



Governo do Estado de Mato Grosso
SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente

RELATÓRIO CIRCUNSTANCIADO 2025

Referência: OUTUBRO A DEZEMBRO de 2025

Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado de Meio Ambiente - SEMA

Ao Gabinete Adjunto do Secretário Executivo de Meio Ambiente - GSAE

1. FINALIDADE

O presente relatório tem por propósito subsidiar a tomada de decisão da alta administração da Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Ouvidoria Geral do Estado, através das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Setorial da SEMA, tendo como referências os meses de outubro a dezembro de 2025. Período este sob supervisão da Ouvidora Substituta Giovana Guimarães de Oliveira (PORTARIA/SEMA/00138/2025 – Processo: SEMA-PRO2025/35320 – DOE/MT nº 29.082).

Destarte que, a Ouvidoria Setorial é responsável pela conexão entre o cidadão e o Órgão Ambiental Estadual, atuando como ferramenta de controle e garantia de direitos, tendo papel analítico-gerencial, com a finalidade essencial na melhoria dos serviços públicos oferecidos à população.

2. RESUMO

Este relatório busca apresentar através de dados, números e gráficos, todas as atividades desempenhadas pela Ouvidoria Setorial da SEMA-MT, no período de outubro a dezembro de 2025, com intuito de garantir a clareza, consistência e a qualidade na execução de tarefas, minimizando erros e assegurando a conformidade com leis e regulamentos, adotando as melhores práticas para o aprimoramento da administração pública, com o objetivo de fortalecer a confiança pública nas ações da SEMA-MT.

Ressaltando que esta Ouvidoria Setorial integra a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso, conforme disposto nas Leis Complementares nº 162/2004 e 550/2014, estando submetidas e vinculadas operacionalmente à CGE/MT, através da SAOGT.



Governo do Estado de Mato Grosso
SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente

3. REFERÊNCIAS

- 3.1. Art. 5º, inciso XXXIII; art. 37 §3º inciso II; e do art. 216 §§2º, da Constituição Federal;
- 3.2. Art. 52 §2º da Constituição do Estado de Mato Grosso; o art. 23º inciso II da Lei Complementar nº 550, de 27 de novembro de 2014 e o art. 4º da Lei Complementar nº 162, de 29 de março de 2004;
- 3.3. Lei Federal nº 12.527/2011, que regula o direito de acesso à informação, previsto na Constituição Federal;
- 3.4. Decreto nº 1.973/2013, que regulamenta a aplicação da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- 3.5. Lei Complementar nº. 162/2004, que cria a Ouvidoria Geral do Estado de Mato Grosso, definindo sua estrutura e competência;
- 3.6. Lei Complementar nº 361/2009, que disciplina as reclamações relativas à prestação de serviços públicos no Estado de Mato Grosso;
- 3.7. Decreto nº 2.511, de 27 de agosto de 2014, que regulamenta as atividades da Ouvidoria Geral do Estado de Mato Grosso;
- 3.8. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;
- 3.9 Orientação Técnica de Ouvidoria 0002/2025 (CGE-SCI-2025/01001-A, CGE-SCI-2025/01002-A e CGE-SCI-2025/01003-A), que reforça a regra e garantia da Lei de Acesso à Informação e Transparência.
- 4.0 Decreto Estadual nº 806/2021.
- 4.1 Decreto nº 195/2019 que regulamenta o tratamento dispensado pelas Ouvidorias Públicas aos seus usuários, alinhado à legislação federal.



Governo do Estado de Mato Grosso
SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente

4. DAS DEMANDAS RECEBIDAS

De acordo com a Lei Complementar nº 550/2014, o sistema informatizado Fale Cidadão é o sistema único de Ouvidoria, sendo por meio dele que são registradas todas as manifestações dos cidadãos, sejam elas oriundas de quaisquer outros canais de atendimento ofertado pelo Órgão Ambiental.

Todas as mensagens recebidas no sistema são gerenciadas e passam pela triagem da SAOGT e após auditoria são encaminhadas, pelo próprio sistema, à esta Ouvidoria Setorial para conhecimento e continuidade do atendimento.

Os trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria Setorial estão em consonância com as diretrizes emanadas da Orientação Técnica de Ouvidoria 0002/2025 e seguem orientações técnicas da CGE-MT, estando ligada, para fins de funcionamento, a Secretaria de Estado de Meio Ambiente – SEMA.

Apresentamos o número de denúncias recebidas do dia 01 de outubro ao dia 31 de dezembro do corrente ano, através dos canais de atendimento desta Ouvidoria, sendo eles o site Fale Cidadão <https://ouvidoria.cge.mt.gov.br/falecidadao/> telefone (65) 3613-7398, WhatsApp (65) 98153-0255, atendimento presencial (agendamento prévio) e por fim, por e-mail: ouvidoria@sema.mt.gov.br.

Todos devidamente registrados conforme registros oficiais de Ouvidoria, via Sistema fale Cidadão e Relatório quantitativo de atendimento, segundo tabela abaixo:

CANAIS DE ATENDIMENTO							
MÊS REFERÊNCIA	SITE	E-MAIL	TELEFONE	WHATSAPP	BALCÃO	APLICATIVO	TOTAL
OUTUBRO	91	9	0	7	0	0	107
NOVEMBRO	72	9	1	13	2	4	101
DEZEMBRO	420	3	1	5	2	0	53



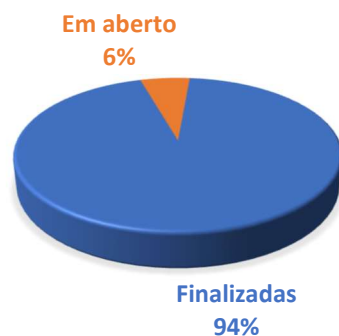
Governo do Estado de Mato Grosso
SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente

Ressaltamos que são consideradas comunicações válidas as mensagens efetivamente trabalhadas pela Ouvidoria-Geral ou Ouvidoria-Setorial, sem considerar as mensagens arquivadas de ofício (em duplicidade, inteligíveis, de baixo-calão ou ofensivas, que não são atribuição desta Secretaria ou com indícios mínimos de autoria e materialidade dos fatos declarados).

4.1 DO STATUS DA DEMANDA

O gráfico abaixo explana a atual circunstância das denúncias recebidas entre os meses de outubro a dezembro. Destarte, das duzentos e sessenta e uma (261) comunicações registradas, duzentas e cinquenta (250) foram finalizadas, ou seja, tiveram suas repostas participadas ao denunciante. E somente onze (11) comunicações estão pendentes, aguardando o regresso dos procedimentos.

FINALIZADAS: 250
EM ABERTO/EM ANDAMENTO: 11
TOTAL GERAL: 261



Ressaltamos que trabalhamos com o prazo de trinta (30) dias para envio de resposta final ao cidadão, entretanto, para que o atendimento seja favorável ao demandante, aguardamos os Relatórios de Inspeção/Fiscalização/Técnico, remetidos pelos setores responsáveis, ou ainda a Programação de Viagem e, caso não seja possível a conclusão no prazo oferecido, a solicitação, justificada pelo setor responsável, de Dilação de Prazo.

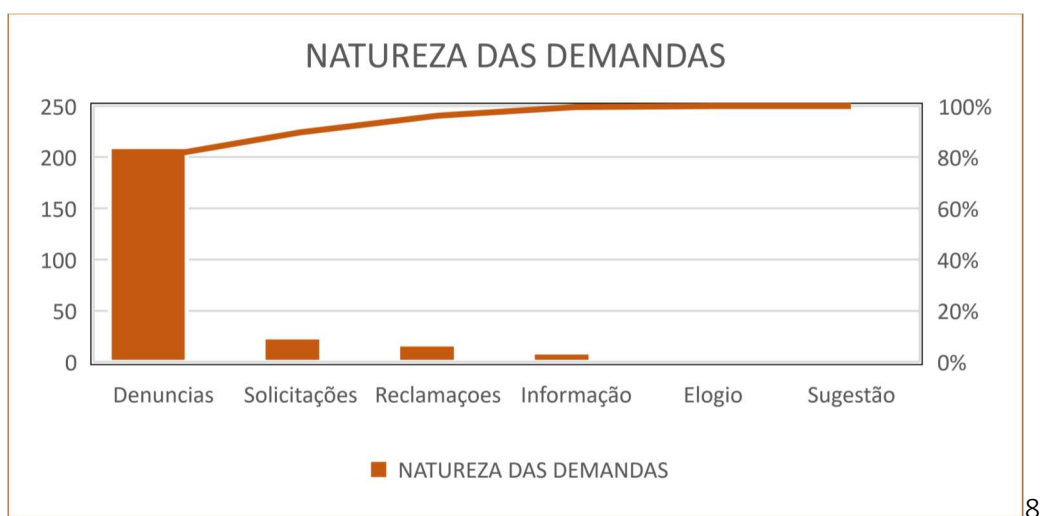


Governo do Estado de Mato Grosso
SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente

4.2 DA NATUREZA DAS DEMANDAS

Todas as mensagens são catalogadas nas naturezas: Denúncias, reclamações, Solicitações, Sugestões, Elogio e Informação (que se referem aos pedidos de informação pública baseadas na LAI). Notando que a Ouvidoria não possui atribuição de prover informações de andamentos de quaisquer processos, sendo administrativos ou administrativos jurídicos. As denúncias são responsáveis pela maior porcentagem de mensagens recebidas, seguidas das reclamações.

Os números mencionados representam a frequência de mensagens recebidas sobre os temas mais comuns, todos relacionados às atividades da SEMA-MT: Danos ambientais, sobreposição de áreas, empreendimentos sem as devidas licenças, desmatamentos, mineração irregular, dragagens irregulares, pesca predatória, poços ilegais, transporte ilegal de madeira, reclamações na demora de atendimento pelos setores, e etc.



As manifestações da Ouvidoria Setorial foram tratadas de forma individualizada. Portanto, as análises apresentadas não se tratam sobre especificidades das manifestações, mas sim de assuntos recorrentes, que merecem maior atenção por parte do órgão.

De modo geral, foi possível orientar o cidadão sobre o manuseio do portal de serviços, evitando-se entrar no mérito de análise, sem qualquer juízo de valor acerca das manifestações,



Governo do Estado de Mato Grosso
SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente

recomendando ao cidadão a melhor forma de sanar as dúvidas existentes, evitando o registro junto ao sistema Fale Cidadão, e a mora na resposta ofertada.

A tabela a seguir refere-se respectivamente à classificação das demandas recebidas por meio dos canais de atendimento apresentados no item 4 deste relatório.

TIPO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
Solicitação	9	7	8	24
Reclamação	9	5	3	17
Elogio	0	1	0	1
Denúncia	86	83	41	210
Informação	3	5	1	9
Sugestão	0	0	0	0
				261

5. COMPONENTES ESTRUTURANTES

A Ouvidora substituta Giovana Guimarães de Oliveira, matrícula 83456, PORTARIA/SEMA/00138/2025 (Processo: SEMA-PRO2025/35320) Publicação: DOE/MT nº 29.082 e a Estagiária de Pós-Graduação Rebecca Cruz da Silva, matrícula 354872, continuam desempenhando com eficiência e eficácia suas atribuições a fim de manterem a celeridade nas respostas das demandas recebidas pelos diversos canais de atendimento desta Ouvidoria Setorial.

6. CONCLUSÃO

Em um período de desafios, a Ouvidoria Setorial vem conseguindo cumprir sua missão de atendimento como interlocutora entre o cidadão e a SEMA-MT, onde esta unidade tem focado em elaborar estratégias mais eficazes no resguardo dos direitos do comunicante, visto as dificuldades



Governo do Estado de Mato Grosso
SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente

infligidas pela construção/reforma a qual o Órgão está enfrentando, tendo assim a perspectiva de aproximar ainda mais a Secretaria de Estado de Meio Ambiente - SEMA da população.

Do exposto percebeu-se um pequeno declínio no número de comunicações no mês de novembro e a manutenção equivalente de denúncias nos meses de novembro e dezembro. Esses acontecimentos podem ter sucedidos devido aos eventos sazonais advindos em épocas específicas, pertinentes aos fatores climáticos ou às incidências de problemas ambientais, assim como incêndios ou degradação do meio ambiente.

O desempenho das atividades nesta Ouvidoria continua sendo concretizado com eficiência e eficácia, a fim de dar celeridade nas respostas aos denunciantes.

O consecutivo avanço no atendimento proporcionado por esta Ouvidoria Setorial se dá por meio do trabalho da Ouvidora Substituta, servidora Giovana Guimarães de Oliveira e a Estagiária de Pós-Graduação Rebecca Cruz da Silva, que contribuiu fundamentalmente no exercício das funções deste setor.

Cuiabá, 08 de janeiro de 2026.

Cordialmente,

Giovana Guimarães de Oliveira
Ouvidora Setorial Substituta
SEMA/MT

Rebecca Cruz da Silva
Estagiária de Pós-Graduação
SEMA/MT