



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

RELATÓRIO CIRCUNSTANCIADO 2026

Referência: JANEIRO A MARÇO de 2026

Ouvidoria Setorial da Secretaria Estadual 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 janeiro a março de 2026. Período este sob supervisão da Ouvidora Pamella Nascimento Braz.

2. RESUMO

Este relatório busca apresentar, através de dados, números e gráficos, todas as atividades desempenhadas pela Ouvidoria Setorial da SEMA no período de janeiro a março de 2026.

Devido a implantação do Fale Cidadão 2.0 pela Controladoria-Geral do Estado de Mato Grosso, que visa a modernização do sistema de Ouvidoria Estadual, com a inserção do MT LOGIN, bem como do Recurso de Acessibilidade e Pannel de Ouvidoria, houve um atrasado na emissão deste relatório, devido aos ajustes necessários nas informações do sistema.

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;



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

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;

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.

4. DAS DEMANDAS RECEBIDAS

Apresentamos o número de denúncias recebidas do dia 01 de janeiro ao dia 31 de março através dos canais de atendimento desta Ouvidoria, sendo eles o site Fale Cidadão, telefone (65) 3613-7398, pelo número de WhatsApp 65 98153-0255 e e-mail: ouvidoria@sema.mt.gov.br, conforme tabela abaixo:

CANAIS DE ATENDIMENTO							
MÊS REFERÊNCIA	SITE	E-MAIL	TELEFONE	WHATSAPP	BALCÃO	APLICATIVO	TOTAL
JANEIRO	53	10	0	34	3	0	100
FEVEREIRO	36	11	0	21	2	0	70
MARÇO	12	6	0	39	2	0	59



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

4.1 DO STATUS DA DEMANDA

O gráfico abaixo demonstra a atual situação das denúncias recebidas entre os meses de janeiro a março. Das duzentos e oitenta e sete (287) comunicações registradas, duzentos e sessenta e uma (261) foram finalizadas, ou seja, tiveram suas repostas enviadas ao denunciante. E apenas vinte e seis (26) comunicações estão pendentes, aguardando o retorno dos processos.

Destarte que, a natureza dos dados fornecidos, foram retirados do cruzamento entre a Tabela de Controle e Monitoramento de Processos desta Ouvidoria Setorial, bem como do Relatório Avançado do Sistema Fale Cidadão, visto que o sistema Fale Cidadão 2.0 está em fase implantação e passando por ajustes, assim, ainda não consegue fornecer com precisão os dados assertivos e específicos.



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 exarados pelos setores responsáveis.



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

4.2 DA NATUREZA DAS DEMANDAS

As tabelas a seguir referem-se respectivamente à classificação das demandas recebidas através dos canais de atendimento descritos no item 4 deste relatório.

TIPO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL
Solicitação	9	7	11	27
Reclamação	7	3	6	16
Elogio	0	0	0	0
Denúncia	100	70	59	229
Informação	6	4	4	14
Sugestão	1	0	0	1
				287

5. COMPONENTES ESTRUTURANTES

A Ouvidora Pamella Nascimento Braz, matrícula 307354, Ato nº 04890/2021 e sua Técnica de Meio Ambiente, servidora Giovana Guimarães de Oliveira, matrícula 83456, 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.

7. CONCLUSÃO

Do exposto percebeu-se uma queda no número de comunicações entre os meses de fevereiro e março, após o pico de janeiro, visto que tal queda na demanda geralmente reflete fatores sazonais (férias e carnaval) e comportamentais, após o volume normaliza.



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

O desempenho das atividades nesta Ouvidoria continua sendo feito com eficiência e eficácia a fim de dar celeridade nas respostas dos processos aos denunciante.

A contínua melhoria no atendimento prestado por esta Ouvidoria Setorial se dá através do trabalho da Ouvidora **Pamella Nascimento Braz**, da servidora **Giovana Guimarães de Oliveira**, que contribuiu fundamentalmente no exercício das funções deste setor.

Cuiabá, 03 de junho de 2026.

Cordialmente,

Pamella Nascimento Braz

Ouvidora Setorial
SEMA/MT

Giovana Guimarães de Oliveira

Ouvidora Substituta
SEMA/MT