



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

RELATÓRIO CIRCUNSTANCIADO DE OUVIDORIA

OUVIDORIA SETORIAL DA SECRETARIA DE ESTADO DE MEIO AMBIENTE – SEMA/MT

Período de referência: abril a junho de 2026

Unidade Responsável: Ouvidoria Setorial da SEMA-MT

Destinatário: gabinete Adjunto do Secretário Executivo de Meio Ambiente - GSAE

1. APRESENTAÇÃO

O presente Relatório Circunstanciado tem por finalidade apresentar os resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado de Meio Ambiente – SEMA-MT, no período compreendido entre os meses de **abril e junho de 2026**, com destaque para o volume de manifestações recebidas e os respectivos canais de atendimento utilizados pelos cidadãos.

A Ouvidoria constitui importante instrumento de participação social, transparência, controle e aprimoramento da gestão pública, possibilitando à Administração identificar demandas recorrentes, dificuldades enfrentadas pelos usuários dos serviços públicos e oportunidades de melhoria nos processos institucionais.

Nesse sentido, os dados consolidados neste relatório buscam subsidiar a tomada de decisões pela Alta Administração da SEMA-MT, bem como contribuir para o acompanhamento das atividades pela Ouvidoria Geral do Estado, especialmente quanto à acessibilidade dos canais de atendimento, comportamento da demanda e necessidade de aperfeiçoamento dos serviços prestados.

2. OBJETIVO

O presente relatório tem como objetivos:

- Apresentar o quantitativo de manifestações recebidas pela Ouvidoria Setorial da SEMA-MT no período de abril a junho de 2026;
- Demonstrar a distribuição das manifestações conforme o canal de atendimento utilizado;
- Identificar tendências e alterações no comportamento da demanda ao longo do trimestre;



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

- Subsidiar a Alta Administração na identificação de pontos que demandem providências ou aperfeiçoamentos;
- Fortalecer a utilização das informações da Ouvidoria como instrumento de gestão;
- Contribuir para o acompanhamento e avaliação das atividades de Ouvidoria no âmbito da Administração Pública Estadual.

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;
- 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. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA SETORIAL

Durante o período analisado, a Ouvidoria Setorial atuou no recebimento e tratamento das manifestações encaminhadas pelos cidadãos por meio dos canais disponibilizados pela SEMA-MT.



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

Entre as atividades desenvolvidas no período, destacam-se:

1. **Recebimento das manifestações dos usuários**, mediante os canais institucionais disponibilizados pela SEMA-MT;
2. **Registro e organização das demandas**, possibilitando sua identificação e acompanhamento;
3. **Orientação aos cidadãos**, especialmente quanto aos canais adequados para apresentação de suas demandas;
4. **Análise preliminar das manifestações**, com identificação da natureza e do assunto apresentado;
5. **Encaminhamento das demandas às áreas competentes**, quando necessária a atuação de outros setores da Secretaria;
6. **Acompanhamento das manifestações**, visando proporcionar o adequado tratamento e resposta ao cidadão;
7. **Atendimento presencial e remoto**, conforme o canal escolhido pelo usuário;
8. **Consolidação dos dados de atendimento**, permitindo a análise quantitativa da procura pelos serviços da Ouvidoria;
9. **Identificação de tendências e pontos de atenção**, com potencial utilização das informações para aperfeiçoamento dos serviços públicos.

A atuação da Ouvidoria, portanto, não se restringe ao recebimento de manifestações, constituindo também importante fonte de informações para a identificação de necessidades de melhoria na prestação dos serviços públicos.

5. DAS DEMANDAS RECEBIDAS (SOMENTE DENÚNCIAS)

No período de 1º de abril a 30 de junho de 2026, a Ouvidoria Setorial recebeu **192 denúncias**, por meio dos canais de atendimento disponibilizados aos cidadãos, quais sejam: site Fale Cidadão,



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

telefone (65) 3613-7398, WhatsApp, pelo número (65) 98153-0255, e-mail ouvidoria@sema.mt.gov.br, balcão e aplicativo, conforme demonstrado na tabela abaixo.

CANAIS DE ATENDIMENTO							
MÊS	SITE	E-MAIL	TELEFONE	WHATSAPP	BALCÃO	APLICATIVO	TOTAL
ABRIL	3	10	0	19	4	30	66
MAIO	4	7	0	13	3	17	44
JUNHO	55	7	0	17	0	3	82
TOTAL	62	24	0	49	7	50	192

6. ANÁLISE DOS DADOS

Considerando os totais informados na planilha, a Ouvidoria Setorial registrou **192 denúncias** no trimestre, distribuídas da seguinte forma:

- 66 manifestações em abril;
- 44 manifestações em maio;
- 82 manifestações em junho.

O mês de junho apresentou o maior volume de denúncias, correspondendo a aproximadamente **42,7%** do total do trimestre. Maio apresentou o menor volume, com aproximadamente **22,9%**, enquanto abril representou aproximadamente **34,4%**.

Os canais **site, aplicativo e WhatsApp** concentraram **161 das 192 denúncias**, equivalentes a aproximadamente **83,9%** de todas as denúncias recebidas no trimestre, evidenciando a predominância dos canais digitais no encaminhamento dessas manifestações à Ouvidoria Setorial.



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

7. DISTRIBUIÇÃO POR CANAL DE ATENDIMENTO

No período de abril a junho, os canais que apresentaram maior quantidade de registros foram:

- **Site:** 62 manifestações; (32,3%)
- **Aplicativo:** 50 manifestações; (26,0%)
- **WhatsApp:** 49 manifestações; (25,5%)
- **E-mail:** 24 manifestações; (12,5%)
- **Balcão:** 7 manifestações; (3,6%)
- **Telefone:** não apresentou registros de denúncias no período.

Considerando os totais informados, o **site** representou o maior volume acumulado de manifestações no trimestre, seguido pelo **aplicativo** e pelo **WhatsApp**.

Esse comportamento demonstra uma predominância dos meios digitais na interação dos usuários com a Ouvidoria Setorial, indicando a importância de manter canais eletrônicos acessíveis, funcionais e de fácil utilização.

8. DA EVOLUÇÃO DA DEMANDA

Abril/2026

No mês de abril de 2026, foram registradas 66 denúncias pela Ouvidoria Setorial.

O aplicativo foi o principal canal de atendimento, com 30 manifestações, correspondendo a aproximadamente 45,5% da demanda mensal. Na sequência, destacou-se o WhatsApp, com 19 manifestações (28,8%), seguido pelo e-mail, com 10 registros (15,2%), balcão, com 4 (6,1%), e site, com 3 manifestações (4,5%). Não houve registros pelo telefone.

O comportamento observado demonstra, já em abril, forte utilização dos canais digitais, especialmente aplicativo e WhatsApp, que juntos concentraram 49 manifestações, equivalentes a aproximadamente 74,2% da demanda do mês.



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

Maio/2026

Em maio de 2026, foram registradas 44 denúncias, representando o menor volume do trimestre e uma redução de aproximadamente 33,3% em relação ao mês anterior.

O aplicativo permaneceu como um dos principais canais, com 17 manifestações, correspondendo a aproximadamente 38,6% do total mensal. O WhatsApp registrou 13 manifestações (29,5%), seguido pelo e-mail, com 7 (15,9%), site, com 4 (9,1%), e balcão, com 3 (6,8%).

Os canais digitais — aplicativo, WhatsApp, e-mail e site — concentraram 41 das 44 manifestações, representando aproximadamente 93,2% do total registrado em maio.

Junho/2026

O mês de junho de 2026 apresentou o maior volume de manifestações do trimestre, com 82 denúncias, correspondendo a 42,7% de toda a demanda recebida no período.

O principal destaque foi o site, que registrou 55 manifestações, representando aproximadamente 67,1% de todas as demandas do mês.

O WhatsApp apresentou 17 manifestações (20,7%), o e-mail 7 (8,5%) e o aplicativo 3 (3,7%). Não foram registrados atendimentos pelo balcão ou telefone.

O expressivo aumento da utilização do site constitui o principal fenômeno observado na evolução da demanda durante o trimestre. Em comparação com maio, o número de manifestações recebidas pelo site passou de 4 para 55, representando crescimento de 1.275%.

9. 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.



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

TIPO	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL
Solicitação	7	5	8	20
Reclamação	9	2	20	31
Elogio	0	0	1	1
Denúncia	66	44	82	192
Informação	13	8	12	33
Sugestão	2	0	0	2
Total Geral	97	59	123	279

A análise da classificação apresentada demonstra predominância da categoria **Denúncia**, com **192 registros** no trimestre, seguida por **Informação**, com 33 manifestações; **Reclamação**, com 31; **Solicitação**, com 20; **Sugestão**, com 2; e **Elogio**, com 1 registro.

Considerando o total de **279 manifestações** classificadas por natureza, as denúncias representam aproximadamente **68,8%** do total, constituindo, portanto, o principal tipo de manifestação registrado no período.

As reclamações correspondem a **31 registros (11,1%)**, as solicitações a **20 (7,2%)**, as informações a **33 (11,8%)**, as sugestões a **2 (0,7%)** e os elogios a **1 registro (0,4%)**.

Em conjunto, as manifestações classificadas como Solicitação, Reclamação, Elogio, Informação e Sugestão totalizaram **87 registros**, enquanto as denúncias corresponderam a **192 registros**, resultando no total de **279 manifestações** no trimestre.

10. ANÁLISE INTEGRADA DOS CANAIS E DA NATUREZA DAS DEMANDAS

A análise conjunta dos dados relativos aos canais de atendimento e à natureza das manifestações permite observar importantes características do comportamento dos usuários da Ouvidoria Setorial.



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

No período analisado, foram recebidas **192 denúncias**, distribuídas pelos diferentes canais de atendimento, enquanto o conjunto de todas as manifestações classificadas por natureza totalizou **279 registros**.

Os canais digitais apresentaram predominância no recebimento das denúncias, especialmente o site, o aplicativo e o WhatsApp. Paralelamente, a classificação geral das manifestações demonstra que a categoria Denúncia foi a mais representativa, correspondendo a aproximadamente **68,8%** das 279 manifestações registradas no período.

Essa combinação de fatores demonstra a importância de a Ouvidoria manter mecanismos eficientes de recebimento, classificação, encaminhamento e acompanhamento das manifestações, especialmente daquelas que envolvam possíveis irregularidades ou fatos que demandem apuração pelas unidades competentes.

O aumento expressivo da utilização do site em junho recomenda a realização de análise qualitativa das denúncias recebidas naquele mês, com o objetivo de identificar os assuntos mais recorrentes e possíveis fatores que tenham contribuído para o aumento da demanda.

11. COMPONENTES ESTRUTURANTES

A Ouvidora Thaisa Fernanda Figueiredo Lenzi, Ato do Governo/MT/02316/2026, matrícula 361778/1 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.

12. CONCLUSÃO

No período de abril a junho de 2026, a Ouvidoria Setorial da SEMA-MT manteve atuação voltada ao atendimento dos cidadãos, ao recebimento, registro, análise, encaminhamento e acompanhamento das manifestações apresentadas pelos usuários dos serviços públicos.

No que se refere especificamente às **denúncias**, foram contabilizados **192 registros** no trimestre, com maior volume registrado no mês de junho, quando foram contabilizadas **82 denúncias**.



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

Considerando todas as naturezas de manifestação — Solicitação, Reclamação, Elogio, Denúncia, Informação e Sugestão — foram registrados **279 atendimentos/manifestações** no período. Desse total, **192 correspondem a denúncias**, representando aproximadamente **68,8%** das manifestações classificadas por natureza.

A análise dos canais evidencia a predominância dos meios digitais, especialmente site, aplicativo e WhatsApp, demonstrando a importância dessas ferramentas para a comunicação entre o cidadão e a Administração Pública.

O expressivo aumento das denúncias recebidas pelo site em junho constitui o principal ponto de atenção identificado no período e recomenda análise detalhada do conteúdo dessas demandas, com o objetivo de verificar possíveis causas e, quando pertinente, subsidiar medidas administrativas.

Por fim, entende-se que o fortalecimento da Ouvidoria como instrumento de participação social e de inteligência administrativa pode contribuir significativamente para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados pela SEMA-MT. As informações produzidas pela unidade devem ser consideradas não apenas como registros de atendimento, mas como subsídios estratégicos para a identificação de problemas, prevenção de recorrências, melhoria dos processos e qualificação da prestação dos serviços públicos.

Cuiabá, 14 de setembro de 2026.

Cordialmente,

Thaís Fernanda Figueiredo Lenzi
Ouvidora Setorial
SEMA/MT

Giovana Guimarães de Oliveira
Ouvidora Substituta
SEMA/MT