RELATÓRIO CIRCUNSTANCIADO DE OUVIDORIA

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

Período de referência: julho a setembro 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 **julho e setembro 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 julho a setembro de 2026;

RUA C – ESQUINA COM RUA F – CENTRO POLÍTICO ADMINISTRATIVO – CPA
www.sema.mt.gov.br / ouvidoria@sema.mt.gov.br / 65 3613-7398 / 0800-065-3838
CNPJ: 03.507.415/0023-50

- Demonstrar a distribuição das manifestações conforme o canal de atendimento utilizado;
- Identificar tendências e alterações no comportamento da demanda ao longo do trimestre;
- 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.

RUA C – ESQUINA COM RUA F – CENTRO POLÍTICO ADMINISTRATIVO – CPA
www.sema.mt.gov.br / ouvidoria@sema.mt.gov.br / 65 3613-7398 / 0800-065-3838
CNPJ: 03.507.415/0023-50

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.

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.

RUA C – ESQUINA COM RUA F – CENTRO POLÍTICO ADMINISTRATIVO – CPA
www.sema.mt.gov.br / ouvidoria@sema.mt.gov.br / 65 3613-7398 / 0800-065-3838
CNPJ: 03.507.415/0023-50

5. DAS DEMANDAS RECEBIDAS (SOMENTE DENÚNCIAS)

No período de 1º de julho a 30 de setembro de 2026, a Ouvidoria Setorial recebeu **317 denúncias**, por meio dos canais de atendimento disponibilizados aos cidadãos, quais sejam: site Fale Cidadão, 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**
JULHO	88	1	0	4	0	5	98
AGOSTO	91	15	0	1	1	1	109
SETEMBRO	99	9	0	1	0	0	110
TOTAL	278	25	0	6	1	6	317

6. ANÁLISE DOS DADOS

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

- 98 manifestações em julho (30,9% do trimestre)**;**
- 109 manifestações em agosto (34,4% do trimestre)**;**
- 110 manifestações em setembro (34,7% do trimestre)**.**

O mês de setembro apresentou o maior volume de interações totais, enquanto o mês de julho respondeu pelo menos índice de novos registros.

Em relação ao perfil das demandas, constatou-se que a natureza de **Denúncia** é o cerne operacional da unidade setorial, acumulando **251 registros**, o que equivale a **79,4% de todas as demandas tratadas no trimestre**. Esse comportamento evidencia que a população enxerga a

RUA C – ESQUINA COM RUA F – CENTRO POLÍTICO ADMINISTRATIVO – CPA
www.sema.mt.gov.br / ouvidoria@sema.mt.gov.br / 65 3613-7398 / 0800-065-3838
CNPJ: 03.507.415/0023-50

Ouvidoria da SEMA-MT prioritariamente como um canal de fiscalização e reporte de possíveis irregularidades ambientais.

7. DISTRIBUIÇÃO POR CANAL DE ATENDIMENTO

No período avaliado, a preferência do cidadão pelos canais de comunicação demostrou uma concentração massiva nos meios digitais. A distribuição acumulada do trimestre por Meio de Entrada revelou o seguinte cenário:

- **Site:** 78 manifestações; (87,7%)
- **Aplicativo (MT Cidadão):** 6 manifestações; (1,9%)
- **WhatsApp:** 6 manifestações; (1,9%)
- **E-mail:** 25 manifestações; (7,9%)
- **Balcão (Presencial):** 1 manifestações; (0,3%)
- **Telefone:/Carta:** não apresentou registros de denúncias no período.

Os canais puramente digitais (**Site, E-mail, Aplicativo e WhatsApp**) concentraram conjuntamente **315 das 317 manifestações**, totalizando **99,4%** do fluxo da Ouvidoria. A hegemonia do Site Fale Cidadão reafirma a consolidação da plataforma web como a ferramenta mais confiável e acessível para o usuário externo interagir com a Secretaria de Estado de Meio Ambiente.

8. DA EVOLUÇÃO DA DEMANDA

Julho/2026

No mês de julho de 2026, foram contabilizadas **98 manifestações** regulamentares. O **Site** liderou isoladamente os acionamentos com 88 registros, o que correspondeu a **89,8%** da demanda do mês. Os canais digitais complementares somaram 10 registros (5 vias Aplicativo, 4 via WhatsApp e 1 via E-mail). Não houve demandas registradas no balcão presencial ou por via telefônica.

No quesito de mérito, julho registrou **65 denúncias**, 15 solicitações, 11 pedidos de informação e 7 reclamações.

RUA C – ESQUINA COM RUA F – CENTRO POLÍTICO ADMINISTRATIVO – CPA
www.sema.mt.gov.br / ouvidoria@sema.mt.gov.br / 65 3613-7398 / 0800-065-3838
CNPJ: 03.507.415/0023-50

Agosto/2026

Em agosto de 2026, a Ouvidoria registrou um aumento de **11,2%** na busca por atendimento em comparação a julho, alcançando **109 manifestações**.
O **Site** manteve-se na liderança com 91 entradas (**83,5%**), seguido de uma elevação significativa no uso do **E-mail**, que saltou para 15 registros (**13,8%**). WhatsApp, Balcão e Aplicativo computaram 1 registro cada.

O principal marco do mês de agosto foi o pico no recebimento de **Denúncias**, que saltou para **100 registros**, representando **91,7%** de todo o trabalho da Ouvidoria no mês. Este acréscimo acentuado correlaciona-se com os períodos sazonais de seca e incidência de focos de calor no Estado, gerando maior engajamento fiscalizatório por parte da população.

Setembro/2026

O mês de setembro de 2026 consolidou o maior volume bruto do trimestre, com **110 manifestações** via meio de entrada.

O **Site** bateu seu recorde trimestral com 99 acionamentos diretos, abrangendo **90,0%** de todo o fluxo mensal. O canal de **E-mail** respondeu por 9 registros (**8,2%**) e o **WhatsApp** por 1 registro (**0,9%**). Os demais canais (Aplicativo, Telefone e Balcão) não pontuaram.

Na divisão por naturezas, setembro apresentou uma leve retração nas denúncias em relação ao mês anterior, caindo para **86 ocorrências**, contudo registrou uma retomada importante nas demandas de caráter administrativo, computando 11 solicitações, 9 pedidos de informação e 3 reclamações formais.

9. DA NATUREZA DAS DEMANDAS

A tabela a seguir refere-se à classificação das demandas recebidas e tratadas por esta Ouvidoria Setorial, distribuídas por tipologia gerencial através dos canais de atendimento descritos no item 4 deste relatório.

RUA C – ESQUINA COM RUA F – CENTRO POLÍTICO ADMINISTRATIVO – CPA
www.sema.mt.gov.br / ouvidoria@sema.mt.gov.br / 65 3613-7398 / 0800-065-3838
CNPJ: 03.507.415/0023-50

TIPO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL
Solicitação	15	1	11	27
Reclamação	7	2	3	12
Elogio	0	0	0	0
Denúncia	65	100	86	251
Informação	11	6	9	26
Sugestão	0	0	0	0
Total Geral	98	109	109	**316**

A análise da classificação apresentada demonstra a clara e expressiva predominância da categoria **Denúncia**, com **251 registros** no trimestre, seguida por **Solicitação**, com 27 manifestações; **Informação**, com 26; e **Reclamação**, com 12 registros. As categorias Sugestão, Elogio e Simplificação não registraram demandas no período avaliado.

Considerando o total de **316 manifestações** classificadas por natureza, as denúncias representam aproximadamente **79,43%** do montante geral, constituindo, portanto, o principal escopo de atuação e recepção desta unidade setorial.

As solicitações correspondem a 27 registros (**8,54%**), as informações a 26 registros (**8,23%**) e as reclamações a 12 registros (**3,80%**). Em conjunto, as demandas de caráter essencialmente administrativo (Solicitação, Reclamação e Informação) totalizaram **65 registros**, enquanto o caráter fiscalizatório (Denúncia) isolou-se com **251 registros** no encerramento do trimestre.

10. ANÁLISE INTEGRADA DOS CANAIS E DA NATUREZA DAS DEMANDAS

A análise conjunta dos dados relativos aos canais de atendimento (Meio de Entrada) e à natureza das manifestações permite observar importantes características do comportamento dos usuários da Ouvidoria Setorial da SEMA-MT.

No período analisado, a infraestrutura digital oferecida pelo Governo do Estado absorveu quase a totalidade das demandas. O **Site (Fale Cidadão)** atuou como a espinha dorsal do

RUA C – ESQUINA COM RUA F – CENTRO POLÍTICO ADMINISTRATIVO – CPA
www.sema.mt.gov.br / ouvidoria@sema.mt.gov.br / 65 3613-7398 / 0800-065-3838
CNPJ: 03.507.415/0023-50

atendimento, recebendo **278 das 317 entradas totais (87,70%)**. Paralelamente, a classificação de mérito demonstrou que a categoria **Denúncia** foi a mais representativa no período, correspondendo a **79,43%** das 316 manifestações catalogadas.

Essa combinação de fatores demonstra o alto nível de confiança da população nos mecanismos eletrônicos oficiais para o reporte de possíveis irregularidades ambientais. O desenho desse cenário reforça a necessidade de a Ouvidoria manter fluxos céleres de triagem, classificação e pronto encaminhamento interno, uma vez que as denúncias ambientais demandam articulação imediata com as frentes de fiscalização, descentralizadas ou finalísticas, da Secretaria.

O aumento expressivo no volume total registrado nos meses de **agosto (109)** e **setembro (110)** — com destaque para o pico histórico de **100 denúncias apenas no mês de agosto** — recomenda o constante alinhamento preventivo com a Alta Administração para subsidiar as equipes de fiscalização de campo, visto que este incremento quantitativo possui relação direta com o período sazonal crítico de estiagem e queimadas em Mato Grosso.

11. COMPONENTES ESTRUTURANTES

A Ouvidora Thaisa Fernanda Figueiredo Lenzi, Ato do Governo/MT/02316/2026, matricula 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 **julho a setembro de 2026**, a Ouvidoria Setorial da SEMA-MT manteve sua sólida atuação voltada ao atendimento qualificado do cidadão, ao recebimento, registro, análise jurídica preliminar, encaminhamento e acompanhamento das manifestações apresentadas pelos usuários dos serviços públicos ambientais.

No que se refere especificamente às demandas de fiscalização, foram contabilizados **251 registros de denúncia** no trimestre, com maior volume concentrado no mês de agosto, quando foram homologadas 100 denúncias.

RUA C – ESQUINA COM RUA F – CENTRO POLÍTICO ADMINISTRATIVO – CPA
www.sema.mt.gov.br / ouvidoria@sema.mt.gov.br / 65 3613-7398 / 0800-065-3838
CNPJ: 03.507.415/0023-50

Considerando todas as naturezas de manifestação tratadas no sistema Fale Cidadão, foram totalizados **316 atendimentos/manifestações** finalizadas no período. Desse total geral, as denúncias representam **79,43%**, consolidando o perfil majoritariamente fiscalizatório do órgão sob a ótica da participação social.

A análise rigorosa dos canais de entrada evidencia a consolidação irreversível dos meios digitais no dia a dia da gestão pública, com o **Site, E-mail, Aplicativo MT Cidadão e WhatsApp** respondendo por **99,37%** de todo o fluxo operacional da ouvidoria, enquanto os meios analógicos tradicionais (Balcão e Telefone) aproximam-se da inércia completa.

O expressivo patamar de denúncias recebidas pelo site ao longo de todo o trimestre constitui o principal ponto de atenção e inteligência gerencial identificado no período. Recomenda-se a manutenção do envio periódico desses dados estatísticos ao Gabinete Adjunto, servindo de subsídio estratégico para identificar infrações ambientais recorrentes, prevenir danos ecológicos e otimizar o planejamento das ações integradas de proteção ambiental da SEMA-MT.

Cuiabá, 08 de outubro de 2026.

Cordialmente,

Thaisa Fernanda Figueiredo Lenzi
Ouvidora Setorial
SEMA/MT

Giovana Guimarães de Oliveira
Ouvidora Substituta
SEMA/MT

RUA C – ESQUINA COM RUA F – CENTRO POLÍTICO ADMINISTRATIVO – CPA
www.sema.mt.gov.br / ouvidoria@sema.mt.gov.br / 65 3613-7398 / 0800-065-3838
CNPJ: 03.507.415/0023-50