

**RELATÓRIO DE GESTÃO**  
**OUVIDORIA SETORIAL**  
**SEMA**

**Cuiabá, Janeiro 2025**

**RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA SETORIAL DA SECRETARIA DE  
MEIO AMBIENTE REFERENTE AO ANO DE 2024**

Elaborado pela Ouvidoria Setorial da SEMA  
Ouvidoria@sema.mt.gov.br

**EQUIPE TÉCNICA**

Pamella Nascimento Braz – Ouvidora Setorial  
Giovana Guimarães de Oliveira – Técnica de Meio Ambiente

## Sumário

<b>1. Apresentação .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Sistema Fale Cidadão.....</b>	<b>4</b>
2.1 Canais de acesso .....	5
2.2 Modalidades de trabalho em 2024.....	5
<b>3. Mensagens recebidas .....</b>	<b>6</b>
3.1 Mensagens por natureza .....	7
3.2 Mensagens por meio de entrada.....	7
3.3 Mensagens respondidas .....	8
<b>4. Mensagens visualizadas, alteradas e devolvidas.....</b>	<b>8</b>
<b>5. Normatização .....</b>	<b>8</b>
<b>6. Considerações finais.....</b>	<b>9</b>

## **1. APRESENTAÇÃO**

A Ouvidoria Setorial da Secretaria de Estado de Meio Ambiente - SEMA/MT apresenta o Relatório Anual de Gestão do ano de 2023, com os resultados das atividades desenvolvidas Ouvidoria Setorial, em atendimento ao disposto nos artigos 14 e 15 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

A norma em comento prevê que o relatório de gestão deverá conter, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes; e
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

A Ouvidoria é a responsável pela conexão entre a opinião do cidadão – suas reclamações, sugestões, elogios, dúvidas e denúncias - e o estado, atuando como ferramenta de controle social, de controle interno e também de garantia de direitos.

Muito além de um setor de encaminhamento de mensagens, a Ouvidoria tem seu papel analítico-gerencial reforçado e estimulado nos últimos anos, através de normas e novas condutas, sendo este Relatório parte dessa tendência. A Ouvidoria assume, portanto, papel essencial na melhoria dos serviços públicos oferecidos à população.

## **2. SISTEMA FALE CIDADÃO**

De acordo com a Lei Complementar nº 550, de 2014, o sistema informatizado Fale Cidadão é o sistema único de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual. Portanto, é por meio dele que são registradas todas as manifestações dos cidadãos, oriundas de qualquer canal.

As mensagens recebidas no sistema, que é gerenciado pela equipe da Ouvidoria Setorial, passam por uma triagem realizada pela equipe da SAOGT e são posteriormente devolvida para a Ouvidoria Setorial desta Secretaria de Meio Ambiente, através do próprio Sistema, ou para as Ouvidorias Setoriais/Especializadas a que se referem. Desse modo, cada Ouvidoria Setorial/Especializada possui uma caixa de mensagens - com acesso restrito aos servidores dessa Ouvidoria - onde recebem, manipulam e respondem as manifestações dos cidadãos. Por fim, a equipe da SAOGT faz a auditoria das respostas, antes do envio ao cidadão.

## **2.1 Canais de acesso**

O cidadão pode acessar os serviços da Ouvidoria através dos seguintes canais:

Site: <https://ouvidoria.controladoria.mt.gov.br/falecidadao/>

E-mail: [ouvidoria@sema.mt.gov.br](mailto:ouvidoria@sema.mt.gov.br)

App: MT Cidadão

WhatsApp: (65) 98153-0255

Telefone: 65 3613 - 7398

Pessoalmente: Ouvidoria Setorial da SEMA - Palácio Paiaguás,

Carta: Secretaria de Estado do Meio Ambiente - Palácio Paiaguás,

Centro Político Administrativo, Rua C – Cuiabá – MT – CEP 78.049-

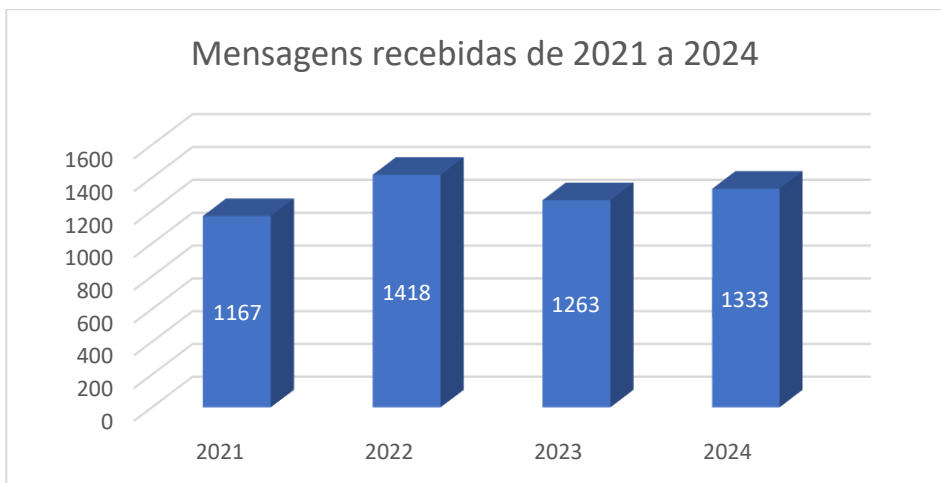
913

## **2.2 Modalidade de trabalho em 2024**

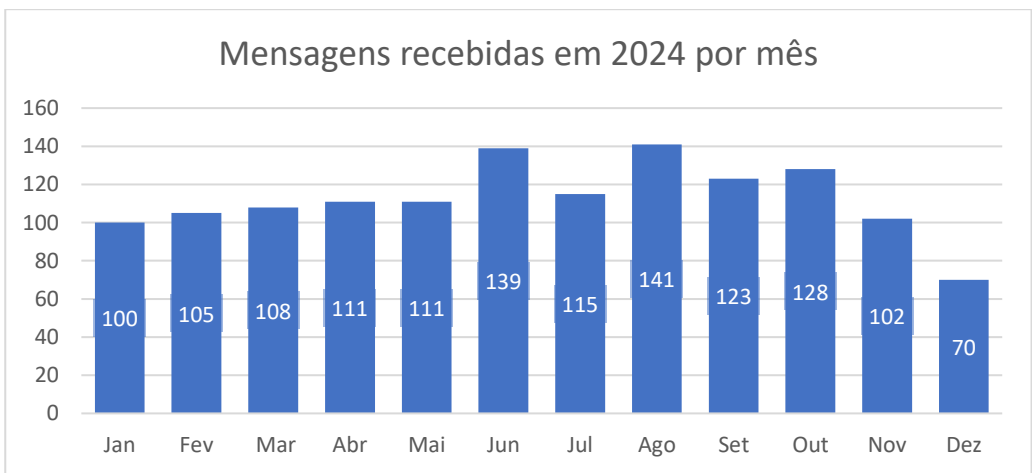
Considerando a forma de trabalho com o uso do Sistema Fale Cidadão, não foram necessárias adaptações para a execução das atividades da Ouvidoria Setorial da SEMA, tendo a continuidade de modalidade presencial durante o ano de 2024.

### 3. MENSAGENS RECEBIDAS

No ano de 2024 foram recebidas 1.333 manifestações no total, tendo uma crescente de 5.54% em relação ao ano de 2023, onde foram registradas 1.263 manifestações.



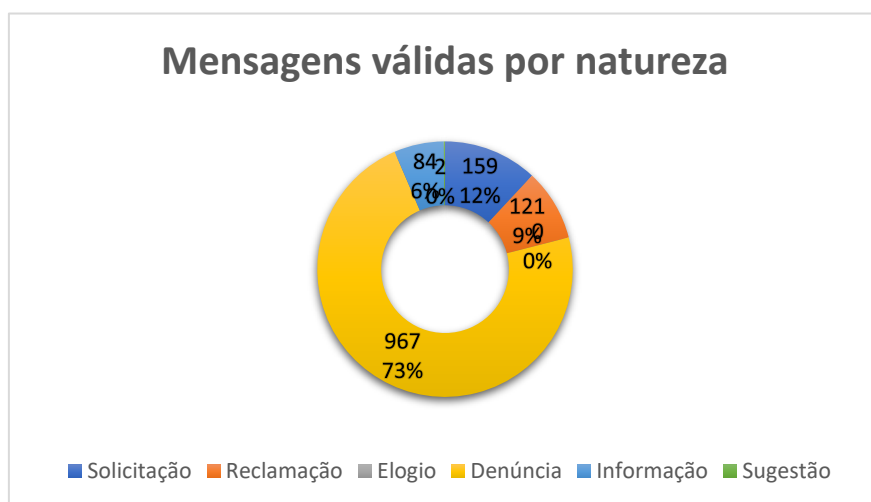
Na distribuição mensal, os meses com maior volume de mensagens recebidas no ano de 2024 foram junho e Agosto com uma média de 140 mensagens por mês.



### 3.1 Mensagens por natureza

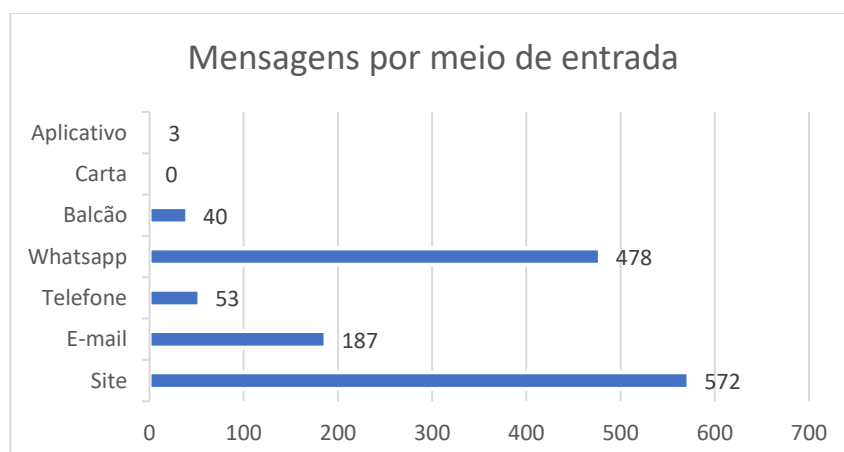
No sistema Fale Cidadão, as mensagens são catalogadas nas naturezas Denúncia, Reclamação, Solicitação, Sugestão, Elogio e Informação (que se referem aos pedidos de informação pública baseados na Lei de Acesso à Informação – LAI). Na Rede de Ouvidorias do Poder Executivo de Mato Grosso, os serviços atribuídos ao Serviço de Informação ao Cidadão são vinculados ao Fale Cidadão e aos Ouvidores Setoriais.

As denúncias do ano de 2024 somam 73% das mensagens recebidas, seguidas por solicitações, com 12% das mensagens.



### 3.2 Mensagens por meio de entrada

Sobre a forma de acesso à Ouvidoria, o principal meio de entrada das mensagens foi o site do Fale Cidadão, representando 42,9% do total. Já 35,8% foram registrados através do WhatsApp e 14% por e-mail.



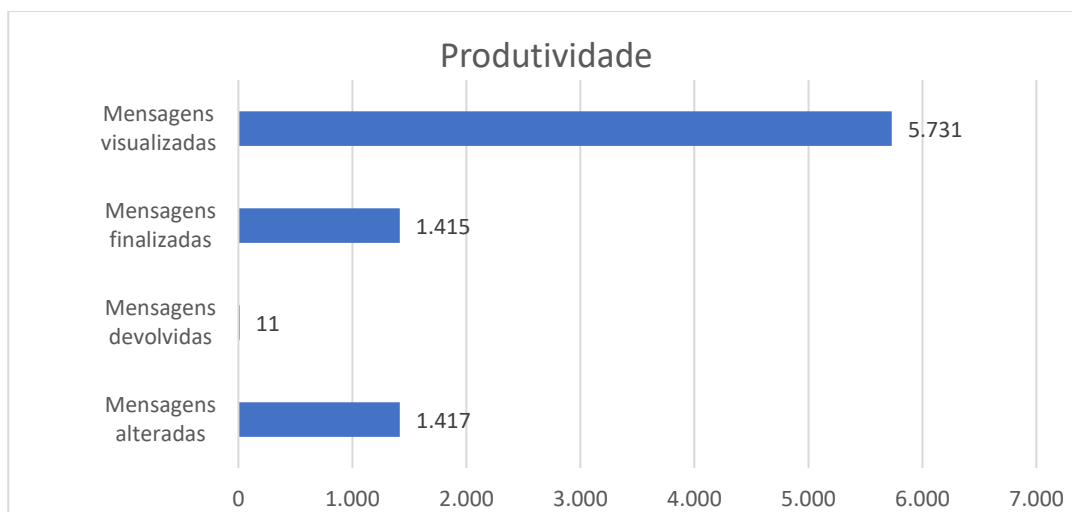
### 3.3 Mensagens respondidas

Desta, 1.279 foram respondidas, representando 96% do total das mensagens recebidas nesta Ouvidoria.



### 4. MENSAGENS VISUALIZADAS, ALTERADAS, VISUALIZADAS E DEVOLVIDAS

Em 2024 foram 5.731 mensagens visualizadas, das quais 1.415 foram finalizadas, representando um valor de 25% das mensagens.



### 5. NORMATIZAÇÃO

Cabe à Secretaria Adjunta de Ouvidoria-Geral e Transparência a normatização das atividades da Rede de Ouvidorias. Em 2021, foi elaborada a seguinte Portaria:



1. PORTARIA Nº 0076/2022/CGE/MT que Define os fluxos de recebimento, tratamento e envio de resposta às demandas veiculadas no sistema Fale Cidadão da Controladoria Geral do Estado, na forma do art. 69 do Decreto nº 806, de 22 de janeiro de 2021.

## **6. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Consideramos que a Ouvidoria Setorial da SEMA conseguiu cumprir a sua missão de atendimento ao cidadão, como interlocutora entre a sociedade e o Poder Executivo. Demonstrando isso através das 1.279 mensagens respondidas, atingindo o percentual de atendimento de 96%.

Dessa forma, para 2025, temos a perspectiva de continuar aproximando o Poder Executivo da população, com a melhoria contínua dos trabalhos desta Ouvidoria Setorial.