



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

CARTILHA DE ORIENTAÇÃO OUVIDORIA SETORIAL





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

Mauro Mendes

Governador do Estado de Mato Grosso

Mauren Lazzaretti

Secretária de Estado de Meio Ambiente

Alex Sandro Marega

Secretário Adjunto Executivo de Meio Ambiente

Cartilha de orientações sobre a Ouvidoria Setorial de Meio Ambiente

Elaborada pela Ouvidoria Setorial de Meio Ambiente do Estado de Mato Grosso

Equipe técnica:

Pamella Nascimento Braz - Ouvidora Setorial

Giovana Guimarães de Oliveira - Técnica Administrativa

Revisão:

Assessoria de Comunicação SEMA - MT

Cuiabá, novembro de 2024



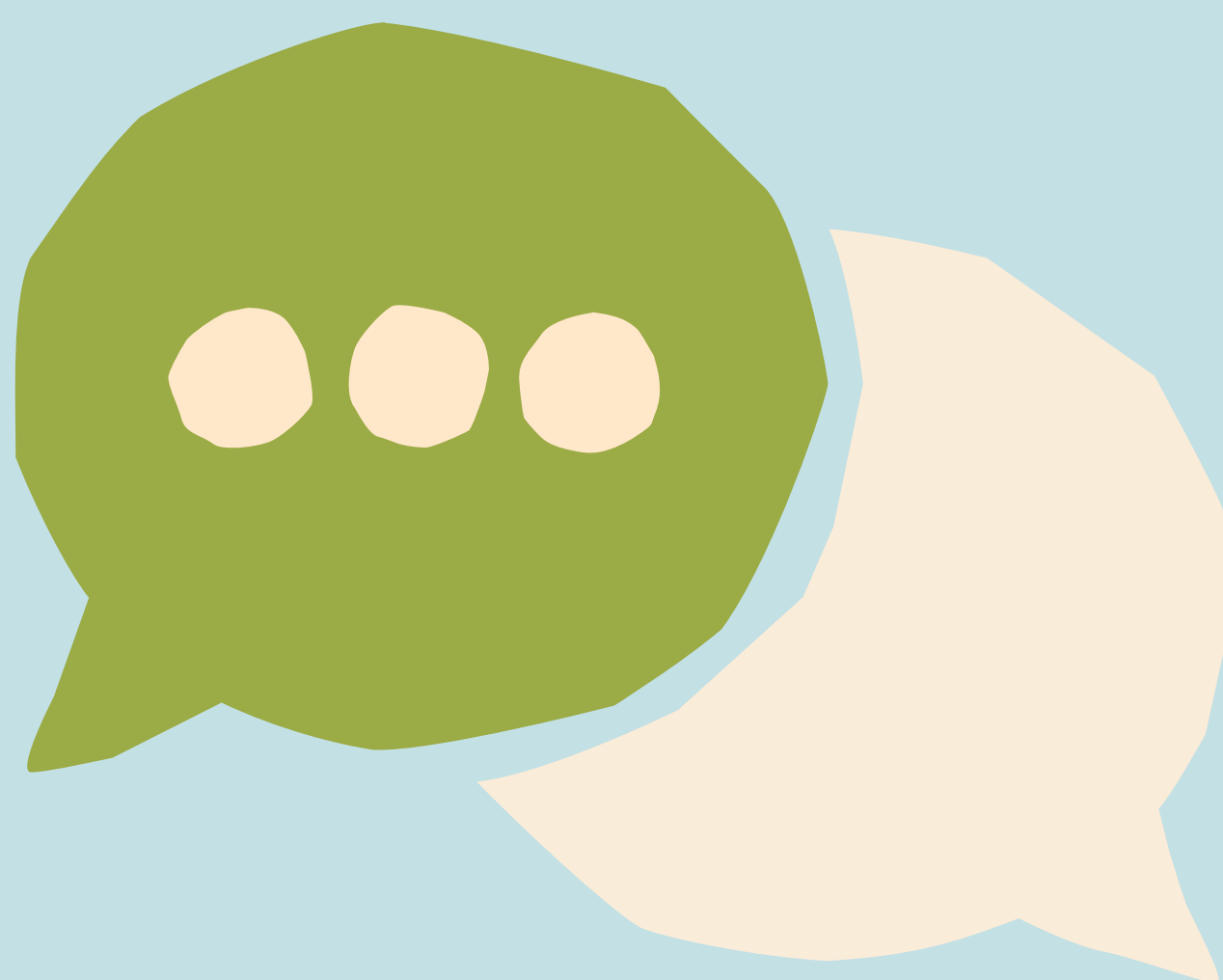
Governo do Estado de Mato Grosso
SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente

Prezado cidadão,

Esta cartilha apresenta as perguntas e respostas mais frequentes em nossa Ouvidoria Setorial, bem como orientações de como manifestar suas reclamações, denúncias, sugestões, pedidos de informação ou elogios.

Cordialmente,

Ouvidoria Setorial SEMA-MT.





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

ÍNDICE

1. O que é a Ouvidoria?.....	5
2. Qual a função da Ouvidoria?.....	5
3. Principais funções da Ouvidoria.....	6
4. Características da Ouvidoria.....	7
5. Quando usar a Ouvidoria?.....	7
5.1 Natureza das demandas.....	8
6. Como utilizar a Ouvidoria do Governo do Estado de Mato Grosso?.....	9
7. Como posso registrar minha manifestação?.....	9
8. Preciso me identificar para registrar uma manifestação?.....	9
9. O que acontece com a minha manifestação após o registro?.....	10
10. Quais os prazos da Ouvidoria?.....	11
11. Como acompanho a minha manifestação?.....	11
12. E se eu não concordar com a resposta recebida?.....	11
13. Qual é a diferença entre denúncia e reclamação?.....	11
14. Quais informações devo fornecer ao registrar uma manifestação na Ouvidoria?.....	12
15. Como enviar as coordenadas geográficas?.....	13
16. O que não é função da Ouvidoria Setorial?.....	13
Contatos que possam ser úteis.....	14



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

1. O que é a Ouvidoria?

A Ouvidoria é um canal de comunicação essencial para promover o diálogo transparente e a melhoria contínua dos serviços oferecidos. Nosso compromisso é garantir que suas sugestões, denúncias, dúvidas e reclamações sejam ouvidas de maneira imparcial e resolvidas com a máxima atenção e eficiência.

2. Qual a função da Ouvidoria Setorial?

A Ouvidoria tem o objetivo de receber, ouvir e analisar as manifestações dos cidadãos, colaboradores e usuários de nossos serviços, buscando sempre soluções adequadas para aprimorar a qualidade dos processos internos e a satisfação de todos. Esse canal é um espaço democrático, aberto a todos que desejam contribuir com a melhoria dos serviços prestados pela instituição.

Atuamos como um **intermediário** entre a instituição e os seus públicos, sendo um espaço onde as pessoas podem apresentar:

- **Reclamações:** sobre falhas nos serviços, atendimento, ou qualquer outra questão que gere insatisfação.
- **Sugestões:** ideias para aprimorar os processos ou serviços.
- **Elogios:** reconhecimento pelos serviços prestados ou pelo bom atendimento.
- **Denúncias:** situações que envolvem irregularidades, práticas antiéticas ou ilegais.
- **Solicitações de informações:** quando há necessidade de esclarecimentos sobre procedimentos ou regras.



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

3. Principais funções da Ouvidoria:

- **Receber manifestações:** A Ouvidoria é um ponto de contato para qualquer manifestação relacionada à atuação da organização.
- **Avaliar e encaminhar:** As manifestações são analisadas de forma imparcial e encaminhadas aos setores responsáveis para a devida apuração ou resolução.
- **Acompanhar soluções:** A Ouvidoria monitora o andamento das demandas, garantindo que os prazos e a qualidade das respostas sejam atendidos.
- **Promover melhorias:** Além de resolver problemas pontuais, a Ouvidoria também pode sugerir mudanças nos processos internos com base nas demandas recebidas, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços.
- **Prevenir e corrigir falhas:** Com base nas manifestações é possível identificar problemas recorrentes, implementar medidas corretivas e prevenir futuros erros.





4. Características da Ouvidoria:

- **Imparcialidade:** A Ouvidoria deve atuar de maneira neutra, garantindo que todos sejam ouvidos e que suas manifestações sejam tratadas com seriedade.
- **Confidencialidade:** O canal de ouvidoria permite que o usuário manifeste sua opinião de forma anônima ou confidencial, o que facilita o envio de críticas ou denúncias.
- **Transparência:** A Ouvidoria deve fornecer informações claras sobre o andamento das manifestações e as decisões tomadas.

5. Quando usar a Ouvidoria?

A Ouvidoria pode ser acionada sempre que houver algum tipo de insatisfação, dúvida ou necessidade de melhorar os serviços prestados pela organização.

A Ouvidoria é, portanto, um mecanismo essencial para garantir a **qualidade, a ética e a transparência** dentro de qualquer organização.



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

5.1 Natureza das demandas:

DENÚNCIA

Relato de ato contrário à lei ou regulamento, cuja solução dependa da atuação dos órgãos de apuração competente.



RECLAMAÇÃO

Relato de insatisfação à prestação de serviço público ou a um atendimento prestado por servidor público.



SOLICITAÇÃO

Pedido de adoção de providências, requerimento de atendimento, serviço ou fiscalização.



ELOGIO

Demonstração de reconhecimento, satisfação sobre o serviço público ou atendimento recebido.



SUGESTÃO

Apresentação de ideia ou formulação de proposta de melhoria de serviços públicos.



ACESSO À INFORMAÇÃO

Pedido de informação produzida ou custodiada pelo Poder Executivo Estadual, com base na Lei de Acesso à Informação.



SIMPLIFICAÇÃO

Apresentação de ideia ou proposta de simplificação e de desburocratização dos serviços públicos.





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

6. Como utilizar a Ouvidoria do Governo do Estado de Mato Grosso?

Todas as Ouvidorias do Poder Executivo do Estado de Mato Grosso utilizam o sistema Fale Cidadão para registro e tratamento das manifestações dos usuários de serviço público.

A Rede de Ouvidoria é coordenada pela Controladoria-Geral do Estado, por meio da Ouvidoria-Geral do Estado.

7. Como posso registrar uma manifestação?

Você pode registrar sua manifestação na Ouvidoria através dos nossos canais de atendimento:

Site: www.ouvidoria.mt.gov.br

E-mail: ouvidoria@sema.mt.gov.br

WhatsApp: (65) 9 8153-0255

Telefone: (65) 3613-7398

Ouvidora: Pamella Nascimento Braz

Ou pessoalmente na Secretaria de Estado de Meio Ambiente:

Endereço: Rua C esquina com rua F, Centro Político Administrativo CEP 78049-913 Cuiabá - Mato Grosso



8. Preciso me identificar para registrar uma manifestação?

Para registro de elogios, solicitações, sugestões, pedidos de acesso à informação e simplificação dos serviços públicos é necessário informar pelo menos o CPF.

As denúncias e reclamações podem ser registradas de forma anônima, sigilosa ou, se preferir, identificada.

Todavia, sua identificação é uma informação pessoal protegida com restrição de acesso.



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

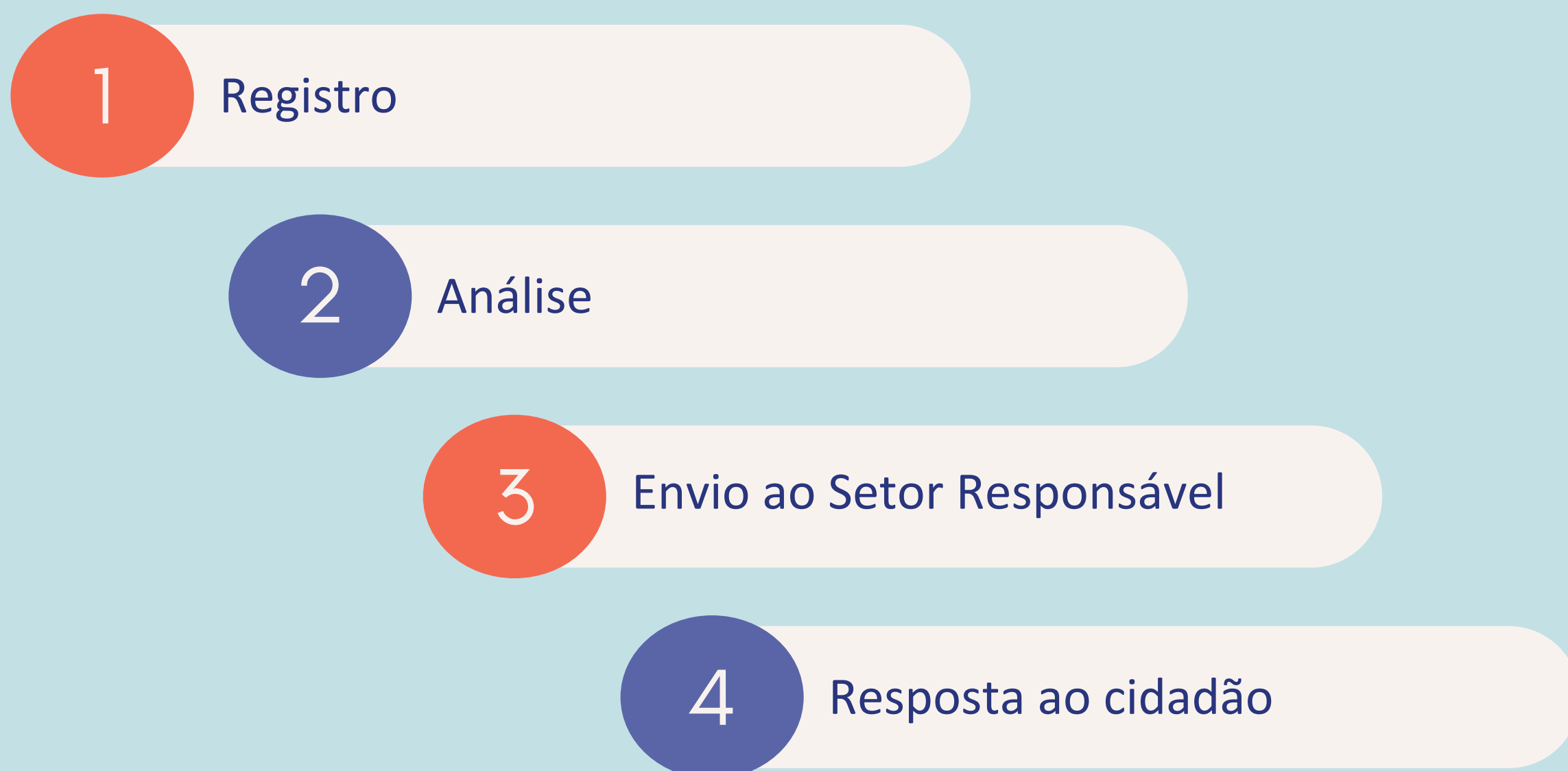
9. O que acontece com a minha manifestação após o registro?

Após registrada no sistema Fale Cidadão, a manifestação é analisada e enviada ao setor competente. Com base nas informações do setor, o ouvidor vai elaborar a resposta e enviar via sistema para você.

A ouvidoria também poderá solicitar mais informações a você, por meio do sistema Fale Cidadão. Caso tenha informado seu e-mail, receberá notificações nele. As denúncias de crimes (ambientais, fiscais, penais, entre outros) são direcionadas para as equipes de fiscalização.

Já as denúncias contra servidores públicos ou empresas contratadas pelo Estado passam por análise e dependendo das informações registradas, poderão ser arquivadas ou investigadas, seguindo os trâmites específicos da unidade de apuração responsável.

As manifestações recebidas também são utilizadas para elaborar relatórios e diagnósticos sobre os serviços prestados e os órgãos, com sugestões de melhorias.





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

10. Quais os prazos da Ouvidoria?



A Ouvidoria tem o prazo legal de 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias, para resposta. Os pedidos de acesso à informação têm prazo diferenciado: a resposta sobre o atendimento ou não do pedido deve ser fornecida imediatamente ou em até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias após justificativa.

11. Como acompanho a minha manifestação?

No sistema Fale Cidadão, clicando em “acompanhe sua manifestação” utilizando o protocolo e senha de acesso recebidos no momento do cadastro. Caso tenha informado o e-mail, receberá nele as notificações.

12. E se eu não concordo com a resposta recebida?

Você pode registrar uma nova manifestação em relação à resposta recebida, explicando o motivo da sua insatisfação.

13. Qual é a diferença entre denúncia e reclamação?

A denúncia geralmente está associada à constatação de práticas ilegais, antiéticas ou irregulares, e tem como objetivo alertar a organização ou autoridades competentes sobre comportamentos ou ações prejudiciais à sociedade, à empresa ou à própria legislação.

A reclamação, por sua vez, é uma manifestação de insatisfação em relação a um serviço, produto ou atendimento, e está mais relacionada a situações que não envolvem ilegalidade, mas sim inconformidade ou descontentamento com a qualidade ou execução de algo.



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

14. Quais informações devo fornecer ao registrar uma manifestação na Ouvidoria?

Antes de registrar sua reclamação, denúncia, sugestão ou elogio, é importante reunir informações claras e objetivas sobre o que você quer comunicar. Isso facilita o entendimento e a resolução do seu caso. Aqui estão algumas dicas:

• **Se for uma reclamação:**

- Descreva a situação de forma detalhada: o que aconteceu, quando, onde e quem estava envolvido;
- Apresente evidências (se possível), como documentos, fotos ou qualquer outro material que ajude a comprovar a sua alegação;
- Diga qual seria a solução que você espera ou o que gostaria que fosse feito.

• **Se for uma denúncia:**

- Descreva a situação de forma detalhada: o que aconteceu, quando, onde e quem estava envolvido;
- Forneça as Coordenadas Geográficas do local;
- Apresente evidências (se possível), como documentos, fotos ou qualquer outro material que ajude a comprovar a sua alegação;
- Informe o nome completo da pessoa denunciada (se for servidor público).

• **Se for uma sugestão ou elogio:**

- Seja específico sobre o que você está sugerindo ou elogiando. Isso ajuda a ouvidoria a entender a importância da sua opinião e definir qual setor receberá sua demanda.

Após o registro, a Ouvidoria poderá solicitar mais informações a você, por meio do sistema Fale Cidadão. Acompanhe a sua manifestação por meio do protocolo e senha gerados no cadastro. Caso tenha informado seu e-mail, receberá notificações nele. Na ausência de complementação de informações, a ouvidoria poderá encerrar o registro no prazo de 05 (cinco) dias.



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

15. Como enviar as coordenadas geográficas?

Você não precisa ir até o local para nos mandar as coordenadas.

1. No seu smartphone ou tablet Android, abra o app Google Maps.
2. Toque e mantenha pressionada uma área do mapa que não esteja identificada para inserir um alfinete vermelho.
3. Na caixa de pesquisa, você verá as coordenadas.
4. Encaminhe para a Ouvidoria através de nosso WhatsApp ou e-mail.

16. O que NÃO é função da Ouvidoria Setorial?

Não fazem parte das funções da Ouvidoria:

- Conduzir investigações ou apurações;
- Tomar decisões sobre alteração de ato administrativo, de gestão ou de procedimento processual;
- Fornecer esclarecimentos sobre processos individuais, em órgãos que possuam Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) ou serviço equivalente.

O registro na Ouvidoria não substitui os procedimentos legais de recurso em processos seletivos, licitações e demais situações semelhantes. Nestes casos, é necessário seguir as orientações específicas para interposição de recursos ou impugnações conforme estabelecido no edital correspondente.



Governo do Estado de Mato Grosso

CONTATOS

SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente

Recepção Geral: (65) 3613-7206

Coordenadoria de atendimento ao Cidadão

Telefones: (65) 3645-4916 / 4917 / 4918 / 4919 ou ainda 0800 647 0111

E-mail: atendimento@sema.mt.gov.br

Coordenador: Joelmes Jesus Da Costa Junior

Gerência de Protocolo (SEDE) - Atendimento presencial das 9h às 16h

Telefone: (65) 3613-7345

E-mail: protocolo@sema.mt.gov.br

Gerente: Enil Francisca de Almeida

Agenda da Secretária de Estado de Meio Ambiente Mauren Lazzaretti

Telefone: 3613-7320

E-mail: agendagabinete@sema.mt.gov.br

Assessora: Leandra de Almeida e Silva Messias

Gabinete da Secretária de Estado de Meio Ambiente

Telefones: (65) 3613-7200 / 7209 / 7399 / 7326

E-mail: chefiadegabinete@sema.mt.gov.br

Chefe de Gabinete: Tatiana Corrêa da Silva Fraga

Gabinete Adjunto Executivo

Telefone: (65) 3613-7325

E-mail: gsae@sema.mt.gov.br

Secretário Adjunto: Alex Sandro Marega

Gabinete Ajunto de Administração Sistêmica

Telefone: (65) 3613-7331 / 7255

E-mail: gsaas@sema.mt.gov.br

Secretário Adjunto: Valdinei Valério Silva

Gabinete Adjunto de Gestão Florestal

Telefone: (65) 3613-7363

E-mail: saga@sema.mt.gov.br

Secretária Adjunta: Luciane Bertinatto



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

Gabinete Adjunto de Licenciamento Ambiental e Recursos Hídricos

Telefone: (65) 3613-7328

E-mail: gsala@sema.mt.gov.br

Secretária Adjunta: Lilian Ferreira dos Santos

Assessoria de Comunicação

Telefone: (65) 3613-7359

E-mail: comunicacao@sema.mt.gov.br

Responsável: Maricelle Lima Vieira

Coordenadoria de Processos administrativos e Autos de Infração

Telefone: (65) 3613-7349 / 7312 ou (65) 98464 5842

E-mail: cpa@sema.mt.gov.br ou sueliaraujo@sema.gov.br

Coordenadora: Odete Vieira Fernandes da Silva

Cópia e carga de processos jurídicos:

Sistema Integrado de Gestão Ambiental - SIGA-MT

Diretoria de Cáceres

Telefones: (65) 98153-0301 ou (65) 98153-0310

E-mail: caceres@sema.mt.gov.br

Diretora: Priscilla Gomes de Arruda Castrillon

Diretoria de Barra do Garças

Telefones: (66) 3401-4167 ou (65) 98153-0264

E-mail: barradogarcas@sema.mt.gov.br

Diretor: Weliton Marcos Rodrigues de Oliveira

Diretoria de Juína

Telefones: (65) 98153-0417 ou (65) 98153-0421

E-mail: juina@sema.mt.gov.br

Diretor: Dione Marciolli

Diretoria de Rondonópolis

Telefones: (65) 98153-0165 ou (66) 3422-4466

E-mail: rondonopolis@sema.mt.gov.br

Diretor: Ailton Carlos da Fonseca



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

Diretoria de Sinop

Telefone: (65) 98153-0156

E-mail: sinop@sema.mt.gov.br

Diretor: Gabriel Conter de São José

Diretoria de Tangará da Serra

Telefones: (65) 3326-7035 ou (65) 98153-0390 / (65) 98153-0391

E-mail: tangaradaserra@sema.mt.gov.br

Diretor: Jeferson Zucchi

Diretoria de Alta Floresta

Telefones: (66) 3521-1678 / 7919 ou (65) 98153-0204 / (65) 98153-0253

E-mail: altafloresta@sema.mt.gov.br

Diretor: Vinicius Salles Padovan Rezek

Diretoria de Garantã do Norte

Telefones: (66) 3552-2269 ou (65)98153-0170 / (65)98153-0197

E-mail: garantadonorte@sema.mt.gov.br

Diretor: Elcio Leite Pereira

Diretoria de Confresa

Telefone: (65) 98153-0235

E-mail: confresa@sema.mt.gov.br

Diretor: Edivaldo Soares Silva

Coordenadoria de Cadastro Ambiental Rural

E-mail: atendimento.ccrar@sema.mt.gov.br

[Clique aqui para agendamento de atendimento presencial](#)

Superintendência de Regularização e Monitoramento Ambiental

Telefone: (65) 3613-7206

E-mail: srma@sema.mt.gov.br

Superintendente: Felipe Guilherme Klein

Unidade Estratégica de Transparência e Geoinformação

Telefone: (65) 3645-4900

E-mail: gabriel@sema.mt.gov.br

Chefe de Unidade: Gabriel Vitoreli