



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

## **RELATÓRIO CIRCUNSTANCIADO 2024**

**Referência:** JUNHO A AGOSTO/2024

*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 junho a agosto de 2024. 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 março a maio de 2024.

### **3. REFERÊNCIAS**

**3.1.** Art. 5º, inciso XXXIII; art. 37 §3º inciso II; e do art. 216 §§2º, da Constituição Federal;



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

**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. DAS DEMANDAS RECEBIDAS**

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

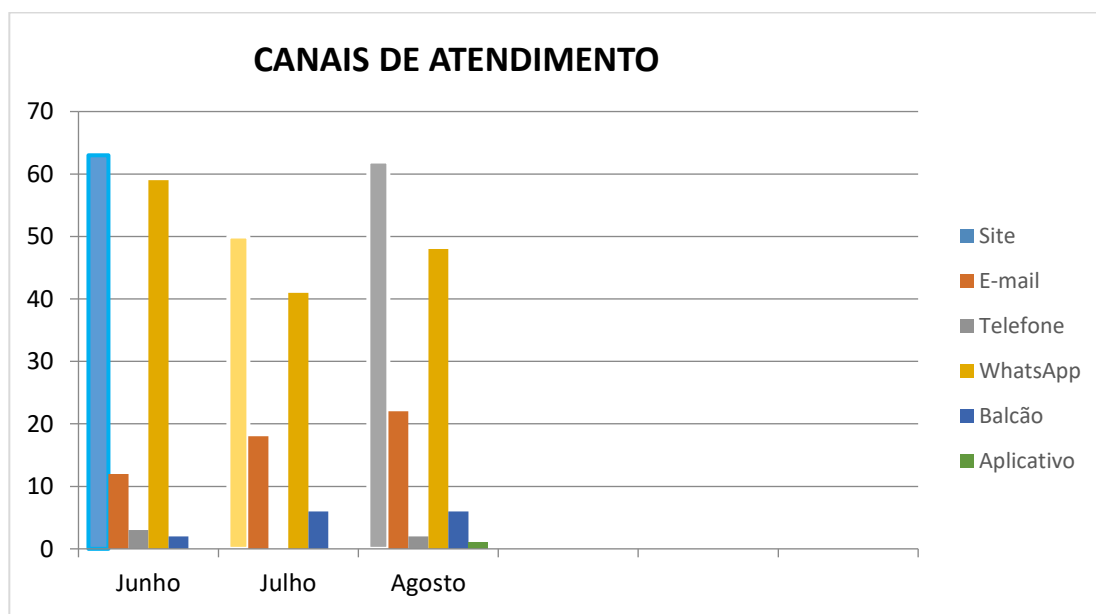
É importante ressaltar que, devido a reestruturação física que esta Secretaria de Estado do Meio Ambiente está passando, a Ouvidoria...



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

MÊS REFERÊNCIA	CANAIS DE ATENDIMENTO						TOTAL
	SITE	E-MAIL	TELEFONE	WHATSAPP	BALCÃO	APLICATIVO	
JUNHO	63	12	3	59	2	0	<b>139</b>
JULHO	50	18	0	41	6	0	<b>115</b>
AGOSTO	62	22	2	48	6	1	<b>141</b>

**4.1 DETALHAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES VALIDAS – POR MEIO DE ENTRADA**

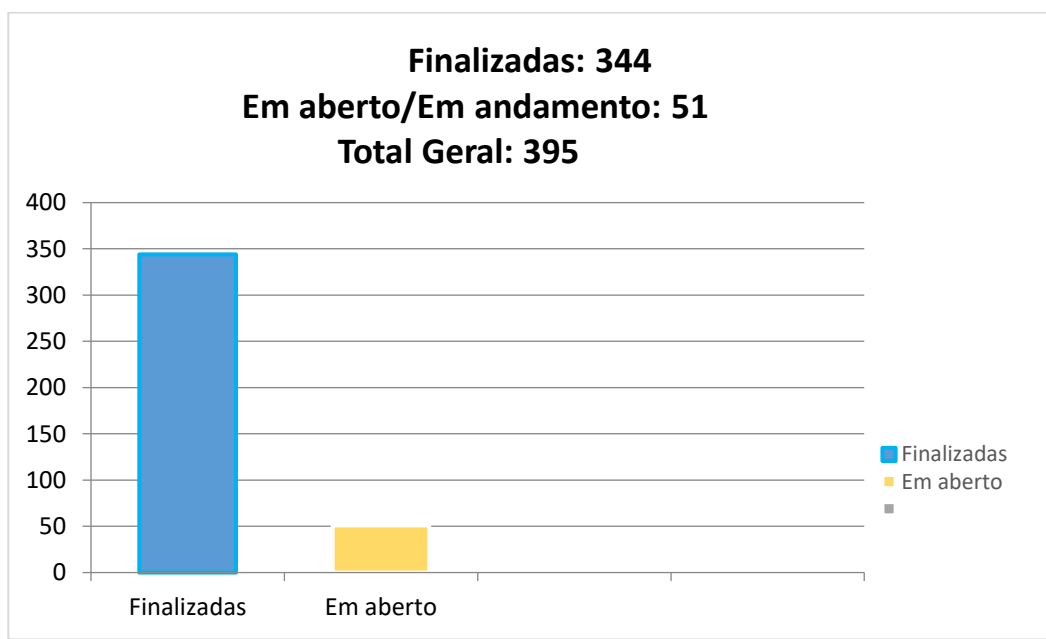




**Governo do Estado de Mato Grosso**  
SEMA – Secretaria de Estado de Meio Ambiente

**4.2 DO STATUS DA DEMANDA**

O gráfico abaixo demonstra a atual situação das denúncias recebidas entre os meses de junho a agosto/2024. Das trezentas e setenta e sete (395 comunicações registradas, duzentas e trezentas e vinte e três (344) foram finalizadas, ou seja, tiveram suas repostas enviadas ao denunciante e cinquenta e quatro (51) comunicações estão pendentes, aguardando o retorno dos processos.



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

#### 4.3 DA NATUREZA DAS DEMANDAS

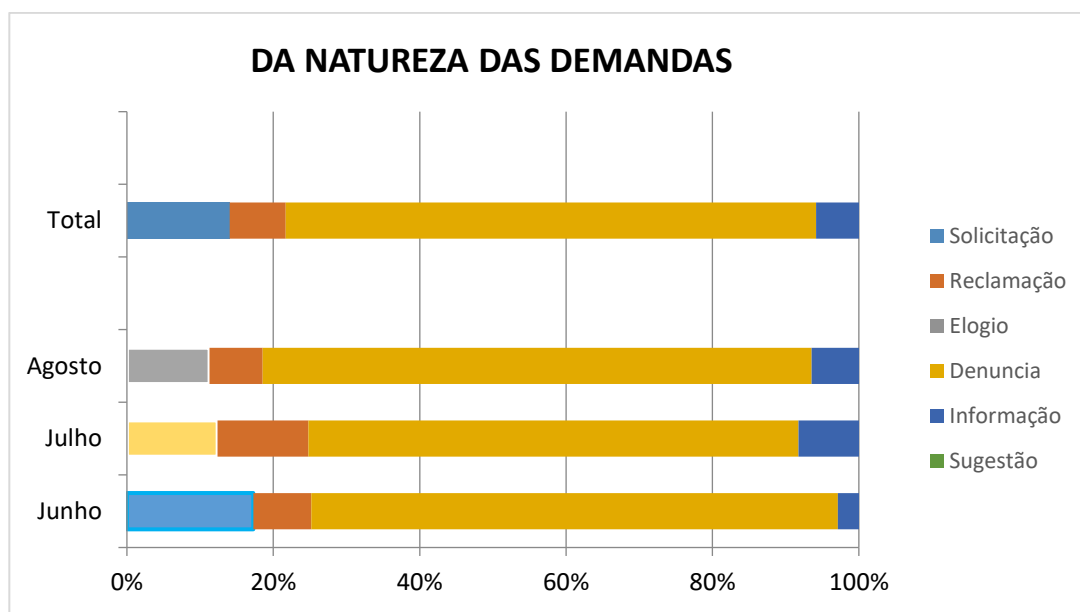
As tabelas a seguir referem-se respectivamente à classificação das demandas recebidas através dos canais de atendimento descritos no item 4 deste relatório.

TIPO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	TOTAL
Solicitação	24	15	15	54
Reclamação	11	9	11	31
Elogio	0	0	0	0
Denúncia	100	81	105	286
Informação	4	10	10	24
Sugestão	0	0	0	0
				395



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

**4.4 MANIFESTAÇÕES VÁLIDAS – POR NATUREZA**



**5. COMPONENTES ESTRUTURANTES**

A Ouvidora Pamella Nascimento Braz, matrícula 307354, Ato nº 04890/2021, a Técnica de Meio Ambiente, servidora Giovana Guimarães de Oliveira, matrícula 83456 e a estagiária Edinaira Nayara de Campo Paes, matrícula 337053, 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.



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

**6. QUANTIDADE MONETÁRIA DE MULTAS APLICADAS NESTE PERÍODO**

JUNHO	JULHO	AGOSTO
<b>TOTAL: R\$ 583.598,50</b>	<b>TOTAL: R\$ 22.590,84</b>	<b>TOTAL: R\$ 3.426.502,50</b>
› SEMAPRO2023/26553 R\$ 200.000,00	SEMAPRO2024/17364 R\$ 22.590,84	SEMA-PRO-2024/17560 R\$ 40.000,00
SEMAPRO2023/35119 R\$ 9.250,00	› SEMAPRO2024/08366 R\$ 100.000,00	SEMAPRO2024/16781 R\$ 2.148.750,00
SEMAPRO2024/03377 R\$ 10.000,00		SEMAPRO2023/24156 R\$ 5.000,00
SEMAPRO2024/13840 R\$ 364.348,50		SEMAPRO2024/14719 R\$ 98.149,00
		SEMAPRO2024/16714 R\$ 93.277,00
		SEMA-PRO-2024/20486 R\$ 1.015.076,50
		SEMAPRO2024/14485 R\$ 5.125,00
		SEMAPRO2024/15017 R\$ 10.000,00
		SEMAPRO2024/14622 R\$ 5.125,00
		SEMAPRO2024/17916 R\$ 6.000,00



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

**7.CONCLUSÃO**

Do exposto percebeu-se um pequeno aumento no número de comunicações no mês de junho/2024 e uma constância de denúncias entre os meses de julho e agosto/2024. 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**, bem como da estagiária **Edinaira Nayara de Campo Paes**, que contribuem fundamentalmente no exercício das funções deste setor.

Cuiabá, 30 de agosto de 2024.

Cordialmente,

*Pamella Nascimento Braz*  
Ouvidora Setorial - Matrícula 307354  
SEMA/MT

*Giovana Guimarães de Oliveira*  
Servidora Pública – Matrícula 83456  
SEMA/MT

*Edinaira Nayara de Campo Paes*  
Estagiária - Matrícula 337053  
SEMA/MT