

# CARTA DE SERVIÇOS

# SEPA

Lei 13.460/2017 - Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos

Sepa
Secretaria de Estado
de Pesca e Aquicultura

GOVERNO DO
AMAZONAS

**Saiba mais sobre nossos serviços**

**Roberto Maia Cidade Filho**
Governador do Estado do Amazonas

**Serafim Fernandes Corrêa**
Vice-Governador do Estado do Amazonas

**Alessandro Cohen de Melo**
Secretário de Estado de Pesca e Aquicultura

**Rogério Bessa**
Secretário Executivo de Pesca e Aquicultura

**Elaboração**
Maria Cecy Torres de Pontes - OUVIDORIA

**Revisão**
Isabelle Cristine Pucu Caetano - UCI

**Assessoria de Comunicação**
Gabriel Pessoa Bezerra

# ÍNDICE


1. Apresentação ..... 
2. Quem Somos ..... 
3. Atuação da Secretaria de Estado de Pesca e Aquicultura ..... 
4. Missão, Visão e Valores ..... 
5. Serviços Públicos Prestados aos Usuários ..... 
6. Canais de Atendimento aos Usuários .....


Serviços de Ouvidoria

Fale Conosco

Serviços de Informação ao Cidadão - SIC

Sepa
Secretaria de Estado de Pesca e Aquicultura

GOVERNO DO AMAZONAS

# APRESENTAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

A Carta de Serviços ao Usuário é um instrumento de gestão pública, que reúne informações sobre os serviços públicos prestados, de forma direta ou indireta, pelos órgãos e entidades do Poder Executivo, com o objetivo de informar os cidadãos sobre quais os serviços oferecidos e como acessar, buscando promover a transparência, contribuindo para o controle social, a melhoria contínua do atendimento e o fortalecimento da relação entre o cidadão e a administração pública.

Essa definição está alinhada ao que estabelece a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

Sepa
Secretaria de Estado de Pesca e Aquicultura

GOVERNO DO AMAZONAS

# QUEM SOMOS

A Secretaria de Estado de Pesca e Aquicultura, é um órgão integrante da Administração Direta do Poder Executivo do Governo do Estado do Amazonas, criada pela Lei Nº 7.405, de 11 de Março de 2025, tem como finalidade a formulação, o fomento, o planejamento, a coordenação, a execução, o acompanhamento e a implementação da política estadual de desenvolvimento integrado da pesca e aquicultura, com foco no crescimento sustentável, competitivo, integrado e participativo das atividades pesqueiras e aquícolas no Estado do Amazonas.

Sepa
Secretaria de Estado
de Pesca e Aquicultura

GOVERNO DO
AMAZONAS

Sepa
Secretaria de Estado
de Pesca e Aquicultura

GOVERNO DO
AMAZONAS

# ATUAÇÃO DA SECRETARIA DE ESTADO DE PESCA E AQUICULTURA - SEPA

- Formulação, planejamento, coordenação, execução, acompanhamento e implementação da política estadual de desenvolvimento integrado da pesca e aquicultura;
- Implementação de ações de fomento, assistência técnica e extensão pesqueira às cadeias produtivas, arranjos produtivos sustentáveis e outros mecanismos produtivos locais inovadores da pesca e aquicultura;
- Incentivo à organização dos pescadores e aquicultores, mediante associativismo e cooperativismo;
- Coordenação da produção de pescado, com foco no levantamento, sistematização e análise de dados das cadeias produtivas da pesca e aquicultura;
- Apoio às ações de escoamento, armazenamento e beneficiamento da produção pesqueira e aquícola;
- Promoção de atividades de formação e capacitação para produtores, técnicos, associações, cooperativas e demais atores das cadeias produtivas da pesca e aquicultura.

Sepa
Secretaria de Estado
de Pesca e Aquicultura

GOVERNO DO
AMAZONAS

# MISSÃO, VISÃO E VALORES

## MISSÃO

Implementar a política estadual de desenvolvimento integrado da pesca e aquicultura, com foco no crescimento sustentável, competitivo, integrado e participativo das atividades pesqueiras e aquícolas no Estado do Amazonas.

## VISÃO

Ser reconhecida como instituição de excelência na promoção do desenvolvimento integrado e sustentável da pesca e da aquicultura, consolidando o Amazonas como referência em produção responsável, inovação, inclusão social e conservação dos recursos pesqueiros.

## VALORES

Sustentabilidade • Ética • Transparência • Inovação • Conhecimento • Participação e Diálogo Social • Inclusão Social • Valorização Humana • Integração Institucional • Excelência na Gestão Pública • Responsabilidade Socioambiental • Respeito à Diversidade e às Culturas Tradicionais.

Sepa
Secretaria de Estado
de Pesca e Aquicultura

GOVERNO DO
AMAZONAS

# CANAIS DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS



Estamos prontos para atender você por diferentes canais, com agilidade, transparência e eficiência.

## ATENDIMENTO PRESENCIAL

Av. Carlos Drummond de Andrade, 1460, Bloco G,
Conj. Atílio Andreazza – Japiim (1º prédio da ULBRA)
CEP 69077-730 - Manaus-AM.

**Horário de funcionamento:**
De segunda a sexta, das 8h às 17h.

## ATENDIMENTO VIRTUAL

Site: **www.sepa.am.gov.br**

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala.BR, para registro de manifestações de ouvidoria (reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios e pedidos de acesso à informação).

**E-mail:**
**protocolo@sepa.am.gov.br**

**Celular e WhatsApp Institucional**
**(92) 99436-1110**

**Departamento de Pesca e Aquicultura**
**(92) 99451-8917**

Sepa
Secretaria de Estado
de Pesca e Aquicultura

GOVERNO DO
AMAZONAS

# SERVIÇOS DE OUVIDORIA

Canais para mediação, esclarecimento de dúvidas e registro de manifestações dos cidadãos.



## Serviços de Ouvidoria

A Ouvidoria é um canal de comunicação que visa à mediação de conflitos entre o cidadão e a administração pública, buscando soluções para os problemas apresentados, facilitando a comunicação e promovendo a transparência e a eficiência no atendimento de forma presencial ou sistema eletrônico de ouvidoria.

O Fala.BR é o meio eletrônico de atendimento desenvolvido para receber reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações referentes a servidores e serviços públicos prestados pelos Órgãos e Entidades do Governo do Estado.

**E-mail:**
ouvidoria@sepa.am.gov.br

**Celular:**
(92) 99453-9013

## Atendimento pelo Fale Conosco

É uma ferramenta de atendimento ao usuário dos serviços públicos para esclarecimento de dúvidas acerca das atividades do Governo do Estado.

- **Horário de atendimento:** Segunda a Sexta-feira, das 8h às 17h (exceto feriados).
- **Informações necessárias:** Nome, e-mail e descrição da mensagem de forma clara e objetiva.
- **OBS.:** O serviço eletrônico funciona 24h para registro.

**E-mail:** uci@sepa.am.gov.br

Sepa
Secretaria de Estado
de Pesca e Aquicultura

GOVERNO DO
AMAZONAS

# SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

- Lei n. 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação – LAI - Decreto Estadual n. 48.999/2024.
- O SIC tem por objetivo facilitar o acesso às informações públicas do Governo do Estado, de forma presencial ou eletrônica por meio da Plataforma Fala.BR.
- O Decreto Nº 48.999, de 09 de fevereiro de 2024, regulamenta o Acesso à Informação no âmbito do Poder Executivo Estadual.

## PRAZO DE RESPOSTA

O prazo de resposta de acordo com a Lei n. 13.460/2017:

As manifestações devem ser respondidas de forma conclusiva no prazo de até 30 (trinta) dias contados, a partir de seu recebimento. Esse prazo pode ser prorrogado por mais 30 (trinta) dias, desde que haja justificativa expressa.