GOVERNO DO
AMAZONAS

SECRETARIA DE ESTADO DE PESCA E AQUICULTURA

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DE OUVIDORIA 2025

Com base na Lei 13.460/2017 SECRETARIA DE ESTADO DE PESCA E AQUICULTURA SEPA

2026

Manaus – AM

protocolo@sepa.am.gov.br
instagram: @sepa_am
www.sepa.am.gov.br

Fone:(92) 99436-1110

Av. Carlos Drummond de Andrade, 1460 – 3º andar, Bloco G – Conj. Atílio Andreazza - Japiim - Manaus/AM

Sepa
Secretaria de Estado de Pesca e Aquicultura

GOVERNO DO
AMAZONAS

SECRETARIA DE ESTADO DE PESCA E AQUICULTURA

Roberto Maia Cidade Filho

Governador do Estado do Amazonas

Alessandro Cohen Melo

Secretário de Estado de Pesca e Aquicultura

Maria Cecy Torres de Pontes

Ouvidora

Elaboração

Ouvidoria - SEPA

protocolo@sepa.am.gov.br
instagram: @sepa_am
www.sepa.am.gov.br

Fone:(92) 99436-1110

Av. Carlos Drummond de Andrade, 1460 – 3º andar, Bloco G – Conj. Atílio Andreazza - Japiim - Manaus/AM

Sepa
Secretaria de Estado de Pesca e Aquicultura

GOVERNO DO AMAZONAS

SÚMARIO

1. Apresentação da SEPA 4
2. Objetivo da Ouvidoria 4
3. Ouvidoria e Acesso à Informação 4
   3.1 Ouvidoria.....4
   3.2 Acesso à Informação..... 5
4. Canais de Atendimento aos Usuários..... 5
   4.1 Plataforma Fala.Br.....5
   4.2 Fale Conosco 6
5. Processo de Tratamento de Demandas 6
6. Resultados 2025 7
7. Considerações Finais 7

protocolo@sepa.am.gov.br
instagram: @sepa_am
www.sepa.am.gov.br

Fone:(92) 99436-1110

Av. Carlos Drummond de Andrade, 1460 – 3º andar, Bloco G – Conj. Atílio Andreazza - Japiim - Manaus/AM

Sepa
Secretaria de Estado de Pesca e Aquicultura

1. Apresentação da SEPA

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.

O presente relatório apresenta a consolidação das manifestações recebidas pela Ouvidoria da Secretaria de Estado de Pesca e Aquicultura no período de 2025, com o objetivo de contribuir para a transparência, o controle social e a melhoria contínua das políticas públicas voltadas ao setor pesqueiro e aquícola.

O relatório foi elaborado em conformidade com os artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, denominada Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos (CDU). O artigo 14, em seu inciso II, estabelece que as ouvidorias devem elaborar, anualmente, o relatório de gestão, consolidando as informações pertinentes, identificando falhas e sugerindo melhorias na prestação dos serviços públicos.

2. Objetivo da Ouvidora

A Ouvidoria da SEPA foi criada com a finalidade de fortalecer a comunicação entre a Secretaria e a sociedade, recebendo, analisando e encaminhando manifestações dos cidadãos. Sua atuação busca mediar conflitos, contribuir para a solução das demandas apresentadas, promover a transparência e a eficiência na prestação dos serviços públicos, bem como assegurar os direitos dos usuários, nos termos da Lei nº 13.460/2017.

3. Ouvidoria e Acesso À Informação

3.1 Ouvidoria

O Decreto nº 40.636, de 07 de maio de 2019, regulamenta a participação e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos no âmbito do Poder Executivo Estadual, instituindo o Sistema Estadual de Ouvidorias (Se-Ouv) e o Conselho Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos.

A Ouvidoria atua como canal direto de diálogo entre a Administração Pública e o cidadão, garantindo:

- Recebimento de manifestações (reclamações, denúncias, elogios, sugestões);
- Encaminhamento às unidades competentes;
- Monitoramento do cumprimento de prazos legais;
- Fornecimento de dados estratégicos para gestão pública.

Os cidadãos podem registrar manifestações por e-mail institucional ou pela Plataforma Fala.Br, promovendo participação ativa nas políticas públicas.

3.2 Acesso à Informação

Lei de Acesso à Informação – LAI (Lei nº 12.527/2011) assegura o direito fundamental de acesso à informação, conforme previsto na Constituição Federal.

Esse direito se concretiza por meio de:

- Transparência ativa: divulgação de informações independentemente de solicitação;
- Transparência passiva: fornecimento de informações mediante requerimento.

O canal oficial para pedidos de acesso à informação é a Plataforma Fala.Br, conforme a legislação vigente.

4. Canais de Atendimento aos Usuários

4.1 Plataforma Fala.Br

A Plataforma Fala.Br permite o diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, possibilitando o registro e acompanhamento de manifestações, tais como:

- Denúncia (anônima → Comunicação)
- Elogio
- Reclamação
- Solicitação

- Sugestão
- Pedido de Acesso à Informação

A plataforma está disponível na internet, garantindo transparência e controle social.

4.2 Fale Conosco

Ferramenta destinada ao esclarecimento de dúvidas sobre todos os serviços públicos.

Canais de atendimento:

E-mail:
ouvidoria@sepa.am.gov.br
Atendimento presencial:
Segunda a sexta-feira, das 8h às 17h
Av. Carlos Drummond de Andrade, 1460, 3º andar, Bloco G, Conjunto Atílio Andreazza, Japiim
Celular: (92) 99453-9013

5. Processo de Tratamento de Demandas

A Ouvidoria da SEPA é responsável pelo tratamento de todas as demandas recebidas por meio dos canais Fala.BR e Fale Conosco, procedendo à análise preliminar das manifestações e avaliando, quando cabível e devidamente fundamentado em legislação aplicável, a possibilidade de encerramento ou arquivamento do processo.

Etapas do processo:

1. Recepção da manifestação no canal adequado;

2. Emissão de comprovante de recebimento;
3. Análise e solicitação de informações complementares, quando necessário;
4. Encaminhamento às unidades administrativas competentes;
5. Acompanhamento do cumprimento dos prazos legais;
6. Análise das respostas e interlocução com as áreas envolvidas;
7. Envio da Resposta Conclusiva ao manifestante.

6. Resultados 2025

No exercício de 2025, foram registrados 6 (seis) atendimentos, por meio de contato telefônico, relacionados a elogios aos serviços executados pela SEPA. Ressalta-se que esta Pasta foi criada em 11 de março de 2025.

O acompanhamento e o monitoramento das manifestações recebidas contribuem para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados e para o fortalecimento da transparência na gestão pública.

7. Considerações Finais

O presente relatório demonstra que a Ouvidoria não deve ser compreendida apenas como um canal de recebimento e encaminhamento de demandas, mas como um instrumento estratégico da gestão pública moderna, capaz de subsidiar a formulação de políticas públicas, aprimorar processos internos e fortalecer a relação entre o Estado e a sociedade.

Além de receber, analisar e encaminhar manifestações, a Ouvidoria desempenha papel fundamental na promoção da transparência, da participação social e da accountability, contribuindo para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados e para o fortalecimento da confiança dos cidadãos na Administração Pública.

Manaus, 26 de agosto de 2026.