

SECRETARIA DE ESTADO DE PRODUÇÃO RURAL (SEPROR)

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

WILSON MIRANDA LIMA

Governador do Estado do Amazonas

DANIEL PINTO BORGES

Secretário de Estado de Produção Rural

LARISSA AROUCK MONTEIRO FRANÇA

Secretária Executiva de Produção Rural

AIRTON JOSÉ SCHNEIDER

Secretário Executivo Adjunto de Política Agrícola, Pecuária e Florestal

ALESSANDRO COHEN MELO

Secretário Executivo Adjunto de Pesca e Aquicultura

GILMARA ELEOTERIO DA SILVA

Ouvidora

APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Usuário SEPROR tem como objetivo informar aos usuários:

- Os serviços prestados pela Secretaria;
- As formas de acesso aos serviços ofertados;
- Os compromissos e padrões de qualidade no atendimento ao público.

Este documento está alinhado aos pressupostos da Lei nº 13.460/2017, regulamentada pelo Decreto nº 9.094/17, apresentando um detalhamento mais aprofundado dos serviços ofertados.

SERVIÇO PÚBLICO USUÁRIO:

Atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens e serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública.

USUÁRIO: Pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva potencialmente, de serviço público. (Lei nº 13.460/2017- Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos)

RELAÇÃO DE SERVIÇOS OFERECIDOS PELA SEPROR

1. Apoio às atividades de agricultura, pecuária e florestal.
2. Atendimento às Manifestações dos Cidadãos (OUVIDORIA)
3. Atendimento às Emendas Parlamentares.
4. Atendimento Presencial ao Cidadão (Agricultor; Pecuárta e Florestal de grande e médio porte)
5. Supervisão de Ações desenvolvidas pelo departamento técnico e suas gerências.
6. Apoio ao Fomento da Aquicultura; Piscicultura e Pesca Artesanal.
7. Programas e Projetos de Apoio Sustentável.
8. Incentiva a organização dos Produtores Rurais, mediante associativismo e cooperativismo.

9. Coordena a produção agropecuária, florestal e pesqueira e de apoio ao escoamento, armazenamento e beneficiamento da produção de reforma agrária, de defesa sanitária, animal e vegetal.
10. Capacitação Profissional dos Produtores agropecuários, florestais, pescadores e aquicultores.
11. Implementação das Cadeiras Produtivas na Agricultura, pecuária pesca, aquicultura e produtos florestais.
12. Realização de Estudos setoriais e oferece subsídios aos planos municipais de produção rural.
13. Elabora estudos e realiza pesquisa e avaliação do sistema rural.
14. Define Indicadores de sua qualidade e eficácia.
15. Elabora e controla a fiscalização de projetos necessários ao cumprimento de suas competências.
16. Integra as ações das entidades vinculadas à Secretaria de Estado de Produção Rural, oferecendo apoio e meios necessários para a execução das políticas públicas de Assistência Técnica Rural - IDAM, Defesa Sanitária Animal e Vegetal – ADAF, políticas de incentivo ao setor pesqueiro – SEPA e políticas de agronegócios dos agricultores familiares – ADS.
17. Define as necessidades e apoia à concessão de fomento e fornecimento de infraestrutura à produção.

1.1. PROTOCOLO SEPROR

- 1.2. Formalizar as solicitações por requerimento ou por e-mails identificados, anexando documentos comprobatórios do solicitante, e registrando no Sistema SIGED-SEFAZ/AM: protocolo@sepror.am.gov.br / sepror@sepror.am.gov.br/ ouvidoria@sepror.am.gov.br

1.3. GABINETE DO SECRETÁRIO

1.4. 1.2. SERVIÇO OFERECIDO

2. Programa, coordena, executa as atividades de representação política, administrativa e social do Titular da Pasta.

2.1. GABINETE DO SECRETÁRIO

2.2. 1.2. SERVIÇO OFERECIDO

- 2.3. Programa, coordena, executa as atividades de representação política, administrativa e social do Titular da Pasta.

2.4. SECRETARIA EXECUTIVA

- 2.5. Presta assistência ao Secretário de Estado na supervisão geral das atividades da Secretaria, incluídas as ações das Secretarias Executivas Adjuntas e das entidades vinculadas;

2.6. SECRETARIA EXECUTIVA ADJUNTA DE POLÍTICA AGRÍCOLA, PECUÁRIA E FLORESTAL DO AMAZONAS – SEAPAF

Assistência ao Secretário de Estado na supervisão geral das atividades da Secretaria.

2.7. SECRETARIA EXECUTIVA DE PESCA E AQUICULTURA – SEPA

Planeja, coordena e avalia as atividades relacionadas com o desenvolvimento da pesca e aquicultura no Estado.

2.8. OUVIDORIA

Promove a participação do usuário na administração pública; acompanha a prestação de serviços; propõe a o aperfeiçoamento na prestação de serviços; auxilia na prevenção e correção dos atos incompatíveis com os princípios estabelecidos em Lei; propõe medidas para defesa dos usuários. Elabora anualmente relatório de gestão, que será encaminhado à autoridade de máxima da SEPROR e disponibilizado na internet, onde contém informações que apontaram falhas, indicadores, melhorias prestadas, número de manifestações, motivos das manifestações, análise dos pontos recorrentes e providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

2.9. PRAZO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Os prazos são imediatos ou, caso as solicitações, informações, pedidos, não estejam disponíveis, o prazo será de 30 (trinta) dias corridos, podendo ser prorrogados por igual período, mediante justificativa.

2.10. 1.6. FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Presencial; Eletrônico; Telefone/WhatsApp.

2.11. 1.7. LOCAIS E FORMAS DE ACESSAR O SERVIÇO

O interessado (a) deve acessar as instalações da Secretaria de Produção Rural - SEPROR, localizada no endereço abaixo, ou solicitar informações pelos canais de comunicação consignados adiante.

Atendimento presencial: Na sede localizada na avenida Carlos Drummond de Andrade, 1.460 – Bloco G, Conjunto Atílio Andreazza, Japiim - Manaus-AM – CEP: 69077-730,

Horário de Expediente: 8h – 17h.

Atendimento virtual: Disponibilizado por meio do correio eletrônico.

ouvidoria@sepror.am.gov.br **Atendimento telefônico:** (92) 99267-8794. (ligações e WhatsApp)

2.12. 1.8. USUÁRIOS QUE FARÃO JUS À PRIORIDADE NO ATENDIMENTO

Emendas Parlamentares; Associações; Cooperativas.

2.13. 1.9. TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO

Análise de solicitação imediata, podendo ficar sobrestado caso não haja documentos comprobatórios necessários para atendimento do pleito.

2.14. 1.10. MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS (CANAL DIRETO DE ATENDIMENTO)

Atendimento presencial: Na sede localizada na avenida Carlos Drummond de Andrade, 1.460 – Bloco G, Conjunto Atílio Andreazza, Japiim - Manaus-AM – CEP: 69077-730,

Horário de Expediente: 8h – 17h.

Atendimento virtual: Disponibilizado por meio de três correios eletrônicos.

protocolo@sepror.am.gov.br / sepror@sepror.am.gov.br / ouvidoria@sepror.am.gov.br

Atendimento telefônico: (92) 99267-8794. (ligações e WhatsApp)

2.15. 1.11. PROCEDIMENTOS PARA RECEBER, ATENDER, GERIR E RESPONDER AS SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

Reclamações e sugestões sobre os serviços prestados pela Secretaria de Produção Rural devem ser registradas nos sistemas Fala.BR disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br/> e-SIC AM disponível em: <https://acessoainformacao.am.gov.br/> O procedimento de atendimento ao cidadão, pela Ouvidoria Sepror, está disponível em:

ouvidoria@sepror.am.gov.br

- 2.16. 1.12. ETAPAS, PRESENTES E FUTURAS, ESPERADAS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS, INCLUÍDAS A ESTIMATIVA DE PRAZOS**
Sob Viabilidade de atendimento do pleito.
- 2.17. 1.13. MECANISMOS PARA A CONSULTA PELOS USUÁRIOS ACERCA DAS ETAPAS, CUMPRIDAS E PENDENTES, PARA A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO SOLICITADO**
Na sede localizada na avenida Carlos Drummond de Andrade, 1.460 – Bloco G, Conjunto Atílio Andrezza, Japiim - Manaus-AM – CEP: 69077-730, **Horário de Expediente:** 8h – 17h.
Atendimento virtual: Disponibilizado por meio de três correios eletrônicos.
protocolo@sepror.am.gov.br/ sepror@sepror.am.gov.br/ ouvidoria@sepror.am.gov.br
Atendimento telefônico: (92) 99140-5479, 99267-8794.(ambos ligações e WhatsApp) :
<https://falabr.cgu.gov.br/> : <https://acessoainformacao.am.gov.br/> .
- 2.18. 1.14. TRATAMENTO A SER DISPENSADO AOS USUÁRIOS QUANDO DO ATENDIMENTO**
Insuficiência de documentos que comprovem tal solicitação, informação, manifestação.
- 2.19. 1.15. ELEMENTOS BÁSICOS PARA OS SISTEMAS DE ATENDIMENTO (NO CASO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL)**
Ofício; Carta; Requerimento; Notificação.
- 2.20. 1.16. CONDIÇÕES MÍNIMAS A SEREM OBSERVADAS PELAS UNIDADES DE ATENDIMENTO, EM ESPECIAL NO QUE SE REFERE À ACESSIBILIDADE, (NO CASO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL)**
Documentação Completa da solicitação, e-mail e telefone válido para contato, fotos se houver para anexo ao processo.
- 2.21. 1.17. PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO QUANDO O SISTEMA INFORMATIZADO SE ENCONTRAR INDISPONÍVEL**
Atendimento por telefone: (92)99140-5479, 99267-8794/
E-mail: protocolo@sepror.am.gov.br/ ouvidoria@sepror.am.gov.br
- 2.22. 1.18. SERVIÇO DISPONÍVEL NO PORTAL DE SERVIÇOS DO GOVERNO FEDERAL?**
Não aplicável
- 2.23. 1.19. OUTRAS INFORMAÇÕES JULGADAS DE INTERESSE DOS USUÁRIOS**
Não aplicável

2- ATENDIMENTO ÀS MANIFESTAÇÕES DOS CIDADÃOS (OUVIDORIA)

2.1. UNIDADE RESPONSÁVEL:

Ouvidoria (OUVI)

2.2. SERVIÇO OFERECIDO (DESCRIÇÃO)

Atendimento às Manifestações dos Cidadãos. Facilitando o atendimento da população com a administração pública por meio do acolhimento de demandas no sistema eletrônico de ouvidoria.

2.3. REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

Registrar manifestação nos canais formais da Ouvidoria - Fala B.R/ E-SIC/ E-mail institucional da Ouvidoria SEPROR, informar os dados pessoais; As Manifestações podem ser do tipo: reclamação (relato de insatisfação), solicitações (de providências), denúncias (comunicação de irregularidade ou ato ilícito), sugestões e elogios, relativos aos serviços públicos prestados pela SEPROR – Secretaria de Estado de Produção Rural. A Ouvidoria é o canal de comunicação direta com o gestor, gerando credibilidade e sendo voz do usuário.

2.4. ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

1. Manifestante: Registra manifestação no Sistema e-SIC/Fala.BR, E-MAIL OUIDORIA/SEPROR, disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br/> : <https://acessoinformacao.am.gov.br/ouvidoria@sepror.am.gov.br>
2. Ouvidoria: Analisa manifestação;
3. Ouvidoria: encaminha manifestação à área técnica e/ou administrativa para providências;
4. Ouvidoria: Envia resposta elaborada pela área técnica e/ou administrativa consultada;
5. Ouvidoria: Finalização do Atendimento

2.5. PRAZO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

30 dias, prorrogáveis por igual período.

2.6. FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Serviço Telefônico/ WhatsApp; e-mail; Atendimento presencial; Canais Eletrônicos de informação ao Cidadão.

2.7. LOCAIS E FORMAS DE ACESSAR O SERVIÇO:

O interessado (a) deve acessar as instalações da Secretaria de Estado de Produção Rural - Sepror, localizada no endereço abaixo, ou solicitar informações pelos canais de comunicação consignados adiante. Atendimento presencial: Na sede localizada na avenida Carlos Drummond de Andrade, 1.460 – Bloco G, Conjunto Atílio Andreazza, Japiim - Manaus-AM – CEP: 69077-730 – Horário de Expediente: 8h – 17h. Atendimento virtual: Disponibilizado por meio de quatro correios eletrônicos: sepror@sepror.am.gov.br / <https://falabr.cgu.gov.br/> : <https://acessoinformacao.am.gov.br/ouvidoria@sepror.am.gov.br>, Atendimento Telefônico: (92) 99267-8794.

2.8. USUÁRIOS QUE FARÃO JUS À PRIORIDADE NO ATENDIMENTO

Usuários que utilizem dos sistemas eletrônicos fala B.R/ e-Sic AM.

2.9. TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO:

Até trinta 30 dias podendo ser prorrogáveis mediante justificativa.

2.10. MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS (CANALIS DIRETOS DE ATENDIMENTO)

(92) 99267-8794; Sistema e-Sic/Fala.BR, disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br/> : <https://acessoinformacao.am.gov.br/ouvidoria@sepror.am.gov.br>,

2.11. PROCEDIMENTOS PARA RECEBER, ATENDER, GERIR E RESPONDER A SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES.

Reclamações e sugestões sobre os serviços prestados pela SEPROR devem ser registradas no sistema Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso a Informação disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br/Manifestacao/> <https://acessoinformacao.am.gov.br/> O procedimento de atendimento ao cidadão, pela Ouvidoria da SEPROR, está disponível em: ouvidoria@sepror.am.gov.br.

2.12. ETAPAS, PRESENTES E FUTURAS, ESPERADAS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS, INCLUÍDAS A ESTIMATIVA DE PRAZOS

1. Registro da manifestação. Prazo: Imediato.
2. Análise da manifestação. Prazo: Até cinco 30 dias, prorrogáveis por igual período.
3. Encaminha manifestação à área técnica e/ou administrativa para providências de resposta. Prazo: Até vinte 20 dias, prorrogáveis por igual período.
4. Recebe e encaminha ao manifestante a resposta elaborada pela área técnica e/ou administrativa, finalizando o atendimento. Prazo: Até cinco 30 dias, prorrogáveis por igual período.

2.13. MECANISMOS PARA A CONSULTA PELOS USUÁRIOS ACERCA DAS ETAPAS, CUMPRIDAS E PENDENTES, PARA A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO SOLICITADO.

Sistema telefônico de discagem direta (92) 99267-8794; Sistema e-SIC/Fala.BR, disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br/Manifestacao/> <https://acessoainformacao.am.gov.br/>

2.14. TRATAMENTO A SER DISPENSADO AOS USUÁRIOS QUANDO DO ATENDIMENTO

O usuário recebe, conforme os princípios expressos na Lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas diretrizes de Urbanidade; Respeito; Acessibilidade; Cortesia; Presunção da boa-fé do usuário; Igualdade; Eficiência; Segurança; e Ética.

2.15. OS ELEMENTOS BÁSICOS PARA OS SISTEMAS DE SINALIZAÇÃO VISUAL DAS UNIDADES DE ATENDIMENTO (NO CASO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL)

Documentação do manifestante, telefone, e-mail válido, provas que comprovem tal manifestação (no caso de acusação/denúncia).

2.16. CONDIÇÕES MÍNIMAS A SEREM OBSERVADAS PARA ATENDIMENTO, EM ESPECIAL NO QUE SE REFERE À ACESSIBILIDADE, À LIMPEZA E AO CONFORTO (NO CASO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL)

O usuário do serviço público prestado pela SEPROR quando em atendimento presencial, estará em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento (Lei nº13.460/17).

2.17. PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO QUANDO O SISTEMA INFORMATIZADO SE ENCONTRAR INDISPONÍVEL.

1. Acionar por meio do telefone: (92) 99267-8794
2. O atendimento receptivo deve efetuar posterior cadastro da manifestação no sistema Fala.BR, que enviará o NUP do atendimento, via e-mail, ao manifestante;
3. Caso o manifestante não informe um e-mail, o mesmo deve retornar o contato com a SEPROR e fornecer seus dados pessoais para localização do NUP, que lhe permitirá acompanhar o processo via sistema Fala.BR; e-Sic; SIGED.
4. Comunicações anônimas não são passíveis de acompanhamento, conforme previsto na IN CGU nº 05/2018;
5. Em caso de consulta a manifestações em andamento, recomendar ao cidadão que retorne após o reestabelecimento do sistema.

2.18. SERVIÇO DISPONÍVEL NO PORTAL DE SERVIÇOS DO GOVERNO FEDERAL:

Não aplicável

2.19. OUTRAS INFORMAÇÕES JULGADAS DE INTERESSE DOS USUÁRIOS

Para acesso aos canais da Ouvidoria da SEPROR, é recomendável que o cidadão considere as seguintes definições:

Denúncia: Comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito, cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes.

Elogio: Demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

Reclamação: Demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público.

Solicitação: Requerimento de adoção de providência por parte da administração.

Sugestão: Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Federal.

Para melhor apurar denúncias ou reclamações envolvendo mais de uma empresa/endereço, o manifestante deve gerar um Número Único de Protocolo (NUP), no sistema e-Sic/Fala.BR, para cada empresa/endereço a ser verificado pela SEPROR. Para a afetiva apuração de denúncia ou reclamação, necessitamos de um relato o mais detalhado possível dos fatos, abrangendo data, hora e local da ocorrência (este, quando possível, com referência de localização), CNPJ, nome dos envolvidos, endereço(s) e quaisquer outras informações que possam favorecer a apuração.

10 3- ATENDIMENTO ÀS MANIFESTAÇÕES DOS CIDADÃOS

3.1. UNIDADE RESPONSÁVEL

Protocolo Sepror/Ouvidoria Sepror/ Fala B.R/ e-Sic

3.2. SERVIÇO OFERECIDO (DESCRIÇÃO)

Suporte técnico jurídico tais como: recebimento, juntada e análises das defesas; emissão de pareceres de cobrança de multas e de recobrança de serviços de verificação metrológica de instrumentos.

3.3. REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ACESSAR O SERVIÇO:

Protocolar defesa fazendo juntada dos documentos necessários aos argumentos e anexando os documentos legais de representação (contrato social, documento de identidade, CPF, procuração, etc.)

3.4. ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO:

- 1.Cidadão: Encaminhar o Ofício/Carta/Notificação ao Protocolo Sepror.
2. Protocolo Sepror: Recebe e protocola o documento devolvendo uma cópia para o cidadão com o número do processo gerado no sistema Siged para acompanhamento, exceto sigiloso (pode acompanhar para qual setor está, porém não tem acesso aos autos sobre os procedimentos tomados em andamento, só decisão final).
- 3.Gabinete/Ouvidoria: Recebe, analisa e despacha ao setor do executivo para conhecimento e demais encaminhamentos.
4. Executivo encaminha ao setor responsável para verificação dos autos.
- 5.Asjur: Analisa o processo e emite parecer;
- 6.Asjur: Encaminha o processo após parecer para ciência e aquiescência do Secretário ou Ouvidoria;
- 7.Gabinete/Ouvidoria: Após análise dos autos emite notificação de decisão e envia ao Usuário/Cidadão, para sua ciência e conhecimento, e dando um prazo de 15 dias para recurso ou cumprimento do disposto no parecer;
- 8.Gabinete/Ouvidoria/Asjur: Havendo recurso o processo é encaminhado a instancia superior. Havendo cumprimento da decisão o processo é encerrado.

6. Gabinete/Asjur: Enviado o recurso, aguarda-se o retorno com a decisão para notificação do Manifestante/Cidadão. Não cabe mais recurso administrativo. Havendo cumprimento da decisão o processo é encerrado.

7. Asjur: Não havendo o cumprimento da decisão é feita a cobrança e posterior envio do processo à PGE, que ajuizará cobrança judicial.

3.5. PRAZO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Prazo de defesa 15 dias; parecer 20 dias; Recurso 30 dias.

3.6. FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Atendimento presencial/eletrônico.

3.7. LOCAIS E FORMAS DE ACESSAR O SERVIÇO

Atendimento presencial: Secretaria de Estado de Produção Rural - Sepror, localizada no endereço abaixo, ou solicitar informações pelos canais de comunicação consignados adiante. Atendimento presencial: Na sede localizada na avenida Carlos Drummond de Andrade, 1.460 – Bloco G, Conjunto Atílio Andreazza, Japiim - Manaus-AM – CEP: 69077-730 – Horário de Expediente: 8h – 17h. Atendimento virtual: Disponibilizado por meio de quatro correios eletrônicos: sepror@sepror.am.gov.br / <https://falabr.cgu.gov.br/> : <https://acessoinformacao.am.gov.br/> ouvidoria@sepror.am.gov.br, Atendimento Telefônico: (92) 99140-5479/99267-8794.

3.8. USUÁRIOS QUE FARÃO JUS À PRIORIDADE NO ATENDIMENTO

De acordo com as normas vigentes.

3.9. TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO:

Não se aplica.

3.10. MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS (CANAIS DIRETOS DE ATENDIMENTO)

Atendimento presencial: Na sede localizada na avenida Carlos Drummond de Andrade, 1.460 – Bloco G, Conjunto Atílio Andreazza, Japiim - Manaus-AM – CEP: 69077-730 – Horário de Expediente: 8h – 17h. Atendimento virtual: Disponibilizado por meio de quatro correios eletrônicos: sepror@sepror.am.gov.br / <https://falabr.cgu.gov.br/> : <https://acessoinformacao.am.gov.br/> ouvidoria@sepror.am.gov.br, Atendimento Telefônico: (92) 99140-5479/99267-8794.

PROCEDIMENTOS PARA RECEBER, ATENDER, GERIR E RESPONDER A SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES.

Reclamações e sugestões sobre os serviços prestados pela Sepror devem ser registradas no sistema Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso a Informação disponível em: : <https://falabr.cgu.gov.br/> ouvidoria@sepror.am.gov.br <https://acessoinformacao.am.gov.br/>

O procedimento de atendimento ao cidadão, pela Ouvidoria da Sepror, está disponível em: ouvidoria@sepror.am.gov.br

3.12. ETAPAS, PRESENTES E FUTURAS, ESPERADAS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS, INCLUÍDA A ESTIMATIVA DE PRAZOS.

30 (trinta) dias corridos, podendo ser prorrogáveis por igual período mediante justificativa junto à CGE.

3.13. MECANISMOS PARA A CONSULTA PELOS USUÁRIOS ACERCA DAS ETAPAS, CUMPRIDAS E PENDENTES, PARA A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO SOLICITADO

Atendimento presencial: Na sede localizada na avenida Carlos Drummond de Andrade, 1.460 – Bloco G, Conjunto Atílio Andreazza, Japiim - Manaus-AM – CEP: 69077-730 – Horário de Expediente: 8h – 17h. Atendimento virtual: Disponibilizado por meio de quatro correios eletrônicos: [sepror@sepror.am.gov.br/](mailto:sepror@sepror.am.gov.br) : <https://falabr.cgu.gov.br/> : [https://acessoainformacao.am.gov.br/ouvidoria@sepror.am.gov.br,](https://acessoainformacao.am.gov.br/ouvidoria@sepror.am.gov.br)

Atendimento Telefônico: (92) 99140-5479/99267-8794.

3.14. TRATAMENTO A SER DISPENSADO AOS USUÁRIOS QUANDO DO ATENDIMENTO

O usuário recebe, conforme os princípios expressos na Lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas diretrizes de Urbanidade; Respeito; Acessibilidade; Cortesia; Presunção da boa-fé do usuário; Igualdade; Eficiência; Segurança; e Ética.

3.15. OS ELEMENTOS BÁSICOS PARA OS SISTEMAS DE SINALIZAÇÃO VISUAL DAS UNIDADES DE ATENDIMENTO (NO CASO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL)

Não aplicável

3.16. CONDIÇÕES MÍNIMAS A SEREM OBSERVADAS PELAS UNIDADES DE ATENDIMENTO, EM ESPECIAL NO QUE SE REFERE À ACESSIBILIDADE, À LIMPEZA E AO CONFORTO (NO CASO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL).

O usuário do serviço público prestado pela Sepror, quando em atendimento presencial, estará em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento (Lei nº 13.460/17).

3.17. PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO QUANDO O SISTEMA INFORMATIZADO SE ENCONTRAR INDISPONÍVEL.

Atendimento por telefone: (92) 99140-5479

3.18. SERVIÇO DISPONÍVEL NO PORTAL DE SERVIÇOS DO GOVERNO FEDERAL?

Não aplicável

3.19. OUTRAS INFORMAÇÕES JULGADAS DE INTERESSE DOS USUÁRIOS.

Base legal: Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei nº 13.709/2018.

3.20. SERVIÇO DISPONÍVEL NO PORTAL DE SERVIÇOS DO GOVERNO FEDERAL?

Não aplicável

4.01. OUTRAS INFORMAÇÕES JULGADAS DE INTERESSE DOS USUÁRIOS.

Atendimento Presencial, telefônico e eletrônico.

4.02. CAR – CADASTRO D EPRODUTOR RURAL

Não aplicável, o Instituto de Desenvolvimento Agropecuário e Florestal Sustentável do Estado do Amazonas é o responsável para tal procedimento.

4.03. UNIDADE RESPONSÁVEL

IDAM

4.04. SERVIÇO OFERECIDO SEPROR

Edital de Chamamento Público para inclusão nos Programas oferecidos por esta Sepror Em parceria com o Governo do Estado.

4.05. REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Acessar link: <http://www.sepror.am.gov.br>

Documentação Completa e Atualizada da Instituição, Associação, Cooperativas, cópias e originais laudos técnicos e demais requisitos conforme exigidos nos Editais.

4.06. ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

A proponente deve fazer a inscrição na data especificada divulgadas no portal desta Sepror, formalizar, junto ao Protocolo Sepror, encaminhando a documentação de acordo com a Legislação aplicável, que pode ser consultada no link: <http://www.sepror.am.gov.br>

4.07. PRAZO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

O tempo estimado é de 30 dias entre a entrega, análise, aprovação da documentação, e a expedição do Chamamento.

4.07. FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Atendimento presencial à realização do serviço in loco.

4.08. LOCAIS E FORMAS DE ACESSAR O SERVIÇO

Atendimento presencial: Na sede localizada na avenida Carlos Drummond de Andrade, 1.460 – Bloco G, Conjunto Atílio Andreazza, Japiim - Manaus-AM – CEP: 69077-730 – Horário de Expediente: 8h – 17h. Atendimento virtual: Disponibilizado por meio de quatro correios eletrônicos: [sepror@sepror.am.gov.br/](mailto:sepror@sepror.am.gov.br) : <https://falabr.cgu.gov.br/> : <https://acessoinformacao.am.gov.br/> ouvidoria@sepror.am.gov.br,

Atendimento Telefônico: (92) 99140-5479.

4.9. USUÁRIOS QUE FARÃO JUS À PRIORIDADE NO ATENDIMENTO

Instituições que estiverem com as documentações corretas para participação nos Editais de Chamamento Público.

4.10. TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO

30 minutos.

4.11. MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS (CANAIS DIRETOS DE ATENDIMENTO)

Os mecanismos de comunicação estão à disposição no sítio eletrônico:

<http://www.sepror.am.gov.br/edital/>

4.12. PROCEDIMENTOS PARA RECEBER, ATENDER, GERIR E RESPONDER AS SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

Reclamações e sugestões sobre os serviços prestados pelas unidades da Sepror devem ser registradas no sistema da Sepror, disponível em: <http://www.sepror.am.gov.br/>

O procedimento de atendimento ao cidadão, pela Sepror, está disponível em nosso telefone (92) 99140-5479.

4.13. ETAPAS, PRESENTES E FUTURAS, ESPERADAS PARA A REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS, INCLUÍDAS A ESTIMATIVA DE PRAZOS

Visita Técnica e Serviço Social nas Instalações das Instituições.

4.14. MECANISMOS PARA A CONSULTA PELOS USUÁRIOS ACERCA DAS ETAPAS, CUMPRIDAS E PENDENTES, PARA A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO SOLICITADO

Consultas por meio dos canais abaixo: Atendimento presencial ou em nossos canais eletrônicos.

4.15 TRATAMENTO A SER DISPENSADO AOS USUÁRIOS QUANDO DO ATENDIMENTO

O usuário recebe, conforme os princípios expressos na Lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas diretrizes de Urbanidade; Respeito; Acessibilidade; Cortesia; Presunção da boa-fé do usuário; Igualdade; Eficiência; Segurança; e Ética.

4.16. CONDIÇÕES MÍNIMAS A SEREM OBSERVADAS PELAS UNIDADES DE ATENDIMENTO, EM ESPECIAL NO QUE SE REFERE À ACESSIBILIDADE, DESLOCAMENTO ATÉ A SEDE DA INSTITUIÇÃO.

O usuário do serviço público prestado pela Sepror quando em atendimento presencial, estará em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e

ao atendimento (Lei nº 13.460/17) para tirar dúvidas e demais esclarecimentos e digitação de documentos se for o caso.

4.17. PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO QUANDO O SISTEMA INFORMATIZADO SE ENCONTRAR INDISPONÍVEL.

Atendimento presencial.

4.18. SERVIÇO DISPONÍVEL NO PORTAL DE SERVIÇOS DO GOVERNO FEDERAL?

Não aplicável

4.19. OUTRAS INFORMAÇÕES JULGADAS DE INTERESSE DOS USUÁRIOS.

Não aplicável

5.0. REALIZAÇÕES DE OFICINAS

Via Disponibilidade de Recursos e necessidade dos usuários.

5.1. UNIDADE RESPONSÁVEL

Departamento Pedagógico e Assessoria de Comunicação (DEPE/ASCOM)

5.2. PROGRAMAS OFERECIDOS POR ESTA SEPROR

- **Programa Agro Amazonas** (O programa reúne uma série de ações e projetos voltados ao fortalecimento do setor primário, com destaque para regularização fundiária e ambiental, crédito rural, assistência técnica e capacitação de produtores rurais, além de apoio à comercialização e investimentos em infraestrutura, como a recuperação de ramais e vicinais.)
- **Programa S.O.S Vicinais** (O Programa SOS Vicinais é executado pela Secretaria Executiva Adjunta de Política Agrícola, Pecuária e Florestal do Amazonas (Seapaf/Sepror), que estima a recuperação de 240 quilômetros trafegáveis nos ramais das zonas rurais do Estado).
- **Programa Alimenta Brasil (PAB)** (O Programa Pela MP 1.061, o Programa Alimenta Brasil (PAB) substituiu o Programa de Aquisição de Alimentos (PAA), ao consolidar normas já existentes, garantindo transparência e visibilidade às compras públicas da agricultura familiar. Nesse programa, o governo comprará alimentos produzidos pela agricultura familiar, com a proposta de garantir renda mínima aos produtores. Agricultores em situação de pobreza e de extrema pobreza receberão, ainda, o Auxílio Inclusão Produtiva Rural, por até 36 meses).
- **PROGRAMA Estadual de Combate e Prevenção ao Desperdício e à Perda de Alimentos** (o Programa Estadual de Combate e Prevenção ao Desperdício e à Perda de Alimentos se transformou em lei nº 5.297, de 3 de novembro de 2020, que dispõe sobre o combate ao desperdício e à perda de alimentos no âmbito do Estado do Amazonas, com o compromisso de reduzir as perdas e desperdícios de alimentos e contribuir com a segurança alimentar e nutricional através da coleta de alimentos que não foram comercializados, mas que ainda estão em boas condições para o consumo, e os entrega às instituições socioassistenciais cadastradas de modo a complementar seus cardápios e alimentar o público atendido).
- **Programa Promecanização** (Incentiva a mecanização de áreas degradadas e promove o aumento da produção. Incentivo à utilização de máquinas e equipamentos agrícolas para a mecanização de áreas produtivas no Estado do Amazonas e dá outras providências).
- **Programa Manejo Florestal** (Programa de Incentivo à Produção de Madeira Manejada +MANEJO FLORESTAL, REGULAMENTA o incentivo à Produção de Madeira oriunda de Planos de Manejo Florestal Sustentável em Pequena Escala (PMFSPE) e Planos de Manejo Florestal Sustentável de Menor Impacto de

Exploração (PMFS Menor Impacto de Exploração) do Estado do Amazonas, de acordo com a Lei n.º 3.805, de 30 de agosto de 2012, e dá outras providências.

- **PROGRAMA GARANTIA SAFRA** (é uma ação do Programa Nacional de Fortalecimento da Agricultura Familiar (PRONAF), coordenado pelo Ministério de Desenvolvimento Agrário e tem como objetivo garantir condições mínimas de sobrevivência aos agricultores familiares de Municípios sistematicamente sujeitos a perda de safra por razão do fenômeno da estiagem ou excesso hídrico)
- **PROGRAMA DE AGRICULTURA INDÍGENA** (visa implementar uma política de apoio à produção rural desenvolvida por populações indígenas do estado do Amazonas, tendo como princípios o etnodesenvolvimento, consiste no extrativismo sustentável e revezamento de áreas plantadas, não utilizando mecanização agrícola e produtos químicos que causam externalidades ambientais, como poluição do ar, degradação do solo e contaminação dos cursos d'água. Promover este tipo de agricultura é contribuir para a mitigação dos impactos ambientais negativos, incluindo as mudanças climáticas e a valorização dos recursos naturais, dos sistemas de organização social e das práticas, saberes e tecnologias locais).

5.3. REQUISITOS E DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA ACESSAR O SERVIÇO

Acessar o portal desta Sepror para mais informações disponíveis em:

<http://www.sepror.am.gov.br/programas/>

5.4. ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO

A proponente deve acessar o portal de chamamento público atentar às datas estipuladas e critérios de seleção para participar dos Programas oferecidos por esta Sepror, realizar a inscrição eletrônica, encaminhar a documentação de acordo com o Edital e as normas especificada para participação.

5.5. PRAZO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Conforme Edital.

6.1. EDITAIS OFERECIDOS PARA PARTICIPAÇÃO NOS PROGRAMAS DESTA SEPROR

- CHAMADA PÚBLICA N° 01/2023 – PAA/SEPROR
- EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO N° 01-2023 SEPROR – KITS PESCADOR –
- EDITAL CREDENCIAMENTO MALVA
- EDITAL KIT SERINGUEIRO
- EDITAL FPS
- EDITAL AADESAM
- EDITAL KIT AGROECOLOGIA
- EDITAL PESCA ARTESANAL
- EDITAL KIT CASA DE FARINHA
- EDITAL PESCA ORNAMENTAL
- EDITAL PANAGEM REDE MANEJO
- EDITAL PROGRAMA DE AQUISIÇÃO DE ALIMENTOS
- EDITAL DE CREDENCIAMENTO D ERAÇÃO
- EDITAL KITS ANÁLISE DE ÁGUA COLORIMÉTRICOS

6.2 PROCEDIMENTOS PARA RECEBER, ATENDER, GERIR E RESPONDER AS SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES

Reclamações e sugestões sobre os serviços prestados pelos Departamentos desta Sepror devem ser registradas no sistema da Ouvidoria da Sepror, disponível nos canais

de acesso à informação: <https://falabr.cgu.gov.br/>
<https://acessoainformacao.am.gov.br/ouvidoria@sepror.am.gov.br>

O procedimento de atendimento ao cidadão, pela Ouvidoria da Sepror, está disponível em: <https://falabr.cgu.gov.br/> <https://acessoainformacao.am.gov.br/ouvidoria@sepror.am.gov.br>

6.3. ETAPAS, PRESENTES E FUTURAS, ESPERADAS PARA A INCLUSÃO NOS SERVIÇOS, A ESTIMATIVA DE PRAZOS

Legislação, acessar os Editais que estão em abertos, onde estão disponíveis todas as informações necessárias para a participação do interessado e as obrigações.

6.4. PRAZO PARA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Tempo médio de 60 dias para obtenção da contemplação

6.5. FORMA(S) DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Todas as informações sobre os Editais de Chamamento Público podem ser obtidas na página da Sepror, <https://sepror.am.gov.br>

6.5. LOCAIS E FORMAS DE ACESSAR O SERVIÇO

Acessar o site: <https://sepror.am.gov.br/editais/>

6.6 USUÁRIOS QUE FARÃO JUS À PRIORIDADE NO ATENDIMENTO

Não aplicável

7.1 TEMPO DE ESPERA PARA O ATENDIMENTO

Via prazo estipulado à cada Edital.

A Secretaria de Estado de Produção Rural – SEPROR, serve com transparência e participação social.