

Secretaria do  
**Meio Ambiente**



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

# Carta de Serviços



# Governador do Estado

Wilson Miranda Lima

# Vice-Governador do Estado

Tadeu de Souza Silva

# Secretário de Estado do Meio Ambiente

Eduardo Costa Taveira

Secretaria do  
Meio Ambiente



# Sumário

Apresentação

Atuação

Canais de atendimento

Compromissos de atendimento



# Apresentação

A **Secretaria de Estado do Meio Ambiente - SEMA** apresenta sua Carta de Serviços.

**Carta de Serviços** é um documento em que a entidade pública insere suas informações básicas e lista todos os serviços públicos por ela prestados à sociedade, especificando as etapas, o público-alvo (pessoa física ou jurídica), os locais, horários e formas pelas quais os usuários podem ter acesso aos serviços.

**Usuário** é a pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público.

*(Lei 13.460 de 26 de junho de 2017 – Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos)*



# Atuação

A **Sema – Secretaria de Estado do Meio Ambiente** é um órgão integrante da Administração Direta do Poder Executivo, cuja criação foi realizada por meio da Lei Complementar nº 4.163, de 09 de março de 2015, alterada pela Lei nº 4.193, de 16 de julho de 2015. É responsável pela manutenção da floresta e garantia da conservação dos recursos naturais, por meio de políticas públicas, gestão de projetos e de áreas protegidas. Também atua para a melhoria da qualidade de vida da população, que tem no patrimônio florestal e hidrográfico os maiores bens.

A Sema está estruturada em diferentes áreas para implementar os eixos ambientais como recursos pesqueiros, florestais, áreas protegidas (Unidades de Conservação – UC), recursos hídricos, mudanças climáticas e monitoramento ambiental. Os eixos permitem elencar prioridades de atuação com abordagem na gestão territorial, apoio à regularização ambiental e fundiária, desenvolvimento de capacidades das populações residentes e usuárias de unidades de conservação, assegurando o desenvolvimento equilibrado, aliando conservação e manejo dos recursos naturais, sem deixar de lado os instrumentos de comando e controle e a articulação com os demais órgãos de governo e sociedade civil para a geração de benefícios sociais.



# Atuação

A **Sema**, pela Lei Delegada N.º 123, de 31 de outubro de 2019, tem como finalidades:

- I – formulação, coordenação e implementação da política estadual de meio ambiente, recursos hídricos, recursos pesqueiros, resíduos sólidos, de proteção à fauna, florestal e combate ao desmatamento ilegal;
- II – coordenação das políticas estaduais de proteção e conservação ambiental para a gestão de áreas protegidas;
- III – formulação, a coordenação e implementação das políticas estaduais de ordenamento territorial e ambiental;
- IV – a formulação, a coordenação e a implementação das políticas estaduais de bem-estar animal e da fauna doméstica.



# Atuação

- **Monitoramento Ambiental:** acompanhamento contínuo de parâmetros (cobertura vegetal, desmatamentos, focos de calor, enchentes e vazão e biodiversidade), visando o controle da qualidade ambiental;
- **Ordenamento:** planejamento da ocupação territorial e do uso dos recursos ambientais visando a garantia da sustentabilidade, a exemplo: Zoneamento Ecológico Econômico e Acordo de pesca;
- **Educação Ambiental:** sensibilização por meio da elaboração de material e campanhas educativas com o objetivo de despertar a conscientização ambiental;
- **CAR:** Realização de ações conjuntas de regularização ambiental visando orientar agricultores, povos de comunidades tradicionais e moradores de Unidades de Conservação Estaduais;
- **Centros Multifuncionais:** apoio a ações de desconcentração e descentralização da política ambiental, sendo um espaço que visa facilitar a disponibilização dos serviços públicos estaduais do meio ambiente;



# Atuação

- **Gestão de Unidades de Conservação:** apoiar e consolidar a implantação do Sistema Estadual de Unidades de Conservação - SEUC, coordenação do processo de criação de novas áreas, autorização das atividades econômicas, turismo, pesquisa e concessões, realização da governança e do seu ordenamento territorial;
- **Gestão e Capacitação em Recursos Hídricos:** promover a gestão de recursos hídricos de forma articulada com o conselho estadual de recursos hídricos, comitês de bacias e no fortalecimento das atividades e programas voltados para os recursos hídricos no Estado;
- **Colegiados:** apoiar a elaboração de políticas públicas de forma democrática e com garantia da representativa da sociedade e governo;



# Canais de Atendimento

## Serviços de Ouvidoria

A ouvidoria exerce a função de facilitar o atendimento da população com a administração pública por meio do acolhimento de demandas no sistema eletrônico de ouvidoria (e-Ouv).

O **FalaBr** foi desenvolvido para receber reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações referentes a servidores e serviços públicos prestados pelos Órgãos e Entidades do Governo do Estado.

### Atendimento Eletrônico:

<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/AM/Manifestacao/RegistrarManifestacao?=608>

**Informações necessárias:** Nome, e-mail e descrição da demanda de forma clara e objetiva.

**Prazo de resposta:** Imediata ou, caso a informação não esteja disponível, o prazo será de 30 (trinta) dias corridos, podendo ser prorrogado por igual período, mediante justificativa.



# Canais de Atendimento

## Serviços de Informação ao Cidadão (SIC)

O **e-SIC** tem por objetivo facilitar o acesso às informações públicas do Governo do Estado, de forma presencial ou eletrônica (sistema e-Sic).

**Atendimento Eletrônico:** <https://acessoainformacao.am.gov.br/index/>

**Informações necessárias:** Nome, número de CPF ou CNPJ, e-mail, telefone e descrição da demanda de forma clara e objetiva.

**Prazo de resposta:** De forma imediata ou, caso a informação não esteja disponível, o prazo será de 20 (vinte) dias corridos, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias corridos, mediante justificativa.



# Compromissos de atendimento

**Confidencialidade** e **sigilo** no recebimento e tratamento da manifestação, bem como nas orientações eventualmente fornecidas;

**Verificação** e **identificação** das alternativas ou possíveis opções para avanço na demanda ou questão apresentada

**Atender ao usuário** dos serviços públicos com respeito, urbanidade e cortesia;

**Orientar** e **capacitar** os agentes públicos sobre as atividades de ouvidoria.

