

FAUSTINO

CONSULTORIA
EMPRESARIAL

CARTA DE SERVIÇOS Sepet

SECRETARIA DE
PROTEÇÃO ANIMAL



**Governador do Estado
Roberto Maia Cidade Filho**

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

**Secretário de Estado de Proteção Animal
Edgar Duarte Nogueira**

**Ouvidoria Sepet
Ivanete Nogueira de Matos**



SUMÁRIO

SOBRE A CARTA DE SERVIÇOS	04
COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO	07
CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO	08
ATUAÇÃO/SERVIÇOS	09
OUVIDORIA	23
SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)	26
COMO SE CADASTRAR NA PLATAFORMA FALA.BR	30
ACESSANDO A PLATAFORMA FALA.BR	31
COMO ACOMPANHAR MINHAS DEMANDAS LEI N. 13.709/2018-LGPD	32



SOBRE A CARTA DE SERVIÇOS

Com o propósito de atender a sociedade com eficiência e efetividade, além de garantir transparência e visibilidade às suas ações, a Secretaria de Estado de Proteção Animal – Sepet, apresenta a sua Carta de Serviços. Este documento traz a descrição dos serviços oferecidos, as formas de acessá-los e os compromissos de atendimento da Sepet.

A Carta de Serviços tem por objetivo orientar o usuário dos serviços públicos sobre como, quando, onde e em que situação utilizá-los. Com ela, pode-se acompanhar e avaliar o desempenho da CGE no cumprimento de sua missão institucional.

A Carta de Serviços tem por base a Lei Federal n. 13.460/2017, regulamentada no Estado do Amazonas pelo Decreto Estadual n. 40.636/2019.



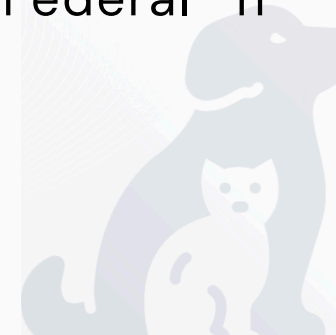
Apresentação

A Secretaria de Estado de Proteção Animal – Sepet, criada pela Lei Estadual nº 7.406, de 11 de março de 2025, integra a Administração Direta do Poder Executivo do Estado do Amazonas e tem como finalidade formular, coordenar e executar políticas públicas voltadas à proteção, à saúde e ao bem-estar animal.

Sua atuação compreende ações de controle populacional de cães e gatos, atendimento veterinário, promoção da adoção responsável, prevenção e enfrentamento aos maus-tratos, educação para a guarda responsável e incentivo à participação social na formulação e avaliação das políticas públicas de proteção animal.

A presente Carta de Serviços ao Usuário informa os serviços prestados pela Sepet, os requisitos para acessá-los, os documentos necessários, os canais de atendimento e os prazos previstos.

O documento foi elaborado em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017 e com o Decreto Estadual nº 40.636/2019.



Público-alvo

Pessoas físicas ou jurídicas que utilizem ou possam utilizar os serviços públicos oferecidos pela Sepet, incluindo:

- Responsáveis de cães e gatos;
- Protetores independentes;
- Organizações da sociedade civil que atuam na proteção animal;
- Pessoas interessadas em adoção responsável;
- Cidadãos que desejem denunciar situações de maus-tratos;
- Cidadãos que desejem apresentar manifestações de ouvidoria ou pedidos de acesso à informação.



Compromissos de atendimento

A Sepet compromete-se a:

- Atender o usuário com respeito, urbanidade, cortesia, acessibilidade e igualdade;
- Prestar informações claras, corretas e atualizadas;
- Facilitar o acesso aos serviços públicos de proteção animal;
- Respeitar a ordem de atendimento, observadas as prioridades previstas em lei e as situações de urgência;
- Oferecer atendimento prioritário às pessoas com deficiência, pessoas idosas, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, pessoas com transtorno do espectro autista e demais públicos amparados pela legislação;
- Proteger os dados pessoais e preservar o sigilo das informações, quando aplicável;
- Receber, analisar e encaminhar reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios;
- Informar os requisitos, documentos, etapas e prazos necessários para o acesso aos serviços;
- Buscar a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados;
- Disponibilizar meios para que o usuário acompanhe e avalie os serviços públicos;
- Garantir o acesso à informação e incentivar a participação social.



Canais gerais de atendimento

FAUSTO
CONSULTORIA
EMPRESARIAL



ATENDIMENTO VIRTUAL

SITE: WWW.SEPET.AM.GOV.BR;

INSTAGRAM: @SEPET.AM

FACEBOOK: @SEPET.AM

E-MAIL DA OUVIDORIA:

OUVIDORIA@SEPET.AM.GOV.BR

[HTTPS://WWW.SEPET.AM.GOV.BR/ACESSO-A-INFORMACAO/SERVICO-DE-INFORMACAO-AO-CIDADAO/](https://WWW.SEPET.AM.GOV.BR/ACESSO-A-INFORMACAO/SERVICO-DE-INFORMACAO-AO-CIDADAO/)

**PLATAFORMA INTEGRADA DE OUVIDORIA E
ACESSO À INFORMAÇÃO FALA.BR PARA
MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA:
FALABR.CGU.GOV.BR/WEB/AM**

**ATENDIMENTO PRESENCIAL
NA SEDE DA SECRETARIA DE ESTADO
DE PROTEÇÃO ANIMAL – SEPET**

**ENDEREÇO: AV. MÁRIO YPIRANGA, 72
– PARQUE DEZ DE NOVEMBRO,
MANAUS – AM, CEP 69058-775**

**HORÁRIO DE ATENDIMENTO:
SEGUNDA A SEXTA-FEIRA, DAS 8H ÀS
17H, EXCETO FERIADOS.**



92.98127-0234



Serviços oferecidos

1. Hospital Público Veterinário do Amazonas

Descrição do serviço

O Hospital Público Veterinário do Amazonas presta atendimento veterinário gratuito a cães e gatos, com serviços clínicos, cirúrgicos, exames, vacinação e atendimento de urgência e emergência, conforme avaliação profissional, capacidade operacional e protocolos da unidade. Os animais são submetidos inicialmente a acolhimento e avaliação, podendo ser encaminhados aos serviços disponíveis de acordo com a necessidade clínica e os critérios de prioridade.

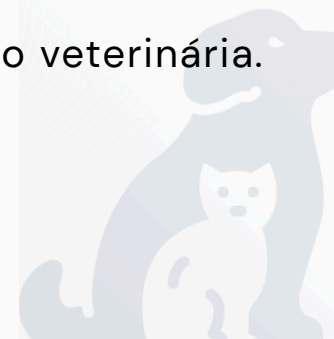
Público-alvo

Responsáveis de cães e gatos, protetores independentes e organizações da sociedade civil responsáveis por animais que necessitem de atendimento veterinário.

Forma de acesso

O acesso ao Hospital deverá observar o fluxo definido pela unidade, incluindo:

- Atendimento por demanda espontânea, quando autorizado;
- Triage e classificação da situação do animal;
- Agendamento para consultas, exames ou procedimentos eletivos;
- Atendimento prioritário dos casos de urgência e emergência, conforme avaliação veterinária.



Serviços oferecidos

FAZ
GO
EMPRESA

1. Hospital Público Veterinário do Amazonas

Documentos e informações necessários

- Documento oficial de identificação do responsável;
- CPF;
- Comprovante de residência;
- Telefone para contato;
- Informações sobre o histórico de saúde do animal;
- Carteira de vacinação, receitas, exames ou documentos veterinários anteriores, quando disponíveis;
- Cadastro nos sistemas adotados pela Sepet, quando exigido.

Etapas do atendimento

- Triagem;
- Recepção e cadastro do responsável e do animal;
- Avaliação clínica;
- Definição da conduta veterinária;
- Realização do atendimento ou agendamento do procedimento;
- Orientações ao responsável;
- Retorno, quando indicado pela equipe veterinária.



Serviços oferecidos

1. Hospital Público Veterinário do Amazonas

Prazo de atendimento

Os casos de urgência e emergência serão avaliados conforme classificação de risco, gravidade clínica e capacidade de atendimento da unidade.

Consultas, exames e procedimentos eletivos dependerão de agendamento, disponibilidade de vagas, indicação veterinária e capacidade operacional.

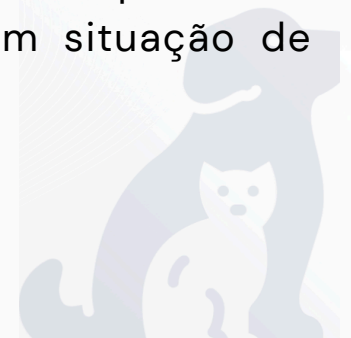
2. Programa de Castração – Castramóvel

Descrição do serviço

O Castramóvel realiza castrações cirúrgicas gratuitas de cães e gatos, com a finalidade de contribuir para o controle populacional, prevenir doenças, reduzir o abandono e promover a saúde e o bem-estar animal. As ações são realizadas de forma itinerante em bairros de Manaus e em municípios do interior do Amazonas, conforme cronograma previamente divulgado pela Sepet.

Público-alvo

- Responsáveis de cães e gatos, Protetores independentes;
- Pessoas que não possuam condições financeiras de custear o procedimento na rede privada;
- Organizações da sociedade civil responsáveis por animais resgatados ou em situação de vulnerabilidade.



Serviços oferecidos

FAUSTO
CÓ
EMPRESA

2. Programa de Castração – Castramóvel

Requisitos do responsável

- Ter idade igual ou superior a 18 anos;
- Responsabilizar-se pelo animal;
- Comparecer no dia e horário agendados;
- Cumprir as orientações pré e pós-operatórias;
- Responsabilizar-se pelos cuidados do animal após o procedimento

Forma de solicitação

O agendamento poderá ser realizado:

- Pelo aplicativo Meu Pet Amazonas;
- Presencialmente na sede da Sepet;
- Presencialmente durante ações específicas do Castramóvel, quando houver disponibilidade;
- Por outros canais oficialmente divulgados pela Sepet

Documentos e informações do responsável

- Documento oficial de identificação;
- CPF; Data de nascimento; Telefone para contato;
- Endereço completo com CEP e E-mail, quando disponível.



Serviços oferecidos

2. Programa de Castração – Castramóvel

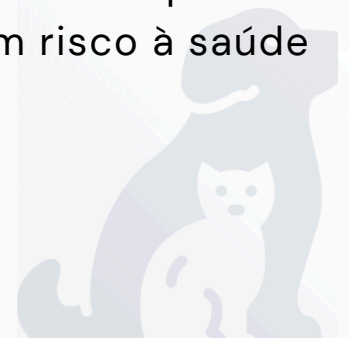
Informações do animal

- Nome; Espécie; Idade aproximada; Raça;
- Sexo; Porte; Foto atual do animal;
- Informações relevantes sobre o estado de saúde.

Etapas do serviço

- Cadastro do responsável e do animal;
- Solicitação ou agendamento;
- Comunicação da data, do horário e do local;
- Comparecimento do responsável com o animal;
- Avaliação pré-operatória;
- Realização do procedimento, quando o animal estiver apto;
- Orientações pós-operatórias;
- Liberação do animal ao responsável.

A realização da cirurgia dependerá da avaliação do médico-veterinário. O procedimento poderá ser adiado ou não realizado quando forem identificadas condições que representem risco à saúde do animal.



Serviços oferecidos

FAZ
GO
EMPRESA

2. Programa de Castração – Castramóvel

Local do agendamento presencial

Sepet – Endereço: Av. Mário Ypiranga, 72 – Parque Dez de Novembro, Manaus – AM, CEP 69058-775

Horário

Agendamento presencial: segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.

Castrações: conforme data, horário e local informados no agendamento e no cronograma de ações. Eventualmente poderão ser realizadas ações aos sábados.

Prazo de atendimento

No atendimento presencial, a data do procedimento deverá ser informada em até sete dias após a solicitação, observada a disponibilidade de vagas. As solicitações realizadas pelo aplicativo serão atendidas conforme o cronograma, a disponibilidade de vagas e a localidade selecionada.

Contato

Disque Castração: (92) 98602-4456.

Horário de atendimento: segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.

Prazo estimado de resposta pelo WhatsApp: até 48 horas.



Serviços oferecidos

3. Recebimento de denúncias de maus-tratos contra animais

Descrição do serviço

Serviço destinado ao recebimento e à análise de informações sobre possíveis situações de maus-tratos, crueldade, abandono ou risco à integridade de animais.

O registro da denúncia não significa atendimento ou resgate imediato. As informações serão analisadas e encaminhadas para as providências cabíveis, de acordo com a gravidade, a competência da SEPET, os elementos apresentados e a disponibilidade operacional.

Situações que envolvam crime em andamento, ameaça a pessoas ou necessidade de intervenção policial imediata também devem ser comunicadas aos órgãos de segurança pública.

Público-alvo

Qualquer cidadão que tenha conhecimento de possível situação de maus-tratos contra animais no Estado do Amazonas.

Canais para registro

WhatsApp – Central de Denúncias

Número: (92) 98127-0039.

Atendimento: segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.



Serviços oferecidos

3. Recebimento de denúncias de maus-tratos contra animais

Aplicativo SASI Pro

1. Baixe o aplicativo SASI Pro, Abra o aplicativo;
2. Informe o código MEUPET;
3. Selecione “Denúncias de Maus-Tratos”;
4. Preencha as informações solicitadas;
5. Anexe fotos, vídeos e demais provas disponíveis;
6. Envie o registro.

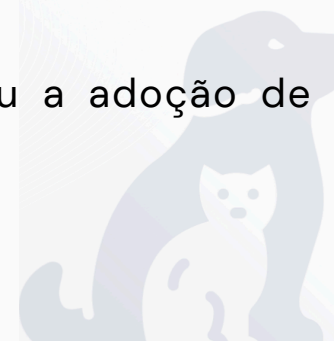
O aplicativo permanece disponível 24 horas para o envio de denúncias.

Informações necessárias

Sempre que possível, a denúncia deverá conter:

- Endereço completo do local e Ponto de referência(se houver), com a Identificação do possível responsável, quando conhecida;;
- Descrição clara da situação com informação sobre risco imediato à vida do animal;
- Quantidade e características dos animais;
- Data ou período em que os fatos ocorreram;
- Fotos e vídeos e Imagens da frente do imóvel ou do local;

A ausência de informações mínimas poderá impedir a localização do animal ou a adoção de providências.



Serviços oferecidos

3. Recebimento de denúncias de maus-tratos contra animais

Etapas do atendimento

- 1.Recebimento da denúncia;
- 2.Registro e análise preliminar;
- 3.Verificação das informações apresentadas;
- 4.Classificação de prioridade;
- 5.Encaminhamento à equipe ou ao órgão competente;
- 6.Realização das providências possíveis;
- 7.Registro da conclusão ou do encaminhamento.

Prazo

O prazo para análise e adoção das providências iniciais é de até 15 dias, contado do recebimento das informações necessárias. Situações graves ou que indiquem risco iminente à vida do animal poderão receber tratamento prioritário. O prazo poderá variar quando houver necessidade de diligência, complementação de informações, atuação conjunta ou encaminhamento a outro órgão.



Serviços oferecidos

3. Recebimento de denúncias de maus-tratos contra animais

Solicitação de resgate

A denúncia de maus-tratos não se confunde com serviço permanente de recolhimento de animais abandonados.

Quando houver possibilidade de apoio da Sepet para resgate, poderão ser solicitados:

- Documento oficial de identificação;
- CPF;
- Comprovante de residência;
- Telefone para contato;
- Disponibilidade do solicitante ou de terceiro para atuar como lar temporário, quando necessário.

Setor responsável

Coordenadoria de Combate aos Maus-Tratos Animais.

WhatsApp: (92) 98127-0039.

E-mail: combateaosmaustratos@sepet.am.gov.br



Serviços oferecidos

4. Adoção responsável de cães e gatos

Descrição do serviço

Serviço destinado à adoção responsável de cães e gatos que estejam sob tutela ou acompanhamento da Sepet.

O processo inclui avaliação do perfil do interessado, entrevista, análise do ambiente onde o animal residirá, orientações sobre guarda responsável e formalização da adoção.

A adoção busca assegurar que o animal seja encaminhado para um ambiente seguro, adequado e compatível com suas necessidades.

Público-alvo

Pessoas maiores de 18 anos interessadas em adotar e que possuam condições de oferecer alimentação, abrigo, segurança, acompanhamento veterinário e cuidados permanentes ao animal.

Forma de solicitação

- Aplicativo SASI Pro;
- WhatsApp: (92) 98127-0076;
- Campanhas ou feiras de adoção oficialmente promovidas pela Sepet.



Serviços oferecidos

4. Adoção responsável de cães e gatos

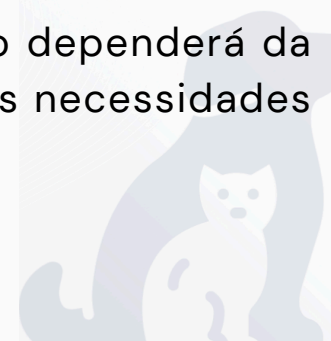
Documentos e informações necessários

- Documento oficial de identificação, CPF;
- Data de nascimento;
- Comprovante de residência atualizado;
- Telefone para contato;
- Informações sobre as pessoas que residem no imóvel;
- Informações sobre outros animais existentes;
- Cartão de vacinação dos animais que já residem no imóvel, quando houver;
- Fotos ou vídeos do ambiente onde o animal ficará;
- Outras informações necessárias à avaliação das condições de segurança e bem-estar.

Etapas do serviço

- Manifestação de interesse com o preenchimento do cadastro;
- Entrevista e apresentação dos documentos;
- Avaliação do perfil, do ambiente e orientações sobre guarda responsável;
- Aprovação, quando atendidos os requisitos e Assinatura do termo de adoção responsável;
- Entrega do animal e Acompanhamento posterior, quando necessário.

A manifestação de interesse não garante automaticamente a adoção. A aprovação dependerá da análise da equipe responsável e da compatibilidade entre o perfil do adotante e as necessidades do animal



Serviços oferecidos

4. Adoção responsável de cães e gatos

Local de atendimento

Atendimento inicial remoto, por meio do aplicativo SASI Pro e do WhatsApp. A entrega do animal ocorrerá no local informado pela equipe responsável.

Horário

Segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.

Prazo

A análise será realizada em até três dias úteis após a entrevista e o recebimento de toda a documentação e informações necessárias.

Setor responsável

Setor de Adoção – Departamento de Bem-Estar Animal – DEBEA/Sepet.
WhatsApp: (92) 98127-0076.



Serviços oferecidos

5. Ações de educação e conscientização sobre proteção animal

Sepet promove campanhas, palestras, atividades educativas e ações de conscientização sobre:

- Guarda responsável;
- Prevenção ao abandono;
- Combate aos maus-tratos;
- Controle populacional;
- Cuidados básicos com cães e gatos;
- Importância da castração;
- Adoção responsável;
- Direitos e deveres relacionados à proteção animal.

As atividades poderão ser realizadas em escolas, comunidades, instituições públicas, organizações sociais e eventos promovidos ou apoiados pela Sepet

Público-alvo

- Estudantes e profissionais da educação;
- Comunidades;
- Instituições públicas;
- Organizações da sociedade civil;
- Protetores independentes;
- População em geral.



Serviços oferecidos

5. Ações de educação e conscientização sobre proteção animal

Forma de participação

A participação ocorrerá conforme calendário e divulgação nos canais oficiais da SEPET.

Pedidos institucionais de palestras ou ações educativas dependerão de análise de viabilidade, disponibilidade da equipe e compatibilidade com o planejamento da Secretaria.

6. Ouvidoria da Sepet

Descrição

A Ouvidoria da Sepet é o canal de comunicação entre o usuário e a Secretaria. Por meio dela, o cidadão pode apresentar manifestações relacionadas aos serviços, aos atendimentos e às atividades desenvolvidas pela instituição.

A denúncia de maus-tratos contra animais deve ser encaminhada, preferencialmente, à Central de Denúncias. A Ouvidoria recebe manifestações sobre a atuação administrativa e a qualidade dos serviços públicos prestados pela Sepet.



Serviços oferecidos

6. Ouvidoria da Sepet – Tipos de manifestação



Reclamação

Manifeste sua insatisfação com o serviço público



Solicitação

Solicite a adoção de providências por parte de uma Ouvidoria



Denúncia

Comunique uma irregularidade, um ato ilícito ou uma violação de direitos na administração pública



Elogio

Expresse se você está satisfeito com um atendimento público



Sugestão

Envie uma ideia ou proposta de melhoria para os serviços públicos



Simplifique

Sugira alguma ideia para desburocratizar o serviço público

QUEM PODE UTILIZAR

QUALQUER PESSOA FÍSICA OU JURÍDICA.

CANAIS

ATENDIMENTO PRESENCIAL: AV. MÁRIO YPIRANGA, 72 –
PARQUE DEZ DE NOVEMBRO, MANAUS – AM, CEP 69058-775

CANAIS

PLATAFORMA FALA.BR:

[HTTPS://FALABR.CGU.GOV.BR/WEB/AM](https://falabr.cgu.gov.br/web/am)

E-MAIL: OUVIDORIA@SEPET.AM.GOV.BR

WHATSAPP: (92) 98127-0034.



Serviços oferecidos

FAUSTO
CÓ
EMPRESA

6. Ouvidoria da Sepet

Horário

Atendimento presencial e WhatsApp: segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, exceto feriados. A Plataforma Fala.BR funciona 24 horas para registro de manifestações.

Informações necessárias

- Tipo de manifestação;
- Descrição clara e objetiva;
- Local, data e circunstâncias do fato;
- Identificação do setor ou serviço envolvido, quando conhecida;
- Documentos, fotos ou outros elementos que auxiliem na análise;
- E-mail ou outro meio de contato, quando a manifestação for identificada.

Prazo de resposta

A Ouvidoria deverá apresentar resposta conclusiva em até 30 dias, contado do recebimento da manifestação. O prazo poderá ser prorrogado uma única vez por mais 30 dias, mediante justificativa expressa, conforme a Lei Federal nº 13.460/2017..



Serviços oferecidos

6. Ouvidoria da Sepet

Acompanhamento

As manifestações registradas na Plataforma Fala.BR poderão ser acompanhadas mediante acesso à conta do usuário e consulta ao protocolo.

Nas manifestações anônimas, o usuário poderá não receber protocolo para acompanhamento ou resposta individualizada, conforme as regras da plataforma.

7. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

Descrição

O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC possibilita que qualquer pessoa solicite acesso a informações públicas produzidas ou mantidas pela Sepet, nos termos da Lei Federal nº 12.527/2011 e do Decreto Estadual nº 48.999/2024.

O pedido de acesso à informação não precisa apresentar justificativa. É necessário apenas descrever, de forma clara, a informação desejada.

Quem pode utilizar

Qualquer pessoa física ou jurídica.



Serviços oferecidos

7. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

Canais

Plataforma Fala.BR

Selecionar a opção “Acesso à Informação”.

Atendimento presencial: Sede da Sepet – Endereço: Av. Mário Ypiranga, 72 - Parque Dez de Novembro, Manaus – AM, CEP 69058-775

Horário: segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, exceto feriados.

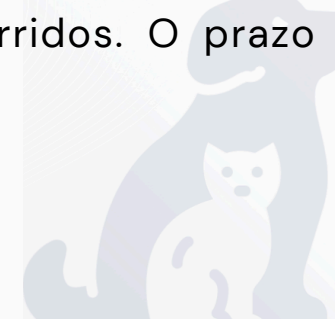
Informações necessárias

- Identificação do solicitante;
- Conta Gov.br, para solicitação eletrônica identificada;
- Descrição clara e específica da informação;
- Meio para recebimento da resposta.

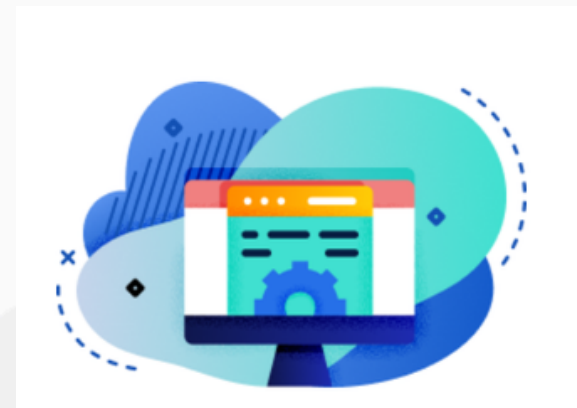
Não poderão ser exigidos os motivos do pedido.

Prazo

Quando a informação estiver disponível, o acesso deverá ser imediato. Caso não seja possível conceder o acesso imediato, a resposta será apresentada em até 20 dias corridos. O prazo poderá ser prorrogado por mais 10 dias corridos, mediante justificativa expressa.



Serviços oferecidos



7. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

Acompanhamento e recurso

O usuário poderá acompanhar o pedido pela Plataforma Fala.BR.

Caso o acesso seja negado ou a resposta seja considerada insuficiente, o solicitante poderá apresentar recurso nos prazos informados pela plataforma.

8. Proteção de dados pessoais

A Sepet realiza o tratamento de dados pessoais necessários à execução dos serviços públicos, observando os princípios e as regras da Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

Os dados solicitados devem ser utilizados exclusivamente para finalidades legítimas, específicas e relacionadas à prestação dos serviços, à identificação do usuário, à segurança do atendimento e ao cumprimento de obrigações legais.

O usuário poderá solicitar informações sobre o tratamento de seus dados pessoais por meio do canal institucional indicado pela Sepet.

Informação que precisa ser



Serviços oferecidos

8. Proteção de dados pessoais

A solicitação deverá conter:

- Nome completo;
- Meio de contato;
- Descrição clara do pedido;
- Serviço ou atendimento ao qual os dados estão relacionados;
- Documentos necessários à confirmação de sua identidade, quando solicitados.

ENCARREGADO PELO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

O encarregado pelo tratamento de dados pessoais atua como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (Lei n. 13.709/2018, art. 5º, VIII).

FORMA DE ATENDIMENTO DO ENCARREGADO DE DADOS

E-mail: lgpd@sepet.am.gov.br

Encarregado de Dados: Alexandre Henrique da Silva Matos



COMO SE CADASTRAR NA PLATAFORMA FALA.BR

Para o cidadão registrar qualquer manifestação identificada, é necessário realizar o cadastro na Plataforma Fala.BR. Para acessar o sistema clique no botão “Entrar com Gov. BR”. O usuário é levado à página de autenticação do Gov.BR. Após a autenticação, o usuário é levado de volta ao Fala.BR



ACESSANDO A PLATAFORMA FALA.BR

Para acessar o Fala.BR, é necessário utilizar o link <https://falabr.cgu.gov.br/web/AM> e clicar no botão **Entrar** no alto da tela, à direita. A partir disso, efetuar o login através da conta gov.br.

Boas-vindas ao Fala.BR

O Fala.BR é a sua plataforma para **registros de manifestações** como denúncias, elogios, reclamações e sugestões e **pedidos de acesso a informação**.



Manifestação de Ouvidoria

Apresente sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias à Administração Pública - [Saiba Mais](#).

Cidadãos



Registre denúncias, elogios, reclamações, sugestões e solicitações para as instituições da administração pública.



Servidores Públicos



Canal destinado a servidores e trabalhadores das instituições federais para registro de manifestações.



Acesso à Informação - LAI



Pedido de Acesso à Informação

Solicitação gratuita, sem exigência de justificativa.



COMO ACOMPANHAR AS MINHAS DEMANDAS?

PLATAFORMA FALA.BR

Inicialmente, deve-se logar no Fala.BR. Após o login, selecionar “Nova Manifestação” para criar nova manifestação ou “minhas Manifestações” para visualizar as manifestações registradas.

A imagem mostra a interface de login e o dashboard da Plataforma Fala.BR. À esquerda, há uma seção de login com o logotipo gov.br e uma imagem de uma mulher sorrindo. O formulário de login pede o número do CPF e oferece opções de autenticação: login com banco de dados, QR code, certificado digital ou certificado digital em nuvem. À direita, o dashboard de boas-vindas apresenta duas colunas de opções. A coluna 'Ouvidoria' contém 'Nova Manifestação', 'Nova Manifestação - Ouvidoria Interna' e 'Minhas Manifestações'. A coluna 'Lei de Acesso à Informação - LAI' contém 'Novo Pedido de Acesso à Informação' e 'Meus Pedidos e Recursos de Acesso à Informação'.

Identifique-se no gov.br com:

🇧🇷 Número do CPF
Digite seu CPF para criar ou acessar sua conta gov.br

CPF
Digite seu CPF

Continuar

Outras opções de identificação:

- 🇧🇷 Login com seu banco
- 🇧🇷 Login com QR code
- 🇧🇷 Seu certificado digital
- 🇧🇷 Seu certificado digital em nuvem

🇧🇷 Está com dúvidas e precisa de ajuda?
[Termo de Uso e Aviso de Privacidade](#)

Damos as boas-vindas à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
Seus dados pessoais estarão protegidos nos termos da Lei nº 13.490/2017.

Ouvidoria

- Nova Manifestação**
Registre a sua solicitação, reclamação, denúncia, sugestão ou elogio
- Nova Manifestação - Ouvidoria Interna**
Canal destinado a servidores e trabalhadores das instituições federais para registro de manifestações.
- Minhas Manifestações**
Consulte o andamento de suas manifestações

Lei de Acesso à Informação - LAI

- Novo Pedido de Acesso à Informação**
Registre o seu pedido de acesso à informação
- Meus Pedidos e Recursos de Acesso à Informação**
Consulte o andamento de seus pedidos e recursos de LAI



Serviços oferecidos

Avaliação dos serviços

A Sepet disponibilizará instrumento de avaliação para que o usuário possa informar seu grau de satisfação com os serviços recebidos e apresentar sugestões de melhoria.

A participação do cidadão contribuirá para:

- Identificar dificuldades de acesso;
- Avaliar a qualidade do atendimento;
- Aperfeiçoar os serviços;
- Corrigir falhas;
- Planejar novas ações de proteção animal.

O formulário de avaliação deverá ser disponibilizado por meio de QR Code, link eletrônico ou nos canais oficiais da Sepet.



Atualização da Carta de Serviços

A Carta de Serviços ao Usuário será revisada periodicamente e sempre que houver alteração nos serviços, canais, endereços, requisitos, documentos, horários ou prazos de atendimento.

Disposições Finais

Esta Carta de Serviços tem como objetivo dar transparência às ações da Sepet, garantindo ao cidadão acesso claro e organizado às informações sobre os serviços prestados. O documento pode ser atualizado periodicamente para melhor atender às necessidades da população.

Manaus-AM – Agosto/2026

