

INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO AGROPECUÁRIO E FLORESTAL SUSTENTÁVEL DO ESTADO
DO AMAZONAS - IDAM

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA - 2024

Manaus – Amazonas

www.idam.am.gov.br
twitter.com/idam_govam
youtube.com/idam_govam
facebook.com/idam_govam
Instagram.com/@idam_govam

presidencia@idam.am.gov.br
Fone: (92) 98452-9911
Avenida Carlos Drummond de
Andrade, 1460, Bloco G - 2º Andar
Conj. Atílio Andreazza - Japiim
Manaus – AM – CEP: 69077-730

**Instituto de Desenvolvimento
Agropecuário e Florestal
Sustentável do Estado do
Amazonas - IDAM**

Vanderlei Alvino
Diretor-Presidente

Nadiele Pereira Pacheco
Diretora de Assistência Técnica e Extensão Rural – **DITER**

Eliene Cardoso
Diretora Administrativo-Financeiro - **DAF**

Victor Medeiros Dantas de Góes
Diretor de Planejamento Institucional – **DIPLAN**

Samira Jorge de Araújo Barbosa
Acesso à Informação - **Ouvidora**

Heitor Lopes Moura
Autoridade de Monitoramento da LAI

1. APRESENTAÇÃO

O Instituto de Desenvolvimento Agropecuário e Florestal Sustentável do Estado do Amazonas – IDAM no Governo desempenha um papel fundamental na administração pública, funcionando como um canal de comunicação entre os cidadãos e as instituições governamentais. Sua principal função é ouvir, registrar, analisar e encaminhar as demandas e reclamações da população, buscando garantir a transparência, a justiça e a eficiência na gestão pública.

Conforme a Lei Geral de Proteção e Defesa do Usuário dos Serviços Públicos (13.460/2017), a Ouvidoria da IDAM anualmente elabora um relatório de atividades, a fim de subsidiar as tomadas de decisão da gestão desta Secretaria, produzindo e analisando dados e informações sobre as atividades desenvolvidas, bem como propondo e monitorando a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação dos serviços públicos (Art. 14, parágrafo II; Decreto nº 40.636/19, Art.8, parágrafo VII)

- O número de manifestações recebidas do ano anterior;
- Os motivos das manifestações;
- As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Apresenta os resultados das atividades desempenhadas por esta Ouvidoria e seu Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) na busca por agregar valor à instituição, eficiência, transparência e resolução pacífica dos conflitos. Além das atividades desenvolvidas, apresentaremos de forma quantitativa os principais dados relacionados as demandas apresentadas e registradas por esta Ouvidoria e SIC, assim como sugestões para melhoria dos serviços prestados por esta Instituição.

A Lei nº 12.527/2011 regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas. Essa norma entrou em vigor em 16 de maio de 2012 e criou o SIC – Serviço de Informação ao Cidadão (Art. 9), mecanismo que possibilita a qualquer pessoa, física ou jurídica, sem necessidade de apresentar motivo, o recebimento de informações públicas dos órgãos e entidades.

Esta Lei é válida para os três Poderes da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, inclusive os Tribunais de Contas e o Ministério Público. Entidades privadas sem fins lucrativos também são obrigadas a dar publicidade a informações referentes ao recebimento e à destinação dos recursos públicos por elas recebidos. O Decreto Estadual nº 48.999/2024 reforça a necessidade de manter o Serviço de Informação ao Cidadão em uma unidade física identificada, de fácil acesso e aberta ao público (Art. 11). Dessa forma, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) tem seu funcionamento junto ao Setor de Ouvidoria.

2. CANAIS DE ATENDIMENTO:

- E-mail institucional: **ouvidoria@idam.am.gov.br**
- Telefone (**ligações, WhatsApp e sms**): (92) 98566-2691
- Fala.BR: Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (IDAM)
- Forma presencial; Sede do Instituto de Desenvolvimento Agropecuário e Florestal Sustentável do Estado do Amazonas - IDAM.

Avenida Carlos Drummond de Andrade, 1460

Bloco G - 2º Andar

Conj. Atílio Andreazza - Japiim

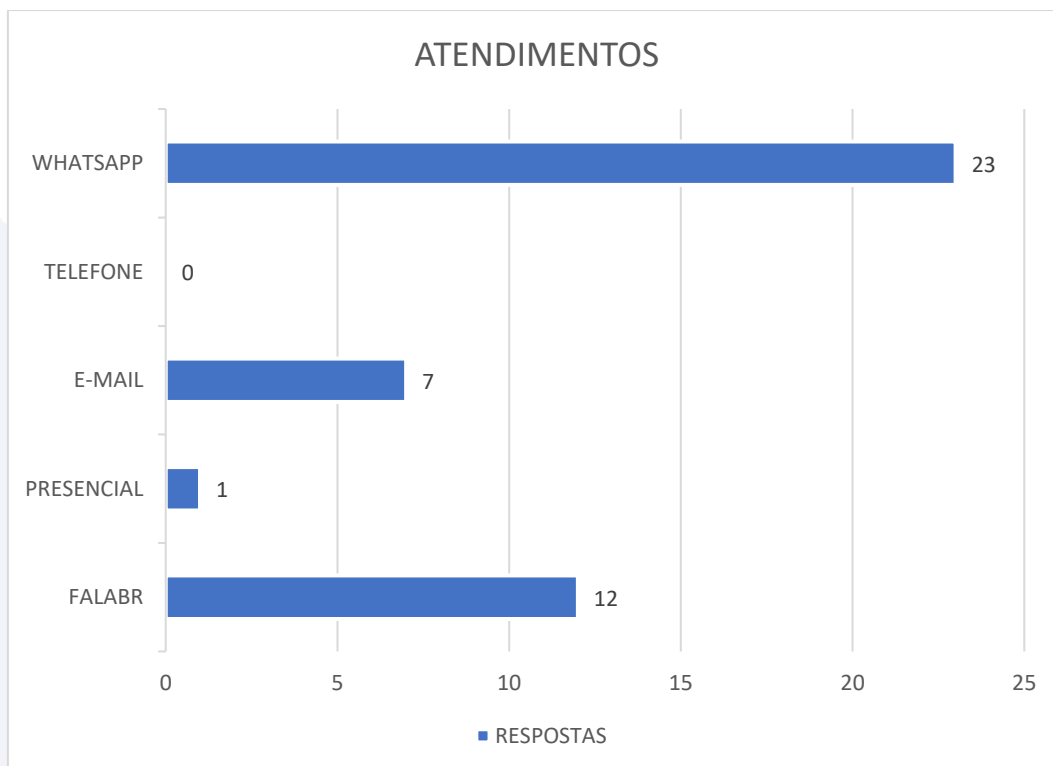
Manaus - AM - CEP: 69077-730

Horário de atendimento: 08h às 17h (de segunda a sexta)

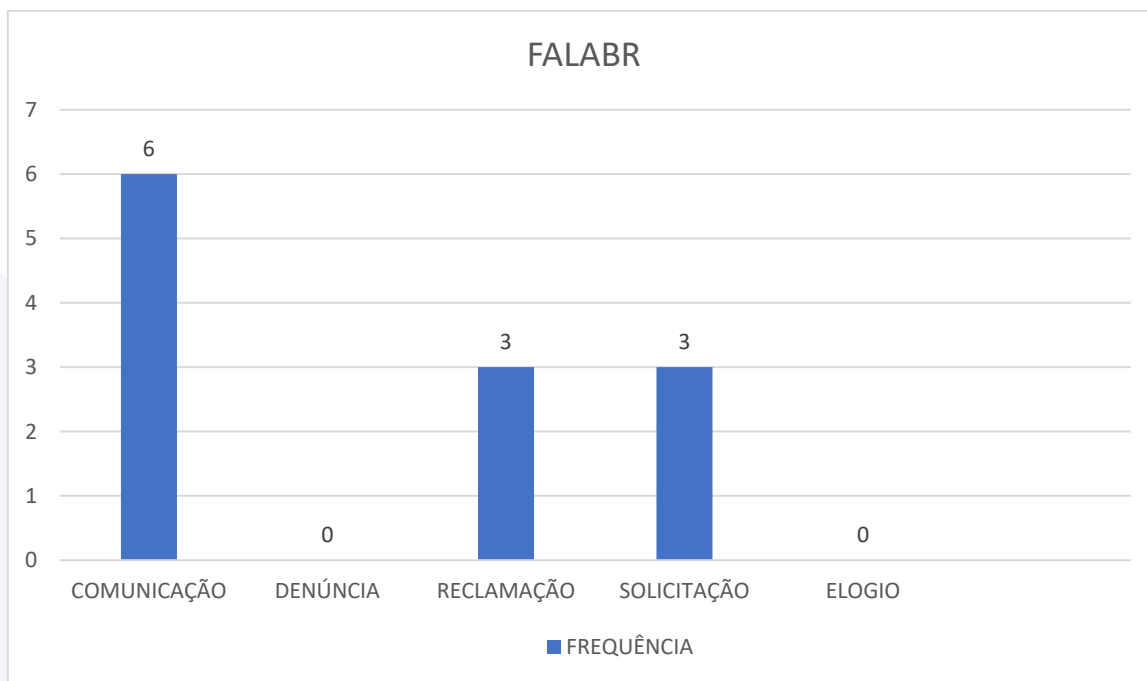


3. REGISTROS DE ATENDIMENTOS

Atendimentos no ano de 2024.



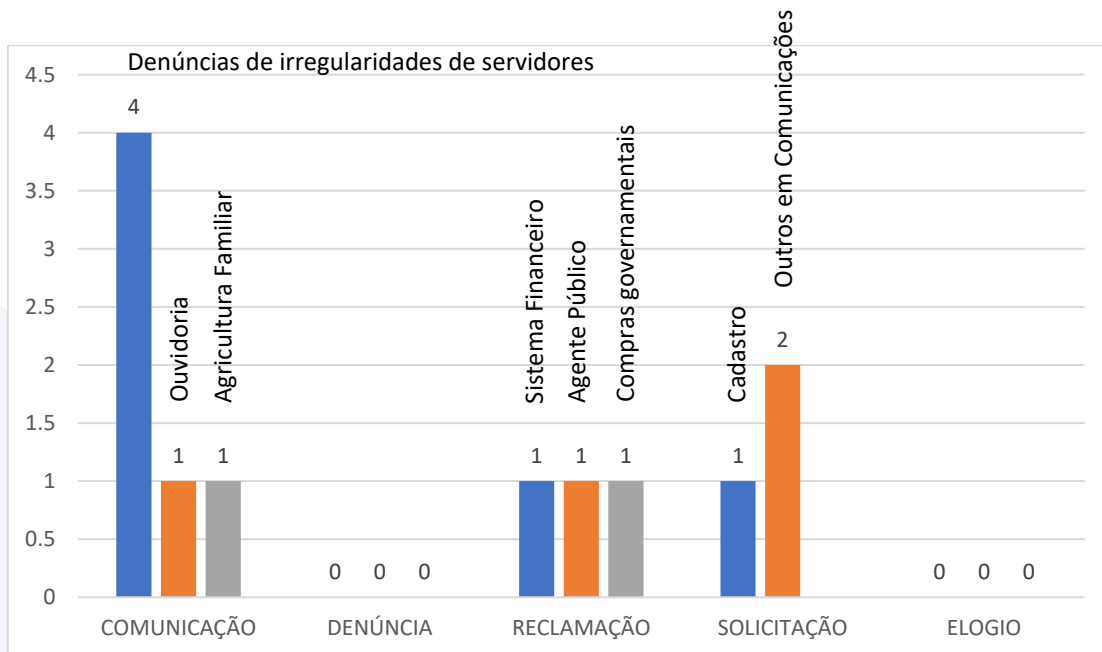
3.1. REGISTRO PELO FALABR



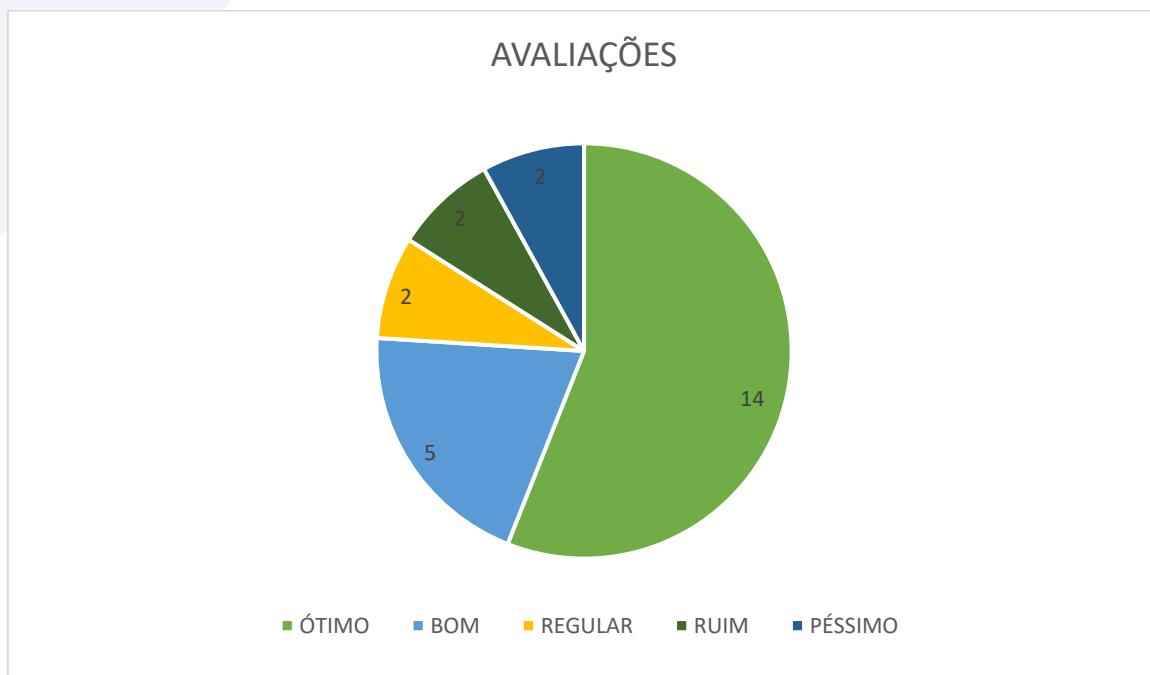
As manifestações possuem prazos pré-definidos pela legislação, de acordo o tipo de informação:

Lei de Acesso à Informação - 20 dias + 10 dias (mediante justificativa)

Fala.Br - 30 dias +30 dias (mediante justificativa)



4. PESQUISA DE SATISFAÇÃO



5. OUVIDORIA EM AÇÃO

Os atendimentos realizados no ano de 2024, sendo eles: Presencial, na plataforma do Fala Br, Pedidos de Acesso à informação na Plataforma Fale conosco, telefone/whatsapp, E-mails, nossa maior demanda na Ouvidoria do IDAM são por meio de telefones/whatsapp e e-mails, são informações diversas sobre os serviços prestados por esta instituição, por tanto não foram direcionados para plataforma do Fala BR.



A Ouvidoria participou do Treinamento dos Processos de Transparência Pública (Acesso à informação) IDAM E SEPROR.



A Ouvidoria do IDAM, Participou do curso Tratamento de manifestações de Ouvidoria e Pedidos de Acesso à Informação em Conformidade com a Lei 13.709/2018 – LGPD. Realizado na Escola de Contas Publicas do TCE/AM.



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO



A Ouvidoria e o Controle Interno do IDAM participando do Seminário Internacional A importância da Ouvidoria na Proteção do Meio Ambiente - Diálogos Ibero – Americano, realizado no TCE/AM.

www.idam.am.gov.br
twitter.com/idam_govam
youtube.com/idam_govam
facebook.com/idam_govam
Instagram.com/@idam_govam

presidencia@idam.am.gov.br
Fone: (92) 98452-9911
Avenida Carlos Drummond de
Andrade, 1460, Bloco G - 2º Andar
Conj. Atílio Andreazza - Japiim
Manaus – AM – CEP: 69077-730

**Instituto de Desenvolvimento
Agropecuário e Florestal
Sustentável do Estado do
Amazonas - IDAM**

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do IDAM, tem cumprido seu papel essencial de garantir solucionar suas demandas, contribuindo para o aprimoramento da gestão pública e para a transparência das ações governamentais. Apesar dos desafios, a Ouvidoria continua a ser um canal de confiança entre o cidadão e a instituição, e está em processo constante de melhorias para oferecer seu atendimento ao cidadão.

A cada ano estamos fazendo melhorias para que possamos continuar com o nosso trabalho cada vez melhor.