



Onde tem **IDAM**
tem **PRODUÇÃO RURAL**
Sustentável



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

TRABALHO QUE TRANSFORMA



CARTA DE SERVIÇOS



Secretaria de
Produção
Rural





Wilson Miranda Lima

Governador do Estado

Tadeu de Souza Silva

Vice-Governador do Estado

Diretoria Executiva do IDAM:

Eliane Ferreira da Silva

Diretora-Presidente

Nadiele Pereira Pacheco

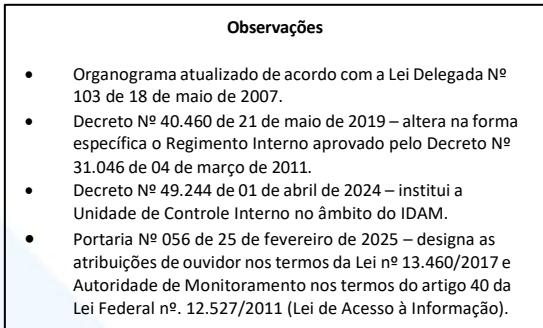
Diretora de Assistência Técnica e Extensão Rural

Eliene de Azevedo Cardoso

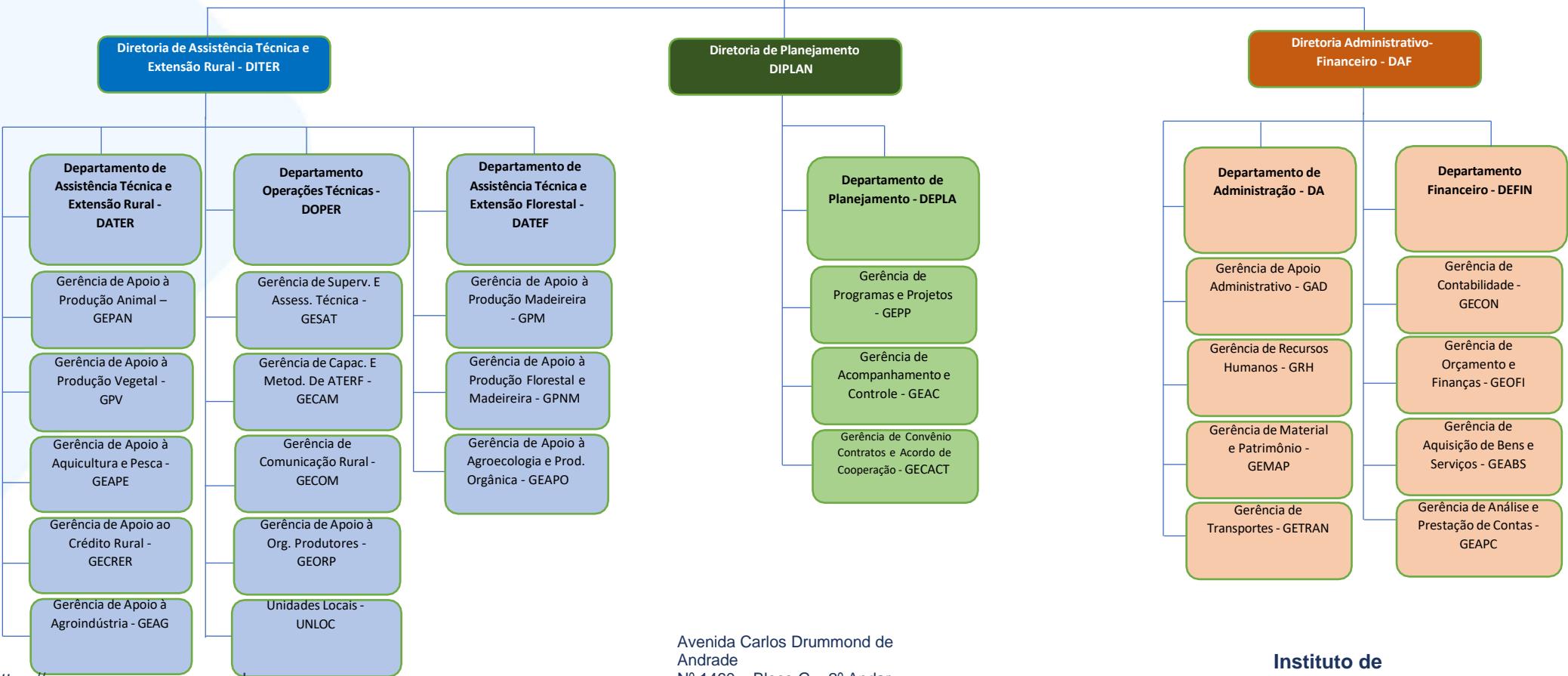
Diretora Administrativo-Financeira

Victor Medeiros Dantas de Góes

Diretor de Planejamento Institucional



ORGANOGRAMA



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	6
ATUAÇÃO DO INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO AGROPECUÁRIO E FLORESTAL SUSTENTÁVEL DO ESTADO DO AMAZONAS	7
POLÍTICA DA QUALIDADE DO IDAM.....	9
MISSÃO, VISÃO E VALORES.....	9
CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS.....	10
SERVIÇOS DE OUVIDORIA / FALE CONOSCO.....	11
COMO ACOMPANHAR AS MINHAS DEMANDAS?	12
COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO DO IDAM.....	13

APRESENTAÇÃO

Para atender com eficiência e efetividade a sociedade, como também dar visibilidade e transparência às suas ações, o Instituto de Desenvolvimento Agropecuário e Florestal Sustentável do Estado do Amazonas - IDAM apresenta sua Carta de Serviços.

Este documento traz a descrição dos serviços oferecidos, as formas de acessá-los e os compromissos de atendimento do IDAM. A Carta de Serviços é uma orientação ao usuário dos serviços públicos sobre como, quando, onde e em que situação utilizá-los. Com ela, pode-se acompanhar e avaliar o desempenho do IDAM no cumprimento de sua missão institucional.

SERVIÇO PÚBLICO

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 ou potencialmente, de serviço público.

(Lei nº 13.460/2017- Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos)

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

O IDAM é uma autarquia integrante da administração pública do Poder Executivo vinculada a Secretaria do Estado de Produção Rural - SEPROR com personalidade jurídica de direito público e autonomia administrativa e financeira, e se faz presente em todo Estado do Amazonas com 68 Unidades Locais e 6 Postos Avançados, tendo como finalidade a supervisão, a coordenação e a execução de atividades de assistência técnica e extensão agropecuária e florestal, no âmbito das políticas e estratégias dos governos federal e estadual para os setores agropecuário, florestal, pesqueiro e agroindustrial.

O IDAM executa suas ações com recursos próprios, oriundos do Governo do Estado do Amazonas, recebendo também apoio de diversas instituições parceiras como da esfera Federal, Estadual e Municipal, bem como, de organizações não governamentais.

A partir de 18 de maio de 2007, absorveu parte das atividades da Agência de Florestas e Negócios Sustentáveis do Amazonas - Afloram, e o nome foi alterado para Instituto de Desenvolvimento Agropecuário e Florestal Sustentável do Estado do Amazonas, permanecendo a mesma sigla: IDAM.

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

- Assistência técnica aos agricultores familiares e produtores rurais na gestão de lavouras, criações, piscicultura, arranjos produtivos, planos de manejo florestal e atividades extrativas;
- Elaboração de projetos de crédito rural para custeio e investimento nas áreas de preparo e recuperação de áreas de cultivo, plantios de lavouras e pastagens, aquisição de equipamentos, insumos e de animais;
- Elaboração de projetos para pleitear créditos de fomento junto ao Fundo de Promoção Social e Erradicação da Pobreza - FPS;
- Apoio à organização dos agricultores familiares e produtores rurais em associações, cooperativas, sindicatos, com orientação sobre aspectos legais e de gestão;
- Acompanhamento da estimativa da produção agropecuária, de perdas agrícolas, necessidade de sementes e mudas;
- Apoio aos agricultores familiares para licenciamento ambiental, inclusive outorga de água para piscicultura e irrigação;
- Informações e capacitação em gestão da propriedade rural, gestão de negócios;
- Apoio na implantação de agroindústrias para beneficiamento da produção, queijarias, laticínios, polpas e doces, pequenos abatedouros e etc.

POLÍTICA DA QUALIDADE DO IDAM

Prestar serviços de assessoramento técnico e gerenciamento aos produtores rurais e suas organizações em atividades agrícolas e não- agrícolas, capacitação, apoio ao fomento, associativismo e comercialização de produtos agrícolas e beneficiamento da produção agropecuária do Amazonas.

MISSÃO

Prestar serviços de Assistência Técnica e Extensão Rural - (ATER) aos agricultores familiares e produtores rurais do Estado do Amazonas, mediante processos educativos e participativos, que lhes assegurem sustentabilidade, cidadania e melhoria na qualidade de vida.

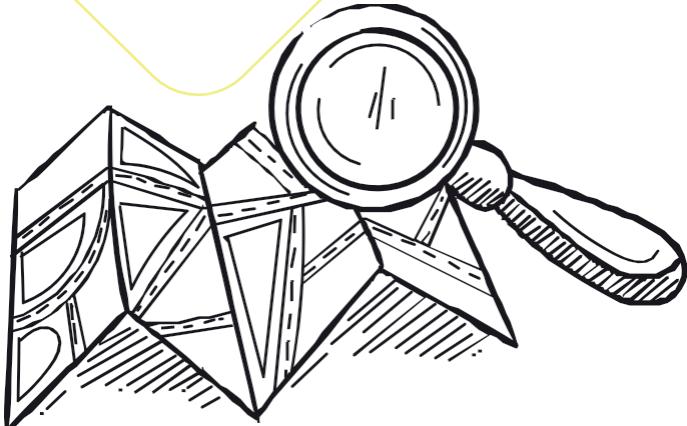
VISÃO

Ser referência em Assistência Técnica e Extensão Rural, comprometido com o desenvolvimento rural sustentável e melhoria da qualidade de vida das populações rurais.

VALORES

Ética, transparência, responsabilidade, comprometimento, probidade, inovação, participação, gestão democrática, cooperação e compromisso socioambiental.

CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO



Atendimento Presencial

No Instituto de Desenvolvimento Agropecuário e Florestal Sustentável do Estado do Amazonas – IDAM.

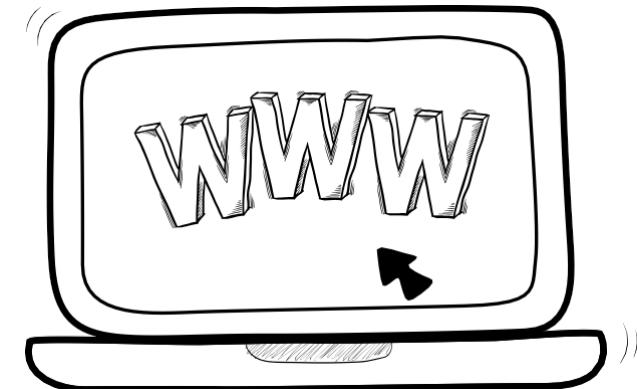
Endereço: Avenida Carlos Drummond de Andrade, 1460 – Bloco G - 2º Andar, Conjunto Atílio Andreazza – Japiim, Manaus – AM – CEP: 69.077-730

Atendimento Virtual

Por meio do site: www.idam.am.gov.br, que disponibiliza 2 (dois) canais com finalidades diferentes:

Fala.BR (manifestações de ouvidoria: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações);

Fale Conosco (dúvidas).



SERVIÇOS DE OUVIDORIA / FALE CONOSCO

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 (Fala.BR).

O Fala.BR 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.

FORMAS DE ATENDIMENTO:

PRESENCIAL	ELETRÔNICO	TELEFONE	E-MAIL
 No IDAM. Endereço: Avenida Carlos Drummond de Andrade, 1460 – Bloco G - 2º Andar, Conjunto Atílio Andreazza – Japiim, Manaus – AM – CEP: 69.077-730	 https://falabr.cgu.gov.br/web/AM	 (92) 98566-2691	 ouvidoria@idam.am.gov.br
HORÁRIO DE ATENDIMENTO Segunda a Sexta-feira, das 8h às 14h (exceto feriados). OBS: O serviço eletrônico funciona 24h.	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.	

COMO ACOMPANHAR AS MINHAS DEMANDAS?

Fala.BR

Se você for cadastrado, acesse o sistema e informe seu e-mail e senha.

Login Fala.Br

Identificação com restrição de acesso.
Insira seus dados de login e senha para continuar.

Login

Senha

[Não possui usuário? Criar Conta](#) [Esqueci a senha](#)

Entrar

O sistema apresentará a lista das suas manifestações já realizadas.

Se você não for cadastrado, acesse o sistema e clique em Consultar manifestação.

[Não possuo cadastro](#)

Consultar manifestação

Para manifestações registradas a partir do dia 05/05/2019: Informe o número de protocolo e o código de acesso.

Para manifestações registradas antes de 05/05/2019: Informe o número de protocolo e e-mail utilizado durante o registro da manifestação.

Clique em detalhar para visualizar o andamento da manifestação.

Acesso a informação- LAI

Acesse o sistema e informe seu CPF e senha.

Login Fala.Br

Identificação com restrição de acesso.
Insira seus dados de login e senha para continuar.

Login

E-mail ou CPF

Obrigatório.

Senha

Digite sua senha

Obrigatório.

[Esqueci minha senha](#) [Não possui usuário? Criar conta](#)

Voltar **Entrar**

O sistema apresentará a lista das suas solicitações já realizadas.

Clique no número de protocolo para visualizar o andamento do pedido de acesso à informação.

Fale Conosco Ouvidoria

Por ser uma demanda encaminhada por e-mail, não é possível o acompanhamento. A resposta será enviada para o e-mail informado.

Fale Conosco

Ouvir

[Compartilhar](#) [Tweetar](#)

Nome completo *

Endereço de Email *

CPF Fone

Assunto

Mensagem *

Enviar

[Compartilhar](#) [Tweetar](#)

Os campos com asterisco (*) são de preenchimento obrigatório.



ouvidoria@idam.am.gov.br



(92) 98566-2691

COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO DO IDAM

Com vistas à melhoria da gestão pública e ao atendimento de qualidade ao usuário dos serviços públicos, o Instituto de Desenvolvimento Agropecuário Florestal e Sustentável do Estado do Amazonas – IDAM se compromete a:

- Atender ao usuário dos serviços públicos com respeito, urbanidade e cortesia;
- Atender, com prioridade, às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e aos obesos;
- Capacitar o usuário dos serviços públicos para participar da gestão e exercer o controle social da administração pública;
- Receber, examinar e encaminhar reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações de informação referentes a procedimentos e ações de agentes, órgãos e Entidades do Governo do Estado;
- Orientar e capacitar os agentes públicos sobre as atividades de ouvidoria;
- Manter atualizado na internet o Portal de Transparéncia do Estado do Amazonas com informações institucionais que sejam de interesse geral;
- Fazer uso de instrumentos de avaliação de satisfação social.





Secretaria de
Produção
Rural

