

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

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO DA OUVIDORIA - 2025

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**

Eliane Ferreira da Silva
Diretora-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 / Autoridade de Monitoramento da LAI
- **Ouvidora**

1. APRESENTAÇÃO

O Instituto de Desenvolvimento Agropecuário e Florestal Sustentável do Estado do Amazonas – **IDAM** desempenha papel fundamental na administração pública, atuando como um importante canal de comunicação entre os cidadãos e as instituições governamentais. Sua atuação visa ouvir, registrar, analisar e encaminhar as demandas e manifestações da população, contribuindo para a promoção da transparência, da justiça e da eficiência na gestão pública.

Em conformidade com a **Lei Geral de Proteção e Defesa do Usuário dos Serviços Públicos (Lei nº 13.460/2017)**, a Ouvidoria do IDAM elabora anualmente um **Relatório de Atividades**, com o objetivo de subsidiar o processo de tomada de decisão da gestão institucional. Esse relatório contempla a produção e a análise de dados e informações referentes às atividades desenvolvidas, bem como a proposição e o monitoramento de medidas voltadas à correção e à prevenção de falhas e omissões na prestação dos serviços públicos, conforme disposto no Art. 14, inciso II, da referida Lei, e no Art. 8º, inciso VII, do **Decreto nº 40.636/2019**.

O relatório apresenta, entre outros aspectos:

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

Além disso, são demonstrados os resultados das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria e pelo **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)**, evidenciando sua contribuição para o fortalecimento institucional, o aumento da eficiência administrativa, a transparência e a resolução pacífica de conflitos. De forma

quantitativa, o documento também apresenta os principais dados relacionados às demandas registradas, bem como sugestões para a melhoria contínua dos serviços prestados pelo IDAM.

A **Lei nº 12.527/2011**, conhecida como Lei de Acesso à Informação, regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas. Em vigor desde 16 de maio de 2012, essa norma instituiu o **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)**, conforme previsto no Art. 9º, possibilitando a qualquer pessoa, física ou jurídica, independentemente de justificativa, solicitar e receber informações públicas dos órgãos e entidades governamentais.

A referida Lei aplica-se aos três Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, incluindo os Tribunais de Contas e o Ministério Público. As entidades privadas sem fins lucrativos também estão sujeitas à obrigatoriedade de divulgação de informações relacionadas ao recebimento e à aplicação de recursos públicos. No âmbito estadual, o **Decreto nº 48.999/2024** reforça a necessidade de manutenção do SIC em unidade física devidamente identificada, de fácil acesso e aberta ao público, conforme disposto em seu Art. 11. Dessa forma, o **Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)** funciona de maneira integrada ao Setor de Ouvidoria do IDAM.

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

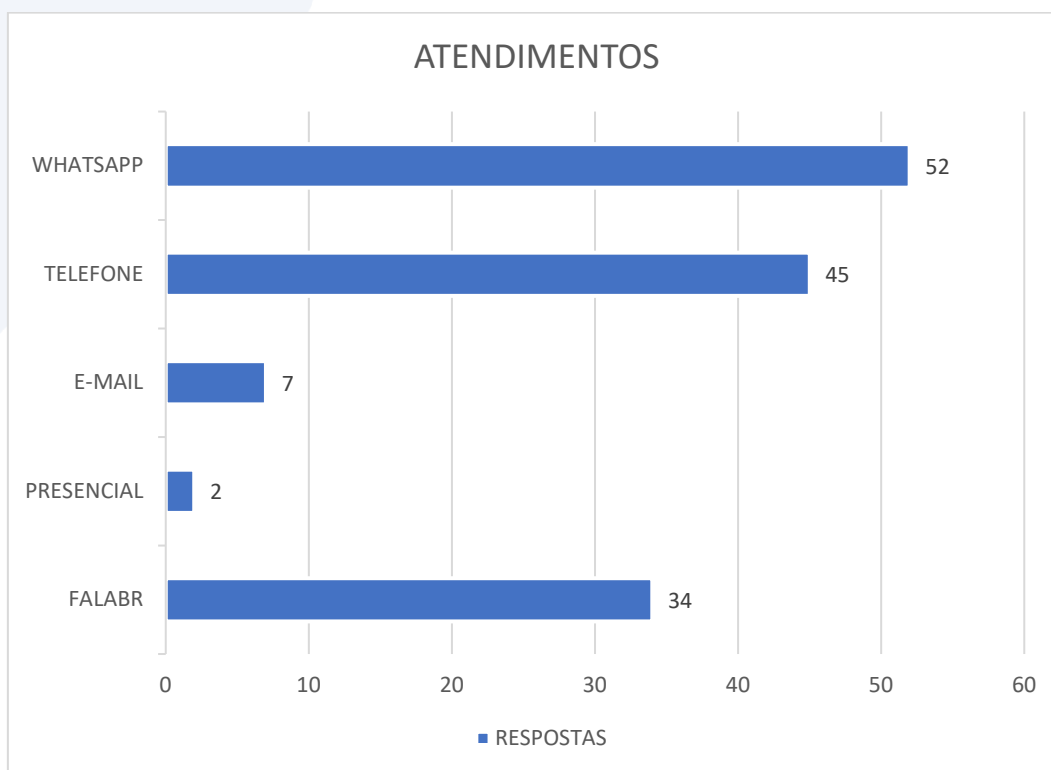
Conj. Atílio Andreazza - Japiim

Manaus - AM - CEP: 69077-730

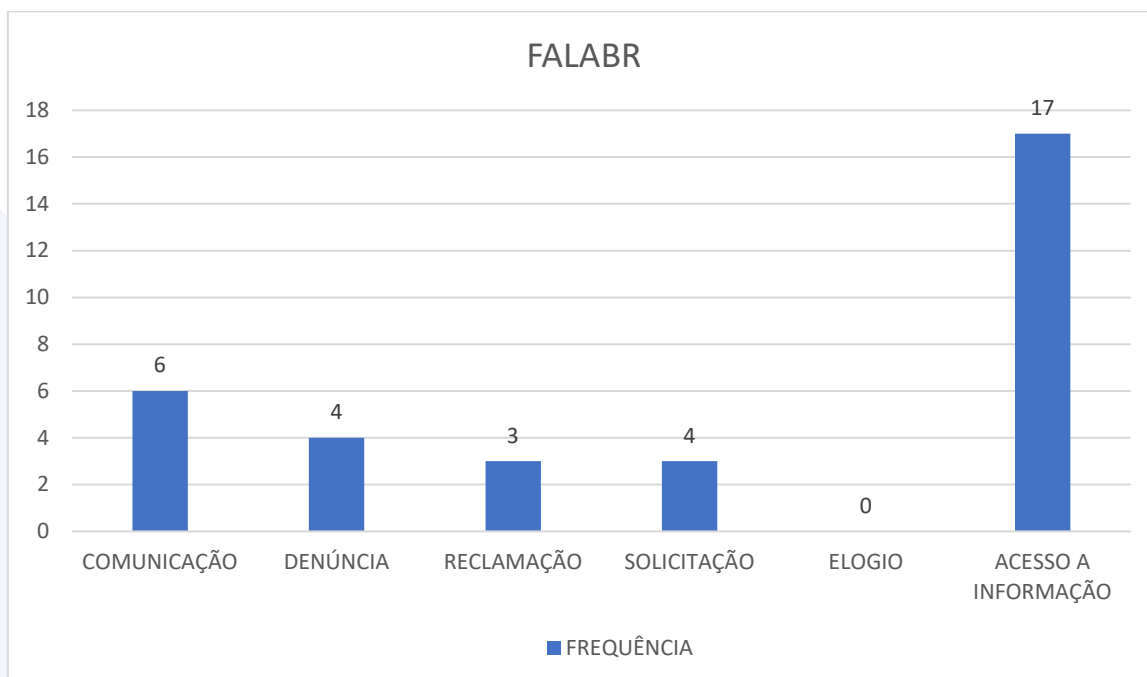
Horário de atendimento: 08h às 17h (de segunda a sexta)

3. REGISTROS DE ATENDIMENTOS

Atendimentos no ano de 2025.



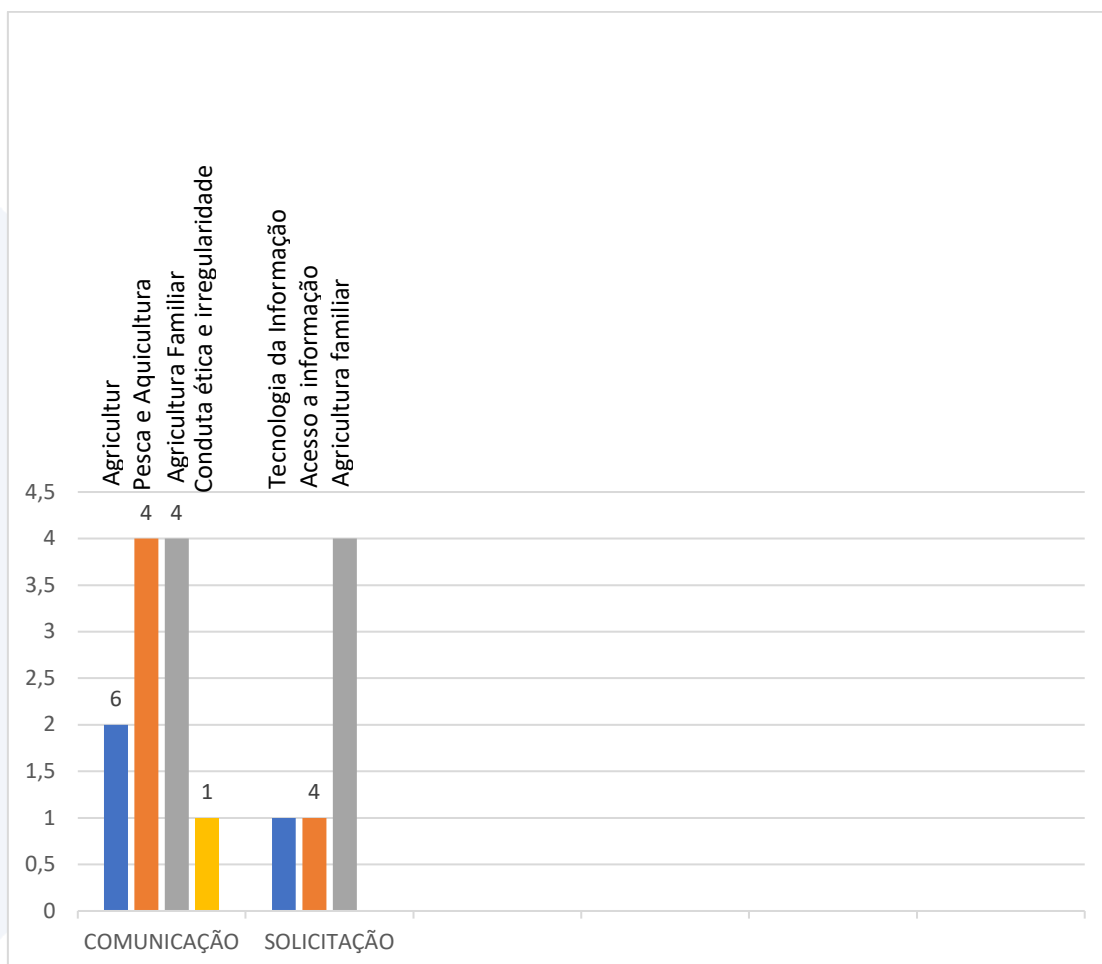
3.1. REGISTRO PELO FALABR



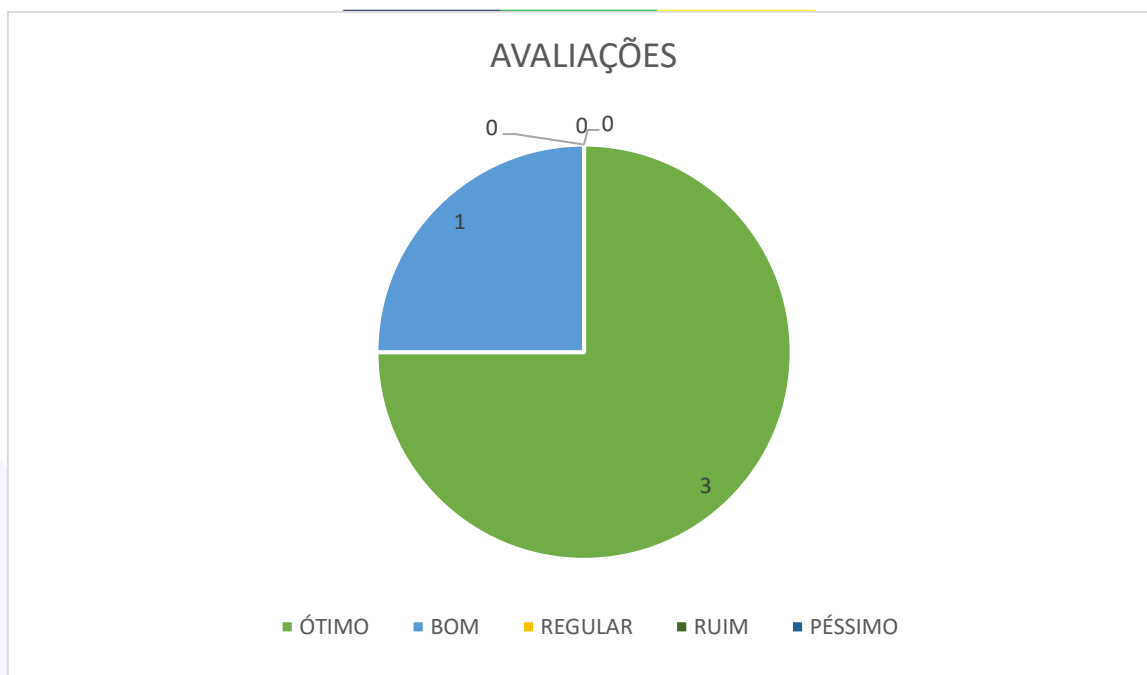
As manifestações possuem prazos pré-definidos pela legislação, de acordo o tipo de informação:

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

No ano de 2025, os atendimentos da Ouvidoria do IDAM foram realizados por meio dos seguintes canais: atendimento presencial, plataforma **Fala.BR**, pedidos de acesso à informação pela plataforma **Fale Conosco**, telefone/WhatsApp e e-mails. Observou-se que a maior parte das demandas foi registrada por meio de telefone/WhatsApp e e-mail, consistindo, em sua maioria, em solicitações de informações diversas sobre os serviços prestados por esta instituição.

Dessa forma, tais atendimentos tiveram caráter informativo e não demandaram registro na plataforma **Fala.BR**.



A Ouvidoria do IDAM, Participou do II Seminário Nacional de Ouvidoria de 2025. Realizado na Tribunal de contas - TCE/AM.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Ouvidoria do IDAM tem cumprido seu papel essencial na recepção, no encaminhamento e na solução das demandas apresentadas pelos cidadãos, contribuindo de forma significativa para o aprimoramento da gestão pública e para a transparência das ações governamentais.

Apesar dos desafios enfrentados, a Ouvidoria mantém-se como um canal de confiança entre o cidadão e a instituição, atuando de maneira comprometida e responsável. Além disso, encontra-se em constante processo de aperfeiçoamento, buscando qualificar continuamente seus fluxos de trabalho e aprimorar o atendimento prestado à população.

A cada ano, são implementadas melhorias com o objetivo de fortalecer as atividades desenvolvidas, garantindo maior eficiência, qualidade e efetividade no cumprimento de sua missão institucional.