



# CARTA DE SERVIÇOS



Secretaria de  
**Produção  
Rural**



CARTA DE

# SERVIÇOS



Secretaria de  
**Produção  
Rural**



## **Roberto Maia Cidade Filho**

Governador do Estado

## **Serafim Fernandes Corrêa**

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

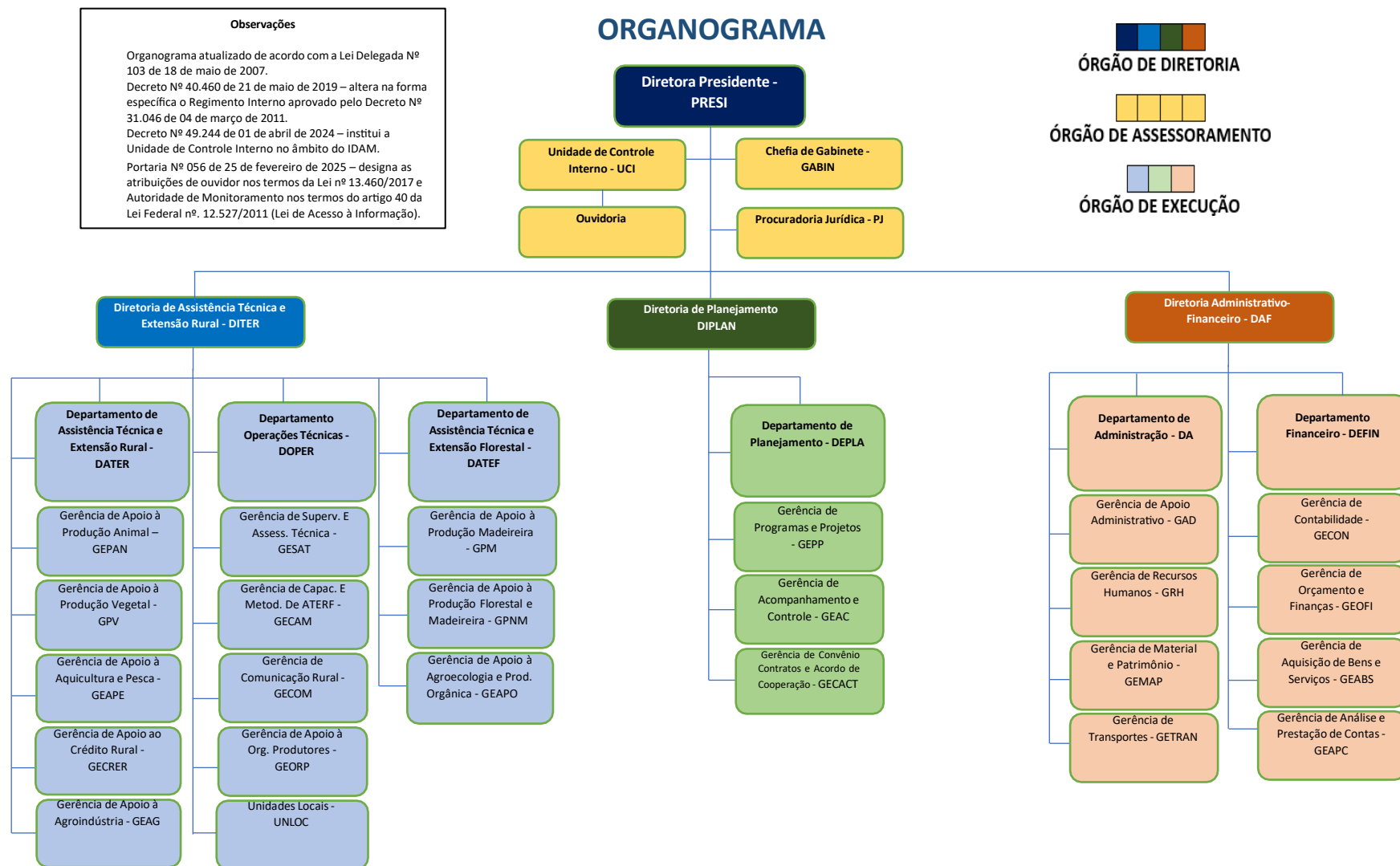
### **Victor Medeiros Dantas de Góes**

Diretor de Planejamento Institucional

**Observações**

Organograma atualizado de acordo com a Lei Delegada Nº 103 de 18 de maio de 2007.  
Decreto Nº 40.460 de 21 de maio de 2019 – altera na forma específica o Regimento Interno aprovado pelo Decreto Nº 31.046 de 04 de março de 2011.  
Decreto Nº 49.244 de 01 de abril de 2024 – institui a Unidade de Controle Interno no âmbito do IDAM.  
Portaria Nº 056 de 25 de fevereiro de 2025 – designa as atribuições de ouvidor nos termos da Lei nº 13.460/2017 e Autoridade de Monitoramento nos termos do artigo 40 da Lei Federal nº. 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

## ORGANOGRAMA



ÓRGÃO DE DIRETORIA

ÓRGÃO DE ACESSORAMENTO

ÓRGÃO DE EXECUÇÃO

# 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.

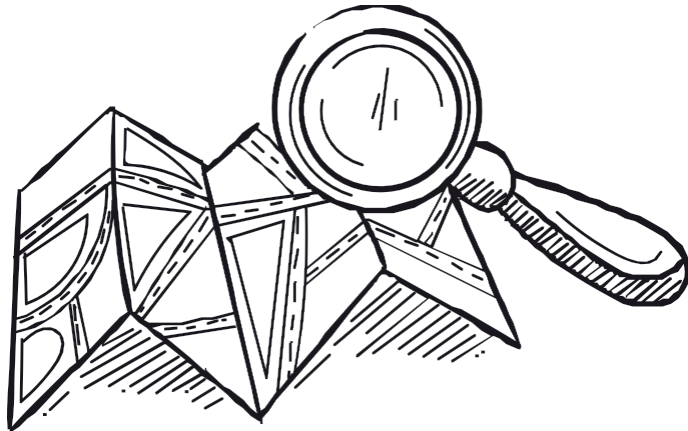
## VISÃO

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.

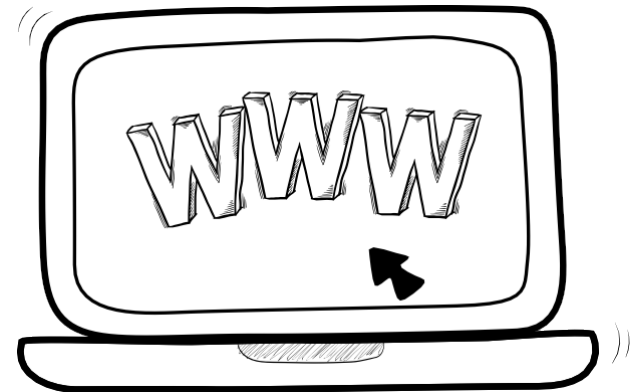
Endereço: Avenida Carlos Drummond de Andrade, 1460 – Bloco G - 2º Andar, Conjunto Atílio Andreazza – Japiim, Manaus – AM – CEP: 69.077-730

### ATENDIMENTO VIRTUAL

Por meio do site: [www.idam.am.gov.br](http://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



No IDAM. Endereço: Avenida Carlos Drummond de Andrade, 1460 – Bloco G - 2º Andar, Conjunto Atílio Andreazza – Japiim, Manaus – AM – CEP: 69.077-730

### ELETRÔNICO



[cgu.gov.br](http://cgu.gov.br)

### TELEFONE



(92) 98566-2691

### E-MAIL



(92) 98566-2691

## HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Segunda a Sexta-feira, das 8h às 17h (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.



O sistema apresentará a lista das suas manifestações já realizadas.

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

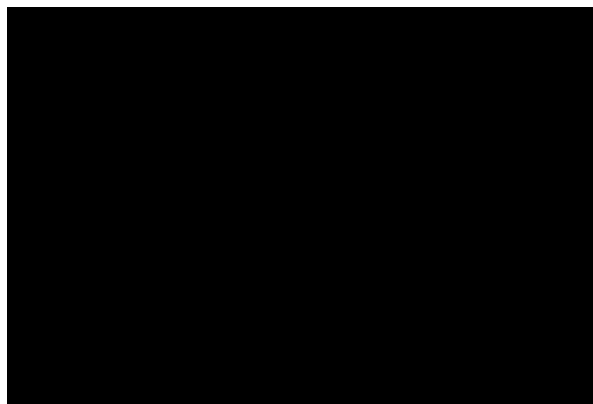
Não possuo cadastro

[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.

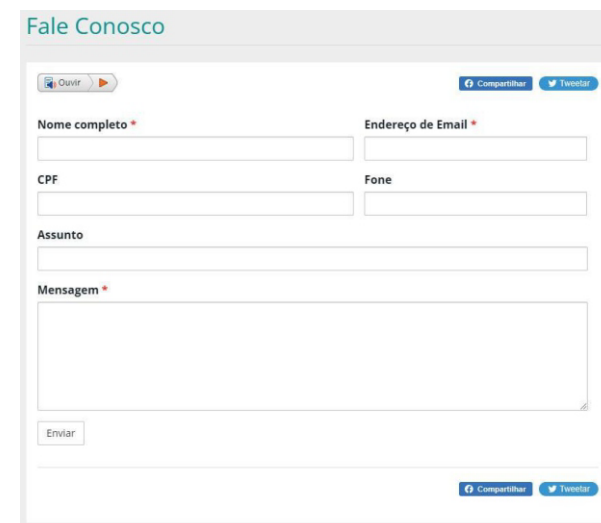


O sistema apresentará a lista das suas solicitações já realizadas.

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.



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



[ouvidoria@idam.am.gov.br](mailto: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 Transparência 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**

