



FEPIAM

Fundação Estadual dos
Povos Indígenas do Amazonas

LEI 13.460-2017

CÓDICO DE DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

CARTA DE SERVIÇO AO CIDADÃO



Governador do Estado do Amazonas

Wilson Miranda Lima

Vice-Governador do Estado

Tadeu de Souza Silva

Diretor Presidente

Sinésio Isaque

Diretor Administrativo-Financeiro

Carlos Alexandre

Diretor Técnico

Joabe Leonam

Elaboração

Marlice Cristina Rodrigues - Coordenadora da Unidade de Controle Interno - UCI

Revisão

Eliene Cardoso - Chefe de Departamento de Administração e Finanças - DAF

Diagramação

Fillipe Barroso - Assessor de Comunicação - ASSCOM

Fernando Pimentel Nascimento

Atualização do Documento

Data: 29 de Dezembro de 2023

SUMÁRIO

01 INTRODUÇÃO
PÁGINA 04

02 QUEM SOMOS
PÁGINA 05

03 ONDE ESTAMOS
PÁGINA 09

04 CANAIS DE
ATENDIMENTO
PÁGINA 10

05 COMPROMISSO DE
ATENDIMENTO
PÁGINA 11

INTRODUÇÃO

Para atender com eficiência e eficácia a População indígena, e dar visibilidade e transparência às suas ações, a Fundação Estadual dos Povos Indígenas do Amazonas - FEPIAM apresenta sua Carta de Serviços, que é uma orientação aos usuários sobre os Serviços Públicos: como, quando o, onde e em que situação podem ser utilizados.

A Carta de Serviços ao Usuário é um instrumento de gestão pública, que contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, e contemplando as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários. Esta Carta de Serviços possibilita o acompanhamento, avaliação e desempenho da Fundação Estadual dos Povos Indígenas do Amazonas no cumprimento da sua missão Institucional.

QUEM SOMOS

Instituída por meio do Decreto nº 36.653, de 28 de janeiro de 2016, a Fundação Estadual dos Povos Indígenas - Fepiam é um órgão integrante da Administração Indireta do Poder Executivo, dotada de personalidade jurídica de direito público, autonomia administrativa e financeira e está vinculada à Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania (SEJUSC).

Sua finalidade é formular, coordenar e executar as políticas públicas Indígenas de etnodesenvolvimento sustentável e a preservação dos valores étnicos, culturais e históricos no estado do Amazonas.

2.1 PRINCÍPIOS ORGANIZACIONAIS

CARTA DE SERVIÇO AO CIDADÃO

Missão (Norü Puracü)

Integrar as ações governamentais através da formulação, implementação, execução e gestão de políticas públicas de etnodesenvolvimento para os Povos Indígenas do Amazonas

Wuiwa na ngemagüêü i aégacü arü puracugü nawa i inuéü, rü nguutchiegü Rü üatanücüü Rü nguacü namaã i cuaü i iãnerü puracugü marü muguwa i ãpane naca ya ianegü i mayuguarü rü amazonarü naanewa maéü..

Visão (Nagu na Dawenüü)

Desenvolver, impulsionar e fortalecer o etnodesenvolvimento, valorizando e ampliação de forma integrada a outras políticas setoriais, com vistas a melhoria dos indicadores sustentáveis e a preservação dos valores étnicos, culturais e históricos no Estado do Amazonas

Naporaë rü ya iãcüe nüü i üU tacümagü i torü deãgü e culturagU i namaeüi igüü, nawa ya üücuüca aecacüta nii, i na poügüüca rü nü nadaugü üca i torü tacümagü torü wiyaegü e historiagü i düwa estado amazonawa taguma yaguüca.

Valor (Nor Me)

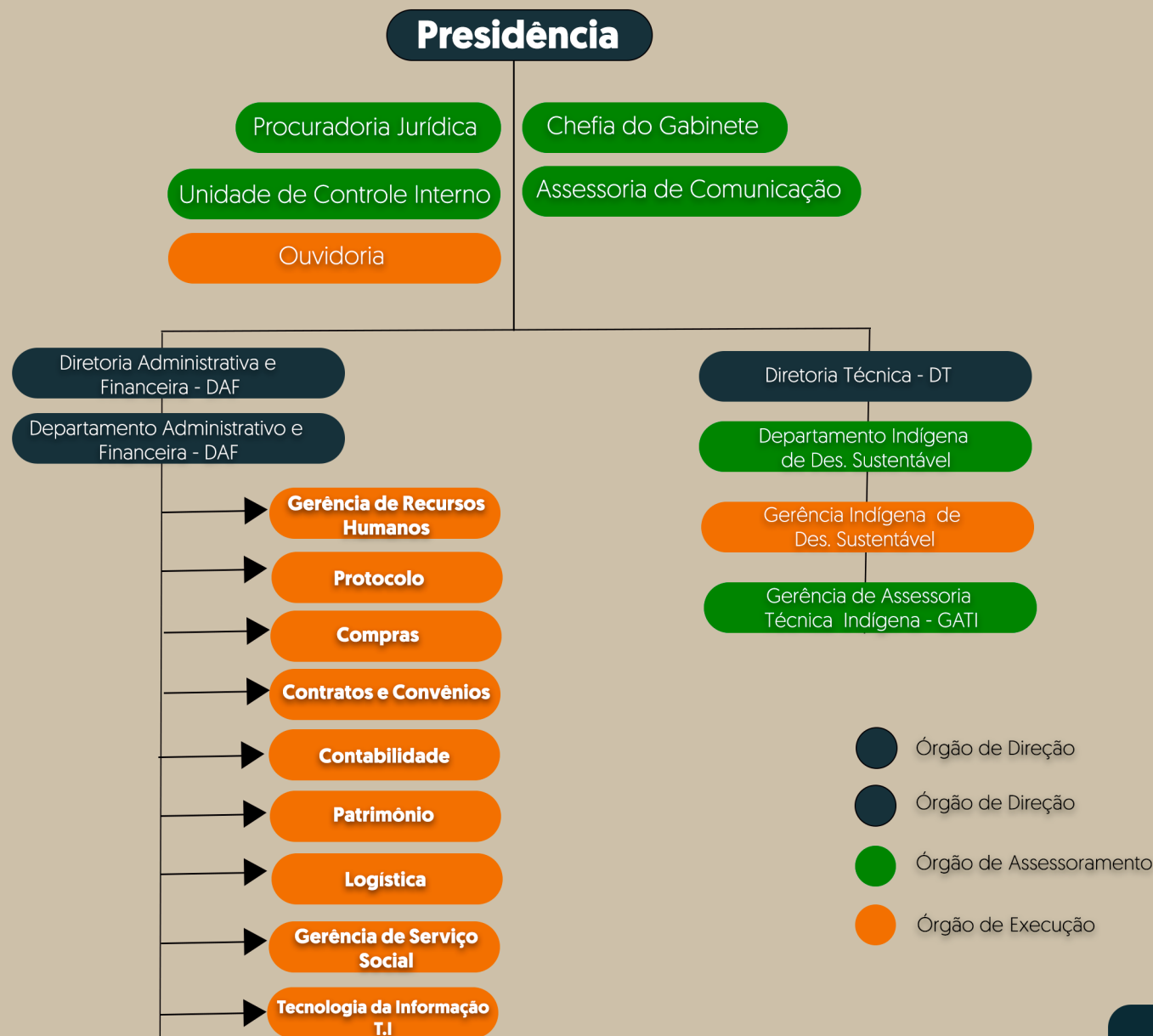
Responsabilidade, Ética, Transparência, Eficiência no atendimento às demandas dos Povos Indígenas, Imparcialidade, Valorização do Servidor Público e Trabalho em equipe.

Nanawae na naüãü na Ngõü na ya ngÜü, i naca i pecagüü, na aecacü ta tüü na yauãü, rü tauatama tüü i naüüchiü, rü nhümatchi Meã Ätücümüãcü tüü na yaÜü.

Tradução: Língua Tikuna

2.2 ORGANOGRAMA INSTITUCIONAL

CARTA DE SERVIÇO AO CIDADÃO



2.3 AÇÕES MACROS

Nossas ações são voltadas ao atendimento dos 62 [sessenta e dois] municípios do Estado do Amazonas.

Apoio Técnico

Orientações Técnicas a distância e presencial;
Visitas Técnicas;
Mídias Sociais;
E-maisl;
Contato Telefônico

Apoio às Organizações da Sociedade Civil - OSC's

Termo de Fomento com as OSC's;
Regularização e Orientações;
Monitoramento e avaliação das ações e recursos repassados .

Gestão Ambiental e Territorial das Terras Indígenas; Produção Sustentável do Povo Indígena [Economia da Biodiversidade]; Promoção de Direitos Socioculturais do Povo Indígena; Promoção e Proteção de Conhecimentos Tradicionais.

ONDE ESTAMOS

Fundação Estadual dos Povos Indígenas do Amazonas - FEPIAM

Av. Torquato Tapajós, S/N – Colônia Terra
Nova, Manaus – AM, CEP: 69058-830.

EMAIL:

fepiam@fepiam.am.gov.br

03

CANAIS DE ATENDIMENTO

Atendimento Presencial

Sede da Fundação Estadual dos Povos Indígenas do Amazonas - FEPIAM
Av. Torquato Tapajós, s/n — Colônia Terra Nova, CEP 69.058-830
Manaus — AM

Horário de Funcionamento:

08:00 às 12:00 / 13:00 às 17:00 horas De Segunda à Sexta-Feira

Atendimento Presencial

Por meio do site: <http://www.fei.am.gov.br/>, que disponibiliza 04 [quatro] canais com finalidades diferentes:

e-Ouv [manifestações de ouvidoria: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações]; e-Sic [solicitações de acesso à informação]; Fala.br [manifestações de ouvidoria: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações].

COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO DA FEPIAM

Com vistas à melhoria da gestão pública e ao atendimento de qualidade ao usuário dos serviços públicos, a Fundação Estadual dos Povos Indígenas do Amazonas — FEPIAM, se compromete a:

- Atender à População Indígena usuária dos serviços públicos com respeito, urbanidade e cortesia;
- O Atender, com prioridade aos PCDFs, aos idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e aos obesos;
- O Capacitar o usuário dos serviços públicos para participar da gestão e exercer o controle social da administração pública;
- O Receber, examinar e encaminhar reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações de informação referentes ao procedimentos e ações de agentes, Órgãos e Entidades do Governo do Estado;
- O Orientar e capacitar os agentes públicos sobre as atividades de ouvidoria;
- O Manter atualizado na internet o Portal de Transparência da Fundação Estadual dos Povos Indígenas do Amazonas — Fepiam, com informações institucionais que sejam de interesse geral;



FEPIAM

Fundação Estadual dos
Povos Indígenas do Amazonas



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

TRABALHO QUE TRANSFORMA

