FEPIAM
Fundação Estadual dos
Povos Indígenas do Amazonas

LEI 13.460-2017
CÓDIGO DE DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

CARTA DE SERVIÇO AO CIDADÃO

INSTRUMENTO DE TRANSPARÊNCIA, ESCUTA E COMPROMISSO COM OS DIREITOS DOS POVOS ORIGINÁRIOS DO AMAZONAS.

AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO
TRABALHO QUE TRANSFORMA

Governador do Estado do Amazonas
Wilson Miranda Lima

Vice-Governador do Estado
Tadeu de Souza Silva

Diretor-Presidente
Nilton Macaxi

Diretor Adminstrativo e Financeiro
Joabe Leonam

Diretor Técnico
Andrey Gusmão

Elaboração
Joseme Laranjeira Pinto - Coordenadora da Unidade de Controle Interno - UCI

Revisão
Joabe Leonam - Diretor Administrativo e Financeiro

Diagramação
Thais Justiniano - Assessor de Comunicação - ASSCOM
Fernando Pimentel Nascimento

Atualização do Documento
Data: 15 de maio de 2025

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

01

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, um instrumento de orientação aos usuários sobre os serviços públicos: como, quando, onde e em que situação podem ser utilizados.

A Carta de Serviços ao Usuário é uma ferramenta de gestão pública que reúne informações sobre os serviços prestados, direta ou indiretamente, pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, contemplando as formas de acesso, os padrões de qualidade e os compromissos de atendimento ao cidadão.

Este documento permite o acompanhamento e a avaliação do desempenho da FEPIAM no cumprimento de sua missão institucional.

FEPIAM

AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO
TRABALHO QUE TRANSFORMA

02

QUEM SOMOS

Instituída pelo Decreto nº 36.653, de 28 de janeiro de 2016, sob o nome de Fundação Estadual do Índio (FEI), a instituição teve sua nomenclatura oficialmente alterada para Fundação Estadual dos Povos Indígenas do Amazonas (FEPIAM), por meio da Lei nº 6.522, de 17 de outubro de 2023.

A FEPIAM integra a Administração Indireta do Poder Executivo, possui personalidade jurídica de direito público, com 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 políticas públicas indígenas de etnodesenvolvimento sustentável, promovendo a preservação dos valores étnicos, culturais e históricos no Estado do Amazonas

FEPIAM

AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO
TRABALHO QUE TRANSFORMA

2.1 PRINCÍPIOS ORGANIZACIONAIS

Missão
Integrar as ações governamentais por meio da formulação, implementação e gestão de políticas públicas de etnodesenvolvimento para os Povos Indígenas do Amazonas.

Visão
Desenvolver, impulsionar e fortalecer o etnodesenvolvimento, integrando-o a outras políticas setoriais, visando à melhoria de indicadores sustentáveis e à preservação dos valores étnicos, culturais e históricos do Amazonas.

Valores
Responsabilidade, ética, transparência, eficiência, imparcialidade, valorização do servidor público e trabalho em equipe.

2.2 ORGANOGRAMA INSTITUCIONAL

2.3 AÇÕES MACROS

A FEPIAM atua em todos os 62 municípios do Estado do Amazonas, com ações voltadas à:

- Gestão ambiental e territorial das terras indígenas
- Produção sustentável e economia da biodiversidade
- Promoção e proteção de direitos socioculturais e conhecimentos tradicionais

Modalidades de apoio:

- Orientações técnicas (presenciais e a distância)
- Visitas técnicas
- Atuação em mídias sociais, e-mails e telefone institucional

03

ONDE ESTAMOS

Fundação Estadual dos Povos !ndigenas
do Amazonas - FEPIAM
Av. Torquato Tapajós, S/N – Colônia Terra
Nova, Manaus - **AM**, **CEP**: 69058-830.
EMAIL: fepiam@fepiam.am.gov.br.

FEPIAM

AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO
TRABALHO QUE TRANSFORMA

04

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 14:00 horas De Segunda à Sexta-Feira

Atendimento Virtual

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].

FEPIAM

AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO
TRABALHO QUE TRANSFORMA

05

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

AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO
TRABALHO QUE TRANSFORMA

FEPIAM
Fundação Estadual dos
Povos Indígenas do Amazonas

AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

TRABALHO QUE TRANSFORMA