

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

**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

Roberto Maia Cidade Filho

Vice-Governador do Estado

Serafim Fernandes Corrêa

Diretor-Presidente

Nilton Macaxi

Diretor Administrativo 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: 11 de maio de 2026

SUMÁRIO

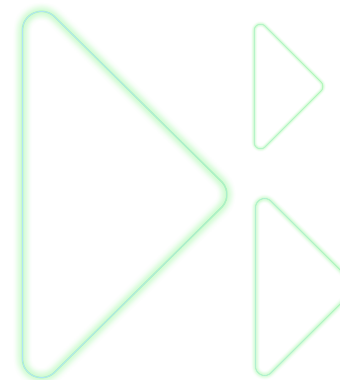
01 INTRODUÇÃO
PÁGINA 04

02 QUEM SOMOS
PÁGINA 05

03 ONDE ESTAMOS
PÁGINA 09

04 CANAIS DE
ATENDIMENTO
PÁGINA 10

05 COMPROMISSO DE
ATENDIMENTO
PÁGINA 11



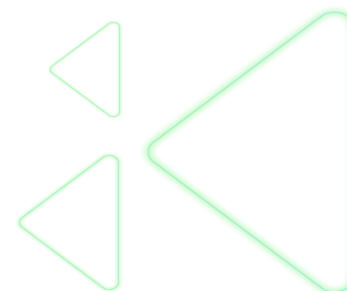


INTRODUÇÃO

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, 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.



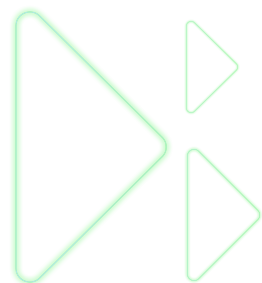
QUEM SOMOS



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



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 Indígenas
do Amazonas - FEPIAM

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

EMAIL:

fepiam@fepiam.am.gov.br



09

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 12:00 / 13:00 às 17:00 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].



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:

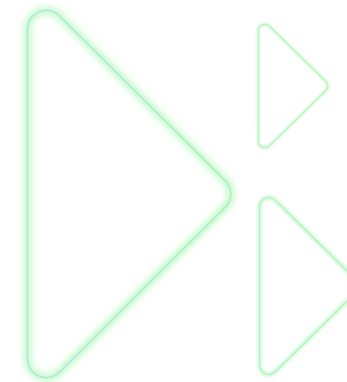
Atender à População Indígena usuária dos serviços públicos com respeito, urbanidade e cortesia;

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

