

# CARTA

DE *SERVIÇOS*



## **Governador do Estado**

Wilson Miranda Lima

## **Vice-Governador do Estado**

Tadeu de Souza Silva

## **Secretário Estadual de Defesa Civil**

CEL QOBM Francisco Ferreira Máximo Filho

## **Secretário Executivo de Defesa Civil**

CEL QOBM Clóvis Araújo Pinto Júnior

## **Secretário Adjunto Técnico**

CEL QOBM Erick de Mello Barbosa

## **Secretário Adjunto de Operações**

TC QOBM Adson de Souza Ferreira

## **Secretário Adjunto Administrativo**

André Santos de Souza – 2º TEN QOABM

## **Ouvidora da Defesa Civil**

Fábia Sant'Ana dos Santos – 1º TEN QCOBM

# SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	4
POSICIONAMENTO ESTRATÉGICO DO SUBCOMANDO DE AÇÕES DE DEFESA CIVIL.....	5
SERVIÇOS DE OUVIDORIA.....	6
FALE CONOSCO.....	7
COMO ACOMPANHAR AS DEMANDAS.....	8
PRIORIDADES DE ATENDIMENTOS.....	9
PORTIFÓLIOS DE SERVIÇO.....	10
COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO .....	11

# APRESENTAÇÃO

A Defesa Civil do Estado do Amazonas, passa a integrar a estrutura organizacional do Poder Executivo Estadual, dentre os órgãos da administração direta executores de políticas públicas, previstos no inciso II do artigo 3.º da Lei Delegada n.º 122, de 15 de outubro de 2019, através da LEI nº 7.056, DE 19 DE SETEMBRO DE 2024.

A instituição tem por finalidade estabelecer medidas permanentes de proteção da população do Estado do Amazonas, por intermédio de ações de prevenção, mitigação, preparação, resposta e recuperação destinadas a minimizar e recuperar os efeitos de desastres naturais e incidentes tecnológicos.

## SERVIÇO PÚBLICO

Atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou 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)



# POSICIONAMENTO ESTRATÉGICO DA DEFESA CIVIL

## MISSÃO



Promover, coordenar e executar as ações de defesa civil de forma eficiente e ágil em todo Estado do Amazonas, integrada com os órgãos do Sistema Nacional de Proteção e Defesa Civil, a nível Federal, Estadual e Municipal, buscando à melhoria da qualidade de vida dos afetados pelo desastre através da Prevenção, Preparação, Resposta e Recuperação.

## VISÃO



Tornar-se reconhecida nas ações de Defesa Civil pelo elevado nível de capacitação, planejamento, articulação, logística e administração.

## VALORES



Comprometimento, ética, responsabilidade, espírito de corpo, eficiência, valorização, legalidade e solidariedade.

# SERVIÇOS DE OUVIDORIA

A ouvidoria exerce a função de facilitar o atendimento da população com a administração pública por meio da plataforma integrada dos canais de acesso (Fala.Br/LAI), correspondências (e-mail, formulários, manifestações presenciais e aplicativos whatsapp).

O Fala.BR foi desenvolvido para receber reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações referentes aos serviços públicos prestados pelos Órgãos e Entidades do Governo do Estado.

## CANAIS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO:

### PRESENCIAL



Avenida Urucará, 183 -  
Cachoeirinha  
CEP: 69065-180  
Defesa Civil do Estado  
do Amazonas

### ELETRÔNICO



<https://falabr.cgu.gov.br/web/AM>  
E-mail: [ouvidoria@defesacivil.am.gov.br](mailto:ouvidoria@defesacivil.am.gov.br)

### WHATSAPP



(92) 98555-0703

### HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Segunda a Sexta-feira, das 9h  
às 14h (exceto feriados)

### 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.

# FALE CONOSCO

O Fale Conosco é uma ferramenta de atendimento ao usuário de serviços públicos para esclarecimento de dúvidas sobre atividades da Defesa Civil do Estado.

FORMAS DE ATENDIMENTO:

## PRESENCIAL



Av. Urucará, nº  
183 – Cachoerinha -  
Defesa Civil do  
Estado do Amazonas

## ELETRÔNICO



[https://www.defesacivil.am.gov.br/fale-  
conosco 2/](https://www.defesacivil.am.gov.br/fale-conosco-2/)  
[ouvidoriadefesacivil@gmail.com](mailto:ouvidoriadefesacivil@gmail.com)

## WHATSAPP



(92) 9855-0703

## HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Segunda a Sexta-feira,  
das 9h às 14h (exceto  
feriados).

OBS: O serviço eletrônico  
funciona 24h.

## INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS

Nome, endereço de e-mail,  
telefone e descrição da demanda de  
forma clara e objetiva.

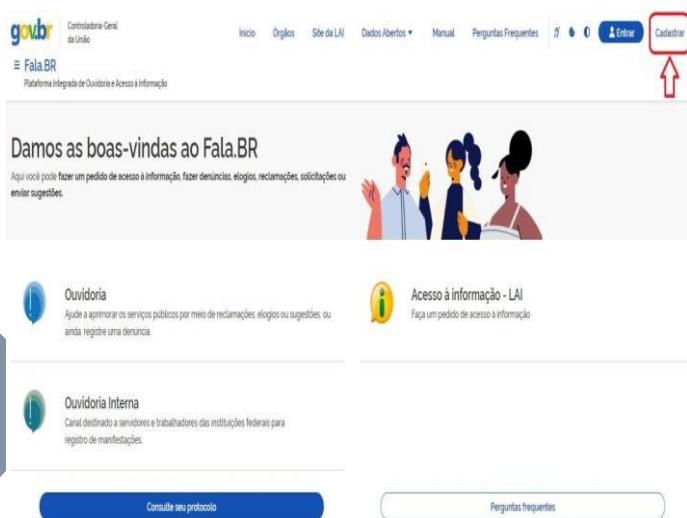
## PRAZO DE RESPOSTA

De forma imediata ou, caso a  
informação não esteja disponível, o  
prazo será de 30 (trinta) dias  
corridos.

# COMO ACOMPANHAR AS DEMANDAS?

## Fala.BR/LAI

Para acessar o sistema integrado precisa ser cadastrado na conta gov.br, informe seu e-mail e senha. Clique aqui: <https://falabr.cgu.gov.br/web/AM>



Se você não for cadastrado, acesse o Sistema gov.br e crie a conta para realizar sua manifestação e acompanhar.

Desde o dia 01/12/2023 os pedidos de acesso à informação (LAI), foram registrados na Plataforma Integrada Fala.BR

## Fale Conosco/e-mail Institucional

Por ser encaminhado 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.

## Pesquisa de Satisfação

Prezados usuários, a Ouvidoria recebe a sua opinião através da pesquisa de satisfação, sobre o atendimento que lhe foi prestado e como podemos melhorar.



<https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=mDIHhYefEUC8I4euBOYSBGgZEO1cNJLhiOVvJciiRVUODVEWVVBSTJVUERYQzA2MURRRDZZMjVIQI4u>



# PRIORIDADES DE ATENDIMENTO

Populações afetadas por desastres naturais e tecnológicos, atendidas com ações planejadas, imediatas e acompanhadas pelo Sistema Estadual de Defesa Civil do Amazonas, priorizando salvar vidas e reestabelecer a normalidade.



# PORTIFÓLIO DE SERVIÇOS

Acesso aos serviços oferecidos :

<https://www.defesacivil.am.gov.br/portfolio-de-servicos-2/>

- **Prevenção:** monitoramento do nível dos rios, monitoramento do tempo e do clima, qualidade do ar, defesa civil na escola, projeto água boa, mapeamento de área de risco, campanhas educativas para prevenção de risco e desastres;
- **Preparação:** Plano Estadual de Proteção e Defesa Civil, Plano Tático Estiagem 2024, Planos de contingências dos municípios do Amazonas:  
<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrljoiZig5MzkyM2QzMGMkZi00MGRiLWJhYmYtMjcyZTBkMmNiZDc2liwidCI6Ijg1NDczOTk4LTFmO DEtNDAXMS1iYzk3LTg3YWUwNGU2MTIwNCJ9.>
- **Resposta:** entrega de ajuda humanitária, acompanha e realiza vistorias em áreas de risco e emissão de laudos técnicos, assessora os municípios em Situação de Emergência e Estado de Calamidade Pública; repassa transferências de recursos financeiros do Fundo Estadual de Proteção e Defesa Civil- FEPDEC para os Fundos Municipal de Defesa Civil;
- **Recuperação:** Projeto em Elaboração.



# COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO

A Carta de Serviços foi atualizada com a finalidade de contribuir para a evolução da eficiência e eficácia das ações da **Secretaria Estadual de Defesa Civil**, seguindo as disposições da Lei 13.460 de 26 de junho de 2017 que destaca a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços da administração pública.

- Atender ao usuário dos serviços públicos com respeito, acessibilidade, urbanidade e cortesia, linguagem simples e compreensível;
- Atender as pessoas afetadas por desastres, respeitando as prioridades legais;
- Receber, examinar e encaminhar reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitação de informações dentro dos prazos, cumprindo as normas e cordialidade aos assuntos recebidos;
- Capacitar servidores e usuários dos serviços públicos para participar da gestão e controle social do sistema de defesa civil, através de audiência pública e outros ;
- Orientar e capacitar os agentes de defesa civil do Estado, sobre as atividades de ouvidoria;
- Fazer uso de instrumentos de avaliação de satisfação social.



# Siga as redes sociais da Defesa Civil do Estado do Amazonas



<https://www.defesacivil.am.gov.br/>



@defesacivilamazonas



Defesa Civil Amazonas



Equipe de serviço: (92) 99118-4507  
Horário de funcionamento: 24h

Ouvidoria da Defesa Civil do Amazonas

Endereço Eletrônico: [ouvidoria@defesacivil.am.gov.br](mailto:ouvidoria@defesacivil.am.gov.br)

Telefone: (92) 98555-0703

Atualizada: Outubro /2024



“Defesa Civil,  
somos todos nós”



**AMAZONAS**

GOVERNO DO ESTADO