



**PLANO DE TRABALHO  
DA OUVIDORIA DA  
DEFESA CIVIL DO  
AMAZONAS - 2024**



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

## ESTADO DO AMAZONAS

# PLANO DE TRABALHO DA OUVIDORIA DA DEFESA CIVIL DO AMAZONAS - 2024

**Amazonas**

**Março/2024**

[www.defesacivil.am.gov.br/](http://www.defesacivil.am.gov.br/)  
[www.instagram.com/defesacivil.amazonas](https://www.instagram.com/defesacivil.amazonas)  
[www.twitter.com/defesacivilam](https://www.twitter.com/defesacivilam)  
[www.amazonas.am.gov.br](http://www.amazonas.am.gov.br)

Rua Urucará, 183, Cachoeirinha  
Manaus - AM  
CEP: 69065-180



**Defesa Civil do  
Amazonas**

Governador do Estado

**Wilson Miranda Lima**

Secretário Executivo de Defesa Civil

CEL QOBM Francisco Ferreira **Máximo** Filho

Secretário Adjunto de Defesa Civil

CEL QOBM **Clóvis** Araújo Pinto Júnior

Coordenador Técnico-Administrativo

CEL QOBM **Erick** de Melo Barbosa

Coordenador de Operações

TC QOBM **Adson** de Souza Ferreira

#### AGENTES DE OUVIDORIA

Ouidora da Defesa Civil do Amazonas

**Fábia** Sant 'Ana dos **Santos** – 1º TEN QCOBM

Respondente do Sistema OUV/DC

**Gisely** Souza Pereira – 1º SGT QPBM

Atendente do sistema Fale Conosco /E-mail institucional

Gal **Mônica** Marinheiro **Pereira** – FC-Fepdec

Atendente da Ouvidoria/Presencial

**Marcos** Vitor Costa Ferraz – Estagiário do Curso de Direito/Fametro

Assessoria Jurídica da DC/AM

**Diego** Antonio **Magalhães** Ferreira

# DEFESA CIVIL AMAZONAS

## 1. Apresentação:

A Ouvidoria na administração pública deve ser entendida como um espaço público e democrático destinado ao exercício cotidiano da cidadania, visando receber e dar encaminhamentos às solicitações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios sobre as ações e programas de governo.

A Defesa Civil do Estado do Amazonas, órgão essencial da governança que atua de forma multissetorial, com ampla participação da sociedade amazonense e integrada aos demais setores de governo, observados os princípios e normas da Política Nacional de Defesa Civil e dos Sistemas Nacionais e Estaduais de Proteção e Defesa Civil, e nos termos do artigo 117-A § 2º da Constituição do Estado do Amazonas, devendo articular e coordenar as ações de proteção e defesa civil no Estado, compreendendo: prevenção e preparação para desastres; assistência e socorro às vítimas das calamidades e restabelecimento de serviços essenciais e reconstrução.

O presente plano de trabalho, exercício 2024, descreve algumas estratégias para ampliar e qualificar o atendimento às manifestações advindas pelos cidadãos.

Estratégias:

- Estabelecer o fluxo interno entre a ouvidoria e os setores da defesa civil, para responder às dúvidas e esclarecimentos, dentro dos prazos, de acordo com o decreto n. 48.999/2024, por meios das plataformas de manifestações e solicitações requisitadas;

- Participar de estudos com a finalidade de aprofundamento das temáticas relacionadas à defesa civil na administração pública;
- Promover o diálogo entre a ouvidoria e os agentes de proteção e defesa civil, fortalecendo a participação social no âmbito estadual.

## 2. Legislação:

As legislações pertinentes à Ouvidoria são:

### Legislação Básica:

- Constituição da República Federativa do Brasil.
- Constituição do Estado do Amazonas.
- Lei nº 8.078/ 1990, Código de Defesa do Consumidor – CDC
- Lei Federal nº 12.527/ 2011, regulamenta o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas.
- Lei nº 13.460/ 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública de que trata o §3º do art. 37 da Constituição Federal.
- Lei nº 13.709/ 2018, Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD

### Legislação Específicas do Poder Executivo Estadual:

- Decreto Estadual nº 40.639, de 07/05//2019
- Decreto Estadual nº 48.999, de 09/02/2024



### 3. Descrição das atividades da Ouvidoria da Defesa Civil do Amazonas para 2024:

As atividades previstas no plano de trabalho da Ouvidoria da Defesa Civil do Amazonas, serão norteadas para o alcance das metas estabelecidas no planejamento da gestão integrada da defesa civil do Amazonas.

a) **Ação 01** – Divulgar os canais de acesso à informação com à ouvidoria da Defesa Civil do Amazonas, através dos e-mails institucional, das plataformas integradas de acesso: fala Br; fale conosco, por correspondências, presencial e por WhatsApp;

- Esta ação tem por objetivos informar e atender a população, sobre os serviços prestados aos usuários da política de defesa civil.

b) **Ação 02** – Participar da rede nacional de ouvidorias (Renouv) e promover, eventos internos e externos, através de cursos, rodas de conversas, palestras, reuniões intersetoriais e outros;

- Esta ação tem o objetivo de formação continuada dos agentes de defesa civil envolvidos com ações de ouvidoria e transparência, bem como, dos demais setores da Defesa Civil do Amazonas.

c) **Ação 03** – Acompanhar as manifestações e solicitações, dentro dos prazos, através da plataforma integrada: fala. Br. e LAI; fale conosco, e-mails, correspondências, presencial e telefone/WhatsApp;

- Esta ação tem por objetivo assegurar o direito do cidadão às informações internas e externas.

d) **Ação 04** - Publicizar o relatório de gestão e pesquisa de satisfação dos usuários;

- Esta ação tem por objetivo a elaboração do relatório de gestão e a pesquisa de satisfação dos usuários da Defesa Civil do estado, em cumprimento aos artigos 15 e 30 da lei 13.460/2017.

#### 4. Avaliação do Plano de Trabalho da Defesa Civil:

A Avaliação do plano será realizada pela equipe do setor, bem como, da equipe gestora da DC/AM no intuito de fortalecer o canal de atendimento aos cidadãos, analisando o status das atividades.

ATIVIDADES	STATUS	EVIDÊNCIAS
Acompanhamento das manifestações dentro dos prazos	<b>Permanente</b>	Acesso diário aos Sistemas
Divulgar as formas de contato com a Ouvidoria da Defesa Civil do Amazonas	<b>Em andamento</b>	Disponível no Site da DC/AM
Elaboração de plano de trabalho, relatórios e pesquisa de satisfação dos usuários	<b>Concluído</b>	Site da DC/AM e publicação no Boletim Interno/DC



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

## 5. Cronograma:

ATIVIDADES	JANEIRO /MARÇO	ABRIL/ JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	Novembro	Dezembro
Responder as manifestações dentro dos prazos	X	X	X	X	X	X	X	X
Realizar visitas técnicas à CGE/AM e órgãos integrantes do sistema ou no Amazonas	-	X	X	-	X	-	X	-
Participar dos eventos promovidos pela CGE/AM e pela gestão da Defesa Civil do Amazonas	X	X	X	X	X	X	X	X
Promover rodas de conversa nos setores do Subcomadec: 3ªetapa: DRDS/DEPREP/ ASSCOM 4ªetapa:GAB/Setor administrativo -CTA	-	X	-	X	-	-	X	-
Divulgar no grupo dos sessenta e dois gestores municipais de defesa civil do Amazonas, os canais de acesso à Ouvidoria da DC/AM	X	X	X	X	X	X	X	X
Aderir a rede nacional de Ouvidorias (Renouv)	-	-	X	-	-	-	-	-



## 6. Considerações Finais:

Neste documento constam as ações da ouvidoria da defesa civil do Amazonas propostas para o exercício 2024, considerando os procedimentos a serem observados pela administração pública do Poder Executivo Estadual, com vistas a garantir a transparência e o acesso à informação. O mesmo será encaminhado para apreciação do secretário de ações e proteção de defesa civil do Amazonas, e posteriormente publicado em boletim interno com as devidas contribuições do órgão em prol do aperfeiçoamento das atividades de informação e diálogo com os cidadãos amazonenses.

