

# CARTA

DE *SERVIÇOS*



## **Governador do Estado**

Wilson Miranda Lima

## **Vice-Governador do Estado**

Tadeu de Souza Silva

## **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 Mello Barbosa

## **Coordenador Técnico de Operações**

TC QOBM Adson de Souza Ferreira

## **Ouvidora**

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

O Subcomando de Ações de Defesa Civil – SUBCOMADEC, foi criado pela Lei 3.330 de 23 de dezembro de 2008, órgão central do Sistema Estadual de Proteção e Defesa Civil, com autonomia operacional, orçamentária e financeira para gerir os recursos e despesas específica de Defesa Civil. Está inserido na estrutura organizacional do Corpo de Bombeiros Militar do Estado do Amazonas – CBMAM.

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 DO SUBCOMANDO DE AÇÕES DE 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.

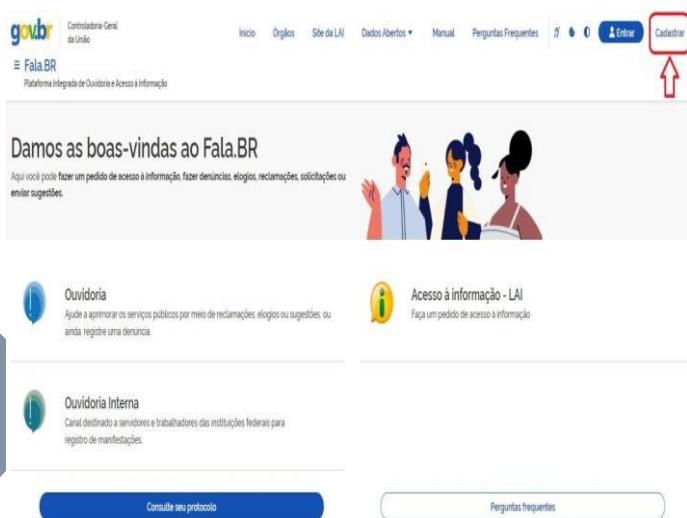
## PRAZO DE RESPOSTA

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=mDIHhYefEUC8I4euBOYSBGgZEO1cNJLhiOVvJciiRVUODVEWVVBSTJVUERYQzA2MURRRDZZMjVIQ4u>



# 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.
- **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 deste Subcomando, 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 do Subcomando de Ações de Defesa Civil  
Endereço Eletrônico: [ouvidoria@defesacivil.am.gov.br](mailto:ouvidoria@defesacivil.am.gov.br)

Telefone: (92) 98555-0703

Atualizada: Agosto /2024



“Defesa Civil,  
somos todos nós”



**AMAZONAS**

GOVERNO DO ESTADO