



CARTA DE SERVIÇOS

Governador do Estado

Roberto Maia Cidade Filho

Vice-Governador do Estado

Serafim Fernandes Corrêa

Secretário de Estado de Defesa Civil

CEL QOBM Mauro Marcelo Lima Freire

Secretário Executivo de Defesa Civil

CEL QOBM Clóvis Araújo Pinto Júnior

Secretário Executivo Adjunto Técnico

MAJ QOBM José Guilherme de Almeida Sampaio

Secretário Executivo Adjunto de Operações

CEL QOBM Erick de Mello Barbosa

Secretário Executivo Adjunto Administrativo

André Santos de Souza – 2º TEN QOABM

Ouvidora da Defesa Civil

Fábia Sant'Ana dos Santos – 1º TEN QCOBM

Diagramação

Luigi Elvas

SUMÁRIO

Apresentação	4
Posicionamento Estratégico	5
Serviços de Ouvidoria	6
Fale Conosco	7
Como se Cadastrar	8
Prioridades de Atendimento	9
Portfólio de Serviços	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.

ORGANOGRAMA



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, Mitigação, Preparação, Resposta e Reconstrução. Além de proporcionar segurança e assistência à comunidade, a fim de proteger a vida e o patrimônio dos cidadãos e estabelecer uma sociedade mais resiliente.



VISÃO

Tornar-se reconhecida nas ações de Defesa Civil pelo elevado nível de capacitação, planejamento, articulação, logística e administração se propondo para tanto como instituição de excelência nos processos de gestão de riscos e desastres, aprimorando de forma continuada, por meio de medidas educativas, as ações de prevenção, mitigação, preparação, resposta e recuperação, além de se constituir como referência nacional e internacional nas ações de proteção e defesa civil no Amazonas.



VALORES

Comprometimento, ética, responsabilidade, espírito de corpo, eficiência, valorização, legalidade e solidariedade, assertividade, eficácia, confiabilidade, cooperação, coordenação, disponibilidade, impessoalidade, inovação, proatividade e empatia.

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 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



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

ELETRÔNICO



<https://falabr.cgu.gov.br/web/AM>

E-mail: 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.

CANAIS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO:

PRESENCIAL



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

ELETRÔNICO



E-mail: ouvidoriadefesacivil@gmail.com

WHATSAPP



[92] 98555-0703

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 SE CADASTRAR NA PLATAFORMA FALA.BR

Para o cidadão registrar qualquer manifestação identificada, é necessário realizar o cadastro na Plataforma Fala.BR. Para acessar o sistema clique no botão “Entrar com Gov.BR”. O usuário é levado à página de autenticação do Gov.BR. Após a autenticação, o usuário é levado de volta ao Fala.BR.

Para acessar o Fala.BR, é necessário utilizar o link <https://falabr.cgu.gov.br/web/AM> e clicar no botão. **Entrar** no alto da tela, à direita.

Inicialmente, deve-se logar no Fala.BR. Após o login, selecionar “Minhas Manifestações” para visualizar as manifestações registradas.



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.



PORTFÓLIO DE SERVIÇOS



PREVENÇÃO

Monitoramento do nível dos rios, tempo, clima e qualidade do ar; Defesa Civil nas Escolas; Projeto Água Boa; Mapeamento de Áreas de risco; Campanhas educativas; Defesa Civil Alerta; Sistema de Proteção e Defesa Civil (Sispdec); Envio de alertas (via SMS e Whatsapp).



PREPARAÇÃO

Planos de contingência; Planos Táticos de Estiagem e Cheia; Aplicativo Cidadão.



RESPOSTA

Entrega de ajuda humanitária; Acompanhamento e realização de vistorias em áreas de risco; Emissão de laudos técnicos; Assessoria aos municípios em Situação de Emergência e Estado de Calamidade Pública; Repasse de recursos financeiros do Fundo Estadual de Proteção e Defesa Civil (Fepdec) para os Fundos Municipais de Defesa Civil.



RECUPERAÇÃO

Projeto Amazonas Ecolar.

**ACESSE AQUI
O PORTFÓLIO**



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.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A Ouvidoria valoriza sua opinião sobre o atendimento recebido. Por meio da pesquisa de satisfação, identificamos oportunidades de aprimoramento, buscando atender suas demandas da melhor forma.

ACESSE AQUI





| Defesa Civil Amazonas



| @defesacivilamazonas

www.defesacivil.am.gov.br

SOMOS TODOS NÓS