CARTA DE SERVIÇOS

COORDENADORIA MUNICIPAL DE DEFESA CIVIL

2021

**SERVIÇOS OFERECIDOS PELA SEMSI COORDENADORIA MUNICIPAL DE DEFESA CIVIL**

CONCESSÃO DE ASSISTÊNCIA HUMANITÁRIA

|  |
| --- |
| **1- Serviços oferecidos:** |
| A Coordenadoria Municipal de Defesa Civil - COMDEC, disponibiliza para a população o seguinte serviço:   * Concessão de Assistência humanitária (Cesta básica, Kit limpeza, kit higiene, cobertores, água mineral). |

|  |
| --- |
| **2- Informações necessárias para acessar o serviço:** |
| Para abrir manifestação, o cidadão necessita ligar na Central Telefônica ((94) 3356- 2597 / 199) e prestar somente informação sobre o tipo de desastre; dados pessoais (nome, endereço e contato).  **Quando acionar a Defesa Civil?**  No período de inverno Amazônico, famílias afetadas por eventos adversos, residentes em áreas consideradas de risco de acordo com o mapeamento do Serviço Geológico e outros cenários de risco existentes no território municipal. |

|  |
| --- |
| **3- Principais etapas do serviço:** |
| * Solicitação do serviço (ligar ou ir pessoalmente a Defesa Civil) * Informar o tipo de desastre e dados pessoais. * A equipe vai a campo atender a demanda e fazer a visita domiciliar, * Realizar o reconhecimento da área de risco. * Fazer abordagem, cadastro, levantamento de necessidades e perdas, * Verificar alternativa de acolhimento, entender a necessidade do usuário para intervir. |

|  |
| --- |
| **4- Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço e Tempo de espera** |
| * Prazo para Concessão de Assistência humanitária (Cesta básica, Kit limpeza, kit higiene, cobertores, água mineral): Até 24 h de acordo com a demanda. |

|  |
| --- |
| **Forma de prestação de serviço e Por quais canais o serviço pode ser oferecido e Mecanismo de comunicação com os usuários?** |
| **Forma de prestação de serviço**  Por meio de visita na área, efetuado pela equipe, que promove o conhecimento e a avaliação do cenário para os encaminhamentos necessários.  **Por quais canais o serviço pode ser oferecido**  A solicitações podem ser feitas por Telefone/ Presencial ou Institucional encaminhada pelos órgãos da rede socioassistencial. |

|  |
| --- |
| **5- Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e Mecanismos de consulta para acompanhar o andamento do serviço solicitado.** |
| * Os serviços solicitados, o usuário deve acompanhar o andamento da solicitação através do telefone ((94) 3356-2597 / 199) ou pessoalmente ao departamento. * Manifestações ou outras solicitações de informações sobre os serviços podem ser realizadas pelo telefone acima, ou pelo e-mail: [defesa.civil@parauapebas.pa.gov.br](mailto:defesa.civil@parauapebas.pa.gov.br). |



|  |
| --- |
| **6- Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço** |
| Central Telefônica – Coordenadoria Municipal de Defesa Civil  **Endereço:** Rua Karajá, Lotes 1 a 8, Quadra 70, Parque dos Carajás II Parauapebas – PA CEP: 68515-000  **Telefone:** (94) 3356-2597 / 199  **E-mail:** [defesa.civil@parauapebas.pa.gov.br](mailto:defesa.civil@parauapebas.pa.gov.br)  **Horário de atendimento presencial:** Segunda a Sexta (07:00 – 19:00 H). |

|  |
| --- |
| **7- Prioridade no atendimento.** |
| Famílias afetadas por eventos adversos, residentes em áreas consideradas de risco de acordo com o mapeamento do CPRM/2019 e outros cenários de risco existentes no território municipal. |



CONCESSÃO DE AUXÍLIO PECUNIÁRIO

|  |
| --- |
| **1- Serviços oferecidos:** |
| A Coordenadoria Municipal de Defesa Civil - COMDEC, disponibiliza para a população o seguinte serviço:   * Concessão de auxílio pecuniário: moradia e recomeço. |

|  |
| --- |
| **2- Informações necessárias para acessar o serviço:** |
| Para abrir manifestação, o cidadão necessita ligar na Central Telefônica ((94) 3356- 2597 / 199) e prestar somente informação sobre o tipo de desastre; dados pessoais (nome, endereço e contato).  **Quando acionar a Defesa Civil?**  No período de inverno Amazônico, famílias afetadas por eventos adversos, residentes em áreas consideradas de risco de acordo com o mapeamento do Serviço Geológico e outros cenários de risco existentes no território municipal. |

|  |
| --- |
| **3- Principais etapas do serviço:** |
| Operacionalização dos auxílios pecuniário emergenciais: **Moradia e Recomeço:**   * Mediante decreto de situação de emergência (Lei municipal nº 4.859) * **Receber demanda da população afetada, realizar visita técnica social, conferir cenário, situação do afetado e triagem socioeconômica,**   **deferir a solicitação e aguardar liberação do auxílio.** |

|  |
| --- |
| **4- Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço e Tempo de espera** |
| * Prazo para Concessão de Auxílio de pecuniário (moradia e recomeço): entre 15 e 30 dias de acordo com a Lei municipal de nº 4.859. |

Forma de prestação de serviço e Por quais canais o serviço pode ser oferecido e Mecanismo de comunicação com os usuários?





**Forma de prestação de serviço**

Por meio de visita na área, efetuado pela equipe, que promove o conhecimento e a avaliação do cenário para os encaminhamentos necessários.

**Por quais canais o serviço pode ser oferecido**

A solicitações podem ser feitas por Telefone/ Presencial ou Institucional encaminhada pelos órgãos da rede socioassistencial.

|  |
| --- |
| **5- Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e Mecanismos de consulta para acompanhar o andamento do serviço solicitado.** |
| * Os serviços solicitados, o usuário deve acompanhar o andamento da solicitação através do telefone ((94) 3356-2597 / 199) ou pessoalmente ao departamento. * Manifestações ou outras solicitações de informações sobre os serviços podem ser realizadas pelo telefone acima, ou pelo e-mail:   [defesa.civil@parauapebas.pa.gov.br](mailto:defesa.civil@parauapebas.pa.gov.br). |

|  |
| --- |
| **6- Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço** |
| Central Telefônica – Coordenadoria Municipal de Defesa Civil  **Endereço:** Rua Karajá, Lotes 1 a 8, Quadra 70, Parque dos Carajás II Parauapebas – PA CEP: 68515-000  **Telefone:** (94) 3356-2597 / 199  **E-mail:** [defesa.civil@parauapebas.pa.gov.br](mailto:defesa.civil@parauapebas.pa.gov.br)  **Horário de atendimento presencial:** Segunda a Sexta (07:00 – 19:00 H). |

|  |
| --- |
| **7- Prioridade no atendimento.** |
| Famílias afetadas por eventos adversos, residentes em áreas consideradas de risco de acordo com o mapeamento do CPRM/2019 e outros cenários de risco existentes no território municipal. |

EMISSÃO DE ALERTAS DE RISCO METEOROLOGICOS

|  |
| --- |
| **1- Serviços oferecidos:** |
| A Coordenadoria Municipal de Defesa Civil - COMDEC, disponibiliza para a população o seguinte serviço:   * Atuar no monitoramento das áreas de risco mapeadas no município, no monitoramento meteorológico, hidrológico e geológico através de controles específicos, no mapeamento de novas áreas de risco, na emissão de alertas para a população conforme prerrogativas da Lei 12.608 de 2012 (Política Nacional de Proteção de Defesa Civil) e a Lei 4545 de 2013 que dispõem   sobre a Coordenadoria Municipal de Defesa Civil. |

|  |
| --- |
| **2- Informações necessárias para acessar o serviço:** |
| Para se cadastrar, basta enviar um SMS com o CEP 68515 000 para a Defesa Civil, no número 40199.  **Quando acionar a Defesa Civil?**  No período de inverno Amazônico, famílias afetadas por eventos adversos, residentes em áreas consideradas de risco de acordo com o mapeamento do Serviço Geológico e outros cenários de risco existentes no território municipal. |

|  |
| --- |
| **3- Principais etapas do serviço:** |
| Para se cadastrar, basta enviar um SMS com o CEP 68515 000 para a Defesa Civil, no número 40199. |

|  |
| --- |
| **4- Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço e Tempo de espera** |
| * Cadastro no serviço de recebimento de alertas: Até 24 h após o cadastro. |

|  |
| --- |
| **5- Forma de prestação de serviço e Por quais canais o serviço pode ser oferecido e Mecanismo de comunicação com os usuários?** |
| **Forma de prestação de serviço**  Emissão de alertas (via SMS) para a população conforme prerrogativas da Lei 12.608 de 2012 (Política Nacional de Proteção de Defesa Civil) e a Lei 4545 de 2013 que dispõem sobre a Coordenadoria Municipal de Defesa Civil.  **Por quais canais o serviço pode ser oferecido**  Os alertas são emitidos via SMS para os números cadastrados. |

|  |
| --- |
| **6- Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e Mecanismos de consulta para acompanhar o andamento do serviço solicitado.** |
| * Os serviços solicitados, o usuário deve acompanhar o andamento da solicitação através do telefone ((94) 3356-2597 / 199) ou pessoalmente ao departamento. * Manifestações ou outras solicitações de informações sobre os serviços podem ser realizadas pelo telefone acima, ou pelo e-mail:   [defesa.civil@parauapebas.pa.gov.br](mailto:defesa.civil@parauapebas.pa.gov.br). |

|  |
| --- |
| **7- Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço** |
| Central Telefônica – Coordenadoria Municipal de Defesa Civil  **Endereço:** Rua Karajá, Lotes 1 a 8, Quadra 70, Parque dos Carajás II Parauapebas – PA CEP: 68515-000  **Telefone:** (94) 3356-2597 / 199  **E-mail:** [defesa.civil@parauapebas.pa.gov.br](mailto:defesa.civil@parauapebas.pa.gov.br)  **Horário de atendimento presencial:** Segunda a Sexta (07:00 – 19:00 H). |

|  |
| --- |
| **8- Prioridade no atendimento.** |
| Toda a população está apta a receber os alertas de risco meteorológicos. |





APOIO LOGÍSTICO

|  |
| --- |
| **1- Serviços oferecidos:** |
| A Coordenadoria Municipal de Defesa Civil - COMDEC, disponibiliza para a população o seguinte serviço:   * Apoio logístico a população afetada por evento adverso: retirada das famílias das áreas afetadas ou consideradas de risco. |

|  |
| --- |
| **2- Informações necessárias para acessar o serviço:** |
| Para abrir manifestação, o cidadão necessita ligar na Central Telefônica ((94) 3356- 2597 / 199) e prestar somente informação sobre o tipo de desastre; dados pessoais (nome, endereço e contato).  **Quando acionar a Defesa Civil?**  No período de inverno Amazônico, famílias afetadas por eventos adversos, residentes em áreas consideradas de risco de acordo com o mapeamento do Serviço Geológico e outros cenários de risco existentes no território municipal. |

|  |
| --- |
| **3- Principais etapas do serviço:** |
| * Solicitação do serviço (ligar ou ir pessoalmente a Defesa Civil) * Informar o tipo de desastre e dados pessoais. * A equipe vai a campo atender a demanda e retirar a família. * Verificar alternativa de acolhimento, entender a necessidade do usuário para intervir. |

|  |
| --- |
| **4- Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço e Tempo de espera** |
| * Imediato conforme a gravidade da demanda. As equipes da Defesa Civil são distribuídas estrategicamente, de modo a otimizar o tempo-resposta entre o chamado da população, o encaminhamento e as tratativas para as demandas apresentadas. |



|  |
| --- |
| **5- Forma de prestação de serviço e Por quais canais o serviço pode ser oferecido e Mecanismo de comunicação com os usuários?** |
| **Forma de prestação de serviço**  Por meio de visita na área, efetuado pela equipe, que atua na retirada da família da área de risco e encaminha para locais seguros.  **Por quais canais o serviço pode ser oferecido**  A solicitações podem ser feitas por Telefone/ Presencial ou Institucional encaminhada pelos órgãos da rede socioassistencial. |

|  |
| --- |
| **6- Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários e Mecanismos de consulta para acompanhar o andamento do serviço solicitado.** |
| * Os serviços solicitados, o usuário deve acompanhar o andamento da solicitação através do telefone ((94) 3356-2597 / 199) ou pessoalmente ao departamento. * Manifestações ou outras solicitações de informações sobre os serviços podem ser realizadas pelo telefone acima, ou pelo e-mail: [defesa.civil@parauapebas.pa.gov.br](mailto:defesa.civil@parauapebas.pa.gov.br). |

|  |
| --- |
| **7- Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço** |
| Central Telefônica – Coordenadoria Municipal de Defesa Civil  **Endereço:** Rua Karajá, Lotes 1 a 8, Quadra 70, Parque dos Carajás II Parauapebas – PA CEP: 68515-000  **Telefone:** (94) 3356-2597 / 199  **E-mail:** [defesa.civil@parauapebas.pa.gov.br](mailto:defesa.civil@parauapebas.pa.gov.br)  **Horário de atendimento presencial:** Segunda a Sexta (07:00 – 19:00 H). |



|  |
| --- |
| **8 - Prioridade no atendimento.** |
| Famílias afetadas por eventos adversos, residentes em áreas consideradas de risco de acordo com o mapeamento do CPRM/2019 e outros cenários de risco existentes no território municipal. |