

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.

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

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.

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

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.

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

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.

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

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.