

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Secretaria De Segurança, Mobilidade Urbana E Defesa Civil – Depto. De Defesa Civil

- Serviços Prestados:

1. Atendimentos emergenciais de Defesa Civil, por meio do telefone 199 (24 horas/dia), e-mail, ofícios ou pessoalmente;
2. As solicitações resultam nas vistorias técnicas em variadas questões como deslizamentos, alagamentos, queda de árvores, avaliações arbóreas;
3. Notificações e fiscalizações;
4. Monitoramento climatológico com banco de dados sobre pluviometria diária;
5. Realização de palestras para a população, a fim de disseminar conhecimento sobre noções de defesa civil – autoproteção e reconhecimento de riscos, e afins.

- Descrição dos serviços (etapas):

1. O atendimento emergencial é iniciado via 199; por e-mail ou presencialmente. É feito o registro da solicitação e encaminhado para atendimento técnico/operacional. De acordo com o relatório técnico, dá-se o encaminhamento da demanda, que pode ser: equipe operacional para execução; solicitação de apoio da secretaria responsável pela medida a ser tomada; ofício às partes envolvidas e/ou concessionárias indicando as intervenções apropriadas para a solução do caso; ou ainda, notificação do fiscal locado neste órgão indicando providências a ser tomadas pela pessoa responsável pela demanda.

- Requisitos e documentos necessários:

1. O atendimento da Defesa Civil é aberto aos munícipes (pessoa física ou jurídica).

- Canais de relacionamento com o usuário:

Os canais de atendimento podem ser: presencialmente; via telefone 199 ou 4825.1830, via e-mail e ofício.

- Prazo para atendimento das solicitações:

1. As chamadas emergenciais são atendidas de imediato. As chamadas de urgências e demais chamadas são agendadas para atendimento posterior de acordo com a avaliação técnica e capacidade operacional da Defesa Civil.

* Endereço de funcionamento da Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa Civil: Rua Major Cardim, Nº 360 – Vila Mortari (ao lado do Hospital Ribeirão Pires).

* Horário de funcionamento: A Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa Civil é um órgão que funciona ininterruptamente (em regime de plantão) 24hs/dia, todos os dias do ano.

* Telefone: telefone 199 (emergência) ou 4825.1830.

* E-mail: defesacivil@ribeiraopires.sp.gov.br;