



DIVISÃO DE DEFESA CIVIL - SSMD

Rua Major Cardim, 360 - Vila Mortari
defesacivil@ribeiraopires.sp.gov.br / (11) 4825-1830 / 199



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Secretaria de Segurança Urbana, Mobilidade e Defesa Civil

Divisão 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):

5.1 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 serem tomadas pela pessoa responsável pela demanda. - Requisitos e documentos necessários:

5.1.1 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:

5.1.2 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.



**DIVISÃO DE
DEFESA CIVIL - SSMD**

Rua Major Cardim, 360 - Vila Mortari
defesacivil@ribeiraopires.sp.gov.br / (11) 4825-1830 / 199



* **Endereço de funcionamento da Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa Civil: Rua Major Cardim, N° 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**