



PREFEITURA DE
VALINHOS

Departamento de Proteção e Defesa Civil

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



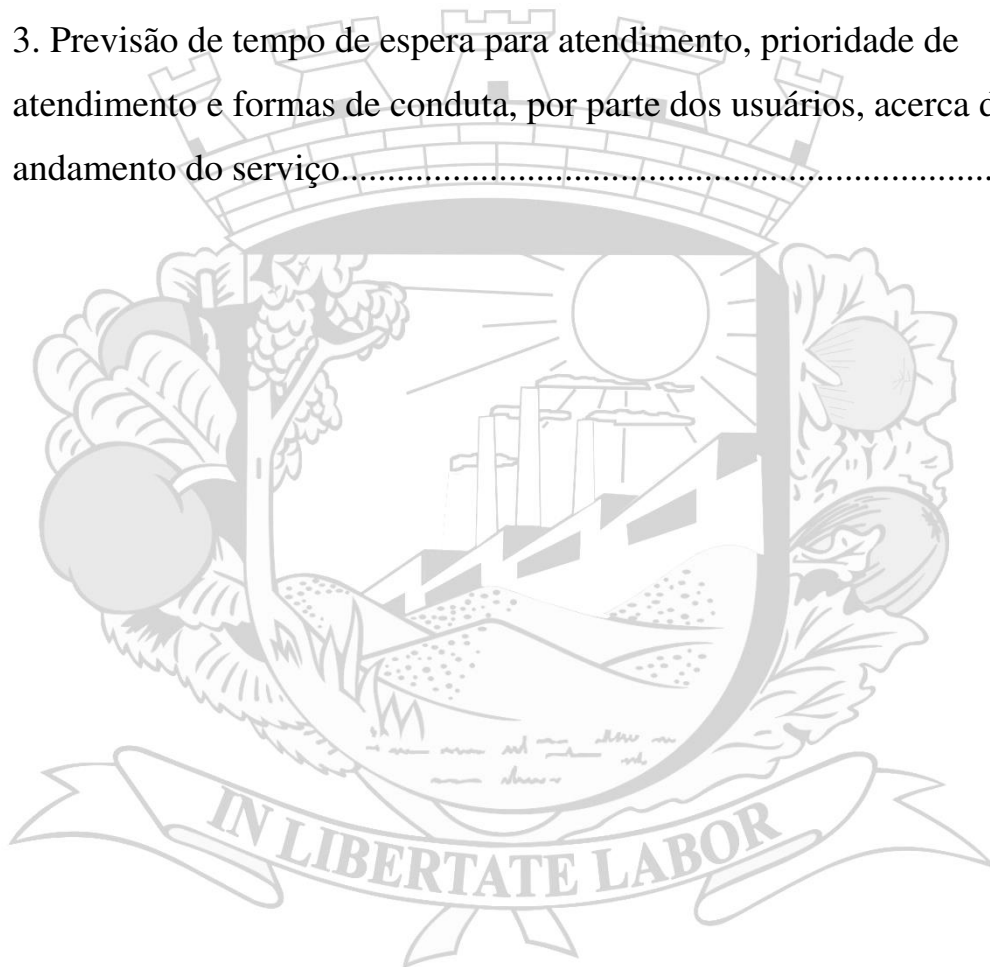
**DEPARTAMENTO DE
PROTEÇÃO E DEFESA CIVIL
PREFEITURA MUNICIPAL DE
VALINHOS**

2021



SUMÁRIO

1. Descrição do serviço e local e/ou forma de manifestação.....	3
2. Usuário, forma de prestação do serviço, requisitos e documentos necessários para obter o serviço e custo / valor.....	4
3. Previsão de tempo de espera para atendimento, prioridade de atendimento e formas de conduta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço.....	5





PREFEITURA DE **VALINHOS**

Departamento de Proteção e Defesa Civil

1. Descrição do serviço e local e/ou forma de manifestação

Descrição do serviço:

- Atendimento à população, áreas de risco, enchentes, alagamentos, risco iminente em catástrofes ou que ofereça danos e ou riscos a vida.

Local e/ou forma de manifestação:

- Telefone: (19) 3859-2055 e 199

- E-mail: defesacivil@valinhos.sp.gov.br

- Horário de funcionamento:

→ Solicitações, ocorrências: 24 horas

→ Retirada de Relatórios de Ocorrências e outros documentos, protocolar documentos – De segunda a sexta-feira das 08h:00 às 16h:00

- Responsável e Função:

Sandra Maria Verdó – Coordenadora.



PREFEITURA DE **VALINHOS**

Departamento de Proteção e Defesa Civil

2. Usuário, forma de prestação do serviço, requisitos e documentos necessários para obter o serviço e custo / valor

Usuário:

- Toda a população Valinhense e Visitantes.

Forma de prestação do serviço:

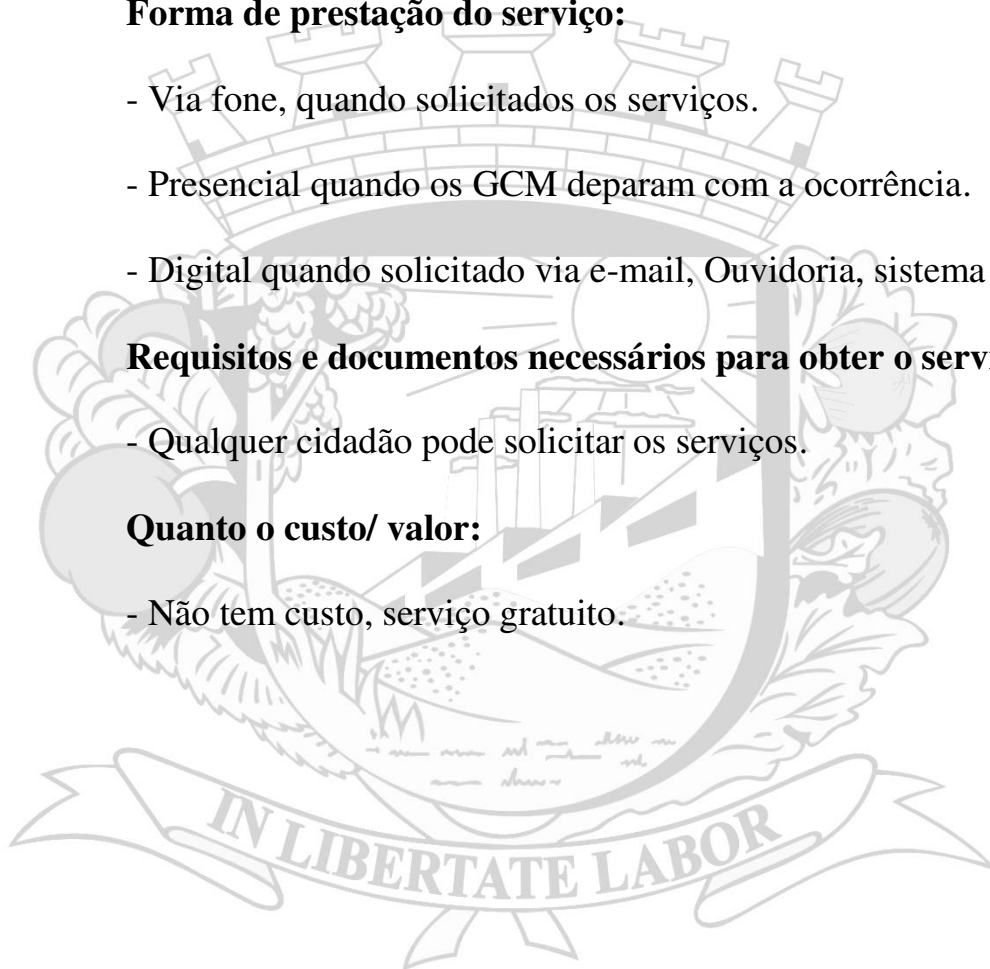
- Via fone, quando solicitados os serviços.
- Presencial quando os GCM deparam com a ocorrência.
- Digital quando solicitado via e-mail, Ouvidoria, sistema 156

Requisitos e documentos necessários para obter o serviço:

- Qualquer cidadão pode solicitar os serviços.

Quanto o custo/ valor:

- Não tem custo, serviço gratuito.





3. Previsão de tempo de espera para atendimento, prioridade de atendimento e formas de conduta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço

Previsão de tempo de espera para atendimento:

- Sem previsão, pois depende da localização e do horário, uma vez que, se for horário comercial será de imediato, se for horário noturno, finais de semana ou feriados será acionado o plantão do mês, e caso tenha mais de uma ocorrência a prioridade será o atendimento com risco iminente a vida.

Prioridades de atendimento:

- Ocorrências com risco iminente a vida.

Formas de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado:

- Telefone, e-mail, pessoalmente, sistema, quando se tratar de solicitações de processos, Relatórios de Ocorrências e outras solicitações administrativas.

- Acesso ao site www.valinhos.sp.gov.br

- Telefone: (19) 3859-2055;

- E-mail defesacivil@valinhos.sp.gov.br