



GOVERNO DO ESTADO DO AMAPÁ
SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
Av. padre Júlio Maria Lombaerd, 810, centro.
Macapá-ap – CEP 68900-030
Fone/Fax: (96) 3225-8566 E-mail: gab@sejusp.ap.gov.br

CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

A Carta de Serviços ao Usuário é um instrumento de gestão pública no qual o órgão ou a entidade pública estabelece o compromisso de observar padrões de qualidade, eficiência e eficácia na execução de suas atividades. Ela contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, contemplando as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários. Dessa forma, contribuindo para a ampliação dos níveis de legitimidade e de confiança que a sociedade deposita na instituição.

SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA

QUEM SOMOS

A Secretaria de Estado da Justiça e Segurança Pública (SEJUSP) formula e coordena a execução da justiça e segurança pública do estado, estabelece as diretrizes do sistema prisional, apoia, supervisiona e coordena operacionalmente a integração das atividades desenvolvidas pelas suas entidades vinculadas, e exerce outras atribuições correlatas.

A estrutura organizacional básica e a denominação e quantificação dos cargos de direção e assessoramento superior e de direção intermediária da Secretaria de Estado da Justiça e Segurança Pública estão especificadas, respectivamente, nos Anexos I e II da Lei Estadual Nº. 1.335, de 18 de maio de 2009.

Esta secretaria possui a seguinte estrutura organizacional:

I - DIREÇÃO SUPERIOR:

- | | |
|--|--|
| 1. Deliberação Colegiada: | 11. Centro Integrado de Operações de Defesa Social - CIODES: |
| 1.1. Conselho de Justiça, Cidadania e Direitos Humanos. | 11.1. Núcleo de Atendimento de Ocorrências |
| 1.2. Conselho Penitenciário | 11.2. Núcleo de Operações Integradas Preventivas |
| 1.3. Conselho de Entorpecentes | 11.3. Núcleo de Operações Integradas Repressivas e Gerenciamento de Crises |
| 2. Deliberação Singular: | 11.4. Núcleo Central de Informações e Estatísticas |
| 2.1. Secretário de Estado da Justiça e Segurança Pública | 12. Coordenadoria de Segurança Comunitária |

II - UNIDADES DE ACESSORAMENTO:

- | | |
|--|---|
| 3. Gabinete | 12.1. Núcleo de Capacitação Comunitária |
| 4. Comissão Permanente de Licitação | 12.2. Núcleo de Projetos Comunitários |
| 5. Ouvidoria da Defesa Social | 13. Coordenadoria de Operações Aéreas |
| 6. Gabinete de Gestão Integrada em Segurança Pública | 13.1. Núcleo de Operações |
| 7. Assessoria de Desenvolvimento Institucional | 13.2. Núcleo de Manutenção |
| | 13.3. Núcleo de Apoio Terrestre |



GOVERNO DO ESTADO DO AMAPÁ
SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
Av. padre Júlio Maria Lombaerd, 810, centro.
Macapá-ap – CEP 68900-030
Fone/Fax: (96) 3225-8566 E-mail: gab@sejusp.ap.gov.br

III - UNIDADES DE EXECUÇÃO PROGRAMÁTICA

8. Academia Integrada de Formação e Aperfeiçoamento

8.1. Núcleo de Planejamento

8.2. Núcleo de Apoio Social

8.3. Núcleo de Execução

8.4. Núcleo de Pesquisa e Extensão

8.5. Unidade de Apoio Administrativo

9. Coordenadoria de Inteligência e Operações

9.1. Núcleo de Inteligência

9.2. Núcleo de Operações

10. Coordenadoria de Programas e Projetos

10.1. Núcleo de Elaboração de Projetos

10.2. Núcleo de Execução e Acompanhamento

10.3. Núcleo de Prestação de Contas

IV - UNIDADES DE EXECUÇÃO INSTRUMENTAL

14. Coordenadoria Administrativo-Financeira

14.1. Unidade de Administração

14.2. Unidade de Finanças

14.3. Unidade de Contratos e Convênios

V – ÓRGÃOS VINCULADOS:

15. Polícia Militar

16. Polícia Civil do Estado do Amapá

17. Corpo de Bombeiros Militar

18. Polícia Técnico-Científica

VI – ENTIDADES VINCULADAS:

19. Instituto de Defesa do Consumidor do Estado do Amapá

20. Instituto de Administração Penitenciária do Estado do Amapá

CONTATO

Site oficial: <https://portaldaseguranca.portal.ap.gov.br/>

Telefones:

3225-8573 (GAB-SEJUSP)

3225-8566 (OUVIDORIA-SEJUSP)

3225-8551 (RECEPÇÃO-SEJUSP)

3312-2171 (CIODES)

3225- 8573 (CORREGEDORIA)

3312-2171 (CIODES)

193 (ATEDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGENCIA)

190 (ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA)



GOVERNO DO ESTADO DO AMAPÁ
SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
Av. padre Júlio Maria Lombaerd, 810, centro.
Macapá-ap – CEP 68900-030
Fone/Fax: (96) 3225-8566 E-mail: gab@sejusp.ap.gov.br

Sumário

1	SERVIÇOS OFERECIDOS.....	4
2.	OUVIDORIA.....	5
3.	RECEBIMENTO DE PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO A ÓRGÃO E ENTIDADES (E-sic).....	6
4.	SISTEMA DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO FEDERAL (e-Ouv).....	8
5	CORREGEDORIA.....	11
6.	ATENDIMENTO 193.....	12
7.	ATENDIMENTO 190.....	14
8.	DISQUE DENÚNCIA.....	15
9.	ALERTA CELULAR.....	16



GOVERNO DO ESTADO DO AMAPÁ
SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
Av. padre Júlio Maria lombard, 810, centro.
Macapá-ap – CEP 68900-030
Fone/Fax: (96) 3225-8566 E-mail: gab@sejusp.ap.gov.br

1. SERVIÇOS OFERECIDOS

- **OUVIDORIA;**
- **SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO (E-SIC);**
- **E-OUV;**
- **CORREGEDORIA;**
- **ATENDIMENTO 193;**
- **ATENDIMENTO 190;**
- **DISQUE DENUNCIA 181;**
- **ALERTA CELULAR.**



GOVERNO DO ESTADO DO AMAPÁ
SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
Av. padre Júlio Maria Lombaerd, 810, centro.
Macapá-ap – CEP 68900-030
Fone/Fax: (96) 3225-8566 E-mail: gab@sejusp.ap.gov.br

2. OUVIDORIA

O QUE É ESTE SERVIÇO

A Ouvidoria de segurança pública do estado do Amapá, é um lugar onde o cidadão pode fazer denúncias, reclamações, dar sugestões e elogios sobre a atuação da Polícia Civil, Polícia Militar, Corpo de Bombeiro Militar, PROCON, IAPEN e Polícia Técnica Científica (POLITEC), a Ouvidoria não tem poder de investigar as denúncias e reclamações recebidas, mas as encaminha para os órgãos competentes e acompanha a apuração, trabalhando para que ela seja rigorosa e imparcial.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Pessoa Física e Jurídica

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Pode ser de forma anônima

E se quiser se identificar: CPF, RG.

ETAPAS DE PROCESSAMENTOS DESTE SERVIÇO

Etapa 1: Acolhimento da denúncia, reclamação, elogios e sugestões de forma online ou presencial;

Etapa 2: Encaminhar para os órgãos competentes.

CUSTO DESTE SERVIÇO

Este serviço é gratuito para o cidadão

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

Em média quinze (15) dias.

CANAIS DE ACESSO A ESTE SERVIÇO

E-mail: ouvidoriasejusp.focal.ap@hotmail.com

Telefone: (96) 3225-8566

Presencial: Avenida Padre Júlio Maria Lombaerd, 810 - Centro.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

E-mail: ouvidoriasejusp.focal.ap@hotmail.com

Telefone: (96) 3225-8566

Presencial: Avenida Padre Júlio Maria Lombaerd, 810 - Centro.



GOVERNO DO ESTADO DO AMAPÁ
SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
Av. padre Júlio Maria Lombaerd, 810, centro.
Macapá-ap – CEP 68900-030
Fone/Fax: (96) 3225-8566 E-mail: gab@sejusp.ap.gov.br

CANAIS PARA A APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Presencial: Avenida Padre Júlio Maria Lombaerd, 810 – Centro.

Online

E-ouv: <https://sistema.ouvidorias.gov.br>.

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

- Segurança;
- Sigilo;
- Atendimento por equipe especializada;
- Atendimento no prazo da Lei.

LEGISLAÇÃO

- Constituição Federal;
- Lei Federal nº 12.527, 18 de novembro de 2011;
- Decreto Federal nº 7.724, 06 de maio de 2012;
- Lei nº 13.460, 26 de junho de 2017;
- Lei Estadual nº 2.149, 14 de março de 2017;
- Decreto Estadual nº 1.956, 03 maio de 2019.

ELABORADO POR:

Gilmara Sanches de Alencar, Ouvidora da Defesa Social, Mat. 0962383.3.03, Decreto nº 0082/18.

3. RECEBIMENTO DE PEDIDO DE ACESSO A INFORMAÇÃO - E-SIC

O QUE É ESTE SERVIÇO

Mecanismo que possibilita a qualquer pessoa física ou jurídica, sem necessidade de apresentar motivos, os recebimentos de informações públicas dos órgãos e entidades.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Pessoa física e jurídica

DOCUMENTOS NECESSÁRIO

Para a realização de pedido de acesso á informação, é necessário o número de cadastro de Pessoa Física- CPF.

ETAPAS DE PROCESSAMENTOS DESTE SERVIÇO



GOVERNO DO ESTADO DO AMAPÁ
SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
Av. padre Júlio Maria Lombaerd, 810, centro.
Macapá-ap – CEP 68900-030
Fone/Fax: (96) 3225-8566 E-mail: gab@sejusp.ap.gov.br

Etapa 1

Através do acesso ao site institucional da secretaria (<https://portaldaseguranca.portal.ap.gov.br>), clicando na logo marca padrão localizado no final da página da ouvidoria;

Acesso ao site do sistema eletrônico estadual (esic.ap.gov.br)

Etapa 2

Uma vez no site do sistema eletrônico do serviço de informação ao cidadão, basta efetuar o cadastro, confirmar a realização do mesmo através do e-mail cadastrado e acessar ao sistema.

Etapa 3

Realizar a solicitação

Ao acessar o sistema com seu login e senha realizar solicitação escolhendo:

Órgão: Secretaria de Segurança Pública

Solicitação: faça seu pedido de informação de maneira específica e de forma clara e precisa. Não serão atendidos os pedidos de informação genérico, desproporcionais ou desarrazoados ou que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações.

Envia solicitação e aguarda o retorno da resposta em ate vinte dias, prorrogáveis por mais dez dias.

Etapa 4

Solicitação de recurso

No caso de indeferimento de acesso a informações ou as razões da negativa do acesso, poderá o interessado interpor recurso contra a decisão no prazo de dez (10) dias a contar de sua ciência.

O recurso será dirigido à autoridade hierarquicamente superior à que exarou a decisão impugnada, que deverá se manifesta no prazo de cinco (5) dias.

Em caso de negativa ao acesso a informação pela autoridade hierarquicamente superior, o requerente poderá recorrer à controladoria geral do estado, que deliberara no prazo de cinco dias se:

I – O acesso à informação não classificada como sigilosa for negado;

II - A decisão de negativa de acesso à informação total ou parcialmente classificada como sigilosa não indicar a autoridade classificadora ou a hierarquicamente superior a quem possa ser dirigido pedido de acesso ou desclassificação;

III - os procedimentos de classificação de informação sigilosa estabelecidos nesta Lei não tiverem sido observados; e.

IV – Estiverem sendo descumpridos prazos ou outros procedimentos previstos nesta Lei.

CUSTO DESTE SERVIÇO

Este serviço é gratuito para o solicitante.

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO



GOVERNO DO ESTADO DO AMAPÁ
SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
Av. padre Júlio Maria Lombaerd, 810, centro.
Macapá-ap – CEP 68900-030
Fone/Fax: (96) 3225-8566 E-mail: gab@sejusp.ap.gov.br

A partir do cadastramento no sistema eletrônico e-SIC, e a realização de pedido de acesso à informação, o prazo legal para o fornecimento da resposta por parte dos órgãos e entidades públicas é de 20 dias, podendo o mesmo ser prorrogado por mais 10 dias, mediante justificativa expressa desses mesmos órgãos e entidades, a qual será comunicada ao solicitante da informação.

CANAIS DE ACESSO A ESTE SERVIÇO

Canal de acesso Eletrônico - (esic.ap.gov.br)

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

Canal de acesso Eletrônico - (esic.ap.gov.br) via e-mail.

E-mail: ouvidoriasejusp.focal.ap@hotmail.com

Presencial: Avenida Padre Júlio Maria Lombaerd, 810 - Centro.

Telefone: (96) 3225-8566

CANAIS PARA A APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Presencial: Avenida Padre Júlio Maria Lombaerd, 810 - Centro.

E-mail: ouvidoriasejusp.focal.ap@hotmail.com

Telefone: (96) 3225-8566

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

- Segurança
- Atendimento por equipe especializada
- Possibilidade de acompanhamento do andamento do pedido de acesso à informação
- Encaminhamento, pelo e-mail cadastrado no sistema e-SIC, da resposta ao pedido de acesso à informação conforme prazos legais.
- Obtenção de orientação e explicação sob o direito de acesso à informação disponível na Controladoria-Geral do Estado, por meio da Ouvidora-geral.

LEGISLAÇÃO

Constituição da República Federativa do Brasil;

Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

Lei Estadual nº 2.149 de 14 de março de 2017 e

Decreto 1.956 de 03 de maio de 2019

Decreto nº 7.549 de 11 de dezembro de 2013.

ELABORADO POR:

Gilmara Sanches de Alencar, Ouvidora da Defesa Social, Mat. 0962383.3.03, Decreto nº 0082/18.



GOVERNO DO ESTADO DO AMAPÁ
SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
Av. padre Júlio Maria Lombaerd, 810, centro.
Macapá-ap – CEP 68900-030
Fone/Fax: (96) 3225-8566 E-mail: gab@sejusp.ap.gov.br

4. Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv)

O QUE ESTE SERVIÇO

O e- OUV é um sistema no qual o cidadão ou pessoa jurídica registra manifestação á prestação de serviços públicos ou a conduta de servidores públicos.

As manifestações podem ser: Sugestão, Elogio, Solicitação, Reclamação e Denúncia.

Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública federal;

Elogio: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público; e

Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Qualquer pessoa física ou Jurídica

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Fica a critério, pode ser sem identificação ou com CPF, RG, endereço e e-mail.

ETAPAS DE PROCESSAMENTO DESTES SERVIÇO

Etapa 1 – Acessar o sistema informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual (e-OUV) (atendimento eletrônico): <http://sistema.ouvidorias.gov.br>

Etapa 2 - Cadastramento no sistema para a realização de denúncias no sistema informatizado de Ouvidorias (e-OUV) é necessário registrar apenas um nome e um e-mail. Não é necessária a criação de senha no sistema. Porém, cadastrando-se uma senha, o usuário do sistema terá acesso de uma só vez a todas as manifestações que fizer. Ou seja, recomenda-se o cadastro de uma senha no sistema.

Etapa 3 – Identificação no sistema Identificação é a informação do nome e do e-mail. Então, o usuário pode identificar-se e permitir acesso a seus dados pessoais. Por outro lado, o usuário pode identificar-se e solicitar acesso restrito às suas informações pessoais, ou seja, não permitir acesso a seus dados pessoais. E, ainda, pode fazer uma denúncia sem se identificar (anônima). Neste caso, a denúncia será analisada pelo órgão, mas o usuário não receberá um número de protocolo. Assim, não será possível verificar seu andamento, nem receber uma resposta.

Etapa 4 – Acompanhamento das denúncias Acompanhar uma denúncia é verificar seu andamento. Toda denúncia recebe resposta conclusiva, na qual se externa qual foi seu encaminhamento. O acompanhamento só é possível para os usuários identificados. Os não identificados não podem acompanhar as denúncias.

CUSTO DESTES SERVIÇO

Este serviço é gratuito.

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

A partir do registro da denúncia no sistema informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo estadual (e-OUV), o prazo legal para o fornecimento da resposta, que é sempre conclusiva, com seu encaminhamento é de 20 dias, podendo o mesmo ser prorrogado por mais 10 dias. Ou seja, o prazo máximo para o encaminhamento da resposta de uma denúncia é de 30 dias.



GOVERNO DO ESTADO DO AMAPÁ
SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
Av. padre Júlio Maria Lombaerd, 810, centro.
Macapá-ap – CEP 68900-030
Fone/Fax: (96) 3225-8566 E-mail: gab@sejusp.ap.gov.br

CANAIS DE ACESSO A ESTE SERVIÇO (PARA TODAS AS ETAPAS)

- Preferencialmente o sistema informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual (e-OUV) para realizar as denúncias (atendimento eletrônico): <https://sistema.ouvidorias.gov.br>
- Telefone da Ouvidora-geral do Estado Do Amapá, para solicitar informações sobre como realizar denúncias à Controladoria-Geral do Estado (atendimento telefônico): (96) 2101-1107.
- Ouvidora-geral do Estado do Amapá, para a realização de denúncias, que serão inseridas no sistema e-OUV, por intermédio deste órgão (atendimento presencial): Endereço: Av. Padre Júlio Maria Lombaerd, 2562- Bairro: Santa Rita, Macapá – AP, CEP: 68901-283.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO (PARA TODAS AS ETAPAS)

- E-mail cadastrado no sistema informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual (e-OUV) para receber a resposta conclusiva quanto ao encaminhamento da denúncia, no caso de a mesma ser identificada: <http://www.ouvidorias.ms.gov.br>
- Ouvidora-geral do Estado Do Amapá, para ter acesso ao encaminhamento da denuncia, para pessoas que foram anteriormente a este Órgão para realizar a manifestação: Endereço: Av. Padre Júlio Maria Lombaerd, 2562- Bairro: Santa Rita, Macapá – AP, CEP: 68901-283.

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DESTE SERVIÇO

Qualquer pessoa física ou jurídica poderá acessar o sistema informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual (e-OUV) para enviar reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações sobre a prestação deste serviço e sobre a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização do mesmo.

COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO

- Segurança.
- Atendimento por equipe especializada.
- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis.
- Comunicação, pelo e-mail cadastrado no sistema e-OUV, quanto ao encaminhamento da denúncia, no caso de a mesma ser identificada.
- Orientação e explicação sobre a possibilidade de se realizar denúncia na Controladoria-Geral do Estado, por meio da Ouvidoria-Geral do Estado.
- Auxílio no registro da denúncia no sistema e-OUV
- Fornecimento de número de protocolo para acompanhamento da denúncia por meio do sistema e-OUV, no caso de a mesma ser identificada.

LEGISLAÇÃO

- Constituição Federal;
- Lei Federal nº 12.527, 18 de novembro de 2011;
- Decreto Federal nº 7.724, 06 de maio de 2012;
- Lei nº 13.460, 26 de junho de 2017;



GOVERNO DO ESTADO DO AMAPÁ
SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
Av. padre Júlio Maria Lombaerd, 810, centro.
Macapá-ap – CEP 68900-030
Fone/Fax: (96) 3225-8566 E-mail: gab@sejusp.ap.gov.br

- Lei Estadual nº 2.149, 14 de março de 2017;
- Decreto Estadual nº 1.956, 03 maio de 2019.

ELABORADO POR

Gilmara Sanches de Alencar, Ouvidora da Defesa Social, Mat. 0962383.3.03, Decreto nº 0082/18.

5. CORREGEDORIA

O QUE É ESTE SERVIÇO

A Corregedoria de Defesa Social assessora o Secretário de Estado da Justiça e Segurança no acompanhamento, controle e avaliação da regularidade do funcionamento, através da aplicação de vacinas correccionais como Sindicâncias e Processos Administrativos Disciplinares, visando apurar dúvidas ou desvio de condutas por parte dos servidores que compõem a SEJUSP.

Cabe à Corregedoria apurar infrações administrativas e disciplinares dos servidores da Secretária de Estado da Justiça e Segurança Pública- SEJUSP.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Todo cidadão e/ou servidor público que tenha conhecimento de conduta irregular por parte de agente público da SEJUSP.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Documentos (provas) que comprovem possíveis indícios de irregularidades na(s) na conduta do agente público.

RG, CPF e comprovante de residência.

A identidade do denunciante será mantida em sigilo.

ETAPAS DE PROCESSAMENTO DESTES SERVIÇO

1. Comparecer a Corregedoria Geral de Defesa Social da SEJUSP, com documentos de possíveis irregularidades cometidas pelo agente público denunciado.
2. Analisar de documentos (provas)
3. Portaria de abertura de Sindicância ou Processo Administrativo Disciplinar.

CUSTO DESTES SERVIÇO

O serviço prestado pela Corregedoria Geral da Defesa Social da Secretária de Estado da Justiça e Segurança Pública possui natureza gratuita

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

Prazo de 10 dias.

CANAIS DE ACESSO A ESTES SERVIÇO

Corregedoria Geral, localizada na Av. Coriolano Jucá, n. 500, Centro, entre Rua General Rondon e Rua Tiradentes, Anexo da SEJUSP.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUARIO



GOVERNO DO ESTADO DO AMAPÁ
SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
Av. padre Júlio Maria Lombaerd, 810, centro.
Macapá-ap – CEP 68900-030
Fone/Fax: (96) 3225-8566 E-mail: gab@sejusp.ap.gov.br

Corregedoria Geral, localizada na Av. Coriolano Jucá, n. 500, Centro, entre Rua General Rondon e Rua Tiradentes, Anexo da SEJUSP.

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Ouvidoria Geral da Secretária de Justiça e Segurança Pública, localizada na Av. Padre Júlio M^a Lombaerd, Centro.

Corregedoria Geral da SEJUSP, localizada na Av. Coriolano Jucá, n. 500, entre Rua General Rondon e Rua Tiradentes, Anexo da SEJUSP.

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

A Corregedoria Geral da Defesa Social tem como compromisso apurar possíveis condutas irregulares cometidas por servidores, dando respostas positivas a sociedade, bem como, respeito ao devido processo legal e ampla defesa.

LEGISLAÇÃO

Atualmente não há lei estadual que regulamenta as atribuições da Corregedoria da Defesa Social, existindo somente a Lei Estadual nº 1335/2009, dispõe somente sobre a estrutura organizacional básica e a denominação e quantificação dos cargos de direção e assessoramento superior e de direção intermediária da Secretária de Estado da Justiça e Segurança Pública.

ELABORADO POR:

JOSETELMA TELES DOS ANJOS, Corregedora Geral da Defesa Social, Mat.1014925, Decreto nº 0979/19.

6. ATENDIMENTO 193

O QUE ESTE SERVIÇO

O 193 é o contato telefônico de urgência e emergência (gratuito) para a população amapaense acessar os principais serviços ofertados pelo Corpo de Bombeiros do Amapá (CBMAP). Entre as atividades prestadas a sociedade amapaense, os bombeiros tem como responsabilidade a prevenção das ações de combate a incêndio e pânico, e entre outras atribuições previstas em legislação.

O serviço telefônico de emergência é regulado e funciona dentro do Centro Integrado de Operações de Defesa Social (CIODES) criado pela lei nº 1016 em 2006 no Estado do Amapá.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Qualquer pessoa ou cidadão pode solicitar atendimento pelos 193.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Sem necessidade de documentos para as solicitações de serviços de emergência.

ETAPAS DE PROCESSAMENTO DESTES SERVIÇO

- ETAPA 1- efetuar a ligação telefônica para (193)
- ETAPA 2- solicitar atendimento informando a natureza da emergência ou urgência.
- ETAPA 3- seguir as orientações do atendente e aguardar a chegada da guarnição para o atendimento no local.



GOVERNO DO ESTADO DO AMAPÁ
SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
Av. padre Júlio Maria Lombaerd, 810, centro.
Macapá-ap – CEP 68900-030
Fone/Fax: (96) 3225-8566 E-mail: gab@sejusp.ap.gov.br

- ETAPA 4- a guarnição mais apropriada ao tipo de serviço solicitado será acionada, considerando distancia do local e as características da ocorrência.
- ETAPA 5- ao chegar ao local à guarnição fará o atendimento necessário utilizando técnicas e equipamentos de acordo com a natureza da ocorrência.

CUSTO DESTE SERVIÇO

Não existe cobrança nos serviços de emergência dos 193.

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

Não existe prazo para este serviço, porém, as solicitações de emergência são atendidas imediatamente, sempre dando a devida atenção e no menor tempo possível, obedecendo regras de prioridades devido a grande demanda da população.

CANAIS DE ACESSO A ESTE SERVIÇO

- 193 – Através do tele atendimento do Centro Integrado de Defesa Social- CIODES
- Diretamente nas unidades Operacionais do CBMAP (os quartéis existentes na Capital e no Estado)
- Endereço: Av. Raimundo Álvares da Costa, 165, Central, Macapá- AP (CIODES|).
- Email: contato@cbm.ap.gov.br

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

- 193 – Através do tele atendimento do Centro Integrado de Defesa Social- CIODES
- Diretamente nas unidades Operacionais do CBMAP (os quartéis existentes na Capital e no Estado).
- No Centro Integrado de Operações de Defesa Social – CIODES.
- Endereço: Av. Raimundo Álvares da Costa, 165, Central, Macapá- AP (CIODES|).
- Email: contato@cbm.ap.gov.br

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÃO DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- 193 – Através do tele atendimento do Centro Integrado de Defesa Social- CIODES
- Diretamente nas unidades Operacionais do CBMAP (os quartéis existentes na Capital e no Estado).
- No Centro Integrado de Operações de Defesa Social – CIODES.
- Endereço: Av. Raimundo Álvares da Costa, 165, Central, Macapá- AP (CIODES|).
- Email: contato@cbm.ap.gov.br

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

O 193 (CBMAP) tem como objetivo permanente o atendimento de excelência a sociedade amapaense, sempre comprometido com a eficiência e a maior agilidade possível ao atendimento do usuário, procurando salvaguardar vidas e patrimônios.

O serviço telefônico de urgência e emergência sempre busca o menor tempo resposta ao cliente, o que é fundamental para o sucesso do atendimento do CBMAP.

LEGISLAÇÃO

Constituição Federal de 1988;

Constituição do Estado do Amapá- 1991;



GOVERNO DO ESTADO DO AMAPÁ
SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
Av. padre Júlio Maria Iombaerd, 810, centro.
Macapá-ap – CEP 68900-030
Fone/Fax: (96) 3225-8566 E-mail: gab@sejusp.ap.gov.br

Lei Complementar nº 084 de 2014- Estatuto dos Militares Estaduais do Amapá;
Lei Complementar nº 111 de 2018- Lei de Organização Básica dos Bombeiros do Amapá;
Lei nº 0871 de 2004- Código de Segurança Contra Incêndio e Pânico do Estado do Amapá;
Lei nº 1016 de 2006- Cria Unidades Operacionais no âmbito do Setor de Defesa Social do Estado do Amapá
(cria o CIODES).

OUTRAS INFORMAÇÕES

Outros serviços de competência do CBMAP, mas que não são de emergência pode ser requerido em outros setores do CBMAP ou da Administração Pública (vistorias técnicas, perícias, análises de projetos, palestras, entre outros serviços e situações). O 193 poderá ser utilizado apenas para fins de informação nestes casos.

ELABORADO POR:

SUB TENEBTE QPCBM MAGNO

7. ATENDIMENTO 190

O QUE É ESTE SERVIÇO

É uma atividade de atendimento de solicitações feitas através do número de emergência 190, o qual se destina a atender as demandas para a polícia militar e posterior despacho de equipes de policiamento operacional para saná-las.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

O serviço pode ser utilizado pela população amapaense em geral.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Não há documentos necessários para este atendimento, pois é utilizado através de ligações telefônicas.

ETAPAS DE PROCESSAMENTO DESTES SERVIÇO

- ETAPA 1- há o atendimento telefônico pelo servidor
- ETAPA 2- a demanda é atendida através de uma equipe ostensiva para a ocorrência gerada, ou a solução é feita na própria ligação através de orientações pertinentes.

CUSTO DESTES SERVIÇO

Não há custo para população, pois a ligação é gratuita.

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

O atendimento através do 190 é ininterrupto. Nos casos em que é destinada uma viatura para o local solicitado, a triagem é feita por prioridade e disponibilidade de uma equipe para o atendimento, sempre o mais breve possível.

CANAIS DE ACESSO A ESTES SERVIÇO

O acesso é através do número 190

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO



GOVERNO DO ESTADO DO AMAPÁ
SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
Av. padre Júlio Maria Lombaerd, 810, centro.
Macapá-ap – CEP 68900-030
Fone/Fax: (96) 3225-8566 E-mail: gab@sejusp.ap.gov.br

A comunicação pode ser feita por uma ligação do servidor ao usuário, ou através de uma equipe ostensiva quando destinada para o atendimento gerado.

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

O usuário pode deslocar-se ao Centro para tal atendimento.

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO

Todas as ligações são atendidas. Caso não demande atendimento ostensivo, no qual a solução é aplicada após o gerenciamento da crise no local, o servidor deste Centro presta os esclarecimentos necessários para sua resolução.

OUTRAS INFORMAÇÕES

Levando em consideração que o serviço no CIODES tem por competência centralizar e otimizar os serviços de atendimento e despacho de ocorrência de emergência, neste âmbito o policial militar lotado neste centro, desempenha a mesma função.

LEGISLAÇÃO

Lei nº 10.016 de 30 de junho de 2006 (criação do CIODES).

ELABORADO POR:

Giselle Lorena Penafort dos Santos, 2 TEM QOPMA/ Controle de Qualidade CIODES. Mat. 576280

8. DISQUE DENUNCIA DA POLICIA CIVIL 181

O QUE ESTE SERVIÇO

É um canal de comunicação através de telefone, para receber informações ou denúncias de crimes.

QUEM PODE UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Este serviço poderá ser feito por qualquer cidadão, sendo maior de idade e de sã consciência.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Neste serviço o despachante terá que obter o máximo de informação da denúncia.

ETAPAS DE PROCESSAMENTO DESTE SERVIÇO

- ETAPA 1: depois de recebida, o despachante fará a filtragem da urgência e destino da mesma.
- ETAPA 2: o despachante lança no sistema e em seguida encaminha ao órgão, Departamento ou Delegacia competente.

CUSTO DESTE SERVIÇO

Não há custo ou taxa para este serviço.

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

O atendimento através do 181 é ininterrupto.

CANAIS DE ACESSO A ESTE SERVIÇO

Disque Denúncia 181 – CIODES



GOVERNO DO ESTADO DO AMAPÁ
SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
Av. padre Júlio Maria Lombaerd, 810, centro.
Macapá-ap – CEP 68900-030
Fone/Fax: (96) 3225-8566 E-mail: gab@sejusp.ap.gov.br

ELABORADO POR:

Gilberto Santa Rosa Barbosa – Mat.33994

9. ALERTA CELULAR

O QUE ESTE SERVIÇO

O Alerta celular é um serviço desenvolvido pela Secretaria de Segurança Pública e tem por objetivo facilitar a devolução de dispositivos recuperados para seus donos. Além disso, servirá como base de consulta para identificar aparelhos roubados, inibindo qualquer tipo de comercialização de celulares de procedência ilícita.

O Alerta Celular funciona a partir do Cadastro do IMEI (NÚMERO DE IDENTIFICAÇÃO DO DISPOSITIVO) em nosso sistema. Em caso de perda, roubo ou furto a polícia pode encontrar o seu aparelho e devolvê-lo a você.

QUEM PODE USAR UTILIZAR ESTE SERVIÇO

Todo cidadão que queira disponibilizar os dados do seu celular, para consulta nas abordagens e apreensões e posterior devolução do celular.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

IMEI (NÚMERO DE IDENTIFICAÇÃO DO DISPOSITIVO)

Identificação do proprietário.

ETAPAS DE PROCESSAMENTO DESTE SERVIÇO

- ETAPA 1: cadastro do proprietário do dispositivo
- ETAPA 2: cadastro do(s) dispositivo(s)

CUSTO DESTE SERVIÇO

Cadastro livre de custo.

PRAZO MÁXIMO PARA ATENDIMENTO

Sem prazo definido.

CANAIS DE ACESSO A ESTE SERVIÇO

Site oficial: <http://www.alertacelular.ap.gov.br>

Aplicativos Android e IOS (Fase de teste)

CANAIS DE COMUNICAÇÃO AO USUÁRIO

Não existe

CANAIS PARA APRESENTAÇÃO DE MANIFESTAÇÃO DOS USUARIOS SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

Não existe

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO



GOVERNO DO ESTADO DO AMAPÁ
SECRETARIA DE ESTADO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
Av. padre Júlio Maria lombard, 810, centro.
Macapá-ap – CEP 68900-030
Fone/Fax: (96) 3225-8566 E-mail: gab@sejusp.ap.gov.br

Sigilo total dos dados cadastrados, usuário para consulta do IME e os dados do usuário para a devolução.

LEGISLAÇÃO

Sem legislação (falta uma portaria da sejusp)

OUTRAS INFORMAÇÕES

Através do 190, pode ser consultado pelo atendente.

ELABORADO POR:

Sub Tem PM Jhony Figueredo de Souza - Analista Criminal