



**AMAZONAS**

GOVERNO DO ESTADO

# Carta de Serviços

Superintendência  
Estadual de  
Navegação, Portos  
e Hidrovias

**Governador do Estado**

ROBERTO MAIA CIDADE FILHO

**Vice-Governador do Estado**

SERAFIM FERNANDES CORRÊA

**Presidente da SNPH**

JORGE DE ALMEIDA BARROSO

**Diretor Administrativo Financeiro**

RAPHAEL DOS SANTOS MARINHO

# Sumário

|   |    |
|---|----|
| APRESENTAÇÃO .....                                    | 4  |
| ATUAÇÃO DA SNPH. ....                                 | 5  |
| MISSÃO, VISÃO, VALORES .....                          | 6  |
| PRINCIPAIS ATIVIDADES.....                            | 7  |
| PRESIDÊNCIA - PRESI .....                             | 7  |
| ASSESSORIA DA PRESIDENCIA - ASPRE.....                | 8  |
| DIRETORIA ADMNISTRATIVO FINANCEIRO - DIRAF. ....      | 9  |
| DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS - DEAFI..... | 10 |
| ASSESSORIA DE CONTABILIDADE - ASCOF. ....             | 11 |
| ASSESSORIA DE ADMINISTRAÇÃO - ASADM. ....             | 12 |
| CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO. ....                | 13 |
| SERVIÇOS DE OUVIDORIA.....                            | 14 |
| SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO (SIC). ....         | 15 |
| COMO ACOMPANHAR AS MINHAS DEMANDAS? .....             | 16 |
| COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO DA SNPH .....             | 17 |

# APRESENTAÇÃO

Para atender com eficiência e efetividade a sociedade, como também dar visibilidade e transparência às suas ações, a Superintendência Estadual de Navegação, Portos e Hidrovias – **SNPH** apresenta sua Carta de Serviços. Este documento traz a descrição dos serviços oferecidos, as formas de acessá-los e os compromissos de atendimento da SNPH. A Carta de Serviços é uma orientação ao usuário dos serviços públicos sobre como, quando, onde e em que situação utilizá-los. Com ela, pode-se acompanhar e avaliar o desempenho da SNPH no cumprimento de sua missão institucional.

# ATUAÇÃO DA SNPH.

A Superintendência Estadual de Navegação, Portos e Hidrovias – SNPH é uma autarquia do Governo do Amazonas, criada pela Lei nº 3.127, de 10 de maio de 2007, compondo a Administração Indireta do Poder Executivo, vinculada à Secretaria de Estado de Infraestrutura, tendo como finalidade o desenvolvimento das vias navegáveis interiores e da navegação no Estado do Amazonas.

## MISSÃO

Assegurar a execução da política referente à rede hidroviária interior, à infraestrutura e à navegação no Estado, de forma a propiciar qualidade e segurança ao transporte aquaviário, concorrendo para o desenvolvimento econômico-sustentável do Estado.

## VISÃO

Ser organização de excelência, de modo a conquistar a confiança da sociedade, por meio da efetividade de nossas ações.

## VALORES

Ética, transparência, comprometimento, qualidade, reconhecimento, sustentabilidade e efetividade

# PRINCIPAIS ATIVIDADES.

## PRESIDÊNCIA – PRESI.

### **Atividades:**

Assegurar a obtenção dos resultados definidos nos planos operacionais e administrativos, em conformidade com a missão da SNPH, seus princípios e filosofia de negócios, dentro das diretrizes estratégicas e operacionais estabelecidas, por meio da coordenação geral de todas as áreas da SNPH.

### **Informações:**

Telefone: Não possui.

### **Público:**

Interno e Externo.

### **Horário de Atendimento:**

Das 08:00h as 14:00h.

# ASSESSORIA DA PRESIDENCIA – ASPRE.

## Atividades:

Reportando-se ao Presidente secretaria-o em suas atividades, compreendendo: redação e digitação de relatórios e documentos em geral, atendimento , triagem e encaminhamento de ligações telefônicas , e-mails e correspondência, recepção de visitantes , reprodução de cópias , arquivamento de documentos, assistência em reuniões, programação e reserva de viagens, preparação e emissão de mapas e quadros demonstrativos diversos

## Informações:

Telefone: Não possui.

## Público:

Interno e Externo.

## Horário de Atendimento:

Das 08:00h as 14:00h.

# DIRETORIA ADMINISTRATIVO FINANCEIRO – DIRAF.

## **Atividades:**

Assegurar a obtenção dos resultados definidos nos planos operacionais e administrativos, em conformidade com a missão da empresa, seus princípios e filosofia de negócios, dentro das diretrizes estratégicas e operacionais estabelecidas, por meio da coordenação geral de todas as áreas da SNPH.

## **Informações:**

Telefone: Não possui.

## **Público:**

Interno e Externo.

## **Horário de Atendimento:**

Das 08:00h as 14:00h.

# DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS - DEAFI.

## **Atividades:**

Reportando-se a Diretoria distribui, orienta e supervisiona as atividades administrativas e financeiras da empresa abrangendo o controle das contas a pagar e a receber, administração do pessoal, contabilização terceirizada e compras. Responsabiliza-se pela elaboração e acompanhamento do orçamento periódico bem como pela apuração e análise de indicadores para subsidiar o planejamento estratégico da empresa em conjunto com a Diretoria.

## **Informações:**

Telefone: Não possui.

## **Público:**

Interno e Externo.

## **Horário de Atendimento:**

Das 08:00h as 14:00h.

# ASSESSORIA DE CONTABILIDADE - ASCOF.

## Atividades:

Reportando-se ao Diretor Adm. Financeiro planeja, coordena e supervisiona as atividades da contabilidade geral da SNPH e escrituração fiscal visando assegurar que todos os lançamentos e registros sejam feitos de acordo com os princípios e normas contábeis e legislação pertinente, dentro dos prazos e procedimentos estabelecidos pela SNPH. Prepara e formata os fechamentos, quadros demonstrativos e relatórios periódicos para contabilização dos resultados e posição econômica financeira da SNPH para atender a legislação pertinente e apreciação dos superiores.

## Informações:

Telefone: Não possui.

## Público:

Interno e Externo.

## Horário de Atendimento:

Das 08:00h as 14:00h.

# ASSESSORIA DE ADMINISTRAÇÃO – ASADM.

## **Atividades:**

Executar serviços de apoio nas áreas de recursos humanos, administração, finanças e logística; atender usuários, fornecendo e recebendo informações; tratar de documentos variados, cumprindo todo o procedimento necessário referente aos mesmos; preparar relatórios e planilhas; executar serviços gerais de escritórios; assessorar nas atividades do Órgão.

## **Informações:**

Telefone: Não possui..

## **Público:**

Interno e Externo.

## **Horário de Atendimento:**

Das 08:00h as 14:00h.

# CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

## Atendimento Presencial

Na Superintendência Estadual de Navegação Portos e Hidrovias (SNPH):  
no **Porto do São Raimundo**,

**Endereço:** Rua Pe. Agostinho Caballero Martins, s/n

**Bairro:** São Raimundo

**Cidade:** Manaus–AM

**CEP.:** 69027-020

## Atendimento Virtual

Por meio do site: <https://falabr.cgu.gov.br/web/AM/>

# SERVIÇOS DE OUVIDORIA

A ouvidoria exerce a função de facilitar o atendimento da população com a administração pública por meio do acolhimento de demandas no sistema eletrônico de ouvidoria (Fala.BR). O Fala.BR foi desenvolvido para receber reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações referentes a servidores e serviços públicos prestados pelos Órgãos e Entidades do Governo do Estado.

## FORMAS DE ATENDIMENTO:

### PRESENCIAL:

**Na Superintendência Estadual de Navegação Portos e Hidrovias (SNPH):**

**Porto do São Raimundo, Endereço:** Rua Pe. Agostinho Caballero Martins, s/n

**Bairro:** São Raimundo **Cidade:** Manaus–AM **CEP.:** 69027-020 [Ver mapa](#)

Segunda a Sexta-feira, das 8h às 14h (exceto feriados)

### ELETRÔNICO:

<https://falabr.cgu.gov.br/web/AM> ou



OBS: O serviço eletrônico funciona 24h.

# SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO (SIC)

O SIC tem por objetivo facilitar o acesso às informações públicas do Governo do Estado, de forma presencial ou eletrônica (sistema e-sic).

## FORMAS DE ATENDIMENTO:

### PRESENCIAL:

**Na Superintendência Estadual de Navegação Portos e Hidrovias (SNPH):**

**Porto do São Raimundo, Endereço:** Rua Pe. Agostinho Caballero Martins, s/n

**Bairro:** São Raimundo **Cidade:** Manaus–AM **CEP.:** 69027-020 [Ver mapa](#)

Segunda a Sexta-feira, das 8h às 14h (exceto feriados)

### ELETRÔNICO:

<https://falabr.cgu.gov.br/web/AM/>

**OBS: O serviço eletrônico funciona 24h.**

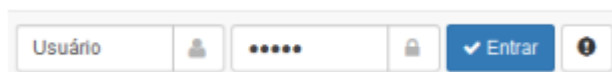
Os Pedidos de Acesso à Informação registrados até 11/12/2023 podem ser consultados no

<https://acessoainformacao.am.gov.br/>

# COMO ACOMPANHAR AS MINHAS DEMANDAS?

## Fala.BR

Se você for cadastrado, acesse o sistema e informe seu e-mail e senha



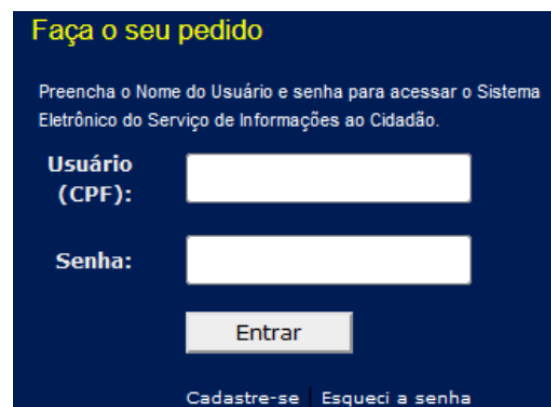
A screenshot of the Fala.BR login interface. It features a white input field labeled 'Usuário' with a person icon, a password field with six dots and a lock icon, a blue 'Entrar' button with a checkmark, and a small help icon.

Se você não for cadastrado, acesse o sistema e clique em Consultar manifestação.



## e-SIC

Se você for cadastrado, acesse o sistema e informe seu e-mail e senha.



A screenshot of the e-SIC login interface. The title is 'Faça o seu pedido'. Below it, the text reads: 'Preencha o Nome do Usuário e senha para acessar o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão.' There are two input fields: 'Usuário (CPF):' and 'Senha:'. Below the fields is a white 'Entrar' button. At the bottom, there are links for 'Cadastre-se' and 'Esqueci a senha'.

Os Pedidos de Acesso à Informação registrados até 11/12/2023 podem ser consultados no

<https://acessoainformacao.am.gov.br/>

# COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO DA SNPH

- ✓ Atender ao usuário dos serviços públicos com respeito, urbanidade e cortesia;
- ✓ Atender, com prioridade, às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e aos obesos;
- ✓ Capacitar o usuário dos serviços públicos para participar da gestão e exercer o controle social da administração pública;
- ✓ Receber, examinar e encaminhar reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações de informação referentes a procedimentos e ações de agentes, Órgãos e Entidades do Governo do Estado;
- ✓ Orientar e capacitar os agentes públicos sobre as atividades de ouvidoria;
- ✓ Manter atualizado na internet o Portal de Transparência do Estado do Amazonas com informações institucionais que sejam de interesse geral;
- ✓ Fazer uso de instrumentos de avaliação de satisfação social.



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

Superintendência  
Estadual de  
Navegação, Portos  
e Hidrovias