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
RENATO AROUCHA SENA

Diretor Administrativo Financeiro
WILLIAMIS DA SILVA VIEIRA

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 n° 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 ADMNISTRATIVO 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 ADMINISTRAÇÂO – 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

OUVIDORIA
ACESSO À INFORMAÇÃO

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/

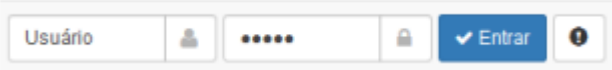
OBS: O serviço eletrônico funciona 24h.

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

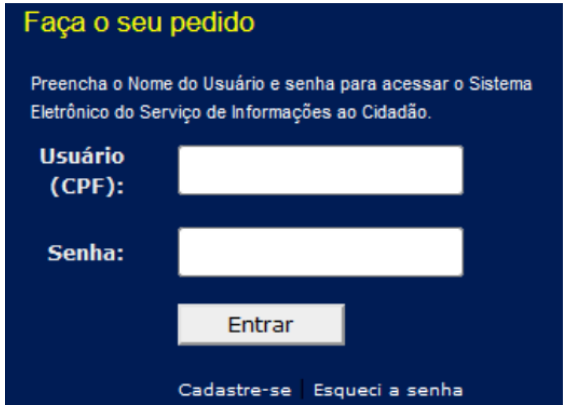
Se você for cadastrado, acesse o sistema e informe seu e-mail e senha



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

e-SIC

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