



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

Carta de Serviços

Superintendência
Estadual de
**Navegação, Portos e
Hidroviás**

Governador do Estado

Wilson Miranda Lima

Vice-Governador do Estado

Tadeu de Souza Silva

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 ADMINISTRATIVO 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.

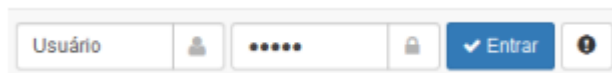
Os Pedidos de Acesso à Informação registrados até 11/12/2023 podem ser consultados no

<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



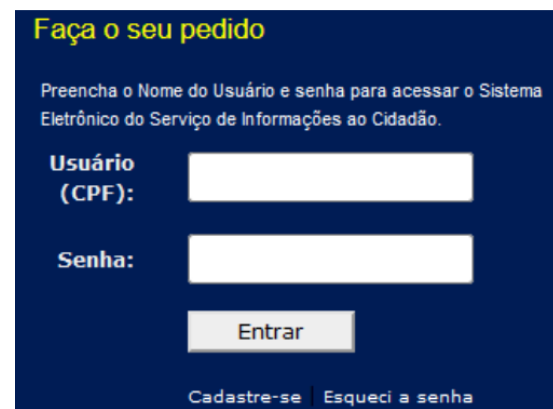
A screenshot of a login form for Fala.BR. It features a 'Usuário' field with a person icon, a password field with six dots and a lock icon, a blue 'Entrar' button with a checkmark, and a help icon.

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.



A screenshot of a login form for e-SIC. The title is 'Faça o seu pedido'. Below it, a subtitle 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**