

CARTA DE SERVIÇOS

Lei Nº 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos)

A Carta de Serviços da Polícia Civil é um documento que apresenta as informações básicas do órgão e lista os serviços públicos por ela prestados à sociedade, especificando as etapas, o público-alvo, os locais, horários e formas pelas quais os usuários podem ter acesso a esses serviços. A partir das informações apresentadas na Carta de Serviços, o usuário poderá acompanhar e avaliar o desempenho da Polícia Civil no cumprimento de sua missão institucional.

SITUAÇÃO ORGÂNICA

A Polícia Civil compõe a Administração Direta do Poder Executivo Estadual e integra o Sistema de Segurança Pública do Amazonas, sendo constitucionalmente caracterizada como órgão permanente destinado ao desenvolvimento das funções de polícia judiciária e apuração de infrações penais no âmbito estadual, exceto as militares.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Dirigida por Delegado de Polícia do quadro ativo da respectiva carreira, com o título de Delegado Geral de Polícia, com o auxílio de um Delegado Geral Adjunto, a Polícia Civil do Estado do Amazonas tem a sua estrutura organizacional definida na Lei Delegada Nº 87, de 18 de maio de 2007, assim apresentada:

I - ÓRGÃOS COLEGIADOS

1. Conselho Superior de Polícia Civil

II - ÓRGÃOS DE ASSISTÊNCIA E ASSESSORAMENTO

- a) Gabinete
- b) Assessoria
- c) Departamento Especializado em Combate às Organizações Criminosas
 1. Divisão de Combate às Organizações Criminosas
- d) Departamento de Atividades Policiais
 1. Supervisão de Atividades Policiais

III - ÓRGÃOS DE ATIVIDADES-MEIO

- a) Departamento de Administração e Finanças
- b) Departamento de Planejamento
- c) Departamento de Controle e Avaliação

IV - ÓRGÃOS DE ATIVIDADES-FIM

- a) Força Especial de Resgate e Assalto - FERA
- b) Departamento de Polícia Metropolitana



1. Divisão de Recebimento, Análise e Distribuição de Inquéritos e Termos Circunstanciados de Ocorrência, e de Armazenamento de Material Apreendido - DRAD

2. Seccionais

- 2.1. Seccional Norte**
- 2.2. Seccional Sul**
- 2.3. Seccional Leste**
- 2.4. Seccional Oeste**
- 2.5. Seccional Centro-Oeste**
- 2.6. Seccional Centro-Sul.**

3. Delegacias Distritais de Polícia (1.º ao 30.º Distrito Policial)

4. Delegacias Especializadas em:

- 4.1. Homicídios e Sequestros**
- 4.2. Roubos, Furtos e Defraudações**
- 4.3. Roubos e Furtos de Veículos**
- 4.4. Ordem Política e Social**
- 4.5. Crimes Contra a Fazenda Pública Estadual**
- 4.6. Capturas e Polícia Interestadual - Polinter**
- 4.7. Crimes Contra o Consumidor**
- 4.8. Acidentes de Trânsito**
- 4.9. Crimes Contra a Mulher**
- 4.10. Assistência e Proteção à Criança e ao Adolescente**
- 4.11. Apuração de Atos Infracionais Cometidos por Crianças e Adolescentes**
- 4.12. Crimes Contra o Idoso**
- 4.13. Crimes Contra o Meio Ambiente e Urbanismo**
- 4.14. Crimes Contra o Turista**
- 4.15. Delegacia Interativa**
- 4.16. Delegacia Especializada em Combate ao Furto de Energia, Água, Gás e Serviços**

de Telecomunicações

c) Departamento de Investigação sobre Narcóticos

- 1. Núcleo DENARC Norte**
- 2. Núcleo DENARC Sul**
- 3. Núcleo DENARC Leste**
- 4. Núcleo DENARC Oeste**

d) Departamento de Tecnologia da Informação

e) Departamento de Polícia Técnico-Científica

- 1. Instituto de Identificação "Aderson Conceição de Melo"**
- 2. Instituto de Criminalística**
- 3. Instituto Médico-Legal "Dr. Antônio Hosannah da Silva Filho"**

f) Departamento de Polícia do Interior

1. Delegacia Especializada em Prevenção e Repressão aos Crimes Praticados nas Áreas Portuárias e Fluviais

2. Delegacias Interativas de Polícia:

- 2.1. Manacapuru**
- 2.2. Itacoatiara**
- 2.3. Coari**
- 2.4. Parintins**
- 2.5. Tabatinga**
- 2.6. Tefé**

- 2.7. Lábrea
- 2.8. Eirunepé
- 2.9. Humaitá
- 2.10. São Gabriel da Cachoeira

3. Delegacias Interativas de Polícia, em número de 51 (cinquenta e um), localizadas nos demais Municípios amazonenses (31.º ao 81.º DIP's).

4. Delegacias Especializadas englobando as ações relativas a Crimes Contra a Mulher, Proteção à Criança e ao Adolescente, Apuração de Atos Infracionais e Crimes Contra Idosos, localizadas nos Municípios de:

- 4.1. Manacapuru
- 4.2. Itacoatiara
- 4.3. Coari
- 4.4. Parintins
- 4.5. Tabatinga
- 4.6. Tefé
- 4.7. Lábrea
- 4.8. Eirunepé
- 4.9. Humaitá
- 4.10. São Gabriel da Cachoeira

MISSÃO, VISÃO E VALORES



MISSÃO

Desenvolver as funções de polícia judiciária como órgão permanente da estrutura do Poder Executivo do Estado do Amazonas e essencial à política constitucional de segurança pública.

VISÃO

Afirmar-se, no exercício das competências de polícia judiciária, como órgão de excelência e indispensável à tutela de direitos e garantias fundamentais.

VALORES

Legalidade: a lei como comando e limite da atuação policial.

Legitimidade: afirmação do interesse público na execução de suas ações institucionais.

Ética: atuação calcada em preceitos de probidade, moralidade e transparência.

Eficiência: realização de sua missão constitucional com excelência, pautada na melhor relação da equação custo-benefício.

SERVIÇOS OFERECIDOS

OUVIDORIA (e-OUV) <https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/AM/Manifestacao/RegistrarManifestacao?=608>

INFORMAÇÕES (e-SIC)

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

DELEGACIA VIRTUAL

<https://www.delegaciainterativa.am.gov.br/#/home>

SERVIÇO DE PROTOCOLO: na sede da Delegacia Geral de Polícia

IDENTIFICAÇÃO CIVIL: nos PAC' s

REGISTRO DE BOLETIM DE OCORRÊNCIA: nos DIP' s

CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

ATENDIMENTO PRESENCIAL

Delegacia Geral de Polícia

Avenida Pedro Teixeira, 180 – Dom Pedro.

CEP 69040-000 – Manaus – Amazonas

ATENDIMENTO REMOTO

Por meio do site <http://www.policiacivil.am.gov.br/> que disponibiliza 3 (três) canais de atendimento com diferentes finalidades:

e-OUV (manifestações de ouvidoria: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações)

e-SIC (solicitações de acesso à informação)

Fale conosco (informações gerais)

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: Segunda a Sexta-feira, das 8h às 17h (exceto feriados). Observa-se que o atendimento remoto funciona de forma ininterrupta.

PRAZO DE RESPOSTA: imediata ou, caso a informação não esteja disponível, o prazo será de 30 (trinta) dias corridos, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa.

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS: Nome, CPF, e-mail e/ou telefone, e descrição da demanda de forma clara e objetiva.

SERVIÇOS DE OUVIDORIA

Enquanto não for implantada a Ouvidoria da Polícia Civil, os respectivos serviços de Ouvidoria seguem coordenados pela Ouvidoria Geral do Sistema de Segurança Pública Estadual e se destinam ao recebimento de reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações referentes a servidores e serviços públicos prestados pela Polícia Civil do Estado do Amazonas. O atendimento se dá de forma presencial ou eletrônica (*e-OUV*).

PRESENCIAL

Rua 7, Conjunto Celetamazon, Casa 11, Bairro de Adrianópolis
Manaus – Amazonas
Telefone (92) 99981-7087

ELETRÔNICA (*e-OUV*)

<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/AM/Manifestacao/RegistrarManifestacao?=608>

O *e-OUV* 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.

SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO

O serviço de Informações ao Cidadão tem por objetivo facilitar o acesso às informações públicas da Polícia Civil, de forma presencial ou eletrônica (*e-SIC*).

PRESENCIAL

Na sede da Delegacia Geral de Polícia

ELETRÔNICO

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

FALE CONOSCO

O Fale Conosco é uma ferramenta de atendimento ao usuário de serviços públicos para esclarecimento de dúvidas sobre atividades da Polícia Civil, com atendimento presencial, telefônico ou eletrônico.

PRESENCIAL

Na sede da Delegacia Geral de Polícia

TELEFÔNICO
+55 92 3214-....

ELETRÔNICO

COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO DA POLÍCIA CIVIL

Com vistas à melhoria da gestão pública e buscando o atendimento de qualidade ao usuário dos serviços públicos, a Polícia Civil se compromete a:

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 das atividades da Polícia Civil;

Receber, examinar e encaminhar reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações de informação referentes a procedimentos e ações de agentes e dos serviços afetos à Polícia Civil;

Manter atualizadas, na *internet*, as informações institucionais que sejam de interesse geral;

Fazer uso de instrumentos de avaliação de satisfação social.

Todas as mensagens são respondidas conforme ordem de chegada. As mensagens que necessitam de informações específicas, após a comunicação ao solicitante do recebimento da mensagem e encaminhamento ao setor responsável, são respondidas no prazo estipulado na Lei de Acesso a Informação (Lei Nº 12.527/2011).