



GOVERNO DO
AMAZONAS
A FORÇA DA NOSSA GENTE

CARTA DE *SERVIÇOS*



**SISTEMA
ENCONTRO DAS ÁGUAS**

O Amazonas é Brasil!

ROBERTO MAIA CIDADE FILHO

Governador do Estado

SERAFIM FERNANDES CORRÊA

Vice-Governador do Estado

OSWALDO JODAS LOPES FILHO

Diretor-Presidente

HENRIQUE CAMARGO DA SILVA

Diretor Técnico

JAQUELINE RODRIGUES DE FREITAS

Diretora Administrativa Financeira

ELISANGELA LIMA MARINHEIRO

Diretora de Produção e Programação

THAÍSA ASSIS DE SOUZA

Procuradora Jurídica

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
ATUAÇÃO DO SISTEMA ENCONTRO DAS ÁGUAS	5
POLÍTICA DA QUALIDADE DO SISTEMA ENCONTRO DAS ÁGUAS	6
MISSÃO, VISÃO E VALORES	6
CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS	7
SERVIÇOS DE OUVIDORIA	8
SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO (SIC)	9
FALE CONOSCO	10
COMO ACOMPANHAR AS MINHAS DEMANDAS?	11
COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO DO SISTEMA ENCONTRO DAS ÁGUAS	12



APRESENTAÇÃO

O atendimento ao cidadão significa se relacionar com os usuários dos serviços públicos. Ou seja, estabelecer conversas e contatos que permitam atender às suas necessidades.

O serviço de atendimento ao cidadão refere-se à assistência que oferecemos ao usuários do Sistema Encontro das Águas, antes ou depois de consumirem nossos produtos ou serviços. Inclui ações a fim de solucionar problemas gerais, como: esclarecer dúvidas, dar sugestões, obter informações, ouvir reclamações e resolver problemas relacionados a nossa emissora e/ou seus produtos e serviços.

Neste documento trazemos informações sobre os serviços oferecidos, a forma de acessá-los e os compromissos de atendimento, orientando o usuário dos serviços públicos sobre como, quando, onde e em que situação utilizá-los, acompanhando e ajudando a Televisão e Rádio Encontro das Águas a cumprir sua missão institucional, a luz da Lei nº 13.460/2017- Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos da Administração Pública, regulamentado no estado do Amazonas pelo Decreto estadual n 40.636 de 07 de maio de 2019 de participação, proteção e defesa dos direitos do usuário aos serviços públicos.



SISTEMA ENCONTRO DAS ÁGUAS

O Amazonas é Brasil!

ATUAÇÃO DO SISTEMA ENCONTRO DAS ÁGUAS

O Sistema Encontro das Águas é uma importante fonte de informação e entretenimento para a população do Amazonas. Com sua presença em diversos municípios, o sistema contribui para a integração da região e o acesso à cidadania. Além disso, a emissora desempenha um papel essencial na democratização do acesso à informação e à educação de qualidade, especialmente nas áreas onde o acesso à Internet é limitado. Através de suas emissoras de TV, rádio e plataformas digitais, o Sistema Encontro das Águas leva programas de jornalismo, shows, novelas, músicas e transmissões esportivas para os moradores do Amazonas, promovendo a cultura local e mantendo a população informada sobre os acontecimentos regionais e nacionais.

O sistema público de comunicação é composto pelas emissoras de TV com sinal digital, incluindo o canal principal 2.1 e os multicanais 2.2, 2.3 e 2.4. Além disso, o sistema conta com a Rádio FM, o portal Encontro das Águas as mídias digitais e um canal de satélite com cobertura da América do Sul.

POLITICA DA QUALIDADE DO SISTEMA ENCONTRO DAS ÁGUAS

Produzir programas de telejornalismo e radiodifusão para a população da Amazônia, com criatividade e responsabilidade, a fim de contribuir para integração da região e o acesso à cidadania de suas populações.

MISSÃO

Ser a emissora pública de rádio e televisão mais relevante do Brasil até 2026, oferecendo programação de qualidade que promova a cultura, a educação, a cidadania e a informação para todos de forma democrática e universal.

VISÃO

Fornecer um serviço público de radiodifusão de qualidade, promovendo o acesso à informação, cultura, educação e cidadania para todos os cidadãos do Amazonas, contribuindo para o desenvolvimento social, cultural e educacional do estado.

VALORES

Compromisso com a qualidade

Buscamos a excelência em todos os nossos processos e serviços, oferecendo conteúdo de qualidade e produzindo programas que atendam aos mais altos padrões técnicos e de conteúdo.

Transparência

Valorizamos a transparência em nossas atividades, mantendo a integridade e a ética em todas as nossas relações com o público, colaboradores, parceiros e órgãos reguladores.

Respeito à diversidade

Reconhecemos a importância da diversidade cultural, étnica, social, religiosa e de gênero, buscando promover a inclusão e a igualdade de oportunidades para todos os cidadãos do Amazonas.

CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO



Atendimento Presencial

Na sede da Rádio e TV Encontro da Águas:
Av. Barcelos, 524 – Centro
CEP. 69025-280

Atendimento Virtual



Site: <https://tveradioencontrodasaguas.com.br>



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



e-mail: ouvidoria@tvencontrodasaguas.am.gov.br
gabinete@tvencontrodasaguas.am.gov.br

SERVIÇOS DE OUVIDORIA



A ouvidoria atua como mediador entre a administração pública e o usuário do serviço público.

Formas de atendimento



Presencial

Sede da Rádio e TV Encontro da Águas
Av. Barcelos, 524 – Centro – 69025-280



Eletrônico

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



e-mail: ouvidoria@tvencontrodasaguas.am.gov.br
gabinete@tvencontrodasaguas.am.gov.br



Telefone

(92) 3215-2103 e 3215-2104

Atendimento: segunda a sexta feira, das 8h às 15h e eletrônico com funcionamento 24h (exceto feriados).

Informações Necessárias: Nome, endereço, e-mail e descrição da solicitação de forma clara e objetiva. **Prazo de Resposta:** Dependendo da solicitação, a resposta poderá ser imediata ou com 30 dias corridos, prorrogado igual período, mediante justificativa.

SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO [SIC]

O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) é o acesso à informação pública de forma presencial ou por meio eletrônico, com objetivos de:

- Atender e orientar o público quanto ao acesso a informações, protocolizar requerimentos de acesso à informação e conceder o respectivo acesso e informar sobre a tramitação de documentos nas suas respectivas unidades

Formas de atendimento



Presencial

Sede da Rádio e TV Encontro da Águas:
Av. Barcelos, 524 – Centro
CEP. 69025-280



Eletrônico

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

Atendimento: segunda a sexta feira, das 8h às 15h e eletrônico com funcionamento 24h (exceto feriados).

Informações Necessárias: Nome, numero do CPF ou CNPJ, endereço, e-mail e descrição da solicitação de forma clara e objetiva.

Prazo de Resposta: Dependendo da solicitação, a resposta poderá ser imediata ou com 20 dias corridos, prorrogado por mais 10 dias corridos, mediante justificativa.

FALE CONOSCO

O Fale Conosco é uma ferramenta de atendimento ao usuário de serviços públicos para esclarecimento de dúvidas sobre atividades do Sistema Encontro das Águas.

Formas de atendimento



Presencial

Sede da Rádio e TV Encontro da Águas:
Av. Barcelos, 524 – Centro
CEP. 69025-280



Eletrônico

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



e-mail

ouvidoria@tvencontrodasaguas.am.gov.br
gabinete@tvencontrodasaguas.am.gov.br

Atendimento: segunda a sexta feira, das 8h às 15h e eletrônico com funcionamento 24h (exceto feriados).

Informações Necessárias: Nome, numero do CPF ou CNPJ, endereço, e-mail e descrição da solicitação de forma clara e objetiva.

Prazo de Resposta: Dependendo da solicitação, a resposta poderá ser imediata ou com 30 dias corridos.

COMO ACOMPANHAR AS MINHAS DEMANDAS?

Fala.BR

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

Identificação com restrição de acesso.

Insira seus dados de login e senha para continuar

Login

Senha

Não possui usuário? [Criar Conta](#)

[Esqueci a Senha](#)

Entrar

O sistema apresentará a lista das suas manifestações já realizadas.

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

Não possui cadastro

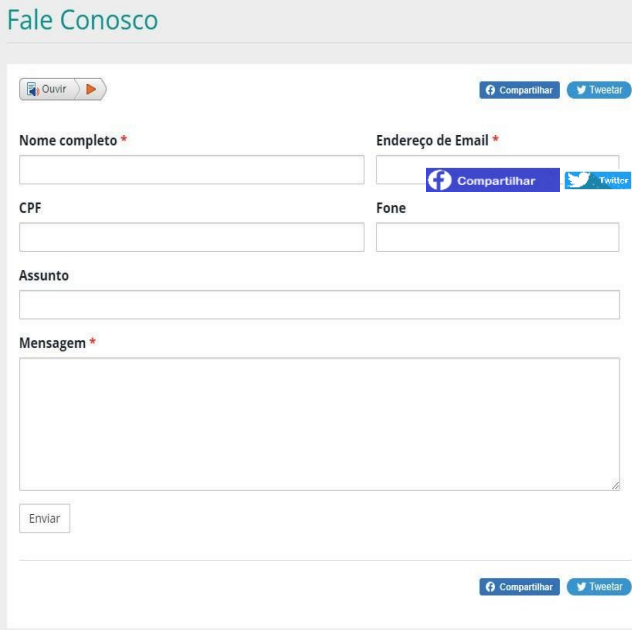
Consultar manifestação

Informe o número de protocolo e e-mail utilizado durante o registro da manifestação.

Clique e detalhar para visualizar o andamento da manifestação.

Fala.BR

A resposta será enviada para o e-mail informado.



The screenshot shows a web form titled "Fale Conosco". At the top, there are social media sharing buttons for Facebook and Twitter. The form contains several input fields: "Nome completo *" (required), "Endereço de Email *" (required), "CPF", "Fone", "Assunto", and "Mensagem *" (required). There are also social media sharing buttons for Facebook and Twitter next to the email field. At the bottom, there is an "Enviar" button and another set of social media sharing buttons for Facebook and Twitter.

Os campos com {*} são de preenchimento obrigatório.

COMPROMISSO DE ATENDIMENTO DA FUNTEC



Com vistas à melhoria da gestão pública e ao atendimento de qualidade ao usuário dos serviços públicos, do Sistema Encontro das Águas se compromete a:

- Atender o usuário dos serviços públicos com respeito, urbanidade e cortesia;
- Atender, com prioridade, as pessoas com deficiência, os idosos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os 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.