



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

**LÚCIA CORDEIRO PEREIRA**

Diretora-Presidente

**HENRIQUE CAMARGO DA SILVA**

Diretor Técnico

**LÁZARO ARAÚJO DE ALMEIDA**

Diretora Administrativa Financeira

**LIZELANNE GUIMARÃES PINHEIRO ROCHA**

Diretora de Produção e Programação

**KERINE MARIA FREITAS PINHEIRO**

Procuradora Jurídica

# SUMÁRIO

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



## 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](mailto:ouvidoria@tvencontrodasaguas.am.gov.br)  
[gabinete@tvencontrodasaguas.am.gov.br](mailto: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](mailto:ouvidoria@tvencontrodasaguas.am.gov.br)  
[gabinete@tvencontrodasaguas.am.gov.br](mailto: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](mailto:ouvidoria@tvencontrodasaguas.am.gov.br)  
[gabinete@tvencontrodasaguas.am.gov.br](mailto: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.

Fale Conosco

[Ouvir](#) [Compartilhar](#) [Twitter](#)

Nome completo \*

Endereço de Email \*  [Compartilhar](#) [Twitter](#)

CPF

Fone

Assunto

Mensagem \*

Enviar

[Compartilhar](#) [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.