



CARTA DE SERVIÇO **AO CIDADÃO**

Secretaria de Defesa Civil
de Duque de Caxias

SUMÁRIO

Introdução	3
Serviços Oferecidos	4
1. Atendimento emergencial.....	5
2. Vistorias técnicas em encostas, talude e barreira.....	6
3. Vistorias técnicas em imóveis (estruturas)	7
4. Monitoramento meteorológico	8
5. Emissão de alertas e orientações em períodos de risco elevado	9
6. Monitoramento de áreas de risco.....	10
7. Campanhas educativas e ações comunitárias de conscientização e prevenção.	11
8. Treinamentos e simulados de evacuação.....	12
Conclusão	13
Estrutura da Defesa Civil	14
Referências bibliográficas	15

Introdução

A Secretaria Municipal de Defesa Civil de Duque de Caxias é o órgão central do Sistema Municipal de Defesa Civil e tem como principal competência, conforme estabelece o Art. 8º da Lei Federal nº 12.608/2012 — que institui a Política Nacional de Proteção e Defesa Civil (PNPDEC), a coordenação da execução dessa política em âmbito local.

A Defesa Civil de Duque de Caxias desempenha um papel essencial na proteção da população diante de desastres naturais e situações adversos. Atuando de forma preventiva, educativa e emergencial, o órgão busca minimizar riscos, salvar vidas e garantir a segurança dos cidadãos por meio de ações coordenadas, planejamento e trabalho conjunto com a comunidade, garantindo assim uma resposta rápida e eficiente quando necessário.

Missão

A missão da Defesa Civil de Duque de Caxias é desenvolver e executar políticas públicas voltadas à prevenção, mitigação, preparação, resposta e recuperação de desastres. Seu compromisso é proteger vidas, reduzir danos materiais, ambientais, humanos, e promover a resiliência das comunidades diante de ameaças naturais ou tecnológicas.

Visão

Ser referência em gestão de riscos e desastres na Baixada Fluminense, reconhecida pela sua capacidade técnica, eficiência operacional e compromisso com a vida. A Defesa Civil de Duque de Caxias busca estar preparada para enfrentar os desafios climáticos e urbanos de forma cada vez mais estratégica, preventiva e participativa.

Valores

- **Compromisso com a vida:** Priorizar sempre a segurança e o bem-estar da população.
- **Responsabilidade social:** Atuar com ética, transparência e respeito à comunidade.

- **Eficiência e agilidade:** Responder com rapidez e precisão às emergências.
- **Trabalho em equipe:** Integrar esforços com instituições públicas e privadas.
- **Prevenção contínua:** Investir em capacitação, planejamento e educação para reduzir riscos.
- **Resiliência comunitária:** Valorizar o papel da população na prevenção e enfrentamento de desastres.

SERVIÇOS OFERECIDOS:

A Defesa Civil realiza ações para minimizar riscos e atender emergências, como deslizamentos, desabamentos, alagamentos e vistorias pós-incêndio. Nessas situações, uma equipe é enviada ao local da ocorrência para avaliação e adoção das medidas necessárias.

Forma de Prestação do Serviço:

Os serviços da Defesa Civil são prestados por meio de vistorias preventivas e emergenciais em imóveis residenciais, comerciais e órgãos públicos nos quatro distritos do município.

Prazos de Atendimento:

- Chamados emergenciais (via 0800 023 0199 - 199) são atendidos em até **24 horas**.
- Chamados preventivos (via ofício, e-mail, processos, etc.) são atendidas em até **72 horas**.

Observação: O prazo pode variar conforme a demanda e a capacidade do setor operacional.

Prioridades de Atendimento:

Os atendimentos são realizados por ordem de solicitação, sem prioridade específica.

Observação: Em caso de desastre de grande proporção, a prioridade se dá pelo risco iminente e/ou tipo de ocorrência.

Como solicitar os serviços prestados pela Defesa Civil:

- De Forma Presencial
 - Sede: Rua Silva Fernandes, 170, Parque Duque, Duque de Caxias. CEP: 25.085-015
- Pelos números de emergências 24h:
 - 08000230199 / 199 / 2699-4207
- Por e-mail:
 - sesdec.dc@gmail.com
- Pela rede social
 - Instagram: @defesacivildc
- Através de ofício / Processo

Requisitos e Documentação necessária:

Para solicitar atendimento, é necessário fornecer as seguintes informações:

- Nome completo
- Telefone para contato
- CPF
- Endereço completo
- Ponto de referência
- Tipo de ocorrência
- E-mail

Conheça os principais serviços oferecidos pela Defesa Civil:

1. ATENDIMENTO EMERGENCIAL

A atuação da Defesa Civil ocorre ininterruptamente, 24 horas por dia, 7 dias por semana, nos quatros distritos de Duque de Caxias.

1.1. Ações de Defesa Civil:

A Defesa Civil atende emergências envolvendo riscos estruturais, geológicos, tecnológico e hidrológicos em locais públicos e privados.

1.2. Tipos de Ocorrências Atendidas:

- Desprendimento de reboco
- Desabamento de muro
- Queda de caixa d'água
- Queda ou risco de queda de marquise
- Desabamento de imóvel
- Deslizamento de barreira sobre imóvel
- Rolamento de pedras
- Rachaduras em imóveis
- Ameaça de desabamento (imóvel, marquise, muro ou reboco)
- Infiltrações
- Inundações
- Alagamentos
- Enxurradas
- Deslizamentos

1.3 Como a secretaria procede:

A equipe operacional ao receber o chamado emergencial se desloca até o local da ocorrência para uma avaliação restrita a uma análise visual. Sendo identificado alguma anormalidade mais severa a demanda é encaminhada para o setor técnico da Defesa Civil

para uma avaliação mais detalhada e, se necessário, acionado de outros órgãos competentes para uma atuação conjunta.

Não sendo identificado nenhum risco iminente, a equipe orienta o solicitante quanto as medidas a serem tomada, de forma preventiva, conforme Artigo 140 da Lei Municipal 1618 de 12/2001.

1.4 Comprovação de Vistoria:

Após qualquer vistoria, o solicitante pode solicitar uma **cópia autenticada do boletim de ocorrência**, que registra os detalhes da análise técnica visual.

- **Onde solicitar:** Na sede da Defesa Civil, setor de engenharia.
- **Documentos Necessários:** RG ou um documento oficial com foto.
- **Prazo de emissão:** Até 15 dias úteis.

2. VISTORIAS TÉCNICAS EM ENCOSTAS, TALUDE E BARREIRA

Avaliação em local público ou privado onde há ameaça, ou ocorreu, de deslizamento de barreira, encosta, talude, etc.

2.1 Como procedemos:

O geólogo da secretaria de Defesa Civil vai até o local da ocorrência e faz uma avaliação técnica com objetivo de verificar se há risco de deslizamento que possa colocar em perigo a integridade física das pessoas e bens materiais.

2.2 Como ocorre a vistoria:

Ao chegar no local a ser vistoriado, o geólogo analisa o talude que está colocando o (os) imóvel (eis) em risco, realizando uma classificação a partir das evidências de movimentação que ele observa no local como: trincas no terreno, trincas nos imóveis, embarrigamento de muros, muros de contenção inclinados, postes inclinados e árvores inclinadas.

Caso seja constatado risco MUITO ALTO, estes locais vistoriados são passíveis de interdição e intimação.

2.3 Comprovação de Vistoria:

Após qualquer vistoria, o solicitante pode requerer uma **cópia autenticada do boletim de ocorrência**, que registra os detalhes da análise técnica visual.

- **Onde solicitar:** Na sede da Defesa Civil, setor de engenharia.
- **Documentos necessários:** RG ou um documento oficial com foto.
- **Prazo de emissão:** Até 15 dias úteis.

3. VISTORIAS TÉCNICAS EM IMÓVEIS (ESTRUTURAS)

3.1 Como atuamos:

A equipe técnica do setor de engenharia da Secretaria de Defesa Civil vai no local da ocorrência para avaliar possíveis riscos estruturais.

- **Se for identificado risco iminente**, o imóvel poderá ser interditado parcial ou totalmente, com emissão de AUTO DE INTERDIÇÃO. Em seguida, será aberto um processo administrativo que será encaminhado, se necessário, às secretarias responsáveis, conforme a natureza da ocorrência para prosseguimento e medidas cabíveis.
- **Se não houver risco iminente, mas forem necessários reparos urgentes**, é emitida uma INTIMAÇÃO ao proprietário, que deverá apresentar a documentação necessária acompanhada de profissional habilitado para realizar as correções.

- **Se não for constatado risco estrutural**, a equipe orientará o responsável pelo imóvel a realizar a **MANUTENÇÃO PREVENTIVA**, conforme Artigo 140 da Lei municipal nº 1618 de 12/2001.

3.2 Comprovação de Vistoria:

Após qualquer vistoria, o solicitante pode requerer uma **cópia autenticada do boletim de ocorrência**, que registra os detalhes da análise técnica visual.

- **Onde solicitar:** Na sede da Defesa Civil, setor de engenharia.
- **Documentos necessários:** RG ou um documento oficial com foto.
- **Prazo de emissão:** Até 15 dias úteis.

4. MONITORAMENTO METEOROLÓGICO

a. Como funciona:

O setor de meteorologia da Defesa Civil conta com uma equipe de monitoramento atuando 24 horas por dia, 7 dias por semana, no CISPBAF – Consórcio Intermunicipal de Segurança Pública da Baixada Fluminense. Essa atuação contínua garante ao município de Duque de Caxias maior segurança e agilidade na resposta a eventos climáticos, contribuindo para a prevenção de desastres e proteção da população.

4.2 Como atuamos:

- Monitoramento constante das condições meteorológicas locais e regionais;
- Emissão de alertas e boletins meteorológicos para órgãos públicos e população;
- Atuação preventiva em eventos de chuvas intensas, com alertas antecipados e mobilização de equipes;

- Monitoramento em tempo real durante o verão, período crítico para temporais e deslizamentos;
- Acionamento do sistema de alerta e alarme (sirene) quando necessário.

Todos os dias é publicado nas redes sociais da Defesa Civil previsão meteorológica para orientar a população quanto o clima do dia e os cuidados a serem tomados.

5. EMISSÃO DE ALERTAS E ORIENTAÇÕES EM PERÍODOS DE RISCO ELEVADO

Emissão de alertas sobre riscos de chuvas fortes, ventos e outros eventos adversos.

.1 O que é o serviço:

Envio de alerta via SMS, sempre que necessário, para alertar a população sobre riscos de mau tempo.

5.3 Como se cadastrar:

Abra o aplicativo de mensagens (SMS) do seu celular, no campo do texto de mensagem digite o CEP da sua região sem ponto e hífen (ex.: 25085015), no campo “Para” digite **40199** e envie a mensagem. Você receberá uma mensagem confirmando seu cadastro.

5.3 Outras informações:

- O serviço de alerta é gratuito e você pode cadastrar mais de um CEP, basta cadastrar um por vez.
- Para cancelar os serviços de alerta, envie um SMS com a escrita SAIR e o número do CEP que deseja cancelar para o mesmo número de cadastro 40199.
- A Defesa Civil possui outros canais com orientações a população como Instagram @defesacivildc, @duquedecaxiasoficial

- **MONITORAMENTO DE ÁREAS DE RISCO**

Através do Monitoramento Participativo, a Defesa Civil promove a implantação e operação dos Núcleos Comunitários de Defesa Civil (NUDEC). Essa ação começa com uma reunião com as lideranças comunitárias da área, onde são apresentadas as atribuições do NUDEC e as ações do monitoramento, como:

- Atualização das áreas identificadas no Plano Municipal de Redução de Riscos (PMRR);
- Reconhecimento de novas ameaças e vulnerabilidades;
- Levantamento de capacidades locais (pontos de apoio, abrigos temporários, etc.).

6.1 Como Atuamos:

A equipe técnica (engenheiros e geólogo), em conjunto com os setores de Proteção Comunitária, Operações e com o NUDEC local, realiza visitas de campo para identificar as áreas vulneráveis apontadas pela comunidade e pelo PMRR. As informações levantadas são reunidas em um relatório técnico com mapeamento da área e parecer especializado.

Além do mapeamento, é feito um trabalho educativo com distribuição de folders informativos e instalação de placas de sinalização indicando as rotas de fuga e os pontos de apoio. Os mapas das rotas seguras também são disponibilizados à população.

- **CAMPANHAS EDUCATIVAS E AÇÕES COMUNITÁRIAS DE CONSCIENTIZAÇÃO E PREVENÇÃO.**

A Defesa Civil atua de forma estratégica na promoção da cultura de prevenção e redução de riscos. Uma das principais ferramentas para alcançar esse objetivo são as campanhas educativas e as ações comunitárias de conscientização, que visam preparar a população para agir corretamente diante de situações de emergência e prevenir desastres naturais e tecnológicos.

7.1 Como funciona

Por meio de palestras, oficinas, simulados e treinamentos, a Defesa Civil leva informações essenciais às comunidades, escolas e instituições. O foco está em orientar sobre medidas simples, mas que podem salvar vidas.

7.2 As campanhas educativas abrangem temas como:

- Percepção de riscos em áreas vulneráveis (enchentes, deslizamentos, incêndios etc.);
- Primeiros socorros;
- Plano de evacuação;
- Combate a Incêndio;
- Preservação ambiental como forma de prevenção de desastres.

A participação da sociedade é fundamental, pois com informação, mobilização e conscientização, construímos cidade mais seguras, resilientes e preparadas para enfrentar os desafios adversos.

• TREINAMENTOS E SIMULADOS DE EVACUAÇÃO

O município de Duque de Caxias, possui hoje 18 sirenes de alerta e alarme distribuídas entre os quatros distritos em áreas suscetíveis a deslizamento, inundação e alagamento. Assim, os exercícios simulados de evacuação se fazem extremamente necessário.

8.1 Como atuamos:

Os simulados são realizados periodicamente pela Defesa Civil com o objetivo de preparar a população para situações de emergência, especialmente relacionadas a desastres naturais.

8.2 Objetivos do simulado:

- Testar o funcionamento das sirenes instaladas em áreas de risco;
- Avaliar o tempo de resposta da população às mensagens de alerta;
- Treinar moradores sobre os procedimentos corretos a serem adotados em caso de emergência real;
- Reforçar a cultura de prevenção e autoproteção nas comunidades vulneráveis.

8.3 Como funciona:

- O exercício é anunciado com antecedência por meio de rádios comunitários, redes sociais, agentes de Defesa Civil e comunitários;
- As sirenes tocam em três momentos: primeiro informando a população sobre o exercício simulado, segundo em alerta (risco iminente, fiquem atentos) e depois em alarme (risco confirmado, evacuação imediata);
- A população é orientada a seguir rotas de fuga e se dirigir aos pontos de apoio previamente definidos;
- Após o simulado, os moradores participantes são cadastrados e é realizada uma avaliação técnica do desempenho do sistema e da atuação das equipes participantes.

CONCLUSÃO:

A Defesa Civil de Duque de Caxias é uma instituição essencial para a segurança e bem-estar da população. Seu trabalho vai além da resposta a desastres: ela atua diariamente na prevenção, no planejamento e na educação para que os riscos sejam minimizados e a cidade se torne cada vez mais resiliente. O envolvimento da população e a colaboração entre os diversos setores da sociedade são fundamentais para que a missão da Defesa Civil seja plenamente cumprida.

“DEFESA CIVIL SOMOS TODOS NÓS!”

ESTRUTURA DA DEFESA CIVIL

- **SECRETÁRIA DE DEFESA CIVIL**
- **SUBSECRETÁRIO DE DEFESA CIVIL**
- **DIRETORIA ADMINISTRATIVA**
- **DIRETORIA TÉCNICA**
- **DIVISÃO DE ENGENHARIA**
- **DIVISÃO DE GEOLOGIA**
- **DIVISÃO DE METEOROLOGIA**
- **EQUIPE DE MONITORAMENTO**
- **DIRETOR OPERACIONAL**
- **SETOR DE MANUTENÇÃO E TRANSPORTE**
- **DIRETORIA DE CAPACITAÇÃO E PROTEÇÃO COMUNITÁRIA**

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

BRASIL, Ministério de Integração e Desenvolvimento. <https://www.gov.br/mdr/pt-br/assuntos/protecao-e-defesa-civil>

BRASIL, Universidade Federal de Santa Catarina, Apostila Capacitação Básica em Defesa Civil, 5ª edição.

Decreto Nº 10.593, De 24 De Dezembro De 2020 - Dispõe Sobre a Organização e o Funcionamento do Sistema Nacional de Proteção e Defesa Civil e do Conselho Nacional de Proteção e Defesa Civil e Sobre o Plano Nacional de Proteção e Defesa Civil e o Sistema Nacional de Informações sobre Desastres.

Lei nº 12.608/2012 - Institui a Política Nacional de Proteção e Defesa Civil - PNPDEC; dispõe sobre o Sistema Nacional de Proteção e Defesa Civil - SINPDEC e o Conselho Nacional de Proteção e Defesa Civil - CONPDEC; autoriza a criação de sistema de informações e monitoramento de desastres; altera as Leis nºs 12.340, de 1º de dezembro de 2010, 10.257, de 10 de julho de 2001, 6.766, de 19 de dezembro de 1979, 8.239, de 4 de outubro de 1991, e 9.394, de 20 de dezembro de 1996; e dá outras providências