

Secretaria do
Meio Ambiente



FUNDO ESTADUAL DE RECURSOS HIDRICOS FERH

CARTA DE SERVIÇOS

Sumário

Apresentação

Finalidade

Atuação

Público Alvo

Formas de acesso

Canais de Atendimento

Compromisso de Atendimento



Apresentação

O **Fundo Estadual de Recursos Hídricos – FERH** apresenta sua Carta de Serviços.

Carta de Serviços é um documento em que a entidade pública insere suas informações básicas e lista todos os serviços públicos por ela prestados à sociedade, especificando as etapas, o público-alvo (pessoa física ou jurídica), os locais, horários e formas pelas quais os usuários podem ter acesso aos serviços.

Usuários é a pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviços públicos.

(Lei 13.460 de 26 de junho de 2017 – Código de defesa do Usuário dos Serviços públicos)



Finalidade

O FERH – Fundo Estadual de Recursos Hídricos, é a instância econômico-financeira de apoio à implementação da Política Estadual de Recursos Hídricos por meio do financiamento de programas e ações de recursos hídricos, de modo a promover a melhoria e a proteção dos corpos d’água e suas bacias hidrográficas.



Atuação

Promover a melhoria e a proteção dos corpos d'água e de suas bacias hidrográficas, financiando estudos, projetos, na área de recursos hídricos, para aperfeiçoar os diversos usos da água, de modo a assegurar à atual e às futuras gerações alto padrão de qualidade e utilização racional e integrada com vistas ao desenvolvimento sustentável e à defesa contra fenômenos hidrológicos críticos ou devido ao uso inadequado de recursos naturais.

Os recursos financeiros devem ser aplicados por meio de:

- **Formalização** de acordo, convênios, contratos administrativos, Termos de Cooperação Técnica e financeira pelos órgãos públicos da administração direta e indireta e dos Estados e Municípios, bem como, de entidades privadas sem fins lucrativo, cujos objetivos estejam em consonância com os estabelecidos em seu regimento interno;



- **Serviços e Obras hidráulicas** previstos no Plano Estadual de Recursos Hídricos, preferencialmente nas bacias hidrográficas em que forem efetivamente arrecadados;
- **Bacias hidrográficas** - os valores resultantes da cobrança pelo uso dos recursos hídricos serão aplicados, prioritariamente, na bacia hidrográfica em que forem arrecadados, somente deduzidas as taxas devidas ao agente financeiro e despesas de custeio.
- **A aplicação** dos recursos do Fundo Estadual de Recursos Hídricos na bacia hidrográfica de origem estará vinculada aos planos e programas aprovados pelo respectivo Comitê de Bacia Hidrográfica .



Público Alvo

- **Órgãos Públicos** da administração direta e indireta do Estado do Amazonas e dos Municípios; e
- **Instituições Privadas**, sem fins lucrativos.





Forma de acesso

- **Por projetos** apresentados por demanda espontânea, ou por edital, e em todos os casos obedecendo-se a Lei Federal n.º 8.666, de 21 de junho de 1993, e/ou na Lei Federal n.º 13.019, de 31 de julho de 2014, alterada pela Lei Federal n.º 13.204, de 14 de dezembro de 2015;



Canais de Atendimento

ATENDIMENTO PRESENCIAL

Sede da Secretaria de Estado do Meio Ambiente – Av. Mario Ypiranga, 3280 – Parque 10 de novembro,
Manaus-AM, CEP: 69050-030
De Segunda a Sexta-feira, das 8h às 17h

ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Recepção: (92) 3659-1800
Assessoria de Recursos Hídricos: (92) 3659-1810
Assessoria de Colegiados: (92) 3659-1806



Compromisso de atendimento

Com vistas à melhoria da gestão pública e ao atendimento de qualidade ao usuário dos serviços públicos, o Fundo Estadual de Recursos Hídricos (FERH) 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;
- 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;
- Manter atualizado na internet o Portal de Transparência do Estado do Amazonas com informações institucionais que sejam de interesse geral;



“A mais honrosa das ocupações é servir o público e ser útil ao maior número de pessoas.” Michel de Montaigne.

