

CARTA DE SERVIÇOS

CGE | CONTROLADORIA-GERAL
DO ESTADO DO AMAZONAS



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

Governador do Estado

Wilson Miranda Lima

Vice-Governador do Estado

Carlos Alberto Souza de Almeida Filho

Controlador-Geral do Estado

Alessandro Moreira Silva

Subcontrolador-Geral de Ouvidoria

Rogério Siqueira de Sá Nogueira

Elaboração

Aldine de Aguiar Castro Gomes

Marilene Pinheiro Fonseca Palhares

Nara Marly Alves de Oliveira Souza

Revisão

Rogério Siqueira de Sá Nogueira

Robson Carvalho da Silva

Diagramação

Rodrigo Junio Alves de Souza

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
ATUAÇÃO DA CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO	5
MISSÃO, VISÃO E VALORES	6
CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO	7
SERVIÇOS DE OUVIDORIA	8
SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO (SIC)	9
FALE CONOSCO	10
COMPROMISSO DE ATENDIMENTO DA CGE	11

APRESENTAÇÃO

Para atender com eficiência e efetividade a sociedade, como também, dar visibilidade e transparência às suas ações, a Controladoria-Geral do Estado do Amazonas (CGE/AM) apresenta sua Carta de Serviços.

Este documento traz a descrição dos serviços oferecidos, as formas de acessá-los e os compromissos de atendimento. Trata-se de uma orientação ao usuário dos serviços públicos sobre como, quando, onde e em que situação utilizá-los. Com ela, pode-se acompanhar e avaliar o desempenho da CGE no cumprimento de sua missão.

SERVIÇO PÚBLICO

Atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens e serviços à população, executada por órgão ou entidade da administração pública.

USUÁRIO

Pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva potencialmente, de serviço público.

(Incisos I e II do Art. 2º da Lei nº 13.460/2017-
Dispõe sobre participação, proteção e defesa
dos direitos do usuário dos serviços públicos da
administração pública.)

ATUAÇÃO DA CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO

A Controladoria-Geral do Estado (CGE), integrante da Administração Direta Estadual, atua como Órgão Central do Sistema de Controle Interno, em apoio ao Controle Externo, e supervisiona a gestão das unidades de Ouvidoria do Governo do Estado. Sua estrutura é composta por 2 (duas) Subcontroladorias:

A Subcontroladoria-Geral de Ouvidoria que apoia e orienta o Controlador-Geral do Estado na implementação de políticas e programas de prevenção à corrupção, promoção da transparência, acesso à informação, conduta ética, integridade e controle social.

E a Subcontroladoria-Geral de Controle Interno que realiza atividades de auditoria interna e fiscalização nos sistemas contábil, financeiro, orçamentário, de pessoal, de recursos externos e demais sistemas administrativos e operacionais dos Órgãos e Entidades Estaduais, auxiliando o Controlador-Geral na emissão dos Certificados de Auditoria e no Parecer da Prestação de Contas Anual do Governador do Estado. Acompanha, também, a apuração de atos ilegais ou irregulares praticados por agentes públicos ou privados na utilização de recursos públicos estaduais.

MISSÃO, VISÃO E VALORES

Missão

Promover o aprimoramento contínuo, a transparência da gestão pública, a prevenção e o combate à corrupção, incentivando o controle social, monitorando a qualidade dos gastos públicos, o equilíbrio fiscal e a efetividade das políticas públicas.

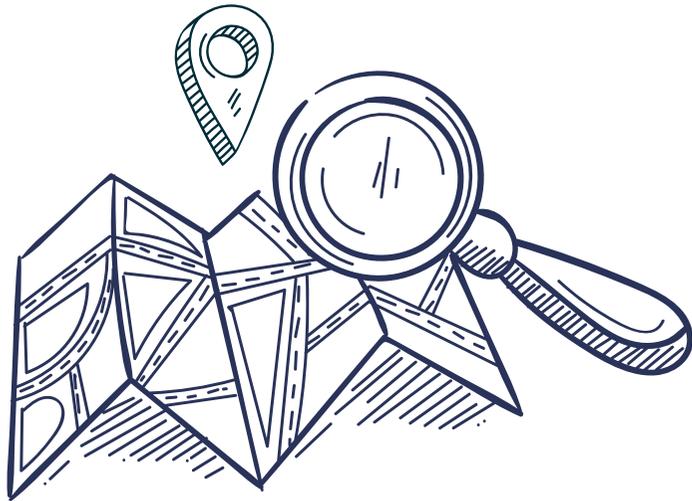
Valores

Observância aos princípios constitucionais e legais: impessoalidade, moralidade, transparência, economicidade e eficiência no atendimento às demandas da sociedade. Foco no cidadão. Imparcialidade. Valorização do servidor público. Trabalho em equipe.

Visão

Ser reconhecida nacionalmente como instituição indutora da qualidade dos gastos públicos e da efetividade das políticas públicas no Amazonas.

CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO



Atendimento Presencial

Na Controladoria-Geral do Estado (CGE):

Sede do Governo do Estado - Avenida Brasil, 3.925,
Compensa II. CEP 69036-110. Manaus-AM.

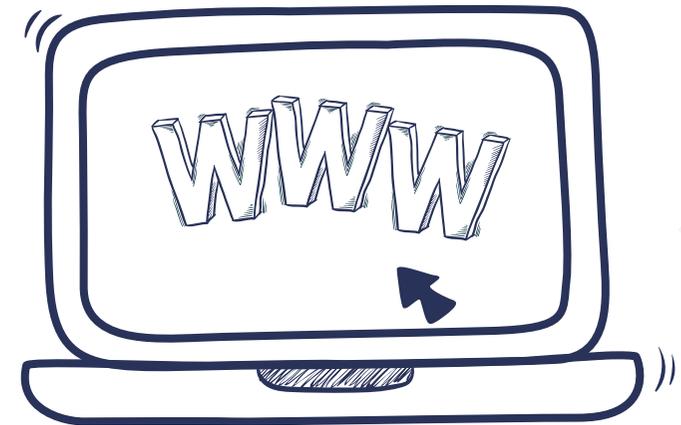
Atendimento Virtual

Por meio do site: www.cge.am.gov.br, que disponibiliza 3 (três) canais com finalidades distintas:

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

e-Sic (solicitações de acesso à informação);

Fale Conosco (dúvidas).



SERVIÇOS DE OUVIDORIA

A ouvidoria *exerce* a função de facilitar o atendimento da população com a administração pública através do acolhimento de demandas por meio do sistema eletrônico de ouvidoria (*e-Ouv*).

O *e-Ouv* foi desenvolvido para receber denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações referentes a servidores públicos e serviços prestados pelos órgãos e entidades do Governo do Estado.

Formas de atendimento:

PRESENCIAL



Sede do Governo do Estado - Avenida Brasil, 3.925, Compensa II. CEP 69036-110. Manaus-AM.

ELETRÔNICO



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

TELEFONE



(92) 3303-8479
ou
(92) 3303-8446

WHATSAPP



(92) 99480-8446

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Segunda a Sexta-feira, das 8h às 15h (exceto feriados).
OBS: O serviço eletrônico funciona 24h.

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS

Nome, e-mail e descrição da demanda de forma clara e objetiva.

PRAZO DE RESPOSTA

Imediata ou caso a informação não esteja disponível, o prazo será de 30 (trinta) dias corridos, podendo ser prorrogado por igual período, mediante justificativa.

SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO (SIC)

O SIC tem por objetivo facilitar o acesso às informações públicas, de forma presencial e/ou eletrônica (sistema e-sic), de atividades relacionadas ao Governo do Estado.

Formas de atendimento:

PRESENCIAL



Sede do Governo
do Estado - Avenida
Brasil, 3.925, Compensa
II. CEP 69036-110.
Manaus-AM.

ELETRÔNICO



[https://
acessoainformacao.
am.gov.br/index/](https://acessoainformacao.am.gov.br/index/)

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Segunda a Sexta-feira,
das 8h às 15h (exceto
feriados).

OBS: O serviço
eletrônico funciona 24h.

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS

Nome, número de CPF ou
CNPJ, e-mail, telefone e
descrição da demanda
de forma clara e
objetiva.

PRAZO DE RESPOSTA

De forma imediata ou caso
a informação não esteja
disponível, o prazo será
de 20 (vinte) dias corridos,
podendo ser prorrogado
por mais 10 (dez) dias
corridos, mediante
justificativa.

FALE CONOSCO

A ferramenta Fale Conosco é uma forma de atendimento ao usuário de serviços públicos para esclarecimento de dúvidas sobre atividades do Governo do Estado.

Formas de atendimento:

PRESENCIAL



Sede do Governo do Estado - Avenida Brasil, 513, Compensa II. CEP 69036-110. Manaus-AM.

ELETRÔNICO



<http://www.cge.am.gov.br/fale-conosco/>

subcontroladoria-ouvidoria@cge.am.gov.br

TELEFONE



(92) 3303-8479
ou
(92) 3303-8446

WHATSAPP



(92) 99480-8446

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Segunda a Sexta-feira, das 8h às 15h (exceto feriados).

OBS: O serviço eletrônico funciona 24h.

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS

Nome, número de CPF ou CNPJ, e-mail, telefone e descrição da demanda de forma clara e objetiva.

PRAZO DE RESPOSTA

De forma imediata ou caso a informação não esteja disponível, o prazo será de 30 (trinta) dias corridos.

COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO DA CGE

Com vistas à melhoria da gestão pública e ao atendimento de qualidade ao usuário dos serviços públicos, a Controladoria-Geral do Estado (CGE) se compromete a:

- Atender ao usuário dos serviços públicos com respeito, urbanidade e cortesia;
- Prestar atendimento prioritário 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 para exercer o controle social da administração pública;
- Receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões e solicitações de informação referentes a procedimentos e ações de agentes, Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual;
- Orientar e capacitar os agentes públicos sobre as atividades de ouvidoria;
- Manter atualizado na internet o Portal da Transparência do Estado do Amazonas com informações institucionais que sejam de interesse geral;
- Fazer uso de instrumentos de avaliação de satisfação social.





CGE | CONTROLADORIA-GERAL
DO ESTADO DO AMAZONAS