

# 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

<b>APRESENTAÇÃO</b> .....	4
<b>ATUAÇÃO DA CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO</b> .....	5
<b>MISSÃO, VISÃO E VALORES</b> .....	6
<b>CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS</b> .....	7
<b>SERVIÇOS DE OUVIDORIA</b> .....	8
<b>SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO (SIC)</b> .....	9
<b>FALE CONOSCO</b> .....	10
<b>COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO DA CGE</b> .....	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) apresenta sua Carta de Serviços.

Este documento traz a descrição dos serviços oferecidos, as formas de acessá-los e os compromissos de atendimento da CGE. A Carta de Serviços é 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 institucional.

## SERVIÇO PÚBLICO

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

## USUÁRIO

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

(Lei nº 13.460/2017- Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos)

# ATUAÇÃO DA CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO

A Controladoria-Geral do Estado (CGE), integrante da Administração Direta do Poder Executivo Estadual, atua como Órgão Central do Sistema de Controle Interno, em apoio ao Controle Externo a cargo do Tribunal de Contas do Estado, 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 escuta da sociedade no recebimento de demandas, prevenção à corrupção, promoção da transparência, acesso à informação, conduta ética, integridade e controle social.

*E a Subcontroladoria-Geral de Controle Interno* que realiza auditorias 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. Promove, 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.

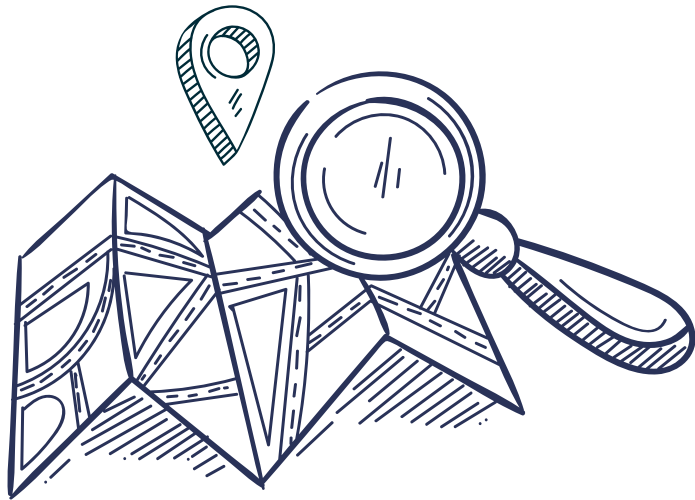
## Visão

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

## 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.

# 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.

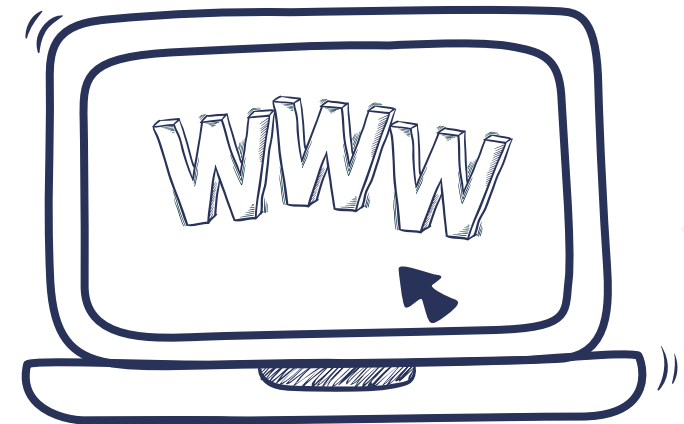
## Atendimento Virtual

Por meio do site: [www.cge.am.gov.br](http://www.cge.am.gov.br), que disponibiliza 3 (três) canais com finalidades diferentes:

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

**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 por meio do acolhimento de demandas no sistema eletrônico de ouvidoria (*e-Ouv*).

O *e-Ouv* foi desenvolvido para receber reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações referentes a servidores e serviços públicos 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) 3303-8446

### 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 do Governo do Estado, de forma presencial ou eletrônica (sistema e-sic).

## 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

O Fale Conosco é uma ferramenta 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) 3303-8446

### 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;
- Atender, com prioridade, 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 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.





**CGE** | CONTROLADORIA-GERAL  
DO ESTADO DO AMAZONAS