

CARTA DE SERVIÇOS

Controladoria-Geral
do Estado



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

Governador do Estado

Wilson Miranda Lima

Vice-Governador do Estado

Carlos Alberto Souza de Almeida Filho

Controlador-Geral do Estado

Otávio de Souza Gomes

Subcontroladora-Geral de Controle Interno

Lúcia de Fátima Ribeiro Magalhães

Subcontrolador-Geral de Transparência e 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
POLÍTICA DA QUALIDADE DA CGE	6
MISSÃO, VISÃO E VALORES	6
CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS	7
SERVIÇOS DE OUVIDORIA	8
SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO [SIC]	9
FALE CONOSCO	10
COMO ACOMPANHAR AS MINHAS DEMANDAS?	11
COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO DA CGE	12

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 Transparência e 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.

POLÍTICA DA QUALIDADE DA CGE

Prestar os serviços de Controle Interno, Ouvidoria e Transparência em conformidade com os requisitos legais e os princípios da administração pública, estimulando o controle social, garantindo a qualidade do atendimento ao usuário dos serviços públicos, a valorização do serviço público e buscando a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade.

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.

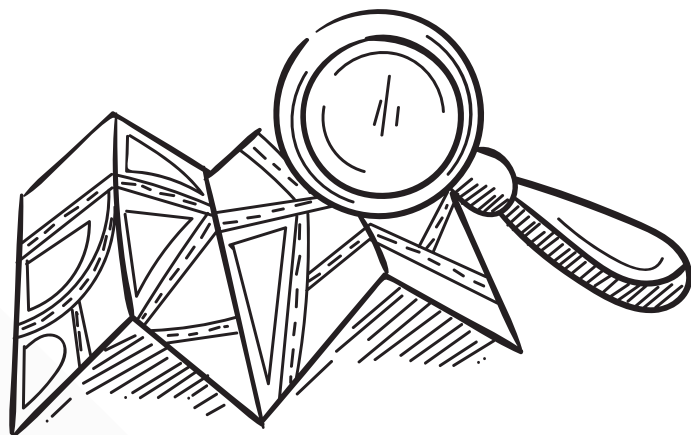
VISÃO

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 Virtual

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

Fala.BR (manifestações de ouvidoria: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações);

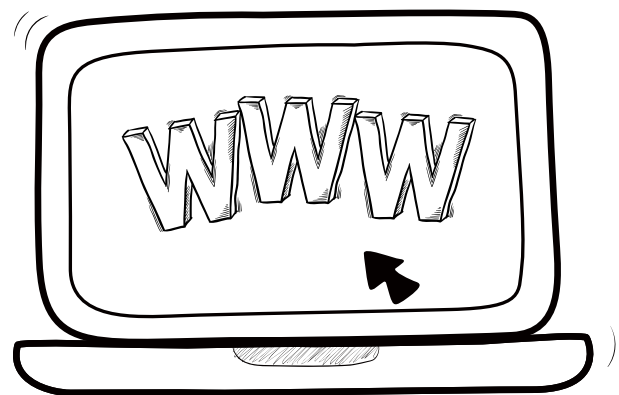
e-Sic (solicitações de acesso à informação);

Fale Conosco (dúvidas).

Atendimento Presencial

Na Controladoria-Geral do Estado (CGE):

Edifício Amazon Trade Center, 10º andar - Rua Franco de Sá, 270, São Francisco. CEP 69079-210. Manaus-AM.



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 (Fala.BR).

O Fala.BR 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



Edifício Amazon Trade Center, 10º andar - Rua Franco de Sá, 270, São Francisco. CEP 69079-210. Manaus-AM.

ELETRÔNICO



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

TELEFONE



[92] 3612-4001

WHATSAPP



[92] 99173-4001

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



Edifício Amazon Trade Center,
10º andar - Rua Franco de Sá, 270,
São Francisco. CEP 69079-210.
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



Edifício Amazon Trade Center, 10º andar - Rua Franco de Sá, 270, São Francisco. CEP 69079-210. Manaus-AM.

ELETRÔNICO



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

TELEFONE



[92] 3612-4001

WHATSAPP



[92] 99173-4001

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.

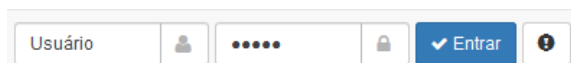
PRAZO DE RESPOSTA

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

COMO ACOMPANHAR AS MINHAS DEMANDAS?

Fala.BR

Se você for cadastrado, acesse o sistema e informe seu e-mail e senha.



O sistema apresentará a lista das suas manifestações já realizadas.

Se você não for cadastrado, acesse o sistema e clique em Consultar manifestação.

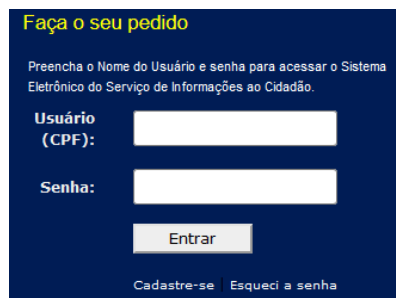


Para manifestações registradas a partir do dia 05/05/2019: Informe o número de protocolo e o código de acesso.

Para manifestações registradas antes de 05/05/2019: Informe o número de protocolo e e-mail utilizado durante o registro da manifestação. Clique em detalhar para visualizar o andamento da manifestação.

e-SIC

Acesse o sistema e informe seu CPF e senha.



O sistema apresentará a lista das suas solicitações já realizadas.

Clique no número de protocolo para visualizar o andamento do pedido de acesso à informação.

Fale Conosco

Por ser uma demanda encaminhada por e-mail, não é possível o acompanhamento. A resposta será enviada para o e-mail informado.

Fale Conosco



ENVIE UMA MENSAGEM PARA CGE

Seu nome (obrigatório)

Seu e-mail (obrigatório)

Seu CPF (obrigatório)

Fone

Assunto

Sua mensagem

Enviar

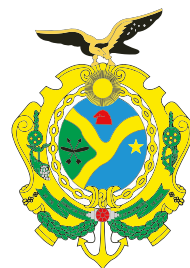
COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO DA CGE

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.



**Controladoria-Geral
do Estado**



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO