

# CARTA

DE *SERVIÇOS*



Controladoria-Geral  
do Estado



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

TRABALHO QUE TRANSFORMA

## **Governador do Estado**

Wilson Miranda Lima

## **Vice-Governador do Estado**

Tadeu de Souza Silva

## **Controlador-Geral do Estado**

Jeibson dos Santos Justiniano

## **Subcontroladora-Geral de Controle Interno**

Lúcia de Fátima Ribeiro Magalhães

## **Subcontrolador-Geral de Transparência e Ouvidoria**

Albfredo Melo de Souza Júnior

2ª Edição abril de 2023

# 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 ou 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.

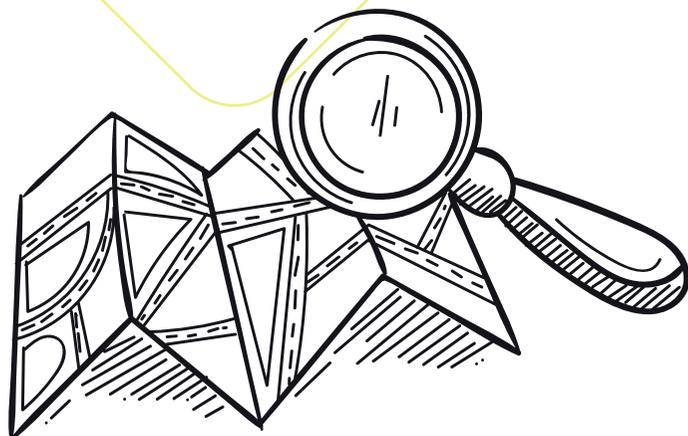
## VISÃO

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 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.

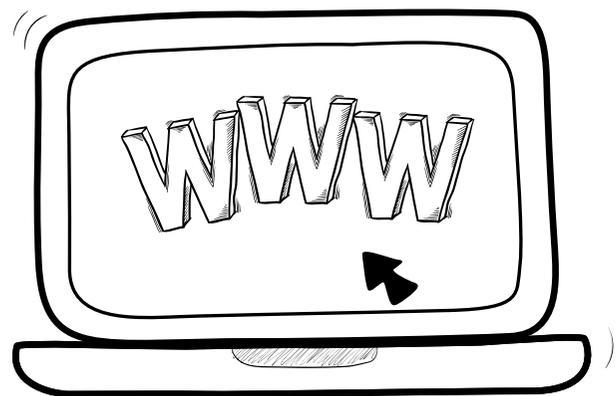
## Atendimento Virtual

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

**Fala.BR** (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 (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://falabr.cgu.gov.br/web/AM>

### TELEFONE



[92] 3612-4001

### WHATSAPP



[92] 99158-9101

### HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Segunda a Sexta-feira, das 8h às 14h (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 14h [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/>  
[faleconosco@cge.am.gov.br](mailto:faleconosco@cge.am.gov.br)

## TELEFONE



(92) 3612-4001

## WHATSAPP



(92) 99158-9101

## HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Segunda a Sexta-feira,  
das 8h às 14h (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.

Login Fala.Br

Identificação com restrição de acesso.  
Insira seus dados de login e senha para continuar.

Login

Senha

Não possui usuário? [Criar Conta](#) [Esqueci a senha](#)

Entrar

O sistema apresentará a lista das suas manifestações já realizadas.

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

Não possuo cadastro

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.

Faça o seu pedido

Preencha o Nome do Usuário e senha para acessar o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão.

Usuário (CPF):

Senha:

Entrar

[Cadastre-se](#) [Esqueci a 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

Nome completo \*

Endereço de Email \*

CPF

Fone

Assunto

Mensagem \*

Enviar

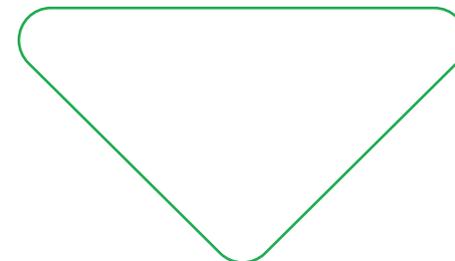
Os campos com asterisco [\*] são de preenchimento obrigatório.

# 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

