

# CARTA



DE

SERVIÇOS

CGE



Controladoria-Geral  
do Estado

## **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**

Albefredo Melo de Souza Júnior

## **Chefe do Departamento de Ouvidoria e Controle Social**

Larissa Monteiro Pinto de Andrade

## **Chefe do Departamento de Transparência Pública**

Elisangêla Nogueira Rodrigues

---

# SUMÁRIO

SOBRE A CARTA DE SERVIÇOS .....	4
COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO .....	5
ATUAÇÃO DA CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO.....	6
POLÍTICA DA QUALIDADE DA CGE.....	7
CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO.....	8
OUVIDORIA.....	9
FORMAS DE ATENDIMENTO DE OUVIDORIA.....	10
SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) .....	11
COMO SE CADASTRAR NA PLATAFORMA FALA.BR.....	12
ACESSANDO A PLATAFORMA FALA.BR .....	13
COMO ACOMPANHAR MINHAS DEMANDAS.....	14
LEI n. 13.709/2018-LGPD.....	15
ATENDIMENTO PELO FALE CONOSCO.....	16
DÚVIDAS? FALE CONOSCO .....	17

---

# **SOBRE A CARTA DE SERVIÇOS**

Com o objetivo de atender com eficiência e efetividade à 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 tem por objetivo orientar o 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.

A Carta de Serviços tem por base a Lei Federal n. 13.460/2017, regulamentada no Estado do Amazonas pelo Decreto Estadual n. 40.636/2019.

## **PÚBLICO-ALVO**

Pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, dos serviços públicos.

---

# COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO

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 preferencial para gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, pessoas idosas (acima de 60 anos) e pessoas com deficiência;
- Capacitar o usuário dos serviços públicos para participar da gestão e exercer o controle social na administração pública;
- Assegurar a ouvidoria como canal de diálogo permanente com o cidadão;
- Receber, analisar e encaminhar reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações e pedidos de acesso à informação relacionados aos serviços públicos, órgãos e entidades do Governo do Estado.
- Orientar e capacitar os agentes públicos sobre as atividades de ouvidoria e de acesso à informação;
- Manter atualizado, na internet, o Portal de Transparência do Governo do Amazonas e o site da CGE com informações institucionais que sejam de interesse geral;
- Fazer uso de instrumentos de avaliação dos serviços públicos prestados;

---

# 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 do Poder Executivo Estadual, em apoio ao Controle Externo a cargo do Tribunal de Contas do Estado, gerencia a Política de Transparência do Poder Executivo Estadual 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 (SGTO)** 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. Para o cumprimento de suas tarefas a SGTO conta em sua estrutura com dois departamentos distintos:

- 1) Departamento de Ouvidoria e Controle Social (DOCS)
- 2) Departamento de Transparência Pública (DTP)

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, buscando consolidar a integridade pública por meio da promoção da Transparência, do acesso à informação, da conduta ética e da participação do 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.

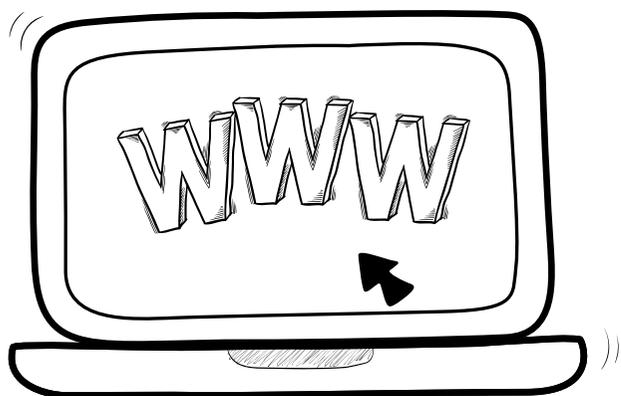
## VISÃO

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

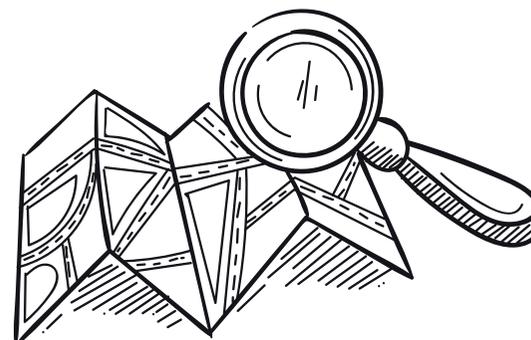
Site: [www.cge.am.gov.br](http://www.cge.am.gov.br), que disponibiliza 2 (dois) canais diferentes:

- **Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala.BR** para registro de manifestações de ouvidoria (reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios e pedidos de acesso à informação).
- **Fale Conosco** (dúvidas).

## Atendimento Presencial

Na sede da Controladoria-Geral do Estado (CGE):

Rua Franco de Sá, 270, Edifício Amazon Trade Center, 10º andar - São Francisco. CEP 69079-210. Manaus-AM. Segunda a sexta-feira, das 8h às 14h.



[92] 3612-4001



[92] 99158-9101

# OUVIDORIA



## Lei n. 13.460/2017-CDU/Decreto Estadual n. 40.636/2019.

A ouvidoria exerce a função de facilitar o atendimento da população com a administração pública por meio do acolhimento de demandas na Plataforma Integrada de ouvidoria e Acesso à informação (Fala.BR).

O Fala.BR foi desenvolvido para receber reclamações, solicitações, sugestões, denúncias e elogios relacionados a servidores e serviços públicos oferecidos pelos órgãos e entidades do Governo do Estado. Conheça o manual do Fala.BR, disponível em: [https://wiki.cgu.gov.br/index.php?title=Fala.BR\\_-\\_M%C3%B3dulo\\_Ouvidoria](https://wiki.cgu.gov.br/index.php?title=Fala.BR_-_M%C3%B3dulo_Ouvidoria)



### Reclamação

Manifeste suas insatisfação com serviços público



### Solicitação

Solicite a adoção de providências por parte de uma Ouvidoria



### Denúncia

Comunique uma irregularidade, um ato ilícito ou uma violação de direitos na administração pública



### Elogio

Expresse se você está satisfeito com um atendimento público



### Sugestão

Envie uma ideia ou proposta de melhoria para os serviços públicos

# FORMAS DE ATENDIMENTO DE OUVIDORIA

## PRESENCIAL



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

## ELETRÔNICO



[https://falabr.cgu.gov.br/  
web/AM](https://falabr.cgu.gov.br/web/AM) [Fala.BR]

## TELEFONE



(92) 3612-4001

## WHATSAPP



(92) 99158-9101

## HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Segunda a Sexta-feira, das  
8h às 14h [exceto feriados]

## INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS

Nome, e-mail e descrição  
da demanda de forma clara  
e objetiva.  
OBS.: O serviço eletrônico  
funciona 24h para registro.

## PRAZO DE RESPOSTA

De acordo com a Lei n.  
13.460/2017, a ouvidoria deve  
responder às manifestações de  
forma conclusiva no prazo de até  
30 (trinta) dias, contados a partir  
de seu recebimento. Esse prazo  
pode ser prorrogado por mais  
30 (trinta) dias, desde que haja  
justificativa expressa

**Ouvidora:** Larissa Monteiro Pinto de Andrade

**E-mail:** [ouvidoria@cge.am.gov.br](mailto:ouvidoria@cge.am.gov.br)

# SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO (SIC)



Lei n. 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação – LAI/Decreto Estadual n. 48.999/2024

O Serviço de Informação ao Cidadão [SIC] tem por objetivo facilitar o acesso às informações públicas do Governo do Estado, de forma presencial e eletrônica por meio da Plataforma Integrada de Ouvidora e Acesso à Informação – Fala.BR, onde permite que qualquer pessoa física ou jurídica encaminhe pedidos de acesso à informação aos órgãos e entidades públicas, receba notificação de resposta à sua solicitação, via e-mail, acompanhe os prazos, consulte as respostas recebidas, podendo entrar com reclamação ou recurso se considerar necessário.

## FORMAS DE ATENDIMENTO:

### PRESENCIAL



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

### ELETRÔNICO



[https://falabr.cgu.gov.br/  
web/AM](https://falabr.cgu.gov.br/web/AM) [Fala.BR]

### TELEFONE



[92] 3612-4001

### WHATSAPP



[92] 99158-9101

## HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Segunda a Sexta-feira, das 8h às  
14h [exceto feriados]

## INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS

Nome, número de CPF ou CNPJ,  
e-mail, telefone e descrição  
da demanda de forma clara e  
objetiva.  
OBS.: O serviço eletrônico  
funciona 24h para registro.

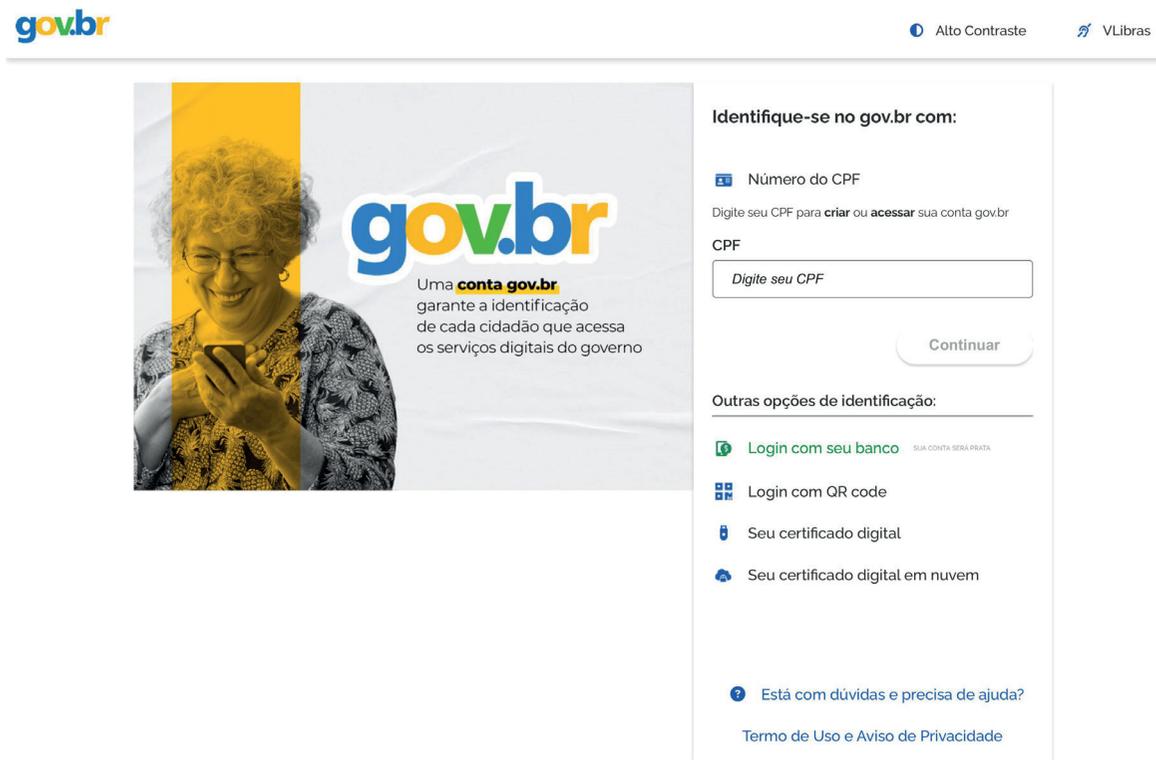
## PRAZO DE RESPOSTA

De acordo com a Lei n. 12.527/2011, a  
resposta poderá ser imediata. Caso a  
informação não esteja disponível, o  
prazo para resposta será de 20 (vinte)  
dias corridos, com possibilidade de  
prorrogação por mais 10 (dez) dias  
corridos, mediante justificativa do  
órgão ou entidade solicitada.

Autoridade de Monitoramento da LAI: Elisângela Nogueira Rodrigues  
E-mail: [transparencia@cge.am.gov.br](mailto:transparencia@cge.am.gov.br)

# COMO SE CADASTRAR NA PLATAFORMA FALA.BR

Para o cidadão registrar qualquer manifestação identificada, é necessário realizar o cadastro na Plataforma Fala.BR. Para acessar o sistema clique no botão “Entrar com Gov.BR”. O usuário é levado à página de autenticação do Gov.BR. Após a autenticação, o usuário é levado de volta ao Fala.BR



gov.br

Alto Contraste VLibras

Identifique-se no gov.br com:

Número do CPF

Digite seu CPF para **criar** ou **acessar** sua conta gov.br

CPF

Continuar

Outras opções de identificação:

[Login com seu banco](#) SUA CONTA SEM PRATA

[Login com QR code](#)

[Seu certificado digital](#)

[Seu certificado digital em nuvem](#)

[Está com dúvidas e precisa de ajuda?](#)

[Termo de Uso e Aviso de Privacidade](#)

# ACESSANDO A PLATAFORMA FALA.BR

Para acessar o Fala.BR, é necessário utilizar o link <https://falabr.cgu.gov.br/web/AM> e clicar no botão **Entrar** no alto da tela, à direita.



The screenshot shows the top navigation bar of the Fala.BR platform. On the left, there is the 'gov.br' logo and the text 'Controladoria-Geral da União'. Below this, it says 'Fala.BR Amazonas'. On the right, there is a menu icon and a button labeled 'Entrar'. The main content area features a large heading 'Damos as boas-vindas ao Fala.BR' followed by a sub-heading 'Ajude a aprimorar os serviços públicos por meio de reclamações, elogios ou sugestões, ou ainda, registre uma denúncia.' To the right of this text is an illustration of three diverse people. Below the main heading, there are three service cards: 'Ouvidoria' (with a blue exclamation mark icon), 'Acesso à informação - LAI' (with a yellow information icon), and 'Ouvidoria Interna' (with a green exclamation mark icon). At the bottom, there are two buttons: 'Consulte seu protocolo' and 'Perguntas frequentes'.

gov.br | Controladoria-Geral da União

Entrar

Fala.BR  
Amazonas

## Damos as boas-vindas ao Fala.BR

Ajude a aprimorar os serviços públicos por meio de **reclamações**, **elogios** ou **sugestões**, ou ainda, registre uma **denúncia**.

**Ouvidoria**  
Ajude a aprimorar os serviços públicos por meio de reclamações, elogios ou sugestões, ou ainda, registre uma denúncia.

**Acesso à informação - LAI**  
Faça um pedido de acesso à informação

**Ouvidoria Interna**  
Canal destinado a servidores e trabalhadores das instituições federais para registro de manifestações.

Consulte seu protocolo

Perguntas frequentes

# COMO ACOMPANHAR AS MINHAS DEMANDAS?

## PLATAFORMA FALA.BR

Inicialmente, deve-se logar no Fala.BR. Após o login, selecionar “minhas Manifestações” para visualizar as manifestações registradas.



Identifique-se no gov.br com:

-  Número do CPF

Digite seu CPF para **criar** ou **acessar** sua conta gov.br

CPF

[Continuar](#)

Outras opções de identificação:

-  Login com seu banco SUA CONTA SEM PRETA
-  Login com QR code
-  Seu certificado digital
-  Seu certificado digital em nuvem

 [Está com dúvidas e precisa de ajuda?](#)

[Termo de Uso e Aviso de Privacidade](#)

Damos as boas-vindas à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei nº 13.460/2017.

Ouvidoria	Lei de Acesso à Informação - LAI
 <b>Nova Manifestação</b> <small>Registre a sua solicitação, reclamação, denúncia, sugestão ou elogio</small>	 <b>Novo Pedido de Acesso à Informação</b> <small>Registre o seu pedido de acesso à informação</small>
 <b>Nova Manifestação - Ouvidoria Interna</b> <small>Canal destinado a servidores e trabalhadores das instituições federais para registro de manifestações.</small>	 <b>Meus Pedidos e Recursos de Acesso à Informação</b> <small>Consulte o andamento de seus pedidos e recursos da LAI</small>
 <b>Minhas Manifestações</b> <small>Consulte o andamento de suas manifestações</small>	

---

# LEI n. 13.709/2018-LGPD

A [Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais \(LGPD\)](#) dispõe sobre o tratamento de dados pessoais de pessoas físicas, inclusive nos meios digitais por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural (LGPD, art. 1º).

## ENCARREGADO PELO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

O encarregado pelo tratamento de dados pessoais atua como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (Lei n. 13.709/2018, art. 5º, VIII).

## FORMA DE ATENDIMENTO DO ENCARREGADO DE DADOS

### ELETRÔNICO

---

E-mail: [lgpd@cge.am.gov.br](mailto:lgpd@cge.am.gov.br)

---

**Encarregada de Dados:** Elisângela Nogueira Rodrigues

Conheça nossa página sobre a LGPD disponível no site da CGE [<https://www.cge.am.gov.br/ lgpd/>]

---

# ATENDIMENTO PELO FALE CONOSCO

Fale Conosco é uma ferramenta de atendimento ao usuário dos serviços públicos para esclarecimento de dúvidas acerca das atividades do Governo do Estado.

## FORMA DE ATENDIMENTO:

### ELETRÔNICO



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

E-mail: [faleconosco@cge.am.gov.br](mailto:faleconosco@cge.am.gov.br)

---

## HORÁRIO DE ATENDIMENTO

Segunda a Sexta-feira, das  
8h às 14h (exceto feriados)

## INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS

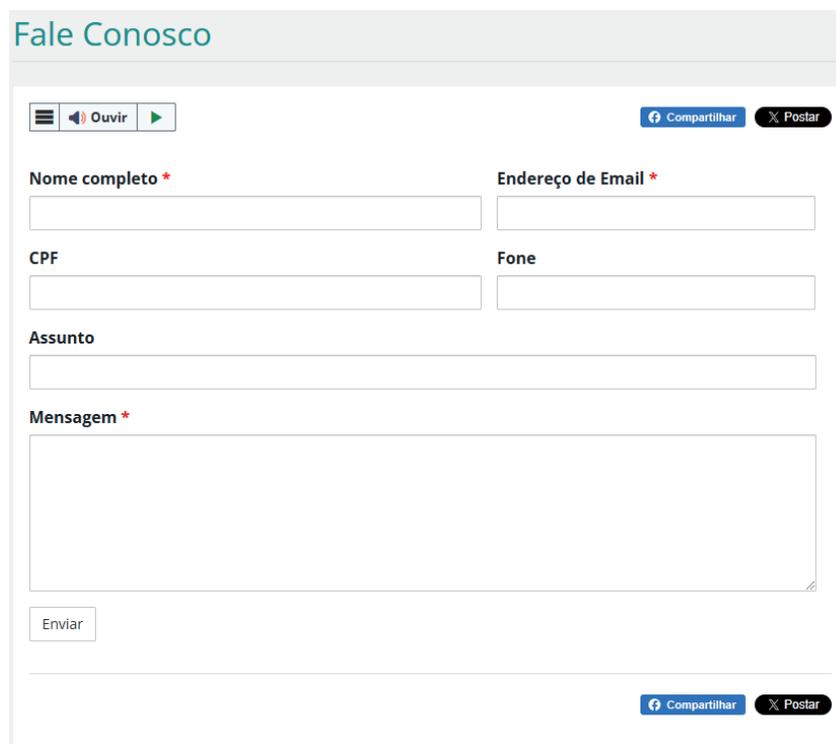
Nome, e-mail e descrição da  
mensagem de forma clara e  
objetiva.

OBS.: O serviço eletrônico  
funciona 24h para registro

# DÚVIDA? FALE CONOSCO

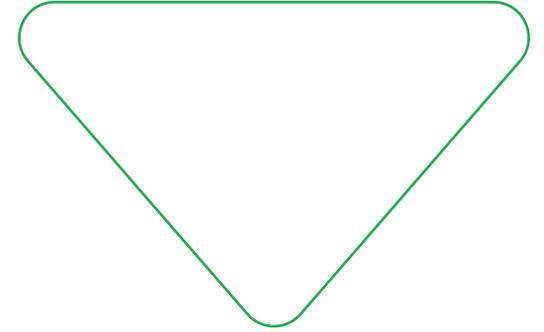
## FALE CONOSCO

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



The image shows a web form titled "Fale Conosco". At the top left, there is a menu icon and a play button labeled "Ouvir". At the top right, there are "Compartilhar" and "Postar" buttons. The form contains several input fields: "Nome completo \*" (required), "Endereço de Email \*" (required), "CPF", "Fone", "Assunto", and "Mensagem \*" (required). A "Enviar" button is located below the message field. At the bottom right, there are "Compartilhar" and "Postar" buttons.

Os campos com asterisco (\*) são de preenchimento obrigatório.



# Controladoria-Geral do Estado



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

**TRABALHO QUE TRANSFORMA**

