



# CARTA

## DESERVIÇOS



# CGE



Controladoria-Geral  
do Estado

## ***Governador do Estado***

Roberto Maia Cidade Filho

## ***Vice Governador do Estado***

Serafim Fernandes Corrêa

## ***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

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

Nara Marly Alves de Oliveira Souza

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

Jamil Ribeiro da Silva

---

# 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 propósito de atender a sociedade com eficiência e efetividade, além de garantir transparência e visibilidade às suas ações, a Controladoria-Geral do Estado do Amazonas (CGE) apresenta a 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 da Administração Pública Estadual e na coordenação da Política de Transparência do Poder Executivo Estadual, figurando também como Órgão Central do Sistema Estadual de Ouvidorias (Se-OUV), conforme Decretos Estaduais n. 40.824/2019, n. 40.636/2019 e n. 48.999/2024. 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

---

# POLÍTICA DA QUALIDADE DA CGE

Prestar serviços de Controle Interno, Ouvidoria e Transparência em conformidade com a lei e os princípios da administração pública, promovendo a integridade, a ética, a participação social e o acesso à informação, garantindo atendimento de qualidade ao usuário, valorizando o 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.

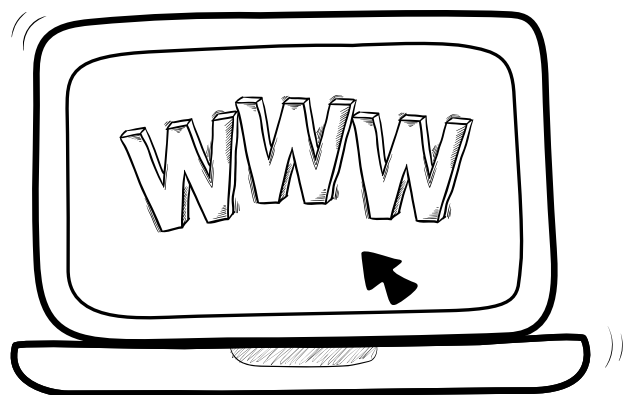
## VISÃO

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:

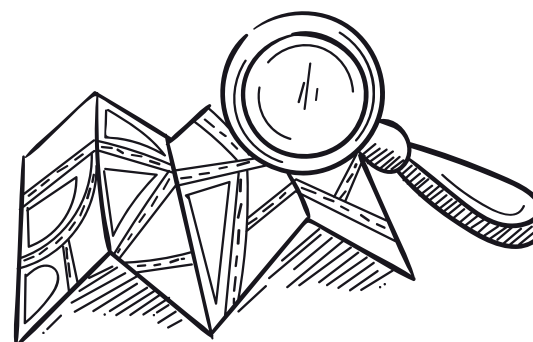
- **Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação Fala.BR** para manifestações de ouvidoria (reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios e pedidos de acesso à informação);

- **Fale Conosco** (dúvidas).

## Atendimento Presencial

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

Rua Franco de Sá, 270, Edifício Amazon Trade Center, Térreo - 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 sua insatisfação com serviços públicos



### 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, Térreo.  
São Francisco.  
CEP: 69079-210

## ELETRÔNICO



[https://falabr.cgu.gov.br/  
web/AM \(Fala.BR\)](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: Nara Marly Alves de Oliveira Souza

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, Térreo.  
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

Uso da Conta gov.br 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: Jamil Ribeiro da Silva  
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  
Digite seu CPF  
Continuar

Outras opções de identificação:

- Login com seu banco
- 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. A partir disso, efetuar o login através da conta gov.br.



The screenshot shows the Fala.BR interface for the Controladoria-Geral da União (CGU) in Amazonas. At the top left is the gov.br logo and the text 'Controladoria-Geral da União'. Below it is the 'Fala.BR Amazonas' logo. On the top right, there is an 'Entrar' button. The main heading reads 'Damos as boas-vindas ao Fala.BR'. Below this, a message says '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 people: a man with a mustache holding a smartphone, a woman with a ponytail, and another woman. Below the illustration are three service cards: 'Ouvidoria' (with a blue exclamation mark icon), 'Acesso à informação - LAI' (with a yellow speech bubble icon), and 'Ouvidoria Interna' (with a green exclamation mark icon). At the bottom, there is a link 'Consulte seu protocolo' and a rounded button labeled 'Perguntas frequentes'.

# COMO ACOMPANHAR AS MINHAS DEMANDAS?

## PLATAFORMA FALA.BR

Inicialmente, deve-se logar no Fala.BR. Após o login, selecionar “Nova Manifestação” para criar nova manifestação ou “minhas Manifestações” para visualizar as manifestações registradas.

A imagem mostra duas telas da plataforma gov.br. A tela da esquerda é a página de login, com o logotipo gov.br e o slogan 'Uma conta gov.br garante a identificação de cada cidadão que acessa os serviços digitais do governo'. Abaixo, há opções de identificação: 'Identifique-se no gov.br com:' (Número do CPF, com campo de digitação e botão 'Continuar'), 'Outras opções de identificação:' (Login com seu banco, Login com QR code, Seu certificado digital, Seu certificado digital em nuvem) e uma opção de ajuda ('Está com dúvidas e precisa de ajuda?'). A tela da direita é o dashboard de boas-vindas, com o título 'Damos as boas-vindas à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação'. Ela apresenta duas colunas de opções: 'Ouvidoria' (Nova Manifestação, Nova Manifestação - Ouvidoria Interna, Minhas Manifestações) e 'Lei de Acesso à Informação - LAI' (Novo Pedido de Acesso à Informação, Meus Pedidos e Recursos de Acesso à Informação).

---

# 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

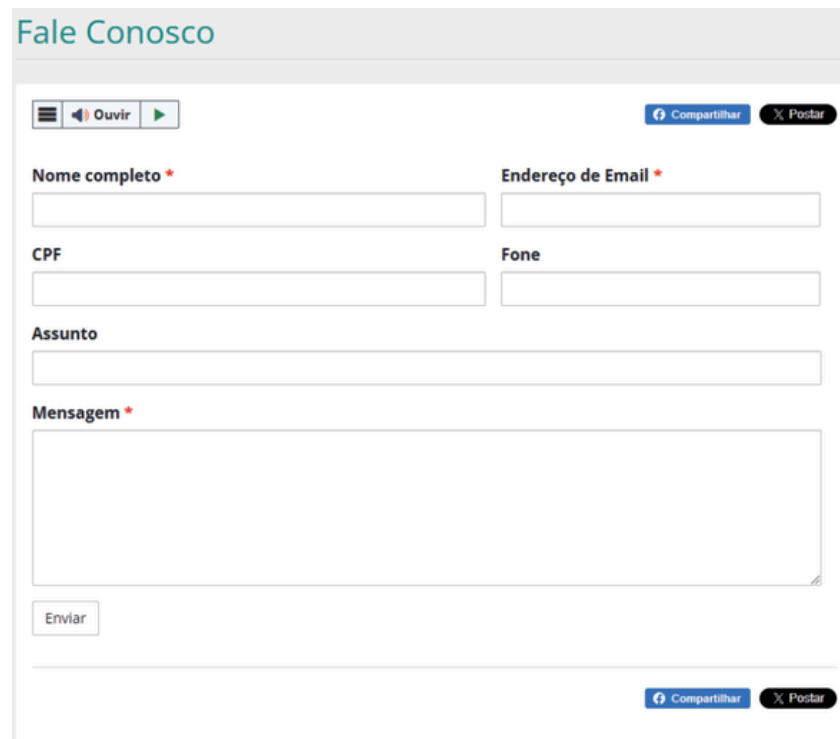
Nome, e-mail e descrição da  
mensagem de forma clara e  
objetiva.

OBS.: O serviço eletrônico  
funciona 24h para registro

# DÚVIDA? FALE CONOSCO

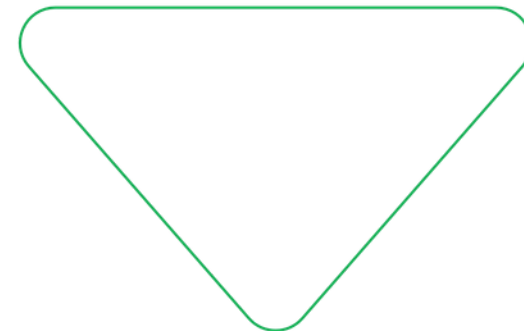
## FALE CONOSCO

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 again "Compartilhar" and "Postar" buttons.

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



# Controladoria-Geral do Estado



# AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

**TRABALHO QUE TRANSFORMA**

---

