CARTA DE SERVIÇOS CGE

Controladoria-Geral
do Estado

GOVERNO DO AMAZONAS

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

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

COMO SE CADASTRAR NA PLATAFORMA FALA.BR 11

ACESSANDO A PLATAFORMA FALA.BR 12

COMO ACOMPANHAR MINHAS DEMANDAS 13

SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) 14

FORMAS DE ATENDIMENTO DO SIC.....15

COMO SE CADASTRAR NA PLATAFORMA INFORMA.BR.....16

ACESSANDO A PLATAFORMA INFORMA.BR.....17

COMO ACOMPANHAR OS MEUS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO..18

LEI n. 13.709/2018-LGPD 19

ATENDIMENTO PELO FALE CONOSCO 20

DÚVIDAS? FALE CONOSCO.....21

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), em consonância com o Decreto Estadual n. 40.824/2019 (Regimento Interno da CGE-AM), a Lei de Acesso à Informação – Lei Federal n. 12.527/2011 (regulamentada em âmbito estadual pelo Decreto Estadual n. 48.999, de 9 de fevereiro de 2024), a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD - Lei Federal n. 13.709/2018) e a Política Nacional de Linguagem Simples (Lei Federal n. 15.263/2025).

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, aos 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 48.999/2024.

Sua estrutura é composta por 2 (duas) Subcontroladorias:

A Subcontroladoria-Geral de Transparência e Ouvidoria (SGTO) 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)

A Subcontroladoria-Geral de Controle Interno 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 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; Trabalho em equipe e Valorização do servidor público.

CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO



Atendimento Virtual

Site: www.cge.am.gov.br, que disponibiliza 3 (três) canais diferentes:

- Plataforma de Ouvidoria - Fala.BR para manifestações de ouvidoria (reclamações, solicitações, denúncias, sugestões, elogios);
- Plataforma de Transparência e Acesso à Informação - Informa.BR para 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 - 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

Reclamação
Manifeste sua insatisfação com serviços público

Elogio
Expresse se você está satisfeito com um atendimento público

Solicitação
Solicite a adoção de providências por parte de uma Ouvidoria

Sugestão
Envie uma ideia ou proposta de melhoria para os serviços públicos

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

FORMAS DE ATENDIMENTO DE OUVIDORIA

		TELEFONE	WHATSAPP
 Rua Franco de Sá, 270, Edifício Amazon Trade Center, Térreo. São Francisco. CEP: 69079-210	 https://falabr.cgu.gov.br/v2/	 (92) 3612-4001	 (92) 99158-9101

HORÁRIO DE	INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS	PRAZO DE RESPOSTA
Segunda a sexta-feira, das 8h às 14h (exceto feriados)	Nome, e-mail e descrição da demanda de forma clara e objetiva. OBS.: O serviço eletrônico funciona 24h para registro.	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

COMO SE CADASTRAR NA PLATAFORMA FALA.BR

Para o usuário 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.



ACESSANDO A PLATAFORMA FALA.BR

Para acessar o Fala.BR, é necessário utilizar o link **https://falabr.cgu.gov.br/v2/** e clicar no botão **Entrar** no alto da tela, à direita. A partir disso, efetuar o login por meio da conta gov.br.

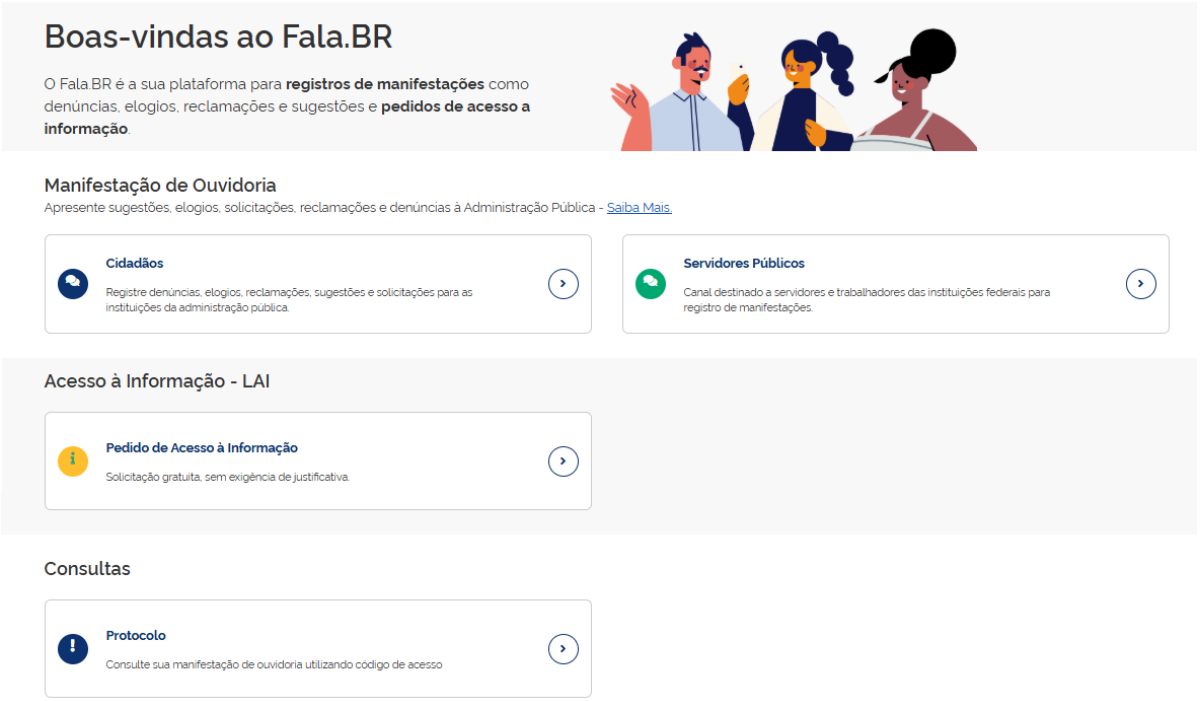


COMO ACOMPANHAR AS MINHAS DEMANDAS?

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.





SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO (SIC)

Lei n. 12.527/2011 - 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 de Transparência e Acesso à Informação – Informa.BR, pela qual 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.



Acesso à Informação

FORMAS DE ATENDIMENTO DO SIC

PRESENCIAL	ELETRÔNICO	TELEFONE	WHATSAPP
Rua Franco de Sá, 270, Edifício Amazon Trade Center, Térreo. São Francisco. CEP: 69079-210	https://informabr.cgu.gov.br/cidadao/pedidos/outras-esferas-e-poderes/novo	(92) 3612-4001	(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

COMO SE CADASTRAR NA PLATAFORMA INFORMA.BR

Para o usuário registrar qualquer pedido de acesso à informação, é necessário realizar o cadastro na Plataforma Informa.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 Informa.BR.



ACESSANDO A PLATAFORMA INFORMA.BR

Para acessar o Informa.BR, é necessário utilizar o link https://informabr.cgu.gov.br/cidadao/pedidos/outras-esferas-e-poderes/novo e clicar no botão **Entrar** no alto da tela, à direita. A partir disso, efetuar o login através da conta gov.br.



COMO ACOMPANHAR OS MEUS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO?

PLATAFORMA: Informa.BR

Inicialmente, deve-se logar no Informa.BR. Após o login, selecionar “Fazer pedido” para criar novo pedido de acesso à informação ou “Ver meus pedidos” para visualizar os pedidos registrados.



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

E-mail: 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:



https://www.cge.am.gov.br/fale-conosco/
E-mail: faleconosco@cge.am.gov.br

HORÁRIO DE ATENDIMENTO

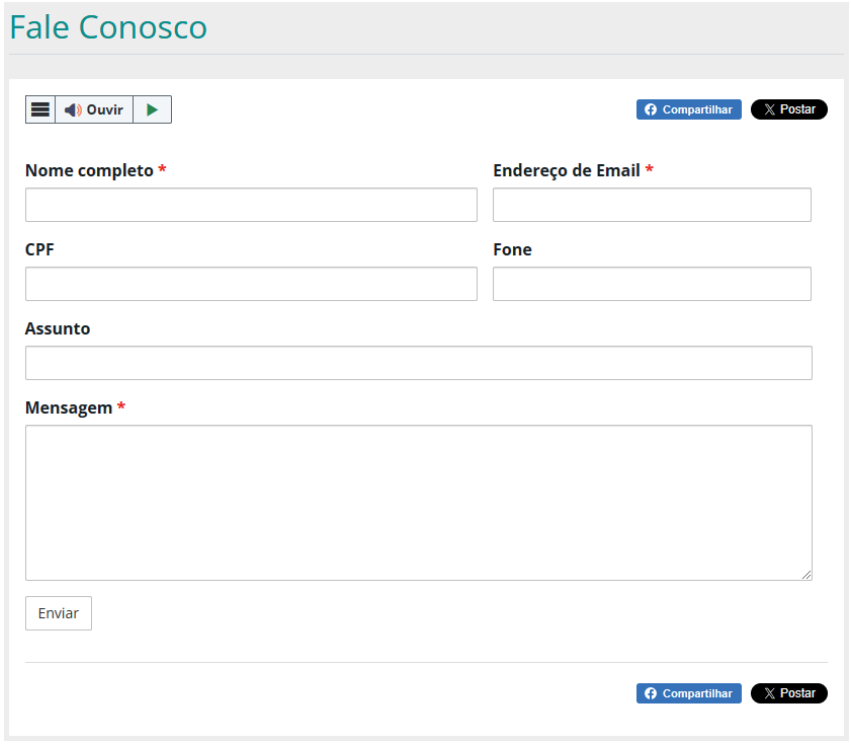
Segunda a sexta-feira, das 8h às 14h (exceto feriados)

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS

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

DÚVIDAS ? FALE CONOSCO

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



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

Controladoria-Geral
do Estado



GOVERNO DO
AMAZONAS