

CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS

1ª Edição
Manaus-AM
03/08/2020



Prefeito de Manaus:

Arthur Virgílio do Carmo Ribeiro Neto

Vice Prefeito:

Marcos Sérgio Rotta

Controlador-Geral do Município:

Arnaldo Gomes Flores

Controladora-Geral Adjunta:

Lucilene Florêncio Viana

Equipe de Elaboração:

Gleuson Silva Chaves

Rachel Brasil de Sousa

Raquel Chaves da Silva

Carta de Serviços

Lei Federal nº 13.460, de 26/06/2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública. Nela está prevista a obrigatoriedade da divulgação de Carta de Serviços ao Usuário, que tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços, os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, além de indicar ao usuário, como emitir sugestões ou enviar reclamações, assegurando sua efetiva participação na avaliação dos serviços públicos.

Ao trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, a Carta de Serviços ao Usuário amplia o canal de comunicação com o cidadão e se estabelece como importante instrumento de transparência e visibilidade dos serviços executados pelo ente público.

APRESENTAÇÃO

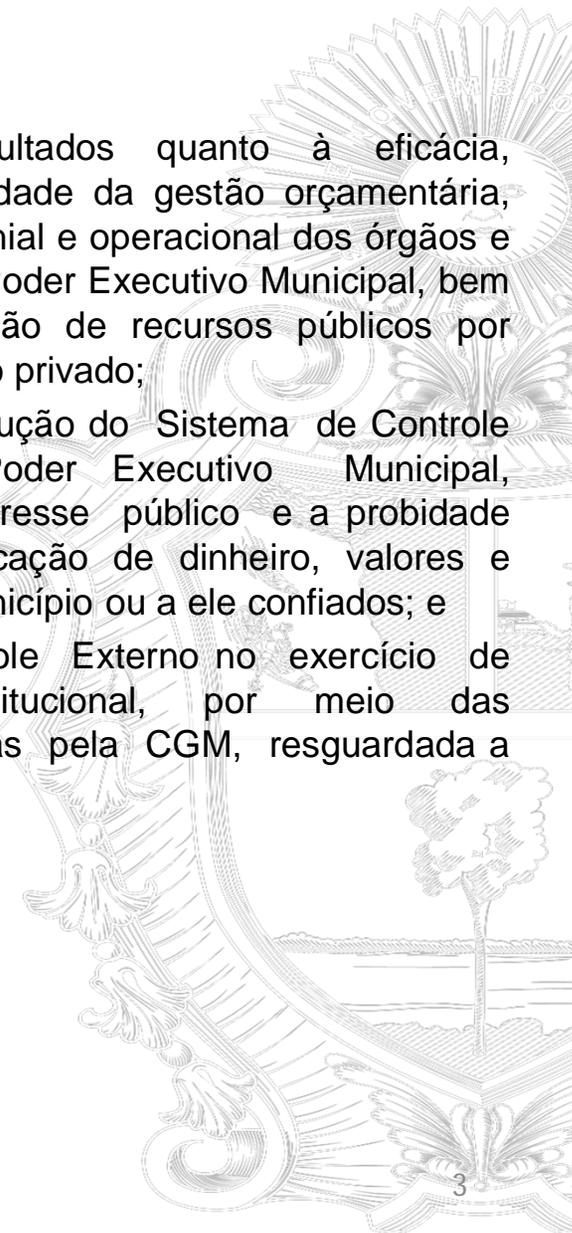
A **Controladoria Geral do Município - CGM** criada por meio da Lei nº 2.464 de 28 de junho de 2019, é o órgão de gestão institucional, integrante da Administração Direta do Poder Executivo do Município de Manaus que tem por finalidade:

1. exercer a coordenação geral, orientação normativa, supervisão técnica e realização de atividades inerentes ao Controle Interno;
2. implementar os meios e condições indispensáveis para assegurar a eficiência e a eficácia do Controle Externo;
3. avaliar o cumprimento das metas previstas no Plano Plurianual (PPA), e na Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO) assim como a execução dos programas de governo e dos orçamentos do Município;
4. promover a implementação de procedimentos de prevenção e de combate à corrupção, bem como a política de transparência da gestão no âmbito do Poder Executivo Municipal;

5. avaliar os resultados quanto à eficácia, eficiência e efetividade da gestão orçamentária, financeira, patrimonial e operacional dos órgãos e das entidades do Poder Executivo Municipal, bem como da aplicação de recursos públicos por entidades de direito privado;

6. zelar pela condução do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Municipal, preservando o interesse público e a probidade na guarda e aplicação de dinheiro, valores e outros bens do Município ou a ele confiados; e

7. apoiar o Controle Externo no exercício de sua missão institucional, por meio das atividades definidas pela CGM, resguardada a sua autonomia.



COMPETÊNCIAS

Compete a **Controladoria Geral do Município – CGM**:

1. o gerenciamento, como órgão central, do Sistema de Controle Interno e de Auditoria no âmbito do Poder Executivo;
2. a fiscalização e o controle das áreas patrimonial, financeira, operacional, orçamentária, contábil, de pessoal e programas de governo da Administração Direta e Indireta, auxiliando os órgãos de Controle Externo no exercício de suas atuações;
3. a adoção de medidas com vistas à racionalização dos gastos públicos, proporcionando economia e redução de custos com a máquina administrativa;
4. o exercício do controle das operações de crédito, avais, garantias, direitos e haveres do Município;
5. a avaliação das informações sobre a situação físico-financeira dos projetos e das atividades constantes do orçamento do Município;
6. a realização de auditorias sobre a gestão dos recursos públicos municipais sob a responsabilidade de órgãos e entidades públicos e privados;
7. a realização de auditorias nos sistemas contábil, financeiro, orçamentário, de pessoal e demais sistemas administrativos e operacionais; VIII – a assessoria direta ao Chefe do Poder Executivo e aos gestores da Administração Direta, Autárquica e Fundacional, de forma autônoma, no âmbito de sua competência;
8. a assessoria direta ao Chefe do Poder Executivo e aos gestores da Administração Direta, Autárquica e Fundacional, de forma autônoma, no âmbito de sua competência;
9. propor ao Chefe do Executivo Municipal a tomada de providências visando ao aprimoramento da gestão, de acordo com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, razoabilidade, eficiência, eficácia e economicidade;
10. dar ciência à autoridade administrativa competente e ao Controle Externo, no que couber, sobre atos ou fatos ilegais ou irregulares, praticados por agentes públicos ou privados, de que tiver conhecimento no exercício do controle das atividades da administração, na utilização de recursos públicos municipais com vistas à aplicação das medidas cabíveis;
11. emitir Relatório e Certificado de Auditoria relativo à Prestação de Contas do Prefeito e dos órgãos e entidades que compõem a estrutura administrativa da Prefeitura de Manaus;
12. realizar a gestão do Portal da Transparência do Poder Executivo Municipal;
13. avaliar as propostas de preços nos casos de dispensa de licitação para locação de imóveis, com base no art. 24, inciso X, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993; e
14. a execução de outras ações e atividades dispostas em lei e em atos normativos ou regulamentares, ou determinadas pelo Chefe do Poder Executivo Municipal, em razão da natureza do órgão.

MISSÃO, VISÃO E VALORES

- **Missão:**

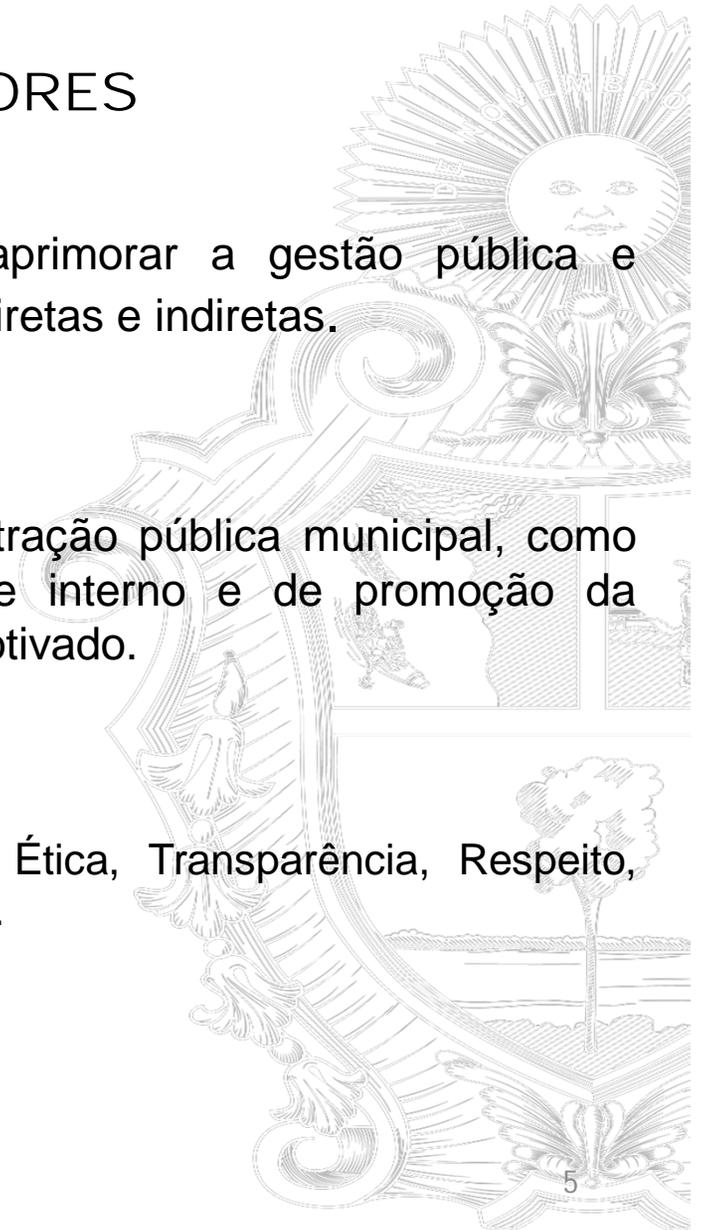
Prevenir e combater a ineficiência administrativa, aprimorar a gestão pública e fortalecer os controles internos das unidades gestoras diretas e indiretas.

- **Visão:**

Ser reconhecida perante a sociedade e administração pública municipal, como instituição de referência nas áreas de controle interno e de promoção da transparência com quadro técnico qualificado e motivado.

- **Valores:**

A Controladoria pauta suas atividades pela Ética, Transparência, Respeito, Eficiência, Inovação e Valorização das Pessoas.



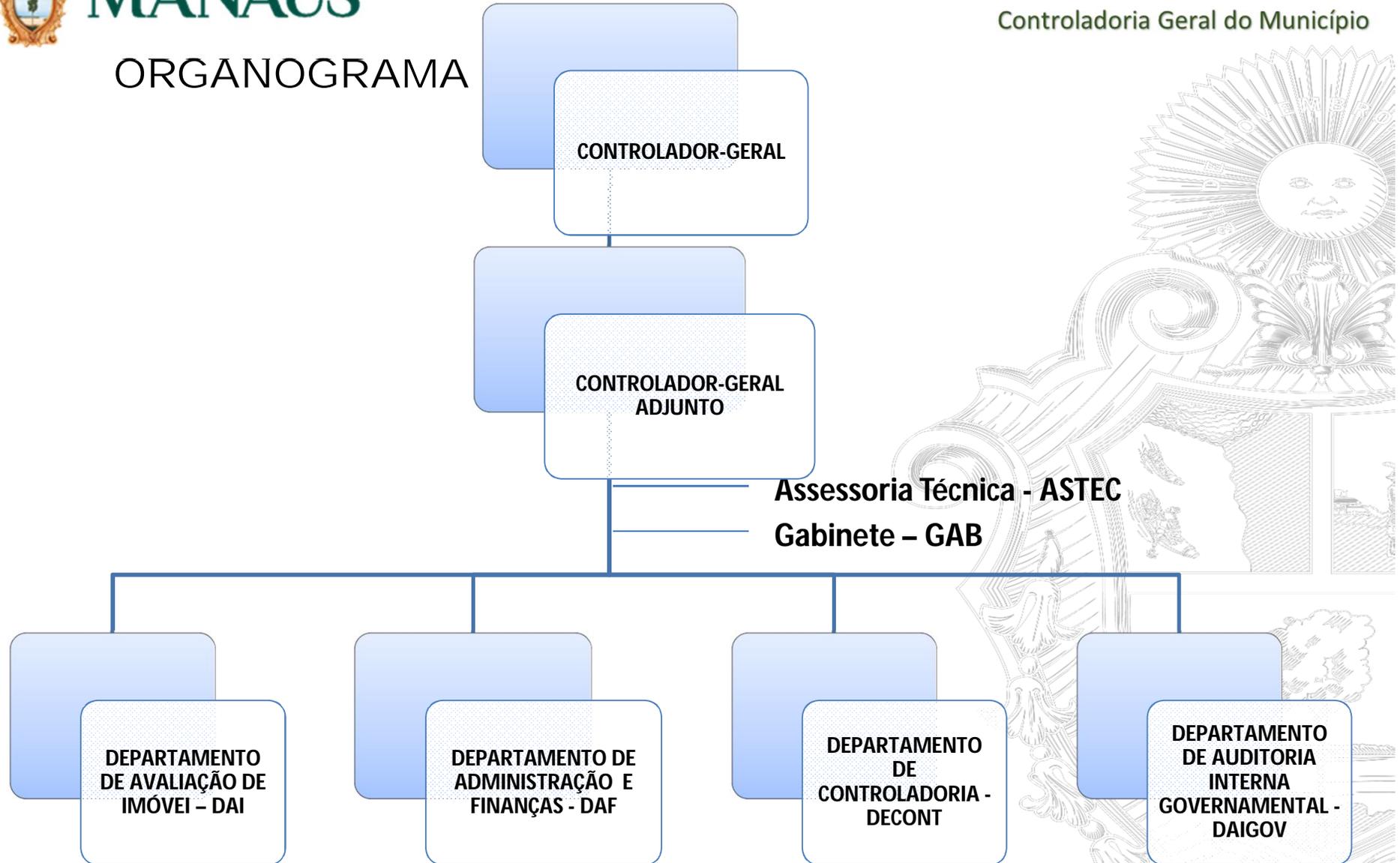


PREFEITURA DE
MANAUS

ORGANOGRAMA

CGM

Controladoria Geral do Município



SISTEMAS GERIDOS E OFERECIDOS AOS USUÁRIOS INTERNOS E EXTERNOS

- 1. Portal da Transparência-** Possibilita que qualquer pessoa acompanhe a execução orçamentário-financeira dos programas e ações do governo, os investimentos nas diversas áreas (educação, saúde, infraestrutura, etc.), a situação de endividamento, as despesas com a máquina pública, assim como o cumprimento dos limites estabelecidos pela Lei de Responsabilidade Fiscal. O Portal da Transparência encontra-se disponível no endereço: <https://transparencia.manaus.am.gov.br>;
- 2. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC** - A Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, regulamenta o direito de acesso à informação prevista na Constituição. Conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), essa norma entrou em vigor de 16 de maio de 2012 e criou mecanismos que possibilitam que qualquer pessoa, sem necessidade de apresentar motivo, receba informações públicas requeridas a órgãos e entidades. O SIC está disponível em: <https://transparencia.manaus.am.gov.br/transparencia/v2/#/lai>;
- 3. Sistema de Convênios** - Sistema para o público interno que controla as transferências voluntárias de entrada e saída do Município. O Sistema encontra-se disponível do endereço: <https://convenios.manaus.am.gov.br>;

SERVIÇOS OFERECIDOS AOS USUÁRIOS INTERNOS E EXTERNOS

1. **Auditoria de Controle da Gestão** - objetiva a avaliação dos procedimentos das ações exercidas pela municipalidade em sua função institucional, no que tange a conformidade com a legislação específica, os controles exercidos e a efetividade destas ações. Os Relatórios de Auditoria encontram-se disponíveis no endereço:

<https://transparencia.manaus.am.gov.br/transparencia/v2/#/dadosgestao> ;

1. **Auditoria Anual de Prestação de Contas** - realizada no âmbito da CGM, visa verificar as informações prestadas pelos administradores públicos Municipais, bem como analisar os atos e fatos da gestão, com vistas a emissão de Relatório e Certificado de Auditoria Anual de Contas, para fins de instruir o processo de prestação de contas que subsidiará o julgamento pelo Tribunal de Contas do Estado (TCE/AM). Os Certificados e Relatórios de Prestação de Contas encontram-se disponíveis no endereço:
<https://transparencia.manaus.am.gov.br/transparencia/v2/#/dadosgestao>;

MANUALIZAÇÃO E NORMATIZAÇÃO

1. **Manual de Auditoria** - apresenta conceitos, sistematiza práticas e instrumentaliza a execução das auditorias. O documento encontra-se disponível no endereço: <https://cgm.manaus.am.gov.br/cartilhas-e-manuais/rotinas-interna-e-de-procedimentos/>;
2. **Código de Ética da CGM** - Orienta os servidores da Controladoria Geral do Município acerca da Conduta Ética a ser seguida no exercício da função. O documento encontra-se disponível no endereço: <https://cgm.manaus.am.gov.br/cartilhas-e-manuais/rotinas-interna-e-de-procedimentos/>;
3. **Plano Anual de Auditoria** – Define temas e metas a serem trabalhadas no exercício, orientando as atividades de auditoria nos processos ligados diretamente a gestão administrativa e financeira do Município. O Documento encontra-se disponível no endereço <https://cgm.manaus.am.gov.br/auditoria/plano-anual-de-auditoria/>;
4. **Manual do Sistema de Convênios** – Orienta os usuários a operacionalizar o Sistema de Convênios geridos pela Controladoria Geral do Município. O documento encontra-se disponível no endereço: <https://cgm.manaus.am.gov.br/cartilhas-e-manuais/rotinas-interna-e-de-procedimentos/>.

CANAIS DE ATENDIMENTO

A Controladoria-Geral do Município está sediada na **Avenida Brasil, nº 2971, Compensa, CEP: 69.036-110-Manaus/AM (Sede da Prefeitura de Manaus).**

Outra maneira de entrar em contato com a CGM é por meio do telefone (92) 3625-7010 e por meio do e-mail: cgm@pmm.am.gov.br.

Horário de Atendimento: 08h às 17hs.

Site Institucional: cgm.manaus.am.gov.br

