Prefeitura de Manaus

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Atualizada em: 12/03/2025
Versão: 1.0 – Revisão 2

Av. Brasil, 2971 – Compensa I, Manaus – AM, 69036-110

Prefeito

David Antônio Absai Pereira de Almeida

Vice-Prefeito

Renato Frota Magalhães Júnior

Procurador Geral do Município

Rafael Lins Bertazzo

Subprocurador Geral do Município

Maria de Lourdes Lobo da Costa

Subprocurador Adjunto

Marco Aurélio de Lima Choy

Corregedor Geral

Francisco Augusto Martins da Silva

Ouvidor

Titular: Francisco Augusto Martins da Silva

Suplente: Rafael Lima Cavalcante

APRESENTAÇÃO

Prezado(a) munícipe,

A Carta de Serviços ao Usuário (CSU) da Prefeitura Municipal de Manaus tem como objetivo informar ao usuário sobre os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo Municipal, bem como as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Nesse viés, a Procuradoria Geral do Município presta, diariamente, serviço ao cidadão através do seu atendimento relacionado à Dívida Ativa do Município, bem como à resolução de conflitos administrativos.

Em resumo, esta CSU tem o objetivo de esclarecer sobre os serviços ofertados pela Prefeitura Municipal, trazendo ao cidadão informações claras e precisas quanto às formas de acesso, prazos de resposta, horários de atendimento e também oportunizando um maior conhecimento das atividades desempenhadas pelo Órgão.

SUMÁRIO

CONTROLE INTERNO SETORIAL 5

1. Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) 5
2. Serviço de Ouvidoria 6

PROCURADORIA DA DÍVIDA ATIVA E COBRANÇA EXTRAJUDICIAL

1. Atendimento da Cobrança Judicial e Extrajudicial 7

COORDENADORIA DE PREVENÇÃO E RESOLUÇÃO ADMINISTRATIVA DE LITÍGIOS

1. Atendimento da Coordenadoria de Prevenção e Resolução Administrativa de Litigios 8

1. Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)

Horário de atendimento (8h – 14h)

O que é o serviço?
Serviço destinado para prestação de informações ao cidadão em atendimento aos dispositivos da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Identificação do Usuário no Sistema e Especificação da Informação Requerida.
Principais Etapas do Serviço
Encaminhar pedido de Acesso à Informação via Fala.Br de forma sucinta.
Canais de comunicação:
✓ Eletrônico: https://falabr.cgu.gov.br/web/home ✓ Presencial: Av. Brasil, nº 2971 – Compensa, CEP.: 69.036-110.
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Até 20 dias, conforme art. 11, §1º da Lei nº 12.527/2011.
Formas de prestação:
Presencial e Eletrônica pelo Portal Fala.Br.
Taxas e Preços:
Gratuito.
Prioridade no Atendimento:
Ordem de Chegada.
Manifestação do Usuário
Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado. Acesse nossa ouvidoria através de: https://falabr.cgu.gov.br/web/home

2. Serviço de Ouvidoria

Horário de atendimento (8h – 14h)

O que é o serviço?
Compreende a mediação de conflitos entre o usuário (munícipe) e a administração pública visando à solução dos problemas apresentados com a articulação dentro das competências do órgão.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Identificação do Usuário (exceto no caso de denúncias anônimas).
Principais Etapas do Serviço
Encaminhar manifestação via Fala.Br; Avaliação por parte do usuário.
Canais de comunicação:
✓ Presencial: Av. Brasil, nº 2971 – Compensa, CEP.: 69.036-110. ✓ Eletrônico: https://falabr.cgu.gov.br/web/home
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Até 30 dias, conforme dispõe o art. 17 do Decreto Municipal nº 5.537/2023.
Formas de prestação:
Eletronicamente ou presencialmente.
Taxas e Preços:
Gratuito.
Prioridade no Atendimento:
Ordem de Chegada.
Manifestação do Usuário
Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado. Acesse nossa ouvidoria através de: https://falabr.cgu.gov.br/web/home

3. Procuradoria da Divida Ativa e Cobrança Extrajudicial – PDACE

Horário de atendimento (8h – 14h)

O que é o serviço?
Atendimento referente aos débitos inscritos em Dívida Ativa e ou em Execução Fiscal.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Identificação do Contribuinte.
Principais Etapas do Serviço
Encaminhar solicitação à PGM diretamente ao setor de protocolo da PDACE
Canais de comunicação:
✓ Telefone: (92) 98842-3004 (whatsapp).- informações. ✓ Presencial: Avenida Japurá, 493 – Centro, Manaus, AM, Brasil
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Imediato.
Formas de prestação:
Presencial.
Taxas e Preços:
Gratuito.
Prioridade no Atendimento:
Ordem de Chegada.
Manifestação do Usuário
Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado. Acesse nossa ouvidoria através de: https://falabr.cgu.gov.br/web/home

4. Coordenadoria de Prevenção e Resolução Administrativa de Litígios

Horário de atendimento (8h – 14h)

O que é o serviço?
Atendimento referente a resolução administrativa de litígios
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Identificação do Contribuinte.
Principais Etapas do Serviço
Encaminhar solicitação à PGM diretamente ao protocolo da sede.
Canais de comunicação:
✓ Presencial: Avenida Brasil, 2971 – Compensa, Manaus, AM, Brasil
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
30 dias, prorrogáveis a depender da complexidade.
Formas de prestação:
Presencial.
Taxas e Preços:
Gratuito.
Prioridade no Atendimento:
Ordem de Chegada.
Manifestação do Usuário
Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado. Acesse nossa ouvidoria através de: https://falabr.cgu.gov.br/web/home