

CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Prefeito de Manaus:
David Abissai Pereira de Almeida

Vice Prefeito:
Renato Frota Magalhães

Controlador-Geral do Município:
Alessandro Moreira Silva

Controladora-Geral Adjunta:
Lucilene Florêncio Viana

Ouvidor-Geral:
Wallace Fernandes Oliveira

CARTA DE SERVIÇOS

Seja bem-vindo à **Controladoria-Geral do Município** de Manaus, onde nosso compromisso é promover a transparência, a ética e a eficiência na gestão pública.

Esta Carta de Serviços foi elaborada para oferecer informações claras e acessíveis sobre os serviços que disponibilizamos à sociedade manauara, conforme a Lei Federal nº 13.460/2017 que dispõe sobre a participação, a proteção e a defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela Prefeitura de Manaus.

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 pela Controladoria-Geral do Município de Manaus.

QUEM SOMOS?



A Controladoria-Geral do Município de Manaus é o órgão responsável por garantir a integridade, a legalidade e a eficiência na administração pública municipal. Atuamos como um órgão de controle interno, promovendo a transparência e a prestação de contas.



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



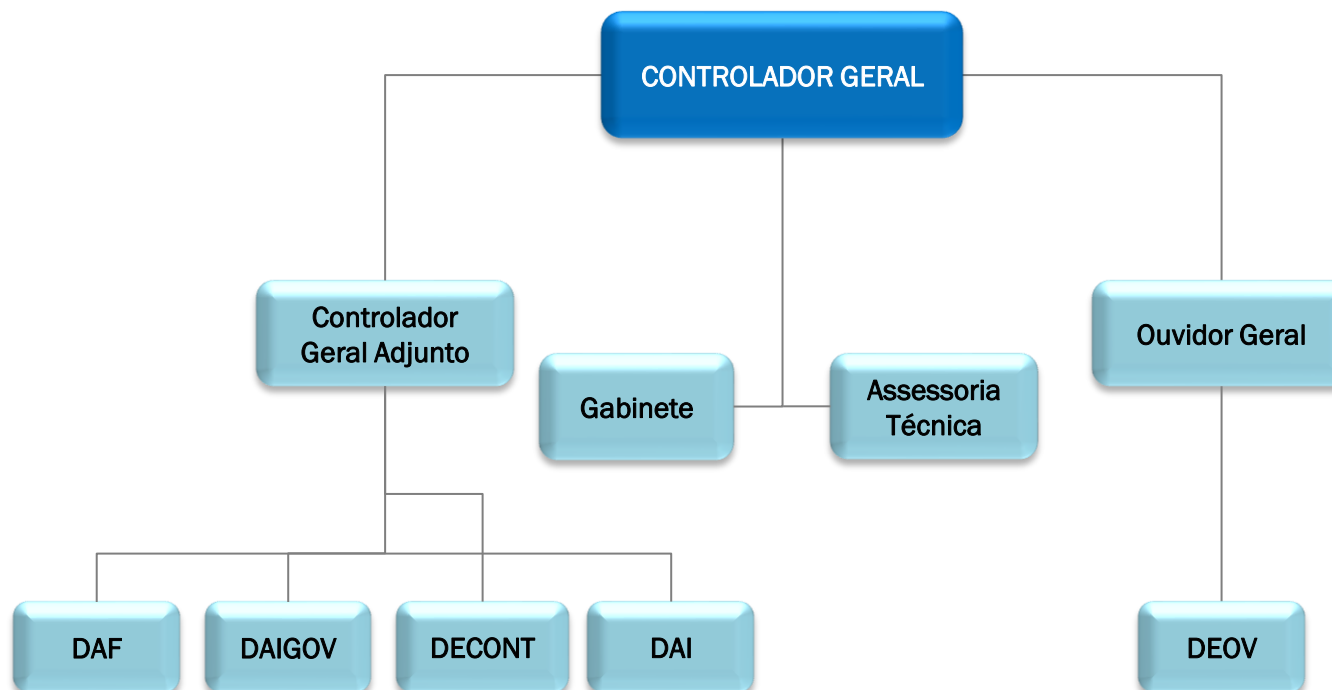
Ser reconhecida perante a sociedade e administração pública municipal, como instituição de referência nas áreas de controle interno e de promoção da transparência com quadro técnico qualificado e motivado.

VALORES



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

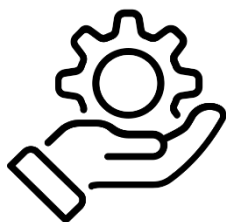
NOSSA ORGANIZAÇÃO



SIGLAS:

DAF - Departamento de Administração e Finanças
DAIGOV - Departamento de Auditoria Interna Governamental
DECONT - Departamento de Controladoria
DAI - Departamento de Avaliação de Imóveis
DEOV - Departamento de Ouvidoria

NOSSOS SERVIÇOS



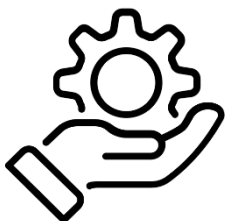
1. Auditoria Interna

Realizamos auditorias internas para avaliar a conformidade dos processos internos, identificar riscos e propor melhorias na gestão dos recursos públicos.



2. Transparência e Acesso à Informação

Fornecemos informações claras e acessíveis sobre as atividades da administração municipal, promovendo a transparência e o direito à informação.



3. E - SIC

O E-SIC é um canal eletrônico que facilita o acesso do cidadão às informações públicas. Através deste sistema, você pode:

- Solicitar informações de forma eletrônica.
- Acompanhar o andamento de suas solicitações.
- Acessar informações públicas disponíveis.

SISTEMAS DISPONÍVEIS AOS USUÁRIOS

Portal da Transparência



Todo cidadão pode acompanhar a execução orçamentária e financeira dos programas e ações da Prefeitura de Manaus, assim como os investimentos nas áreas de educação, saúde, infraestrutura e outros, pode acessar a situação de endividamento, as despesas a manutenção dos serviços prestados, e acompanhar o cumprimento dos limites estabelecidos pela Lei de Responsabilidade Fiscal.

<https://transparencia.manaus.am.gov.br>



PORTAL DA TRANSPARÊNCIA MUNICIPAL

BUSCAR NO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA



A Prefeitura de Manaus, com o propósito de tornar acessível à população a divulgação de suas ações de governo, através do acompanhamento dos gastos realizados e das receitas arrecadadas, disponibiliza no Portal da Transparência tudo o que vem realizando com o dinheiro público, de forma 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.

MANUAL DE
NAVEGAÇÃO

PERGUNTAS
FREQUENTES

 Receita	 Despesa	 Servidores	 Planejamento Orçamentário	 Demonstrativos Contábeis	 Transferências Voluntárias
 Licitações	 Atas de Registro de Preços	 Contratos Administrativos	 Dados da Gestão	 Programa de Parcerias - PPP	 Programas e Ações
 Contratos de Obras-Geo	 Diárias e Passagens	 Legislações	 Relatório SIC	 Acesso à Informação	 Glossário
 Estrutura Institucional	 Ouvidoria	 Empresas Penalizadas CADFIM	 Portal Covid-19	 Portal Fundeb	 Renúncia de Receita

SISTEMAS DISPONÍVEIS AOS USUÁRIOS

Serviços de Informações ao Cidadão - SIC



e-SIC

<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>



A Lei nº 12.527/2011 criou mecanismos que possibilitam que qualquer cidadão, sem necessidade de apresentar motivo, receba informações públicas requeridas a órgãos e entidades. O Decreto Municipal nº 4.157/2018, regulamentou a Lei 12.52/2011 no âmbito da Prefeitura Municipal de Manaus.

Requisitos:

Os pedidos de acesso à informação devem ser registrados por meio da Plataforma Fala.BR, que funciona 24 horas em todos os dias do ano, podendo ser registrados por qualquer pessoa, física ou jurídica: <https://fala.cgu.gov.br>

Telefone: (92) 3625-7010 E-mail: cgm@pmm.am.gov.br

COMO ACESSAR O E-SIC



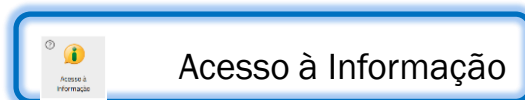
Escreva com clareza qual informação deseja acessar e que não foi localizada nos portais institucionais ou no Portal da Transparência.

Atendimento local

Av. Brasil, 2971 – Compensa
CEP: 69036-110, Bloco 02
Manaus-AM

Horário de atendimento

Segunda a Sexta-feira, das
8h às 17h (exceto feriados).



PRAZO PARA ATENDIMENTO

Prazo de atendimento: 20 dias corridos, prorrogável por 10 dias corridos, se necessário e justificado.

Instâncias recursais após resposta:

- I. Institucionais:* 1ª Instância [autoridade máxima do órgão ou entidade]
- II. 2ª Instância* [Controladoria-Geral do Município];
- II. Externas:* 3ª Instância [Comissão Municipal de Acesso à Informação];

Prazo para registrar recurso após resposta [apenas se necessário]: 10 dias corridos após o recebimento da resposta.

Prazo de resposta de recursos em 1ª e 2ª Instância: 05 dias corridos

Prazo de manifestação de recursos em 3ª Instância: 05 dias corridos após o recebimento.

NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO

Atendimento Presencial

Na CGM que fica na sede Prefeitura de Manaus - Avenida Brasil, 2971, bairro Compensa I. CEP 69036-110. Manaus-AM.



Atendimento Virtual



Por meio do site: www.cgm.am.gov.br, que disponibiliza **03** (três) canais com finalidades distintas:

Fale Conosco (dúvidas).

e-Ouv (manifestações de ouvidoria: solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios);

e-Sic (solicitações de acesso à informação);

SERVIÇOS DE OUVIDORIA

A Ouvidoria exerce a função de facilitar a comunicação entre os usuários dos serviços públicos e a Administração Pública Municipal, por meio do tratamento de manifestações no Sistema Eletrônico de Ouvidoria (Fala.BR). Seu objetivo é a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários, e a promoção da transparência da Gestão Pública.

O Fala.BR é a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal. Por meio dela o usuário pode enviar pedidos de acesso à informação e manifestações de Ouvidoria (denúncias, elogios, reclamações, sugestões e solicitações) aos órgãos e entidades.

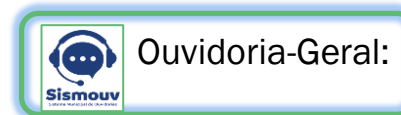
FORMAS DE ATENDIMENTO

Presencial

Av. Brasil, 2971 – Compensa
CEP: 69036-110, Bloco 02
Manaus-AM

Eletrônico

[Ouvidoria Geral de Manaus - CGM](#)



Horário de atendimento

Segunda a Sexta-feira, das
8h às 17h (exceto feriados).
OBS: O serviço eletrônico
funciona 24h

Informações necessárias

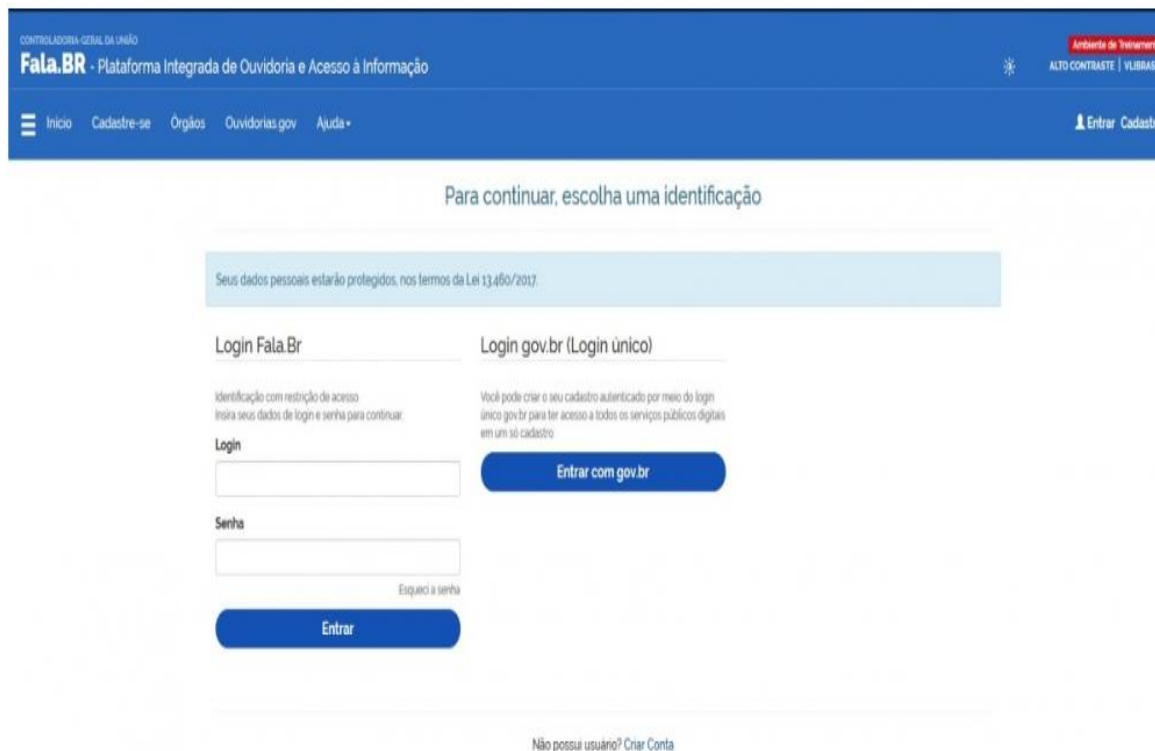
Nome, e-mail, telefone e
descrição
da demanda de forma
clara e objetiva.

Prazo de resposta

Imediata ou, caso a informação
não esteja disponível, o prazo será
de 30 (trinta) dias corridos,
podendo ser prorrogado por igual
período, mediante justificativa.

COMO ACOMPANHAR MINHAS DEMANDAS

Primeiro passo: Cadastre-se, é muito fácil. Em seguida, acesse o sistema e informe seu e-mail e senha.

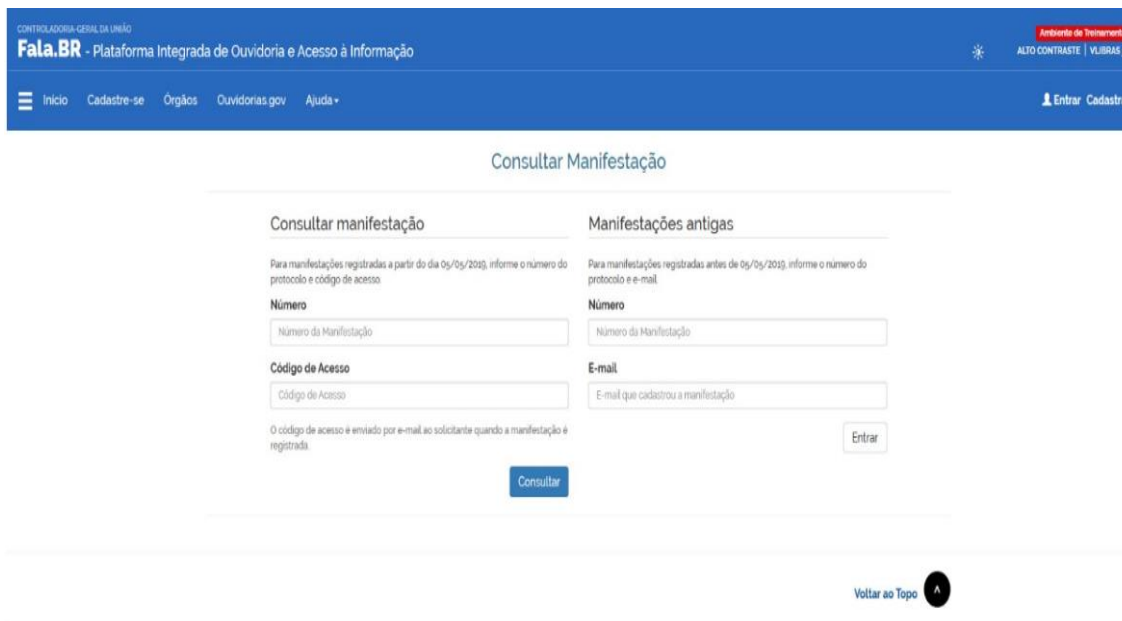


The screenshot shows the login interface of the Fala.BR platform. At the top, a blue header contains the text 'CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO' and 'Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação'. On the right side of the header, there is a red button labeled 'Ambiente de Treinamento', a sun icon, and the text 'ALTO CONTRASTE | VÍBRAS //'. Below the header, a navigation bar includes links for 'Início', 'Cadastre-se', 'Órgãos', 'Ouvidorias.gov', and 'Ajuda', along with 'Entrar' and 'Cadastrar' buttons. The main content area is titled 'Para continuar, escolha uma identificação'. A light blue box states: 'Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei 13.460/2017'. There are two login options: 'Login Fala.Br' and 'Login gov.br (Login único)'. The 'Login Fala.Br' section describes it as 'identificação com restrição de acesso' and provides input fields for 'Login' and 'Senha', with an 'Entrar' button and a link for 'Esqueci a senha'. The 'Login gov.br' section describes it as a way to create a unique login for public services and includes an 'Entrar com gov.br' button. At the bottom, a link says 'Não possui usuário? Criar Conta'.

O sistema apresentará a lista das suas manifestações já realizadas.

COMO ACOMPANHAR MINHAS DEMANDAS

Se você não for cadastrado, acesse o sistema e clique em Consultar manifestação.



The screenshot shows the 'Fala.BR' platform interface. The header is blue with the text 'CONTROLADORIA GERAL DA UNIÃO' and 'Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação'. There are links for 'Início', 'Cadastre-se', 'Órgãos', 'Ouvidorias.gov', and 'Ajuda'. On the right, there are links for 'Entrar' and 'Cadastrar'. Below the header, the title 'Consultar Manifestação' is centered. The main content area is divided into two columns. The left column is titled 'Consultar manifestação' and contains a form for 'Para manifestações registradas a partir do dia 05/05/2019, informe o número do protocolo e código de acesso.' with fields for 'Número' and 'Código de Acesso'. The right column is titled 'Manifestações antigas' and contains a form for 'Para manifestações registradas antes de 05/05/2019, informe o número do protocolo e e-mail.' with fields for 'Número' and 'E-mail'. Both columns have a 'Consultar' button at the bottom. At the bottom right of the page, there is a link 'Voltar ao Topo' and a small circular icon.

Para manifestações registradas a partir do dia 05/05/2019: Informe o número de protocolo e o código de acesso.

Para manifestações registradas antes de 05/05/2019: Informe o número de protocolo e e-mail utilizado durante o registro da manifestação. Clique em detalhar para visualizar o andamento da manifestação.

COMPROMISSO NO ATENDIMENTO

Com o objetivo de melhoria da gestão pública e ao atendimento de qualidade ao usuário dos serviços públicos, a Ouvidoria-Geral do Município (OGM) se compromete a:

- ✓ Atender ao usuário dos serviços públicos com atenção, gentileza e cortesia;
- ✓ Atender, com prioridade, pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo e obesos;
- ✓ Receber, analisar e encaminhar manifestações referentes a procedimentos e ações de agentes, Órgãos e Entidades do Poder Executivo Municipal;
- ✓ Orientar, promover capacitação e treinamento aos agentes públicos relacionados às atividades de ouvidoria;
- ✓ Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- ✓ Fazer uso de instrumentos de avaliação de satisfação do cidadão quanto aos serviços públicos.

COMPROMISSO COM A QUALIDADE

Nosso compromisso é oferecer serviços de alta qualidade, contribuindo para uma gestão pública eficiente e transparente. Valorizamos o feedback da comunidade para aprimorar continuamente nossos processos e atender às expectativas da sociedade.



COMO NOS ENCONTRAR?

Estamos localizados na sede da Prefeitura de Manaus, situada na Av. Brasil, 2971 – bairro Compensa, Manaus-AM - CEP: 69036-110 e você pode entrar em contato conosco pelos seguintes meios:

Telefone: (92) 3672-1527

E-mail: cgm@pmm.am.gov.br

Nosso site: cgm.manaus.am.gov.br

AGUARDAMOS O SEU CONTATO!

A Controladoria-Geral do Município de Manaus está comprometida em servir a comunidade com transparência, ética e eficiência. Agradecemos por confiar em nossos serviços e estamos à disposição para atender às suas necessidades.