

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:
Ebenezer Albuquerque Bezerra

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



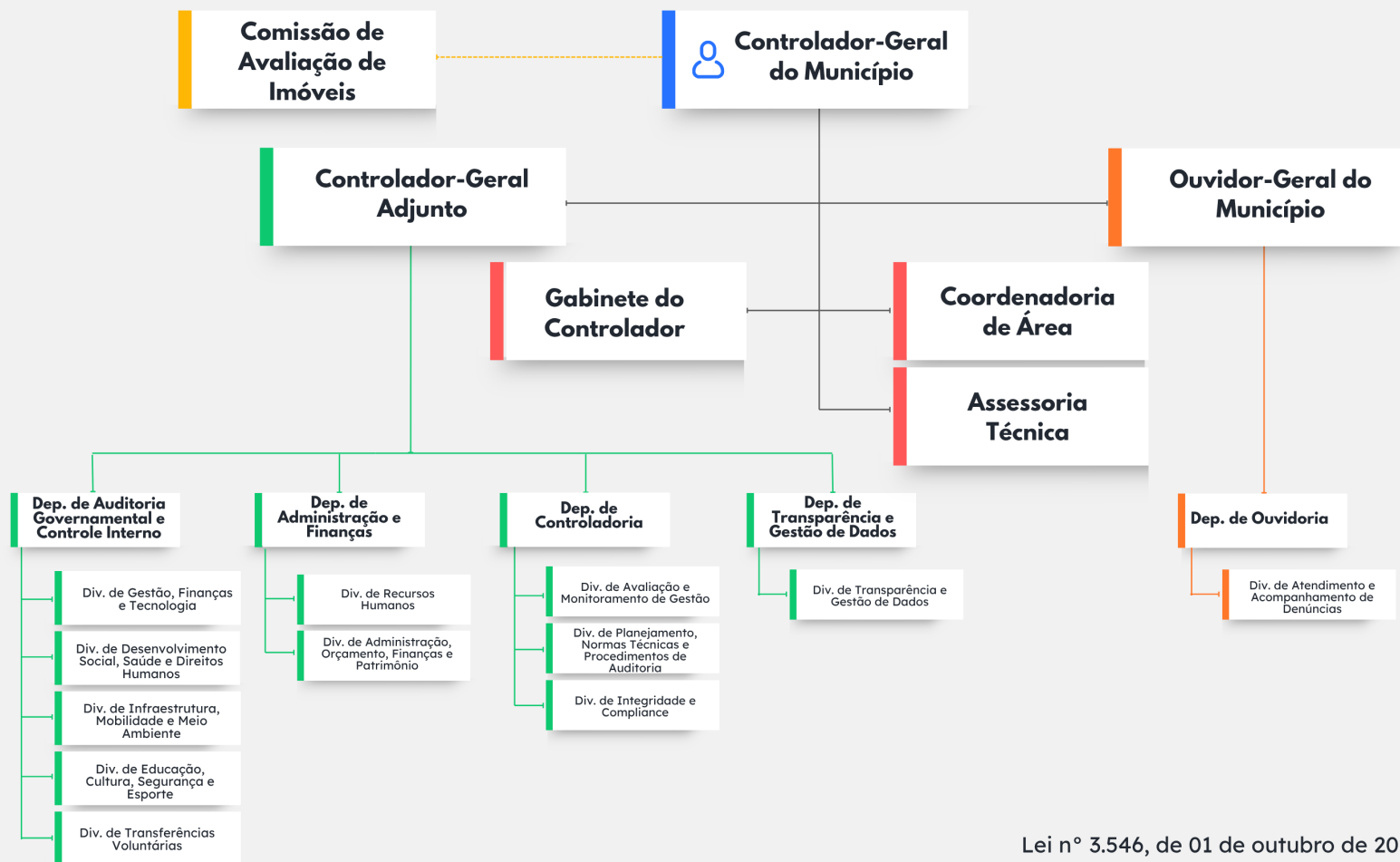
A Controladoria pauta suas atividades pela Ética, Transparência, Respeito, Eficiência, Inovação e Valorização das Pessoas.

NOSSA ORGANIZAÇÃO



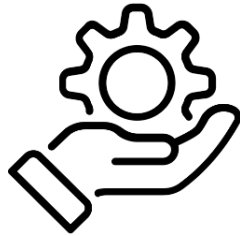
ORGANOGRAMA DA CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

CGM
Controladoria-Geral
do Município



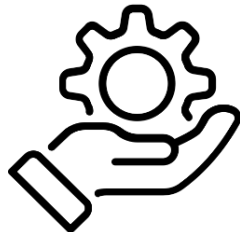
Lei nº 3.546, de 01 de outubro de 2025.

NOSSOS SERVIÇOS



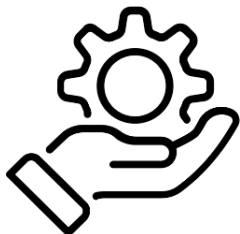
1. Auditoria Interna

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



MANUAL DE
NAVEGAÇÃO

PERGUNTAS
FREQUENTES

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.

 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 12.527/2011 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) 3672-1527

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

COMO ACESSAR O E-SIC



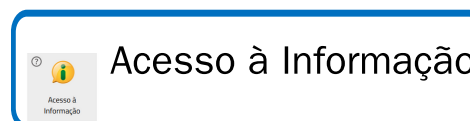
Escreva com clareza qual informação deseja acessar e que não foi localizada nos portais institucionais ou no Portal da Transparência.

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];
- III. *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.

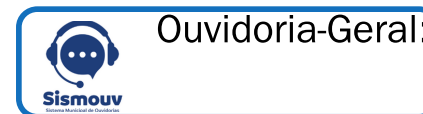
FORMAS DE ATENDIMENTO

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

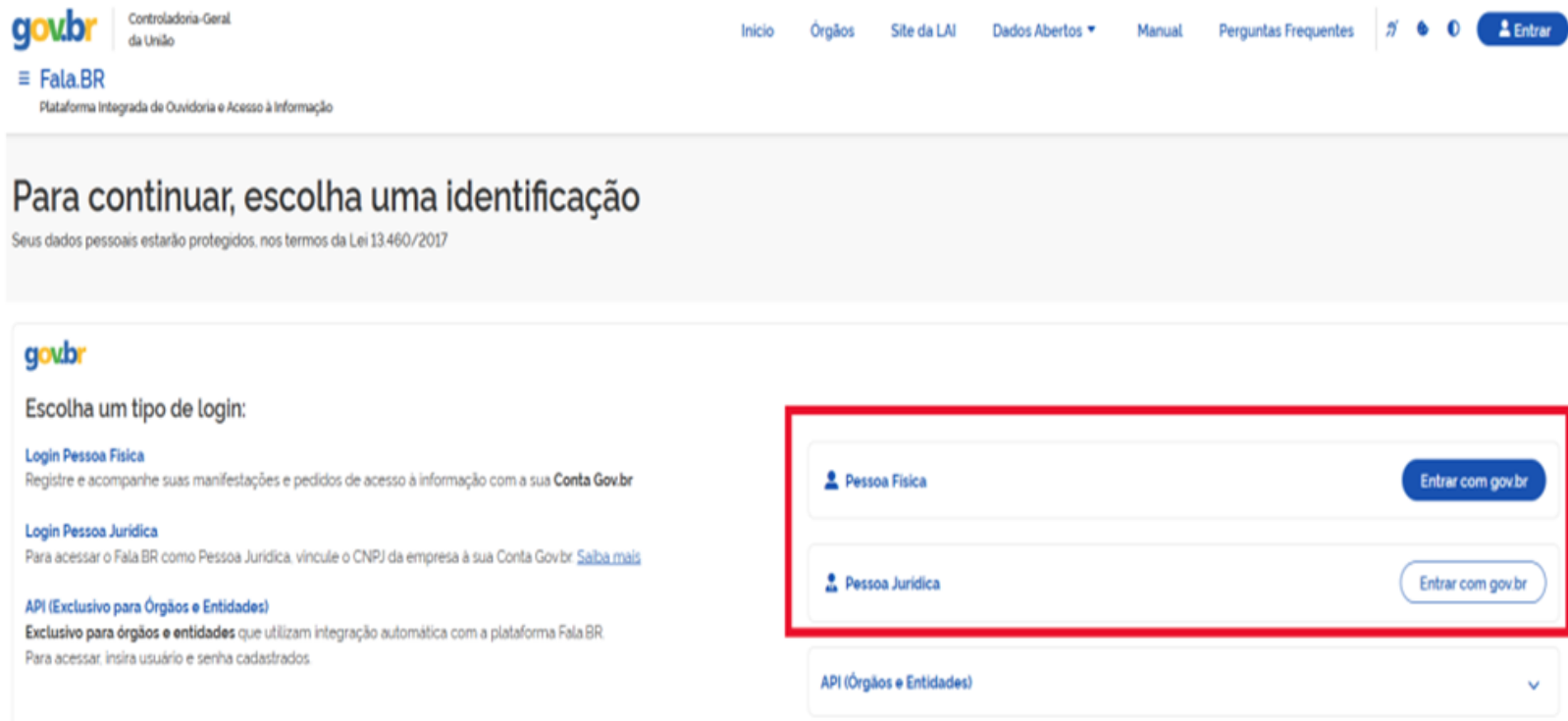
Nome, e-mail, telefone e
descrição
da demanda de forma
clara e objetiva.

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 SE CADASTRAR NO 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



The screenshot shows the Fala.BR login interface. At the top, there is a navigation bar with the gov.br logo, the text 'Controladoria-Geral da União', and links for 'Início', 'Órgãos', 'Site da LAI', 'Dados Abertos', 'Manual', and 'Perguntas Frequentes'. A blue 'Entrar' button is on the right. Below the navigation bar, the main heading reads 'Para continuar, escolha uma identificação', followed by a note: 'Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei 13.460/2017'. The login options are listed on the left: 'Login Pessoa Física', 'Login Pessoa Jurídica', and 'API (Exclusivo para Órgãos e Entidades)'. On the right, there is a red-bordered box containing three login buttons: 'Pessoa Física', 'Pessoa Jurídica', and 'API (Órgãos e Entidades)'. Each button has a corresponding 'Entrar com gov.br' button next to it.

gov.br | Controladoria-Geral da União

≡ Fala.BR
Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Início Órgãos Site da LAI Dados Abertos Manual Perguntas Frequentes Entrar

Para continuar, escolha uma identificação

Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei 13.460/2017

gov.br

Escolha um tipo de login:

Login Pessoa Física
Registre e acompanhe suas manifestações e pedidos de acesso à informação com a sua [Conta Gov.br](#)

Login Pessoa Jurídica
Para acessar o Fala.BR como Pessoa Jurídica, vincule o CNPJ da empresa à sua Conta Gov.br. [Saiba mais](#)

API (Exclusivo para Órgãos e Entidades)
Exclusivo para órgãos e entidades que utilizam integração automática com a plataforma Fala.BR
Para acessar, insira usuário e senha cadastrados.

Pessoa Física Entrar com gov.br

Pessoa Jurídica Entrar com gov.br

API (Órgãos e Entidades) ▾

ACESSANDO A PLATAFORMA FALA.BR

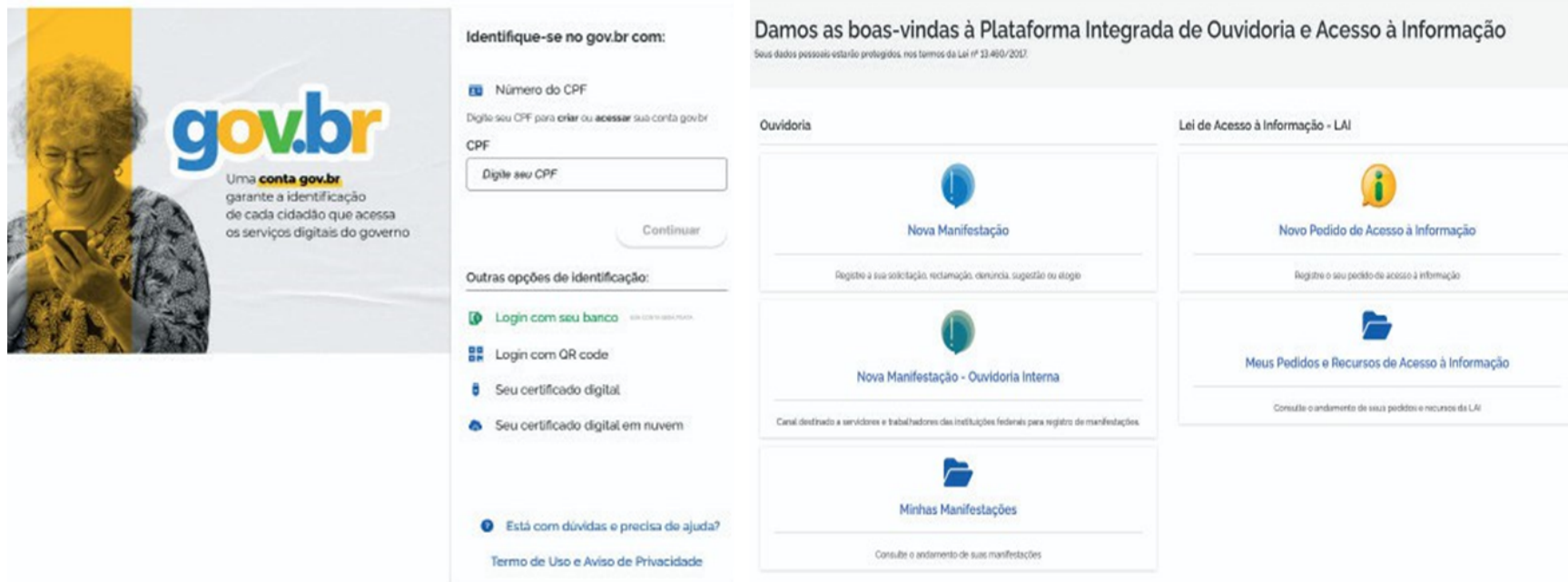
Para acessar o Fala.BR, é necessário utilizar o link <https://falabr.cgu.gov.br/web/login> e clicar no botão Entrar no alto da tela, à direita.



The screenshot shows the Fala.BR platform interface. At the top, there is a header with the 'gov.br' logo, 'Controladoria-Geral da União', and a menu icon. Below this, the 'Fala.BR Amazonas' logo is visible. On the right side of the header, there is a 'Entrar' button. The main content area features a large illustration of three people (two men and one woman) interacting. Below the illustration, there is a section titled 'Damos as boas-vindas ao Fala.BR' with a subtitle: 'Ajude a aprimorar os serviços públicos por meio de reclamações, elogios ou sugestões, ou ainda, registre uma denúncia.' Below this, there are three main service tiles: 1. 'Ouvidoria' with a blue exclamation mark icon, described as 'Ajude a aprimorar os serviços públicos por meio de reclamações, elogios ou sugestões, ou ainda, registre uma denúncia.' 2. 'Acesso à informação - LAI' with a yellow speech bubble icon, described as 'Faça um pedido de acesso à informação.' 3. 'Ouvidoria Interna' with a green exclamation mark icon, described as 'Canal destinado a servidores e trabalhadores das instituições federais para registro de manifestações.' At the bottom, there are two links: 'Consulte seu protocolo' and 'Perguntas frequentes'.

COMO ACOMPANHAR MINHAS DEMANDAS

Inicialmente, deve-se logar no Fala.BR. Após o login, selecionar “minhas Manifestações” para visualizar as manifestações registradas.



The image displays three screenshots from the gov.br platform. The leftmost screenshot shows a woman using a smartphone, with the gov.br logo and the text "Uma conta gov.br garante a identificação de cada cidadão que acessa os serviços digitais do governo". The middle screenshot shows the login page with the heading "Identifique-se no gov.br com:" and options for logging in via CPF, bank, QR code, digital certificate, or cloud digital certificate. The rightmost screenshot shows the dashboard after login, with the heading "Damos as boas-vindas à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação". It features two main sections: "Ouvidoria" and "Lei de Acesso à Informação - LAI". The "Ouvidoria" section includes options for "Nova Manifestação", "Nova Manifestação - Ouvidoria Interna", and "Minhas Manifestações". The "Lei de Acesso à Informação - LAI" section includes options for "Novo Pedido de Acesso à Informação" and "Meus Pedidos e Recursos de Acesso à Informação".

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.