



Av. Brasil, Nº 2971 - Compensa I  
CEP: 69036-110

**Controladoria-Geral  
do Município - CGM**

Órgão Municipal

**CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO**

# **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

7ª Edição  
Atualizado em 15/06/2026

**Prefeito de Manaus:**  
Renato Frota Magalhães

**Controlador-Geral do Município:**  
Arnaldo Gomes Flores

**Controladora-Geral Adjunta:**  
Lucilene Florêncio Viana

**Ouvidor-Geral:**  
Raimundo Nonato Marreiros de Oliveira

# CARTA DE SERVIÇOS



Av. Brasil, Nº 2971 - Compensa I  
CEP: 69036-110

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

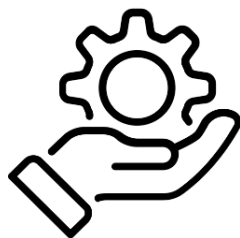


A Controladoria pauta suas atividades pela Ética, Transparência, Respeito, Eficiência, Inovação e Valorização das Pessoas.

# NOSSA ORGANIZAÇÃO

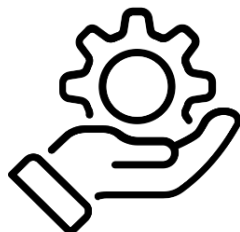


# NOSSOS SERVIÇOS



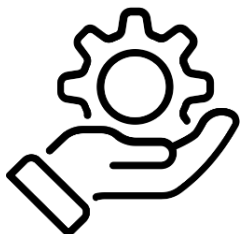
## 1. Auditoria Interna

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

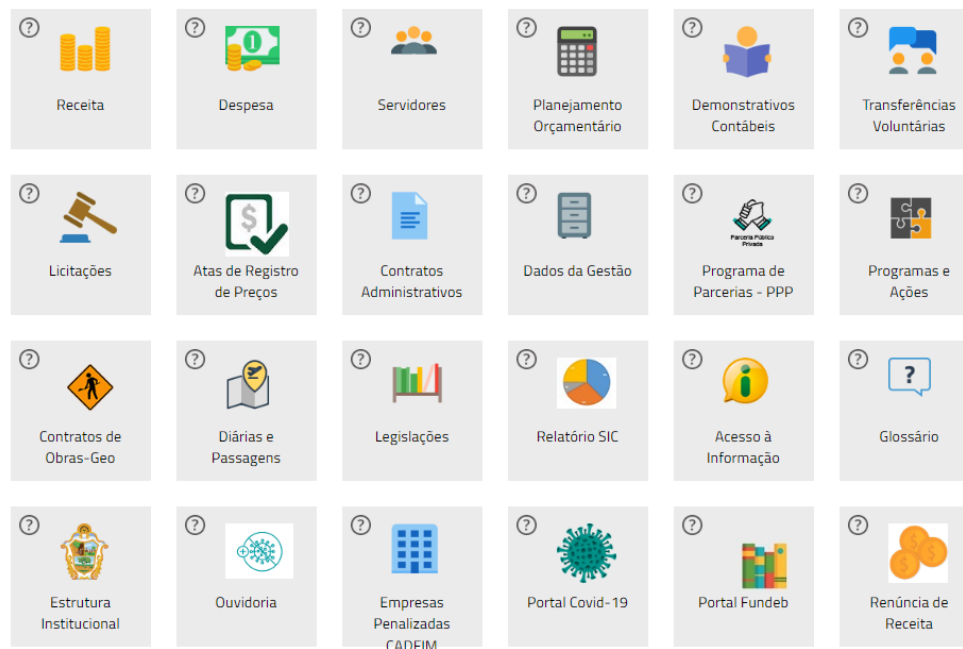
BUSCAR NO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA



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.



# SISTEMAS DISPONÍVEIS AOS USUÁRIOS

## Serviços de Informações ao Cidadão - SIC

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



e-SIC



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](mailto:cgm@pmm.am.gov.br)

## COMO ACESSAR O E-SIC



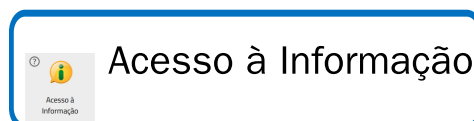
Escreva com clareza qual informação deseja acessar e que não foi localizada nos portais institucionais ou no Portal da Transparência.

### 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](http://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.

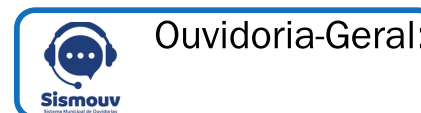
# FORMAS DE ATENDIMENTO

## 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

gov.br | Controladoria-Geral da União

Início Órgãos Site da LAI Dados Abertos Manual Perguntas Frequentes Entrar

Fala.BR  
Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

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 Juridica**  
Para acessar o Fala.BR como Pessoa Juridica, 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 Juridica 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 website interface. At the top left, there is the 'gov.br' logo and the text 'Controladoria-Geral da União'. Below this, it says 'Fala.BR Amazonas'. On the top right, there is a menu icon and a button labeled 'Entrar'. The main content area features a large heading 'Damos as boas-vindas ao Fala.BR' followed by a sub-heading: 'Ajude a aprimorar os serviços públicos por meio de reclamações, elogios ou sugestões, ou ainda, registre uma denúncia.' To the right of this text is an illustration of three diverse people. Below the main heading, there are three service cards: 1. 'Ouvidoria' with a blue speech bubble icon, described as a channel for reporting issues and denunciations. 2. 'Acesso à informação - LAI' with a yellow speech bubble icon, described as a way to request information. 3. 'Ouvidoria Interna' with a green speech bubble icon, described as a channel for federal institutions. At the bottom, there is a link 'Consulte seu protocolo' and a rounded button labeled '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 two screenshots from the gov.br platform. The left screenshot shows the login page with the gov.br logo and a woman using a smartphone. The right screenshot shows the dashboard with options for 'Ouidoria' and 'Lei de Acesso à Informação - LAI'.

**gov.br**  
Uma **conta gov.br** garante a identificação de cada cidadão que acessa os serviços digitais do governo

Identifique-se no gov.br com:

- Número do CPF  
Digite seu CPF para criar ou acessar sua conta gov.br  
CPF  
Digite seu CPF  
Continuar

Outras opções de identificação:

- Login com seu banco
- Login com QR code
- Seu certificado digital
- Seu certificado digital em nuvem

Está com dúvidas e precisa de ajuda?  
Termo de Uso e Aviso de Privacidade

Damos as boas-vindas à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação  
Seus dados pessoais estarão protegidos, nos termos da Lei nº 13.460/2017.

**Ouidoria**

- Nova Manifestação  
Registre a sua solicitação, reclamação, denúncia, sugestão ou elogio
- Nova Manifestação - Ouvidoria Interna  
Canal destinado a servidores e trabalhadores das instituições federais para registro de manifestações
- Minhas Manifestações  
Consulte o andamento de suas manifestações

**Lei de Acesso à Informação - LAI**

- Novo Pedido de Acesso à Informação  
Registre o seu pedido de acesso à informação
- Meus Pedidos e Recursos de Acesso à Informação  
Consulte o andamento de seus pedidos e recursos da LAI

## 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?



Av. Brasil, Nº 2971 - Compensa I  
CEP: 69036-110

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](mailto:cgm@pmm.am.gov.br)

Nosso site: [cgm.manaus.am.gov.br](http://cgm.manaus.am.gov.br)

**AGUARDAMOS O SEU CONTATO!**



Av. Brasil, Nº 2971 - Compensa I  
CEP: 69036-110

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.