



CGM

Controladoria-Geral do Município

**CONTROLADORIA GERAL DO
MUNICÍPIO**

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Prefeito de Manaus:

David Abissai Pereira de Almeida

Vice Prefeito:

Marcos Sérgio Rotta

Controlador-Geral do Município:

Arnaldo Gomes Flores

Controladora-Geral Adjunta:

Lucilene Florêncio Viana

Ouvidor-Geral

João Leonel de Britto Feitoza

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.

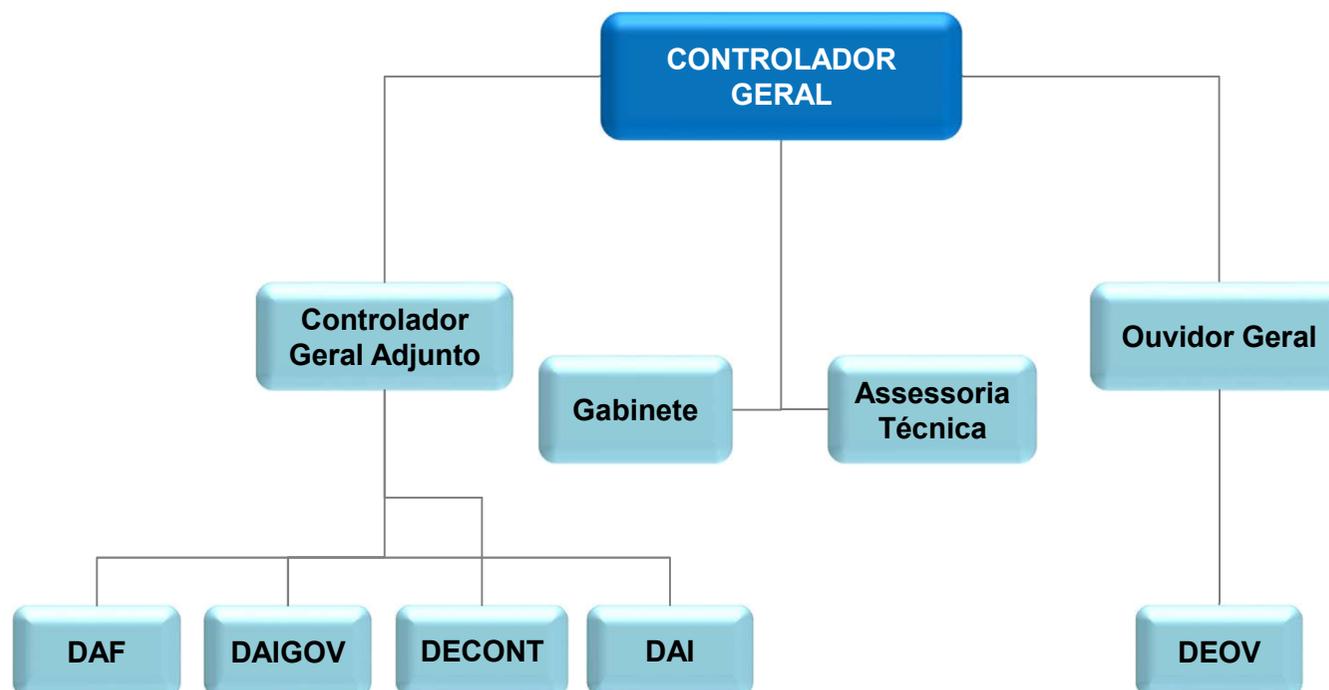
VALORES



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



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



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.

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.



Prefeitura de

Manaus

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.

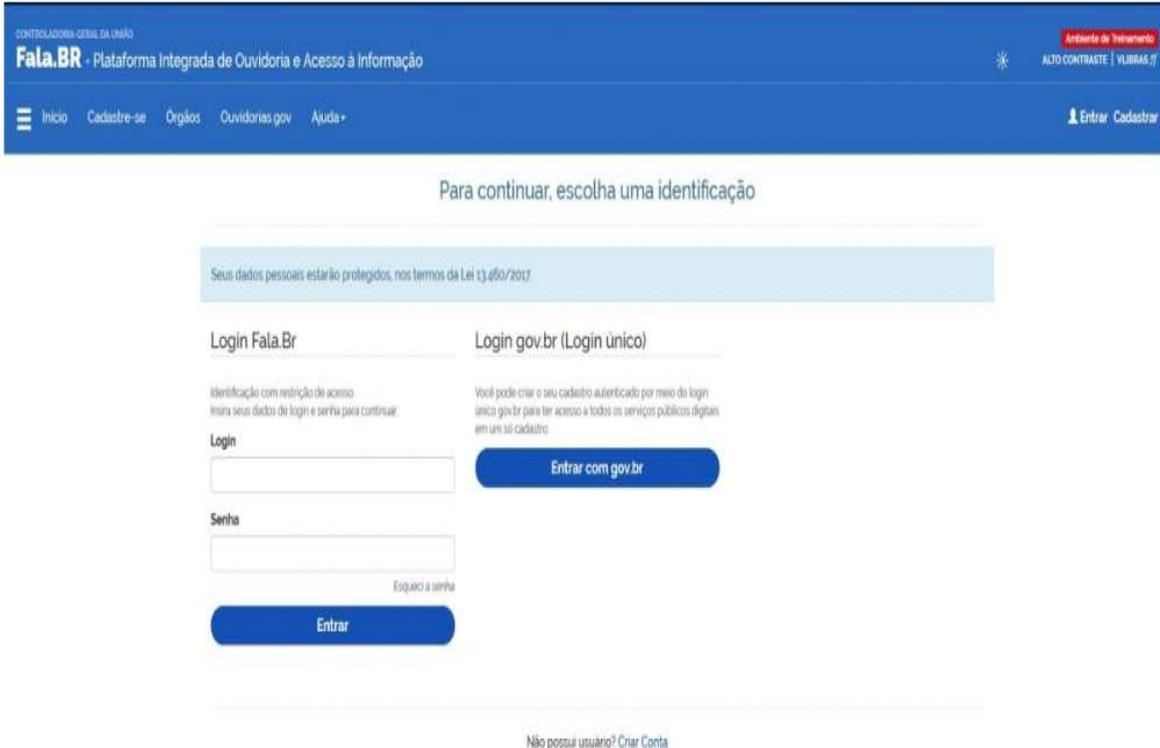
O Fala.BR é a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Poder Executivo Federal. Por meio dela o usuário pode enviar pedidos de acesso à informação e manifestações de Ouvidoria (denúncias, elogios, reclamações, sugestões e solicitações) aos órgãos e entidades.

FORMAS DE ATENDIMENTO

Presencial	Eletrônico	E-mail
Av. Brasil, 2971 – Compensa CEP: 69036-110, Bloco 02 Manaus-AM	https://falabr.cgu.gov.br	ouvidoriageral@manaus.am.gov.br
Horário de atendimento	Informações necessárias	Prazo de resposta
Segunda a Sexta-feira, das 8h às 17h (exceto feriados). OBS: O serviço eletrônico funciona 24h	Nome, e-mail, telefone e descrição da demanda de forma clara e objetiva.	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 as minhas demandas

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



CONTROLE GERAL DA URBANIZAÇÃO
Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

Arquivo de Treinamento
ALTO CONTRASTE | VÍBRAS 77

Início Cadastre-se Órgãos Ouvidorias.gov Ajuda + Entrar Cadastrear

Para continuar, escolha uma identificação

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

Login Fala.Br
Identificação com restrição de acesso
Insira seus dados de login e senha para continuar.

Login

Senha

[Esqueci a senha](#)

Entrar

Login gov.br (Login único)
Você pode criar o seu cadastro autenticado por meio do login único gov.br para ter acesso a todos os serviços públicos digitais em um só cadastro.

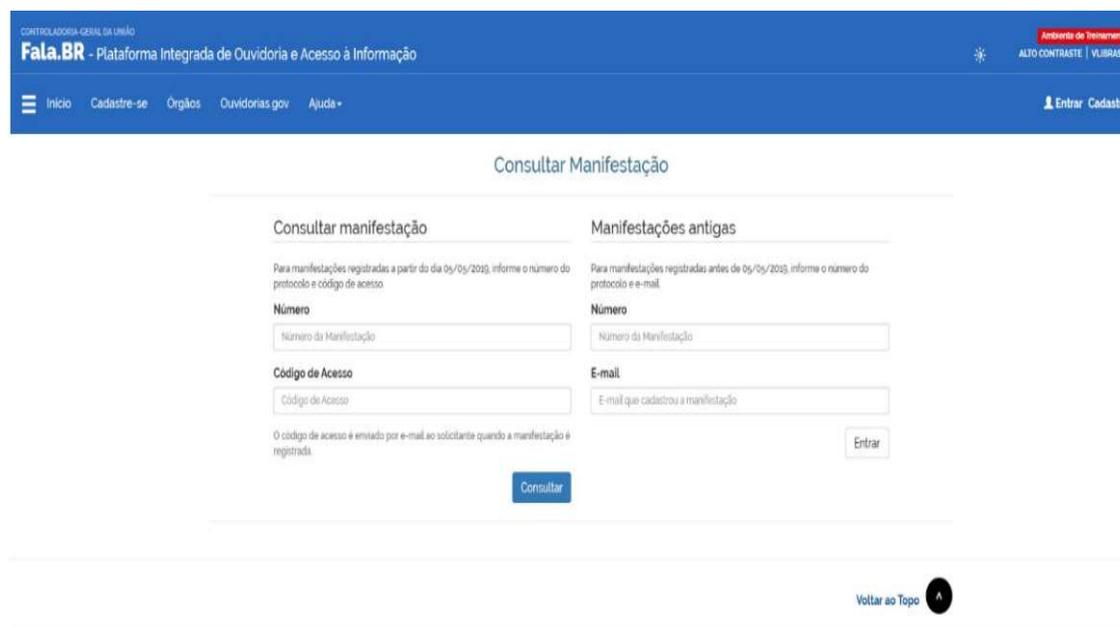
Entrar com gov.br

Não possui usuário? [Criar Conta](#)

O sistema apresentará a lista das suas manifestações já realizadas.

Como acompanhar as minhas demandas

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



The screenshot shows the 'Consultar Manifestação' page on the Fala.BR website. The page has a blue header with the logo 'Fala.BR - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação' and navigation links: 'Início', 'Cadastre-se', 'Órgãos', 'Ouvidorias.gov', 'Ajuda+', 'Entrar', and 'Cadastrar'. The main content area is titled 'Consultar Manifestação' and is divided into two columns. The left column is for 'Consultar manifestação' and contains two input fields: 'Número' (with a sub-label 'Número da Manifestação') and 'Código de Acesso'. Below these fields is a note: 'O código de acesso é enviado por e-mail ao solicitante quando a manifestação é registrada.' and a blue 'Consultar' button. The right column is for 'Manifestações antigas' and contains two input fields: 'Número' (with a sub-label 'Número da Manifestação') and 'E-mail' (with a sub-label 'E-mail que cadastrou a manifestação'). Below these fields is an 'Entrar' button. At the bottom right of the page, there is a 'Voltar ao Topo' link with an upward arrow 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 CGM: 3672-1524

Whatsapp Ouvidoria: 92 98842-1215

Acesso a informação e Ouvidoria: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

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.