

**Controladoria-Geral  
do Município - CGM**

Órgão Municipal

# CONTROLADORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

# CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

3ª Edição  
Atualizado em 23/01/2025

**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



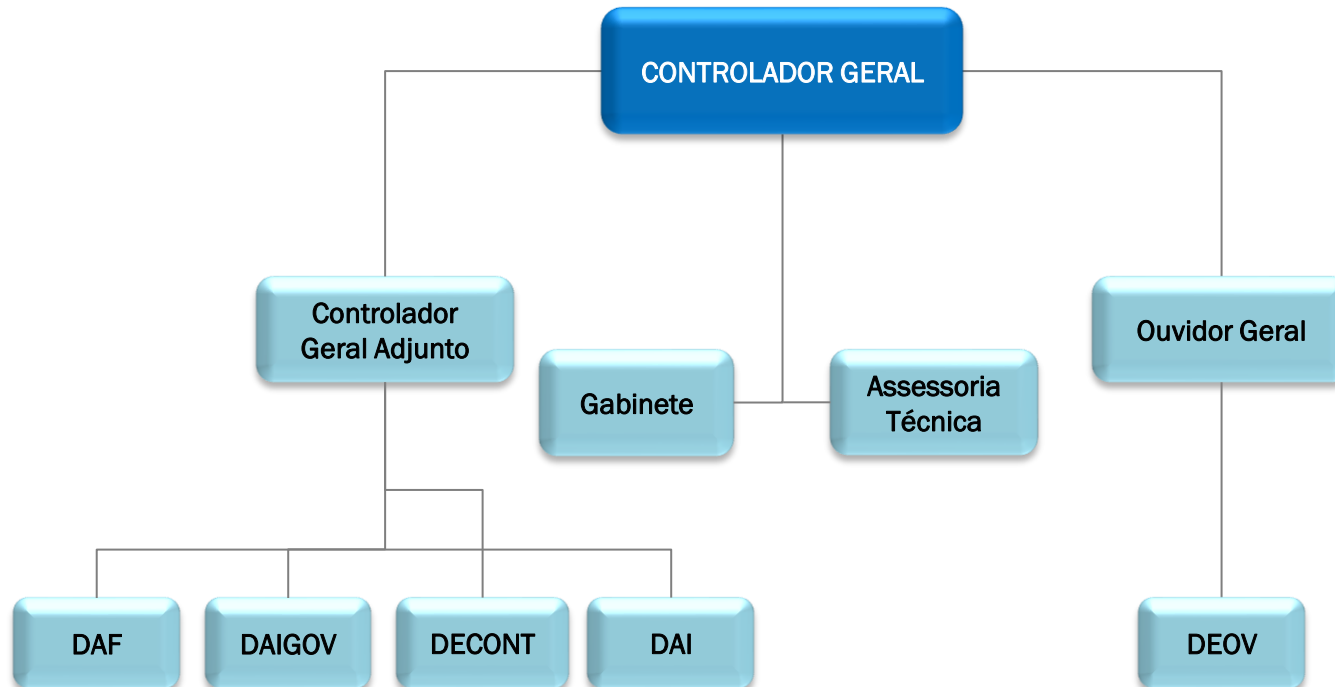
Ser reconhecida perante a sociedade e administração pública municipal, como instituição de referência nas áreas de controle interno e de promoção da transparência com quadro técnico qualificado e motivado.

## 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



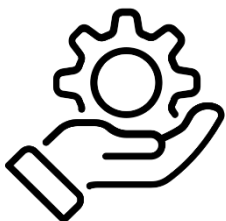
## 1. Auditoria Interna

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](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];
- 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](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](#)

## WhatsApp

92 98842-1215

## Horário de atendimento

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

## Informações necessárias

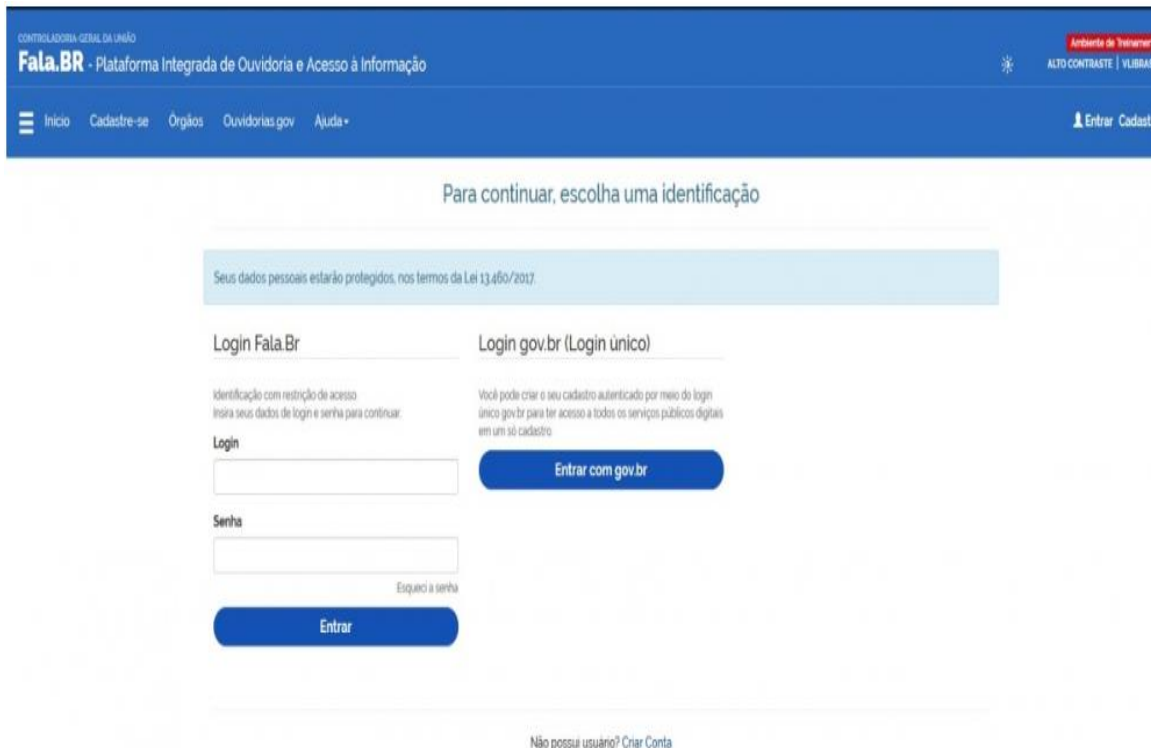
Nome, e-mail, telefone e  
descrição  
da demanda de forma  
clara e objetiva.

## 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, there is a blue header with 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 are links for "Ambiente de Treinamento", "ALTO CONTRASTE", and "VIBRAS". Below the header, there is a navigation menu with "Início", "Cadastre-se", "Órgãos", "Ouvidorias.gov", and "Ajuda". On the right side of the navigation menu, there are "Entrar" and "Cadastrar" buttons. The main content area has the heading "Para continuar, escolha uma identificação". Below this, there is a light blue box with the text "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 includes the text "Identificação com restrição de acesso Insira seus dados de login e senha para continuar.", input fields for "Login" and "Senha", a link "Esqueci a senha", and an "Entrar" button. The "Login gov.br (Login único)" section includes the text "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." and an "Entrar com gov.br" button. At the bottom, there is a link "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.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO  
**Fala.BR** - Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

ALTO CONTRASTE | VULBRAS

Inicio Cadastre-se Órgãos Ouvidorias.gov Ajuda

Entrar Cadastrar

### Consultar Manifestação

#### Consultar manifestação

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

**Número**

**Código de Acesso**

O código de acesso é enviado por e-mail ao solicitante quando a manifestação é registrada.

Entrar

Consultar

#### Manifestações antigas

Para manifestações registradas antes de 05/05/2019, informe o número do protocolo e e-mail.

**Número**

**E-mail**

Entrar

Voltar ao Topo

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

Acesso à Informação: [cgm.manaus.am.gov.br](http://cgm.manaus.am.gov.br)

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!

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.