



Prefeitura de

**Manaus**



**O trabalho não para!**

# **CARTA DE SERVIÇOS**

## **AO USUÁRIO**

**CASA CIVIL**

**2024**

**ATUALIZADA EM 27/12/2024**

**VERSÃO: 1.0 – REVISÃO 1**

Endereço: Avenida Brasil, 2.971 – Compensa CEP: 69036-110

Telefone: (92) 3625-5582/ 98844-5595



## APRESENTAÇÃO

Prezado(a) munícipe,

A Carta de Serviços ao Usuário (CSU) da Casa Civil da Prefeitura Municipal de Manaus tem como objetivo informar ao usuário sobre os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo Municipal, bem como as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Dentre as atribuições da Casa Civil, destaca-se a análise da formalidade dos atos administrativos emitidos pelo Chefe do Poder Executivo, elaboração, revisão e edição dos atos governamentais oficiais, a gestão e atualização do Sistema de Controle da Legislação Municipal, a operacionalização do Diário Oficial e do Arquivo Público, assistir e assessorar o Prefeito na interlocução com parlamentares, órgãos e entidades do Governo Federal, dos Governos Estaduais e dos Municípios.

A atuação do Município da Casa Civil, como órgão integrante da estrutura organizacional, busca conferir maior assertividade aos atos institucionais e assegurar o conhecimento e o acompanhamento da evolução legislativa municipal, permitindo a participação eficaz do cidadão na organização da nossa cidade.



### **Prefeito**

David Antônio Absai Pereira de Almeida

E-mail: [gabineteprefeitodavidalmeida@manaus.am.gov.br](mailto:gabineteprefeitodavidalmeida@manaus.am.gov.br)

Telefone: (92) 3625-3440

Endereço: Av. Brasil, nº 2971, bairro Compensa I, CEP 69.036-110.

### **Secretário Municipal Chefe da Casa Civil**

Marcos Sérgio Rotta

E-mail: [gabinete.viceprefeito@manaus.am.gov.br](mailto:gabinete.viceprefeito@manaus.am.gov.br)

Telefone: (92) 3625-7317

Endereço: Av. Brasil, nº 2971, bairro Compensa I, CEP 69.036-110.

### **Subsecretária Subchefe de Assuntos Administrativos e de Governo**

Roberta Pinto dos Santos

E-mail: [casacivil@manaus.am.gov.br](mailto:casacivil@manaus.am.gov.br)

Telefone: (92) 98844-6595

Endereço: Av. Brasil, nº 2971, bairro Compensa I, CEP 69.036-110.

### **Subsecretária Subchefe de Assuntos Legislativos e de Governo**

Mônica Prestes Rodrigues

E-mail: [decretos.casacivil@manaus.am.gov.br](mailto:decretos.casacivil@manaus.am.gov.br), [leis.casacivil@manaus.am.gov.br](mailto:leis.casacivil@manaus.am.gov.br)

Telefone: (92) 8844-5587

Endereço: Av. Brasil, nº 2971, bairro Compensa I, CEP 69.036-110.

### **Subsecretário Subchefe do Gabinete Pessoal do Prefeito**

Cleuson Silva de Lima

E-mail: [gabineteprefeitodavidalmeida@manaus.am.gov.br](mailto:gabineteprefeitodavidalmeida@manaus.am.gov.br)

Telefone: (92) 3625-3440

Endereço: Av. Brasil, nº 2971, bairro Compensa I, CEP 69.036-110.

### **Secretário Municipal de Relações Institucionais e de Promoção de Igualdade Racial**

Walfran de Souza Torres

E-mail: [walfran.torres@manaus.am.gov.br](mailto:walfran.torres@manaus.am.gov.br)

Endereço: Av. Brasil, nº 2971, bairro Compensa I, CEP 69.036-110.



### **Fundo Manaus Solidária**

Emerson da Silva Castro

E-mail: [manaus.solidaria@manaus.am.gov.br](mailto:manaus.solidaria@manaus.am.gov.br), [ouvidoria.fms@manaus.am.gov.br](mailto:ouvidoria.fms@manaus.am.gov.br)

Telefone: (92) 98842-3017

Endereço: Av. Brasil, nº 2971, bairro Compensa I, CEP 69.036-110.

### **Coordenador do Escritório de Representação em Brasília**

Alexis Eustatios Garbelini Kotsifas

E-mail: [esbra@manaus.am.gov.br](mailto:esbra@manaus.am.gov.br)

Telefone: (61) 3328-7206, (61) 3328-7416

Endereço: Ed. Embassy Tower, salas 717/719, Brasília/DF.

### **Coordenador do Cerimonial**

Tânia Maria Rodrigues Albuquerque

E-mail: [cerimonial@manaus.am.gov.br](mailto:cerimonial@manaus.am.gov.br)

Telefone: (92) 98844-5379, (92) 98842-7274, (92) 3625-7843, (92) 3625-7836

Endereço: Av. Brasil, nº 2971, bairro Compensa I, CEP 69.036-110.

### **Centro de Cooperação da Cidade**

Sandro Elias de Medeiros Monteiro Diz

E-mail: [ccc@manaus.am.gov.br](mailto:ccc@manaus.am.gov.br)

Endereço: Rua Humberto Calderaro Filho, s/n, Esquina com Efigênio Salles.

### **Comissão Municipal de Licitação**

Victor Fabian Soares Cipriano

E-mail: [cml.se@manaus.am.gov.br](mailto:cml.se@manaus.am.gov.br)

Telefone: (92) 98802-3847

Endereço: Ed. Atlantic Tower, nº 11719, 19º andar, bairro Chapada.

### **Comissão Municipal de Gestão Estratégica**

José Arnaldo Lima Grijó

E-mail: [cmge@manaus.am.gov.br](mailto:cmge@manaus.am.gov.br)

Telefone: (92) 98842-2989

Endereço: Rua Humberto Calderaro Filho, s/n, Esquina com Efigênio Salles – Centro de Cooperação da Cidade – CCC



### **Arquivo Público Municipal**

Nereida Greycy Carvalho Amore

E-mail:

Telefone: (92) 98855-2185

Endereço: Av. Tefé, nº 463, bairro Cachoerinha

### **Diário Oficial do Município**

Horácio Lauriano Tavares Ribeiro

E-mail: [dom.publicacao@manaus.am.gov.br](mailto:dom.publicacao@manaus.am.gov.br)

Telefone: (92) 98842-1159

Endereço: Av. Brasil, nº 2971, bairro Compensa I, CEP 69.036-110.

### **Serviço de Atendimento e Proteção ao Consumidor**

Onilda Abreu da Silva

E-mail: [proconmanaus@manaus.am.gov.br](mailto:proconmanaus@manaus.am.gov.br)

Telefone: (92) 98802-3893

Endereço: Shopping Phelippe Daou, Av. Camapuã, nº 2.939, bairro Cidade de Deus.

### **Gerência de Protocolo**

Jessica Ranna de Souza Anunciação

E-mail: [protocolo.casacivil@manaus.am.gov.br](mailto:protocolo.casacivil@manaus.am.gov.br)

Telefone: (92) 98842-1159

Endereço: Av. Brasil, nº 2971, bairro Compensa I, CEP 69.036-110.

### **Gerência de Passagens e Diárias**

Francisvera Benevides Correia Costa

E-mail: [protocolo.casacivil@manaus.am.gov.br](mailto:protocolo.casacivil@manaus.am.gov.br)

Telefone: (92) 98842-1444

Endereço: Av. Brasil, nº 2971, bairro Compensa I, CEP 69.036-110.

### **Controle Interno Setorial**

Katia Vanessa Barbosa de Souza

E-mail: [katia.souza@manaus.am.gov.br](mailto:katia.souza@manaus.am.gov.br)

Endereço: Av. Brasil, nº 2971, bairro Compensa I, CEP 69.036-110.



### **Ouvidora Setorial**

Adriane Susie Barbosa (Títular)  
Cazuna De Fatima M Gonçalves (Suplente)

E-mail: [ouvidoria.casacivil@manaus.am.gov.br](mailto:ouvidoria.casacivil@manaus.am.gov.br)

Endereço: Av. Brasil, nº 2971, bairro Compensa I, CEP 69.036-110.

### **Fala.BR – Ouvidoria e Acesso à Informação**

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

### **Legislação do Executivo Municipal**

Site: <https://leismunicipais.com.br/prefeitura/am/manaus>

### **Consulta de Processos**

Site: <https://manusatende.manaus.am.gov.br/menu-servicos/161>



## CONTROLE INTERNO SETORIAL

### 1. Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)

#### O que é o serviço?

O Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) é um canal de comunicação destinado à prestação de informações ao cidadão, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011). Por meio do e-SIC, é possível solicitar informações sobre órgãos e entidades públicas, facilitando o acesso a dados e documentos de interesse público.

#### Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Para acessar o serviço de informações ao cidadão por meio do e-SIC, são necessários os seguintes requisitos e informações:

- Identificação do usuário no sistema.
- Especificação da informação requerida, indicando claramente o assunto sobre o qual se deseja obter informações.

#### Principais Etapas do Serviço

1. O cidadão acessa o sistema do e-SIC por meio da plataforma [FALA.BR](#).
2. O usuário faz o login no sistema, caso seja necessário, e preenche o formulário de solicitação de informação, especificando claramente o assunto desejado.
3. A solicitação é encaminhada para análise e resposta pelo órgão responsável pela gestão das informações solicitadas.
4. O órgão público realiza a busca e a análise das informações solicitadas e providencia uma resposta ao solicitante dentro do prazo legal estabelecido.

#### Canais de comunicação:

O serviço de informações ao cidadão por meio da plataforma [FALA.BR](#) pode ser prestado de forma eletrônica, por meio do portal online, onde os usuários podem enviar suas solicitações e receber as respostas dos órgãos públicos ou de forma presencial.

- ✓ Eletrônico: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>
- ✓ Presencial: Av. Brasil, nº 2.971 – Compensa, CEP.: 69.036-110.

#### Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

Conforme estabelecido no artigo 11, §1º da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), o prazo máximo para resposta às solicitações de informações é de



até 20 dias corridos, contados a partir do registro da solicitação no sistema, podendo ser prorrogado por 10 (dez dias), mediante justificativa expressa.

**Formas de prestação:**

Presencial e Eletrônica pelo Portal Fala.Br

**Taxas e Preços:**

O acesso ao serviço de informações ao cidadão por meio do e-SIC é gratuito não havendo cobrança de taxas ou preços para realizar solicitações de informações aos órgãos públicos.

**Prioridade no Atendimento:**

Geralmente, as solicitações de informações são atendidas pela ordem de registro no sistema, garantindo igualdade de acesso a todos os cidadãos. Por meio presencial o atendimento é feito por ordem de chegada.

**Manifestação do Usuário**

Os cidadãos têm o direito de manifestar opiniões, sugestões, elogios, reclamações ou dúvidas sobre o serviço prestado por meio do e-SIC. Isso pode ser feito por meio de formulários de feedback, pesquisas de satisfação ou outros mecanismos de participação disponibilizados pelo sistema.

Acesse nossa ouvidoria através de: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

## 2. Serviço de Ouvidoria

**O que é o serviço?**

O Serviço de Ouvidoria é um canal de comunicação que visa à mediação de conflitos entre o cidadão (município) e a administração pública, buscando soluções para os problemas apresentados. A ouvidoria atua como intermediária entre o usuário e o órgão público, facilitando a comunicação e promovendo a transparência e a eficiência no atendimento.

**Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço**

Para acessar o serviço de ouvidoria, é necessário fornecer as seguintes informações:

- ✓ Identificação do usuário, incluindo nome e informações de contato (exceto no caso de denúncia anônima).
- ✓ Descrição detalhada do problema ou da solicitação a ser tratada pela ouvidoria.

**Principais Etapas do Serviço**



- ✓ Encaminhar manifestação via plataforma [Fala.Br](#)
- ✓ Receber retorno acerca da data de execução dos serviços desejados
- ✓ Avaliação por parte do usuário

#### **Canais de comunicação:**

O usuário entra em contato com a ouvidoria por meio dos canais disponíveis, como e-mail, atendimento presencial ou plataforma online.

O usuário apresenta sua manifestação, descrevendo o problema ou a solicitação. A ouvidoria registra a manifestação e encaminha para análise e tratamento pelo órgão competente.

O órgão responsável realiza a apuração dos fatos e adota as medidas necessárias para resolver o problema ou atender à solicitação.

A ouvidoria acompanha o andamento do processo e informa o usuário sobre as providências adotadas e o resultado final.

- ✓ E-mail: [ouvidoria.casacivil@manaus.am.gov.br](mailto:ouvidoria.casacivil@manaus.am.gov.br)
- ✓ Presencial: Av. Brasil, nº 2.971 – Compensa, CEP.: 69.036-110.
- ✓ Eletrônico: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

#### **Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:**

Conforme estabelecido no Decreto Municipal nº 5.537/2023, o prazo máximo para resposta às manifestações recebidas pela ouvidoria é de até 30 dias corridos, contados a partir do registro da manifestação, podendo ser prorrogado por mais 30 (trinta dias), mediante justificativa expressa.

#### **Formas de prestação:**

O serviço de ouvidoria pode ser prestado de forma eletrônica, por meio do envio de manifestações por e-mail ou pela plataforma online, e também de forma presencial, por meio do atendimento realizado na sede da ouvidoria.

#### **Taxas e Preços:**

O acesso ao serviço de ouvidoria é gratuito para os cidadãos, não havendo cobrança de taxas ou preços para registrar manifestações ou solicitar atendimento junto à ouvidoria.

#### **Prioridade no Atendimento:**

As manifestações recebidas pela ouvidoria são tratadas por ordem de registro, garantindo igualdade de acesso e prioridade no atendimento aos usuários que procuram o serviço.

#### **Manifestação do Usuário**

Os cidadãos têm o direito de manifestar opiniões, sugestões, elogios, reclamações ou dúvidas sobre o serviço prestado por meio do e-SIC. Isso pode ser feito por meio de formulários de feedback, pesquisas de satisfação ou outros mecanismos de participação disponibilizados pelo sistema.



Acesse nossa ouvidoria através de: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

### **3. Gerência de Protocolo**

#### **O que é o serviço?**

Recebimento de documentos oficiais e/ou requerimentos dos cidadãos destinados especificamente ao Prefeito, Secretário Municipal Chefe e Subsecretários da Casa Civil

#### **Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço**

- ✓ Requerimento devidamente assinado
- ✓ Documento de Identificação
- ✓ Comprovante de residência

#### **Principais Etapas do Serviço**

Comparecimento presencialmente na Gerência de Protocolo, ou Encaminhamento do documento ao e-mail.

#### **Canais de comunicação:**

- ✓ E-mail: [protocolo.casacivil@manaus.am.gov.br](mailto:protocolo.casacivil@manaus.am.gov.br)
- ✓ Presencial: Av. Brasil, nº 2.971 – Compensa, CEP.: 69.036-110.

#### **Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:**

Imediato

#### **Formas de prestação:**

Eletronicamente ou presencialmente

#### **Taxas e Preços:**

Gratuito

#### **Prioridade no Atendimento:**

Ordem de Chegada

#### **Manifestação do Usuário**



Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado, acesse a Ouvidoria através de:  
<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

#### **4. Serviço de Atendimento ao Consumidor**

##### **O que é o serviço?**

Abertura de reclamações, registro de denúncias, orientações ao consumidor, esclarecimento de dúvidas, fiscalização das relações de consumo e do comércio.

##### **Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço**

RG, CPF, Comprovante de Residência e Comprovante da situação a ser apresentada: informações da empresa, endereço, nota fiscal, número de protocolo, comprovante de pagamento, entre outras situações.

##### **Principais Etapas do Serviço**

Comparecer presencialmente na sede do Procon Manaus

##### **Canais de comunicação:**

- ✓ E-mail: [proconmanaus@manaus.am.gov.br](mailto:proconmanaus@manaus.am.gov.br)
- ✓ Presencial: Shopping Phelippe Daou, Av. Camapuã, nº 2.939, bairro Cidade de Deus.

##### **Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:**

Imediato

##### **Formas de prestação:**

Presencialmente

##### **Taxas e Preços:**

Gratuito

##### **Prioridade no Atendimento:**

Ordem de Chegada

##### **Manifestação do Usuário**



Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado, acesse a Ouvidoria através de:  
<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

## 5. Comissão Municipal de Licitação

### O que é o serviço?

Responsável pela realização e condução das Licitações da Administração Pública Municipal.

### Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Conforme descrito nos Editais de Licitações

### Principais Etapas do Serviço

Comparecer presencialmente na sede da CML

### Canais de comunicação:

- ✓ E-mail: [cml.se@manaus.am.gov.br](mailto:cml.se@manaus.am.gov.br)
- ✓ Presencial: Ed. Atlantic Tower, nº 11719, 19º andar, bairro Chapada.

### Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

Imediato

### Formas de prestação:

Eletronicamente ou Presencialmente

### Taxas e Preços:

Gratuito

### Prioridade no Atendimento:

Ordem de Chegada

### Manifestação do Usuário



Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado, acesse a Ouvidoria através de:  
<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>