AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

TRABALHO QUE TRANSFORMA

Carta de Serviços

Casa Civil

Governador do Estado
Wilson Miranda Lima

Vice-Governador do Estado
Tadeu de Souza Silva

Secretário de Estado Chefe da Casa Civil
Flávio Cordeiro Antony Filho

Secretária Executiva de Controle Interno
Maria Goreth dos Santos Vieira

Elaboração

Áudria Regina de Albuquerque Mota
Daniela Barroncas Holanda Dias
Gabriela Braga Matos de Paulo
Giovanna Campbell da Fonseca Alves
Maria Helena Stone A. Da Rosa

Revisão

Gabriela Braga Matos de Paulo

Sumário

APRESENTAÇÃO 05

ATRIBUIÇÕES DA CASA CIVIL 06

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO 08

ATENDIMENTO AO USUÁRIO 09

SERVIÇOS DE OUVIDORIA I0

SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC) II

DIÁRIO OFICIAL DO ESTADO DO AMAZONAS I2

PROTOCOLO DE DOCUMENTOS I4

COMO ACOMPANHAR MINHAS DEMANDAS? I5

COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO DA CASA CIVIL I6

Apresentação

A Casa Civil é o órgão de Estado ligado à Governadoria, integrante da Administração Direta do Poder Executivo do Estado do Amazonas, cujo objetivo principal é assistir direta e imediatamente o Governador do Estado no desempenho de suas atribuições, especialmente na coordenação e integração das Secretarias de Estado e suas entidades vinculadas e nos atos de gestão dos negócios públicos.

Missão

Prestar assesoramento direto e imediato ao Chefe do Poder Executivo no seu relacionamento com autoridades e órgãos da Administração da União, Estados e Municípios, bem como com os Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário e órgãos prioritários de interesse público e com as organizações sociais constituídas; promover a supervisão do Cerimonial Público e a administração da sede governamental; elaborar, acompanhar e dar publicidade aos atos oficiais de Governo por meio do Diário Oficial do Estado do Amazonas.

Visão

Garantir ao Chefe do Poder Executivo a excelência no desempenho de suas atribuições, promovendo o fortalecimento de suas relações institucionais, e tornando, assim, o Estado do Amazonas uma referência quanto aos programas e políticas de Governo.

Valores

Garantir ao Chefe do Poder Executivo a excelência no desempenho de suas atribuições, promovendo o fortalecimento de suas relações institucionais, e tornando, assim, o Estado do Amazonas uma referência quanto aos programas e políticas de Governo.

06

Atribuições da **Casa Civil**

Conforme a Lei Delegada n.º 123, de 31 de outubro de 2019, a Casa Civil, órgão da Administração Direta do Poder Executivo, integrante da Governadoria, tem as seguintes finalidades:

I - Assistência direta e imediata ao Chefe do Poder Executivo no seu relacionamento com autoridades, órgãos e entidades da Administração da União, de Estados e Municípios, com os organismos e autoridades integrantes do Poder Executivo, Legislativo e Judiciário, do Ministério Público, do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas e da Defensoria Pública do Estado do Amazonas, com os organismos executores de programas prioritários de interesse público e com as organizações sociais legalmente constituídas;

II - O acompanhamento, nos níveis local e nacional, da atividade legislativa de interesse do Estado;

III - A supervisão do Cerimonial Público, da correspondência oficial do Governador e de suas proposições legislativas;

IV - A elaboração de expedientes e atos oficiais do Chefe do Poder Executivo, bem como de mensagens governamentais e respectivas proposições de lei, sem prejuízo da competência estabelecida, sobre a matéria, para a Procuradoria Geral do Estado;

07

Atribuições da Casa Civil

V - O controle do ingresso e da tramitação, numeração, expedição e arquivamento de documentos oficiais no Gabinete do Governador e da remessa dos atos governamentais à publicação oficial;

VI - O acompanhamento da tramitação na Assembleia Legislativa, das proposituras de iniciativa do Governador;

VII - A análise preliminar das proposições de lei de iniciativa parlamentar, com vistas à verificação de sua constitucionalidade e conformação ao interesse público, requisitando-se a atuação da Procuradoria Geral do Estado, em matéria de alta indagação, no prazo constitucional;

VIII - A coordenação dos serviços de administração da sede governamental;

IX - A prestação de apoio administrativo ao Gabinete Pessoal do Governador, à Secretaria Executiva do Fundo de Promoção Social e Erradicação da Pobreza e à Unidade de Gestão Integrada;

X - A execução de outras ações e atividades concernentes á sua natureza ou por determinadas pelo Chefe do Poder Executivo.

Carta de serviços ao Cidadão

Em conformidade com a Lei Federal Nº 13.460 de 26 de junho de 2017, regulamentada no Estado do Amazonas pelo Decreto Nº 40.636 de 07 de maio de 2019, a Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Neste documento encontram-se informações claras e precisas sobre os serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

- Serviços oferecidos;
- Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços;
- Principais etapas para processamento do serviço;
- Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- Forma de prestação do serviço;
- Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

SERVIÇO PÚBLICO

Atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens e serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública.

USUÁRIO

Pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva potencialmente, de serviço público.

(Lei Nº 13.460/2017- Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos)

Atendimento ao Usuário

Atendimento Presencial

Sede do Governo do Estado do Amazonas:
Avenida Brasil, 3925 - Compensa II.
CEP 69.036-110. Manaus-AM.

Atendimento Virtual

Por meio do site www.casacivil.am.gov.br : Fala.BR (manifestações de ouvidoria: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações de acesso à informação)

Seviços de Ouvidoria

A Ouvidoria funciona como um elo entre os cidadãos e os órgãos do Estado. Ela é uma forma de facilitar o atendimento das demandas do cidadão, seja de modo presencial ou via sítio eletrônico.

O **Decreto no 40.636**, de 7 de maio de 2019, regulamenta e insti- tui no âmbito do Poder Executivo o Sistema Estadual de Ouvidorias (Se-Ouv), que desburocratiza o contato entre os cidadãos e as instituições, e aprimora as atividades desenvolvidas pelos diversos Órgãos do estado.

O **Fala.BR** foi desenvolvido para receber reclamações, denún- cias, sugestões, elogios e solicitações referentes a servidores e serviços públicos prestados pelos Órgãos e Entidades do Governo do Estado.

FORMAS DE ATENDIMENTO

Eletrônico:

https://falabr.cgu.gov.br/publico/AM/manifestacao/Registrar Manifestacao

E-mail: ouvidoria_seci@casacivil.am.gov.br

Presencial:

Avenida Brasil, 3925, Compensa II.CEP 69036-110. Manaus - AM

Horário de Atendimento:

Segunda a Sexta-feira, das 8 às 12h (exceto feriado).

Obs. O serviço eletrônico funciona 24h.

Informações Necessárias:

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

Prazo de Resposta:

O prazo de 30 (trinta) dias corridos, podendo ser prorrogado por igual período, mediante justificativa

Seviços de **Informação ao cidadão (SIC)**

O SIC tem por objetivo facilitar o acesso às informações públi- cas do Governo do Estado, de forma presencial ou eletrônica (Plataforma Fala.BR).

A Plataforma Fala.BR permite encaminhar pedidos de acesso à informação para órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

O Decreto Nº 48.999, de 09 de fevereiro de 2024, regulamenta o Acesso à Informação no âmbito do Poder Executivo Estadual.

FORMAS DE ATENDIMENTO

Eletrônico:

https://falabr.cgu.gov.br/web/AM

Presencial:

Avenida Brasil, 3925, Compensa II. CEP 69036-110. Manaus – AM

• Horário de Atendimento

Segunda a sexta-feira, das 8 às 12h (exceto feriado). Obs: O serviço eletrônico funciona 24h.

• Informações Necessárias

Nome, número de CPF ou CNPJ, e-mail, telefone e descrição da demanda de forma clara e objetiva.

• Prazo de Resposta

O prazo será de 20 (vinte) dias corridos, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias corridos, mediante justificativa.

Diário Oficial do **Estado do Amazonas**

É um Jornal Oficial do Estado onde constam publicações referentes aos Atos dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário do Estado. Esse serviço também é disponibilizado de forma eletrônica e gratuita.

NELE SÃO PUBLICADOS

- Decretos, Leis, Instruções Normativas, Portarias, Resoluções e outros Atos Normativos;
- Atos de interesse dos servidores da Administração Pública Estadual;
- Contratos, Licitações e Editais;
- Editais e Resultados de Concursos Públicos, Convocação dos Aprovados, etc;
- Balanços Financeiros das Secretarias e Empresas Públicas.

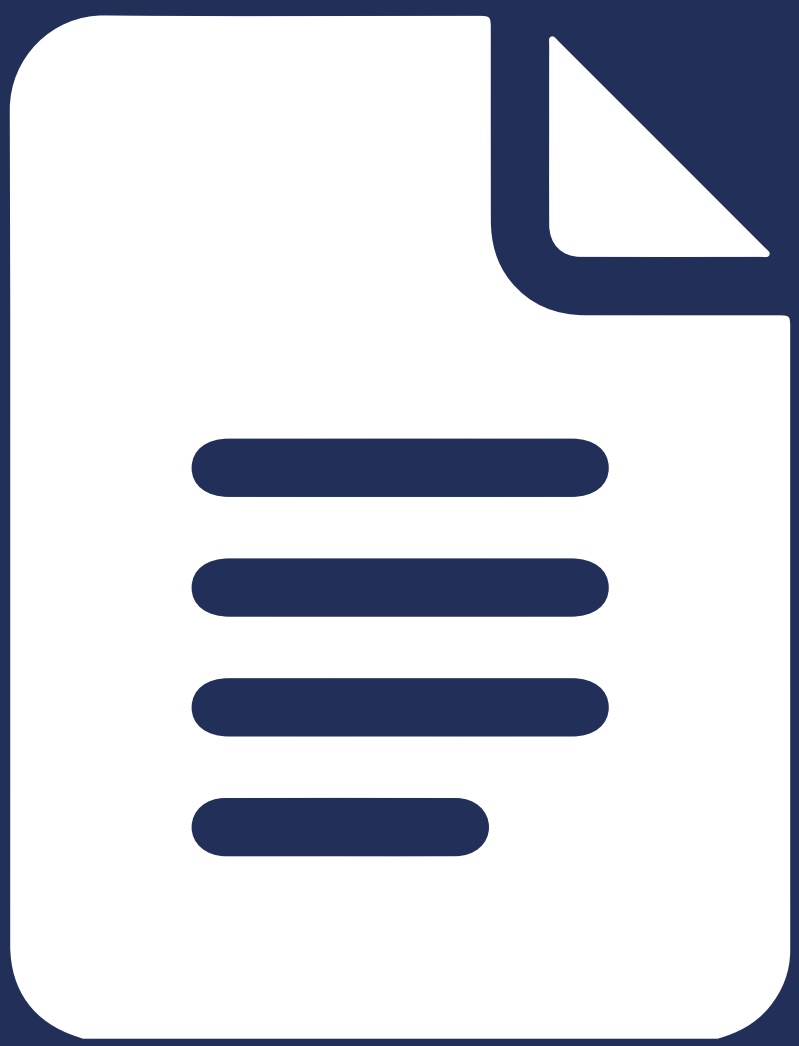
Qualquer cidadão pode acessá-lo, a qualquer hora. Basta acessar: **www.casacivil.am.gov.br** e clicar no tópico **Diário Oficial do Estado**.

Diário Oficial do **Estado do Amazonas**

Também são veiculadas no DOE matérias de outros entes, desde que paga a taxa para publicação. Entre esses entes, podemos citar:

- Autarquias, fundações, empresas públicas e sociedades de economia mista;
- Matérias de outros entes federativos;
- Pessoas jurídicas de direito público externo;
- Conselhos profissionais;
- Pessoas jurídicas de direito privado, em geral; e pessoas físicas;
- Matérias das prefeituras.

Para ter acesso aos valores da referida taxa e demais infor- mações, o cidadão deverá acessar o site da Imprensa Oficial do Estado do Amazonas (www.imprensaoficial.am.gov.br) e clicar no link “Diário Oficial”, que fica na parte superior da página.



Protocolo de **Documentos**

As atividades gerais do Setor de Protocolo consistem no recebimento e registro de correspondências e documentos, em geral.

Todo cidadão pode protocolar um documento na Casa Civil do Estado do Amazonas, endereçado ao Excelentíssimo Senhor Governador ou ao Secretário de Estado Chefe da Casa Civil. É só formalizar através do **e-mail: protocolo@casacivil.am.gov.br**.

Como acompanhar **Minhas demandas?**

Fala.BR

Se você for cadastrado, acesse o sistema e informe seu e-mail e senha.

O sistema apresentará a lista das suas manifestações já realizadas.

Se você não for cadastrado, acesse o sistema e clique em “Consulte sua manifestação”.

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.

Compromissos de **Atendimento da Casa Civil**

Com vistas à melhoria da gestão pública e ao atendimento de qualidade ao usuário dos serviços públicos, a Casa Civil do Estado se compromete a:

- Atender ao usuário dos serviços públicos com respeito, urbanidade e cortesia;
- Atender, com prioridade, as pessoas com deficiência, aos idosos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e aos obesos;
- Receber, examinar, encaminhar e responder reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações de informação refer- entes a procedimentos e ações de agentes, Órgãos e Entidades do Governo do Estado.

Casa Civil

casacivil.am.gov.br

casacivil@casacivil.am.gov.br

casacivilam

amazonasgoverno

governodoamazonas

Av. Brasil, 3925 , Compensa II
CEP: 69036-110

AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

TRABALHO QUE TRANSFORMA