



**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                     | 10 |
| SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)   | 11 |
| DIÁRIO OFICIAL DO ESTADO DO AMAZONAS      | 12 |
| PROTOCOLO DE DOCUMENTOS                   | 14 |
| COMO ACOMPANHAR MINHAS DEMANDAS?          | 15 |
| COMPROMISSOS DE ATENDIMENTO DA CASA CIVIL | 16 |

# 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 assessoramento 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

Agir em conformidade com a lei, garantindo a observância dos princípios que regem a boa e regular gestão pública.



# 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;



# 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 proposições 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 à 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](http://www.casacivil.am.gov.br) :  
Fala.BR (manifestações de  
ouvidoria: reclamações, denúncias,  
sugestões, elogios  
e solicitações); e-Sic (solicitações  
de acesso à informação).

# Serviços de Ouvidoria

10

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 institui 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, denúncias, 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/RegistrarManifestacao>

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

11

O SIC tem por objetivo facilitar o acesso às informações públicas 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://acessoainformacao.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, 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](http://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 informações, o cidadão deverá acessar o site da Imprensa Oficial do Estado do Amazonas [[www.imprensaoficial.am.gov.br](http://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](mailto: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 referentes a procedimentos e ações de agentes, Órgãos e Entidades do Governo do Estado.



# Casa Civil



[casacivil.am.gov.br](https://casacivil.am.gov.br)



[casacivil@casacivil.am.gov.br](mailto:casacivil@casacivil.am.gov.br)



[casacivilam](https://www.instagram.com/casacivilam)



[amazonasgoverno](https://twitter.com/amazonasgoverno)



[governodoamazonas](https://www.facebook.com/governodoamazonas)



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



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

TRABALHO QUE TRANSFORMA