

# Carta de Serviços

Secretaria de  
**Infraestrutura**



**AMAZONAS**  
GOVERNO DO ESTADO

**Carlos Henrique dos Reis Lima**

Secretário de Estado de Infraestrutura

**Janette Bouez Abraham**

Secretária Executiva de Estado de Infraestrutura

**Antônia Clice Mendes Fialho**

Autoridade de Monitoramento

**Priscila de Souza Silva**

Ouvidora

**Elaboração:** Alexandra D' Karla Cabral da Silva

**Revisão:** Antônia Clice Mendes Fialho

**Diagramação:** Thiago Teixeira de Souza

- 4** Apresentação
- 5** Atuação da Secretaria de Infraestrutura e Região Metropolitana de Manaus
- 6** Missão, Visão e Valores
- 7** Canais de Atendimento ao Usuário de Serviços Públicos
- 8** Serviços de Ouvidoria
- 9** Serviços de Informações ao Cidadão (SIC)
- 10** Como acompanhar as minhas demandas?



O Sistema de Ouvidoria da Secretaria de Estado de Infraestrutura e Região Metropolitana de Manaus (SEINFRA), atua no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública visando a melhoria dos serviços prestados, bem como transparência das informações da Secretaria no que diz respeito ao andamento das obras vinculadas a esta Unidade Gestora, competências, atividades e entre outros, estimulando dessa forma a participação de público interno e externo à secretaria sem ônus ao solicitante.

Este documento traz a descrição dos serviços oferecidos, como acessá-los, prazos para encaminhamento das solicitações e formas de atendimento.



A **Secretaria de Estado de Infraestrutura e Região Metropolitana de Manaus**, é um órgão integrante da Administração Direta do Poder Executivo do Governo do Estado do Amazonas.

Tem como atribuição, formular, implementar, avaliar as políticas estaduais de infraestrutura e planejamento, nas áreas de logística (estradas, rodovias, portos, hidrovias, aeródromos), saneamento básico, energia, telecomunicações e urbanização, para viabilizar a execução dos Programas de Governo, buscando beneficiar a população amazonense com a entrega de obras de infraestrutura de qualidade. Tais atitudes também buscam atingir posicionamento ativo no Ranking de Competitividade no Pilar Infraestrutura, promovendo inovação, sustentabilidade para o Estado do Amazonas.

# Missão, Visão e Valores



**MISSÃO:** Acompanhamento, fiscalização e recebimentos de obras e serviços de engenharia de interesse da Administração Direta, em articulação com a Comissão Geral de Projetos e Fiscalização de Obras.

**VISÃO:** Ser referência na gestão com excelência nas ações de infraestrutura e na prestação de serviços, primando pelo desenvolvimento.

**VALORES:** Gerir os trabalhos e recursos com transparência para a sociedade, Fazer uso correto das atribuições definidas, primando pela ética na relação profissional.



## ATENDIMENTO PRESENCIAL

### Na Sede da Seinfra

Av. Arquiteto José Henrique Bento Rodrigues,  
3760, Monte das Oliveiras - Shopping Via  
Norte, Piso L2, Manaus/AM  
CEP 69093-149



## ATENDIMENTO VIRTUAL

Por meio do Site: [www.seinfra.am.gov.br/](http://www.seinfra.am.gov.br/), que disponibiliza quatro canais com finalidades diferentes:

- **Fala.BR** (manifestações de ouvidoria: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações);
- **E-sic** (solicitações de acesso à informação);
- **Fale Conosco** (dúvidas).

A ***Ouvidoria*** exerce a função de facilitar o atendimento da população com a administração pública por meio do acolhimento de demandas no sistema eletrônico de ouvidoria (Fala.BR). 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.



## PRESENCIAL

Av. Arquiteto José Henrique Bento  
Rodrigues, 3760  
Monte das Oliveiras - Shopping  
Via Norte, Piso L2, Manaus/AM  
CEP 69093-149



## ELETRÔNICO

[sistema.ouvidorias.gov.br/](http://sistema.ouvidorias.gov.br/)



## E-mail

[ouvidoria@seinfra.am.gov.br](mailto:ouvidoria@seinfra.am.gov.br)



## TELEFONE

(92) 99263-0198

O **SIC** tem por objetivo facilitar o acesso às informações públicas do Governo do Estado, de forma presencial ou eletrônica (Sistema e-SIC).



## PRESENCIAL

Av. Arquiteto José Henrique Bento  
Rodrigues, 3760  
Monte das Oliveiras - Shopping  
Via Norte, Piso L2, Manaus/AM  
CEP 69093-149



## HORÁRIO DE ATENDIMENTO

De segunda à sexta-feira, das 8h  
às 17h (exceto feriados)



## ELETRÔNICO

[acessoainformacao.am.gov.br/index/](https://acessoainformacao.am.gov.br/index/)



## PRAZO DE RESPOSTA

De forma imediata ou, caso a  
informação não esteja disponível, o  
prazo será de 20 (vinte) dias  
corridos, podendo ser prorrogado  
por mais 10 (dez) dias corridos,  
mediante justificativa.

# Como acompanhar as minhas demandas?

## Fala.BR

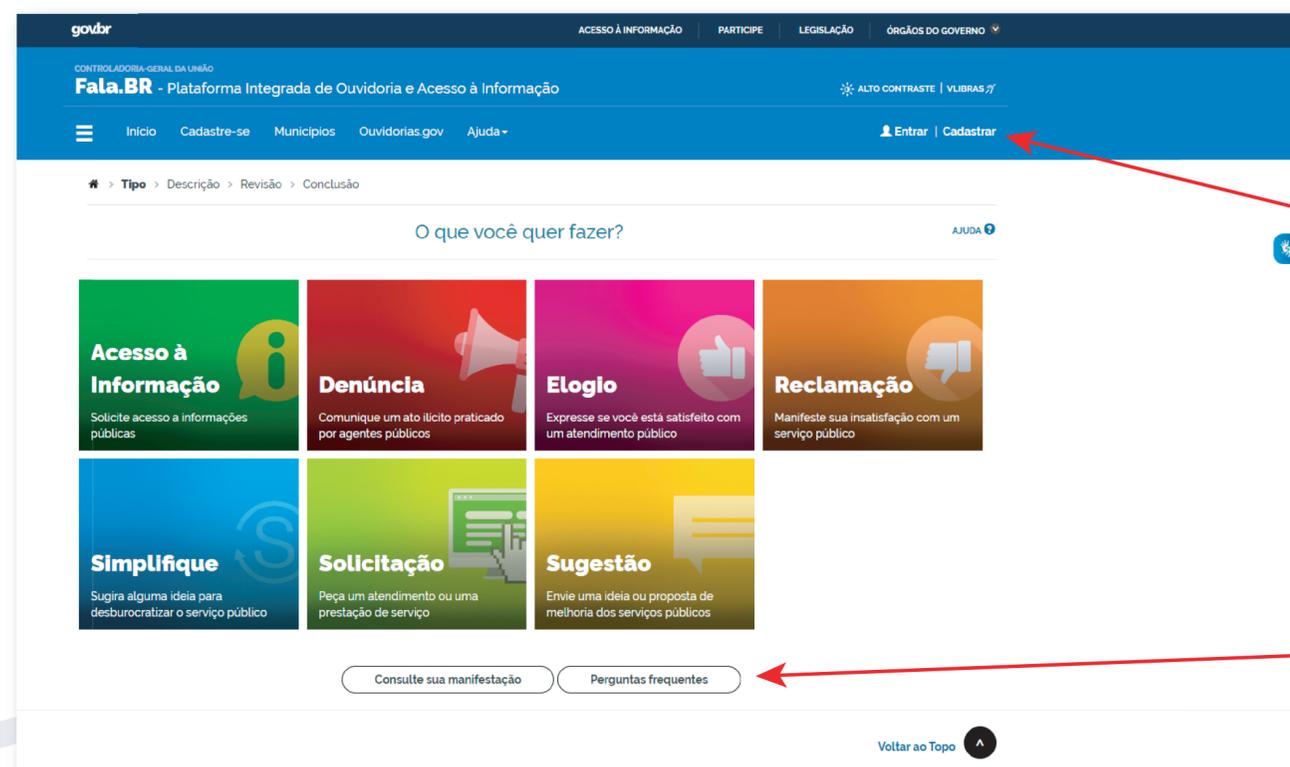
Se você for cadastrado, acesse o sistema e informe o seu email e senha.

Entrar | Cadastrar

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

Consulte sua manifestação

Perguntas frequentes



The screenshot shows the Fala.BR website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Início', 'Cadastre-se', 'Municípios', 'Ouvidorias.gov', and 'Ajuda'. Below this, there are several service tiles: 'Acesso à Informação', 'Denúncia', 'Elogio', 'Reclamação', 'Simplifique', 'Solicitação', and 'Sugestão'. At the bottom of the main content area, there are two buttons: 'Consulte sua manifestação' and 'Perguntas frequentes'. A red arrow points from the 'Entrar | Cadastrar' button in the top right to the 'Consulte sua manifestação' button at the bottom.

## Faça o seu pedido

Preencha o Nome do Usuário e senha para acessar o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão.

Usuário  
(CPF):

Senha:

Entrar

[Cadastre-se](#) | [Esqueci a senha](#)

## e-SIC

Acesse o sistema pelo link [acessoainformacao.am.gov.br/index/e](https://acessoainformacao.am.gov.br/index/e) informe o seu CPF e Senha.

O sistema apresentará a lista das suas solicitações já realizadas.

Clique no número de protocolo para visualizar o andamento do pedido de acesso à informação

## Fale Conosco

Por ser uma demanda encaminhada por email, não é possível o acompanhamento. A resposta será enviada para o email informado.

### Fale Conosco

Seu nome (obrigatório)

Seu e-mail (obrigatório)

Assunto

Sua mensagem

Enviar

[Reportar Erro](#)