

Carta de **Serviços**

Secretaria de
Infraestrutura



AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

EXPEDIENTE

Carlos Henrique dos Reis Lima

Secretário de Estado de Infraestrutura

Gustavo Brugnara da Silveira

Secretário Executivo de Estado de Infraestrutura

Antônia Clíce Mendes Fialho

Autoridade de Monitoramento

Priscila de Souza Silva

Ouvidora

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO _____	4
ATUAÇÃO DA SEINFRA _____	5
POLÍTICA DA QUALIDADE DA SEINFRA _____	6
CANAIS DE ATENDIMENTO _____	7
SERVIÇOS DE OUVIDORIA _____	8
SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO _____	9
COMO ACOMPANHAR AS MINHAS DEMANDAS? _____	10



APRESENTAÇÃO



O **Sistema de Ouvidoria da Secretaria de Estado de Infraestrutura (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.

ATUAÇÃO DA SEINFRA

A **Secretaria de Estado de Infraestrutura**, 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.



POLÍTICA DA QUALIDADE DA SEINFRA

MISSÃO: Acompanhamento, fiscalização e recebimentos de obras e serviços de engenharia de interesse da Administração Pública.

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.

CANAIS DE ATENDIMENTO



ATENDIMENTO PRESENCIAL

Na Sede da Seinfra

Av. Arquiteto José Henriques 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/, que disponibiliza três canais com finalidades diferentes:

- **Fala.BR** - <https://falabr.cgu.gov.br/web/am> (manifestações de ouvidoria: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações);
- **Fale Conosco** (dúvidas).

SERVIÇOS DE OUVIDORIA

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 Henriques Bento Rodrigues, 3760
Monte das Oliveiras - Shopping Via Norte, Piso L2, Manaus/AM,
CEP 69093-149



ELETRÔNICO

sistema.ouvidorias.gov.br/



e-mail

ouvidoria@seinfra.am.gov.br



TELEFONE/WHATSAPP

(92) 99263-0198

SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

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 Henriques 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 7h30 às 16h30
(exceto feriados).



ELETRÔNICO

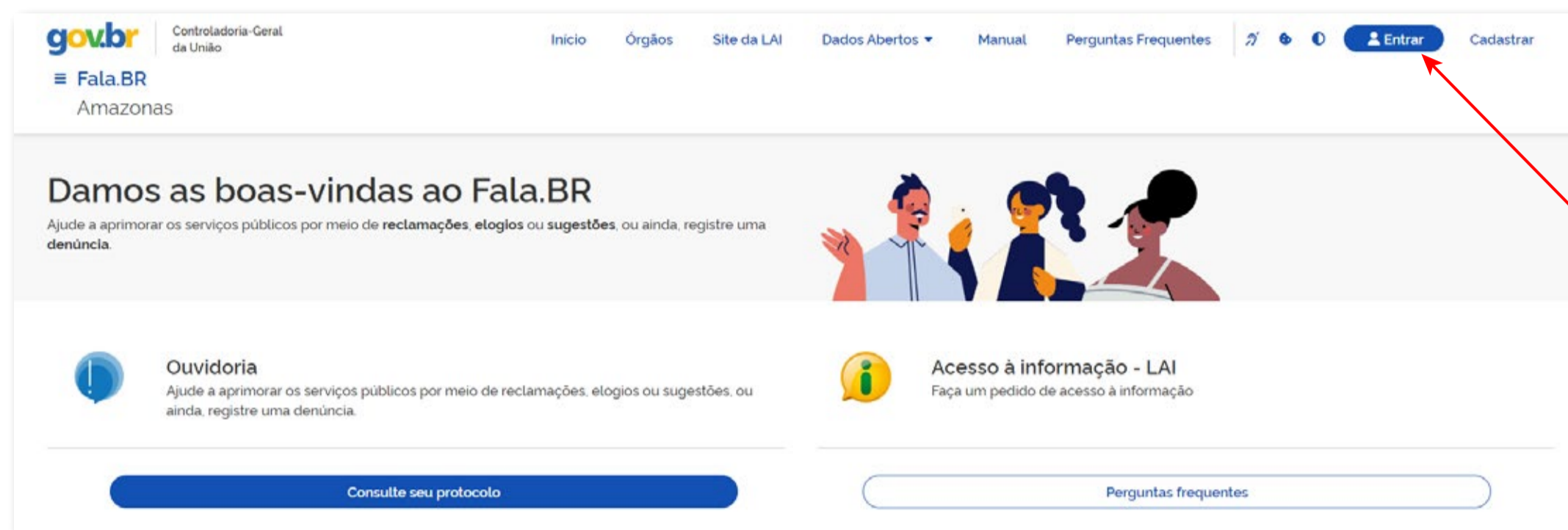
<https://falabr.cgu.gov.br/web/AM>



PRAZO DE RESPOSTA

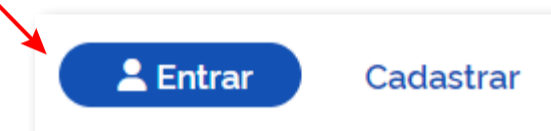
De forma imediata ou, caso a informação não esteja disponível, o prazo será de 20 (vinte) dias corridos, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias corridos, mediante justificativa.

COMO ACOMPANHAR AS MINHAS DEMANDAS?

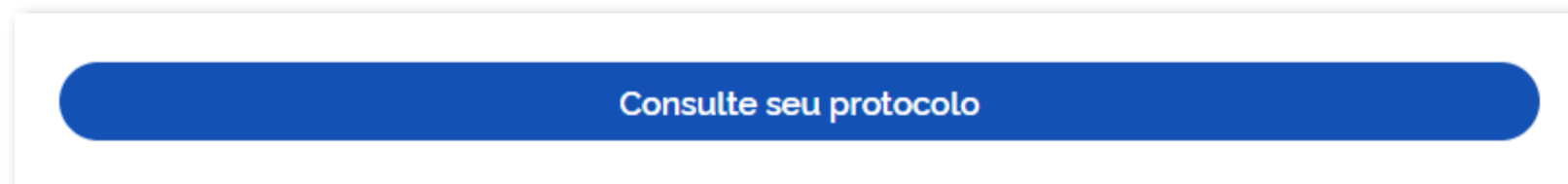


Fala.BR

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



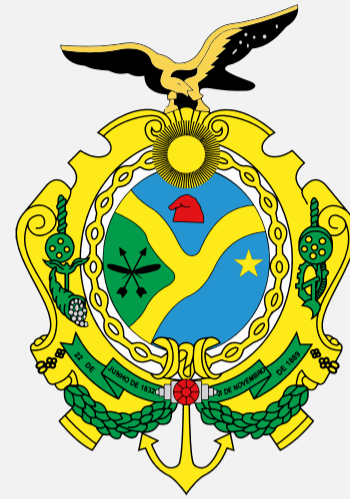
Se você não for cadastrado, acesse o sistema e clique em **Consultar Manifestação**.



Fale Conosco

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

Os campos com asterisco (*) são de preenchimento obrigatório.



AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO



Secretaria de
Infraestrutura