

# **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

**Auditoria Geral do Estado do Pará / AGE-  
PA**

2ª EDIÇÃO

Belém / Fev-2022

# ÍNDICE:

<b>ESTRUTURA ORGANIZACIONAL .....</b>	<b>3</b>
<b>ORGANOGRAMA FUNCIONAL .....</b>	<b>4</b>
<b>QUEM SOMOS .....</b>	<b>5</b>
<b>MISSÃO .....</b>	<b>8</b>
<b>LOCALIZAÇÃO .....</b>	<b>9</b>
<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>10</b>
<b>SERVIÇOS PRESTADOS PELA AGE.....</b>	<b>11</b>
<b>FALE COM A AGE .....</b>	<b>11</b>
<b>SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC.PA .....</b>	<b>12</b>
<b>OUVIDORIA .....</b>	<b>13</b>
<b>ORIENTAÇÕES.....</b>	<b>14</b>

## ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA AGE

A Auditorial Geral do Estado do Estado do Pará (**AGE**) foi criada em **29** de dezembro de **1998**, pela Lei Estadual nº **6.176**, no boio da criação do Sistema de Controle Interno vinculado ao Poder Executivo: sendo ao mesmo tempo, um dos componentes desse Sistema e seu órgão central.

Em janeiro de **1999** começou a funcionar o Sistema de Controle Interno e a Auditoria Geral, com objetivo de fiscalizar as ações e atos governamentais, elaborando os procedimentos de orientação pedagógica para as não-conformidades e irregularidades administrativas e contábeis identificados.

Em continuidade as essas ações acima descritas, agregou atividade de auditoria, de forma associada e complementar a atividade de fiscalização.

Atualmente a AGE conta em seu quadro com 05 (cinco) Gerências Técnicas (ver organograma funcional) e mantendo a política de valorização e profissionalização do quadro de servidores, realizou em Janeiro/2022 concurso público para ampliação do seu corpo funcional, em cargos de níveis médio e superior, priorizando o aprimoramento dos serviços prestados pelo Estado, além de gerar oportunidades na carreira pública. São 19 vagas para Auditor de Finanças e Controle, 01 vaga para Agente Administrativo e 01 vaga para Técnico em Gestão de Informática.

# ORGANOGRAMA FUNCIONAL

## ORGANOGRAMA

Lei nº 6.176/98 com as alterações das Leis nº 6.275/99 e 6.832/06



## QUEM SOMOS

José **RUBENS** Barreiros de **LEÃO**

Auditor Geral do Estado

Tel. (91) 3239.6477

E-mail: [rubens.leao@age.pa.gov.br](mailto:rubens.leao@age.pa.gov.br)

**FRANNEY** Carvalho de Oliveira

Auditor Adjunto

Tel. (91) 3239.6477

E-mail: [franney.oliveira@age.pa.gov.br](mailto:franney.oliveira@age.pa.gov.br)

**FABÍOLA** de Almeida Evangelista

Chefe de Gabinete

Tel. (91) 3239-6477

E-mail: [auditoria@age.pa.gov.br](mailto:auditoria@age.pa.gov.br)

**SYLVIA** Maria Skelding Pinheiro

Controle Interno

Tel. (91) 3239-6471

E-mail: [sylvia.pinheiro@age.pa.gov.br](mailto:sylvia.pinheiro@age.pa.gov.br)

**ROSÂNGELA** Pamplona Ferreira

Protocolo

Tel. (91) 3239-6454

E-mail: [rosangela.ferreira@age.pa.gov.br](mailto:rosangela.ferreira@age.pa.gov.br)

**LUCAS** Monfredo Pantoja

Arquivo

Tel. (91) 3239-6465

E-mail: [lucas.pantoja@age.pa.gov.br](mailto:lucas.pantoja@age.pa.gov.br)

## **GERÊNCIAS:**

### **Gerência de Auditoria**

**RENATO** Rômulo Figueira Almeida

Tel. (91) 3239-6486

E-mail: [renato.almeida@age.pa.gov.br](mailto:renato.almeida@age.pa.gov.br)

### **Gerência Administrativo-Financeira**

**ADRIANA** Pinto de Figueiredo

Tel. (91) 3239-6457

E-mail: [adriana.figueiredo@age.pa.gov.br](mailto:adriana.figueiredo@age.pa.gov.br)

### **Gerência Jurídica**

**SÂMIA** Letícia Santos de Souza

Tel. (91) 3239-6469

E-mail: [samia.souza@age.pa.gov.br](mailto:samia.souza@age.pa.gov.br)

### **KELEN** Nunes Leão

Tel. (91) 3239-6481

E-mail: [kelen.leao@age.pa.gov.br](mailto:kelen.leao@age.pa.gov.br)

### **ADHERBAL** Arias Caetano Corrêa

Tel. (91) 3239-6468

E-mail: [adherbal.correa@age.pa.gov.br](mailto:adherbal.correa@age.pa.gov.br)

### **Gerência de Projetos e Obras**

Luis **FERNANDO** Bittencourt dos Santos

Tel. (91) 3239-6471

E-mail: [fernando.santos@age.pa.gov.br](mailto:fernando.santos@age.pa.gov.br)

### **SILVIO** Rogério Baganha da Silva

Tel. (91) 3239-6471

E-mail: [silvio.silva@age.pa.gov.br](mailto:silvio.silva@age.pa.gov.br)

**Gerência de Tecnologia da Informação**

**ROBERTO** Carlos Alves Mendes

Tel. (91) 3239-6461

E-mail: [roberto.mendes@age.pa.gov.br](mailto:roberto.mendes@age.pa.gov.br)

**Ouvidoria**

**ROBERTO** Carlos Alves Mendes

Tel. (91) 3239-6461

E-mail: [roberto.mendes@age.pa.gov.br](mailto:roberto.mendes@age.pa.gov.br)

## MISSÃO

A **Auditoria Geral do Estado do Pará - AGE**, concebida como órgão central do Sistema de Controle Interno, no âmbito do Poder Executivo Estadual, tem como missão orientar e acompanhar a gestão orçamentária, financeira, patrimonial, administrativa e contábil dos órgãos e entidade do Poder Executivo do Estado, buscando o equilíbrio fiscal para o desenvolvimento das ações governamentais, formulando e propondo ações preventivas e corretivas em face dos problemas identificados e zelando pela adequada aplicação dos recursos públicos com transparência, publicidade e participação social.



## LOCALIZAÇÃO

### **AUDITORIA GERAL DO ESTADO DO PARÁ – AGE**

Avenida Senador Lemos, 791

Bairro: Umarizal

CEP: 66050-520

Belém - Pará

Fone: (91) 3239.6477

E-mail: [auditoria@age.pa.gov.br](mailto:auditoria@age.pa.gov.br)

## APRESENTAÇÃO

A **Auditoria Geral do Estado do Pará – AGE**, em cumprimento ao que disciplina a **Lei Federal nº 13.460/2017** e o **Decreto Federal Nº 9.094/2017**, apresenta sua Carta de Serviços ao Usuário.

A **Carta de Serviços ao Usuário - AGE** tem como objetivo informar e orientar o usuário, de maneira clara e precisa a respeito dos serviços públicos prestados pela AGE, assim como, esclarecer as formas de acesso aos serviços desejados, os prazos para obtenção de resposta, os horários e locais de atendimento, além de levar ao conhecimento do usuário todos os serviços públicos prestados pela Auditoria Geral do Estado do Pará – AGE.

Na certeza de que a Carta de Serviços ao Usuário – AGE é uma forma de aproximação com o usuário, a AGE, por intermédio dos seus servidores, utilizando os canais de comunicação, coloca-se à disposição para acolhimento de sugestões que possam resultar no aprimoramento e na qualificação dos serviços prestados à sociedade.

José **RUBENS** Barreiros de **LEÃO**  
Auditor Geral do Estado

# SERVIÇOS PRESTADOS PELA AGE AO USUÁRIO

## FALE COM A AGE

É um canal de comunicação direta com a Auditoria Geral do Estado – AGE.

<b>USUÁRIO</b>	
<b>PESSOA FÍSICA</b>	<b>PESSOA JURÍDICA</b>
<b>ACESSO AO ATENDIMENTO</b>	
<b>VIA E-MAIL</b>	<b>VIA TELEFONE</b>
auditoria@age.pa.gov.br	(91) 3239.6477 (das 08h00 às 17h00 e das 14h00 às 17h00)
<b>SOLICITAÇÃO</b>	
<b>INFORMAÇÕES GERAIS</b>	
<b>PRAZO PARA RESPOSTA</b>	
<b>30 DIAS</b>	

# SIC.PA –SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

É um Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), que permite qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhar pedidos de acesso à informação, acompanhar prazo e receber resposta da solicitação formulada a órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

USUÁRIO			
PESSOA FÍSICA		PESSOA JURÍDICA	
ACESSO AO ATENDIMENTO			
VIA SITE	VIA TELEFONE	VIA POSTAL	PRESENCIAL
<a href="http://www.age.pa.gov.br">www.age.pa.gov.br</a>	(91) 3239.6477 (das 08h00 às 17h00 e das 14h00 às 17h00)	Avenida Senador Lemos, 791 CEP: 66.050-520 - Umarizal – Belém/PA	
SOLICITAÇÃO			
INFORMAÇÕES GERAIS			
PRAZO PARA RESPOSTA			
30 DIAS			

## OUVIDORIA

Este é um canal de articulação entre o cidadão, que exerce o seu papel no controle social, e a gestão pública, com interveniência da **Auditoria Geral do Estado - AGE**, na condição de Órgão Central do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo. O objetivo desse serviço é melhorar, de forma pactuada e com interesse recíproco, a qualidade dos serviços prestados pelo Poder Executivo Estadual e proporcionar a obtenção de informações sobre a execução orçamentária e financeira do Poder Executivo do Estado do Pará, bem como, atender a solicitações de informações de seu interesse, baseadas na Lei de Acesso à Informação.

Você pode encaminhar uma mensagem para fazer elogios e sugestões, reclamações e críticas, ou ainda, fazer denúncias, visando levá-las ao conhecimento dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Estadual competentes para as providências devidas, através dos links:



**Elogios**

**Sugestões**

**s**

**Reclamações e Críticas**

**DENÚNCIAS**

Sua demanda será registrada e tratada visando o atendimento com qualidade, eficiência, resolubilidade, tempestividade e equidade, sendo-lhe comunicados, no prazo, os resultados obtidos.

## ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA DA AGE

- Fornecer informações gerais sobre o funcionamento do Sistema de Controle Interno e os direitos dos cidadãos;
- Realizar a mediação de situações emergenciais, atenuando conflitos.

## ORIENTAÇÕES

O teor de cada manifestação, seja denúncia, crítica, sugestão ou elogio, deverá ter como único objetivo a melhoria da qualidade do serviço público, direcionado ao atendimento do interesse coletivo.

A manifestação do usuário deverá ser expressa de forma clara e objetiva, com o maior número de informações possíveis, a fim de possibilitar o seu encaminhamento e solução.

<b>USUÁRIO</b>			
<b>PESSOA FÍSICA</b>		<b>PESSOA JURÍDICA</b>	
<b>ACESSO AO ATENDIMENTO</b>			
<b>VIA SITE</b>			
<a href="http://www.age.pa.gov.br">www.age.pa.gov.br</a>			
<b>SOLICITAÇÃO</b>			
<b>ELOGIOS</b>	<b>SUGESTÕES</b>	<b>RECLAMAÇÕES E CRÍTICAS</b>	<b>DENÚNCIAS</b>
<b>PRAZO PARA RESPOSTA</b>			
<b>30 DIAS</b>			