

**Administração**  
Secretaria Municipal



**Manaus**  
Prefeitura Municipal



# **CARTA DE SERVIÇOS**

## **AO USUÁRIO**

**SEMAD**

**2024**

Endereço: Avenida Compensa, 770 – Vila da Prata CEP: 69030-575

Telefone: (92) 3215-4028



**Prefeito**

David Antônio Abisai Pereira de Almeida

**Vice-Prefeito**

Marcos Sérgio Rotta

**Secretário Municipal de Administração, Planejamento e Gestão**

Ebenezer Albuquerque Bezerra

**Subsecretário Municipal de Gestão de Processos**

Márcio Rys Meirelles de Miranda

**Subsecretário de Gestão de Planejamento e Gestão de Pessoas**

Valcerlan Ferreira Cruz

**Escola De Serviço Público Municipal e Inclusão Socioeducacional (ESPI)**

Raimundo Nonato Barros Pimentel Filho

**Junta Médico-Pericial do Município - JMPM**

Norma da Silva Jatobá

**Ouvidoria Setorial**

Sílvia da Silva Mota – Titular

Leandro Cavalcante Belém – Suplente



## APRESENTAÇÃO

Prezado(a) munícipe,

A Carta de Serviços ao Usuário (CSU) da Prefeitura Municipal de Manaus tem como objetivo informar ao usuário sobre os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo Municipal, bem como as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Em resumo, esta CSU tem o objetivo de esclarecer sobre os serviços ofertados pela Prefeitura Municipal, trazendo ao cidadão informações claras e precisas quanto às formas de acesso, prazos de resposta, horários de atendimento e também oportunizando um maior conhecimento das atividades desempenhadas pelo Órgão.



## SUMÁRIO

1. Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) .....	4
<b>OUVIDORIA SETORIAL .....</b>	<b>5</b>
1. Serviço de Ouvidoria .....	5
<b>ESCOLA DE SERVIÇO PÚBLICO MUNICIPAL E INCLUSÃO SOCIOEDUCACIONAL (ESPI).....</b>	<b>6</b>
1. Concessão de Bolsas de Estudos dos Programas: Bolsa Universidade (PBU); Bolsa Idiomas (PBI) e Bolsa Pós-Graduação (PBPG) .....	6
<b>SUPERVISÃO GERAL DE ESTÁGIO .....</b>	<b>8</b>
1. Processo Seletivo Público Simplificado para Contratação de Estagiário – PSPSCE .....	8
<b>DIVISÃO DE PATRIMÔNIO .....</b>	<b>9</b>
1. Aquisição de Bens Públicos Inservíveis, Ociosos, Recuperáveis, Irrecuperáveis (Móveis e Imóveis) através de Leilões .....	9
2. Credenciamento de Leiloeiro Oficial .....	10
<b>JUNTA MÉDICO-PERICIAL DO MUNICÍPIO – JMPM .....</b>	<b>11</b>
1. Avaliação para isenção de IPTU e Avaliação de Pessoas Portadoras de Necessidades Especiais (Programa de Bolsas) - Junta Médico-Pericial do Município .....	11



## 1. Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)

### O que é o serviço?

Serviço destinado à prestação de informações ao cidadão em atendimento aos dispositivos da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)

### Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Identificação do Usuário no Sistema e Especificação da Informação Requerida

### Principais Etapas do Serviço

Encaminhar pedido de Acesso à Informação via Fala.Br de forma sucinta.

### Canais de comunicação:

- ✓ Eletrônico: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>
- ✓ Presencial: Av. Compensa, nº 770 – Vila da Prata, CEP.: 69.030-575.
- ✓ (92) 98855-2134 - Sílvia da Silva Mota (Ouvidor SEMAD).
- ✓ (92) 98802-3468 - Leandro Cavalcante Belém (Ouvidor Suplente).

### Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

Até 20 dias, conforme art. 11, §1º da Lei nº 12.527/2011

### Formas de prestação:

Presencial e Eletrônica pelo Portal Fala.Br

### Taxas e Preços:

Gratuito

### Prioridade no Atendimento:

Ordem de Chegada

### Manifestação do Usuário

Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado. Acesse nossa Ouvidoria através de: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>



## OUVIDORIA SETORIAL

### 1. Serviço de Ouvidoria

#### O que é o serviço?

Compreende a mediação de conflitos entre o usuário (município) e a administração pública, visando a solução dos problemas apresentados com a articulação dentro das engrenagens do órgão.

#### Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Identificação do Usuário (exceto no caso de denúncias anônimas)

#### Principais Etapas do Serviço

Encaminhar manifestação via Fala.Br  
Receber retorno acerca da data de execução dos serviços desejados  
Avaliação por parte do usuário

#### Canais de comunicação:

- ✓ E-mail: [ouvidoria.semاد@manaus.am.gov.br](mailto:ouvidoria.semاد@manaus.am.gov.br)
- ✓ Presencial: Av. Compensa, nº 770 – Vila da Prata, CEP.: 69.030-575.
- ✓ Eletrônico: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>
- ✓ (92) 98855-2134 - Sílvia da Silva Mota (Ouvidor SEMAD).
- ✓ (92) 98802-3468 - Leandro Cavalcante Belém (Ouvidor Suplente).

#### Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

Até 30 dias, conforme dispõe o art. 17 do Decreto Municipal nº 5.537/2023

#### Formas de prestação:

Eletronicamente ou presencialmente

#### Taxas e Preços:

Gratuito

#### Horário de Atendimento:



Horário de Atendimento (8h – 14h)
<b>Prioridade no Atendimento:</b>
Ordem de Chegada
<b>Manifestação do Usuário</b>
Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado. Acesse nossa ouvidoria através de: <a href="https://falabr.cgu.gov.br/web/home">https://falabr.cgu.gov.br/web/home</a>

## ESCOLA DE SERVIÇO PÚBLICO MUNICIPAL E INCLUSÃO SOCIOEDUCACIONAL (ESPI)

### 1. *Concessão de Bolsas de Estudos dos Programas: Bolsa Universidade (PBU); Bolsa Idiomas (PBI) e Bolsa Pós-Graduação (PBPG)*

#### O que é o serviço?

O **Programa Bolsa Universidade (PBU)**, da Prefeitura Municipal de Manaus é um Programa Socioeducacional, com a finalidade de conceder bolsas de estudos integrais (100%) e Parciais de 75% (setenta e cinco por cento) e 50% (cinquenta por cento) do valor das mensalidades dos cursos de graduação e sequenciais de formação específica, a estudantes de baixa renda, comprovadamente sem condições de custear seus estudos, em Instituições Particulares de Ensino Superior, estabelecidas na cidade de Manaus. **(EDITAL 06/2023 PROCESSO SELETIVO PARA O PROGRAMA BOLSA UNIVERSIDADE, DE 20 DE OUTUBRO DE 2023).**

O **Programa Bolsa Idiomas (PBI)**, da Prefeitura Municipal de Manaus é um Programa Socioeducacional, com a finalidade de à concessão de bolsas de estudos integrais e parciais (100%, 75% e 50%), em cursos de língua estrangeira, oferecidos por Instituições de Ensino - IE, localizadas na cidade de Manaus, para estudantes hipossuficientes, a partir de 10 anos de idade, que preencham os requisitos listados no item 3. **(EDITAL 02/2024 - PROCESSO SELETIVO PARA O PROGRAMA BOLSA IDIOMAS, DE 21 DE MARÇO DE 2024).**

O **Programa Bolsa Pós-Graduação (PBPG)**, da Prefeitura de Manaus, é um programa de inclusão socioeducacional que visa atender estudantes de



baixa renda por meio da concessão de benefícios integrais (100%) e parciais (75% e 50%) em cursos de especialização lato sensu na modalidade de ensino presencial. O PBPG surgiu para atender aos estudantes que, comprovadamente, não tenham condições de custear seus estudos em Instituições de Ensino Superior (IES) privadas e estabelecidas na cidade de Manaus. **EDITAL 05/2023 PROCESSO SELETIVO PARA O PROGRAMA BOLSA PÓS-GRADUAÇÃO, DE 04 DE OUTUBRO DE 2023.**

**Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço**

Consultar o Edital publicado no site da ESPI.

**Principais Etapas do Serviço**

Consultar o Edital publicado no site da ESPI.

**Canais de comunicação:**

- ✓ Eletrônico: <https://sgbu.manaus.am.gov.br/inscricao>
- ✓ Presencial: Av. Compensa, nº 770 – Vila da Prata, CEP.: 69.030-575.
- ✓ Sílvia da Silva Mota (Ouvidora SEMAD): (92) 98855-2134.
- ✓ Leandro Cavalcante Belém (Ouvidor Suplente): (92) 98802-3468.

**Horário de Atendimento:**

Horário de Atendimento (8h – 14h)

**Prioridade no Atendimento:**

Ordem de Chegada

**Manifestação do Usuário**

<https://ESPIfalabr.cgu.gov.br/web/home>





## SUPERVISÃO GERAL DE ESTÁGIO

### 1. Processo Seletivo Público Simplificado para Contratação de Estagiário – PSPSCE

#### O que é o serviço?

Forma de recrutamento de estagiários do Programa Municipal de Estágio Remunerado – PMER.

#### Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Consultar o link das empresas responsáveis pelo processo seletivo:

ITD – Instituto Trimonte de Desenvolvimento  
<https://www.trimonte.org.br/index.php/2022/06/06/processo-seletivo-prefeitura-de-manaus/>;

INTAL – Instituto Talentos. <https://bit.ly/3FKiUDo>

CIEE – Centro de Integração Empresa-Escola. <https://portal.ciee.org.br>

#### Canais de comunicação:

- ✓ Eletrônico: e-mail: [sge.semad@manaus.am.gov.br](mailto:sge.semad@manaus.am.gov.br)
- ✓ Presencial: Av. Compensa, nº 770 – Vila da Prata, CEP.: 69.030-575.
- ✓ Supervisão Geral de Estágio – Elaine Oliveira: (92) 98842-7830.

#### Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

De acordo com o Edital.

#### Horário de Atendimento:

Horário de Atendimento (8h – 14h)

#### Formas de prestação:

Eletrônico e Presencial.

#### Taxas e Preços:

Sem Taxa.

#### Prioridade no Atendimento:



Ordem de Chegada

### Manifestação do Usuário

Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado. Acesse nossa ouvidoria através de:  
<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

## DIVISÃO DE PATRIMÔNIO

### 1. Aquisição de Bens Públicos Inservíveis, Ociosos, Recuperáveis, Irrecuperáveis (Móveis e Imóveis) através de Leilões

#### O que é o serviço?

Aquisição de bens públicos inservíveis, ociosos, recuperáveis e irrecuperáveis (Móveis e Imóveis) (Lei Nº 14.133 de 1º de abril de 2021 e Decreto Nº 850/2011).

#### Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Consultar o site do leiloeiro (quando houver o leilão).

#### Principais Etapas do Serviço

Consultar o Edital no site do leiloeiro.

#### Canais de comunicação:

- ✓ Eletrônico: e-mail: [moveis.semad@manaus.am.gov.br](mailto:moveis.semad@manaus.am.gov.br)
- ✓ Presencial: Av. Compensa, nº 770 – Vila da Prata, CEP.: 69.030-575.
- ✓ Divisão de Patrimônio – DPAT: (92) 98802-3468 - Joice Liádne Nonato

#### Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

Consultar edital do leilão.

#### Horário de Atendimento:

Horário de Atendimento (8h – 14h)

#### Formas de prestação:

Presencialmente com o leiloeiro.



**Taxas e Preços:**

Consultar edital.

**Manifestação do Usuário**

Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado. Acesse nossa ouvidoria através de: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

**2. Credenciamento de Leiloeiro Oficial**

**O que é o serviço?**

Contratar empresa para prestação de serviço de leiloeiro oficial.

**Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço**

Consultar edital.

**Principais Etapas do Serviço**

SEMAD lança o edital e estabelece os prazos através da Comissão de Credenciamento.

**Canais de comunicação:**

- ✓ Eletrônico: e-mail: [moveis.semad@manaus.am.gov.br](mailto:moveis.semad@manaus.am.gov.br)
- ✓ Presencial: Av. Compensa, nº 770 – Vila da Prata, CEP.: 69.030-575.
- ✓ Divisão de Patrimônio – DPAT: (92) 98802-3468 - Joice Liádne

**Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:**

Dentro do prazo estipulado pela Comissão é analisado a documentação e homologa a empresa habilitada pelo prazo de 12 meses.

**Horário de Atendimento:**

Horário de Atendimento (8h – 14h)

**Formas de prestação:**

Presencial



**Taxas e Preços:**

Gratuito

**Manifestação do Usuário**

Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado. Acesse nossa ouvidoria através de: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

**JUNTA MÉDICO-PERICIAL DO MUNICÍPIO – JMPM**

**1. Avaliação para isenção de IPTU e Avaliação de Pessoas Portadoras de Necessidades Especiais (Programa de Bolsas) - Junta Médico-Pericial do Município**

**O que é o serviço?**

Realizar a avaliação médica com a finalidade de concessão de isenção do IPTU e concessão aos estudantes que, comprovadamente, sejam portadores de necessidades especiais para os programas de bolsas: Programa de Bolsa Universidade; Programa de Bolsa Pós-Graduação; Programa de Bolsa Idiomas.

**Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço**

Consultar edital do Programa de Bolsas e a legislação

**Principais Etapas do Serviço**

- ✓ Para isenção do IPTU: Laudo médico; Exames comprobatórios; RG; CPF e comprovante de residência.
- ✓ Para o Programa de Bolsas consultar edital.

**Canais de comunicação:**

- ✓ Eletrônico: e-mail: [falecomajunta@pmm.am.gov.br](mailto:falecomajunta@pmm.am.gov.br)
- ✓ Presencial: Av. Compensa, nº 770 – Vila da Prata, CEP.: 69.030-575.
- ✓ Junta Médico-Pericial do Município – JMPM: (92) 98842-2821 – Norma da Silva Jatobá.

**Formas de prestação:**



Presencial
<b>Horário de Atendimento:</b>
Horário de Atendimento (8h – 14h)
<b>Prioridade no Atendimento:</b>
Idosos/Deficientes Físicos
<b>Manifestação do Usuário</b>
Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado. Acesse nossa ouvidoria através de: <a href="https://falabr.cgu.gov.br/web/home">https://falabr.cgu.gov.br/web/home</a>