



Prefeitura de
Manaus

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Atualizada em 01/10/2024
Versão 2.0 - Revisão 2

SEMEF

Secretaria Municipal de Finanças e Tecnologia da Informação

Avenida Brasil, 2971 - Compensa. Telefone: (92) 3672-1574

Prefeito

David Antônio Absai Pereira de Almeida

Vice-Prefeito

Marcos Sérgio Rotta

Secretário

Clécio da Cunha Freire

Subsecretário do Tesouro

Eneas Góes

Subsecretária de Orçamento e Projetos

Karliley Capucho

Subsecretário de Gestão

Alain Costa

Subsecretária de Tecnologia da Informação

Richard Douglas

Subsecretário da Receita

Arminio Pontes

Diretora do Departamento de Administração

Ricarda Galvão

O que é a Carta de Serviços?

A Carta de Serviços ao Cidadão, estabelecida pelo Lei 13.460/2017, é um documento elaborado para dar visibilidade e transparência à gestão do serviço público.

Visa informar aos cidadãos os serviços prestados, assim como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos de atendimento estabelecidos.

Por meio da Carta de Serviços ao Cidadão, a Secretaria Municipal de Finanças, Tecnologia da Informação (Semef), visa orientar e informar a sociedade sobre sua atuação e de como possibilitar um acesso mais simples a serviços e informações que estão em suas atribuições.

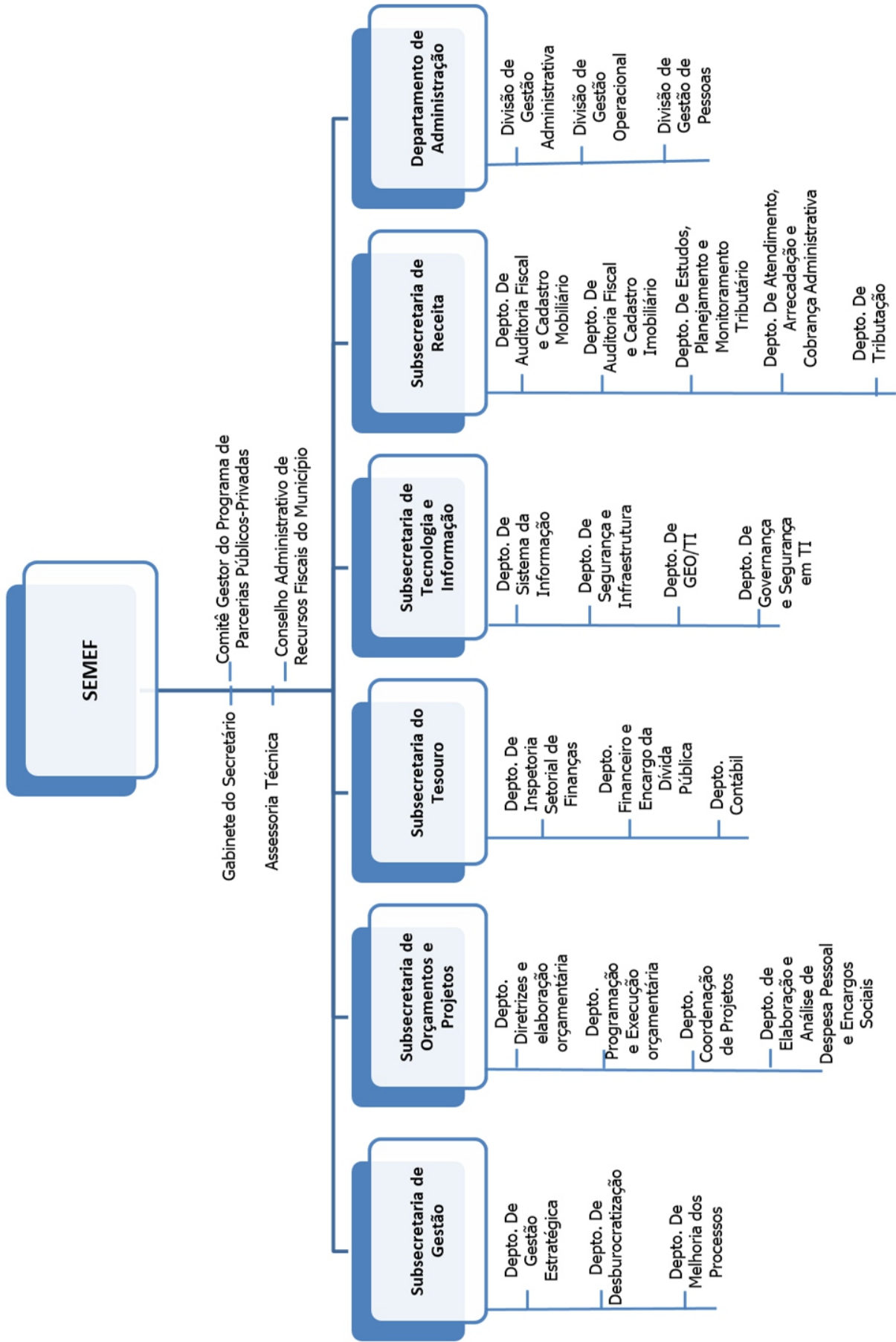
Sobre a Semef

A Secretaria Municipal de Finanças e Tecnologia da Informação (Semef), integra a Administração Direta do Poder Executivo para cumprimento das seguintes finalidades:

- I - Promover a arrecadação, guarda e aplicação dos recursos financeiros;
- II - Coordenar, supervisionar, controlar e avaliar as atividades da administração tributária;
- III - Propor medidas de aperfeiçoamento, regulamentação e consolidação da legislação tributária municipal;
- IV - Coordenar e elaborar os projetos de lei relativos ao plano plurianual, de diretrizes orçamentárias e orçamento anual;
- V - Controlar e fiscalizar a execução orçamentária e financeira do orçamento municipal e créditos adicionais;
- VI - Exercer o controle dos gastos públicos e dívida municipal;
- VII - Administrar os compromissos financeiros, haveres e disponibilidades do Município;
- VIII - Administrar a dívida pública interna e externa do Município;
- IX - Realizar a contabilização geral das contas do Município, com proposição de medidas objetivando a consolidação das informações financeiras e contábeis;
- X - Celebrar convênios com órgãos federais, estaduais e de outros Municípios, bem como com entidades de direito público e privado que objetivem o aprimoramento da fiscalização tributária e a melhoria da arrecadação;
- XI - Formular, desenvolver e implementar a Política de Tecnologia de Informações e Comunicações (TIC) no âmbito da Administração Municipal, incluídos os projetos e ações voltados ao geoprocessamento;
- XII - Gerir o Programa de PPP - Manaus, instituído pela Lei nº 1.333, de 19 de maio de 2009;
- XIII - Apoiar e orientar, técnica e normativamente, as atividades relacionadas à Gestão Estratégica;
- XIV - Apoiar projetos de eficiência administrativa e medidas de desburocratização e simplificação dos processos;
- XV - Coordenar, gerenciar e avaliar as atividades relacionadas à administração dos recursos humanos, materiais, patrimoniais, orçamentários e financeiros da pasta;
- XVI - Guardar e zelar pelo cumprimento dos princípios e normas que regem a Administração Pública; e
- XVII - Realizar os concursos públicos para provimento de cargos efetivos da Semef.

Pela Lei nº 2.828, Manaus, segunda- feira, de 20 de dezembro de 2021- Diário Oficial do Município (DOM), ano XXII, edição 5246.

Organograma



Missão

Estar entre as três mais eficientes Secretarias Municipais de Finanças das capitais brasileiras, possibilitando à Prefeitura realizar investimentos que torne Manaus uma Cidade Global.

Visão

Aumentar continuamente a disponibilidade financeira da Prefeitura, por meio da modernização e desburocratização de seus processos, com atuação de servidores capacitados e motivados, garantindo a qualidade dos serviços.

Valores

- Ética
- Transparência
- Respeito
- Eficiência
- Inovação
- Valorização das pessoas

Informações Gerais



Os serviços oferecidos pela Semef, requisitos, documentos e informações são divididos em 3 tópicos: Cidadão, Empresa e Autônomo, podendo ser acessados por meio do portal de serviços: <https://manausatende.manaus.am.gov.br/>



Para formalizar processos digitais seguir passo a passo de cada serviço contido neste documento. Para atendimento presencial agende previamente no telefone 156 ou portal de serviços: <http://siga.manaus.am.gov.br:8080/agendamento/>



Previsão do **prazo máximo** para a prestação dos serviços é de até 24 meses, exceto os serviços de atendimento imediato.



Prioridades no atendimento previstas na Lei nº 10.048/2000, Lei nº 13.466/2017 e Lei nº 14.626/2023.



Meios de comunicação com o usuário: atendimento presencial agendado, e-mail, Fale Conosco, Telefone 156, Chat e e-mails. Informações e Dúvidas: semefresponde@manaus.am.gov.br



Consulta sobre o andamento de processos: Seguir passo a passo contido neste documento.

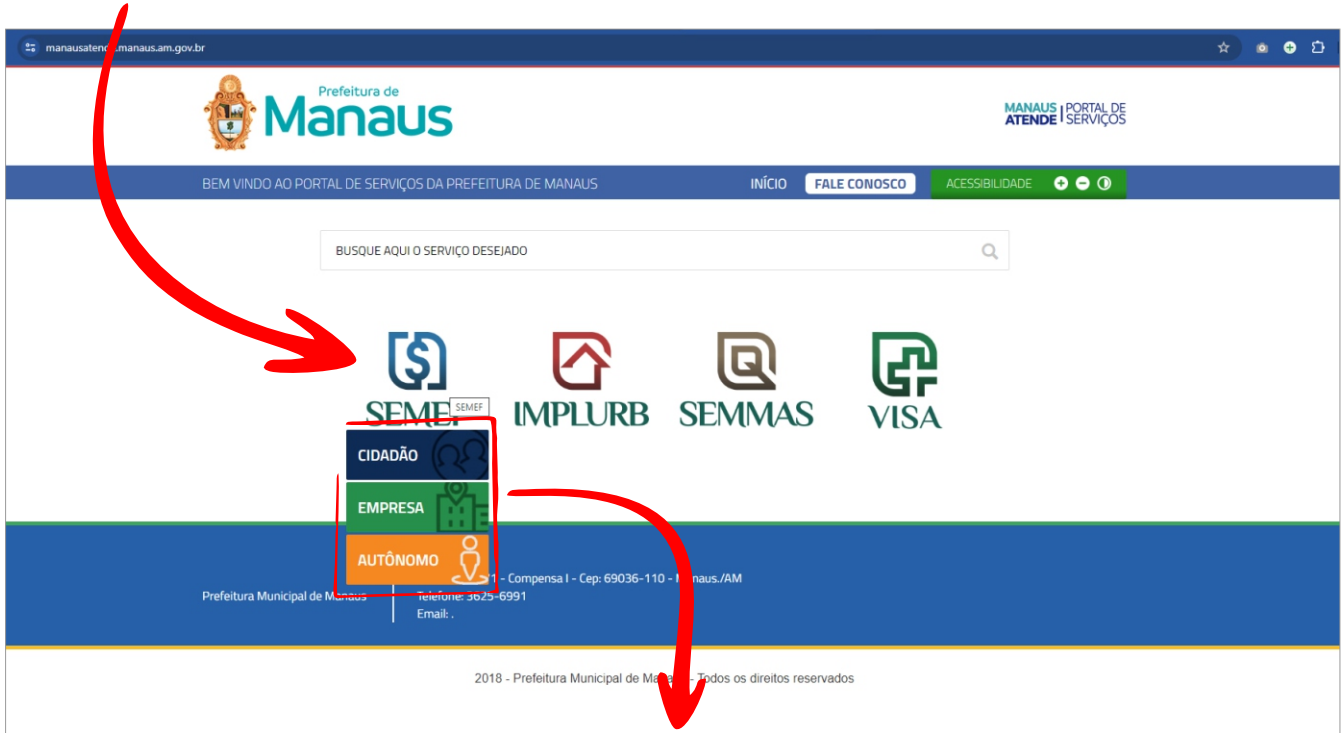
Canais de Comunicação

CANAL		LOCAL	HORÁRIO	FORMA DE ATENDIMENTO
	Site	https://manusatende.manaus.am.gov.br/	on-line	eletrônico
	Fale Conosco	https://semefatende.manaus.am.gov.br/fale-conosco	off-line	eletrônico
	Call Center	Número telefônico: 156	8h às 17h	telefone fixo
	Chat	https://chat.directtalk.com.br/static/?chatId=681e40bf-e4a6-4089-b917-533fc14fef61	8h às 17h	eletrônico
	Manaus Atende	Av. Japurá, nº 493 - Centro - CEP: 69025-020	7h30 às 13h30	agendamento
	Manaus Atende	Av. Japurá, nº 493 - Centro - CEP: 69025-020	7h30 às 16h	Informações e impressões de guias
	PAC Espírito Santo	Rua 24 de Maio, nº 19 - Centro - CEP: 69010-080	8h às 14h	agendamento
	PAC Via Norte	Av. Grande Circular, nº 288 - Tancredo Neves - CEP: 69093-000 (Shopping Manaus Via Norte)	8h às 14h	agendamento
	Shopping Philippe Daou	Av. Camapuã, nº 2985 - Cidade Nova, CEP: 69097-720	8h às 14h	agendamento
	Atendimento Tributário	gabsubrec.semef@manaus.am.gov.br	off-line	e-mail
	Denúncias	denunciatributaria.deafm@manaus.am.gov.br	on-line	eletrônico
	e-SIC / Ouvidoria	https://falabr.cgu.gov.br/web/home	on-line	eletrônico
	DEPLA-	nota.monitoramento@manaus.am.gov.br	7h às 16h	e-mail
	DEPLA	orgaos.publicos@manaus.am.gov.br	7h às 14h	e-mail
	ITBI	cartorios.itbi.semef@manaus.am.gov.br	8h às 12h	e-mail
	IPTU	deafi.atendimento@manaus.am.gov.br	8h às 17h	e-mail
	DETRI	detri@manaus.am.gov.br	8h às 16h	e-mail
	GEJUT	info.gejut@manaus.am.gov.br	8h às 16h	e-mail
	GEINP	info.geinp@manaus.am.gov.br	8h às 16h	e-mail

Portal de Serviços Manaus Atende

Acesse o Portal de Serviços Manaus Atende pelo endereço eletrônico:
<http://manusatende.manaus.am.gov.br>

Depois passe o cursor sobre o ícone **SEMEF** para ter acesso aos serviços tributários da Prefeitura de Manaus.



Os serviços tributários estão divididos em: Cidadão, Empresa e Autônomo.



Na seção Cidadão é possível acessar serviços relacionados a IPTU, ITBI, Certidões, Nota Fiscal de Serviços Avulsa, Legislação, entre outros. Clique em cada um deles para ter acesso às informações e procedimentos.

Portal de Serviços Manaus Atende

semefatende.manaus.am.gov.br/empresa

Prefeitura de **Manaus**

MANAUS | PORTAL DE ATENDE | SERVIÇOS

CIDADÃO **EMPRESA** AUTÔNOMO

BUSQUE AQUI O SERVIÇO DESEJADO

SERVIÇOS PARA A EMPRESA

ALVARÁ Cadastro e Regularização de Empresas	ISS Imposto sobre Serviço	NFSA NFC-e NFS-e Nota Fiscal de Serviço	IPTU Imposto Predial e Territorial Urbano
ITBI Imposto de Transmissão de Bens Imóveis Inter-Vivos	MIF Multa por Infração	DAM Emissão de Guia para pagamento	Autorização Documentos Fiscais
Certidões CND e Outras Certidões	Legislação Tributária Municipal	Simples Nacional Consulta	DT-e Domicílio Tributário Eletrônico

CRÉDITO DA NOTA
AGENDAMENTO DE SERVIÇOS
CONSULTA DE PROCESSOS
CHAT SEMEF ATENDE - 156
SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS
PARCELAMENTO WEB
ADESÃO AO DTE
PAGAMENTO DE TRIBUTOS
DÚVIDAS NFC-E / NOTA FÁCIL
DÚVIDAS NFS-E / NOTA MANAUS

REDE SIM AM

Na seção Empresa é possível acessar serviços relacionados a Alvará, ISS, Nota Fiscal de Serviços, IPTU, Certidões, ITBI, Multa por Infração, Domicílio Tributário, Simples Nacional, entre outros. Clique em cada um deles para ter acesso às informações e procedimentos.

semefatende.manaus.am.gov.br/autonomo

Prefeitura de **Manaus**

MANAUS | PORTAL DE ATENDE | SERVIÇOS

CIDADÃO EMPRESA **AUTÔNOMO**

BUSQUE AQUI O SERVIÇO DESEJADO

SERVIÇOS PARA O AUTÔNOMO

ALVARÁ Cadastro e Regularização	ISS Imposto sobre serviço	MIF Multa por Infração	NFSA NFS-e Nota Fiscal de Serviço
Autorização Documentos Fiscais	Legislação Tributária Municipal	DT-e Domicílio Tributário Eletrônico	

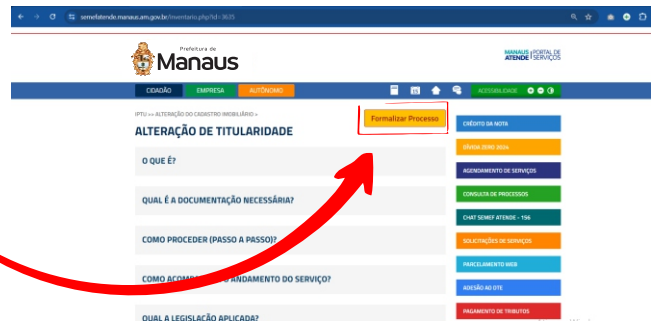
CRÉDITO DA NOTA
AGENDAMENTO DE SERVIÇOS
CONSULTA DE PROCESSOS
CHAT SEMEF ATENDE - 156
SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS
PARCELAMENTO WEB
ADESÃO AO DTE
PAGAMENTO DE TRIBUTOS
DÚVIDAS NFS-E / NOTA MANAUS

REDE SIM AM

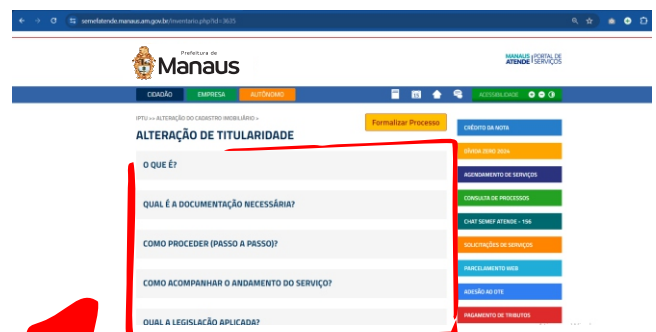
Na seção Autônomo é possível acessar serviços relacionados a Alvará, ISS, Nota Fiscal de Serviços, Multa por Infração, Domicílio Tributário, entre outros. Clique em cada um deles para ter acesso às informações e procedimentos.

Como Formalizar um Processo

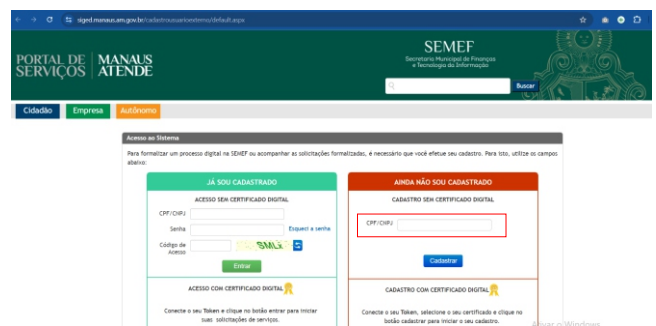
Em cada um dos serviços tributários dispostos nas seções Cidadão, Empresa e Autônomo, está disponível o botão amarelo 'FORMALIZAR PROCESSO' (imagem ao lado) para o atendimento on-line do serviço escolhido. É necessário que o solicitante realize seu cadastro no Sistema Integrado de Gestão Eletrônica de Documentos do Município, o Siged.



Antes de formalizar o processo on-line, confira todas as informações e documentos necessários para o trâmite de cada um dos serviços.



Caso não tenha cadastro, preencha o CPF e clique em "cadastrar" conforme a imagem ao lado. Depois seguir o que se pede.



Como Agendar um Atendimento Presencial

Caso você precise **formalizar seu processo pessoalmente** no atendimento presencial do Manaus Atende, é **obrigatório o agendamento prévio**, salvo em caso de orientações ou impressão de guias.

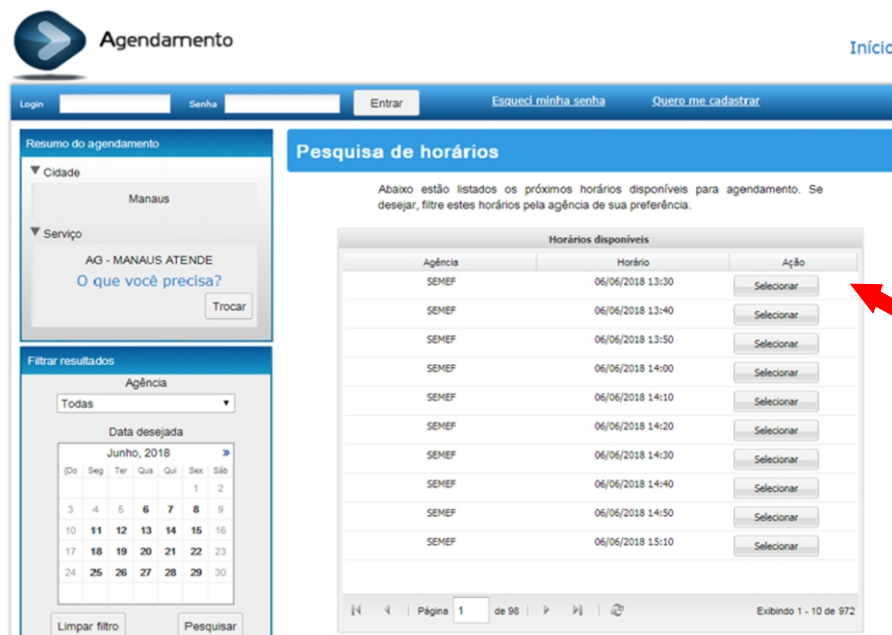
Para agendar um atendimento acesse o link: <http://siga.manaus.am.gov.br:8080/agendamento/>

Nessa tela você escolhe o local para o seu atendimento.



The screenshot shows the 'Agendamento' website interface. On the left, there is a login section with fields for 'Login' and 'Senha', and a 'Prossiga' button. The main area is titled 'Qual serviço você deseja realizar?' and features a dropdown menu for 'Seleção o serviço:' with 'AG - MANAUS ATENDE' selected. A red arrow points to this dropdown menu. Below the dropdown, there is a 'Prossiga' button and a question 'O que você precisa?'.

Nessa tela você escolhe o dia e o horário para o seu atendimento.



The screenshot shows the 'Pesquisa de horários' (Search for hours) screen. On the left, there is a 'Resumo do agendamento' section with 'Cidade' set to 'Manaus' and 'Serviço' set to 'AG - MANAUS ATENDE'. Below this is a 'Filtrar resultados' section with a calendar for 'Junho, 2018'. The main area is titled 'Pesquisa de horários' and contains a table of available hours. A red arrow points to the 'Selecionar' button for the 13:40 slot.

Agência	Horário	Ação
SEMEF	06/06/2018 13:30	Selecionar
SEMEF	06/06/2018 13:40	Selecionar
SEMEF	06/06/2018 13:50	Selecionar
SEMEF	06/06/2018 14:00	Selecionar
SEMEF	06/06/2018 14:10	Selecionar
SEMEF	06/06/2018 14:20	Selecionar
SEMEF	06/06/2018 14:30	Selecionar
SEMEF	06/06/2018 14:40	Selecionar
SEMEF	06/06/2018 14:50	Selecionar
SEMEF	06/06/2018 15:10	Selecionar

