



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.

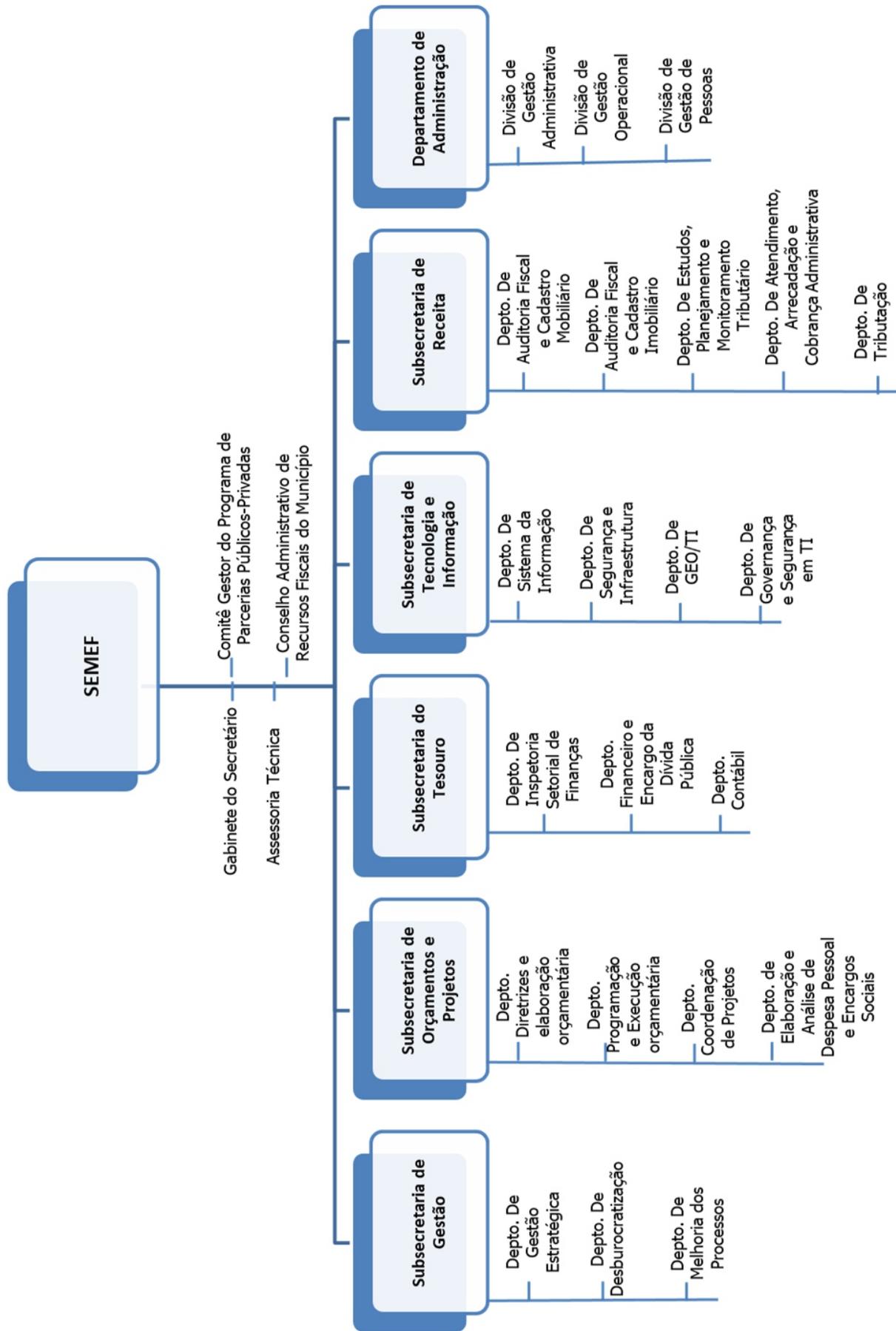
## Sobre a Semef

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](mailto:semefresponde@manaus.am.gov.br)



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

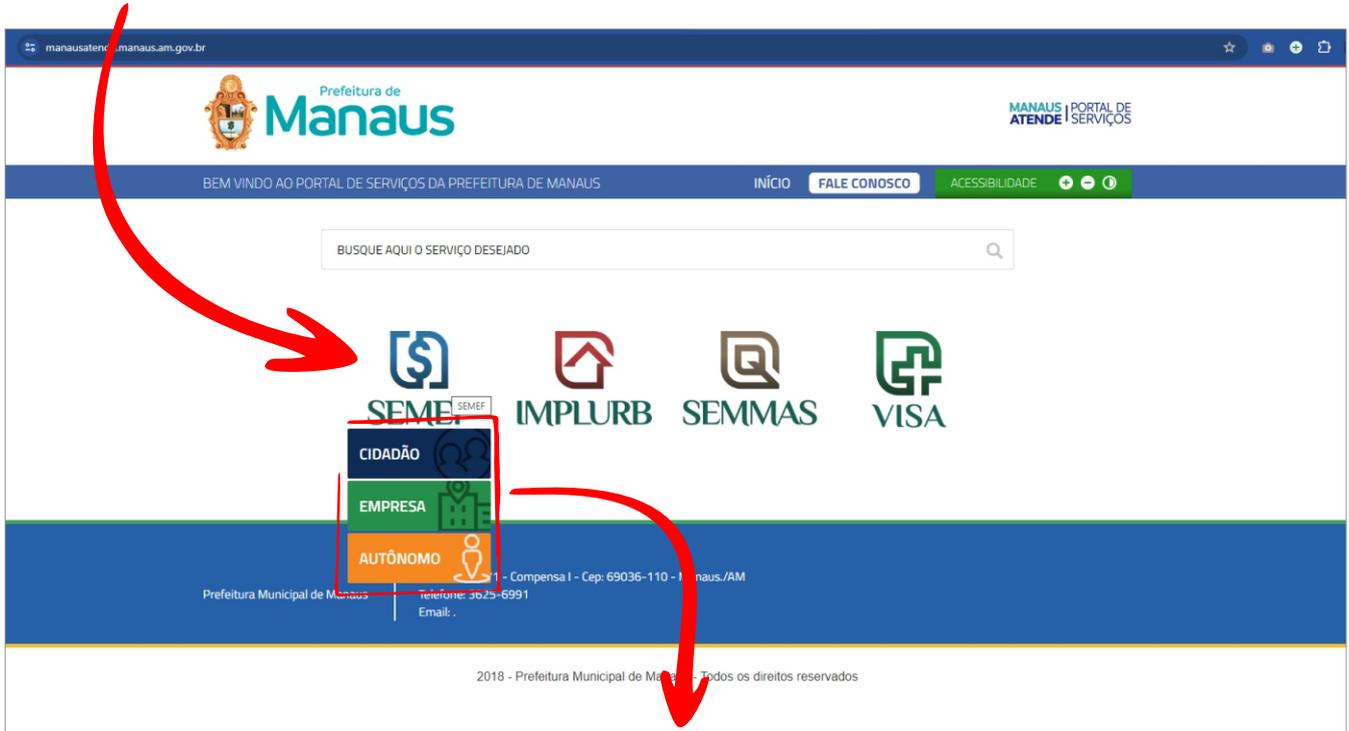
## Canais de Comunicação

CANAL		LOCAL	HORÁRIO	FORMA DE ATENDIMENTO
	Site	<a href="https://manusatende.manaus.am.gov.br/">https://manusatende.manaus.am.gov.br/</a>	on-line	eletrônico
	Fale Conosco	<a href="https://semefatende.manaus.am.gov.br/fale-conosco">https://semefatende.manaus.am.gov.br/fale-conosco</a>	off-line	eletrônico
	Call Center	Número telefônico: 156	8h às 17h	telefone fixo
	Chat	<a href="https://chat.directtalk.com.br/static/?chatId=681e40bf-e4a6-4089-b917-533fc14fef61">https://chat.directtalk.com.br/static/?chatId=681e40bf-e4a6-4089-b917-533fc14fef61</a>	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	<a href="mailto:gabsubrec.semef@manaus.am.gov.br">gabsubrec.semef@manaus.am.gov.br</a>	off-line	e-mail
	Denúncias	<a href="mailto:denunciatributaria.deafm@manaus.am.gov.br">denunciatributaria.deafm@manaus.am.gov.br</a>	on-line	eletrônico
	e-SIC / Ouvidoria	<a href="https://falabr.cgu.gov.br/web/home">https://falabr.cgu.gov.br/web/home</a>	on-line	eletrônico
	DEPLA-	<a href="mailto:nota.monitoramento@manaus.am.gov.br">nota.monitoramento@manaus.am.gov.br</a>	7h às 16h	e-mail
	DEPLA	<a href="mailto:orgaos.publicos@manaus.am.gov.br">orgaos.publicos@manaus.am.gov.br</a>	7h às 14h	e-mail
	ITBI	<a href="mailto:cartorios.itbi.semef@manaus.am.gov.br">cartorios.itbi.semef@manaus.am.gov.br</a>	8h às 12h	e-mail
	IPTU	<a href="mailto:deafi.atendimento@manaus.am.gov.br">deafi.atendimento@manaus.am.gov.br</a>	8h às 17h	e-mail
	DETRI	<a href="mailto:detri@manaus.am.gov.br">detri@manaus.am.gov.br</a>	8h às 16h	e-mail
	GEJUT	<a href="mailto:info.gejut@manaus.am.gov.br">info.gejut@manaus.am.gov.br</a>	8h às 16h	e-mail
	GEINP	<a href="mailto:info.geinp@manaus.am.gov.br">info.geinp@manaus.am.gov.br</a>	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

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

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

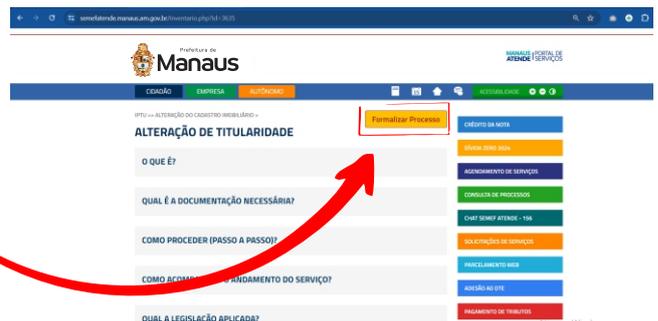
CRÉDITO DA NOTA  
AGENDAMENTO DE SERVIÇOS  
CONSULTA DE PROCESSOS  
CHAT SEMEF ATENDE - 156  
SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS  
PARCELAMENTO WEB  
ADESÃO AO DTE  
PAGAMENTO DE TRIBUTOS  
DÚVIDAS NFS-E / NOTA MANAUS

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

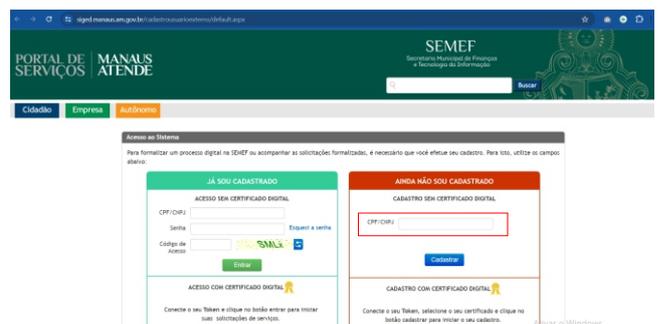
Em cada um dos serviços tributários dispostos nas seções Cidadão, Empresa e Autônomo, está disponível o botão amarelo 'FORMALIZAR PROCESSO' (imagem ao lado) para o atendimento on-line do serviço escolhido. É necessário que o solicitante realize seu cadastro no Sistema Integrado de Gestão Eletrônica de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

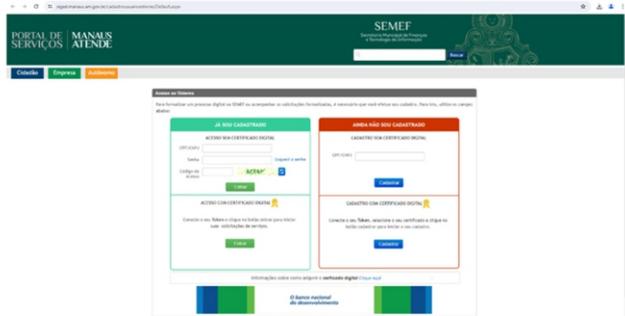


# Como Consultar um Processo

Após cadastrar o processo, para consultar, siga os passos seguintes:

PASSO 1 – Acessar o endereço eletrônico:

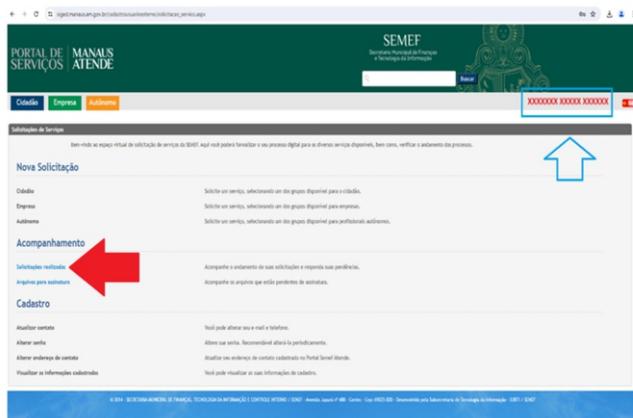
<https://siged.manaus.am.gov.br/cadastruarioexterno/Default.aspx>



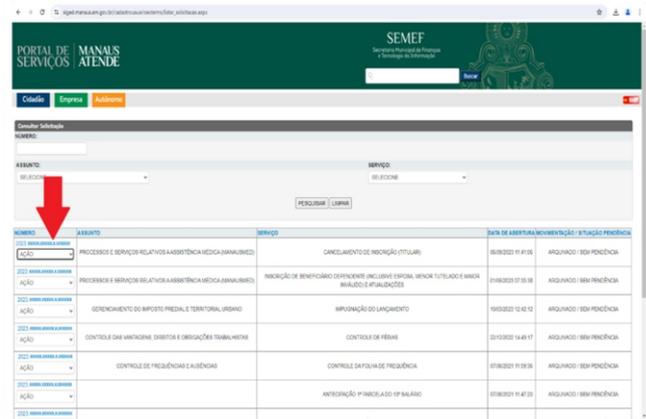
PASSO 2 – Inserir CPF/CNPJ, Senha e Código de Acesso no local "JÁ SOU CADASTRADO" e clicar ENTRAR;



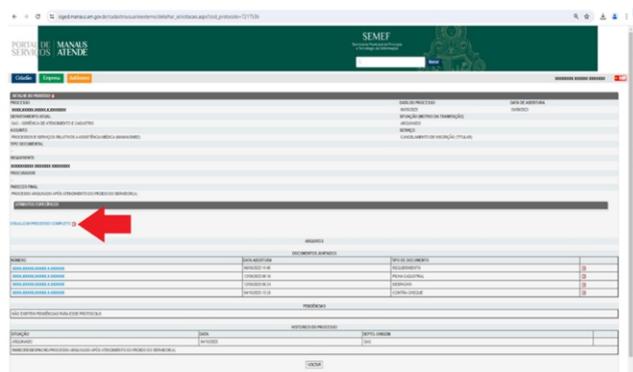
PASSO 3 – Ao estar logado (seu nome estará no canto superior direito da tela), clicar em "Solicitações realizadas";



PASSO 4 – Escolher o processo que deseja visualizar e clicar em cima do número do processo;



PASSO 5 – Para visualizar o processo na íntegra, clicar no arquivo em PDF;



PASSO 6 – O processo aparecerá na tela.



# 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.

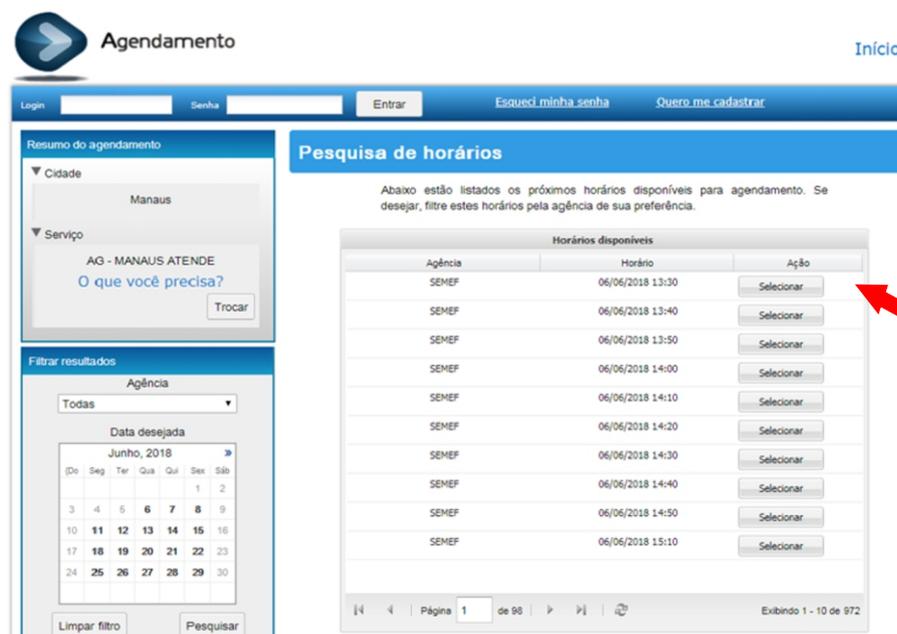
Para agendar um atendimento acesse o link: <http://siga.manaus.am.gov.br:8080/agendamento/>

Nessa tela você escolhe o local para o seu atendimento.



The screenshot shows the 'Agendamento' website interface. At the top left is the 'Agendamento' logo and at the top right is a link to 'Início'. The main header features the text 'Agendamento ágil e amigável' over a background image of call center agents. Below the header, there are two main sections: 'Efetuar login' on the left and 'Qual serviço você deseja realizar?' on the right. The login section includes fields for 'Login' and 'Senha', a 'Prossiga' button, and links for 'Esqueci minha senha' and 'Quero me cadastrar'. The service selection section shows 'Cidade: Manaus' and a dropdown menu for 'Selecione o serviço:'. A red arrow points to this dropdown menu, which is currently open, showing a list of services including 'AG - MANAUS ATENDE', 'AG - PAC ALVORADA', 'AG - PAC COMPENSA', 'AG - PAC SAO JOSE', 'AG - PAC SUMAUMA', 'AG - PAC VIA NORTE', and 'AG - PLANTÃO FISCAL'. To the right of the dropdown 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) section of the website. On the left, there is a 'Resumo do agendamento' (Appointment summary) section with 'Cidade: Manaus' and 'Serviço: AG - MANAUS ATENDE'. Below this is a 'Filtrar resultados' (Filter results) section with a dropdown for 'Agência' set to 'Todas' and a calendar for 'Junho, 2018'. The main area is titled 'Pesquisa de horários' and contains the text: 'Abaixo estão listados os próximos horários disponíveis para agendamento. Se desejar, filtre estes horários pela agência de sua preferência.' Below this text is 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

At the bottom of the page, there is a pagination bar showing 'Página 1 de 96' and a footer indicating 'Exibindo 1 - 10 de 972'.

