



Prefeitura de  
**Manaus**



**O trabalho não para!**

# **CARTA DE SERVIÇOS**

## **AO USUÁRIO**

Atualizada em: 15/01/2025

Versão 3.1 – Revisão 6

**SECRETARIA MUNICIPAL DE LIMPEZA URBANA - SEMULSP**  
**2025**

Endereço: Avenida Brasil, 1335 – Compensa CEP: 69036-110

Telefone: (92) 98842-1272



**Prefeito**

David Antônio Absai Pereira de Almeida

**Vice-Prefeito**

Renato Frota Magalhães

**Secretário Municipal de Limpeza Urbana**

Sebastião da Silva Reis

**Subsecretário Municipal de Gestão**

Altervi de Souza Moreira

**Subsecretário Operacional**

Jairo Pereira dos Santos

**Chefe de Divisão do Aterro Municipal**

Fábio de Siqueira Cavalcanti Barroso

**Diretor do Departamento de Cemitérios**

Raimundo Nogueira Filho

**Coordenador de Controle Interno Setorial**

Victor Augusto dos Santos Silva

**Ouvidora Setorial**

Vânia Maria de Souza Costa

**Presidente da Comissão Especial de Divulgação e Orientação da Política e Limpeza Pública**

Mirian Silva Reis



## APRESENTAÇÃO

Prezado(a) munícipe,

A Carta de Serviços ao Usuário (CSU) da Prefeitura Municipal de Manaus tem como objetivo informar sobre os serviços públicos oferecidos pelo Poder Executivo Municipal, detalhando as formas de acesso, compromissos e padrões de qualidade no atendimento ao público.

Nesse sentido, a Secretaria Municipal de Limpeza Pública (SEMULSP) realiza diariamente uma série de serviços para a população de Manaus, atendendo áreas ambientais, sanitárias e de saúde pública. Entre eles estão a limpeza de ruas, praças, becos e igarapés, coleta de resíduos domiciliares, educação ambiental e combate a lixeiras viciadas, entre outros.

Além disso, é responsabilidade da SEMULSP a gestão dos Cemitérios Públicos Municipais. Manaus conta atualmente com dez cemitérios, sendo seis na área urbana e quatro na zona rural. Essas atividades são coordenadas pelo Departamento de Cemitérios, que realiza a gestão dos sepultamentos, obras e do sistema funerário como um todo.

Em resumo, esta CSU busca esclarecer os serviços oferecidos pela Prefeitura, apresentando ao cidadão informações claras sobre formas de acesso, prazos de resposta, horários de atendimento e proporcionando maior transparência nas atividades desempenhadas pelo órgão.



## *MISSÃO*

Tornar a Cidade de Manaus Sempre Limpa (PPA 2024-2025)

## *VISÃO*

Garantir à população o acesso aos serviços de limpeza urbana por meio da implementação da política de limpeza pública em condições adequadas através do uso de métodos de coleta convencional e seletiva, limpeza periódica de bairros, limpeza de rio e igarapés, varrição, destinação final do lixo em aterro sanitário e programas de conscientização e educação ambiental aplicados em escolas, prédios públicos, empresas privadas, praças.

## *VALORES*

Transparência;  
Ética;  
Respeito;  
Valorização Das Pessoas;  
Meio Ambiente.

## *OBJETIVO DE GOVERNO*

Contribuir para o desenvolvimento ambiental e sustentável da nossa cidade.

## *OBJETIVO ESTRATÉGICO*

Implementar política de resíduos sólidos e fortalecer o controle ambiental.



### *TELEFONES ÚTEIS*

**Disque-Limpeza:** (92) 98842-4738 ou 98842-1202 – **(WhatsApp)**  
**Cedolp:** (92) 98842-1271 – **(WhatsApp)**  
**Coleta de Grandes Objetos:** (92) 98415-9563 ou 98459-5618 – **(WhatsApp)**  
**Departamento de Cemitérios:** (92) 98842-1203 – **(WhatsApp)**  
**Gabinete do Secretário:** (92) 98842-1272 – **(Somente ligação)**  
**Gabinete do Subsecretário de Gestão:** (92) 98842-1272 – **(Somente ligação)**  
**Gabinete do Subsecretário Operacional:** (92) 98842-2527 – **(WhatsApp)**  
**Núcleo de Gestão de Pessoal:** (92) 98842-1204 – **(Exclusivo p/ servidores)**

### *E-MAIL INSTITUCIONAIS*

**Protocolo Externo:** semulsp@pmm.am.gov.br  
**Gabinete do Secretário:** gabinete.semulsp@pmm.am.gov.br  
**Ouvidoria:** ouvidoria.semulsp@pm.am.gov.br  
**Departamento de Cemitérios:** decem.semulsp@pmm.am.gov.br  
**Aterro Municipal:** semulsp.aterromanaus@gmail.com  
**Coleta Seletiva:** coletaseletiva.semulsp@manaus.am.gov.br

### *ENDEREÇOS*

**Sede da Secretaria:** Avenida Brasil,1335 – Compensa, CEP: 69036-110  
**Aterro Municipal:** Km 19 da Rodovia AM-010  
**Garaginha:** R. Wilkens de Matos, 360 - Aparecida, Manaus - AM, 69010-420

### *HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO*

**Sede da Secretaria:** 07h às 16h  
**Aterro Municipal:** 08h às 17h

### *SITE OFICIAL*

<http://www.manaus.am.gov.br/semulsp>



## SUMÁRIO

<b>SERVIÇOS COORDENADOS PELO CONTROLE INTERNO SETORIAL .....</b>	<b>7</b>
1. Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC).....	7
2. Serviço de Ouvidoria .....	8
<b>SERVIÇOS PRESTADOS PELO DEPARTAMENTO DE CEMITÉRIOS .....</b>	<b>10</b>
1. Liberação de Sepultamento (via Funerárias) .....	10
2. Concessão de Uso de Sepultura/Gavetas.....	11
3. Recadastramento de Sepultura/Gavetas .....	12
4. Obras em Cemitério .....	14
5. Entrada e Saída de Ossos/Cinzas .....	15
6. Translado de Restos Mortais .....	16
7. Diferença de área para Sepulturas Perpétuas.....	18
8. Atendimento a Entidade de Ensinos para Visitas Técnicas.....	19
9. Cremação de Cadáver Humano (Funerária/SOS Funeral).....	20
10. Cremação de Cadáver Animal .....	21
<b>SERVIÇOS PRESTADOS PELO ATERRO MUNICIPAL .....</b>	<b>24</b>
1. Serviço de Disposição Final de Resíduos Sólidos .....	24
2. Atendimento a Entidade de Ensinos para Visitas Técnicas.....	25
<b>SERVIÇOS PRESTADOS PELA SUBSECRETARIA OPERACIONAL.....</b>	<b>27</b>
1. Capinação e Roçagem em Espaços Públicos .....	27
2. Varrição em Espaços Públicos .....	28
3. Limpeza Urbana Extraordinária (Ação de Limpeza/Mutirão).....	29
4. Pintura em Espaços Públicos .....	30
5. Serviços de Jardinagem em Espaços Públicos .....	31
6. Lavagem de Feiras e Terminais Rodoviários de Passageiros .....	32
7. Coleta Domiciliar.....	33
8. Limpeza de Igarapés.....	34
9. Coleta Agendada de Grandes Objetos .....	35
10. Poda e/ou Corte de árvores.....	37



## SERVIÇOS PRESTADOS PELA COMISSÃO ESPECIAL DE DIVULGAÇÃO E

<b>ORIENTAÇÃO DA POLÍTICA DE LIMPEZA PÚBLICA .....</b>	<b>39</b>
1. Garis da Alegria .....	39
2. Combate a Lixeiras Viciadas .....	40
3. Educação Ambiental Porta-a-Porta .....	41
4. Instalação de Jardim Comunitário.....	42
5. Instalação de novos Pontos de Entrega Voluntária (PEVs).....	44
6. Instalação de Placas de “Proibido Jogar Lixo” .....	45
7. Coleta Seletiva Porta-a-Porta .....	46



## SERVIÇOS COORDENADOS PELO CONTROLE INTERNO SETORIAL

Horário de Funcionamento (07h às 16h)

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

#### O que é o serviço?

O Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) é um canal de comunicação destinado à prestação de informações ao cidadão, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011). Por meio do e-SIC, é possível solicitar informações sobre órgãos e entidades públicas, facilitando o acesso a dados e documentos de interesse público.

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

Para acessar o serviço de informações ao cidadão por meio do e-SIC, são necessários os seguintes requisitos e informações:

- a) Identificação do usuário no sistema.
- b) Especificação da informação requerida, indicando claramente o assunto sobre o qual se deseja obter informações.

#### Principais Etapas do Serviço

1. O cidadão acessa o sistema do e-SIC por meio da plataforma Fala.Br.
2. O usuário faz o *login* no sistema, caso seja necessário, e preenche o formulário de solicitação de informação, especificando claramente o assunto desejado.
3. A solicitação é encaminhada para análise e resposta pelo órgão responsável pela gestão das informações solicitadas.
4. O órgão público realiza a busca e a análise das informações solicitadas e providência uma resposta ao solicitante dentro do prazo legal estabelecido.

#### Canais de comunicação:

- ✓ Eletrônico: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>
- ✓ Presencial: Av. Brasil, nº 1.335 – Compensa, CEP. 69.036-110.

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



Conforme o artigo 11, §1º da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011), o prazo máximo para resposta às solicitações de informações é de até **20 (vinte) dias** corridos, contados a partir do registro da solicitação no sistema, podendo ser prorrogado por **10 (dez) dias**, mediante justificativa expressa.

**Formas de prestação:**

Presencial e Eletrônica pela plataforma.

**Taxas e Preços:**

Gratuito

**Prioridade no Atendimento:**

Não há

**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. Serviço de Ouvidoria

**O que é o serviço?**

O serviço de ouvidoria é um canal de comunicação que recebe, analisa e responde às manifestações dos cidadãos, como sugestões, reclamações, elogios e solicitações relacionadas aos serviços públicos. Atuando de forma transparente e imparcial, a ouvidoria busca aprimorar o atendimento e a eficiência dos serviços municipais, promovendo o diálogo entre a população e a administração pública para melhor atender às necessidades da comunidade.

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

Para acessar o serviço de Ouvidoria, são necessários os seguintes requisitos e informações:

- Identificação do usuário no sistema (exceto nos casos de denúncias anônimas).
- Descrição detalhada do problema ou da solicitação a ser tratada pela ouvidoria.



### Principais Etapas do Serviço

- a) Encaminhar manifestação via sistema Fala.Br;
- b) Aguardar prazo para resposta;
- c) Receber retorno acerca da execução dos serviços desejados, sobre as reclamações/denúncias apresentadas ou ainda das sugestões encaminhadas ao conhecimento do Poder Público;
- d) Avaliar os serviços prestados, mediante pesquisa de satisfação no próprio sistema.

### Canais de comunicação:

- ✓ E-mail: [ouvidoria.semulsp@pmm.am.gov.br](mailto:ouvidoria.semulsp@pmm.am.gov.br)
- ✓ Presencial: Av. Brasil, nº 1.335 – Compensa, CEP. 69.036-110.
- ✓ Eletrônico: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

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

Conforme estabelecido no Decreto Municipal nº 5.537/2023, o prazo máximo para resposta às manifestações recebidas pela ouvidoria é de até **30 (trinta) dias** corridos, contados a partir do registro da manifestação, podendo ser prorrogado por mais **30 (trinta) dias**, mediante justificativa expressa.

### Formas de prestação:

Presencial ou Eletrônica pela plataforma.

### 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>



## SERVIÇOS PRESTADOS PELO DEPARTAMENTO DE CEMITÉRIOS

*Horário de Funcionamento (07h às 16h)*

### 1. Liberação de Sepultamento (via Funerárias)

#### O que é o serviço?

O serviço de liberação de sepultamento para empresas funerárias consiste em autorizar e coordenar o processo de sepultamento em cemitérios públicos envolvendo a verificação de documentos necessários, agendamento e orientação sobre os procedimentos adequados, assegurando o cumprimento das normas municipais.

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

##### **Serviço somente é acessível via funerárias.**

As funerárias deverão apresentar, necessariamente:

- a) Solicitar a emissão e pagamento do Documento de Arrecadação Municipal – DAM (taxa de sepultamento);
- b) Certidão de Óbito;
- c) Guia de Abertura (sepulturas) expedida pela Administração do Cemitério onde será enterrado os restos mortais.

#### Principais Etapas do Serviço

Para acesso a este tipo de serviço, os cidadãos deverão procurar as funerárias com Termo de Permissão vigente, expedida pela Secretaria Municipal de Limpeza Urbana – SEMULSP.

**Caso presencie a atuação de "papa-defuntos" em hospitais ou no Instituto Médico Legal (IML), denuncie imediatamente às autoridades policiais pelos telefones 181 ou 190. Sua colaboração é essencial para combater essa prática ilegal e proteger o respeito e a integridade das famílias enlutadas.**

#### Canais de comunicação:

- ✓ Presencial: Av. Brasil, nº 1.335 – Compensa, CEP 69.036-110
- ✓ Eletrônico: sistema de emissão de Guias

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



Imediato
<b>Formas de prestação:</b>
Eletrônico e Presencial.
<b>Taxas e Preços:</b>
Consultar taxa vigente.
<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>

## 2. Concessão de Uso de Sepultura/Gavetas

<b>O que é o serviço?</b>
O serviço de concessão de sepulturas consiste na autorização para o uso de sepulturas em cemitérios públicos, destinada a atender a necessidade de sepultamento dos cidadãos por um período não superior a 04 (quatro) anos, envolvendo a análise de documentos e a disponibilização de lotes funerários conforme a regulamentação municipal
<b>Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço</b>
Ao procurar a Administração do Cemitério, deverá apresentar: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) RG;</li> <li>b) CPF;</li> <li>c) Comprovante de Residência;</li> <li>d) Certidão de Óbito;</li> <li>e) Certidão de Casamento (quando aplicável);</li> </ul>
<b>Principais Etapas do Serviço</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Dirigir-se à Administração do Cemitério onde foi enterrado o familiar;</li> <li>b) Apresentar a documentação e posteriormente dirigir-se ao DECEM;</li> </ul>



- c) Solicitar a emissão do Documento de Arrecadação Municipal – DAM (taxa de concessão) e efetuar o pagamento;
- d) Apresentar o DAM pago no Departamento de Cemitérios;
- e) Retirar a Certidão de Sepultura/Gavetas no Departamento de Cemitérios.

**Canais de comunicação:**

- ✓ Presencial nos Cemitérios: Localização dos Cemitérios, [clique aqui](#).
- ✓ Presencial DECEM: Av. Brasil, nº 1.335 – Compensa, CEP 69.036-110

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

Até 5 dias úteis

**Formas de prestação:**

Presencialmente

**Taxas e Preços:**

Consultar taxa vigente.

**Prioridade no Atendimento:**

Idosos/Deficientes Físicos

**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>

### 3. Recadastramento de Sepultura/Gavetas

**O que é o serviço?**

O Recadastramento é o serviço de atualização de dados da Sepultura, onde poderá ser realizada a eleição de um Responsável Legal que possuirá as mesmas atribuições do concessionário, porém sem o uso privativo da sepultura.

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



Caso o concessionário da sepultura esteja vivo, deverá apresentar à Administração do Cemitério:

- a) RG;
- b) CPF;
- c) Comprovante de Residência;
- d) Certidão de Óbito;
- e) Certidão de Sepultura/Gaveta;
- f) Declaração (fornecida pela Administração do Cemitério).

Caso o concessionário da sepultura seja falecido, deverá apresentar à Administração do Cemitério:

- a) RG;
- b) CPF;
- c) Comprovante de Residência;
- d) Certidão de Óbito;
- e) Certidão de Sepultura/Gaveta;
- f) Declaração (fornecida pela Administração do Cemitério).
- g) Histórico de Sepultura (fornecida pela Administração do Cemitério);

### **Principais Etapas do Serviço**

Nos casos em que o concessionário for vivo, basta dirigir-se à Administração do Cemitério para efetuar o procedimento e posteriormente receber a Certidão de Sepultura atualizada.

Nos casos onde o concessionário for falecido, o procedimento é:

- a) Dirigir-se à Administração para solicitar o procedimento;
- b) Posteriormente, dirigir-se ao DECEM com o Histórico de Sepultura fornecido pela Administração do Cemitério;
- c) Efetuado o procedimento, retornar para retirada da Certidão de Sepultura atualizada.

### **Canais de comunicação:**

- ✓ Presencial nos Cemitérios: Localização dos Cemitérios, [clique aqui](#).

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

Até 2 dias úteis

### **Formas de prestação:**



Presencial
<b>Taxas e Preços:</b>
Gratuito, devendo ser renovado no mínimo a cada quatro anos.
<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>

#### 4. Obras em Cemitério

<b>O que é o serviço?</b>
O serviço de autorização de obras no cemitério consiste na permissão para realizar reformas, construções ou reparos em sepulturas e jazigos envolvendo a análise e aprovação de projetos conforme as normas municipais
<b>Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço</b>
Ao procurar a Administração do Cemitério, deverá apresentar: a) RG; b) CPF; c) Certidão de Sepultura/Gaveta;
<b>Principais Etapas do Serviço</b>
a) Dirigir-se à Administração do Cemitério para efetuar a solicitação. b) Após, deverá se dirigir ao Departamento de Cemitérios em posse da Autorização para Obras (expedida pela Administração do Cemitério) assinada pelo Concessionário ou Responsável Legal. c) Solicitar a emissão do Documento de Arrecadação Municipal – DAM (taxa de obra) e efetuar o pagamento; d) Receber autorização do Departamento de Cemitério para execução da obra.



**Canais de comunicação:**

- ✓ Presencial nos Cemitérios: Localização dos Cemitérios, [clique aqui](#).
- ✓ Presencial DECEM: Av. Brasil, nº 1.335 – Compensa, CEP 69.036-110

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

Até 2 dias úteis

**Formas de prestação:**

Presencial

**Taxas e Preços:**

Consultar taxa vigente.

**Prioridade no Atendimento:**

Idosos/Deficientes Físicos

**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>

## 5. Entrada e Saída de Ossos/Cinzas

**O que é o serviço?**

O serviço de entrada/saída de ossos e cinzas nos cemitérios é responsável por autorizar e registrar a movimentação de restos mortais, como exumação, transferência ou guarda de ossos no Ossuário Municipal, em conformidade com as normas municipais,

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

Ao procurar a Administração do Cemitério, deverá apresentar:

- RG;
- CPF;
- Certidão de Sepultura/Gaveta;
- Certidão de Óbito.



### Principais Etapas do Serviço

- Procurar a Administração do Cemitério para efetuar o procedimento.
- Solicitar a emissão do Documento de Arrecadação Municipal – DAM (taxa de obra) e efetuar o pagamento;
- Receber autorização do Departamento de Cemitérios;

### Canais de comunicação:

- ✓ Presencial nos Cemitérios: Localização dos Cemitérios, [clique aqui](#).
- ✓ Presencial DECEM: Av. Brasil, nº 1.335 – Compensa, CEP 69.036-110

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

Até 2 dias úteis

### Formas de prestação:

Presencial

### Taxas e Preços:

Consultar taxa vigente.

### Prioridade no Atendimento:

Idosos/Deficientes Físicos

### 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>

## 6. Translado de Restos Mortais

### O que é o serviço?

O serviço de translado de restos mortais envolve a autorização e logística para transportar restos mortais, ossos ou cinzas de um local para outro, seja entre cemitérios ou para fora da cidade seguindo as normas legais e sanitárias vigentes, assegurando que o transporte ocorra de maneira segura, respeitosa e em conformidade com os regulamentos municipais.



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

**O serviço somente é possível ser realizado via Funerárias com Termo de Permissão vigente, que ao solicitar o serviço deverá apresentar:**

- Documentos pessoais (RG/CPF);
- Certidão ou Declaração de Sepultura do Cemitério de Destino;
- Certidão de Sepultura/Gaveta do Cemitério onde se encontra inumado o familiar;
- Certidão de Óbito.

### Principais Etapas do Serviço

- Procurar a Administração do Cemitério para efetuar o procedimento de Saída de Restos Mortais;
- Dirigir-se posteriormente ao Departamento de Cemitérios para solicitar a emissão do Documento de Arrecadação Municipal – DAM (taxa de obra) e efetuar o pagamento;
- Receber autorização do Departamento de Cemitérios;

### Canais de comunicação:

- ✓ Presencial nos Cemitérios: Localização dos Cemitérios, [clique aqui](#).
- ✓ Presencial DECEM: Av. Brasil, nº 1.335 – Compensa, CEP 69.036-110
- ✓ Listagem de Funerárias permitidas, [clique aqui](#).

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

Até 2 dias úteis

### Formas de prestação:

Presencial

### Taxas e Preços:

Consultar taxa vigente.

### Prioridade no Atendimento:

Idosos/Deficientes Físicos

### 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>

## 7. Diferença de área para Sepulturas Perpétuas

### O que é o serviço?

O serviço de diferença de área permite o aumento da área de sepultamento a partir de **20 cm** para a realização de obras, como reformas ou ampliações de jazigos e sepulturas. Esse ajuste requer autorização prévia e segue as normas municipais, garantindo que as intervenções sejam realizadas de forma ordenada e respeitosa dentro do espaço funerário.

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

Ao procurar a Administração do Cemitério, deverá apresentar

- a) RG;
- b) CPF;
- c) Certidão de Sepultura/Gaveta;
- d) Certidão de Óbito.

### Principais Etapas do Serviço

- a) Procurar a Administração do Cemitério para efetuar o procedimento.
- b) Após, dirigir-se ao Departamento de Cemitérios para solicitar a emissão do Documento de Arrecadação Municipal – DAM (taxa de obra) e efetuar o pagamento;
- c) Receber Certidão de Sepultura atualizada;

### Canais de comunicação:

- ✓ Presencial nos Cemitérios: Localização dos Cemitérios, [clique aqui](#).
- ✓ Presencial DECEM: Av. Brasil, nº 1.335 – Compensa, CEP 69.036-110

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

Até 2 dias úteis

### Formas de prestação:

Presencial



**Taxas e Preços:**

Consultar taxa vigente.

**Prioridade no Atendimento:**

Idosos/Deficientes Físicos

**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>

**8. Atendimento a Entidade de Ensino para Visitas Técnicas**

**O que é o serviço?**

O serviço de atendimento a entidades de ensino para visitas técnicas organiza e autoriza visitas de instituições educacionais aos cemitérios, com o objetivo de proporcionar conhecimento prático e aprofundado sobre temas relacionados à gestão funerária, preservação histórica e outras áreas de interesse acadêmico.

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

Dirigir comunicação à Secretaria, informando:

- a) Motivo da Visita;
- b) Dados da Instituição de Ensino (Nome, CNPJ, Endereço);
- c) Nome Completo do Responsável pela Turma;
- d) Contato do Responsável pela Turma;
- e) Quantidade esperada de alunos;
- f) Indicação de dia e horários desejados.

**Principais Etapas do Serviço**

Envio de Ofício ao **Protocolo Externo** solicitando agendamento. Somente considerar agendado após retorno positivo da Semulsp confirmando a data e hora desejados. Sujeito a disponibilidade.

Este serviço não será permitido em feriados como: dia das mães, dia dos pais e dia dos finados.



<b>Canais de comunicação:</b>
✓ E-mail: semulsp@pmm.am.gov.br;
<b>Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:</b>
Sujeito a disponibilidade
<b>Formas de prestação:</b>
Presencial
<b>Taxas e Preços:</b>
Gratuito
<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>

## 9. Cremação de Cadáver Humano (Funerária/SOS Funeral)

<b>O que é o serviço?</b>
O serviço de cremação de cadáver humano consiste na realização do processo de cremação em um crematório autorizado, mediante solicitação e apresentação dos documentos legais exigidos e é realizado conforme as normas municipais e sanitárias, oferecendo uma alternativa ao sepultamento tradicional com respeito e dignidade.
<b>Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço</b>
<b>Serviço somente pode ser acessado mediante Funerárias ou SOS Funeral, que deverá apresentar ao DECEM:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>a) Certidão de Óbito, com assinatura de dois médicos;</li><li>b) RG/CPF e Comprovante de Residência do Autorizante (familiar);</li><li>c) Protocolo de Autorização de Cremação (emitido pelo Crematório);</li></ul>



d) Nota Fiscal com Descrição de Cremação Gratuita;
<b>Principais Etapas do Serviço</b>
Solicitar serviço via funerárias com Termo de Permissão vigente ou SOS Funeral munido dos documentos acima para execução dos trâmites necessários e expedição da Guia de Cremação pelo Departamento de Cemitérios. <b>Observação: Somente serão cremados os restos mortais de morte natural.</b>
<b>Canais de comunicação:</b>
✓ E-mail: semulsp@pmm.am.gov.br ✓ Telefone: (92) 98842-1203
<b>Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:</b>
Até 30 (trinta) dias úteis para entrega das cinzas.
<b>Formas de prestação:</b>
Presencial
<b>Taxas e Preços:</b>
Gratuito* * <b>Serviços inclusos:</b> cremação humana, urna com cinzas. * <b>Serviços <u>não</u> inclusos:</b> transporte do falecido.
<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>

## 10. Cremação de Cadáver Animal

### O que é o serviço?



O serviço de cremação de cadáver de animal refere-se ao processo de cremação de animais domésticos falecidos, realizado em instalações autorizadas e é feito de acordo com as normas sanitárias e ambientais, oferecendo uma alternativa digna e respeitosa para o manejo dos restos mortais, garantindo a correta destinação e evitando riscos à saúde pública e ao meio

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

- **Documentos:**

- a) RG/CPF e Comprovante de Residência do Autorizante;
- b) Data de Nascimento;

- **Informações:**

Nome do animal;

- a) Espécie do animal;
- b) Data de nascimento (se souber) e do óbito do animal;
- c) Endereço para coleta;
- d) Estado do cadáver;

### Principais Etapas do Serviço

Encaminhar solicitação via telefone com os documentos e informações acima.

### Canais de comunicação:

- ✓ Telefone: (92) 99164-3555 (Telefone da Empresa)

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

Até 30 (trinta) dias úteis para entrega das cinzas.

### Formas de prestação:

Presencial

### Taxas e Preços:

Gratuito\*

\* **Serviços inclusos:** cremação, urna com cinzas, transporte e coleta do cadáver humano.



**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>.



## SERVIÇOS PRESTADOS PELO ATERRO MUNICIPAL

*Horário de Funcionamento (08h às 17h)*

### 1. Serviço de Disposição Final de Resíduos Sólidos

#### O que é o serviço?

O Serviço de Disposição Final de Resíduos Sólidos no Aterro Municipal, localizado no Km 19 da Rodovia AM-010, é responsável pelo recebimento e destinação adequada de resíduos sólidos coletados na cidade garantindo que o descarte seja feito de maneira ambientalmente segura e conforme as normas regulamentares, promovendo a proteção do meio ambiente e a saúde pública.

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

1. Ofício de solicitação de Autorização para disposição no Aterro Municipal, com o seguinte conteúdo:
  - a. Identificação completa da pessoa jurídica a ser autorizada;
  - b. Número do CNPJ e da Inscrição Municipal;
  - c. Nome da pessoa responsável para contatos, com número de telefone e e-mail;
  - d. Descrição detalhada do resíduo a ser depositado;
  - e. Identificação das placas dos veículos que serão utilizados no transporte dos resíduos até o Aterro.
2. Cópia do Certificado de Registro Cadastral dos veículos – CRC (emitido pela SEMMAS), que contenha as placas indicadas no ofício;
3. Cópia da Licença de Operação – L. O. (emitido pela SEMMAS ou pelo IPAAM);
4. Cópia dos documentos dos veículos que serão autorizados a entrar no Aterro.

#### Principais Etapas do Serviço

##### **Serviço exclusivo para empresas.**

Encaminhar Ofício a SEMULSP com a documentação pertinente\*



*\* Não será autorizada a entrada de caminhões ou de empresas que não possuam autorização emitida pela Semulsp para descarte de resíduos ou que não estejam com suas Licenças de Operação - LO vigentes.*

**Canais de comunicação:**

✓ E-mail: semulsp@pmm.am.gov.br; semulsp.aterromanau@gmail.com

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

Até 15 (quinze) dias úteis

**Formas de prestação:**

Eletrônica

**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>

## **2. Atendimento a Entidade de Ensino para Visitas Técnicas**

**O que é o serviço?**

O serviço de atendimento a entidades de ensino para visitas técnicas no Aterro Municipal organiza e autoriza visitas de instituições educacionais ao local, proporcionando aprendizado prático sobre a gestão de resíduos sólidos, funcionamento do aterro e práticas ambientais. A atividade é conduzida conforme as normas de segurança e regulamentação municipal, garantindo uma experiência educativa, segura e informativa para os participantes.

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

Ofício solicitando agendamento com a data sugerida



### Principais Etapas do Serviço

Encaminhar comunicação ao e-mail da SEMULSP informando:

- a) Motivo da visita (se pesquisa científica, visitação de escola para projeto, etc);
- b) Dados da Instituição de Ensino (CNPJ, e-mail, telefone institucionais);
- c) Dados do Responsável (nome completo, telefone, e-mail, RG/CPF);
- d) Informar quantidade de alunos;
- e) Dia e hora desejados. \*

*\* a depender da disponibilidade, a solicitação estará sujeita a indeferimento, sobretudo em datas de grande fluxo ou de expediente reduzido. **Somente considerar agendado após retorno positivo da Semulsp.***

### Canais de comunicação:

- ✓ E-mail: semulsp@pmm.am.gov.br.
- ✓ Presencial: Avenida Brasil, 1335 – Compensa, CEP: 69036-110

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

Serviço agendado, a depender de disponibilidade.

### Formas de prestação:

Presencial

### 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>



## SERVIÇOS PRESTADOS PELA SUBSECRETARIA OPERACIONAL

*Horário de Funcionamento (07h às 16h)*

### 1. Capinação e Roçagem em Espaços Públicos

<b>O que é o serviço?</b>
O serviço de capinação envolve a remoção manual ou mecânica de vegetação indesejada, como ervas daninhas e gramíneas, em áreas urbanas e rurais.
<b>Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço</b>
a) Indicação da localização desejada.
<b>Principais Etapas do Serviço</b>
Encaminhar solicitação a SEMULSP pelo Disque-Limpeza ou Ouvidoria
<b>Canais de comunicação:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Telefone: (92) 98842-4738 ou 98842-1202</li><li>✓ Presencial: Avenida Brasil, 1335 – Compensa, Manaus, AM, Brasil</li><li>✓ Eletrônico: <a href="https://falabr.cgu.gov.br/web/home">https://falabr.cgu.gov.br/web/home</a></li></ul>
<b>Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:</b>
A depender da programação existente
<b>Formas de prestação:</b>
Presencial
<b>Taxas e Preços:</b>
Gratuito
<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: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

## 2. Varrição em Espaços Públicos

### O que é o serviço?

Serviço de limpeza que consiste em remover resíduos sólidos e sujeiras das superfícies, como ruas, calçadas e áreas públicas, utilizando vassouras, pás e outros equipamentos.

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

a) Indicação da localização desejada.

### Principais Etapas do Serviço

Encaminhar solicitação a SEMULSP pelo Disque-Limpeza ou Ouvidoria

### Canais de comunicação:

- ✓ Telefone: (92) 98842-4738 ou 98842-1202
- ✓ Presencial: Avenida Brasil, 1335 – Compensa, Manaus, AM, Brasil
- ✓ Eletrônico: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

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

A depender da programação existente

### Formas de prestação:

Presencial

### 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>

### 3. Limpeza Urbana Extraordinária (Ação de Limpeza/Mutirão)

#### O que é o serviço?

Ação coletiva de limpeza destinada para limpeza e revitalização de uma área específica, como bairros, praças, praias ou rios.

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

a) Indicação da localização desejada.

#### Principais Etapas do Serviço

Encaminhar solicitação a SEMULSP pelo Disque-Limpeza ou Ouvidoria

#### Canais de comunicação:

- ✓ Telefone: (92) 98842-4738 ou 98842-1202
- ✓ Presencial: Avenida Brasil, 1335 – Compensa, Manaus, AM, Brasil
- ✓ Eletrônico: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

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

A depender da programação existente

#### Formas de prestação:

Presencial

#### 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>

#### 4. Pintura em Espaços Públicos

##### O que é o serviço?

A pintura é o serviço de aplicação de tinta em superfícies, como paredes, muros, postes e guias, com o objetivo de renovar a aparência, proteger contra desgaste e deterioração, além de melhorar a estética e a segurança dos espaços.

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

Serviços exclusivos para Parques, praças e logradouros públicos do Município de Manaus.

##### Principais Etapas do Serviço

Encaminhar solicitação a SEMULSP pelo Disque-Limpeza ou Ouvidoria

##### Canais de comunicação:

- ✓ Telefone: (92) 98842-4738 ou 98842-1202
- ✓ Presencial: Avenida Brasil, 1335 – Compensa, Manaus, AM, Brasil
- ✓ Eletrônico: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

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

A depender da programação existente

##### Formas de prestação:

Presencial

##### 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>

## 5. Serviços de Jardinagem em Espaços Públicos

### O que é o serviço?

O ajardinamento é o processo de criação e manutenção de áreas verdes, envolvendo o plantio de flores, arbustos, gramas e árvores para embelezar e valorizar espaços públicos.

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

Serviços exclusivos para Parques, praças e logradouros públicos do Município de Manaus.

### Principais Etapas do Serviço

Encaminhar solicitação a SEMULSP pelo Disque-Limpeza ou Ouvidoria

### Canais de comunicação:

- ✓ Telefone: (92) 98842-4738 ou 98842-1202
- ✓ Presencial: Avenida Brasil, 1335 – Compensa, Manaus, AM, Brasil
- ✓ Eletrônico: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

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

A depender da programação existente

### Formas de prestação:

Presencial

### Taxas e Preços:

Gratuito

### Prioridade no Atendimento:



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>

## 6. Lavagem de Feiras e Terminais Rodoviários de Passageiros

<b>O que é o serviço?</b>
A lavagem de feiras e terminais rodoviários é o serviço de limpeza profunda, envolvendo a remoção de resíduos, sujeiras e restos de alimentos das vias e calçadas. Esse processo utiliza jatos de água e, muitas vezes, produtos desinfetantes para garantir a higienização do local, evitando mau cheiro, a proliferação de pragas e proporcionando um ambiente limpo e seguro para a circulação.
<b>Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço</b>
Serviços exclusivos para feiras municipais e terminais rodoviários de passageiros públicos.
<b>Principais Etapas do Serviço</b>
Encaminhar solicitação a SEMULSP pelo Disque-Limpeza ou Ouvidoria
<b>Canais de comunicação:</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Telefone: (92) 98842-4738 ou 98842-1202</li> <li>✓ Presencial: Avenida Brasil, 1335 – Compensa, Manaus, AM, Brasil</li> <li>✓ Eletrônico: <a href="https://falabr.cgu.gov.br/web/home">https://falabr.cgu.gov.br/web/home</a></li> </ul>
<b>Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:</b>
A depender da programação existente
<b>Formas de prestação:</b>
Presencial
<b>Taxas e Preços:</b>



Gratuito
<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>

## 7. Coleta Domiciliar

<b>O que é o serviço?</b>
A coleta domiciliar é o serviço de recolhimento regular de resíduos sólidos gerados nas residências, como lixo orgânico e materiais recicláveis visando manter a limpeza urbana, prevenir a proliferação de doenças e destinar os resíduos de forma ambientalmente adequada, contribuindo para a saúde pública e a sustentabilidade.
<b>Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço</b>
Depositar lixo em frente à residência para coleta e próximo dos horários predefinidos;
<b>Principais Etapas do Serviço</b>
a) Depositar resíduo em lixeira; b) Aguardar o carro coletor retirar o lixo.
<b>Canais de comunicação:</b>
✓ Telefone: (92) 98842-4738 ou 98842-1202 ✓ Presencial: Avenida Brasil, 1335 – Compensa, Manaus, AM, Brasil ✓ Eletrônico: <a href="https://falabr.cgu.gov.br/web/home">https://falabr.cgu.gov.br/web/home</a>
<b>Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:</b>
Diariamente, exceto aos domingos.
<b>Formas de prestação:</b>



Presencial
<b>Taxas e Preços:</b>
Gratuito
<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>

## 8. Limpeza de Igarapés

<b>O que é o serviço?</b>
O serviço de limpeza de igarapés consiste na remoção de resíduos sólidos, sedimentos e vegetação excessiva dos cursos d'água, com o objetivo de preservar o ecossistema local, melhorar a qualidade da água e prevenir enchentes. Realizado periodicamente, esse serviço contribui para a saúde pública, o meio ambiente e a segurança das comunidades próximas aos igarapés.
<b>Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço</b>
Encaminhar localização e fotos do local pra mensuração dos serviços.
<b>Principais Etapas do Serviço</b>
Encaminhar solicitação a SEMULSP pelo Disque-Limpeza ou Ouvidoria* <i>* Os igarapés de Manaus são limpos diariamente, antes de solicitar, verifique se já não há programação vigente para o local</i> <i>* A SEMULSP não executa a desobstrução de bueiros.</i>
<b>Canais de comunicação:</b>
✓ Telefone: (92) 98842-4738 ou 98842-1202 ✓ Presencial: Avenida Brasil, 1335 – Compensa, Manaus, AM, Brasil



✓ Eletrônico: <a href="https://falabr.cgu.gov.br/web/home">https://falabr.cgu.gov.br/web/home</a>
<b>Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:</b>
A depender da programação
<b>Formas de prestação:</b>
Presencial
<b>Taxas e Preços:</b>
Gratuito
<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>

## 9. Coleta Agendada de Grandes Objetos

<b>O que é o serviço?</b>
O serviço de coleta agendada de grandes objetos permite o recolhimento de itens volumosos, como móveis, eletrodomésticos e entulhos, mediante agendamento prévio de modo a evitar o descarte irregular em vias públicas, promovendo a limpeza urbana e facilitando a destinação adequada desses materiais, de acordo com as normas ambientais e sanitárias.
<b>Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço</b>
Encaminhar solicitação a SEMULSP pelo WhatsApp indicando: a) Nome Completo; b) Endereço Completo; c) Complementos, se houver; d) Fotos do Objeto; e) Descrição e quantidade de cada objeto; f) Localização fixa (pelo WhatsApp)*



\* A Semulsp **não** entra, sob qualquer hipótese nos domicílios para recolhimento, devendo os objetos serem depositados em frente à residência no dia agendado para recolhimento. **Não colocar os objetos na rua antes da data agendada.**

Observação: Não recolhemos entulhos, madeiras velhas e nem podas de árvores, somente móveis e eletrodomésticos.

### Principais Etapas do Serviço

- Encaminhar solicitação a SEMULSP pelo WhatsApp;
- Disponibilizar o objeto em frente à residência **no dia** agendado;
- Aguardar a coleta do Objeto por parte da Semulsp no dia e horário agendados.

### Canais de comunicação:

- ✓ Telefone: (92) 98415-9563 ou 98459-5618
- ✓ Presencial: Avenida Brasil, 1335 – Compensa, Manaus, AM, Brasil
- ✓ Eletrônico: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

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

O agendamento é realizado pelo WhatsApp, informando-se a data.

### Formas de prestação:

Presencial

### 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>



## 10. Poda e/ou Corte de árvores

### O que é o serviço?

O corte/poda de árvores é o serviço de remoção ou ajuste de galhos e partes de árvores, realizado para garantir a saúde da planta, a segurança pública e a preservação do espaço urbano de modo a prevenir quedas de galhos, interferindo na estrutura da vegetação para melhor crescimento e evita obstruções em vias, calçadas, redes elétricas e edificações, contribuindo para a organização e conservação do ambiente.

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

Autorização expedida pela SEMMAS\*

**\* Somente são executados serviços em árvores localizadas em logradouro público desde que não possua contato ou risco à fiação elétrica;**

Para mais informações, [clique aqui](#).

### Principais Etapas do Serviço

- Solicitar autorização da SEMMAS pelo telefone (92) 3236-7330 e 98842-2294 (WhatsApp);
- Após emissão da Autorização, aguardar execução do Serviço.

### Canais de comunicação:

- ✓ Telefone: (92) 98842-4738 ou 98842-1202
- ✓ Presencial: Avenida Brasil, 1335 – Compensa, Manaus, AM, Brasil

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

A depender da programação vigente, em média, até 180 (cento e oitenta) dias

### Formas de prestação:

Presencial

### Taxas e Preços:

Gratuito

### Prioridade no Atendimento:

Risco de Tombamento



### **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>



## SERVIÇOS PRESTADOS PELA COMISSÃO ESPECIAL DE DIVULGAÇÃO E ORIENTAÇÃO DA POLÍTICA DE LIMPEZA PÚBLICA

*Horário de Funcionamento (07h às 16h)*

### 1. Garis da Alegria

#### O que é o serviço?

O programa "Garis da Alegria" é uma iniciativa em que garis, vestidos com roupas e adereços coloridos, realizam atividades de limpeza urbana de forma lúdica e interativa, promovendo a conscientização sobre a importância da limpeza e do respeito ao meio ambiente.

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

Solicitação via Ofício.

#### Principais Etapas do Serviço

Informar no corpo do Ofício:

- a) nome do evento;
- b) dados da Instituição;
- c) nome completo do responsável;
- d) contato do responsável;
- e) quantidade pessoas;
- f) dia e hora desejados.\*

**\* Sujeito a disponibilidade. Somente considerar agendado após retorno positivo da Semulsp.**

#### Canais de comunicação:

- ✓ Telefone: (92) 98842-1271
- ✓ E-mail: [semulsp@manaus.gov.br](mailto:semulsp@manaus.gov.br)
- ✓ Presencial: Avenida Brasil, 1335 – Compensa, Manaus, AM, Brasil

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

Variável (depende da data de programação)

#### Formas de prestação:



Presencial
<b>Taxas e Preços:</b>
Gratuito
<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>

## 2. Combate a Lixeiras Viciadas

<b>O que é o serviço?</b>
O combate a lixeiras viciadas é um serviço voltado para a identificação e remoção de pontos de acúmulo irregular de lixo em áreas urbanas, que ocorrem quando a população descarta resíduos em locais inadequados e envolve a limpeza dos locais afetados, a instalação de lixeiras adequadas e campanhas de conscientização para educar a comunidade sobre o descarte correto de resíduos, visando reduzir a poluição, prevenir problemas de saúde pública e promover um ambiente mais limpo e organizado.
<b>Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço</b>
Encaminhar localização e fotos do local, bem como informações pertinentes sobre o assunto.
<b>Principais Etapas do Serviço</b>
a) Visita de Diagnóstico; b) Limpeza do Local; c) Instalação de Placas de “Proibido Jogar Lixo”; d) Criação de Jardim Comunitário (quando possível); e) Educação Ambiental;
<b>Canais de comunicação:</b>



- ✓ Telefone: (92) 98842-1271
- ✓ Presencial: Avenida Brasil, 1335 – Compensa, Manaus, AM, Brasil
- ✓ Eletrônico: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

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

Até 30 (trinta) dias corridos

**Formas de prestação:**

Presencial

**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>

### 3. Educação Ambiental Porta-a-Porta

**O que é o serviço?**

A educação ambiental porta-a-porta é uma iniciativa que envolve a visita de educadores ou agentes comunitários a residências para conscientizar os moradores sobre práticas sustentáveis, como reciclagem, economia de água e cuidados com o meio ambiente e busca informar e engajar a população em questões ambientais, promovendo mudanças de comportamento que contribuam para a preservação do planeta e a melhoria da qualidade de vida nas comunidades.

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

Solicitar via canais de comunicação.

**Principais Etapas do Serviço**



Encaminhar/Informar na solicitação: a) Localização fixa, quando possível; b) Fotos do local.
<b>Canais de comunicação:</b>
✓ Telefone: (92) 98842-1271 ✓ Presencial: Avenida Brasil, 1335 – Compensa, Manaus, AM, Brasil ✓ Eletrônico: <a href="https://falabr.cgu.gov.br/web/home">https://falabr.cgu.gov.br/web/home</a>
<b>Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:</b>
Até 15 (quinze) dias corridos ou na data programada
<b>Formas de prestação:</b>
Presencial
<b>Taxas e Preços:</b>
Gratuito
<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>

#### 4. Instalação de Jardim Comunitário

<b>O que é o serviço?</b>
Serviço auxiliar ao combate de lixeiras viciadas consistente na instalação de Jardim Comunitário com mudas de plantas e pneus em pontos para prevenir o reaparecimento de lixeiras viciadas.
<b>Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço</b>



Encaminhar localização e fotos do local, bem como informações pertinentes sobre o assunto.
<b>Principais Etapas do Serviço</b>
a) Visita de Diagnóstico; b) Limpeza do Local; c) Instalação de Placas de “Proibido Jogar Lixo”; d) Criação de Jardim Comunitário (quando possível); e) Educação Ambiental;
<b>Canais de comunicação:</b>
✓ Telefone: (92) 98842-1271 ✓ Presencial: Avenida Brasil, 1335 – Compensa, Manaus, AM, Brasil ✓ Eletrônico: <a href="https://falabr.cgu.gov.br/web/home">https://falabr.cgu.gov.br/web/home</a>
<b>Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:</b>
Até 30 (trinta) dias corridos
<b>Formas de prestação:</b>
Presencial
<b>Taxas e Preços:</b>
Gratuito
<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>



## 5. Instalação de novos Pontos de Entrega Voluntária (PEVs)

### O que é o serviço?

A instalação de PEVs (Pontos de Entrega Voluntária) é o serviço que envolve a criação de locais específicos e estruturados onde a população pode descartar materiais recicláveis, como papel, plástico, vidro e metal, de forma adequada.

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

Informar a Semulsp:

- Localização para instalação do PEV;
- O tipo de lixeira providenciada;
- Os resíduos coletados e a quantidade estimada;
- Demais informações que julgar necessárias ou que forem solicitadas.

### Principais Etapas do Serviço

Encaminhar solicitação à SEMULSP via Ofício ou diretamente ao setor para inclusão no roteiro da coleta seletiva.

### Canais de comunicação:

- ✓ Telefone: (92) 98842-1271
- ✓ Presencial: Avenida Brasil, 1335 – Compensa, Manaus, AM, Brasil
- ✓ Eletrônico: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

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

Até 60 (sessenta) dias;

### Formas de prestação:

Presencial

### 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>.

## 6. Instalação de Placas de “Proibido Jogar Lixo”

### O que é o serviço?

A instalação de placas de "Proibido Jogar Lixo" é um serviço que visa conscientizar a população sobre a importância de manter os espaços públicos limpos e livres de resíduos e são colocadas em locais estratégicos, como parques, ruas e áreas de lazer, para alertar sobre as consequências do descarte irregular de lixo.

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

Encaminhar/Informar na solicitação:

- Localização fixa, quando possível;
- Fotos do local.

### Principais Etapas do Serviço

- Visita de Diagnóstico;
- Limpeza do Local;
- Instalação de Placas de “Proibido Jogar Lixo”;
- Educação Ambiental;

### Canais de comunicação:

- ✓ Telefone: (92) 98842-1271
- ✓ Presencial: Avenida Brasil, 1335 – Compensa, Manaus, AM, Brasil
- ✓ Eletrônico: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

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

Até 30 (trinta) dias corridos

### Formas de prestação:

Presencial

**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>

## 7. Coleta Seletiva Porta-a-Porta

**O que é o serviço?**

A coleta seletiva porta-a-porta é o serviço de recolhimento diferenciado de materiais recicláveis, como papel, plástico, metal e vidro, diretamente nas residências. É realizada em dias e horários específicos e facilita a destinação correta dos resíduos e incentiva a prática da reciclagem entre os moradores com o objetivo de reduzir a quantidade de lixo enviada aos aterros sanitários, promover a sustentabilidade e apoiar o desenvolvimento de uma cultura de responsabilidade ambiental na comunidade.

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

Descartar o lixo reciclável separado do rejeito no dia informado pelos fiscais da Secretaria\*

*\* O lixo oriundo de condomínios fechados não é atendido pela Coleta Seletiva Porta-a-Porta.*

**Principais Etapas do Serviço**

- a) Solicitação via e-mail ou via protocolo;
- b) Fiscais da Semulsp passarão nas residências informando o dia que será realizado o porta-a-porta;
- c) No dia, o caminhão passará realizando a coleta do resíduo reciclável;
- d) Direcionamento do resíduo a Associações e Cooperativas de Catadores;

**Canais de comunicação:**



- ✓ Telefone: (92) 98842-1271
- ✓ Presencial: Avenida Brasil, 1335 – Compensa, Manaus, AM, Brasil
- ✓ Eletrônico: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

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

A depender da programação

**Formas de prestação:**

Presencial

**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>