



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Atualizada em: 27/07/2026
Versão 3.0 - Revisão 3

SEMAD
2026

Prefeito

Renato Frota Magalhães

Secretário Municipal de Administração, Planejamento e Gestão

Heliatan Botelho Correa

Subsecretário de Gestão de Processos

Altervi de Souza Moreira

Subsecretário de Planejamento e Gestão de Pessoas

Beatriz Alencar de Oliveira

Escola De Serviço Público Municipal e Inclusão Socioeducacional (ESPI)

Ana Caroline Passos

Junta Médico-Pericial do Município - JMPM

Norma da Silva Jatobá

Ouvidora Setorial

Sílvia da Silva Mota – Ouvidora Titular

Nalberth Alex Peter Salins Souza de Lima – Ouvidor Suplente

Karen Duarte Navegantes - Ouvidora Suplente

Victor de Lima Serudo – Ouvidor 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
OUVIDORIA SETORIAL	5
1. Serviço de Ouvidoria.....	5
ESCOLA DE SERVIÇO PÚBLICO MUNICIPAL E INCLUSÃO SOCIOEDUCACIONAL (ESPI).....	6
1. Concessão de Bolsas de Estudos dos Programas: Bolsa Universidade (PBU); Bolsa Idiomas (PBI) e Bolsa Pós-Graduação (PBPG)	6
SUPERVISÃO GERAL DE ESTÁGIO.....	8
1. Processo Seletivo Público Simplificado para Contratação de Estagiário – PSPSCE	8
DIVISÃO DE PATRIMÔNIO	9
1. Aquisição de Bens Públicos Inservíveis, Ociosos, Recuperáveis, Irrecuperáveis (Móveis e Imóveis) através de Leilões	9
2. Credenciamento de Leiloeiro Oficial.....	10
JUNTA MÉDICO-PERICIAL DO MUNICÍPIO – JMPM	11
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 para 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) 99998-1383 – Nalberth Alex Peter Salins Souza de Lima (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.semad@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) 99998-1383 – Nalberth Alex Peter Salins Souza de Lima (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)

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>

**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 02/2024 PROCESSO SELETIVO PARA O PROGRAMA BOLSA UNIVERSIDADE DE 2025).**

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, 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. ✓ Karen Duarte Navegantes (Ouvidora Suplente): (92) 98203-6509
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.semاد@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.semاد@manaus.am.gov.br
- ✓ Presencial: Av. Compensa, nº 770 – Vila da Prata, CEP.: 69.030-575.
- ✓ Divisão de Patrimônio – DPAT: (92) 99140-8006 – Paula Regina Pontes Melita

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
- ✓ Presencial: Av. Compensa, nº 770 – Vila da Prata, CEP.: 69.030-575.
- ✓ Divisão de Patrimônio – DPAT: (92) 99140-8006 – Paula Regina Pontes Melita

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 médicas com a finalidade de concessão de isenção do IPTU e concessão de atender aos estudantes que, comprovadamente, seja portador de necessidades especiais para o programa 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
- ✓ 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
Horário de Atendimento:
Horário de Atendimento (8h – 14h)
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