



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

SEMCOM

ATUALIZADA EM: 25/06/2026

VERSÃO: 2.5 – REVISÃO 1

SEMCOM

Secretaria Municipal de
Comunicação



Prefeitura de

Manaus

Gente que trabalha

Av. Brasil, Nº 2.971, Compensa

Cep: 69036-110

Prefeito

Renato Frota Magalhães

Secretária Municipal de Comunicação

Camila Batista da Silva de Carvalho

Subsecretária de Gestão Administrativa e Financeira

Maria do Socorro Santos de Oliveira

Subsecretária Municipal de Comunicação Institucional

Cristiane Silveira da Silva Pinto

Diretor da Área de Jornalismo

Maurício Reis Freire

Diretora de Área Administrativa e Financeira

Roberta Jeanne da Silva Campos

Diretora de Área de Marketing e Publicidade

Rebeca Osório Moura da Cunha

Chefe de Divisão de Mídia Digital

Fernanda Kathariny do Nascimento Farias

Ouvidoria Setorial

Titular: Glauber Klinger Pontes Farias

Suplente: Larissa Machado Fonseca

APRESENTAÇÃO

Prezado(a) munícipe,

A Secretaria Municipal de Comunicação – SEMCOM, órgão integrante da estrutura da administração direta do Poder Executivo Municipal e no cumprimento das suas atribuições regimentais contidas na Lei Delegada nº 06, de 31 de julho de 2013, é responsável por (i) planejar e implementar a Política Municipal de Comunicação Social, mediante a coordenação e o controle das ações de comunicação e (ii) divulgar as ações municipais de governo e promover a publicidade institucional, em articulação com os diversos meios de comunicação.

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, seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Assim, a 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 oportunizando um maior conhecimento das atividades desempenhadas pelo Órgão.

SEMCOM

Secretaria Municipal de
Comunicação



Prefeitura de

Manaus

Gente que trabalha

Av. Brasil, Nº 2.971, Compensa

Cep: 69036-110

SUMÁRIO

CONTROLE INTERNO SETORIAL	4
1. Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC).....	4
2. Serviço de Ouvidoria	5
DEPARTAMENTO DE COMUNICAÇÃO	7
1. Matérias veiculadas no portal da Prefeitura de Manaus	7
2. Redes Sociais.....	8
DEPARTAMENTO DE MARKETING E PUBLICIDADE	10
1. Publicidade de Outdoor's, programas de Rádio, TV e Led's.....	10

CONTROLE INTERNO SETORIAL**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: das 8h às 17h, Av. Brasil, nº 2.971 – Compensa, CEP.: 69.036-110.

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>

2. 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.semcom@manaus.am.gov.br
- ✓ Presencial: das 8h às 17h, Av. Brasil, nº 2971 – Compensa, CEP.: 69.036-110.
- ✓ Eletrônico: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

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

Prioridade no Atendimento:

Ordem de Chegada

Manifestação do Usuário

SEMCOM

Secretaria Municipal de
Comunicação



Prefeitura de

Manaus

Gente que trabalha

Av. Brasil, Nº 2.971, Compensa

Cep: 69036-110

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

DEPARTAMENTO DE COMUNICAÇÃO**1. Matérias veiculadas no portal da Prefeitura de Manaus****O que é o serviço?**

Matérias publicadas diariamente nos portais da Prefeitura de Manaus e Secretarias Municipais

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Acessar o portal principal www.manaus.am.gov.br

Principais Etapas do Serviço

Acessar a área de notícias e posteriormente clicar em mais notícias.

Ou <https://www.manaus.am.gov.br/noticias/>

Canais de comunicação:

- ✓ Presencial: das 8h às 17h, Av. Brasil, nº 2.971 – Compensa, CEP 69.036-110
- ✓ Site: www.manaus.am.gov.br
- ✓ E-mails: semcom@pmm.am.gov.br, semcom@mana.us.am.gov.br,
semcommanaus@gmail.com.

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

Imediato

Formas de prestação:

Eletrônico.

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. Redes Sociais

O que é o serviço?

Divulgação das ações da Prefeitura nas Redes Sociais

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Dispositivo próprio (celular, computador ou tablete) para acessar as redes sociais

Principais Etapas do Serviço

Acessar as principais redes sociais em que a Prefeitura é cadastrada.

Canais de comunicação:

- ✓ Presencial: das 8h às 17h, Av. Brasil, nº 2.971 – Compensa, CEP 69.036-110
- ✓ Eletrônico: [Instagram](#), [Facebook](#), [X](#) e [TikTok](#)

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

Até 2 dias úteis

Formas de prestação:

Eletronicamente

Taxas e Preços:

Gratuito

Prioridade no Atendimento:

Idosos/Deficientes Físicos

Manifestação do Usuário

SEMCOM

Secretaria Municipal de
Comunicação



Prefeitura de

Manaus

Gente que trabalha

Av. Brasil, Nº 2.971, Compensa

Cep: 69036-110

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

DEPARTAMENTO DE MARKETING E PUBLICIDADE

1. Publicidade de Outdoor's, programas de Rádio, TV e Led's.

O que é o serviço?
Publicidade nos Outdoor's, programas de Rádio, TV e Led's espalhados pela cidade.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Nenhum
Principais Etapas do Serviço
Coleta de informações para as campanhas da publicidade.
Canais de comunicação:
✓ E-mail: protocolo.semcom@manaus.am.gov.br mktsemcom@gmail.com
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Não se aplica
Formas de prestação:
Rádio, TV e outros.
Taxas e Preços:
Gratuito
Prioridade no Atendimento:
Não se aplica
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