



Prefeitura de
Manaus

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Atualizada em 11/03/2025
Versão 2.0 - Revisão 3

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

Renato Frota Magalhães

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

Sérgio de Souza

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.

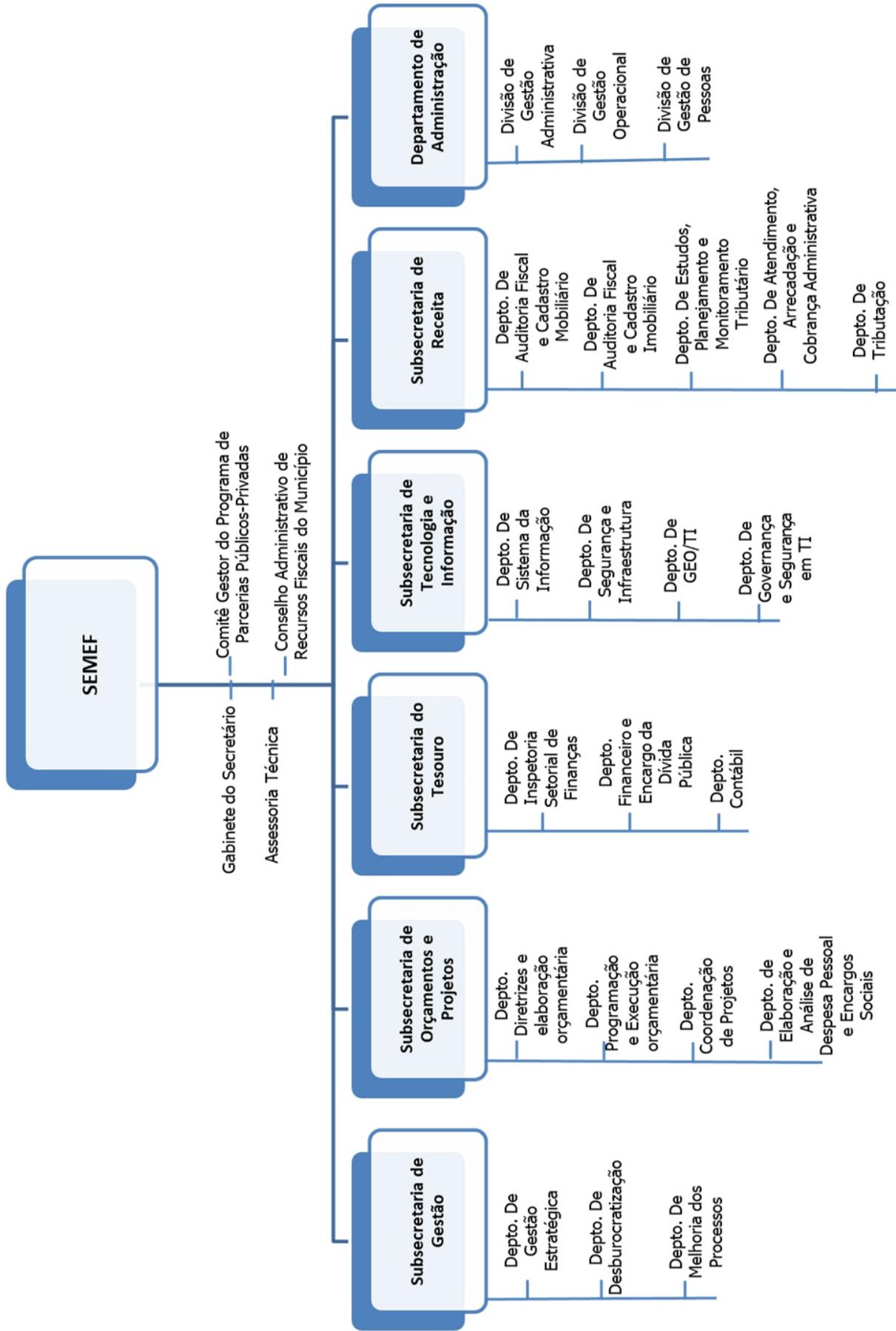
Sobre a Semef

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.

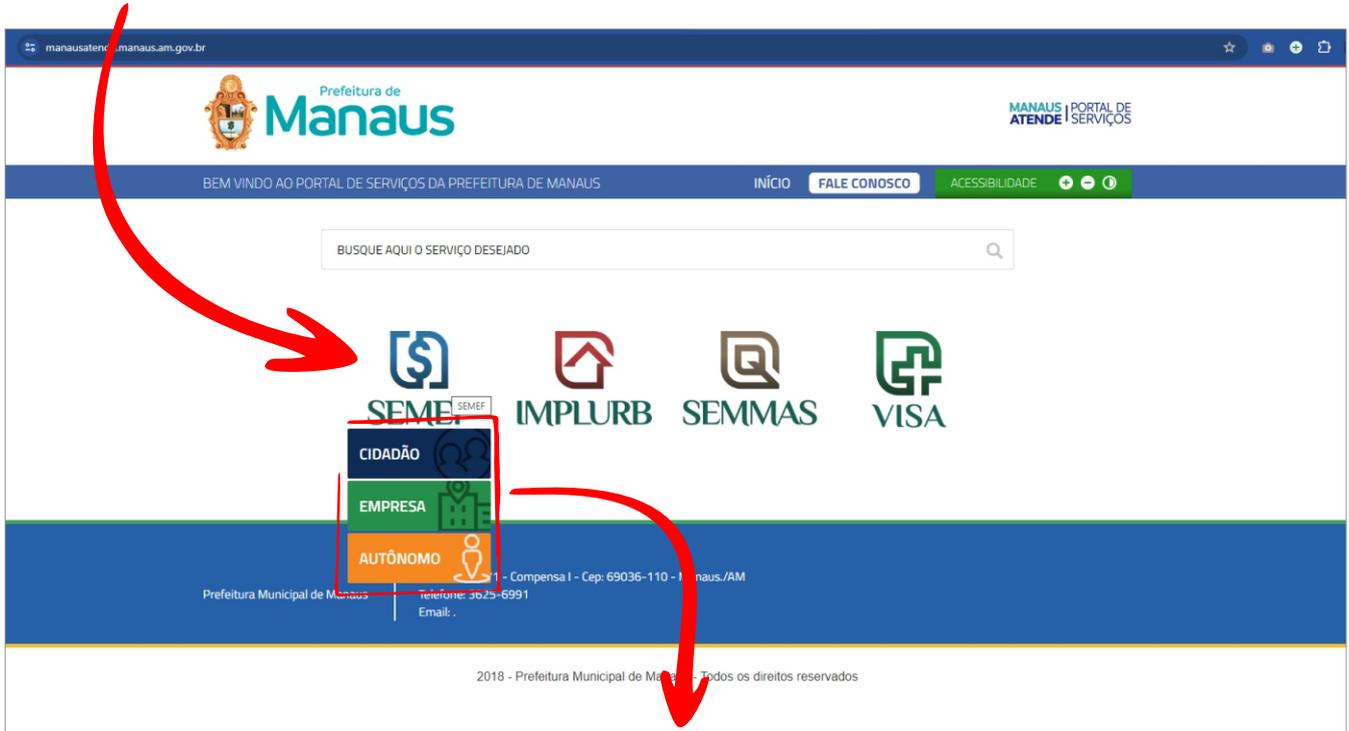
Canais de Comunicação

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
Denúncia Denúncia Tributária			

CRÉDITO DA NOTA
AGENDAMENTO DE SERVIÇOS
CONSULTA DE PROCESSOS
CHAT SEMEF ATENDE - 156
SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS
PARCELAMENTO WEB
ACESSO AO DTE
PAGAMENTO DE TRIBUTOS
TUTORIAIS
DÍVIDAS NFC-E / NOTA FÁCIL
DÍVIDAS 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	Denúncia Denúncia Tributária

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

REDE SIM AM

Secretaria Municipal de Finanças | Avenida Japurá nº 488 - Centro - Cep: 69025-020 - Manaus/AM
Telefone: 156
Email: -

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

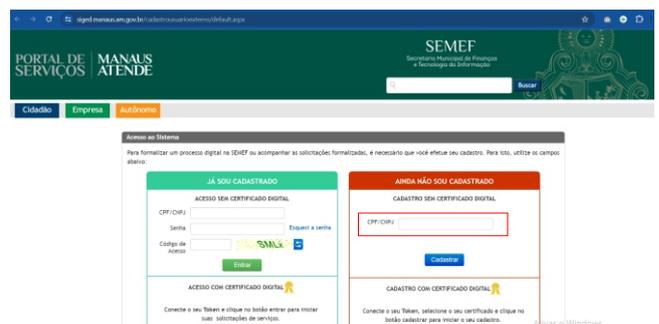
Em cada um dos serviços tributários dispostos nas seções Cidadão, Empresa e Autônomo, está disponível o botão amarelo 'FORMALIZAR PROCESSO' (imagem ao lado) para o atendimento on-line do serviço escolhido. É necessário que o solicitante realize seu cadastro no Sistema Integrado de Gestão Eletrônica de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



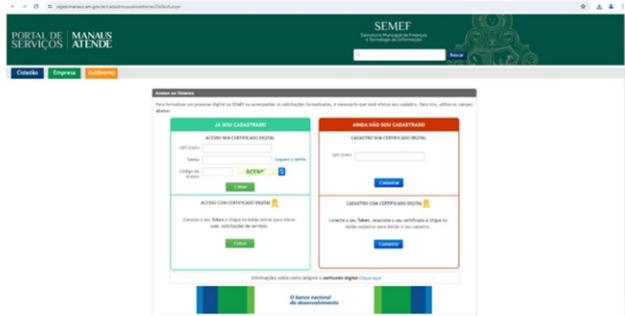
Caso não tenha cadastro, preencha o CPF e clique em "cadastrar" conforme a imagem ao lado. Depois seguir o que se pede.



Como Consultar um Processo

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

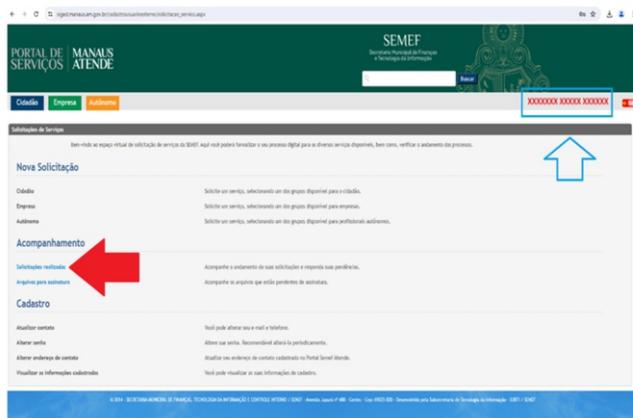
PASSO 1 – Acessar o endereço eletrônico:
<https://siged.manaus.am.gov.br/cadastruarioexterno/Default.aspx>



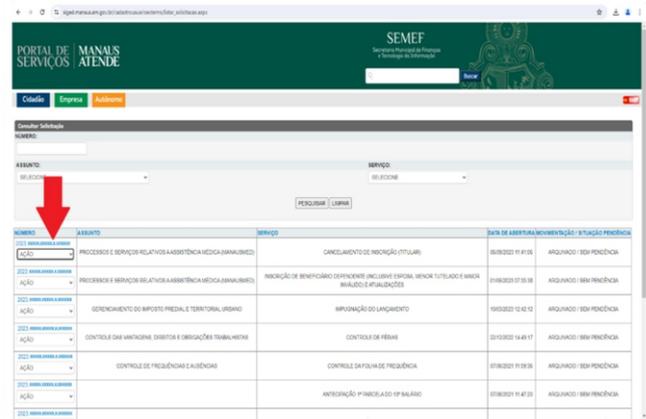
PASSO 2 – Inserir CPF/CNPJ, Senha e Código de Acesso no local "JÁ SOU CADASTRADO" e clicar ENTRAR;



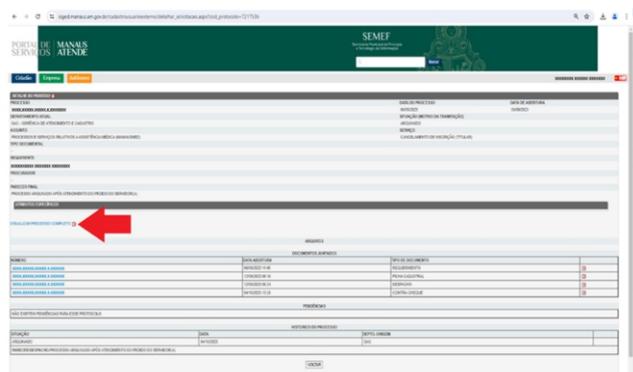
PASSO 3 – Ao estar logado (seu nome estará no canto superior direito da tela), clicar em "Solicitações realizadas";



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.

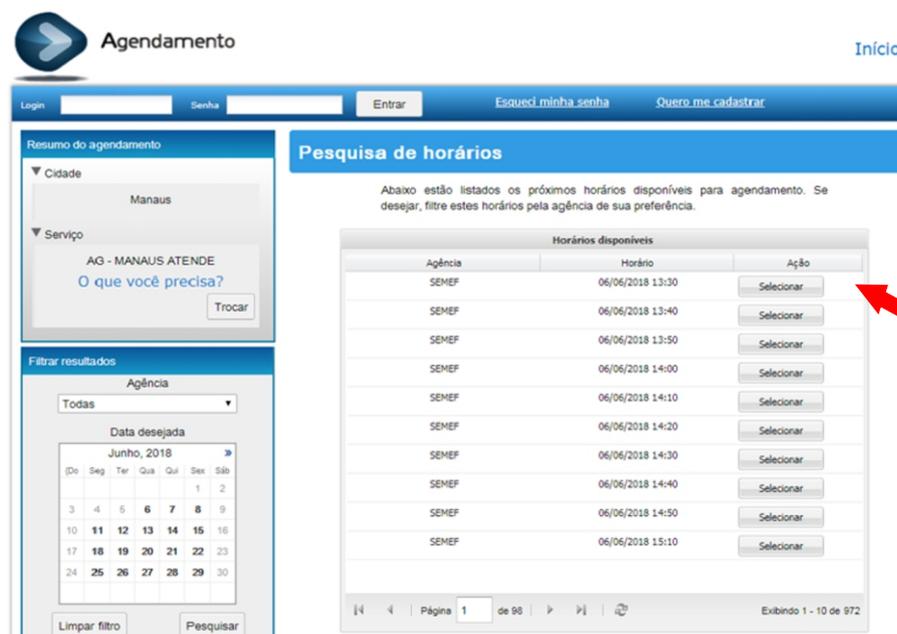
Para agendar um atendimento acesse o link: <http://siga.manaus.am.gov.br:8080/agendamento/>

Nessa tela você escolhe o local para o seu atendimento.



The screenshot shows the 'Agendamento' website interface. On the left, there is a login section with fields for 'Login' and 'Senha', and buttons for 'Esqueci minha senha' and 'Quero me cadastrar'. The main area is titled 'Qual serviço você deseja realizar?' and features a dropdown menu for 'Seleção 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'. Below the dropdown, there is a 'Prosseguir' button.

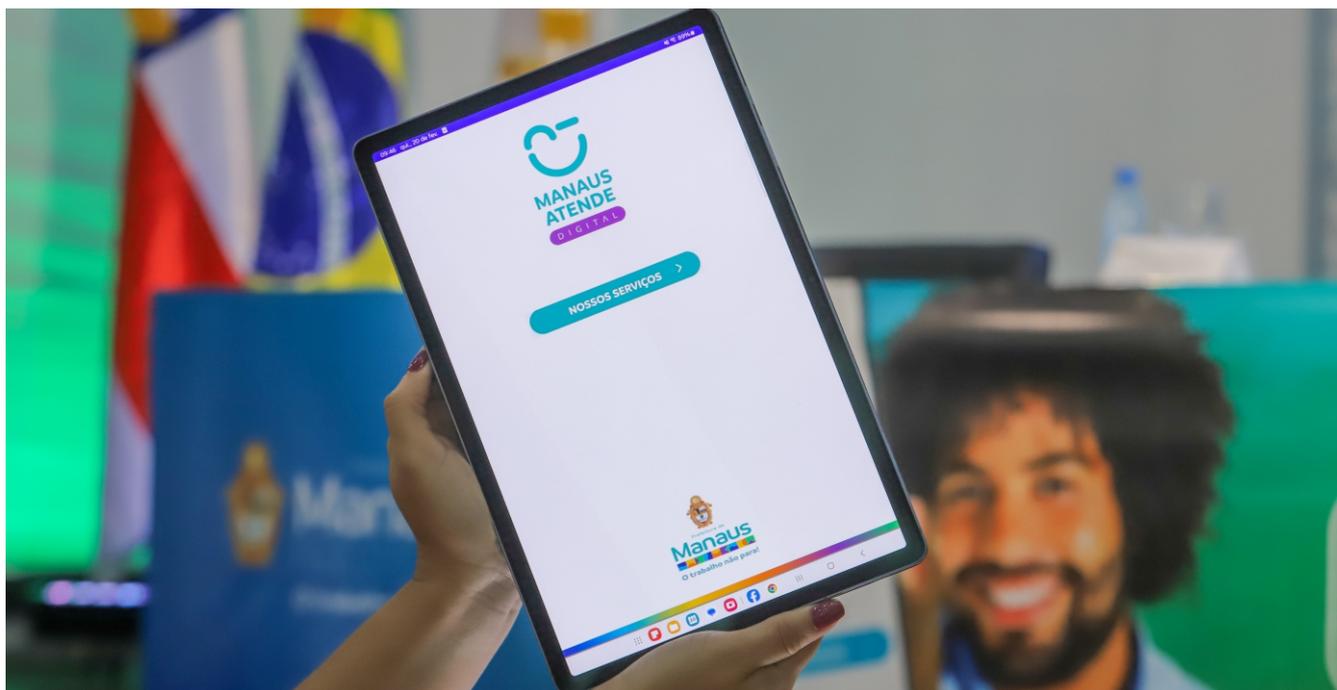
Nessa tela você escolhe o dia e o horário para o seu atendimento.



The screenshot shows the 'Pesquisa de horários' (Search for hours) screen. On the left, there is a 'Resumo do agendamento' section with a dropdown for 'Cidade' (Manaus) and a dropdown for 'Serviço' (AG - MANAUS ATENDE). Below this is a 'Filtrar resultados' section with a dropdown for 'Agência' (Todas) and a calendar for 'Data desejada' (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

Aplicativo Manaus Atende Digital



O aplicativo está disponível para download nas plataformas Google Play (Android) e Apple Store (iOS), oferecendo, inicialmente, dois serviços essenciais: o pagamento de tributos municipais e a adesão ao IPTU Digital.

A plataforma possibilita a emissão rápida e fácil de guias de pagamento de qualquer tributo municipal, eliminando a necessidade de deslocamento até unidades físicas do Manaus Atende.

Os boletos para o pagamento de taxas e tributos municipais emitidos diretamente pelo aplicativo poderão ser pagos em qualquer banco, incluindo bancos digitais, garantindo mais praticidade e acessibilidade aos contribuintes, diferente do Documentos de Arrecadação Municipal (DAM), emitido por meio do portal de serviços Manaus Atende, que são aceitos apenas por bancos conveniados.

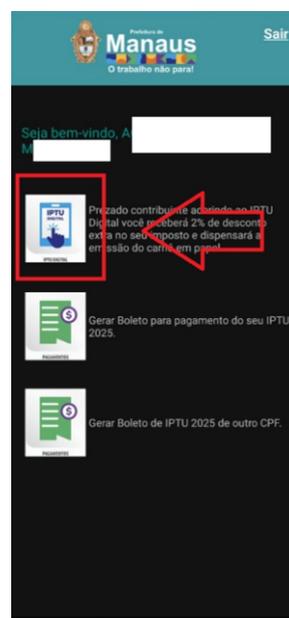
Em breve, outros diversos serviços da prefeitura também serão adicionados ao aplicativo, ampliando ainda mais as facilidades oferecidas aos cidadãos.

IPTU Digital (via app Manaus Atende)

O **IPTU Digital** surge como uma opção sustentável e vantajosa. Além de reduzir o uso de papel, quem aderir à nova modalidade terá um desconto extra de 2% sobre o lançamento anual do IPTU. Esse benefício é válido para pagamento parcelado e cumulativo com o desconto de 10% concedido para pagamento em cota única de imóveis residenciais.

Ao se cadastrar e acessar ao aplicativo Manaus Atende, clique no ícone do IPTU Digital para fazer sua adesão.

ATENÇÃO: ao aderir, você não receberá mais sua notificação de lançamento e guias do IPTU via Correios. O acesso às informações, boletos e comprovações de pagamentos serão acessados via aplicativo.



Vídeos tutoriais (serviços tributários)

Tenha acesso a dezenas tutoriais sobre os serviços tributários da prefeitura de manaus. A lista de vídeos é atualizada constantemente.

Acesse o portal de serviços Manaus Atende (manausatende.manaus.am.gov.br) e selecione o ícone da SEMEF. Escolha uma área de serviços: Cidadão, Empresa ou Autônomo.

Em seguida clique no botão TUTORIAIS disponível no menu lateral da página (foto).



