



Prefeitura de
Manaus

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Atualizado em: 11/03/2025

Versão 2.0 – Revisão 2

SEMINF

Secretaria Municipal De Infraestrutura

PREFEITO

David Antônio Absai Pereira de Almeida

VICE-PREFEITO

Renato Frota Magalhães

SECRETÁRIO MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA

Renato Frota Magalhães

SUBSECRETÁRIO DE GESTÃO E PLANEJAMENTO

Heliatan Botelho Correa

SUBSECRETÁRIO DE OBRAS PUBLICAS

Madson Lino de Assis Rodrigues

SUBSECRETARIO DE APOIO ÀS COMUNIDADES

Moisés Cunha de Oliveira

SUBSECRETÁRIO DE SERVIÇOS BÁSICOS

Efrain Costa de Aragão

SUPERINTENDENTE SEMINF

Antônio Ítalo Oliveira Mendonça

SUPERINTENDENTE UGPM ENERGIA

Carlos Alberto Vasconcelos Dantas

SUPERINTENDENTE UGPM ÁGUA

Robson Goiabeira

OUVIDORA SETORIAL

Victoria Arueira de Souza Lapa

RESPONSÁVEL E-SIC

Jonas Silva de Sousa

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.

Nesse viés, a Secretaria Municipal de Infraestrutura - SEMINF presta, diariamente, diversos serviços à população manauara ligados aos temas de infraestrutura e Serviços Básicos, tais como solicitações de manutenção asfáltica, drenagem e pontes. Temos incorporado a UGPM Energia e UGPM Água assim como oferecemos serviços de aprovação de projetos de drenagem.



Missão ●

Otimizar a Infraestrutura do Município de Manaus com a finalidade de contribuir para a qualidade de vida da população, desenvolvendo estratégias de políticas públicas para oferecer saneamento básico, obras públicas, aprimoramento da pavimentação de vias urbanas e dos acessos às zonas rurais.



Visão ●

Ser uma Secretaria de referência na gestão de projetos e execução de obras públicas, na ampliação e recuperação da malha viária e na integração da zona urbana com a rural no Município de Manaus.



Valores ●

Transparência na prestação de serviços;
Gestão participativa e sustentável;
Compromisso e responsabilidade com a execução dos projetos e obras executadas;
Realização de gastos eficientes na execução dos serviços;
Inovação e melhoria constante dos padrões e conceitos inerentes a infraestrutura do Município de Manaus.

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

SUBSECRETARIA DE GESTÃO E PLANEJAMENTO	4
1. Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC).....	4
2. Serviço de Ouvidoria	5
SUBSECRETARIA DE OBRAS PÚBLICAS	6
Comissão De Aprovação De Projetos De Drenagem – CAPD	6
1. Solicitação de Termo de Viabilidade de Drenagem:	6
2. Solicitação de Aprovação de Projeto de Drenagem:	7
3. Solicitação de Aprovação de Projeto de Drenagem Inferior à 500m²:	10
4. Solicitação de Informação de Projeto de Drenagem Anterior a Lei nº 1.192/2007:	13
5. Solicitação de Laudo de Execução de Projeto de Drenagem:	15
6. Solicitação de Autorização de Execução de Obras de Drenagem em Via Pública:	17
7. Solicitação de Autorização de Estação de Tratamento de Efluentes – ETE:	19
8. Solicitação de Aprovação de Caixa Separadora de Água e Óleo - CSAO:	21
9. Solicitação de Emissão de Declaração de Tramitação:	23
SUBSECRETARIA DE APOIO AS COMUNIDADES	25
1. Abertura De Solicitação De Serviços.....	25
SUBSECRETARIA DE SERVIÇOS BASICOS.....	26
1. Solicitação de Recapeamento Asfáltico.....	26
2. Solicitação de Tratamento Asfáltico.....	27
3. Solicitação de Manutenção de Drenagem Profunda.....	28
4. Solicitação de Manutenção de Drenagem Superficial	29
5. Solicitação de Dragagem	30
6. Solicitação de Manutenção de Pontes	30
UNIDADE GESTORA DE ABASTECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA – UGPM/ENERGIA.....	32
1. Solicitação de Iluminação Pública.....	32
2. Solicitação de Iluminação Pública por Aplicativo	33
UNIDADE GESTORA DE PROJETOS MUNICIPAIS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO – UGPM/ÁGUA.....	36
1. Solicitação de Atendimento.....	36

SUBSECRETARIA DE GESTÃO E PLANEJAMENTO

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
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Até 20 dias, conforme art. 11, §1º da Lei nº 12.527/2011
Formas de prestação:
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 Avaliação por parte do usuário
Canais de comunicação:
✓ 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
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

SUBSECRETARIA DE OBRAS PÚBLICAS

Comissão De Aprovação De Projetos De Drenagem – CAPD

1. Solicitação de Termo de Viabilidade de Drenagem:

O que é o serviço?

É um procedimento autuado junto ao Registro de Protocolo da Secretaria Municipal de Infraestrutura - SEMINF para emissão de Termo de Viabilidade de Drenagem, por meio do qual o(a) requerente solicita da Comissão de Aprovação de Projetos de Drenagem – CAPD, a identificação ou inexistência de rede de drenagem pública no perímetro do empreendimento para lançamento final de suas águas pluviais, em obediência a Lei N.º 1.192, de 31 de Dezembro de 2007, que cria no Município de Manaus, o programa de tratamento e uso racional das águas nas edificações – PRO-ÁGUAS.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço:

1. **REQUERIMENTO PADRÃO:** fornecido pelo setor de DRENAGEM DA SEMINF devidamente preenchido;
 - No caso de o Requerente ser Pessoa Jurídica, apresentar cartão do CNPJ;
 - No caso de o Requerente ser locatário de imóvel, apresentar Contrato de Locação;
 2. **(UM) jogo de pasta, contendo:**
 - 2.1. **PLANTA DE SITUAÇÃO E LOCAÇÃO:** Mostrando o entorno do empreendimento, acesso e localização.
 - 2.2. **PROCURAÇÃO:** Autenticada em cartório com o documento em anexo.
 - 2.3. **REGISTRO DE IMÓVEIS:** Autenticada em cartório e atualizada.
 - 2.4. **CERTIDÃO DE COMPRA E VENDA:** Autenticada em cartório, atualizada com informações do proprietário atual.
 - 2.5. **MEMORIAL DESCRITIVO:** Descrevendo onde deseja ser feita a viabilidade (com fotos).
 - 2.6. **CD:** Com arquivos digitais dos documentos acima, em PDF e AutoCAD 2010 (*.dwg).
- Observações:**
- Não serão aceitos Contratos de Promessa de Compra e Venda ou similar em substituição ao Registro de Imóveis;
 - Todas as solicitações (NOVAS) deverão ser apresentadas no protocolo juntamente com os itens acima para gerar um número de processo e cadastro nesta SEMINF;
 - Todas as respostas (RETORNO) aos pareceres, anexar projetos, correções, e outros documentos devem ser protocolados ao processo existente, diretamente na Comissão de Aprovação de Projetos de Drenagem;
 - Todos os projetos/documentos deverão ser apresentados organizados em pastas ofício com grampo plástico.

Principais Etapas do Serviço
• Entrada do Projeto. • Elaboração de Comunicação Interna para a Gerencia de Topografia. • Realização de Vistoria no Local pelo Setor de Topografia. • Emissão de Termo de Viabilidade.
Canais de comunicação:
✓ Eletrônico: https://www.manaus.am.gov.br/seminf/lista-de-documentos/ ✓ Presencial: R. Gabriel Gonçalves, 351 - Aleixo, Manaus - AM, 69060-010 ✓ WhatsApp: (92) 99123-7708
Formas de prestação:
Presencial
Taxas e Preços:
Gratuito
Prioridade no Atendimento:
Ordem de entrada de Requerimento do Termo.
Manifestação do Usuário
Via <i>Whatsapp</i>: (92) 99123-7708; Presencial;

2. Solicitação de Aprovação de Projeto de Drenagem:

O que é a solicitação?
É um procedimento autuado junto ao Registro de Protocolo da Secretaria Municipal de Infraestrutura - SEMINF para emissão de Termo de Aprovação de Projeto de Drenagem, no qual o(a) requerente solicita a aprovação do projeto da sua rede de drenagem pluvial, este residencial, comercial, industrial e entre outras, de caráter públicos ou privados, em obediência a Lei N.º 1.192, de 31 de Dezembro de 2007, que cria no Município de Manaus, o programa de tratamento e uso racional das águas nas edificações – PRO-ÁGUAS. Esta Documentação é indispensável para emissão do <u>Laudo de Execução de Projeto de Drenagem</u>, cujo objetivo final, é a emissão do “<i>habite-se</i>”, que atesta a segurança do imóvel.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para aprovação.

1. **REQUERIMENTO PADRÃO:** fornecido pela COMISSÃO DE APROVAÇÃO DE PROJETO DE DRENAGEM - CAPD, devidamente preenchido com os dados do(a) Requerente;
2. **DOCUMENTAÇÃO DO(A) REQUERENTE:**
 - 2.1. Apresentar Procuração devidamente registrada em cartório e documento com foto (quando houver procurador);
 - 2.2. Apresentar Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ) (quando empresa) / Cadastro de Pessoa Física (CPF) (quando pessoa física);
 - 2.3. Apresentar Registro de imóvel e/ou Contrato de Locação que informe área do empreendimento;
 - 2.4. Apresentar Número do Boletim de Cadastro Imobiliário (BCI) e Imposto sobre a Propriedade Predial e Territorial Urbana (IPTU) que informe área do empreendimento;
3. **PROJETOS:**
 - 3.1. **02 (DOIS) JOGOS DE PROJETO COMPLETO DE DRENAGEM** - Seguir o Art. 20, do Código de Obras e Edificações do Município - Lei nº 003/2014; Lei 1.192/2007 – PRÓ-ÁGUAS; NBR 10.844/1989; LEI Nº 12.526/2007 – LEI DAS PISCININHAS; LEI Nº 2154/2016 – TAXA DE PERMEABILIDADE e NBR 6.492/1994, ATA Nº10/2007, ATA Nº01/2018, entre outras. RELACIONADOS ABAIXO:
 - 3.2. **MEMORIAL DESCRITIVO:** Apresentar os cálculos com volume de águas produzidas nos espaços; cálculos para identificar o diâmetro das redes principais e secundárias; soluções mitigadoras adotadas; fundamentações técnicas das coberturas, áreas verdes e pisos impermeáveis; descrição do lançamento final; literatura utilizada.
 - 3.3. **LEVANTAMENTO PLANIALTIMÉTRICO:** Apresentar as curvas de nível do terreno e suas cotas.
 - 3.4. **IMPLANTAÇÃO GERAL:** Apresentar as cotas de nível; tubulações (diâmetro, material, cota e inclinação); caixas de drenagens (numeração, tipo, medidas, cotas); cursos d'água existentes; e, corpo receptor.
 - 3.5. **PLANTA DE COBERTURA:** Apresentar áreas, cotas e águas; inclinação; tubo de queda; calhas, material, ralo.
 - 3.6. **PLANTA DE SITUAÇÃO:** Mostrando o entorno e identificando o empreendimento sobre foto do google.
 - 3.7. **PLANTA DE LOCAÇÃO:** Mostrando as edificações; logradouros ao entorno; e suas cotas.
 - 3.8. **PLANTA DE DETALHES:** Planta baixa e cortes da caixa de retenção, boca de lobo, PV, caixas, dissipador (identificando cotas, diâmetros e materiais).
 - 3.9. **MAPA DE ÁREAS:** Em formato A3 colorido mostrando Área de todos os telhados; Área Permeável; Área impermeável; e, Área Total (conforme Registro do Imóvel, projeto e ART/RRT) identificado em metro quadrado no desenho cada área.
 - 3.10. **ART/RRT:** Anotação ou Registro de Responsabilidade citando claramente AUTORIA (para aprovação do projeto de Drenagem de Águas Pluviais) do profissional habilitado pelo respectivo Conselho de classe (CREA/CAU), datada, assinada pelo profissional e proprietário.

3.11. CD-ROM: organizado em pasta de acordo com revisão, arquivos digitais dos projetos (DWG e PDF) e documentos (PDF) acima.

Observações:

- Todas as solicitações NOVAS deverão ser apresentadas no protocolo juntamente com os itens acima para gerar um número de processo e cadastro nesta SEMINF;
- Todas as respostas (RETORNO) aos pareceres, anexar projetos, correções, e outros documentos devem ser protocolizados ao processo existente diretamente na Comissão de Aprovação de Projetos de Drenagem;
- Caso haja intervenção em via durante despejo para a rede de drenagem pública, deverá apresentar nesta Secretaria, após projeto aprovado, solicitação para Autorização de Obra em Via Pública;
- Caso haja ligação do esgotamento sanitário tratado a rede de drenagem pública, apresentar Autorização;
- Deverá constar nos cabeçalhos das pranchas: espaço para carimbo, nome de identificação da planta, numeração de ordem (ex: 00/00), data e revisão atualizadas a cada retorno, assinatura do proprietário e autor do projeto.
- Todos os projetos/documentos deverão ser apresentados organizados em pastas ofício com grampo plástico.

Principais Etapas para Aprovação:

- Entrada do Projeto.
- Analise.
- Aprovação de Projeto de Drenagem.

Canais de comunicação:

- ✓ Eletrônico: <https://www.manaus.am.gov.br/seminf/lista-de-documentos/>
- ✓ Presencial: R. Gabriel Gonçalves, 351 - Aleixo, Manaus - AM, 69060-010
- ✓ WhatsApp: (92) 99123-7708

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

- 7 dias para análise do projeto (Após análise do projeto caso haja alguma pendência, falta de documentação ou lide é emitido um parecer para o requerente, tendo em vista que o mesmo tem o prazo abaixo citado para sanar as pendências descritas no parecer. Podendo também o analista/requerente solicitar reunião para esclarecimento)
- 90 dias corridos para a resposta ao parecer emitido, a contar da data de emissão para o responsável descrito em requerimento padrão, sob pena de anulação de processo.

Formas de prestação:
Presencial
Taxas e Preços:
Gratuito
Prioridade no Atendimento:
Ordem de entrada de projeto.
Manifestação do Usuário
Via <i>Whatsapp</i> : (92) 99123-7708; Presencial;

3. Solicitação de Aprovação de Projeto de Drenagem Inferior à 500m²:

O que é o serviço?
É um procedimento autuado junto ao Registro de Protocolo da Secretaria Municipal de Infraestrutura - SEMINF para emissão de Termo de Aprovação de Projeto de Drenagem Inferior à 500m² (quinhentos metros quadrados), no qual o(a) requerente solicita a aprovação do projeto da sua rede de drenagem pluvial, este residencial, comercial, industrial e entre outras, de caráter públicos ou privados, em obediência a Lei N.º 1.192, de 31 de Dezembro de 2007, que cria no Município de Manaus, o programa de tratamento e uso racional das águas nas edificações – PRO-ÁGUAS, bem como, a legislação municipal.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
1. REQUERIMENTO PADRÃO: fornecido pela COMISSÃO DE APROVAÇÃO DE PROJETO DE DRENAGEM - CAPD, devidamente preenchido com os dados do(a) Requerente; 2. Procuração: devidamente registrada em cartório e documento com foto (quando houver procurador); 3. Apresentar cartão do CNPJ (quando empresa) /CPF (quando pessoa física); 4. Apresentar Registro de imóvel e/ou Contrato de Locação que informe área do empreendimento; 5. Número do BCI/IPTU que informe área do empreendimento; 6. 02 (DOIS) JOGOS DE PROJETO COMPLETO DE DRENAGEM - Seguindo o Art. 20, do Código de Obras e Edificações do Município - Lei nº 003/2014; Lei 1.192/2007 – PRÓ-ÁGUAS; NBR 10.844/1989; LEI Nº 2154/2016 – TAXA DE PERMEABILIDADE e NBR 6.492/1994, ATA Nº10/2007, ATA Nº01/2018, entre outras. RELACIONADOS ABAIXO:

- 6.1. **MEMORIAL DESCRITIVO:** Apresentar os cálculos com volume de águas produzidas nos espaços; cálculo para achar o diâmetro das redes principais e secundárias; soluções mitigadoras adotadas; fundamentações técnicas das coberturas, áreas verdes e pisos impermeáveis; descrição do lançamento final; literatura utilizada.
- 6.2. **LEVANTAMENTO PLANIALTIMÉTRICO:** Mostrando as curvas de nível do terreno e suas cotas.
- 6.3. **IMPLANTAÇÃO GERAL:** Mostrando as cotas de nível; tubulações (diâmetro, material, cota e inclinação); caixas de drenagens (numeração, tipo, medidas, cotas); cursos d'água existentes; e corpo receptor.
- 6.4. **PLANTA DE COBERTURA:** mostrando áreas, cotas e águas; inclinação; tubo de queda; calhas, material, ralo.
- 6.5. **PLANTA DE SITUAÇÃO:** Mostrando o entorno e identificando o empreendimento sobre foto do google.
- 6.6. **PLANTA DE LOCAÇÃO:** Mostrando as edificações; logradouros ao entorno; e suas cotas.
- 6.7. **PLANTA DE DETALHES:** Planta baixa e cortes da boca de lobo, PV, caixas, dissipador (identificando cotas, diâmetros e materiais).
- 6.8. **MAPA DE ÁREAS:** Em formato A3 colorido mostrando Área de todos os telhados; Área Permeável; Área impermeável; e, Área Total (conforme Registro do Imóvel, projeto e ART/RRT) identificado em metro quadrado no desenho cada área.
7. **ART/RRT:** Anotação ou Registro de Responsabilidade citando claramente AUTORIA (para aprovação do projeto de Drenagem de Águas Pluviais) do profissional habilitado pelo respectivo Conselho de classe (CREA/CAU), datada, assinada pelo profissional e proprietário.
8. **CD:** organizado em pasta de acordo com revisão, arquivos digitais dos projetos (DWG e PDF) e documentos (PDF) acima.

Observações:

- Todas as solicitações NOVAS deverão ser apresentadas no protocolo juntamente com os itens acima para gerar um número de processo e cadastro nesta SEMINF;
- Todas as respostas (RETORNO) aos pareceres, anexar projetos, correções, e outros documentos devem ser protocolizados ao processo existente diretamente na Comissão de Aprovação de Projetos de Drenagem;
- Caso haja intervenção em via durante despejo para a rede de drenagem pública, deverá apresentar nesta Secretaria, após projeto aprovado, solicitação para Autorização de Obra em Via Pública;
- Caso haja ligação do esgotamento sanitário tratado a rede de drenagem pública, apresentar Autorização;
- Deverá constar nos cabeçalhos das pranchas: espaço para carimbo, nome de identificação da planta, numeração de ordem (ex: 00/00), data e revisão atualizadas a cada retorno, assinatura do proprietário e autor do projeto.
- Todos os projetos/documentos deverão ser apresentados organizados em pastas ofício com grampo plástico.

Principais Etapas do Serviço
• Entrada do Projeto. • Análise do Projeto • Emissão de Termo de Aprovação de Projeto de Drenagem Inferior a 500m².
Canais de comunicação:
✓ Eletrônico: https://www.manaus.am.gov.br/seminf/lista-de-documentos/ ✓ Presencial: R. Gabriel Gonçalves, 351 - Aleixo, Manaus - AM, 69060-010 ✓ WhatsApp: (92) 99123-7708;
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
• 7 dias para análise do projeto (Após análise do projeto caso haja alguma pendência, falta de documentação ou lide é emitido um parecer para o requerente, tendo em vista que o mesmo tem o prazo abaixo citado para sanar as pendências descritas no parecer. Podendo também o analista/requerente solicitar reunião para esclarecimento) • 90 dias corridos para a resposta ao parecer emitido, a contar da data de emissão para o responsável descrito em requerimento padrão, sob pena de anulação de processo.
Formas de prestação:
Presencial
Taxas e Preços:
Gratuito
Prioridade no Atendimento:
Ordem de entrada de projeto.
Manifestação do Usuário
Via <i>Whatsapp</i>: (92) 99123-7708; Presencial;

4. Solicitação de Informação de Projeto de Drenagem Anterior a Lei nº 1.192/2007:

O que é o serviço?

É um procedimento autuado junto ao Registro de Protocolo da Secretaria Municipal de Infraestrutura - SEMINF para prestação de Informação de Projeto de Drenagem Anterior à Lei nº 1.192/2007, por meio do qual o(a) requerente solicita da Comissão de Aprovação de Projetos de Drenagem – CAPD, isenção da Caixa de Retenção por estar implantado antes da Lei N.º 1.192/2007, munido de habite-se total sem alteração antes da Lei.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

1. **REQUERIMENTO PADRÃO:** fornecido pela COMISSÃO DE APROVAÇÃO DE PROJETO DE DRENAGEM - CAPD, devidamente preenchido com os dados do(a) Requerente;
2. **02 (DOIS) jogos e pasta, contendo:**
 - 2.1. **HABITE-SE TOTAL:** Apresentação do habite-se total emitido pelo Implurb informando a área e a data de emissão antes da data 31/12/2007, sem nenhuma alteração no projeto feita posterior a esta data.
 - 2.2. **PLANTA DO IMPLURB:** Planta de Implantação Geral aprovada pelo Implurb.
 - 2.3. **PROCURAÇÃO:** Autenticada em cartório com documento com foto em anexo.
 - 2.4. **PROJETO DE DRENAGEM:** Apresentar projeto de drenagem de águas pluviais conforme procedimentos para aprovação de projeto, isentando-se dos itens sobre a caixa de retenção;
 - 2.5. **MEMORIAL DESCRITIVO:** Apresentar os cálculos com volume de águas produzidas nos espaços; cálculo para achar o diâmetro das redes principais e secundárias; soluções mitigadoras adotadas; fundamentações técnicas das coberturas, áreas verdes e pisos impermeáveis; descrição do lançamento final; literatura utilizada.
3. **CD-ROM:** organizado em pasta de acordo com revisão, arquivos digitais dos projetos (DWG e PDF) e documentos (PDF) acima.

Observações:

 - A anterioridade à Lei nº 1.192/2007 isenta a apresentação da caixa de retenção no empreendimento e não de apresentar o Projeto de Drenagem;
 - Todas as solicitações (NOVAS) deverão ser apresentadas no protocolo juntamente com os itens acima para gerar um número de processo e cadastro nesta SEMINF;
 - Todas as respostas (RETORNO) aos pareceres, anexar projetos, correções, e outros documentos devem ser protocolados ao processo existente, diretamente na Comissão de Aprovação de Projetos de Drenagem;
 - Caso haja ligação do esgotamento sanitário tratado a rede de drenagem pública, apresentar Autorização;

• Caso haja despejo para a rede de drenagem pública, deverá apresentar nesta Secretaria, após projeto aprovado, solicitação para Autorização de Obra de Drenagem em Via Pública; • Deverá constar nos cabeçalhos das pranchas: nome de identificação das pranchas, numeração de ordem (00/00), data e revisão atualizadas, assinatura do proprietário e autor do projeto e espaço para carimbo. • Todos os projetos/documentos deverão ser apresentados organizados em pastas ofício com grampo plástico
Principais Etapas do Serviço
• Entrada do Projeto. • Análise do Projeto • Emissão de Informação de Projeto de Drenagem Anterior a Lei nº 1.192/2007.
Canais de comunicação:
✓ Eletrônico: https://www.manaus.am.gov.br/seminf/lista-de-documentos/ ✓ Presencial: R. Gabriel Gonçalves, 351 - Aleixo, Manaus - AM, 69060-010 ✓ WhatsApp: 92 99123-7708;
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
• 7 dias para análise do projeto (Após análise do projeto caso haja alguma pendência, falta de documentação ou lide é emitido um parecer para o requerente, tendo em vista que o mesmo tem o prazo abaixo citado para sanar as pendências descritas no parecer. Podendo também o analista/requerente solicitar reunião para esclarecimento) • 90 dias corridos para a resposta ao parecer emitido, a contar da data de emissão para o responsável descrito em requerimento padrão, sob pena de anulação de processo.
Formas de prestação:
Presencial
Taxas e Preços:
Gratuito
Prioridade no Atendimento:
Ordem de entrada de projeto.
Manifestação do Usuário
Via <i>Whatsapp</i>: (92) 99123-7708; Presencial;

5. Solicitação de Laudo de Execução de Projeto de Drenagem:

O que é o serviço?

É um procedimento autuado junto ao Registro de Protocolo da Secretaria Municipal de Infraestrutura - SEMINF para emissão de **Laudo de Execução de Projeto de Drenagem**, solicitado após a emissão e execução do Termo de Aprovação de Projeto de Drenagem, por meio do qual o(a) requerente solicita da Comissão de Aprovação de Projetos de Drenagem – CAPD, Laudo atestando que a execução da rede de drenagem do empreendimento transcorreu de acordo com o Projeto de Drenagem aprovado, em obediência a Lei N.º 1.192, de 31 de Dezembro de 2007, que cria no Município de Manaus, o programa de tratamento e uso racional das águas nas edificações – PRO-ÁGUAS. Esta Documentação é indispensável para emissão do Laudo de Execução de Projeto de Drenagem, cujo objetivo final, é a emissão do “habite-se”, que atesta a segurança do imóvel.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

1. **REQUERIMENTO PADRÃO:** fornecido pela COMISSÃO DE APROVAÇÃO DE PROJETO DE DRENAGEM, devidamente preenchido com os dados do(a) Requerente;
2. **PROJETOS:**
 - 2.1. **PROJETO COMPLETO DE DRENAGEM:** Apresentar cópias das pranchas aprovadas com carimbo de aprovação;
 - 2.2. **TERMO DE APROVAÇÃO:** Apresentar cópias do Termo de Aprovação de Projeto de Drenagem;
 - 2.3. **ACERVO FOTOGRÁFICO:** Apresentar Relatório Fotográfico referente à drenagem executada do empreendimento relatando a relação coerente com o projeto aprovado, identificando cada imagem.

Exemplo:

(FOTO – 4x7cm)	(FOTO - 4x7cm)
1. Descrição da imagem	2. Descrição da imagem

- 2.4. **ART/RRT** - Anotação ou Registro de Responsabilidade de Execução (para Laudo de Execução do projeto de Drenagem de Águas Pluviais) do profissional habilitado pelo respectivo Conselho de classe (CREA e CAU), datada, assinada pelo profissional e proprietário.
3. **CD-ROM** organizado em pasta de acordo com revisão, arquivos digitais dos projetos e documentos (PDF) acima.

Observações:

- Caso haja modificações no projeto anterior aprovado, deverá acrescentar o AsBuilt, apresentando as devidas modificações ao solicitar o Laudo de Execução, munido de sua respectiva ART/RRT de AsBuilt;
- Para recebimento do Laudo de Execução de Drenagem a obra deve estar 100% executada, e em condições de funcionamento;

• Todas as solicitações (NOVAS) deverão ser apresentadas no protocolo juntamente com os itens acima para gerar um número de processo e cadastro nesta SEMINF; • Todas as respostas (RETORNO) aos pareceres, anexar projetos, correções, e outros documentos devem ser protocolados ao processo existente, diretamente na Comissão de Aprovação de Projetos de Drenagem; • Todos os projetos/documentos deverão ser apresentados organizados em pastas ofício com grampo plástico.
Principais Etapas do Serviço
• Entrada do Projeto. • Realização de Vistoria no Local. • Emissão de Laudo de Execução.
Canais de comunicação:
✓ Eletrônico: https://www.manaus.am.gov.br/seminf/lista-de-documentos/ ✓ Presencial: R. Gabriel Gonçalves, 351 - Aleixo, Manaus - AM, 69060-010 ✓ WhatsApp: (92) 99123-7708
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
• 7 dias para análise do projeto e vistoria (Após análise/vistoria do projeto caso haja alguma pendência, falta de documentação ou lide é emitido um parecer para o requerente, tendo em vista que o mesmo tem o prazo abaixo citado para sanar as pendências descritas no parecer. Podendo também o analista/requerente solicitar reunião para esclarecimento) • 90 dias corridos para a resposta ao parecer emitido, a contar da data de emissão para o responsável descrito em requerimento padrão, sob pena de anulação de processo.
Formas de prestação:
Presencial
Taxas e Preços:
Gratuito
Prioridade no Atendimento:
Ordem de entrada de projeto.
Manifestação do Usuário
Via <i>Whatsapp</i>: (92) 99123-7708; Presencial;

6. Solicitação de Autorização de Execução de Obras de Drenagem em Via Pública:

O que é o serviço?

É um procedimento autuado junto ao Registro de Protocolo da Secretaria Municipal de Infraestrutura - SEMINF para emissão de **Autorização de Execução de Obras de Drenagem em Via Pública**, solicitado após a emissão e execução do Termo de Aprovação de Projeto de Drenagem, por meio do qual o(a) requerente solicita da Comissão de Aprovação de Projetos de Drenagem – CAPD, para realização de Obra de drenagem em via pública, diante da responsabilidade do(a) requerente que necessita realizar obras em via pública, para a elaboração e execução da drenagem de seu empreendimento, em obediência às legislações Municipais vigentes.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

1. **REQUERIMENTO PADRÃO:** fornecido pela Comissão de Aprovação de Projeto de Drenagem, devidamente preenchido com os dados do(a) Requerente;;
2. **02 (DOIS) jogos de pasta, contendo:**
 - 2.1. **PROCURAÇÃO:** Autenticada em cartório e documento com foto em anexo;
 - 2.2. **CARTA DE APRESENTAÇÃO:** Descrevendo a solicitação pertinente com croqui;
 - 2.3. **PROJETO DE DRENAGEM:** Apresentar cópia da planta de Implantação Geral do projeto de drenagem de águas pluviais aprovado mostrando o trecho de interligação.
 - 2.4. **LEVANTAMENTO PLANIALTIMÉTRICO:** Contendo as informações da drenagem e da interligação.
 - 2.5. **MEMORIAL DESCRITIVO:** Descrevendo as informações da interligação a ser liberada, de cálculo, dimensões e materiais do projeto de drenagem;
3. **ART/RRT - Anotação ou Registro de Responsabilidade de EXECUÇÃO** (para Laudo de Execução do projeto de Drenagem de Águas Pluviais) do profissional habilitado pelo respectivo Conselho de classe (CREA e CAU), datada, assinada pelo profissional e proprietário.
4. CD organizado em pasta de acordo com revisão, arquivos digitais dos projetos e documentos (PDF) acima.

Observações:

- Após expedição da carta de Autorização de Obra em Via Pública e deliberação do Instituto Municipal de Mobilidade Urbana – IMMU, deverá o requerente apresentar à esta Comissão a anuência do órgão competente IMMU.
- Caso haja interferências de concessionárias, o solicitante deverá tomar conhecimento das mesmas a fim de evitar problemas de execução.
- Todas as solicitações (NOVAS) deverão ser apresentadas no protocolo juntamente com os itens acima para gerar um número de processo e cadastro nesta SEMINF;

• Todas as respostas (RETORNO) aos pareceres, anexar projetos, correções, e outros documentos devem ser protocolados ao processo existente, diretamente na Comissão de Aprovação de Projetos de Drenagem; • Todos os projetos/documentos deverão ser apresentados organizados em pastas ofício com grampo plástico.
Principais Etapas do Serviço
• Entrada do Projeto. • Análise de Projeto. • Vistoria ao Local de Execução do Projeto. • Emissão de Autorização de Execução de Obras em Via Pública.
Canais de comunicação:
✓ Eletrônico: https://www.manaus.am.gov.br/seminf/lista-de-documentos/ ✓ Presencial: R. Gabriel Gonçalves, 351 - Aleixo, Manaus - AM, 69060-010 ✓ WhatsApp: 92 99123-7708;
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
• 7 dias para análise do projeto e vistoria (Após análise/vistoria do projeto caso haja alguma pendência, falta de documentação ou lide é emitido um parecer para o requerente, tendo em vista que o mesmo tem o prazo abaixo citado para sanar as pendências descritas no parecer. Podendo também o analista/requerente solicitar reunião para esclarecimento) • 90 dias corridos para a resposta ao parecer emitido, a contar da data de emissão para o responsável descrito em requerimento padrão, sob pena de anulação de processo.
Formas de prestação:
Presencial
Taxas e Preços:
Gratuito
Prioridade no Atendimento:
Ordem de entrada de projeto.
Manifestação do Usuário
Via <i>Whatsapp</i>: (92) 99123-7708; Presencial;

7. Solicitação de Autorização de Estação de Tratamento de Efluentes – ETE:

O que é o serviço?

É um procedimento autuado junto ao Registro de Protocolo da Secretaria Municipal de Infraestrutura - SEMINF para emissão de **Autorização de Estação de Tratamento de Efluentes - ETE**, por meio do qual o(a) requerente solicita da Comissão de Aprovação de Projetos de Drenagem – CAPD, após a emissão do Termo de Aprovação de Projeto de Drenagem, a Estação de Tratamento de Efluentes. Esse procedimento possui o intuito de proteger os recursos hídricos e preservar o meio ambiente, tratando águas residuárias oriundas de processos industriais, comerciais e domésticos, eliminando poluentes nocivos em obediência a Lei N.º 1.192, de 31 de dezembro de 2007, que cria no Município de Manaus, o programa de tratamento e uso racional das águas nas edificações – PRO-ÁGUAS.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

1. **REQUERIMENTO PADRÃO:** fornecido pela Comissão de Aprovação de Projeto de Drenagem, devidamente preenchido com os dados do(a) Requerente;
 - No caso de o requerente ser Pessoa Jurídica, apresentar cartão do CNPJ;
 - No caso de o requerente ser locatário de imóvel, apresentar Contrato de Locação;
2. **01 (UM) JOGO DE PASTA, CONTENDO:**
 - 2.1. **PRANCHAS DA ÁGUAS DE MANAUS:** Contendo aprovação do projeto e pranchas carimbadas (caso já exista um projeto aprovado), referente somente a ETE.
 - 2.2. **PROJETO DE DRENAGEM APROVADO:** Para que seja incluso a ETE no referido projeto já aprovado.
 - 2.3. **PROCURAÇÃO:** Autenticada em cartório com o documento em anexo, original.
 - 2.4. **ART/RRT:** Anotação ou Registro de Responsabilidade do profissional habilitado pelo respectivo Conselho de classe (CREA e CAU), datada, assinada pelo profissional e proprietário especificando a interligação da ETE.
 - 2.5. **PROJETO DA ETE:** Mostrar os cortes e detalhes da rede de ETE, deverá mostrar a implantação de um PV após a caixa de retenção, suas respectivas ligações;
 - 2.6. Apresentar documento para tal solicitação emitido pela concessionária Águas de Manaus;
 - 2.7. **CD-ROM:** Apresentar arquivos digitais dos documentos acima, em PDF e AutoCAD 2010 (*.dwg).

Observações:

- Todas as solicitações (NOVAS) deverão ser apresentadas no protocolo juntamente com os itens acima para gerar um número de processo e cadastro nesta SEMINF;

• Todas as respostas (RETORNO) aos pareceres, anexar projetos, correções, e outros documentos devem ser protocolados ao processo existente, diretamente na Comissão de Aprovação de Projetos de Drenagem; • Todos os projetos/documentos deverão ser apresentados organizados em pastas ofício com grampo plástico.
Principais Etapas do Serviço
• Entrada do Projeto. • Análise de projeto. • Aprovação da Autorização de Lançamento de Efluentes.
Canais de comunicação:
✓ Eletrônico: https://www.manaus.am.gov.br/seminf/lista-de-documentos/ ✓ Presencial: R. Gabriel Gonçalves, 351 - Aleixo, Manaus - AM, 69060-010 ✓ WhatsApp: (92) 99123-7708;
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
• 7 dias para análise do projeto (Após análise do projeto caso haja alguma pendência, falta de documentação ou lide é emitido um parecer para o requerente, tendo em vista que o mesmo tem o prazo abaixo citado para sanar as pendências descritas no parecer. Podendo também o analista/requerente solicitar reunião para esclarecimento) • 90 dias corridos para a resposta ao parecer emitido, a contar da data de emissão para o responsável descrito em requerimento padrão, sob pena de anulação de processo.
Formas de prestação:
Presencial
Taxas e Preços:
Gratuito
Prioridade no Atendimento:
Ordem de entrada de projeto.
Manifestação do Usuário
Via <i>Whatsapp</i>: (92) 99123-7708; Presencial;

8. Solicitação de Aprovação de Caixa Separadora de Água e Óleo - CSAO:

O que é o serviço?

É um procedimento atuado junto ao Registro de Protocolo da Secretaria Municipal de Infraestrutura - SEMINF para emissão de **Declaração de Tramitação**, por meio do qual o(a) requerente solicita da Comissão de Aprovação de Projetos de Drenagem – CAPD, a aprovação de caixa separadora de água e óleo para um determinado empreendimento que já possui aprovação de projeto de drenagem na Comissão, em obediência a Lei N.º 1.192, de 31 de Dezembro de 2007, que cria no Município de Manaus, o programa de tratamento e uso racional das águas nas edificações – PRO-ÁGUAS.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

1. **REQUERIMENTO PADRÃO:** fornecido pela COMISSÃO DE APROVAÇÃO DE PROJETO DE DRENAGEM - CAPD, devidamente preenchido com os dados do(a) Requerente;
 - No caso de o requerente ser Pessoa Jurídica, apresentar cartão do CNPJ;
 - No caso de o requerente ser locatário de imóvel, apresentar Contrato de Locação;
2. **02 (DOIS) jogos de pastas, contendo:**
 - 2.1. **PROCURAÇÃO:** Autenticada em cartório com o documento em anexo, oficial;
 - 2.2. **DOCUMENTOS:** CNPJ, ART/RRT, Boletim de Cadastro Imobiliário, Registro de Imóveis;
 - 2.3. **PROJETO DE DRENAGEM:** Apresentar projeto de drenagem de águas pluviais (prancha de Implantação Geral) aprovado, contendo a caixa separadora de água e óleo e documentações pertinentes;
 - 2.4. **MEMORIAL DESCRITIVO:** Descrever as informações de cálculo, dimensões, material e procedimento realizado pela caixa separadora de água e óleo;
 - 2.5. **CD-ROM:** Apresentar arquivos digitais dos documentos/projetos acima, em PDF e AutoCAD 2010 (*.dwg).

Observações:

- Todas as solicitações (NOVAS) deverão ser apresentadas no protocolo juntamente com os itens acima para gerar um número de processo e cadastro nesta SEMINF;
- Todas as respostas (RETORNO) aos pareceres, anexar projetos, correções, e outros documentos devem ser protocolados ao processo existente, diretamente na Comissão de Aprovação de Projetos de Drenagem;
- Todos os projetos/documentos deverão ser apresentados organizados em pastas ofício com grampo plástico.

Principais Etapas do Serviço
• Entrada do Projeto. • Análise do Projeto • Emissão de Aprovação de Caixa Separadora de Água e Óleo – CSAO.
Canais de comunicação:
✓ Eletrônico: https://www.manaus.am.gov.br/seminf/lista-de-documentos/ ✓ Presencial: R. Gabriel Gonçalves, 351 - Aleixo, Manaus - AM, 69060-010 ✓ WhatsApp: 92 99123-7708;
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
• 7 dias para análise do projeto (Após análise do projeto caso haja alguma pendência, falta de documentação ou lide é emitido um parecer para o requerente, tendo em vista que o mesmo tem o prazo abaixo citado para sanar as pendências descritas no parecer. Podendo também o analista/requerente solicitar reunião para esclarecimento) • 90 dias corridos para a resposta ao parecer emitido, a contar da data de emissão para o responsável descrito em requerimento padrão, sob pena de anulação de processo.
Formas de prestação:
Presencial
Taxas e Preços:
Gratuito
Prioridade no Atendimento:
Ordem de entrada de projeto.
Manifestação do Usuário
Via <i>Whatsapp</i>: (92) 99123-7708; Presencial;

9. Solicitação de Emissão de Declaração de Tramitação:

O que é o serviço?

É um procedimento autuado junto ao Registro de Protocolo da Secretaria Municipal de Infraestrutura - SEMINF para emissão de **Declaração de Tramitação**, por meio do qual o(a) requerente solicita da Comissão de Aprovação de Projetos de Drenagem – CAPD, o status atualizado em que se encontra o Processo ou Documento atuado junto à Comissão.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

1. **REQUERIMENTO PADRÃO:** fornecido pela COMISSÃO DE APROVAÇÃO DE PROJETO DE DRENAGEM - CAPD, devidamente preenchido com os dados do(a) Requerente;
 - No caso de o requerente ser Pessoa Jurídica, apresentar cartão do CNPJ;
 - No caso de o requerente ser locatário de imóvel, apresentar Contrato de Locação;
2. **CARTA INFORMATIVA:** Informando ao solicitado, o número do processo e nome.
3. **PROCURAÇÃO:** Autenticada em cartório com cópia da identidade.

Observações:

- Não será necessária a entrada de um novo protocolo, esta solicitação deverá ser apresentada diretamente na comissão de drenagem para ser anexada no processo já em andamento;
- Formalização e/ou trâmite de processos por terceiros só será aceita por procuração reconhecida em cartório;
- Todos os documentos precisam estar em formato pdf para ser anexados no sistema;
- A solicitação só poderá ser feita uma vez por processo, não será autorizado a emissão de declaração para processos recém abertos.

Principais Etapas do Serviço

- Entrada do Solicitação.
- Análise da Solicitação.
- Emissão de Declaração de Tramitação.

Canais de comunicação:

- ✓ Eletrônico: <https://www.manaus.am.gov.br/seminf/lista-de-documentos/>
- ✓ Presencial: R. Gabriel Gonçalves, 351 - Aleixo, Manaus - AM, 69060-010
- ✓ WhatsApp: 92 99123-7708;

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

- 7 dias para análise do projeto (Após análise do projeto caso haja alguma pendência, falta de documentação ou lide é emitido um parecer para o

requerente, tendo em vista que o mesmo tem o prazo abaixo citado para sanar as pendências descritas no parecer. Podendo também o analista/requerente solicitar reunião para esclarecimento) • 90 dias corridos para a resposta ao parecer emitido, a contar da data de emissão para o responsável descrito em requerimento padrão, sob pena de anulação de processo.
Formas de prestação:
Presencial
Taxas e Preços:
Gratuito
Prioridade no Atendimento:
Ordem de entrada de projeto.
Manifestação do Usuário
Via <i>Whatsapp</i>: (92) 99123-7708; Presencial;

SUBSECRETARIA DE APOIO AS COMUNIDADES

1. Abertura De Solicitação De Serviços

O que é o serviço?
Abertura de SS em sistema encaminhando para o distrito de obras de competência. Nos colocamos a disposição para ouvir as necessidades das comunidades e, assim, buscar soluções que visem o bem da coletividade, agindo em parceria com as demais subsecretarias, acompanhando e fiscalizando a execução dos serviços solicitados.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
✓ Apresentação de dados pessoais (Nome e contato) para abertura de solicitação de serviço S.S. ✓ Endereço completo, com complemento e ponto de referência. ✓ Fotos da ocorrência para melhor entendimento da situação.
Principais Etapas do Serviço
Abertura de SS em sistema encaminhando para o distrito de obras de competência
Canais de comunicação:
✓ Presencial: R. Gabriel Gonçalves, 351 - Aleixo, Manaus - AM, 69060-010
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Abertura de Solicitação feita imediatamente.
Formas de prestação:
Presencial
Taxas e Preços:
Gratuito
Prioridade no Atendimento:
Ordem de Chegada

SUBSECRETARIA DE SERVIÇOS BÁSICOS

1. Solicitação de Recapeamento Asfáltico

O que é o serviço?
TRATA-SE DE UMA NOVA CAMADA DO MATERIAL EM TODA A VIA
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Encaminhar imagens da via e endereço com CEP
Principais Etapas do Serviço
Fresar o antigo asfalto, aspergir o ligante, espalhar e compactar a nova massa.
Canais de comunicação:
✓ Eletrônico: https://falabr.cgu.gov.br/web/home ✓ Presencial: R. Gabriel Gonçalves, 351 - Aleixo, Manaus - AM, 69060-010 ✓ Call Center: WhatsApp: 92 98842-1359 ou 92 98842-5848 ✓ E-mail: callcenter.seminf@manaus.am.gov.br
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

2. Solicitação de Tratamento Asfáltico

O que é o serviço?
CORREÇÃO DE BURACOS NA VIA
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Encaminhar imagens da via e endereço com CEP
Principais Etapas do Serviço
Requadro do buraco, limpeza, aspergir ligante, inserir e compactar a massa.
Canais de comunicação:
✓ Eletrônico: https://falabr.cgu.gov.br/web/home ✓ Presencial: R. Gabriel Gonçalves, 351 - Aleixo, Manaus - AM, 69060-010 ✓ Call Center: WhatsApp: 92 98842-1359 ou 92 98842-5848 ✓ E-mail: callcenter.seminf@manaus.am.gov.br
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. Solicitação de Manutenção de Drenagem Profunda

O que é o serviço?
CORREÇÃO DE CRATERAS OCASIONADAS POR QUEBRA DE TUBULAÇÃO (MANILHAS DE CONCRETO) ENTERRADAS.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Encaminhar imagens do local e endereço com CEP
Principais Etapas do Serviço
Abertura, substituição das manilhas danificadas, compactação do terreno e por fim o tratamento asfáltico caso necessário.
Canais de comunicação:
✓ Eletrônico: https://falabr.cgu.gov.br/web/home ✓ Presencial: R. Gabriel Gonçalves, 351 - Aleixo, Manaus - AM, 69060-010 ✓ Call Center: WhatsApp: 92 98842-1359 ou 92 98842-5848 ✓ E-mail: callcenter.seminf@manaus.am.gov.br
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. Solicitação de Manutenção de Drenagem Superficial

O que é o serviço?
REPAROS NAS CALÇADAS, SARJETAS E/OU MEIO FIO
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Encaminhar imagens da via e endereço com CEP
Principais Etapas do Serviço
Requadro dos elementos danificados, concretagem dos novos elementos
Canais de comunicação:
✓ Eletrônico: https://falabr.cgu.gov.br/web/home ✓ Presencial: R. Gabriel Gonçalves, 351 - Aleixo, Manaus - AM, 69060-010 ✓ Call Center: WhatsApp: 92 98842-1359 ou 92 98842-5848 ✓ E-mail: callcenter.seminf@manaus.am.gov.br
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. Solicitação de Dragagem

O que é o serviço?
DESASSOREAMENTO DE IGARAPÉS
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Encaminhar imagens da via e endereço com CEP de vias próximas
Principais Etapas do Serviço
Estudo de impacto ambiental, licença ambiental, realização de praça de serviço, retirada de resíduos dos leitos, transporte para aterros regulares.
Canais de comunicação:
✓ Eletrônico: https://falabr.cgu.gov.br/web/home ✓ Presencial: R. Gabriel Gonçalves, 351 - Aleixo, Manaus - AM, 69060-010 ✓ Call Center: WhatsApp: 92 98842-1359 ou 92 98842-5848 ✓ E-mail: callcenter.seminf@manaus.am.gov.br
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. Solicitação de Manutenção de Pontes

O que é o serviço?
SUBSTITUIÇÃO DE ELEMENTOS DANIFICADOS EM PONTES E TRAPIXOS EM MADEIRA
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Encaminhar imagens da via e endereço com CEP de vias próximas
Principais Etapas do Serviço
Retirada de elementos comprometidos estruturalmente e substituir por peças novas.
Canais de comunicação:
✓ Eletrônico: https://falabr.cgu.gov.br/web/home ✓ Presencial: R. Gabriel Gonçalves, 351 - Aleixo, Manaus - AM, 69060-010 ✓ Call Center: WhatsApp: 92 98842-1359 ou 92 98842-5848 ✓ E-mail: callcenter.seminf@manaus.am.gov.br
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

UNIDADE GESTORA DE ABASTECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA – UGPM/ENERGIA

1. Solicitação de Iluminação Pública

O que é o serviço?

O serviço de iluminação pública refere-se à instalação, manutenção e operação de sistemas de iluminação em áreas públicas, como ruas, praças, parques e estradas. Este serviço é fundamental para garantir a segurança e o bem-estar dos cidadãos, proporcionando iluminação adequada para que possam transitar com segurança durante a noite, além de contribuir para a prevenção da criminalidade e para a valorização das áreas urbanas.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

O serviço de iluminação pública referente a instalação de pontos novos de iluminação pode ser realizado diretamente por:

Solicitação direta no balcão de protocolo da Secretaria municipal de infraestrutura.

Solicitação através de ofício de gabinete de vereadores e deputados, liderança comunitária, pessoa física ou jurídica.

O serviço de iluminação pública referente manutenção de pontos de iluminação pode ser realizado diretamente por:

Solicitação direta no balcão de protocolo da Secretaria municipal de infraestrutura.

Solicitação através de ofício de gabinete de vereadores e deputados, liderança comunitária, pessoa física ou jurídica.

Solicitação pelo Aplicativo MANAUS+LUZ

Principais Etapas do Serviço

Solicitação: Solicitação do serviço de Iluminação através dos meios apresentados acima, garante a resposta da solicitação. A formalização da solicitação pode ser acompanhada durante todo processo para a resposta da solicitação.

Visita Técnica: Para cada solicitação enviada é realizada a visita técnica para verificação da ocorrência de iluminação e realização de Relatório de Inspeção Técnica para o local solicitado.

Resultado: Os resultados das solicitações são respondidos diretamente ao protocolo gerado pela formalização. Solicitações via Aplicativo são respondidas diretamente pelo aplicativo para cada ocorrência.

Canais de comunicação:

- ✓ Presencial: R. Gabriel Gonçalves, 351 - Aleixo, Manaus - AM, 69060-010
- ✓ Eletrônico: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

✓ Telefone: call center manaus luz
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Solicitações de Manutenção de Iluminação Pública via Aplicativo MANAUS+LUZ de Iluminação Pública possuem prazos de 48 horas para o reparo da iluminação.
Formas de prestação:
Presencial
Taxas e Preços:
Gratuito
Prioridade no Atendimento:
Atendimento por solicitação via aplicativo possuem mesmo tempo de atendimento para restabelecer o funcionamento da iluminação. Obras novas são realizadas por cronograma e podem ser acessadas via protocolo e presencialmente no departamento de iluminação.
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. Solicitação de Iluminação Pública por Aplicativo

2.1 - Disponibilidade



2.2 - Como Fazer Solicitação



Cadastrar nova solicitação de iluminação.



Informar a localização da luminária



Informar o tipo de ocorrência



Informar os dados pessoais



Informar informações complementares



Confirmar as informações cadastradas



Consultar informação de
todas as solicitações
cadastradas via Aplicativo

**UNIDADE GESTORA DE PROJETOS MUNICIPAIS DE
ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO –
UGPM/ÁGUA**

1. Solicitação de Atendimento

O que é o serviço?
Requisição por pessoa física/jurídica, comunidade, entes públicos de fornecimento de rede de água, expansão de rede de esgotamento sanitário, fiscalização dos serviços e controle da qualidade dos serviços prestados
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Comunicação via ofício/solicitação escrita protocolizado junto Seminf ou e-mail institucional: - Identificação do requisitante; - Informação do serviço; - Endereço do completo do local.
Principais Etapas do Serviço
1. Requisição por pessoa física/jurídica, comunidade e entes públicos; 2. Análise do caso; 3. Notificação, diligência ou ofício à concessionário; 4. Acompanhamento do prazo e da execução; 5. Aprovar os serviços; 6. Comunicar o resultado final ao requisitante.
Canais de comunicação:
✓ Presencial: R. Gabriel Gonçalves, 351 - Aleixo, Manaus - AM, 69060-010 ✓ Disk UGPM-ÁGUA: (92) 3215-6379 ✓ E-mail: ugpmagua.seminf@manaus.am.gov.br
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Urgente: 24h Comunicação prevista no Contrato: 15 dias
Formas de prestação:
Presencial / e-mail

Taxas e Preços:
Gratuito
Prioridade no Atendimento:
Prioridades por Lei; Prioridade de risco (rede colapsada, interrompe o tráfego, residências, etc)
Manifestação do Usuário
Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado. Acesse e-mail: ugpmagua.seminf@manaus.am.gov.br