



Prefeitura de

Manaus

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

ATUALIZADA EM 11/03/2025
VERSÃO: 2.0 – REVISÃO 2

Secretaria Municipal de Segurança Pública e
Defesa Social



Prefeito

David Antônio Abisai Pereira de Almeida

Vice-Prefeito

Renato Júnior

Secretário Municipal de Segurança Pública e Defesa Social

Alberto de Siqueira Santos Barbosa Neto

Subsecretário Municipal

Gladiston Alves da Silva

Secretário Executivo - SEGGIM

Marcos Brandão da Cunha

Secretário Executivo - SEPDEC

Agnelo Batista de Lima Júnior

Diretor do Departamento de Administração e Finanças

Marcelo Alessandro Conceição Fonseca

Diretor do Departamento do Comando da Guarda Municipal

Claudionei dos Santos Barboza

Ouvidoria Geral

Luiz Guilherme Morais



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 Segurança Pública e Defesa Social – SEMSEG - presta, diariamente, diversos serviços à população manauara ligados aos temas da segurança pública municipal e defesa civil, dentre outros correlacionados.

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

Ouvidoria Geral.....	05
Departamento da Guarda Municipal.....	06
Secretária Executiva de Proteção e Defesa Civil	08
Secretaria Executiva do Gabinete de Gestão Integrada.....	09



OUVIDORIA GERAL DA GUARDA MUNICIPAL

Horário de atendimento (08h-12h, 13h-17h)

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.semseg@pmm.am.gov.br ✓ Presencial: Av. Rodrigo Otávio (Parque Lagoa Sen. Arthur Virgílio Filho) - Japiim, Manaus - AM, 69077-450 ✓ 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
Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado. Acesse nossa ouvidoria através de: https://falabr.cgu.gov.br/web/home



DEPARTAMENTO DO COMANDO DA GUARDA MUNICIPAL

Horário de atendimento (24h)

Serviço da Guarda Municipal

O que é o serviço?

Assegurar a observância dos patrimônios públicos e o respeito aos direitos dos cidadãos, conduzir ações de segurança urbana, priorizando aquelas de natureza preventiva e de repressão qualificada, com foco na manutenção da ordem pública, na solução pacífica de conflitos e no gerenciamento de riscos.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

O princípio mínimo de atuação da guarda municipal:

- I - Proteção dos direitos humanos fundamentais, do exercício da cidadania e das liberdades públicas;
- II - Preservação da vida, redução do sofrimento e diminuição das perdas;
- III - Patrulhamento preventivo;
- IV - Compromisso com a evolução social da comunidade;
- V - Urbanidade e gentileza;
- VI – Uso progressivo da força.

Principais Etapas do Serviço

Executar patrulhamento ostensivo, preventivo, uniformizado e armado, na proteção à população, bens, serviços e instalações do Município, por meio de efetivo fixo e rondas motorizadas.

Nos casos de solicitação de atendimento de ocorrências e denúncias, existe a Central da Guarda Municipal no 153, em caso de ocorrer situação de flagrante delito, os guardas devem dar voz de prisão ao infrator, conduzindo as partes e os fatos ao conhecimento do Delegado de Polícia, autoridade competente para ratificar ou não a voz de prisão. Por questão de competência constitucional não é competência legal dos guardas municipais qualquer tipo de investigação. Sendo assim, noutros casos em que os guardas são



acionados ou se deparam com a ocorrência, encaminham o caso aos órgãos competentes como: Conselho Tutelar, Ministério Público, casos peculiares de socorro hospitalar que não necessitem de unidade de resgate, entre outros. A Guarda Civil Municipal de Manaus, exerce atividades direcionadas ao patrulhamento no município, conforme Lei nº 13.022, de 8 de agosto de 2014, que cita que suas atuações devem proteger os bens, serviços, logradouros públicos municipais e instalações do município. Caso necessário, atuam ostensivamente com repressão, com ou sem o emprego de armas de fogo e armas não letais.

Canais de comunicação:

- ✓ E-mail: comando.guarda@pmm.am.gov.br
- ✓ Presencial: Av. Rodrigo Otávio (Parque Lagoa Sen. Arthur Virgílio Filho) - Japiim, Manaus - AM, 69077-450
- ✓ Central de Comunicação da GM: 153

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

Imediato, 24 horas em plantão.

Formas de prestação:

Presencial e Central de Comunicação da GM.

Prioridade no Atendimento:

De acordo com a necessidade do registro de ocorrência.

Manifestação do Usuário

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



SECRETARIA EXECUTIVA DE PROTEÇÃO E DEFESA CIVIL

Horário de atendimento (24h)

Serviço da Defesa Civil

O que é o serviço?
É um conjunto de ações de prevenção, mitigação, preparação para emergências, resposta e recuperação.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Emissão de Alertas, Serviço gratuito e cadastro simples. Suporte documental: Orientação técnica para a confecção dos principais documentos referentes aos desastres; Meios de Atendimento: via registro de ocorrência através da Central de atendimento 199. No momento da abertura da ocorrência informar corretamente o nome completo, endereço com ponto de referência mais próximo de relevância, por exemplo: Escola, Posto de saúde, Delegacia, Igreja ou templo religioso.
Principais Etapas do Serviço
Após o atendimento são feitos os encaminhamentos necessários para SEMINF, SEMASC, SEMULSP, ou outras secretarias, caso necessário.
Canais de comunicação:
Via registro de ocorrência através da Central de atendimento 199.
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
O atendimento normal estabelece um prazo de até 72h para atendimento. Nos casos de Emergência o atendimento é no mesmo dia
Formas de prestação:
Central de atendimento 199.



SECRETARIA EXECUTIVA DO GABINETE DE GESTÃO INTEGRADA

Horário de atendimento (08h-12h, 13h-17h)

Serviço de Gestão Integrada

O que é o serviço?
O SEGGIM (Gabinete de Gestão Integrada Municipal) é responsável por promover a integração das diversas instituições ligadas à segurança pública em nível municipal. Ele coordena ações conjuntas entre os órgãos, visando melhorar a eficiência das ações do poder público municipal.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Os parceiros institucionais ou entidades ligadas à segurança pública, como polícia, bombeiros, guardas municipais, entre outros, devem solicitar acesso aos serviços do GGIM para colaborar em ações integradas via processo administrativo formal. Em situações de emergência ou em operações especiais, os serviços do SEGGIM podem priorizar determinados grupos ou entidades, como vítimas de crimes, áreas em risco, entre outros. Nesses casos, pode ser necessário atender aos critérios de prioridade estabelecidos.
Principais Etapas do Serviço
Após a solicitação formal é realizado o planejamento e articulação, coleta e análise de dados, planejamento e implementação das ações integradas, coordenação e monitoramento, avaliação e ajuste.
Canais de comunicação:
Via ofício formal ou e-mail seggim.semseg@gmail.com
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
O atendimento normal estabelece um prazo de até 72h para atendimento. Nos casos de Emergência o atendimento é no mesmo dia.
Formas de prestação:
Via ofício formal ou e-mail seggim.semseg@gmail.com