



Prefeitura de

Manaus

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Atualizada em 08/04/2025
Versão 4.0 – Revisão 3



CASA MILITAR

Prefeito

David Antônio Absai Pereira de Almeida

Vice-Prefeito

Renato Frota Magalhães

Secretário Municipal Chefe da Casa Militar

William de Oliveira Dias

34ª Junta do Serviço Militar

Vanessa Sampaio Menezes

Chefe de Gabinete

Maria Emília Nery Martins

Assessoria Jurídica

Nyanne Pires Cesar

Ouvidoria Setorial

Sued dos Santos Mestrinho (ouvidor titular).

Nyanne Pires Cesar (ouvidora 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.

Nesse viés, a Casa Militar de Manaus é a Secretaria responsável por gerir e executar a segurança pública do Prefeito, do Vice-Prefeito e de seus familiares, zelar e prover pela segurança do transporte aéreo, fluvial e rodoviário do Prefeito, de hóspedes oficiais e outras autoridades em visita e estadia em nossa cidade, bem como executar as atividades de inteligência institucional no âmbito de sua competência e coordenar as relações do Chefe da Prefeitura com autoridades de segurança pública e militares. Também é responsável pela gestão da 34ª Junta do Serviço Militar que cuida do Alistamento Militar de Jovens a partir dos 18 anos e da emissão de diversos documentos militares e a regularização Militar.

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

CONTROLE INTERNO SETORIAL	4
1. Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)	4
2. Serviço de Ouvidoria.....	5
JUNTA DO SERVIÇO MILITAR	7
1. Alistamento Militar.....	7
2. Certificado de Dispensa de Incorporação (até 45 anos)	8
3. Atestado de Desobrigado do Serviço Militar (maiores de 45 anos).....	9
4. Certificado de Isenção	10
5. Certificado de Dispensa do Serviço Alternativo - CDSA	11
6. MFDV (cursos de Medicina, Farmácia, Dentista, Veterinária).....	12
7. 2ª VIA de Reservistas de Cidadãos que Serviram em outros Municípios ou Estados. 14	
8. Arrimo de Família.....	15
9. Reabilitação.....	16
10. Retificação de Dados Cadastrais.	17
11. Endereço/ junta militar	19



CONTROLE INTERNO SETORIAL

Horário de Funcionamento 08:00 – 14:00 hs.

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:

- ✓ E-mail: ouvidoriacasamilitar@pmm.am.gov.br
- ✓ Presencial: Av. Compensa, Vila da Prata, nº 770, Compensa CEP: 69035-090.
- ✓ Eletrônico: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>
- ✓ Watsap: (92) 98842-1342
- ✓ Instagram: [casamilitarmanaus_](#)

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:
Consultar Taxa vigente.
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: ouvidoriacasamilitar@manaus.am.gov.br
- ✓ Presencial: Av. Compensa, Vila da Prata, nº 770, Compensa CEP: 69035-090.
- ✓ Eletrônico: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>
- ✓ Watsap: (92) 98842-4422
- ✓ Instagram: casamilitarmanaus_

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

Até 20 dias, conforme dispõe o art. 17 do Decreto Municipal nº 5.537/2023

Formas de prestação:

Eletronicamente ou presencialmente

Taxas e Preços:

Consultar taxa vigente.

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>



JUNTA DO SERVIÇO MILITAR

Horário de Funcionamento 08:00 – 14:00 hs.

1. Alistamento Militar

O que é o serviço militar?

É o exercício de atividade específicas desempenhadas por militares da Marinha, Exército ou Aeronáutica.

O que é Junta de Serviço Militar?

Local pertencente à Prefeitura Municipal onde o brasileiro realiza seu alistamento presencial recebe seu documento militar e/ou regulariza sua situação militar.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

RG; CPF e Comprovante de residência. (original e copia).

Principais Etapas do Serviço

Procurar a Sede da Junta Militar.

Efetuar pagamento...

Canais de comunicação

- ✓ Presencial: Av Compensa, Vila da Prata, nº 770 – Compensa, CEP 69.035-090.
- ✓ Eletrônico: E-mail: ouvidoriacasamilitar@pmm.am.gov.br
- ✓ <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>
- ✓ Watsap: (92) 98842-1342

Instagram: [casamilitarmanaus_](#)

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço

No ato do alistamento.



Formas de prestação
Presencial
Taxas e Preços
Consulta taxa vigente
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

2. Certificado de Dispensa de Incorporação (até 45 anos):

O que é o serviço?
CDI – quando o cidadão é dispensado do quartel.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
RG; CPF e Comprovante de residência. (original e copia).
Principais Etapas do Serviço
Procurar a Sede da Junta Militar.
Efetuar pagamento...
Canais de comunicação
<ul style="list-style-type: none">✓ Presencial: Av. Compensa, Vila da Prata, nº 770 – Compensa, CEP 69.035-090.✓ Eletrônico: E-mail: ouvidoriacasamilitar@pmm.am.gov.br✓ https://falabr.cgu.gov.br/web/home✓ Watsap: (92) 98842-1342✓ Instagram: casamilitarmanaus_



Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Depois da apresentação no quartel.
Formas de prestação:
Presencialmente
Taxas e Preços:
Consultar taxa vigente.
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

3. Atestado de Desobrigado do Serviço Militar (maiores de 45 anos):

O que é o serviço?
Documento atestando a não obrigação de prestação de serviço militar fornecido para o maior de 45 anos de idade.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
RG; CPF e Comprovante de residência. (original e copia).
Procurar a Sede da Junta Militar.
Canais de comunicação:
✓ Presencial: Av Compensa, Vila da Prata, nº 770 – Compensa, CEP 69.035-090. ✓ Eletrônico: E-mail: ouvidoriacasamilitar@pmm.am.gov.br



CASA MILITAR

Secretaria Municipal

<ul style="list-style-type: none">✓ https://falabr.cgu.gov.br/web/home✓ Watsap: (92) 98842-1342✓ Instagram: casamilitarmanaus_
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Até 15 dias.
Formas de prestação:
Presencial
Taxas e Preços:
Consultar taxa vigente
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

4. Certificado de Isenção:

O que é o serviço?
É fornecido ao cidadão em situação especiais: de deficiente físicos ou mentais que impossibilitem executar as atividades militares.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
RG; CPF; CAM; Laudo Médico (deve conter o CDI e o CRM legível); Declaração da Entidade Religiosa Autenticada; Comprovante de residência. (original e copia).
Principais Etapas do Serviço
Procurar a Sede da Junta Militar.

**CASA MILITAR**

Secretaria Municipal

Canais de comunicação:
<ul style="list-style-type: none">✓ Presencial: Av Compensa, Vila da Prata, nº 770 – Compensa, CEP 69.035-090.✓ Eletrônico: E-mail: ouvidoriacasamilitar@pmm.am.gov.br✓ https://falabr.cgu.gov.br/web/home✓ Watsap: (92) 98842-1342✓ Instagram: casamilitarmanaus_
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Até 60 dias.
Formas de prestação:
Presencial
Taxas e Preços:
Consultar taxa vigente.
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

5. Certificado de Dispensa do Serviço Alternativo - CDSA

O que é o serviço?
Documento fornecido ao cidadão que, por motivos de crença religiosa, se negou ao alistamento militar obrigatório e foi dispensado da prestação de serviço alternativo.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
RG; CPF; CAM OU CDI e Declaração da Entidade Religiosa Autenticada;

**CASA MILITAR**

Secretaria Municipal

Comprovante de residência. (original e copia).
Principais Etapas do Serviço
Procurar a Sede da Junta Militar.
Canais de comunicação:
<ul style="list-style-type: none">✓ Presencial: Av. Compensa, Vila da Prata, nº 770 – Compensa, CEP 69.035-090.✓ Eletrônico: E-mail: ouvidoriacasamilitar@pmm.am.gov.br✓ https://falabr.cgu.gov.br/web/home✓ Watsap: (92) 98842-1342✓ Instagram: casamilitarmanaus_
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Até 60 dias.
Formas de prestação:
Presencial
Taxas e Preços:
Consultar taxa vigente.
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

6. MFDV (cursos de Medicina, Farmácia, Dentista, Veterinária).

O que é o serviço?
Quando o cidadão do sexo masculino estiver matriculado (cursando) os



CASA MILITAR

Secretaria Municipal

cursos de Medicina, Farmácia, Odontologia e Veterinária que obtiveram a incorporação adiada.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço.
RG; CPF; CAM; Declaração da Faculdade atualizada; Comprovante de residência. (original e cópia).
Principais Etapas do Serviço
Procurar a Sede da Junta Militar.
Canais de comunicação:
<ul style="list-style-type: none">✓ Presencial: Av. Compensa, Vila da Prata, nº 770 – Compensa, CEP 69.035-090.✓ Eletrônico: E-mail: ouvidoriacasamilitar@pmm.am.gov.br✓ https://falabr.cgu.gov.br/web/home✓ Watsap: (92) 98842-1342✓ Instagram: casamilitarmanaus_
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Até à conclusão do curso.
Formas de prestação:
Presencial
Taxas e Preços:
Consultar taxa vigente.
Prioridade no Atendimento:
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



CASA MILITAR

Secretaria Municipal

7. 2ª VIA de Reservistas de Cidadãos que Serviram em outros Municípios ou Estados.

O que é o serviço?

Quando o cidadão serviu o quartel em outro Estado ou Município.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço.

RG; CPF; CR; Boletim de ocorrência no caso de perda/roubo; Comprovante de residência. Obs: quando o cidadão serviu em Manaus deve procurar a OM onde serviu. (original e copia).

Principais Etapas do Serviço

Procurar a Sede da Junta Militar.

Canais de comunicação:

- ✓ Presencial: Av Compensa, Vila da Prata, nº 770 – Compensa, CEP 69.035-090.
- ✓ Eletrônico: E-mail: ouvidoriacasamilitar@pmm.am.gov.br
- ✓ <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>
- ✓ Watsap: (92) 98842-1342
- ✓ Instagram: [casamilitarmanaus_](#)

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

Até 60 dias.

Formas de prestação:

Presencial

Consultar taxa vigente



CASA MILITAR

Secretaria Municipal

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>

8. Arrimo de Família.

O que é o serviço?

Quando o cidadão é filho único.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

RG; CPF; CAM; Certidão de nascimento da criança / Certidão de casamento (frente e verso). (original e copia).

Principais Etapas do Serviço

Procurar a Sede da Junta Militar.

Canais de comunicação:

- ✓ Presencial: Av Compensa, Vila da Prata, nº 770 – Compensa, CEP 69.035-090.
- ✓ Eletrônico: E-mail: ouvidoriacasamilitar@pmm.am.gov.br
- ✓ <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>
- ✓ Watsap: (92) 98842-1342
- ✓ Instagram: [casamilitarmanaus_](#)

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

Até 60 dias.

Formas de prestação:



CASA MILITAR

Secretaria Municipal

Presencial
Taxas e Preços:
Consultar taxa vigente
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

9. Reabilitação

O que é o serviço?
Quando o cidadão serviu o quartel por indisciplina.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
RG; CPF; Comprovante de residência; CI; PIS/PASEP. (original e copia).
Principais Etapas do Serviço
Procurar a Sede da Junta Militar.
Canais de comunicação:
<ul style="list-style-type: none">✓ Presencial: Av. Compensa, Vila da Prata, nº 770 – Compensa, CEP 69.035-090.✓ Eletrônico: E-mail: ouvidoriacasamilitar@pmm.am.gov.br✓ https://falabr.cgu.gov.br/web/home✓ Watsap: (92) 98842-1342✓ Instagram: casamilitarmanaus_
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:



CASA MILITAR

Secretaria Municipal

Até 60 dias.
Formas de prestação:
Presencial
Taxas e Preços:
Consultar taxa vigente
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

10. Retificação de Dados Cadastrais.

O que é o serviço?
É troca de documento autorizado conforme os dados atualizado.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
RG; CPF; Comprovante de residência; Certidão de casamento; CAM/CDI OU CR. Obs: Em caso de DESIÇÃO JUDICIAL, trazer ORIGINAL e Cópia também. (original e copia).
Principais Etapas do Serviço
Procurar a Sede da Junta Militar.
Canais de comunicação:
<ul style="list-style-type: none">✓ Presencial: Av. Compensa, Vila da Prata, nº 770 – Compensa, CEP 69.035-090.✓ Eletrônico: E-mail: ouvidoriacasamilitar@pmm.am.gov.br✓ https://falabr.cgu.gov.br/web/home



CASA MILITAR

Secretaria Municipal

✓ Watsap: (92) 98842-1342 ✓ Instagram: casamilitarmanaus_
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Até 60 dias.
Formas de prestação:
Presencial
Taxas e Preços:
Consultar taxa vigente
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



CASA MILITAR

Secretaria Municipal

11. Endereço/ junta militar.

34ª JUNTA DE SERVIÇO MILITAR

Avenida Compensa, Nº 770, Vila da Prata, CEP 69.030-575.

Horário: 08:00 às 14:00.

PAC SUMAÚMA

Av. Noel Nutels, 1762 – Cidade Nova, Manaus – AM, CEP; 69093-770. (sem agendamento – ordem de chegada). Horário: 10:00 às 16:00.

PAC PHELIPE DAOU

Av. Camapuã, 2939 – Cidade de Deus, Manaus – AM, 69097-720. (sem agendamento – ordem de chegada). Horário: 08:00 às 14:00.

PAC ALVORADA

Av. Des. João Machado, 4922 – Alvorada, Manaus – AM, 69043-000. (sem agendamento – ordem de chegada). Horário: 08:00 às 14:00.

PAC COMPENSA

Av. Brasil, 1325 – Compensa, Manaus – AM, 69036-110. (sem agendamento – ordem de chegada). Horário: 08:00 às 14:00.

STUDIO 5

Av. Rodrigo Otávio – Japiim, Manaus – AM, 69075-005. (sem agendamento – ordem de chegada). Horário: 08:00 às 14:00.