



Prefeitura de

Manaus

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Atualizada em: 04/09/2025

Versão: 1.0 Revisão: 3

**Secretaria Municipal do Trabalho, Empreendedorismo
e Inovação – SEMTEPI**

Endereço: Rua Rio Jamarý, nº 77, Nossa Senhora das Graças – CEP: 69053-560

Telefone: (92) 98842-7259

Prefeito

David Antônio Absai Pereira de Almeida

Vice-Prefeito

Renato Frota Magalhães Junior

Secretário Municipal do Trabalho, Empreendedorismo e Inovação

Alonso Oliveira de Souza

Secretário Executivo do Comitê de Crédito Municipal

Ana Célia da Silva Souza Carvalho

Subsecretário de Assuntos Administrativos

Laurimar Wagno de Oliveira

Subsecretário de Assuntos Operacionais

Gilberto Borges dos Santos Júnior

Diretor do Departamento de Apoio ao Sine Manaus

Pedro Waulito Sousa Lima

Diretor do Departamento de Economia Solidária e Criativa

Ricardo da Silva Moldes

Diretora do Departamento de Qualificação Profissional

Katiuscia Colares Ferregueti

Diretora do Departamento de Planejamento e Apoio ao Empreendedor

Ronilson Lima de Oliveira

Diretor do Departamento de Administração e Articulação Institucional do Comércio Popular

Nilton Carlos Marinho da Silva

Diretora do Departamento de Orçamento e Finanças

Talitha Jacob Rocha Gabriel

Diretor do Departamento de Administração

Andréa Oliveira da Silva

Ouvidora Setorial

Adriana de Oliveira Cabral

Ouvidora Setorial - Suplente

Daniele Lobo da Silva

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.

A Secretaria Municipal do Trabalho, Empreendedorismo e Inovação (Semtepi) desempenha um papel fundamental ao oferecer atendimento e orientação aos trabalhadores, visando facilitar sua inserção ou reintegração no mercado de trabalho. Para cumprir essa missão, a Semtepi desenvolve programas voltados para a qualificação profissional, geração de emprego e renda, além de atuar na intermediação de mão de obra.

No campo do Empreendedorismo, a Semtepi conta com o Departamento de Economia Solidária e Criativa, que apoia e incentiva o trabalho dos artesãos locais por meio de feiras e exposições onde suas criações podem ser comercializadas. Além disso, a secretaria investe na capacitação dos empreendedores por meio do Departamento de Qualificação Profissional, visando fortalecer suas habilidades e competências para o sucesso de seus empreendimentos.

TELEFONES ÚTEIS

Gabinete do secretário: (92) 98842-7260

Sine Manaus: (92) 98842-1107

Casarão da Inovação Cassina: (92) 99962-4226

E-MAILS INSTITUCIONAIS

Ouvidoria: ouvidoria.semtepi@manaus.am.gov.br

Gabinete do secretário: gabinete.semtepi@manaus.am.gov.br. Alternativo: semtepi.gabinete@gmail.com.

Assessoria de Comunicação: comunicacao.semtepi@gmail.com

Casarão Cassina: cassinacasaraodainovacao@gmail.com

Central do Empreendedor: centraldoempreendedorpd@gmail.com

ENDEREÇOS

Sede da Secretaria: Rua Rio Jamary, nº 77, conjunto Vieiralves, bairro Nossa Senhora das Graças (zona centro-sul)

Sine Manaus: Avenida Constantino Nery, nº 1.272 – São Geraldo (zona Centro-Sul); Avenida Camapuã, nº 2.939, bairro Cidade de Deus (zona Norte)

Casarão da Inovação Cassina: Rua Bernardo Ramos, nº 295, Centro (zona Sul)

Central do Empreendedor: Avenida Camapuã, nº 2.939, bairro Cidade de Deus (zona Norte)

SUMÁRIO

CONTROLE INTERNO SETORIAL	6
1. Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC).....	6
2. Serviço de Ouvidoria	7
SINE MANAUS	8
1. Oferta de Vagas de Emprego	8
2. Cadastro no Sine.....	9
3. Seguro-Desemprego	10
4. Carteira de Trabalho Digital.....	11
CENTRAL DO EMPREENDEDOR	12
1. Agendamento Coworking	12
2. Agendamento Sala de Reunião	13
CASARÃO DA INOVAÇÃO CASSINA	14
1. Agendamento Coworking	14
2. Agendamento Sala de Reunião	15
ECONOMIA SOLIDÁRIA E CRIATIVA	16
1. Cadastro de Artesãos.....	16
QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL	17
1. Inscrição em cursos.....	17

CONTROLE INTERNO SETORIAL

Horário de atendimento: 08h às 14h

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:
<ul style="list-style-type: none">✓ Eletrônico: https://falabr.cgu.gov.br/web/home✓ Presencial: Rua Rio Jamary, 77 – Nossa Senhora das Graças, Manaus, AM, Brasil
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Até 20 dias, conforme art. 11, §1º da Lei nº 12.527/2011
Formas de prestação:
Presencial e Eletrônica pelo Portal Fala.Br
Taxas e Preços:
Gratuito
Prioridade no Atendimento:
Ordem de Chegada
Manifestação do Usuário
Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado. Acesse nossa ouvidoria através de: https://falabr.cgu.gov.br/web/home

2. Serviço de Ouvidoria

O que é o serviço?
Compreende a mediação de conflitos entre o usuário (município) e a administração pública visando a solução dos problemas apresentados com a articulação dentro das engrenagens do órgão.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Identificação do Usuário (exceto no caso de denúncias anônimas)
Principais Etapas do Serviço
Encaminhar manifestação via Fala.Br Receber retorno acerca da data de execução dos serviços desejados Avaliação por parte do usuário
Canais de comunicação:
<ul style="list-style-type: none">✓ E-mail: ouvidoria.semtepi@manaus.am.gov.br✓ Presencial: Rua Rio Jamary, 77 – Nossa Senhora das Graças, Manaus, AM, Brasil✓ 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

SINE MANAUS

Horário de atendimento: 08h às 14h

1. Oferta de Vagas de Emprego

O que é o serviço?

O Sine atua como intermediador entre empregado e empregador, onde as empresas anunciam suas vagas de emprego gratuitamente e tem acesso a um banco de dados de candidatos pré-selecionados, facilitando o processo de contratação.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Currículo;
RG, CPF, PIS/PASEP e CTPS;
Comprovante de vacinação (Covid-19);
Comprovantes de escolaridade e residência;
Regras de Vestimenta: é proibida a entrada de pessoas trajando bermuda, short, minissaia, camiseta regata ou chinelo.

Principais Etapas do Serviço

Ter cadastro no Portal Emprega Brasil;
Comparecer a um dos postos do Sine Manaus.

Canais de comunicação:

- ✓ Presencial: Posto Constantino Nery - Avenida Constantino Nery, 1.272 – São Geraldo, Manaus, AM, Brasil
Posto Shopping Phelippe Daou - Avenida Camapuã, 2.939 – Cidade de Deus, Manaus, AM, Brasil
- ✓ Eletrônico: <https://www.manaus.am.gov.br/semtepi/>
- ✓ WhatsApp: (92) 99140-0671

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

Imediato

Formas de prestação:

Presencial

Taxas e Preços:

Gratuito
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. Cadastro no Sine

O que é o serviço?
O Sine Manaus realiza cadastro e atualização de trabalhadores no Sistema Nacional de Emprego, por meio do portal Emprega Brasil.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
RG, CPF, PIS/PASEP e CTPS; Comprovantes de escolaridade e residência; Regras de Vestimenta: é proibida a entrada de pessoas trajando bermuda, short, minissaia, camiseta regata ou chinelo.
Principais Etapas do Serviço
Comparecer a um dos postos do Sine Manaus.
Canais de comunicação:
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: Posto Constantino Nery - Avenida Constantino Nery, 1.272 – São Geraldo, Manaus, AM, Brasil ✓ Posto Shopping Phelippe Daou - Avenida Camapuã, 2.939 – Cidade de Deus, Manaus, AM, Brasil ✓ Eletrônico: https://empregabrasil.mte.gov.br ✓ WhatsApp: (92) 98842-1107
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Imediato
Formas de prestação:
Presencial
Taxas e Preços:
Gratuito

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. Seguro-Desemprego

O que é o serviço?

O Sine Manaus dá entrada no seguro-desemprego, além de oferecer suporte e orientação aos trabalhadores.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

RG, CPF, PIS/PASEP e CTPS;

Requerimento de seguro-desemprego;

TRCT (Termo de Rescisão do Contrato de Trabalho) para os contratos superiores a 1 ano de trabalho;

Termo de Quitação de Rescisão do Contrato de Trabalho (acompanha o TRCT) nas rescisões de contrato de trabalho com menos de um ano de serviço;

Documentos de levantamento dos depósitos no FGTS ou extrato comprobatório dos depósitos;

Regras de Vestimenta: é proibida a entrada de pessoas trajando bermuda, short, minissaia, camiseta regata ou chinelo.

Principais Etapas do Serviço

Comparecer a um dos postos do Sine Manaus.

Canais de comunicação:

- ✓ Presencial: Posto Constantino Nery - Avenida Constantino Nery, 1.272 – São Geraldo, Manaus, AM, Brasil
- ✓ Posto Shopping Phelippe Daou - Avenida Camapuã, 2.939 – Cidade de Deus, Manaus, AM, Brasil
- ✓ Eletrônico: <https://www.manaus.am.gov.br/semtepi/>
- ✓ WhatsApp: (92) 99140-0671

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

Imediato

Formas de prestação:
Presencial
Taxas e Preços:
Gratuito
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. Carteira de Trabalho Digital

O que é o serviço?
O Sine Manaus oferece suporte e orientação aos trabalhadores que buscam obter a Carteira de trabalho Digital.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
RG, CPF, PIS/PASEP e CTPS; Comprovantes de escolaridade e residência; Regras de Vestimenta: é proibida a entrada de pessoas trajando bermuda, short, minissaia, camiseta regata ou chinelo.
Principais Etapas do Serviço
Ter cadastro no portal do Governo Federal; Comparecer a um dos postos do Sine Manaus.
Canais de comunicação:
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: Posto Constantino Nery - Avenida Constantino Nery, 1.272 – São Geraldo, Manaus, AM, Brasil ✓ Posto Shopping Phelippe Daou - Avenida Camapuã, 2.939 – Cidade de Deus, Manaus, AM, Brasil ✓ Eletrônico: https://www.manaus.am.gov.br/semtepi/ ✓ WhatsApp: (92) 99140-0671
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Imediato

Formas de prestação:
Presencial
Taxas e Preços:
Gratuito
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

CENTRAL DO EMPREENDEDOR

Horário de atendimento: 08h às 14h

1. Agendamento Coworking

O que é o serviço?
Espaço destinado a atividades de cunho empresarial. O coworking é um espaço de estações de trabalho compartilhadas, onde os usuários compartilham o mesmo ambiente de trabalho.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Quantidade máxima de 3 pessoas. Regras de Vestimenta: é proibida a entrada de pessoas trajando bermuda, short, minissaia, camiseta regata ou chinelo.
Principais Etapas do Serviço
Realizar agendamento on-line.
Canais de comunicação:
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: Shopping Phelippe Daou - Avenida Camapuã, 2.939 – Cidade de Deus, Manaus, AM, Brasil ✓ Eletrônico: https://minhaagendavirtual.com.br/centraldoempreendedor

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Consultar disponibilidade de datas e horários
Formas de prestação:
Eletrônica
Taxas e Preços:
Gratuito
Prioridade no Atendimento:
Ordem de Agendamento
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. Agendamento Sala de Reunião

O que é o serviço?
Espaço gratuito destinado a atividades de cunho empresarial. A Sala de Reunião é um local destinado a um grupo de até 8 pessoas, para desenvolvimento de trabalhos, projetos e reuniões.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Quantidade mínima de 4 pessoas e máxima de 8 pessoas por agendamento. Regras de Vestimenta: é proibida a entrada de pessoas trajando bermuda, short, minissaia, camiseta regata ou chinelo.
Principais Etapas do Serviço
Realizar agendamento on-line.
Canais de comunicação:
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: Shopping Phelippe Daou - Avenida Camapuã, 2.939 – Cidade de Deus, Manaus, AM, Brasil ✓ Eletrônico: https://minhaagendavirtual.com.br/centraldoempreendedor
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Consultar disponibilidade de datas e horários

Formas de prestação:
Eletrônica
Taxas e Preços:
Gratuito
Prioridade no Atendimento:
Ordem de Agendamento
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

CASARÃO DA INOVAÇÃO CASSINA

Horário de atendimento: 09h às 17h

1. Agendamento Coworking

O que é o serviço?
Espaço destinado a atividades desenvolvidas por startups, empreendedores, demais profissionais e estudantes. O coworking é um espaço de estações de trabalho compartilhadas, onde os usuários compartilham o mesmo ambiente de trabalho.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Quantidade máxima de 3 pessoas. Regras de Vestimenta: é proibida a entrada de pessoas trajando bermuda, short, minissaia, camiseta regata ou chinelo.
Principais Etapas do Serviço
Realizar agendamento on-line.
Canais de comunicação:
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: Rua Bernardo Ramos, 290 – Centro, Manaus, AM, Brasil ✓ Eletrônico: https://minhaagendavirtual.com.br/casaraodainovacaocassina

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Consultar disponibilidade de datas e horários
Formas de prestação:
Eletrônica
Taxas e Preços:
Gratuito
Prioridade no Atendimento:
Ordem de Agendamento
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. Agendamento Sala de Reunião

O que é o serviço?
Espaço voltado a atividades desenvolvidas por startups, empreendedores, demais profissionais e estudantes. A Sala de Reunião é um local destinado a um grupo de até 12 pessoas, para desenvolvimento de trabalhos, projetos e reuniões.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Quantidade mínima de 4 pessoas e máxima de 12 pessoas por agendamento (Sala 2). Quantidade mínima 3 de pessoas e máxima de 6 pessoas por agendamento (sala 5). Regras de Vestimenta: é proibida a entrada de pessoas trajando bermuda, short, minissaia, camiseta regata ou chinelo.
Principais Etapas do Serviço
Realizar agendamento on-line.
Canais de comunicação:
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: Rua Bernardo Ramos, 290 – Centro, Manaus, AM, Brasil ✓ Eletrônico: https://minhaagendavirtual.com.br/casaraodainovacaocassina

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Consultar disponibilidade de datas e horários
Formas de prestação:
Eletrônica
Taxas e Preços:
Gratuito
Prioridade no Atendimento:
Ordem de Agendamento
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

ECONOMIA SOLIDÁRIA E CRIATIVA

Horário de atendimento: 08h às 14h

1. Cadastro de Artesãos

O que é o serviço?
Cadastro de artesãos no departamento de Economia Solidária e Criativa (Desc), para participação em eventos e feiras de artesanato promovidos pela Semtepi.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Trabalhar com produtos artesanais e residir em Manaus.
Principais Etapas do Serviço
Realizar cadastro on-line.
Canais de comunicação:
✓ Presencial: Rua Rio Jamary, 77 – Nossa Senhora das Graças, Manaus, AM, Brasil

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Eletrônico: https://www.manaus.am.gov.br/semtepi/ ✓ E-mail: semtepidesc@gmail.com ✓ Contato: 92 98487-4454
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Temporariamente Indisponível
Formas de prestação:
Eletrônica
Taxas e Preços:
Gratuito
Prioridade no Atendimento:
Ordem de Inscrição
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

QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL

Horário de atendimento: 08h às 14h

1. Inscrição em cursos

O que é o serviço?
A qualificação profissional acontece por meio de oficinas, workshops, palestras e cursos voltados à qualificação profissional e ao aprimoramento de competências e habilidades concernentes ao mundo do trabalho. Essas ações visam preparar a população para o mercado de trabalho, estimular o empreendedorismo e promover a geração de renda, contribuindo para a inclusão social e o fortalecimento da economia local.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Residir em Manaus, ser maior de 16 anos e ter documentação atualizada. O candidato também deve se atentar aos prazos de inscrição.

Principais Etapas do Serviço
Realizar cadastro on-line.
Canais de comunicação:
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: Rua Rio Jamarý, 77 – Nossa Senhora das Graças, Manaus, AM, Brasil ✓ Eletrônico: https://www.manaus.am.gov.br/semtepi/ ✓ E-mail: dqp.semtepi.manaus@gmail.com
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Consultar período de inscrição.
Formas de prestação:
Eletrônica
Taxas e Preços:
Gratuito
Prioridade no Atendimento:
Ordem de Inscrição
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