



Prefeitura de

**Manaus**



**O trabalho não para!**

# **CARTA DE SERVIÇOS**

## **AO USUÁRIO**

**SEMCOM**

**2024**

Endereço: Avenida Brasil, 2971 – Compensa CEP: 69036-110

Telefone: (92) 98842-1350



### **Prefeito**

David Antônio Absai Pereira de Almeida

### **Vice-Prefeito**

Marcos Sérgio Rotta

### **Secretário Municipal de Comunicação**

Michael Serafim Passos

### **Subsecretária Municipal de Comunicação**

Camila Batista da Silva de Carvalho

### **Diretor de Comunicação e Mídias Sociais**

Kleitton Renzo Rezk de Oliveira

### **Chefe de Divisão de Marketing e Publicidade**

Cíntia Caroline da Silva Guimarães

### **Ouvidoria Setorial**

Titular: André Luiz Alves da Silva  
Suplente: Glauber Klinger Pontes Farias



## APRESENTAÇÃO

Prezado(a) munícipe,

A Secretaria Municipal de Comunicação – SEMCOM, órgão integrante da estrutura da administração direta do Poder Executivo Municipal e no cumprimento das suas atribuições regimentais contidas na Lei Delegada nº 06, de 31 de julho de 2013, é responsável por (i) planejar e implementar a Política Municipal de Comunicação Social, mediante a coordenação e o controle das ações de comunicação e (ii) divulgar as ações municipais de governo e promover a publicidade institucional, em articulação com os diversos meios de comunicação.

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, seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Assim, a 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 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
DEPARTAMENTO DE COMUNICAÇÃO.....	7
1. Matérias veiculadas no portal da Prefeitura de Manaus .....	7
2. Redes Sociais .....	8
DEPARTAMENTO DE MARKETING E PUBLICIDADE .....	10
1. Publicidade de Outdoor's, programas de Rádio, TV e Led's.....	10



## CONTROLE INTERNO SETORIAL

### 1. Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)

<b>O que é o serviço?</b>
Serviço destinado para prestação de informações ao cidadão em atendimento aos dispositivos da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)
<b>Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço</b>
Identificação do Usuário no Sistema e Especificação da Informação Requerida
<b>Principais Etapas do Serviço</b>
Encaminhar pedido de Acesso à Informação via Fala.Br de forma sucinta.
<b>Canais de comunicação:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Eletrônico: <a href="https://falabr.cgu.gov.br/web/home">https://falabr.cgu.gov.br/web/home</a></li><li>✓ Presencial: das 8h às 17h, Av. Brasil, nº 2.971 – Compensa, CEP.: 69.036-110.</li></ul>
<b>Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:</b>
Até 20 dias, conforme art. 11, §1º da Lei nº 12.527/2011
<b>Formas de prestação:</b>
Presencial e Eletrônica pelo Portal Fala.Br
<b>Taxas e Preços:</b>
Gratuito
<b>Prioridade no Atendimento:</b>
Ordem de Chegada
<b>Manifestação do Usuário</b>
Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado. Acesse nossa ouvidoria através de: <a href="https://falabr.cgu.gov.br/web/home">https://falabr.cgu.gov.br/web/home</a>



## 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: [ouvidoria.semcom@manaus.am.gov.br](mailto:ouvidoria.semcom@manaus.am.gov.br)
- ✓ Presencial: das 8h às 17h, Av. Brasil, nº 2971 – Compensa, CEP.: 69.036-110.
- ✓ 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 DE COMUNICAÇÃO

### 1. Matérias veiculadas no portal da Prefeitura de Manaus

<b>O que é o serviço?</b>
Matérias publicadas diariamente nos portais da Prefeitura de Manaus e Secretarias Municipais
<b>Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço</b>
Acessar o portal principal <a href="http://www.manaus.am.gov.br">www.manaus.am.gov.br</a>
<b>Principais Etapas do Serviço</b>
Acessar a área de notícias e posteriormente clicar em mais notícias. Ou <a href="https://www.manaus.am.gov.br/noticias/">https://www.manaus.am.gov.br/noticias/</a>
<b>Canais de comunicação:</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Presencial: das 8h às 17h, Av. Brasil, nº 2.971 – Compensa, CEP 69.036-110</li><li>✓ Site: <a href="http://www.manaus.am.gov.br">www.manaus.am.gov.br</a></li><li>✓ E-mails: <a href="mailto:semcom@pmm.am.gov.br">semcom@pmm.am.gov.br</a>, <a href="mailto:semcom@mana.us.gov.br">semcom@mana.us.gov.br</a>, <a href="mailto:semcommanaus@gmail.com">semcommanaus@gmail.com</a>.</li></ul>
<b>Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:</b>
Imediato
<b>Formas de prestação:</b>
Eletrônico.
<b>Taxas e Preços:</b>
Gratuito
<b>Prioridade no Atendimento:</b>
Ordem de Chegada
<b>Manifestação do Usuário</b>





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

## 2. Redes Sociais

### O que é o serviço?

Divulgação das ações da Prefeitura nas Redes Sociais

### Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Dispositivo próprio (celular, computador ou tablete) para acessar as redes sociais

### Principais Etapas do Serviço

Acessar as principais redes sociais em que a Prefeitura é cadastrada.

### Canais de comunicação:

- ✓ Presencial: das 8h às 17h, Av. Brasil, nº 2.971 – Compensa, CEP 69.036-110
- ✓ Eletrônico: [Instagram](#), [Facebook](#), [X](#) e [TikTok](#)

### Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

Até 2 dias úteis

### Formas de prestação:

Eletronicamente

### 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>



## DEPARTAMENTO DE MARKETING E PUBLICIDADE

### 1. **Publicidade de Outdoor's, programas de Rádio, TV e Led's.**

O que é o serviço?
Publicidade nos Outdoor's, programas de Rádio, TV e Led's espalhados pela cidade.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Nenhum
Principais Etapas do Serviço
Coleta de informações para as campanhas da publicidade.
Canais de comunicação:
✓ E-mail: <a href="mailto:protocolo.semcom@manaus.am.gov.br">protocolo.semcom@manaus.am.gov.br</a> <a href="mailto:mktsemcom@gmail.com">mktsemcom@gmail.com</a>
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Não se aplica
Formas de prestação:
Rádio, TV e outros.
Taxas e Preços:
Gratuito
Prioridade no Atendimento:
Não se aplica
Manifestação do Usuário
Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado. Acesse nossa ouvidoria através de: <a href="https://falabr.cgu.gov.br/web/home">https://falabr.cgu.gov.br/web/home</a>