



Prefeitura de
Manaus



O trabalho não para!

CARTA DE SERVIÇOS

AO USUÁRIO

SEMULSP

2024

Endereço: Avenida Brasil, 1335 – Compensa CEP: 69036-110

Telefone: (92) 98842-1350

Versão 2.0 – Revisão 1



Prefeito

David Antônio Absai Pereira de Almeida

Vice-Prefeito

Marcos Sérgio Rotta

Secretário Municipal de Limpeza Urbana

Sebastião da Silva Reis

Subsecretário Municipal de Gestão

Altervi de Souza Moreira

Subsecretário Operacional

Jairo Pereira dos Santos

Chefe de Divisão do Aterro Municipal

Fábio de Siqueira Cavalcanti Barroso

Diretor do Departamento de Cemitérios

Raimundo Nogueira Filho

Coordenador de Controle Interno Setorial

Victor Augusto dos Santos Silva

Ouvidora Setorial

Vânia Maria de Souza Costa

Presidente da Comissão Especial de Divulgação e Orientação da Política e Limpeza Pública

Gilberto do Espírito Santos Lopes



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 Limpeza Pública – SEMULSP presta, diariamente, diversos serviços à população manauara ligados aos temas ambientais, sanitários e de saúde pública, tais como limpeza de ruas, praças, becos, igarapés, coleta de resíduos domiciliares, educação ambiental, combate a lixeiras viciadas, dentre outros.

Também é atribuição a gestão dos Cemitérios Públicos Municipais. Atualmente Manaus possui 10 (dez) cemitérios, sendo 06 (seis) na área urbana e 04 (quatro) na zona rural, os trabalhos são coordenados pelo Departamento de Cemitérios em uma gestão descentralizada responsável pelos sepultamentos, obras, bem como a gestão do sistema funerário como um todo.

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.



TELEFONES ÚTEIS

Disque-Limpeza: (92) 98842-4738 ou 98401-2542 - WhatsApp

Cedolp: (92) 98842-1271 - WhatsApp

Coleta de Grandes Objetos: (92) 98415-9563 ou 98459-5618 - WhatsApp

Departamento de Cemitérios: (92) 98842-1203 - WhatsApp

Gabinete do Secretário: (92) 98842-1350

Gabinete do Subsecretário Operacional: (92) 98407-2863

Núcleo de Gestão de Pessoal: (92) 98842-1204

E-MAIL INSTITUCIONAIS:

Protocolo Externo: semulsp@pmm.am.gov.br

Gabinete do Secretário: gabinete.semulsp@pmm.am.gov.br

Ouvidoria: ouvidoria.semulsp@pm.am.gov.br

Departamento de Cemitérios: decem.semulsp@pmm.am.gov.br

Aterro Municipal: semulsp.aterromanaus@gmail.com

ENDEREÇOS

Sede da Secretaria: Avenida Brasil, 1335 – Compensa, CEP: 69036-110

Aterro Municipal: Km 19 da Rodovia AM-010

Garaginha: R. Wilkens de Matos, 360 - Aparecida, Manaus - AM, 69010-420

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

Sede da Secretaria: 07h às 16h

Aterro Municipal: 08h às 17h



SUMÁRIO

CONTROLE INTERNO SETORIAL	5
1. Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC).....	5
2. Serviço de Ouvidoria	6
DEPARTAMENTO DE CEMITÉRIOS	7
1. Liberação de Sepultamento (Funerárias/S.O.S).....	7
2. Concessão de Uso de Sepultura/Gavetas.....	8
3. Recadastramento de Sepultura/Gavetas	9
4. Obras em Cemitério	10
5. Entrada e Saída de Ossos/Cinzas	11
6. Diferença de área	12
7. Atendimento a Entidade de Ensinos para Visitas Técnicas.....	13
SERVIÇOS PRESTADOS NO ATERRO MUNICIPAL	15
1. Serviço de Disposição Final de Resíduos Sólidos	15
2. Atendimento a Entidade de Ensinos para Visitas Técnicas.....	16
SERVIÇOS PRESTADOS PELA SUBSECRETARIA OPERACIONAL	18
1. Limpeza Urbana (capinação, varrição, etc).....	18
2. Coleta Domiciliar	19
3. Limpeza de Igarapés.....	20
4. Coleta Agendada de Grandes Objetos	21
5. Poda/Corte de árvores.....	22
SERVIÇOS PRESTADOS PELA COMISSÃO ESPECIAL DE DIVULGAÇÃO E	
ORIENTAÇÃO DA POLÍTICA DE LIMPEZA PÚBLICA	24
1. Garis da Alegria	24
2. Combate a Lixeiras Viciadas	25
3. Educação Ambiental Porta-a-Porta	26
4. Instalação de Jardim Comunitário.....	27
5. Instalação de novos Pontos de Entrega Voluntária (PEVs).....	28
6. Instalação de Placas de Proibido Jogar Lixo	29
7. Coleta Seletiva Porta-a-Porta	30



CONTROLE INTERNO SETORIAL

Horário de Funcionamento (07h às 16h)

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: Av. Brasil, nº 1.335 – Compensa, CEP. 69.036-110.
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;
Avaliação dos serviços por parte do usuário;

Canais de comunicação:

- ✓ E-mail: ouvidoria.semulsp@pmm.am.gov.br
- ✓ Presencial: Av. Brasil, nº 1.335 – 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 CEMITÉRIOS

Horário de Funcionamento (07h às 16h)

1. Liberação de Sepultamento (Funerárias/S.O.S)

O que é o serviço?

Liberação de sepultamentos nos Cemitérios Públicos Municipais

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Pagamento do DAM;
Certidão de Óbito;
Guia de Abertura (sepulturas)

Principais Etapas do Serviço

Familiares devem procurar as funerárias credenciadas pelo Município*
** Caso presencie papa-defunto em hospitais ou no IML, por favor denuncie imediatamente às autoridades policiais pelo 181 ou 190, ajude a combater essa prática ilegal.*

Canais de comunicação:

- ✓ Presencial: Av. Brasil, nº 1.335 – Compensa, CEP 69.036-110
- ✓ Eletrônico: Sistema próprio de Cemitérios/Funerárias

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

Imediato

Formas de prestação:

Eletrônico e 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>

2. Concessão de Uso de Sepultura/Gavetas

O que é o serviço?

Concessão de uso das sepulturas públicas por um período de 04 (quatro) anos decorrentes do sepultamento de familiares

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

RG;
CPF;
Comprovante de Residência;
Certidão de Óbito.

Principais Etapas do Serviço

Procurar a Administração do Cemitério.
Efetuar o pagamento do DAM;
Retirar a Certidão de Sepultura/Gavetas no Departamento de Cemitérios

Canais de comunicação:

- ✓ Presencial Cemitérios: Cemitério onde foi enterrado o familiar
- ✓ Presencial DECEM: Av. Brasil, nº 1.335 – Compensa, CEP 69.036-110

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

Até 2 dias úteis

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. Recadastramento de Sepultura/Gavetas

O que é o serviço?
O Recadastramento é o serviço de atualização de dados da Sepultura, onde poderá ser realizada a eleição de um Responsável Legal que possuirá as mesmas atribuições do concessionário, porém sem o uso privativo da sepultura.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
RG; CPF; Comprovante de Residência; Certidão de Óbito; Certidão de Sepultura/Gaveta; Declaração (fornecida pelo Cemitério).
Principais Etapas do Serviço
Procurar a Administração do Cemitério para efetuar o procedimento.
Canais de comunicação:
✓ Presencial Cemitérios: Cemitério onde foi enterrado o familiar
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Até 2 dias úteis



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. Obras em Cemitério

O que é o serviço?
Autorização para realização de obras em sepulturas
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
RG; CPF; Certidão de Sepultura/Gaveta;
Principais Etapas do Serviço
Procurar a Administração do Cemitério para efetuar o procedimento. Efetuar o pagamento do DAM;
Canais de comunicação:
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial Cemitérios: Cemitério onde foi enterrado o familiar ✓ Presencial DECEM: Av. Brasil, nº 1.335 – Compensa, CEP 69.036-110
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:



Até 2 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. Entrada e Saída de Ossos/Cinzas

O que é o serviço?
Serviço de entrada de ossos no ossuário municipal ou de saída para cemitérios particulares e traslado
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
RG; CPF; Certidão de Sepultura/Gaveta; Certidão de Óbito.
Principais Etapas do Serviço
Procurar a Administração do Cemitério para efetuar o procedimento. Efetuar o pagamento do DAM;
Canais de comunicação:
✓ Presencial Cemitérios: Cemitério onde foi enterrado o familiar



✓ Presencial DECEM: Av. Brasil, nº 1.335 – Compensa, CEP 69.036-110
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Até 2 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. Diferença de área

O que é o serviço?
Aumento da área do sepultamento para obras (20 cm)
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
RG; CPF; Certidão de Sepultura/Gaveta; Certidão de Óbito.
Principais Etapas do Serviço
Procurar a Administração do Cemitério para efetuar o procedimento. Efetuar o pagamento do DAM;



Canais de comunicação:
✓ Presencial Cemitérios: Cemitério onde foi enterrado o familiar ✓ Presencial DECEM: Av. Brasil, nº 1.335 – Compensa, CEP 69.036-110
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Até 2 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

7. Atendimento a Entidade de Ensino para Visitas Técnicas

O que é o serviço?
Visitação aos Cemitérios Municipais
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Ofício solicitando agendamento com a data sugerida
Principais Etapas do Serviço
Encaminhar comunicação ao e-mail da SEMULSP solicitando e informando o motivo da visita, dados da Instituição de Ensino, nome completo do responsável pela turma, contato do responsável, quantidade de alunos, além de dia e hora desejados.



Canais de comunicação:

✓ E-mail: semulsp@pmm.am.gov.br

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

Variável (a depender da programação)

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>



SERVIÇOS PRESTADOS NO ATERRO MUNICIPAL

Horário de Funcionamento (08h às 17h)

1. Serviço de Disposição Final de Resíduos Sólidos

O que é o serviço?

Serviço oferecido a empresas para descarte de resíduos sólidos no Aterro Municipal, localizado no Km 19 da Rodovia AM-010

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

1. Ofício de solicitação de Autorização para disposição no Aterro Municipal, com o seguinte conteúdo:
 - a. Identificação completa da pessoa jurídica a ser autorizada;
 - b. Número do CNPJ e da Inscrição Municipal;
 - c. Nome da pessoa responsável para contatos, com número de telefone e e-mail;
 - d. Descrição detalhada do resíduo a ser depositado;
 - e. Identificação das placas dos veículos que serão utilizados no transporte dos resíduos até o Aterro.
2. Cópia do Certificado de Registro Cadastral dos veículos – CRC (emitido pela SEMMAS), que contenha as placas indicadas no ofício;
3. Cópia da Licença de Operação – L. O. (emitido pela SEMMAS ou pelo IPAAM);
4. Cópia dos documentos dos veículos que serão autorizados a entrar no Aterro.

Principais Etapas do Serviço

Encaminhar Ofício a SEMULSP com a documentação pertinente*

** Não será autorizada a entrada de caminhões ou de empresas que não possuam autorização emitida pela Semulsp para descarte de resíduos ou que não estejam com suas licenças de Operação vigentes.*

Canais de comunicação:

✓ E-mail: semulsp@pmm.am.gov.br; semulsp.aterromanau@gmail.com



Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Até 15 (quinze) dias úteis
Formas de prestação:
Eletrônica
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. Atendimento a Entidade de Ensinos para Visitas Técnicas

O que é o serviço?
Visitação ao Aterro Municipal, localizado no Km 19 da Rodovia AM-010
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Ofício solicitando agendamento com a data sugerida
Principais Etapas do Serviço
Encaminhar comunicação ao e-mail da SEMULSP informando: <ul style="list-style-type: none"> a) Motivo da visita (se pesquisa científica, visitação de escola para projeto, etc); b) Dados da Instituição de Ensino (CNPJ, e-mail, telefone institucionais); c) Dados do Responsável (nome completo, telefone, e-mail, RG/CPF); d) Informar quantidade de alunos; e) Dia e hora desejados. *



** a depender da disponibilidade, sujeito a indeferimento em datas de grande fluxo ou de expediente reduzido, somente considerar agendado após retorno da Semulsp.*

Canais de comunicação:

✓ E-mail: semulsp@pmm.am.gov.br

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

Serviço agendado, a depender de disponibilidade.

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>



SERVIÇOS PRESTADOS PELA SUBSECRETARIA OPERACIONAL

Horário de Funcionamento (07h às 16h)

1. Limpeza Urbana (capinação, varrição, etc)

O que é o serviço?
Limpeza de ruas, becos, vielas com os serviços de varrição, capinação, pintura (espaços públicos apenas como praças e parques).
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Nenhum.
Principais Etapas do Serviço
Encaminhar solicitação a SEMULSP pelo Disque-Limpeza ou Ouvidoria
Canais de comunicação:
<ul style="list-style-type: none">✓ Telefone: (92) 98842-4738 ou 98401-2542✓ Presencial: Avenida Brasil, 1335 – Compensa, Manaus, AM, Brasil✓ Eletrônico: https://falabr.cgu.gov.br/web/home
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
A depender da programação existente
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. Coleta Domiciliar

O que é o serviço?

Coleta de resíduos domiciliar realizado diariamente.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Depositar lixo em frente à residência para coleta;

Principais Etapas do Serviço

Depositar lixo próximo aos horários de coleta.

Canais de comunicação:

- ✓ Telefone: (92) 98842-4738 ou 98401-2542
- ✓ Presencial: Avenida Brasil, 1335 – Compensa, Manaus, AM, Brasil
- ✓ Eletrônico: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

Diariamente, 24h por dia.

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. Limpeza de Igarapés

O que é o serviço?

Limpeza e desobstrução de igarapés e córregos do Município.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Encaminhar localização e fotos do local pra mensuração dos serviços.

Principais Etapas do Serviço

Encaminhar solicitação a SEMULSP pelo Disque-Limpeza ou Ouvidoria*
Os igarapés de Manaus são limpos diariamente, antes de solicitar, verifique se já não há programação vigente para o local

Canais de comunicação:

- ✓ Telefone: (92) 98842-4738 ou 98401-2542
- ✓ Presencial: Avenida Brasil, 1335 – Compensa, Manaus, AM, Brasil
- ✓ Eletrônico: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

A depender da programação

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. Coleta Agendada de Grandes Objetos

O que é o serviço?

Coleta de grandes objetos como sofás, geladeiras, camas, poltronas, etc.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Encaminhar solicitação a SEMULSP pelo WhatsApp indicando:

- Nome Completo;
- Endereço Completo;
- Complementos, se houver;
- Fotos do Objeto;
- Descrição e quantidade de cada objeto;
- Localização fixa (pelo WhatsApp)*

** A Semulsp **não** entra, sob qualquer hipótese nos domicílios para recolhimento, devendo os objetos serem depositados em frente a residência no dia agendado para recolhimento. **Não colocar os objetos na rua antes da data agendada.***

Observação: Não recolhemos entulhos, madeiras velhas e nem podas de árvores, somente móveis e eletrodomésticos.

Principais Etapas do Serviço

Encaminhar solicitação a SEMULSP pelo WhatsApp;
Disponibilizar o objeto em frente à residência;
Coleta do Objeto por parte da Semulsp.

Canais de comunicação:

- ✓ Telefone: (92) 98415-9563 ou 98459-5618
- ✓ Presencial: Avenida Brasil, 1335 – Compensa, Manaus, AM, Brasil
- ✓ Eletrônico: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:



O agendamento é realizado pelo WhatsApp, informando a data.
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. Poda/Corte de árvores

O que é o serviço?
Serviços de Poda e Corte de árvores em logradouros públicos.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Autorização expedida pela SEMMAS* Somente são executados serviços em árvores localizadas em logradouro público desde que não possua contato ou risco à fiação elétrica;
Principais Etapas do Serviço
Solicitar autorização da SEMMAS pelo telefone (92) 3236-7330 e 98842-2294 (WhatsApp); Após autorização, encaminhar solicitação a SEMULSP via Disque-Limpeza ou Fala.Br
Canais de comunicação:
✓ Telefone: (92) 98842-4738 ou 98401-2542 ✓ Presencial: Avenida Brasil, 1335 – Compensa, Manaus, AM, Brasil



✓ Eletrônico: https://falabr.cgu.gov.br/web/home
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
A depender da programação vigente, em média, até 180 (cento e oitenta) dias
Formas de prestação:
Presencial
Taxas e Preços:
Gratuito
Prioridade no Atendimento:
Risco de Tombamento
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



SERVIÇOS PRESTADOS PELA COMISSÃO ESPECIAL DE DIVULGAÇÃO E ORIENTAÇÃO DA POLÍTICA DE LIMPEZA PÚBLICA

Horário de Funcionamento (07h às 16h)

1. Garis da Alegria

O que é o serviço?

Grupo lúdico que difunde os conhecimentos de conscientização ambiental por meio da música.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Encaminhar Ofício à SEMULSP solicitando o serviço

Principais Etapas do Serviço

Encaminhar comunicação ao e-mail da SEMULSP solicitando e informando o nome do evento, dados da Instituição, nome completo do responsável, contato do responsável, quantidade pessoas, além de dia e hora desejados

Canais de comunicação:

- ✓ Telefone: (92) 98842-1271
- ✓ E-mail: semulsp@manaus.gov.br
- ✓ Presencial: Avenida Brasil, 1335 – Compensa, Manaus, AM, Brasil

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

Variável (depende da data de programação)

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. Combate a Lixeiras Viciadas

O que é o serviço?

Serviço de desarticulação de lixeiras viciadas nos bairros

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Encaminhar localização e fotos do local, bem como informações pertinentes sobre o assunto.

Principais Etapas do Serviço

Visita de Diagnóstico;
Limpeza do Local;
Instalação de Placas de “Proibido Jogar Lixo”;
Criação de Jardim Comunitário (quando possível);
Educação Ambiental;

Canais de comunicação:

- ✓ Telefone: (92) 98842-1271
- ✓ Presencial: Avenida Brasil, 1335 – Compensa, Manaus, AM, Brasil
- ✓ Eletrônico: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

Até 30 (trinta) dias corridos

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. Educação Ambiental Porta-a-Porta

O que é o serviço?
Serviço de educação e sensibilização ambiental porta a porta
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Encaminhar localização e fotos do local, bem como informações pertinentes sobre o assunto.
Principais Etapas do Serviço
Encaminhar solicitação à SEMULSP diretamente ao setor ou via Fala.Br
Canais de comunicação:
<ul style="list-style-type: none">✓ Telefone: (92) 98842-1271✓ Presencial: Avenida Brasil, 1335 – Compensa, Manaus, AM, Brasil✓ Eletrônico: https://falabr.cgu.gov.br/web/home
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Até 15 (quinze) dias corridos ou na data programada
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. Instalação de Jardim Comunitário

O que é o serviço?
Serviço auxiliar ao combate de lixeiras viciadas consistente na instalação de Jardim Comunitário com mudas de plantas e pneus em pontos para prevenir o reaparecimento de lixeiras viciadas.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Encaminhar localização e fotos do local, bem como informações pertinentes sobre o assunto.
Principais Etapas do Serviço
Visita de Diagnóstico; Limpeza do Local; Instalação de Placas de “Proibido Jogar Lixo”; Criação de Jardim Comunitário (quando possível); Educação Ambiental;
Canais de comunicação:
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Telefone: (92) 98842-1271 ✓ Presencial: Avenida Brasil, 1335 – Compensa, Manaus, AM, Brasil ✓ Eletrônico: https://falabr.cgu.gov.br/web/home
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:



Até 30 (trinta) dias corridos
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. Instalação de novos Pontos de Entrega Voluntária (PEVs)

O que é o serviço?
Destinação de resíduos da coleta seletiva em pontos de entrega voluntárias localizadas em diversos pontos da cidade.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
<p>Informar a Semulsp:</p> <ol style="list-style-type: none"> Localização para instalação do PEV; O tipo de lixeira providenciada; Os resíduos coletados e a quantidade estimada; Demais informações que julgar necessárias ou que forem solicitadas.
Principais Etapas do Serviço
Encaminhar solicitação à SEMULSP via Ofício ou diretamente ao setor para inclusão no roteiro da coleta seletiva.
Canais de comunicação:
✓ Telefone: (92) 98842-1271



<ul style="list-style-type: none"> ✓ Presencial: Avenida Brasil, 1335 – Compensa, Manaus, AM, Brasil ✓ Eletrônico: https://falabr.cgu.gov.br/web/home
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Até 60 (sessenta) dias
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. Instalação de Placas de Proibido Jogar Lixo

O que é o serviço?
Instalação de Placas de Proibido Jogar Lixo em pontos estratégicos
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Encaminhar localização e fotos do local, bem como informações pertinentes sobre o assunto.
Principais Etapas do Serviço
<p>Visita de Diagnóstico;</p> <p>Limpeza do Local;</p> <p>Instalação de Placas de “Proibido Jogar Lixo”;</p>
Canais de comunicação:



- ✓ Telefone: (92) 98842-1271
- ✓ Presencial: Avenida Brasil, 1335 – Compensa, Manaus, AM, Brasil
- ✓ Eletrônico: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

Até 30 (trinta) dias corridos

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>

7. Coleta Seletiva Porta-a-Porta

O que é o serviço?

Coleta seletiva realizada em dias e bairros programados, com a coleta porta-a-porta nas casas dos cidadãos

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Descartar o lixo reciclável separado do rejeito no dia informado pelos fiscais da Secretaria*

**O lixo oriundo de condomínios fechados não será atendido pela Coleta Seletiva Porta-a-Porta conforme art. 133, I da LC 01/2010*

Principais Etapas do Serviço

Fiscais informam porta-a-porta o dia que será realizado o serviço;



Coleta do Lixo reciclável; Direcionamento do resíduo a Associações e Cooperativas de Catadores;
Canais de comunicação:
✓ Telefone: (92) 98842-1271 ✓ Presencial: Avenida Brasil, 1335 – Compensa, Manaus, AM, Brasil ✓ Eletrônico: https://falabr.cgu.gov.br/web/home
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
A depender da programação
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