



Prefeitura de  
**Manaus**

# **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

Atualizada em: 30/07/2024  
Versão 1.0 – Revisão 1

## **AGEMAN**

Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do Município de Manaus

Endereço: Rua Amazonas, nº 53, Nossa Senhora das Graças  
CEP: 69057-240 – Telefone: (92) 98842-1420

**Prefeito**

David Antônio Absai Pereira de Almeida

**Vice-Prefeito**

Marcos Sérgio Rotta

**Diretor-presidente da Ageman**

Elson Andrade Ferreira Júnior

**Diretora Jurídica**

Priscila Soares Feitoza

**Diretoria Administrativa e Financeira**

Amiraldo da Costa Braga Júnior

**Diretor de Gestão Energética e Iluminação Pública**

Everaldo Santarém Leal

**Diretora de Concessões, Obras e Saneamento**

Suzy Lima Tavares

**Diretor de Transporte e Mobilidade Urbana**

Franke Cândido Ferreira

**Diretor de Gestão Econômica e Tarifária**

Kelly Rayssa Costa Cidade

**Ouvidoria Seccional**

Cláudio Ney Costa Falcão (Ouvidor Titular)

Beatriz Ferreira Coelho (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 Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do Município de Manaus (AGEMAN), órgão integrante da administração indireta, entidade integrante da Administração Pública Municipal Indireta, vinculada ao Gabinete do Prefeito, submetida a regime autárquico especial, dotada de poder de polícia, com personalidade jurídica própria e autonomia patrimonial, administrativa, funcional e financeira, com sede e foro no município de Manaus, compete exercer o poder regulatório, normatizador, controlador e fiscalizador dos serviços públicos delegados prestados no âmbito do município de Manaus, de sua competência ou a ele atribuídos por outros entes federados, em decorrência de norma legal, regulamentar ou pactual, nos termos da lei.

Atualmente, são regulados e fiscalizados pela AGEMAN os serviços de abastecimento de água, esgotamento sanitário, iluminação pública e o estacionamento rotativo pago Zona Azul.

Em resumo, esta CSU tem o objetivo de esclarecer sobre os serviços ofertados pela Prefeitura Municipal, por meio da AGEMAN, 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 referido órgão.



Prefeitura de  
**Manaus**

Endereço: Rua Amazonas, N° 53 - Nossa Sra. das Graças  
CEP 69057-240 - Telefone: (92) 98842-1420

## SUMÁRIO

<b>1. Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Serviço de Ouvidoria .....</b>	<b>6</b>

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

Horário de atendimento: de 8h às 12h e 13h às 17h, de segunda à sexta-feira.

### 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:

- ✓ Eletrônico: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>
- ✓ Presencial: PAC Municipal no Shopping Phelipe Daou, bairro Jorge Teixeira, Manaus-AM.

### 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

Horário de atendimento: de 8h às 12h e 13h às 17h, de segunda à sexta-feira.

### O que é o serviço?

Compreende-se como atividade da ouvidoria: o estabelecimento de um canal de comunicação entre os usuários, as empresas que exercem serviços públicos delegados (tratamento e fornecimento de água/esgotamento sanitário, iluminação pública e estacionamento rotativo nas áreas designadas) e o Poder Concedente; registrar as reclamações e sugestões dos usuários sobre os serviços públicos delegados, encaminhando-as para as áreas competentes da AGEMAN caso não haja a opção pela arbitragem, acompanhando-as até a sua apreciação final buscando sempre a homogeneização no padrão de atendimento, além de intermediar os conflitos relativos aos contratos de concessão no caso de terem sido infrutíferas a mediação e a conciliação.

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

Identificação do usuário (exceto quando for denúncia anônima) com as informações principais sobre a reclamação, quais sejam:

- ✓ Nome completo;
- ✓ Endereço completo com ponto de referência;
- ✓ Telefone para contato;
- ✓ Matrícula ou número de identificação do usuário fornecido pela concessionária, se disponível;
- ✓ Informar protocolo aberto na respectiva concessionária sobre o problema (se possível com data e prazo informado para a solução);
- ✓ E-mail; e
- ✓ Breve relato da situação e evidências.

### Principais Etapas do Serviço

Para demandas relativas aos serviços públicos delegados (tratamento e fornecimento de água/coleta e tratamento de esgoto, iluminação pública, estacionamento rotativo):

1. Receber a demanda do usuário através dos canais de atendimento;
2. Encaminhar a demanda para a respectiva concessionária para os devidos esclarecimentos e providências;
3. Receber retorno da concessionária contendo os esclarecimentos e providências;
4. Encaminhar para o usuário a resposta sobre a demanda;
5. Verificar o nível de satisfação do usuário.

### **Canais de comunicação:**

- ✓ Presencial: PAC Municipal no Shopping Phelippe Daou, Avenida Camapuã 2939, Cidade de Deus, Manaus/AM;
- ✓ Call Center: 0800-092-3511;
- ✓ Whatsapp: (92)98842-2919 e 98410-3247;
- ✓ E-mail: [ouvidoria.ageman@pmm.am.gov.br](mailto:ouvidoria.ageman@pmm.am.gov.br) e [ouvidoria.ageman@gmail.com](mailto:ouvidoria.ageman@gmail.com);
- ✓ Website: <https://ageman.manaus.am.gov.br/ouvidoria/>;
- ✓ Plataforma Fala.BR: <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 de 13 de abril de 2023, que regulamenta a aplicação da Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017.

### **Formas de prestação:**

Através dos canais de comunicação/atendimento.

### **Taxas e Preços:**

Gratuito

### **Prioridade no Atendimento:**

Os atendimentos são registrados por ordem de recebimento ou ordem de chegada

### **Manifestação do Usuário**

Elogio, informação, sugestão, reclamação, denúncia e recurso de decisão administrativa, que podem ser feitos através dos canais de comunicação/atendimento.