

Ageman
Autarquia



CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS

**AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO
MUNICÍPIO DE MANAUS**

**1ª edição
13/10/2022
Manaus-AM**

Ageman
Autarquia



Prefeito de Manaus

David Antônio Abisai Pereira de Almeida

Vice-prefeito

Marcos Sérgio Rotta

**Presidente da Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do
Município de Manaus – AGEMAN**

Elson Andrade Ferreira Júnior

Carta de Serviços

Lei Federal nº 13.460, de 26/06/2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

No referido documento está previsto a obrigatoriedade da divulgação de Carta de Serviços ao Usuário, que tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços, os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, além de indicar ao usuário, como emitir sugestões ou enviar reclamações, assegurando sua efetiva participação na avaliação dos serviços públicos.

Ao trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, a Carta de Serviços ao Usuário amplia o canal de comunicação com o cidadão e se estabelece como importante instrumento de transparência e visibilidade dos serviços executados pelo ente público.

Apresentação

A inserção do setor privado na produção de serviços públicos, sob diferentes formas tem se tornado comum nas várias esferas de governo. Com isso, tornou-se cada vez mais frequente o surgimento de mecanismos de regulação que sejam capazes de conferir maior eficiência e produtividade dos serviços públicos e melhor atendimento aos cidadãos.

O papel da regulação é, sobretudo, de desenvolver meios eficazes na manutenção dos princípios de continuidade, regularidade, igualdade de acesso, não discriminação, não exclusão e interesse coletivo dos serviços públicos.

Na esteira das gestões modernas, a Prefeitura de Manaus criou a Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do Município de Manaus – Ageman, que tem como responsabilidade a regulação e fiscalização dos serviços públicos delegados do município de Manaus.

A proposta foi efetivada a partir da sanção da Lei nº. 2.265, de 11 de dezembro de 2017, após aprovação da Câmara Municipal de Manaus.

Competências

À Agência 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.

A Agência Reguladora tem como objetivos permanentes:

- **a universalidade e a isonomia no acesso e na fruição dos serviços delegados;**
- **qualidade, regularidade e continuidade compatíveis com a sua natureza e com a exigência dos usuários;**
- **a razoabilidade e a modicidade tarifária; IV a expansão das redes e sistemas e sua eficácia;**
- **a competição, a diversificação e a ampliação da oferta;**
- **o justo retorno dos investimentos públicos e privados;**
- **o incremento da produtividade;**
- **o equilíbrio econômico e financeiro dos contratos**
- **estabilidade nas relações entre o Poder Público delegante, delegatários e usuários.**

Identidade Organizacional

Missão, Visão e Valores

Missão

Regular e fiscalizar com independência e transparência os serviços públicos delegados no âmbito do município de Manaus, no sentido de proporcionar ao poder concedente e às empresas, o equilíbrio necessário à garantia da melhoria da qualidade dos serviços prestados aos usuários.

Visão

Ser uma agência reguladora de excelência, reconhecida pela sociedade.

Valores

Celeridade, eficiência, transparência, controle social, segurança, regularidade e sustentabilidade econômica.

Serviços Oferecidos aos Usuários Internos e Externos **Ouvidoria**

O serviço de Ouvidoria da Ageman é um canal de comunicação entre os usuários e os prestadores dos serviços públicos delegados.

Cabe à Ouvidoria receber as solicitações (reclamações, denúncias, sugestões, elogios e críticas) e também realizar um trabalho de prevenção, apuração e a mediação de divergências.

Antes de encaminhar sua solicitação à Ouvidoria da Ageman, o usuário deve primeiramente procurar a empresa prestadora do serviço que tem a obrigação de solucionar as divergências. Caso isso não ocorra, o usuário deve fazer a solicitação à Ouvidoria da Ageman.

Disque-ouvidoria:

0800-092-3511

98842-5821 (Whatsapp)

Central de Atendimento ao Usuário – PAC Municipal no Shopping Jornalista Phelippe Daou

Endereço: Avenida Camapuã, s/nº, bairro Jorge Teixeira, zona leste.

De segunda à sexta-feira, das 8h às 17h

ouvidoria.ageman@pmm.am.gov.br

ouvidoria.ageman@gmail.com

Serviço de Informação ao Cidadão – SIC –

A Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, regulamenta o direito de acesso à informação prevista na Constituição. Conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), essa norma entrou em vigor de 16 de maio de 2012 e criou mecanismos que possibilitam que qualquer pessoa, sem necessidade de apresentar motivo, receba informações públicas requeridas a órgãos e entidades.

O SIC está disponível em <https://ageman.manaus.am.gov.br/servico-de-informacao-ao-cidadao/>

Normatização

Lei de Criação da Ageman - Lei Municipal nº 2.265 de 11 de dezembro de 2017 – cria a Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do Município de Manaus (Ageman) e dá outras providências:

<https://ageman.manaus.am.gov.br/wp-content/uploads/2019/02/Lei-2.265-de-11.12.17-Criacao-AGEMAN-FINAL-CONSOLIDADA-CMR.pdf>

Regimento Interno da Ageman - DECRETO Nº 4.189, DE 26 DE OUTUBRO DE 2018 DISPÕE sobre o Regimento Interno da Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do Município de Manaus – AGEMAN, e dá outras providências.

<https://ageman.manaus.am.gov.br/wp-content/uploads/2022/01/Decreto-4189-de-26.10.18-REGIMENTO-INTERNO-AGEMAN1.pdf>

Regimento Interno do CMR - Conselho Municipal de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Município de Manaus:

<https://ageman.manaus.am.gov.br/wp-content/uploads/2018/08/Regimento-Interno-do-CMR.pdf>

Resolução 001/2019 – DISPÕE sobre procedimentos de julgamento dos processos sob competência do conselho municipal de regulação e fiscalização dos serviços públicos delegados:

<https://ageman.manaus.am.gov.br/wp-content/uploads/2019/09/RESOLU%C3%87%C3%83O-N.-001.2019.CMR-DOM.pdf>



Canais de Atendimento

A sede da AGEMAN está localizada na Rua Amazônia, nº 53 - Vila Amazonas, bairro Nossa Senhora das Graças, CEP: 69057-240.

Telefone de contato (92) 98842-5827.

Horário do expediente: de 8h às 14h – de segunda à sexta-feira.

A sede não faz atendimento ao público.

Site www.ageman.manaus.am.gov.br

Redes Sociais

@ageman.manaus (instagram)

@ageman (facebook)

As demandas de usuários são recepcionadas na sede da Ouvidoria e nos seguintes canais de atendimento:

Site www.ageman.manaus.am.gov.br/ouvidoria

Disque-ouvidoria:

0800-092-3511

98842-5821 (Whatsapp)

De forma presencial na Central de Atendimento ao Usuário - PAC

Municipal no Shopping Jornalista Phelippe Daou

Endereço: Avenida Camapuã, s/nº, bairro Jorge Teixeira, zona leste.

Funcionamento de segunda à sexta-feira, das 8h às 17h

Ou pelos e-mails: ouvidoria.ageman@pmm.am.gov.br,

ouvidoria.ageman@gmail.com