CARTA DE SERVIÇOS

ARSEPAM
Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados e Contratados do Estado do Amazonas

AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

Governador do Estado
Wilson Miranda Lima

Vice-Governador do Estado
Tadeu de Souza Silva

Diretor-Presidente
João Rufino Júnior

Diagramação
Roque Brito

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....5

ATUAÇÃO DA ARSEPAM.....6

OPERAÇÃO COVID-19.....7

MISSÃO, VISÃO E VALORES.....8

DEVERES E OBRIGAÇÕES.....9

FISCALIZAÇÃO DE GÁS NATURAL CANALIZADO.....10

CADASTRO DE VEÍCULOS E EMPRESAS 11

PROCESSO DE REGULARIZAÇÃO DE CADASTRO DE EMPRESAS QUE OPERAM O SERVIÇO REGULAR.....12

PROCESSO DE REGULARIZAÇÃO DE CADASTRO DE EMPRESAS QUE OPERAM O FRETAMENTO CONTÍNUO COM VEÍCULOS TIPO VAN.....18

PROCESSO DE REGULARIZAÇÃO DE CADASTRO DE EMPRESAS QUE OPERAM O SERVIÇO DE FRETAMENTO CONTÍNUO COM VEÍCULOS TIPO ÔNIBUS/MICRO-ÔNIBUS.....24

SUMÁRIO

PROCESSO DE REGULARIZAÇÃO DE CADASTRO DE EMPRESAS QUE OPERAM O FRETAMENTO EVENTUAL COM VEÍCULOS TIPO VAN.....30

PROCESSO DE REGULARIZAÇÃO DE CADASTRO DE EMPRESAS QUE OPERAM SERVIÇO DE FRETAMENTO EVENTUAL COM VEÍCULOS TIPO ÔNIBUS/MICRO-ÔNIBUS.....36

PROCESSO DE REGULARIZAÇÃO DE CADASTRO DE EMPRESAS QUE OPERAM COM VEÍCULOS DE CATEGORIA DE ALUGUEL (TÁXIS).....42

PROCESSO DE REGULARIZAÇÃO DE CADASTRO DE EMPRESAS QUE OPERAM COM PRIORIDADES.....50

CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO.....51

SERVIÇOS DE OUVIDORIA.....52

APRESENTAÇÃO

Para atender com eficiência e efetividade a sociedade, como também dar visibilidade e transparência às suas ações, a Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados e Contratados do Estado do Amazonas (Arsepam) apresenta sua Carta de Serviços com a descrição e as formas de acessá-los. A Carta de Serviços é uma orientação ao usuário dos serviços públicos sobre como, quando, onde e em que situação os utilizar. Com ela, pode-se acompanhar e avaliar o desempenho da Arsepam no cumprimento de sua missão institucional.

ATUAÇÃO DA ARSEPAM

A Arsepam é uma autarquia de regime especial, integrante da administração indireta do Poder Executivo, criada com a finalidade de regular a qualidade dos serviços de transporte coletivo rodoviário intermunicipal de passageiros e gás natural canalizado. Antes denominada Agência Reguladora dos Serviços Públicos Concedidos do Estado do Amazonas (ARSEPAM), pela Lei nº 2.568, de 25 de novembro de 1999, teve sua nomenclatura alterada pela Lei nº 5.060, publicada no dia 27 de dezembro de 2019, a qual a denominou Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados e Contratados do Estado do Amazonas (Arsepam) e ampliou suas competências de normatização, controle e fiscalização dos serviços públicos não apenas aos serviços concedidos, como também aos serviços delegados e contratados, em âmbito estadual.

OPERAÇÃO COVID-19

Desde o dia 19 de março de 2020, em cumprimento ao Decreto Estadual nº 42.087, coube a Arsepam fiscalizar os serviços de Transporte Hidroviário Intermunicipal de passageiros, operados por embarcações de pequeno, médio ou grande porte, de qualquer natureza, lancha rápida, a jato, barco motor, navio motor e ferry boat) dentro dos limites territoriais do Estado do Amazonas, enquanto durasse o período de calamidade pública, estabelecido pela pandemia do novo coronavírus. Respeitando os princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade e publicidade, esta agência deve exercer suas atividades de modo a assegurar que as empresas reguladas respeitem os direitos dos usuários e prestem, com justiça e equidade, serviços adequados à população.

- **MISSÃO**

Regular, controlar e fiscalizar, com excelência, a prestação dos serviços públicos concedidos pelo Estado do Amazonas, ou delegados por ente federativo, visando o bem estar da sociedade.

- **VISÃO**

Ser reconhecida nacionalmente pela excelência regulatória dos serviços públicos concedidos no Estado do Amazonas

- **VALORES**

Dedicação ao serviço público; Lealdade; Determinação; Inovação; Criatividade; Coragem; Honestidade; Transparência; Responsabilidade; Imparcialidade.

DEVERES E OBRIGAÇÕES

A atividade, objeto das agências reguladoras e suas características no exercício de suas funções regulatórias, reúne os seguintes poderes:

- **Normativo:** comandos gerais para o setor regulado, complementando a legislação existente.
- **De outorga**: emissão, obedecendo as políticas públicas aplicáveis ao setor, de licenças, autorizações, injunções, com vistas a franquear ou interditar o exercício de uma atividade regulada a um particular.
- **De fiscalização**: seja pelo monitoramento das atividades reguladas ou pela aferição das condutas dos regulados, buscando impedir o descumprimento de regras ou objetivos regulatórios.
- **Sancionatório**: aplicar advertências, multas ou mesmo cassações de licenças e obrigar o particular a reparar um consumidor ou corrigir os efeitos de uma conduta lesiva a algum valor ou interesse tutelado pelo regulador.
- **De conciliação:** conciliar ou mediar interesses de operadores regulados, consumidores isolados ou em grupos ou ainda de agentes econômicos que se relacionam com o setor regulado, embora no âmbito da cadeia econômica.
- **De recomendação:** subsidiar, orientar ou informar o poder político, recomendando medidas ou decisões a serem editadas no âmbito das políticas públicas.

FISCALIZAÇÃO DE GÁS NATURAL CANALIZADO

A Arsepam possui competência atribuída pela Lei Estadual 5.420/2021, no que diz respeito à regulação dos serviços públicos concedidos de distribuição e comercialização de gás natural canalizado no Amazonas, prestados pela Companhia de Gás do Amazonas – Cigás. Cerca de um milhão e meio de habitantes do Amazonas utilizam energia elétrica produzida por termelétrica a gás natural, incluindo os que moram na capital e nos municípios de Coari, Anamã, Codajás, Anori e Caapiranga. Em Manaus, 22.731 mil usuários são relacionados aos segmentos industrial, residencial, comercial e veicular.

CADASTRO DE EMPRESAS E FROTA VEICULAR

A Arsepam informa aos operadores do transporte rodoviário intermunicipal de passageiros das modalidades regular ou de fretamento que para facilitar e garantir a qualidade dos serviços ofertados em âmbito intermunicipal, os operadores devem comparecer à sede desta agência, para a regularização cadastral da empresa e da frota veicular.

REGISTRO DE EMPRESAS E VEÍCULOS QUE OPERAM COM MICRO ÔNIBUS E ÔNIBUS (Serviço Regular)

Para atuar no SERVIÇO REGULAR de transporte rodoviário intermunicipal coletivo de passageiros, faz-se necessário o cadastramento próprio, analisado e deferido, como forma legal de atender as exigências contidas na Lei Estadual 3.006/2005 e nas resoluções pertinentes

Do cadastro da empresa:

a) Requerimento ao Diretor-Presidente (Sr. João Rufino Júnior) solicitando o cadastramento;
b) Apresentar cópia do ato constitutivo ou contrato social consolidado em vigor, cujo objeto seja compatível com a atividade principal;
c) Apresentar cópia do documento de identidade do representante legal da empresa ou de seus sócios;
d) Apresentar cópia do comprovante de inscrição no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – CNPJ (matriz e/ou filial);
e) Apresentar cópias das certidões de regularidade com a Fazenda Federal, Estadual e Municipal;
f) Apresentar cópia do Certificado de Regularidade do FGTS;

REGISTRO DE EMPRESAS E VEÍCULOS QUE OPERAM COM MICRO ÔNIBUS E ÔNIBUS (Serviço Regular)

g) Apresentar cópia da certidão negativa, expedida pelo Ministério do Trabalho;

h) Apresentar cópia da certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede da empresa;

i) Apresentar cópia da prova de posse ou propriedade da área destinada à GARAGEM registrada e legalizada, ou contrato para a manutenção do veículo em oficina autorizada;

j) Apresentar cópia do alvará de licença de funcionamento da GARAGEM, registrada e legalizada junto à prefeitura local;

k) Apresentar cópia do alvará de licença de funcionamento da EMPRESA, registrada e legalizada junto à prefeitura local;

l) Apresentar relação, identificando as linhas, itinerários, seções (especificando a quilometragem), se houver, pontos de parada (especificando a quilometragem), frequência inicial mínima, e o número mínimo de veículos, bem como o valor de todas as tarifas aplicadas nas linhas e seções;

REGISTRO DE EMPRESAS E VEÍCULOS QUE OPERAM COM MICRO ÔNIBUS E ÔNIBUS (Serviço Regular)

m) Em caso de nova linha, apresentar a metodologia do cálculo das tarifas, a possibilidade de receitas complementares, ligadas às atividades fim ou não, de modo que se possa aferir a viabilidade econômica da linha e fixar a tarifa a ser empregada;

n) Apresentar cópia da especificação das edificações existentes ou a serem implementadas para abrigarem os pontos de embarque e desembarque e os pontos de parada ao longo do itinerário;

o) Apresentar balanço dos 03 últimos exercícios + DRE (assinado pelo contador e empresa);

p) Apresentar balancete dos últimos 60 dias + DRE (assinado pelo contador e empresa);

q) Apresentar cópia da prova de Inscrição no Cadastro de Contribuintes Estadual;

r) Apresentar cópia da prova de propriedade de, no mínimo, 02 (dois) ônibus tipo rodoviário, ou documentação que comprove ter sido celebrado contrato de aquisição dos mesmos, com a indicação do prazo de entrega e condições de pagamento;

s) Apresentar cópia da prova de idoneidade financeira fornecida por duas instituições financeiras;

- Apresentar cópia do DAR e do comprovante de pagamento de cadastro de Pessoa Jurídica no valor de R$ 66,33 (sessenta e seis reais e trinta e três centavos).

REGISTRO DE VEÍCULOS E MOTORISTAS (Serviço Regular)

a) Relação dos condutores em tabela própria da empresa indicando: a) Nomes -; b) Números de registros das CNHs -; e, c) Validade das referidas CNHs;

b) Relação da frota veicular, indicando a placa dos veículos;

c) Apresentar cópia do Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo – CRLV junto ao DETRAN-AM;

d) Apresentar cópia da prova de ser proprietário do veículo ou de ter sua posse, por qualquer forma lícita e possível, ou de tê-lo adquirido através de financiamento/arrendamento comercialmente reconhecido;

e) Apresentar cópia do certificado de cronotacógrafo acreditado pelo INMETRO por veículo;

f) Apresentar cópias da Apólice e Certificado, referente ao Seguro de RESPONSABILIDADE CIVIL, emitido em nome do interessado, **não se confundindo com o DPVAT – Seguro obrigatório de danos pessoais causados por veículos automotores de via terrestre;**

REGISTRO DE VEÍCULOS E MOTORISTAS (Serviço Regular)

g) Apresentar cópia do Laudo de Inspeção Técnica - LIT, realizado em oficina credenciada no sistema OIVA. (Organismo de Inspeção Veicular Acreditado pelo Inmetro)

h) Apresentar cópias dos documentos de identificação dos condutores contendo*: **a)** Carteira Nacional de Habilitação – CNH (com EAR e/ou com CETCP – Categoria mínima "D") -; **b)** Certificado do Curso Especializado ou de Atualização para condutores de veículo de transporte de passageiros, em conformidade a legislação pertinente, **somente se a abreviatura CETCP não constar impresso na CNH-**; e, c**)** Comprovante de residência;*

i) Apresentar cópia do DAR e do comprovante de pagamento por veículo cadastrado no valor de **R$ 19,24 (dezenove reais e vinte quatro centavos)**.

Obs.: Todas as cópias deverão estar legíveis e toda a documentação deverá estar válida.

VISTORIAS E PAGAMENTOS (Conforme Resoluções nº 001/2006 e 001/2010) – Serviço Regular

- Apresentar cópia do DAR e do comprovante de pagamento por VEÍCULO cadastrado no valor de **R$ 66,33 (sessenta e seis reais e trinta e três centavos).**
- Apresentar cópia do DAR e do comprovante de pagamento por GARAGEM cadastrada no valor de **R$ 66,33 (sessenta e seis reais e trinta e três centavos).**
- O pagamento referente a taxa de cadastramento poderá ser efetuado por uma das formas seguintes:
- Por meio da emissão de DAR – Documento de Arrecadação – Código do Tributo 4487, – emitido diretamente no site: ***www.sefaz.am.gov.br,*** impressão de DAR Avulso;
- Agência Bancária ou Pix CNPJ: **04272727000189**

SERVIÇO DE FRETAMENTO CONTÍNUO
CADASTRO DE MICRO-ÔNIBUS (M2/VAN) – SOMENTE PESSOA JURÍDICA

O cadastro da empresa deve conter:

a) Requerimento ao Diretor-Presidente (João Rufino Júnior) em papel timbrado da empresa, solicitando a inscrição no registro cadastral de pessoa jurídica. O requerimento deverá conter a qualificação, o endereço completo o número de telefone e o endereço eletrônico da empresa e do responsável legal ou procurador signatário;

✓ *Quando essa documentação for apresentada por terceiros, deverá acrescentar procuração, RG e CPF do Procurador;*

b) Apresentar cópia do ato constitutivo ou contrato social consolidado em vigor, **cujo objeto seja compatível com a atividade principal,** em se tratando de sociedades comerciais e, no caso de sociedade anônima, acompanhado de documentos de eleição e posse de seus administradores.

c) Apresentar cópia do documento de identidade do representante legal da empresa ou de seus sócios;

d) Apresentar cópia do comprovante de inscrição de Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – CNPJ;

e) Apresentar cópia da certidão simplificada emitida pela Junta Comercial;

SERVIÇO DE FRETAMENTO CONTÍNUO
CADASTRO DE MICRO-ÔNIBUS (M2/VAN) – SOMENTE PESSOA JURÍDICA

f) Apresentar cópias das certidões de regularidade no âmbito da:

✓ *Fazenda Federal, Estadual e Municipal.*

g) Apresentar cópia do Certificado de Regularidade do FGTS, **com exceção quando for o caso Microempreendedor Individual – MEI** (Conforme Lei Complementar n.º 123/2006)

h) Apresentar cópia da certidão negativa, expedida pelo Ministério do Trabalho;

i) Apresentar cópia da certidão negativa de recuperação judicial e/ou falência quando for o caso MEI (Conforme art.70, da Lei Federal n.º 11.101/2005) , expedida pelo distribuidor da sede da empresa;

j) Prova de posse ou propriedade da área destinada à GARAGEM registrada e legalizada, ou contrato para a manutenção do veículo em oficina autorizada;

k) Apresentar cópia do alvará de licença de funcionamento da GARAGEM, registrada e legalizada junto à prefeitura local;

SERVIÇO DE FRETAMENTO CONTÍNUO
CADASTRO DE MICRO-ÔNIBUS (M2/VAN) – SOMENTE PESSOA JURÍDICA

l) Termo de registro para operação no Serviço de Transporte de Passageiros, emitido pela IMMU, nos veículos de Manaus ou órgão municipal competente;

m) Certidão de regularidade junto ao IMMU ou órgão municipal competente;

n) Relação da frota veicular em operação cadastrada no IMMU ou órgão municipal competente;

o) Apresentar cópia do contrato de prestação do serviço intermunicipal impresso e legível. No contrato de prestação de serviço deverá estar especificado o prazo de duração, o valor contratual, o número de veículos com as respectivas características, o local de embarque e desembarque, a quantidade de viagens diárias, dias da semana, bem como o percurso de cada uma delas;

p) Apresentar cópia do DAR e do comprovante de pagamento de cadastro de Pessoa Jurídica no valor de **R$ 19,24 (dezenove reais e vinte quatro centavos).**

SERVIÇO DE FRETAMENTO CONTÍNUO
CADASTRO DE MICRO-ÔNIBUS (M2/VAN) – SOMENTE PESSOA JURÍDICA

Para o cadastro do veículos e motoristas devem ser apresentados:

a) Relação dos motoristas em tabela própria da empresa indicando:
- ✓ Nomes;
- ✓ Números de registro da CNH´s;
- ✓ Validades das referidas CNH´s;

b) Relação da frota veicular, indicando:
- ✓ Placa do veículo;
- ✓ Ano de fabricação;
- ✓ Capacidade.

c) Apresentar cópia do Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo – CRLV junto ao DETRAN-AM ou impressão do documento digital CRLV-e.

d) Apresentar cópias dos documentos de identificação dos motoristas contendo:
- ✓ *Carteira Nacional de Habilitação – CNH (Com EAR1 e ou/ CETCP2 – Categoria mínima "D");*
- ✓ Certificado do Curso Especializado ou de Atualização para condutores de veículo de transporte de passageiros, em conformidade a legislação pertinente, **somente se a *abreviatura CETCP não constar impresso na CNH-e,***
- ✓ Comprovante de residência.

SERVIÇO DE FRETAMENTO CONTÍNUO
CADASTRO DE MICRO-ÔNIBUS (M2/VAN) – SOMENTE PESSOA JURÍDICA

e) Prova de ser proprietário do veículo ou de ter sua posse, por qualquer forma lícita e possível, ou de tê-lo adquirido através de financiamento/arrendamento comercialmente reconhecido;

f) Apresentar cópia por veículo do certificado de cronotacógrafo acreditado pelo INMETRO;

g) Apresentar cópia da apólice, certificado e comprovante de quitação total, referente ao:

- ✓ *Seguro APP - (Acidente Pessoal de Passageiros), emitido em nome do interessado e contendo a placa do veículo, com cobertura mínima de R$ 50.000,00 (cinquenta mil reais);*
- ✓ *Seguro DMHO – (Despesas Médico Hospitalares e Odontológicas) emitido em nome do interessado e contendo a placa do veículo, com cobertura mínima de R$ 5.000,00 (cinco mil reais);*

h) Apresentar cópia do CSV – Certificado de Segurança Veicular -, no caso de:

Veículos automotores movidos a GNV – Gás Natural Veicular (Resolução do CONTRAN nº 280/2008); Quando houver adaptação ou alteração de características do veículo (Art.124, IV, CTB).

i) Apresentar cópia do DAR e do comprovante de pagamento por veículo cadastrado no valor de R$ 30,00 (trinta reais).

SERVIÇO DE FRETAMENTO CONTÍNUO
CADASTRO DE MICRO-ÔNIBUS (M2/VAN) – SOMENTE PESSOA JURÍDICA

- **ATENÇÃO*:***

- O pagamento referente a taxa de cadastramento poderá ser efetuado por uma das seguintes formas:

✓ Por meio da emissão de DAR – Documento de Arrecadação – Código do Tributo 4487, – emitido diretamente no site: **www.sefaz.am.gov.br**, impressão de DAR Avulso;

✓ Agência Bancária ou Pix CNPJ: **04272727000189**

✓ Dúvidas, ligar e enviar mensagens via WhatsApp, das 8h às 14h, no número (92) 98412-3241.

SERVIÇO DE FRETAMENTO CONTÍNUO – CADASTRO DE ÔNIBUS E MICRO-ÔNIBUS (M3) – SOMENTE PESSOA JURÍDICA

a) Requerimento ao Diretor-presidente (João Rufino Júnior) em papel timbrado da empresa, solicitando a inscrição no registro cadastral de pessoa jurídica. O requerimento deverá conter qualificação, endereço completo o número do telefone e o endereço eletrônico da empresa e do responsável legal ou procurador signatário;
   - ✓ Quando essa documentação for apresentada por terceiros, deverá acrescentar procuração, RG e CPF do Procurador;

b) Apresentar cópia do ato constitutivo ou contrato social consolidado em vigor, cujo objeto seja compatível com a atividade principal, em que se tratando de sociedades comerciais e, no caso de sociedade anônima, acompanhado de documentos de eleição e posse de seus administradores;

c) Apresentar cópia do documento de identidade do representante legal da empresa ou de seus sócios;

d) Apresentar cópia do comprovante de inscrição de Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – CNPJ;

e) Apresentar cópia da certidão simplificada emitida pela Junta Comercial;

SERVIÇO DE FRETAMENTO CONTÍNUO – CADASTRO DE ÔNIBUS E MICRO-ÔNIBUS (M3) – SOMENTE PESSOA JURÍDICA

f) Apresentar cópias das certidões de regularidade no âmbito da:

✓ *Fazenda Federal, Estadual e Municipal.*

g) Apresentar cópia do Certificado de Regularidade do FGTS, **com exceção quando for o caso Microempreendedor Individual – MEI** (Conforme Lei Complementar n.º 123/2006)

h) Apresentar cópia da certidão negativa, expedida pelo Ministério do Trabalho;

i) Apresentar cópia da certidão negativa de recuperação judicial e/ou falência quando for o caso MEI (Conforme Art. 70, da Lei Federal n.º 11.101/2005) , expedida pelo distribuidor da sede da empresa;

j) Prova de posse ou propriedade da área destinada à GARAGEM registrada e legalizada, ou contrato para a manutenção do veículo em oficina autorizada;

k) Apresentar cópia do alvará de licença de funcionamento da GARAGEM, registrada e legalizada junto à prefeitura local;

SERVIÇO DE FRETAMENTO CONTÍNUO – CADASTRO DE ÔNIBUS E MICRO-ÔNIBUS (M3) – SOMENTE PESSOA JURÍDICA

l) Termo de registro para operação no Serviço de Transporte de Passageiros, emitido pela IMMU, nos veículos de Manaus ou órgão municipal competente;

m) Certidão de regularidade junto ao IMMU ou órgão municipal competente;

n) Relação da frota veicular em operação cadastrada no IMMU ou órgão municipal competente;

o) Apresentar cópia do contrato de prestação do serviço intermunicipal impresso e legível. No contrato de prestação de serviço deverá estar especificado o prazo de duração, o valor contratual, o número de veículos com as respectivas características, o local de embarque e desembarque, a quantidade de viagens diárias, dias da semana, bem como o percurso de cada uma delas;

p) Apresentar cópia do DAR e do comprovante de pagamento de cadastro de Pessoa Jurídica no valor de **R$ 19,24 (dezenove reais e vinte quatro centavos).**

SERVIÇO DE FRETAMENTO CONTÍNUO – CADASTRO DE ÔNIBUS E MICRO-ÔNIBUS (M3) – SOMENTE PESSOA JURÍDICA

Para o cadastro do veículos e motoristas devem ser apresentados:

a) Relação dos motoristas em tabela própria da empresa indicando:
- ✓ Nomes;
- ✓ Números de registro da CNH´s;
- ✓ Validades das referidas CNH´s;

b) Relação da frota veicular, indicando:
- ✓ Placa do veículo;
- ✓ Ano de fabricação;
- ✓ Capacidade.

c) Apresentar cópia do Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo – CRLV junto ao DETRAN-AM ou impressão do documento digital CRLV-e.

d) Apresentar cópias dos documentos de identificação dos motoristas contendo:
- ✓ *Carteira Nacional de Habilitação – CNH (Com EAR1 e ou/ CETCP2 – Categoria mínima "D");*
- ✓ Certificado do Curso Especializado ou de Atualização para condutores de veículo de transporte de passageiros, em conformidade a legislação pertinente, **somente se a *abreviatura CETCP não constar impresso na CNH-e,***
- ✓ Comprovante de residência.

SERVIÇO DE FRETAMENTO CONTÍNUO – CADASTRO DE ÔNIBUS E MICRO-ÔNIBUS (M3) – SOMENTE PESSOA JURÍDICA

e) Prova de ser proprietário do veículo ou de ter sua posse, por qualquer forma lícita e possível, ou de tê-lo adquirido através de financiamento/arrendamento comercialmente reconhecido;

f) Apresentar cópia por veículo do certificado de cronotacógrafo acreditado pelo INMETRO;

g) Apresentar cópia da apólice, certificado e comprovante de quitação total, referente ao:

- ✓ *Seguro RCO – (Responsabilidade Civil Obrigatória), emitido em nome do interessado e contendo a placa do veículo, com cobertura mínima de:*
  - ✓ *R$ 100.000,00 (cem mil reais) para Danos Corporais e/ou Materiais Causados a Passageiros; e,*
  - ✓ *R$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) para Dano Corporais e /ou Materiais Causados a Terceiros;*

- ✓ *Seguro APP – (Acidente Pessoal de Passageiros), emitido em nome do interessado e contendo a placa do veículo, com cobertura mínima de R$50.000,00 (cinquenta mil reais) em caso de morte e invalidez permanente de passageiros e/ou tripulantes.*

h) Apresentar cópia do CSV – Certificado de Segurança Veicular -, no caso de:

- ✓ Veículos automotores movidos a GNV – Gás Natural Veicular (Resolução do CONTRAN nº 280/2008);
- ✓ Quando houver adaptação ou alteração de características do veículo (Art.124, IV, CTB).

i) Apresentar cópia do DAR e do comprovante de pagamento por veículo cadastrado no valor de R$ 30,00 (trinta reais).

SERVIÇO DE FRETAMENTO CONTÍNUO – CADASTRO DE ÔNIBUS E MICRO-ÔNIBUS (M3) – SOMENTE PESSOA JURÍDICA

- **ATENÇÃO*:***

- O pagamento referente a taxa de cadastramento poderá ser efetuado por uma das seguintes formas:

✓ Por meio da emissão de DAR – Documento de Arrecadação – Código do Tributo 4487, – emitido diretamente no site: **www.sefaz.am.gov.br**, impressão de DAR Avulso;

✓ Agência Bancária ou Pix CNPJ: **04272727000189**

✓ Dúvidas, ligar e enviar mensagens via WhatsApp, das 8h às 14h, no número (92) 98412-3241.

SERVIÇO DE FRETAMENTO EVENTUAL
CADASTRO DE MICRO-ÔNIBUS (M2/VAN) – SOMENTE PESSOA JURÍDICA

O cadastro da empresa deve conter:

a) Requerimento ao Diretor-Presidente (João Rufino Júnior) em papel timbrado da empresa, solicitando a inscrição no registro cadastral de pessoa jurídica. O requerimento deverá conter a qualificação, o endereço completo o número de telefone e o endereço eletrônico da empresa e do responsável legal ou procurador signatário;

✓ *Quando essa documentação for apresentada por terceiros, deverá acrescentar procuração, RG e CPF do Procurador;*

b) Apresentar cópia do ato constitutivo ou contrato social consolidado em vigor, **cujo objeto seja compatível com a atividade principal,** em se tratando de sociedades comerciais e, no caso de sociedade anônima, acompanhado de documentos de eleição e posse de seus administradores.

c) Apresentar cópia do documento de identidade do representante legal da empresa ou de seus sócios;

d) Apresentar cópia do comprovante de inscrição de Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – CNPJ;

e) Apresentar cópia da certidão simplificada emitida pela Junta Comercial;

SERVIÇO DE FRETAMENTO EVENTUAL
CADASTRO DE MICRO-ÔNIBUS (M2/VAN) – SOMENTE PESSOA JURÍDICA

f) Apresentar cópias das certidões de regularidade no âmbito da:

✓ *Fazenda Federal, Estadual e Municipal.*

g) Apresentar cópia do Certificado de Regularidade do FGTS, **com exceção quando for o caso Microempreendedor Individual – MEI** (Conforme Lei Complementar n.º 123/2006)

h) Apresentar cópia da certidão negativa, expedida pelo Ministério do Trabalho;

i) Apresentar cópia da certidão negativa de recuperação judicial e/ou falência quando for o caso MEI (Conforme art.70, da Lei Federal n.º 11.101/2005) , expedida pelo distribuidor da sede da empresa;

j) Prova de posse ou propriedade da área destinada à GARAGEM registrada e legalizada, ou contrato para a manutenção do veículo em oficina autorizada;

k) Apresentar cópia do alvará de licença de funcionamento da GARAGEM, registrada e legalizada junto à prefeitura local;

SERVIÇO DE FRETAMENTO EVENTUAL
CADASTRO DE MICRO-ÔNIBUS (M2/VAN) – SOMENTE PESSOA JURÍDICA

l) Termo de registro para operação no Serviço de Transporte de Passageiros, emitido pela IMMU, nos veículos de Manaus ou órgão municipal competente;

m) Certidão de regularidade junto ao IMMU ou órgão municipal competente;

n) Relação da frota veicular em operação cadastrada no IMMU ou órgão municipal competente;

o) Apresentar cópia do certificado de registro e classificação da empresa no cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam no setor do turismo com abrangência estadual e nacional, o CADASTUR;

p) Apresentar cópia do DAR e do comprovante de pagamento de cadastro de Pessoa Jurídica no valor de **R$ 19,24 (dezenove reais e vinte quatro centavos).**

SERVIÇO DE FRETAMENTO EVENTUAL
CADASTRO DE MICRO-ÔNIBUS (M2/VAN) – SOMENTE PESSOA JURÍDICA

Para o cadastro do veículos e motoristas devem ser apresentados:

a) Relação dos motoristas em tabela própria da empresa indicando:
- ✓ Nomes;
- ✓ Números de registro da CNH´s;
- ✓ Validades das referidas CNH´s;

b) Relação da frota veicular, indicando:
- ✓ Placa do veículo;
- ✓ Ano de fabricação;
- ✓ Capacidade.

c) Apresentar cópia do Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo – CRLV junto ao DETRAN-AM ou impressão do documento digital CRLV-e.

d) Apresentar cópias dos documentos de identificação dos motoristas contendo:
- ✓ *Carteira Nacional de Habilitação – CNH (Com EAR1 e ou/ CETCP2 – Categoria mínima "D");*
- ✓ Certificado do Curso Especializado ou de Atualização para condutores de veículo de transporte de passageiros, em conformidade a legislação pertinente, **somente se a *abreviatura CETCP não constar impresso na CNH-e,***
- ✓ Comprovante de residência.

SERVIÇO DE FRETAMENTO EVENTUAL
CADASTRO DE MICRO-ÔNIBUS (M2/VAN) – SOMENTE PESSOA JURÍDICA

e) Prova de ser proprietário do veículo ou de ter sua posse, por qualquer forma lícita e possível, ou de tê-lo adquirido através de financiamento/arrendamento comercialmente reconhecido;

f) Apresentar cópia por veículo do certificado de cronotacógrafo acreditado pelo INMETRO;

g) Apresentar cópia da apólice, certificado e comprovante de quitação total, referente ao:

- ✓ *Seguro APP - (Acidente Pessoal de Passageiros), emitido em nome do interessado e contendo a placa do veículo, com cobertura mínima de R$ 50.000,00 (cinquenta mil reais);*
- ✓ *Seguro DMHO – (Despesas Médico Hospitalares e Odontológicas) emitido em nome do interessado e contendo a placa do veículo, com cobertura mínima de R$ 5.000,00 (cinco mil reais);*

h) Apresentar cópia do CSV – Certificado de Segurança Veicular -, no caso de:

Veículos automotores movidos a GNV – Gás Natural Veicular (Resolução do CONTRAN nº 280/2008); Quando houver adaptação ou alteração de características do veículo (Art.124, IV, CTB).

i) Apresentar cópia do DAR e do comprovante de pagamento por veículo cadastrado no valor de R$ 30,00 (trinta reais).

SERVIÇO DE FRETAMENTO EVENTUAL
CADASTRO DE MICRO-ÔNIBUS (M2/VAN) – SOMENTE PESSOA JURÍDICA

- **ATENÇÃO*:***

- O pagamento referente a taxa de cadastramento poderá ser efetuado por uma das seguintes formas:

✓ Por meio da emissão de DAR – Documento de Arrecadação – Código do Tributo 4487, – emitido diretamente no site: **www.sefaz.am.gov.br,** impressão de DAR Avulso;

✓ Agência Bancária ou Pix CNPJ: **04272727000189**

✓ Dúvidas, ligar e enviar mensagens via WhatsApp, das 8h às 14h, no número (92) 98412-3241.

SERVIÇO DE FRETAMENTO EVENTUAL CADASTRO DE ÔNIBUS E MICRO-ÔNIBUS (M3) – SOMENTE PESSOA JURÍDICA

a) Requerimento ao Diretor-presidente (João Rufino Júnior) em papel timbrado da empresa, solicitando a inscrição no registro cadastral de pessoa jurídica. O requerimento deverá conter qualificação, endereço completo o número do telefone e o endereço eletrônico da empresa e do responsável legal ou procurador signatário;
   - ✓ Quando essa documentação for apresentada por terceiros, deverá acrescentar procuração, RG e CPF do Procurador;

b) Apresentar cópia do ato constitutivo ou contrato social consolidado em vigor, **cujo objeto seja compatível com a atividade principal**, em que se tratando de sociedades comerciais e, no caso de sociedade anônima, acompanhado de documentos de eleição e posse de seus administradores;

c) Apresentar cópia do documento de identidade do representante legal da empresa ou de seus sócios;

d) Apresentar cópia do comprovante de inscrição de Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – CNPJ;

e) Apresentar cópia da certidão simplificada emitida pela Junta Comercial;

SERVIÇO DE FRETAMENTO EVENTUAL CADASTRO DE ÔNIBUS E MICRO-ÔNIBUS (M3) – SOMENTE PESSOA JURÍDICA

f) Apresentar cópias das certidões de regularidade no âmbito da:

✓ *Fazenda Federal, Estadual e Municipal.*

g) Apresentar cópia do Certificado de Regularidade do FGTS, **com exceção quando for o caso Microempreendedor Individual – MEI** (Conforme Lei Complementar n.º 123/2006)

h) Apresentar cópia da certidão negativa, expedida pelo Ministério do Trabalho;

i) Apresentar cópia da certidão negativa de recuperação judicial e/ou falência quando for o caso MEI (Conforme art.70, da Lei Federal n.º 11.101/2005) , expedida pelo distribuidor da sede da empresa;

j) Prova de posse ou propriedade da área destinada à GARAGEM registrada e legalizada, ou contrato para a manutenção do veículo em oficina autorizada;

k) Apresentar cópia do alvará de licença de funcionamento da GARAGEM, registrada e legalizada junto à prefeitura local;

SERVIÇO DE FRETAMENTO EVENTUAL CADASTRO DE ÔNIBUS E MICRO-ÔNIBUS (M3) – SOMENTE PESSOA JURÍDICA

l) Termo de registro para operação no Serviço de Transporte de Passageiros, emitido pela IMMU, nos veículos de Manaus ou órgão municipal competente;

m) Certidão de regularidade junto ao IMMU ou órgão municipal competente;

n) Relação da frota veicular em operação cadastrada no IMMU ou órgão municipal competente;

o) Apresentar cópia do certificado de registro e classificação da empresa no cadastro de pessoas físicas e jurídicas que atuam no setor do turismo com abrangência estadual e nacional, o CADASTUR;

p) Apresentar cópia do DAR e do comprovante de pagamento de cadastro de Pessoa Jurídica no valor de **R$ 19,24 (dezenove reais e vinte quatro centavos).**

SERVIÇO DE FRETAMENTO EVENTUAL
CADASTRO DE ÔNIBUS E MICRO-ÔNIBUS (M3) – SOMENTE PESSOA JURÍDICA

Para o cadastro do veículos e motoristas devem ser apresentados:

a) Relação dos motoristas em tabela própria da empresa indicando:
- ✓ Nomes;
- ✓ Números de registro da CNH´s;
- ✓ Validades das referidas CNH´s;

b) Relação da frota veicular, indicando:
- ✓ Placa do veículo;
- ✓ Ano de fabricação;
- ✓ Capacidade.

c) Apresentar cópia do Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo – CRLV junto ao DETRAN-AM ou impressão do documento digital CRLV-e.

d) Apresentar cópias dos documentos de identificação dos motoristas contendo:
- ✓ *Carteira Nacional de Habilitação – CNH (Com EAR1 e ou/ CETCP2 – Categoria mínima "D");*
- ✓ Certificado do Curso Especializado ou de Atualização para condutores de veículo de transporte de passageiros, em conformidade a legislação pertinente, **somente se a *abreviatura CETCP não constar impresso na CNH-e,***
- ✓ Comprovante de residência.

SERVIÇO DE FRETAMENTO EVENTUAL CADASTRO DE ÔNIBUS E MICRO-ÔNIBUS (M3) – SOMENTE PESSOA JURÍDICA

e) Prova de ser proprietário do veículo ou de ter sua posse, por qualquer forma lícita e possível, ou de tê-lo adquirido através de financiamento/arrendamento comercialmente reconhecido;

f) Apresentar cópia por veículo do certificado de cronotacógrafo acreditado pelo INMETRO;

g)) Apresentar cópia da apólice, certificado e comprovante de quitação total, referente ao:

- ✓ *Seguro RCO – (Responsabilidade Civil Obrigatória), emitido em nome do interessado e contendo a placa do veículo, com cobertura mínima de:*
  - ✓ *R$ 100.000,00 (cem mil reais) para Danos Corporais e/ou Materiais Causados a Passageiros; e,*
  - ✓ *R$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) para Dano Corporais e /ou Materiais Causados a Terceiros;*

- ✓ *Seguro APP – (Acidente Pessoal de Passageiros), emitido em nome do interessado e contendo a placa do veículo, com cobertura mínima de R$50.000,00 (cinquenta mil reais) em caso de morte e invalidez permanente de passageiros e/ou tripulantes.*

h) Apresentar cópia do CSV – Certificado de Segurança Veicular -, no caso de:

Veículos automotores movidos a GNV – Gás Natural Veicular (Resolução do CONTRAN nº 280/2008); Quando houver adaptação ou alteração de características do veículo (Art.124, IV, CTB).

i) Apresentar cópia do DAR e do comprovante de pagamento por veículo cadastrado no valor de R$ 30,00 (trinta reais).

SERVIÇO DE FRETAMENTO EVENTUAL
CADASTRO DE ÔNIBUS E MICRO-ÔNIBUS (M3) – SOMENTE PESSOA JURÍDICA

- **ATENÇÃO*:***

- O pagamento referente a taxa de cadastramento poderá ser efetuado por uma das seguintes formas:

✓ Por meio da emissão de DAR – Documento de Arrecadação – Código do Tributo 4487, – emitido diretamente no site: **www.sefaz.am.gov.br**, impressão de DAR Avulso;

✓ Agência Bancária ou Pix CNPJ: **04272727000189**

✓ Dúvidas, ligar e enviar mensagens via WhatsApp, das 8h às 14h, no número (92) 98412-3241.

SERVIÇO DE FRETAMENTO EVENTUAL TIPO I – (até 05 viagens mensais) Relação de documentos para cadastro de automóvel categoria aluguel (TÁXI) - pessoa física

a) Requerimento ao Diretor-Presidente (Sr. João Rufino Júnior) solicitando a inscrição do registro cadastral de pessoa física. A referida documentação deve conter a qualificação, o endereço completo, o número de telefone e o endereço eletrônico (e-mail) do interessado ou procurador signatário;

b) Apresentar cópia da relação com o nome do motorista principal, número de registro da permissão do órgão municipal, número de registro da CNH e placa do veículo, devendo constar o nome do motorista auxiliar (no máximo 2 (dois)), caso haja, juntamente com o número de registro da sua CNH, assim como o número de telefone de todos;

c) Apresentar cópia ou impressão do documento digital do CRLV - Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo junto ao DETRAN-AM;

d) Apresentar cópias dos documentos de identificação do motorista principal e do motorista auxiliar:

- ✓ Carteira Nacional de Habilitação – CNH (com EAR – Exerce Atividade Remunerada);
- ✓ Comprovante de residência;

SERVIÇO DE FRETAMENTO EVENTUAL TIPO I – (até 05 viagens mensais) Relação de documentos para cadastro de automóvel categoria aluguel (TÁXI) - pessoa física

e) Prova de ser proprietário do veículo ou de ter sua posse, por qualquer forma lícita e possível, ou de tê-lo adquirido através de financiamento/arrendamento comercialmente reconhecido;

f) Apresentar cópia do termo de registro de outorga do permissionário emitido pelo órgão municipal competente, ou outro documento oficial que ateste sua regularidade;

g) Apresentar cópia da licença de tráfego do veículo emitido pelo órgão municipal competente, ou outro documento oficial que ateste a sua regularidade;

h) Apresentar cópias da apólice, certificado e comprovante de quitação total, referentes ao:

- ✓ *Seguro APP - (Acidente Pessoal de Passageiros), emitido em nome do interessado e contendo a placa do veículo, com cobertura mínima de R$ 50.000,00 (cinquenta mil reais);*
- ✓ *Seguro DMHO - (Despesas Médico Hospitalares e Odontológicas) emitido em nome do interessado e contendo a placa do veículo, com cobertura mínima de R$ 5.000,00 (cinco mil reais);*

SERVIÇO DE FRETAMENTO EVENTUAL TIPO I – (até 05 viagens mensais) Relação de documentos para cadastro de automóvel categoria aluguel (TÁXI) - pessoa física

i) Apresentar cópia do CSV – Certificado de Segurança Veicular -, no caso de:

- ✓ *Veículos automotores movidos a GNV – Gás Natural Veicular (Resolução do CONTRAN nº 280/2008);*
- ✓ *Quando houver adaptação ou alteração de características do veículo (Art.124, IV, CTB).*

j) Apresentar cópia do DAR e do comprovante de pagamento por veículo cadastrado no valor de R$ 15,00 (quinze reais);

Todas as cópias deverão estar legíveis e toda a documentação deverá estar válida.

SERVIÇO DE FRETAMENTO EVENTUAL TIPO II (TÁXI) – Relação de documentos para cadastro de PESSOA JURÍDICA prestadora de serviço de apoio ao taxista

a) Requerimento ao Diretor-Presidente (João Rufino Júnior) em papel timbrado da empresa, solicitando a inscrição no registro cadastral de pessoa jurídica; o requerimento deverá conter a qualificação, o endereço completo o número de telefone e o endereço eletrônico da empresa e do responsável legal ou procurador signatário;

- ✓ *Quando essa documentação for apresentada por terceiros, deverá acrescentar procuração, RG e CPF do Procurador;*

b) Apresentar relação em planilha/tabela própria em papel timbrado da empresa discriminando:

- ✓ *Nome dos respectivos associados;*
- ✓ *Número da permissão do órgão municipal;*
- ✓ *Número de registro da Carteira Nacional de Habilitação (CNH).*
- ✓ *A placa do veículo, devendo constar o nome do motorista auxiliar, juntamente com o número de sua CNH, caso haja, com número de contato de todos eles;*

c) Apresentar cópia do ato constitutivo ou contrato social consolidado em vigor, cujo objeto seja compatível com a atividade principal, em se tratando de sociedades comerciais e, no caso de sociedade anônima, acompanhado de documentos de eleição e posse dos seus representantes;

SERVIÇO DE FRETAMENTO EVENTUAL TIPO II (TÁXI) – Relação de documentos para cadastro de PESSOA JURÍDICA prestadora de serviço de apoio ao taxista

d) Apresentar cópia do estatuto social e respectiva ata de assembleia de eleição da atual direção;

e) Apresentar cópia do comprovante de inscrição de Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – CNPJ;

f) Apresentar cópias das certidões de regularidade no âmbito da:

- ✓ Fazenda Federal;
- ✓ Fazenda Estadual;
- ✓ Fazenda Municipal.

g) Apresentar cópia do Certificado de Regularidade do FGTS;

h) Apresentar prova de Posse ou propriedade de área destinada ao embarque e desembarque de passageiros (base taxistas);

i) Apresentar cópia do DAR e do comprovante de pagamento de cadastro de Pessoa Jurídica no valor de R$ 19,24 (dezenove reais e vinte quatro centavos).

SERVIÇO DE FRETAMENTO EVENTUAL TIPO II (TÁXI) – Relação de documentos para cadastro de PESSOA JURÍDICA prestadora de serviço de apoio ao taxista

REGISTRO DE VEÍCULOS E MOTORISTAS

a) Apresentar cópia do Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo – CRLV junto ao DETRAN-AM ou impressão do documento digital CRLV-e;

b) Apresentar cópias dos documentos de identificação do motorista principal e do motorista auxiliar:

✓ - Carteira Nacional de Habilitação – CNH (com EAR – Exerce atividade remunerada e categoria no mínimo B);

✓ - Comprovante de residência

c) Prova de ser proprietário do veículo ou de ter sua posse, por qualquer forma lícita e possível, ou de tê-lo adquirido através de financiamento/arrendamento comercialmente reconhecido

d) Apresentar cópia do termo de permissão do órgão municipal competente;

e) Apresentar cópia da licença de tráfego do veículo emitido pelo órgão municipal competente;

SERVIÇO DE FRETAMENTO EVENTUAL TIPO II (TÁXI) – Relação de documentos para cadastro de PESSOA JURÍDICA prestadora de serviço de apoio ao taxista

REGISTRO DE VEÍCULOS E MOTORISTAS

f) Apresentar cópias da apólice, certificado e comprovante de quitação total, referentes ao:

- ✓ *Seguro APP – (Acidente Pessoal de Passageiros), emitido em nome do interessado e contendo a placa do veículo,* ***com cobertura mínima de R$ 50.000,00 (cinquenta mil reais);***
- ✓ *Seguro DMHO – (Despesas Médico Hospitalares e Odontológicas) emitido em nome do interessado e contendo a placa do veiculo****, com cobertura mínima de R$ 5.000,00 (cinco mil reais);***

g) Apresentar cópia do CVS – Certificado de Segurança Veicular -, no caso de:

- ✓ *Veículos automotores movidos a GNV (Gás Natural Veicular) – Resolução do Contran nº280/2008*
- ✓ *Quando houver adaptação ou alteração de características do veículo (Art.124, IV, CTB).*

h) Apresentar cópia do DAR e do comprovante de pagamento por veículo cadastrado no valor de **R$ 30,00 (trinta reais).**

SERVIÇO DE FRETAMENTO EVENTUAL TIPO II (TÁXI) – Relação de documentos para cadastro de PESSOA JURÍDICA prestadora de serviço de apoio ao taxista

- **ATENÇÃO*:***

- O pagamento referente a taxa de cadastramento poderá ser efetuado por uma das seguintes formas:

✓ Por meio da emissão de DAR – Documento de Arrecadação – Código do Tributo 4487, – emitido diretamente no site: **www.sefaz.am.gov.br**, impressão de DAR Avulso;

✓ Agência Bancária ou Pix CNPJ: **04272727000189**

✓ Dúvidas, ligar e enviar mensagens via WhatsApp, das 8h às 14h, no número (92) 98412-3241.

PRIORIDADES

ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

Em atendimento à Lei nº 10.048/00, a ARSEPAM concede atendimento prioritário aos seguinte grupos:

SUPERPRIORIDADE

Idosos com 80 anos ou mais

PRIORIDADES

Idosos a partir de 60 anos

Pessoas com deficiência

Grávidas / lactantes

Pessoas com crianças de colo

Autistas

CANAIS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Atendimento Presencial

Na Ouvidoria da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados e Contratados do Estado do Amazonas (Arsepam):

Rodoviária Eng. Huascar Angelim – Av. Mario Ypiranga, S/N, Flores – Manaus – AM.

Atendimento Virtual

Por meio das redes sociais, que disponibilizam canais de interação com o público:

Facebook — @ArsepamAmazonas

Intagram

Twitter

Whatsapp 24 h (92) 98408-1799

SERVIÇOS DE OUVIDORIA

A ouvidoria exerce a função de facilitar o atendimento da população com a administração pública, desenvolvida para receber reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações referentes a servidores e serviços públicos prestados pelos Órgãos e Entidades do Governo do Estado.

PRESENCIAL

Terminal Rodoviário de Manaus - 40, Av. Djalma Batista, 2 - Nossa Sra. das Graças, Manaus - AM, 69050-010.

ELETRÔNICO
www.arsepam.am.gov.br

TELEFONE
(92) 0800 280 8585

WHATSAPP
(92) 98408-1799

SERVIÇOS DE OUVIDORIA

ATENDIMENTO PRESENCIAL

HORÁRIO DE ATENDIMENTO: segunda a sexta-feira, o atendimento presencial funciona das 8h às 17h, e pelo telefone, das 8h às 14h (exceto feriados).

INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS: Nome, e-mail e descrição da demanda de forma clara e objetiva.

PRAZO DE RESPOSTA: De forma imediata ou, caso a informação não esteja disponível, o prazo será de 30 (trinta) dias corridos, podendo ser prorrogado por igual período.

ARSEPAM

AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS
PÚBLICOS DELEGADOS E CONTRATADOS
DO ESTADO DO AMAZONAS