



Prefeitura de

Manaus

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

INSTITUTO MUNICIPAL DE MOBILIDADE URBANA - IMMU

ATUALIZADO EM 10 / 03 / 2025

VERSÃO 1.0 – REVISÃO 2

PREFEITO

David Antônio Absai Pereira de Almeida

VICE-PREFEITO

Renato Frota Magalhães

DIRETOR PRESIDENTE DO IMMU

Arnaldo Gomes Flores

VICE-PRESIDENTE DE TRÂNSITO

Edson Ferreira Leda Junior

VICE-PRESIDENTE DE TRANSPORTE

Viviane Ferreira Cunha Cabral

DIRETOR DE ENGENHARIA E EDUCAÇÃO PARA O TRÂNSITO

Uarodi Pereira Guedes

DIRETOR DE TRÂNSITO

Stanley Almeida Ventilari

DIRETOR DE TRANSPORTE

Edinaldo Marinho de Castro

OUVIDORIA SETORIAL

Arnoudo Cordeiro de Andrade (Ouvidor Titular)

Delker da Costa Rebelo Alves (Ouvidor Suplente)

APRESENTAÇÃO

Prezado(a) munícipe,

No âmbito da Administração Pública Municipal, no dia 07 de maio de 2019, de acordo com a Lei nº 2.428, o Instituto Municipal de Mobilidade Urbana (IMMU) foi criada, autarquia vinculada diretamente ao Prefeito, com o objetivo de elaborar, coordenar, executar e gerir as políticas públicas direcionadas ao trânsito e transporte urbano.

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, o Instituto Municipal de Mobilidade Urbana – IMMU presta, diariamente, diversos serviços à população manauara ligados aos temas de Trânsito e Transporte.

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.

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	2
CONTROLE INTERNO SETORIAL	5
1. Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)	5
2. Serviço de Ouvidoria	7
SERVIÇOS PRESTADOS – DIVISÃO DE ATENDIMENTO - DAT	8
1. Atendimento	8
SERVIÇOS PRESTADOS – ENGENHARIA DE TRÂNSITO	10
1. Análise de Estudo de Impacto no Sistema Viário-EIS	10
2. Termo de Permissão de Obras / Eventos	11
3. Termo de Execução de Projetos	12
4. Análise de Engenho Publicitário	13
5. Fechamento Precário de Vias	14
6. Autorização Precária de Estacionamento em Calçada	15
7. Sinalização Viária /Redutores de Velocidade	16
8. Análise de Geometria de Vias	17
9. Sinalização Horizontal, Vertical e Semafórica	18
SERVIÇOS PRESTADOS – COMISSÕES DE RECURSOS	21
1. CDA - Comissão de Análise da Defesa de Autuação	21
2. Junta Administrativa de Recursos de Infrações - JARI	23
SERVIÇOS PRESTADOS – TRANSPORTE URBANO	26
1. Alteração de itinerário de linhas de ônibus (urbano)	26
2. Alteração de frota e/ou do quadro de horário	27
3. Criação de linhas	28
4. Redistribuição e/ou inclusão de linhas em terminais e estações	29
5. Análise de tráfego de transporte coletivo para interdição de via	30
6. Implantação de placas de sinalização para pontos de ônibus	31
7. Implantação de abrigos para pontos de ônibus	32
8. Substituição de placa para pontos de ônibus	33
9. Reforma de abrigo para pontos de ônibus	34

Endereço: Av. Urucará, Nº 1.180, Cachoeirinha -
Cep: 69065-180

10. Fiscalização dos serviços de Transporte Coletivo	35
11. Fiscalização do Transporte Escolar, Taxi, Mototaxi	36
SERVIÇOS PRESTADOS – SERVIÇO DE ATENDIMENTO ESPECIAL (SAE)	38
1. - SAE.....	38

CONTROLE INTERNO SETORIAL**HORÁRIO DE ATENDIMENTO (8H -12H, 13H-17H)****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:

- ✓ Eletrônico: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>
- ✓ Presencial: Av. Urucará, 1180 - Cachoeirinha, Manaus - AM, 69065-180

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



Endereço: Av. Urucará, Nº 1.180, Cachoeirinha -
Cep: 69065-180

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
Receber retorno acerca da data de execução dos serviços desejados
Avaliação por parte do usuário

Canais de comunicação:

- ✓ E-mail: ouvidoria.immu@manaus.am.gov.br
- ✓ Presencial: Av. Urucará, 1180 - Cachoeirinha, Manaus - AM, 69065-180
- ✓ Eletrônico: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>
- ✓ WhatsApp: (92) 98802-3713

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>

SERVIÇOS PRESTADOS – DIVISÃO DE ATENDIMENTO - DAT**HORÁRIO DE ATENDIMENTO (8h -14h)****1. Atendimento****O que é o serviço?**

Solicitação de sinalização, denúncias, recurso de multas (transporte e trânsito), solicitação de parecer, Vistoria anual de transporte, cadastro de taxi, interdição de rua, cadastro de transporte escolar.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Documentação do proprietário conforme solicitado nos requerimentos.
(Dependendo do serviço)

Principais Etapas do Serviço

Recebimento de documento por meio de atendimento presencial (setor de protocolo IMMU) ou através do email.

Canais de comunicação:

- ✓ Telefone: (92) 98855-1654
- ✓ Presencial: Av. Urucará, 1115 - Cachoeirinha, Manaus, AM
- ✓ Email: atendimento.immu@manaus.am.gov.br

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

Autorização de Interdição de via - de acordo com a Portaria 010/23.
Recurso de multas - 30 dias conforme resolução

Formas de prestação:

Presencial e online: Operações: Denúncias de estacionamentos proibidos, recursos de multas, restituições de multas, interdições de ruas, ofícios, Pagamento de multas, Recursos de transportes, credenciais de estacionamentos.

Taxas e Preços:

Gratuito

Prioridade no Atendimento:

Ordem de envio.

Manifestação do Usuário

Endereço: Av. Urucará, Nº 1.180, Cachoeirinha -
Cep: 69065-180

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

SERVIÇOS PRESTADOS – ENGENHARIA DE TRÂNSITO**HORÁRIO DE ATENDIMENTO (8h -14h)****1. Análise de Estudo de Impacto no Sistema Viário-EIS****O que é o serviço?**

É um processo realizado para avaliar os possíveis efeitos que um determinado projeto, ou, a expansão de uma infraestrutura existente, terá no sistema viário circundante e na comunidade em geral.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

- a) 01 cópia (impresso): EISV + projeto de sinalização viária
- b) 01 cópia digital (PDF): EISV + projeto de sinalização viária
- c) ART CREA / RRT CAU (c/ assinaturas)
- d) Procuração

Principais Etapas do Serviço

- a) Procurar a Atendimento no IMMU
- b) Efetuar o Pagamento da Taxa;
- c) Retirar Parecer na Engenharia

Canais de comunicação:

- ✓ Presencial: Av. Urucará, 1115 - Cachoeirinha, Manaus, AM
- ✓ Eletrônico: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

Até 30 dias úteis

Formas de prestação:

Eletrônico e Presencial.

Taxas e Preços:

Consultar taxa vigente.

Prioridade no Atendimento:

Ordem de envio.

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. Termo de Permissão de Obras / Eventos**O que é o serviço?**

É um documento oficial emitido pelo IMMU, que concede permissão para a realização de determinadas obras ou eventos em uma determinada área ou local específico. Esse termo estabelece as condições, restrições e requisitos que devem ser seguidos pelo responsável pela obra ou organizador do evento durante sua execução.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

- a) Carta explicando o motivo da solicitação CPF;
- b) Memorial descritivo dos serviços a serem realizados croqui do trecho a ser interditado
- c) Cópia de aprovação da SEMINF (proj. Drenagem)
- d) Projeto de sinalização viária da obra;

Principais Etapas do Serviço

- a) Procurar a Atendimento no IMMU
- b) Efetuar o pagamento da Taxa
- c) Retirar a Permissão de obra na Engenharia

Canais de comunicação:

- ✓ Presencial: Av. Urucará, 1115 - Cachoeirinha, Manaus, AM
- ✓ Eletrônico: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

Até 7 dias úteis

Formas de prestação:

Eletrônica pelo FalaBr ou presencialmente no IMMU

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. Termo de Execução de Projetos

O que é o serviço?
É um parecer emitido pelo IMMU, certificando que o projeto foi executado conforme aprovação da primeira etapa do EISV na Análise de Tráfego
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
a) Carta explicando o motivo da solicitação CPF; b) Parecer de aprovação da análise de tráfego; c) Projeto com carimbo de aprovação d) Relatório fotográfico mostrando a sinalização implantada e) Procuração
Principais Etapas do Serviço
a) Procurar a Atendimento no IMMU; b) Efetuar o pagamento da Taxa; c) Retirar o parecer na Engenharia.
Canais de comunicação:
✓ Presencial: Av. Urucará, 1115 - Cachoeirinha, Manaus, AM ✓ Eletrônico: https://falabr.cgu.gov.br/web/home
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Até 30 dias úteis
Formas de prestação:
Eletrônica pelo FalaBr ou presencialmente no IMMU

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>

4. Análise de Engenho Publicitário**O que é o serviço?**

É a autorização emitida pelo IMMU para a instalação de estruturas publicitárias, como outdoors, painéis, letreiros luminosos, entre outros, em locais próximos às vias públicas. Essa permissão é necessária para garantir que as estruturas publicitárias sejam instaladas de forma segura e em conformidade com as regulamentações vigentes, evitando interferências negativas no tráfego de veículos e na segurança viária.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

- a) Carta explicando o motivo da solicitação
- b) Projeto do painel ART CREA / RRT CAU (c/ assinaturas)
- c) Memorial descritivo do painel
- d) Cartão CNPJ da empresa
- e) Procuração

Principais Etapas do Serviço

- a) Procurar a Atendimento no IMMU;
- b) Efetuar o pagamento da Taxa;
- c) Retirar o parecer na Engenharia.

Canais de comunicação:

- ✓ Presencial: Av. Urucará, 1115 - Cachoeirinha, Manaus, AM
- ✓ Eletrônico: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

Até 30 dias úteis
Formas de prestação:
Eletrônica pelo FalaBr ou presencialmente no IMMU
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. Fechamento Precário de Vias

O que é o serviço?
É uma autorização emitido pelo IMMU, que permite temporariamente o fechamento de vias públicas, tornando seus acessos restritos a moradores.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
a) Carta explicando o motivo da solicitação CPF; b) Cartão CNPJ c) Registro da pessoa jurídica solicitante junto ao cartório de registro d) Ata da assembleia indicando os responsáveis legais. e) Ata da assembleia permitindo a obstrução da via f) Abaixo assinado, por maioria absoluta, dos moradores da via concordando com a obstrução da via g) Projeto do tipo de obstrução + ART- CREA / RRT CAU (c/ assinaturas) h) Procuração
Principais Etapas do Serviço
a) Procurar a Atendimento no IMMU;

b) Efetuar o pagamento da Taxa; c) Retirar o parecer na Engenharia.
Canais de comunicação:
✓ Presencial: Av. Urucará, 1115 - Cachoeirinha, Manaus, AM ✓ Eletrônico: https://falabr.cgu.gov.br/web/home
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Até 30 dias úteis
Formas de prestação:
Eletrônica pelo FalaBr ou presencialmente no IMMU
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. Autorização Precária de Estacionamento em Calçada

O que é o serviço?
É um documento emitido pelo IMMU, que permite temporariamente o estacionamento de veículos em calçadas sob determinadas condições específicas. Essa autorização é concedida em situações excepcionais e temporárias.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
a) Carta explicando o motivo da solicitação b) Cópia do CPF ou CNPJ c) Projeto geométrico e sinalização viária d) ART CREA / RRT CAU (c/ assinaturas) e) IPTU

f) Procuração
Principais Etapas do Serviço
a) Procurar a Atendimento no IMMU; b) Efetuar o pagamento da Taxa; c) Retirar o parecer na Engenharia.
Canais de comunicação:
✓ Presencial: Av. Urucará, 1180 - Cachoeirinha, Manaus, AM ✓ Eletrônico: https://falabr.cgu.gov.br/web/home
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Até 30 dias úteis
Formas de prestação:
Eletrônica pelo FalaBr ou presencialmente no IMMU
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. Sinalização Viária /Redutores de Velocidade

O que é o serviço?
É uma solicitação formal feita ao IMMU, para a implementação de medidas de segurança nas vias públicas. A solicitação pode ser feita quando os moradores ou usuários de determinada via percebem a necessidade de melhorias na sinalização ou na infraestrutura viária para garantir a segurança dos pedestres e dos próprios condutores.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

- a) Carta explicando o motivo da solicitação
- b) Cópia do CPF ou CNPJ
- c) Endereço com ponto de referência
- d) Fotos do local

Principais Etapas do Serviço

- a) Procurar a Atendimento no IMMU;
- b) Efetuar o pagamento da Taxa;
- c) Retirar o parecer na Engenharia.

Canais de comunicação:

- ✓ Presencial: Av. Urucará, 1180 - Cachoeirinha, Manaus, AM
- ✓ Eletrônico: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

Variável (a depender da programação)

Formas de prestação:

Eletrônica pelo FalaBr ou presencialmente no IMMU

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>

8. Análise de Geometria de Vias

O que é o serviço?

Uma solicitação formal feita a ao IMMU para realizar uma avaliação detalhada das características geométricas de uma via pública ou de um trecho específico de uma via.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

- a) Carta explicando o motivo da solicitação.
- b) Projeto com ART ou RRT
- c) Endereço com ponto de referência

Principais Etapas do Serviço

- a) Procurar o Atendimento no IMMU;
- b) Efetuar o pagamento da Taxa;
- c) Retirar o parecer na Engenharia.

Canais de comunicação:

- ✓ Presencial: Av. Urucará, 1180 - Cachoeirinha, Manaus, AM
- ✓ Eletrônico: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

Até 30 dias úteis

Formas de prestação:

Eletrônica pelo FalaBr ou presencialmente no IMMU

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>

9. Sinalização Horizontal, Vertical e Semafórica

O que é o serviço?

Implantação e/ou reparos nas sinalizações a seguir:

- Sinalização de vaga de Carro Forte (Vertical / Horizontal)
- Colocação de Divisor de Pista

- Sinalização de Lombada
- Faixa de pedestre
- Faixa de retenção
- Implantação de placa: R - 24a Sentido de circulação da via /pista
- Implantação de placa: R - 25a Vire à esquerda
- Implantação de placa: R - 25b Vire à direita
- Implantação de placa: R - 32 Circulação exclusiva de ônibus
- Implantação de placa: R - 5a Proibido retornar à esquerda
- Implantação de placa: R - 5b Proibido retornar à direita
- Implantação de placa: R - 6a Proibido estacionar
- Implantação de placa: R - 6c Proibido parar e estacionar
- Realinhamento de Divisor de Pista
- Retirada de Divisor de Pista
- Retirada de Lombada irregulares
- Revitalização da faixa contínua
- Revitalização da faixa de pedestre
- Revitalização da faixa de retenção
- Revitalização da sinalização horizontal para PCD/IDOSO (60+)
- Revitalização de Sinalização Horizontal
- Revitalização de Sinalização Vertical
- Implantação de placa: R-1 Parada Obrigatória
- Ajuste do Tempo do Semáforo
- Implantação de Semáforo
- Semáforo ou Foco do Semáforo Apagado
- Semáforo ou Foco do Semáforo Danificado/Inoperante
- Foco Amarelo Fixo
- Foco Amarelo Queimado
- Foco Deslocado
- Foco Verde de Pedestre Queimado
- Foco Verde Queimado
- Foco Vermelho de Pedestre Queimado
- Foco Vermelho Fixo
- Foco Vermelho Queimado

- Haste Danificada
- Haste Deslocada
- Semáforo Intermitente (Piscante)

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Ofício e/ou requerimento

Principais Etapas do Serviço

Identificação e registro da necessidade;
Solicitação da implantação pelo FalaBr ou no atendimento presencial do IMMU;
Verificação de viabilidade pela equipe de engenharia do IMMU;
Implantação da placa ou comunicação de inviabilidade.

Canais de comunicação:

- ✓ Telefone: 0800 092 1188
- ✓ Presencial: Av. Urucará, 1115 - Cachoeirinha, Manaus, AM
- ✓ Eletrônico: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

Variável (a depender da programação)

Formas de prestação:

Via sistema Siged, Comunicação à comunidade através de telefone ou e-mail.

Taxas e Preços:

Gratuito

Prioridade no Atendimento:

Ordem de envio.

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 – COMISSÕES DE RECURSOS**HORÁRIO DE ATENDIMENTO (8h -14h)****1. CDA - Comissão de Análise da Defesa de Autuação****O que é o serviço?**

A Comissão de Análise da Defesa de Autuação consiste na contestação do auto de infração, quando forem verificados erros ou falhas no próprio auto ou na notificação de autuação, antes que seja aplicada a penalidade. O prazo para apresentação encontra-se expresso na Notificação de Autuação..

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

O trâmite inicial de um Recurso de Multa deve ser feito através do Portal de Serviços: <https://immu.manaus.am.gov.br>.

A documentação necessária que deve ser apresentada é a seguinte:

Pessoa Física:

- Documento de Identidade ou Carteira Nacional de Habilitação;
- Certificado de Registro e Licenciamento de Veículos - CRLV;
- Comprovante de Residência, atualizado;
- Notificação de Autuação (frente e verso), no caso de Defesa de Autuação;
- Notificação de Imposição de Penalidade (frente e verso), no caso de Recurso a JARI;
- Procuração (reconhecida em cartório, caso não seja o proprietário do veículo).

Pessoa Jurídica:

- Documento de Identidade ou Carteira Nacional de Habilitação do responsável, conforme consta no Contrato Social;
- Certificado de Registro e Licenciamento de Veículos - CRLV;
- Comprovante de Residência, atualizado;
- Notificação de Autuação (frente e verso), no caso de Defesa de Autuação;
- Notificação de Imposição de Penalidade (frente e verso), no caso de Recurso a JARI;
- CNPJ;
- Contrato Social;
- Procuração (reconhecida em cartório, caso não seja o proprietário do

veículo);

- Em caso de veículo de locadora, anexar contrato de locação.

Principais Etapas do Serviço

1. Encaminhar a documentação referente à defesa de autuação através do canal de atendimento eletrônico: <https://immu.manaus.am.gov.br>.
2. No recurso deve constar o conteúdo referente à multa aplicada, fazendo juntada de provas documentais, caso haja. Cada recurso deverá ter somente um Auto de Infração como objeto.
3. A Gerência de Atendimento ao receber o recurso encaminhará à CDA para julgamento.
4. O pedido de recurso não será reconhecido quando:
 - For apresentado fora do prazo legal;
 - Não for comprovada a legitimidade para recorrer;
 - Não houver a assinatura do recorrente ou de seu representante legal;
 - Não houver o objeto do pedido ou quando apresentado não possuir argumentação de defesa.
5. Após análise do Recurso, o interessado poderá consultar o resultado através do <https://immu.manaus.am.gov.br>, com o nº de protocolo e senha informados ao dar entrada no recurso.
6. Em caso do Recurso NÃO ACATADO, o interessado poderá solicitar cópia do parecer do processo junto à Gerência de Atendimento, caso venha a recorrer a JARI- Junta Administrativa de Recursos de Infrações

Canais de comunicação:

- ✓ Telefone: (92) 3632-2550 / 0800 092 1188
- ✓ Presencial: Av. Urucará, 1180 - Cachoeirinha, Manaus, AM
- ✓ Eletrônico: immu.manaus.am.gov.br

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

- ✓ 60 dias a contar da entrada do recurso

Formas de prestação:

On line

Taxas e Preços:

Gratuito

Prioridade no Atendimento:

Ordem de envio.

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. Junta Administrativa de Recursos de Infrações - JARI**O que é o serviço?**

A Junta Administrativa de Recursos de Infrações é o Órgão Colegiado de deliberação superior, componente do Sistema Nacional de Trânsito, vinculada ao Instituto Municipal de Mobilidade Urbana - IMMU, e tem por finalidade o julgamento dos recursos interpostos contra penalidades aplicadas aos usuários do Trânsito do Município de Manaus.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

O trâmite inicial de um Recurso de Multa deve ser feito através do Portal de Serviços: <https://immu.manaus.am.gov.br>.

A documentação necessária que deve ser apresentada é a seguinte:

Pessoa Física:

- Documento de Identidade ou Carteira Nacional de Habilitação;
- Certificado de Registro e Licenciamento de Veículos - CRLV;
- Comprovante de Residência, atualizado;
- Notificação de Autuação (frente e verso), no caso de Defesa de Autuação;
- Notificação de Imposição de Penalidade (frente e verso), no caso de Recurso a JARI;
- Procuração (reconhecida em cartório, caso não seja o proprietário do veículo).

Pessoa Jurídica:

- Documento de Identidade ou Carteira Nacional de Habilitação do responsável, conforme consta no Contrato Social;
- Certificado de Registro e Licenciamento de Veículos - CRLV;
- Comprovante de Residência, atualizado;
- Notificação de Autuação (frente e verso), no caso de Defesa de Autuação;
- Notificação de Imposição de Penalidade (frente e verso), no caso de Recurso

- a JARI;
- CNPJ;
 - Contrato Social;
 - Procuração (reconhecida em cartório, caso não seja o proprietário do veículo);
 - Em caso de veículo de locadora, anexar contrato de locação.

Principais Etapas do Serviço

1. Encaminhar a documentação referente à defesa através do canal de atendimento eletrônico: <https://immu.manaus.am.gov.br>.
2. No recurso deve constar o conteúdo referente à multa aplicada, fazendo juntada de provas documentais, caso haja. Cada recurso deverá ter somente um Auto de Infração como objeto.
3. A Gerência de Atendimento ao receber o recurso encaminhará à JARI para julgamento.
4. O pedido de recurso não será reconhecido quando:
 - For apresentado fora do prazo legal;
 - Não for comprovada a legitimidade para recorrer;
 - Não houver a assinatura do recorrente ou de seu representante legal;
 - Não houver o objeto do pedido ou quando apresentado não possuir argumentação de defesa.
5. Após análise do Recurso, o interessado poderá consultar o resultado através do <https://immu.manaus.am.gov.br>, com o nº de protocolo e senha informados ao dar entrada no recurso.
6. Em caso do Recurso NÃO ACATADO, o interessado poderá solicitar cópia do parecer do processo junto à Gerência de Atendimento, caso venha a recorrer ao CETRAN-AM.

Canais de comunicação:

- ✓ Telefone: (92) 3632-2550 / 0800 092 1188
- ✓ Presencial: Av. Urucará, 1180 - Cachoeirinha, Manaus, AM
- ✓ Eletrônico: immu.manaus.am.gov.br

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

- ✓ 60 dias a contar da entrada do recurso.

Endereço: Av. Urucará, Nº 1.180, Cachoeirinha -
Cep: 69065-180

Formas de prestação:

✓ On line

Taxas e Preços:

Gratuito

Prioridade no Atendimento:

Ordem de envio.

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 – TRANSPORTE URBANO**HORÁRIO DE ATENDIMENTO (8h -14h)****1. Alteração de itinerário de linhas de ônibus (urbano)****O que é o serviço?**

Pedidos de Alteração de Itinerário de linhas do Serviço de Transporte Coletivo para abranger ou reduzir o percurso das linhas

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Ofício e/ou requerimento das comunidades, associações e outros.

Principais Etapas do Serviço

Formulário para preenchimento disponível no Setor de Atendimento do IMMU.

Canais de comunicação:

- ✓ Telefone: 118
- ✓ Presencial: Av. Urucará, 1115 - Cachoeirinha, Manaus, AM
- ✓ Eletrônico: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

A depender da programação existente até 30 (trinta) dias.

Formas de prestação:

Via sistema Siged, Comunicação à comunidade através de telefone ou e-mail.

Taxas e Preços:

0,1 UFM (R\$ 13,98).

Prioridade no Atendimento:

Ordem de envio.

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. Alteração de frota e/ou do quadro de horário

O que é o serviço?
Alteração da frota e/ou do quadro de horário de linha do Serviço de Transporte Coletivo, modo Convencional.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Ofício e/ou requerimento das comunidades, associações e outros.
Principais Etapas do Serviço
Formulário para preenchimento disponível no Setor de Atendimento do IMMU.
Canais de comunicação:
✓ Telefone: 118 ✓ Presencial: Av. Urucará, 1115 - Cachoeirinha, Manaus, AM ✓ Eletrônico: https://falabr.cgu.gov.br/web/home
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
A depender da programação existente até 30 (trinta) dias.
Formas de prestação:
Via sistema Siged, Comunicação à comunidade através de telefone ou e-mail.
Taxas e Preços:
0,1 UFM (R\$ 13,98).
Prioridade no Atendimento:
Ordem de envio.
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. Criação de linhas

O que é o serviço?

Criação de linha do Serviço de Transporte Coletivo para a comunidade

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Ofício e/ou requerimento das comunidades, associações e outros.

Principais Etapas do Serviço

Formulário para preenchimento disponível no Setor de Atendimento do IMMU.

Canais de comunicação:

- ✓ Telefone: 118
- ✓ Presencial: Av. Urucará, 1115 - Cachoeirinha, Manaus, AM
- ✓ Eletrônico: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

A depender da programação existente até 30 (trinta) dias.

Formas de prestação:

Via sistema Siged, Comunicação à comunidade através de telefone ou e-mail.

Taxas e Preços:

0,1 UFM (R\$ 13,98).

Prioridade no Atendimento:

Ordem de envio.

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. Redistribuição e/ou inclusão de linhas em terminais e estações

O que é o serviço?
Distribuição dos pontos e linhas para atendimento as estações e terminais de integração.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Ofício e/ou requerimento das comunidades, associações e outros.
Principais Etapas do Serviço
Formulário para preenchimento disponível no Setor de Atendimento do IMMU.
Canais de comunicação:
✓ Telefone: 118 ✓ Presencial: Av. Urucará, 1115 - Cachoeirinha, Manaus, AM ✓ Eletrônico: https://falabr.cgu.gov.br/web/home
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
A depender da programação existente até 30 (trinta) dias.
Formas de prestação:
Via sistema Siged, Comunicação à comunidade através de telefone ou e-mail.
Taxas e Preços:
0,1 UFM (R\$ 13,98).
Prioridade no Atendimento:
Ordem de envio.
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. Análise de tráfego de transporte coletivo para interdição de via

O que é o serviço?
Análise do sistema de tráfego do local do evento e seu entorno.
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Ofício e/ou requerimento das comunidades, associações e outros.
Principais Etapas do Serviço
Formulário para preenchimento disponível no Setor de Atendimento do IMMU.
Canais de comunicação:
✓ Telefone: 118 ✓ Presencial: Av. Urucará, 1115 - Cachoeirinha, Manaus, AM ✓ Eletrônico: https://falabr.cgu.gov.br/web/home
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
A depender da programação existente até 30 (trinta) dias.
Formas de prestação:
Via sistema Siged, Comunicação à comunidade através de telefone ou e-mail.
Taxas e Preços:
0,1 UFM (R\$ 13,98).
Prioridade no Atendimento:
Ordem de envio.
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. Implantação de placas de sinalização para pontos de ônibus**O que é o serviço?**

Implantação de sinalização vertical a fim de informar ao usuário do transporte coletivo a localização do ponto de parada de ônibus, por meio de placa (SAU-26), conforme Manual de Sinalização Vertical de Indicação do CONTRAN. Consiste em fixar a placa em local de fácil identificação visual, por meio de estrutura independente ou existente.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Ofício e/ou requerimento das comunidades, associações e outros.

Principais Etapas do Serviço

Identificação e registro da necessidade de implantação de placa;
Solicitação da implantação pelo FalaBr ou no atendimento presencial do IMMU;
Verificação de viabilidade pela equipe de engenharia do IMMU;
Implantação da placa ou comunicação de inviabilidade.

Canais de comunicação:

- ✓ Telefone: 118
- ✓ Presencial: Av. Urucará, 1115 - Cachoeirinha, Manaus, AM
- ✓ 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:

Eletrônica pelo FalaBr ou presencialmente no IMMU

Taxas e Preços:

Gratuito

Prioridade no Atendimento:

Ordem de envio.

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. Implantação de abrigos para pontos de ônibus

O que é o serviço?

Consiste em instalar em pontos de parada de ônibus, com fluxo intenso de usuários do transporte público, um sistema construtivo a fim de atender a demanda da população. Os abrigos contêm estrutura metálica, cobertura, bancos e sistema iluminação que evita contato direto com intempéries naturais e proporcionando conforto no momento de espera.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Ofício e/ou requerimento das comunidades, associações e outros.

Principais Etapas do Serviço

Identificação e registro da necessidade de implantação de placa;
Solicitação da implantação pelo FalaBr ou no atendimento presencial do IMMU;
Verificação de viabilidade pela equipe de engenharia do IMMU;
Implantação do abrigo para parada de ônibus ou negativa por falta de espaço físico.

Canais de comunicação:

- ✓ Telefone: 118
- ✓ Presencial: Av. Urucará, 1115 - Cachoeirinha, Manaus, AM
- ✓ 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:

Eletrônica pelo FalaBr ou presencialmente no IMMU

Taxas e Preços:

Gratuito

Prioridade no Atendimento:

Ordem de envio.

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>

8. Substituição de placa para pontos de ônibus**O que é o serviço?**

Manutenção de sinalização vertical a fim de informar ao usuário do transporte coletivo a localização do ponto de parada de ônibus, por meio de placa (SAU-26).

Refere-se a substituição da placa de parada de ônibus que se encontra em más condições para leitura, devido ao desgaste ou acidentes.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Ofício e/ou requerimento das comunidades, associações e outros.

Principais Etapas do Serviço

Identificação e registro da necessidade de implantação de placa;
Solicitação da implantação pelo FalaBr ou no atendimento presencial do IMMU;
Verificação de viabilidade pela equipe de engenharia do IMMU;
Substituição da placa de ponto de ônibus.

Canais de comunicação:

- ✓ Telefone: 118
- ✓ Presencial: Av. Urucará, 1115 - Cachoeirinha, Manaus, AM
- ✓ 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:

Eletrônica pelo FalaBr ou presencialmente no IMMU

Taxas e Preços:

Gratuito

Prioridade no Atendimento:

Ordem de envio.

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>

9. Reforma de abrigo para pontos de ônibus

O que é o serviço?

Consiste na manutenção em abrigos de pontos de ônibus, com fluxo intenso de usuários do transporte público que sofrem desgaste devido ao uso e intempéries.

Tais abrigos contém estrutura metálica, cobertura, bancos e sistema iluminação que necessitam de reformas periódicas.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Ofício e/ou requerimento das comunidades, associações e outros.

Principais Etapas do Serviço

Identificação e registro da necessidade de implantação de placa;
Solicitação da implantação pelo FalaBr ou no atendimento presencial do IMMU;
Verificação de viabilidade pela equipe de engenharia do IMMU;
Reforma da parada de ponto de ônibus.

Canais de comunicação:

- ✓ Telefone: 118
- ✓ Presencial: Av. Urucará, 1115 - Cachoeirinha, Manaus, AM
- ✓ 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:

Eletrônica pelo FalaBr ou presencialmente no IMMU

Taxas e Preços:

Gratuito

Prioridade no Atendimento:

Ordem de envio.

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>

10. Fiscalização dos serviços de Transporte Coletivo

O que é o serviço?

Fiscalização de irregularidades da operação do serviço de transporte coletivo quanto a cumprimento de horário, itinerário, estado de conservação dos veículos, e ao atendimento prestado por motoristas e cobradores.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço**Transporte Convencional**

- ☐ Reclamações sobre horário: informar linha, horário, data, local de embarque com ponto de referência
- ☐ Reclamações quanto a estado de conservação do veículo: informar número de ordem do veículo (localizado nas laterais e traseira do ônibus), data, local com ponto de referência e horário
- ☐ Reclamações relacionadas a motorista/ cobrador: informar linha, número de ordem do veículo, data, local com ponto de referência e horário
- ☐ Reclamações sobre itinerário: informar linha, número de ordem do veículo, data, ruas não atendidas e horário que ocorreu o desvio

Transporte executivo e alternativo

- ☐ Informar número de cadastro do micro ônibus (localizado na lateral e traseira do veículo), placa, cooperativa, data, horário, local com ponto de referência.

Principais Etapas do Serviço

A reclamação será apurada por fiscais de transporte, por meio de operações de fiscalização ou por meio do Setor de Monitoramento de Frota (SMF), e ao ser constatada será determinada a solução da irregularidade e/ou a empresa/permissionário poderá ser autuada com base na legislação Municipal.

Canais de comunicação:

- ✓ Telefone: 118
- ✓ Presencial: Av. Urucará, 1115 - Cachoeirinha, Manaus, AM
- ✓ 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:

Eletrônica pelo FalaBr ou presencialmente no IMMU

Taxas e Preços:

Gratuito

Prioridade no Atendimento:

Ordem de envio.

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>

11. Fiscalização do Transporte Escolar, Taxi, Mototaxi...**O que é o serviço?**

Fiscalização de irregularidades dos operadores/permissionários do serviço cadastrados no órgão gestor e do transporte feito de forma clandestina por pessoas/veículos não autorizados

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Ter em mãos as informações de Placa do veículo, data, horário e local com ponto de referência

Principais Etapas do Serviço

A reclamação será apurada por fiscais de transporte por meio da realização de operação de fiscalização que pode resultar na autuação ou apreensão do veículo infrator conforme legislação municipal.

Canais de comunicação:

- ✓ Telefone: 118
- ✓ Presencial: Av. Urucará, 1115 - Cachoeirinha, Manaus, AM
- ✓ 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:

Eletrônica pelo FalaBr ou presencialmente no IMMU

Taxas e Preços:

Gratuito

Prioridade no Atendimento:

Ordem de envio.

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 – SERVIÇO DE ATENDIMENTO ESPECIAL (SAE)

HORÁRIO DE ATENDIMENTO (8h -14h)

1. - SAE

O que é o serviço?
Emissão de credencial de estacionamento e orientações sobre regras de trânsito e autuações
Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço
Para emitir a credencial, os idosos precisam apresentar os seguintes documentos: Comprovante de residência atualizado; Cópia de RG e CPF; Para PCDs, também é necessária a apresentação de laudo médico constando diagnóstico, cid, carimbo e assinatura do médico especialista. o documento tem validade de cinco anos.
Principais Etapas do Serviço
Agendamento e atendimento
Canais de comunicação:
Apenas presencial por ordem de chegada
Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:
Dois dias para agendamento; o atendimento presencial por volta de meia hora
Formas de prestação:
Presencial
Taxas e Preços:
Gratuito
Prioridade no Atendimento:
Por ordem de chegada

Endereço: Av. Urucará, Nº 1.180, Cachoeirinha -
Cep: 69065-180

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>