

ATA DA SEGUNDA REUNIÃO ORDINÁRIA ADMINISTRATIVA DO CONSELHO MUNICIPAL DE REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DE MANAUS – CMR, REALIZADA NO DIA 19 DE JANEIRO DE 2023.

Ata da reunião sobre o Resumo das Atividade realizadas no ano de 2022 pela Ouvidoria da Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do Município de Manaus - AGEMAN.

Aos dezenove dias do mês de janeiro do ano de dois mil e vinte e três, às quatorze horas e vinte minutos, foi realizada a Reunião do Conselho Municipal de Regulação e Fiscalização dos Serviços Públicos Delegados de Manaus – CMR, na Sede da AGEMAN, localizada na Rua Amazonas, nº 53, bairro Nossa Senhora das Graças. Conselheiros presentes: Armando Ennes do Valle Júnior, representante das Concessionárias; Michele Maia Assad, representante da OAB; Wilson Gonçalves Miranda, representante da SEMINF; Fabiana Pacífico Seabra, representante da CMM; Roberta Pinto dos Santos, representante da Casa Civil; e Carlos Alberto Marques de Azevedo, representante da FIEAM. Felipe Raphael Pinto Silva, Conselheiro Suplente representante da CUC. Participou também o Ouvidor da AGEMAN, Cláudio Ney Costa Falcão. A sessão foi presidida pelo Presidente do Conselho e da AGEMAN Elson Andrade Ferreira Júnior, iniciou com a primeira parte do expediente com a verificação do quórum, agradeceu a presença de todos, em seguida passou para o segundo assunto da Ordem do dia, com a apresentação do Resumo das Atividade realizadas no ano de 2022 pela Ouvidoria da Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do Município de Manaus – AGEMAN. O Ouvidor Cláudio Falcão citou sobre a Lei de criação da Ageman, da estrutura organizacional, falou do Decreto nº 4.189, de 26 de outubro de 2018, que dispõe sobre o Regimento Interno da AGEMAN, do artigo 25, que estabelece a competência da Ouvidoria, principalmente o canal de comunicação entre os usuários, as empresas que exercem serviços públicos delegados e o Poder Concedente; tem a obrigação de registrar reclamações e sugestões dos usuários sobre os serviços públicos delegados, encaminhando-as para as áreas competentes da AGEMAN caso não haja opção pela arbitragem, acompanhando até a sua apreciação final, buscando sempre a homogeneização no padrão de atendimento. A Ouvidoria iniciou as atividades no dia 14 de março do ano de 2018. Falou da



localização da Ouvidoria, próximo ao T-4 e a Bola do produtor no bairro Jorge Teixeira, no PAC Municipal (Shopping Phellipe Daou). O atendimento ao público é realizado pelo Ouvidor e mais quatro servidores, no horário comercial de 08:00 às 17 horas, de segunda à sexta-feira. O acesso aos canais de atendimentos são: de forma presencial, pelo WhatsApp, e-mails da AGEMAN e pelo 0800-092-3511. Falou da forma do atendimento das demandas, as recebidas dos usuários, secretarias e demais órgãos, é verificada se a manifestação tem relação aos serviços da Agência Reguladora, caso não tenha, eles encaminham ao órgão ou secretaria pertinente e encerra o atendimento. Caso a demanda seja relacionada aos serviços regulados, abre o protocolo e encaminha a demanda para a concessionária e aguarda o retorno, dá um prazo de até 5 dias úteis para o recebimento da resposta da demanda, tempo para a concessionária se manifestar. Se a concessionária responder no prazo, recebe a resposta e comunica o usuário. Se a concessionária não responder, faz um aviso sobre a pendência da resposta. Tem demandas que demandam um tempo maior para ser resolvida. Se exceder o prazo e não for resolvida a demanda, informa a concessionária que até um determinado prazo precisa da resposta, caso não responda, encaminha para a área jurídica e técnica da Ageman para ser analisada, podendo até chegar na aplicação de sanção conforme prevê o contrato de concessão. O Conselheiro Armando perguntou como era o envio da resposta da concessionária para a Ageman. Foi respondido pelo Ouvidor Cláudio que a resposta é enviada através de carta. Falou que tem situação que é padrão, como vazamento ou falta d'água, é feita a correção. Se a demanda for complexa, é analisada, se não tiver coerência informa para o usuário e passa adiante para ser analisada e verificada se a concessionária respondeu de forma convincente. Dando continuidade, o Ouvidor Cláudio falou das demandas de janeiro à dezembro do ano de 2022, que receberam um total de 524 demandas, que desde a criação da Ouvidoria no ano de 2018 até 2022, foi um total geral de 3.107 demandas, seja da Água de Manaus, Manaus Luz ou Zona Azul. Disse que teve um pico de demandas no mês de abril, com 62,12%, que a média mensal é de 44 demandas. Teve uma média mensal baixa por problemas técnicos, com a parada do telefone 0800, devido a roubo de cabos, apesar de problemas no 0800, os usuários são atendidos. O Presidente do Conselho Elson Ferreira disse que os serviços de iluminação pública cresceram bastante com os LEDs, que em contrapartida não aumentou as reclamações. A Conselheira Fabiana disse que as demandas recebidas na Ouvidoria são muitas, com orientações, informações, dentre outros, são procedimentos que não geram processos. O Ouvidor Cláudio falou das demandas concluídas e pendentes de janeiro à dezembro de 2022, foi 90% (noventa por cento)



das demandas que tiveram conclusão, que a cada 10 demandas, 9 foi dada a resposta para o usuário. Que dependendo da complexidade da demanda, poderia haver demora no retorno da resposta pelas concessionárias. Falou dos modos de atendimento: o presencial; Call Center; WhatsApp; e e-mail. Que no ano em curso o atendimento via WhatsApp foi o primeiro e o mais preferido pelos usuários, com 42%, o segundo atendimento mais solicitado foi via e-mail, com 39%, que ao abrir o e-mail é feita a análise da demanda e dado o andamento, disse que é fundamental a verificação do contato do usuário para esclarecimentos e perguntas sobre a demanda, que dependendo da situação, a resposta é dada de imediato. Tem demandas que requer maior atenção para dar andamento na tratativa. Falou que o Call Center, tem 2% de atendimento, esse último foi impactado devida a parada do 0800 e pela mudança de layout nas informações contidas na fatura de água. Falou dos atendimentos realizados via WhatsApp e outros no ano de 2021 representaram 33%. Falou das demandas por tipo de concessão, que o maior índice de incidência está relacionado ao abastecimento de água e esgoto com 81%; a segunda e a iluminação pública, com 17%; as reclamações de iluminação pública geralmente é devido as luminárias apagadas; o Zona Azul e demais tiveram poucas demandas e reclamações. O Conselheiro Carlos Alberto falou do problema elétrico, a falta de energia, que as vezes acaba prejudicando o abastecimento de água, o usuário não tem o entendimento do ocorrido, pensa que o motivo é a falta d'água. O Presidente do Conselho Elson Ferreira falou que o tipo da situação citada é recorrente, que o problema não é a falta de energia elétrica, mas o furto de cabo. Disse que está tendo um grande problema na iluminação pública, um gasto grandioso com a reposição de cabos devido as constantes depredações, até mesmo na Ponte da 7 de setembro, tinha sido feita a manutenção da iluminação recentemente, mas sofreu depredação. Disse ainda, que devido alguns furtos de cabos, ficou sem o abastecimento de água, e a população não tendo o conhecimento, achou que o problema era da concessionária. O Conselheiro Armando Ennes pediu a palavra, falou que foi visto em uma apresentação que participou, que Manaus tem o menor índice de reservação, que muitas pessoas não tem a caixa d'água. Disse que quando há falta d'água, a parte mais alta demora e com uma caixa d'água, ajudaria o usuário na reservação. O Conselheiro Felipe falou que devido a melhora no abastecimento de água na cidade, as pessoas não se preocuparam em adquirir a caixa d'água. O Ouvidor Cláudio falou que a reservação é importante, porque um dos maiores motivos das demandas é a falta d'água, disse que informa para o usuário a necessidade de adquirir a caixa d'água para fazer a reservação, principalmente quando houver uma parada emergencial. As



Conselheiras Fabiana e Roberta falou que antigamente era hábito faltar água na cidade de Manaus, as pessoas tinham que armazenar água, porque ficava uns dias sem o abastecimento de água. O Conselheiro Felipe pediu a palavra, teve dúvida quanto aos 81% das demandas que foi citado, se foi constatado pela Ouvidoria se era referente ao próprio serviço prestado pela concessionária, ou se era oriundo de alguma ação do morador da comunidade. O Ouvidor Cláudio respondeu que tinha as duas situações, que existe o problema na concessionária e do usuário. O Conselheiro Felipe falou que participou de uma reunião na Amazonas Energia, que estão com um projeto para levar para a comunidade sobre a conscientização do gasto de energia elétrica, do tipo de ligação que pode ser feita, tipo de rede, para não gerar o aumento de energia, caso fosse usada de maneira incorreta. Que seria interessante e importante também, levar para as comunidades o projeto de como colocar as tubulações de água e de esgoto nas casas, acreditou que as demandas de alguns serviços tenham aumentado por falta de informação e conscientização. Falou da necessidade de orientações para a população, fazer o contato com as lideranças comunitárias, que ainda há muitas dúvidas, e a liderança comunitária vai ajudar a levar as informações para as comunidades, com palestras, dentre outros. O Presidente do Conselho Elson Ferreira falou da importância em levar as orientações dos serviços das concessionárias para as comunidades, porque tem pessoas que fazem as instalações de rede de água e esgoto de forma irregular, e com as informações e o entendimento dos serviços, seria mais fácil resolver pequenos problemas. O Conselheiro Felipe falou que o tema poderia ser mais discutido, poderia avançar com os serviços nas comunidades, que os líderes comunitários ainda tem muita dúvida quanto aos serviços que são realizados pelas concessionárias. O Presidente do Conselho Elson Ferreira falou que tem locais que não tinham rede elétrica, e na colocação do medidor, o valor da fatura disparou, que o usuário não tem o consumo consciente, desconhecem o tipo de lâmpada de led que consome menos energia, traz mais economia, disse que as orientações tem que ser feita tanto de energia elétrica, quanto de água e esgoto. O Conselheiro Felipe falou que seria de grande interesse levar as orientações para as comunidades, palestras, dos serviços que são realizados pela concessionária Águas de Manaus. O Presidente do Conselho Elson Ferreira disse que a concessionária Águas de Manaus tem o projeto afluentes, que os líderes comunitários de cada região, como da Norte, Leste, entre outros, estão se reunindo com frequência na concessionária, que poderia fazer o trabalho de conscientização, seria muito importante fazer o trabalho do consumo consciente nas comunidades. Dando continuidade na apresentação, o Ouvidor Cláudio falou que o Call Center é utilizado para abrir demandas e



orientações aos usuários, chamado de atendimento avulso. Disse que houve mudança no layout da fatura de água, foi colocado os números dos contatos da concessionária e, abaixo o contato da ouvidoria da AGEMAN. O Presidente do Conselho falou que o primeiro atendimento teria que ser com a concessionária para resolver a demanda, caso não resolvesse, acionaria a Ouvidoria da AGEMAN. O Ouvidor Cláudio falou que explica para os usuários que a ouvidoria é a segunda instância para resolver as demandas, caso não fosse resolvida a demanda na concessionária, o usuário com o protocolo do atendimento daria entrada na Ouvidoria. A Conselheira Fabiana disse que ainda há dificuldade de entendimento, por esse motivo, o usuário utiliza primeiro o contato da ouvidoria da AGEMAN, a forma presencial, pelo Call Center ou até pelo WhatsApp, porque ele não tem confiança em resolver uma demanda com a máquina, o usuário prefere ouvir a pessoa que faz o atendimento. O Ouvidor Cláudio falou das demandas por zonas, que as grandes demandas são as zonas Norte e Sul, tem as áreas com maior quantidade de demandas, com 51%, em seguida é a Zona Leste, para orientações dos serviços públicos, dentre outros. Disse que houve uma diminuição de demanda na Zona Leste, a principal ainda é a falta d'água. O Presidente do Conselho Elson Ferreira falou que na Zona Norte, as demandas são poucas, alguns bairros não utilizam o serviço da concessionária, porque tem poços, como a Ponta Negra e outros. O Ouvidor Cláudio falou das demandas por tipos de problemas, falou que 52% (cinquenta e dois por cento) estão concentradas em 4 principais motivos: como a falta d'água; troca de lâmpadas; valores de fatura; e vazamento de água, que possui também o registro de 68 motivos geradores de demanda. Falou das demandas registradas de cada tipo, como negociação e débitos; aplicação de nila (da ligação irregular, e também da quebra de lacre); baixa pressão; cobrança indevida de esgoto (o usuário que não está interligado à rede; dentre outros. O Presidente do Conselho Elson Ferreira explicou que o usuário recebe o aviso de débito, e se ele quebrar o lacre, vai constar na fatura o valor para pagamento, porque foi informado da irregularidade. Também poderia acontecer do usuário não ter lido a informação na fatura, devido a letra ser pequena. As informações na fatura são necessárias para o usuário, as vezes nem é percebida, que o ideal seria colocar uma imagem em um folder e anexar na fatura, porque iria chamar atenção para não gerar uma multa futura. A Conselheira Fabiana falou que seria bom a informação antecipada na fatura do usuário. A Conselheira Michele falou que não seria só a colocação do lacre, mas também a concessionária informar o usuário o motivo pelo qual colocou. O Conselheiro Armando falou que o lacre é um meio de informação de corte, que não seria só a paralização do serviço, tem todo um processo. A Conselheira Michele



deu um exemplo, falou do lacre no hidrômetro do usuário, que não podia ser violada porque seria multado e pagaria além do débito, mesmo assim o usuário violou tirando o lacre, disse que caberia uma orientação mais clara para os usuários. A Conselheira Roberta falou que os valores são negociados com os usuários, tem também alguns usuários que podem ser inclusos na tarifa social. O Conselheiro Felipe deu um exemplo, que em uma casa com idosos e pessoas doentes, não puderem pagar a conta de água e o usuário quebrou o lacre, ele iria ser multado, perguntou como poderá ser resolvida a situação. Foi respondido pelo Ouvidor Cláudio que é recebida a demanda, envia para a concessionária e explica a situação do usuário, conforme o recebimento da resposta, entra em contato com o usuário e verifica a melhor forma de pagamento que a concessionária informou, que até mesmo as situações mais críticas, é dado 80% de desconto para o usuário quitar a dívida, também tem parcelamentos, é encontrada a melhor forma pra o usuário fazer o pagamento da dívida. O Presidente do Conselho Elson Ferreira disse que os valores são negociados e dependo da situação do cliente, sai da tarifa residencial e é incluso na tarifa social. O Conselheiro Carlos Azevedo falou que a Concessionária Águas de Manaus é a melhor empresa para fazer a negociação de débitos, são flexíveis. Dando continuidade, o Ouvidor Cláudio falou dos atendimentos diversos, que no ano de 2021 foi 1.427 atendimentos. Em 2022, foram 321 atendimentos que não geraram demandas, que 96% das orientações e encaminhamentos estavam relacionados a água e esgoto. O número de atendimentos diversos poderiam ter sido maiores, mas por falha no 0800 prejudicou o atendimento. O total geral de atendimentos avulsos, de 02.01.2020 à 30.11.2022, foi de 3.900 atendimentos, por ano 310 e por mês 25 atendimentos. A Conselheira Michele perguntou o que estaria faltando para o 0800 voltar a operar. Foi respondido pelo Presidente do Conselho Elson Ferreira que foi feita a solicitação para a operadora diversas vezes para verificação do problema, a situação era regularizada pela operadora, depois de uns dias, voltava o problema novamente, a ideia seria trazer o 0800 para a sede da Ageman e colocar um servidor para o atendimento, faria a abertura do serviço e enviaria para a Ouvidoria. O Ouvidor Cláudio mostrou um exemplo de formulário utilizado na Ouvidoria da AGEMAN para controle de resposta dada aos usuários. Disse que recebe a carta resposta da concessionária, é feita a análise, dada a resposta ao usuário, registrada no formulário de controle com todas as informações e observações. O formulário é preenchido de forma manual, que tão logo será informatizado. O Conselheiro Wilson perguntou sobre as demandas de iluminação pública, se são encaminhadas diretamente para a Manaus Luz. Foi respondido pelo Ouvidor Cláudio que primeiro o usuário tem dar entrada da demanda na



concessionária, caso não seja resolvida, o usuário aciona a Ouvidoria da AGEMAN, é feita a abertura da demanda. Finalizou a apresentação com as atividades para o ano de 2023, com a introdução de pesquisa de satisfação junto aos usuários; nova linha telefônica com o acesso através do Whatsapp para atendimento aos usuários, ou seja, a reativação do Call Center (do 0800) na sede da AGEMAN. A Conselheira Fabiana perguntou se a Ouvidoria iria expandir para outras localidades. Foi respondido pelo Presidente do Conselho Elson Ferreira que já foi verificado nas Galerias: Espírito Santo e dos Remédios, mas não tinha espaço físico para expansão do atendimento, mas que está sendo verificado em alguns pontos da cidade de Manaus. Disse que pretende expandir com o uso de tablets para as equipes de fiscalização da AGEMAN. Ao término da apresentação, o Ouvidor deixou a palavra para manifestação de todos. A Conselheira Fabiana falou que também recebe muitas demandas de todos os tipos na Ouvidoria da Câmara Municipal, algumas demandas específicas envia para o Ouvidoria da AGEMAN, é bem atendida, conseguem resolver as demandas pequenas, dar as orientações necessárias, que na Lei do Usuário traz umas competências de contribuições, e uma delas disse que é a parceria, que foi uma boa indicação ver os parceiros interagindo. Falou que na Ouvidoria da Câmara Municipal faz a comunicação, trabalha com parcerias, que ainda estão em processo de expansão e aprendizado. Que na Ouvidoria não deveria ser o primeiro canal de atendimento, mas a segunda instância, mas por conta da reação de confiança do usuário, acaba sendo a primeira, e a Ouvidoria faz o direcionamento do usuário dependendo de cada situação. Disse que a Ouvidoria não poderia estar hierarquicamente nem superior e vinculada a ninguém, mas em uma posição estratégica, que tenha independência, até para decisões imediatas. Ficou à disposição para ajudar na introdução de pesquisa de satisfação junto aos usuários. Na Câmara Municipal a Ouvidoria não era informatizada, mas como trabalhou com sistema, equacionou com a ISO de duas formas: com o encerramento do atendimento e por entrevista. O Presidente do Conselho Elson Ferreira agradeceu ao Ouvidor Cláudio pela excelente apresentação. Passou para assuntos de ordem geral e comunicados diversos, falou que a próxima reunião estava agendada para o dia 07.02.2023, a apresentação seria feita pelo Conselheiro Armando Ennes. Lembrou os Conselheiros da contribuição de uma minuta para novas indicações na composição do Conselho, para que possa ser avaliada, analisada e enviada para o Prefeito. Agradeceu a participação do Ouvidor Cláudio e de todos, a reunião foi encerrada, nada mais havendo a tratar, lavrei esta Ata, que depois de lida e achada conforme, vai assinada pelos Conselheiros e demais participantes.

*Handwritten signature/initials in blue ink.*

*Handwritten signatures and initials in blue ink at the bottom of the page.*

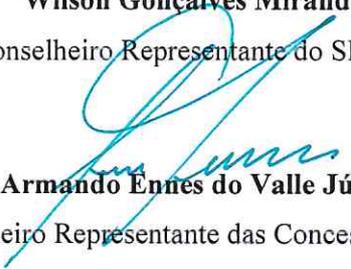
**Ageman**  
Autarquia



**Manaus**  
Prefeitura Municipal

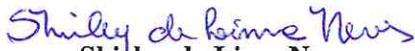
  
**Elson Andrade Ferreira Júnior**  
Presidente Conselho/AGEMAN

  
**Wilson Gonçalves Miranda**  
Conselheiro Representante do SEMINF

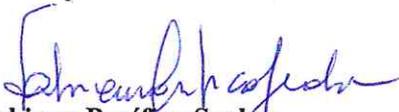
  
**Armando Ennes do Valle Júnior**  
Conselheiro Representante das Concessionárias

  
**Roberta Pinto dos Santos**  
Conselheira Representante da Casa Civil

  
**Felipe Raphael Pinto Silva**  
Conselheiro Suplente Representante da CUC

  
**Shirley de Lima Neves**  
Secretária do Conselho/AGEMAN

  
**Carlos Alberto Marques de Azevedo**  
Conselheiro Representante da FIEAM

  
**Fabiana Pacífico Seabra**  
Conselheira Representante da CMM

  
**Michele Maia Assad**  
Conselheira Representante da OAB

  
**Cláudio Ney Costa Falcão**  
Ouvidor da AGEMAN