



ATA - CONSELHO MUNICIPAL DE REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS  
PÚBLICOS DELEGADO DE MANAUS – CMR Nº 14/2018  
(21/11/2018 – 14h e 30min)

Ata da reunião sobre a Discussão do Calendário Anual de Reuniões do CMR/2019; Apresentação do aplicativo Manaus+Luz, pela Unidade Gestora Municipal de Abastecimento de Energia Elétrica - UGPM; Exposição do Plano Diretor de Esgoto.

Aos vinte e um dias do mês de novembro do ano de dois mil e dezoito, com início às quatorze horas e trinta minutos, na sala de reuniões da Ordem dos Advogados do Brasil – OAB – Seccional Amazonas, localizado na Avenida Humberto Calderaro, nº 2.000 – Adrianópolis, reuniram-se os componentes que presidiram sobre a Discussão do Calendário Anual de Reuniões do CMR/2019; Apresentação do aplicativo Manaus+Luz, pela Unidade Gestora Municipal de Abastecimento de Energia Elétrica - UGPM; e Exposição do Plano Diretor de Esgoto. Sendo integrantes das referidas apresentações: Luiz Augusto Maués Carvalho, Coordenador da UGPM/Energia e Suzy Lima Tavares, Diretora Técnica de Concessões, Obras e Saneamento, servidora da AGEMAN. Conselheiros: Fábio Augusto Alho da Costa, Presidente do Conselho da AGEMAN; Karina Lima Moreno, da OAB; Flávio Cordeiro Antony Filho, da SEMINF; Vicente de Paulo Queiroz Nogueira, das Concessionárias; Helrma de Fátima Oliveira da Silva, da CUC; Rodrigo Guedes Oliveira de Araújo, do PROCON/Manaus; Nelson Costa da Silva, da CMM e Antônio Carlos da Silva; da FIEAM. Participaram também; Tereza Maria Martins Teófilo, Assessora de Comunicação e Cristiane Barbosa Rodrigues, Assessora Jurídica, ambas servidoras da AGEMAN. Foi passada a lista de presença, que fará parte integrante desta Ata. Iniciando os trabalhos, o Conselheiro Presidente verificou o quórum, todos presentes. Leitura e assinatura da ata da reunião anterior. Enviada via e-mail a todos do Conselho e nada tendo a informar, a ata foi assinada. O Presidente do Conselho cumprimentou os presentes, falou do breve convite do dia 26.11 (segunda-feira) do lançamento da data oficial do novo nome fantasia da empresa Manaus Ambiental, será uma coletiva de imprensa, informal, mas com caráter oficial, com a presença do Prefeito, da AGEMAN e de alguns PAC's, uma fase que a Manaus ambiental vem apresentando dentro dos trabalhos que se comprometeu a desenvolver, é um marco também no Saneamento da cidade de Manaus que será compartilhado aos conselheiros(as). Agradeceu a Dra. Karina em nome do Presidente da OAB Marco Aurélio Choy, pela oportunidade em ceder o espaço na ordem para que a reunião do Conselho acontecesse. Passou para a Discussão do Calendário do ano de



2019, foi solicitado o ajuste da data do dia 05.03, que será feriado de Carnaval, para o dia 07 de março, quinta feira e dia 14.03 para o dia 18 de março, segunda feira. Ficou o calendário para uma segunda análise do Conselho e aprovação na próxima reunião. Falou da Apresentação do aplicativo através do resultado de uma parceria entre a concessionária Manausluz e a Unidade Gestora Municipal de Abastecimento de Energia Elétrica (UGPM Energia), estrutura vinculada à Secretaria Municipal de Parcerias e Projetos Estratégicos (Semppe), para registrar as solicitações dos serviços de manutenção da iluminação pública da cidade. É uma ferramenta que foi desenvolvida como novo canal para o cidadão solicitar serviços na iluminação pública, sendo gratuita para smartphones e tablets, disponível nas plataformas Android e iOS. Passou a palavra para o Coordenador da UGPM/Energia. O Coordenador falou da Apresentação do aplicativo Manaus+Luz, pela Unidade Gestora Municipal de Abastecimento de Energia Elétrica – UGPM, disse que o manuseio é simples e já foi testado pela equipe técnica da UGPM Energia e que estaria disponibilizado nas lojas de celulares e tablets, disponível nas plataformas Android e iOS, é só baixar que vai estar disponível para utilização. Mostrou a tela inicial, disse que na primeira vez que for utilizado o aplicativo, seria necessário fazer o cadastro, colocando o CPF e o e-mail, assim que for cadastrado, vai ser enviado um código para o e-mail. O cidadão poderá registrar três tipos de problemas detectados no sistema de iluminação pública da cidade: lâmpada apagada, lâmpada acesa durante o dia e lâmpada oscilando, indicando o endereço e os pontos de referências com o auxílio do mapa disponível no aplicativo, para facilitar e notificar qual o tipo de problema. Definirá quais os problemas que o usuário solicitou e poderá marcar também outra observação e se estiver em uma avenida, marcar um ponto, para facilitar os serviços de manutenção na área como um todo. Após colocar as informações, abrirá a tela de resumo, concluindo e gerando o protocolo, concluindo assim o cadastro. O protocolo será atendido em um prazo de 48h para ser executado, é obrigação contratual da concessionária. Falou ainda, que mesmo tendo um aumento considerável de solicitações, tem conseguido atender dentro do prazo de 90% dos chamados e depois que o aplicativo foi lançado, antes tinha uma média de duzentos e oitenta chamadas/dia, isso contou com mais de 400 chamadas/dia, uma facilidade do aplicativo. O protocolo poderá ser acompanhado, terá o histórico, após confirmar aparecerá outra tela, caso tenha que alterar alguma informação, tem como operar, podendo confirmar depois ou até mesmo cancelar o protocolo. Terminando o chamado aparecerá no status pendente e depois que chegar na concessionária, vai para programação e campo, aparecerá no status em atendimento. Após a conclusão do serviço, aparecerá atendido. O aplicativo é simples e no uso diário os usuários irão se adequando. Atualmente, Manaus possui mais de 127 mil pontos de iluminação pública, das quais 49,6 mil são luminárias de LED instaladas, representando em torno de 39% da rede de iluminação pública da cidade. Ficou à disposição para dúvidas quanto ao aplicativo. Embora tenha o aplicativo, o serviço de atendimento à população pelo 0800201-0001 continuará em pleno funcionamento 24 horas, para tratar sobre iluminação pública. O Conselheiro Flávio manifestou-se dizendo que baixou o aplicativo, fez o cadastro com o CPF,



gerou o código no e-mail dele, recebeu e cadastrou. Perguntou se só gera o cadastro se houver a ocorrência. O Coordenador da UGPM/Energia respondeu que sim. O Presidente do Conselho solicitou ao Coordenador que repetisse o acesso ao aplicativo e como o usuário poderia fazer a reclamação para melhor entendimento. O Coordenador falou que primeiro baixa o aplicativo, faz o cadastro com o CPF, gera um código no e-mail e faz o acesso. O usuário vai colocar no modo localização, depois o endereço, número da residência ou local para verificação do poste e o ponto de referência onde está sendo solicitado o serviço para facilitar. A Conselheira Helrma questionou a respeito da numeração do poste, porque na solicitação, perguntaram o número e qual o prazo de retorno da solicitação. Perguntou também se caso não for atendido o pedido, onde poderá que resolver. O Coordenador falou que não há necessidade da numeração e sim da localização, endereço, o número e o ponto de referência para facilitar. O prazo de atendimento é de 48 horas de retorno. Procurar resolver na concessionária, caso não resolva, ir ou ligar para a UGPM/Energia. O Conselheiro Presidente perguntou a respeito do protocolo e onde é dado baixa no atendimento do serviço concluído. O Coordenador falou que os prestadores de serviço da ManausLuz fazem a manutenção, após conclusão, dão baixa no serviço de atendimento. Disse ainda, que o monitoramento do protocolo é feito diretamente pelo celular, conforme o registro do protocolo, assim que o serviço é executado, é dado baixa. A conselheira Helrma, perguntou se não ocorrer no prazo de 48 horas a execução do serviço, a quem recorrer. O Presidente do Conselho falou que a primeira chamada é a concessionária que terá que resolver, porque tem a meta contratual a cumprir, principalmente no atendimento dos serviços aos usuários, senão resolver no prazo estipulado, poderá ir na UGPM/Energia, caso não resolva também, ir direto na AGEMAN, que fará a interface com o usuário. O Coordenador falou que tem o acesso do 0800-2010001, que é mais uma alternativa do aplicativo. O Presidente do Conselho falou que ao todo tem 45 mil pontos, fora o registro das outras luminárias. O aplicativo é da concessionária e ela fornece os serviços para a Prefeitura. A Conselheira Karina manifestou-se perguntando, se as reclamações chega no banco de dados de atendimento da Prefeitura ou da empresa que faz a manutenção. O Coordenador falou que o protocolo de atendimento chega no sistema de atendimento da concessionária, monitorado pela Prefeitura que é a UGPM/ENERGIA que tem o acesso. O Presidente do Conselho falou que a Concessionária ManausLuz é a empresa que ganhou o Contrato de Concessão, a gestão, o controle e o serviço de manutenção é da empresa. Para a Prefeitura é o fornecimento de iluminação pública e que somos clientes da concessionária como usuários particulares, que utiliza a rede pública para instalar a iluminação para a Cidade de Manaus, a iluminação urbana é um serviço Municipal. O Coordenador falou que na maioria das ruas já tem lâmpadas LEDs. A Conselheira Helrma manifestou-se dizendo que na Vila Marinho, existe uma parte da rua que tem lâmpadas LEDs e outra sódio. O Coordenador falou que algumas linhas de ônibus tem desvios, geralmente é dada prioridade da LED em determinadas ruas onde tem mais pessoas utilizando o serviço público. O Presidente do Conselho falou que a ideia do Poder Concedente é ter todos os pontos de Manaus com LED, para isso tem



que ter a garantia, segurança do contrato de concessão escrita por lei e o retorno dos investimentos, modernizando o parque de iluminação pública da cidade de Manaus. A Conselheira Helrima falou que, com a troca de postes, foi deixado uma determinada área sem iluminação, como é que resolveria o problema, porque pela concessionária não foi resolvido e para o usuário não importa quem foi que deixou de fazer o serviço. O Coordenador falou que antes acontecia que a Eletrobras estava modernizando os postes antigos, sem um prévio acordo, teve muitas reclamações de postes sem luminárias ou com luminárias apagadas, a concessionária contratava uma empresa para substituir o poste e não incluíam a religação das luminárias. Para resolver o problema, foram na concessionária e as programações são repassadas previamente para a UGPM/Energia, para que desliguem o acesso, aguardem a programação para fazer a colocação das luminárias. Somente em caráter emergencial, que vão sem avisar e depois informam. O trabalho agora é feito em conjunto com a Eletrobrás na mudança de postes, para que os usuários não sejam prejudicados. O Conselheiro Rodrigo falou que esteve em um determinado final de rua que não tinha a iluminação pública e nem poste. O Coordenador falou que teria que ver a expansão da concessionária, se não tivesse poste, provavelmente não teria consumidor. Que só poderia entrar com a iluminação em uma rua, se tivesse o poste e a rede. Se houver morador teria que solicitar da concessionária a colocação do poste e os serviços de iluminação da ManausLuz. O Presidente do Conselho disse que não tem prejuízo o atendimento de acesso pelo aplicativo, porque está funcionando simultaneamente, é mais um canal para o usuário solicitar os serviços de luminárias. A ideia é expandir os serviços para os usuários de fácil acesso. O Coordenador disse que no Android, já tinha mais de 1.000 cadastros e desde que foi lançado há doze dias o aplicativo, no dia sete de novembro, já tinha 5.300 chamadas. Disse ainda que, quando o usuário fizer as chamadas, poderá colocar as observações que forem necessárias. Para ter acesso aos serviços do aplicativo, é só digitar Manaus+Luz, tanto no android, quanto no site e instalar, fazer a reclamação, gerar o protocolo e monitorar o serviço solicitado. O Presidente do Conselho passou para a segunda parte, a Exposição do Plano Diretor de Esgoto, que foi previamente aprovado pela Câmara Municipal de Manaus. Falou que é atualizado e aprovado novamente por várias condições da Câmara, é o espelho, o andamento tanto do Contrato de Concessão, dos últimos Termos Aditivos e da inicial do contrato. Foi apresentado o Plano Diretor de Esgoto a AGEMAN, uma especialidade da engenheira Suzy, Diretora Técnica de concessões. Houveram uma análise prévia do Plano apresentado pela concessionária Manaus Ambiental para a cidade de Manaus, é um Termo acessível para todos. O Presidente da concessionária está firmemente empenhado em sanear a cidade de Manaus até 2030, com uma visão macro de investimentos em grandes estações de Tratamento de Esgotos. Algumas já inauguradas, a ETE Xingu e o Timbiras. Trabalhou a parte de rede, coleta, tratamento e destinação final de resíduos. Tem o plano de engenharia seguindo o planejamento estipulado dentro das metas, sempre seguindo as diretrizes do Plano Diretor, aprovado pela AGEMAN e o Poder Concedente, e a primeira análise foi feita pela Agência Reguladora. A engenheira fará a exposição do Plano que vai



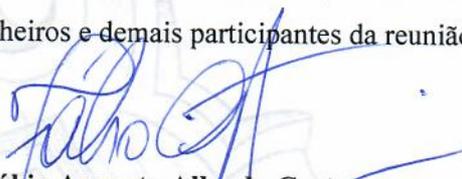
subsidar os grandes fundos de investimentos da concessionária para 2019 e o fechamento do ano de 2018. A Diretora Técnica agradeceu a presença de todos e iniciou a Apresentação da Plano Diretor, dizendo que foi uma revisão do último plano aprovado, primeiro separado e depois no plano municipal de saneamento. Disse que em uma das primeiras apresentações que fez ao Conselho, falou que tinha trinta e um processos que foram encaminhados pela ARSAM para a AGEMAN. Dentro dos processos estavam a revisão do Plano Diretor de Esgoto. A última manifestação foi da ARSAM e a concessionária não tinha feito uma nova manifestação e não estava aprovado. A AGEMAN não faz a aprovação e sim o Poder Concedente. O número do Processo n. 054/2017 do Plano Diretor da ARSAM e o da AGEMAN n. 2018/13000.13210.0.0000404. Falou do parecer da ARSAM que foi a última manifestação, onde solicitava da concessionária a aprovação do órgão ambiental, apresentação do Plano de satisfação das ETE's, plano de educação sanitária e ambiental voltada para área de esgotamento sanitário. A concessionária respondeu aos questionamentos e mandou uma revisão do plano com alterações pequenas e valores. Foi falado do estudo apresentado com 10 Volumes, e no volume 10 o resumo de todo o plano. Tiveram três alternativas de expansão do sistema de esgotamento e a escolhida foi a de número três. A cidade vai ser subdividida em seis sistemas. Sistema Raiz, Educandos, Timbiras, Manaus, Tarumã e São Raimundo. O diferencial dos sistemas do que se tem hoje, será de grandes estações de tratamento. Na Cidade Nova tem o Timbiras e em alguns conjuntos estações pequenas e a ideia também é direcionar os esgotos para as estações maiores e que construa elevatórias. O Subsistema Raiz, já faz parte da EPC Educandos, foi feito um acordo com o PROSAMIM e vai ser transformada em uma estação ETE Educandos. Já prevê a vazão máxima da estação e o número de habitantes que serão atendidos. Vai ser construído o Sistema Raiz, mais estão verificando o local nas proximidades para implantação do projeto. O Subsistema Educandos se mistura com o PROSAMIM e vai ser dividido com a ETE Raiz quando for implantada. O Subsistema Timbiras está bem adiantado, porque a segunda etapa já foi oriunda da capacidade da estação, está com 220l/s. As obras de construção de elevatórias para transformar o sistema completo, estão bem adiantadas. O Sistema Manaus é novo. A ideia é que os esgotos sejam sempre direcionados a uma estação, fazendo os estudos, aproveitando as bacias de Manaus. Tarumã e São Raimundo, nem sempre e possível, mas com os estudos conseguem planejar. Quando a Estação do Timbiras estiver funcionando totalmente, vai ser desativada quatro estações, a do Ribeiro Júnior e Renato Souza Pinto. Na Vila Real também, porque que tem fossa filtro. Facilitará a questão da manutenção e a fossa filtro está quase em desuso, o ideal é a estação de tratamento. O Tarumã e o São Raimundo vão ser uma das maiores ETE's. Terá os Sistemas Isolados, são as áreas mais distantes da área urbana de Manaus. Falou que 50% do valor serão investidos por eles e 50% do construtor. , no sentido que quando for feita a estação, a manutenção do serviço especializado será mais difícil, calculam que 50% do valor investido que foi na construção, irão gastar operando o sistema. Foi um dos questionamentos que a ARSAM tinha feito, no qual foi esclarecido. Falou também do Resumo sobre as



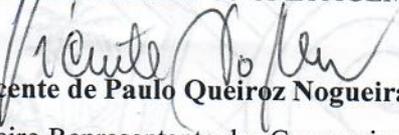
intervenções, o que vai ser planejado no Coletor Tronco, Recalque, Elevatórias, são muitos reservatórios, principalmente do Sistema Manaus, que será uma das maiores. Ligações, número de ligações tem que ser planejado, tanto no investimento, quanto a forma de procedência, porque não adiantaria fazer a rede, senão tem onde cavar o esgoto. Falou das Principais Características, Processo de tratamento, que vai ser revisto, quase todos vão em MBBR, é um tipo de tratamento de uma estação completa, todos vão ter a desinfecção. Tem o Corpo Receptor e para lançar o esgoto no Igarapé, tem que ter o receptor, os parâmetros do CONAMA para serem atendidos. A ETE Manaus vai ser a maior com uma vazão grande e a menor a ETE Raiz com 246l/s, no final do plano. O PROSAMIM já começou a obra. A maior preocupação da AGEMAN são os itens das estações de tratamento de esgoto. Mostrou um mapa com as localizações das ETE's, também as bacias de Manaus, falou dos impactos ambientais e a questão financeira. No processo foi atendido e esclareceram as dúvidas, provavelmente não terá impecílio, a não ser a questão jurídica. Quando o Plano Anual foi feito, já estava dentro do Plano Diretor. As obras das ETE's já começaram, 80% estão em andamento, somente a ETE Raiz que ainda não começou, estão verificando o terreno. O Presidente do Conselho falou do trabalho Manaus Ambiental, do planejamento, do prazo e dos investimentos que estão sendo feitos pela concessionária e que foi importante trazer as informações para o conselho. Tem as exigências, normas a serem seguidas, como ambientais, estaduais, municipais e federais, as ações tem que ser cumpridas, promotorias, consumidor e o planejamento urbano para a cidade e as metas. Importante informar que tudo que foi alcançado, as metas cumpridas e as não justificadas, são passivas de advertências, sanções e multas. A Diretora Técnica falou que dos 31 processos que vieram da ARSAM, quase todos foram resolvidos, alguns já arquivados porque já foram solucionados. Assuntos de Ordem Geral. Passou a palavra para os conselheiros. O Conselheiro Flávio perguntou se o PES2018 não era atribuição do Conselho para analisar. A Diretora Técnica respondeu que a análise é feita pela AGEMAN, o que não for cumprido, poderia virar uma advertência, porque envolveria muitas ações. Falou que em 2018, entregarão o PES que vão executar em 2019, em 2019 entregariam o que foi executado em 2018. O Conselheiro Rodrigo perguntou como é o trâmite do processo do PES, se vai para a Concessionária, AGEMAN e depois para a Câmara, A Conselheira Helrims perguntou quem é que aprova o PES. O Presidente do Conselho respondeu aos dois conselheiros, que o Plano Diretor de Esgoto, Água e Urbanização são aprovados pela Câmara Municipal. Todos os processos específicos Anuais e Quinquenais são encaminhados para AGEMAN para análise prévia e depois encaminhado para o Poder Concedente para deliberação do Prefeito. O Conselheiro Flávio falou que o Conselho não delibera e nem aprova, por isso tem a parte técnica da AGEMAN, é mais para conhecimento. O Presidente do Conselho falou que ainda não tem processo para deliberação no Conselho, vem instruído primeiro para Diretoria Técnica, Administrativo, Jurídica e Comercial de Tarifas para análise técnica na AGEMAN, dentro dos critérios do Contrato de Concessão e sendo resolvido é arquivado. No dia 26.11, no Hotel Blue Tree, as 10h, será anunciado a mudança da nova logomarca da



Concessionaria Manaus Ambiental. Na sexta feira dia 23.11, a AGEMAN vai fechar o primeiro convênio de Cooperação Técnica com o Ministério Público e na próxima semana com a Defensoria Pública do Estado do Amazonas, para ter a integração no Atendimento aos usuários sem abertura de processos judiciais, tentando na conciliação junto com a Manaus Ambiental na melhoria do atendimento ao usuário. Teve o primeiro contato com o Dr. Rafael que fará o acompanhamento da coordenação, a ideia do convênio e trazer as informações antes de chegar na audiência, para não formalizar um processo judicial. Tem 800 ações, reduziram para 50%. A Conselheira Karina agradeceu a presença de todos e que na OAB também foi uma satisfação recebe-los, que também tem uma demanda de atendimento de pessoas todos os dias com uma equipe de advogados voluntários, ajudando no atendimento com vários tipos de reclamações. Não houve mais manifestação. O Presidente do Conselho agradeceu a presença de todos, a reunião foi encerrada às 16h e 30min. Nada mais havendo a tratar, lavrei esta Ata, que depois de lida e achada conforme, vai assinada pelos Conselheiros e demais participantes da reunião.

  
**Fábio Augusto Alho da Costa**

Conselheiro Presidente do CMR/AGEMAN

  
**Vicente de Paulo Queiroz Nogueira**

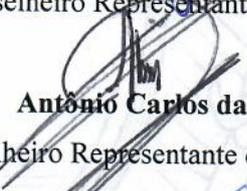
Conselheiro Representante das Concessionárias

  
**Karina Lima Moreno**

Conselheira representante da OAB

  
**Rodrigo Guedes de Oliveira de Araújo**

Conselheiro Representante do PROCON

  
**Antônio Carlos da Silva**

Conselheiro Representante da FIEAM

  
**Suzy Lima Tavares**

Dir. Técnica de Concessões, Obras e Saneamento

  
**Cristiane Barbosa Rodrigues**

Assessora Jurídica/AGEMAN

  
**Shirley de Lima Neves**

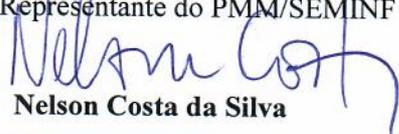
Secretária do Conselho/AGEMAN

  
**Helrma de Fátima Oliveira da Silva**

Conselheira Representante da CUC

  
**Flávio Cordeiro Antony Filho**

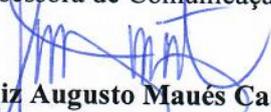
Conselheiro Representante do PMM/SEMINF

  
**Nelson Costa da Silva**

Conselheiro Representante da CMM

  
**Tereza Maria Martins Teófilo**

Assessora de Comunicação/AGEMAN

  
**Luiz Augusto Maués Carvalho**

Coordenador da UGPM/Energia/SEMPPE