



ATA - CONSELHO MUNICIPAL DE REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS
PÚBLICOS DELEGADO DE MANAUS – CMR Nº 15/2018
(05/12/2018 – 14h e 30min)

Ata da reunião sobre a Aprovação do Calendário Anual de Reuniões do CMR/2019; Apresentação da nova marca da concessionária Manaus Ambiental, atual Águas de Manaus e o Resumo dos últimos 150 dias de gestão; Proposição do Decreto que cria o Grupo de Trabalho de Fiscalização de Obras nas Vias Públicas.

Aos cinco dias do mês de dezembro do ano de dois mil e dezoito, com início às quatorze horas e trinta minutos, na sala de reunião da Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do Município de Manaus - AGEMAN, reuniram-se os componentes que presidiram sobre a Aprovação do Calendário Anual de Reuniões do CMR/2019; Apresentação da nova marca da concessionária Manaus Ambiental, atual Águas de Manaus e o Resumo dos últimos 150 dias de gestão; e Proposição do Decreto que cria o Grupo de Trabalho de Fiscalização de Obras nas Vias Públicas. Sendo integrantes das referidas apresentações: Kamila Macedo e Juliana Matos, ambas da Assessoria e Relações Públicas da Águas de Manaus e Fábio Augusto Alho da Costa, Presidente do Conselho e da AGEMAN. Conselheiros: Fábio Augusto Alho da Costa, Presidente do Conselho e 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, PROCON/Manaus; Nelson Costa da Silva, da CMM e Antônio Carlos da Silva; da FIEAM. Participou também; Tereza Maria Martins Teófilo, 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 com antecedência via e-mail a todos do Conselho e nada tendo a informar, a ata foi assinada. O Presidente do Conselho cumprimentou os presentes e apresentou a Kamila Macedo e a Juliana Matos para apresentar a nova marca da concessionária Manaus Ambiental, atual Águas de Manaus e o Resumo dos últimos 150 dias de gestão. A Assessora Juliana agradeceu pela oportunidade e ao processo criativo que irá apresentar e tudo que a AEGEA fez e continua fazendo. A empresa chegou em Manaus no dia 15 de junho de 2018, é a maior companhia brasileira em saneamento no Brasil. Presta um serviço além do abastecimento de água e tratamento de esgoto e está contribuindo para uma vida mais saudável. Está atuando em 49 municípios, com mais de 3.500 colaboradores, 7 milhões de pessoas que serão atendidas, 1.790 um milhão e setecentos e noventa mil de economias (água e esgoto) e mais de 33% do Market



shake, que é o saneamento privado. É uma empresa que presta serviços em vários estados como: Campo Grande/MS, com os serviços de Abastecimento de Água. Tem 99,8% da população atendida, sendo monitorada com alta tecnologia. No Sistema de Esgotamento Sanitário, a ampliação da cobertura foi de 18,7% para 83,0%, ficando com a qualidade na saúde de 91%, reduzindo nas taxas de internação por distúrbios gástricos. Campo Grande é uma das melhores cidades em indicadores de saneamento no Brasil. O Conselheiro Nelson Costa disse que só de passar de 18,7% para 83%, foi uma redução e uma melhoria na qualidade da saúde, uma alavanca de venda e melhoria no saneamento. A Assessora Juliana falou que a Organização Mundial de Saúde, informou que a cada 1 real investido em saneamento, economiza 4 reais, impacta diretamente na saúde pública. Outros investimentos foram na Região dos Lagos/RJ, Timon/MA nos Sistemas de Água e Esgotamento Sanitário. Em Piracicaba/SP, teve a Parceria Público Privada, no Esgotamento Sanitário, com a ampliação da cobertura de água de 36% para 100%, com benefícios ambientais de 35mm de litros de esgoto que deixaram de ser desperdiçados no Rio Piracicaba. Em Teresina/PI, o Sistemas de Água e Esgotamento Sanitário, com milhares de litros de água por hora, de 430 para 900. Em Manaus, teve investimentos no Abastecimento de Água e os principais números. Capacidade de Produção de Água Tratada: 10,1m³/seg, sendo 9.70m³/seg de captação superficial e 0,4m³/seg de capacitação subterrânea; Construída 4 estações de Tratamento em Água em operação e 50 poços ativos; 20 mil metros de Adutoras de Água Tratada com diâmetros de 150 a 1800mm; 182 Reservatórios com capacidade de armazenamento de 224.908m³; 3.800km de rede de distribuição de água com atendimento de mais de 98% da área urbana de Manaus e 522.000 residências com ligações de água disponível. Mostrou no mapa o Abastecimento de Água e o melhoramento, principalmente com as ETAS, da Ponta do Ismael, ETA Mauzinho e Captação da Ponta da Lajes, com captações subterrânea e poços Tubulares. No Esgotamento Sanitário, os principais números foram na rede coletora com 536 km, interceptores e coletores troncos de esgoto; 61 Estações de Elevatórias de Esgoto – EEE; 49 Sistema de Coleta de Tratamento – em conjuntos habitacionais e áreas centrais da cidade; 82 Estações de Tratamento de Esgoto – ETE e uma Estação de Pré-Condicionamento – EPC. Aproximadamente 1.500m³, por mês de esgoto coletado e tratado. Tinha 105.000 mil habitações com rede de esgoto disponível, estimando-se um atendimento a 410.000 mil habitantes. O Presidente do Conselho falou que tem linhas de redes pequenas e adutoras e na área de esgotamento são mais de 4.200km de redes dentro da Cidade de Manaus. A ferramenta do georeferenciamento é fundamental na regulação da fiscalização dos serviços para dar base nas diligências da Diretoria Técnica. A Assessora Juliana falou do processo, Monitoramento e Controle de Qualidade da água, conforme Portaria n.2.914/11, do Ministério da Saúde. São mais de 30.000 mil análises mensais na captação, tratamento, distribuição e reservação. Tem o Laboratório Físico – Químico e Bacteriológico, onde é feita as Análises da água, verificando a Cor Aparente, Turbidez, Ph, Cloro Livre, Coliformes Totais e Termotolerantes. Melhorias no Sistema de Saneamento de Manaus, em 150 dias. No

RG



Balanço dos 150 dias, foi inaugurado a ETE Timbiras, que é a maior ETE do Norte do país, com capacidade de tratar 230 litros de esgoto por segundo, devolvendo a água ao igarapé com nível de pureza superior a 95%. Foram feitos 40km de novas redes coletoras e nove elevatórias de bombeamento. Falou da melhoria da qualidade de vida e saúde, foram para mais de 100 mil pessoas. O Projeto VemComAGente, já atendeu mais de 32 mil usuários. Teve mais de 8 mil metros de novas extensões de rede. Em três meses já passou por bairros como a Cachoeirinha, Raiz, Colônia e Praça 14. O Programa Afluentes, reuniu mais de 250 líderes comunitários em um canal direto de comunicação com a Águas de Manaus via WhatsApp, para aproximação e estreitamento com as lideranças. Em média 50 solicitações de serviços por dia, com consertos de vazamentos, manutenção de rede, esgoto e novas ligações. Em torno de 80% das solicitações são resolvidas em menos de 24h. Foram realizadas obras de expansão na Comunidade Tarumã com mais de 12 mil pessoas beneficiadas, execução de 22km de rede de água, perfuração de 3 poços e construção de reservatórios de 300 mil litros. Inauguração da ETE Vila Nova com capacidade de tratar 16 litros de esgoto por segundo e 40km de novas coletoras e nove elevatórias de bombeamento. Com tantos benefícios, melhorou a qualidade de vida e saúde de mais de 12 mil moradores. Benfeitorias no Parque Ambiental do Conjunto Ayapuá Xingu, em parceria com a Prefeitura, tendo o espaço revitalizado de lazer para as comunidades no entorno do conjunto, Academia ao ar livre, quadra de areia e paisagismo e iluminação LED. Novas Instalações de Redes Aéreas, garantido água tratada e de qualidade em área de palafitas. Tubos elevados na altura da ponte, sem contato com o igarapé. Facilitando a localização de vazamentos e reduzindo o desperdício de água tratada. Inauguração da ETE Ayapuá Xingu com mais de 10 mil pessoas beneficiadas, sendo tratada 27 litros por segundo e 2 mil metros de rede coletora. O Conselheiro Flávio perguntou quantos quilômetros de instalações de redes aéreas foram feitas em palafitas. A Assessora Juliana falou que foi bem extensa as instalações e está sendo um case de sucesso para a AEGEA. Um dos pilares da AEGEA, é chegar na cidade e se adaptar a cultura local da região. O Conselheiro Antônio perguntou como está sendo a percepção dos colaboradores com relação a nova administração. A Assessora Juliana falou que no dia 23.11, fizeram um evento para mostrar a mudança da nova marca e em pouco tempo, estão com um retorno positivo e as pessoas estão mais confiante e o colaborador poderá ter orgulho da empresa. A Assessora Kamila falou da importância do serviço para a cidade de Manaus, a contribuição de entregar a dignidade, que vai além da água e do esgoto tratado na casa das pessoas, estão devolvendo a dignidade na vida dela. Vieram com a mensagem que juntos escreverão uma nova história, a AEGEA chegou na cidade e tem a experiência no saneamento e no atendimento. A receptividade e o recebimento dos funcionários da Águas de Manaus, principalmente no Projeto VemComAGente, os usuários estão abrindo as portas para a empresa contribuir no dia a dia. O Presidente do Conselho perguntou as Assessoras Kamila e Juliana se vieram agora para a empresa, porque há uma peculiaridade no Estado do Amazonas, tem um usuário diferenciado, porque vive na maior bacia hidrográfica do planeta e principalmente os da zona

Wolfer

3

3

R6

Kamila



periférica, do não pagamento, do crescimento desordenado da população, das invasões, como e quem vai pagar a água, vai ser difícil e trabalhoso conquistar e trazer o usuário para a empresa. O Conselheiro Flávio disse que já era do conhecimento da gestão, que havia a necessidade da credibilidade e do resgate da marca e o Presidente Medici estava ciente em trazer e resgatar o usuário para a empresa. O Conselheiro Vicente falou de uma lição para a AEGEA e que todas as empresas que passaram pela cidade com os erros e acertos, deixaram uma enorme contribuição, há uma diferença dos serviços que eram entregue pela estatal e do que está sendo entregue pela mais recente. Os ganhos foram expressivos de qualidade e não se traduziu em ganho de respeito pela população, continuavam negativo para as pessoas. Os avanços que estão acontecendo e que as pessoas precisam ser informadas. Tinha bairros inteiros sem água em épocas passadas e com a privatização da empresa, foi um ganho enorme para a cidade de Manaus e os ganhos estão passando despercebidos e à medida que avançarem, tem que informar as pessoas. A Assessora Juliana falou que houve uma reunião primeiro com os colaboradores que estão na linha de frente e depois com as lideranças comunitárias porque são os parceiros da empresa. A Kamila já está na empresa a 4 anos e passou pelo processo de mudança e a Juliana está a pouco, mas participou de todo o processo de estruturação. Conseguiram identificar as mudanças, a maneira de lidar com a desconfiança, transparência, aproximação com os usuários, lideranças e estão sempre disponíveis para sugestão. Para trazer o usuário para a empresa, tem sido divulgado sobre as paradas de abastecimento de água nos meios de comunicação e o motivo, foi uma mudança para a população. O Conselheiro Antônio falou que foi importante a percepção externa por conta da empresa e que a FIEAM está à disposição da concessionária e sentiu que o Presidente Medici, está positivo nas mudanças para a cidade de Manaus. A Conselheira Helrma achou interessante a empresa ir nas comunidades para fazer estudos e falar com os líderes comunitários e que a CUC está disponível para novos contatos. Falou o que aconteceu de bom na cidade não foi percebido, mas que a empresa está avançando. A Assessora Juliana falou que estarão sempre informando das paradas programadas de reservatórios e o motivo, às vezes e só serviços de manutenção. Houveram as instalações de grandes geradores, reduzindo as interrupções emergenciais por conta de falhas ou oscilações elétricas. Maior independência do sistema de abastecimento. Mais de 2 milhões de pessoas beneficiadas com as oito unidades instaladas nos principais reservatórios na primeira quinzena de novembro. Foram feitas Revitalizações de 61 unidades Reservatórias de Água e Estações de Tratamento de Esgoto. A Águas de Manaus tem o Compromisso com a cidade de Manaus e no 1º Semestre de 2019, serão construídos 5 reservatórios de água nos bairros: Jorge Teixeira(Zona Leste), Compensa(Zona Oeste), Cidade Nova (Zona Norte), Cidade de Deus (Zona Norte) e Colônia Santo Antônio (Zona Norte), juntos terão a capacidade de beneficiar uma população de aproximadamente 450 mil pessoas. No decorrer do ano de 2019 melhorias serão feitas no Abastecimento de Água, com 18 mil metros de novas redes de água em áreas ainda não atendidas; 19 mil metros de redes de distribuição serão substituídos; 11 mil metros de duplicação de

9/16

4

4

R6

Helrma

4



adutoras de transferência de água; Aumento de aproximadamente 20 milhões de litros de reserva de água e Substituição de 5km de adutoras. Melhorias no Esgotamento ao longo do ano de 2019, com 40 mil metros de redes de esgotos, sendo implantados e/ou substituídos e 9 Sistemas de Esgotamento Sanitário sofrerão intervenções e eletromecânicos. Os investimentos aproximadamente, serão em torno de 160 milhões de reais para o ano de 2019. Os Próximos Passos da concessionária será o compromisso de 880 milhões para investimentos em 5 anos para continuar a expansão dos serviços de água – regularização e expansão do abastecimento nas zonas norte e leste prioritariamente e Consolidar a implantação da Tarifa Social. A concessionária irá Universalizar o Sistema de Esgotamento Sanitário – implantando 80% de Coleta e Tratamento até 2030. Para o grupo AEGEA, uma grande mudança, requer uma mudança de identidade. Falou da transparência nos serviços, cuidado, melhoramento do relacionamento com o cliente, honestidade, confiança nos serviços prestados, sensibilidade e o propósito. A Assessora Kamila falou que o propósito da empresa é movimentar a vida das pessoas e dos colaboradores, que estão sempre voltado no trabalho do dia a dia. Dentre os contextos tem os talentos de toda as pesquisas, que são os Mestres em Brasicidades, que foi percebido em 49 municípios. Tiveram que se adaptar a cada peculiaridade, exemplo foram as redes aéreas, as palafitas. Pegou um depoimento do Prefeito, que disse que onde se pode ver dificuldades, a AEGEA agora Águas de Manaus, ver oportunidades e está colocando água tratada na comunidade. Engenheiros da Ordem. São os colaboradores que chegam em um determinado local e muda a realidade das pessoas e colocam ordem. Embaixadores da Saúde. Estão trabalhando para o melhoramento da qualidade da água, principalmente porque antes tinha a água muito suja na cidade de Manaus, a saúde era precária, hoje está oferecendo não só os serviços, mas saúde para a população. Profissionais além da conta. São os colaboradores que estão colocando em prática os serviços da empresa para a população. Agentes da dignidade. A Águas de Manaus está trabalhando para melhorar a qualidade de vida e entregar saúde para a população. Tinha pessoas que não tinham água para tomar banho. Foi mostrado um vídeo de Campanha da nova empresa, que disse que tem muito a aprender e veio para escrever uma nova história com a população. A Manaus Ambiental, agora é Águas de Manaus, uma empresa da AEGEA saneamento, que chegou e veio para ficar. O Conselheiro Antônio perguntou se o vídeo foi feito em Manaus. A Assessora Kamila falou que foram várias contribuições e os colaboradores da empresa atuaram como atores do vídeo. A AEGEA chegou, mas quem vai escrever a história são os usuários. A Conselheira Karina se manifestou dizendo que o material que foi passado, seguiu a linha do Presidente Medici e que ficou uma palavra chave, humildade. Falou do histórico que as pessoas viveram na cidade e que foi ruim e que não iriam encontrar pessoas felizes, porque não tiveram água e nem existiu o respeito e o usuário não era bem tratado. Estava havendo mudança na cultura, a empresa estava proporcionando serviços de melhorias e o resgate dos clientes. Que o trabalho vai ser difícil, que não desanimassem e continuassem levando saúde para a população. Estava acreditando na mudança e nos projetos que a concessionária vem fazendo para a cidade de Manaus. A

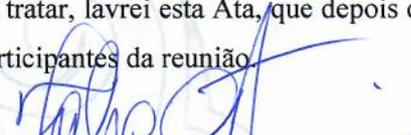
RG



Assessora Juliana sabe que estão passando por um momento eufórico, não só de mudar a marca, mais de continuar os serviços e projetos e resgatar os clientes. O Conselheiro Rodrigo manifestou-se, agradecendo pelos serviços que estão prestando a população, projetos apresentados para os anos futuros e que a comunicação é um grande passo para o avanço da empresa. Disse que a concessionária teve uma parceria com o PROCON Amazonas, foi realizado um mutirão para resolver as pendências e que o PROCON/Manaus gostaria de fazer uma parceria também com a empresa. Está à disposição para ajudar no que for preciso. Falou que a SEMPPE tem um aplicativo que está dando certo e sugeriu que a concessionária criasse um aplicativo para o acesso ao atendimento às solicitações dos usuários, é uma forma de avançar nos serviços. A Assessora Juliana agradeceu a sugestão e disse que tem uma plataforma digital que atende e também redes sociais, mas aplicativo e site em breve. O Presidente do Conselho falou que para uma próxima pauta, sugeriu os resultados da campanha da Águas de Manaus. Passou para Aprovação do Calendário Anual de Reuniões do CMR/2019, que foi aprovado por todos do Conselho. O Conselheiro Rodrigo sugeriu que a segunda reunião do CMR, do dia 17 de janeiro do ano de 2019, fosse realizada no PROCON/Manaus. Passou para a Proposição do Decreto que cria o Grupo de Trabalho de Fiscalização de Obras nas Vias Públicas. Foi feito uma correção, o certo seria Resolução que Cria o Grupo de Trabalho. Para a municipalidade, quis criar um grupo diferente e trazer para a aprovação do Conselho. Fez uma leitura dinâmica da Resolução, disse que a ideia do grupo de trabalho para a municipalidade, foram devidas informações desconstruídas, seria um grupo simples com as secretarias municipais e concessionárias, para reunir uma vez por mês e poder compartilhar toda a parte do geoprocessamento, plantas e obras e tudo que for pertinente ao grupo de trabalho. Primeiro fez uma reunião com a municipalidade, falou sobre o projeto e foi aceito por unanimidade, depois com as concessionárias, também aceitaram. Não será remunerável e terá apenas representantes por cada municipalidade. Tem o Termo de Confidencialidade e os representantes irão discutir os trabalhos e o primeiro tema será as obras de expansão da CIGÁS das redes domiciliares no centro sul da cidade de Manaus. Será apresentada todas as plantas e compartilhado com todos os envolvidos, que após o GT MOP aprovado pelo Conselho, irão deliberar sem burocracia e formalidades de ofícios, será forma técnica e proativa, que possa ser compartilhada as informações de maneira mais rápida e com respaldo. As secretárias são: AGEMAN, SEMULSP, SEMEF, IMPLURB, SEMINF, SEMMAS E MANAUSTRANS e as concessionárias: ELETROBRÁS DISTRIBUIÇÃO, ÁGUAS DE MANAUS, OI e a CIGÁS, que irão compor o Grupo de Trabalho de Monitoramento e Supervisão de Obras em Vias e Demais Logradouros Públicos no âmbito do Município de Manaus – GT MOP. Feita a leitura dos Considerandos, disse que ninguém iria fugir as competências e normais das secretarias, que terão o compartilhamento do diálogo prático e funcional. Solicitou opinião dos conselheiros. A AGEMAN vai liderar o grupo, a Resolução é interna da Agência Reguladora. O Conselheiro Vicente falou que tinha uma dúvida e achou estranho a deliberação com outras secretarias. O Conselheiro Flávio



disse que não haveria problemas, não estariam deliberando com as secretarias e sim com a AGEMAN e quanto a AGEMAN com a inclusão delas no grupo de trabalho, do aceite de outras secretarias com a AGEMAN. O Presidente do Conselho falou que iria realizar uma reunião inaugural com o Grupo de Trabalho. O Conselheiro Flávio disse que já passou pelo crivo da PGM, sugeriu aprovação por não haver problemas, mais se quisessem fazer ainda alguma adequação, estaria a disposição do conselho. O Conselheiro Vicente disse que não havendo problemas poderiam aprovar e os demais conselheiros também aprovaram a Resolução que criou o GT MOP. Assuntos de Ordem Geral. Passou a palavra para os conselheiros, no qual ninguém se manifestou. O Presidente do Conselho agradeceu a presença de todos, a reunião foi encerrada às 16h e 45min. 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 Aiho da Costa

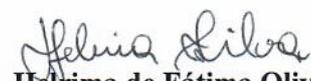
Conselheiro Presidente do CMR/AGEMAN


Shirley de Lima Neves

Secretária do Conselho/AGEMAN


Vicente de Paulo Queiroz Nogueira

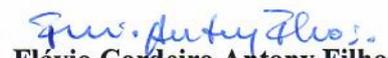
Conselheiro Representante das Concessionárias


Helirima de Fátima Oliveira da Silva

Conselheira Representante da CUC


Karina Lima Moreno

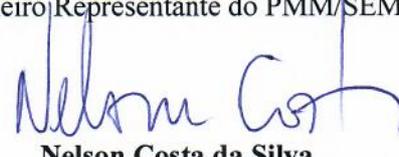
Conselheira representante da OAB


Flávio Cordeiro Antony Filho

Conselheiro Representante do PMM/SEMINF


Rodrigo Guedes de Oliveira de Araújo

Conselheiro Representante do PROCON


Nelson Costa da Silva

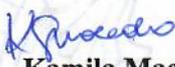
Conselheiro Representante da CMM


Antônio Carlos da Silva

Conselheiro Representante da FIEAM


Tereza Maria Martins Teófilo

Assessora de Comunicação/AGEMAN


Kamila Macedo

Assessora e Relações Públicas da Águas de Manaus


Juliana Matos