



ATA - CONSELHO MUNICIPAL DE REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS
PÚBLICOS DELEGADOS DE MANAUS – CMR Nº 17/2019
(03/09/2019 – 14h e 30min)

Ata da reunião sobre a Apresentação da Publicação da Resolução nº 001/2019 – CMR/AGEMAN, acerca dos procedimentos processuais no âmbito do Conselho Municipal de Regulação e Fiscalização dos Serviços Delegados – CMR; e Exposição do Artigo referente a Eficiência da Comunicação entre reguladoras e usuários dos serviços regulados, exposto pela AGEMAN no XI Congresso Brasileiro de Regulação e 5ª Expo ABAR, realizado em Maceió/AL, pela servidora e economista Débora da Costa Carvalho.

Aos três dias do mês de setembro do ano de dois mil e dezenove, com início às quatorze horas e cinquenta minutos, na Sala de Reunião da Agência Reguladora, na Rua São Luiz c/ Mário Ypiranga, nº 416 – Adrianópolis, Prédio SEMAD, 2º /Andar. Reuniram-se os componentes que presidiram sobre a Apresentação da Publicação da Resolução nº 001/2019 – CMR/AGEMAN, acerca dos procedimentos processuais no âmbito do Conselho Municipal de Regulação e Fiscalização dos Serviços Delegados – CMR; e Exposição do Artigo referente a Eficiência da Comunicação entre reguladoras e usuários dos serviços regulados, exposto pela AGEMAN no XI Congresso Brasileiro de Regulação e 5ª EXPO ABAR, realizado em Maceió/AL, pela servidora e economista Débora da Costa Carvalho. Conselheiros e demais participantes. Sendo integrantes das apresentações: Fábio Augusto Alho da Costa, Presidente do Conselho e da AGEMAN e Débora da Costa Carvalho, Assessora da Diretoria de Gestão Econômica e Tarifária, servidora da Agência Reguladora. Conselheiros: Fábio Augusto Alho da Costa, Presidente do Conselho da AGEMAN; Helrima de Fátima Oliveira da Silva, da CUC; Vicente de Paulo Queiroz Nogueira, das Concessionárias; Nelson Azevedo dos Santos, Suplente da FIEAM; Rodrigo Guedes Oliveira de Araújo, da SEMDEC; Alessandro da Costa Rodrigues, da SEMINF; Nelson Costa da Silva, da CMM e Conselheira Karina Lima Moreno, da OAB. Participou também: Tereza Maria Martins Teófilo, Assessora de Comunicação, da AGEMAN. O Conselheiro Titular Antônio Carlos da Silva, da FIEAM, justificou a ausência, sendo substituído pelos suplente. Foi passada a lista de presença que fará parte integrante desta Ata. Iniciando os trabalhos, o Presidente do Conselho verificou o quórum e demais presentes. Leitura e assinatura da ata da reunião anterior, enviada a todos do Conselho e nada tendo a informar, a ata foi assinada. O Presidente do Conselho cumprimentou a todos e deu início a Ordem do dia com a Publicação da primeira Resolução nº 001/2019 – CMR/AGEMAN, acerca dos procedimentos processuais no âmbito do Conselho Municipal de Regulação e Fiscalização dos Serviços Delegados – CMR. Foram feitos os ajustes conforme deliberados pelos Conselheiros em reunião, e que a

Débora
Carvalho

A

B

1
X

D

Fábio

Karina

Rodrigo
Guedes



partir da data da publicação, começaria a contar o prazo dos processos, ficando para serem deliberados na primeira quinzena do mês de Outubro. O Conselheiro Vicente falou do afastamento no Conselho da AGEMAN, e por esse motivo, não tomou posse e nem assumiu a pasta de Secretário de Educação, fez questão em participar da referida reunião. O Presidente do Conselho falou que a Conselheira Karina sugeriu alteração no prazo referente ao artigo 3º, em vez de ficar dez dias esperando diligência da AGEMAN, optou para cinco, ficando para três dias. Passou para a segunda ordem do dia com a Exposição do artigo referente a Eficiência da Comunicação entre reguladoras e usuários dos serviços regulados, exposto pela AGEMAN no XI Congresso Brasileiro de Regulação e 5ª Expo ABAR, realizado em Maceió/AL, pela economista Débora da Costa Carvalho, estudante da Universidade Estadual de Economia. Que expôs dois trabalhos no Congresso Brasileiro referente ao saneamento básico e para apresentação ao Conselho, foi escolhido o artigo citado. A Assessora Débora Carvalho, foi contemplada em uma seleção pela Agência Nacional de Águas, para fazer o mestrado. A Assessora Débora disse que achou interessante trazer para o Conselho o artigo em referência, para que tenham o conhecimento, e como as agências reguladoras estão se comunicando no Brasil com os usuários dos serviços. Expôs sobre o objetivo da regulação no Brasil, dos problemas e da falta de comunicação. Que muitos serviços são executados por regime de monopólio e a tendência é que o usuário acabe sendo prejudicado. Que até hoje as Agências Reguladoras tem dificuldades na legitimação perante a sociedade, porque as pessoas não conhecem a sua atuação. Diante as observações, buscou saber como as agências reguladoras brasileiras estão se esforçando para se tornarem conhecida pelos usuários. A regulação não é um trabalho político, por isso não há tanta necessidade de haver a publicidade, mas pela questão da legitimação e para que os usuários possam conhecer os direitos nas agências reguladoras, é necessário que haja comunicação de forma eficaz com os usuários dos serviços. Para chegar às informações, foram adotados dois procedimentos. Primeiro fez um levantamento na internet de como as agências reguladoras estavam fazendo suas publicações e divulgações, que foi através das páginas e redes sociais, para isso fez um check list de alguns itens que eram considerados importantes na comunicação e cada agência teve como base o check list. Foi aplicado um questionário aos profissionais da área de comunicação das agências reguladoras brasileiras. Teve 28 acessos das Agências Estaduais e 21 acesso nas Agências Municipais, associadas à ABAR. Falou dos elementos analisados e de cada pontuação nas Agências, como página própria na web, divulgação de endereço, telefone fixo, telefone de ouvidoria, WhatsApp, atividades da agência, Facebook e interação nas redes sociais, no total da avaliação tinha uma pontuação máxima de 10 pontos. No questionário aplicado aos comunicadores, foram questionados sobre a importância da comunicação com os usuários, quadro de pessoas empregadas na comunicação, participação em diferentes meios de comunicação, informações sobre a ouvidoria e por final deixou um espaço livre para destacar ações de comunicação. Falou em relação aos resultados do check list, as agências municipais tiveram a pontuação média de 4,43 e as estaduais de 8,11. Foi percebido na pesquisa, que as agências

2



reguladoras municipais tinha pouca preocupação na comunicação, na rede social, e tem telefones que não funcionam, porque os números divulgados são antigos. Falou das agências municipais e estaduais que estão em destaque e nenhuma pegou nota dez. As Agências Municipais se destacaram, como a AGEMAN e a de Cuiabá. Elaborou um questionário que obteve 12 respostas estaduais e 6 respostas municipais, verificando a dificuldade na comunicação com as agências municipais. Mostrou um gráfico com pontuação média das agências por Região, o Norte ficou com média de 8,7 e a mais pontuada foi a Região Sul com média de 9,5. Quando foi perguntado sobre a importância de se comunicar com os usuários para executar os trabalhos da Agência, a maioria respondeu que é fundamental. A atividade-fim, é a comunicação com a população em geral. Mostrou um gráfico que elaborou com a pesquisa de quantos usuários conhecem a Agência, obteve a resposta de que o conhecimento é mediano. A AGEMAN é pouca conhecida, porque é recente, mas a ARSAM tem mais tempo e muitas pessoas não conhecem. Expôs a elaboração de uma pesquisa das participações dos membros da Agência em programas de rádio e televisão. É importante porque podem falar das atuações das agências reguladoras e os direitos dos usuários. Disse que hoje o principal meio de comunicação entre agências e usuários é o call center da ouvidoria. Expôs a atuação da AGEMAN, que teve a nota 9,5. A Assessora de Comunicação, Tereza Teófilo, faz toda a publicação dos serviços desenvolvidos pela AGEMAN nos meios de comunicação, facebook e no site da Municipalidade. Falou que alguns usuários não fazem as reclamações na concessionária e nem na ouvidoria da agência, vão direto para a televisão. Se faz necessário que o meio de comunicação seja mais rápido para solucionar o problema, porque muitas vezes o usuário não tem o conhecimento da Agência Reguladora e dos direitos que tem, é um grande desafio, tem que insistir na divulgação das agências nos meios de comunicação. Nas considerações finais falou do status observado, que as agências reguladoras principalmente as municipais, infelizmente não estão conseguindo se comunicar de forma mais eficiente com os usuários. A consequência disso é a falta da legitimação, correndo o risco de não ser atendida e a agência não poderá os direitos dos usuários. Quanto às sugestões de melhorias, são os diferenciais com os aplicativos, redes sociais e nas campanhas que tem que ser fortalecidas. O Presidente do Conselho disse que estava orgulhoso da atuação da Assessora Débora Carvalho pelo desempenho, parabenizou pelo excelente trabalho que está desenvolvendo na AGEMAN. Passou para Assuntos de ordem geral. O Presidente do Conselho falou que a Débora é mestranda da Agência Nacional de Águas e que está fazendo um ótimo trabalho na Diretoria Econômica e Tarifária. Disse que alguns pontos são importantes frisar, porque as Agências Reguladoras, sejam elas, Federais, Estaduais, Municipais e Intermunicipais, ainda tem o desconhecimento geral da população como um todo. Que dentro da concessão, principalmente do saneamento, que é um serviço a longo prazo que vai até 2045, tem que ter uma segurança jurídica média para poder dar continuidade nos trabalhos. Houveram questionamentos dos relatórios anuais, audiências públicas realizadas, tudo tem que estar divulgado dentro da publicidade, dos trabalhos desenvolvidos pela AGEMAN, teve uma nota de quatro e meio, que

3
r f. A Jéssica A. A. Redução Guedes



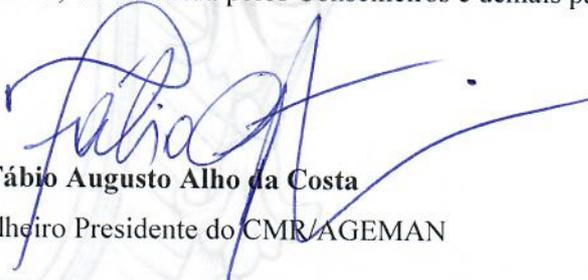
ainda será reavaliada. Para fazer reclamações ou solicitar informações tem o 0800-092-3511. A Ouvidoria descentralizada da AGEMAN, localizada no Shopping Felipe Daou. Deixou aberto para manifestações. Passou para Assuntos de Ordem Geral, solicitando mudança na data da reunião do dia doze para o dia dezoito de setembro, no qual todos concordaram. Anunciou que o Conselheiro Antônio Silva, será o novo Consul da Hungria, assumindo hoje, dia 03.09, o parabenizou e que recebesse o abraço de todos. Disse que estão trabalhando dentro do 6º Termo Aditivo já assinado. Quanto a universalização dos serviços, recebeu três correspondências da concessionária Águas de Manaus, no qual a empresa buscou estudos na Fundação Getúlio Vargas quanto a universalidade dos serviços, que vão propor ao Poder Concedente, através do encaminhamento do estudo pela AGEMAN. Também falou do estudo de viabilidade da cobrança diferenciada das Entidades Religiosas e os estudos das metas que está previsto no 6º Termo Aditivo. É uma segurança jurídica para o Contrato de Concessão, para o Conselho, AGEMAN e o Poder Concedente, ter efetivamente um auditor externo que possa fazer as análises das metas, juntamente com a AGEMAN. Na primeira quinzena do mês de setembro terá a licitação do novo contrato de concessão da Iluminação Pública Urbana da cidade de Manaus, que até o final do mandato do Prefeito, terá 100% de leds, os serviços serão regulados e fiscalizados pela AGEMAN. A meta para o ano que vem, é o resíduo sólido, o lixo, que será um desafio. O Transporte Urbano, teve uma intervenção externa, terá que legalmente esperar os noventa dias, ficando no aguardo dos passos que serão tomados e os novos contratos que serão fiscalizados pela Agência Reguladora. Falou que houve a fusão da MANAUSTRANS com a SMTU, passando a ser Instituto Municipal de Mobilidade Urbana. O Conselheiro Rodrigo pediu a palavra, falou que nos dias 11 e 12, será celebrado os 29 anos do Código de Defesa do Consumidor, a ser realizada na sede da SEMDEC/PROCON Manaus, um mutirão de renegociação de dívidas com as duas concessionárias, Amazonas Energia e Águas de Manaus, é um sucesso os parcelamentos, uma atuação que está dando certo e resolvendo muitos problemas, deixando os usuários satisfeitos. Estará disponível trinta e cinco serviços para os usuários, a procura está sendo muito gratificante, está verificando também uma parceria com a FIEAM. Tem ação social para as escolas municipais, com reformas básicas, que é uma revitalização. Outro ponto de atuação que a Prefeitura estará realizando é a ação da Prefeitura mais presente, são as secretarias municipais, SEMINF, SEMULSP e outras. O Conselheiro Nelson Azevedo falou que o Ministério do Trabalho disponibiliza os serviços nas ações, está sempre presente. Parabenizou o Presidente, a assessora Débora. Disse que esteve em 67 países e visitou as universidades, que as pessoas tem cursos de tecnólogos, são preparadas para serem empreendedores e não empregados. Ao Conselheiro Vicente, desejou sucesso para a assessora Débora, porque inteligência e capacidade não faltam. A

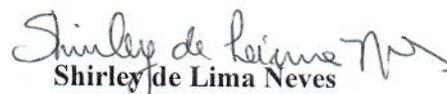
4

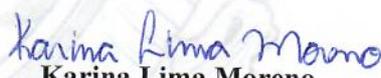
Roberto
Guedes

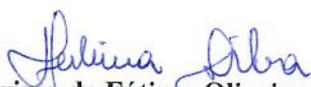


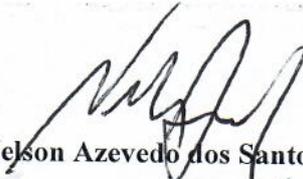
Conselheira Helrma parabenizou a assessora Débora pelo trabalho apresentado e ao Conselheiro Vicente pela nova atuação, estendeu a parabenização da Presidente Mara da CUC e muito sucesso. A Conselheira Karina parabenizou o Presidente do Conselho pelo aniversário e ao Conselheiro Vicente pela porta que se abriu para o conhecimento, porque sabe do potencial que ele tem, ficou orgulhosa do trabalho que será realizado na educação do estado do Amazonas. O Conselheiro Alessandro Rodrigues parabenizou o Presidente pelo aniversário, a assessora Débora e ao Conselheiro Vicente, que fará um trabalho árduo, mais que estão em boas mãos. O Conselheiro Nelson Costa felicitou o Presidente, a assessora Débora e ao Conselheiro Vicente, dizendo que capacidade não faltará, desejou muito sucesso na nova função. O Conselheiro Rodrigo fez as ponderações e congratulou o Presidente Fábio e ao Conselheiro Vicente, que uniu experiência, cargo e curriculum, desejou sucesso na nova jornada e a Assessora Débora pelo trabalho exposto. O Conselheiro Vicente parabenizou o Presidente Fábio Alho pela atuação na Agência Reguladora e também a Assessora Débora Carvalho pelas atividades desenvolvidas na AGEMAN e os artigos apresentados no XI Congresso Brasileiro em Maceió/AL. A distinguiu de outras colegas, pela oportunidade do caminho da educação, assim como algumas autoridades do estado, que também vieram do interior. Que seja divulgado o trabalho de desenvolvimento e pesquisa feito por ela. Sentiu-se feliz com os elogios, parabenizações, a companhia de todos, participação no Conselho e a convivência, que são qualidades que não podem deixar de ser cultivadas. Falou do novo desafio que aceitou para ser Secretário de Educação do Estado, agradeceu ao Presidente do Conselho e aos demais Conselheiros, que foi proveitosa a companhia de todos e pelo conhecimento adquirido. O Presidente do Conselho agradeceu ao Conselheiro Vicente por estar sempre presente, pelas contribuições, conhecimentos obtidos, que será muito importante a atuação na educação no estado do Amazonas e a presença de todos, a reunião foi encerrada às 16 horas e 10 minutos. Nada mais havendo a tratar, lavrei esta Ata, que depois de lida e achada conforme, vai assinada pelos Conselheiros e demais participantes.


Fábio Augusto Alho da Costa
Conselheiro Presidente do CMR/AGEMAN

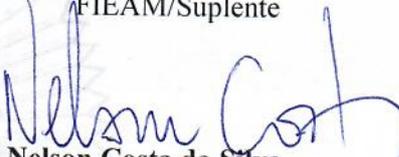

Shirley de Lima Neves
Secretária do Conselho/AGEMAN


Karina Lima Moreno
Conselheira Representa da OAB

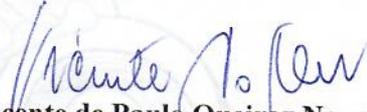

Helrma de Fátima Oliveira da Silva
Conselheira Representante da CUC



Nelson Azevedo dos Santos
Conselheiro Representante da
FIEAM/Suplente



Nelson Costa da Silva
Conselheiro Representante da CMM



Vicente de Paulo Queiroz Nogueira
Representante das Concessionárias



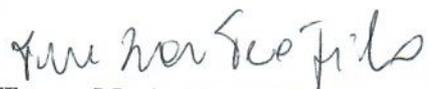
Débora da Costa Carvalho
Assessora da Diretoria de Gestão
Econômica e Tarifária/AGEMAN



Alessandro da Costa Rodrigues
Conselheiro Representante
da SEMINF



Rodrigo Guedes Oliveira de Araújo
Conselheiro Representante da SEMDEC



Tereza Maria Martins Teófilo
Assessora de Comunicação/AGEMAN