ATA - CONSELHO MUNICIPAL DE REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DE MANAUS – CMR Nº 19/2019
(03/10/2019 – 14h e 30min)

Ata da reunião sobre o Julgamento do Processo nº 2019.13000.13210.0.000382-AGEMAN (Águas de Manaus); Julgamento do Processo nº 2019.13000.13210.0.002399-AGEMAN (Zona Azul).

Aos três dias do mês de outubro 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 as Conselheiras Relatoras dos Processo nº 2019.13000.13210.0.000382-AGEMAN (Águas de Manaus) e Processo nº 2019.13000.13210.0.002399- AGEMAN (Zona Azul). Conselheiros e demais participantes. Integrantes do julgamento dos processos: Da Águas de Manaus, Relatora Karina Lima Moreno e do Zona Azul, Relatora Helrima de Fátima Oliveira da Silva. Conselheiros: Fábio Augusto Alho da Costa, Presidente do Conselho e da AGEMAN; Helrima de Fátima Oliveira da Silva, da CUC; Diogo Cezar dos Santos Feuser, do SINETRAN; Nelson Azevedo dos Santos, Suplente da FIEAM; Rodrigo Guedes Oliveira de Araújo, da SEMDEC; Cláudio Guenka, da IMPLURB; Nelson Costa da Silva, da CMM e Conselheira Karina Lima Moreno, da OAB. A sessão foi presidida pelo Presidente do Conselho e da AGEMAN Fábio Augusto Alho da Costa. Participaram também: Carolina Gregório dos Santos Serafim, Advogada e Michel Eugênio Madella, Advogado, representantes da Águas de Manaus; Raimundo Nonato Caldeira da Silva, Diretor, Sérgio Lins Amorim, Diretor, Hélida Tavares, Assessora de Comunicação e André de Santa Maria Bindá, Assessor Jurídico, representantes do Zona Azul; Márcio Alexandre, Diretor Jurídico, Alexandre Frederico de Carvalho, Diretor de Área Técnica de Transportes e Mobilidade Urbana e Amiraldo da Costa Braga Júnior, Diretor de Gestão Econômica e Tarifária, servidores da AGEMAN. Os Conselheiros Titulares, Antônio Carlos da Silva, da FIEAM e Alessandro da Costa Rodrigues, da SEMINF, justificaram a ausência, sendo substituídos pelos suplentes. O Presidente do Conselho passou para a primeira parte do expediente, com a verificação do quórum e registros de presenças. Dispensada a sessão anterior, uma vez que disponibilizada a todos por via eletrônica para verificação e eventuais correções, sendo na ocasião colhidas as devidas assinaturas. Foi passada a lista de presença que fará parte integrante desta Ata. Passou para a Ordem do dia com a apresentação na pauta de julgamento dos dois processos referentes a recursos interpostos por duas empresas executoras de serviços delegados do Município, Processo nº 2019.13000.13210.0.000382-AGEMAN (Águas de Manaus), de Relatoria da

Conselheira Representante da OAB Dra. Karina Lima Moreno e Processo nº 2019.13000.13210.0.002399- AGEMAN (Zona Azul), de Relatoria da Conselheira Representante da Central Única das Comunidades – CUC, Sra. Helrima de Fátima Oliveira da Silva. Tecidas as considerações cabíveis pelo Presidente do Conselho, este passou a palavra para a Conselheira Relatora do primeiro processo da pauta, Dra. Karina, para leitura de relatório do voto. A conclusão da Relatora foi pela manutenção da aplicação da penalidade da Multa nº 001/2019 – AGEMAN, à concessionária Manaus Ambiental, denominada Águas de Manaus, calculada com base na regra estabelecida no Anexo 11, item 7, do Contrato de Concessão, perfazendo o valor de R$ 377.626,46 (trezentos e setenta e sete mil, seiscentos e vinte e seis reais e quarenta e seis centavos), conforme cálculo apresentado no Parecer nº 014/2019 – DIGET/AGEMAN, pelo cometimento das infrações apontadas no auto de Multa nº 001/2019 – AGEMAN, quais sejam, descumprimento parcial do contrato – apólices sem condições exigidas – Cláusulas 16.3, 16.6 e 16.7 e ao descumprimento total no que se refere às Cláusulas 16.1 e 16.10 do Contrato de Concessão. Voto submetido à análise do Conselho e que é parte integrante da presente ATA, à qual seguirá anexado. Ato contínuo, O Presidente do Conselho passou a palavra, pelo tempo regimental de 15 (quinze) minutos, para a representante da Concessionária Águas de Manaus, Dra. Carolina Gregório dos Santos Serafim, Advogada, para exercer o direito de defesa e contraditório da Recorrente. Na ocasião, a representante informou que foi enviado para a AGEMAN no dia 01.10, o nome do novo representante das concessionárias, perante o CMR, qual seja, o do senhor Michel Eugênio Madella em substituição ao Dr. Vicente de Paulo Queiroz Nogueira. O Presidente do Conselho Fábio Alho, informou que já foi recebida a correspondência e que está em trâmite, atualmente passando por análise jurídica para posterior encaminhamento dos autos para Casa Civil, uma vez que a aprovação e nomeação é de competência do Poder Concedente e assim que sair a nomeação será informada a concessionária. Esclareceu ainda, que na ausência do Conselheiro Titular representante das concessionárias, é acionado o suplente. Retornada a palavra a representante da Recorrente, tendo então iniciado a contagem do tempo regimental. Fez uma breve explanação dos fatos. Disse que a AGEMAN solicitou cópia das apólices previstas contratualmente. Em fevereiro a concessionária apresentou as apólices, no mês de março fez as declarações das informações, com os esclarecimentos para sanar os tipos de apólices exigidos no regulamento. Que até o momento tinham um diálogo institucional estabelecido entre a Agência Reguladora e Concessionária, mas foram surpreendidos com a aplicação e decisão da multa pela Presidência da AGEMAN, no valor acima citado, mencionando como fundamentos os itens 16.1, 16.3, 16.6 e 7 e 16.10, do Contrato de Concessão. Registrou que a concessionária a todo momento tinha seguros vigentes contratados, que não havia risco algum previsto no contrato de Concessão que não estivesse coberto para o ano de 2019. A concessionária entendeu que a decisão da Multa nº 001/2019 é nula de pleno direito, em razão de não observância do

devido processo legal administrativo, do contraditório e de ampla defesa. Que não há norma norteadora para procedimentos administrativos sancionatórios que embase os atos praticados pela AGEMAN e que ensejaram a aplicação de penalidade. Desde que a AGEMAN foi criada, uma das atribuições é fiscalizar os serviços concedidos das concessionárias, mas para os processos sancionatórios, carece de regulamentação específica. Que tais argumentos estão instituídos no artigo 3°, parágrafo único da Legislação Municipal para processos administrativos. Falou que a decisão da multa não observou regras no processo sancionatório, previsto no artigo 84 da Lei Municipal de Processos Administrativos. Lembrou aos Conselheiros, que o diálogo institucional que antes estava estabelecido, não se confundia com o processo sancionatório estabelecido para avaliar as penalidades. Que a concessionária tem todas as apólices vigentes dentro dos ditames regulamentados no Contrato de Concessão. Tem o risco da dosimetria da pena na multa imposta, porque além de ilegal é inconstitucional, porque observou os princípios da inconstitucionalidade, motivação e razoabilidade. Tendo exposta suas razões de defesa, requereu aos Conselheiros que avaliassem a decisão do julgamento, no sentido de reconhecer a nulidade de pleno direito da multa imposta reformando a decisão exarada pela Agência Reguladora ou, e se for do entendimento do Conselho, que seja aplicada a dosimetria razoável através do rito próprio sancionatório, porque aplicar a penalidade máxima das obrigações constantes na decisão da multa, extrapolaria a razoabilidade. Finda a participação de representante da Recorrente, o Presidente deu início a fase dos debates, colhendo as inscrições, por ordem de manifestação dos Conselheiros. Não houve inscrições. Dando continuidade, iniciou a fase da votação. Foi aprovado por unanimidade 07 (sete) votos, o da Relatora e dos 06 (seis) Conselheiros pela manutenção da aplicação da Multa n° 001/2019 – AGEMAN. Proclamado o resultado do julgamento do 1° processo da pauta, cujo relatório e voto farão parte integrante da presente Ata e serão devidamente anexados aos autos do respectivo processo, retirou-se a representante da Recorrente. O Presidente do Conselho passou para a segunda parte da Ordem do Dia com o anúncio do julgamento do segundo processo da pauta, Processo n° 2019.13000.13210.0.002399- AGEMAN (Zona Azul), de Relatoria da Conselheira representante da Central Única das Comunidades – CUC, Helrima de Fátima Oliveira da Silva, a quem o Presidente passou a palavra, para leitura de relatório do voto. Ao término da leitura, a Conselheira Relatora votou pela manutenção da aplicação da penalidade de Multa, no valor de R$ 7.705,63 (sete mil e setecentos e cinco reais e sessenta e três centavos), ao Consórcio Amazônia, Tecnologias de Trânsito da Amazônia SPE-LTDA, por comprovada violação ao Contrato de Concessão e Legislação Municipal vigente. Também como parte integrante do voto, sugeriu o estabelecimento de Termo de Ajuste Regulatório, para fins de indicação de prazos e metas contratuais a serem observados pela empresa, objeto primordial da correta e eficaz prestação de serviços. Finalizada a leitura de relatório e voto, que foi submetido à apreciação do Conselho, o Presidente, passou a palavra ao representante da Recorrente, pelo prazo regimental de 15 (quinze) minutos, Dr. André de Santa Maria Bindá, Assessor Jurídico, representante do Consórcio Amazônia, Zona Azul. Dentre diversos aspectos,

agradeceu a oportunidade, disse que ao verificar o voto, constatou inúmeras situações de eventos meramente factuais, eventos pontuais decorrente da própria atividade que está sendo explorada. Que os pontos abordados pela Relatora configuram apenas reclamações que seriam meros dissabores, que as referidas reclamações, das formas apresentadas, não chegam ao ponto de configurar quebra do cumprimento do Contrato de Concessão ou necessariamente a má prestação de serviços, sem que a empresa tenha sido processada pelos eventos por órgão fiscalizador. Falou sobre a situação com a tolerância de tempo pelas reclamações. Teve uma notificação junto ao PROCON/Manaus, se apresentaram na audiência e o interessado não compareceu. Que os elementos que serviram como base do voto da Relatora são frágeis e não estão acompanhados de comprovações. Mencionou as queixas feitas em relação a falta de troco, que todas as situações devem ser ponderadas. Falou do princípio da razoabilidade. Que sabe da inversão do ônus da prova do direito do consumidor. Que não seria correto permitir que toda vez que tiver uma ocorrência ou reclamação que a empresa venha a ser penalizada, com notificação e multa. Que tais situações fragilizam a relação jurídica e a prestação dos serviços das atividades. Com relação a situação específica dos reclames dos consumidores, tais procedimentos devem ser regulamentados ou disciplinados. Sobre a reclamação da falta de troco, caso a empresa tenha gerado algum ônus ao Poder Concedente ou a AGEMAN, este não restou evidenciado. Que apesar do Contrato ter sido do ano de 2015, a efetiva operação iniciou no dia 30 de junho de 2018, tem apenas um ano de exploração das atividades, é o tempo que a sociedade está se acostumando com o tipo de serviço, com o amadurecimento do negócio, teria que ser ponderado. Do contrário a exploração da atividade econômica pela concessionária poderia ser inviável. Questionou o critério objetivo adotado para penalizar a empresa em relação a má prestação dos serviços com base nas reclamações dos consumidores, qual parâmetro para aferir, que não haviam indícios reais. Que no próprio contrato informa que existindo alguma desconformidade nas tratativas não disciplinadas no contrato, deverá ser realizadas tratativas junto a concedente dos serviços, para realizar o alinhamento para que o serviço possa performar e para que o serviço seja performado tem que haver o amadurecimento, é experimental ainda. Pediu sobre o aspecto que fosse ponderado a proporcionalidade. Disse que em recente reunião, o índice informado de reclames dos consumidores reduziu significadamente. O contrato é de adesão. Clamou aos Conselheiros que fosse revisto o voto, porque entendeu ser extremamente prejudicial a exploração dos serviços da empresa, que poderia ter sido saneado desde a época da fiscalização. Com relação a situação do marketing de divulgação da empresa, chamou a atenção a Cláusula, que diz que a empresa deverá realizar campanhas de divulgação orientando os usuários no sistema, no período não inferior a 90 (noventa) dias, com início de antecedência de 30 (trinta) dias de funcionamento no sistema. Ventilou-se a necessidade de permanência da divulgação das campanhas. Não aderiu ao entendimento, mas as cláusulas contratuais. Quanto mais a empresa fizer divulgações e informar as situações, mais irá sanar as dúvidas dos consumidores. Perguntou qual a forma de não terem cumprido o contrato. No mês de agosto teve no

Instagram 30 (trinta) matérias, com vídeos, informando a importância do programa e elucidando dúvidas com base no SAC elaborado nas campanhas. Que independentemente de existir ou não a imposição contratual, estão fazendo por interesse do negócio, não existe razão da empresa ser penalizada pelo descumprimento referente ao item 6.5.4 do contrato. Solicitou aos Conselheiros reforma da decisão do voto da relatora. Em relação ao troco, se existiu reclames, foi no início da exploração das atividades. Que o pagamento em dinheiro realizado diretamente com o monitor, foi a única forma da empresa conseguir o recebimento pela exploração das atividades. O pagamento do crédito está disponibilizado em vários pontos de vendas, em aplicativos nos Smartfones, site com a possibilidade da ferramenta de débito e crédito e com os monitores. O Senhor Nonato Caldeira, Diretor do Consórcio do Zona Azul, também expos as razões, dizendo que o processo ocorreu por mera reclamatória oriunda junto ao PROCON/Manaus, não teve comprovação de outra atividade que houvesse o comprometimento das ações, ainda que tivesse ocorrido não feria o contrato. É ciente que existe a Lei do troco, até no transporte público tem problemas, o Prefeito vai aprovar o pagamento eletronicamente, como também deverá ser no Zona Azul para evitar o manuseio de dinheiro. Disse que o horário da sede não feria o contrato, é de 8 às 18h, de segunda a sábado, não procedia o que havia na reclamação. E a questão do marketing está aprovado, o marketing obrigatório é no período de 90 (noventa) dias para a implantação no sistema, nunca deixou de ser feito, a dificuldade de não encontrar o monitor não feriu o contrato. No contrato diz que tem que ter um monitor para cada 100 vagas, tem 2 monitores. O PDV (ponto de vendas) foi dito que são poucos, tem 37 pontos de vendas no centro da cidade de Manaus. Tem um ponto de vendas para cada 75 vagas. É muito subjetivo tudo que foi colocado, não houve nenhuma comprovação de falha que possa ferir o contrato para a aplicação da penalidade de multa. Nos termos da dosimetria que fosse no máximo uma advertência ou até mesmo um ajuste de conduta regulatória. A multa foi um exagero ferindo o princípio da razoabilidade. O Assessor Jurídico André Bindá do Zona Azul, concluiu pedindo revisão do voto aos Conselheiros, considerando as exposições do recurso manifestada oralmente, agradecendo a atenção de todos. Disponibilizou um material impresso para comprovar que a empresa tem dados do Zona Azul. O acesso no Instagram foi mostrado pela Assessora de comunicação da empresa do Zona Azul, Élida Tavares, disse que nos meses de janeiro a setembro de 2019, estava em torno de um milhão e duzentos e noventa e cinco acessos alcançados, conforme relatório gerado no Instagram. O Presidente do Conselho fez um esclarecimento, dizendo que o Conselho independe de denúncia vinda do PROCON ou concessionária, podendo agir tanto quanto a AGEMAN, conforme se tem o conhecimento e as ações da operação dos serviços. O que disciplina o parâmetro é o Contrato dentro das cláusulas e sanções estabelecidas, de fato foi instruído o processo, notificada a empresa por duas vezes, deu ampla defesa dentro do recurso, como consta nos autos do processo. Deu a possibilidade de qualquer interposição de outros ou juntada de recurso. A AGEMAN visa sempre os usuários. Perguntou se ainda havia algo a mais para esclarecer ou fazer juntada de documentos dentro do voto no processo. O Assessor Jurídico André

Bindá, do Zona Azul, entregou cópia de informativos de campanha da empresa que corrobora com o alegado dos pontos de vendas e da página do aplicativo que comprova o pagamento por meio de débito aos usuários, se for alegado a questão do troco, servirá para sanar qualquer dúvida. O Presidente perguntou se algum Conselheiro iria pedir vistas do processo. Não houve pedido de vistas. A Conselheira Karina pediu chamamento. O Presidente deu início ao debate por ordem de pedido. A Conselheira Karina se manifestou, dizendo que fez observações no voto da Conselheira Helrima e pediu esclarecimentos ao Conselheiro Rodrigo, sobre as ocorrências oriundas do PROCON/Manaus, porque a defesa falou que não havia provas, quis saber como foi o encaminhamento dos Ofícios com as reclamações diversas. O Conselheiro Rodrigo esclareceu as dúvidas da Conselheira Karina, dizendo que foram várias denúncias, no qual foram feitas três visitas *in loco* com o técnico da AGEMAN e o PROCON/Ouvidoria nos locais de atendimento do Zona Azul, ouviram os consumidores, colheram as informações, fizeram juntadas de todas as documentações sobre várias reclamações dos consumidores. Houvera muitas denúncias, foi gerado apenas um processo. Quando falou de má prestação de serviços, foi devido as várias reclamações e situações recebidas no PROCON/Ouvidoria. A empresa foi acionada para uma reunião para expor esclarecimentos. Tem o registro em Ata de duas reuniões, foi realizada a gestão administrativa e conciliatória. Mesmo assim, as denúncias foram contínuas e após todas as análises, foi encaminhado um Ofício para AGEMAN para análise e providências. A Conselheira Karina agradeceu e acolheu os esclarecimentos do Conselheiro Rodrigo e de tudo que foi constatado nos autos e pelas demais informações explanadas na sessão, não eximiu da veracidade e que as dificuldades são reais, entendeu a colocação de todos, que teria que haver a razoabilidade da questão, seria pertinente a propositura de um Termo de Ajuste Regulatório, com prazos. Disse que a Empresa assumiu toda questão, está com o Projeto a mais de seis meses em andamento e para não estar praticando qualquer tipo de injustiça, proferiu um Termo de Ajuste Regulatótio. Disse que a empresa tem que cumprir o que está no contrato, sabe que não é fácil, seria ideal dar um prazo para que as metas de melhorias sejam atingidas, que o Conselho avaliasse. O Conselheiro Nelson Azevedo disse que tem procedimento as informações, tem o contato direto com as pessoas e quando surgiu o Zona Azul teve muitas reclamações, que o relatório exposto pela Relatora é uma realidade e que ainda há falhas nos serviços, a melhor solução seria tentar ver de que forma amenizar o problema. O Presidente do Conselho leu os quatro últimos parágrafos do Relatório da Conselheira Relatora Helrima Silva e em seguida deu início a votação. O Diretor Jurídico Márcio Alexandre pediu a palavra dizendo que houve divergência. O Presidente do Conselho disse que abriria a votação, mas houve a divergência, com o voto da Conselheira Relatora pela aplicação da Multa e da Conselheira Karina pelo Termo de Ajuste Regulatório. A Conselheira Karina pediu a palavra e disse que a não ser que a Conselheira Relatora Helrima Silva acampasse a propositura dela, de retirar a aplicação de penalidade da Multa e permanecesse com a sugestão da assinatura do Termo de Ajuste Regulatório. O Presidente do Conselho deu início a votação com a Conselheira Relatora Helrima, que disse que

permaneceria com o voto dela, por tudo que foi exposto e como usuária e representante da Central Única da Comunidades – CUC, ao qual faz parte e das inúmeras reclamações que foram recebidas. O Presidente do Conselho continuou com a votação, foram 04 (quatro) votos a favor pela aplicação da penalidade de Multa nº 004/2019 – AGEMAN, sendo 01 (um) da Conselheira Relatora Helrima, e 03 (três) dos Conselheiros Nelson Azevedo, Nelson Costa e Rodrigo Guedes e 03 (três) votos divergentes, a favor do Termo de Ajuste Regulatório proferido pela Conselheira Karina Moreno, com os Conselheiros Cláudio Guenka e Diogo Feuser. O Presidente do Conselho fez a contagem dos votos, no qual venceu a maioria com 04 (quatro) votos pela aplicação da penalidade de Multa nº 004/2019 - AGEMAN. Proclamado o resultado do julgamento do 2º processo da pauta, cujo relatório e voto farão parte integrante da presente ATA e serão devidamente anexados aos autos do respectivo processo. O Assessor Jurídico André Bindá do Zona Azul, falou que o voto estaria em três aspectos, inclusive a questão da publicidade, o voto suscinta que intange pela necessidade e o contrato não citava isso, todos votaram por todos os itens, mesmo sabendo que o contrato não obrigada. A Conselheira Karina pediu a palavra e observou a questão, disse que dentre os itens reclamados, que a maioria são objetos contratuais. O bônus talvez não, como foi explanado pelo Recorrente. Se preocupou em não estar aderindo a nada que não estivesse escrito no contrato. Entendeu que nem todos os itens de reclamações são objetos de contratos como foi dito pelo Recorrente. O Assessor Jurídico André Bindá, do Zona Azul falou que ficou preocupado com a repercussão de tudo que foi dito e na exploração das atividades em diante, se vai ser obrigado a cumprir em decorrência do voto, de custos que não tem previsão contratual. O Diretor Jurídico Márcio Alexandre, explicou que o Conselho não poderá impor nenhuma medida administrativa além do que está no previsto e definido no Contrato e na legislação. O Assessor Jurídico André Bindá perguntou se além do voto será feito o Termo de Ajuste Regulatório. Foi respondido que poderá ser feito. O Presidente do Conselho agradeceu 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

Helrima de Fátima Oliveira da Silva
Conselheira Representante da CUC

Nelson Azevedo dos Santos
Conselheiro Representante da
FIEAM/Suplente

Cláudio Guenka
Conselheiro Representante
da IMPLURB

Nelson Costa da Silva
Conselheiro Representante da CMM

Rodrigo Guedes Oliveira de Araújo
Conselheiro Representante da SEMDEC

Diogo Cezar dos Santos Feuser
Representante das Concessionárias

Carolina Gregório dos Santos Serafim
Advogada/Águas de Manaus

Michel Eugênio Madella
Advogado/Águas de Manaus

Raimundo Nonato Caldeira da Silva
Diretor da Empresa de Tec. de Trânsito
da Amazônia SPE – LTDA/Zona Azul

André de Santa Maria Bindá
Ass. Jurídico da Empresa de Téc. de Trânsito
da Amazônia SPE – LTDA/Zona Azul

Sérgio Lins Amorim
Diretor da Empresa de Tec. de Trânsito
da Amazônia SPE – LTDA/Zona Azul

Hélida Tavares
Ass. de Com. da Empresa de Téc. de Trânsito
da Amazônia SPE – LTDA/Zona Azul

Márcio Alexandre
Diretor Jurídico/AGEMAN

Amiraldo Braga da Costa Júnior
Diretor de Gestão Econômica
e Tarifária/AGEMAN

Alexandre Frederico de Carvalho
Diretor de Área de Transportes e
Mobilidade Urbana/AGEMAN