

**ATA - CONSELHO MUNICIPAL DE REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS
PÚBLICOS DELEGADO DE MANAUS – CMR Nº 01/2019**
(03/01/2019 – 14h e 30min)

Ata da reunião sobre a Exposição dos serviços de atendimento realizados durante o ano de 2018 pela Ouvidoria da Agência reguladora dos Serviços Públicos Delegados do Município de Manaus – AGEMAN; Apresentação da Publicação da Resolução nº 003/2018 – CMR NO Diário Oficial do Município – DOM, que cria o Grupo de Trabalho de Fiscalização de Obras nas Vias Públicas – GT MOP.

Aos três dias do mês de janeiro do ano de dois mil e dezenove, 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 Exposição dos serviços de atendimento realizados durante o ano de 2018 pela Ouvidoria da Agência reguladora dos Serviços Públicos Delegados do Município de Manaus – AGEMAN; Apresentação da Publicação da Resolução nº 003/2018 – CMR no Diário Oficial do Município – DOM, que cria o Grupo de Trabalho de Fiscalização de Obras nas Vias Públicas – GT MOP. Sendo integrantes das referidas apresentações: Cláudio Ney Costa Falcão, da Ouvidoria e Fábio Augusto Alho da Costa, Presidente, ambos da AGEMAN. Conselheiros: Fábio Augusto Alho da Costa, Presidente do Conselho da AGEMAN; Karina Lima Moreno, da OAB; Cláudio Guenka, Suplente da IMPLURB; Rodrigo Guedes Oliveira de Araújo do PROCON/Manaus; Vicente de Paulo Queiroz Nogueira, das Concessionárias; Helrima de Fátima Oliveira da Silva, da CUC; Nelson Azevedo dos Santos, Suplente da FIEAM; Nelson Costa da Silva, da CMM. Participou também; Alexandre Frederico de Carvalho, servidor da AGEMAN. O Conselheiro Antônio Carlos da Silva, Titular da FIEAM, justificou a ausência, sendo substituído pelo suplente. O Conselheiro Flávio Cordeiro Antony Filho, Titular da SEMINF, justificou a ausência por ter sido nomeado para assumir a Presidência da Agência de Desenvolvimento Sustentável do Amazonas – ADS, a partir do 1º de janeiro de 2019, sendo substituído pelo suplente. 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 a todos do Conselho e nada tendo a informar, a ata foi assinada. O Presidente do Conselho cumprimentou os presentes e deu boas vindas ao Sr. Cláudio Guenka, Diretor Presidente da IMPLURB, que irá compor a suplência, devido a saída do Conselheiro Titular Flávio Cordeiro Antony Filho, da SEMINF. Estamos aguardando a exoneração do titular da SEMINF e conforme § 5º - caberá ao membro suplente substituir o titular em sua ausência e impedimentos, da Resolução nº 001/2018 – CMR, de 30 de maio de 2018. O Presidente do Conselho falou que uma das primeiras ações da AGEMAN,



independente da concessão que começou a regular a água e esgoto, a partir de março de 2018, mais no meio tempo foi criada a Ouvidoria, antes de regular qualquer serviço público delegado dentro da municipalidade. Foi convidado o Engenheiro e advogado Dr. Cláudio Falcão para compor o quadro da Ouvidoria. A estruturação do local tem bons equipamentos, iluminação, dentro do Shopping Phellipe Daou, no PAC Municipal em parceria com o PROCON e Ouvidoria Municipal, localizada no T-4, próximo a Bola do Produtor do Jorge Teixeira, atua em um espaço confortável e com bom atendimento juntamente com outras secretarias e concessionárias. O Ouvidor Cláudio atua no departamento efetivo, que vem crescendo e evoluindo com os serviços de atendimento. Também herdou processos administrativos da ARSAM, sobre a falta d'água, cobrança indevida e demais reclamações. Foi apresentado ao Ouvidor todos os membros do conselho e órgãos que representam. Passou a palavra para o Ouvidor Cláudio Falcão que se apresentou como advogado e engenheiro civil e está à frente da Ouvidoria da AGEMAN. Expôs sobre os serviços de atendimento realizados durante o ano de 2018 pela Ouvidoria da Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do Município de Manaus – AGEMAN. O Ouvidor Falou em primeiro lugar de uma ressalva que fez, não em forma de críticas, mas que precisa ser melhorada a prestação de serviços para a população. Apresentou o fechamento do Relatório do ano de 2018 da Ouvidoria da AGEMAN, no período de março à dezembro do ano de 2018. Mostrou no Organograma as atribuições da Ouvidoria. A Lei nº 2.265, de 11 de dezembro de 2017, criou a Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do Município de Manaus e Decretado – AGEMAN. Na estrutura organizacional, que prevê como órgão finalístico, a capacitação da Ouvidoria, no mesmo nível de Diretoria finalística e tem a finalidade de atuar diretamente nos serviços de concessão. As atribuições estão descritas no Decreto nº 4.189, de 26 de outubro de 2018 (Regimento Interno). As principais atividades estão descritas na Seção IX, Art. 5, com as devidas competências nos Incisos I e II. A finalidade é receber a problemática, reclamação e dar solução ao usuário e o feedback final. Mostrou através de um mapa a localização da Ouvidoria. O Atendimento ao Público funciona com um ouvidor e três estagiárias, de segunda à sexta feira no horário de 8 às 17h, Tem Canais de Atendimento presencial com o número 0800-092-3511 e os endereços de e-mail, ouvidoria.ageman@pmm.am.gov.br e ouvidoria.ageman@gmail.com. Disse que o Total de Demandas da Ouvidoria, foi a partir de março até dezembro de 2018, juntamente com os da ARSAM enviados para AGEMAN, totalizando 764 atendimentos. Mensal em média são 76 demandas. Demandas por Tipo de Concessão de março à dezembro de 2018. A grande demanda foi o abastecimento de água e coleta de esgoto e em segundo a iluminação pública, tendo a necessidade de melhoria nos procedimentos para atendimento ao público da concessionária. As Demandas Concluídas e Pendentes referente ao período de março à dezembro de 2018. Demandas solucionadas que a AGEMAN conseguiu fechar foi de 83% das demandas recebidas e 17% foram as demandas pendentes por falta de retorno da concessionária, dos serviços de água e esgotamento sanitário. 79% das demandas tiveram conclusão satisfatórias para os usuários. Recebeu a

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

2
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
RG

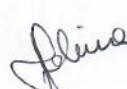


demandas, fez a pesquisa e o levantamento dentro do prazo, conversou com o usuário, mostrou o resultado e a situação e fez pergunta quanto a satisfação dos serviços de atendimento. Quando resolvido encerra a demanda e faz o registro, quando não resolve e o usuário não sente satisfeito, recorre ao meio jurídico. As vezes a Ouvidoria se desloca e vai até o cliente conversar com ele. As vezes a demanda foi por motivo operacional e não acaba aparecendo. A ouvidoria está sempre buscando resposta para o usuário, é uma obrigação, deixando o usuário sempre informado de qualquer movimento, senão encontrar tenta de novo e registra. Os principais Modos de Atendimento são a Presencial, Call center, E-mail e outros. O Conselheiro Rodrigo falou da Lei Federal n. 13.460, do Código do Usuário, da apresentação feita ao Conselho pelo PROCON, onde passaram 3 meses fazendo a regulamentação, com as secretarias na cidade de Manaus e inclusive no Brasil a fora. Foi passado ao gabinete do Prefeito a regulamentação da lei, que deverá ser expedido o decreto ainda no mês de janeiro. A regulamentação servirá para que tenha formas, instrumentos e prazos específicos de manifestações dos cidadãos para as secretarias cumprirem, o decreto tornará a lei concreta. O Subsecretário da Casa Civil, Coronel Fernando procurou a AGEMAN, pois o PROCON está vinculado à secretaria da Casa Civil e foi dito ao Subsecretário que a regulamentação da lei foi importantíssima e fundamental, sendo a violação da mesma considerado crime federal. As secretarias passaram a ser rigidamente cobradas e a partir do momento que a população tiver o conhecimento, o cidadão poderá exigir as informações desejadas e caso não atendida, poderá haver as responsabilizações e penalizações devidas. A lei também é conhecida como CDC (Código de Defesa do Consumidor) nas auditorias em geral, inclusive precisaria de cópias atualizadas nas escolas, unidades de saúde e empresas, sendo um grande avanço na ideia de sistematização da administração pública, de avançar e modernizar para maior facilidade para o cidadão, com respostas e sabendo o lugar certo e onde solucionar o problema. O Ouvidor Cláudio falou das Demandas por Zonas e as duas principais zonas são a Norte e a Leste, com mais de 58%, dessas áreas com maior necessidade de atendimento das concessionárias. O Presidente do Conselho falou que na época da ARSAM, a Auditoria era na Cachoeirinha, sede da agência, e após pesquisa na cidade de Manaus, para saber as demandas e de que bairro elas vinham, a Zona Leste possuía o maior índice de demandas e era injusto que cidadãos residentes dessa área fosse até o Terminal 2 da Cachoeirinha para fazer a reclamação. Agora podem ir até o Terminal 4 fazer a reclamação efetiva, do Transporte público, Iluminação e Saneamento. A Conselheira Helrima perguntou se todas as solicitações e reclamações, entram para o quadro de percentual de demandas. O Ouvidor falou que toda e qualquer demanda é computada, tanto de reclamações atendidas, quanto em andamentos, o cliente tendo razão ou não. Em primeira instância, o procedimento é orientar o usuário a procurar a concessionária, não atendido e resolvido o problema, buscar a ouvidoria, onde é aberto a demanda. A Conselheira Helrima falou que tinha muitas demandas e com a Ouvidoria e a concessionária, diminuíram as reclamações na CUC. A Conselheira Karina entendeu a pergunta da Conselheira Helrima, que só é computada a reclamação, quando abre o procedimento de






3




RG



atendimento. O Ouvidor falou dos Tipos de Problemas e que o principal é a falta d'água, cobrança indevida de água (valor alto) e vazamento de rede (água), são os três principais motivos de problemas que equivalem os 68% das demandas. Outros são Operacionais, quando a Água de Manaus faz o trabalho e não conclui os serviços, como fechamento de valas, dentre outros. A Cobrança indevida de esgoto (não interligado na rede) e iluminação pública. As Ações para o ano de 2019 é o Melhoramento do banco de dados sobre as demandas na Ouvidoria (opção de uso de software de gerenciamento). Há o controle de demandas, via software, que no entanto, precisa de funcionalidades para o completo cadastramento de informações. Criação de sistemática de visitação mensal das áreas mais problemáticas para verificação "in loco" de demandas. Pretende colocar isso em prática como condição e mensalmente pegar as áreas mais problemática e ir até a concessionária e tentar resolver o problema. Participação nos eventos da "Prefeitura Mais Presente" e afins, visando maior proximidade com os usuários dos serviços concedidos. Implantação de sistemática de como ele está sendo tratado no atendimento. O Conselheiro Rodrigo falou que toda segunda ou terça feira se reúne na ouvidoria para uma reunião preparatória, ouve as lideranças comunitárias passam alguns problemas e são resolvidas no decorrer da semana. O Conselheiro Vicente falou que é da natureza humana denunciar, achou importante o trabalho de aproximação da comunidade. É frustrante solicitar informações ou solicitações e não ter resposta, está satisfeito com os serviços prestados pela ouvidoria, as solicitações no atendimento com as devidas respostas aos usuários, está sendo favorável a informação. O Conselheiro Nelson Costa falou que aos poucos as pessoas vão conhecendo os serviços exemplar que a Ouvidoria vem desenvolvendo, a cultura que tem que melhorar do tratamento ao próximo no serviço que foi prestado. A Ouvidoria está fazendo um trabalho excelente, além do normal no atendimento ao usuário. O Conselheiro Nelson Azevedo falou que a Ouvidoria está fazendo um excelente serviço, está muito evoluído no atendimento ao usuário. É terrível fazer uma reclamação e não ter resposta e nem o atendimento. O Presidente do Conselho passou para a Apresentação da Publicação da Resolução nº 003/2018 – CMR no Diário Oficial do Município – DOM, que criou o Grupo de Trabalho de Fiscalização de Obras nas Vias Públicas – GT MOP, aprovada pelo Conselho. O Art. 2º - Constituído por dois representantes, sendo um titular e um suplente, de cada unidade administrativa da esfera Municipal ou de outras esferas que manifestarem interesse. É um grupo de trabalho participativo e a composição a princípio será com secretárias e concessionárias: SEMMAS, IMPLURB, SEMULSP, MANAUSTRANS, SEMINF, SEMEF, UGPM-ENERGIA, ELETROBRÁS, ÁGUAS DE MANAUS, CIGÁS e OI. No final do mês será realizada outra reunião do GT MOP. A próxima reunião no PROCON/MANAUS, confirmado com o Conselheiro Rodrigo. Assuntos de Ordem Geral. Passou a palavra para os conselheiros. O Conselheiro Suplente Cláudio Guenka, se apresentou ao Conselho e a todos, disse que é o Diretor Presidente da IMPLURB e que está a disposição do Conselho e da AGEMAN. Fez um breve histórico dos trabalhos que estão sendo implementados em conjunto com a AGEMAN, principalmente no tocante dos trabalhos



desenvolvidos pela concessionária Águas de Manaus em relação ao tratamento de esgoto. Na história do Município de Manaus, tinha uma tratativa da ETE em torno do Jorge Teixeira, por conta do financiamento internacional que não conseguiam resolver e com a entrada do novo grupo e com a intervenção da AGEMAN receberam provisoriamente a estação de tratamento, resolvendo um grande gargalho no município, que tinha em relação ao PROURBIS 1 e talvez impedisse de assinar o PROURBIS 2, devido o não entendimento. O PROURBIS 2 deverá ficar dentro da estrutura do IMPLURB. Estão a frente junto com a AGEMAN, a orientação foi sempre entregar dentro do que foi estabelecido nos projetos, e a IMPLURB tem a funcionalidade do sistema. Foram tratativas in loco, porque não tinha essa oportunidade no ano de 2017. Passa também pela ETE da Ponta Negra, que também vai precisar resolver e com a intervenção da AGEMAN e com o entendimento da nova diretoria, que parece estar bastante receptiva as demandas da Prefeitura e da população, já observa uma boa postura em relação a essas questões. Em respeito a viabilidade de empreendimento para fins de aprovação, a concessionária Águas de Manaus demorava meses para resolver. Hoje é uma outra postura por parte da nova diretoria. Tem uma grande intervenção, que faz parte da Diretoria de Transportes, em relação a mobilidade urbana, conseguiram chegar nas secretarias, Municipalidade, dentro da associação que compõe o SINETRAN, um traçado para o sistema de transporte de Manaus, que é o UBRS, que deverá ser criado uma unidade gestora para tomar conta do projeto e duas das intervenções será a obra Constantino Nery com a Pará, Constantino Nery com a João Valério e o Manoa. Vai precisar conversar com as concessionárias devido o prazo que tem para licitar e executar a obra. Vai haver desapropriação e já estão mapeando as áreas. Vai ser necessário o entendimento com o GT MOP, para entender como vai ser a intervenção. Na segunda feira dia 07 de janeiro, estarão realizando uma reunião com PROCON-MANAUS, juntamente com outras secretarias, para retirar faixas e propagandas espalhadas pela cidade de Manaus e que acaba chegando no PROCON-MANAUS. Será feita notificações e apreensão de propagandas irregulares de imediato, para não haver dúvidas. Falou ainda, que foi sancionada pelo Prefeito no dia 27 de dezembro, A Lei das taxas. Trata também da questão da CIGÁS, dos valores absurdos, agora com a nova lei terá que cumprir, foi feito um estudo de precificação nos municípios do Norte e Nordeste, e foi visto que está muito acima dos valores cobrados. Agradeceu a todos pela acolhida e ao Dr. Nelson Azevedo pelo aprendizado. A Prefeitura tem que dialogar para ter o melhor entendimento. A vinda do novo Conselheiro só enriqueceu o grupo. O Presidente do Conselho falou da Audiência Pública que acontecerá no dia 04 de janeiro, às 8h, no Auditório da SEMAD, sobre a Concessão da Iluminação Pública da cidade de Manaus e que iria presidir a sessão da audiência, tendo a participação e apresentação da Cuca Chaves, da SEMPPE, Carmendes, da SEMINF, Assessoria de comunicação e Jurídica e Ouvidoria da AGEMAN e da Procuradoria Geral do Município. Terá a meta de 140 mil leds na cidade de Manaus, serão trocadas as de vapor por led. O Presidente do Conselho agradeceu 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 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

Nelson Azevedo dos Santos

Conselheiro Representante da FIEAM/Suplente

Cláudio Ney Costa Falcão

Ouvendor/AGEAMAN

Shirley de Lima Neves

Secretária do Conselho/AGEMAN

Helrima de Fátima Oliveira da Silva

Conselheira Representante da CUC

Conselheiro Representante da IMPLURB/Suplente

Nelson Costa da Silva

Conselheiro Representante da CMM

Tereza Maria Martins Teófilo

Assessora de Comunicação/AGEMAN

Alexandre Frederico de Carvalho

Dir. de área Téc. de Transporte e Mobilidade Urbana