



ATA - CONSELHO MUNICIPAL DE REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS  
PÚBLICOS DELEGADOS DE MANAUS – CMR Nº 22/2019  
(13/11/2019 – 14h e 30min)

Ata da reunião sobre a Apresentação do Relatório dos serviços de atendimento realizados no ano de 2018/2019, pela Ouvidoria/AGEMAN e Distribuição do Processo nº 2019.13000.13410.0.000668 – referente ao Plano de Melhorias Executado 2018, objeto da Multa nº 003/2019 – AGEMAN, para sorteio.

Aos treze dias do mês de novembro do ano de dois mil e dezenove, com início às quatorze horas e cinquenta e cinco minutos, na Sala dos Investidores, na Federação das Indústrias do Estado do Amazonas – FIEAM, localizado na Avenida Joaquim Nabuco, 1.919 – Centro (3º andar), reuniram-se os(as) Conselheiros(as) Helrima de Fátima Oliveira da Silva, da CUC; 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. A sessão foi presidida pelo Presidente do Conselho e da AGEMAN Fábio Augusto Alho da Costa. Participaram também: Tereza Maria Martins Teófilo, Assessora de Comunicação da AGEMAN e Michel Eugênio Madella, representante da Água de Manaus. Os Conselheiros: Antônio Carlos da Silva, Titular da FIEAM e Diogo Cezar dos Santos Feuser, Suplente do SINETRAN, justificaram a ausência. O Presidente do conselho informou que na próxima semana seria provável que saísse a nomeação do novo titular da concessionária Águas de Manaus, Dr. Michel Eugênio Madella. 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 da Ata. Passou para a segunda parte da Ordem do dia, dando início com a Apresentação do Relatório dos serviços de atendimento realizados no ano de 2018/2019, pela Ouvidoria/AGEMAN, sendo integrante da apresentação, o senhor Cláudio Ney Costa Falcão, Ouvidor da AGEMAN. O Presidente do Conselho fez uma breve explanação sobre os serviços de atendimento realizados pela ouvidoria da AGEMAN e das demais secretarias que disponibilizam serviços à população no PAC dentro do Shopping Phellipe Daou. A Ouvidoria realiza o acompanhamento tanto legal, quanto técnico e quando necessário faz o acompanhamento *in loco*, seja no bairro ou na rua. Faz o acompanhamento de atendimento itinerante com a empresa Águas de Manaus também. Na parte da iluminação pública, a ouvidoria faz o acompanhamento pelo aplicativo e junto a empresa. Tem também as

cl. [Handwritten signatures]



demandas do transportes. Falou da criação da AGEMAN e da estrutura com o início das demandas. A ouvidoria faz um atendimento específico e disse que o ouvidor apresentaria o balanço do fechamento do ano de 2019 com toda a atuação da AGEMAN. Está com uma estruturação média, estagiária e cargo em comissão, porque dará mais segurança nos atendimentos. O atendimento não é realizado diretamente na AGEMAN, o usuário procura as concessionárias, porque tem demanda de atendimento de metas. Mais o papel da ouvidoria é receber as demandas dos usuários. A ouvidoria solicita a ordem de serviço da concessionária e dá o encaminhamento necessário, porque dentro das 12 metas contratuais, o atendimento ao usuário é uma das metas que tem que ser alcançado. Passou a palavra ao Ouvidor Cláudio Ney, que expôs sobre o Relatório de Atendimento, falou do fechamento nos últimos 19 meses, de março de 2018 à outubro de 2019 e de como está a atuação na ouvidoria. Mostrou o organograma geral da AGEMAN, estão na linha de direção como órgão finalístico para atuar na linha de frente para o complemento dos contratos de concessão. As atribuições estão previstas no Decreto nº 4.189, de 26 de outubro de 2018, mencionado no Art. 25 e inciso I, que estão encarregados dentro do estabelecimento de um canal de comunicação, entre usuários e a empresa concessionária. Uma das principais atuações, é registrar as reclamações e sugestões dos usuários sobre os serviços públicos delegados, que são encaminhados para a Agência Reguladora. Atuam diretamente no acompanhamento do contrato de concessão com as demandas. Verificam se os usuários estão sendo bem atendidos, checam a reclamação e o que está acontecendo e não sendo resolvido, entram em contato com a concessionária e averíguam o que aconteceu para poder trazer a solução para a demanda. A localização do atendimento ao público, está situado no Shopping Phelippe Daou, dentro do PAC Municipal, próximo ao Terminal 4 e Bola do Produtor do Jorge Teixeira. Compõe a ouvidoria, com o ouvidor, duas servidoras e uma estagiária. O Atendimento é de segunda à sexta-feira, no horário comercial de 8h às 17h. Os canais de atendimento são: Presencial no Shopping Phelippe Daou, no 0800-092-3511, via e-mail [ouvidoria.ageman@pmm.am.go.br](mailto:ouvidoria.ageman@pmm.am.go.br), [ouvidoria.agman@gmail.com](mailto:ouvidoria.agman@gmail.com) e [ouvidor.ageman@gmail.com](mailto:ouvidor.ageman@gmail.com). Os e-mails da ouvidoria, são divulgados também quando participam das ações do programa Prefeitura mais Presente. O Presidente do Conselho disse que o 0800 não funciona 24h. Quando o usuário faz a reclamação é via e-mail, ficam por dentro da situação, mesmo sem estar na ouvidoria. No ano que vem, vai verificar o sistema de gravação no 0800 para reclamação, não terá custo e pelo whatsapp também, para poder deixar a demanda e ser registrada. Continuando a explanação, o Ouvidor Cláudio disse com relação ao atendimento de demandas, informou que antes de receber um atendimento, verifica se o usuário foi na concessionária fazer a reclamação e se tem o protocolo, caso não tenha feito, solicita a abertura do protocolo de acordo com o tipo de demanda, para medida e controle e prestação dos serviços, aguardando os 15 dias de retorno de resposta. Se a resposta estiver no prazo, informa ao usuário. A Conselheira Helrima perguntou se o usuário não tiver o protocolo, mesmo assim tem o atendimento. O Ouvidor Cláudio respondeu que é atendido. Se o usuário não tiver o protocolo, solicita que o usuário abra a demanda para que a ouvidoria faça o acompanhamento. Quando o problema for de falta

cl: [assinatura] [assinatura] [assinatura] F<sup>2</sup> [assinatura] [assinatura] [assinatura] [assinatura]



d'água, já liga e passa para a concessionária e passa a informação, porque o usuário não poderá esperar dependendo da situação. Alguns usuários que conhecem como funciona a entrada demanda, aguarda o prazo de resposta. O Presidente do Conselho explicou que tem muitos usuários que desconhecem as informações, principalmente os mais carentes, o usuário nunca sairá da ouvidoria sem uma mínima de atenção e respeito. A Conselheira Karina perguntou se o usuário vai na ouvidoria e não tem ido na concessionária, se é registrado o atendimento na ouvidoria. O Ouvidor Cláudio respondeu que faz o registro e dependendo da informação, abre o protocolo de atendimento, porque tem uma planilha com o controle de todas as demandas e das respostas da concessionária. A conselheira Helrma perguntou se tem o atendimento mesmo sem o protocolo. O Ouvidor Cláudio disse que é feito o atendimento e informa ao usuário que há necessidade de abrir o protocolo da solicitação com o determinado serviço, porque abrindo a demanda, tem como fazer o acompanhamento e cobrar o serviço. Não é feito o registro de protocolo quando é apenas uma dúvida ou algo que não tenha haver com os serviços executados na ouvidoria, mais orienta o usuário onde tem que resolver a determinada solicitação. No caso extremo é notificado. Tem casos que não chega a abrir o protocolo, porque logo é resolvido. A Conselheira Karina disse que mesmo sendo um atendimento que não tenha gerado a demanda, é um número significativo e demonstra a utilidade da ouvidoria no local. O Conselheiro Nelson Azevedo falou que há uma deficiência do fornecedor para o usuário, que registrando a quantidade de ocorrência ou incidência que for procurada, cabe a AGEMAN informar ao usuário ou a sociedade do que está acontecendo. O Conselheiro Rodrigo Guedes teve uma dúvida, perguntou sobre abertura do protocolo, se vai para a concessionária e se o retorno é em 15 dias com resposta, para que seja comunicado ao usuário. O Presidente do Conselho disse que o usuário não fica sem resposta, a concessionária responde às solicitações e quando a situação requer uma certa urgência que não é resolvida, abre uma notificação para a concessionária, com o prazo de quinze dias para resposta. Tem muitas solicitações que logo são resolvidas. O Ouvidor Cláudio Ney, explicou que é assim que funciona o protocolo de atendimento e não recebendo a resposta, a cobrança passa a ser diária. Falou que dentro da concessionária tem uma pessoa de contato para ajudar a resolver as solicitações e não resolvendo a demanda, fica passiva de um procedimento administrativo e no caso extremo será notificada. Mostrou um modelo de formulário de protocolo de atendimento. Explicou sobre o fechamento do mês de marco do ano de 2018 à outubro do ano de 2019 das demandas de atendimento. Do fluxo padrão para demandas que tem respostas das concessionárias em até 15 dias, conforme explicado anteriormente. O fechamento das demandas foi com um total de 1.356, em média, foram 71 demandas. No ano de abril de 2018, houveram 123 demandas herdadas da ARSAM, referente ao abastecimento de água e esgotamento sanitário. No fechamento mencionado, foi realizada a estratificação da demanda por tipo de concessão, com o total acima citado. Disse que havia necessidade de melhoria nos procedimentos para atendimento ao público, especialmente no atendimento relacionado ao abastecimento de água e esgotamento sanitário. Mostrou demandas concluídas e pendentes. Foram 1142,84% de demandas solucionadas pela AGEMAN, 45,3% o

blc  
A  
F  
A  
A  
Rodrigo Guedes

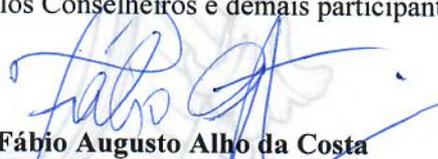


usuário optou resolver por meio jurídico e 169, 13% ainda estão pendentes. Foram 81% (oitenta e um por cento) de demandas concluídas no ano de 2018, 87% (oitenta e sete por cento) das demandas tiveram conclusão, sendo solucionada por definitivo ou buscaram por meio jurídico e demandas pendentes devido à falta de retorno das concessionárias. No modo de atendimento tem o presencial com 353; 26%, 603; Call Center 45%, 248; e-mail 18% e outros (WhatsApp) 152; 11%. Atendimento por call center 0800 e presencial (71%), são os modos de atendimento preferidos dos usuários. Mostrou ainda as demandas por zonas, 320,24%, a maior na zona Leste e a menor demanda de 105, 8% na zona Oeste. Na zona rural teve uma demanda de 414,30% de atendimentos. Nas Zonas Norte, Leste e Sul (75%) são as áreas com maior necessidade de atendimento das concessionárias. Os tipos de problemas são a falta d'água, que grande parte é pontual, cobrança indevida de água, com o valor alto, vazamento de rede de água e outros - iluminação pública, negociação de débitos (dívidas) outros - operacionais, cobrança indevida de esgoto (não interligado à rede), aplicação de nila (violação de hidrômetro), religação não efetuada (religação após corte) e outros - comerciais. Das demandas, 53% são mais concentradas em 3 principais motivos com a falta d'água, cobranças indevidas e vazamentos de rede de água. A Conselheira Karina perguntou se havia outro local de atendimento das demandas, além do PAC. Foi respondido que só há atendimento no local acima citado, devido a concentração de reclamações ser na Zona Leste, são mais de 40 demandas no mês. Expôs a participação nas ações realizadas no ano de 2019 nos eventos da "Prefeitura Mais Presente" e afins, visando maior proximidade com os usuários. O Presidente do Conselho falou que a ideia não é descentralizar, fazendo outros postos de atendimento. O ideal é levar o carro de atendimento com os serviços para os usuários. A Ouvidoria na SEMDEC tem um carro itinerante que está fazendo um excelente trabalho. O Conselheiro Rodrigo Guedes perguntou ao Ouvidor Cláudio, se está seguindo a Lei n. 13.460/2017, sobre o código do usuário que foi exposta pela Dra. Patrícia do PROCON/Ouvidoria, que será usado em todas as ouvidorias. O Ouvidor Cláudio respondeu que estão fazendo as devidas anotações, a carta de serviços do que vai ser colocado no documento oficial e tudo que é aplicado na ouvidoria está sendo trabalhado informando os serviços de atendimento da AGEMAN. O Presidente do Conselho pediu a palavra, dizendo que os convênios com o Ministério Público, Defensoria e Tribunal de Contas, estão contribuindo com os serviços da AGEMAN e que o Ouvidor Cláudio está participando de todas as reuniões que é solicitado, sempre atento as ações da AGEMAN. Que as demandas da AGEMAN, sempre inicia pela ouvidoria. Disse que o objetivo da ouvidoria é o bom atendimento aos usuários. A Conselheira Karina perguntou a respeito das reclamações do transporte público, qual o tipo mais reclamado. Foi respondido pelo ouvidor que é a queima de paradas e conservação dos ônibus, que os veículos estão em péssimas condições de uso. O Ouvidor Cláudio disse que está à disposição para qualquer informação ou dúvida. O Presidente do Conselho passou para a segunda Ordem do dia com a Distribuição do Processo nº 2019.13000.13410.0.000668 – referente ao Plano de Melhorias Executado 2018, objeto da Multa nº 003/2019 – AGEMAN, no qual deu uma breve explanação sobre o processo em pauta, explicando sobre os

bl: [assinatura] [assinatura] [assinatura] [assinatura] [assinatura] [assinatura]



documentos recebidos e encaminhados que levaram à multa, em seguida foi para sorteio aos conselheiros. Foi sorteado o Conselheiro Nelson Azevedo, Suplente da Federação das Indústrias do Amazonas – FIEAM para relatar sobre o processo citado. Passou para assuntos de Ordem Geral, que na última reunião do ano será apresentado o calendário do ano de 2020. Agradeceu ao Conselheiro Antônio Silva e Nelson Azevedo pelas reuniões que foram realizadas na FIEAM, dos assuntos explanados e importantes para a cidade. Deixou em aberto para manifestação dos Conselheiros. O Conselheiro Nelson Azevedo, parabenizou o Ouvidor Cláudio pela apresentação das informações da ouvidoria da AGEMAN e pelos assuntos expostos de alta qualidade. O Conselheiro Rodrigo Guedes, também parabenizou e agradeceu pelas edições que a ouvidoria da AGEMAN participou, que já é um parceiro nas ações da ouvidoria da SEMDEC e pela valiosa equipe técnica da Agência Reguladora. O Presidente do Conselho disse que tem que continuar as reuniões itinerantes. A Conselheira Helrma manifestou-se, dizendo que a AGEMAN tem que informar os serviços que executa, compartilhar os conhecimentos do que é a AGEMAN e sobre o protocolo de atendimento da ouvidoria, foi muito válida a explicação. Fez uma observação das demandas e sugeriu que o 0800 funcionasse nos finais de semana, seria uma excelente ideia. O Presidente do conselho Fábio Alho disse que seria uma boa sugestão e iria ver a possibilidade de atendimento das reclamações pelo WhatsApp também. Agradeceu a presença do Dr. Michel Eugênio Madella, que tão logo sairia a nomeação para compor o conselho. O Conselheiro Alessandro Rodrigues parabenizou o Ouvidor Cláudio, disse que são muitas demandas e a cidade para funcionar tem que ter todos os serviços necessários e poder resolver as solicitações da população da melhor forma possível. A Conselheira Karina disse que o trabalho da ouvidoria é muito importante para os usuários e para a regulação e que aprendeu muito com a AGEMAN. Que o Ouvidor Cláudio pudesse fazer uma análise e melhorar cada vez mais os serviços de atendimento oferecidos a população. O Conselheiro Nelson Costa disse que os serviços da ouvidoria demonstra que o trabalho está fluindo e está sendo muito bem executado pelo ouvidor, parabenizou pelo excelente serviço prestado à população. O Presidente do Conselho agradeceu a presença de todos, a reunião foi encerrada às 16 horas e 35 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**

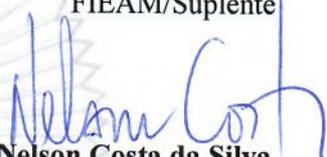
Conselheira Representa da OAB

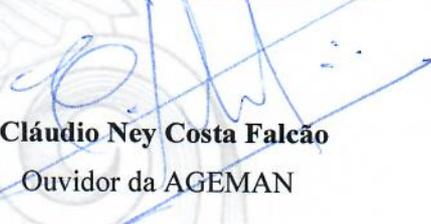
  
**Helrma de Fátima Oliveira da Silva**

Conselheira Representante da CUC



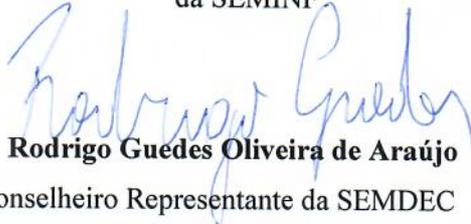
  
**Nelson Azevedo dos Santos**  
Conselheiro Representante da  
FIEAM/Suplente

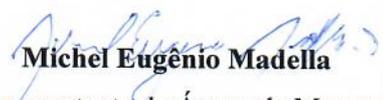
  
**Nelson Costa da Silva**  
Conselheiro Representante da CMM

  
**Cláudio Ney Costa Falcão**  
Ouvidor da AGEMAN

  
**Tereza Maria Martins Teófilo**  
Assessora de Comunicação/AGEMAN

  
**Alessandro da Costa Rodrigues**  
Conselheiro Representante  
da SEMINF

  
**Rodrigo Guedes Oliveira de Araújo**  
Conselheiro Representante da SEMDEC

  
**Michel Eugênio Madella**  
Representante da Águas de Manaus