



ATA - CONSELHO MUNICIPAL DE REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS  
PÚBLICOS DELEGADOS DE MANAUS – CMR Nº 02/2019  
(17/01/2019 – 14h e 30min)

Ata da reunião sobre a Apresentação das principais ações OGM/PROCON Manaus, realizadas no ano de 2018; Comunicação pública e oficial do Reajuste Ordinário de 9,68% - IGPM/FGV, das Tarifas dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário da Cidade de Manaus, prestados pela Concessionária Águas de Manaus S/A.

Aos dezessete dias do mês de janeiro do ano de dois mil e dezenove, com início às quatorze horas e trinta minutos, na sede do PROCON Manaus, situado na Rua Afonso Pena com a Tarumã, nº 38, Praça 14 de Janeiro, reuniram-se os componentes que presidiram sobre a Apresentação das principais ações OGM/PROCON Manaus, realizadas no ano de 2018; e Comunicação pública e oficial do Reajuste Ordinário de 9,68% - IGPM/FGV, das Tarifas dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário da Cidade de Manaus, prestados pela Concessionária Águas de Manaus S/A. Sendo integrantes das referidas apresentações: Dra. Patrícia Silva de Lima, da OGM/PROCON/Manaus e Fábio Augusto Alho da Costa, Presidente, 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; Helrma de Fátima Oliveira da Silva, da CUC; Nelson Azevedo dos Santos, Suplente da FIEAM; Nelson Costa da Silva, da CMM. Participou também; Tereza Maria Martins Teófilo, Assessora de Comunicação, da AGEMAN e Vladya Gondim, da OGM/PROCON/Manaus. 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 a todos do Conselho e nada tendo a informar, a ata foi assinada. O Presidente do Conselho cumprimentou os presentes e agradeceu a acolhida do Conselheiro Rodrigo na Ouvidoria/PROCON/Manaus. Passou para a Ordem do dia com a Apresentação das principais ações OGM/PROCON Manaus, realizadas ao longo do ano de 2018. O Conselheiro Rodrigo agradeceu a presença de todos, falou que fez questão da realização da reunião na sede da Ouvidoria, para mostrar aos Conselheiros onde fica localizada, toda a estrutura, funcionamento, a equipe que compõe e o atendimento dos serviços que são realizados e que também vai transformar o primeiro andar da sede, em um PAC Municipal. Disse que um dos PAC's. fica na Galeria Espírito Santo, localizado no Centro da cidade e o outro no T4, na Cidade Nova, e que nos dois são recebidos muitas pessoas e



reclamações diárias. A ideia será eliminar os dois PAC's e com o aproveitamento e transformação do espaço na sede, oferecer vários serviços de utilidades para os usuários. Falou que tem a Ouvidoria e o PROCON/Manaus. A Ouvidoria trata de demandas da Prefeitura. E o PROCON em defesa do consumidor. As pessoas poderão recorrer a essa ferramenta, para que possam aproximar o cidadão que não tem acesso a determinados serviços e que exerçam os direitos que tem. A Lei n. 13.460, foi enviada a Casa Civil, para fazer o Decreto e que possa valer com todos os mecanismos legais e que seja divulgada para que todos conheçam e exerçam os direitos. Vai ser um Marco Regulatório na gestão pública municipal. Foi realizada pesquisas em Decreto Municipais e estaduais, quanto a regulamentação, mas a ideia foi chegar naquelas pessoas mais distantes, que não tem a quem e onde recorrer, é uma das metas do PROCON. Disse que Sistematizou uma equipe de fiscalização, porque tem muitas denúncias e se faz necessário dar suporte ao consumidor. Falou que a Dr. Patrícia iria explicar sobre o programa Prefeitura + Presente, que é coordenado pelo PROCON, está sendo um programa importante na gestão municipal e de muito êxito. Disponibilizou mais de 40 serviços de utilidade nos bairros mais carentes, onde tem o público maior, houve as parcerias com as secretarias e os parceiros, como o SENAC, dentre outros, a função é estar ao lado do consumidor. A lei não autoriza atuar em um estabelecimento que não tenha o código do consumidor, é uma forma de trabalho. A Dra. Patrícia falou que tem duas frentes de atuação. A Ouvidoria, que trata em defesa do usuário no serviço público e PROCON/Manaus, atua em proteção e defesa do consumidor, é uma Coordenadoria que une as duas funções, Ouvidoria e PROCON/Manaus. Falou que a Lei 13.460, em breve será regulamentada, após a publicação do Decreto Municipal. A Ouvidoria vai precisar ser independente, um órgão autônomo e com uma estrutura maior. As Atribuições da Ouvidoria é fazer a ponte entre a Administração Pública e o munícipe, o usuário do serviço público de uma forma geral. As atribuições da Ouvidoria é receber as manifestações das pessoas que tiveram problemas com a Administração Pública Municipal. Falou dos serviços públicos da Ouvidoria no ano de 2018, com um total de quinhentos e vinte e oito atendimentos, com diversos tipos reclamações formalmente protocoladas e dependendo da vulnerabilidade do cidadão, é feita a ponte. O acesso as informações serão mais rápido, sempre orientando o usuário, porque a falta de informação geram frustrações nas pessoas. Desse total, foram manifestações fundamentadas, onde o município procurou a secretaria ou órgão responsável, foi aberto o protocolo e feito o acompanhamento. Teve também duzentos e sessenta e quatro reclamações solucionadas. Cento e nove aguardando resposta do órgão e as demais estão em andamento e uma parte foi resolvida. A SEMEF, SEMINF e a UGPM/Energia, são as mais reclamadas. No PROCON/Manaus, a atuação é o atendimento ao consumidor, que é o destinatário final do produto ou serviço. O destinatário final é aquele que comprou um produto previamente inutilizável para uso próprio, o PROCON/Manaus atua tanto na forma preventiva, quanto na repressiva na questão da defesa do consumidor. No PROCON/Manaus, o atendimento é onde recebe tudo, onde as pessoas chegam para reclamar de serviços, que as vezes não é do PROCON, mas que



recebem ajuda de alguma forma para resolver, mesmo que seja uma simples orientação. Falou que teve mil seiscentos e vinte e duas pessoas com serviços de atendimentos registrados, onde teve orientação ao consumidor e também no auxílio às informações. Falou dos procedimentos de abertura de reclamações, que é a designação de uma audiência, para reunir a empresa reclamada e o consumidor, é uma conciliação, se a empresa e o consumidor não chegarem ao consenso, é feito um encaminhamento para o juizado especial, que é a principal demanda do PROCON. O Atendimento preliminar, é quando o consumidor vai até o PROCON, faz o encaminhamento das documentação e expõem o problema. Tem linha direta com algumas empresas, inclusive de telefonia, internet, dentre outros, tem um número para tratar os assuntos com as empresas. O consumidor tem problema de fatura errada, o PROCON faz a ligação, recebe por e-mail a fatura corrigida e consegue resolver tudo. Cerca de 90% de sucesso nos atendimentos preliminares, o consumidor fica mais satisfeito. Tem os encaminhamentos à fiscalização e procedimentos em casos em que o consumidor busca esclarecimentos junto a empresa e não é atendido. Acontece por mau treinamento de funcionários nos serviços de atendimento, não sendo um problema com a empresa efetivamente. Por meio do sistema é feito uma Carta de Informação Preliminar – CIP e o próprio consumidor leva até a empresa, se não for respondido, procura fazer os procedimentos legais cabíveis. O Presidente do Conselho falou que o modo de operação da Ouvidoria é parecido com o PROCON, por normas contratuais e tem metas de atendimento. Às vezes o usuário liga reclamando sobre a fatura, é instruído a ligar para a empresa, é informado a fazer o protocolo, a ordem de serviço, o consumidor sempre fala que não funciona. A Dra. Patrícia falou da diferença da Ouvidoria, que é o serviço público e o PROCON privado, que é o consumidor. Falou que toda a abertura de reclamação vai para um setor específico, são realizadas audiências que reúne o consumidor com a empresa. Gerou mil seiscentos e quarenta serviços de conciliações, dentre eles: acordos, remarcações, arquivamentos que na maioria são resolvidos e julgados que é o recebimento das demandas encaminhada pelo PROCON. A fiscalização e Assessoria Jurídica trabalham juntos. O quadro do PROCON é o atendimento, teve oitenta e seis autos que foram lavrados, com decisões administrativas, de apreensão e infrações. É importante dizer que é uma espécie de autuação, podendo sancionar uma empresa por meios administrativos. O processo inicia com a notificação requisitória, que é um procedimento previsto no Código de Defesa do Consumidor - CDC, para obter uma resposta mais célere das empresas em relação a problemas que atingem um grande número de pessoas. Quando uma empresa não dá uma resposta satisfatória e assume que realizou a infração, nesses casos é feito um encaminhamento e pode ser aplicada a sanção pecuniar, tem empresas que se declaram culpadas. Também tem muitas reclamações e denúncias que são fundamentadas e outras de punho consumilistas. As resoluções preliminares, são os recebimentos de denúncias e tem o contato com a empresa, é diferente dos atendimentos, as recordistas são os bancos e ofertas de supermercados, que sempre conseguem resolver o problema. Falou do projeto Prefeitura + Presente, das ações realizadas pela Ouvidoria/PROCON, que visa

3



levar os serviços não só da Prefeitura, mais de órgãos parceiros para as áreas mais longínquas ou comunidades mais carentes, com todas as secretarias municipais, Defensoria Pública, Cartório, Eletrobrás, AGEMAN, Águas de Manaus, são muitos parceiros envolvidos, para a população que não tem o serviço, é oferecido no sábado, porque ficaria mais fácil o acesso para que trabalha na semana. Foram realizados em doze bairros durante o ano 2018, com serviços de atendimento diversificado para a população da cidade de Manaus, no total de vinte mil e oitenta e três pessoas atendidas. As ações são realizadas de quinze em quinze dias. É feito um trabalho de divulgação nas comunidades com os líderes comunitários e com as escolas e os diretores informam os pais de alunos, um verdadeiro Shopping de Cidadania e de serviço público. Disse ainda, que no PAC T4, realiza serviços de atendimentos da Ouvidoria, PROCON, AGEMAN, Águas de Manaus, Serviço Militar, SEMASDH, SMTU, MANAUSTRANS e orientações gerais, totalizando vinte e sete mil, trezentos e cinquenta e nove usuários atendidos. Todas as escolas Municipais que o projeto é realizado, são reformadas, revitalizadas, tanto na parte de rede elétrica, hidráulica, forro, quanto telhado e demais, houve uma parceria com a SEMED. A Dra. Patrícia falou do PAC Espírito Santo, que é focado nos serviços da Ouvidoria e PROCON, principalmente na aquisição do RG. Nas segundas ou terças feiras, tem reunião com as comunidades, para o recebimento de demandas, as secretarias participam das reuniões, capitam o problema e vão resolvendo, como o tapa buracos, abastecimento de água e demais serviços. A Conselheira Helrime falou que tem o acesso a essa informação do projeto, porque a Central Única das Comunidades, está no grupo do WhatsApp com os líderes comunitários e quando tem as reuniões, ficam sabendo devido o acesso a ferramenta tecnológica. O Conselheiro Rodrigo falou que os diretores das escolas, onde são realizadas as reformas, ficaram felizes com a atuação e pela melhoria que o projeto está deixando para a população. Falou que o desafio este ano, é levar o projeto para as áreas rurais e ribeirinhas. O Conselheiro Vicente falou que a rede Municipal de Educação de Manaus, é a terceira maior do país. O Conselheiro Rodrigo falou de algumas questões coletivas, que cinco mil alunos da FUCAPI, foi intermediado, com a direção, alunos e professores. Tiveram interrupção das aulas, problemas financeiros e foi para o conhecimento do PROCON e Ouvidoria Geral, foi feito na sede e intermediado com os alunos, professores e a direção e a Instituição. Fizeram o cronograma, atenderam as recomendações, os alunos sugeriram que fizessem uma Audiência Pública, encerrou todo o problema da FUCAPI, fizeram a ponte entre Instituição e os alunos. Estão trabalhando para que o consumidor esteja sempre bem informado, orientado e que o usuário saiba dos direitos que tem. O Conselheiro Vicente perguntou se quando o usuário do serviço municipal não tiver razão, ele será informado. O Conselheiro Rodrigo respondeu que sim, o usuário terá a informação da reclamação que fez a Ouvidoria/PROCON. Falou da cobrança de preço diferenciado em dinheiro e cartão, porque tem uma lei recente que já foi sancionada pelo Presidente Michael Temer, que poderá ter a cobrança diferenciada, houveram orientações com as associações, CDL, lojistas, a precificação está bem resolvida em Manaus, as



empresas estão cumprindo, 90% de forma clara a não ser que haja denúncia. Iniciou uma operação para retirada de propagandas irregulares, em postes e demais vias públicas. Teve muitas apreensões, e em alguns casos, vão ser autuados, teve as parcerias da SEMULSP, GUARDA MUNICIPAL, IMPLURB, MANAUSTRANS, SEMINF e a Delegacia do Meio Ambiente nas apreensões. O Conselheiro Nelson disse que é uma poluição feia visualmente, a amontoação de fios. A Conselheira Karina disse que, ao longo dos anos no Estado do Amazonas as instituições funcionavam para que o cidadão, o consumidor tinha o acesso direto, surgiu o Ministério Público para receber os problemas e buscar soluções que não eram resolvidos pelas instituições. O Presidente do Conselho agradeceu a apresentação do Conselheiro Rodrigo e da Dra. Patrícia. Passou para o assunto sobre a Comunicação Pública e oficial do Reajuste Ordinário de 9,68% - IGPM/FGV, das Tarifas dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário da Cidade de Manaus, prestados pela Concessionária Águas de Manaus S/A. Falou que o reajuste foi deliberado na décima terceira reunião do Conselho, foi homologado o índice e encaminhado ao Poder Concedente e eles enviaram a Concessionária. A concessionária encaminhou para a AGEMAN. A Águas de Manaus, fez a publicação nos meios de comunicação, no dia vinte e oito de dezembro de 2018, sobre a Correção Anual de Tarifas, e na fatura tem um quadro em negrito, comunicando que a partir do dia vinte e oito de janeiro do ano em curso, as tarifas praticadas sofreriam a correção anual de 9,68%, conforme prevê o Contrato de Concessão, que é o índice inflacionário do IGPM dos últimos doze meses. Não foi inalterado todo e qualquer regime da tarifa social, manteve 15m<sup>3</sup> por unidade, 50% do valor, a tarifa social já está implementada e em operação. O reajuste é dividido nas faixas residencial, industrial, público e comercial, é crescente conforme o consumo, a tabela é uma crescente contratual, tem no Brasil e no mundo, o ideal é economizar água, quanto mais consumir, maior o valor a pagar. Tem mais informações no MPSAC. A tarifa ainda vai ser implementada respeitando o prazo legal da Lei Federal n.11.445/2007, de trinta dias, que a partir do dia 28 de janeiro do ano corrente, passa a vigorar a tarifa. O valor de 1m<sup>3</sup> de água, é R\$ 3,5910, multiplicado por 10, vai dar o valor da tarifa do consumo residencial. Falou do anexo 3, da Estrutura Tarifária Contratual, das Ligações Hidrometradas, com as devidas categorias e faixas de consumo, residencial, industrial e comercial. Das Ligações não medidas: residencial, industrial, público e comercial com os pontos de uso. Também a Tarifa Social, com as categorias e faixas de consumo residencial. Expôs sobre os anexos 9 e 10 com as devidas descrições com os cálculos dos reajustes tarifários. Quando não tem o hidrômetro na residência, o valor é taxado. Tem metas contratuais para os hidrômetros e tem que instalar. A Conselheira Karina falou que alguns consumos de água são medidos por estimativas, vão na residência e vê que não tem o hidrômetro, verificam os pontos de consumos instalados, como exemplo, na cozinha tem pia, no banheiro a descarga, chuveiro e pia e nas demais dependências, fazem o cálculo em cima da quantidade de pessoas que habitam na residência e tira a estimativa. Tem também os consumos que são taxados. O Conselheiro Rodrigo perguntou se estão fazendo a substituição dos hidrômetros em locais onde

5

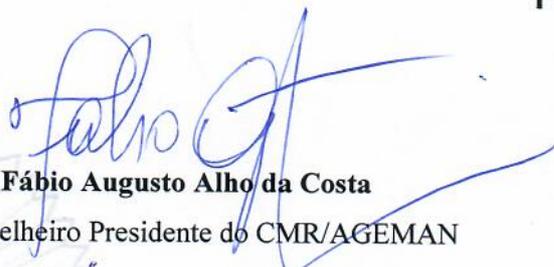


tinham ou estão colocando agora dos que não tem. O Conselheiro Presidente disse que estão trocando, porque a vida útil do hidrômetro pelo MPSAC, é de 5 anos, depois começam a falhar na medição. É auferido pelo IPEM/AM, todo hidrômetro retirado e é levado para o laboratório, tem o fiscal do IN METRO/IPEM para auferir e ver se o hidrômetro se está com o selo. Tem que comunicar o usuário previamente ou poderá vir na fatura ou no anexo da fatura, um comunicado informando que no dia e mês tal, irão fazer a troca do hidrômetro. O Conselheiro Rodrigo falou que um usuário fez o referido questionamento sobre a troca dos hidrômetros. O Presidente do Conselho disse que do cavalete para dentro é competência do usuário e para fora é da Concessionária, mas sob a guarda do usuário para fazer a medição do consumo de água e verificar o funcionamento. Quando é furtado, tem que fazer um comunicado eletrônico imediatamente à Concessionária para substituição. Falou da Carta n. 50MAN-CAR.JUR-2018/000118, ED-MAN-2018/0000424, de 02 de janeiro do ano de dois e dezenove, que informou o modelo da fatura com o comunicado ao cliente do quadro tarifário, conforme os anexos nove e dez do Contrato de Concessão, e que mudou o padrão da fatura com a nova marca da Águas de Manaus, estando mais visível a parte em negrito. Seguiram todos os trâmites legais do Contrato de Concessão, antes tinha muitos problemas no ordinário, entravam com ações Judiciais, Ministério Público, desenrolava e era ruim para o usuário. Falou que foi necessário fazer a comunicação oficial e pública. A Dra. Patrícia do PROCON, falou que depois das alterações, teve muitos consumidores reclamando do aumento exorbitante dos valores nas faturas do que pagavam antes. O Presidente do Conselho falou que é bom fazer um intercâmbio com a Águas de Manaus, porque acompanha 80% dos casos, há um aumento nas faturas, e quando vai na fiscalização, o problema é imperceptível do vazamento, em baixo do cavalete, no banheiro ou na pia. A Concessionária está com uma política muito boa e receptiva em relação a essas situações. Se o usuário comprovou que houve vazamento e foi feito o serviço, a concessionária divide 50% do valor que foi pago. Passou para o assunto de Ordem Geral e Assuntos Diversos. A Conselheira Karina falou que a nova gestão da OAB estará tomando posse no dia 5 de fevereiro, tiveram mudanças com alguns membros de diretorias, devido a nova chapa, de conselheiros excepcional articular, foi nomeada como secretaria da câmara especial, é um órgão interno permanente, teve uma posse administrativa para não parar o serviço. A posse solene será no dia 5 de fevereiro, mas está tudo em plena atividade e estão à disposição de todos. O Presidente do Conselho fez um comunicado dizendo que o Prefeito fez uma visita técnica ao Governador do Estado, Wilson Lima, e o Presidente pela função regulatória fez uma visita na ARSAM, vai na CIGÁS, que tem o serviço prestado dentro da cidade de Manaus e regulado pela ARSAM. Irá com o Secretário Lourival da finanças, na SEFAZ com o Alex, aproximando a Prefeitura de Manaus junto com o Estado, para ter a tarifa menos impactada no transporte e em outros serviços. 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.

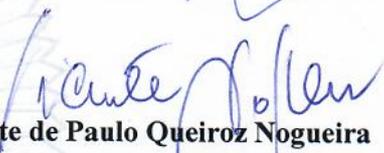
 6





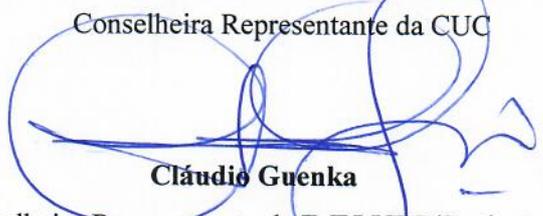
  
**Fábio Augusto Alho da Costa**  
Conselheiro Presidente do CMR/AGEMAN

  
**Shirley de Lima Neves**  
Secretária do Conselho/AGEMAN

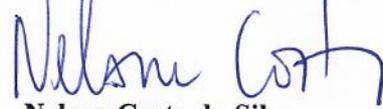
  
**Vicente de Paulo Queiroz Nogueira**  
Conselheiro Representante das Concessionárias

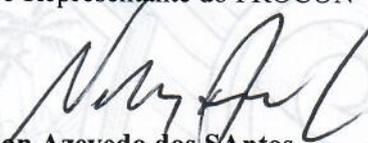
  
**Helirima de Fátima Oliveira da Silva**  
Conselheira Representante da CUC

  
**Karina Lima Moreno**  
Conselheira representante da OAB

  
**Cláudio Guenka**  
Conselheiro Representante da IMPLURB/Suplente

  
**Rodrigo Guedes de Oliveira de Araújo**  
Conselheiro Representante do PROCON

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

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

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

  
**Patrícia Silva de Lima**  
Diretora da OGM/PROCON/Manaus

  
**Vladya Gondim**  
Assessora Técnica da OGM/PROCON/Manaus