



ATA - CONSELHO MUNICIPAL DE REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS
PÚBLICOS DELEGADO DE MANAUS – CMR Nº 5/2018
(09/07/2018 – 14h e 30min).

Ata da reunião sobre Apresentação da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que Dispõe sobre Participação e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos da Administração Pública; Exposição do Sistema de Abastecimento de Água da Cidade de Manaus pela Concessionária Manaus Ambiental e Descrição do Sistema de Esgotamento Sanitário da Cidade de Manaus pela AGEMAN.

Aos nove dias do mês de julho do ano de dois mil e dezoito, às quatorze horas e quarenta minutos, na Federação das Indústrias do Estado do Amazonas – FIEAM, Sala de Reuniões Engels Medeiros, reuniram-se os Conselheiros: Fábio Augusto Alho da Costa, Presidente e Diretor-Presidente da Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do Município de Manaus – AGEMAN; Karina Lima Moreno, da OAB; Nelson Azevedo dos Santos (suplente), da FIEAM; Flávio Cordeiro Antony Filho, da SEMINF; Rodrigo Guedes de Oliveira de Araújo, Ouvidoria/PROCON/Manaus; Vicente de Paulo Queiroz Nogueira, das Concessionárias; Helrma de Fátima Oliveira da Silva, da CUC; Nelson Costa da Silva, da CMM. Participaram também: Juan Carlos Muniz, Assessor da Ouvidoria/PROCON; Tereza Teófilo, Assessora de Comunicação; Cláudio Ney da Costa Falcão, Ouvidor, ambos da AGEMAN e os componentes que presidiram a Apresentação da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que Dispõe sobre Participação e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos da Administração Pública; Exposição do Sistema de Abastecimento de Água da Cidade de Manaus pela Concessionária Manaus Ambiental e Descrição do Sistema de Esgotamento Sanitário da Cidade de Manaus pela AGEMAN, sendo integrantes das referidas apresentações: Patrícia Silva de Lima, Assessora Jurídica, da Proteção de Defesa ao Consumidor – PROCON/Manaus; Suzy Lima Tavares, Diretora de Departamento de Regulação Técnica e Gestão de Contratos da AGEMAN; Arlindo Sales Pinto, Diretor de Regulação da Manaus Ambiental. Foi passada a lista de presença, que fará parte integrante desta Ata. Iniciando os trabalhos o Conselheiro Presidente verificou que havia quórum. Leitura e assinatura da ata da reunião anterior enviada com antecedência aos Conselheiros. O Presidente cumprimentou a todos e agradeceu aos senhores Antônio Silva e Nelson Azevedo pela gentileza em ceder o espaço para realizar a 5ª Reunião na FIEAM. Passando para a Ordem do Dia, o Conselheiro Presidente fez uma breve explicação sobre a Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, que vigorou no dia 20 de maio de 2018, um marco legal sobre a Participação dos

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



Direitos dos Usuários nos Serviços Públicos da Administração Pública, já sancionada no dia 26 de junho de 2017 e alterações devidas pela legislação atual. As ouvidorias estão colocando em prática dentro dos critérios dos PROCONS Municipais e Estaduais. Falou que o Diretor de Regulação, Arlindo Sales, iria expor sobre o Sistema de Abastecimento de Água da Cidade e Manaus e do Esgotamento Sanitário com a engenheira Suzy Tavares. Disse que a apresentação do processo da reunião anterior, era um exemplo de como o conselho iria deliberá-lo, que serviria de base. A AGEMAN tem uma Ouvidoria em atuação, nova empresa já homologada e fazendo os trabalhos no serviço público. Informou da importância dos sistemas de operação que funcionam na Cidade de Manaus e do problema que possam surgir, se houver manifestações, passará para a Diretoria Técnica de Saneamento, Setor Jurídico e demais setores. Passou a palavra ao Conselheiro Rodrigo, no qual agradeceu a todos e falou um pouco sobre a Lei acima citada, da importância da divulgação da lei para o conhecimento de todos os poderes, União, Estados, Municípios e Distrito Federal, estabelecendo normas básicas para Participação, Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos Prestados Direta ou Indiretamente pela Administração Pública. O cidadão não terá dificuldades em obter uma resposta do poder público e nem ao acesso às informações, porque o servidor terá o dever de prestar o melhor atendimento e com qualidade. A Ouvidoria está se organizando em reunião com o Prefeito e todos os Secretários Municipais para tomarem conhecimento da Lei em referência. Disse ainda a importância e atuação da Ouvidoria e AGEMAN nesse pleito. O Prefeito deu oportunidade para a ouvidoria trabalhar e aprimorar os serviços, a Lei veio no sentido de dar continuidade nas atividades de ouvidorias. O Código de Defesa dos Usuários do Serviço Público vai depender das secretárias e os secretários devem ser colaboradores do órgão, permitindo a participação do cidadão, dando resposta e prazos determinados, promovendo a qualidade e prática nos serviços. Solicitou especial colaboração do conselho, da participação do usuário no serviço público, na regulação, no abastecimento de água e iluminação pública e demais serviços. O Conselheiro Nelson Costa, falou que a Dra. Fabiana Seabra da Câmara Municipal, está à frente da implementação da Ouvidoria, e na parte de informação realizando um trabalho árduo para que a população tenha resposta que solicitou e estão à disposição do Conselho para ajudar na confecção da Carta de Serviço ao usuário e integrar as Ouvidorias. O Conselheiro Nelson Azevedo também falou que as repartições públicas tomassem conhecimento da lei supracitada, da necessidade e prática dos serviços públicos, que as pessoas soubessem da existência e do amparo da Lei. A Conselheira Helrime agradeceu a atuação da AGEMAN e falou que a Agência Reguladora desde que surgiu esteve atuante, principalmente nas comunidades. O Conselheiro Presidente disse que a ideia seria catalisar e divulgar dentro dos critérios existentes na lei. A Assessora Jurídica da Ouvidoria do PROCON/Manaus, Dra. Patrícia Lima, cumprimentou todos, explicou brevemente sobre a Lei n.13.460, de 26 de junho de 2017, que Dispõe sobre Participação e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos da Administração Pública, também conhecida como Código de Proteção ao Usuário dos

[Handwritten signatures and initials]
2
R6



Serviços Públicos, que veio para regular algo que não era necessário ser regulamentado, falou do prestador de serviço público e da eficiência que é um princípio da Constituição Federal. Os objetivos da Lei foi estabelecer normas básicas para garantir que o serviço seja prestado da melhor forma possível e que o usuário não reclame do atendimento inadequado, a publicidade da reclamação que é um ponto muito importante da lei. A prestação do serviço com qualidade, está previsto em lei e não prevê sanção para quem não o fizer, mas tem obrigações e deveres. A lei se aplicará a todos os poderes da administração pública, do Executivo, Judiciário e Legislativo. O Art. 2º, vale a pena destacar a administração pública de qualquer poder, fala da Defensoria Pública, Agente Público, da improbidade administrativa e das manifestações. A Prefeitura deverá confeccionar a Carta de Serviço ao Usuário. Toda repartição pública tem que publicar em algum lugar os serviços que são prestados. As secretarias mais denunciadas, a ouvidoria vai ter que propor as medidas necessárias do que foi reclamado, porque antes não tinha obrigatoriedade da publicação e após a lei, tem que ser publicado os serviços e as melhorias. No Art. 13, a ouvidoria vai ser uma espécie de PROCON, deixando de ser uma intermediadora, recebendo e defendendo o usuário e atuando a favor do serviço público. A lei também prevê prazos de resposta da ouvidoria para o usuário. Em alguns casos, terá demandas que irão requerer mais tempo para serem avaliadas devido a necessidade de informações técnicas. Cada ente apresentará sua Lei, Regimento, Regulamentação, seguindo as diretrizes, e ao final dos serviços, produzirá um relatório de gestão, verificando as secretarias mais reclamadas ou setores de uma empresa, especificando as sugestões para melhorias de cada serviço. Terá também a criação de um conselho deliberativo, que será composto pelo próprio usuário, terá uma regulamentação própria para participar, dar sugestões, garantir que o serviço público tão reclamado melhore, como prevê a lei e de forma transparente. O conselheiro Vicente manifestou-se dizendo, se houvesse algum erro na efetivação de informação e não percebessem o descumprimento da Lei, qual o instrumento legal? A Assessora Jurídica Patrícia respondeu que a lei não prevê punições ao servidor público, mas outras Leis combinadas acarretam a punição aqueles que não a cumprirem. Poderá ter punição com a Lei de improbidade administrativa e outras Leis que prevê sanções, desde que descumprirem os princípios da administração pública. O Conselheiro Rodrigo solicitou ajuda da AGEMAN para que a lei seja regulamentada, a intenção é que seja efetivada. O Conselheiro Flávio perguntou se existe previsão e alguma regulação municipal, se iria ser criada alguma lei. O conselheiro Rodrigo disse que já foi passado para Dra. Aldemara do Gabinete Civil, e ela falou que será regulamentada. Denúncias e manifestações anônimas não serão aceitas. O conselheiro Presidente Fábio falou que no manual anual de Atividades das Agências Reguladoras, tem o parâmetro de todos os serviços executados do órgão, avaliação de metas, atendimento de ouvidoria, demanda de água, esgoto, cobrança indevida, a não prestação do serviço, a demora no atendimento aos usuários, e uma série de metas e critérios que serão fiscalizados e vai para o relatório anual, que é uma obrigação legal dentro do mandato.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



A conselheira Karina manifestou-se comentando sobre o pedido do Conselheiro Rodrigo, em ajudar para que haja mudança no serviço, que as pessoas não tem a quem recorrer e reclamar, e enquanto representante da unidade organizada, informou que na ouvidoria funcionará via presencial, e-mail e o atendimento aos usuários. Que campanhas internas, treinamento sejam feitos para servidores públicos, que todos os órgãos se comprometam com o serviço que está sendo prestado. Na Ordem tem a Comissão dos Direitos do Consumidor que é muito atuante, fazem campanhas durante o ano todo e tem parcerias com diversos órgãos públicos, que todos possam contribuir na divulgação da lei. O Conselheiro Nelson Costa falou das Cartas que foram mencionadas, que cada órgão público, ouvidoria, sejam responsáveis dos usuários nos serviços executados. O Conselheiro Rodrigo disse que a lei tem que ser propagada, devido o desconhecimento da população dos serviços públicos. Na ouvidoria está sendo instalado um sistema para que qualquer pessoa tenha o acesso às informações, que o usuário ao acessar, ele possa fazer as colocações que desejar. O conselheiro Presidente Fábio falou como as Agências Reguladoras devem se portar dentro dos critérios de regulação e da importância da acessibilidade do usuário as informações solicitadas. A Conselheira Helrima manifestou-se solicitando as informações da ouvidoria para trabalhar com as comunidades, que as pessoas possam ter acesso. É necessário que tenha prevenção nas reclamações e tudo que é feito nas comunidades é feito um relatório, trabalha como ouvidoria para resolver as demandas sem ir para as redes sociais. A Diretora de Departamento de Regulação Técnica e Gestão de Contratos, Suzy Lima Tavares, falou sobre a Descrição do Sistema de Esgotamento Sanitário da Cidade de Manaus. Que alguns dados do saneamento no Brasil e no mundo é deficiente. Os dados do Trata Brasil informou que a cada 10 pessoas no mundo não tem saneamento adequado, 633 sem acesso de água potável, 1,8 bilhões de pessoas bebem água contaminada com coliformes fecais e 1 bilhão não tem acesso a um banheiro. Sem o acesso de água tratada são 35 milhões de pessoas, que é um dado alarmante, 3,5 milhões despejam esgoto irregularmente em calçadas e na drenagem, mais de 100 milhões de brasileiros não tem acesso a coleta de esgoto. Os últimos dados dos ISNS-2016, o Sistema de Formas de Saneamento, mostrou as melhores e piores cidades brasileiras em saneamento básico. Saneamento significa a preservação das condições do meio ambiente, fala da qualidade de vida e saúde das pessoas e da prevenção de doenças. A Lei n. 11.445-2007, de Saneamento, informou 04 vertentes: Abastecimento de água potável, Esgotamento Sanitário, Resíduos Sólidos e Drenagem. O Sistema Separador que é adotado no Brasil, é sobre os conjuntos de condutores, instalações e equipamentos destinados a coleta, transporte, condicionado e encaminhado somente esgoto sanitário. Tem o sistema de esgotamento sanitário predial e o público, composto por rede coletora. O poço de visita vai para rede pública, geralmente fica na esquina e tem uma tampa identificando que é esgoto. Uma Elevatória de Esgoto, não trata o esgoto, vence níveis, trabalha com gravidade, tenta não usar a energia. A Estação de Tratamento de Esgoto, devolve o produto final ao meio ambiente tratado conforme padrões exigidos pela legislação ambiental. Hoje tem o Timbiras,

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

4

[Handwritten initials: F, serj, RB, etc.]



estação de tratamento de esgoto para a cidade de Manaus. O Conselheiro Presidente Fábio perguntou se algum conselheiro tinha interesse em visitar a estação de tratamento de esgoto e a de saneamento de água, no qual todos tiveram interesse e autorizaram visitas técnicas. A Rede de drenagem e de esgoto está localizada no centro da cidade. Tem a rede dos Ingleses e a outra Rede Auxiliar, as redes dos ingleses era profunda que não dava para interligar com as casas. Alguns conjuntos que são construídos nos governos atuais, já estão com a rede de esgoto. Dando prosseguimento passou a palavra para o Diretor de Regulação da Manaus Ambiental, Arlindo Sales que expôs sobre o Sistema de Abastecimento de Água da Cidade de Manaus. A Manaus Ambiental é uma operadora de serviço público com competência no Município. O Saneamento surgiu em 1883 com capitação de água, canalização e reservatório, em 1906 à 1913 foi terceirizado por uma empresa inglesa (Manaós Improvements Ltda.), com contrato de 60 anos. Foi construída uma estação de tratamento de água, a expansão da Estação do Mocó, toda a área central e o Teatro Chaminé, daí em diante começou a cobrança pela prestação dos serviços. Em 1969 surgiu o Planasa que criou as companhias de saneamento COSAMA, COSAMPA, SABESP e SANEPA, o Brasil entrou em grande plano, saindo da área rural e entrando na área urbana, e quem cuidava do saneamento era técnicos europeus, porque não havia mão de obra especializada na área de engenharia. Em 2000 a COSAMA estava falida, o governo estadual detentor da COSAMA privatizou e de 2000 até hoje, 18 anos de operação de empresa privada no sistema público. A primeira capitação foi no parque dos bilhares que funcionava uma empresa, produzia água e energia e jogava água bruta no Boulevar, chamado de Reservatório de Castelhana. Em 1906, foi ocupado as margens de capitação, contaminando o manancial, ficando em estado de abandono. Construíram uma nova estação, localizada na Ponta de Ismael, no bairro da Compensa, com reservatório e adutoras, funcionou até o ano de 1969/70, foi uma das estações mais modernas construídas pelos ingleses na América Latina, tinha todos os processos de tratamento de floculação, decantação e filtração e descartava com a bomba de vapor e reserva de calcário até o reservatório do Mocó. O processo de tratamento era feito nesse prédio, nos tanques onde ficava os decantadores, localizado às margens do Rio Negro e para a água chegar às residências passava por todo um processo. O cloro que é chamado de selo de qualidade da água, garante que durante o percurso até as residências, é feita análise na rede de produção e distribuição de água da cidade para verificar o grau de cloração na rede. A água tratada serve para manutenção da saúde da população. Muitas das fontes alternativas, são os poços, mas não tem o indicador, o selo de qualidade. O conselheiro Flávio perguntou se o correto é colocar o filtro de carbono na torneira e se haveria outra forma de colocar o filtro. O Diretor de Regulação Arlindo falou que o certo é na torneira, o filtro é devido o questionamento do sabor da água. O conselheiro Flávio falou que reside em condomínio que tem poço e quis tirar dúvidas, se a água estava dentro dos padrões estabelecidos. O Diretor de Regulação Arlindo disse que acredita que sim, é tratado, porque tem laboratório específico para fazerem análises químicas e bacteriológica e outros parâmetros

A
BR 5

P

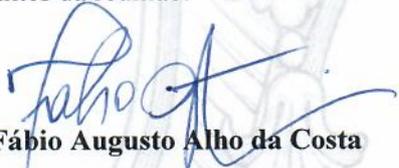
cf F
Júlio
RG



que possam ver a qualidade da água e não prejudicar a saúde. O Conselheiro Presidente Fábio falou que o grande desafio é a universalização dos serviços, trazer os grandes clientes e para poder subsidiar a classe de menor poder aquisitivo. O conselheiro Vicente falou que são duas preocupações distintas, disse que a água de poço que não tem a mesma qualidade como a água alimento que é fornecida pela concessionária. As tarifas são crescentes, o consumidor de maior posse e volume é quem paga mais e subsidiava o pobre na tarifa social. O conselheiro Presidente Fábio falou que começou um trabalho na municipalidade e que estão sendo mapeados para dar uma solução a médio e curto prazo. O Diretor de Regulação Alindo falou que a Lei n. 11.445/2007 é marco regulatório do saneamento brasileiro, atribuiu ao município a titularidade dos serviços públicos de saneamento, água e esgoto, macro e micro drenagem e resíduos sólidos, é competência do município, titulado para a prestação dos serviços, e pode na gestão do serviço, ter atividades que possam delegar, regular e fiscalizar a água e esgoto, foi criada uma Agência Reguladora específica delegando os serviços à Manaus Ambiental. Estão operando os serviços por duas empresas: A Rio Negro Ambiental que tem no contrato de concessão com o consórcio público PROAMA que faz a regulação e a venda da água para a Manaus Ambiental, a AGEMAN fiscaliza e faz a distribuição da água. São cinco pessoas nessa unidade gestora representada dentro do consórcio com a Prefeitura de Manaus. Os dois contratos são distintos e se completam no abastecimento de água, as duas instituições tem um contrato de concessão com o Município até o ano de 2.045. Existem várias instituições que fazem fiscalização sobre alguma etapa do serviço da Manaus Ambiental. Os conselheiros farão uma visita no PROAMA em uma próxima reunião. Tem água para toda cidade de Manaus, tratada e com qualidade. O coordenador Arlindo falou um pouco da evolução dos operadores privados, dos acionistas que comandaram no ano de 2000 até 2018. Começou com o grupo Francês Suez até 2006. Em 2007 o Paulista Solví. Em 2018 nova empresa AEGEA, com valorização relacionada a expansão na prestação dos serviços. O Conselheiro Fábio ressaltou que foram 18 anos de regulação, que de 2000 à 2018, houveram problemas, mudança de sócios, diretores e do padrão administrativo, prejudicando qualquer ação da Agência Reguladora. O coordenador Arlindo falou que na visão de saneamento tem que ver o futuro e projeções de população, na construção de uma estação de tratamento, ter visão para uns 20 e 30 anos, para não ficar quebrando a cidade e colocando tubulações. Fortaleceu a estação que está localizada na Zona Leste, manteve-se a ETA do Distrito Industrial com operação regular e será absorvida por outra em breve. Hoje Manaus tem grandes tubulações (adutoras) e vários reservatórios, são quatro grandes estações de tratamento: duas na Ponta do Ismael, uma no Mauazinho e a outra na Ponta das Lajes, no Distrito Industrial. A Manaus Ambiental faz a gestão de todas as tubulações e reservatórios através de uma Central de Controle Operacional de todo o funcionamento 24 horas. Os conselheiros manifestaram-se perguntando e expondo as dúvidas quanto ao serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário. O coordenador Arlindo explicou sobre a tarifa social para as pessoas de baixa renda, sem condições de pagar pelo



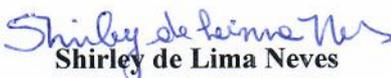
consumo de água. O Conselheiro Vicente perguntou sobre as indústrias que são grandes consumidoras, que percentual está ligada a rede e os que dariam maior aporte no sistema tarifário. O coordenador explicou que as empresas do Distrito Industrial não são as grandes consumidoras, porque construíram poço, que faltou cidadania da instituição em enxergar Manaus no futuro e da contribuição para Manaus, fortalecendo o saneamento. A conselheira Helmira perguntou sobre as canalizações residenciais, qual o procedimento. O Coordenador Arlindo respondeu que depende da área da cidade de Manaus, as moradias que estão em determinados locais e de preservação ambiental, algumas invadidas e às vezes com impedimento legal em estender a rede. O conselheiro Rodrigo perguntou quem paga 100% de esgoto. O Coordenador Arlindo respondeu que só quem tem a infraestrutura instalada. A Conselheira Karina falou que algumas pessoas que não tem condições de pagar pelo consumo de água, geralmente é tarifa social. O conselheiro Fábio disse que a tarifa social não tem vínculo a qualquer benefício e que a concessionária estava fazendo um trabalho no cidadão 10, verificando quem tinha tarifa social e até serviços hidráulicos estavam fazendo nas residências para tirar os vazamentos. Passando para Assuntos de Ordem Geral, o Conselheiro Presidente falou que na inauguração da Estação do Timbiras, disse que não tinha sido construído uma estação de tratamento de esgoto e sim saúde pública. O conselheiro Nelson Costa falou que ninguém faz a associação do esgoto e até mesmo da água com saúde pública. Que a Administração Municipal deveria massificar nos meio de comunicação (TV, rádios e jornais), da importância de ter esgoto e água tratada com a Saúde – um comercial de fácil entendimento para toda a população. A conselheira Karina falou que as pessoas não compreendem o conceito de esgoto. O conselheiro Presidente Fábio falou que esses assuntos ainda estarão em discussão por alguma demanda ou processo. Falou que irão fazer visitas técnicas nas estações de tratamento de esgoto e de água, não houveram mais manifestação. O Presidente do Conselho Fábio, agradeceu a presença de todos, a reunião foi encerrada às 18h. 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

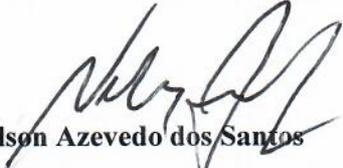
Conselheiro Presidente do CMR/AGEMAN


Vicente de Paulo Queiroz Nogueira

Conselheiro Representante das Concessionárias


Shirley de Lima Neves

Secretária do Conselho/AGEMAN


Nelson Azevedo dos Santos

Conselheiro Representante da FIEAM/Suplente



Helrma de Fátima O. Silva
Helrma de Fátima Oliveira da Silva
Conselheira Representante da CUC

Karina Lima Moreno
Karina Lima Moreno
Conselheira da OAB

Flávio Cordeiro Antony Filho
Flávio Cordeiro Antony Filho
Conselheiro Representante do PMM/SEMINF

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

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

Tereza Teófilo
Tereza Teófilo
Assessora de Comunicação/AGEMAN

Suzy Lima Tavares
Suzy Lima Tavares
Dir. Deptº de Reg. Téc. e Gestão de Contratos/AGEMAN

Patrícia Silva de Lima
Patrícia Silva de Lima
Ass. Jurídica da Ouvidoria/PROCON/Manaus

Arlindo Sales Pinto
Arlindo Sales Pinto
Diretor de Regulação/Manaus Ambiental

Cláudio Ney da Costa Falcão
Cláudio Ney da Costa Falcão
Ouvidor/AGEMAN

Juan Carlos Muniz
Juan Carlos Muniz
Ouvidoria/PROCON