



**ATA - CONSELHO MUNICIPAL DE REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS
PÚBLICOS DELEGADOS DE MANAUS – CMR Nº 07/2019
(04/04/2019 – 14h e 30min)**

Ata da reunião sobre a Exposição dos resultados alcançados com as Campanhas “Zera Dívida” e “Negociação de Débito”, promovidas pela empresa Águas de Manaus e Apresentação das alterações no layout da fatura de serviços da Concessionária Águas de Manaus e suas devidas justificativas.

Aos quatro dias do mês de abril do ano de dois mil e dezenove, com início às quatorze horas e trinta minutos, na Sala do Auditório da SEMAD, localizado na Rua São Luiz c/ Mário Ypiranga, nº 416 – Adrianópolis, Prédio SEMAD, 5º Andar, reuniram-se os componentes que presidiram sobre a Exposição dos resultados alcançados com as Campanhas “Zera Dívida” e “Negociação de Débito”, promovidas pela empresa Águas de Manaus e Apresentação das alterações no layout da fatura de serviços da Concessionária Águas de Manaus e suas devidas justificativas, Conselheiros e demais participantes. Sendo integrantes da apresentação: Renato Medicis, Diretor Presidente e Waldyr Vilanova Bittencourt Júnior, Gerente comercial, ambos da Águas de Manaus. Conselheiros: Fábio Augusto Alho da Costa, Presidente do Conselho da AGEMAN; Karina Lima Moreno, da OAB; Cláudio Guenka, Suplente da IMPLURB; Vicente de Paulo Queiroz Nogueira, das Concessionárias; Helrma de Fátima Oliveira da Silva, da CUC; Antônio Carlos da Silva, da FIEAM; Rodrigo Guedes Oliveira de Araújo, do PROCON/Manaus e Nelson Costa da Silva, da CMM. Participaram também: Douglas Lourenço de Lima, Coordenador de Faturamento, da Águas de Manaus, Claudio Ney Costa Falcão, Ouvidor, Tereza Maria Martins Teófilo, Assessora de Comunicação, Amiraldo da Costa Braga Júnior, Diretor de Gestão Econômica e Tarifaria, servidores da AGEMAN. 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 a todos, falou que seria importante que os Conselheiros soubessem dos resultados alcançados com as campanhas que a concessionária Águas de Manaus vem realizando na Cidade de Manaus, com certeza são bons resultados e da apresentação das alterações do layout da fatura de água. Passou para a ordem do dia com a Apresentação das alterações no layout da fatura de serviço da Concessionária Águas de Manaus e suas devidas justificativas. O senhor Waldyr Bittencourt mostrou a proposta do novo layout da fatura com a versão atual e a proposta na parte da frente da fatura. No item 1, incluiu somente a informação de corte e inclusão do nome no SPC e SERASA. Com orientação ao cliente,



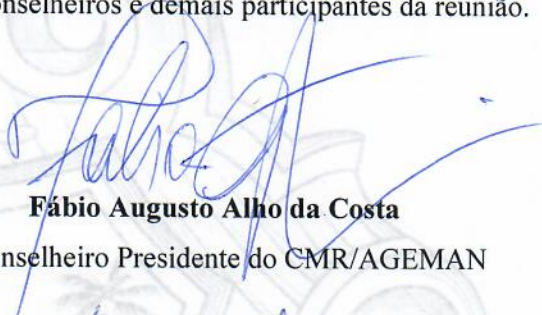
se há fatura em aberto ou não. Informando se caso a fatura não seja paga em até 30 dias, após o vencimento, a Aguas de Manaus, amparada pelas leis federais n. 11.445/2007, Art. 40, Inciso V e n. 8.987, Art.6,3, Incisos II, podendo suspender o abastecimento de agua na residência e incluir o nome do titular da conta no SERASA. No verso, manteve as informações, mais organizou a ordem de procura do cliente, como o número do SAC, os bancos onde podem ser feitos os débitos automáticos, para facilitar a vida do cliente, sobre os pagamentos, centrais de atendimento, informações para conhecer a tarifa social e os requisitos para ter os benefícios, contatos da AGEMAN e COMASA e informativo sobre a qualidade da agua. Passou para a Campanha de Negociação de débitos, que fazem parte da rotina da concessionaria desde que chegou na cidade. A concessionaria Aguas de Manaus tem promovido ações de relacionamento com a população, tanto para atender as demandas, quanto estimular o uso consciente da agua ou na ajuda da regularização do que o usuário necessitar. Foi realizada a Campanha Natal com o nome limpo, teve 3 dias de ação, 5, 6 e 7 do mês de dezembro do ano de 2018, com a campanha de negociação de dividas, em parceria com o PROCON/AM. As negociações por matrículas foram 472, media de parcelas 35, acordos 88% e Carta de informação preliminar 12%. Mostrou a satisfação do senhor Evaldo, que pode parcelar a dívida, que anos passados não conseguia pagar, devido a proposta que foi apresentada ser um valor que não tinha condições de fazer o pagamento, gostou do atendimento porque resolveu a situação. Teve a Campanha Zera Dívida, realizada no mês de janeiro de 2019, com cinco dias de ação, os clientes da concessionaria tiveram a oportunidade para renegociar os débitos e também resolver outras pendências. As negociações por matrículas foram de 1.674 e a média de 31 parcelas. Os atendimentos foram de 2.139 na Loja Central-LM, PAC Cidade Leste 422, PAC Compensa 871, PAC São Jose 911, PAC Sumaúma 1.192, PAC Via Norte 397, PAC T-4 129 e PAC Alvorada, totalizando 6.771 atendimentos. Em comemoração ao Dia do Consumidor, foi realizada a Semana do Consumidor, com duração de 3 dias, 11,12 e 13 de março deste ano, com a Águas de Manaus, em parceria com o PROCON/AM, os clientes tiveram a oportunidade de renegociar os débitos e resolver outras pendências. Tiveram as Negociações por matrículas 152 clientes, com a média de 36 parcelas, 164 acordos e 45 Cartas de informação preliminar, com um total de 209 atendimentos. A campanha continuou mais 2 dias, 14 e 15 do mês de marco, em parceria com o PROCON/Manaus, onde os clientes renegociaram os débitos e outras pendências. Com 282 negociações por matrículas, media de parcelas 49 e acordos 100%, com 350 atendimentos. A concessionária também realizou o Dia do Consumidor no dia 15 do mesmo mês e ano, em parceria com o COMDEC, com as mesmas oportunidades de renegociar os débitos, com negociação de 282 atendimentos e média de 49 parcelas. O Diretor Presidente Renato falou que o pagamento da conta de água, poderia ser parcelada de acordo com as condições do cliente e que não comprometesse as dívidas do usuário. O Presidente do Conselho falou que está sendo ampliado o PROCON/Manaus e será reservado um espaço para atendimento da Águas de Manaus. O Diretor Presidente Renato achou muito interessante e está de acordo e poderá



também monta rum dia de água e fazer outra campanha. O Conselheiro Rodrigo disse que no dia da campanha de renegociação, foi bem proveitosa, teve uma ótima demanda. Esta em andamento fazer um PAC na sede e levar outros serviços para a população. O Presidente do Conselho achou de grande valia a campanha e muitas pessoas puderam renegociar os débitos. O Conselheiro Rodrigo falou que foi em uma Audiência Publica e a Águas de Manaus foi bastante elogiada pelos serviços que vem executando para a cidade. O Diretor Presidente Renato falou que participou em junho do ano passado de outras reuniões e deixou bem claro que a ideia da empresa é melhorar o relacionamento com os clientes. Disse que o ideal, é que todos se regularizem, seja de poder aquisitivo alto ou baixo, o importante é pagar os débitos. Falou um pouco do Programa Vem Com A Gente, que também é um sucesso, leva a concessionaria até os clientes, e resolve os problemas e tem dado muito certo. A Conselheira Helrima falou que no bairro da Compensa, na Avenida Brasil, também estão executando serviços e se sentiu muito satisfeita com a concessionaria. O Conselheiro Antônio Silva, falou a respeito da COSAMA, que a Águas de Manaus poderia fazer esses serviços com a empresa. O Diretor Presidente Renato falou que a COSAMA está com o estado. O senhor Waldyr Bittencourt também falou do trabalho de Relacionamento, do Projeto Vem Com A Gente, que começaram um trabalho no bairro Lírio do Vale, fizeram o contato antecipado com os líderes comunitários para verificar o local e onde será feito o Projeto. Disse que a população de Manaus são muito receptivas. A Conselheira Helrima falou dos furtos dos hidrômetros. O Diretor Presidente Renato falou que o usuário tem que fazer o boletim de ocorrência, que a concessionaria vai verificar e colocar outro. O Conselheiro Vicente falou que o usuário está sendo bem atendido. Que a falta de água que existia antes, hoje não tem mais, viu as melhorias nos serviços da concessionaria, que anos passados tinha outra visão. O Diretor Presidente Renato falou que anos atrás e hoje houveram uma grande mudança, principalmente na Zona Leste, não há falta de água. O Conselheiro Presidente disse que a empresa conseguiu resolver o problema da falta de água na cidade de Manaus. Que houve o aumento na tarifa e não teve repercussão, devido os excelentes serviços que a concessionaria está fazendo. Passou para os assuntos de ordem geral. A Conselheira Karina falou que o Manauara sofreu a vida toda com a falta de abastecimento de água e hoje a visão é outra. Disse que tem visto o cumprimento dos serviços executados para a cidade. Está vendo os investimentos acontecerem. Falou que cada um seja propagador dos serviços que viram e que estão fazendo pela nossa cidade. O Diretor Presidente Renato agradeceu a todos e ao Presidente do Conselho Fábio Alho e sempre que o Conselho precisar, estará à disposição para atendê-lo. O Conselheiro Rodrigo agradeceu ao Diretor Renato e está feliz pelo serviço que a Águas de Manaus está executando para a cidade. Que consiga sempre aprimorar o atendimento ao consumidor. Quando o cliente vê a credibilidade, confiabilidade, muda o comportamento do usuário. A Conselheira Helrima agradeceu também ao Diretor Renato pelas soluções nos atendimentos, foi um retorno gratificante e a demanda diminuiu. Foram direcionadas as solicitações para a Água de Manaus e a empresa deu a resposta para o cliente, viu o problema e o resultado, não deixou o cliente sem



resposta. O Conselheiro Rodrigo, disse que a Estação de Tratamento do Timbiras é uma extensão no tratamento do esgoto e quase ninguém tem a dimensão da existência dela, são obras que tem que ser conhecidas e bem divulgadas para a população. O Diretor Presidente Renato, disse que a divulgação está sendo feita dos serviços que a concessionária vem executando. O Presidente do Conselho, falou que o usuário tem que ser conectado com a rede de esgoto. O Conselheiro Antônio Silva, disse que a Águas de Manaus poderia fazer uma reunião na FIEAM e falar sobre os serviços executados e a executar. O Conselheiro Nelson Costa, falou que viu todo o acompanhamento da concessionária e esta de parabéns a empresa, pelos serviços que estão sendo feito para a cidade. Que em nove meses teve melhoramento na execução dos trabalhos. O Presidente do Conselho agradeceu presença de todos, a reunião foi encerrada às 16h e 25min. Nada mais havendo a tratar, lavrei esta Ata, que depois de lida e achada conforme, vai assinada pelos Conselheiros e demais participantes da reunião.

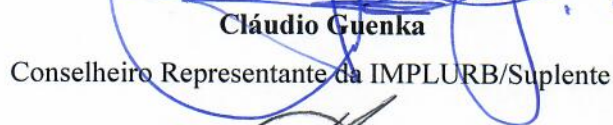

Fábio Augusto Alho da Costa
Conselheiro Presidente do CMR/AGEMAN


Shirley de Lima Neves
Secretária do Conselho/AGEMAN


Vicente de Paulo Queiroz Nogueira
Conselheiro Representante das Concessionárias


Helrma de Fátima Oliveira da Silva
Conselheira Representante da CUC


Karina Lima Moreno
Conselheira representante da OAB


Cláudio Guenka
Conselheiro Representante da IMPLURB/Suplente


Nelson Costa da Silva
Conselheiro Representante da CMM


Antônio Carlos da Silva
Conselheiro Representante da FIEAM


Rodrigo Guedes Oliveira de Araújo
Conselheiro Representante do PROCON/MANAUS

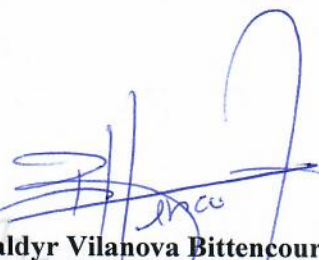

Renato Medeiros
Diretor Presidente da Aguas de Manaus

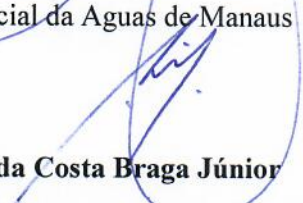


PREFEITURA DE
MANAUS

AGEMAN

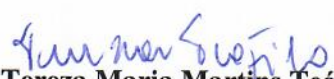
AGENCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS
PÚBLICOS DELEGADOS DO MUNICÍPIO DE MANAUS
Av. Mário Ypiranga, 416 - Adrianópolis
CEP 69057 000 | Telefone: (92) 3215 4811
ageman@pmm.am.gov.br | agemam.gabinete@gmail.com


Waldyr Vilanova Bittencourt Junior
Gerente Comercial da Aguas de Manaus


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


Claudio Ney Costa Falcao
Ouvidor da AGEMAN


Douglas Lourenço de Lima
Coord. de Faturamento da Aguas de Manaus


Tereza Maria Martins Teófilo
Assessora de Comunicação/AGEMAN

