

PRINCIPAIS AÇÕES E PROGRAMAS EXECUTADOS EM 2022

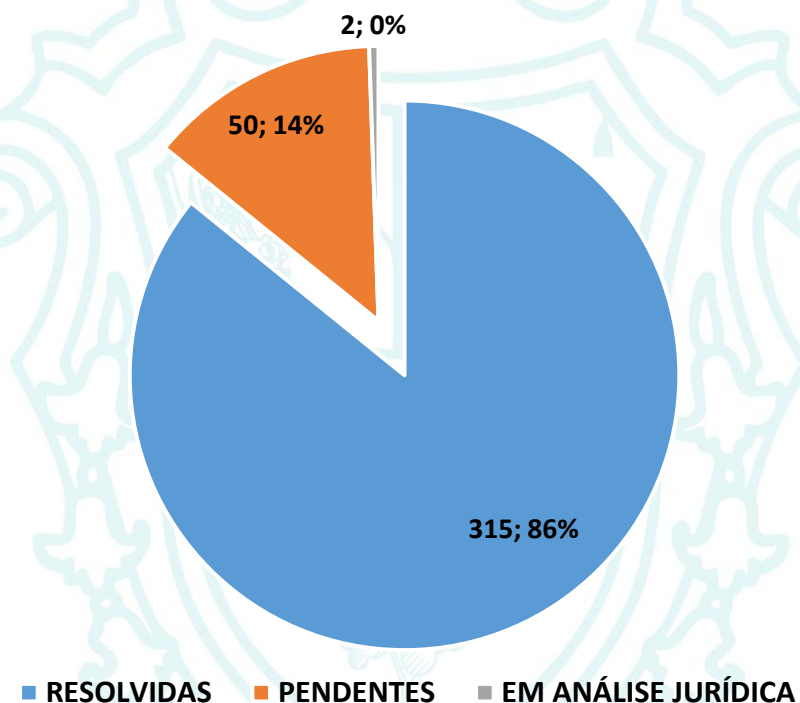


OUVIDORIA

DEMANDAS REGISTRADAS NA OUVIDORIA	367	
RESOLVIDAS	315	85,8%
PENDENTES	50	13,6%
EM ANÁLISE JURÍDICA	2	0,5%

Dados Apurados de Janeiro a Agosto de 2022.

Demandas Registradas



OUVIDORIA: RANKING DAS PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES

Nº DE ORDEM	QTD. DE RECLAMAÇÕES	TIPOS DE SERVIÇOS
1	67	FALTA DE ÁGUA
2	44	ILUMINAÇÃO PÚBLICA - PEDIDO DE TROCA DE LÂMPADA QUEIMADA
3	43	COBRANÇA INDEVIDA DE ÁGUA
4	34	VAZAMENTOS
5	18	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS
6	14	LIGAÇÃO NOVA NÃO EFETUADA
7	10	APLICAÇÃO DE NILA (GATO)
8	10	APLICAÇÃO DE NILA (ROMPIMENTO DO LACRE)
9	9	RELIGAÇÃO NÃO EFETUADA (APÓS CORTE)
10	8	APLICAÇÃO DE NILA (USUÁRIO NÃO FOI NOTIFICADO)

OUVIDORIA: TIPOS DE ATENDIMENTO

	ATENDIMENTOS	% POR ATENDIMENTOS
PRESENCIAL	38	10%
CALL CENTER	2	1%
E-MAIL	164	45%
WHATSAPP	121	33%
OUTROS	42	11%

OUVIDORIA: DEMANDAS POR ÁREA DA CIDADE

ÁREA	QTD. DEMANDAS	% POR DEMANDAS
NORTE	112	31%
SUL	68	19%
LESTE	59	16%
CENTRO-OESTE	44	12%
CENTRO-SUL	46	13%
OESTE	37	10%
RURAL	1	0%

ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

**462 – AÇÕES DE
FISCALIZAÇÕES**

**321 – ABASTECIMENTO DE
ÁGUA**

**141 – ESGOTAMENTO
SANITÁRIO**

***PESSOAS BENEFICIADAS
COM AS AÇÕES
REALIZADAS PELA
AGEMAN, DE
APROXIMADAMENTE:
1.600.000 MILHÕES.***

VISTORIA EM VAZAMENTO DE ADUTORA



VISTORIA EM ESTAÇÃO ELEVATÓRIA DE ESGOTO



ITEM	SERVIÇOS	Nº DE FISCALIZAÇÕES	%
1	Urbanização/Reforma Bens	6	1,3%
2	Pressão do fornecimento de água	44	9,5%
3	Interrupções no fornecimento de água	40	8,7%
4	Extravasamento de esgoto	8	1,7%
5	Serviços fora dos prazos	0	0,0%
6	Valores cobrados na fatura	28	6,1%
7	Qualidade de água fornecida	1	0,2%
8	Suspensão do fornecimento de água	0	0,0%
9	Vazamento de água	82	17,7%
10	Obras	75	16,2%
11	Fechamento de vala/reaterro/recomposição	77	16,7%
12	Reunião	6	1,3%
13	Diagnóstico	34	7,4%
14	Outros	55	11,9%

ILUMINAÇÃO PÚBLICA

- **1.965** ações de fiscalização, sendo:
- **225** do Plano de Modernização.
- **1.740** demandas de Manutenções.



ILUMINAÇÃO PÚBLICA

- FISCALIZAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO E FUNCIONAMENTO DO SISTEMA DE TELEGESTÃO.
- FISCALIZAÇÃO DA EXPANSÃO DO SISTEMA DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA EM LED PARA NOVAS ÁREAS DA CIDADE DE MANAUS.
- FISCALIZAÇÃO DA QUALIDADE DAS INFORMAÇÕES DA BASE DE DADOS DO SISTEMA DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA REALIZADO PELA CONCESSIONÁRIA.



MOBILIDADE URBANA E TRANSPORTE

■ 33 – VISTORIAS TÉCNICAS.



NOTIFICAÇÕES EMITIDAS CONTRA AS CONCESSIONÁRIAS

- Águas de Manaus: 07
- Manaus Luz: 07
- Zona Azul: 01



DEMANDAS REALIZADAS 2022

- ☐ Implementação da 2ª fase do Estacionamento Rotativo Pago, Zona Azul, com o aumento de ruas contempladas no Centro da cidade de Manaus/AM, totalizando em 2.200 vagas em operação;
- ☐ Retomada e extensão do Estacionamento Rotativo Pago, Zona Azul, nas ruas do conjunto Vieiraves, bairro Nossa Senhora das Graças, totalizando em 1.200 vagas disponibilizadas;
- ☐ Solicitação de estudos técnicos para a criação da classe de consumo comercial, Pequenos Comércios;
- ☐ Iniciativas para contribuir com a ANEEL, na regulação e fiscalização do fornecimento de energia elétrica na cidade de Manaus;
- ☐ Definição de ações para o fornecimento de serviços básicos à Comunidade Nobre, no bairro Lago Azul, zona Norte de Manaus;

DEMANDAS REALIZADAS 2022

- Atingimento da meta de instalação de 146.091 pontos de LED, distribuídos nas sete zonas geográficas da capital, contemplando a cidade com 100% de iluminação pública de LED;
- Ação conjunta com o IMMU, visando garantir a correta operacionalização do Sistema Zona Azul no Centro da Cidade de Manaus, ensejando na autuação e remoção de veículos;
- Ação conjunta com o Centro de Cooperação da Cidade (CCC) e Guarda Municipal, para garantir a continuidade da prestação dos serviços públicos delegados;
- Participação no 4º Encontro Nacional das Agências de Regulação (ENARMIS), com a explanação do tema “Experiências em Fiscalização da Prestação dos Serviços de Água e Esgoto”.