RELATÓRIO DE GESTÃO 2021

AGEMAN
Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do Município de Manaus

Prefeitura de Manaus

SUMÁRIO

Mensagem do Presidente.....3
Apresentação.....4
Identidade Organizacional.....5
Estrutura Organizacional.....6
Organograma.....7
Serviços Regulados 8
Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário.....9
Iluminação Pública.....31
Transporte e Mobilidade Urbana.....52
Gestão Econômica e Tarifária.....55
Notificações e Penalidades.....63
Assessoramento Jurídico.....70
Administração e Finanças 76
Ouvidoria 81
Conselho Municipal de Regulação e Fiscalização.....86
Grupo de Trabalho de Monitoramento e Supervisão de Obras em viase demais Logradouros Públlcos.....88
Convênios e Acordos de Cooperação.....90
Comunicação.....92
Glossário 98
Expediente.....99

MENSAGEM DO PRESIDENTE

Fábio Augusto Alho da Costa

Diretor-presidente da Ageman

O trabalho da AGEMAN alcançou um desempenho positivo por parte de suas diretorias, departamentos, assessorias e Ouvidoria, sobretudo nas ações de caráter operacional, as quais impactaram diretamente na justa prestação dos serviços públicos essenciais fiscalizados e regulados por esta agência, como o abastecimento de água, esgotamento sanitário, iluminação pública e sistema de estacionamento rotativo pago Zona Azul.

Em 2021, enfrentamos o desafio de promover uma gestão ativa em meio às novas ondas de contágio da Covid_19 pelo segundo ano consecutivo, ao mesmo tempo em que enfrentamos as consequências de uma cheia histórica que alcançou a marca de 30,02 metros.

A efetividade das ações da AGEMAN frente às adversidades se deu com a retomada das atividades presenciais, a medida em que se estabilizavam os casos de Covid_19 e a vacinação avançava em nossa cidade. Tudo isso proporcionou aos nossos técnicos e especialistas condições seguras de imprimir um maior e melhor ritmo de trabalho e assistência junto aos usuários e também às equipes operacionais das concessionárias, resultando no aumento de 63% no volume de notificações emitidas contra as empresas Águas de Manaus, Manaus-Luz, Consórcio Amazônia (Zona Azul), além do desempenho positivo de nossa Ouvidoria, a qual assegurou a resolutividade de 75% das demandas registradas em 2021.

No ano em que completamos quatro anos de criação, consolidamos os convênios e os acordos de cooperação com os órgãos de fiscalização; promovemos incentivos aos nossos colaboradores que asseguraram uma representatividade de qualidade da Agência durante o XII Congresso Brasileiro das Agências de Regulação, realizado no Paraná; mantivemos uma interlocução efetiva com Seminf, UG Água, UG Energia, Semulsp, Implurb, Semef e Casa Civil com o propósito de agregar esforços, intermediar e buscar soluções para as demandas da municipalidade; atuamos na definição de um TAC firmado entre Prefeitura de Manaus, empresas concessionárias, empresas de sucata e forças de Segurança do Estado a fim de reduzir os furtos de materiais metálicos utilizados nos serviços públicos essenciais; fortalecemos o Conselho Municipal de Regulação com o aumento da participação da municipalidade por meio do ingresso de representante da Casa Civil; promovemos o acompanhamento sistemático dos investimentos das concessionárias entre outras ações.

Por tudo isso, agradeço a dedicação e o compromisso prestados diuturnamente pelos colaboradores da Ageman, além da generosidade e confiança do Poder Concedente, atribuídas ao trabalho da Regulação dos Serviços Públicos Delegados no decorrer de 2021.

APRESENTAÇÃO

A Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do Município de Manaus – AGEMAN – foi criada por meio da Lei Municipal 2.265 de 11 de dezembro de 2017. Trata-se de uma entidade integrante da Administração Pública Municipal Indireta, vinculada ao Gabinete do Prefeito, submetida a regime autárquico especial, dotada de poder de polícia, com personalidade jurídica própria e autonomia patrimonial, administrativa, funcional e financeira, com sede e foro no município de Manaus.

À Agência compete exercer o poder regulatório, normatizador, controlador e fiscalizador dos serviços públicos delegados prestados no âmbito do município de Manaus, de sua competência ou a ele atribuídos por outros entes federados, em decorrência de norma legal, regulamentar ou pactual, nos termos da lei.

A Agência Reguladora tem como objetivos permanentes: a universalidade e a isonomia no acesso e na fruição dos serviços delegados; assegurar a qualidade, regularidade e continuidade compatíveis com a sua natureza e com a exigência dos usuários; a razoabilidade e a modicidade tarifária; a expansão das redes e sistemas e sua eficácia; a competição, a diversificação e a ampliação da oferta; o justo retorno dos investimentos públicos e privados; o incremento da produtividade; o equilíbrio econômico e financeiro dos contratos e a estabilidade nas relações entre o Poder Público delegante, delegatários e usuários.

Em 2021, a Ageman teve atuação atuou fortemente na regulação e na fiscalização dos serviços de abastecimento de água, esgotamento sanitário, Zona Azul e iluminação pública, a partir da vigência do novo contrato de concessão, iniciado em maio de 2020. A AGEMAN está filiada à Associação Brasileira de Agências de Regulação – ABAR – entidade a qual reúne mais de 60 agências regulatórias de âmbito federal, estadual, municipal e intermunicipal.

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

Missão

Regular e fiscalizar com independência e transparência os serviços públicos delegados no âmbito do município de Manaus, no sentido de proporcionar ao poder concedente e às empresas, o equilíbrio necessário à garantia da melhoria da qualidade dos serviços prestados aos usuários

Visão

Ser uma agência reguladora de excelência, reconhecida pela sociedade

Valores

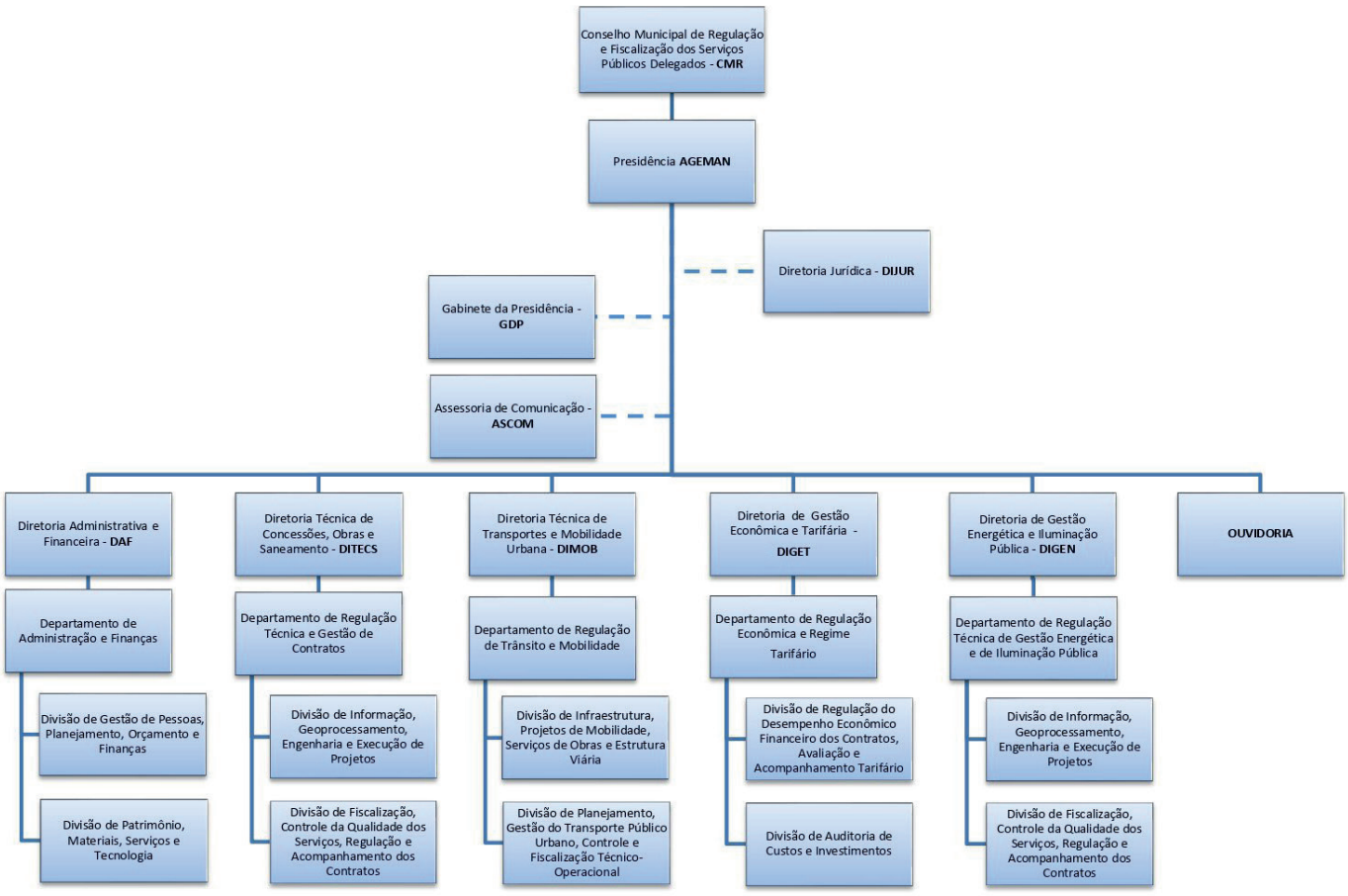
Celeridade, eficiência, transparência, controle social, segurança, regularidade e sustentabilidade econômica

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A estrutura organizacional da AGEMAN é composta de Diretorias, Departamentos e Divisões que se distribuem nas áreas Administrativa e Financeira, Técnica de Concessões, Obras e Saneamento, Técnica de Transportes e Mobilidade Urbana, de Gestão Econômica e Tarifária e Diretoria Jurídica. A Assessoria de Comunicação bem como a Ouvidoria também são áreas que integram a estrutura organizacional da Agência.

Todos os setores da AGEMAN atuam com o objetivo de promover o monitoramento das metas e padrões estabelecidos nas legislações, assim como o equilíbrio econômico e financeiro das concessões, preservando a modicidade tarifária, a universalização, a qualidade e a continuidade dos serviços públicos delegados, no âmbito do município de Manaus.

ORGANOGRAMA



Lei de n.º 2.265, de 11 de dezembro de 2017.

SERVIÇOS REGULADOS

ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

A Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do Município de Manaus é uma autarquia especial criada pela Lei nº. 2.265, de 11 de dezembro de 2017, integrante da administração pública indireta municipal, e com sua criação, foi rescindido pela Prefeitura de Manaus o Termo de Convênio de 23 de março de 2000, celebrado entre a PMM e a ARSAM, sendo contado o prazo de 90 dias para término dos serviços de regulação e fiscalização da ARSAM.

Em 14 de março de 2018, as atividades de regulação e fiscalização dos serviços prestados pela Concessionária Manaus Ambiental, hoje Águas de Manaus, ficaram a cargo da AGEMAN.

Vale lembrar que o Contrato de Concessão de Prestação de Serviços Públicos de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Município de Manaus, foi celebrado em 4 de julho de 2000, e possui alguns aditivos, abaixo relacionados:

- **1º Termo Aditivo ao Contrato, de 10 de janeiro de 2007.**
- **2º Termo Aditivo ao Contrato, de 21 de agosto de 2008.**
- **3º Termo Aditivo ao Contrato, de 29 de outubro de 2008.**
- **4º Termo Aditivo ao Contrato, de 17 de maio de 2012.**
- **5º Termo Aditivo ao Contrato, de 3 de abril de 2014.**
- **6º Termo Aditivo ao Contrato, de 23 de maio de 2019.**

Atualmente, a cobertura de abastecimento de água da cidade está disponível para 98% da população da capital e a cobertura de esgoto está em 22%.

As ações referentes à regulação dos serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário são executadas por meio da Diretoria Técnica de Concessões, Obras e Saneamento – DITECS, a qual possui um corpo técnico formado por engenheiros civis e ambientais detentores de vasto conhecimento e prática especializada em Saneamento Básico.

Em 2021, houve um acréscimo de 15% nas ações de vistorias realizadas na cidade de Manaus, onde foram visitadas mais de 50 localidades, resultando em 1.187 vistorias, as quais garantiram um alcance médio de 766 mil usuários beneficiados.

O abastecimento de água concentrou 75% das vistorias.

A implantação dos Sistemas Isolados de Abastecimento de Água em atendimento às prioridades definidas pela gestão do prefeito David Almeida, foi determinante para a regularidade no acesso à água tratada para mais de 18 mil pessoas de baixa renda habitantes de áreas afastadas, como o Parque das Tribos, Comunidade Cristo Rei, Parque São Pedro, Parque Riachuelo e Parque Solimões.

Durante o ano de 2021, a DITECS continuou a acompanhar a evolução dos serviços públicos prestados pela Concessionária Águas de Manaus, seja por meio de visitas técnicas, coleta de dados, ou ainda, atualização de informações obtidas in loco, quando das fiscalizações, ou de forma remota, com análise também de Planos e Programas e por meio do acompanhamento dos índices de desempenho e controle da qualidade dos serviços definidos no Contrato de Concessão e seus aditivos.

Anualmente são apresentados pela Concessionária, para análise da Agência Reguladora, os Planos de Melhorias Institucionais e Operacionais, o Plano Quinquenal e o Plano Anual de Exploração dos Serviços, em atendimento à Cláusula Quinta – Da Entrega e Análise dos Planos, do 6. Termo Aditivo:

> 5.1 Até o dia 15 de novembro de cada ano, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE, os seguintes planos:
> (i) Para conhecimento, Planos de Melhorias Institucionais e Operacionais e Plano Quinquenal;
> (ii) Para aprovação, Plano Anual de Exploração dos Serviços.
> 5.1.1. O PODER CONCEDENTE deverá analisar o Plano Anual de Exploração dos Serviços, ouvida a entidade reguladora, em até 30 (trinta) dias contados da sua apresentação pela CONCESSIONÁRIA.

Em atendimento à cláusula citada anteriormente, foram recebidos e analisados neste ano o PES 2022, o PQ 2022-2026 e os Planos de Melhorias Institucionais e Operacionais abaixo relacionados:

- **Programa de Manutenção Preventiva 2022.**
- **Plano de Controle de Qualidade da Água 2022.**
- **Programa de Controle de Qualidade de Efluentes 2022.**
- **Execução do Cadastro Físico das Instalações Jan à Nov 2021.**
- **Programa de Educo Sanitária e Ambiental 2022.**
- **Programa de Micro e Macromedição 2022.**
- **Plano de Setorização e Programa de Controle de Perdas 2022.**

Ainda em relação a estes documentos, somente no ano seguinte à sua apresentação é realizada a análise do que foi executado, no final de janeiro, tendo sido objeto de leitura técnica, os planos e programas abaixo relacionados, incluindo ainda, o Relatório Técnico de Avaliação do cumprimento das **Metas e Indicadores 2020 – Cálculo Preliminar:**

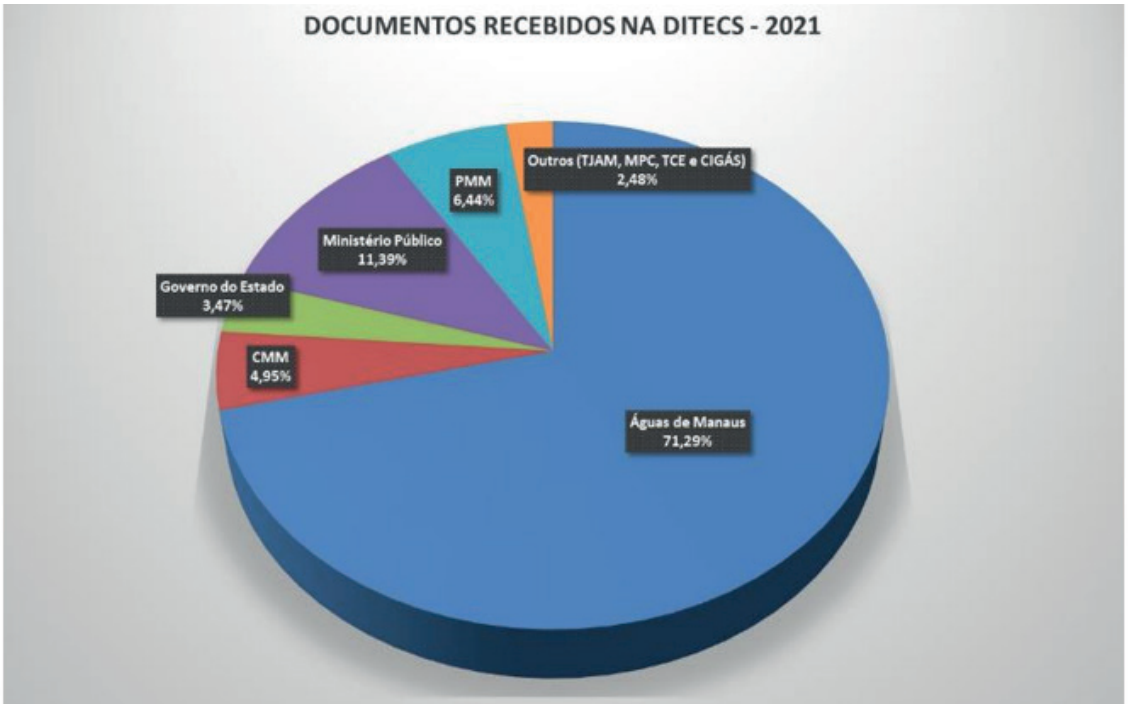
- **Plano de Exploração dos Serviços 2020 (executado)**
- **Programa de Manutenção Preventiva 2020 (executado).**
- **Plano de Controle de Qualidade da Água 2021.**
- **Programa de Controle de Qualidade de Esgoto 2021.**
- **Execução do Cadastro Físico das Instalações – Jan a Dez 2020.**
- **Programa de Educação Sanitária e Ambiental 2020 (executado).**
- **Programa de Micro e Macromedição 2020 (executado).**
- **Plano de Setorização e Programa de Controle de Perdas 2020 (executado).**

Fiscalizações

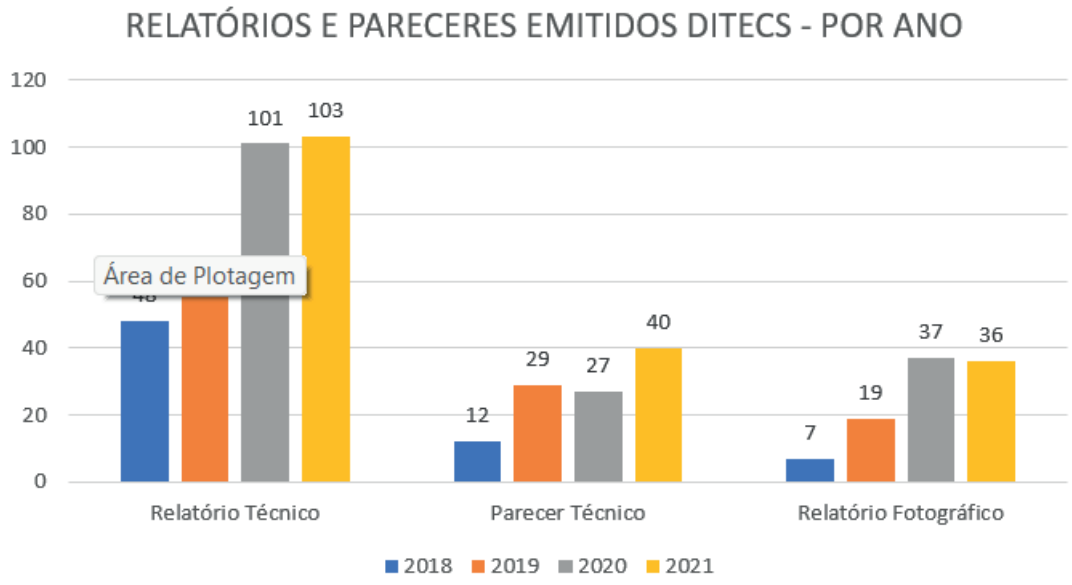
O ano de 2021 (assim como 2020) foi atípico, em virtude da Pandemia ocasionada pela COVID-19, fato de gerou a necessidade de adequação das atividades da DITECS, principalmente quando do momento de realização de vistorias em campo e ainda, com a paralisação de algumas obras executadas pela Concessionária Águas de Manaus, ou diminuição do efetivo, somado ainda, à situação de cheia histórica do Rio Negro, onde novas medidas tiveram que ser desenvolvidas, para resolução do novo quadro em que boa parte da população se viu atingida.

Contudo, por se tratar de um serviço essencial à população, foram adotadas medidas para garantir principalmente o abastecimento de água de forma regular, apesar do aumento do consumo de água em virtude de um número maior de pessoas em suas residências, por períodos prolongados.

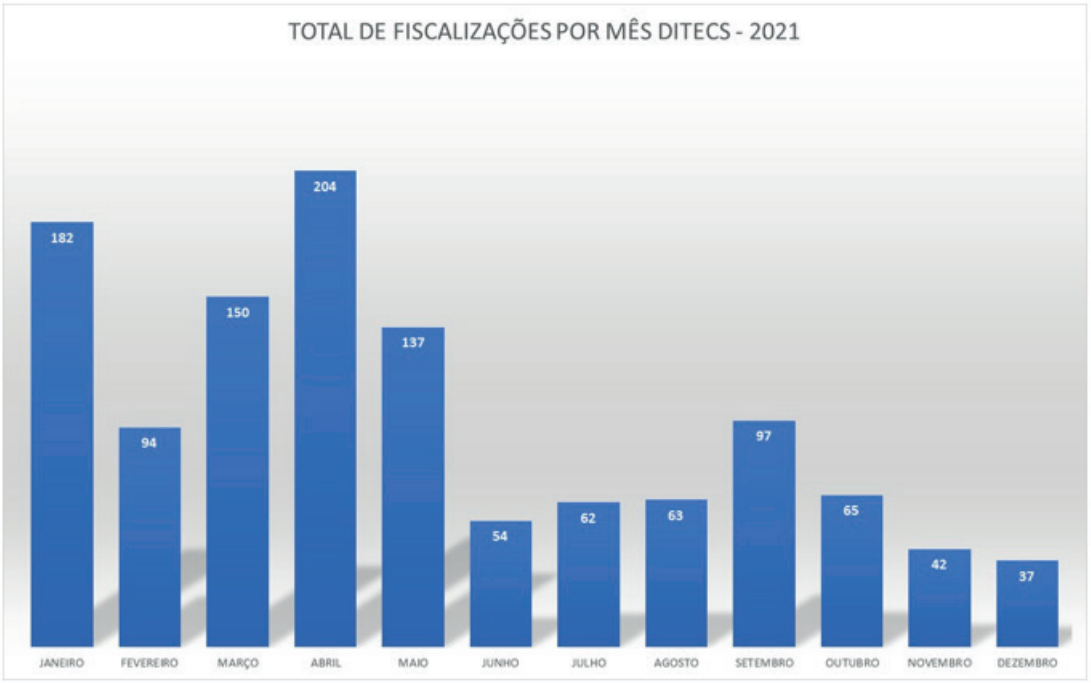
No que se refere à parte documental, desde março de 2020, as solicitações ou informações encaminhadas à DITECS são em formato digital, que totalizaram em 2021, 202 documentos, oriundos da Águas de Manaus, Casa Civil, Ministério Público do Estado do Amazonas etc

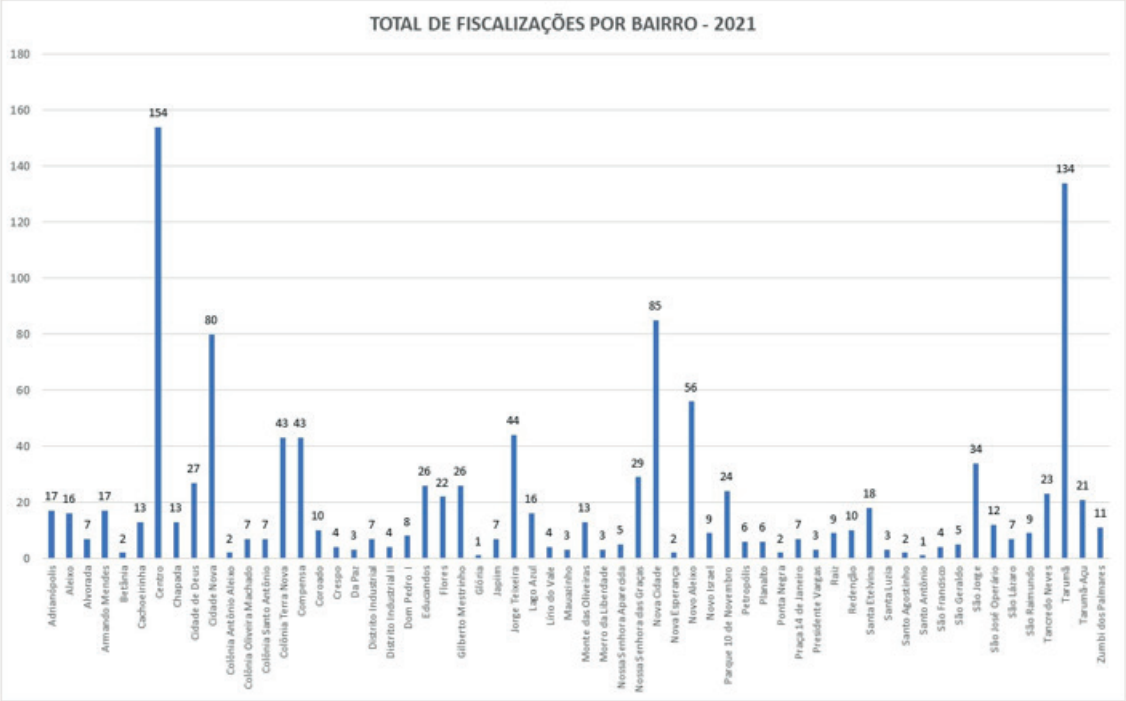


Alguns dos documentos recebidos nesta Diretoria são pedidos de informações ou reclamações, que podem resultar em fiscalização in loco, podendo ser gerado um Relatório Técnico ou Relatório Fotográfico, ou até mesmo um Parecer Técnico, os quais totalizaram respectivamente 103, 40 e 36 unidades. Tais documentos são emitidos visando o acompanhamento do desempenho dos serviços prestados pela Empresa.s da Águas de Manaus, Casa Civil, Ministério Público do Estado do Amazonas etc.

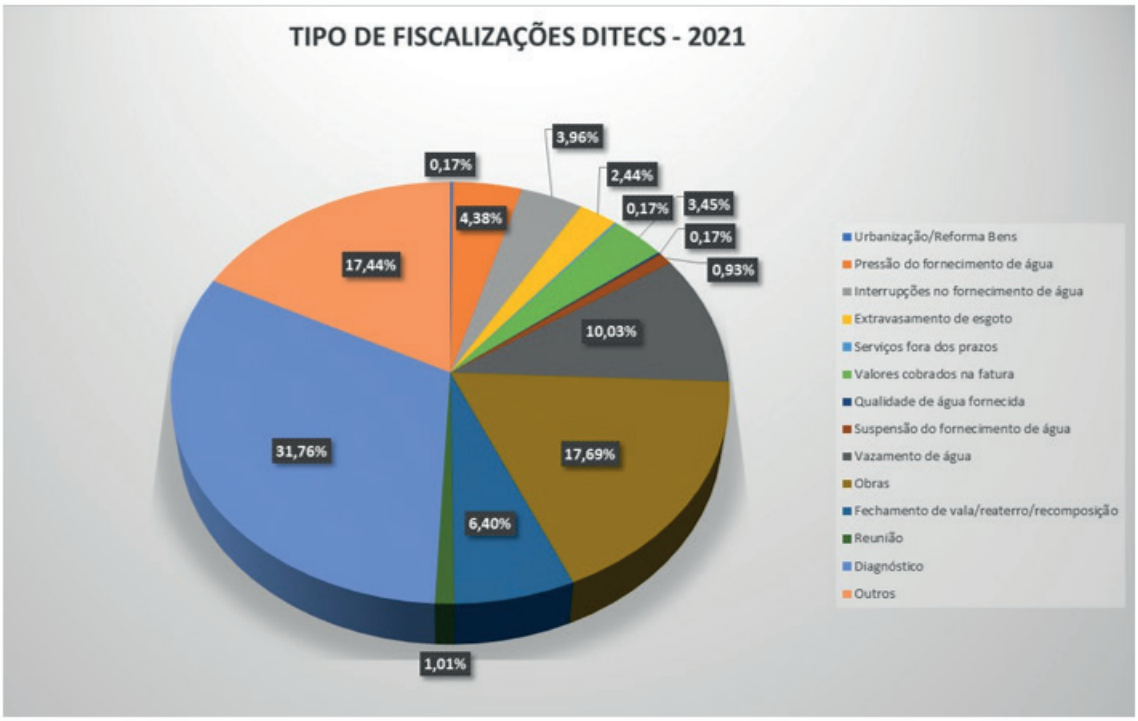


Em relação às fiscalizações, são realizadas de forma rotineira, in loco ou remota, visando examinar e fiscalizar projetos de obras e ampliações dos serviços, observando ainda os aspectos relacionados à quantidade, qualidade, segurança, adequação, finalidade e continuidade, totalizando 1.187 fiscalizações, em diversos bairros, graficamente representada por mês.





Os serviços são identificados na DITECS como sendo: Urbanização/Reforma Bens; Pressão do fornecimento de água; Interrupções no fornecimento de água; Extravasamento de esgoto; Serviços fora dos prazos; Valores cobrados na fatura; Qualidade de água fornecida; Suspensão do fornecimento de água; Vazamento de água; Obras; Fechamento de vala/reaterro/recomposição; Reunião; Diagnóstico e por fim, Outros.



Houve um número expressivo de visitas às unidades pertencentes ao Sistema de Esgotamento Sanitário de Manaus, objetivando a elaboração do Diagnóstico de Esgoto, por isso a porcentagem de 31,76%. No mais, continuou o acompanhamento de obras previstas nos Plano e Programas Anuais e demais serviços, conforme disposto no gráfico anterior.

Amostragem de algumas obras acompanhadas pela AGEMAN

Ligação de água para primeira feira flutuante do Brasil

Considerando ainda a situação de COVID-19, acrescida da cheia histórica que atingiu a cidade, onde no dia 20/06/2021 a cota do Rio Negro chegou a 30,02m, a Prefeitura de Manaus continuou e implementou ações que visaram minimizar os problemas trazidos à população, visto as duas situações aqui descritas. No caso dos permissionários da Feira Manaus Moderna, que foi tomada pelas águas, houve realocação deles para uma balsa.

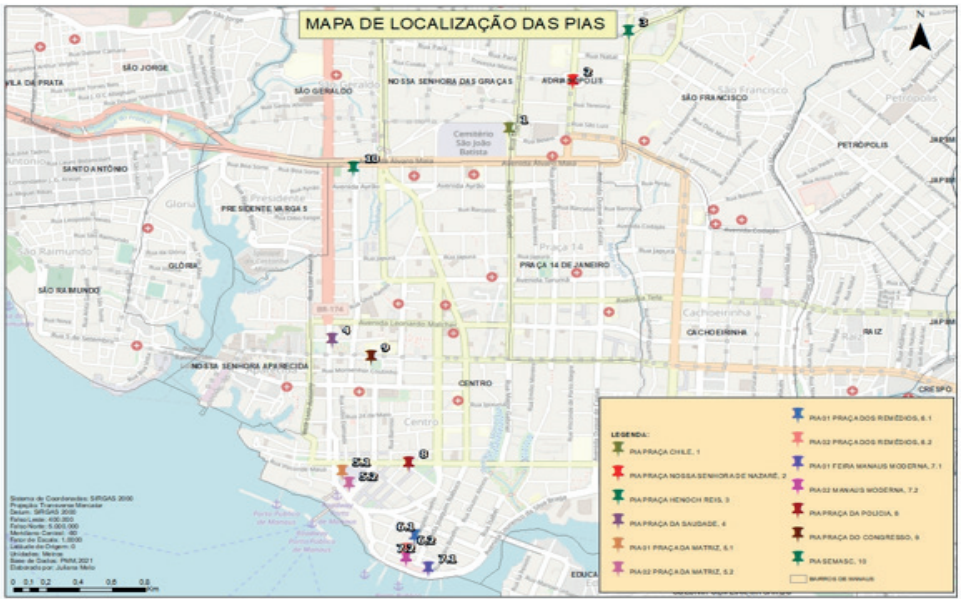
Assim, foi feita solicitação à Agência, por meio do Departamento de Feiras e Mercados (DEMEF), de providência, em caráter de urgência, de uma ligação de água temporária para a balsa do entreposto que estava localizada em frente ao Portão C da Feira Manaus Moderna, tendo sido acompanhadas as ações por técnicos da Ageman, verificando o andamento e conclusão dos serviços.



Vistoria da obra de extensão da rede de água tratada implantada na Feira Flutuante na Manaus Moderna, durante a cheia de 2021

Desativação de Pias comunitárias em vias públicas

O plano Emergencial para População em Situação de Rua como Estratégia de Prevenção do COVID-19 foi concebido no intuito de melhorar a higiene de pessoas com vulnerabilidade de rua, através da instalação de pias/lavatórios em pontos estratégicos e de grande circulação da cidade de Manaus. A concepção teve origem em março de 2020, a pedido da SEMASC, tendo o apoio e a presteza da concessionária Águas de Manaus, sendo efetivamente iniciado e concluído as instalações das pias em abril de 2020.



Mapa de localização das pias.

Na época, foram selecionados 13 pontos estratégicos e com grande circulação, localizados em 3 bairros: Centro, Adrianópolis e N. Sra. das Graças, sendo idealizada originalmente, a utilização de materiais de fácil higienização - como pias em inox e torneiras metálicas, e de pouco contato manual dos usuários com os equipamentos, como acionadores de pé ou de joelho, reduzindo o risco de contaminação do COVID-19, incluindo também dispenser de parede para álcool em gel ou sabão líquido e uma arte informativa do uso correto

.

Porém, após as instalações das pias e seu devido uso, foram constatados sinais de vandalismo e furtos em diversas localidades, ocorrendo depredações dos equipamentos sanitários, como danos nos acionadores de pé e de joelho, torneiras e sifões quebrados e/ou furtados, sendo necessária a realização mensal de manutenções para garantir condições de uso.



Vistoria dos trabalhos de desativação dos pontos de higienização instalados em 2020 nas praças, durante a 1ª onda da Covid_19

A maior parte dos atos de depredação e furto estavam associados a componentes de material em inox, e para solução do problema, em novembro de 2020 a concessionária apresentou um projeto piloto utilizando tanques de concreto, sendo instalado, ainda em fase de teste, nos dois pontos da Praça da Matriz. Em seguida, foi realizada a substituição dos pontos mais vulneráveis a depredação, sendo ainda, feito a revitalização das muretas com artes representativas da fauna e flora da região.

Devido o arrefecimento da pandemia, bem como os contínuos atos de vandalismo e uso indevido, que acarretavam desperdício de água, inclusive ocasionando diversas vezes em um ambiente insalubre, a SEMASC e SEMAD solicitaram à Águas de Manaus, a remoção imediata das pias, sendo executado tal serviço entre julho e novembro de 2021.

Destaca-se que em diversos pontos onde foram instaladas as pias para assepsia, estavam muitas das vezes, sendo utilizados para finalidades não planejadas, tais como: banho por moradores de rua, lavagem de roupas, e até mesmo lavagem de automóveis etc. Porém, entende-se que o papel principal foi cumprido, quando a pandemia estava em níveis alarmantes de casos e mortes.

Construção e recebimento da ETE Educandos

A obra da ETE Educandos foi iniciada em 2019, executada pelo Governo do Estado por intermédio do PROSAMIM e gerida pela UGPE, consistindo na melhoria tecnológica (requalificação) da EPC, com uma estação de tratamento preliminar, para remoção mecânica/física de sólidos grosseiros e areia e uma estação com tratamento biológico.

Ainda em 2019 começaram a demolição da torre de equalização (também conhecida como chaminé de equilíbrio, onde havia uma escada dissipadora de energia hidráulica); entretanto, em virtude da cheia do rio, as obras de demolição foram suspensas até a época da estiagem. O prosseguimento da obra se deu com a construção dos reatores anóxicos e a montagem das ferragens das paredes dos tanques de tratamento biológico, dos pilares do prédio de operação e as ferragens superiores da nova caixa de equalização foram concluídas.



Reunião de alinhamento para definição de cronograma de repasse dos bens com os técnicos da Águas de Manaus, UGPE e Ageman

No ano de 2021, mais especificamente em janeiro e metade de fevereiro, a obra ficou paralisada devido ao Decreto Estadual, sendo retomada em 15/02/2021, após realização de exame PCR em todos os funcionários. A retomada dos serviços seguiu com concretagem e desfôrma das pirâmides do Decantador 1, execução de estaca, viga e reboco externo do muro, assim como armação e fôrma da caixa de inspeção; e continuação da pintura do Edifício Operacional.

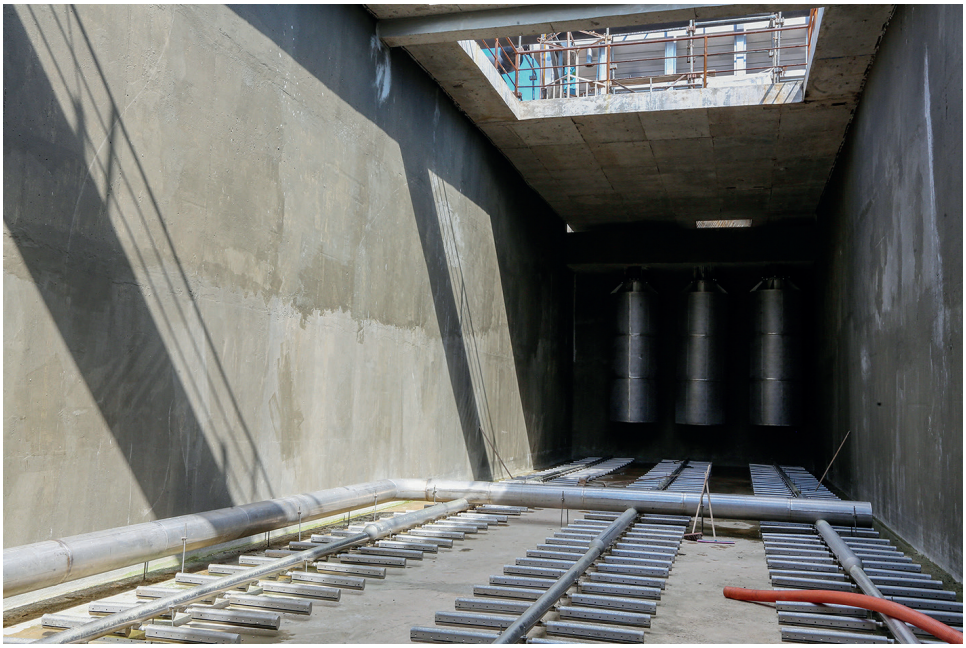
De forma resumida, os principais serviços foram a instalação de tubulações e colmeias nos decantadores e dos vertedores, a construção do muro externo, com acabamento e pintura; assentamento de piso Paver; montagem das comportas do gradeamento e da tubulação da 2ª PTP, e construção de calçadas e sarjetas. Houve ainda a instalação de conjuntos motor-bombas e conexões hidromecânicas.



Equipe técnica da Ageman acompanhou os testes do sistema da ETE Educandos

No mês de abril, foram realizados testes de comissionamento do gradeamento e comportas (stop-logs), da elevatória final e subestação elétrica em maio houve a vistoria do prédio operacional, iluminação e sistema de aeração. Além disso, transferiram a 1ª PTP para o local previsto em projeto. No dia 30/08/2021, houve o repasse da ETE para a PMM e no mesmo ato, para a Concessionária Águas de Manaus, com assinatura do Termo de Recebimento, tendo sido realizados testes para recebimento, juntamente com a Comissão, composta por integrantes da UGPE, AGEMAN, Águas de Manaus, SEMINF e IMPLURB.





Por causa da Pandemia, os trabalhos na obra da ETE Educandos foram suspensos por dois meses e retomados em março de 2021

Importante mencionar que a nova ETE construída foi projetada de uma forma, que todo o terreno da então EPC fosse aproveitado, possuindo capacidade de tratar nesta primeira fase 150 l/s, podendo chegar a 300 l/s, contando com tratamento primário, secundário e terciário.





ETE Educandos é a maior Estação de Tratamento de Esgoto do Norte do País.

Rompimento de redes e adutoras
Adutora de 800mm na Rua das Flores

Na madrugada do dia 30/05/2021, por volta das 3h, a adutora de 800mm em FoFo, localizada na Rua das Flores – Compensa rompeu, ocasionando prejuízos aos moradores da rua e proximidades, e desabastecimento às zonas Oeste, Norte e parte da zona Centro-Sul de Manaus. A adutora em questão faz a adução de água da Estação de Tratamento de Água – ETA II da Ponta do Ismael – PDI.

A AGEMAN foi informada nas primeiras horas da manhã, via aplicativo de mensagens; tendo feito o acompanhamento das ações durante todo o domingo. Pela manhã, o reparo na rede foi concluído aproximadamente às 12h30min e conforme informado pela Empresa, o retorno do abastecimento iniciou a partir das 14h.

Apesar do acompanhamento in loco, no decorrer do processo, foram emitidas as Notificações n. 021/2021 e n. 022/2021 AGEMAN, com solicitação inicial de esclarecimentos e detalhes sobre a situação de rompimento, com a consequente paralisação emergencial no serviço de abastecimento de água, incluindo horário, medidas tomadas pela Empresa, quer fossem de caráter técnico, na execução e duração do reparo e de caráter institucional, bem como o número e tipo de assistência prestada aos moradores do entorno etc.



Ageman vistoriou os reparos e notificou a concessionária por causa do rompimento da adutora

Foi observado in loco, o atendimento aos moradores da área, com empenho dos funcionários da concessionária em limpar as moradias, as ruas, bem como o cadastramento e atendimento, por equipes multidisciplinares. No que se refere ao reparo propriamente dito, ocorreu no mesmo dia do rompimento, em 30/05/2021, com conclusão às 12h30min aproximadamente e carga no sistema às 14h. O recapeamento de toda a rua das Flores, compreendida entre a Padre Caleri e Matos Areosa ocorreu em 31/05/2021, assim como os demais reparos em calçadas e sarjetas.

Rompimento da rede de 500mm na Av. Coronel Sávio Belota – Novo Aleixo

Em 29/07/2021, em período matutino, houve o rompimento de uma adutora de 500mm em DEFoFo, localizada na Av. Cel. Sávio Belota, Bairro Novo Aleixo, divisa entre zonas Leste e Norte de Manaus, com inundação de algumas residências e desabastecimento temporário dos bairros no entorno.

Assim, após recebimento de fotos via aplicativo de mensagens, técnicos da AGEMAN foram ao logradouro para acompanhar a manutenção e verificar situação dos moradores prejudicados diretamente e providências da empresa vide ocorrência emergencial.



Os reparos na adutora foram fiscalizados pela equipe técnica da Ageman

Com relação às avarias, a Concessionária mobilizou cerca de 30 colaboradores do VCG para limpeza dos cômodos e ainda as equipes de “Sinistros” e do “Social”, para realizar o levantamento dos prejuízos gerados no local, com posterior reposição de bens ou indenização das famílias. Nesse sentido, a Ageman solicitou informações a respeito das ações tomadas, assim como as medidas compensatórias. Não foi necessário acionar o Seguro.



Após a conclusão da obra, o trecho da via afetada foi recomposto e pavimentado pela concessionária

Sistema de Proteção para as adutoras de 1.000mm e 800mm

Considerando as situações de rompimento das adutoras de 1.000mm em 2020 e 800mm em 2021, foi feito acompanhamento de ações nos Sistemas de Proteção das referidas redes, os quais são encontrados tanto na saída da EEAT III da PDI, quanto na linha de adução e ainda, na EEAT III, onde existe um Reservatórios Hidropneumáticos com Membrana – RHO, que atua como amortecedor de golpes de aríetes que podem ocorrer devido ao fechamento ou abertura de válvulas, falhas mecânicas de dispositivos, parada das bombas e/ou falta de energia. Durante o golpe em si, a bexiga se expande, absorvendo o golpe, e depois se autocalibra, retornando ao estado inicial.



Sistema de proteção de adutoras instalado pela concessionária Águas de Manaus

Desde o sinistro até a dezembro de 2020, a Concessionária tomou uma série de medidas, tanto emergenciais quanto planejadas, que foram executadas ao longo deste período, sendo algumas delas acompanhadas pela AGEMAN, dentre elas:

- **Substituição de 1 válvula ventosa na Av. Coronel Teixeira e remanejamento com revitalização do acesso de outras duas ventosas (Rua Plínio Coelho e Av. Ipase) para garantir a passagem de ar. Além disso, foi implantada uma ventosa com atuador elétrico na Rua Lisboa, para acionamento via telemetria;**
- **Inspeção programada da adutora utilizando a metodologia de Memória Magnética;**
- **Substituição programada de 4 "bexigas" dos Reservatórios Hidropneumáticos com membranas (RHO's).**

Além disso, foram realizadas inspeção e calibração dos Tanques de Alimentação Unidirecional (TAU's), para garantir seu adequado funcionamento. Os TAU's e RHO's são utilizados para amortecer os golpes de aríete, que podem ocorrer devido a falhas mecânicas e/ou elétricas nas bombas ou quando do fechamento e abertura de válvulas, assim como quando há queda de energia, gerando variação brusca de pressão.

Regularização do abastecimento de água - Conj. João Paulo II - Nova Cidade

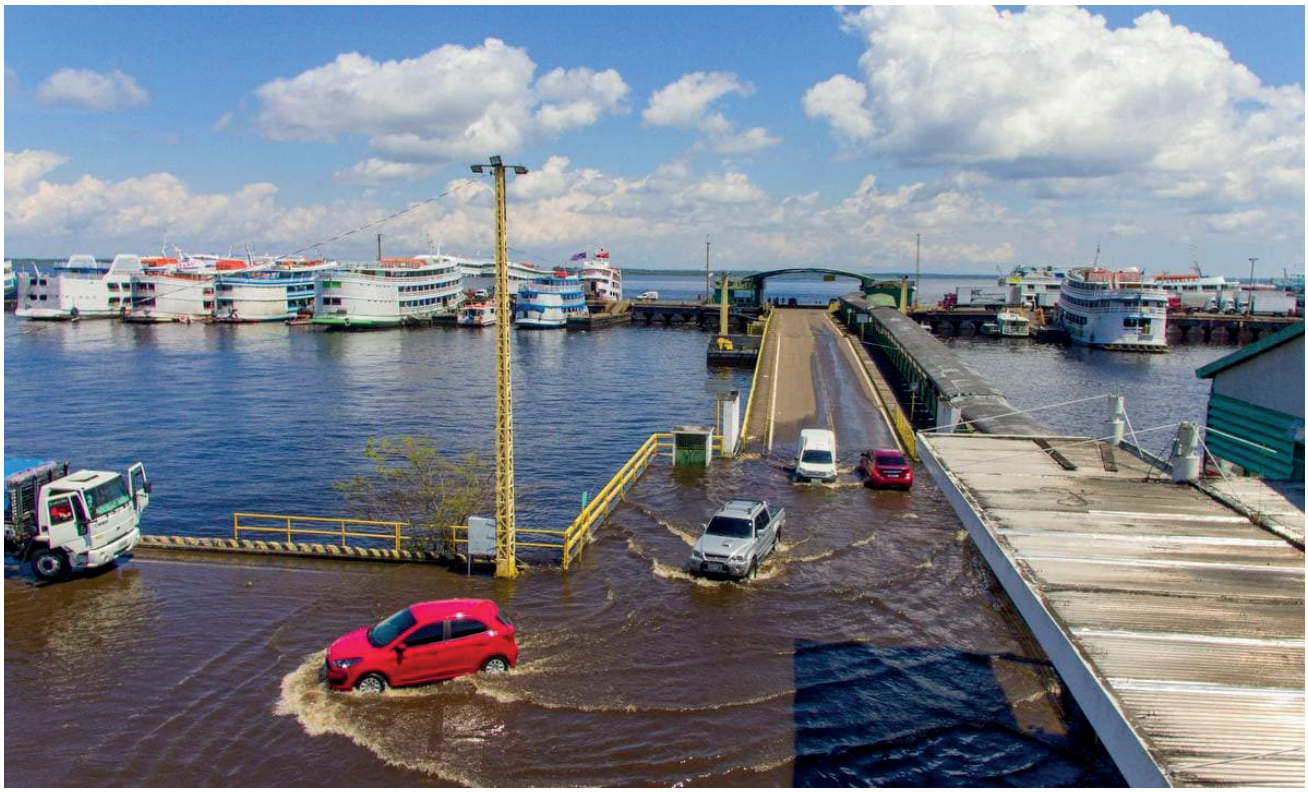
Visando mitigar os transtornos causados à população dos Conjuntos João Paulo II e Parque dos Buritis (área consolidada), uma vez que a região sofre pela existência de ligações clandestinas realizadas por moradores de ocupações irregulares, que vandalizam os ativos e geram desperdício de água, a Concessionária iniciou a perfuração do novo Poço Tubular Profundo, com produção mínima de 20 l/s, para aumentar a disponibilidade de água na localidade. A obra foi iniciada em 16/08/2021 e concluída em 20/10/2021, beneficiando aproximadamente 3.000 moradores.

Geoprocessamento

Uma das ferramentas utilizadas pela Ageman para o trabalho de geoprocessamento e o registro fotográfico realizado com drone e em continuidade aos trabalhos iniciados em 2020, quando da composição de acervo técnico digital, contendo ações e acompanhamentos feitos pela DITECS, o drone foi utilizado em algumas ocasiões para o acompanhamento da subida e descida das águas do Rio Negro, para posterior avaliação do sistema de esgotamento sanitário da região, durante a cheia e a seca.



Rua Dr. Aprígio de Menezes – Aparecida



Porto de Manaus atingido pela cheia histórica em 2021



A venida Floriano Peixoto e Praça da Matriz

Com relação ao geoprocessamento, deu-se continuidade ao trabalho de levantamento de coordenadas geográficas, dos bens que integram a Concessão, estando em análise as informações obtidas ao longo do ano, principalmente as que dizem respeito ao Diagnóstico de Esgoto, elaborado por esta Diretoria Técnica, tendo sido feitas ainda proposições iniciais relativas aos Centros de Produção de Águas Subterrâneas (CPA's) ocupados por terceiro.

Estrutura do Sistema Públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário em 2021

Em números, ao longo de 2021, até o mês de outubro, tem-se as seguintes informações sobre a Concessionária Águas de Manaus, de forma resumida.

RESERVATÓRIOS

	2018	2019	2020	2021 (out./2021)
Número de Reservatórios Ativos - unidade	91	94	95	95
Volume Reservatórios Ativos – m^3	192.261	220.403	218.233	219.245
Total Reservatórios by pass/desativados - unidade	94	97	104	104
Total reservatórios - unidade	185	193	199	199

O pequeno aumento do volume dos reservatórios deu-se pelo ajuste de informações realizado pela Concessionária, em alguns centros de reservação.

POÇOS TUBULARES PROFUNDOS

	2018	2019	2020	2021 (out./2021)
CPA's em operação (unid.)	42	44	45	43
CPA's em reserva/desativados (unid.)	146	204	143	146

Foram colocados em reserva o PT-01 Viver Melhor IV e o PT-01 Parque das Tribos.

ESTAÇOES DE TRATAMENTO DE ESGOTO

	2018	2019	2020	2021 (out./2021)
ETE's ativas (unid.)	80	70	69	73
ETE's inativas (unid.)	7	16	18	18
ETE's disponíveis (unid.)	2	2	1	0
ETE em comissionamento (unid.)	-	1	1	0

Recebidas ou incorporadas as ETE's Cidadão Manauara II, Smile, Shizen II e em operação, a ETE Prourbis, que estava em comissionamento em 2020.

ILUMINAÇÃO PÚBLICA

Os serviços de Iluminação Pública de Manaus são prestados à população por meio de contrato de concessão pública nº 012/2019, com prazo de 15 (quinze) anos, celebrado em abril de 2020, entre o município de Manaus e a empresa Manaus Luz Serviços de Iluminação Pública SPE Ltda.

O parque de iluminação pública da cidade de Manaus possui um total de 129.670 pontos de iluminação. No início da Concessão, cerca de 60% desse total era composto de luminárias convencionais de vapor metálico e de sódio e 40% já substituídas por tecnologia LED. Segundo as metas da atual concessão, cerca de 79.173 unidades de iluminação pública fazem parte do Plano de Modernização, que até abril de 2022 deve estar totalmente implementado em vias, quadras de esporte, campos de futebol e praças públicas da cidade, além disso, a Concessionária deve também instalar novos pontos em atendimento aos escopos de Demanda Reprimida e Crescimento Vegetativo e ainda ampliar sua atuação recebendo pontos de iluminação de obras de terceiros, sejam eles públicos ou privados desde que atendam as especificações básicas previstas no Contrato de Concessão.

Para cumprimento de suas premissas de agente regulador dos contratos de Concessão do município, a AGEMAN foi destacada e vem atuando nessa concessão por meio da Diretoria de Gestão Energética e Iluminação Pública – DIGEN, nas atividades de fiscalização dos serviços e das obrigações contratuais da empresa Manaus Luz.

Em 2021, a equipe de fiscalização de campo da DIGEN realizou 1.259 visitas de fiscalizações, em 75 diferentes localidades dos 63 bairros da Zona Urbana e de Comunidades da Zona Rural, sendo fiscalizados 284 Projetos do Plano de Modernização com iluminação em LED de vias e 114 projetos em campos, quadras e praças.

Também foram realizadas visitas de fiscalização na sede da concessionária Manaus Luz para inspeção da quantidade e estado da frota de veículos utilizadas nas operações de campo, funcionamento do Centro de Controle Operacional – CCO, acompanhamento das ações de implementação do sistema de telegestão e do processo de descarte de lâmpadas. Na parte documental, foram elaborados 30 Relatórios Técnicos sobre não conformidades verificadas, emissão de 07 Pareceres Técnicos sobre demandas e processos administrativos.

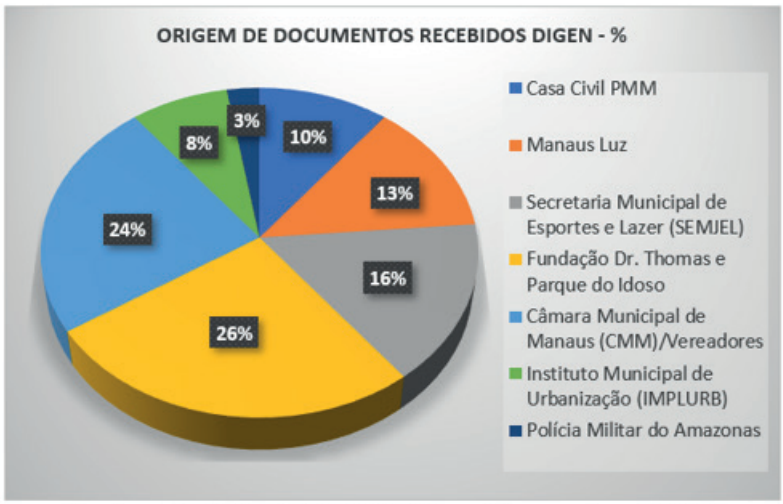
Nas páginas seguintes, serão apresentadas as atividades e ações desenvolvidas pela DIGEN em 2021.

Análise de processos e solução de demandas dos serviços de Iluminação Pública

Durante o ano de 2021 foram recebidos 56 documentos e 07 processos pela DIGEN, com demandas diversas relativas à Concessão de Iluminação Pública, com destaque para deliberações sobre análises de encaminhamentos das partes contratuais, como o Poder Concedente, por meio da Casa Civil da PMM, Concessionária Manaus Luz e UGPM Energia/SEMINF. Também foram recebidas solicitações relativas a melhorias pontuais com manutenção corretiva, estudos de sugestões de áreas prioritárias para o Plano de Modernização e atendimento de demandas reprimidas, através de solicitações da Câmara Municipal de Manaus (CMM), Associações de Moradores, Secretaria Municipal de Esporte e Lazer (SEMJEL), Instituto Municipal de Planejamento Urbano (IMPLURB), e etc.

Demandas de processos e atendimentos de instituições

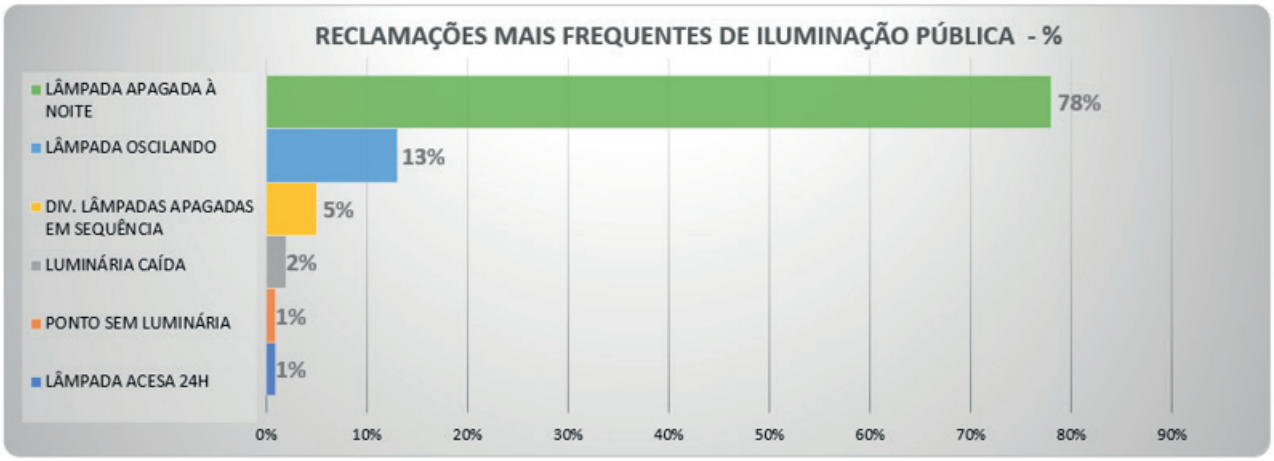
- **Casa Civil PMM – 04 demandas**
- **Manaus Luz – 05 demandas**
- **Secretaria Municipal de Esportes e Lazer (SEMJEL) – 06 demandas**
- **Fundação Dr. Thomas e Parque do Idoso – 10 demandas**
- **Legislativo Municipal – 09 demandas**
- **Instituto Municipal de Urbanização (IMPLURB) – 03 demandas**
- **Polícia Militar do Amazonas – 01 demanda**



Fonte: DIGEN/AGEMAN – dezembro/2021

Fiscalizações

Durante o ano de 2021, foram protocoladas pela equipe de fiscalização da DIGEN no Sistema de Gestão Integrada de iluminação Pública (SGIIP) da Manaus Luz, 814 notificações de não conformidades, originadas principalmente por ações de fiscalização de rua, por encaminhamentos de sua Ouvidoria, pelas mídias sociais da própria agência e da Prefeitura de Manaus e ainda, por denúncias de programas jornalísticos de rádio e TV.



Fonte: DIGEN/AGEMAN – dezembro/2021

Relatórios técnicos e assuntos fiscalizados por solicitações de munícipes

Nº RELATÓRIO	DATA	ASSUNTO
004/2021	17/03	Instalação de Iluminação Pública – Parque das Tribos – Tarumã – Zona Oeste
011/2021	21/05	Modernização LED iluminação Vila Umbral – Cachoeirinha – Zona Sul
012/2021	28/05	Modernização LED iluminação Vila Portela e Pudico – Centro – Zona Sul
021/2021	11/08	Manutenção Iluminação Parque Igarapé SESC – Alvorada – Zona Centro-Oeste
024/2021	14/10	Modernização LED Trav. Visconde Porto Seguro – Flores – Zona Centro-Sul
029/2021	13/12	Manutenção de Luminárias Caídas Raiz, Adrianópolis e Parque Dez – Zona Sul
030/2021	15/12	Manutenção Iluminação Viaduto Av. Rodrigo Otávio – Japiim – Zona Sul



Fiscalização do serviço de manutenção da Iluminação no Parque do Idoso – Nossa Sra das Graças – zona Centro-Sul



Fiscalização serviços de instalação de iluminação pública no Parque das Tribos (Tarumã), zona Oeste

Fiscalização de Programas e Planos da Manaus Luz

Durante o ano de 2021, a empresa Manaus Luz deu continuidade em suas ações relativas as metas contratuais previstas para a modernização e eficientização do sistema de iluminação pública de Manaus, sendo acompanhados pela DIGEN todos os escopos especificados no Cadernos de Encargos do Contrato, com

- **Plano de Modernização e Eficientização**
- **Centro de Controle Operacional (CCO)**
- **Telegestão**
- **Expansão (Crescimento Vegetativo, Demanda Reprimida e Obras de Terceiros)**
- **Iluminação de Destaque**
- **Iluminação Provisória Especial**
- **Plano de Descarte de Materiais (PDM)**

Plano de Modernização

O Plano de Modernização de 100% do Sistema de Iluminação Pública da cidade de Manaus está previsto para ocorrer em seus dois marcos principais até o segundo ano da Concessão. Segundo as premissas do Contrato de Concessão, ele contempla a renovação de 30% das lâmpadas convencionais existentes no 1º ano e 70% no segundo ano, no entanto, além da substituição das luminárias convencionais por tecnologia de LED, fazem parte da missão da Concessionária, atualização do cadastro físico de todos os pontos instalados na cidade, com suas localizações georreferenciadas, informações para gerenciamento e controle operacional dos dispositivos, inclusive por sistema de telegestão, sendo fundamental o conhecimento e atualização junto a empresa Distribuidora de Energia, dos dados de redução da carga instalada no parque para economia do serviço pago pela Prefeitura de Manaus. As luminárias de LED já instaladas antes da Concessão também serão renovadas, mas isso ocorrerá a longo prazo, sendo prevista a substituição de 40% destas para o 10º ano de Concessão.

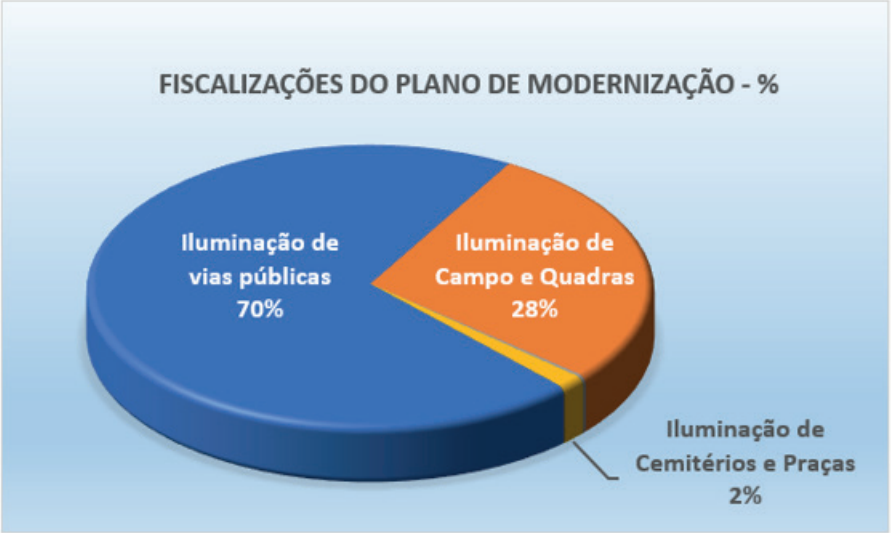
Foram realizadas 403 fiscalizações de projetos do Plano de Modernização e 15 fiscalizações de testes luminotécnicos realizados “in loco” em conjunto com a Concessionária, em cumprimento a amostragem de validação das novas luminárias em LED instaladas em diferentes localidades de Manaus.

Resumo de ações de acompanhamento pela DIGEN do Plano de Modernização no ano de 2021

- **290 Projetos Fiscalizados de Vias Públicas / 63 Bairros / 38.561 Pontos de Iluminação Modernizados**
- **113 Projetos de Campos e Quadras / 49 Bairros / 2.674 Pontos de Iluminação Modernizados**
- **01 Projeto de Praça / 01 Bairro / 56 Pontos de Iluminação Modernizados**
- **Acompanhamento de evento mensal descarte de lâmpadas convencionais obsoletas**
- **Acompanhamento de testes de parâmetros luminotécnicos de campo com novos LEDs**
- **Acompanhamento da instalação de equipamentos e testes no CCO do Sistema de Telegestão**
- **Fiscalização da atualização do Cadastro de Iluminação Pública**
- **Fiscalização dos funcionamentos dos canais de atendimentos para reclamações dos munícipes**

PROJETOS FISCALIZADOS 2021	Nº Projetos	Nº Bairros	Nº Pontos de LED
Iluminação de Vias Públicas	284	63	37.952
Iluminação de Campo e Quadras	113	49	2.674
Iluminação de Praças	1	1	56
Iluminação de Cemitérios	6	5	609
		Total	**41.291**

Obs.: Números relativos às fiscalizações da DIGEN com base em projetos recebidos da Concessionária para validações.



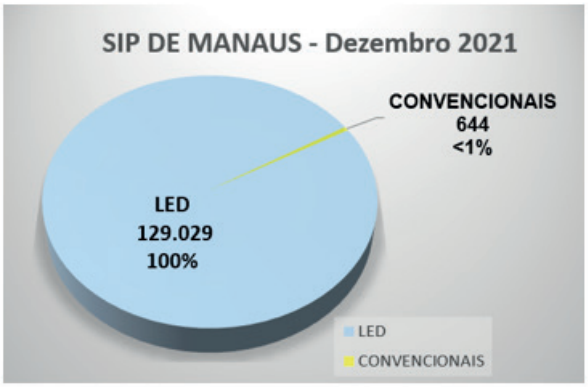
Fonte: DIGEN/AGEMAN – dezembro/2021

Segundo dados de relatórios da concessionária Manaus Luz, submetidos à apreciação da AGEMAN e do Poder Concedente, já foram substituídos entre o início da Concessão em abril/2020 até dezembro/2021 um total de 78.529 pontos de LED e conforme a evolução percentual, já atingiu cerca de 100% de luminárias em LED do total de 129.673 pontos do parque de iluminação Pública de Manaus, considerando os 50.500 pontos de LED anteriormente substituídos e incluindo projetos de vias, praças, cemitérios, quadras e campos de futebol.

Evolução do número de LEDs do SIP Manaus do início da Concessão em abril/2020 até dezembro/2021

O Plano de Modernização de 100% do Sistema de Iluminação Pública da cidade de Manaus está previsto para ocorrer em seus dois marcos principais até o segundo ano da Concessão. Segundo as premissas do Contrato de Concessão, ele contempla a renovação de 30% das lâmpadas convencionais existentes no 1º ano e 70% no segundo ano, no entanto, além da substituição das luminárias convencionais por tecnologia de LED, fazem parte da missão da Concessionária, atualização do cadastro físico de todos os pontos instalados na cidade, com suas localizações georreferenciadas, informações para gerenciamento e controle operacional dos dispositivos, inclusive por sistema de telegestão, sendo fundamental o conhecimento e atualização junto a empresa Distribuidora de Energia, dos dados de redução da carga instalada no parque para economia do serviço pago pela Prefeitura de Manaus. As luminárias de LED já instaladas antes da Concessão também serão renovadas, mas isso ocorrerá a longo prazo, sendo prevista a substituição de 40% destas para o 10º ano de Concessão.

Foram realizadas 403 fiscalizações de projetos do Plano de Modernização e 15 fiscalizações de testes luminotécnicos realizados “in loco” em conjunto com a Concessionária, em cumprimento a amostragem de validação das novas luminárias em LED instaladas em diferentes localidades de Manaus.



	2021												
PLANOS DESENVOLVIDOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
MODERNIZAÇÃO	2.675	5.230	2.623	784	8.538	1.057	1.674	1.512	2.479	1.549	1.495	778	**30.394**
DEMANDA REPRIMIDA	52	6	10	48	116	40	181	169	283	297	102	128	**1.432**
CRESCIMENTO VEGETATIVO	16	0	8	7	0	32	45	17	0	64	0	0	**189**
TELEGESTÃO	0	0	0	357	2.171	5.956	3.434	3.515	8.449	0	0	0	**23.882**

Obs.: dados da Concessionária ainda sujeitos a vistorias e validações de projetos pela AGEMAN.



Modernização da Iluminação Pública com LED



Modernização da Iluminação Pública com instalação de LED nas praças de Manaus



Modernização da Iluminação Pública com instalação de LED nas praças de Manaus





Espaços de esporte e lazer da Prefeitura de Manaus também tiveram a iluminação pública modernizada com a instalação de LED

Documentos emitidos

Em cumprimento às determinações contratuais de fiscalização e regulação da Concessão, a DIGEN avaliou e requisitou à Concessionária, sempre que necessário, o atendimento às obrigações de informações acerca dos cronogramas de implementação dos escopos do contrato, sobretudo, apontando não conformidades observadas pela fiscalização do Plano de Modernização, dos prazos de envios de informações periódicas, relatórios.

Relatórios elaborados pela DIGEN em 2021

NÚMERO	ASSUNTO DOS RELATÓRIOS TÉCNICOS	BAIRRO
001/2021	Encaminhamento à Manaus Luz de Não Conformidades Plano de Modernização	Diversos
002/2021	Não Conformidades Iluminação Pública Beco Ferreira Sobrinho	Petrópolis
003/2021	Inspeção IP Poste Rua Manoel Nacimento - Solicit. Ver. William Alemão CMM	São Jorge
004/2021	Inspeção para expansão de Pontos IP Comunidade Parque das Tribos	Tarumã
005/2021	Encaminhamento à Manaus Luz de Não Conformidades Plano de Modernização	Diversos
006/2021	Encaminhamento à Manaus Luz de Não Conformidades Plano de Modernização	Diversos
007/2021	Validação de Projetos As Built e Indicação para Medições Luminotécnicas	Diversos
008/2021	Informação à Manaus Luz de validação de Projetos As Builts	Diversos
009/2021	Encaminhamento à Manaus Luz de Não Conformidades Plano de Modernização	Diversos
010/2021	Encaminhamento à Manaus Luz de Não Conformidades Plano de Modernização	Diversos
011/2021	Solicitação para Modernização da IP da Vila Umbral	Cachoeirinha
012/2021	Solicitação para Modernização da IP das Vilas Portela e Pudico	Centro
013/2021	Informação à Manaus Luz de validação de Projetos As Builts	Diversos
014/2021	Encaminhamento à Manaus Luz de Não Conformidades Plano de Modernização	Diversos
015/2021	Resposta a CMM Solicitação de Instalação de IP na Comunidade Sol Nascente	Cidade Nova
016/2021	Inspeção de situação de IP na Av. Gov. José Lindososo	Aleixo
017/2021	Solicitação à Manaus Luz novo Poste Rua 26 Cj Buritis - CMM Ver. Dr. Daniel Vasc.	Cidade Nova
018/2021	Encaminhamento à Manaus Luz de Não Conformidades Plano de Modernização	Diversos
019/2021	Validação de Projetos As Built e Indicação para Medições Luminotécnicas	Diversos
020/2021	Análise da Resposta da Manaus Luz à Notificação nº026/2021 Cadastro IP	Diversos
021/2021	Encaminhamento à Manaus Luz de Não Conformidades IP Parque Igarapé SESC	Flores
022/2021	Encaminhamento à Manaus Luz de Não Conformidades Plano de Modernização	Diversos
023/2021	Encaminhamento à Manaus Luz de Não Conformidades Plano de Modernização	Diversos
024/2021	Não Conformidades IP Travessa Visconde P. Seguro e Av. Gov. José Lindoso	Flores
025/2021	Solicitação de Informações Leilão de Bens Inservíveis	Diversos
026/2021	Encaminhamento à Manaus Luz de Não Conformidades Plano de Modernização	Diversos
027/2021	Análise de Solicitação de Atendimento de IP pela Empresa Pool Engenharia	Tarumã
028/2021	Encaminhamento à Manaus Luz de Não Conformidades Plano de Modernização	Diversos
029/2021	Encaminhamento à Manaus Luz de Falhas de Manutenção Corretiva Pontos IP	Diversos
030/2021	Manutenção corretiva IP Viaduto Av Manaus 2000	Japiim

Fonte: DIGEN/AGEMAN – dezembro/2021

Pareceres elaborados pela DIGEN em 2021

NÚMERO	ASSUNTO DOS PARECERES TÉCNICOS
001/2021	*Atendimento pela Manaus Luz de requisitos mínimos de aparelhamento e pessoal técnico*
002/2021	*Obrigações da Manaus Luz - Contrato de Concessão nº012/2019 - Envio de Relatórios Periódicos*
003/2021	*Plano de Modernização Manaus Luz - Implantação Sistema de Telegestão*
004/2021	*Plano de Modernização Manaus Luz - Implantação CCO*
005/2021	*Avaliação de pedido da Manaus Luz de adequação valor da garantia de execução do Contrato*
006/2021	*Relatório Manaus Luz SMD de fevereiro/2021*
007/2021	*Processo -Não conformidades no envio de relatórios periódicos obrigatórios do Contrato*

Fonte: DIGEN/AGEMAN – dezembro/2021

CCO – Centro de Controle Operacional

O Centro de Controle Operacional - CCO foi implementado pela Concessionária em novembro de 2020. No ano de 2021 foram realizadas inspeções para verificar as atividades em funcionamento.



Visita de inspeção do funcionamento do CCO

Sistema de Telegestão

A implantação do Sistema de Telegestão permitirá através de sua tecnologia de comunicação remota, o diagnóstico imediato do funcionamento de uma luminária em qualquer ponto da cidade em tempo imediato, e ainda, a interação com este dispositivo por meio de comandos a distância, como desligamento, acionamento e controle do nível de iluminação por meio do software de telegestão.

De acordo com o Plano de Modernização apresentado pela Concessionária, estava previsto para atendimento de 30% dos Pontos do SIIP Manaus modernizados até o 1º marco do Contrato em 15/04/2021 (23.752 pontos), que de acordo com acompanhamento da DIGEN e informações da Concessionária, foram concluídos 23.882 pontos até setembro de 2021. A segunda meta é completar os 70% restantes (55.421 pontos) até o 2º marco do Contrato em 15/04/2022.

Conforme apurado pelas últimas diligências da DIGEN, o sistema encontra-se parcialmente implantado, ainda em processo de instalação de relés de comunicação nas luminárias LED, quadros de comando instalados em postes, que permitirá através de sua tecnologia de comunicação remota, o diagnóstico imediato do funcionamento de uma luminária e ainda a interação com este dispositivo por meio de comandos à distância, utilizando o software específico de telegestão.



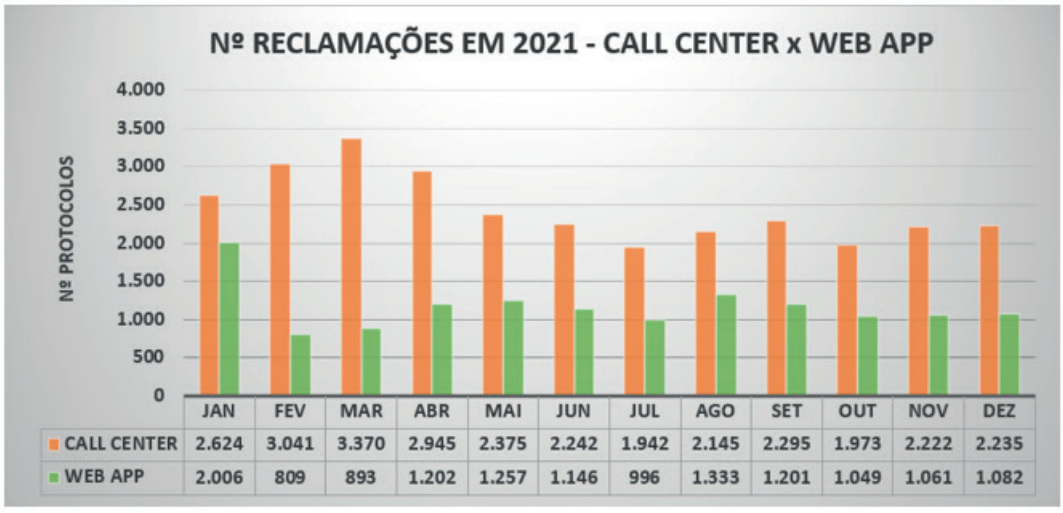
Teste parcial do sistema de Telegestão acompanhado pela AGEMAN

Resumo das Reclamações sobre Manutenções do SIP Manaus

Foram realizados acompanhamentos sobre o atendimento de solicitações de manutenções corretivas ao longo do ano de 2021, abaixo o gráfico com acompanhamento da média de atendimentos/mês de acordo com cada tipo de canal de atendimento pelos quais as reclamações foram protocoladas. Com destaque para o maior número de atendimentos feitas por meio do Call Center da empresa via 0800 e pela Internet/Aplicativo rede móvel (App).

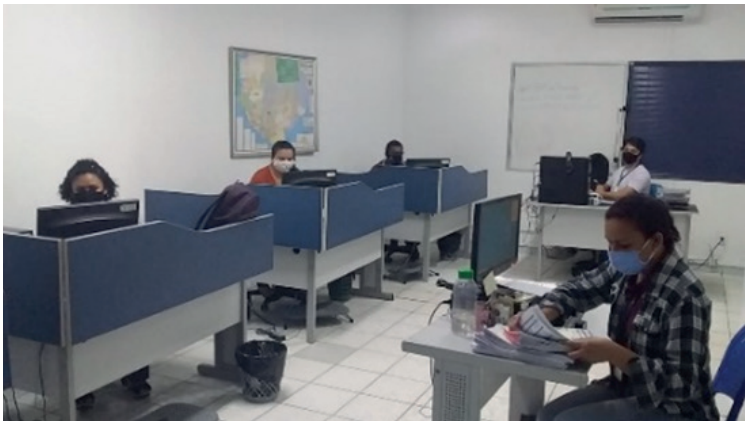


Gráfico de número de reclamações pelos canais disponíveis
Fonte: SGIIP Manaus Luz



	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
CALL CENTER	2.624	3.041	3.370	2.945	2.375	2.242	1.942	2.145	2.295	1.973	2.222	2.235
WEB APP	2.006	809	893	1.202	1.257	1.146	996	1.333	1.201	1.049	1.061	1.082

Gráfico de número de reclamações em 2021 pelos canais Call Center e WEB/App
Fonte: SGIIP Manaus Luz



Sala de atendimento do call center da Manaus Luz

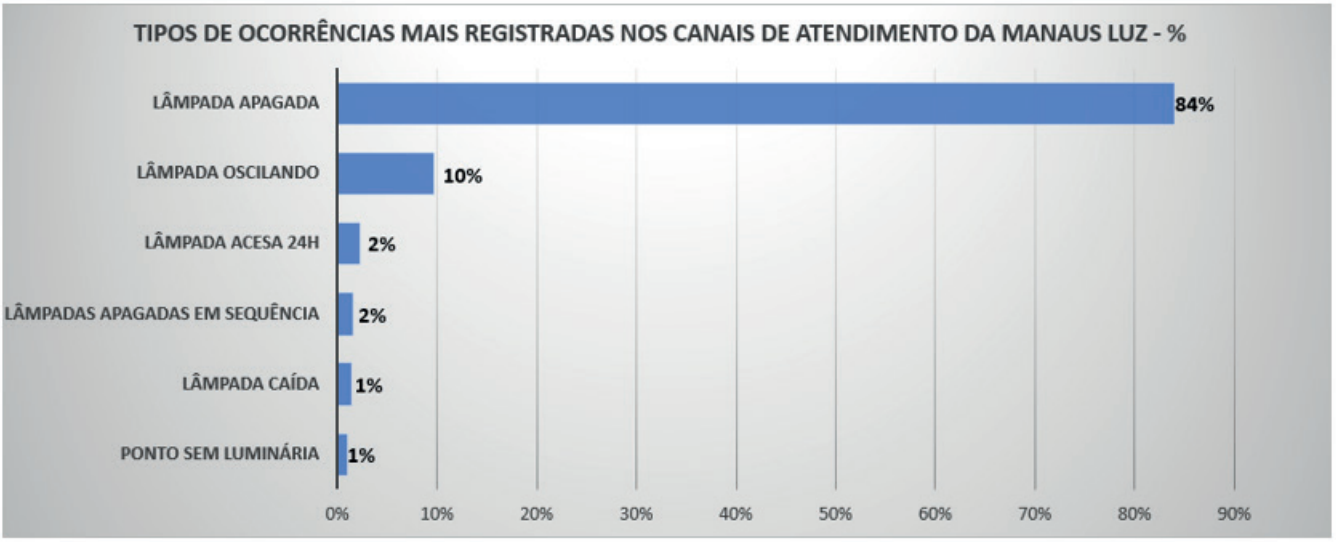


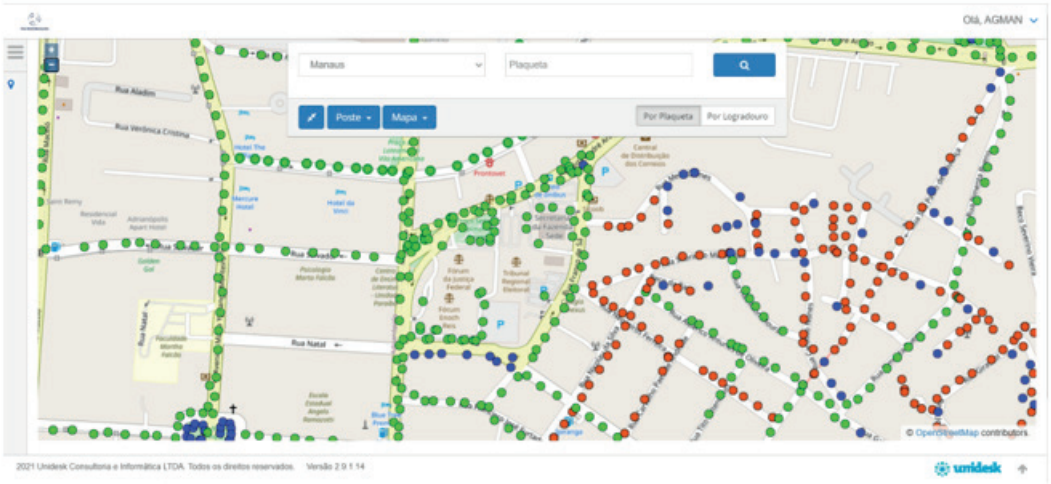
Gráfico do percentual de reclamações pelos canais disponíveis por tipo de ocorrências – Fonte: SGIIP Manaus Luz Dez/2021



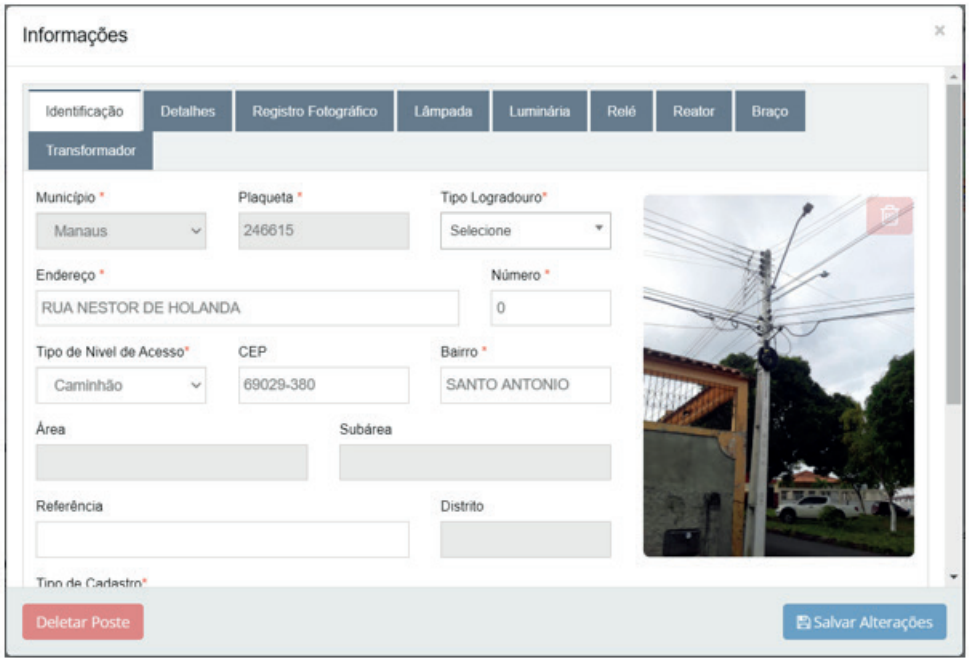
Gráfico de manutenções realizadas pela Concessionária de Jan-Dez 2021 – Fonte: SIIP Manaus Luz Dez/2021

Resumo do Plano de Recadastramento de Iluminação Pública do SIP Manaus

A empresa Manaus Luz deveria ter apresentando ao Poder Concedente a atualização cadastral do sistema de Iluminação pública da cidade de Manaus. Isso foi apresentado em forma de arquivo digital em 19/11/2020, sendo informado o total de 120.034 pontos já cadastrados em 2020 e que ele seria atualizado com novas informações a medida do progresso de novos pontos fossem mapeados e anotadas localizações geográficas. A AGEMAN em suas fiscalizações emitiu parecer técnico sobre algumas não conformidades verificadas no Cadastro do SIP Manaus e Notificou a Concessionária para efetuar as correções necessárias em atendimento ao Anexo 9 do Contrato de Concessão.



Tela do Software de gerenciamento do CCO mostrando a localização georreferenciada dos pontos de iluminação pública de Manaus. (Fonte: software Unidesk – Manaus Luz)



Informações disponibilizadas no software do CCO para cada ponto de iluminação pública (Fonte: software Unidesk – Manaus Luz)

Redução da Carga de Energia consumida pelo Sistema de Iluminação Pública (SIP) com a Transposição de Tecnologia do LED

Um dos objetivos a serem atingidos pela atual Concessão do Serviço de Iluminação Pública de Manaus é a eficientização do Sistema com relação a melhoria do grau de iluminação da cidade com um menor consumo de energia elétrica em consequência do uso das luminárias de LED. As luminárias de LED aplicadas pela Concessionária devem atender uma série de exigências técnicas e de Certificações pelo INMETRO. Conforme avaliação da DIGEN, dos projetos fiscalizadas e validados, houve uma redução da carga em 56% no ano de 2021.

REDUÇÃO DE CARGA INSTALADA NO SIP MANAUS EM 2021				
LOCAL	POTÊNCIA RETIRADA (W)	POTÊNCIA INSTALADA (W)	REDUÇÃO	QTD DE PONTOS
VIAS	4.395.600	1.994.525	55%	38.561
QUADRAS E CAMPOS	1.406.856	544.930	61%	2.674
PRAÇAS	9.848	1.760	82%	56
TOTAL	5.812.304	2.541.215	**56%**	**41.291**

Fonte: Dados de projetos já fiscalizados e validados pela DIGEN/AGEMAN.

Reposição de cabos e luminárias por avarias e furtos

Em 2021, segundo dados da Concessionária, os furtos de cabos atingiram a quantidade de 22.427m, 176 luminárias e os postes abalroados foram 30 unidades. Todas essas ocorrências devem ser devidamente registradas pela Concessionária junto à Secretaria de Segurança para emissão de Boletins de Ocorrência e respaldo da empresa junto ao conhecimento do Poder Concedente.

Com relação ao aumento das ocorrências de furtos de materiais de Iluminação Pública em Manaus e de outros serviços públicos como energia, saneamento e de telefonia, a Prefeitura realizou de forma conjunta com suas secretarias e órgãos de Segurança Pública, uma ação

visando combater o comércio desses materiais junto às empresas de compra e venda de sucatas. A AGEMAN teve papel atuante nas reuniões e operações de campo, para reaver os materiais furtados das empresas junto a esses locais de comércio, que fizeram parte da chamada “Operação Hefesto”.

A AGEMAN foi responsável pela elaboração de um Termo de Ajustamento de Conduta – TAC assinado por todos os entes participantes da ação e de maneira importante, pelas principais empresas de comércio de sucatas de Manaus, se comprometendo a não negociar tais materiais e implementar ações junto às empresas menores para reduzir os furtos às Concessionárias.

A AGEMAN colaborou para que as Concessionárias realizassem também treinamentos para as empresas de comércio de sucatas identificarem os principais materiais objetos de furtos por criminosos e as consequências danosas à sociedade dessas práticas.



Assinatura do TAC com Sucateiros e Operação de apreensão de materiais furtados



Treinamento de empresas de comércio de sucatas sobre materiais comumente furtados

Testes luminotécnicos para avaliação do índice de modernização

O objetivo do Índice de Modernização - IM é monitorar a CONCESSIONÁRIA quanto ao cumprimento dos níveis mínimos de iluminância e uniformidade, definidos no item 3.1.1 – Plano de Modernização do Anexo 2 – CADERNO DE ENCARGOS, nas UNIDADES DE LUMINAÇÃO PÚBLICA modernizadas.

Técnicos da Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do Município de Manaus (AGEMAN) acompanham os testes de eficiência das lâmpadas de LED utilizadas na iluminação pública das ruas e avenidas da cidade desde o início do projeto em 2020.
As avaliações ocorrem após a instalação das luminárias, são realizadas in loco e somente à noite, de forma que não seja captada nenhuma luz natural ou de outras fontes distintas. O procedimento é feito pela empresa Manaus Luz e é uma das obrigações previstas no contrato de concessão do serviço de iluminação pública da capital amazonense.

As duas medições seguem as diretrizes da norma ABNT NBR 5101:2012 e são realizadas a partir de amostras aleatórias de pontos luminosos modernizados, baseadas numa quantidade definida contratualmente entre 150 e 200 pontos para cada 100 mil pontos modernizados. Todos os resultados dos testes acompanhados pela AGEMAN se mostraram adequados aos projetos.



Medições luminotécnicas sendo realizadas em via pública

Descarte socioambiental de lâmpadas retiradas do Parque de Iluminação

De acordo com o Anexo 3 do Contrato de Concessão, a empresa Concessionária é também avaliada quanto ao Índice de Descarte Socioambiental das Lâmpadas (IDSL), visando fomentar a eficiência da manutenção na preservação do meio ambiente. A ação também é fiscalizada pela AGEMAN, visando garantir que o processo industrial de descontaminação seja realizado pela empresa terceirizada, contratada para impedir que o material seja descartado de forma ilegal, trazendo assim, danos ao meio ambiente e à população.

A AGEMAN acompanhou no primeiro semestre de 2021 a operação de descarte, realizada por empresa terceirizada, certificada para a operação, desde o recolhimento das lâmpadas inservíveis no depósito da Concessionária, seu transporte, até a destinação final.

A medição é apurada mensalmente e a obrigação da CONCESSIONÁRIA é de recolher ao descarte todas as lâmpadas inservíveis, informando tempestivamente ao Poder Concedente, comparando as quantidades de lâmpadas inservíveis recolhidas ao descarte e demonstrando o percentual obtido no mês. De acordo com o percentual de atendimento, a Concessionária pode ser impactada em sua remuneração mensal caso não atinja números satisfatórios.



Processo de recolhimento e descarte socioambiental de lâmpadas

TRANSPORTE E MOBILIDADE URBANA

Compete à Diretoria Técnica de Transportes e Mobilidade Urbana (DIMOB) regular, planejar, coordenar, propor e supervisionar estudos, programas e projetos sobre as ações relacionadas aos serviços públicos de transporte coletivo de passageiros, em seus diversos modais, inclusive, auxiliar na formulação e implementação de diretrizes para a política de mobilidade urbana do Município de Manaus.

Dentre os contratos da Prefeitura de Manaus, cabe à esta diretoria fiscalizar o Contrato nº 014/2015 firmado entre a Prefeitura de Manaus e a empresa Tecnologia de Trânsito da Amazônia SPE Ltda, Concessionária para prestação do serviço público de Implantação, Exploração e Administração do Sistema de Estacionamento Rotativo Pago Zona Azul, nas Vias Públicas do Município de Manaus.

No ano em análise, a DIMOB promoveu 16 fiscalizações e vistorias no Serviço de Estacionamento Rotativo Pago Zona Azul, sobretudo na área central de Manaus, onde o serviço está ativo. As ações resultaram em duas notificações e uma multa que foram emitidas contra a concessionária.

Devido a necessidade de se promover ajustes técnicos no Serviço Zona Azul na área do Vieiralves, o serviço encontra-se temporariamente suspenso.



Diretoria de Transporte e Mobilidade Urbana da Ageman realizou vistorias frequentes no serviço Zona Azul

INFORMAÇÕES TÉCNICAS DO SERVIÇO PÚBLICO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO PAGO ZONA AZUL 2021

Tempo limite de estacionamento	03 horas no máximo
Tarifa do estacionamento	R$ 2,45/hora
Clientes cadastrados no Sistema Zona Azul	86.157 clientes

ATUAÇÃO NA ÁREA CENTRAL DE MANAUS

Perímetro de atuação	Rua Leonardo Malcher / Rua Luiz Antony / Rua Governador Vitório / Rua Tamandaré / Av. Eduardo Ribeiro / Av. 7 de Setembro / Av. Joaquim Nabuco / Rua Leonardo Malcher
Vagas de estacionamento Zona Azul	2.682 vagas disponíveis
Monitores em campo para atendimento	65 monitores

ATUAÇÃO NA ÁREA VIEIRALVES [1]

Perímetro de atuação	Av. Djalma Batista – Rua Rio Branco – Rua Curitiba – Rua Maceió – Rua Pará – Av. Djalma Batista
Vagas de estacionamento Zona Azul	649 vagas disponíveis
Monitores em campo para atendimento	0

1. Atividades ainda suspensas diante da necessidade de ajustes como melhorias na identificação das vagas, entre outros pontos recomendados pela AGEMAN



Em 2021, serviço Zona Azul funcionou somente no Centroserviço Zona Azul

GESTÃO ECONÔMICA E TARIFÁRIA

As competências da Diretoria de Gestão Econômica e Tarifária - DIGET, considerando as especificidades dos serviços é definida por meio do Decreto nº 4.189, de 26 de outubro de 2018, publicado no Diário Oficial do Município de Manaus, Ed. 4.470, de 26 de outubro de 2018.

Art. 21 – Compete à Diretoria de Gestão Econômica e Tarifária.
I – Efetuar a regulação econômica dos serviços públicos delegados, de modo a, concomitantemente, incentivar os investimentos e propiciar a razoabilidade e modicidade das tarifas aos usuários;
II – Proceder permanente fiscalização e controle relacionados aos aspectos econômicos dos serviços públicos delegados, definindo sanções e compensações cabíveis;
III – Executar outras atividades correlatas compatíveis com a função.
IV – Assessorar a Direção Superior da AGEMAN em todas as questões relacionadas ao âmbito econômico – tarifário dos serviços públicos delegados e seus respectivos desdobramentos; e
V – Analisar, executar, coordenar, controlar e supervisionar as rotinas dos processos que tramitam nas unidades administrativas que compõem sua estrutura interna.

Em relação as atribuições específicas do Departamento de Regulação Econômica e Regime Tarifário, compete regular, planejar, coordenar, acompanhar, propor, supervisionar estudos, programas e projetos, no âmbito das ações e competências da Divisão de Regulação do Desempenho Econômico Financeiro dos Contratos, avaliação e Acompanhamento tarifário e da Divisão de Auditoria de Custos e Investimentos.
São responsáveis pelo monitoramento e avaliação da evolução econômico-financeira e tarifária dos serviços públicos delegados, buscando desenvolver modelos de controle do equilíbrio econômico-financeiro, modicidade tarifária e o justo retorno dos investimentos, como também, fiscalizar os aspectos contábeis, econômicos e financeiros relativos aos contratos, acompanhar as receitas das empresas e executar auditorias especiais sobre as informações de cunho orçamentário, financeiro, tributário, contábil, patrimonial e de recursos humanos prestados pelas empresas de serviços públicos delegados à iniciativa privada.

Resumo das atividades realizadas em 2021

A atuação da DIGET consiste primordialmente em zelar pelo equilíbrio econômico-financeiro dos contratos, garantindo a modicidade das tarifas e o justo retorno dos investimentos, procedendo ainda à análise dos pleitos de reajustamento e de revisão tarifárias, mediante respectiva previsão contratual e legislação aplicável.

Dentre as principais atividades, destacam-se:

- Análise e formulação de parecer sobre obrigação de contratar e manter válidos os Seguros e Garantias previstos nos Contratos de Concessão dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário, Iluminação Pública e Estacionamento Rotativo (Zona Azul) da Cidade de Manaus;

- Análise e formulação de parecer sobre denúncias de cobrança indevida pela prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

- Análise e formulação de parecer sobre denúncias de falhas no serviço de abastecimento de água prestado pela Concessionária Águas de Manaus;

- Análise e formulação de parecer a respeito de pleitos de revisão de consumo e faturamento pela prestação dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário da Cidade de Manaus;

- Análise e formulação de pareceres sobre Recursos Administrativos de Clientes da Concessionária Águas de Manaus;

- Análise e formulação de pareceres, bem como expedição de notificações, sobre a Integralização do Capital Social da Concessionária detentora do Contrato de Prestação do Serviço de Iluminação Pública de Manaus;

- Análise e formulação de pareceres, apresentando os valores de penalidades a serem aplicadas em desfavor das Concessionárias dos Serviços Públicos de Iluminação Pública e Zona Azul da Cidade de Manaus;

- Análise e formulação de parecer a respeito do Plano Anual de Exploração dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário da Cidade de Manaus (PES-2021);

- Análise e formulação de Parecer sobre o pleito de reajustamento tarifário dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário;
- Análise e formulação de Parecer sobre o pleito de reajustamento do valor da Remuneração Mensal Efetiva (RME) paga pelo Poder Concedente à Concessionária Manaus Luz pelo serviço de Iluminação Pública da Cidade de Manaus (2020/2021);

- Análise e formulação de Parecer sobre a Atualização do Cadastro Comercial 2020/2021 da Concessionária dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário da Cidade de Manaus;

- Análise e formulação de Parecer sobre o novo formato de pagamento aceito pela Concessionária Águas de Manaus (PIX);

- Análise e elaboração de Pareceres sobre a auditoria da Avaliação do Cumpri-

mento do Plano de Metas e Indicadores dos anos 2018 e 2019;

- Análise e formulação de parecer acerca das informações econômico-financeiras das Concessionárias;

- Elaboração de estudos (relatórios e notas técnicas) a respeito da tarifa cobrada pelo serviço de esgotamento sanitário, a pedido de autoridades externas à AGEMAN;

- Elaboração de relatórios técnicos para embasamento dos decretos municipais de enfrentamento à pandemia, especificamente sobre a proibição da suspensão dos serviços por inadimplência aos clientes de tarifa social, bem como de melhores condições de pagamento para os demais clientes;

- Cálculo e formulação de pareceres sobre a atualização monetária de valores de multas devidos pelas Concessionárias dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, Iluminação Pública e Zona Azul da Cidade de Manaus;

- Análise da inadimplência dos usuários dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário com a pandemia causada pelo Covid-19;

- Análise da eficiência da política de Tarifa Social dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário e apresentação dos resultados para o Conselho Municipal de Regulação;

- Apresentação para Conselho Municipal de Regulação sobre a liquidação do processo referente aos Seguros e Garantias devidos pela Concessionária Águas de Manaus no ano de 2021;

- Apresentação para Conselho Municipal de Regulação sobre a o impacto da pandemia do Covid-19 na inadimplência dos serviços de água e esgotamento sanitário de Manaus;

- Atendimento de demanda sobre a Tarifa Social Manauara para os residentes das Comunidades Coliseu I, II e III.

- Análise e formulação de Parecer sobre o Plano de Atualização do Cadastro Comercial da Concessionária Águas de Manaus;

- Análise e formulação de Parecer sobre a solicitação da Concessionária Manaus Luz quanto à alteração do Índice de Reajuste ordinário anual referente às Contraprestações Mensais recebidas pela mesma;

- Análise e formulação de Parecer sobre a solicitação da Concessionária Manaus Luz quanto à alteração do Fator Temporal a ser considerado no pagamento das Contraprestações Mensais à mesma.

- Análise e formulação de Parecer sobre o Plano de Execução de Serviços da Concessionária Águas de Manaus para o ano de 2022.

Estrutura tarifária dos serviços regulados

A estrutura tarifária e os critérios de estimativa de consumo encontram-se estabelecidos no Anexo 3 do Contrato de Concessão da Prestação dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário da Cidade de Manaus. As tarifas vigentes ao longo do ano de 2021 são as mesmas decorrentes do reajuste tarifário ocorrido em novembro de 2019, apresentadas a seguir:

INFORMAÇÕES TÉCNICAS DO SERVIÇO PÚBLICO DE ESTACIONAMENTO ROTATIVO PAGO ZONA AZUL 2021

Tempo limite de estacionamento	03 horas no máximo
Tarifa do estacionamento	R$ 2,45/hora
Clientes cadastrados no Sistema Zona Azul	86.157 clientes

ATUAÇÃO NA ÁREA CENTRAL DE MANAUS

Perímetro de atuação	Rua Leonardo Malcher / Rua Luiz Antony / Rua Governador Vitório / Rua Tamandaré / Av. Eduardo Ribeiro / Av. 7 de Setembro / Av. Joaquim Nabuco / Rua Leonardo Malcher
Vagas de estacionamento Zona Azul	2.682 vagas disponíveis
Monitores em campo para atendimento	65 monitores

ATUAÇÃO NA ÁREA VIEIRALVES [1]

Perímetro de atuação	Av. Djalma Batista – Rua Rio Branco – Rua Curitiba – Rua Maceió – Rua Pará – Av. Djalma Batista
Vagas de estacionamento Zona Azul	649 vagas disponíveis
Monitores em campo para atendimento	0

1. Atividades ainda suspensas diante da necessidade de ajustes como melhorias na identificação das vagas, entre outros pontos recomendados pela AGEMAN

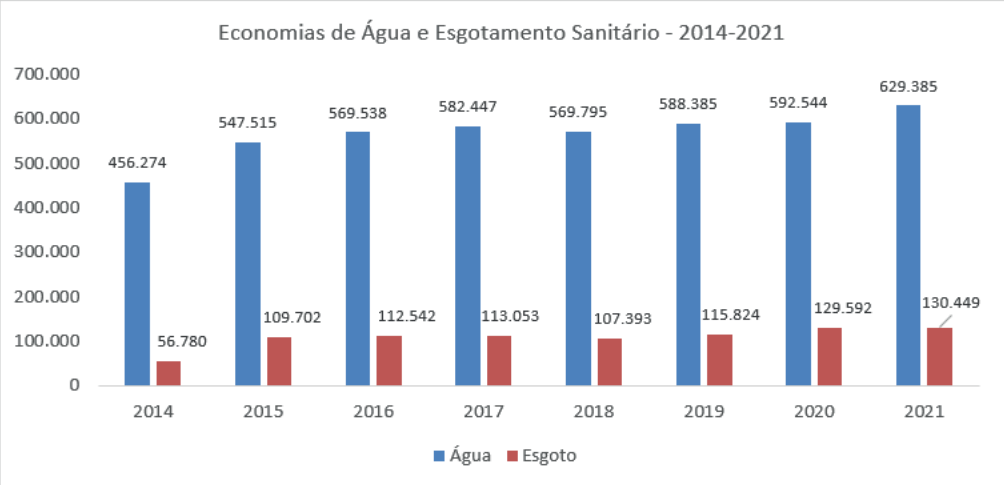
No que se refere ao serviço público denominado Zona Azul, a tarifa praticada no ano de 2019 foi de 2,45 (dois reais e quarenta e cinco centavos), para cada 60 (sessenta) minutos estacionado, limitados a 3 horas por cada vaga.

Em se tratando dos serviços de Gestão, Modernização, Otimização, Expansão, Operação, Manutenção, Controle Remoto em Tempo Real da Infraestrutura, Eficiência Energética e Sustentabilidade Ambiental da Rede de Iluminação Pública do Município de Manaus, Contrato de Concessão da Concorrência Pública N°012/2019, cuja detentora é a Concessionária Manaus Luz, houve aprovação do reajuste no valor da contraprestação mensal a ser paga à mesma, conforme critérios definidos contratualmente. O Índice utilizado no caso é o Índice Geral de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA/IBGE, tendo sido apurado o acumulado de 4,31%, aplicado a partir de dezembro de 2020. O novo valor da Remuneração Mensal Efetiva (RME) da Concessionária para a ser de R$ 2.242.798,76 (dois milhões duzentos e quarenta e dois mil setecentos e noventa e oito reais e setenta e seis centavos).

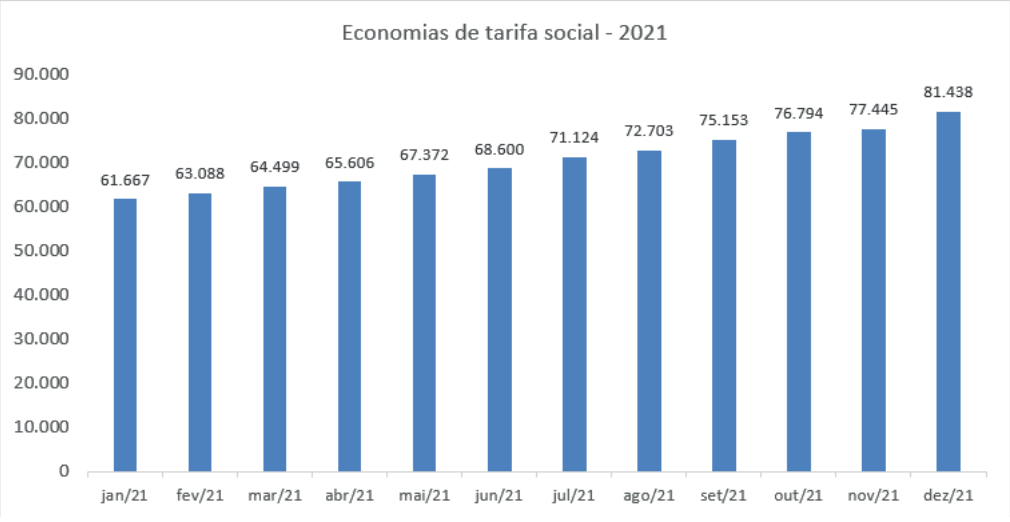
Informações comerciais
Abastecimento de Água

Sobre as informações comerciais da Águas de Manaus, as quais balizam as verificações técnicas no tocante a universalização da prestação dos serviços de saneamento na cidade de Manaus, e mais especificamente, a exemplo das metas e indicadores físicos e de qualidade estabelecidos no Contrato de Concessão, tem-se as informações abaixo, referentes ao ano de 2021, considerando os relatórios da concessionária até o mês de agosto (com tendência de crescimento até dezembro).

O número de economias ativas/disponíveis de água tem tendência de crescimento desde 2014 e, entre dezembro de 2020 e agosto de 2021, houve um crescimento considerável (5,1% em oito meses).



Ainda, houve um aumento na adesão ao programa Tarifa Social Manauara, uma iniciativa que busca reduzir as desigualdades econômicas no município através da oferta dos serviços de água e esgotamento sanitário a um preço mais acessível às classes com menor renda. A evolução da adesão é mostrada a seguir:



Estacionamento Rotativo Pago Zona Azul

No que se refere ao serviço público de estacionamento rotativo pago Zona Azul, a tarifa praticada no ano de 2020 foi de 2,45 (dois reais e quarenta e cinco centavos), para cada 60 (sessenta) minutos estacionado, limitados a 3 (três) horas por cada vaga, no entanto o serviço esteve suspenso em virtude da pandemia.

Tempo limite de estacionamento	03 horas no máximo
Tarifa do estacionamento	R$ 2,45/hora
Clientes cadastrados no Sistema Zona Azul	86.157 clientes

Iluminação Pública

Em se tratando dos serviços de Gestão, Modernização, Otimização, Expansão, Operação, Manutenção, Controle Remoto em Tempo Real da Infraestrutura, Eficiência Energética e Sustentabilidade Ambiental da Rede de Iluminação Pública do Município de Manaus, Contrato de Concessão da Concorrência Pública N°012/2019, cuja detentora é a Concessionária Manaus Luz, a remuneração mensal foi pré-fixada contratualmente, sendo a remuneração do primeiro ano correspondente a R$ 2.150.128,23 (dois milhões, cento e cinquenta mil, cento e vinte e oito reais e vinte e três centavos).

Tabela da COSIP referente à contribuição para custeio do serviço de iluminação pública em 2021

Classe	Faixas de Consumo Mensal (kWh)	Valor da COSIP em UFM
Residencial	0 a 30	isento
	31 a 50	isento
	51 a 100	isento
	101 a 200	0,07
	201 a 250	0,16
	301 a 500	0,23
	501 a 1.000	0,38
	1.001 a 1.500	0,55
	1.501 a 2.000	0,70
	2.001 acima	0,85
Classe	**Faixas de Consumo Mensal (kWh)**	**Valor da COSIP em UFM**
Industrial, Comercial, Serviços e Outras Atividades	0 a 30	isento
	31 a 50	isento
	51 a 100	isento
	101 a 200	isento
	201 a 250	isento
	251 a 300	0,19
	301 a 500	0,21
	501 a 1.000	0,40
	1.001 a 1.500	0,45
	1.501 a 2.000	1,25
	2.001 a 5.000	1,65
	5.001 a 10.000	4,00
	10.001 a 20.000	10,00
	20.001 a 30.000	12,00
	30.001 a 40.000	14,00
	40.001 a 50.000	16,00
	50.001 a 100.000	48,00
	100.001 acima	59,00

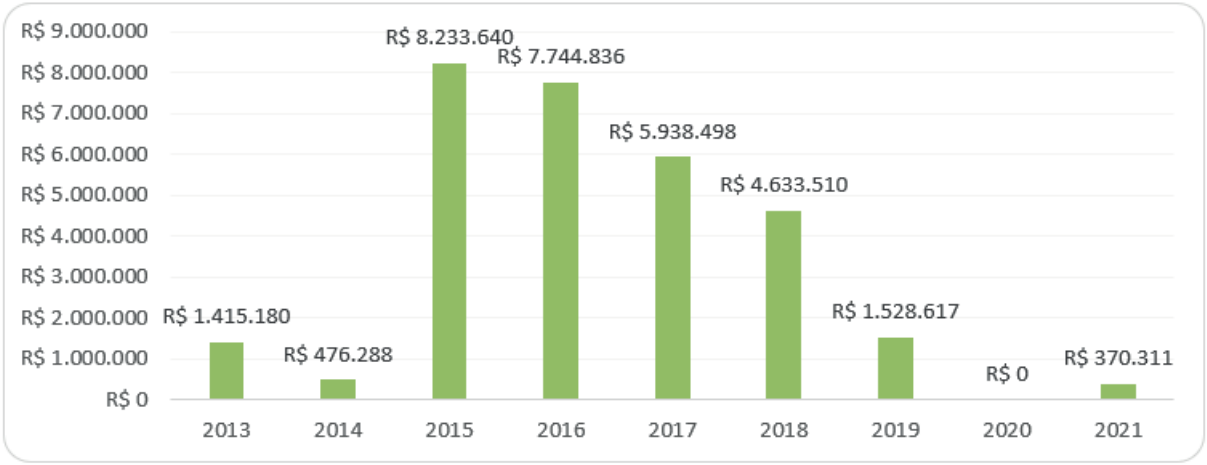
Fonte: DIGET/AGEMAN

NOTIFICAÇÕES E PENALIDADES

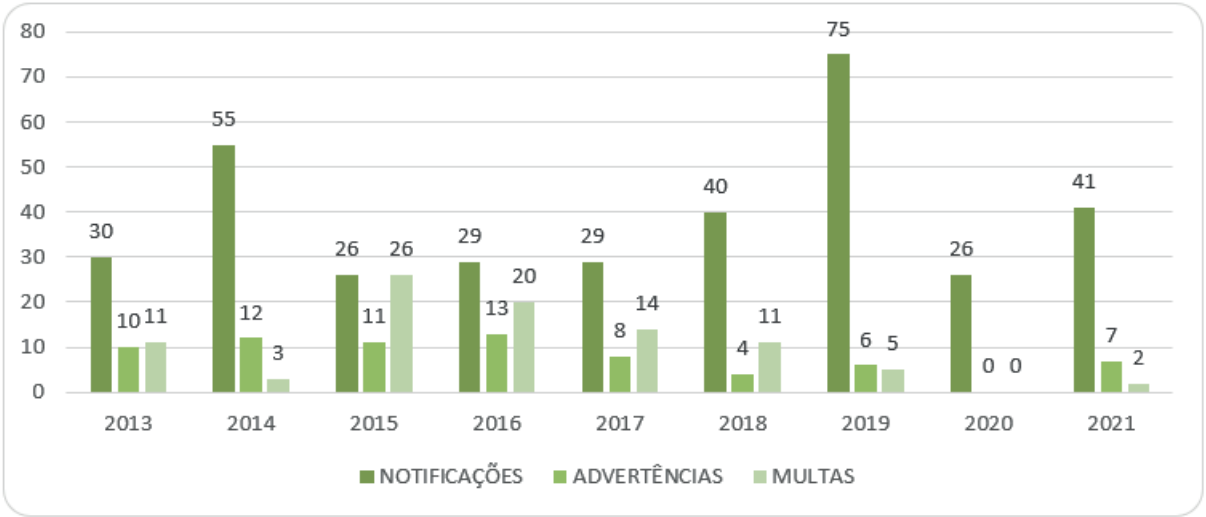
A AGEMAN atua na fiscalização das atividades desenvolvidas pelas Concessionárias dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário da Cidade de Manaus e do Serviço Público de Estacionamento Rotativo Pago da Cidade de Manaus (Zona Azul), podendo aplicar as sanções de advertência, multa ou caducidade da concessão, garantida ampla defesa da empresa, em sendo constatada a inexecução parcial ou total das obrigações estabelecidas nas normas e regulamentos em vigor. Até o mês de dezembro de 2021 foi emitido o montante de R$ 370.310,97 (trezentos e setenta mil trezentos e dez reais e noventa e sete centavos), por ocorrência de 2 (duas) penalidades de multa por não conformidades na prestação dos serviços de Iluminação Pública e Zona Azul.

Ao longo do ano de 2021, também foram emitidas 46 (quarenta e seis) notificações além da aplicação de 7 (sete) advertências, referentes às demandas que necessitam de acompanhamento sistemático, conforme preveem os respectivos Contratos de Concessão.

PENALIDADES DE MULTA



OUTRAS PENALIDADES



Quadro de notificações e penalidades emitidas pela ageman em 2021

NOTIFICAÇÕES 2021					
ORD	NOTIFICAÇÃO	DESTINATÁRIO	SETOR EMISSOR	ASSUNTO	DATA DO PROTOCOLO
1	NOTIFICAÇÃO Nº 001/2021	ÁGUAS DE MANAUS	DIGET/DIJUR	Solicita comprovante de liquidação dos "Riscos de Engenharia" (4ª parcela) Seguros e Garantias 2020	22/01/2021
2	NOTIFICAÇÃO Nº 002/2021	ÁGUAS DE MANAUS	OUVIDORIA/ DIGET/DIJUR	Recurso NILA, matrícula nº 1062522-4. João Paiva	22/01/2021
3	NOTIFICAÇÃO Nº 003/2021	ÁGUAS DE MANAUS	DIJUR	Solicita comprovantes de liquidação - Seguros e Garantias 2021	03/02/2021
4	NOTIFICAÇÃO Nº 004/2021	MANAUS LUZ	DIGEN	Requisitos mínimos de aparelhamento e pessoal técnico para atendimento às demandas	04/02/2021
5	NOTIFICAÇÃO Nº 005/2021	ZONA AZUL	GDP	Operação do sistema durante a suspensão dada pelo Decreto Estadual Nº 43.234 - Suspensão das atividades COVID 19	04/02/2021
6	NOTIFICAÇÃO Nº 006/2021	MANAUS LUZ	DIGEN	Não correção do funcionamento da iluminação pública da Praça Duque de Caxias, sito à Av. São Jorge	10/02/2021
7	NOTIFICAÇÃO Nº 007/2021	MANAUS LUZ	DIGEN	Informações pendentes verificadas no Relatório de Demonstrativos Financeiros e Relatório Contábil Auditado	12/02/2021
8	NOTIFICAÇÃO Nº 008/2021	ÁGUAS DE MANAUS	DITECS	Furto de cabos elétricos ETA Ponta do Ismael	15/02/2021
9	NOTIFICAÇÃO Nº 009/2021	ÁGUAS DE MANAUS	DIJUR	Solicita cópias dos comprovantes de liquidação dos prêmios referentes ao seguro de Riscos de Engenharia e das garantias anuais para Cumprimento da Operação e Manutenção dos Sistemas e Cumprimento da Expansão dos Sistemas - Seguros e Garantias 2021	22/02/2021

Notificações 2021

10	NOTIFICAÇÃO Nº 010/2021	MANAUS LUZ	DIGEN	Correção Iluminação pública da Rua Gupiará, com Grande Vitória, Gilberto Mestrinho	24/02/2021
11	NOTIFICAÇÃO Nº 011/2021	ÁGUAS DE MANAUS	DITECS	Serviço de recomposição do pavimento realizado ao longo da Rua Senador Raimundo Parente, bairro Flores	10/03/2021
12	NOTIFICAÇÃO Nº 012/2021	ÁGUAS DE MANAUS	DIJUR	Solicita relatórios Metas 2018 e 2019 auditados até o prazo definido em Termo Aditivo	13/03/2021
13	NOTIFICAÇÃO Nº 013/2021	MANAUS LUZ	DIGEN	Solicita apresentação de cronograma para solução das pendências referentes ao Plano de Modernização	15/03/2021
14	NOTIFICAÇÃO Nº 014/2021	ÁGUAS DE MANAUS	DIJUR	Solicita ajuste no valor cobrado ao usuário - matrícula nº 1062522-4 NILA	15/03/2021
15	NOTIFICAÇÃO Nº 015/2021	MANAUS LUZ	DIGEN	Solicita Cronograma do sistema de Telegestão	17/03/2021
16	NOTIFICAÇÃO Nº 016/2021	ZONA AZUL	DIMOB	Não conformidades Zona Azul, apontadas no Relatório Nº 01/2021/DIMOB. Descumprimento do contrato	29/03/2021
17	NOTIFICAÇÃO Nº 017/2021	ÁGUAS DE MANAUS	DIJUR	Atualização do Cadastro Comercial	06/04/2021
18	NOTIFICAÇÃO Nº 018/2021	ÁGUAS DE MANAUS	DIJUR	Suspensão de cobrança indevida -	12/05/2021
19	NOTIFICAÇÃO Nº 019/2021	ÁGUAS DE MANAUS	DIJUR	Análise Relatório Auditado Metas 2018	27/05/2021
20	NOTIFICAÇÃO Nº 020/2021	ÁGUAS DE MANAUS	DIJUR	Análise Relatório Auditado Metas 2019	27/05/2021
21	NOTIFICAÇÃO Nº 021/2021	ÁGUAS DE MANAUS	DITECS	Rompimento da Adutora de 800mm na Rua das Flores, bairro Compensa	31/05/2021
22	NOTIFICAÇÃO Nº 022/2021	ÁGUAS DE MANAUS	DITECS	Estudo e causas do rompimento Adutora 800mm Rua das Flores.	16/06/2021
23	NOTIFICAÇÃO Nº 023/2021	ÁGUAS DE MANAUS	DITECS	Desabastecimento R. Maria das Dores de Lima (antiga Rua M). Cj Ribeiro Júnior, bairro Cidade Nova	16/06/2021
24	NOTIFICAÇÃO Nº 024/2021	ÁGUAS DE MANAUS	DITECS	Intermitência no abastecimento de água	09/07/2021

				na Rua Paricarana no bairro Jorge Teixeira	
25	NOTIFICAÇÃO Nº 025/2021	ÁGUAS DE MANAUS	DITECS	Desabastecimento Av. Duque de Caxias.	12/07/2021
26	NOTIFICAÇÃO Nº 026/2021	MANAUS LUZ	DIGEN	Irregularidades no cronograma de Prazo de Execução das Atividades. Descumprimento do anexo 9 do contrato	14/07/2021
27	NOTIFICAÇÃO Nº 027/2021	ÁGUAS DE MANAUS	DITECS	Rompimento de Adutora de 500mm no Novo Aleixo	30/07/2021
28	NOTIFICAÇÃO Nº 028/2021	ÁGUAS DE MANAUS	DITECS	Rompimento de Rede de 250mm, localizada na Avenida Maneca Marques – Parque 10 de Novembro	05/08/2021
29	NOTIFICAÇÃO Nº 029/2021	ÁGUAS DE MANAUS	DITECS	Cobrança Irregular esgoto - Centro de Manaus	05/08/2021
30	NOTIFICAÇÃO Nº 030/2021	MANAUS LUZ	DIJUR	Manutenção da Multa Nº 001/2021, após defesa. Concede prazo para interpor recurso	12/08/2021
31	NOTIFICAÇÃO Nº 031/2021	ÁGUAS DE MANAUS	DITECS	Cobrança indevida de esgoto em várias localidades da cidade de Manaus, especialmente PROSAMIM III	19/08/2021
32	NOTIFICAÇÃO Nº 032/2021	MANAUS LUZ	DIGEN	Irregularidades na Iluminação pública Av. Natan Xavier de Albuquerque e Alameda Alphaville Leste, ambas no bairro Novo Aleixo	23/08/2021
33	NOTIFICAÇÃO Nº 033/2021	ÁGUAS DE MANAUS	DITECS	Cobrança indevida atribuída à matrícula 1717006-0, hidrômetro Y17G227167	10/09/2021
34	NOTIFICAÇÃO N. 034/2021	ÁGUAS DE MANAUS	DITECS	Vazamento Centro de Reservação Mocó	17/09/2021
35	NOTIFICAÇÃO N. 035/2021	ZONA AZUL	DIJUR	Manutenção da Multa Nº 002/2021, após defesa. Concede prazo para interpor recurso	22/09/2021
36	NOTIFICAÇÃO N. 036/2021	ZONA AZUL	DIJUR	Nota de Auditoria Nº 2021.700201.001	22/09/2021
37	NOTIFICAÇÃO N. 037/2021	ÁGUAS DE MANAUS	DITECS	Cronograma para estudo da substituição dos trechos das adutoras da Av. Marciano Armond	14/10/2021

Notificações 2021

38	**NOTIFICAÇÃO N. 038/2021**	MANAUS LUZ	DIGEN	Informações acerca dos números de pontos de LED instalados (anexo II do Contrato de Concessão)	14/10/2021
39	**NOTIFICAÇÃO N. 039/2021**	ÁGUAS DE MANAUS	DITECS	Não conformidades na prestação de informações aos clientes, através do site e demais meios de comunicação da Empresa	21/10/2021
40	**NOTIFICAÇÃO N. 040/2021**	ÁGUAS DE MANAUS	DITECS	Acompanhamento das não conformidades presentes no Relatório de Metas e Indicadores 2018	22/11/2021
41	**NOTIFICAÇÃO N. 041/2021**	ÁGUAS DE MANAUS	DITECS	Acompanhamento das não conformidades presentes no Relatório de Metas e Indicadores 2019	22/11/2021
42	**NOTIFICAÇÃO N. 042/2021**	MANAUS LUZ	DIGEN	Iluminação Pública Av. Manaus 2000, localizada sobre a Av. Rodrigo Otávio - Japiim	16/12/2021
43	**NOTIFICAÇÃO N. 043/2021**	ÁGUAS DE MANAUS	DITECS	Desabastecimento no Conjunto Vila Suíça – Tarumã	16/12/2021
44	**NOTIFICAÇÃO N. 044/2021**	ÁGUAS DE MANAUS	DITECS	Rompimento adutora Av. Marciano Armond - Cachoeirinha	21/12/2021
45	**NOTIFICAÇÃO N. 045/2021**	ÁGUAS DE MANAUS	DIGET/DIJUR	Atualização do Cadastro Comercial 2022	22/12/2021
46	**NOTIFICAÇÃO N. 046/2021**	ÁGUAS DE MANAUS	DITECS	Não conformidade em Sistema de Abastecimento de água Conjunto Renato Souza Pinto I	22/12/2021

Fonte: Gabinete da Presidência/ Ageman

ADVERTÊNCIAS 2021					
ORD	**ADVERTÊNCIA**	**DESTINATÁRIO**	**SETOR EMISSOR**	**ASSUNTO**	**DATA DO PROTOCOLO**
1	**Nº 0001/2021**	MANAUS LUZ	DIGEN/DIJUR	Irregularidades no Aplicativo Manaus + Luz	27/01/2021
2	**Nº 0002/2021**	ÁGUAS DE MANAUS	DIGET/DIJUR	Cumprimento do prazo de finalização da avaliação de Metas 2018 e 2019	23/03/2021
3	**Nº 0003/2021**	MANAUS LUZ	DIGEN/DIJUR	Descumprimento do prazo de envio dos demonstrativos financeiros trimestrais completos	06/04/2021
4	**Nº 0004/2021**	ZONA AZUL	DIMOB/DIJUR	Inexecução parcial ou total das obrigações estabelecidas nas normas do contrato	22/06/2021
5	**Nº 0005/2021**	MANAUS LUZ	DIGEN/DIJUR	Descumprimento na implantação do sistema de telegestão nos pontos de iluminação do SIP de Manaus	06/08/2021
6	**Nº 0006/2021**	MANAUS LUZ	DIGEN/DIJUR	Não cumprimento dos requisitos mínimos apresentados no Anexo 9. Cadastro de Iluminação Pública - Contrato Nº 012/2019	22/09/2021
7	**Nº 0007/2021**	ÁGUAS DE MANAUS	DITECS/DIJUR	Ativações de novas ligações de esgoto. Notificação nº 031/2021/AGEMAN	04/10/2021

Fonte: GDP/ Ageman

MULTAS 2021					
ORD	**DOCUMENTO**	**DESTINATÁRIO**	**SETOR EMISSOR**	**ASSUNTO**	**VALOR**
1	**MULTA Nº 01**	MANAUS LUZ	DIGET/DIJUR	Descumprimento do Contrato de Concessão nº 012/2019. Ausência de publicidade no Site e aplicativo Manaus Luz	**R$ 356.061,23**
2	**MULTA Nº 02**	ZONA AZUL	DIMOB/DIJUR	Descumprimento do Contrato de Concessão, bem como ocorrência de má prestação do serviço pela Concessionária.	**R$ 14.249,74**

Fonte: GDP/ Ageman

ASSESSORAMENTO JURÍDICO

Cabe à Diretoria Jurídica da AGEMAN a representação judicial e extrajudicial, ativa e passiva, nos assuntos jurídicos de seu interesse, em qualquer juízo ou instância, em caráter privativo. Também cabe a realização da advocacia preventiva, mediante a apresentação de anteprojetos de lei, normas, regulamentos e quaisquer instrumentos de natureza jurídica e o auxílio aos gestores principais desta autarquia, em matéria jurídica, por meio de orientações, ou mediante emissão de pareceres e elaboração de outros documentos, em processos ou procedimentos pertinentes. Tais ações são realizadas com vistas ao controle prévio, em conformidade com a lei dos atos a serem praticados.

Segundo o art. 7º do Regimento Interno da AGEMAN, compete à Diretoria Jurídica:
I – representação judicial e extrajudicial ativa e passiva da AGEMAN, nos assuntos jurídicos de seu interesse, em qualquer juízo, instância ou tribunal, em caráter privativo, em conjunto com a Procuradoria Geral do Município, nos termos do Art. 44 da Lei 2.265, de 11 de dezembro de 2017;

II - realizar advocacia preventiva tendente a evitar demandas judiciais e a contribuir para o aprimoramento institucional da AGEMAN, inclusive mediante a propositura de anteprojetos de lei e de outros diplomas normativos;

III - desempenhar das funções de assessoria jurídica do órgão;

IV - assessorar aos dirigentes da AGEMAN em matéria jurídica por meio de orientação ou de emissão de parecer jurídico, com vista ao controle prévio de conformidade à lei dos atos a serem por eles praticados;

V - emitir pareceres quanto à inobservância da legislação vigente ou o descumprimento dos contratos de concessão, permissão ou demais atos de delegação dos serviços públicos; e

VI - exercício de outras competências correlatas, em razão de sua natureza.

Publicações no Diário Oficial do Município de Manaus

De 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2021, foram publicados 46 (quarenta e seis) atos no Diário Oficial do Município, dentre os quais constam portarias, balanços, aplicação de sanções, avisos de inexigibilidade de licitação e dispensas, extratos de contratos e demais documentos de gestão da Agência Reguladora, assim como atos do Conselho Municipal de Regulação - CMR.

Eventos

A Diretoria jurídica da AGEMAN participou, no ano de 2021, de diversos eventos, onlines e presenciais, dentre eles webnários, palestras e reuniões.

No mês de maio, participou da reunião online promovida pela Procuradoria da Dívida Ativa sobre a aplicação das Multas em desfavor da Concessionária Águas de Manaus.

Em agosto, a Assessoria Jurídica participou, da reunião online promovida pela Controladoria Geral da União – CGU, referente ao Projeto de Ampliação da Capacidade Institucional para Regulação no Brasil.

Em outubro, se fez presente workshop promovido pela SEMEF sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, realizado no auditório da Prefeitura.

A Assessoria Jurídica também participou, no dia 14 de outubro, da palestra sobre Implantação da Governança nos Estados e Municípios proferida pelo Ministro do Tribunal de Constas da União, Augusto Nardes, no auditório da sede do Governo Estadual.

Nos dias 10, 11 e 12 de novembro esteve presente no Congresso ABAR que aconteceu em Foz do Iguaçu – Paraná.

Além disso, participou ativamente das reuniões do CMR no decorrer de 2021.

Cursos de capacitação

Em 2021, a Assessoria Jurídica da AGEMAN participou dos cursos: Análise de Impacto Regulatório, Governança e Estruturação Jurídica na Regulação Infranacional do Saneamento Básico Procedimentos de Fiscalização e Sanção nas Agências Reguladoras e Processo Administrativo para Reguladores - com formação jurídica, todos promovidos pela ABAR entre os meses de maio e novembro.

Convênios

1º Termo Aditivo ao Convênio de Cooperação Técnica Nº 004/2016 – UGPE – celebrado em abril de 2021, prorrogando o prazo de vigência do Termo de Convênio Nº 004/2016 - UGPE, até 31/12/2022, referente à execução das obras referentes aos sistemas de esgotamento sanitário nas Sub-Bacias dos Igarapés Manaus, Bittencourt e Mestre Chico e na sub-bacia do Igarapé São Raimundo, nas áreas integrantes do PROSAMIM, celebrado entre o Estado do Amazonas e a empresa Águas de Manaus, com a interveniência do Município por meio da AGEMAN.

Termo de Cooperação Técnica Nº 002/2021-PROCON/AM – celebrado em junho de 2021 entre o Governo do Estado do Amazonas, por intermédio do Instituto de Defesa do Consumidor – PROCON/AM e a Prefeitura do Município de Manaus, por intermédio da AGEMAN, com fins de viabilizar a fiscalização do PROCON/AM em relação aos serviços públicos regulados pela Agência Reguladora.

1º Termo Aditivo ao Termo de Cooperação Técnica IPEM/AM – celebrado em julho de 2021, prorrogando, pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, o prazo de vigência do Termo de Cooperação Técnica celebrado em 2019, entre o Instituto de Pesos e Medidas do Amazonas (IPEM/AM) e a AGEMAN, que tem por objeto a mútua assistência e cooperação no desenvolvimento de ações e projetos entre os partícipes, compreendidos no exercício regular de suas atribuições, para conjugação de esforços e atuação integrada com vistas a garantir o cumprimento da legislação metrológica e de fiscalização dos serviços públicos delegados prestados no âmbito do município de Manaus, de competência da Ageman.

Acordo de Cooperação Técnica entre Águas de Manaus, IPEM/AM e PROCON/AM, com interveniência da AGEMAN, celebrado em julho de 2021, afim de proporcionar melhorias no atendimento às solicitações de retiradas e verificações metrológicas e ensaios de hidrômetros em bancada volumétrica de origem comercial.

Termo de Repasse e Recebimento Parcial e Provisório das Obras da Estação de Tratamento de Esgoto do Educandos – ETE Educandos, e de área específica para construção da Estação de Tratamento de Esgoto da Raiz – ETE Raiz, celebrado entre o Estado do Amazonas e a Empresa Águas de Manaus, sob a interveniência da AGEMAN, visando a funcionalidade integral do Sistema de Esgotamento Sanitário no âmbito do PROSAMIM e PROSAMIN+.

Atos jurídicos
Pareceres Jurídicos

No ano de 2021, foram solicitados pelos dirigentes e emitidos 111 pareceres jurídicos, tratando de assuntos institucionais da agência reguladora.

Notificações

Foram encaminhadas 46 (quarenta e seis) notificações às Concessionárias de Serviço Público, sendo emitidas 31 (trinta e um) à Águas de Manaus, 11 (onze) à Manaus Luz e 04 (quatro) à empresa denominada Zona Azul, como resultado das não conformidades identificadas por esta Agência, resultado da fiscalização e acompanhamento realizado com base nos respectivos Contratos de Concessão.

Sanções

Foram aplicadas 07 (sete) advertências às Concessionárias, emitidas 02 (duas) à Águas de Manaus, 04 (quatro) à Manaus Luz e 01 (uma) à empresa denominada Zona Azul, em detrimento ao descumprimento dos respectivos Contratos de Concessão e/ou inexecução parcial das obrigações estabelecidas.

Até dezembro de 2021, 02 (duas) multas foram aplicadas, à Concessionária Manaus Luz e à empresa Zona Azul, respectivamente, por descumprimentos ao Contrato de Concessão.

Além disso, a Ageman, por meio desta Diretoria Jurídica propôs a elaboração do TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA - TAC Nº 001/2021 firmado entre o Munícipio de Manaus, Ageman e as empresas de metalúrgica e sucata, com interveniência e anuência dos Órgãos, Concessionárias e Operadoras de Telefonia, para o combate do comércio clandestino e a receptação ilegal de materiais sem procedência ou de procedência duvidosa.

Contratos

Foram aditivados 04 (quatro) contratos administrativos de prestação de serviços e fornecimento de produtos, todos devidamente instruídos e precedidos pelos respectivos processos, em consonância com a Lei nº 8.666/93.

Breve resumo das atividades da DIJUR em 2021

No ano de 2021, foram emitidos 111 (cento e onze) pareceres, 40 (quarenta) despachos, 04 (quatro) aditivos contratuais.

No âmbito do Tribunal de Contas do Estado, essa assessoria da AGEMAN elaborou justificativas (Processo 12.203/2021 – Auditoria "ZONA AZUL".).
No âmbito da Justiça Federal, a Concessionária Águas de Manaus impetrou 3 (três) Mandados de Segurança contra as Multas aplicadas pela AGEMAN (0662183-35.2021.8.04.0001, 0666312-83.2021.8.04.0001 e 0666318-90.2021.8.04.0001), e 1 (um) ação de obrigação de não fazer com pedido de declaração incidental de inconstitucionalidade proposta também pela Águas de Manaus. Em 2021 não houve processos na Justiça Comum e nem na Justiça do Trabalho.

Ademais, esta Diretoria Jurídica juntamente com a DITECS, esteve presente em 3 (três) audiências realizadas pela Comissão de Defesa do Consumidor da ALEAM e 5 (cinco) audiências realizadas pela 52ª Promotoria de Justiça Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor – 52ª PRODECON/MPE.

ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

A Diretoria Administrativa e Financeira (DAF) é o principal órgão de apoio à Gestão, composta pelo Departamento de Administração e Finanças assistido das Divisões de Gestão de Pessoas, Planejamento, Orçamento e Finanças, Patrimônio, Materiais, Serviços e Tecnologia da Informação.

Nos termos do art. 9º do Decreto Municipal no 4.189/18, que estabelece o Regimento Interno, regulamentando a Lei de criação da AGEMAN, n.º 2.265/2017, compete à Diretoria de Administração e Finanças:

I. coordenar, programar, monitorar e avaliar as atividades financeiras, contábeis e de execução orçamentária de programas, projetos e convênios de interesse dos diversos órgãos da AGEMAN
II. acompanhar a prestação de contas anual e a inserção mensal de informações, no sistema de Prestação de Contas Mensais e Anual - E- Contas do Tribunal de Contas do Estado do Amazonas – TCE/AM;
III. planejar, coordenar e monitorar a aquisição de materiais e prestação de serviços,assim como o controle dos bens patrimoniais necessários para o bom desempenho das atividades inerentes da Agência;
IV. coordenar a gestão de pessoal, as atividades de atendimento ao público e de informática;
V. promover o acompanhamento da elaboração do Plano Plurianual e do Orçamento Anual de acordo com a legislação vigente, em conjunto com os órgãos próprios da Prefeitura;
VI. analisar, executar, coordenar, controlar e supervisionar as rotinas dos processos que tramitam nas unidades administrativas que compõem sua estrutura interna; e desenvolver outras atividades correlatas.

Especializada na Proteção e Defesa do Consumidor – 52ª PRODECON/MPE.

Macro Atividades Desenvolvidas em 2021 pela Diretoria de Administração e Finanças

Elaborou as Ações de Governo responsáveis por conter os objetivos físico- financeiros, indicadores e produtos dos projetos e atividades da Ageman;

Auxiliou na Elaboração das Diretrizes Orçamentárias no tocante as finalidades da Ageman;

Elaborou o Orçamento Anual que contem as informações e valores previstos para o alcance dos Programas, Ações, Projetos e Atividades definidos para o exercício;

Estimou a receita e planejou as despesas que serão realizadas no exercício;

Realizou todos os processos de contratação para aquisição de bens e prestação de serviços essenciais ao apoio da gestão e ao alcance das finalidades da Ageman;

Realizou os procedimentos necessários de gerenciamento e controle das contas;

Atividades relativas à Gestão de Planejamento, Orçamentária, Financeira e Contábil, Serviços, Material e Patrimonial, Pessoal e Tecnologia da Informação

- **Implantar e manter atualizado os dados cadastrais, funcionais e financeiros dos servidores;**
- **Elaborar a folha de pagamento de pessoal;**
- **Examinar e instruir processos referentes a direitos, deveres, garantias individuais e sociais, vantagens e responsabilidades dos servidores;**
- **Organizar e conservar atualizada a documentação referente à vida funcional do servidor;**
- **Controle da frequência dos servidores e estagiários, seus vínculos, recessos, férias, licenças, afastamento, direitos, deveres e garantias individuais e sociais;**
- **Executar as atividades necessárias ao pagamento dos servidores, inclusive quanto ao atendimento das obrigações trabalhistas e**

previdenciárias;

- Fiscalizar o cumprimento das penalidades administrativas;

- Realizar treinamentos, cursos e palestras de capacitação;

- Analisar os pedidos de licenças e afastamentos legais;

- Expedir certidões, declarações e identidades funcionais;

- Preparação e controle de arquivos de publicações no Diário Oficial do Município, de interesse da AGEMAN;

- Proporcionar um clima organizacional satisfatório, por meio de atividades de interação e lazer entre os servidores;

- Promover a execução orçamentária, extraorçamentária e a prestação de contas de projetos, convênios, contratos, parcerias e acordos de cooperação técnica e outros ajustes firmados pelo Instituto;

- Subsidiar a elaboração do Plano Plurianual e do Orçamento Anual;

- Realizar a movimentação e controle contábil, orçamentário e financeiro do Instituto;

- Elaborar e encaminhar a prestação de contas mensal e anual, por intermédio do sistema de Prestação de Contas Mensais e Anual – E-Contas do Tribunal de Contas;

- Executar as atividades necessárias aos pagamentos de fornecedores;

- Acompanhamento do registro analítico e da conciliação mensal das contas bancárias de qualquer natureza;

- Controle de depósitos, cauções, fianças bancárias e movimentações de fundos e de qualquer ingresso;

- Exame e revisão dos processos de pagamento;

- Controle do orçamento sintético e analítico, assim como suas alterações;

- Preparo de documentos de empenho, liquidação programação de desembolso e pagamentos suas alterações e execuções;

- Elaboração da previsão das despesas, da análise e do controle das receitas da AGEMAN;

- Controle da execução financeira do orçamento e de créditos adicionais; e exercício de outras competências correlatas, em razão de sua natureza.

- Programação, execução e supervisão das atividades relativas a compras, almoxarifado, patrimônio, protocolo, transporte e serviços ge-

rais;

- **Execução, orientação e supervisão dos serviços de manutenção, conservação, segurança e limpeza;**

- **Acompanhamento e controle da transferência de bens móveis, além da elaboração do inventário anual de bens móveis da AGEMAN;**

- **A interação com a Secretaria Municipal de Finanças, Tecnologia da Informação e Controle Interno (Semef), visando atender às necessidades da Agência na área de tecnologia de informação;**

- **Realização de análise, estudos e proposição de projetos de aperfeiçoamento e expansão dos programas e sistemas;**

- **Execução e acompanhamento do controle de qualidade do processamento e sistemas utilizados;**

- **Viabilização de manual para utilização dos programas implantados e orientação dos servidores sobre o funcionamento operacional desses programas;**

- **Solicitação para a realização de capacitação de servidores, com o objetivo de orientá-los sobre o funcionamento e operação dos programas e sistemas implantados;**

- **Desenvolvimento de programas e de sistemas e suas atualizações, visando suprir as demandas operacionais e administrativas da Agência, além da operação dos equipamentos na área de informática;**

- **Fiscalização dos serviços contratados na área de Informática;**

- **Execução do controle de qualidade de equipamentos e de rede de comunicação;**

- **Realização de instalação, manutenção e remanejamento dos equipamentos de informática;**

- **Solicitação para a aquisição de programas e sistemas na área de informática;**

- **Fornecimento de especificações necessárias de material, de programas e de equipamentos a serem adquiridos na área de informática, fiscalizando o material recebido e a execução dos serviços contratados.**

OUVIDORIA

O serviço de Ouvidoria da AGEMAN é um canal de comunicação entre os usuários e os prestadores dos serviços públicos delegados.
Compete à Ouvidoria receber as solicitações (reclamações, denúncias, sugestões, elogios e críticas) e também realizar um trabalho de prevenção, apuração e a mediação de divergências.

A Ouvidoria da AGEMAN iniciou suas atividades no dia 14 de março de 2018, data em que a referida agência reguladora assumiu a fiscalização e a regulação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário no município de Manaus.
A Ouvidoria realiza atendimento presencial dos usuários de segunda à sexta-feira, das 8h às 17h, nas dependências do PAC do Shopping Phelippe Daou, localizado em frente ao Terminal 4, no bairro Jorge Teixeira, zona leste de Manaus.

As demandas dos usuários também são recebidas pelo 0800-092-3511 e ainda por meio do WhatsApp 98842-5821, pelo formulário que pode ser acessado no site www.ageman.manaus.am.gov.br/ouvidoria e também nas redes sociais da Ageman @ageman_manaus.

Em 2021, a Ouvidoria da AGEMAN funcionou em sua grande parte somente com atendimento via 0800, WhatsApp e e-mail, devido a propagação da Covid_19, o que levou a suspender as atividades presenciais no PAC Jornalista Phelippe Daou ainda em 2020. O atendimento presencial foi retomado por meio de agendamento, a partir do segundo semestre do ano



Ouvidoria da Ageman retomou atendimento presencial no 2º semestre de 2021 por causa da pandemia

No ano em análise, foram contabilizadas 541 demandas de usuários, sendo 463 de abastecimento de água e esgotamento sanitário, 68 de iluminação pública, 09 (nove) referente ao serviço Zona Azul, 01 (uma) sobre o transporte público e nenhuma de limpeza pública.

No ano em análise, a Ouvidoria obteve a resolutividade de 83,7% dos casos registrados (453 demandas solucionadas pela Ouvidoria). O levantamento revela ainda que o ano de 2021 fechou com 86 demandas pendentes, aguardando solução por parte das concessionárias e dois casos em que o usuário optou pela judicialização.
A Ouvidoria da AGEMAN também realiza um trabalho de orientação diversificada quando os usuários acionam o órgão sobre demandas de outras áreas de atendimento da Prefeitura de Manaus. Essa demanda é identificada como orientações diversas que em 2020 registraram um volume de 1.427 atendimentos.

Tipos de Reclamações mais comuns registradas pelos usuários na Ouvidoria da AGEMAN em 2021

TIPO DE RECLAMAÇÃO	TOTAL 2021
COBRANÇA INDEVIDA ÁGUA (VALOR DA FATURA ALTO)	75
TROCA DE LUMINÁRIAS QUEIMADAS (EXISTE A LÂMPADA, MAS ESTÁ QUEIMADA)	61
COBRANÇA INDEVIDA ESGOTO (NÃO INTERLIGADO À REDE)	57
NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS (DÍVIDAS)	48
FALTA D'ÁGUA	43
VAZAMENTO DE REDE (ÁGUA)	37
APLICAÇÃO DE NILA (LIGAÇÃO IRREGULAR "GATO")	27
LIGAÇÃO NOVA NÃO EFETUADA	21
FATURA NÃO ENTREGUE	16
DESOBSTRUÇÃO DE REDE DE ESGOTO	13

As demandas de iluminação pública também são recepcionadas diretamente pelos serviços de atendimento ao usuário da empresa Manaus Luz por meio do 0800-201-0001 e aplicativo Manaus+Luz.

Representatividade de atendimento dos serviços regulados em 2021

O saneamento básico respondeu por 86% das demandas atendidas pela Ouvidoria com 463 registros, a iluminação pública obteve um índice de 13% com 68 reclamações, ficando como o segundo serviço regulado mais demandado pelos usuários, conforme o quadro a seguir:

TIPO DE CONCESSÃO	TOTAL 2021	%
ABASTECIMENTO/COLETA DE ESGOTO	463	86%
ILUMINAÇÃO	68	13%
TRANSPORTE	1	0%
COLETA DE LIXO	0	0%
ZONA AZUL	9	2%
TOTAL	541	100%

Atendimento on-line foi o mais procurado em 2021

Em 2021, dentre os canais de comunicação da Ouvidoria, o atendimento pelo 0800-092-3511 foi o mais acionado com 208 demandas registradas, o whatsapp foi o segundo canal mais procurado pelos usuários com 181 solicitações, o e-mail recepcionou 106 demandas e com o funcionamento presencial suspenso por seis meses em decorrência da pandemia, foram contabilizados somente 46 atendimentos, conforme o quadro a seguir:

FORMAS DE ATENDIMENTO	TOTAL 2021	%
PRESENCIAL	46	9%
CALL CENTER	208	38%
E-MAIL	106	20%
OUTROS (WHATSAPP...)	181	33%
TOTAL	541	100%

Zona Norte apresentou maior volume de demandas em 2021

Os usuários dos bairros e comunidades da Zona Norte de Manaus apresentaram o maior volume de demandas dentro da Ouvidoria da AGEMAN em 2020 com 142 reclamações registradas. A zona Leste com 100 demandas ficou em segundo lugar. As zonas Sul (128), Centro- Sul (50), Centro-Oeste (64) Oeste (57).

ZONAS	TOTAL 2021	%
NORTE	142	26%
LESTE	100	18%
SUL	128	24%
CENTRO-SUL	50	9%
CENTRO-OESTE	64	12%
OESTE	57	11%
RURAL	0	0%
TOTAL	541	100%

CONSELHO MUNICIPAL DE REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO

O Conselho Municipal de Regulação e Fiscalização dos Serviços Públicos Delegados do Município de Manaus (CMR) é um órgão colegiado da estrutura da Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do Município de Manaus – AGEMAN, composto por representantes do Poder Público e da Sociedade Civil, de caráter consultivo e deliberativo, instituído pela Lei Municipal nº 2.265 de 11 de dezembro de 2017.

O CMR atua como órgão de controle social nas atividades de planejamento, regulação e fiscalização dos serviços públicos delegados a terceiros, na esfera de atuação, competências e atribuições da AGEMAN.

O Conselho é composto por oito membros: dois representantes da sociedade civil, dois representantes do Poder Executivo, um representante dos operadores dos serviços delegados, um representante de usuários dos serviços delegados, um representante do Poder Legislativo e o presidente da Agência Reguladora que também é o presidente do Conselho.

Em 2021, foram realizadas 24 reuniões ordinárias, oportunidade em que os membros conheceram e discutiram temas de grande relevância para a execução e melhoria dos serviços públicos delegados da cidade de Manaus, como os investimentos e o funcionamento do sistema de iluminação pública da cidade, a operacionalização e expansão do sistema de abastecimento de água e de esgotamento sanitário da capital, além de julgamentos de processos instaurados contra as concessionárias.



Membros do CMR durante última reunião presencial em 2021
D/E Armando Ennes (Águas de Manaus), Carlos Valente (Implurb), Nelson Azevedo (FIEAM), Fábio Alho (Ageman), Helrima da Silva (CUC), Diogo Cesar (Sinetram), Paulo Rodrigues (Semef), Bruno Mello (CREA).

GRUPO DE TRABALHO DE MONITORAMENTO E SUPERVISÃO DE OBRAS EM VIAS E DEMAIS LOGRADOUROS PÚBLICOS

O Grupo de Trabalho de Monitoramento e Supervisão de Obras em vias e demais Logradouros Públicos – GTMOP - foi instituído por meio da resolução nº 003/2018 de 6 dezembro de 2018, aprovada pelo Conselho Municipal de Regulação e Fiscalização dos Serviços Públicos Delegados. A iniciativa visa efetivar o ambiente de geocolaboração para integrar o planejamento de obras, a partir do compartilhamento dos planos de expansão de execução de projetos sob a responsabilidade da administração pública ou da iniciativa privada e minimizar impactos pela intervenção viária, durante a execução dos trabalhos.

O GTMOP é composto por representantes das principais concessionárias de serviços públicos essenciais, como o abastecimento de água, energia elétrica, telefonia, gás, além das secretarias municipais de Finanças, Tecnologia da Informação e Controle Interno (Semef), Meio Ambiente e Sustentabilidade (Semmas), Infraestrutura (Seminf), Limpeza Urbana (Semulsp), bem como os institutos municipais de Planejamento Urbano (Implurb) e de Engenharia e Fiscalização do Trânsito (Manaustrans).

Conforme a resolução, o grupo de trabalho tem proporcionado maior durabilidade para as obras de infraestrutura urbanas já consolidadas, evitando intervenções posteriores que não tenham caráter emergencial. O grupo também atua na mitigação das ocorrências de sinistros e paralisações dos serviços básicos, principalmente os públicos essenciais, promovendo uma maior aproximação das instituições envolvidas, levando em conta a redução de custos e do tempo despendido para solucionar questões afetas a mais de uma instituição.

Em 2021, foram realizadas 12 reuniões ordinárias, ocasião em que os membros integrantes do GTMOP tiveram a oportunidade de conhecer e discutir temas de grande relevância para a implementação e execução das melhorias dos serviços públicos delegados, de forma a garantir uma maior integração entre as secretarias e demais órgãos da administração direta e indireta e empresas responsáveis pelo gerenciamento dos serviços delegados, garantindo a simetria necessária à realização das ações, visando o interesse coletivo.

Em 2021, a maioria das reuniões do GTMOP aconteceram virtualmente, no entanto, com o avanço da vacinação, houve programação presencial como a visita à Estação de Tratamento de Esgoto Timbiras na zona Norte.



Membros do GTMOP conheceram o funcionamento da ETE Timbiras

CONVÊNIOS E ACORDOS DE COOPERAÇÃO

O convênio foi assinado pelos gestores do Procon-AM e Ageman, Jalil Fraxe e Fábio Alho, respectivamente

Em 2021, a AGEMAN manteve a postura de fortalecimento das relações institucionais junto aos órgãos fiscalizadores com a celebração de convênios e acordos de cooperação firmados com o Tribunal de Contas do Estado do Amazonas (TCE- AM), Ministério Público do Estado do Amazonas (MPE-AM), Tribunal de Justiça Estado do Amazonas (TJ/AM), Defensoria Pública do Estado (DPE/AM), Ipem-AM e Associação Brasileira das Agências de Regulação (ABAR), a qual a AGEMAN encontra-se associada.

No ano em análise, a agência ampliou seu leque de parcerias visando consolidar ainda mais o fortalecimento da fiscalização dos serviços públicos essenciais, assegurando uma maior garantia aos direitos dos usuários, e em junho, firmou um convênio de cooperação técnica com o Instituto de Defesa do Consumidor (Procon-AM).

A iniciativa estabelece um intercâmbio permanente de informações, a fim de viabilizar a fiscalização do Procon-AM em relação aos serviços públicos submetidos à regulação da Ageman, como o abastecimento de água, o esgotamento sanitário, a iluminação pública, o estacionamento rotativo pago Zona Azul, entre outros.

A cooperação terá vigência de dois anos e não representa ônus financeiros para nenhuma das instituições conveniadas.



O convênio foi assinado pelos gestores do Procon-AM e Ageman, Jalil Fraxe e Fábio Alho, respectivamente

COMUNICAÇÃO

À Assessoria de Comunicação está vinculada à Presidência da AGEMAN e compete:

I – coordenar, acompanhar e supervisionar as atividades relacionadas à comunicação;

II – auxiliar e promover notícias de interesse da AGEMAN, preservando a qualidade e o conteúdo das informações a serem divulgadas;

III – promover a representação e a coordenação das relações da entidade com os veículos de comunicação;

IV – acompanhar e assessorar o Diretor-Presidente e os diretores nas entrevistas e contatos com veículos de comunicação;

V – manter arquivo de documentos, matérias, reportagens e informes publicados na imprensa local e nacional e em outros meios de comunicação social de interesse do Instituto; e desenvolver outras atividades correlatas.

Atividades realizadas pela Assessoria de Comunicação em 2021

Em 2021, a Assessoria de Comunicação atuou de forma efetiva na execução de suas atribuições operacionais e intelectuais promovendo o fortalecimento institucional da AGEMAN junto à sociedade por meio de diversas atividades, entre elas:

- Elaboração e postagem de conteúdo referente às ações e atividades da AGEMAN junto às redes sociais;
- Atualização do site oficial;
- Publicação de 132 releases e comunicados no site oficial
- Produção e divulgação de 132 releases e comunicados;
- Articulação e produção de entrevistas junto aos veículos de comunicação;
- Acompanhamento fotográfico e jornalístico das fiscalizações, inspeções e vistorias realizadas pelo corpo técnico e diretoria, bem como das reuniões do Conselho Municipal de Regulação e do Grupo de Trabalho de Monitoramento e Supervisão de Obras em vias e demais Logradouros Públicos – GTMOP ;
- Assessoramento à diretoria;
- Elaboração de relatórios institucionais a fim de subsidiar com informações a diretoria da AGEMAN e o chefe do Poder Executivo Municipal em eventos;
- Monitoramento do serviço de clipping;

SEMCOM
Secretaria Municipal de Comunicação

Manaus
Prefeitura Municipal

Relatório de Releases, Sugestões de pauta e TV

Release 2021

SECRETARIA	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
Semtepi	12	24	56	73	79	52	78	78	84	89	70	49	**744**
Semsa	26	61	54	65	76	90	61	66	56	54	58	55	**722**
Seminf	10	37	59	70	59	57	63	71	60	59	45	27	**617**
Semcom	47	41	31	29	60	68	52	76	51	58	34	43	**590**
Semed	9	21	37	33	51	34	57	48	43	36	27	26	**422**
Implurb (PAC / Subhaf)	8	7	22	26	30	28	49	44	39	40	40	32	**365**
IMMU	11	23	37	23	38	35	30	25	21	33	26	25	**327**
Semasc	5	13	18	17	21	18	16	24	14	15	8	13	**182**
Manauscult	2	15	12	17	15	7	9	17	11	20	18	13	**156**
Ageman	4	9	11	12	13	13	14	11	12	11	11	11	**132**
Semmas	2	10	12	6	13	20	4	8	10	14	4	7	**110**
Semef	2	3	9	7	9	8	9	13	8	11	8	6	**93**
Semad / Espi / Manausmed	5	10	12	7	6	9	9	5	0	3	8	1	**75**
Casa Militar / Defesa Civil	4	10	8	7	11	9	5	1	2	2	1	1	**61**
Procuradoria Geral do Municipio	2	6	7	7	12	14	4	2	4	1	0	2	**61**
Semulsp	3	2	3	8	8	3	6	7	0	2	15	13	**70**
Manaus Previdência	0	1	4	9	4	2	8	4	6	9	9	4	**60**
Fundo Manaus Solidária	4	2	2	5	4	5	6	7	3	4	2	7	**51**
CCC	---	---	4	3	2	0	5	1	3	2	0	0	**20**
Semacc	1	0	2	0	---	0	0	0	3	10	3	6	**25**
FDT	0	0	0	0	2	0	0	0	3	3	1	1	**10**
Semjel	0	3	0	0	0	1	3	0	0	0	1	0	**8**
Casa Civil	2	0	2	---	---	---	---	---	---	---	---	0	**4**
Vice – prefeito	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	**1**
													0



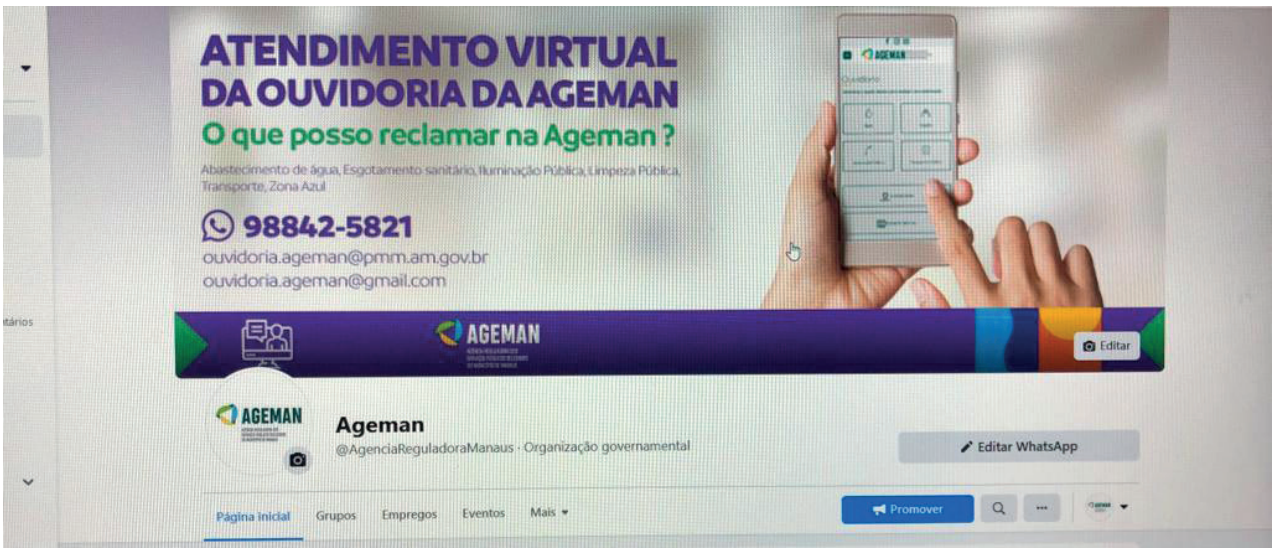
Acompanhamento da ASCOM nas entrevistas aos diversos veículos de comunicação

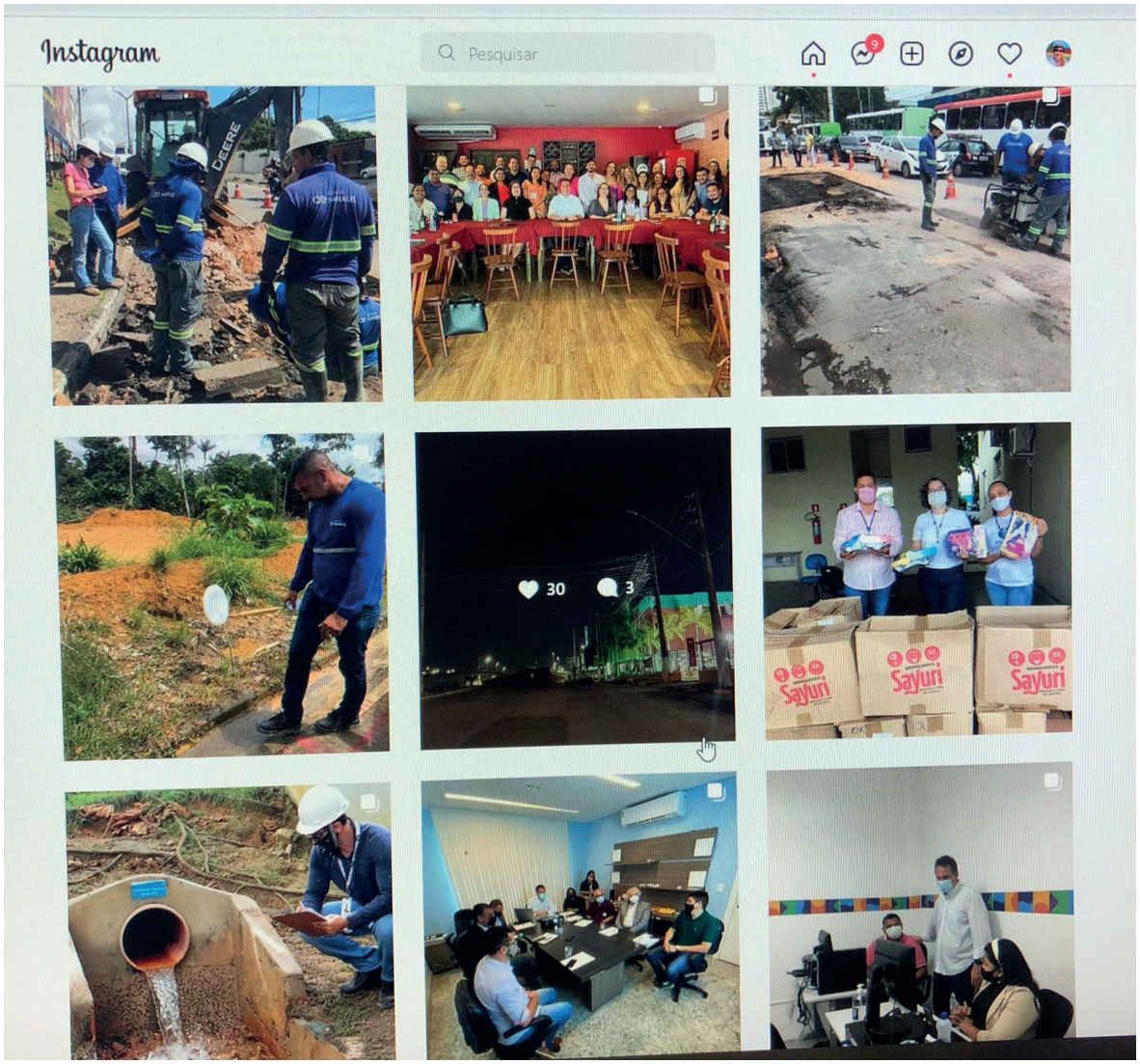
Institucional

A Assessoria de Comunicação da Ageman com o apoio da Secretaria Municipal de Comunicação (Semcom) trabalhou promovendo uma agenda positiva da agência, mesmo frente aos obstáculos impostos pela Pandemia da Covid_19, a exemplo do que foi feito em 2020.

Redes sociais

Além da mídia tradicional, a Ageman também está presente nas redes sociais com página no Facebook e perfil no Instagram reunindo conteúdos de relevância, ações da presidência e divulgação das atividades de fiscalização desempenhadas pelas diretorias, como também no compartilhamento de ações e campanhas da Prefeitura de Manaus.




Instagram
Pesquisar
DEERE
30
3
Sayuri
Sayuri
Sayuri

Site

A atualização do site da Ageman impulsionou a divulgação das atividades da agência. O espaço na web permite aos usuários formular denúncias e ou reclamações junto à Ouvidoria, acompanhar as ações realizadas, acesso às atas das reuniões do Conselho Municipal de Regulação, às legislações sobre regulação, além de poder acompanhar a rotina fiscal, contábil, além das demais exigências previstas na Lei da Transparência.



GLOSSÁRIO

AGEMAN – Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do Município de Manaus.
ARSAM – Agência Reguladora dos Serviços Públicos Concedidos Estado do Amazonas.
CI – Caixa de Inspeção.
DITECS - Diretoria Técnica de Concessões, Obras e Saneamento.
EEE – Estação Elevatória de Esgoto.
EPC – Estação de Pré-condicionamento.
ETE – Estação de Tratamento de Esgoto.
IMPLURB – Instituto Municipal de Planejamento Urbano.
MND – Método Não Destrutivo.
PES - Plano Anual de Exploração dos Serviços.
PMM – Prefeitura Municipal de Manaus.
PQ – Plano quinquenal.
PROSAMIM – Programa Social e Ambiental dos Igarapés de Manaus.
PT – Poço Tubular.
PTP - Plantas de Tratamento Preliminar.
PV – Poço de Visita.
SEMASC - Secretaria Municipal da Mulher, Assistência Social e Cidadania.
SEMINF – Secretaria Municipal de Infraestrutura.
SES – Sistema de Esgotamento Sanitário.
UGPE – Unidade Gestora de Projetos Especiais.
TL - Terminais de Limpeza.
TIL – Terminais de Inspeção e Limpeza.
TQ – Tubo de Queda.
SIP – Sistema de Iluminação Pública
TAC – Termo de Ajustamento de Conduta

EXPEDIENTE

@2021 Prefeitura de Manaus
Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do Município de Manaus

Coordenação Geral
Fábio Augusto Alho da Costa
Supervisão Editorial e Organização de Conteúdo
Tereza Maria Martins Teófilo (MTB/AM 203)
Revisão de Conteúdo
Amiraldo da Costa Braga Júnior
Breno Dantas Cestaro
Charles Cândido Ferreira
Cláudio Ney Costa Falcão
Debora da Costa Carvalho
Everaldo Santarem Leal
Suzy Lima Tavares
Tereza Maria Martins Teófilo
Projeto Gráfico e Diagramação
Paulo César Nunes Mindicello
Fotos
Semcom, Ageman, Águas de Manaus, Tiago Corrêa-UGPE/Prosamim

Agradecimentos
A todos os colaboradores da Ageman e Subsecretaria de Tecnologia da Informação (SubTI)

AGEMAN
Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do Município de Manaus
Rua Amazonas, nº 53
Nossa Senhora das Graças - Cep: 69057-240
Fone: (92) 3215-4811
Manaus-Amazonas
Email: ageman.gabinete@pmm.am.gov.br e ageman.gabinete@gmail.com

Site: www.ageman.manaus.am.gov.br

TAC – Termo de Ajustamento de Conduta

AGEMAN

Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do Município de Manaus

Prefeitura de Manaus