



AGEMAN

AGÊNCIA REGULADORA DOS
SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS
DO MUNICÍPIO DE MANAUS



PREFEITURA DE
MANAUS

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES
2019



AGÊNCIA REGULADORA DOS
SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS
DO MUNICÍPIO DE MANAUS

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

2019

MANAUS/AM

Apresentação	9
Identidade Organizacional	10
Estrutura Organizacional	11
Serviços Regulados	13
Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário	14
Geoprocessamento	31
Gestão Econômica e Tarifária	35
Transporte e Mobilidade Urbana	47
Iluminação Pública	51
Assessoramento Jurídico	55
Administração e Finanças	59
Ouvidoria	65
Conselho Municipal de Regulação e Fiscalização	79
Grupo de Trabalho de Monitoramento e Supervisão de	
Obras em vias e demais Logradouros Públicos	83
Acordos de Cooperação	87
Comunicação	93
Glossário	96
Expediente	97

MENSAGEM DO PRESIDENTE

Em dois anos de atividade plena, a Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do Município de Manaus – AGEMAN - manteve a solidez de suas ações, com o objetivo de promover mais eficiência e produtividade nos serviços do município explorados por concessões, melhorando o atendimento ao cidadão, assegurando a universalização dos serviços, ora por meio do acompanhamento das metas estabelecidas pelo poder concedente, como também mediante fiscalização das obras de melhoria e intervenções demandadas pelos usuários.

Em 2019, as atividades desenvolvidas pela AGEMAN tiveram um avanço efetivo com o aumento no volume de vistorias, fiscalizações e também de demandas registradas e solucionadas pela Ouvidoria referente aos serviços de abastecimento de água, esgotamento sanitário, iluminação pública, transporte público e Zona Azul.

Ainda no âmbito da regulação e fiscalização dos serviços delegados, destaco a consolidação do Georreferenciamento das vistorias e fiscalizações referentes ao abastecimento de água e esgotamento sanitário; a integração ao projeto 'Mapa de Manaus' em que reuniu informações sobre os poços, estações de tratamento de água e esgoto, elevatórias, produção e captação e demais estruturas que compõem o Sistema Público de Abastecimento e Esgotamento Sanitário; a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato de abastecimento de água e esgotamento sanitário, a partir da revisão quinquenal como forma garantir e assegurar os investimentos e a oferta dos serviços para a população da capital e autuações por descumprimento de normas contratuais.

Também quero aqui destacar as cooperações técnicas firmadas em 2019, entre elas o convênio com o Instituto de Pesos e Medidas do Amazonas (Ipem-AM) visando a fiscalização e maior segurança aos usuários dos serviços; cooperação técnica com a Unidade Gestora de Projetos Especiais do Programa Social e Ambiental dos Igarapés de Manaus – UGPE Prosamim para aquisição de bens que favoreçam o fortalecimento das atividades de fiscalização junto à concessionária; colaboração técnica inédita entre Manaus e a Ersara, entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos dos Açores (Portugal), com disponibilidade recíproca de informações, elementos e dados necessários ao desenvolvimento das ações, divulgação e formação na área da regulação e do saneamento básico.

Por fim, gostaria de ressaltar a interação mantida com as demais secretarias e órgãos da administração direta e indireta da Prefeitura de Manaus, postura essa que também se manteve em 2019 e nos permitiu trabalhar de forma ordeira e planejada, visando o sucesso efetivo das ações desenvolvidas em prol dos usuários dos serviços delegados na principal e maior capital do Norte do País.

FÁBIO AUGUSTO ALHO DA COSTA
Diretor-Presidente da AGEMAN

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 2019, a AGEMAN atuou na regulação e na fiscalização dos serviços de abastecimento de água, esgotamento sanitário e Zona Azul, além de acompanhar as melhorias e intervenções no serviço de iluminação pública, visando a regulação, a partir do novo contrato de concessão previsto para 2020.

Atualmente, a AGEMAN encontra-se filiada à Associação Brasileira de Agências de Regulação – ABAR – entidade a qual reúne 63 agências regulatórias de âmbito federal, estadual, municipal e intermunicipal.

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

O propósito organizacional da AGEMAN está descrito em sua identidade organizacional, a partir da Missão, Visão e Valores da Agência. São eles que delineiam as práticas e os ideais defendidos pela entidade.



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.



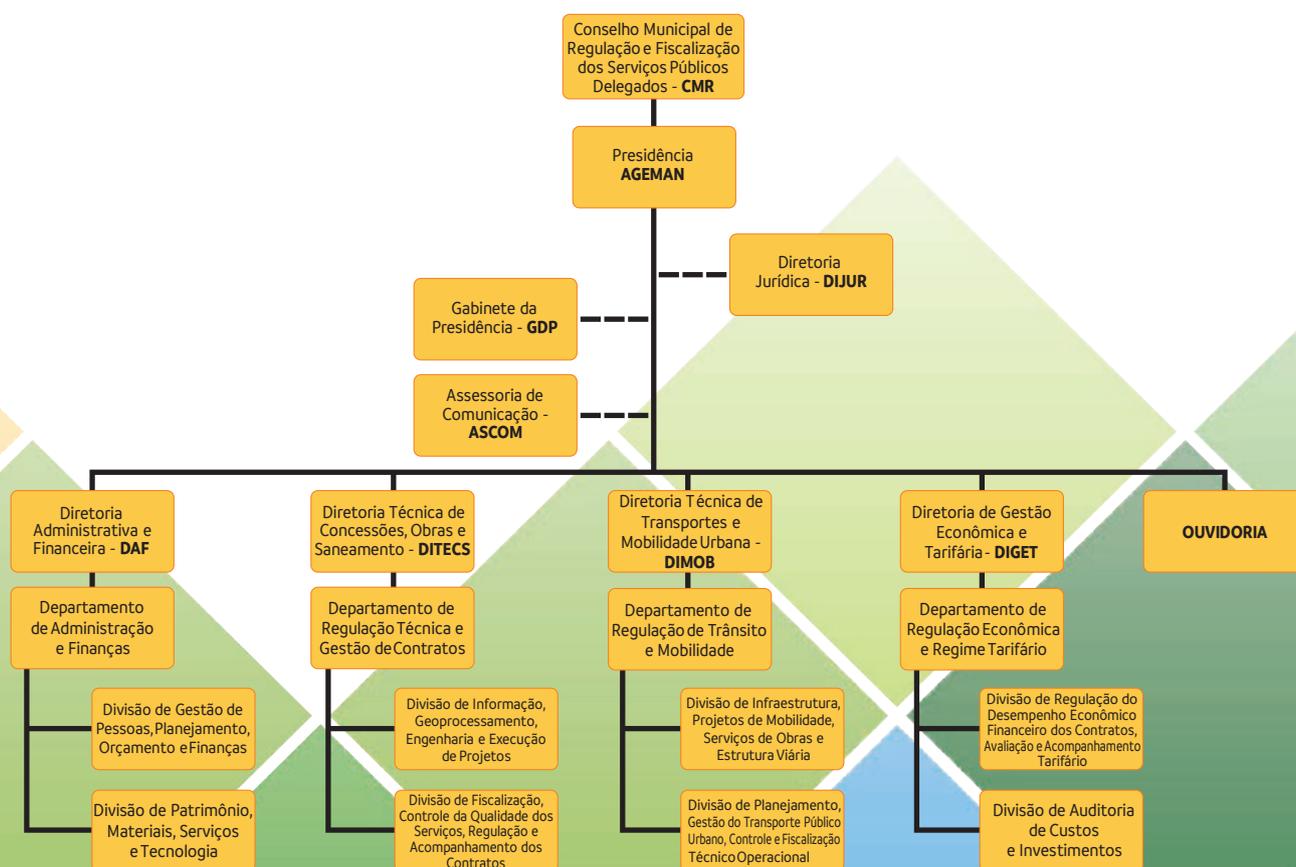
Valores

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

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A estrutura organizacional da AGEMAN é composta de Diretorias, Departamentos e Divisões, as quais estão distribuídas nas áreas Administrativa e Financeira, Técnica de Concessões Obras e Saneamento, Técnica de Transportes e Mobilidade Urbana, Gestão Econômica e Tarifária e Diretoria Jurídica. O Conselho Municipal de Regulação e Fiscalização dos Serviços Públicos Delegados, a Assessoria de Comunicação bem como o Gabinete da Presidência e a Ouvidoria também integram a estrutura organizacional da Agência.

Todos os setores 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.



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



Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário

Transporte e Mobilidade Urbana



Iluminação Pública



Serviços Regulados

Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário

Os serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário na cidade de Manaus são oferecidos à população por meio de uma concessão do município de Manaus com a concessionária Águas de Manaus.

Atualmente, o abastecimento de água atende a 98% da população da capital e a cobertura de esgoto é de 20%.

Com vistas ao cumprimento de sua finalidade e ao exercício de suas competências, a AGEMAN por meio da **Diretoria Técnica de Concessões, Obras e Saneamento – DITECS**, atualmente tem realizado a fiscalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário da cidade de Manaus, oferecidos à população por meio de uma Concessão. A atividade de regulação e fiscalização foi realizada pela então Agência de Regulação dos Serviços Públicos do Estado do Amazonas - ARSAM até o dia 13/03/2018, após rescisão do Termo de Convênio celebrado entre a Prefeitura de Manaus e a referida Agência, posterior ao vencimento do prazo de 90 dias,

referente à denúncia de rescisão, a contar de 13/12/2017.

A partir de 14/03/2018 conforme já mencionado, a regulação e a fiscalização dos serviços de abastecimento de água e do esgotamento sanitário, prestados pela Concessionária Manaus Ambiental, passaram a ser realizados pela AGEMAN, cabendo registrar ainda, que em junho de 2018, o grupo AEGEA Saneamento adquiriu a Concessionária, e a empresa passou a chamar-se Águas de Manaus S/A.

Em 2019, as equipes de campo da DITECS estiveram em 55 localidades da capital, acompanharam a execução de mais de 50 obras, elaboraram 74 relatórios entre técnicos e fotográficos, emitiram 29 pareceres técnicos e promoveram 571 ações de fiscalização na cidade de Manaus, referentes ao abastecimento de água e ao esgotamento sanitário. A seguir, serão apresentadas e demonstradas as atividades e ações desenvolvidas pela DITECS em 2019.



Processos e Documentos analisados

Ao longo do ano foram recebidos 257 documentos na DITECS, com solicitações diversas envolvendo informações, reclamações, denúncias, convites para participação em reuniões, etc., originadas da Casa Civil da PMM, Ministério Público do Estado (MPE/AM), UGPM –

Água, Águas de Manaus, Secretaria Municipal de Infraestrutura (SEMINF), Tribunal de Contas do Estado (TCE/AM), Secretaria de Estado da Região Metropolitana, Unidade Gestora de Projetos Especiais UGPE/Prosamim), e etc.



Fonte: DITECS/AGEMAN – janeiro/2019

Fiscalizações

Durante o ano de 2019, foram realizadas 571 (quinhentos e setenta e um) fiscalizações in loco, referentes aos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário de Manaus, originadas por reclamações registradas na

Ouvidoria, ou por denúncias da imprensa local ou por instituições como o Ministério Público, Procon Estadual ou Municipal e a própria Prefeitura de Manaus. Os principais tipos de não conformidades foram assim especificados:

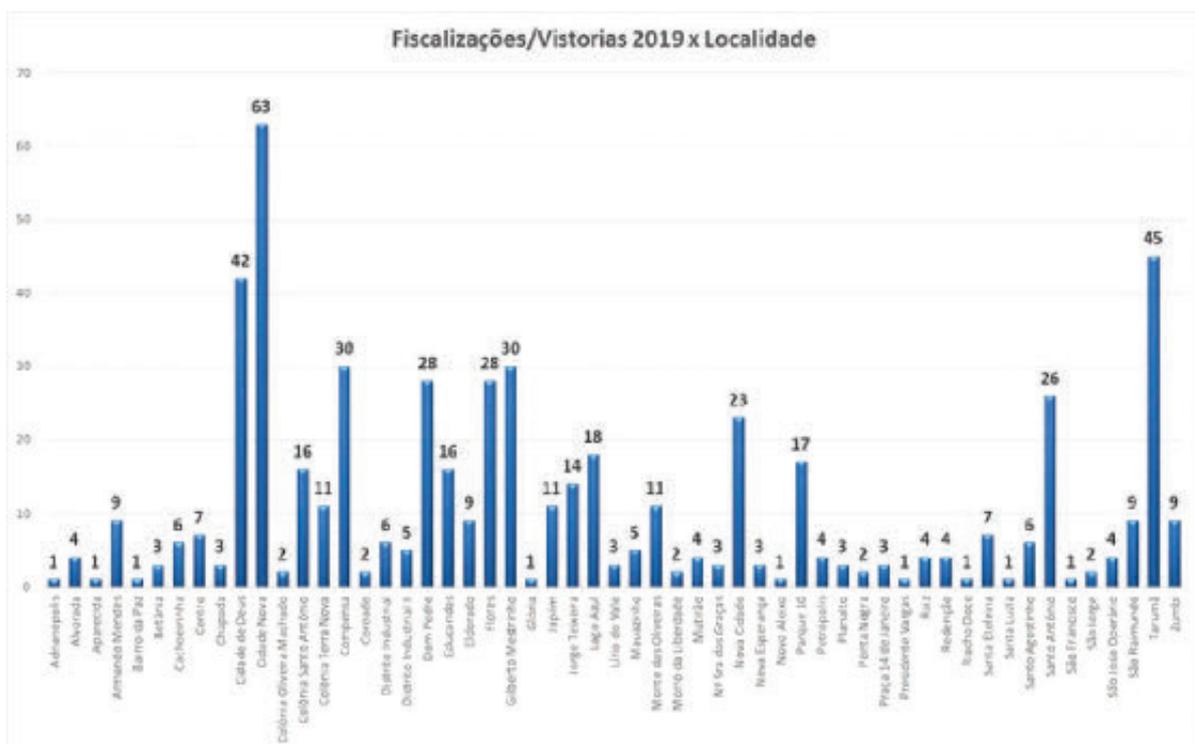
- Urbanização/Reforma Bens;
- Pressão do fornecimento de água
- Interrupções no fornecimento de água
- Valores cobrados na fatura
- Qualidade de água fornecida
- Suspensão do fornecimento de água
- Vazamento de água
- Obras
- Fechamento de vala/reaterro/recomposição
- Outros

Houve intensificação do acompanhamento das obras previstas no Plano de Exploração de Serviços – PES 2019, representando quase 43% do total. Em relação ao item denominado de outros, que somaram 229 vistorias, grande parte deve-se ao início do levantamento das condições físicas e

operacionais dos Centros de Reservação e de Produção de Águas Subterrâneas – CPAs, atividade iniciada por esta Diretoria no final de 2019, ocorrendo a mesma situação em relação ao sistema de esgotamento sanitário, com levantamento intensificado no início do mesmo ano.



Fonte: DITECS/AGEMAN – janeiro/2019



Fonte: DITECS/AGEMAN – janeiro/2019

Em relação ao número de localidades visitadas, houve um acréscimo de 28% comparado a 2018, sendo abrangidas novas áreas, tais como os bairros Alvorada, São José, Colônia Terra Nova, conjunto Eldorado. Também

é importante mencionar, que algumas localidades, tal como a Cidade Nova, Tarumã e Cidade de Deus concentram um grande número de obras realizadas pela concessionária, por isso o aumento de visitas à essas localidades.

Programas e Planos analisados da Águas de Manaus

Anualmente, são analisados diversos Planos e Programas, entregues pela Concessionária, em atendimento ao disposto no Contrato de Concessão. Os documentos abaixo relacionados, foram entregues para análise, na primeira versão, em 2018, atendendo, na época ao disposto no 5º Termo Aditivo ao Contrato de Concessão, cláusula segunda do Plano de Metas e Indicadores.

Contudo, os subsídios que fundamen-

tavam o PES 2019 dependiam da assinatura do 6º Termo Aditivo ao Contrato de Concessão, até então, em fase de análise, tendo ocorrida a assinatura em maio de 2019. Diante de tal fato, foram apresentadas novas revisões dos Planos e Programas no dia 29/07/2019, que após as devidas tratativas na AGEMAN e encaminhamento ao Poder Concedente, obteve-se a aprovação do PES 2019 REV 01 em 17/09/2019. Foram analisados em 2019:

1. Plano Anual de Exploração dos Serviços – PES 2019 REV01.
2. Plano Quinquenal de Exploração de Serviços – PQ REV01 2019/2023.
3. Plano de Controle da Qualidade da Água 2019 REV01.
4. Plano de Controle de Qualidade de Efluentes 2019 REV01.
5. Plano de Setorização e Programa de Controle de Perdas 2019.
6. Programa de Macro e Macromedição 2019 REV01.
7. Programa de Manutenção Preventiva 2019 REV01.
8. Programa de Educação Sanitária e Ambiental 2019 REV01.
9. Execução do Cadastro Físico das Instalações 2019 REV01.

Com a assinatura do novo Aditivo ao Contrato de concessão, houve alteração da redação da CLÁUSULA QUINTA – DA ENTREGA E

ANÁLISE DOS PLANOS, do 6º Termo Aditivo ao Contrato de Concessão:

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 (grifo nosso);

(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.

Desta forma, atendendo ao disposto, foram analisados também em 2019:

1. Plano Anual de Exploração dos Serviços – PES 2020.
2. Plano Quinquenal de Exploração de Serviços – PQ 2020/2024.
3. Plano de Controle da Qualidade da Água 2020.
4. Plano de Controle de Qualidade de Efluentes 2020.
5. Plano de Setorização e Programa de Controle de Perdas 2020.
6. Programa de Macro e Macromedição 2020.
7. Programa de Manutenção Preventiva 2020.
8. Programa de Educação Sanitária e Ambiental 2020.
9. Execução do Cadastro Físico das Instalações 2020.

Documentos emitidos

Em atendimento às solicitações feitas à DITECS, são realizadas vistorias ou fiscalizações, que resultam em Relatório Técnicos, os quais descrevem de forma mais detalhada, as não conformidades encontradas, o relato dos reclamantes ou então, são resumidas as ações desenvolvidas pela Concessionária, na resolução da reclamação, incluindo ainda, a conclusão de obras previstas nos Planos.

Algumas situações não necessitam da elaboração de relatório tão detalhado, e nestes

casos, são elaborados os Relatórios Fotográficos, que em sua maioria, não ultrapassam duas páginas em sua composição. Por fim, também são elaborados na DITECS, os Pareceres Técnicos, que normalmente estão relacionados à análise de documentação.

Em números, ao longo do ano, foram emitidos 55 Relatórios Técnicos, 19 Relatórios Fotográficos e 29 Pareceres Técnicos. A seguir, resumo dos assuntos com o respectivo bairro.

Relatórios elaborados pela DITECS em 2019

NÚMERO	ASSUNTO DOS RELATÓRIOS TÉCNICOS	BAIRRO
001/2019	Irregularidade no Abastecimento de Água Grande Vitória	Gilberto Mestrinho
002/2019	Faturamento de Água, rua Alberto Graciliano, Com. José Bonifácio	Colônia Santo Antônio
003/2019	Obra de reforma e urbanização Reservatório Terra Nova III	Colônia Terra Nova
004/2019	Área do PT-01 ocupado por terceiros no Cj. Hiléia	Redenção
005/2019	Relatório de Atividades DITECS 2018	Manaus
006/2019	Abastecimento de água irregular na Rua Felismino Soares	Colônia O. Machado
008/2019	Irregularidade no Abastecimento de Água, Rua 13 de fevereiro, Com. Nova Vitória	Gilberto Mestrinho
009/2019	Obra de reforma e urbanização Reservatório Grande Vitória	Gilberto Mestrinho
010/2019	Obra de reforma e urbanização Reservatório Cidade do Leste	Gilberto Mestrinho
011/2019	Revitalização das Estações de Tratamento de Esgoto Bombeamento I e II	Compensa
015/2019	Acompanhamento Obras previstas no PES 2018 – Resumo SES Cidade Nova	Cidade Nova
016/2019	Acompanhamento Obras previstas no PES 2018 – Resumo SES Nova Cidade	Nova Cidade
017/2019	Verificação de Interligação de esgoto - Avenida Nepal, Nº 21	Nova Cidade
018/2019	Irregularidade no abastecimento de água - Loteamento Jardim São Luís	Colônia Terra Nova III
019/2019	Irregularidade abastecimento de água, rua 13 de fevereiro – Com. Nova Vitória	Gilberto Mestrinho
020/2019	Novo Rompimento Adutora 500mm Petrópolis - rua Marciano Armond	Cachoeirinha
021/2019	Obra de Reforma e Urbanização do Reservatório	Colônia Terra Nova III

NÚMERO	ASSUNTO DOS RELATÓRIOS TÉCNICOS	BAIRRO
022/2019	Inspeção para verificação de abastecimento de água na Rua Ambé, Val Paraíso	Jorge Teixeira
023/2019	Inspeção para verificação da existência de abastecimento de água na Rua 09	Petrópolis
024/2019	Conclusão da obra do SES Cidadão XII	Nova Cidade
025/2019	Conclusão Obra SES Cidadão X	Tarumã
026/2019	Conclusão Obra SES Viver Melhor III Cidade de Deus	Cidade de Deus
027/2019	Conclusão Obra do Hipoclorito de Sódio nas ETAs	Manaus
028/2019	Sistema de abastecimento de água Viver Melhor III	Cidade de Deus
030/2019	Abastecimento de água na Rua Plínio Coelho e Adjacências	Redenção
031/2019	Diagnostico SES Manaus	Manaus
032/2019	Verificação de abastecimento de água e esgotamento sanitário Villa da Barra	Monte das Oliveiras
033/2019	Verificação de abastecimento irregular de água na Rua São Hermes	Monte das Oliveiras
034/2019	Verificação de valores altos em faturas Rua Rio de Luiz Viver Melhor I 2ª etapa	Lago Azul
035/2019	Contenção de talude ETE II Cidadão IX (LULA)	Distrito Industrial 2
036/2019	Turbidez da água, Cj. Beija Flor II	Flores
037/2019	Andamento obras da ETE Educandos	Educandos
038/2019	Andamento obras SES Distrito Industrial 2019	Distrito Industrial
039/2019	Informa ao MPE sobre repasse do SES do PROSAMIM para Águas de Manaus	Manaus
040/2019	Condições físicas ETE São Judas Tadeu	São Judas Tadeu
041/2019	Reservatório Ponta Negra - Vazamento	Ponta Negra
042/2019	Informa ao MPE sobre inspeção na Rua Walter Rayol	Presidente Vargas
043/2019	Rede de esgoto na Joaquim Sarmento PGM	Centro
044/2019	Verificação de abastecimento de água na Travessa Rio Pitinga Riacho Doce	Cidade Nova
045/2019	Resultado de monitoramento de aparelho data logger Rua do Rosário n 16	Redenção
046/2019	Resultado de monitoramento de aparelho data logger na Rua São Hermes n 213	Monte das Oliveiras
047/2019	Obra de substituição de rede de esgoto do conjunto Deborah	Dom Pedro
048/2019	Condições de Funcionamento da ETE Timbiras	Manaus
050/2019	Verificação de suspensão do fornecimento de água e tubulação rompida	Nossa Srª das Graças
051/2019	Falta de Urbanização do Reservatório Mutirão	Mutirão
052/2019	Verificação atendimento Notificação 040/2019 SES Eliza Miranda	Japiim
053/2019	Resumo Mensal das Obras Executadas pela Águas de Manaus - Outubro de 2019	Manaus
054/2019	Informações Sobre o Sistema de Esgotamento Sanitário Nascente do Mindú	Cidade de Deus
055/2019	Complexo de Reservação Moco Vazamento no Elevado Metálico	Nossa Srª das Graças
056/2019	Inspeção para verificação de abastecimento irregular de água na Rua Bonança	Mauazinho
057/2019	Conclusão das Obras dos Novos Reservatórios	Manaus
058/2019	Conclusão Obras Comunidade Nobre	Japiim
059/2019	Notificação 046/2019 SES João Bosco	Flores
060/2019	Denúncia de vazamento reservatório Campos Sales	Tarumã
061/2019	Conclusão Implantação de adutora Santo Antônio	Santo Antônio

Fonte: DITECS/AGEMAN – janeiro/2019

NÚMERO	ASSUNTO DOS RELATÓRIOS FOTOGRÁFICOS	BAIRRO
001/2019	ETEs e Reservatórios - Conclusão de serviços de obras	Manaus
002/2019	Conclusão dos serviços de revitalização PT 02- Santa Etelvina II	Santa Etelvina
003/2019	Conclusão dos serviços de revitalização do Reservatório Viver Melhor III	Monte das Oliveiras
004/2019	Conclusão dos serviços de revitalização da EEE Sá Peixoto, rua Sá Peixoto	Educandos
005/2019	Ofício n. 013/2019 - 52ª PRODECON/MPE sobre Erosão, rua Beira Alta	Mauazinho
006/2019	Conclusão dos serviços de revitalização do PT 07 - Nova Cidade, avenida Curaçao	Nova Cidade
007/2019	Conclusão dos serviços de revitalização do PT 08 - Nova Cidade, rua Secundária	Nova Cidade

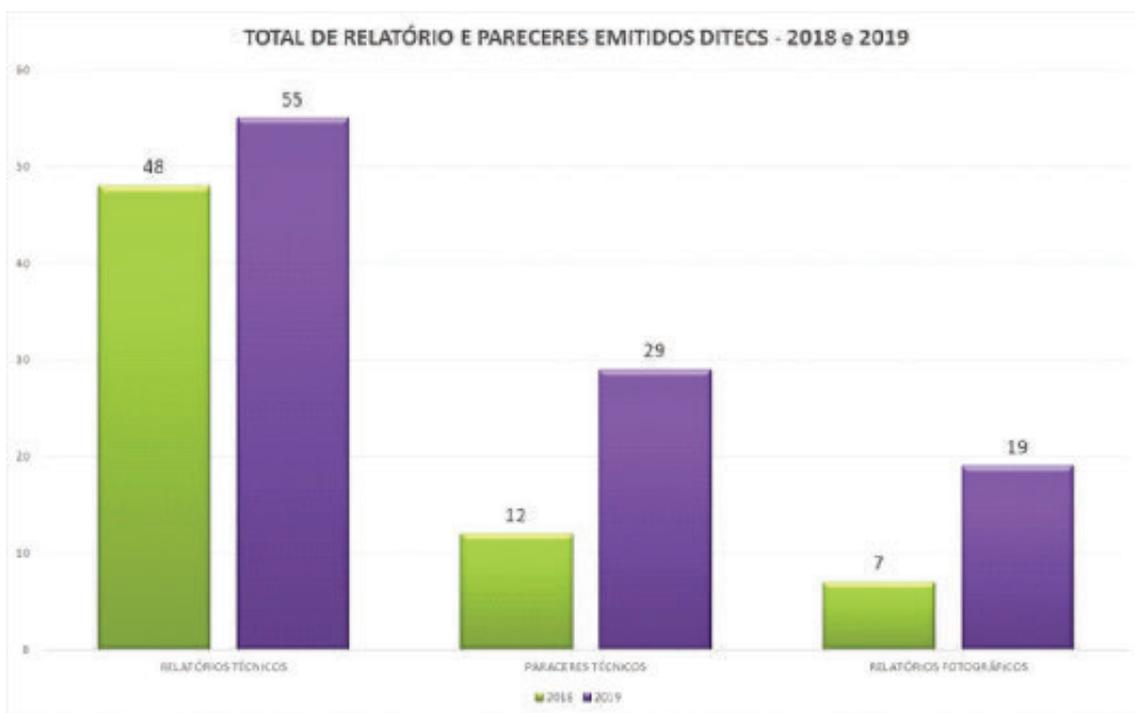
NÚMERO	ASSUNTO DOS RELATÓRIOS FOTOGRÁFICOS	BAIRRO
008/2019	Conclusão dos serviços de revitalização do Reservatório Mutirão	Mutirão
009/2019	Denúncia de abastecimento irregular de água, beco Hermelinda de Queiroz	Nova Esperança
010/2019	Denúncia de buraco aberto na Rua Emílio Moreira	Praça 14 de janeiro
011/2019	Conclusão da obra de substituição da rede de água conjunto Vila Nova	Cidade De Deus
012/2019	Condições Urbanísticas da ETE I Cidadão X	Tarumã
013/2019	Recurso de fraude na rua Castelo Branco	Compensa
014/2019	Denúncia de buraco aberto na Rua Cruz Alta	Monte Sinai
015/2019	Denúncia de vazamento de água na Rua Meriza antiga Rua 5	Riacho Doce
016/2019	Reclamação de morador sobre condições da rua após assentamento de rede	Dom Pedro
017/2019	Reclamação de Morador sobre condições da rua após obra da concessionária	Mauzinho
018/2019	Reclamação Abastecimento Irregular na Rua Corinthians	Cidade De Deus
019/2019	Reclamação de Recalque e Desagregação de Capeamento Asfáltico na Rua Areal	Monte das Oliveiras

Fonte: DITECS/AGEMAN – janeiro/2019

Pareceres técnicos emitidos pela DITECS em 2019

NÚMERO	ASSUNTO DOS PARECERES TÉCNICOS
001/2019	Análise Técnica da Minuta do 6º Termo Aditivo e Anexos
002/2019	Programa de Melhorias Institucionais e Operacionais 2019 - VER. 01
003/2019	Plano Anual de Exploração dos Serviços – PES 2018, Resumo das obras
004/2019	Análise das Ações Executadas previstas no Plano Anual de Exploração dos Serviços – PES 2018
005/2019	Análise Técnica da Minuta do 6º. Termo Aditivo e Anexos REV 01
006/2019	Análise das Ações Executadas previstas nos Plano de Melhorias 2018
007/2019	Abastecimento de Água na Rua Fontes Velhas
008/2019	Ativação de Interligação de esgoto no Morro da Liberdade e Adjacências
009/2019	Análise das Ações Executadas previstas no Plano Anual de Exploração dos Serviços - PES 2018
010/2019	Plano Anual de Exploração dos Serviços - PES 2018 RESUMO DAS OBRAS JUNHO.2019
011/2019	Controle de Qualidade de efluentes das ETE's e Corpos Receptores –2018
012/2019	Avaliação do cumprimento de meta dos indicadores - 2018
013/2019	PES 2019 REV 01
014/2019	Plano Quinquenal de Exploração dos Serviços - PQ 2019-2013
015/2019	Qualidade de esgoto até junho 2019
018/2019	Notificação 039 SES Viver Melhor IV
019/2019	Notificação 041 ETE Jornalista
020/2019	Notificação 042 ETE Jardim de Versalles
021/2019	Notificação 043 SES Dom Pedro/Kyssia/Tocantins
022/2019	Notificação 044 ETE II Augusto Montenegro
023/2019	Notificação 045 SES Sapolândia
024/2019	PES 2020
025/2019	PQ 2020 a 2024
026/2019	Programa de Manutenção Preventiva 2020
027/2019	Plano de Setorização e Programas de Controle de Perdas
028/2019	Programa de micro e macromedição
029/2019	Plano de Controle de Qualidade de Efluentes
030/2019	Cadastro Físico das Instalações
031/2019	Programa de Educação Sanitária e Ambiental

Fonte: DITECS/AGEMAN – janeiro/2019



Fonte: DITECS/AGEMAN – janeiro/2019

Serviços realizados pela concessionária Águas de Manaus e fiscalizados pela AGEMAN

Destacam-se as seguintes obras em abastecimento de água e esgotamento sanitário, executadas pela concessionária em 2019.

Construção de novos reservatórios de água tratada



Reservatório do bairro Cidade de Deus em fase final de construção



Reservatório do bairro Cidade de Deus concluído em 2019

Em junho de 2018, a empresa AEGEA assumiu a concessão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário em Manaus, a partir daí, a nova empresa realizou um estudo no abastecimento de água da cidade e constatou a necessidade de ampliação do volume de reservação em

diversas áreas da cidade. Dando início à implantação de cinco novos reservatórios localizados nos bairros: Jorge Teixeira, Compensa, Cidade Nova, Cidade de Deus e Colônia Santo Antônio, cujas obras foram concluídas em 2019.



Além de acompanhar a construção dos novos reservatórios de água tratada, a Ageman também fiscalizou os serviços de revitalização dos antigos reservatórios.

Os novos reservatórios são do tipo apoiado no solo, com fundação profunda, estacas tipo hélice, construídos em chapas metálicas, denominadas anéis e seu conjunto

costado metálico, internamente possuem um tubo metálico e tubos periféricos para suportar seu teto.

RELAÇÃO DE RESERVATÓRIOS IMPLANTADOS			
Denominação	Endereço	Zona	Volume Reservação (m ³)
Jorge Teixeira - PROAMA	Rua Alecrim, bairro Jorge Teixeira.	Leste	7.500m ³
Compensa	Rua 23 de Dezembro - Compensa.	Oeste	5.000m ³
Cidade Nova - Distrito Norte	Avenida Bispo Pedro Massa c/ Avenida Noel Nutels - Cidade Nova.	Norte	7.000m ³
Cidade de Deus	Rua Goiás, bairro Cidade de Deus.	Norte	3.000m ³
Colônia Santo Antônio	Rua Armando Conde - Colônia Santo Antônio.	Norte	7.500m ³

Fonte: DITECS/AGEMAN – janeiro/2019

Implantação do Sistema Gerador de Hipoclorito de Sódio

O Sistema Gerador de Hipoclorito de Sódio foi implantado no Complexo Ponta do Ismael, ETA Mauzinho e ETA Ponta das Lajes para melhorar o sistema de tratamento de água, que anteriormente era feito por meio de cloro, diminuindo ainda os riscos ambientais que tal produto pode ocasionar em caso de sinistro.

Com esse novo processo, a produção de cloro ocorre a partir da eletrólise da salmoura, ou seja, utilizando somente água, energia e sal (cloreto de sódio).



Com os novos geradores de hipoclorito de sódio é possível reduzir os riscos ambientais em caso de sinistro

Substituição da Adutora dos Ingleses no trecho da zona Oeste

A obra consistiu na implantação de adutora de 800mm em F°F°, substituindo duas redes de 500mm que alimentam os reservatórios do São Raimundo e São Jorge. Como a população construiu casas sobre a adutora, houve a necessidade de desviar a rede para facilitar o acesso à manutenção e evitar futuros acidentes. Foram implantados 1.270m, com seis interligações, seis caixas para

instalação de registros, pontos de medição e por fim, capeamento das redes de 500mm.

A obra iniciou em novembro de 2017, e em 17/07/2019 foi retomado o serviço para conclusão das obras, com assentamento de novo trecho da adutora na Rua Raul de Azevedo, conclusão em novembro e interligação da rede em dezembro de 2019.



Como foram construídos imóveis sobre a adutora, uma nova rede de água foi implantada paralelamente à estrutura da antiga

No cruzamento das ruas Raul de Azevedo com Presidente Kennedy, foi desenvolvido projeto com uma estrutura em aço carbono com duas adutoras de 500mm, ou seja, saindo do diâmetro de 800mm para

500mm nesse trecho, pois no local existiam redes de drenagem de 1.000mm, as quais não foram afetadas, sendo executado posteriormente o envelopamento em concreto para proteção mecânica.

Construção da Elevatória São Judas Tadeu



Além da desativação da ETE São Judas, a Ageman também fiscalizou o recapeamento das vias que receberam a nova rede de esgoto

Consiste na reversão do sistema de esgotamento São Judas Tadeu para a ETE Timbiras, com a construção da EEE, assentamento de 665m de linha de recalque e 1.095m de rede coletora por gravidade e desativação da fossa-filtro. Assim que

concluída, beneficiará aproximadamente 2.800 habitantes. Em 2019 foi concluída a construção da EEE, aguardando término da travessia da rede de esgoto para lançar contribuição do Conj. São Judas Tadeu na ETE Timbiras e consequente desativação da ETE São Judas.

Assentamento de Novas Redes Coletoras de Esgoto

Foram assentadas novas redes de esgoto em algumas localidades de Manaus, estando algumas obras ainda em andamento, com acompanhamento da AGEMAN. No Eldorado, o projeto prevê a implantação de 2.440,70m de rede coletora e a revitalização da ETE, com a recuperação das comportas, reforma

das tampas e guias metálicas, substituição do barrilete da elevatória e revisão das instalações elétricas dos painéis. Foram implantados 2.100m de rede e realizadas a revitalização das tampas das caixas, bem como das instalações elétricas dos painéis.



Assentamento da nova rede de esgoto do bairro D.Pedro, na zona Oeste



Implantação da rede de esgoto no Conjunto Eldorado, na zona Centro-Sul de Manaus

No Águas Claras, na Cidade Nova, estão sendo implantadas aproximadamente 4.657m de rede, com interligação ao SES Timbiras, beneficiando aproximadamente 1.810 habitantes. No conjunto Dom Pedro, onde somente uma parte possuía rede coletora de esgoto, estão sendo assentados 8.209,60m de

rede, os quais serão interligados ao SES Dom Pedro/Kyssia/Tocantins, beneficiando aproximadamente 3.570 habitantes. Por fim, no conjunto Boas Novas, foram assentados 507m de rede coletora de esgoto, para interligação ao SES Timbiras, beneficiando 153 habitantes.

Panorama do Sistema de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário

Ao longo de 2019, temos as seguintes informações sobre o Sistema de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário de Manaus.

RESERVATÓRIOS – ÁGUAS DE MANAUS		
	2018	2019
Número de Reservatórios Ativos	91 unidades	94 unidades
Volume Reservatórios Ativos	192.261 m ³	220.403m ³
Total Reservatórios by pass/desativados	94 unidades	97 unidades
Total reservatórios	185 unidades	193 unidades

Fonte: DITECS/AGEMAN - janeiro/2019

A listagem acima contempla os novos reservatórios da Compensa, Cidade Nova, Colônia Santo Antônio, Cidade de Deus e Jorge Teixeira construídos em 2019. Acrescentou-se

também o reservatório demolido Canaranas e Parque 10 elevado. Encontra-se em construção, o reservatório Tarumã.



Nas ruas, os usuários também acompanham as ações de fiscalização realizadas pela Ageman

POÇOS TUBULARES PROFUNDOS – ÁGUAS DE MANAUS		
	2018	2019
CPA's em operação (unid.)	42	44
CPA's em reserva/desativados (unid.)	146	144

Fonte: DITECS/AGEMAN – janeiro/2019

Em junho de 2019, outros dois poços, PT 07 e PT 08 Nova Cidade, foram colocados em operação.

ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ESGOTO – ÁGUAS DE MANAUS		
	2018	2019
ETE's ativas (unid.)	80	70
ETE's inativas (unid.)	7	16
ETE's disponíveis (unid.)	2	2
ETE em comissionamento (unid.)	-	1

Fonte: DITECS/AGEMAN – janeiro/2019



Reparos e obras de melhoria ampliaram a capacidade de distribuição da água tratada em Manaus



Investimentos na rede de esgoto aumentaram a oferta do serviço de esgotamento sanitário na capital

Foram ajustadas as condições de operação das 11 ETE's do conjunto Nova Vitória, que estavam como ativas, mas se encontram

desativadas, mesmo fato ocorrido com a ETE Sapolândia, margem direita e ainda, em fase de comissionamento, a nova ETE Jorge Teixeira.

ESTAÇÕES DE TRATAMENTO DE ÁGUA		
	2018	2019
ETA Ponta do Ismael	1	1
ETA Mauazinho	1	1
ETA Ponta das Lajes	1	1

Fonte: DITECS/AGEMAN - janeiro/2019



Em 2019, as principais obras de saneamento foram os novos reservatórios de água tratada

Encontram-se em obra as elevatórias EEE 1 Cidade Nova, EEE 2 Cidade Nova, EEE 3 Cidade Nova, EEE 4 Cidade Nova, EEE Núcleo 13, EEE Núcleo 16, EEE Núcleo 23, EEE Núcleo 24, EEE São Judas Tadeu, EEE 8 e EEE 9 Nova Cidade. Foram construídas as elevatórias Villa Real e Nova Cidade Áreas 3, 4 e 11.

Em números, o Sistema de Esgotamento

Sanitário - SES, operado pela Concessionária Águas de Manaus possui 70 Estações de Tratamentos de Esgoto ou Estações de Pré-Condicionamento de Esgoto - EPD's ativas.

A cidade de Manaus possui 61 localidades com rede de coleta e tratamento de esgoto disponíveis, descritas abaixo:

BACIA	LOCALIDADES
Educandos	Betânia
	Colônia Oliveira Machado
	Crespo
	Educandos
	Morro da Liberdade
	Santa Luzia
	São Lázaro
	Centro e área PROSAMIM, parte da Praça 14
	Distrito Industrial
	Atílio Andreazza
Educandos	Conjunto Residencial Eliza Miranda
	Parte do Japiim (Lagoa do Japiim)
	Residencial Petrópolis
São Raimundo	Conjunto Ayapuá
	Conjunto Barra Bela
	Área do Bombeamento I e II na Compensa
	Cidade Nova I e II
	Conjunto Déborah

BACIA	LOCALIDADES
São Raimundo	Dom Pedro
	Conjunto Kyssia
	Conjunto Tocantins
	Conjunto Eldorado
	Conjunto Senador João Bosco, na Torquato Tapajós
	Conjunto João Bosco no Coroado
	Conjunto Jornalista
	Conjunto Vila do Sol Maior
	Parte da Cidade de Deus, denominada Nascente do Mindú
	Conjunto Ouro Verde
	Conjunto Canaã
	Conjunto Ozias Monteiro
	Conjunto Parque dos Rios II
	Conjuntos Habitacionais do PROURBIS no Jorge Teixeira
	Conjunto Samambaias
	Conjunto São Judas Tadeu
	Área denominada Sapolândia, no Dom Pedro
	Conjunto Villa Rica
	Conjunto Villa Nova I e II
	Residencial Viver Melhor II, antigo Cidadão XI
Residencial Viver Melhor III, antigo Cidadão XIII	
Gigante	Conjunto Alphaville III
	Conjunto Alphaville IV
	Conjunto Augusto Montenegro II e III
	Parte do conjunto Jardim de Versalles
	Conjunto Vista Bela
Tarumã	Conjunto Cidadão X
	Conjunto Cidadão XII
	Conjunto Cidadão Manauara I
	Conjunto Galiléia I e II
	Conjunto Nova Cidade
	Conjunto Renato Souza Pinto II
	Conjunto Ribeiro Júnior
	Conjunto Villa Real
	Conjunto Vila Suíça
	Conjunto Villa da Barra
	Conjunto Viver Melhor I
	Conjunto Viver Melhor III – Monte das Oliveiras
	Conjunto Viver Melhor IV
Colônia	Conjunto Cidadão IX
	Nova Vitória

ORGÃO	DATA	STATUS
SECRETARIA DE SAÚDE	01/01/2018	OK
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	02/01/2018	OK
SECRETARIA DE ECONOMIA	03/01/2018	OK
SECRETARIA DE CULTURA	04/01/2018	OK
SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE	05/01/2018	OK
SECRETARIA DE PLANEJAMENTO	06/01/2018	OK
SECRETARIA DE TRANSPORTES	07/01/2018	OK
SECRETARIA DE DEFESA CIVIL	08/01/2018	OK
SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS	09/01/2018	OK
SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA	10/01/2018	OK
SECRETARIA DE LEGISLAÇÃO	11/01/2018	OK
SECRETARIA DE LICITAÇÃO	12/01/2018	OK
SECRETARIA DE LOGÍSTICA	13/01/2018	OK
SECRETARIA DE MATERIAL	14/01/2018	OK
SECRETARIA DE PATRIMÔNIO	15/01/2018	OK
SECRETARIA DE PROJETOS	16/01/2018	OK
SECRETARIA DE RECURSOS HUMANOS	17/01/2018	OK
SECRETARIA DE SEGURANÇA	18/01/2018	OK
SECRETARIA DE SUPORTE TÉCNICO	19/01/2018	OK
SECRETARIA DE TI	20/01/2018	OK
SECRETARIA DE TRIBUTAÇÃO	21/01/2018	OK
SECRETARIA DE VIGILÂNCIA	22/01/2018	OK
SECRETARIA DE ZONA RURAL	23/01/2018	OK
SECRETARIA DE ZONEAMENTO	24/01/2018	OK
SECRETARIA DE ZONAMENTO	25/01/2018	OK
SECRETARIA DE ZONAMENTO	26/01/2018	OK
SECRETARIA DE ZONAMENTO	27/01/2018	OK
SECRETARIA DE ZONAMENTO	28/01/2018	OK
SECRETARIA DE ZONAMENTO	29/01/2018	OK
SECRETARIA DE ZONAMENTO	30/01/2018	OK



ORGÃOS

SELEÇÃO DE ORGÃOS

- SECRETARIA DE SAÚDE
- SECRETARIA DE EDUCAÇÃO
- SECRETARIA DE ECONOMIA
- SECRETARIA DE CULTURA
- SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE
- SECRETARIA DE PLANEJAMENTO
- SECRETARIA DE TRANSPORTES
- SECRETARIA DE DEFESA CIVIL
- SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS
- SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA
- SECRETARIA DE LEGISLAÇÃO
- SECRETARIA DE LICITAÇÃO
- SECRETARIA DE LOGÍSTICA
- SECRETARIA DE MATERIAL
- SECRETARIA DE PATRIMÔNIO
- SECRETARIA DE PROJETOS
- SECRETARIA DE RECURSOS HUMANOS
- SECRETARIA DE SEGURANÇA
- SECRETARIA DE SUPORTE TÉCNICO
- SECRETARIA DE TI
- SECRETARIA DE TRIBUTAÇÃO
- SECRETARIA DE VIGILÂNCIA
- SECRETARIA DE ZONA RURAL
- SECRETARIA DE ZONEAMENTO
- SECRETARIA DE ZONAMENTO

Dashboard

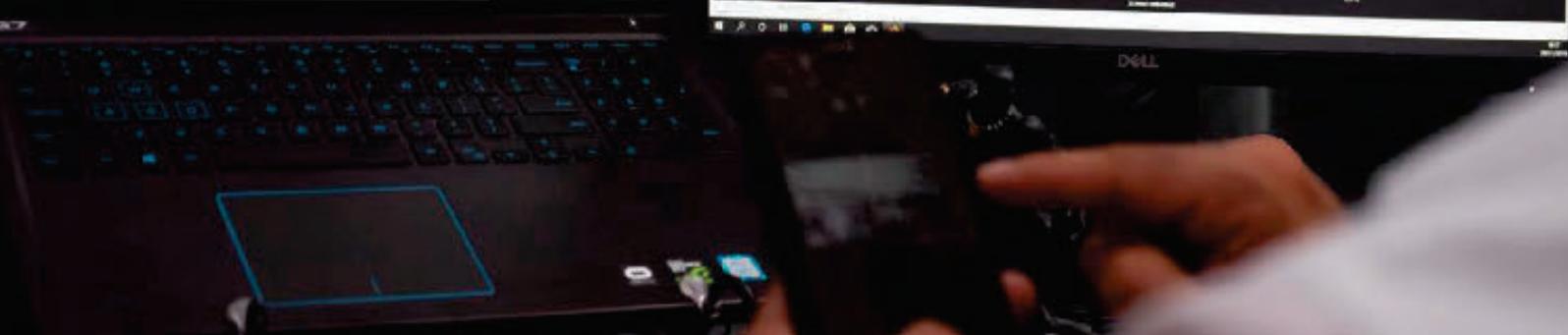
SERVIÇOS WEB

PORTAL INSTITUCIONAL

- SECRETARIA DE SAÚDE
- SECRETARIA DE EDUCAÇÃO
- SECRETARIA DE ECONOMIA
- SECRETARIA DE CULTURA
- SECRETARIA DE MEIO AMBIENTE
- SECRETARIA DE PLANEJAMENTO
- SECRETARIA DE TRANSPORTES
- SECRETARIA DE DEFESA CIVIL
- SECRETARIA DE GESTÃO DE PESSOAS
- SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA
- SECRETARIA DE LEGISLAÇÃO
- SECRETARIA DE LICITAÇÃO
- SECRETARIA DE LOGÍSTICA
- SECRETARIA DE MATERIAL
- SECRETARIA DE PATRIMÔNIO
- SECRETARIA DE PROJETOS
- SECRETARIA DE RECURSOS HUMANOS
- SECRETARIA DE SEGURANÇA
- SECRETARIA DE SUPORTE TÉCNICO
- SECRETARIA DE TI
- SECRETARIA DE TRIBUTAÇÃO
- SECRETARIA DE VIGILÂNCIA
- SECRETARIA DE ZONA RURAL
- SECRETARIA DE ZONEAMENTO
- SECRETARIA DE ZONAMENTO

Dashboard

SISTEMAS/CLIENTES





Geoprocessamento



GEOPROCESSAMENTO

Os trabalhos de implantação do ambiente de geocolaboração na AGEMAN seguiram durante o ano de 2019. As atividades ganharam um incremento maior com a utilização de um drone que passou a reforçar o trabalho da fiscalização, sobretudo referente ao Sistema de Abastecimento de Água e Esgoto na cidade de Manaus.

A Divisão de Informação, Geoprocessamento, Engenharia e Execução de Projetos

deu continuidade à modelagem dos dados do sistema, o que tem possibilitado um refinamento das informações referentes a poços, estações de tratamento de água e esgoto, elevatórias, produção e captação e demais estruturas que compõem o Sistema.

A partir do georreferenciamento de todas as fiscalizações realizadas pela Diretoria Técnica de Obras e Concessões, têm se constatado um melhor controle das ações



Informações dos Sistemas de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário da cidade compõem a base de dados do ambiente de geocolaboração da Prefeitura de Manaus

promovidas pela concessionária Águas de Manaus. De posse de tais informações, o uso do aplicativo de geoBI tem possibilitado à diretoria da AGEMAN um acesso mais amplo da problemática da cidade, auxiliando a gestão na tomada de decisões relacionadas ao saneamento básico da capital.

Em 2019, além do geoBI, os colaboradores da AGEMAN também passaram a ter acesso ao ArcGis on-line, a fim de garantir mais

assertividade nas informações contidas no ambiente de geocolaboração implantado no âmbito da Prefeitura de Manaus.

Para isso, servidores da área técnica da Ageman passaram por um treinamento, com o objetivo de estarem aptos a utilizar a nova metodologia que a Prefeitura estará implantando (BIM- Modelo de Informação da Construção) a ser utilizada no Mapa de Manaus.



Drones reforçam a fiscalização da Ageman



Servidores participaram de vários treinamentos, para trabalhar na modelagem de dados para o projeto Mapa de Manaus





Gestão Econômica e Tarifária

Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário

As competências da Diretoria de Gestão Econômica e Tarifária - DIGET, considerando as especificidades dos serviços foram definidas

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 custo orçamentário, financeiro, tributário, contábil, patrimonial e de recursos humanos prestados pelas empresas de serviços públicos delegados à iniciativa privada.



A DIGET faz o acompanhamento sistêmico das tarifas e dos investimentos realizados pelas concessionárias

Resumo das Atividades

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 no Contrato de Concessão dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário da Cidade de Manaus;

- ✓ Análise e formulação de parecer sobre denúncias de cobrança indevida e revisão de faturamento 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 sobre a proposta de ajustes e revisão dos critérios de dosimetria das penalidades de multas atribuídas a 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, interpostos contra a aplicação de multas por “fraudes” nas ligações prediais de água e de esgotamento sanitário;

- ✓ Análise e formulação de pareceres acerca da Revisão Quinquenal / 2017 e posterior 6º Termo Aditivo ao Contrato de Concessão dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário da Cidade de Manaus;

- ✓ Análise e formulação de pareceres, apresentando os valores de penalidades a serem aplicadas em desfavor da Concessionária dos Serviços Públicos de Abastecimento de

Água e de Esgotamento Sanitário da Cidade de Manaus;

✓ Análise e formulação de parecer, apresentando os valores de penalidades a serem aplicadas em desfavor da Concessionária dos Serviços Públicos de Estacionamento Rotativo Pago da Cidade de Manaus (Zona Azul);

✓ 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-2020);

✓ Análise e formulação de Parecer, sobre o cálculo do índice de reajustamento tarifário dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário da Cidade de Manaus (2019/2020);

✓ Análise e formulação de Parecer sobre a Atualização do Cadastro Comercial 2019/2020 da Concessionária dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário da Cidade de Manaus;

Estrutura Tarifária dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário de Manaus

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 2019 são decorrentes do reajuste tarifário ocorrido em novembro de 2018 e posteriormente ajustadas a partir da publicação do 6º Termo Aditivo ao Contrato de Concessão.

ESTRUTURA TARIFÁRIA DOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO DE MANAUS - 2019

Classes de Consumo	Faixas de Consumo	Tarifa R\$/m ³
Residencial Social	0 a 15 m ³	1,9170
	16 a 20 m ³	7,4310
	21 a 30 m ³	11,3440
	31 a 40 m ³	15,4530
	41 a 60 m ³	17,8290
	> 60 m ³	20,3290
Residencial	0 a 15 m ³	3,8340
	16 a 20 m ³	7,4310
	21 a 30 m ³	11,3440
	31 a 40 m ³	15,4530
	41 a 60 m ³	17,8290
	> 60 m ³	20,3290
Industrial	0 a 40 m ³	17,7460
	> 40 m ³	24,3370
Público	0 a 12 m ³	17,7460
	> 12 m ³	24,3370
Comercial	0 a 12 m ³	13,6010
	> 12 m ³	18,9400

Fonte: DIGET/AGEMAN.

Notas:

Valores vigentes a contar de 22/07/2019 por consequência da publicação do 6º Termo Aditivo ao Contrato de Concessão da Prestação dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário da Cidade de Manaus, de 04/07/2000.

Reajuste Ordinário – valor anterior vigente acrescido de 9,68% do Índice Geral de Preços de Mercado – IGPM da Fundação Getúlio Vargas – FGV, acumulado de novembro de 2018.

A classe de clientes Residencial Social foi estabelecida por meio do 5º Termo Aditivo do Contrato de Concessão, de 03/04/2014, tendo sua implementação a partir do Decreto nº 2.748 de 3 de abril de 2014.

Para fins de faturamento do consumo de água por meio de estimativa de consumo e cobrança do valor devido pelo serviço de

esgotamento sanitário, o mesmo Anexo 3 do Contrato de Concessão estabelece os seguintes critérios para ambos os casos.

Estimativa de consumo não medido: Residencial / Industrial / Público / Comercial		
Pontos de Uso	Classe	Consumo (m ³ /mês)
1 a 3	A	12
4	B	15
5	C	20
6	D	25
7	E	30
8 a 9	F	35
10 a 15	G	40
Acima de 15	H	45

Fonte: DIGET/AGEMAN.

Multiplicador do valor do consumo de água para cobrança pela utilização da rede de esgoto	
Multiplicador	1,00

Fonte: DIGET/AGEMAN.

Serviço Público de Estacionamento Rotativo Pago da Cidade de Manaus (Zona Azul)

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

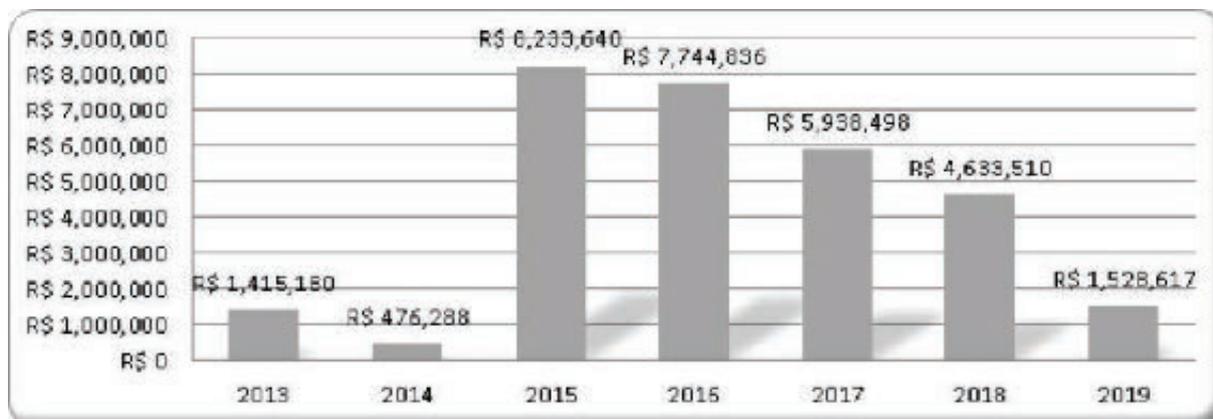
centavos), para cada 60 (sessenta) minutos estacionado, limitados a 3 horas por cada vaga.

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.

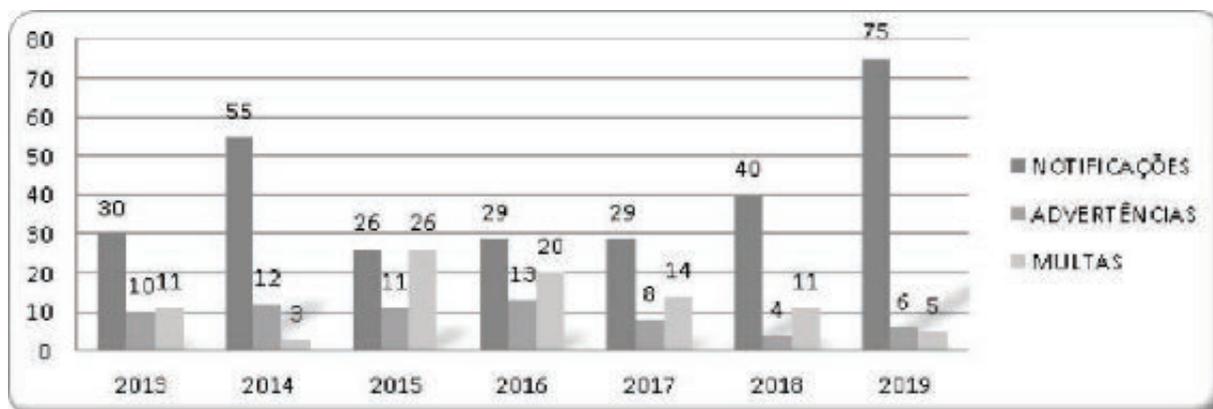
Até o mês de dezembro de 2019 foi emitido o montante de R\$ 1.528.616,81 (um milhão, quinhentos e vinte oito mil, seiscentos e dezesseis reais e oitenta e um centavos), por ocorrência de 5 (cinco) penalidades de multa por não conformidades na prestação dos serviços. Ao longo do ano também foram emitidas 75 (setenta e cinco) notificações além da aplicação de 6 (seis) advertências, referentes às demandas que necessitam de acompanhamento sistemático, conforme preveem os respectivos Contratos de Concessão.

PENALIDADES DE MULTA



Fonte: DIGET/AGEMAN.

OUTRAS IRREGULARIDADES



Fonte: DIGET/AGEMAN.

NOTIFICAÇÕES 2019

ORD	DOCUMENTO	SETOR EMISSOR	DESTINATÁRIO	SOLICITAÇÃO	DATA DO PROTOCOLO
1	NOTIFICAÇÃO N.º 001/2019 - AGEMAN	DIGET	ÁGUAS DE MANAUS	Apresentar esclarecimentos acerca das denúncias de: atraso na entrega das faturas mensais ; faturamento por média de consumo; dificuldade de acesso on line e ao 0800.	01/04/2019
2	NOTIFICAÇÃO N.º 002/2019 - AGEMAN	DITECS	ÁGUAS DE MANAUS	Apresentar plano de trabalho referente à solução do abastecimento irregular de água na Comunidade Grande Vitória do Bairro Gilberto Mestrinho , juntamento com relatório da situação comercial dos moradores da Comunidade em questão.	01/08/2019
3	NOTIFICAÇÃO N.º 003/2019 - AGEMAN	DIGET	ÁGUAS DE MANAUS	Apresentar esclarecimentos acerca da denúncia recepcionada pela Ageman, referente ao corte do fornecimento do serviço de abastecimento de água da Matrícula n.481033-3, ocorrida em 18/01/2019 (sexta-feira) às 17h39 .	01/24/2019
4	NOTIFICAÇÃO N.º. 004/2019 - AGEMAN	DIJUR	ÁGUAS DE MANAUS	Apresentar justificativa sobre a inativação do Poço Tubular profundo n.º 1, da Rua Acopiara - Bairro Redenção , previsão de utilização e/ou devolução do mesmo, justificativa para instituição da área de servidão, bem como apresentar providências adotadas pela Concessionária ref à manutenção, guarda e vigilância do bem.	01/28/2019
5	NOTIFICAÇÃO N.º 005/2019 - AGEMAN	DIGET	ÁGUAS DE MANAUS	Apresentar esclarecimentos acerca da não disposição de informação a respeito da tarifa social e das condições de acesso ao respectivo benefício no website da Concessionária.	01/28/2019
6	NOTIFICAÇÃO N.º 006/2019 - AGEMAN	DITECS	ÁGUAS DE MANAUS	Apresentar as medidas cabíveis à solução do Abastecimento Irregular de água na Rua Fontes Velhas - Bairro Raiz .	01/30/2019
7	NOTIFICAÇÃO N.º 007/2019 - AGEMAN	OUIDORIA/DIGET	ÁGUAS DE MANAUS	Apresentar esclarecimentos acerca da denúncia de aplicação indevida de Notificação de Infração de Ligação de Água e/ou Esgoto (NILA nº 023272) , em decorrência de violação de lacre, contra a matrícula 2554550-7, cuja respectiva defesa foi tida como improcedente pela Concessionária.	01/30/2019
8	NOTIFICAÇÃO N.º 008/2019 - AGEMAN	DIGET	ÁGUAS DE MANAUS	Apresentar esclarecimentos acerca do não encaminhamento no prazo legal das Apólices de Seguros e demais garantias contratuais previstos no Contrato de Concessão.	02/06/2019
9	NOTIFICAÇÃO N.º 009/2019 - AGEMAN	DIGET	ÁGUAS DE MANAUS	Apresentar esclarecimentos pelo não atendimento, no prazo dado pelo Ofício 004/2019-AGEMAN, da solicitação de apresentação do Cronograma de Execução Comercial (ciclos de jan a dez/2019).	02/06/2019
10	NOTIFICAÇÃO N.º 010/2019 - AGEMAN	DIJUR	ÁGUAS DE MANAUS	Apresentar justificativa legal sobre a inativação dos Poços Tubulares , denúncia apresentada pelo Ministério Público (Of 027/19 - Inquérito Civil 039.2018.000545)	02/06/2019
11	NOTIFICAÇÃO N.º 011/2019 - AGEMAN	DITECS	ÁGUAS DE MANAUS	Tomar medidas cabíveis referentes ao conserto de vazamento na tubulação do Reservatório Terra Nova III , bem como efetuar reparos nas caixas de passagem e na caixa de registro com a colocação de tampas.	02/06/2019
12	NOTIFICAÇÃO N.º 012/2019 - AGEMAN	DIJUR	ÁGUAS DE MANAUS	Tomar medidas cabíveis referentes à instalação de hidrômetro individualizado para cada unidade do Condomínio Residencial Atmosphere , bem como instalação de hidrômetro para uso do próprio Condomínio em questão.	02/14/2019
13	NOTIFICAÇÃO N.º 013/2019 - AGEMAN	DIJUR	ÁGUAS DE MANAUS	Encaminhar inventário de bens em desuso com cópias das matrículas devidamente regularizadas ou registradas.	03/01/2019
14	NOTIFICAÇÃO N.º 014/2019 - AGEMAN	DITECS/DIJUR	ÁGUAS DE MANAUS	Informar quanto à regularização do imóvel Reservatório Grande Vitória , localizado na Rua Sapucaia, antiga Tv B09 - Gilberto Mestrinho , bem como adotar medidas cabíveis referentes à desocupação, guarda, vigilância do bem em questão, como proceder a recuperação, limpeza e conservação da área.	03/01/2019
15	NOTIFICAÇÃO N.º 015/2019 - AGEMAN	DITECS/DIJUR	ÁGUAS DE MANAUS	Informar quanto à regularização do imóvel Reservatório Gilberto mestrinho , localizado na Rua Curitiba, antiga Rua Mangabeira - Gilberto Mestrinho , bem como adotar medidas cabíveis referentes à desocupação, guarda, vigilância do bem em questão, como proceder a recuperação, limpeza e conservação da área.	03/01/2019
16	NOTIFICAÇÃO N.º 016/2019 - AGEMAN	DITECS/DIJUR	ÁGUAS DE MANAUS	Esclarecer os motivos pelo qual, na falta de energia elétrica, o gerador que alimenta o Complexo de Reserva Campos Eliseos não foi acionado automaticamente ; informar sobre os possíveis danos, motivo que ocasionou o desabastecimento no Cj Canaranas.	03/13/2019
17	NOTIFICAÇÃO N.º 017/2019-AGEMAN	DITECS/DIJUR	ÁGUAS DE MANAUS	Comprovar a suspensão imediata de faturas dos usuários do serviço de abastecimento de água da Rua e da Travessa 13 de Fevereiro na Comunidade Nova Vitória .	03/18/2019
18	NOTIFICAÇÃO N.º 018/2019-AGEMAN	DIJUR	ÁGUAS DE MANAUS	Informar as razões do descumprimento do PES-2018	04/02/2018
19	NOTIFICAÇÃO N.º 019/2019-AGEMAN	DIJUR	ÁGUAS DE MANAUS	Informar as razões do descumprimento do Plano de Melhorias Institucionais e Operacionais do Contrato de Concessão	04/02/2019
20	NOTIFICAÇÃO N.º 020/2019-AGEMAN	DIJUR	ÁGUAS DE MANAUS	Proceder ao cancelamento da NILA 023272, matrícula 2554550-7 , bem como o cancelamento de quaisquer multas decorrentes da citada notificação, em função do indeferimento da justificativa apresentada pela Concessionária.	04/04/2019

NOTIFICAÇÕES 2019

ORD	DOCUMENTO	SETOR EMISSOR	DESTINATÁRIO	SOLICITAÇÃO	DATA DO PROTOCOLO
21	NOTIFICAÇÃO N.º 021/2019-AGEMAN	DIJUR/OUVIDORIA	ÁGUAS DE MANAUS	Recurso impetrado por MARIA DE LURDES DA CUNHA BRITO, MATRÍCULA 473928-0 , contra a Notificação de Infração de Ligação de água e esgoto (NILA), suposto desvio de ramal.	04/15/2019
22	NOTIFICAÇÃO N.º 022/2019-AGEMAN	DIJUR/OUVIDORIA	ÁGUAS DE MANAUS	Recurso impetrado por MARIA JOSÉ, MATRÍCULA 6544296-2 , contra a Notificação de Infração de Ligação de água e esgoto (NILA), suposto desvio de ramal.	04/15/2019
23	NOTIFICAÇÃO N.º 023/2019-AGEMAN	DIGET/DIJUR	ÁGUAS DE MANAUS	Apresentar itens, informações e documentos solicitados no Parecer n.º 012/2019-DIGET/AGEMAN, relativos ao SEGUROS e GARANTIAS que se mostraram incompletos sob o ponto de vista contratual.	04/23/2019
24	NOTIFICAÇÃO N.º 024/2019-AGEMAN	DIJUR	ZONA AZUL	Apresentar defesa diante das denúncias encaminhadas pelo Procon Manaus e recebidas pela Ouvidoria/AGEMAN, referentes ao serviço de estacionamento rotativo denominado Zona Azul .	04/25/2019
25	NOTIFICAÇÃO N.º 025/2019-AGEMAN	0	ÁGUAS DE MANAUS	Considerando o teor dos Relatórios Mensais de Administração - NOVAS LIGAÇÕES DE ESGOTO , apresentar justificativa quanto ao fato de o processo tratar de relatório de "contas de serviços executados por essa concessionária", mas trazer dados de clientes factíveis e potências, ou seja, usuários que não estão ligados ao sistema, não podendo ser computados para fins de expansão dos serviços.	05/07/2019
26	NOTIFICAÇÃO N.º 026/2019-AGEMAN	DIGET/DIJUR	ÁGUAS DE MANAUS	Proceder ao cancelamento da NILA 022835 , matrícula 473928-0, bem como o cancelamento de quaisquer multas aplicadas ao cliente e, se for o caso, devolução dos valores decorrentes dos pagamentos das respectivas pelanlidades.	05/15/2019
27	NOTIFICAÇÃO N.º 027/2019-AGEMAN	DIGET/DIJUR	ÁGUAS DE MANAUS	Proceder ao cancelamento da NILA 024702 , matrícula 6544296-2, bem como o cancelamento de quaisquer multas aplicadas ao cliente e, se for o caso, devolução dos valores decorrentes dos pagamentos das respectivas pelanlidades.	05/15/2019
28	NOTIFICAÇÃO N.º 028/2019-AGEMAN	DIGET	ÁGUAS DE MANAUS	Obrigatoriedade da divulgação do número de telefone da COMASA - Comissão de água e Saneamento nas faturas mensais dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.	06/04/2019
29	NOTIFICAÇÃO N.º 029/2019-AGEMAN	DIGET	ÁGUAS DE MANAUS	Ocorrência de desabastecimento de água em diversas ruas do Conjunto Vialalves, bairro de Nossa Senhora das Graças.	06/04/2019
30	NOTIFICAÇÃO N.º 030/2019-AGEMAN	DIGET	ÁGUAS DE MANAUS	RECURSO IMPETRADO POR Maria do Carmo Portilho Alguerque contra a notificação de Infração de ligação de água e esgoto.	06/14/2019
31	NOTIFICAÇÃO N.º 031/2019-AGEMAN	DIJUR	ÁGUAS DE MANAUS	Manutenção da penalidade de advertência ref. aos procedimentos adotados pela concessionária nas ativações de ligação de esgoto .	06/14/2019
32	NOTIFICAÇÃO N.º 032/2019-AGEMAN	DIJUR	ÁGUAS DE MANAUS	Aprovação do PLANO DIRETOR DE ESGOTO - COM RESSALVAS de apresentação da projeção de vazão e do cronograma de implantação, conforme previsto no anexo 4 do Contrato.	06/14/2019
33	NOTIFICAÇÃO N.º 033/2019-AGEMAN	DIGET	ÁGUAS DE MANAUS	Apresentar esclarecimentos acerca da denúncia recepcionada pela Ageman, referente à cobrança irregular do serviço de esgotamento sanitário à matrícula nº 972126-6, conforme alegações dispostas no requerimento apresentado na Ouvidora da AGEMAN (demanda nº 2019-1-06-0009)	06/25/2019
34	NOTIFICAÇÃO N.º 034/2019-AGEMAN	DIGET	ÁGUAS DE MANAUS	Comprovar vantagem indevida ao cliente, em decorrência de alegada "violação de lacre de corte", tendo sido aplicada penalidade de multa indevida contra a matrícula nº 305936-7, com defesa improcedente junto à Águas de Manaus.	06/25/2019
35	NOTIFICAÇÃO N.º 035/2019-AGEMAN	DIMOB	ZONA AZUL	Apresentar defesa quanto à denúncia apresentada pela Manaustrans, relativo ao uso de vaga de estacionamento rotativo pago, não registrado pelo Centro de Gestão e Operação do Sistema de Estacionamento.	06/26/2019
36	NOTIFICAÇÃO N.º 036/2019-AGEMAN	DIGET	ÁGUAS DE MANAUS	Apresentar esclarecimentos acerca da denúncia recepcionada pela Ageman, referente à cobrança irregular do serviço de esgotamento sanitário à matrícula nº 2537192 conforme alegações dispostas no requerimento apresentado na Ouvidora da AGEMAN (demanda nº 2019-1-06-0009)	07/18/2019
37	NOTIFICAÇÃO N.º 037/2019-AGEMAN	DIMOB	ZONA AZUL	Solucionar as pendências indicadas no Relatório de Auditoria, de descumprimento ao Contrato de Concessão	08/22/2019
38	NOTIFICAÇÃO N.º 038/2019-AGEMAN	DITECS	ÁGUAS DE MANAUS	Apresentar plano de trabalho eficaz e efetivo para manutenção das ETE's e EEE's operadas pela Águas de Manaus	08/20/2019
39	NOTIFICAÇÃO N.º 039/2019-AGEMAN	DITECS	ÁGUAS DE MANAUS	Apresentar um plano de trabalho com ações de melhorias e cronograma para o SES Viver Melhor IV , suprimindo as deficiências apontadas no Relatório Técnico.	08/20/2019
40	NOTIFICAÇÃO N.º 040/2019-AGEMAN	DITECS	ÁGUAS DE MANAUS	Apresentar um plano de trabalho com ações de melhorias e cronograma para o SES Eliza Miranda , suprimindo as deficiências apontadas no Relatório Técnico.	08/20/2019
41	NOTIFICAÇÃO N.º 041/2019-AGEMAN	DITECS	ÁGUAS DE MANAUS	Apresentar um plano de trabalho com ações de melhorias e cronograma para o ETE Cj Jornalista , suprimindo as deficiências apontadas no Relatório Técnico.	08/20/2019
42	NOTIFICAÇÃO N.º 042/2019-AGEMAN	DITECS	ÁGUAS DE MANAUS	Apresentar um plano de trabalho com ações de melhorias e cronograma para o ETE Jardim de Versalles , suprimindo as deficiências apontadas no Relatório Técnico.	08/20/2019

NOTIFICAÇÕES 2019

ORD	DOCUMENTO	SETOR EMISSOR	DESTINATÁRIO	SOLICITAÇÃO	DATA DO PROTOCOLO
43	NOTIFICAÇÃO N.º 043/2019-AGEMAN	DITECS	ÁGUAS DE MANAUS	Apresentar um plano de trabalho com ações de melhorias e cronograma para o SES Dom Pedro/Kyssia/Tocantins , suprindo as deficiências apontadas no Relatório Técnico.	08/20/2019
44	NOTIFICAÇÃO N.º 044/2019-AGEMAN	DITECS	ÁGUAS DE MANAUS	Apresentar um plano de trabalho com ações de melhorias e cronograma para o ETE Augusto Montenegro II , suprindo as deficiências apontadas no Relatório Técnico.	08/20/2019
45	NOTIFICAÇÃO N.º 045/2019-AGEMAN	DITECS	ÁGUAS DE MANAUS	Apresentar um plano de trabalho com ações de melhorias e cronograma para o SES Sapolândia , suprindo as deficiências apontadas no Relatório Técnico.	08/20/2019
46	NOTIFICAÇÃO N.º 046/2019-AGEMAN	DITECS	ÁGUAS DE MANAUS	Apresentar um plano de trabalho com detalhamento das ações de melhoria e cronograma de Adequação do SES João Bosco - Torquato - considerando o Plano de Exploração dos Serviços - PES 2019.	08/20/2019
47	NOTIFICAÇÃO N.º 047/2019-AGEMAN	DITECS	ÁGUAS DE MANAUS	Apresentar um plano de trabalho com detalhamento das ações de melhoria e cronograma de Adequação do SES Viver Melhor I - considerando o Plano de Exploração dos Serviços - PES 2019.	08/20/2019
48	NOTIFICAÇÃO N.º 048/2019-AGEMAN	DITECS	ÁGUAS DE MANAUS	Detalhar obra de melhoria e ampliação do esgotamento sanitário relacionada às Intervenções do Sistema Educandos, incluindo a implantação da nova ETE Raiz , com cronograma de ações.	08/20/2019
49	NOTIFICAÇÃO N.º 049/2019-AGEMAN	DITECS/DIJUR	ÁGUAS DE MANAUS	Justificar a aplicação da NILA e anexar registro fotográfico citado pela usuária, bem como provas materiais e formais da suposta irregularidade.	08/20/2019
50	NOTIFICAÇÃO N.º 050/2019-AGEMAN	DIGET	ÁGUAS DE MANAUS	Apresentar esclarecimentos acerca da denúncia contra a aplicação irregular de NILA nº 047705 - HENDRICK SAUL CAVALCANTE AGUIAR, e proceder a imediata suspensão das multas aplicadas ao cliente e demais procedimentos de cobrança	09/02/2019
51	NOTIFICAÇÃO Nº 051/2019-AGEMAN	DIJUR/DIGET	ÁGUAS DE MANAUS	as denúncias dirigidas a AGEMAN cujo mote informam o desabastecimento de água nas zonas oeste e sul de Manaus, à princípio, decorrente de dois vazamentos simultâneos ocorridos no dia de ontem, 10/09/2019, em rede de 150mm e adutora de 500mm respectivamente localizados na Av. Coronel Teixeira (Ponta Negra) e Rua Raul de Azevedo (Santo Antônio), cujos efeitos ainda impactam sobre a população no dia de hoje (11/09/2019);	09/11/2019
52	NOTIFICAÇÃO N.º 052/2019-AGEMAN	DITECS	ÁGUAS DE MANAUS	DESABASTECIMENTO DE ÁGUA NO CONJUNTO ATILIO ANDREAZZA	09/17/2019
53	NOTIFICAÇÃO N.º 053/2019-AGEMAN	DIGET	ÁGUAS DE MANAUS	Desabastecimento de água no parque 10.	10/02/2019
54	NOTIFICAÇÃO N.º 054/2019-AGEMAN	DITECS	ÁGUAS DE MANAUS	Desabastecimento de água na compensa	10/09/2019
55	NOTIFICAÇÃO N.º 055/2019-AGEMAN	DIGET	ÁGUAS DE MANAUS	Apresentar esclarecimentos e contrarrazões sobre a denúncia de aplicação indevida de multa contra a matrícula n2526805-4	10/10/2019
56	NOTIFICAÇÃO N.º 056/2019-AGEMAN	DIGET	ÁGUAS DE MANAUS	Apresentar esclarecimentos e contrarrazões sobre a denúncia de aplicação de penalidade em decorrência de hidrômetro fraudado contra matrícula n 2379872	10/10/2019
57	NOTIFICAÇÃO N.º 057/2019-AGEMAN	DIGET	ÁGUAS DE MANAUS	Apresentar esclarecimentos e contrarrazões sobre a denúncia de violação de laque de corte contra matrícula n 4048342-8	10/11/2019
58	NOTIFICAÇÃO Nº 058/2019-AGEMAN	DITECS	ÁGUAS DE MANAUS	Apresentar cronograma de urbanização e revitalização do Complexo de Reservação denominado de Mutirão, localizado na Av. Cel Sávio Belota.	10/21/2019
59	NOTIFICAÇÃO Nº 059/2019-AGEMAN	DITECS	ÁGUAS DE MANAUS	Apresentar cronograma de intervenção no Reservatório Metálico - Mocê Velho	11/21/2019
60	NOTIFICAÇÃO Nº 060/2019-AGEMAN	DIGET	ÁGUAS DE MANAUS	Apresentar esclarecimentos e contrarrazões sobre a denúncia de violação de laque de corte contra matrícula nº 798410-3	11/21/2019
61	NOTIFICAÇÃO Nº 061/2019-AGEMAN	DIGET	ÁGUAS DE MANAUS	Apresentar esclarecimentos e contrarrazões sobre a denúncia de violação de laque de corte contra matrícula nº 6122591-9	11/21/2019
62	NOTIFICAÇÃO Nº 062/2019-AGEMAN	DIGET	ÁGUAS DE MANAUS	Apresentar esclarecimentos e contrarrazões sobre a denúncia de violação de laque de corte contra matrícula nº 4048342-8	11/21/2019
63	NOTIFICAÇÃO Nº 063/2019-AGEMAN	DIGET	ÁGUAS DE MANAUS	Apresentar esclarecimentos e contrarrazões sobre a denúncia de violação de laque de corte contra matrícula nº 6125641-2	11/21/2019
64	NOTIFICAÇÃO Nº 064/2019-AGEMAN	DIGET	ÁGUAS DE MANAUS	Apresentar esclarecimentos e contrarrazões sobre a denúncia de violação de laque de corte contra matrícula nº 4493958-2	11/21/2019
65	NOTIFICAÇÃO Nº 065/2019-AGEMAN	DIGET	ÁGUAS DE MANAUS	Apresentar esclarecimentos e contrarrazões sobre a denúncia de violação de laque de corte contra matrícula nº 6325111-6	11/21/2019
66	NOTIFICAÇÃO N. 066/2019-AGEMAN	DIGET	ÁGUAS DE MANAUS	Apresentar esclarecimentos e contrarrazões sobre a denúncia de violação de laque de corte contra matrícula nº 6043925-4	12/06/2019
67	NOTIFICAÇÃO N. 067/2019-AGEMAN	DIGET	ÁGUAS DE MANAUS	Apresentar esclarecimentos e contrarrazões sobre a denúncia de violação de laque de corte contra matrícula nº 7106454-0	12/06/2019
68	NOTIFICAÇÃO N. 068/2019-AGEMAN	DIGET	ÁGUAS DE MANAUS	Apresentar esclarecimentos e contrarrazões sobre a denúncia de violação de laque de corte contra matrícula nº 5361770-3	12/06/2019
69	NOTIFICAÇÃO N. 069/2019-AGEMAN	DIGET	ÁGUAS DE MANAUS	Apresentar esclarecimentos e contrarrazões sobre a denúncia de violação de laque de corte contra matrícula nº 1156586-1	12/06/2019
70	NOTIFICAÇÃO N. 070/2019-AGEMAN	DIGET	ÁGUAS DE MANAUS	Apresentar esclarecimentos e contrarrazões sobre a denúncia de violação de laque de corte contra matrícula nº 6316084-6	12/06/2019
71	NOTIFICAÇÃO N. 071/2019-AGEMAN	DIGET	ÁGUAS DE MANAUS	Apresentar esclarecimentos e contrarrazões sobre a denúncia de violação de laque de corte contra matrícula nº 6316064	12/06/2019

NOTIFICAÇÕES 2019

ORD	DOCUMENTO	SETOR EMISSOR	DESTINATÁRIO	SOLICITAÇÃO	DATA DO PROTOCOLO
72	NOTIFICAÇÃO N. 072/2019-AGEMAN	DIJUR	ZONA AZUL	Apresentar defesa quanto ao cancelamento de uma vaga de estacionamento gratuita (Zona Azul) - Flávio Antony.	12/11/2019
73	NOTIFICAÇÃO N. 073/2019-AGEMAN	DIJUR	ZONA AZUL	Apresentar esclarecimentos acerca dos atrasos no recolhimento dos valores correspondentes à outorga nos meses de Agosto, Outubro e Novembro de 2019.	12/11/2019
74	NOTIFICAÇÃO N. 074/2019-AGEMAN	DITECS	ÁGUAS DE MANAUS	Apresentar providências acerca do extravasamento de grande volume de água proveniente do Reservatório Campos Sales	12/16/2019
75	NOTIFICAÇÃO N. 075/2019-AGEMAN	DIJUR	ÁGUAS DE MANAUS	Encaminha Termo de Ajuste Regulatório para apreciação e considerações	12/18/2019

ADVERTÊNCIAS 2019

ORD	DOCUMENTO	NOTIFICAÇÃO	MOTIVO	DESTINATÁRIO	DATA DO PROTOCOLO
1	ADVERTÊNCIA N.001/2019-AGEMAN	N.º 031/2018	Enviar informações das providências adotadas pela Concessionária para desocupação do Poço Tubular Profundo, localizado na Rua Afrânio Coutinho, s/n, Cj Amazonino Mendes II, Bairro Novo Aleixo .	ÁGUAS DE MANAUS	02/15/2019
2	ADVERTÊNCIA N. 002/2019-AGEMAN	N.º 009/2019	Pelo não atendimento no envio do CADASTRO COMERCIAL, base Dezembro/2018.	ÁGUAS DE MANAUS	03/21/2019
3	ADVERTÊNCIA N. 003/2019-AGEMAN	N.º 003/2019	Não atendimento da Notificação n.º 003/2019, referente ao desabastecimento de água no imóvel localizado na Rua 05 de Setembro, n. 679, bairro Aparecida.	ÁGUAS DE MANAUS	03/21/2019
4	ADVERTÊNCIA N. 004/2019-AGEMAN	N.º 004/2019	Pela não apresentação - por parte da Concessionária - do cronograma das obras, descrição detalhada do que será executado, inclusão da extensão de redes e adutoras, quantitativo de conjuntos motos bombas a serem revitalizados diâmetros das adutoras a serem requalificadas, quantitativo de CFTV a serem instalados e quais as unidades, situação da implantação da ETE Raiz, correção dos itens mencionados na Análise da Ageman e em resposta firmou compromisso de apresentar o solicitado após 10 dias úteis da efetivação do 6º Termo Aditivo ao Contrato. (PES 2019)	ÁGUAS DE MANAUS	07/18/2019
5	ADVERTÊNCIA N. 005/2019-AGEMAN	N. 028/2019-AGEMAN	PELO NÃO CUMPRIMENTO DA OBRIGATORIEDADE NA DIVULGAÇÃO DO NÚMERO DE TELEFONE DA COMISSÃO DE ÁGUA E SANEAMENTO COMASA	ÁGUAS DE MANAUS	07/26/2019
6	ADVERTÊNCIA N. 006/2019-AGEMAN	S/N	A NÃO COMUNICAÇÃO DE PARADA PROGRAMADA DO DIA 21/11/2019	ÁGUAS DE MANAUS	11/21/2019

MULTAS 2019

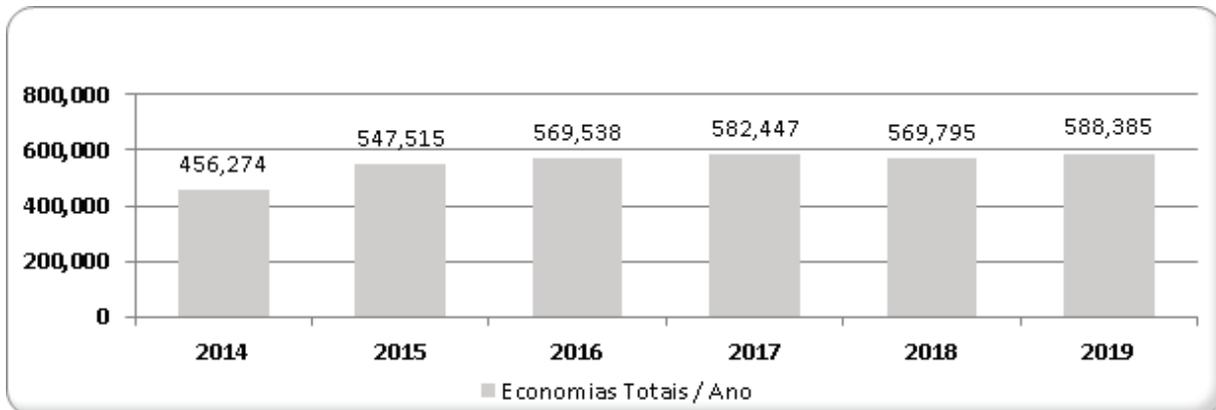
ORD	DOCUMENTO	MOTIVO	DESTINATÁRIO	VALOR	DATA DO PROTOCOLO
1	MULTA N.º 001/2019 - AGEMAN	Não apresentação, pela Concessionária Águas de Manaus - mesmo oportunizados o contraditório e ampla defesa, de justificativas técnicas plausíveis para elidir o descumprimento parcial do Contrato, com relação às apólices (Seguros e Garantias) sem as condições exigidas - cláusulas 16.3, 16.6 e 16.7 e cláusulas 16.1 e 16.2 todas do Contrato.	ÁGUAS DE MANAUS	R\$ 377,626.46	04/23/2019
2	MULTA N.º 002/2019 - AGEMAN	Inexecução parcial do Plano Anual de Exploração dos Serviços - PES/2018	ÁGUAS DE MANAUS	R\$ 377,626.46	05/17/2019
3	MULTA N.º 003/2019/2019-AGEMAN	Inexecução parcial dos Planos de Melhoria	ÁGUAS DE MANAUS	R\$ 377,626.46	05/17/2019
4	MULTA N.º 04/2019-AGEMAN	Denúncias apresentadas pelo PROCON MANAUS e por usuários do serviço de estacionamento rotativo denominado zona azul.	ZONA AZUL	R\$ 7,705.33	06/13/2019
5	MULTA N.º 005/2019-AGEMAN	Pela não prestação do serviço de abastecimento de água de forma regular, adequada, contínua e eficiente na Comunidade Grande Vitória do bairro Gilberto Mestrinho.	ÁGUAS DE MANAUS	R\$ 377,626.46	06/17/2019
6	MULTA N.º 006/2019-AGEMAN	COBRANÇA DA MULTA N.º 01/2019 - APÓS CMR - SEGUROS E GARANTIAS			

INFORMAÇÕES COMERCIAIS

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 2019, considerando os relatórios da concessionária até o mês de dezembro.

Abastecimento de água

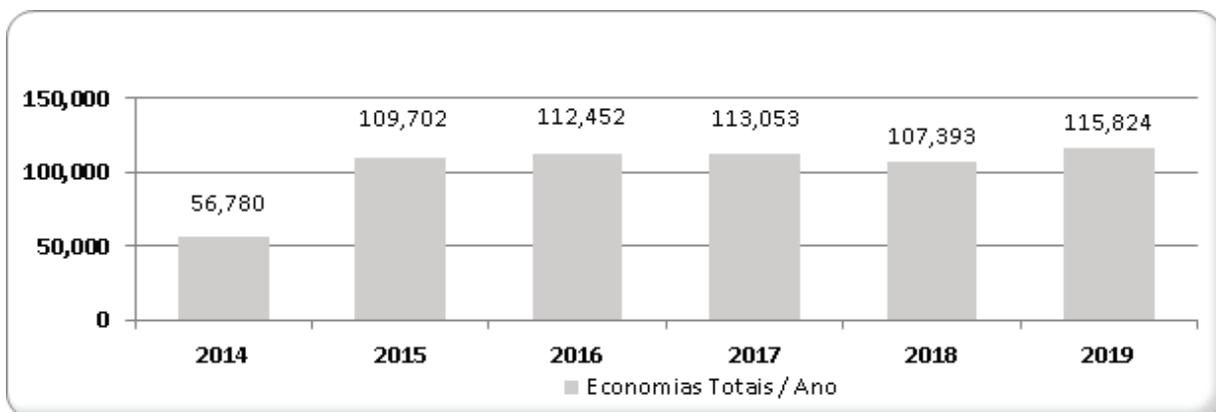


Elaboração: DIGET/AGEMAN
Fonte: Cadastro Comercial da Águas de Manaus.

Importa o incremento de 18.590 no quantitativo de economias ativas de água entre os anos de 2018 e 2019, o que indica um

crescimento de 3,2626% em relação ao ano anterior.

Coleta e tratamento de esgoto



Elaboração: DIGET/AGEMAN
Fonte: Cadastro Comercial da Águas de Manaus.

Em esgotamento sanitário o incremento foi de 8.431 economias ativas entre os anos de 2018 e

2019, perfazendo o crescimento de 7,8506% em relação ao ano anterior.





Transporte e Mobilidade Urbana

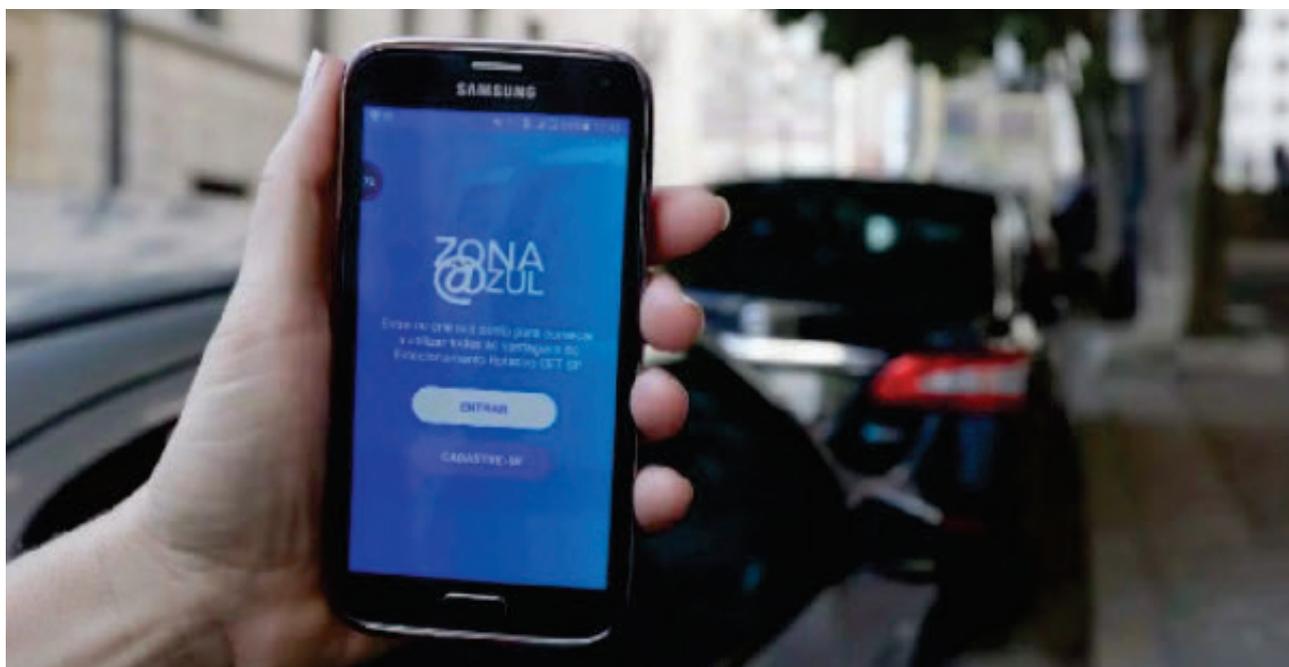
Transporte e Mobilidade Urbana

O transporte coletivo de Manaus é operado por 09 empresas que juntas administram 229 linhas, atendendo a 500 mil passageiros em dias úteis. No serviço convencional, a tarifa cobrada é R\$ 3,80 (inteira) e R\$ 1,50 (estudantes). Além das empresas que atuam no sistema convencional, há também o serviço de transporte Alternativo (amarelinhos) e o Executivo que cobram tarifa diferenciada. No transporte Executivo, a tarifa é R\$ 4,20 e no Alternativo que atende somente aos bairros e comunidades das zonas Norte e Leste de Manaus, a tarifa praticada é R\$ 3,80.

Compete à Diretoria Técnica de Transportes e Mobilidade Urbana 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; auxiliar a formulação e a implementação de diretrizes para a política municipal de transportes de passageiros; executar as atividades relativas ao cumprimento das metas previstas nos respectivos contratos de delegação; auxiliar na formulação e implementação de diretrizes para a política de mobilidade urbana do Município de Manaus;

subsidiar, no âmbito de sua competência, a elaboração dos convênios, consórcios, contratos, acordos, termos de compromisso e outros afins, elaborados com órgãos públicos municipais, estaduais e federais; proporcionar apoio técnico à elaboração de programas de trabalho visando a mobilidade urbana; analisar, executar, coordenar, controlar e supervisionar as rotinas dos processos que tramitam nas unidades administrativas que compõem sua estrutura interna; executar outras atividades que lhe sejam determinadas dentro de sua área de atuação.

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, e por seu Primeiro Termo Aditivo, o qual atribui a regulação e fiscalização deste serviço à AGEMAN, que, através desta Diretoria Técnica de Transporte e Mobilidade Urbana, cumpre tal finalidade.



O serviço de estacionamento pago Zona Azul está implantado no Centro de Manaus e no Vieiralves

Ao longo de 2019, a AGEMAN participou, de forma conjunta, através de grupo de trabalho multi-institucional, na elaboração de, estudos, análises e propostas, seguintes em relatórios de trabalhos, sobre o serviço público do Transporte Coletivo Público Urbano de Manaus, sob o Contrato nº 014/2011-CEL/SMTU, firmado entre o Município de Manaus e Consórcio de empresas de transporte coletivos urbanos, buscando assim, analisar, equacionar e, conseqüentemente, propondo medidas de solução referente aos principais problemas de qualidade e confiabilidade na gestão da Mobilidade Urbana, via transporte coletivo

urbano convencional.

Outro importante avanço registrado ainda em dezembro de 2019, foi a expansão do Serviço Zona Azul para a área do Vieiralves, um dos principais centros de compra e de serviços da capital. Todos os estudos para a implantação do serviço foram acompanhados pela DIMOB em parceria com as demais secretarias e órgãos envolvidos, bem como pela Associação de Empresários do Vieiralves (AEV) e moradores da área. O serviço passou a ser cobrado e fiscalizado efetivamente, nessa área da cidade, a partir de janeiro de 2020.



O serviço prestado pelo Zona Azul ajudou a reduzir a atuação dos flanelinhas





Iluminação Pública



Iluminação Pública

A iluminação pública na cidade de Manaus é gerenciada e fiscalizada pela Unidade Gestora de Abastecimento de Energia Elétrica (UGPM Energia) e atualmente, a empresa F.M. Rodrigues Ltda - ManausLuz é responsável pela gestão e execução completa do sistema de iluminação pública do município.

Cabe à AGEMAN, receber as demandas por meio da Ouvidoria e encaminhá-las à UGPM Energia, estrutura atualmente vinculada

à Secretaria Municipal de Parcerias e Projetos Estratégicos (SEMPPE). Em 2019, foram registradas 56 solicitações de serviços pela AGEMAN, por meio da Ouvidoria, à UGPM Energia.

A rede de iluminação pública da capital possui 127.673 mil pontos, dos quais 61.439 mil com lâmpadas de LED, 10.493 mil com lâmpadas de vapor metálico e 55.741 mil com lâmpadas de vapor de sódio.



Iluminação a LED está presente em mais de 60 bairros de Manaus

Atualmente, está em tramitação um processo que visa a realização de uma nova concessão pública para a prestação do referido serviço com a meta de implantar LED em 100% da cidade de Manaus e dar continuidade as ações de melhoria e de manutenção dos

serviços de iluminação pública na cidade de Manaus, que em números absolutos, atualmente ocupa a segunda colocação no ranking de capitais com LED no Brasil.

A iluminação a LED está presente em 66 bairros da capital.



As lâmpadas de LED instaladas em Manaus tem proporcionado mais segurança em diversos bairros



O serviço de manutenção nas luminárias é feito diuturnamente





Assessoramento Jurídico



ASSESSORAMENTO JURÍDICO

Compete à Diretoria Jurídica, em sentido amplo, a representação e defesa judicial do órgão em todos os casos de sua competência. Mais especificamente atuou, ainda, com a orientação jurídica em âmbito administrativo, tanto do Diretor Presidente quanto de todas as Diretorias e servidores, para cumprimento de suas atribuições e obrigações em estrito

cumprimento ao Interesse Público, à Legalidade e Moralidade administrativas.

Nos termos do art. 7º 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 Jurídica da AGEMAN:

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 11.12.2017.

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;

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



Ações realizadas pela DIJUR em 2019

Para o exercício das atividades jurídicas, Diretoria Jurídica da AGEMAN atuou sob a forma de pareceres e despachos administrativos, com a devida orientação legal quanto à prática dos atos sob competência do órgão. Além disso, a fim de resguardar a formalidade legal dos atos administrativos, atuou na elaboração de notificações, advertências e multas expedidas às entidades delegadas. Neste ano de 2019, auxiliou na elaboração de:

- ✓ **38 despachos;**
- ✓ **80 pareceres;**
- ✓ **24 notificações;**
- ✓ **06 advertências;**
- ✓ **06 multas;**

- Acompanhamento do processo judicial 0625639-53.2018.8.04.0001 em trâmite na 5ª Vara da Fazenda Pública - Capital - Fórum Ministro Henoch Reis.

E ainda:

- Participação em audiências públicas na Assembleia Legislativa do Estado do Amazonas e em audiências no Ministério Público do Estado do Amazonas.

- Participação da servidora CRISTIANE RODRIGUES no XI Congresso Brasileiro de Regulação e 5ª Expo ABAR, em Maceió, com a apresentação do artigo "O sistema de esgotamento sanitário de Manaus e os desafios para sua universalização";







Administração e Finanças

ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

A Diretoria Administrativa e Financeira - DIAFI 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.



Macro atividades desenvolvidas pela DIAF

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

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

Elabora o Orçamento Anual que contem as informações e valores previstos para o alcance dos Programas, Ações, Projetos e

Atividades definidos para o exercício;

Estima a receita e planeja as despesas que serão realizadas no exercício;

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

Realiza 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 quaisquer ingressos;

- ✓ 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 gerais;

- ✓ 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.



10:59 91%
← +55 92 8206-4118
Ontem 17:19

A Prefeitura de Manaus quer ouvir você

O Departamento de Ouvidoria da Secretaria Municipal de Comunicação recebe denúncias, reclamações, elogios e sugestões.

Entre em contato pelo e-mail:

ouvidoria.semcom@pmm.mam.br

e pelos números:



(92) 988423030

(92) 988422572



Departamento de Ouvidoria da
Secretaria Municipal de Comunicação



Ouvidoria



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 da AGEMAN realiza atendimento presencial 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 também são recebidas pelo 0800-092-3511 e também por meio de formulário que pode ser acessado no site da AGEMAN no endereço www.ageman.manaus.am.gov.br/ouvidoria.



Em 2019, a Ouvidoria da AGEMAN recebeu 693 demandas de usuários. Desse montante, 69% dos registros foram solucionados pela Ouvidoria, 2% dos casos o usuário optou por recorrer à Justiça e 29% ficaram pendentes de solução até dezembro/2019.

entre as demandas mais comuns que chegaram à Ouvidoria da AGEMAN, 632 são referentes ao saneamento básico (abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário), 56 de iluminação pública, 02 referente ao transporte público, uma vez que os usuários

deste serviço optam por recorrer à Ouvidoria do IMMU – Gestão Transporte e ao SINETRAN-AM. Houve ainda (1) um registro de demanda referente à coleta de lixo e outras duas (2) a respeito do Zona Azul. Os usuários desses dois últimos serviços recorrem à SEMULSP e a própria sede da empresa concessionária do ZonaAzul.

Em meio as demandas de saneamento básico, a falta d'água, a cobrança indevida e os vazamentos são as três principais ocorrências mais comuns relatadas pelos usuários.

- ✓ **Falta d'água: 128 casos**
- ✓ **Cobrança indevida: 100 casos**
- ✓ **Vazamentos: 76 casos**



A Ouvidoria da Ageman funciona no PAC Jornalista Phelipe Daou na zona Leste de Manaus

O recebimento dessas demandas pela Ouvidoria da AGEMAN tem se dado principalmente por meio do call center (0800-092-3511). O serviço responde por 52% da preferência dos usuários. Em seguida aparece o atendimento presencial com 177 registros (26%), por e-mail 99 demandas (14%) e outros 59 registros (9%) por WhatsApp, redes sociais, sms, entre outros.

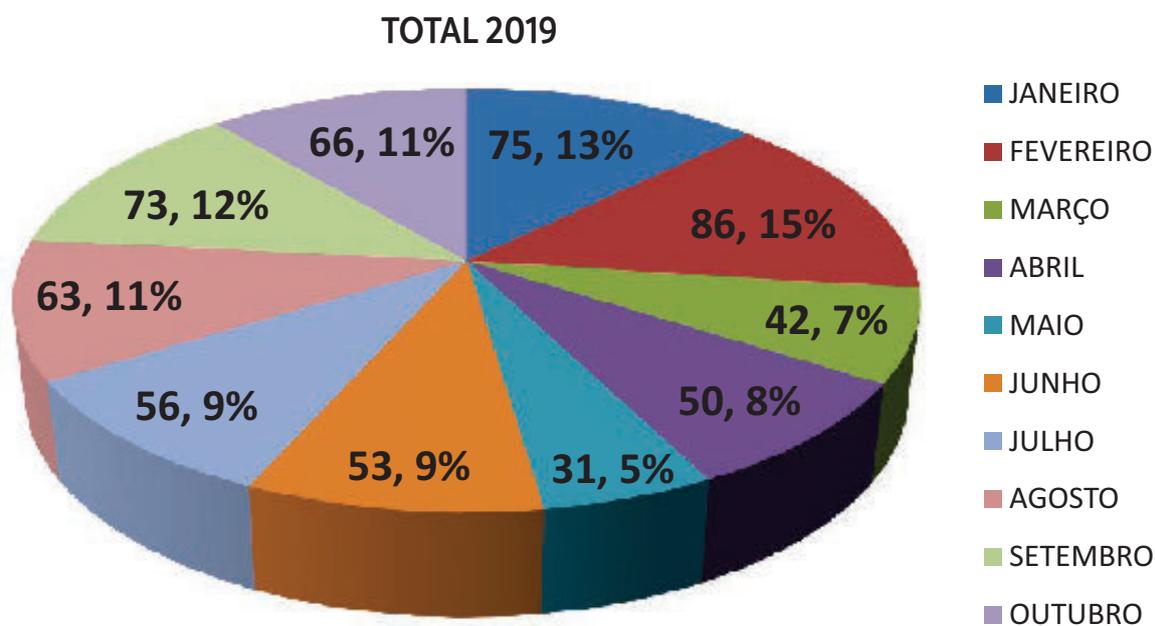
Além do atendimento no PAC do Shopping Phelippe Daou, a Ouvidoria da AGEMAN, em 2019, passou a manter uma presença mais efetiva nas programações do projeto “Prefeitura Mais Presente”. A iniciativa leva diversos serviços básicos e de cidadania aos bairros e comunidades carentes da Capital, aos sábados.

RESUMO GERAL

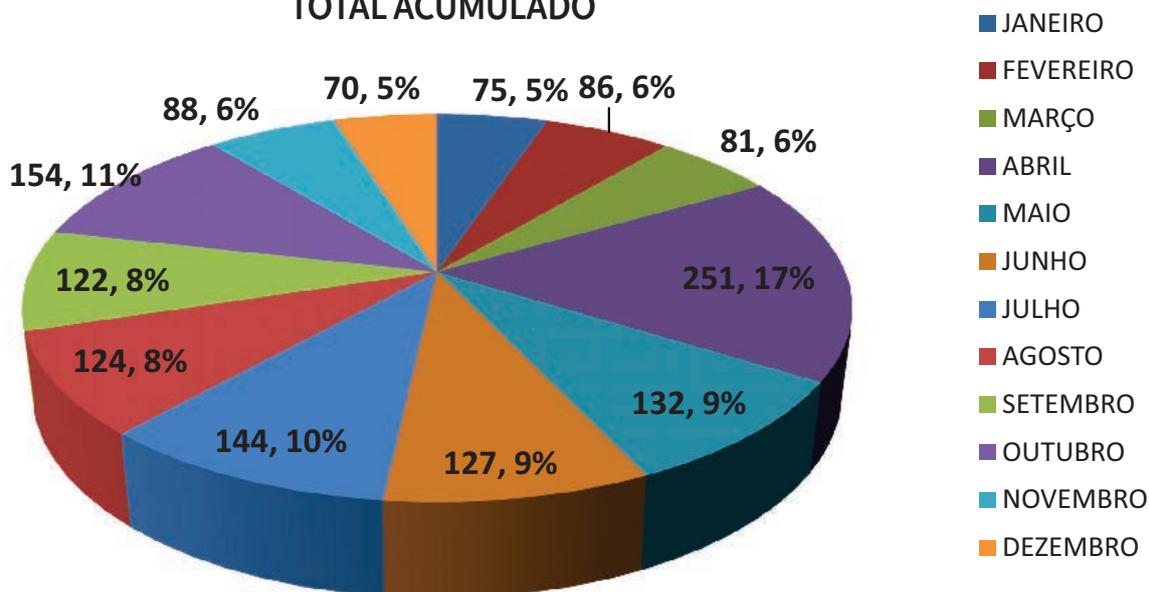
DE 14/03/2018 ATÉ 27/12/2019

DEMANDAS TOTAIS: 1454

ATENDIMENTOS POR MÊS	TOTAL 2019	%	TOTAL ACUMULADO	%
JANEIRO	75	11%	75	5%
FEVEREIRO	86	12%	86	6%
MARÇO	42	6%	81	6%
ABRIL	50	7%	251	17%
MAIO	31	4%	132	9%
JUNHO	53	8%	127	9%
JULHO	56	8%	144	10%
AGOSTO	63	9%	124	9%
SETEMBRO	73	11%	122	8%
OUTUBRO	66	10%	154	11%
NOVEMBRO	52	8%	88	6%
DEZEMBRO	46	7%	70	5%
	693	100%	1454	100%

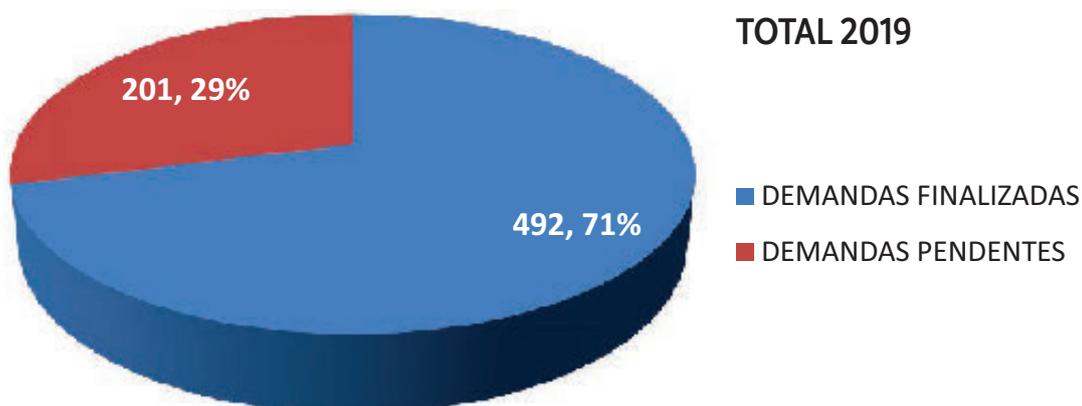


TOTAL ACUMULADO

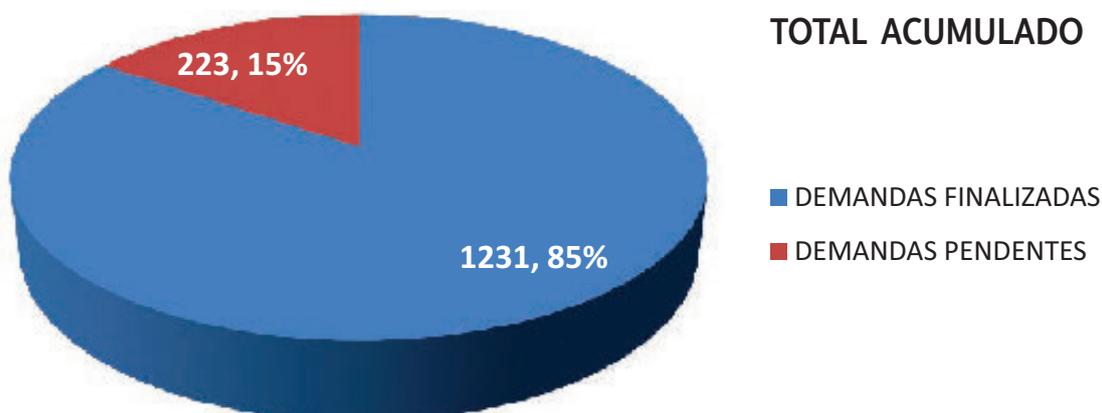


DEMANDAS	TOTAL 2019	%	TOTAL ACUMULADO	%
DEMANDAS FINALIZADAS	492	71%	1231	85%
DEMANDAS PENDENTES	201	29%	223	15%
	693	100%	1454	100%

TOTAL 2019

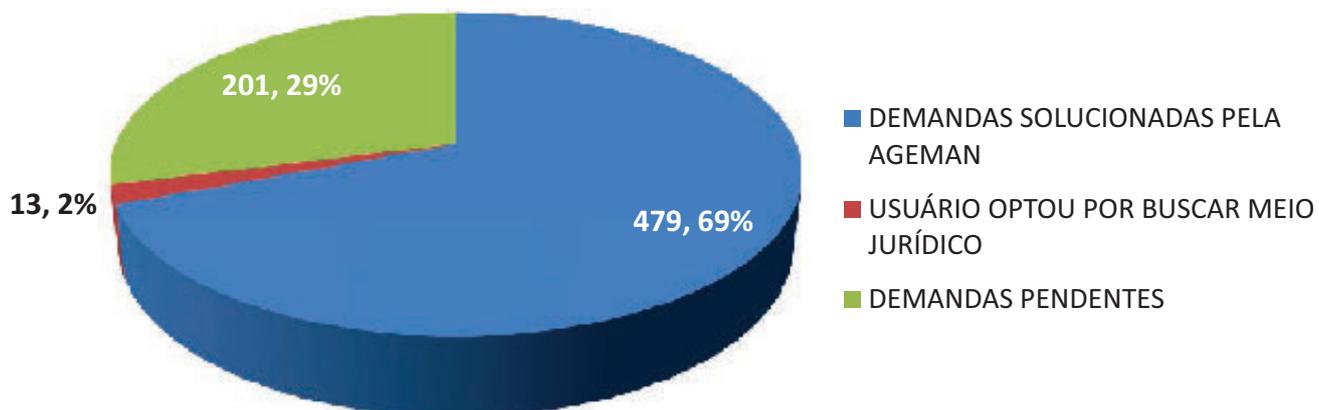


TOTAL ACUMULADO

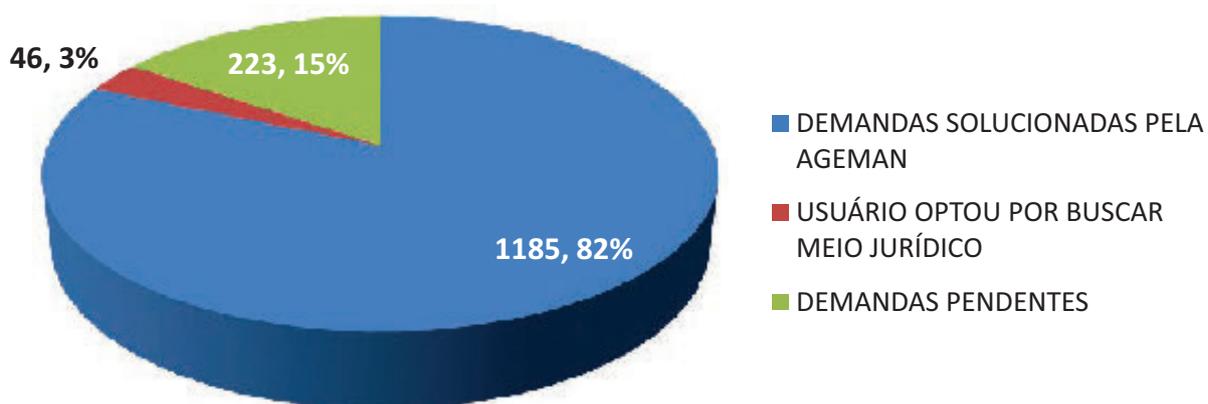


DEMANDAS	TOTAL 2019	%	TOTAL ACUMULADO	%
DEMANDAS SOLUCIONADAS PELA AGEMAN	479	69%	1185	81%
USUÁRIO OPTOU POR BUSCAR MEIO JURÍDICO	13	2%	46	3%
DEMANDAS PENDENTES	201	29%	223	15%
	693	100%	1454	100%

TOTAL 2019



TOTAL ACUMULADO



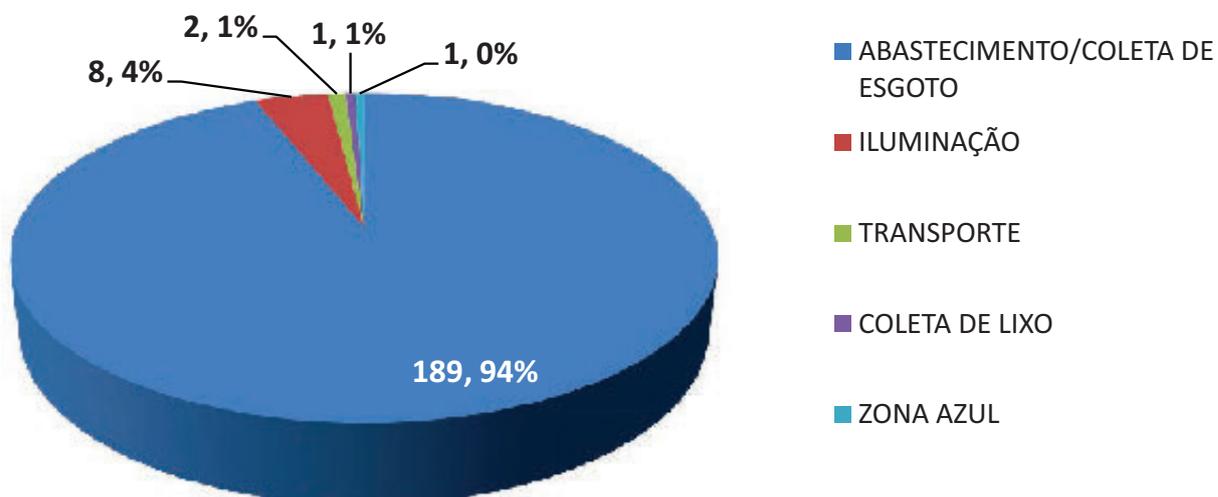
DEMANDAS TOTAL EMITIDAS

DE 14/03/2018 ATÉ 27/12/2019

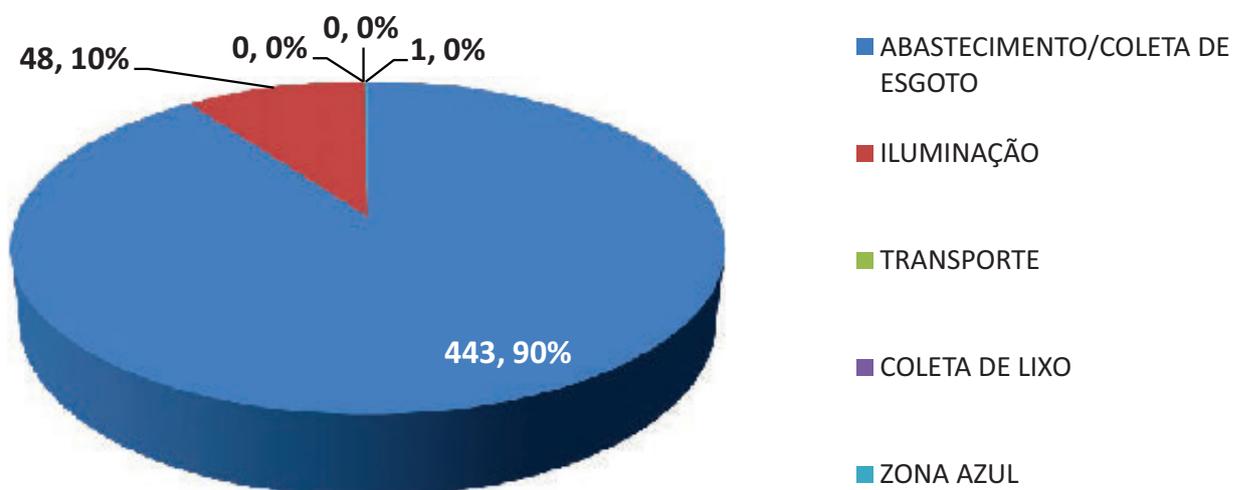
DEMANDAS TOTAIS: 1454

TIPO DE CONCESSÃO	PENDENTES 2019	FINALIZADAS 2019	TOTAL 2019	%	TOTAL ACUM.	%
ABASTECIMENTO/COLETA DE ESGOTO	189	443	632	91%	1343	92%
ILUMINAÇÃO	8	48	56	8%	99	7%
TRANSPORTE	2	0	2	0%	8	1%
COLETA DE LIXO	1	0	1	0%	2	0%
ZONA AZUL	1	1	2	0%	2	0%
	201	492	693	100%	1454	100%

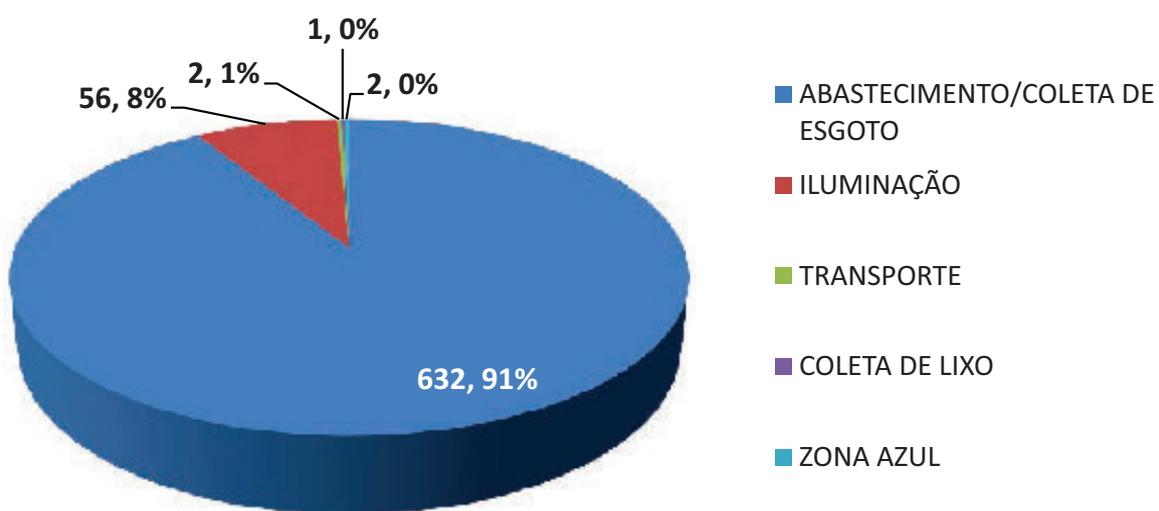
PENDENTES 2019



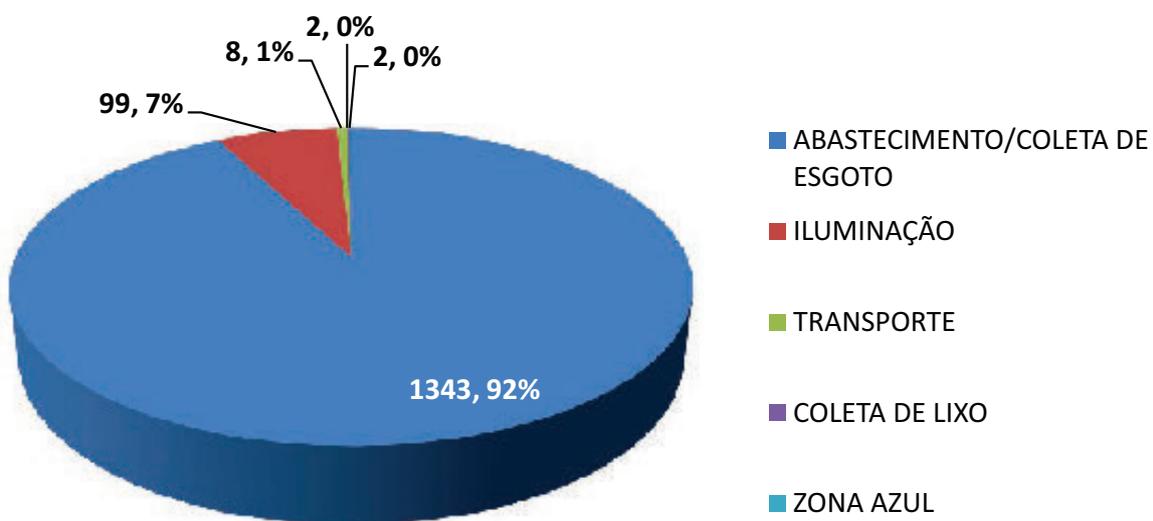
FINALIZADAS 2019



TOTAL 2019



TOTAL ACUM.



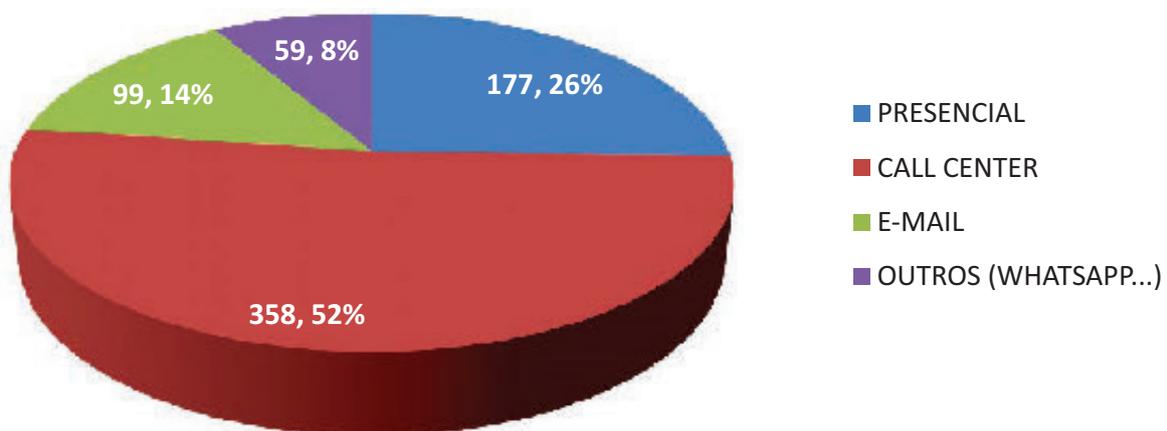
FORMAS DE ATENDIMENTO

DE 14/03/2018 ATÉ 27/12/2019

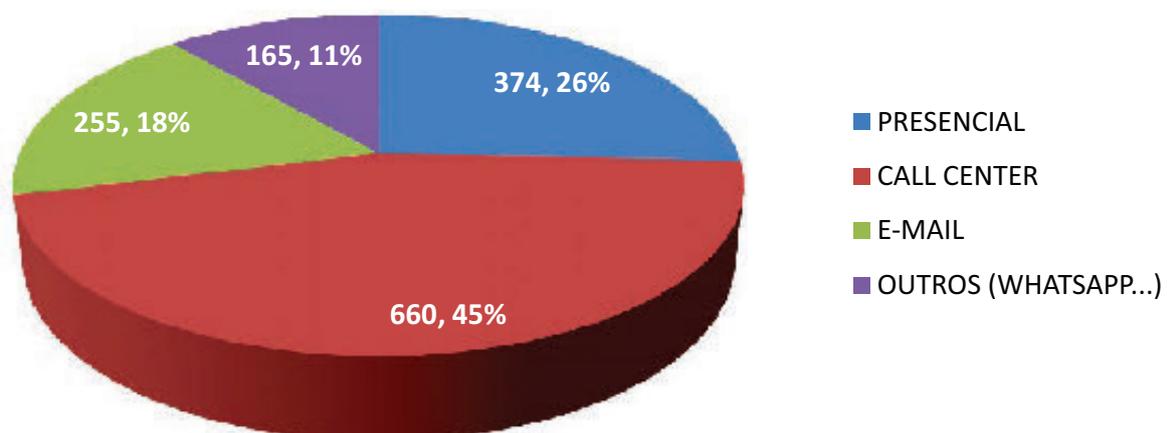
DEMANDAS TOTAIS: 1454

FORMAS DE ATENDIMENTO	TOTAL 2019	%	TOTAL ACUMULADO	%
PRESENCIAL	177	26%	374	26%
CALL CENTER	358	52%	660	45%
E-MAIL	99	14%	255	18%
OUTROS (WHATSAPP...)	59	9%	165	11%
	693	100%	1454	100%

TOTAL 2019



TOTAL ACUM.



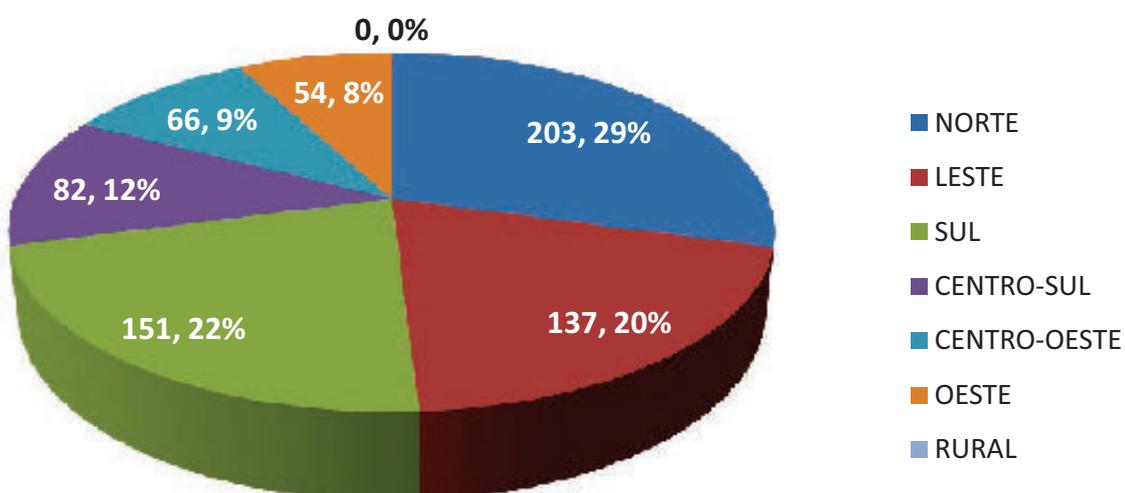
RECLAMAÇÕES POR ZONAS

DE 14/03/2018 ATÉ 27/12/2019

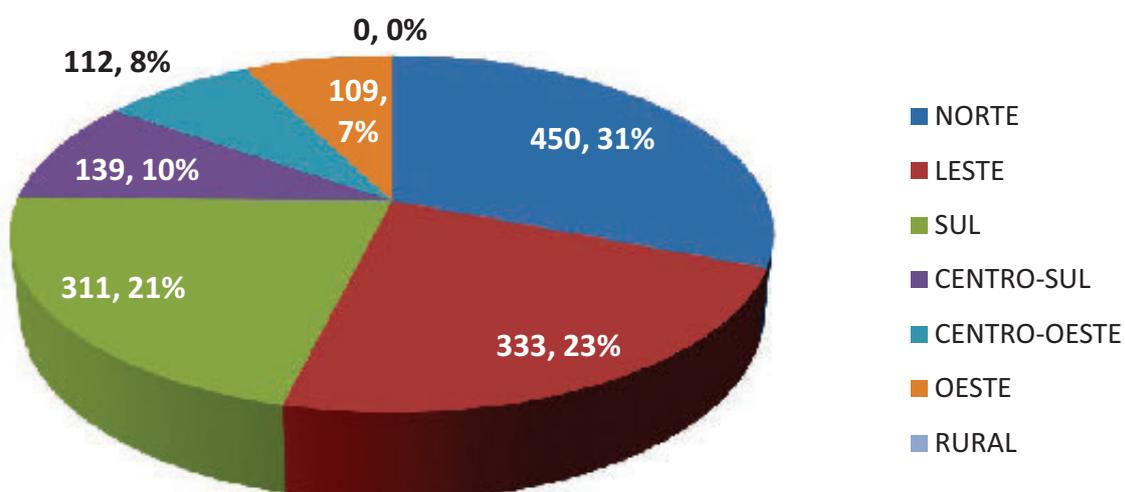
DEMANDAS TOTAIS: 1454

ZONAS	TOTAL 2019	%	TOTAL ACUMULADO	%
NORTE	203	29%	450	31%
LESTE	137	20%	333	23%
SUL	151	22%	311	21%
CENTRO-SUL	82	12%	139	10%
CENTRO-OESTE	66	10%	112	8%
OESTE	54	8%	109	7%
RURAL	0	0%	0	0%
	693	100%	1454	100%

TOTAL 2019



TOTAL ACUM.



QUANTITATIVO TIPO DE RECLAMAÇÕES

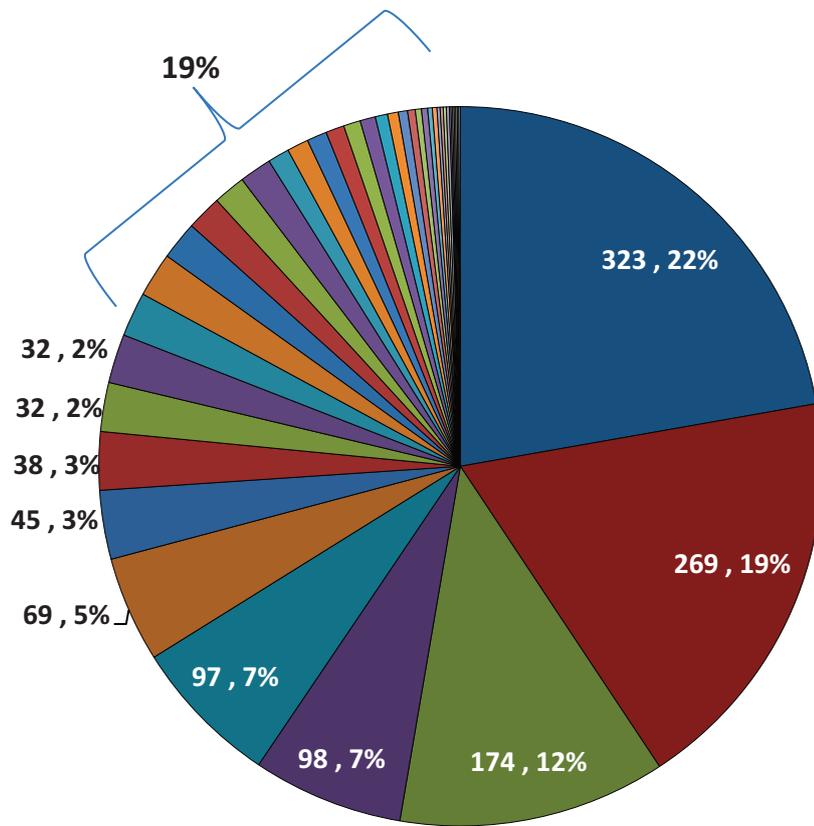
DE 14/03/2018 ATÉ 27/12/2019

DEMANDAS TOTAIS: 1454

#	TIPO DE RECLAMAÇÃO	TOTAL 2018	TOTAL 2019	% 2019	TOTAL ACUM.	% ACUM.
1	FALTA D'ÁGUA	195	128	18%	323	22%
2	COBRANÇA INDEVIDA ÁGUA (VALOR ALTO)	169	100	14%	269	19%
3	VAZAMENTO DE REDE (ÁGUA)	98	76	11%	174	12%
4	OUTROS - ILUMINAÇÃO PÚBLICA	42	56	8%	98	7%
5	NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS (DÍVIDAS)	27	70	10%	97	7%
6	OUTROS - OPERACIONAIS	40	29	4%	69	5%
7	COBRANÇA INDEVIDA ESGOTO (NÃO INTERLIGADO À REDE)	38	7	1%	45	3%
8	APLICAÇÃO DE NILA (VIOLAÇÃO DE HIDRÔMETRO)	33	5	1%	38	3%
9	FORNECIMENTO PRECÁRIO	6	26	4%	32	2%
10	RELIGAÇÃO NÃO EFETUADA (RELIGAÇÃO APÓS CORTE)	12	20	3%	32	2%
11	APLICAÇÃO DE NILA (QUEBRA DE LACRE)	2	27	4%	29	2%
12	OUTROS - COMERCIAIS	14	15	2%	29	2%
13	RECOMPOSIÇÃO ASFÁLTICA	20	5	1%	25	2%
14	BAIXA PRESSÃO	13	10	1%	23	2%
15	APLICAÇÃO DE NILA (LIGAÇÃO IRREGULAR "GATO")	0	21	3%	21	1%
16	LIGAÇÃO NOVA NÃO EFETUADA	11	10	1%	21	1%
17	DESOBSTRUÇÃO DE REDE DE ESGOTO	0	14	2%	14	1%
18	VAZAMENTO DE REDE (ESGOTO)	11	3	0%	14	1%
19	DENÚNCIA ANÔNIMA	9	4	1%	13	1%
20	AFERIÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	12	2%	12	1%
21	RECOMPOSIÇÃO DE CALÇADA (CONCESSIONÁRIA QUEBROU E NÃO RECOMPÔS)	0	11	2%	11	1%
22	ERRO DE LEITURA	6	4	1%	10	1%
23	VAZAMENTO NO CAVALETE	1	7	1%	8	1%
24	OUTROS - TRANSPORTE COLETIVO	5	2	0%	7	0%
25	CORTE INDEVIDO (MESMO COM CONTAS PAGAS)	0	6	1%	6	0%
26	REMANEJAMENTO DE CAVALETE	2	3	0%	5	0%
27	FUSÃO DE ECONOMIAS (SUPRESSÃO DE UNIDADES CONSUMIDORAS)	0	4	1%	4	0%
28	MUDANÇA DE TITULARIDADE (NOVO RESPONSÁVEL PELO IMÓVEL)	4	0	0%	4	0%
29	ESTOURO DE FATURAMENTO	0	3	0%	3	0%
30	RECURSO CONTRA APLICAÇÃO DE MULTA	0	3	0%	3	0%

#	TIPO DE RECLAMAÇÃO	TOTAL 2018	TOTAL 2019	% 2019	TOTAL ACUM.	% ACUM.
31	ALTERAÇÃO DATA VENCIMENTO FATURA	0	2	0%	2	0%
32	CORREÇÃO DE ENDEREÇO (ENDEREÇO ERRADO NA FATURA)	2	0	0%	2	0%
33	TROCA DE REGISTRO DO CAVALETE	0	2	0%	2	0%
34	OUTROS - COLETA DE LIXO	1	1	0%	2	0%
35	APLICAÇÃO DE NILA (USUÁRIO NÃO FOI NOTIFICADO)	0	1	0%	1	0%
36	AUTORELIGAÇÃO (APÓS QUITAÇÃO DE DÉBITOS)	0	1	0%	1	0%
37	QUALIDADE DA ÁGUA	0	1	0%	1	0%
38	REVISÃO DE CATEGORIA	0	1	0%	1	0%
39	TROCA DE HIDROMETRO	0	1	0%	1	0%
40	OUTROS - ZONA AZUL	0	1	0%	1	0%
41	ZONA AZUL - LIBERAÇÃO PARA ESTACIONAMENTO (VEÍCULO PARTICULAR)	0	1	0%	1	0%
42	CANCELAMENTO DE UC	0	0	0%	0	0%
43	FATURA NÃO ENTREGUE	0	0	0%	0	0%
44	NÃO INCLUSÃO TARIFA SOCIAL	0	0	0%	0	0%
45	SUPRESSÃO DE UNIDADE CONSUMIDORA	0	0	0%	0	0%
46	CARRO DE COLETA DE LIXO NÃO ESTÁ PASSANDO NA RUA	0	0	0%	0	0%
47	INSTALAÇÃO DE LUMINÁRIAS (INSTALAÇÃO ONDE NÃO EXISTE)	0	0	0%	0	0%
48	TROCA DE LUMINÁRIAS QUEIMADAS (EXISTE A LUMINÁRIA MAS ESTÁ QUEIMADA)	0	0	0%	0	0%
49	ÔNIBUS NÃO PAROU NA PARADA DETERMINADA ("QUEIMA DE PARADA")	0	0	0%	0	0%
50	CONSERVAÇÃO RUIM	0	0	0%	0	0%
51	ÁREA NÃO ATENDIDA PELO TRANSPORTE COLETIVO REGULAR	0	0	0%	0	0%
52	ZONA AZUL - LIBERAÇÃO PARA ESTACIONAMENTO (VEÍCULO À SERVIÇO)	0	0	0%	0	0%
	TOTAL	761	693	100%	1454	100%

TOTAL ACUM.



- FALTA D'ÁGUA
- COBRANÇA INDEVIDA ÁGUA (VALOR ALTO)
- VAZAMENTO DE REDE (ÁGUA)
- OUTROS - ILUMINAÇÃO PÚBLICA
- NEGOCIAÇÃO DE DÉBITOS (DÍVIDAS)
- OUTROS - OPERACIONAIS
- COBRANÇA INDEVIDA ESGOTO (NÃO INTERLIGADO À REDE)
- APLICAÇÃO DE NILA (VIOLAÇÃO DE HIDRÔMETRO)
- FORNECIMENTO PRECÁRIO
- RELIGAÇÃO NÃO EFETUADA (RELIGAÇÃO APÓS CORTE)





Conselho Municipal de Regulação e Fiscalização

Conselho Municipal de Regulação e Fiscalização

O Conselho Municipal de Regulação e Fiscalização dos Serviços Públicos Delegados do Município de Manaus 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.



O Conselho Municipal de Regulação discute temas de grande relevância para a execução e melhoria dos serviços públicos

Em 2019, 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 como o funcionamento do sistema de iluminação pública da

cidade, a operacionalização do sistema de abastecimento de água e de esgotamento sanitário da capital, os investimentos e as realizações da concessionária Águas de Manaus, entre outros assuntos constantes nas pautas.

- ✓ **24 Reuniões Ordinárias realizadas em 2019**
- ✓ **8 membros titulares compõem o CMR**
- ✓ **8 membros suplentes compõem o CMR**



Além de participar das reuniões ordinárias, os membros do Conselho também realizam visitas in loco para acompanhar os investimentos realizados pelas concessionárias





**Grupo de Trabalho de Monitoramento
e Supervisão de Obras em Vias e demais
Logradouros Públicos – GT-MOP**

Grupo de Trabalho de Monitoramento e Supervisão de Obras em vias e demais logradouros públicos - GT-MOP

O Grupo de Trabalho de Monitoramento e Supervisão de Obras em vias e demais Logradouros Públicos – GT-MOP - 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 GT-MOP 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).



O GTMOP promove o compartilhamento de informações, a fim de minimizar os impactos das intervenções nas vias urbanas de Manaus

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 2019, foram realizadas 11 reuniões ordinárias, ocasião em que os membros 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.



Membros do GTMOP discutem os impactos das intervenções viárias e da implantação de equipamentos urbanos





Acordos de Cooperação

ACORDOS DE COOPERAÇÃO

A Ageman vem mantendo a postura de fortalecimento das relações institucionais junto aos órgãos fiscalizadores como o Tribunal de Contas do Estado do Amazonas (TCE-AM), Ministério Público do Estado do Amazonas (MPE-AM), Tribunal de Justiça do Estado do Amazonas (TJ/AM), Defensoria Pública do Estado (DPE/AM) e Associação Brasileira das Agências de Regulação (ABAR), a qual a AGEMAN encontra-se associada.

Em 2019, três importantes acordos de cooperação técnica, entre eles um internacional, foram firmados pela Ageman. O primeiro deles com o Instituto de Pesos e Medidas do Amazonas (Ipem-AM), em março. O segundo em julho, com o Governo do Amazonas, por meio da Unidade Gestora de Projetos Especiais (UGPE) e o terceiro, um protocolo de colaboração com a Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos dos Açores (ERSARA), em Portugal.

INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS DO AMAZONAS

Visando a fiscalização e maior segurança aos usuários dos serviços de abastecimento de água, esgotamento sanitário, transporte e iluminação pública, prestados no âmbito do município de Manaus, foi assinado em março de 2019, um termo de cooperação técnica com o Instituto de Pesos e Medidas do Amazonas (Ipem-AM).

Conforme o termo assinado, caberá à Ageman, enviar ao Ipem-AM as denúncias recebidas relativas à legislação metrológica para conhecimento e adoção de providências; fiscalizar os estabelecimentos para averiguação de indícios de práticas infrativas e posterior autuação, quando necessária; disponibilizar normas, portarias, instruções de serviço e



O termo foi assinado pelo diretor-presidente do IPEM, Márcio André Oliveira Brito e pelo diretor-presidente da Ageman, Fábio Augusto Alho da Costa.

orientações relativas às suas atividades ao IPEM/AM.

Segundo o termo, caberá ao IpeM enviar à Ageman as denúncias relativas às relações de consumo para conhecimento e adoção de providências; fiscalizar os estabelecimentos para averiguação de indícios de práticas infrativas e posterior autuação, quando necessária; disponibilizar Normas, Portarias, Instruções de Serviço, Orientações integrantes a Política Nacional Metrologia Legal e a Política Nacional da Avaliação da Conformidade de

Produtos e Serviços a Ageman; atender às demandas oriundas da Ageman, dando-lhes o devido encaminhamento e procedendo às diligências competentes, além de fornecer à Ageman os laudos das aferições realizadas pelo órgão nos hidrômetros dos imóveis dos usuários dos serviços de abastecimento de água. O Termo de Cooperação Técnica com o IpeM-AM terá vigência de 24 meses. As obrigações pactuadas não envolvem transferências de recursos.



Cooperação técnica entre Ageman e IPEM reforça a fiscalização dos hidrômetros e a qualidade das lâmpadas de LED

UNIDADE GESTORA DE PROJETOS ESPECIAIS

Em julho de 2019, foi assinado um Termo de Cooperação Técnica e Financeira entre Ageman e Unidade Gestora de Projetos Especiais (UGPE) que visou a implementação de ações de aprimoramento das atividades de fiscalização da concessionária de água e esgoto nas áreas de intervenção do Programa Social e Ambiental dos Igarapés de Manaus (Prosamim).

Uma das tratativas previstas no Termo foi o edital nº 009/2019, na modalidade de Licitação Pública Nacional (LPN), cujo objeto foi a aquisição de bens para que a Ageman possa realizar as atividades de fiscalização junto à concessionária dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário construídos pelo Prosamim. Os recursos são provenientes de empréstimo com o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), órgão financiador do Prosamim. A UGPE pretende utilizar parte desses recursos para o fortalecimento institucional dos órgãos que fazem parte da administração estadual e municipal.



O convênio foi assinado pelo diretor-presidente da Ageman, Fábio Augusto Alho da Costa e pelo secretário da UGPE- Prosamim, Marcellus Campêlo.



Convênio com a UGPE/Prosamim tem ajudado a ampliar a fiscalização da Ageman no âmbito do saneamento básico

ENTIDADE REGULADORA DOS SERVIÇOS DE ÁGUAS E RESÍDUOS DOS AÇORES (ERSARA)

A cidade de Manaus e a Região de Açores, em Portugal, irão promover um intercâmbio de informações na área da regulação dos serviços públicos concedidos e do saneamento básico.

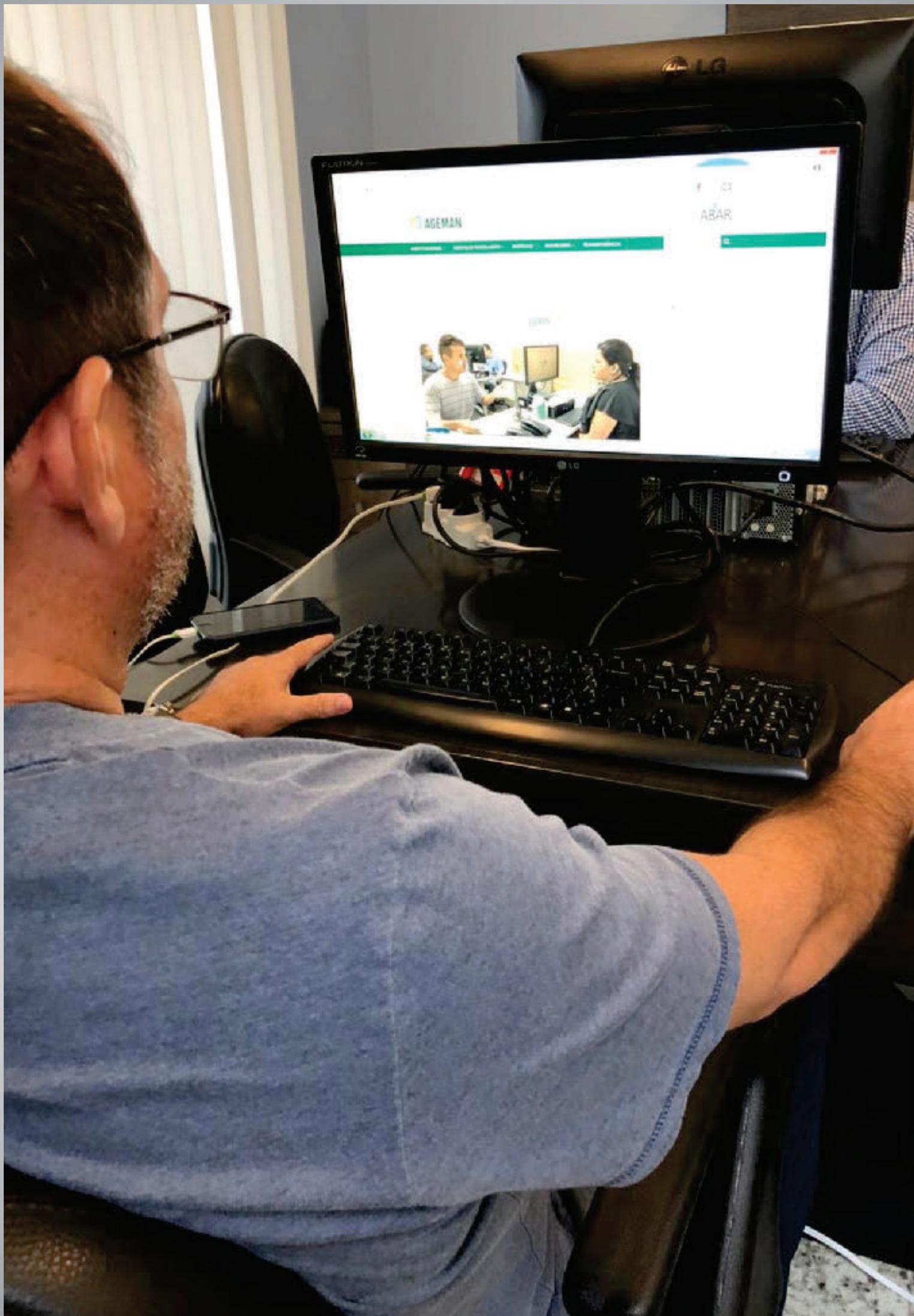
O protocolo de colaboração entre as duas localidades foi assinado em outubro de 2019 pelo diretor-presidente Ageman, Fábio Alho e o gestor da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos dos Açores (ERSARA), Hugo Miguel Pacheco.

A assinatura ocorreu durante o encon-

tro Gestão de Águas Residuais e Reutilização de Água em Pequenos Agregados Populacionais realizado na Ilha de São Miguel, em Açores, Portugal. A programação reuniu especialistas da área de saneamento básico e visou a apresentação de projetos desenvolvidos em diversas regiões de Portugal referente ao esgotamento sanitário. Fábio representou o prefeito de Manaus, Arthur Neto, que devido as comemorações dos 350 anos de Manaus precisou ausentar-se do evento em Portugal.



O convênio com a ERSARA é inédito para a cidade de Manaus e permite a troca de experiência na questão da regulação do saneamento básico.





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; coordenação das relações da entidade com os veículos de comunicação;

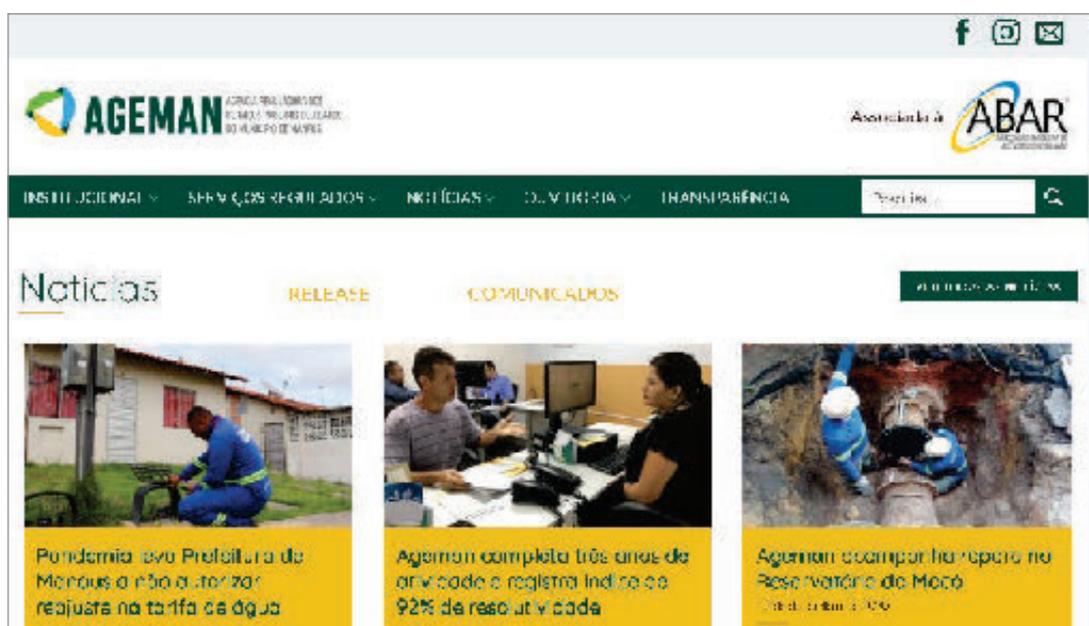
V – manter arquivo de documentos, matérias, reportagens e informes publicados na imprensa local e nacional e em outros meios de comunicação social de interesse do Instituto; e desenvolver outras atividades correlatas.

Atividades realizadas em 2019

Em 2019, 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 das seguintes atividades desenvolvidas:

- Atualização do site oficial;
- Elaboração e postagem de conteúdo referente às ações e atividades da AGEMAN junto às redes sociais;
- Redação e distribuição de 90 releases, além de publicação de conteúdo no site oficial;
- Articulação e produção de entrevistas junto aos veículos de comunicação;

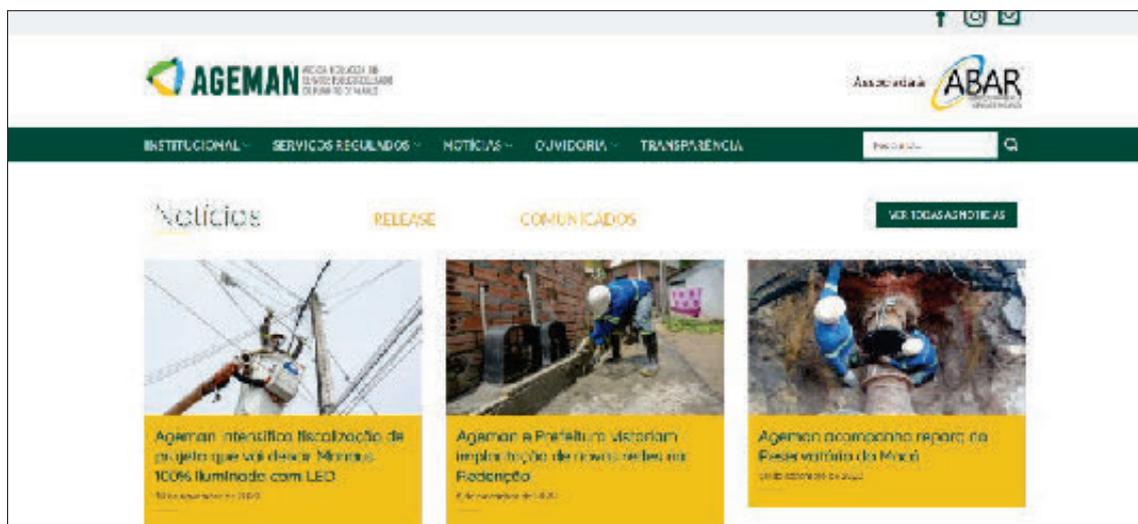
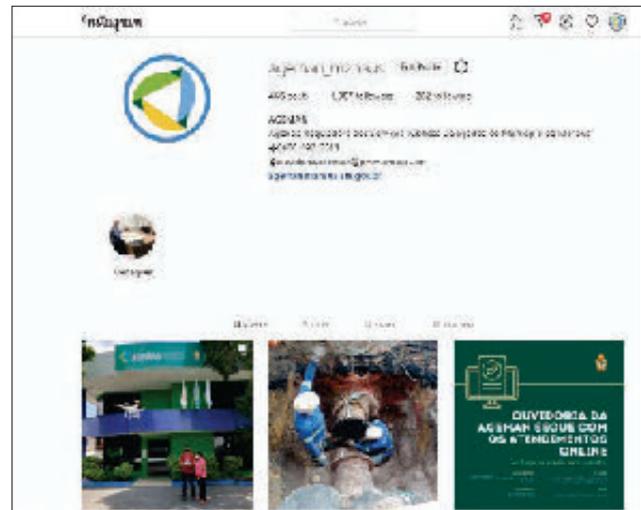
- Acompanhamento fotográfico e jornalístico das fiscalizações, inspeções e vistorias realizadas pelo corpo técnico e diretoria, bem como das reuniões do Conselho Municipal de Regulação e do Grupo de Trabalho de Monitoramento e Supervisão de Obras em vias e demais Logradouros Públicos – GT-MOP ;
- Assessoramento às diretorias;
- Monitoramento do serviço de clipping;
- Elaboração de relatórios técnicos e institucionais, subsidiando com informações as diretorias da AGEMAN e o chefe do Poder Executivo Municipal em eventos;



O site da Ageman tem sido um dos principais canais de divulgação das ações da Agência

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.



 [Ageman](#)

 [ageman_manaus](#)

 www.ageman.manaus.am.gov.br

 youtube.com/AGEMAN

 souncloud.com/AGEMAN

SAA - Sistema de Abastecimento de Água

SES – Sistema de Esgotamento Sanitário

ETE – Estação de Tratamento de Esgoto

EEE – Estação Elevatória de Esgoto

ETA – Estação de Tratamento de Água

PT – Poço Tubular

UASB – Upflow Anaerobic Sludge Blanket – tecnologia de tratamento biológico de esgotos baseada na decomposição anaeróbia da matéria orgânica.

FS - Fossa Séptica

FA – Filtro Anaeróbio

CPAS – Centro de Produção de Água Subterrânea

Deep Shaft – Eixo profundo (sistema biológico avançado de tratamento de águas residuais)

Fonte: DITECS/AGEMAN



@2019 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
Suzy Lima Tavares
Amiraldo da Costa Braga Júnior
Márcio Alexandre Silva
Alexandre Frederico de Souza Carvalho
Marcelo Rebouças Almeida
Abraão D´avila da Costa
Cláudio Ney Costa Falcão
Tereza Maria Martins Teófilo

Projeto Gráfico e Diagramação
Aldo Valério de Macêdo
Impressão
Gráfica e Editora Vitória Ltda
Fotos
Semcom, Ageman, Cigás e Águas de Manaus
Agradecimentos
A todos os colaboradores da Ageman

AGEMAN
Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do Município de Manaus
Rua Amazonas, 53
Nossa Senhora das Graças - Cep: 69057-240
Fone: (92) 3215-4811
Manaus-Amazonas
Email: ageman.gabinete@pmm.am.gov.br
Site: www.ageman.manaus.am.gov.br



