



Processo nº: SEI-220007/003027/2022  
Data de autuação: 10/09/2022  
Regulada: Concessionária Águas do Rio - Bloco 01  
Assunto: Relatório Semestral da Ouvidoria sobre as Reclamações da Concessionária Águas do Rio - Bloco 01  
Sessão Regulatória: 24/04/2024

## RELATÓRIO

Trata-se de Processo Regulatório instaurado para a apresentação do Relatório Semestral - relativo ao período entre novembro de 2021 e abril de 2022 - sobre as reclamações de usuários registradas na Ouvidoria da AGENERSA acerca do serviço prestado pela Concessionária Águas do Rio Bloco 01, em vista do disposto na Instrução Normativa nº 57/2016.

O referido Relatório<sup>1</sup> se baseou, por analogia, e mediante expressa anuência da Regulada, nos parâmetros dispostos no “Manual de Procedimentos da Ouvidoria nas relações com os usuários e as Concessionárias Reguladas” inicialmente dirigido à CEDAE. A Ouvidoria apurou um total de 195 registros de reclamações, sendo 137 ocorrências regularmente respondidas dentro do prazo e 58 respondidas após o período estipulado, conforme colacionado abaixo e íntegra em anexo. Assim, diante disso, concluiu que a Concessionária agiu em desconformidade com o que versa os Itens 4 e 7, Subitem 7.2, da Instrução Normativa em vigor.

ÁGUAS DO RIO BLOCO 1							
	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	TOTAL
<b>TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>	<b>22</b>	<b>34</b>	<b>24</b>	<b>31</b>	<b>40</b>	<b>44</b>	<b>195</b>
<b>RESPONDIDA NO PRAZO</b>	<b>10</b>	<b>24</b>	<b>13</b>	<b>15</b>	<b>34</b>	<b>41</b>	<b>137</b>
<b>RESPONDIDA FORA DO PRAZO</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>58</b>

Em primazia aos princípios do contraditório e ampla defesa, a Delegatária foi informada acerca da autuação do presente feito e oportunizada a se manifestar<sup>2</sup>. Como defesa, argumentou<sup>3</sup> que o referido relatório apresentado pela Ouvidoria abrange os 6 (seis) primeiros meses de operações da nova concessão, fase em que



a empresa ainda se encontrava em estágio de adaptação aos sistemas, processos e rotinas. No entanto, por compreender a importância da normativa em questão, asseverou que implementou diversas medidas para melhorar o tempo de atendimento às reclamações dos usuários e à prestação do serviço ao cliente de maneira geral, juntando, para fins de comprovação, uma apresentação com as medidas de aprimoramento citadas.

Em prosseguimento, o presente feito foi distribuído à minha relatoria<sup>4</sup>, por Decisão do Conselho-Diretor, na 6ª Reunião Interna de 2023.

A CASAN<sup>5</sup>, ao analisar as informações contidas nos autos, aduziu não existir registros que justificassem o atraso para o cumprimento do prazo de respostas da Concessionária Águas do Rio 1, concluindo, portanto, que houve descumprimento das determinações contidas na referida Instrução Normativa.

No mesmo sentido, a Procuradoria<sup>6</sup> desta Reguladora corroborou com o entendimento da Câmara Técnica e entendeu ter sido evidenciada a falha na prestação do serviço, razão pela qual, sugeriu a aplicação de penalidade à Concessionária.

Por fim, a Regulada foi instada a apresentar suas Razões Finais por meio do Ofício AGENERSA/CONS-02 nº 107/2023<sup>7</sup> e, em resposta<sup>8</sup>, reforçou seu argumento anterior acerca dos desafios do início da concessão e os aprimoramentos realizados nos atendimentos ao cliente, além de salientar que o volume de atendimentos realizados pela Concessionária nesse período soma mais de 1 milhão, fazendo com que a quantidade de respostas em atraso, registradas pela Ouvidoria da AGENERSA, representasse apenas 0,0038% do total de atendimentos realizados, montante que considerou “*ínfimo*” em relação à totalidade dos atendimentos realizados. Desta forma, entende ser descabida a aplicação de penalidade no caso em tela.

***É o Relatório.***

**Vladimir Paschoal Macedo**

Conselheiro-Relator

---

<sup>1</sup> Doc SEI nº 39341708



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado de Energia e Economia do Mar  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

---

<sup>2</sup> Doc SEI nº 47866682

<sup>3</sup> Doc SEI nº 49151982

<sup>4</sup> Doc SEI nº 49461282

<sup>5</sup> Doc SEI nº 54318658

<sup>6</sup> Doc SEI nº 60490303

<sup>7</sup> Doc SEI nº 60811606

<sup>8</sup> Doc SEI nº 61825648



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro  
Conselho Diretor

CI AGENERSA/OUVI N°12

Rio de Janeiro, 10 de setembro de 2022

Para: Presidência

De: Ouvidoria

Assunto: Relatório Semestral da Ouvidoria sobre as Reclamações da Concessionária Águas do Rio Bloco 01

Ao Ilmo Sr Presidente,

Cumprimentando-o cordialmente, sirvo-me do presente para apresentar o Relatório Semestral da Concessionária Regulada Águas do Rio Bloco 01 relativo ao período entre novembro de 2021 e abril de 2022, que visa analisar o cumprimento do disposto na Instrução Normativa nº 57/2016, item 4, que trata dos prazos para o envio das respostas fornecidas pela concessionária.

A aplicação da referida normativa, originariamente dirigida à CEDAE, se fundamenta, inicialmente, pela analogia, bem como anuência da própria Regulada, vide tratativa quando da realização de reunião desta com a Ouvidoria da AGERNERSA, em 04/11/2021, nos primeiros dias de operação.

Destaca-se que a referida análise teve como base a Instrução Normativa nº 57/2016, que trata do Manual de Procedimentos da Ouvidoria nas relações com os usuários e as Concessionárias Reguladas, em especial no item 4, que estabelece os prazos para o envio das respostas da Ouvidoria da Concessionária, dispostas conforme critérios transcritos a seguir:

*4- DOS PRAZOS PARA O ENVIO DAS RESPOSTAS FORNECIDAS PELA OUVIDORIA DA CEDAE. (DEFINIÇÃO DE PRIORIDADES DE ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES)*

*Em função da característica e complexidade de cada solicitação, a AGENERSA adota, como classificação de prazos, o critério de prioridades: Alta, Média e Baixa.*

*A Ouvidoria da CEDAE deverá enviar respostas às manifestações nos prazos estabelecidos, de acordo com a prioridade do assunto tratado, a saber:*

*a) Prioridade Alta (conforme lista de serviços em anexo, sem prejuízo de outros a serem atribuídos pelo Conselho Diretor). Prazo para resposta: 5 (cinco) dias úteis;*

*b) Prioridade Média (conforme lista de serviços em anexo, sem prejuízo de outros a serem atribuídos pelo Conselho Diretor). Prazo para resposta: 10 (dez) dias úteis;*

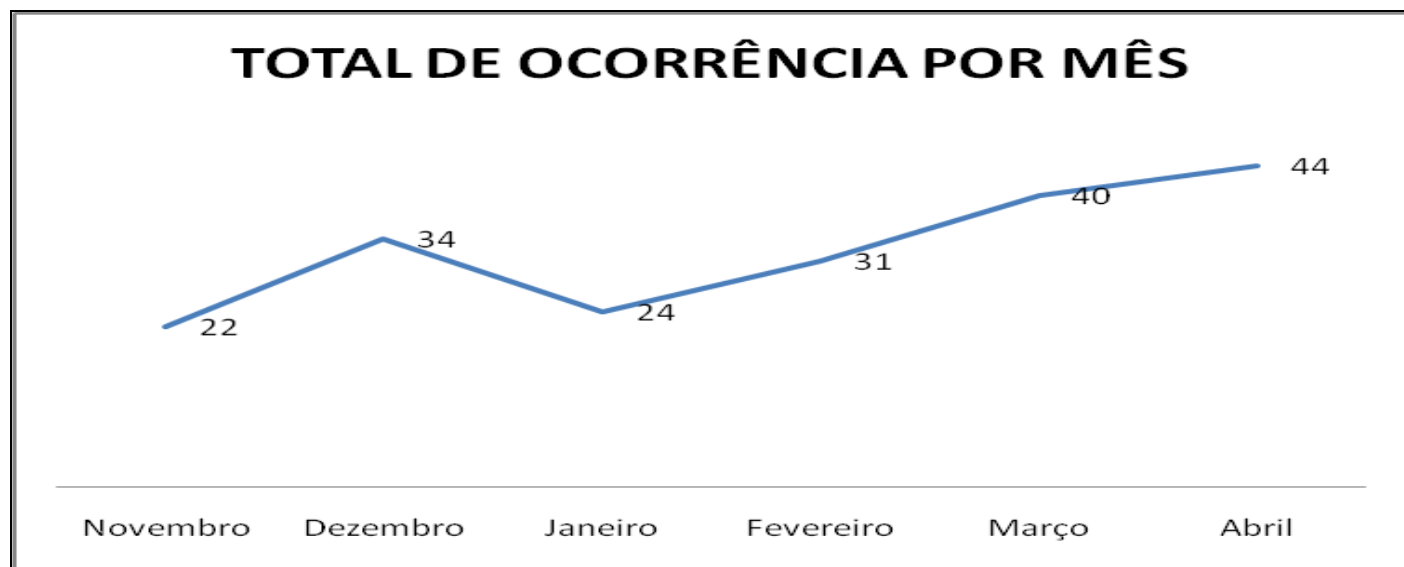
*c) Prioridade Baixa (conforme lista de serviços em anexo, sem prejuízo de outros a serem atribuídos pelo Conselho Diretor). Prazo para resposta: 15 (quinze) dias úteis;*

Dessa forma, durante o período analisado, foram reportados os assuntos a seguir, que foram distribuídos por prioridades conforme disposto no anexo (39420949) da Instrução Normativa supracitada:

CLASSIFICAÇÃO DOS ASSUNTOS		
PRIORIDADE ALTA	PRIORIDADE MÉDIA	PRIORIDADE BAIXA
PRAZO 5 DIAS ÚTEIS	PRAZO 10 DIAS ÚTEIS	PRAZO 15 DIAS ÚTEIS
Alteração de Vencimento	Alteração Cadastral	Atendimento

Carro Pipa	Alteração Categoria	Cobrança indevida
Esgoto entupido	Alteração Economias	Desligamento temporário
Esgoto	Baixa de Titularidade	Fatura
Falta d'água	Corte de Água	Ligação Clandestina
Pressão da água	Erro de Leitura	Obras
Ramal Obstruído	Instalação HD	Qualidade da água
Religação	Instalação	Reparos
Reajuste	Manobra	Ressarcimento
Vazamento de água	Medidor	Separação de Abastecimento
Vazamento de HD	Remanejamento de Medidor	Tarifa Social
Vazamento de esgoto	Recebimento de Conta	
Tarifa	Supressão de Ramal	
	Troca de Titularidade	
	Troca de Medidor	
	Troca de Tubulação	
	Vistoria	

Ato contínuo, apresentamos a tabela geral da análise (39424656) dos 6 (seis) primeiros meses da atuação da Concessionária Águas do Rio BL 01.



\*período de 01/11/2021 a 30/04/2022.

Esta Ouvidoria obteve um total de 195 registros de reclamações, sendo 137 ocorrências regularmente respondidas nos prazos e 58 respondidas após os prazos estabelecidos.

ÁGUAS DO RIO BLOCO 1							
	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	TOTAL
<b>TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>	22	34	24	31	40	44	195
<b>RESPONDIDA NO PRAZO</b>	10	24	13	15	34	41	137
<b>RESPONDIDA FORA DO PRAZO</b>	12	10	11	16	6	3	58

Dessa forma, 30% dos registros foram respondidos fora do prazo. No que concerne aos assuntos referentes aos

serviços, destacamos a tabela com todas as ocorrências por prioridade e seus indexadores:

- 42 tratam de assuntos de prioridade alta e levaram em média 13 dias úteis para o envio das respostas;

<b>PRIORIDADE ALTA (5 dias úteis)</b>		
<b>SERVIÇOS</b>	<b>QT</b>	<b>ÍNDEx</b>
<b>Alteração de Vencimento</b>	<b>1</b>	39424695
<b>Carro Pipa</b>	<b>1</b>	39424702
<b>Esgoto Entupido</b>	<b>1</b>	39424795
<b>Esgoto</b>	<b>2</b>	39424821
<b>Falta d'Água</b>	<b>28</b>	39424749
<b>Pressão da Água</b>	<b>1</b>	39424835
<b>Religação</b>	<b>2</b>	39425279
<b>Vazamento de Água</b>	<b>4</b>	39424875
<b>Vazamento de Esgoto</b>	<b>2</b>	39424897

- 12 tratam de assuntos de prioridade média e levaram em média 16 dias úteis para o envio das respostas;

<b>PRIORIDADE MÉDIA (10 dias úteis)</b>		
<b>SERVIÇOS</b>	<b>QT</b>	<b>ÍNDEx</b>
<b>Alteração cadastral</b>	<b>2</b>	39425423
<b>Instalação HD</b>	<b>6</b>	39424999
<b>Instalação</b>	<b>1</b>	39425431
<b>Troca de Medidor</b>	<b>1</b>	39425436
<b>Vistoria de Instalação</b>	<b>2</b>	39425445

- 04 tratam de assuntos de prioridade baixa e levaram em média 19 dias úteis para o envio das respostas;

<b>PRIORIDADE BAIXA (15 dias úteis)</b>		
<b>SERVIÇOS</b>	<b>QT</b>	<b>ÍNDEx</b>
<b>Cobrança Indevida</b>	<b>1</b>	39425448
<b>Fatura</b>	<b>2</b>	39425451
<b>Reparos</b>	<b>1</b>	39425456

Cabe destacar que 72,4% das ocorrências respondidas fora do prazo (58), são relativas aos assuntos de prioridade alta.

Assim sendo, em consonância ao Item 7. Subitem 7.2 - INDICADORES DE DESEMPENHO RELACIONADOS AO ATENDIMENTO DO SERVIÇO, da Instrução Normativa 57/2016, todas as 58 ocorrências registradas não respondidas dentro do prazo enquadram-se na alínea (d) do subitem supracitado.

*7.2) INDICADORES DE DESEMPENHO RELACIONADOS AO ATENDIMENTO DO SERVIÇO, TAIS COMO:*

- a) Falta de resposta a todos os assuntos abordados na reclamação;*
- b) Tecnicidade da linguagem utilizada nas respostas;*
- c) Falta de resposta para as reclamações registradas;*
- d) Não cumprimento do prazo informado.*

Diante do exposto, encaminho o presente processo para ciência e apreciação.

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Michele Lopes de Farias Leite, Ouvidora**, em 13/09/2022, às 16:24, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento nos art. 21º e 22º do [Decreto nº 46.730, de 9 de agosto de 2019](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.rj.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=6](http://sei.rj.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=6), informando o código verificador **39341708** e o código CRC **B218FD21**.

---

Referência: Processo nº SEI-220007/003027/2022

SEI nº 39341708

Av. Treze de Maio nº 23, 23ª andar- Edifício DARKE - Bairro Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP 20035902  
Telefone: 2332-6469