



Processo nº: SEI-220007/003423/2022  
Data de autuação: 06/10/2022  
Regulada: Concessionária Iguá  
Assunto: Relatório Semestral da Ouvidoria sobre as Reclamações da Concessionária Iguá  
Sessão Regulatória: 24/04/2024

## RELATÓRIO

Trata-se de Processo Regulatório instaurado para a apresentação do Relatório Semestral - relativo ao período entre fevereiro a julho de 2022 - sobre as reclamações de usuários registradas na Ouvidoria da AGENERSA acerca do serviço prestado pela Concessionária Iguá, 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 328 registros de reclamações, sendo 191 ocorrências regularmente respondidas dentro do prazo e 137 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.

IGUÁ							
	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	TOTAL
<b>TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>	17	44	26	70	93	78	328
<b>RESPONDIDA NO PRAZO</b>	8	30	20	49	35	49	191
<b>RESPONDIDA FORA DO PRAZO</b>	9	14	6	21	58	29	137

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 os principais motivos que acarretaram o atraso nas respostas, se relacionam “ao período de estruturação das atividades de atendimento, alinhamento e padronização dos processos, treinamento de sistema e ajuste de perfil de acesso,



*fase de diagnóstico completo do sistema de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário, além da necessidade de atualização da base de dados da Concessionária anterior*". No entanto, asseverou que investiu em diversas medidas para gerar maior "efetividade no processo de entrega das respostas" o que, segundo ela, com essas implementações, já foi observada uma "significativa melhora no atendimento", e acrescentou também que, "existe um problema operacional que guarda direta conexão com a intermitência na distribuição de água ao Bloco 2, a principal causa dessa situação é o déficit de água recebido pela CEDAE".

O presente feito foi distribuído à minha relatoria<sup>4</sup>, por Decisão do Conselho-Diretor, na 6ª Reunião Interna de 2023 e, em prosseguimento à instrução, foi encaminhado para análise técnica da CASAN<sup>5</sup> que concordou "com a Ouvidoria da Agenera, quando destaca que todas as 137 ocorrências registradas não respondidas dentro do prazo estabelecido, enquadram-se na alínea (d) do Subitem 7.2 da Instrução Normativa nº 57/2016".

No mesmo sentido, a Procuradoria<sup>6</sup> desta Reguladora corroborou com o entendimento da Câmara Técnica de que houve descumprimento da normativa, 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 120/2023<sup>7</sup> e, em resposta<sup>8</sup>, reforçou seus argumentos previamente exarados acerca dos desafios do início da concessão e quanto a relação entre as reclamações de falta de água com o déficit de água recebido da CEDAE. Salientou que preza pela excelência no atendimento e está em constante aperfeiçoamento dos seus processos internos, de forma que, 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 40795715



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 47869355

<sup>3</sup> Doc SEI nº 50028750 e 50029552

<sup>4</sup> Doc SEI nº 49461354

<sup>5</sup> Doc SEI nº 59824379

<sup>6</sup> Doc SEI nº 61230120

<sup>7</sup> Doc SEI nº 62992317

<sup>8</sup> Doc SEI nº 63630741



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

CI AGENERSA/OUVI Nº14

Rio de Janeiro, 06 de outubro de 2022

Para: Presidência

De: Ouvidoria

Assunto: Relatório Semestral da Ouvidoria sobre as Reclamações da Concessionária IGUÁ

Ao Ilmo Sr Presidente,

Cumprimentando-o cordialmente, sirvo-me do presente para apresentar o Relatório Semestral da Concessionária Regulada IGUÁ relativo ao período entre fevereiro a julho 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 AGERNSA, em 04/02/2022, antes do início da 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:*

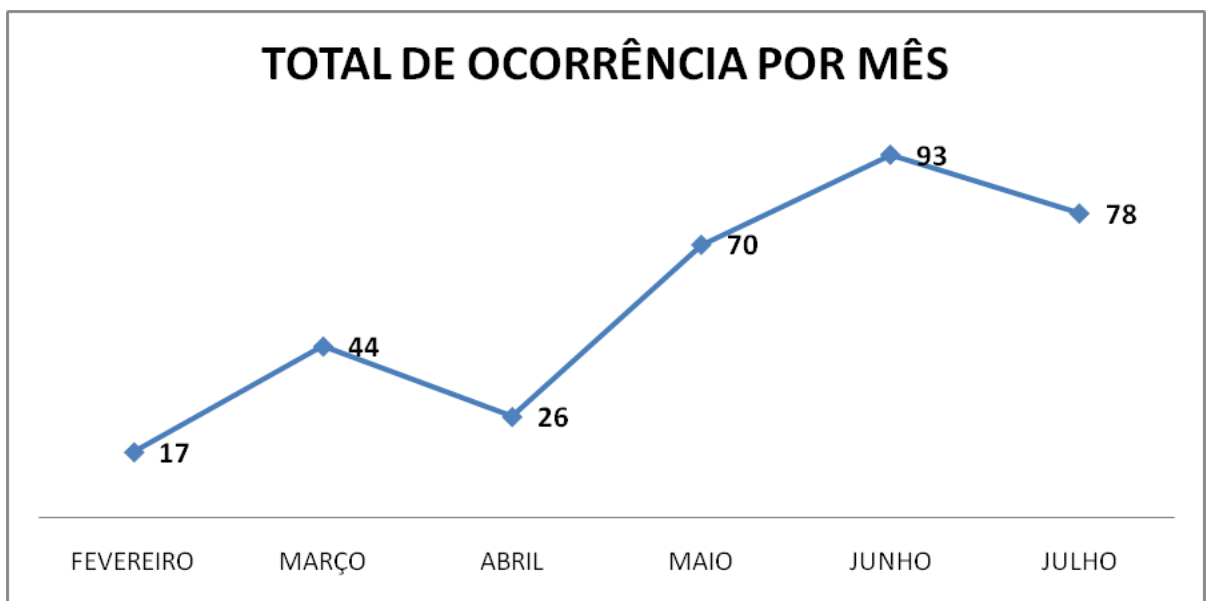
- a) Prioridade Alta (conforme lista de serviços em anexo, sem prejuízo de outros a serem atribuídos pelo Conselho Diretor). Prazo para resposta: 5 (cinco) dias úteis;*
- b) Prioridade Média (conforme lista de serviços em anexo, sem prejuízo de outros a serem atribuídos pelo Conselho Diretor). Prazo 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 (40795164) da Instrução Normativa supracitada:

CLASSIFICAÇÃO DOS ASSUNTOS		
PRIORIDADE ALTA	PRIORIDADE MÉDIA	PRIORIDADE BAIXA

<b>PRAZO 5 DIAS ÚTEIS</b>	<b>PRAZO 10 DIAS ÚTEIS</b>	<b>PRAZO 15 DIAS ÚTEIS</b>
Alteração de Vencimento	Alteração Cadastral	Atendimento
Débito Automático	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
Pagamento em Duplicidade	Data da Leitura	Qualidade da água
Parcelamento	Instalação HD	Reparos
Religação	Leitura do Medidor	*DPA/DPE
Reajuste	Medidor	Separação de Abastecimento
2ª Via de Conta	Remanejamento de Medidor	Tarifa Social
Vazamento de água	Recebimento de Conta	
Vazamento de esgoto	Supressão de Ramal	
Tarifa	Troca de Titularidade	
	Troca de Medidor	
	Troca de Tubulação	
	Vistoria	

Ato contínuo, apresentamos a tabela geral da análise (40935327) dos 6 (seis) primeiros meses da atuação da Concessionária IGUÁ.



\*período de 07/02/2022 a 31/07/2022.

Esta Ouvidoria obteve um total de 328 registros de reclamações, sendo 191 ocorrências regularmente respondidas nos prazos e 137 respondidas após os prazos estabelecidos.

<b>IGUÁ</b>							
	<b>FEV</b>	<b>MAR</b>	<b>ABR</b>	<b>MAI</b>	<b>JUN</b>	<b>JUL</b>	<b>TOTAL</b>
<b>TOTAL DE OCORRÊNCIAS</b>	17	44	26	70	93	78	328
<b>RESPONDIDA NO PRAZO</b>	8	30	20	49	35	49	191
<b>RESPONDIDA FORA DO PRAZO</b>	9	14	6	21	58	29	137

Dessa forma, 42% 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:

- 60 tratam de assuntos de prioridade **ALTA** e levaram em média 12 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>	<b>40940609</b>
<b>Débito Automático</b>	<b>7</b>	<b>40940165</b>
<b>Esgoto</b>	<b>5</b>	<b>41003163</b>
<b>Falta d'água</b>	<b>22</b>	<b>41006449</b>
<b>Pressão da água</b>	<b>1</b>	<b>41010333</b>
<b>Pagamento em Duplicidade</b>	<b>3</b>	<b>41011269</b>
<b>Parcelamento</b>	<b>2</b>	<b>41012105</b>
<b>Religação</b>	<b>2</b>	<b>41012742</b>
<b>Vazamento de água</b>	<b>9</b>	<b>41016864</b>
<b>Vazamento de esgoto</b>	<b>7</b>	<b>41016887</b>
<b>Tarifa</b>	<b>1</b>	<b>41016705</b>

- 22 tratam de assuntos de prioridade **MÉDIA** e levaram em média 15 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>1</b>	<b>41017389</b>
<b>Alteração Categoria</b>	<b>1</b>	<b>41017566</b>
<b>Alteração Economias</b>	<b>1</b>	<b>41017202</b>
<b>Baixa de Titularidade</b>	<b>1</b>	<b>41017660</b>
<b>Corte de Água</b>	<b>2</b>	<b>41018237</b>
<b>Data da Leitura</b>	<b>3</b>	<b>41017898</b>
<b>Instalação HD</b>	<b>3</b>	<b>41018353</b>
<b>Leitura do Medidor</b>	<b>1</b>	<b>41018386</b>
<b>Medidor</b>	<b>3</b>	<b>41017964</b>
<b>Remanejamento de ramal</b>	<b>1</b>	<b>41018439</b>
<b>Supressão de Ramal</b>	<b>1</b>	<b>41018487</b>
<b>Troca de Titularidade</b>	<b>2</b>	<b>41018539</b>
<b>Troca de Medidor</b>	<b>1</b>	<b>41018565</b>
<b>Vistoria</b>	<b>1</b>	<b>41018112</b>

- 55 tratam de assuntos de prioridade **BAIXA** e levaram em média 21 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>9</b>	<b>41018626</b>
<b>*DPA/DPE</b>	<b>3</b>	<b>41018647</b>
<b>Fatura</b>	<b>40</b>	<b>41018660</b>

<b>Obras</b>	<b>1</b>	<b>41018738</b>
<b>Reparos</b>	<b>1</b>	<b>41018718</b>
<b>Tarifa Social</b>	<b>1</b>	<b>41019271</b>

Cabe destacar que 44% das ocorrências respondidas fora do prazo (137), 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 137 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 11/10/2022, às 19:35, 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 **40795715** e o código CRC **CAB0B7EE**.