



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/100236/2018

Data 29/11/2018 Fls. 213

Rubrica: WLADYA MATTOS  
Id. Funcional 4359397-6

Processo nº : E-12/003/100236/2018  
Data de autuação: 29/11/2018  
Concessionária: CEDAE  
Assunto: Ocorrência nº. 2018006557 - CEDAE  
Sessão Regulatória: 30/05/2019

## RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório instaurado tendo em vista o recebimento de reclamação de usuário, que relata diversas inadequações na Agência de Atendimento da CEDAE situada na Rua José Bonifácio, nº. 528, Todos os Santos, RJ, sem qualquer resposta por parte da Companhia a esta Autarquia.

Às fls. 08, consta cópia da Resolução AGENERSA CODIR nº. 660/2018 pela qual se verifica a distribuição do presente feito à minha Relatoria.

Instada a se manifestar, a CEDAE apresenta correspondência através da qual reconhece a necessidade de "evoluir na sua forma de atendimento aos seus clientes, não só presencialmente, mas também remotamente"; elenca diversas providências que entende necessário adotar para melhorar o atendimento aos usuários; relata que, para tanto, é necessária "a contratação de prestadora de serviço para a melhoria na qualidade dos serviços prestados nas agências de atendimento da Diretoria de Distribuição e Comercialização Metropolitana - DM"; e que o edital de contratação das melhorias necessárias encontra-se em fase final de elaboração com previsão de publicação em janeiro ou fevereiro de 2019.

Quanto aos questionamentos específicos elaborados pelo cliente, informa que:

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-12/003/100236/2018



Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/003/100236/2018  
Data 29/11/2018  
Rubrica: WADYA MATTOS  
Id. Funcional 4359397-6

- a) jamais foi notificada pelo PROCON acerca de eventuais exigências para colocação de aviso, letreiro ou similar, em lugar visível ao consumidor sobre os livros de reclamações, Lei Estadual 6613/2013 e Decreto Estadual 44810/2013, mas relata que já possui os citados cartazes;
- b) os funcionários das agências de atendimento já foram notificados quanto à obrigatoriedade de utilizarem os crachás de identificação;
- c) sempre mantém um mínimo de funcionários na agência de atendimento durante o período de almoço e que as obras de adequação solicitadas pelo Ministério do Trabalho já foram executadas, de modo a manter o ambiente salubre aos funcionários;
- d) não há obrigatoriedade legal para instalação de chamador com tempo, contudo esta medida está prevista no processo de melhoria já existente na Companhia;
- e) existem dois extintores de incêndio no local, sem qualquer relato de problemas com o mesmo - a Companhia não se pronuncia quanto à cor do lacre conforme Portaria INMETRO nº. 412/2011.

Às fls. 26/32, consta Relatório de Fiscalização da Agência da CEDAE, situada à Rua José Bonifácio, 528, Méier, RJ, realizada pelo Servidor Wallace A. Santos no qual informa que:

- a) O painel numérico apenas registrava as senhas de atendimento comum, não registrando as de atendimento preferencial;
- b) Não havia controle quanto ao atendimento preferencial, uma vez que várias pessoas que visualmente não se enquadravam como preferenciais, pegavam esse tipo de senha;

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-12/003/100236/2018

- c) observou cópia do Código de Defesa do Consumidor em uma das colunas da loja e um Mapa de Risco em um quadro de aviso fixado na parede lateral da mesma;
- d) só havia um extintor de incêndio na loja, de água pressurizada, com lacre na cor laranja, que indica que a sua última recarga ocorreu em 2017;
- e) quanto às questões laborais, embora não seja especialista, percebeu que os monitores estão em altura incompatível com a linha dos olhos;
- f) durante o período em que permaneceu na loja, ouviu várias reclamações quanto à qualidade do atendimento, todas pertinentes;

Entende, por fim, que o atendimento na citada agência necessita de aprimoramento urgente, com modernização e atualização, e os funcionários em reciclagem e capacitação, sobretudo quanto ao conhecimento da matéria, comunicação clara, empatia e paciência.

Às fls. 36/39, consta Parecer da Procuradoria pelo qual opina pela necessidade de aplicação de penalidade, em face da constatação do atendimento em desacordo com o disposto no artigos 2º e artigo 3º, inciso IX, do Decreto nº. 45.344/2015. Quanto à imposição de obrigação de fazer consubstanciada na reparação dos itens identificados na vistoria realizada, entende que a mesma se faz necessária, desde que hajam parâmetros técnicos que permitam a "*padronização das necessidades legais, funcionais, administrativas e de prestação de serviços, a fim de que estas sejam definidas para todas as agências de atendimento*"; sugere, por fim, a instauração de processo para estudo dessa padronização, caso ainda não exista, com a participação de colaboradores da AGENERSA e CEDAE.





Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/003/100236/2018  
Data 29/11/2018 Fls: 46  
Rubrica:  ALADYA MATTOS  
Id. Funcional 4359397-6

Mediante ofício, informei à CEDAE acerca da conclusão da instrução do presente feito, encaminhei cópia de inteiro teor do mesmo e assinei o prazo de 10 (dez) dias para a apresentação de Razões Finais.

É o Relatório.



**Tiago Mohamed Monteiro**  
Conselheiro-Relator  
Id. 5089461-7



Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/003/100236/2018  
Data 29/11/2018 Fls.: 51  
Rubrica WLADYA MATTOS  
Id. Funcional 4398367-6

---

Processo nº : E-12/003/100236/2018  
Data de autuação: 29/11/2018  
Concessionária: CEDAE  
Assunto: Ocorrência nº. 2018006557 - CEDAE  
Sessão Regulatória: 30/05/2019

---

### VOTO

---

Trata-se de processo regulatório instaurado tendo em vista o recebimento de reclamação de usuário, que relata diversas inadequações na Agência de Atendimento da CEDAE situada na Rua José Bonifácio, nº. 528, Todos os Santos, RJ, sem qualquer resposta por parte da Companhia a esta Autarquia.

Inicialmente, cabe destacar que na data de 29/05/2019 a Companhia apresenta suas Razões Finais, através das quais reitera os argumentos anteriormente apresentados.

Dentre as principais reclamações do cliente, estão:

- a) O descumprimento da Lei Estadual 6613/2013 e Decreto Estadual 44810/2014;
- b) Funcionários sem crachá de identificação;
- c) Ausência de informações quanto à quantidade de funcionários na loja e possíveis escalas de para o horário de almoço;
- d) Ausência de infra-estrutura e equipamentos para os funcionários;
- e) Ausência de mapa de risco;
- f) Ausência de chamador com tempo estimado de espera ou balcão para triagem;
- g) Extintor com lacre em desacordo com a Portaria INMETRO nº. 412/2011.

Em resposta, a CEDAE reconhece que precisa "evoluir na sua forma de atendimento aos seus clientes, não só presencialmente, mas também remotamente"; que para tanto, encontra-se em fase final de elaboração de edital de contratação das melhorias necessárias; e relata que:

---

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-12/003/100236/2018

---

- a) Não recebeu qualquer notificação por parte do PROCON acerca da necessidade de cumprimento da Lei Estadual 6613/2013 e Decreto Estadual 44810/2013;
- b) Os funcionários das agências de atendimento já foram notificados quanto à obrigatoriedade de utilizarem os crachás de identificação;
- c) Sempre mantém um mínimo de funcionários na agência de atendimento durante o período de almoço e que as obras de adequação solicitadas pelo Ministério do Trabalho já foram executadas, de modo a manter o ambiente salubre aos funcionários;
- d) Não há obrigatoriedade legal para instalação de chamador com tempo, contudo esta medida está prevista no processo de melhoria já existente na Companhia;
- e) existem dois extintores de incêndio no local, sem qualquer relato de problemas com o mesmo (a Companhia não se pronuncia quanto à cor do lacre conforme Portaria INMETRO nº. 412/2011).

Em 01/04/2019, a AGENERSA vistoriou o local constatando que:

- a) O painel numérico apenas registrava as senhas de atendimento comum, não registrando as de atendimento preferencial;
- b) Não havia controle quanto ao atendimento preferencial, uma vez que várias pessoas que visualmente não se enquadravam como preferenciais, pegavam esse tipo de senha;
- c) observou cópia do Código de Defesa do Consumidor em uma das colunas da loja e um Mapa de Risco em um quadro de aviso fixado na parede lateral da mesma;
- d) só havia um extintor de incêndio na loja, de água pressurizada, com lacre na cor laranja, que indica que a sua última recarga ocorreu em 2017;
- e) quanto às questões laborais, embora não seja especialista, percebeu que os monitores estão em altura incompatível com a linha dos olhos;
- f) durante o período em que permaneceu na loja, ouviu várias reclamações quanto à qualidade do atendimento, todas pertinentes;



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/003/100236/2018  
Data 29/11/2018 - fls. 53  
Rubrica:  ADYÁ MATTOS  
Id. Funcional 4359397-6

E entendendo que o atendimento na citada agência necessita de aprimoramento urgente - *com modernização e atualização* - e os funcionários, com reciclagem e capacitação, sobretudo quanto ao conhecimento da matéria, comunicação clara, empatia e paciência.

Vale ressaltar que esta Autarquia, através dos servidor Wallace A. Santos, vistoriou diversas agências da CEDAE, por todo o Estado, constatando as precárias condições daqueles estabelecimentos em percentual bem elevado.

Assim, resta evidenciada a urgência na realização de medidas para melhorar não somente a estrutura das agências de atendimento da Companhia, mas a qualidade na prestação do serviço aos seus usuários.

E a própria CEDAE tem ciência disso, já que, conforme acima mencionado, reconhece a necessidade de melhorar o atendimento aos seus clientes, relatando, inclusive, estar preparando certame licitatório para a contratação de empresa especializada.

Esta afirmação, conjugada com as constatações obtidas na vistoria realizada já bastariam para identificar a inquestionável falha na prestação do serviço, que deve ser reprimida por esta Reguladora, através de sanção compatível com seriedade das infrações encontradas.

Vale lembrar que estas falhas atingem não apenas a qualidade do serviço prestado aos usuários, mas a segurança dos mesmos e dos próprios funcionários da Companhia, já que há relatos acerca de extintores com validade vencida (fato sequer questionado pela CEDAE que nada falou sobre a cor do lacre) e ambientes insalubres.

Desta forma, não há qualquer justificativa que socorra a Companhia, sendo certo que a realização de licitação para contratação de empresa se traduz na sua obrigação legal de prestar o serviço com qualidade e segurança, conforme disposto no artigo 2º do Decreto nº. 45.344/2015 e IN CODIR nº. 66/2016, e não em um salvo conduto para se eximir das falhas identificadas.

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-12/003/100236/2018



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/003/100236/2018  
Data 29/11/2018 Fls. 54  
Rubrica WADYA MATTOS  
Funcional 4359397-6

Nesse sentido, é o parecer da Procuradoria desta Casa, que acompanha as manifestações dispostas no Relatório de Fiscalização e opina pela aplicação de penalidade à CEDAE.

Quanto aos itens que necessitam reparados pela Companhia, cabe apontar a urgência na realização dos procedimentos que impliquem em qualquer tipo de risco à segurança daqueles que frequentam as agências de atendimento, como é o caso dos extintores de incêndio, providências que deve ser adotadas de imediato.

Por fim, no que tange à sugestão da Procuradoria, quanto a realização de "padronização" quanto às questões afetas às agências de atendimento, considerando que a própria CEDAE informa acerca da instauração do processo administrativo nº. E-07/100594/2017 para avaliar os procedimentos necessários que se transformarão nas obrigações da empresa vencedora da licitação futuramente realizada, entendo pertinente que a Companhia encaminhe a esta Autarquia, documento que demonstre as medidas que a mesma pretende implementar, as quais foram elencadas conforme "*estudo profundo para remodelar o seu atendimento ao público*"<sup>1</sup>.

De posse destes documentos, os quais deverão ser objeto de análise detida por parte dos órgãos técnicos desta AGENERSA, será avaliada a necessidade de instauração de processo regulatório próprio para que, em conjunto com a CEDAE, sejam traçadas as diretrizes para a implementação de melhorias, inclusive com criação de rubrica específica não só para a realização das medidas, mas para as correspondentes manutenções ao longo do tempo.

Por todo o exposto, sugiro ao Conselho-Diretor:

- Aplicar a Companhia CEDAE, a penalidade de multa no importe de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, aqui considerada a data de 03/10/2018, com base nos artigos 2º e 3º do Decreto nº. 45.344/2015, combinado com os artigos 15 e 22, inciso IV da Instrução Normativa AGENERSA/CD

<sup>1</sup> Fls. 14.

Conselheiro Tiago Mohamed Monteiro - Processo nº E-12/003/100236/2018

nº 66/2016, em razão das falhas identificadas na Agência de Atendimento situada à Rua José Bonifácio, nº. 528, Todos os Santos, Rio de Janeiro, RJ;

- Determinar à SECEX, em conjunto com a CASAN e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da IN CODIR nº. 66/2016;
- Determinar que a CEDAE providencie, no prazo máximo de 10 (dez) dias, a adequação da loja de atendimento situada à Rua José Bonifácio, nº. 528, Todos os Santos, Rio de Janeiro, RJ, sobretudo no que concerne às medidas diretamente ligadas à segurança dos usuários e funcionários como, por exemplo, a adequação dos extintores de incêndio;
- As adequações acima citadas deverão ser informadas à esta AGENERSA, mediante Relatório, no prazo de 10 (dez) dias, a contar do término das mesmas;
- Determinar à CEDAE que encaminhe a AGENERSA, no prazo de 30 (trinta) dias, relatório contendo todas as medidas previstas para a melhoria das agências de atendimento, que estão sendo discutidas no processo administrativo nº. E-07/100594/2017;
- Determinar que a CASAN, em conjunto com a CARES e Procuradoria, analise, no prazo de 60 (sessenta) dias, os documentos encaminhados pela CEDAE, de modo a verificar a necessidade de instauração de processo regulatório específico para avaliar, discutir e padronizar as medidas necessárias para a melhoria na qualidade da prestação de serviço nas agência de atendimento, conforme as particularidades de cada região.

É o Voto.



**Tiago Mohamed Monteiro**  
Conselheiro-Relator  
Id. 5089461-7



Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/003/100236/2018  
Data 29/11/2018 - Is. 56  
Rubrica Id. Funcional 4359397-6  
WLADYA MATTOS

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº. 3844

, DE 30 DE MAIO DE 2019.

CONCESSIONÁRIA CEDAE – OCORRÊNCIA  
Nº. 2018006557.

**O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA**, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº. E-12/003/100236/2018, por unanimidade,

**DELIBERA,**

Art. 1º - Aplicar a Companhia CEDAE, a penalidade de multa no importe de 0,0001% (um décimo de milésimo por cento) do seu faturamento nos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, aqui considerada a data de 03/10/2018, com base nos artigos 2º e 3º do Decreto nº. 45.344/2015, combinado com os artigos 15 e 22, inciso IV da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 66/2016, em razão das falhas identificadas na Agência de Atendimento situada à Rua José Bonifácio, nº. 528, Todos os Santos, Rio de Janeiro, RJ;

Art. 2º - Determinar à SECEX, em conjunto com a CASAN e CAPET, a lavratura do correspondente Auto de Infração, nos termos da IN CODIR nº. 66/2016;

Art. 3º - Determinar que a CEDAE providencie, no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar da publicação da presente, a adequação da loja de atendimento situada à Rua José Bonifácio, nº. 528, Todos os Santos, Rio de Janeiro, RJ, sobretudo no que concerne às medidas diretamente ligadas à segurança dos usuários e funcionários como, por exemplo, a adequação dos extintores de incêndio;

Art. 4º - As adequações acima citadas deverão ser informadas à esta AGENERSA, mediante Relatório, no prazo de 10 (dez) dias, a contar do término das mesmas;

Art. 5º - Determinar à CEDAE que encaminhe a AGENERSA, no prazo de 30 (trinta) dias a contar da publicação da presente, relatório contendo todas as medidas previstas para a melhoria das agências de atendimento, que estão sendo discutidas no processo administrativo nº. E-07/100594/2017;



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO DE JANEIRO**

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Emprego e Relações Internacionais  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual

Processo nº E12/003/100236/2018

Data 29/11/2018 - 57

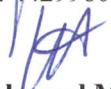
Rubrica WLADYA MATTOS  
Id. Funcional 4359397-6

Art. 6º - Determinar que a CASAN, em conjunto com a CARES e Procuradoria, analise, no prazo de 60 (sessenta) dias, os documentos encaminhados pela CEDAE, de modo a verificar a necessidade de instauração de processo regulatório específico para avaliar, discutir e padronizar as medidas necessárias para a melhoria na qualidade da prestação de serviço nas agência de atendimento, conforme as particularidades de cada região.

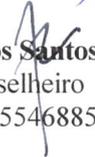
Art. 7º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

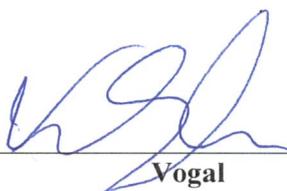
  
**José Bismarck Vianna de Souza**  
Conselheiro-Presidente  
Id. 44089767

  
**Luigi Eduardo Troisi**  
Conselheiro  
Id. 44299605

  
**Tiago Mohamed Monteiro**  
Conselheiro-Relator  
Id. 50894617

  
**Silvio Carlos Santos Ferreira**  
Conselheiro  
Id. 39234738

  
**José Carlos dos Santos Araújo**  
Conselheiro  
Id. 05546885

  
\_\_\_\_\_  
Vogal