



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro



**Processo nº. :** E-12/003.305/2017.  
**Data de autuação:** 30/08/2017.  
**Concessionária:** CEG.  
**Assunto:** Denúncia registrada na Ouvidoria da AGENERSA pelo Sr. Eduardo Vale a respeito da forma que a CEG distribui as empresas terceirizadas em sua área de atuação.  
**Sessão Regulatória:** 29/11/2018.

### **RELATÓRIO**

Trata-se de processo instaurado tendo em vista o recebimento de reclamação pela Ouvidoria desta Agência, enviado pelo usuário via e-mail, e formalizado por meio da CI AGENERSA/OUVID nº 83/2017 de fls. 04/05.

No referido e-mail, o usuário registrou seu descontentamento com a Concessionária, alegando que a CEG estaria distribuindo de forma deficitária as demandas entre as empresas terceirizadas, que prestam serviços para a mesma.

Por meio do Ofício AGENERSA/PRESI nº 296/2017 de fls. 12/13, esta Agência solicitou manifestação da Concessionária, acerca das alegações contidas no presente caso.

Em resposta, a CEG enviou a DIJUR-E-0935/17, às fls.31/32, alegando o que segue:

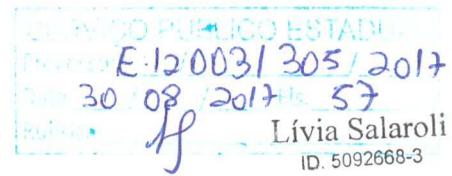
*"Em atenção ao ofício em epígrafe, a CEG vem informar que a partir da denúncia vazia e sem provas apresentada fica muito difícil apresentar qualquer esclarecimento, uma vez que não resta no processo indício de materialidade dos fatos expostos, sequer fundamentos que justifiquem a reclamação.*

*Importante observar que, conforme previsto no Contrato de Concessão, a CEG tem liberdade para contratar empresas, sendo de sua exclusiva competência a gestão das mesmas, razão pela qual a CEG ficou sem entender o que motivou essa Agência Reguladora a instaurar processo regulatório nesse caso, a uma porque parece infundada a denúncia, já que não trouxe nenhum elemento concreto, a duas porque não é de competência dessa*



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil

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



*AGENERSA regular e fiscalizar a relação da Concessionária com as empresas contratadas.*

*Ressalte-se que qualquer contratação realizada pela CEG segue rígido processo, inclusive com equipe de qualidade para validar e verificar o desempenho da contratada. Ademais, a designação, a movimentação das empresas pelas áreas de atuação da Concessionária, a expansão dessas áreas, a entrada de novas empresas e a saída de empresas atuais, são realizadas em função do perfil de cada empresa, da produtividade alcançada, da capacidade de crescimento e dos resultados alcançados em função do potencial disponibilizado.*

*A CEG aproveita a oportunidade para informar que possui um Código Ético e um canal de denúncia, e que reclamações desta natureza quando acompanhadas de elementos objetivos são analisadas e tratadas.*

*Destarte, a CEG coloca-se à disposição para apurar o que ensejou a denúncia em questão e dar o devido tratamento ao caso, desde que consiga identificar o embasamento.(...)”*

Após análise dos autos, a CAENE, às fls. 41, se manifestou e concluiu:

*”O processo foi nomeado como denúncia quanto ao procedimento interno de pessoal da Gás Natural Fenosa, nas chamadas áreas de expansão. Mas eu chamaria de um desabafo de uma das empresas prestadoras de serviços da GNF, pois foram relatados fatos sem dados para que se pudesse indicar a operadora uma busca minuciosa no que foi relatado.*

*Conforme afirmado na DIJUR-E-0935/17, de 19 de setembro de 2017, constante das folhas 31 a 33, a Concessionária de acordo com Contrato de Concessão CLÁUSULA PRIMEIRA — OBJETO DO CONTRATO - §4º. diz que (in verbis) “Atendidos os princípios referidos no parágrafo anterior, a CONCESSIONÁRIA terá ampla liberdade na direção de seus negócios, na administração de pessoal e no emprego de tecnologia.”*

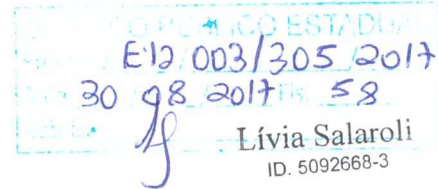
*Mas cabe aqui citar o “parágrafo anterior” (§3º.) ‘Na prestação dos serviços a CONCESSIONÁRIA procurará sempre a satisfação de seus clientes, obedecendo aos princípios da eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade, atualidade, cortesia com os consumidores e modicidade das tarifas.’”*

*Conforme afirmado pela Concessionária, a GNF tem Código de Ética e canal de denúncia, pela postura do GRUPO FENOSA, a suspeição levantada deve ser avaliada pelo bem da própria empresa, pois caso isso possa ocorrer, no meu entendimento, quem perde é GRUPO, é sabido que a mesma tem*



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil

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



*plano de carreira e premia seus funcionários com resultados alcançados, se há a suspeição de algo paralelo, deve o GRUPO investigar, em respeito ao seu Código de Ética.*

*Entendo que foi nesse intuito que a AGENERSA iniciou um processo para encaminhar à Concessionária uma denúncia recebida por nossa ouvidoria, que de forma indireta, por ser um serviço público concedido tem que ter transparência, eficiência, regularidade e qualidade, não só na prestação do serviço ao cliente, mas também com seus prestadores de serviços.*

*Em parágrafo próprio a CEG se coloca à disposição para apurar o que ensejou a denúncia em questão e dar o devido tratamento, condicionado a que consiga identificar o embasamento da mesma. Embora, na minha visão e pelo que citamos do contrato, o assunto não é regulatório, deve a Concessionária e pode, por questão em respeito ao Código de Ética do Grupo Fenosa, buscar maiores informações da denúncia".*

A douta Procuradoria desta Agência, após breve relato dos fatos, às fls. 43/44, opinou da seguinte forma:

*"(...) 1. Compulsando os autos, não há evidências objetivas e provas que confirmem a denúncia. Nesta direção, e em consonância com a CEG, também entendo que a denúncia é infundada.*

*2. Quanto a manifestação da CEG de não entender o porquê de ter sido aberto o presente processo, está dentro das atribuições da Ouvidoria fazê-lo, como se observa no texto do inciso II, do artigo 25, do Decreto Estadual 38.618/2005, transcrito abaixo:*

*"II - registrar reclamações e sugestões da população sobre os serviços públicos regulados pela Agência;"*

*3. Quanto a Parecer da CAENE, entendo da mesma maneira, isto é, a necessidade de se buscar maiores informações da denúncia.*

*Logo, sugiro que seja informado ao denunciante, via Ouvidoria, que caso ele não apresente provas e evidências objetivas que comprove a denúncia, dentro do prazo fixado por esta AGENERSA, o processo aberto para a apuração da ocorrência será arquivado, seguindo os trâmites procedimentais internos desta autarquia. (...)*

*De acordo, ressaltando que o feito carece de provas passíveis de comprovar o inteiro teor da denúncia e, sobretudo, correlação com a matéria regulatória".*



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003/305/2017
Data: 30/08/2017 Fls. 39
RUBRICADA:
Livia Salaroli ID: 5092668-3

Em prosseguimento, a Ouvidoria desta Agência, às fls. 45/48, informou que *"conforme solicitado, encaminhei e-mail ao denunciante no dia 14/03/18, informando o Parecer da Procuradoria desta AGENERSA, mas não recebi nenhum retorno, mesmo após o reenvio do e-mail nos dias 28/03/18 e 05/04/18"*, e junta, ao final, cópia do referido e-mail.


Por fim, às fls. 52, a Companhia foi instada a apresentar Razões Finais, por meio do Ofício AGENERSA/PRESI nº 105/2018. Em resposta, a CEDAE enviou a DIJUR-E-0420/18, às fls. 54, contendo suas Razões Finais, *in verbis*:

*"A CEG reitera o informação de que possui uma política anticorrupção e um código de ética sólidos e que possui fluxos e procedimentos internos auditáveis e, conforme anteriormente apontado não existe qualquer evidência ou minimamente um indício do que o denunciante alega que permita, inclusive, investigar internamente a referida denúncia.*

*A Concessionária solicita o arquivamento do presente processo uma vez que a partir da denúncia vazia e desprovida de provas fica impossível realizar qualquer investigação interna e até mesmo apresentar qualquer esclarecimento a esta AGENERSA, uma vez que não resta no processo indício de materialidade dos fatos expostos, sequer fundamentos que justifiquem a reclamação.*

*Tal fato foi corroborado, inclusive, pelos órgãos consultivos da AGENERSA, que estão de acordo com o arquivamento do presente processo, sendo reconhecido que não foi possível constatar nenhum descumprimento Contratual pela CEG. (...)"*

***É o relatório.***

  
**José Bismarck Vianna de Souza**  
Conselheiro-Presidente-Relator  
ID 44089767



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil

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

SECRETARIA PÚBLICA ESTADUAL  
Processo nº E-12 003/305 /2017  
Data 30/08/2017 às 15:60  
Lívia Salarol  
ID: 5092668-3

**Processo nº. :** E-12/003.305/2017.  
**Data de autuação:** 30/08/2017.  
**Concessionária:** CEG.  
**Assunto:** Denúncia registrada na Ouvidoria da AGENERSA pelo Sr. Eduardo Vale a respeito da forma que a CEG distribui as empresas terceirizadas em sua área de atuação.  
**Sessão Regulatória:** 29/11/2018.

### VOTO

Trata-se de processo instaurado tendo em vista o recebimento de denúncia pela Ouvidoria<sup>1</sup> desta Agência, enviada via e-mail pelo denunciante, que registrou seu descontentamento com a Concessionária, alegando que a CEG estaria distribuindo de forma deficitária as demandas entre as empresas terceirizadas, prestadoras de serviços.

Após devidamente cientificada quanto ao teor da referida denúncia, a Concessionária teceu suas considerações<sup>2</sup> a respeito i) do e-mail, o considerando vazio e sem provas; ii) quanto ao Contrato de Concessão, salientado que seria de sua exclusiva competência a gestão no que se refere à contratação de empresas; iii) desta Agência, indagando o porquê da abertura do presente processo, visto que o mesmo não teria viés regulatório; iv) quanto ao processo das contratadas, que segundo a mesma segue rígido processo seletivo, com análise de qualidade e desempenho das terceirizadas e, por fim, v) quanto ao seu Código de Ética e seu Canal de Denúncia, colocando-se a disposição, ainda, para apuração dos fatos em apreço.

A CAENE, após análise, conclui<sup>3</sup> que a reclamação em tela teria sido "(...) um desabafo de uma das empresas prestadoras de serviços da GNF (...)" e segue, frisando o dever desta Agência de fiscalizar a execução dos serviços da CEG segundo os Princípios norteadores do Contrato de Concessão e, também, com o entendimento de que o intuito do presente processo seria o de cientificar a Concessionária quanto à denúncia recebida em nossa Ouvidoria, ainda que este não seja, diretamente, um assunto regulatório.

<sup>1</sup> CI AGENERSA/OUVID nº 83/2017, às fls. 04/05.

<sup>2</sup> Carta CEG - DIJUR-E-0935/17, às fls.31/32.

<sup>3</sup> Parecer CAENE, às fls. 41.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

PROCURADORIA DO ESTADO  
E12 003/305 2017  
30 08 2017 61  
Lívia Salaroli  
ID. 5092668-3

No mesmo sentido é o entendimento<sup>4</sup> da douta Procuradoria que, após ressaltar que as atribuições da Ouvidoria encontram-se dentro do poder fiscalizador desta Autarquia, sugere que o referido órgão informe ao denunciante o andamento do processo e solicite provas e evidências, de modo a embasar o teor de sua denúncia, que fora realizada sem lastro probatório algum.

Na tentativa de dar ciência e oportunizar manifestação ao usuário, esta devidamente atestada no bojo do presente processo, a Ouvidoria informa<sup>5</sup> o envio de e-mail's, em três oportunidades distintas, ao denunciante, porém o mesmo ficou-se inerte.

A CEG, em razões finais<sup>6</sup>, reitera o teor de sua manifestação anterior, frisando que possui política anticorrupção e pugna pelo arquivamento do presente feito, uma vez que não teria sido possível constatar qualquer descumprimento contratual.

Em análise aos autos, verifica-se que, de fato, a denúncia recebida na Ouvidoria desta Agência carece de provas para embasar e trazer verossimilhança às alegações que o denunciante tece a respeito de suposta distribuição deficitária das empresas terceirizadas pela Concessionária.

Destaco, ainda, que visando a correta instrução processual, com atendimento aos Princípios do Contraditório e da Ampla Defesa, esta Agência foi além, ao oportunizar, reiteradas vezes, a possibilidade do denunciante se manifestar nos autos, o que não ocorreu por inércia exclusiva deste.

Ademais, deve-se levar em consideração a demonstração dos esforços envidados pela Concessionária na busca pela excelência da prestação de seus serviços, visto que esta trouxe aos autos informação quanto a sua política anticorrupção, código de ética e processo seletivo para contratação das empresas terceirizadas.

De outra sorte, faz-se oportuno frisar o entendimento dos órgãos técnico e jurídico desta Agência, pois ainda que a matéria em tela, de forma direta, não possua viés regulatório, ou seja, a reclamação de que a CEG estaria distribuindo de forma deficitária as demandas entre as empresas terceirizadas, fato é que tal denúncia foi recebida pela

<sup>4</sup> Parecer da Procuradoria, às fls. 43/44.

<sup>5</sup> Manifestação da Ouvidoria, às fls. 45/48.

<sup>6</sup> Razões Finais da CEG, às fls. 54.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil

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

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL	
Processo:	E-12/003/305/2017
Data:	30/08/2017 fls. 62
Assinatura:	<i>[Assinatura]</i>
Livia Salaroli ID. 5092668-3	

Ouvidoria desta AGENERSA, que procedeu de forma diligente, cientificando a Concessionária do teor das alegações supracitadas, por meio do presente processo, uma vez que possui a atribuição de fiscalização do Contrato de Concessão, conforme comando disposto na Lei 38.618/2005<sup>7</sup>, que regulamenta esta Agência, em seu Art. 25, II: "(...) *Compete à Ouvidoria: (...) II- registrar reclamações e sugestões da população sobre os serviços públicos regulados pela Agência*".

Dessa forma, diante à carência de provas nos autos e mediante às alegações da Concessionária, em sintonia com os pareceres técnico e jurídico desta AGENERSA, sugiro ao Conselho Diretor:

- **Art. 1º** - Isentar a CEG de eventual descumprimento contratual, tendo em vista a ausência de provas nos autos, no que tange o teor da denúncia registrada na Ouvidoria da AGENERSA.
- **Art. 2º** - Determinar que a SECEX proceda a retificação da capa dos autos, para fazer constar: "Denúncia registrada na Ouvidoria da AGENERSA, a respeito da forma que a CEG distribui as empresas terceirizadas em sua área de atuação".
- **Art. 3º** - Encerrar o presente processo.

*É como voto.*

*[Assinatura]*  
**José Bismarck Vianna de Souza**  
Conselheiro-Presidente-Relator  
ID 44089767

<sup>7</sup> Lei 38.618/2005 - Regulamenta e fixa a estrutura administrativa, atribuições e normas de funcionamento da AGENERSA.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro



**DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 3649,**

**DE 29 DE NOVEMBRO DE 2018.**

**CONCESSIONÁRIA CEG - DENÚNCIA REGISTRADA NA  
OUVIDORIA DA AGENERSA PELO SR. EDUARDO VALE A  
RESPEITO DA FORMA QUE A CEG DISTRIBUI AS EMPRESAS  
TERCEIRIZADAS EM SUA ÁREA DE ATUAÇÃO.**

**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, e tendo em vista o que consta no Processo Regulatório n.º E-  
12/003.305/2017, por unanimidade,

**DELIBERA:**

**Art. 1º** - Isentar a CEG de eventual descumprimento contratual, tendo em vista a ausência de  
provas nos autos, no que tange o teor da denúncia registrada na Ouvidoria da AGENERSA.

**Art. 2º** - Determinar que a SECEX proceda a retificação da capa dos autos, para fazer constar:  
"Denúncia registrada na Ouvidoria da AGENERSA, a respeito da forma que a CEG distribui as  
empresas terceirizadas em sua área de atuação".

**Art. 3º** - Encerrar o presente processo.

**Art. 4º** - A presente Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

**Rio de Janeiro, 29 de novembro de 2018.**

*[Assinatura]*  
**José Bismarck Vianna de Souza**  
Conselheiro-Presidente-Relator  
ID 44089767

*[Assinatura]*  
**Luigi Eduardo Troisi**  
Conselheiro  
ID 44299605

*[Assinatura]*  
**Silvio Carlos Santos Ferreira**  
Conselheiro  
ID 39234738

*[Assinatura]*  
**Tiago Mohamed**  
Conselheiro  
ID 50899617

*[Assinatura]*  
**José Carlos dos Santos Araújo**  
Conselheiro  
ID 05546885