



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

Serviço Público Estadual	
Processo nº	121003/23 / 2017
Data	04/01/2017 fls.: 20
Rubrica:	2/ 5091682-3

Processo nº: E-12/003.023/2017
Autuação: 04/01/2017
Concessionária: CEG e CEG RIO
Assunto: Avaliação dos serviços de atendimento nas agências de atendimento das concessionárias.
Sessão: 28/03/2018

RELATÓRIO

Trata-se de processo regulatório aberto em razão da Deliberação AGENERSA n.º 2159, de 31 de julho de 2014, que determinou instauração anual de processo para avaliar os serviços de atendimento nas agências das concessionárias CEG e CEG RIO.

Às fls. 13-14, a Ouvidora apresentou sugestão de programação das visitas às agências de atendimento no ano de 2017, que foi alterada às fls. 21-25, em razão de problemas logísticos enfrentados pela Ouvidoria.

Desempenhada a fiscalização nas agências de atendimento das concessionárias pela Ouvidoria e CAENE, identificou-se que, em sua maioria, estavam em conformidade. Todavia, foi possível identificar alguns problemas nas agências de Copacabana e Macaé. Na primeira, em especial, os prepostos desta Agência presenciaram um mau atendimento à uma pessoa idosa (fls. 27-54).

A Procuradoria, às fls. 57-58, entendeu pela regularidade dos serviços prestados nas agências de atendimento. Porém salientou que carece de uma especial atenção o *"relato da Ouvidoria no que se refere ao tratamento dispensado em Copacabana com relação a uma usuária idosa conforme fls. 29 - 30"*. Também sugeriu a oitiva das concessionárias.



Serviço Público Estadual

Processo nº 12/003/23 12077

Data 04/01/2017 Fls.: 81

Rubrica: 2/ 5091682-3

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

Às fls. 63-67, as concessionárias se manifestaram esclarecendo que os atendentes da unidade de Copacabana estão recebendo treinamento comportamental e de reciclagem de processos e a atendente Gisella, que prestou o mau atendimento à usuária idosa, recebeu uma advertência. Pontuou que permanece em busca de melhorias, no intuito de oferecer um atendimento de excelência aos seus clientes.

Em novo parecer, a Procuradoria, às fls. 69-70, entendeu pelo descumprimento da Cláusula Primeira, §3º, do Contrato de Concessão, fato que enseja a aplicação de penalidade.

Por meio do Of. AGENERSA/ASSESS/JCSA nº 12/2018 foi concedido prazo para a concessionária se manifestar em forma de alegações finais, o qual se encerrará dia 23.03.2018.

É o relatório.

José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro Relator



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

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003.023/2017

Data 04/01/2017 Fls.: 82

Rubrica: UMS 5023824-8

Processo nº: E-12/003.023/2017
Autuação: 04/01/2017
Concessionária: CEG e CEG RIO
Assunto: Avaliação dos serviços de atendimento nas agências de atendimento das concessionárias.
Sessão: 28/03/2018

VOTO

Trata-se de processo inaugurado para cuidar das avaliações provenientes dos serviços de atendimento nas agências das concessionárias CEG e CEG RIO, referentes ao ano de 2017, atendendo a Deliberação AGENERSA n° 2.159, de 31 de julho de 2014¹.

¹ DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2159 DE 31 DE JULHO DE 2014

CONCESSIONÁRIAS CEG E CEG RIO – AGÊNCIA DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS. SERVIÇO PRESTADO PELAS CONCESSIONÁRIAS EM SUAS LOJAS DE ATENDIMENTO.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO – AGENERSA, uso de suas atribuições legais e regimentais e, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/003/210/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aprovar o procedimento proposto pela Ouvidoria e CAENE, para que, em conjunto, visitem, umas vez por ano, cada Agência de Atendimento das Concessionárias CEG e CEG RIO, a fim de avaliar o atendimento, utilizando-se das ferramentas e métodos propostos, conforme fundamentação constante no voto.

Art. 2º - Determinar que a SECEX instaure processo específico para o ano de 2014 e seguintes, para que, anualmente, sejam avaliados os serviços de atendimento nas agências de atendimento das Concessionárias.

Art. 3º - Encerrar o presente processo.

Art. 4º - Esta deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

Rio de Janeiro, 31 de julho de 2014

JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA

Conselheiro - Presidente

LUIGI EDUARDO TROISI

Conselheiro

RÖOSEVELT BRASIL FONSECA

Conselheiro – Relator

SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA

Conselheiro



Consoante já relatado, procedida a fiscalização em todas as unidades, identificou-se 2 (duas) irregularidades: uma na agência de Copacabana, onde a funcionária "Gisela" prestou um mau atendimento a uma senhora idosa, e a outra na agência de Macaé, onde havia insuficiência de funcionários. Abaixo, passo a colacionar os fragmentos dos relatos da Ouvidoria:

"Copacabana (27/12/17)

- 5 atendentes, além da supervisora (Tatiana), que é "môvel" e visita outras agências também. Fui atendida pelo Valbert;
- Não há mais atendimento exclusivo da GNS;
- Ainda assim, toda a loja permanece muito voltada aos serviços da GNS: cartazes, banners, parede etc;
- Nas Agências da Tijuca, Copacabana e Méier, há uma triagem (papa-fila), que atende solicitações simples como 2º via de fatura, nada consta e comprovação de pagamento, agilizando o atendimento do local;
- Recebe muito idoso, moradores das redondezas, clientes cativos, Atendimentos mais lentos por conta disso;
- Pico de atendimento no início do mês (de 1 a 15), com predominância de solicitações de 2º via, ligação, troca de titularidade;
- Em novembro/2017, a média foi 149 atendimentos diários;
- Nessa visita, observei um péssimo atendimento da funcionária Gisela, que estava na triagem e tratou mal uma cliente idosa. A atendente não demonstrou nenhuma paciência com a senhora, que não estava conseguindo entender o que ela tentava explicar. Quando acabou, me aproximei da cliente e me ofereci para ajudá-la. Com a ajuda da atendente Valbert, conseguimos resolver seu problema e esclarecer todo o ocorrido.

(...)

Macaé (29/01/18)

- 1 atendente, com necessidade urgente de outra;
- N de clientes aumentou muito, pois o governo está entregando condomínios do Minha Casa, Minha Vida e os Correios não chegam a esses lugares;



- Média de 80/90 atendimentos diários, a maioria para solicitar 2ª via de fatura. Em dias de pico, passa de 100 atendimentos diários;
- Atendente reclamou também que o computador está funcionando mal sistema fica constantemente inoperante e, embora já tenha solicitado ajuda, não resolvem o problema;
- Durante a visita do Fabrício², a atendente precisou ligar para outra Agência para que um cliente fosse atendido por telefone, o que obviamente congestionava ainda mais o atendimento no local."

Em sede de alegações finais (fls. 78-79), as concessionárias sustentam que, nas visitas às agências, foi possível constatar a prestação de um serviço adequado e eficiente, não havendo prejuízo ao interesse público, motivo pelo qual não cabe, aqui, aplicação de penalidades.

Contudo, diante dos relatos narrados pela Ouvidoria às fls. 27-54, os argumentos de defesa trazidos pelas concessionárias não se sustentam, senão vejamos:

É dever das concessionárias a prestação de um serviço adequado, que é entendido como aquele serviço que preenche, dentre outras, as condições de eficiência, atualidade e cortesia na sua prestação, segundo disposto no artigo 6º, §1º, da Lei 8.987/95³ (reproduzido na Cláusula Primeira, §3º, dos Contratos de Concessão das concessionárias CEG e CEG RIO).

Especificamente quanto a atualidade, reza o §2º, do artigo 6º, da Lei 8.987/95:

"§ 2º A atualidade compreende a modernidade das técnicas, do equipamento e das instalações e a sua conservação, bem como a melhoria e expansão do serviço"

² Funcionário desta Agência, lotado na CAENE.

³ Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.



Nas fiscalizações procedidas nas agências de Copacabana e Macaé, claramente, ditas condições não foram observadas, ficando evidente o descumprimento, por parte de ambas as concessionárias, de dispositivos contratuais.

Ora, a possibilidade de aplicação de penalidade às concessionárias está atrelada a identificação de uma conduta infracional, o que, *in casu*, restou comprovada com os relatos apresentados pela Ouvidoria e em momento algum foram afastadas pelas concessionárias em qualquer manifestação nestes autos. Ao contrário, as concessionárias reconheceram as falhas nos serviços e adotaram medidas para repará-las, através da manifestação de fls. 63-67⁴.

Aliás, as medidas saneadoras adotadas pelas concessionárias, estão sendo levadas em consideração para fins de dosimetria da sanção a ser aplicada pelo descumprimento verificado.

Por fim, insta acrescentar que, a respeito do mau atendimento prestado à idosa na agência de Copacabana, ao meu sentir, faltou, nestes autos, sua identificação para contato futuro, apresentando os resultados deste processo, motivo porque sugiro que eventuais futuras identificações de irregularidades, nas visitas às agências das concessionárias CEG e CEG RIO envolvendo usuários, sejam registradas por meio da lavratura de Termo Circunstanciado de Ocorrência, no qual deverá constar os dados e contatos pessoais do usuário.

⁴ "A CEG e CEG RIO informam que a atendente da Agência de Copacabana e todos os outros atendentes das agências das Concessionárias estão recebendo mensalmente um treinamento comportamental e um treinamento de reciclagem dos processo. Inclusive a atendente Gisella da Agência de Copacabana recebeu uma advertência pela péssima forma que atendeu a cliente (Documento em anexo comprovando a advertência).

(...)

Em relação os atendimentos realizados pela Agência de Macaé a Concessionária informa a quantidade média diária de 44 atendimentos, com volume máximo de 63 atendimentos/dia apenas no mês de julho/17, sendo 99% de informações/solicitações e apenas 1% de reclamações. Dessa forma o dimensionamento estaria adequado ao volume de atendimentos. A atendente foi devidamente advertida pela informação passada sem exatidão."



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003.1023/2017

Data 04/07/2017 Fls.: 86

Rubrica: JMS. 5023224-8

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

Pelo exposto, **VOTO por:**

1. Aplicar a penalidade de advertência à concessionária CEG pelo descumprimento da Cláusula Primeira, §3º, identificado na fiscalização procedida na agência de Copacabana, com fulcro na Cláusula Dez, inciso IV, ambas do Contrato de Concessão;
2. Aplicar a penalidade de advertência à concessionária CEG RIO pelo descumprimento da Cláusula Primeira, §3º, identificado na fiscalização procedida na agência de Macaé, com fulcro na Cláusula Dez, inciso IV, ambas do Contrato de Concessão;
3. Determinar à Ouvidoria e à CAENE passem a lavrar Termo Circunstanciado de Ocorrência, informando os dados e contatos pessoais do usuário, para os casos de identificação de irregularidades envolvendo usuários, nas visitas às agências de atendimento.
4. Declarar cumprida, para o ano de 2017, a Deliberação AGENERSA n.º 2.159, de 31 de julho de 2014.

É como voto.

José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro Relator



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

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003.023/2017

Data 04/01/2018 Fls.: 84

Rubrica: JMS 5023824-8

Processo nº: E-12/003.023/2017
Autuação: 04/01/2017
Concessionária: CEG e CEG RIO
Assunto: Avaliação dos serviços de atendimento nas agências de atendimento das concessionárias.
Sessão: 28/03/2018

VOTO COMPLEMENTAR

Por ocasião do julgamento ocorrido na presente data, 28.03.2018, ante as modificações oralmente produzidas no voto já apresentado, as quais foram aprovadas por unanimidade do Conselho Diretor, venho, por intermédio deste, apenas consignar nestes autos que a parte dispositiva do voto proferido ficou da seguinte forma:

1. Aplicar a penalidade de advertência à concessionária CEG RIO pelo descumprimento da Cláusula Primeira, §3º, identificado na fiscalização procedida na agência de Copacabana, com fulcro na Cláusula Dez, inciso IV, ambas do Contrato de Concessão;
2. Aplicar a penalidade de advertência à concessionária CEG pelo descumprimento da Cláusula Primeira, §3º, identificado na fiscalização procedida na agência de Macaé, com fulcro na Cláusula Dez, inciso IV, ambas do Contrato de Concessão;
3. Aplicar à concessionária CEG a penalidade de advertência, ante a identificação de divulgação e oferecimento aos usuários dos serviços da GNS, dentro de suas dependências - agência de Copacabana - conforme restou demonstrado pela Ouvidoria, com fulcro na Cláusula Dez, inciso IV, do Contrato de Concessão;



Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/023/2017

Data 04/01/2017 Fls.: 88

Rubrica: JUS 5023824-8

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

4. Determinar à SECEX que se proceda com a abertura de processo específico, para apurar a divulgação e o oferecimento dos serviços da GNS dentro das dependências das concessionárias CEG e CEG RIO, analisando, inclusive, quanto a cobrança dos serviços e produtos da terceirizada nas contas dos usuários;
5. Determinar à SECEX, em conjunto com a CAENE, que procedam com as lavraturas dos respectivos Autos de Infração;
6. Determinar à Ouvidoria e à CAENE passem a lavrar Termo Circunstanciado de Ocorrência, informando os dados e contatos pessoais do usuário, para os casos de identificação de irregularidades envolvendo usuários, nas visitas às agências de atendimento;
7. Declarar cumprida, para o ano de 2017, a Deliberação AGENERSA n.º 2.159, de 31 de julho de 2014.

É o voto.

José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro Relator



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

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/023/2017

Data 04/01/2017 Fls.: 89

Rubrica: *www* - 502824-8

DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º 3360 DE 28 DE MARÇO DE 2018

**CEG E CEG RIO - AVALIAÇÃO DOS
SERVIÇOS DE ATENDIMENTO NAS
AGÊNCIAS DE ATENDIMENTO DAS
CONCESSIONÁRIAS.**

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-12/003/023/2017, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar a penalidade de advertência à concessionária CEG pelo descumprimento da Cláusula Primeira, §3º, identificado na fiscalização procedida na agência de Copacabana, com fulcro na Cláusula Dez, inciso IV, ambas do Contrato de Concessão.

Art. 2º - Aplicar a penalidade de advertência à concessionária CEG RIO pelo descumprimento da Cláusula Primeira, §3º, identificado na fiscalização procedida na agência de Macaé, com fulcro na Cláusula Dez, inciso IV, ambas do Contrato de Concessão.

Art. 3º - Aplicar à concessionária CEG a penalidade de advertência, ante a identificação de divulgação e oferecimento aos usuários dos serviços da GNS, dentro de suas dependências - agência de Copacabana - conforme restou demonstrado pela Ouvidoria, com fulcro na Cláusula Dez, inciso IV, do Contrato de Concessão.

Art. 4º - Determinar à SECEX que se proceda com a abertura de processo específico, para apurar a divulgação e o oferecimento dos serviços da GNS dentro das dependências das concessionárias CEG e CEG RIO, analisando, inclusive, quanto a cobrança dos serviços e produtos da terceirizada nas contas dos usuários.



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

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003/023 / 2017
Data 04 / 01 / 2017 Fls.: 90
Rubrica 12.003/2.3/2017
EMENDA CAENIM
Data da Retificação: 05, 04, 18
Responsável: ID.FUNCIONAL 503.4766-7

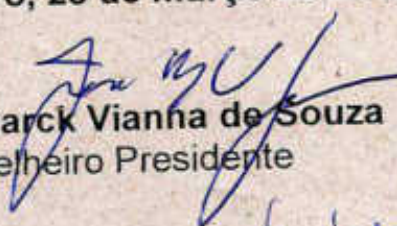
Art. 5º - Determinar à SECEX, em conjunto com a CAENE, que procedam com as lavraturas dos respectivos Autos de Infração.

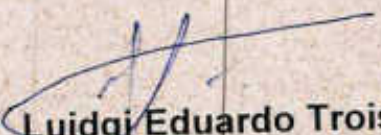
Art. 6º - Determinar à Ouvidoria e à CAENE passem a lavrar Termo Circunstanciado de Ocorrência, informando os dados e contatos pessoais do usuário, para os casos de identificação de irregularidades envolvendo usuários, nas visitas às agências de atendimento.

Art. 7º - Declarar cumprida, para o ano de 2017, a Deliberação AGENERSA n.º 2.159, de 31 de julho de 2014.

Art. 8º - A presente deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 28 de março de 2018.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro Presidente


Luidgi Eduardo Troisi
Conselheiro


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro


Tiago Mohamed
Conselheiro


José Carlos dos Santos Araújo
Conselheiro Relator