

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4984 DE 19 DE NOVEMBRO DE 2025

Publicação no Diário Oficial (DOERJ) do dia 10 de dezembro de 2025

CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DO RIO 1 - OCORRÊNCIA Nº 2024006657- RECLAMAÇÃO SOBRE DESABASTECIMENTO (MAGÉ).

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. SEI-480002/003709/2024**, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º. Aplicar à Concessionária Águas do Rio 1 a penalidade de MULTA, no valor correspondente a 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) sob o faturamento dos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, sendo aqui considerado maio de 2024 como o mês da prática da infração, em razão do descumprimento do item 6.5.1 do Caderno de Encargos (Anexo IV do Contrato de Concessão), do art. 3º, inciso 11, do Regulamento de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, da Cláusula 25.2.5 do Contrato de Concessão e do art. 6º, *caput* e §1º, da Lei Federal nº 8.987/1995, observado o disposto no art. 22, inciso IV, da Instrução Normativa nº 66/2016.

Art. 2º. Determinar que a SECEX, em conjunto com a CASAN, proceda à lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme o rito estabelecido pela Instrução Normativa AGENERSA nº 66/2016.

Art. 3º. Determinar que a Ouvidoria da AGENERSA informe ao usuário sobre o teor da presente decisão, encaminhando-lhe além da Deliberação, o relatório e o voto que a compõe, via correio eletrônico.

Art. 4º. Determinar que a SECEX informe à 2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva - Núcleo Magé sobre o teor da presente decisão, encaminhando-lhe além da Deliberação, o relatório e o voto que a compõe, via correio eletrônico.

Art. 5º. Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 19 de novembro de 2025

Rafael Carvalho de Menezes

Conselheiro-Presidente

Vladimir Paschoal Macedo

Conselheiro

Gisele de Lima Pereira

Conselheira

Antenor Lopes Martins Junior

Conselheiro

José Antonio de Melo Portela Filho

Conselheiro-Relator

GISELE DE LIMA PEREIRA Conselheira	
ANTENOR LOPES MARTINS JUNIOR Conselheiro	
JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO Conselheiro	
Id: 2700039	
DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4983 DE 19 DE NOVEMBRO DE 2025	
CONCESSIONÁRIA PROLAGOS - MELHORIA DE ATENDIMENTO DAS ESTAÇÕES DE TRA- TAMENTO DE ESGOTOS.	

O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENER-
GIA 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 SEI-E-
12/020.787/2012, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Considerar cumprida a Deliberação AGENERSA nº
2501/2015.

Art. 2º - Encerrar o presente Processo Regulatório.

Art. 3º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua
publicação.

Rio de Janeiro, 19 de novembro de 2025

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES Conselheiro-Presidente	
VLADIMIR PASCHOAL MACEDO Conselheiro-Relator	
GISELE DE LIMA PEREIRA Conselheira	
ANTENOR LOPES MARTINS JUNIOR Conselheiro	
JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO Conselheiro	
Id: 2700040	

DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 4984
DE 19 DE NOVEMBRO DE 2025

CONCESSIONÁRIA AGUAS DO RIO 1 -
OCORRÊNCIA Nº 2024006657- RECLAMAÇÃO
SOBRE DESABASTECIMENTO (MAGÉ).

O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENER-
GIA 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 SEI-
480002/003709/2024, por unanimidade,

DELIBERA:

Art. 1º - Aplicar à Concessionária Águas do Rio 1 a penalidade de
MULTA, no valor correspondente à 0,0005% (cinco centésimos de
milésimo por cento) sob o faturamento dos últimos 12 (doze) meses
anteriores à prática da infração, sendo aqui considerado maio de 2024
como o mês da prática da infração, em razão do descumprimento do
item 6.5.1 do Caderno de Encargos (Anexo IV do Contrato de Con-
cessão), do art. 3º, inciso II, do Regulamento de Serviços de Abas-
tecimento de Água e Esgotamento Sanitário, da Cláusula 25.2.5 do
Contrato de Concessão e do art. 6º, caput e §1º, da Lei Federal nº
8.987/1995, observado o disposto no art. 22, inciso IV, da Instrução
Normativa nº 66/2016.

Art. 2º - Determinar que a SECEX, em conjunto com a CASAN, pro-
ceda à lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme o rito
estabelecido pela Instrução Normativa AGENERSA nº 66/2016.

Art. 3º - Determinar que a Ouvidoria da AGENERSA informe ao usuá-
rio sobre o teor da presente decisão, encaminhando-lhe além da De-
liberação, o relatório e o voto que a compõe, via correio eletrônico.

Art. 4º - Determinar que a SECEX informe à 2ª Promotoria de Justiça
de Tutela Coletiva - Núcleo Magé sobre o teor da presente decisão,
encaminhando-lhe além da Deliberação, o relatório e o voto que a
compõe, via correio eletrônico.

Art. 5º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua
publicação.

Rio de Janeiro, 19 de novembro de 2025

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES Conselheiro-Presidente	
VLADIMIR PASCHOAL MACEDO Conselheiro	
GISELE DE LIMA PEREIRA Conselheira	
ANTENOR LOPES MARTINS JUNIOR Conselheiro	
JOSÉ ANTONIO DE MELO PORTELA FILHO Conselheiro-Relator	
Id: 2700041	

AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ATO DO CONSELHEIRO-PRESIDENTE

PORTARIA AGENERSA Nº 951 DE 08 DE DEZEMBRO DE 2025

DESIGNA SERVIDORES PARA COMPOR CO-
MISSÃO DE ÉTICA E DA OUTRAS PROVI-
DÊNCIAS.

O CONSELHEIRO-PRESIDENTE DA AGÊNCIA REGULADORA DE
ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE
JANEIRO - AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimen-
tais, tendo em vista o que consta nos Processos nº SEI-
480002/005463/2025

CONSIDERANDO:

- a Resolução CGE nº 124/2022 que estabelece orientações para que
órgãos implementem a Comissão de Ética, segundo a determinação
da Lei 7.989/18 que dispõe sobre o Sistema de Controle Interno - SI-
CIERJ e o Decreto Estadual nº 46.745/2019 que institui o programa
de integridade pública, com a finalidade de promover a ética, a mo-
ralidade, a integridade e a eficiência, no âmbito da administração pú-
blica estadual, bem como proteger os respectivos órgãos e entidades
de fraudes, atos de corrupção, conflitos de interesses e desvios de
condutas;

- que a Instrução Normativa 08/2010 da Agenesra, dedicou o capítulo
I do Título II (art. 28 ao art.44) à Comissão de Ética,

RESOLVE:

Art. 1º - Ficam designados para compor a Comissão de Ética, de ca-
ráter permanente, encarregada de acolher denúncias de transgressões
éticas, bem como de implementar, acompanhar e avaliar as ações de
gestão da ética, os seguintes servidores:

Presidente

Mila Braga de Lima, ID Funcional nº 5000319-4

Membros

André Simões Amorim, ID Funcional nº 50325825
Andréa Ferreira dos Santos, ID Funcional nº 571.108-8
Art. 2º - Fica revogada a PORTARIA AGENERSA Nº 779 DE 27 DE
MARÇO DE 2023.

Art. 3º - Esta Portaria entrará em vigor na data de sua publicação.
Rio de Janeiro, 08 de dezembro de 2025

RAFAEL CARVALHO DE MENEZES
Conselheiro-Presidente

Id: 2699953

Secretaria de Estado de Defesa do Consumidor

ADMINISTRAÇÃO VINCULADA

AUTARQUIA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

DESPACHOS DE PRIMEIRA INSTANCIA
ADMINISTRATIVA JULGADORA
DE 12/06/2025

PROCESSO Nº SEI-240002/000672/2025 - SUPERMERCADO NEWS
PREMIUM COMERCIO LTDA

PROCESSO Nº SEI-240002/000942/2024 - SHOP DELLA LTDA

PROCESSO Nº SEI-240002/002330/2023 - MSC CRUZEIROS DO
BRASIL LTDA - IZABELA RUCKER CURI, OAB/RJ Nº 220023

PROCESSO Nº SEI-240002/000866/2025 - PONTO 3 EVENTOS LT-
DA

PROCESSO Nº SEI-240002/003027/2023 - OI S.A. - EM RECUPERA-
ÇÃO JUDICIAL - ANTONIO VANDERLER DE LIMA JUNIOR, OAB/RJ
Nº 133.839

PROCESSO Nº SEI-240002/000337/2024 - INFRACOMMERCE SY-
NAPCOM COMERCIO ELETRONICO S.A.

PROCESSO Nº SEI-240002/000947/2024 - ITALIA TRANSPORTO AE-
REGIO S.P.A. - ALFREDO ZUCA NETO, OAB/SP Nº 154.684

PROCESSO Nº SEI-240002/001829/2024 - LGF INDUSTRIA E CO-
MERCIO ELETRONICO LTDA EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL

NOTIFICO as empresas supracitadas para, no prazo de 15 (quinze)
dias, contados a partir da presente publicação, para apresentar RE-
CURSO contra a decisão de primeira instância que impôs a sanção
de multa no processo administrativo à epígrafe, na forma do artigo 30
da Lei Estadual nº.: 6.007 / 2011; OU, em não desejando recorrer,
deverá o fornecedor efetuar o pagamento do valor da multa em 30
(trinta) dias corridos, também contados a partir da presente publica-
ção, sob pena de elaboração da nota de débito e consequente ins-
crição do débito em Dívida Ativa do Estado do RJ, consoante o dis-
posto no artigo 45 da Lei Estadual nº.: 6.007 / 2011. As empresas
que tiverem procuradores citados deverão renovar a habilitação nos
autos dos respectivos processos, apresentando documentação com
prazo de validade vigente, autenticadas e com assinaturas digitais
com a devida certificação digital reconhecida pelo ICP-BRASIL. Tendo
em vista a tramitação eletrônica do processo, o acesso aos autos ou
eventuais petições deverão ser realizados através da platafor-
ma <https://portalsei.rj.gov.br/>

DE 24/09/2025

PROCESSO Nº SEI-240002/002100/2025 - SUPERMERCADO PA-
DRAO DO FONSECA LTDA - ROBSON LOUREIRO FERNANDES,
OAB/RJ Nº 188.279

PROCESSO Nº SEI-240002/002389/2025 - RAIÁ DROGASIL S/A -
MICHELLE FERAZ DE CAMPOS SOUSA, OAB/SP Nº 298.346

NOTIFICO as empresas supracitadas para, no prazo de 15 (quinze)
dias, contados a partir da presente publicação, para apresentar RE-
CURSO contra a decisão de primeira instância que impôs a sanção
de multa no processo administrativo à epígrafe, na forma do artigo 30
da Lei Estadual nº.: 6.007 / 2011; OU, em não desejando recorrer,
deverá o fornecedor efetuar o pagamento do valor da multa em 30
(trinta) dias corridos, também contados a partir da presente publica-
ção, sob pena de elaboração da nota de débito e consequente ins-
crição do débito em Dívida Ativa do Estado do RJ, consoante o dis-
posto no artigo 45 da Lei Estadual nº.: 6.007 / 2011. As empresas
que tiverem procuradores citados deverão renovar a habilitação nos
autos dos respectivos processos, apresentando documentação com
prazo de validade vigente, autenticadas e com assinaturas digitais
com a devida certificação digital reconhecida pelo ICP-BRASIL. Tendo
em vista a tramitação eletrônica do processo, o acesso aos autos ou
eventuais petições deverão ser realizados através da platafor-
ma <https://portalsei.rj.gov.br/>

Id: 2699901

Secretaria de Estado de Segurança Pública

SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA

ATO DO SECRETÁRIO
DE 08/12/2025

EXONERA, a pedido e com validade a contar de 12 de dezembro de
2025, MARCOS FELIPE PEREIRA GONÇALVES GOMES DA MOT-
TA, ID. Funcional nº 5023088-3, do cargo em comissão de Superin-
tendente, símbolo DAS-8, da Superintendência de Contrainteligência
da Subsecretaria de Inteligência Integrada da Secretaria de Estado de
Segurança Pública. Processo nº SEI-090001/002415/2025.

Id: 2699785

SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA

DESPACHO DO SECRETÁRIO
DE 08/12/2025

PROCESSO Nº SEI-360001/000988/2025 - AUTORIZO a cessão do
servidor André Barreto de Azambuja, Inspetor de Polícia, ID Funcional
nº 5022031-4, do Quadro de Pessoal da Secretaria de Estado de Po-
licia Civil para a Prefeitura Municipal de Itaguaí, com ônus para o ór-
gão cessionário, pelo período de dois (02) anos, com validade a con-
tar de 01/12/2025.

Id: 2699874

SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA

DESPACHO DO SECRETÁRIO
DE 08/12/2025

PROCESSO Nº SEI-090001/002379/2025 - AUTORIZO a cessão do
servidor 3º SGT PM Pedro Henrique Rabello de Oliveira, RG 79.197,
do Quadro de Pessoal da Secretaria de Estado de Polícia Militar para
a Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro, pelo período
de dois (02) anos, com validade a contar de 05/12/2025.

Id: 2699876

Procuradoria Geral do Estado

PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

ATOS DO PROCURADOR-GERAL
DE 09.12.2025

EXONERA, a pedido, NILSON FURTADO DE OLIVEIRA FILHO, Pro-
curador do Estado, ID. Funcional nº 19230753, do cargo em comissão
de Procurador-Assessor, Símbolo D.G., do Gabinete do Procurador-
Geral, da Procuradoria Geral do Estado, da Chefia do Poder Execu-

tivo do Estado do Rio de Janeiro. Processo nº SEI-
140001/001641/2025.

NOMEIA NILSON FURTADO DE OLIVEIRA FILHO, Procurador do
Estado, Id. Funcional nº 19230753, para exercer o cargo em comissão
de Subprocurador-Geral do Estado, Símbolo S.S., do Gabinete do Pro-
curador-Geral, da Procuradoria Geral do Estado, da Chefia do Poder
Executivo do Estado do Rio de Janeiro, em vaga decorrente da Lei
Complementar nº 226 de 04 de dezembro de 2025. Processo nº SEI-
140001/001641/2025.

Id: 2699844

PROCURADORIA GERAL DO ESTADO
SECRETARIA DE GESTÃO

DESPACHO DO PROCURADOR-ASSISTENTE
DE 09.12.2025

PROCESSO Nº SEI-140001/007785/2025 - LEONOR NUNES DE PAI-
VA - Procuradora do Estado de Categoria Especial - Id. Funcional nº
19222955. Louvado nas informações da Gerência de Recursos Hum-
anos, APROVO a fixação de proventos mensais de inatividade, com
validade a contar de 01/12/2025.

Id: 2700051

PROCURADORIA GERAL DO ESTADO
DIRETORIA DE GESTÃO
GERÊNCIA DE RECURSOS HUMANOS

DESPACHO DO GERENTE
DE 08.12.2025

PROCESSO Nº SEI-E-14/001.0117/02/2016 - LEONARDO GOLDFARB
- Técnico Processual - Id. Funcional nº 5007466-0. Louvado nas in-
formações da Assessoria de Gestão de Informações Funcionais e com
fundamento no art.129 do Decreto 2479/79, **CONCEDO** 03 (três) me-
ses de licença-prêmio relativos ao período-base de 19/10/2020 a
05/12/2025.

Id: 2699807

**AVISOS, EDITAIS E
TERMOS DE CONTRATOS**

Secretaria de Estado da Casa Civil

EXTRATO DE TERMO

INSTRUMENTO: CONTRATO DE PARCEIRA - ADESÃO.
PARTES: ESTADO DO RIO DE JANEIRO e THE CLIMATE CHANGE
ORGANIZATION.
OBJETO: Adesão do Estado do Rio de Janeiro à Rede Internacional
de Governo Regionais Under2Coalition (Coalização Under2), voltada
para assuntos de clima, em consonância com as determinações do
Acordo de Paris.
DATA DA ASSINATURA: 29 de julho de 2025.
PROCESSO Nº SEI-07/002/001661/2021.

Id: 2700187

ADMINISTRAÇÃO VINCULADA

SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS
GERÊNCIA DE LICITAÇÕES

AVISO

PREGÃO CEDAE Nº 0072/2025
OBJETO: AQUISIÇÃO DE VIALS PARA GC-MS E LC-MS.
DATA DA ETAPA DE LANCES: 23/12/2025.
HORARIO: 11:30 horas
ENDEREÇO ELETRÔNICO: www.licitacoes.caixa.gov.br.
PROCESSO CEDAE Nº SEI-150017/004129/2024.

O edital completo encontra-se à disposição dos interessados no Por-
tal de Compras Caixa no endereço eletrônico acima citado ou no si-
te www.cedae.com.br/licitacao.

Id: 2699968

DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO DO ESTADO
DO RIO DE JANEIRO

EXTRATOS DE TERMOS

INSTRUMENTO: Termo de Credenciamento nº 439/2025.
PARTES: DETRAN/RJ e Cobauto Comércio de Peças Ltda.
OBJETO: Credenciamento e funcionamento de empresa no ramo da
comercialização de peças usadas de veículos automotores terrestres
no Estado do Rio de Janeiro
PRAZO: 01 (um) ano, contado a partir da publicação deste extrato.
DATA DA ASSINATURA: 08/12/2025.
FUNDAMENTAÇÃO LEGAL: Leis Federais nº 12.977/2014 e
14.133/2021, Resolução CONTRAN nº 611/2016, Portaria DETRAN/RJ
nº 6.880/2025.

PROCESSO ADMINISTRATIVO: SEI-150016/145752/2025

INSTRUMENTO: Termo de Credenciamento nº 453/2025.
PARTES: DETRAN/RJ e R B Comércio de Peças Automotoblicas Ltda.
OBJETO: Credenciamento e funcionamento de empresas nos ramos
da desmontagem e comercialização de partes e peças de veículos au-
tomotores terrestres no Estado do Rio de Janeiro.
PRAZO: 01 (um) ano, contado a partir da publicação do extrato no
DOERJ.

DATA DA ASSINATURA: 27/11/2025.
FUNDAMENTAÇÃO LEGAL: Lei Federal nº 14.133/2021, Lei Federal
12.977/2014, Resolução CONTRAN nº 611/2016 e Portaria DETRAN
SEI nº 6880/2025.

PROCESSO ADMINISTRATIVO: SEI-150065/029768/2023.

INSTRUMENTO: Termo de Credenciamento nº 455/2025.

PARTES: DETRAN/RJ e Bidu Auto Peças para Veículos Automotores
Ltda.
OBJETO: Credenciamento e funcionamento de empresas nos ramos
da desmontagem e comercialização de partes e peças de veículos au-
tomotores terrestres no Estado do Rio de Janeiro.

PRAZO: 01 (um) ano, contado a partir da publicação do extrato no
DOERJ.

DATA DA ASSINATURA: 08/12/2025.

FUNDAMENTAÇÃO LEGAL: Lei Federal nº 14.133/2021, Lei Federal
12.977/2014, Resolução CONTRAN nº 611/2016 e Portaria DETRAN
SEI nº 6880/2025.

PROCESSO ADMINISTRATIVO: SEI-150016/024544/2024.

INSTRUMENTO: Termo de Credenciamento nº 457/2025.
PARTES: DETRAN/RJ e Rio Auto Parts Comércio de Peças Usadas
Nacionais e Importadas Ltda.

OBJETO: Credenciamento e funcionamento de empresas nos ramos
da desmontagem e comercialização de partes e peças de veículos au-
tomotores terrestres no Estado do Rio de Janeiro.

PRAZO: 01 (um) ano, contado a partir da publicação do extrato no
DOERJ.

DATA DA ASSINATURA: 27/11/2025.

FUNDAMENTAÇÃO LEGAL: Lei Federal nº 14.133/2021, Lei Federal
12.977/2014, Resolução CONTRAN nº 611/2016 e Portaria Detran SEI
nº 6880/2025.

PROCESSO ADMINISTRATIVO: SEI-150149/010125/2023.

INSTRUMENTO: Termo de Credenciamento nº 470/2025.
PARTES: DETRAN/RJ e VM Lubrificantes e Peças Para Veículos Lt-
da.

RELATÓRIO

Processo nº: SEI-480002/003709/2024

Data de Autuação: 29/04/2024

Concessionária: ÁGUAS DO RIO 1

Assunto OCORRÊNCIA Nº 2024006657 – RECLAMAÇÃO SOBRE DESABASTECIMENTO (MAGÉ).

Sessão Regulatória: 19/11/2025

114093234

1. Trata-se de processo administrativo inaugurado pela SECEX em razão do recebimento da ocorrência encaminhada pelo Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), informada por meio do Ofício 2ª PJTC nº 0293/2024, referente à falta de abastecimento de água durante 7 (sete) dias em imóvel localizado no município de Magé. O reclamante relata que ficou “07 dias sem fornecimento de água potável pela empresa Águas do Rio. Do dia 05/01/2023 a 12/01/2023 não houve fornecimento de água. Hoje, 13/01/2023^[1], a água voltou, porém, muito fraca, sem pressão, sem vazão. A água não surge a 20 cm acima da pena d'água, o que torna impossível alimentar a caixa d'água e a cisterna. A empresa por meio dos protocolos indicava que a água retornaria às 21hs, outras vezes às 23hs, depois disse que tratava de manutenção, que tratava de um rompimento, na quarta disse que o abastecimento estava normalizado, o que não foi verdade. A empresa não renovou a estrutura de abastecimento, não trocou as tubulações. (...) A empresa diz que vai enviar representantes no local em 02 dias, o que também não ocorre. (...) Protocolos: 20240107002993; 20240108001676; 20240109004006; 20240110003767; 20240111029596; 20240110013404; 20240111029227 ; 20240113013469. OS: 2024-94976”. Ademais, o Ministério Público solicitou que a AGENERSA prestasse esclarecimentos em relação às irregularidades narradas e quais medidas seriam tomadas (Docs. SEI nº [73085579](#); [73085889](#); e [73106090](#)).

2. Em 29/04/2024, os autos foram encaminhados à Ouvidoria, para que fosse registrada a ocorrência no prontuário da AGENERSA e verificada a existência de reclamações similares na mesma região, e à CASAN, para manifestação e adoção das medidas cabíveis (Doc. SEI nº [73107415](#)). Além disso, no mesmo dia foi enviado o ofício AGENERSA/SECEX NA 1231/2024 (Doc. SEI nº [73106090](#)) ao Ministério Público informando a instauração do processo administrativo, conforme e-mail anexado (Doc. SEI nº [73112808](#)).

3. Em 30/04/2024, o Ministério Público acusou o recebimento do ofício (Doc. SEI nº [73144037](#)).

4. Ato contínuo, a CASAN enviou o ofício AGENERSA/CASAN NA 319/2024 (Doc. SEI nº [73185098](#)) à Concessionária para que prestasse esclarecimentos.

5. Em 09/05/2024, a Ouvidoria retornou os autos à SECEX (Doc. SEI nº [74306956](#)), informando que a ocorrência foi registrada sob o nº 2024006657 (Doc. SEI nº [74242597](#)) e que a Concessionária respondeu que “[a]pós análise, informamos que no dia 09/05/2024,

encaminhamos uma equipe ao endereço Rua Horácio de Paiva, 149 - Lote 21 QD I - Piabetá - Magé - RJ - CEP: 25931-750, para investigar a falta de abastecimento e a baixa pressão. Durante a inspeção, identificamos que o filtro do cliente estava entupido, o que estava impedindo o fornecimento de água. Vale destacar que realizamos a desobstrução através da ordem de serviço nº1084154, e o abastecimento foi normalizado conforme o padrão da região. Cabe mencionar que, em contato com o manifestante, Gabriel Nóbrega, pelo número (21) 99967-9748, no dia 09/05/2024, confirmamos o abastecimento normalizado. Por fim, vale destacar que disponibilizamos caminhão pipa como fonte alternativa de abastecimento (...)” (Doc. SEI nº [74306953](#)). Foi juntada, ainda, resposta do reclamante relatando que “[n]a época demorou 1 mês para que o abastecimento se normalizasse. Hoje a água ainda é fraca, mas acredito que seja em virtude do período sem chuvas, estiagem. Mas, quando fiz a reclamação demorou 1 mês para normalizar” (Doc. SEI nº [74284121](#)). A Ouvidoria também informou que foram registradas 2 ocorrências nos anos 2023 e 2024 sobre falta de água no mesmo logradouro.

6. Na sequência, em 13/05/2024, foi enviado o ofício AGENERSA/SECEX NA 1367/2024 (Doc. SEI nº [74388618](#)) ao Ministério Público solicitando dilação de prazo para que a AGENERSA levantasse as informações requeridas.

7. No dia 24/05/2024, a Concessionária protocolou a Carta RIO1.JRG.2024/000097 PRT.ARJ.2024/006287 (Doc. SEI nº [75330238](#)), a fim de prestar os esclarecimentos solicitados pela CASAN. Em síntese, a Concessionária narrou que “*em razão das reclamações relacionadas à intermitência no abastecimento de água no endereço, a Concessionária realizou uma vistoria técnica no imóvel da Rua Horácio de Paiva, nº 149, bairro Piabetá, Magé (OS nº 29348836), e verificou que o hidrômetro do cliente estava obstruído, sendo necessário realizar o desmonte do cavalete para a desobstrução do equipamento. Após a realização dos serviços de limpeza, a equipe técnica da Concessionária atestou que o abastecimento via rede foi normalizado, sendo desnecessária a realização de ações de reparo ou melhorias na rede do Logradouro.*” À vista disso, a Concessionária solicitou o arquivamento do presente processo. Foi juntado, ainda, o relatório técnico como anexo da petição.

8. Em 29/05/2024, a CASAN juntou o Parecer nº 155/2024/AGENERSA/CASAN (Doc. SEI nº [75637135](#)), concluindo que “[s]egundo a alegação do usuário, que não foi contestada pela Concessionária, houve falta d’água por um período superior a 48 horas, contrariando o estabelecido no item 6.5.1 do Anexo IV do Contrato de Concessão.” Logo após, os autos foram encaminhados à SECEX para prosseguimento da instrução (Doc. SEI nº [75779230](#)).

9. Em seguida, no dia 03/06/2024, foi enviado o ofício AGENERSA/SECEX NA 1581/2024 (Doc. SEI nº [75859086](#)) ao Ministério Público para cientificá-lo a respeito das informações prestadas pela CASAN e pela Ouvidoria da AGENERSA.

10. Em 06/03/2025, a SECEX enviou o ofício AGENERSA/SECEX NA 591/2025 (Docs. SEI nº [94360560](#) e [94547657](#)) à Concessionária, concedendo o prazo de 10 (dez) dias úteis para manifestação a respeito do Parecer nº 155/2024/AGENERSA/CASAN.

11. Em 21/03/2025, a SECEX enviou o ofício AGENERSA/SECEX NA 776/2025 (Docs. SEI nº [96030595](#) e [96087882](#)) à Concessionária, reiterando os termos da anterior e conferindo o prazo de 5 (cinco) dias úteis para manifestação.

12. No Doc. SEI nº [96137104](#) foi anexada cópia de e-mail em que a Concessionária solicitou a dilação de prazo por 10 (dez) dias úteis para manifestação, com a resposta da SECEX de

que a solicitação já havia sido parcialmente atendida por meio do AGENERSA/SECEX NA 776/2025.

13. Em 28/03/2025, a Concessionária protocolou a Carta R1R4.JRG.2025/000098 PRT.ARJ.2025/002543 (Doc. SEI nº [97052708](#)), alegando, em síntese, “*que o prazo para a realização de consertos ou desobstrução de redes e ramais de água ou esgoto em localidades com população urbana superior a 100.000 habitantes de que trata o item 6.5.1 do Caderno de Encargos (Anexo IV do Contrato de Concessão) não diz respeito ao prazo para normalização do abastecimento após esse serviço, mas sim ao prazo para que o conserto ou a desobstrução seja realizada, podendo a efetiva regularização dos serviços ser retomada logo em seguida. Isto porque, o prazo para a normalização após uma interrupção no abastecimento é heterogêneo e depende de variáveis como intercorrências identificadas, diâmetros das tubulações, volumes transportados, distâncias envolvidas no transporte da água, temperatura ambiente, complexidade do sistema e tipo de escoamento, consumo no momento da retomada (varia em função da temperatura), reservação dos sistemas domiciliares, sendo que o volume e diâmetro definem a velocidade de escoamento da água. Ainda assim, a Águas do Rio prontamente atendeu ao chamado do Usuário e se prontificou a realizar os respectivos reparos, atendendo ao chamado no menor período possível, dentro dos prazos estabelecidos no Contrato de Concessão.*” Por esse motivo, reiterou a solicitação de arquivamento do processo.

14. Em 31/03/2025, os autos foram encaminhados à Procuradoria para análise jurídica (Doc. SEI nº [97136292](#)), que, por sua vez, elaborou o Parecer nº 160/2025/AGENERSA/PROC (Doc. SEI nº [97686572](#)), no dia 19/05/2025. Em suma, a Procuradoria entendeu que a Concessionária violou o prazo para atendimento das reclamações, previsto no item 6.5.1 do Anexo IV do Contrato de Concessão – Caderno de Encargos, fundamentando que “*no dia 30 de abril de 2024 foi comunicado à Concessionária a reclamação sobre fornecimento irregular de água no local (doc. SEI nº 73185098). De acordo com o usuário, a situação de desabastecimento em seu imóvel já perdurava há mais de uma semana (...) apenas no dia 09 de maio de 2024 a equipe realizou os serviços de limpeza e desobstrução que permitiram o retorno da pressão na rede em condições satisfatórias, sem ter sido necessário realizar intervenções – de reparo ou melhoria - na rede do logradouro (doc. SEI nº 75330238). À luz do regramento do Caderno de Encargos (p.45 e 46), o prazo de atendimento para manutenções corretivas, especificamente consertos ou desobstrução de redes e ramais de água ou esgoto em localidades com população urbana superior a 100.000 habitantes é de 48 (quarenta e oito) horas. (...) Nestes termos, de acordo com a instrução processual, é possível inferir que a Águas do Rio – Bloco 01 violou o prazo para atendimento das reclamações previsto no item 6.5.1 do Anexo IV do Contrato de Concessão – Caderno de Encargos.*”

15. No dia 11/06/2025, os autos foram distribuídos à minha relatoria.

16. Em 15/08/2025, foi enviado o ofício AGENERSA/CONS-05 nº 65 (Doc. SEI nº [106986247](#)) à Concessionária para que apresentasse as suas alegações finais, no prazo de 10 (dez) dias.

17. Por último, no dia 28/08/2025, a Concessionária apresentou as suas alegações finais (Doc. SEI nº [110783200](#)), pleiteando que não seja aplicada qualquer penalidade. Sustentou, em síntese, que: (i) não houve desatendimento ao prazo previsto no item 6.5.1 do Caderno de Encargos, já que a comunicação de falta de água foi feita por intermédio da AGENERSA e não diretamente pelo usuário, sendo processual o prazo de resposta e não se aplicando o prazo do item 6.5.1 do Caderno de Encargos; (ii) a desobstrução foi realizada dentro de 48h, contadas a partir da data em que a Concessionária, por conta própria, abriu a Ordem de

Serviço, podendo a normalização do abastecimento demorar mais a depender de diversos fatores; (iii) subsidiariamente, caso se entenda pela inobservância do item 6.5.1 do Caderno de Encargos, a Concessionária teria cumprido substancialmente as obrigações necessárias para o atendimento da demanda; (iv) subsidiariamente, à luz dos princípios do formalismo moderado e da instrumentalidade do processo, o apoio efetivo prestado pela Concessionária para a solução da demanda teria atendido integralmente à finalidade regulatória.

É o relatório.

José Antonio Portela
Conselheiro Relator

[1] OBS: O reclamante mencionou o ano de 2023 equivocadamente, haja vista que os protocolos 20240107002993, 20240108001676, 20240109004006, 20240110003767, 20240111029596, 20240110013404, 20240111029227 e 20240113013469 referem-se ao ano de 2024.

VOTO

Processo nº: SEI-480002/003709/2024

Data de Autuação: 29/04/2024

Concessionária: ÁGUAS DO RIO 1

Assunto OCORRÊNCIA Nº 2024006657 – RECLAMAÇÃO SOBRE DESABASTECIMENTO (MAGÉ).

Sessão Regulatória: 19/11/2025

119895703

1. Trata-se de processo administrativo inaugurado pela SECEX em razão do recebimento da ocorrência encaminhada pelo Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ), informada por meio do Ofício 2ª PJTC nº 0293/2024, referente à falta de abastecimento de água durante 7 (sete) dias em imóvel localizado no município de Magé. O reclamante relata que ficou *“07 dias sem fornecimento de água potável pela empresa Águas do Rio. Do dia 05/01/2023 a 12/01/2023 não houve fornecimento de água. Hoje, 13/01/2023^[1], a água voltou, porém, muito fraca, sem pressão, sem vazão. A água não surge a 20 cm acima da pena d'água, o que torna impossível alimentar a caixa d'água e a cisterna. A empresa por meio dos protocolos indicava que a água retornaria às 21hs, outras vezes às 23hs, depois disse que tratava de manutenção, que tratava de um rompimento, na quarta disse que o abastecimento estava normalizado, o que não foi verdade. A empresa não renovou a estrutura de abastecimento, não trocou as tubulações. (...) A empresa diz que vai enviar representantes no local em 02 dias, o que também não ocorre.”* Cabe esclarecer, ainda, que o reclamante mencionou o ano de 2023 equivocadamente, haja vista que ao relatar a ocorrência ele citou 8 (oito) números de protocolos abertos junto à Ouvidoria da Concessionária, todos datados com o ano de 2024.
2. Em breve síntese, como consta do Relatório disponibilizado, que é parte integrante deste VOTO, a Concessionária relatou que realizou o serviço de desobstrução no dia 09/05/2024, por meio da Ordem de Serviço nº 1084154, pugnando pela não aplicação de qualquer penalidade em razão de que: (i) não teria havido desatendimento ao prazo previsto no item 6.5.1 do Caderno de Encargos, já que a comunicação de falta de água foi feita por intermédio da AGENERSA e não diretamente pelo usuário, sendo processual o prazo de resposta e não se aplicando o prazo de 48h do item 6.5.1 do Caderno de Encargos; (ii) a desobstrução foi realizada dentro de 48h, contadas a partir da data em que a Concessionária, por conta própria, abriu a Ordem de Serviço, podendo a normalização do abastecimento demorar mais a depender de diversos fatores; (iii) subsidiariamente, caso se entenda pela inobservância do item 6.5.1 do Caderno de Encargos, a Concessionária teria cumprido substancialmente as obrigações necessárias para o atendimento da demanda; (iv) subsidiariamente, à luz dos princípios do formalismo moderado e da instrumentalidade do processo, o apoio efetivo prestado pela Concessionária para a solução da demanda teria atendido integralmente à finalidade regulatória.
3. Em contrapartida, a CASAN, por meio do Parecer nº 155/2024/AGENERSA/CASAN, concluiu que “[s]egundo a alegação do usuário, que não foi contestada pela Concessionária, houve

falta d'água por um período superior a 48 horas, contrariando o estabelecido no item 6.5.1 do Anexo IV do Contrato de Concessão".

4. Em harmonia com o entendimento da CASAN, **a Procuradoria**, por meio do Parecer nº 160/2025/AGENERSA/PROC, **concluiu que a Concessionária violou o prazo para atendimento das reclamações, previsto no item 6.5.1 do Anexo IV do Contrato de Concessão – Caderno de Encargos**, fundamentando que **"o prazo de atendimento deve ser aferido a partir da solicitação do serviço até a data de sua efetiva conclusão (...) no dia 30 de abril de 2024 foi comunicado à Concessionária a reclamação sobre fornecimento irregular de água no local (doc. SEI nº 73185098). De acordo com o usuário, a situação de desabastecimento em seu imóvel já perdurava há mais de uma semana (...) apenas no dia 09 de maio de 2024 a equipe realizou os serviços de limpeza e desobstrução que permitiram o retorno da pressão na rede em condições satisfatórias, sem ter sido necessário realizar intervenções – de reparo ou melhoria - na rede do logradouro (doc. SEI nº 75330238). À luz do regramento do Caderno de Encargos (p.45 e 46), o prazo de atendimento para manutenções corretivas, especificamente consertos ou desobstrução de redes e ramais de água ou esgoto em localidades com população urbana superior a 100.000 habitantes é de 48 (quarenta e oito) horas. (...) Nestes termos, de acordo com a instrução processual, é possível inferir que a Águas do Rio – Bloco 01 violou o prazo para atendimento das reclamações previsto no item 6.5.1 do Anexo IV do Contrato de Concessão – Caderno de Encargos"**.
5. Feito este breve relato, verifica-se que o processo foi devidamente instruído, contendo manifestações da CASAN e da Procuradoria da AGENERSA, que, **em uníssono, concluíram que a Concessionária desrespeitou o prazo de 48h (quarenta e oito horas) para consertos ou desobstrução de redes e ramais de água ou esgoto em localidades com população urbana superior a 100.000 habitantes, previsto no item 6.5.1 do Caderno de Encargos (Anexo IV do Contrato de Concessão)**, já que **em 30 de abril de 2024 a Concessionária foi comunicada a respeito da reclamação** sobre fornecimento irregular de água no local, e **somente no dia 09 de maio de 2024 foram realizados os serviços de limpeza e desobstrução** que permitiram o retorno da pressão na rede em condições satisfatórias.
6. Ademais, apesar de a Concessionária afirmar em suas razões finais que *"o usuário não protocolou nenhuma solicitação do serviço de desobstrução do seu ramal e/ou solicitação de vistoria para averiguação de falta de água"*, foram informados pelo reclamante 8 (oito) números de protocolo (20240107002993; 20240108001676; 20240109004006; 20240110003767; 20240111029596; 20240110013404; 20240111029227; e 20240113013469) sobre o problema de desabastecimento - evidenciando ser um problema persistente, sem a adequada resolução pela Concessionária -, motivo pelo qual o usuário realizou a nova reclamação diretamente ao MPRJ, a qual foi encaminhada a esta Agência Reguladora.
7. Portanto, tendo a ocorrência sido registrada pela Ouvidoria da AGENERSA e a Concessionária sido devidamente comunicada em 30 de abril de 2024 (data em que a reclamação foi transmitida à Ouvidoria da Águas do Rio), é totalmente descabida a alegação de que o prazo para resolução do problema relatado seria processual e não seria aplicável o prazo previsto no item 6.5.1 do Caderno de Encargos, já que o recebimento de ocorrência pela Ouvidoria da Regulada enseja a necessidade de adoção de providências pela Concessionária, dando início ao prazo para o cumprimento de obrigações materiais. Nesse sentido, diferentemente do defendido pela Concessionária, o prazo de 48h (quarenta e oito horas) deve ser contado a partir da comunicação da reclamação em 30 de abril de 2024, e não da data posterior em que a Concessionária, por conta própria, abriu a Ordem de Serviço (09 de maio de 2024).
8. Frisa-se, ainda, que os prazos estabelecidos para o atendimento de reclamações dos usuários não podem ser afastados sob o fundamento de adimplemento substancial da obrigação ou do princípio do formalismo moderado, haja vista que os prazos fixados constituem elemento central da obrigação e representam o lapso temporal máximo a ser respeitado para que a

- prestação do serviço público seja considerada adequada, à luz dos princípios da regularidade, da continuidade e da eficiência^[2].
9. À vista disso, filio-me ao entendimento firmado pela CASAN e Procuradoria, devendo o prazo de atendimento à reclamação ser aferido a partir da solicitação do serviço até a data de sua efetiva conclusão, e sendo assim, entendo que a Concessionária violou o prazo de 48h (quarenta e oito horas) para atendimento de solicitação de consertos ou desobstrução de redes e ramais de água ou esgoto em localidades com população urbana até 100.000 habitantes, previsto no item 6.5.1 do Anexo IV do Contrato de Concessão – Caderno de Encargos.
 10. Posto isso, a Cláusula 25.2.5 do Contrato de Concessão impõe o dever de *“receber, apurar e solucionar, quando aplicável, as reclamações dos USUÁRIOS”*, enquanto o art. 3º, inciso 11, do Regulamento de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário dispõe que incumbe à Concessionária *“receber, apurar e responder as reclamações dos usuários e, quando aplicável, solucioná-las nos prazos estabelecidos em Instrução Normativa da Agerensa específica para a matéria”*. Ressalta-se, ainda, que o art. 67, § 2º, do Anexo I, da Instrução Normativa nº 103/2023 prevê que *“quando não estiverem estipulados especificamente nesta Instrução Normativa, os prazos e os procedimentos a serem adotados para as providências aqui estabelecidas serão aqueles fixados nos Contratos de Concessão, seus Anexos e/ou nos Regulamentos de Serviços.”*
 11. Assim, considerando que a Concessionária não solucionou a reclamação do usuário dentro do prazo estabelecido pelo item 6.5.1 do Anexo IV do Contrato de Concessão – Caderno de Encargos e que o fato ocorreu antes da publicação e vigência da Instrução Normativa nº 128/2024 (que dispõe sobre procedimentos de fiscalização e penalidades aplicáveis às Concessionárias dos Blocos 1, 2, 3 e 4), conclui-se que o instrumento aplicável ao presente caso é a Instrução Normativa nº 66/2016, enquadrando-se a conduta da Concessionária na tipificação prevista em seu art. 22, inciso IV^[3].
 12. Dessa forma, levando em conta que o serviço prestado intempestivamente deve ser classificado como de prioridade ALTA, pois deve ser atendido em até 48 (quarenta e oito horas)^[4], e considerando o precedente firmado em Voto de relatoria do Exmo. Conselheiro Vladimir Paschoal Macedo e referendado pelo CODIR, no âmbito do processo SEI-220007/003831/2023 - que também tratou de ocorrência com prioridade ALTA, tendo-se aplicado multa, no percentual correspondente a 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento)^[5] -, reputa-se razoável e adequado no presente caso aplicar a penalidade de **MULTA** no mesmo percentual, ou seja, **0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) sob o faturamento dos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração**.
 13. Diante do exposto, com base nos elementos dos autos e nos pareceres técnico e jurídico desta AGENERSA, sugiro ao Conselho-Diretor:

(i) Aplicar à Concessionária Águas do Rio 1 a penalidade de MULTA, no valor correspondente a 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento) sob o faturamento dos últimos 12 (doze) meses anteriores à prática da infração, sendo aqui considerado maio de 2024 como o mês da prática da infração, em razão do descumprimento do item 6.5.1 do Caderno de Encargos (Anexo IV do Contrato de Concessão), do art. 3º, inciso 11, do Regulamento de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, da Cláusula 25.2.5 do Contrato de Concessão e do art. 6º, *caput* e §1º, da Lei Federal nº 8.987/1995, observado o disposto no art. 22, inciso IV, da Instrução Normativa nº 66/2016.

(ii) Determinar que a SECEX, em conjunto com a CASAN, proceda à lavratura do correspondente Auto de Infração, conforme o rito estabelecido pela Instrução Normativa AGENERSA nº 66/2016.

(iii) Determinar que a Ouvidoria da AGENERSA informe ao usuário sobre o teor da presente decisão, encaminhando-lhe além da Deliberação, o relatório e o voto que a compõe, via correio eletrônico.

(iv) Determinar que a SECEX informe à 2ª Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva - Núcleo Magé sobre o teor da presente decisão, encaminhando-lhe além da Deliberação, o relatório e o voto que a compõe, via correio eletrônico.

É como VOTO.

José Antonio Portela
Conselheiro Relator

[1] OBS: O reclamante mencionou o ano de 2023 equivocadamente, haja vista que os protocolos 20240107002993, 20240108001676, 20240109004006, 20240110003767, 20240111029596, 20240110013404, 20240111029227 e 20240113013469 referem-se ao ano de 2024.

[2] **Lei 8.987/1995:**

“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.”

[3] Art. 22. Sem prejuízo do disposto em lei, a CEDAE estará sujeita à penalidade de ADVERTÊNCIA ou MULTA do GRUPO IV sempre que, sem justo motivo:

IV - deixar de cumprir e/ou deixar de fazer cumprir as normas legais e regulamentares dos serviços, inclusive as normas da AGENERSA.

[4] Esclarece-se que o art. 67, inciso I, da Instrução Normativa nº 103/2023 classifica como de prioridade ALTA aqueles serviços com prazo de atendimento e resposta de até 5 (cinco) dias úteis.

[5] Trecho do Voto: *“Acredito que o caso sob análise se enquadra nesta hipótese, uma vez que, o tempo demasiadamente longo para o atendimento à reclamação do usuário, juntamente com a ausência de resposta da Regulada à Ouvidoria desta Agência evidenciam a ineficiência do serviço prestado, de forma que, entendo que a aplicação da penalidade de multa, no percentual correspondente a 0,00005% (cinco centésimos de milésimo por cento), é medida que resguarda a integridade do caráter pedagógico das penalidades praticadas por esta Agência.”*