



ATA DE REUNIÃO

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO COMISSÃO JUDICIÁRIA DE ARTICULAÇÃO DOS JUIZADOS ESPECIAIS (COJES)	
3ª Reunião - Reunião Extraordinária de 2023	
ATA 03 BIÊNIO 2023/2024	
Data: 10/08/2023	Horário: 14h
Local: Sala de Reuniões da COJES – lâmina 4, sala 109	
REUNIÃO COM A EMPRESA ÁGUAS DO RIO	

No dia 10 do mês de agosto de 2023, às 15 horas, foi iniciada à reunião presencial com a empresa Águas do Rio, sendo presidida pela DESEMBARGADORA MARIA HELENA PINTO MACHADO, Presidente da COJES, estando presentes os seguintes representantes da empresa, a Dra. Bianca Magalhães, Dra. Lucilla Barreto, Dr. Sérgio Sá e Dr. Victor Masello.

Aberta a reunião, a Desembargadora MARIA HELENA PINTO MACHADO ressalta que o tempo para reestruturação da empresa está demorando no que diz respeito ao atendimento ao cliente.

O Dr. Sérgio enfatiza os desafios da empresa causados pela herança recebida da CEDAE e a importância do contato com o Tribunal de Justiça.

Foi acordado que após a um prazo de 30 dias haverá um retorno do que está sendo feito para a melhoria do atendimento aos pleitos dos clientes.

A Dra. Valéria lembra o comparecimento de representantes da empresa ao CPC-JEC e a sensível piora no relacionamento nos últimos 3 meses. Fazendo ver que o CPC-JEC é um valor para a própria empresa, mas reconhece que a empresa tem o direito de não participar.

Quanto ao contencioso, ressaltou o descaso da empresa, tendo sido intimado o próprio presidente sem que houvesse sem efetividade no cumprimento.

Expôs o caso de um usuário que recebeu duas contas, uma por estimativa e outra do hidrômetro após sua instalação.

Lembrou também a questão da Light que terceirizou o TOI gerando uma grande expansão de demanda, desmoralizando a empresa e favorecendo a fraude na litigância.

Ressaltou que se a Aguas do Rio não quiser ir no mesmo caminho precisa com urgência tomar medidas que a aproxime do consumidor.

Dr. Sergio ressaltou que o jurídico tem como função filtrar as demandas verificando

eventuais erros da empresa.

Solicitou que fossem enviados casos concretos para uma verificação mais eficaz.

Dra. Valéria destacou que as demandas predatórias são um problema para o Poder Judiciário. As fraudes estão aumentando e a Aguas do Rio está se colocando em posição de fragilidade na medida permitam ganhar má fama.

Dr. Vitor informou que foi 19 anos da Light, e sabe o que é ser vítima de demandas predatórias. Falou sobre a necessidade de estreitar a relação com o TJ para evitar ser uma nova Light.

Também foi abordada necessidade da empresa de evitar as defesas genéricas.

Dr. Sérgio sugeriu a possibilidade de realizar eventos para esclarecer as demandas que vem ao judiciário. Citou a experiência bem-sucedida da Itaucard, que conseguiu demonstrar a tecnologia por trás de seu cartão de crédito.

A Desembargadora fez uma reflexão sobre a necessidade de prestigiar o CPC-JEC. iniciando pela parte mais fácil, ou seja, o Pré-Processual, partindo posteriormente para questões mais complexas (demandas judicializadas).

Dr. Vitor se compromete a promover um cadastro de demandas para evitar a criação de vícios de serviço. Relata que existe uma captação de informações da área técnica buscando o fomento interno para resolver os problemas oriundos de reclame aqui, PROCON, juizados e outras formas de contato, evitando a perda de eficiência.

Foi identificado um problema interno que gerou uma perda de efetividade que é estimada em dois meses, causada por problemas internos.

Foi ressaltada a atuação do setor de Customer Experience (CX) nas questões referentes a divergências nas contas, faturamentos, vazamentos.

Dr. Sérgio ressaltou as questões que envolvem os leituristas, e meses de leitura por estimativa.

Como os Oficiais de Justiça entregam as liminares na sede da empresa, isso facilita o trabalho de revisão dos problemas pelos advogados, já que eles trabalham lá, permitindo a revisão dos casos.

Nada mais havendo, foram encerrados os trabalhos às 15 horas e 07 minutos.

DESEMBARGADORA MARIA HELENA PINTO MACHADO

Presidente da Comissão Judiciária de Articulação dos Juizados Especiais – **COJES**