



# AGENERSA

**RELATÓRIO DE OUVIDORIA**  
**2º TRIMESTRE DE 2022**



## SUMÁRIO

Estrutura	3
Ocorrências na Ouvidoria	5
1 - Tipo de Ocorrência	5
1.1 - Canal de Ocorrência	5
1.2 - Ranking de Ocorrência por Concessionária Regulada	6
2 - Informações na Ouvidoria	8
2.1 - Ranking de Informações por Concessionária Regulada	8
2.2 - Informações por Assunto	9
3 - Denúncias na Ouvidoria	13
3.1 - Ranking de Denúncias por Concessionária Regulada	13
4 - Reclamações na Ouvidoria	14
4.1 - Ranking de reclamações por Concessionária Regulada	14
4.2 - Status das Reclamações	16
4.3 - Reclamações por Assunto	17
5 – Solicitações	22
5 – Considerações Finais	23



# Estrutura da Ouvidoria

Michele Lopes de Farias Leite  
Ouvidora Chefe-Geral

Maria Clara Canedo  
Ouvidora Adjunta

Luana Simoni  
Assistente de Ouvidoria

Nilma da Silva  
Assistente de Ouvidoria

Giulia Vargas  
Estagiária de Ouvidoria

Lorrane Carvalho  
Estagiária de Ouvidoria

Karina Neves  
Estagiária de Ouvidoria

Thais Oliveira  
Estagiária de Ouvidoria

AGENERSA OUVIDORIA

Avenida Treze de Maio nº 23, 23º andar – Centro – Rio de Janeiro – RJ

Telefones: 0800 024 9040 / 2332 - 6472

E-mail: [ouvidoria@agenersa.rj.gov.br](mailto:ouvidoria@agenersa.rj.gov.br)



## TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

- **DENÚNCIA** - Demanda pela qual o cidadão comunica a prática de ato ilícito, cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;
- **RECLAMAÇÃO** - Demanda pela qual o cidadão demonstra a insatisfação com um serviço público – seja por ineficiência do serviço prestado ou pela omissão de sua prestação.
- **SOLICITAÇÃO** - Demanda pela qual o cidadão requer a adoção de providências por parte da administração da Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro - AGENERSA;
- **ELOGIO** - Demanda pela qual o cidadão manifesta satisfação em relação a um atendimento e/ou serviço que lhe foi prestado pela Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro - AGENERSA;
- **INFORMAÇÃO** - Demanda pela qual o cidadão recebe orientações e informações acerca dos serviços prestados pela Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro - AGENERSA;
- **SUGESTÃO** - Demanda pela qual o cidadão apresenta proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro - AGENERSA;
- **PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO** - Demanda pela qual qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminha pedidos de acesso à informação, acompanha o prazo e recebe a resposta da solicitação realizada para os órgãos integrantes da estrutura organizacional da Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro - AGENERSA.

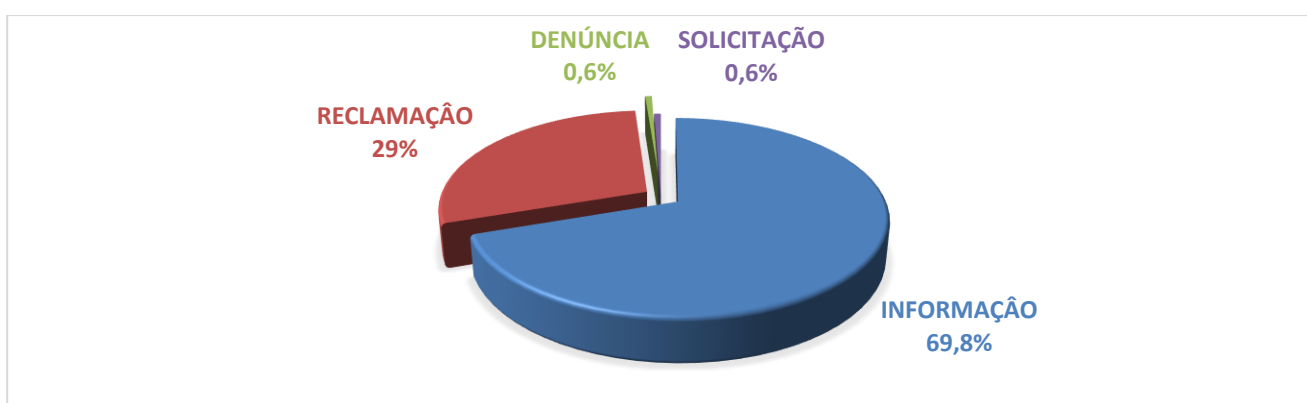


## OCORRÊNCIAS NA OUVIDORIA DA AGENERSA – 2º TRIMESTRE

No segundo trimestre de 2022, a Ouvidoria da Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro – AGENERSA, recebeu 4.836 (quatro mil e oitocentos e trinta e seis) manifestações formais, as quais foram tratadas pelas áreas administrativas e as Concessionárias Reguladas por esta Agência.

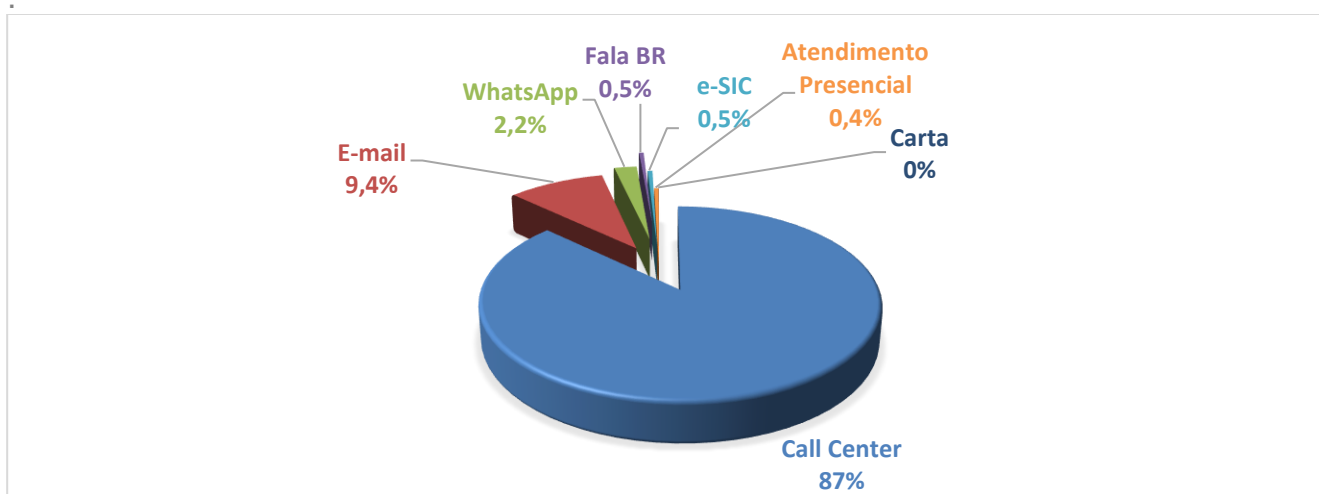
### 1 - TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Com relação aos registros, foi constatado que o tipo de manifestação mais registrado nesta ouvidoria no período foram os pedidos de informação, responsável por 3.374 dos 4.836 registros. A ouvidoria também registrou 1.403 reclamações, 30 denúncias e 29 solicitações. No gráfico abaixo, apresentamos os tipos de ocorrências e seus percentuais:

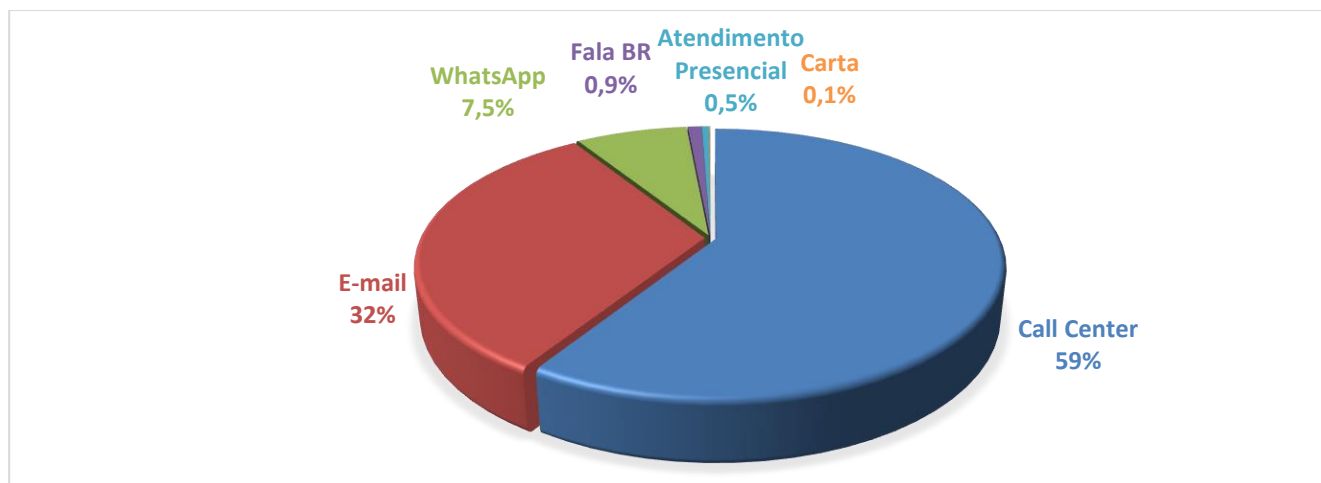


### 1.1 - CANAIS DE ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

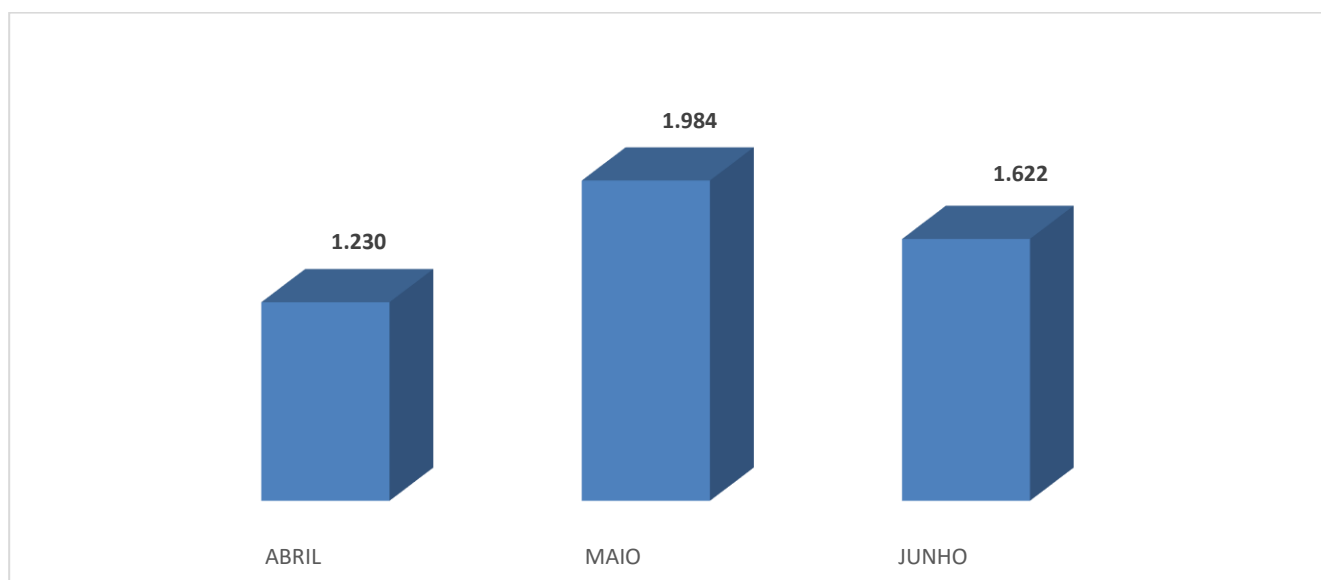
No Segundo trimestre de 2022 foram registradas 4.836 manifestações formais, das quais 4.211 foram oriundas do Call Center, canal principal para coleta de manifestações dos usuários, 453 manifestações por e-mail, 106 por WhatsApp, 22 através do Fala Br, 22 pelo e-SIC, 21 por atendimento presencial e 1 por carta.



Com relação às reclamações, novamente o canal principal foi o Call Center, com 828 de um total de 1.403 registros, e-mail teve 449, WhatsApp, 105, Fala Br 13, Atendimento Presencial, 7, e Carta, 1.



## 1.2 - DISTRIBUIÇÃO, POR MÊS, DAS MANIFESTAÇÕES



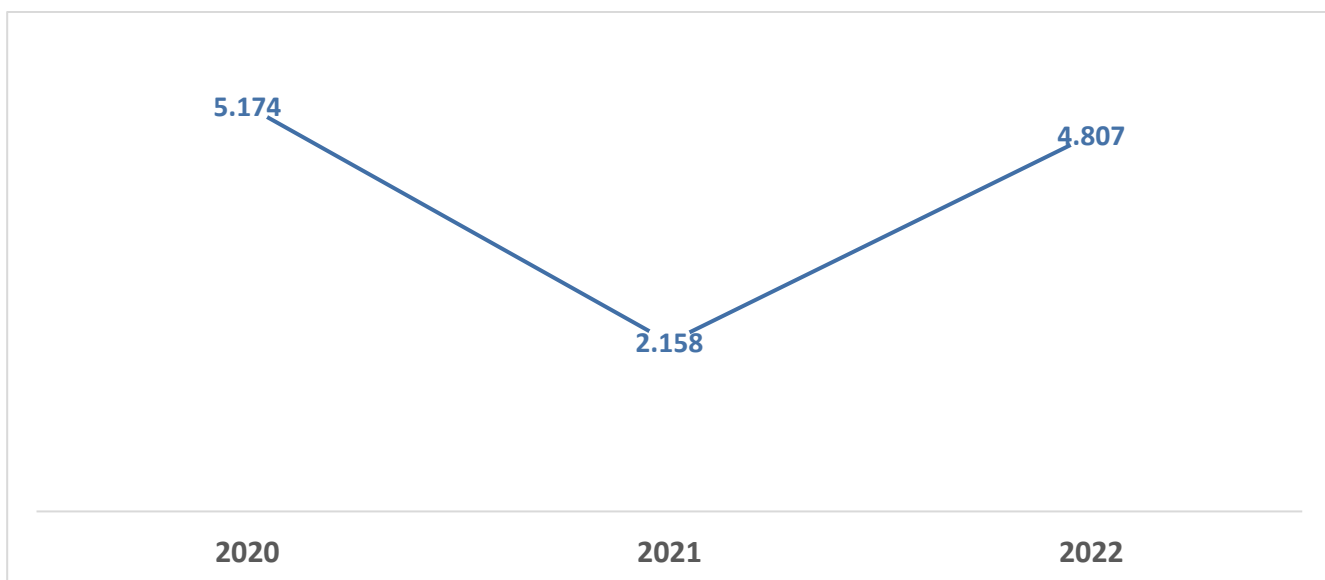
## 1.3 - RANKING DE OCORRÊNCIAS POR CONCESSIONÁRIAS REGULADAS

Das 8 concessionárias reguladas pela AGENERSA, 44% das manifestações registradas por esta Ouvidoria foram acerca da ÁGUAS DO RIO BL 4, a CEG foi a segunda com mais manifestações, registrando 20% das ocorrências. Na sequência vieram IGUÁ, 12,5%, ÁGUAS DO RIO BL 1, 10%, CEDAE, 8%, CAJ 3%, PROLAGOS, 2%, e CEG RIO com 0,5%.

CONCESSIONÁRIAS / REGULADAS		ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL
1º	ÁGUAS DO RIO BL 4	570	863	665	2098
2º	CEG	244	476	228	948
3º	IGUÁ	114	217	275	606
4º	ÁGUAS DO RIO BL 1	144	172	177	493
5º	CEDAE	83	147	178	408
6º	CAJ	27	45	55	127
7º	PROLAGOS	32	45	28	105
8º	CEG RIO	8	7	7	22

Em relação aos registros de todas as Concessionárias Reguladas, analisou-se o comportamento das manifestações no 2º trimestre dos anos de 2020, 2021 e 2022. Houve redução de 7% em relação aos registros do mesmo período de 2020. Já em comparação ao 2º trimestre de 2021, foi identificado um crescimento de 123%, como mostra o gráfico a seguir:

#### MANIFESTAÇÕES 2º TRIMESTRE



## 2- INFORMAÇÕES NA OUVIDORIA DA AGENERSA – 2º TRIMESTRE

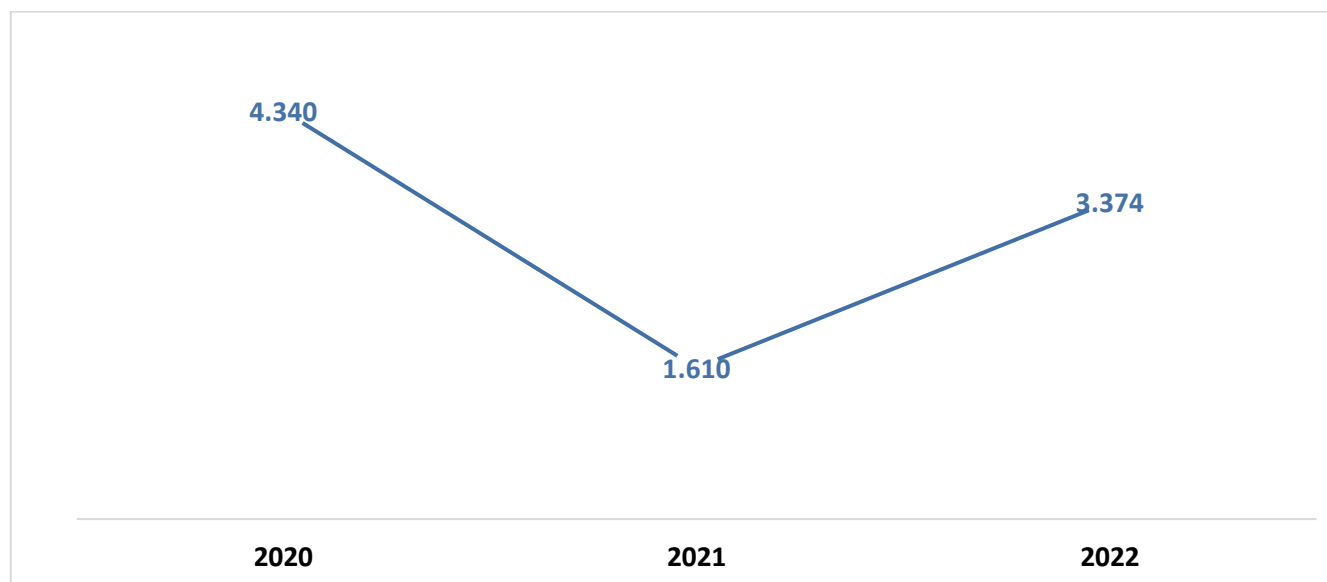
A Ouvidoria coletou 3.374 informações no 2º trimestre de 2022, o que corresponde a 69,8% do total. Com 44% dos registros, a ÁGUAS DO RIO BL 4 foi a concessionária para a qual os usuários mais solicitaram informações. A CEG teve 21,5%; IGUÁ, 12%; ÁGUAS DO RIO BL1, 10%; CEDAE, 9%; CAJ, 2%; PROLAGOS, 1% e CEG RIO, 0,5%.

### 2.1 - RANKING DE INFORMAÇÕES POR CONCESSIONÁRIAS REGULADAS

CONCESSIONÁRIAS / REGULADAS	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL	
1º	ÁGUAS DO RIO BL 4	398	580	498	1476
2º	CEG	167	399	158	724
3º	IGUÁ	88	145	182	415
4º	ÁGUAS DO RIO BL 1	99	115	133	347
5º	CEDAE	48	99	148	295
6º	CAJ	17	20	21	58
7º	PROLAGOS	13	23	9	45
8º	CEG RIO	6	4	4	14

Com relação aos registros de informações das Concessionárias, observa-se diminuição de 22% em relação ao 2º trimestre de 2020 e aumento de 109,5% comparado a 2021, conforme demonstra o gráfico a seguir:

### INFORMAÇÕES GERAIS – 2º TRIMESTRE





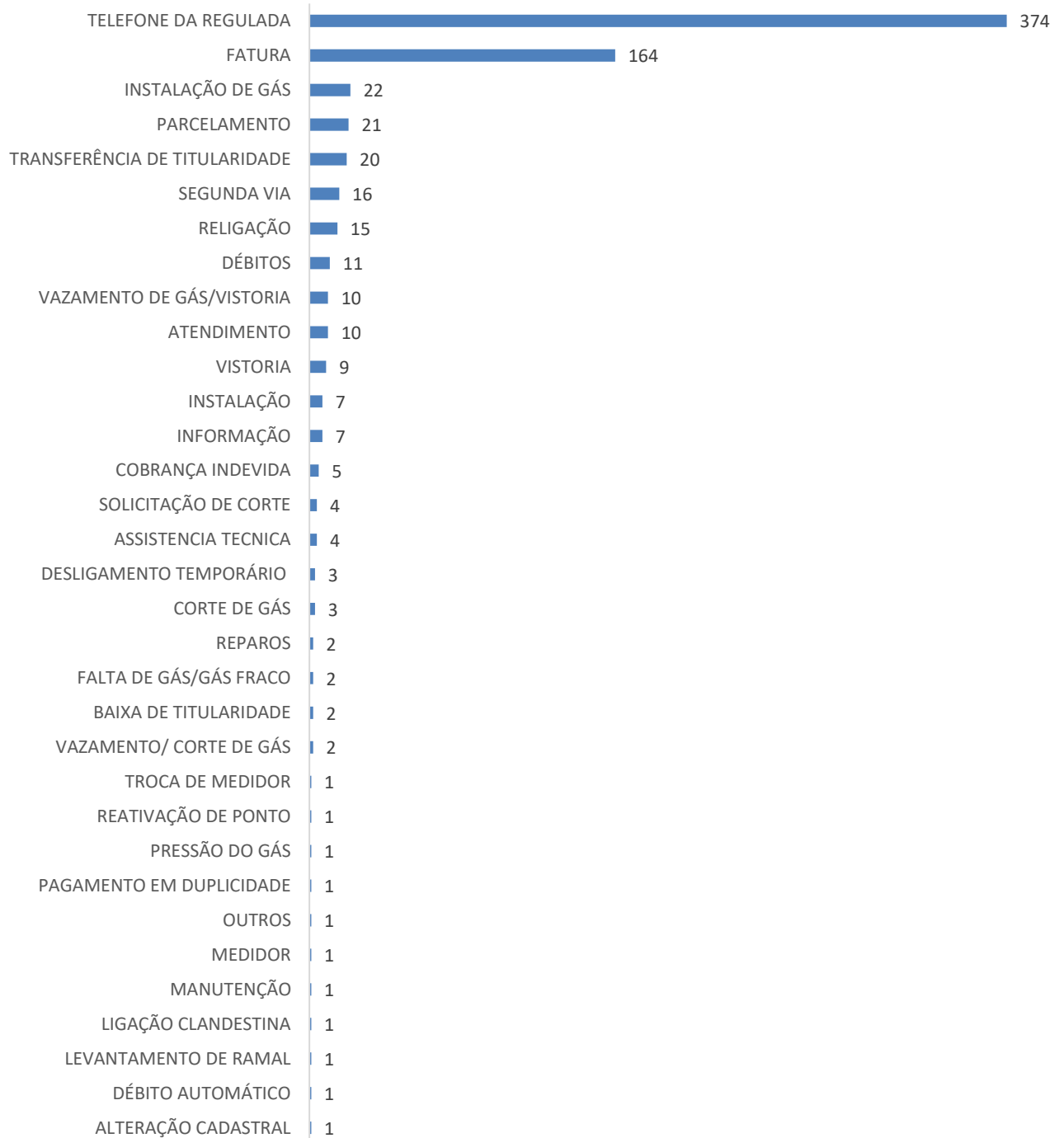
## 2.2 – ASSUNTOS REGISTRADOS DAS INFORMAÇÕES POR CONCESSIONÁRIAS REGULADAS

As informações capturadas por esta Ouvidoria foram manifestações de usuários querendo registrar ocorrências no primeiro nível atuação, ou seja, o primeiro contato, o que deve ser feito diretamente com as concessionárias reguladas por esta agência.

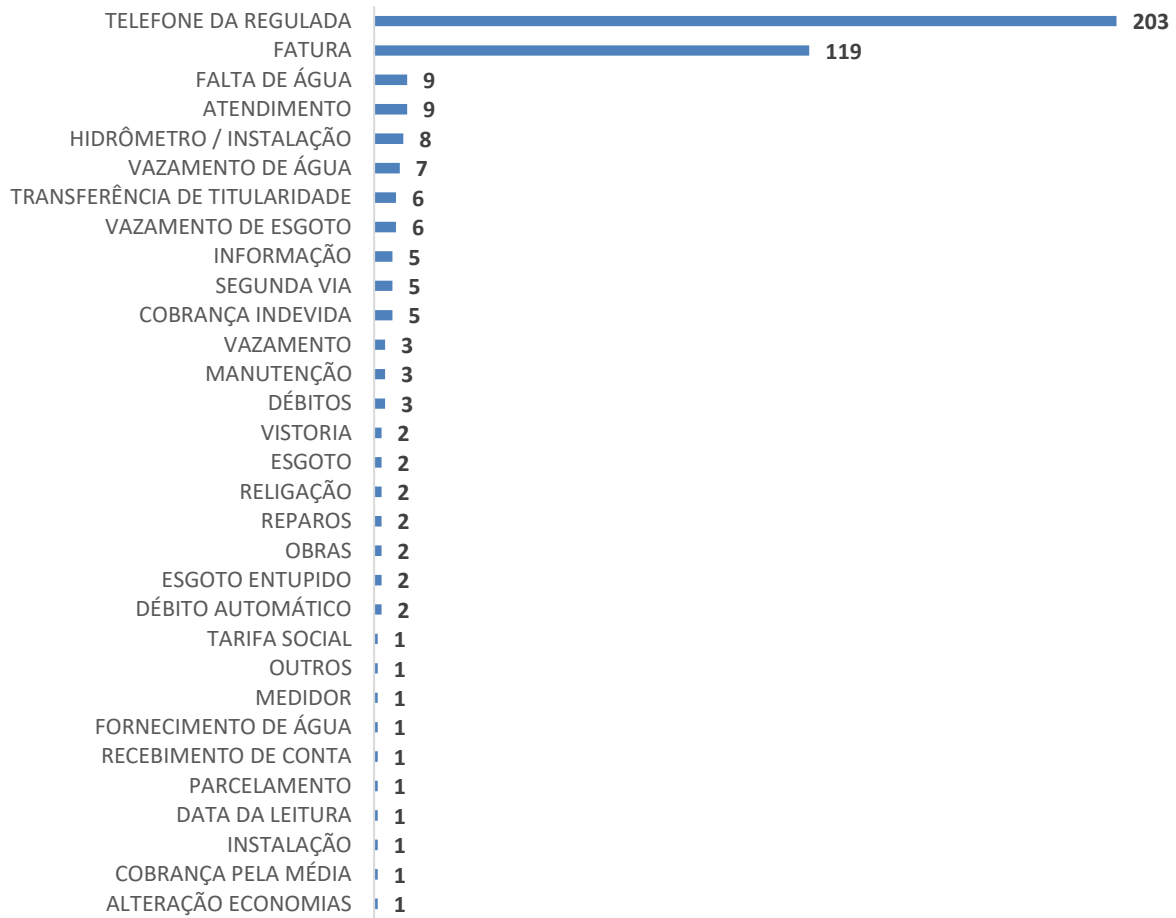
Considerando que os assuntos das informações do 2º trimestre foram analisados por concessionárias reguladas, temos os seguintes dados:



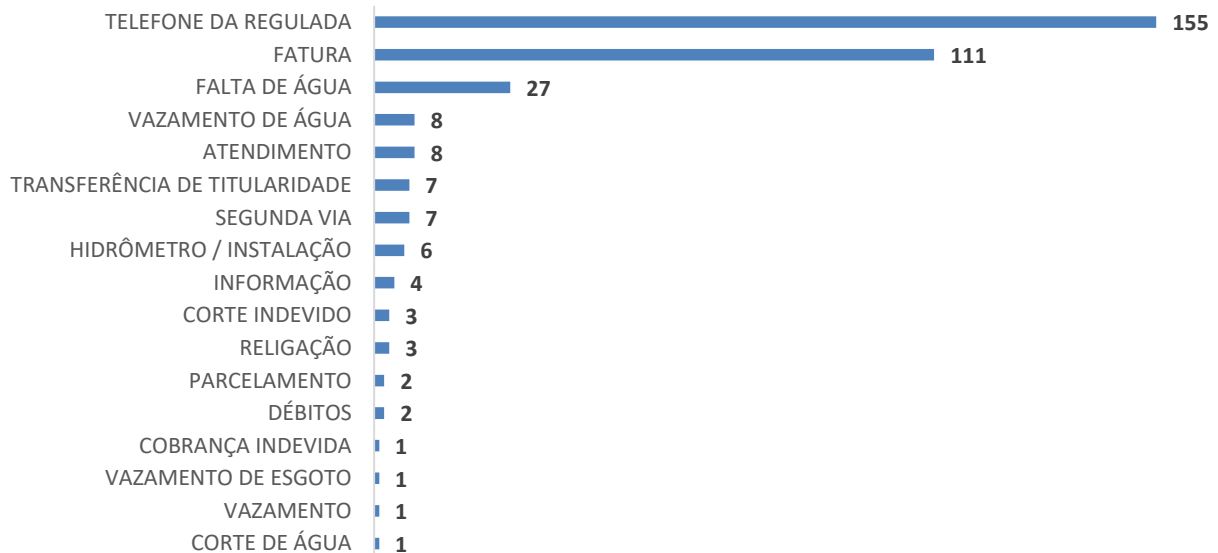
## ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES CEG



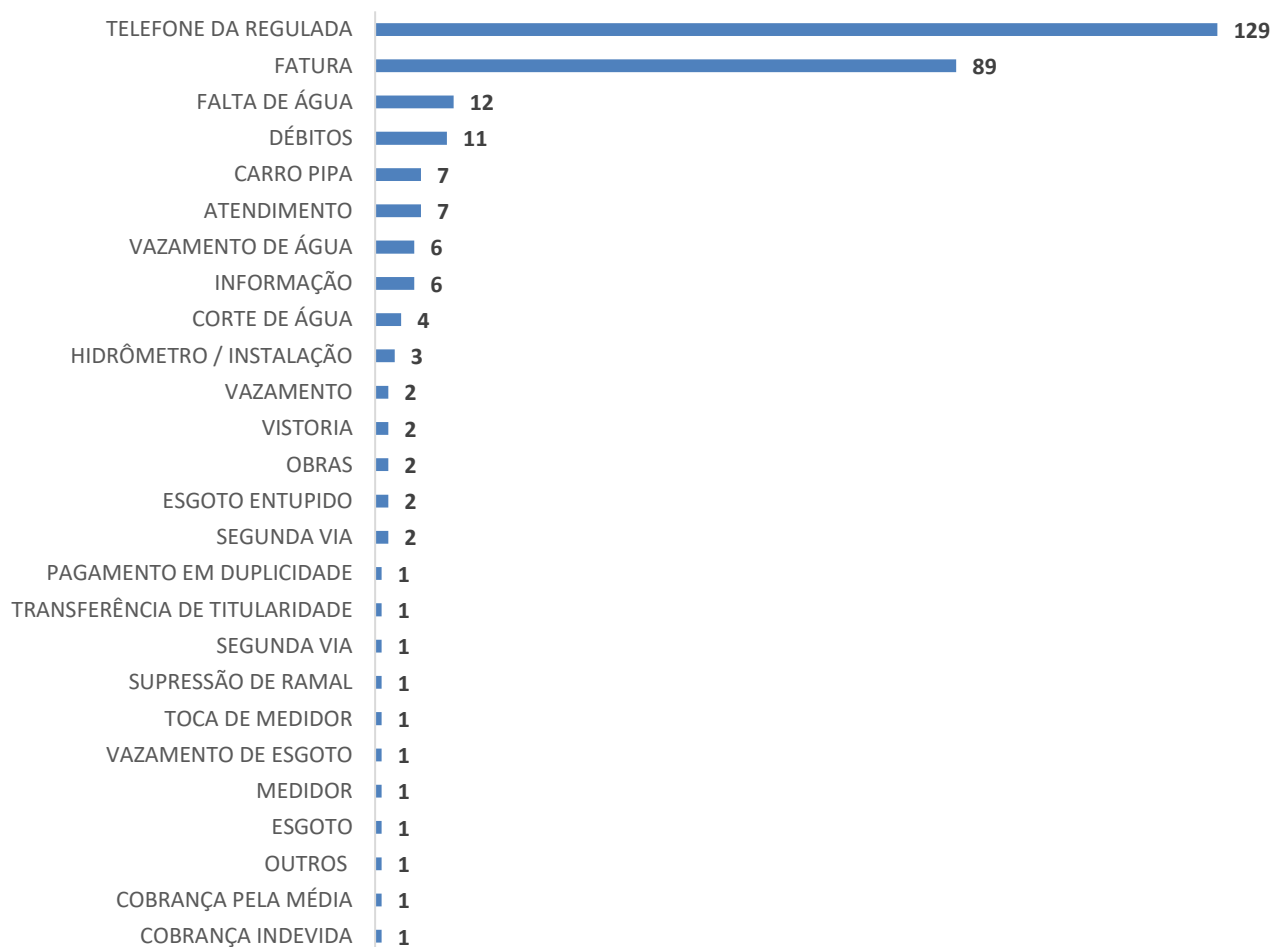
## ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES IGUÁ



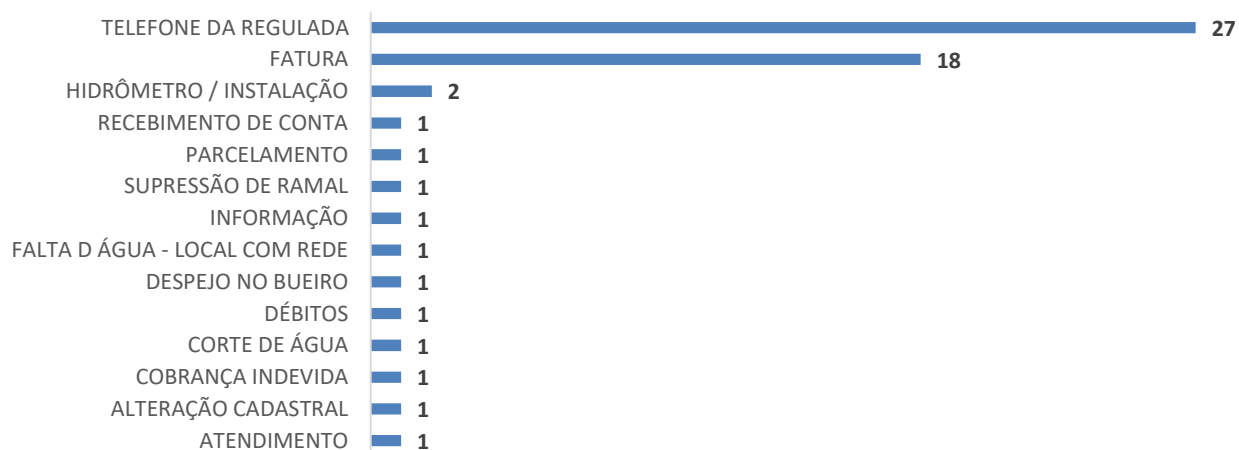
## ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES ÁGUAS DO RIO BL 1



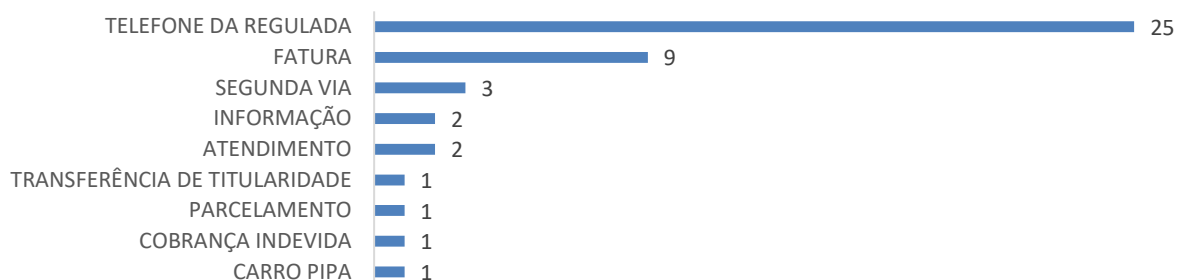
## ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES CEDAE



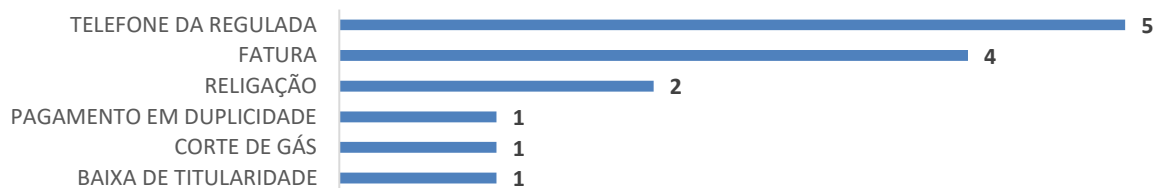
## ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES CAJ



### ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES PROLAGOS



### ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES CEG RIO



## 3 – DENÚNCIAS NA OUVIDORIA DA AGENERSA – 2º TRIMESTRE

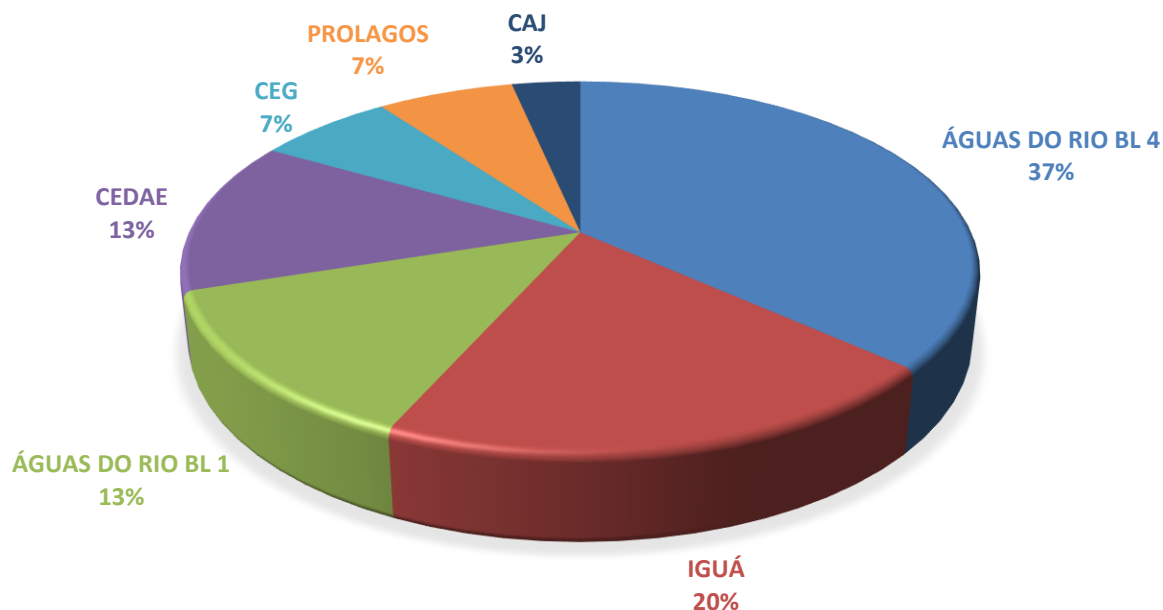
As denúncias correspondem 0,6% dos registros coletados do total de 30.

### 3.1 – RANKING DE DENÚNCIAS POR CONCESSIONÁRIA REGULADAS

REGULADAS COM MAIS DENÚNCIAS	QT	ASSUNTOS
1º ÁGUAS DO RIO BL 4	4	FALTA DE ÁGUA
	3	LIGAÇÃO CLANDESTINA
	1	VAZAMENTO DE ESGOTO
	1	VAZAMENTO DE ÁGUA
	1	ESGOTO
	1	COBRANÇA INDEVIDA
2º IGUÁ	3	FALTA DE ÁGUA
	1	REAJUSTES
	1	VAZAMENTO DE ÁGUA
	1	ESGOTO
3º ÁGUAS DO RIO BL 1	3	FALTA DE ÁGUA
	1	LIGAÇÃO CLANDESTINA
4º CEDAE	4	FALTA DE ÁGUA
5º CEG	1	VAZAMENTO / CORTE DE GÁS
	1	OUTROS
6º PROLAGOS	2	LIGAÇÃO CLANDESTINA
7º CAJ	1	DESPEJO NO BUEIRO



## DENÚNCIAS POR CONCESSIONÁRIAS REGULADAS



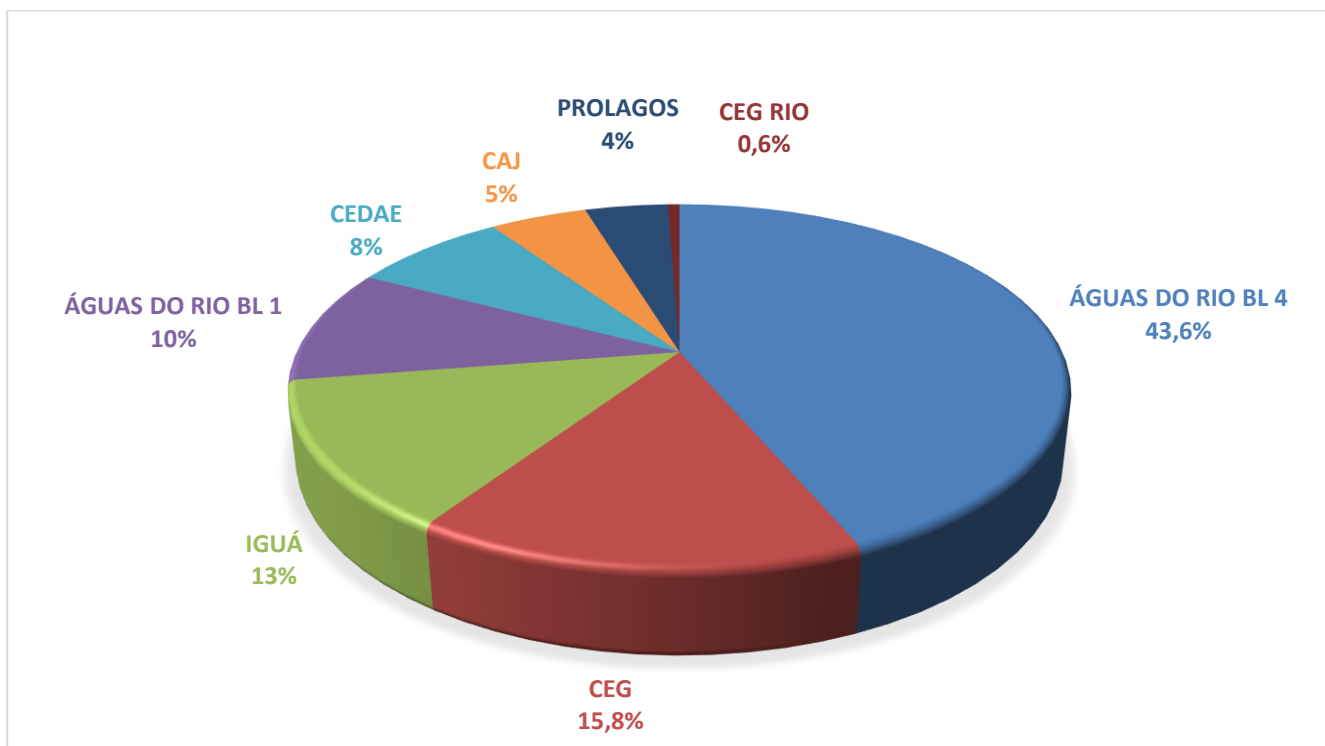
### 4 – RECLAMAÇÕES NA OUVIDORIA DA AGENERSA – 2º TRIMESTRE

As reclamações correspondem a 29% das ocorrências nesta Ouvidoria, com 1.403 registros. Esse tipo de ocorrência se enquadra no terceiro nível de atuação, pois decorre de insatisfações dos usuários com a solução apresentada pelas concessionárias / reguladas, ou seja, acontece depois de o consumidor entrar em contato com a prestadora do serviço público e, ainda assim, não ter o problema resolvido.

#### 4.1 - RANKING DE RECLAMAÇÕES POR CONCESSIONÁRIAS REGULADAS

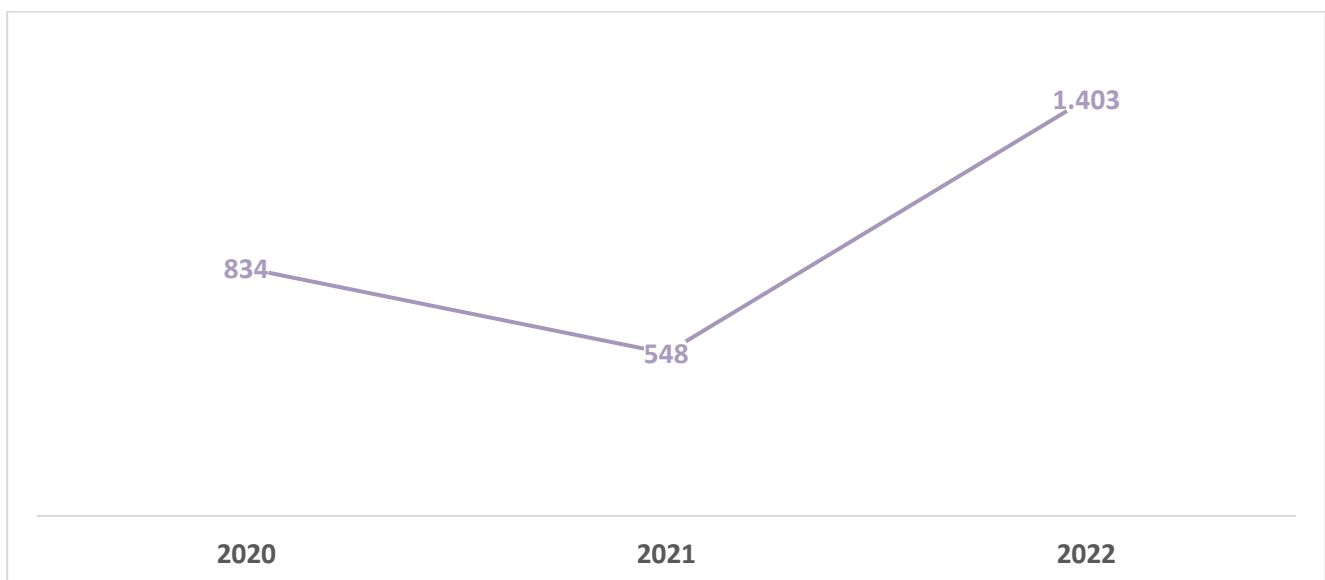
CONCESSIONÁRIAS / REGULADAS	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL	
1º	ÁGUAS DO RIO BL 4	168	279	164	611
2º	CEG	76	76	70	222
3º	IGUÁ	22	70	92	184
4º	ÁGUAS DO RIO BL 1	44	54	44	142
5º	CEDAE	33	47	29	109
6º	CAJ	10	24	34	68
7º	PROLAGOS	19	22	17	58
8º	CEG RIO	2	3	3	8





Com base nos dados coletados, as reclamações cresceram 68% no 2º trimestre de 2022 em relação ao mesmo período de 2020. Já em comparação ao segundo trimestre de 2021, a alta foi de 156%, como se observa no gráfico a seguir:

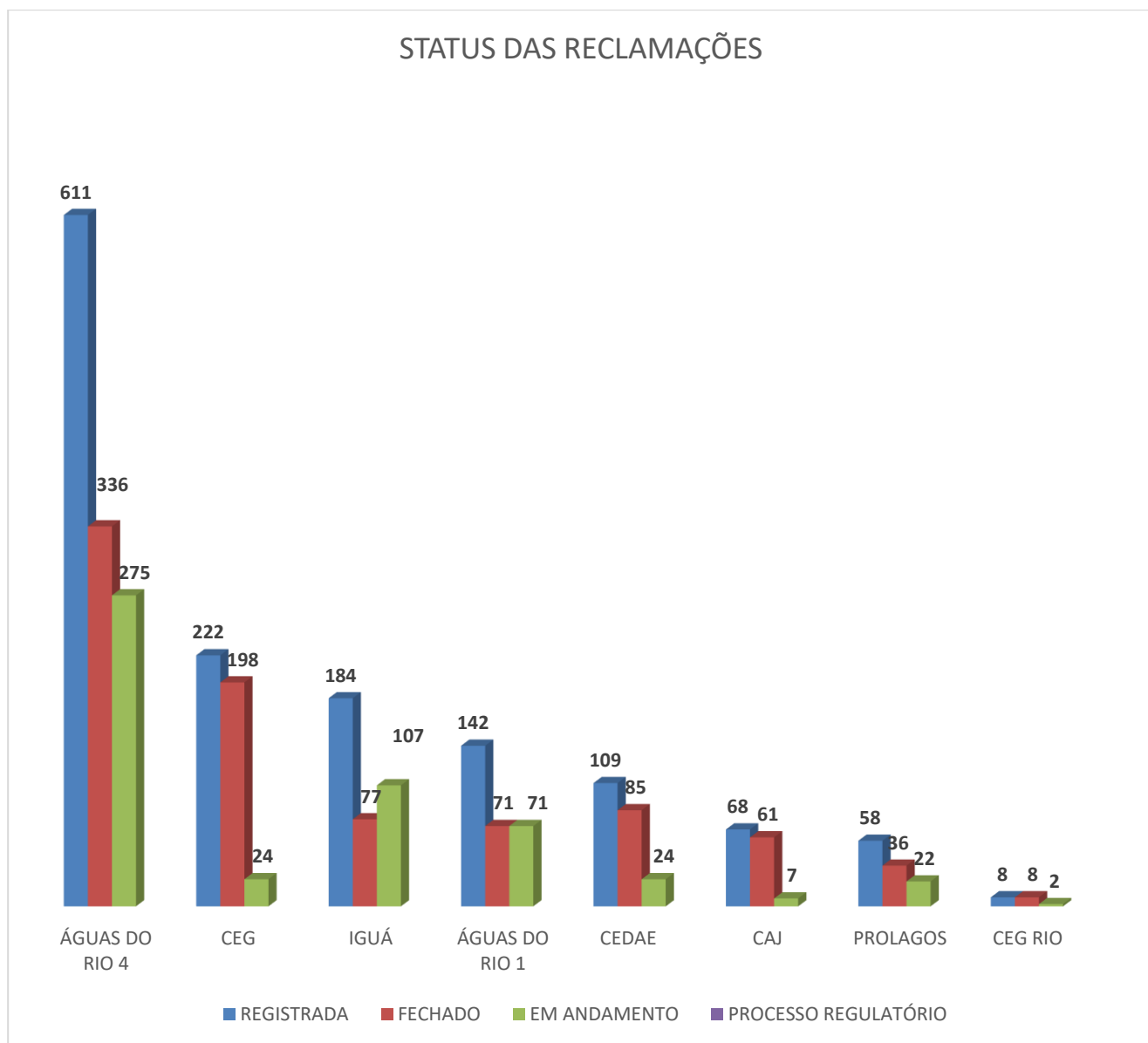
### RECLAMAÇÕES GERAIS – 2º TRIMESTRE



## 4.2 - STATUS DAS RECLAMAÇÕES

As ocorrências foram divididas em “registradas”, “fechadas” e “em andamento”.

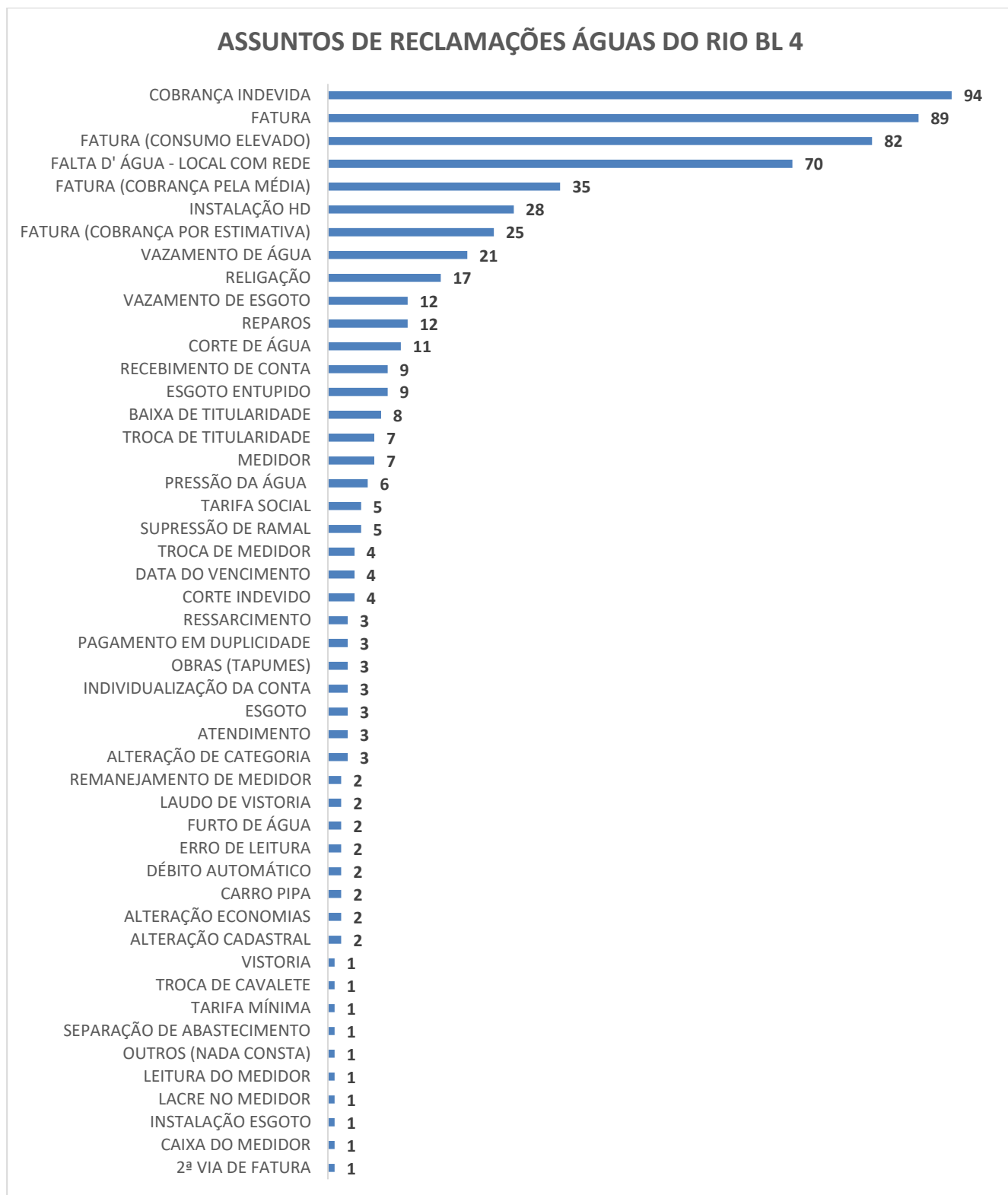
STATUS DAS OCORRÊNCIAS	Nº DE REGISTROS			
	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL
REGISTRADA	374	576	453	1.403
FECHADO	222	360	288	871
EM ANDAMENTO	152	215	165	532
PROCESSO REGULATÓRIO	0	0	0	0



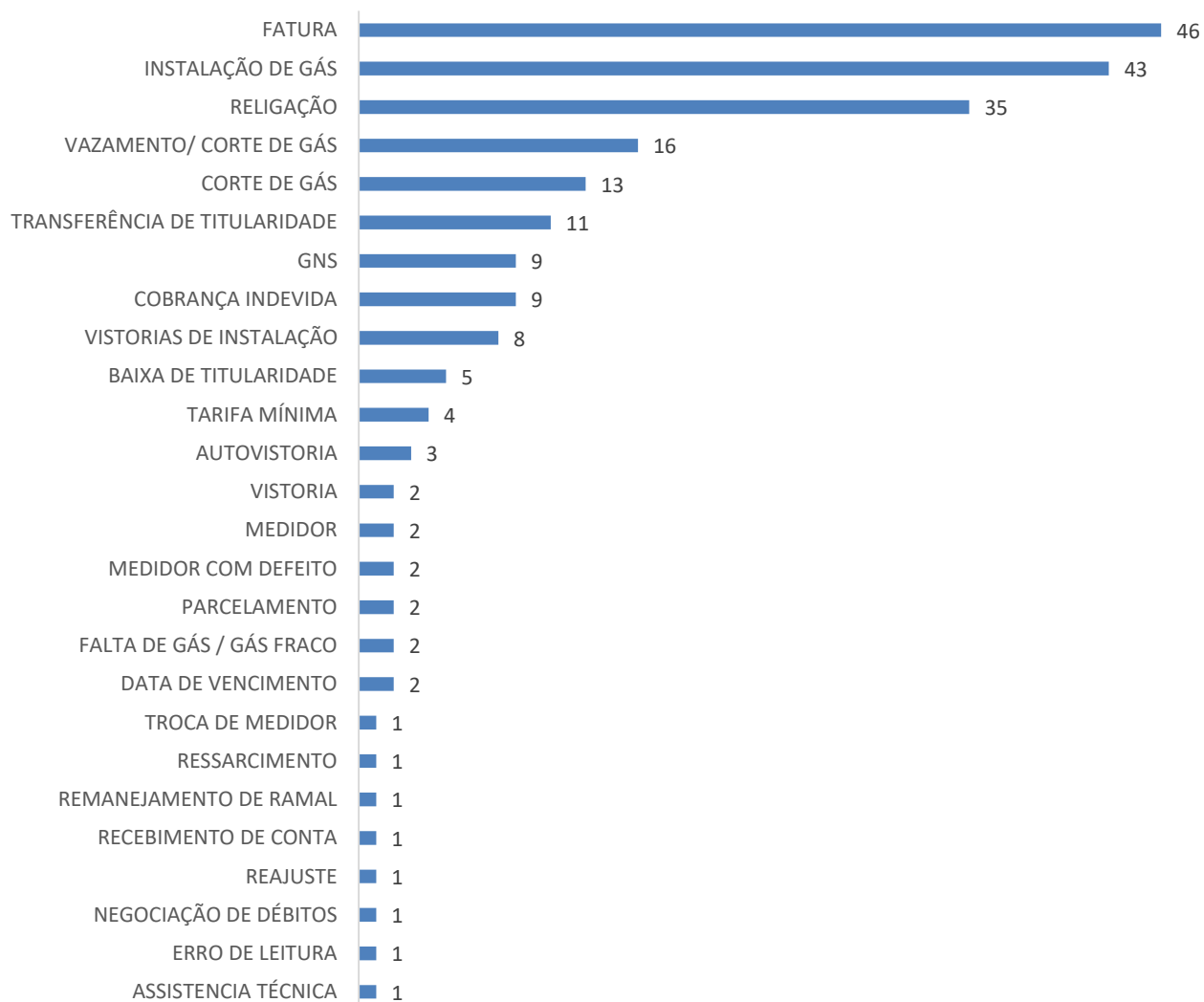


### 4.3 – ASSUNTOS REGISTRADOS DAS RECLAMAÇÕES POR CONCESSIONÁRIAS REGULADAS

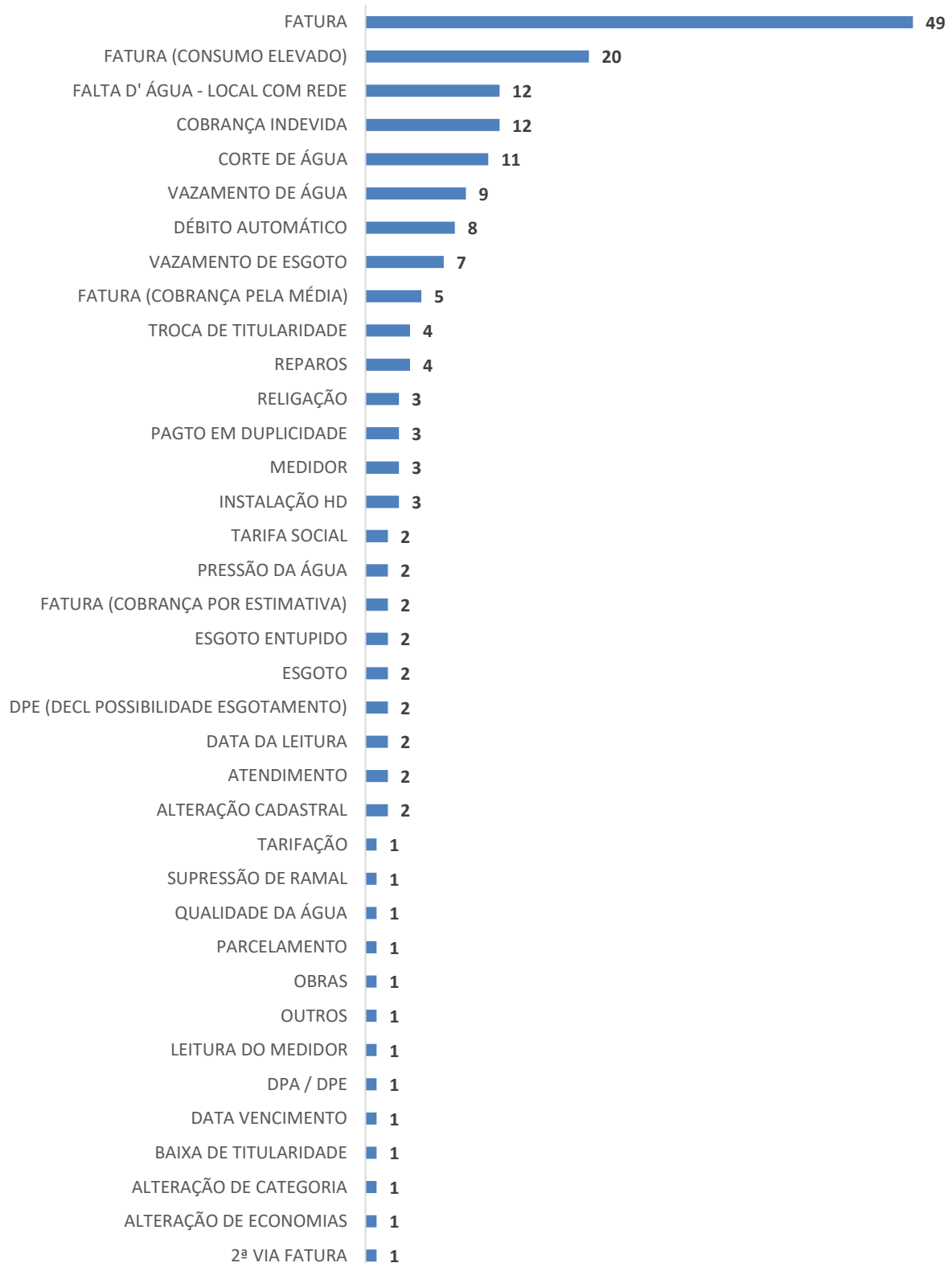
As reclamações mais frequentes foram relativas à instalação, faturas e interrupção do serviço. Nos gráficos a seguir, relacionamos os tipos de ocorrências por concessionária:



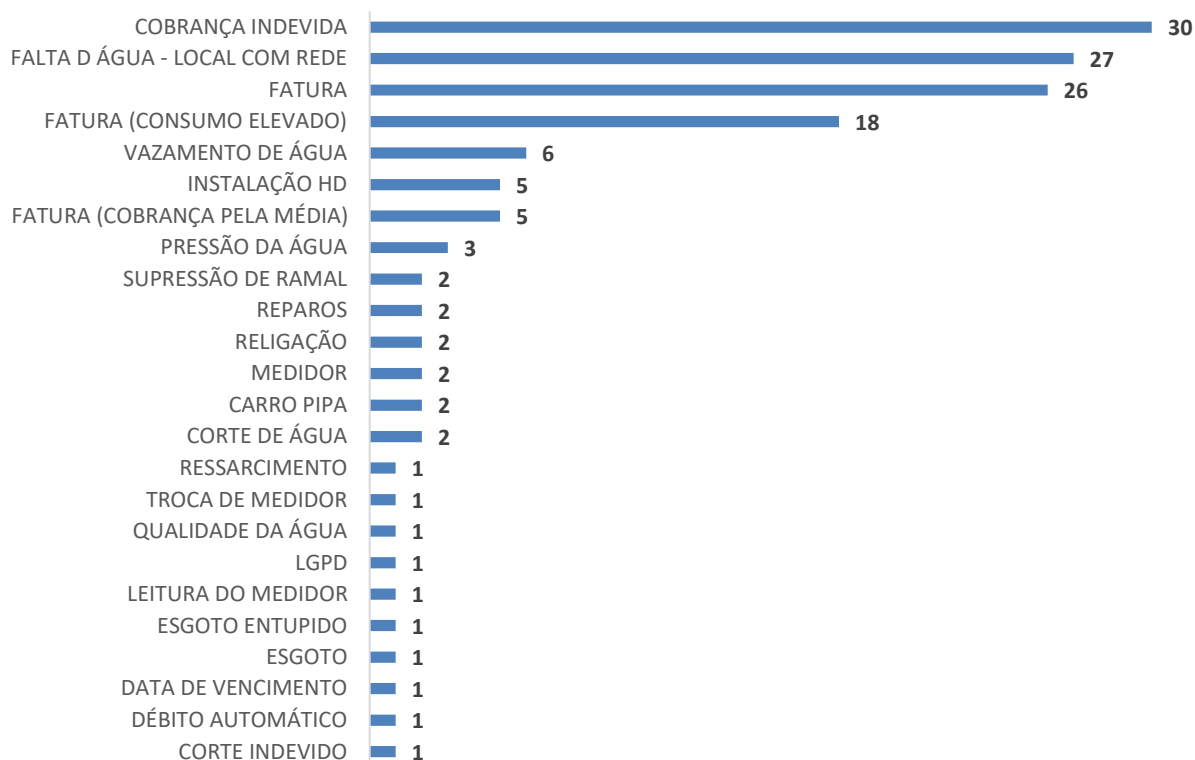
## ASSUNTOS DE RECLAMAÇÕES CEG



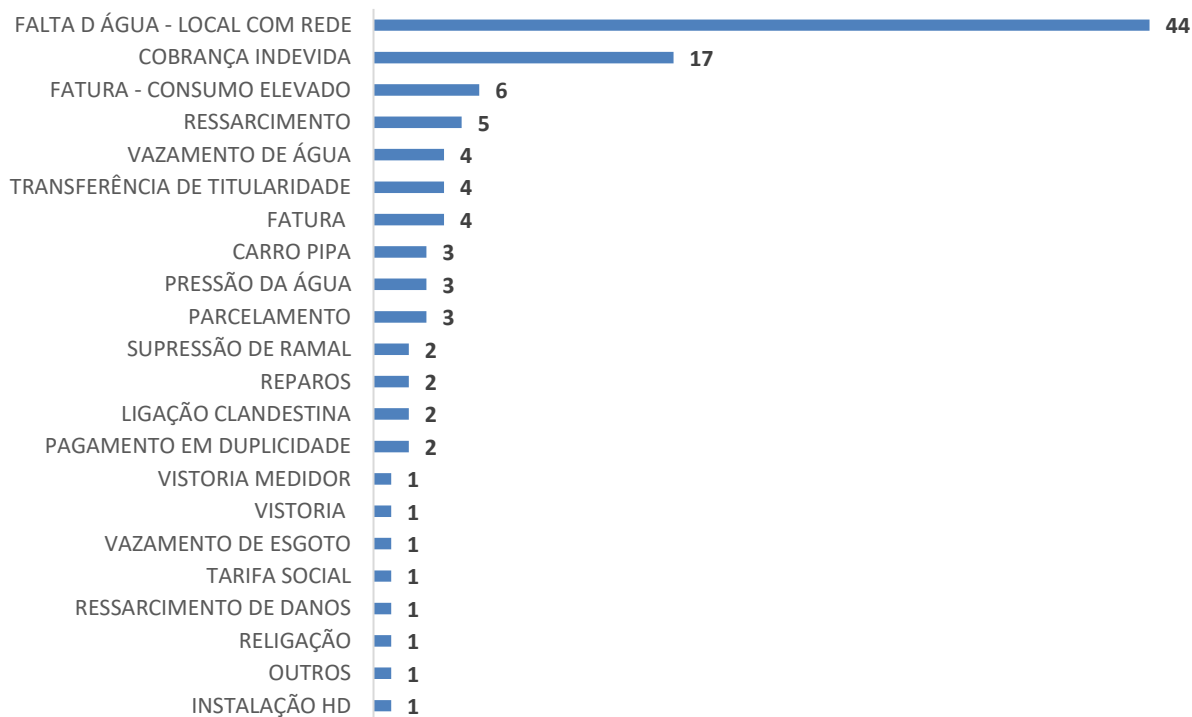
## ASSUNTOS DE RECLAMAÇÕES IGUÁ



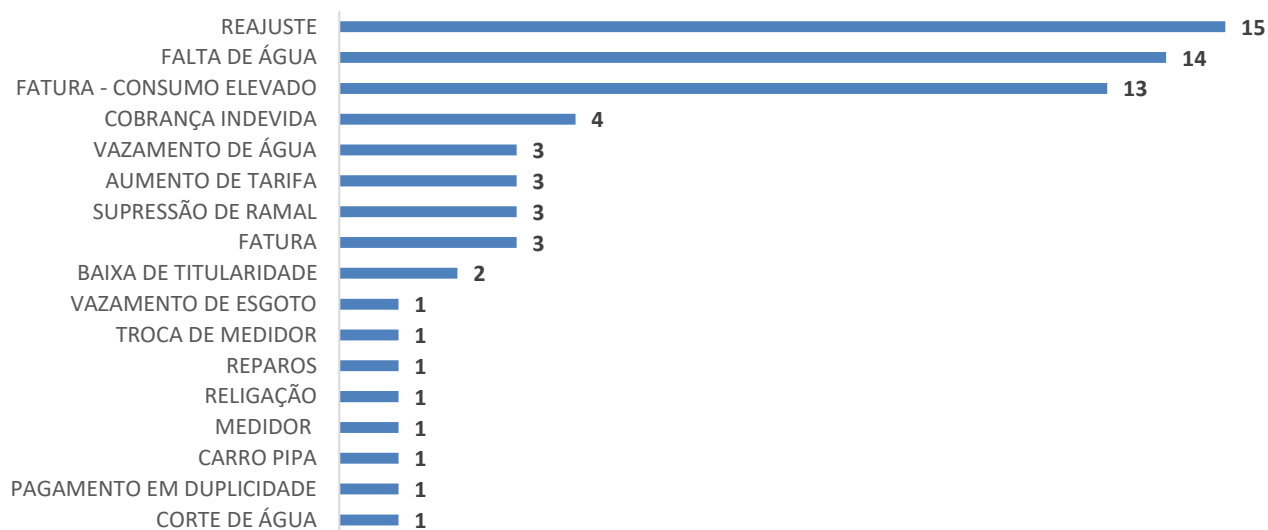
## ASSUNTOS DE RECLAMAÇÕES ÁGUAS DO RIO BL 1



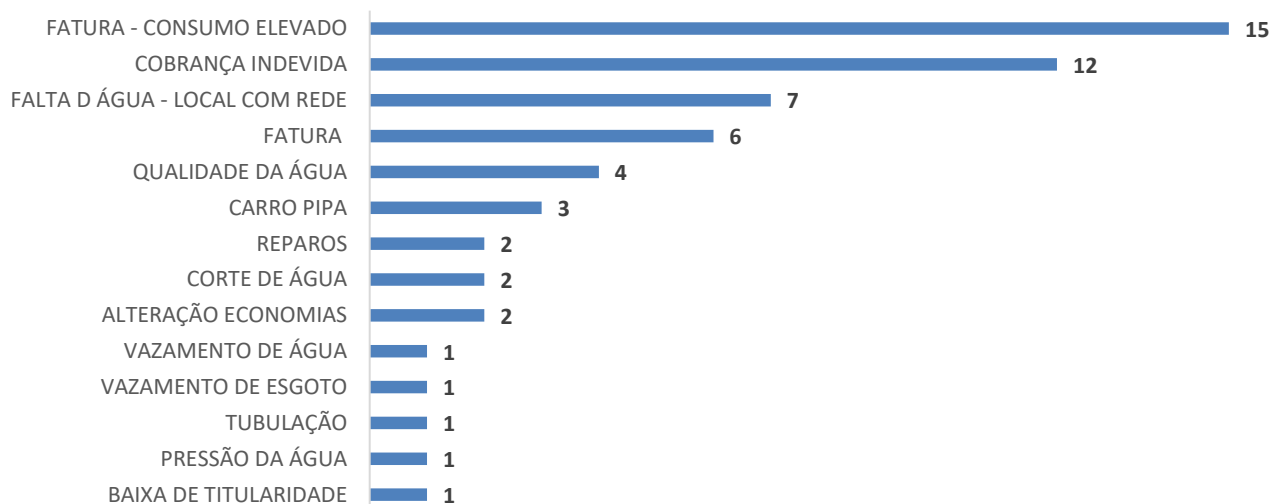
## ASSUNTOS DE RECLAMAÇÕES CEDAE



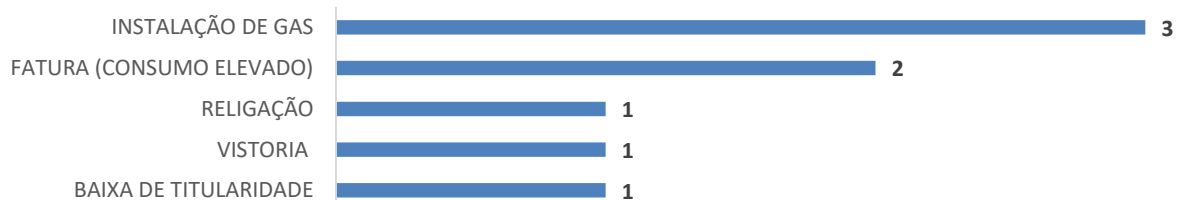
### ASSUNTOS DE RECLAMAÇÕES CAJ



### ASSUNTOS DE RECLAMAÇÕES PROLAGOS

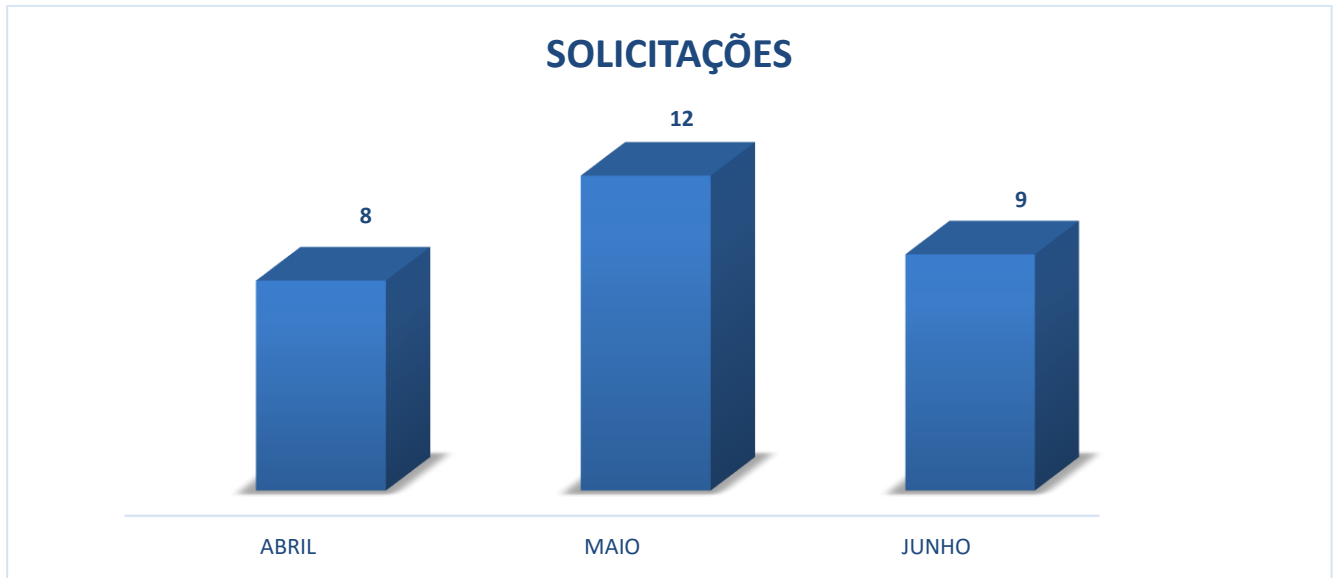


### ASSUNTOS DE RECLAMAÇÕES CEG RIO



## 5 – SOLICITAÇÕES NA OUVIDORIA DA AGENERSA – 2º TRIMESTRE

No 2º trimestre de 2022 a Ouvidoria recebeu 29 demandas de solicitações, que foram direcionadas para os setores administrativos desta Agência Reguladora.



Cabe informar, que todas as demandas de solicitações durante este 2º trimestre encontram-se respondidas e enviadas.

## 6 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório tem por finalidade apresentar as demandas recebidas no 2º trimestre de 2022, bem como identificar os canais de atendimentos mais utilizados pelos usuários no momento de registro de suas manifestações junto a esta Ouvidoria.

Há de se ressaltar que todas as ocorrências que apresentavam o status “em andamento” no trimestre em análise já se encontram solucionadas em nosso sistema.

Salienta-se que a ausência de registro acerca de processos regulatórios, resulta das profícuas e sólidas melhorias na gestão de processos e sistema que vêm sendo postas em execução por esta ouvidoria, em prol da urbanidade, zelo, transparência, celeridade e respeito aos pleitos dos manifestantes junto à Ouvidoria.

No que se refere aos dados trazidos ao presente relatório, cabe informar que esses foram extraídos: do “sistema VOX”, das planilhas de monitoramento das demandas, do e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão), Fala.BR (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação) e do Site da AGENERSA (dados estatísticos).

Por fim, resta esclarecer que, como premissa basilar e sinergia à gestão da AGENERSA, esta Ouvidoria vem adotando pontos de controles, monitoramento de processos, análise de fluxos e procedimentos administrativos sempre com o escopo constante na entrega de resultados eficientes e atendimento justo aos demandantes.

