



# AGENERSA

**RELATÓRIO DE OUVIDORIA**  
**4º TRIMESTRE DE 2022**



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	7
2.1 - Ranking de Informações por Concessionária Regulada	8
2.2 - Informações por Assunto	8
3 - Denúncias na Ouvidoria	13
3.1 - Ranking de Denúncias por Concessionária Regulada	13
4 - Reclamações na Ouvidoria	13
4.1 - Ranking de reclamações por Concessionária Regulada	13
4.2 - Status das Reclamações	15
4.3 - Reclamações por Assunto	16
5 – Solicitações	20
5 – Considerações Finais	21



# Estrutura da Ouvidoria

Michele Lopes de Farias Leite  
Ouvidora Chefe-Geral

Maria Clara Canedo  
Ouvidora Adjunta

Nilma da Silva  
Assistente de Ouvidoria

Patricia Vieira Monteiro  
Assistente de Ouvidoria

Giulia Vargas  
Estagiária de Ouvidoria

Luana Brandão  
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 - Agenera;
- **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 - Agenera;
- **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 - Agenera;
- **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 - Agenera;
- **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 - Agenera.

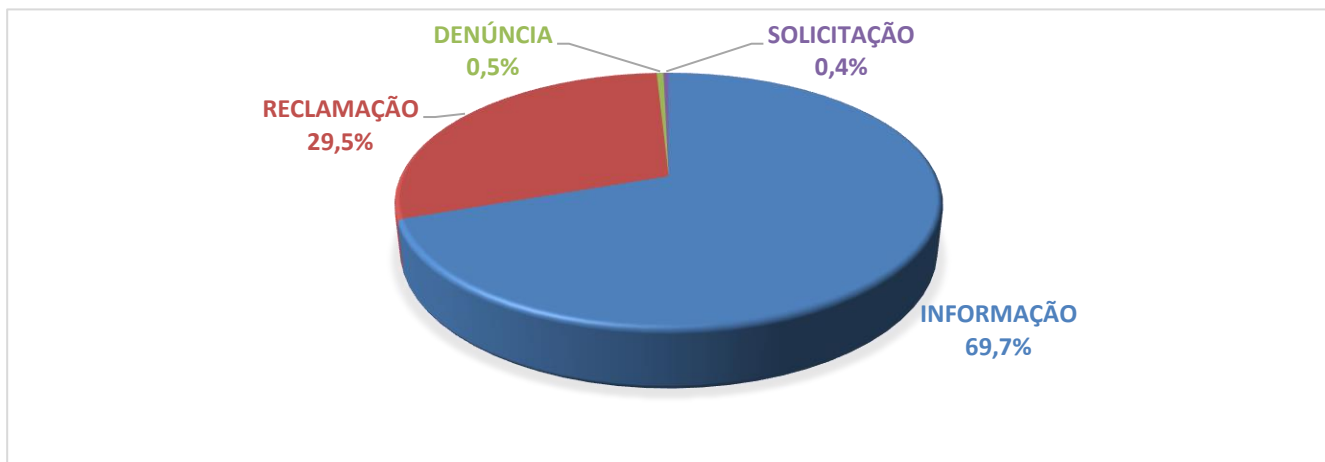


## OCORRÊNCIAS NA OUVIDORIA DA AGENERSA – 4º TRIMESTRE

No quarto trimestre de 2022, a Ouvidoria da Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro (Agenera), recebeu 5.638 (cinco mil seiscentos e trinta e oito) manifestações formais, as quais foram tratadas pelas áreas administrativas e concessionárias reguladas por esta Agência.

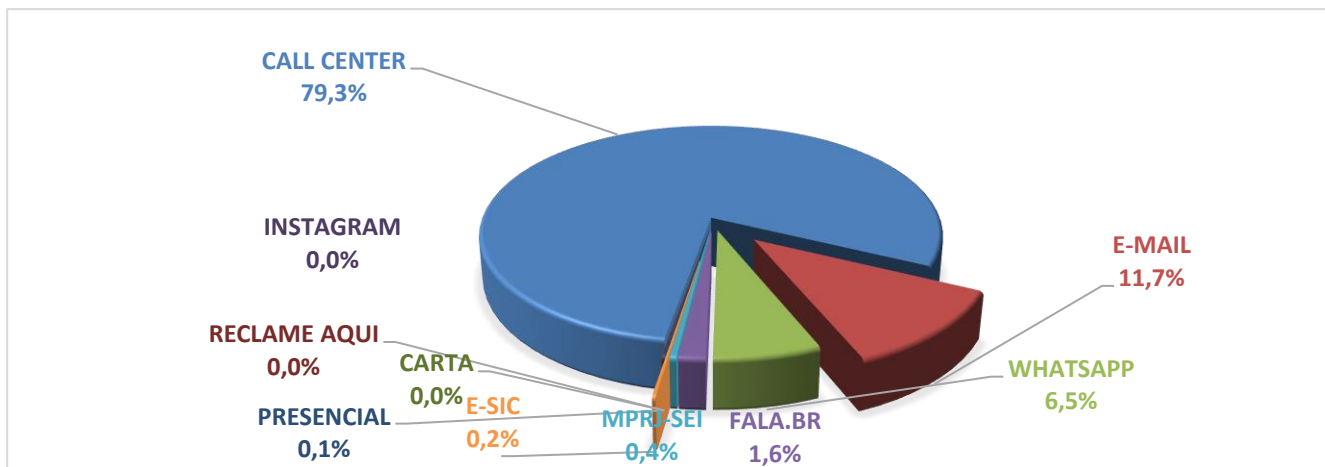
### 1 - TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Com relação aos registros, foi constatado que o tipo de manifestação mais frequente nesta ouvidoria no período foi pedido de informação, responsável por 3.928 dos 5.638 contatos. A ouvidoria também registrou 1.662 reclamações, 27 denúncias e 21 solicitações. No gráfico abaixo, apresentamos os tipos de ocorrências e seus percentuais:

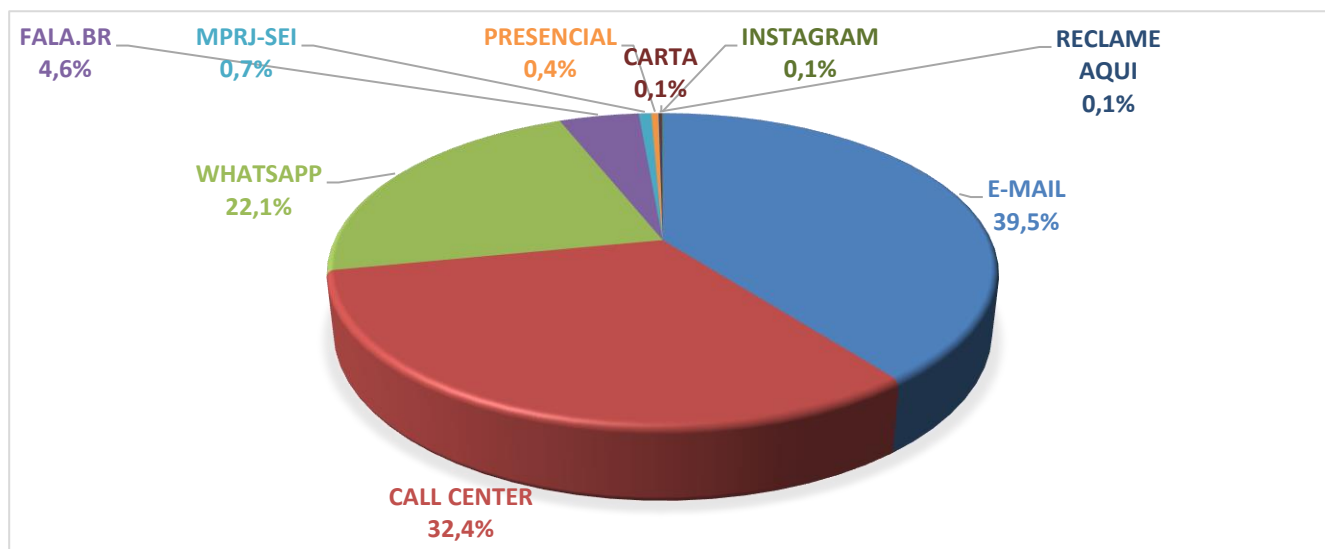


#### 1.1 - CANAIS DE ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

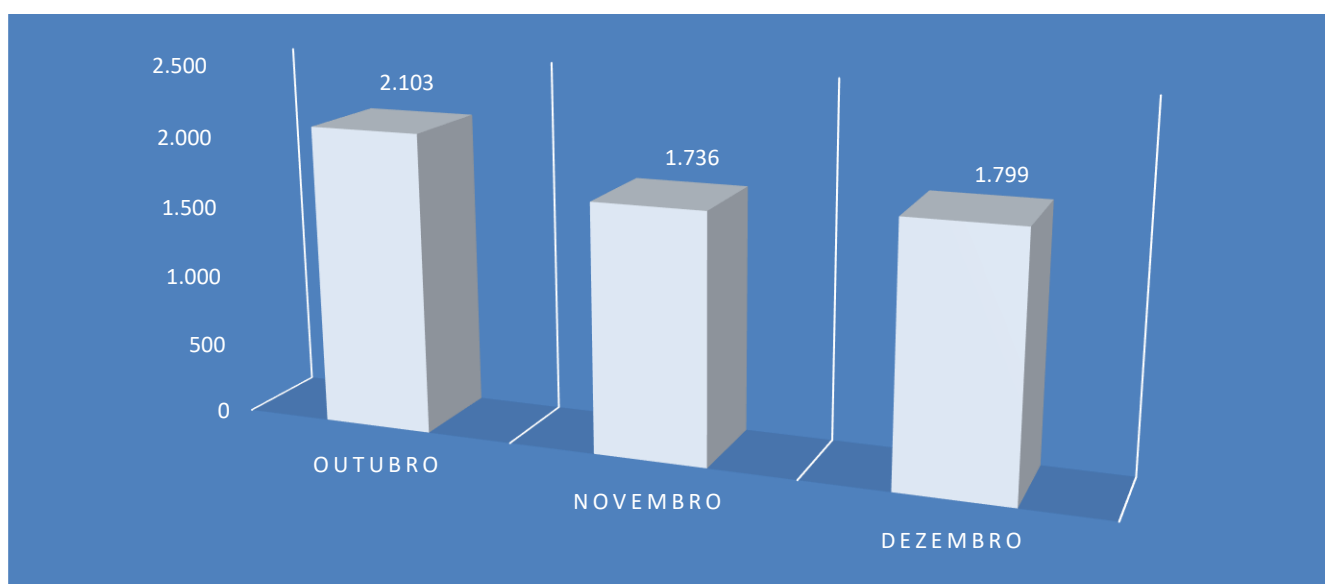
Das 5.638 manifestações formais no trimestre, 4.473 chegaram pelo *Call Center*, canal principal para coleta de manifestações dos usuários, 658 por e-mail, 368 por WhatsApp, 92 por meio do Fala.BR, 23 por intermédio do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MP/RJ), 12 pelo e-SIC, 8 atendimentos presenciais, 2 Reclame Aqui, 1 por carta e 1 por Instagram.



Considerando-se apenas as reclamações, o e-mail foi o principal canal utilizado, com 657 dos 1.662 registros. Em seguida, vieram *Call Center* (538), WhatsApp (367), Fala.BR (77), MP/RJ-SEI (12), Atendimento Presencial (7), Reclame Aqui (2), Carta (1) e Instagram (1).



## 1.2 - DISTRIBUIÇÃO, POR MÊS, DAS MANIFESTAÇÕES



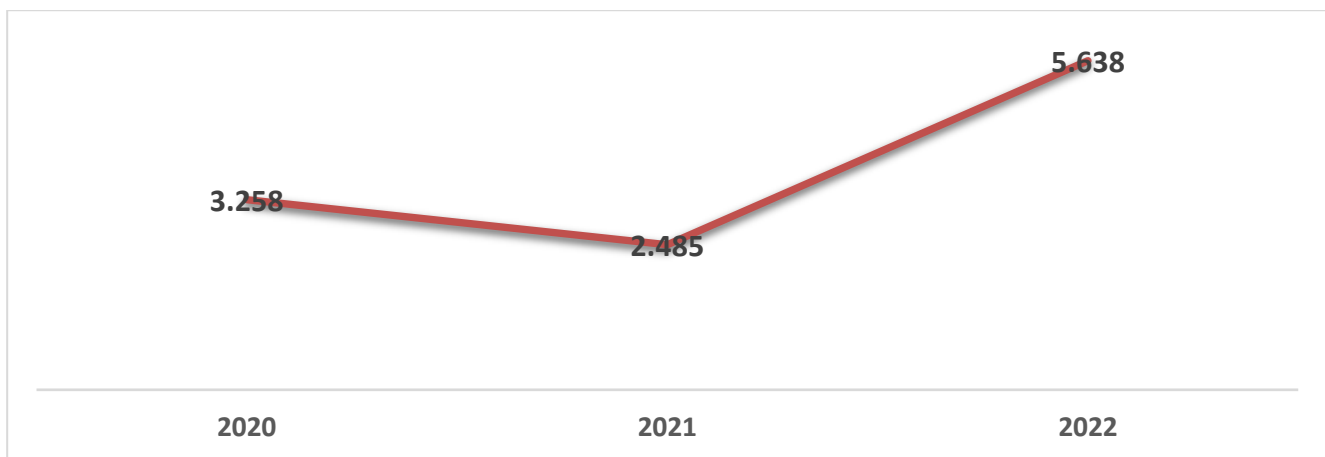
## 1.3 - RANKING DE OCORRÊNCIAS POR CONCESSIONÁRIAS REGULADAS

Das nove concessionárias reguladas pela Agenera, 44% das manifestações registradas por esta Ouvidoria foram relativas à Águas do Rio BL 4. A Ceg foi a segunda mais citada, com 25,5% das ocorrências; em seguida vieram Águas do Rio BL 1, com 12%, Iguá, 10%, Rio+Saneamento, 5%, Cedae, 1,5%, Prolagos, 1%, Concessionária Águas de Jurtunaíba (CAJ), 0,7%, e Ceg Rio, com 0,3% das manifestações.

	CONCESSIONÁRIA	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL GERAL
1º	ÁGUAS DO RIO 4	838	753	870	2461
2º	CEG	693	401	343	1437
3º	ÁGUAS DO RIO 1	207	225	232	664
4º	IGUÁ	189	215	173	577
5º	RIO+SANEAMENTO	83	74	114	271
6º	CEDAE	31	33	22	86
7º	PROLAGOS	23	22	17	62
8º	CAJ	20	5	16	41
9º	CEG RIO	10	2	2	14

A Ouvidoria da Agenera também realizou um comparativo do comportamento das manifestações recebidas no 4º trimestre de 2022 em relação aos mesmos períodos nos anos de 2020 e 2021. É possível observar um aumento de 73% nas manifestações, em relação ao registrado no 4º trimestre de 2020. Já em comparação ao 4º trimestre de 2021, identificou-se um crescimento de 127%, como mostra o gráfico a seguir:

#### MANIFESTAÇÕES 4º TRIMESTRE



Com relação ao terceiro trimestre anterior, observa-se que houve redução de 15% nas manifestações gerais registradas na Ouvidoria da Agenera.

## 2- INFORMAÇÕES NA OUVIDORIA DA AGENERSA – 4º TRIMESTRE

A Ouvidoria coletou 3.928 pedidos de informação no 4º trimestre de 2022, o que corresponde a 69,7% do total das manifestações. Com 44% dos registros, a Águas do Rio BL 4 foi a concessionária mais citada. A Ceg vem em segundo lugar, com 30% dos pedidos de informação, em seguida estão Águas do Rio BL1, com 12%, Iguá, 9,5%, Cedae, 1,9%, Rio+Saneamento, 1,5%, CAJ, 0,6%, Prolagos, 0,4%, e Ceg Rio, com 0,1%.

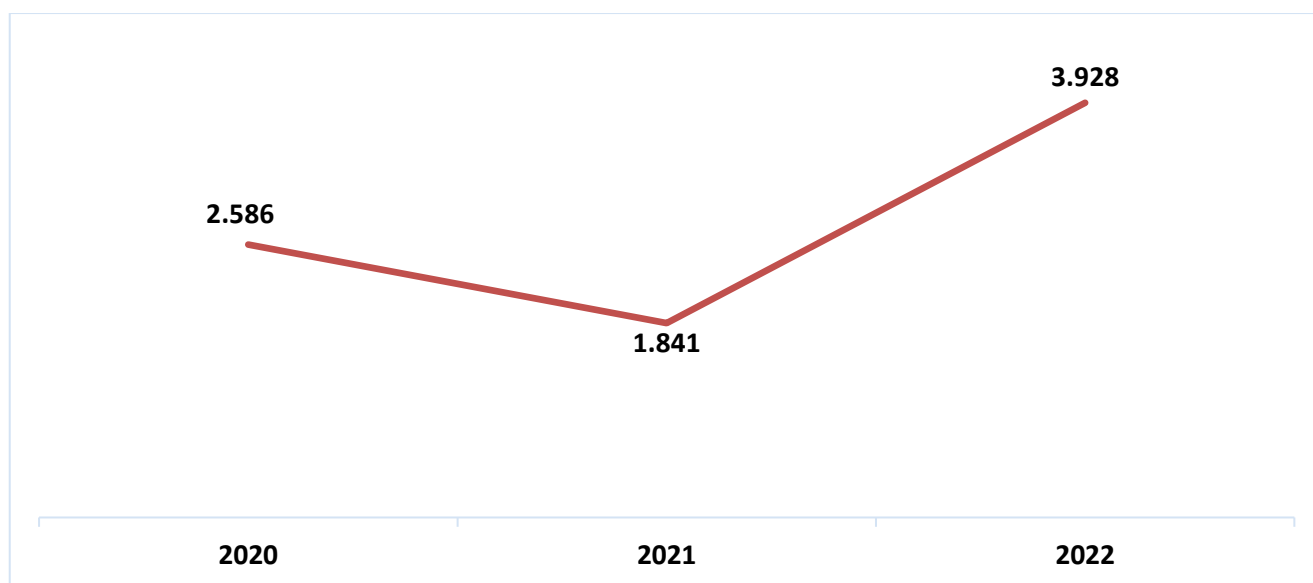


## 2.1 - RANKING COM PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR CONCESSIONÁRIAS REGULADAS

	CONCESSIONÁRIA	NOVEMBRO	OUTUBRO	DEZEMBRO	TOTAL GERAL
1º	ÁGUAS DO RIO 4	485	622	621	1728
2º	CEG	316	581	282	1179
3º	ÁGUAS DO RIO 1	145	155	165	465
4º	IGUÁ	136	136	103	375
5º	CEDAE	31	29	15	75
6º	RIO MAIS SANEAMENTO	13	19	28	60
7º	CAJ	3	16	7	26
8º	PROLAGOS	2	13	1	16
9º	CEG RIO	0	4	0	4

Com relação aos registros de solicitação de informação sobre as concessionárias reguladas, observa-se um aumento de 52% em relação ao 4º trimestre de 2020, e de 113%, em relação ao mesmo período em 2021, conforme demonstra o gráfico a seguir:

### INFORMAÇÕES GERAIS – 4º TRIMESTRE



Já em comparação ao terceiro trimestre do ano de 2022, observa-se uma redução de 19% nos pedidos de informação solicitados neste período.

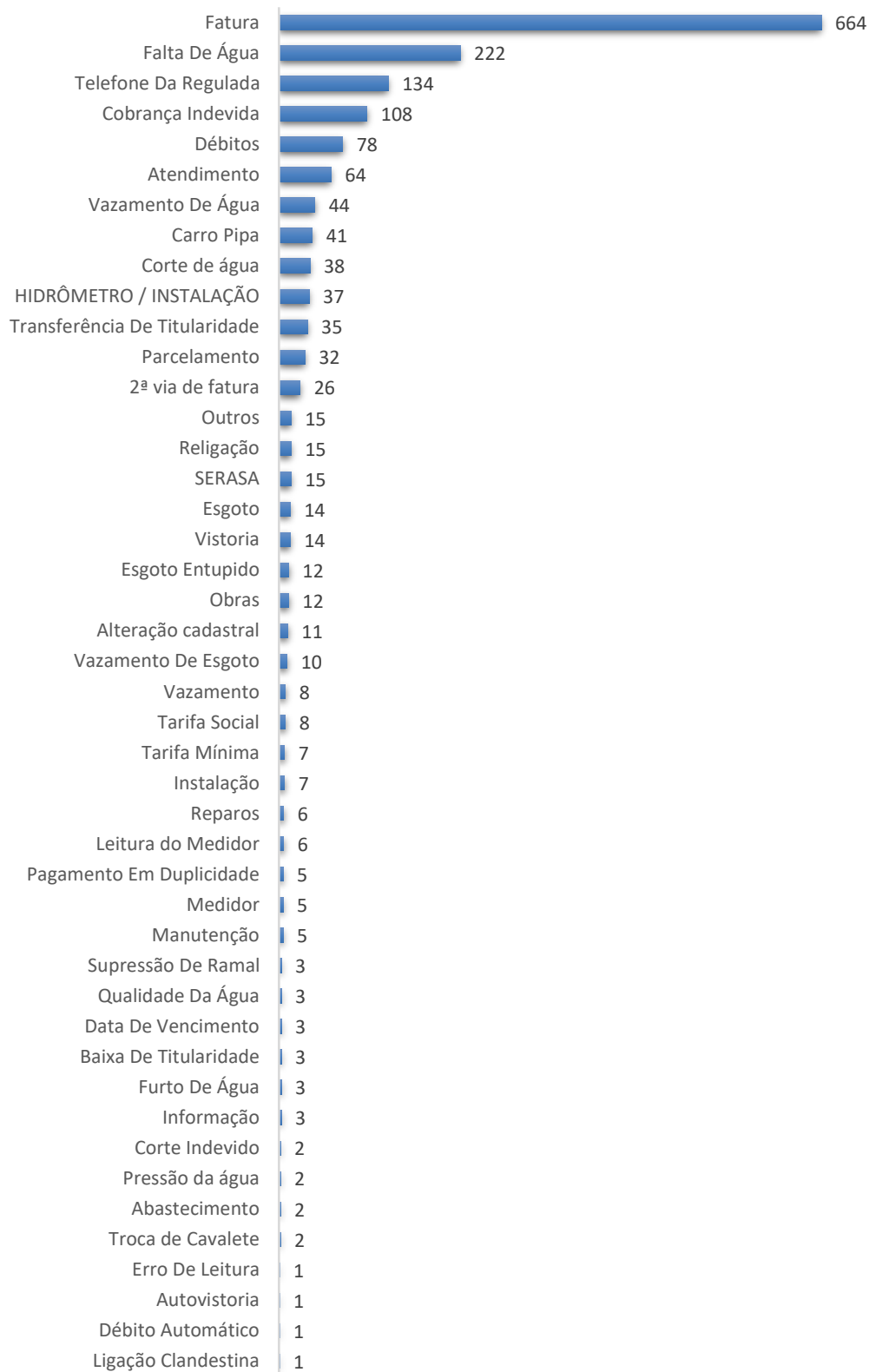
## 2.2 – ASSUNTOS REGISTRADOS DAS INFORMAÇÕES POR CONCESSIONÁRIAS REGULADAS

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

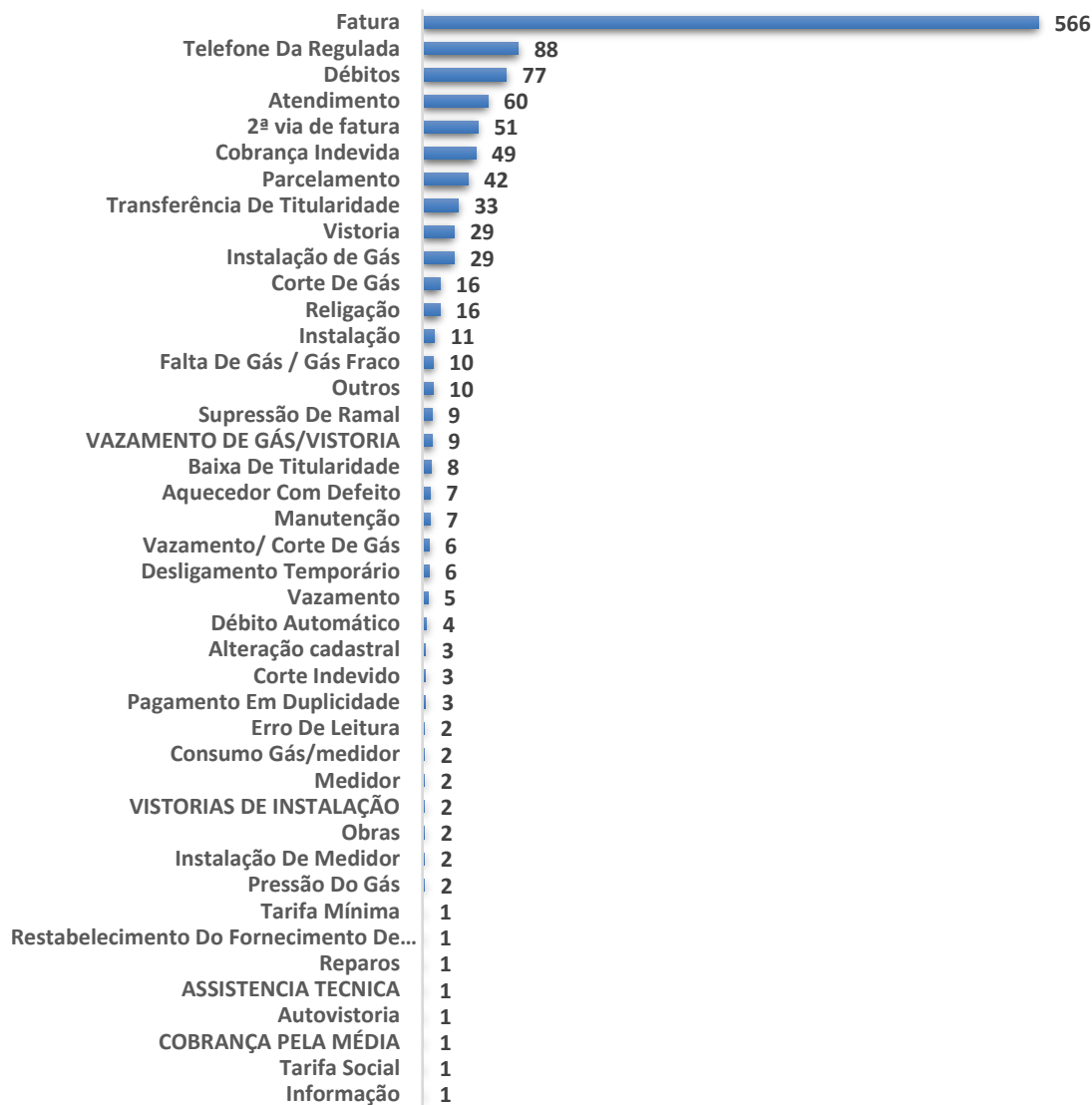
A Ouvidoria analisou os pedidos de informação do 4º trimestre segundo seus assuntos e as concessionárias aos quais se referiam, conforme mostrado nos gráficos a seguir:



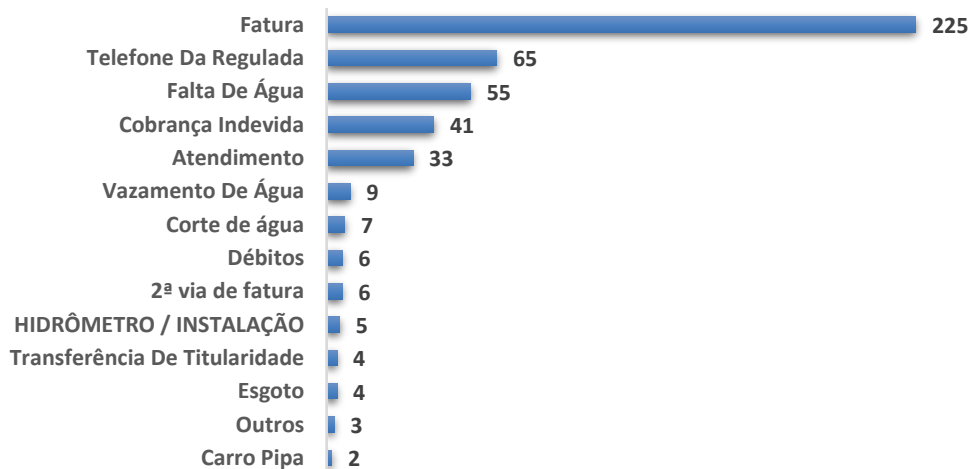
## ASSUNTOS DE INFORMAÇÃO ÁGUAS DO RIO BL 4



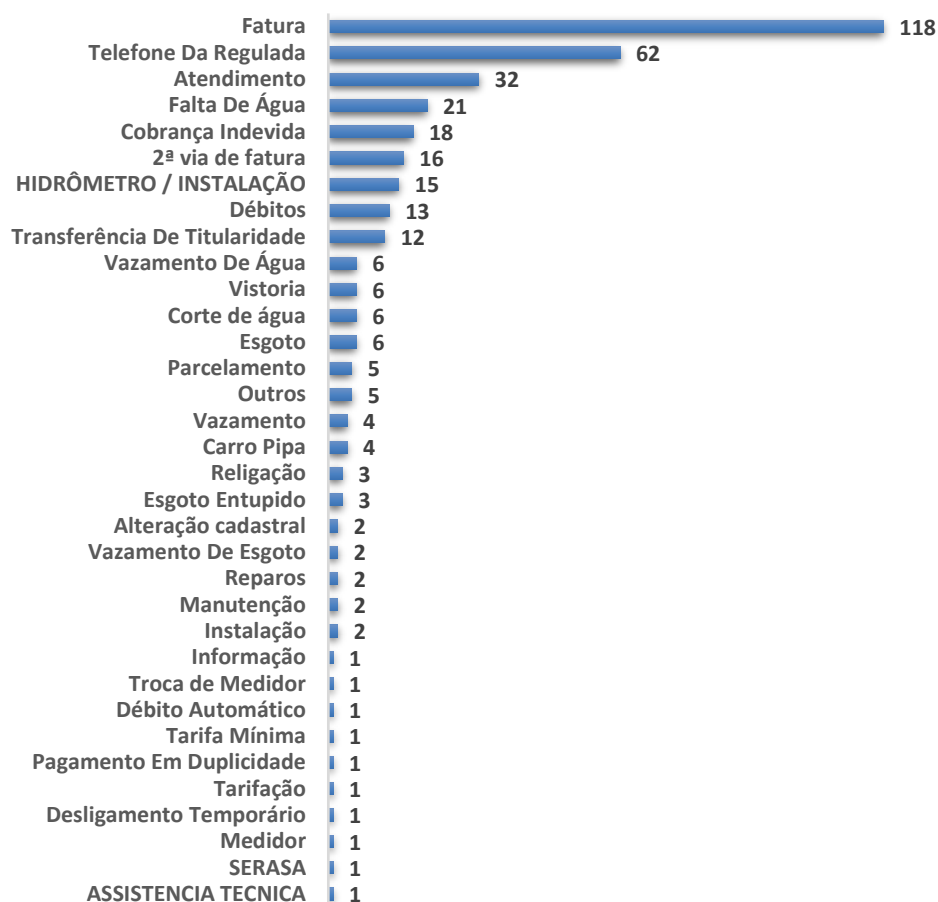
## ASSUNTOS DE INFORMAÇÃO CEG



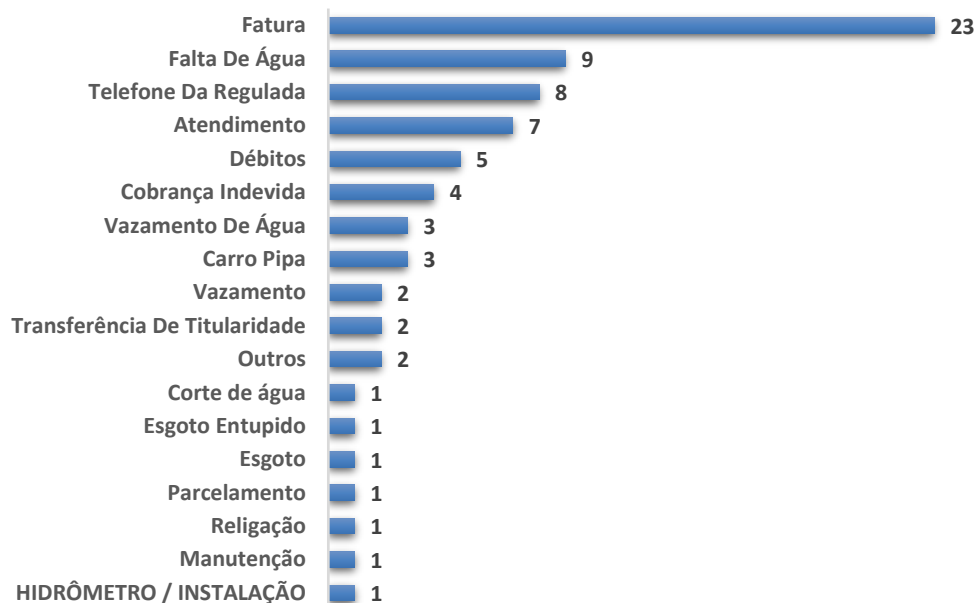
## ASSUNTOS DE INFORMAÇÃO ÁGUAS DO RIO BL 1



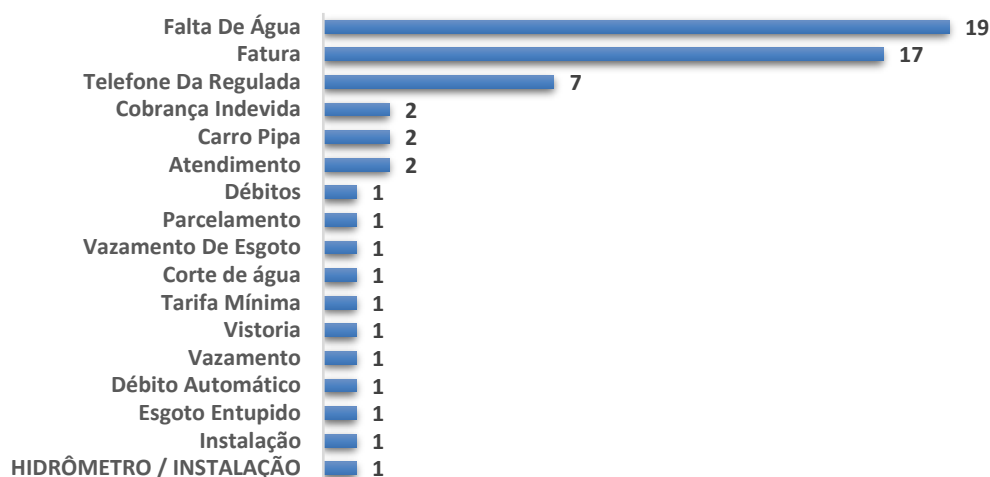
## ASSUNTOS DE INFORMAÇÃO IGUÁ



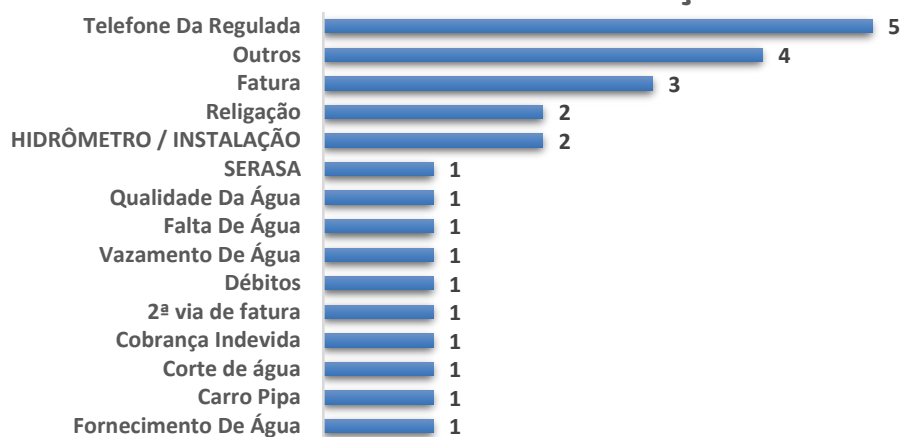
## ASSUNTOS DE INFORMAÇÃO CEDAE



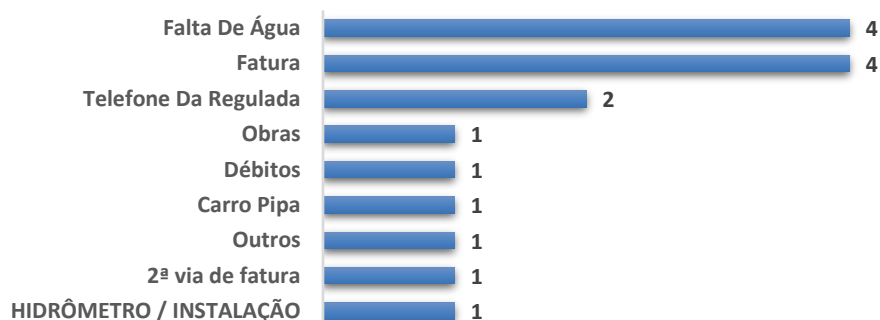
## ASSUNTOS DE INFORMAÇÃO RIO MAIS SANEAMENTO



## ASSUNTOS DE INFORMAÇÃO CAJ



## ASSUNTOS DE INFORMAÇÃO PROLAGOS



## ASSUNTOS DE INFORMAÇÃO CEG RIO



### 3 – DENÚNCIAS NA OUVIDORIA DA AGENERSA – 4º TRIMESTRE

Foram recebidas 27 denúncias, o que correspondem a 0,5% dos registros coletados.

#### 3.1 – RANKING DE DENÚNCIAS POR CONCESSIONÁRIA REGULADAS

REGULADAS COM MAIS DENÚNCIAS		QTD	ASSUNTOS
1º	ÁGUAS DO RIO 4	2	Vazamento de água
		1	Local do medidor
		7	Falta de água
		1	Furto de água
		1	Fatura
		1	Corte de água
		1	Supressão de ramal
		1	Cobrança indevida
2º	RIO+SANEAMENTO	2	Falta de água
		1	Corte de água
		1	Ligação clandestina
3º	PROLAGOS	1	Esgoto
		1	Manobra
4º	IGUÁ	1	Furto de água
		1	Falta de água
5º	CEDAE	1	Ligação clandestina

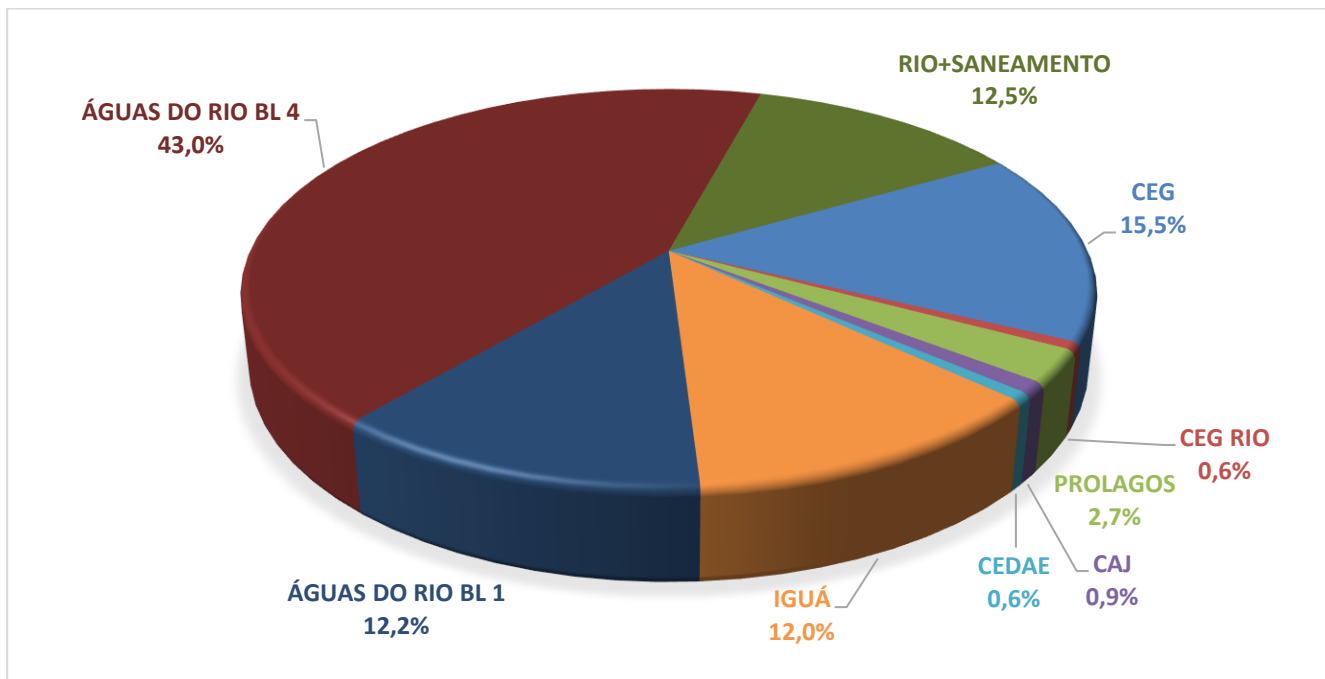
### 4 – RECLAMAÇÕES NA OUVIDORIA DA AGENERSA – 4º TRIMESTRE

As reclamações correspondem a 29,5% das ocorrências, com 1.662 registros. Essas manifestações se enquadram no terceiro nível de atuação, decorrendo da insatisfação dos usuários com a solução apresentada pelas concessionárias reguladas, sendo a ocorrência registrada na agência reguladora após 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

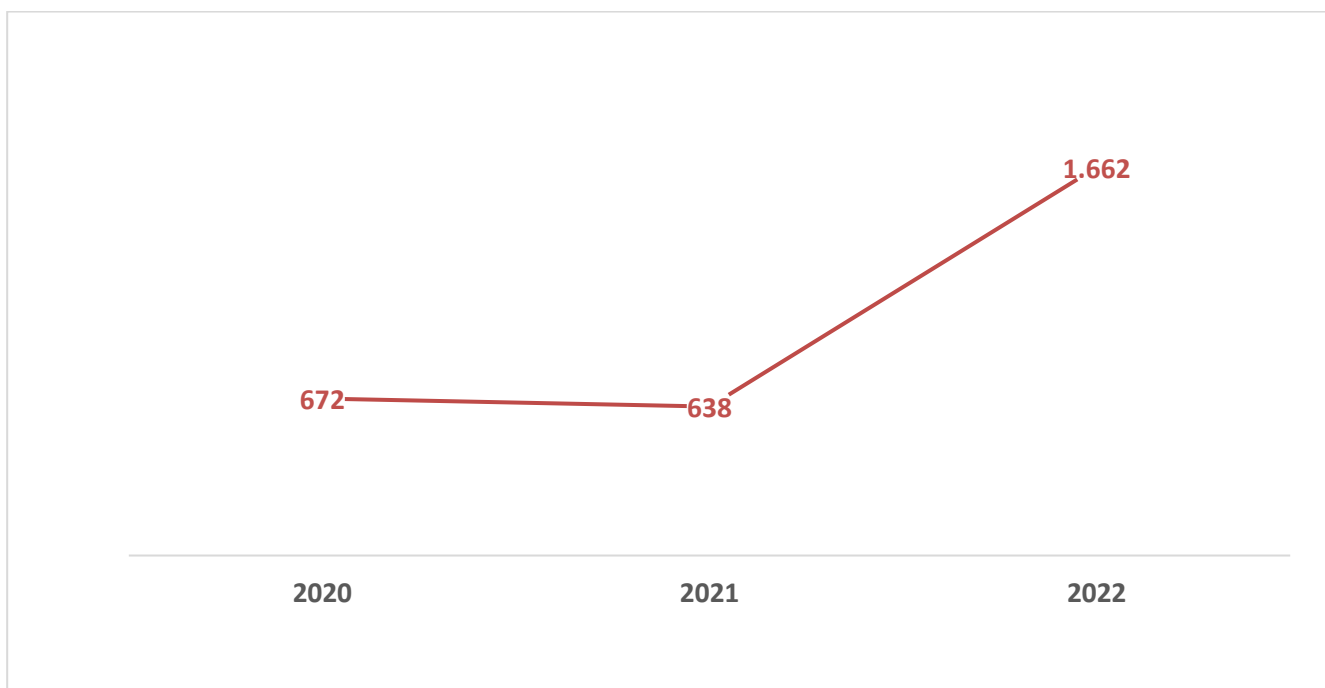
	CONCESSIONÁRIA	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL GERAL
1º	ÁGUAS DO RIO 4	205	263	246	714
2º	CEG	112	85	61	258
3º	RIO+SANEAMENTO	63	60	84	207
4º	ÁGUAS DO RIO 1	56	79	67	202
5º	IGUÁ	53	79	68	200
6º	PROLAGOS	10	20	14	44
7º	CAJ	4	2	9	15
8º	CEDAE	2	1	7	10
9º	CEG RIO	6	2	2	10





Com base nos dados coletados, as reclamações cresceram 147% no 4º trimestre de 2022 em relação ao mesmo período de 2020. Já em comparação ao quarto trimestre de 2021, a alta foi de 161%, como se observa no gráfico a seguir:

#### RECLAMAÇÕES GERAIS – 4º TRIMESTRE



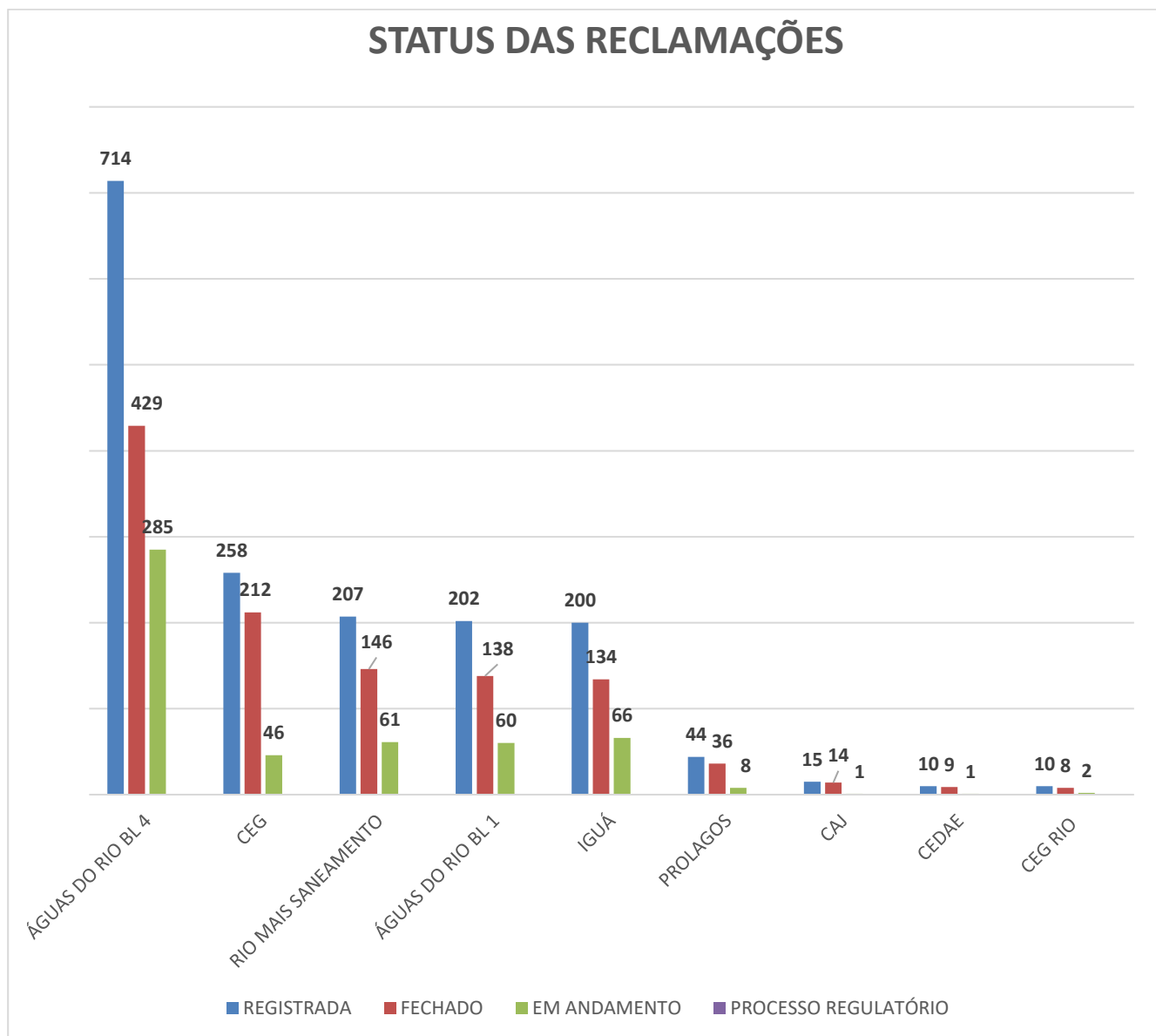
No que concerne ao último período de 2022, verifica-se uma diminuição de 3,4% no número de reclamações em comparação ao trimestre anterior.



## 4.2 - STATUS DAS RECLAMAÇÕES

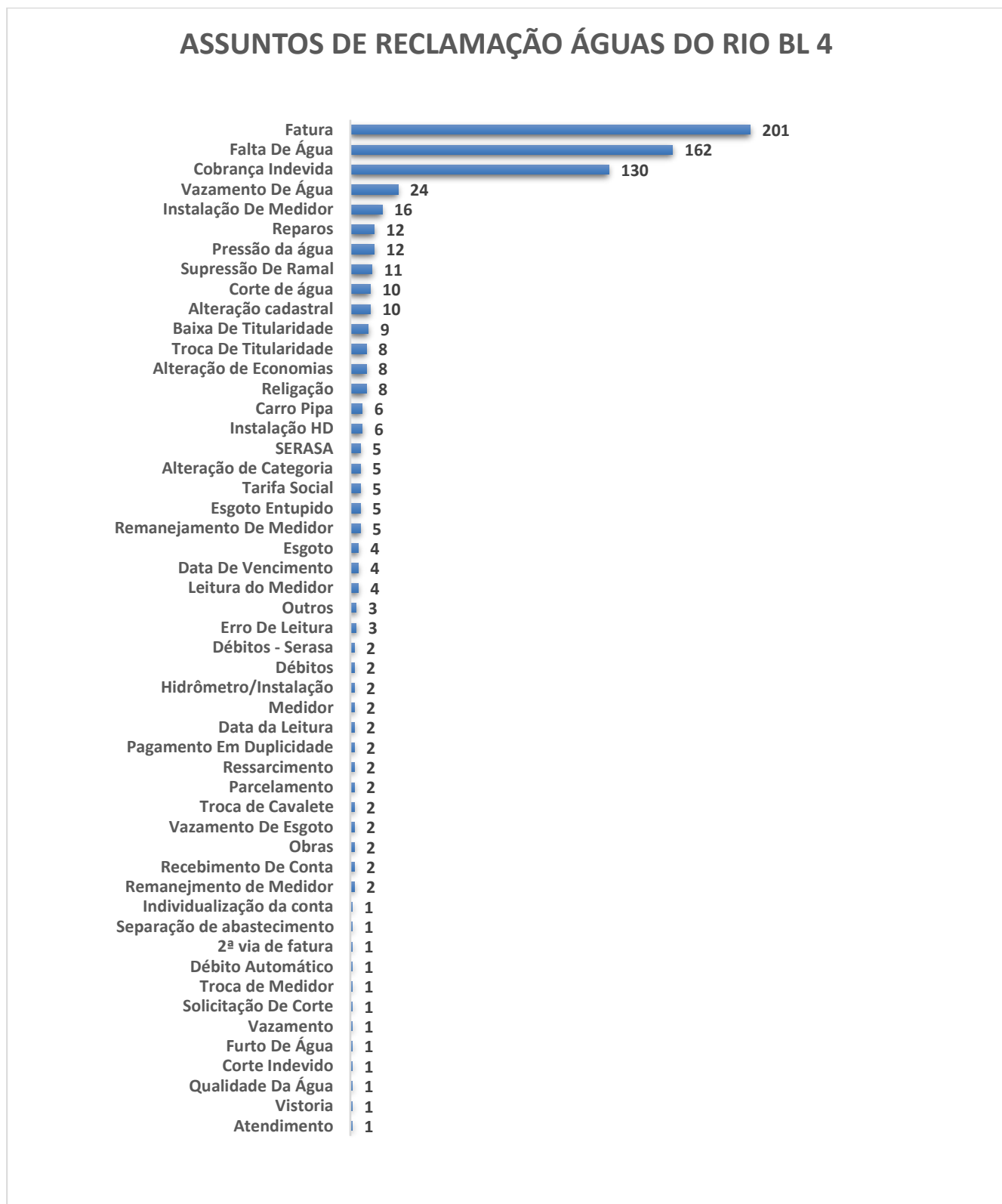
As ocorrências foram divididas em “registradas”, “fechadas” e “em andamento”.

STATUS DAS OCORRÊNCIAS	Nº DE REGISTROS			
	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO	TOTAL
REGISTRADO	513	591	558	1662
FECHADO	350	382	394	1126
EM ANDAMENTO	163	209	164	536
PROCESSO REGULATÓRIO	0	0	0	0



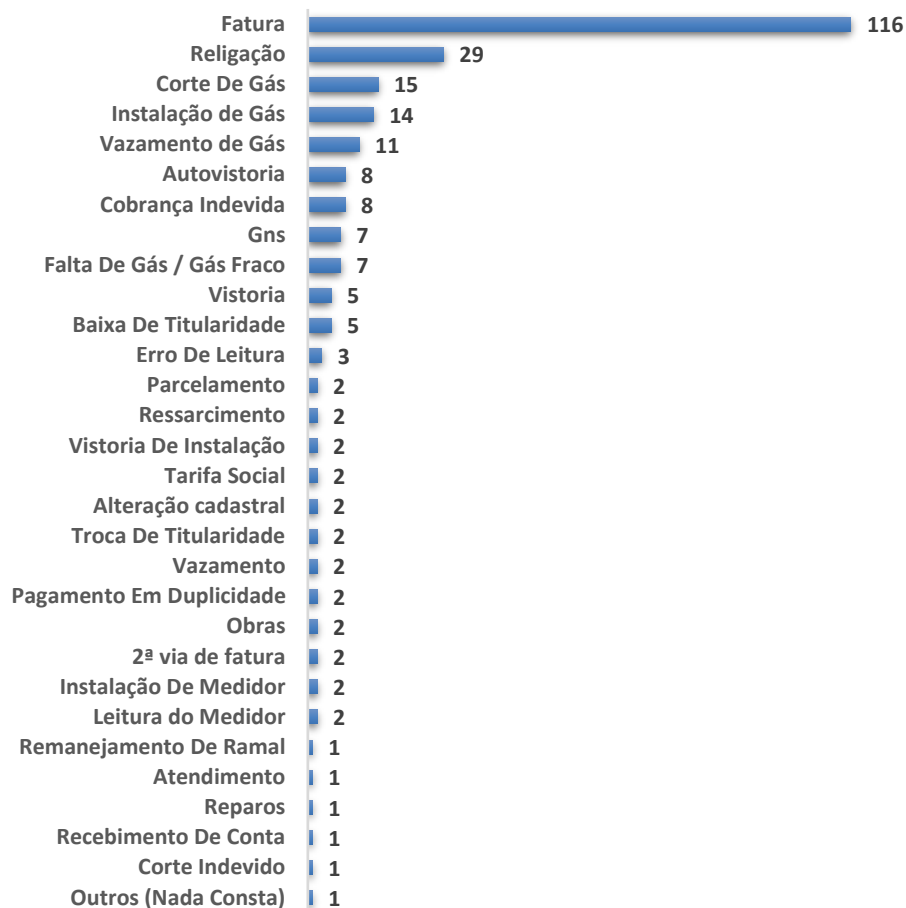
### 4.3 – ASSUNTOS REGISTRADOS DAS RECLAMAÇÕES POR CONCESSIONÁRIAS REGULADAS

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

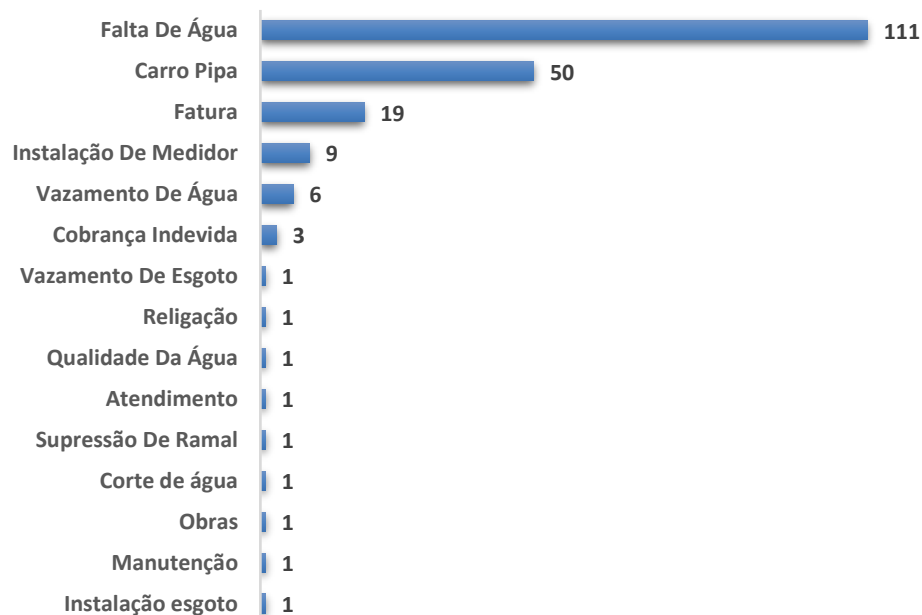




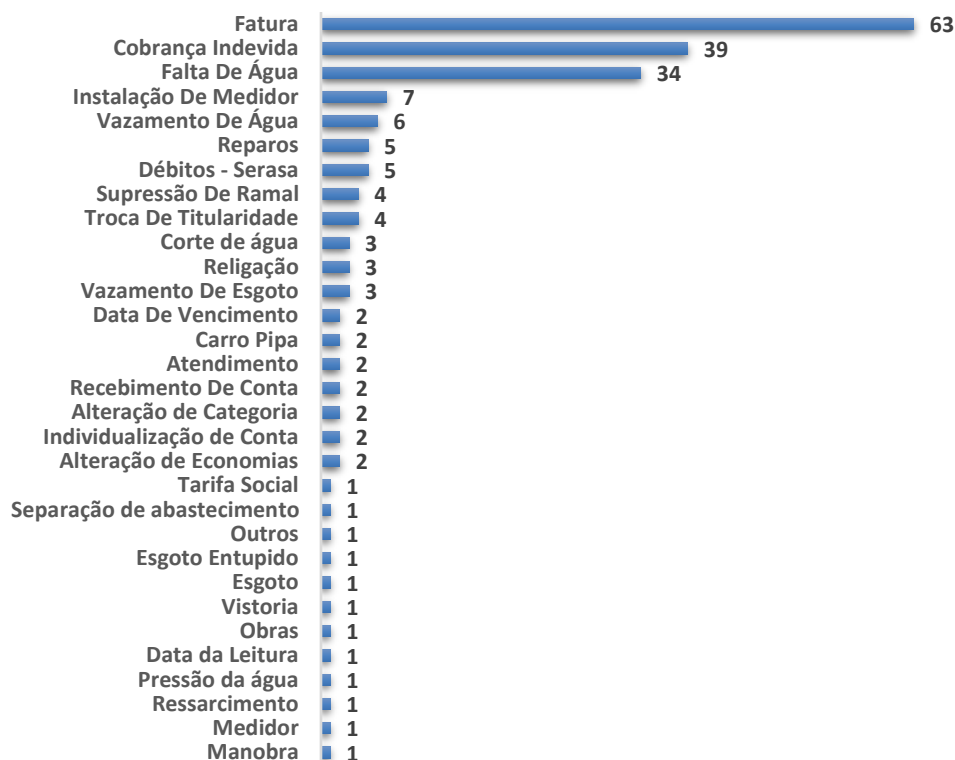
## ASSUNTOS DE RECLAMAÇÃO CEG



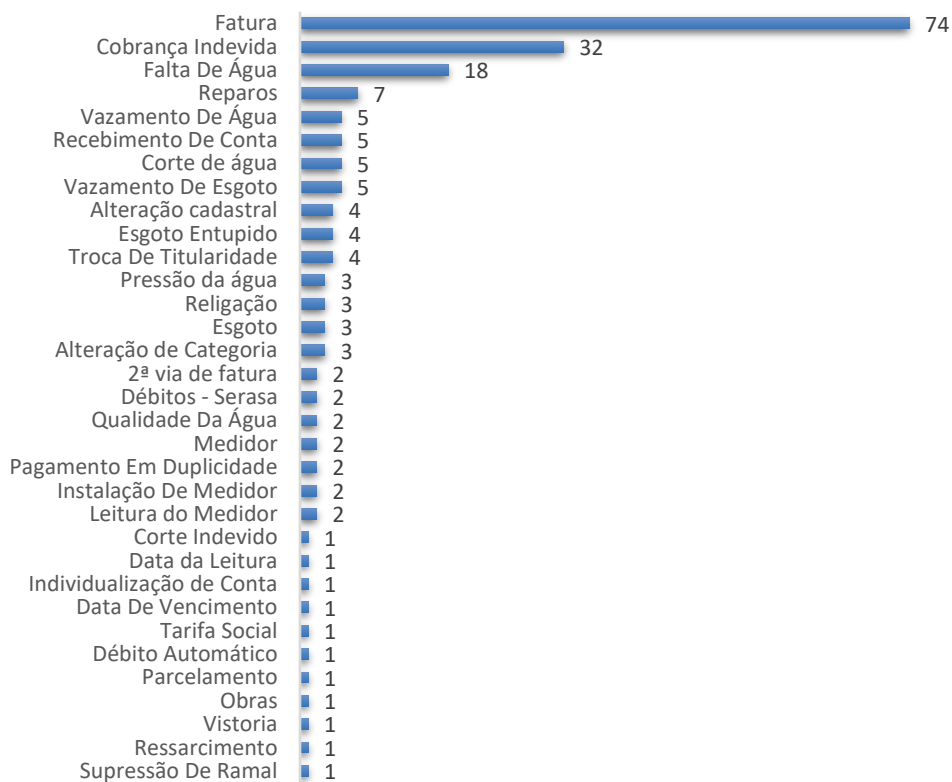
## ASSUNTOS DE RECLAMAÇÃO RIO MAIS SANEAMENTO



## ASSUNTOS DE RECLAMAÇÃO ÁGUAS DO RIO BL 1



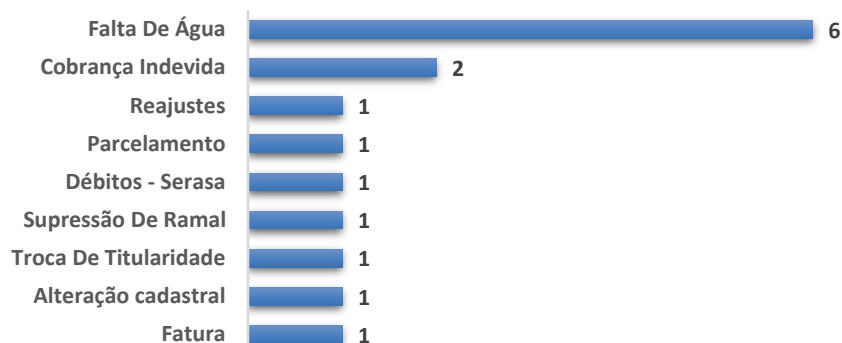
## ASSUNTOS DE RECLAMAÇÃO IGUÁ



## ASSUNTOS DE RECLAMAÇÃO PROLAGOS



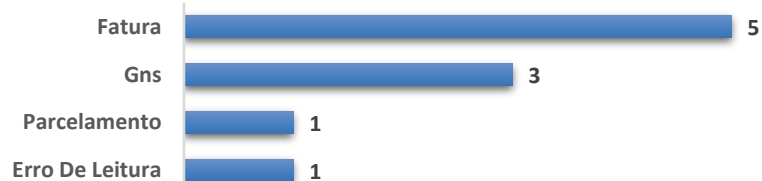
## ASSUNTOS DE RECLAMAÇÃO CAJ



## ASSUNTOS DE RECLAMAÇÃO CEDAE

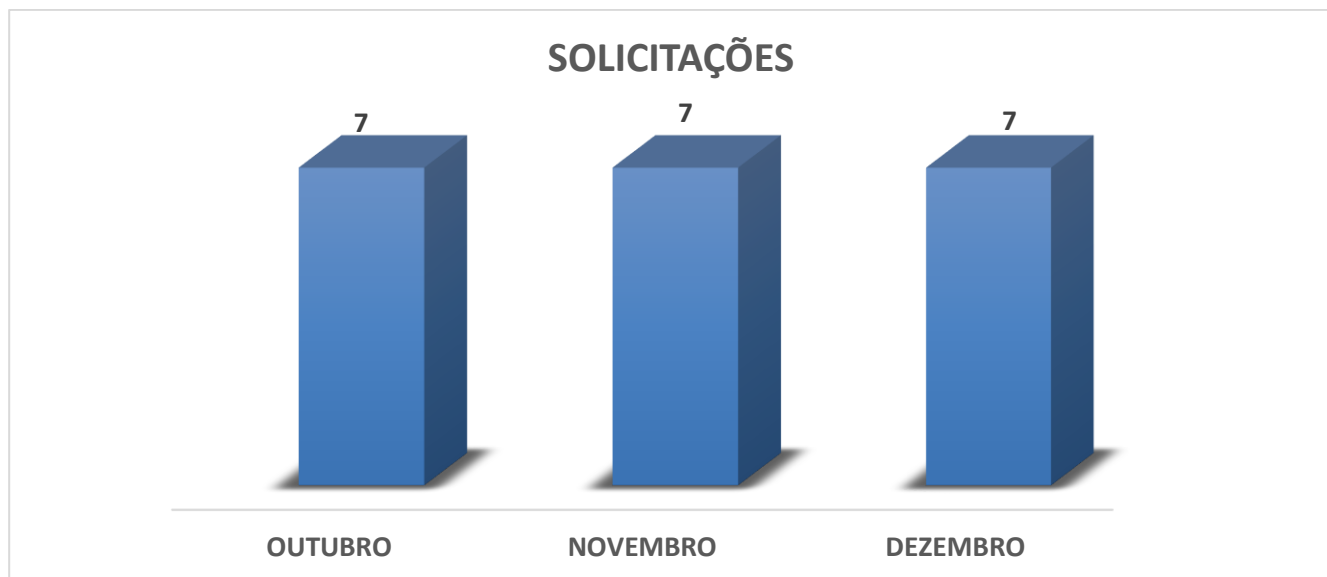


## ASSUNTOS DE RECLAMAÇÃO CEG RIO



## 5 – SOLICITAÇÕES NA OUVIDORIA DA AGENERSA – 4º TRIMESTRE

No 4º trimestre de 2022, a Ouvidoria recebeu 21 solicitações, que foram direcionadas para os setores administrativos desta agência reguladora.



Cabe informar, que todas as demandas de solicitações durante este 4º trimestre encontram-se respondidas e finalizadas.

## 6 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório tem por finalidade apresentar as demandas recebidas no 4º 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. Um trabalho com foco no zelo, transparência, celeridade ao lidar com cada pleito apresentado, prezando pelo respeito e gentileza no trato com os usuários.

Os dados apresentados neste relatório foram extraídos do “sistema VOX”, das planilhas de monitoramento das demandas, do e-SIC (Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão), Fala.BR (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação) e do site da Agenesra (dados estatísticos).

Por fim, resta esclarecer que, como premissa basilar e sinergia à gestão da Agenesra, 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.

