



SERVIÇO PÚBLICO EST. RJ
Processo: E-12/003/462/2014
Data: 20/08/2014 Fls. 104
Rubrica: 44.382.774

Processo nº.:	E-12/003/462/2014
Data de Autuação:	20/08/2014
Concessionárias:	CEG e CEG RIO
Assunto:	Serviço prestado pelas Concessionárias em suas agências de atendimento aos usuários
Sessão Regulatória:	26 de Novembro de 2015.

RELATÓRIO

Cuida-se de processo instaurado em razão do artigo 2º da Deliberação AGENERSA nº 2.159¹ de 31 de julho de 2014, relativo ao Processo regulatório E-12/003.210/2013, tendo por objetivo a avaliação da prestação dos serviços nas agências de atendimento das Concessionárias.

Através do OFÍCIO AGENERSA/SECEX nº 499² de 26 de Agosto de 2014, foi informado à Concessionária a autuação do presente processo.

Pela Resolução do Conselho-Diretor n.º 454³, o processo foi distribuído à minha relatoria.

Em 26/08/2015, o presente processo foi distribuído⁴ à minha relatoria.

As fls. 14/19, tem-se o relatório⁵ das visitas efetuadas pela Ouvidoria e Câmara de Energia às diversas agências/postos das Concessionárias CEG e CEG RIO. Em parte:

"(...)

Em todos eles, pudemos observar um ambiente limpo, organizado e confortável, com TV, água e cafezinho disponíveis para os clientes. Há equipamentos de gás (fogão, aquecedor e secadora) em exposição, além de banners informativos sobre os mais diversos serviços prestados.

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, no 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, uma vez por ano, cada Agência de Atendimento das Concessionárias.

² Fl. 10.

³ Fls. 11.

⁴ Fls. 321.

⁵ Despacho do dia 26/05/2015.



Há também atendimento prioritário para gestantes, deficientes, idosos etc., devidamente identificado nas poltronas, bem como acessibilidade para pessoas com dificuldade de locomoção.

As informações da AGENERSA (logomarca e 0800) aparecem afixadas na parede em local de boa visibilidade ao público.

Nas agências/postos cuja média de atendimento diário ultrapassa 8 (oito) clientes, estivemos presentes durante quase todo o expediente. Por outro lado, naquelas em que o número de clientes atendidos é inferior a 8 (Petrópolis, Resende, Nova Iguaçu, São Gonçalo, São João de Meriti e Macaé), permanecemos apenas durante meio período.

Nossa abordagem ocorreu da seguinte forma: Ao chegarmos, aguardamos nossa vez como clientes comuns. No ato do atendimento, antes mesmo de nos identificarmos, já pudemos perceber questões como cortesia, simpatia e educação nos atendentes. Logo em seguida, nos identificamos como servidores da AGENERSA e informamos que passaríamos o dia (ou metade dele) na agência/posto, observando, fotografando e conversando com alguns clientes. Também indagamos sobre o funcionamento da unidade, como o nº de atendentes, o perfil dos clientes, o tempo médio de duração dos atendimentos, os dias de maior pico, a quantidade de atendimentos diários/mensais etc.

Optamos por entrevistar cerca de 10% do nº médio diário de clientes atendidos em cada unidade, e nos aproximamos logo após terem recebido o atendimento. Após nos identificarmos, aplicamos uma pesquisa de satisfação bem simples, indagando sobre: o atendimento recebido, a cortesia do atendente, o tempo de espera, as instalações da agência/posto e se sua solicitação foi devidamente atendida. A resposta a cada um desses itens poderia ser de "ótimo" a "péssimo", em diferentes escalas.

Peculiaridades de cada agência/posto:

Tijuca (08/10/14): 1 supervisor (Edson), 2 atendentes Ceg e 1 atendente GNS (mesa e uniforme separados, para atendimento exclusivo das demandas da GNS); toda a loja muito voltada aos serviços da GNS: cartazes, banners, parede etc. Recebe muito idoso, moradores das redondezas, e por isso os atendimentos podem ser mais lentos; Segundo um dos atendentes, o tempo máximo de espera para ser atendido é de 10 minutos; De manhã (até as 13h), a agência tem maior



movimento, com até 5 clientes na fila de espera. À tarde, a partir das 14h, fica mais vazia, com no máximo 2 clientes na fila, mesmo assim só em alguns momentos; Os dias da semana de maior pico são 2º e 6º, principalmente no início do mês; Nesses dias, a agência chega a registrar até 100 atendimentos, principalmente sobre reclamação de consumo elevado e solicitação de transferência de titularidade; Nos outros dias (3º e 5º), a média é de 70 atendimentos diários; Entrevistei 14 clientes, dos quais apenas 2 responderam que estavam insatisfeitos com alguns itens, como atendimento (regular), tempo de espera (ruim) e solução apresentada.

Méier (15/10/14): 2 atendentes (Walbert e Renata); O horário de maior movimento é entre 11h e 15h; Os dias da semana de maior pico são 2º e 3º, principalmente no início e no final do mês; Nesses dias, a agência chega a registrar até 60 atendimentos; Nos outros dias (4º e 6º), a média é de 40 atendimentos diários; Entrevistei 4 clientes, todos satisfeitos com o atendimento recebido.

Copacabana (22/10/14): 1 supervisor (Angela), 4 atendentes Ceg e 1 atendente GNS GNS (mesa e uniforme separados, para atendimento exclusivo das demandas da GNS); Toda a loja muito voltada aos serviços GNS: cartazes, banners, parede etc. A placa com as informações da AGENERSA estava afixada na parte lateral de uma coluna, com má visibilidade. Conversei com Suelen (responsável pelos treinamentos dos atendentes de todas as agências), que esteve na unidade porque foi informada da vistoria da Agência Reguladora, e ela se comprometeu a trocar a placa para um lugar mais visível, de frente para a entrada; Recebe muito idoso, moradores das redondezas, clientes cativos; Toda a loja muito voltada aos serviços prestados pela GNS: banners, totens, decoração das paredes com a logomarca da empresa; Os dias da semana de maior pico são 2º e 3º, quando a agência chega a registrar 150 atendimentos/dia; Nos outros dias (4º a 6º), a média é de 120 atendimentos diários; Entrevistei 14 clientes, dos quais apenas 2 responderam que estavam insatisfeitos com a solução apresentada. A um deles, orientei enviar-me um e-mail, o que foi feito no dia seguinte, quando registrei sua ocorrência em nosso sistema.

Niterói (29/10/14): 1 atendente (David); Movimento muito pequeno, raramente tem fila; Entre 10 e 15 atendimentos diários; Conversei com Alessandra



(coordenadora das agências), que esteve na unidade porque foi informada da vistoria da Agência Reguladora; Entrevistei 3 clientes, todos satisfeitos com o atendimento recebido.

Macaé (07/11/14): 1 atendente; No meio do mês (período de corte), a agência chega a registrar até 12/14 atendimentos/dia; Nos outros dias, registra de 6 a 10 atendimentos diários; Entrevistei 1 cliente, que ficou satisfeito com o atendimento recebido.

Barra da Tijuca (25/11/14): 2 atendentes (Andrea e Daniele); Início da semana e do mês são os dias de maior pico, quando a agência chega a registrar até 80/90 atendimentos/dia; Nos outros dias, a média é de 60 atendimentos diários; Entrevistei 6 clientes, todos satisfeitos com o atendimento recebido.

Resende (02/12/14): 1 atendente (Cristiane); Início do mês (de 1 a 10) são os dias de maior pico, quando a agência chega a registrar até 18 atendimentos/dia; Nos outros dias, a média é de 10 atendimentos diários; A reclamação mais comum é sobre descumprimento de agendamento; Dentro da agência, em uma sala separada, fica o atendimento da empresa Energás, que comercializa equipamentos (porém não oferece o serviço de manutenção); Entrevistei 1 cliente, que ficou satisfeito com o atendimento recebido.

Bangu (29/10/14): 2 atendentes; Média é de 20 a 30 atendimentos mensais (média de 1 por dia); Entrevistou 2 clientes, todos satisfeitos com o atendimento recebido.

São João de Meriti (05/11/14): 2 atendentes; O início e o final do mês têm maior pico, quando o posto chega a registrar até 10 atendimentos/dia; Nos demais dias, a média é de 1 atendimento/dia; Não conseguiu entrevistar ninguém.

Nova Iguaçu (12/11/14): 1 atendente; nos dias de pico, chega a 11/15 atendimentos diários; Entrevistou 1 cliente, que ficou satisfeito com o atendimento recebido.

São Gonçalo (19/11/14): 2 atendentes; O início e o final do mês têm maior pico, quando os posto chega a registrar até 10 atendimentos/dia; Nos demais dias, a média é de 1 a 3 atendimento/dia; Entrevistou 1 cliente, que ficou satisfeito com o atendimento recebido.

Campos (05/12/14): 2 atendentes; No meio do mês têm maior pico, quando a agência chega a registrar até 45 atendimentos/dia; Nos demais dias, a média é de



5 a 10 atendimentos/dia; Entrevistou 1 cliente, que ficou satisfeito com o atendimento recebido.


Petrópolis (12/12/14): 1 atendente; Nos dias de pico, a agência chega a registrar até 7 atendimentos/dia; Nos demais dias, a média é de 1 atendimento/dia; Não conseguiu entrevistar ninguém. (grifo no original)

Às fls. 20/88, consta fotos de cada uma das agências/postos, com exceção do posto de São Gonçalo, que não permitiu que fotografasse o local.

A Procuradoria, em seu parecer⁶, entende que o artigo 2º da Deliberação AGENERSA nº 2159/2014 foi cumprido.

Em sede de razões finais⁷, a Concessionária, conclui asseverando que resta "*claro que as Concessionárias CEG e CEG RIO se veem de acordo com os ditames dessa Agência Reguladora, não subsistindo qualquer irregularidade em seu proceder.*"

É o relatório.


SILVÍO CARLOS SANTOS FERREIRA
CONSELHEIRO - RELATOR

⁶ Fls. 91/92

⁷ Fls. 102/103



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL
Processo: E-12/003/462/2014
Data: 20/08/2014 409
Rubrica: 10.44382774

Processo nº.:	E-12/003/462/2014
Data de Autuação:	20/08/2014
Concessionária:	CEG E CEG RIO
Assunto:	Serviço prestado pelas concessionárias em suas agências de atendimento aos usuários
Sessão Regulatória:	26 de Novembro de 2015

VOTO

O presente processo tem por objetivo tratar do cumprimento do art. 2º da Deliberação AGENERSA nº 2.159/2014 de 31/07/2014, que determinou a abertura de processo regulatório específico para o ano de 2014 e seguintes, para que anualmente sejam avaliados os serviços prestados nas agências de atendimento das Concessionárias.

Cumprе ressaltar, de início, que a pesquisa dos atendimentos recebidos pelos usuários foi realizada pelos servidores da Ouvidoria e da Câmara Técnica de Energia (CAENE) desta Agência, e poderiam ser qualificadas de "ótimo a péssimo" em diversas escalas, tendo obtido, em sua maioria, avaliações positivas (44 pessoas entrevistadas, 4 qualificaram negativamente).

Vale destacar também que as Concessionárias CEG e CEG RIO possuem 13 agências de atendimentos e um dos critérios utilizado na avaliação refere-se ao preenchimento de formulários com informações acerca das instalações e ambiente, bem como, pesquisa de satisfação dos clientes. Ressaltando que a realização da vistoria foi efetuada durante todo o período de expediente, nas agências com média de atendimento diário acima de 8 (oito) clientes e, meio expediente nas agências que possuem média diária de atendimento inferior a 8 (oito).

Cabe inscrever, por oportuno, que todas as visitas foram realizadas de forma aleatória, sem prévio aviso às Concessionárias, tendo em vista que um anúncio prévio do dia e local a ser visitado poderia interferir no resultado que se almeja.



Governo do Estado do Rio de Janeiro
Secretaria de Estado da Casa Civil

Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

SERVIÇO PÚBLICO ESTADUAL

Processo E-12/003/462/2014

Data 20.08.2014

Rubrica 00 80.44382774

Além disso, insta consignar que foi observado, durante a avaliação, não só um ambiente limpo, organizado e confortável, mas também um bom atendimento prioritário para gestantes, deficientes, idosos etc, devidamente identificado nas poltronas, bem como acessibilidade para pessoas com dificuldade de locomoção.

Assim, diante das informações constantes nos presentes autos, em especial, o que consta no documento de fls. 14/88, relatório das visitas realizadas pela Ouvidoria e pela Câmara de Energia desta AGENERSA às diversas agências/postos das Concessionárias CEG e CEG RIO, pode-se verificar que o artigo 2º da Deliberação nº 2159/2014 foi cumprido, uma vez que no próprio bojo do relatório está transcrito que:

"Em todos eles, pudemos observar um ambiente limpo, organizado e confortável, com TV, água e cafezinho disponíveis para os clientes. Há equipamentos a gás (fogão, aquecedor e secadora) em exposição, além de banners informativos sobre os mais diversos serviços prestados"

Isto posto, sugiro ao Conselho Diretor:

I - Considerar cumprido o artigo 2º da Deliberação nº 2.159/2014.

II - Encerrar o presente processo.

É o voto.


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
CONSELHEIRO - RELATOR



DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2743

, DE 26 DE NOVEMBRO DE 2015.

CONCESSIONÁRIAS CEG E CEG RIO -
SERVIÇO PRESTADO PELAS
CONCESSIONÁRIAS EM SUAS AGÊNCIAS
DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS.

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. E-12/003/462/2014, por unanimidade,


DELIBERA:


Art. 1º. Considerar cumprido o artigo 2º da Deliberação nº 2.159/2014.

Art. 2º. Encerrar o presente processo

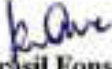
Art. 3º. A presente deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 26 de Novembro de 2015.


José Bismarck V. de Souza
Conselheiro-Presidente
ID 44089767


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro-Relator
ID 39234738


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro
ID 44299605


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro
ID 44082940


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro
ID 43568076

