



# AGENERSA

**RELATÓRIO DE OUVIDORIA**  
**3º 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	14
3.1 - Ranking de Denúncias por Concessionária Regulada	14
4 - Reclamações na Ouvidoria	14
4.1 - Ranking de reclamações por Concessionária Regulada	15
4.2 - Status das Reclamações	16
4.3 - Reclamações por Assunto	17
5 – Solicitações	21
6 – Considerações Finais	22



# 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 - Agerensa;
- **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 - Agerensa;
- **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 - Agerensa;
- **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 - Agerensa;
- **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 - Agerensa.

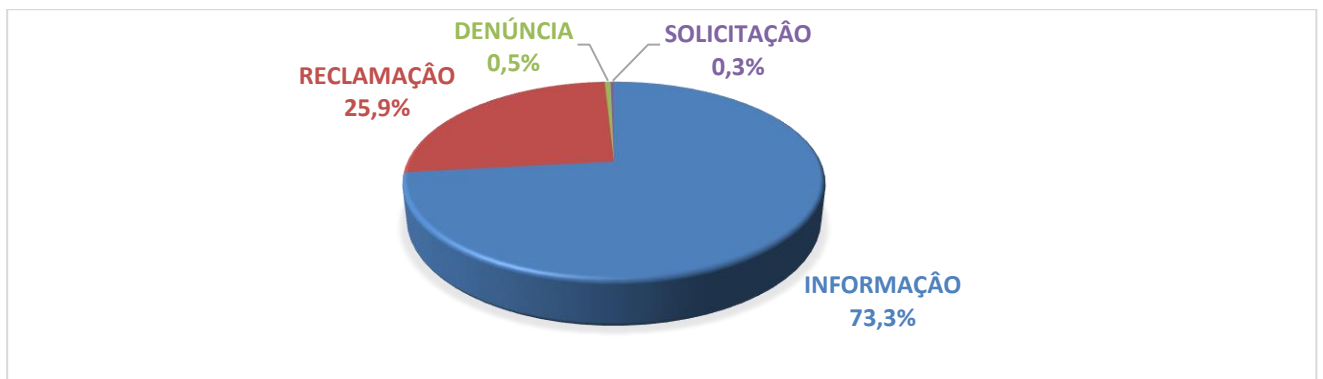


## OCORRÊNCIAS NA OUVIDORIA DA AGENERSA – 3º TRIMESTRE

No terceiro trimestre de 2022, a Ouvidoria da Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro – AGENERSA, recebeu 6.645 (seis mil e seiscentos e quarenta e cinco) manifestações formais, as quais foram tratadas pelas áreas administrativas e as concessionárias reguladas por esta agência.

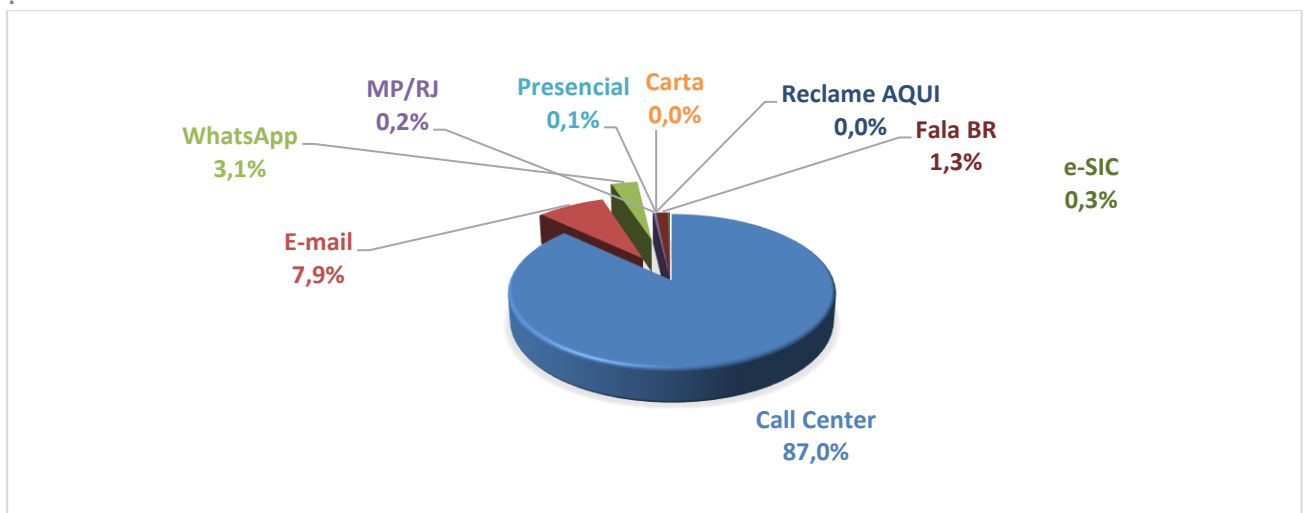
### 1 - TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Com relação aos registros, foi constatado que o tipo de manifestação mais registrado nesta ouvidoria no período foram os pedidos de informação, responsáveis por 4.868 dos 6.645 registros. A ouvidoria também recebeu 1.720 reclamações, 36 denúncias e 21 solicitações. No gráfico abaixo, apresentamos os tipos de ocorrências e seus percentuais:

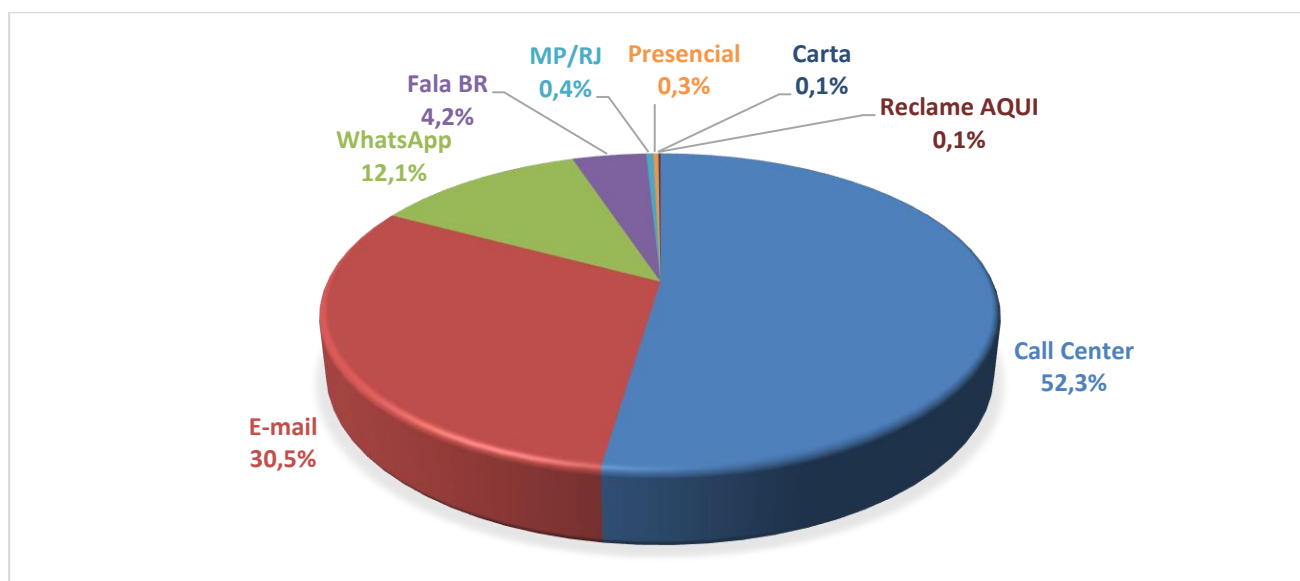


### 1.1 - CANAIS DE ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

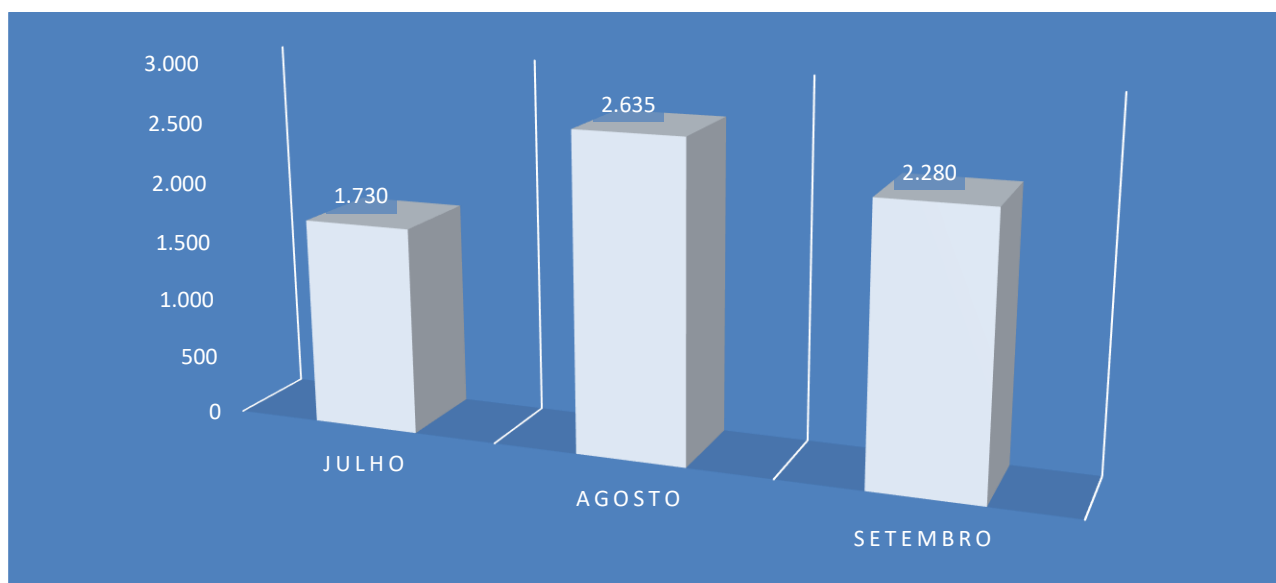
No terceiro trimestre de 2022 foram registradas 6.645 manifestações formais, das quais 5.784 foram oriundas do *Call Center*, principal canal para coleta de manifestações dos usuários, 526 manifestações por e-mail, 208 por WhatsApp, 87 através do Fala Br, 17 pelo e-SIC, 16 por intermédio do MP/RJ, 5 atendimento presencial, 1 reclame AQUI e 1 por carta.



Identifica-se que o principal canal de reclamações foi o *Call Center* com 900 dos 1.720 registros. Recebemos ainda 525 por e-mail, 208 por WhatsApp, 73 pelo Fala Br, 7 pelo MP/RJ, 5 atendimento presencial, 1 pelo Reclame AQUI e 1 por Carta.



## 1.2 - DISTRIBUIÇÃO, POR MÊS, DAS MANIFESTAÇÕES



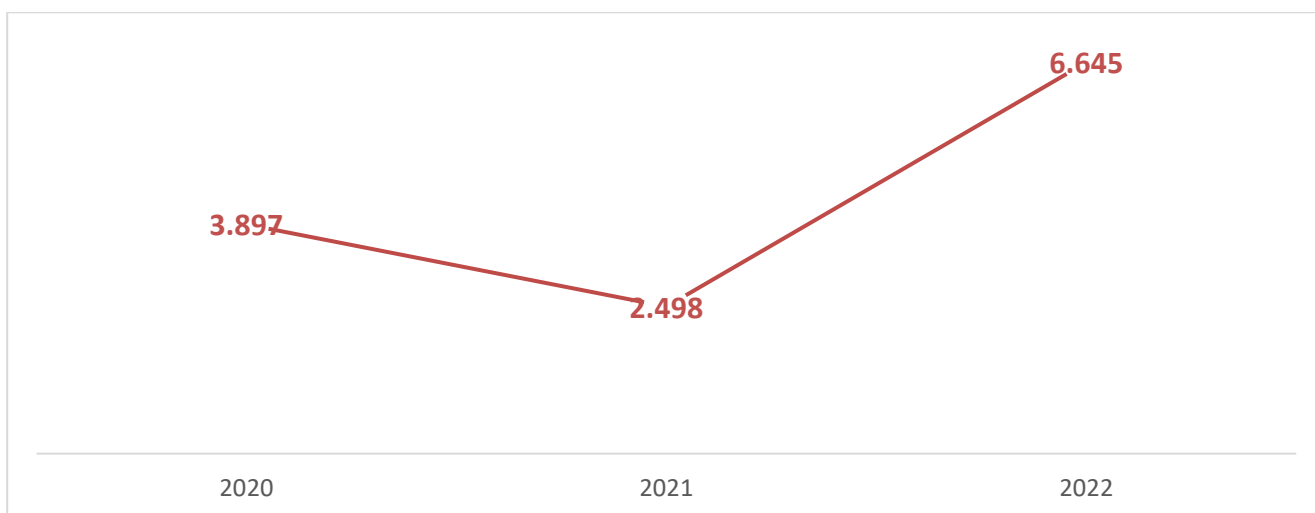
## 1.3 - RANKING DE OCORRÊNCIAS POR CONCESSIONÁRIAS REGULADAS

Das 9 concessionárias reguladas pela Agenera, 39% das manifestações registradas por esta Ouvidoria foram acerca da Águas do Rio BL 4, a CEG foi a segunda com mais manifestações, registrando 28% das ocorrências, em seguida, Águas do Rio BL 1 com 12%, Iguá 9%, CEDAE 5%, Rio Mais Saneamento 4%, CAJ 1,3%, Prolagos, 1,2%, e CEG Rio com 0,5%.

	CONCESSIONÁRIA / REGULADAS	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	Total Geral
1º	ÁGUAS DO RIO 4	791	979	800	2570
2º	CEG	308	781	755	1844
3º	ÁGUAS DO RIO 1	194	327	282	803
4º	IGUÁ	211	226	192	629
5º	CEDAE	157	98	62	317
6º	RIO MAIS SANEAMENTO		158	121	279
7º	CAJ	30	27	26	83
8º	PROLAGOS	27	27	27	81
9º	CEG RIO	3	8	9	20

Em relação aos registros de todas as Concessionárias Reguladas, analisou-se o comportamento das manifestações nos 3º trimestre dos anos de 2020, 2021 e 2022. Houve aumento de 70,5% em relação aos registros do mesmo período de 2020 e, em comparação ao 3º trimestre de 2021, foi identificado crescimento de 166%, como mostra o gráfico a seguir:

### MANIFESTAÇÕES 3º TRIMESTRE



## 2- INFORMAÇÕES NA OUVIDORIA DA AGENERSA – 3º TRIMESTRE

A ouvidoria coletou 4.868 manifestações de informação no 3º trimestre de 2022, as informações correspondem a 73,3% do total. Com 40,3% dos registros, a Águas do Rio BL 4 foi a concessionária para a qual os usuários mais solicitaram informações. A CEG teve 30%, Águas do Rio BL1 13%, Iguá 8%, CEDAE 5%, Rio Mais Saneamento 2%, CAJ 1%, Prolagos 0,5%, e CEG Rio 0,2%.

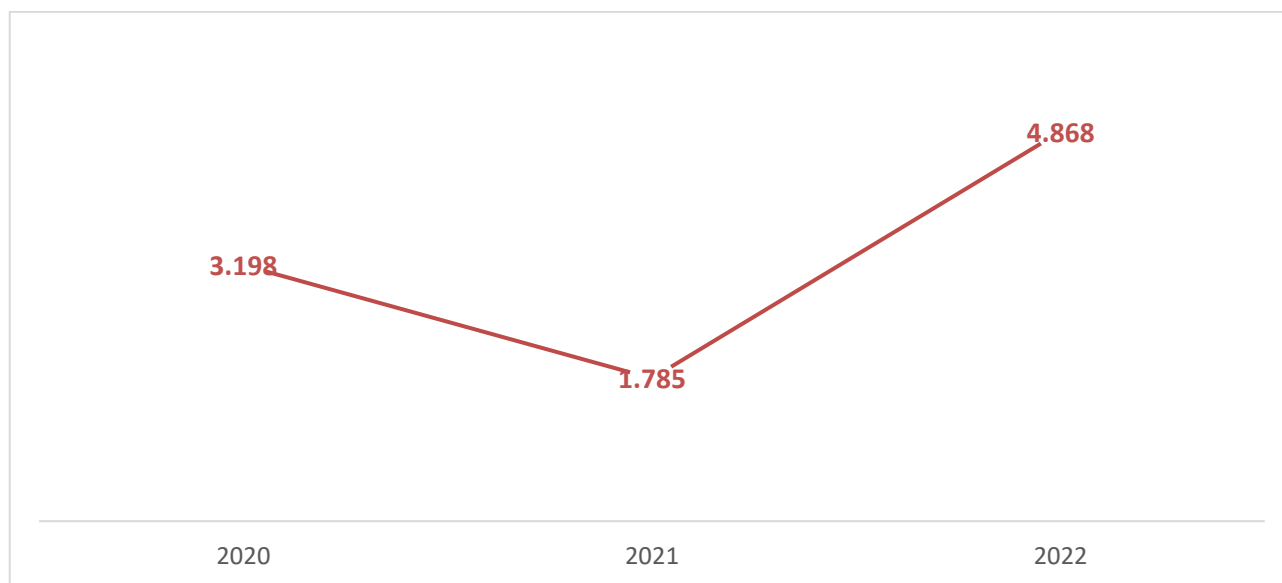


## 2.1 - RANKING DE INFORMAÇÕES POR CONCESSIONÁRIAS REGULADAS

	CONCESSIONÁRIA/ REGULADAS	JUL	AGO	SET	Total Geral
1º	ÁGUAS DO RIO 4	596	781	593	1970
2º	CEG	220	625	616	1461
3º	ÁGUAS DO RIO 1	149	260	208	617
4º	IGUÁ	133	151	113	397
5º	CEDAE	103	88	58	249
6º	RIO MAIS SANEAMENTO	0	58	39	97
7º	CAJ	10	16	16	42
8º	PROLAGOS	8	7	10	25
9º	CEG RIO	1	4	5	10

Com relação aos registros de informações das concessionárias, observa-se aumento de 52% em relação ao 3º trimestre de 2020 e de 173%, em relação ao mesmo período de 2021, conforme demonstra o gráfico a seguir:

### INFORMAÇÕES GERAIS – 3º TRIMESTRE



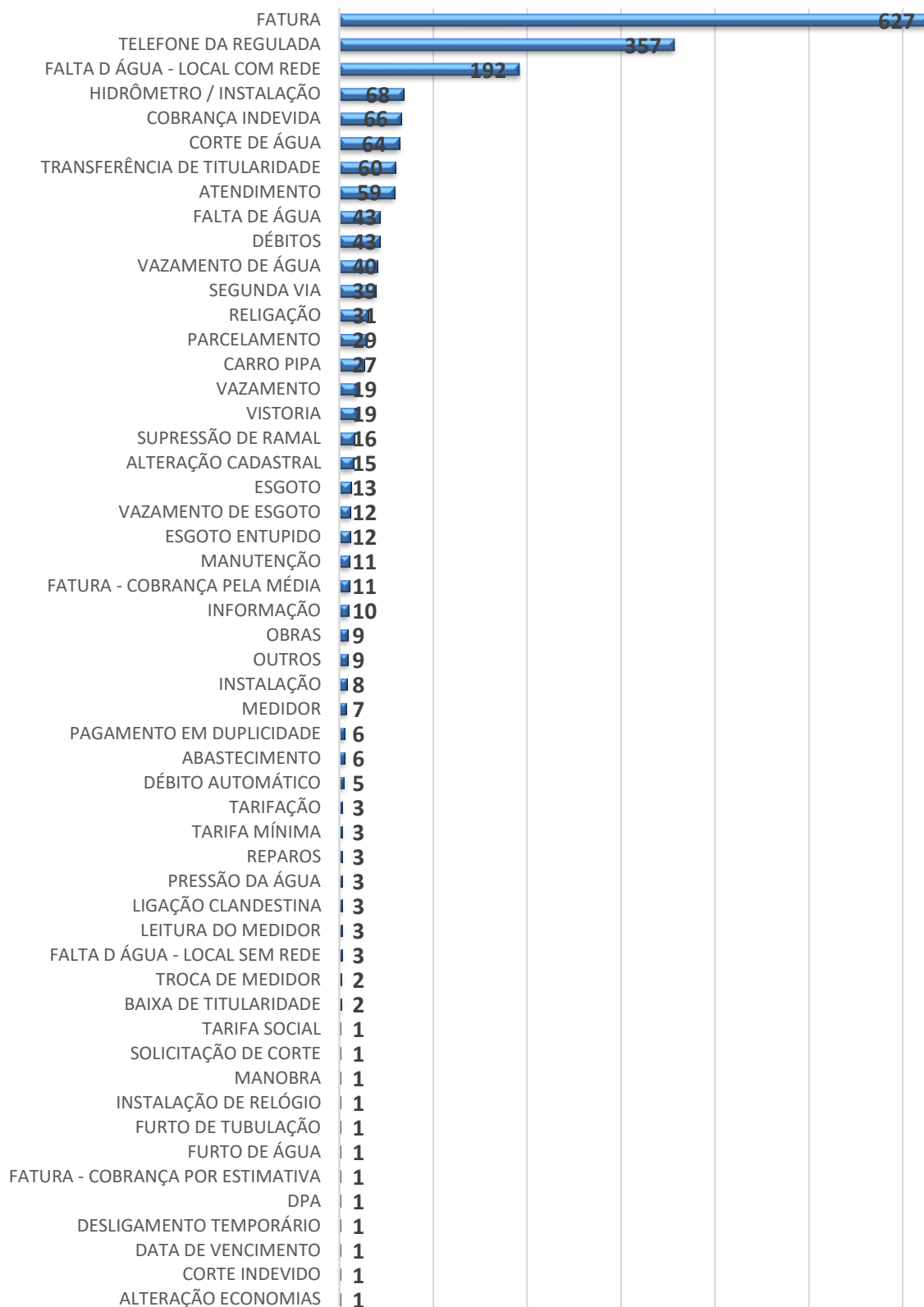
## 2.2 – ASSUNTOS REGISTRADOS DAS INFORMAÇÕES POR CONCESSIONÁRIAS REGULADAS

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.

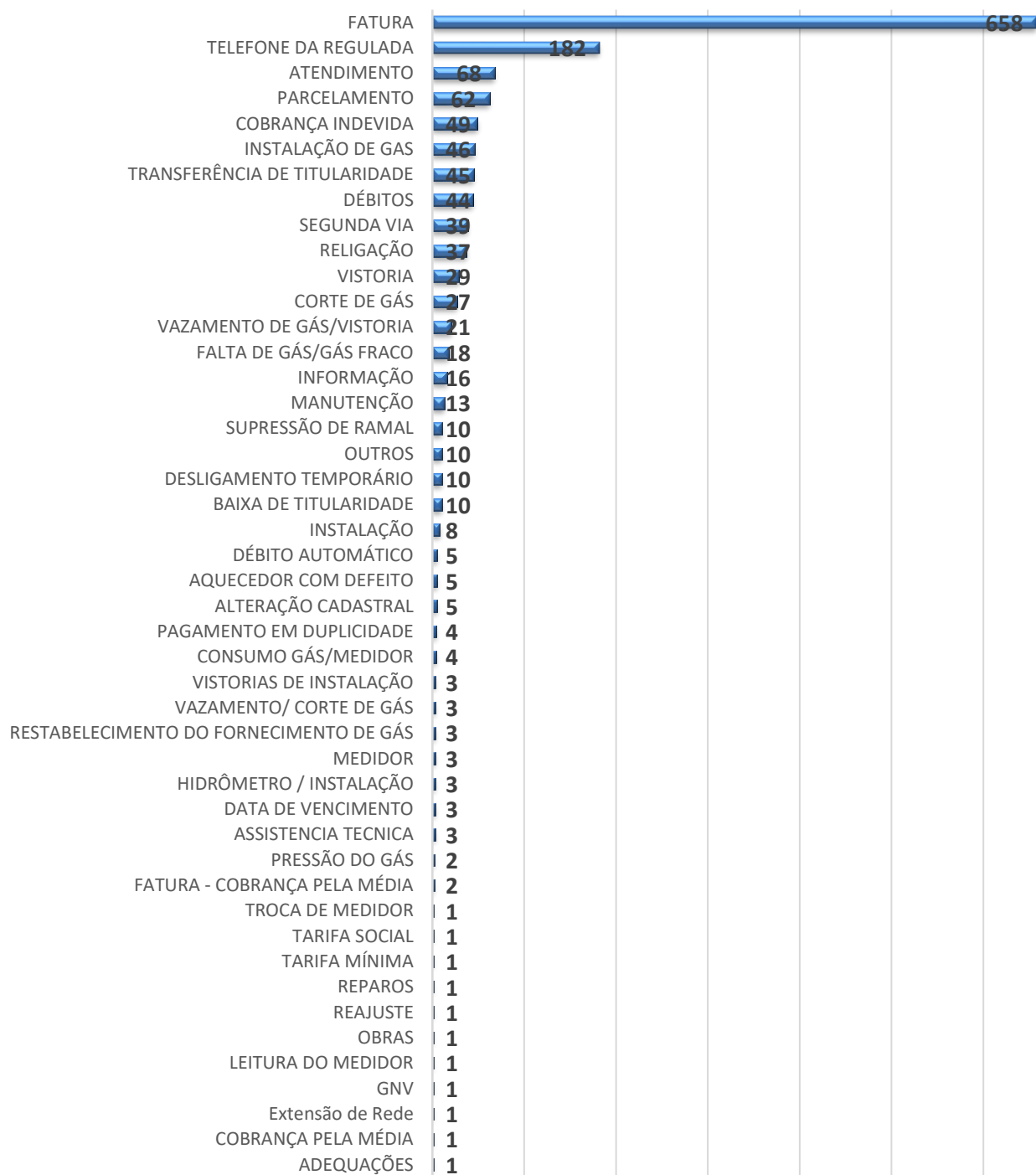
Considerando que os assuntos das informações do 3º trimestre foram analisados por concessionárias reguladas dispostos nos gráficos a seguir:



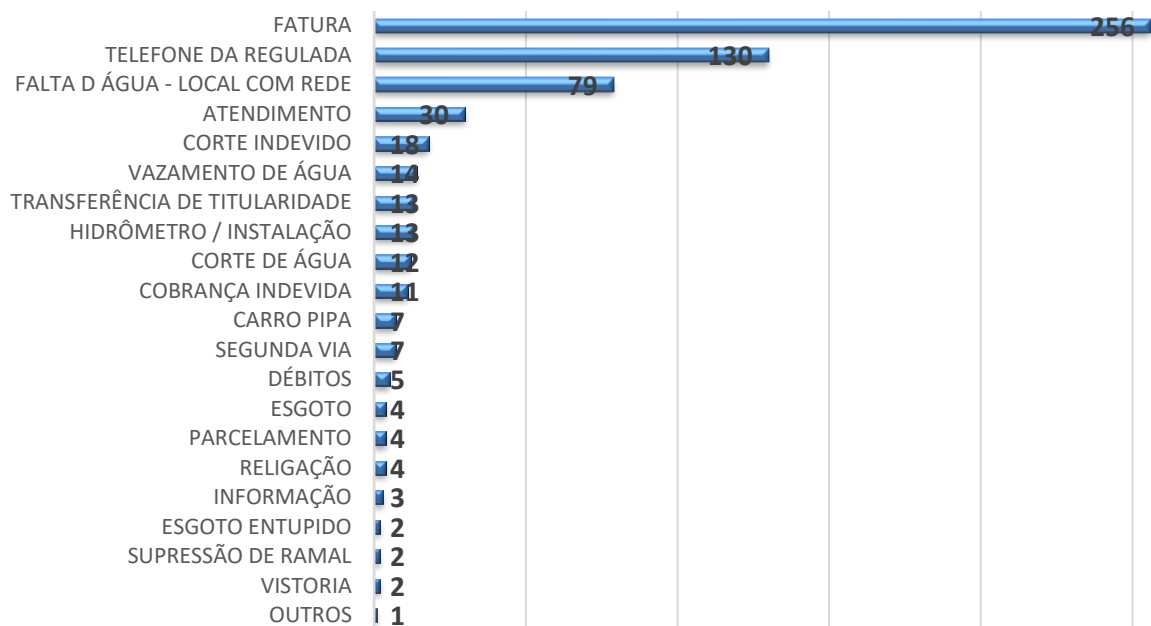
## ASSUNTOS DE INFORMAÇÃO ÁGUAS DO RIO BL 4



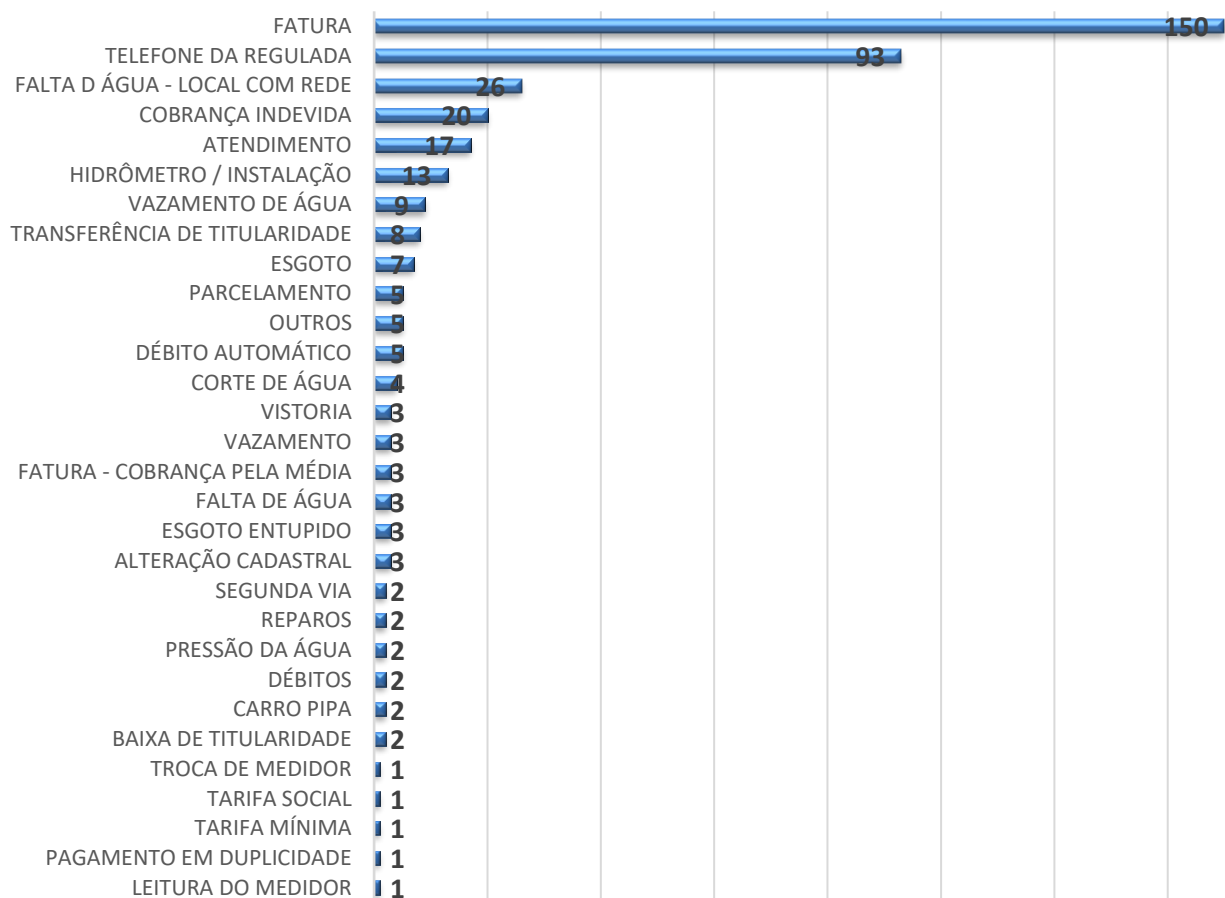
## ASSUNTOS DE INFORMAÇÃO CEG



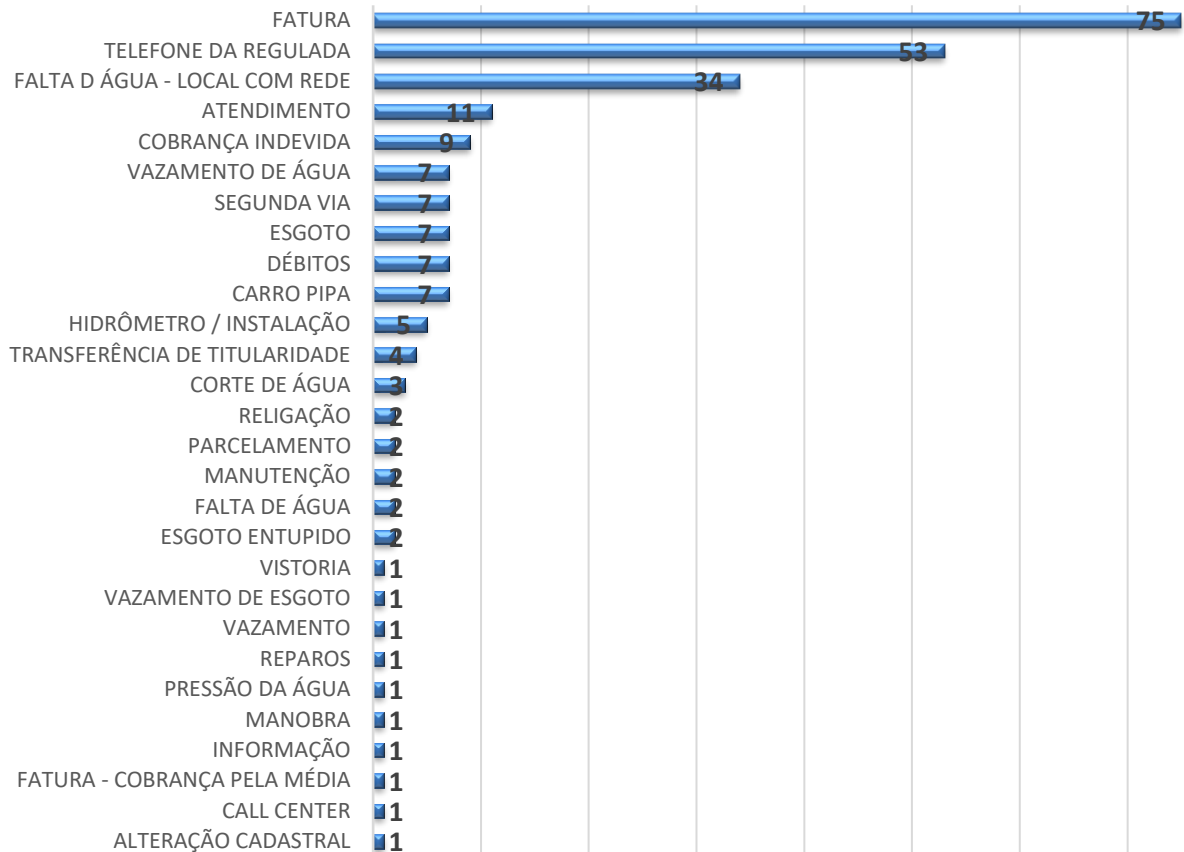
## ASSUNTOS DE INFORMAÇÃO ÁGUAS DO RIO BL 1



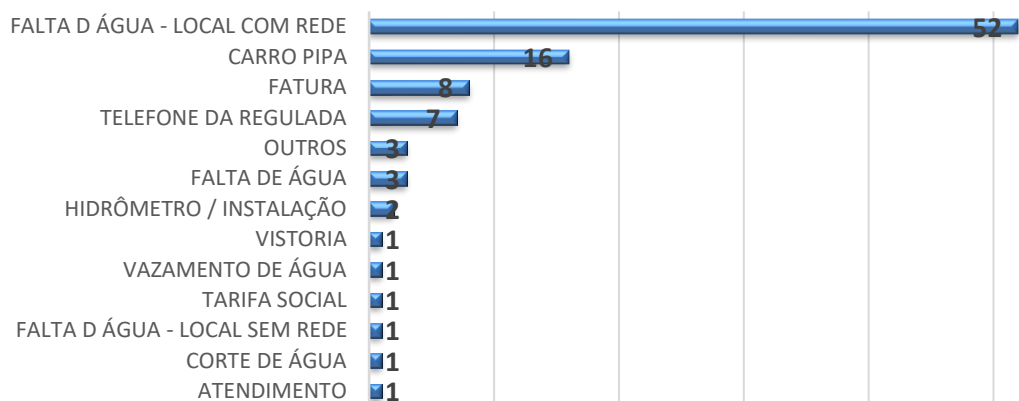
## ASSUNTOS DE INFORMAÇÃO IGUÁ



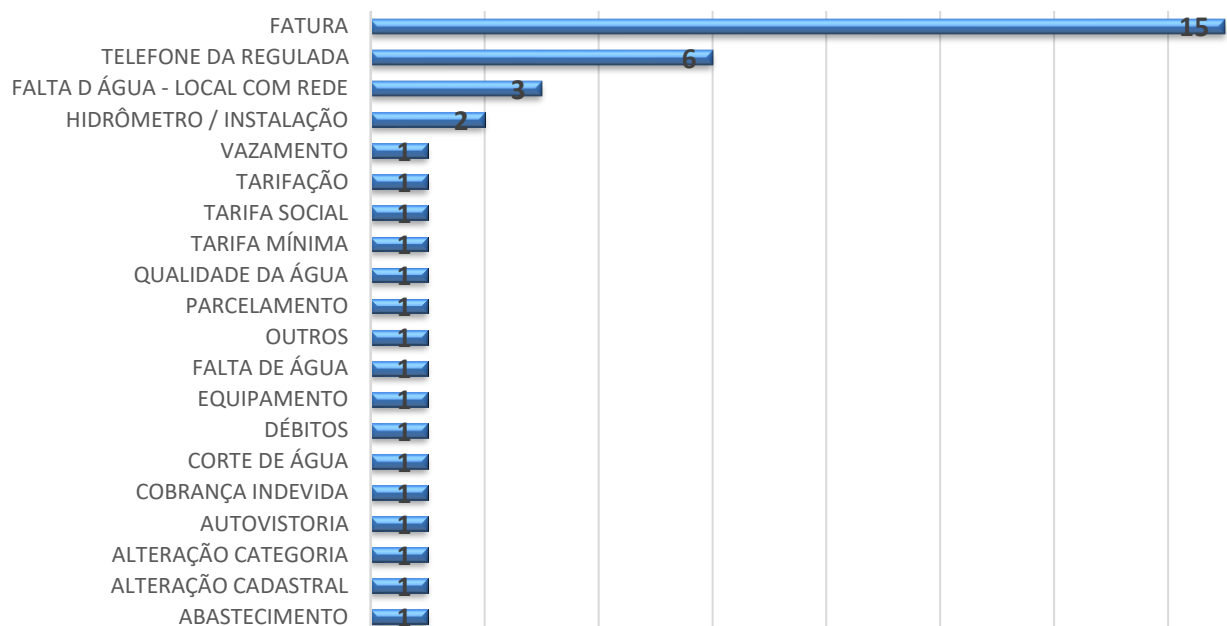
## ASSUNTOS DE INFORMAÇÃO CEDAE



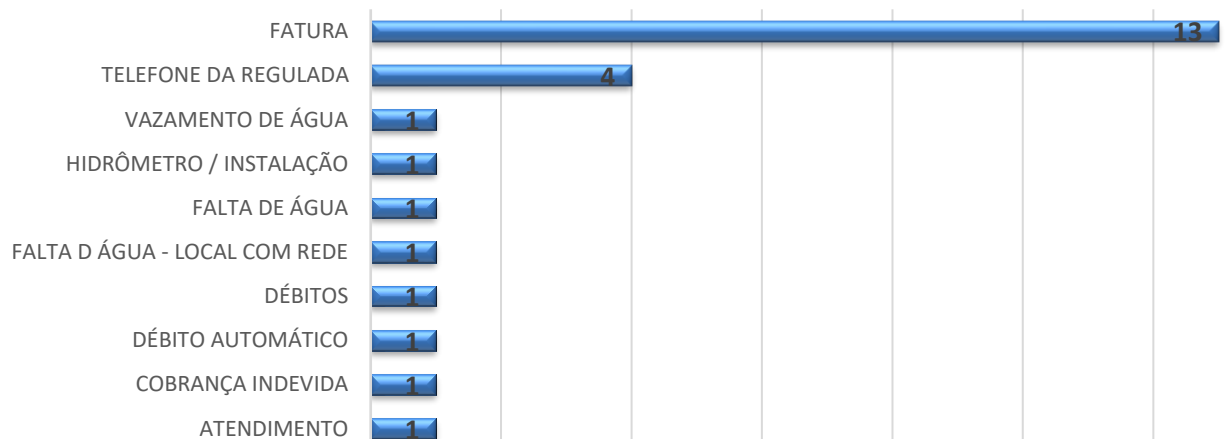
## ASSUNTOS DE INFORMAÇÃO RIO MAIS SANEAMENTO



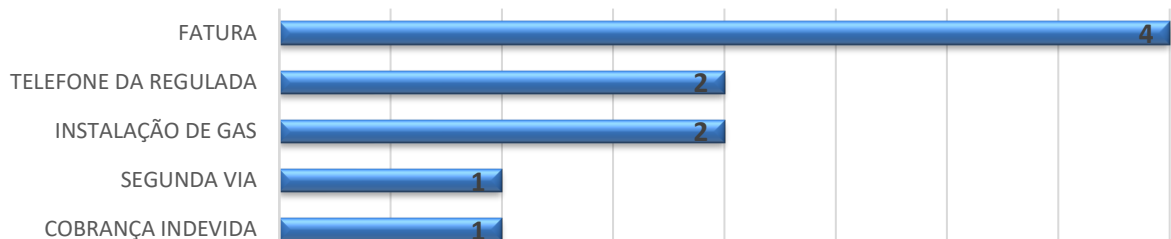
## ASSUNTOS DE INFORMAÇÃO CAJ



## ASSUNTOS DE INFORMAÇÃO PROLAGOS



## ASSUNTOS DE INFORMAÇÃO CEG RIO



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

Foram recebidas 36 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	14	1	Esgoto
			1	Religação
			1	Troca de Titularidade
			1	Remanejamento de Medidor
			2	Falta De Água
			1	Troca de Medidor
			1	Ligação Clandestina
			3	Furto de água
			2	Outros
			1	Vazamento de água
2º	ÁGUAS DO RIO 1	6	1	Fatura
			2	Falta De Água
			1	Vistorias de Instalação
			2	Vazamento de água
3º	CEDAE	4	1	Falta De Água
			1	Furto de água
			1	Ligação Clandestina
			1	Outros (incidente caminhão CEDAE)
4º	CEG	3	1	Atendimento
			1	Fatura
			1	Vazamento de Gás
5º	IGUÁ	3	1	Esgoto
			1	Vazamento
			1	Débitos
6º	CAJ	2	1	Atendimento
			1	Falta De Água
7º	PROLAGOS	2	1	Cobrança indevida
			1	Atendimento
8º	RIO MAIS SANEAMENTO	2	2	Falta De Água

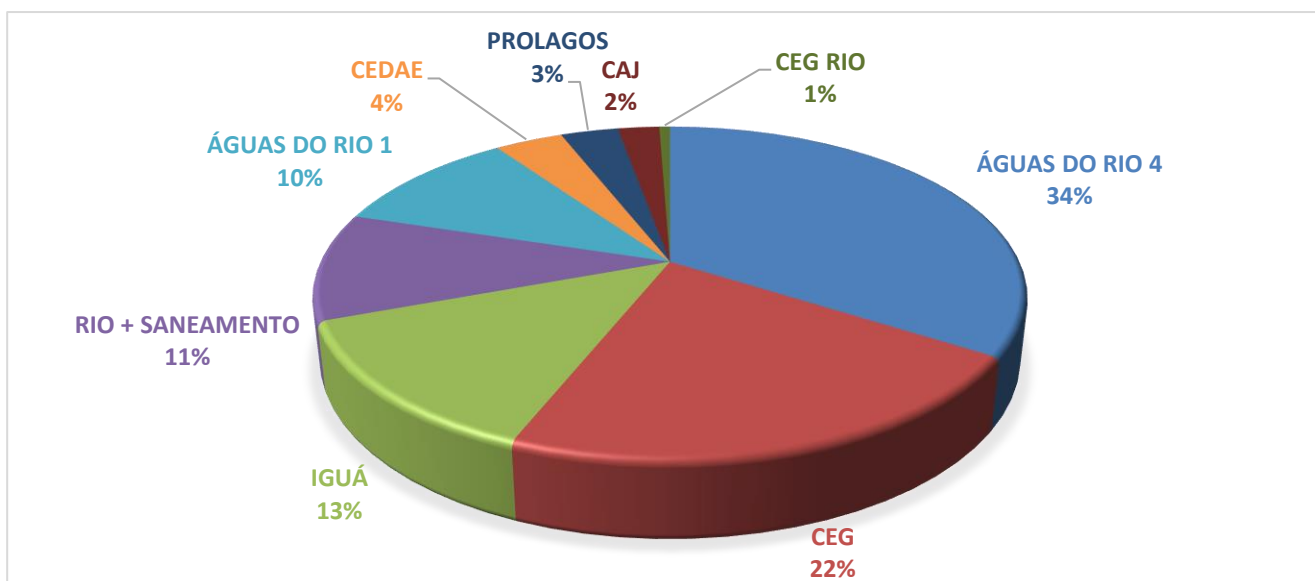
### 4 – RECLAMAÇÕES NA OUVIDORIA DA AGENERSA – 3º TRIMESTRE

As reclamações correspondem a 25,9% das ocorrências nesta Ouvidoria, com 1.720 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.



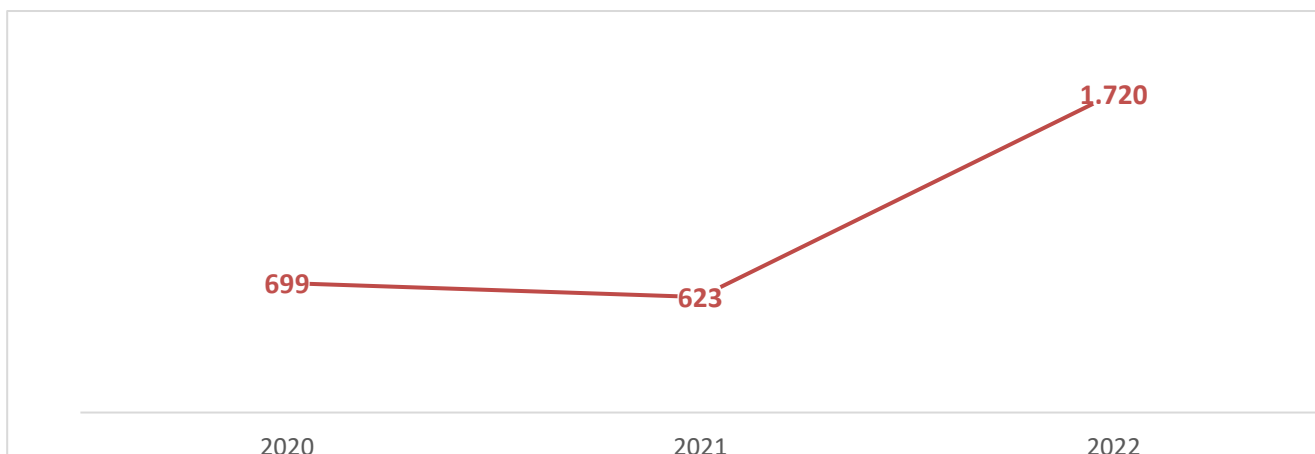
#### 4.1 - RANKING DE RECLAMAÇÕES POR CONCESSIONÁRIAS REGULADAS

	CONCESSIONÁRIAS / REGULADAS	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL
1º	ÁGUAS DO RIO 4	185	195	205	585
2º	CEG	87	156	137	380
3º	IGUÁ	76	73	79	228
4º	RIO MAIS SANEAMENTO	0	98	82	180
5º	ÁGUAS DO RIO 1	40	66	74	180
6º	CEDAE	51	9	4	64
7º	PROLAGOS	18	19	17	54
8º	CAJ	18	11	10	39
9º	CEG RIO	2	4	4	10



Com base nos dados coletados, as reclamações cresceram 146% no 3º trimestre de 2022, em relação ao mesmo período de 2020. Já em comparação ao 3º trimestre de 2021, a alta foi de 176%, como se observa no gráfico a seguir:

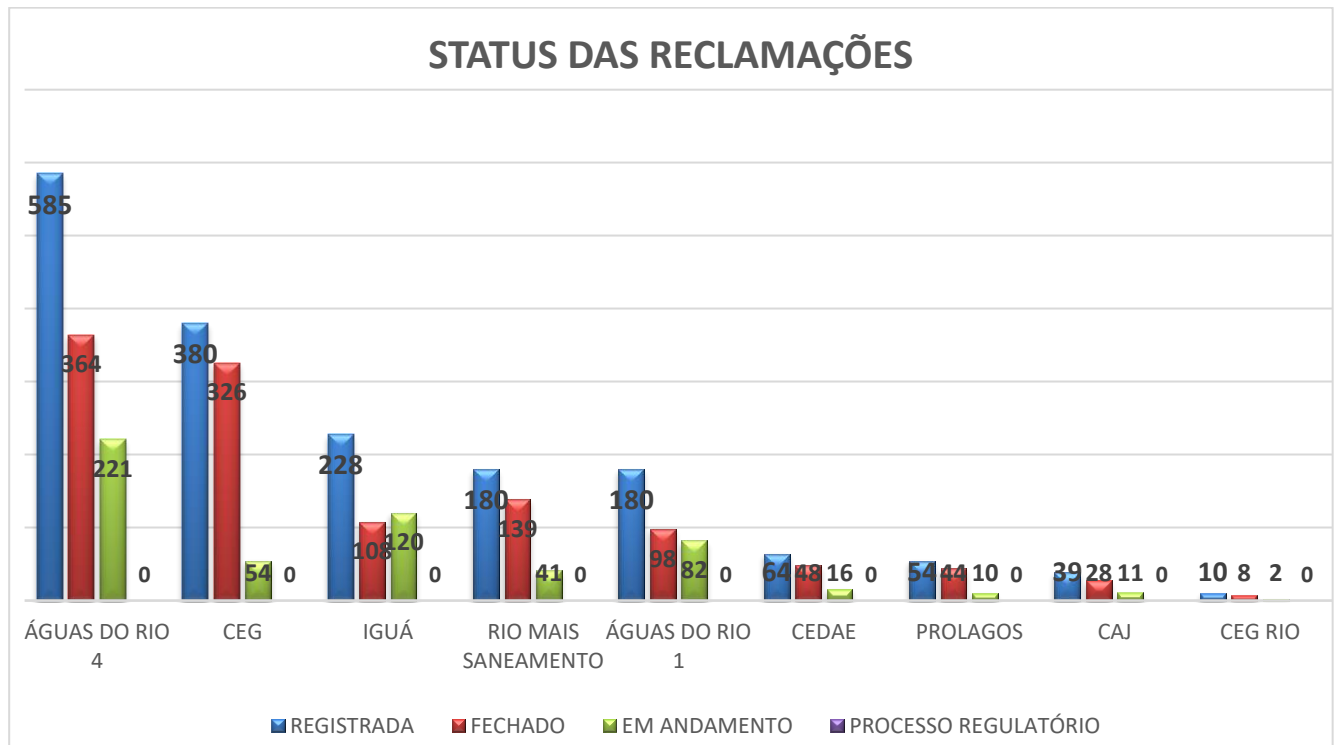
#### RECLAMAÇÕES GERAIS – 3º TRIMESTRE



## 4.2 - STATUS DAS RECLAMAÇÕES

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

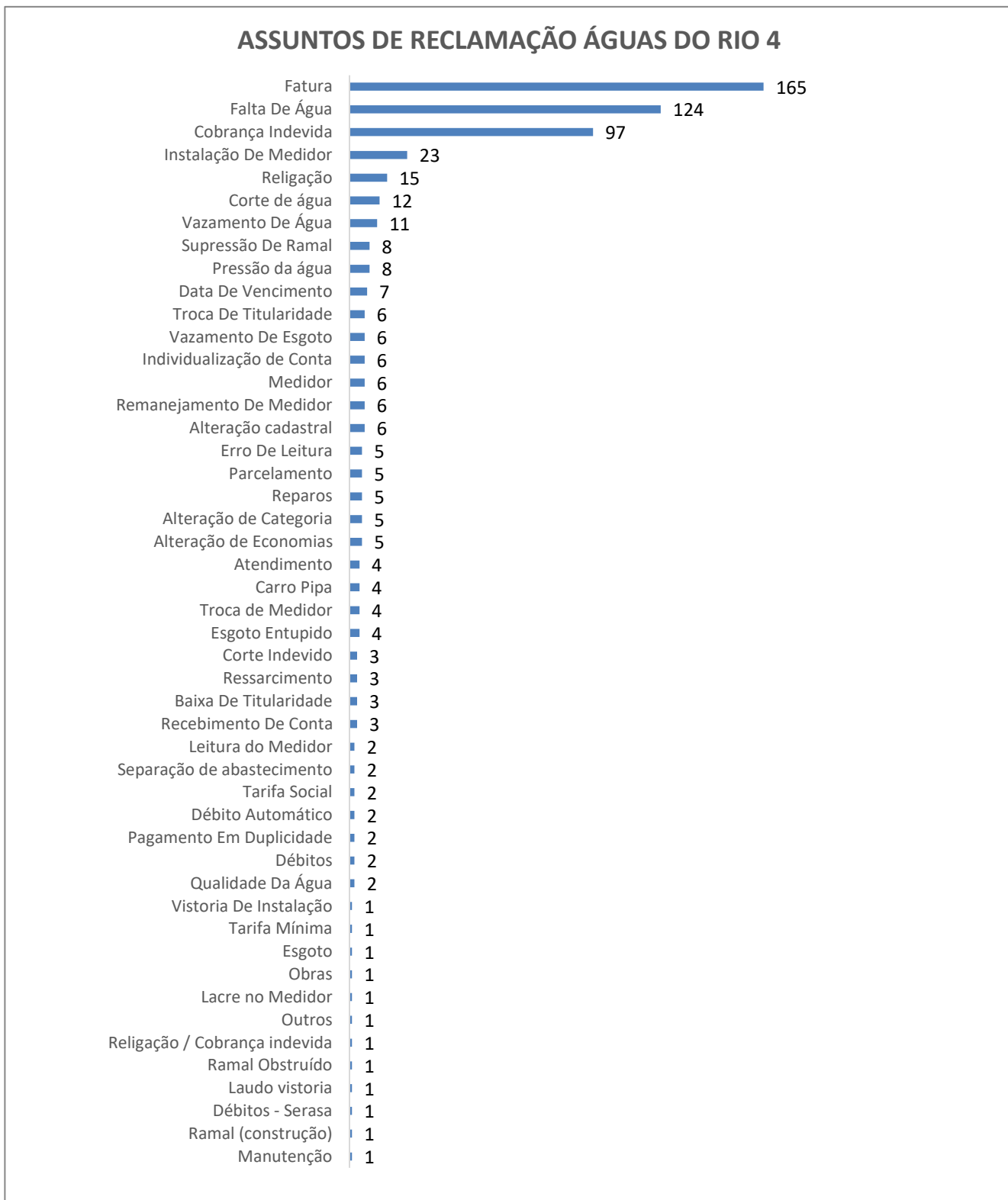
STATUS DAS OCORRÊNCIAS	Nº DE REGISTROS			
	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	TOTAL
REGISTRADA	477	631	612	1.720
FECHADA	378	439	346	1163
EM ANDAMENTO	99	192	266	557
PROCESSO REGULATÓRIO	0	0	0	0



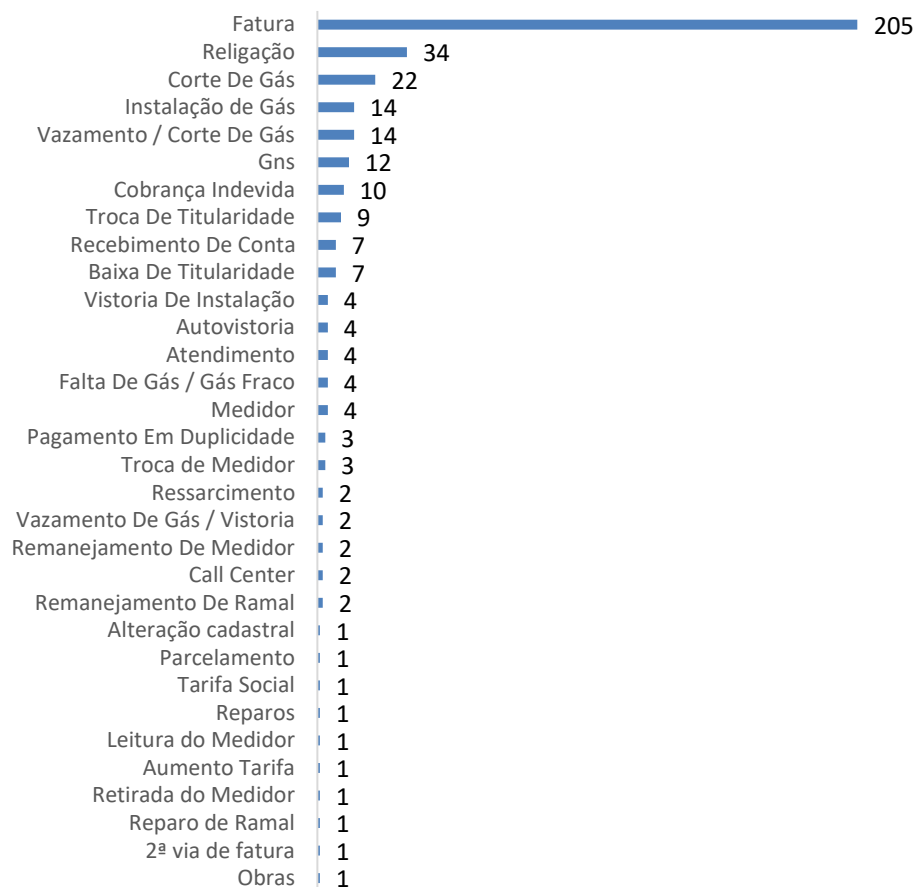


### 4.3 – ASSUNTOS REGISTRADOS DAS RECLAMAÇÕES POR CONCESSIONÁRIAS REGULADAS

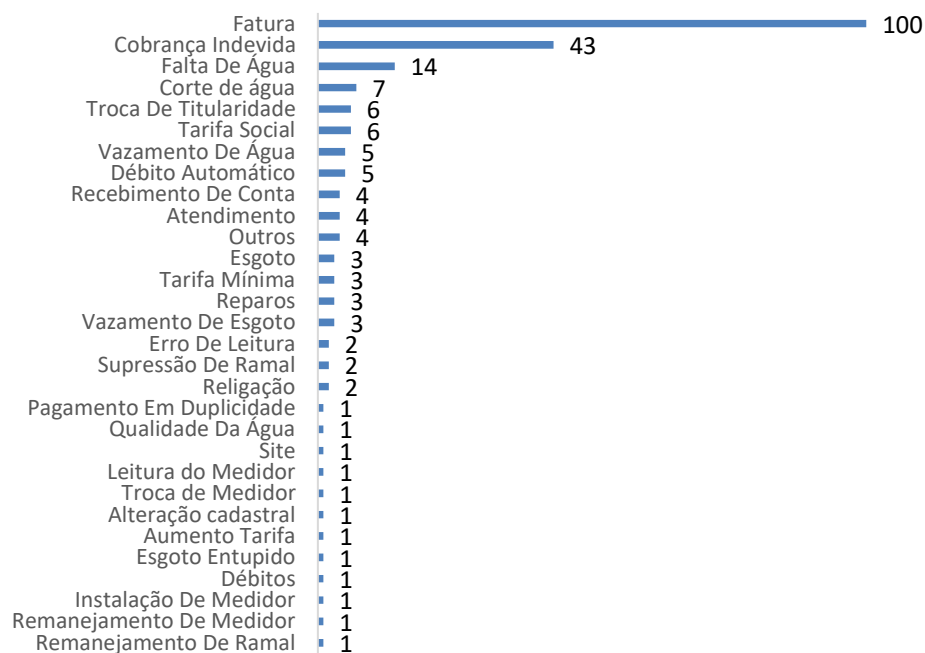
As reclamações mais frequentes foram relativas à instalação, faturas e interrupção do serviço. Nos gráficos a seguir, relacionamos os tipos de ocorrências por concessionária:



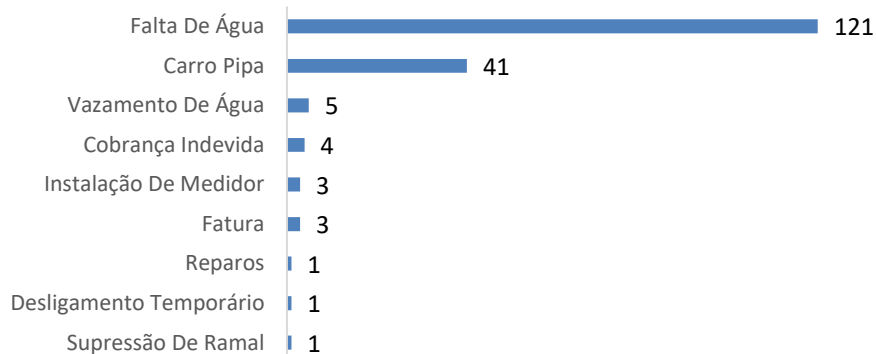
## ASSUNTOS DE RECLAMAÇÃO CEG



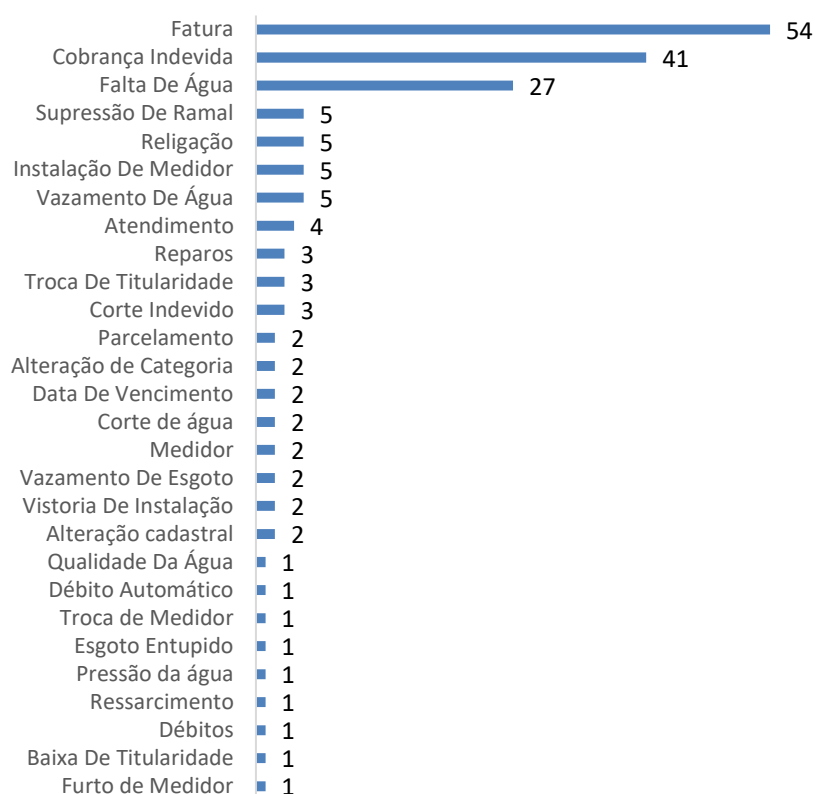
## ASSUNTOS DE RECLAMAÇÃO IGUÁ



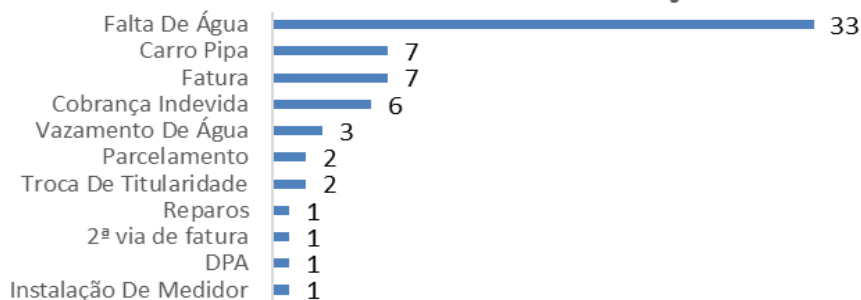
## ASSUNTOS DE RECLAMAÇÃO RIO MAIS SANEAMENTO



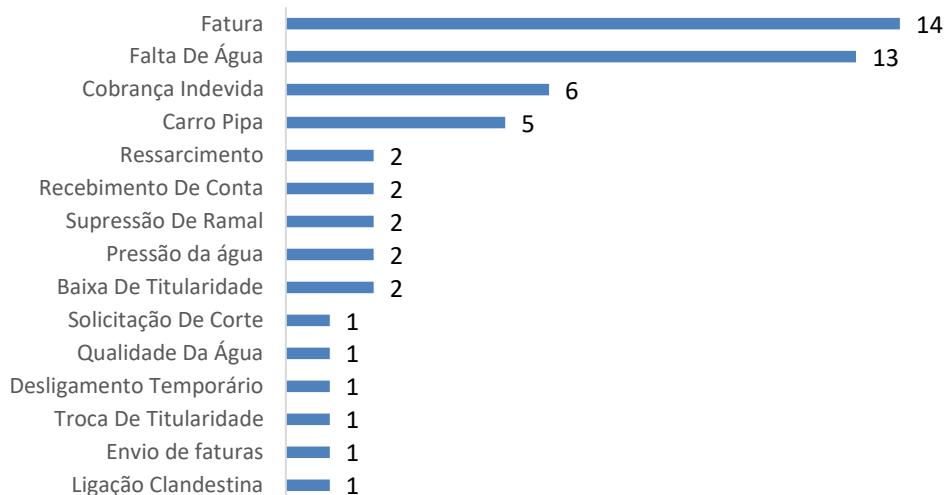
## ASSUNTOS DE RECLAMAÇÃO ÁGUAS DO RIO 1



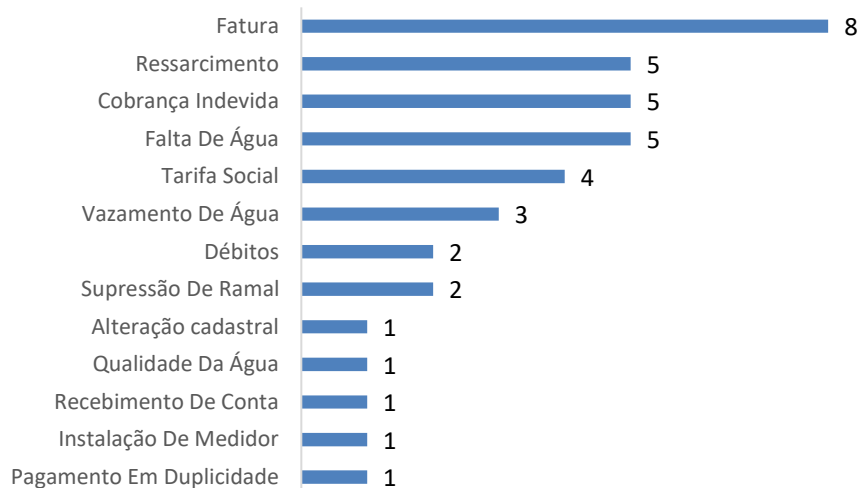
## ASSUNTOS DE RECLAMAÇÃO CEDAE



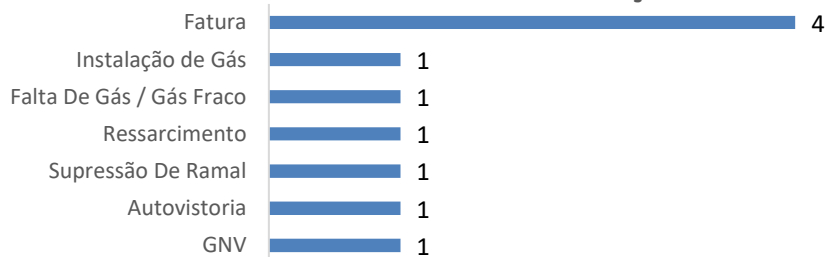
### ASSUNTOS DE RECLAMAÇÃO PROLAGOS



### ASSUNTOS DE RECLAMAÇÃO CAJ

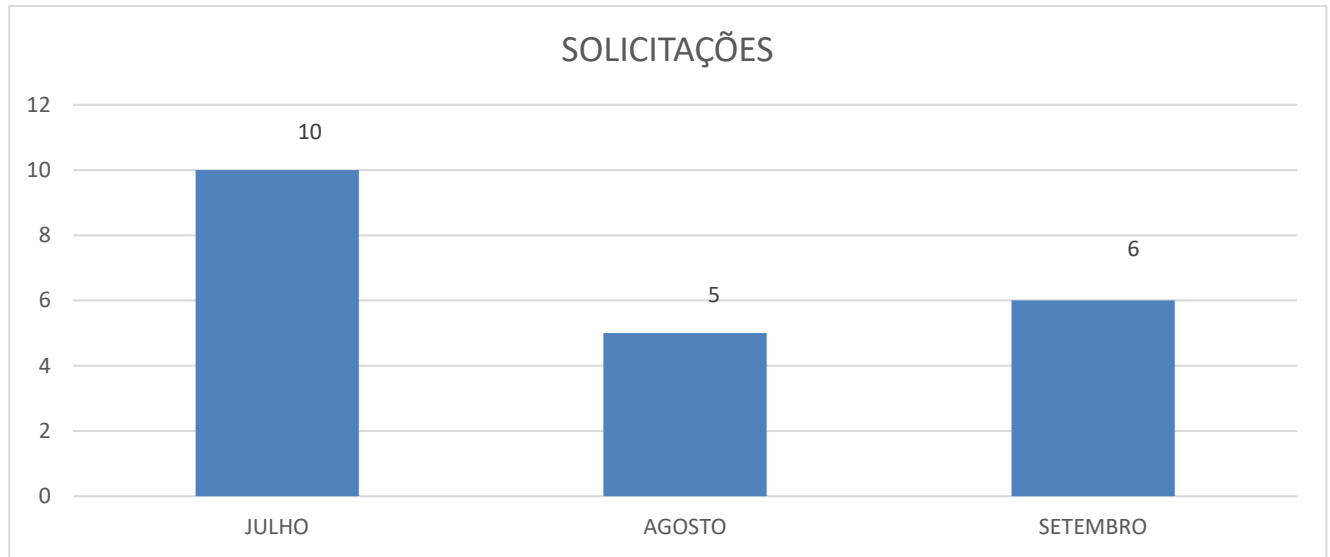


### ASSUNTOS DE RECLAMAÇÃO CEG RIO



## 5 – SOLICITAÇÕES NA OUVIDORIA DA AGENERSA – 3º TRIMESTRE

No 3º trimestre de 2022 a ouvidoria recebeu 21 demandas de solicitações, que foram direcionadas para os setores administrativos desta agência reguladora.



Cabe informar, que todas as demandas de solicitações durante este 3º trimestre encontram-se respondidas e enviadas.

## 6 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório tem por finalidade apresentar as demandas recebidas no 3º 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.

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 de Informação ao Cidadão), Fala.BR (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação) e do site da Agenera (dados estatísticos).

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

