



AGENERSA

RELATÓRIO DE OUVIDORIA
1º 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	7
2.1 - Ranking de Informações por Concessionária Regulada	7
2.2 - Informações por Assunto	8
3 - Denúncias na Ouvidoria	12
3.1 – Ranking de Denúncias por Concessionária Regulada	12
4 – Reclamações na Ouvidoria	12
4.1 – Ranking de reclamações por Concessionária Regulada	12
4.2 – Status das Reclamações	13
4.3 - Reclamações por Assunto	14
5 – Considerações Finais	18



Estrutura da Ouvidoria

Michele Lopes de Farias Leite
Ouvidora Chefe-Geral

Maria Clara Canedo
Ouvidora Adjunta

Luana Simoni
Assistente de Ouvidoria

6 Atendentes de Call Center pela empresa ViaCall.

AGENERSA OUVIDORIA

Avenida Treze de Maio, 23 - 23º andar - Centro - Rio de Janeiro – RJ
Tels: **0800 0249040 / (021) 2332-6472**
E-mail: 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 – 1º TRIMESTRE

1- TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

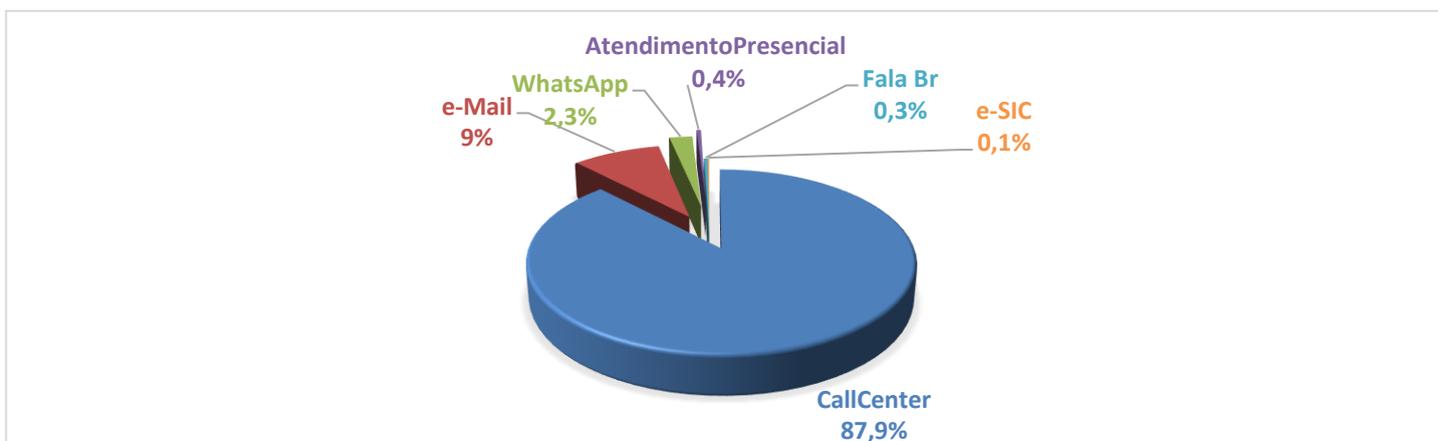
Com relação aos registros, foi constatado que o tipo de manifestação mais registrado nesta ouvidoria no período foram os pedidos de informação, responsável por 3.704 dos 4.927 registros. A ouvidoria também registrou 1.207 reclamações e 16 denúncias. No gráfico abaixo, apresentamos os tipos de ocorrências e seus percentuais:



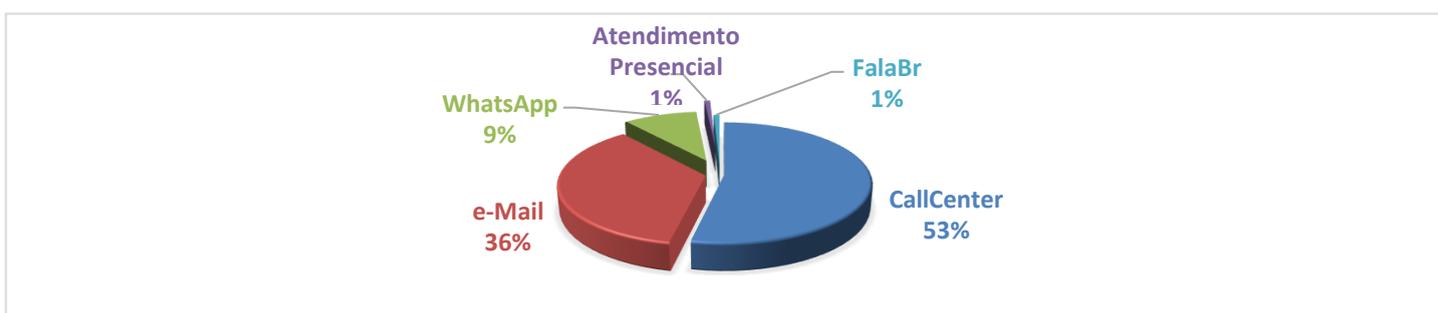
1.1- Canais de Atendimento das manifestações

2.

Nos três primeiros meses de 2022 foram registrados 4.927 manifestações formais, das quais 4.333 foram oriundas do Call center, canal principal para coleta de manifestações dos usuários, 433 manifestações por e-mail, 114 por WhatsApp, 22 por atendimento presencial, 18 através do FalaBr e 7 e-SIC.



Identifica-se que o canal principal de reclamações foi o Call Center com 643 registros das 1.207, e-mail teve 432, WhatsApp, 114, Atendimento Presencial, 9, e FalaBr, 9.





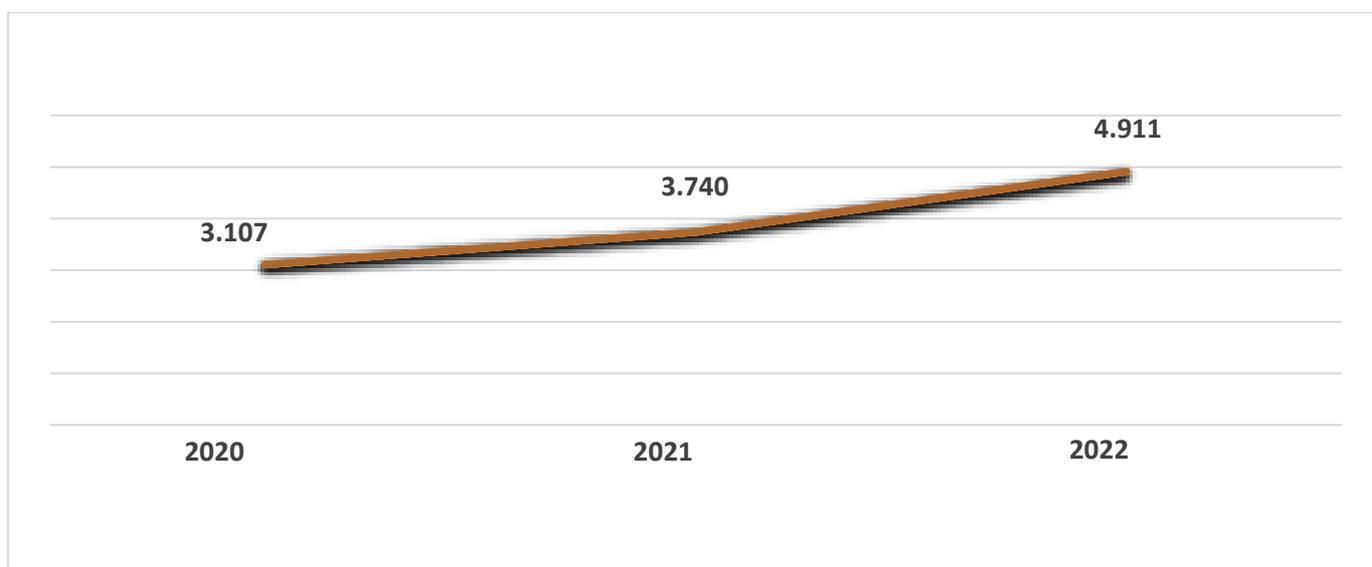
1.2- RANKING DE OCORRÊNCIAS POR CONCESSIONÁRIAS REGULADAS

Das 8 concessionárias reguladas pela AGENERSA, 36% das manifestações registradas por esta Ouvidorias foram acerca da CEG. A ÁGUAS DO RIO BL4 foi a segunda com mais manifestações, registrando 28% das ocorrências, em seguida, CEDAE, com 12%, ÁGUAS DO RIO BL1 e IGUÁ, 8%, CAJ, 4%, Prolagos, 3%, e CEG RIO, 1%.

	CONCESSIONÁRIAS / REGULADAS	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL
1º	CEG	572	686	518	1776
2º	ÁGUAS DO RIO BL 4	320	396	662	1378
3º	CEDAE	209	185	197	591
4º	ÁGUAS DO RIO BL 1	106	99	188	393
5º	IGUÁ	0	92	285	377
6º	CAJ	54	36	77	167
7º	PROLAGOS	56	47	63	166
8º	CEG RIO	5	28	30	63

Em relação aos registros de todas as Concessionárias Reguladas, analisou-se o comportamento das manifestações no 1º trimestre dos anos de 2020, 2021 e 2022. Houve aumento de 58% em relação aos registros do mesmo período de 2020 e, em comparação ao 1º trimestre de 2021, foi identificado um crescimento de 31%, como mostra o gráfico a seguir:

Manifestações 1º Trimestre





2- Informações na Ouvidoria da AGENERSA – 1º Trimestre

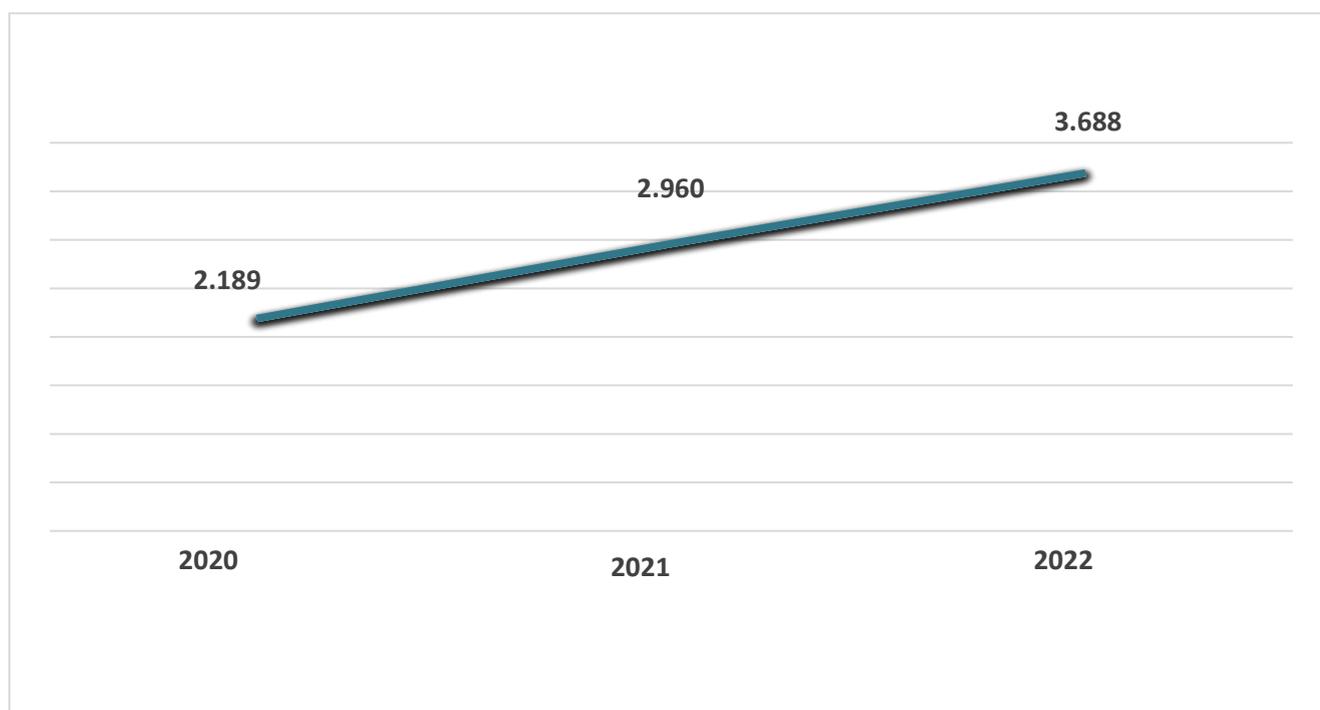
A Ouvidoria coletou 3.704 informações no 1º trimestre de 2022, o que corresponde a 75,1% do total. Com 37% dos registros, a CEG foi a concessionária para a qual os usuários mais solicitaram informações. A ÁGUAS DO RIO BL 4 teve 27%, CEDAE, 12%, IGUÁ, 9%, ÁGUAS DO RIO BL 1, 8%, CAJ e PROLAGOS, 3%, e CEG RIO, 1%

2.1- Ranking de Informações por Concessionárias Reguladas

	CONCESSIONÁRIAS / REGULADAS	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL
1º	CEG	512	471	385	1368
2º	ÁGUAS DO RIO BL 4	200	272	517	989
3º	CEDAE	156	149	155	460
4º	IGUÁ	0	75	241	316
5º	ÁGUAS DO RIO BL 1	82	68	146	296
6º	CAJ	40	31	56	127
7º	PROLAGOS	30	33	37	100
8º	CEG RIO	3	11	18	32

Com relação aos registros de informações das Concessionárias, observa-se aumento de 68% em relação ao 1º trimestre de 2020 e de 25%, na comparação com os três primeiros meses de 2021. Conforme demonstra o gráfico a seguir:

Informações Gerais – 1º Trimestre





2.2- Assuntos Registrados das Informações por Concessionárias Reguladas

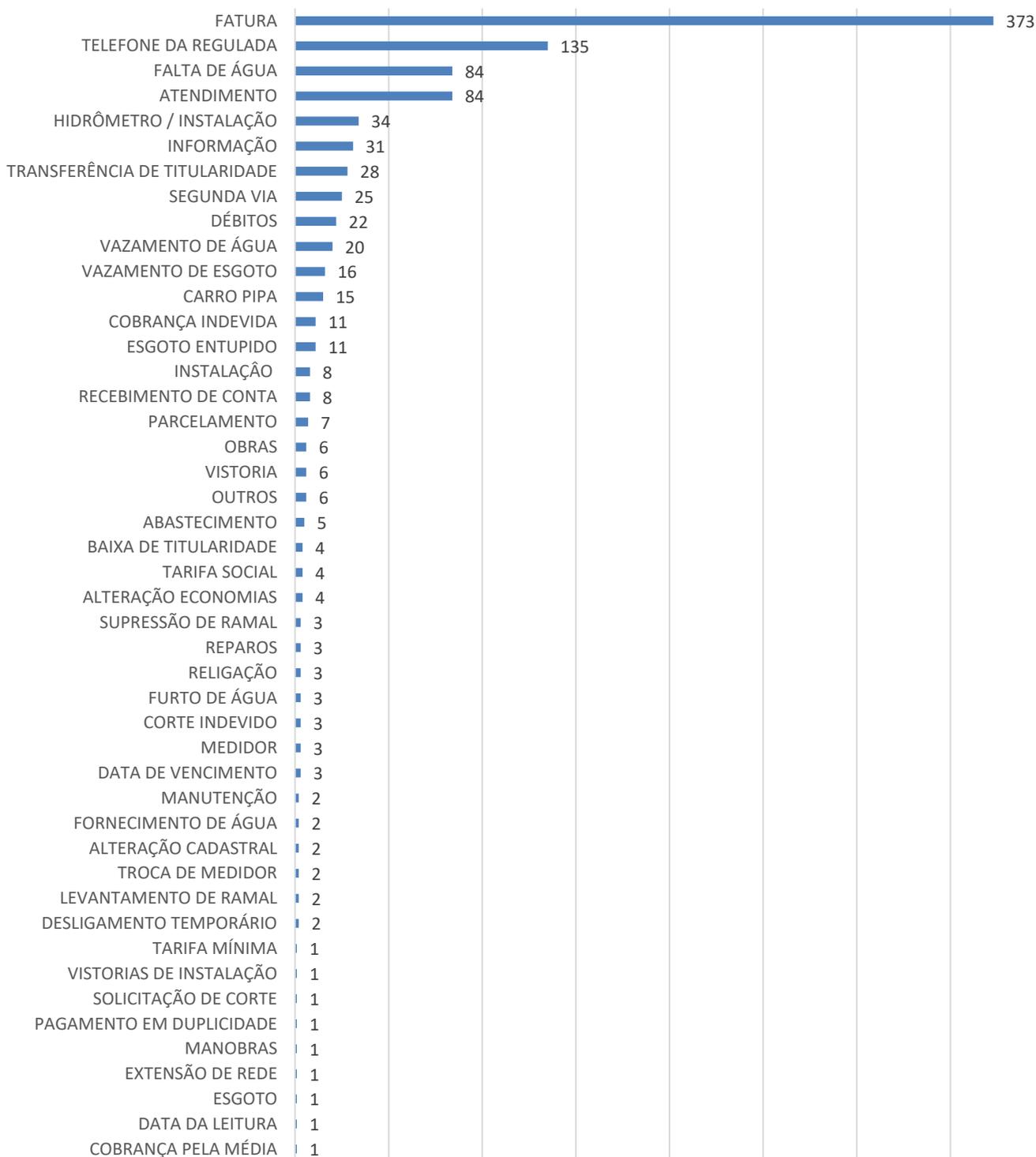
As informações capturadas por esta ouvidoria foram manifestações de usuários querendo registrar ocorrências no primeiro nível de atuação, ou seja, o primeiro contato, o que deve ser feito diretamente com as concessionárias reguladas por esta agência.

Para a maioria das concessionárias, as dúvidas mais comuns manifestadas pelos usuários eram sobre faturas, como é possível observar nos gráficos abaixo.



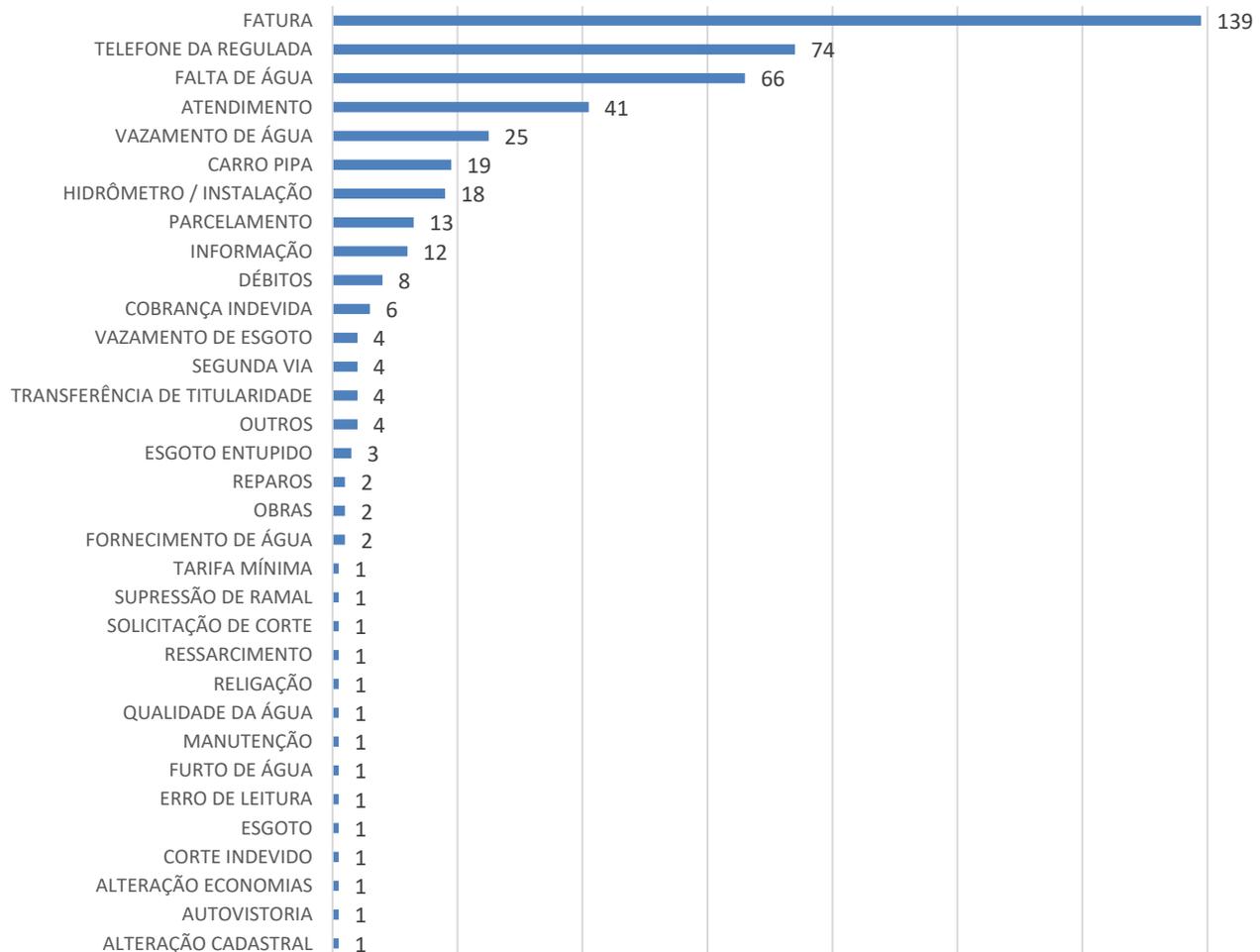


ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES ÁGUAS DO RIO BL 4

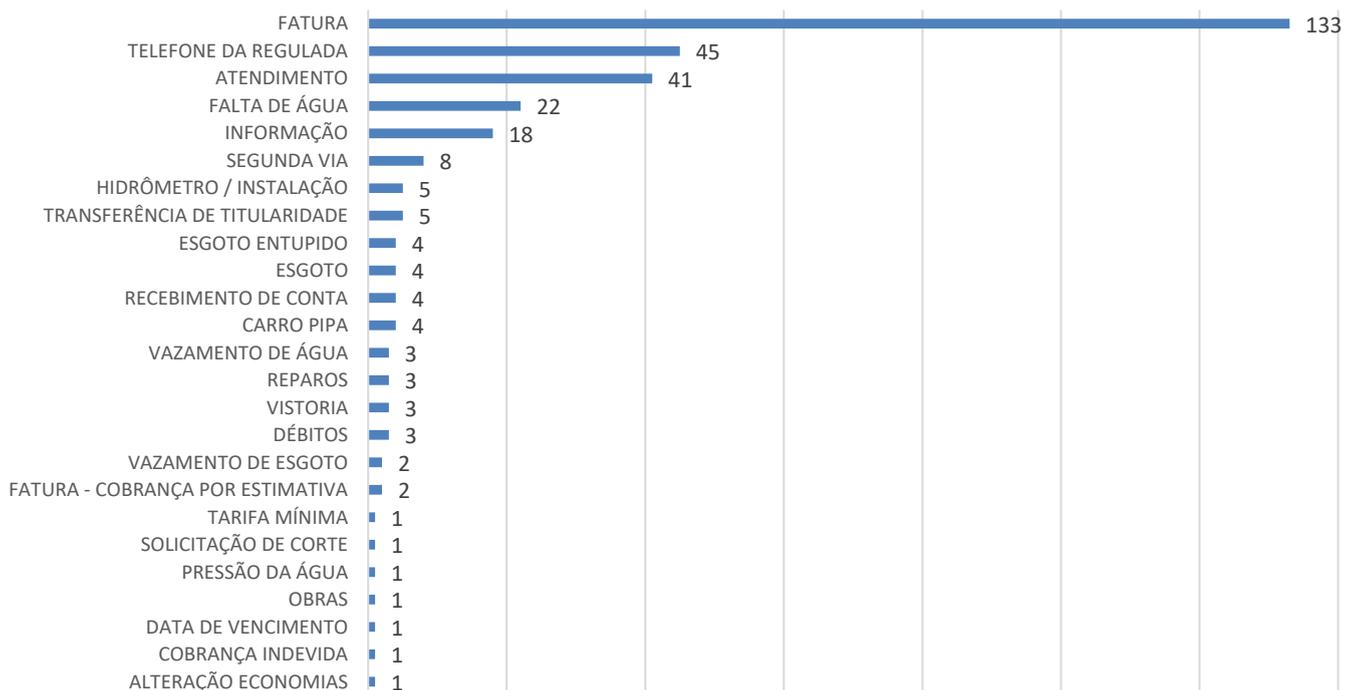




ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES CEDAE

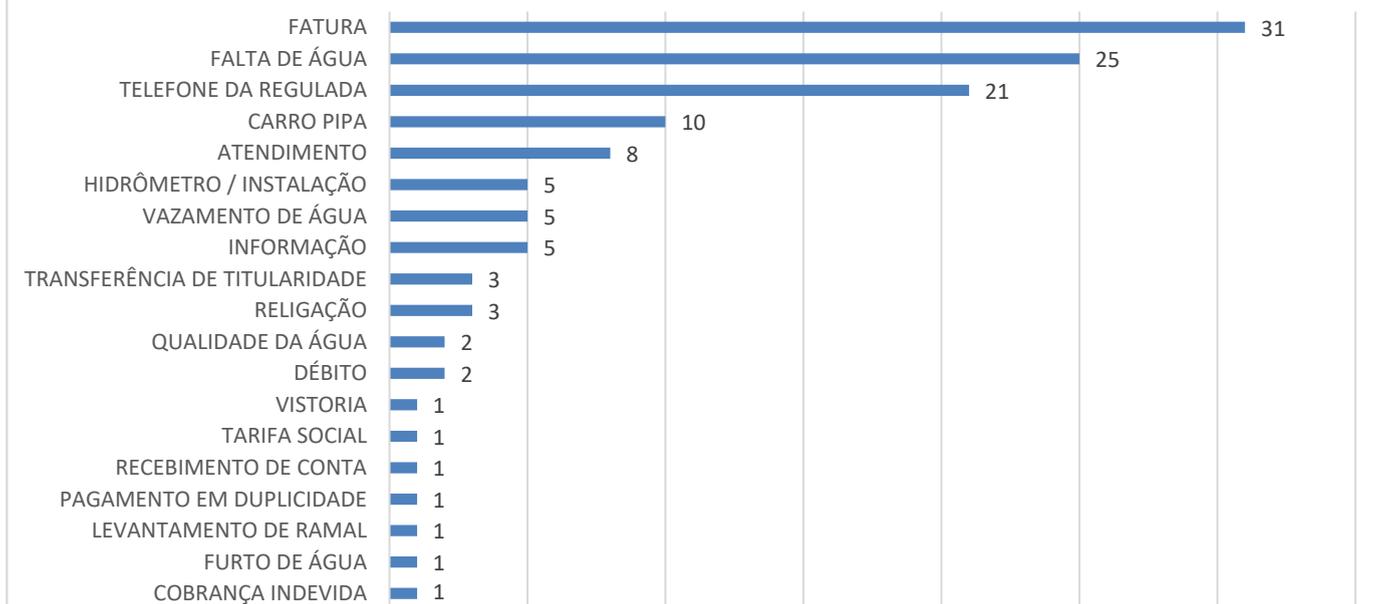


ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES IGUÁ

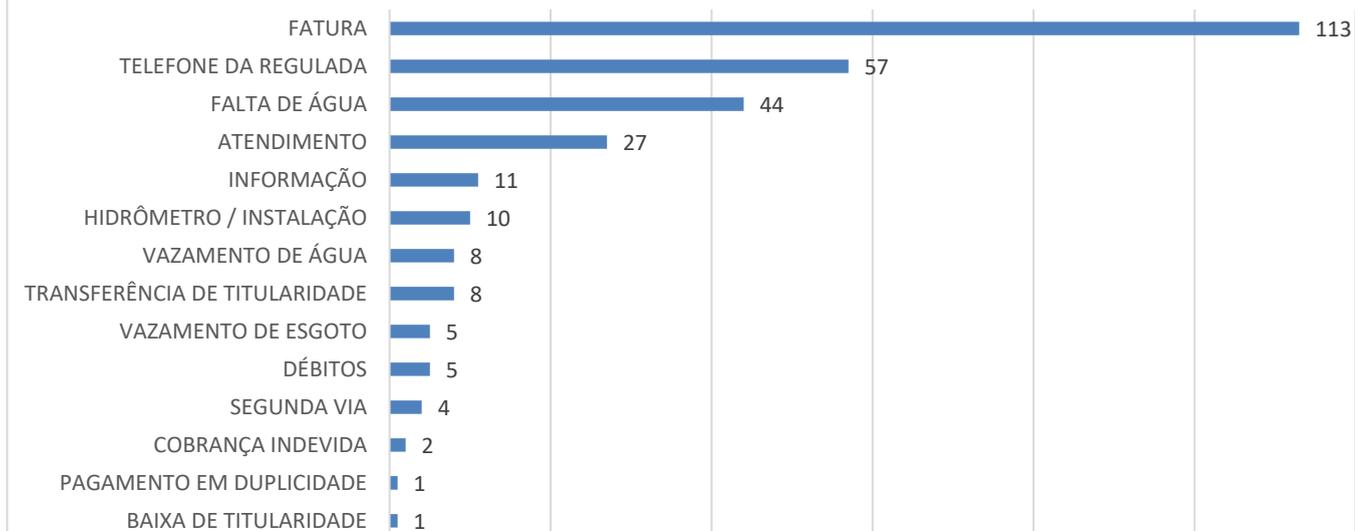




ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES CAJ

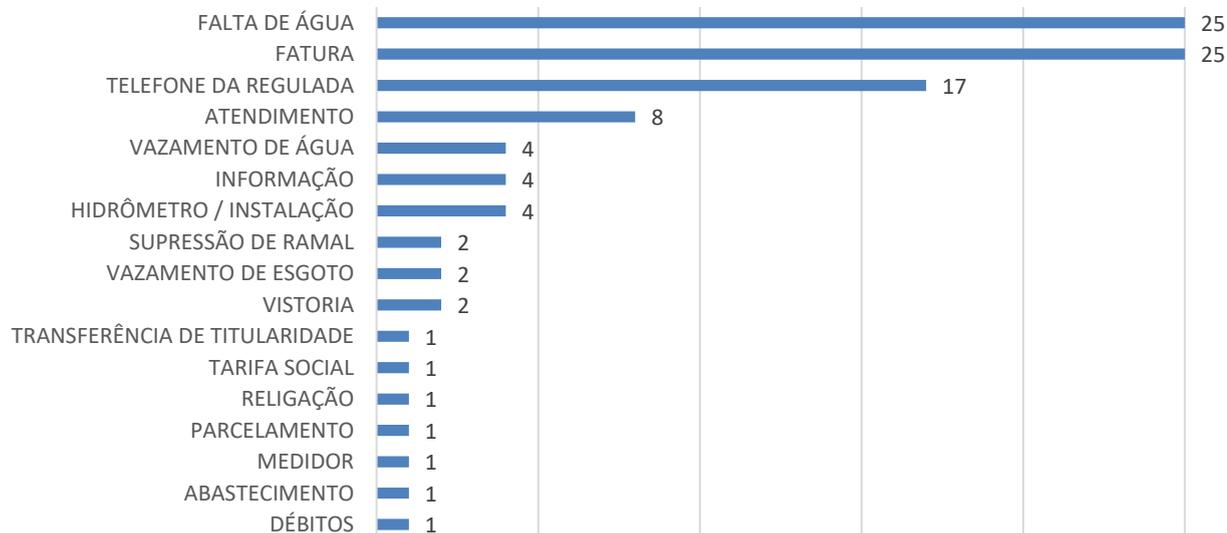


ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES ÁGUAS DO RIO BL 1

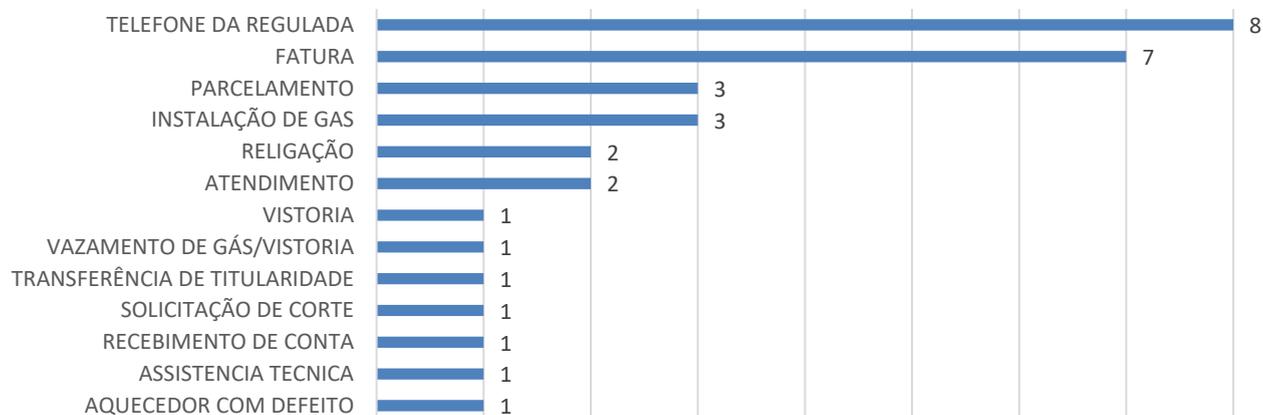




ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES PROLAGOS



ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES CEG RIO





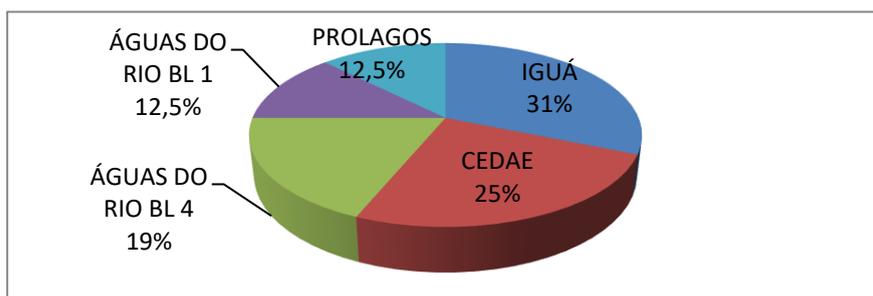
3- DENÚNCIAS na Ouvidoriada AGENERSA – 1º Trimestre

As denúncias correspondem a 0,3% dos registros coletados do total de 16.

Houve denúncias acerca de fatura, falta de água, vazamento de esgoto e medidor.

3.1- Ranking de Denúncias por Concessionárias Reguladas

REGULADAS COM MAIS DENÚNCIAS		QT
1º	IGUÁ	5
2º	CEDAE	4
3º	ÁGUAS DO RIO BL 4	3
4º	ÁGUAS DO RIO BL 1	2
5º	PROLAGOS	2

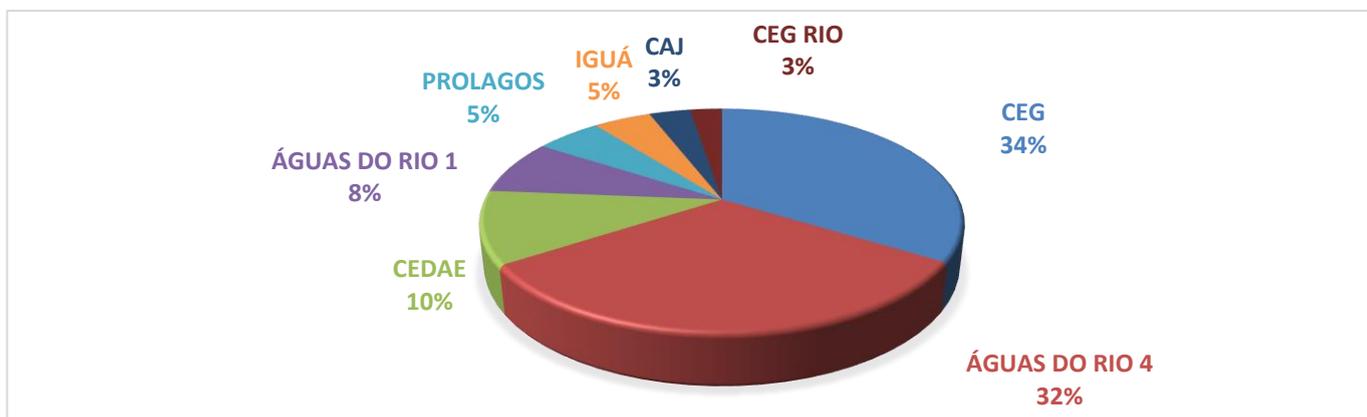


4- Reclamações na Ouvidoriada AGENERSA – 1º Trimestre

As reclamações correspondem a 24,6% das ocorrências nesta ouvidoria, com 1.207 registros. Esse tipo de ocorrência se enquadra no terceiro nível de atuação, pois decorre de insatisfações dos usuários com a solução apresentada pelas reguladas. Ou seja, acontece depois de o consumidor entrar em contato com a prestadora do serviço e, ainda assim, não ter o problema resolvido.

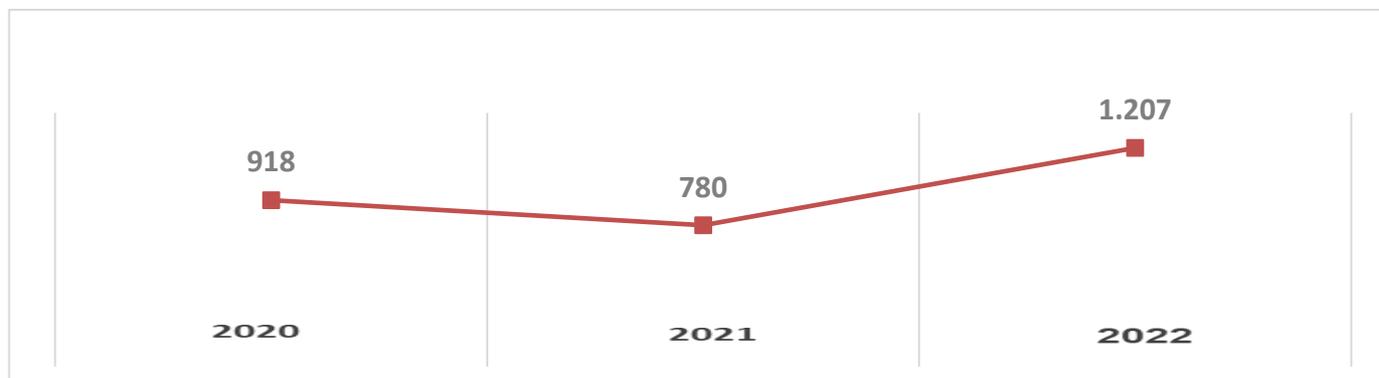
4.1- Ranking de Reclamações por Concessionárias Regulada

CONCESSIONÁRIAS / REGULADAS		JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL
1º	CEG	60	215	133	408
2º	ÁGUAS DO RIO BL 4	120	122	144	386
3º	CEDAE	53	36	38	127
4º	ÁGUAS DO RIO BL 1	24	31	40	95
5º	PROLAGOS	25	14	25	64
6º	IGUÁ	0	16	40	56
7º	CAJ	14	5	21	40
8º	CEG RIO	2	17	12	31





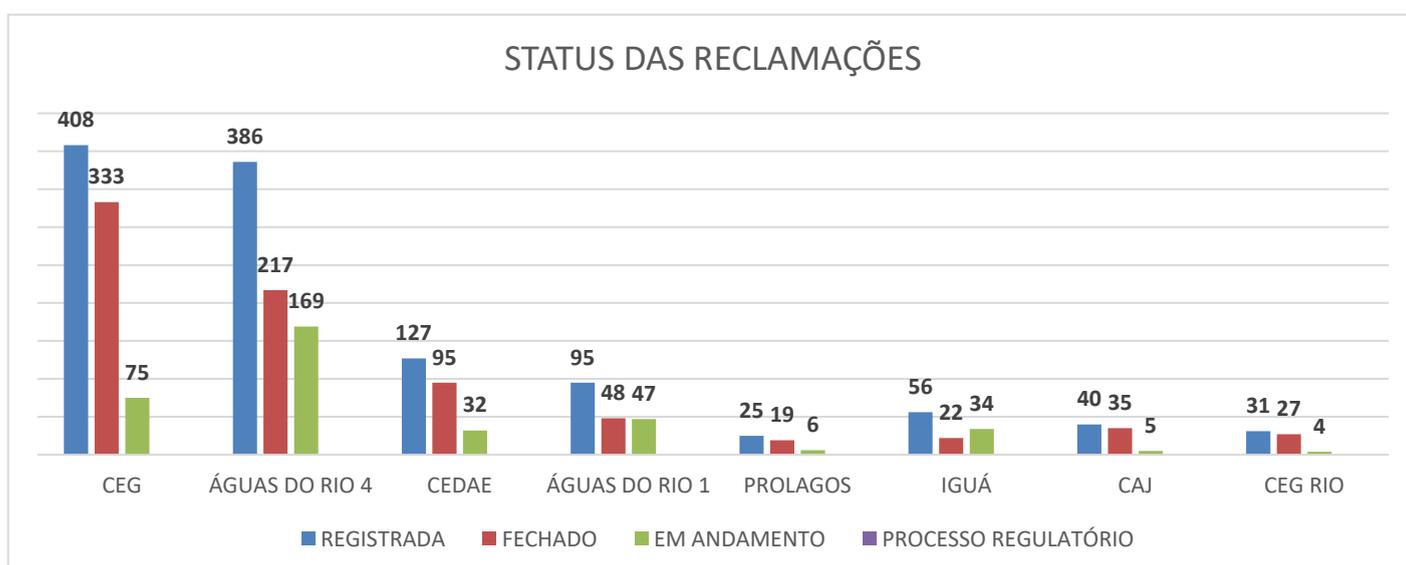
Com base nos dados coletados, as reclamações cresceram 31,4% no 1º trimestre de 2022 em relação ao mesmo período de 2020. Já na comparação ao primeiro trimestre de 2021, a alta foi de 55%, como se observa no gráfico a seguir:



4.2 – STATUS DAS RECLAMAÇÕES

As ocorrências foram divididas em “registradas”, “fechadas” e “em andamento”. Os dados abaixo se referem a seus status no dia 31 de março de 2022.

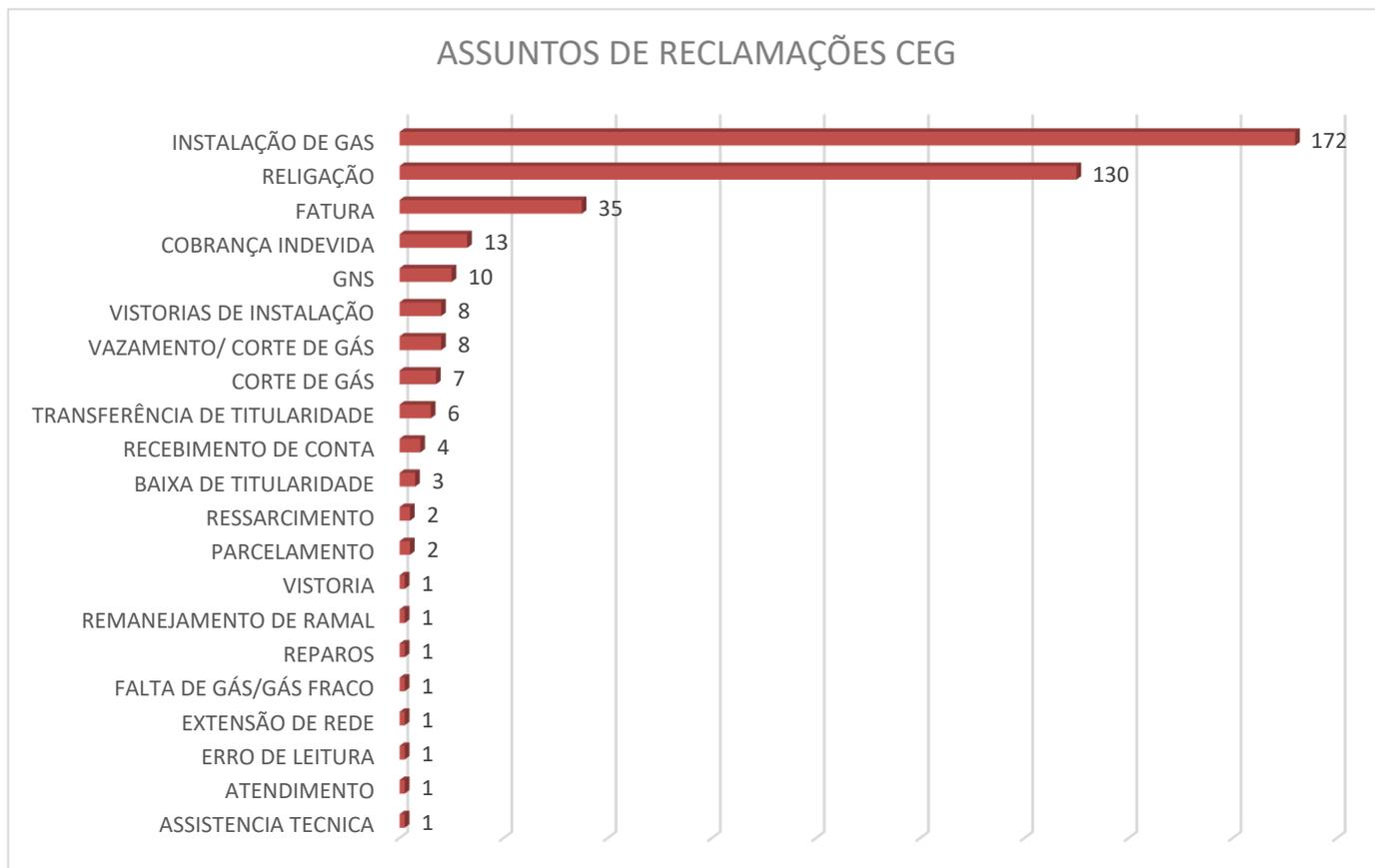
STATUS DAS OCORRÊNCIAS	Nº DE REGISTROS
REGISTRADA	1.207
FECHADO	827
EM ANDAMENTO	380
PROCESSO REGULATÓRIO	0





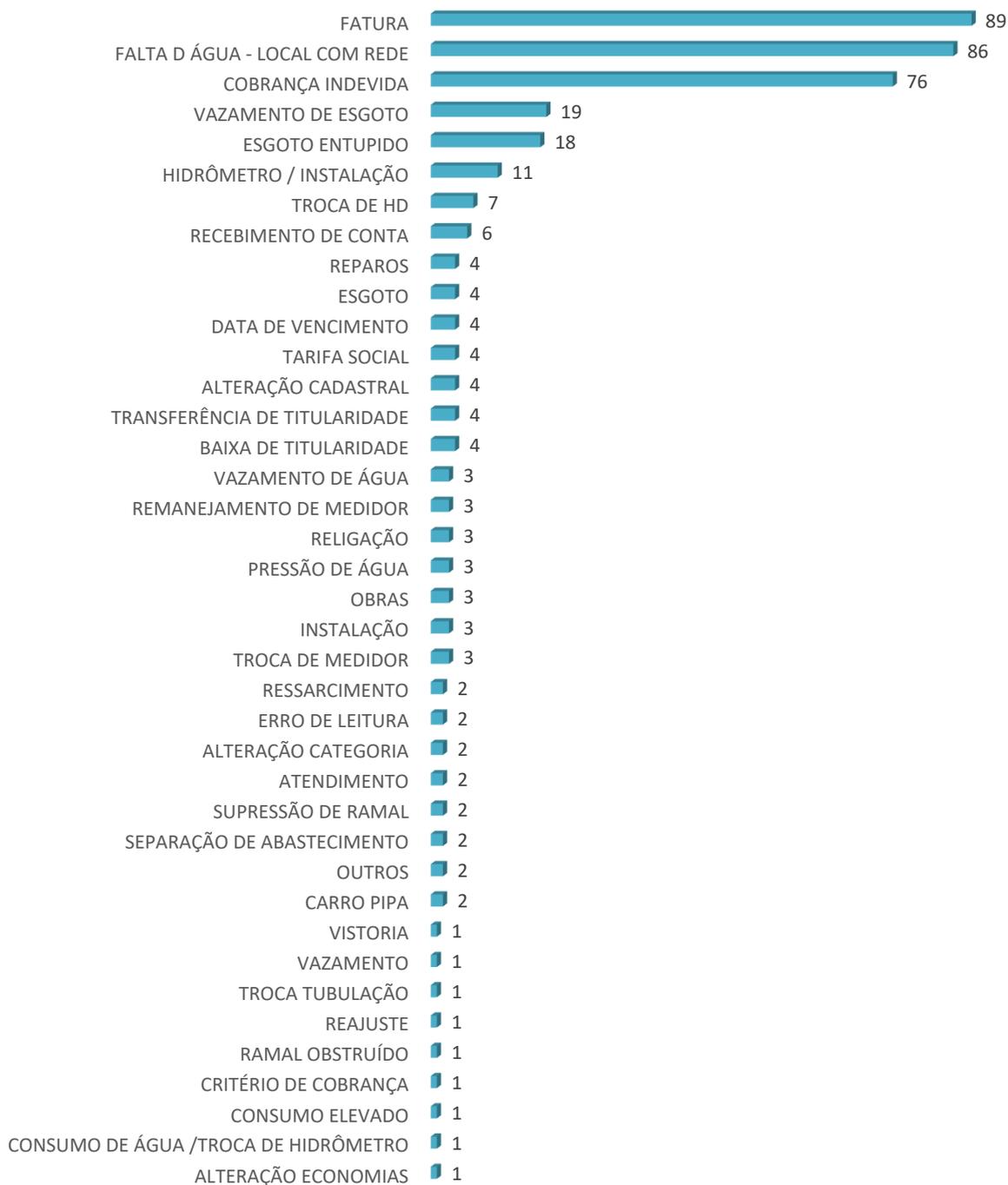
4.3 – Assuntos Registrados das Reclamações por Concessionárias Reguladas

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



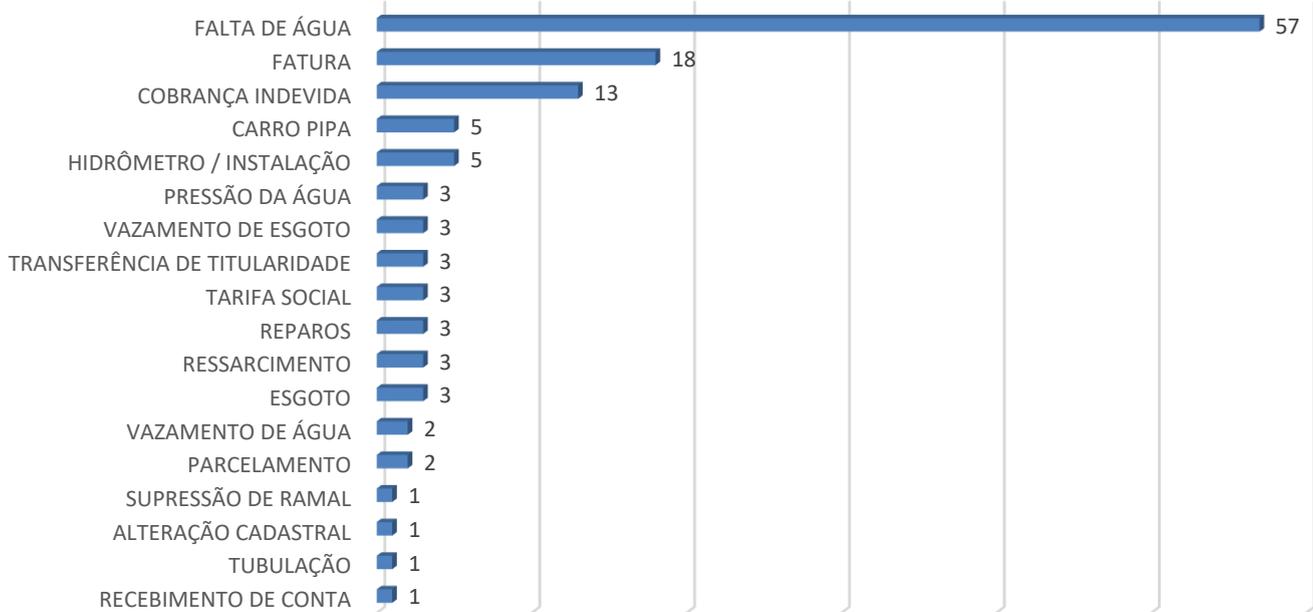


ASSUNTOS DE RECLAMAÇÕES ÁGUAS DO RIO BL 4





ASSUNTOS DE RECLAMAÇÕES CEDAE

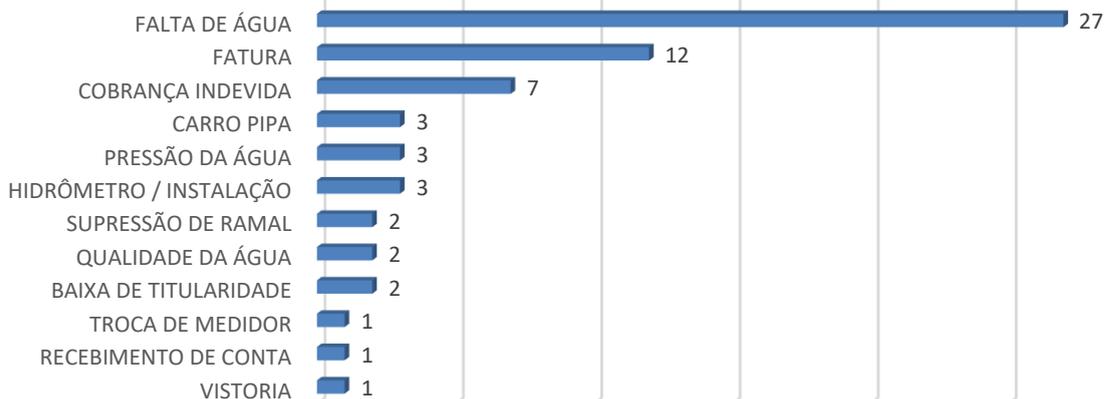


ASSUNTOS DE RECLAMAÇÕES ÁGUAS DO RIO BL 1

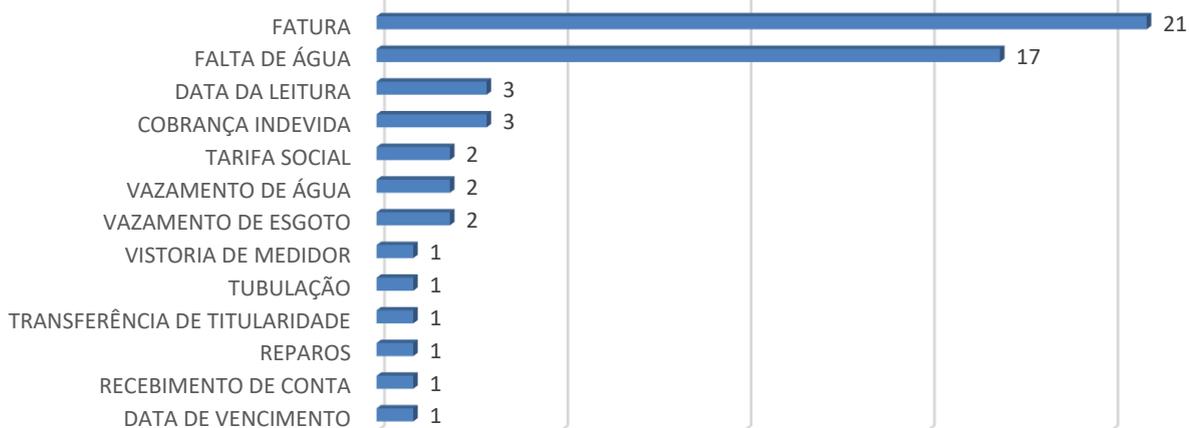




ASSUNTOS DE RECLAMAÇÕES PROLAGOS

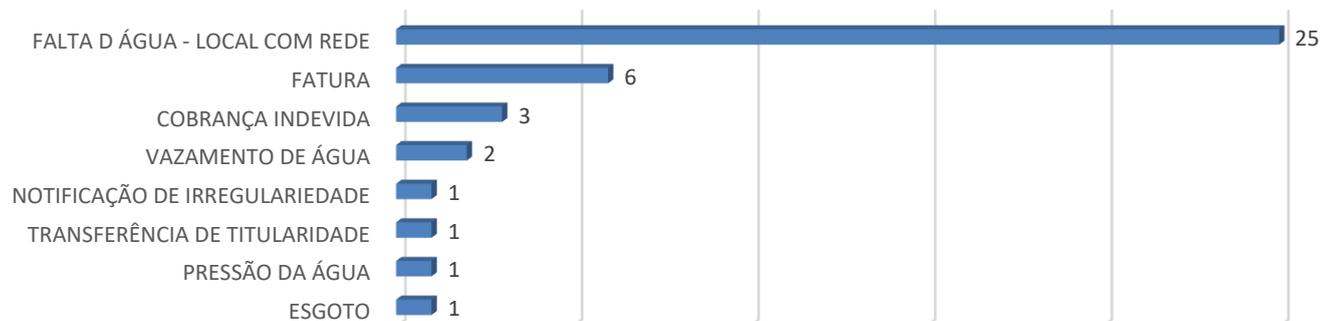


ASSUNTOS DE RECLAMAÇÕES IGUÁ

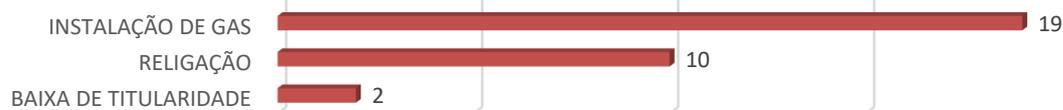




ASSUNTOS DE RECLAMAÇÕES CAJ



ASSUNTOS DE RECLAMAÇÕES CEG RIO





5- Conclusão

O presente relatório tem por finalidade apresentar as demandas recebidas no 1º trimestre de 2022, bem como identificar os canais de atendimentos mais utilizados pelos usuários no momento do 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 nossos 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 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.