



AGENERSA

RELATÓRIO DE OUVIDORIA
ANUAL 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 - Ranking de Informações por Concessionária Regulada	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	14
4.2 - Status das Reclamações	16
4.3 - Reclamações por Assunto	16
4.4 - Reclamações por Região	23
4.4.1 - Quantidade de Reclamações por Regiões - Águas do Rio BL 4	24
4.4.2 - Quantidade de Reclamações por Regiões – Ceg (Naturgy)	25
4.4.3 - Quantidade de Reclamações por Regiões – Iguá	26
4.4.4 - Quantidade de Reclamações por Regiões – Águas do Rio BL 1	27
4.4.5 - Quantidade de Reclamações por Regiões – Rio+Saneamento	28
4.4.6 - Quantidade de Reclamações por Regiões – Cedae	29
4.4.7 - Quantidade de Reclamações por Regiões – Prolagos	30
4.4.8 - Quantidade de Reclamações por Regiões – Águas de Juturnaíba	30
4.4.9 - Quantidade de Reclamações por Regiões – Ceg Rio (Naturgy)	31
5 - Solicitações	32
6 - Considerações Finais	33



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@agenera.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.

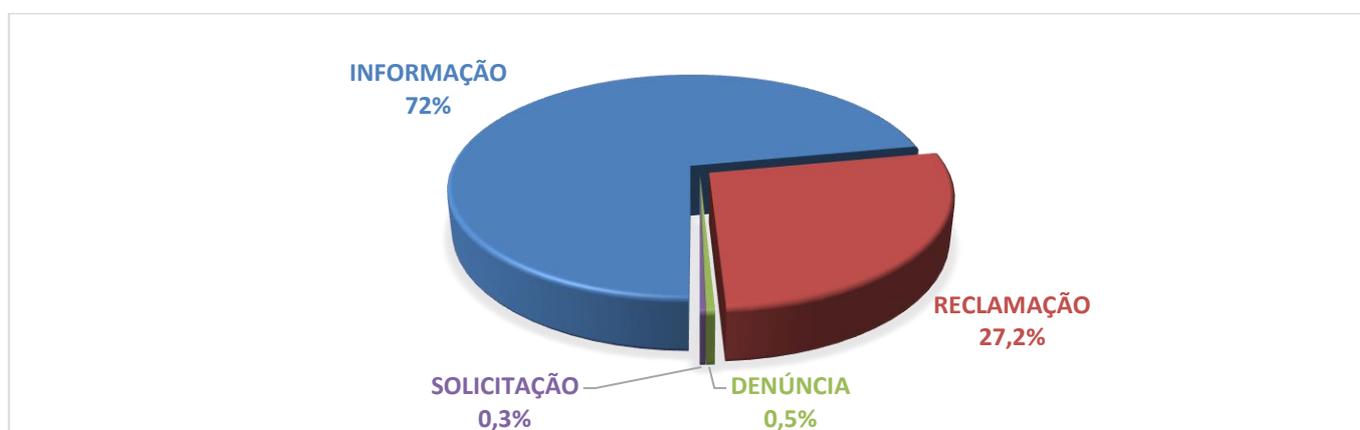


OCORRÊNCIAS NA OUVIDORIA DA AGENERSA – ANUAL

No ano de 2022, a Ouvidoria da Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro – Agenersa, recebeu 22.046 (vinte e duas mil e quarenta e seis) manifestações formais que foram tratadas pelas áreas administrativas da agência e pelas concessionárias reguladas.

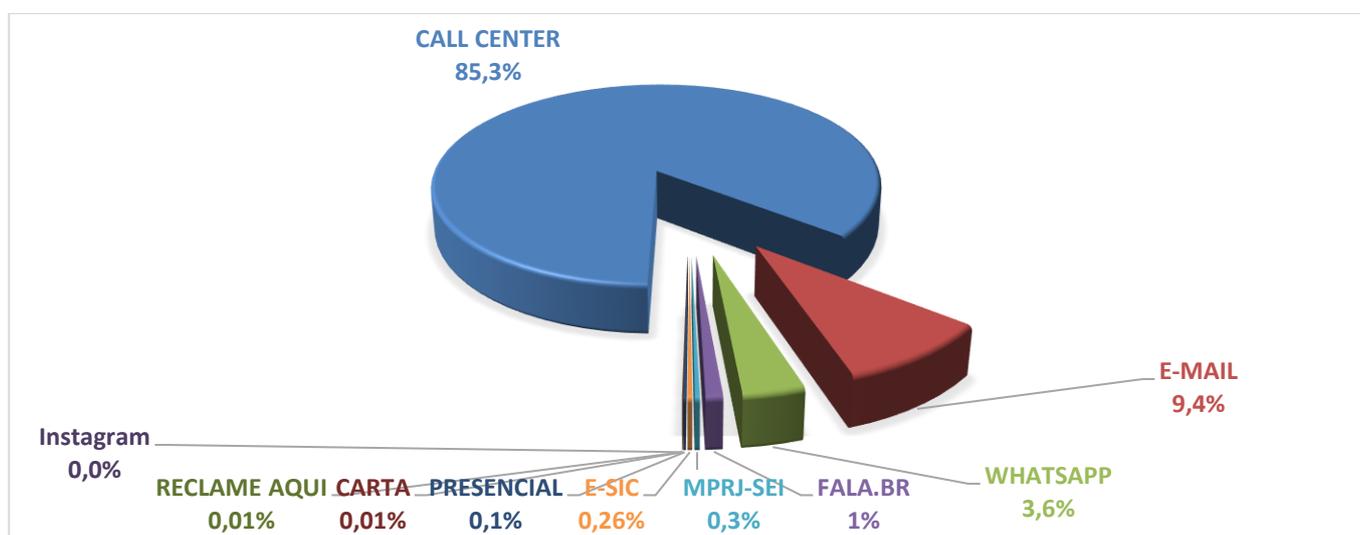
1 - TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Com relação aos registros, foi constatado que o tipo de manifestação mais registrado nesta ouvidoria no período foram os pedidos de informação, responsáveis por 15.874 dos 22.046 registros. A ouvidoria também registrou 5.992 reclamações, 109 denúncias e 71 solicitações. No gráfico abaixo, apresentamos os tipos de ocorrências e seus percentuais:

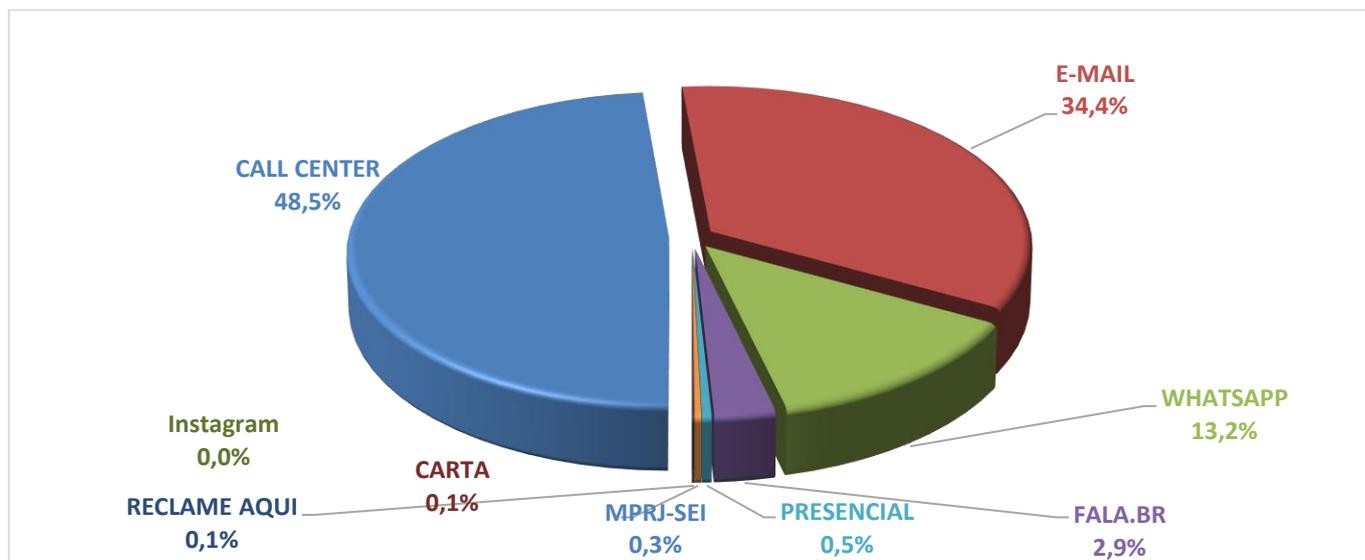


1.1 - CANAIS DE ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

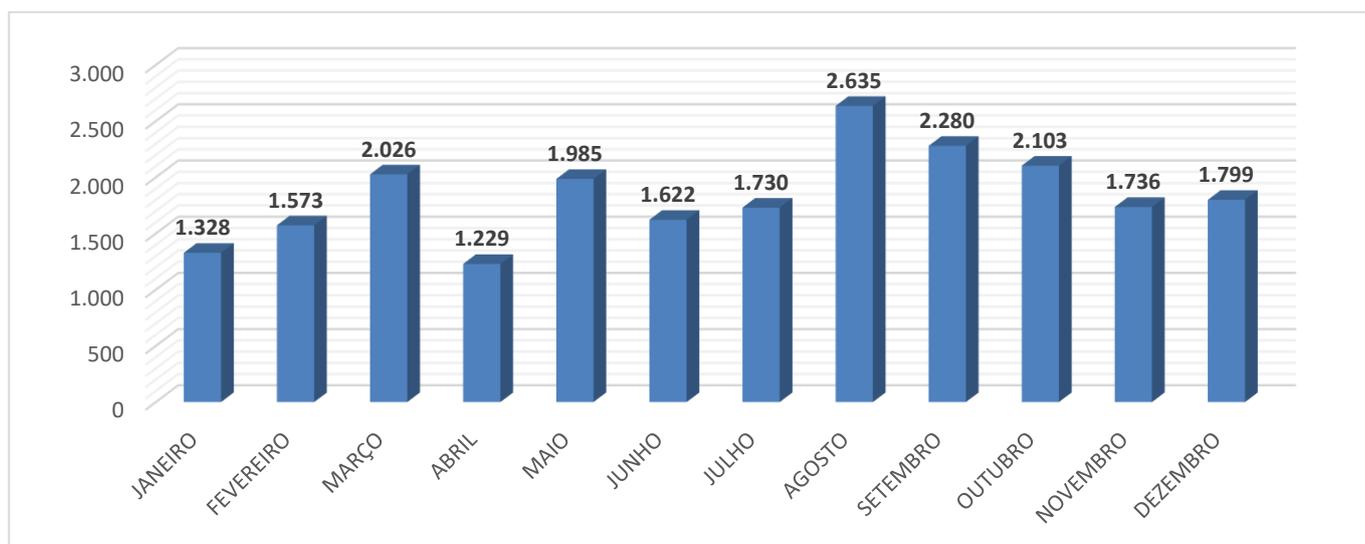
No ano de 2022 foram registradas 22.046 manifestações formais, das quais 18.801 foram oriundas do *Call Center*, canal principal para coleta de manifestações, 2.070 por e-mail, 796 por WhatsApp, 219 através do Fala Br, 66 por intermédio do MP/RJ - SEI, 58 pelo e-SIC, 29 atendimentos presenciais, Carta e Reclame AQUI 3 e 1 via Instagram.



Identifica-se que o canal principal de reclamações foi o *Call Center*, com 2.908 de 5.992 registros. Por e-mail, foram recebidas 2.064, além de 793 por WhatsApp, 174 pelo Fala Br. Já o Atendimento Presencial foi meio escolhido por 27 usuários. 19 vieram pelo MP/RJ -SEI, 3 por Reclame AQUI e Carta e 1 pelo Instagram.



DISTRIBUIÇÃO, POR MÊS, DAS MANIFESTAÇÕES



1.2 - RANKING DE OCORRÊNCIAS POR CONCESSIONÁRIAS REGULADAS

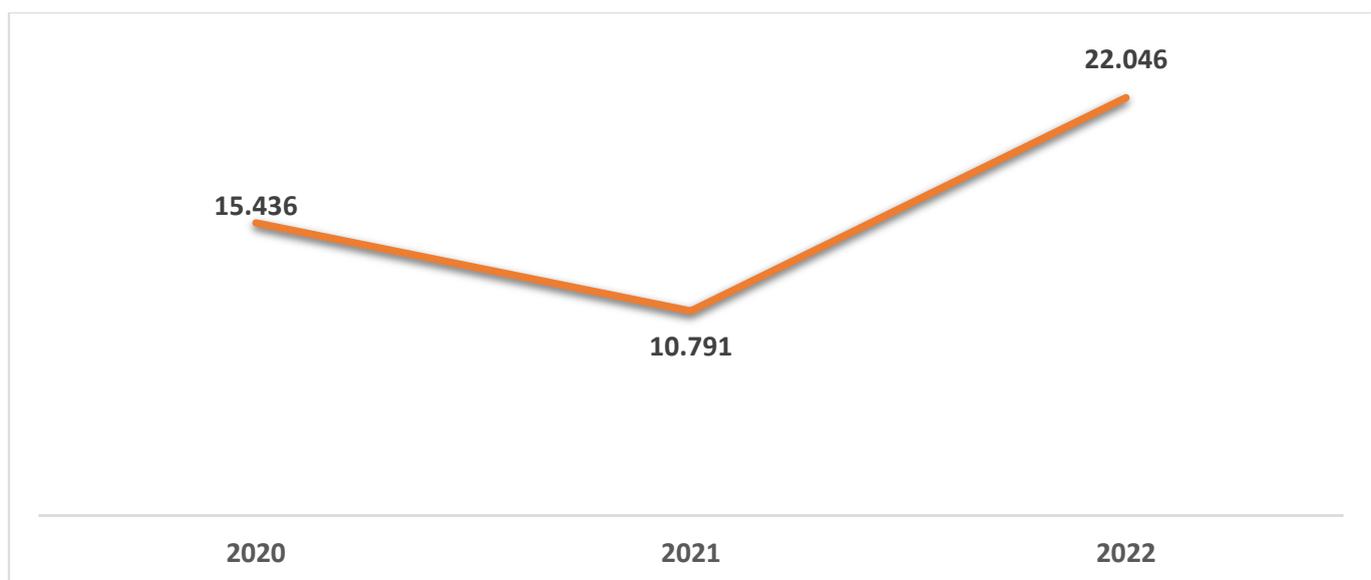
Das nove concessionárias reguladas pela Agenera, 39% das manifestações registradas por esta Ouvidoria foram acerca da Águas do Rio BL 4, a Ceg foi a segunda com mais manifestações, registrando 27% das ocorrências, em seguida, Águas do Rio BL 1 com 11%, Iguá 10%, Cedae 6%, Rio+Saneamento 2,5%, Prolagos e Águas de Juturnaíba 2%, e Ceg Rio com 0,5%.



CONCESSIONÁRIA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL GERAL
1º Águas do Rio BL 4	320	397	662	570	863	665	791	978	800	834	754	870	8.504
2º Ceg	572	686	518	244	476	228	308	781	755	693	401	343	6.005
3º Águas do Rio BL 1	106	98	188	143	172	177	194	328	282	211	224	232	2.355
4º Iguá	0	92	285	114	217	275	211	226	192	189	215	173	2.189
5º Cedae	209	185	197	83	147	178	157	98	62	31	33	22	1.402
6º Rio+Saneamento	0	0	0	0	0	0	0	158	121	83	74	114	550
7º Águas de Juturnaíba	54	36	77	27	45	55	30	27	26	20	5	16	418
8º Prolagos	56	47	63	32	45	28	27	27	27	23	22	17	414
9º Ceg Rio	5	28	30	8	7	7	3	8	9	10	2	2	119

Em relação aos registros de todas as concessionárias reguladas, analisou-se o comportamento das manifestações no ano 2022 dos anos de 2020, 2021. Houve aumento de 43% em relação aos registros de 2020 e de 104,3% em comparação a 2021.

MANIFESTAÇÕES GERAL



2 - INFORMAÇÕES NA OUVIDORIA DA AGENERSA – NO ANO 2022

A ouvidoria coletou 15.874 manifestações de informação no ano de 2022, as informações correspondem a 72% do total. Com 38,8% dos registros, a Águas do Rio BL 4 foi a concessionária para a qual os usuários mais solicitaram informações. A Ceg teve 29,8%, Águas do Rio BL1 11%, Iguá 9,5%, Cedae 6,8%, Águas de Juturnaíba 1,6%, Prolagos 1%, Rio+Saneamento 0,9% e Ceg Rio 0,4%.

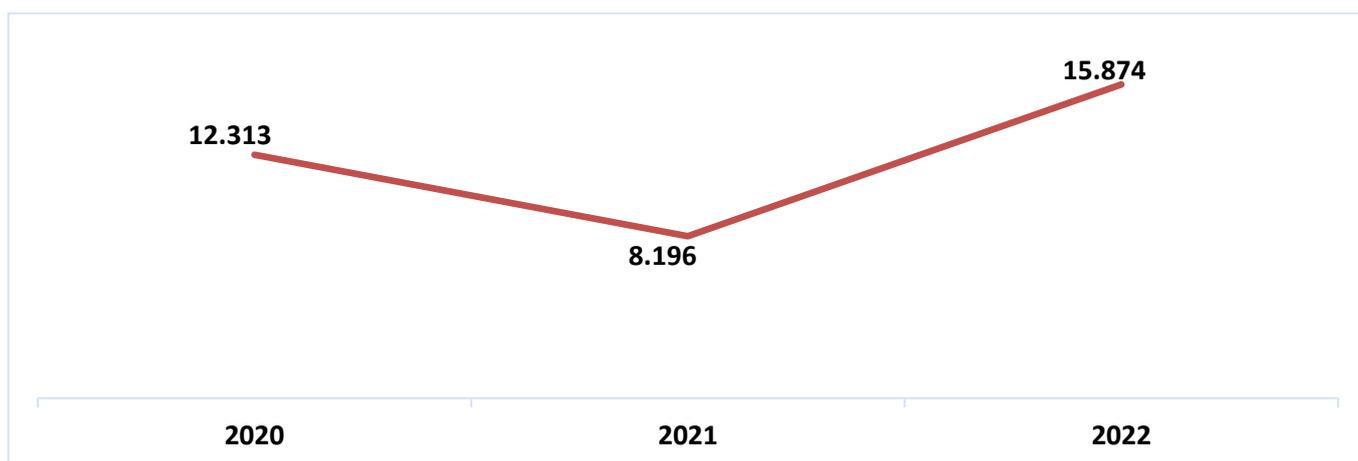


2.1 - RANKING DE INFORMAÇÕES POR CONCESSIONÁRIAS REGULADAS

CONCESSIONÁRIA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL GERAL
1º Águas do Rio BL 4	200	272	517	398	580	498	596	781	593	622	485	621	6.163
2º Ceg	512	471	385	167	399	158	220	625	616	581	316	282	4.732
3º Águas do Rio BL 1	82	68	146	99	115	133	149	260	208	155	145	165	1.725
4º Iguá	0	75	241	88	145	182	133	151	113	136	136	103	1.503
5º Cedae	156	149	155	48	99	148	103	88	58	29	31	15	1.079
6º Águas de Juturnaíba	40	31	56	17	20	21	10	16	16	16	3	7	253
7º Prolagos	30	33	37	13	23	9	8	7	10	13	2	1	186
8º Rio+Saneamento	0	0	0	0	0	0	0	58	39	19	13	28	157
9º Ceg Rio	3	11	18	6	4	4	1	4	5	4	0	0	60

Com Relação aos registros de informações das concessionárias, observa-se aumento de 52% em relação ao ano de 2020 e de 113% sobre 2021.

INFORMAÇÕES GERAIS



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.

Os assuntos das informações do ano foram analisados por concessionárias reguladas dispostos nos gráficos a seguir:



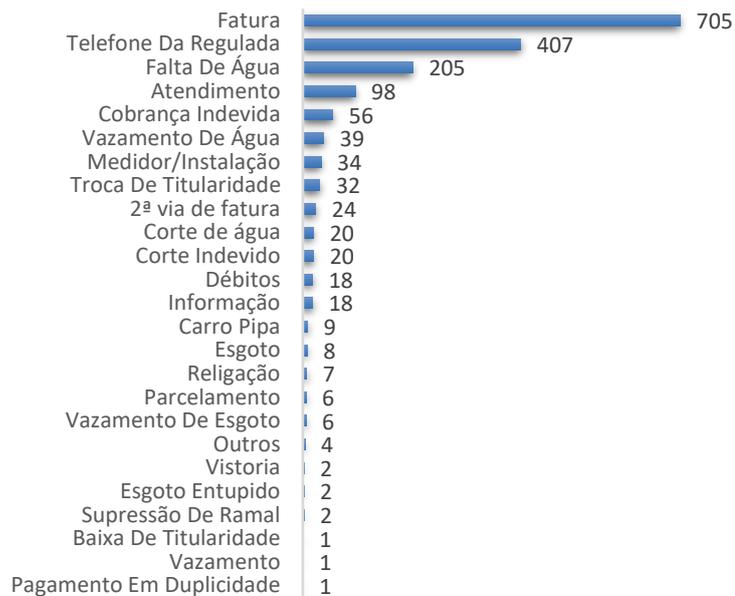
ASSUNTOS DE INFORMAÇÃO ÁGUAS DO RIO BL 4



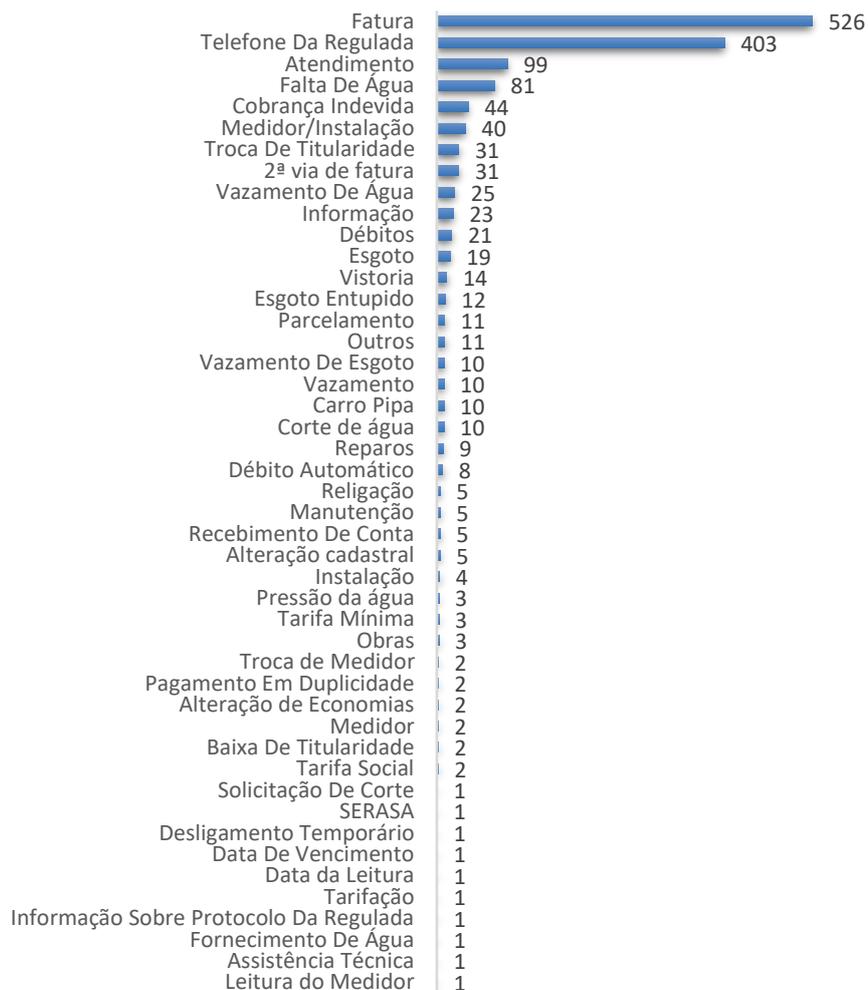
ASSUNTOS DE INFORMAÇÃO CEG



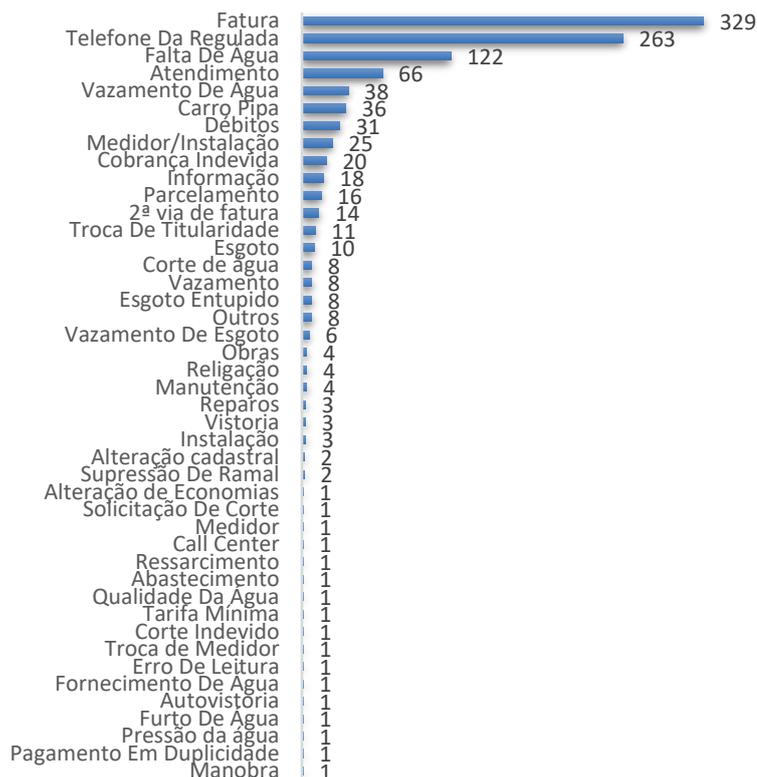
ASSUNTOS DE INFORMAÇÃO ÁGUAS DO RIO BL 1



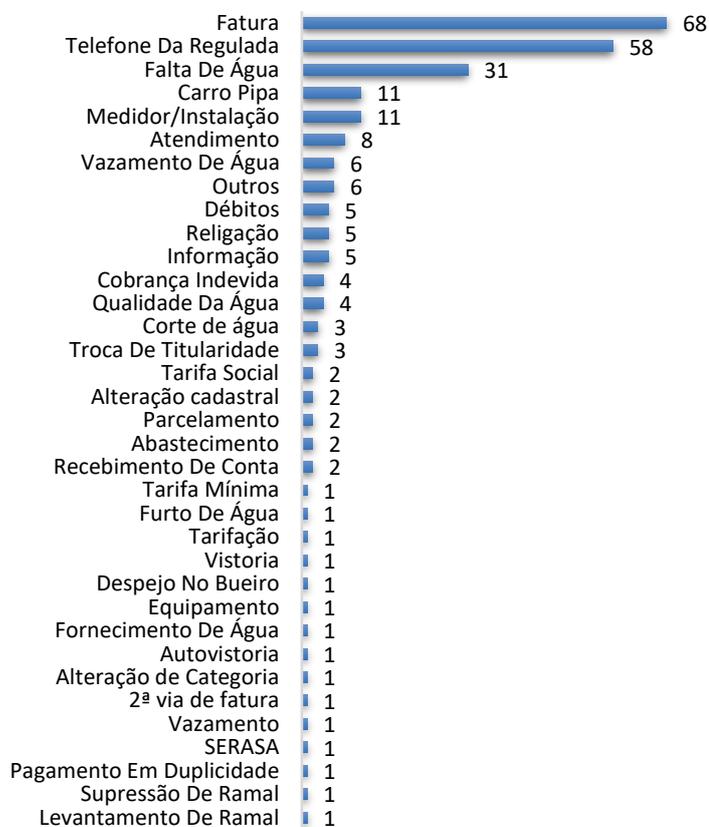
ASSUNTOS DE INFORMAÇÃO IGUÁ



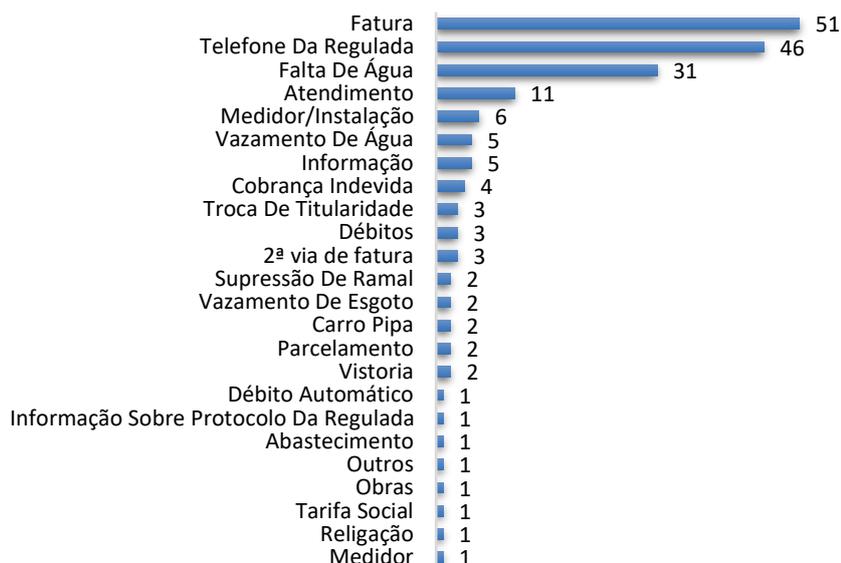
ASSUNTOS DE INFORMAÇÃO CEDAE



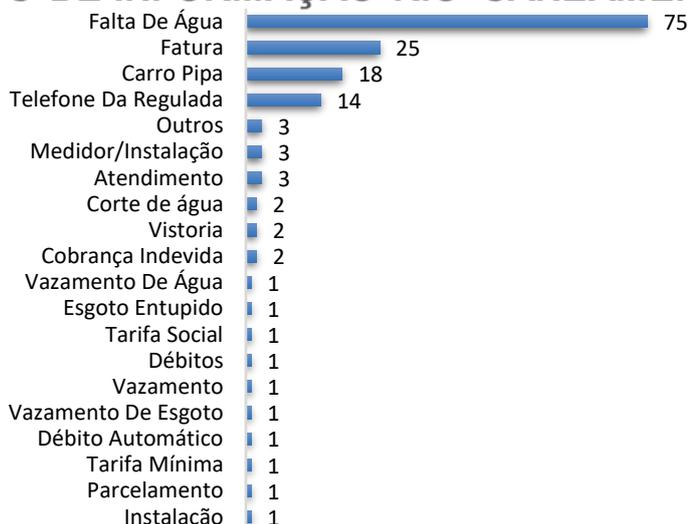
ASSUNTOS DE INFORMAÇÃO ÁGUAS DE JUTURNAÍBA



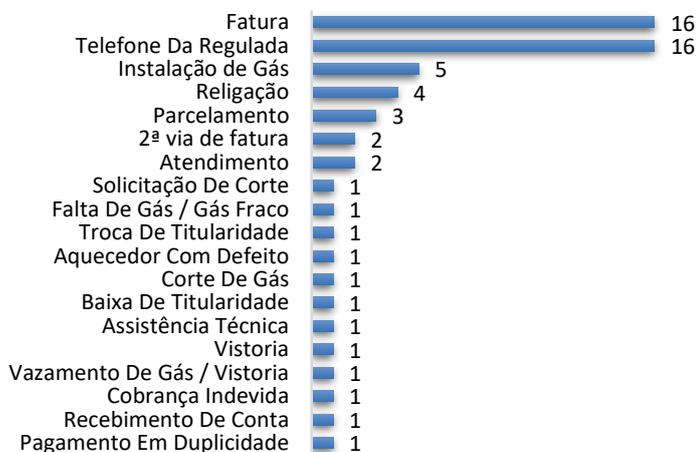
ASSUNTOS DE INFORMAÇÃO PROLAGOS



ASSUNTOS DE INFORMAÇÃO RIO+SANEAMENTO



ASSUNTOS DE INFORMAÇÃO CEG RIO



3 - DENÚNCIAS NA OUVIDORIA DA AGENERSA

Foram recebidas 109 denúncias, o que correspondem a 0,5% dos registros coletados.

3.1 - RANKING DE DENÚNCIAS POR CONCESSIONÁRIA REGULADAS

CONCESSIONÁRIA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL GERAL
1º Águas do Rio BL 4	0	2	1	4	4	3	9	3	2	7	5	3	43
2º Iguá	0	1	4	4	1	1	2	1	0	0	0	2	16
3º Cedae	0	0	4	2	1	1	3	1	0	0	1	0	13
4º Águas do Rio BL 1	0	0	2	1	3	0	5	1	0	0	0	0	12
5º Prolagos	1	0	1	0	0	2	1	1	0	0	0	2	8
6º Rio+Saneamento	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	1	2	6
7º Ceg	0	0	0	1	1	0	1	0	2	0	0	0	5
8º Águas de Juturnaíba	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	3

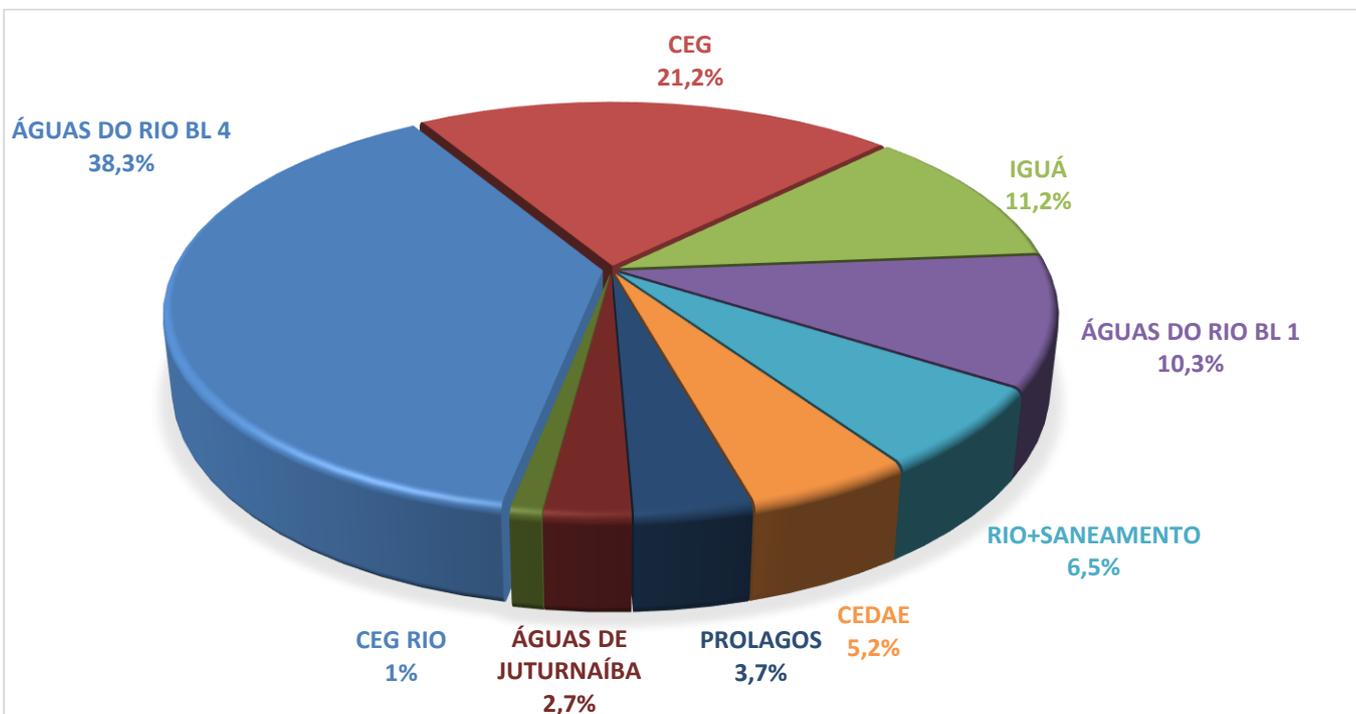
4 - RECLAMAÇÕES NA OUVIDORIA DA AGENERSA

As reclamações corresponderam a 27,2% das ocorrências nesta, com 5.992 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

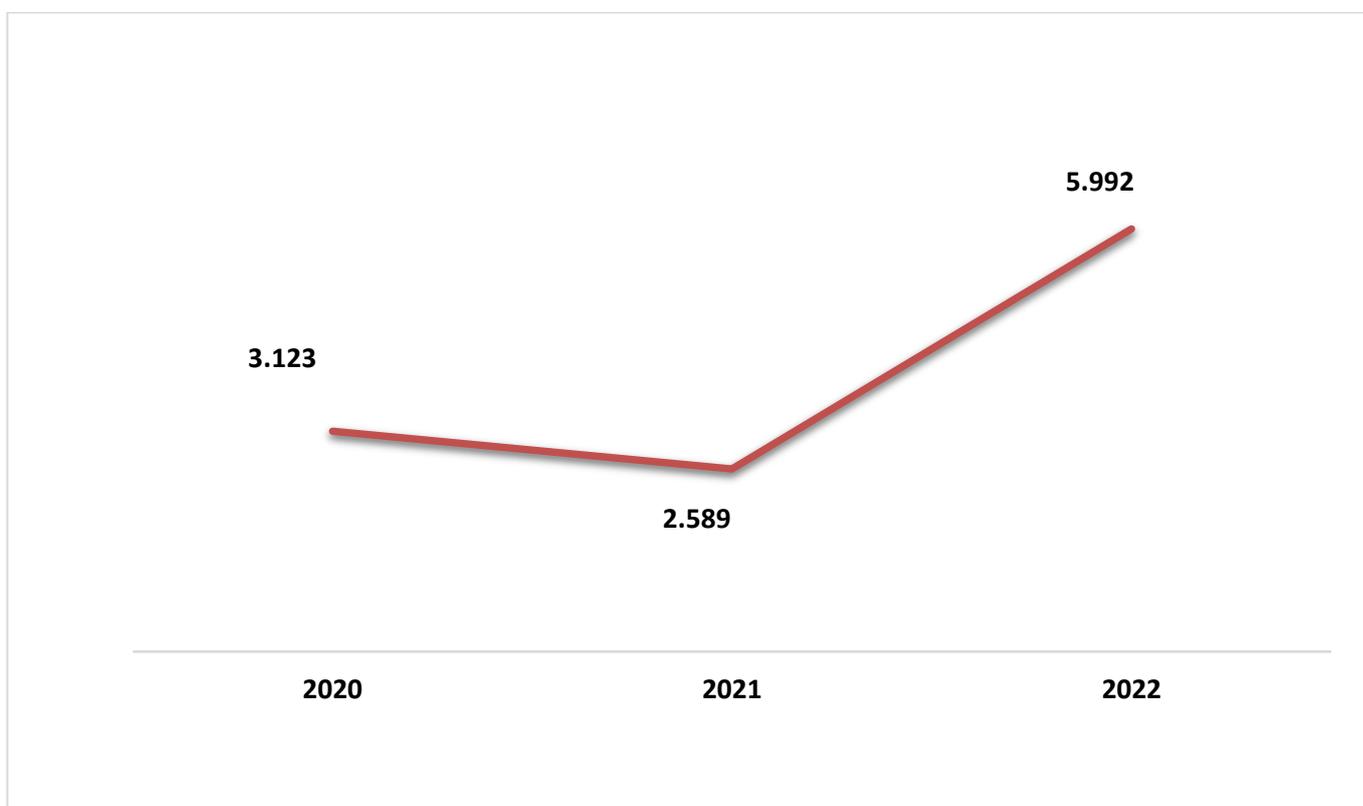
CONCESSIONÁRIA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL GERAL
1º Águas do Rio BL 4	120	122	144	168	279	164	185	194	205	205	263	246	2.296
2º Ceg	60	215	133	76	76	70	87	156	137	112	85	61	1.268
3º Iguá	0	16	40	22	70	92	76	73	79	53	79	68	668
4º Águas do Rio BL 1	24	31	40	44	54	44	40	67	74	56	79	67	619
5º Rio+Saneamento	0	0	0	0	0	0	0	98	82	63	60	84	387
6º Cedae	53	36	38	33	47	29	51	9	4	2	1	7	310
7º Prolagos	25	14	25	19	22	17	18	19	17	10	20	14	220
8º Águas de Juturnaíba	14	5	21	10	24	34	18	11	10	4	2	9	162
9º Ceg Rio	2	17	12	2	3	3	2	4	4	6	2	2	59





As reclamações em 2022 cresceram 92% em relação a 2020 e 131% na comparação a 2021.

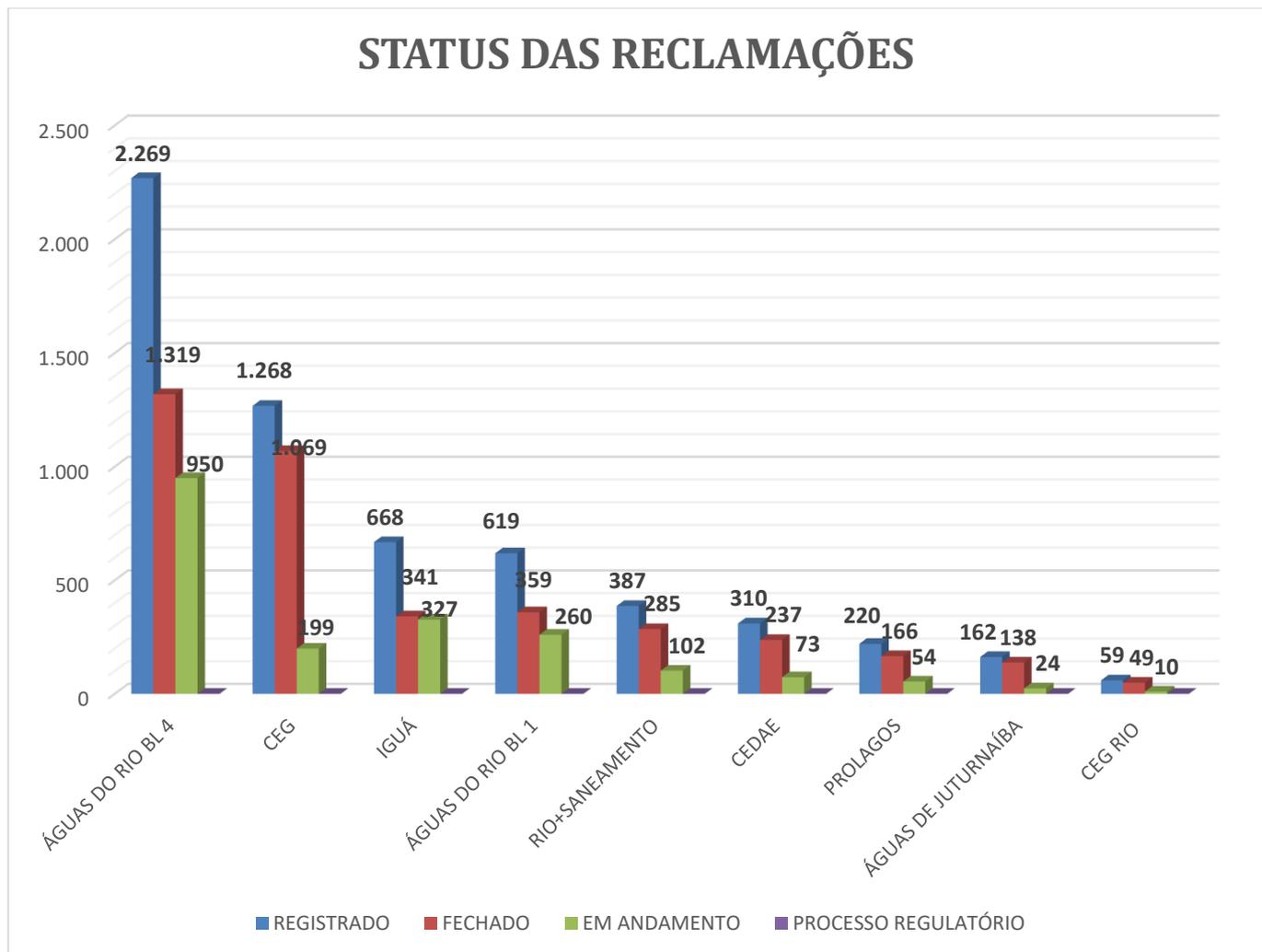
RECLAMAÇÕES GERAIS



4.2 - STATUS DAS RECLAMAÇÕES

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

STATUS DAS OCORRÊNCIAS	NÚMEROS DE REGISTRO												TOTAL
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
REGISTRADO	298	456	453	374	576	453	477	631	612	513	591	558	5.992
FECHADO	213	276	355	222	361	288	372	435	356	356	382	394	3.993
EM ANDAMENTO	102	180	98	152	215	165	105	196	256	157	209	164	1.999
PROCESSO REGULATÓRIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



4.3 – ASSUNTOS REGISTRADOS DAS RECLAMAÇÕES POR CONCESSIONÁRIAS REGULADAS

As reclamações mais frequentes foram relativas às faturas, que representam 28,7%, falta de água com 18,4% e interrupção do serviço com as demais porcentagens. Nos gráficos a seguir, relacionamos os tipos de assuntos por concessionária:



ASSUNTOS DE RECLAMAÇÃO ÁGUAS DO RIO BL4



ASSUNTOS DE RECLAMAÇÃO CEG



ASSUNTOS DE RECLAMAÇÃO IGUÁ



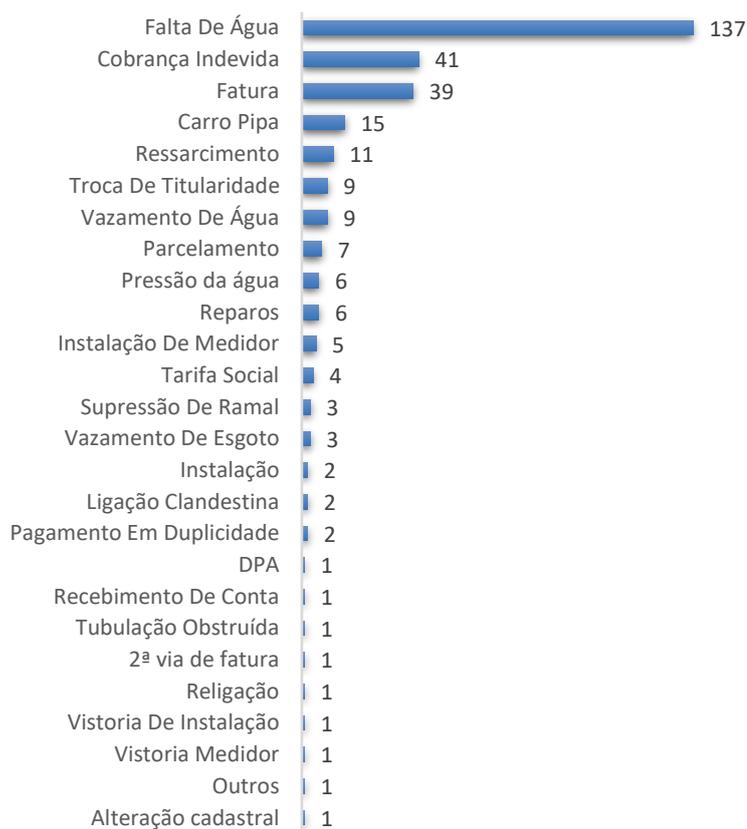
ASSUNTOS DE RECLAMAÇÃO ÁGUAS DO RIO BL 1



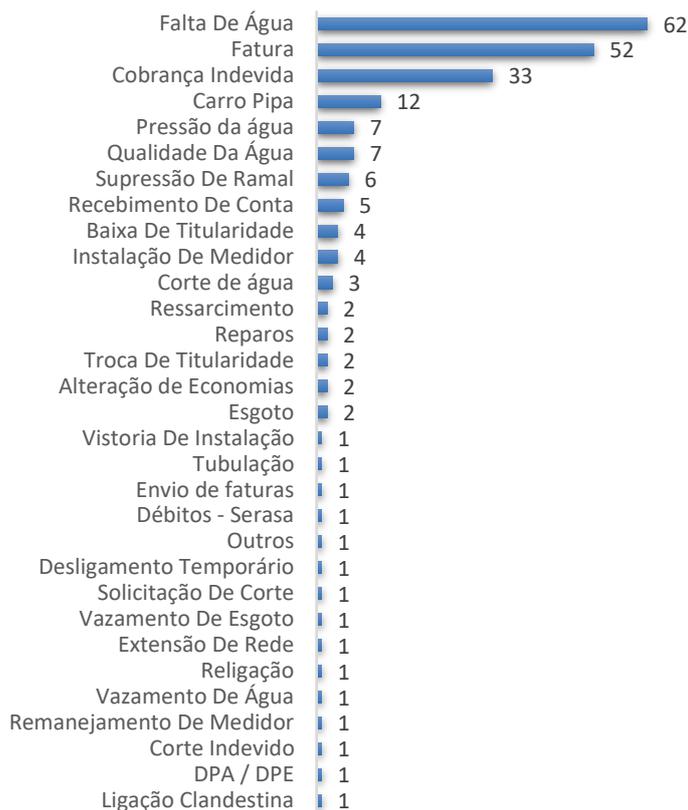
ASSUNTOS DE RECLAMAÇÃO RIO+SANEAMENTO



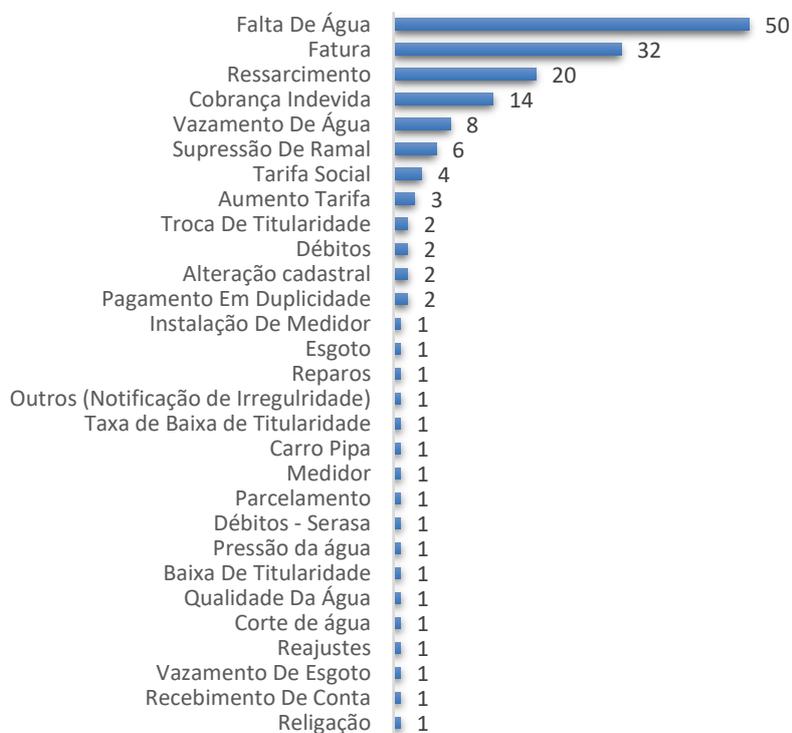
ASSUNTOS DE RECLAMAÇÃO CEDAE



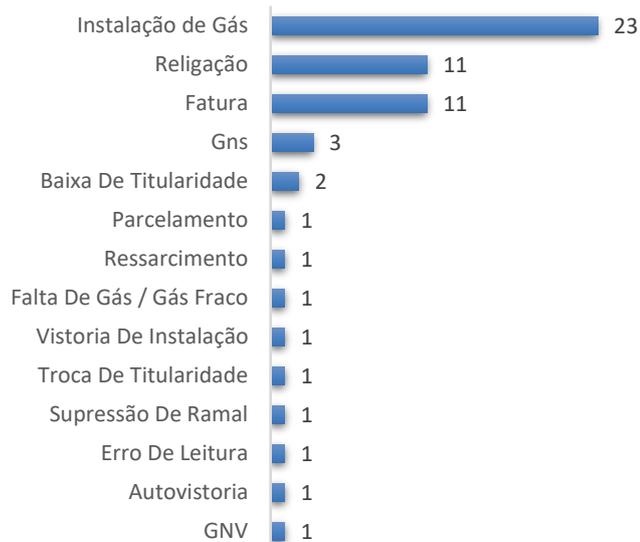
ASSUNTOS DE RECLAMAÇÃO PROLAGOS



ASSUNTOS DE RECLAMAÇÃO ÁGUAS DE JUTURNAÍBA



ASSUNTOS DE RECLAMAÇÃO CEG RIO

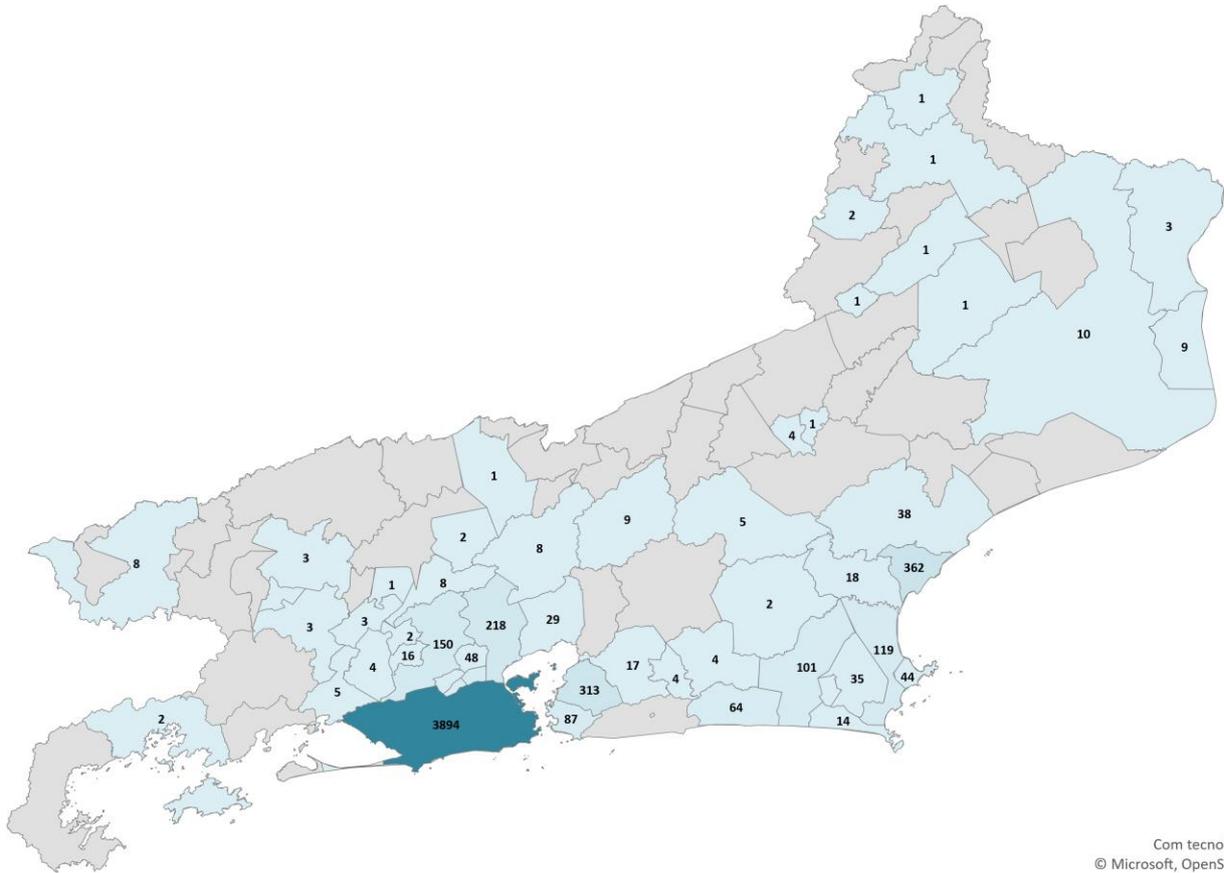


4.4 – RECLAMAÇÕES POR REGIÃO

A Zona Norte da cidade do Rio de Janeiro foi a que concentrou mais reclamações ao longo do ano, com 30,85% do total, em seguida veio a Zona Oeste da capital, com 21,78%, conforme apresentado na tabela e mapa abaixo:

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Rio de Janeiro (Zona Norte)	1.847	30,85%
Rio de Janeiro (Zona Oeste)	1.304	21,78%
Baixadas Litorâneas	774	12,93%
Baixada Fluminense	666	11,12%
Leste Fluminense	511	8,53%
Rio de Janeiro (Zona Sul)	483	8,07%
Rio de Janeiro (Zona Central)	268	4,48%
Norte Fluminense	61	1,02%
Região Serrana	29	0,48%
Médio Paraíba	25	0,42%
Centro-sul Fluminense	12	0,20%
Noroeste Fluminense	6	0,10%
Costa Verde	2	0,03%

MAPA DA REGIÃO

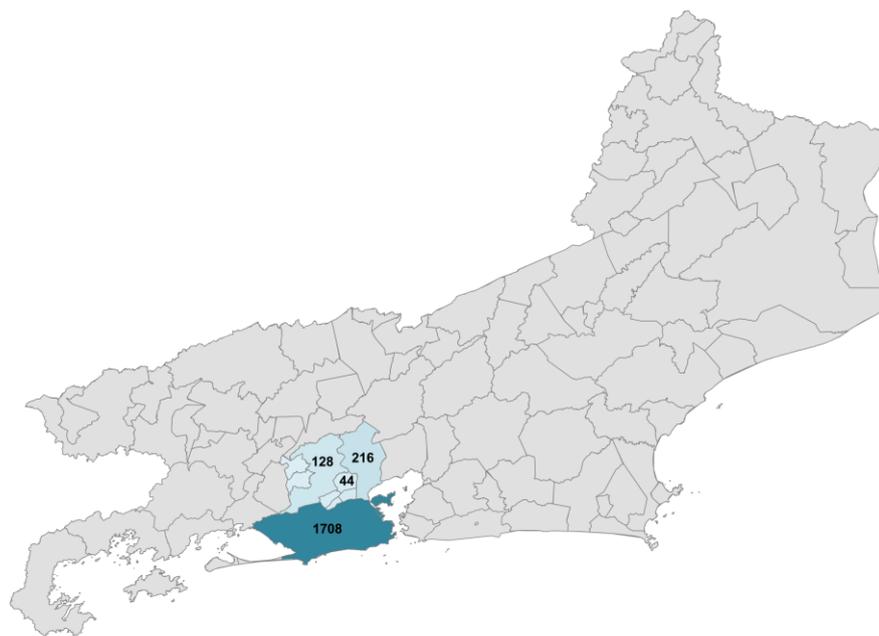


4.4.1 - Quantidade de Reclamações por Regiões - Águas do Rio BL 4

Observa-se que 62,2% das ocorrências de reclamação da Águas do Rio (Bloco 4) foram na Zona Norte do Rio de Janeiro, já a Baixada Fluminense foi a segunda região com mais demandas (25,6%) em seguida a Zona Central (9,4%) e Zona Oeste (2,8%) da capital.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Rio de Janeiro	1708	Rio de Janeiro (Zona Norte)	1427	62,2%
Duque de Caxias	216	Baixada Fluminense	588	25,6%
Nova Iguaçu	128	Rio de Janeiro (Zona Central)	216	9,4%
São João de Meriti	86	Rio de Janeiro (Zona Oeste)	65	2,8%
Nilópolis	55			
Belford Roxo	44			
Mesquita	43			
Queimados	14			
Japeri	2			

MAPA DA REGIÃO



Com tecnologia Bing
© Microsoft, OpenStreetMap

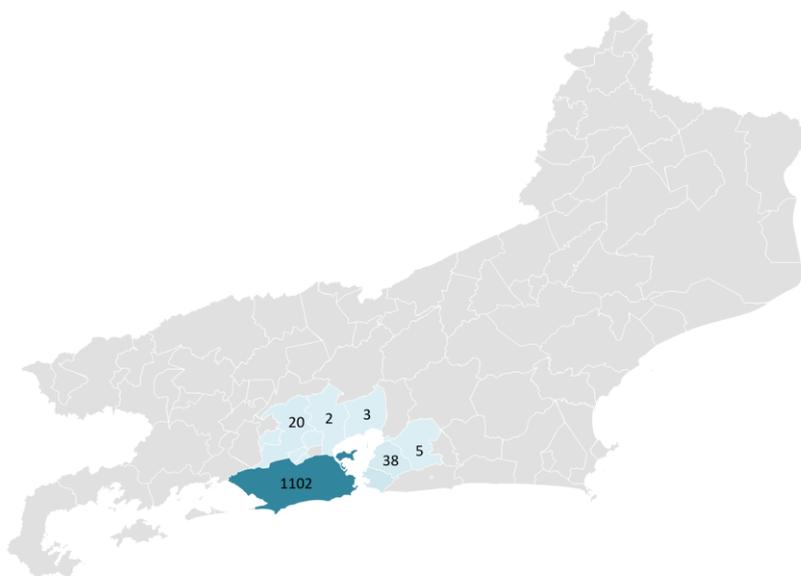
4.4.2 - Quantidade de Reclamações por Regiões – Ceg (Naturgy)

As regiões com mais reclamações na concessionária Ceg (Naturgy) foram as zonas Norte (30,99%) e Oeste (29,57%) da capital, seguidas pela Zona Sul (22,87%) e pelo Leste Fluminense (10,25%).

REGIÃO	RECLAMAÇÕES
Rio de Janeiro	1102
Niterói	87
São Gonçalo	38
Nova Iguaçu	20
Itaboraí	5
Belford Roxo	4
Magé	3
Mesquita	3
Duque de Caxias	2
Queimados	2
Nilópolis	2

REGIÃO	%
Rio de Janeiro (Zona Norte)	30,99%
Rio de Janeiro (Zona Oeste)	29,57%
Rio de Janeiro (Zona Sul)	22,87%
Leste Fluminense	10,25%
Rio de Janeiro (Zona Central)	3,47%
Baixada Fluminense	2,84%

MAPA DA REGIÃO



Com tecnologia Bing
© Microsoft, OpenStreetMap

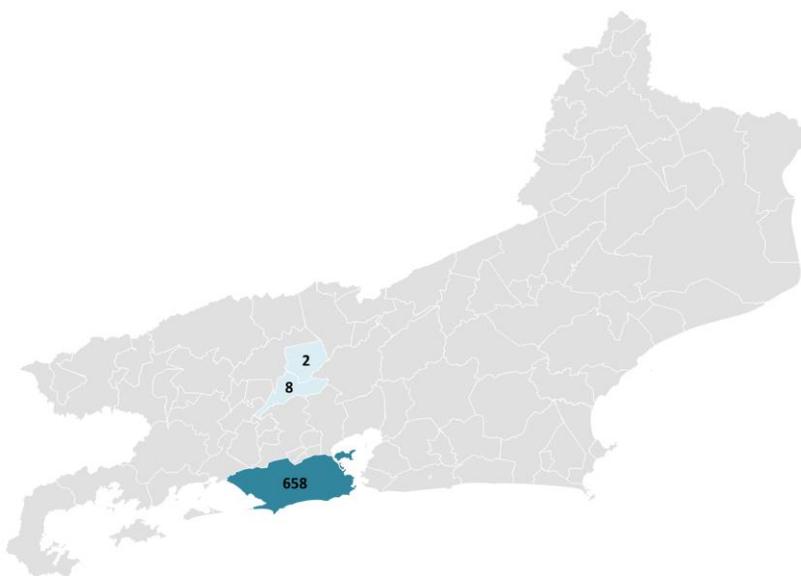
4.4.3 - Quantidade de Reclamações por Regiões – Iguá

Na área de concessão da Iguá, a Zona Oeste do Rio de Janeiro concentrou 98,5% dos chamados.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES
Rio de Janeiro	658
Miguel Pereira	8
Paty do Alferes	2

REGIÃO	%
Rio de Janeiro (Zona Oeste)	98,5%
Centro-Sul Fluminense	1,5%

MAPA DA REGIÃO



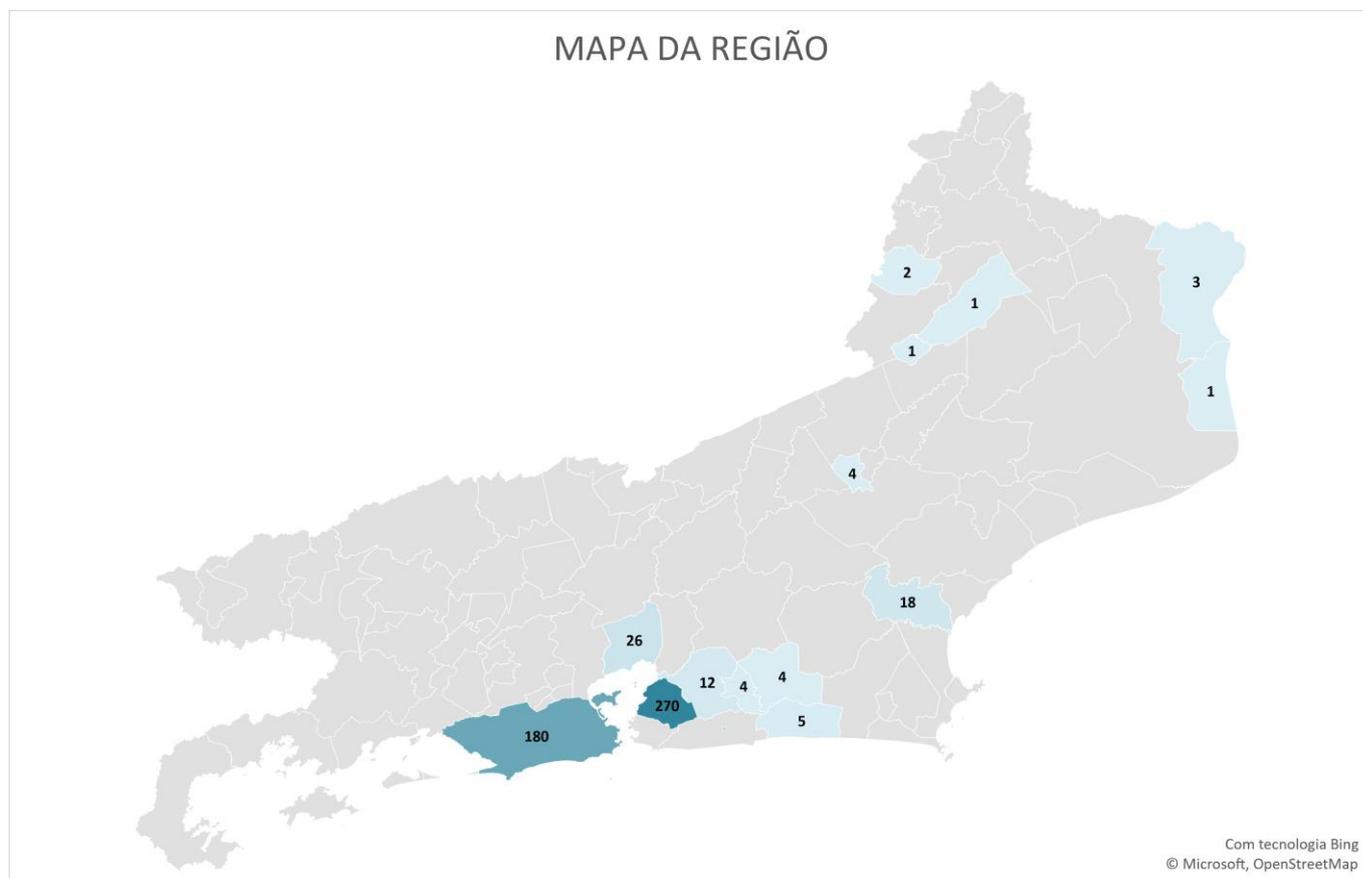
Com tecnologia Bing
© Microsoft, OpenStreetMap

4.4.4 - Quantidade de Reclamações por Regiões – Águas do Rio BL 1

Nota-se que 60,84% das ocorrências de reclamação da Águas do Rio (bloco 1) foram no Leste Fluminense. Em seguida, ficou a Zona Sul do Rio de Janeiro, com 29,13%. Já as demais áreas totalizaram 10,03% das reclamações.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES
São Gonçalo	270
Rio de Janeiro	180
Maricá	86
Magé	26
Casimiro de Abreu	18
Itaboraí	12
Saquarema	5
Cordeiro	4
Tanguá	4
Rio Bonito	4
São Francisco de Itabapoana	3
Miracema	2
São João da Barra	1
Aperibé	1
Cambuci	1
Cantagalo	1

REGIÃO	%
Leste Fluminense	60,84%
Rio de Janeiro (Zona Sul)	29,13%
Baixada Fluminense	4,21%
Baixas Litorâneas	3,72%
Região Serrana	0,81%
Norte Fluminense	0,65%
Noroeste Fluminense	0,65%

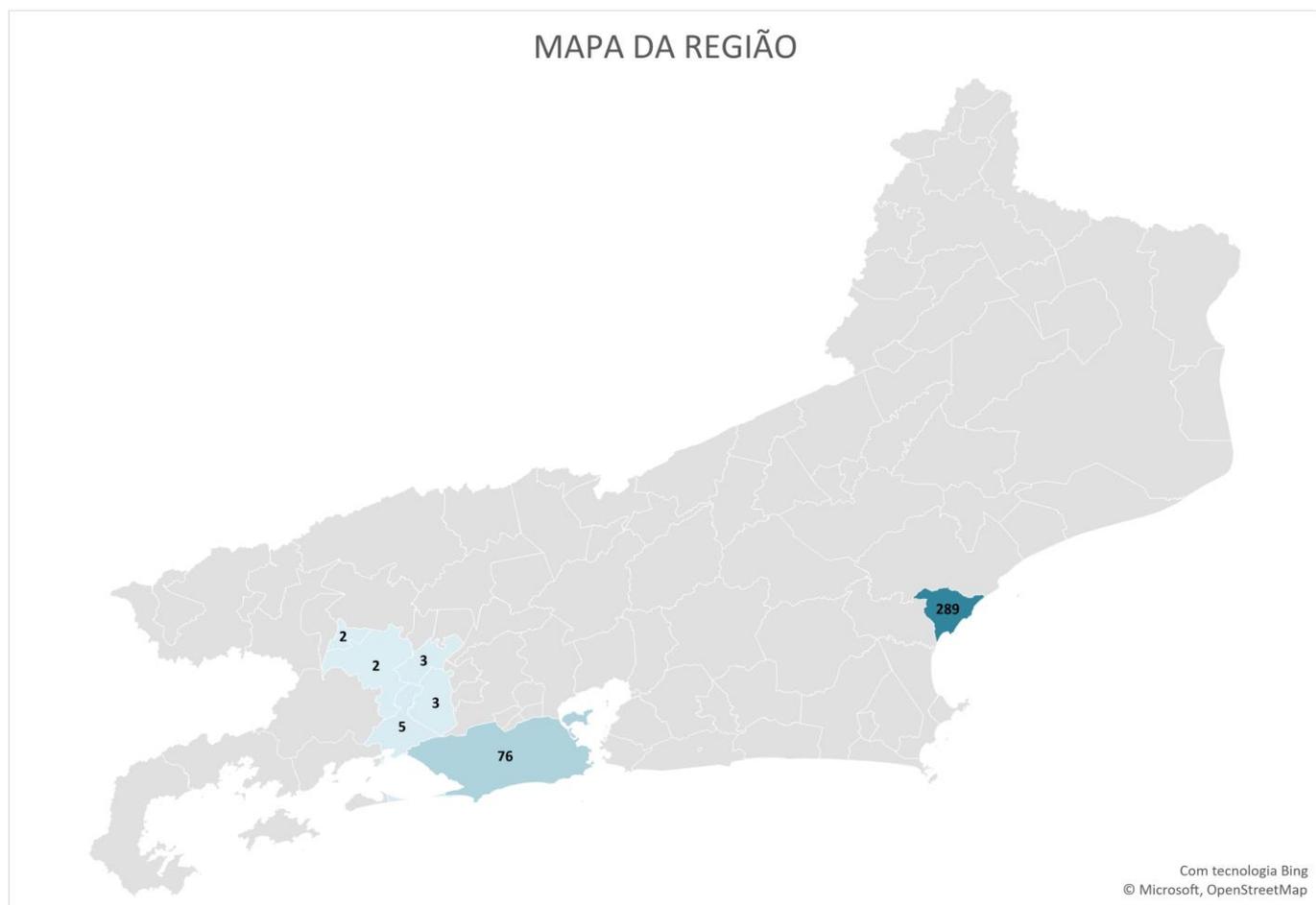


4.4.5 - Quantidade de Reclamações por Regiões – Rio+Saneamento

A região das Baixadas Litorâneas concentrou a maioria das reclamações de clientes da Rio+Saneamento. As queixas dos usuários dessa região corresponderam a 74,68% do total.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES
Rio das Ostras	289
Rio de Janeiro	76
Itaguaí	5
Rio Claro	4
Paracambi	3
Seropédica	3
Sepetiba	2
Pinheiral	2
Piraí	2
Bom Jardim	1

REGIÃO	%
Baixas Litorâneas	74,68%
Rio de Janeiro (Zona Oeste)	20,16%
Baixada Fluminense	2,84%
Médio Paraíba	2,07%
Região Serrana	0,26%

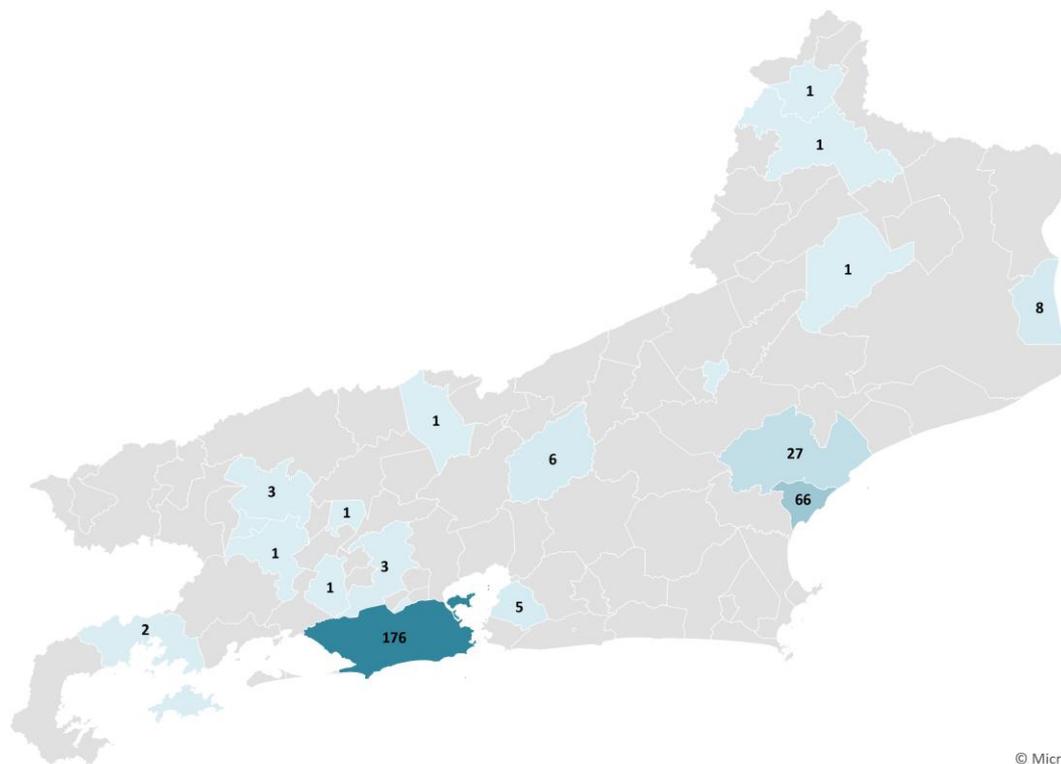


4.4.6 - Quantidade de Reclamações por Regiões – Cedae

A capital fluminense foi a origem da maior parte das reclamações recebidas contra a Cedae. Só a Zona Oeste da cidade representou 41,94% das queixas. Já as Baixadas Litorâneas totalizaram 21,29%.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	REGIÃO	%
Rio de Janeiro	176	Rio de Janeiro (Zona Oeste)	41,94%
Rio das Ostras	66	Baixas Litorâneas	21,29%
Macaé	27	Norte Fluminense	11,61%
São João da Barra	8	Rio de Janeiro (Zona Norte)	8,06%
Teresópolis	6	Rio de Janeiro (Zona Sul)	4,19%
São Gonçalo	5	Médio Paraíba	2,90%
Barra do Piraí	3	Rio de Janeiro (Zona Central)	2,58%
Rio Claro	3	Região Serrana	2,26%
Nova Iguaçu	3	Leste Fluminense	1,61%
Pinheiral	2	Baixada Fluminense	1,61%
Angra dos Reis	2	Centro-sul Fluminense	0,65%
Seropédica	1	Costa Verde	0,65%
Engenheiro Paulo de Frontin	1	Noroeste Fluminense	0,65%
São Fidélis	1		
Natividade	1		
Macuco	1		
Nilópolis	1		
Piraí	1		
Itaperuna	1		
Paraíba do Sul	1		

MAPA DA REGIÃO



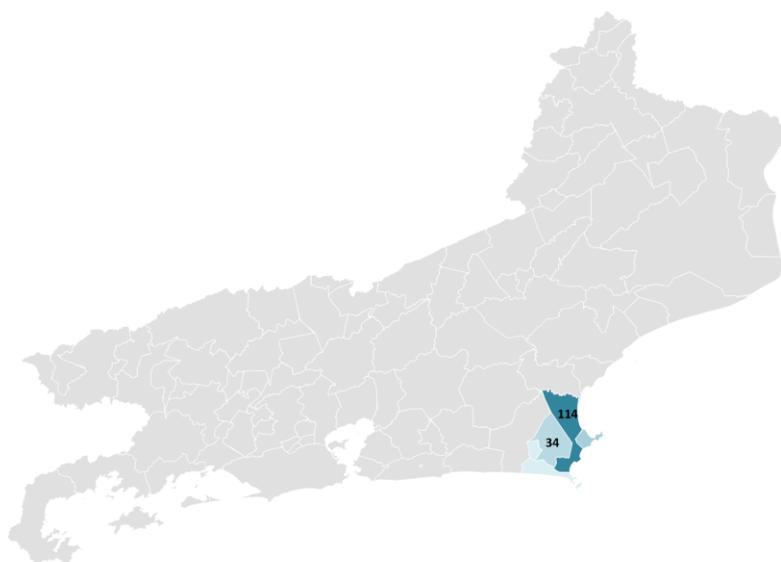
Com tecnologia Bing
© Microsoft, OpenStreetMap

4.4.7 - Quantidade de Reclamações por Regiões – Prolagos

Dos cinco municípios de atuação da Prolagos, Cabo Frio foi o que gerou o maior número de reclamações, seguido por Armação dos Búzios e São Pedro da Aldeia.

RECLAMAÇÕES		Baixadas Litorâneas	
Cabo Frio	114		100,00%
Armação dos Búzios	44		
São Pedro da Aldeia	34		
Arraial do Cabo	14		
Iguaba Grande	14		

MAPA DA REGIÃO



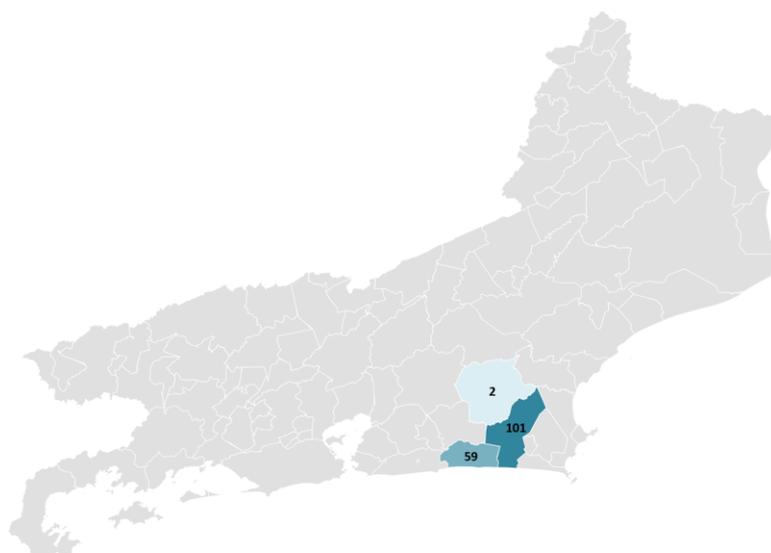
Com tecnologia Bing
© Microsoft, OpenStreetMap

4.4.8 - Quantidade de Reclamações por Regiões – Águas de Juturnaíba

Assim como a Prolagos, a área de concessão da concessionária Águas de Juturnaíba encontra-se toda na região das Baixadas Litorâneas. Cerca de um terço das queixas contra a empresa partiram de Araruama. O município teve quase o dobro do registrado em Saquarema.

RECLAMAÇÕES		Baixadas Litorâneas	
Araruama	101		100,00%
Saquarema	59		
Silva Jardim	2		

MAPA DA REGIÃO



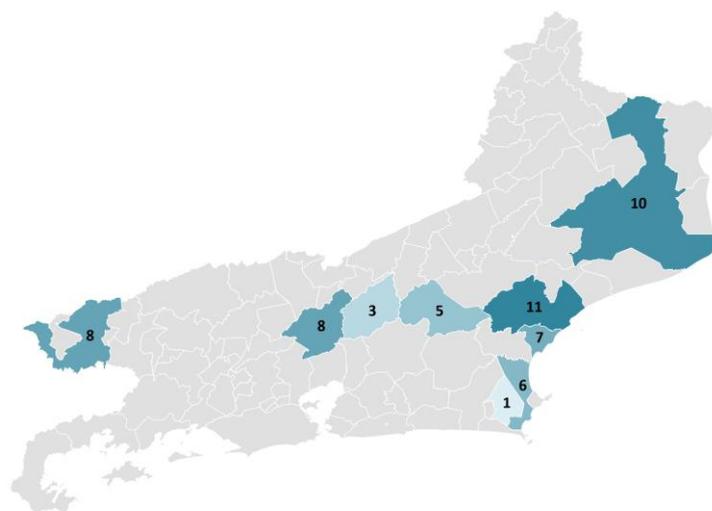
Com tecnologia Bing
© Microsoft, OpenStreetMap

4.4.9 - Quantidade de Reclamações por Regiões – Ceg Rio (Naturgy)

O Norte Fluminense foi a área com maior número de reclamações contra a Ceg Rio. A região representou 35,59% desse tipo de ocorrência sobre a concessionária. Em segundo lugar, ficou a Região Serrana, com 27,12%.

RECLAMAÇÕES			
Macaé	11	Norte Fluminense	35,59%
Campos dos Goytacazes	10	Região Serrana	27,12%
Resende	8	Baixadas Litorâneas	23,73%
Petrópolis	8	Médio Paraíba	13,56%
Rio das Ostras	7		
Cabo Frio	6		
Nova Friburgo	5		
Teresópolis	3		
São Pedro da Aldeia	1		

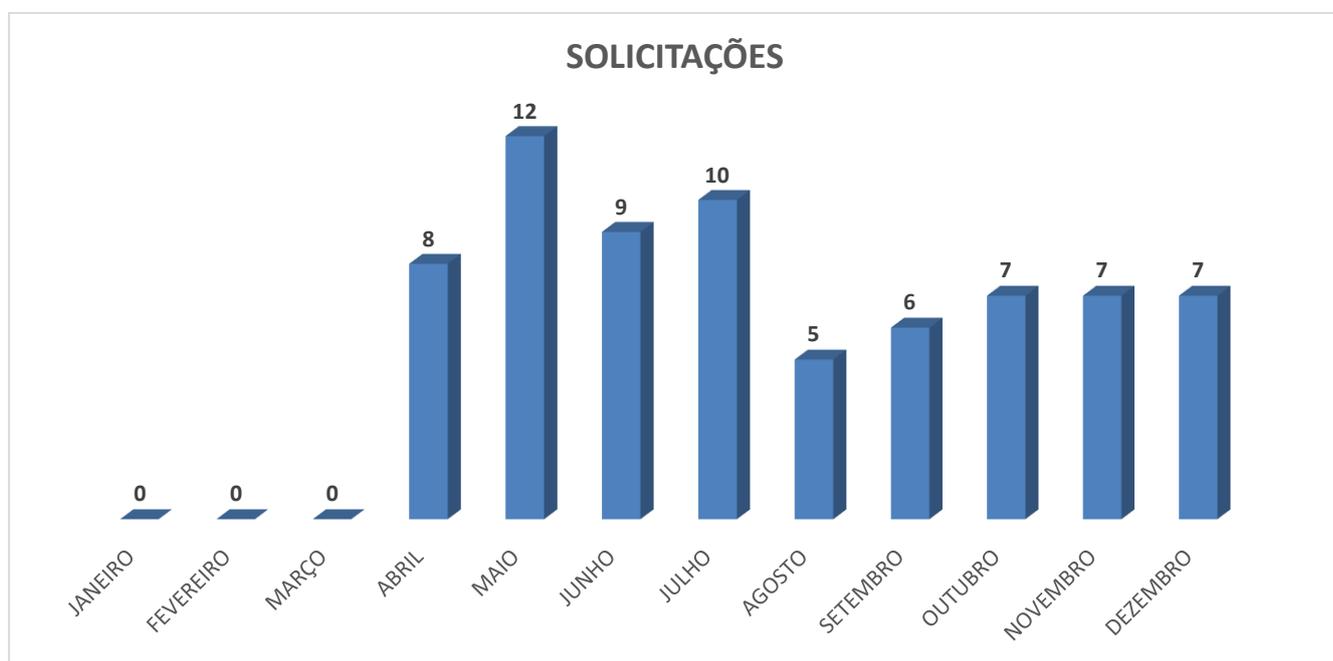
MAPA DA REGIÃO



Com tecnologia Bing
© Microsoft, OpenStreetMap

5 – SOLICITAÇÕES NA OUVIDORIA DA AGENERSA

No ano 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 o ano de 2022 encontram-se respondidas e finalizadas.

6 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório tem por finalidade apresentar as demandas recebidas no ano 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 ano 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) e Fala.BR (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação) e do site da Agenera (dados estatísticos).

Isso posto, 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.

