



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO MOACYR ALMEIDA FONSECA

Processo nº: E-12/020.473/2011
Autuação: 11/10/2011
Concessionária: CEG / CEG RIO
Assunto: Agência de atendimento aos usuários. Apuração de eventual irregularidade ou descumprimento de cláusula contratual.
Sessão Regulatória: 26 de fevereiro de 2013

RELATÓRIO

O presente Processo Regulatório foi iniciado através da REQ AGENERSA/SECEX nº. 274, de 11/10/11, em razão da CI OUVID N°. 62/11, de 11/10/11, que trata do serviço de atendimento ao consumidor prestado pela CEG por meio de suas agências de atendimento pessoal.

Na comunicação interna acima registrada, a Ouvidora informa que "(...) A matéria publicada no *Jornal O Globo* de 09/10/11, no caderno *Economia*, trata de falhas detectadas nas lojas de algumas concessionárias de serviços públicos, entre elas as da CEG. (...) Segundo a avaliação feita, as agências da CEG foram as que apresentaram o menor grau de conformidade (86%), comparado ao da *Light/Ampla* (92%) e ao da *Cedae/Águas de Niterói* (95%)".

Acrescenta a Ouvidoria que "(...) Entre as falhas identificadas nas lojas da Companhia de Gás, podemos citar questões ligadas à **infraestrutura das lojas** (acessibilidade, controle de atendimento, atendimento prioritário etc.), à **entrada e receptividade** (prontidão para o atendimento, dispersão, segurança e clareza na informação etc.) e à **experiência do cliente** (saber responder à questão colocada, empatia do atendente, interesse em resolver a questão etc.). (...) Segundo a matéria, embora as lojas estejam cumprindo os requisitos formais do atendimento, as falhas encontradas, relacionadas à solução de conflitos, são um ponto importante a ser melhorado para maior satisfação do consumidor".

Cita a Ouvidoria que "(...) A informação prestada pela CEG com relação à pesquisa foi de que "está traçando um plano para solucionar os pontos de melhoria sugeridos, o que incluirá treinamento para as atendentes ainda em outubro". Além disso, explicou que "tem atendimento prioritário em todas as agências, porém estudará uma nova forma de identificação". Disse ainda que "os atendentes são orientados a tirar todas as dúvidas dos clientes", e, quanto à acessibilidade, informou que "providenciará as adaptações necessárias". (...) Diante do exposto, o Conselheiro Presidente da AGENERSA solicitou que esta Ouvidoria efetuasse visitas às agências CEG, com o objetivo de confirmar as informações da matéria e apurar todas as falhas no atendimento pessoal prestado pela Companhia".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/SECEX nº. 532 em 13/10/11, dando ciência à Concessionária da autuação do processo.

Através do despacho de fls. 08, o Chefe de Gabinete do Conselheiro-Presidente encaminhou o processo à Ouvidoria/CAENE para instrução.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO MOACYR ALMEIDA FONSECA

Despacho da Ouvidoria, em 20/10/11, informando que visitou a loja "(...) 'Rio Poupa Tempo', que fica na Rua da Ajuda, nº5 — Subsolo - Centro, (...) horário de atendimento para a CEG é das 8h às 17h. (...) Estive na loja no horário de almoço (por volta do meio-dia), quando o movimento é mais intenso. A distribuição de senhas para o atendimento da CEG ocorre em um balcão com fila única".

Acrescenta a Ouvidoria que "(...) Os atendimentos são distribuídos em setores, com painéis eletrônicos para cada setor, onde aparecem as senhas em ordem de chegada. O da CEG fica no setor azul, o único com painel sem funcionamento, com defeito há, pelo menos, um mês, segundo informações de um atendente. O cidadão com deficiência auditiva certamente terá muitas dificuldades em ouvir quando for chamado. (...) Para atendimento prioritário (gestantes, deficientes, idosos etc.), o cidadão deve se identificar no balcão de entrada, onde é entregue um cartão preferencial para este fim. Os deficientes podem utilizar o elevador para acesso, já que a loja fica no subsolo".

Assevera a Ouvidoria que "(...) Aguardei na fila por volta de 15 minutos para ser atendida. Minha solicitação foi de troca de titularidade (aproveitei uma demanda pessoal) e fui muito bem atendida pelo operador, que foi gentil, solícito e ágil, resolvendo meu problema em pouco tempo. Explicou-me que a próxima conta ainda viria com a titularidade antiga (fatura já havia sido emitida) e perguntou se eu queria que ele imprimisse essa fatura (vencimento em novembro), para que eu já a tivesse em mãos, esclarecendo que, de qualquer forma, a troca de titularidade já constava do sistema e que a fatura com vencimento em dezembro já viria no meu nome. Ele ainda perguntou se eu gostaria de trocar a data de vencimento de minha fatura, ou se estava satisfeita com a data habitual. Todos os meus questionamentos foram esclarecidos com cortesia e de forma eficiente".

Ressalta a Ouvidoria que "(...) Ao final do atendimento, perguntei como fazia para falar com o órgão regulador. Ele citou o nome da AGENERSA e me mostrou, na minha própria conta, o número de nossa Ouvidoria. Quis saber o motivo de meu interesse em falar com a agência reguladora, e respondi que gostaria de ter informações sobre vistoria nos equipamentos a gás de minha residência. Então me esclareceu que a CEG, atualmente, apenas comercializa gás, não prestando mais esse tipo de serviço, e me orientou a contatar a GNS (mostrou o telefone, também em minha fatura) ou uma empresa particular de minha livre escolha. Questionei sobre a GNS e fui informada de que se trata de empresa do mesmo grupo da CEG, que cobra seus serviços na fatura da Concessionária, embora seja uma empresa distinta, cujos serviços não são de sua responsabilidade. (...) Por fim, quando demonstrei satisfação nos esclarecimentos prestados, o operador me entregou, sem que eu tenha solicitado, um papel com o número de protocolo do atendimento, o assunto tratado e meu novo número de cliente".

Através do despacho de fls.12 verso, a CAENE informa que "(...) em contato com a Ouvidoria da AGENERSA, a qual realizará uma visita a uma das Agências de atendimento da CEG (somente dela) para continuar sua verificação quanto à avaliação da qualidade do atendimento da Concessionária. (...) Esta CAENE aguardará que a Ouvidoria conclua essa visita às Agências de atendimento da CEG, para então emitir seu parecer".

Através do despacho de fls. 14, o Chefe de Gabinete do Conselheiro-Presidente encaminhou o processo à Ouvidoria para instrução, considerando o despacho da CAENE.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO MOACYR ALMEIDA FONSECA

Despacho da Ouvidoria, em 08/11/11, informando que efetuou sua 2ª visita. "(...) Desta vez, estive em uma agência de atendimento exclusivo da Concessionária, que funciona das 9h às 18h à Rua Conde de Bonfim, 645-B — Tijuca, por volta das 10h. A loja estava vazia e, com uma senha retirada na entrada, fui atendida em poucos minutos".

Prossegue aduzindo que "(...) O ambiente é 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 (um sobre os canais de comunicação da CEG, outro sobre débito automático e o último sobre dicas de segurança — manutenção, adequações de ambiente etc.) distribuídos nas paredes da loja" e que "(...) Há atendimento prioritário para gestantes, deficientes, idosos etc., devidamente identificado nas poltronas localizadas do lado direito da agência. A acessibilidade é simples, já que a loja fica no andar térreo, no nível da rua.(...) Logo na entrada, pude reparar em uma placa contendo as informações da AGENERSA, como a logomarca e o nosso telefone 0800".

Assevera a Ouvidoria que "(...) Minha solicitação foi com relação à troca de titularidade - que eu já havia solicitado em 19/10/11, em minha 1ª visita a uma loja do tipo "Rio Poupa Tempo" (Rua D'Ajuda). Aproveitei essa nova visita para perguntar se a próxima fatura já viria em meu nome, e fui muito bem atendida pelo operador, que, bem treinado, se mostrou gentil, solícito e ágil, me esclarecendo tudo de forma satisfatória" e "(...) Também resolvi perguntar como fazia para instalar um aquecedor em minha residência, e recebi o esclarecimento devido - que a CEG não presta mais esse serviço e que eu deveria contatar a GNS (anotou o telefone em um pedacinho de papel e me entregou — ver fl.18) ou qualquer empresa particular de minha preferência.(...) Ao final de todos os esclarecimentos, não fui informada do número de protocolo. Somente depois de solicitá-lo, foi que recebi um formulário do atendimento prestado, devidamente preenchido com o protocolo, a data, meu novo número de cliente, o assunto de minha solicitação e o nome do atendente".

Através do despacho de fls.26, a CAENE informa que a Ouvidoria fará sua 3ª visita a uma Agência da CEG, para então ser emitido o parecer final quanto a qualidade do atendimento da Concessionária.

Às fls. 30 foi juntado ao processo correspondência, DIJUR-E-2496/11 de 24/10/11, da Concessionária CEG, comunicando que no dia 30/12/11, será fechada a unidade Central do Brasil, pois nesta unidade não atingiu nível de atendimento suficiente para mantê-la em funcionamento. Acrescenta que "(...) fixou comunicado sobre o fechamento da unidade no local em está indicando aos clientes que se direcionam para a Unidade Carioca, na rua da Ajuda, que fica próximo a unidade Central do Brasil".

Despacho da Ouvidoria, em 19/01/12, informando a respeito da 3ª visita: "(...) estive em uma agência de atendimento exclusivo da Concessionária, que funciona das 9h às 18h à Rua Raimundo Correia, 40 /C e D - Copacabana, por volta das 14h30. A loja estava vazia e, com uma senha retirada na entrada, fui atendida imediatamente".





SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO MOACYR ALMEIDA FONSECA

Prossegue aduzindo que "(...) O ambiente é 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 distribuídos nas paredes da loja" e que "(...) Há atendimento prioritário para gestantes, deficientes, idosos etc., inclusive com a distribuição de senhas diretamente pelos atendentes. A acessibilidade é simples, já que a loja fica no andar térreo. (...) Na parede do lado esquerdo, há uma placa contendo as informações da AGENERSA, como a logomarca e o nosso telefone 0800".

Acrescenta a Ouvidoria que "(...)Minha solicitação foi com relação à instalação de um aquecedor em minha residência, e recebi o esclarecimento devido - que a CEG não presta mais esse serviço e que eu deveria contatar a GNS (a atendente anotou o telefone em um folder e me entregou — ver fl.33) ou qualquer empresa particular de minha preferência. Imediatamente, a atendente me deu um folder sobre normas de segurança e adequações de ambiente para instalação de equipamentos (ver fl.34), pertinente à minha solicitação. (...) Fui bem atendida, que me esclareceu tudo de forma satisfatória, embora não tenha sido muito solícita ou tão simpática".

Conclui a Ouvidoria que "(...) Ao final de todos os esclarecimentos, não fui informada do número de protocolo. Ao solicitá-lo, fui informada de que não havia necessidade, já que apenas pedi uma informação, mas que, se eu quisesse, ela poderia registrar no sistema e gerar o número. Agradei e disse que não precisava. (...) Diante do exposto, considero satisfatório o serviço prestado pelas agências da Concessionária por mim visitadas, nas quais pude verificar que o atendimento, as instalações e todo o ambiente são bem semelhantes, o que sugere que há uma unidade entre todas elas".

Expedido Ofício AGENERSA/SECEX nº 052, de 16/01/12, à Concessionária, solicitando o envio de relatório de atendimento ao cliente, prestados a Unidade Central do Brasil e Unidade Carioca nos últimos 12 meses.

Através do despacho de fls. 37, a CAENE informou que "(...) após ciência da visita realizada pela Ouvidoria à 3ª Agência de atendimento ao cliente, onde se constata que o atendimento ao cliente pelas Agências da Concessionária é satisfatório, conforme despacho da Ouvidoria, às fls.31 e 32, inclusive considera "que o atendimento, as instalações e todo o ambiente são bem semelhantes, o que sugere que há uma unidade entre eles. Corroboramos o parecer da Ouvidoria".

Pela Resolução do Conselho-Diretor Nº. 314, de 08/08/12, conforme sorteio em Reunião Interna, o processo foi distribuído para a minha relatoria e encaminhado ao meu gabinete.

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº. 23/12 em 15/02/12, para a Concessionária apresentar suas considerações finais.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO MOACYR ALMEIDA FONSECA

Às fls. 41/42 foi acostado ao processo correspondência, DJRUR-E-419/12 de 27/02/12, da Concessionária CEG, em resposta ao ofício AGENERSA/MF nº 023/2012, apresentando suas considerações que "(...) O Processo Regulatório nº E-12/020.473/2011, foi aberto em virtude da matéria publicada no Jornal O Globo de 09/10/11, no caderno Economia, que tratou de supostas falhas detectadas nas lojas de algumas concessionárias de serviços públicos, dentre elas as da CEG. (...) Segundo a matéria, embora as lojas estivessem cumprindo os requisitos formais do atendimento, as falhas encontradas, relacionadas à solução de conflitos são um ponto importante a ser melhorado para maior satisfação do consumidor".

Acrescenta a Concessionária que "(...) o Conselheiro Presidente da AGENERSA solicitou a Ouvidoria da agência, que efetuasse visitas às agências CEG, com o objetivo de confirmar as informações da matéria e apurar todas as falhas no atendimento pessoal prestado pela Companhia. (...) Foram visitadas três Agências da Concessionária, a primeira, Rio Poupa Tempo, fica na Rua da Ajuda, nº5 - Subsolo — Centro/RJ, onde também funcionam serviços de atendimento da Cedae, Light, Bilhete Único, INSS etc. O horário de atendimento da CEG é das 8h às 17h".

Registra que "(...) A segunda visita foi a uma Agência de atendimento exclusivo da Concessionária, que funciona das 9h às 18h à Rua Conde de Bonfim, 645—E — Tijuca" e "(...) A terceira e última visita, foi realizada também em uma agência de atendimento exclusivo da Concessionária, que funciona das 9h às 18h à Rua Raimundo Correia, 40 / C e D — Copacabana".

Informa, ainda, que "(...) Após as visitas realizadas, a Ouvidora desta Agência, Sra. Maria Clara Canedo, considerou satisfatório o serviço prestado pelas agências da Concessionária por ela visitadas, nas quais pôde verificar que o atendimento, as instalações e todo o ambiente são bem semelhantes, o que sugere que há uma unidade entre todas elas".

Por fim, conclui que "(...) Diante do exposto, a CEG entende que os serviços prestados por ela, atendem plenamente as metas estabelecidas no Contrato de Concessão" e requer "(...) que seja o presente processo administrativo ARQUIVADO, sem a aplicação de qualquer sanção".

Em 05/03/12, o processo foi enviado à Procuradoria desta Agência, por intermédio de minha assessoria, solicitando seu pronunciamento.

Às fls. 44/46, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer informando que "(...) corroboramos com as manifestações da Ouvidoria e da CAENE no sentido de que as condições encontradas nas agências de atendimento da CEG, narradas pela ouvidora desta agência, não implicam em descumprimento do contrato de concessão, razão pela qual não vislumbramos impropriedades em face da CEG". Acrescenta que "(...) Contudo, observamos que o objeto do presente processo também engloba as agências de atendimento da CEG-RIO, sendo que as visitas relatadas na instrução do processo em epígrafe concentraram-se somente na área de concessão da CEG".



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO MOACYR ALMEIDA FONSECA

Por fim, destaca a Procuradoria que "(...) visando uma melhor instrução em relação aos serviços prestados aos usuários nas agências da CEG-RIO, opinamos que sejam feitas visitas semelhantes nas lojas de atendimento desta, e após, ouvida a CAENE, os autos retornem a esta Procuradoria para parecer conclusivo".

Remetidos os autos à Ouvidoria desta Agência, em 25/04/12, para que aquela serventia, em atendimento a sugestão da Procuradoria desta Agência, no sentido de uma melhor instrução do processo, em relação aos serviços prestados aos usuários nas agências da CEG-RIO, realizar visitas semelhantes nas lojas de atendimento.

Despacho da Ouvidoria, em 21/09/12, informando que efetuou visitas às agências de atendimento da CEG RIO de **Resende** e de **Petrópolis** "(...) Elas estavam vazias e fui atendida imediatamente. Os ambientes são limpos, organizados e confortáveis, com TV, água e cafezinho disponíveis para os clientes. Há equipamentos a gás (fogão, aquecedor e secadora) em exposição, além de banners informativos distribuídos nas paredes das lojas e folders disponíveis em displays" e que "(...) Em ambas, há atendimento prioritário para gestantes, deficientes, idosos etc. Também há, na parede, uma placa com as informações da AGENERSA, como a logomarca e o nosso telefone 0800".

Destaca a Ouvidoria que "(...) Cada agência tem apenas uma atendente, o que, segundo elas, é suficiente, já que o movimento de clientes é muito fraco. A de Resende recebe uma média de 10 a 15 clientes/dia, e a de Petrópolis cerca de 5 clientes/dia" e "(...) Nas duas agências, me apresentei como cliente e pedi informações sobre instalação de aquecedor e, somente após receber as instruções, me identifiquei como Ouvidora da AGENERSA. (...) Tanto em uma agência, como na outra, fui muito bem atendida, com esclarecimentos satisfatórios e atendimento cortês e educado".

Por fim, conclui a Ouvidoria que "(...) Diante do exposto, considero satisfatório o serviço prestado pelas agências CEG RIO de Resende e de Petrópolis, nas quais pude verificar que o atendimento, as instalações e todo o ambiente são bem semelhantes aos das agências da CEG anteriormente visitadas, o que sugere que há uma unidade entre todas elas".

Novo despacho da Ouvidoria, em 11/10/12, informando que em continuidade efetuou visitas às agências de atendimento da CEG RIO de **Campos** e de **Macaé** "(...) Elas estavam vazias e fui atendida imediatamente. Enquanto estava falando com as atendentes, chegou apenas um cliente em cada uma delas. Os ambientes são limpos, organizados e confortáveis, com TV, água e cafezinho disponíveis para os clientes. Há equipamentos a gás (fogão, aquecedor e secadora) em exposição, além de banners informativos distribuídos nas paredes das lojas e folders disponíveis em displays" e que "(...) Em ambas, há atendimento prioritário para gestantes, deficientes, idosos etc. Também há, na parede, uma placa com as informações da AGENERSA, como a logomarca e o nosso telefone 0800".

Destaca a Ouvidoria que "(...) Cada agência tem apenas uma atendente, o que, segundo elas, é suficiente. A loja de Campos recebe uma média de 16 clientes/dia, e a de Macaé uma média de 8 clientes/dia. A acessibilidade das duas lojas é simples, já que estão localizadas no nível da rua. (...) Tanto em uma agência, como na outra, fui muito bem atendida, com esclarecimentos satisfatórios e atendimento cortês e educado".



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO MOACYR ALMEIDA FONSECA

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/020.473/2011
Data 11/10/11 Fls.: 83
Rubrica: *Rubrica*

Por fim, conclui a Ouvidoria que "(...) Diante do exposto, considero satisfatório o serviço prestado pelas agências CEG RIO de Campos e de Macaé, nas quais pude verificar que o atendimento, as instalações e todo o ambiente são bem semelhantes aos das agências da CEG anteriormente visitadas, o que sugere que há uma unidade entre todas elas".

Em 15/10/12, o processo foi enviado à CAENE, por intermédio de minha assessoria, solicitando seu pronunciamento conclusivo, tendo em vista as visitas realizadas pela Ouvidoria nas agências de atendimento da CEG-RIO.

Através do despacho de fls. 70/71, a CAENE corrobora com os pareceres apresentado pela Ouvidoria.

Em 17/10/12, o processo foi enviado à Procuradoria desta Agência, por intermédio de minha assessoria, solicitando seu pronunciamento conclusivo.

Às fls. 72/73, a Procuradoria desta Agência ofereceu seu parecer concluindo que "(...)Tendo em vista solicitação do ilustre assessor do Gabinete do Conselheiro Moacyr Almeida Fonseca, fls.71v., temos a informar que após despachos da Ouvidoria da AGENERSA, fls. 48/49 e 60/61, referentes às vistorias realizadas pelo Órgão, nas agências de atendimento da Concessionária CEG RIO, nas lojas localizadas em Resende/Petrópolis, Campos e Macaé, e ainda, em atenção ao Parecer da Procuradoria da AGENERSA, que solicitou essas vistorias complementares, face as outras terem sido realizadas tão somente nas lojas da Concessionária CEG, informamos que o serviço prestado pelas agências da CEG RIO, foram considerados satisfatórios. (...) Some-se a isso, a corroboração da CAENE aos entendimentos da Ouvidoria da AGENERSA".

Por fim, Conclui a Procuradoria que "(...) de acordo com o conteúdo dos autos administrativos, o atendimento aos usuários pelas lojas das duas Concessionárias - CEG e CEG RIO, foi considerado satisfatório".

Em respeito aos princípios constitucionais do contraditório e ampla defesa, foi expedido ofício AGENERSA/MF nº.145/12 em 08/11/12, para a Concessionária apresentar suas considerações finais.

Às fls. 76 foi acostado ao processo correspondência, DJRUR-E-2266/12 de 14/11/12, da Concessionária CEG, em resposta ao ofício AGENERSA/MF nº 145/12, apresentando suas considerações: "(...) a Ouvidoria da AGENERSA realizou visita em diversas Agências da CEG e da CEG RIO, concluindo que o atendimento prestado pelas mesmas era satisfatório. (...) Ato contínuo, CAENE e Procuradoria são uníssonas no sentido de que o Parecer da Ouvidoria da AGENERSA demonstra que o serviço prestado pelas Concessionárias é adequado". Por fim, a CEG "(...) solicita que seja arquivado o processo em comento, por não ter sido verificado descumprimento Contratual".

É o relatório.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO MOACYR ALMEIDA FONSECA

Processo n.º: E-12/020.473/2011
Autuação: 11/10/2011
Concessionárias: CEG / CEG RIO
Assunto: Agência de atendimento aos usuários. Apuração de eventual irregularidade ou descumprimento de cláusula contratual.
Sessão Regulatória: 26 de fevereiro de 2013

VOTO

Trata-se de Processo Regulatório instaurado em razão da matéria veiculada no Jornal O Globo de 09/10/11, no caderno Economia, na qual ressalta falhas detectadas nas lojas de algumas concessionárias de serviços públicos, entre elas as da Concessionária CEG.

Entre as falhas identificadas nas lojas da Companhia de Gás, cita questões ligadas à infraestrutura das lojas (acessibilidade, controle de atendimento, atendimento prioritário etc.), à entrada e receptividade (prontidão para o atendimento, dispersão, segurança e clareza na informação etc.) e à experiência do cliente (saber responder à questão colocada, empatia do atendente, interesse em resolver a questão etc.).

Segundo a matéria, embora as lojas estejam cumprindo os requisitos formais do atendimento, as falhas encontradas, relacionadas à solução de conflitos, são um ponto importante a ser melhorado para maior satisfação do consumidor.

Consta naquela publicação que a Concessionária CEG esclareceu que "(...) está traçando um plano para solucionar os pontos de melhoria sugeridos, o que incluirá treinamento para as atendentes ainda em outubro". Além disso, explicou que "tem atendimento prioritário em todas as agências, porém estudará uma nova forma de identificação". Disse ainda que "os atendentes são orientados a tirar todas as dúvidas dos clientes", e, quanto à acessibilidade, informou que "providenciará as adaptações necessárias".

Instada a colher informações e se pronunciar a respeito da reportagem, a Ouvidoria desta Agência, após visitar algumas lojas da Concessionária CEG e, posteriormente da CEG RIO, conforme sugestão da Procuradoria, colher material, fotografar e realizar um extenso relatório nos autos, considerou satisfatório o serviço prestado nas agências das Concessionárias, nas quais verificou que o atendimento, as instalações e todo o ambiente são bem semelhantes, o que sugere que há uma unidade entre todas elas.

A CAENE e a Procuradoria, em ambos os pareceres, corroboraram com o pronunciamento da Ouvidoria desta Agência no sentido de considerar satisfatório o atendimento prestado pelas Concessionárias.

Frise-se que a inspeção realizada por nossa Ouvidoria foi procedida após aquela publicação e, provavelmente as Concessionárias, influenciadas com aquela matéria, resolveram colocar em prática o citado plano para solucionar os pontos de melhoria, o que, ao meu entender, surtiu efeito positivo.



SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GABINETE DO CONSELHEIRO MOACYR ALMEIDA FONSECA

Desta forma, baseando-me nos pareceres dos órgãos técnicos desta Casa, com os quais concordo, proponho ao Conselho-Diretor considerar satisfatório o serviço prestado pelas Concessionárias CEG e CEG-RIO em suas lojas de atendimento.

É o voto.

Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator

**AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**
ATO DO CONSELHO DIRETOR

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/020.473/2011

Data 11 / 10 / 11 Fls: 86

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 1509
DE 26 DE FEVEREIRO DE 2013.**

Rubrica: *Rubrica*

**CONCESSIONÁRIA CEG e CEG RIO – AGÊNCIA DE
ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS. APURAÇÃO DE
EVENTUAL IRREGULARIDADE OU
DESCUMPRIMENTO DE CLÁUSULA CONTRATUAL.**

**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-12/020.473/2011, por unanimidade,**

DELIBERA:

Art.1º - Considerar satisfatório o serviço prestado pelas Concessionárias CEG e CEG-RIO em
suas lojas de atendimento visitadas até o exercício de 2012.

Art. 2º - Determinar que a SECEX instaure processo anualmente, para que seja avaliado o
atendimento nas lojas das Concessionárias.

Art. 3º - Determinar que a CAENE e a Ouvidoria preparem procedimento para a consecução
do objetivo prescrito no artigo 2º., incluindo no mesmo critérios de amostragem a fim de se
garantir representatividade no método e na avaliação.

Art. 4º- Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 26 de fevereiro de 2013.


José Bismarck Vianna de Souza
Conselheiro-Presidente


Luigi Eduardo Troisi
Conselheiro


Moacyr Almeida Fonseca
Conselheiro-Relator


Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro


Silvio Carlos Santos Ferreira
Conselheiro