



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca

Serviço Público
Processo nº E-12/003.210/2013
Data 15 / 03 / 2013 fls: 35
Rubrica da. 4409462-0

Processo nº:	E-12/003.210/2013
Autuação:	15/03/2013
Concessionária:	CEG E CEG RIO
Assunto:	Agência de atendimento aos usuários. Serviço prestado pelas Concessionárias em suas lojas de atendimento.
Sessão Regulatória:	31 de Julho de 2014.

RELATÓRIO

Cuida-se de processo instaurado em razão dos Artigos 2º e 3º da Deliberação AGENERSA nº 1509/2013¹, tendo por objetivo a criação de critérios para avaliação das Agências de Atendimento das Concessionárias CEG e CEG-RIO.

Por meio do despacho de folhas 12/13, CAENE e Ouvidoria apresentam proposta de procedimento para avaliação do atendimento prestado pelas Concessionárias aos seus usuários, qual seja:

"Visita anual às agências, quando serão avaliadas e fotografadas suas instalações e ambiente, bem como testado o atendimento e a cortesia dos atendentes. Além disso, também será preenchido um formulário sobre o local e aplicada, em alguns clientes, uma pesquisa de satisfação.

A vistoria será efetuada durante todo o período de expediente nas agências com média de atendimento diário acima de 08 (oito).

¹ 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 art 2º, incluindo no mesmo critérios de amostragem a fim de se garantir representatividade no método e na avaliação.



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca

clientes. Nas demais agências, cuja média diária é inferior esse número (...), ela terá a duração de meio período."

Em anexo ao despacho, é juntado estatística com número médio de atendimento/dia por cada Agência de Atendimento das Concessionárias, bem como Formulário a ser preenchido pelo pesquisador e Pesquisa de Satisfação de Atendimento.

No entendimento da Procuradoria, o objeto do processo *"possui cunho que foge à seara jurídica, cabendo-nos asseverar, apenas, que aquele apresentado em conjunto pela CAENE e Ouvidoria desta Autarquia não encontra qualquer objeção legal e/ou contratual."*

Em razões finais, a Concessionária faz suas considerações, opinando *"pela homologação do presente procedimento estabelecido pelas casas desta respeitável Autarquia."*

É o relatório.

Roosevelt Brasil 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 Roosevelt Brasil Fonseca

ANEXO - Pesquisa e Formulário

Pesquisa de Satisfação de Atendimento nas Agências

Atendimento	Ótimo	Muito bom	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Cortesia	Ótimo	Muito bom	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Tempo de Espera	Ótimo	Muito bom	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Solução à solicitação	Totalmente atendida	Atendida	Parcialmente Atendida	Não atendida	Sem solução	
Instalações	Ótimo	Muito bom	Bom	Regular	Ruim	Péssimo

Formulário a ser preenchido pelo pesquisador

1. Agência () Exclusiva da Concessionária () Rio Papua Tempo

2. Ambiente:

a. Limpo () sim () não;

b. Organizado () sim () não;

c. Confortável () sim () não.

3. Número de atendimentos diários:

a. () até 5;

b. () entre 6 e 10;

c. () entre 11 e 15;

d. () entre 15 e 20;

e. () mais de 20.

4. Há atendimento Prioritário? () sim () não

5. Há acessibilidade? () sim () não

6. O número de atendentes é suficiente? () sim () não

7. Há informações sobre a AGENERSA? () sim () não

8. As informações da AGENERSA estão bem visíveis aos clientes? () sim () não

9. Existe material informativo disponível para os clientes? () sim () não



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca

Processo nº:	E-12/003.210/2013
Autuação:	15/03/2013
Concessionária:	CEG E CEG RIO
Assunto:	Agência de atendimento aos usuários. Serviço prestado pelas Concessionárias em suas lojas de atendimento.
Sessão Regulatória:	31 de Julho de 2014.

VOTO

O presente processo foi instaurado para que seja estabelecido critérios para avaliação das Agências de Atendimento aos Consumidores das Concessionárias CEG e CEG-RIO, conforme determinado na Deliberação AGENERSA nº 1509/2013¹.

Em cumprimento ao Art. 3º, a CAENE e a Ouvidoria apresentaram a seguinte proposta de procedimento para avaliação do atendimento prestado pelas Concessionárias:

"Visita anual às agências, quando serão avaliadas e fotografadas suas instalações e ambiente, bem como testado o atendimento e a cortesia dos atendentes. Além disso, também será preenchido um formulário sobre o local e aplicada, em alguns clientes, uma pesquisa de satisfação.

A vistoria será efetuada durante todo o período de expediente nas agências com média de atendimento diário acima de 08 (oito)

¹Art. 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 art 2º, incluindo no mesmo critérios de amostragem a fim de se garantir representatividade no método e na avaliação.



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca

Serviço Público Estadual
Processo nº E-12/003.210 / 2013
Dat 15 / 03 / 2013 Fís : 39
Rubrica 0 ca. 4409462-0

clientes. Nas demais agências, cuja média diária é inferior esse número (...), ela terá a duração de meio período."

Vale destacar que, atualmente, CEG e CEG RIO possuem 13 Agências de Atendimento e um dos critérios sugeridos refere-se a visita anual em cada um desses locais, para preenchimento de formulários com informações acerca das instalações e ambiente, bem como, pesquisa de satisfação dos clientes.

Há, inclusive, um cronograma proposto para fiscalização das 13 Agências de Atendimento, para o período de Julho e Agosto, com acompanhamento das Concessionárias.

O outro procedimento sugerido foi a realização de vistoria durante todo o período de expediente nas agências com média de atendimento diário acima de 08 (oito) clientes e meio expediente nas agências que possuem média diária de atendimento inferior a 08.

No sentido de analisar a aludida proposta, a Procuradoria não encontrou "*qualquer objeção legal e/ou contratual*", sendo prontamente acompanhada pelas Concessionárias, que sugeriram "*homologação do presente procedimento estabelecido pelas casas desta respeitável Autarquia.*"

Sendo assim, levando em conta que o procedimento proposto pela Ouvidoria e CAENE apresenta cunho fiscalizador, entendo que as visitas devam ocorrer nos moldes propostos, porém, de forma aleatória, sem prévio aviso às Concessionárias, porque um anúncio prévio do dia e local a ser visitado, poderá interferir no resultado que se pretende medir.

Diante do exposto, proponho ao Conselho-Diretor:



Secretaria de Estado da Casa Civil
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro
Gabinete do Conselheiro Roosevelt Brasil Fonseca

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 CEG e CEG RIO, a fim de avaliar o atendimento, utilizando-se das ferramentas e métodos propostos, conforme fundamentação constante no voto.

Art. 2º - Encerrar o presente processo.

Assim voto.

Roosevelt Brasil Fonseca
Conselheiro - Relator



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

**AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO
ESTADO DO RIO DE JANEIRO
ATO DO CONSELHO DIRETOR
DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 159
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, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório E-12/003.210/2013, por unanimidade,

DELIBERA:

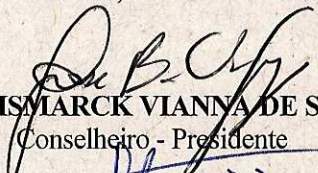
Art. 1º - Aprovar o procedimento proposto pela Ouvidoria e CAENE, para que, em conjunto, visitem, uma vez por ano, cada Agência de Atendimento das Concessionárias CEG e CEG RIO, a fim de avaliar o atendimento, utilizando-se das ferramentas e métodos propostos, conforme fundamentação constante no voto.

Art. 2º - Determinar que a SECEX instaure processo específico para o ano de 2014 e seguintes, para que, anualmente, sejam avaliados os serviços de atendimento nas agências de atendimento das Concessionárias.

Art. 3º - Encerrar o presente processo.

Art. 4º - Esta Deliberação entrará em vigor na data da sua publicação.

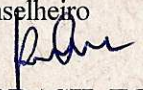
Rio de Janeiro, 31 de Julho de 2014


JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA
Conselheiro - Presidente


LUIGI EDUARDO TROISI
Conselheiro


SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA
Conselheiro

MOACYR ALMEIDA FONSECA
Conselheiro


ROOSEVELT BRASIL FONSECA
Conselheiro - Relator