



OUVIR PARA TRANSFORMAR

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO OUVIDORIA 2018

SUMARIO

APRESENTAÇÃO

1 - GESTÃO DA OUVIDORIA	4
2 - DEMANDAS RECPCIONADAS NA OUVIDORIA DA PROLAGOS EM 2018	5
3 - PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DA OUVIDORIA	10
4 - ATIVIDADES DA OUVIDORIA EM 2018	11
5 - PLANO DE TRABALHO DE 2019	12

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria é a parte da empresa voltada a ser um interlocutor entre os consumidores e a Concessionária. Trata sobre as manifestações dos usuários, registradas sob a forma de reclamações, denúncias, sugestões, críticas ou elogios, buscando soluções definitivas para as demandas.

É um importante agente de melhorias para os processos de trabalho da empresa. É a voz do cliente, e deve ser parte estratégica da organização, capaz de recomendar e redirecionar o rumo das decisões, dos valores, da imparcialidade, da legalidade e da conduta ética.

Seu objetivo é atuar de forma independente, com caráter mediador e estratégico, acolhendo as manifestações dos consumidores, das quais não foram solucionadas por outros canais de atendimento, promovendo suporte ao cliente, e melhoria contínua nos processos de trabalho da empresa. A Ouvidoria é a última instância para a solução administrativa dos conflitos e reclamações na empresa.

1 – GESTÃO DA OUVIDORIA

A gestão da Ouvidoria da Prolagos em 2018 contribuiu para mudanças e reestruturações em seus processos de trabalho, que causaram impactos positivos em suas atividades habituais.

A Ouvidoria da Prolagos conta com canais de atendimento aos usuários, através de e-mail, atendimento telefônico, site da Prolagos, registro de sugestão/elogio/reclamação nas caixas de sugestão fixadas nas lojas de atendimento, onde o consumidor expõe sua solicitação e recebe o acompanhamento da Ouvidoria. O horário de atendimento telefônico é de segunda a sexta, das 10:00h às 16:00h através dos números 22 26215095 e 0800 720 195, escolhendo a opção 10. O e-mail da ouvidoria é ouvidoria@prolagos.com.br.

A Ouvidoria também responde as solicitações de clientes por intermédio do PROCON, AGENERSA, e ALERJ.

A Ouvidoria conta com um sistema próprio de registro das manifestações, o OMD, que permite a forma de tramitação das demandas entre as áreas exclusivamente por este sistema, bem como prazo de resposta de no máximo 10 dias úteis, para que a Ouvidoria possa dar a resposta ao demandante.

O sistema OMD apresenta como características gerais: i) o recebimento denúncias, reclamações, sugestões e elogios ii) encaminhamento de manifestações para as áreas responsáveis; iii) controle de prazo; iv) recursos para elaboração de relatórios; v) acompanhamento virtual da demanda aberta na ouvidoria; vi) pesquisa de satisfação do atendimento.

Dessa forma, nossa Ouvidoria espera potencializar sua atuação e serviço público prestado à sociedade.

Em cumprimento aos Art. 14º, inciso II, do Decreto n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, é apresentado neste relatório um panorama geral do resultado da atuação das atividades desenvolvidas na Ouvidoria da Prolagos, no exercício de 2018.

2 - DEMANDAS RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA DA PROLAGOS EM 2018

Ao longo de 2018, a Ouvidoria da Prolagos totalizou a entrada de 1686 manifestações, sendo elas 879 reclamações, 789 elogios e 18 denúncias. Em média foram 73 reclamações, 65 elogios, e 1,5 denúncias mensais. Todas as demandas receberam o devido tratamento, e as respostas encaminhadas aos demandantes.

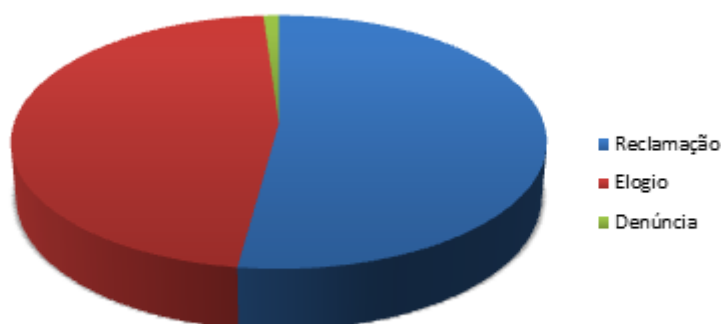
Tabela 1 - Relação dos assuntos das reclamações na Ouvidoria 2018.

Assunto	Qtde	%
Falta de abastecimento	204	23.21%
Cobrança - auto de infração	133	15.13%
Consumo elevado - SEM perda interna	78	8.87%
Consumo elevado - COM perda interna	59	6.71%
Cobrança - taxa mínima	41	4.66%
Demora execução - Ligação de água	34	3.87%
Pedido de extensão de rede	29	3.3%
Acerto cadastral	21	2.39%
Demora execução - Vazamento de água	18	2.05%
Insatisfação com o atendimento prestado	16	1.82%
Parcelamento dos débitos	15	1.71%
Cobrança - corte e religação	15	1.71%
Demora execução - Entupimento de ramal	13	1.48%
Má execução dos serviços - pavimentação	11	1.25%
Quantidade dias de leitura	11	1.25%
Reajuste tarifário	10	1.14%
Demora execução - Mudança local de HD	10	1.14%
Demora execução - Vazamento de esgoto	9	1.02%
Pedido de ressarcimento	9	1.02%
Erro de leitura	9	1.02%
Má execução dos serviços - ligação de água	8	0.91%
Tempo de Espera - SAC	8	0.91%
Tempo de Espera - Loja	7	0.8%
Ocorrência Agenersa - Prioridade Baixa	6	0.68%
Pagamento em duplicidade	6	0.68%
Cobrança - Levantamento de ramal	6	0.68%
Alteração de titularidade	6	0.68%
Conta não recebida (remanejada fora da área de concessão)	5	0.57%
Demora execução - Entrega de pipa	5	0.57%
Débito automático	5	0.57%
Qualidade da água	5	0.57%
Vencimento Fixo	4	0.46%

Especificamente em relação aos temas das demandas da Ouvidoria, os mais demandados em 2018 são: falta de abastecimento (23%), contestação da cobrança de auto de infração (15%) seguido de contestação de consumo elevado, com ou sem perda interna (15%).

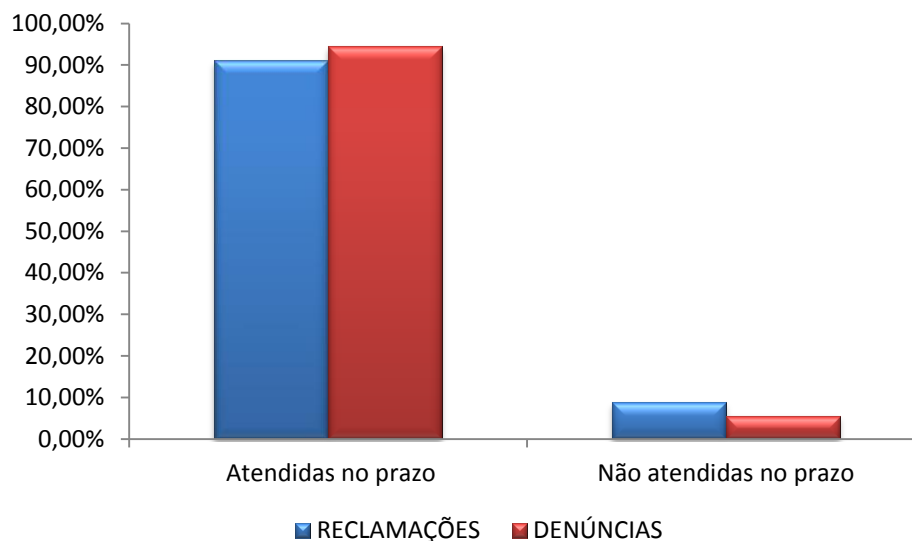
No ano de 2017 não temos registro de relatórios mensais e relatório anual, porém, mediante o sistema da Ouvidoria, temos acesso aos dados do período, totalizando o registro de 1288 reclamações, ou seja, no ano de 2018 ocorreu uma redução de 46,5% no índice de entrada de manifestações.

Gráfico 1 – Total de entrada de Reclamações, elogios e denúncias.



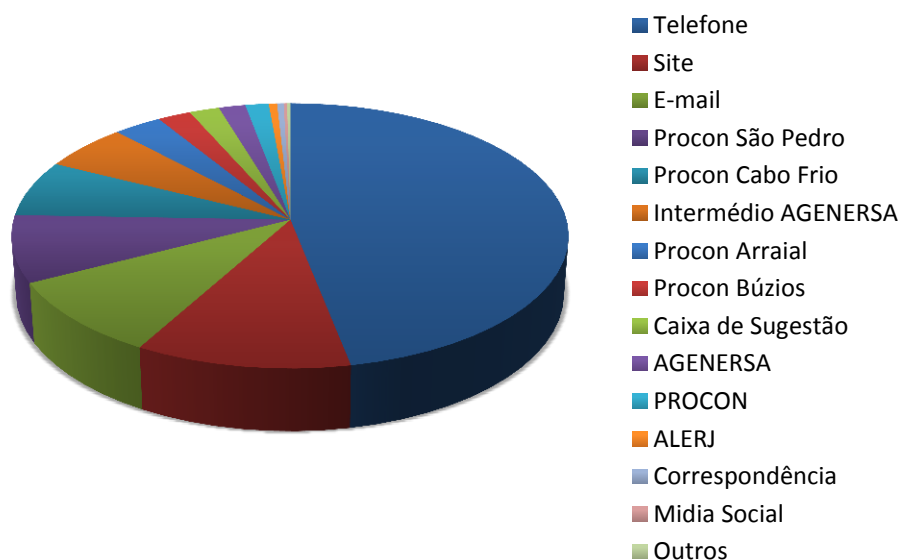
Reclamação é o tipo de manifestação mais prevalente nas demandas totais da Ouvidoria, seguida dos elogios e denúncias.

Gráfico 2 - Manifestações atendidas no prazo e não atendidas no prazo:



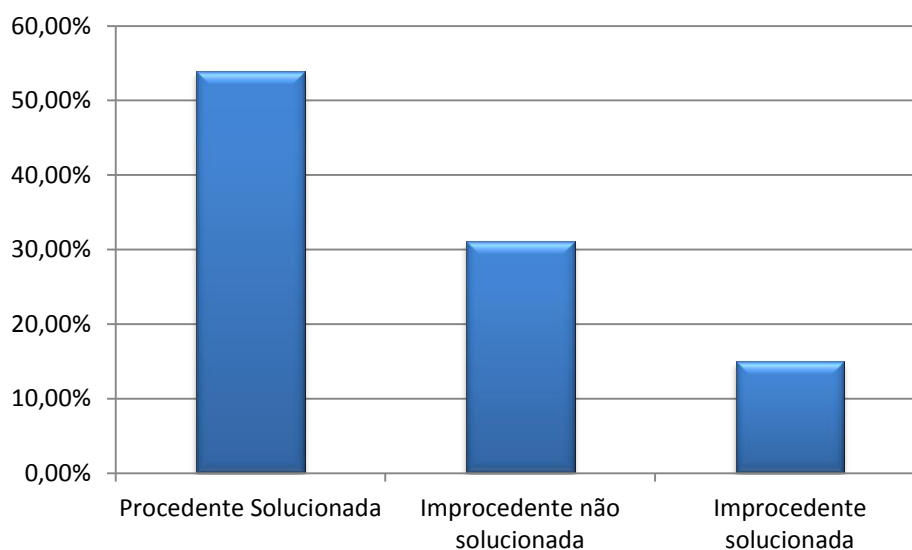
Manifestações não atendidas no prazo ocorreram por especificidade do objeto e natureza complexa que exigiram análise aprofundada do assunto e maior tempo para resolutiva.

Gráfico 3 - Canais de entrada das demandas recebidas:



Em relação à forma de entrada do demandante, verificamos que o maior percentual (47%) provém do atendimento telefônico diretamente com a Ouvidoria, seguido por registro via site e e-mail. PROCON e AGENERSA representam 16,5% das entradas.

Gráfico 4 – Classificação das Reclamações



As reclamações são classificadas em procedente solucionada, quando a reclamação procede de responsabilidade da Concessionária, e foi resolvida, improcedente não solucionada, quando a reclamação não procede de responsabilidade da Concessionária, não havendo resolutiva, e improcedente solucionada, quando a reclamação não procede de responsabilidade da concessionária, porém, mediante algum acordo ou exceção é resolvida.

3 - PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DA OUVIDORIA

A primeira pesquisa de satisfação dos usuários da Concessionária que geraram manifestações na Ouvidoria, por via atendimento telefônico, foi conduzida a partir de novembro de 2018, sendo a média dos meses de novembro e dezembro de 83,5% de satisfação. Os dados são coletados ao final da ligação, através de transferência automática para a pesquisa, com as seguintes questões:

Pergunta 1:

Você conseguiu resolver o que precisa com esse atendimento?

1- Sim

2- Não

3 – Parcial

Pergunta 2:

Como você avalia o atendimento que recebeu nessa ligação?

1- Bom

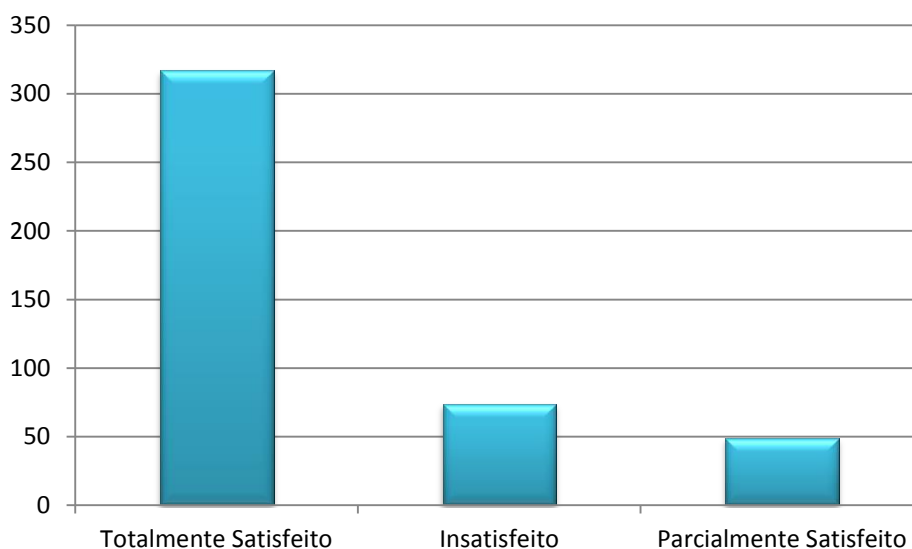
2- Ruim

Os dados são estratificados através da URA, que possibilita o acesso aos dados do relatório.

No site da Ouvidoria, após a manifestação ser respondida e concluída, o cliente, através do número de protocolo, tem acesso e responde a pesquisa final, com as opções de Satisfeito, Parcialmente Satisfeito e Insatisfeito.

No ano de 2018, foram respondidas 440 pesquisas, com um percentual de 83% de Satisfação e Parcialmente Satisfeito.

Gráfico 5 – Pesquisa de satisfação



4 - ATIVIDADES DA OUVIDORIA EM 2018

A Ouvidoria, desde 2014 realiza o projeto de ação Ouvidoria Itinerante, com a realização de visitas e atendimentos mensais nos PROCONs da área de concessão, porém no ano de 2018, devido a reestruturações no setor, não foram realizadas ações do atendimento Itinerante.

A Ouvidoria iniciou no ano de 2018, um encontro anual com os PROCONs da região, denominado como Café com o PROCON, onde recebemos representantes dos órgãos na sede da Concessionária, esclarecendo dúvidas e orientando sobre os questionamentos dos consumidores.

O encontro foi realizado em 29 de novembro de 2018.



5 - PLANO DE TRABALHO PARA 2019

A Ouvidoria espera que no ano de 2019 as expectativas a respeito dos objetivos e metas sejam alcançadas, dentre elas de ampliar o comprometimento de cada setor com as manifestações, a fim de acompanhar e não atender em atraso; maior participação dos clientes no conhecimento e processos internos, facilitando a comunicação, e aumentando o nível de satisfação; elaboração de relatório mensal como uma ferramenta não apenas para pontuar os problemas, mas analisar e pontuar as causas; contribuir para a melhoria da imagem da empresa, e diminuição de demanda em

outros órgãos; evitar a recorrência nas reclamações; e melhoria nos processos e procedimentos internos.

Como atividades, pretendemos dar continuidade e intensificar o relacionamento com PROCON e AGENERSA, através das ações da Ouvidoria Itinerante e de eventos internos e externos, como o café com o PROCON, por exemplo. Proporcionar treinamentos e encontros com as áreas internas sobre o papel e atribuições da Ouvidoria. E realizar maior divulgação da Ouvidoria, em interação com os clientes e sociedade no geral.

Para o alcance desses objetivos, continuaremos com o permanente engajamento e articulação com os parceiros internos e externos assegurando atendimento permanente a todas as demandas recebidas.