

# Relatório Anual de Gestão

## Ouvidoria - 2023

# 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.

# GESTÃO DA OUVIDORIA

A gestão da Ouvidoria da Prolagos em 2023 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. O horário de atendimento telefônico é de segunda a sexta, das 09:00h às 16:00h através do número 0800 70 20 195, escolhendo a opção 5. O e-mail da ouvidoria é [ouvidoria@prolagos.com.br](mailto:ouvidoria@prolagos.com.br).

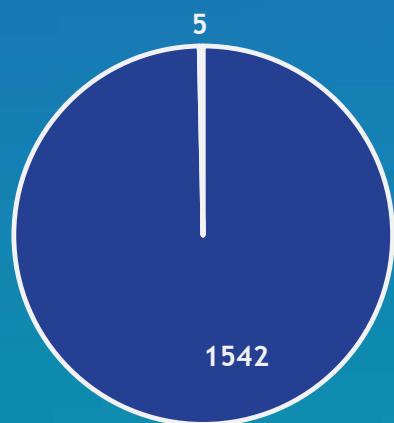
A Ouvidoria também responde às solicitações de clientes por intermédio do PROCON, AGENERSA, e ALERJ.

A Ouvidoria conta com um sistema próprio de registro das manifestações, 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. Dessa forma, nossa Ouvidoria espera potencializar sua atuação e serviço público prestado à sociedade.

Em cumprimento a Instrução normativa nº 103/2023 , é apresentado neste relatório um panorama geral do resultado da atuação das atividades desenvolvidas na Ouvidoria da Prolagos, no exercício de 2023.

## Total de entrada Reclamações e Denúncias

Volume mensal de  
atendimentos:



□ Reclamação □ Denúncia

Total: 1547

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

# Relação dos assuntos das reclamações na Ouvidoria 2023

Assunto	Qtd	%	Assunto	Qtd	%	Assunto	Qtd	%
Falta de abastecimento	599	38,72%	Demora execução - Ligação de esgoto	3	0,19%	Despejo de Esgoto	1	0,06%
Consumo Elevado - Sem perdas Internas	363	23,46%	Corte indevido	3	0,19%	Ligação nova	1	0,06%
Acerto cadastral	248	16,03%	Demora execução - Religação	3	0,19%	Pedido de extensão de rede	1	0,06%
Levantamento de ramal	63	4,07%	Parcelamento	2	0,13%	Má execução dos serviços - ligação de água	1	0,06%
Cobrança - auto de infração	38	2,46%	Cobrança corte e religação	2	0,13%	Pedido de ressarcimento	1	0,06%
Consumo elevado - Com Perdas Internas	30	1,94%	Cobrança - taxa de corte	2	0,13%	Negativação	1	0,06%
Parcelamento dos débitos	25	1,62%	Demora execução - Entupimento no ramal - Esgoto	2	0,13%	Qualidade da água	1	0,06%
Cobrança - taxa mínima	20	1,29%	Limpeza de fossa	2	0,13%	Transferência de débitos	1	0,06%
Cobrança auto de infração	19	1,23%	Cobrança - Levantamento de ramal	2	0,13%	Refaturamento de contas	1	0,06%
Cobrança - Indevida	16	1,03%	2° via de conta	2	0,13%	Cobrança ligação de água	1	0,06%
Cobrança indevida	11	0,71%	Entupimento de Ramal	2	0,13%	Demora execução - Entupimento de ramal	1	0,06%
Acerto de conta	9	0,58%	Solicitação de pipa	1	0,06%	Possibilidade ligação de esgoto	1	0,06%
Cobrança taxa mínima	8	0,52%	Informação de débitos	1	0,06%	Entupimento Ramal água	1	0,06%
Cobrança - corte e religação	6	0,39%	Demora execução - Deslocamento de ramal/Água	1	0,06%	Reparo no cavalete	1	0,06%
Alteração de titularidade	6	0,39%	Demora execução - Mudança local de HD	1	0,06%	Acerto de conta- erro de leitura	1	0,06%
Demora execução - Entrega de pipa	5	0,32%	Retrabalho de Religação	1	0,06%	Religação	1	0,06%
Erro de leitura	4	0,26%	Denúncia funcionário	1	0,06%	Análise taxa mínima	1	0,06%
Troca de Titularidade	4	0,26%	Má execução dos serviços - pavimentação	1	0,06%	Fatura em aberto	1	0,06%
Corte de água	3	0,19%	Cobrança taxa de corte	1	0,06%	Solicitação de pipa - Cliente Vazão Zero	1	0,06%
Demora execução - Refaturamento de conta	3	0,19%	Atraso na entrega da pipa	1	0,06%	Demora execução - Vazamento de água	1	0,06%
Pagamento em duplicidade	3	0,19%	Desobstrução de Rede de Esgoto	1	0,06%	Troca de Hidrômetro	1	0,06%
Denúncia irregularidade	3	0,19%	Insatisfação com o atendimento prestado	1	0,06%	Demora execução - Vazamento de esgoto	1	0,06%
						Verificação de abastecimento	1	0,06%
						Demora na Execução - Pavimentação	1	0,06%
						Denúncia de Irregularidade	1	0,06%
						<b>Total</b>	<b>1547</b>	<b>100,00%</b>

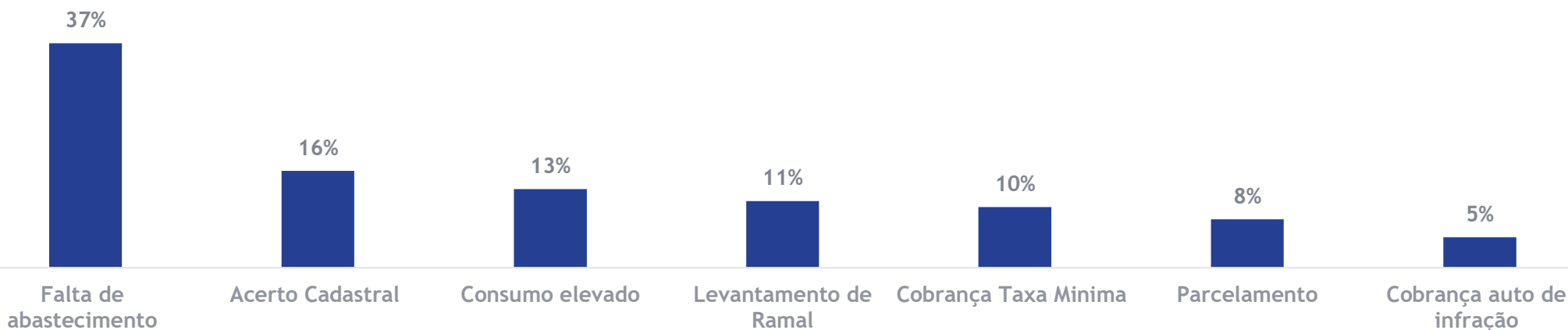
Ao longo de 2023, a Ouvidoria da Prolagos totalizou a entrada de 1547 manifestações, sendo elas 1542 reclamações e 5 denúncias. Todas as demandas receberam o devido tratamento, e as respostas encaminhadas aos demandantes.

Especificamente em relação aos temas das demandas da Ouvidoria, os mais demandados em 2023 são: falta de abastecimento (38,72%), consumo elevado sem perdas internas (23,46%) seguido acerto cadastral (16,03%).

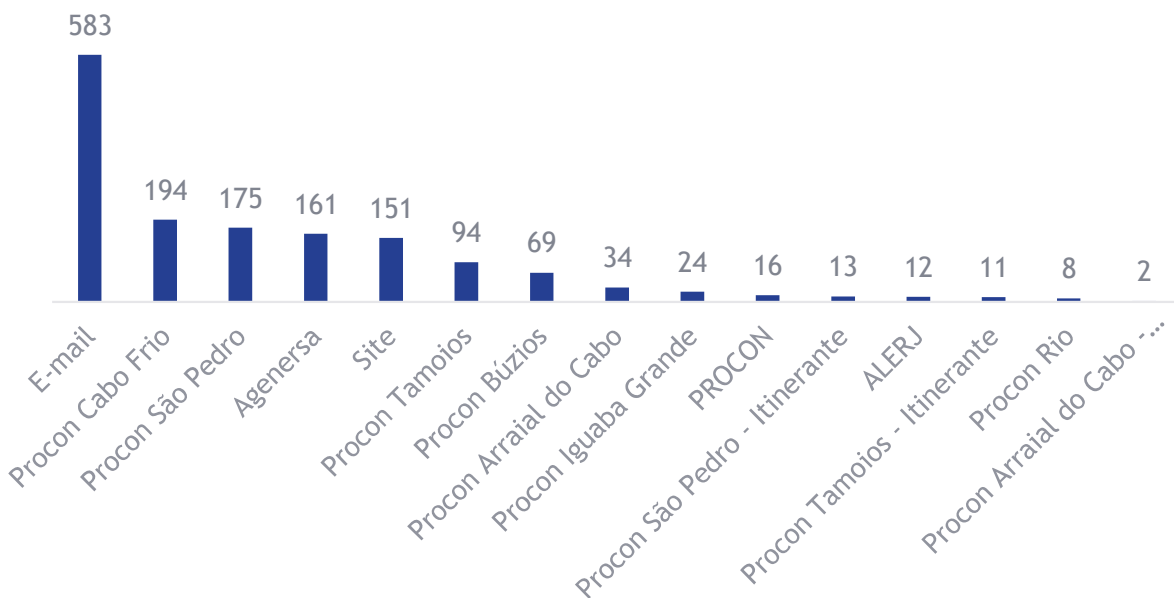
# Pontos Recorrentes

Em atenção ao art. 10 da IN 103, a Concessionária apresenta abaixo as reclamações recorrentes, bem como as porcentagens das tratativas adotadas pela Ouvidoria.

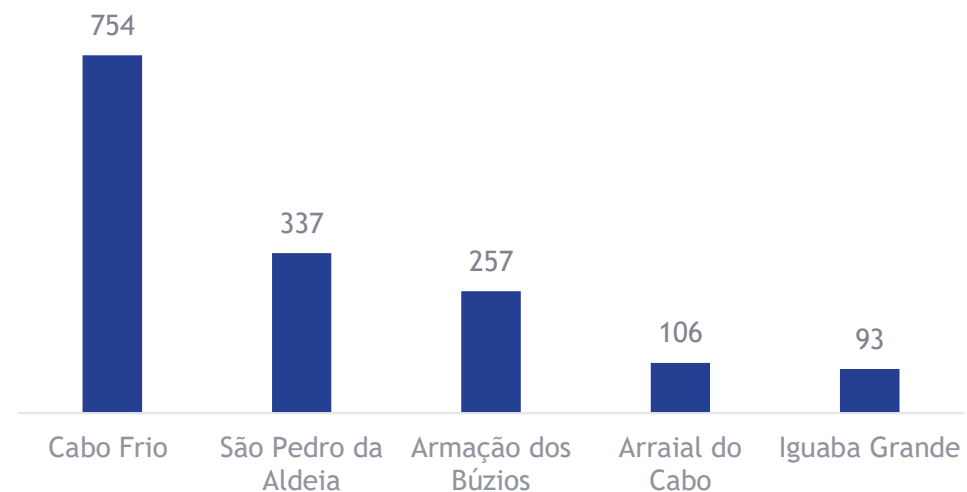
- **Falta de abastecimento:** Todas reclamações foram sinalizados ao setor operacional os locais, afim de analisar viabilidade de melhorias no abastecimento.
- **Acerto cadastral:** Identificado que 90,5% o cadastro encontra-se conforme estabelecido no Regulamento de Serviços da Concessionária. E 9,5% a concessionária realizou o acerto do cadastro.
- **Consumo elevado:** Concedido desconto nas cobranças, afim de facilitar o pagamento para o usuário.
- **Levantamento de Ramal:** Todas reclamações foram respondidas conforme Lei Federal N°. 11.445 artigo 45.
- **Cobrança taxa mínima:** Todas reclamações foram respondidas em conformidade Decreto Estadual N°. 22.872/96 artigo 98.
- **Parcelamento:** Negociações firmadas.
- **Cobrança auto de infração:** Respondido conforme o Decreto Estadual 22.872/96, em seu artigo 123.



# Canais de entrada e Distribuição Geográfica



Em relação à forma de entrada do demandante, verificamos que o maior percentual (37,69%) provém do atendimento via e-mail diretamente com a Ouvidoria.



Em relação quantidade de registro em cada município, verificamos que o maior percentual (48,74%) provém do município de Cabo Frio.

# ATIVIDADES DA OUVIDORIA EM 2023



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, através de cronograma mensal.

Recebemos representantes dos órgãos Defesa do Consumidor na sede da Concessionária, esclarecendo dúvidas e orientando sobre os questionamentos dos consumidores.

# PLANO DE TRABALHO PARA 2024

A Ouvidoria espera que no ano de 2024 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.



 PROLAGOS