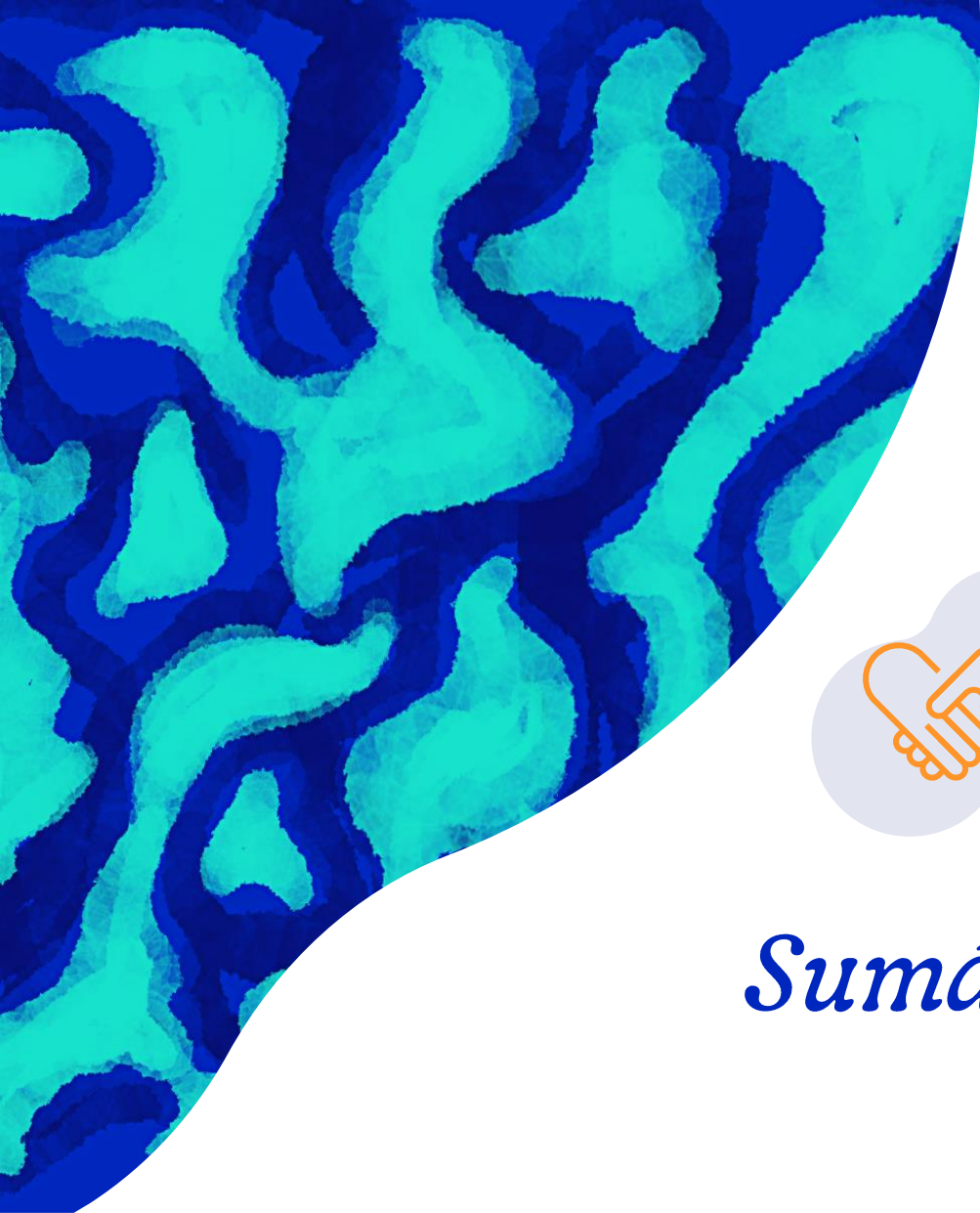


Relatório de Gestão Ouvidoria

Exercício de 2024





Sumário

- 01** Introdução
- 02** Gestão da Ouvidoria
- 03** Total de entrada em 2024
- 04** Canais de Entrada e Distribuição Geográfica
- 05** Entradas por mês
- 06** Causas raiz das manifestações
- 07** Top 5 das Causas Recorrentes
- 08** Atividades da Ouvidoria em 2024
- 09** Plano de trabalho para 2025

Introdução

O presente relatório tem por objetivo apresentar o panorama geral do resultado da atuação das atividades desenvolvidas na Ouvidoria da Prolagos, no exercício de 2024, em cumprimento da Instrução Normativa AGENERSA n° 103/2023.

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

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.

A Ouvidoria é a última instância para a solução administrativa dos conflitos e reclamações na empresa, sendo um importante agente de melhorias nos procedimentos de trabalho da Concessionária, devendo fazer parte da estratégia da organização, capaz de recomendar e redirecionar o rumo das decisões, com imparcialidade, legalidade e conduta ética.

Gestão da Ouvidoria

A gestão da Ouvidoria em 2024 contribuiu para mudanças e reestruturações nos procedimentos de trabalho da Concessionária, que causaram impactos positivos em suas atividades habituais.

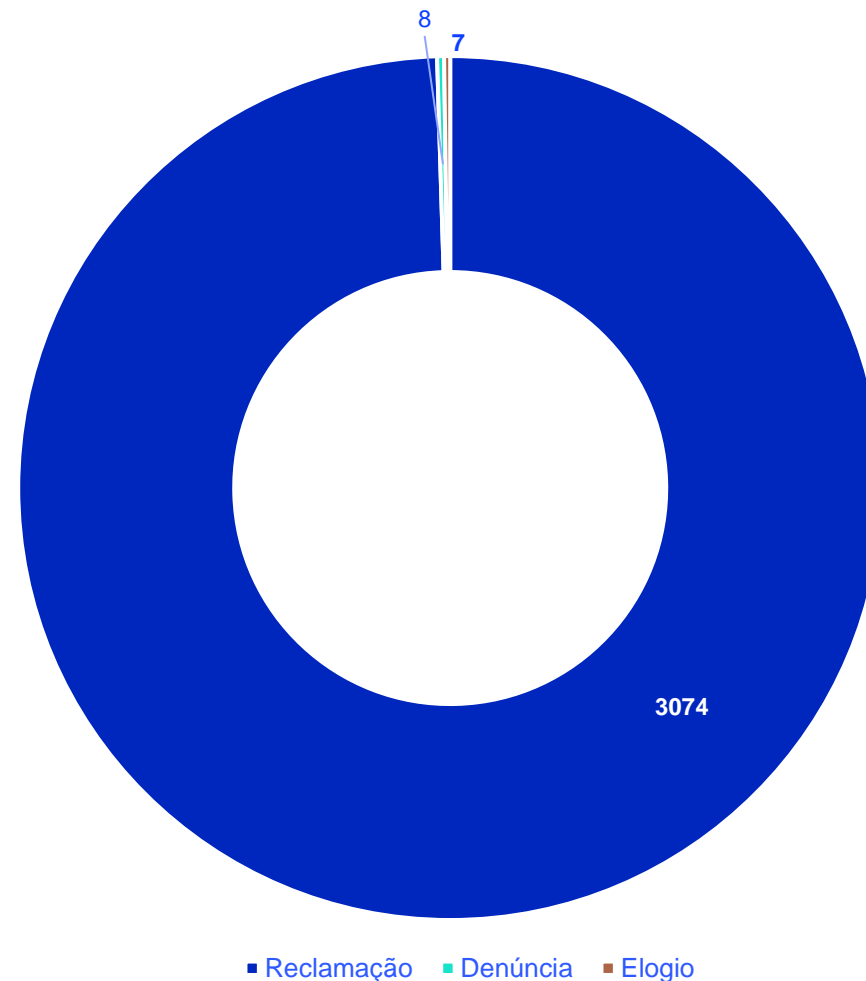
A Ouvidoria da Prolagos conta com canais de atendimento aos usuários por meio de e-mail, atendimento telefônico, site da Prolagos, e registro de sugestão/elogio/reclamação. O horário de atendimento telefônico é de segunda a sexta, das 09:00h às 16:00h, através do número 0800 70 20 195, escolhendo a opção 8. O e-mail da ouvidoria é ouvidoria@prolagos.com.br. Além disso, são tratadas 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 pelo sistema. Além disso, há o acompanhamento dos prazos para atendimento, bem como resposta ao usuário. Dessa forma, nossa Ouvidoria espera potencializar sua atuação e serviço público prestado à sociedade.

Total de Entrada em 2024

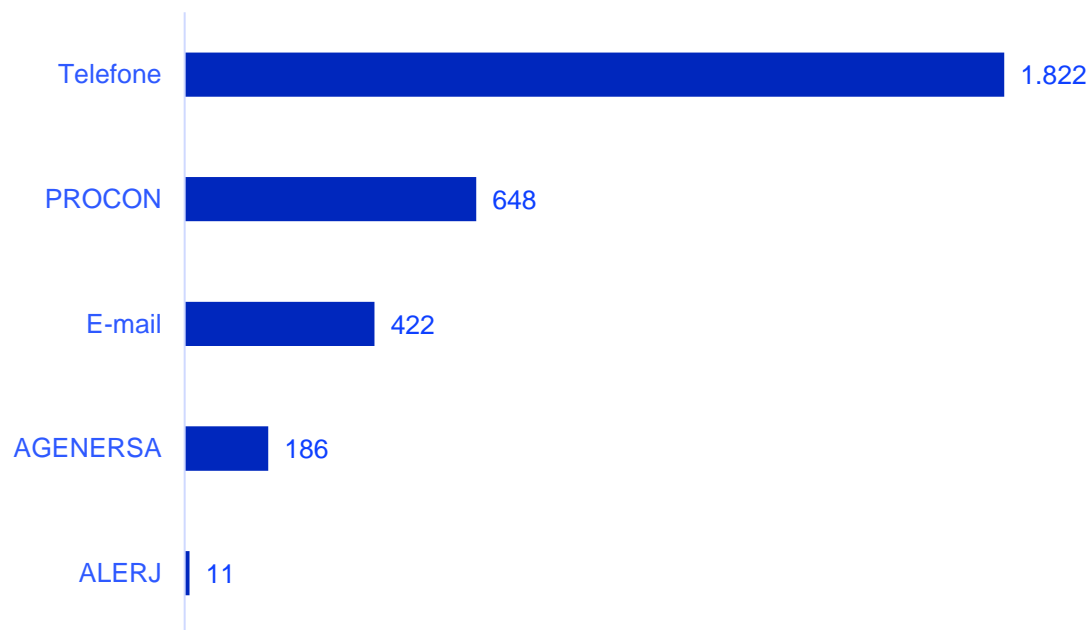
Ao longo de 2024, a Ouvidoria totalizou a entrada de **3.089** manifestações, sendo elas: (i) 3.074 reclamações; (ii) 8 denúncias; e (iii) 7 elogios.

100% das demandas receberam o devido tratamento, e as respostas foram encaminhadas aos demandantes.

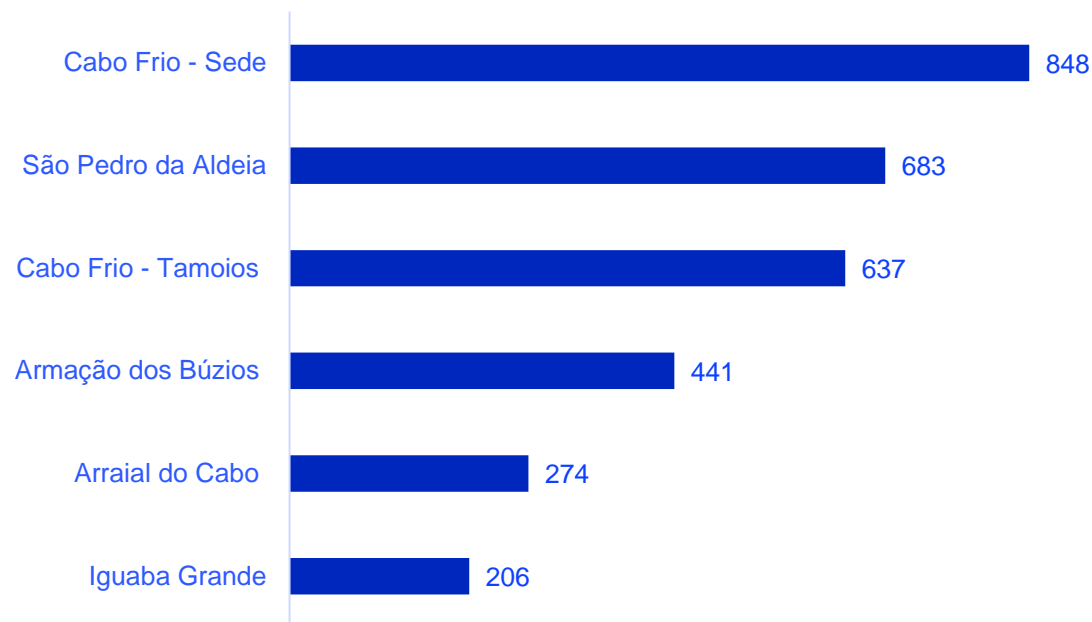


Canais de entrada e distribuição geográfica

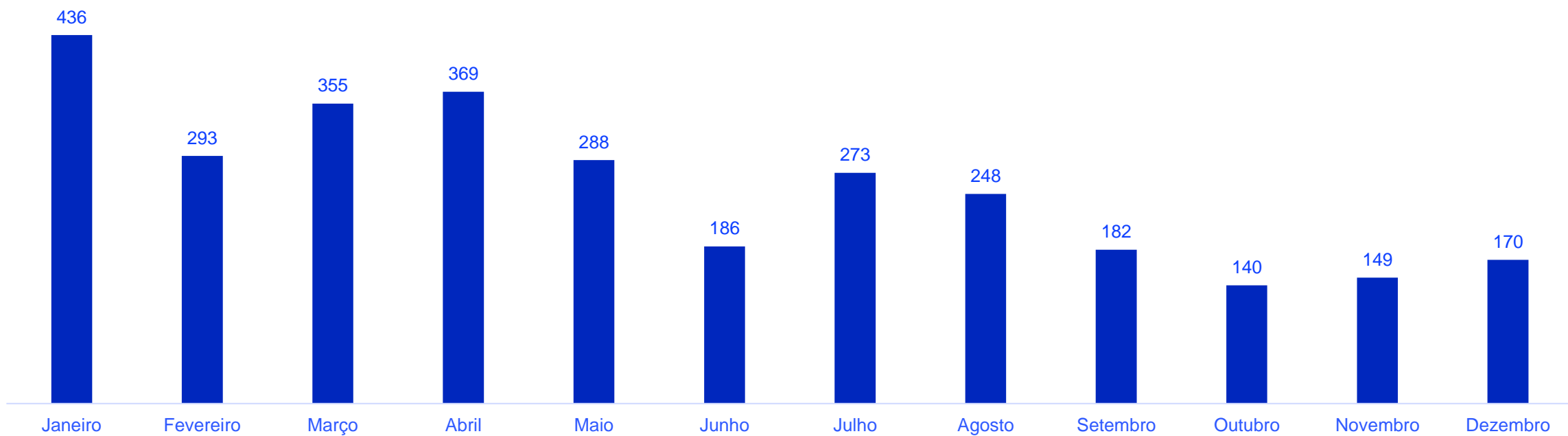
Em relação aos **canais de entrada**, 58,98% das demandas são recebidas através do telefone da Ouvidoria:



Em relação a **distribuição geográfica**, 27,45% das demandas são do município de Cabo Frio - Sede:



Entradas por mês



Causas raiz das manifestações recebidas em 2024

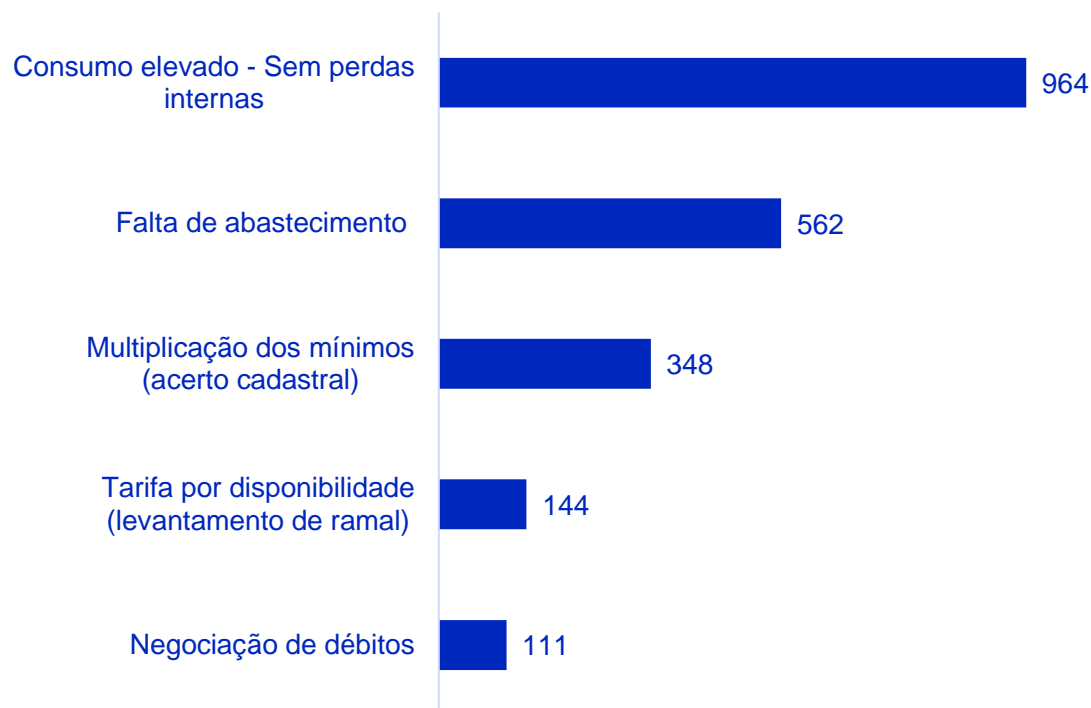
Assunto	Qtd	%
Consumo Elevado - Sem perdas Internas	964	31,21%
Falta de abastecimento	562	18,19%
Acerto cadastral	348	11,27%
Levantamento de ramal	144	4,66%
Negociação de débitos	111	3,59%
Acerto de Conta	103	3,33%
Cobrança - auto de infração	96	3,11%
Cobrança - Indevida	95	3,08%
Cobrança - Taxa Mínima	66	2,14%
Alteração de titularidade	62	2,01%
Consumo elevado - Com Perdas Internas	50	1,62%
Demora execução - Vazamento de água	45	1,46%
Demora execução - Religação	42	1,36%
2° via de conta	40	1,29%
Demora execução - Ligação de água	37	1,20%
Erro de leitura	33	1,07%
Demora execução - Refaturamento de conta	25	0,81%
Informação de débitos	23	0,74%
Demora execução - Danos no ramal	22	0,71%
Demora execução - Entupimento de ramal - Água	19	0,62%
Corte fornecimento	16	0,52%
Cobrança - Corte e religação	15	0,49%
Demora execução - Entupimento no ramal - Esgoto	11	0,36%
Negativação	10	0,32%
Cobrança - Ligação de água	9	0,29%
Informação de débitos	8	0,26%

Assunto	Qtd	%
Atraso na entrega da pipa	8	0,26%
Denúncia irregularidade	8	0,26%
Demora execução - Deslocamento de ramal/Água	7	0,23%
Elogio Colaborador	7	0,23%
Demora execução - Vazamento de esgoto	7	0,23%
Cobrança - taxa de corte	6	0,19%
Demora execução - Entrega de pipa	6	0,19%
Pagamento em Duplicidade	5	0,16%
Demora execução - Ligação de esgoto	5	0,16%
Demora na Execução - Pavimentação	5	0,16%
Retrabalho de Religação	5	0,16%
Solicitação de Cadastro na Tarifa Social	4	0,13%
Corte indevido	3	0,10%
Informação troca de titularidade	3	0,10%
Reparo no cavalete	3	0,10%
Conta não recebida	3	0,10%
Solicitação de Ligação de água	2	0,06%
Reparo de rede de água	2	0,06%
Reajuste tarifário	2	0,06%
Irregularidade	2	0,06%
Odor Esgoto	2	0,06%
Análise taxa mínima	2	0,06%
Leitura não executada	2	0,06%
Débitos em matrícula inativa	2	0,06%
Duplicidade de pagamento	2	0,06%
Exclusão Tarifa Social	2	0,06%

Assunto	Qtd	%
Repavimentação	1	0,03%
taxa de vistoria	1	0,03%
Informar vazamento	1	0,03%
Desobstrução de ramal	1	0,03%
Verificação de abastecimento	1	0,03%
Homônimo	1	0,03%
Retrabalho de Ligação Nova	1	0,03%
Má execução dos serviços - Ligação de água	1	0,03%
Solicitação de pipa	1	0,03%
Inclusão de nome no Serasa	1	0,03%
Transferência de débitos	1	0,03%
Informação de abastecimento	1	0,03%
Ar na rede	1	0,03%
Informação de Cadastro	1	0,03%
Retirada de cano	1	0,03%
Alterar vencimento das contas	1	0,03%
Informações Consumo elevado	1	0,03%
Pedido de ressarcimento	1	0,03%
Insatisfação com o atendimento prestado	1	0,03%
Qualidade da água	1	0,03%
Tarifa Social	1	0,03%
Quantidade dias de leitura	1	0,03%
Tempo de espera - Whatsapp	1	0,03%
Quantidade dias de leitura	1	0,03%
Troca de Hidrômetro	1	0,03%
Cobrança de esgoto na fatura.	1	0,03%
Deslocamento de ramal	1	0,03%
Informação de religação	1	0,03%
Total	3089	100,00%

Top 5 Causas Recorrentes

As principais causas raiz das reclamações recebidas em 2024 são: (i) **Consumo elevado sem perdas internas** (31,21%); (ii) **Falta de abastecimento** (18,19%); (iii) **Multiplicação dos Mínimos** (11,27%); (iv) Tarifa por disponibilidade (4,66%); e (v) Negociação de débitos (3,59%). Ao todo, estas causas representam **68,92%** das reclamações.



Tratativas:

Consumo elevado: Concedido desconto nas cobranças, por liberalidade da Concessionária, a fim de facilitar o pagamento para o usuário.

Falta de abastecimento: Todas reclamações foram sinalizadas ao setor operacional, com o objetivo de verificar o abastecimento nos locais, bem como a viabilidade de melhorias no abastecimento.

Multiplicação dos mínimos: Ações de atualização cadastral. Em 66,9% das reclamações os cadastros foram atualizados de acordo com os termos estabelecido no Regulamento de Serviços da Concessionária. Nos casos em que a Concessionária identificou equívocos, foram realizadas as devidas correções.

Tarifa por disponibilidade: Todas reclamações foram respondidas com base na Lei nº 11.445, artigo 45.

Negociação de Débitos: Negociações firmadas.

Atividades da Ouvidoria em 2024

Desde 2014, a Ouvidoria realiza o projeto “Ouvidoria Itinerante”, que consiste na realização de visitas e atendimentos mensais nos PROCONs da área de concessão, através de cronograma mensal. Além disso, foi realizado mutirão de negociação, em parceria com OAB Cabo Frio.



Plano de Trabalho para 2025

Para o ano de 2025, a Concessionária tem como metas e objetivos, em suma: (i) ampliar o comprometimento de cada setor com as manifestações, garantindo o atendimento nos prazos estipulados; (ii) ampliar a divulgação do atendimento em segunda instância por meio da Ouvidoria; (iii) aprimoramento na divulgação dos trâmites ao usuário, visando melhorar a comunicação e aumentando o nível de satisfação; (iv) contribuir com melhorias para a visão institucional da Concessionária; (v) aperfeiçoamento dos procedimentos internos, atuando em tomadas de decisões estratégicas, entre outros.

Como atividades, a Ouvidoria dará continuidade nas ações que visam estreitar o relacionamento com os órgãos externos de defesa do consumidor, como PROCON, CODECON, entre outros, através das ações da Ouvidoria Itinerante e de eventos internos e externos, como, por exemplo, o café com o PROCON. Além disso, proporcionará treinamentos e encontros com as áreas internas sobre o papel e atribuições da Ouvidoria.

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



contato

Ouvidoria Prolagos

ouvidoria@prolagos.com.br

