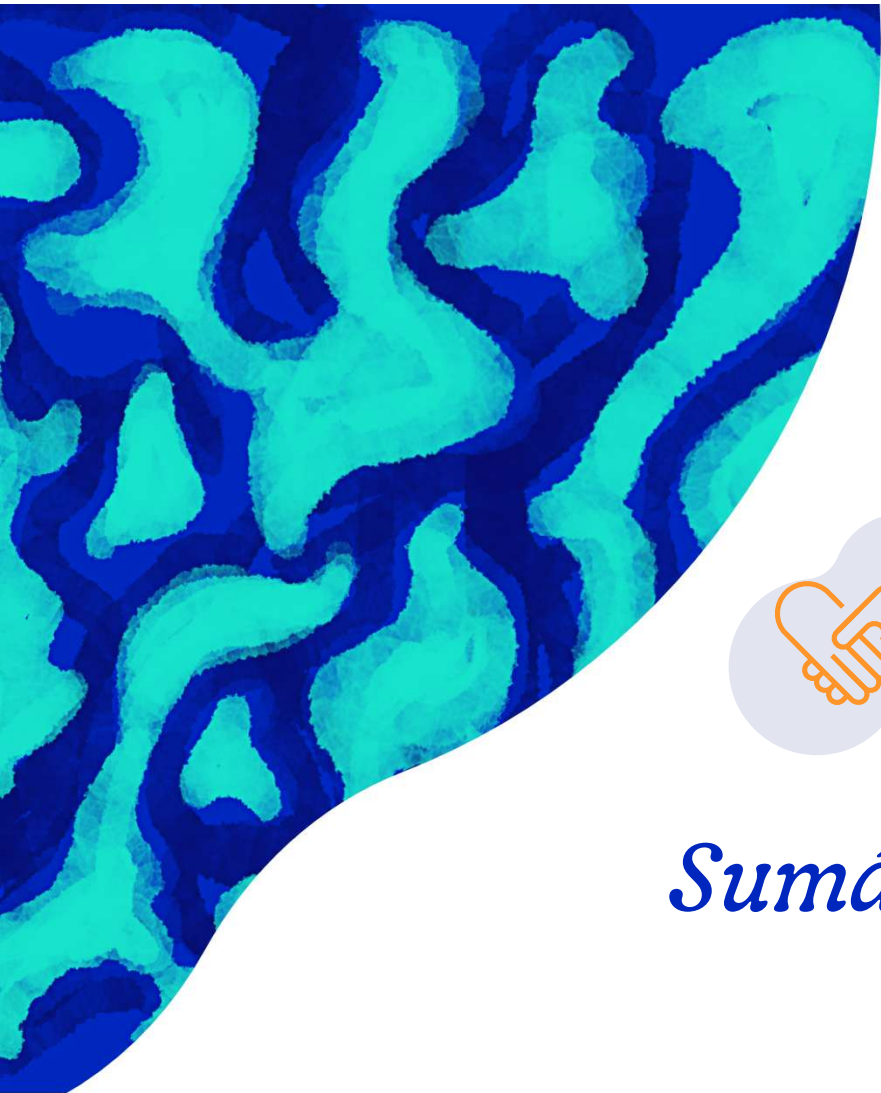


Relatório de Gestão Ouvidoria

Exercício de 2025





Sumário

- 01** Introdução
- 02** Gestão da Ouvidoria
- 03** Total de entrada em 2025
- 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 2025
- 09** Plano de trabalho para 2026



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 2025, em cumprimento da Instrução Normativa AGENERSA nº 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 2025 contribuiu para mudanças e reestruturações nos procedimentos de trabalho da Concessionária, que causaram impactos positivos em suas atividades habituais.

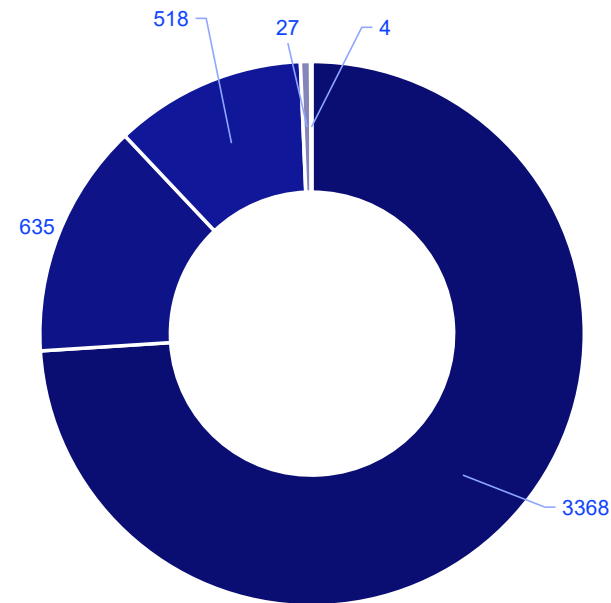
A Ouvidoria da Prolagos conta com canais de atendimento aos usuários por meio de e-mail, atendimento telefônico, site da Prolagos, e registro de sugestão/elogio/reclamação. O horário de atendimento telefônico é de segunda a sexta, das 08:00h às 17:00h, através do número 0800 70 20 195, escolhendo a opção 8. Além disso, são tratadas solicitações de clientes por intermédio do PROCON, AGENERSA, ALERJ, SITE E DEFENSORIA PÚBLICA.

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 2025

Ao longo de 2025, a Ouvidoria totalizou a entrada de **4.552** manifestações, sendo elas: (i) 3.368 reclamações; (ii) 635 solicitações; (iii) 518 Informações, (iv) 27 denúncias e (v) 4 elogios.

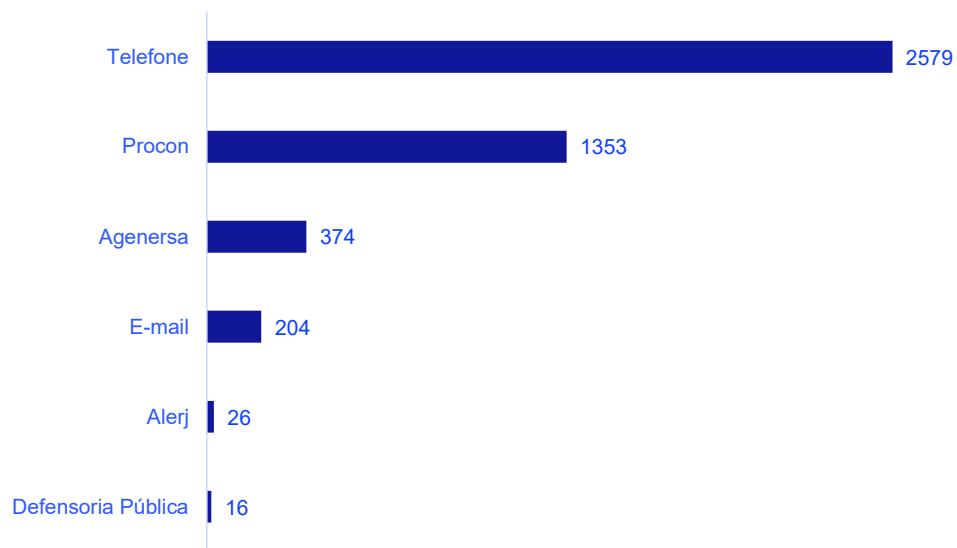
100% das demandas receberam o devido tratamento, e as respostas foram encaminhadas aos demandantes.



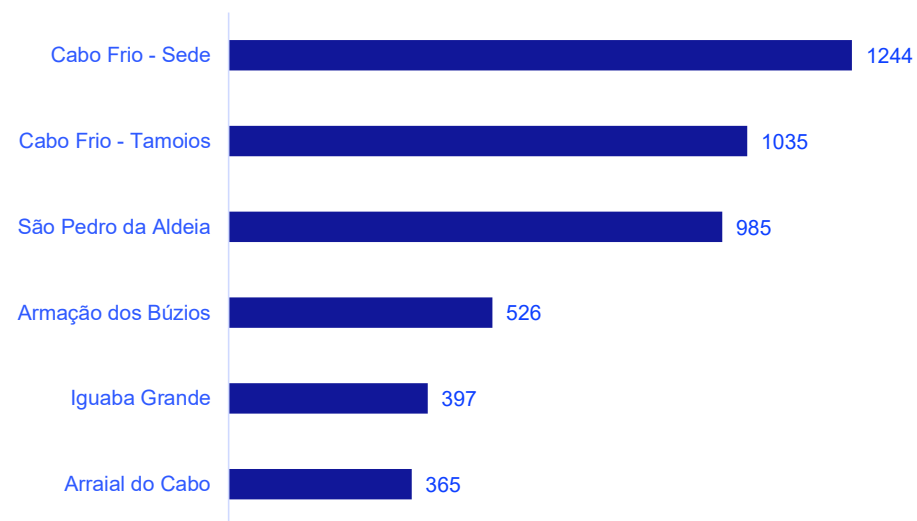
■ Reclamação ■ Solicitação ■ Informação ■ Denúncia ■ Elogio

Canais de entrada e distribuição geográfica

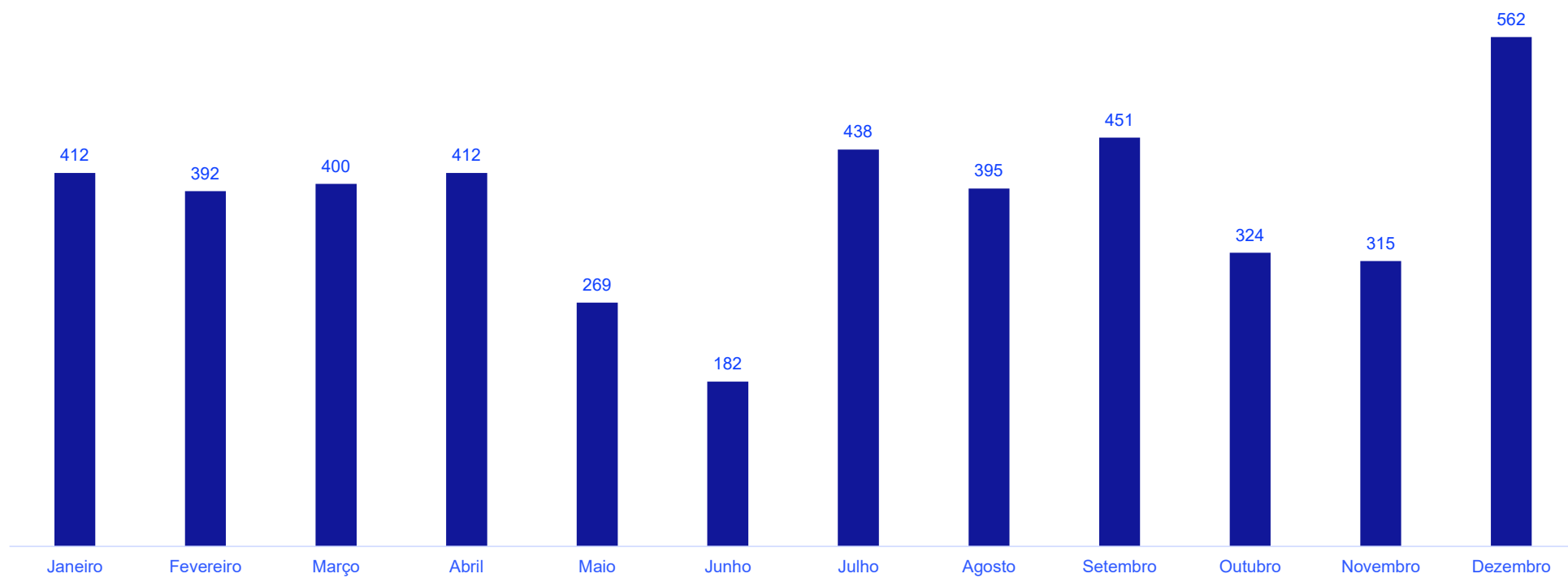
Em relação aos **canais de entrada**, 56,63% das demandas são recebidas através do telefone da Ouvidoria:



Em relação a **distribuição geográfica**, 27,32% das demandas são do município de Cabo Frio - Sede:



Entradas por mês



Causas raiz das manifestações recebidas em 2025

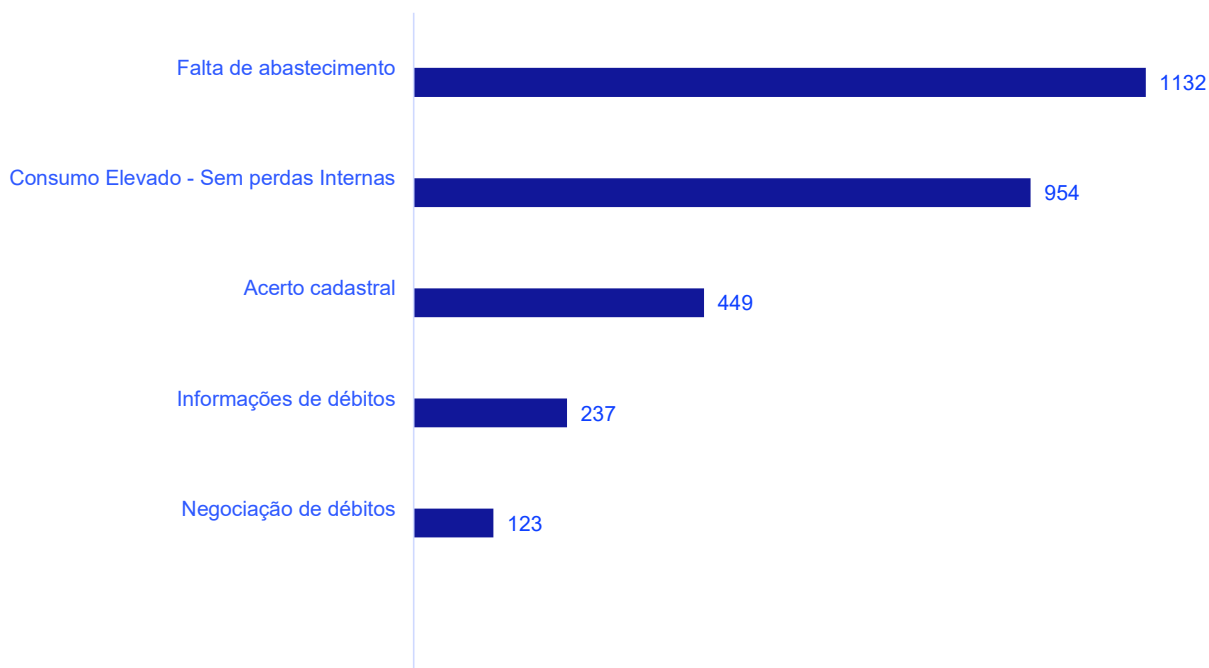
Assunto	Qtd	%
Falta de abastecimento	1132	24,87%
Consumo Elevado - Sem perdas Internas	954	20,96%
Acerto cadastral	449	9,86%
Informação de débitos	237	5,21%
Negociação de débitos	123	2,70%
Levantamento de ramal	113	2,48%
2° via de conta	102	2,24%
Solicitação de pipa	85	1,87%
Alteração de titularidade	82	1,80%
Cobrança - auto de infração	76	1,67%
Análise taxa minina	71	1,56%
Demora execução - Refaturamento de conta	68	1,49%
Consumo elevado - Com Perdas Internas	60	1,32%
Cobrança - Indevida	58	1,27%
Demora execução - Ligação de água	57	1,25%
Demora execução - Vazamento de água - Cavalete	55	1,21%
Cobrança - Taxa Mínima	39	0,86%
Demora execução - Entrega de pipa	39	0,86%
Demora execução - Vazamento de água	39	0,86%
Demora execução - Religação	37	0,81%
Acerto de conta	32	0,70%
Demora execução - Entupimento de ramal - Água	31	0,68%
Cobrança - corte e religação	30	0,66%
Erro de leitura	30	0,66%
Atraso na entrega da pipa	26	0,57%
Corte fornecimento	26	0,57%
Negativação	26	0,57%
Pedido de ressarcimento	26	0,57%
Cobrança indevida	25	0,55%

Assunto	Qtd	%
Pagamento em duplicidade	23	0,51%
Denúncia irregularidade	22	0,48%
Demora na Execução - Pavimentação	18	0,40%
Informação de consumo	18	0,40%
Insatisfação com o atendimento prestado	18	0,40%
Informação de troca de titularidade	16	0,35%
Troca de Hidrômetro	16	0,35%
Demora execução - Mudança local de HD	15	0,33%
Demora execução - Entupimento no ramal - Esgoto	14	0,31%
Demora execução - Vazamento de água - Ramal	14	0,31%
Vencimento Fixo	14	0,31%
Conta não recebida	11	0,24%
Demora execução - Danos no ramal	11	0,24%
Possibilidade ligação de esgoto	11	0,24%
Solicitação de Cadastro na Tarifa Social	11	0,24%
Cobrança - taxa de corte	10	0,22%
Informação de ligação de água	10	0,22%
Reajuste tarifário	10	0,22%
Cobrança - Ligação de água	9	0,20%
Corte indevido	9	0,20%
Retrabalho de Religação	9	0,20%
Demora execução - Ligação de esgoto	8	0,18%
Pedido de extensão de rede	7	0,15%
Levantamento de ramal	6	0,13%
Informações Data Vistoria Cadastro	6	0,13%
Possibilidade de adesão	6	0,13%
Qualidade da água	6	0,13%
Quantidade dias de leitura	6	0,13%
Cobrança - Levantamento de ramal	5	0,11%

Assunto	Qtd	%
Demora execução - Levantamento de Ramal	5	0,11%
Desobstrução de Rede de Esgoto	5	0,11%
Informação de leitura	5	0,11%
Informação de vazamento - Cavalete	5	0,11%
Reclamação de procedimento de serviços	5	0,11%
Verificação de Baixa Pressão	5	0,11%
Cobrança - Juros e Multas	4	0,09%
Demora execução - Vazamento de esgoto	4	0,09%
Denúncia funcionário	4	0,09%
Retrabalho de Ligação Nova	4	0,09%
Despejo de Esgoto	3	0,07%
Elogio Colaborador	3	0,07%
Informação de vazamento	3	0,07%
Informação Religação	3	0,07%
Tempo de espera - Whatsapp	3	0,07%
Demora execução - Retrabalho ligação de água	2	0,04%
Demora execução - Vazamento de água - Rede	2	0,04%
DPA e DPE	2	0,04%
Leitura não executada	2	0,04%
Limpeza de fossa	2	0,04%
Má execução dos serviços - ligação de água	2	0,04%
Transferência de débitos	2	0,04%
Vistoria Esgoto	2	0,04%
Cancelamento de Pipa	1	0,02%
Cobrança - Corte	1	0,02%
Cobrança Taxa de Vistoria	1	0,02%
Demora execução - Deslocamento de ramal/Água	1	0,02%
Pavimentação	1	0,02%
Pedido Ressarcimento Pipa Terceiros	1	0,02%
Reparo no cavalete	1	0,02%
Verificação de abastecimento	1	0,02%
Total	4552	100,00%

Top 5 Causas Recorrentes

As principais causas raiz das reclamações recebidas em 2025 são: (i) **Falta de abastecimento** (24,87%); (ii) **Consumo elevado – Sem perdas internas** (20,96%); (iii) **Acerto Cadastral** (9,86%); (iv) **Informações de débitos** (5,21%); e (v) **Negociação de débitos** (2,70%). Ao todo, estas causas representam **63,60%** das reclamações.



Tratativas:

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.

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

Acerto cadastral : Ações de atualização cadastral, 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.

Informações de débitos: Passadas informações dos débitos.

Negociação de Débitos: Negociações firmadas.

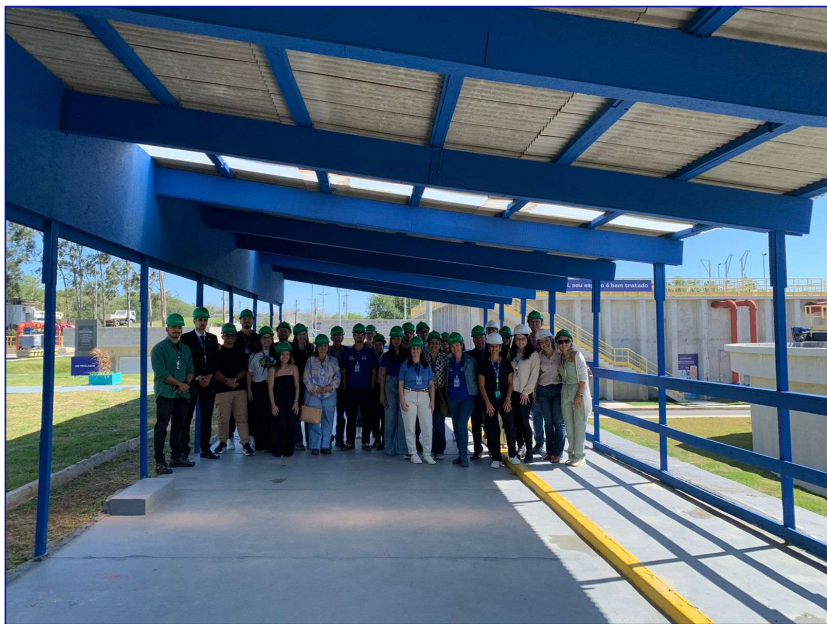
Atividades da Ouvidoria em 2025

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.



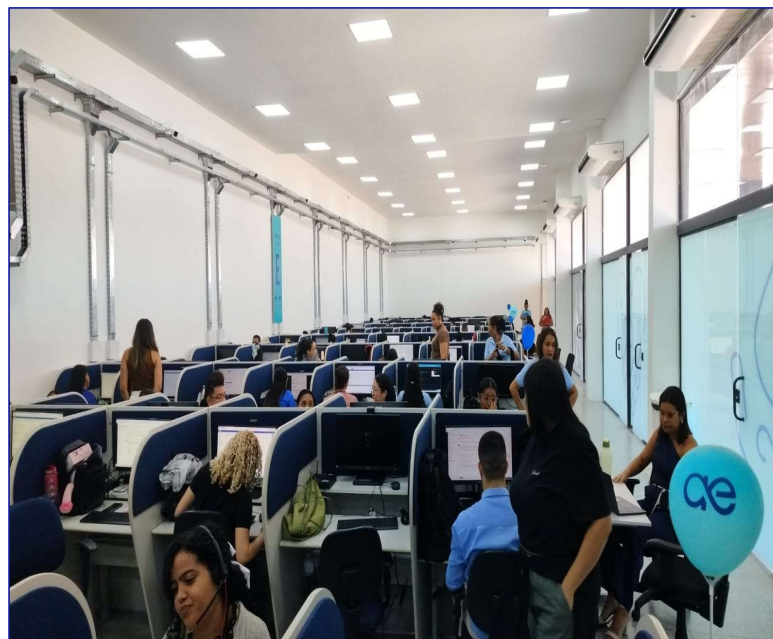
Atividades da Ouvidoria em 2025

A Ouvidoria realiza o projeto “Café com o Procon”, que consiste na promoção de encontros anuais com os PROCONs da área de concessão. No ano de 2025, foram realizados dois encontros: o primeiro no mês de agosto, na Estação de Tratamento de Esgoto (ETE), e o segundo no mês de novembro, na Estação de Tratamento de Água (ETA). O objetivo dos encontros foi apresentar o funcionamento operacional das unidades. As visitas possibilitaram que os órgãos de defesa do consumidor acompanhassem de forma direta os processos de tratamento, promovendo maior transparência e fortalecimento do relacionamento institucional.



Atividades da Ouvidoria em 2025

No mês de julho, a Ouvidoria iniciou a centralização do atendimento telefônico no Call Center da Aegea. O objetivo da centralização foi assegurar maior qualidade e eficiência no tratamento das demandas. Em decorrência dessa medida, o horário de atendimento telefônico foi ampliado para segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, por meio do número 0800 7020 195, selecionando a opção 8.



Atividades da Ouvidoria em 2025

No ano de 2025, a Ouvidoria obteve a Certificação de Ouvidoria concedida pela Associação Brasileira de Ouvidorias (ABO), entidade reconhecida nacionalmente pelo fortalecimento e profissionalização das ouvidorias.

A certificação foi alcançada após a participação em curso de capacitação e aprovação em avaliação técnica. O objetivo da certificação foi aprimorar continuamente os processos da Ouvidoria, qualificar o atendimento aos usuários e assegurar maior alinhamento às diretrizes nacionais de atuação das ouvidorias.



Plano de Trabalho para 2026

Para o ano de 2026, 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 