



AGENERSA

Agência Reguladora de Energia e Saneamento
Básico do Estado do Rio de Janeiro

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1º Trimestre de 2025

Contents

OCORRÊNCIAS NA OUVIDORIA DA AGENERSA – 1º Trimestre	6
1 Tipos de Manifestações	6
1.1 Canais de Comunicação	6
1.2 Distribuição, por mês, das manifestações	7
1.3 Ranking de Manifestações por Concessionárias Reguladas	8
2 Informações na Ouvidoria da AGENERSA – 1º TRIMESTRE.....	9
2.1 Ranking de Informações por Concessionárias Reguladas	9
2.2 Assuntos Registrados das Informações por Concessionárias Reguladas	11
3 Denúncias na Ouvidoria da AGENERSA – 1º TRIMESTRE	15
3.1 Ranking de Denúncias por Concessionárias Reguladas	15
4 Reclamações na Ouvidoria da AGENERSA – 1º TRIMESTRE	17
4.1 Ranking de Reclamações por Concessionárias Regulada	17
4.2 Status das Reclamações.....	19
4.3 Assuntos Registrados das Reclamações por Concessionárias Reguladas	20
4.3.1 Assuntos de Reclamações - Águas do Rio BL 4.....	20
4.3.2 Assuntos de Reclamações - Águas do Rio BL 1.....	21
4.3.3 Assuntos de Reclamações – Iguá	22
4.3.4 Assuntos de Reclamações - Rio+Saneamento.....	23
4.3.5 Assuntos de Reclamações - Águas de Juturnaíba (CAJ)	23
4.3.6 Assuntos de Reclamações – Ceg (Naturgy)	24
4.3.7 Assuntos de Reclamações - Prolagos	25
4.3.8 Assuntos de Reclamações – Cedae.....	25
4.3.9 Assuntos de Reclamações - Águas da Imperatriz	26
4.3.10 Assuntos de Reclamações - Ceg Rio (Naturgy).....	26
4.4 Reclamações por Regiões no 1º TRIMESTRE.....	27
4.4.1 Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DO RIO BL 4	28
4.4.2 Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DO RIO BL 1	29

4.4.3	Quantidade de Reclamações por Regiões - IGUÁ.....	30
4.4.4	Quantidade de Reclamações por Regiões - RIO+SANEAMENTO	31
4.4.5	Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DE JUTURNÁIBA (CAJ)	32
4.4.6	Quantidade de Reclamações por Regiões - CEG (NATURGY)	33
4.4.7	Quantidade de Reclamações por Regiões - PROLAGOS	34
4.4.8	Quantidade de Reclamações por Regiões - CEDAE	34
4.4.9	Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DA IMPERATRIZ.....	35
4.4.10	Quantidade de Reclamações por Regiões - CEG RIO (NATURGY).....	36
5	Solicitações na Ouvidoria da AGENERSA - 1º TRIMESTRE.....	37
6	Considerações finais	38



Estrutura da Ouvidoria

Michele Lopes de Farias - Ouvidora Chefe-Geral

Henrique Gomes Serpa - Ouvidor Adjunto

Silvia Cristina de Oliveira Alvarenga - Analista de Ouvidoria

Ana Beatriz da Silva Oliveira - Assistente de Ouvidoria

Angélica Luberiaga Senna - Assistente de Ouvidoria

Carol Bastos Reis - Assistente de Ouvidoria

Dylan Mendonça da Silva Corrêa - Assistente de Ouvidoria

Fabiana Pontes de Bessa - Assistente de Ouvidoria

Ingryd Seixas Barroso - Assistente de Ouvidoria

Jennifer Menezes da Silva - Assistente de Ouvidoria

Leandro de Azeredo Lopes da Silva - Assistente de Ouvidoria

Luana Brandão Ramoa Moreira - Assistente de Ouvidoria

Lucas Fernandes - Assistente de Ouvidoria

Nilma da Silva - Assistente de Ouvidoria

Patricia Vieira Monteiro - Assistente de Ouvidoria

Letícia Faria de Araújo – Secretária

Renata Ramos Austim – Secretária

Victória Regina de Lima Benfica Pavam – Estagiária

AGENERSA OUVIDORIA

Avenida Treze de Maio, 23 / 23º andar - Centro - Rio de Janeiro/RJ

Tel: 0800 024 9040 / (021) 2332-6472

E-mail: ouvidoria@AGENERSA.rj.gov.br



TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

DENÚNCIA - Demanda pela qual o cidadão comunica a prática de ato ilícito, cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

RECLAMAÇÃO - Demanda pela qual o cidadão demonstra a insatisfação com um serviço público – seja por ineficiência do serviço prestado ou pela omissão de sua prestação.

SOLICITAÇÃO - Demanda pela qual o cidadão requer a adoção de providências por parte da administração da Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro - AGENERSA;

ELOGIO - Demanda pela qual o cidadão manifesta satisfação em relação a um atendimento e/ou serviço que lhe foi prestado pela Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro - AGENERSA;

INFORMAÇÃO - Demanda pela qual o cidadão recebe orientações e informações acerca dos serviços prestados pela Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro - AGENERSA;

SUGESTÃO - Demanda pela qual o cidadão apresenta proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro - AGENERSA;

PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO - Demanda pela qual qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminha pedidos de acesso à informação, acompanha o prazo e recebe a resposta da solicitação realizada para os órgãos integrantes da estrutura organizacional da Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro - AGENERSA.

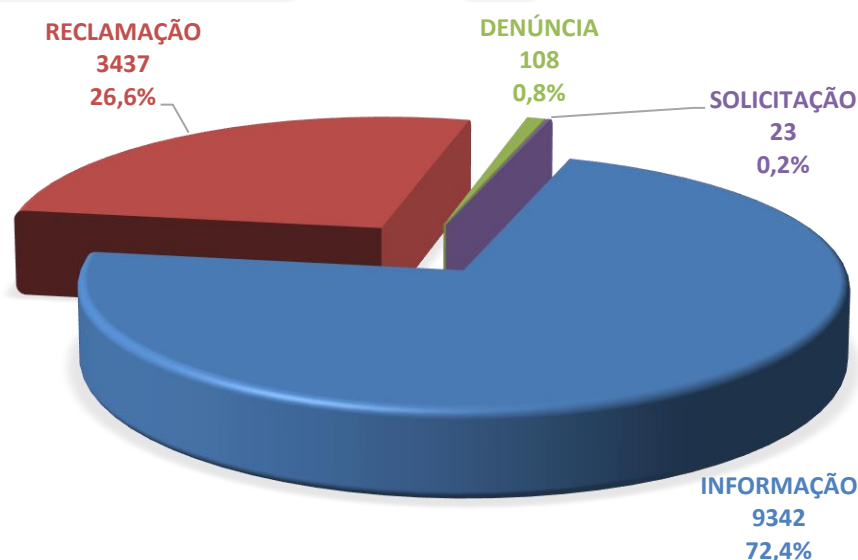


OCORRÊNCIAS NA OUVIDORIA DA AGENERSA – 1º Trimestre

No primeiro trimestre de 2025, a Ouvidoria da Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro (AGENERSA) registrou um total de 12.910 manifestações formais, todas devidamente tratadas pelas áreas administrativas desta Agência e pelas concessionárias por ela reguladas.

1 Tipos de Manifestações

No primeiro trimestre de 2025, a Ouvidoria da AGENERSA registrou um total de 12.910 manifestações. A maioria foi de pedidos de informação, com 9.342 registros, o que representa 72,4% do total. Em seguida, destacam-se as reclamações, com 3.437 ocorrências (26,6%). As denúncias somaram 108 manifestações, equivalentes a 0,8%, e, por fim, as solicitações foram as menos frequentes, com apenas 23 registros, correspondendo a 0,2% do total.

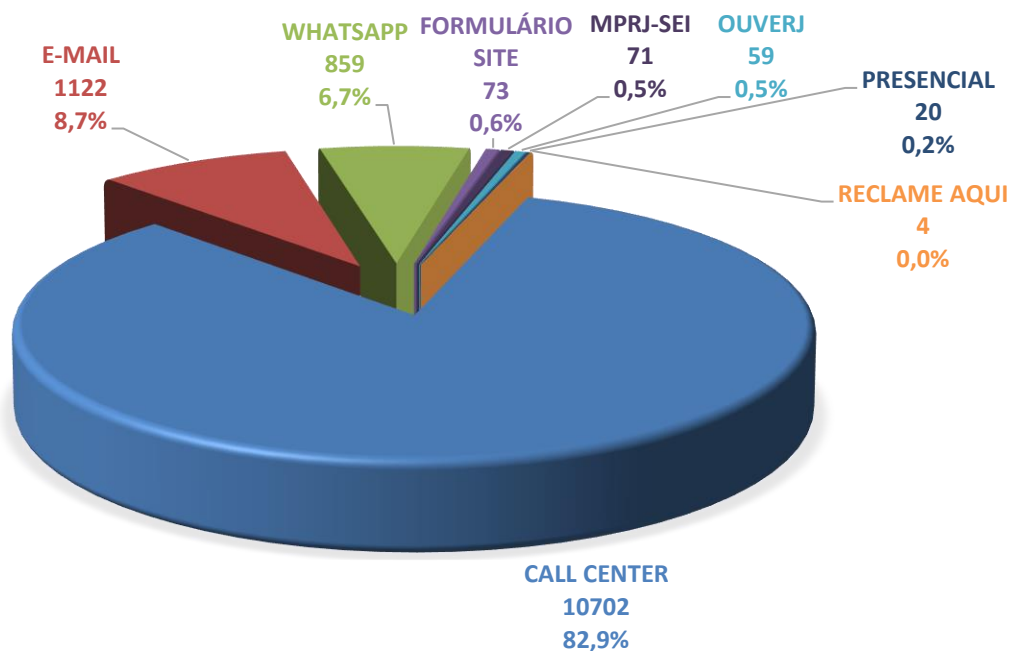


1.1 Canais de Comunicação

No primeiro trimestre de 2025, a área de canais de comunicação da AGENERSA registrou um total de 12.910 interações, distribuídas entre diversos meios de contato. Dentre esses, o canal CALL CENTER foi o mais utilizado, com um total de 10.702 interações, o que representa 82,9% do total de atendimentos registrados. Esse canal segue como a principal via de comunicação, demonstrando sua relevância no atendimento ao público.

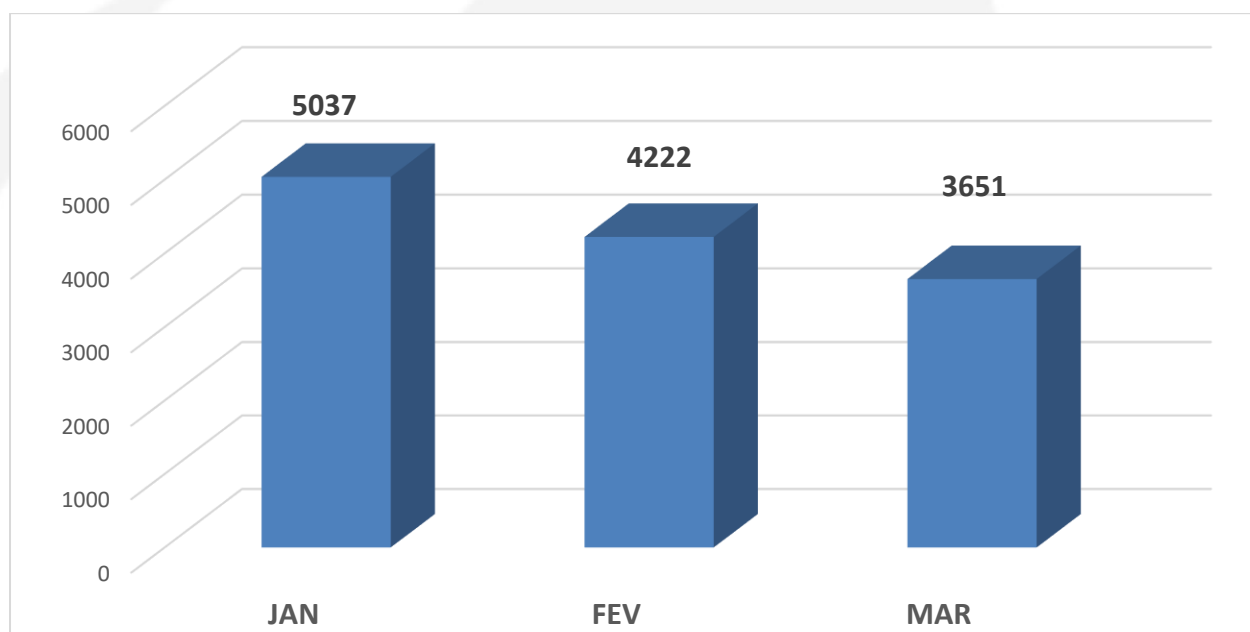
O segundo canal mais utilizado foi o E-MAIL, que registrou 1.122 interações, correspondendo a 8,7%. O WHATSAPP teve 859 interações, equivalente a 6,7% do total. O FORMULÁRIO NO SITE registrou 73 interações (0,6%), o MPRJ-SEI contabilizou 71 interações (0,5%), e o Ouvidoria RJ (OuVERJ) teve 59 interações, também representando 0,5%.

O atendimento PRESENCIAL somou 20 interações, equivalentes a 0,2%. O canal RECLAME AQUI registrou 4 interações, correspondendo a 0,03% do total.



1.2 Distribuição, por mês, das manifestações

No primeiro trimestre de 2025, a distribuição das interações na Ouvidoria apresentou variações significativas ao longo dos meses. Em janeiro, foram registradas 5.037 interações, o maior volume do período. Em fevereiro, observou-se uma redução, com 4.222 interações, o que representa uma queda de aproximadamente 16,18% em relação ao mês anterior. Já em março, o número de interações caiu novamente, totalizando 3.651 registros, o que corresponde a uma redução de 13,52% em comparação a fevereiro.



1.3 Ranking de Manifestações por Concessionárias Reguladas

No primeiro trimestre de 2025, a ÁGUAS DO RIO – BLOCO 4 liderou o ranking de manifestações registradas na Ouvidoria, totalizando 4.664 interações, o que corresponde a 36,1% do volume geral. Em seguida, a concessionária IGUÁ acumulou 3.631 manifestações, representando 28,1% do total. A terceira posição foi ocupada pela ÁGUAS DO RIO – BLOCO 1, com 2.776 registros, equivalentes a 21,5%.

Outras concessionárias também apresentaram participação expressiva, como a CEG (Naturgy), com 463 manifestações (3,6%), e a RIO+SANEAMENTO, com 427 (3,3%). A ÁGUAS DE JUTURNAÍBA – CAJ registrou 394 manifestações (3,1%), enquanto a CEDAE contabilizou 330 (2,6%). A PROLAGOS somou 142 registros (1,1%).

Em relação às concessionárias com menor volume de manifestações, destacam-se a ÁGUAS DE PARATY, com 20 (0,2%); ÁGUAS DA CONDESSA, com 14 (0,1%); ÁGUAS DA IMPERATRIZ, com 13 (0,1%); e CEG RIO (Naturgy), com 12 manifestações (0,1%).

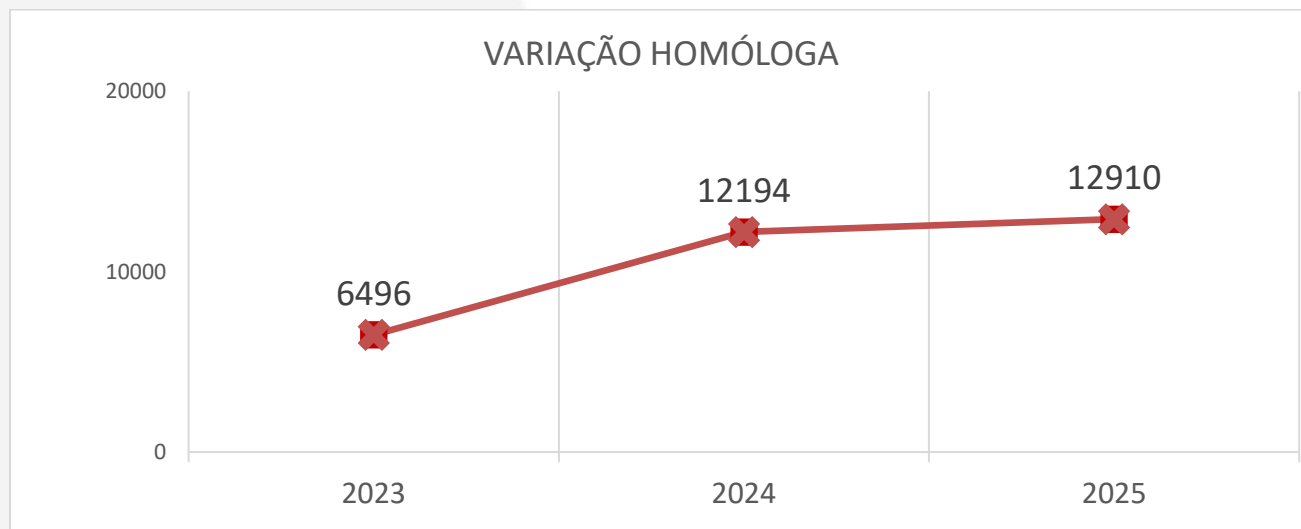
Ao todo, foram contabilizadas 12.910 manifestações no trimestre, distribuídas entre as concessionárias reguladas e a própria AGENERSA..

	CONCESSIONÁRIA	JAN	FEV	MAR	TOTAL
1º	ÁGUAS DO RIO BL 4	1971	1496	1197	4664
2º	IGUÁ	1356	1242	1033	3631
3º	ÁGUAS DO RIO BL 1	1014	996	766	2776
4º	CEG (Naturgy)	181	128	154	463
5º	RIO+SANEAMENTO	174	135	118	427
6º	ÁGUAS DE JUTURNAÍBA - CAJ	91	82	221	394
7º	CEDAE	149	88	93	330
8º	PROLAGOS	72	30	40	142
9º	ÁGUAS DE PARATY	6	7	7	20
10º	ÁGUAS DA CONDESSA	1	8	5	14
11º	ÁGUAS DA IMPERATRIZ	9	1	3	13
12º	CEG RIO (Naturgy)	2	4	6	12
	TOTAL	5026	4217	3643	12886

Por intermédio desta Ouvidoria, foram recebidas 24 manifestações em 2025, as quais foram devidamente encaminhadas e respondidas pelas áreas administrativa, técnica e jurídica da AGENERSA.

Entre os anos de 2023 e 2025, observou-se uma tendência de crescimento no número de manifestações registradas. Em 2023, foram contabilizadas 6.496 manifestações, enquanto em 2024 esse número saltou para 12.194, representando um aumento de aproximadamente 87,7%. Já em 2025, até o primeiro trimestre, foram registradas 12.910 manifestações, indicando um crescimento de 5,9% em relação ao ano anterior.

Esses dados demonstram uma trajetória de crescimento consistente no volume de manifestações recebidas pela Ouvidoria da AGENERSA, refletindo, possivelmente, tanto o aprimoramento dos canais de atendimento quanto a maior conscientização da população sobre seus direitos e os mecanismos de participação social.



2 Informações na Ouvidoria da AGENERSA – 1º TRIMESTRE

A Ouvidoria registrou um total de 9.342 demandas de pedidos de informação durante o primeiro trimestre de 2025, correspondendo a 72,4% do volume total de manifestações recebidas.

2.1 Ranking de Informações por Concessionárias Reguladas

No primeiro trimestre de 2025, os pedidos de informação direcionados à Ouvidoria da AGENERSA totalizaram 9.342 manifestações, com diferentes níveis de demanda entre as concessionárias reguladas.

A concessionária IGUÁ liderou o ranking, com 3.384 manifestações, o que corresponde a 36,2% do total. Em segundo lugar, a ÁGUAS DO RIO – BLOCO 4 registrou 3.167 manifestações, representando 33,9%. A ÁGUAS DO RIO – BLOCO 1 ocupou a terceira posição, com 1.754 manifestações, o que equivale a 18,8% do total.

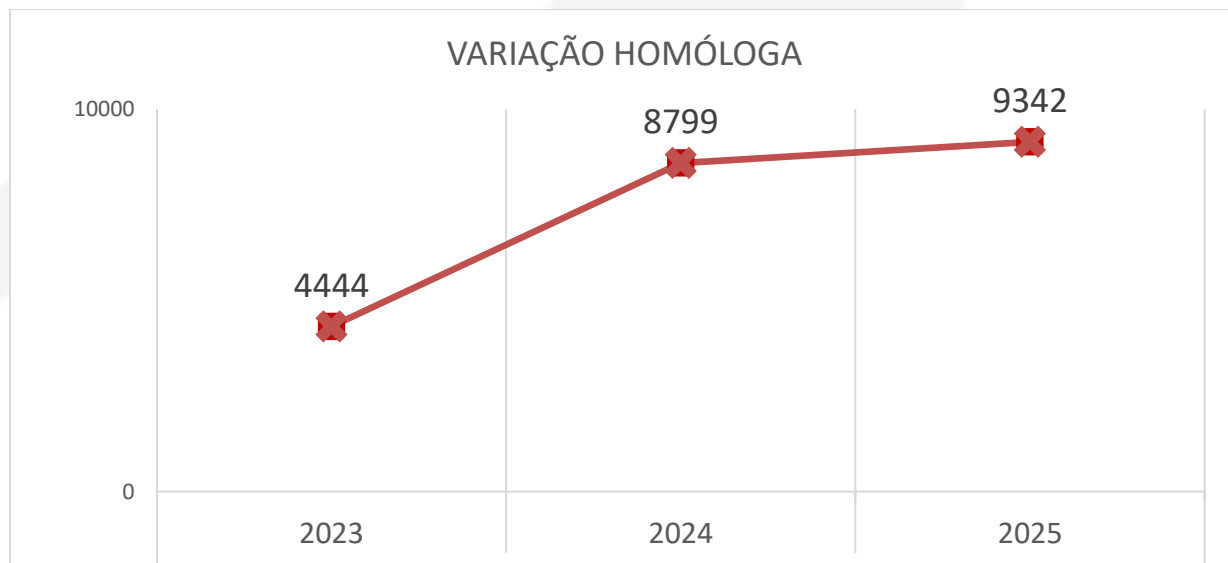
Dentre as concessionárias com menor volume de manifestações, destacam-se a CEDAE, com 297 registros (3,2%), e a CEG (NATURGY), com 268 (2,9%). Na sequência, vêm a RIO+SANEAMENTO, com 197 manifestações (2,1%), e a ÁGUAS DE JUTURNAÍBA – CAJ, com 190 (2,0%).

Outras concessionárias apresentaram participações percentuais ainda menores: PROLAGOS (40 manifestações, 0,4%), ÁGUAS DE PARATY (20, 0,2%), ÁGUAS DA CONDESSA (14, 0,15%), CEG RIO (NATURGY) (8, 0,09%) e ÁGUAS DA IMPERATRIZ, com 3 manifestações, o que representa 0,03% do total.

CONCESSIONÁRIA		JAN	FEV	MAR	TOTAL
1º	IGUÁ	1287	1153	944	3384
2º	ÁGUAS DO RIO BL 4	1455	955	757	3167
3º	ÁGUAS DO RIO BL 1	694	599	461	1754
4º	CEDAE	136	75	86	297
5º	CEG (Naturgy)	104	70	94	268
6º	RIO+SANEAMENTO	76	62	59	197
7º	ÁGUAS DE JUTURNAÍBA - CAJ	54	42	94	190
8º	PROLAGOS	22	8	10	40
9º	ÁGUAS DE PARATY	6	7	7	20
10º	ÁGUAS DA CONDESSA	1	8	5	14
11º	CEG RIO (Naturgy)	1	3	4	8
12º	ÁGUAS DA IMPERATRIZ	3			3
TOTAL		3839	2982	2521	9342

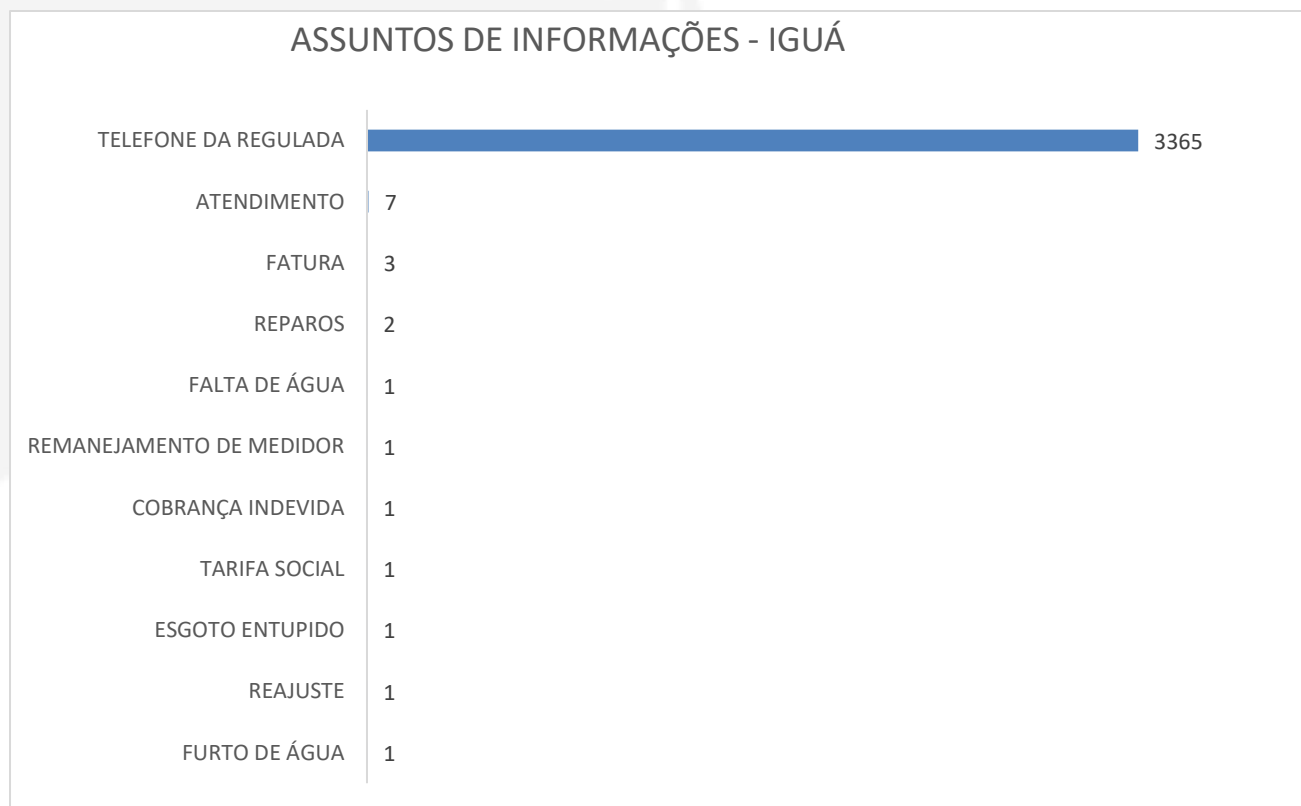
A análise da variação homóloga dos pedidos de informação revela um crescimento significativo ao longo dos anos. Em 2023, foram registrados 4.444 pedidos, enquanto em 2024 esse número subiu para 8.799, representando um aumento de aproximadamente 98%.

Já em 2025, no acumulado do primeiro trimestre, foram contabilizados 9.342 pedidos de informação, o que indica um crescimento de 6,2% em relação ao ano anterior. Esses dados evidenciam uma tendência consistente de aumento na demanda por informações.



2.2 Assuntos Registrados das Informações por Concessionárias Reguladas

A Ouvidoria reúne informações sobre as manifestações dos usuários, direcionadas ao registro inicial de suas demandas, principalmente em relação às concessionárias reguladas pela agência. As indagações mais frequentes dos usuários envolvem os canais de contato e informações relacionadas à falta de água e faturas, conforme indicado nos gráficos subsequentes.



ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - ÁGUAS DO RIO BL 4



ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - ÁGUAS DO RIO BL 1

TELEFONE DA REGULADA		1742
OUTROS	3	
FATURA	3	
FALTA DE ÁGUA	2	
CARRO PIPA	2	
REPAROS	2	

ASSUNTOS INFORMAÇÕES - CEDAE

TELEFONE DA REGULADA		272
TROCA DE TITULARIDADE	10	
ATENDIMENTO	7	
FATURA	4	
OUTROS	2	
DÉBITOS	1	
FALTA DE ÁGUA	1	

ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - CEG (Naturgy)

TELEFONE DA REGULADA		223
ATENDIMENTO	24	
FATURA	11	
2ª VIA DE FATURA	3	
RELIGAÇÃO	2	
DÉBITOS	1	
CORTE INDEVIDO	1	
TROCA DE TITULARIDADE	1	
INFORMAÇÃO	1	
OUTROS	1	

ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - RIO + SANEAMENTO

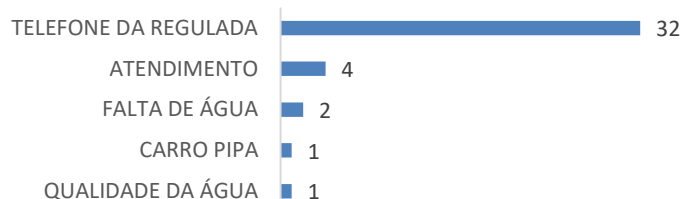
TELEFONE DA REGULADA		167
ATENDIMENTO	20	
FATURA	4	
PARCELAMENTO	1	
VAZAMENTO DE ÁGUA	1	
COBRANÇA INDEVIDA	1	
CARRO PIPA	1	
FALTA DE ÁGUA	1	
OUTROS	1	



ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - ÁGUAS DE JUTURNAÍBA (CAJ)



ASSUNTOS INFORMAÇÕES - PROLAGOS



ASSUNTOS INFORMAÇÕES - ÁGUAS DE PARATY



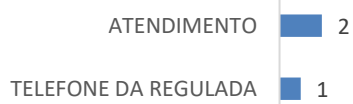
ASSUNTOS INFORMAÇÕES - ÁGUAS DA CONDESSA



ASSUNTOS INFORMAÇÕES - CEG RIO (Naturgy)



ASSUNTOS INFORMAÇÕES - ÁGUAS DA IMPERATRIZ



3 Denúncias na Ouvidoria da AGENERSA – 1º TRIMESTRE

No período em análise, foi contabilizado um total de 108 denúncias, correspondendo a 0,8% das manifestações. Destas, cinco foram encaminhadas e respondidas pelas áreas técnicas e jurídicas da AGENERSA, enquanto as demais foram direcionadas às concessionárias reguladas por esta Agência.

3.1 Ranking de Denúncias por Concessionárias Reguladas

No primeiro trimestre de 2025, foram registradas 103 denúncias na Ouvidoria da AGENERSA, distribuídas entre diversas concessionárias reguladas, com destaque para a ÁGUAS DO RIO – BLOCO 4, que liderou o ranking com 47 denúncias, representando 45,63% do total. As principais ocorrências referem-se à falta de água, vazamento de esgoto e outras irregularidades operacionais, como furto de água e reparos não realizados.

Em segundo lugar, a ÁGUAS DO RIO – BLOCO 1 contabilizou 26 denúncias (25,24%), com ênfase para reclamações relacionadas à falta de água, furto de água, cobrança indevida e esgoto entupido.

A RIO+SANEAMENTO registrou 13 denúncias (12,62%), destacando-se os relatos de falta de água, qualidade da água e outras questões não especificadas.

A IGUÁ aparece na terceira posição, com 8 denúncias (7,77%), abrangendo temas como furto de água, tarifa social, esgoto entupido e vazamento de esgoto.

Concessionárias com menor volume de registros incluem a CEG (NATURGY), com 3 denúncias (2,91%), todas classificadas como "outros" ou relacionadas a fatura; a CAJ – ÁGUAS DE JUTURNAÍBA, com 3 denúncias (2,91%), principalmente por falta de água; a PROLAGOS, com 2 registros (1,94%); e CEG RIO (NATURGY), com 1 denúncia (0,97%).

	CONCESS./ASSUNTO	JAN	FEV	MAR	TOTAL
1º	ÁGUAS DO RIO BL 4				
	FALTA DE ÁGUA	6	7	5	18
	OUTROS	1	4		5
	VAZAMENTO DE ESGOTO	1	2	1	4
	REPAROS	1	1	1	3
	FURTO DE ÁGUA	1		2	3
	FATURA	1		1	2
	QUALIDADE DA ÁGUA		2		2
	LIGAÇÃO CLANDESTINA	1		1	2
	ABASTECIMENTO		1		1
	TARIFA SOCIAL			1	1
	SERASA	1			1
	COBRANÇA INDEVIDA		1		1
	VAZAMENTO DE ÁGUA		1		1

	REMANEJAMENTO DE MEDIDOR		1		1
	CORTE INDEVIDO		1		1
	FURTO DE MEDIDOR	1			1
	ÁGUAS DO RIO BL 4 Total	14	21	12	47
2º	ÁGUAS DO RIO BL 1				
	FALTA DE ÁGUA	1	8		9
	FURTO DE ÁGUA	3	2		5
	OUTROS		4		4
	COBRANÇA INDEVIDA	1	2	1	4
	VAZAMENTO DE ÁGUA	1	1		2
	ESGOTO ENTUPIDO	1			1
	CARRO PIPA		1		1
	ÁGUAS DO RIO BL 1 Total	7	18	1	26
3º	RIO+SANEAMENTO				
	FALTA DE ÁGUA	2	5	3	10
	DPA	1			1
	QUALIDADE DA ÁGUA		1		1
	OUTROS	1			1
	RIO+SANEAMENTO Total	4	6	3	13
4º	IGUÁ				
	OUTROS		1	1	2
	FURTO DE ÁGUA	1		1	2
	VAZAMENTO DE ESGOTO	1			1
	TARIFA SOCIAL		1		1
	ESGOTO ENTUPIDO		1		1
	FALTA DE ÁGUA			1	1
	IGUÁ Total	2	3	3	8
5º	ÁGUAS DE JUTURNAÍBA - CAJ				
	FALTA DE ÁGUA		1	1	2
	OUTROS			1	1
	ÁGUAS DE JUTURNAÍBA - CAJ Total		1	2	3
6º	CEG (Naturgy)				
	OUTROS	2			2
	FATURA	1			1
	CEG (Naturgy) Total	3			3
7º	PROLAGOS				
	OUTROS	1			1
	FATURA		1		1
	PROLAGOS Total	1	1		2
8º	CEG RIO (Naturgy)				
	OUTROS			1	1
	CEG RIO (naturgy) Total			1	1
	TOTAL	31	50	22	103

4 Reclamações na Ouvidoria da AGENERSA – 1º TRIMESTRE

No primeiro trimestre de 2025, o total de reclamações nas concessionárias de serviços públicos foi de 3.430, do total de 3.437 manifestações registradas.

Ressalta-se que, por intermédio desta ouvidoria, 7 reclamações foram encaminhadas e devidamente atendidas pelas áreas administrativa, técnica e jurídica da AGENERSA.

4.1 Ranking de Reclamações por Concessionárias Regulada

Durante o primeiro trimestre de 2025, a Ouvidoria da AGENERSA registrou 3.430 reclamações relativas às concessionárias reguladas, com destaque para a ÁGUAS DO RIO – BLOCO 4, que liderou o ranking com 1.447 manifestações, representando 42,18% do total.

Em segundo lugar, a ÁGUAS DO RIO – BLOCO 1 apresentou 992 reclamações, correspondentes a 28,93%, refletindo uma demanda significativa concentrada nas duas maiores operadoras em termos de volume de atendimento.

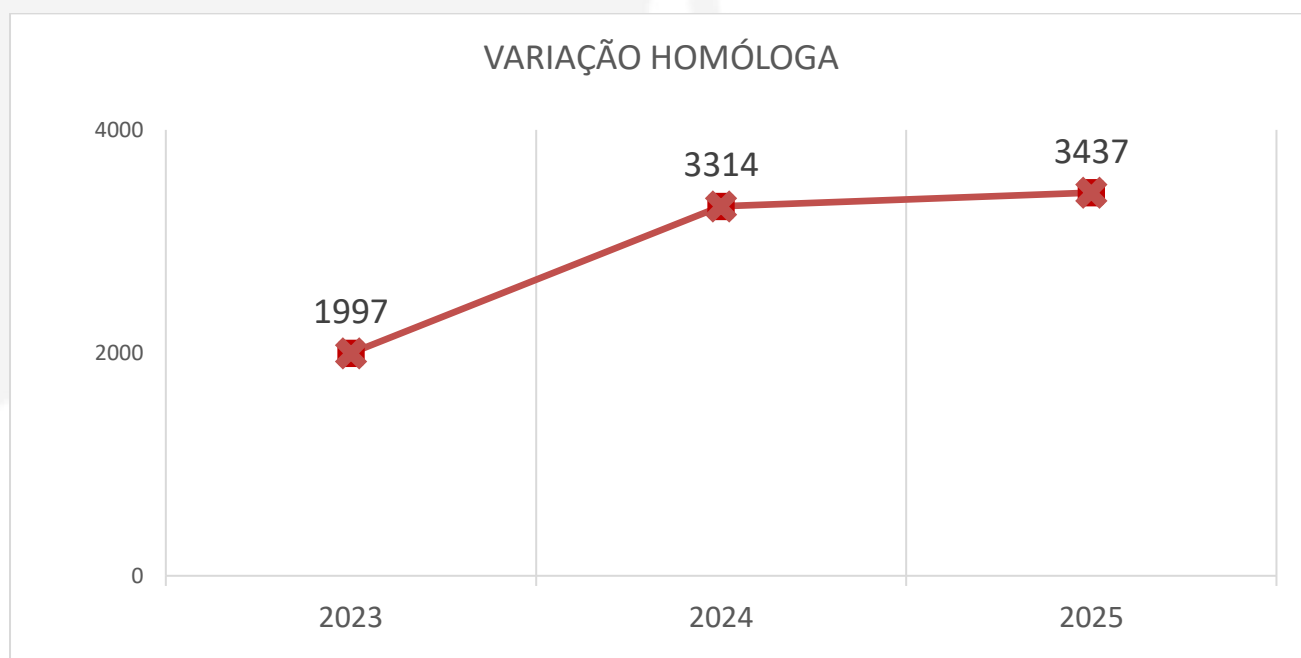
Outras concessionárias com volumes expressivos incluem a IGUÁ, com 238 manifestações (6,94%), e a RIO+SANEAMENTO, com 216 registros (6,30%). Em seguida, destacam-se a ÁGUAS DE JUTURNAÍBA – CAJ, com 201 reclamações (5,86%); a CEG (NATURGY), com 191 manifestações (5,57%) e a PROLAGOS, que acumulou 100 manifestações (2,92%) no período.

Entre as concessionárias com menor número de registros, figuram a CEDAE, com 32 (0,93%); a ÁGUAS DA IMPERATRIZ, com 10 reclamações (0,29%); e a CEG RIO (NATURGY), que contabilizou 3 registros (0,09%).

	CONCESSIONÁRIA	JAN	FEV	MAR	TOTAL
1º	ÁGUAS DO RIO BL 4	501	519	427	1447
2º	ÁGUAS DO RIO BL 1	312	379	301	992
3º	IGUÁ	67	86	85	238
4º	RIO+SANEAMENTO	94	67	55	216
5º	ÁGUAS DE JUTURNAÍBA - CAJ	37	39	125	201
6º	CEG (Naturgy)	74	58	59	191
7º	PROLAGOS	49	21	30	100
8º	CEDAE	12	13	7	32
9º	ÁGUAS DA IMPERATRIZ	6	1	3	10
10º	CEG RIO (Naturgy)	1	1	1	3
	TOTAL	1153	1184	1093	3430

O número de reclamações registradas na Ouvidoria da AGENERSA apresentou variações significativas nos últimos três anos. Em 2023, foram contabilizadas 1.997 reclamações, número que aumentou expressivamente para 3.314 em 2024, representando um crescimento de 65,9% em relação ao ano anterior.

Em 2025, observou-se um novo aumento, com 3.437 reclamações, o que corresponde a um crescimento de 3,7% em comparação a 2024. Esses dados evidenciam uma tendência de alta na demanda por soluções junto à Ouvidoria, ainda que com ritmo de crescimento mais moderado no último período.

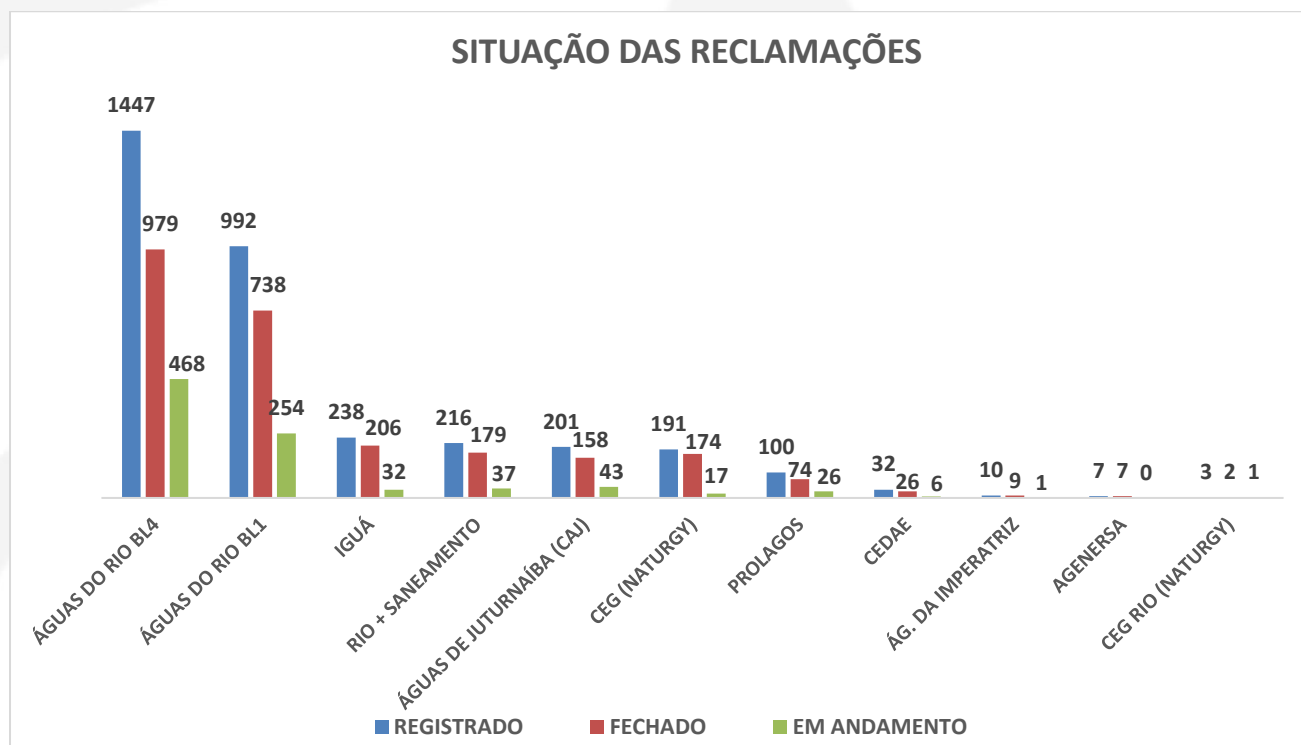


4.2 Status das Reclamações

As reclamações recebidas mensalmente nesta Ouvidoria têm seus status concebidos de modo a dividir o que foi registrado, fechado e em andamento, as quais não foram fechadas dentro do mês seguinte.

STATUS	JAN	FEV	MAR	TOTAL
REGISTRADO	1154	1184	1099	3437
FECHADO	772	942	838	2552
EM ANDAMENTO	382	242	261	885

No primeiro trimestre de 2025, foram registradas 3.437 manifestações, das quais 2.552 (aproximadamente 74,3%) foram concluídas com o devido encerramento no sistema. As demais 885 manifestações (25,7%) permaneceram em tratamento, demonstrando o fluxo contínuo de atendimento pela Ouvidoria.



4.3 Assuntos Registrados das Reclamações por Concessionárias Reguladas

As reclamações mais frequentes foram relativas a falta de água, faturas e, cobranças indevidas. Nas tabelas a seguir, relacionamos os tipos de ocorrências por concessionária:

4.3.1 Assuntos de Reclamações - Águas do Rio BL 4

ASSUNTO	QTD	%
FALTA DE ÁGUA	448	30,96%
FATURA	259	17,90%
COBRANÇA INDEVIDA	132	9,12%
CARRO PIPA	112	7,74%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	49	3,39%
PRESSÃO DA ÁGUA	39	2,70%
OUTROS	30	2,07%
VAZAMENTO DE ESGOTO	27	1,87%
LEITURA DO MEDIDOR	27	1,87%
VAZAMENTO DE ÁGUA	26	1,80%
RELIGAÇÃO	26	1,80%
SUPRESSÃO DE RAMAL	20	1,38%
VAZAMENTO	18	1,24%
ESGOTO ENTUPIDO	18	1,24%
REPAROS	18	1,24%
TROCA DE TITULARIDADE	17	1,17%
PARCELAMENTO	12	0,83%
ALTERAÇÃO CADASTRAL	11	0,76%
ALTERAÇÃO DE ECONOMIAS	11	0,76%
VISTORIA	10	0,69%
CORTE INDEVIDO	10	0,69%
RESSARCIMENTO	10	0,69%
FURTO DE MEDIDOR	10	0,69%
ABASTECIMENTO	9	0,62%
REAJUSTES	9	0,62%
ALTERAÇÃO DE CATEGORIA	8	0,55%
TROCA DE MEDIDOR	7	0,48%
ERRO DE LEITURA	7	0,48%
OBRAS	7	0,48%
DATA DE VENCIMENTO	6	0,41%
TARIFA SOCIAL	5	0,35%
QUALIDADE DA ÁGUA	5	0,35%
CORTE DE ÁGUA	5	0,35%
REMANEJAMENTO DE MEDIDOR	4	0,28%
TAXAS	3	0,21%
FURTO DE ÁGUA	3	0,21%
PAGAMENTO EM DUPLICIDADE	3	0,21%
2ª VIA DE FATURA	3	0,21%
RAMAL OBSTRUÍDO	3	0,21%
RECEBIMENTO DE CONTA	3	0,21%
SERASA	3	0,21%
DÉBITOS	3	0,21%
INSTALAÇÃO ESGOTO	2	0,14%
INDIVIDUALIZAÇÃO DA CONTA	2	0,14%
DPA	2	0,14%
SITE	1	0,07%
ATENDIMENTO	1	0,07%
DESLIGAMENTO TEMPORÁRIO	1	0,07%
DPE	1	0,07%
DÉBITO AUTOMÁTICO	1	0,07%
Total Geral	1447	100,00%

4.3.2 Assuntos de Reclamações - Águas do Rio BL 1

ASSUNTO	QTD	%
FALTA DE ÁGUA	421	421
CARRO PIPA	233	233
FATURA	72	72
COBRANÇA INDEVIDA	66	66
PRESSÃO DA ÁGUA	24	24
VAZAMENTO DE ÁGUA	20	20
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	18	18
RELIGAÇÃO	12	12
OUTROS	10	10
TROCA DE TITULARIDADE	9	9
SUPRESSÃO DE RAMAL	9	9
ESGOTO ENTUPIDO	8	8
REPAROS	7	7
MANOBRA	7	7
RESSARCIMENTO	5	5
ALTERAÇÃO DE ECONOMIAS	5	5
VAZAMENTO	5	5
ALTERAÇÃO CADASTRAL	5	5
ABASTECIMENTO	4	4
CORTE INDEVIDO	4	4
QUALIDADE DA ÁGUA	4	4
ERRO DE LEITURA	3	3
VAZAMENTO DE ESGOTO	3	3
VISTORIA	3	3
ALTERAÇÃO DE CATEGORIA	3	3
PAGAMENTO EM DUPLICIDADE	2	2
OBRAS	2	2
REAJUSTES	2	2
SERASA	2	2
CORTE DE ÁGUA	2	2
MEDIDOR	2	2
2ª VIA DE FATURA	2	2
TARIFA SOCIAL	2	2
RAMAL OBSTRUÍDO	2	2
TROCA DE MEDIDOR	1	1
LEITURA DO MEDIDOR	1	1
TUBULAÇÃO	1	1
DÉBITOS	1	1
EXTENSÃO DE REDE	1	1
SITE	1	1
FURTO DE MEDIDOR	1	1
DPA	1	1
RECEBIMENTO DE CONTA	1	1
TARIFA MÍNIMA	1	1
REMANEJAMENTO DE MEDIDOR	1	1
DATA DE VENCIMENTO	1	1
PARCELAMENTO	1	1
TAXAS	1	1
Total Geral	992	992

4.3.3 Assuntos de Reclamações – Iguaú

ASSUNTO	QTD	%
FATURA	63	26,47%
COBRANÇA INDEVIDA	36	15,13%
FALTA DE ÁGUA	29	12,18%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	18	7,56%
ESGOTO ENTUPIDO	11	4,62%
LEITURA DO MEDIDOR	8	3,36%
VAZAMENTO DE ESGOTO	7	2,94%
TROCA DE TITULARIDADE	5	2,10%
ERRO DE LEITURA	5	2,10%
OUTROS	5	2,10%
SUPRESSÃO DE RAMAL	4	1,68%
REPAROS	4	1,68%
TARIFA SOCIAL	4	1,68%
RESSARCIMENTO	3	1,26%
CORTE INDEVIDO	3	1,26%
CARRO PIPA	3	1,26%
TROCA DE MEDIDOR	3	1,26%
VAZAMENTO DE ÁGUA	3	1,26%
DÉBITOS	3	1,26%
DATA DA LEITURA	3	1,26%
ALTERAÇÃO CADASTRAL	2	0,84%
TAXAS	2	0,84%
ABASTECIMENTO	2	0,84%
ALTERAÇÃO DE ECONOMIAS	2	0,84%
REMANEJAMENTO DE MEDIDOR	2	0,84%
RELIGAÇÃO	2	0,84%
VAZAMENTO	1	0,42%
FURTO DE ÁGUA	1	0,42%
LIGAÇÃO CLANDESTINA	1	0,42%
PARCELAMENTO	1	0,42%
2ª VIA DE FATURA	1	0,42%
DATA DE VENCIMENTO	1	0,42%
Total Geral	238	100,00%

4.3.4 Assuntos de Reclamações - Rio+Saneamento

ASSUNTO	QTD	%
FALTA DE ÁGUA	78	36,11%
CARRO PIPA	39	18,06%
VAZAMENTO DE ÁGUA	18	8,33%
COBRANÇA INDEVIDA	16	7,41%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	15	6,94%
FATURA	13	6,02%
ESGOTO ENTUPIDO	6	2,78%
QUALIDADE DA ÁGUA	4	1,85%
ABASTECIMENTO	4	1,85%
SUPRESSÃO DE RAMAL	3	1,39%
ALTERAÇÃO DE CATEGORIA	3	1,39%
RESSARCIMENTO	2	0,93%
PRESSÃO DA ÁGUA	2	0,93%
OUTROS	2	0,93%
TARIFA SOCIAL	1	0,46%
SERASA	1	0,46%
DATA DE VENCIMENTO	1	0,46%
MEDIDOR	1	0,46%
VAZAMENTO DE ESGOTO	1	0,46%
VISTORIA	1	0,46%
ALTERAÇÃO DE ECONOMIAS	1	0,46%
REPAROS	1	0,46%
ERRO DE LEITURA	1	0,46%
PARCELAMENTO	1	0,46%
OBRAS	1	0,46%
Total Geral	216	100,00%

4.3.5 Assuntos de Reclamações - Águas de Juturnaíba (CAJ)

ASSUNTO	QTD	%
FALTA DE ÁGUA	117	58,21%
CARRO PIPA	55	27,36%
FATURA	12	5,97%
OUTROS	5	2,49%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	2	1,00%
VAZAMENTO	1	0,50%
INSTALAÇÃO ESGOTO	1	0,50%
COBRANÇA INDEVIDA	1	0,50%

SUPRESSÃO DE RAMAL	1	0,50%
TARIFA SOCIAL	1	0,50%
TROCA DE MEDIDOR	1	0,50%
ABASTECIMENTO	1	0,50%
VAZAMENTO DE ÁGUA	1	0,50%
PARCELAMENTO	1	0,50%
RECEBIMENTO DE CONTA	1	0,50%
Total Geral	201	100,00%

4.3.6 Assuntos de Reclamações – Ceg (Naturgy)

ASSUNTO	QTD	%
FATURA	39	20,42%
RELIGAÇÃO	33	17,28%
COBRANÇA INDEVIDA	20	10,47%
OUTROS	15	7,85%
INSTALAÇÃO DE GÁS	10	5,24%
VAZAMENTO DE GÁS	8	4,19%
RECEBIMENTO DE CONTA	7	3,66%
CORTE DE GÁS	6	3,14%
TROCA DE TITULARIDADE	6	3,14%
TROCA DE MEDIDOR	5	2,62%
PARCELAMENTO	5	2,62%
CORTE INDEVIDO	4	2,09%
VISTORIA	3	1,57%
ALTERAÇÃO CADASTRAL	3	1,57%
DÉBITOS	3	1,57%
VAZAMENTO	3	1,57%
RESSARCIMENTO	3	1,57%
VIABILIDADE DE ABASTECIMENTO	3	1,57%
2ª VIA DE FATURA	3	1,57%
PAGAMENTO EM DUPLICIDADE	3	1,57%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	2	1,05%
SUPRESSÃO DE RAMAL	2	1,05%
OBRAS	2	1,05%
SOLICITAÇÃO DE CORTE	1	0,52%
TARIFAÇÃO	1	0,52%
FURTO DE TUBULAÇÃO	1	0,52%
Total Geral	191	100,00%

4.3.7 Assuntos de Reclamações - Prolagos

ASSUNTO	QTD	%
FALTA DE ÁGUA	46	46
FATURA	18	18
COBRANÇA INDEVIDA	11	11
CARRO PIPA	10	10
TROCA DE TITULARIDADE	3	3
SUPRESSÃO DE RAMAL	2	2
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	2	2
VAZAMENTO DE ESGOTO	1	1
ALTERAÇÃO DE CATEGORIA	1	1
CORTE INDEVIDO	1	1
ALTERAÇÃO DE ECONOMIAS	1	1
VAZAMENTO DE ÁGUA	1	1
OBRAS	1	1
ALTERAÇÃO CADASTRAL	1	1
OUTROS	1	1
Total Geral	100	100

4.3.8 Assuntos de Reclamações – Cedae

ASSUNTO	QTD	%
FALTA DE ÁGUA	13	40,63%
COBRANÇA INDEVIDA	8	25,00%
DÉBITOS	2	6,25%
EXTENSÃO DE REDE	2	6,25%
CARRO PIPA	1	3,13%
PARCELAMENTO	1	3,13%
OUTROS	1	3,13%
ABASTECIMENTO	1	3,13%
REPAROS	1	3,13%
ALTERAÇÃO CADASTRAL	1	3,13%
OBRAS	1	3,13%
Total Geral	32	100,00%

4.3.9 Assuntos de Reclamações - Águas da Imperatriz

ASSUNTO	QTD	%
FALTA DE ÁGUA	7	70,00%
CARRO PIPA	1	10,00%
VISTORIA	1	10,00%
FATURA	1	10,00%
Total Geral	10	100,00%

4.3.10 Assuntos de Reclamações - Ceg Rio (Naturgy)

ASSUNTO	QTD	%
OUTROS	2	66,67%
REPAROS	1	33,33%
Total Geral	3	100,00%

4.4 Reclamações por Regiões no 1º TRIMESTRE

No primeiro trimestre de 2025, foram registradas 3.437 reclamações nesta Ouvidoria, distribuídas entre diversas regiões do Estado do Rio de Janeiro. A análise por território revela concentração significativa das manifestações em regiões de alta densidade populacional e urbanização.

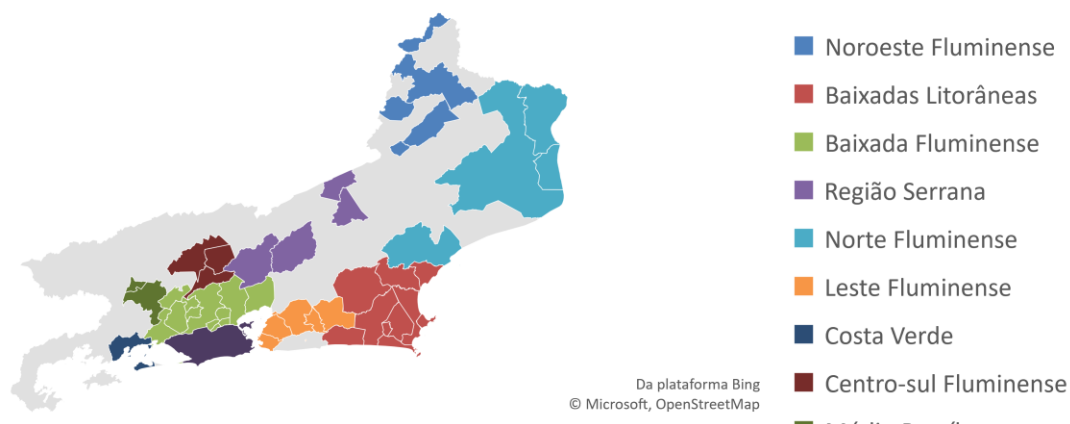
A Região Leste Fluminense apresentou o maior volume de reclamações, com 816 registros, correspondendo a 23,74% do total. Em seguida, destaca-se a Zona Norte, com 793 reclamações (23,07%), e a Baixada Fluminense, com 618 registros (17,98%). Essas três regiões, somadas, representam aproximadamente 64,8% do total de manifestações, refletindo a expressiva demanda por serviços regulados nessas áreas.

A Região das Baixadas Litorâneas aparece na quarta posição, com 417 reclamações (12,13%), seguida da Zona Oeste, que contabilizou 402 registros (11,70%). Já as Zonas Central e Sul da capital registraram, respectivamente, 147 (4,28%) e 144 (4,19%) reclamações, o que revela menor volume em comparação às demais áreas metropolitanas.

As demais regiões do interior do Estado apresentaram percentuais menos expressivos, com destaque para a Região Serrana (0,58%), Norte Fluminense (0,47%), Médio Paraíba (0,47%), Centro-Sul Fluminense (0,38%), Noroeste Fluminense (0,29%) e Costa Verde (0,09%).

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Leste Fluminense	816	23,74%
Zona Norte	793	23,07%
Baixada Fluminense	618	17,98%
Baixas Litorâneas	417	12,13%
Zona Oeste	402	11,70%
Zona Central	147	4,28%
Zona Sul	144	4,19%
	22	0,64%
Região Serrana	20	0,58%
Norte Fluminense	16	0,47%
Médio Paraíba	16	0,47%
Centro-sul Fluminense	13	0,38%
Noroeste Fluminense	10	0,29%
Costa Verde	3	0,09%
Total Geral	3437	100,00%

MAPA REGIÃO TODAS AS CONCESSIONÁRIAS



4.4.1 Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DO RIO Bloco 4

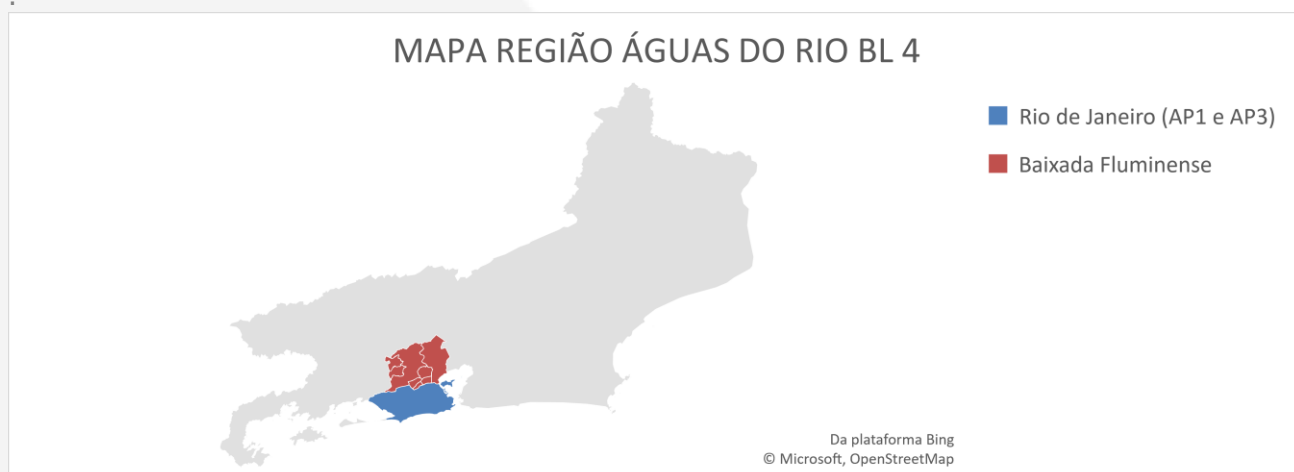
No primeiro trimestre de 2025, a concessionária ÁGUAS DO RIO Bloco 4 registrou 1.447 reclamações, conforme apurado pela Ouvidoria da AGENERSA. A Zona Norte do município do Rio de Janeiro foi a região com maior número de registros, totalizando 728 reclamações, o que representa 50,31% do total.

A Baixada Fluminense foi a segunda região mais impactada, com 561 reclamações (38,77%), destacando-se os seguintes municípios: Nova Iguaçu, com 161 reclamações (11,13%); Duque de Caxias, com 155 (10,71%); São João de Meriti, com 75 (5,18%); Belford Roxo, com 57 (3,94%); Mesquita, com 52 (3,59%); Nilópolis, com 35 (2,42%); Queimados, com 24 (1,66%); e Japeri, com 2 (0,14%).

A Zona Central da cidade do Rio de Janeiro somou 134 reclamações (9,26%), enquanto a Zona Oeste contabilizou 13 registros (0,90%). 11 casos (0,76%) não apresentaram identificação precisa da localidade.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Zona Norte	728	50,31%
Rio de Janeiro	728	50,31%
Baixada Fluminense	561	38,77%
Nova Iguaçu	161	11,13%
Duque de Caxias	155	10,71%
São João de Meriti	75	5,18%
Belford Roxo	57	3,94%
Mesquita	52	3,59%
Nilópolis	35	2,42%
Queimados	24	1,66%
Japeri	2	0,14%
Zona Central	134	9,26%
Rio de Janeiro	134	9,26%
Zona Oeste	13	0,90%
Rio de Janeiro	13	0,90%

	11	0,76%
	11	0,76%
Total Geral	1447	100,00%



4.4.2 Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DO RIO BL 1

No primeiro trimestre de 2025, foram registradas 992 reclamações direcionadas à concessionária ÁGUAS DO RIO Bloco 1, conforme apurado pela Ouvidoria da AGENERSA. A região do Leste Fluminense concentrou a maior parte das demandas, totalizando 804 reclamações, o que representa 81,05% do total. Dentre os municípios dessa região, São Gonçalo destacou-se com 425 reclamações (42,84%), seguido de Maricá com 320 (32,26%), Itaboraí com 47 (4,74%), Tanguá com 8 (0,81%) e Rio Bonito com 4 registros (0,40%).

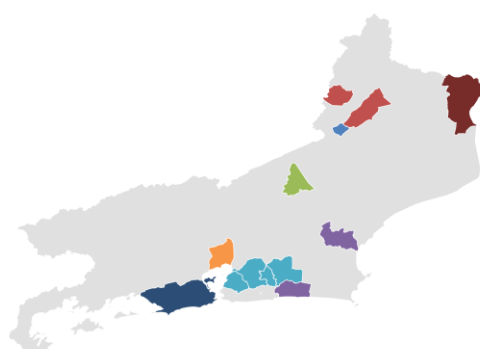
A Zona Sul do Rio de Janeiro contabilizou 110 reclamações, correspondendo a 11,09% do total. As Baixadas Litorâneas somaram 34 registros (3,43%), dos quais 21 foram em Saquarema – “Jaconé (19) e Sampaio Corrêa (2)” (2,12%) e 13 em Casimiro de Abreu (1,31%). A Baixada Fluminense apresentou 30 reclamações (3,02%), todas provenientes do município de Magé.

O Noroeste Fluminense registrou 5 reclamações (0,50%), sendo 3 em Miracema (0,30%), 1 em Aperibé (0,10%) e 1 em Cambuci (0,10%). A Região Serrana apresentou 4 reclamações (0,40%), distribuídas igualmente entre Duas Barras e Cantagalo, com 2 registros cada (0,20%). Por fim, o Norte Fluminense totalizou 3 reclamações (0,30%), todas oriundas de São Francisco de Itabapoana.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Leste Fluminense	804	81,05%
São Gonçalo	425	42,84%
Maricá	320	32,26%
Itaboraí	47	4,74%
Tanguá	8	0,81%

Rio Bonito	4	0,40%
Zona Sul	110	11,09%
Rio de Janeiro	110	11,09%
Baixas Litorâneas	34	3,43%
Saquarema	21	2,12%
Casimiro de Abreu	13	1,31%
Baixada Fluminense	30	3,02%
Magé	30	3,02%
Noroeste Fluminense	5	0,50%
Miracema	3	0,30%
Aperibé	1	0,10%
Cambuci	1	0,10%
Região Serrana	4	0,40%
Duas Barras	2	0,20%
Cantagalo	2	0,20%
Norte Fluminense	3	0,30%
São Francisco de Itabapoana	3	0,30%
	2	0,20%
	2	0,20%
Total Geral	992	100,00%

MAPA REGIÃO ÁGUAS DO RIO BL 1



- Noroeste Fluminense
- Noroeste Fluminense
- Região Serrana
- Baixadas Litorâneas
- Leste Fluminense
- Baixada Fluminense
- Rio de Janeiro (AP2)

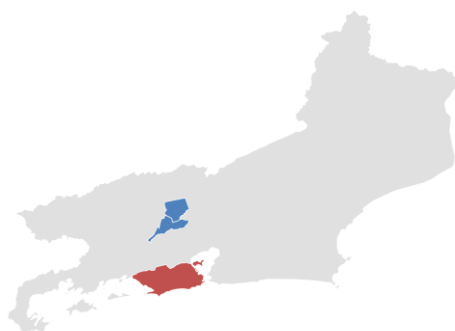
Da plataforma Bing
© Microsoft, OpenStreetMap

4.4.3 Quantidade de Reclamações por Regiões - IGUÁ

Na área de concessão da IGUÁ, a Zona Oeste do Rio de Janeiro concentrou 96,22% dos chamados.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Zona Oeste	229	96,22%
Rio de Janeiro	229	96,22%
Centro-sul Fluminense	9	3,78%
Miguel Pereira	3	1,26%
Paty do Alferes	6	2,52%
Total Geral	238	100,00%

MAPA REGIÃO IGUÁ



- Centro-sul Fluminense
- Rio de Janeiro (AP4)

Da plataforma Bing
© Microsoft, OpenStreetMap

4.4.4 Quantidade de Reclamações por Regiões - RIO+SANEAMENTO

No primeiro trimestre de 2025, a maior concentração de reclamações direcionadas à concessionária RIO+SANEAMENTO foi registrada na Zona Oeste do município do Rio de Janeiro, com 94 manifestações, o que representa 43,52% do total. As Baixadas Litorâneas figuraram em segundo lugar, com 82 reclamações (37,96%), todas oriundas do município de Rio das Ostras.

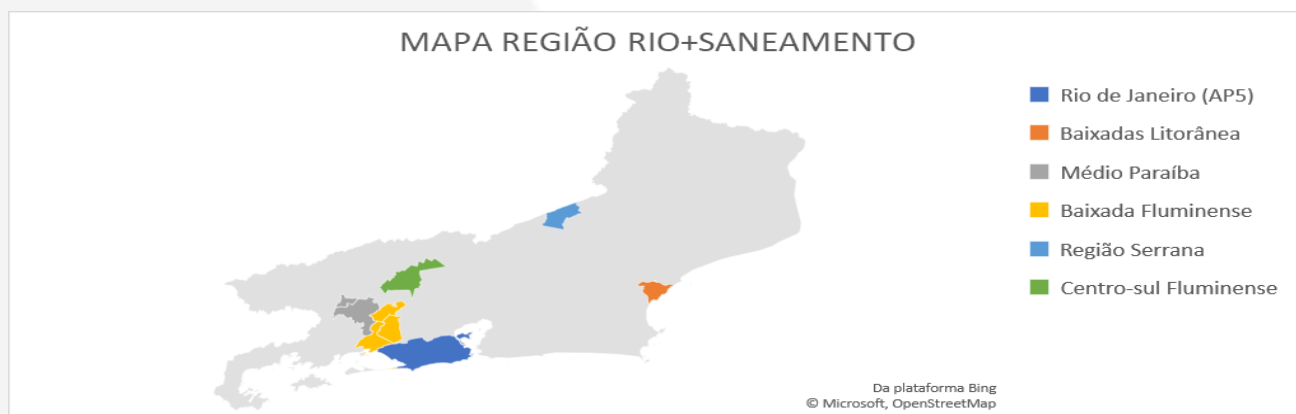
O Médio Paraíba contabilizou 16 reclamações (7,41%), sendo 12 em Pinheiral (5,56%), 3 em Piraí (1,39%) e 1 em Rio Claro (0,46%). Na Baixada Fluminense, foram registradas 15 reclamações (6,94%), distribuídas entre Seropédica (7 – 3,24%), Itaguaí (6 – 2,78%) e Paracambi (2 – 0,93%).

A Região Serrana totalizou 5 manifestações (2,31%), sendo 4 em Carmo (1,85%) e 1 em Bom Jardim (0,46%). Por fim, o Centro-Sul Fluminense contabilizou 4 reclamações (1,85%), todas oriundas do município de Vassouras.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Zona Oeste	94	43,52%
Rio de Janeiro	94	43,52%
Baixas Litorâneas	82	37,96%
Rio das Ostras	82	37,96%
Médio Paraíba	16	7,41%
Pinheiral	12	5,56%
Piraí	3	1,39%
Rio Claro	1	0,46%
Baixada Fluminense	15	6,94%
Itaguaí	6	2,78%
Paracambi	2	0,93%
Seropédica	7	3,24%
Região Serrana	5	2,31%
Bom Jardim	1	0,46%



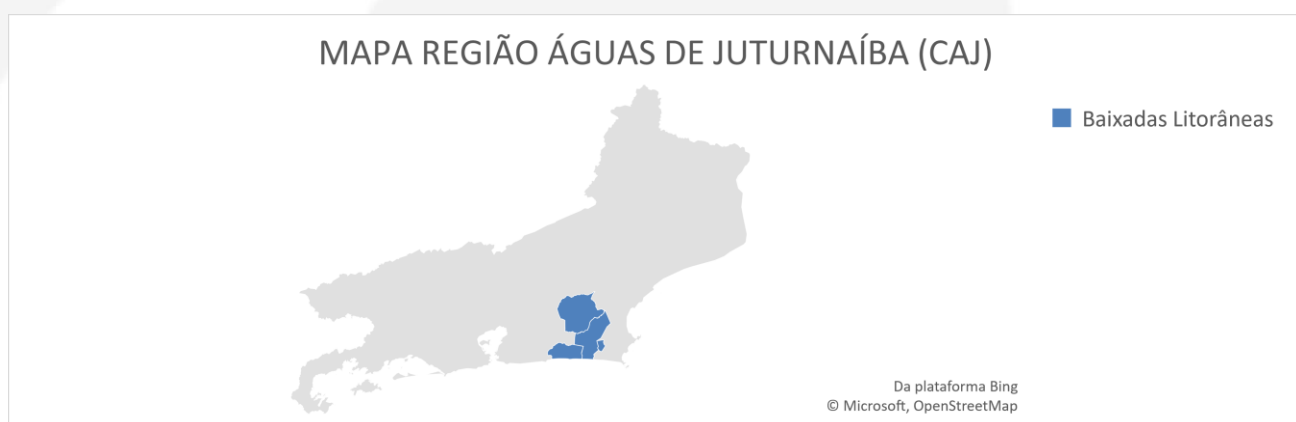
Carmo	4	1,85%
Centro-sul Fluminense	4	1,85%
Vassouras	4	1,85%
Total Geral	216	100,00%



4.4.5 Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DE JUTURNAÍBA (CAJ)

Dos municípios regulados pela CAJ, Saquarema concentrou a maioria das reclamações, com 56,72 % do total das reclamações, seguido por Araruama com 40,30%.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Baixas Litorâneas	200	99,50%
Saquarema	114	56,72%
Araruama	81	40,30%
Silva Jardim	5	2,49%
	1	0,50%
	1	0,50%
Total Geral	201	100,00%



4.4.6 Quantidade de Reclamações por Regiões - CEG (NATURGY)

No primeiro trimestre de 2025, a concessionária CEG (Naturgy) registrou um total de 191 reclamações junto à Ouvidoria da AGENERSA. A maior concentração das demandas ocorreu nas zonas Oeste e Norte do município do Rio de Janeiro, com 63 (32,98%) e 60 (31,41%) reclamações, respectivamente. A Zona Sul também apresentou um número relevante de registros, somando 34 reclamações (17,80%).

A Zona Central do Rio de Janeiro contabilizou 13 manifestações (6,81%), enquanto o Leste Fluminense concentrou 12 reclamações (6,28%), sendo 6 em Niterói (3,14%), 4 em São Gonçalo (2,09%) e 2 em Itaboraí (1,05%).

Na Baixada Fluminense, foram registradas 8 reclamações (4,19%), com destaque para Nova Iguaçu e Duque de Caxias, cada uma com 3 casos (1,57%), além de 1 ocorrência em Mesquita (0,52%) e outra em Itaguaí (0,52%).

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Zona Oeste	63	32,98%
Rio de Janeiro	63	32,98%
Zona Norte	60	31,41%
Rio de Janeiro	60	31,41%
Zona Sul	34	17,80%
Rio de Janeiro	34	17,80%
Zona Central	13	6,81%
Rio de Janeiro	13	6,81%
Leste Fluminense	12	6,28%
Niterói	6	3,14%
São Gonçalo	4	2,09%
Itaboraí	2	1,05%
Baixada Fluminense	8	4,19%
Nova Iguaçu	3	1,57%
Duque de Caxias	3	1,57%
Mesquita	1	0,52%
Itaguaí	1	0,52%
	1	0,52%
	1	0,52%
Total Geral	191	100,00%

MAPA REGIÃO CEG (NATURGY)



4.4.7 Quantidade de Reclamações por Regiões - PROLAGOS

Dentre os seis municípios abrangidos pela atuação da Prolagos, Cabo Frio foi o que apresentou o maior volume de reclamações, com 44% das reclamações seguido por São Pedro da Aldeia com 23%.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Baixadas Litorâneas	100	100,00%
Cabo Frio	44	44,00%
São Pedro da Aldeia	23	23,00%
Armação dos Búzios	13	13,00%
Arraial do Cabo	12	12,00%
Iguaba Grande	8	8,00%
Total Geral	100	100,00%

MAPA REGIÃO PROLAGOS



4.4.8 Quantidade de Reclamações por Regiões - CEDAE

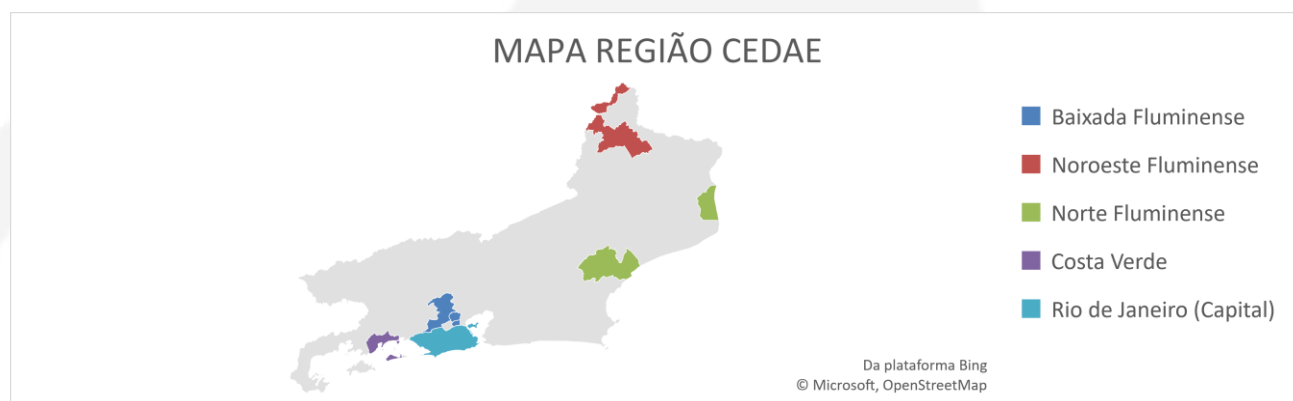
No primeiro trimestre de 2025, a concessionária CEDAE recebeu um total de 32 reclamações, distribuídas por diversas regiões do estado do Rio de Janeiro. A maior concentração de manifestações ocorreu no Norte Fluminense, com 12 registros (37,50%), dos quais 10 foram oriundos do município de Macaé (31,25%) e 2 de São João da Barra (6,25%).

A Zona Norte do Rio de Janeiro e o Noroeste Fluminense apresentaram, cada uma, 5

reclamações (15,63%). No Noroeste, destacam-se 4 ocorrências em Itaperuna (12,50%) e 1 em Porciúncula (3,13%).

A Baixada Fluminense contabilizou 4 manifestações (12,50%), distribuídas entre São João de Meriti (2 – 6,25%), Belford Roxo (1 – 3,13%) e Nova Iguaçu (1 – 3,13%). A Zona Oeste do Rio de Janeiro somou 3 reclamações (9,38%), assim como a região da Costa Verde, cujos registros foram integralmente provenientes de Mangaratiba (3 – 9,38%).

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Norte Fluminense	12	37,50%
Macaé	10	31,25%
São João da Barra	2	6,25%
Zona Norte	5	15,63%
Rio de Janeiro	5	15,63%
Noroeste Fluminense	5	15,63%
Itaperuna	4	12,50%
Porciúncula	1	3,13%
Baixada Fluminense	4	12,50%
São João de Meriti	2	6,25%
Belford Roxo	1	3,13%
Nova Iguaçu	1	3,13%
Zona Oeste	3	9,38%
Rio de Janeiro	3	9,38%
Costa Verde	3	9,38%
Mangaratiba	3	9,38%
Total Geral	32	100,00%



4.4.9 Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DA IMPERATRIZ

No período analisado, foram registradas 16 reclamações relacionadas à concessão da ÁGUAS DA IMPERATRIZ. Todas as manifestações ocorreram na Região Serrana, especificamente no município de **Teresópolis**, que representa 100% das reclamações registradas.

Os dados apresentados refletem a total concentração das demandas na área de atuação da concessionária.

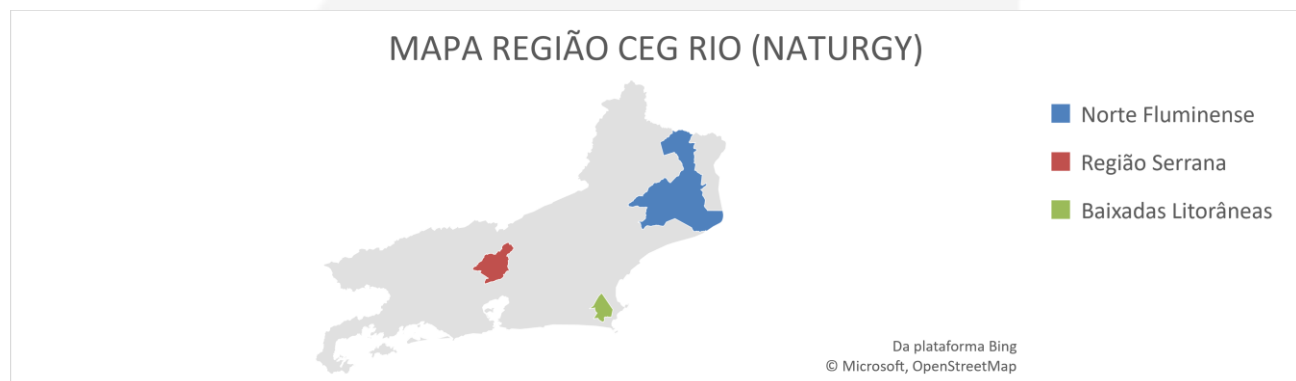
REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Região Serrana	16	100,00%
Teresópolis	16	100,00%
Total Geral	16	100,00%



4.4.10 Quantidade de Reclamações por Regiões - CEG RIO (NATURGY)

As reclamações relativas à concessão da CEG RIO no primeiro trimestre de 2025 concentraram-se, majoritariamente, na região do Norte Fluminense, com 1 manifestação registrada no município de Campos dos Goytacazes, o que representa 33,33% do total. As demais reclamações foram igualmente distribuídas entre as Baixadas Litorâneas, com 1 registro em São Pedro da Aldeia (33,33%), e a Região Serrana, com 1 reclamação oriunda de Petrópolis (33,33%).

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Baixas Litorâneas	1	33,33%
São Pedro da Aldeia	1	33,33%
Região Serrana	1	33,33%
Petrópolis	1	33,33%
Norte Fluminense	1	33,33%
Campos dos Goytacazes	1	33,33%
Total Geral	3	100,00%



5 Solicitações na Ouvidoria da AGENERSA - 1º TRIMESTRE

No primeiro trimestre de 2025, foram registradas 23 manifestações oriundas de diferentes canais de atendimento, com destaque para a plataforma OuvERJ, principal meio utilizado pelos usuários para formalização de demandas relacionadas aos serviços públicos regulados. As demandas foram encaminhadas aos setores técnico, jurídico e administrativo da agência, bem como às concessionárias reguladas.

A plataforma OuvERJ concentrou o maior número de registros, com 16 manifestações ao longo do período (6 em janeiro, 4 em fevereiro e 6 em março), correspondendo a aproximadamente 69,6% do total. As manifestações foram direcionadas à AGENERSA (12), bem como às concessionárias IGUÁ, RIO +, e ÁGUAS DO RIO 1 e 4.

O canal de e-mail registrou 5 manifestações, sendo 3 dirigidas à concessionária ÁGUAS DO RIO 1 e 2 à ÁGUAS DO RIO 4, revelando a continuidade da utilização deste meio para contato direto com a Agência ou as concessionárias.

Houve ainda o registro de 1 manifestação por meio do Call Center, relacionada à CEDAE, e 1 manifestação via WhatsApp, direcionada à CEG, o que demonstra a diversidade de canais utilizados pelos cidadãos, ainda que em menor escala.

CONCESSIONÁRIA	JAN	FEV	MAR	Total Geral
AGENERSA				
OUVERJ	6	4	2	12
ÁGUAS DO RIO 1				
E-MAIL	1		2	3
OUVERJ			1	1
ÁGUAS DO RIO 4				
E-MAIL	1	1		2
OUVERJ			1	1
CEDAE				
CALL CENTER	1			1
CEG				
WHATSAPP			1	1
IGUÁ				
OUVERJ			1	1
RIO +				
OUVERJ			1	1
Total Geral	9	5	9	23

Cabe informar que todas as solicitações registradas durante o trimestre foram devidamente atendidas e concluídas.

6 Considerações finais

O presente relatório tem por objetivo apresentar as demandas recebidas no primeiro trimestre de 2025, com a identificação dos canais de atendimento mais utilizados pelos usuários no registro de manifestações junto à Ouvidoria da AGENERSA.

É importante destacar que todas as ocorrências classificadas como "em andamento" no referido período foram devidamente tratadas, solucionadas e encerradas no sistema da Agência.

Verificou-se, ainda, que, no período em análise, 76 ocorrências, de um total de 3.437 reclamações registradas, evoluíram para processos administrativos, em decorrência da insatisfação dos usuários com as respostas prestadas pelas concessionárias. Esse número representa aproximadamente 2,21% das manifestações recebidas, mesmo diante dos esforços empreendidos por esta Ouvidoria para realizar a mediação e mitigar os conflitos, buscando sempre a solução adequada para cada caso.

Os dados consolidados neste relatório foram extraídos do sistema VOX, das planilhas internas de monitoramento de demandas, do dashboard de gestão, da Plataforma OuveRJ (Sistema Integrado de Ouvidoria e Acesso à Informação) e do site institucional da AGENERSA (dados estatísticos).

Por fim, ressalta-se que, em consonância com os princípios que norteiam a gestão pública responsável, esta Ouvidoria vem implementando mecanismos de controle, monitoramento de processos, análise de fluxos e aprimoramento dos procedimentos administrativos, com o propósito de promover a eficiência institucional e assegurar um atendimento justo, transparente e resolutivo aos usuários dos serviços públicos regulados.