



AGENERSA

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

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

1º Trimestre de 2024

índice

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	16
3.1 Ranking de Denúncias por Concessionárias Reguladas	16
4 Reclamações na Ouvidoria da AGENERSA – 1º Trimestre	17
4.1 Ranking de Reclamações por Concessionárias Regulada	18
4.2 Status das Reclamações	19
4.3 Assuntos Registrados das Reclamações por Concessionárias Reguladas	20
4.4 Reclamações por Regiões no 1º Trimestre de 2024	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 - CEG (NATURGY)	31
4.4.5 Quantidade de Reclamações por Regiões - RIO+SANEAMENTO	32
4.4.6 Quantidade de Reclamações por Regiões - PROLAGOS	33
4.4.7 Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DE JUTURNAÍBA (CAJ)	34
4.4.8 Quantidade de Reclamações por Regiões - CEDAE	34
4.4.9 Quantidade de Reclamações por Regiões - CEG RIO (NATURGY)	36
4.4.10 Quantidade de Reclamações por Regiões – ÁGUAS DA IMPERATRIZ	36
5 Solicitações na Ouvidoria da AGENERSA - 1º Trimestre 2024	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

Angélica Alves Redrigues Ferreira
Assistente de Ouvidoria

Angélica Luberiaga Senna
Assistente de Ouvidoria

Nilma da Silva
Assistente de Ouvidoria

Patricia Vieira Monteiro
Assistente de Ouvidoria

Patrick Emanuel Miranda de Souza
Assistente de Ouvidoria

Fabiana Pontes de Bessa
Ajudante de Ouvidoria

Lucas Fernandes
Ajudante de Ouvidoria

Maria Clara Bitencourt Heizer
Ajudante de Ouvidoria

Giulia Vargas
Estagiária de Ouvidoria

Luana Brandão
Estagiária de Ouvidoria

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.

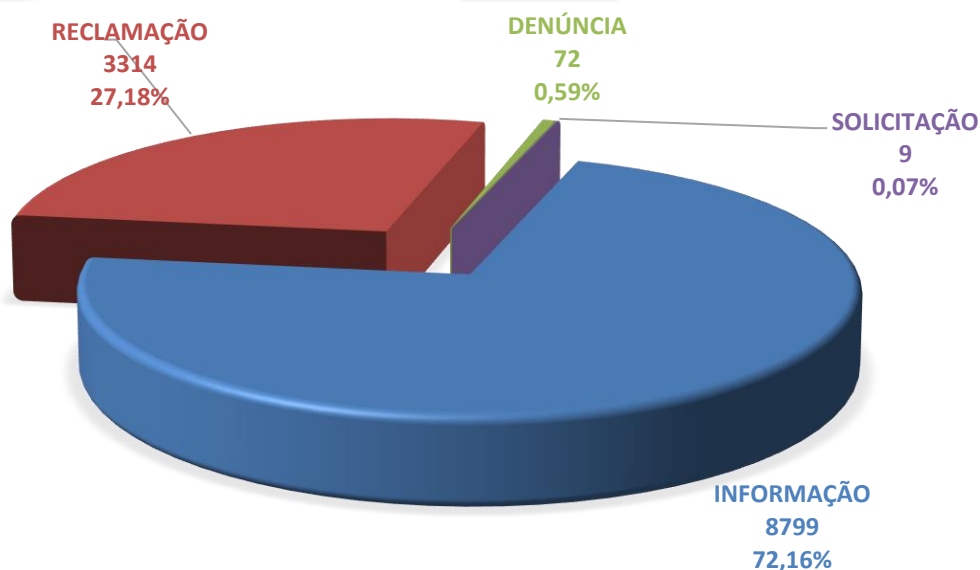


OCORRÊNCIAS NA OUVIDORIA DA AGENERSA – 1º Trimestre

No primeiro trimestre de 2024, a Ouvidoria da Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro (AGENERSA) recebeu um total de 12.194 manifestações formais, as quais foram integralmente tratadas pelas áreas administrativas e concessionárias reguladas por esta Agência.

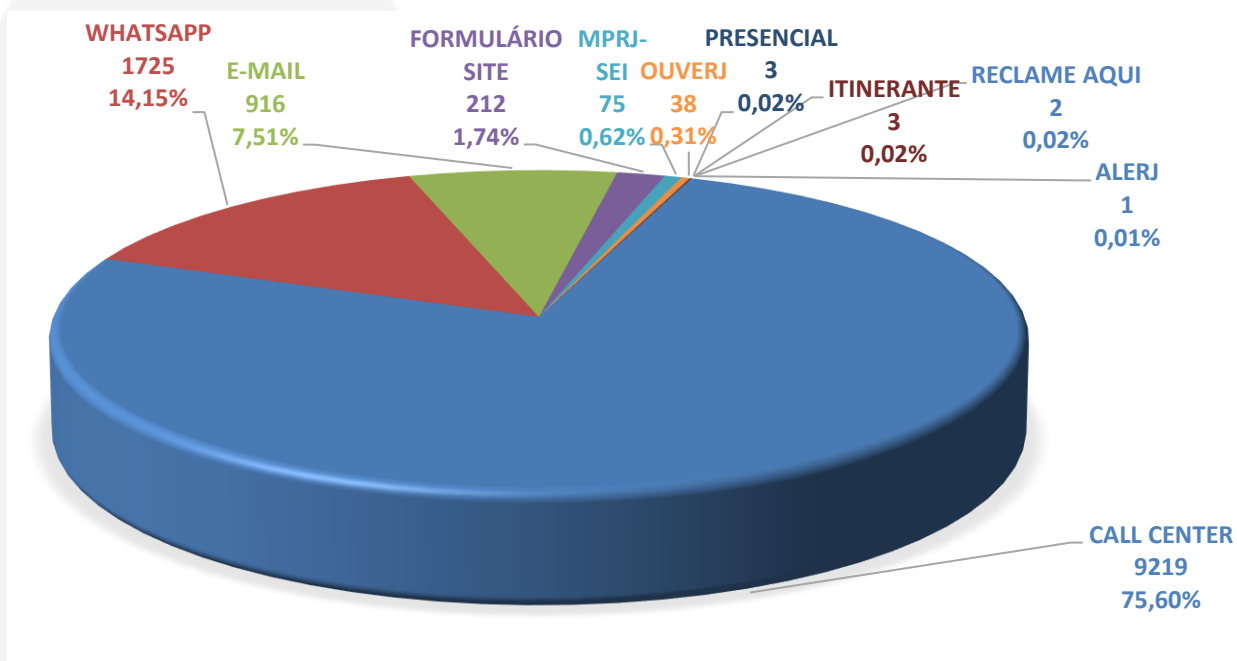
1 Tipos de Manifestações

No primeiro trimestre de 2024, a Ouvidoria da AGENERSA registrou 12.194 manifestações. A maioria foi de pedidos de informação, somando 8.799 casos e representando 72,16% do total. Reclamações também foram significativas, com 3.314 ocorrências, ou seja, 27,18% do volume total. As denúncias foram bem menos frequentes, totalizando 72, o que corresponde a 0,59% das manifestações. Por fim, solicitações foram as menos comuns, com apenas 9 registros, representando um modesto 0,07%.



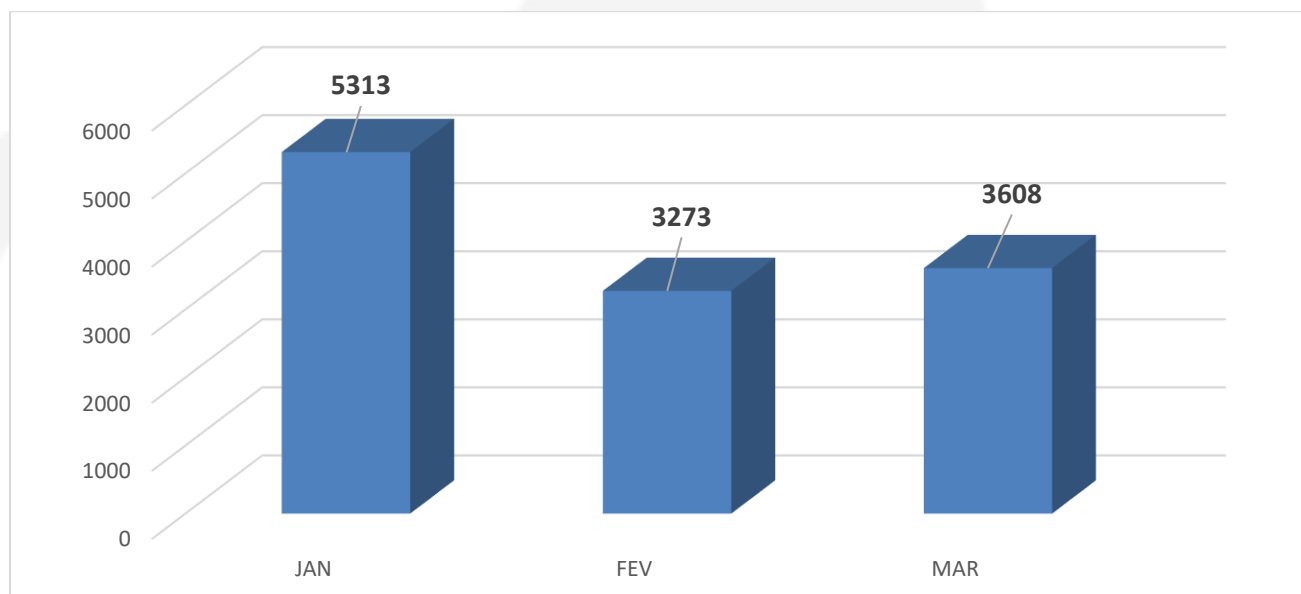
1.1 Canais de Comunicação

No primeiro trimestre de 2024, a área de canais de comunicação da AGENERSA registrou 12.194 interações. O call center foi o canal mais utilizado, com 9.219 interações, representando 75,60% do total. O whatsapp foi o segundo canal mais utilizado, com 1.725 interações, representando 14,15%. O e-mail teve 916 interações, equivalendo a 7,51%. O formulário no site registrou 212 interações, representando 1,74% do total. Os canais MPRJ-SEI e OUVÉRJ somaram 75 e 38 interações, respectivamente, com percentuais de 0,62% e 0,31%. Os canais presencial, itinerante, Reclame Aqui e ALERJ tiveram 3, 3, 2 e 1 interações respectivamente, cada um representando 0,02%, 0,01%, e 0,01% do total.



1.2 Distribuição, por mês, das manifestações

No primeiro trimestre de 2024, a distribuição das interações na ouvidoria por mês apresentou uma variação significativa. Em janeiro (JAN), houve um total de 5.313 interações. Em fevereiro (FEV), esse número reduziu para 3.273 interações, representando uma diminuição considerável em comparação a janeiro. Em março (MAR), observou-se um aumento, totalizando 3.608 interações, indicando uma leve recuperação em relação a fevereiro.



1.3 Ranking de Manifestações por Concessionárias Reguladas

A Águas do Rio BL 4 liderou o ranking de manifestações no primeiro trimestre de 2024, com 5.862 manifestações, representando 48,15% do total. A distribuição mensal foi de 2.878 em janeiro, 1.454 em fevereiro e 1.530 em março. A Iguá ficou em segundo lugar com 3.136 manifestações (25,76%), distribuídas em 1.076 em janeiro, 958 em fevereiro e 1.102 em março. A Águas do Rio BL 1 teve um total de 1.674 manifestações (13,75%), com 758 em janeiro, 380 em fevereiro e 536 em março.

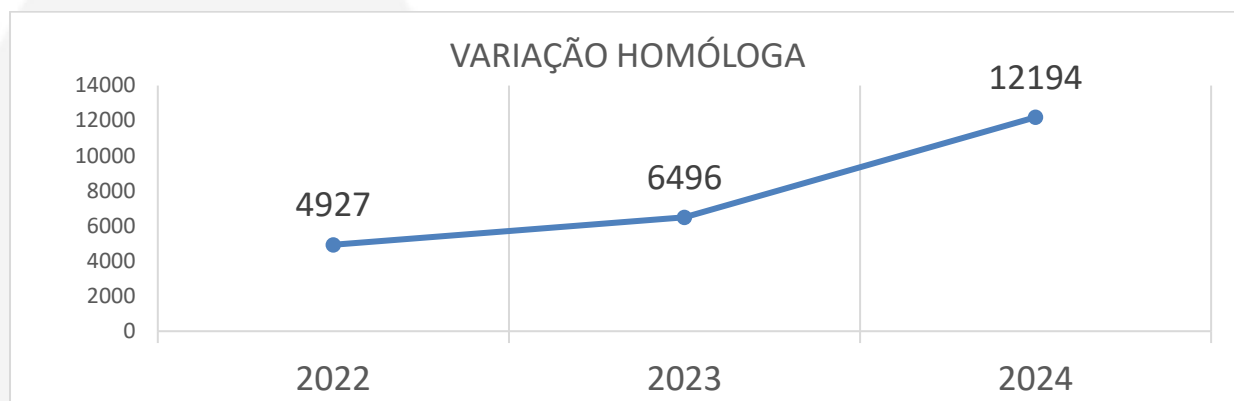
Outras concessionárias com números notáveis incluem a CEG (Naturgy), com 403 manifestações (3,31%); a Rio + Saneamento, com 350 manifestações (2,87%); e a CEDAE, com 346 manifestações (2,84%).

Menos de 2% do total de manifestações foram registradas pelas concessionárias Águas de Juturnaíba (CAJ), Prolagos, Águas da Imperatriz, CEG RIO (Naturgy), Águas de Paraty e Águas da Condessa, cada uma com uma pequena participação nas manifestações totais.

	CONCESSIONÁRIA	JAN	FEV	MAR	TOTAL
1º	ÁGUAS DO RIO BL 4	2878	1454	1530	5862
2º	IGUÁ	1076	958	1102	3136
3º	ÁGUAS DO RIO BL 1	758	380	536	1674
4º	CEG	156	131	116	403
5º	RIO + SANEAMENTO	121	121	108	350
6º	CEDAE	120	110	116	346
7º	ÁGUAS DE JUTURNAÍBA (CAJ)	103	40	35	178
8º	PROLAGOS	71	28	26	125
9º	ÁG. DA IMPERATRIZ	12	15	8	35
10º	CEG RIO	4	12	12	28
11º	ÁG. DE PARATY	4	8	9	21
12º	ÁG. DA CONDESSA	5	9	3	17
	TOTAL	5308	3266	3601	12175

Por intermédio desta ouvidoria, as 19 manifestações recebidas foram encaminhadas e respondidas pelas áreas administrativa, técnica e jurídica da AGENERSA.

No intervalo de 2022 a 2024, o número de manifestações aumentou significativamente, passando de 4.927 em 2022 para 12.194 em 2024. A variação anual indica um aumento considerável de cerca de 31,84% de 2022 para 2023, quando o número de manifestações chegou a 6.496. Em seguida, em 2024, o crescimento foi de aproximadamente 87,7% em comparação com o ano anterior.



2 Informações na Ouvidoria da AGENERSA – 1º Trimestre

A Ouvidoria registrou um total de 8.799 demandas de pedidos de informação durante o primeiro trimestre de 2024, correspondendo a 72,16% do volume total de manifestações recebidas.

2.1 Ranking de Informações por Concessionárias Reguladas

No primeiro trimestre de 2024, as manifestações por concessionária apresentaram diferentes níveis de envolvimento. A Concessionária Águas do Rio BL 4 liderou com um total de 4.002 manifestações, representando expressivos 45,50% do volume total. Em seguida, a Concessionária Iguá registrou 2.686 manifestações, correspondendo a 30,53%. As Concessionárias Águas do Rio BL 1, CEDAE e CEG (Naturgy) contribuíram com 13,06%, 3,54% e 2,65%, respectivamente, totalizando 1.149, 311 e 233 manifestações. Outras concessionárias, como RIO+SANEAMENTO, Águas de Juturnaíba (CAJ), Prolagos, Águas de Paraty, Águas da Imperatriz, Águas da Conessa e CEG RIO (Naturgy), tiveram participações menores no total de manifestações.

Além disso, os dados mensais para a Concessionária Águas do Rio BL 4 mostram uma variação ao longo dos três meses, com 2.095 manifestações em janeiro, 913 em fevereiro e 994 em março. Essa tendência é observada também na Iguá, que registrou 888 manifestações em janeiro, 829 em fevereiro e 969 em março.

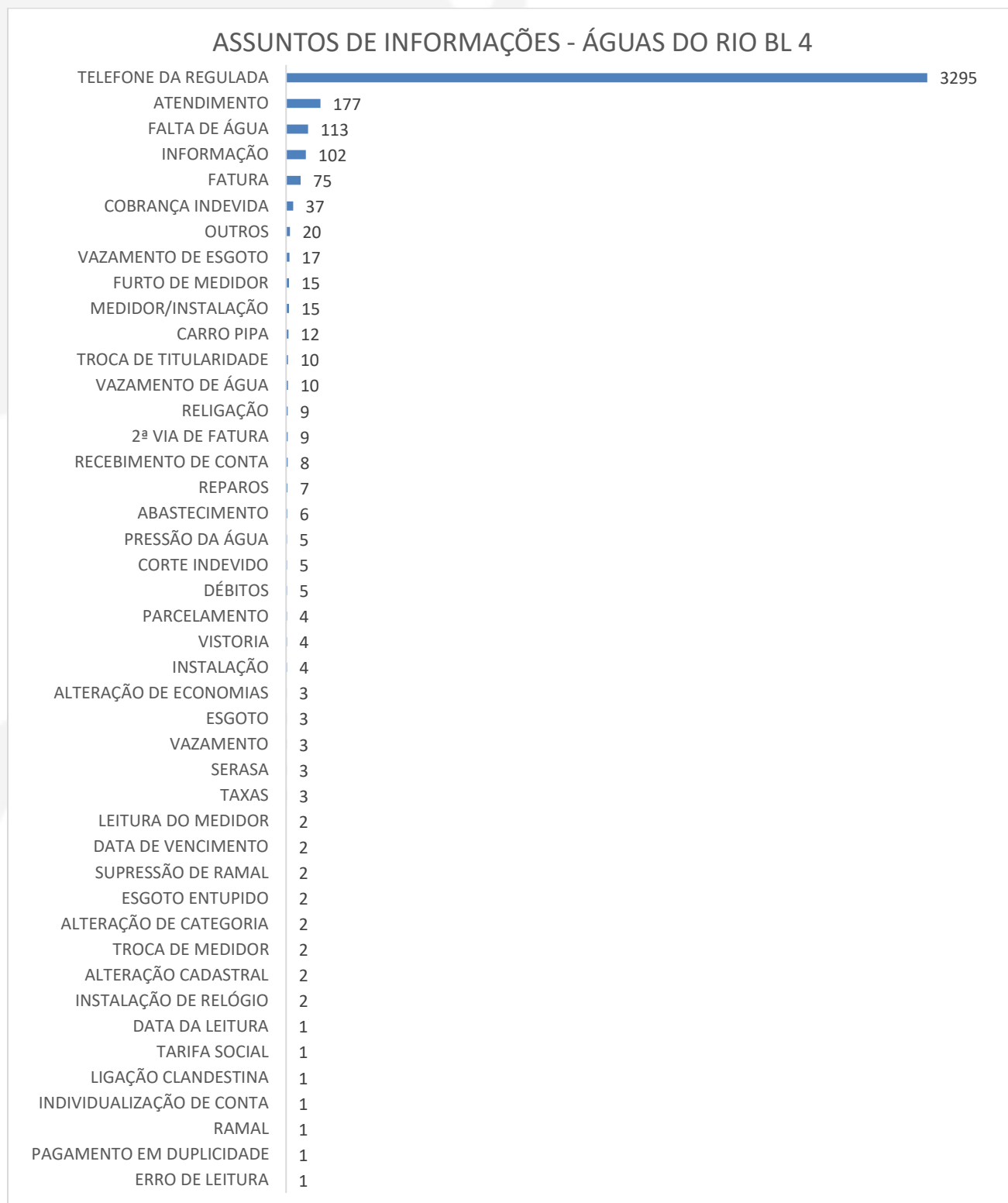
	CONCESSIONÁRIA	JAN	FEV	MAR	TOTAL
1º	ÁGUAS DO RIO BL 4	2095	913	994	4002
2º	IGUÁ	888	829	969	2686
3º	ÁGUAS DO RIO BL 1	562	236	351	1149
4º	CEDAE	105	103	103	311
5º	CEG (Naturgy)	91	70	72	233
6º	RIO + SANEAMENTO	56	77	61	194
7º	ÁGUAS DE JUTURNAÍBA (CAJ)	52	33	28	113
8º	PROLAGOS	17	18	9	44
9º	ÁGUAS DE PARATY	4	8	9	21
10º	ÁGUAS DA IMPERATRIZ	2	11	4	17
11º	ÁGUAS DA CONDESSA	5	9	3	17
12º	CEG RIO (Naturgy)	2	4	6	12
	TOTAL	3879	2311	2609	8799

Quanto à variação homóloga, os pedidos de informação apresentaram um aumento de cerca de 20,0% de 2022 para 2023, passando de 3.704 em 2022 para 4.444 em 2023. Posteriormente, a variação de 2024 em relação a 2023 foi de aproximadamente 98,0%, alcançando 8.799 pedidos de informação no último ano.



2.2 Assuntos Registrados das Informações por Concessionárias Reguladas

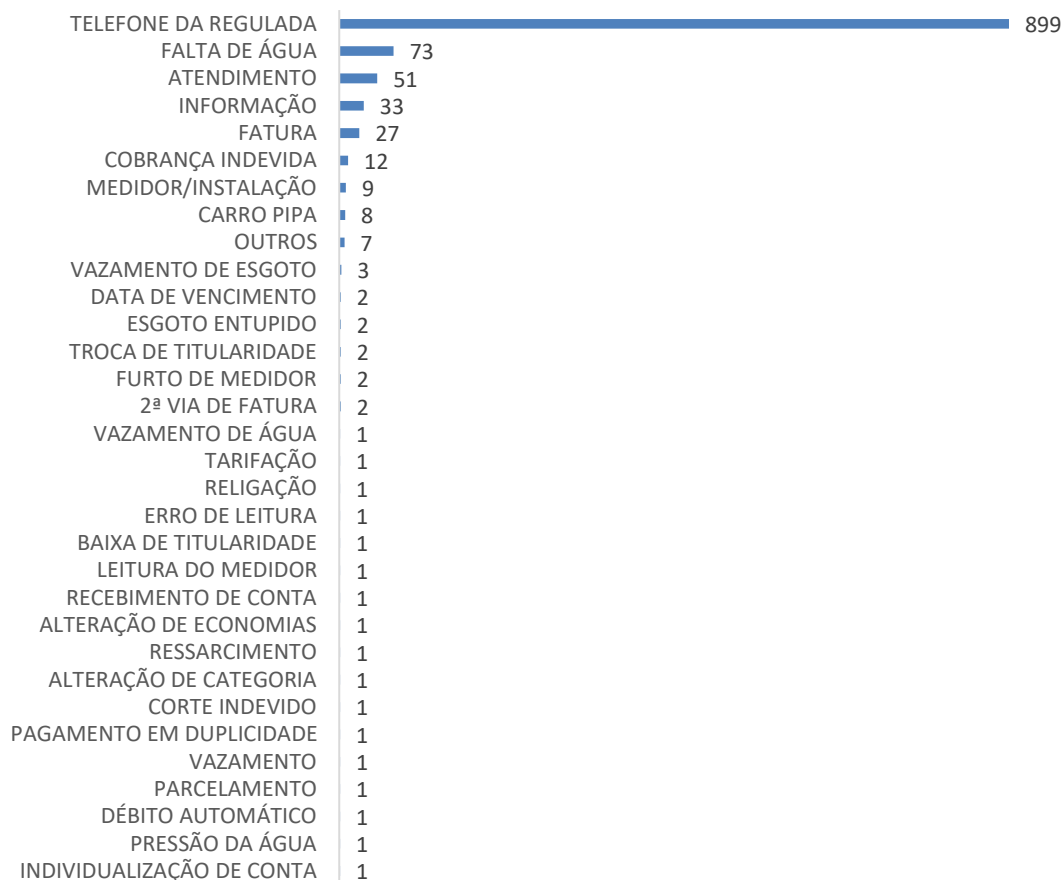
A Ouvidoria reúne informações sobre as manifestações dos usuários, direcionadas ao registro inicial de suas demandas, principalmente em relação às concessionárias reguladas pela agência. As indagações mais frequentes dos usuários envolvem os canais de contato e informações relacionadas à falta de água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



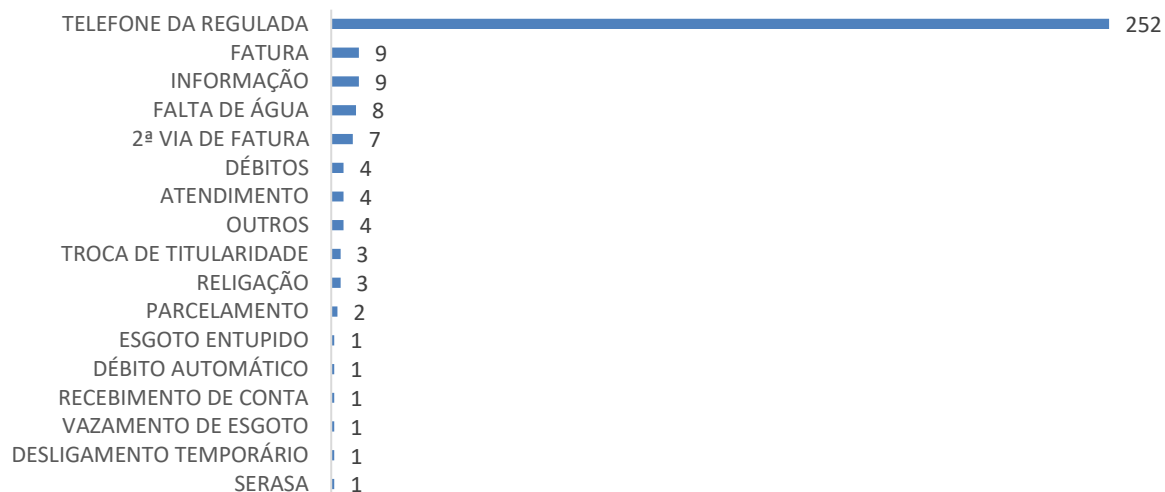
ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - IGUÁ



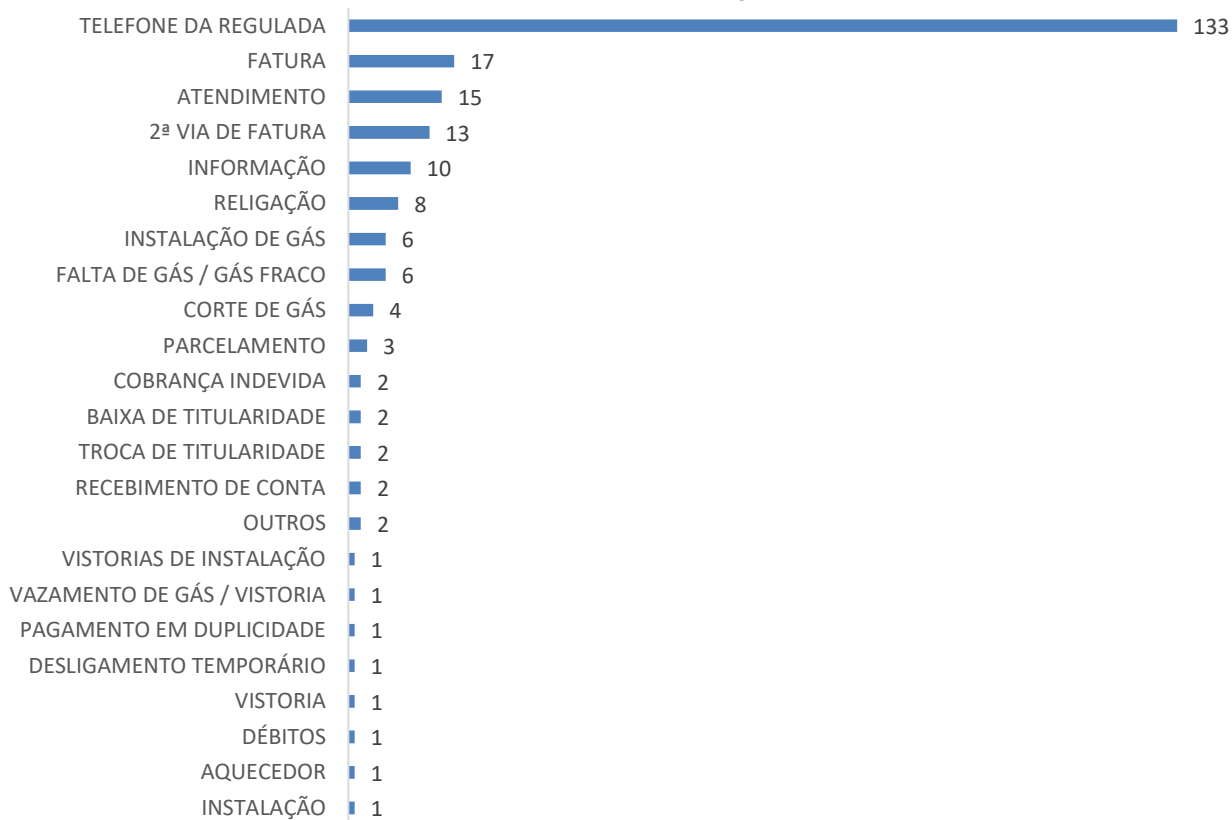
ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - ÁGUAS DO RIO BL1



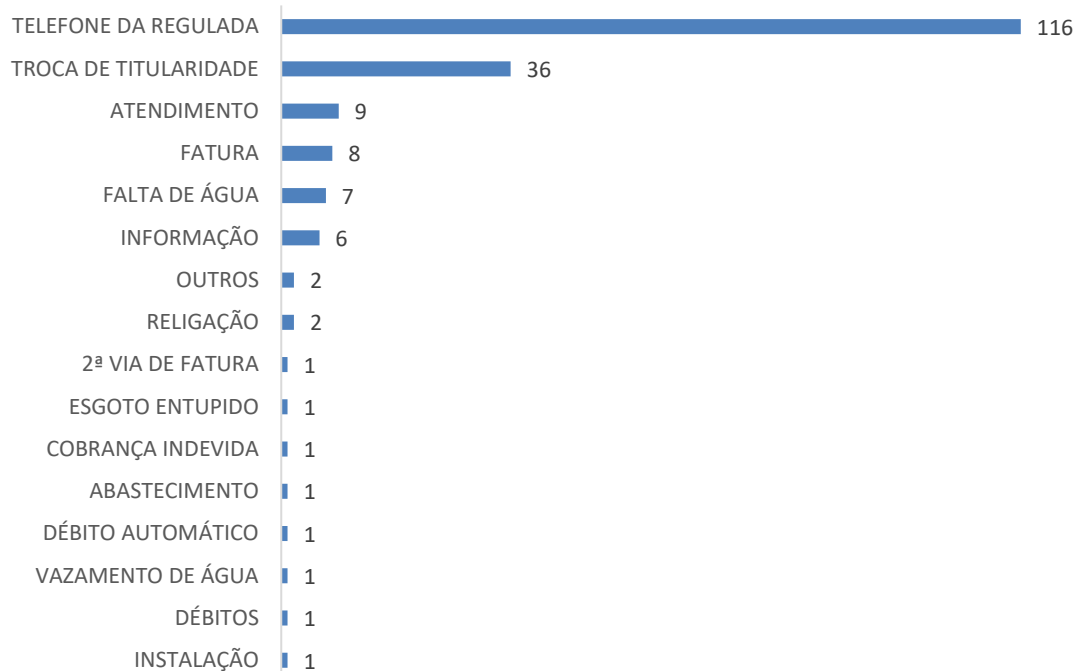
ASSUNTOS INFORMAÇÕES - CEDAE



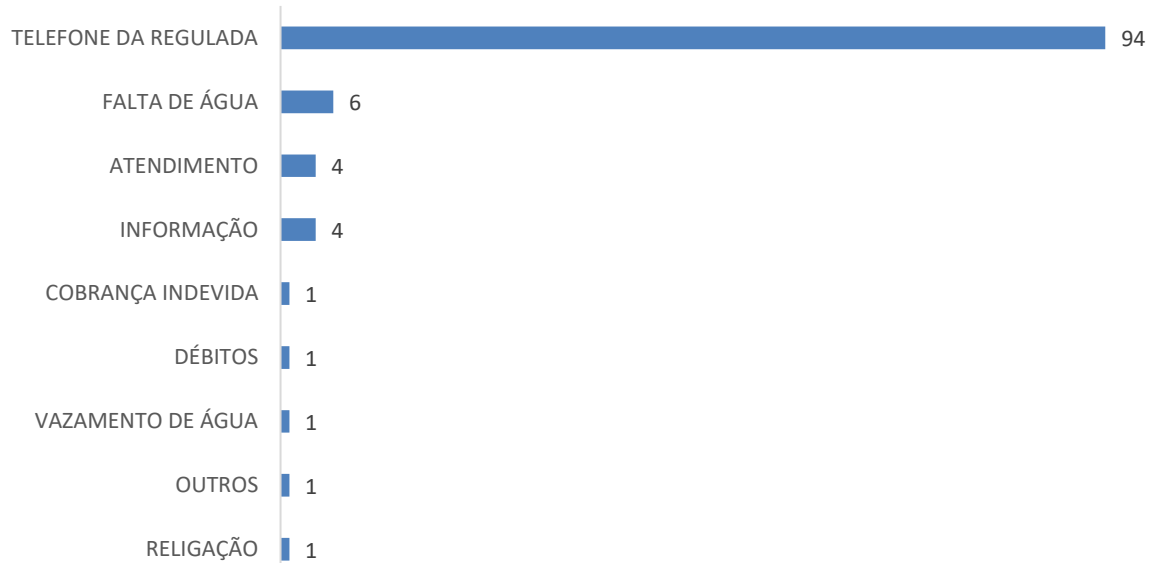
ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - CEG



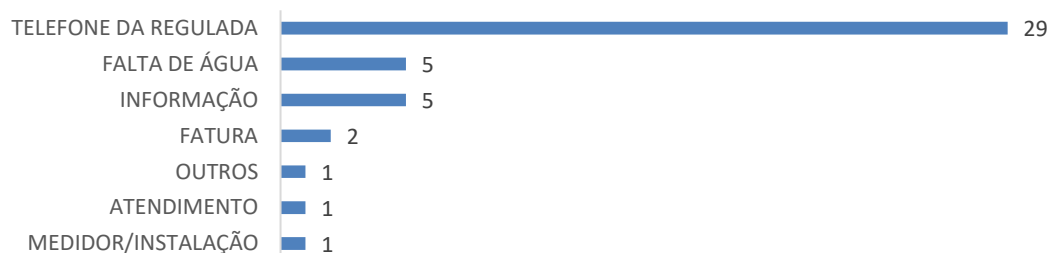
ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - RIO + SANEAMENTO



ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - ÁGUAS DE JUTURNÁIBA (CAJ)



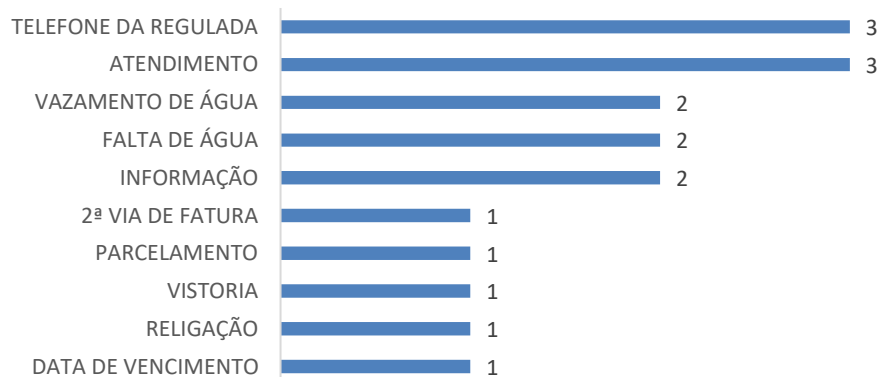
ASSUNTOS INFORMAÇÕES - PROLAGOS



ASSUNTOS INFORMAÇÕES - ÁGUAS DE PARATY



ASSUNTOS INFORMAÇÕES - ÁGUAS DA IMPERATRIZ



ASSUNTOS INFORMAÇÕES - ÁGUAS DA CONDESSA



ASSUNTOS INFORMAÇÕES - CEG RIO



3 Denúncias na Ouvidoria da AGENERSA – 1º Trimestre

No período em análise, foram contabilizadas um total de 72 denúncias, das quais 4 foram encaminhadas e respondidas pelas áreas técnicas e jurídica da Agenersa, enquanto as demais acusações foram direcionadas para as concessionárias de água e gás.

3.1 Ranking de Denúncias por Concessionárias Reguladas

No período em questão, a concessionária Águas do Rio BL 4 registrou o maior número de denúncias, totalizando 30 casos, que correspondem a 44,12% do total. Os assuntos mais reportados incluíram falta de água, com 22 denúncias, instalação indevida com 8, e vazamento de água com 3.

A Iguá teve um total de 17 denúncias, com os principais assuntos sendo falta de água (10), ligação clandestina (2), fatura (2), furto de água (1), vazamento de esgoto (1), e alteração de economias (1).

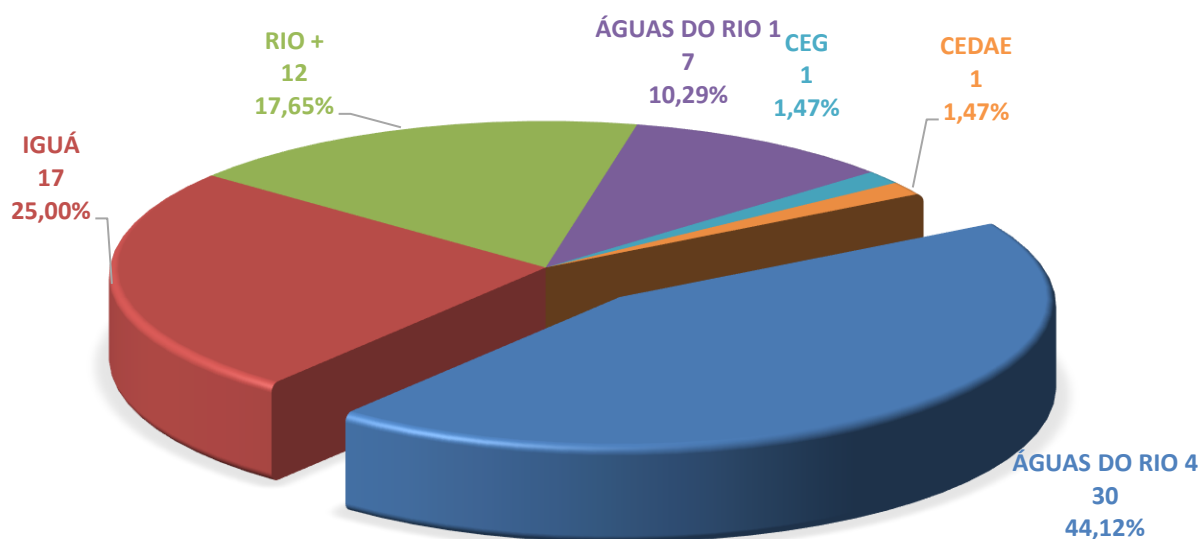
A Rio + Saneamento registrou um total de 12 denúncias, com 8 casos de falta de água, 2 relacionados a outros problemas, 1 por vazamento de água, e 1 por corte indevido.

A Águas do Rio BL 1 contabilizou 7 denúncias, com os principais assuntos sendo falta de água (5), vazamento (1), e ligação clandestina (1).

A CEG (Naturgy) registrou 1 denúncia relacionada a atendimento, enquanto a CEDAE registrou 1 denúncia relacionada a ligação clandestina.

Row Labels	JAN	FEV	MAR	TOTAL
1º ÁGUAS DO RIO BL 4				
FALTA DE ÁGUA	4	8	10	22
OUTROS		3		3
FURTO DE MEDIDOR		2		2
QUALIDADE DA ÁGUA		1		1
RELIGAÇÃO		1		1
LIGAÇÃO CLANDESTINA	1			1
ÁGUAS DO RIO BL 4 Total	5	15	10	30
2º IGUÁ				
FALTA DE ÁGUA	1	2	7	10
LIGAÇÃO CLANDESTINA		2		2
FATURA		2		2
FURTO DE ÁGUA		1		1
VAZAMENTO DE ESGOTO			1	1
ALTERAÇÃO DE ECONOMIAS		1		1
IGUÁ Total	1	8	8	17
3º RIO + SANEAMENTO				
FALTA DE ÁGUA		5	3	8
OUTROS		1	1	2
VAZAMENTO DE ÁGUA		1		1
CORTE INDEVIDO		1		1
RIO + SANEAMENTO Total		8	4	12

4º	ÁGUAS DO RIO BL 1				
	FALTA DE ÁGUA	2	3	5	
	VAZAMENTO		1	1	
	LIGAÇÃO CLANDESTINA	1		1	
	ÁGUAS DO RIO BL 1 Total	3	4	7	
5º	CEG (Naturgy)				
	ATENDIMENTO		1	1	
	CEG (Naturgy) Total		1	1	
6º	CEDAE				
	LIGAÇÃO CLANDESTINA	1		1	
	CEDAE Total	1		1	
	TOTAL	6	35	27	68



4 Reclamações na Ouvidoria da AGENERSA – 1º Trimestre

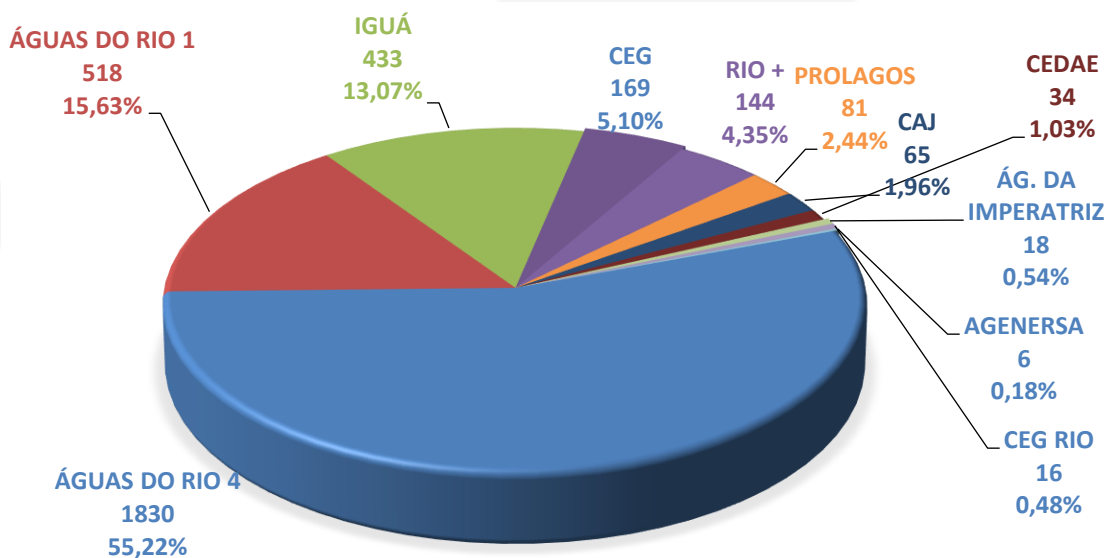
As reclamações correspondem a 27,18% das ocorrências, totalizando 3.314 registros. Essas manifestações se enquadram no terceiro nível de atuação, decorrendo da insatisfação dos usuários com a solução apresentada pelas concessionárias reguladas. A ocorrência é registrada na agência reguladora após o usuário de serviços públicos entrar em contato com a prestadora do serviço e, mesmo assim, não ter o problema resolvido.

Ressalta-se que, por intermédio desta ouvidoria, 6 reclamações foram encaminhadas e devidamente atendidas pelas áreas administrativa, técnica e jurídica da AGENERSA.

4.1 Ranking de Reclamações por Concessionárias Regulada

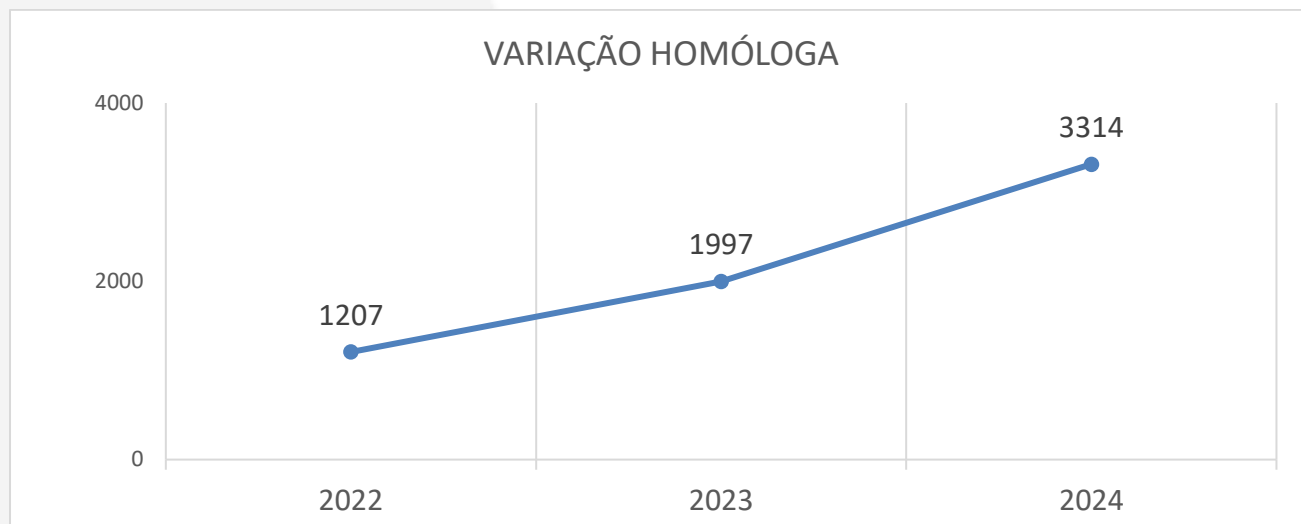
A Águas do Rio BL 4 liderou com 1.830 reclamações, representando 55,22% do total. A Águas do Rio BL 1 contribuiu com 518 reclamações, 15,63%. As concessionárias Iguá, CEG e Rio+Saneamento registraram 433 (13,07%), 169 (5,10%), e 144 (4,35%) reclamações, respectivamente. Outras concessionárias, como Prolagos, Águas de Juturnaíba (CAJ), CEDAE, e Águas da Imperatriz, apresentaram participações menores no total de reclamações, com 81 (2,45%), 65 (1,96%), 34 (1,03%), e 18 (0,54%), respectivamente.

	CONCESSIONÁRIA	JAN	FEV	MAR	TOTAL
1º	ÁGUAS DO RIO BL 4	778	526	526	1830
2ª	ÁGUAS DO RIO BL 1	196	141	181	518
3ª	IGUÁ	187	121	125	433
4ª	CEG (Naturgy)	65	61	43	169
5ª	RIO + SANEAMENTO	65	36	43	144
6ª	PROLAGOS	54	10	17	81
7ª	ÁGUAS DE JUTURNAÍBA (CAJ)	51	7	7	65
8ª	CEDAE	15	6	13	34
9ª	ÁGUAS DA IMPERATRIZ	10	4	4	18
10ª	CEG RIO (Naturgy)	2	8	6	16
	TOTAL	1423	920	965	3308



O número de reclamações nas concessionárias apresentou uma subida contínua nos últimos três anos. Em 2022, foram registradas 1.207 reclamações, aumentando expressivamente para 1.997 em 2023, representando um crescimento de 65,4%. Em

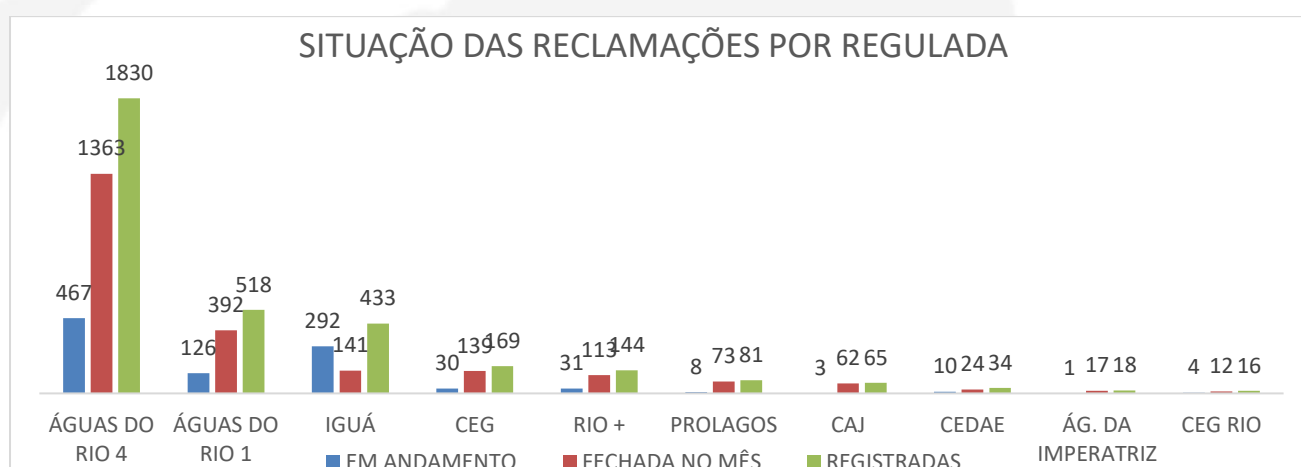
2024, o total de reclamações atingiu 3.314, refletindo uma variação homóloga de cerca de 65,9% em relação ao ano anterior.



4.2 Status das Reclamações

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

STATUS	JAN	FEV	MAR	TOTAL
EM ANDAMENTO	494	238	240	972
FECHADA NO MÊS	930	685	727	2342
TOTAL	1424	923	967	3314



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	482	26.34%
FATURA	339	18.52%
COBRANÇA INDEVIDA	239	13.06%
CARRO PIPA	79	4.32%
VAZAMENTO DE ÁGUA	62	3.39%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	48	2.62%
VAZAMENTO DE ESGOTO	42	2.30%
ALTERAÇÃO DE CATEGORIA	39	2.13%
FURTO DE MEDIDOR	38	2.08%
RELIGAÇÃO	35	1.91%
REPAROS	34	1.86%
TROCA DE TITULARIDADE	33	1.80%
CORTE INDEVIDO	29	1.58%
ALTERAÇÃO DE ECONOMIAS	25	1.37%
DATA DE VENCIMENTO	24	1.31%
PRESSÃO DA ÁGUA	23	1.26%
SUPRESSÃO DE RAMAL	22	1.20%
ALTERAÇÃO CADASTRAL	20	1.09%
INDIVIDUALIZAÇÃO DE CONTA	17	0.93%
ERRO DE LEITURA	16	0.87%
ESGOTO ENTUPIDO	16	0.87%
LEITURA DO MEDIDOR	16	0.87%
TARIFA SOCIAL	15	0.82%
TAXAS	11	0.60%
RECEBIMENTO DE CONTA	11	0.60%
RESSARCIMENTO	9	0.49%
DATA DA LEITURA	9	0.49%
OUTROS	9	0.49%
PARCELAMENTO	9	0.49%
SERASA	8	0.44%
REMANEJ. DE MEDIDOR	7	0.38%
CORTE DE ÁGUA	6	0.33%
QUALIDADE DA ÁGUA	6	0.33%
DÉBITOS	5	0.27%
ESGOTO	5	0.27%

PAGAMENTO EM DUPLICIDADE	4	0.22%
BAIXA DE TITULARIDADE	4	0.22%
TROCA DE MEDIDOR	4	0.22%
REMANEJ. DE RAMAL	4	0.22%
MEDIDOR	3	0.16%
DESLIGAMENTO TEMPORÁRIO	3	0.16%
VISTORIA	2	0.11%
2ª VIA DE FATURA	2	0.11%
LIGAÇÃO CLANDESTINA	2	0.11%
VAZAMENTO	2	0.11%
ABASTECIMENTO	2	0.11%
ATENDIMENTO	2	0.11%
INSTALAÇÃO	1	0.05%
FURTO DE ÁGUA	1	0.05%
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	1	0.05%
OBRAS	1	0.05%
DPA	1	0.05%
SEPARAÇÃO DE ABASTECIMENTO	1	0.05%
MANOBRA	1	0.05%
TOTAL *	1830	100.00%

4.3.2 Assuntos de Reclamações - Águas do Rio BL 1

ASSUNTO	QTD	%
FALTA DE ÁGUA	176	33.98%
COBRANÇA INDEVIDA	71	13.71%
FATURA	70	13.51%
CARRO PIPA	48	9.27%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	23	4.44%
VAZAMENTO DE ÁGUA	20	3.86%
REPAROS	14	2.70%
CORTE INDEVIDO	9	1.74%
TROCA DE TITULARIDADE	9	1.74%
SUPRESSÃO DE RAMAL	6	1.16%
RELIGAÇÃO	6	1.16%
ALTERAÇÃO DE CATEGORIA	5	0.97%
INDIVIDUALIZAÇÃO DE CONTA	5	0.97%
PRESSÃO DA ÁGUA	5	0.97%
RECEBIMENTO DE CONTA	4	0.77%
ALTERAÇÃO CADASTRAL	3	0.58%

VAZAMENTO DE ESGOTO	3	0.58%
TAXAS	3	0.58%
DATA DE VENCIMENTO	3	0.58%
ESGOTO ENTUPIDO	3	0.58%
TARIFA SOCIAL	3	0.58%
QUALIDADE DA ÁGUA	2	0.39%
ATENDIMENTO	2	0.39%
VAZAMENTO	2	0.39%
TARIFAÇÃO	2	0.39%
ALTERAÇÃO DE ECONOMIAS	2	0.39%
RESSARCIMENTO	2	0.39%
VISTORIA	2	0.39%
LEITURA DO MEDIDOR	2	0.39%
EXTENSÃO DE REDE	1	0.19%
ERRO DE LEITURA	1	0.19%
CORTE DE ÁGUA	1	0.19%
INSTALAÇÃO INDEVIDA	1	0.19%
INSTALAÇÃO	1	0.19%
ESGOTO	1	0.19%
TUBULAÇÃO	1	0.19%
MEDIDOR	1	0.19%
DÉBITO AUTOMÁTICO	1	0.19%
DATA DA LEITURA	1	0.19%
REMANEJ. DE MEDIDOR	1	0.19%
OUTROS	1	0.19%
TROCA DE MEDIDOR	1	0.19%
TOTAL *	518	100.00%

4.3.3 Assuntos de Reclamações – Iguaú

ASSUNTO	QTD	%
FATURA	147	33.95%
FALTA DE ÁGUA	78	18.01%
COBRANÇA INDEVIDA	46	10.62%
VAZAMENTO DE ÁGUA	18	4.16%
REPAROS	15	3.46%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	13	3.00%
VAZAMENTO DE ESGOTO	10	2.31%
CORTE INDEVIDO	9	2.08%
CARRO PIPA	9	2.08%
ALTERAÇÃO DE CATEGORIA	7	1.62%
SUPRESSÃO DE RAMAL	7	1.62%
CORTE DE ÁGUA	7	1.62%
RESSARCIMENTO	5	1.15%

TAXAS	5	1.15%
PRESSÃO DA ÁGUA	5	1.15%
DATA DE VENCIMENTO	4	0.92%
ESGOTO ENTUPIDO	4	0.92%
TROCA DE TITULARIDADE	4	0.92%
RELIGAÇÃO	4	0.92%
ERRO DE LEITURA	3	0.69%
ESGOTO	2	0.46%
DATA DA LEITURA	2	0.46%
LEITURA DO MEDIDOR	2	0.46%
TROCA DE MEDIDOR	2	0.46%
REMANEJ. DE MEDIDOR	2	0.46%
BAIXA DE TITULARIDADE	2	0.46%
RECEBIMENTO DE CONTA	2	0.46%
MEDIDOR	2	0.46%
OUTROS	2	0.46%
PAGAMENTO EM DUPLICIDADE	2	0.46%
REAJUSTES	1	0.23%
VIABILIDADE DE ABASTECIMENTO	1	0.23%
ALTERAÇÃO DE ECONOMIAS	1	0.23%
INSTALAÇÃO	1	0.23%
QUALIDADE DA ÁGUA	1	0.23%
VISTORIA	1	0.23%
VAZAMENTO	1	0.23%
ALTERAÇÃO CADASTRAL	1	0.23%
FURTO DE MEDIDOR	1	0.23%
TARIFA SOCIAL	1	0.23%
ABASTECIMENTO	1	0.23%
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	1	0.23%
PARCELAMENTO	1	0.23%
TOTAL	433	100.00%

4.3.4 Assuntos de Reclamações - Ceg (Naturgy)

ASSUNTO	QTD	%
RELIGAÇÃO	34	20.12%
FATURA	27	15.98%
INSTALAÇÃO DE GÁS	15	8.88%
RECEBIMENTO DE CONTA	13	7.69%
COBRANÇA INDEVIDA	12	7.10%
CORTE DE GÁS	9	5.33%
PARCELAMENTO	8	4.73%
CORTE INDEVIDO	6	3.55%
VISTORIAS DE INSTALAÇÃO	5	2.96%
VAZAMENTO	4	2.37%
VAZAMENTO / CORTE DE GÁS	4	2.37%
AUTOVISTORIA	3	1.78%
FALTA DE GÁS / GÁS FRACO	3	1.78%
PAGAMENTO EM DUPLICIDADE	3	1.78%
OUTROS	3	1.78%
VISTORIA	3	1.78%
FALTA DE GÁS	2	1.18%
TARIFA SOCIAL	2	1.18%
VAZAMENTO DE GÁS / VISTORIA	1	0.59%
OBRAS	1	0.59%
GNS	1	0.59%
TARIFA MÍNIMA	1	0.59%
TROCA DE TITULARIDADE	1	0.59%
DÉBITO AUTOMÁTICO	1	0.59%
DÉBITOS	1	0.59%
ATENDIMENTO	1	0.59%
DESLIGAMENTO TEMPORÁRIO	1	0.59%
FURTO DE TUBULAÇÃO	1	0.59%
2ª VIA DE FATURA	1	0.59%
MEDIDOR	1	0.59%
MANUTENÇÃO	1	0.59%
TOTAL *	169	100.00%

4.3.5 Assuntos de Reclamações - Rio+Saneamento

ASSUNTO	QTD	%
FALTA DE ÁGUA	71	49.31%
FATURA	16	11.11%
VAZAMENTO DE ÁGUA	10	6.94%
CARRO PIPA	9	6.25%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	9	6.25%
COBRANÇA INDEVIDA	7	4.86%
VAZAMENTO DE ESGOTO	4	2.78%
DATA DE VENCIMENTO	4	2.78%
REMANEJ. DE RAMAL	2	1.39%
TAXAS	2	1.39%
PRESSÃO DA ÁGUA	2	1.39%
ESGOTO ENTUPIDO	1	0.69%
ESGOTO	1	0.69%
ABASTECIMENTO	1	0.69%
ALTERAÇÃO CADASTRAL	1	0.69%
CORTE DE ÁGUA	1	0.69%
QUALIDADE DA ÁGUA	1	0.69%
RELIGAÇÃO	1	0.69%
PAGAMENTO EM DUPLICIDADE	1	0.69%
TOTAL *	144	100.00%

4.3.6 Assuntos de Reclamações – Prolagos

ASSUNTO	QTD	%
FALTA DE ÁGUA	44	54.32%
FATURA	12	14.81%
CARRO PIPA	10	12.35%
COBRANÇA INDEVIDA	3	3.70%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	2	2.47%
TARIFA SOCIAL	1	1.23%
REPAROS	1	1.23%
VISTORIA	1	1.23%
CORTE INDEVIDO	1	1.23%
SUPRESSÃO DE RAMAL	1	1.23%
ALTERAÇÃO DE CATEGORIA	1	1.23%
VAZAMENTO DE ÁGUA	1	1.23%
DATA DE VENCIMENTO	1	1.23%
ESGOTO	1	1.23%
PRESSÃO DA ÁGUA	1	1.23%
TOTAL	81	100.00%

4.3.7 Assuntos de Reclamações – Águas de Juturnaíba (CAJ)

ASSUNTO	QTD	%
FALTA DE ÁGUA	42	64.62%
CARRO PIPA	8	12.31%
FATURA	5	7.69%
COBRANÇA INDEVIDA	3	4.62%
PRESSÃO DA ÁGUA	1	1.54%
PARCELAMENTO	1	1.54%
VAZAMENTO DE ÁGUA	1	1.54%
RESSARCIMENTO	1	1.54%
DATA DE VENCIMENTO	1	1.54%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	1	1.54%
INSTALAÇÃO	1	1.54%
TOTAL	65	100.00%

4.3.8 Assuntos de Reclamações – Cedae

ASSUNTO	QTD	%
FALTA DE ÁGUA	8	23.53%
COBRANÇA INDEVIDA	7	20.59%
FATURA	6	17.65%
DÉBITOS	2	5.88%
VAZAMENTO DE ÁGUA	2	5.88%
PARCELAMENTO	2	5.88%
OBRAS	1	2.94%
TROCA DE TITULARIDADE	1	2.94%
TARIFA SOCIAL	1	2.94%
RESSARCIMENTO	1	2.94%
OUTROS	1	2.94%
SERASA	1	2.94%
SUPRESSÃO DE RAMAL	1	2.94%
TOTAL	34	100.00%

4.3.9 Assuntos de Reclamações – Águas da Imperatriz

ASSUNTO	QTD	%
FALTA DE ÁGUA	9	50.00%
FATURA	6	33.33%
VAZAMENTO DE ÁGUA	2	11.11%
COBRANÇA INDEVIDA	1	5.56%
TOTAL	18	100.00%

4.3.10 Assuntos de Reclamações - Ceg Rio (Naturgy)

ASSUNTO	QTD	%
INSTALAÇÃO DE GÁS	4	25.00%
RELIGAÇÃO	3	18.75%
FATURA	2	12.50%
RECEBIMENTO DE CONTA	1	6.25%
CORTE DE GÁS	1	6.25%
CORTE INDEVIDO	1	6.25%
RESSARCIMENTO	1	6.25%
TARIFA MÍNIMA	1	6.25%
ATENDIMENTO	1	6.25%
PAGAMENTO EM DUPLICIDADE	1	6.25%
TOTAL	16	100.00%

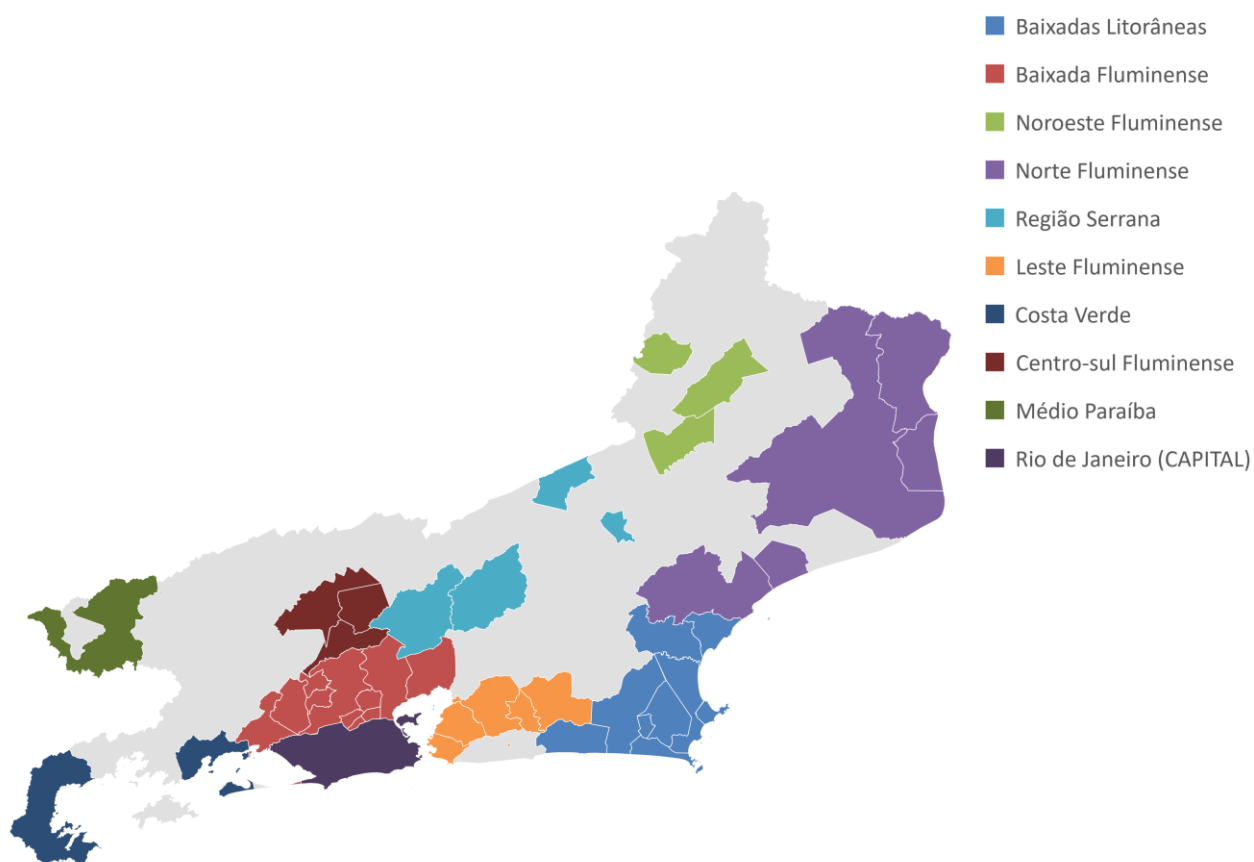
4.4 Reclamações por Regiões no 1º Trimestre de 2024

No primeiro trimestre de 2024, no interior do município do Rio de Janeiro, a Zona Norte registrou 1.134 reclamações, representando 34,28% do total. Já a Zona Oeste formulou 573 reclamações, correspondendo a 17,32% do total. A Zona Central e a Zona Sul contabilizaram 153 e 131 reclamações, respectivamente, representando 4,63% e 3,96% do total.

Fora do município do Rio de Janeiro, as reclamações distribuíram-se da seguinte maneira: a Baixada Fluminense somou 636 reclamações (19,23%), o Leste Fluminense com 374 reclamações (11,31%), e as Baixadas Litorâneas com 214 reclamações (6,47%). As restantes regiões do estado contribuíram com 359 reclamações (10,85%), sendo a região do Costa Verde a que apresentou menos reclamações, com apenas 1 (0,03%).

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Zona Norte	1134	34.28%
Baixada Fluminense	636	19.23%
Zona Oeste	573	17.32%
Leste Fluminense	374	11.31%
Baixadas Litorâneas	214	6.47%
Zona Central	153	4.63%
Zona Sul	131	3.96%
Região Serrana	30	0.91%
Norte Fluminense	18	0.54%
Médio Paraíba	18	0.54%
Centro-sul Fluminense	11	0.33%
Noroeste Fluminense	11	0.33%
	4	0.12%
Costa Verde	1	0.03%
TOTAL	3308	100.00%

MAPA REGIÃO



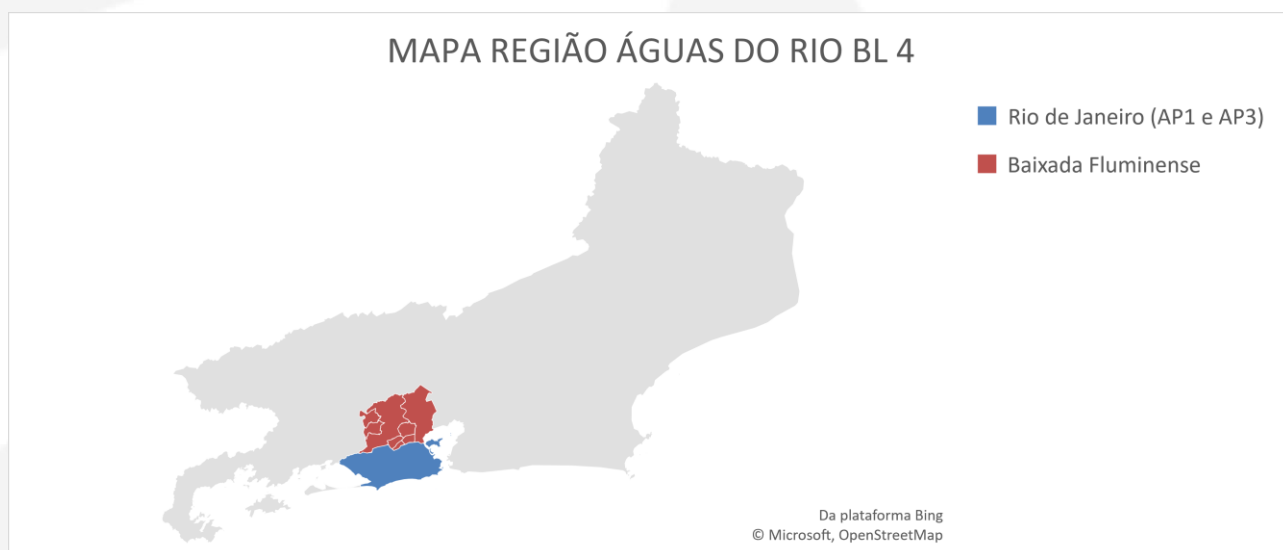
Da plataforma Bing
© Microsoft, OpenStreetMap

4.4.1 Quantidade de Reclamações por Regiões - Águas do Rio BL 4

No primeiro trimestre de 2024, a concessionária Águas do Rio BL 4 registrou um total de 1.830 reclamações. A Zona Norte do município do Rio de Janeiro foi a mais afetada, com 1.070 reclamações, o que representa 58,47% do total. A Baixada Fluminense veio em seguida, com 586 reclamações e uma participação de 32,02%. Menos impactadas, a Zona Central e a Zona Oeste registraram 143 (7,81%) e 29 (1,58%) reclamações, respectivamente.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Zona Norte	1070	58.47%

Rio de Janeiro	1070	58.47%
Baixada Fluminense	586	32.02%
Duque de Caxias	211	11.53%
São João de Meriti	117	6.39%
Nova Iguaçu	112	6.12%
Nilópolis	49	2.68%
Belford Roxo	43	2.35%
Mesquita	42	2.30%
Queimados	10	0.55%
Japeri	2	0.11%
Zona Central	143	7.81%
Rio de Janeiro	143	7.81%
Zona Oeste	29	1.58%
Rio de Janeiro	29	1.58%
	2	0.11%
	2	0.11%
TOTAL	1830	100.00%



4.4.2 Quantidade de Reclamações por Regiões - Águas do Rio BL 1

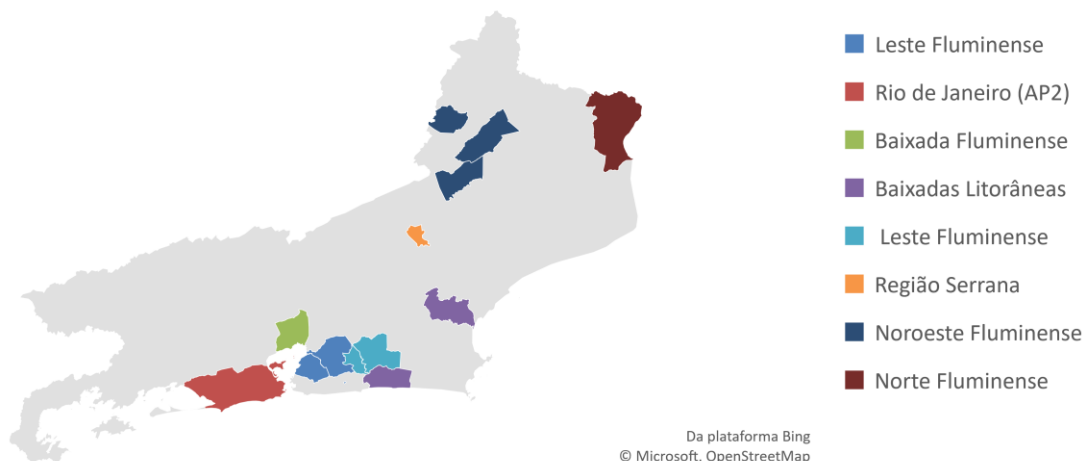
No primeiro trimestre de 2024, as reclamações à concessionária ÁGUAS DO RIO BL 1 destacaram-se no Leste Fluminense, representando 67,95% do total, com um total de 352 reclamações. São Gonçalo, por si só, registrou um número significativo de reclamações com 202 casos, o que representa 39,00% do total. Maricá contribuiu com 130 reclamações (25,10%), Itaboraí com 16 reclamações (3,09%), e Tanguá e Rio Bonito com 2 reclamações cada (0,39%).

A Zona Sul contribuiu com 19,31% do volume de reclamações, somando 100 casos. A Baixada Fluminense registrou 34 reclamações (6,56%), todas de Magé. As Baixadas Litorâneas apresentaram 20 reclamações (3,86%), sendo 16 de Casimiro de Abreu e 4 de

Saquarema. As regiões menos impactadas foram Noroeste Fluminense, Região Serrana, e Norte Fluminense, que juntas totalizaram aproximadamente 2,01% das reclamações.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Leste Fluminense	352	67.95%
São Gonçalo	202	39.00%
Maricá	130	25.10%
Itaboraí	16	3.09%
Tanguá	2	0.39%
Rio Bonito	2	0.39%
Zona Sul	100	19.31%
Rio de Janeiro	100	19.31%
Baixada Fluminense	34	6.56%
Magé	34	6.56%
Baixas Litorâneas	20	3.86%
Casimiro de Abreu	16	3.09%
Saquarema	4	0.77%
Região Serrana	7	1.35%
Cordeiro	6	1.16%
Cantagalo	1	0.19%
Norte Fluminense	3	0.58%
São Francisco de Itabapoana	3	0.58%
Noroeste Fluminense	2	0.39%
Itaocara	2	0.39%
TOTAL	518	100.00%

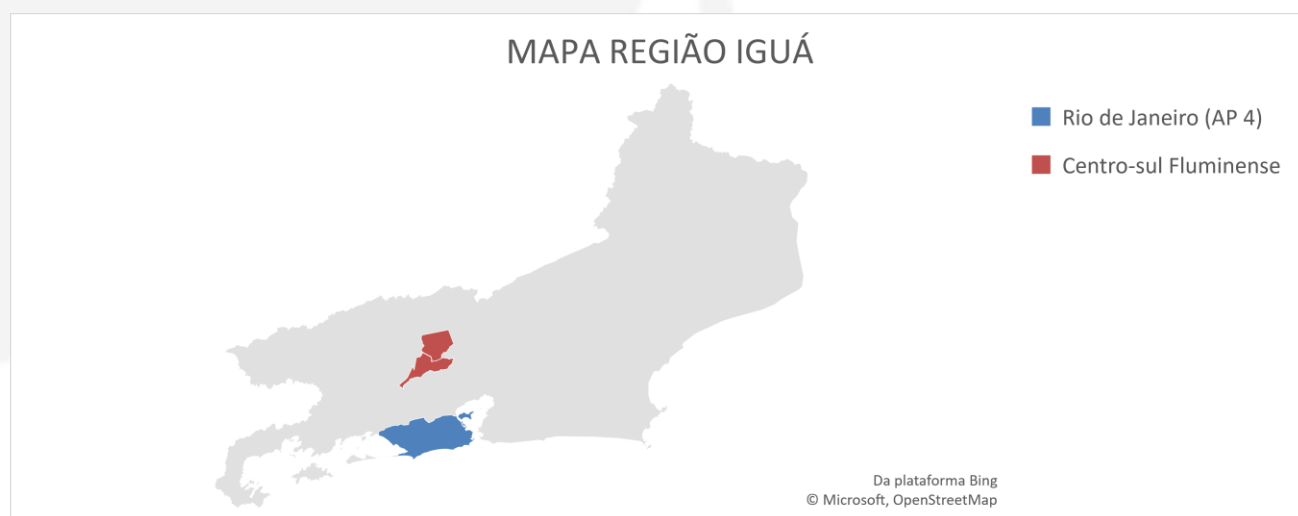
MAPA REGIÃO ÁGUAS DO RIO BL 1



4.4.3 Quantidade de Reclamações por Regiões – Iguá

Na área de concessão da Iguá, a Zona Oeste do Rio de Janeiro concentrou 97,46% dos chamados.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Zona Oeste	422	97.46%
Rio de Janeiro	422	97.46%
Centro-sul Fluminense	11	2.54%
Miguel Pereira	8	1.85%
Paty do Alferes	3	0.69%
TOTAL	433	100.00%



4.4.4 Quantidade de Reclamações por Regiões - CEG (NATURGY)

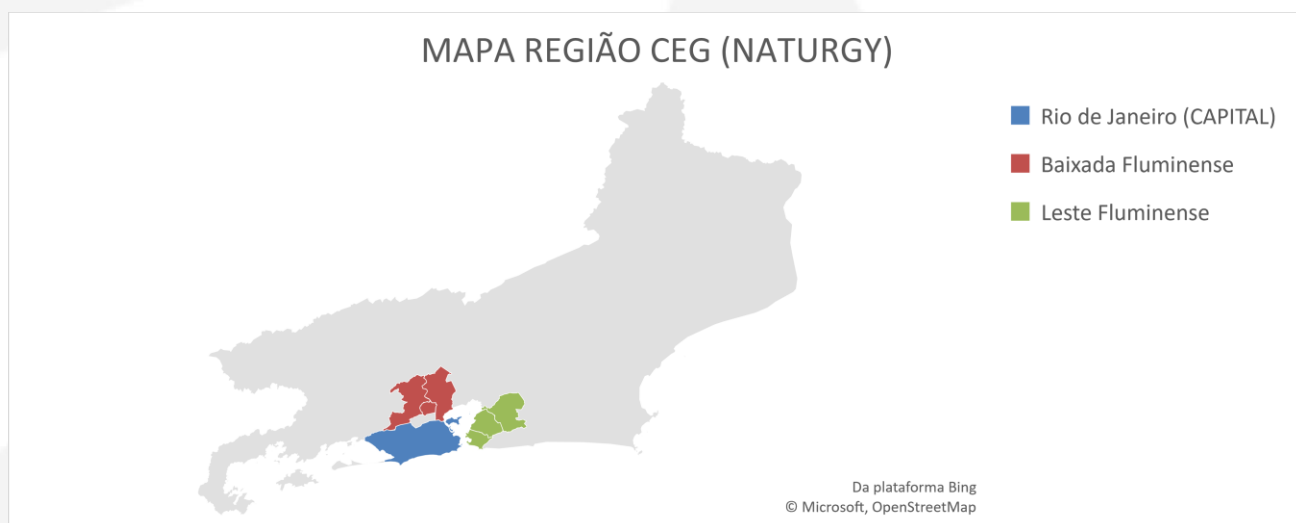
As áreas de maior incidência de reclamações na concessionária CEG (Naturgy) foram as Zonas Norte (30,77%) e Oeste (28,99%), seguidas pela Zona Sul (18,34%), todas zonas do município do Rio de Janeiro.

A região do Leste Fluminense apresentou 21 reclamações, correspondendo a 12,43% do total, com Niterói concentrando 14 dessas reclamações (8,28%), e São Gonçalo contribuindo com 7 reclamações (4,14%). A Zona Central do Rio de Janeiro registrou 10 reclamações, representando 5,92% do total.

A Baixada Fluminense teve 5 reclamações, o que equivale a 2,96%, distribuídas entre Duque de Caxias (3 reclamações, 1,78%), Nova Iguaçu (1 reclamação, 0,59%), e Belford Roxo (1 reclamação, 0,59%).

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Zona Norte	52	30.77%

Rio de Janeiro	52	30.77%
Zona Oeste	49	28.99%
Rio de Janeiro	49	28.99%
Zona Sul	31	18.34%
Rio de Janeiro	31	18.34%
Leste Fluminense	21	12.43%
Niterói	14	8.28%
São Gonçalo	7	4.14%
Zona Central	10	5.92%
Rio de Janeiro	10	5.92%
Baixada Fluminense	5	2.96%
Duque de Caxias	3	1.78%
Nova Iguaçu	1	0.59%
Belford Roxo	1	0.59%
	1	0.59%
	1	0.59%
TOTAL	169	100.00%



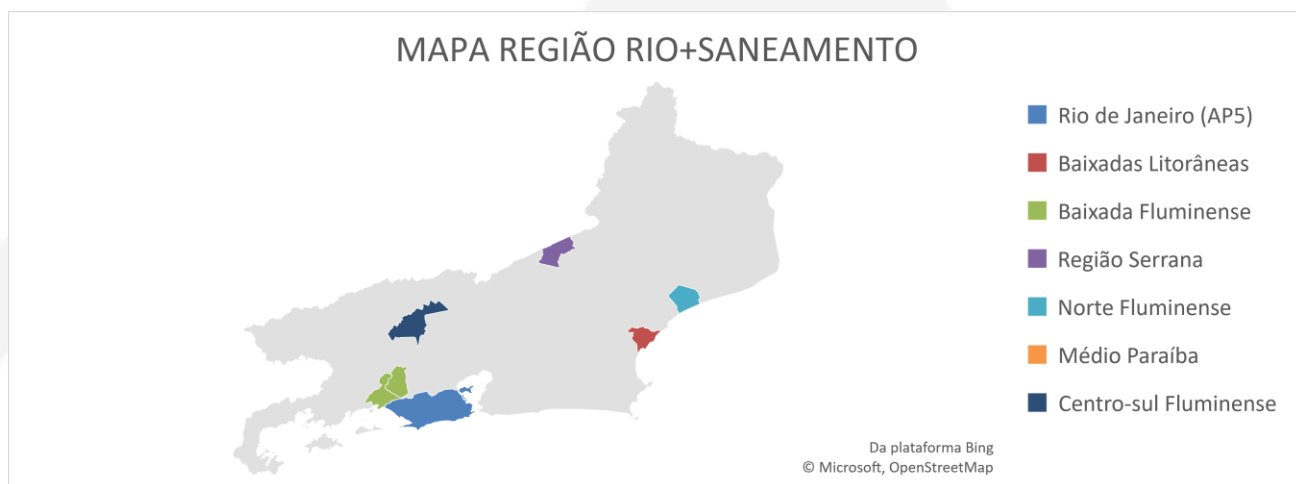
4.4.5 Quantidade de Reclamações por Regiões - Rio+Saneamento

A Zona Oeste do Rio de Janeiro concentrou a maioria das reclamações de clientes da Rio+Saneamento, representando 50,69% do total, com 73 reclamações. Em seguida, as Baixadas Litorâneas registraram 42 reclamações, correspondendo a 29,17% do total.

O Médio Paraíba somou 14 reclamações (9,72%), seguido pela Baixada Fluminense, com 8 reclamações (5,56%). O Norte Fluminense, Noroeste Fluminense, e Região Serrana registraram 2 reclamações cada uma, representando 1,39% do total.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Zona Oeste	73	50.69%

Rio de Janeiro	73	50.69%
Baixasdas Litorâneas	42	29.17%
Rio das Ostras	42	29.17%
Médio Paraíba	14	9.72%
Pinheiral	11	7.64%
Piraí	2	1.39%
Rio Claro	1	0.69%
Baixada Fluminense	8	5.56%
Itaguaí	5	3.47%
Paracambi	2	1.39%
Seropédica	1	0.69%
Norte Fluminense	2	1.39%
São Fidélis	2	1.39%
Noroeste Fluminense	2	1.39%
Natividade	2	1.39%
Região Serrana	1	0.69%
Carmo	1	0.69%
Leste Fluminense	1	0.69%
Maricá	1	0.69%
Zona Norte	1	0.69%
Rio de Janeiro	1	0.69%
TOTAL	144	100.00%

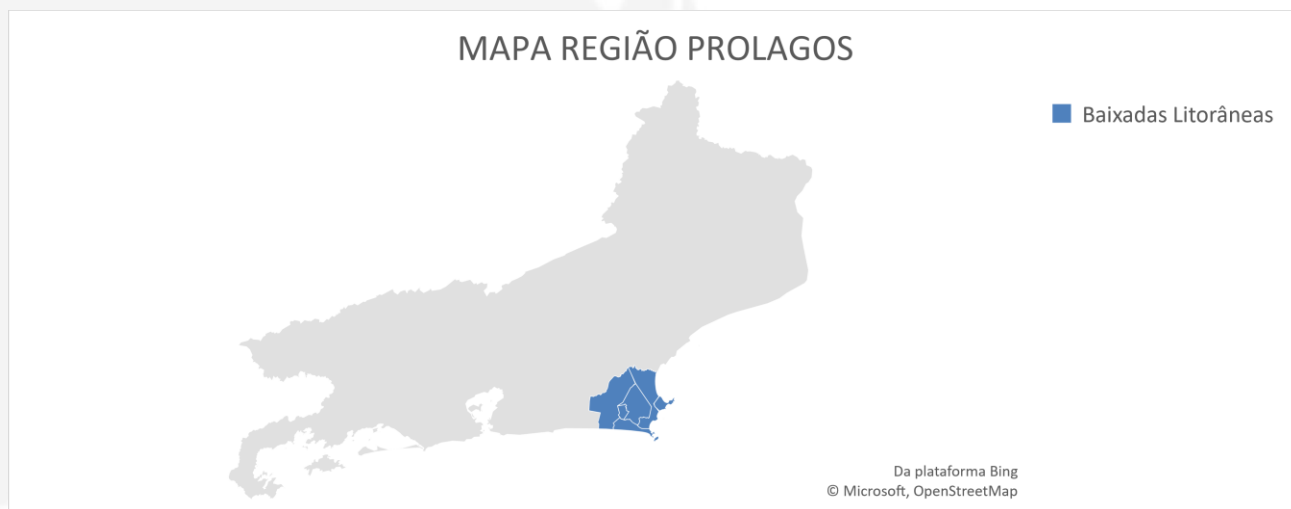


4.4.6 Quantidade de Reclamações por Regiões - Prolagos

Dentre os seis municípios abrangidos pela atuação da Prolagos, Cabo Frio foi o que apresentou o maior volume de reclamações, com 58,02% das reclamações, seguido por Armação dos Búzios com 16,05%, Arraial do Cabo e São Pedro da Aldeia, ambos com 11,11% cada, e por fim, Iguaba Grande com 3,70% das reclamações.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Baixasdas Litorâneas	81	100.00%

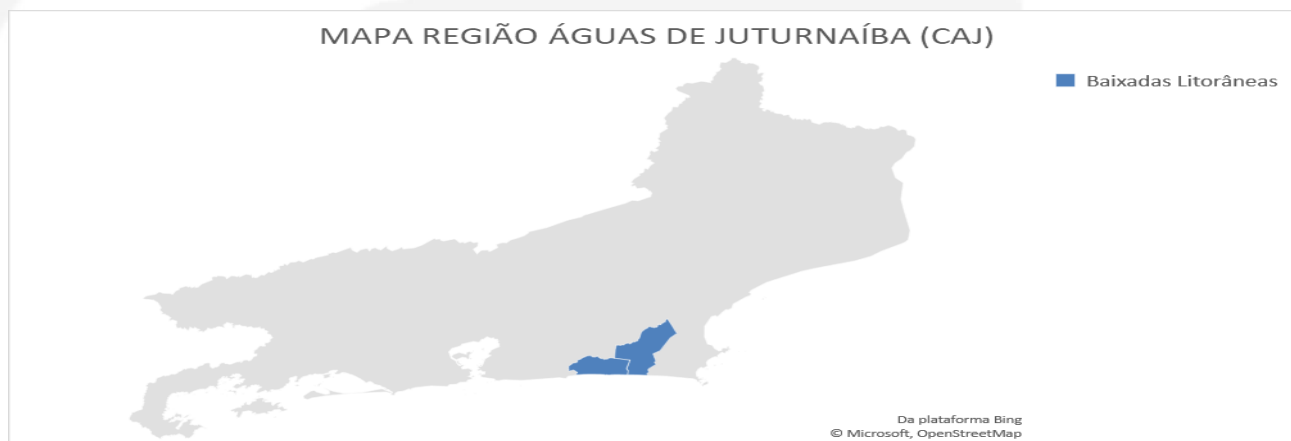
Cabo Frio	47	58.02%
Armação dos Búzios	13	16.05%
Arraial do Cabo	9	11.11%
São Pedro da Aldeia	9	11.11%
Iguaba Grande	3	3.70%
TOTAL	81	100.00%



4.4.7 Quantidade de Reclamações por Regiões - Águas de Juturnaíba (CAJ)

Dos municípios regulados pela CAJ, Araruama concentrou a maioria das reclamações, com 58,46 % do total das reclamações, seguido por Saquarema, com 41,54%.

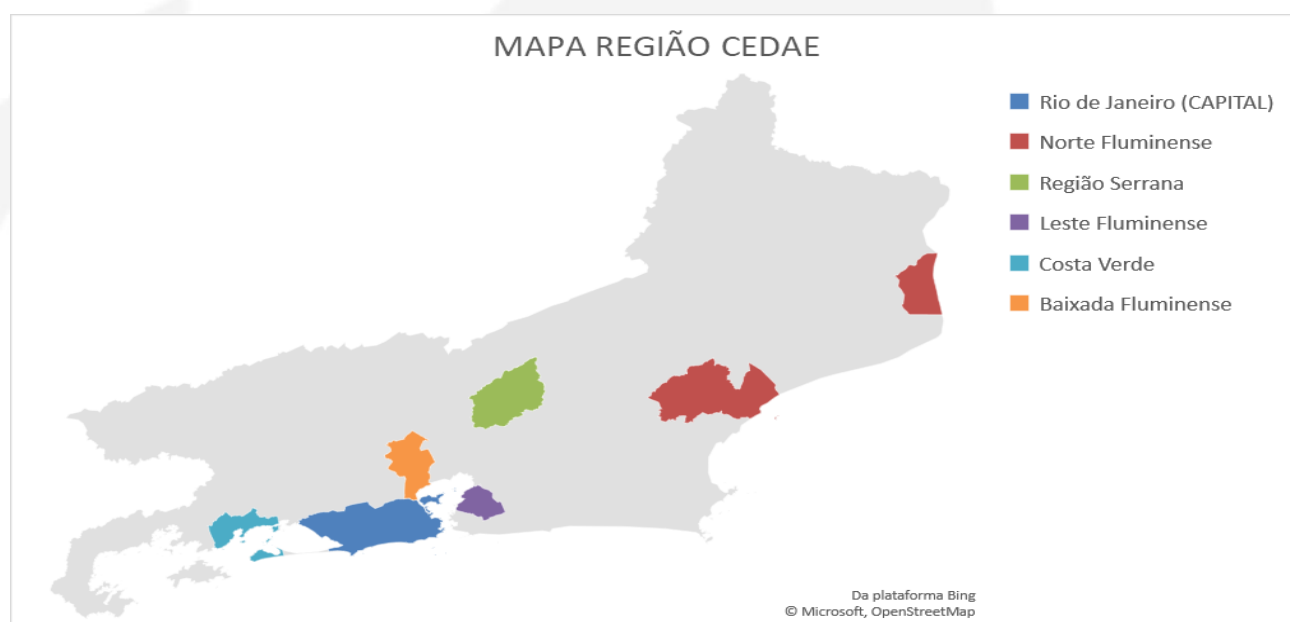
REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Baixas Litorâneas	65	100.00%
Araruama	38	58.46%
Saquarema	27	41.54%
TOTAL	65	100.00%



4.4.8 Quantidade de Reclamações por Regiões - CEDAE

No caso da CEDAE, observa-se que 32,35% das reclamações dirigidas à referida concessionária tiveram origem na Zona Norte representando 11 reclamações.

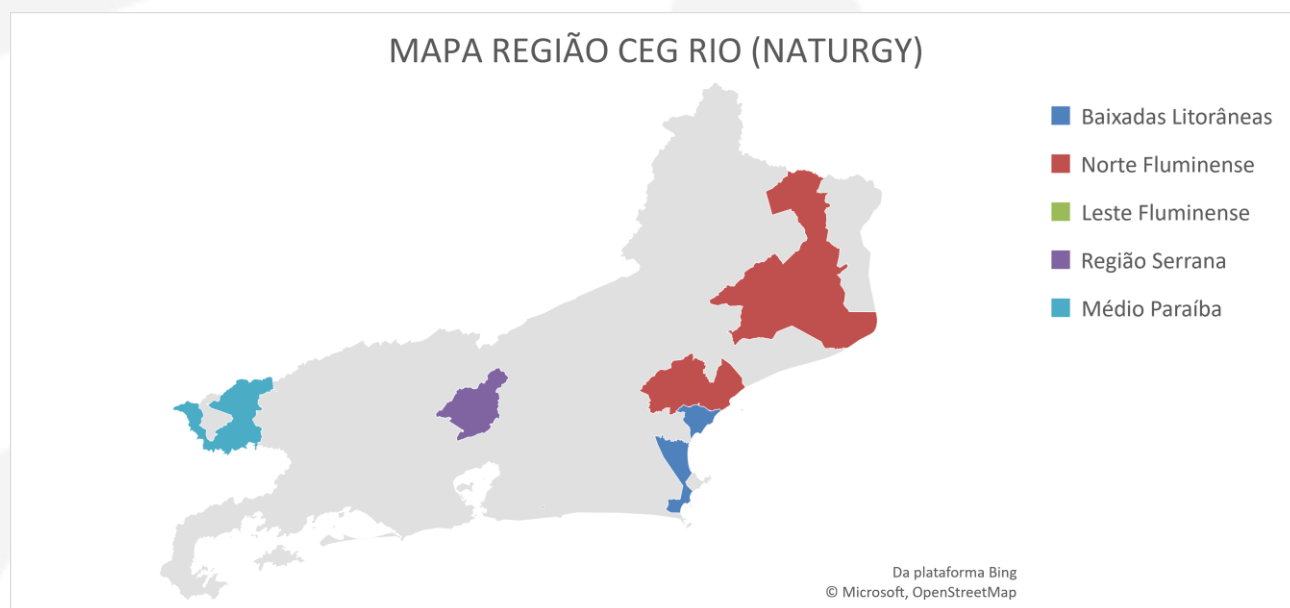
REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Zona Norte	11	32.35%
Rio de Janeiro	11	32.35%
Noroeste Fluminense	7	20.59%
Itaperuna	6	17.65%
Bom Jesus do Itabapoana	1	2.94%
Norte Fluminense	6	17.65%
Macaé	5	14.71%
Quissamã	1	2.94%
Região Serrana	4	11.76%
Teresópolis	4	11.76%
Baixada Fluminense	3	8.82%
Duque de Caxias	1	2.94%
São João de Meriti	1	2.94%
Nova Iguaçu	1	2.94%
Costa Verde	1	2.94%
Mangaratiba	1	2.94%
	1	2.94%
	1	2.94%
Médio Paraíba	1	2.94%
Barra do Pirai	1	2.94%
TOTAL	34	100.00%



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

As reclamações relativas à ação concessão da CEG RIO, concentraram-se na região do Norte Fluminense, com 43,75% do total das 16 reclamações.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Norte Fluminense	7	43.75%
Macaé	5	31.25%
Campos dos Goytacazes	2	12.50%
Baixas Litorâneas	6	37.50%
Rio das Ostras	3	18.75%
Cabo Frio	2	12.50%
São Pedro da Aldeia	1	6.25%
Médio Paraíba	3	18.75%
Volta Redonda	3	18.75%
TOTAL	16	100.00%



4.4.10 Quantidade de Reclamações por Regiões – Águas da Imperatriz

As reclamações relativas à ação concessão da Águas da Imperatriz concentraram-se 100 % no seu único município de concessão, Teresópolis.

\	RECLAMAÇÕES	%
Região Serrana	18	100.00%
Teresópolis	18	100.00%
TOTAL	18	100.00%

5 Solicitações na Ouvidoria da AGENERSA - 1º Trimestre 2024

No primeiro trimestre de 2024, a Ouvidoria registrou 9 solicitações. Todas as solicitações foram feitas através do OuveRJ,

CONCESSIONÁRIA	JAN	FEV	MAR	TOTAL
AGENERSA				
OUVERJ	3	3	3	9
TOTAL	3	3	3	9

6 Considerações finais

Este relatório visa apresentar as demandas recebidas no primeiro trimestre de 2024, identificando os canais de atendimento mais utilizados pelos usuários ao registrarem suas manifestações junto à Ouvidoria da AGENERSA.

É importante ressaltar que todas as ocorrências classificadas como "em andamento" no mencionado trimestre foram devidamente solucionadas e encerradas em nosso sistema.

Os dados apresentados neste relatório foram obtidos por meio do sistema VOX, das planilhas de monitoramento de demandas, OuveRJ (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação) e do site da AGENERSA (dados estatísticos).

Por fim, é relevante enfatizar que, alinhada aos princípios fundamentais da gestão da AGENERSA, esta Ouvidoria tem implementado mecanismos de controle, monitoramento de processos, análise de fluxos e procedimentos administrativos, visando constantemente alcançar resultados eficientes e proporcionar um atendimento equitativo aos usuários de serviços públicos.

