



AGENERSA

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

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

2º trimestre de 2025

Conteúdo

OCORRÊNCIAS NA OUVIDORIA DA AGENERSA – 2º 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 – 2º 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 – 2º trimestre	14
3.1 Ranking de Denúncias por Concessionárias Reguladas	14
4 Reclamações na Ouvidoria da AGENERSA – 2º trimestre	16
4.1 Ranking de Reclamações por Concessionárias Regulada	16
4.2 Status das Reclamações.....	17
4.3 Assuntos Registrados das Reclamações por Concessionárias Reguladas	18
4.3.1 Assuntos de Reclamações - Águas do Rio BL 4.....	19
4.3.2 Assuntos de Reclamações - Águas do Rio BL 1.....	20
4.3.3 Assuntos de Reclamações – Iguá	21
4.3.4 Assuntos de Reclamações – Ceg (Naturgy)	22
4.3.5 Assuntos de Reclamações - Rio+Saneamento.....	23
4.3.6 Assuntos de Reclamações – Prolagos	23
4.3.7 Assuntos de Reclamações - Águas de Juturnaíba (CAJ)	24
4.3.8 Assuntos de Reclamações – Cedae.....	24
4.3.9 Assuntos de Reclamações - Águas da Imperatriz	24
4.3.10 Assuntos de Reclamações - Ceg Rio (Naturgy).....	24
4.4 Reclamações por Regiões no 2º trimestre	25
4.4.1 Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DO RIO BL 4	26
4.4.2 Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DO RIO BL 1	27

4.4.3	Quantidade de Reclamações por Regiões - IGUÁ.....	29
4.4.4	Quantidade de Reclamações por Regiões - CEG (NATURGY)	29
4.4.5	Quantidade de Reclamações por Regiões - RIO+SANEAMENTO	31
4.4.6	Quantidade de Reclamações por Regiões - PROLAGOS	32
4.4.7	Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DE JUTURNAÍBA (CAJ).....	33
4.4.8	Quantidade de Reclamações por Regiões - CEDAE	33
4.4.9	Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DA IMPERATRIZ.....	34
4.4.10	Quantidade de Reclamações por Regiões - CEG RIO (NATURGY).....	35
5	Solicitações na Ouvidoria da AGENERSA - 2º trimestre	36
6	Considerações finais	37



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;

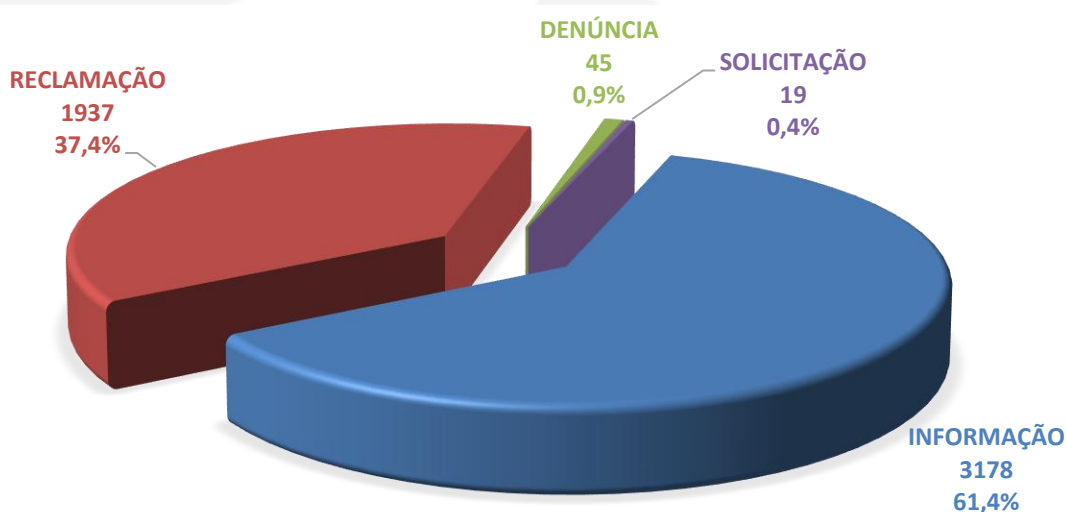
PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO - Demanda pela qual qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminha pedidos de acesso à informação, acompanha o prazo e recebe a resposta da solicitação realizada para os órgãos integrantes da estrutura organizacional da Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do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

OCORRÊNCIAS NA OUVIDORIA DA AGENERSA – 2º trimestre

No segundo trimestre de 2025, a Ouvidoria da Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro (AGENERSA) registrou um total de 5.179 manifestações formais, todas devidamente tratadas pelas áreas administrativas desta Agência e pelas concessionárias por ela reguladas.

1 Tipos de Manifestações

No segundo trimestre de 2025, a Ouvidoria da AGENERSA registrou um total de 5.179 manifestações, a maioria foi de pedidos de informação, com 3.178 registros, representando 61,4% do total. Em seguida, destacam-se as reclamações, com 1.937 ocorrências (37,4%). As denúncias somaram 45 manifestações, equivalentes a 0,9%, e, por fim, as solicitações foram as menos frequentes, com apenas 19 registros, correspondendo a 0,4% do total..



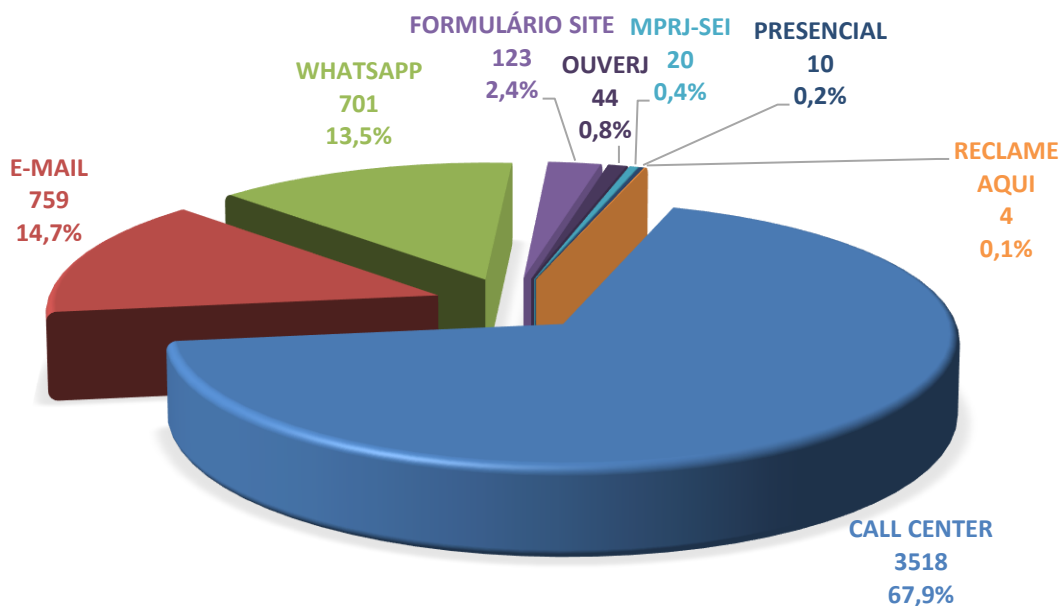
1.1 Canais de Comunicação

No segundo trimestre de 2025, a área de canais de comunicação da AGENERSA registrou um total de 5.179 interações, distribuídas entre diversos meios de contato.

O CALL CENTER foi o canal mais utilizado, com 3.518 interações, representando 67,9% do total. Esse canal se manteve como o principal meio de comunicação, demonstrando sua relevância no atendimento ao público. O segundo canal mais utilizado foi o E-MAIL, com 759 interações (14,7%), seguido pelo WHATSAPP, que registrou 701 interações (13,5%).

Na sequência, aparecem o FORMULÁRIO NO SITE, com 123 interações (2,4%); a Ouvidoria RJ (OuvERJ), com 44 interações (0,8%); e o MPRJ-SEI, que contabilizou 20 interações (0,4%).

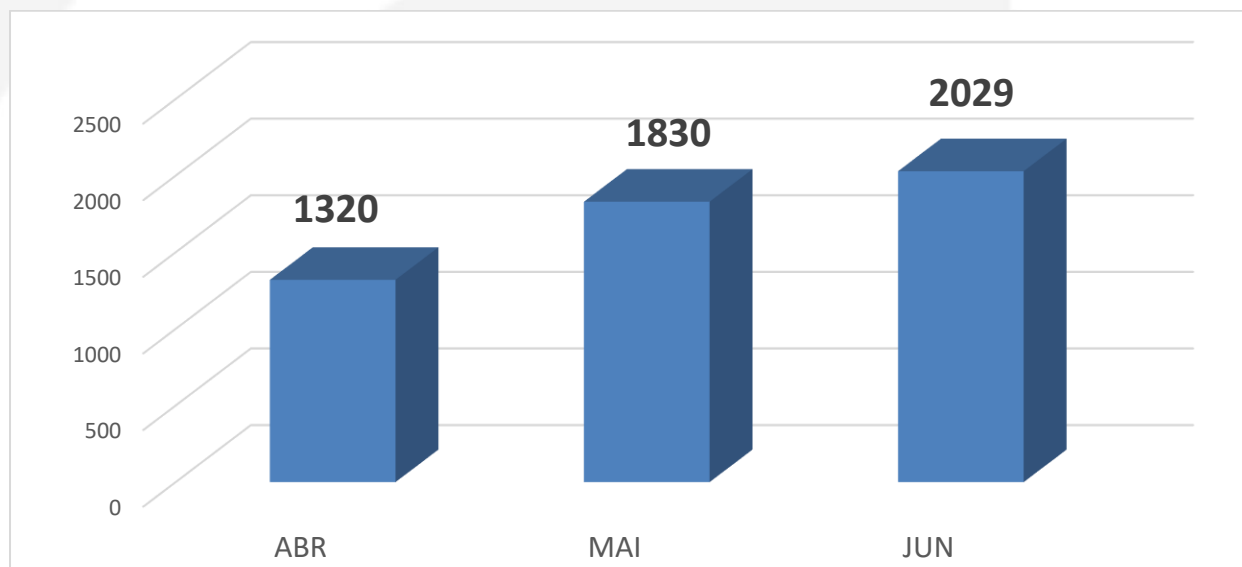
O atendimento PRESENCIAL somou 10 interações (0,2%), e o canal RECLAME AQUI registrou 4 interações, correspondendo a apenas 0,03% do total.



1.2 Distribuição, por mês, das manifestações

No segundo trimestre de 2025, a distribuição das interações na Ouvidoria apresentou variações significativas ao longo dos meses. Em abril, foram registradas 1.320 interações, o menor volume do período. Em maio, observou-se um aumento, com 1.830 interações, o que representa um crescimento de aproximadamente 38,6% em relação ao mês anterior.

Já em junho, o número de interações voltou a crescer, totalizando 2.029 registros, o que corresponde a um aumento de 10,9% em comparação a maio.



1.3 Ranking de Manifestações por Concessionárias Reguladas

No segundo trimestre de 2025, a ÁGUAS DO RIO – BLOCO 4 liderou o ranking de manifestações registradas na Ouvidoria, totalizando 2.170 interações, o que corresponde a 42,2% do volume geral.

Em seguida, a ÁGUAS DO RIO – BLOCO 1 acumulou 1.112 manifestações (21,6%), ocupando a segunda posição. A terceira colocada foi a IGUÁ, com 690 registros (13,4%).

Outras concessionárias também apresentaram participação expressiva, como a CEG (Naturgy), com 509 manifestações (9,9%), a RIO+SANEAMENTO, com 205 (4,0%), a CEDAE, com 174 (3,4%), a ÁGUAS DE JUTURNAÍBA – CAJ, com 130 (2,5%), e a PROLAGOS, que somou 107 manifestações (2,1%).

Entre as concessionárias com menor volume de manifestações, destacam-se a ÁGUAS DA CONDESSA, com 16 registros (0,3%); a CEG RIO (Naturgy), com 14 manifestações (0,3%); a ÁGUAS DE PARATY, com 11 registros (0,2%); e a ÁGUAS DA IMPERATRIZ, com 9 manifestações (0,2%).

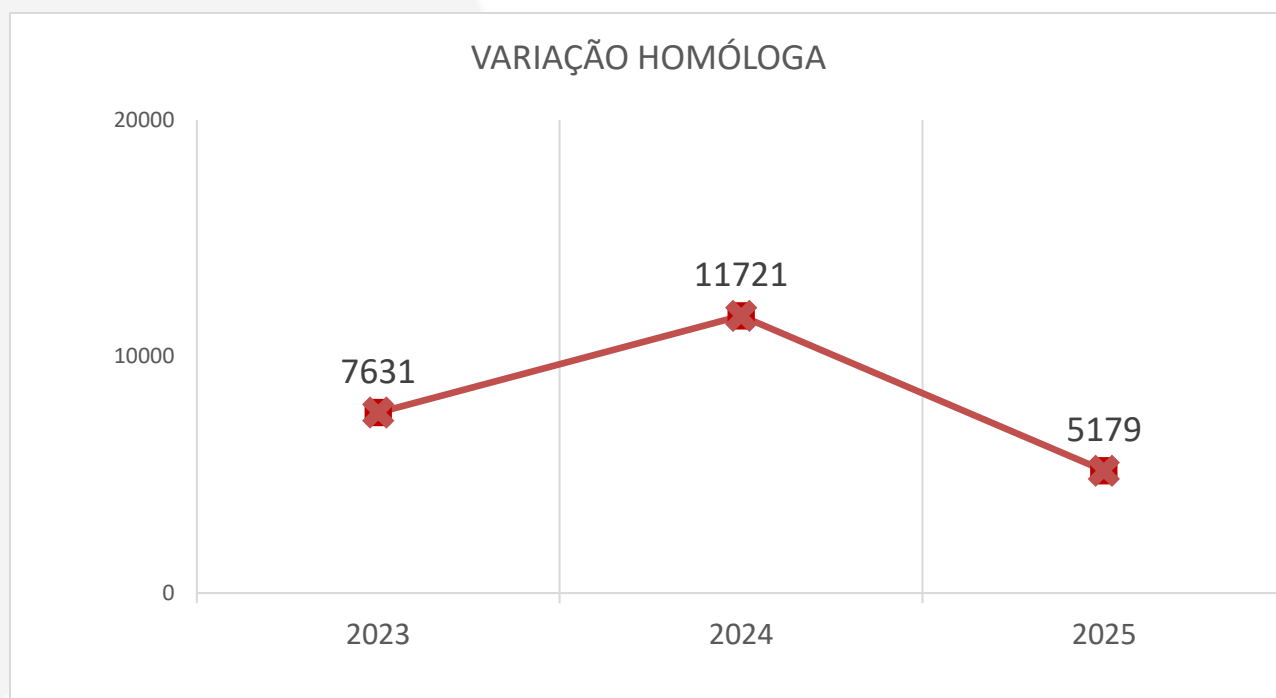
Ao todo, foram contabilizadas 5.179 manifestações no trimestre, distribuídas entre as concessionárias reguladas e a própria AGENERSA.

CONCESSIONÁRIA	ABR	MAI	JUN	TOTAL
ÁGUAS DO RIO BL 4	499	764	907	2170
ÁGUAS DO RIO BL 1	293	430	389	1112
IGUÁ	283	193	214	690
CEG (Naturgy)	95	160	254	509
RIO + SANEAMENTO	46	93	66	205
CEDAE	27	70	77	174
ÁGUAS DE JUTURNAÍBA - CAJ	25	58	47	130
PROLAGOS	32	39	36	107
ÁGUAS DA CONDESSA	4	3	9	16
CEG RIO (Naturgy)	5	5	4	14
ÁGUAS DE PARATY	1	5	5	11
ÁGUAS DA IMPERATRIZ	5	2	2	9
TOTAL	1315	1822	2010	5147

Por intermédio desta Ouvidoria, foram recebidas 32 manifestações no segundo trimestre de 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 7.631 manifestações. Já em 2024, esse número saltou para 11.721, representando um aumento de aproximadamente 53,5% em relação ao ano anterior.

Em 2025, até o segundo trimestre, foram registradas 5.179 manifestações, indicando uma redução de 55,8% em comparação a 2024.



2 Informações na Ouvidoria da AGENERSA – 2º trimestre

A Ouvidoria registrou um total de 3.178 demandas de pedidos de informação durante o segundo trimestre de 2025, correspondendo a 61,4% do volume total de manifestações recebidas.

2.1 Ranking de Informações por Concessionárias Reguladas

A concessionária ÁGUAS DO RIO – BLOCO 4 liderou o ranking, com 1.414 manifestações, o que corresponde a 44,5% do total.

Em segundo lugar, a ÁGUAS DO RIO – BLOCO 1 registrou 632 manifestações (19,9%), enquanto a IGUA acumulou 442 registros (13,9%).

Na sequência, destacam-se a CEG (Naturgy), com 302 manifestações (9,5%), e a CEDAE, com 154 manifestações (4,8%).

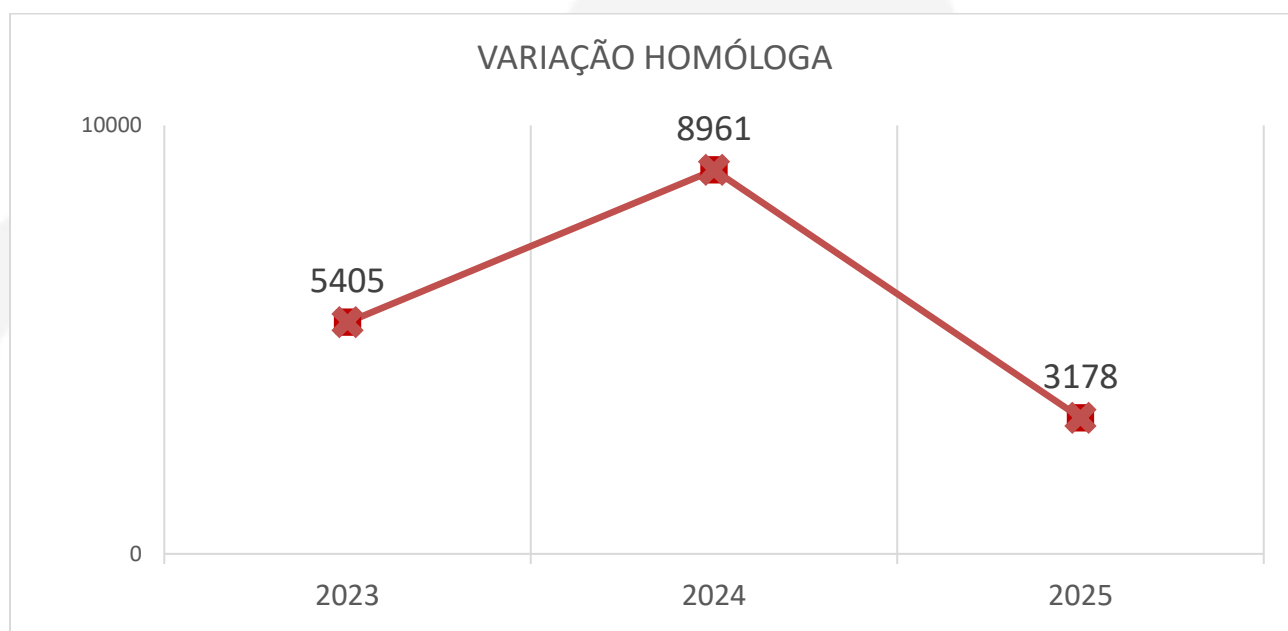
Outras concessionárias com menor volume foram a RIO+SANEAMENTO, com 93 registros (2,9%); a ÁGUAS DE JUTURNAÍBA – CAJ, com 69 manifestações (2,2%); e a PROLAGOS, com 36 registros (1,1%).

As participações menos expressivas ficaram com a a ÁGUAS DA CONCESSA, com 15 registros (0,5%); ÁGUAS DE PARATY, que somou 11 manifestações (0,3%); a CEG RIO (Naturgy), com 8 manifestações (0,3%); e a ÁGUAS DA IMPERATRIZ, com apenas 2 registros (0,06%).

CONCESSIONÁRIA	ABR	MAI	JUN	TOTAL
ÁGUAS DO RIO BL 4	235	497	682	1414
ÁGUAS DO RIO BL 1	118	249	265	632
IGUÁ	206	106	130	442
CEG (Naturgy)	60	85	157	302
CEDAE	21	63	70	154
RIO + SANEAMENTO	10	44	39	93
ÁGUAS DE JUTURNAÍBA - CAJ	5	33	31	69
PROLAGOS	11	13	12	36
ÁGUAS DA CONDESSA	4	2	9	15
ÁGUAS DE PARATY	1	5	5	11
CEG RIO (Naturgy)	2	4	2	8
ÁGUAS DA IMPERATRIZ			2	2
TOTAL	673	1101	1404	3178

A análise da variação homóloga dos pedidos de informação revela um crescimento significativo ao longo dos anos. Em 2023, foram registrados 5.405 pedidos, enquanto em 2024 esse número subiu para 8.961, representando um aumento de aproximadamente 65,7%.

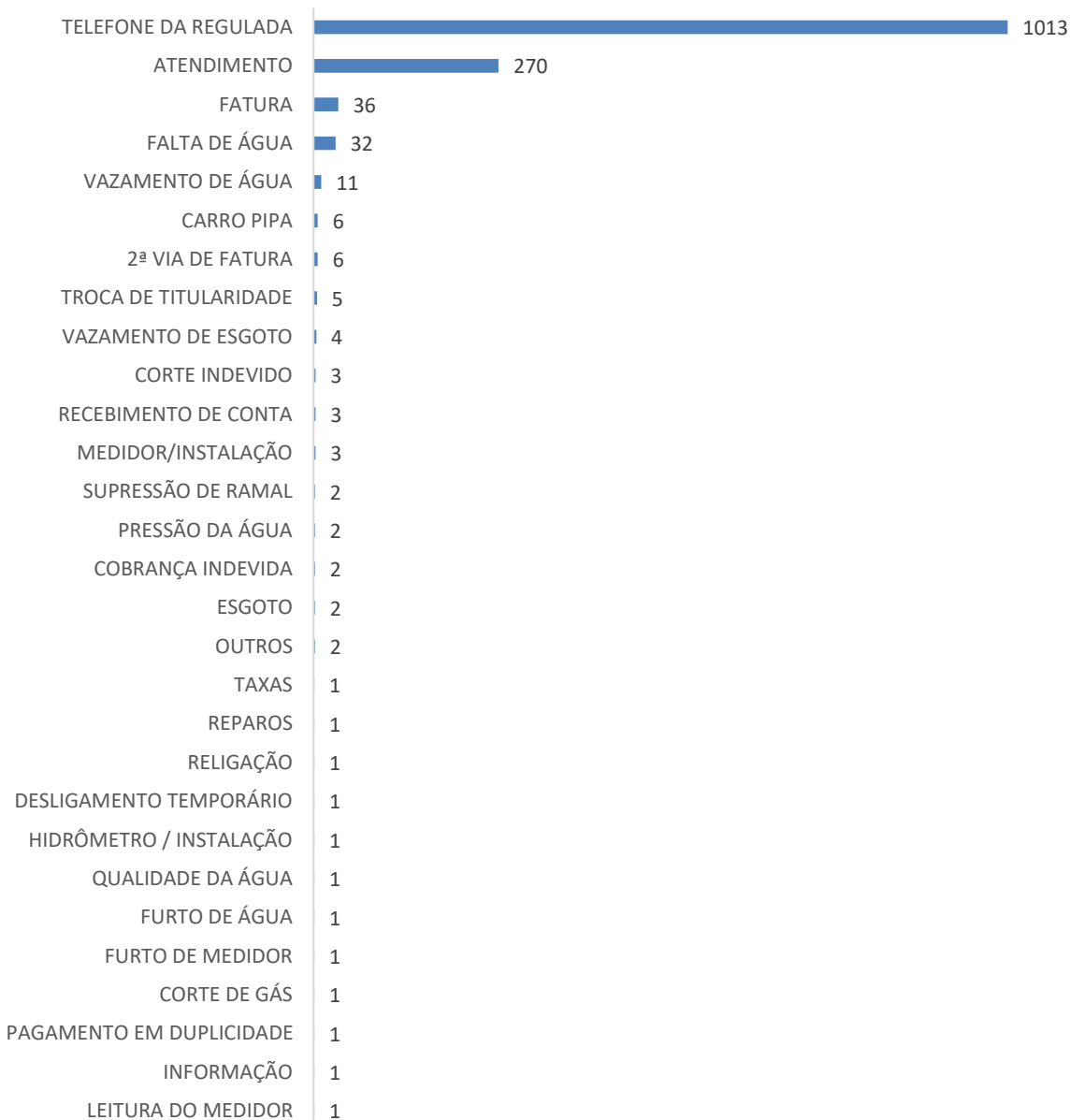
Já em 2025, no acumulado do segundo trimestre, foram contabilizados 3.178 pedidos de informação, o que indica uma redução de 64,5% em relação ao ano anterior.



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	609
ATENDIMENTO	6
FALTA DE ÁGUA	5
FATURA	2
COBRANÇA INDEVIDA	2
CARRO PIPA	2
TAXAS	1
SUPRESSÃO DE RAMAL	1
PRESSÃO DA ÁGUA	1
VISTORIA	1
OUTROS	1
INSTALAÇÃO INDEVIDA	1

ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - IGUÁ

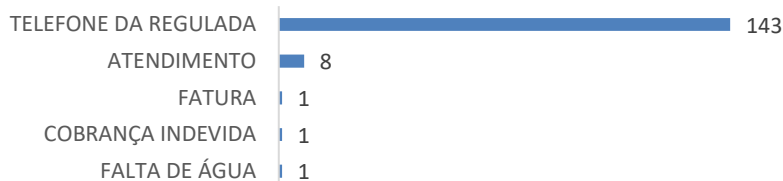
TELEFONE DA REGULADA	418
ATENDIMENTO	9
FATURA	4
FALTA DE ÁGUA	3
VAZAMENTO DE ESGOTO	2
COBRANÇA INDEVIDA	2
RELIGAÇÃO	1
DATA DE VENCIMENTO	1
CARRO PIPA	1
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	1

ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - CEG (naturgy)

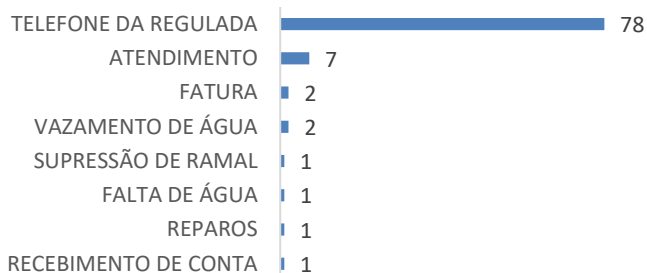
TELEFONE DA REGULADA	230
ATENDIMENTO	32
FATURA	14
2ª VIA DE FATURA	10
RELIGAÇÃO	3
RECEBIMENTO DE CONTA	2
TROCA DE TITULARIDADE	2
INSTALAÇÃO DE GÁS	2
PAGAMENTO EM DUPLICIDADE	2
DÉBITO AUTOMÁTICO	1
DATA DE VENCIMENTO	1
VISTORIA	1
COBRANÇA INDEVIDA	1
INFORMAÇÃO	1



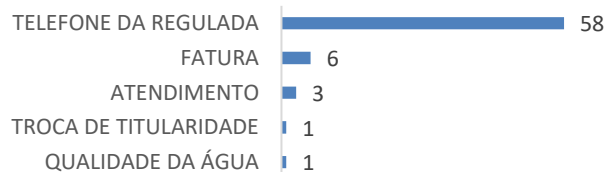
ASSUNTOS INFORMAÇÕES - CEDAE



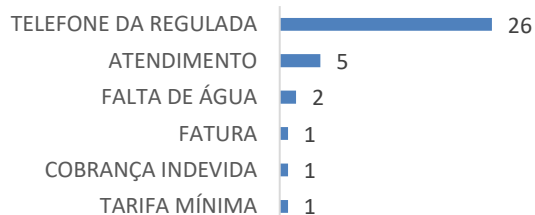
ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - RIO + SANEAMENTO



ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - ÁGUAS DE JUTURNÁIBA (CAJ)



ASSUNTOS INFORMAÇÕES - PROLAGOS



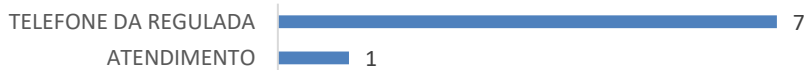
ASSUNTOS INFORMAÇÕES - ÁGUAS DA CONDESSA



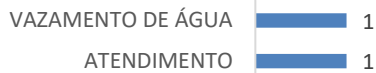
ASSUNTOS INFORMAÇÕES - ÁGUAS DE PARATY



ASSUNTOS INFORMAÇÕES - CEG RIO (Naturgy)



ASSUNTOS INFORMAÇÕES - ÁGUAS DA IMPERATRIZ



3 Denúncias na Ouvidoria da AGENERSA – 2º trimestre

No período em análise, foi contabilizado um total de 45 denúncias, correspondendo a 0,9% das manifestações. Destas, três 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 segundo trimestre de 2025, foram registradas 42 denúncias na Ouvidoria da AGENERSA, distribuídas entre diversas concessionárias reguladas.

A ÁGUAS DO RIO – BLOCO 1 e a ÁGUAS DO RIO – BLOCO 4 dividiram a liderança do ranking, cada uma com 13 denúncias (30,9%).

No caso do Bloco 1, destacaram-se registros de falta de água (5), furto de água (2), cobrança indevida (2), além de ocorrências de vazamento de água, troca de titularidade, corte indevido e outros.

Já no Bloco 4, as denúncias abrangeram temas como fatura (2), falta de água (2), cobrança indevida (2), vazamento de água (2), além de abastecimento, informação, corte indevido, esgoto e esgoto entupido.

Em seguida, a RIO+SANEAMENTO aparece com 6 denúncias (14,3%), envolvendo vazamento de água, falta de água, cobrança indevida e obras.

A CEG (Naturgy) registrou 5 denúncias (11,9%), relacionadas a religação, obras e instalação de gás.

A IGUÁ somou 2 denúncias (4,8%), por cobrança indevida e corte indevido.

As concessionárias com menor número de registros foram a PROLAGOS (1 denúncia, 2,4%), a ÁGUAS DA CONDESSA (1 denúncia, 2,4%) e a CEDAE (1 denúncia, 2,4%).

CONCESS./ASSUNTO	ABR	MAI	JUN	TOTAL
ÁGUAS DO RIO BL 1				
FALTA DE ÁGUA	1	2	2	5
COBRANÇA INDEVIDA	1	1		2
FURTO DE ÁGUA			2	2
VAZAMENTO DE ÁGUA		1		1
TROCA DE TITULARIDADE		1		1
CORTE INDEVIDO			1	1
OUTROS		1		1
ÁGUAS DO RIO BL 1 Total	2	6	5	13
ÁGUAS DO RIO BL 4				
FATURA	1	1		2
FALTA DE ÁGUA	2			2
COBRANÇA INDEVIDA		1	1	2
VAZAMENTO DE ÁGUA	1		1	2
ABASTECIMENTO			1	1
INFORMAÇÃO		1		1
CORTE INDEVIDO			1	1
ESGOTO			1	1
ESGOTO ENTUPIDO		1		1
ÁGUAS DO RIO BL 4 Total	4	4	5	13
RIO + SANEAMENTO				
VAZAMENTO DE ÁGUA	2			2
FALTA DE ÁGUA	2			2
COBRANÇA INDEVIDA		1		1
OBRAS		1		1
RIO + SANEAMENTO Total	4	2		6
CEG (Naturgy)				
RELIGAÇÃO	1		1	2
OBRAS	2			2
INSTALAÇÃO DE GÁS		1		1
CEG (Naturgy) Total	3	1	1	5
IGUÁ				
CORTE INDEVIDO			1	1
COBRANÇA INDEVIDA	1			1
IGUÁ Total	1		1	2
PROLAGOS				
COBRANÇA INDEVIDA		1		1
PROLAGOS Total		1		1
ÁGUAS DA CONDESSA				
OBRAS		1		1
ÁGUAS DA CONDESSA Total		1		1
CEDAE				
INSTALAÇÃO			1	1
CEDAE Total			1	1
TOTAL	14	15	13	42

4 Reclamações na Ouvidoria da AGENERSA – 2º trimestre

No segundo trimestre de 2025, o total de reclamações nas concessionárias de serviços públicos foi de 1.926, do total de 1.937 manifestações registradas.

Ressalta-se que, por intermédio desta ouvidoria, 11 reclamações foram encaminhadas e devidamente atendidas pelas áreas administrativa, técnica e jurídica da AGENERSA.

4.1 Ranking de Reclamações por Concessionárias Regulada

Durante o segundo trimestre de 2025, a Ouvidoria da AGENERSA registrou 1.926 reclamações relativas às concessionárias reguladas, com destaque para a ÁGUAS DO RIO – BLOCO 4, que liderou o ranking com 743 manifestações, representando 38,5% do total.

Em segundo lugar, a ÁGUAS DO RIO – BLOCO 1 apresentou 467 reclamações (24,2%), refletindo a forte concentração da demanda nas duas maiores operadoras do sistema.

Entre as demais concessionárias, destacam-se a IGUÁ, com 245 manifestações (12,7%), a CEG (Naturgy), com 202 registros (10,4%), e a RIO+SANEAMENTO, com 106 manifestações (5,5%).

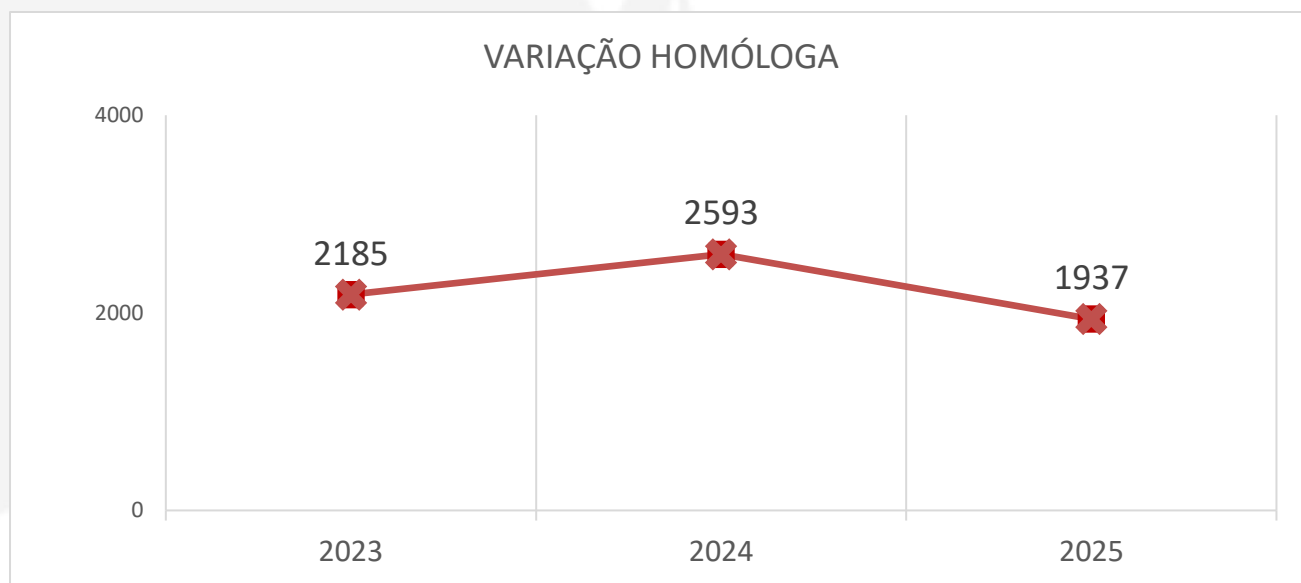
Na sequência, figuram a PROLAGOS, com 70 registros (3,6%), e a ÁGUAS DE JUTURNAÍBA – CAJ, com 61 manifestações (3,2%).

Com menor volume de reclamações, aparecem a CEDAE, com 19 manifestações (1,0%), a ÁGUAS DA IMPERATRIZ, com 7 registros (0,4%), e a CEG RIO (Naturgy), que contabilizou 6 manifestações (0,3%).

CONCESSIONÁRIA	ABR	MAI	JUN	TOTAL
ÁGUAS DO RIO BL 4	260	263	220	743
ÁGUAS DO RIO BL 1	173	175	119	467
IGUÁ	75	87	83	245
CEG (Naturgy)	32	74	96	202
RIO + SANEAMENTO	32	47	27	106
PROLAGOS	21	25	24	70
ÁGUAS DE JUTURNAÍBA - CAJ	20	25	16	61
CEDAE	6	7	6	19
ÁGUAS DA IMPERATRIZ	5	2		7
CEG RIO (Naturgy)	3	1	2	6
TOTAL	627	706	593	1926

O número de reclamações registradas na Ouvidoria da AGENERSA apresentou variações significativas nos últimos três anos. Em 2023, foram contabilizadas 2.185 reclamações, número que aumentou para 2.593 em 2024, representando um crescimento de aproximadamente 18,6% em relação ao ano anterior.

Já em 2025, observou-se uma redução, com 1.937 reclamações, o que corresponde a uma queda de 25,3% em comparação a 2024.



4.2 Status das Reclamações

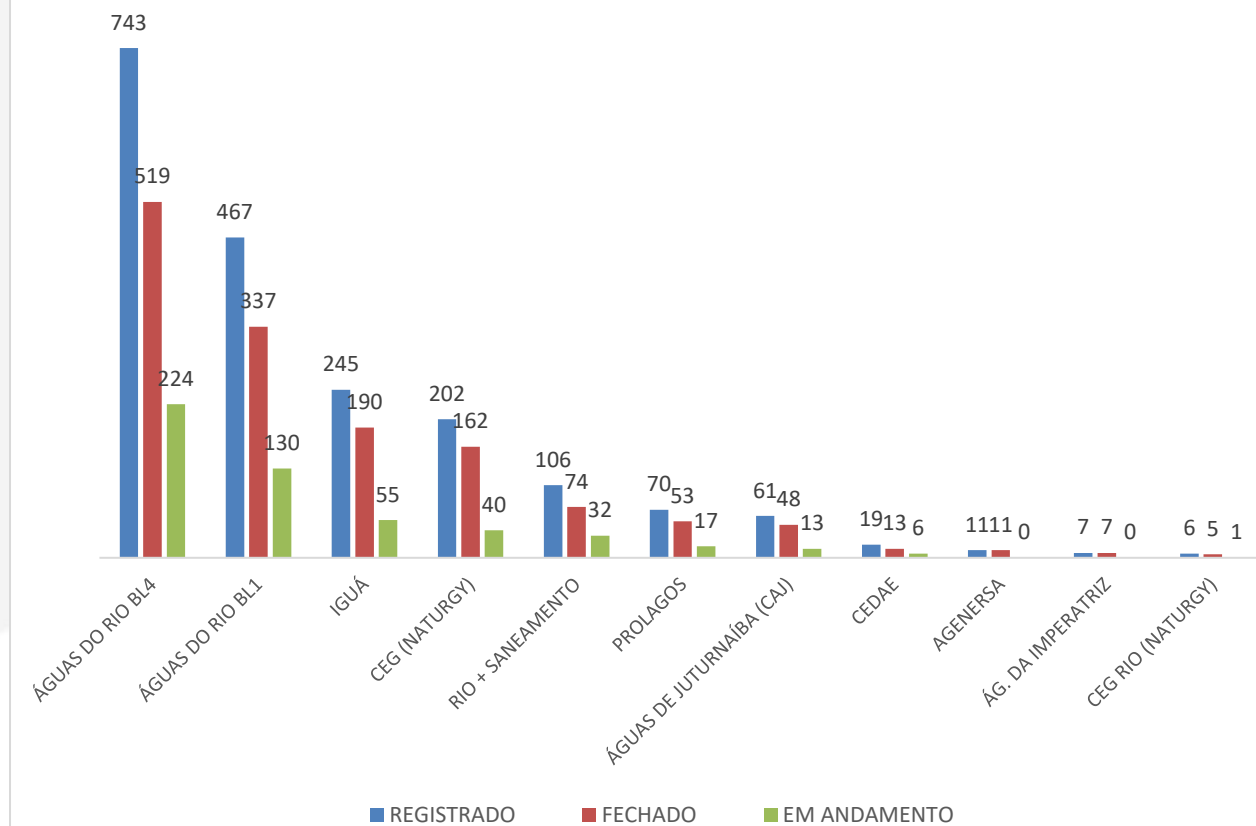
As reclamações recebidas mensalmente nesta Ouvidoria têm seus status concebidos de modo a dividir o que foi registrado, fechado e em andamento, as quais não foram fechadas dentro do mês seguinte.

STATUS	ABR	MAI	JUN	TOTAL
REGISTRADO	627	709	601	1937
FECHADO	443	535	441	1419
EM ANDAMENTO	184	174	160	518

No segundo trimestre de 2025, foram registradas 1.937 manifestações.

Desse total, 1.419 (73,2%) foram concluídas com o devido encerramento no sistema, enquanto 518 manifestações (26,8%) permaneceram em andamento, evidenciando o fluxo contínuo de tratamento pela Ouvidoria.

SITUAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES



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	162	21,80%
COBRANÇA INDEVIDA	111	14,94%
FATURA	99	13,32%
VAZAMENTO DE ESGOTO	36	4,85%
VAZAMENTO DE ÁGUA	35	4,71%
CARRO PIPA	33	4,44%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	26	3,50%
SUPRESSÃO DE RAMAL	23	3,10%
ESGOTO ENTUPIDO	21	2,83%
PRESSÃO DA ÁGUA	17	2,29%
TROCA DE TITULARIDADE	15	2,02%
REPAROS	15	2,02%
ALTERAÇÃO DE ECONOMIAS	10	1,35%
RESSARCIMENTO	9	1,21%
VAZAMENTO	8	1,08%
OUTROS	8	1,08%
CORTE INDEVIDO	8	1,08%
TROCA DE MEDIDOR	7	0,94%
SERASA	7	0,94%
DÉBITOS	6	0,81%
ERRO DE LEITURA	6	0,81%
ALTERAÇÃO DE CATEGORIA	6	0,81%
RELIGAÇÃO	6	0,81%
TARIFA SOCIAL	5	0,67%
PARCELAMENTO	5	0,67%
CORTE DE ÁGUA	5	0,67%
VISTORIA	4	0,54%
DATA DE VENCIMENTO	4	0,54%
RECEBIMENTO DE CONTA	4	0,54%
ALTERAÇÃO CADASTRAL	4	0,54%
ESGOTO	3	0,40%
LEITURA DO MEDIDOR	3	0,40%
PAGAMENTO EM DUPLICIDADE	3	0,40%
FURTO DE MEDIDOR	3	0,40%
QUALIDADE DA ÁGUA	3	0,40%
RAMAL OBSTRUÍDO	3	0,40%
TROCA DE CAVALETE	2	0,27%
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	2	0,27%
OBRAS	2	0,27%
INFORMAÇÃO	2	0,27%
INSTALAÇÃO	2	0,27%
SITE	2	0,27%
INSTALAÇÃO INDEVIDA	1	0,13%
DPA / DPE	1	0,13%
INDIVIDUALIZAÇÃO DE CONTA	1	0,13%
BAIXA DE TITULARIDADE	1	0,13%
TARIFA MÍNIMA	1	0,13%
MEDIDOR	1	0,13%
DESLIGAMENTO TEMPORÁRIO	1	0,13%
MANUTENÇÃO	1	0,13%
Total Geral *	743	100,00%

4.3.2 Assuntos de Reclamações - Águas do Rio BL 1

ASSUNTO	QTD	%
FALTA DE ÁGUA	177	37,90%
CARRO PIPA	87	18,63%
COBRANÇA INDEVIDA	47	10,06%
FATURA	34	7,28%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	19	4,07%
VAZAMENTO DE ÁGUA	17	3,64%
PRESSÃO DA ÁGUA	10	2,14%
SUPRESSÃO DE RAMAL	8	1,71%
TROCA DE TITULARIDADE	7	1,50%
CORTE INDEVIDO	5	1,07%
VAZAMENTO	4	0,86%
ABASTECIMENTO	4	0,86%
INSTALAÇÃO	3	0,64%
ALTERAÇÃO CADASTRAL	3	0,64%
RECEBIMENTO DE CONTA	3	0,64%
ALTERAÇÃO DE CATEGORIA	3	0,64%
LEITURA DO MEDIDOR	3	0,64%
RELIGAÇÃO	2	0,43%
ESGOTO ENTUPIDO	2	0,43%
REPAROS	2	0,43%
DÉBITOS	2	0,43%
VAZAMENTO DE ESGOTO	2	0,43%
TAXAS	1	0,21%
RESSARCIMENTO	1	0,21%
ESGOTO	1	0,21%
DATA DE VENCIMENTO	1	0,21%
SOLICITAÇÃO DE CORTE	1	0,21%
OBRAS	1	0,21%
ERRO DE LEITURA	1	0,21%
OUTROS	1	0,21%
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	1	0,21%
PAGAMENTO EM DUPLICIDADE	1	0,21%
SITE	1	0,21%
ADEQUAÇÕES	1	0,21%
DPA	1	0,21%
QUALIDADE DA ÁGUA	1	0,21%
TROCA DE MEDIDOR	1	0,21%
INFORMAÇÃO	1	0,21%
TUBULAÇÃO	1	0,21%
VISTORIA	1	0,21%
ATENDIMENTO	1	0,21%
ALTERAÇÃO DE ECONOMIAS	1	0,21%
RAMAL OBSTRUÍDO	1	0,21%
BAIXA DE TITULARIDADE	1	0,21%
DESLIGAMENTO TEMPORÁRIO	1	0,21%
Total Geral *	467	100,00%

4.3.3 Assuntos de Reclamações – Igua

ASSUNTO	QTD	%
FATURA	61	24,90%
COBRANÇA INDEVIDA	59	24,08%
FALTA DE ÁGUA	25	10,20%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	15	6,12%
ESGOTO ENTUPIDO	9	3,67%
VAZAMENTO DE ÁGUA	7	2,86%
DATA DE VENCIMENTO	7	2,86%
SUPRESSÃO DE RAMAL	5	2,04%
VAZAMENTO DE ESGOTO	5	2,04%
ESGOTO	5	2,04%
REPAROS	4	1,63%
CORTE INDEVIDO	3	1,22%
ALTERAÇÃO DE ECONOMIAS	3	1,22%
CARRO PIPA	3	1,22%
LEITURA DO MEDIDOR	3	1,22%
TARIFA SOCIAL	2	0,82%
VISTORIA	2	0,82%
TROCA DE TITULARIDADE	2	0,82%
OUTROS	2	0,82%
RELIGAÇÃO	2	0,82%
REMANEJ. DE MEDIDOR	2	0,82%
VAZAMENTO	1	0,41%
EXTENSÃO DE REDE	1	0,41%
DATA DA LEITURA	1	0,41%
INSTALAÇÃO	1	0,41%
TAXAS	1	0,41%
PARCELAMENTO	1	0,41%
ERRO DE LEITURA	1	0,41%
PRESSÃO DA ÁGUA	1	0,41%
SERASA	1	0,41%
RAMAL OBSTRUÍDO	1	0,41%
INSTALAÇÃO INDEVIDA	1	0,41%
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	1	0,41%
ALTERAÇÃO DE CATEGORIA	1	0,41%
FURTO DE MEDIDOR	1	0,41%
DESLIGAMENTO TEMPORÁRIO	1	0,41%
REMANEJ. DE RAMAL	1	0,41%
MANUTENÇÃO	1	0,41%
CORTE DE ÁGUA	1	0,41%
RESSARCIMENTO	1	0,41%
Total Geral *	245	100,00%

4.3.4 Assuntos de Reclamações – Ceg (Naturgy)

ASSUNTO	QTD	%
RELIGAÇÃO	43	43
FATURA	32	32
COBRANÇA INDEVIDA	22	22
INSTALAÇÃO DE GÁS	18	18
CORTE DE GÁS	15	15
CORTE INDEVIDO	12	12
FALTA DE GÁS / GÁS FRACO	11	11
RECEBIMENTO DE CONTA	9	9
TROCA DE TITULARIDADE	6	6
FALTA DE GÁS	5	5
PARCELAMENTO	3	3
VISTORIA	3	3
TROCA DE MEDIDOR	2	2
SUPRESSÃO DE RAMAL	2	2
VAZAMENTO DE GÁS / VISTORIA	2	2
ALTERAÇÃO CADASTRAL	2	2
INSTALAÇÃO	2	2
OUTROS	2	2
VAZAMENTO	1	1
ALTERAÇÃO DE CATEGORIA	1	1
INFORMAÇÃO	1	1
ATENDIMENTO	1	1
BAIXA DE TITULARIDADE	1	1
SOLICITAÇÃO DE CORTE	1	1
VAZAMENTO / CORTE DE GÁS	1	1
2ª VIA DE FATURA	1	1
ERRO DE LEITURA	1	1
TARIFA SOCIAL	1	1
PAGAMENTO EM DUPLICIDADE	1	1
Total Geral	202	202

4.3.5 Assuntos de Reclamações - Rio+Saneamento

ASSUNTO	QTD	%
VAZAMENTO DE ÁGUA	27	25,47%
FALTA DE ÁGUA	26	24,53%
COBRANÇA INDEVIDA	16	15,09%
FATURA	11	10,38%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	6	5,66%
CARRO PIPA	4	3,77%
VAZAMENTO	3	2,83%
TARIFA SOCIAL	2	1,89%
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	2	1,89%
QUALIDADE DA ÁGUA	2	1,89%
CORTE INDEVIDO	1	0,94%
DPA	1	0,94%
PRESSÃO DA ÁGUA	1	0,94%
SUPRESSÃO DE RAMAL	1	0,94%
VAZAMENTO DE ESGOTO	1	0,94%
ABASTECIMENTO	1	0,94%
TROCA DE TITULARIDADE	1	0,94%
Total Geral *	106	100,00%

4.3.6 Assuntos de Reclamações – Prolagos

ASSUNTO	QTD	%
FALTA DE ÁGUA	18	18
FATURA	12	12
COBRANÇA INDEVIDA	11	11
SUPRESSÃO DE RAMAL	7	7
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	3	3
TROCA DE TITULARIDADE	2	2
ERRO DE LEITURA	2	2
CARRO PIPA	2	2
SERASA	1	1
ALTERAÇÃO DE ECONOMIAS	1	1
TARIFA MÍNIMA	1	1
VISTORIA	1	1
RESSARCIMENTO	1	1
VAZAMENTO DE ÁGUA	1	1
CORTE DE ÁGUA	1	1
DÉBITOS	1	1
ESGOTO ENTUPIDO	1	1
REMANEJ. DE MEDIDOR	1	1
REPAROS	1	1
ALTERAÇÃO DE CATEGORIA	1	1
FURTO DE ÁGUA	1	1
Total Geral	70	70

4.3.7 Assuntos de Reclamações - Águas de Juturnaíba (CAJ)

ASSUNTO	QTD	%
FATURA	24	39,34%
COBRANÇA INDEVIDA	12	19,67%
FALTA DE ÁGUA	6	9,84%
VAZAMENTO DE ÁGUA	3	4,92%
TROCA DE TITULARIDADE	3	4,92%
SUPRESSÃO DE RAMAL	2	3,28%
CARRO PIPA	2	3,28%
ALTERAÇÃO DE CATEGORIA	2	3,28%
CORTE DE ÁGUA	1	1,64%
VAZAMENTO	1	1,64%
BAIXA DE TITULARIDADE	1	1,64%
PRESSÃO DA ÁGUA	1	1,64%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	1	1,64%
RESSARCIMENTO	1	1,64%
FURTO DE ÁGUA	1	1,64%
Total Geral	61	100,00%

4.3.8 Assuntos de Reclamações – Cedae

ASSUNTO	QTD	%
COBRANÇA INDEVIDA	6	31,58%
SERASA	4	21,05%
FALTA DE ÁGUA	4	21,05%
VAZAMENTO DE ÁGUA	3	15,79%
PRESSÃO DA ÁGUA	1	5,26%
DÉBITOS	1	5,26%
Total Geral	19	100,00%

4.3.9 Assuntos de Reclamações - Águas da Imperatriz

ASSUNTO	QTD	%
FALTA DE ÁGUA	5	71,43%
FATURA	1	14,29%
COBRANÇA INDEVIDA	1	14,29%
Total Geral	7	100,00%

4.3.10 Assuntos de Reclamações - Ceg Rio (Naturgy)

ASSUNTO	QTD	%
INSTALAÇÃO DE GÁS	3	50,00%
CORTE DE GÁS	2	33,33%
RELIGAÇÃO	1	16,67%
Total Geral	6	100,00%

4.4 Reclamações por Regiões no 2º trimestre

No segundo trimestre de 2025, foram registradas 1.937 reclamações nesta Ouvidoria, distribuídas entre as diversas regiões do Estado do Rio de Janeiro. A análise territorial revela concentração significativa das manifestações em áreas de maior densidade populacional e urbanização.

A Zona Norte apresentou o maior volume de reclamações, com 463 registros (23,9%), seguida pelo Leste Fluminense, com 383 manifestações (19,8%), e pela Zona Oeste, que somou 362 registros (18,7%).

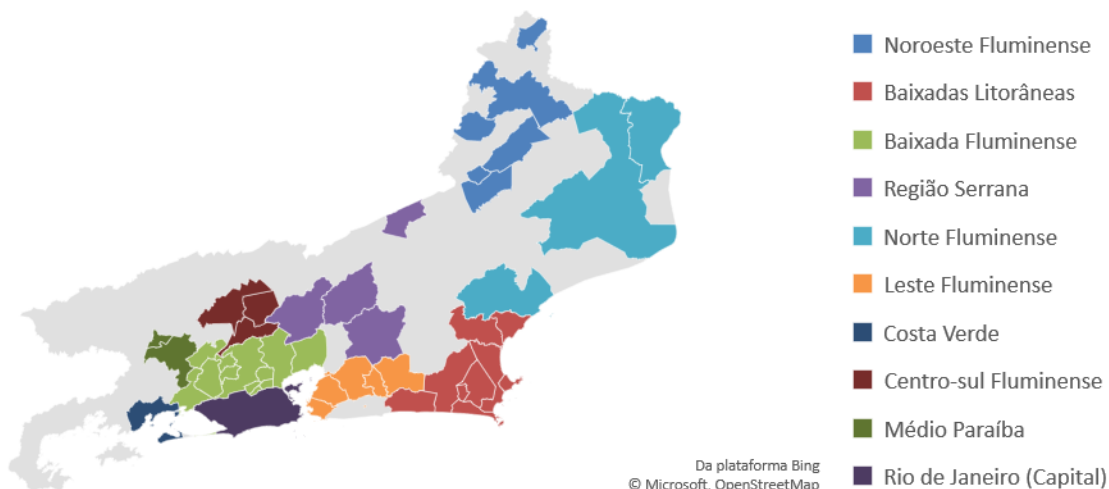
A Baixada Fluminense contabilizou 299 manifestações (15,4%), compondo, junto com as demais, o grupo de regiões metropolitanas que concentram a maior parte das ocorrências.

Na sequência, destacam-se as Baixadas Litorâneas, com 163 registros (8,4%), a Zona Sul, com 113 manifestações (5,8%), e a Zona Central, com 84 registros (4,3%).

As demais regiões do interior do Estado apresentaram percentuais menos expressivos: Região Serrana (12 registros – 0,6%), Centro-Sul Fluminense (12 – 0,6%), Médio Paraíba (12 – 0,6%), Norte Fluminense (8 – 0,41%), Noroeste Fluminense (6 – 0,31%) e Costa Verde (5 – 0,26%).

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Zona Norte	463	23,90%
Leste Fluminense	383	19,77%
Zona Oeste	362	18,69%
Baixada Fluminense	299	15,44%
Baixas Litorâneas	163	8,42%
Zona Sul	113	5,83%
Zona Central	84	4,34%
Região Serrana	14	0,72%
Centro-sul Fluminense	12	0,62%
Médio Paraíba	12	0,62%
(vazio)	11	0,57%
Norte Fluminense	8	0,41%
Noroeste Fluminense	6	0,31%
Costa Verde	5	0,26%
	2	0,10%
Total Geral	1937	100,00%

MAPA REGIÃO TODAS AS CONCESSIONÁRIAS



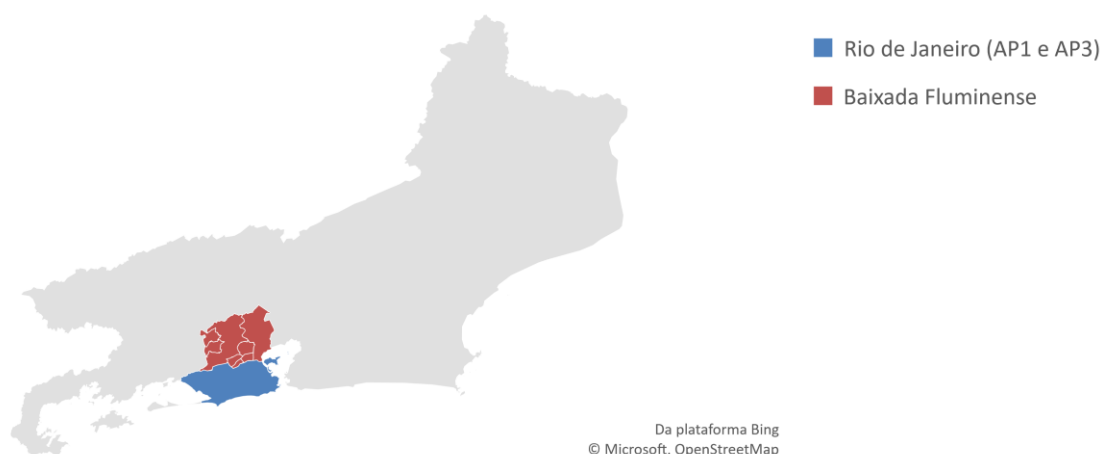
4.4.1 Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DO RIO BL 4

No segundo trimestre de 2025, a concessionária ÁGUAS DO RIO – Bloco 4 registrou 743 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 398 reclamações (53,57%).

A Baixada Fluminense apareceu em segundo lugar, com 268 registros (36,07%), distribuídos entre os seguintes municípios: Nova Iguaçu (78 – 10,50%), Duque de Caxias (77 – 10,36%), São João de Meriti (54 – 7,27%), Mesquita (21 – 2,83%), Belford Roxo (16 – 2,15%), Nilópolis (14 – 1,88%), Queimados (6 – 0,81%) e Japeri (2 – 0,27%). Na sequência, a Zona Central da cidade do Rio de Janeiro contabilizou 63 reclamações (8,48%), enquanto a Zona Oeste registrou 14 manifestações (1,88%).

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Zona Norte	398	53,57%
Rio de Janeiro	398	53,57%
Baixada Fluminense	268	36,07%
Nova Iguaçu	78	10,50%
Duque de Caxias	77	10,36%
São João de Meriti	54	7,27%
Mesquita	21	2,83%
Belford Roxo	16	2,15%
Nilópolis	14	1,88%
Queimados	6	0,81%
Japeri	2	0,27%
Zona Central	63	8,48%
Rio de Janeiro	63	8,48%
Zona Oeste	14	1,88%
Rio de Janeiro	14	1,88%
Total Geral	743	100,00%

MAPA REGIÃO ÁGUAS DO RIO BL 4



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

No segundo trimestre de 2025, foram registradas 467 reclamações direcionadas à concessionária ÁGUAS DO RIO – Bloco 1, conforme apurado pela Ouvidoria da AGENERSA.

A Região Leste Fluminense concentrou a maior parte das demandas, com 364 registros (77,94%). Entre os municípios dessa região, destacam-se São Gonçalo, com 211 reclamações (45,18%), seguido de Maricá com 131 registros (28,05%), Itaboraí com 19 (4,07%), Tanguá com 2 (0,43%), e Rio Bonito com 1 (0,21%).

Na sequência, a Zona Sul do Rio de Janeiro apresentou 78 reclamações (16,70%), mantendo-se como a segunda região com maior número de manifestações.

As Baixadas Litorâneas somaram 10 registros (2,14%), sendo 7 oriundos de Casimiro de Abreu (1,50%) e 3 de Saquarema (0,64%).

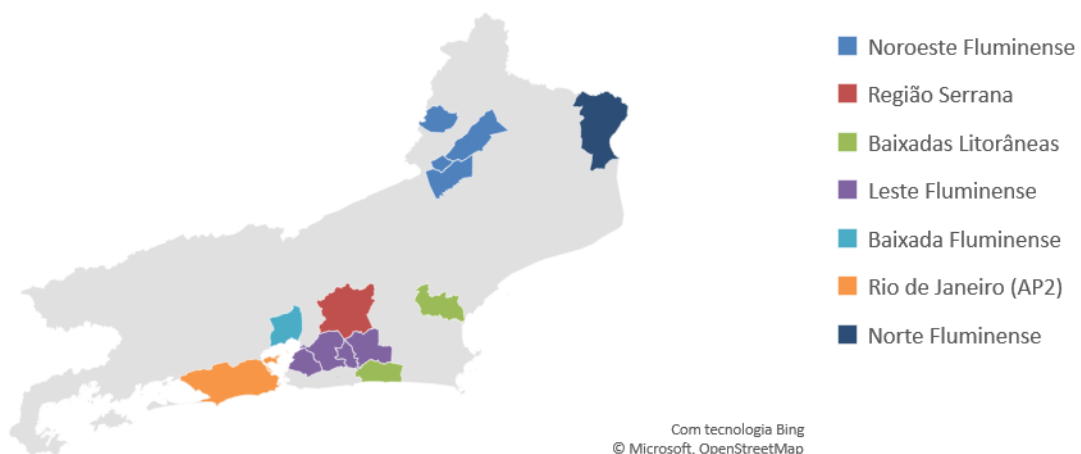
A Baixada Fluminense contabilizou 8 reclamações (1,71%), todas provenientes do município de Magé.

O Noroeste Fluminense registrou 4 manifestações (0,86%), distribuídas entre os municípios de Miracema (1 – 0,21%), Itaocara (1 – 0,21%), Aperibé (1 – 0,21%) e Cambuci (1 – 0,21%).

A Região Serrana apresentou 2 reclamações (0,43%), sendo 1 em Cantagalo e 1 em Cachoeiras de Macacu, enquanto o Norte Fluminense contabilizou 1 manifestação (0,21%), proveniente de São Francisco de Itabapoana.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Leste Fluminense	364	77,94%
São Gonçalo	211	45,18%
Maricá	131	28,05%
Itaboraí	19	4,07%
Tanguá	2	0,43%
Rio Bonito	1	0,21%
Zona Sul	78	16,70%
Rio de Janeiro	78	16,70%
Baixadas Litorâneas	10	2,14%
Casimiro de Abreu	7	1,50%
Saquarema	3	0,64%
Baixada Fluminense	8	1,71%
Magé	8	1,71%
Noroeste Fluminense	4	0,86%
Miracema	1	0,21%
Itaocara	1	0,21%
Aperibé	1	0,21%
Cambuci	1	0,21%
Região Serrana	2	0,43%
Cantagalo	1	0,21%
Cachoeiras de Macacu	1	0,21%
Norte Fluminense	1	0,21%
São Francisco de Itabapoana	1	0,21%
Total Geral	467	100,00%

MAPA REGIÃO ÁGUAS DO RIO BL 1



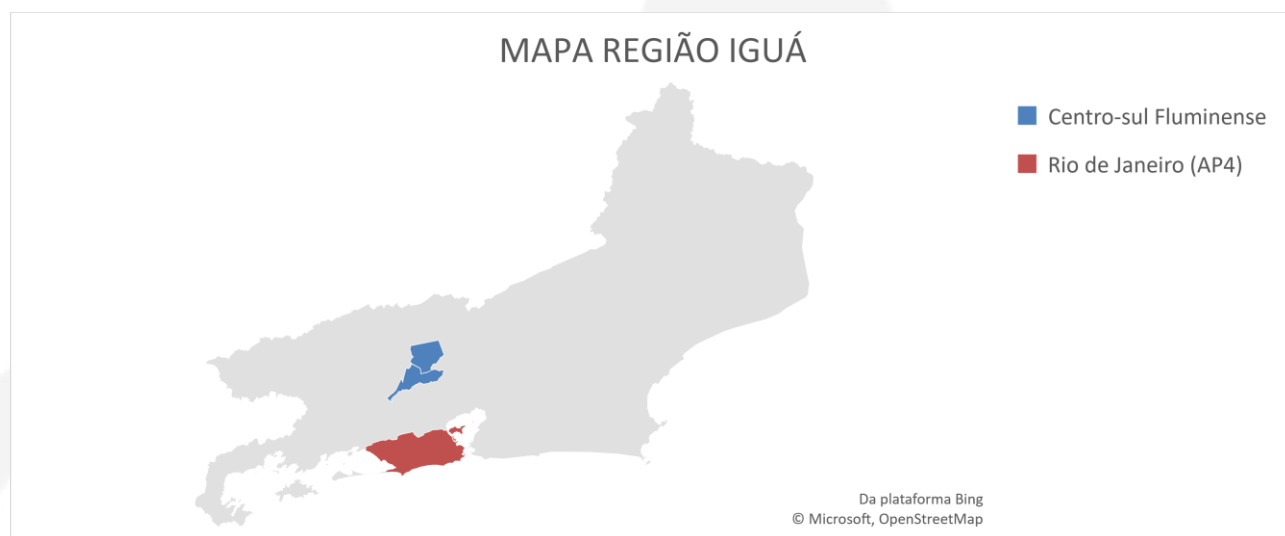
4.4.3 Quantidade de Reclamações por Regiões - IGUÁ

Na área de concessão da IGUÁ, foram registradas 245 reclamações no segundo trimestre de 2025.

A Zona Oeste do Rio de Janeiro concentrou a ampla maioria dos chamados, totalizando 237 registros (96,73%), o que confirma a predominância dessa região no volume de demandas recebidas pela Ouvidoria.

Em seguida, o Centro-Sul Fluminense somou 8 reclamações (3,27%), distribuídas entre os municípios de Miguel Pereira, com 3 registros (1,22%), e Paty do Alferes, com 5 manifestações (2,04%).

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Zona Oeste	237	96,73%
Rio de Janeiro	237	96,73%
Centro-sul Fluminense	8	3,27%
Miguel Pereira	3	1,22%
Paty do Alferes	5	2,04%
Total Geral	245	100,00%



4.4.4 Quantidade de Reclamações por Regiões - CEG (NATURGY)

No segundo trimestre de 2025, a concessionária CEG (Naturgy) registrou um total de 202 reclamações junto à Ouvidoria da AGENERSA. A maior concentração de manifestações ocorreu nas zonas Norte e Oeste do município do Rio de Janeiro, que somaram, respectivamente, 64 (31,68%) e 58 registros (28,71%).

A Zona Sul também apresentou volume expressivo, com 35 reclamações (17,33%), enquanto a Zona Central contabilizou 20 registros (9,90%), evidenciando significativa

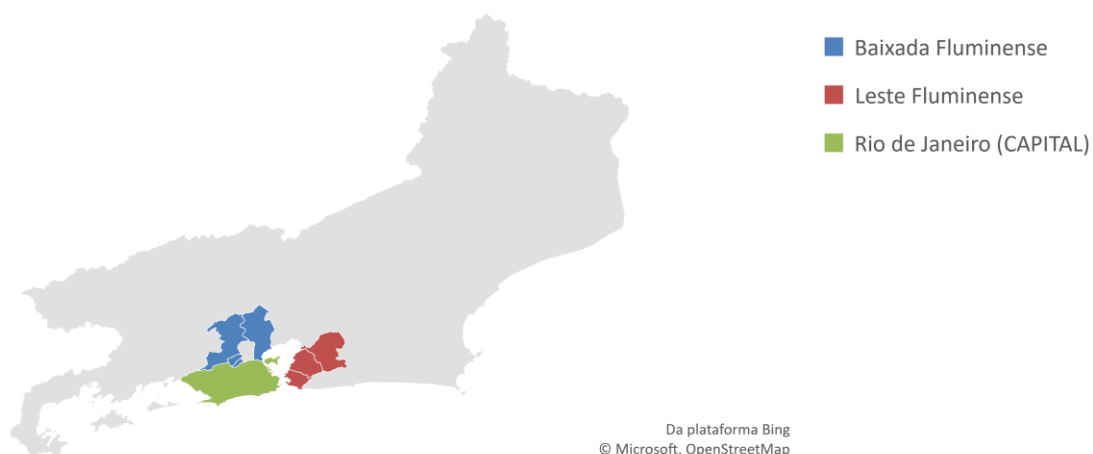
participação das regiões urbanas do município do Rio de Janeiro.

O Leste Fluminense totalizou 17 manifestações (8,42%), distribuídas entre os municípios de São Gonçalo (11 – 5,45%), Niterói (5 – 2,48%) e Itaboraí (1 – 0,50%).

Por fim, a Baixada Fluminense apresentou 8 reclamações (3,96%), sendo 5 em Nova Iguaçu (2,48%), 1 em Nilópolis (0,50%), 1 em Duque de Caxias (0,50%) e 1 em Mesquita (0,50%).

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Zona Norte	64	31,68%
Rio de Janeiro	64	31,68%
Zona Oeste	58	28,71%
Rio de Janeiro	58	28,71%
Zona Sul	35	17,33%
Rio de Janeiro	35	17,33%
Zona Central	20	9,90%
Rio de Janeiro	20	9,90%
Leste Fluminense	17	8,42%
São Gonçalo	11	5,45%
Niterói	5	2,48%
Itaboraí	1	0,50%
Baixada Fluminense	8	3,96%
Nova Iguaçu	5	2,48%
Nilópolis	1	0,50%
Duque de Caxias	1	0,50%
Mesquita	1	0,50%
Total Geral	202	100,00%

MAPA REGIÃO CEG (NATURGY)



4.4.5 Quantidade de Reclamações por Regiões - RIO+SANEAMENTO

No segundo 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 51 manifestações (48,11%), representando quase metade do total de registros.

Em segundo lugar, destacam-se as Baixadas Litorâneas, com 22 reclamações (20,75%), todas provenientes do município de Rio das Ostras.

Na sequência, a Baixada Fluminense apresentou 14 registros (13,21%), distribuídos entre os municípios de Itaguaí (5 – 4,72%), Paracambi (2 – 1,89%) e Seropédica (7 – 6,60%).

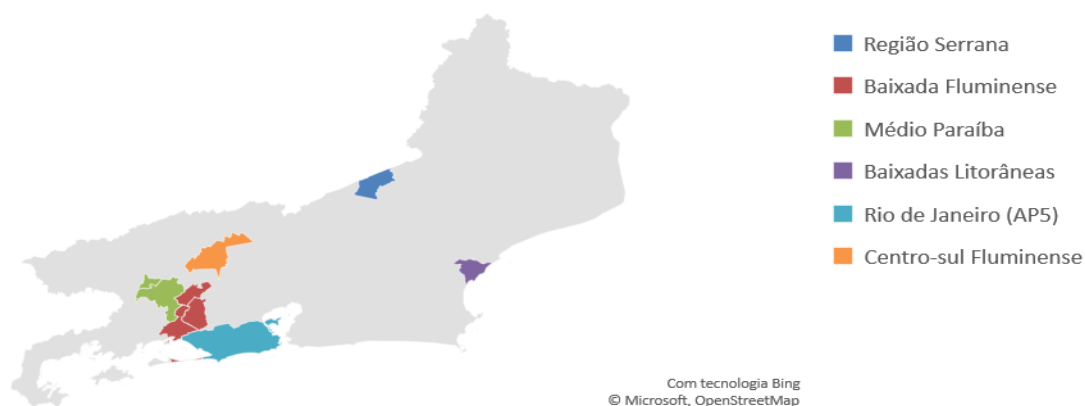
O Médio Paraíba somou 12 reclamações (11,32%), sendo 5 em Pinheiral (4,72%), 5 em Pirai (4,72%) e 2 em Rio Claro (1,89%).

O Centro-Sul Fluminense contabilizou 4 manifestações (3,77%), todas oriundas do município de Vassouras.

Por fim, a Região Serrana registrou 3 reclamações (2,83%), sendo 2 em Bom Jardim (1,89%) e 1 em Carmo (0,94%).

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Zona Oeste	51	48,11%
Rio de Janeiro	51	48,11%
Baixas Litorâneas	22	20,75%
Rio das Ostras	22	20,75%
Baixada Fluminense	14	13,21%
Itaguaí	5	4,72%
Paracambi	2	1,89%
Seropédica	7	6,60%
Médio Paraíba	12	11,32%
Pinheiral	5	4,72%
Pirai	5	4,72%
Rio Claro	2	1,89%
Centro-sul Fluminense	4	3,77%
Vassouras	4	3,77%
Região Serrana	3	2,83%
Bom Jardim	2	1,89%
Carmo	1	0,94%
Total Geral	106	100,00%

MAPA REGIÃO RIO + SANEAMENTO



4.4.6 Quantidade de Reclamações por Regiões - PROLAGOS

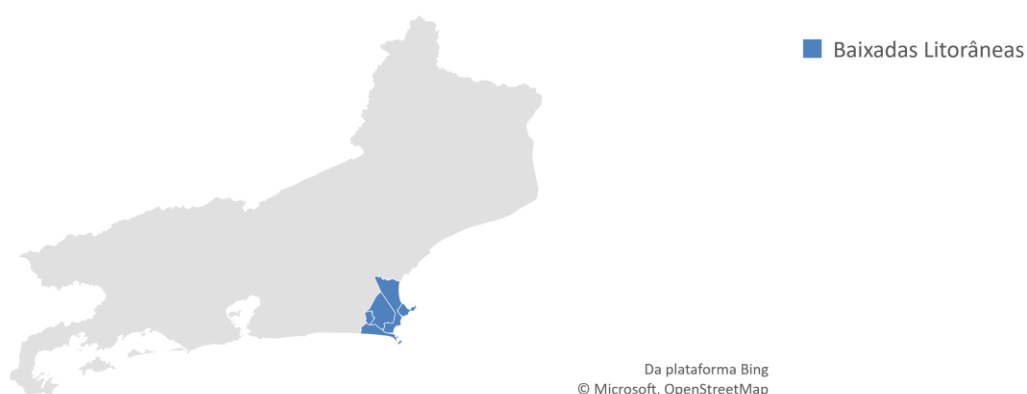
No segundo trimestre de 2025, foram registradas 70 reclamações relacionadas à atuação da concessionária PROLAGOS, todas concentradas na Região das Baixadas Litorâneas.

O município de Cabo Frio apresentou o maior volume de manifestações, com 28 registros (40,00%), seguido por São Pedro da Aldeia, com 16 reclamações (22,86%), e Armação dos Búzios, que contabilizou 14 registros (20,00%).

Na sequência, aparecem Iguaba Grande, com 7 reclamações (10,00%), e Arraial do Cabo, com 5 manifestações (7,14%), completando o total de ocorrências da área de concessão da Prolagos.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Baixasdas Litorâneas	70	100,00%
Cabo Frio	28	40,00%
São Pedro da Aldeia	16	22,86%
Armação dos Búzios	14	20,00%
Iguaba Grande	7	10,00%
Arraial do Cabo	5	7,14%
Total Geral	70	100,00%

MAPA REGIÃO PROLAGOS



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

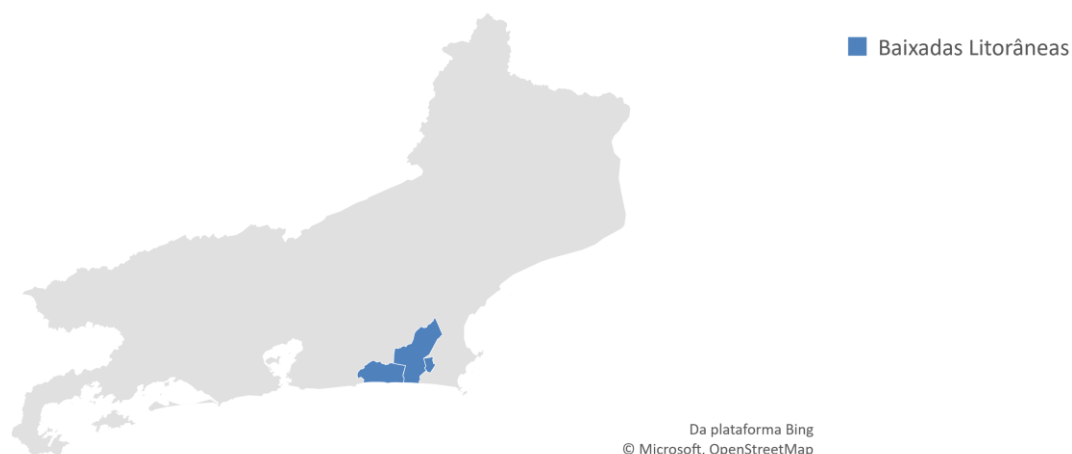
No segundo trimestre de 2025, os municípios regulados pela ÁGUAS DE JUTURNAÍBA – CAJ totalizaram 61 reclamações, todas concentradas na Região das Baixadas Litorâneas.

O município de Araruama apresentou o maior número de registros, com 33 reclamações (54,10%), seguido de Saquarema, com 27 manifestações (44,26%).

Por fim, Iguaba Grande contabilizou 1 reclamação (1,64%), representando o menor volume entre os municípios atendidos pela concessionária.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Baixasdas Litorâneas	61	100,00%
Araruama	33	54,10%
Saquarema	27	44,26%
Iguaba Pequena	1	1,64%
Total Geral	61	100,00%

MAPA REGIÃO ÁGUAS DE JUTURNAÍBA (CAJ)



4.4.8 Quantidade de Reclamações por Regiões - CEDAE

A concessionária CEDAE registrou um total de 19 reclamações junto à Ouvidoria da AGENERSA, distribuídas por diversas regiões do Estado do Rio de Janeiro.

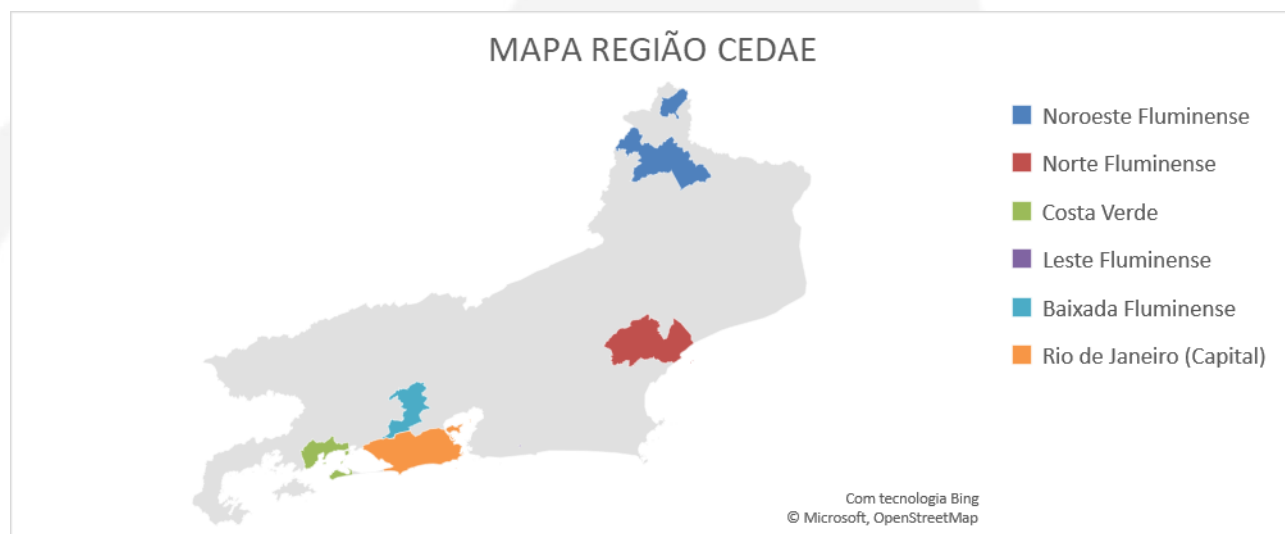
A Região da Costa Verde concentrou o maior volume de registros, com 5 manifestações (26,32%), todas oriundas do município de Mangaratiba. Em seguida, o Norte Fluminense apresentou 3 reclamações (15,79%), provenientes de Macaé.

A Zona Oeste e o Leste Fluminense contabilizaram, cada uma, 2 reclamações (10,53%), sendo os registros desta última localizados em Maricá. O mesmo número foi observado no Noroeste Fluminense, com 2 manifestações (10,53%), distribuídas entre os

municípios de Varre-Sai e Itaperuna.

Por fim, a Zona Central, a Baixada Fluminense e a Zona Norte do Rio de Janeiro apresentaram 1 reclamação cada (5,26%), oriundas, respectivamente, dos municípios do Rio de Janeiro e Nov

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Costa Verde	5	26,32%
Mangaratiba	5	26,32%
Norte Fluminense	3	15,79%
Macaé	3	15,79%
	2	10,53%
	2	10,53%
Zona Oeste	2	10,53%
Rio de Janeiro	2	10,53%
Leste Fluminense	2	10,53%
Maricá	2	10,53%
Noroeste Fluminense	2	10,53%
Varre-Sai	1	5,26%
Itaperuna	1	5,26%
Zona Central	1	5,26%
Rio de Janeiro	1	5,26%
Baixada Fluminense	1	5,26%
Nova Iguaçu	1	5,26%
Zona Norte	1	5,26%
Rio de Janeiro	1	5,26%
Total Geral	19	100,00%



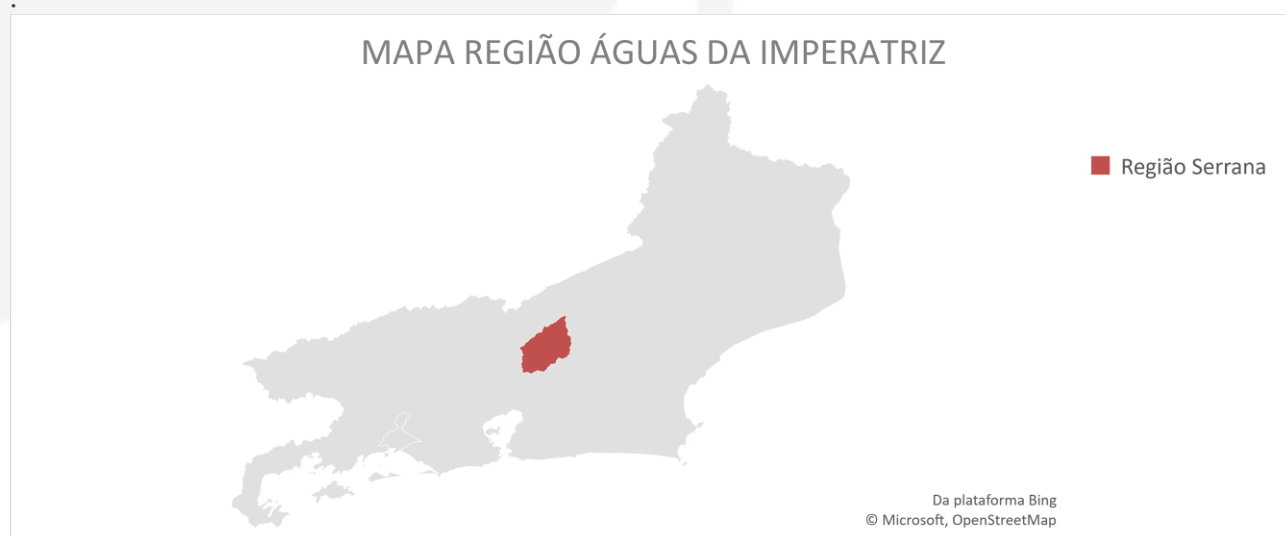
4.4.9 Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DA IMPERATRIZ

No período analisado, foram registradas 7 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	7	100,00%
Teresópolis	7	100,00%
Total Geral	7	100,00%



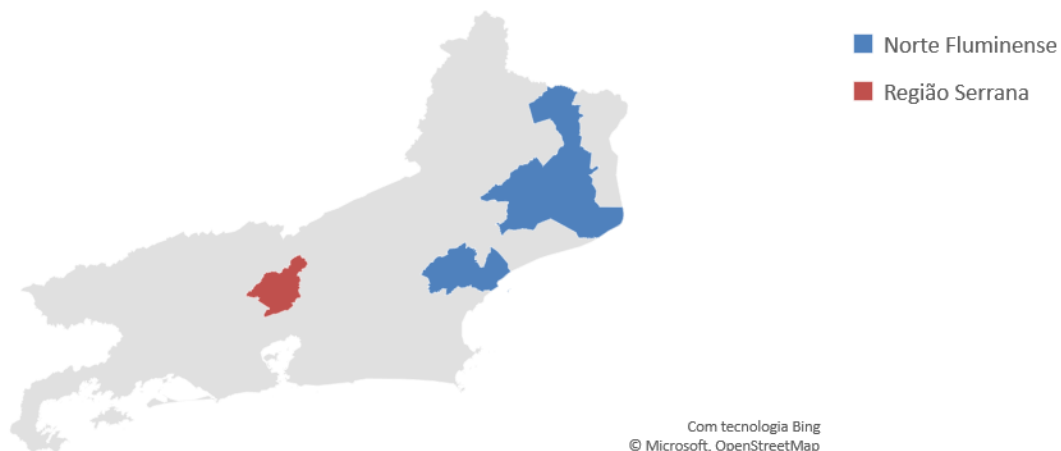
4.4.10 Quantidade de Reclamações por Regiões - CEG RIO (NATURGY)

No segundo trimestre de 2025, as reclamações relacionadas à concessionária CEG RIO (Naturgy) totalizaram 6 registros, concentrando-se majoritariamente na região do Norte Fluminense, com 4 manifestações (66,67%), distribuídas entre os municípios de Campos dos Goytacazes (2 – 33,33%) e Macaé (2 – 33,33%).

A Região Serrana respondeu pelas demais 2 reclamações (33,33%), ambas oriundas do município de Petrópolis, completando o total de registros do período analisado.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Norte Fluminense	4	66,67%
Campos dos Goytacazes	2	33,33%
Macaé	2	33,33%
Região Serrana	2	33,33%
Petrópolis	2	33,33%
Total Geral	6	100,00%

MAPA REGIÃO CEG RIO (NATURGY)



5 Solicitações na Ouvidoria da AGENERSA - 2º trimestre

Cabe informar que todas as solicitações registradas durante o segundo trimestre de 2025 foram devidamente atendidas e concluídas, demonstrando a eficiência e o comprometimento das equipes envolvidas no tratamento das demandas recebidas pela Ouvidoria da AGENERSA.

No período analisado, foram registradas 19 solicitações, distribuídas da seguinte forma: 18 (94,7%) foram encaminhadas por meio da plataforma OuvERJ, direcionadas aos setores técnico, jurídico e administrativo da Agência; e 1 solicitação (5,3%) foi recebida por e-mail institucional, destinada à concessionária IGUÁ.

Os resultados apresentados evidenciam a continuidade do atendimento e a pronta resposta às solicitações encaminhadas pelos cidadãos aos canais oficiais da Ouvidoria.

CONCESSIONÁRIA	ABR	MAI	JUN	Total Geral
AGENERSA				
OUVERJ	3	5	10	18
IGUÁ				
E-MAIL	1			1
Total Geral	4	5	10	19

6 Considerações finais

O presente relatório tem por objetivo apresentar as demandas recebidas no segundo 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, 59 ocorrências, de um total de 1937 reclamações registradas, evoluíram para processos administrativos, em decorrência da insatisfação dos usuários com as respostas prestadas pelas concessionárias. Esse número representa aproximadamente 3,04% das RECLAMAÇÕES 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.