



**AGENERSA**

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

**RELATÓRIO DE OUVIDORIA**

**2º Trimestre de 2024**

## Índice

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 .....	7
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 .....	16
3.1 Ranking de Denúncias por Concessionárias Reguladas .....	16
4 Reclamações na Ouvidoria da AGENERSA – 2º Trimestre .....	18
4.1 Ranking de Reclamações por Concessionárias Regulada .....	18
4.2 Status das Reclamações.....	20
4.3 Assuntos Registrados das Reclamações por Concessionárias Reguladas .....	21
4.4 Reclamações por Regiões no 2º Trimestre de 2024.....	29
4.4.1 Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DO RIO BL 4 .....	30
4.4.2 Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DO RIO BL 1 .....	31
4.4.3 Quantidade de Reclamações por Regiões – IGUÁ.....	32
4.4.4 Quantidade de Reclamações por Regiões - CEG (NATURGY) .....	33
4.4.5 Quantidade de Reclamações por Regiões - RIO+SANEAMENTO .....	34
4.4.6 Quantidade de Reclamações por Regiões - PROLAGOS .....	35
4.4.7 Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DE JUTURNÁIBA (CAJ).....	35
4.4.8 Quantidade de Reclamações por Regiões - CEDAE .....	36
4.4.9 Quantidade de Reclamações por Regiões – ÁGUAS DA IMPERATRIZ.....	37
4.4.10 Quantidade de Reclamações por Regiões - CEG RIO (NATURGY).....	37
4.4.11 Quantidade de Reclamações por Regiões – ÁGUAS DA CONDESSA .....	38
5 Solicitações na Ouvidoria da AGENERSA - 2º Trimestre .....	39
6 Considerações finais.....	40





## 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

Carol Bastos Reis  
Ajudante de Ouvidoria

Fabiana Pontes de Bessa  
Ajudante de Ouvidoria

Lucas Fernandes  
Ajudante de Ouvidoria

Maria Clara Bitencourt Heizer  
Ajudante de Ouvidoria

Luany Sousa Lima  
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](mailto: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.

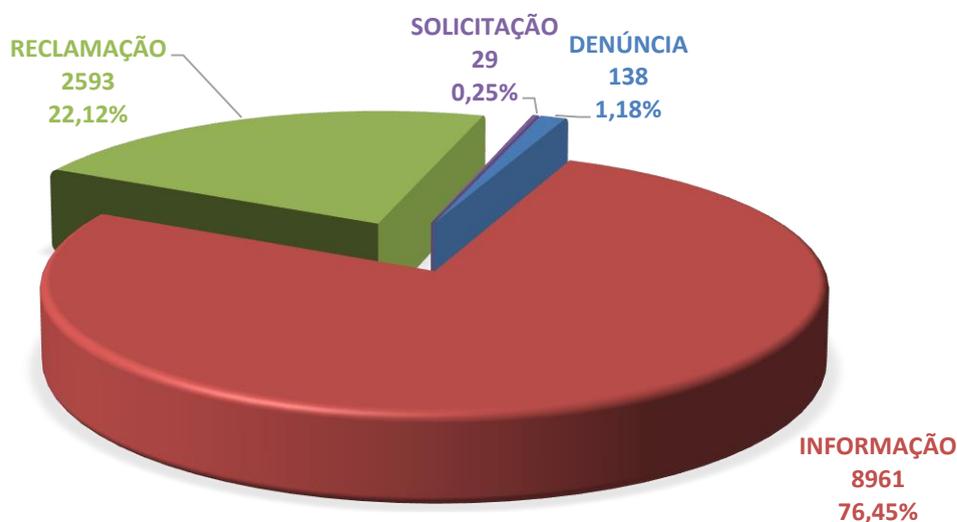


## OCORRÊNCIAS NA OUVIDORIA DA AGENERSA – 2º Trimestre

No segundo trimestre de 2024, a Ouvidoria da Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro (AGENERSA) recebeu 11.721 manifestações formais, as quais foram integralmente tratadas pelas áreas administrativas e concessionárias reguladas por esta Agência.

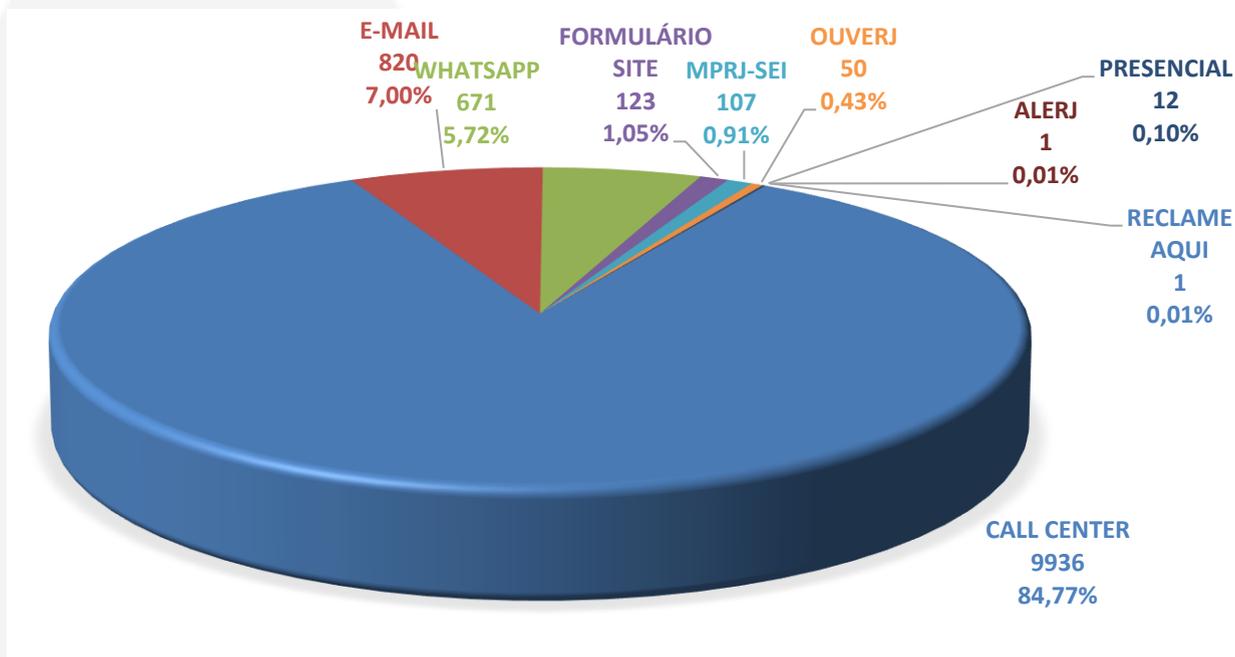
### 1 Tipos de Manifestações

No segundo trimestre de 2024, a Ouvidoria da AGENERSA registrou 11.721 manifestações. A maioria foi de pedidos de informação, somando 8.961 casos e representando 76,45% do total. Reclamações também foram significativas, com 2.593 ocorrências, ou seja, 22,12% do volume. As denúncias foram menos frequentes, totalizando 138, o que corresponde a 1,18% das manifestações. Por fim, solicitações foram as menos comuns, com apenas 29 registros, representando um modesto 0,25% do total.



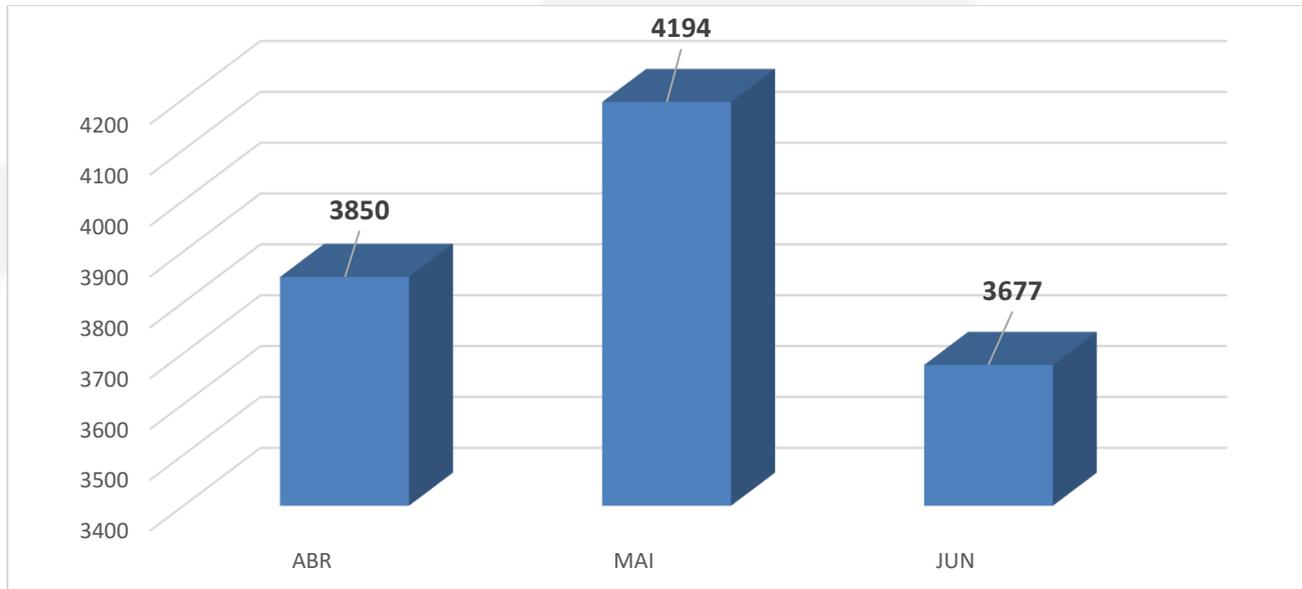
#### 1.1 Canais de Comunicação

No segundo trimestre de 2024, a área de canais de comunicação da AGENERSA registrou 11.721 interações. O call center foi o canal mais utilizado, com 9.936 interações, representando 84,77% do total. O e-mail foi o segundo canal mais utilizado, com 820 interações, representando 7,00% do total. O whatsapp teve 671 interações, equivalendo a 5,72% do total. O formulário no site registrou 123 interações, representando 1,05%. Os canais MPRJ-SEI, OUVÉRJ, presencial, ALERJ e Reclame Aqui somaram 107, 50, 12, 1 e 1 interações respectivamente, com percentuais de 0,91%, 0,43%, 0,10%, 0,01% e 0,01%.



## 1.2 Distribuição, por mês, das manifestações

No segundo trimestre de 2024, a distribuição das interações na ouvidoria por mês apresentou uma tendência inicial de alta seguida por uma redução. Em abril (ABR), houve um total de 3.850 interações. Em maio (MAI), esse número aumentou para 4.194 interações, representando um aumento de aproximadamente 8,93%. Em junho (JUN), observou-se uma redução para 3.677 interações, o que corresponde a uma diminuição de cerca de 12,32% em relação a maio.



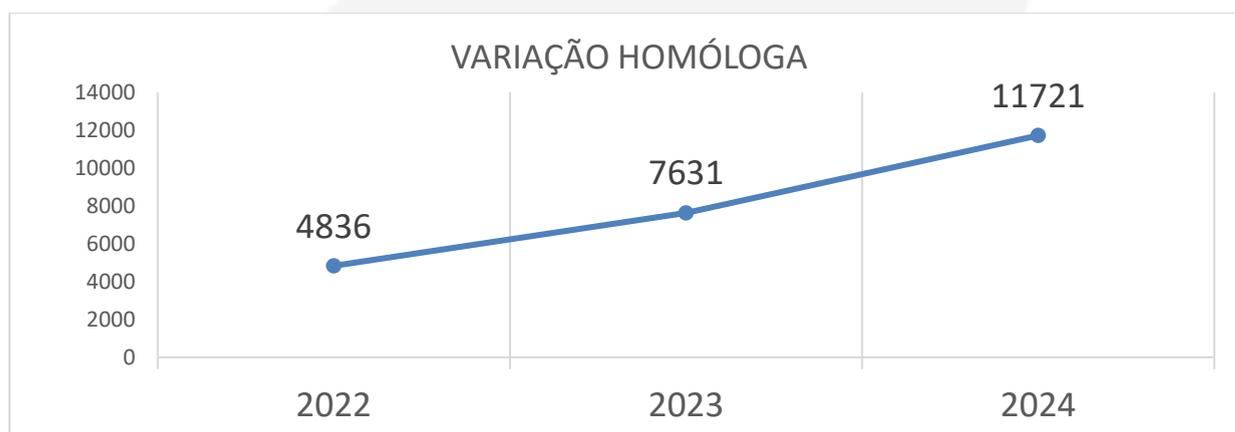
## 1.3 Ranking de Manifestações por Concessionárias Reguladas

A Águas do Rio BL4 liderou o ranking de manifestações no segundo trimestre de 2024, com um total de 5.107 manifestações, representando 43,67% do total. A distribuição mensal foi de 1.638 em abril, 1.839 em maio e 1.630 em junho. A Iguá ficou em segundo lugar com 3.517 manifestações (30,08%), distribuídas em 1.152 em abril, 1.209 em maio e 1.156 em junho. A Águas do Rio BL1 teve um total de 1.716 manifestações (14,67%), com 592 em abril, 647 em maio e 477 em junho. Outras concessionárias com números notáveis incluem a CEG (Naturgy), com 446 manifestações (3,81%); a Rio + Saneamento, com 327 manifestações (2,80%); e a CEDAE, com 248 manifestações (2,12%). 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 Condeessa, cada uma com uma pequena participação nas manifestações totais.

	CONCESSIONÁRIA	ABR	MAI	JUN	TOTAL
1º	ÁGUAS DO RIO BL4	1638	1839	1630	5107
2º	IGUÁ	1152	1209	1156	3517
3º	ÁGUAS DO RIO BL1	592	647	477	1716
4º	CEG (Naturgy)	154	148	144	446
5º	RIO +S ANEAMENTO	107	129	91	327
6º	CEDAE	85	95	68	248
7º	ÁGUAS DE JUTURNAÍBA (CAJ)	47	48	36	131
8º	PROLAGOS	38	35	30	103
9º	ÁGUAS DA IMPERATRIZ	7	11	14	32
10º	CEG RIO (Naturgy)	12	3	9	24
11º	ÁGUAS DE PARATY	3	11	9	23
12º	ÁGUAS DA CONDESSA	9	7	5	21
	<b>TOTAL</b>	<b>3844</b>	<b>4182</b>	<b>3669</b>	<b>11695</b>

Por intermédio desta ouvidoria, as 26 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 4.836 em 2022 para 11.721 em 2024. A variação anual indica um aumento considerável de cerca de 57,8% de 2022 para 2023, quando o número de manifestações chegou a 7.631. Em seguida, em 2024, o crescimento foi de aproximadamente 53,5% em comparação com o do ano anterior.



## 2 Informações na Ouvidoria da AGENERSA – 2º Trimestre

A Ouvidoria registrou um total de 8.961 demandas de pedidos de informação durante o segundo trimestre de 2024, correspondendo a 76,45% do volume total de manifestações recebidas.

### 2.1 Ranking de Informações por Concessionárias Reguladas

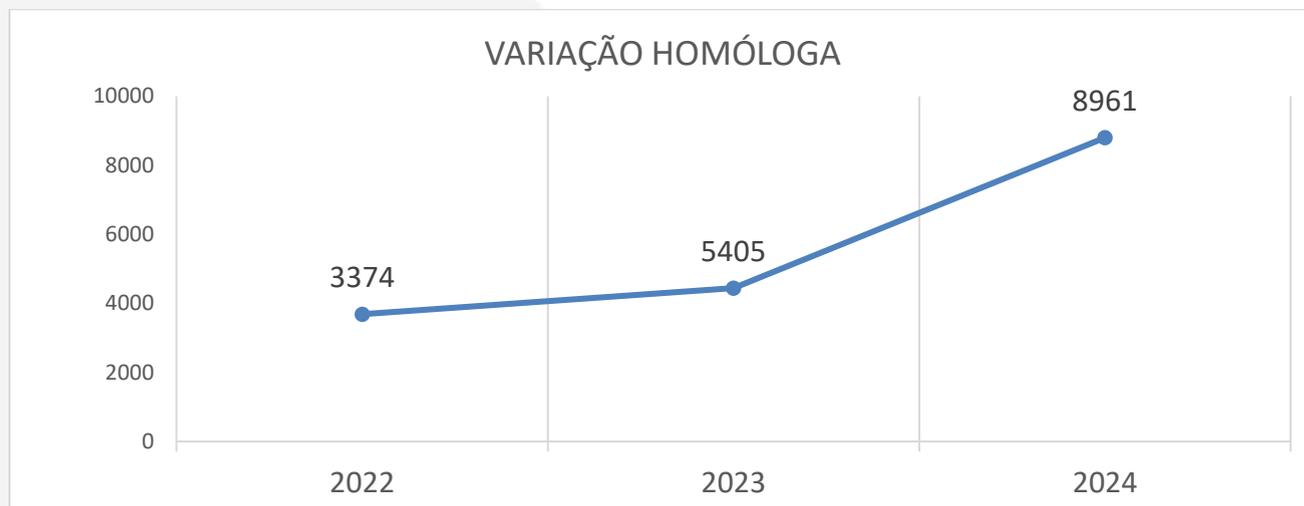
No segundo trimestre de 2024, as manifestações por concessionária apresentaram diferentes níveis de envolvimento. A Concessionária Águas do Rio BL4 liderou com um total de 3.645 manifestações, representando expressivos 40,68% do volume total. Em seguida, a Concessionária Iguá registrou 3.224 manifestações, correspondendo a 35,97%.

As Concessionárias Águas do Rio BL1, CEDAE e CEG (Naturgy) contribuíram com 13,49%, 2,47% e 3,07%, respectivamente, totalizando 1.210, 221 e 275 manifestações. Outras concessionárias, como Rio+Saneamento, Águas de Juturnaíba (CAJ), PROLAGOS, Águas de Paraty, Águas da Imperatriz, Águas da Condessa e CEG RIO (Naturgy), tiveram participações menores no total de manifestações.

Além disso, os dados mensais para a Concessionária Águas do Rio BL4 mostram uma variação ao longo dos três meses, com 1.147 manifestações em abril, 1.352 em maio e 1.146 em junho. Essa tendência é observada também na Iguá, que registrou 1.060 manifestações em abril, 1.076 em maio e 1.088 em junho.

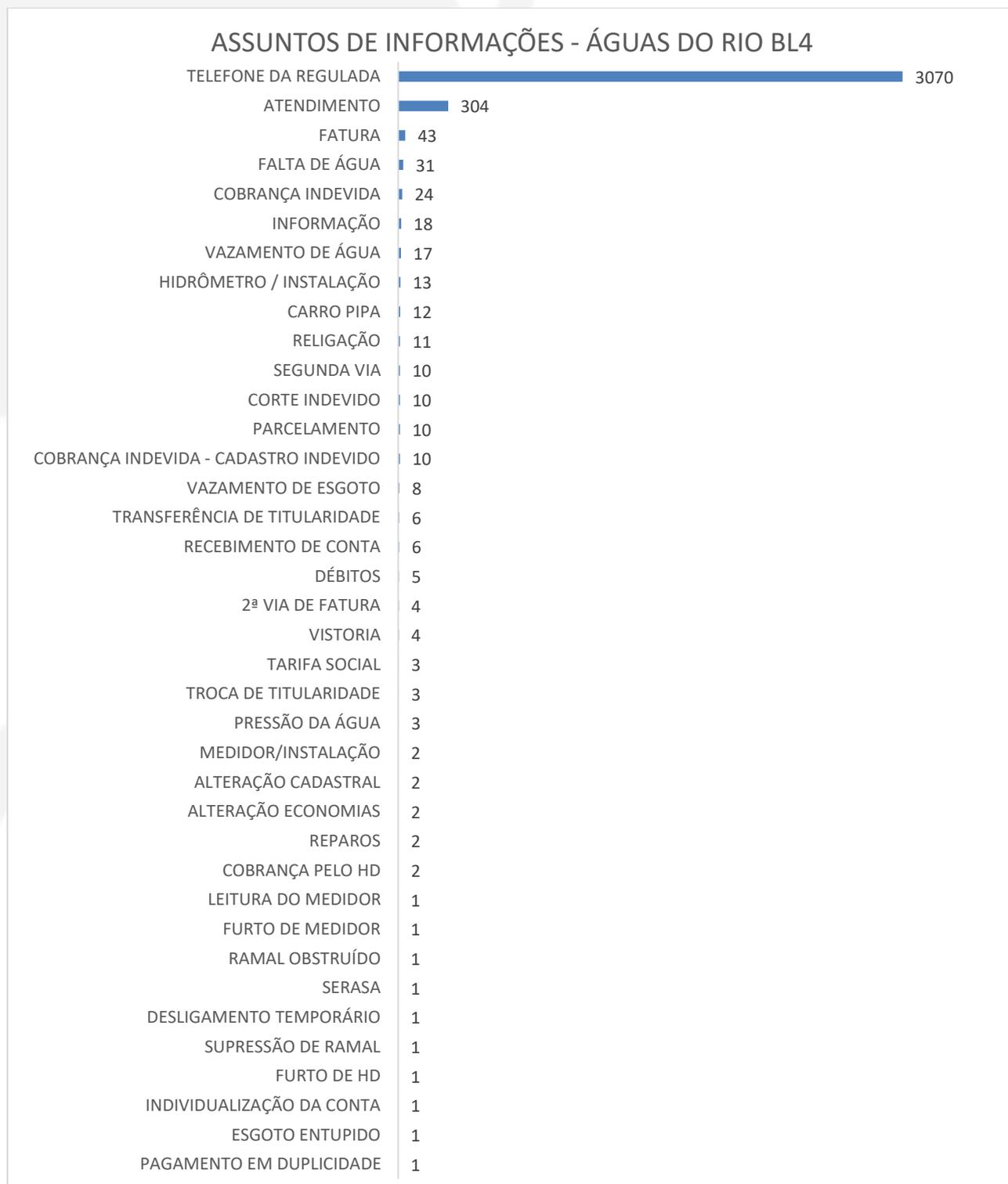
CONCESSIONÁRIA	ABR	MAI	JUN	TOTAL
ÁGUAS DO RIO BL4	1147	1352	1146	3645
IGUÁ	1060	1076	1088	3224
ÁGUAS DO RIO BL1	412	476	322	1210
CEG (Naturgy)	105	97	73	275
CEDAE	77	82	62	221
RIO + SANEAMENTO	51	75	40	166
ÁGUAS DE JUTURNAÍBA (CAJ)	39	37	26	102
PROLAGOS	18	18	17	53
ÁGUAS DE PARATY	3	11	9	23
ÁGUAS DA CONDESSA	9	6	5	20
ÁGUAS DA IMPERATRIZ	4	6	2	12
CEG RIO (Naturgy)	4	1	5	10
<b>TOTAL</b>	<b>2929</b>	<b>3237</b>	<b>2795</b>	<b>8961</b>

Quanto à variação homóloga, os pedidos de informação apresentaram um aumento de cerca de 60,20% de 2022 para 2023, passando de 3.374 em 2022 para 5.405 em 2023. Posteriormente, a variação de 2024 em relação a 2023 foi de aproximadamente 65,8%, alcançando 8.961 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

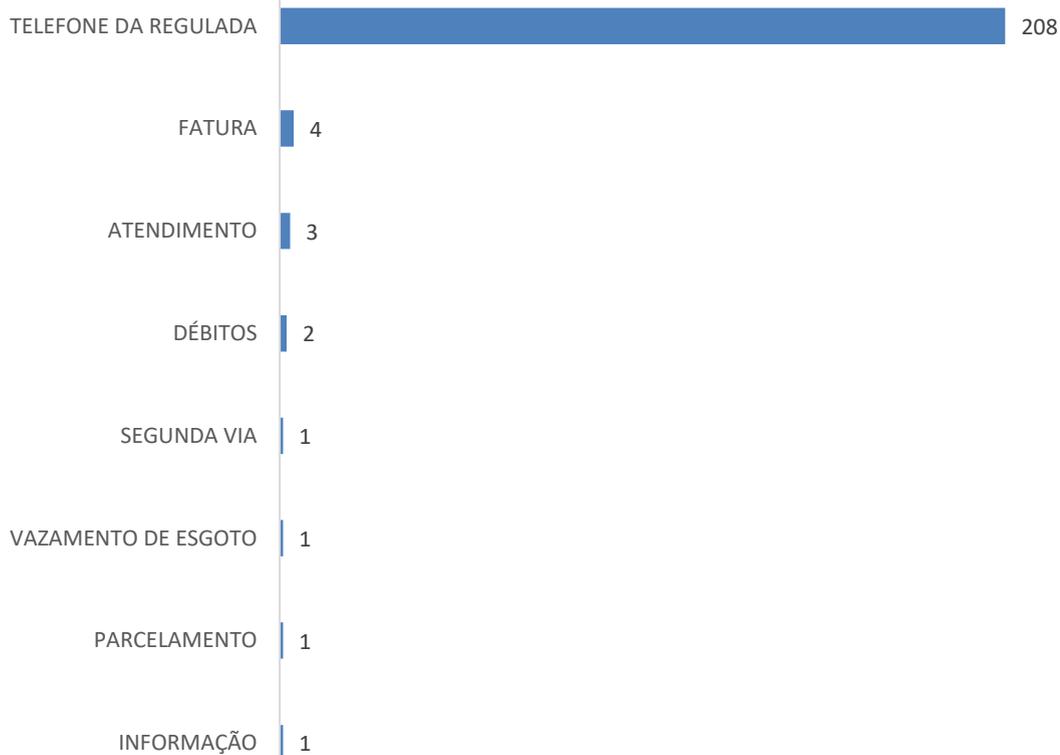
TELEFONE DA REGULADA	3189
ATENDIMENTO	10
INFORMAÇÃO	6
FALTA DE ÁGUA	5
FATURA	4
RELIGAÇÃO	1
LEITURA DO MEDIDOR	1
DÉBITO AUTOMÁTICO	1
ESGOTO ENTUPIDO	1
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	1
2ª VIA DE FATURA	1
COBRANÇA INDEVIDA	1
VIABILIDADE DE ABASTECIMENTO	1
DATA DE VENCIMENTO	1
ALTERAÇÃO CATEGORIA	1

## ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - ÁGUAS DO RIO BL1

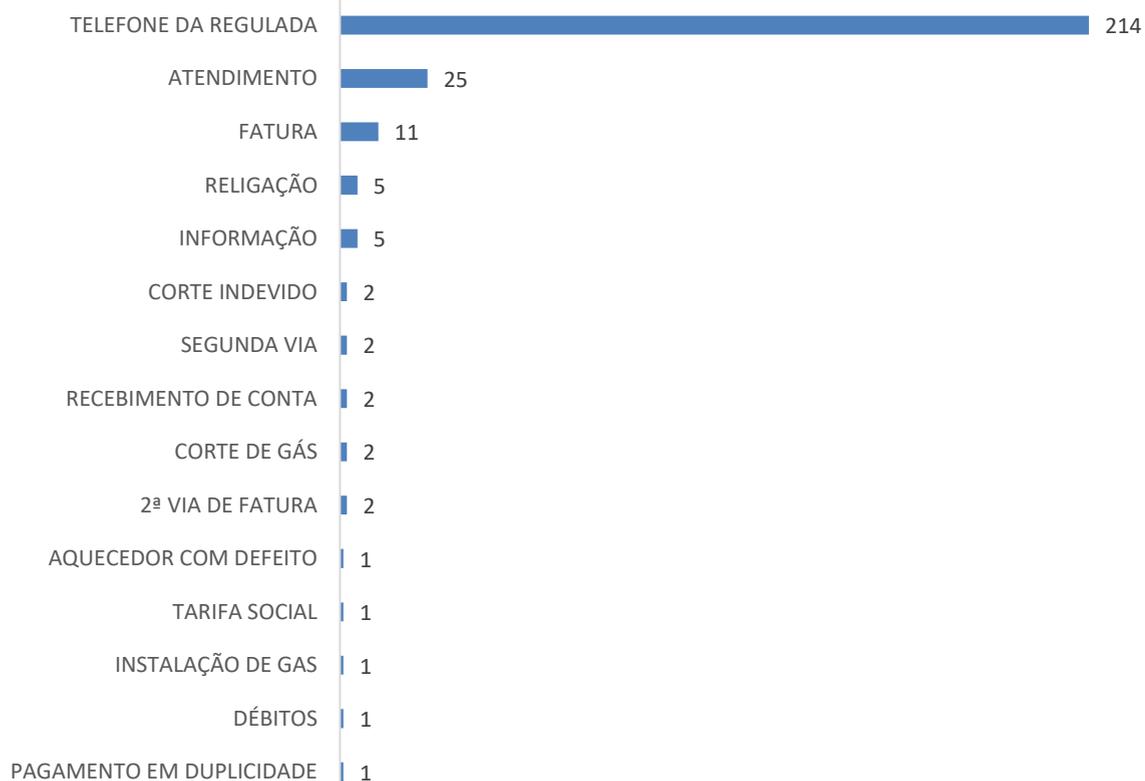
TELEFONE DA REGULADA	1041
ATENDIMENTO	110
FATURA	18
FALTA DE ÁGUA	9
INFORMAÇÃO	7
COBRANÇA INDEVIDA	4
TAXAS	3
CARRO PIPA	2
FORNECIMENTO DE ÁGUA	2
PRESSÃO DA ÁGUA	2
TARIFA SOCIAL	1
VAZAMENTO DE ESGOTO	1
COBRANÇA INDEVIDA (APÓS...	1
COBRANÇA INDEVIDA (TAXA)	1
SUPRESSÃO DE RAMAL	1
QUALIDADE DA ÁGUA	1
CORTE INDEVIDO	1
REPAROS	1
VAZAMENTO DE ÁGUA	1
RESSARCIMENTO	1
SEGUNDA VIA	1
PARCELAMENTO	1



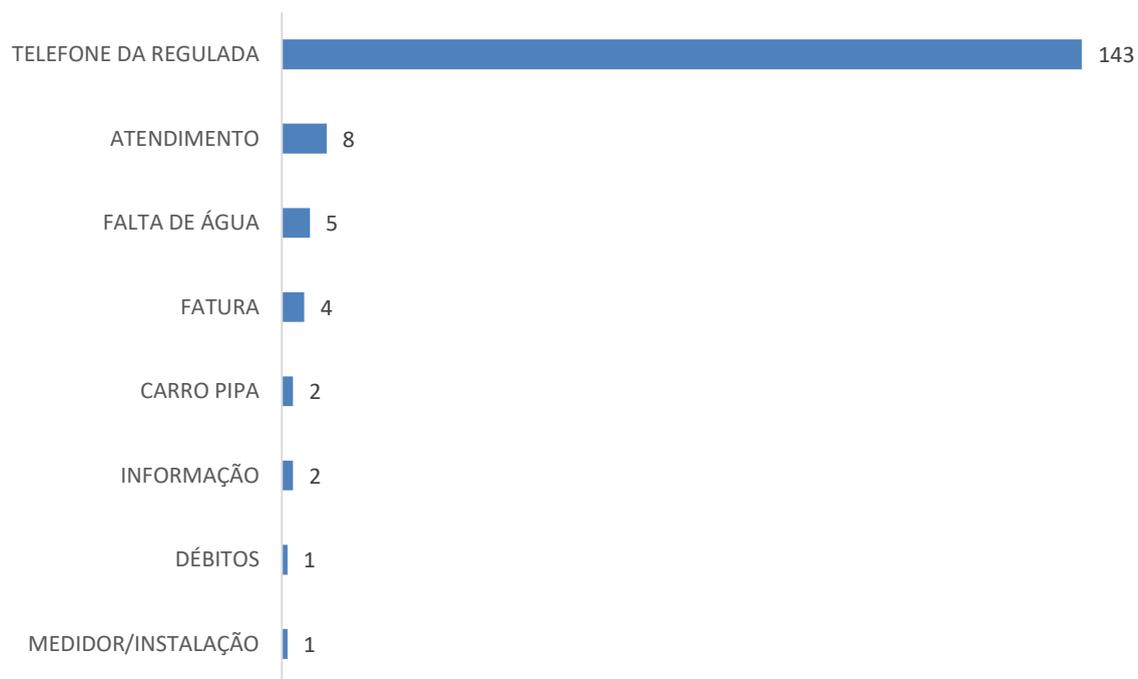
## ASSUNTOS INFORMAÇÕES - CEDAE



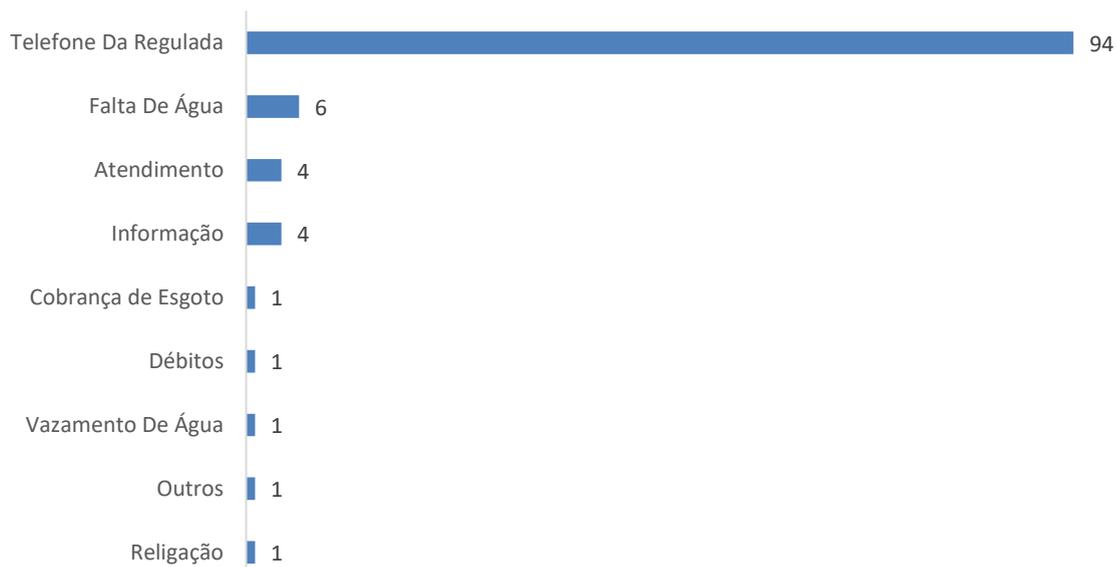
## ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - CEG



## ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - RIO + SANEAMENTO



## ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - ÁGUAS DE JUTURNAÍBA (CAJ)



### ASSUNTOS INFORMAÇÕES - PROLAGOS



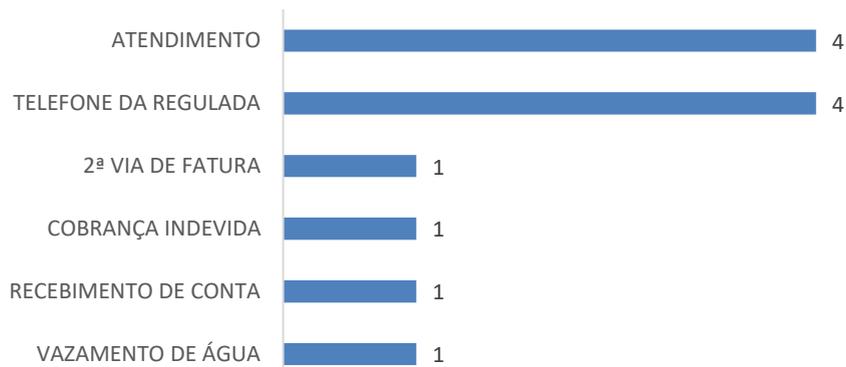
### ASSUNTOS INFORMAÇÕES - ÁGUAS DA CONDESSA



### ASSUNTOS INFORMAÇÕES - ÁGUAS DE PARATY



### ASSUNTOS INFORMAÇÕES - ÁGUAS DA IMPERATRIZ



### 3 Denúncias na Ouvidoria da AGENERSA – 2º Trimestre

No período em análise, foram contabilizadas um total de 138 denúncias, representando 1,18% das manifestações. Destas, 3 acusações foram encaminhadas e respondidas pelas áreas técnicas e jurídicas da AGENERSA.

#### 3.1 Ranking de Denúncias por Concessionárias Reguladas

A concessionária Águas do Rio BL4 registrou o maior número de denúncias, totalizando 74 casos, que correspondem 54.81% total. Os assuntos mais reportados incluíram falta de água, com 45 denúncias, instalação indevida com 8, e vazamento de água com 3. A Rio + Saneamento registrou um total de 21 denúncias, com os principais assuntos sendo falta de água (14), vazamento de água (2), e fatura (2).

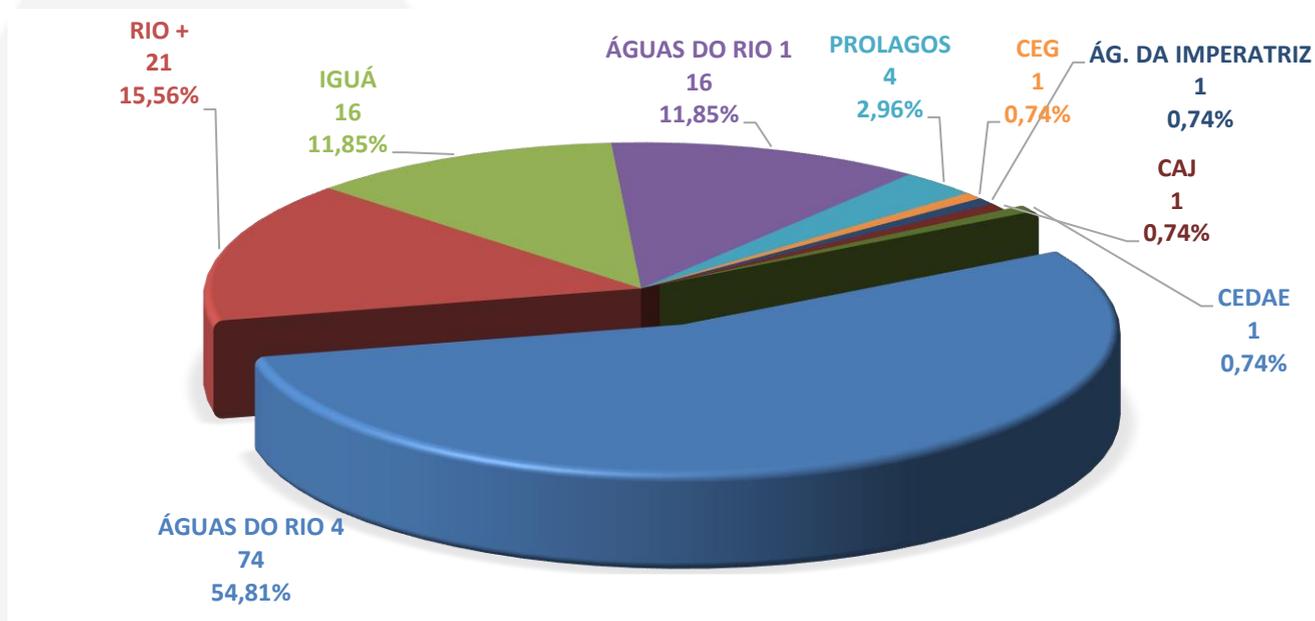
A Iguá teve um total de 16 denúncias, com os principais assuntos sendo falta de água (6), reparos (2), e vazamento de esgoto (2). A Águas do Rio BL1 contabilizou 16 denúncias, com os principais assuntos sendo falta de água (11), vazamento de água (2), e furto de água (1).

A Prolagos teve 4 denúncias relacionadas a esgoto e a CEG (naturgy) registrou uma única denúncia relacionada ao corte de gás.

A Águas da Imperatriz, Águas de Juturnaíba (CAJ), e CEDAE cada uma contabilizou 1 denúncia, sendo abastecimento, vazamento de esgoto, e obras, respectivamente.

CONCESS./ASSUNTO	ABR	MAI	JUN	TOTAL
<b>ÁGUAS DO RIO BL4</b>				
FALTA DE ÁGUA	24	8	13	45
INSTALAÇÃO INDEVIDA	8			8
VAZAMENTO DE ÁGUA		1	2	3
VAZAMENTO DE ESGOTO		2	1	3
LIGAÇÃO CLANDESTINA		1	1	2
COBRANÇA INDEVIDA			2	2
FURTO DE ÁGUA	1		1	2
FATURA	2			2
CORTE DE ÁGUA		1		1
BAIXA DE TITULARIDADE			1	1
REPAROS			1	1
CORTE INDEVIDO	1			1
ALTERAÇÃO CADASTRAL		1		1
DATA DE VENCIMENTO			1	1
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	1			1
<b>ÁGUAS DO RIO BL4 Total</b>	<b>37</b>	<b>14</b>	<b>23</b>	<b>74</b>
<b>RIO + SANEAMENTO</b>				
FALTA DE ÁGUA	6	5	3	14
VAZAMENTO DE ÁGUA	2			2
FATURA			2	2
OBRAS	1			1

ESGOTO		1		1
QUALIDADE DA ÁGUA	1			1
<b>RIO + SANEAMENTO Total</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>21</b>
<b>IGUÁ</b>				
FALTA DE ÁGUA	4		2	6
REPAROS		2		2
VAZAMENTO DE ESGOTO	1	1		2
FURTO DE ÁGUA		2		2
COBRANÇA INDEVIDA	1			1
VAZAMENTO DE ÁGUA			1	1
OUTROS	1			1
ESGOTO	1			1
<b>IGUÁ Total</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>16</b>
<b>ÁGUAS DO RIO BL1</b>				
FALTA DE ÁGUA	9		2	11
VAZAMENTO DE ÁGUA	1	1		2
FURTO DE ÁGUA		1		1
ESGOTO ENTUPIDO	1			1
ATENDIMENTO		1		1
<b>ÁGUAS DO RIO BL1 Total</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>16</b>
<b>PROLAGOS</b>				
VAZAMENTO DE ESGOTO	2			2
ESGOTO		2		2
<b>PROLAGOS Total</b>	<b>2</b>	<b>2</b>		<b>4</b>
<b>CEG (Naturgy)</b>				
CORTE DE GÁS			1	1
<b>CEG Total</b>			<b>1</b>	<b>1</b>
<b>ÁGUAS DA IMPERATRIZ</b>				
ABASTECIMENTO			1	1
<b>ÁGUAS DA IMPERATRIZ Total</b>			<b>1</b>	<b>1</b>
<b>ÁGUAS DE JUTURNAÍBA (CAJ)</b>				
VAZAMENTO DE ESGOTO	1			1
<b>ÁGUAS DE JUTURNAÍBA (CAJ) Total</b>	<b>1</b>			<b>1</b>
<b>CEDAE</b>				
OBRAS	1			1
<b>CEDAE Total</b>	<b>1</b>			<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>70</b>	<b>30</b>	<b>35</b>	<b>135</b>



#### 4 Reclamações na Ouvidoria da AGENERSA – 2º Trimestre

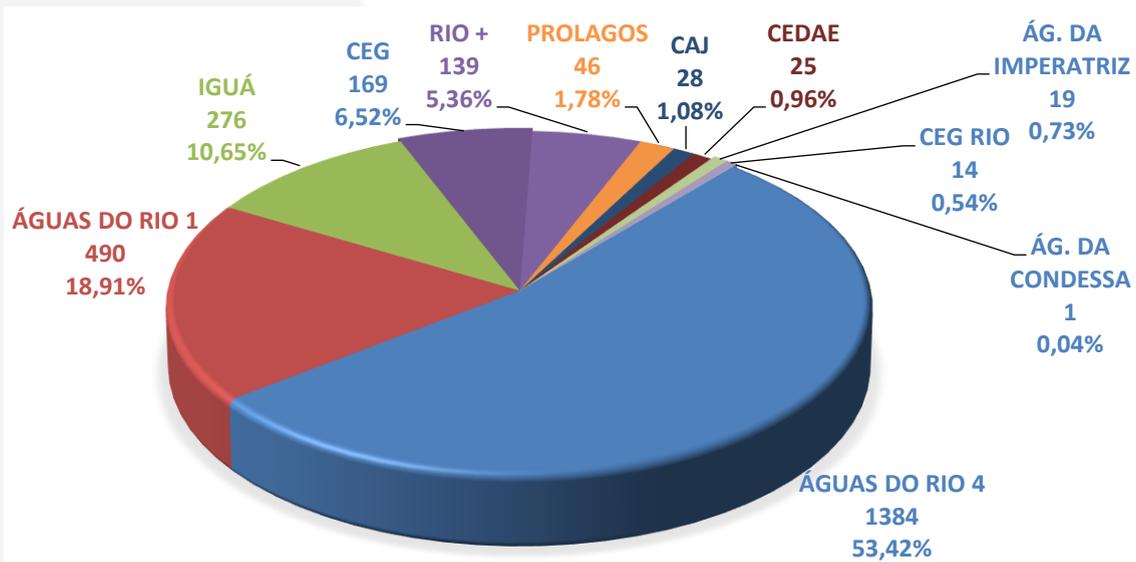
No segundo trimestre de 2024, o total de reclamações nas concessionárias de serviços públicos foi de 2.591, do total de 2.593 manifestações registradas.

Ressalta-se que, por intermédio desta ouvidoria, 2 reclamações foram encaminhadas e devidamente atendidas pelas áreas administrativa, técnica e jurídica da AGENERSA.

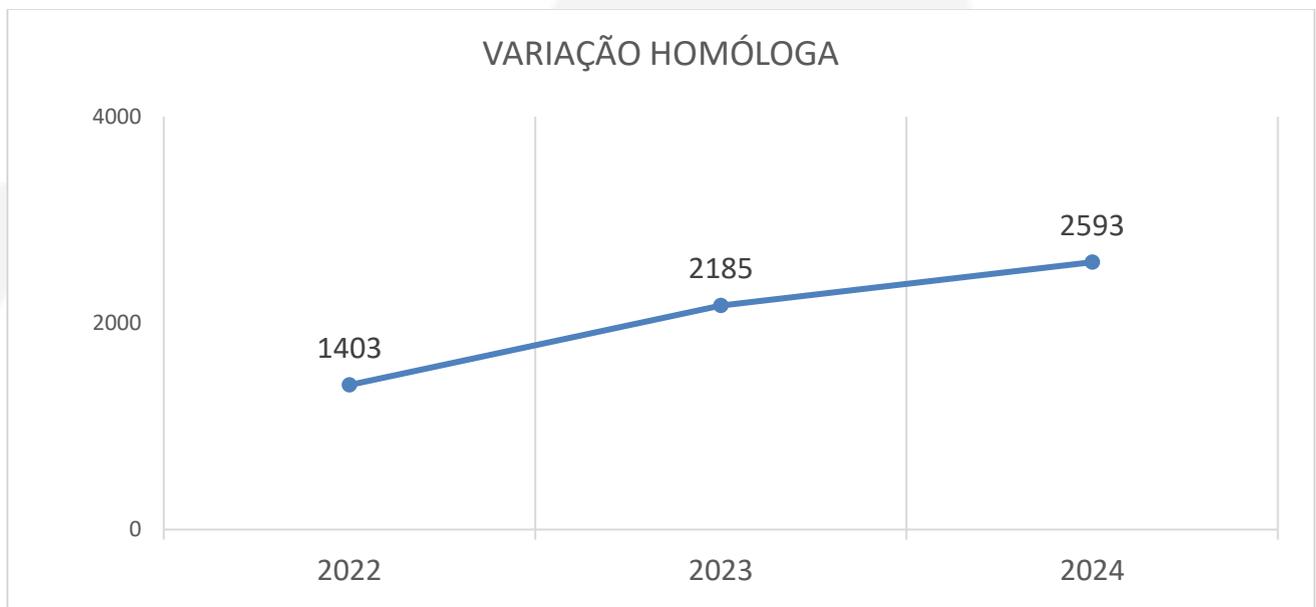
##### 4.1 Ranking de Reclamações por Concessionárias Regulada

A Águas do Rio BL4 liderou com 1.384 reclamações, representando 53,4% do total. A Águas do Rio BL1 contribuiu com 490 reclamações, 18,9%. As concessionárias Iguá, CEG (Naturgy), e RIO+SANEAMENTO registraram 276, 10,7%, 169, 6,5%, e 139, 5,4% reclamações, respectivamente. Outras concessionárias, como Prolagos, Águas de Juturnaíba (CAJ), CEDAE, e CEG RIO (Naturgy), apresentaram participações menores no total de reclamações.

	CONCESSIONÁRIA	ABR	MAI	JUN	TOTAL
1º	ÁGUAS DO RIO BL4	453	472	459	1384
2º	ÁGUAS DO RIO BL1	169	168	153	490
3º	IGUÁ	84	128	64	276
4º	CEG (Naturgy)	48	51	70	169
5º	RIO +SANEAMENTO	46	48	45	139
6º	PROLAGOS	18	15	13	46
7º	ÁGUAS DE JUTURNAÍBA (CAJ)	7	11	10	28
8º	CEDAE	7	13	5	25
9º	ÁGUAS DA IMPERATRIZ	3	5	11	19
10º	CEG RIO (Naturgy)	8	2	4	14
11º	ÁGUAS DA CONDESSA		1		1
	<b>TOTAL</b>	<b>843</b>	<b>914</b>	<b>834</b>	<b>2591</b>



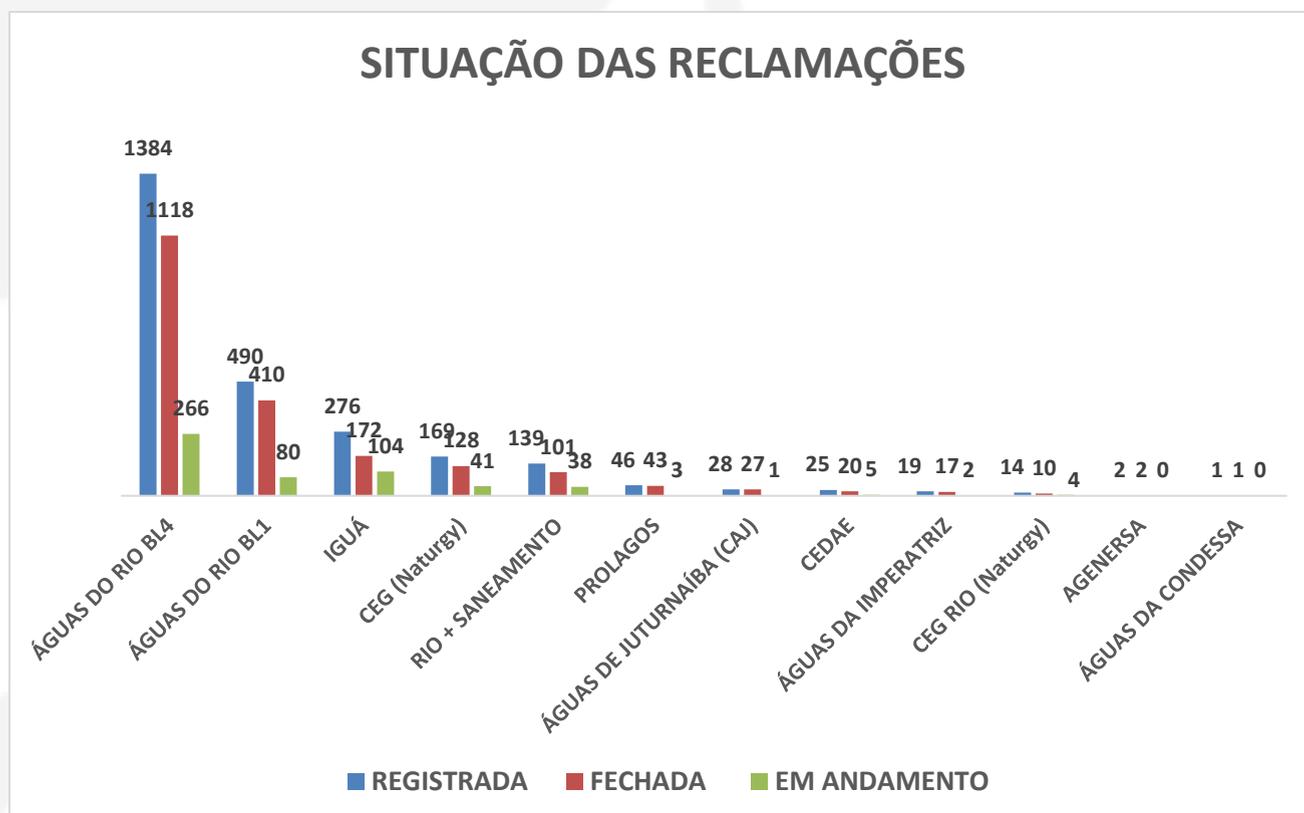
O número de reclamações apresentou uma subida contínua nos últimos três anos. Em 2022, foram registradas 1.403 reclamações, aumentando expressivamente para 2.185 em 2023, representando um crescimento de 55,7%. Em 2024, o total de reclamações atingiu 2.593, refletindo uma variação homóloga de cerca de 18,7% 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	abr	mai	jun	TOTAL
EM ANDAMENTO	259	136	149	544
FECHADA NO MÊS	584	779	686	2049
<b>TOTAL</b>	<b>843</b>	<b>915</b>	<b>835</b>	<b>2593</b>



### 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	%
COBRANÇA INDEVIDA	273	19.73%
FALTA DE ÁGUA	262	18.93%
FATURA	231	16.69%
VAZAMENTO DE ÁGUA	41	2.96%
PRESSÃO DA ÁGUA	37	2.67%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	36	2.60%
CARRO PIPA	34	2.46%
CORTE INDEVIDO	34	2.46%
SUPRESSÃO DE RAMAL	31	2.24%
REPAROS	30	2.17%
VAZAMENTO DE ESGOTO	30	2.17%
OUTROS	26	1.88%
RELIGAÇÃO	21	1.52%
FURTO DE MEDIDOR	21	1.52%
ALTERAÇÃO CADASTRAL	20	1.45%
LEITURA DO MEDIDOR	19	1.37%
ERRO DE LEITURA	16	1.16%
ESGOTO ENTUPIDO	16	1.16%
PARCELAMENTO	15	1.08%
ALTERAÇÃO DE ECONOMIAS	15	1.08%
INDIVIDUALIZAÇÃO DA CONTA	13	0.94%
ALTERAÇÃO CATEGORIA	13	0.94%
TROCA DE TITULARIDADE	11	0.79%
TARIFA SOCIAL	9	0.65%
CORTE DE ÁGUA	8	0.58%
SERASA	8	0.58%
TAXAS	8	0.58%
DESLIGAMENTO TEMPORÁRIO	8	0.58%
RESSARCIMENTO	8	0.58%
RECEBIMENTO DE CONTA	7	0.51%
BAIXA DE TITULARIDADE	6	0.43%
TROCA DE MEDIDOR	6	0.43%
RAMAL OBSTRUÍDO	6	0.43%
INDIVIDUALIZAÇÃO DE CONTA	5	0.36%
VISTORIA	5	0.36%
QUALIDADE DA ÁGUA	5	0.36%

REMANEJ. DE MEDIDOR	5	0.36%
OBRAS	5	0.36%
PAGAMENTO EM DUPLICIDADE	5	0.36%
VAZAMENTO	4	0.29%
ATENDIMENTO	4	0.29%
REMANEJAMENTO DE MEDIDOR	4	0.29%
DATA DE VENCIMENTO	4	0.29%
DÉBITOS	3	0.22%
DPA	3	0.22%
ESGOTO	2	0.14%
FURTO DE ÁGUA	2	0.14%
INSTALAÇÃO	2	0.14%
ABASTECIMENTO	1	0.07%
2ª VIA DE FATURA	1	0.07%
DPE	1	0.07%
SEPARAÇÃO DE ABASTECIMENTO	1	0.07%
ALTERAÇÃO DE CATEGORIA	1	0.07%
MANOBRA	1	0.07%
<b>TOTAL</b>	<b>1384</b>	<b>100.00%</b>

#### 4.3.2 Assuntos de Reclamações - Águas do Rio BL1

ASSUNTO	QTD	%
FALTA DE ÁGUA	101	20.61%
COBRANÇA INDEVIDA	85	17.35%
FATURA	55	11.22%
CARRO PIPA	54	11.02%
VAZAMENTO DE ÁGUA	31	6.33%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	24	4.90%
RELIGAÇÃO	12	2.45%
PRESSÃO DA ÁGUA	11	2.24%
ALTERAÇÃO CADASTRAL	10	2.04%
VAZAMENTO DE ESGOTO	9	1.84%
CORTE INDEVIDO	9	1.84%
REPAROS	8	1.63%
OUTROS	8	1.63%
ALTERAÇÃO DE ECONOMIAS	7	1.43%
SUPRESSÃO DE RAMAL	6	1.22%
ALTERAÇÃO CATEGORIA	5	1.02%
RAMAL OBSTRUÍDO	4	0.82%
TAXAS	4	0.82%
CORTE DE ÁGUA	4	0.82%
VISTORIA	4	0.82%
TROCA DE TITULARIDADE	3	0.61%
TARIFA SOCIAL	3	0.61%
MANOBRA	3	0.61%

ESGOTO	3	0.61%
ALTERAÇÃO DE CATEGORIA	2	0.41%
INSTALAÇÃO	2	0.41%
ERRO DE LEITURA	2	0.41%
DATA DE VENCIMENTO	2	0.41%
ESGOTO ENTUPIDO	1	0.20%
INDIVIDUALIZAÇÃO DA CONTA	1	0.20%
SOLICITAÇÃO DE CORTE	1	0.20%
FURTO DE ÁGUA	1	0.20%
EXTENSÃO DE REDE	1	0.20%
RECEBIMENTO DE CONTA	1	0.20%
SERASA	1	0.20%
VISTORIAS DE INSTALAÇÃO	1	0.20%
FURTO DE MEDIDOR	1	0.20%
REMANEJ. DE MEDIDOR	1	0.20%
PARCELAMENTO	1	0.20%
REPARO DE RAMAL	1	0.20%
VAZAMENTO	1	0.20%
2ª VIA DE FATURA	1	0.20%
RESSARCIMENTO	1	0.20%
QUALIDADE DA ÁGUA	1	0.20%
ABASTECIMENTO	1	0.20%
PAGAMENTO EM DUPLICIDADE	1	0.20%
OBRAS	1	0.20%
<b>TOTAL</b>	<b>490</b>	<b>100.00%</b>

#### 4.3.3 Assuntos de Reclamações - Iguaú

ASSUNTO	QTD	%
FATURA	91	32.97%
FALTA DE ÁGUA	44	15.94%
COBRANÇA INDEVIDA	28	10.14%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	13	4.71%
REPAROS	12	4.35%
VAZAMENTO DE ÁGUA	9	3.26%
VAZAMENTO DE ESGOTO	6	2.17%
TAXAS	5	1.81%
TROCA DE TITULARIDADE	5	1.81%
OUTROS	5	1.81%
CORTE INDEVIDO	4	1.45%
ALTERAÇÃO CATEGORIA	4	1.45%
PRESSÃO DA ÁGUA	4	1.45%
LEITURA DO MEDIDOR	4	1.45%
REMANEJ. DE MEDIDOR	3	1.09%

ESGOTO	3	1.09%
RESSARCIMENTO	3	1.09%
CARRO PIPA	3	1.09%
RELIGAÇÃO	3	1.09%
PARCELAMENTO	2	0.72%
RECEBIMENTO DE CONTA	2	0.72%
TROCA DE MEDIDOR	2	0.72%
REMANEJAMENTO DE MEDIDOR	2	0.72%
ALTERAÇÃO DE CATEGORIA	2	0.72%
ALTERAÇÃO CADASTRAL	2	0.72%
AUTOVISTORIA	1	0.36%
ASSISTÊNCIA TÉCNICA	1	0.36%
SUPRESSÃO DE RAMAL	1	0.36%
ESGOTO ENTUPIDO	1	0.36%
ERRO DE LEITURA	1	0.36%
FURTO DE ÁGUA	1	0.36%
SERASA	1	0.36%
FURTO DE MEDIDOR	1	0.36%
DATA DA LEITURA	1	0.36%
2ª VIA DE FATURA	1	0.36%
DESLIGAMENTO TEMPORÁRIO	1	0.36%
LIGAÇÃO CLANDESTINA	1	0.36%
PAGAMENTO EM DUPLICIDADE	1	0.36%
BAIXA DE TITULARIDADE	1	0.36%
OBRAS	1	0.36%
<b>TOTAL</b>	<b>276</b>	<b>100.00%</b>



#### 4.3.4 Assuntos de Reclamações - CEG (Naturgy)

ASSUNTO	QTD	%
RELIGAÇÃO	34	20.12%
FATURA	25	14.79%
INSTALAÇÃO DE GÁS	13	7.69%
COBRANÇA INDEVIDA	12	7.10%
RECEBIMENTO DE CONTA	11	6.51%
FALTA DE GÁS	10	5.91%
CORTE DE GÁS	9	5.33%
OUTROS	5	2.96%
PARCELAMENTO	4	2.37%
TROCA DE TITULARIDADE	4	2.37%
VAZAMENTO DE GÁS / VISTORIA	4	2.37%
CORTE INDEVIDO	4	2.37%
RESSARCIMENTO	3	1.78%
DÉBITOS	3	1.78%
MEDIDOR	3	1.78%
2ª VIA DE FATURA	3	1.78%
VISTORIA	2	1.18%
TROCA DE MEDIDOR	2	1.18%
SOLICITAÇÃO DE CORTE	2	1.18%
ALTERAÇÃO CADASTRAL	2	1.18%
VIABILIDADE DE ABASTECIMENTO	2	1.18%
AUTOVISTORIA	1	0.59%
TAXAS	1	0.59%
REMANEJAMENTO DE MEDIDOR	1	0.59%
BAIXA DE TITULARIDADE	1	0.59%
PAGAMENTO EM DUPLICIDADE	1	0.59%
ERRO DE LEITURA	1	0.59%
VAZAMENTO / CORTE DE GÁS	1	0.59%
DESLIGAMENTO TEMPORÁRIO	1	0.59%
TARIFA SOCIAL	1	0.59%
REPAROS	1	0.59%
ATENDIMENTO	1	0.59%
OBRAS	1	0.59%
<b>TOTAL</b>	<b>169</b>	<b>100.00%</b>

#### 4.3.5 Assuntos de Reclamações - Rio+Saneamento

ASSUNTO	QTD	%
FALTA DE ÁGUA	40	28.78%
FATURA	19	13.67%
COBRANÇA INDEVIDA	18	12.95%
CARRO PIPA	13	9.35%
VAZAMENTO DE ÁGUA	11	7.91%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	6	4.32%
ALTERAÇÃO DE ECONOMIAS	4	2.88%
DATA DE VENCIMENTO	4	2.88%
ESGOTO ENTUPIDO	3	2.16%
CORTE INDEVIDO	3	2.16%
INSTALAÇÃO	3	2.16%
OUTROS	2	1.44%
SUPRESSÃO DE RAMAL	2	1.44%
VAZAMENTO DE ESGOTO	2	1.44%
REPAROS	1	0.72%
TAXAS	1	0.72%
OBRAS	1	0.72%
ATENDIMENTO	1	0.72%
DPA	1	0.72%
VISTORIA	1	0.72%
PAGAMENTO EM DUPLICIDADE	1	0.72%
ABASTECIMENTO	1	0.72%
PRESSÃO DA ÁGUA	1	0.72%
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>	<b>100.00%</b>

#### 4.3.6 Assuntos de Reclamações - Prolagos

ASSUNTO	QTD	%
FATURA	15	32.61%
FALTA DE ÁGUA	11	23.91%
COBRANÇA INDEVIDA	6	13.04%
CARRO PIPA	3	6.52%
LEITURA DO MEDIDOR	2	4.35%
SUPRESSÃO DE RAMAL	2	4.35%
INSTALAÇÃO	1	2.17%
CORTE DE ÁGUA	1	2.17%
REMANEJ. DE MEDIDOR	1	2.17%
DESLIGAMENTO TEMPORÁRIO	1	2.17%
TROCA DE TITULARIDADE	1	2.17%
ALTERAÇÃO CATEGORIA	1	2.17%
ALTERAÇÃO DE ECONOMIAS	1	2.17%
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>100.00%</b>

#### 4.3.7 Assuntos de Reclamações - Águas de Juturnaíba (CAJ)

ASSUNTO	QTD	%
FALTA DE ÁGUA	5	17.86%
FATURA	5	17.86%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	4	14.29%
VIABILIDADE DE ABASTECIMENTO	2	7.14%
REPAROS	2	7.14%
COBRANÇA INDEVIDA	2	7.14%
INSTALAÇÃO	1	3.57%
TROCA DE TITULARIDADE	1	3.57%
TAXAS	1	3.57%
RELIGAÇÃO	1	3.57%
VAZAMENTO DE ÁGUA	1	3.57%
REMANEJAMENTO DE MEDIDOR	1	3.57%
DATA DE VENCIMENTO	1	3.57%
PRESSÃO DA ÁGUA	1	3.57%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100.00%</b>

#### 4.3.8 Assuntos de Reclamações - CEDAE

ASSUNTO	QTD	%
FATURA	6	24.00%
COBRANÇA INDEVIDA	4	16.00%
SERASA	2	8.00%
OUTROS	2	8.00%
DÉBITOS	2	8.00%
FALTA DE ÁGUA	2	8.00%
RECEBIMENTO DE CONTA	1	4.00%
TROCA DE TITULARIDADE	1	4.00%
SUPRESSÃO DE RAMAL	1	4.00%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	1	4.00%
DÉBITO AUTOMÁTICO	1	4.00%
CARRO PIPA	1	4.00%
2ª VIA DE FATURA	1	4.00%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100.00%</b>

#### 4.3.9 Assuntos de Reclamações - Águas da Imperatriz

ASSUNTO	QTD	%
FALTA DE ÁGUA	5	26.31%
FATURA	4	21.05%
COBRANÇA INDEVIDA	2	10.52%
RELIGAÇÃO	1	5.26%
TROCA DE TITULARIDADE	1	5.26%
SUPRESSÃO DE RAMAL	1	5.26%
ALTERAÇÃO CATEGORIA	1	5.26%
CARRO PIPA	1	5.26%
VAZAMENTO DE ÁGUA	1	5.26%
VISTORIA	1	5.26%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	1	5.26%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100.00%</b>

#### 4.3.10 Assuntos de Reclamações - CEG RIO (Naturgy)

ASSUNTO	QTD	%
RELIGAÇÃO	3	21.42%
INSTALAÇÃO DE GÁS	2	14.28%
FATURA	2	14.28%
SUPRESSÃO DE RAMAL	2	14.28%
ASSISTÊNCIA TÉCNICA	1	7.14%
CORTE DE GÁS	1	7.14%
PARCELAMENTO	1	7.14%
COBRANÇA INDEVIDA	1	7.14%
FALTA DE GÁS	1	7.14%
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>100.00%</b>

#### 4.3.11 Assuntos de Reclamações – Águas da Condessa

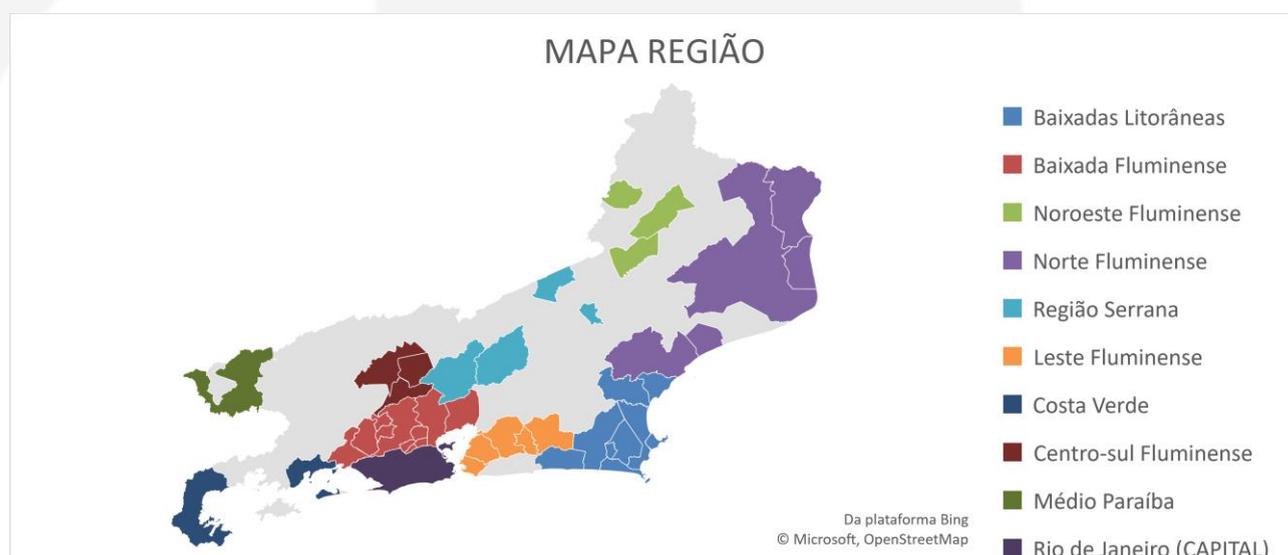
ASSUNTO	QTD	%
TROCA DE TITULARIDADE	1	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100.00%</b>

#### 4.4 Reclamações por Regiões no 2º Trimestre de 2024

No segundo trimestre de 2024, no interior do município do Rio de Janeiro, a Zona Norte registrou 855 reclamações, representando 33,00% do total. Já a Zona Oeste formulou 392 reclamações, correspondendo a 15,13% do total. A Zona Sul e a Zona Central contabilizaram 135 e 96 reclamações, respectivamente, representando 5,21% e 3,71% do total.

Fora do município do Rio de Janeiro, as reclamações distribuíram-se da seguinte maneira: a Baixada Fluminense somou 521 reclamações (20,11%), o Leste Fluminense com 359 (13,86%), e as Baixadas Litorâneas com 150 reclamações (5,79%). As restantes regiões do estado contribuíram com 359 reclamações (13,86%), sendo a região do Médio Paraíba a que apresentou menos reclamações, com apenas 12 (0,46%).

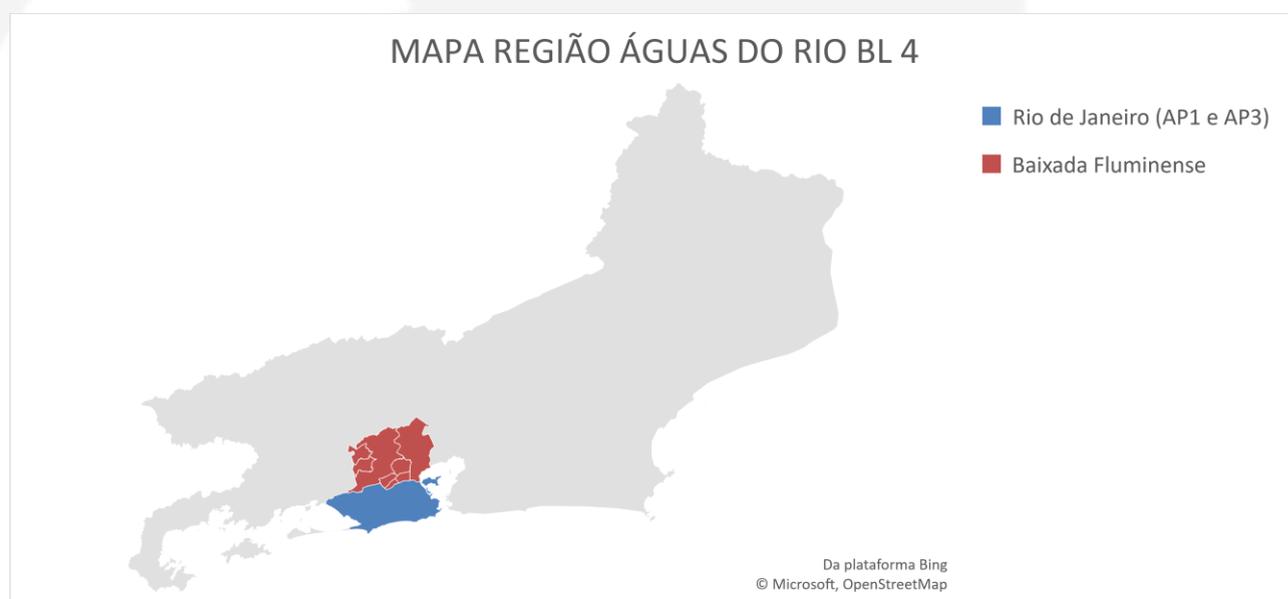
REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Zona Norte	855	33.00%
Baixada Fluminense	521	20.11%
Zona Oeste	392	15.13%
Leste Fluminense	359	13.86%
Baixadas Litorâneas	150	5.79%
Zona Sul	135	5.21%
Zona Central	96	3.71%
Região Serrana	29	1.12%
Norte Fluminense	17	0.66%
Médio Paraíba	12	0.46%
	8	0.31%
Centro-sul Fluminense	6	0.23%
Noroeste Fluminense	6	0.23%
Costa Verde	5	0.19%
<b>Grand Total</b>	<b>2591</b>	<b>100.00%</b>



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

No segundo trimestre de 2024, a concessionária Águas do Rio BL 4 registrou um total de 1.384 reclamações. A Zona Norte do município do Rio de Janeiro foi a mais afetada, com 806 reclamações, o que representa 58,24% do total. A Baixada Fluminense veio em seguida, com 458 reclamações e uma participação de 33,09%. Menos impactadas, a Zona Central e a Zona Oeste registraram 88 (6,36%) e 24 (1,73%) reclamações, respectivamente.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
<b>Zona Norte</b>	<b>806</b>	<b>58.24%</b>
Rio de Janeiro	806	58.24%
<b>Baixada Fluminense</b>	<b>458</b>	<b>33.09%</b>
Duque de Caxias	139	10.04%
Nova Iguaçu	105	7.59%
São João de Meriti	103	7.44%
Belford Roxo	40	2.89%
Nilópolis	31	2.24%
Mesquita	19	1.37%
Queimados	18	1.30%
Japeri	3	0.22%
<b>Zona Central</b>	<b>88</b>	<b>6.36%</b>
Rio de Janeiro	88	6.36%
<b>Zona Oeste</b>	<b>24</b>	<b>1.73%</b>
Rio de Janeiro	24	1.73%
	4	0.29%
	4	0.29%
<b>Leste Fluminense</b>	<b>4</b>	<b>0.29%</b>
São Gonçalo	2	0.14%
Itaboraí	2	0.14%
<b>TOTAL</b>	<b>1384</b>	<b>100.00%</b>



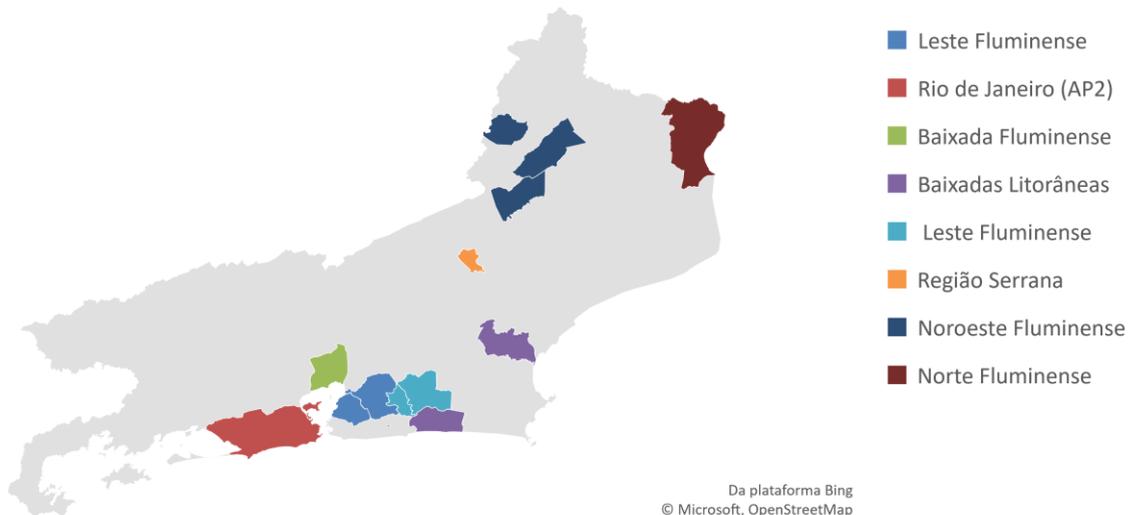
#### 4.4.2 Quantidade de Reclamações por Regiões - Águas do Rio BL 1

No segundo trimestre de 2024, as reclamações à concessionária Águas do Rio BL 1 destacaram-se no Leste Fluminense, representando 68,57%, com um total de 336 reclamações. São Gonçalo, por si só, registrou um número significativo de reclamações com 233 casos, o que representa 47,55% do total. Maricá contribuiu com 88 reclamações (17,96%) e Itaboraí com 14 reclamações (2,86%).

A Zona Sul contribuiu com 18,78% do volume de reclamações, somando 92 casos, todas do Rio de Janeiro. A Baixada Fluminense registrou 28 reclamações (5,71%), todas de Magé. As Baixadas Litorâneas apresentaram 18 reclamações (3,67%), sendo 10 de Saquarema e 8 de Casimiro de Abreu. As regiões menos impactadas foram Noroeste Fluminense, Região Serrana e Norte Fluminense, que juntas totalizaram aproximadamente 2,01% das reclamações.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Leste Fluminense	336	68.57%
São Gonçalo	233	47.55%
Maricá	88	17.96%
Itaboraí	14	2.86%
Rio Bonito	1	0.20%
Zona Sul	92	18.78%
Rio de Janeiro	92	18.78%
Baixada Fluminense	28	5.71%
Magé	28	5.71%
Baixadas Litorâneas	18	3.67%
Saquarema	10	2.04%
Casimiro de Abreu	8	1.63%
Região Serrana	6	1.22%
Cordeiro	5	1.02%
Cachoeiras de Macacu	1	0.20%
Norte Fluminense	4	0.82%
São Francisco de Itabapoana	4	0.82%
	3	0.61%
	3	0.61%
Noroeste Fluminense	3	0.61%
Itaocara	2	0.41%
Miracema	1	0.20%
<b>TOTAL</b>	<b>490</b>	<b>100.00%</b>

### 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 98,91% dos chamados.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Zona Oeste	274	99.28%
Rio de Janeiro	274	99.28%
Centro-sul Fluminense	2	0.72%
Miguel Pereira	2	0.72%
<b>TOTAL</b>	<b>276</b>	<b>100.00%</b>

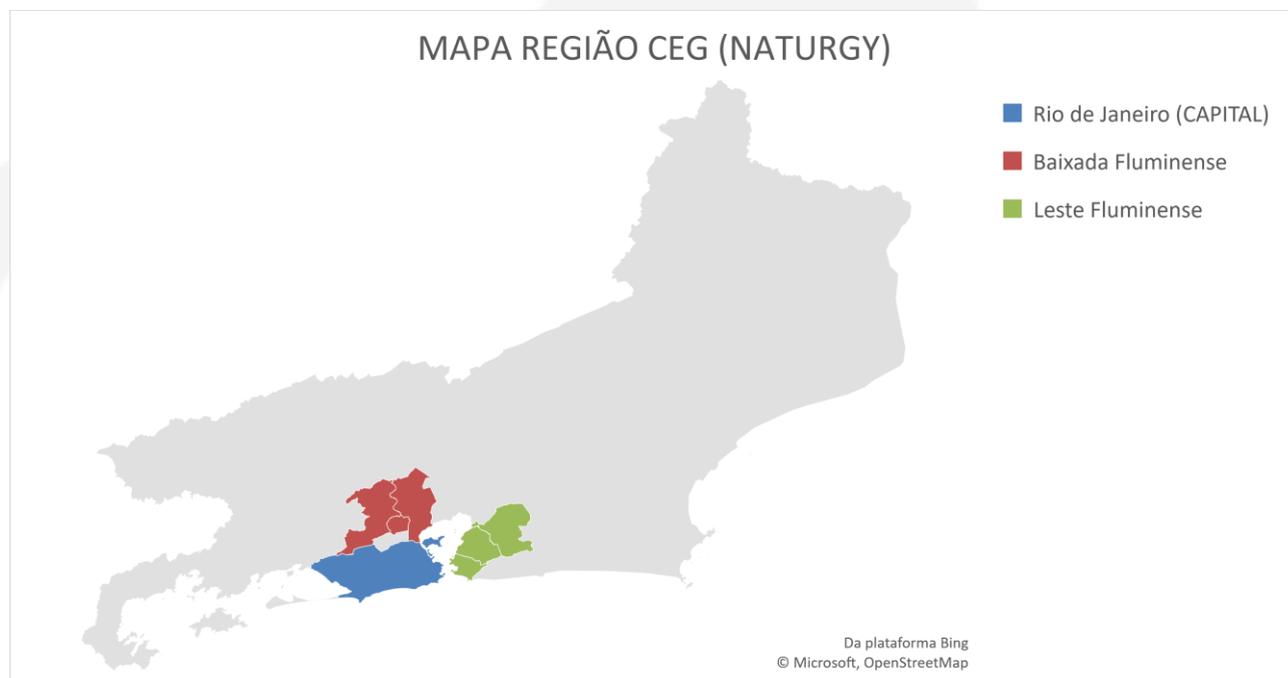
### MAPA REGIÃO IGUÁ



#### 4.4.4 Quantidade de Reclamações por Regiões - CEG (NATURGY)

As áreas de maior incidência de reclamações na concessionária CEG (Naturgy) foram as regiões Oeste (30,18%) e Norte (27,22%), seguidas pela Zona Sul (25,44%), todas zonas do município do Rio de Janeiro.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Zona Oeste	51	30.18%
Rio de Janeiro	51	30.18%
Zona Norte	46	27.22%
Rio de Janeiro	46	27.22%
Zona Sul	43	25.44%
Rio de Janeiro	43	25.44%
Leste Fluminense	19	11.24%
São Gonçalo	9	5.33%
Niterói	9	5.33%
Itaboraí	1	0.59%
Zona Central	8	4.73%
Rio de Janeiro	8	4.73%
Baixada Fluminense	2	1.18%
Queimados	1	0.59%
Duque de Caxias	1	0.59%
<b>TOTAL</b>	<b>169</b>	<b>100.00%</b>

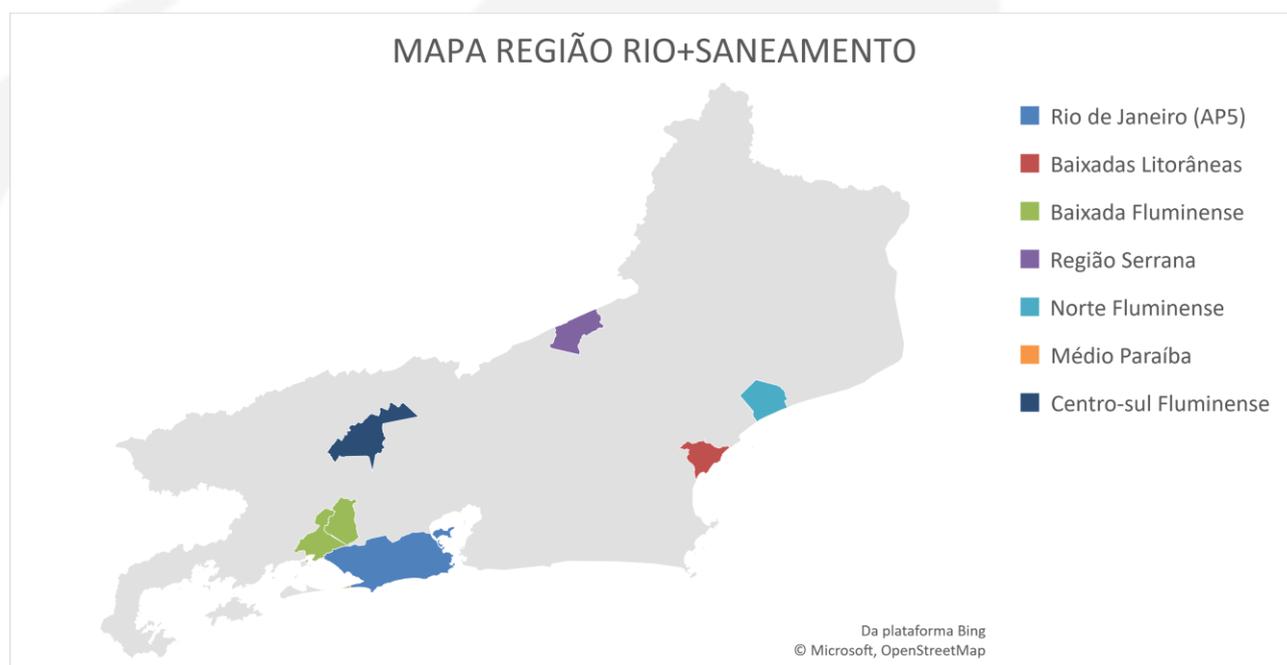


#### 4.4.5 Quantidade de Reclamações por Regiões - Rio+Saneamento

A região das Baixadas Litorâneas concentrou a maioria das reclamações de clientes da Rio+Saneamento, representando 40,29% do total, com 56 reclamações. A Zona Oeste do Rio de Janeiro seguiu com 31,65% do total, correspondendo a 44 reclamações.

A Baixada Fluminense registrou 27 reclamações, representando 19,42% do total. O Médio Paraíba somou 11 reclamações (7,91%). Outras regiões com menor número de reclamações incluem o Centro-sul Fluminense e Vassouras, cada uma com 1 reclamação, representando 0,72% do total.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Baixas Litorâneas	56	40.29%
Rio das Ostras	56	40.29%
Zona Oeste	44	31.65%
Rio de Janeiro	44	31.65%
Baixada Fluminense	27	19.42%
Itaguaí	12	8.63%
Seropédica	12	8.63%
Paracambi	3	2.16%
Médio Paraíba	11	7.91%
Pinheiral	8	5.76%
Piraí	3	2.16%
Centro-sul Fluminense	1	0.72%
Vassouras	1	0.72%
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>	<b>100.00%</b>



#### 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 43.48% das reclamações seguido por São Pedro da Aldeia com 30,43%.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Baixadas Litorâneas	46	100.00%
Cabo Frio	20	43.48%
São Pedro da Aldeia	14	30.43%
Armação dos Búzios	5	10.87%
Arraial do Cabo	4	8.70%
Iguaba Grande	3	6.52%
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>100.00%</b>

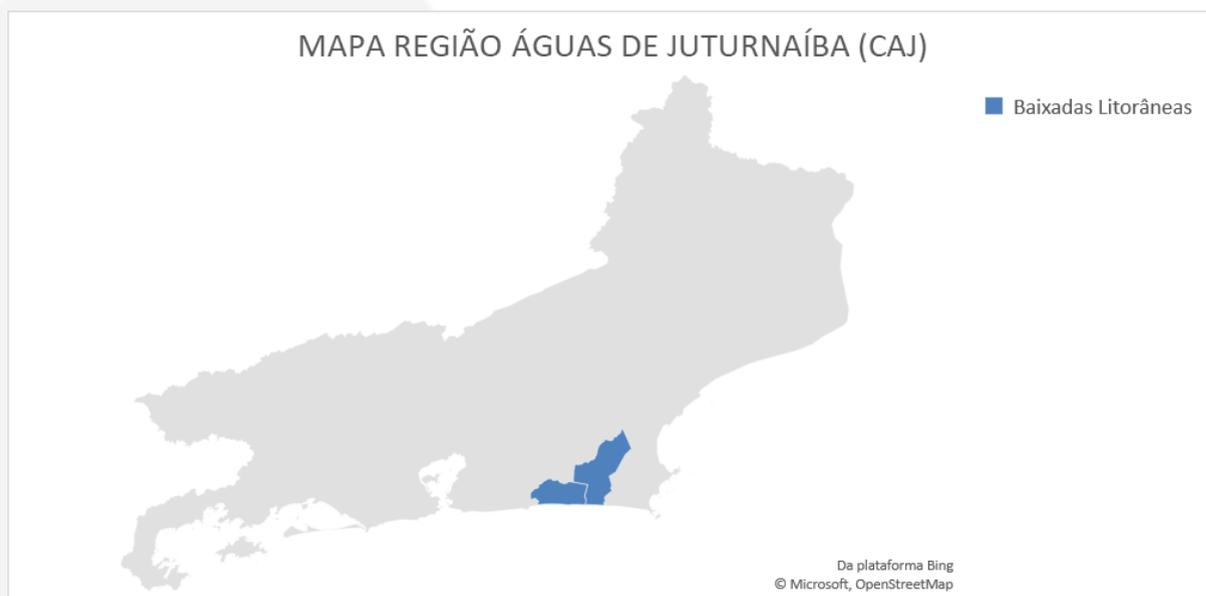


#### 4.4.7 Quantidade de Reclamações por Regiões - Águas de Juturnaíba (CAJ)

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	%
Baixadas Litorâneas	28	100.00%
Araruama	19	67.86%
Saquarema	6	21.43%
Silva Jardim	2	7.14%
Iguaba Grande	1	3.57%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100.00%</b>

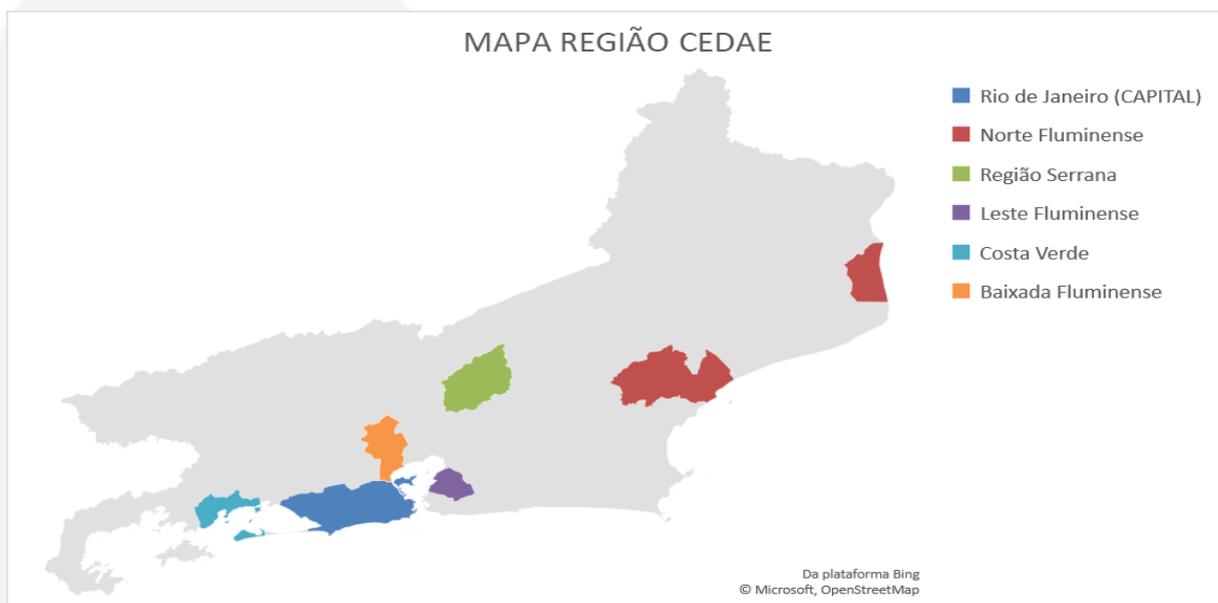
## MAPA REGIÃO ÁGUAS DE JUTURNAÍBA (CAJ)



### 4.4.8 Quantidade de Reclamações por Regiões - CEDAE

No caso da CEDAE, observa-se que 24,00% das reclamações dirigidas à referida concessionária tiveram origem na Baixada Fluminense, representando 6 reclamações.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Baixada Fluminense	6	24.00%
Nilópolis	2	8.00%
São João de Meriti	1	4.00%
Queimados	1	4.00%
Mesquita	1	4.00%
Duque de Caxias	1	4.00%
Norte Fluminense	5	20.00%
Macaé	3	12.00%
São João da Barra	2	8.00%
Costa Verde	5	20.00%
Mangaratiba	5	20.00%
Região Serrana	3	12.00%
Teresópolis	3	12.00%
Noroeste Fluminense	3	12.00%
Itaperuna	3	12.00%
Zona Norte	2	8.00%
Rio de Janeiro	2	8.00%
	1	4.00%
	1	4.00%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100.00%</b>



#### 4.4.9 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.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Região Serrana	19	100.00%
Teresópolis	19	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100.00%</b>

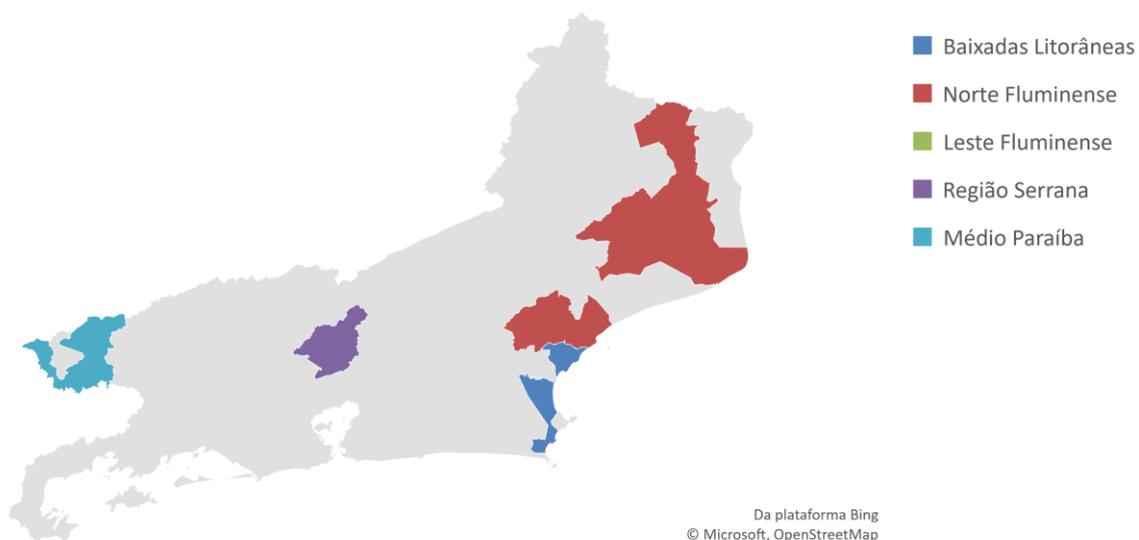
#### 4.4.10 Quantidade de Reclamações por Regiões - CEG RIO (NATURGY)

As reclamações relativas à ação concessão da CEG RIO, cocentraram-se na região do Norte Fluminense, com 57,14% do total das 14 reclamações.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Norte Fluminense	8	57.14%
Macaé	5	35.71%
Campos dos Goytacazes	3	21.43%
Baixadas Litorâneas	2	14.29%
Rio das Ostras	2	14.29%
Centro-sul Fluminense	2	14.29%
Três Rios	2	14.29%
Região Serrana	1	7.14%
Petrópolis	1	7.14%
Médio Paraíba	1	7.14%
Resende	1	7.14%

---

---

**TOTAL****14****100.00%****MAPA REGIÃO CEG RIO (NATURGY)****4.4.11 Quantidade de Reclamações por Regiões – Águas da Condessa**

As reclamações relativas à ação concessão da Águas da Condessa concentraram-se 100 % no seu único município de concessão, Paraíba do Sul.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Centro-sul Fluminense	1	100.00%
Paraíba do Sul	1	100.00%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100.00%</b>

## 5 Solicitações na Ouvidoria da AGENERSA - 2º Trimestre

No segundo trimestre de 2024, a Ouvidoria registrou 29 solicitações. A maioria das solicitações foi feita por meio do OuveRJ, totalizando 25 solicitações (86,20% do total), as quais foram direcionadas para os setores técnico, jurídico e administrativo da Agenersa, bem como para as concessionárias reguladas.

CONCESSIONÁRIA	ABR	MAI	JUN	TOTAL
<b>AGENERSA</b>				
OUVERJ	4	10	7	21
<b>ÁGUAS DO RIO 4</b>				
CALL CENTER	1	1		2
PRESENCIAL			1	1
OUVERJ			1	1
<b>CEDAE</b>				
OUVERJ			1	1
<b>CEG</b>				
E-MAIL	1			1
<b>IGUÁ</b>				
OUVERJ			1	1
<b>RIO +</b>				
OUVERJ			1	1
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>29</b>

Cabe informar que todas as demandas de solicitações feitas durante este trimestre foram atendidas e concluídas.

## 6 Considerações finais

Este relatório visa apresentar as demandas recebidas no segundo 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.

