



AGENERSA

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

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

3º trimestre de 2025

Conteúdo

OCORRÊNCIAS NA OUVIDORIA DA AGENERSA – 3º 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 – 3º trimestre	9
2.1 Ranking de Informações por Concessionárias Reguladas	10
2.2 Assuntos Registrados das Informações por Concessionárias Reguladas	11
3 Denúncias na Ouvidoria da AGENERSA – 3º trimestre	15
3.1 Ranking de Denúncias por Concessionárias Reguladas	15
4 Reclamações na Ouvidoria da AGENERSA – 3º trimestre	18
4.1 Ranking de Reclamações por Concessionárias Regulada	18
4.2 Status das Reclamações.....	19
4.3 Assuntos Registrados das Reclamações por Concessionárias Reguladas	21
4.3.1 Assuntos de Reclamações - Águas do Rio BL 4.....	21
4.3.2 Assuntos de Reclamações - Águas do Rio BL 1.....	22
4.3.3 Assuntos de Reclamações – Ceg (Naturgy)	23
4.3.4 Assuntos de Reclamações – Iguá	24
4.3.5 Assuntos de Reclamações - Rio+Saneamento.....	25
4.3.6 Assuntos de Reclamações – Prolagos	25
4.3.7 Assuntos de Reclamações - Águas de Juturnaíba (CAJ)	26
4.3.8 Assuntos de Reclamações – Ceg Rio (Naturgy).....	26
4.3.9 Assuntos de Reclamações - Cedae.....	26
4.3.10 Assuntos de Reclamações - Águas da Imperatriz	27
4.3.11 Assuntos de Reclamações - Águas da Condessa	27
4.4 Reclamações por Regiões no 3º trimestre	27
4.4.1 Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DO RIO BL 4	28

4.4.2	Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DO RIO BL 1	30
4.4.3	Quantidade de Reclamações por Regiões - CEG (NATURGY)	31
4.4.4	Quantidade de Reclamações por Regiões - IGUÁ.....	32
4.4.5	Quantidade de Reclamações por Regiões – RIO + SANEAMENTO	33
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 - CEG RIO (NATURGY).....	36
4.4.9	Quantidade de Reclamações por Regiões - CEDAE	37
4.4.10	Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DA IMPERATRIZ.....	39
4.4.11	Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DA CONDESSA	40
5	Solicitações na Ouvidoria da AGENERSA - 3º trimestre	40
6	Considerações finais	42



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

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;

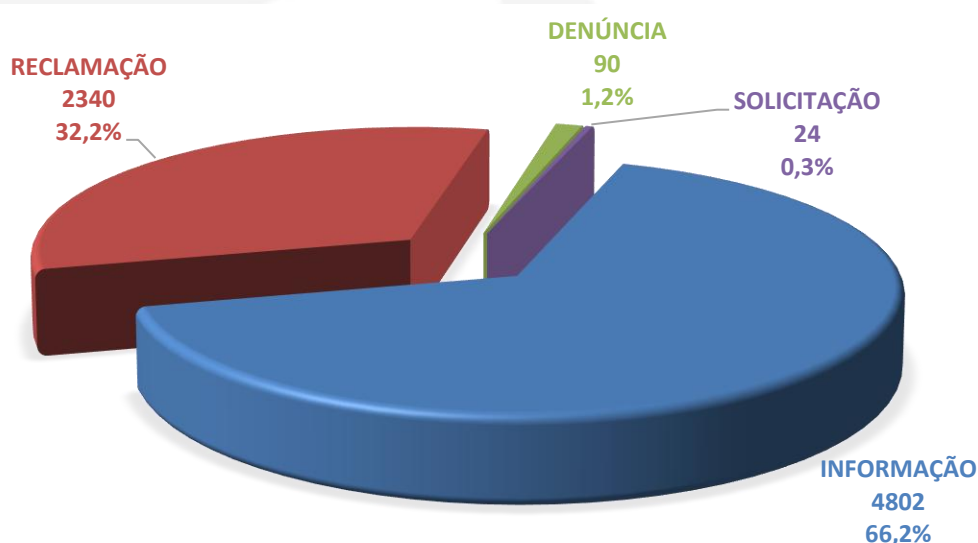
PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO - Demanda pela qual qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminha pedidos de acesso à informação, acompanha o prazo e recebe a resposta da solicitação realizada para os órgãos integrantes da estrutura organizacional da Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do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

OCORRÊNCIAS NA OUVIDORIA DA AGENERSA – 3º trimestre

No terceiro trimestre de 2025, a Ouvidoria da Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro (AGENERSA) registrou um total de 7.256 manifestações formais, todas devidamente tratadas pelas áreas administrativas desta Agência e pelas concessionárias por ela reguladas..

1 Tipos de Manifestações

No terceiro trimestre de 2025, a Ouvidoria da AGENERSA registrou um total de 7.256 manifestações, a maioria foi de pedidos de informação, com 4.802 registros, representando 66,2% do total. Em seguida, destacam-se as reclamações, com 2.340 ocorrências (32,2%). As denúncias somaram 90 manifestações, equivalentes a 1,2%, e, por fim, as solicitações foram as menos frequentes, com apenas 24 registros, correspondendo a 0,3% do total.



1.1 Canais de Comunicação

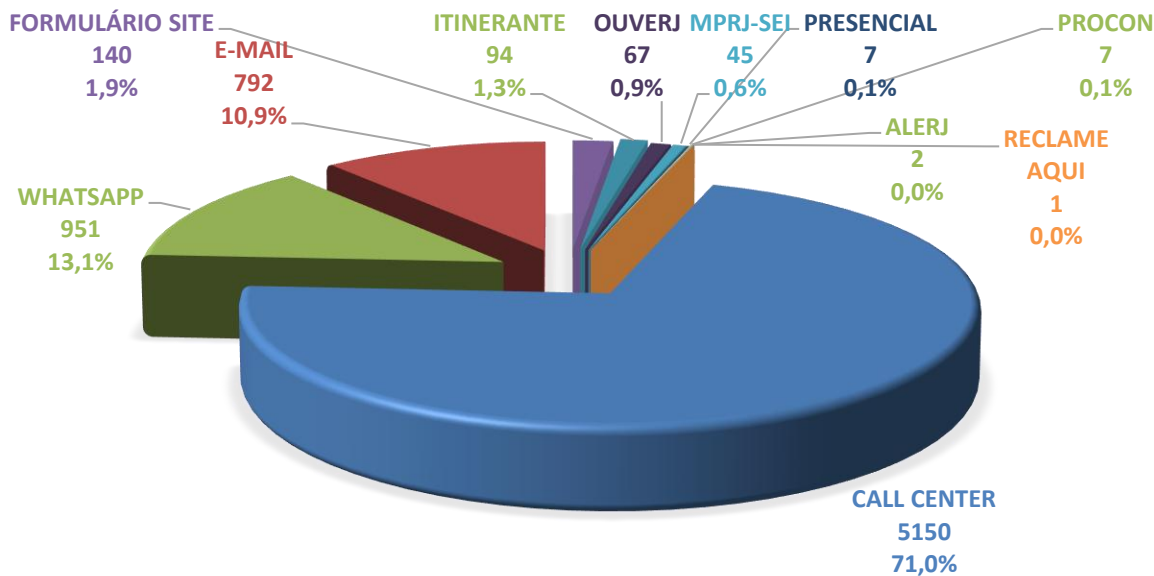
No terceiro trimestre de 2025, a AGENERSA, por meio de seus Canais de Comunicação, registrou 7.256 interações, distribuídas entre os diferentes meios de atendimento disponibilizados aos usuários.

O Call Center manteve-se como o principal canal de atendimento, com 5.150 interações, correspondendo a 71,0% do total, evidenciando sua centralidade no relacionamento com o público. Na sequência, o WhatsApp contabilizou 951 interações (13,1%), seguido pelo e-mail, com 792 interações (10,9%).

Os demais canais apresentaram os seguintes registros: formulário eletrônico do site, com 140 interações (1,9%); atendimento itinerante, com 94 interações (1,3%); Ouvidoria do Estado do Rio de Janeiro – OuvERJ, com 67 interações (0,9%); e MPRJ-SEI, com 45

interações (0,6%).

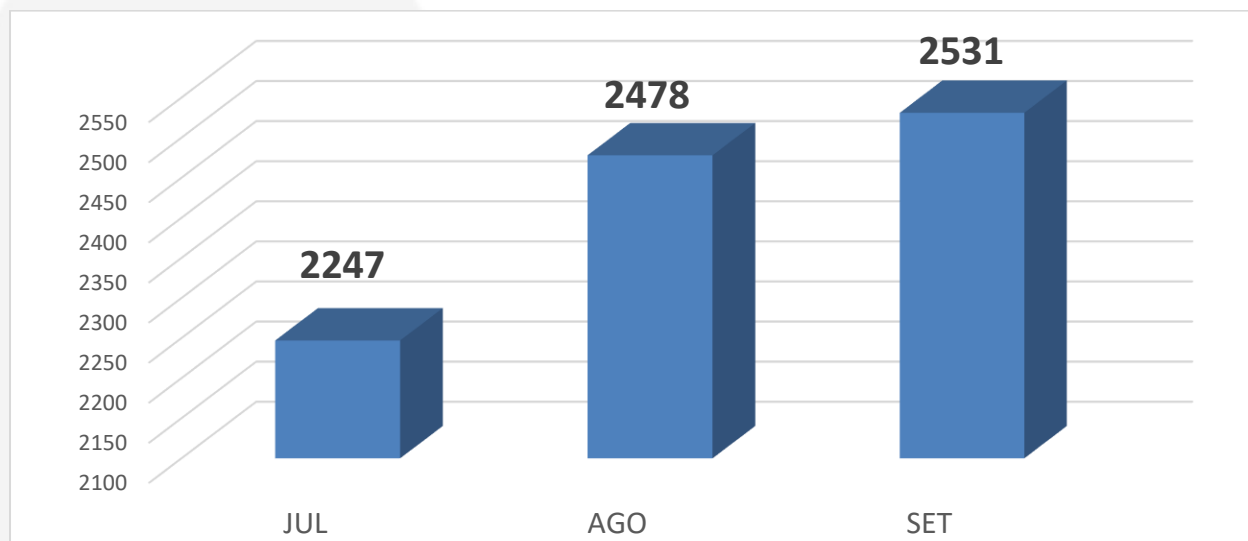
O atendimento presencial e o PROCON totalizaram, conjuntamente, 7 interações (0,1%). A ALERJ registrou 2 interações, enquanto o canal Reclame Aqui contabilizou 1 interação no período analisado.



1.2 Distribuição, por mês, das manifestações

No terceiro trimestre de 2025, a distribuição das interações na Ouvidoria apresentou variações significativas ao longo dos meses. Em julho, foram registradas 2.247 interações, o menor volume do período. Em agosto, observou-se um aumento, com 2.478 interações, o que representa um crescimento de aproximadamente 10,3% em relação ao mês anterior.

Já em setembro, o número de interações voltou a crescer, totalizando 2.531 registros, o que corresponde a um aumento de cerca de 2,1% em comparação a agosto.



1.3 Ranking de Manifestações por Concessionárias Reguladas

No terceiro trimestre de 2025, a ÁGUAS DO RIO – BLOCO 4 liderou o ranking de manifestações registradas na Ouvidoria, totalizando 3.033 interações, o que corresponde a 42,0% do volume geral.

Em seguida, a ÁGUAS DO RIO – BLOCO 1 acumulou 1.446 manifestações (20,0%), ocupando a segunda posição. A terceira colocada foi a CEG (Naturgy), com 894 registros (12,4%), seguida pela IGUÁ, que contabilizou 761 manifestações (10,5%).

Outras concessionárias também apresentaram participação relevante, como a RIO+, com 436 manifestações (6,0%), a CEDAE, com 236 registros (3,3%), a ÁGUAS DE JUTURNAÍBA – CAJ, com 184 manifestações (2,5%), e a PROLAGOS, que somou 117 registros (1,6%).

Entre as concessionárias com menor volume de manifestações, destacam-se a CEG RIO (Naturgy), com 44 interações (0,6%); a ÁGUAS DE PARATY, com 28 registros (0,4%); a ÁGUAS DA CONDESSA, com 26 manifestações (0,4%); e a ÁGUAS DA IMPERATRIZ, com 15 registros (0,2%).

Ao todo, foram contabilizadas 7.220 manifestações no trimestre, distribuídas entre as concessionárias reguladas e a própria AGENERSA..

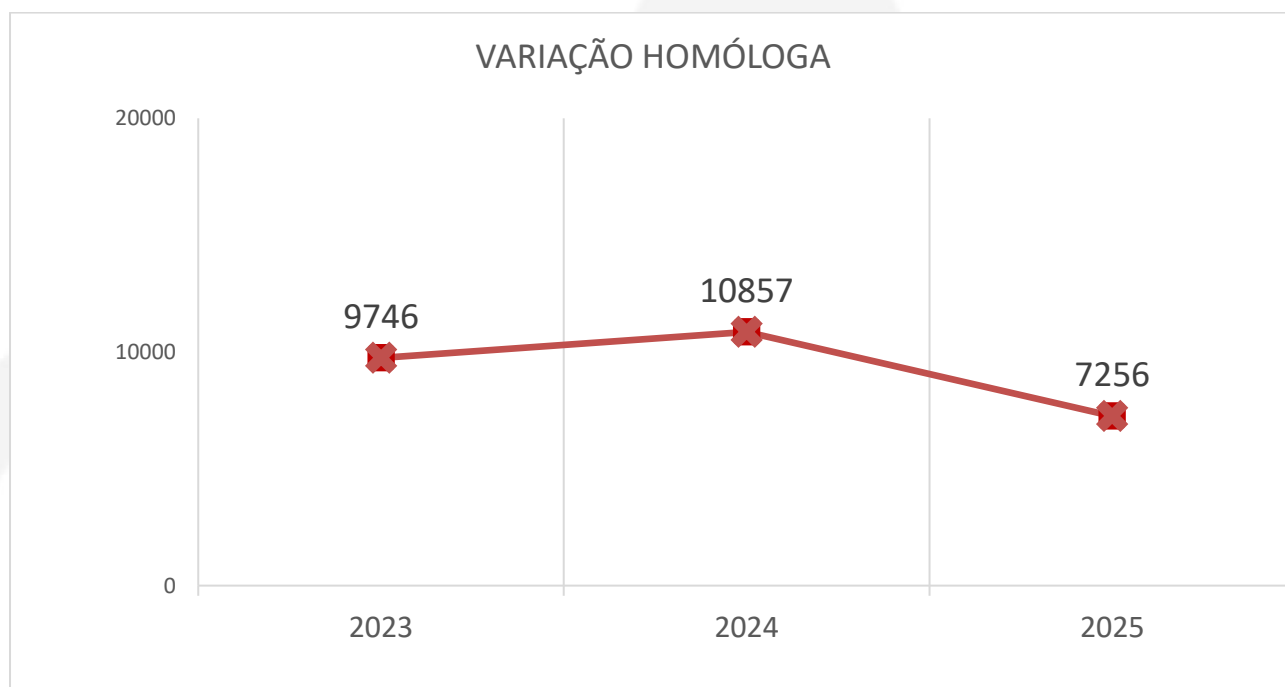
	CONCESSIONÁRIA	JUL	AGO	SET	TOTAL
1º	ÁGUAS DO RIO 4	905	1020	1108	3033
2º	ÁGUAS DO RIO 1	472	562	412	1446
3º	CEG (Naturgy)	305	266	323	894
4º	IGUÁ	234	270	257	761
5º	RIO+SANEAMENTO	131	110	195	436
6º	CEDAE	73	88	75	236

7º	ÁGUAS DE JUTURNAÍBA- CAJ	53	66	65	184
8º	PROLAGOS	30	45	42	117
9º	CEG RIO (Naturgy)	13	16	15	44
10º	ÁGUAS DE PARATY	13	9	6	28
11º	ÁGUAS DA CONDESSA	5	13	8	26
12º	ÁGUAS DA IMPERATRIZ	5	6	4	15
TOTAL		2239	2471	2510	7220

Por intermédio desta Ouvidoria, foram recebidas 36 manifestações no terceiro 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 seguida de retração no número de manifestações registradas. Em 2023, foram contabilizadas 9.746 manifestações. Já em 2024, esse número saltou para 10.857, representando um aumento de aproximadamente 11,4% em relação ao ano anterior.

Em 2025, até o terceiro trimestre, foram registradas 7.256 manifestações, indicando uma redução de cerca de 33,2% em comparação a 2024.



2 Informações na Ouvidoria da AGENERSA – 3º trimestre

A Ouvidoria registrou um total de 4.802 demandas de pedidos de informação durante o terceiro trimestre de 2025, correspondendo a 66,2% do volume total de manifestações recebidas.

2.1 Ranking de Informações por Concessionárias Reguladas

A concessionária Águas do Rio – Bloco 4 liderou o ranking de manifestações no período analisado, com 2.187 registros, correspondentes a 45,5% do total.

Em segundo lugar, a Águas do Rio – Bloco 1 contabilizou 976 manifestações (20,3%). Na sequência, a CEG (Naturgy) registrou 527 manifestações (11,0%), seguida pela Iguaú, com 474 registros (9,9%).

A CEDAE apresentou 217 manifestações (4,5%), enquanto a Rio+Saneamento somou 155 registros (3,2%). A Águas de Juturnaíba – CAJ contabilizou 137 manifestações (2,9%), e a Prolagos registrou 48 ocorrências (1,0%).

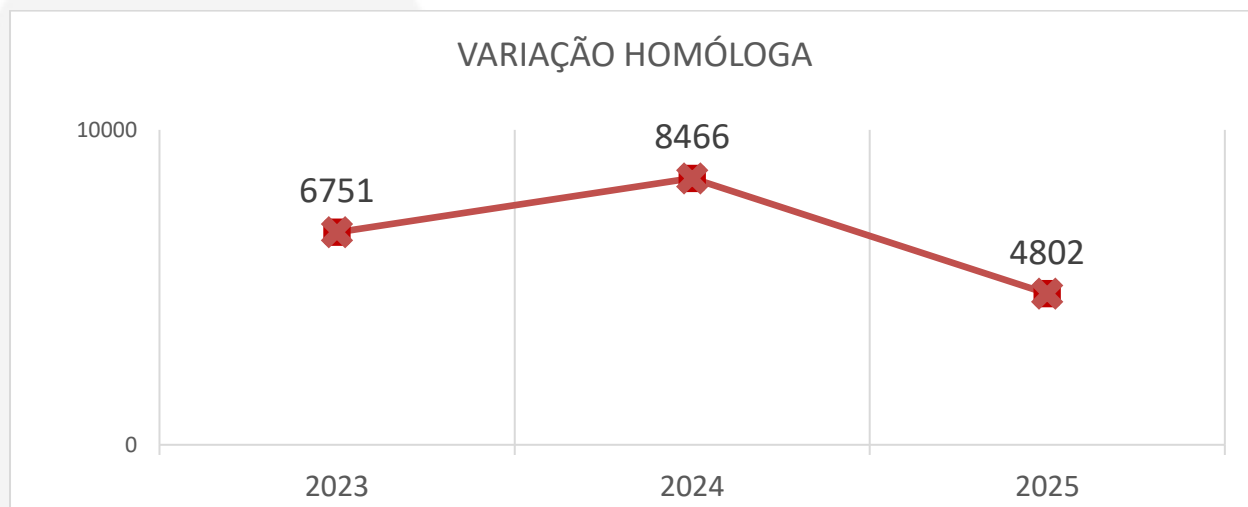
Entre as concessionárias com menor volume de manifestações, destacam-se a Águas de Paraty, com 28 registros (0,6%); a Águas da Condeessa, com 24 manifestações (0,5%); a CEG Rio (Naturgy), com 23 registros (0,5%); e a Águas da Imperatriz, que apresentou 6 manifestações (0,1%).

Ao todo, foram contabilizadas 4.802 manifestações no período, distribuídas entre as concessionárias reguladas e a própria AGENERSA.

	CONCESSIONÁRIA	JUL	AGO	SET	TOTAL
1º	ÁGUAS DO RIO 4	666	733	788	2187
2º	ÁGUAS DO RIO 1	308	400	268	976
3º	CEG (Naturgy)	195	162	170	527
4º	IGUÁ	146	174	154	474
5º	CEDAE	66	80	71	217
6º	RIO+SANEAMENTO	61	52	42	155
7º	ÁGUAS DE JUTURNAÍBA- CAJ	39	54	44	137
8º	PROLAGOS	14	17	17	48
9º	ÁGUAS DE PARATY	13	9	6	28
10º	ÁGUAS DA CONDESSA	5	12	7	24
11º	CEG RIO (Naturgy)	5	11	7	23
12º	ÁGUAS DA IMPERATRIZ	2	3	1	6
	TOTAL	1520	1707	1575	4802

A análise da variação homóloga dos pedidos de informação revela um crescimento significativo ao longo dos anos. Em 2023, foram registrados 6.751 pedidos, enquanto em 2024 esse número subiu para 8.466, representando um aumento de aproximadamente 25,4%.

Já em 2025, no acumulado do terceiro trimestre, foram contabilizados 4.802 pedidos de informação, o que indica uma redução de cerca de 43,3% em relação ao ano anterior.



2.2 Assuntos Registrados das Informações por Concessionárias Reguladas

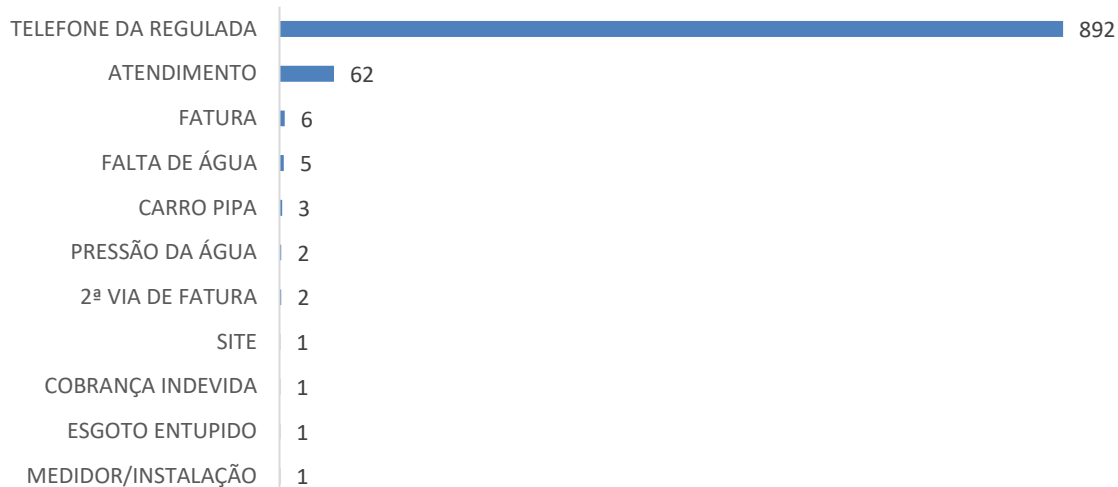
A Ouvidoria reúne informações sobre as manifestações dos usuários, direcionadas ao registro inicial de suas demandas, principalmente em relação às concessionárias reguladas pela agência. As indagações mais frequentes dos usuários envolvem os canais de contato e informações relacionadas à falta de água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

ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - ÁGUAS DO RIO 4

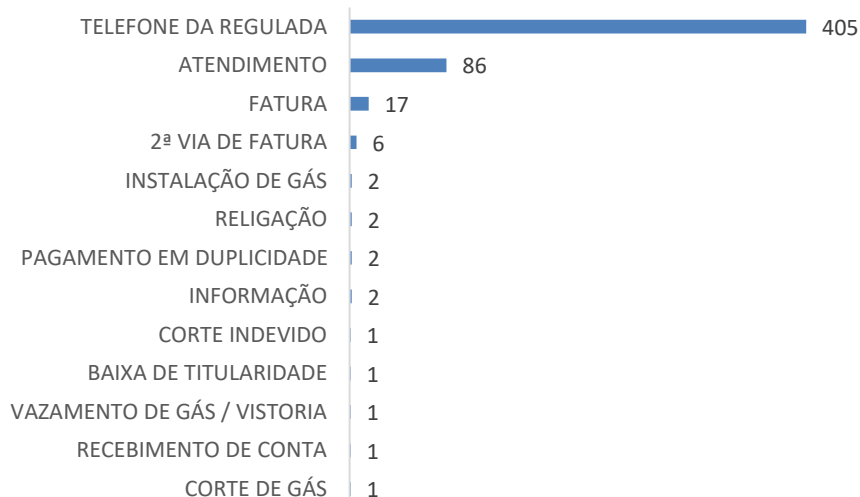
TELEFONE DA REGULADA	1666
ATENDIMENTO	406
FALTA DE ÁGUA	27
FATURA	20
VAZAMENTO DE ÁGUA	14
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	10
2ª VIA DE FATURA	6
COBRANÇA INDEVIDA	5
RELIGAÇÃO	5
CARRO PIPA	5
RECEBIMENTO DE CONTA	4
TROCA DE TITULARIDADE	3
FURTO DE ÁGUA	3
PARCELAMENTO	3
PRESSÃO DA ÁGUA	2
REPAROS	2
ESGOTO	2
VISTORIA	1
VAZAMENTO DE ESGOTO	1
RESSARCIMENTO	1
FURTO DE MEDIDOR	1



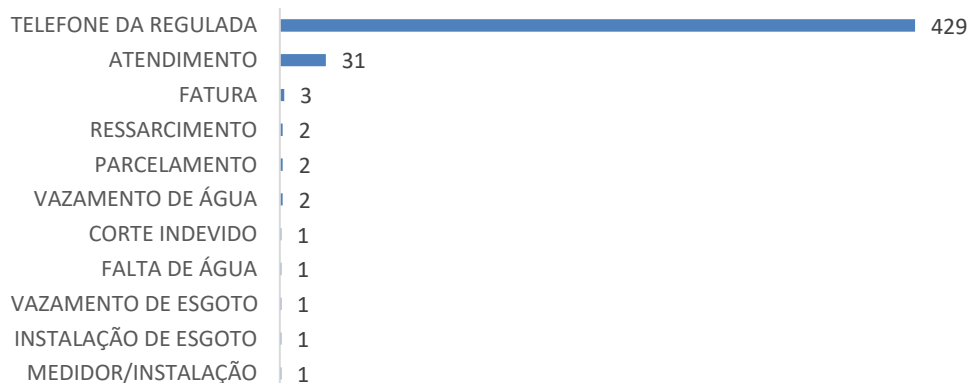
ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - ÁGUAS DO RIO BL 1



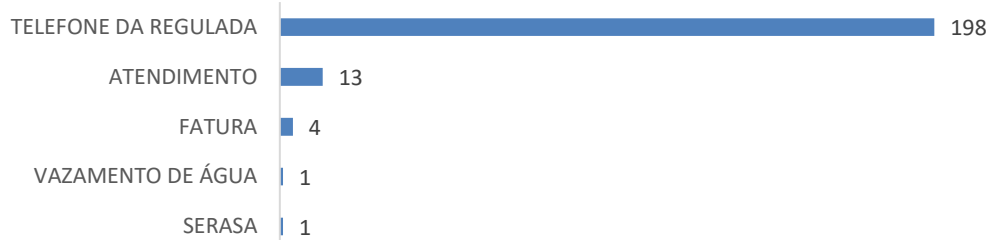
ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - CEG (Naturgy)



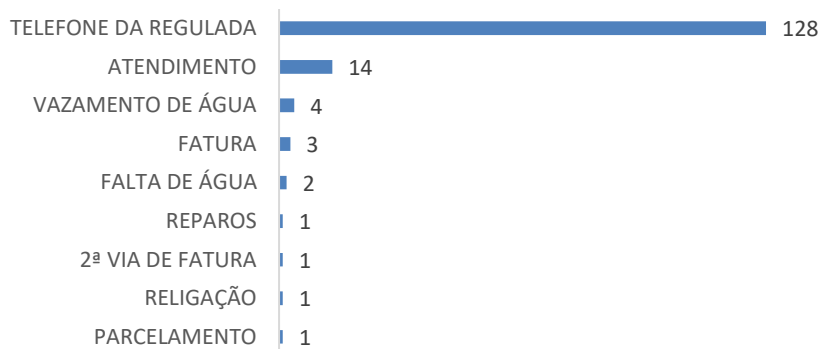
ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - IGUÁ



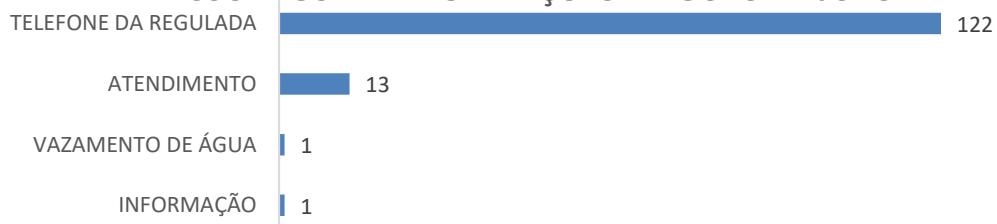
ASSUNTOS INFORMAÇÕES - CEDAE



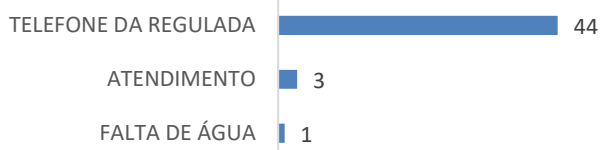
ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - RIO + SANEAMENTO



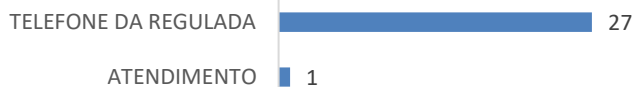
ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - ÁGUAS DE JUTURNÁIBA (CAJ)



ASSUNTOS INFORMAÇÕES - PROLAGOS



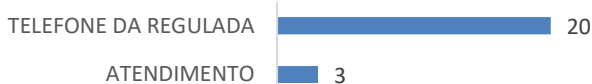
ASSUNTOS INFORMAÇÕES - ÁGUAS DE PARATY



ASSUNTOS INFORMAÇÕES - ÁGUAS DA CONDESSA



ASSUNTOS INFORMAÇÕES - CEG RIO



ASSUNTOS INFORMAÇÕES - ÁGUAS DA IMPERATRIZ



3 Denúncias na Ouvidoria da AGENERSA – 3º trimestre

No período em análise, foi contabilizado um total de 90 denúncias, correspondendo a 1,2% das manifestações. Todas foram direcionadas às respectivas concessionárias reguladas por esta Agência.

3.1 Ranking de Denúncias por Concessionárias Reguladas

No terceiro trimestre de 2025, foram registradas 90 denúncias na Ouvidoria da AGENERSA, distribuídas entre diversas concessionárias reguladas.

A ÁGUAS DO RIO – BLOCO 4 liderou o ranking, com 32 denúncias, o que corresponde a 35,6% do total. As denúncias envolveram, principalmente, vazamento de água (6), falta de água (6), cobrança indevida (6), além de registros relacionados a vazamento de esgoto, furto de água, pressão da água, fatura, reparos e obras.

Em seguida, a RIO+SANEAMENTO contabilizou 18 denúncias (20,0%), com ocorrências relacionadas sobretudo à falta de água, vazamento de água, esgoto, obras, reparos, abastecimento e ligação clandestina.

A ÁGUAS DO RIO – BLOCO 1 registrou 15 denúncias (16,7%), envolvendo majoritariamente cobrança indevida, vazamento de água, furto de água, além de registros de falta de água, esgoto, tarifação e medidor/installação.

Na sequência, a IGUÁ somou 9 denúncias (10,0%), relacionadas principalmente a esgoto, vazamento de esgoto, falta de água, cobrança indevida e medidor/installação.

A PROLAGOS contabilizou 6 denúncias (6,7%), concentradas em esgoto, vazamento de água e atendimento.

As concessionárias com menor volume de registros foram a CAJ, com 4 denúncias (4,4%); a CEDAE, com 3 denúncias (3,3%); a CEG (Naturgy), com 2 denúncias (2,2%); e a ÁGUAS DA CONDESSA, com 1 denúncia (1,1%).

CONCESS./ASSUNTO	JUL	AGO	SET	TOTAL
ÁGUAS DO RIO 4				
VAZAMENTO DE ÁGUA		3	3	6
FALTA DE ÁGUA	1	3	2	6
COBRANÇA INDEVIDA	2	2	2	6
VAZAMENTO DE ESGOTO		2	1	3
FURTO DE ÁGUA		1	2	3
OUTROS	2			2
PRESSÃO DA ÁGUA			2	2
ALTERAÇÃO DE CATEGORIA		1		1
FATURA		1		1
REPAROS	1			1
OBRAS		1		1
ÁGUAS DO RIO 4 Total	6	14	12	32
RIO+SANEAMENTO				
FALTA DE ÁGUA		3	2	5
VAZAMENTO DE ÁGUA			4	4
ESGOTO	1	1		2
ATENDIMENTO	1			1
OBRAS	1			1
REPAROS	1			1
ESGOTO ENTUPIDO	1			1
VAZAMENTO DE ESGOTO		1		1
ABASTECIMENTO		1		1
LIGAÇÃO CLANDESTINA	1			1
RIO+SANEAMENTO Total	6	6	6	18
ÁGUAS DO RIO 1				
COBRANÇA INDEVIDA	2	1	1	4
VAZAMENTO DE ÁGUA		3		3
FURTO DE ÁGUA		1	1	2
VAZAMENTO		1		1
VAZAMENTO DE ESGOTO	1			1
FALTA DE ÁGUA		1		1
ESGOTO		1		1

TARIFAÇÃO		1		1
MEDIDOR/INSTALAÇÃO		1		1
ÁGUAS DO RIO 1 Total	3	10	2	15
IGUÁ				
ESGOTO	2	1		3
VAZAMENTO DE ESGOTO	1		1	2
FALTA DE ÁGUA	2			2
COBRANÇA INDEVIDA		1		1
MEDIDOR/INSTALAÇÃO		1		1
IGUÁ Total	5	3	1	9
PROLAGOS				
ESGOTO	2	2		4
VAZAMENTO DE ÁGUA		1		1
ATENDIMENTO	1			1
PROLAGOS Total	3	3		6
ÁGUAS DE JUTURNAÍBA - CAJ				
VAZAMENTO DE ESGOTO		1	1	2
FATURA	1			1
VAZAMENTO DE ÁGUA			1	1
ÁGUAS DE JUTURNAÍBA - CAJ Total	1	1	2	4
CEDAE				
ESGOTO		1		1
FURTO DE ÁGUA		1		1
FALTA DE ÁGUA	1			1
CEDAE Total	1	2		3
CEG (Naturgy)				
VISTORIA			1	1
AUTOVISTORIA		1		1
CEG (Naturgy) Total		1	1	2
ÁGUAS DA CONDESSA				
VAZAMENTO DE ESGOTO			1	1
ÁGUAS DA CONDESSA Total			1	1
TOTAL	25	40	25	90

4 Reclamações na Ouvidoria da AGENERSA – 3º trimestre

No terceiro trimestre de 2025, o total de reclamações nas concessionárias de serviços públicos foi de 2.325, do total de 2.340 manifestações registradas.

Ressalta-se que, por intermédio desta ouvidoria, 15 reclamações foram encaminhadas e devidamente atendidas pelas áreas administrativa, técnica e jurídica da AGENERSA.

4.1 Ranking de Reclamações por Concessionárias Regulada

Durante o terceiro trimestre de 2025, a Ouvidoria da AGENERSA registrou 2.325 reclamações relacionadas às concessionárias reguladas. A Águas do Rio – Bloco 4 liderou o ranking, com 814 manifestações, correspondentes a 35,0% do total.

Em segundo lugar, a Águas do Rio – Bloco 1 contabilizou 454 reclamações (19,5%), evidenciando a elevada concentração de demandas nas duas principais operadoras do sistema.

Na sequência, a CEG (Naturgy) registrou 364 manifestações (15,7%), seguida pela Iguá, com 278 registros (12,0%), e pela Rio+Saneamento, que apresentou 262 manifestações (11,3%).

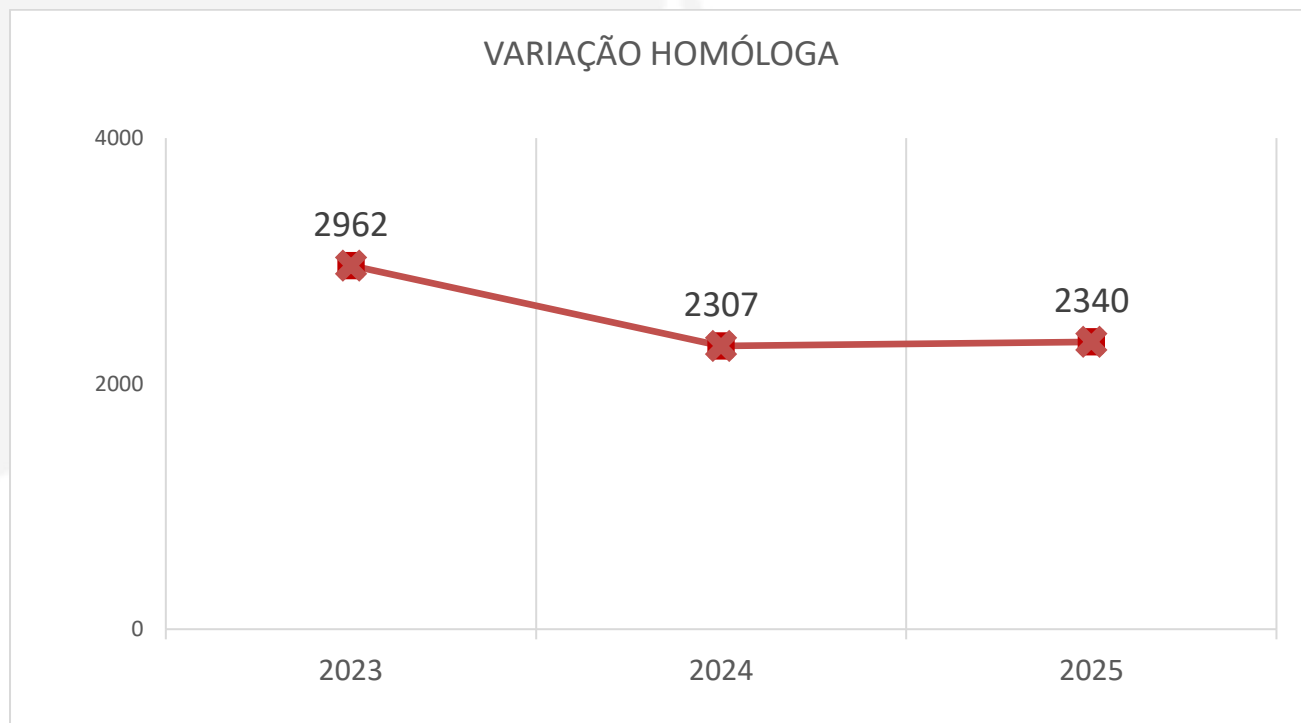
As demais concessionárias apresentaram os seguintes quantitativos: Prolagos, com 63 registros (2,7%); Águas de Juturnaíba – CAJ, com 43 manifestações (1,8%); e CEG Rio (Naturgy), que contabilizou 21 registros (0,9%).

Com menor volume de reclamações, figuram a CEDAE, com 16 manifestações (0,7%); a Águas da Imperatriz, com 9 registros (0,4%); e a Águas da Condessa, com 1 manifestação (0,0%).

	CONCESSIONÁRIA	JUL	AGO	SET	TOTAL
1º	ÁGUAS DO RIO 4	233	273	308	814
2º	ÁGUAS DO RIO 1	161	152	141	454
3º	CEG (Naturgy)	109	103	152	364
4º	IGUÁ	83	93	102	278
5º	RIO+SANEAMENTO	64	52	146	262
6º	PROLAGOS	13	25	25	63
7º	ÁGUAS DE JUTURNAÍBA - CAJ	13	11	19	43
8º	CEG RIO (Naturgy)	8	5	8	21
9º	CEDAE	6	6	4	16
10º	ÁGUAS DA IMPERATRIZ	3	3	3	9
11º	ÁGUAS DA CONDESSA		1		1
	TOTAL	693	724	908	2325

O número de reclamações registradas na Ouvidoria da AGENERSA apresentou variações significativas nos últimos três anos. Em 2023, foram contabilizadas 2.962 reclamações, número que reduziu para 2.307 em 2024, representando uma queda de aproximadamente 22,1% em relação ao ano anterior.

Já em 2025, observou-se um leve aumento, com 2.340 reclamações, o que corresponde a um crescimento de cerca de 1,4% em comparação a 2024.



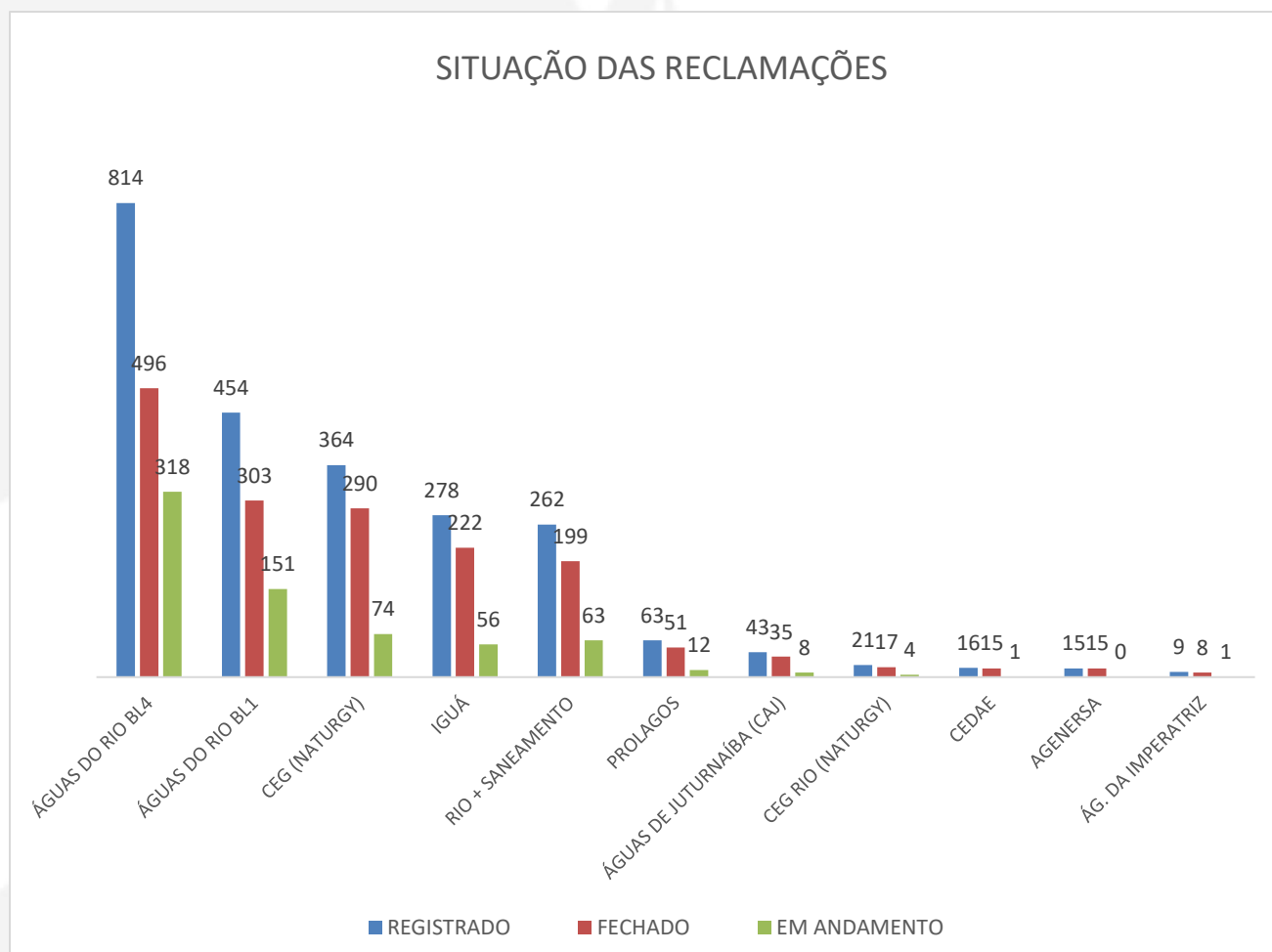
4.2 Status das Reclamações

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	JUL	AGO	SET	TOTAL
REGISTRADO	696	727	917	2340
FECHADO	511	521	619	1651
EM ANDAMENTO	185	206	298	689

No terceiro trimestre de 2025, foram registradas 2.340 manifestações.

Desse total, 1.651 manifestações (70,6%) foram concluídas com o devido encerramento no sistema, enquanto 689 manifestações (29,4%) permaneceram em andamento, evidenciando o fluxo contínuo de tratamento pela Ouvidoria.



4.3 Assuntos Registrados das Reclamações por Concessionárias Reguladas

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

4.3.1 Assuntos de Reclamações - Águas do Rio BL 4

ASSUNTO	QTD	%
FALTA DE ÁGUA	166	20,39%
COBRANÇA INDEVIDA	143	17,57%
FATURA	92	11,30%
VAZAMENTO DE ÁGUA	56	6,88%
PRESSÃO DA ÁGUA	31	3,81%
VAZAMENTO DE ESGOTO	30	3,69%
CARRO PIPA	26	3,19%
SUPRESSÃO DE RAMAL	24	2,95%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	24	2,95%
CORTE INDEVIDO	21	2,58%
REPAROS	19	2,33%
ESGOTO ENTUPIDO	16	1,97%
TROCA DE TITULARIDADE	15	1,84%
FURTO DE MEDIDOR	12	1,47%
CORTE DE ÁGUA	10	1,23%
RELIGAÇÃO	10	1,23%
VAZAMENTO	9	1,11%
VISTORIA	8	0,98%
OUTROS	6	0,74%
QUALIDADE DA ÁGUA	6	0,74%
ATENDIMENTO	6	0,74%
SITE	6	0,74%
SERASA	5	0,61%
LEITURA DO MEDIDOR	5	0,61%
TARIFA SOCIAL	5	0,61%
TROCA DE MEDIDOR	5	0,61%
ESGOTO	5	0,61%
ALTERAÇÃO DE ECONOMIAS	5	0,61%
PARCELAMENTO	4	0,49%
RESSARCIMENTO	4	0,49%
RECEBIMENTO DE CONTA	4	0,49%
REMANEJ. DE MEDIDOR	4	0,49%
ALTERAÇÃO DE CATEGORIA	3	0,37%
PAGAMENTO EM DUPLICIDADE	3	0,37%
ABASTECIMENTO	3	0,37%
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	2	0,25%
RAMAL OBSTRUÍDO	2	0,25%
TARIFAÇÃO	2	0,25%
OBRAS	2	0,25%
DÉBITOS	2	0,25%
DATA DE VENCIMENTO	2	0,25%
ERRO DE LEITURA	2	0,25%
INSTALAÇÃO	2	0,25%
MANUTENÇÃO	1	0,12%
DATA DA LEITURA	1	0,12%
EXTENSÃO DE REDE	1	0,12%
DPA / DPE	1	0,12%

TROCA DE CAVALETE	1	0,12%
TUBULAÇÃO	1	0,12%
INDIVIDUALIZAÇÃO DE CONTA	1	0,12%
Total Geral *	814	100,00%

4.3.2 Assuntos de Reclamações - Águas do Rio BL 1

ASSUNTO	QTD	%
FALTA DE ÁGUA	173	38,11%
CARRO PIPA	68	14,98%
COBRANÇA INDEVIDA	47	10,35%
VAZAMENTO DE ÁGUA	26	5,73%
FATURA	24	5,29%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	20	4,41%
PRESSÃO DA ÁGUA	15	3,30%
TROCA DE TITULARIDADE	5	1,10%
VAZAMENTO DE ESGOTO	5	1,10%
REPAROS	5	1,10%
ALTERAÇÃO DE ECONOMIAS	4	0,88%
CORTE INDEVIDO	4	0,88%
SUPRESSÃO DE RAMAL	4	0,88%
VISTORIA	4	0,88%
OUTROS	4	0,88%
OBRAS	3	0,66%
VAZAMENTO	3	0,66%
ABASTECIMENTO	3	0,66%
CORTE DE ÁGUA	2	0,44%
RESSARCIMENTO	2	0,44%
ALTERAÇÃO CADASTRAL	2	0,44%
SERASA	2	0,44%
TARIFA SOCIAL	2	0,44%
ESGOTO	2	0,44%
PAGAMENTO EM DUPLICIDADE	2	0,44%
TROCA DE MEDIDOR	2	0,44%
PARCELAMENTO	2	0,44%
ALTERAÇÃO DE CATEGORIA	2	0,44%
ATENDIMENTO	2	0,44%
FURTO DE MEDIDOR	2	0,44%
RELIGAÇÃO	2	0,44%
REMANEJ. DE MEDIDOR	2	0,44%
MANOBRA	1	0,22%
REMANEJ. DE RAMAL	1	0,22%
RECEBIMENTO DE CONTA	1	0,22%
LEITURA DO MEDIDOR	1	0,22%
DÉBITOS	1	0,22%
TROCA DE CAVALETE	1	0,22%
QUALIDADE DA ÁGUA	1	0,22%
INDIVIDUALIZAÇÃO DE CONTA	1	0,22%
ESGOTO ENTUPIDO	1	0,22%
Total Geral *	454	100,00%

4.3.3 Assuntos de Reclamações – Ceg (Naturgy)

ASSUNTO	QTD	%
FATURA	105	28,85%
RELIGAÇÃO	34	9,34%
COBRANÇA INDEVIDA	34	9,34%
FALTA DE GÁS / GÁS FRACO	32	8,79%
INSTALAÇÃO DE GÁS	31	8,52%
CORTE DE GÁS	23	6,32%
VISTORIA	19	5,22%
RECEBIMENTO DE CONTA	15	4,12%
PARCELAMENTO	14	3,85%
TROCA DE MEDIDOR	9	2,47%
TROCA DE TITULARIDADE	8	2,20%
CORTE INDEVIDO	8	2,20%
OUTROS	4	1,10%
BAIXA DE TITULARIDADE	4	1,10%
PAGAMENTO EM DUPLICIDADE	4	1,10%
TARIFA SOCIAL	3	0,82%
VAZAMENTO DE GÁS / VISTORIA	3	0,82%
DÉBITOS	3	0,82%
SUPRESSÃO DE RAMAL	2	0,55%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	2	0,55%
OBRAS	1	0,27%
SOLICITAÇÃO DE CORTE	1	0,27%
RESSARCIMENTO	1	0,27%
REMANEJ. DE MEDIDOR	1	0,27%
ATENDIMENTO	1	0,27%
TARIFAÇÃO	1	0,27%
REMANEJ. DE RAMAL	1	0,27%
Total Geral	364	100,00%

4.3.4 Assuntos de Reclamações – Iguá

ASSUNTO	QTD	%
COBRANÇA INDEVIDA	74	26,62%
FATURA	61	21,94%
FALTA DE ÁGUA	23	8,27%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	16	5,76%
VAZAMENTO DE ESGOTO	12	4,32%
VAZAMENTO DE ÁGUA	8	2,88%
SUPRESSÃO DE RAMAL	7	2,52%
OUTROS	6	2,16%
ALTERAÇÃO DE CATEGORIA	6	2,16%
REMANEJ. DE MEDIDOR	6	2,16%
RELIGAÇÃO	5	1,80%
ESGOTO ENTUPIDO	4	1,44%
DPA / DPE	4	1,44%
TROCA DE TITULARIDADE	4	1,44%
REPAROS	3	1,08%
PARCELAMENTO	3	1,08%
OBRAS	3	1,08%
DATA DE VENCIMENTO	3	1,08%
TARIFA SOCIAL	2	0,72%
ESGOTO	2	0,72%
ALTERAÇÃO DE ECONOMIAS	2	0,72%
EXTENSÃO DE REDE	2	0,72%
VISTORIA	2	0,72%
FURTO DE MEDIDOR	2	0,72%
LEITURA DO MEDIDOR	2	0,72%
INSTALAÇÃO	2	0,72%
CORTE INDEVIDO	1	0,36%
CARRO PIPA	1	0,36%
TARIFAÇÃO	1	0,36%
QUALIDADE DA ÁGUA	1	0,36%
PAGAMENTO EM DUPLICIDADE	1	0,36%
ERRO DE LEITURA	1	0,36%
LGPD	1	0,36%
INDIVIDUALIZAÇÃO DE CONTA	1	0,36%
DATA DA LEITURA	1	0,36%
ABASTECIMENTO	1	0,36%
DESLIGAMENTO TEMPORÁRIO	1	0,36%
RESSARCIMENTO	1	0,36%
CORTE DE ÁGUA	1	0,36%
SEPARAÇÃO DE ABASTECIMENTO	1	0,36%
Total Geral *	278	100,00%

4.3.5 Assuntos de Reclamações - Rio+Saneamento

ASSUNTO	QTD	%
FALTA DE ÁGUA	72	27,48%
COBRANÇA INDEVIDA	39	14,89%
VAZAMENTO DE ÁGUA	37	14,12%
QUALIDADE DA ÁGUA	25	9,54%
FATURA	23	8,78%
CARRO PIPA	11	4,20%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	9	3,44%
SUPRESSÃO DE RAMAL	7	2,67%
ALTERAÇÃO DE ECONOMIAS	6	2,29%
TARIFA SOCIAL	3	1,15%
REPAROS	3	1,15%
OUTROS	3	1,15%
ESGOTO	2	0,76%
REMANEJ. DE MEDIDOR	2	0,76%
RELIGAÇÃO	2	0,76%
PRESSÃO DA ÁGUA	2	0,76%
RESSARCIMENTO	2	0,76%
ABASTECIMENTO	2	0,76%
TROCA DE MEDIDOR	1	0,38%
RECEBIMENTO DE CONTA	1	0,38%
CORTE DE ÁGUA	1	0,38%
CORTE INDEVIDO	1	0,38%
ATENDIMENTO	1	0,38%
INSTALAÇÃO INDEVIDA	1	0,38%
TROCA DE TITULARIDADE	1	0,38%
DPA / DPE	1	0,38%
VAZAMENTO DE ESGOTO	1	0,38%
VISTORIA	1	0,38%
ERRO DE LEITURA	1	0,38%
OBRAS	1	0,38%
Total Geral *	262	100,00%

4.3.6 Assuntos de Reclamações – Prolagos

ASSUNTO	QTD	%
FATURA	14	22,22%
COBRANÇA INDEVIDA	13	20,63%
FALTA DE ÁGUA	10	15,87%
CARRO PIPA	6	9,52%
TROCA DE TITULARIDADE	3	4,76%
ALTERAÇÃO DE ECONOMIAS	3	4,76%
VAZAMENTO DE ÁGUA	2	3,17%
SUPRESSÃO DE RAMAL	2	3,17%
ESGOTO ENTUPIDO	1	1,59%
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	1	1,59%
ESGOTO	1	1,59%
VISTORIA	1	1,59%
VAZAMENTO	1	1,59%
OUTROS	1	1,59%
VAZAMENTO DE ESGOTO	1	1,59%
REPAROS	1	1,59%
SERASA	1	1,59%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	1	1,59%
Total Geral	63	100,00%

4.3.7 Assuntos de Reclamações - Águas de Juturnaíba (CAJ)

ASSUNTO	QTD	%
FALTA DE ÁGUA	15	34,88%
COBRANÇA INDEVIDA	7	16,28%
FATURA	6	13,95%
SUPRESSÃO DE RAMAL	3	6,98%
ALTERAÇÃO DE CATEGORIA	2	4,65%
OBRAS	2	4,65%
VISTORIA	1	2,33%
TROCA DE MEDIDOR	1	2,33%
DESLIGAMENTO TEMPORÁRIO	1	2,33%
RELIGAÇÃO	1	2,33%
VAZAMENTO DE ESGOTO	1	2,33%
REMANEJ. DE MEDIDOR	1	2,33%
CORTE DE ÁGUA	1	2,33%
REPAROS	1	2,33%
Total Geral	43	100,00%

4.3.8 Assuntos de Reclamações – Ceg Rio (Naturgy)

ASSUNTO	QTD	%
FATURA	7	33,33%
INSTALAÇÃO DE GÁS	4	19,05%
RELIGAÇÃO	2	9,52%
COBRANÇA INDEVIDA	2	9,52%
ATENDIMENTO	1	4,76%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	1	4,76%
FALTA DE GÁS / GÁS FRACO	1	4,76%
VISTORIA	1	4,76%
2ª VIA DE FATURA	1	4,76%
INDIVIDUALIZAÇÃO DE CONTA	1	4,76%
Total Geral	21	100,00%

4.3.9 Assuntos de Reclamações - Cedae

ASSUNTO	QTD	%
COBRANÇA INDEVIDA	4	25,00%
FALTA DE ÁGUA	3	18,75%
SERASA	2	12,50%
CARRO PIPA	2	12,50%
EXTENSÃO DE REDE	1	6,25%
RESSARCIMENTO	1	6,25%
VAZAMENTO DE ÁGUA	1	6,25%
DÉBITOS	1	6,25%
FATURA	1	6,25%
Total Geral	16	100,00%

4.3.10 Assuntos de Reclamações - Águas da Imperatriz

ASSUNTO	QTD	%
FALTA DE ÁGUA	4	44,44%
QUALIDADE DA ÁGUA	1	11,11%
CORTE INDEVIDO	1	11,11%
REPAROS	1	11,11%
COBRANÇA INDEVIDA	1	11,11%
FATURA	1	11,11%
Total Geral	9	100,00%

4.3.11 Assuntos de Reclamações - Águas da Condessa

ASSUNTO	QTD	%
COBRANÇA INDEVIDA	1	100%
Total Geral	1	100,00%

4.4 Reclamações por Regiões no 3º trimestre

No terceiro trimestre de 2025, foram registradas 2.340 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 558 registros (23,85%), seguida pela Zona Oeste, com 476 manifestações (20,34%), e pelo Leste Fluminense, que somou 375 registros (16,03%).

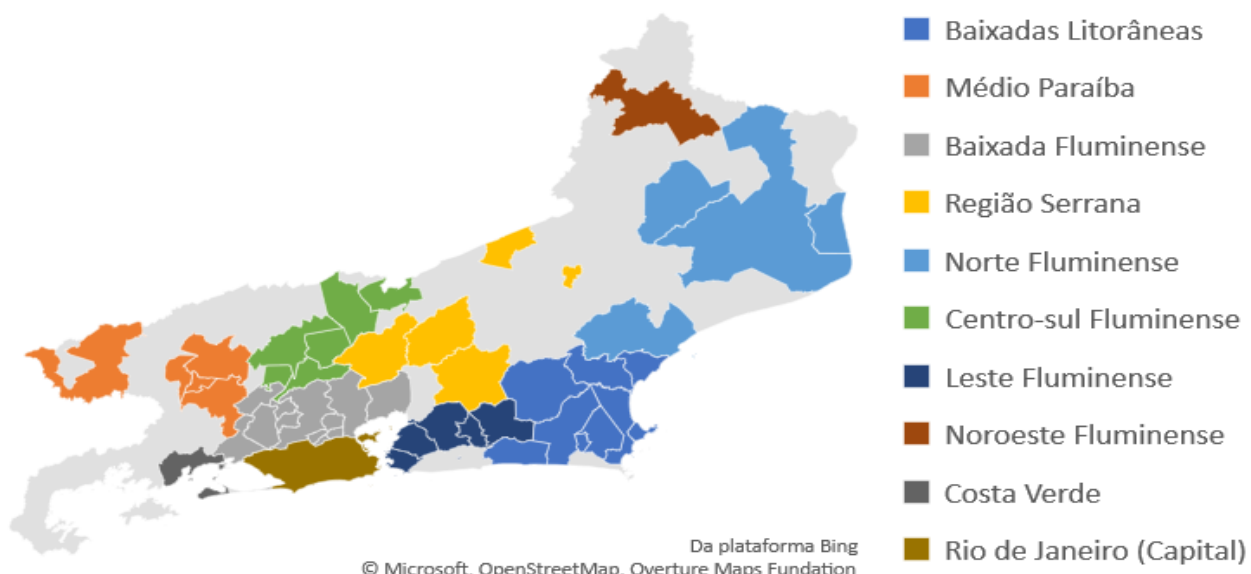
A Baixada Fluminense contabilizou 316 manifestações (13,50%), compondo, junto com as demais regiões metropolitanas, o grupo de regiões que concentram a maior parte das ocorrências.

Na sequência, destacam-se a Zona Sul, com 167 manifestações (7,14%), as Baixadas Litorâneas, com 154 registros (6,58%), o Médio Paraíba, com 102 manifestações (4,36%), e a Zona Central, com 98 registros (4,19%).

As demais regiões do interior do Estado apresentaram percentuais menos expressivos: Centro-Sul Fluminense (29 registros – 1,24%), Região Serrana (24 – 1,03%), Norte Fluminense (19 – 0,81%), Noroeste Fluminense (3 – 0,13%) e Costa Verde (2 – 0,09%).

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Zona Norte	558	23,85%
Zona Oeste	476	20,34%
Leste Fluminense	375	16,03%
Baixada Fluminense	316	13,50%
Zona Sul	167	7,14%
Baixas Litorâneas	154	6,58%
Médio Paraíba	102	4,36%
Zona Central	98	4,19%
Centro-sul Fluminense	29	1,24%
Região Serrana	24	1,03%
	19	0,81%
Norte Fluminense	17	0,73%
Noroeste Fluminense	3	0,13%
Costa Verde	2	0,09%
Total Geral	2340	100,00%

MAPA REGIÃO TODAS AS CONCESSIONÁRIAS



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

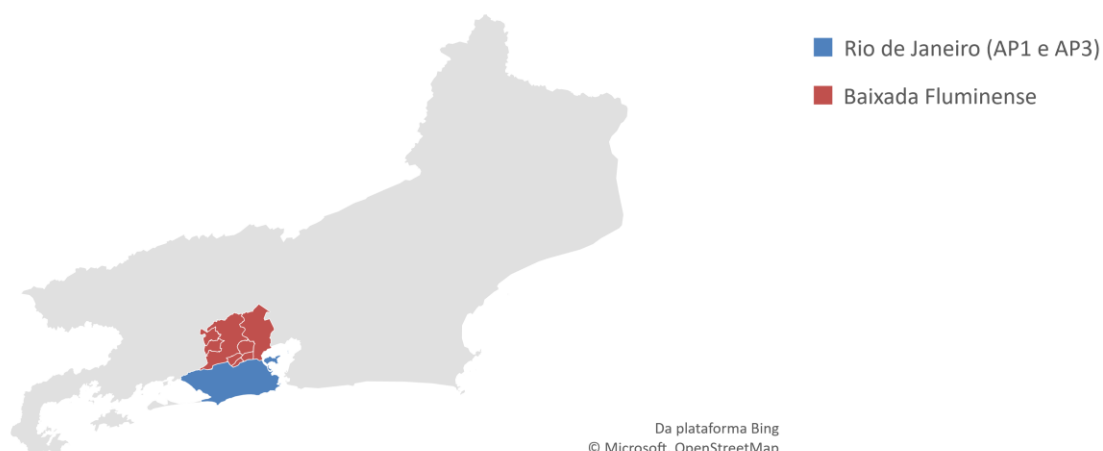
No terceiro trimestre de 2025, a concessionária ÁGUAS DO RIO – Bloco 4 registrou 814 reclamações, conforme apurado pela Ouvidoria da AGENERSA. A Zona Norte do município do Rio de Janeiro foi a região com maior número de registros, totalizando 444 reclamações, o que corresponde a 54,55% do total.

A Baixada Fluminense apareceu em segundo lugar, com 268 registros (32,92%), distribuídos entre os seguintes municípios: Duque de Caxias (88 – 10,81%), Nova Iguaçu (75 – 9,21%), São João de Meriti (45 – 5,53%), Nilópolis (28 – 3,44%), Mesquita (16 – 1,97%), Belford Roxo (8 – 0,98%), Queimados (6 – 0,74%) e Japeri (2 – 0,25%).

Na sequência, a Zona Central da cidade do Rio de Janeiro contabilizou 75 reclamações (9,21%), enquanto a Zona Oeste registrou 25 manifestações (3,07%).

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Zona Norte	444	54,55%
Rio de Janeiro	444	54,55%
Baixada Fluminense	268	32,92%
Duque de Caxias	88	10,81%
Nova Iguaçu	75	9,21%
São João de Meriti	45	5,53%
Nilópolis	28	3,44%
Mesquita	16	1,97%
Belford Roxo	8	0,98%
Queimados	6	0,74%
Japeri	2	0,25%
Zona Central	75	9,21%
Rio de Janeiro	75	9,21%
Zona Oeste	25	3,07%
Rio de Janeiro	25	3,07%
	2	0,25%
	2	0,25%
Total Geral	814	100,00%

MAPA REGIÃO ÁGUAS DO RIO BL 4



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

No terceiro trimestre de 2025, foram registradas 454 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 347 registros (76,43%). Entre os municípios dessa região, destacam-se São Gonçalo, com 262 reclamações (57,71%), seguido de Maricá, com 68 registros (14,98%), Itaboraí, com 8 (1,76%), Tanguá, com 5 (1,10%), e Rio Bonito, com 4 reclamações (0,88%).

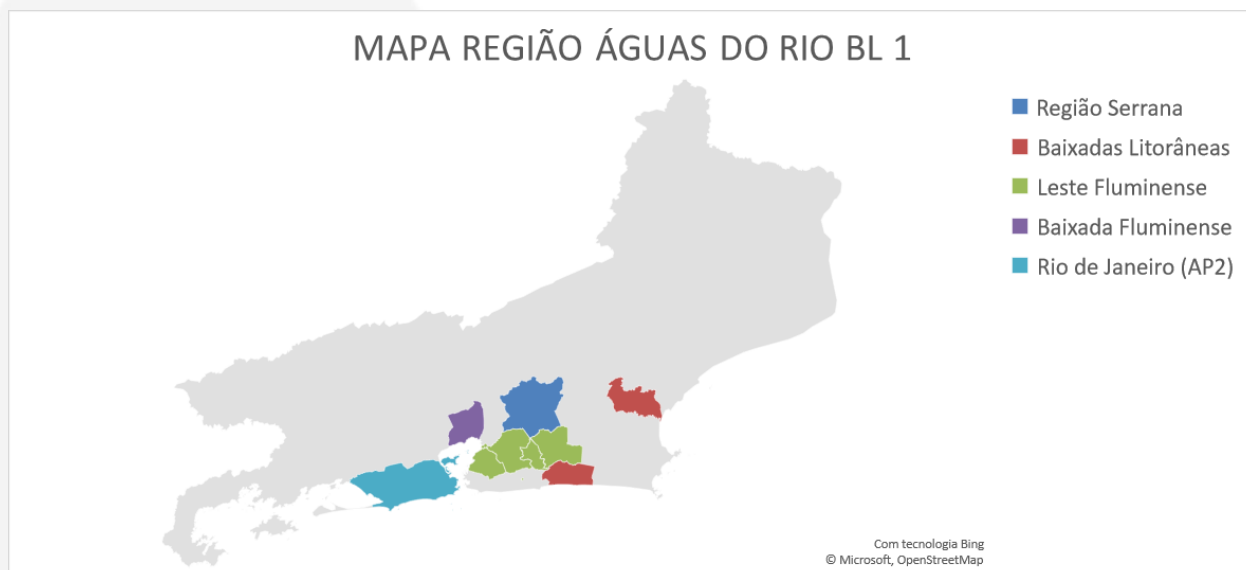
Na sequência, a Zona Sul do Rio de Janeiro apresentou 89 reclamações (19,60%), mantendo-se como a segunda região com maior número de manifestações.

A Baixada Fluminense contabilizou 9 reclamações (1,98%), todas provenientes do município de Magé.

As Baixadas Litorâneas somaram 6 registros (1,32%), sendo 3 oriundos de Saquarema (0,66%) e 3 de Casimiro de Abreu (0,66%).

A Região Serrana apresentou 2 reclamações (0,44%), ambas provenientes do município de Cachoeiras de Macacu.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Leste Fluminense	347	76,43%
São Gonçalo	262	57,71%
Maricá	68	14,98%
Itaboraí	8	1,76%
Tanguá	5	1,10%
Rio Bonito	4	0,88%
Zona Sul	89	19,60%
Rio de Janeiro	89	19,60%
Baixada Fluminense	9	1,98%
Magé	9	1,98%
Baixas Litorâneas	6	1,32%
Saquarema	3	0,66%
Casimiro de Abreu	3	0,66%
Região Serrana	2	0,44%
Cachoeiras de Macacu	2	0,44%
	1	0,22%
	1	0,22%
Total Geral	454	100,00%



4.4.3 Quantidade de Reclamações por Regiões - CEG (NATURGY)

No terceiro trimestre de 2025, a concessionária CEG (Naturgy) registrou um total de 364 reclamações junto à Ouvidoria da AGENERSA.

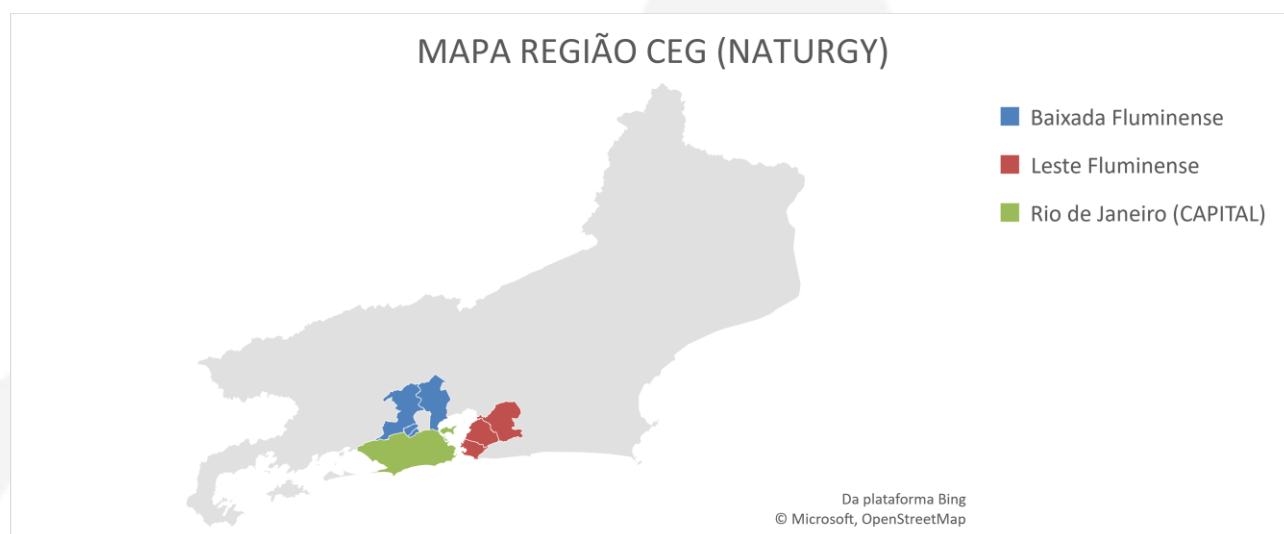
A Zona Norte do município do Rio de Janeiro concentrou o maior volume de manifestações, com 113 registros (31,04%), seguida pela Zona Oeste, que contabilizou 109 reclamações (29,95%), evidenciando a forte participação dessas regiões urbanas no total de demandas.

A Zona Sul também apresentou volume expressivo, com 78 reclamações (21,43%), enquanto a Zona Central registrou 23 manifestações (6,32%).

O Leste Fluminense totalizou 28 reclamações (7,69%), distribuídas entre os municípios de Niterói (14 – 3,85%), São Gonçalo (13 – 3,57%) e Itaboraí (1 – 0,27%).

Por fim, a Baixada Fluminense apresentou 13 reclamações (3,57%), sendo 7 em Nova Iguaçu (1,92%), 4 em Belford Roxo (1,10%), 1 em São João de Meriti (0,27%) e 1 em Duque de Caxias (0,27%).

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Zona Norte	113	31,04%
Rio de Janeiro	113	31,04%
Zona Oeste	109	29,95%
Rio de Janeiro	109	29,95%
Zona Sul	78	21,43%
Rio de Janeiro	78	21,43%
Leste Fluminense	28	7,69%
Niterói	14	3,85%
São Gonçalo	13	3,57%
Itaboraí	1	0,27%
Zona Central	23	6,32%
Rio de Janeiro	23	6,32%
Baixada Fluminense	13	3,57%
Nova Iguaçu	7	1,92%
Belford Roxo	4	1,10%
São João de Meriti	1	0,27%
Duque de Caxias	1	0,27%
Total Geral	364	100,00%



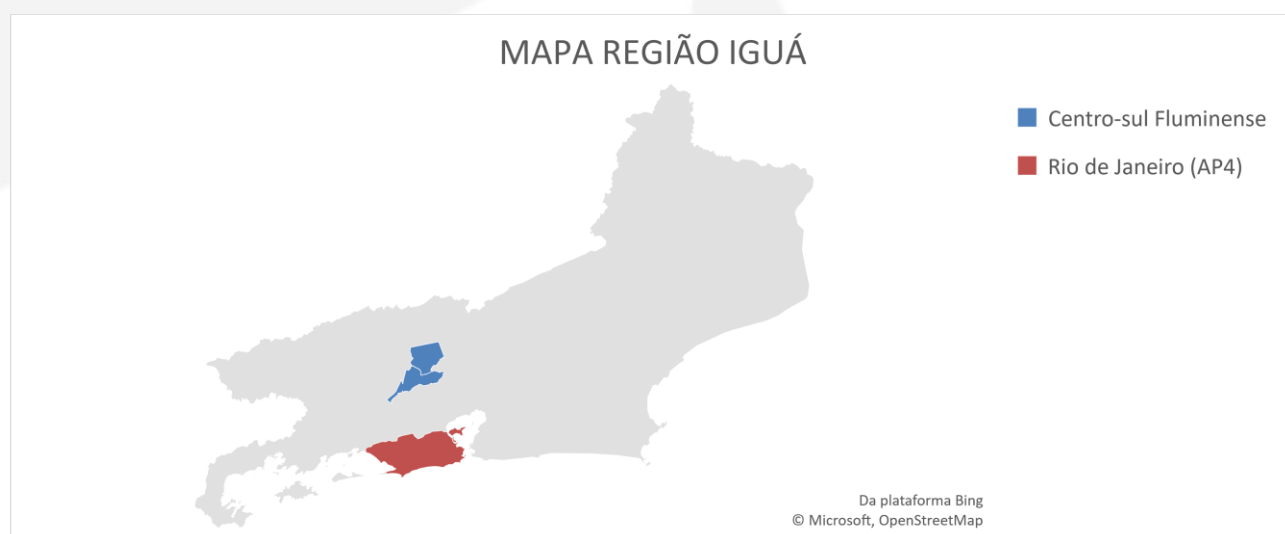
4.4.4 Quantidade de Reclamações por Regiões - IGUÁ

Na área de concessão da IGUÁ, foram registradas 278 reclamações no terceiro trimestre de 2025.

A Zona Oeste do Rio de Janeiro concentrou a ampla maioria dos chamados, totalizando 271 registros (97,48%), o que confirma a predominância dessa região no volume de demandas recebidas pela Ouvidoria.

Em seguida, o Centro-Sul Fluminense somou 7 reclamações (2,52%), distribuídas entre os municípios de Miguel Pereira, com 4 registros (1,44%), e Paty do Alferes, com 3 manifestações (1,08%).

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Zona Oeste	271	97,48%
Rio de Janeiro	271	97,48%
Centro-sul Fluminense	7	2,52%
Miguel Pereira	4	1,44%
Paty do Alferes	3	1,08%
Total Geral	278	100,00%



4.4.5 Quantidade de Reclamações por Regiões – RIO + SANEAMENTO

No terceiro trimestre de 2025, a maior concentração de reclamações direcionadas à concessionária RIO+SANEAMENTO foi registrada no Médio Paraíba, com 98 manifestações (37,40%), representando a principal região em volume de registros.

Em seguida, destaca-se a Zona Oeste do município do Rio de Janeiro, com 70 reclamações (26,72%). Na sequência, as Baixadas Litorâneas contabilizaram 38 reclamações (14,50%), todas provenientes do município de Rio das Ostras.

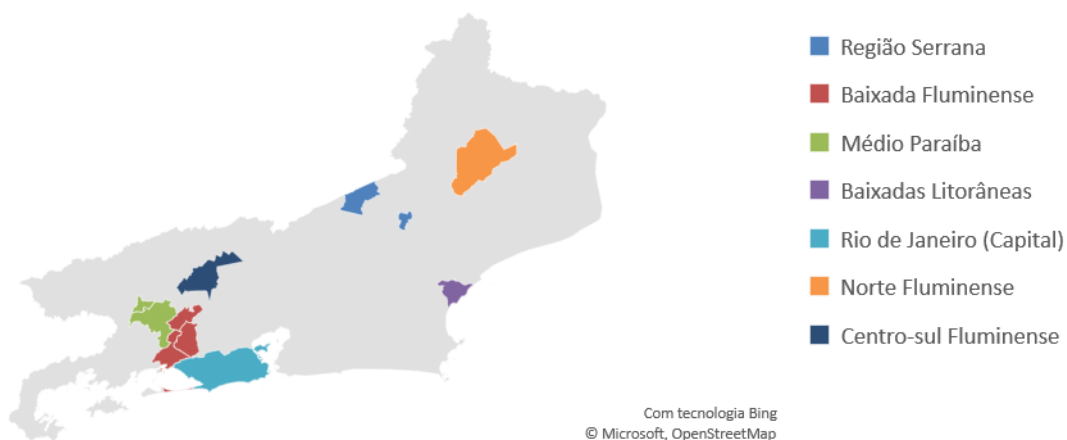
A Baixada Fluminense apresentou 26 registros (9,92%), distribuídos entre os municípios de Itaguaí (8 – 3,05%), Paracambi (4 – 1,53%) e Seropédica (14 – 5,34%).

O Centro-Sul Fluminense somou 18 reclamações (6,87%), todas oriundas do município de Vassouras.

Por fim, o Norte Fluminense registrou 6 reclamações (2,29%), provenientes de São Fidélis, enquanto a Região Serrana também contabilizou 6 manifestações (2,29%), distribuídas entre os municípios de Bom Jardim (1 – 0,38%), Carmo (4 – 1,53%) e Macuco (1 – 0,38%).

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Médio Paraíba	98	37,40%
Pinheiral	48	18,32%
Piraí	50	19,08%
Zona Oeste	70	26,72%
Rio de Janeiro	70	26,72%
Baixasdas Litorâneas	38	14,50%
Rio das Ostras	38	14,50%
Baixada Fluminense	26	9,92%
Itaguaí	8	3,05%
Paracambi	4	1,53%
Seropédica	14	5,34%
Centro-sul Fluminense	18	6,87%
Vassouras	18	6,87%
Norte Fluminense	6	2,29%
São Fidélis	6	2,29%
Região Serrana	6	2,29%
Bom Jardim	1	0,38%
Carmo	4	1,53%
Macuco	1	0,38%
Total Geral	262	100,00%

MAPA REGIÃO RIO + SANEAMENTO



4.4.6 Quantidade de Reclamações por Regiões – PROLAGOS

No terceiro trimestre de 2025, foram registradas 63 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 33 registros (52,38%), seguido por São Pedro da Aldeia, com 14 reclamações (22,22%), e por Armação dos Búzios, que contabilizou 12 registros (19,05%).

Na sequência, aparece Iguaba Grande, com 4 reclamações (6,35%), completando o total de ocorrências da área de concessão da Prolagos..

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Baixasdas Litorâneas	63	100,00%
Cabo Frio	33	52,38%
São Pedro da Aldeia	14	22,22%
Armação dos Búzios	12	19,05%
Iguaba Grande	4	6,35%
Total Geral	63	100,00%



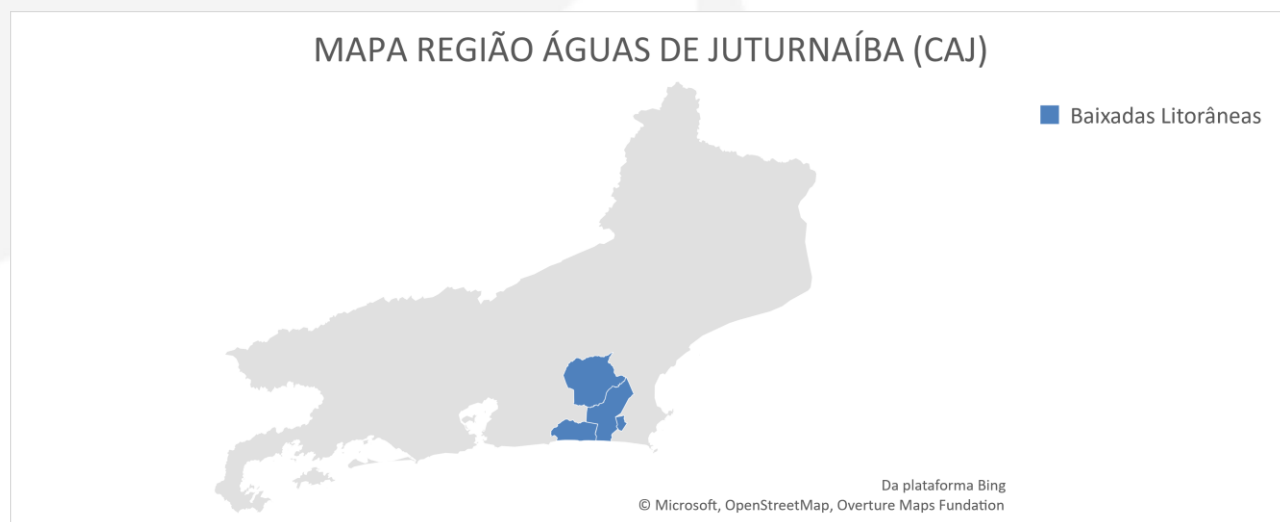
4.4.7 Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DE JUTURNAÍBA (CAJ)

No terceiro trimestre de 2025, os municípios regulados pela ÁGUAS DE JUTURNAÍBA – CAJ totalizaram 43 reclamações, todas concentradas na Região das Baixadas Litorâneas.

O município de Araruama apresentou o maior número de registros, com 24 reclamações (55,81%), seguido de Saquarema, com 14 manifestações (32,56%).

Na sequência, Silva Jardim contabilizou 3 reclamações (6,98%). Por fim, Iguaba Grande registrou 2 reclamações (4,65%), representando o menor volume entre os municípios atendidos pela concessionária..

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Baixadas Litorâneas	43	100,00%
Araruama	24	55,81%
Saquarema	14	32,56%
Silva Jardim	3	6,98%
Iguaba Grande	2	4,65%
Total Geral	43	100,00%



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

No período analisado, foram registradas 21 reclamações, distribuídas entre as regiões do Estado do Rio de Janeiro, conforme detalhado a seguir.

A Região Serrana concentrou o maior número de registros, com 7 reclamações, correspondentes a 33,33% do total. Nesse conjunto, destacam-se os municípios de Petrópolis, com 5 registros (23,81%), e Teresópolis, com 2 reclamações (9,52%).

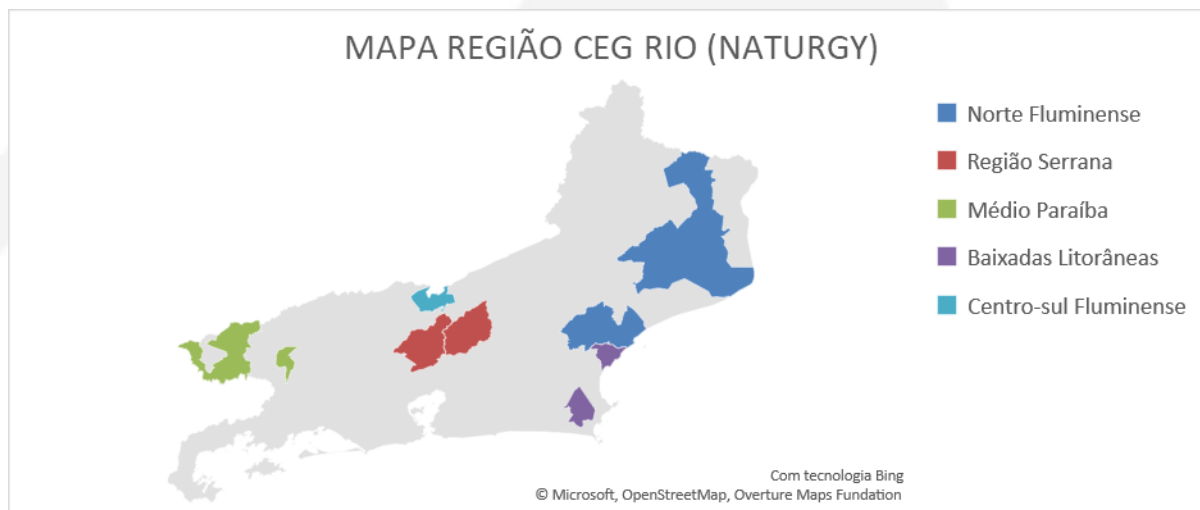
Em seguida, o Norte Fluminense contabilizou 6 reclamações (28,57%), distribuídas igualmente entre os municípios de Campos dos Goytacazes e Macaé, ambos com 3 registros (14,29% cada).

A região das Baixadas Litorâneas apresentou 4 reclamações (19,05%), sendo 3 registros (14,29%) provenientes de Rio das Ostras e 1 reclamação (4,76%) de São Pedro da Aldeia.

O Médio Paraíba registrou 3 reclamações (14,29%), com ocorrências nos municípios de Volta Redonda, que apresentou 2 registros (9,52%), e Resende, com 1 reclamação (4,76%).

Por fim, a região Centro-Sul Fluminense contabilizou 1 reclamação (4,76%), integralmente oriunda do município de Três Rios..

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Região Serrana	7	33,33%
Petrópolis	5	23,81%
Teresópolis	2	9,52%
Norte Fluminense	6	28,57%
Campos dos Goytacazes	3	14,29%
Macaé	3	14,29%
Baixas Litorâneas	4	19,05%
Rio das Ostras	3	14,29%
São Pedro da Aldeia	1	4,76%
Médio Paraíba	3	14,29%
Resende	1	4,76%
Volta Redonda	2	9,52%
Centro-sul Fluminense	1	4,76%
Três Rios	1	4,76%
Total Geral	21	100,00%



4.4.9 Quantidade de Reclamações por Regiões - CEDAE

A concessionária CEDAE registrou um total de 16 reclamações junto à Ouvidoria da AGENERSA, distribuídas por diversas regiões do Estado do Rio de Janeiro.

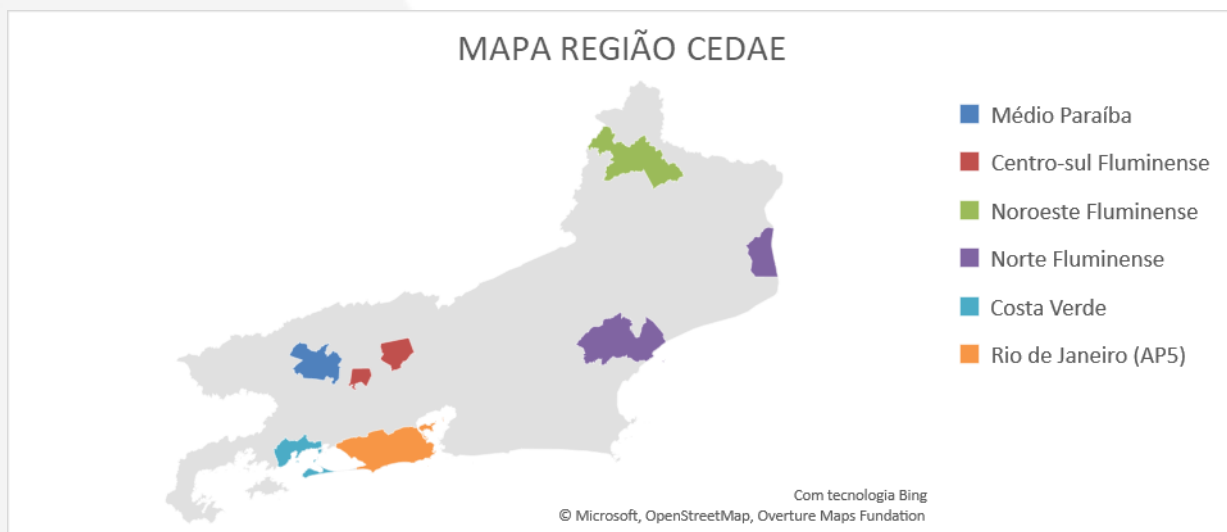
O Norte Fluminense concentrou o maior volume de registros, com 5 manifestações (31,25%), distribuídas entre os municípios de Macaé (3 registros – 18,75%) e São João da Barra (2 registros – 12,50%).

Em seguida, o Noroeste Fluminense apresentou 3 reclamações (18,75%), todas provenientes do município de Itaperuna.

O Centro-Sul Fluminense contabilizou 2 manifestações (12,50%), distribuídas entre os municípios de Paty do Alferes (1 – 6,25%) e Engenheiro Paulo de Frontin (1 – 6,25%). A Costa Verde também registrou 2 reclamações (12,50%), ambas oriundas do município de Mangaratiba.

Por fim, a Zona Oeste do Rio de Janeiro, a Zona Norte do Rio de Janeiro e o Médio Paraíba apresentaram 1 reclamação cada (6,25%), provenientes, respectivamente, do município do Rio de Janeiro (Zona Oeste e Zona Norte) e de Barra do Piraí.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Norte Fluminense	5	31,25%
Macaé	3	18,75%
São João da Barra	2	12,50%
Noroeste Fluminense	3	18,75%
Itaperuna	3	18,75%
Centro-sul Fluminense	2	12,50%
Paty do Alferes	1	6,25%
Engenheiro Paulo de Frontin	1	6,25%
Costa Verde	2	12,50%
Mangaratiba	2	12,50%
Zona Oeste	1	6,25%
Rio de Janeiro	1	6,25%
Zona Norte	1	6,25%
Rio de Janeiro	1	6,25%
	1	6,25%
	1	6,25%
Médio Paraíba	1	6,25%
Barra do Piraí	1	6,25%
Total Geral	16	100,00%

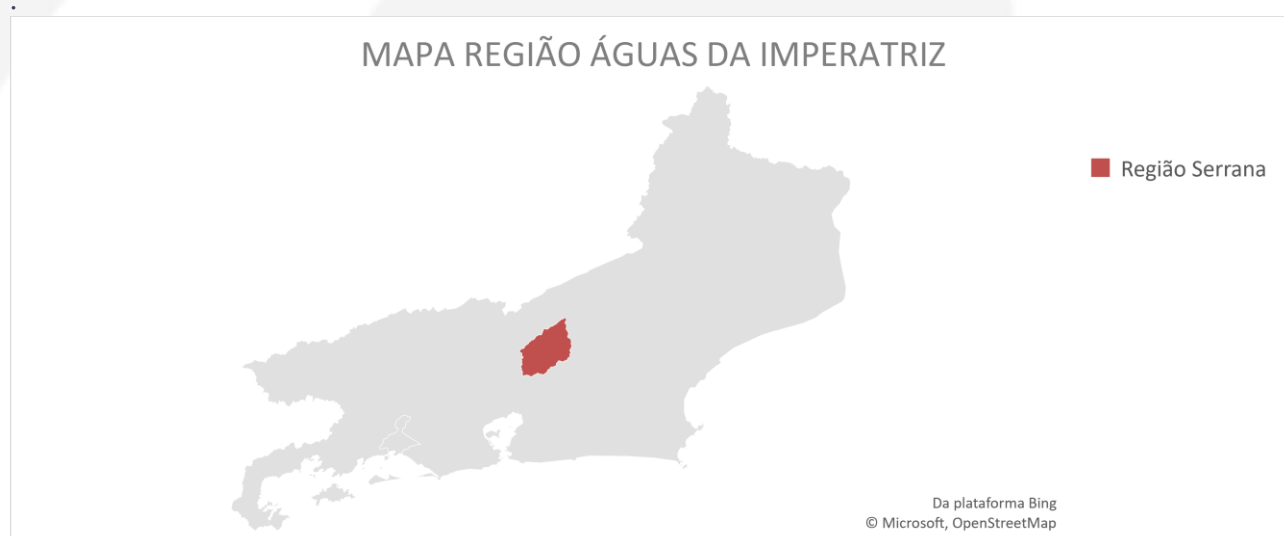


4.4.10 Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DA IMPERATRIZ

No período analisado, foram registradas 9 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	9	100,00%
Teresópolis	9	100,00%
Total Geral	9	100,00%

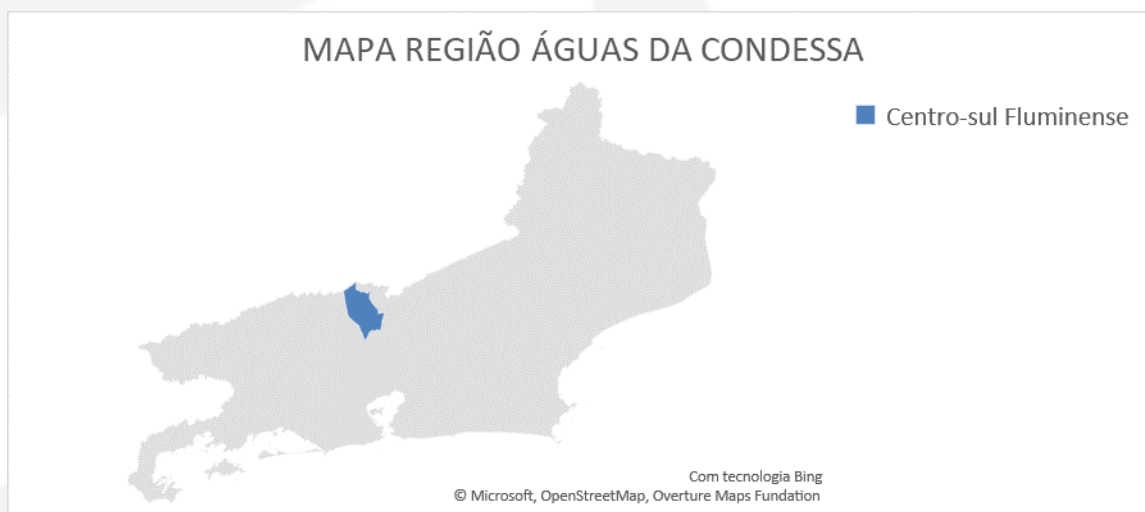


4.4.11 Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DA CONDESSA

No período analisado, foi registrada **1 reclamação** relacionada à concessão da ÁGUAS DA CONDESSA. Todas as manifestações ocorreram na Região Centro Sul-Fluminense, especificamente no município de Paraíba do Sul, que representa **100% das reclamações registradas**.

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

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Centro-sul Fluminense	1	100,00%
Paraíba do Sul	1	100,00%
Total Geral	1	100,00%



5 Solicitações na Ouvidoria da AGENERSA - 3º trimestre

Cabe informar que todas as solicitações registradas durante o terceiro 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 24 solicitações, distribuídas da seguinte forma: 21 solicitações (87,5%) foram encaminhadas por meio da plataforma OuvERJ, direcionadas aos setores técnico, jurídico e administrativo da Agência; 1 solicitação (4,2%) foi recebida por e-mail institucional, destinada à concessionária CEG (Naturgy); 1 solicitação (4,2%) foi registrada por meio da OuvERJ, direcionada à ÁGUAS DO RIO – Bloco 1; e 1 solicitação (4,2%) ocorreu por meio do canal itinerante, direcionada à concessionária RIO+SANEAMENTO.

CONCESSIONÁRIA	JUL	AGO	SET	Total Geral
AGENERSA				
OUVERJ	5	4	12	21
ÁGUAS DO RIO 1				
OUVERJ			1	1
CEG (Naturgy)				
E-MAIL	1			1
RIO+SANEAMENTO				
ITINERANTE			1	1
Total Geral	6	4	14	24

6 Considerações finais

O presente relatório tem por objetivo apresentar as demandas recebidas no terceiro 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, 126 ocorrências, de um total de 2.340 reclamações registradas, evoluíram para processos administrativos, em decorrência da insatisfação dos usuários com as respostas prestadas pelas concessionárias. Esse número representa aproximadamente 5,4% 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.