



AGENERSA

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

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

3º Trimestre de 2024

Contents

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	9
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	17
4.1 Ranking de Reclamações por Concessionárias Regulada	17
4.2 Status das Reclamações	19
4.3 Assuntos Registrados das Reclamações por Concessionárias Reguladas	20
4.3.1 Assuntos de Reclamações - Águas do Rio BL 4	20
4.3.2 Assuntos de Reclamações - Águas do Rio BL1	21
4.3.3 Assuntos de Reclamações – Ceg (Naturgy)	22
4.3.4 Assuntos de Reclamações - Iguá	23
4.3.5 Assuntos de Reclamações - Rio+Saneamento	24
4.3.6 Assuntos de Reclamações - Prolagos	25
4.3.7 Assuntos de Reclamações - Águas da Imperatriz	25
4.3.8 Assuntos de Reclamações - Águas de Juturnaíba (CAJ)	26
4.3.9 Assuntos de Reclamações – Cedae	26
4.3.10 Assuntos de Reclamações - Ceg Rio (Naturgy)	26
4.4 Reclamações por Regiões no 3º Trimestre de 2024	27
4.4.1 Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DO RIO BL 4	28
4.4.2 Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DO RIO BL 1	29

4.4.3	Quantidade de Reclamações por Regiões – IGUÁ.....	31
4.4.4	Quantidade de Reclamações por Regiões - CEG (NATURGY)	31
4.4.5	Quantidade de Reclamações por Regiões - RIO+SANEAMENTO	33
4.4.6	Quantidade de Reclamações por Regiões - PROLAGOS	34
4.4.7	Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DE JUTURNAÍBA (CAJ).....	35
4.4.8	Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DA IMPERATRIZ.....	35
4.4.9	Quantidade de Reclamações por Regiões – CEDAE	36
4.4.10	Quantidade de Reclamações por Regiões - CEG RIO (NATURGY).....	37
5	Solicitações na Ouvidoria da AGENERSA - 3º Trimestre	38
6	Considerações finais	39



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



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.

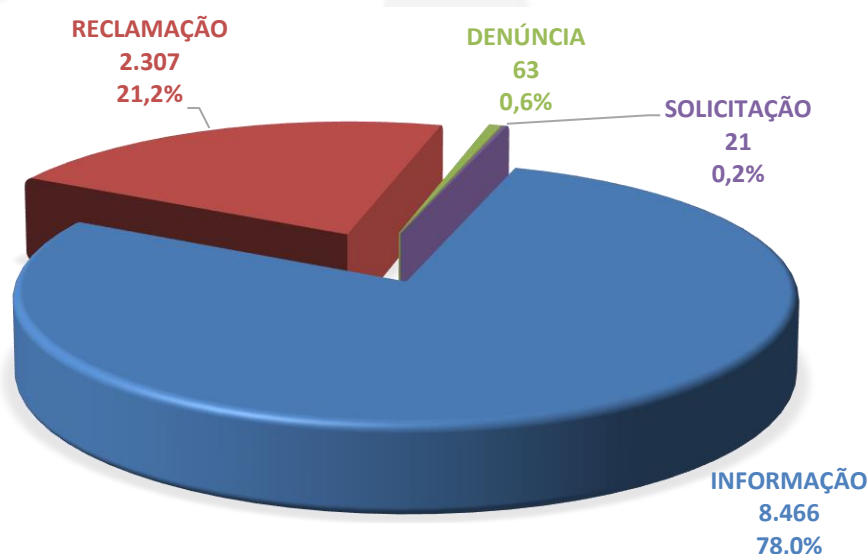


OCORRÊNCIAS NA OUVIDORIA DA AGENERSA – 3º Trimestre

No terceiro trimestre de 2024, a Ouvidoria da Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro (AGENERSA) tratou um total de 10.857 manifestações formais, as quais foram integralmente tratadas pelas áreas administrativas e concessionárias reguladas por esta Agência.

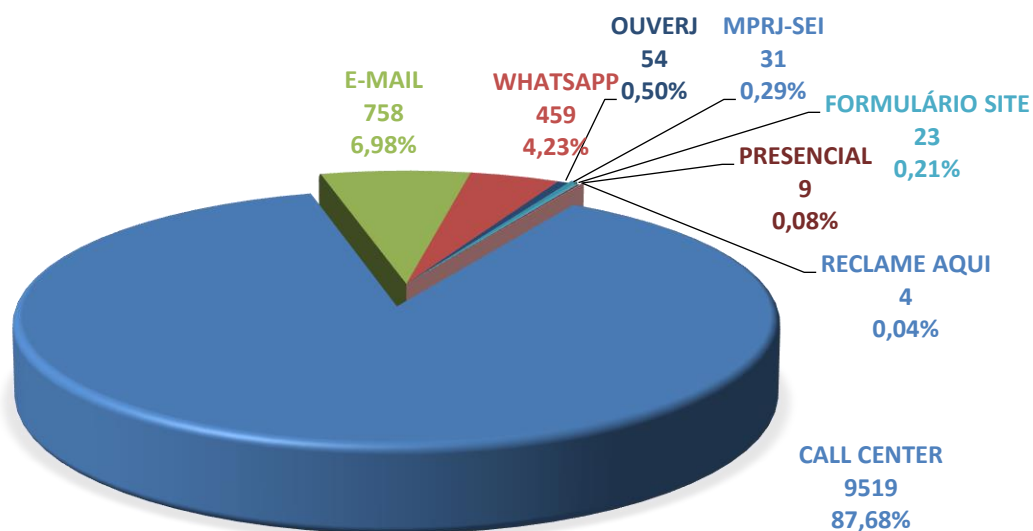
1 Tipos de Manifestações

No terceiro trimestre de 2024, a Ouvidoria da AGENERSA registrou um total de 10.857 manifestações. A maioria foi de pedidos de informação, somando 8.466 casos e representando 78,0% do total. Reclamações também foram significativas, com 2.307 ocorrências, ou seja, 21,2% do volume total. As denúncias foram bem menos frequentes, totalizando 63, o que corresponde a 0,6% das manifestações. Por fim, solicitações foram as menos comuns, com apenas 21 registros, representando um modesto 0,2% do total.



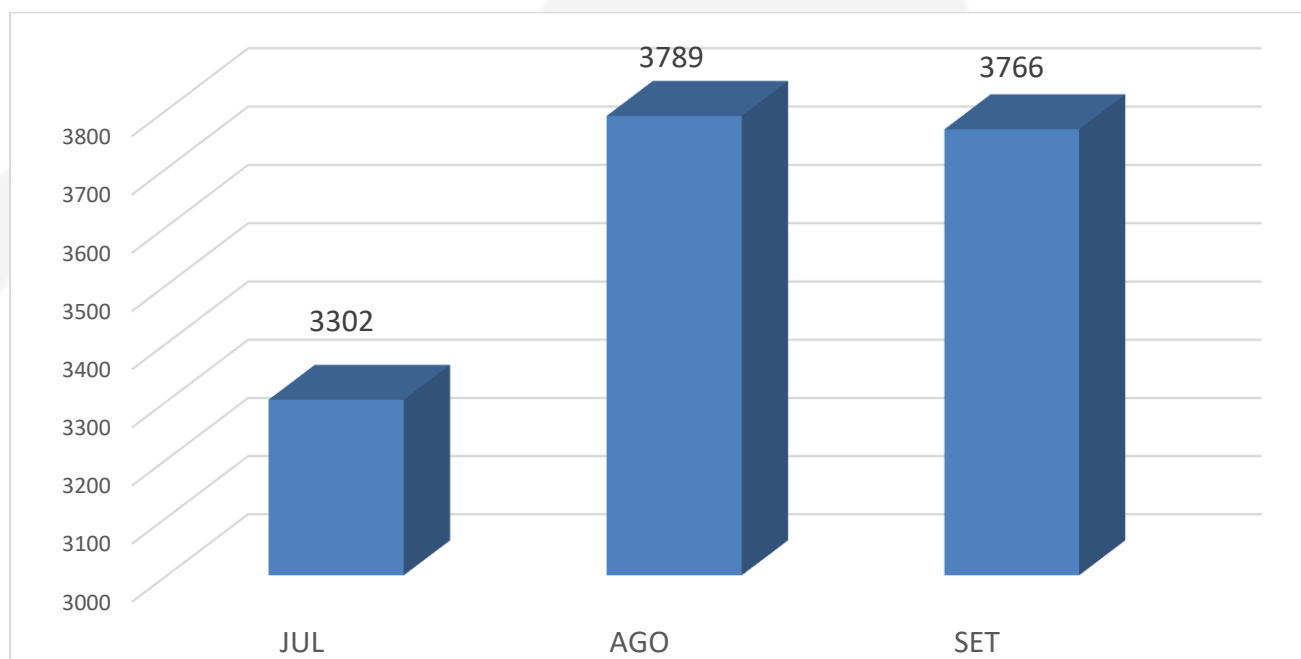
1.1 Canais de Comunicação

No terceiro trimestre de 2024, a área de canais de comunicação da AGENERSA registrou um total de 10.857 interações. O CALL CENTER foi o canal mais utilizado, com 9.519 interações, representando 87,68% do total. O E-MAIL foi o segundo canal mais utilizado, com 758 interações, representando 6,98% do total. O WHATSAPP teve 459 interações, equivalendo a 4,23% do total. O OUVERJ registrou 54 interações, representando 0,50%. O MPRJ-SEI contabilizou 31 interações, representando 0,29%, enquanto o FORMULÁRIO NO SITE teve 23 interações, equivalente a 0,21%. O atendimento PRESENCIAL somou 9 interações, representando 0,08%, e o RECLAME AQUI registrou 4 interações, correspondendo a 0,04% do total.



1.2 Distribuição, por mês, das manifestações

No terceiro trimestre de 2024, a distribuição das interações na ouvidoria por mês apresentou uma variação consistente. Em julho (JUL), houve um total de 3.302 interações, marcando o menor volume do trimestre. Em agosto (AGO), observou-se um aumento significativo para 3.789 interações, representando um crescimento de aproximadamente 14,74% em relação ao mês anterior. Já em setembro (SET), o número de interações registrou uma leve queda para 3.766, o que corresponde a uma redução de cerca de 0,61% em relação a agosto.



1.3 Ranking de Manifestações por Concessionárias Reguladas

No terceiro trimestre de 2024, o ranking de manifestações por concessionária regulada foi liderado pela ÁGUAS DO RIO Bloco 4, com 4.425 manifestações, representando 40,83% do total registrado no período. Em segundo lugar, a IGUÁ apresentou 3.592 manifestações, correspondendo a 33,14% do total. A ÁGUAS DO RIO Bloco 1 ocupou a terceira posição, com 1.573 manifestações, equivalentes a 14,52%.

Entre as concessionárias com números menores, destacam-se a CEG (Naturgy), com 436 manifestações (4,02%), e a RIO+Saneamento, com 288 manifestações (2,66%). Outras empresas, como CEDAE (235 manifestações, 2,17%), ÁGUAS DE JUTURNAÍBA - CAJ (119 manifestações, 1,10%) e PROLAGOS (78 manifestações, 0,72%), também registraram participações significativas.

Concessionárias com volumes mais baixos incluem a ÁGUAS DA IMPERATRIZ (29 manifestações, 0,27%), CEG RIO (Naturgy) (27 manifestações, 0,25%), ÁGUAS DA CONDESSA (18 manifestações, 0,17%) e ÁGUAS DE PARATY (16 manifestações, 0,15%), com participações mínimas.

No total, o trimestre acumulou 10.836 manifestações, distribuídas entre as concessionárias analisadas, conforme detalhado na tabela.

	CONCESSIONÁRIA	JUL	AGO	SET	TOTAL
1º	ÁGUAS DO RIO Bloco 4	1376	1491	1558	4425
2º	IGUÁ	1022	1211	1359	3592
3º	ÁGUAS DO RIO Bloco 1	509	634	430	1573
4º	CEG (Naturgy)	141	165	130	436
5º	RIO+SANEAMENTO	88	107	93	288
6º	CEDAE	72	86	77	235
7º	ÁGUAS DE JUTURNAÍBA - CAJ	28	45	46	119
8º	PROLAGOS	32	17	29	78
9º	ÁGUAS DA IMPERATRIZ	5	5	19	29
10º	CEG RIO (Naturgy)	12	10	5	27
11º	ÁGUAS DA CONDESSA	3	9	6	18
12º	ÁGUAS DE PARATY	7	4	5	16
	TOTAL	3295	3784	3757	10836

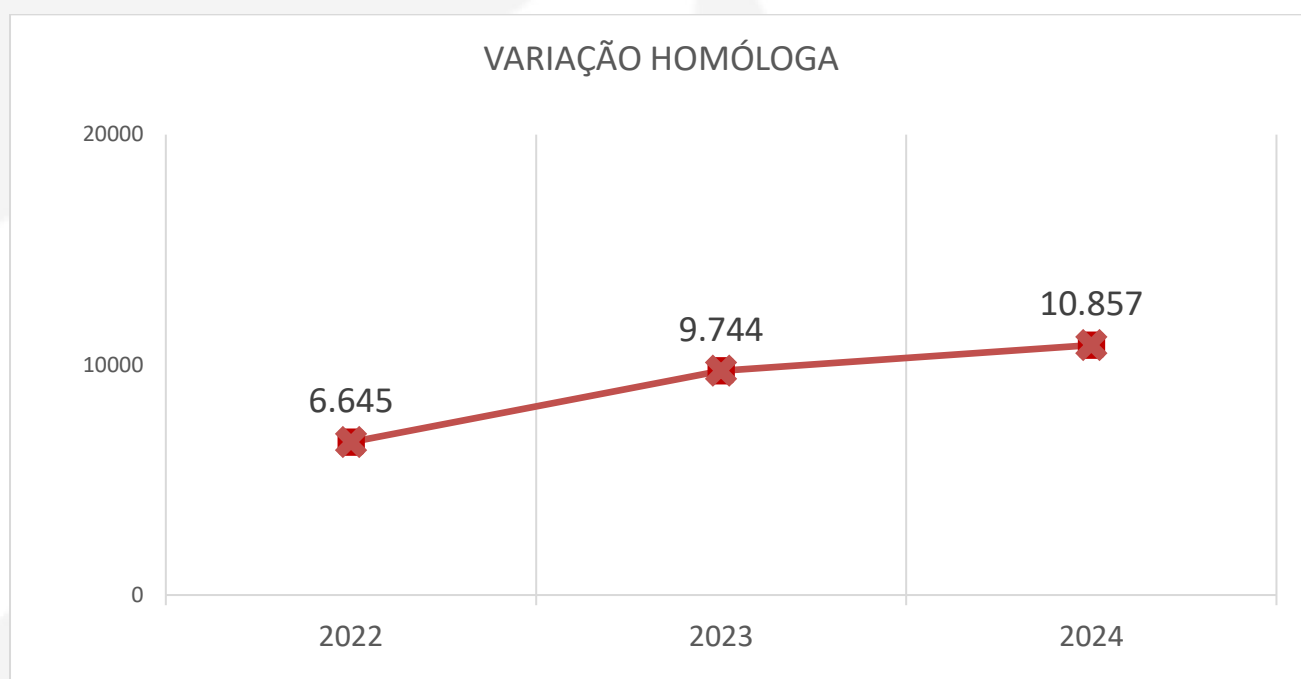
Por intermédio desta ouvidoria, as 21 manifestações recebidas foram encaminhadas e respondidas pelas áreas administrativa, técnica e jurídica da AGENERSA.

Entre os anos de 2022 e 2024, observou-se um aumento significativo no número de manifestações, que passou de 6.645 em 2022 para 10.857 em 2024.

De 2022 a 2023, houve um crescimento de aproximadamente 46,6%, com o número de manifestações subindo para 9.744.

Já de 2023 a 2024, o crescimento foi mais moderado, em torno de 11,4%, totalizando 10.857 manifestações em 2024.

Esses dados refletem uma tendência consistente de aumento nas manifestações durante o período analisado, possivelmente indicando maior participação dos usuários ou desafios operacionais persistentes.



2 Informações na Ouvidoria da AGENERSA – 3º Trimestre

A Ouvidoria registrou um total de 8.466 demandas de pedidos de informação durante o terceiro trimestre de 2024, correspondendo a 78% do volume total de manifestações recebidas.

2.1 Ranking de Informações por Concessionárias Reguladas

No terceiro trimestre de 2024, os pedidos de informação por concessionária apresentaram diferentes níveis de envolvimento. A concessionária IGUÁ liderou o ranking com um total de 3.386 manifestações, representando 39,99% do volume total. Em segundo lugar, a ÁGUAS DO RIO Bloco 4 registrou 3.243 manifestações, correspondendo a 38,32%.

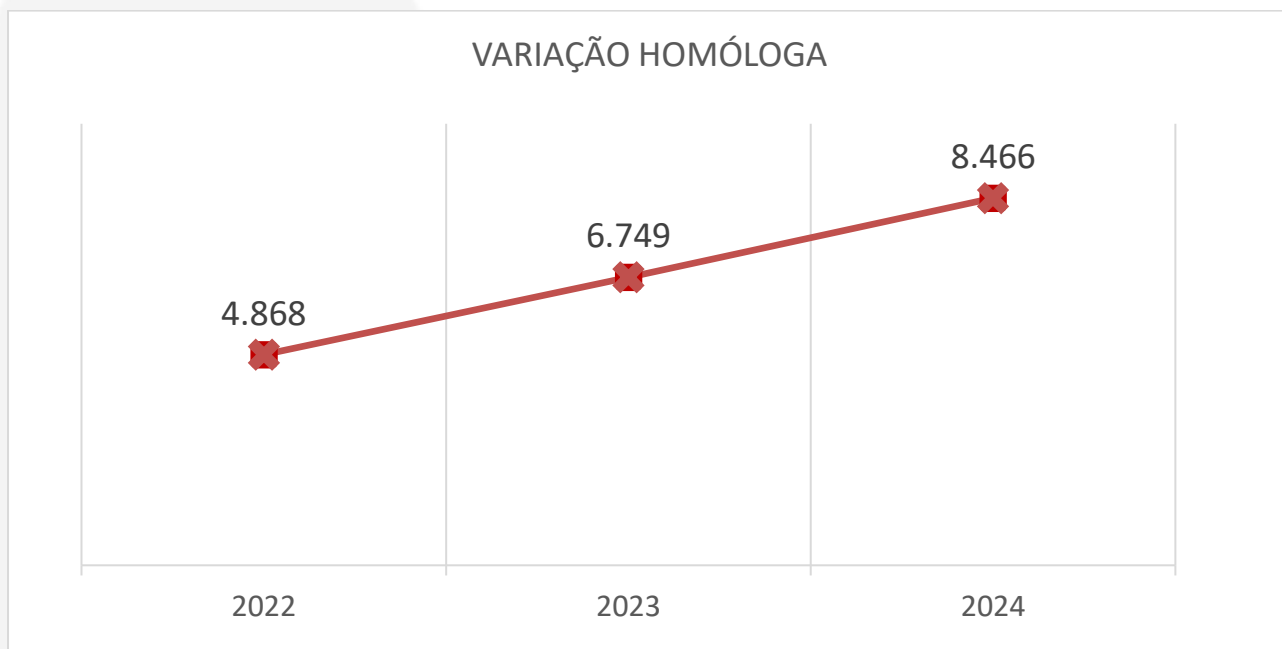
A ÁGUAS DO RIO Bloco 1 ocupou a terceira posição, com 1.090 manifestações (12,88%), enquanto a CEDAE e a CEG (Naturgy) contribuíram com 216 (2,55%) e 207 (2,45%) manifestações, respectivamente.

Outras concessionárias tiveram participações menores no total de manifestações: RIO+SANEAMENTO (148 manifestações, 1,75%), ÁGUAS DE JUTURNAÍBA - CAJ (93 manifestações, 1,10%), PROLAGOS (33 manifestações, 0,39%), ÁGUAS DA CONDESSA (18 manifestações, 0,21%), ÁGUAS DE PARATY (16 manifestações, 0,19%), CEG RIO (Naturgy) 14 manifestações, 0,17% e ÁGUAS DA IMPERATRIZ, com apenas 2 manifestações (0,02%).

	CONCESSIONÁRIA	JUL	AGO	SET	TOTAL
1º	IGUÁ	945	1139	1302	3386
2º	ÁGUAS DO RIO 4	959	1162	1122	3243
3º	ÁGUAS DO RIO 1	344	461	285	1090
4º	CEDAE	64	78	74	216
5º	CEG	61	81	65	207
6º	RIO +	44	54	50	148
7º	CAJ	19	39	35	93
8º	PROLAGOS	14	5	14	33
9º	ÁG. DA CONDESSA	3	9	6	18
10º	ÁG. DE PARATY	7	4	5	16
11º	CEG RIO	4	6	4	14
12º	ÁG. DA IMPERATRIZ	0	0	2	2
	TOTAL	2464	3038	2964	8466

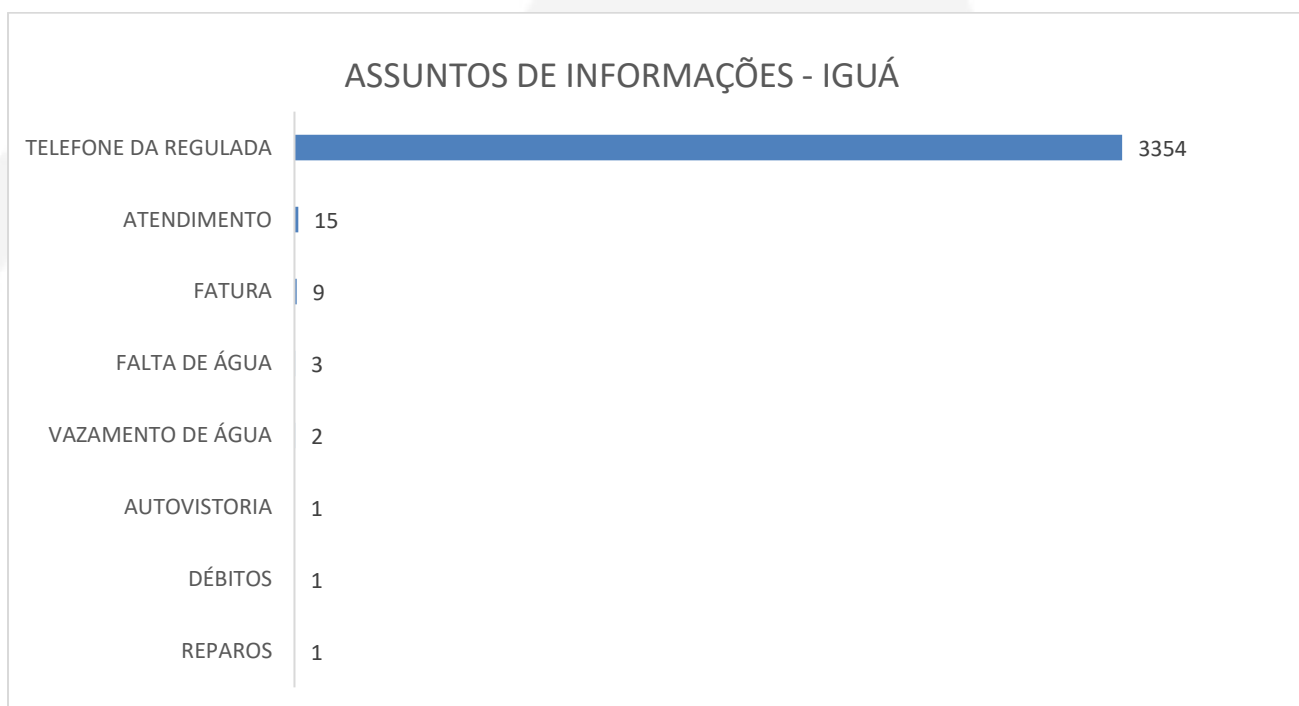
Quanto à variação homóloga, os pedidos de informação apresentaram um aumento significativo ao longo dos anos. Em 2022, foram registrados 4.868 pedidos de informação, enquanto em 2023 esse número subiu para 6.749, representando um aumento de aproximadamente 38,6%.

Posteriormente, em 2024, o total de pedidos alcançou 8.466, o que corresponde a um crescimento de cerca de 25,4% em relação ao ano anterior. Esses dados refletem uma tendência consistente de aumento na demanda por informações ao longo do período analisado, evidenciando a crescente necessidade de atendimento por parte das concessionárias reguladas.



2.2 Assuntos Registrados das Informações por Concessionárias Reguladas

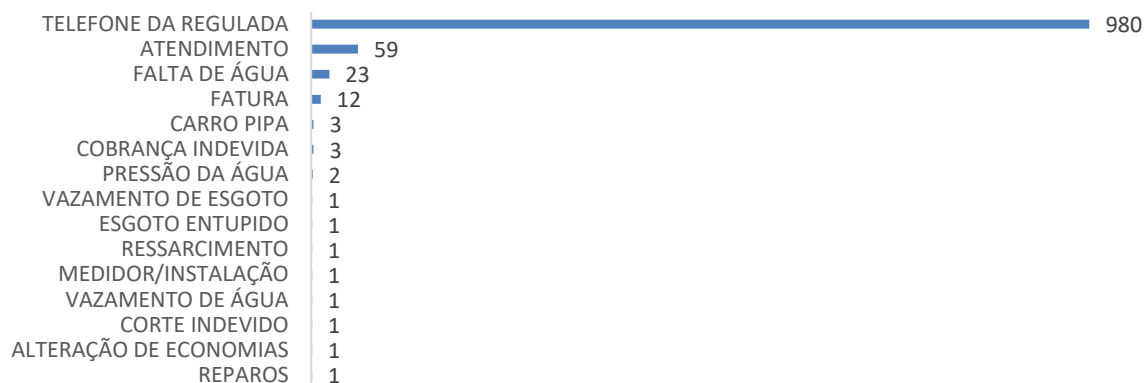
A Ouvidoria reúne informações sobre as manifestações dos usuários, direcionadas ao registro inicial de suas demandas, principalmente em relação às concessionárias reguladas pela agência. As indagações mais frequentes dos usuários envolvem os canais de contato e informações relacionadas à falta de água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



ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - ÁGUAS DO RIO BL 4



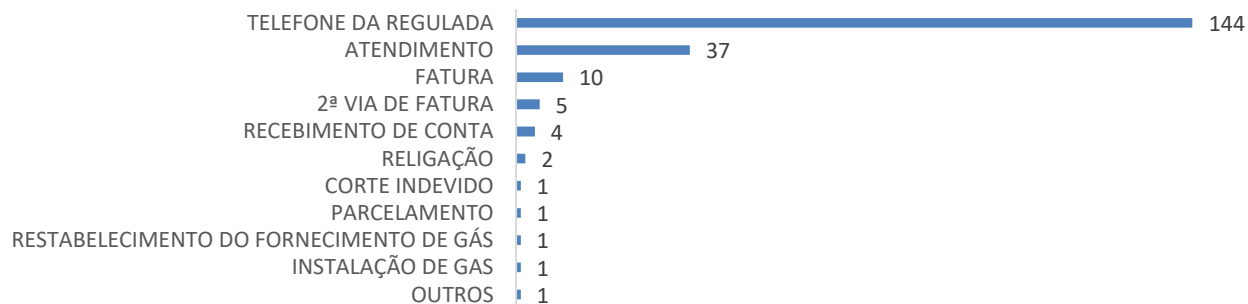
ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - ÁGUAS DO RIO BL 1



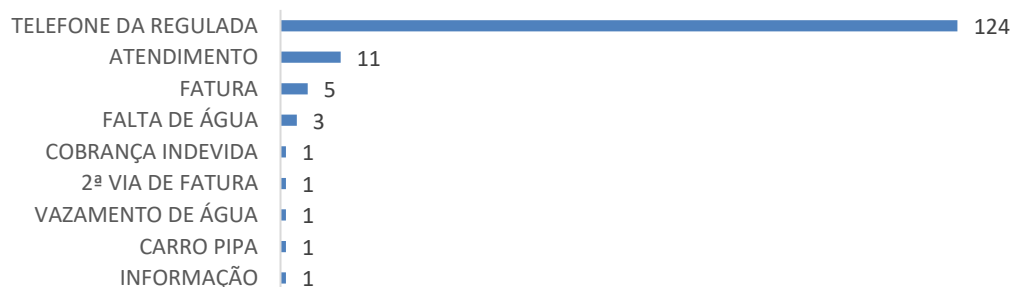
ASSUNTOS INFORMAÇÕES - CEDAE



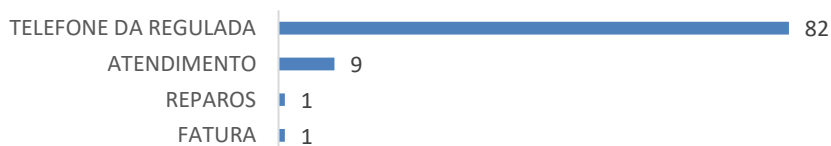
ASSUNTOS INFORMAÇÕES - CEG (Naturgy)



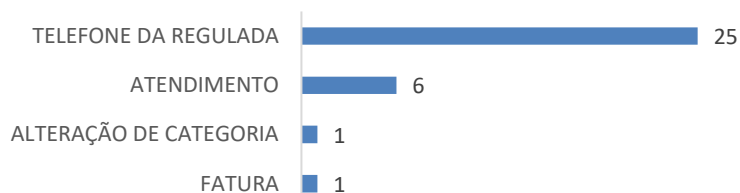
ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - RIO + SANEAMENTO



ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - ÁGUAS DE JUTUNAÍBA (CAJ)



ASSUNTOS INFORMAÇÕES - PROLAGOS



ASSUNTOS INFORMAÇÕES - ÁGUAS DA CONDESSA



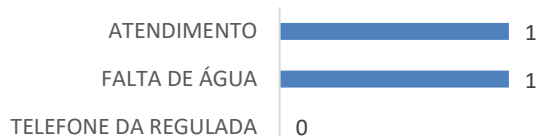
ASSUNTOS INFORMAÇÕES - ÁGUAS DE PARATY



ASSUNTOS INFORMAÇÕES - CEG RIO (Naturgy)



ASSUNTOS INFORMAÇÕES - ÁGUAS DA IMPERATRIZ



3 Denúncias na Ouvidoria da AGENERSA – 3º Trimestre

No período em análise, foram contabilizadas um total de 63 denúncias, representando 0,6 % das manifestações. Destas, 2 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 BL 4 registrou o maior número de denúncias, totalizando 26 casos (41,27% do total). Os principais assuntos relatados foram falta de água (16 denúncias), vazamento de água (2 denúncias) e ocorrências isoladas de alteração cadastral, cobrança indevida, corte indevido, esgoto, fatura, furto de água, outros e SERASA (1 denúncia cada).

A ÁGUAS DO RIO BL 1 teve um total de 16 denúncias (25,40%), com destaque para cobrança indevida (4 denúncias), falta de água (3 denúncias), furto de água (2 denúncias) e outros assuntos como remanejamento de medidor, vazamento de água, vazamento de esgoto e vistoria, cada um com 1 denúncia.

A concessionária RIO+SANEAMENTO contabilizou 8 denúncias (12,70%), sendo os principais assuntos falta de água (6 denúncias), furto de água (1 denúncia) e vazamento de água (1 denúncia).

A IGUÁ registrou 7 denúncias (11,11%), sendo os principais assuntos falta de água (1 denúncia), vazamento de água (1 denúncia), vazamento de esgoto (1 denúncia) e outros (4 denúncias).

A CEG (Naturgy) contabilizou 2 denúncias (3,17%), relacionadas a corte de gás (1 denúncia) e outros (1 denúncia).

A PROLAGOS apresentou apenas 1 denúncia (1,59%), referente a vazamento de água.

Outras concessionárias tiveram números ainda mais baixos: ÁGUAS DA IMPERATRIZ registrou 1 denúncia (1,59%), relacionada a falta de água. A AGENERSA teve 2 denúncias (3,17%), sem especificação clara do assunto.

No total, foram registradas 63 denúncias ao longo do período analisado, refletindo a distribuição das demandas entre as concessionárias reguladas.

CONCESS./ASSUNTO	JUL	AGO	SET	TOTAL
ÁGUAS DO RIO BL 4				
FALTA DE ÁGUA	7	7	2	16
VAZAMENTO DE ÁGUA			2	2
COBRANÇA INDEVIDA			1	1
OUTROS		1		1
FURTO DE ÁGUA		1		1
ESGOTO			1	1
CORTE INDEVIDO			1	1
SERASA		1		1
ALTERAÇÃO CADASTRAL	1			1
FATURA	1			1
ÁGUAS DO RIO BL 4 Total	9	10	7	26
CEG				
OUTROS			1	1
CORTE DE GÁS		1		1
CEG Total		1	1	2
IGUÁ				
OUTROS		2	2	4
FALTA DE ÁGUA	1			1
VAZAMENTO DE ESGOTO	1			1
VAZAMENTO DE ÁGUA	1			1
IGUÁ Total	3	2	2	7
ÁGUAS DO RIO BL 1				
COBRANÇA INDEVIDA		4		4
FALTA DE ÁGUA	2	1		3
OUTROS	1		2	3
FURTO DE ÁGUA	1		1	2
VAZAMENTO DE ESGOTO		1		1
VISTORIA		1		1
REMANEJ. DE MEDIDOR		1		1
VAZAMENTO DE ÁGUA	1			1
ÁGUAS DO RIO BL 1 Total	5	8	3	16
RIO+SANEAMENTO				
FALTA DE ÁGUA	4	1	1	6
VAZAMENTO DE ÁGUA	1			1
FURTO DE ÁGUA	1			1
RIO+SANEAMENTO Total	6	1	1	8
ÁGUAS DA IMPERATRIZ				
FALTA DE ÁGUA			1	1
ÁGUAS DA IMPERATRIZ Total			1	1
PROLAGOS				
VAZAMENTO DE ÁGUA			1	1
PROLAGOS Total			1	1
TOTAL	23	22	16	61

4 Reclamações na Ouvidoria da AGENERSA – 3º Trimestre

No terceiro trimestre de 2024, o total de reclamações nas concessionárias de serviços públicos foi de 2.305, do total de 2.307 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

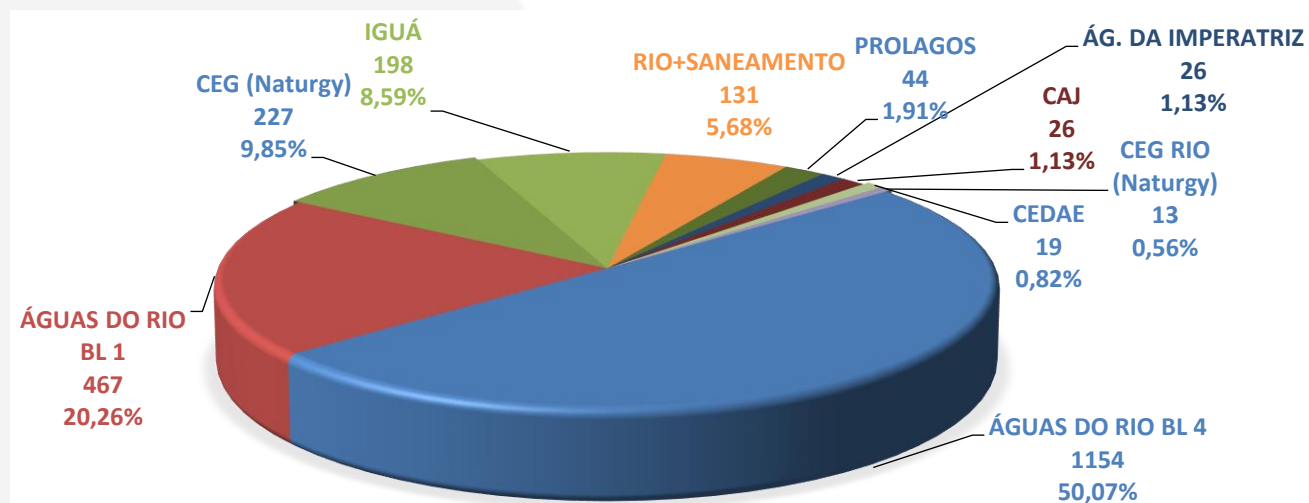
A concessionária ÁGUAS DO RIO BL 4 liderou com 1.154 reclamações, representando 50,02% do total de manifestações registradas no período. A ÁGUAS DO RIO BL 1 ocupou a segunda posição, com 467 reclamações, correspondendo a 20,24%.

As concessionárias CEG (Naturgy) e IGUÁ registraram 227 (9,83%) e 198 (8,58%) reclamações, respectivamente. A RIO+SANEAMENTO contabilizou 131 reclamações (5,67%), enquanto a PROLAGOS somou 44 reclamações (1,91%).

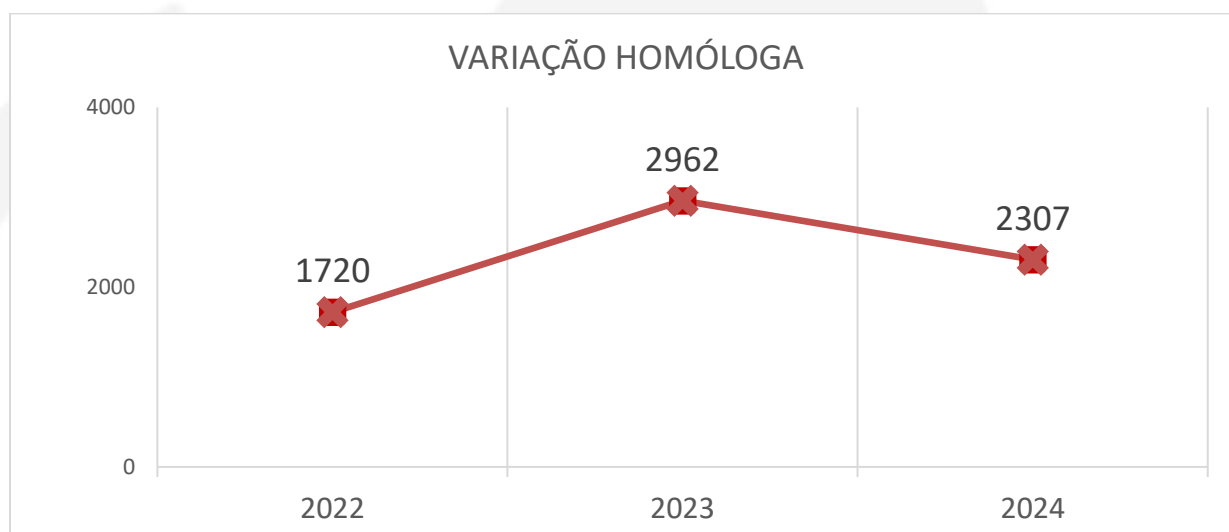
Entre as concessionárias com menor participação, destacam-se a ÁGUAS DA IMPERATRIZ e a ÁGUAS DE JUTURNAÍBA (CAJ), ambas com 26 reclamações (1,12% cada), seguidas por CEDAE (19 reclamações, 0,82%) e CEG RIO (Naturgy) (13 reclamações, 0,56%).

No total, foram registradas 2.305 reclamações no período analisado, refletindo a distribuição das demandas entre as concessionárias reguladas.

CONCESSIONÁRIA	JUL	AGO	SET	TOTAL
ÁGUAS DO RIO BL 4	407	319	428	1154
ÁGUAS DO RIO BL 1	160	165	142	467
CEG (Naturgy)	80	83	64	227
IGUÁ	74	70	54	198
RIO+SANEAMENTO	38	52	41	131
PROLAGOS	18	12	14	44
ÁG. DA IMPERATRIZ	5	5	16	26
CAJ	9	6	11	26
CEDAE	8	8	3	19
CEG RIO (Naturgy)	8	4	1	13
TOTAL	807	724	774	2305



O número de reclamações apresentou uma variação homóloga nos últimos três anos. Em 2022, foram registradas 1.720 reclamações, com um crescimento expressivo para 2.962 em 2023, representando um incremento de 72,2%. Em 2024, o total de reclamações foi de 2.307, evidenciando uma redução de 22,1% em relação ao ano anterior.

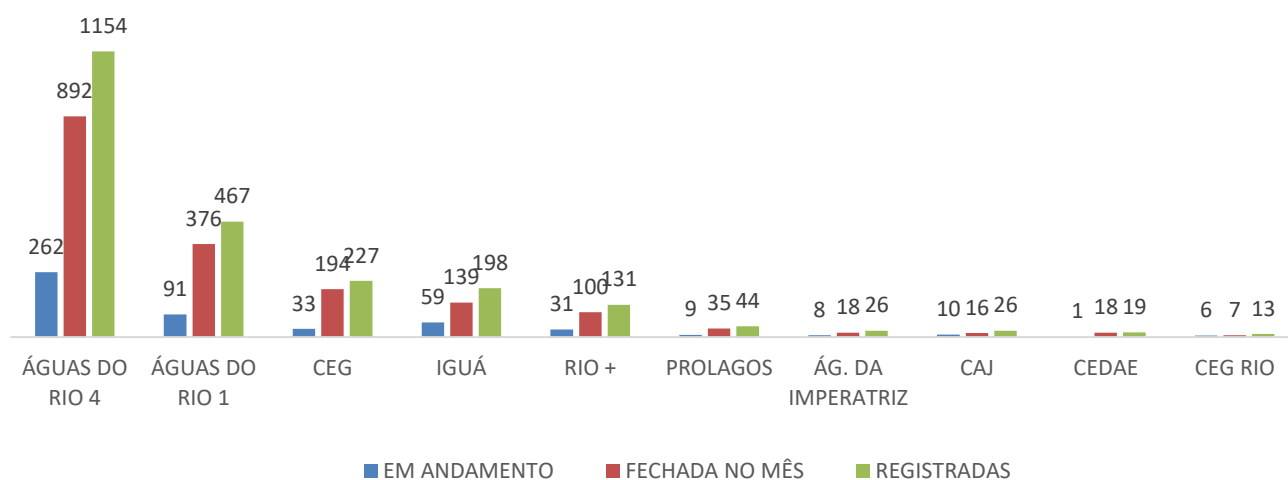


4.2 Status das Reclamações

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	JUL	AGO	SET	TOTAL
EM ANDAMENTO	162	144	204	510
FECHADA NO MÊS	645	581	571	1797
REGISTRADO	807	725	775	2307

SITUAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES POR REGULADA



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	298	25,82%
FATURA	212	18,37%
COBRANÇA INDEVIDA	150	13,00%
CARRO PIPA	46	3,99%
VAZAMENTO DE ÁGUA	42	3,64%
PRESSÃO DA ÁGUA	38	3,29%
OUTROS	33	2,86%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	31	2,69%
REPAROS	24	2,08%
ALTERAÇÃO DE ECONOMIAS	24	2,08%
VAZAMENTO DE ESGOTO	24	2,08%
SUPRESSÃO DE RAMAL	18	1,56%
CORTE INDEVIDO	18	1,56%
ESGOTO ENTUPIDO	16	1,39%
ALTERAÇÃO CADASTRAL	14	1,21%
TROCA DE TITULARIDADE	13	1,13%
ALTERAÇÃO DE CATEGORIA	13	1,13%
SERASA	11	0,95%
FURTO DE MEDIDOR	10	0,87%
LEITURA DO MEDIDOR	10	0,87%
RELIGAÇÃO	9	0,78%
VISTORIA	8	0,69%
RESSARCIMENTO	8	0,69%
PARCELAMENTO	8	0,69%
TARIFA SOCIAL	7	0,61%
CORTE DE ÁGUA	7	0,61%
TAXAS	6	0,52%
DATA DE VENCIMENTO	5	0,43%
ESGOTO	5	0,43%
ERRO DE LEITURA	4	0,35%
TROCA DE MEDIDOR	4	0,35%
BAIXA DE TITULARIDADE	4	0,35%
ATENDIMENTO	4	0,35%
INSTALAÇÃO	3	0,26%
PAGAMENTO EM DUPLICIDADE	3	0,26%

INDIVIDUALIZAÇÃO DE CONTA	2	0,17%
DÉBITOS	2	0,17%
DESLIGAMENTO TEMPORÁRIO	2	0,17%
VAZAMENTO	2	0,17%
ABASTECIMENTO	2	0,17%
RECEBIMENTO DE CONTA	2	0,17%
REMANEJ. DE MEDIDOR	2	0,17%
FURTO DE ÁGUA	2	0,17%
RAMAL (CONSTRUÇÃO)	1	0,09%
2ª VIA DE FATURA	1	0,09%
INSTALAÇÃO INDEVIDA	1	0,09%
MEDIDOR	1	0,09%
ASSISTÊNCIA TÉCNICA	1	0,09%
TROCA TUBULAÇÃO	1	0,09%
RAMAL OBSTRUÍDO	1	0,09%
TUBULAÇÃO	1	0,09%
Total Geral *	1154	100,00%

4.3.2 Assuntos de Reclamações - Águas do Rio BL1

ASSUNTO	QTD	%
FALTA DE ÁGUA	105	22,48%
COBRANÇA INDEVIDA	66	14,13%
FATURA	61	13,06%
VAZAMENTO DE ÁGUA	39	8,35%
CARRO PIPA	28	6,00%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	21	4,50%
REPAROS	18	3,85%
OUTROS	17	3,64%
CORTE INDEVIDO	12	2,57%
PRESSÃO DA ÁGUA	10	2,14%
SUPRESSÃO DE RAMAL	8	1,71%
VAZAMENTO DE ESGOTO	7	1,50%
ALTERAÇÃO DE CATEGORIA	6	1,28%
ALTERAÇÃO CADASTRAL	5	1,07%
VISTORIA	5	1,07%
LEITURA DO MEDIDOR	5	1,07%
RELIGAÇÃO	5	1,07%
DATA DE VENCIMENTO	4	0,86%
ESGOTO ENTUPIDO	3	0,64%
TROCA DE TITULARIDADE	3	0,64%
TARIFA SOCIAL	3	0,64%
PARCELAMENTO	3	0,64%

DATA DA LEITURA	3	0,64%
VAZAMENTO	3	0,64%
RESSARCIMENTO	3	0,64%
OBRAS	2	0,43%
CORTE DE ÁGUA	2	0,43%
ALTERAÇÃO DE ECONOMIAS	2	0,43%
INSTALAÇÃO	2	0,43%
INDIVIDUALIZAÇÃO DE CONTA	2	0,43%
PAGAMENTO EM DUPLICIDADE	2	0,43%
RAMAL OBSTRUÍDO	1	0,21%
VISTORIAS DE INSTALAÇÃO	1	0,21%
2ª VIA DE FATURA	1	0,21%
FURTO DE TUBULAÇÃO	1	0,21%
MANUTENÇÃO	1	0,21%
DÉBITOS	1	0,21%
RECEBIMENTO DE CONTA	1	0,21%
SERASA	1	0,21%
REMANEJ. DE MEDIDOR	1	0,21%
ATENDIMENTO	1	0,21%
REMANEJ. DE RAMAL	1	0,21%
FURTO DE MEDIDOR	1	0,21%
Total Geral *	467	100,00%

4.3.3 Assuntos de Reclamações – Ceg (Naturgy)

ASSUNTO	QTD	%
RELIGAÇÃO	51	51
FATURA	46	46
INSTALAÇÃO DE GÁS	25	25
CORTE DE GÁS	11	11
COBRANÇA INDEVIDA	11	11
CORTE INDEVIDO	8	8
PARCELAMENTO	8	8
OUTROS	6	6
RECEBIMENTO DE CONTA	6	6
FALTA DE GÁS	6	6
PAGAMENTO EM DUPLICIDADE	6	6
TROCA DE MEDIDOR	5	5
VIABILIDADE DE ABASTECIMENTO	5	5

VISTORIAS DE INSTALAÇÃO	4	4
VISTORIA	4	4
REPAROS	3	3
VAZAMENTO / CORTE DE GÁS	3	3
VAZAMENTO DE GÁS / VISTORIA	2	2
RESSARCIMENTO	2	2
SOLICITAÇÃO DE CORTE	2	2
2ª VIA DE FATURA	2	2
AQUECEDOR	1	1
TROCA DE TITULARIDADE	1	1
BAIXA DE TITULARIDADE	1	1
MEDIDOR	1	1
ALTERAÇÃO CADASTRAL	1	1
DÉBITOS	1	1
FURTO DE TUBULAÇÃO	1	1
TAXAS	1	1
LEITURA DO MEDIDOR	1	1
DESLIGAMENTO TEMPORÁRIO	1	1
OBRAS	1	1
Total Geral	227	227

4.3.4 Assuntos de Reclamações - Iguá

ASSUNTO	QTD	%
FATURA	49	24,75%
FALTA DE ÁGUA	35	17,68%
COBRANÇA INDEVIDA	17	8,59%
REPAROS	16	8,08%
OUTROS	10	5,05%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	7	3,54%
ALTERAÇÃO DE CATEGORIA	7	3,54%
VAZAMENTO DE ÁGUA	7	3,54%
PRESSÃO DA ÁGUA	5	2,53%
TROCA DE TITULARIDADE	4	2,02%
CORTE DE ÁGUA	4	2,02%
ALTERAÇÃO CADASTRAL	4	2,02%
VAZAMENTO DE ESGOTO	4	2,02%
LEITURA DO MEDIDOR	3	1,52%
SUPRESSÃO DE RAMAL	2	1,01%
SERASA	2	1,01%

CORTE INDEVIDO	2	1,01%
RELIGAÇÃO	2	1,01%
ESGOTO	1	0,51%
TAXAS	1	0,51%
2ª VIA DE FATURA	1	0,51%
ALTERAÇÃO DE ECONOMIAS	1	0,51%
ERRO DE LEITURA	1	0,51%
PAGAMENTO EM DUPLICIDADE	1	0,51%
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	1	0,51%
INSTALAÇÃO	1	0,51%
TARIFA SOCIAL	1	0,51%
QUALIDADE DA ÁGUA	1	0,51%
TROCA DE MEDIDOR	1	0,51%
BAIXA DE TITULARIDADE	1	0,51%
TROCA TUBULAÇÃO	1	0,51%
VISTORIA	1	0,51%
ABASTECIMENTO	1	0,51%
RESSARCIMENTO	1	0,51%
CARRO PIPA	1	0,51%
DATA DE VENCIMENTO	1	0,51%
Total Geral *	198	100,00%

4.3.5 Assuntos de Reclamações - Rio+Saneamento

ASSUNTO	QTD	%
FALTA DE ÁGUA	35	26,72%
FATURA	25	19,08%
COBRANÇA INDEVIDA	18	13,74%
VAZAMENTO DE ÁGUA	13	9,92%
OUTROS	6	4,58%
CARRO PIPA	6	4,58%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	6	4,58%
QUALIDADE DA ÁGUA	5	3,82%
TARIFA SOCIAL	3	2,29%
SUPRESSÃO DE RAMAL	3	2,29%
INSTALAÇÃO	2	1,53%
CORTE INDEVIDO	1	0,76%
ABASTECIMENTO	1	0,76%
ESGOTO ENTUPIDO	1	0,76%
ALTERAÇÃO DE CATEGORIA	1	0,76%
TAXAS	1	0,76%
REMANEJ. DE MEDIDOR	1	0,76%

VAZAMENTO DE ESGOTO	1	0,76%
REPAROS	1	0,76%
ALTERAÇÃO DE ECONOMIAS	1	0,76%
Total Geral *	131	100,00%

4.3.6 Assuntos de Reclamações - Prolagos

ASSUNTO	QTD	%
FALTA DE ÁGUA	8	8
COBRANÇA INDEVIDA	6	6
FATURA	5	5
SUPRESSÃO DE RAMAL	4	4
OUTROS	3	3
PRESSÃO DA ÁGUA	2	2
TROCA DE TITULARIDADE	2	2
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	2	2
ALTERAÇÃO DE ECONOMIAS	2	2
RESSARCIMENTO	1	1
ESGOTO	1	1
ALTERAÇÃO DE CATEGORIA	1	1
CORTE DE ÁGUA	1	1
RELIGAÇÃO	1	1
DÉBITO AUTOMÁTICO	1	1
CARRO PIPA	1	1
DESLIGAMENTO TEMPORÁRIO	1	1
PARCELAMENTO	1	1
INDIVIDUALIZAÇÃO DE CONTA	1	1
Total Geral	44	44

4.3.7 Assuntos de Reclamações - Águas da Imperatriz

ASSUNTO	QTD	%
FALTA DE ÁGUA	12	46,15%
OUTROS	4	15,38%
FATURA	3	11,54%
TROCA DE MEDIDOR	2	7,69%
TARIFA SOCIAL	1	3,85%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	1	3,85%
VAZAMENTO DE ÁGUA	1	3,85%
CORTE INDEVIDO	1	3,85%
RELIGAÇÃO	1	3,85%
Total Geral	26	100,00%

4.3.8 Assuntos de Reclamações - Águas de Juturnaíba (CAJ)

ASSUNTO	QTD	%
FALTA DE ÁGUA	10	38,46%
FATURA	7	26,92%
COBRANÇA INDEVIDA	4	15,38%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	2	7,69%
OUTROS	1	3,85%
VAZAMENTO DE ÁGUA	1	3,85%
PRESSÃO DA ÁGUA	1	3,85%
Total Geral	26	100,00%

4.3.9 Assuntos de Reclamações – Cedae

ASSUNTO	QTD	%
FALTA DE ÁGUA	3	15,79%
FATURA	2	10,53%
OUTROS	2	10,53%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	2	10,53%
COBRANÇA INDEVIDA	2	10,53%
DÉBITOS	2	10,53%
2ª VIA DE FATURA	2	10,53%
VAZAMENTO DE ÁGUA	1	5,26%
RESSARCIMENTO	1	5,26%
BAIXA DE TITULARIDADE	1	5,26%
CARRO PIPA	1	5,26%
Total Geral	19	100,00%

4.3.10 Assuntos de Reclamações - Ceg Rio (Naturgy)

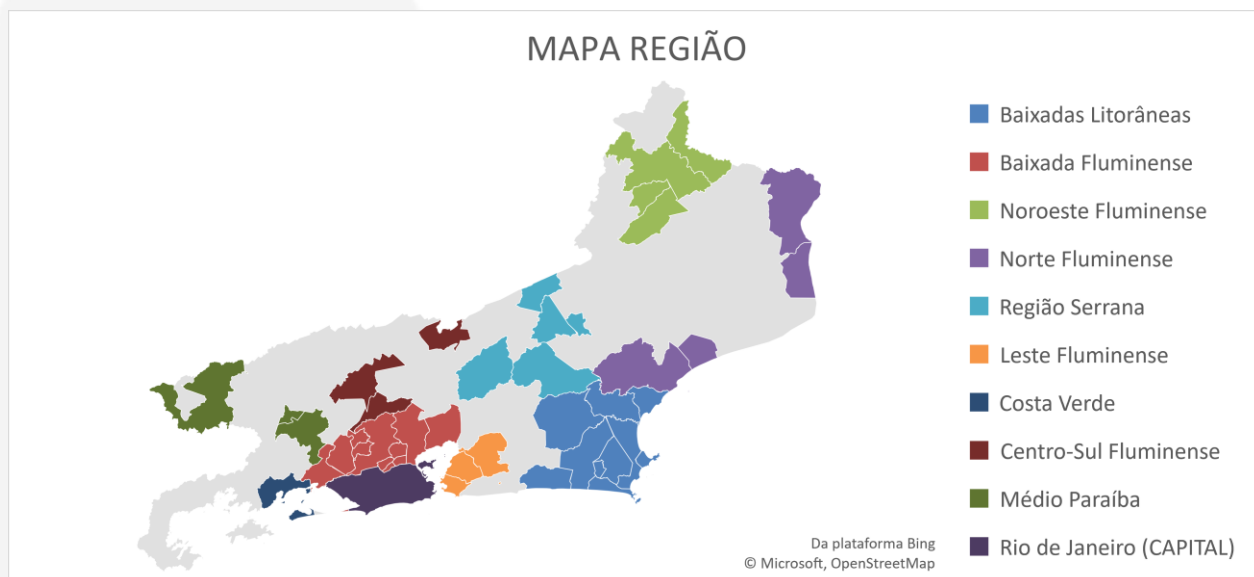
ASSUNTO	QTD	%
RELIGAÇÃO	6	46,15%
VISTORIA	2	15,38%
INSTALAÇÃO DE GÁS	2	15,38%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	1	7,69%
AQUECEDOR	1	7,69%
ATENDIMENTO	1	7,69%
Total Geral	13	100,00%

4.4 Reclamações por Regiões no 3º Trimestre de 2024

No terceiro trimestre de 2024, as reclamações foram distribuídas entre as regiões do estado do Rio de Janeiro de forma diversificada. A Zona Norte liderou com 679 reclamações, representando 29,43% do total. Em seguida, a Baixada Fluminense somou 501 reclamações, o que equivale a 21,71%. O Leste Fluminense registrou 383 reclamações, correspondendo a 16,60%, enquanto a Zona Oeste acumulou 315 reclamações, totalizando 13,65%. As Baixadas Litorâneas tiveram 130 reclamações, representando 5,63%, seguidas pela Zona Sul com 118 reclamações (5,11%) e pela Zona Central com 90 reclamações (3,90%).

Outras regiões apresentaram números mais baixos: a Região Serrana teve 32 reclamações (1,38%), o Norte Fluminense contabilizou 15 reclamações (0,65%), e o Centro-sul Fluminense registrou 12 reclamações (0,52%). A região do Médio Paraíba teve 9 reclamações (0,39%), enquanto o Noroeste Fluminense registrou 6 reclamações (0,26%) e a Costa Verde apresentou o menor número, com apenas 3 reclamações (0,13%). No total, foram registradas 2.307 reclamações, evidenciando a amplitude geográfica das demandas no estado durante o período analisado.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Zona Norte	679	29,43
Baixada Fluminense	501	21,72
Leste Fluminense	383	16,60
Zona Oeste	315	13,65
Baixadas Litorâneas	130	5,64
Zona Sul	118	5,11
Zona Central	90	3,90
Região Serrana	32	1,39
Norte Fluminense	15	0,65
	14	0,61
Centro-sul Fluminense	12	0,52
Médio Paraíba	9	0,39
Noroeste Fluminense	6	0,26
Costa Verde	3	0,13
Total Geral	2307	100,00%



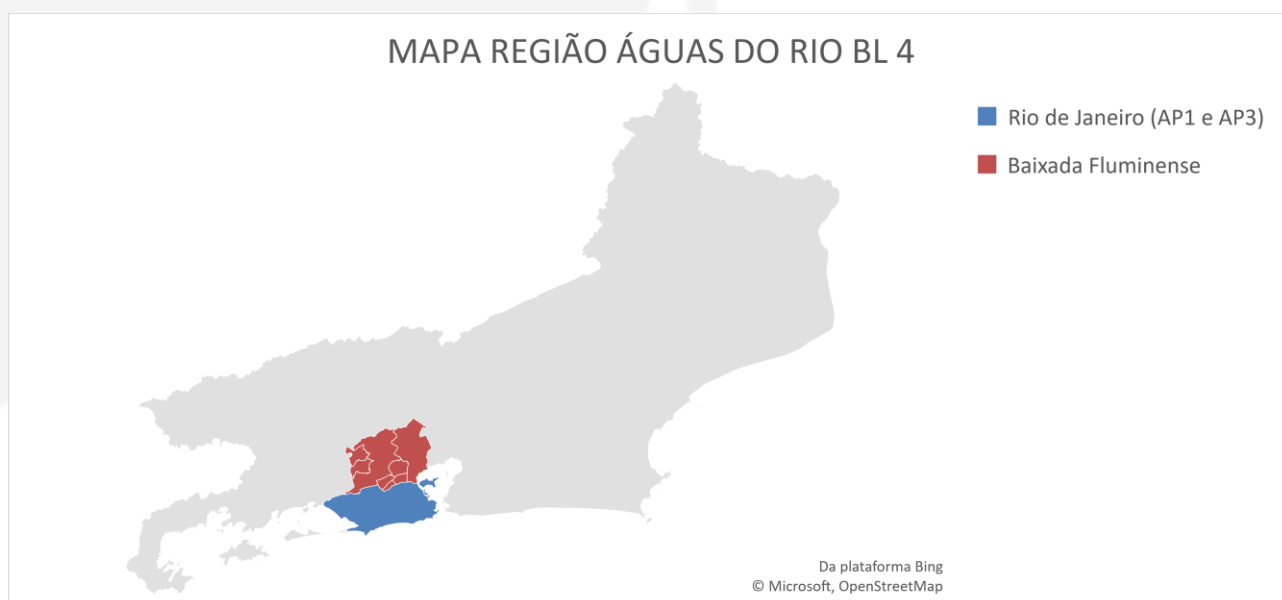
4.4.1 Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DO RIO BL 4

No terceiro trimestre de 2024, a concessionária ÁGUAS DO RIO BL 4 registrou um total de 1.154 reclamações. A Zona Norte do município do Rio de Janeiro foi a região mais afetada, com 612 reclamações, representando 53,03% do total. A Baixada Fluminense veio em seguida, com 448 reclamações, equivalente a 38,82%. Entre os municípios da Baixada Fluminense, os mais impactados foram Duque de Caxias, com 119 reclamações (10,31%), e Nova Iguaçu, com 123 reclamações (10,66%). São João de Meriti contabilizou 101 reclamações (8,75%), enquanto Nilópolis e Belford Roxo tiveram 36 reclamações cada (3,12% cada). Os demais municípios, como Mesquita (16 reclamações, 1,39%), Queimados (13 reclamações, 1,13%), Japeri (3 reclamações, 0,26%) e Seropédica (1 reclamação, 0,09%), registraram números mais baixos.

A Zona Central e a Zona Oeste registraram números menores, com 81 reclamações (7,02%) e 11 reclamações (0,95%), respectivamente.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Zona Norte	612	53,03%
Rio de Janeiro	612	53,03%
Baixada Fluminense	448	38,82%
Nova Iguaçu	123	10,66%
Duque de Caxias	119	10,31%
São João de Meriti	101	8,75%
Belford Roxo	36	3,12%
Nilópolis	36	3,12%
Mesquita	16	1,39%
Queimados	13	1,13%
Japeri	3	0,26%
Seropédica	1	0,09%

Zona Central	81	7,02%
Rio de Janeiro	81	7,02%
Zona Oeste	11	0,95%
Rio de Janeiro	11	0,95%
	2	0,17%
	2	0,17%
Total Geral	1154	100,00%



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

No terceiro trimestre de 2024, as reclamações à concessionária ÁGUAS DO RIO BL 1 concentraram-se majoritariamente no Leste Fluminense, que representou 74,73% do total, com 349 reclamações. São Gonçalo destacou-se como o município com maior número de reclamações, totalizando 253 casos (54,18%). Maricá contribuiu com 78 reclamações (16,70%), enquanto Itaboraí registrou 18 reclamações (3,85%).

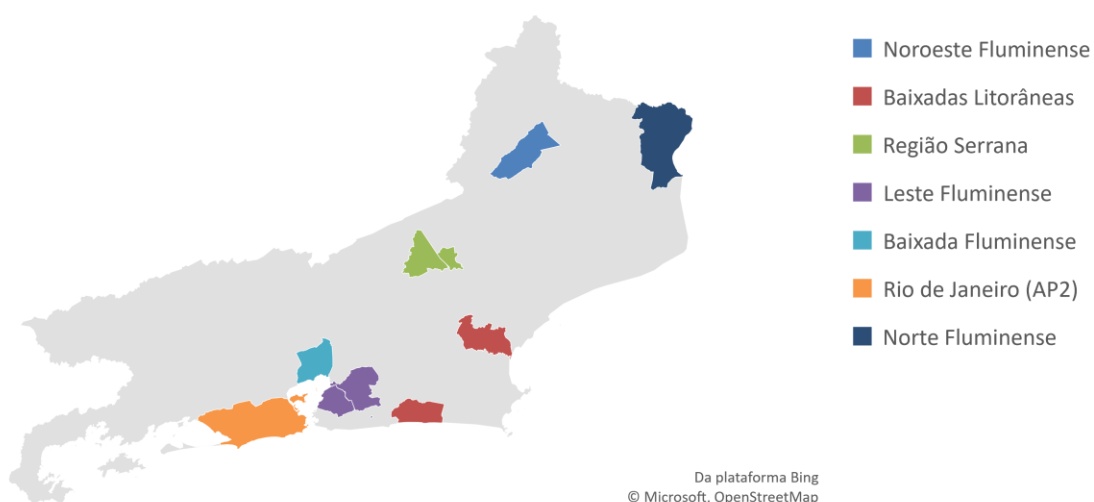
A Zona Sul foi responsável por 14,99% das reclamações, somando 70 casos, todos provenientes do município do Rio de Janeiro. A Baixada Fluminense registrou 28 reclamações (6,00%), todas oriundas de Magé.

As Baixadas Litorâneas apresentaram 6 reclamações (1,28%), divididas entre Casimiro de Abreu, com 4 casos (0,86%), e Saquarema, com 2 casos (0,43%).

As regiões menos impactadas foram a Região Serrana, o Norte Fluminense e o Noroeste Fluminense, com 3 reclamações (0,64%), 1 reclamação (0,21%) e 1 reclamação (0,21%), respectivamente. No total, foram registradas 467 reclamações, refletindo a distribuição geográfica das demandas.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Leste Fluminense	349	74,73%
São Gonçalo	253	54,18%
Maricá	78	16,70%
Itaboraí	18	3,85%
Zona Sul	70	14,99%
Rio de Janeiro	70	14,99%
Baixada Fluminense	28	6,00%
Magé	28	6,00%
	9	1,93%
	9	1,93%
Baixas Litorâneas	6	1,28%
Casimiro de Abreu	4	0,86%
Saquarema	2	0,43%
Região Serrana	3	0,64%
Cordeiro	2	0,43%
Duas Barras	1	0,21%
Norte Fluminense	1	0,21%
São Francisco de Itabapoana	1	0,21%
Noroeste Fluminense	1	0,21%
Cambuci	1	0,21%
Total Geral	467	100,00%

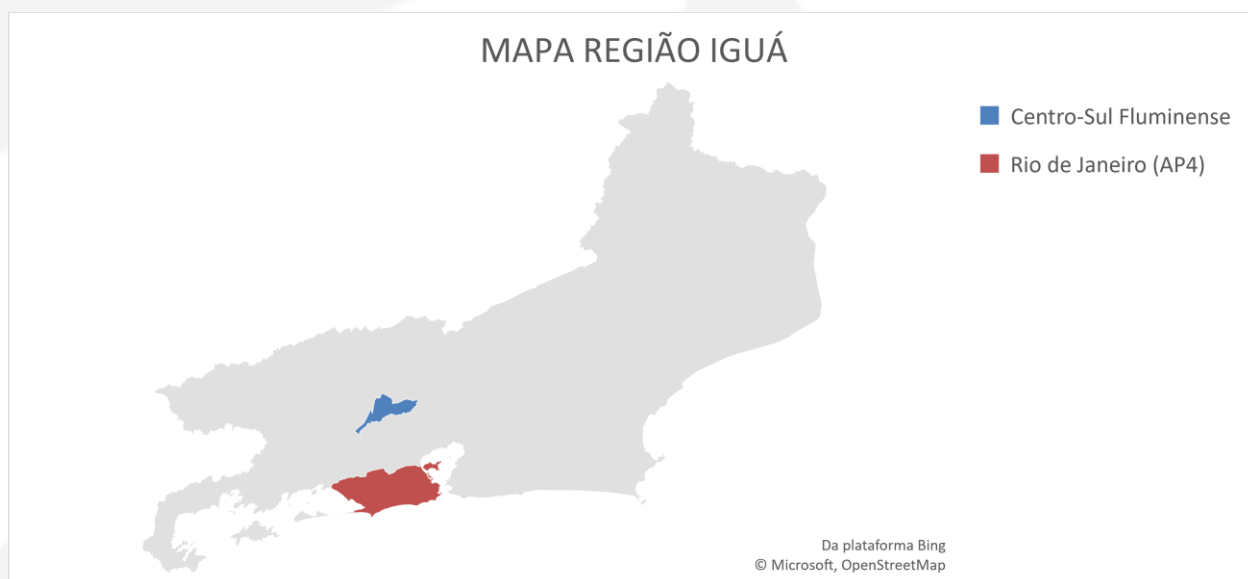
MAPA REGIÃO ÁGUAS DO RIO BL 1



4.4.3 Quantidade de Reclamações por Regiões – IGUÁ

Na área de concessão da IGUÁ, a Zona Oeste do Rio de Janeiro concentrou 96,46% dos chamados.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Zona Oeste	191	96,46%
Rio de Janeiro	191	96,46%
Centro-Sul Fluminense	7	3,54%
Miguel Pereira	7	3,54%
Total Geral	198	100,00%



4.4.4 Quantidade de Reclamações por Regiões - CEG (NATURGY)

As áreas de maior incidência de reclamações na concessionária CEG (Naturgy) foram as regiões Oeste (29,52%) e Norte (29,52%), seguidas pela Zona Sul (20,70%), todas zonas do município do Rio de Janeiro.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Zona Oeste	67	29,52%
Rio de Janeiro	67	29,52%
Zona Norte	67	29,52%
Rio de Janeiro	67	29,52%
Zona Sul	48	21,15%
Rio de Janeiro	48	21,15%
Leste Fluminense	33	14,54%
São Gonçalo	16	7,05%
Niterói	16	7,05%
Itaboraí	1	0,44%
Zona Central	9	3,96%
Rio de Janeiro	9	3,96%
Baixada Fluminense	3	1,32%
Duque de Caxias	2	0,88%
Nova Iguaçu	1	0,44%
Total Geral	227	100,00%

MAPA REGIÃO CEG (NATURGY)



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, com 54 reclamações, representando 41,22% do total. Em seguida, a Zona Oeste do Rio de Janeiro registrou 44 reclamações, correspondendo a 33,59%.

A Baixada Fluminense contabilizou 20 reclamações, o equivalente a 15,27% do total, com destaque para Itaguaí, que teve 11 reclamações (8,40%) e Seropédica, com 9 reclamações (6,87%).

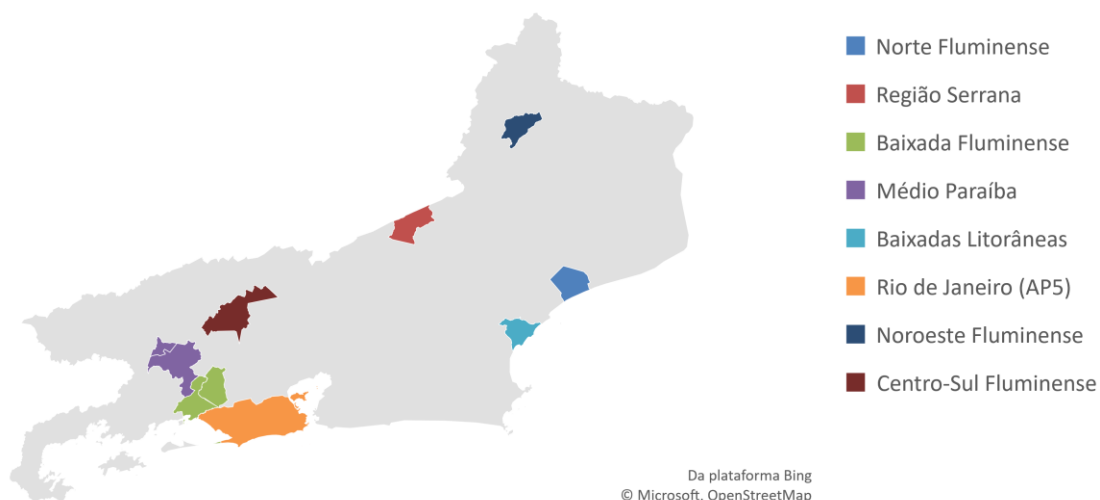
O Médio Paraíba somou 6 reclamações (4,58%), divididas entre Pinheiral, com 4 reclamações (3,05%), e Piraí, com 2 reclamações (1,53%).

Outras regiões com menor número de reclamações incluem o Centro-sul Fluminense, com 4 reclamações (3,05%), e a Região Serrana, o Noroeste Fluminense e o Norte Fluminense, que tiveram 1 reclamação cada (0,76%).

No total, foram registradas 131 reclamações, refletindo a distribuição geográfica das demandas entre as diferentes regiões.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Baixas Litorâneas	54	41,22%
Rio das Ostras	54	41,22%
Zona Oeste	44	33,59%
Rio de Janeiro	44	33,59%
Baixada Fluminense	20	15,27%
Itaguaí	11	8,40%
Seropédica	9	6,87%
Médio Paraíba	6	4,58%
Pinheiral	4	3,05%
Piraí	2	1,53%
Centro-sul Fluminense	4	3,05%
Vassouras	4	3,05%
Região Serrana	1	0,76%
Carmo	1	0,76%
Noroeste Fluminense	1	0,76%
São José de Ubá	1	0,76%
Norte Fluminense	1	0,76%
Carapebus	1	0,76%
Total Geral	131	100,00%

MAPA REGIÃO RIO+SANEAMENTO

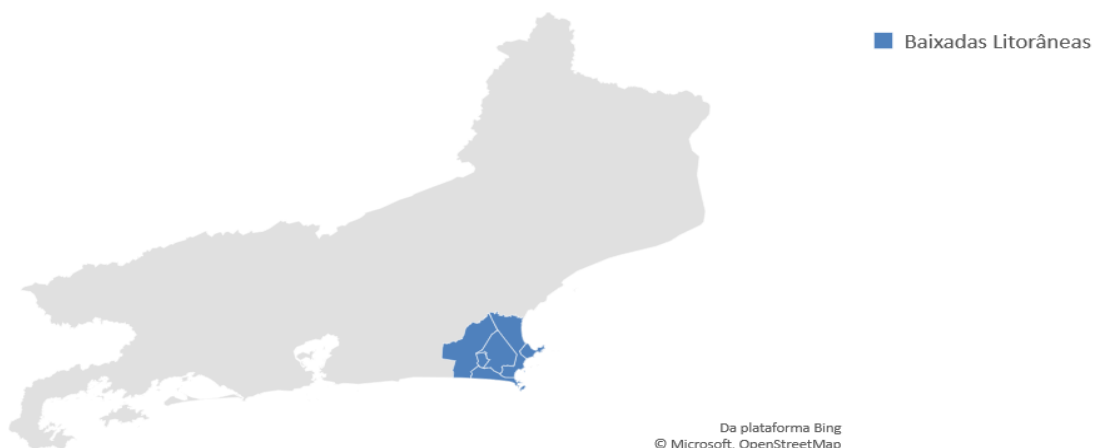


4.4.6 Quantidade de Reclamações por Regiões - PROLAGOS

Dentre os seis municípios abrangidos pela atuação da Prolagos, Cabo Frio foi o que apresentou o maior volume de reclamações, com 45.45% das reclamações seguido por São Pedro da Aldeia com 25,00%.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Baixasdas Litorâneas	44	100,00%
Cabo Frio	20	45,45%
Armação dos Búzios	11	25,00%
São Pedro da Aldeia	7	15,91%
Arraial do Cabo	3	6,82%
Iguaba Grande	3	6,82%
Total Geral	44	100,00%

MAPA REGIÃO PROLAGOS

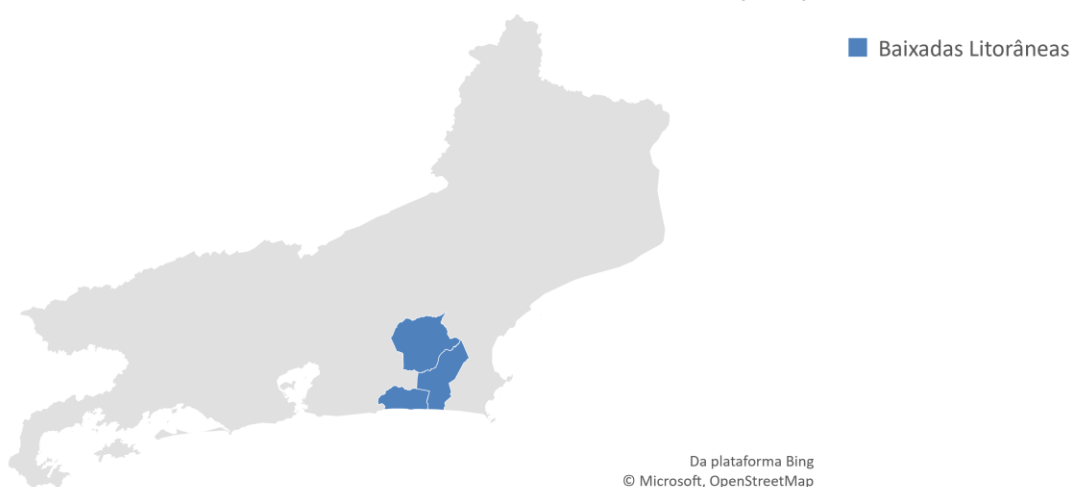


4.4.7 Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DE JUTURNAÍBA (CAJ)

Dos municípios regulados pela CAJ, Araruama concentrou a maioria das reclamações, com 65,38 % do total das reclamações, seguido por Saquarema, com 23,08%.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Baixasdas Litorâneas	25	96,15%
Araruama	17	65,38%
Saquarema	6	23,08%
Silva Jardim	2	7,69%
	1	3,85%
	1	3,85%
Total Geral	26	100,00%

MAPA REGIÃO ÁGUAS DE JUTURNAÍBA (CAJ)



4.4.8 Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DA IMPERATRIZ

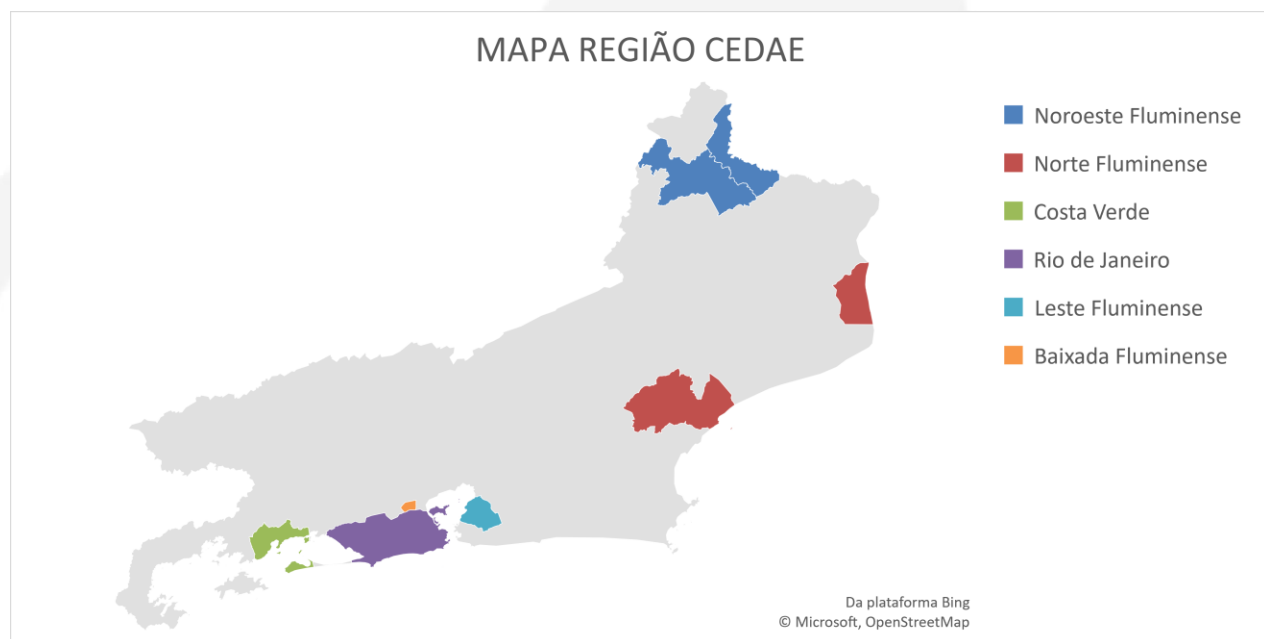
As reclamações relativas à ação concessão da ÁGUAS DA IMPERATRIZ concentraram-se 100 % no seu único município de concessão, Teresópolis.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Região Serrana	26	100,00%
Teresópolis	26	100,00%
Total Geral	26	100,00%

4.4.9 Quantidade de Reclamações por Regiões – CEDAE

No caso da CEDAE, observa-se que 36,84% das reclamações dirigidas à referida concessionária tiveram origem na Baixada Fluminense, representando 7 reclamações.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Norte Fluminense	7	36,84%
São João da Barra	4	21,05%
Macaé	3	15,79%
Noroeste Fluminense	4	21,05%
Bom Jesus do Itabapoana	3	15,79%
Itaperuna	1	5,26%
Costa Verde	3	15,79%
Mangaratiba	3	15,79%
Zona Oeste	2	10,53%
Rio de Janeiro	2	10,53%
Baixada Fluminense	2	10,53%
São João de Meriti	2	10,53%
Leste Fluminense	1	5,26%
São Gonçalo	1	5,26%
Total Geral	19	100,00%

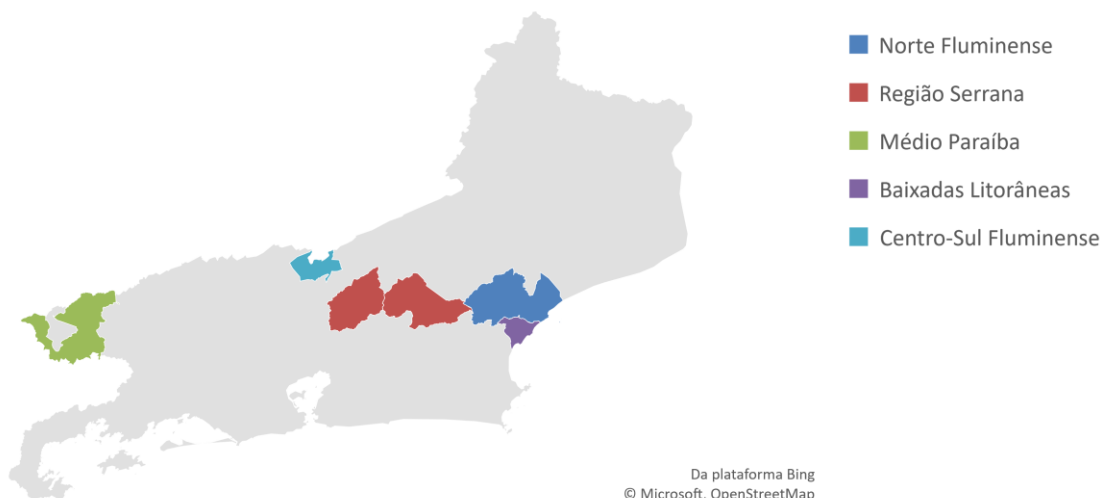


4.4.10 Quantidade de Reclamações por Regiões - CEG RIO (NATURGY)

As reclamações relativas à ação concessão da CEG RIO, cocentraram-se na região do Norte Fluminense, com 46,15% do total das 13 reclamações.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Norte Fluminense	6	46,15%
Macaé	6	46,15%
Médio Paraíba	3	23,08%
Resende	3	23,08%
Região Serrana	2	15,38%
Nova Friburgo	1	7,69%
Teresópolis	1	7,69%
Baixas Litorâneas	1	7,69%
Rio das Ostras	1	7,69%
Centro-sul Fluminense	1	7,69%
Três Rios	1	7,69%
Total Geral	13	100,00%

MAPA REGIÃO CEG RIO (NATURGY)



5 Solicitações na Ouvidoria da AGENERSA - 3º Trimestre

No terceiro trimestre de 2024, a Ouvidoria registrou 21 solicitações. A maioria das solicitações foi feita por meio do OuveRJ, totalizando 18 solicitações (85,71% do total), as quais foram direcionadas para os setores técnico, jurídico e administrativo da Agenersa, bem como para as concessionárias reguladas.

CONCESSIONÁRIA	JUL	AGO	SET	Total Geral
AGENERSA				
OUVERJ	6	3	8	17
ÁGUAS DO RIO 4				
E-MAIL			1	1
OUVERJ	1			1
IGUÁ				
E-MAIL			1	1
RIO +				
E-MAIL			1	1
Total Geral	7	3	11	21

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 terceiro 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.