



AGENERSA

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

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

4º trimestre de 2025

Conteúdo

OCORRÊNCIAS NA OUVIDORIA DA AGENERSA – 4º 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 – 4º 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 – 4º trimestre	15
3.1 Ranking de Denúncias por Concessionárias Reguladas	15
4 Reclamações na Ouvidoria da AGENERSA – 4º trimestre	16
4.1 Ranking de Reclamações por Concessionárias Regulada	16
4.2 Status das Reclamações.....	18
4.3 Assuntos Registrados das Reclamações por Concessionárias Reguladas	19
4.3.1 Assuntos de Reclamações - Águas do Rio BL 4.....	20
4.3.2 Assuntos de Reclamações - Águas do Rio BL 1.....	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	24
4.3.7 Assuntos de Reclamações - Águas de Juturnaíba (CAJ)	25
4.3.8 Assuntos de Reclamações – Ceg Rio (Naturgy).....	25
4.3.9 Assuntos de Reclamações – Cedae.....	26
4.3.10 Assuntos de Reclamações - Águas da Condessa	26
4.3.11 Assuntos de Reclamações - Águas de Paraty.....	26
4.4 Reclamações por Regiões no 4º trimestre	26
4.4.1 Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DO RIO BL 4	27

4.4.2	Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DO RIO BL 1	28
4.4.3	Quantidade de Reclamações por Regiões - CEG (NATURGY)	30
4.4.4	Quantidade de Reclamações por Regiões - IGUÁ.....	31
4.4.5	Quantidade de Reclamações por Regiões - RIO+SANEAMENTO	32
4.4.6	Quantidade de Reclamações por Regiões – PROLAGOS.....	33
4.4.7	Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DE JUTURNÁIBA (CAJ)	34
4.4.8	Quantidade de Reclamações por Regiões - CEG RIO (NATURGY).....	35
4.4.9	Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DA IMPERATRIZ.....	36
4.4.10	Quantidade de Reclamações por Regiões - CEDAE	37
4.4.11	Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DA CONDESSA	38
4.4.12	Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DE PARATY	38
5	Solicitações na Ouvidoria da AGENERSA – 4º 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

Adriana Porto de Oliveira - Assistente de Ouvidoria

Ana Beatriz da Silva Oliveira - Assistente de Ouvidoria

Angélica Luberiaga Senna - Assistente de Ouvidoria

Carol Bastos Reis - Assistente de Ouvidoria

Daniel de Oliveira Paim - 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

Marcia Pereira Texeira - Assistente de Ouvidoria

Nilma da Silva - Assistente de Ouvidoria

Patricia Vieira Monteiro - Assistente de Ouvidoria

Priscilla Abrahão Soares dos Santos - Assistente de Ouvidoria

Letícia Faria de Araújo - Secretária

Renata Ramos Austim - Secretária

Kauã de Lima Morale Ferreira - Estagiário

Thomaz de Oliveira Coutinho - Estagiário

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.

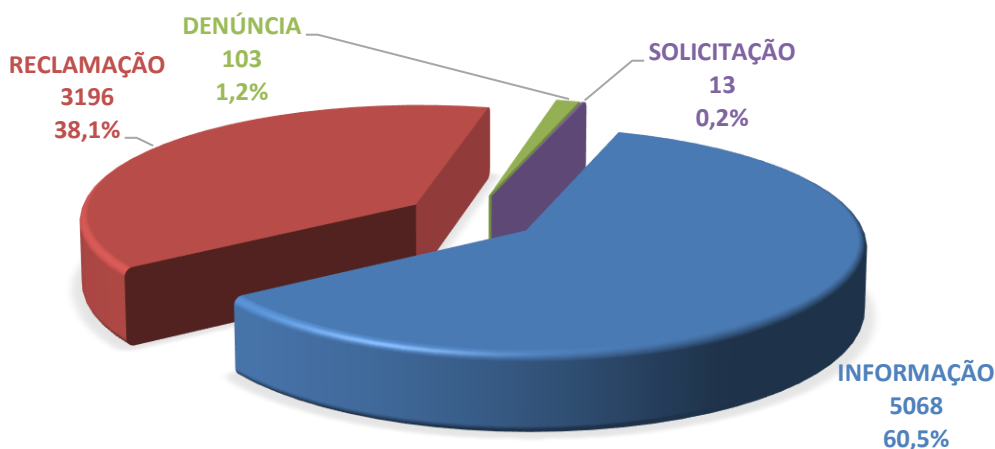


OCORRÊNCIAS NA OUVIDORIA DA AGENERSA – 4º trimestre

No quarto trimestre de 2025, a Ouvidoria da Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro (AGENERSA) registrou um total de 8.380 manifestações formais, todas devidamente tratadas pelas áreas administrativas desta Agência e pelas concessionárias por ela reguladas..

1 Tipos de Manifestações

No quarto trimestre de 2025, a Ouvidoria da AGENERSA registrou um total de 8.380 manifestações, a maioria foi de pedidos de informação, com 5.068 registros, representando 60,5% do total. Em seguida, destacam-se as reclamações, com 3.196 ocorrências (38,1%). As denúncias somaram 103 manifestações, equivalentes a 1,2%, e, por fim, as solicitações foram as menos frequentes, com apenas 13 registros, correspondendo a 0,2% do total.



1.1 Canais de Comunicação

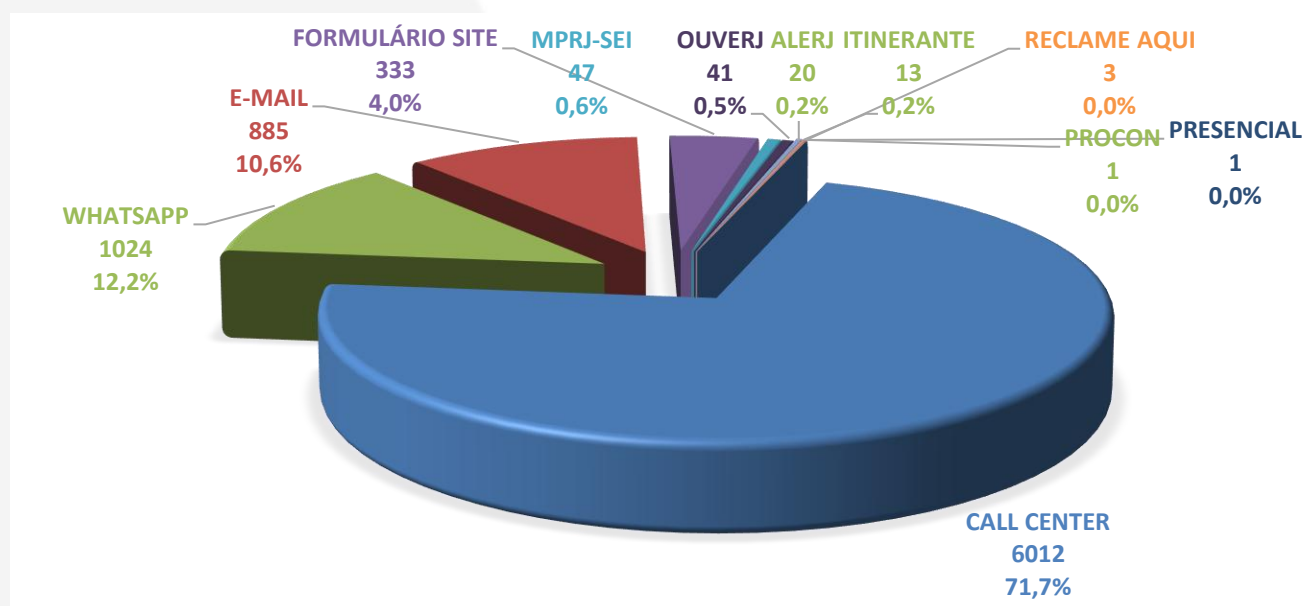
No quarto trimestre de 2025, a área de Canais de Comunicação da AGENERSA registrou um total de 8.380 interações, distribuídas entre os diversos meios de atendimento disponibilizados aos usuários dos serviços públicos regulados.

O Call Center consolidou-se como o canal mais demandado, com 6.012 interações, correspondendo a 71,7% do total, evidenciando sua centralidade no atendimento ao público. Em seguida, o WhatsApp registrou 1.024 interações (12,2%), sendo o segundo canal mais utilizado, seguido pelo E-mail, com 885 interações (10,6%).

Na sequência, o Formulário Eletrônico disponível no site institucional contabilizou 333 interações (4,0%). O canal MPRJ-SEI registrou 47 interações (0,6%), enquanto a Ouvidoria do Estado do Rio de Janeiro (OuvERJ) totalizou 41 interações (0,5%).

O canal ALERJ apresentou 20 interações (0,2%), seguido pelo Atendimento Itinerante, com

13 interações (0,2%). O Reclame Aqui contabilizou 3 interações. Por fim, o Atendimento Presencial e o PROCON registraram 1 interação cada.

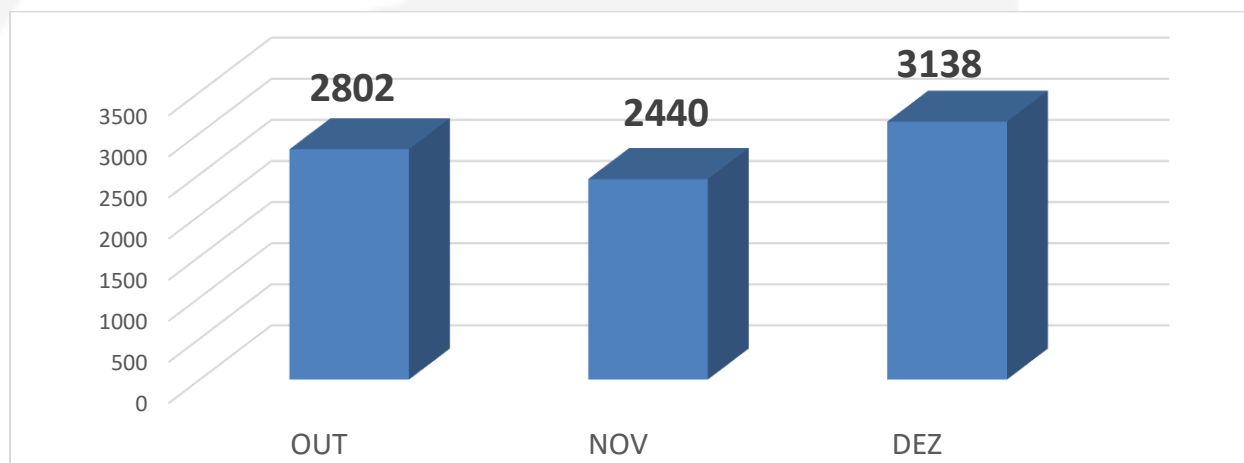


1.2 Distribuição, por mês, das manifestações

No quarto trimestre de 2025, a distribuição das interações registradas pela Ouvidoria apresentou variações ao longo dos meses, refletindo oscilações na demanda pelos canais de atendimento.

No mês de outubro, foram registradas 2.802 interações, representando um patamar intermediário no período analisado. Em novembro, observou-se uma redução no volume de registros, totalizando 2.440 interações, o que corresponde ao menor quantitativo do trimestre.

Em dezembro, verificou-se uma retomada do crescimento, com 3.138 interações, configurando um aumento aproximado de 28,6% em relação a novembro.



1.3 Ranking de Manifestações por Concessionárias Reguladas

No quarto trimestre de 2025, a ÁGUAS DO RIO – BLOCO 4 liderou o ranking de manifestações registradas na Ouvidoria, totalizando 3.734 interações, o que corresponde a 44,7% do volume geral.

Em seguida, a ÁGUAS DO RIO – BLOCO 1 acumulou 1.593 manifestações (19,1%), ocupando a segunda posição. A terceira colocada foi a CEG (Naturgy), com 932 registros (11,2%), seguida pela IGUÁ, que contabilizou 868 manifestações (10,4%).

Outras concessionárias também apresentaram participação relevante, como a RIO+SANEAMENTO, com 422 manifestações (5,0%), a CEDAE, com 275 registros (3,3%), a ÁGUAS DE JUTURNAÍBA – CAJ, com 190 manifestações (2,3%), e a PROLAGOS, que somou 162 registros (1,9%).

Entre as concessionárias com menor volume de manifestações, destacam-se a CEG RIO (Naturgy), com 56 interações (0,7%); a ÁGUAS DA IMPERATRIZ, com 48 registros (0,6%); a ÁGUAS DA CONDESSA, com 47 manifestações (0,6%); a ÁGUAS DE PÁDUA, com 22 registros (0,3%); e a ÁGUAS DE PARATY, com 8 manifestações (0,1%).

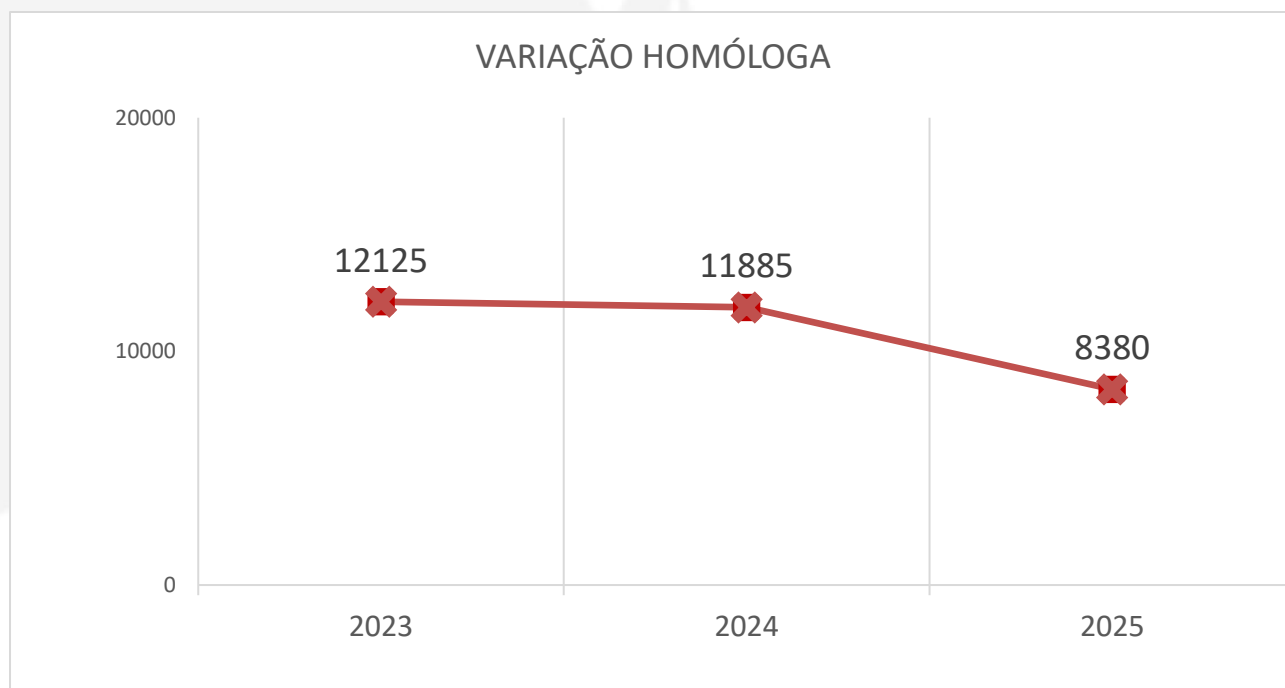
Ao todo, foram contabilizadas 8.357 manifestações no trimestre, distribuídas entre as concessionárias reguladas e a própria AGENERSA.

	CONCESSIONÁRIA	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
1º	ÁGUAS DO RIO 4	1308	1179	1247	3734
2º	ÁGUAS DO RIO 1	438	416	739	1593
3º	CEG (Naturgy)	345	239	348	932
4º	IGUÁ	293	271	304	868
5º	RIO+SANEAMENTO	126	112	184	422
6º	CEDAE	93	78	104	275
7º	ÁGUAS DE JUTURNAÍBA - CAJ	69	49	72	190
8º	PROLAGOS	55	46	61	162
9º	CEG RIO (Naturgy)	12	9	35	56
10º	ÁGUAS DA IMPERATRIZ	22	12	14	48
11º	ÁGUAS DA CONDESSA	16	17	14	47
12º	ÁGUAS DE PÁDUA	11	5	6	22
13º	ÁGUAS DE PARATY	6		2	8
	TOTAL	2794	2433	3130	8357

Por intermédio desta Ouvidoria, foram recebidas 23 manifestações no quarto 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 12.125 manifestações. Já em 2024, esse número recuou para 11.885, representando uma redução de aproximadamente 2,0% em relação ao ano anterior.

Em 2025, até o quarto trimestre, foram registradas 8.380 manifestações, indicando uma redução de cerca de 29,5% em comparação a 2024.



2 Informações na Ouvidoria da AGENERSA – 4º trimestre

A Ouvidoria registrou um total de 5.068 demandas de pedidos de informação durante o quarto trimestre de 2025, correspondendo a 60,5% 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 2.446 registros, correspondendo a 48,3% do total.

Em segundo lugar, a ÁGUAS DO RIO – BLOCO 1 contabilizou 955 manifestações (18,8%), seguida pela IGUÁ, com 546 registros (10,8%).

Na sequência, destacaram-se a CEG (Naturgy), com 314 manifestações (6,2%), e a CEDAE, que registrou 265 manifestações (5,2%).

Entre as concessionárias com menor volume de registros, a RIO+SANEAMENTO apresentou 209 manifestações (4,1%), seguida pela ÁGUAS DE JUTURNAÍBA – CAJ, com 137 registros (2,7%), e pela PROLAGOS, com 62 manifestações (1,2%).

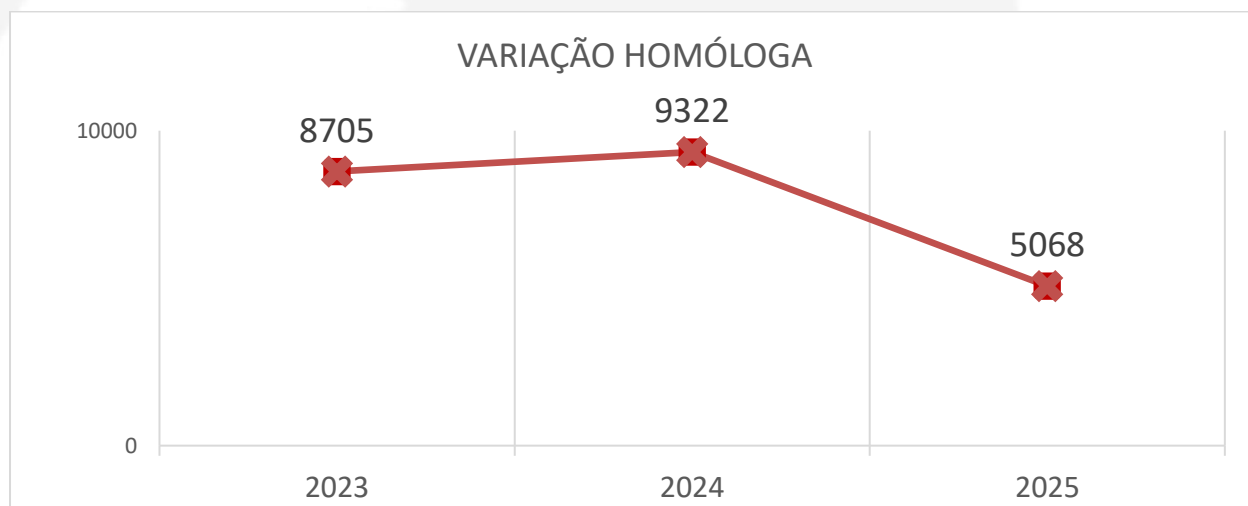
As participações menos expressivas corresponderam à ÁGUAS DA CONDESSA, com 45 registros (0,9%); à ÁGUAS DA IMPERATRIZ, com 35 manifestações (0,7%); à CEG RIO (Naturgy), com 25 registros (0,5%); à ÁGUAS DE PÁDUA, com 22 manifestações (0,4%); e à ÁGUAS DE PARATY, com 7 registros (0,1%).

Ao todo, foram contabilizadas 5.068 manifestações no período, distribuídas entre as concessionárias reguladas pela AGENERSA.

CONCESSIONÁRIA	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
ÁGUAS DO RIO BL 4	895	764	787	2446
ÁGUAS DO RIO BL 1	283	251	421	955
IGUÁ	190	151	205	546
CEG (Naturgy)	154	86	74	314
CEDAE	91	74	100	265
RIO+SANEAMENTO	55	63	91	209
ÁGUAS DE JUTURNAÍBA - CAJ	49	33	55	137
PROLAGOS	26	19	17	62
ÁGUAS DA CONDESSA	16	16	13	45
ÁGUAS DA IMPERATRIZ	20	8	7	35
CEG RIO (Naturgy)	6	5	14	25
ÁGUAS DE PÁDUA	11	5	6	22
ÁGUAS DE PARATY	5		2	7
TOTAL	1801	1475	1792	5068

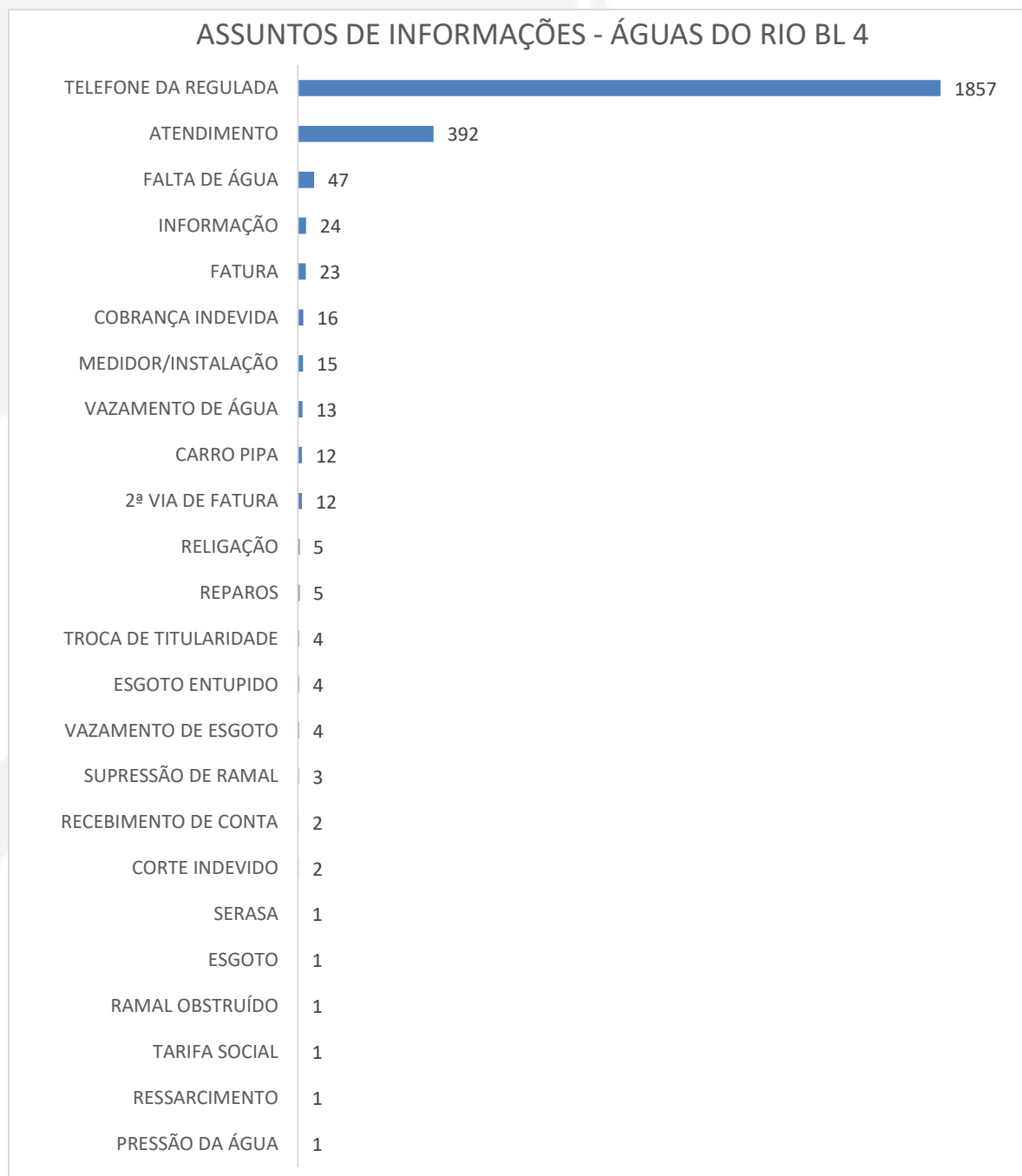
A análise da variação homóloga dos pedidos de informação revela um crescimento ao longo dos anos. Em 2023, foram registrados 8.705 pedidos, enquanto em 2024 esse número subiu para 9.322, representando um aumento de aproximadamente 7,1%.

Já em 2025, no acumulado do quarto trimestre, foram contabilizados 5.068 pedidos de informação, o que indica uma redução de cerca de 45,6% em relação ao ano anterior.

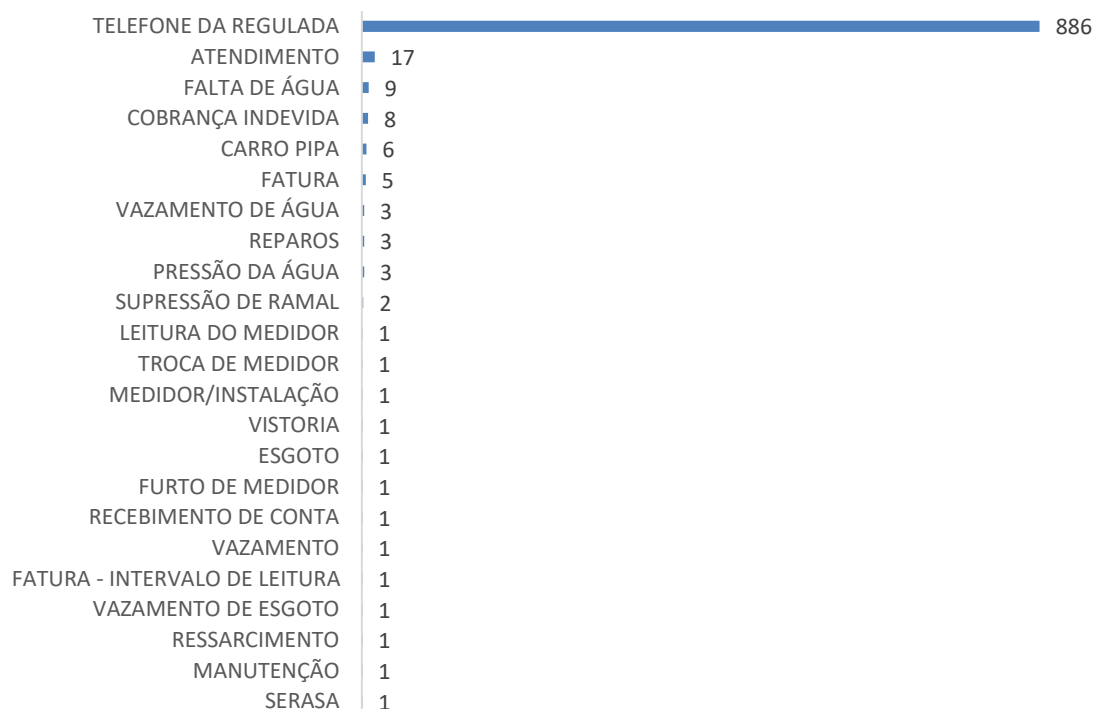


2.2 Assuntos Registrados das Informações por Concessionárias Reguladas

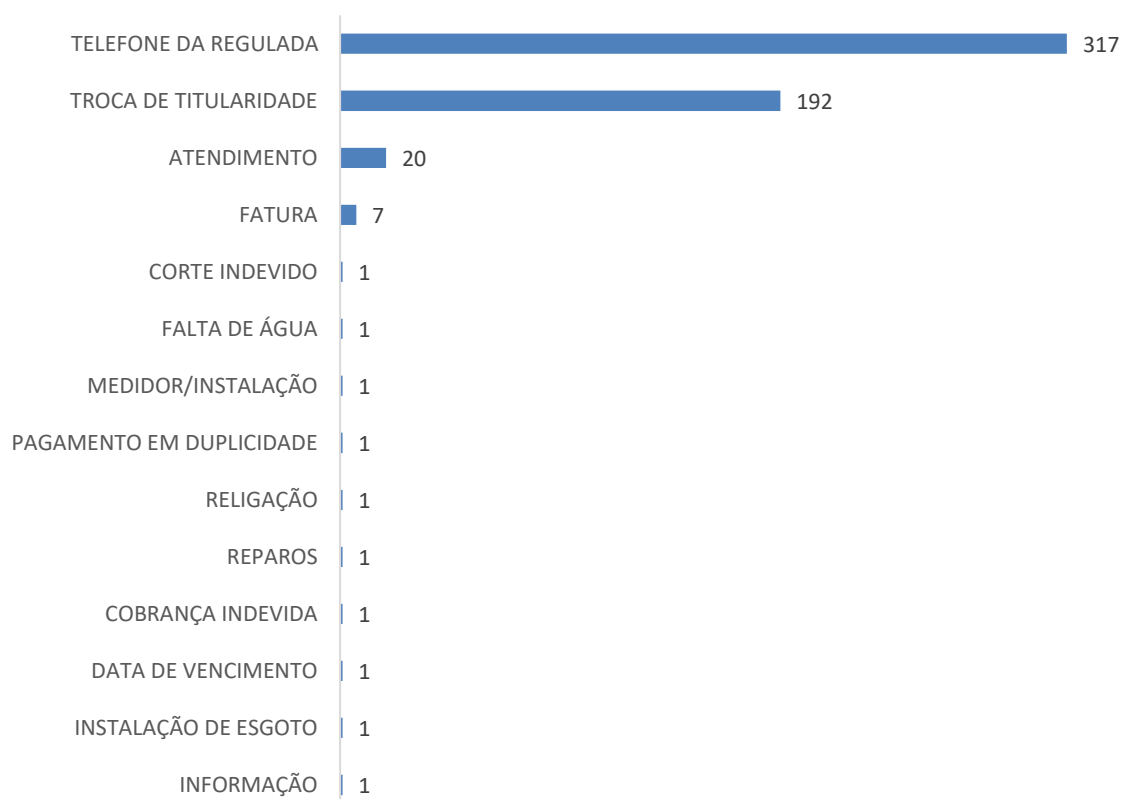
A Ouvidoria reúne informações sobre as manifestações dos usuários, direcionadas ao registro inicial de suas demandas, principalmente em relação às concessionárias reguladas pela agência. As indagações mais frequentes dos usuários envolvem os canais de contato e informações relacionadas à falta de água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



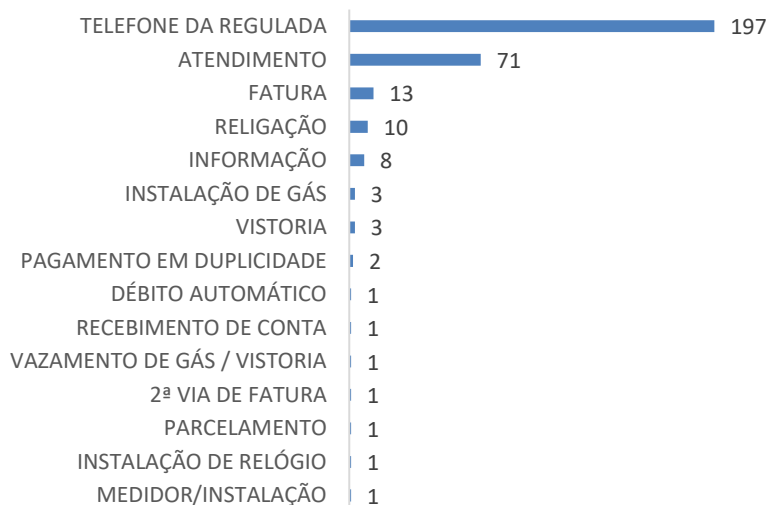
ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - ÁGUAS DO RIO BL 1



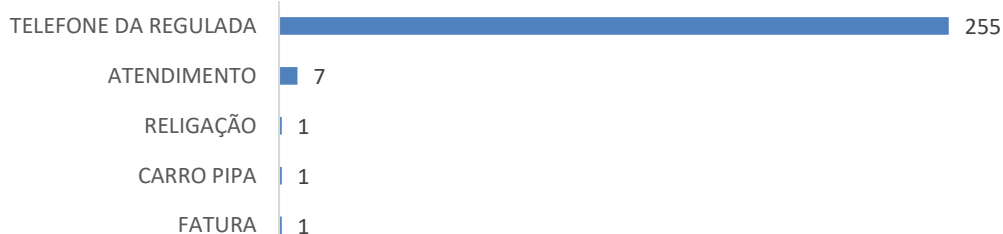
ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - IGUÁ



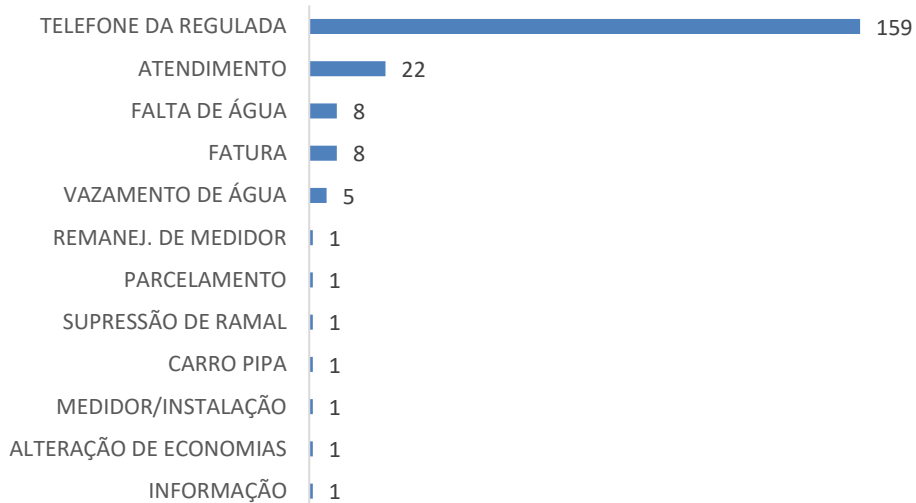
ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - CEG (Naturgy)



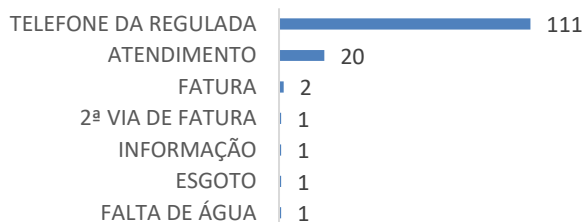
ASSUNTOS INFORMAÇÕES - CEDAE



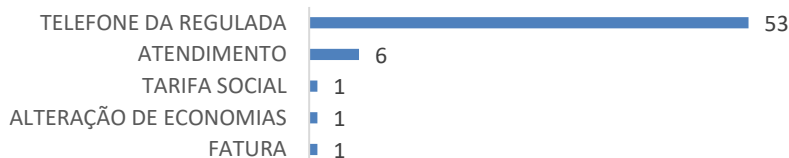
ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - RIO + SANEAMENTO



ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - ÁGUAS DE JUTURNAÍBA - CAJ



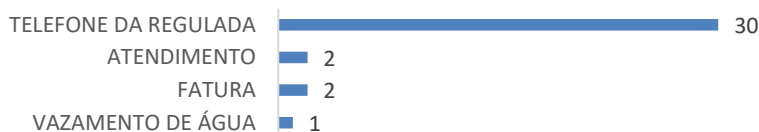
ASSUNTOS INFORMAÇÕES - PROLAGOS



ASSUNTOS INFORMAÇÕES - ÁGUAS DA CONDESSA



ASSUNTOS INFORMAÇÕES - ÁGUAS DA IMPERATRIZ



ASSUNTOS INFORMAÇÕES - CEG RIO



ASSUNTOS INFORMAÇÕES - ÁGUAS DE PÁDUA



ASSUNTOS INFORMAÇÕES - ÁGUAS DE PARATY



3 Denúncias na Ouvidoria da AGENERSA – 4º trimestre

No período em análise, foi contabilizado um total de 103 denúncias, correspondendo a 1,2% das manifestações. Destas, três foram encaminhadas e respondidas pelas áreas técnicas e jurídicas da AGENERSA, enquanto as demais foram direcionadas às concessionárias reguladas por esta Agência.

3.1 Ranking de Denúncias por Concessionárias Reguladas

No quarto trimestre de 2025, foram registradas 100 denúncias na Ouvidoria da AGENERSA, distribuídas entre diversas concessionárias reguladas.

A ÁGUAS DO RIO – BLOCO 4 liderou o ranking, com 60 denúncias, o que corresponde a 60% do total. As denúncias envolveram, principalmente, reparos (14), falta de água (19), vazamento (4), cobrança indevida (4), além de registros relacionados a esgoto, vazamento de água, furto de água, vistoria, medidor/installação, esgoto entupido, abastecimento, fatura e tarifa social.

Em seguida, a RIO+SANEAMENTO contabilizou 14 denúncias (14%), com ocorrências relacionadas sobretudo à falta de água, vazamento de água, vazamento de esgoto, qualidade da água, esgoto e fatura.

A IGUÁ somou 10 denúncias (10%), relacionadas principalmente à falta de água, fatura, vazamento de água, extensão de rede, vazamento de esgoto, atendimento e reparos.

Na sequência, a ÁGUAS DO RIO – BLOCO 1 registrou 9 denúncias (9%), envolvendo majoritariamente cobrança indevida, ligação clandestina, falta de água, furto de água, além de registros de esgoto e medidor/installação.

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

CONCESS./ASSUNTO	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
ÁGUAS DO RIO 4				
FALTA DE ÁGUA	5	9	5	19
REPAROS		14		14
ESGOTO	2	2	1	5
COBRANÇA INDEVIDA	3	1		4
VAZAMENTO		4		4
VAZAMENTO DE ÁGUA	2	1		3
FURTO DE ÁGUA	2	1		3
VISTORIA	1		1	2
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	1	1		2
ESGOTO ENTUPIDO	1			1
ABASTECIMENTO		1		1
FATURA		1		1
TARIFA SOCIAL	1			1
ÁGUAS DO RIO 4 Total	18	35	7	60

RIO+SANEAMENTO				
FALTA DE ÁGUA	5	2		7
VAZAMENTO DE ÁGUA		1	1	2
VAZAMENTO DE ESGOTO	1	1		2
QUALIDADE DA ÁGUA	1			1
ESGOTO		1		1
FATURA	1			1
RIO+SANEAMENTO Total	8	5	1	14
IGUÁ				
FALTA DE ÁGUA		1	2	3
FATURA	1		1	2
VAZAMENTO DE ÁGUA		1		1
EXTENSÃO DE REDE		1		1
VAZAMENTO DE ESGOTO		1		1
ATENDIMENTO		1		1
REPAROS	1			1
IGUÁ Total	2	5	3	10
ÁGUAS DO RIO 1				
COBRANÇA INDEVIDA		1	1	2
LIGAÇÃO CLANDESTINA	1		1	2
FALTA DE ÁGUA			2	2
FURTO DE ÁGUA			1	1
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	1			1
ESGOTO		1		1
ÁGUAS DO RIO 1 Total	2	2	5	9
ÁGUAS DE JUTURNAÍBA - CAJ				
COBRANÇA INDEVIDA		1	1	2
REPAROS	1			1
ÁGUAS DE JUTURNAÍBA - CAJ Total	1	1	1	3
CEG (Naturgy)				
COBRANÇA INDEVIDA			1	1
CEG (Naturgy) Total			1	1
PROLAGOS				
ESGOTO	1			1
PROLAGOS Total	1			1
ÁGUAS DA CONDESSA				
COBRANÇA INDEVIDA		1		1
ÁGUAS DA CONDESSA Total		1		1
CEDAE				
ESGOTO	1			1
CEDAE Total	1			1

4 Reclamações na Ouvidoria da AGENERSA – 4º trimestre

No quarto trimestre de 2025, o total de reclamações nas concessionárias de serviços públicos foi de 3.187, do total de 3.196 manifestações registradas.

Ressalta-se que, por intermédio desta ouvidoria, 9 reclamações foram encaminhadas e devidamente atendidas pelas áreas administrativa, técnica e jurídica da AGENERSA.

4.1 Ranking de Reclamações por Concessionárias Regulada

Durante o quarto trimestre de 2025, a Ouvidoria da AGENERSA registrou 3.187 reclamações

relativas às concessionárias reguladas, com destaque para a ÁGUAS DO RIO – BLOCO 4, que liderou o ranking com 1.227 manifestações, representando 38,5% do total.

Em segundo lugar, a ÁGUAS DO RIO – BLOCO 1 apresentou 629 reclamações (19,7%), refletindo a forte concentração da demanda nas duas maiores operadoras do sistema.

Entre as demais concessionárias, destacam-se a CEG (Naturgy), com 617 registros (19,4%), a IGUÁ, com 312 manifestações (9,8%), e a RIO+SANEAMENTO, com 198 manifestações (6,2%). Na sequência, figuram a PROLAGOS, com 99 registros (3,1%), e a ÁGUAS DE JUTURNAÍBA – CAJ, com 50 manifestações (1,6%).

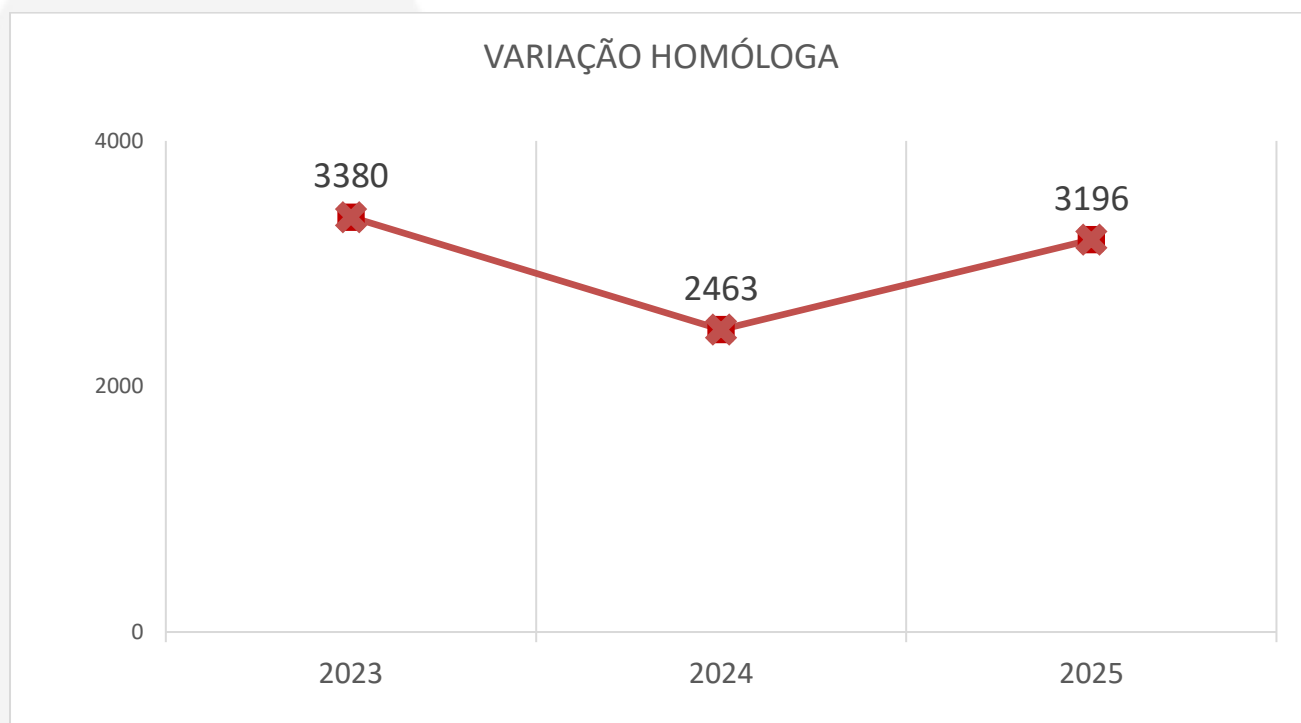
Com menor volume de reclamações, aparecem a CEG RIO (Naturgy), com 31 manifestações (1,0%), a ÁGUAS DA IMPERATRIZ, com 13 registros (0,4%), a CEDAE, com 9 manifestações (0,3%), a ÁGUAS DA CONDESSA, com 1 registro (0,03%), e a ÁGUAS DE PARATY, que também contabilizou 1 manifestação (0,03%).

Ao todo, foram contabilizadas 3.187 reclamações no período, distribuídas entre as concessionárias reguladas.

	CONCESSIONÁRIA	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
1º	ÁGUAS DO RIO 4	395	379	453	1227
2º	ÁGUAS DO RIO 1	153	163	313	629
3º	CEG (Naturgy)	191	153	273	617
4º	IGUÁ	101	115	96	312
5º	RIO+SANEAMENTO	63	44	91	198
6º	PROLAGOS	28	27	44	99
7º	ÁGUAS DE JUTURNAÍBA - CAJ	19	15	16	50
8º	CEG RIO (Naturgy)	6	4	21	31
9º	ÁGUAS DA IMPERATRIZ	2	4	7	13
10º	CEDAE	1	4	4	9
11º	ÁGUAS DA CONDESSA			1	1
12º	ÁGUAS DE PARATY	1			1
	TOTAL	960	908	1319	3187

O número de reclamações registradas na Ouvidoria da AGENERSA apresentou variações significativas nos últimos três anos. Em 2023, foram contabilizadas 3.380 reclamações. Já em 2024, esse número reduziu para 2.463, representando uma queda de aproximadamente 27,1% em relação ao ano anterior.

Já em 2025, observou-se um aumento mais expressivo, com 3.196 reclamações, o que corresponde a um crescimento de cerca de 29,8% em comparação a 2024.



4.2 Status das Reclamações

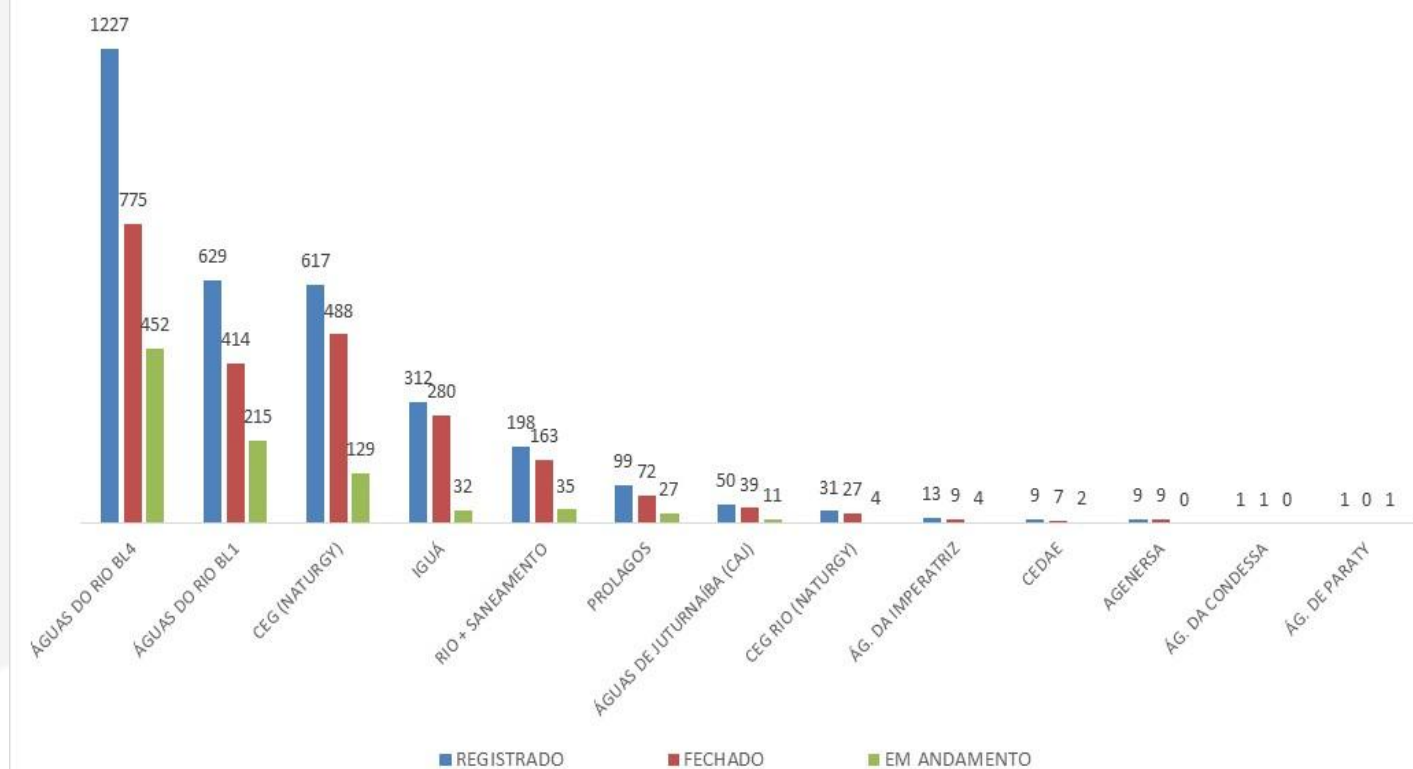
As reclamações recebidas mensalmente nesta Ouvidoria têm seus status concebidos de modo a dividir o que foi registrado, fechado e em andamento, as quais não foram fechadas dentro do mês seguinte.

STATUS	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
REGISTRADO	965	908	1323	3196
FECHADO	714	554	1016	2284
EM ANDAMENTO	251	354	307	912

No quarto trimestre de 2025, foram registradas 3.196 manifestações na Ouvidoria da AGENERSA.

Desse total, 2.284 manifestações (71,5%) foram concluídas com o devido encerramento no sistema, enquanto 912 manifestações (28,5%) permaneceram em andamento, evidenciando o fluxo contínuo de tratamento pela Ouvidoria.

SITUAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES



4.3 Assuntos Registrados das Reclamações por Concessionárias Reguladas

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

4.3.1 Assuntos de Reclamações - Águas do Rio BL 4

ASSUNTO	QTD	%
FALTA DE ÁGUA	351	28,61%
COBRANÇA INDEVIDA	223	18,17%
FATURA	114	9,29%
PRESSÃO DA ÁGUA	56	4,56%
REPAROS	52	4,24%
CARRO PIPA	49	3,99%
VAZAMENTO DE ESGOTO	40	3,26%
VAZAMENTO DE ÁGUA	31	2,53%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	28	2,28%
RELIGAÇÃO	26	2,12%
SUPRESSÃO DE RAMAL	24	1,96%
ESGOTO ENTUPIDO	18	1,47%
LEITURA DO MEDIDOR	17	1,39%
TROCA DE TITULARIDADE	16	1,30%
CORTE DE ÁGUA	13	1,06%
FURTO DE MEDIDOR	13	1,06%
ESGOTO	12	0,98%
ALTERAÇÃO DE ECONOMIAS	12	0,98%
VAZAMENTO	12	0,98%
VISTORIA	11	0,90%
CORTE INDEVIDO	10	0,81%
ALTERAÇÃO CADASTRAL	9	0,73%
ALTERAÇÃO DE CATEGORIA	7	0,57%
ABASTECIMENTO	7	0,57%
TROCA DE MEDIDOR	6	0,49%
TARIFA SOCIAL	6	0,49%
SERASA	5	0,41%
RESSARCIMENTO	5	0,41%
BAIXA DE TITULARIDADE	4	0,33%
PARCELAMENTO	4	0,33%
ERRO DE LEITURA	4	0,33%
RECEBIMENTO DE CONTA	4	0,33%
DESLIGAMENTO TEMPORÁRIO	3	0,24%
PAGAMENTO EM DUPLICIDADE	3	0,24%
REMANEJ. DE MEDIDOR	3	0,24%
TAXAS	2	0,16%
RAMAL OBSTRUÍDO	2	0,16%
EXTENSÃO DE REDE	2	0,16%
OBRAS	2	0,16%
2ª VIA DE FATURA	2	0,16%
ATENDIMENTO	2	0,16%
QUALIDADE DA ÁGUA	2	0,16%
OUTROS	2	0,16%
DATA DE VENCIMENTO	2	0,16%
INDIVIDUALIZAÇÃO DE CONTA	1	0,08%
DATA DA LEITURA	1	0,08%
DÉBITOS	1	0,08%
SEPARAÇÃO DE ABASTECIMENTO	1	0,08%
TROCA TUBULAÇÃO	1	0,08%
TARIFAÇÃO	1	0,08%
INSTALAÇÃO	1	0,08%
INSTALAÇÃO INDEVIDA	1	0,08%
SITE	1	0,08%
FURTO DE ÁGUA	1	0,08%
MANUTENÇÃO	1	0,08%
Total Geral *	1227	100,00%

4.3.2 Assuntos de Reclamações - Águas do Rio BL 1

ASSUNTO	QTD	%
FALTA DE ÁGUA	254	40,38%
CARRO PIPA	116	18,44%
COBRANÇA INDEVIDA	80	12,72%
FATURA	32	5,09%
PRESSÃO DA ÁGUA	27	4,29%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	21	3,34%
VAZAMENTO DE ÁGUA	17	2,70%
SUPRESSÃO DE RAMAL	9	1,43%
RELIGAÇÃO	8	1,27%
VAZAMENTO DE ESGOTO	7	1,11%
VAZAMENTO	6	0,95%
REPAROS	6	0,95%
ESGOTO ENTUPIDO	4	0,64%
ALTERAÇÃO CADASTRAL	3	0,48%
VISTORIA	3	0,48%
ABASTECIMENTO	3	0,48%
RAMAL OBSTRUÍDO	3	0,48%
TROCA DE MEDIDOR	3	0,48%
TROCA DE TITULARIDADE	3	0,48%
PAGAMENTO EM DUPLICIDADE	3	0,48%
TARIFA SOCIAL	2	0,32%
LEITURA DO MEDIDOR	2	0,32%
BAIXA DE TITULARIDADE	2	0,32%
ESGOTO	2	0,32%
REMANEJ. DE RAMAL	2	0,32%
CORTE INDEVIDO	2	0,32%
DPA / DPE	1	0,16%
DATA DE VENCIMENTO	1	0,16%
INDIVIDUALIZAÇÃO DE CONTA	1	0,16%
ALTERAÇÃO DE CATEGORIA	1	0,16%
OBRAS	1	0,16%
DESLIGAMENTO TEMPORÁRIO	1	0,16%
OUTROS	1	0,16%
SERASA	1	0,16%
ALTERAÇÃO DE ECONOMIAS	1	0,16%
Total Geral *	629	100,00%

4.3.3 Assuntos de Reclamações – Ceg (Naturgy)

ASSUNTO	QTD	%
RELIGAÇÃO	153	24,80%
FATURA	136	22,04%
INSTALAÇÃO DE GÁS	92	14,91%
COBRANÇA INDEVIDA	30	4,86%
CORTE DE GÁS	26	4,21%
VISTORIA	25	4,05%
CORTE INDEVIDO	20	3,24%
FALTA DE GÁS / GÁS FRACO	20	3,24%
PARCELAMENTO	16	2,59%
TROCA DE TITULARIDADE	14	2,27%
TROCA DE MEDIDOR	14	2,27%
RECEBIMENTO DE CONTA	8	1,30%
OUTROS	8	1,30%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	5	0,81%
RESSARCIMENTO	5	0,81%
ATENDIMENTO	5	0,81%
PAGAMENTO EM DUPLICIDADE	4	0,65%
VAZAMENTO	3	0,49%
TARIFA SOCIAL	3	0,49%
REMANEJ. DE MEDIDOR	3	0,49%
VAZAMENTO DE GÁS / VISTORIA	3	0,49%
REPAROS	3	0,49%
VIABILIDADE DE ABASTECIMENTO	2	0,32%
BAIXA DE TITULARIDADE	2	0,32%
DÉBITOS	2	0,32%
GNV	2	0,32%
SOLICITAÇÃO DE CORTE	2	0,32%
ALTERAÇÃO CADASTRAL	2	0,32%
2ª VIA DE FATURA	1	0,16%
INFORMAÇÃO	1	0,16%
OBRAS	1	0,16%
SITE	1	0,16%
DATA DA LEITURA	1	0,16%
ALTERAÇÃO DE CATEGORIA	1	0,16%
ERRO DE LEITURA	1	0,16%
SUPRESSÃO DE RAMAL	1	0,16%
TARIFA MÍNIMA	1	0,16%
Total Geral	617	100,00%

4.3.4 Assuntos de Reclamações – Iguá

ASSUNTO	QTD	%
COBRANÇA INDEVIDA	65	20,83%
FATURA	62	19,87%
FALTA DE ÁGUA	40	12,82%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	17	5,45%
REPAROS	14	4,49%
RELIGAÇÃO	9	2,88%
REMANEJ. DE MEDIDOR	9	2,88%
CARRO PIPA	8	2,56%
TROCA DE MEDIDOR	8	2,56%
VAZAMENTO DE ESGOTO	7	2,24%
DATA DE VENCIMENTO	6	1,92%
TROCA DE TITULARIDADE	6	1,92%
PRESSÃO DA ÁGUA	5	1,60%
CORTE INDEVIDO	5	1,60%
TARIFA SOCIAL	4	1,28%
INSTALAÇÃO	4	1,28%
ALTERAÇÃO DE ECONOMIAS	4	1,28%
ESGOTO	4	1,28%
ALTERAÇÃO DE CATEGORIA	4	1,28%
SUPRESSÃO DE RAMAL	4	1,28%
PARCELAMENTO	3	0,96%
ESGOTO ENTUPIDO	2	0,64%
VAZAMENTO	2	0,64%
VISTORIA	2	0,64%
FURTO DE MEDIDOR	2	0,64%
VAZAMENTO DE ÁGUA	2	0,64%
ERRO DE LEITURA	2	0,64%
RESSARCIMENTO	2	0,64%
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	2	0,64%
OUTROS	2	0,64%
PAGAMENTO EM DUPLICIDADE	1	0,32%
CORTE DE ÁGUA	1	0,32%
VIABILIDADE DE ABASTECIMENTO	1	0,32%
RAMAL OBSTRUÍDO	1	0,32%
LEITURA DO MEDIDOR	1	0,32%
RECEBIMENTO DE CONTA	1	0,32%
Total Geral *	312	100,00%

4.3.5 Assuntos de Reclamações - Rio+Saneamento

ASSUNTO	QTD	%
FALTA DE ÁGUA	72	36,36%
COBRANÇA INDEVIDA	27	13,64%
FATURA	19	9,60%
CARRO PIPA	15	7,58%
VAZAMENTO DE ÁGUA	15	7,58%
ALTERAÇÃO DE ECONOMIAS	14	7,07%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	6	3,03%
DATA DE VENCIMENTO	3	1,52%
PRESSÃO DA ÁGUA	2	1,01%
PARCELAMENTO	2	1,01%
QUALIDADE DA ÁGUA	2	1,01%
CORTE INDEVIDO	2	1,01%
TARIFA SOCIAL	2	1,01%
RAMAL OBSTRUÍDO	1	0,51%
RESSARCIMENTO	1	0,51%
REMANEJ. DE MEDIDOR	1	0,51%
VISTORIA	1	0,51%
INSTALAÇÃO INDEVIDA	1	0,51%
SUPRESSÃO DE RAMAL	1	0,51%
RELIGAÇÃO	1	0,51%
ESGOTO	1	0,51%
REPAROS	1	0,51%
DESLIGAMENTO TEMPORÁRIO	1	0,51%
TROCA DE MEDIDOR	1	0,51%
ESGOTO ENTUPIDO	1	0,51%
DPA / DPE	1	0,51%
PAGAMENTO EM DUPLICIDADE	1	0,51%
LEITURA DO MEDIDOR	1	0,51%
ABASTECIMENTO	1	0,51%
LGPD	1	0,51%
Total Geral *	198	100,00%

4.3.6 Assuntos de Reclamações – Prolagos

ASSUNTO	QTD	%
FALTA DE ÁGUA	37	37,37%
COBRANÇA INDEVIDA	13	13,13%
FATURA	10	10,10%
CARRO PIPA	9	9,09%
SUPRESSÃO DE RAMAL	5	5,05%
ALTERAÇÃO DE ECONOMIAS	4	4,04%
ALTERAÇÃO DE CATEGORIA	3	3,03%
PRESSÃO DA ÁGUA	2	2,02%
SERASA	2	2,02%
CORTE INDEVIDO	2	2,02%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	2	2,02%
TARIFA SOCIAL	1	1,01%
DÉBITOS	1	1,01%
VISTORIA	1	1,01%
ATENDIMENTO	1	1,01%
ERRO DE LEITURA	1	1,01%
RAMAL OBSTRUÍDO	1	1,01%
VAZAMENTO DE ÁGUA	1	1,01%
RECEBIMENTO DE CONTA	1	1,01%
PARCELAMENTO	1	1,01%

RELIGAÇÃO	1	1,01%
Total Geral	99	100,00%

4.3.7 Assuntos de Reclamações - Águas de Juturnaíba (CAJ)

ASSUNTO	QTD	%
FALTA DE ÁGUA	17	34,00%
COBRANÇA INDEVIDA	5	10,00%
FATURA	5	10,00%
PRESSÃO DA ÁGUA	4	8,00%
ALTERAÇÃO DE ECONOMIAS	3	6,00%
TARIFA SOCIAL	2	4,00%
CARRO PIPA	2	4,00%
VISTORIA	2	4,00%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	2	4,00%
CORTE DE ÁGUA	1	2,00%
TROCA DE TITULARIDADE	1	2,00%
TROCA DE MEDIDOR	1	2,00%
ESGOTO	1	2,00%
VAZAMENTO DE ÁGUA	1	2,00%
SUPRESSÃO DE RAMAL	1	2,00%
ABASTECIMENTO	1	2,00%
INSTALAÇÃO INDEVIDA	1	2,00%
Total Geral	50	100,00%

4.3.8 Assuntos de Reclamações – Ceg Rio (Naturgy)

ASSUNTO	QTD	%
INSTALAÇÃO DE GÁS	14	45,16%
RELIGAÇÃO	11	35,48%
COBRANÇA INDEVIDA	2	6,45%
FATURA	2	6,45%
CORTE DE GÁS	1	3,23%
PARCELAMENTO	1	3,23%
Total Geral	31	100,00%

Assuntos de Reclamações - Águas da Imperatriz

ASSUNTO	QTD	%
FATURA	3	23,08%
OBRAS	2	15,38%
QUALIDADE DA ÁGUA	2	15,38%
FALTA DE ÁGUA	1	7,69%
OUTROS	1	7,69%
ABASTECIMENTO	1	7,69%
RECEBIMENTO DE CONTA	1	7,69%
INDIVIDUALIZAÇÃO DE CONTA	1	7,69%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	1	7,69%
Total Geral	13	100,00%

4.3.9 Assuntos de Reclamações – Cedae

ASSUNTO	QTD	%
FALTA DE ÁGUA	3	33,33%
DÉBITOS	2	22,22%
FATURA	1	11,11%
PARCELAMENTO	1	11,11%
COBRANÇA INDEVIDA	1	11,11%
ESGOTO ENTUPIDO	1	11,11%
Total Geral	9	100,00%

4.3.10 Assuntos de Reclamações - Águas da Condessa

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

4.3.11 Assuntos de Reclamações - Águas de Paraty

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

4.4 Reclamações por Regiões no 4º trimestre

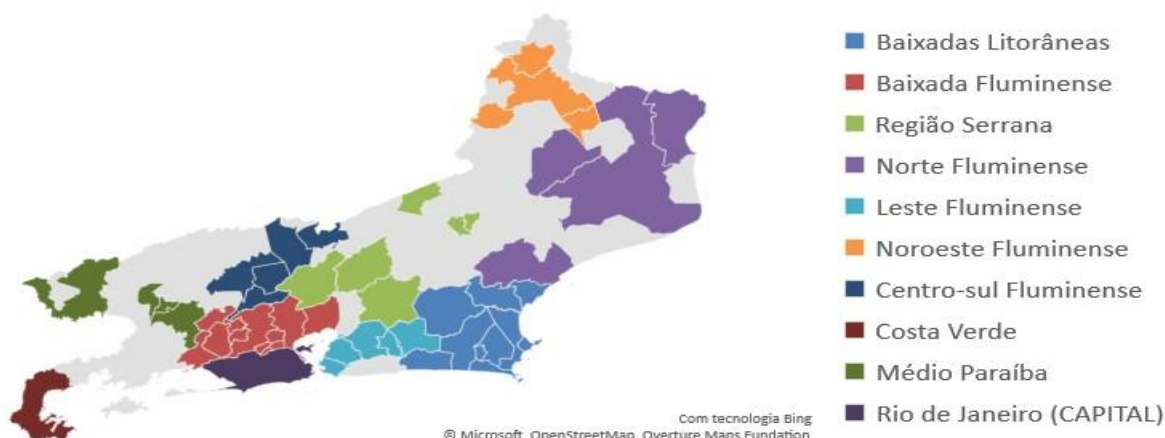
No quarto trimestre de 2025, foram registradas 3.196 reclamações na Ouvidoria da AGENERSA, distribuídas entre as diversas regiões do Estado do Rio de Janeiro. A análise territorial evidencia forte concentração das manifestações nas regiões metropolitanas e mais densamente povoadas. A Zona Norte apresentou o maior volume de reclamações, com 842 registros (26,35%), seguida pela Zona Oeste, com 636 manifestações (19,90%), e pelo Leste Fluminense, que contabilizou 571 registros (17,87%).

A Baixada Fluminense também apresentou participação relevante, com 485 reclamações (15,18%), compondo, juntamente com as demais regiões metropolitanas, o principal eixo de concentração das demandas registradas no período. Na sequência, destacam-se a Zona Sul, com 222 manifestações (6,95%); as Baixadas Litorâneas, com 214 registros (6,70%); e a Zona Central, que somou 106 reclamações (3,32%).

As regiões do interior do Estado apresentaram percentuais menos expressivos. A Região Serrana contabilizou 35 registros (1,10%); o Centro-Sul Fluminense, 25 manifestações (0,78%); o Norte Fluminense, 24 registros (0,75%); o Médio Paraíba, 20 manifestações (0,63%); o Noroeste Fluminense, 5 registros (0,16%); e a Costa Verde, com apenas 1 reclamação (0,03%).

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Zona Norte	842	26,35%
Zona Oeste	636	19,90%
Leste Fluminense	571	17,87%
Baixada Fluminense	485	15,18%
Zona Sul	222	6,95%
Baixas Litorâneas	214	6,70%
Zona Central	106	3,32%
Região Serrana	35	1,10%
Centro-sul Fluminense	25	0,78%
Norte Fluminense	24	0,75%
Médio Paraíba	20	0,63%
	10	0,31%
Noroeste Fluminense	5	0,16%
Costa Verde	1	0,03%
Total Geral	3196	100,00%

MAPA REGIÃO TODAS AS CONCESSIONÁRIAS



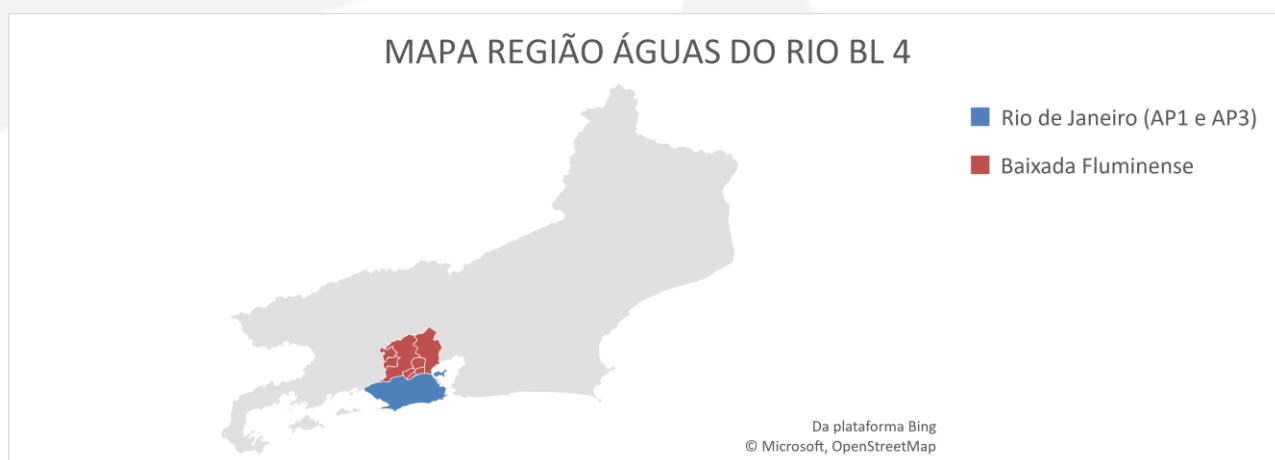
4.4.1 Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DO RIO BL 4

No quarto trimestre de 2025, a concessionária ÁGUAS DO RIO – Bloco 4 registrou 1.227 reclamações, conforme apurado pela Ouvidoria da AGENERSA.

A Zona Norte do município do Rio de Janeiro concentrou o maior volume de registros, com 691 reclamações (56,32%), evidenciando a predominância dessa região no conjunto das manifestações direcionadas à concessionária.

A Baixada Fluminense apareceu em segundo lugar, com 427 registros (34,80%), distribuídos entre os seguintes municípios: Duque de Caxias (133 – 10,84%), Nova Iguaçu (102 – 8,31%), São João de Meriti (76 – 6,19%), Mesquita (36 – 2,93%), Nilópolis (29 – 2,36%), Belford Roxo (27 – 2,20%), Queimados (20 – 1,63%) e Japeri (4 – 0,33%). Na sequência, a Zona Central da cidade do Rio de Janeiro contabilizou 72 reclamações (5,87%), enquanto a Zona Oeste registrou 37 manifestações (3,02%).

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Zona Norte	691	56,32%
Rio de Janeiro	691	56,32%
Baixada Fluminense	427	34,80%
Duque de Caxias	133	10,84%
Nova Iguaçu	102	8,31%
São João de Meriti	76	6,19%
Mesquita	36	2,93%
Nilópolis	29	2,36%
Belford Roxo	27	2,20%
Queimados	20	1,63%
Japeri	4	0,33%
Zona Central	72	5,87%
Rio de Janeiro	72	5,87%
Zona Oeste	37	3,02%
Rio de Janeiro	37	3,02%
Total Geral	1227	100,00%



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

No quarto trimestre de 2025, foram registradas 629 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 505 registros (80,29%). Entre os municípios dessa região, destacam-se São Gonçalo, com 333 reclamações (52,94%), seguido de Maricá, com 141 registros (22,42%), Itaboraí, com 20 manifestações (3,18%), Tanguá, com 6 registros (0,95%), e Rio Bonito, com 5 reclamações (0,79%).

Na sequência, a Zona Sul do município do Rio de Janeiro apresentou 85 reclamações (13,51%), mantendo-se como a segunda região com maior número de manifestações.

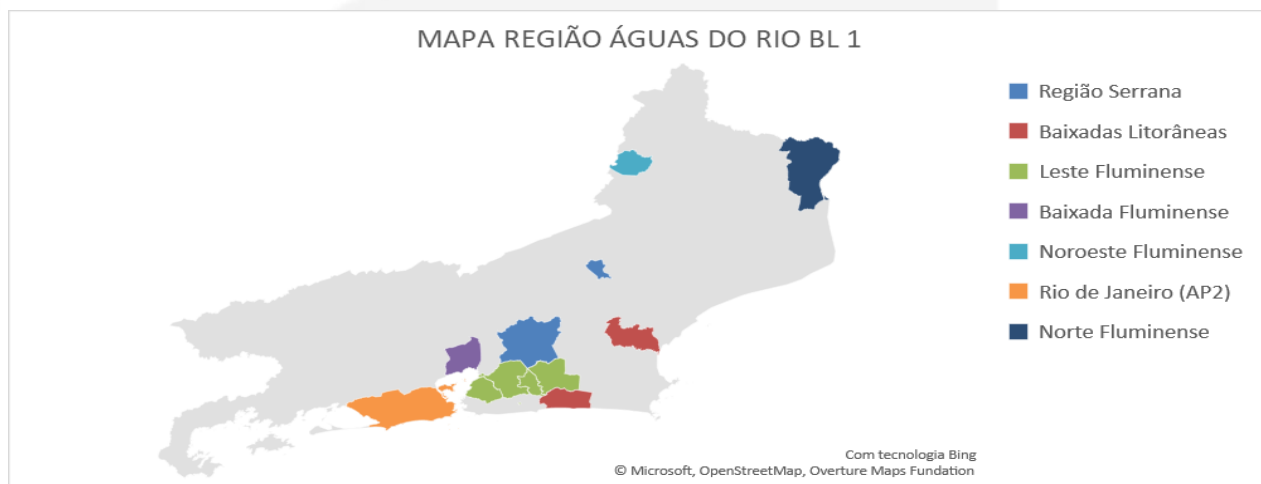
A Baixada Fluminense contabilizou 20 reclamações (3,18%), todas provenientes do

município de Magé. As Baixadas Litorâneas somaram 12 registros (1,91%), sendo 8 oriundos de Saquarema (1,27%) e 4 de Casimiro de Abreu (0,64%).

A Região Serrana apresentou 3 reclamações (0,48%), distribuídas entre os municípios de Cordeiro (2 – 0,32%) e Cachoeiras de Macacu (1 – 0,16%).

Por fim, o Norte Fluminense e o Noroeste Fluminense registraram 2 reclamações cada (0,32%), provenientes, respectivamente, dos municípios de São Francisco de Itabapoana e Miracema.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Leste Fluminense	505	80,29%
São Gonçalo	333	52,94%
Maricá	141	22,42%
Itaboraí	20	3,18%
Tanguá	6	0,95%
Rio Bonito	5	0,79%
Zona Sul	85	13,51%
Rio de Janeiro	85	13,51%
Baixada Fluminense	20	3,18%
Magé	20	3,18%
Baixas Litorâneas	12	1,91%
Saquarema	8	1,27%
Casimiro de Abreu	4	0,64%
Região Serrana	3	0,48%
Cordeiro	2	0,32%
Cachoeiras de Macacu	1	0,16%
Norte Fluminense	2	0,32%
São Francisco de Itabapoana	2	0,32%
Noroeste Fluminense	2	0,32%
Miracema	2	0,32%
Total Geral	629	100,00%



4.4.3 Quantidade de Reclamações por Regiões - CEG (NATURGY)

No quarto trimestre de 2025, a concessionária CEG (Naturgy) registrou 617 reclamações junto à Ouvidoria da AGENERSA.

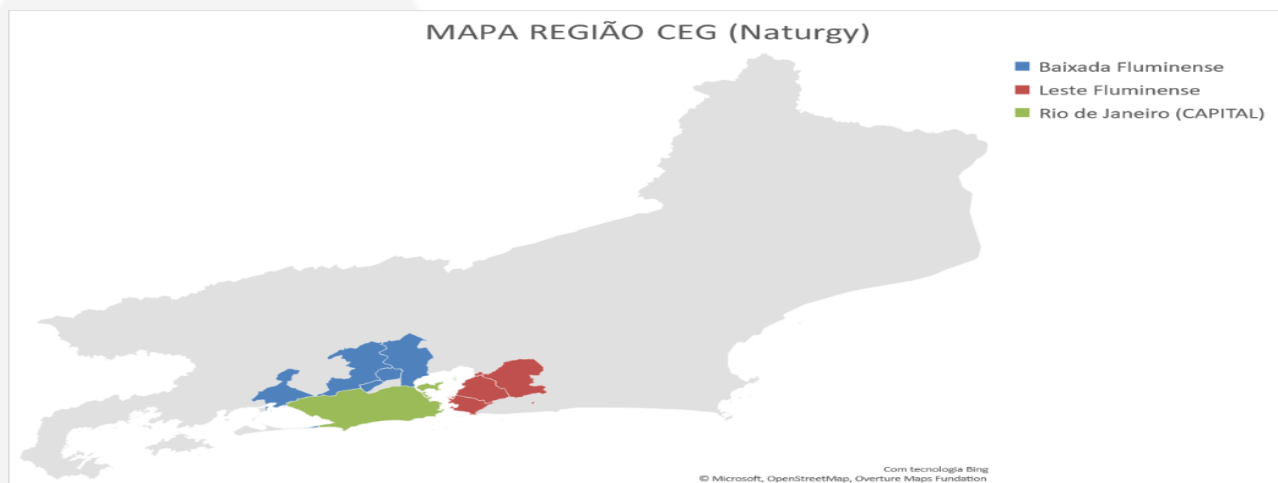
A Zona Oeste do município do Rio de Janeiro concentrou o maior volume de manifestações, com 217 registros, o que corresponde a 35,17% do total. Em seguida, a Zona Norte apresentou 149 reclamações (24,15%), evidenciando a forte concentração das demandas nessas regiões urbanas.

A Zona Sul também registrou volume expressivo, com 137 manifestações (22,20%), enquanto a Zona Central contabilizou 33 reclamações (5,35%).

O Leste Fluminense somou 65 registros (10,53%), distribuídos principalmente entre Niterói (37 – 6,00%), São Gonçalo (24 – 3,89%), Itaboraí (3 – 0,49%) e Maricá (1 – 0,16%).

Por fim, a Baixada Fluminense apresentou 16 reclamações (2,59%), com maior incidência em Nova Iguaçu (10 – 1,62%), seguida por Belford Roxo (2 – 0,32%), Itaguaí (2 – 0,32%), Duque de Caxias (1 – 0,16%) e Mesquita (1 – 0,16%).

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Zona Oeste	217	35,17%
Rio de Janeiro	217	35,17%
Zona Norte	149	24,15%
Rio de Janeiro	149	24,15%
Zona Sul	137	22,20%
Rio de Janeiro	137	22,20%
Leste Fluminense	65	10,53%
Niterói	37	6,00%
São Gonçalo	24	3,89%
Itaboraí	3	0,49%
Maricá	1	0,16%
Zona Central	33	5,35%
Rio de Janeiro	33	5,35%
Baixada Fluminense	16	2,59%
Nova Iguaçu	10	1,62%
Belford Roxo	2	0,32%
Itaguaí	2	0,32%
Duque de Caxias	1	0,16%
Mesquita	1	0,16%
Total Geral	617	100,00%



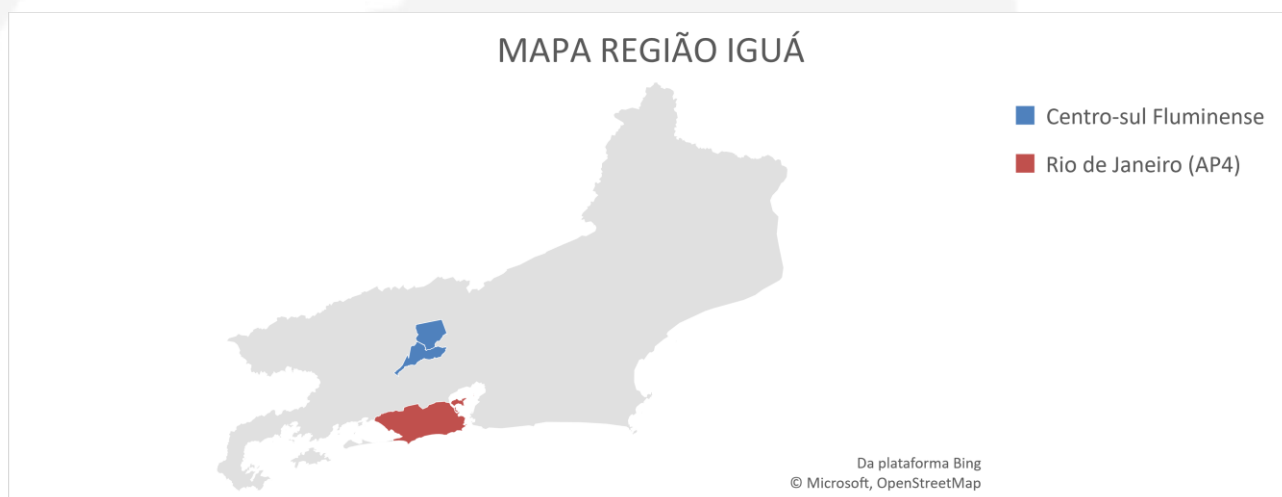
4.4.4 Quantidade de Reclamações por Regiões - IGUÁ

No quarto trimestre de 2025, foram registradas 312 reclamações relacionadas à área de concessão da IGUÁ, conforme dados consolidados pela Ouvidoria da AGENERSA.

A Zona Oeste do município do Rio de Janeiro concentrou a ampla maioria das manifestações, com 293 registros, o que corresponde a 93,91% do total, evidenciando a forte concentração territorial das demandas nessa região.

Em seguida, o Centro-Sul Fluminense contabilizou 19 reclamações (6,09%), distribuídas entre os municípios de Miguel Pereira, com 16 registros (5,13%), e Paty do Alferes, com 3 manifestações (0,96%).

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Zona Oeste	293	93,91%
Rio de Janeiro	293	93,91%
Centro-sul Fluminense	19	6,09%
Miguel Pereira	16	5,13%
Paty do Alferes	3	0,96%
Total Geral	312	100,00%



4.4.5 Quantidade de Reclamações por Regiões - RIO+SANEAMENTO

No quarto trimestre de 2025, a concessionária RIO+SANEAMENTO registrou 198 reclamações junto à Ouvidoria da AGENERSA, distribuídas por diferentes regiões do Estado do Rio de Janeiro.

A Zona Oeste do município do Rio de Janeiro concentrou o maior volume de manifestações, com 89 registros, correspondendo a 44,95% do total, evidenciando a predominância dessa região no conjunto das demandas recebidas.

Em seguida, destacam-se as Baixadas Litorâneas, com 47 reclamações (23,74%), todas provenientes do município de Rio das Ostras.

A Baixada Fluminense contabilizou 21 registros (10,61%), distribuídos entre os municípios de Itaguaí (9 – 4,55%), Seropédica (7 – 3,54%) e Paracambi (5 – 2,53%).

A Região Serrana apresentou 16 reclamações (8,08%), sendo 13 em Carmo (6,57%), 2 em Bom Jardim (1,01%) e 1 em Macuco (0,51%).

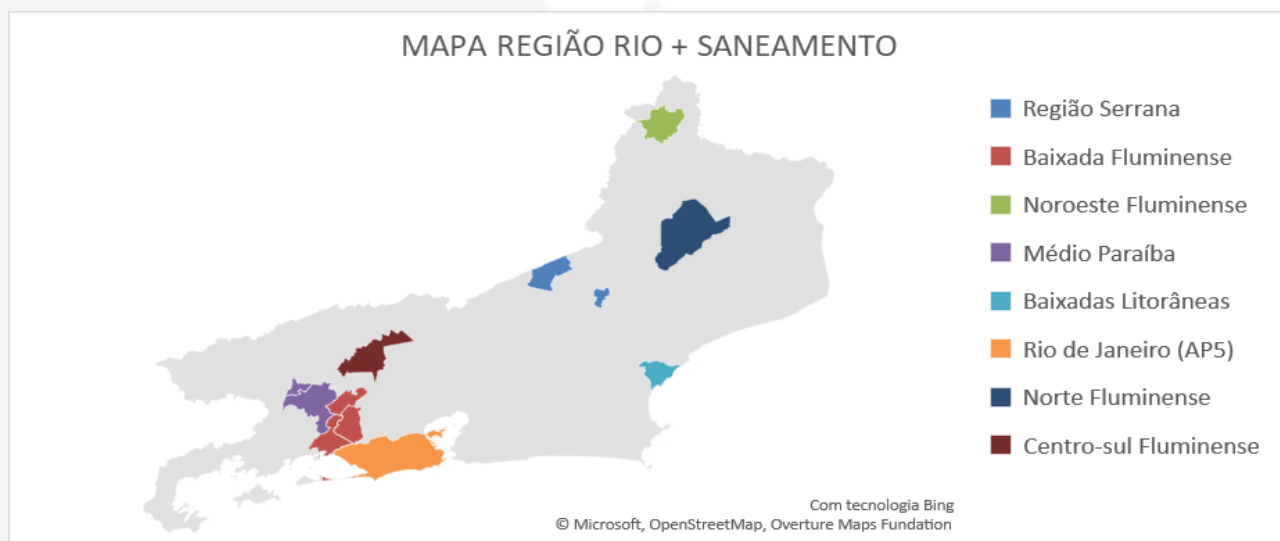
O Médio Paraíba somou 15 manifestações (7,58%), provenientes dos municípios de Pinheiral (7 – 3,54%) e Piraí (8 – 4,04%).

Já o Centro-Sul Fluminense registrou 4 reclamações (2,02%), todas oriundas do município de Vassouras, enquanto o Norte Fluminense também apresentou 4 registros (2,02%), provenientes de São Fidélis.

Por fim, o Noroeste Fluminense contabilizou 1 reclamação (0,51%), registrada no município de Natividade.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Zona Oeste	89	44,95%
Rio de Janeiro	89	44,95%
Baixas Litorâneas	47	23,74%
Rio das Ostras	47	23,74%
Baixada Fluminense	21	10,61%
Itaguaí	9	4,55%
Seropédica	7	3,54%
Paracambi	5	2,53%
Região Serrana	16	8,08%
Carmo	13	6,57%
Bom Jardim	2	1,01%
Macuco	1	0,51%
Médio Paraíba	15	7,58%
Piraí	8	4,04%
Pinheiral	7	3,54%
Centro-sul Fluminense	4	2,02%
Vassouras	4	2,02%
Norte Fluminense	4	2,02%
São Fidélis	4	2,02%

	1	0,51%
	1	0,51%
Noroeste Fluminense	1	0,51%
Natividade	1	0,51%
Total Geral	198	100,00%



4.4.6 Quantidade de Reclamações por Regiões – PROLAGOS

No quarto trimestre de 2025, foram registradas 99 reclamações relacionadas à atuação da concessionária PROLAGOS, todas concentradas na Região das Baixadas Litorâneas, conforme dados apurados pela Ouvidoria da AGENERSA.

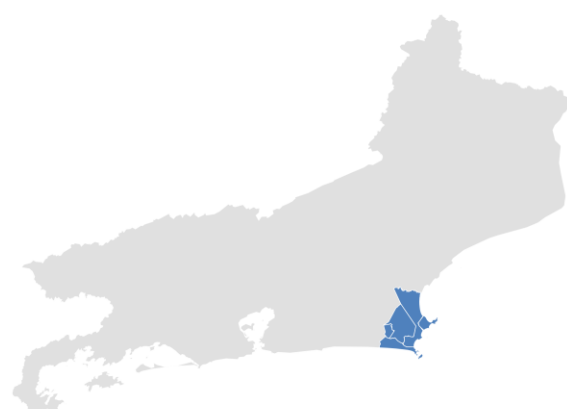
O município de Cabo Frio apresentou o maior volume de manifestações, com 49 registros, correspondendo a 49,49% do total, consolidando-se como o principal polo de demandas da área de concessão, em seguida destaca-se São Pedro da Aldeia, com 21 reclamações (21,21%).

Os municípios de Iguaba Grande e Armação dos Búzios registraram, cada um, 11 manifestações, representando 11,11% do total em cada localidade.

Por fim, Arraial do Cabo contabilizou 7 reclamações (7,07%), completando o conjunto de ocorrências registradas no período analisado.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Baixas Litorâneas	99	100,00%
Cabo Frio	49	49,49%
São Pedro da Aldeia	21	21,21%
Iguaba Grande	11	11,11%
Armação dos Búzios	11	11,11%
Arraial do Cabo	7	7,07%
Total Geral	99	100,00%

MAPA REGIÃO PROLAGOS



■ Baixadas Litorâneas

Da plataforma Bing
© Microsoft, OpenStreetMap

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

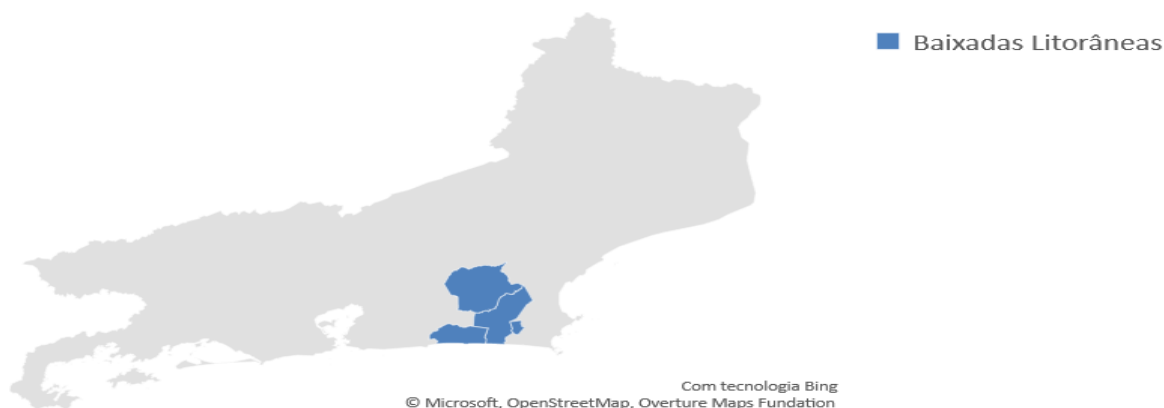
No quarto trimestre de 2025, os municípios regulados pela ÁGUAS DE JUTURNAÍBA – CAJ totalizaram 50 reclamações, todas concentradas na Região das Baixadas Litorâneas, conforme registros da Ouvidoria da AGENERSA.

O município de Araruama apresentou o maior número de manifestações, com 38 reclamações, correspondendo a 76,00% do total, evidenciando a forte concentração das demandas nessa localidade. Em seguida, Saquarema contabilizou 10 registros (20,00%), figurando como o segundo município com maior volume de ocorrências no período analisado.

Na sequência, Silva Jardim e Iguaba Grande registraram 1 reclamação cada, representando 2,00% do total em cada município, configurando os menores volumes de manifestações entre os municípios atendidos pela concessionária.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Baixasdas Litorâneas	50	100,00%
Araruama	38	76,00%
Saquarema	10	20,00%
Silva Jardim	1	2,00%
Iguaba Grande	1	2,00%
Total Geral	50	100,00%

MAPA REGIÃO ÁGUAS DE JUTURNAÍBA - CAJ



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

No segundo trimestre de 2025, as reclamações relacionadas à concessionária CEG RIO (Naturgy) totalizaram 31 registros, conforme apurado pela Ouvidoria da AGENERSA.

A Região Norte Fluminense concentrou o maior volume de manifestações, com 16 reclamações (51,61%), distribuídas entre os municípios de Campos dos Goytacazes, com 11 registros (35,48%), e Macaé, com 5 manifestações (16,13%).

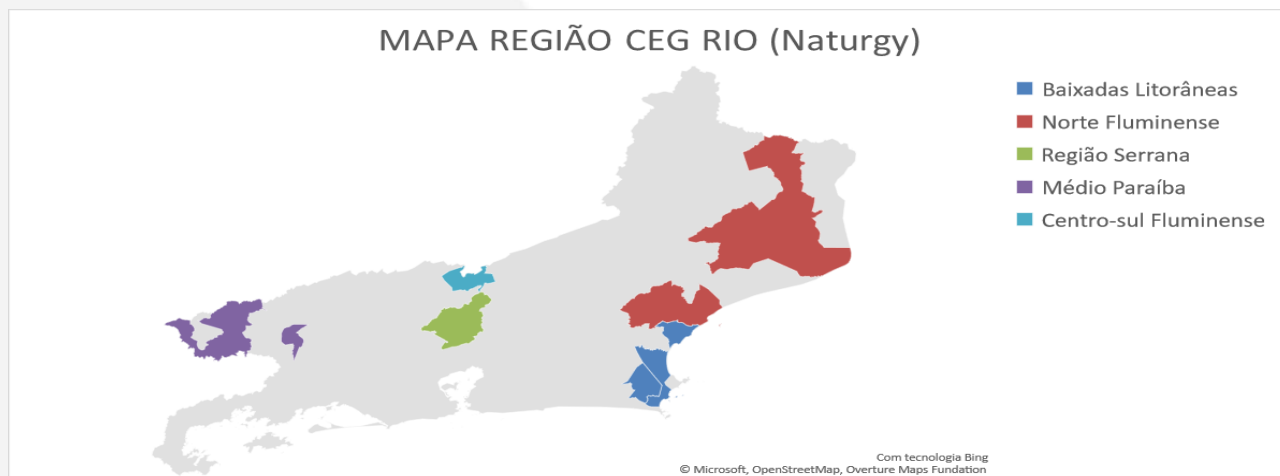
Em seguida, destacam-se as Baixadas Litorâneas, que contabilizaram 6 reclamações (19,35%), oriundas dos municípios de Rio das Ostras (4 registros – 12,90%), Cabo Frio (1 – 3,23%) e São Pedro da Aldeia (1 – 3,23%).

O Médio Paraíba apresentou 5 manifestações (16,13%), distribuídas entre Volta Redonda, com 3 registros (9,68%), e Resende, com 2 reclamações (6,45%).

A Região Serrana somou 3 reclamações (9,68%), todas provenientes do município de Petrópolis, enquanto o Centro-Sul Fluminense registrou 1 manifestação (3,23%), oriunda de Três Rios, completando o total de registros do período analisado.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Norte Fluminense	16	51,61%
Campos dos Goytacazes	11	35,48%
Macaé	5	16,13%
Baixas Litorâneas	6	19,35%
Cabo Frio	1	3,23%
Rio das Ostras	4	12,90%
São Pedro da Aldeia	1	3,23%
Médio Paraíba	5	16,13%
Resende	2	6,45%
Volta Redonda	3	9,68%
Região Serrana	3	9,68%

Petrópolis	3	9,68%
Centro-sul Fluminense	1	3,23%
Três Rios	1	3,23%
Total Geral	31	100,00%

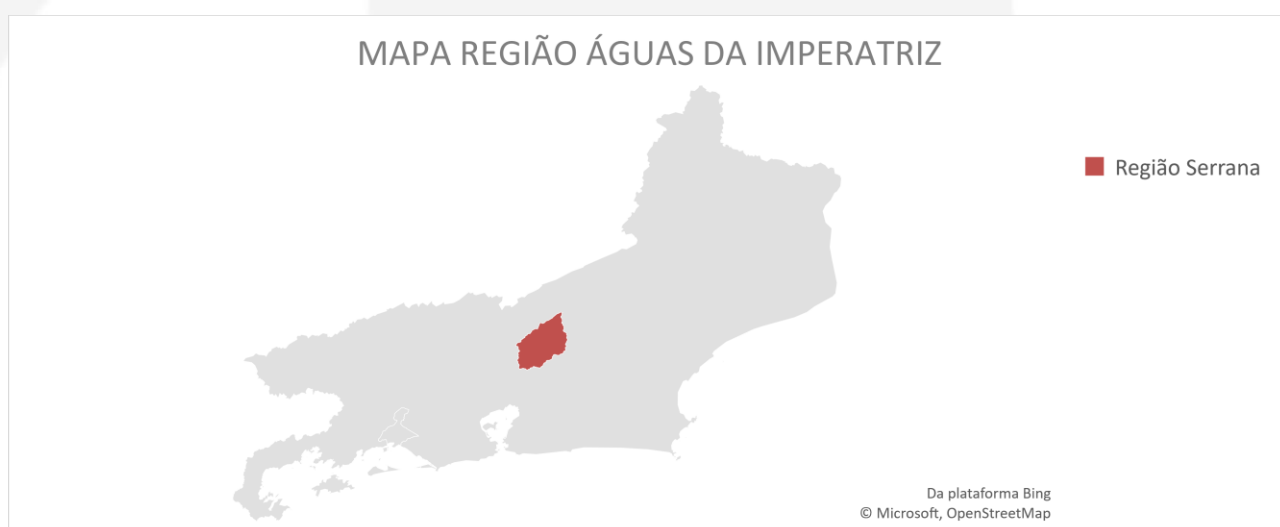


4.4.9 Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DA IMPERATRIZ

No período analisado, foram registradas 13 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	13	100,00%
Teresópolis	13	100,00%
Total Geral	13	100,00%



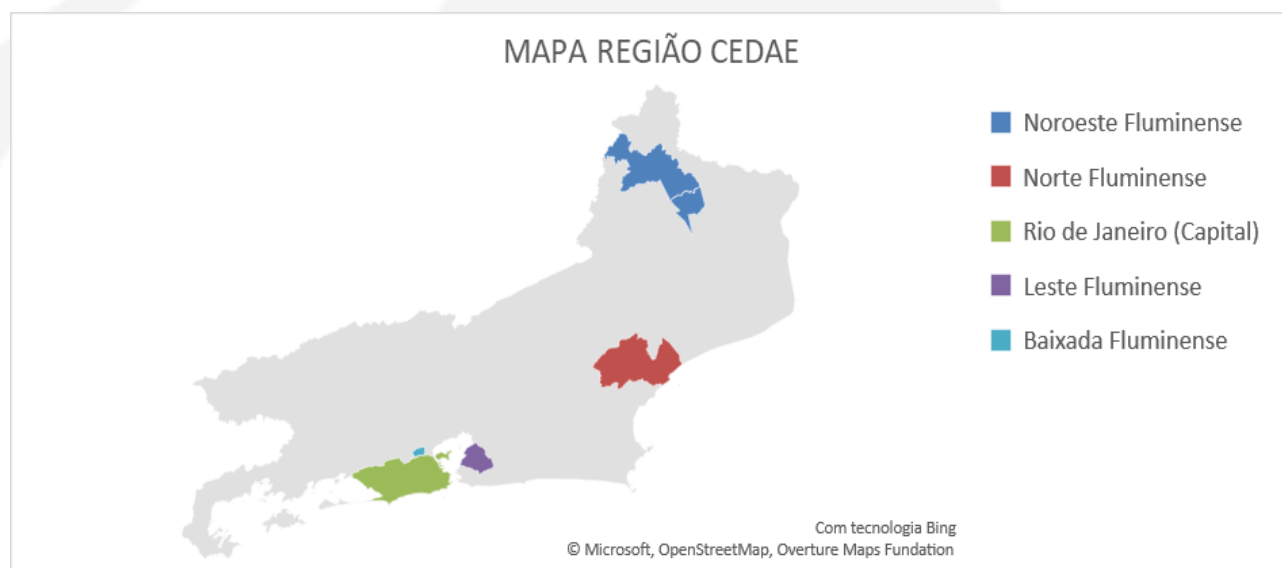
4.4.10 Quantidade de Reclamações por Regiões - CEDAE

A concessionária CEDAE registrou 9 reclamações junto à Ouvidoria da AGENERSA, distribuídas por diferentes regiões do Estado do Rio de Janeiro.

O Norte Fluminense, a Zona Norte do Rio de Janeiro e o Noroeste Fluminense concentraram 2 reclamações cada (22,22%), sendo os registros provenientes de Macaé, da capital, e dos municípios de Itaperuna e Italva, respectivamente.

As demais regiões — Leste Fluminense (São Gonçalo), Baixada Fluminense (São João de Meriti) e Zona Central do Rio de Janeiro — apresentaram 1 reclamação cada (11,11%), evidenciando uma distribuição pulverizada das manifestações no período.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Norte Fluminense	2	22,22%
Macaé	2	22,22%
Zona Norte	2	22,22%
Rio de Janeiro	2	22,22%
Noroeste Fluminense	2	22,22%
Itaperuna	1	11,11%
Italva	1	11,11%
Leste Fluminense	1	11,11%
São Gonçalo	1	11,11%
Baixada Fluminense	1	11,11%
São João de Meriti	1	11,11%
Zona Central	1	11,11%
Rio de Janeiro	1	11,11%
Total Geral	9	100,00%

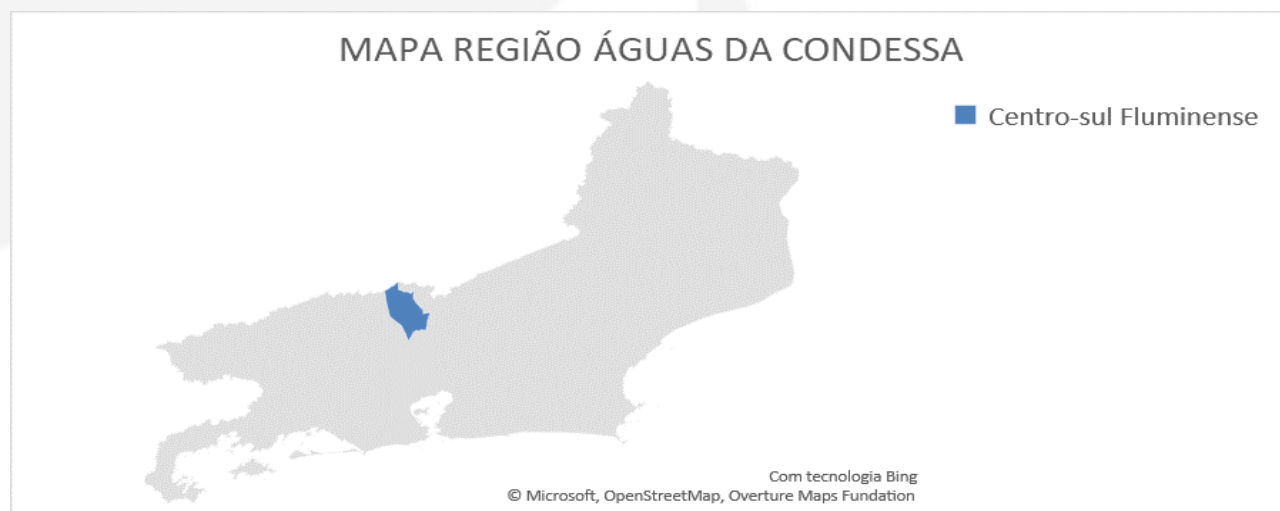


4.4.11 Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DA CONDESSA

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%



4.4.12 Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DE PARATY

No período analisado, foi registrada 1 reclamação relacionada à concessão da ÁGUAS DE PARATY. Todas as manifestações ocorreram na Região Costa verde, especificamente no município de Paraty, que representa 100% das reclamações registradas.

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

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Costa Verde	1	100,00%
Total Geral	1	100,00%



5 Solicitações na Ouvidoria da AGENERSA – 4º trimestre

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

No período analisado, foram registradas 13 solicitações. A maior parte (11 – 84,6%) foi encaminhada por meio da plataforma OuvERJ, direcionadas à AGENERSA. As demais solicitações (2 – 15,4%) foram distribuídas entre a concessionária Águas do Rio – Bloco 4, que recebeu 1 solicitação por meio de e-mail institucional, e a concessionária Rio+Saneamento, que recebeu 1 solicitação por meio da Ouvidoria Itinerante.

CONCESSIONÁRIA	OUT	NOV	DEZ	Total Geral
AGENERSA				
OUVERJ	3	6	2	11
ÁGUAS DO RIO 4				
E-MAIL		1		1
RIO+SANEAMENTO				
ITINERANTE			1	1
Total Geral	3	7	3	13

6 Considerações finais

O presente relatório tem por objetivo apresentar as demandas recebidas no quarto 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, 128 ocorrências, de um total de 3.196 reclamações registradas, evoluíram para processos administrativos, em decorrência da insatisfação dos usuários com as respostas prestadas pelas concessionárias. Esse número representa aproximadamente 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.