



AGENERSA

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

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

4º Trimestre de 2024

Contents

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	14
3.1 Ranking de Denúncias por Concessionárias Reguladas	14
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	18
4.3.1 Assuntos de Reclamações - Águas do Rio BL 4.....	19
4.3.2 Assuntos de Reclamações - Águas do Rio BL1.....	20
4.3.3 Assuntos de Reclamações – Ceg (Naturgy)	21
4.3.4 Assuntos de Reclamações - Iguá	21
4.3.5 Assuntos de Reclamações - Rio+Saneamento.....	22
4.3.6 Assuntos de Reclamações - Águas de Juturnaíba (CAJ)	23
4.3.7 Assuntos de Reclamações - Prolagos	23
4.3.8 Assuntos de Reclamações - Ceg Rio (Naturgy).....	24
4.3.9 Assuntos de Reclamações – Cedae.....	24
4.3.10 Assuntos de Reclamações - Águas da Imperatriz	24
4.4 Reclamações por Regiões no 4º TRIMESTRE	25
4.4.1 Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DO RIO BL 4	26
4.4.2 Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DO RIO BL 1	27



4.4.3	Quantidade de Reclamações por Regiões - CEG (NATURGY)	29
4.4.4	Quantidade de Reclamações por Regiões – IGUÁ.....	30
4.4.5	Quantidade de Reclamações por Regiões - RIO+SANEAMENTO	30
4.4.6	Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DE JUTURNÁIBA (CAJ)	32
4.4.7	Quantidade de Reclamações por Regiões – PROLAGOS.....	32
4.4.8	Quantidade de Reclamações por Regiões - CEG RIO (NATURGY).....	33
4.4.1	Quantidade de Reclamações por Regiões – CEDAE	34
4.4.2	Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DA IMPERATRIZ.....	35
5	Solicitações na Ouvidoria da AGENERSA - 4º TRIMESTRE.....	36
6	Considerações finais.....	37



Estrutura da Ouvidoria

Michele Lopes de Farias
Ouvidora Chefe-Geral

Henrique Gomes Serpa
Ouvidor Adjunto

Silvia Cristina de Oliveira Alvarenga
Analista de Ouvidoria

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.

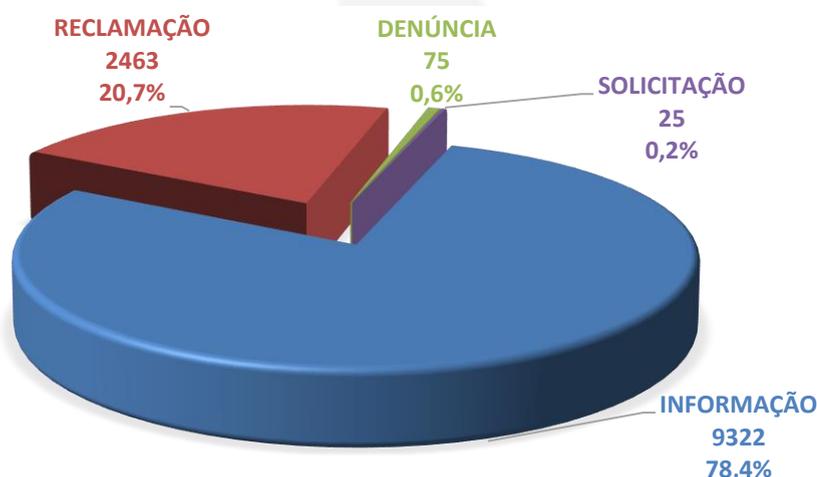


OCORRÊNCIAS NA OUVIDORIA DA AGENERSA – 4º Trimestre

No quarto trimestre de 2024, a Ouvidoria da Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro (AGENERSA) tratou um total de 11.885 manifestações formais, as quais foram integralmente tratadas pelas áreas administrativas e concessionárias reguladas por esta Agência.

1 Tipos de Manifestações

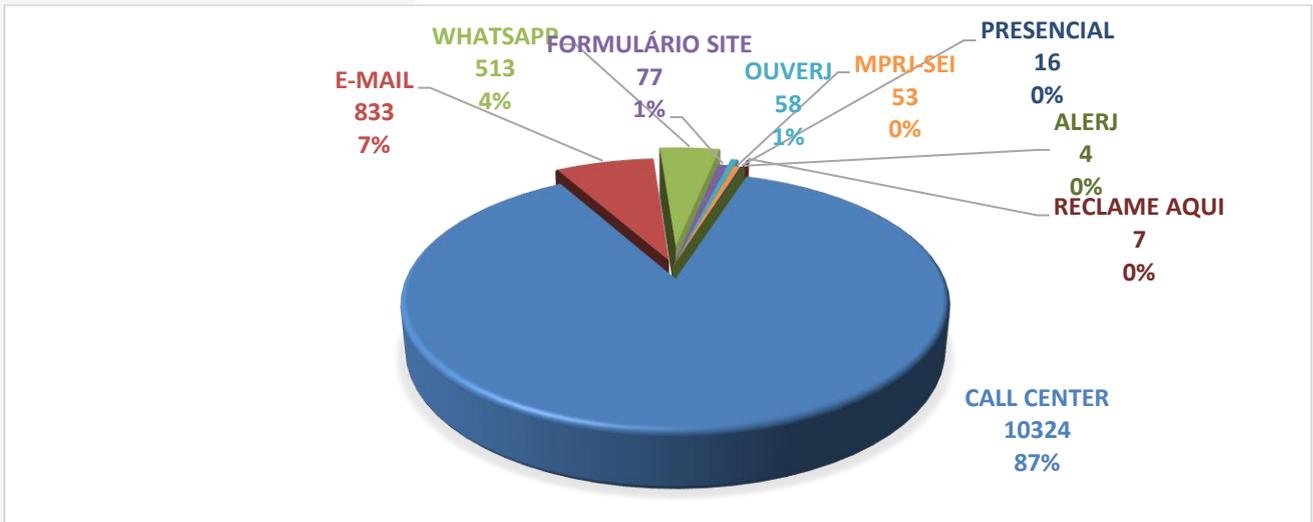
No quarto trimestre de 2024, a Ouvidoria da AGENERSA registrou um total de 11.885 manifestações. A maioria foi de pedidos de informação, somando 9.322 casos e representando 78,4% do total. Reclamações também foram significativas, com 2.463 ocorrências, ou seja, 20,7% do volume total. As denúncias foram bem menos frequentes, totalizando 75, o que corresponde a 0,6% das manifestações. Por fim, solicitações foram as menos comuns, com apenas 25 registros, representando um modesto 0,2% do total.



1.1 Canais de Comunicação

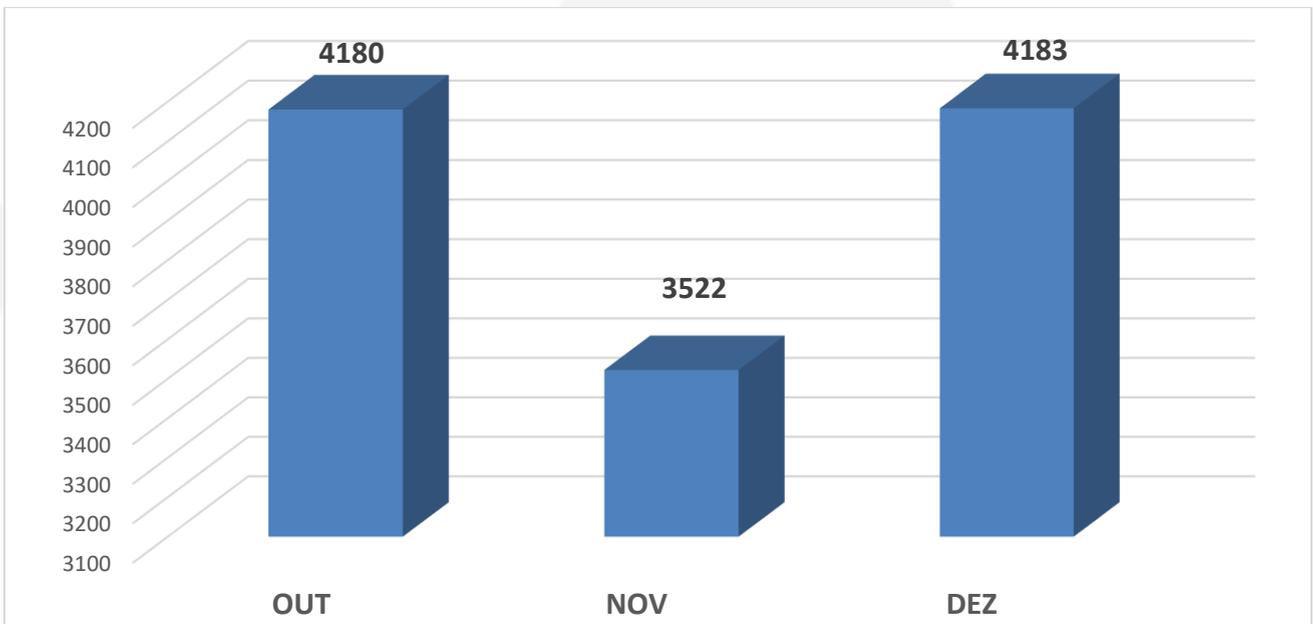
No quarto trimestre de 2024, a área de canais de comunicação da AGENERSA registrou um total de 11.885 interações, distribuídas entre diversos meios de contato. Dentre esses, o canal CALL CENTER foi o mais utilizado, com um total de 10.324 interações, o que representa 87% do total de atendimentos registrados. Esse canal segue como a principal via de comunicação, demonstrando sua relevância no atendimento ao público.

O segundo canal mais utilizado foi o E-MAIL, que registrou 833 interações, o que corresponde a 7%. O WHATSAPP teve 513 interações, equivalendo a 4% do total. O FORMULÁRIO NO SITE registrou 77 interações, representando 0,64%. O OuvERJ contabilizou 58 interações, representando 0,48%, enquanto o MPRJ-SEI teve 53 interações, equivalente a 0,44%. O atendimento PRESENCIAL somou 16 interações, representando 0,13%, o RECLAME AQUI registrou 7 interações, correspondendo a 0,05%, e pela ALERJ registrou 4 interações, representando 0,03% do total.



1.2 Distribuição, por mês, das manifestações

No quarto trimestre de 2024, a distribuição das interações na ouvidoria por mês apresentou variações consistentes. No mês de outubro (OUT), registrou-se um total de 4.180 interações. Em novembro (NOV), observou-se uma redução no volume de interações, que caiu para 3.522, representando uma diminuição de aproximadamente 15,74% em relação ao mês anterior. Em dezembro (DEZ), o número de interações registrou um leve aumento, alcançando 4.183, o que corresponde a um crescimento de 18,78% em comparação a novembro.



1.3 Ranking de Manifestações por Concessionárias Reguladas

No quarto trimestre de 2024, o ranking de manifestações por concessionária regulada foi liderado pela ÁGUAS DO RIO Bloco 4, com 4.899 manifestações, representando 41,2% do total registrado no período. Em segundo lugar, a IGUÁ apresentou 3.430 manifestações, correspondendo a 28,9% do total. A ÁGUAS DO RIO Bloco 1 ocupou a terceira posição, com 2.076 manifestações, equivalentes a 17,5%.

Entre as concessionárias com números menores, destacam-se a CEG (Naturgy), com 484 manifestações (4,07%), e a RIO+SANEAMENTO, com 350 manifestações (2,94%). Outras empresas, como CEDAE (296 manifestações, 2,49%), ÁGUAS DE JUTURNAÍBA - CAJ (139 manifestações, 1,17%) e PROLAGOS (68 manifestações, 0,57%), também registraram participações significativas.

Concessionárias com volumes mais baixos incluem a CEG RIO (Naturgy) (50 manifestações, 0,42%), ÁGUAS DA CONDESSA (28 manifestações, 0,24%), ÁGUAS DA IMPERATRIZ (21 manifestações, 0,18%) e ÁGUAS DE PARATY (19 manifestações, 0,16%), com participações mínimas.

No total, o trimestre acumulou 11.860 manifestações, distribuídas entre as concessionárias analisadas, conforme detalhado na tabela.

	CONCESSIONÁRIA	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
1º	ÁGUAS DO RIO Bloco 4	1828	1426	1645	4899
2º	IGUÁ	1176	1059	1195	3430
3º	ÁGUAS DO RIO Bloco 1	720	598	758	2076
4º	CEG (Naturgy)	147	134	203	484
5º	RIO+SANEAMENTO	101	113	136	350
6º	CEDAE	77	100	119	296
7º	ÁGUAS DE JUTURNAÍBA - CAJ	46	31	62	139
8º	PROLAGOS	21	30	17	68
9º	CEG RIO (Naturgy)	28	7	15	50
10º	ÁGUAS DA CONDESSA	9	3	16	28
11º	ÁGUAS DA IMPERATRIZ	13	5	3	21
12º	ÁGUAS DE PARATY	7	6	6	19
	TOTAL	4173	3512	4175	11860

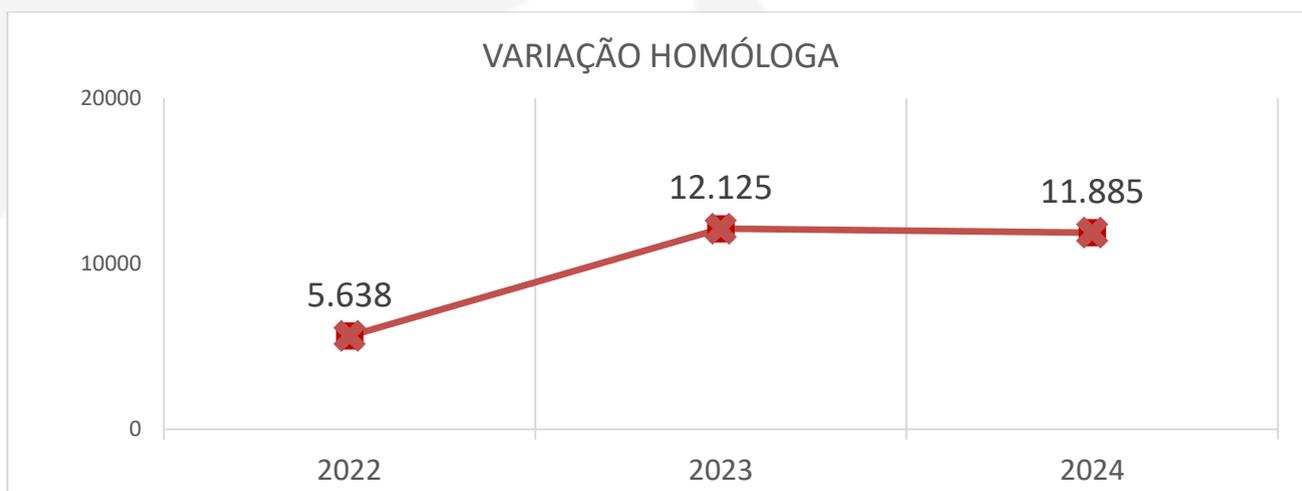
Por intermédio desta ouvidoria, as 25 manifestações recebidas foram devidamente encaminhadas e respondidas pelas áreas administrativa, técnica e jurídica da AGENERSA.

Entre os anos de 2022 e 2024, observou-se um aumento significativo no número de manifestações, que passou de 5.638 em 2022 para 11.885 em 2024.

No período de 2022 a 2023, verificou-se um crescimento de aproximadamente 115,05%, com o número de manifestações ascendendo para 12.125.

Porém, entre 2023 e 2024, houve uma queda de 1,97%, totalizando 11.885 manifestações em 2024.

Esses dados refletem uma tendência consistente nas manifestações ao longo do período analisado.



2 Informações na Ouvidoria da AGENERSA – 4º TRIMESTRE

A Ouvidoria registrou um total de 9.322 demandas de pedidos de informação durante o quarto trimestre de 2024, correspondendo a 78,4% do volume total de manifestações recebidas.

2.1 Ranking de Informações por Concessionárias Reguladas

No quarto trimestre de 2024, os pedidos de informação por concessionária apresentaram diferentes níveis de demanda. A concessionária ÁGUAS DO RIO Bloco 4 liderou o ranking, com um total de 3.690 manifestações, representando 39,58% do volume total. Em seguida, a IGUÁ registrou 3.263 manifestações, correspondendo a 35%.

A ÁGUAS DO RIO Bloco 1 ocupou a terceira posição, com 1.455 manifestações (15,6%). A CEG (Naturgy) contabilizou 271 manifestações (2,9%), enquanto a CEDAE somou 265 manifestações (2,84%).

Outras concessionárias tiveram participações menores no total de manifestações:

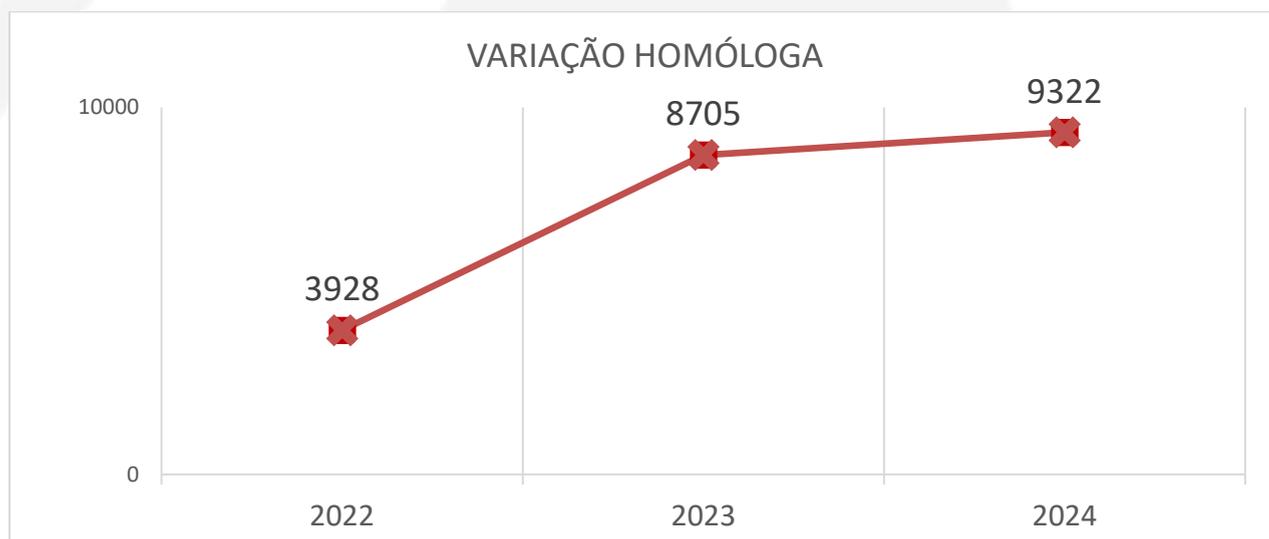


RIO+SANEAMENTO (183 manifestações, 1,96%), ÁGUAS DE JUTURNAÍBA - CAJ (97 manifestações, 1,04%), ÁGUAS DA CONDESSA (27 manifestações, 0,29%), PROLAGOS (26 manifestações, 0,28%), CEG RIO (Naturgy) (22 manifestações, 0,24%), ÁGUAS DE PARATY (19 manifestações, 0,2%) e ÁGUAS DA IMPERATRIZ, com 4 manifestações (0,04%).

CONCESSIONÁRIA	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
1º ÁGUAS DO RIO Bloco 4	1471	1056	1163	3690
2º IGUÁ	1124	1012	1127	3263
3º ÁGUAS DO RIO Bloco 1	550	409	496	1455
4º CEG (Naturgy)	72	77	122	271
5º CEDAE	69	93	103	265
6º RIO+SANEAMENTO	52	68	63	183
7º ÁGUAS DE JUTURNAÍBA - CAJ	33	23	41	97
8º ÁGUAS DA CONDESSA	9	3	15	27
9º PROLAGOS	9	12	5	26
10º CEG RIO (Naturgy)	8	6	8	22
11º ÁGUAS DE PARATY	7	6	6	19
12º ÁGUAS DA IMPERATRIZ	3		1	4
TOTAL	3407	2765	3150	9322

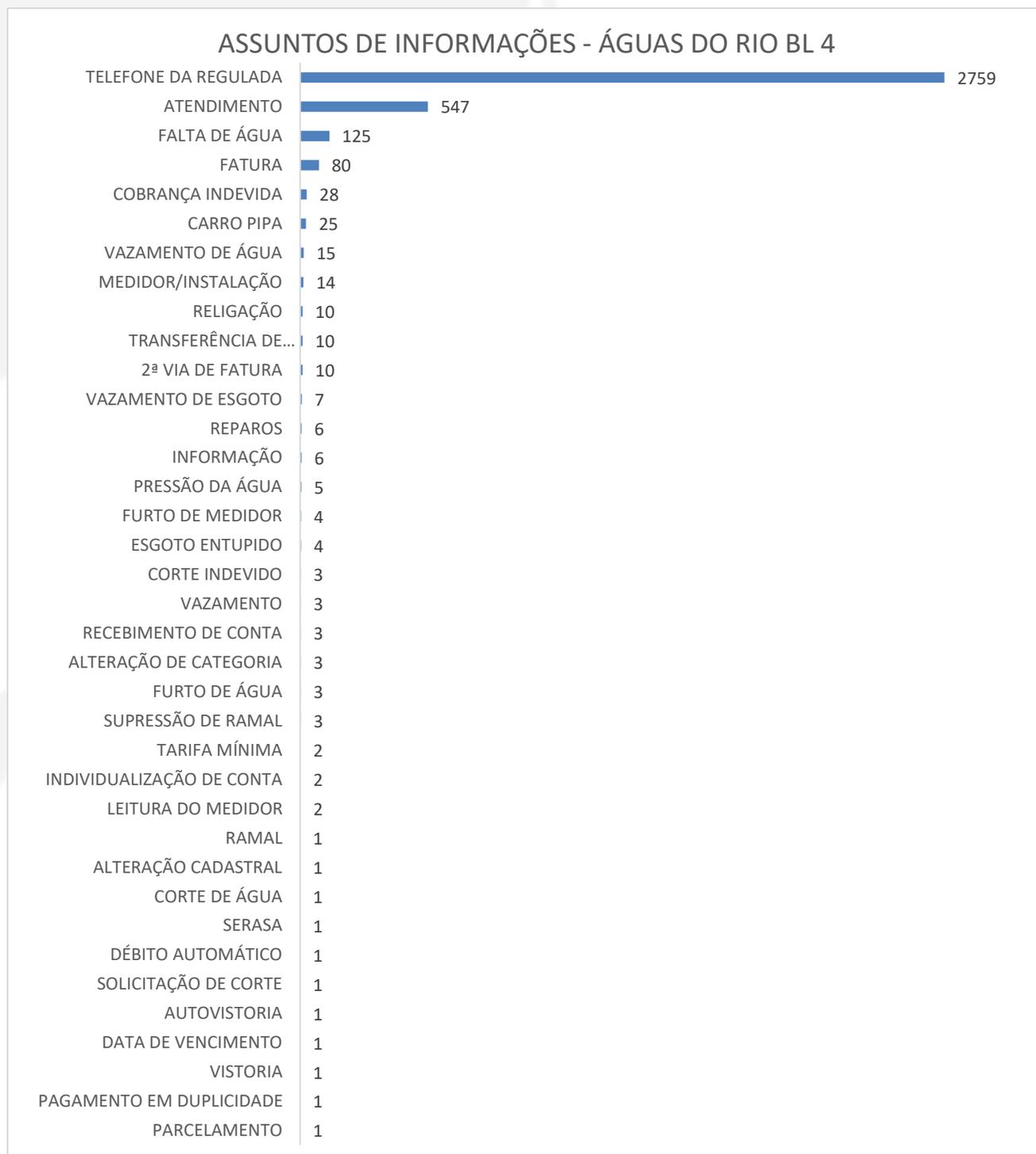
A análise da variação homóloga dos pedidos de informação revela um aumento expressivo ao longo dos anos. Em 2022, foram registrados 3.928 pedidos, enquanto em 2023 esse número subiu para 8.705, representando um crescimento de 121,7%.

Em 2024, o total de pedidos alcançou 9.322, refletindo um aumento de 7,1% em relação ao ano anterior. Esses dados evidenciam uma tendência consistente de crescimento na demanda por informações ao longo do período analisado.

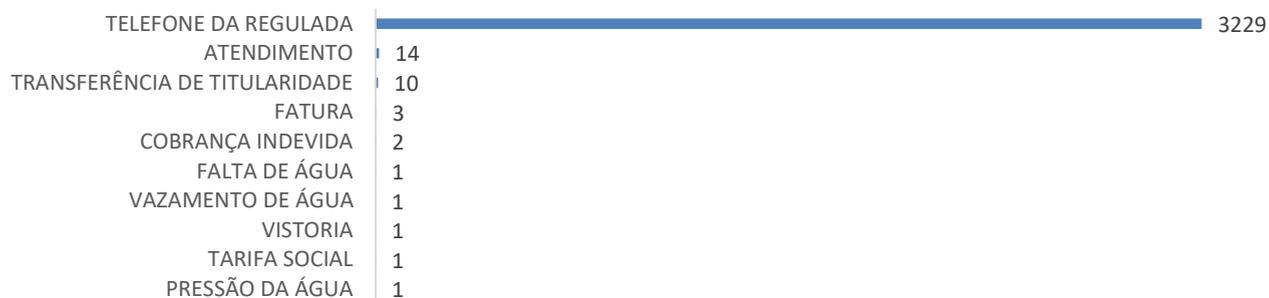


2.2 Assuntos Registrados das Informações por Concessionárias Reguladas

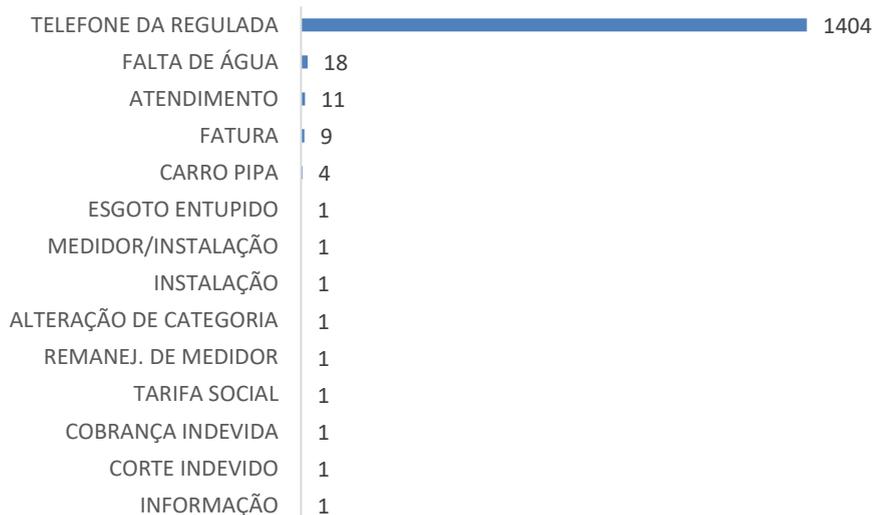
A Ouvidoria reúne informações sobre as manifestações dos usuários, direcionadas ao registro inicial de suas demandas, principalmente em relação às concessionárias reguladas pela agência. As indagações mais frequentes dos usuários envolvem os canais de contato e informações relacionadas à falta de água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



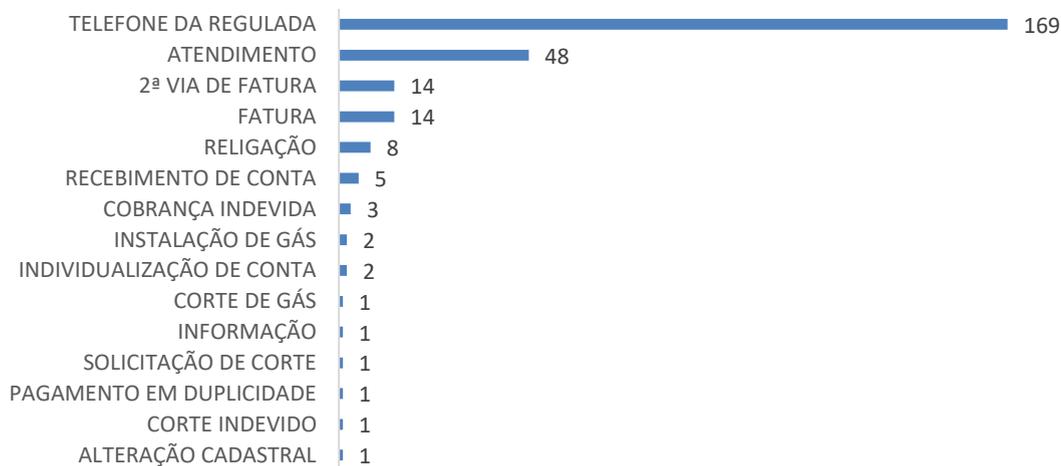
ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - IGUÁ



ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - ÁGUAS DO RIO BL 1



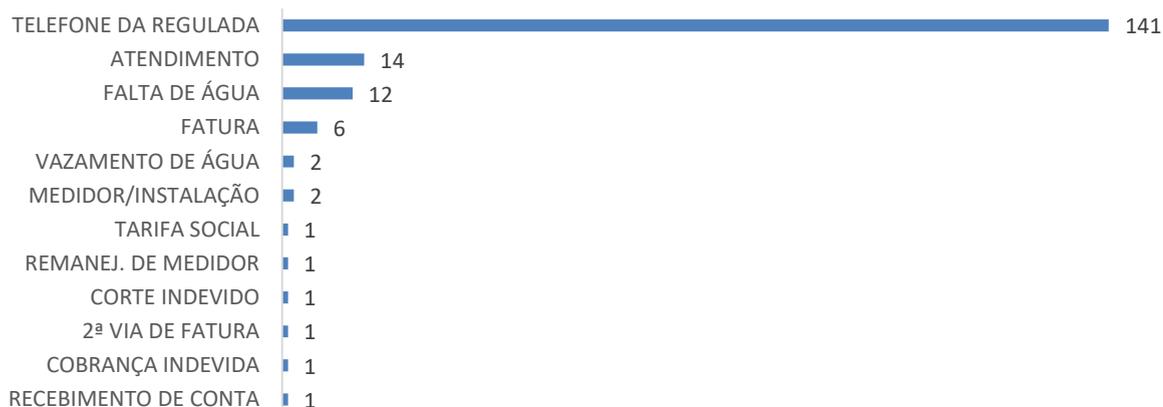
ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - CEG (Naturgy)



ASSUNTOS INFORMAÇÕES - CEDAE



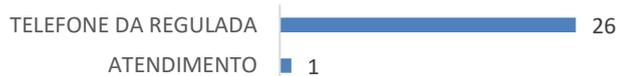
ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - RIO + SANEAMENTO



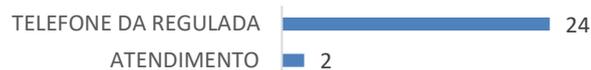
ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - ÁGUAS DE JUTURNAÍBA (CAJ)



ASSUNTOS INFORMAÇÕES - ÁGUAS DA CONDESSA



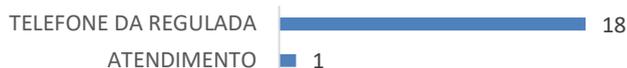
ASSUNTOS INFORMAÇÕES - PROLAGOS



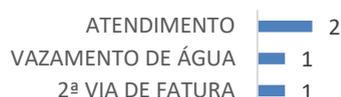
ASSUNTOS INFORMAÇÕES - CEG RIO (Naturgy)



ASSUNTOS INFORMAÇÕES - ÁGUAS DE PARATY



ASSUNTOS INFORMAÇÕES - ÁGUAS DA IMPERATRIZ



3 Denúncias na Ouvidoria da AGENERSA – 4º TRIMESTRE

No período em análise, foram contabilizadas um total de 75 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 no período analisado, totalizando 31 casos, equivalentes a 41,33% do total. As principais reclamações referem-se à falta de água e ao vazamento de esgoto, entre outras.

A Rio+Saneamento contabilizou 16 denúncias (21,33%), com destaque para questões relacionadas à falta de água, qualidade da água, vazamento e demais demandas.

A Águas do Rio BL 1 acumulou 15 denúncias (20%), sendo os principais temas a falta de água, cobrança indevida, furto de água e outras reclamações.

A concessionária Iguá recebeu 6 denúncias (8%), distribuídas entre falta de água, troca de medidor, vazamento de esgoto, cobrança indevida e solicitação de informações.

Entre as demais concessionárias, a CEG (Naturgy) registrou 1 denúncia (1,33%), classificada na categoria "outros". A Águas da Imperatriz também foi mencionada em 1 registro (1,33%), referente à falta de água, enquanto a Águas da Condessa apresentou igual quantitativo, associado a vazamento de esgoto.

No total, foram contabilizadas 73 denúncias no período analisado, evidenciando a distribuição das demandas entre as concessionárias reguladas.



	CONCESS./ASSUNTO	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	
1º	ÁGUAS DO RIO BL 4					
	FALTA DE ÁGUA	4		15	19	
	OUTROS		1	1	2	
	VAZAMENTO DE ESGOTO	2			2	
	FURTO DE ÁGUA	1	1		2	
	VAZAMENTO DE ÁGUA	1			1	
	VISTORIAS DE INSTALAÇÃO	1			1	
	FATURA			1	1	
	CORTE DE ÁGUA		1		1	
	COBRANÇA INDEVIDA	1			1	
	REPAROS		1		1	
	ÁGUAS DO RIO BL 4 Total	10	4	17	31	
	2º	RIO+SANEAMENTO				
		FALTA DE ÁGUA	2	2	8	12
		OUTROS	1	1		2
VAZAMENTO DE ÁGUA			1		1	
QUALIDADE DA ÁGUA		1			1	
RIO+SANEAMENTO Total		4	4	8	16	
ÁGUAS DO RIO BL 1						
FALTA DE ÁGUA		1	1	5	7	
COBRANÇA INDEVIDA		2	2		4	
FURTO DE ÁGUA			2		2	
OUTROS	1			1		
EXTENSÃO DE REDE		1		1		
ÁGUAS DO RIO BL 1 Total	4	6	5	15		
3º	IGUÁ					
	FALTA DE ÁGUA	1	1		2	
	TROCA DE MEDIDOR		1		1	
	VAZAMENTO DE ESGOTO		1		1	
	FATURA		1		1	
	INFORMAÇÃO		1		1	
	IGUÁ Total	1	5		6	
4º	CEDAE					
	FURTO DE ÁGUA		1	1	2	
	CEDAE Total		1	1	2	
	CEG (Naturgy)					
	OUTROS		1		1	
CEG (Naturgy) Total		1		1		
5º	ÁG. DA IMPERATRIZ					
	FALTA DE ÁGUA		1		1	
	ÁG. DA IMPERATRIZ Total		1		1	
6º	ÁG. DA CONDESSA					
	VAZAMENTO DE ESGOTO			1	1	
	ÁG. DA CONDESSA Total			1	1	
	TOTAL	19	22	32	73	

4 Reclamações na Ouvidoria da AGENERSA – 4º TRIMESTRE

No quarto trimestre de 2024, o total de reclamações nas concessionárias de serviços públicos foi de 2.455, do total de 2.463 manifestações registradas.

Ressalta-se que, por intermédio desta ouvidoria, 8 reclamações foram encaminhadas e devidamente atendidas pelas áreas administrativa, técnica e jurídica da AGENERSA.

4.1 Ranking de Reclamações por Concessionárias Regulada

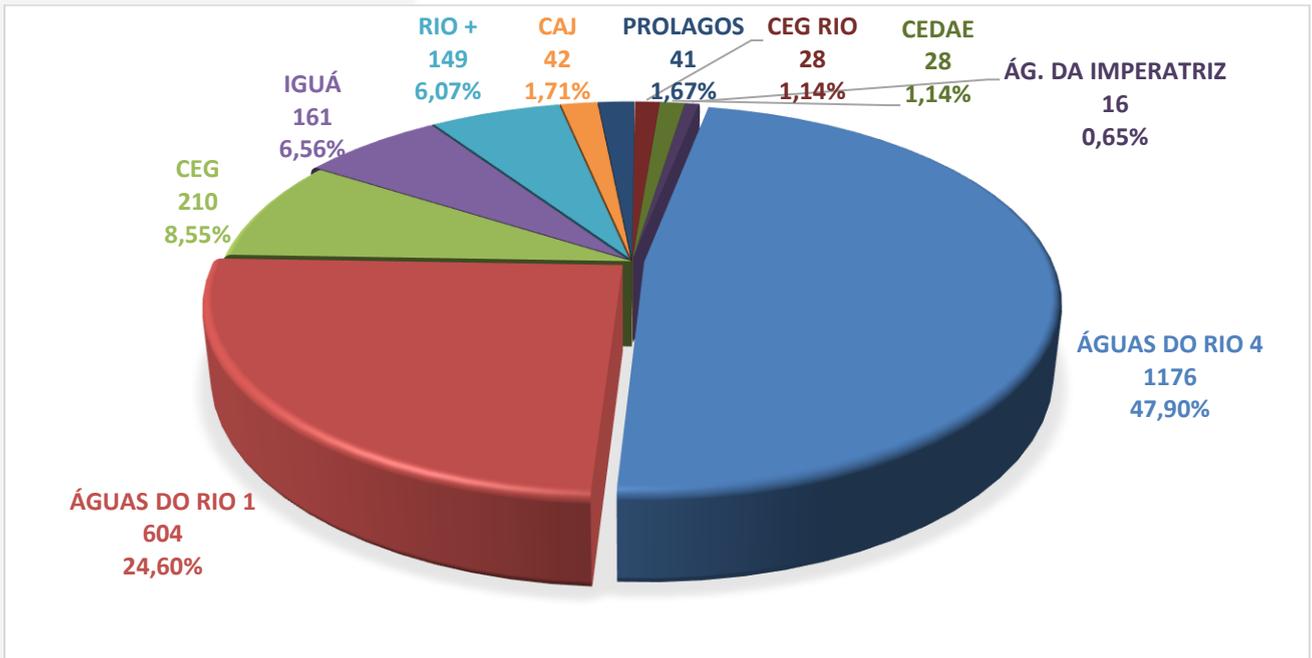
A concessionária ÁGUAS DO RIO Bloco 4 liderou com 1.176 reclamações, representando 47,90% do total de manifestações registradas no período. A ÁGUAS DO RIO Bloco 1 ocupou a segunda posição, com 604 reclamações (24,60%).

As concessionárias CEG (Naturgy) e IGUÁ registraram, respectivamente, 210 (8,55%) e 161 (6,56%) reclamações. A RIO+SANEAMENTO contabilizou 149 reclamações (6,07%), enquanto a ÁGUAS DE JUTURNAÍBA - CAJ e a PROLAGOS somaram 42 (1,71%) e 41 (1,67%) reclamações, respectivamente.

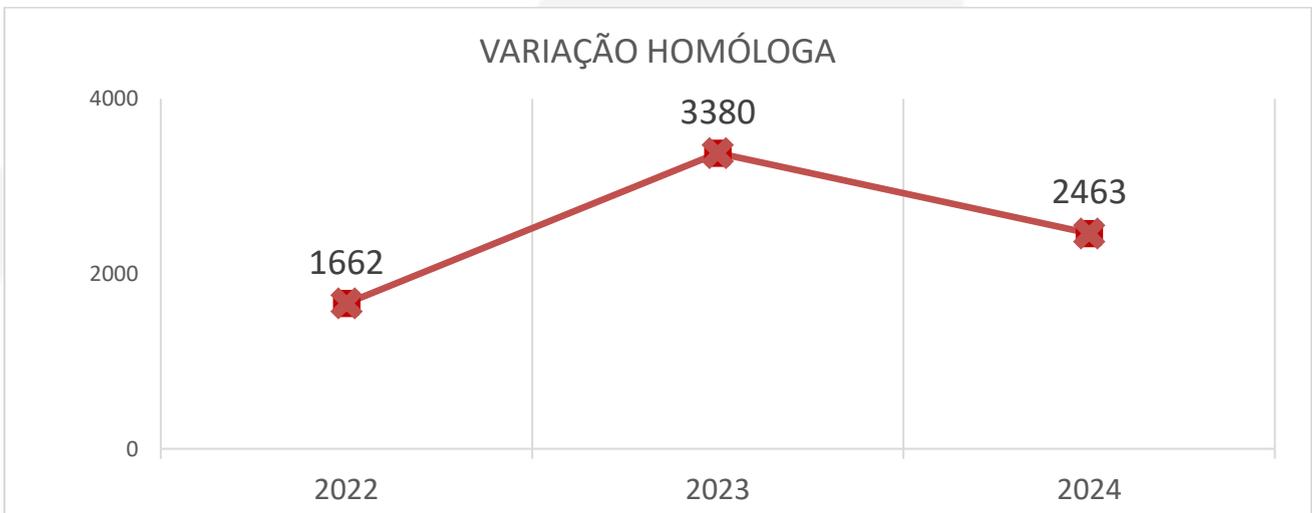
Entre as concessionárias com menor participação, destacam-se a CEG RIO (Naturgy) e a CEDAE, ambas com 28 reclamações (1,14% cada), seguidas pela ÁGUAS DA IMPERATRIZ, que registrou 16 reclamações (0,65%).

No total, foram contabilizadas 2.455 reclamações ao longo do período analisado, evidenciando a distribuição das demandas entre as concessionárias reguladas.

	CONCESSIONÁRIA	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
1º	ÁGUAS DO RIO BL 4	347	365	464	1176
2º	ÁGUAS DO RIO BL 1	165	182	257	604
3º	CEG (Naturgy)	74	56	80	210
4º	IGUÁ	51	42	68	161
5º	RIO+SANEAMENTO	45	39	65	149
6º	ÁGUAS DE JUTURNAÍBA - CAJ	13	8	21	42
7º	PROLAGOS	11	18	12	41
8º	CEG RIO (Naturgy)	20	1	7	28
9º	CEDAE	8	5	15	28
10º	ÁGUAS DA IMPERATRIZ	10	4	2	16
	TOTAL	744	720	991	2455



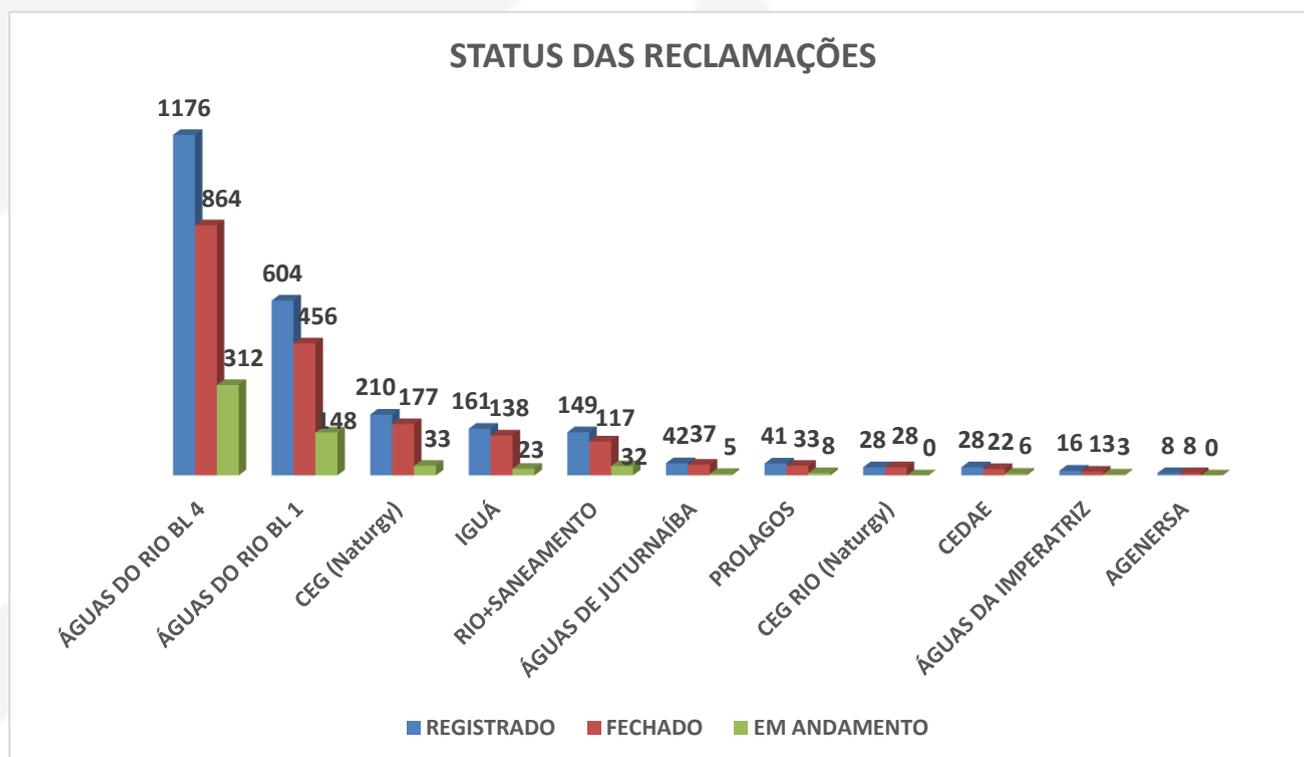
O número de reclamações apresentou uma variação homóloga nos últimos três anos. Em 2022, foram registradas 1.662 reclamações, com um crescimento expressivo para 3.380 em 2023, representando um incremento de 103,4%. Já em 2024, o total de reclamações foi de 2.463, evidenciando uma redução de 27,1% em 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	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
REGISTRADO	745	725	993	2463
FECHADO	574	497	822	1893
EM ANDAMENTO	171	228	171	570



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	410	34,86%
FATURA	172	14,63%
COBRANÇA INDEVIDA	151	12,84%
CARRO PIPA	67	5,70%
VAZAMENTO DE ÁGUA	40	3,40%
PRESSÃO DA ÁGUA	35	2,98%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	30	2,55%
OUTROS	28	2,38%
REPAROS	21	1,79%
SUPRESSÃO DE RAMAL	15	1,28%
VAZAMENTO DE ESGOTO	14	1,19%
TARIFA SOCIAL	13	1,11%
ESGOTO	13	1,11%
CORTE INDEVIDO	12	1,02%
ALTERAÇÃO DE ECONOMIAS	12	1,02%
ALTERAÇÃO DE CATEGORIA	12	1,02%
ABASTECIMENTO	12	1,02%
FURTO DE MEDIDOR	12	1,02%
TROCA DE TITULARIDADE	9	0,77%
LEITURA DO MEDIDOR	8	0,68%
RESSARCIMENTO	8	0,68%
RELIGAÇÃO	7	0,60%
ALTERAÇÃO CADASTRAL	6	0,51%
DATA DE VENCIMENTO	6	0,51%
VISTORIA	5	0,43%
CORTE DE ÁGUA	5	0,43%
PARCELAMENTO	5	0,43%
DÉBITOS	5	0,43%
PAGAMENTO EM DUPLICIDADE	5	0,43%
REMANEJ. DE MEDIDOR	3	0,26%
INDIVIDUALIZAÇÃO DE CONTA	3	0,26%
TROCA DE MEDIDOR	3	0,26%
VIABILIDADE DE ABASTECIMENTO	2	0,17%
VAZAMENTO	2	0,17%
RAMAL OBSTRUÍDO	2	0,17%
RECEBIMENTO DE CONTA	2	0,17%
ATENDIMENTO	2	0,17%
TROCA TUBULAÇÃO	2	0,17%
OBRAS	2	0,17%
INSTALAÇÃO	2	0,17%
BAIXA DE TITULARIDADE	2	0,17%
VISTORIAS DE INSTALAÇÃO	2	0,17%
DPA	2	0,17%
QUALIDADE DA ÁGUA	1	0,09%
RAMAL (CONSTRUÇÃO)	1	0,09%
REAJUSTES	1	0,09%
TAXAS	1	0,09%
SERASA	1	0,09%
ASSISTÊNCIA TÉCNICA	1	0,09%
TARIFICAÇÃO	1	0,09%
Total Goral	1176	100,00%



4.3.2 Assuntos de Reclamações - Águas do Rio BL1

ASSUNTO	QTD	%
FALTA DE ÁGUA	232	38,41%
CARRO PIPA	84	13,91%
FATURA	54	8,94%
COBRANÇA INDEVIDA	49	8,11%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	33	5,46%
PRESSÃO DA ÁGUA	16	2,65%
VAZAMENTO DE ÁGUA	15	2,48%
OUTROS	12	1,99%
REPAROS	10	1,66%
VAZAMENTO	10	1,66%
CORTE INDEVIDO	8	1,32%
RESSARCIMENTO	7	1,16%
ABASTECIMENTO	6	0,99%
TROCA DE TITULARIDADE	5	0,83%
RELIGAÇÃO	5	0,83%
LEITURA DO MEDIDOR	5	0,83%
VAZAMENTO DE ESGOTO	4	0,66%
SUPRESSÃO DE RAMAL	4	0,66%
CORTE DE ÁGUA	3	0,50%
ESGOTO	3	0,50%
ALTERAÇÃO CADASTRAL	3	0,50%
DÉBITOS	3	0,50%
TROCA DE MEDIDOR	3	0,50%
2ª VIA DE FATURA	3	0,50%
SERASA	2	0,33%
VISTORIA	2	0,33%
INSTALAÇÃO	2	0,33%
RAMAL OBSTRUÍDO	2	0,33%
MANOBRA	2	0,33%
ALTERAÇÃO DE CATEGORIA	2	0,33%
DPA	2	0,33%
DPA / DPE	1	0,17%
REMANEJ. DE MEDIDOR	1	0,17%
PARCELAMENTO	1	0,17%
VIABILIDADE DE ABASTECIMENTO	1	0,17%
QUALIDADE DA ÁGUA	1	0,17%
ESGOTO ENTUPIDO	1	0,17%
PAGAMENTO EM DUPLICIDADE	1	0,17%
EXTENSÃO DE REDE	1	0,17%
DATA DA LEITURA	1	0,17%
INDIVIDUALIZAÇÃO DE CONTA	1	0,17%
TARIFA SOCIAL	1	0,17%
FURTO DE MEDIDOR	1	0,17%
LIGAÇÃO CLANDESTINA	1	0,17%
Total Geral	604	100,00%

4.3.3 Assuntos de Reclamações – Ceg (Naturgy)

ASSUNTO	QTD	%
FATURA	61	29,05%
RELIGAÇÃO	41	19,52%
COBRANÇA INDEVIDA	22	10,48%
INSTALAÇÃO DE GÁS	14	6,67%
CORTE INDEVIDO	12	5,71%
OUTROS	11	5,24%
RECEBIMENTO DE CONTA	7	3,33%
CORTE DE GÁS	7	3,33%
PARCELAMENTO	5	2,38%
FALTA DE GÁS	5	2,38%
TAXAS	3	1,43%
LEITURA DO MEDIDOR	2	0,95%
TROCA DE MEDIDOR	2	0,95%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	2	0,95%
RESSARCIMENTO	2	0,95%
PAGAMENTO EM DUPLICIDADE	2	0,95%
INDIVIDUALIZAÇÃO DE CONTA	2	0,95%
VIABILIDADE DE ABASTECIMENTO	2	0,95%
VAZAMENTO / CORTE DE GÁS	1	0,48%
REMANEJ. DE MEDIDOR	1	0,48%
2ª VIA DE FATURA	1	0,48%
VISTORIAS DE INSTALAÇÃO	1	0,48%
SOLICITAÇÃO DE CORTE	1	0,48%
CORTE DE ÁGUA	1	0,48%
DÉBITOS	1	0,48%
RAMAL OBSTRUÍDO	1	0,48%
Total Geral	210	100,00%

4.3.4 Assuntos de Reclamações - Iguá

ASSUNTO	QTD	%
FATURA	51	31,68%
FALTA DE ÁGUA	21	13,04%
COBRANÇA INDEVIDA	21	13,04%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	11	6,83%
OUTROS	9	5,59%
REPAROS	7	4,35%
SUPRESSÃO DE RAMAL	4	2,48%
PRESSÃO DA ÁGUA	4	2,48%
DATA DE VENCIMENTO	3	1,86%
ESGOTO	3	1,86%
TROCA DE TITULARIDADE	3	1,86%
CARRO PIPA	3	1,86%
VAZAMENTO DE ESGOTO	3	1,86%
RESSARCIMENTO	2	1,24%



CORTE INDEVIDO	2	1,24%
VAZAMENTO DE ÁGUA	2	1,24%
ALTERAÇÃO DE CATEGORIA	2	1,24%
BAIXA DE TITULARIDADE	1	0,62%
TARIFA SOCIAL	1	0,62%
DESLIGAMENTO TEMPORÁRIO	1	0,62%
DATA DA LEITURA	1	0,62%
TROCA DE MEDIDOR	1	0,62%
PARCELAMENTO	1	0,62%
SEPARAÇÃO DE ABASTECIMENTO	1	0,62%
LEITURA DO MEDIDOR	1	0,62%
RAMAL OBSTRUÍDO	1	0,62%
RELIGAÇÃO	1	0,62%
Total Geral	161	100,00%

4.3.5 Assuntos de Reclamações - Rio+Saneamento

ASSUNTO	QTD	%
FALTA DE ÁGUA	58	38,93%
CARRO PIPA	21	14,09%
FATURA	15	10,07%
VAZAMENTO DE ÁGUA	13	8,72%
COBRANÇA INDEVIDA	10	6,71%
VAZAMENTO DE ESGOTO	4	2,68%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	4	2,68%
VAZAMENTO	3	2,01%
ESGOTO ENTUPIDO	3	2,01%
SERASA	2	1,34%
ALTERAÇÃO DE CATEGORIA	2	1,34%
ABASTECIMENTO	2	1,34%
DATA DE VENCIMENTO	2	1,34%
PRESSÃO DA ÁGUA	1	0,67%
SUPRESSÃO DE RAMAL	1	0,67%
OUTROS	1	0,67%
CORTE INDEVIDO	1	0,67%
ALTERAÇÃO CADASTRAL	1	0,67%
INFORMAÇÃO	1	0,67%
REPAROS	1	0,67%
VISTORIA	1	0,67%
RELIGAÇÃO	1	0,67%
QUALIDADE DA ÁGUA	1	0,67%
Total Geral	149	100,00%

4.3.6 Assuntos de Reclamações - Águas de Juturnaíba (CAJ)

ASSUNTO	QTD	%
FATURA	10	23,81%
FALTA DE ÁGUA	10	23,81%
COBRANÇA INDEVIDA	4	9,52%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	4	9,52%
CARRO PIPA	2	4,76%
PRESSÃO DA ÁGUA	2	4,76%
TARIFA SOCIAL	1	2,38%
RESSARCIMENTO	1	2,38%
REPAROS	1	2,38%
VAZAMENTO DE ESGOTO	1	2,38%
SUPRESSÃO DE RAMAL	1	2,38%
DESLIGAMENTO TEMPORÁRIO	1	2,38%
TROCA DE MEDIDOR	1	2,38%
RELIGAÇÃO	1	2,38%
ALTERAÇÃO CADASTRAL	1	2,38%
PARCELAMENTO	1	2,38%
Total Geral	42	100,00%

4.3.7 Assuntos de Reclamações - Prolagos

ASSUNTO	QTD	%
FATURA	10	24,39%
FALTA DE ÁGUA	6	14,63%
SUPRESSÃO DE RAMAL	5	12,20%
COBRANÇA INDEVIDA	4	9,76%
RESSARCIMENTO	3	7,32%
ALTERAÇÃO DE CATEGORIA	3	7,32%
CARRO PIPA	2	4,88%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	2	4,88%
CORTE DE ÁGUA	1	2,44%
VAZAMENTO DE ESGOTO	1	2,44%
TROCA DE TITULARIDADE	1	2,44%
OUTROS	1	2,44%
OBRAS	1	2,44%
DESLIGAMENTO TEMPORÁRIO	1	2,44%
Total Geral	41	100,00%



4.3.8 Assuntos de Reclamações - Ceg Rio (Naturgy)

ASSUNTO	QTD	%
INDIVIDUALIZAÇÃO DE CONTA	10	35,71%
FALTA DE GÁS	4	14,29%
RELIGAÇÃO	3	10,71%
OUTROS	2	7,14%
FATURA	2	7,14%
COBRANÇA INDEVIDA	2	7,14%
REPAROS	1	3,57%
TROCA DE MEDIDOR	1	3,57%
INSTALAÇÃO DE GÁS	1	3,57%
CORTE INDEVIDO	1	3,57%
2ª VIA DE FATURA	1	3,57%
Total Geral	28	100,00%

4.3.9 Assuntos de Reclamações – Cedae

ASSUNTO	QTD	%
COBRANÇA INDEVIDA	10	35,71%
FALTA DE ÁGUA	7	25,00%
DÉBITOS	4	14,29%
SERASA	2	7,14%
VISTORIA	1	3,57%
TROCA DE TITULARIDADE	1	3,57%
EXTENSÃO DE REDE	1	3,57%
OUTROS	1	3,57%
FATURA	1	3,57%
Total Geral	28	100,00%

4.3.10 Assuntos de Reclamações - Águas da Imperatriz

ASSUNTO	QTD	%
FALTA DE ÁGUA	9	56,25%
FATURA	4	25,00%
VAZAMENTO DE ÁGUA	2	12,50%
COBRANÇA INDEVIDA	1	6,25%
Total Geral	16	100,00%

4.4 Reclamações por Regiões no 4º TRIMESTRE

No quarto trimestre de 2024, as reclamações foram distribuídas entre as regiões do estado do Rio de Janeiro de forma diversificada. A Zona Norte liderou com 723 reclamações, representando 29,35% do total. Em seguida, o Leste Fluminense registrou 468 reclamações (19%), enquanto a Baixada Fluminense somou 432 reclamações (17,53%).

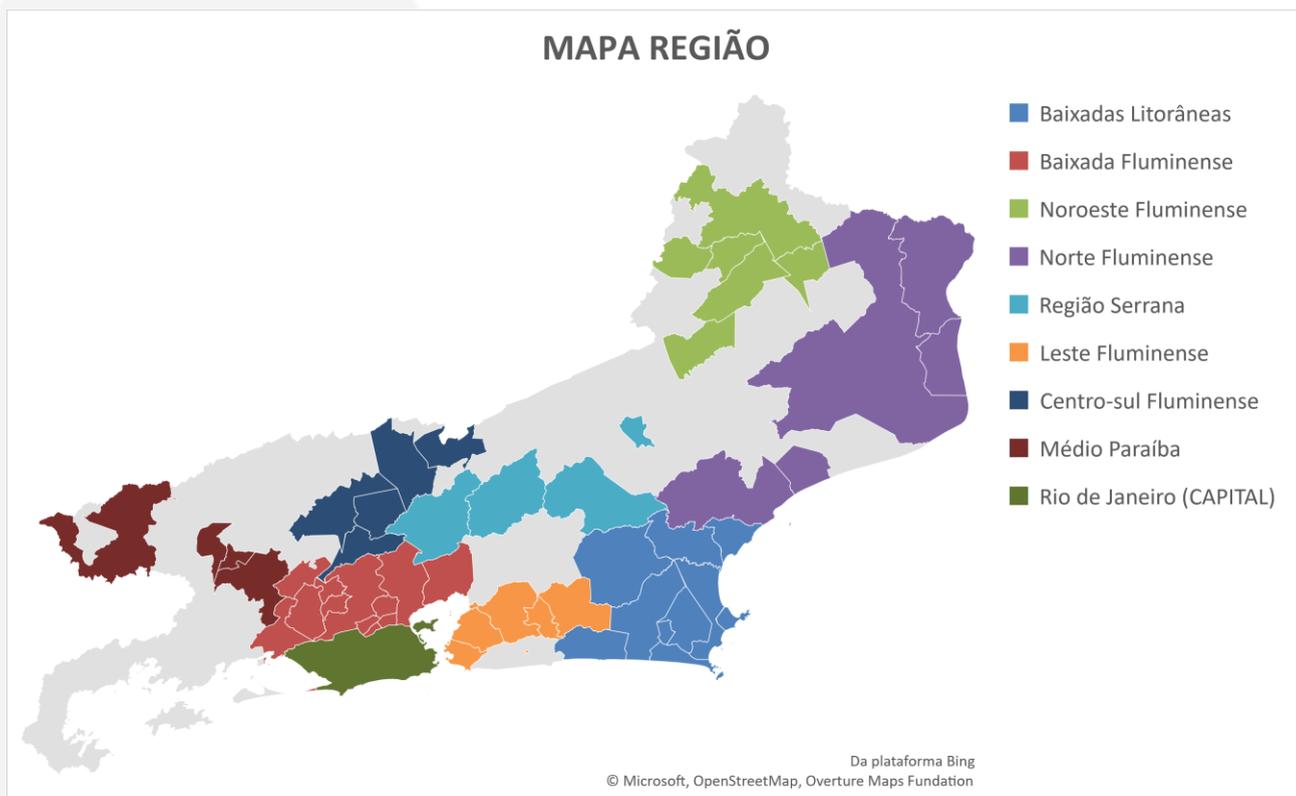
A Zona Oeste acumulou 288 reclamações (11,69%), seguida pela Zona Sul com 163 reclamações (6,61%), e pelas Baixadas Litorâneas, que registraram 160 reclamações (6,49%). A Zona Central teve 134 reclamações (5,44%).

Regiões com menor volume de reclamações incluem o Norte Fluminense (29 reclamações, 1,18%), a Região Serrana (19 reclamações, 0,77%), o Médio Paraíba (19 reclamações, 0,77%), o Centro-Sul Fluminense (10 reclamações, 0,41%), e o Noroeste Fluminense (6 reclamações, 0,24%).

No total, foram registradas 2.463 reclamações, evidenciando a distribuição geográfica das demandas no estado durante o período analisado.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Zona Norte	723	29,35%
Leste Fluminense	468	19,00%
Baixada Fluminense	432	17,54%
Zona Oeste	288	11,69%
Zona Sul	163	6,62%
Baixas Litorâneas	160	6,50%
Zona Central	134	5,44%
Norte Fluminense	29	1,18%
Região Serrana	19	0,77%
Médio Paraíba	19	0,77%
	12	0,49%
Centro-sul Fluminense	10	0,41%
Noroeste Fluminense	6	0,24%
Total Geral	2463	100,00%

MAPA REGIÃO



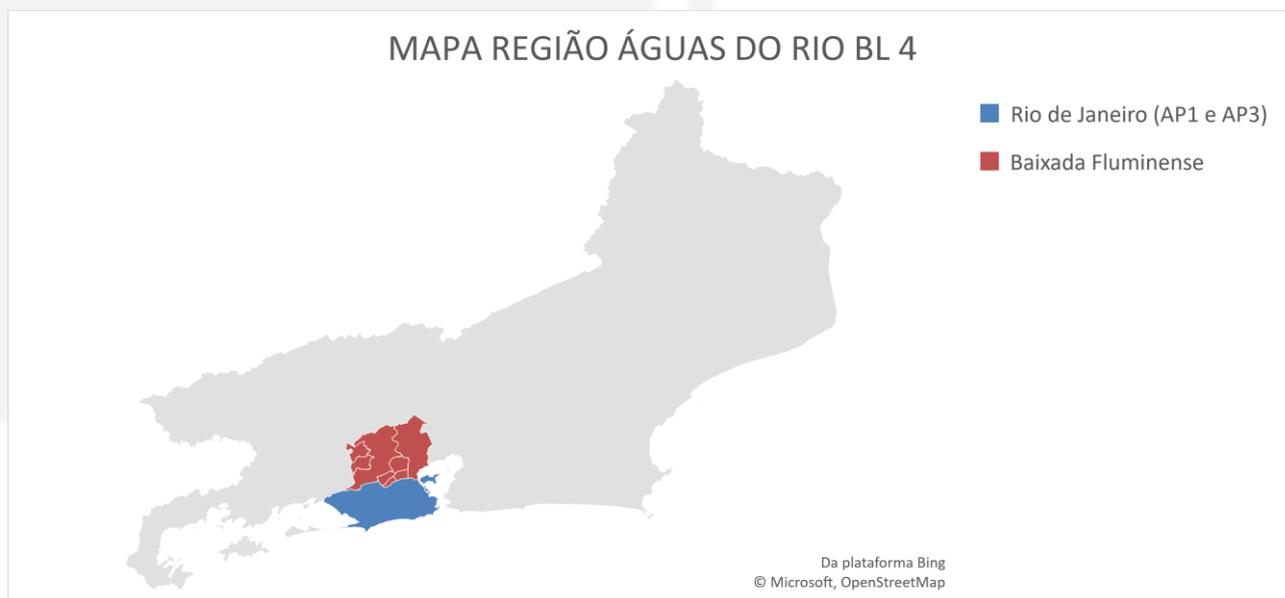
4.4.1 Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DO RIO BL 4

No quarto trimestre de 2024, a concessionária ÁGUAS DO RIO BL 4 registrou um total de 1.176 reclamações. A Zona Norte do município do Rio de Janeiro foi a região mais afetada, com 657 reclamações, representando 55,87% do total.

A Baixada Fluminense foi a segunda região mais impactada, com 381 reclamações (32,40%). Entre os municípios da Baixada, Duque de Caxias registrou 123 reclamações (10,46%), seguido de Nova Iguaçu com 95 reclamações (8,08%) e São João de Meriti com 73 reclamações (6,21%). Belford Roxo teve 28 reclamações (2,38%), Nilópolis somou 21 reclamações (1,79%), e Queimados e Mesquita registraram 20 reclamações cada (1,70%). A Zona Central contabilizou 130 reclamações (11,05%), enquanto a Zona Oeste registrou 8 reclamações (0,68%).

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Zona Norte	657	55,87%
Rio de Janeiro	657	55,87%
Baixada Fluminense	381	32,40%
Duque de Caxias	123	10,46%
Nova Iguaçu	95	8,08%
São João de Meriti	73	6,21%
Belford Roxo	28	2,38%
Nilópolis	21	1,79%

Queimados	20	1,70%
Mesquita	20	1,70%
Japeri	1	0,09%
Zona Central	130	11,05%
Rio de Janeiro	130	11,05%
Zona Oeste	8	0,68%
Rio de Janeiro	8	0,68%
Total Geral	1176	100,00%



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

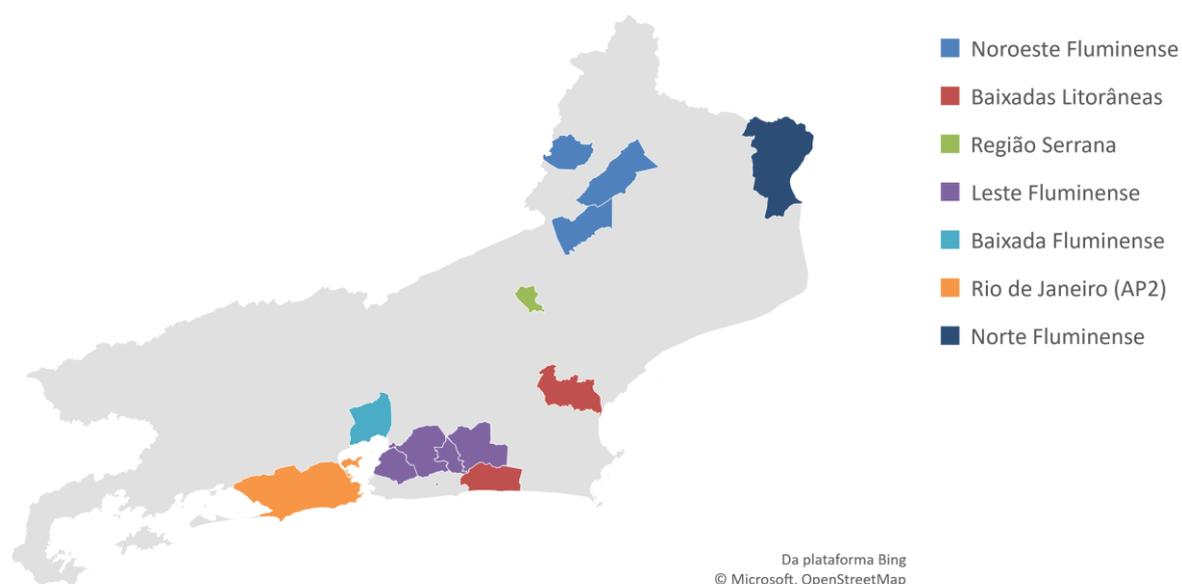
No quarto trimestre de 2024, foram registradas 604 reclamações direcionadas à concessionária ÁGUAS DO RIO BL 1. A maior concentração das demandas ocorreu na região do Leste Fluminense, que totalizou 438 reclamações, correspondendo a 72,52% do total. São Gonçalo foi o município com maior número de registros, somando 294 reclamações (48,68%), seguido por Maricá, com 113 casos (18,71%), Itaboraí, com 26 reclamações (4,30%), Tanguá, com 3 casos (0,50%), e Rio Bonito, com 2 registros (0,33%).

A Zona Sul concentrou 122 reclamações (20,20%), todas provenientes do município do Rio de Janeiro. As Baixadas Litorâneas contabilizaram 20 reclamações (3,31%), das quais 16 foram registradas em Casimiro de Abreu (2,65%) e 4 em Saquarema (0,66%). Na Baixada Fluminense, foram 15 reclamações (2,48%), todas oriundas de Magé. O Noroeste Fluminense registrou 3 reclamações (0,50%), distribuídas igualmente entre os municípios de Cambuci, Miracema e Itaocara, cada um com 1 ocorrência (0,17%). O Norte Fluminense e a Região Serrana apresentaram 1 reclamação cada (0,17%), oriundas de São Francisco de Itabapoana e Cordeiro, respectivamente.

Os dados apresentados refletem a distribuição geográfica das demandas no período analisado.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Leste Fluminense	438	72,52%
São Gonçalo	294	48,68%
Maricá	113	18,71%
Itaboraí	26	4,30%
Tanguá	3	0,50%
Rio Bonito	2	0,33%
Zona Sul	122	20,20%
Rio de Janeiro	122	20,20%
Baixas Litorâneas	20	3,31%
Casimiro de Abreu	16	2,65%
Saquarema	4	0,66%
Baixada Fluminense	15	2,48%
Magé	15	2,48%
	4	0,66%
	4	0,66%
Noroeste Fluminense	3	0,50%
Cambuci	1	0,17%
Miracema	1	0,17%
Itaocara	1	0,17%
Norte Fluminense	1	0,17%
São Francisco de Itabapoana	1	0,17%
Região Serrana	1	0,17%
Cordeiro	1	0,17%
Total Geral	604	100,00%

MAPA REGIÃO ÁGUAS DO RIO BL 1

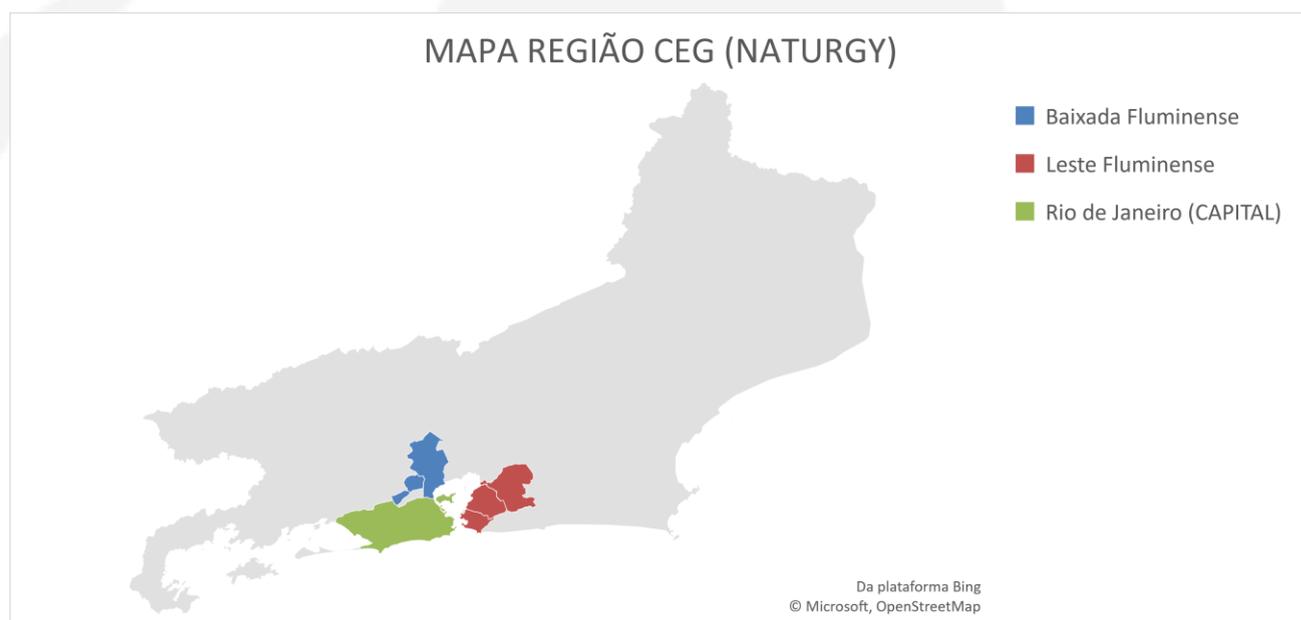


4.4.3 Quantidade de Reclamações por Regiões - CEG (NATURGY)

As áreas de maior incidência de reclamações na concessionária CEG (Naturgy) foram a Zona Oeste e a Zona Norte, ambas situadas no município do Rio de Janeiro, com 71 reclamações (33,81%) e 59 reclamações (28,10%).

Os dados apresentados evidenciam a distribuição geográfica das reclamações no período, destacando a predominância das demandas nas zonas Oeste, Norte e Sul do Rio de Janeiro.

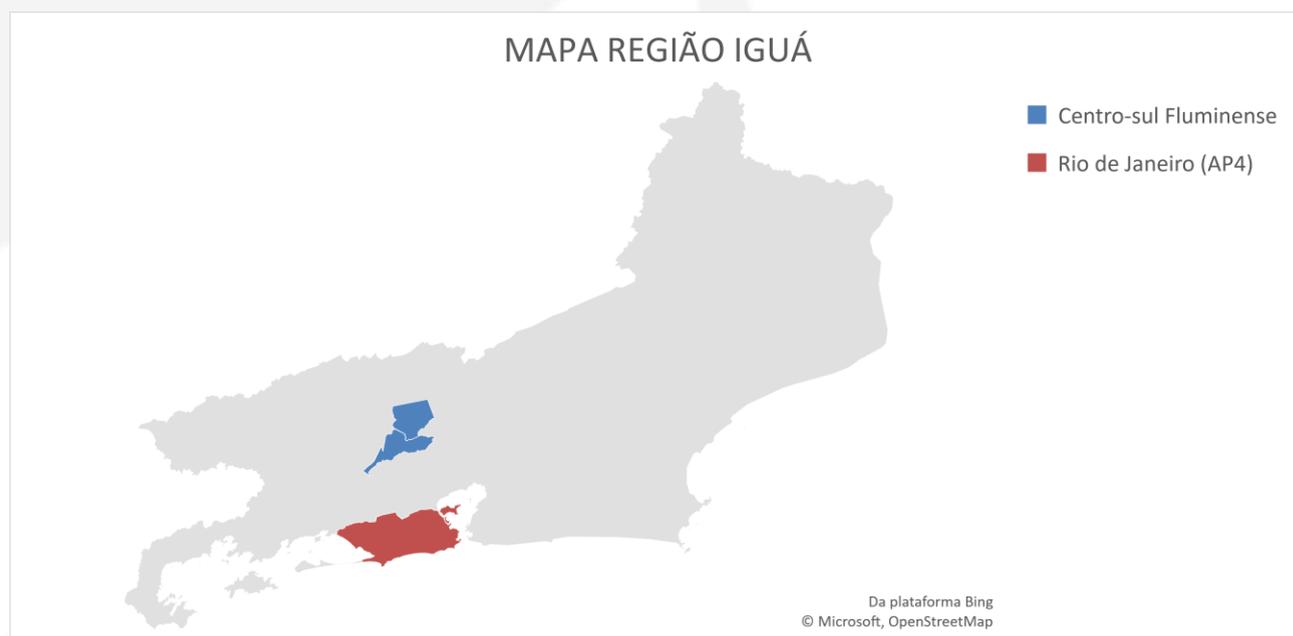
REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Zona Oeste	71	33,81%
Rio de Janeiro	71	33,81%
Zona Norte	59	28,10%
Rio de Janeiro	59	28,10%
Zona Sul	38	18,10%
Rio de Janeiro	38	18,10%
Leste Fluminense	30	14,29%
São Gonçalo	19	9,05%
Niterói	10	4,76%
Itaboraí	1	0,48%
Baixada Fluminense	9	4,29%
Duque de Caxias	6	2,86%
Belford Roxo	2	0,95%
Mesquita	1	0,48%
Zona Central	3	1,43%
Rio de Janeiro	3	1,43%
Total Geral	210	100,00%



4.4.4 Quantidade de Reclamações por Regiões – IGUÁ

Na área de concessão da IGUÁ, a Zona Oeste do Rio de Janeiro concentrou 96,89% dos chamados.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Zona Oeste	156	96,89%
Rio de Janeiro	156	96,89%
Centro-sul Fluminense	5	3,11%
Miguel Pereira	1	0,62%
Paty do Alferes	4	2,48%
Total Geral	161	100,00%



4.4.5 Quantidade de Reclamações por Regiões - RIO+SANEAMENTO

A maior concentração de demandas ocorreu na região das Baixadas Litorâneas, que totalizou 54 reclamações (36,24%), todas provenientes do município de Rio das Ostras.

A Zona Oeste do Rio de Janeiro foi a segunda região com maior número de registros, somando 51 reclamações (34,23%).

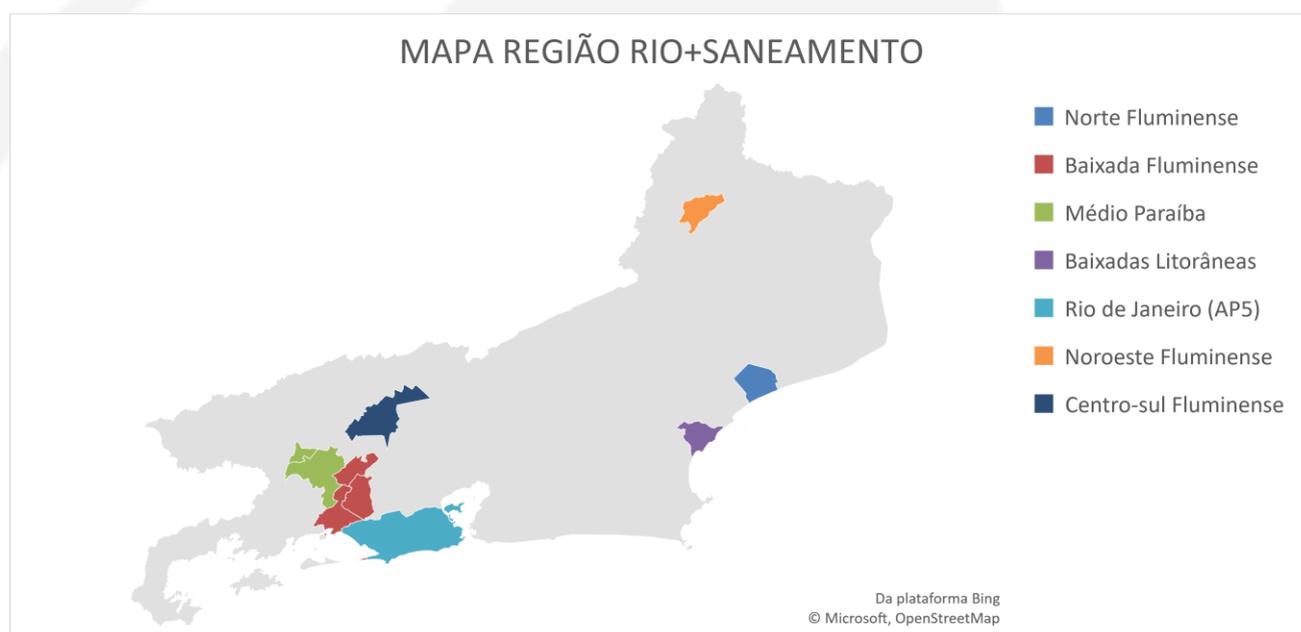
A Baixada Fluminense contabilizou 24 reclamações (16,11%), sendo 14 em Seropédica (9,40%), 8 em Itaguaí (5,37%) e 2 em Paracambi (1,34%).

No Médio Paraíba, foram registradas 16 reclamações (10,74%), das quais 12 ocorreram em Pinheiral (8,05%) e 4 em Pirai (2,68%).

Outras regiões com menor número de reclamações incluem o Centro-Sul Fluminense, com 2 reclamações (1,34%), ambas em Vassouras, além do Noroeste Fluminense (1 reclamação – 0,67%, em São José de Ubá) e do Norte Fluminense (1 reclamação – 0,67%, em Carapebus).

Os dados apresentados evidenciam a distribuição geográfica das reclamações no período, com maior concentração nas Baixadas Litorâneas, Zona Oeste do Rio de Janeiro e Baixada Fluminense.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Baixadas Litorâneas	54	36,24%
Rio das Ostras	54	36,24%
Zona Oeste	51	34,23%
Rio de Janeiro	51	34,23%
Baixada Fluminense	24	16,11%
Itaguaí	8	5,37%
Paracambi	2	1,34%
Seropédica	14	9,40%
Médio Paraíba	16	10,74%
Pinheiral	12	8,05%
Piraí	4	2,68%
Centro-sul Fluminense	2	1,34%
Vassouras	2	1,34%
Noroeste Fluminense	1	0,67%
São José de Ubá	1	0,67%
Norte Fluminense	1	0,67%
Carapebus	1	0,67%
Total Geral	149	100,00%



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

Dos municípios regulados pela CAJ, Araruama concentrou a maioria das reclamações, com 61,90 % do total das reclamações, seguido por Saquarema, com 33,33%.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Baixadas Litorâneas	42	100,00%
Araruama	26	61,90%
Saquarema	14	33,33%
Silva Jardim	1	2,38%
Iguaba Grande	1	2,38%
Total Geral	42	100,00%



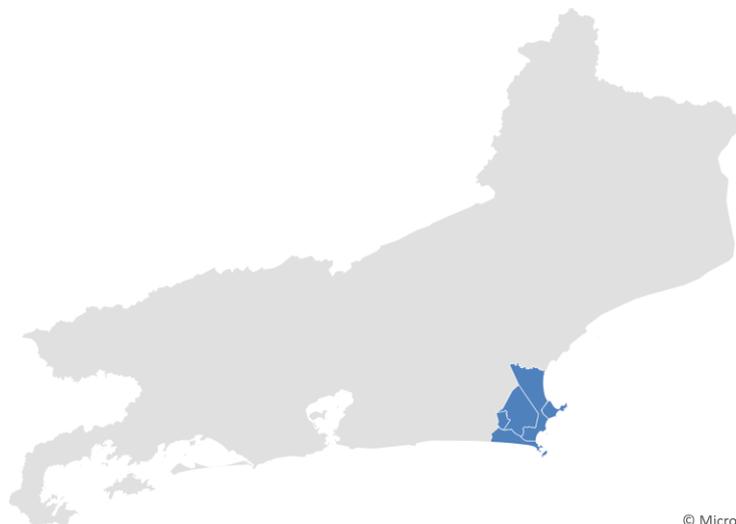
4.4.7 Quantidade de Reclamações por Regiões – PROLAGOS

Dentre os seis municípios abrangidos pela atuação da Prolagos, Cabo Frio foi o que apresentou o maior volume de reclamações, com 53,66% das reclamações seguido por São Pedro da Aldeia com 19,51%.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Baixadas Litorâneas	41	100,00%
Cabo Frio	22	53,66%
São Pedro da Aldeia	8	19,51%
Armação dos Búzios	7	17,07%
Arraial do Cabo	2	4,88%
Iguaba Grande	2	4,88%
Total Geral	41	100,00%

MAPA REGIÃO PROLAGOS

■ Baixadas Litorâneas



Da plataforma Bing
© Microsoft, OpenStreetMap

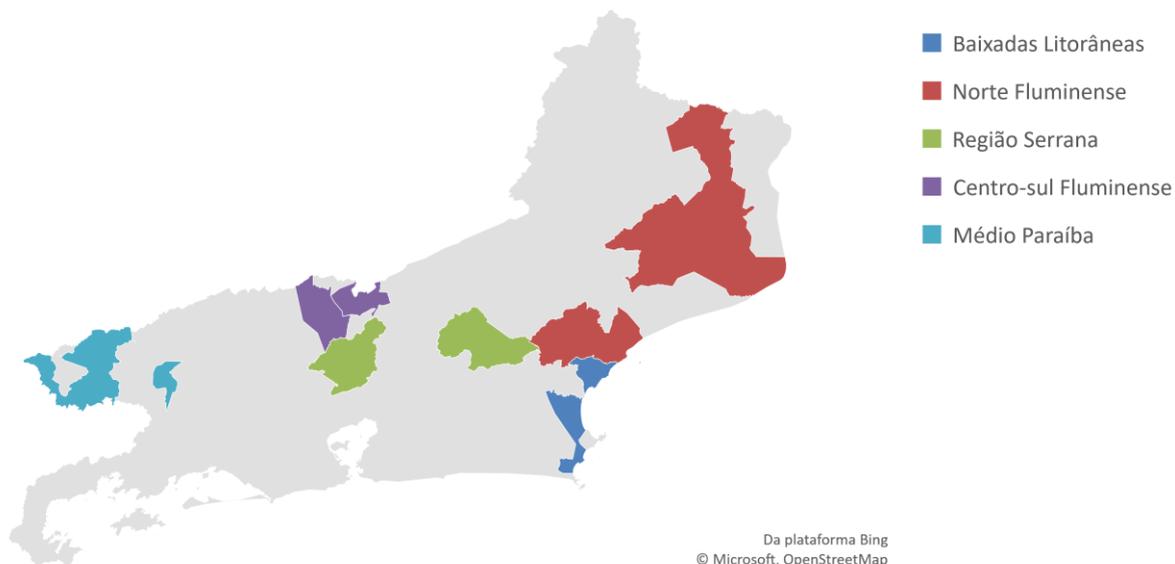
4.4.8 Quantidade de Reclamações por Regiões - CEG RIO (NATURGY)

As reclamações relativas à ação concessão da CEG RIO, a maior concentração de manifestações ocorreu na região do Norte Fluminense, que totalizou 17 reclamações (60,71%), distribuídas entre os municípios de Macaé, com 15 registros (53,57%), e Campos dos Goytacazes, com 2 registros (7,14%).

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Norte Fluminense	17	60,71%
Campos dos Goytacazes	2	7,14%
Macaé	15	53,57%
Baixas Litorâneas	3	10,71%
Cabo Frio	1	3,57%
Rio das Ostras	2	7,14%
Centro-sul Fluminense	3	10,71%
Paraíba do Sul	1	3,57%
Três Rios	2	7,14%
Médio Paraíba	3	10,71%
Resende	2	7,14%
Volta Redonda	1	3,57%
Região Serrana	2	7,14%
Nova Friburgo	1	3,57%
Petrópolis	1	3,57%
Total Geral	28	100,00%



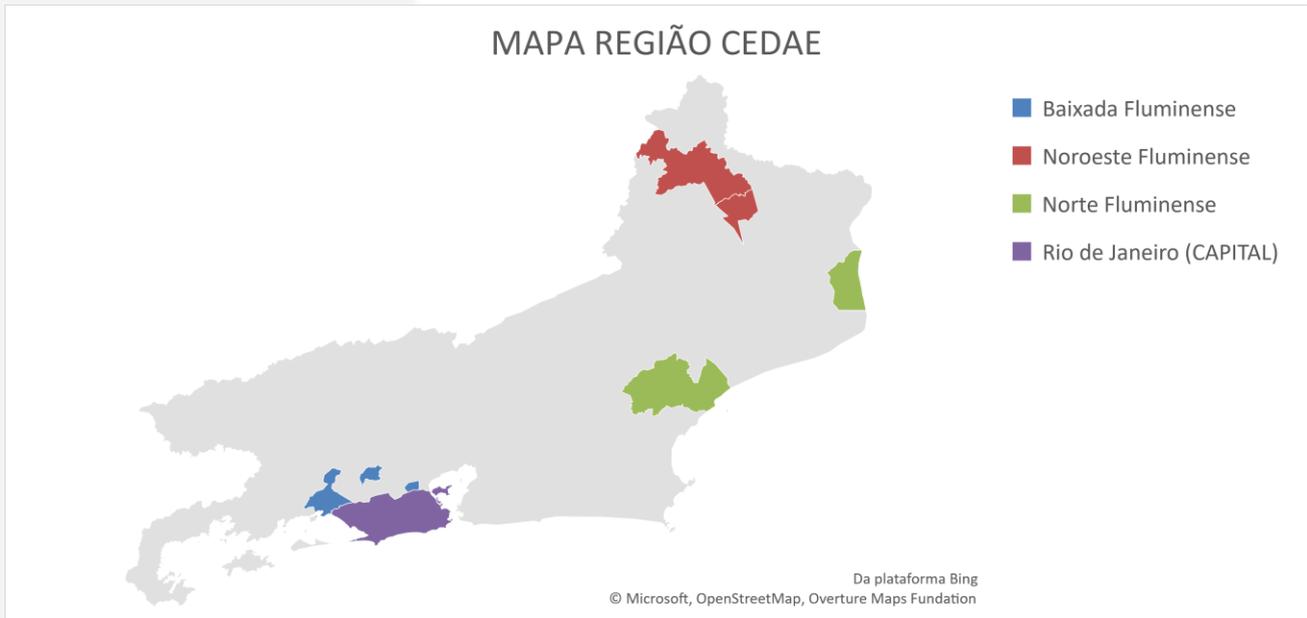
MAPA REGIÃO CEG RIO (NATURGY)



4.4.1 Quantidade de Reclamações por Regiões – CEDAE

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Norte Fluminense	10	35,71%
Macaé	8	28,57%
São João da Barra	2	7,14%
Zona Norte	7	25,00%
Rio de Janeiro	7	25,00%
Zona Sul	3	10,71%
Rio de Janeiro	3	10,71%
Baixada Fluminense	3	10,71%
Itaguaí	1	3,57%
São João de Meriti	1	3,57%
Queimados	1	3,57%
Zona Oeste	2	7,14%
Rio de Janeiro	2	7,14%
Noroeste Fluminense	2	7,14%
Itaperuna	1	3,57%
Italva	1	3,57%
Zona Central	1	3,57%
Rio de Janeiro	1	3,57%
Total Geral	28	100,00%



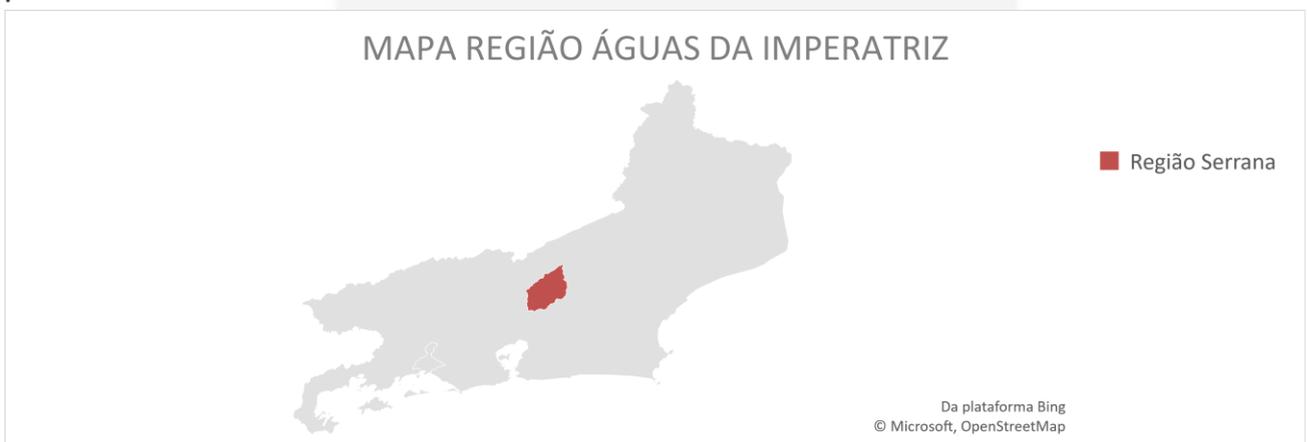


4.4.2 Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DA IMPERATRIZ

No período analisado, foram registradas 16 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	16	100,00%
Teresópolis	16	100,00%
Total Geral	16	100,00%



5 Solicitações na Ouvidoria da AGENERSA - 4º TRIMESTRE

No quarto trimestre de 2024, a Ouvidoria registrou um total de 25 solicitações. A maioria das manifestações foi realizada por meio do OuveRJ, totalizando 18 solicitações (72%), as quais foram direcionadas para os setores técnico, jurídico e administrativo da Agenersa, bem como para as concessionárias reguladas.

CONCESSIONÁRIA	OUT	NOV	DEZ	Total Geral
AGENERSA				
OUVERJ	6	5	4	15
ÁGUAS DO RIO 1				
E-MAIL	1	1		2
ÁGUAS DO RIO 4				
E-MAIL		1	1	2
CEDAE				
OUVERJ		1		1
CEG				
CALL CENTER			1	1
E-MAIL	1			1
PROLAGOS				
E-MAIL	1			1
RIO +				
OUVERJ		2		2
Total Geral	9	10	6	25

Cabe informar que todas as solicitações registradas durante o trimestre foram devidamente atendidas e concluídas.

6 Considerações finais

Este relatório visa apresentar as demandas recebidas no quarto 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.

