



AGENERSA

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

RELATÓRIO DE OUVIDORIA

Anual de 2025

Conteúdo

OCORRÊNCIAS NA OUVIDORIA DA AGENERSA – ANUAL	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 – ANUAL	10
2.1 Ranking de Informações por Concessionárias Reguladas	10
2.2 Assuntos Registrados das Informações por Concessionárias Reguladas	12
3 Denúncias na Ouvidoria da AGENERSA – ANUAL	16
3.1 Ranking de Denúncias por Concessionárias Reguladas	16
4 Reclamações na Ouvidoria da AGENERSA – ANUAL	19
4.1 Ranking de Reclamações por Concessionárias Regulada	19
4.2 Status das Reclamações.....	21
4.3 Assuntos Registrados das Reclamações por Concessionárias Reguladas	22
4.3.1 Assuntos de Reclamações - Águas do Rio BL 4.....	23
4.3.2 Assuntos de Reclamações - Águas do Rio BL 1.....	24
4.3.3 Assuntos de Reclamações - Ceg (Naturgy).....	25
4.3.4 Assuntos de Reclamações - Iguá	26
4.3.5 Assuntos de Reclamações - RIO+SANEAMENTO	27
4.3.6 Assuntos de Reclamações - Águas de Juturnaíba (CAJ)	28
4.3.7 Assuntos de Reclamações - Prolagos	28
4.3.8 Assuntos de Reclamações - Cedae.....	29
4.3.9 Assuntos de Reclamações - Ceg Rio (Naturgy).....	29
4.3.10 Assuntos de Reclamações - Águas da Imperatriz	29
4.3.11 Assuntos de Reclamações - Águas da Condessa	30
4.3.12 Assuntos de Reclamações - Águas de Paraty	30
4.4 Reclamações por Regiões no ANUAL.....	30

4.4.1	Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DO RIO BL 4	31
4.4.2	Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DO RIO BL 1	33
4.4.3	Quantidade de Reclamações por Regiões - CEG (NATURGY)	34
4.4.4	Quantidade de Reclamações por Regiões - IGUÁ.....	36
4.4.5	Quantidade de Reclamações por Regiões - RIO+SANEAMENTO	36
4.4.6	Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DE JUTURNAÍBA (CAJ)	38
4.4.7	Quantidade de Reclamações por Regiões – PROLAGOS.....	39
4.4.8	Quantidade de Reclamações por Regiões - CEDAE	40
4.4.9	Quantidade de Reclamações por Regiões - CEG RIO (NATURGY).....	42
4.4.10	Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DA IMPERATRIZ.....	43
4.4.11	Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DA CONDESSA	44
4.4.12	Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DE PARATY	44
5	Solicitações na Ouvidoria da AGENERSA - ANUAL.....	46
6	Considerações finais	47



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

Av. Presidente Wilson, nº 231 Edifício: Palácio Austregésilo de Athayde 11º 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;

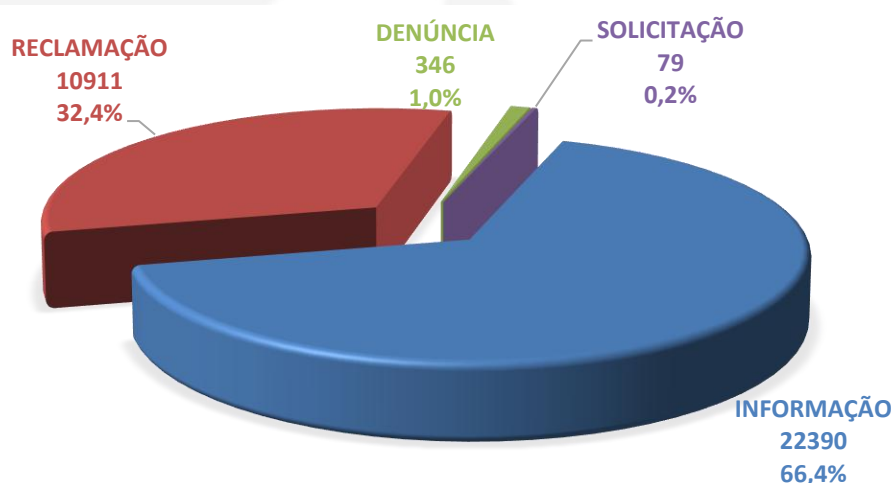
PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO - Demanda pela qual qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminha pedidos de acesso à informação, acompanha o prazo e recebe a resposta da solicitação realizada para os órgãos integrantes da estrutura organizacional da Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do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

OCORRÊNCIAS NA OUVIDORIA DA AGENERSA – ANUAL

No ano de 2025, a Ouvidoria da Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro (AGENERSA) registrou um total de 33.726 manifestações formais, todas devidamente tratadas pelas áreas administrativas desta Agência e pelas concessionárias por ela reguladas.

1 Tipos de Manifestações

No ano de 2025, a Ouvidoria da AGENERSA registrou um total de 33.726 manifestações, a maioria foi de pedidos de informação, com 22.390 registros, representando 66,4% do total. Em seguida, destacam-se as reclamações, com 10.911 ocorrências (32,4%). As denúncias somaram 346 manifestações, equivalentes a 1,0%, e, por fim, as solicitações foram as menos frequentes, com apenas 79 registros, correspondendo a 0,2% do total.



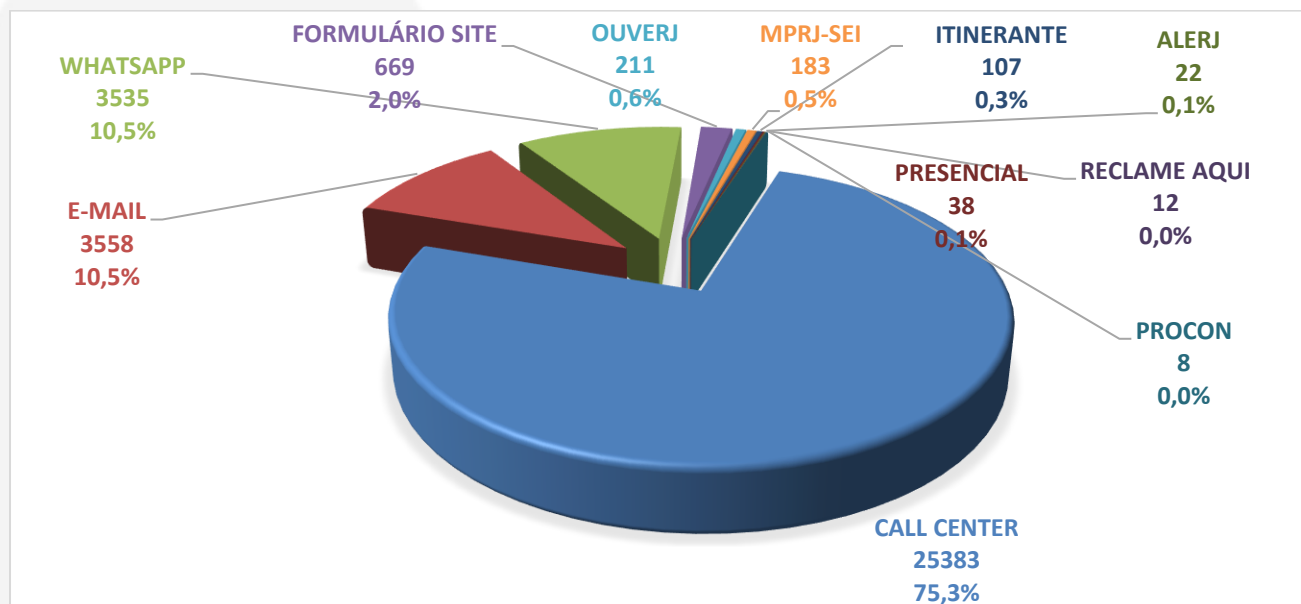
1.1 Canais de Comunicação

No ano de 2025, os Canais de Comunicação da AGENERSA registraram 33.726 interações, distribuídas entre os diferentes meios de atendimento disponibilizados ao público.

O Call Center concentrou o maior volume de registros, com 25.383 interações, correspondendo a 75,3% do total. Na sequência, o E-mail contabilizou 3.558 interações (10,5%), seguido pelo WhatsApp, com 3.535 interações (10,5%).

O Formulário eletrônico do site institucional registrou 669 interações (2,0%). Em seguida, a Ouvidoria RJ (OuvERJ) apresentou 211 interações (0,6%), enquanto o MPRJ-SEI totalizou 183 interações (0,5%).

O atendimento itinerante contabilizou 107 interações (0,3%). Já o atendimento presencial registrou 38 interações (0,1%), seguido pelo canal ALERJ, com 22 interações (0,1%). Por fim, os canais Reclame Aqui e PROCON apresentaram, respectivamente, 12 (0,0%) e 8 interações (0,0%).



1.2 Distribuição, por mês, das manifestações

No ano de 2025, a distribuição mensal das interações registradas na Ouvidoria da AGENERSA apresentou variações relevantes ao longo do período, refletindo oscilações na demanda dos cidadãos pelos canais de atendimento da Agência.

O primeiro trimestre concentrou os maiores volumes do ano, com destaque para janeiro, que registrou 5.037 interações, configurando o pico anual. Em fevereiro, observou-se uma redução para 4.222 registros, seguida de nova queda em março, com 3.651 interações, indicando um movimento de desaceleração gradual após o início do exercício.

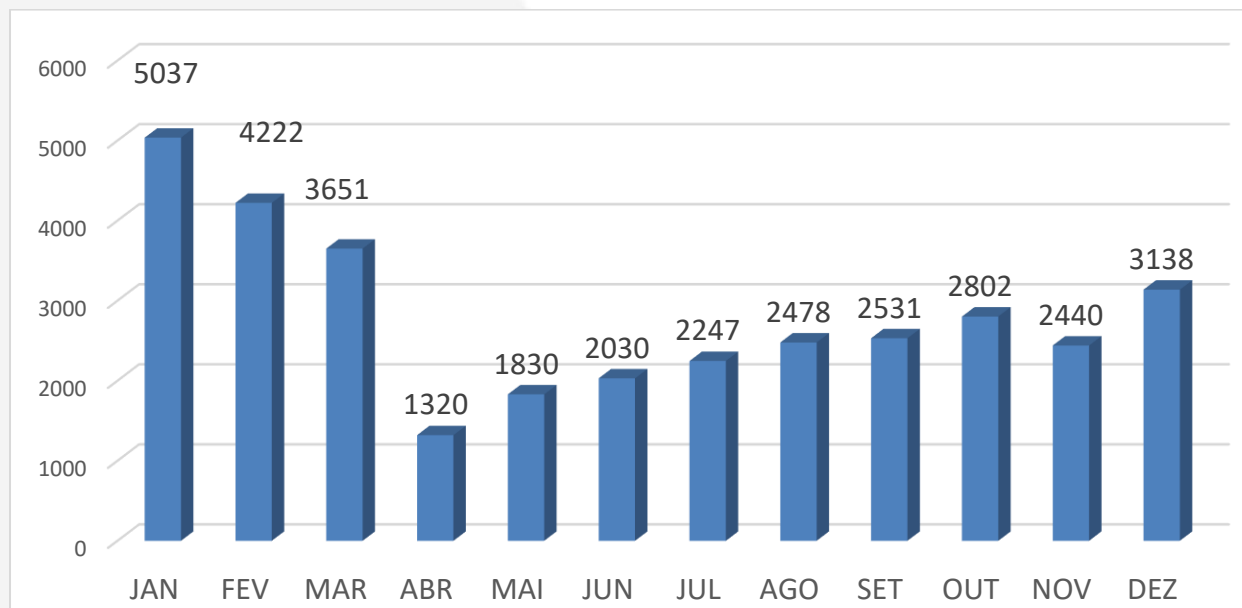
Em abril, o volume atingiu o menor patamar do ano, com 1.320 interações, caracterizando uma retração expressiva da demanda. A partir de maio, iniciou-se um processo de recuperação gradual, com 1.830 registros, tendência que se manteve em junho, quando foram contabilizadas 2.030 interações.

No segundo semestre, verificou-se um comportamento de crescimento mais consistente. Em julho, registraram-se 2.247 interações, seguido por agosto, com 2.478 registros, o que representou um incremento aproximado de 10,3% em relação ao mês anterior. Em setembro, o volume voltou a crescer, totalizando 2.531 interações, correspondente a um acréscimo de cerca de 2,1% frente a agosto.

Em outubro, observou-se novo avanço, com 2.802 interações, consolidando a tendência de elevação da demanda. Em novembro, houve leve retração, com 2.440 registros, seguida de retomada em dezembro, quando o número de interações voltou a crescer, alcançando 3.138 registros.

De forma geral, o comportamento observado ao longo de 2025 evidencia um início de ano com elevada demanda, seguido por redução significativa no segundo trimestre, e, posteriormente, uma recuperação gradual e sustentada no segundo semestre, culminando

em níveis mais elevados de interações no encerramento do exercício, o que indica a retomada da procura pelos serviços da Ouvidoria e a estabilidade dos canais de atendimento ao longo do período.



1.3 Ranking de Manifestações por Concessionárias Reguladas

No ano de 2025, a ÁGUAS DO RIO – BLOCO 4 liderou o ranking de manifestações registradas na Ouvidoria, totalizando 13.601 interações, o que corresponde a 40,5% do volume geral.

Em seguida, a ÁGUAS DO RIO – BLOCO 1 acumulou 6.927 manifestações (20,6%), ocupando a segunda posição. A terceira colocada foi a IGUÁ, que contabilizou 5.950 manifestações (17,7%), seguida pela CEG (Naturgy), com 2.798 registros (8,3%).

Outras concessionárias também apresentaram participação relevante, como a RIO+SANEAMENTOSANEAMENTO, com 1.490 manifestações (4,4%), a CEDAE, com 1.015 registros (3,0%), a ÁGUAS DE JUTURNAÍBA – CAJ, com 898 manifestações (2,7%), e a PROLAGOS, que somou 528 registros (1,6%).

Entre as concessionárias com menor volume de manifestações, destacam-se a CEG RIO (Naturgy), com 126 interações (0,4%); a ÁGUAS DA CONDESSA, com 103 registros (0,3%); a ÁGUAS DA IMPERATRIZ, com 86 manifestações (0,3%); a ÁGUAS DE PARATY, com 67 registros (0,2%); e a ÁGUAS DE PÁDUA, com 22 manifestações (0,1%).

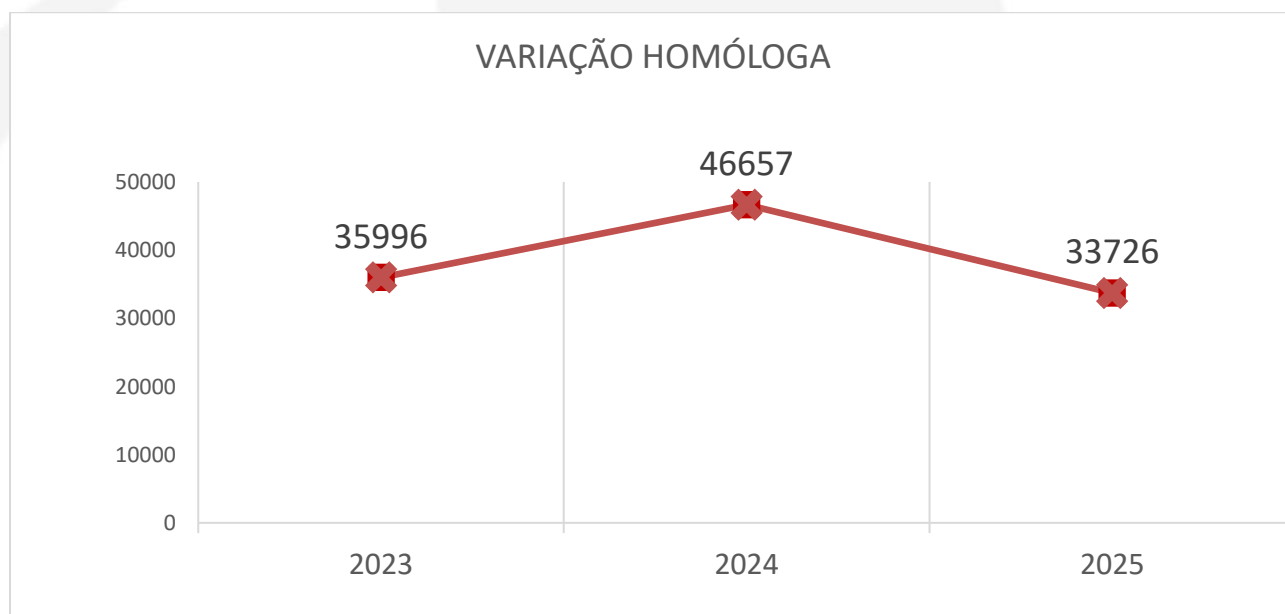
Ao todo, foram contabilizadas 33.726 manifestações em 2025, distribuídas entre as concessionárias reguladas e a própria AGENERSA.

CONCESSIONÁRIA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
ÁGUAS DO RIO 4	1971	1496	1196	500	764	907	905	1020	1108	1308	1179	1247	13601
ÁGUAS DO RIO 1	1014	996	767	292	430	389	472	562	412	438	416	739	6927
IGUÁ	1356	1242	1033	283	193	214	234	270	257	293	271	304	5950
CEG (Naturgy)	181	128	154	95	160	254	305	266	323	345	239	348	2798
RIO+SANEAMENTO	174	135	118	46	93	66	131	110	195	126	112	184	1490
CEDAE	149	88	93	27	70	77	73	88	75	93	78	104	1015
ÁGUAS DE JUTURNAÍBA - CAJ	91	82	221	25	58	47	53	66	65	69	49	72	898
PROLAGOS	72	30	40	32	39	36	30	45	42	55	46	61	528
CEG RIO (Naturgy)	2	4	6	5	5	4	13	16	15	12	9	35	126
ÁGUAS DA CONDESSA	1	8	5	4	3	9	5	13	8	16	17	14	103
ÁGUAS DA IMPERATRIZ	9	1	3	5	2	3	5	6	4	22	12	14	86
ÁGUAS DE PARATY	6	7	7	1	5	5	13	9	6	6		2	67
ÁGUAS DE PÁDUA										11	5	6	22
TOTAL	5026	4217	3643	1315	1822	2011	2239	2471	2510	2794	2433	3130	33611

Por intermédio desta Ouvidoria, foram recebidas 115 manifestações no ano 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 35.996 manifestações. Já em 2024, esse número aumentou para 46.657, representando um crescimento de aproximadamente 29,6% em relação ao ano anterior.

Em 2025, até o ano, foram registradas 33.726 manifestações, indicando uma redução de cerca de 27,7% em comparação a 2024.



2 Informações na Ouvidoria da AGENERSA – ANUAL

A Ouvidoria registrou um total de 22.390 demandas de pedidos de informação durante o ano de 2025, correspondendo a 66,4% 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 9.214 registros, o que corresponde a 41,2% do total de 22.390 manifestações registradas em 2025. Observa-se maior concentração no primeiro trimestre, especialmente em janeiro, seguida de redução no segundo trimestre e retomada gradual ao longo do segundo semestre, com destaque para os meses de outubro e dezembro.

Em segundo lugar, a IGUÁ contabilizou 4.846 manifestações (21,7%), apresentando volumes expressivos no início do ano, sobretudo em janeiro e fevereiro, seguidos de queda acentuada a partir de abril e manutenção de patamares mais baixos e relativamente estáveis no segundo semestre.

A ÁGUAS DO RIO – BLOCO 1 registrou 4.317 manifestações, equivalentes a 19,3% do total, com comportamento semelhante às demais concessionárias de maior porte, caracterizado por maior demanda no primeiro trimestre e recuperação progressiva no segundo semestre, destacando-se os meses de agosto e dezembro.

Na sequência, a CEG (Naturgy) apresentou 1.411 manifestações (6,3%), com distribuição mais equilibrada ao longo do ano e maior intensidade entre os meses de junho e setembro. A CEDAE, por sua vez, somou 933 registros (4,2%), com oscilações moderadas e discreta elevação no último trimestre.

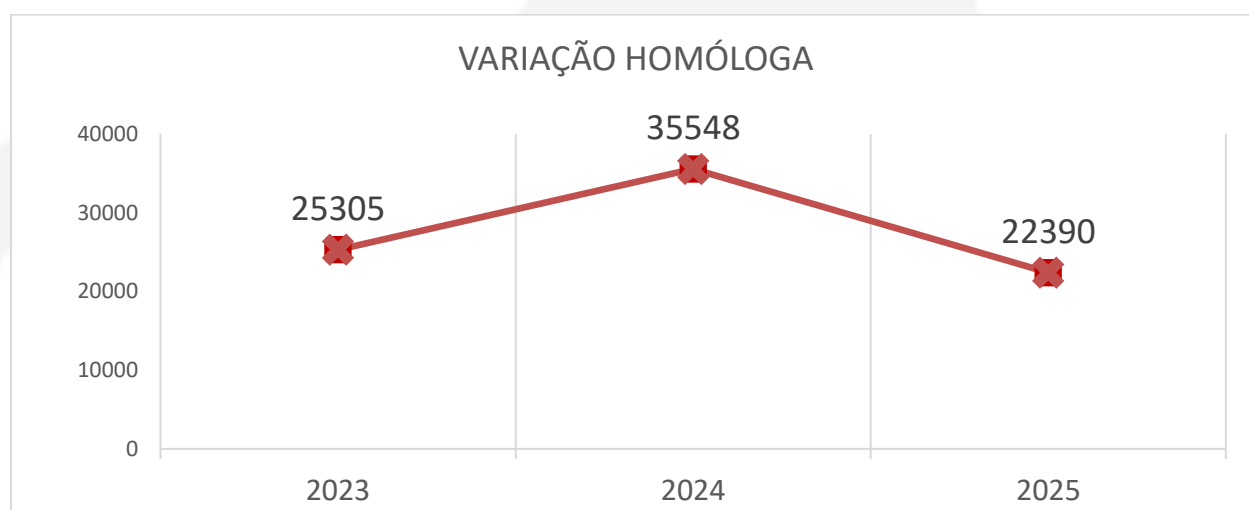
As demais concessionárias apresentaram volumes inferiores. A RIO+SANEAMENTO registrou 654 manifestações (2,9%), enquanto a ÁGUAS DE JUTURNAÍBA – CAJ contabilizou 533 registros (2,4%), ambas com comportamento relativamente estável ao longo do exercício. A PROLAGOS somou 186 manifestações (0,8%), mantendo baixos volumes mensais.

Por fim, as participações menos expressivas foram observadas na ÁGUAS DA CONDESSA, com 98 registros (0,4%); na ÁGUAS DE PARATY, com 66 manifestações (0,3%); na CEG RIO (Naturgy), com 64 registros (0,3%); na ÁGUAS DA IMPERATRIZ, com 46 manifestações (0,2%); e na ÁGUAS DE PÁDUA, que totalizou 22 registros (0,1%), representando, em conjunto, parcela residual do total anual.

CONCESSIONÁRIA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
ÁGUAS DO RIO 4	1455	955	757	235	497	682	666	733	788	895	764	787	9214
IGUÁ	1287	1153	944	206	106	130	146	174	154	190	151	205	4846
ÁGUAS DO RIO 1	694	599	461	118	249	265	308	400	268	283	251	421	4317
CEG	104	70	94	60	85	157	195	162	170	154	86	74	1411
CEDAE	136	75	86	21	63	70	66	80	71	91	74	100	933
RIO +	76	62	59	10	44	39	61	52	42	55	63	91	654
CAJ	54	42	94	5	33	31	39	54	44	49	33	55	533
PROLAGOS	22	8	10	11	13	12	14	17	17	26	19	17	186
ÁG. DA CONDESSA	1	8	5	4	2	9	5	12	7	16	16	13	98
ÁG. DE PARATY	6	7	7	1	5	5	13	9	6	5		2	66
CEG RIO	1	3	4	2	4	2	5	11	7	6	5	14	64
ÁG. DA IMPERATRIZ	3					2	2	3	1	20	8	7	46
ÁG. DE PÁDUA										11	5	6	22
TOTAL	3839	2982	2521	673	1101	1404	1520	1707	1575	1801	1475	1792	22390

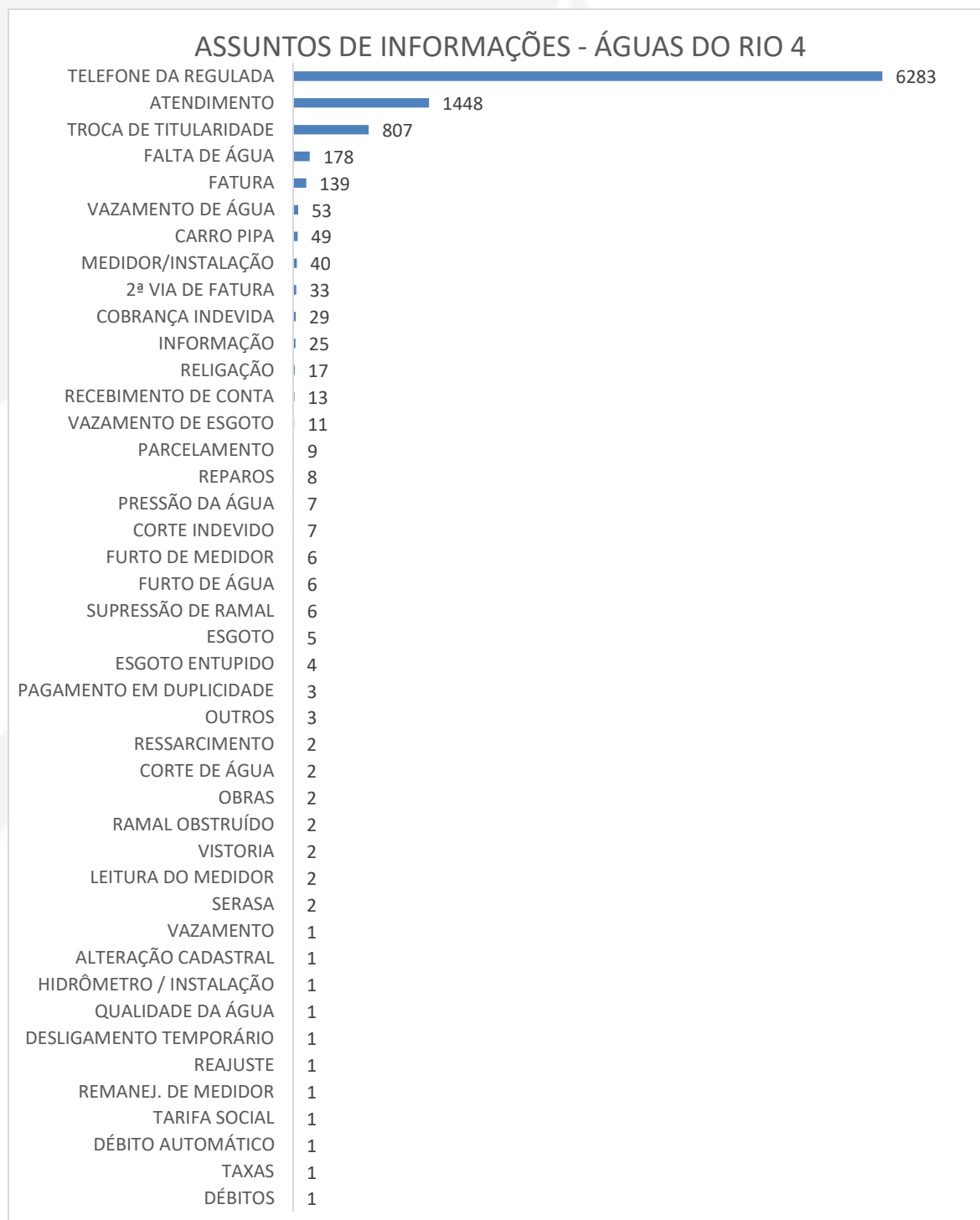
A análise da variação homóloga dos pedidos de informação revela um crescimento seguido de retração ao longo do período analisado. Em 2023, foram registrados 25.305 pedidos, enquanto em 2024 esse número aumentou para 35.548, representando um acréscimo de aproximadamente 40,5% em relação ao ano anterior.

Já em 2025, no acumulado do ano, foram contabilizados 22.390 pedidos de informação, o que indica uma redução de cerca de 37,0% quando comparado a 2024.



2.2 Assuntos Registrados das Informações por Concessionárias Reguladas

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



ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - IGUÁ

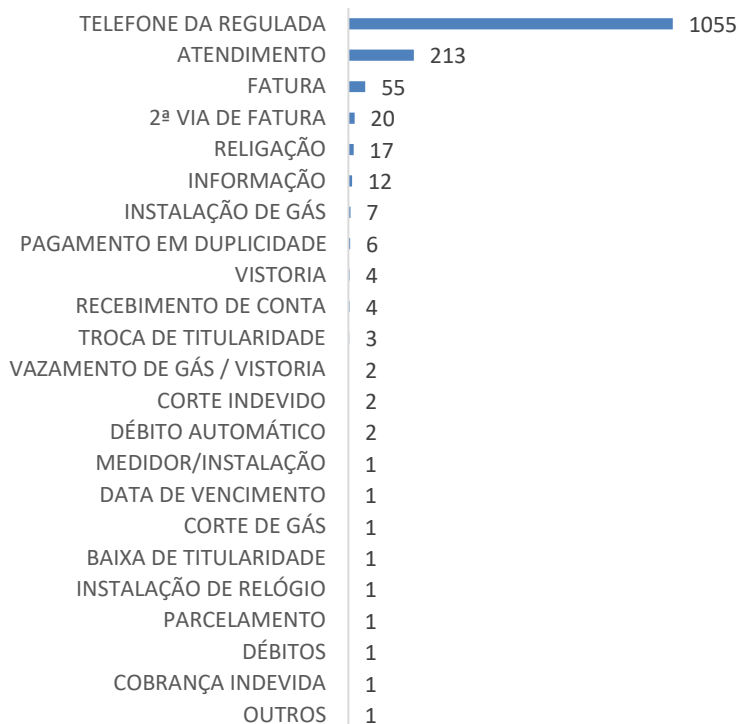
TELEFONE DA REGULADA	4529
TROCA DE TITULARIDADE	192
ATENDIMENTO	67
FATURA	17
FALTA DE ÁGUA	6
COBRANÇA INDEVIDA	4
VAZAMENTO DE ESGOTO	3
REPAROS	3
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	3
PARCELAMENTO	2
CORTE INDEVIDO	2
RESSARCIMENTO	2
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	2
VAZAMENTO DE ÁGUA	2
DATA DE VENCIMENTO	2
RELIGAÇÃO	2
INFORMAÇÃO	1
REAJUSTE	1
CARRO PIPA	1
ESGOTO ENTUPIDO	1
FURTO DE ÁGUA	1
PAGAMENTO EM DUPLICIDADE	1
TARIFA SOCIAL	1
REMANEJ. DE MEDIDOR	1

ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - ÁGUAS DO RIO BL 1

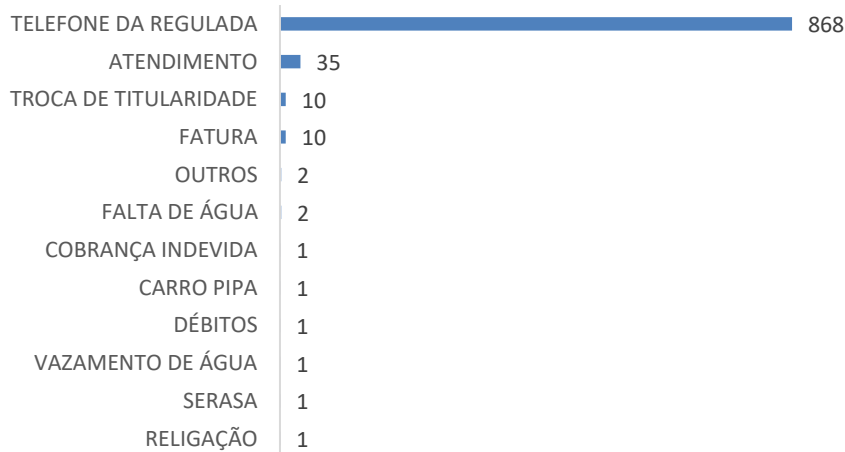
TELEFONE DA REGULADA	4129
ATENDIMENTO	85
FALTA DE ÁGUA	21
FATURA	16
CARRO PIPA	13
COBRANÇA INDEVIDA	11
PRESSÃO DA ÁGUA	6
REPAROS	5
OUTROS	4
VAZAMENTO DE ÁGUA	3
SUPRESSÃO DE RAMAL	3
VISTORIA	2
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	2
2ª VIA DE FATURA	2
LEITURA DO MEDIDOR	1
SERASA	1
INSTALAÇÃO INDEVIDA	1
TAXAS	1
SITE	1
TROCA DE MEDIDOR	1
MANUTENÇÃO	1
FATURA - INTERVALO DE LEITURA	1
ESGOTO	1
VAZAMENTO	1
RECEBIMENTO DE CONTA	1
VAZAMENTO DE ESGOTO	1
ESGOTO ENTUPIDO	1
FURTO DE MEDIDOR	1
RESSARCIMENTO	1



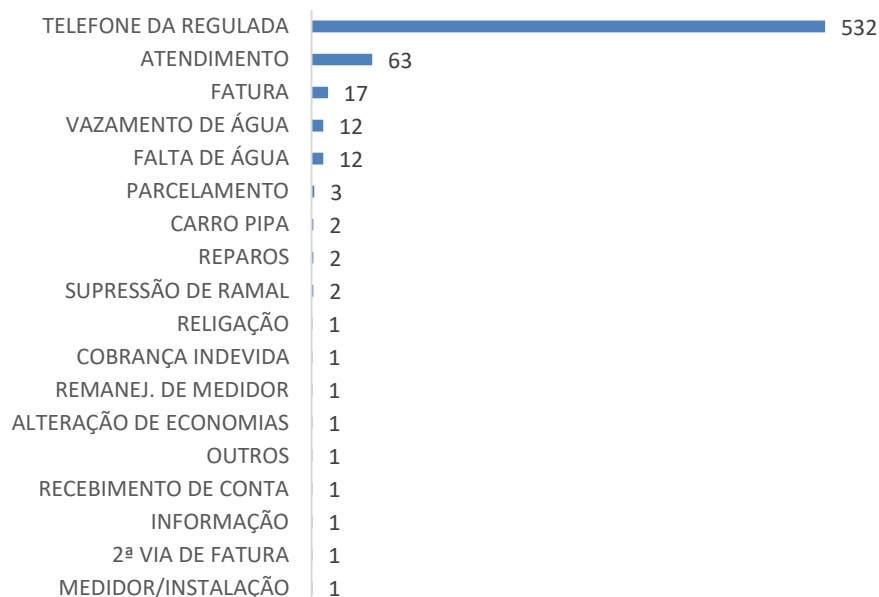
ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - CEG (Naturgy)



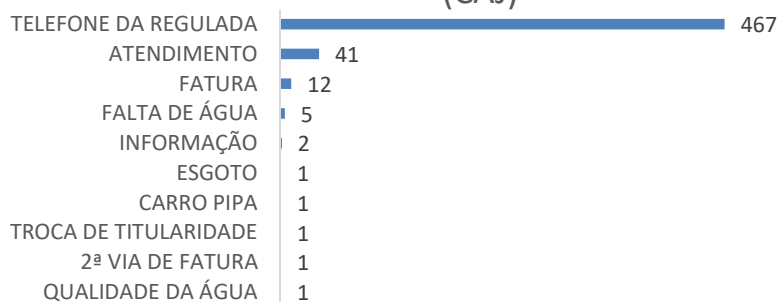
ASSUNTOS INFORMAÇÕES - CEDAE



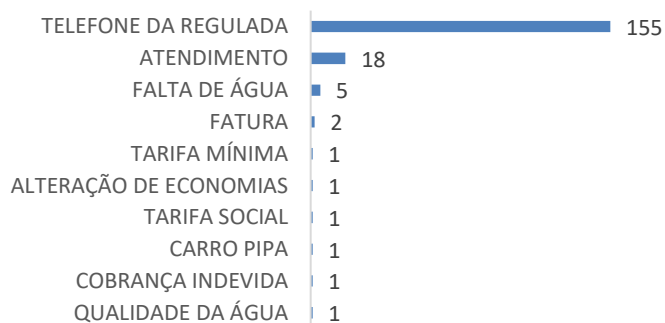
ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - RIO + SANEAMENTO



ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - ÁGUAS DE JUTURNAÍBA (CAJ)



ASSUNTOS INFORMAÇÕES - PROLAGOS



ASSUNTOS INFORMAÇÕES - ÁGUAS DA CONDESSA

TELEFONE DA REGULADA 98

ASSUNTOS INFORMAÇÕES - ÁGUAS DE PARATY

TELEFONE DA REGULADA 64

ATENDIMENTO 2

ASSUNTOS INFORMAÇÕES - CEG RIO

TELEFONE DA REGULADA 57

ATENDIMENTO 6

INFORMAÇÃO 1

ASSUNTOS INFORMAÇÕES - ÁGUAS DA IMPERATRIZ

ATENDIMENTO 9

FATURA 3

VAZAMENTO DE ÁGUA 2

QUALIDADE DA ÁGUA 1

3 Denúncias na Ouvidoria da AGENERSA – ANUAL

No período em análise, foi contabilizado um total de 346 denúncias, correspondendo a 1,0% das manifestações. Destas, 11 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 ano de 2025, foram registradas 335 manifestações na Ouvidoria da AGENERSA, distribuídas entre as concessionárias reguladas, conforme tipificação apresentada.

A ÁGUAS DO RIO – BLOCO 4 concentrou o maior volume de registros, com 153 manifestações, correspondendo a 45,7% do total. As ocorrências estiveram associadas principalmente à falta de água, reparos, cobrança indevida, vazamentos de água e esgoto, além de temas como furto de água, fatura, abastecimento, tarifa social e vistoria.

Em seguida, a ÁGUAS DO RIO – BLOCO 1 contabilizou 62 manifestações (18,5%), com destaque para falta de água, cobrança indevida, furto de água e vazamentos. A

RIO+SANEAMENTOSANEAMENTO apareceu na sequência, com 51 registros (15,2%), relacionados sobretudo à falta de água, vazamentos, esgoto, obras e qualidade da água.

A IGUÁ somou 29 manifestações (8,7%), envolvendo majoritariamente falta de água, esgoto, vazamentos, fatura e atendimento. A CEG (Naturgy) registrou 11 ocorrências (3,3%), relacionadas principalmente a obras, religiões, vistoria e fatura.

A PROLAGOS e a ÁGUAS DE JUTURNAÍBA - CAJ apresentaram 10 manifestações cada (3,0%, respectivamente), enquanto a CEDAE totalizou 5 registros (1,5%). Por fim, a ÁGUAS DA CONDESSA contabilizou 3 manifestações (0,9%) e a CEG RIO (Naturgy) registrou 1 ocorrência (0,3%), representando os menores volumes no período analisado.

CONCESS./ASSUNTO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
ÁGUAS DO RIO BL 4													
FALTA DE ÁGUA	6	7	5	2			1	3	2	5	9	5	45
REPAROS	1	1	1				1				14		18
COBRANÇA INDEVIDA		1		1	1	1	2	2	2	3	1		14
VAZAMENTO DE ÁGUA		1		1		1		3	3	2	1		12
FURTO DE ÁGUA	1		2					1	2	2	1		9
VAZAMENTO DE ESGOTO	1	2	1					2	1				7
OUTROS	1	4					2						7
FATURA	1		1	1	1			1			1		6
ESGOTO						1				2	2	1	6
VAZAMENTO											4		4
ABASTECIMENTO		1				1					1		3
TARIFA SOCIAL			1							1			2
ESGOTO ENTUPIDO					1					1			2
QUALIDADE DA ÁGUA		2											2
CORTE INDEVIDO		1				1							2
PRESSÃO DA ÁGUA									2				2
VISTORIA										1		1	2
LIGAÇÃO CLANDESTINA	1		1										2
MEDIDOR/INSTALAÇÃO										1	1		2
FURTO DE MEDIDOR	1												1
OBRAS								1					1
REMANEJ. DE MEDIDOR		1											1
INFORMAÇÃO					1								1
SERASA	1												1
ALTERAÇÃO DE CATEGORIA								1					1
ÁGUAS DO RIO BL 4 Total	14	21	12	5	4	5	6	14	12	18	35	7	153
ÁGUAS DO RIO BL 1													
FALTA DE ÁGUA	1	8		1	2	2		1				2	17
COBRANÇA INDEVIDA	1	2	1		1		2	1	1		1	1	11
FURTO DE ÁGUA	3	2				2		1	1			1	10
VAZAMENTO DE ÁGUA	1	1			1			3					6
OUTROS		4			1								5
ESGOTO								1			1		2
MEDIDOR/INSTALAÇÃO								1		1			2
LIGAÇÃO CLANDESTINA										1		1	2
CORTE INDEVIDO						1							1
CARRO PIPA		1											1
VAZAMENTO								1					1
ESGOTO ENTUPIDO	1												1
VAZAMENTO DE ESGOTO							1						1
TARIFAÇÃO								1					1
TROCA DE TITULARIDADE					1								1
ÁGUAS DO RIO 1 Total	7	18	1	1	6	5	3	10	2	2	2	5	62
RIO+SANEAMENTO													
FALTA DE ÁGUA	2	5	3	2				3	2	5	2		24
VAZAMENTO DE ÁGUA				2					4		1	1	8
ESGOTO							1	1			1		3

VAZAMENTO DE ESGOTO							1			1	1		3
QUALIDADE DA ÁGUA		1								1			2
OBRAS					1		1						2
COBRANÇA INDEVIDA					1								1
ESGOTO ENTUPIDO							1						1
OUTROS	1												1
DPA	1												1
REPAROS							1						1
ATENDIMENTO							1						1
LIGAÇÃO CLANDESTINA							1						1
ABASTECIMENTO								1					1
FATURA										1			1
RIO+SANEAMENTO Total	4	6	3	4	2		6	6	6	8	5	1	51
IGUÁ													
FALTA DE ÁGUA			1				2				1	2	6
VAZAMENTO DE ESGOTO	1						1		1		1		4
ESGOTO							2	1					3
COBRANÇA INDEVIDA				1				1					2
OUTROS		1	1										2
FURTO DE ÁGUA	1		1										2
FATURA										1		1	2
CORTE INDEVIDO						1							1
TARIFA SOCIAL		1											1
REPAROS										1			1
ESGOTO ENTUPIDO		1											1
VAZAMENTO DE ÁGUA											1		1
MEDIDOR/INSTALAÇÃO								1					1
ATENDIMENTO											1		1
EXTENSÃO DE REDE											1		1
IGUÁ Total	2	3	3	1		1	5	3	1	2	5	3	29
CEG (Naturgy)													
OUTROS	2												2
OBRAS				2									2
RELIGAÇÃO				1		1							2
COBRANÇA INDEVIDA												1	1
VISTORIA									1				1
FATURA	1												1
AUTOVISTORIA								1					1
INSTALAÇÃO DE GÁS					1								1
CEG (Naturgy) Total	3			3	1	1		1	1			1	11
PROLAGOS													
ESGOTO							2	2		1			5
OUTROS	1												1
COBRANÇA INDEVIDA					1								1
VAZAMENTO DE ÁGUA								1					1
ATENDIMENTO							1						1
FATURA		1											1
PROLAGOS Total	1	1			1		3	3		1			10
ÁGUAS DE JUTURNAÍBA - CAJ													
FALTA DE ÁGUA		1	1										2
COBRANÇA INDEVIDA											1	1	2
VAZAMENTO DE ESGOTO								1	1				2
REPAROS										1			1
VAZAMENTO DE ÁGUA									1				1
FATURA							1						1
OUTROS			1										1
ÁGUAS DE JUTURNAÍBA - CAJ Total		1	2				1	1	2	1	1	1	10
CEDAE													
ESGOTO								1		1			2
FURTO DE ÁGUA								1					1
INSTALAÇÃO						1							1
FALTA DE ÁGUA							1						1
CEDAE Total						1	1	2		1			5
ÁGUAS DA CONDESSA													
COBRANÇA INDEVIDA											1		1

VAZAMENTO DE ESGOTO									1				1
OBRAS					1								1
ÁGUAS DA CONDESSA Total					1				1		1		3
CEG RIO (Naturgy)													
OUTROS			1										1
CEG RIO (Naturgy) Total			1										1
TOTAL	31	50	22	14	15	13	25	40	25	33	49	18	335

4 Reclamações na Ouvidoria da AGENERSA – ANUAL

No ano de 2025, o total de reclamações nas concessionárias de serviços públicos foi de 10.869, do total de 10.911 manifestações registradas.

Ressalta-se que, por intermédio desta ouvidoria, 42 reclamações foram encaminhadas e devidamente atendidas pelas áreas administrativa, técnica e jurídica da AGENERSA.

4.1 Ranking de Reclamações por Concessionárias Regulada

Durante o ano de 2025, a Ouvidoria da AGENERSA registrou 10.869 reclamações relacionadas às concessionárias reguladas.

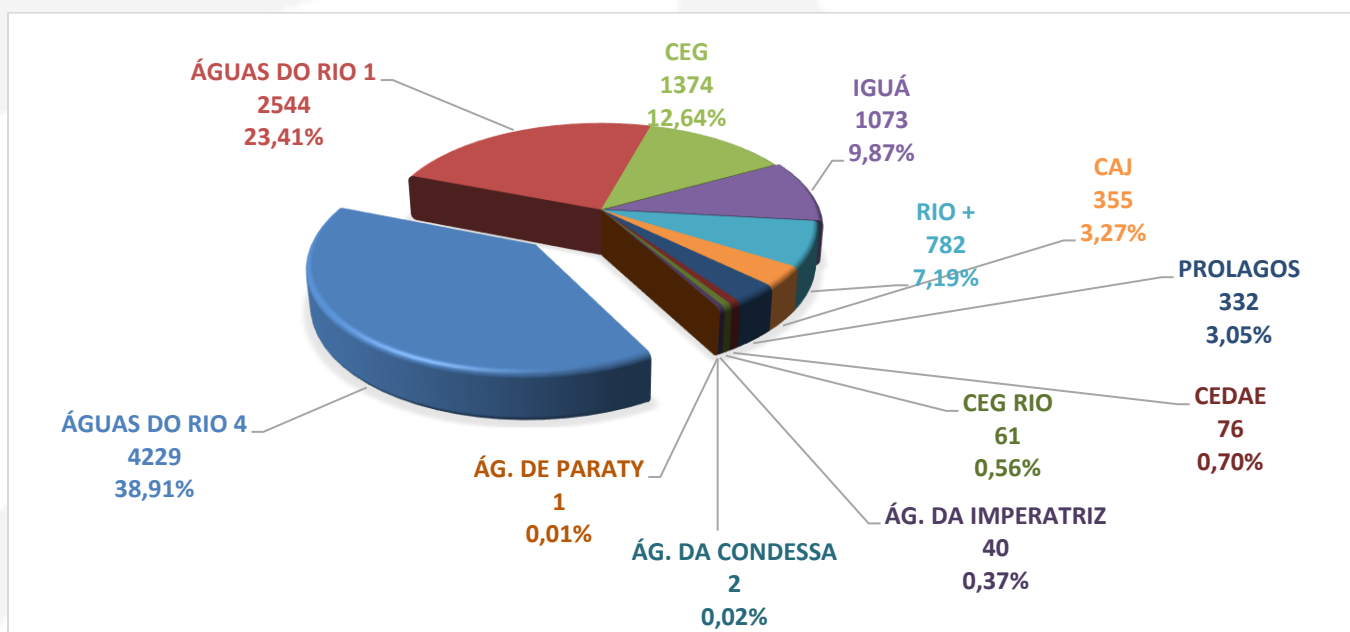
A concessionária ÁGUAS DO RIO – BLOCO 4 liderou o ranking anual, com 4.229 manifestações, correspondentes a 38,9% do total de registros. Em seguida, a ÁGUAS DO RIO – BLOCO 1 apresentou 2.544 reclamações (23,4%), evidenciando a elevada concentração das demandas nas duas maiores operadoras do sistema.

Na sequência, destacam-se a CEG (Naturgy), com 1.374 registros (12,6%), e a IGUÁ, que contabilizou 1.073 manifestações (9,9%). A RIO+SANEAMENTO ocupou a posição subsequente, com 782 registros (7,2%).

Com volumes intermediários, figuram a ÁGUAS DE JUTURNAÍBA – CAJ, com 355 manifestações (3,3%), e a PROLAGOS, que registrou 332 reclamações (3,1%).

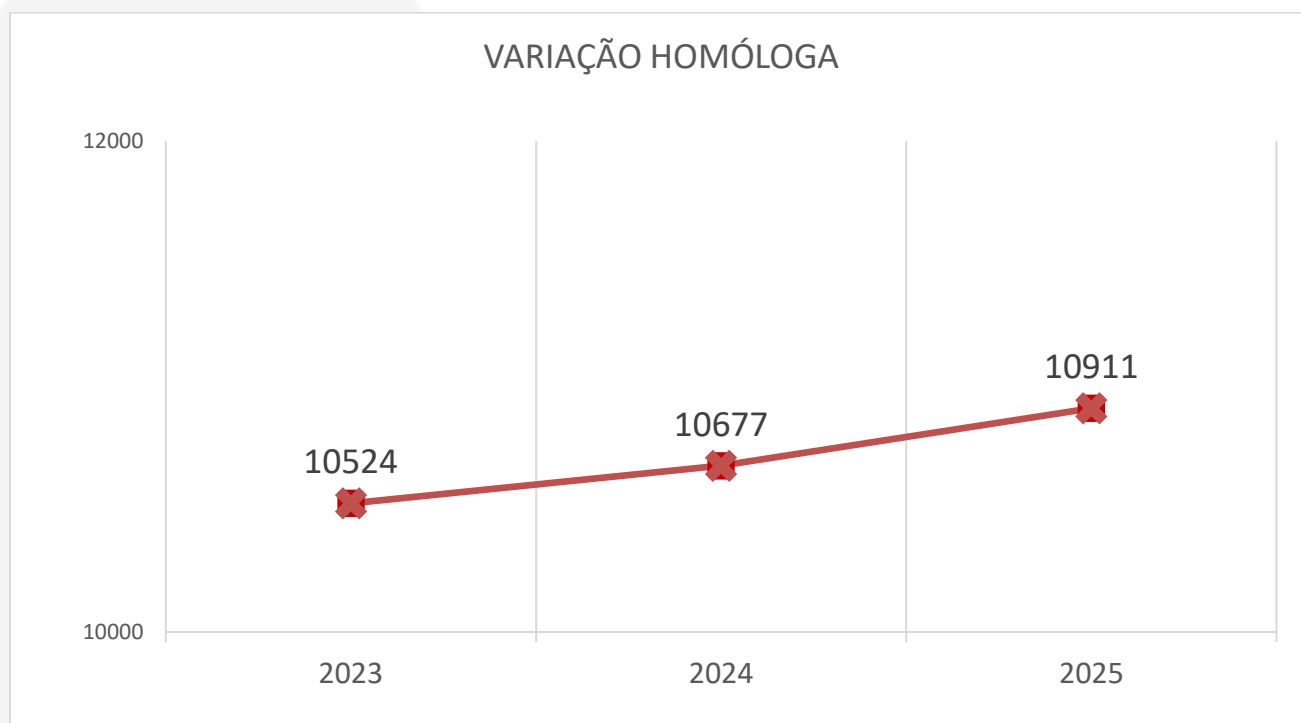
As concessionárias com menor número de registros foram a CEDAE, com 76 manifestações (0,7%); a CEG RIO (Naturgy), com 61 registros (0,6%); a ÁGUAS DA IMPERATRIZ, com 40 manifestações (0,4%); a ÁGUAS DA CONDESSA, com 2 registros (0,02%); e a ÁGUAS DE PARATY, que contabilizou 1 manifestação (0,01%).

CONCESSIONÁRIA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
ÁGUAS DO RIO BL 4	501	519	425	260	263	220	233	273	308	395	379	453	4229
ÁGUAS DO RIO BL 1	312	379	303	173	175	119	161	152	141	153	163	313	2544
CEG (Naturgy)	74	58	59	32	74	96	109	103	152	191	153	273	1374
IGUÁ	67	86	85	75	87	83	83	93	102	101	115	96	1073
RIO+SANEAMENTO	94	67	55	32	47	27	64	52	146	63	44	91	782
ÁGUAS DE JUTURNAÍBA - CAJ	37	39	125	20	25	16	13	11	19	19	15	16	355
PROLAGOS	49	21	30	21	25	24	13	25	25	28	27	44	332
CEDAE	12	13	7	6	7	6	6	6	4	1	4	4	76
CEG RIO (Naturgy)	1	1	1	3	1	2	8	5	8	6	4	21	61
ÁGUAS DA IMPERATRIZ	6	1	3	5	2	1	3	3	3	2	4	7	40
ÁGUAS DA CONDESSA								1				1	2
ÁGUAS DE PARATY										1			1
TOTAL	1153	1184	1093	627	706	594	693	724	908	960	908	1319	10869



O número de reclamações registradas na Ouvidoria da AGENERSA apresentou variações ao longo dos últimos três anos. Em 2023, foram contabilizadas 10.524 reclamações. Já em 2024, esse número aumentou para 10.677, representando um crescimento de aproximadamente 1,5% em relação ao ano anterior.

Em 2025, observou-se nova elevação, com 10.911 reclamações, o que corresponde a um aumento de cerca de 2,2% em comparação a 2024, consolidando uma tendência de crescimento gradual no volume de manifestações registradas pela Ouvidoria.



4.2 Status das Reclamações

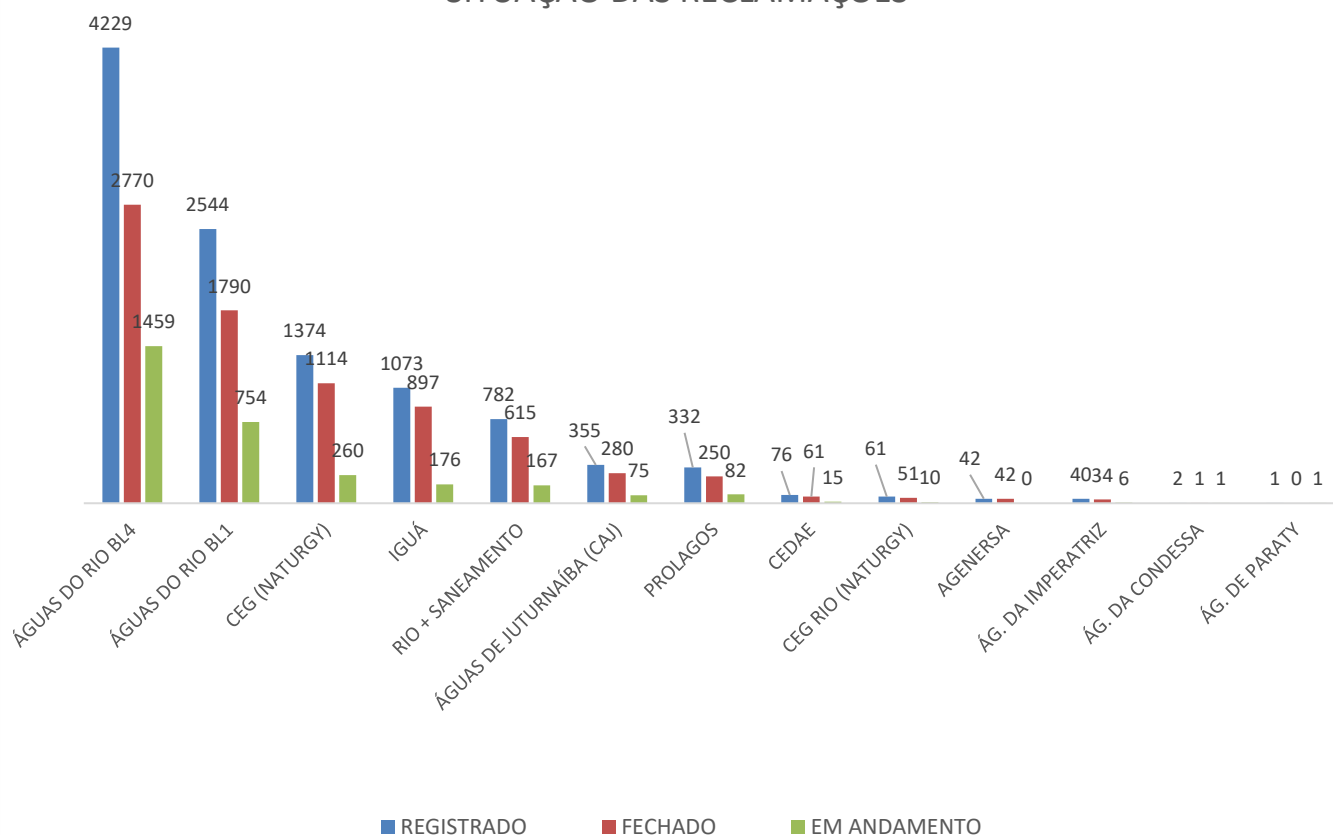
As reclamações recebidas mensalmente nesta Ouvidoria têm seus status concebidos de modo a dividir o que foi registrado, fechado e em andamento, as quais não foram fechadas dentro do mês seguinte.

STATUS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
REGISTRADO	1154	1184	1099	443	709	602	696	727	917	965	908	1323	10911
FECHADO	772	942	838	443	532	443	511	521	619	714	554	1016	7905
EM ANDAMENTO	382	242	261	184	177	159	185	206	298	251	354	307	3006

No ano de 2025, foram registradas 10.911 manifestações na Ouvidoria da AGENERSA.

Desse total, 7.905 manifestações (72,4%) foram concluídas e encerradas no sistema, enquanto 3.006 manifestações (27,6%) permaneceram em andamento ao final do período, evidenciando o fluxo contínuo de tratamento das demandas 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	1126	26,63%
COBRANÇA INDEVIDA	609	14,40%
FATURA	563	13,31%
CARRO PIPA	220	5,20%
VAZAMENTO DE ÁGUA	148	3,50%
PRESSÃO DA ÁGUA	143	3,38%
VAZAMENTO DE ESGOTO	133	3,14%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	127	3,00%
REPAROS	104	2,46%
SUPRESSÃO DE RAMAL	91	2,15%
ESGOTO ENTUPIDO	73	1,73%
RELIGAÇÃO	68	1,61%
TROCA DE TITULARIDADE	63	1,49%
LEITURA DO MEDIDOR	52	1,23%
CORTE INDEVIDO	49	1,16%
VAZAMENTO	47	1,11%
OUTROS	46	1,09%
ALTERAÇÃO DE ECONOMIAS	38	0,90%
FURTO DE MEDIDOR	38	0,90%
VISTORIA	33	0,78%
CORTE DE ÁGUA	33	0,78%
RESSARCIMENTO	28	0,66%
TROCA DE MEDIDOR	25	0,59%
PARCELAMENTO	25	0,59%
ALTERAÇÃO DE CATEGORIA	24	0,57%
ALTERAÇÃO CADASTRAL	24	0,57%
TARIFA SOCIAL	21	0,50%
SERASA	20	0,47%
ESGOTO	20	0,47%
ABASTECIMENTO	19	0,45%
ERRO DE LEITURA	19	0,45%
QUALIDADE DA ÁGUA	16	0,38%
RECEBIMENTO DE CONTA	15	0,35%
DATA DE VENCIMENTO	14	0,33%
OBRAS	13	0,31%
DÉBITOS	12	0,28%
PAGAMENTO EM DUPLICIDADE	12	0,28%
REMANEJ. DE MEDIDOR	11	0,26%
SITE	10	0,24%
RAMAL OBSTRUÍDO	10	0,24%
REAJUSTES	9	0,21%
ATENDIMENTO	9	0,21%
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	6	0,14%
INSTALAÇÃO	5	0,12%
TAXAS	5	0,12%
BAIXA DE TITULARIDADE	5	0,12%
2ª VIA DE FATURA	5	0,12%
INDIVIDUALIZAÇÃO DE CONTA	5	0,12%
DESLIGAMENTO TEMPORÁRIO	5	0,12%
FURTO DE ÁGUA	4	0,09%
TROCA DE CAVALETE	3	0,07%
TARIFICAÇÃO	3	0,07%
EXTENSÃO DE REDE	3	0,07%
MANUTENÇÃO	3	0,07%
DPA	2	0,05%
DATA DA LEITURA	2	0,05%
INSTALAÇÃO INDEVIDA	2	0,05%
DPA / DPE	2	0,05%
INFORMAÇÃO	2	0,05%
DPE	1	0,02%
DÉBITO AUTOMÁTICO	1	0,02%
MEDIDOR	1	0,02%
TROCA TUBULAÇÃO	1	0,02%
TARIFA MÍNIMA	1	0,02%
TUBULAÇÃO	1	0,02%
SEPARAÇÃO DE ABASTECIMENTO	1	0,02%
Total Geral *	4229	100,00%

4.3.2 Assuntos de Reclamações - Águas do Rio BL 1

ASSUNTO	QTD	%
FALTA DE ÁGUA	1026	40,33%
CARRO PIPA	504	19,81%
COBRANÇA INDEVIDA	240	9,43%
FATURA	163	6,41%
VAZAMENTO DE ÁGUA	80	3,14%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	78	3,07%
PRESSÃO DA ÁGUA	76	2,99%
SUPRESSÃO DE RAMAL	30	1,18%
RELIGAÇÃO	24	0,94%
TROCA DE TITULARIDADE	24	0,94%
REPAROS	20	0,79%
VAZAMENTO	18	0,71%
VAZAMENTO DE ESGOTO	17	0,67%
OUTROS	16	0,63%
ESGOTO ENTUPIDO	15	0,59%
CORTE INDEVIDO	15	0,59%
ABASTECIMENTO	14	0,55%
ALTERAÇÃO CADASTRAL	13	0,51%
VISTORIA	11	0,43%
ALTERAÇÃO DE ECONOMIAS	11	0,43%
ALTERAÇÃO DE CATEGORIA	9	0,35%
RESSARCIMENTO	8	0,31%
MANOBRAS	8	0,31%
PAGAMENTO EM DUPLICIDADE	8	0,31%
TROCA DE MEDIDOR	7	0,28%
OBRAS	7	0,28%
LEITURA DO MEDIDOR	7	0,28%
QUALIDADE DA ÁGUA	6	0,24%
TARIFA SOCIAL	6	0,24%
RAMAL OBSTRUÍDO	6	0,24%
SERASA	5	0,20%
ESGOTO	5	0,20%
RECEBIMENTO DE CONTA	5	0,20%
ERRO DE LEITURA	4	0,16%
CORTE DE ÁGUA	4	0,16%
DÉBITOS	4	0,16%
REMANEJ. DE RAMAL	3	0,12%
INSTALAÇÃO	3	0,12%
ATENDIMENTO	3	0,12%
DATA DE VENCIMENTO	3	0,12%
FURTO DE MEDIDOR	3	0,12%
PARCELAMENTO	3	0,12%
BAIXA DE TITULARIDADE	3	0,12%
REMANEJ. DE MEDIDOR	3	0,12%
TUBULAÇÃO	2	0,08%
DPA	2	0,08%
MEDIDOR	2	0,08%
DESLIGAMENTO TEMPORÁRIO	2	0,08%
2ª VIA DE FATURA	2	0,08%
SITE	2	0,08%
INDIVIDUALIZAÇÃO DE CONTA	2	0,08%
REAJUSTES	2	0,08%
TAXAS	2	0,08%
INFORMAÇÃO	1	0,04%
ADEQUAÇÕES	1	0,04%
DPA / DPE	1	0,04%
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	1	0,04%
EXTENSÃO DE REDE	1	0,04%
Total Geral *	2544	100,00%

4.3.3 Assuntos de Reclamações - Ceg (Naturgy)

ASSUNTO	QTD	%
FATURA	312	22,71%
RELIGAÇÃO	263	19,14%
INSTALAÇÃO DE GÁS	151	10,99%
COBRANÇA INDEVIDA	106	7,71%
CORTE DE GÁS	70	5,09%
FALTA DE GÁS / GÁS FRACO	63	4,59%
VISTORIA	50	3,64%
CORTE INDEVIDO	44	3,20%
RECEBIMENTO DE CONTA	39	2,84%
PARCELAMENTO	38	2,77%
TROCA DE TITULARIDADE	34	2,47%
TROCA DE MEDIDOR	30	2,18%
OUTROS	29	2,11%
PAGAMENTO EM DUPLICIDADE	12	0,87%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	9	0,66%
VAZAMENTO / CORTE DE GÁS	9	0,66%
RESSARCIMENTO	9	0,66%
VAZAMENTO DE GÁS / VISTORIA	8	0,58%
DÉBITOS	8	0,58%
VAZAMENTO	7	0,51%
TARIFA SOCIAL	7	0,51%
ATENDIMENTO	7	0,51%
SUPRESSÃO DE RAMAL	7	0,51%
BAIXA DE TITULARIDADE	7	0,51%
ALTERAÇÃO CADASTRAL	7	0,51%
2ª VIA DE FATURA	5	0,36%
VIABILIDADE DE ABASTECIMENTO	5	0,36%
FALTA DE GÁS	5	0,36%
SOLICITAÇÃO DE CORTE	5	0,36%
REMANEJ. DE MEDIDOR	4	0,29%
OBRAS	4	0,29%
REPAROS	3	0,22%
ERRO DE LEITURA	2	0,15%
ALTERAÇÃO DE CATEGORIA	2	0,15%
GNV	2	0,15%
INFORMAÇÃO	2	0,15%
INSTALAÇÃO	2	0,15%
TARIFAÇÃO	2	0,15%
FURTO DE TUBULAÇÃO	1	0,07%
DATA DA LEITURA	1	0,07%
SITE	1	0,07%
TARIFA MÍNIMA	1	0,07%
REMANEJ. DE RAMAL	1	0,07%
Total Geral	1374	100,00%

4.3.4 Assuntos de Reclamações - Iguá

ASSUNTO	QTD	%
FATURA	247	23,02%
COBRANÇA INDEVIDA	234	21,81%
FALTA DE ÁGUA	117	10,90%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	66	6,15%
VAZAMENTO DE ESGOTO	31	2,89%
ESGOTO ENTUPIDO	26	2,42%
REPAROS	25	2,33%
SUPRESSÃO DE RAMAL	20	1,86%
VAZAMENTO DE ÁGUA	20	1,86%
REMANEJ. DE MEDIDOR	19	1,77%
RELIGAÇÃO	18	1,68%
TROCA DE TITULARIDADE	17	1,58%
DATA DE VENCIMENTO	17	1,58%
CARRO PIPA	15	1,40%
OUTROS	15	1,40%
LEITURA DO MEDIDOR	14	1,30%
TARIFA SOCIAL	12	1,12%
CORTE INDEVIDO	12	1,12%
TROCA DE MEDIDOR	11	1,03%
ALTERAÇÃO DE ECONOMIAS	11	1,03%
ESGOTO	11	1,03%
ALTERAÇÃO DE CATEGORIA	11	1,03%
ERRO DE LEITURA	9	0,84%
PARCELAMENTO	8	0,75%
RESSARCIMENTO	7	0,65%
INSTALAÇÃO	7	0,65%
VISTORIA	6	0,56%
PRESSÃO DA ÁGUA	6	0,56%
DATA DA LEITURA	5	0,47%
FURTO DE MEDIDOR	5	0,47%
VAZAMENTO	4	0,37%
DPA / DPE	4	0,37%
CORTE DE ÁGUA	3	0,28%
DÉBITOS	3	0,28%
OBRAS	3	0,28%
TAXAS	3	0,28%
ABASTECIMENTO	3	0,28%
EXTENSÃO DE REDE	3	0,28%
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	3	0,28%
RAMAL OBSTRUÍDO	2	0,19%
ALTERAÇÃO CADASTRAL	2	0,19%
DESLIGAMENTO TEMPORÁRIO	2	0,19%
PAGAMENTO EM DUPLICIDADE	2	0,19%
MANUTENÇÃO	1	0,09%
FURTO DE ÁGUA	1	0,09%
INDIVIDUALIZAÇÃO DE CONTA	1	0,09%
LIGAÇÃO CLANDESTINA	1	0,09%
LCPD	1	0,09%
2ª VIA DE FATURA	1	0,09%
INSTALAÇÃO INDEVIDA	1	0,09%
Total Geral *	1073	100,00%

4.3.5 Assuntos de Reclamações - RIO+SANEAMENTO

ASSUNTO	QTD	%
FALTA DE ÁGUA	248	31,71%
COBRANÇA INDEVIDA	98	12,53%
VAZAMENTO DE ÁGUA	97	12,40%
CARRO PIPA	69	8,82%
FATURA	66	8,44%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	36	4,60%
QUALIDADE DA ÁGUA	33	4,22%
ALTERAÇÃO DE ECONOMIAS	21	2,69%
SUPRESSÃO DE RAMAL	12	1,53%
TARIFA SOCIAL	8	1,02%
ABASTECIMENTO	8	1,02%
ESGOTO ENTUPIDO	7	0,90%
PRESSÃO DA ÁGUA	7	0,90%
REPAROS	5	0,64%
RESSARCIMENTO	5	0,64%
OUTROS	5	0,64%
DATA DE VENCIMENTO	4	0,51%
CORTE INDEVIDO	4	0,51%
ESGOTO	3	0,38%
VAZAMENTO DE ESGOTO	3	0,38%
ALTERAÇÃO DE CATEGORIA	3	0,38%
RELIGAÇÃO	3	0,38%
VAZAMENTO	3	0,38%
REMANEJ. DE MEDIDOR	3	0,38%
VISTORIA	3	0,38%
PARCELAMENTO	3	0,38%
DPA / DPE	2	0,26%
TROCA DE MEDIDOR	2	0,26%
OBRAS	2	0,26%
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	2	0,26%
TROCA DE TITULARIDADE	2	0,26%
INSTALAÇÃO INDEVIDA	2	0,26%
ERRO DE LEITURA	2	0,26%
ATENDIMENTO	1	0,13%
LEITURA DO MEDIDOR	1	0,13%
PAGAMENTO EM DUPLICIDADE	1	0,13%
RAMAL OBSTRUÍDO	1	0,13%
LGPD	1	0,13%
SERASA	1	0,13%
DPA	1	0,13%
RECEBIMENTO DE CONTA	1	0,13%
DESLIGAMENTO TEMPORÁRIO	1	0,13%
CORTE DE ÁGUA	1	0,13%
MEDIDOR	1	0,13%
Total Geral *	782	100,00%

4.3.6 Assuntos de Reclamações - Águas de Juturnaíba (CAJ)

ASSUNTO	QTD	%
FALTA DE ÁGUA	155	43,66%
CARRO PIPA	59	16,62%
FATURA	47	13,24%
COBRANÇA INDEVIDA	25	7,04%
SUPRESSÃO DE RAMAL	7	1,97%
PRESSÃO DA ÁGUA	5	1,41%
VAZAMENTO DE ÁGUA	5	1,41%
OUTROS	5	1,41%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	5	1,41%
TROCA DE TITULARIDADE	4	1,13%
ALTERAÇÃO DE CATEGORIA	4	1,13%
CORTE DE ÁGUA	3	0,85%
TROCA DE MEDIDOR	3	0,85%
VISTORIA	3	0,85%
ALTERAÇÃO DE ECONOMIAS	3	0,85%
TARIFA SOCIAL	3	0,85%
ABASTECIMENTO	2	0,56%
VAZAMENTO	2	0,56%
OBRAS	2	0,56%
ESGOTO	1	0,28%
VAZAMENTO DE ESGOTO	1	0,28%
DESLIGAMENTO TEMPORÁRIO	1	0,28%
RELIGAÇÃO	1	0,28%
RECEBIMENTO DE CONTA	1	0,28%
REMANEJ. DE MEDIDOR	1	0,28%
BAIXA DE TITULARIDADE	1	0,28%
REPAROS	1	0,28%
PARCELAMENTO	1	0,28%
RESSARCIMENTO	1	0,28%
FURTO DE ÁGUA	1	0,28%
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	1	0,28%
INSTALAÇÃO INDEVIDA	1	0,28%
Total Geral	355	100,00%

4.3.7 Assuntos de Reclamações - Prolagos

ASSUNTO	QTD	%
FALTA DE ÁGUA	111	33,43%
FATURA	54	16,27%
COBRANÇA INDEVIDA	48	14,46%
CARRO PIPA	27	8,13%
SUPRESSÃO DE RAMAL	16	4,82%
ALTERAÇÃO DE ECONOMIAS	9	2,71%
TROCA DE TITULARIDADE	8	2,41%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	8	2,41%
VAZAMENTO DE ÁGUA	5	1,51%
ALTERAÇÃO DE CATEGORIA	5	1,51%
SERASA	4	1,20%
CORTE INDEVIDO	3	0,90%
ERRO DE LEITURA	3	0,90%
VISTORIA	3	0,90%
VAZAMENTO DE ESGOTO	2	0,60%
OUTROS	2	0,60%
ESGOTO ENTUPIDO	2	0,60%
DÉBITOS	2	0,60%
REPAROS	2	0,60%
PRESSÃO DA ÁGUA	2	0,60%
ATENDIMENTO	1	0,30%
FURTO DE ÁGUA	1	0,30%
TARIFA MÍNIMA	1	0,30%
RAMAL OBSTRUÍDO	1	0,30%
PARCELAMENTO	1	0,30%
RECEBIMENTO DE CONTA	1	0,30%
CORTE DE ÁGUA	1	0,30%
RELIGAÇÃO	1	0,30%
TARIFA SOCIAL	1	0,30%
REMANEJ. DE MEDIDOR	1	0,30%
VAZAMENTO	1	0,30%
ESGOTO	1	0,30%
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	1	0,30%
RESSARCIMENTO	1	0,30%

ALTERAÇÃO CADASTRAL	1	0,30%
OBRAS	1	0,30%
Total Geral	332	100,00%

4.3.8 Assuntos de Reclamações - Cedae

ASSUNTO	QTD	%
FALTA DE ÁGUA	23	30,26%
COBRANÇA INDEVIDA	19	25,00%
SERASA	6	7,89%
DÉBITOS	6	7,89%
VAZAMENTO DE ÁGUA	4	5,26%
EXTENSÃO DE REDE	3	3,95%
CARRO PIPA	3	3,95%
PARCELAMENTO	2	2,63%
FATURA	2	2,63%
ABASTECIMENTO	1	1,32%
RESSARCIMENTO	1	1,32%
REPAROS	1	1,32%
OUTROS	1	1,32%
ESGOTO ENTUPIDO	1	1,32%
ALTERAÇÃO CADASTRAL	1	1,32%
OBRAS	1	1,32%
PRESSÃO DA ÁGUA	1	1,32%
Total Geral	76	100,00%

4.3.9 Assuntos de Reclamações - Ceg Rio (Naturgy)

ASSUNTO	QTD	%
INSTALAÇÃO DE GÁS	21	34,43%
RELIGAÇÃO	14	22,95%
FATURA	9	14,75%
COBRANÇA INDEVIDA	4	6,56%
CORTE DE GÁS	3	4,92%
OUTROS	2	3,28%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	1	1,64%
REPAROS	1	1,64%
FALTA DE GÁS / GÁS FRACO	1	1,64%
PARCELAMENTO	1	1,64%
VISTORIA	1	1,64%
ATENDIMENTO	1	1,64%
2ª VIA DE FATURA	1	1,64%
INDIVIDUALIZAÇÃO DE CONTA	1	1,64%
Total Geral	61	100,00%

4.3.10 Assuntos de Reclamações - Águas da Imperatriz

ASSUNTO	QTD	%
FALTA DE ÁGUA	17	42,50%
FATURA	6	15,00%
QUALIDADE DA ÁGUA	4	10,00%
OBRAS	2	5,00%
COBRANÇA INDEVIDA	2	5,00%
CORTE INDEVIDO	1	2,50%
CARRO PIPA	1	2,50%
OUTROS	1	2,50%
RECEBIMENTO DE CONTA	1	2,50%
REPAROS	1	2,50%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	1	2,50%
VISTORIA	1	2,50%
ABASTECIMENTO	1	2,50%
INDIVIDUALIZAÇÃO DE CONTA	1	2,50%
Total Geral	40	100,00%

4.3.11 Assuntos de Reclamações - Águas da Condessa

ASSUNTO	QTD	%
COBRANÇA INDEVIDA	2	100,00%
Total Geral	2	100,00%

4.3.12 Assuntos de Reclamações - Águas de Paraty

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

4.4 Reclamações por Regiões no ANUAL

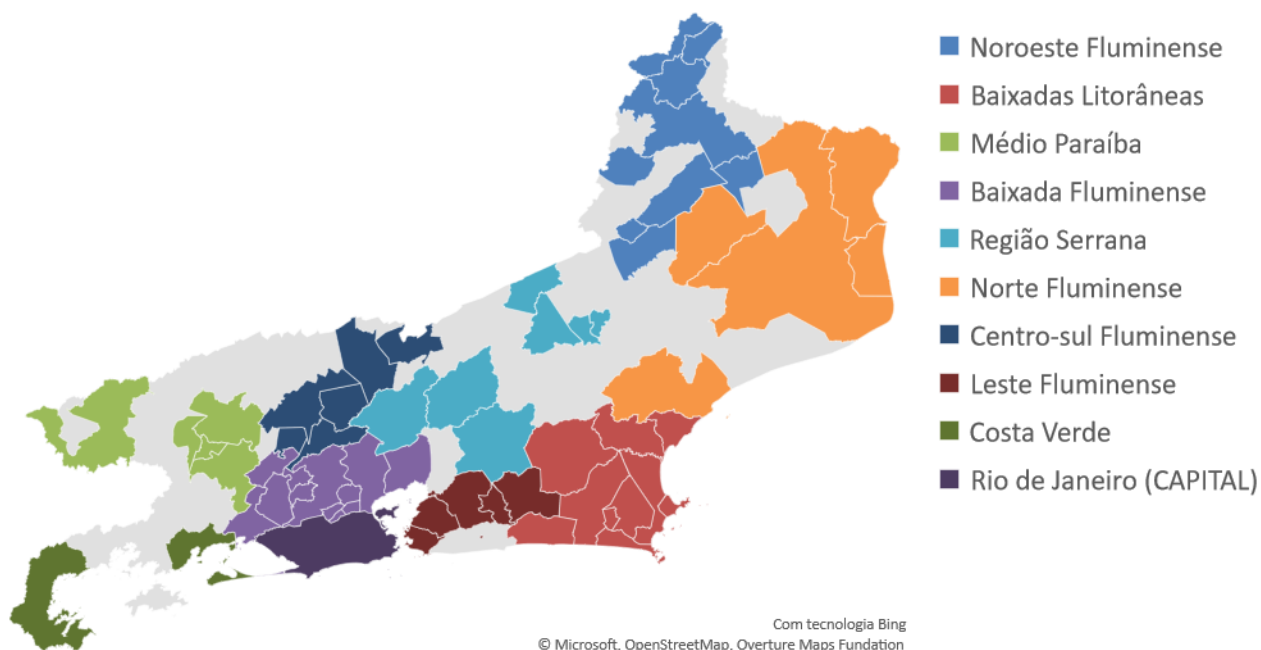
No ano de 2025, foram registradas 10.911 reclamações na Ouvidoria da AGENERSA, distribuídas entre as diversas regiões do Estado do Rio de Janeiro. A análise territorial evidencia forte concentração das manifestações nas regiões metropolitanas e mais densamente povoadas. A Zona Norte apresentou o maior volume de reclamações, com 2.658 registros (24,36%), seguida pelo Leste Fluminense, que contabilizou 2.147 reclamações (19,68%), e pela Zona Oeste, com 1.877 registros (17,20%).

A Baixada Fluminense também apresentou participação relevante, com 1.720 reclamações (15,76%), compondo, juntamente com as demais regiões metropolitanas, o principal eixo de concentração das demandas registradas no período. Na sequência, destacam-se as Baixadas Litorâneas, com 949 manifestações (8,70%); a Zona Sul, que somou 646 reclamações (5,92%); e a Zona Central, com 435 registros (3,99%).

As regiões do interior do Estado apresentaram percentuais menos expressivos. O Médio Paraíba contabilizou 150 registros (1,37%); a Região Serrana, 94 manifestações (0,86%); o Centro-Sul Fluminense, 79 registros (0,72%); o Norte Fluminense, 65 reclamações (0,60%); o Noroeste Fluminense, 24 registros (0,22%); e a Costa Verde, com 11 manifestações (0,10%).

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Zona Norte	2658	24,36%
Leste Fluminense	2147	19,68%
Zona Oeste	1877	17,20%
Baixada Fluminense	1720	15,76%
Baixas Litorâneas	949	8,70%
Zona Sul	646	5,92%
Zona Central	435	3,99%
Médio Paraíba	150	1,37%
Região Serrana	94	0,86%
Centro-sul Fluminense	79	0,72%
Norte Fluminense	65	0,60%
	56	0,51%
Noroeste Fluminense	24	0,22%
Costa Verde	11	0,10%
Total Geral	10911	100,00%

MAPA REGIÃO TODAS AS CONCESSIONÁRIAS



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

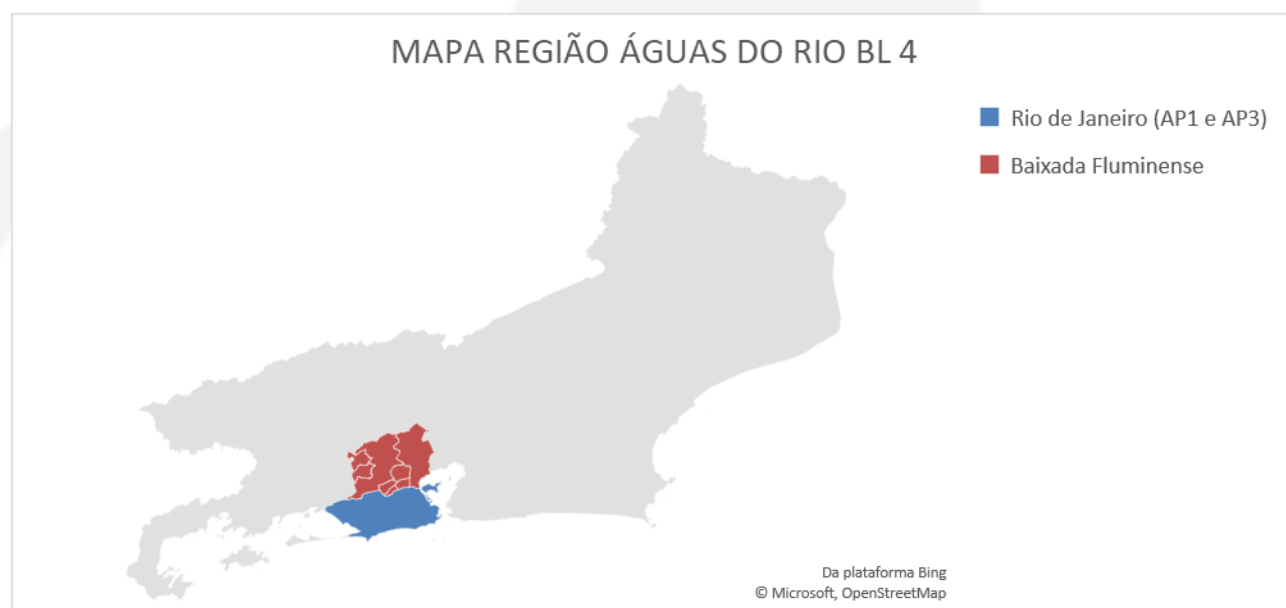
No ano de 2025, a concessionária ÁGUAS DO RIO – Bloco 4 registrou 4.229 reclamações, conforme apurado pela Ouvidoria da AGENERSA.

A Zona Norte do município do Rio de Janeiro concentrou o maior volume de registros, com 2.262 reclamações (53,49%), evidenciando a predominância dessa região no conjunto das manifestações direcionadas à concessionária.

A Baixada Fluminense apareceu em segundo lugar, com 1.526 registros (36,08%), distribuídos entre os municípios de Duque de Caxias (454 – 10,74%), Nova Iguaçu (417 – 9,86%), São João de Meriti (250 – 5,91%), Mesquita (125 – 2,96%), Belford Roxo (108 – 2,55%), Nilópolis (106 – 2,51%), Queimados (56 – 1,32%) e Japeri (10 – 0,24%).

Na sequência, a Zona Central da cidade do Rio de Janeiro contabilizou 344 reclamações (8,13%), enquanto a Zona Oeste registrou 89 manifestações (2,10%), completando a distribuição territorial das demandas no período analisado.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Zona Norte	2262	53,49%
Rio de Janeiro	2262	53,49%
Baixada Fluminense	1526	36,08%
Duque de Caxias	454	10,74%
Nova Iguaçu	417	9,86%
São João de Meriti	250	5,91%
Mesquita	125	2,96%
Belford Roxo	108	2,55%
Nilópolis	106	2,51%
Queimados	56	1,32%
Japeri	10	0,24%
Zona Central	344	8,13%
Rio de Janeiro	344	8,13%
Zona Oeste	89	2,10%
Rio de Janeiro	89	2,10%
	8	0,19%
	8	0,19%
Total Geral	4229	100,00%



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

No ano de 2025, a Ouvidoria da AGENERSA registrou 2.544 reclamações direcionadas à concessionária Águas do Rio – Bloco 1, conforme demonstrado no gráfico de distribuição regional.

A Região Leste Fluminense concentrou a maior parcela das demandas, com 2.022 reclamações, correspondentes a 79,48% do total. No âmbito dessa região, destaca-se o município de São Gonçalo, que apresentou 1.233 registros (48,47%), seguido por Maricá, com 660 reclamações (25,94%). Os demais municípios registraram volumes significativamente menores, sendo Itaboraí responsável por 94 manifestações (3,69%), Tanguá por 21 registros (0,83%) e Rio Bonito por 14 reclamações (0,55%).

A Zona Sul do município do Rio de Janeiro figurou como a segunda maior concentração de demandas, com 362 reclamações, equivalentes a 14,23% do total.

Na sequência, a Baixada Fluminense contabilizou 67 reclamações (2,63%), todas oriundas do município de Magé. As Baixadas Litorâneas somaram 62 registros (2,44%), distribuídos entre Saquarema, com 35 manifestações (1,38%), e Casimiro de Abreu, com 27 registros (1,06%).

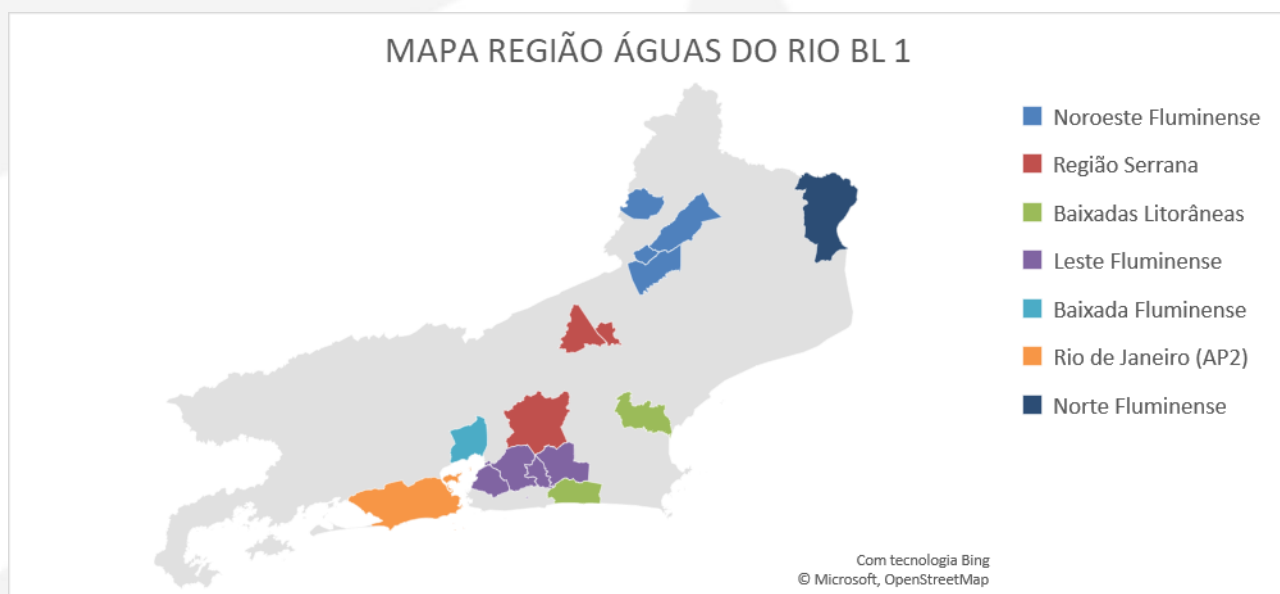
A Região Serrana apresentou 11 reclamações (0,43%), provenientes dos municípios de Cachoeiras de Macacu (4 – 0,16%), Cantagalo (3 – 0,12%), Duas Barras (2 – 0,08%) e Cordeiro (2 – 0,08%).

O Noroeste Fluminense também registrou 11 reclamações (0,43%), distribuídas entre os municípios de Miracema (6 – 0,24%), Aperibé (2 – 0,08%), Cambuci (2 – 0,08%) e Itaocara (1 – 0,04%).

Por fim, o Norte Fluminense apresentou 6 reclamações (0,24%), todas oriundas do município de São Francisco de Itabapoana.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Leste Fluminense	2022	79,48%
São Gonçalo	1233	48,47%
Maricá	660	25,94%
Itaboraí	94	3,69%
Tanguá	21	0,83%
Rio Bonito	14	0,55%
Zona Sul	362	14,23%
Rio de Janeiro	362	14,23%
Baixada Fluminense	67	2,63%
Magé	67	2,63%
Baixas Litorâneas	62	2,44%
Saquarema	35	1,38%
Casimiro de Abreu	27	1,06%
Região Serrana	11	0,43%

Cachoeiras de Macacu	4	0,16%
Cantagalo	3	0,12%
Duas Barras	2	0,08%
Cordeiro	2	0,08%
Noroeste Fluminense	11	0,43%
Miracema	6	0,24%
Aperibé	2	0,08%
Cambuci	2	0,08%
Itaocara	1	0,04%
Norte Fluminense	6	0,24%
São Francisco de Itabapoana	6	0,24%
	3	0,12%
	3	0,12%
Total Geral	2544	100,00%



4.4.3 Quantidade de Reclamações por Regiões - CEG (NATURGY)

No ano de 2025, a concessionária CEG (Naturgy) registrou 1.374 reclamações junto à Ouvidoria da AGENERSA.

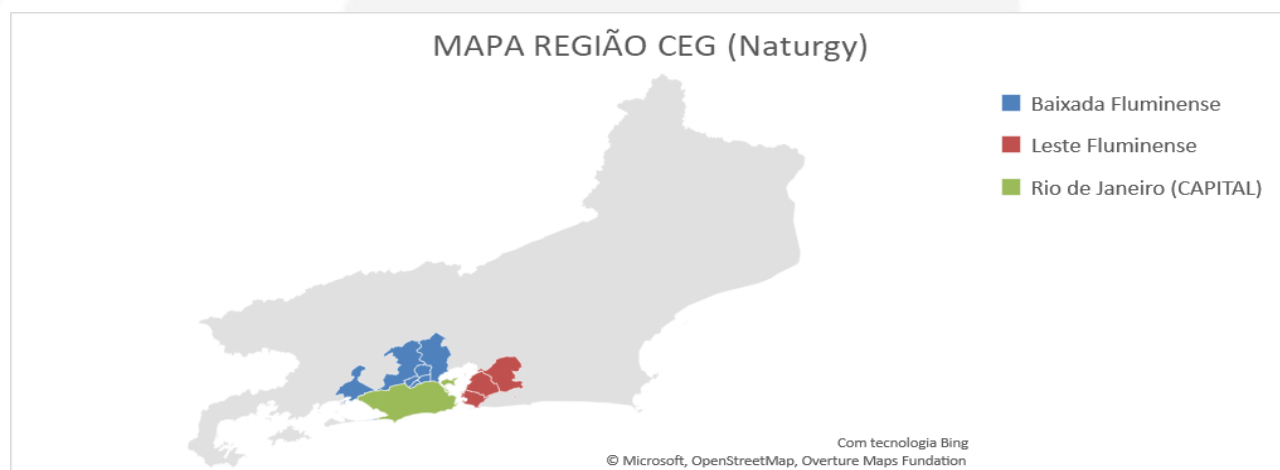
A Zona Oeste do município do Rio de Janeiro concentrou o maior volume de manifestações, com 448 registros, o que corresponde a 32,61% do total. Em seguida, a Zona Norte apresentou 386 reclamações (28,09%), evidenciando a forte concentração das demandas nessas regiões urbanas.

A Zona Sul também registrou volume expressivo, com 284 manifestações (20,67%), enquanto a Zona Central contabilizou 89 reclamações (6,48%).

O Leste Fluminense somou 122 registros (8,88%), distribuídos principalmente entre Niterói (62 – 4,51%), São Gonçalo (52 – 3,78%), Itaboraí (7 – 0,51%) e Maricá (1 – 0,07%).

Por fim, a Baixada Fluminense apresentou 45 reclamações (3,28%), com maior incidência em Nova Iguaçu (25 – 1,82%), seguida por Belford Roxo (6 – 0,44%), Duque de Caxias (6 – 0,44%), Itaguaí (3 – 0,22%), Mesquita (3 – 0,22%), São João de Meriti (1 – 0,07%) e Nilópolis (1 – 0,07%).

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Zona Oeste	448	32,61%
Rio de Janeiro	448	32,61%
Zona Norte	386	28,09%
Rio de Janeiro	386	28,09%
Zona Sul	284	20,67%
Rio de Janeiro	284	20,67%
Leste Fluminense	122	8,88%
Niterói	62	4,51%
São Gonçalo	52	3,78%
Itaboraí	7	0,51%
Maricá	1	0,07%
Zona Central	89	6,48%
Rio de Janeiro	89	6,48%
Baixada Fluminense	45	3,28%
Nova Iguaçu	25	1,82%
Belford Roxo	6	0,44%
Duque de Caxias	6	0,44%
Itaguaí	3	0,22%
Mesquita	3	0,22%
São João de Meriti	1	0,07%
Nilópolis	1	0,07%
Total Geral	1374	100,00%



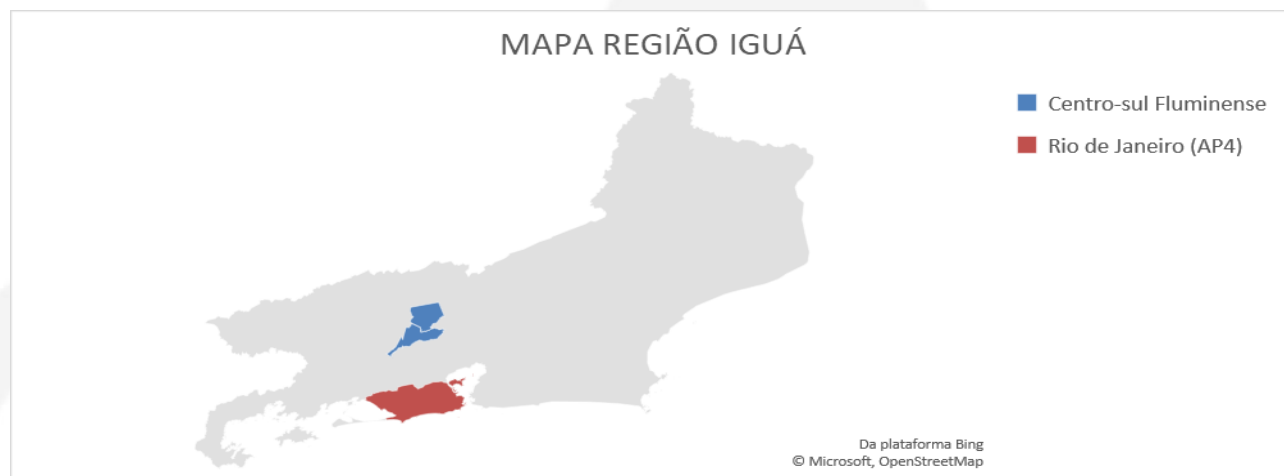
4.4.4 Quantidade de Reclamações por Regiões - IGUÁ

No ano de 2025, foram registradas 1.073 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 1.030 registros, o que corresponde a 95,99% do total, evidenciando a forte concentração territorial das demandas nessa região.

Em seguida, o Centro-Sul Fluminense contabilizou 43 reclamações (4,01%), distribuídas entre os municípios de Miguel Pereira, com 26 registros (2,42%), e Paty do Alferes, com 17 manifestações (1,58%).

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Zona Oeste	1030	95,99%
Rio de Janeiro	1030	95,99%
Centro-sul Fluminense	43	4,01%
Miguel Pereira	26	2,42%
Paty do Alferes	17	1,58%
Total Geral	1073	100,00%



4.4.5 Quantidade de Reclamações por Regiões - RIO+SANEAMENTO

No ano de 2025, a concessionária RIO+SANEAMENTOSANEAMENTO registrou 782 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 304 registros, correspondendo a 38,87% do total, evidenciando a predominância dessa região no conjunto das demandas recebidas.

Em seguida, destacam-se as Baixadas Litorâneas, que totalizaram 189 reclamações (24,17%), todas provenientes do município de Rio das Ostras.

O Médio Paraíba apareceu na sequência, com 141 manifestações (18,03%), distribuídas entre os municípios de Pinheiral, com 72 registros (9,21%), Piraí, com 66 reclamações (8,44%), e Rio Claro, com 3 registros (0,38%).

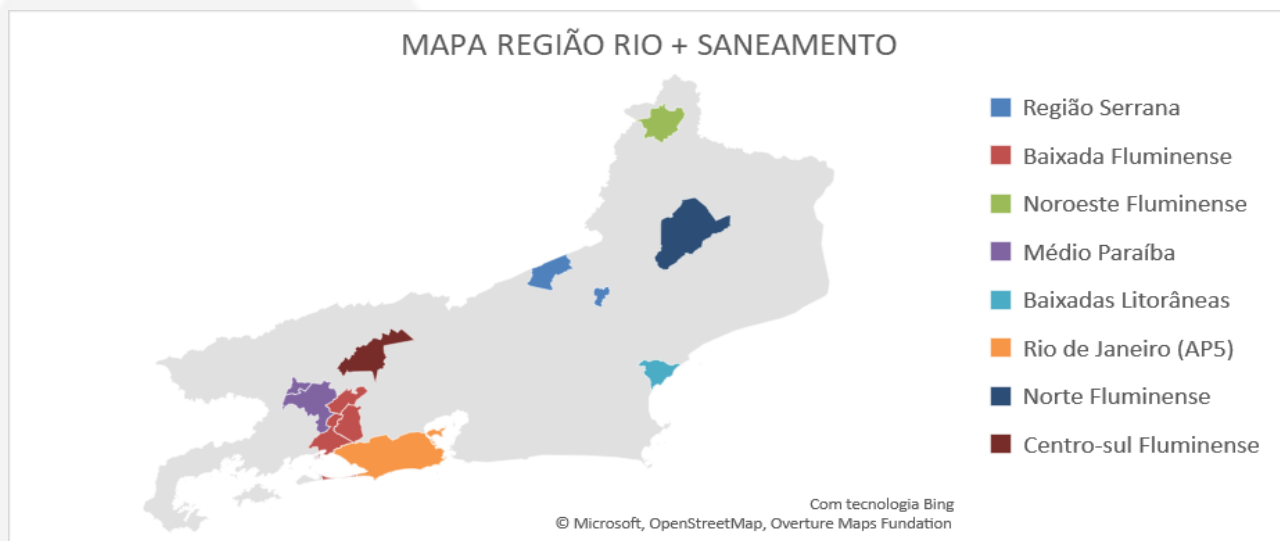
A Baixada Fluminense contabilizou 76 reclamações (9,72%), distribuídas entre Seropédica (35 – 4,48%), Itaguaí (28 – 3,58%) e Paracambi (13 – 1,66%).

A Região Serrana somou 30 manifestações (3,84%), com maior incidência em Carmo (22 – 2,81%), seguida por Bom Jardim (6 – 0,77%) e Macuco (2 – 0,26%).

O Centro-Sul Fluminense também registrou 30 reclamações (3,84%), todas oriundas do município de Vassouras.

Por fim, o Norte Fluminense apresentou 10 registros (1,28%), todos provenientes de São Fidélis, enquanto o Noroeste Fluminense contabilizou 1 reclamação (0,13%), registrada no município de Natividade.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Zona Oeste	304	38,87%
Rio de Janeiro	304	38,87%
Baixas Litorâneas	189	24,17%
Rio das Ostras	189	24,17%
Médio Paraíba	141	18,03%
Pinheiral	72	9,21%
Piraí	66	8,44%
Rio Claro	3	0,38%
Baixada Fluminense	76	9,72%
Seropédica	35	4,48%
Itaguaí	28	3,58%
Paracambi	13	1,66%
Região Serrana	30	3,84%
Carmo	22	2,81%
Bom Jardim	6	0,77%
Macuco	2	0,26%
Centro-sul Fluminense	30	3,84%
Vassouras	30	3,84%
Norte Fluminense	10	1,28%
São Fidélis	10	1,28%
	1	0,13%
	1	0,13%
Noroeste Fluminense	1	0,13%
Natividade	1	0,13%
Total Geral	782	100,00%



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

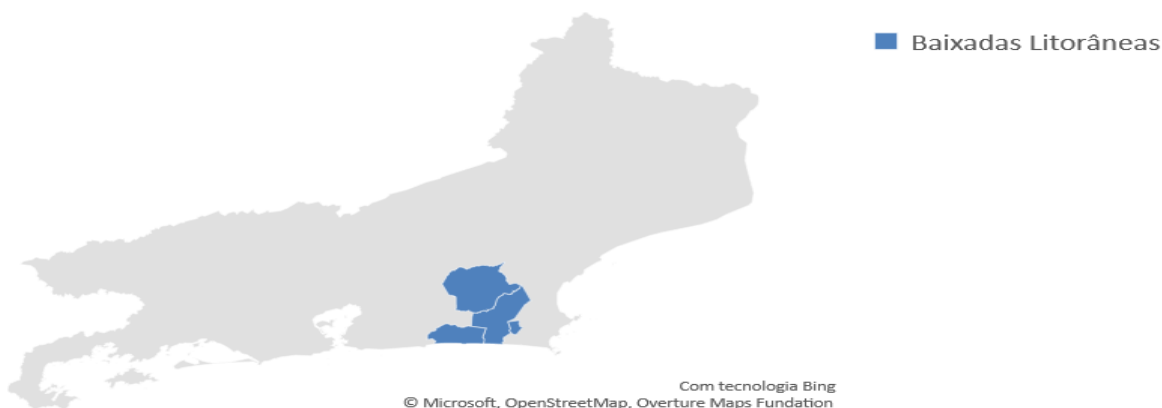
No ano de 2025, os municípios regulados pela ÁGUAS DE JUTURNAÍBA – CAJ totalizaram 355 reclamações, todas concentradas na Região das Baixadas Litorâneas, conforme registros da Ouvidoria da AGENERSA.

O município de Araruama apresentou o maior número de manifestações, com 177 reclamações, correspondendo a 49,86% do total, evidenciando a forte concentração das demandas nessa localidade. Em seguida, Saquarema contabilizou 165 registros (46,48%), figurando como o segundo município com maior volume de ocorrências no período analisado.

Na sequência, Silva Jardim registrou 9 reclamações (2,54%), enquanto Iguaba Grande somou 4 manifestações (1,13%), configurando os menores volumes de registros entre os municípios atendidos pela concessionária.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Baixasdas Litorâneas	355	100,00%
Araruama	177	49,86%
Saquarema	165	46,48%
Silva Jardim	9	2,54%
Iguaba Grande	4	1,13%
Total Geral	355	100,00%

MAPA REGIÃO ÁGUAS DE JUTURNAÍBA - CAJ



4.4.7 Quantidade de Reclamações por Regiões – PROLAGOS

No ano de 2025, foram registradas 332 reclamações relacionadas à atuação da concessionária PROLAGOS, todas concentradas na Região das Baixadas Litorâneas, conforme dados apurados pela Ouvidoria da AGENERSA.

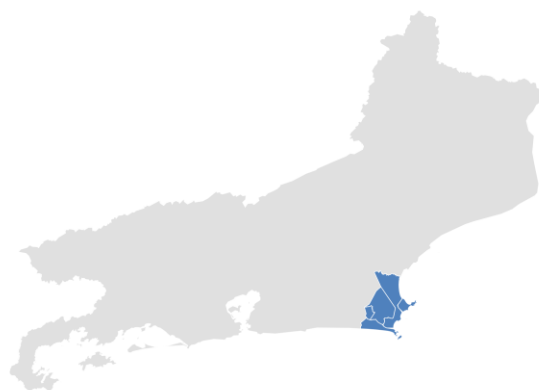
O município de Cabo Frio apresentou o maior volume de manifestações, com 154 registros, correspondendo a 46,39% do total, consolidando-se como o principal polo de demandas da área de concessão. Em seguida, destaca-se São Pedro da Aldeia, com 74 reclamações (22,29%).

Na sequência, Armação dos Búzios contabilizou 50 manifestações (15,06%), enquanto Iguaba Grande registrou 30 reclamações, equivalentes a 9,04% do total.

Por fim, o município de Arraial do Cabo somou 24 reclamações (7,23%), completando o conjunto de ocorrências registradas no período analisado.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Baixasdas Litorâneas	332	100,00%
Cabo Frio	154	46,39%
São Pedro da Aldeia	74	22,29%
Armação dos Búzios	50	15,06%
Iguaba Grande	30	9,04%
Arraial do Cabo	24	7,23%
Total Geral	332	100,00%

MAPA REGIÃO PROLAGOS



4.4.8 Quantidade de Reclamações por Regiões - CEDAE

A concessionária CEDAE registrou 76 reclamações junto à Ouvidoria da AGENERSA, distribuídas por diversas regiões do Estado do Rio de Janeiro.

O Norte Fluminense concentrou o maior volume de manifestações, com 22 registros (28,95%), provenientes principalmente do município de Macaé, que respondeu por 18 reclamações (23,68%), seguido por São João da Barra, com 4 registros (5,26%).

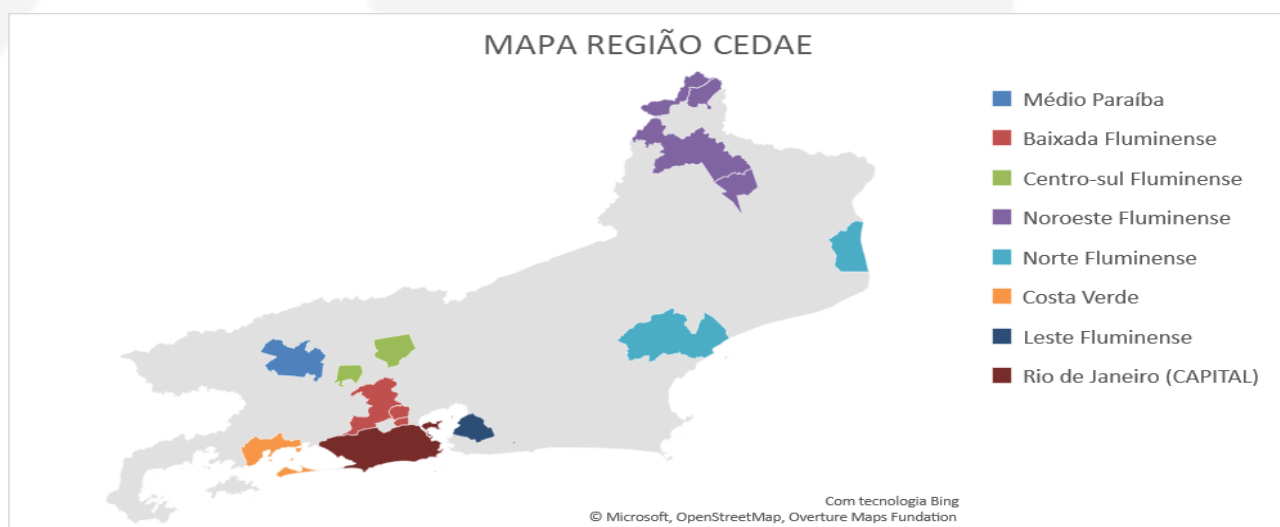
Na sequência, o Noroeste Fluminense contabilizou 12 reclamações (15,79%), distribuídas entre Itaperuna (9 – 11,84%), Italva, Varre-Sai e Porciúncula, com 1 registro cada (1,32%).

A Zona Norte do município do Rio de Janeiro registrou 10 reclamações (13,16%), mesmo quantitativo observado na Costa Verde, cujas manifestações foram integralmente provenientes de Mangaratiba. A Zona Oeste do Rio de Janeiro apresentou 6 registros (7,89%), enquanto a Baixada Fluminense também somou 6 reclamações (7,89%), distribuídas entre São João de Meriti (3 – 3,95%), Nova Iguaçu (2 – 2,63%) e Belford Roxo (1 – 1,32%).

O Leste Fluminense contabilizou 3 manifestações (3,95%), sendo 2 em Maricá (2,63%) e 1 em São Gonçalo (1,32%). Já o Centro-Sul Fluminense registrou 2 reclamações (2,63%), oriundas de Paty do Alferes e Engenheiro Paulo de Frontin.

Por fim, a Zona Central do Rio de Janeiro apresentou 2 registros (2,63%), e o Médio Paraíba contabilizou 1 reclamação (1,32%), proveniente do município de Barra do Piraí, completando o total de ocorrências no período analisado.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Norte Fluminense	22	28,95%
Macaé	18	23,68%
São João da Barra	4	5,26%
Noroeste Fluminense	12	15,79%
Itaperuna	9	11,84%
Italva	1	1,32%
Varre-Sai	1	1,32%
Porciúncula	1	1,32%
Zona Norte	10	13,16%
Rio de Janeiro	10	13,16%
Costa Verde	10	13,16%
Mangaratiba	10	13,16%
Zona Oeste	6	7,89%
Rio de Janeiro	6	7,89%
Baixada Fluminense	6	7,89%
São João de Meriti	3	3,95%
Nova Iguaçu	2	2,63%
Belford Roxo	1	1,32%
Leste Fluminense	3	3,95%
Maricá	2	2,63%
São Gonçalo	1	1,32%
	2	2,63%
	2	2,63%
Centro-sul Fluminense	2	2,63%
Paty do Alferes	1	1,32%
Engenheiro Paulo de Frontin	1	1,32%
Zona Central	2	2,63%
Rio de Janeiro	2	2,63%
Médio Paraíba	1	1,32%
Barra do Piraí	1	1,32%
Total Geral	76	100,00%



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

No ano de 2025, as reclamações relacionadas à concessionária CEG RIO (Naturgy) totalizaram 61 registros, conforme apurado pela Ouvidoria da AGENERSA.

A Região Norte Fluminense concentrou o maior volume de manifestações, com 27 reclamações, correspondentes a 44,26% do total, distribuídas entre os municípios de Campos dos Goytacazes, com 17 registros (27,87%), e Macaé, com 10 manifestações (16,39%).

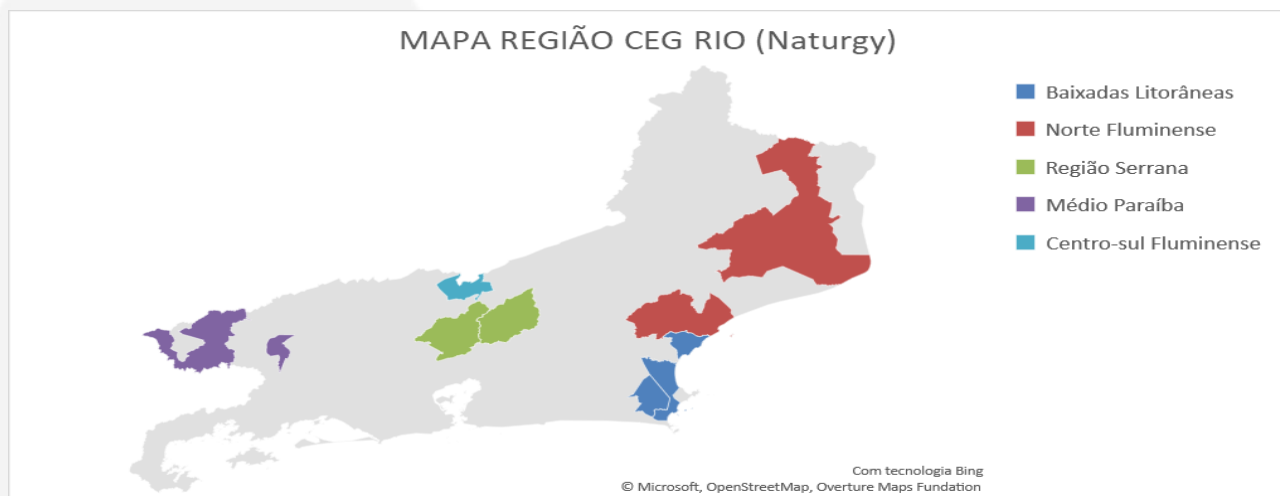
Na sequência, a Região Serrana apresentou 13 reclamações, equivalentes a 21,31% do total, sendo Petrópolis responsável por 11 registros (18,03%) e Teresópolis por 2 manifestações (3,28%).

As Baixadas Litorâneas contabilizaram 11 reclamações, correspondentes a 18,03% do total, oriundas dos municípios de Rio das Ostras, com 7 registros (11,48%), São Pedro da Aldeia, com 3 manifestações (4,92%), e Cabo Frio, com 1 reclamação (1,64%).

O Médio Paraíba registrou 8 manifestações, representando 13,11% do total, distribuídas entre Volta Redonda, com 5 registros (8,20%), e Resende, com 3 reclamações (4,92%).

Por fim, o Centro-Sul Fluminense apresentou 2 reclamações, correspondentes a 3,28% do total, ambas provenientes do município de Três Rios, completando o quantitativo de registros do período analisado..

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Norte Fluminense	27	44,26%
Campos dos Goytacazes	17	27,87%
Macaé	10	16,39%
Região Serrana	13	21,31%
Petrópolis	11	18,03%
Teresópolis	2	3,28%
Baixas Litorâneas	11	18,03%
Cabo Frio	1	1,64%
Rio das Ostras	7	11,48%
São Pedro da Aldeia	3	4,92%
Médio Paraíba	8	13,11%
Resende	3	4,92%
Volta Redonda	5	8,20%
Centro-sul Fluminense	2	3,28%
Três Rios	2	3,28%
Total Geral	61	100,00%

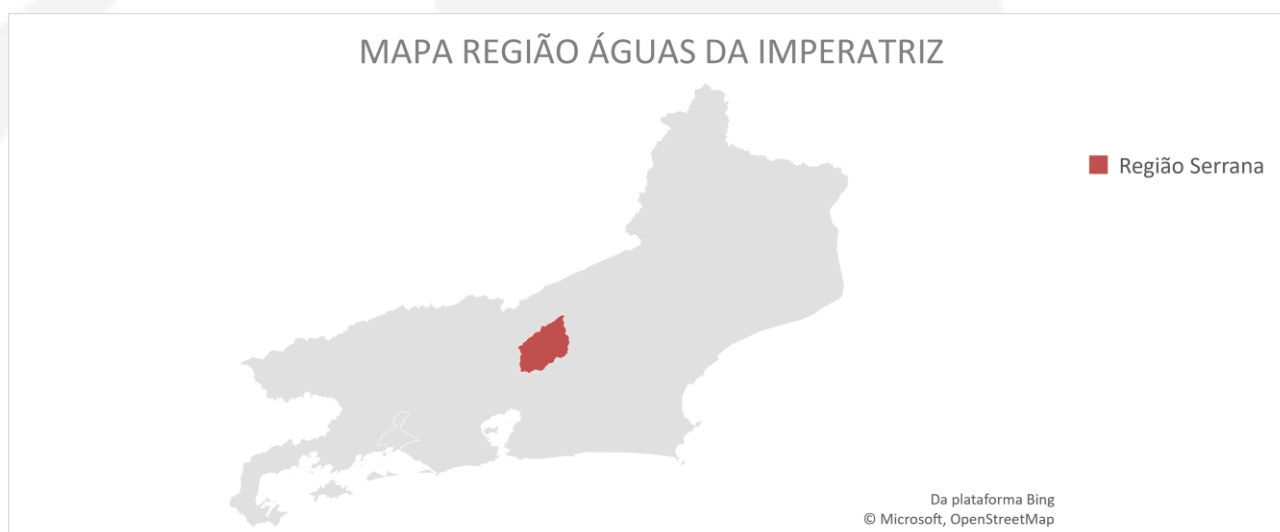


4.4.10 Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DA IMPERATRIZ

No período analisado, foram registradas 40 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	40	100,00%
Teresópolis	40	100,00%
Total Geral	40	100,00%

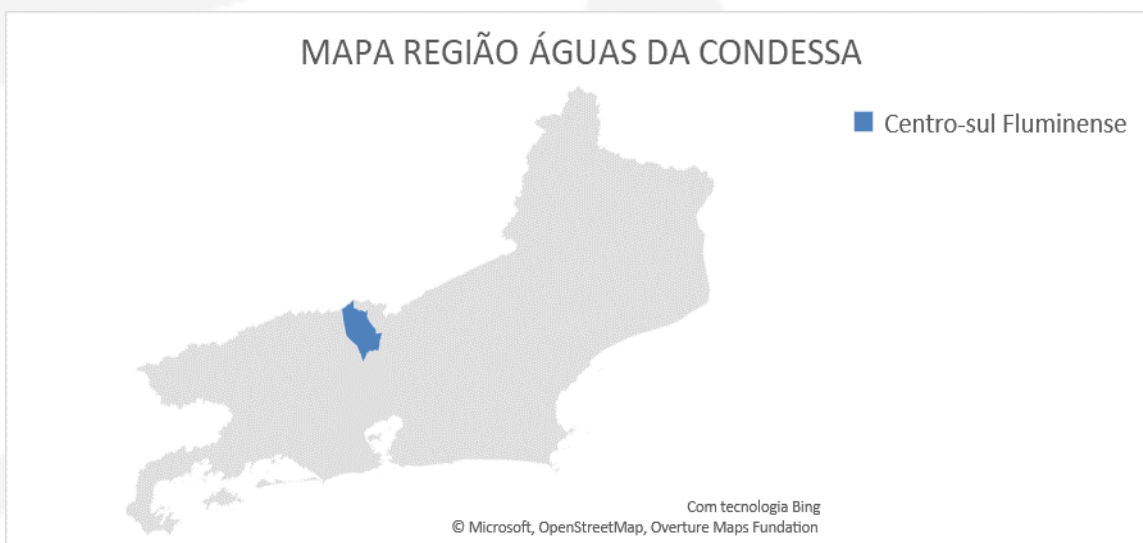


4.4.11 Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DA CONDESSA

No período analisado, foram registradas 2 reclamações relacionadas 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	2	100,00%
Paraíba do Sul	2	100,00%
Total Geral	2	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. A manifestação ocorreu integralmente na Região da Costa Verde, especificamente no município de Paraty, que representa 100% das reclamações registradas no período.

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

MAPA REGIÃO ÁGUAS DE PARATY



■ Costa Verde

Com tecnologia Bing
© Microsoft, OpenStreetMap, Overture Maps Foundation



AGENERSA

5 Solicitações na Ouvidoria da AGENERSA - ANUAL

No ano de 2025, foram registradas 79 solicitações. A maior parcela, correspondente a 67 registros (84,8%), foi encaminhada por meio da plataforma OOVERJ, direcionadas à AGENERSA e às concessionárias reguladas. As solicitações recebidas por e-mail institucional totalizaram 8 registros (10,1%), enquanto o canal itinerante contabilizou 2 solicitações (2,5%). O Call Center e o WhatsApp registraram 1 solicitação cada (1,3%), completando o total de demandas registradas no referido ano.

CONCESSIONÁRIA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total Geral
AGENERSA													
OOVERJ	6	4	2	3	5	10	5	4	12	3	6	2	62
ÁGUAS DO RIO 1													
E-MAIL	1		2										3
OOVERJ									1				1
ÁGUAS DO RIO 4													
E-MAIL	1	1									1		3
OOVERJ			2										2
CEDAE													
CALL CENTER	1												1
CEG													
E-MAIL							1						1
WHATSAPP			1										1
IGUÁ													
E-MAIL				1									1
OOVERJ			1										1
RIO +													
ITINERANTE									1			1	2
OOVERJ			1										1
Total Geral	9	5	9	4	5	10	6	4	14	3	7	3	79

Cabe informar que todas as solicitações registradas ao longo do ano de 2025 foram devidamente tratadas e concluídas, evidenciando a eficiência, a diligência e o comprometimento das equipes responsáveis pelo atendimento e encaminhamento das demandas recebidas pela Ouvidoria da AGENERSA.

6 Considerações finais

O presente relatório tem por objetivo apresentar as demandas recebidas ao longo do ano de 2025, identificando os canais de atendimento mais utilizados pelos usuários para o registro de manifestações junto à Ouvidoria da AGENERSA.

Ressalta-se que todas as ocorrências classificadas como “em andamento” no referido ano foram devidamente tratadas, solucionadas e encerradas nos sistemas da Agência, demonstrando a efetividade dos fluxos adotados para o acompanhamento e a conclusão das demandas.

Verificou-se, ainda, que, no ano de 2025, 446 ocorrências, de um total de 10.911 reclamações registradas, evoluíram para processos administrativos, em decorrência da insatisfação dos usuários com as respostas apresentadas pelas concessionárias. Esse quantitativo corresponde a aproximadamente 4% das reclamações recebidas, mesmo diante dos esforços empreendidos por esta Ouvidoria para a mediação e mitigação de conflitos, que resultaram em um índice de resolução de 96% das demandas.

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, no que se refere aos dados estatísticos.

Por fim, destaca-se que, em consonância com os princípios da gestão pública responsável, esta Ouvidoria vem implementando mecanismos de controle, monitoramento de processos, análise de fluxos e aprimoramento contínuo dos procedimentos administrativos, com o objetivo de promover a eficiência institucional e assegurar um atendimento justo, transparente e resolutivo aos usuários dos serviços públicos regulados.