



**AGENERSA**

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

**RELATÓRIO DE OUVIDORIA  
ANUAL DE 2024**

## SUMÁRIO

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 .....	17
3.1 Ranking de Denúncias por Concessionárias Reguladas .....	17
4 Reclamações na Ouvidoria da AGENERSA – ANUAL .....	20
4.1 Ranking de Reclamações por Concessionárias Regulada .....	20
4.2 Status das Reclamações.....	22
4.3 Assuntos Registrados das Reclamações por Concessionárias Reguladas .....	23
4.3.1 Assuntos de Reclamações - Águas do Rio BL 4.....	23
4.3.2 Assuntos de Reclamações - Águas do Rio BL1.....	24
4.3.3 Assuntos de Reclamações - Iguá .....	26
4.3.4 Assuntos de Reclamações - Ceg (Naturgy).....	27
4.3.5 Assuntos de Reclamações - Rio+Saneamento.....	28
4.3.6 Assuntos de Reclamações - Prolagos .....	29
4.3.7 Assuntos de Reclamações - Águas de Juturnaíba (CAJ) .....	29
4.3.8 Assuntos de Reclamações - Cedae.....	30
4.3.9 Assuntos de Reclamações - Águas da Imperatriz .....	31
4.3.10 Assuntos de Reclamações - Ceg Rio (Naturgy).....	31
4.3.11 Assuntos de Reclamações - Águas da Condessa .....	32
4.4 Reclamações por Regiões No ano de 2024 .....	32
4.4.1 Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DO RIO BL 4 .....	33



4.4.2	Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DO RIO BL 1 .....	35
4.4.3	Quantidade de Reclamações por Regiões – IGUÁ.....	36
4.4.4	Quantidade de Reclamações por Regiões - CEG (NATURGY) .....	37
4.4.5	Quantidade de Reclamações por Regiões - RIO+SANEAMENTO .....	39
4.4.6	Quantidade de Reclamações por Regiões - PROLAGOS .....	40
4.4.7	Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DE JUTURNÁIBA (CAJ).....	41
4.4.8	Quantidade de Reclamações por Regiões – CEDAE .....	41
4.4.9	Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DA IMPERATRIZ.....	43
4.4.10	Quantidade de Reclamações por Regiões - CEG RIO (NATURGY).....	43
4.4.11	Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DA CONDESSA .....	44
5	Solicitações na Ouvidoria da AGENERSA - ANUAL.....	45
6	Considerações finais.....	46



## 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](mailto: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.

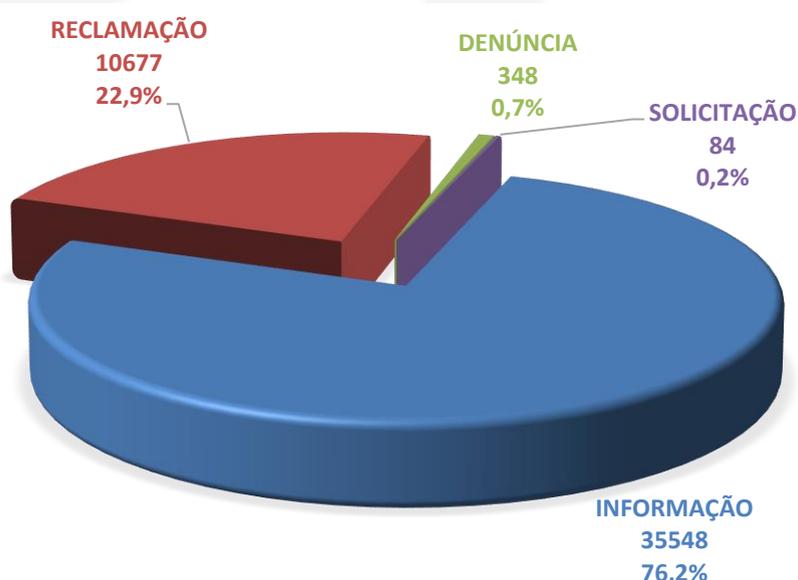


## OCORRÊNCIAS NA OUVIDORIA DA AGENERSA – ANUAL

No ano de 2024, a Ouvidoria da Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro (AGENERSA) registrou e analisou um total de 46.657 manifestações formais, todas devidamente encaminhadas e tratadas pelas áreas administrativas e pelas concessionárias reguladas por esta Agência.

### 1 Tipos de Manifestações

No ano de 2024, a Ouvidoria da AGENERSA registrou um total de 46.657 manifestações. A maioria consistiu em pedidos de informação, que somaram 35.548 ocorrências, correspondendo a 76,2% do total. As reclamações também tiveram um volume expressivo, totalizando 10.677 registros, o que representa 22,9% das manifestações. As denúncias, por sua vez, foram menos frequentes, alcançando 348 registros, equivalentes a 0,7% do total. Por fim, as solicitações foram as menos recorrentes, contabilizando apenas 84 registros, o que corresponde a 0,2% das manifestações.



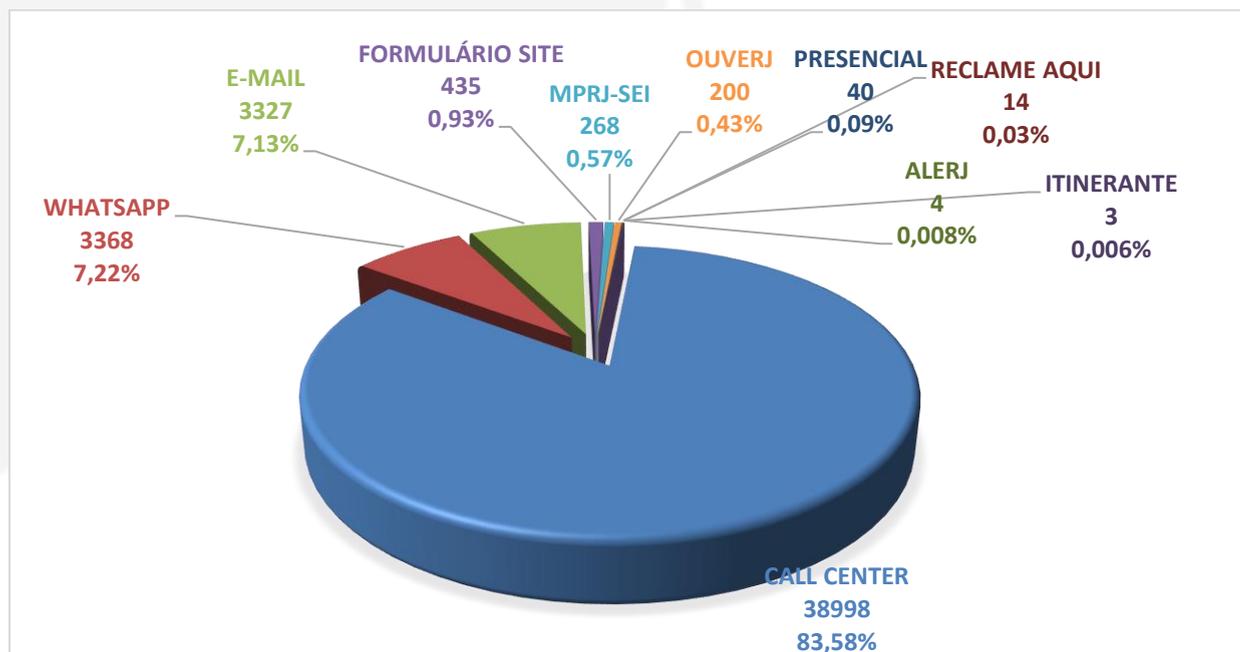
#### 1.1 Canais de Comunicação

No ano de 2024, a área de canais de comunicação da AGENERSA contabilizou 46.657 interações, distribuídas entre diferentes meios de contato. Dentre esses, o CALL CENTER manteve-se como o mais acionado, registrando 38.998 atendimentos, o que corresponde a 83,58% das demandas recebidas. Esse canal reafirma sua importância como principal via de comunicação com o público.

O segundo meio mais utilizado foi o WHATSAPP, com 3.368 registros, equivalente a 7,22% do total. Já o E-MAIL acumulou 3.327 contatos, representando 7,13%. O FORMULÁRIO NO SITE recebeu 435 manifestações, correspondendo a 0,93%.

O sistema MPRJ-SEI totalizou 268 interações, o que equivale a 0,57%, enquanto a ferramenta OuvERJ contabilizou 200 registros, correspondendo a 0,43%. O atendimento PRESENCIAL somou 40 ocorrências, equivalente a 0,09%. Já o RECLAME AQUI registrou 14 acessos, representando 0,03%, e o canal da ALERJ recebeu 4 solicitações, totalizando 0,008%.

Por fim, o atendimento ITINERANTE foi o menos acionado, com apenas 3 interações, equivalentes a 0,006% do total.



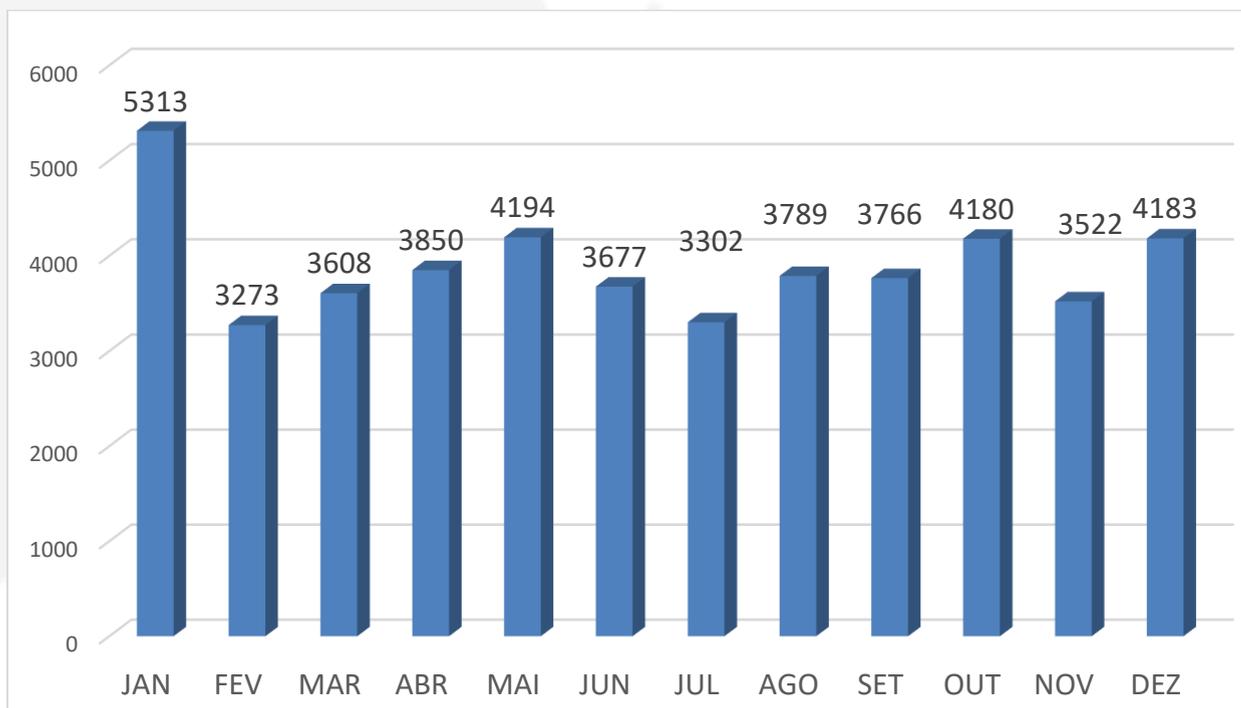
## 1.2 Distribuição, por mês, das manifestações

Ao longo do ano de 2024, a evolução das interações na Ouvidoria da AGENERSA revelou oscilações mensais significativas, refletindo dinâmicas sazonais e variações na demanda por atendimento. O maior volume foi registrado em janeiro, com 5.313 manifestações, configurando o ápice do período. Em sentido oposto, fevereiro apresentou a menor quantidade de registros, totalizando 3.273 interações, o que representa uma redução de aproximadamente 38,4% em comparação ao mês anterior.

Após esse declínio, observou-se uma recuperação progressiva nos meses subsequentes, culminando em um pico intermediário em maio, com 4.194 manifestações. Nos meses de junho e julho, houve uma leve retração, atingindo 3.302 registros em julho, um dos menores índices do ano, sugerindo uma possível estabilização temporária na demanda.

No último trimestre, outubro contabilizou 4.180 interações, seguido por uma redução expressiva de 15,73% em novembro, quando o volume caiu para 3.522. No entanto, essa tendência de retração foi revertida em dezembro, com um acréscimo de 18,77%, encerrando o ano com 4.183 ocorrências, possivelmente em razão de fatores sazonais ou aumento da procura por informações e serviços regulatórios.

Dessa forma, a análise da série histórica evidencia um padrão de flutuação ao longo do período, com um primeiro trimestre de variações acentuadas, uma fase intermediária de relativa estabilidade e um último trimestre marcado por oscilações mais expressivas, refletindo dinâmicas específicas da relação entre os usuários e a Agência.



### 1.3 Ranking de Manifestações por Concessionárias Reguladas

No ano de 2024, a classificação das manifestações por concessionária regulada foi encabeçada pela ÁGUAS DO RIO BL 4, com 20.289 registros, correspondendo a 43,5% do total apurado no período. Em seguida, a IGUÁ ocupou a segunda posição, com 13.675 manifestações, equivalente a 29,3% do consolidado anual. Já a ÁGUAS DO RIO BL 1 figurou em terceiro lugar, somando 7.043 ocorrências, o que representa 15,1% do volume registrado.

Entre as concessionárias com quantitativos menores, destacam-se a CEG (Naturgy), com 1.769 manifestações (3,8%), e a RIO+SANEAMENTO, com 1.315 registros (2,8%). Outras empresas também apresentaram participação relevante, como a CEDAE (1.125 manifestações, 2,4%), ÁGUAS DE JUTURNAÍBA - CAJ (567 registros, 1,2%) e PROLAGOS (374 ocorrências, 0,8%).

Com volumes reduzidos, figuram ainda a CEG RIO (Naturgy), que totalizou 129 manifestações (0,3%), ÁGUAS DA IMPERATRIZ, com 117 registros (0,25%), ÁGUAS DA CONDESSA, contabilizando 84 interações (0,18%), e ÁGUAS DE PARATY, com 79 ocorrências (0,16%), configurando participações marginais.

Ao longo do período, foram registradas 46.566 manifestações, distribuídas entre as concessionárias analisadas, conforme detalhado na respectiva tabela.

CONCESSIONÁRIA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
ÁGUAS DO RIO BL 4	2878	1454	1530	1636	1837	1630	1376	1491	1558	1828	1426	1645	20289
IGUÁ	1076	958	1102	1152	1209	1156	1022	1211	1359	1176	1059	1195	13675
ÁGUAS DO RIO BL 1	758	380	536	594	649	477	509	634	430	720	598	758	7043
CEG (Naturgy)	156	131	116	154	148	144	141	165	130	147	134	203	1769
RIO+SANEAMENTO	121	121	108	107	129	91	88	107	93	101	113	136	1315
CEDAE	120	110	116	85	95	68	72	86	77	77	100	119	1125
ÁGUAS DE JUTURNAÍBA	103	40	35	47	48	36	28	45	46	46	31	62	567
PROLAGOS	71	28	26	38	35	30	32	17	29	21	30	17	374
CEG RIO (Naturgy)	4	12	12	12	3	9	12	10	5	28	7	15	129
ÁGUAS DA IMPERATRIZ	12	15	8	7	11	14	5	5	19	13	5	3	117
ÁGUAS DA CONDESSA	5	9	3	9	7	5	3	9	6	9	3	16	84
ÁGUAS DE PARATY	4	8	9	3	11	9	7	4	5	7	6	6	79
<b>TOTAL</b>	<b>5308</b>	<b>3266</b>	<b>3601</b>	<b>3844</b>	<b>4182</b>	<b>3669</b>	<b>3295</b>	<b>3784</b>	<b>3757</b>	<b>4173</b>	<b>3512</b>	<b>4175</b>	<b>46566</b>

Por meio desta Ouvidoria, as 91 manifestações recebidas foram devidamente direcionadas e tratadas pelas instâncias administrativa, técnica e jurídica da AGENERSA, garantindo o devido encaminhamento e a resposta adequada a cada demanda.

Entre 2022 e 2024, constatou-se um aumento significativo no volume de manifestações, que passou de 22.046 registros em 2022 para 46.657 no encerramento de 2024.

No intervalo entre 2022 e 2023, verificou-se uma elevação expressiva de aproximadamente 63,3%, com o total de manifestações atingindo 35.996.

Já no período de 2023 a 2024, a tendência de expansão foi mantida, registrando-se um acréscimo de 29,6%, resultando em 46.657 ocorrências ao final do exercício.

Esses indicadores evidenciam um crescimento contínuo das manifestações ao longo do período analisado, refletindo a intensificação da participação dos usuários e a consolidação dos canais de comunicação da Ouvidoria.



## 2 Informações na Ouvidoria da AGENERSA – ANUAL

A Ouvidoria registrou 35.548 solicitações de informações ao longo de 2024, o que corresponde a 76,2% do total de manifestações recebidas no período.

### 2.1 Ranking de Informações por Concessionárias Reguladas

No ano de 2024, os pedidos de informação por concessionária apresentaram diferentes níveis de demanda. A concessionária ÁGUAS DO RIO BL 4 liderou o ranking, com um total de 14.580 manifestações, representando 41,01% do volume total. Em seguida, a IGUÁ registrou 12.559 manifestações, correspondendo a 35,32%. A ÁGUAS DO RIO BL 1 ocupou a terceira posição, com 4.904 manifestações (13,8%).

A CEDAE somou 1.013 manifestações (2,85%), enquanto a CEG (Naturgy) contabilizou 986 manifestações (2,77%). Outras concessionárias tiveram participações menores no total de manifestações, como RIO+SANEAMENTO, com 691 manifestações (1,94%), e ÁGUAS DE JUTURNAÍBA (CAJ), com 405 manifestações (1,14%). Já ÁGUAS DA CONDESSA registrou 82 manifestações (0,23%), PROLAGOS teve 156 (0,44%) e ÁGUAS DE PARATY, com 79 manifestações (0,22%).

As concessionárias com menor número de registros foram CEG RIO (Naturgy) somou 58 (0,16%), e ÁGUAS DA IMPERATRIZ, com apenas 35 manifestações (0,10%).

O total de pedidos de informação registrados ao longo do ano foi de 35.548.

CONCESSIONÁRIA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
ÁGUAS DO RIO 4	2095	913	994	1147	1352	1146	959	1162	1122	1471	1056	1163	14580
IGUÁ	888	829	969	1060	1076	1088	945	1139	1302	1124	1012	1127	12559
ÁGUAS DO RIO 1	562	236	351	412	476	322	344	461	285	550	409	496	4904
CEDAE	105	103	103	77	82	62	64	78	74	69	93	103	1013
CEG (Naturgy)	91	70	72	105	97	73	61	81	65	72	77	122	986
RIO + SANEAMENTO	56	77	61	51	75	40	44	54	50	52	68	63	691
ÁGUAS DE JUTURNAÍBA (CAJ)	52	33	28	39	37	26	19	39	35	33	23	41	405
PROLAGOS	17	18	9	18	18	17	14	5	14	9	12	5	156
ÁGUAS DA CONDESSA	5	9	3	9	6	5	3	9	6	9	3	15	82
ÁGUAS DE PARATY	4	8	9	3	11	9	7	4	5	7	6	6	79
CEG RIO (Naturgy)	2	4	6	4	1	5	4	6	4	8	6	8	58
ÁGUAS DA IMPERATRIZ	2	11	4	4	6	2	0	0	2	3		1	35
<b>TOTAL</b>	<b>3879</b>	<b>2311</b>	<b>2609</b>	<b>2929</b>	<b>3237</b>	<b>2795</b>	<b>2464</b>	<b>3038</b>	<b>2964</b>	<b>3407</b>	<b>2765</b>	<b>3150</b>	<b>35548</b>

A análise da variação homóloga dos pedidos de informação revela um aumento expressivo ao longo dos anos. Em 2022, foram registrados 15.874 pedidos, enquanto em 2023 esse número subiu para 25.305, representando um crescimento de aproximadamente 59,4%.

Em 2024, o total de pedidos alcançou 35.548, refletindo um aumento de 40,5% 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 - ÁGUAS DO RIO BL 4

TELEFONE DA REGULADA	11573
ATENDIMENTO	1508
FALTA DE ÁGUA	321
FATURA	275
INFORMAÇÃO	126
COBRANÇA INDEVIDA	124
VAZAMENTO DE ÁGUA	70
CARRO PIPA	65
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	61
2ª VIA DE FATURA	40
VAZAMENTO DE ESGOTO	36
RELIGAÇÃO	36
PARCELAMENTO	27
FURTO DE MEDIDOR	26
TROCA DE TITULARIDADE	24
RECEBIMENTO DE CONTA	23
CORTE INDEVIDO	21
OUTROS	21
PRESSÃO DA ÁGUA	18
REPAROS	17
DÉBITOS	16
ESGOTO ENTUPIDO	13
TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE	10
VISTORIA	10
ALTERAÇÃO CADASTRAL	8
SUPRESSÃO DE RAMAL	8
ALTERAÇÃO DE ECONOMIAS	8
SERASA	8
VAZAMENTO	7
ABASTECIMENTO	6
PAGAMENTO EM DUPLICIDADE	6
ALTERAÇÃO DE CATEGORIA	5
DATA DE VENCIMENTO	5
TARIFA SOCIAL	5
INDIVIDUALIZAÇÃO DE CONTA	5
SEGUNDA VIA	5
LEITURA DO MEDIDOR	5
FURTO DE ÁGUA	4
INSTALAÇÃO	4
TAXAS	3
ESGOTO	3
TARIFA MÍNIMA	3
TROÇA DE MEDIDOR	2
INSTALAÇÃO DE RELÓGIO	2
DÉBITO AUTOMÁTICO	2
DESLIGAMENTO TEMPORÁRIO	2
INFORMAÇÃO SOBRE PROTOCOLO DA REGULADA	2
REMANEJ. DE RAMAL	1
SOLICITAÇÃO DE CORTE	1
QUALIDADE DA ÁGUA	1
LIGAÇÃO CLANDESTINA	1
DPA	1
RAMAL	1
AUTOVISTORIA	1
DATA DA LEITURA	1
RAMAL OBSTRUÍDO	1
CORTE DE ÁGUA	1
REMANEJ. DE MEDIDOR	1

## ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - IGUÁ

TELEFONE DA REGULADA		12352
ATENDIMENTO	49	
FATURA	39	
FALTA DE ÁGUA	30	
INFORMAÇÃO	18	
TRANSFERÊNCIA DE TITULARIDADE	10	
VAZAMENTO DE ÁGUA	7	
COBRANÇA INDEVIDA	4	
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	4	
TROCA DE TITULARIDADE	4	
OUTROS	4	
RELIGAÇÃO	4	
2ª VIA DE FATURA	4	
DÉBITOS	3	
ESGOTO ENTUPIDO	2	
ABASTECIMENTO	2	
TARIFA SOCIAL	2	
REPAROS	2	
VAZAMENTO DE ESGOTO	2	
LEITURA DO MEDIDOR	2	
PAGAMENTO EM DUPLICIDADE	1	
ALTERAÇÃO CADASTRAL	1	
DÉBITO AUTOMÁTICO	1	
PARCELAMENTO	1	
VIABILIDADE DE ABASTECIMENTO	1	
PRESSÃO DA ÁGUA	1	
DATA DE VENCIMENTO	1	
AUTOVISTORIA	1	
VAZAMENTO	1	
ALTERAÇÃO DE CATEGORIA	1	
ESGOTO	1	
SUPRESSÃO DE RAMAL	1	
VISTORIA	1	
CORTE DE ÁGUA	1	
INDIVIDUALIZAÇÃO DE CONTA	1	



## ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - ÁGUAS DO RIO BL 1

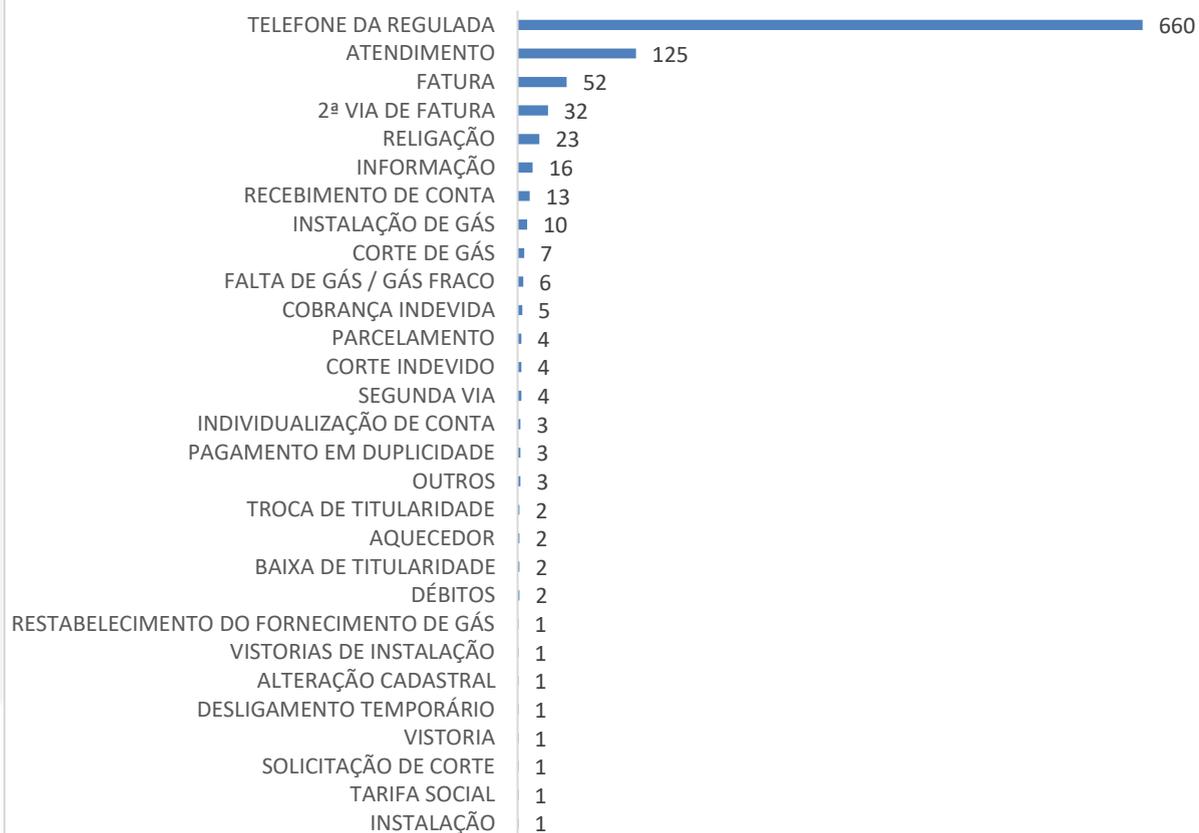
Assunto	Quantidade	Total
TELEFONE DA REGULADA	4324	4324
ATENDIMENTO	231	
FALTA DE ÁGUA	125	
FATURA	68	
INFORMAÇÃO	41	
COBRANÇA INDEVIDA	21	
CARRO PIPA	17	
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	11	
OUTROS	7	
VAZAMENTO DE ESGOTO	5	
PRESSÃO DA ÁGUA	5	
CORTE INDEVIDO	4	
ESGOTO ENTUPIDO	4	
TAXAS	3	
RESSARCIMENTO	3	
2ª VIA DE FATURA	3	
VAZAMENTO DE ÁGUA	3	
TARIFA SOCIAL	2	
REPAROS	2	
TROCA DE TITULARIDADE	2	
PARCELAMENTO	2	
ALTERAÇÃO DE CATEGORIA	2	
DATA DE VENCIMENTO	2	
ALTERAÇÃO DE ECONOMIAS	2	
FURTO DE MEDIDOR	2	
INSTALAÇÃO	1	
PAGAMENTO EM DUPLICIDADE	1	
SUPRESSÃO DE RAMAL	1	
REMANEJ. DE MEDIDOR	1	
TARIFAÇÃO	1	
DÉBITO AUTOMÁTICO	1	
INDIVIDUALIZAÇÃO DE CONTA	1	
VAZAMENTO	1	
LEITURA DO MEDIDOR	1	
RELIGAÇÃO	1	
BAIXA DE TITULARIDADE	1	
QUALIDADE DA ÁGUA	1	
RECEBIMENTO DE CONTA	1	

## ASSUNTOS INFORMAÇÕES - CEDAE

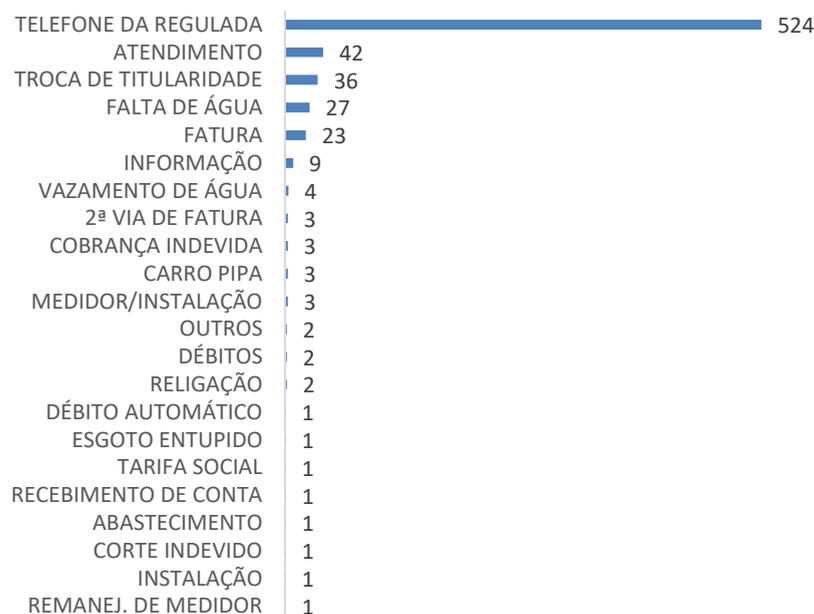
Assunto	Quantidade	Total
TELEFONE DA REGULADA	894	894
ATENDIMENTO	28	
FATURA	23	
FALTA DE ÁGUA	15	
INFORMAÇÃO	10	
2ª VIA DE FATURA	9	
DÉBITOS	7	
PARCELAMENTO	4	
OUTROS	4	
RELIGAÇÃO	3	
TROCA DE TITULARIDADE	3	
SERASA	3	
VAZAMENTO DE ESGOTO	2	
COBRANÇA INDEVIDA	2	
RECEBIMENTO DE CONTA	2	
DÉBITO AUTOMÁTICO	1	
ESGOTO ENTUPIDO	1	
DESLIGAMENTO TEMPORÁRIO	1	
FALTA DE GÁS / GÁS FRACO	1	



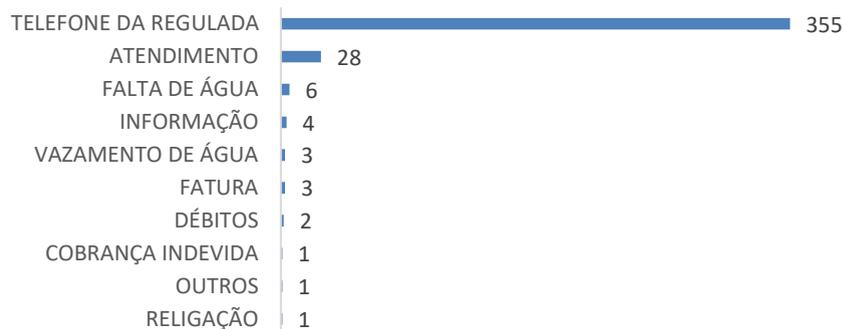
## ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - CEG (Naturgy)



## ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - RIO+SANEAMENTO



### ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - ÁGUAS DE JUTURNAÍBA (CAJ)



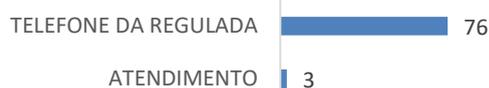
### ASSUNTOS INFORMAÇÕES - PROLAGOS



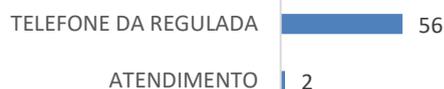
### ASSUNTOS INFORMAÇÕES - ÁGUAS DA CONDESSA



### ASSUNTOS INFORMAÇÕES - ÁGUAS DE PARATY



### ASSUNTOS INFORMAÇÕES - CEG RIO



## ASSUNTOS INFORMAÇÕES - ÁGUAS DA IMPERATRIZ



### 3 Denúncias na Ouvidoria da AGENERSA – ANUAL

No período em análise, foram contabilizadas um total de 348 denúncias, representando 0,7 % das manifestações. Destas 11 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 161 denúncias (47,77% do total), com predominância das ocorrências relacionadas à falta de água (102 denúncias), seguidas de instalação indevida (8 denúncias), furto de água (5 denúncias) e outros temas como cobrança indevida (4 denúncias), vazamento de esgoto (5 denúncias) e extensão de rede (1 denúncia).

A RIO+, por sua vez, contabilizou 57 denúncias (16,92%), com as causas mais recorrentes sendo falta de água (40 denúncias), vazamento de água (5 denúncias) e esgoto (1 denúncia). Também foram registradas manifestações sobre questões como qualidade da água (2 denúncias), fatura (2 denúncias) e obras (1 denúncia).

A concessionária ÁGUAS DO RIO BL 1 totalizou 54 denúncias (16,02%), com destaque para falta de água (26 denúncias), cobrança indevida (8 denúncias) e furto de água (5 denúncias), além de outros temas, como vazamento de esgoto (1 denúncia) e extensão de rede (1 denúncia).

A IGUÁ registrou 46 denúncias (13,65%), sendo as principais causas falta de água (19 denúncias), vazamento de esgoto (5 denúncias) e fatura (3 denúncias), com demais questões, como troca de medidor, informações, reparos e cobrança indevida (1 denúncia cada).

A PROLAGOS contabilizou 5 denúncias (1,48%), sendo 2 por vazamento de esgoto, 2 por problemas de esgoto e 1 por vazamento de água.

A CEG (Naturgy) apresentou 5 denúncias (1,48%), das quais 2 foram classificadas como "outros assuntos", 2 relacionadas ao corte de gás e 1 vinculada ao atendimento.



A CEDAE registrou 4 denúncias (1,19%), sendo 2 por furto de água, 1 relacionada a obras e 1 concernente a ligação clandestina.

As demais concessionárias apresentaram números mais modestos:

ÁGUAS DA IMPERATRIZ teve 3 denúncias (0,89%), todas relativas à falta de água e abastecimento.

ÁGUAS DA CONDESSA registrou 1 denúncia (0,3%) sobre vazamento de esgoto.

CAJ apresentou 1 denúncia (0,3%) relacionada a vazamento de esgoto.

Ao todo, foram 337 denúncias recebidas e analisadas ao longo do período, refletindo a diversificada distribuição das manifestações entre as concessionárias sob regulação da AGENERSA.

CONCESS./ASSUNTO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
<b>ÁGUAS DO RIO BL 4</b>													
FALTA DE ÁGUA	4	8	10	24	8	13	7	7	2	4		15	102
INSTALAÇÃO INDEVIDA				8									8
OUTROS		3						1			1	1	6
VAZAMENTO DE ÁGUA					1	2			2	1			6
VAZAMENTO DE ESGOTO					2	1				2			5
FURTO DE ÁGUA				1		1		1		1	1		5
COBRANÇA INDEVIDA						2			1	1			4
FATURA				2			1					1	4
LIGAÇÃO CLANDESTINA	1				1	1							3
CORTE INDEVIDO				1					1				2
REPAROS						1					1		2
CORTE DE ÁGUA					1						1		2
ALTERAÇÃO CADASTRAL					1		1						2
FURTO DE MEDIDOR		2											2
VISTORIAS DE INSTALAÇÃO										1			1
ESGOTO									1				1
SERASA								1					1
QUALIDADE DA ÁGUA		1											1
MEDIDOR/INSTALAÇÃO				1									1
RELIGAÇÃO		1											1
BAIXA DE TITULARIDADE						1							1
DATA DE VENCIMENTO						1							1
<b>ÁGUAS DO RIO BL 4 Total</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>37</b>	<b>14</b>	<b>23</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>17</b>	<b>161</b>
<b>RIO+SANEAMENTO</b>													
FALTA DE ÁGUA		5	3	6	5	3	4	1	1	2	2	8	40
VAZAMENTO DE ÁGUA		1		2			1				1		5
OUTROS		1	1							1	1		4
QUALIDADE DA ÁGUA				1						1			2
FATURA						2							2
OBRAS				1									1
CORTE INDEVIDO		1											1
ESGOTO					1								1
FURTO DE ÁGUA							1						1
<b>RIO+SANEAMENTO Total</b>		<b>8</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>57</b>
<b>ÁGUAS DO RIO BL 1</b>													
FALTA DE ÁGUA		2	3	9		2	2	1		1	1	5	26
COBRANÇA INDEVIDA								4		2	2		8
FURTO DE ÁGUA					1		1		1		2		5
OUTROS							1		2	1			4
VAZAMENTO DE ÁGUA				1	1		1						3



REMANEJ. DE MEDIDOR								1					1
VAZAMENTO DE ESGOTO								1					1
VISTORIA								1					1
VAZAMENTO			1										1
ATENDIMENTO					1								1
ESGOTO ENTUPIDO				1									1
EXTENSÃO DE REDE											1		1
LIGAÇÃO CLANDESTINA		1											1
<b>ÁGUAS DO RIO BL 1 Total</b>		<b>3</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>54</b>
<b>IGUÁ</b>													
FALTA DE ÁGUA	1	2	7	4		2	1			1	1		19
OUTROS				1				2	2				5
VAZAMENTO DE ESGOTO			1	1	1		1				1		5
FATURA		2									1		3
FURTO DE ÁGUA		1			2								3
VAZAMENTO DE ÁGUA						1	1						2
REPAROS					2								2
LIGAÇÃO CLANDESTINA		2											2
COBRANÇA INDEVIDA				1									1
TROCA DE MEDIDOR											1		1
ALTERAÇÃO DE ECONOMIAS		1											1
ESGOTO				1									1
INFORMAÇÃO											1		1
<b>IGUÁ Total</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>5</b>		<b>46</b>
<b>PROLAGOS</b>													
ESGOTO					2								2
VAZAMENTO DE ESGOTO				2									2
VAZAMENTO DE ÁGUA									1				1
<b>PROLAGOS Total</b>				<b>2</b>	<b>2</b>				<b>1</b>				<b>5</b>
<b>CEG (Naturgy)</b>													
OUTROS									1		1		2
CORTE DE GÁS						1		1					2
ATENDIMENTO			1										1
<b>CEG (Naturgy) Total</b>			<b>1</b>			<b>1</b>		<b>1</b>	<b>1</b>		<b>1</b>		<b>5</b>
<b>CEDAE</b>													
FURTO DE ÁGUA											1	1	2
OBRAS				1									1
LIGAÇÃO CLANDESTINA		1											1
<b>CEDAE Total</b>		<b>1</b>		<b>1</b>							<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>
<b>ÁGUAS DA IMPERATRIZ</b>													
FALTA DE ÁGUA									1		1		2
ABASTECIMENTO						1							1
<b>ÁGUAS DA IMPERATRIZ Total</b>						<b>1</b>			<b>1</b>		<b>1</b>		<b>3</b>
<b>ÁGUAS DA CONDESSA</b>													
VAZAMENTO DE ESGOTO												1	1
<b>ÁGUAS DA CONDESSA Total</b>												<b>1</b>	<b>1</b>
<b>ÁGUAS DE JUTURNÁIBA -CAJ</b>													
VAZAMENTO DE ESGOTO				1									1
<b>ÁGUAS DE JUTURNÁIBA -CAJ Total</b>				<b>1</b>									<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>35</b>	<b>27</b>	<b>70</b>	<b>30</b>	<b>35</b>	<b>23</b>	<b>22</b>	<b>16</b>	<b>19</b>	<b>22</b>	<b>32</b>	<b>337</b>

## 4 Reclamações na Ouvidoria da AGENERSA – ANUAL

No exercício de 2024, as concessionárias de serviços públicos registraram um total de 10.659 reclamações, correspondendo à quase totalidade das 10.677 manifestações protocoladas no período.

Destaca-se que, por meio desta Ouvidoria, 18 reclamações foram formalmente encaminhadas e devidamente analisadas pelas áreas administrativa, técnica e jurídica da AGENERSA, garantindo o tratamento adequado às demandas apresentadas.

### 4.1 Ranking de Reclamações por Concessionárias Regulada

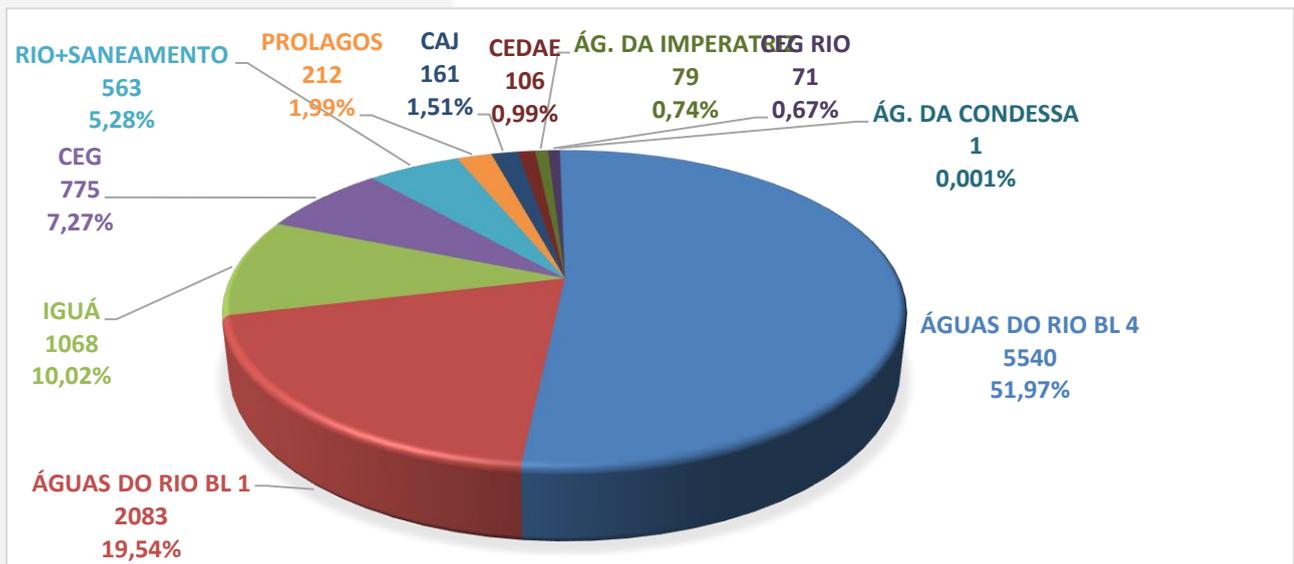
No exercício de 2024, a ÁGUAS DO RIO BL 4 apresentou o maior volume de reclamações entre as concessionárias reguladas, totalizando 5.540 registros, o que corresponde a 51,97% das manifestações contabilizadas no período. Em seguida, a ÁGUAS DO RIO BL 1 ocupou a segunda posição, com 2.083 queixas, representando 19,54% do total.

As concessionárias IGUÁ e CEG (Naturgy) registraram, respectivamente, 1.068 (10,02%) e 775 (7,27%) ocorrências. A RIO+SANEAMENTO contabilizou 563 reclamações (5,28%), enquanto PROLAGOS e ÁGUAS DE JUTURNAÍBA - CAJ somaram 212 (1,99%) e 161 (1,51%).

Dentre aquelas com menor número de registros, destacam-se CEDAE, com 106 manifestações (0,99%), ÁGUAS DA IMPERATRIZ, que contabilizou 79 registros (0,74%), e CEG RIO (Naturgy), que totalizou 71 (0,67%).

No período analisado, foram formalizadas 10.659 reclamações, evidenciando a distribuição das demandas entre as concessionárias fiscalizadas.

CONCESSIONÁRIA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
ÁGUAS DO RIO BL 4	778	526	526	451	470	459	407	319	428	347	365	464	5540
ÁGUAS DO RIO BL 1	196	141	181	171	170	153	160	165	142	165	182	257	2083
IGUÁ	187	121	125	84	128	64	74	70	54	51	42	68	1068
CEG (Naturgy)	65	61	43	48	51	70	80	83	64	74	56	80	775
RIO+SANEAMENTO	65	36	43	46	48	45	38	52	41	45	39	65	563
PROLAGOS	54	10	17	18	15	13	18	12	14	11	18	12	212
ÁGUAS DE JUTURNAÍBA - CAJ	51	7	7	7	11	10	9	6	11	13	8	21	161
CEDAE	15	6	13	7	13	5	8	8	3	8	5	15	106
ÁGUAS DA IMPERATRIZ	10	4	4	3	5	11	5	5	16	10	4	2	79
CEG RIO (Naturgy)	2	8	6	8	2	4	8	4	1	20	1	7	71
ÁGUAS DA CONDESSA					1								1
<b>TOTAL</b>	<b>1423</b>	<b>920</b>	<b>965</b>	<b>843</b>	<b>914</b>	<b>834</b>	<b>807</b>	<b>724</b>	<b>774</b>	<b>744</b>	<b>720</b>	<b>991</b>	<b>10659</b>



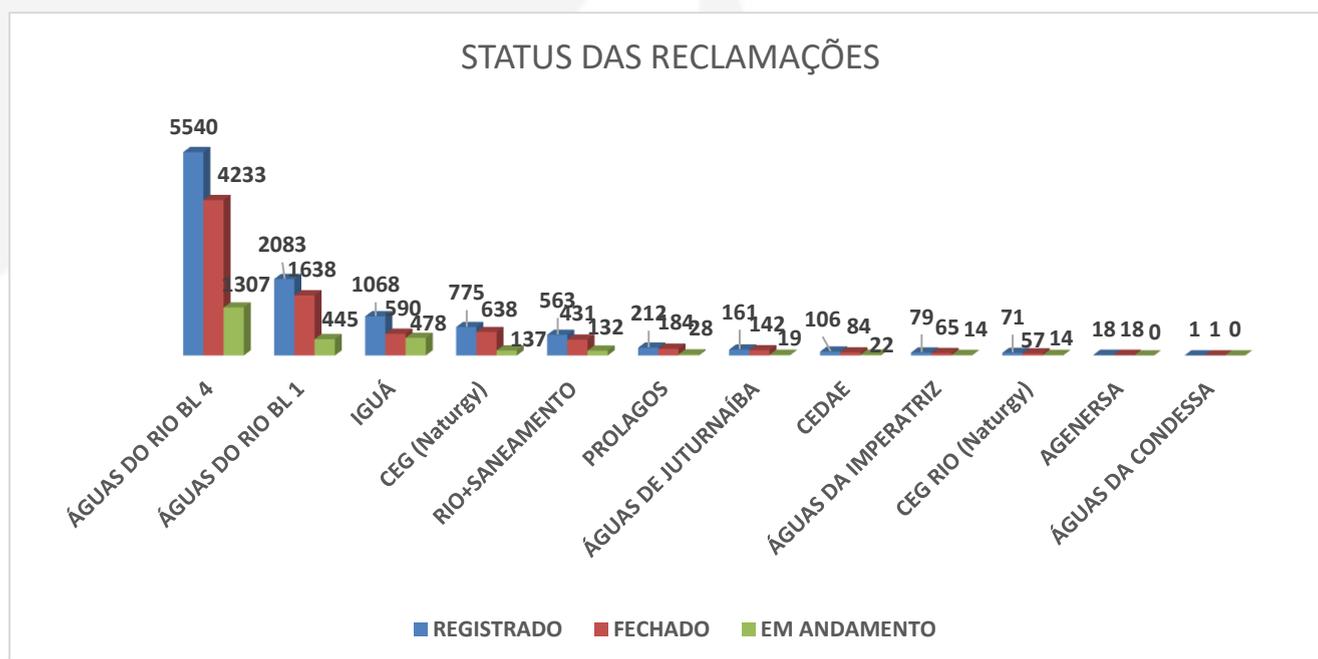
O número de reclamações apresentou uma variação homóloga nos últimos três anos. Em 2022, foram registradas 5.992 reclamações, com um crescimento expressivo para 10.524 em 2023, representando um incremento de 75,6%. Já em 2024, o total de reclamações foi de 10.677, evidenciando um leve aumento de 1,45% 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	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
EM ANDAMENTO	494	238	240	259	136	149	162	144	204	171	228	171	2596
FECHADO	930	685	727	584	779	686	645	581	571	574	497	822	8081
<b>TOTAL REGISTRADO</b>	<b>1424</b>	<b>923</b>	<b>967</b>	<b>843</b>	<b>915</b>	<b>835</b>	<b>807</b>	<b>725</b>	<b>775</b>	<b>745</b>	<b>725</b>	<b>993</b>	<b>10677</b>



### 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	1449	26,16%
FATURA	990	17,87%
COBRANÇA INDEVIDA	813	14,68%
CARRO PIPA	225	4,06%
VAZAMENTO DE ÁGUA	185	3,34%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	146	2,64%
PRESSÃO DA ÁGUA	133	2,40%
VAZAMENTO DE ESGOTO	110	1,99%
REPAROS	109	1,97%
OUTROS	96	1,73%
CORTE INDEVIDO	93	1,68%
SUPRESSÃO DE RAMAL	86	1,55%
FURTO DE MEDIDOR	81	1,46%
ALTERAÇÃO DE CATEGORIA	78	1,41%
ALTERAÇÃO DE ECONOMIAS	76	1,37%
RELIGAÇÃO	72	1,30%
TROCA DE TITULARIDADE	66	1,19%
ALTERAÇÃO CADASTRAL	60	1,08%
LEITURA DO MEDIDOR	53	0,96%
ESGOTO ENTUPIDO	48	0,87%
TARIFA SOCIAL	44	0,79%
INDIVIDUALIZAÇÃO DE CONTA	40	0,72%
DATA DE VENCIMENTO	39	0,70%
PARCELAMENTO	37	0,67%
RESSARCIMENTO	33	0,60%
SERASA	28	0,51%
CORTE DE ÁGUA	26	0,47%
TAXAS	26	0,47%
ESGOTO	25	0,45%
RECEBIMENTO DE CONTA	22	0,40%
REMANEJ. DE MEDIDOR	21	0,38%
VISTORIA	20	0,36%
TROCA DE MEDIDOR	17	0,31%
ABASTECIMENTO	17	0,31%
PAGAMENTO EM DUPLICIDADE	17	0,31%
BAIXA DE TITULARIDADE	16	0,29%
DÉBITOS	15	0,27%
DESLIGAMENTO TEMPORÁRIO	13	0,23%
ATENDIMENTO	12	0,22%
QUALIDADE DA ÁGUA	12	0,22%
VAZAMENTO	10	0,18%
DATA DA LEITURA	9	0,16%
RAMAL OBSTRUÍDO	9	0,16%



INSTALAÇÃO	8	0,14%
OBRAS	8	0,14%
DPA	6	0,11%
TROCA TUBULAÇÃO	5	0,09%
FURTO DE ÁGUA	5	0,09%
REMANEJ. DE RAMAL	4	0,07%
2ª VIA DE FATURA	4	0,07%
MEDIDOR	3	0,05%
ASSISTÊNCIA TÉCNICA	2	0,04%
SEPARAÇÃO DE ABASTECIMENTO	2	0,04%
RAMAL (CONSTRUÇÃO)	2	0,04%
LIGAÇÃO CLANDESTINA	2	0,04%
VIABILIDADE DE ABASTECIMENTO	2	0,04%
MANOBRA	2	0,04%
VISTORIAS DE INSTALAÇÃO	2	0,04%
TARIFAÇÃO	1	0,02%
INSTALAÇÃO INDEVIDA	1	0,02%
DPE	1	0,02%
REAJUSTES	1	0,02%
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	1	0,02%
TUBULAÇÃO	1	0,02%
<b>Total Geral *</b>	<b>5540</b>	<b>100,00%</b>

#### 4.3.2 Assuntos de Reclamações - Águas do Rio BL1

ASSUNTO	QTD	%
FALTA DE ÁGUA	617	29,62%
COBRANÇA INDEVIDA	271	13,01%
FATURA	243	11,67%
CARRO PIPA	215	10,32%
VAZAMENTO DE ÁGUA	105	5,04%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	101	4,85%
REPAROS	51	2,45%
PRESSÃO DA ÁGUA	42	2,02%
CORTE INDEVIDO	38	1,82%
OUTROS	38	1,82%
RELIGAÇÃO	28	1,34%
SUPRESSÃO DE RAMAL	24	1,15%
VAZAMENTO DE ESGOTO	23	1,10%
ALTERAÇÃO CADASTRAL	21	1,01%
TROCA DE TITULARIDADE	20	0,96%
ALTERAÇÃO DE CATEGORIA	20	0,96%
VAZAMENTO	16	0,77%
VISTORIA	13	0,62%
RESSARCIMENTO	13	0,62%
LEITURA DO MEDIDOR	12	0,58%
ALTERAÇÃO DE ECONOMIAS	11	0,53%
TARIFA SOCIAL	10	0,48%
CORTE DE ÁGUA	10	0,48%

DATA DE VENCIMENTO	9	0,43%
INDIVIDUALIZAÇÃO DE CONTA	9	0,43%
ESGOTO ENTUPIDO	8	0,38%
INSTALAÇÃO	7	0,34%
TAXAS	7	0,34%
RAMAL OBSTRUÍDO	7	0,34%
ABASTECIMENTO	7	0,34%
ESGOTO	7	0,34%
RECEBIMENTO DE CONTA	6	0,29%
2ª VIA DE FATURA	5	0,24%
DATA DA LEITURA	5	0,24%
PARCELAMENTO	5	0,24%
MANOBRA	5	0,24%
PAGAMENTO EM DUPLICIDADE	4	0,19%
DÉBITOS	4	0,19%
TROCA DE MEDIDOR	4	0,19%
QUALIDADE DA ÁGUA	4	0,19%
REMANEJ. DE MEDIDOR	4	0,19%
SERASA	4	0,19%
EXTENSÃO DE REDE	3	0,14%
OBRAS	3	0,14%
ATENDIMENTO	3	0,14%
FURTO DE MEDIDOR	3	0,14%
DPA	2	0,10%
TARIFAÇÃO	2	0,10%
VISTORIAS DE INSTALAÇÃO	2	0,10%
FURTO DE TUBULAÇÃO	1	0,05%
TUBULAÇÃO	1	0,05%
REMANEJ. DE RAMAL	1	0,05%
INSTALAÇÃO INDEVIDA	1	0,05%
VIABILIDADE DE ABASTECIMENTO	1	0,05%
DÉBITO AUTOMÁTICO	1	0,05%
LIGAÇÃO CLANDESTINA	1	0,05%
DPA / DPE	1	0,05%
MEDIDOR	1	0,05%
FURTO DE ÁGUA	1	0,05%
SOLICITAÇÃO DE CORTE	1	0,05%
MANUTENÇÃO	1	0,05%
<b>Total Geral</b>	<b>2083</b>	<b>100,00%</b>



### 4.3.3 Assuntos de Reclamações - Iguá

ASSUNTO	QTD	%
FATURA	343	32,12%
FALTA DE ÁGUA	178	16,67%
COBRANÇA INDEVIDA	112	10,49%
REPAROS	50	4,68%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	44	4,12%
VAZAMENTO DE ÁGUA	36	3,37%
OUTROS	26	2,43%
VAZAMENTO DE ESGOTO	23	2,15%
ALTERAÇÃO DE CATEGORIA	22	2,06%
PRESSÃO DA ÁGUA	18	1,69%
CORTE INDEVIDO	17	1,59%
CARRO PIPA	16	1,50%
TROCA DE TITULARIDADE	16	1,50%
SUPRESSÃO DE RAMAL	14	1,31%
TAXAS	11	1,03%
CORTE DE ÁGUA	11	1,03%
RESSARCIMENTO	11	1,03%
RELIGAÇÃO	10	0,94%
LEITURA DO MEDIDOR	10	0,94%
ESGOTO	9	0,84%
DATA DE VENCIMENTO	8	0,75%
ALTERAÇÃO CADASTRAL	7	0,66%
REMANEJ. DE MEDIDOR	7	0,66%
TROCA DE MEDIDOR	6	0,56%
BAIXA DE TITULARIDADE	5	0,47%
ESGOTO ENTUPIDO	5	0,47%
RECEBIMENTO DE CONTA	4	0,37%
PARCELAMENTO	4	0,37%
DATA DA LEITURA	4	0,37%
PAGAMENTO EM DUPLICIDADE	4	0,37%
TARIFA SOCIAL	3	0,28%
SERASA	3	0,28%
2ª VIA DE FATURA	2	0,19%
QUALIDADE DA ÁGUA	2	0,19%
VISTORIA	2	0,19%
INSTALAÇÃO	2	0,19%
FURTO DE MEDIDOR	2	0,19%
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	2	0,19%
DESLIGAMENTO TEMPORÁRIO	2	0,19%
ABASTECIMENTO	2	0,19%
ALTERAÇÃO DE ECONOMIAS	2	0,19%
MEDIDOR	2	0,19%
AUTOVISTORIA	1	0,09%
RAMAL OBSTRUÍDO	1	0,09%
VIABILIDADE DE ABASTECIMENTO	1	0,09%
REAJUSTES	1	0,09%
VAZAMENTO	1	0,09%
LIGAÇÃO CLANDESTINA	1	0,09%
SEPARAÇÃO DE ABASTECIMENTO	1	0,09%

OBRAS	1	0,09%
FURTO DE ÁGUA	1	0,09%
ASSISTÊNCIA TÉCNICA	1	0,09%
TROCA TUBULAÇÃO	1	0,09%
<b>Total Geral</b>	<b>1068</b>	<b>100,00%</b>

#### 4.3.4 Assuntos de Reclamações - Ceg (Naturgy)

ASSUNTO	QTD	%
RELIGAÇÃO	160	20,65%
FATURA	160	20,65%
INSTALAÇÃO DE GÁS	67	8,65%
COBRANÇA INDEVIDA	57	7,35%
RECEBIMENTO DE CONTA	37	4,77%
CORTE DE GÁS	36	4,65%
CORTE INDEVIDO	30	3,87%
PARCELAMENTO	25	3,23%
OUTROS	25	3,23%
FALTA DE GÁS	21	2,71%
PAGAMENTO EM DUPLICIDADE	12	1,55%
VISTORIAS DE INSTALAÇÃO	10	1,29%
TROCA DE MEDIDOR	9	1,16%
VIABILIDADE DE ABASTECIMENTO	9	1,16%
VAZAMENTO / CORTE DE GÁS	9	1,16%
INDIVIDUALIZAÇÃO DE CONTA	9	1,16%
VISTORIA	9	1,16%
RESSARCIMENTO	7	0,90%
2ª VIA DE FATURA	7	0,90%
DÉBITOS	6	0,77%
TROCA DE TITULARIDADE	6	0,77%
SOLICITAÇÃO DE CORTE	5	0,65%
TAXAS	5	0,65%
AUTOVISTORIA	4	0,52%
MEDIDOR	4	0,52%
REPAROS	4	0,52%
VAZAMENTO	4	0,52%
OBRAS	3	0,39%
LEITURA DO MEDIDOR	3	0,39%
FALTA DE GÁS / GÁS FRACO	3	0,39%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	3	0,39%
TARIFA SOCIAL	3	0,39%
DESLIGAMENTO TEMPORÁRIO	3	0,39%
ALTERAÇÃO CADASTRAL	3	0,39%
FURTO DE TUBULAÇÃO	2	0,26%
BAIXA DE TITULARIDADE	2	0,26%
ATENDIMENTO	2	0,26%
REMANEJ. DE MEDIDOR	2	0,26%
FALTA DE ÁGUA	2	0,26%
CORTE DE ÁGUA	1	0,13%
GNS	1	0,13%

RAMAL OBSTRUÍDO	1	0,13%
DÉBITO AUTOMÁTICO	1	0,13%
AQUECEDOR	1	0,13%
TARIFA MÍNIMA	1	0,13%
MANUTENÇÃO	1	0,13%
<b>Total Geral</b>	<b>775</b>	<b>100,00%</b>

#### 4.3.5 Assuntos de Reclamações - Rio+Saneamento

ASSUNTO	QTD	%
FALTA DE ÁGUA	204	36,23%
FATURA	75	13,32%
COBRANÇA INDEVIDA	53	9,41%
CARRO PIPA	49	8,70%
VAZAMENTO DE ÁGUA	47	8,35%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	25	4,44%
VAZAMENTO DE ESGOTO	11	1,95%
DATA DE VENCIMENTO	10	1,78%
OUTROS	9	1,60%
ESGOTO ENTUPIDO	8	1,42%
QUALIDADE DA ÁGUA	7	1,24%
SUPRESSÃO DE RAMAL	6	1,07%
CORTE INDEVIDO	5	0,89%
ALTERAÇÃO DE ECONOMIAS	5	0,89%
ABASTECIMENTO	5	0,89%
INSTALAÇÃO	5	0,89%
PRESSÃO DA ÁGUA	4	0,71%
TAXAS	4	0,71%
TARIFA SOCIAL	3	0,53%
ALTERAÇÃO DE CATEGORIA	3	0,53%
VAZAMENTO	3	0,53%
REPAROS	3	0,53%
RELIGAÇÃO	2	0,36%
ALTERAÇÃO CADASTRAL	2	0,36%
VISTORIA	2	0,36%
SERASA	2	0,36%
REMANEJ. DE RAMAL	2	0,36%
PAGAMENTO EM DUPLICIDADE	2	0,36%
INFORMAÇÃO	1	0,18%
DPA	1	0,18%
OBRAS	1	0,18%
ESGOTO	1	0,18%
ATENDIMENTO	1	0,18%
CORTE DE ÁGUA	1	0,18%
REMANEJ. DE MEDIDOR	1	0,18%
<b>Total Geral</b>	<b>563</b>	<b>100,00%</b>

#### 4.3.6 Assuntos de Reclamações - Prolagos

ASSUNTO	QTD	%
FALTA DE ÁGUA	69	32,55%
FATURA	42	19,81%
COBRANÇA INDEVIDA	19	8,96%
CARRO PIPA	16	7,55%
SUPRESSÃO DE RAMAL	12	5,66%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	6	2,83%
ALTERAÇÃO DE CATEGORIA	6	2,83%
RESSARCIMENTO	4	1,89%
OUTROS	4	1,89%
TROCA DE TITULARIDADE	4	1,89%
DESLIGAMENTO TEMPORÁRIO	3	1,42%
CORTE DE ÁGUA	3	1,42%
ALTERAÇÃO DE ECONOMIAS	3	1,42%
PRESSÃO DA ÁGUA	3	1,42%
ESGOTO	2	0,94%
LEITURA DO MEDIDOR	2	0,94%
INSTALAÇÃO	1	0,47%
VAZAMENTO DE ÁGUA	1	0,47%
TARIFA SOCIAL	1	0,47%
CORTE INDEVIDO	1	0,47%
VISTORIA	1	0,47%
PARCELAMENTO	1	0,47%
DATA DE VENCIMENTO	1	0,47%
INDIVIDUALIZAÇÃO DE CONTA	1	0,47%
DÉBITO AUTOMÁTICO	1	0,47%
RELIGAÇÃO	1	0,47%
VAZAMENTO DE ESGOTO	1	0,47%
REMANEJ. DE MEDIDOR	1	0,47%
OBRAS	1	0,47%
REPAROS	1	0,47%
<b>Total Geral</b>	<b>212</b>	<b>100,00%</b>

#### 4.3.7 Assuntos de Reclamações - Águas de Juturnaíba (CAJ)

ASSUNTO	QTD	%
FALTA DE ÁGUA	67	41,61%
FATURA	27	16,77%
COBRANÇA INDEVIDA	13	8,07%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	11	6,83%
CARRO PIPA	10	6,21%
PRESSÃO DA ÁGUA	5	3,11%
VAZAMENTO DE ÁGUA	3	1,86%
REPAROS	3	1,86%
DATA DE VENCIMENTO	2	1,24%
VIABILIDADE DE ABASTECIMENTO	2	1,24%
INSTALAÇÃO	2	1,24%

PARCELAMENTO	2	1,24%
RELIGAÇÃO	2	1,24%
RESSARCIMENTO	2	1,24%
OUTROS	1	0,62%
TROCA DE MEDIDOR	1	0,62%
REMANEJ. DE MEDIDOR	1	0,62%
ALTERAÇÃO CADASTRAL	1	0,62%
TROCA DE TITULARIDADE	1	0,62%
SUPRESSÃO DE RAMAL	1	0,62%
VAZAMENTO DE ESGOTO	1	0,62%
TARIFA SOCIAL	1	0,62%
DESLIGAMENTO TEMPORÁRIO	1	0,62%
TAXAS	1	0,62%
<b>Total Geral</b>	<b>161</b>	<b>100,00%</b>

#### 4.3.8 Assuntos de Reclamações - Cedae

ASSUNTO	QTD	%
COBRANÇA INDEVIDA	23	21,70%
FALTA DE ÁGUA	20	18,87%
FATURA	15	14,15%
DÉBITOS	10	9,43%
OUTROS	6	5,66%
SERASA	5	4,72%
VAZAMENTO DE ÁGUA	3	2,83%
TROCA DE TITULARIDADE	3	2,83%
2ª VIA DE FATURA	3	2,83%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	3	2,83%
SUPRESSÃO DE RAMAL	2	1,89%
CARRO PIPA	2	1,89%
PARCELAMENTO	2	1,89%
RESSARCIMENTO	2	1,89%
TARIFA SOCIAL	1	0,94%
VISTORIA	1	0,94%
DÉBITO AUTOMÁTICO	1	0,94%
BAIXA DE TITULARIDADE	1	0,94%
EXTENSÃO DE REDE	1	0,94%
RECEBIMENTO DE CONTA	1	0,94%
OBRAS	1	0,94%
<b>Total Geral</b>	<b>106</b>	<b>100,00%</b>

#### 4.3.9 Assuntos de Reclamações - Águas da Imperatriz

ASSUNTO	QTD	%
FALTA DE ÁGUA	35	44,30%
FATURA	17	21,52%
VAZAMENTO DE ÁGUA	6	7,59%
COBRANÇA INDEVIDA	4	5,06%
OUTROS	4	5,06%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	2	2,53%
TROCA DE MEDIDOR	2	2,53%
RELIGAÇÃO	2	2,53%
ALTERAÇÃO DE CATEGORIA	1	1,27%
CARRO PIPA	1	1,27%
TROCA DE TITULARIDADE	1	1,27%
VISTORIA	1	1,27%
TARIFA SOCIAL	1	1,27%
CORTE INDEVIDO	1	1,27%
SUPRESSÃO DE RAMAL	1	1,27%
<b>Total Geral</b>	<b>79</b>	<b>100,00%</b>

#### 4.3.10 Assuntos de Reclamações - Ceg Rio (Naturgy)

ASSUNTO	QTD	%
RELIGAÇÃO	14	19,72%
INDIVIDUALIZAÇÃO DE CONTA	10	14,08%
INSTALAÇÃO DE GÁS	9	12,68%
FALTA DE GÁS	5	7,04%
FATURA	5	7,04%
COBRANÇA INDEVIDA	3	4,23%
ATENDIMENTO	2	2,82%
VISTORIA	2	2,82%
CORTE DE GÁS	2	2,82%
SOLICITAÇÃO DE CORTE	2	2,82%
CORTE INDEVIDO	2	2,82%
OUTROS	2	2,82%
RESSARCIMENTO	1	1,41%
TROCA DE MEDIDOR	1	1,41%
SUPRESSÃO DE RAMAL	1	1,41%
AQUECEDOR	1	1,41%
REPAROS	1	1,41%
PAGAMENTO EM DUPLICIDADE	1	1,41%
FALTA DE ÁGUA	1	1,41%
PARCELAMENTO	1	1,41%
TARIFA MÍNIMA	1	1,41%
RECEBIMENTO DE CONTA	1	1,41%
2ª VIA DE FATURA	1	1,41%
ASSISTÊNCIA TÉCNICA	1	1,41%
MEDIDOR/INSTALAÇÃO	1	1,41%
<b>Total Geral</b>	<b>71</b>	<b>100,00%</b>

#### 4.3.11 Assuntos de Reclamações - Águas da Condessa

ASSUNTO	QTD	%
TROCA DE TITULARIDADE	1	100,00%
<b>Total Geral</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

#### 4.4 Reclamações por Regiões No ano de 2024

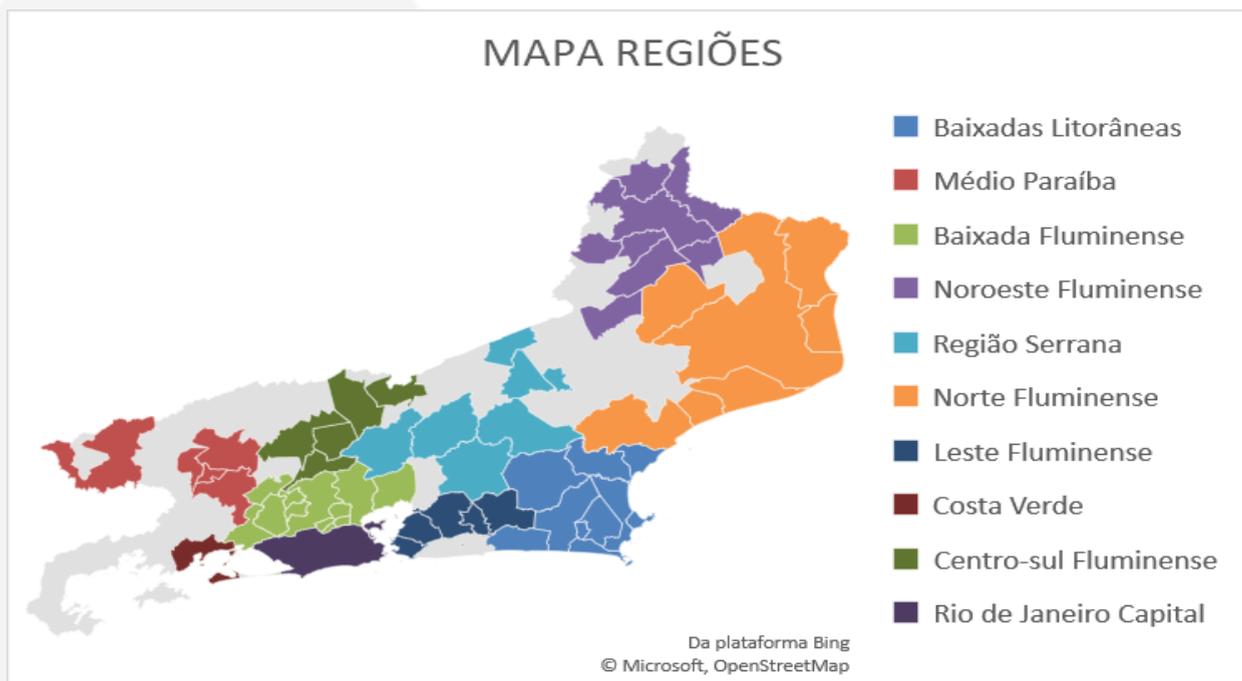
No ano de 2024, as reclamações foram distribuídas entre as regiões do estado do Rio de Janeiro de forma diversificada. A Zona Norte liderou com 3.347 reclamações, representando 31,35% do total. Em seguida, a Baixada Fluminense registrou 2.090 reclamações (19,57%) e o Leste Fluminense somou 1.583 reclamações (14,83%).

A Zona Oeste acumulou 1.571 reclamações (14,71%), seguida pelas Baixadas Litorâneas, que registraram 656 reclamações (6,14%), e pela Zona Sul, com 547 reclamações (5,12%). A Zona Central teve 515 reclamações (4,82%).

No total, foram registradas 10.677 reclamações.

Na tabela abaixo se detalha a quantidade de reclamações por região.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Zona Norte	3347	31,35%
Baixada Fluminense	2090	19,57%
Leste Fluminense	1583	14,83%
Zona Oeste	1571	14,71%
Baixadas Litorâneas	656	6,14%
Zona Sul	547	5,12%
Zona Central	515	4,82%
Região Serrana	110	1,03%
Norte Fluminense	79	0,74%
Médio Paraíba	58	0,54%
	44	0,41%
Centro-sul Fluminense	39	0,37%
Noroeste Fluminense	29	0,27%
Costa Verde	9	0,08%
<b>Total Geral</b>	<b>10677</b>	<b>100,00%</b>



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

No ano de 2024, a concessionária ÁGUAS DO RIO BL 4 registrou um total de 5.540 reclamações. A Zona Norte do município do Rio de Janeiro foi a região mais afetada, com 3.104 reclamações, representando 56,03% do total.

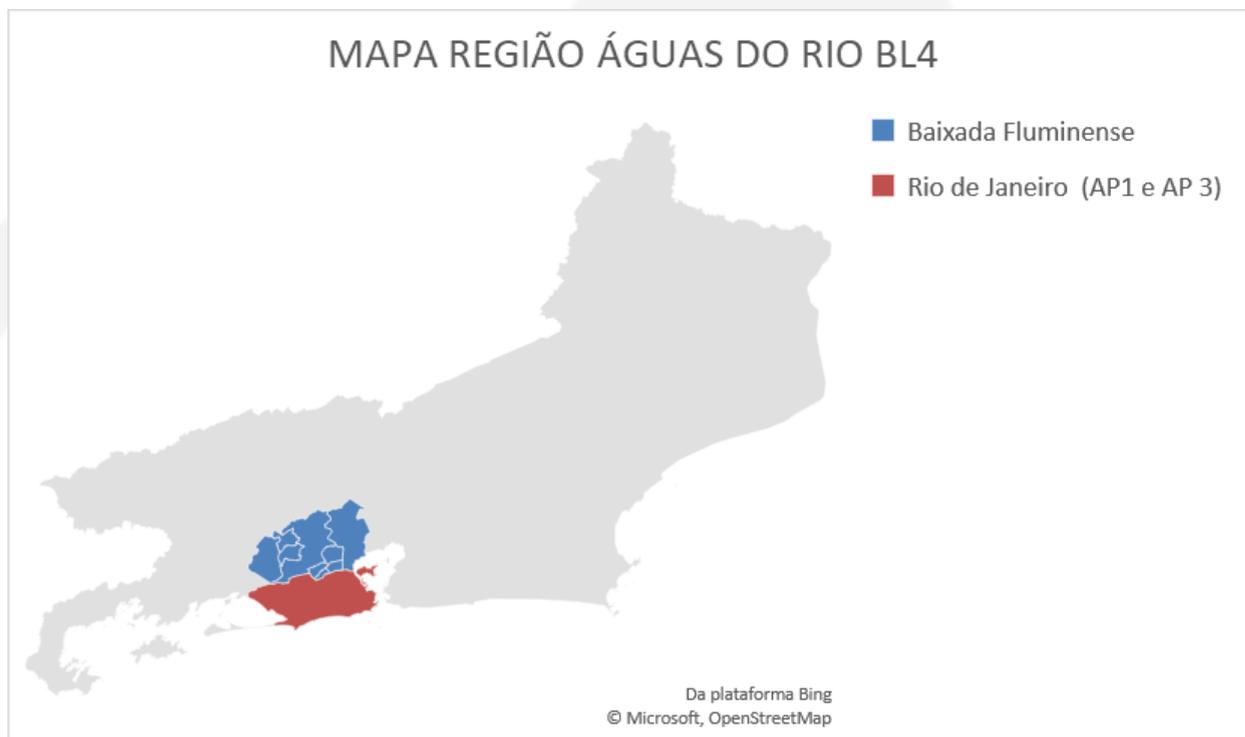
A Baixada Fluminense foi a segunda região mais impactada, com 1.873 reclamações (33,81%). Entre os municípios, Duque de Caxias registrou 592 reclamações (10,69%), seguido de Nova Iguaçu, com 435 reclamações (7,85%), e São João de Meriti, com 394 reclamações (7,11%). Belford Roxo teve 147 reclamações (2,65%), Nilópolis somou 137 reclamações (2,47%), Mesquita registrou 97 reclamações (1,75%), Queimados, 61 reclamações (1,10%), Japeri teve 9 reclamações (0,16%) e Seropédica apenas 1 reclamação (0,02%).

Além disso, a Zona Central do Rio de Janeiro contabilizou 483 reclamações (8,72%), enquanto a Zona Oeste registrou 72 reclamações (1,30%).

Por fim, há ainda um registro de 8 reclamações (0,14%) cuja localização não foi especificada.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Zona Norte	3104	56,03%
Rio de Janeiro	3104	56,03%
Baixada Fluminense	1873	33,81%
Duque de Caxias	592	10,69%
Nova Iguaçu	435	7,85%
São João de Meriti	394	7,11%
Belford Roxo	147	2,65%
Nilópolis	137	2,47%
Mesquita	97	1,75%
Queimados	61	1,10%
Japeri	9	0,16%
Seropédica	1	0,02%
Zona Central	483	8,72%
Rio de Janeiro	483	8,72%
Zona Oeste	72	1,30%
Rio de Janeiro	72	1,30%
	8	0,14%
	8	0,14%
<b>Total Geral</b>	<b>5540</b>	<b>100,00%</b>

### MAPA REGIÃO ÁGUAS DO RIO BL4



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

No ano de 2024, a concessionária ÁGUAS DO RIO BL 1 registrou um total de 2.083 reclamações. O Leste Fluminense foi a região com maior concentração de reclamações, representando 71% do total, com 1.479 registros. São Gonçalo destacou-se como o município com maior número de reclamações, totalizando 984 casos (47,24%). Maricá contribuiu com 409 reclamações (19,64%), enquanto Itaboraí registrou 76 reclamações (3,65%). Tanguá e Rio Bonito contabilizaram 5 reclamações cada (0,24%).

A Zona Sul foi responsável por 18,43% das reclamações, somando 384 casos, todos provenientes do município do Rio de Janeiro.

A Baixada Fluminense registrou 105 reclamações (5,04%), todas oriundas de Magé.

As Baixadas Litorâneas apresentaram 64 reclamações (3,07%), divididas entre Casimiro de Abreu, com 44 casos (2,11%), e Saquarema, com 20 casos (0,96%).

A Região Serrana contabilizou 17 reclamações (0,82%), distribuídas entre Cordeiro, com 14 casos (0,67%), Duas Barras, Cachoeiras de Macacu e Cantagalo, cada um com 1 caso (0,05%).

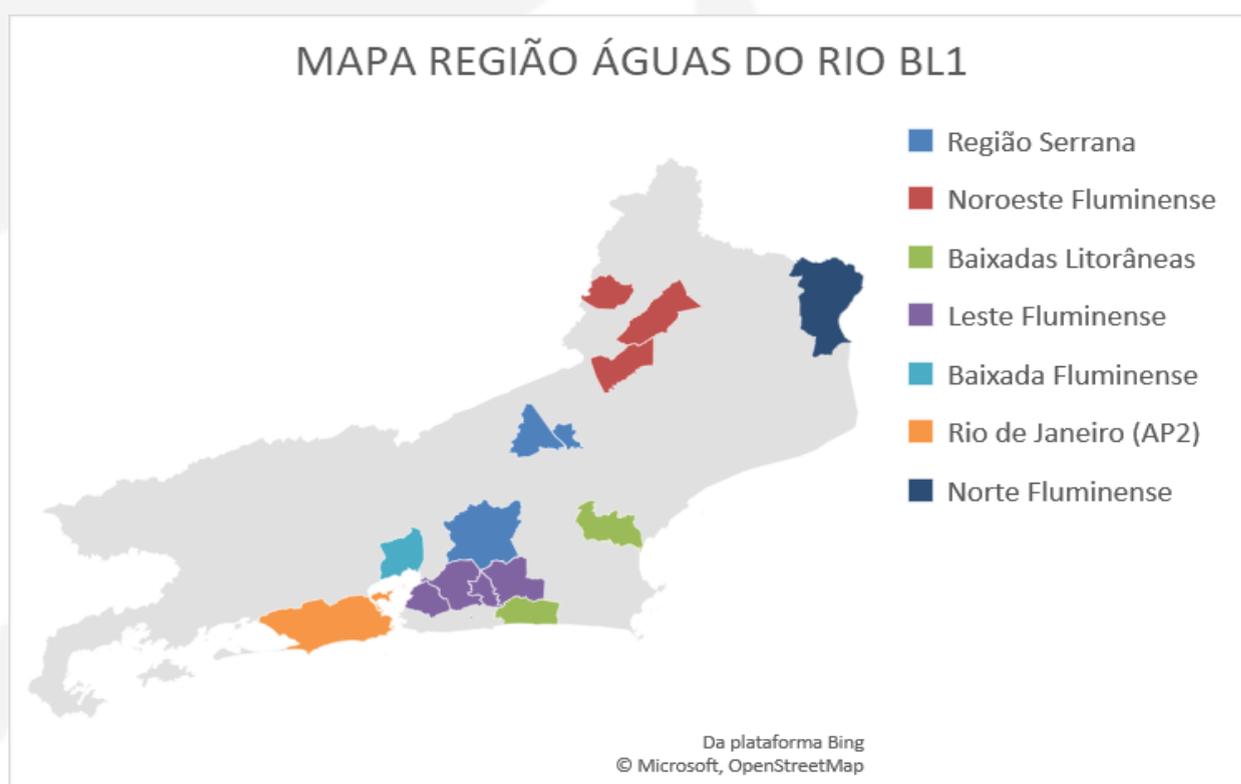
O Norte Fluminense registrou 9 reclamações (0,43%), todas oriundas de São Francisco de Itabapoana.

O Noroeste Fluminense também contabilizou 9 reclamações (0,43%), sendo 5 provenientes de Itaocara (0,24%), 2 de Miracema (0,10%) e 2 de Cambuci (0,10%).

Há ainda um registro de 16 reclamações (0,77%) cuja localização não foi especificada.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Leste Fluminense	1479	71%
São Gonçalo	984	47,24%
Maricá	409	19,64%
Itaboraí	76	3,65%
Tanguá	5	0,24%
Rio Bonito	5	0,24%
Zona Sul	384	18,43%
Rio de Janeiro	384	18,43%
Baixada Fluminense	105	5,04%
Magé	105	5,04%
Baixadas Litorâneas	64	3,07%
Casimiro de Abreu	44	2,11%
Saquarema	20	0,96%
Região Serrana	17	0,82%

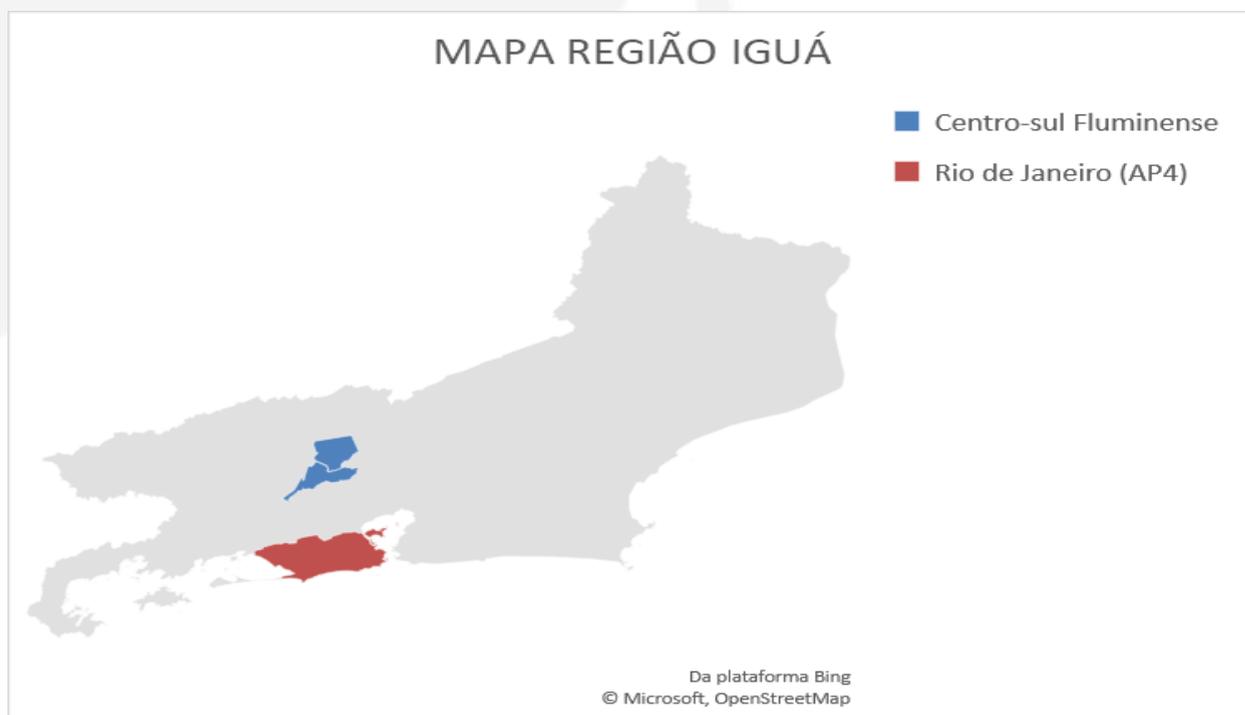
Cordeiro	14	0,67%
Duas Barras	1	0,05%
Cachoeiras de Macacu	1	0,05%
Cantagalo	1	0,05%
	16	0,77%
	16	0,77%
<b>Norte Fluminense</b>	<b>9</b>	<b>0,43%</b>
São Francisco de Itabapoana	9	0,43%
<b>Noroeste Fluminense</b>	<b>9</b>	<b>0,43%</b>
Itaocara	5	0,24%
Miracema	2	0,10%
Cambuci	2	0,10%
<b>Total Geral</b>	<b>2083</b>	<b>100,00%</b>



#### 4.4.3 Quantidade de Reclamações por Regiões – IGUÁ

Na área de concessão da IGUÁ, a Zona Oeste do Rio de Janeiro concentrou 97,66% dos chamados, totalizando 1.043 reclamações. O Centro-Sul Fluminense registrou 25 reclamações (2,34%), sendo 18 em Miguel Pereira (1,69%) e 7 em Paty do Alferes (0,66%).

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Zona Oeste	1043	97,66%
Rio de Janeiro	1043	97,66%
Centro-sul Fluminense	25	2,34%
Miguel Pereira	18	1,69%
Paty do Alferes	7	0,66%
<b>Total Geral</b>	<b>1068</b>	<b>100,00%</b>

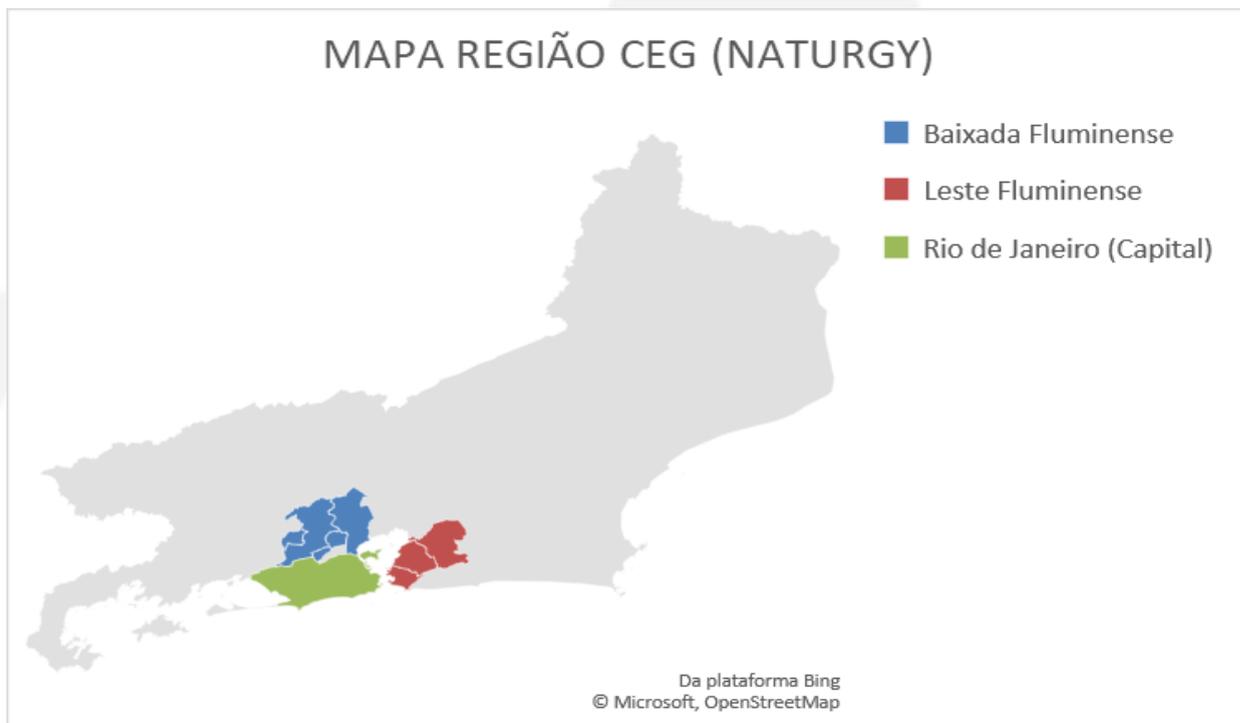


#### 4.4.4 Quantidade de Reclamações por Regiões - CEG (NATURGY)

As áreas de maior incidência de reclamações na concessionária CEG (Naturgy) foram as regiões Oeste (30,8%) e Norte (28,7%), seguidas pela Zona Sul (20,6%), todas zonas do município do Rio de Janeiro.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Zona Oeste	239	30,84%
Rio de Janeiro	239	30,84%
Zona Norte	223	28,77%
Rio de Janeiro	223	28,77%
Zona Sul	160	20,65%
Rio de Janeiro	160	20,65%
Leste Fluminense	103	13,29%
São Gonçalo	51	6,58%
Niterói	49	6,32%
Itaboraí	3	0,39%
Zona Central	31	4,00%
Rio de Janeiro	31	4,00%
Baixada Fluminense	19	2,45%
Duque de Caxias	12	1,55%
Belford Roxo	3	0,39%
Nova Iguaçu	2	0,26%
Queimados	1	0,13%
Mesquita	1	0,13%
<b>Total Geral</b>	<b>775</b>	<b>100,00%</b>

### MAPA REGIÃO CEG (NATURGY)



#### 4.4.5 Quantidade de Reclamações por Regiões - RIO+SANEAMENTO

No ano de 2024 a Zona Oeste liderou com 213 reclamações, representando 37,83% do total. Em seguida, as Baixadas Litorâneas registraram 207 reclamações (36,77%), com Rio das Ostras concentrando todas as manifestações dentro da região. A Baixada Fluminense somou 79 reclamações (14,03%), destacando-se Itaguaí e Seropédica, ambos com 36 reclamações (6,39%), enquanto Paracambi teve 7 reclamações (1,24%).

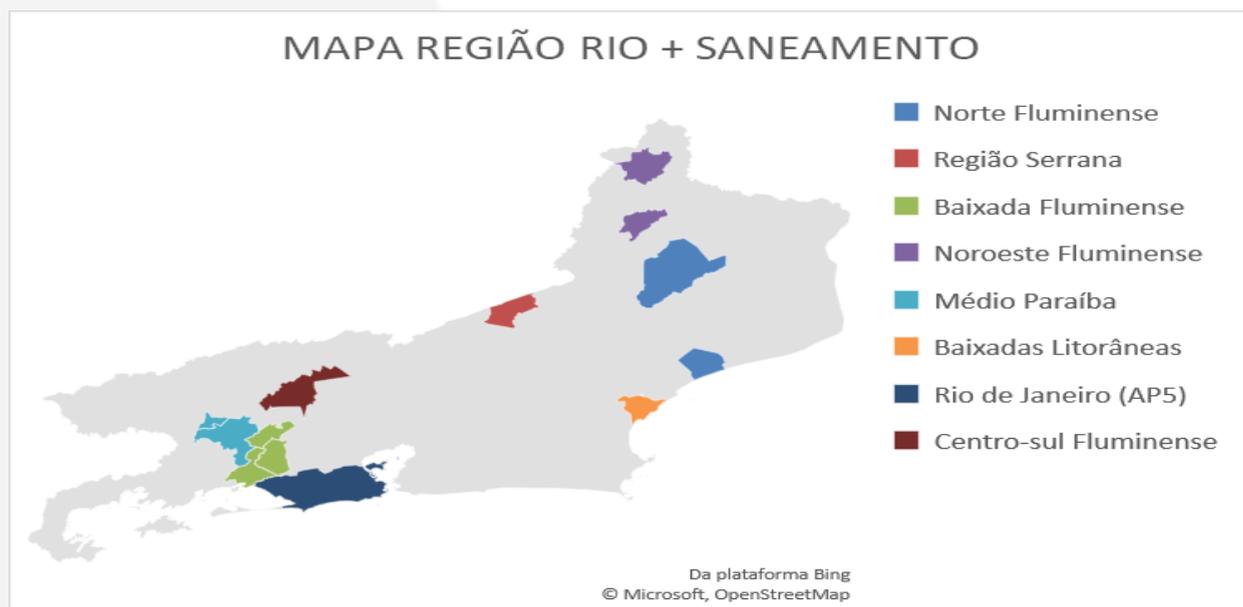
O Médio Paraíba contabilizou 47 reclamações (8,35%), sendo Pinheiral responsável por 35 delas (6,22%), seguido por Piraí, com 11 reclamações (1,95%), e Rio Claro, com 1 reclamação (0,18%).

Outras regiões com menor número de reclamações incluem o Centro-Sul Fluminense, com 7 reclamações (1,24%) registradas em Vassouras, e o Noroeste Fluminense, com 4 reclamações (0,71%), divididas entre Natividade (2 reclamações, 0,36%) e São José de Ubá (2 reclamações, 0,36%).

No total, foram registradas 563 reclamações, refletindo a distribuição geográfica das demandas entre as diferentes regiões durante o período analisado.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Zona Oeste	213	37,83%
Rio de Janeiro	213	37,83%
Baixas Litorâneas	207	36,77%
Rio das Ostras	207	36,77%
Baixada Fluminense	79	14,03%
Itaguaí	36	6,39%
Paracambi	7	1,24%
Seropédica	36	6,39%
Médio Paraíba	47	8,35%
Pinheiral	35	6,22%
Piraí	11	1,95%
Rio Claro	1	0,18%
Centro-sul Fluminense	7	1,24%
Vassouras	7	1,24%
Noroeste Fluminense	4	0,71%
Natividade	2	0,36%
São José de Ubá	2	0,36%
Norte Fluminense	4	0,71%
Carapebus	2	0,36%
São Fidélis	2	0,36%
Região Serrana	2	0,36%
Carmo	2	0,36%
<b>Total Geral</b>	<b>563</b>	<b>100,00%</b>

## MAPA REGIÃO RIO + SANEAMENTO



### 4.4.6 Quantidade de Reclamações por Regiões - PROLAGOS

Dentre os seis municípios abrangidos pela atuação da Prolagos, Cabo Frio foi o que apresentou o maior volume de reclamações, com 51,42% das reclamações seguido por São Pedro da Aldeia com 17,92%.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Baixas Litorâneas	212	100,00%
Cabo Frio	109	51,42%
São Pedro da Aldeia	38	17,92%
Armação dos Búzios	36	16,98%
Arraial do Cabo	18	8,49%
Iguaba Grande	11	5,19%
<b>Total Geral</b>	<b>212</b>	<b>100,00%</b>

## MAPA REGIÃO PROLAGOS



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

Nos municípios regulados pela CAJ, a Baixadas Litorâneas concentraram 160 reclamações (99,38%). Araruama liderou com 100 reclamações (62,11%), seguido por Saquarema, com 53 reclamações (32,92%). Silva Jardim registrou 5 reclamações (3,11%) e Iguaba Grande, 2 reclamações (1,24%).

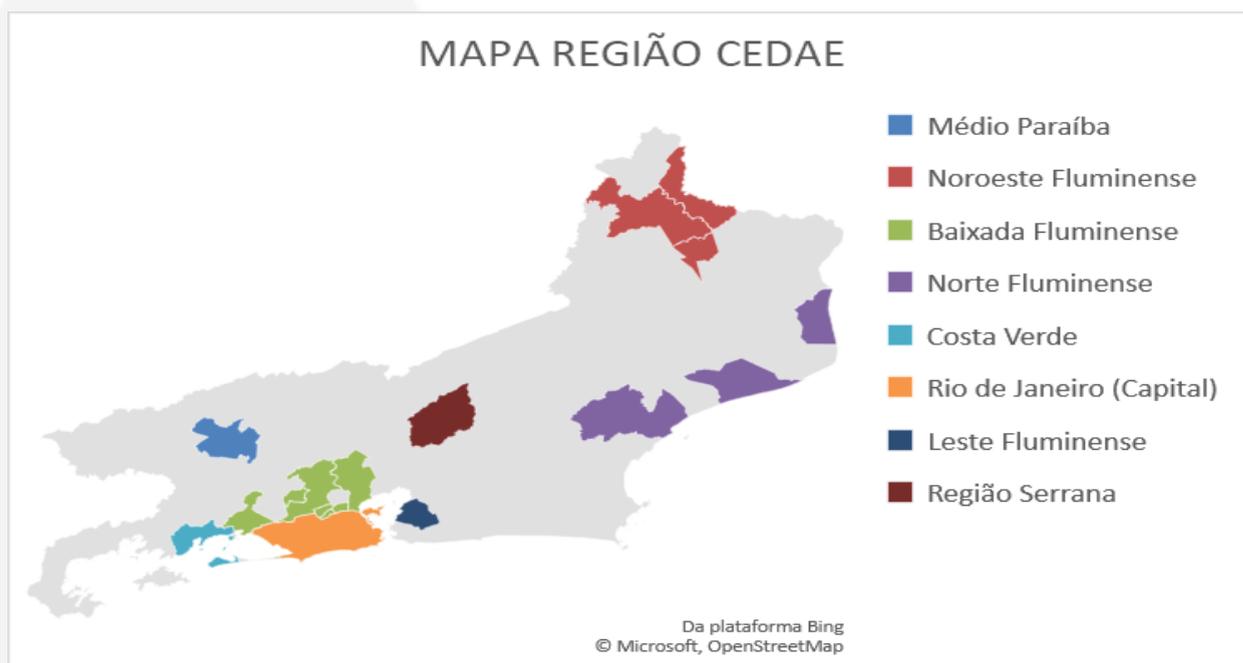
REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Baixasdas Litorâneas	160	99,38%
Araruama	100	62,11%
Saquarema	53	32,92%
Silva Jardim	5	3,11%
Iguaba Grande	2	1,24%
	1	0,62%
	1	0,62%
<b>Total Geral</b>	<b>161</b>	<b>100,00%</b>



#### 4.4.8 Quantidade de Reclamações por Regiões – CEDAE

No caso da CEDAE, observa-se que 26,42% das reclamações dirigidas à referida concessionária tiveram origem na Norte Fluminense, representando 28 reclamações.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Norte Fluminense	28	26,42%
Macaé	19	17,92%
São João da Barra	8	7,55%
Quissamã	1	0,94%
Zona Norte	20	18,87%
Rio de Janeiro	20	18,87%
Noroeste Fluminense	16	15,09%
Itaperuna	11	10,38%
Bom Jesus do Itabapoana	4	3,77%
Italva	1	0,94%
Baixada Fluminense	14	13,21%
São João de Meriti	5	4,72%
Queimados	2	1,89%
Duque de Caxias	2	1,89%
Nilópolis	2	1,89%
Nova Iguaçu	1	0,94%
Itaguaí	1	0,94%
Mesquita	1	0,94%
Costa Verde	9	8,49%
Mangaratiba	9	8,49%
Região Serrana	7	6,60%
Teresópolis	7	6,60%
Zona Oeste	4	3,77%
Rio de Janeiro	4	3,77%
Zona Sul	3	2,83%
Rio de Janeiro	3	2,83%
	2	1,89%
	2	1,89%
Leste Fluminense	1	0,94%
São Gonçalo	1	0,94%
Médio Paraíba	1	0,94%
Barra do Piraí	1	0,94%
Zona Central	1	0,94%
Rio de Janeiro	1	0,94%
<b>Total Geral</b>	<b>106</b>	<b>100,00%</b>



#### 4.4.9 Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DA IMPERATRIZ

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

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Região Serrana	79	100,00%
Teresópolis	79	100,00%
<b>Total Geral</b>	<b>79</b>	<b>100,00%</b>

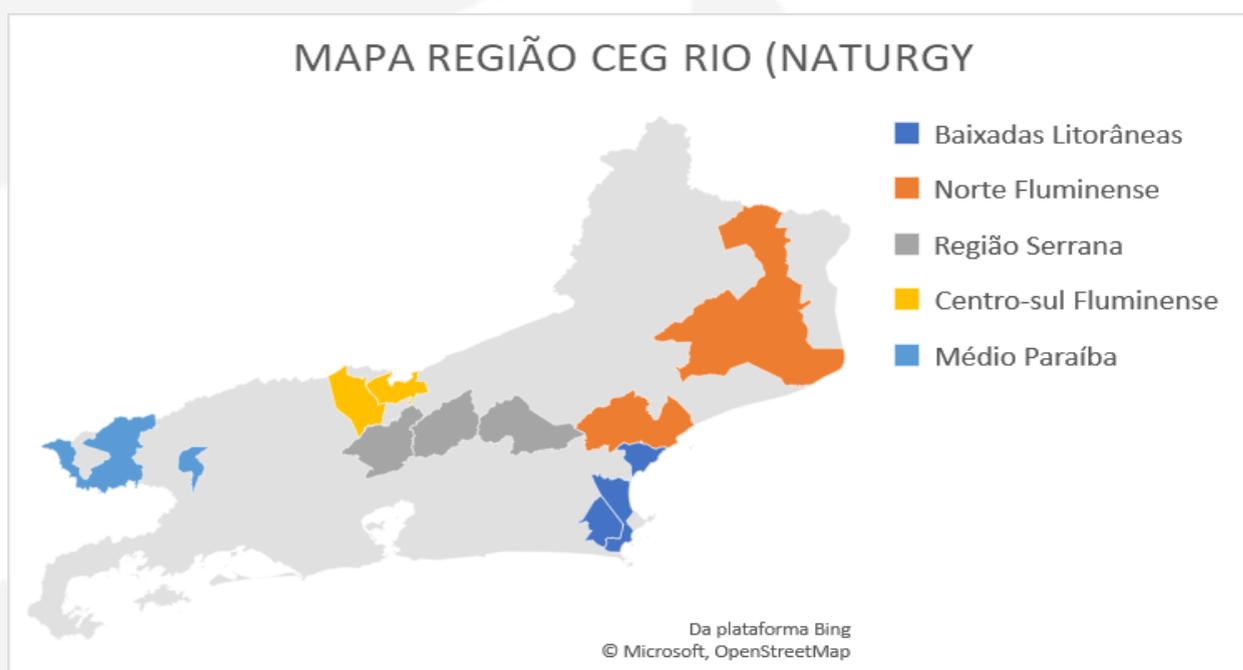
#### 4.4.10 Quantidade de Reclamações por Regiões - CEG RIO (NATURGY)

As reclamações relativas à ação concessão da CEG RIO, concentraram-se na região do Norte Fluminense, com 53,52% do total das 66 reclamações.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Norte Fluminense	38	53,52%
Campos dos Goytacazes	7	9,86%
Macaé	31	43,66%
Baixadas Litorâneas	12	16,90%

Cabo Frio	3	4,23%
Rio das Ostras	8	11,27%
São Pedro da Aldeia	1	1,41%
Médio Paraíba	10	14,08%
Resende	6	8,45%
Volta Redonda	4	5,63%
Centro-sul Fluminense	6	8,45%
Paraíba do Sul	1	1,41%
Três Rios	5	7,04%
Região Serrana	5	7,04%
Nova Friburgo	2	2,82%
Petrópolis	2	2,82%
Teresópolis	1	1,41%
<b>Total Geral</b>	<b>71</b>	<b>100,00%</b>

### MAPA REGIÃO CEG RIO (NATURGY)



#### 4.4.11 Quantidade de Reclamações por Regiões - ÁGUAS DA CONDESSA

As reclamações relativas à ação concessão da ÁGUAS DA CONDESSA concentraram-se 100 % no seu único município de concessão, Paraíba do Sul.

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

## 5 Solicitações na Ouvidoria da AGENERSA - ANUAL

No decorrer de 2024, a Ouvidoria recebeu um total de 84 solicitações. A maior parte das demandas foi registrada por meio da plataforma OuveRJ, correspondendo a 70 registros, o que representa 83,3% do volume total. Essas manifestações foram devidamente encaminhadas aos setores técnico, jurídico e administrativo da Agenersa, além de serem direcionadas às concessionárias reguladas, conforme a natureza e competência de cada demanda.

CONCESSIONÁRIA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total Geral
<b>AGENERSA</b>													
OUVERJ	3	3	3	4	10	7	6	3	8	6	5	4	62
<b>ÁGUAS DO RIO BL 1</b>													
E-MAIL										1	1		2
<b>ÁGUAS DO RIO BL 4</b>													
CALL CENTER				1	1								2
E-MAIL									1		1	1	3
OUVERJ						1	1						2
PRESENCIAL						1							1
<b>CEDAE</b>													
OUVERJ						1					1		2
<b>CEG</b>													
CALL CENTER												1	1
E-MAIL				1						1			2
<b>IGUÁ</b>													
E-MAIL									1				1
OUVERJ						1							1
<b>PROLAGOS</b>													
E-MAIL										1			1
<b>RIO +</b>													
E-MAIL									1				1
OUVERJ						1					2		3
<b>Total Geral</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>84</b>

Ressalta-se que todas as solicitações registradas ao longo do ano de 2024 foram devidamente processadas, encaminhadas aos setores competentes e integralmente concluídas.

## 6 Considerações finais

Este relatório tem por objetivo apresentar as demandas registradas ao longo do ano de 2024, destacando os principais canais de atendimento utilizados pelos cidadãos ao formalizarem suas manifestações perante a Ouvidoria da AGENERSA.

Cumpramos ressaltar que todas as ocorrências classificadas como "em andamento" no referido período foram devidamente analisadas, solucionadas e oficialmente encerradas no sistema.

As informações aqui apresentadas foram extraídas do sistema VOX, das planilhas de monitoramento de demandas, da plataforma OuveRJ (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação) e dos dados estatísticos disponibilizados no site da AGENERSA.

Por fim, destaca-se que, em consonância com os princípios fundamentais da governança institucional, esta Ouvidoria tem adotado mecanismos de controle, monitoramento de processos, análise de fluxos e aprimoramento de procedimentos administrativos, com o propósito contínuo de assegurar maior eficiência operacional e garantir um atendimento equitativo aos usuários dos serviços públicos regulados.

