



**AGENERSA**

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

**RELATÓRIO DE OUVIDORIA**  
**3º TRIMESTRE DE 2023**

## SUMÁRIO

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO .....	5
OCORRÊNCIAS NA OUVIDORIA DA AGENERSA – 3º TRIMESTRE.....	6
1 Tipos de Manifestações .....	6
1.1 Canais de Comunicação .....	6
1.2 Distribuição, por mês, das manifestações .....	7
1.3 Ranking de Manifestações por Concessionárias Reguladas .....	8
2 Informações na Ouvidoria da AGENERSA – 3º Trimestre .....	9
2.1 Ranking de Informações por Concessionárias Reguladas .....	9
2.2 Assuntos Registrados das Informações por Concessionárias Reguladas .....	10
3 Denúncias na Ouvidoria da AGENERSA – 3º Trimestre.....	14
3.1 Ranking de Denúncias por Concessionárias Reguladas .....	14
4 Reclamações na Ouvidoria da AGENERSA – 3º Trimestre.....	15
4.1 Ranking de Reclamações por Concessionárias Regulada .....	15
4.2 Status das Reclamações.....	16
4.3 Assuntos Registrados das Reclamações por Concessionárias Reguladas .....	17
4.3.1 Assuntos de Reclamações - Águas do Rio BL 4 .....	17
4.3.2 Assuntos de Reclamações - Águas do Rio BL 1 .....	18
4.3.3 Assuntos de Reclamações - Iguá.....	19
4.3.4 Assuntos de Reclamações - CEG (Naturgy) .....	20
4.3.5 Assuntos de Reclamações - Rio+Saneamento .....	20
4.3.6 Assuntos de Reclamações - Prolagos.....	21
4.3.7 Assuntos de Reclamações - CEDAE.....	21
4.3.8 Assuntos de Reclamações - Águas de Juturnaíba .....	22
4.3.9 Assuntos de Reclamações - Ceg Rio (Naturgy) .....	22
4.3.10 Assuntos de Reclamações – Águas de Paraty.....	22
4.4 Reclamações por Região no 3º Trimestre de 2023 .....	23
4.4.1 Quantidade de Reclamações por Regiões - Águas do Rio BL 4.....	24
4.4.2 Quantidade de Reclamações por Regiões - Águas do Rio BL 1.....	25
4.4.3 Quantidade de Reclamações por Regiões - Iguá .....	26
4.4.4 Quantidade de Reclamações por Regiões - Ceg (Naturgy).....	26
4.4.5 Quantidade de Reclamações por Regiões - Rio+Saneamento.....	27
4.4.6 Quantidade de Reclamações por Regiões - Prolagos .....	28

4.4.7	Quantidade de Reclamações por Regiões - Cedae.....	28
4.4.8	Quantidade de Reclamações por Regiões - Águas de Juturnaíba .....	29
4.4.9	Quantidade de Reclamações por Regiões - Ceg Rio (Naturgy).....	30
4.4.10	Quantidade de Reclamações por Regiões - Águas de Paraty .....	30
5	Solicitação na Ouvidoria da Agenera - 3º Trimestre .....	31
6	Considerações finais .....	31



## Estrutura da Ouvidoria

Michele Lopes de Farias  
Ouvidora Chefe-Geral

Maria Clara Canedo  
Ouvidora Adjunta

Nilma da Silva  
Assistente de Ouvidoria

Patricia Vieira Monteiro  
Assistente de Ouvidoria

Henrique Gomes Serpa  
Assistente de Ouvidoria

Giulia Vargas  
Estagiária de Ouvidoria

Luana Brandão  
Estagiária de Ouvidoria

Karina Neves  
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;

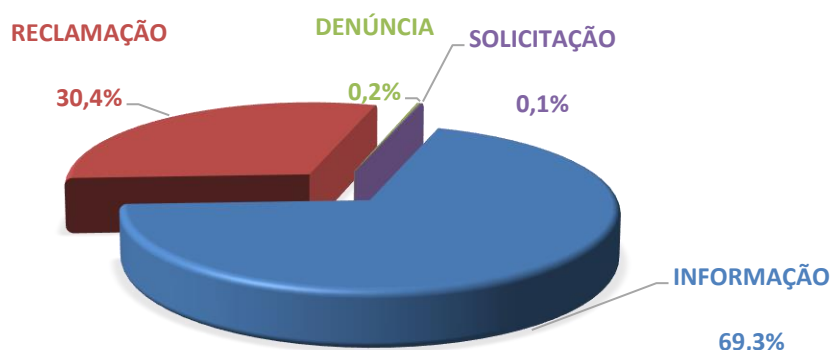
**PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO** - Demanda pela qual qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminha pedidos de acesso à informação, acompanha o prazo e recebe a resposta da solicitação realizada para os órgãos integrantes da estrutura organizacional da Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico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

## OCORRÊNCIAS NA OUVIDORIA DA AGENERSA – 3º TRIMESTRE

No terceiro trimestre de 2023, a Ouvidoria da Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro (Agenersa) recebeu um total de 9.744 (nove mil setecentos e quarenta e quatro) manifestações formais, as quais foram integralmente tratadas pelas áreas administrativas e concessionárias reguladas por esta Agência.

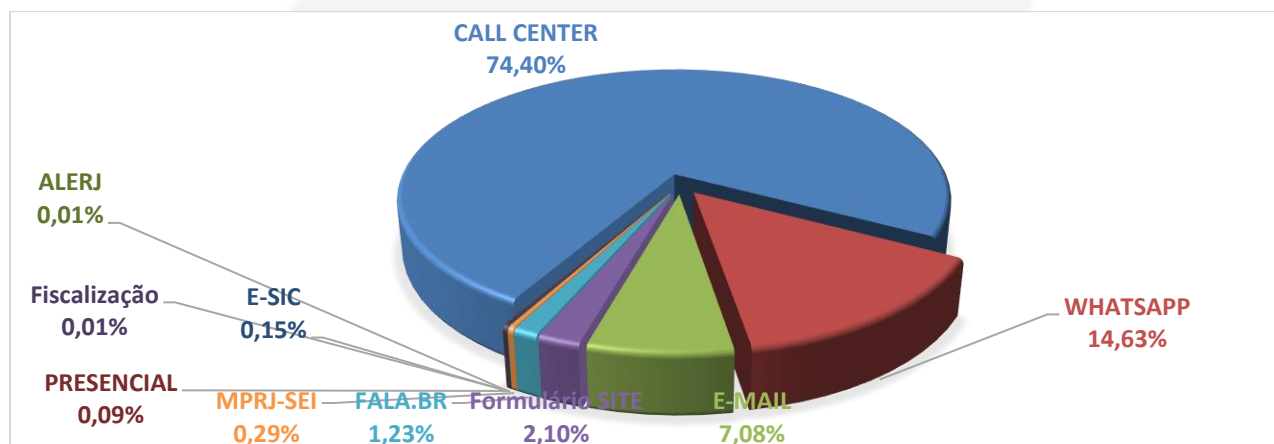
### 1 Tipos de Manifestações

Com relação aos registros, foi observado que o pedido de informação se destacou como a categoria mais frequente nesta ouvidoria durante o período, totalizando 6.749 das 9.744 manifestações recebidas. Adicionalmente, foram registradas 2.962 reclamações, 20 denúncias e 13 solicitações. Apresenta-se, no gráfico subsequente, a distribuição dos tipos de ocorrências e seus percentuais correspondentes.

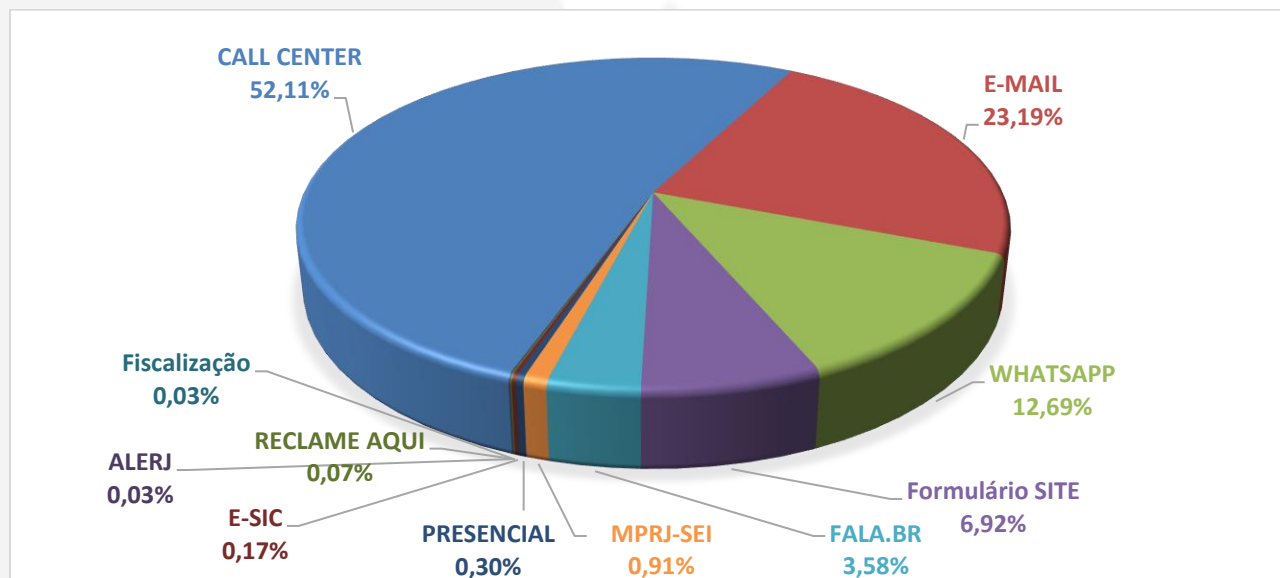


### 1.1 Canais de Comunicação

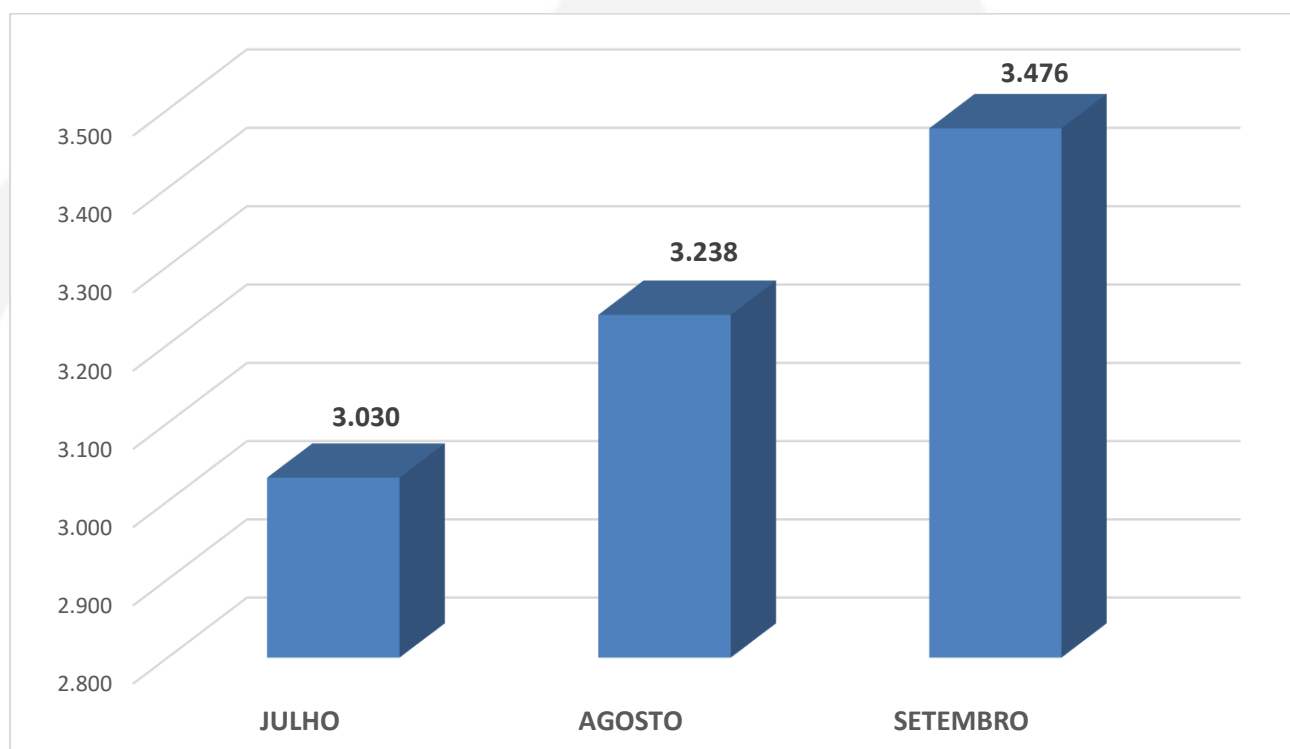
No trimestre em questão, dentre as 9.744 manifestações formais recebidas, 7.249 foram encaminhadas por intermédio do Call Center, destacado como o principal canal de manifestações dos usuários. Além disso, 1.425 foram submetidas via WhatsApp, 689 por meio de E-mail, 205 através do Formulário do Site, 120 pelo Fala.BR e 28 por intermédio do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ-SEI). Adicionalmente, houve o registro de 15 manifestações pelo e-SIC, 9 por meio de atendimentos presenciais, 2 utilizando o site Reclame Aqui, 1 por intermédio da fiscalização da AGENERSA na rua e 1 através da ALERJ.



Das 2.962 reclamações registradas, o principal canal utilizado foi o Call Center, responsável por 1.544 registros. Em seguida, observou-se o uso dos seguintes canais: E-mail (686), WhatsApp (376), Formulário do Site (205), Fala.BR (106), MP/RJ-SEI (27), Atendimento Presencial (9), e-SIC (5), Reclame Aqui (2), além de um registro proveniente da ALERJ e outro originado pela fiscalização da Agenera na rua.



## 1.2 Distribuição, por mês, das manifestações



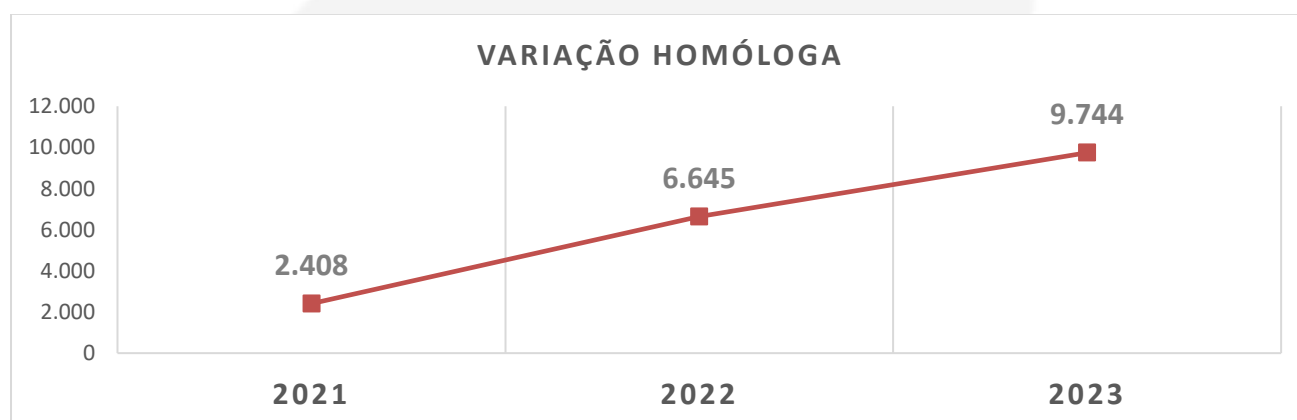
### 1.3 Ranking de Manifestações por Concessionárias Reguladas

Dentre as onze concessionárias reguladas pela Agenesra, observou-se que 49,3% das manifestações registradas por esta Ouvidoria foram direcionadas à Águas do Rio BL 4. A Iguá figurou como a segunda concessionária mais mencionada, apresentando 15,9% das ocorrências; seguida pela Águas do Rio BL 1, que totalizou 14,9%, enquanto a Ceg registrou 8,9%, a Rio+Saneamento teve 3,6%, a Cedae alcançou 3%, a Concessionária Águas de Jurtunaíba (CAJ) teve 1,8%, a Prolagos relatou 1,5%, Águas de Paraty alcançou 0,3%, a Ceg Rio registrou 0,2%, e Águas da Condessa obteve 0,1% das manifestações.

CONCESSIONÁRIA	JUL	AGO	SET	TOTAL
ÁGUAS DO RIO 4	1.558	1.710	1.534	4.802
IGUÁ	302	351	899	1.552
ÁGUAS DO RIO 1	450	487	512	1.449
CEG	381	312	173	866
RIO + SANEAMENTO	108	115	130	353
CEDAE	116	113	71	300
ÁGUAS DE JUTURNAÍBA (CAJ)	45	66	63	174
PROLAGOS	53	46	46	145
ÁGUAS DE PARATY	2	10	16	28
CEG RIO	7	10	7	24
ÁGUAS DA CONDESSA		4	9	13
<b>TOTAL</b>	<b>3.022</b>	<b>3.224</b>	<b>3.460</b>	<b>9.706</b>

Cumprе ressaltar que, por intermédio desta ouvidoria, 38 manifestações recebidas foram encaminhadas e prontamente respondidas pelas áreas administrativa, técnica e jurídica da Agenesra.

A Ouvidoria da Agenesra efetuou uma análise comparativa das manifestações recebidas durante o terceiro trimestre de 2023, no contexto dos períodos correspondentes nos anos de 2021 e 2022. Notou-se um aumento de 304,7% nas demandas em relação ao volume registrado no terceiro trimestre de 2021. Em comparação com o mesmo período de 2022, identificou-se um acréscimo de 46,6%, conforme evidenciado no gráfico subsequente:





## 2 Informações na Ouvidoria da AGENERSA – 3º Trimestre

A Ouvidoria registrou um total de 6.749 demandas de pedidos de informação durante o terceiro trimestre de 2023, correspondendo a 69,3% do volume total de manifestações recebidas. A concessionária Águas do Rio BL 4 destacou-se significativamente, representando 47% dos registros, seguida pela Iguá, responsável por 18,6% dos pedidos. Subsequentemente, encontram-se Águas do Rio BL1, com 14,3%; Ceg, com 9%; Cedae, com 3,8%; Rio + Saneamento, com 3,4%; Águas de Juturnaíba (CAJ), com 2%; Prolagos, com 1%; Águas de Paraty, com 0,4%; Águas da Condessa, com 0,2%; e Ceg Rio, com 0,18%.

### 2.1 Ranking de Informações por Concessionárias Reguladas

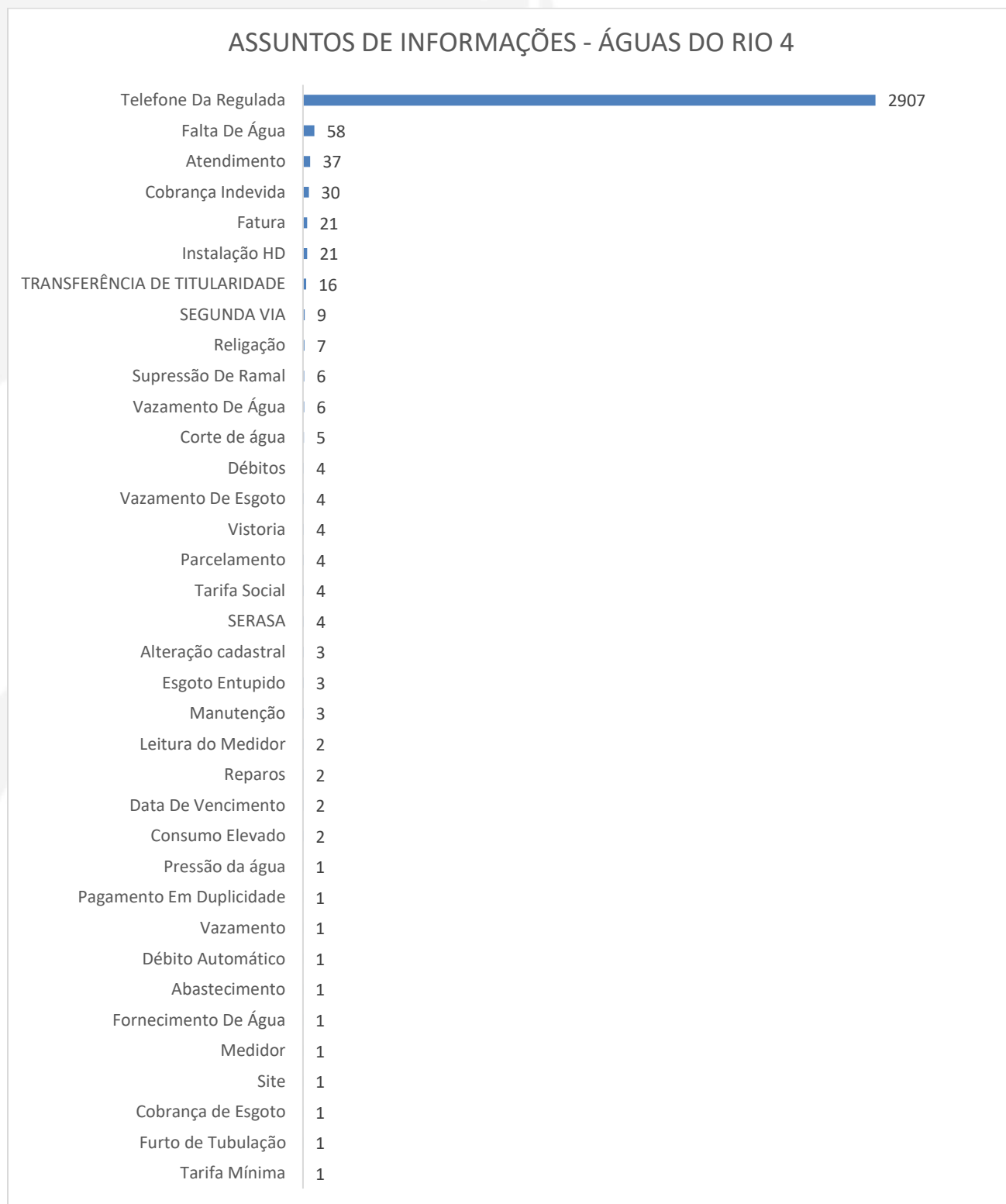
CONCESSIONÁRIA	JUL	AGO	SET	TOTAL
ÁGUAS DO RIO 4	1022	1161	992	3.175
IGUÁ	206	249	798	1.253
ÁGUAS DO RIO 1	301	329	333	963
CEG	280	229	101	610
CEDAE	103	96	60	259
RIO + SANEAMENTO	74	78	76	228
ÁGUAS DE JUTURNAÍBA (CAJ)	34	49	51	134
PROLAGOS	33	25	17	75
ÁGUAS DE PARATY	1	10	16	27
ÁGUAS DA CONDESSA		4	9	13
CEG RIO	5	4	3	12
<b>TOTAL</b>	<b>2.059</b>	<b>2.234</b>	<b>2.456</b>	<b>6.749</b>

Quanto aos registros de informações relativas às concessionárias reguladas, verifica-se um aumento de 278% em relação ao 3º trimestre de 2021 e um acréscimo de 38,6% em comparação ao mesmo período do ano de 2022, conforme demonstra o gráfico a seguir:

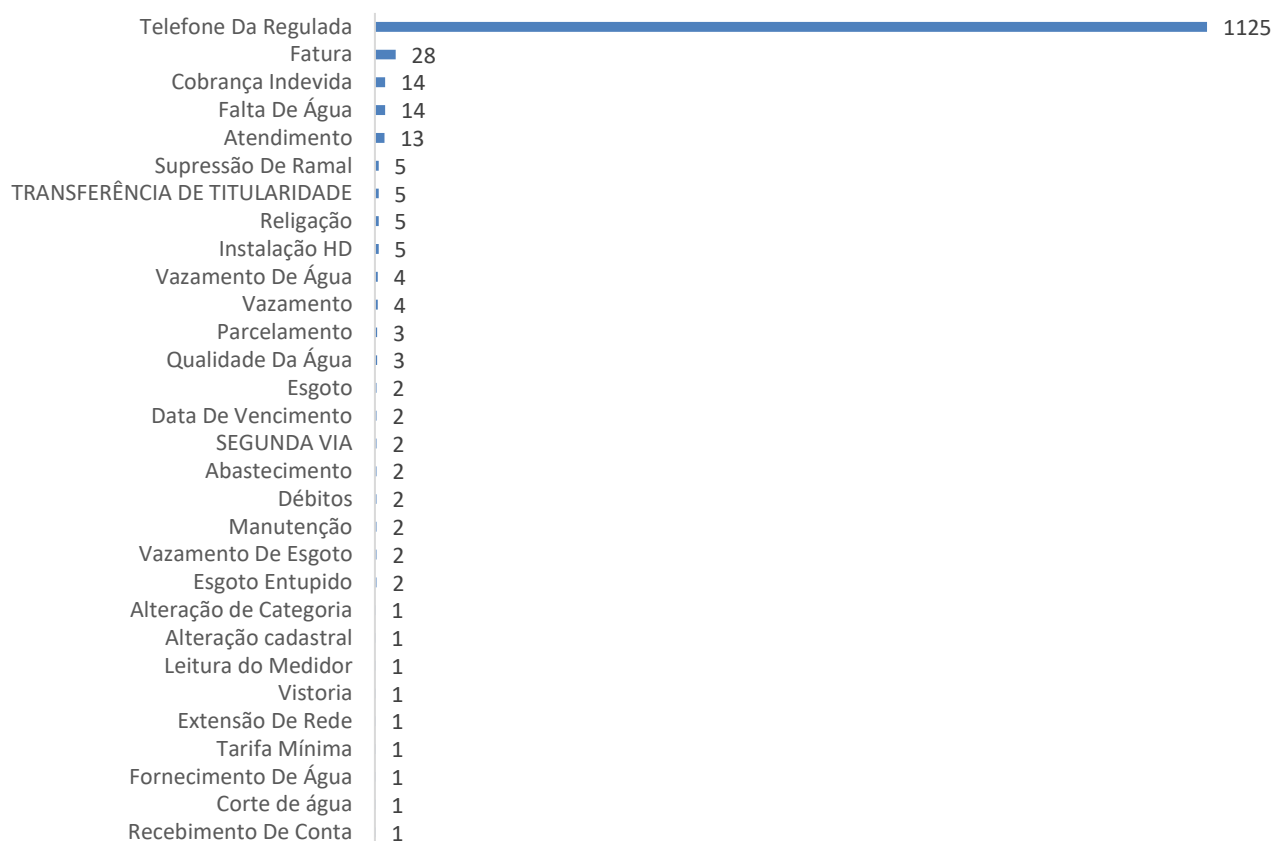


## 2.2 Assuntos Registrados das Informações por Concessionárias Reguladas

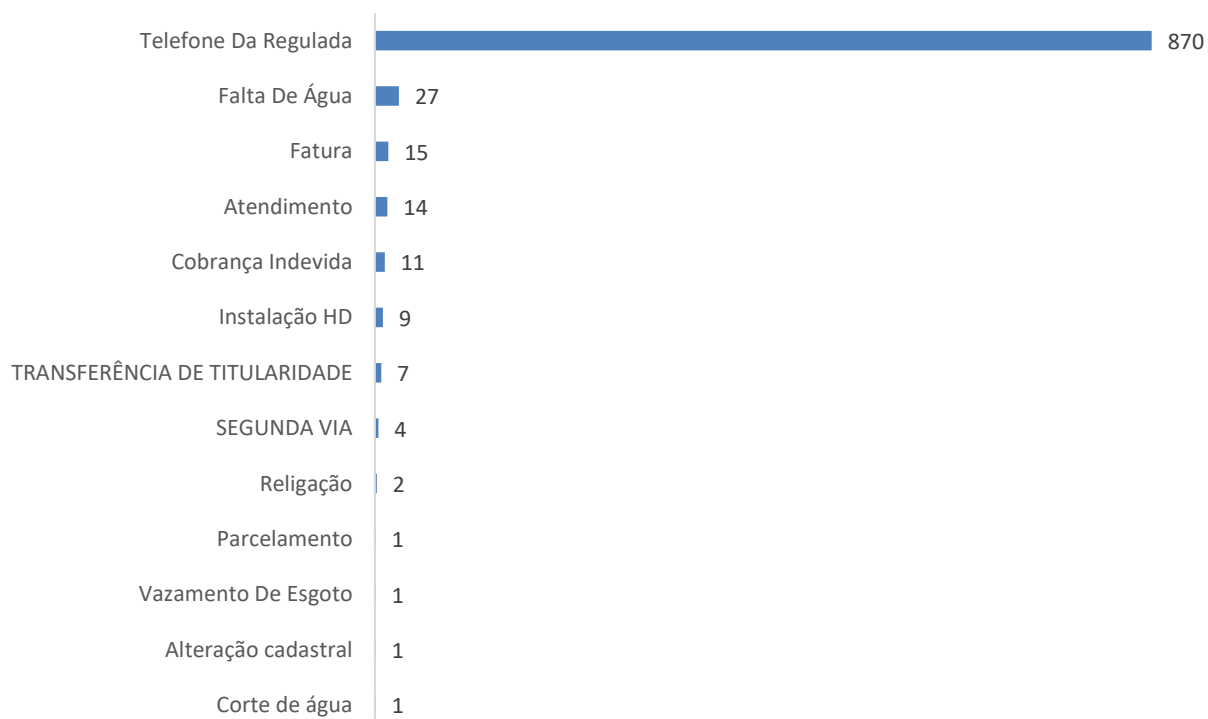
As informações reunidas por esta Ouvidoria refletem as manifestações dos usuários, direcionadas ao registro inicial de suas demandas. Tal procedimento deve ser conduzido diretamente com as concessionárias reguladas por esta agência. Destaca-se que, predominantemente, as indagações mais frequentes dos usuários em relação às concessionárias envolveram os canais de contato disponíveis e informações pertinentes às faturas, conforme delineado nos gráficos subsequentes.



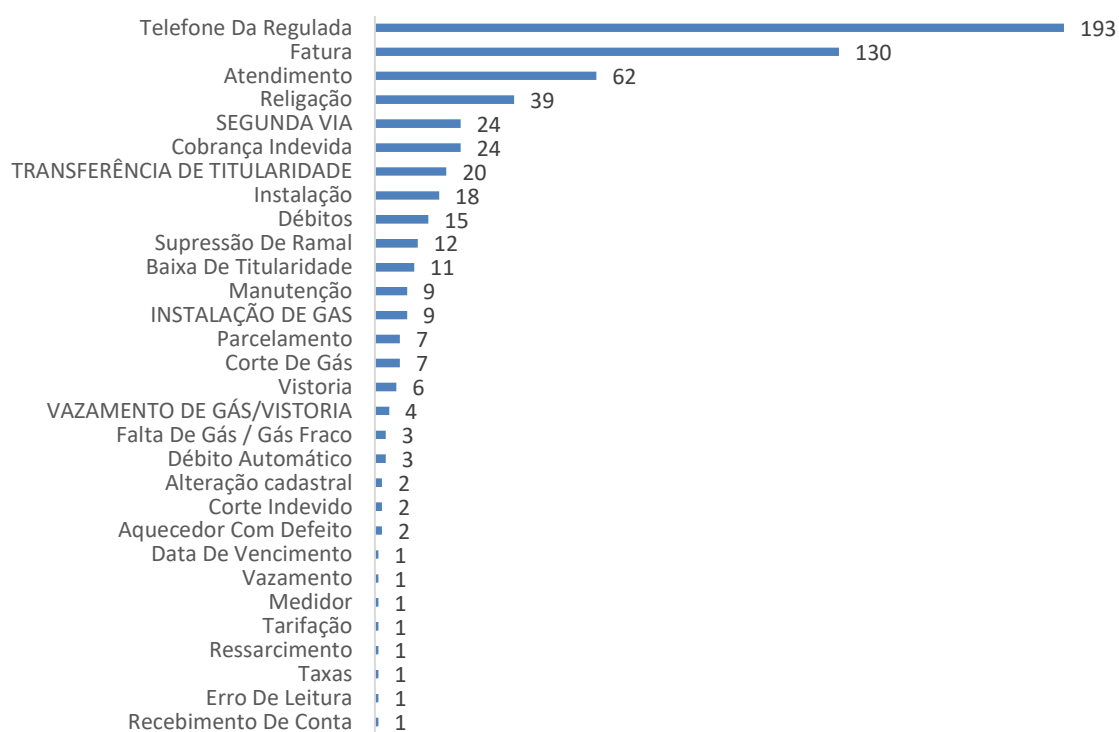
## ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - IGUÁ



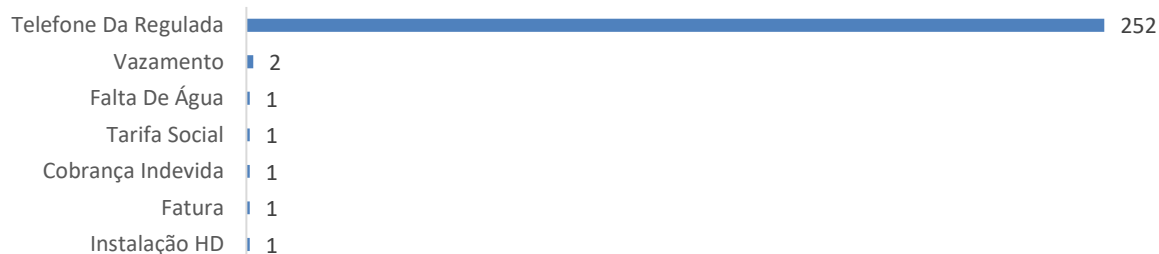
## ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - ÁGUAS DO RIO 1



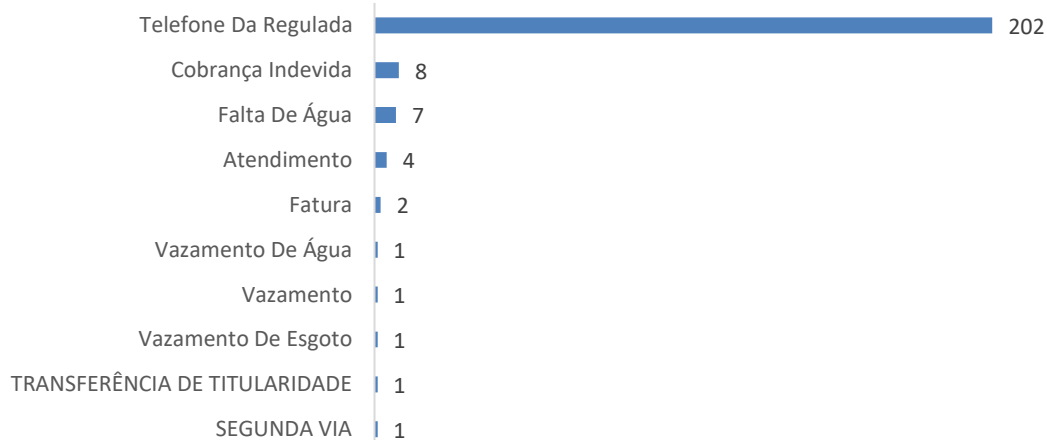
## ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - CEG



## ASSUNTOS INFORMAÇÕES - CEDAE



## ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - RIO + SANEAMENTO



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



### ASSUNTOS INFORMAÇÕES - PROLAGOS



### ASSUNTOS INFORMAÇÕES - ÁGUAS DE PARATY



### ASSUNTOS INFORMAÇÕES - ÁGUAS DA CONDESSA



### ASSUNTOS INFORMAÇÕES - CEG RIO

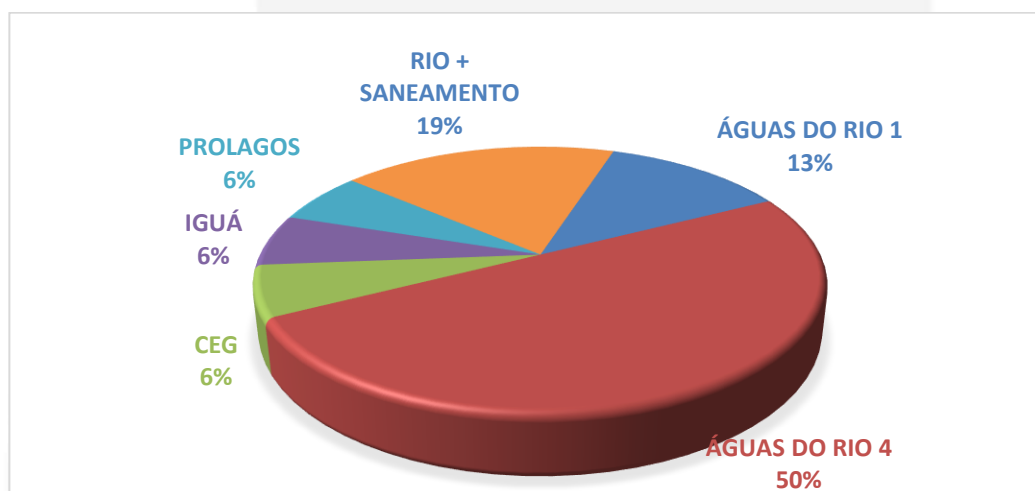


### 3 Denúncias na Ouvidoria da AGENERSA – 3º Trimestre

No período em análise, foram formalizadas 20 denúncias, correspondendo a 0,2% do total de manifestações recebidas. Por intermédio desta ouvidoria, foram encaminhadas e tratadas devidamente 4 acusações, as quais receberam resposta por parte das áreas técnica e jurídica da Agenersa.

#### 3.1 Ranking de Denúncias por Concessionárias Reguladas

CONCESS./ASSUNTO	JUL	AGO	SET	TOTAL
<b>ÁGUAS DO RIO 4</b>				
Furto De Água			2	2
Ligação Clandestina			2	2
Corte de água	1			1
Fatura		1		1
Instalação HD		1		1
Obras			1	1
<b>ÁGUAS DO RIO 4 Total</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>8</b>
<b>CEG</b>				
Vistorias de instalação		1		1
<b>CEG Total</b>		<b>1</b>		<b>1</b>
<b>ÁGUAS DO RIO 1</b>				
Ligação Clandestina	1			1
Cobrança Indevida			1	1
<b>ÁGUAS DO RIO 1 Total</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>2</b>
<b>RIO + SANEAMENTO</b>				
Falta De Água	1	1	1	3
<b>RIO + SANEAMENTO Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
<b>IGUÁ</b>				
Outros	1			1
<b>IGUÁ Total</b>	<b>1</b>			<b>1</b>
<b>PROLAGOS</b>				
Cobrança Indevida			1	1
<b>PROLAGOS Total</b>			<b>1</b>	<b>1</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>16</b>



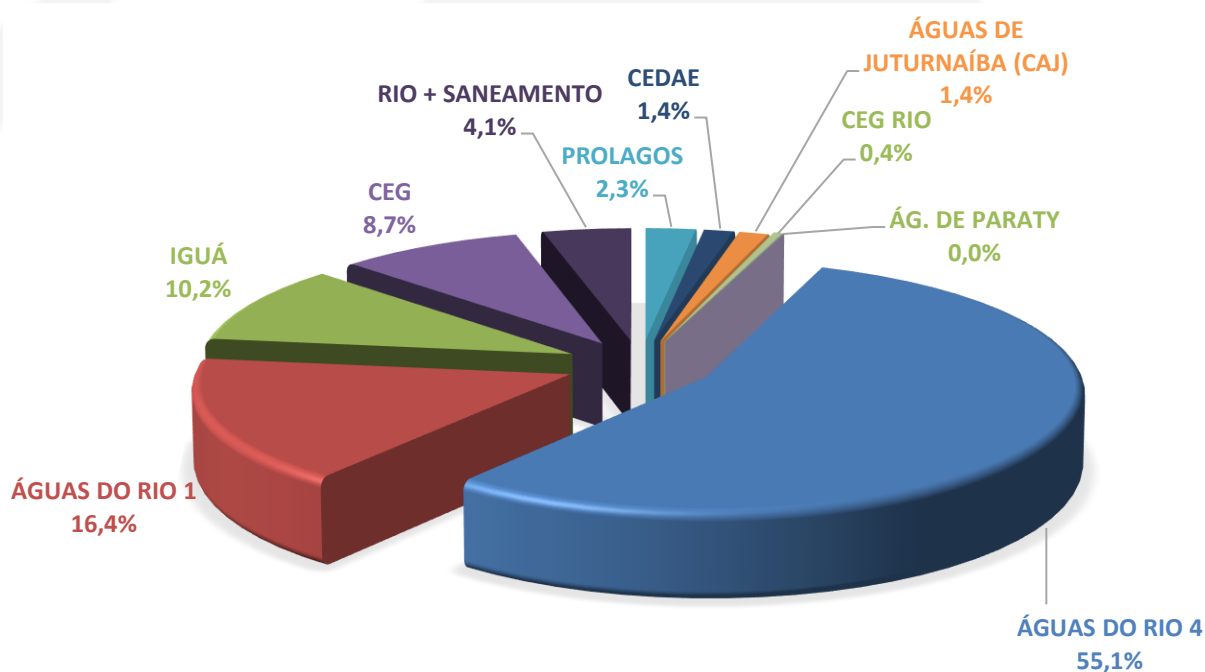
## 4 Reclamações na Ouvidoria da AGENERSA – 3º Trimestre

As reclamações apresentadas no período representaram 30,4% do total de ocorrências, totalizando 2.962 registros. Essas manifestações correspondem ao terceiro nível de atuação, originando-se da insatisfação dos usuários com a resolução oferecida pelas concessionárias reguladas. São casos registrados junto à agência reguladora após os consumidores terem contatado a prestadora do serviço público, sem obter a solução desejada.

Ressalta-se que, por intermédio desta ouvidoria, 21 reclamações foram encaminhadas e devidamente atendidas pelas áreas administrativa, técnica e jurídica da Agenersa.

### 4.1 Ranking de Reclamações por Concessionárias Regulada

CONCESSIONÁRIA	JUL	AGO	SET	TOTAL
ÁGUAS DO RIO BL 4	535	547	537	1619
ÁGUAS DO RIO BL 1	148	158	178	484
IGUÁ	95	102	101	298
CEG	101	82	72	255
RIO + SANEAMENTO	33	36	53	122
PROLAGOS	20	21	28	69
CEDAE	13	17	11	41
ÁGUAS DE JUTURNAÍBA (CAJ)	11	17	12	40
CEG RIO	2	6	4	12
ÁGUAS DE PARATY	1			1
<b>TOTAL</b>	<b>959</b>	<b>986</b>	<b>996</b>	<b>2941</b>



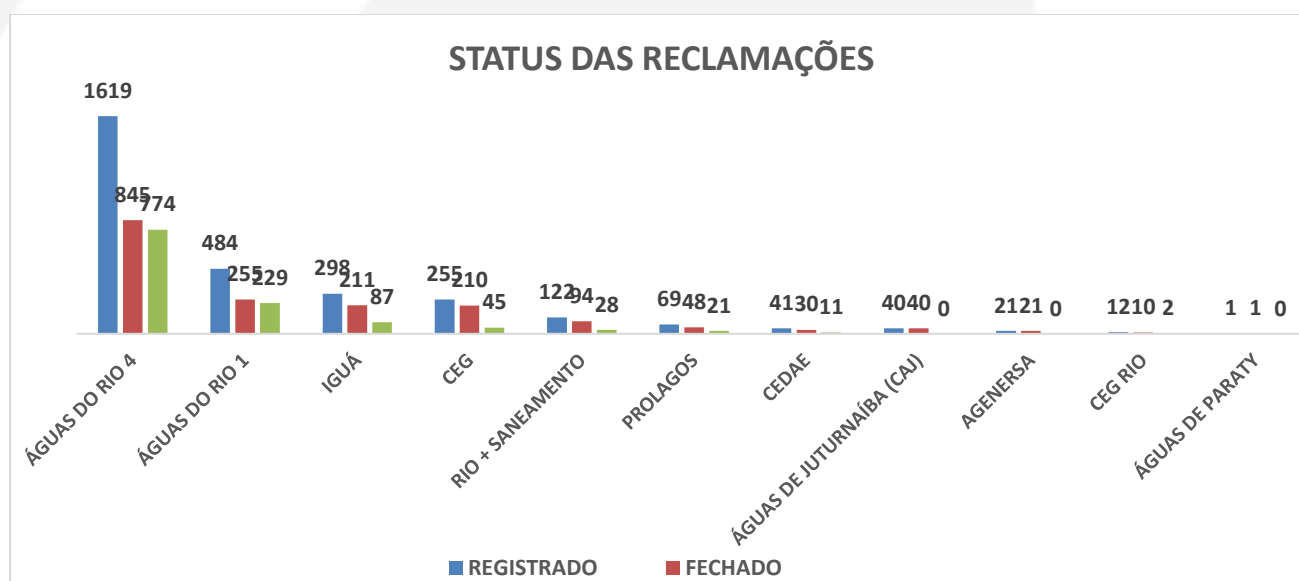
Com base nos dados levantados, verificou-se um aumento significativo de 375,4% nas reclamações durante o 3º trimestre de 2023 em comparação ao mesmo período de 2021. Adicionalmente, em relação ao 3º trimestre de 2022, foi registrado um acréscimo de 72,2%, conforme ilustrado no gráfico subsequente:



## 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 DAS OCORRÊNCIAS	Nº DE REGISTROS			
	JUL	AGO	SET	TOTAL
REGISTRADO	964	993	1.005	2962
FECHADO	547	681	537	1765
EM ANDAMENTO	417	312	468	1197





### 4.3 Assuntos Registrados das Reclamações por Concessionárias Reguladas

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

#### 4.3.1 Assuntos de Reclamações - Águas do Rio BL 4

ASSUNTO	QTD	%
Cobrança Indevida	328	20,26%
Falta De Água	311	19,21%
Fatura	284	17,54%
Instalação HD	85	5,25%
Corte de água	56	3,46%
Vazamento De Água	54	3,34%
Pressão da água	42	2,59%
Religação	37	2,29%
Supressão De Ramal	36	2,22%
Reparos	28	1,73%
Vazamento De Esgoto	26	1,61%
Alteração de Economias	23	1,42%
Individualização da conta	23	1,42%
Data De Vencimento	21	1,30%
Troca De Titularidade	20	1,24%
Remanejamento de Medidor	20	1,24%
Recebimento De Conta	18	1,11%
Alteração cadastral	18	1,11%
SERASA	15	0,93%
Esgoto Entupido	13	0,80%
Pagamento Em Duplicidade	12	0,74%
Leitura do Medidor	12	0,74%
Erro De Leitura	11	0,68%
Tarifa Social	11	0,68%
Baixa De Titularidade	10	0,62%
Qualidade Da Água	10	0,62%
Alteração de Categoria	10	0,62%
Medidor	10	0,62%
Vistoria	7	0,43%
Vazamento	7	0,43%
Ressarcimento	7	0,43%
Carro Pipa	7	0,43%
Débitos	7	0,43%
Parcelamento	6	0,37%
Data da Leitura	5	0,31%
Esgoto	4	0,25%
Atendimento	3	0,19%
Outros	3	0,19%
Obras	2	0,12%
Furto de Tubulação	2	0,12%
Tarifa Mínima	2	0,12%
Remanejamento De Ramal	2	0,12%
Instalação esgoto	2	0,12%
Separação de abastecimento	2	0,12%
Ramal Obstruído	1	0,06%
Tarifação	1	0,06%
Cobrança pelo HD	1	0,06%
Desligamento Temporário	1	0,06%
Taxas	1	0,06%
DPA / DPE	1	0,06%
<b>Total Geral *</b>	<b>1619</b>	<b>100,00%</b>

#### 4.3.2 Assuntos de Reclamações - Águas do Rio BL 1

ASSUNTO	QTD	%
Cobrança Indevida	120	24,79%
Falta De Água	97	20,04%
Fatura	68	14,05%
Instalação HD	25	5,17%
Vazamento De Água	22	4,55%
Pressão da água	11	2,27%
Carro Pipa	11	2,27%
Religação	11	2,27%
Troca De Titularidade	11	2,27%
Corte de água	11	2,27%
Supressão De Ramal	9	1,86%
Individualização da conta	9	1,86%
Baixa De Titularidade	7	1,45%
Vazamento De Esgoto	7	1,45%
Data De Vencimento	6	1,24%
Reparos	5	1,03%
Tarifa Social	5	1,03%
Alteração de Categoria	4	0,83%
Alteração cadastral	3	0,62%
Esgoto Entupido	3	0,62%
Extensão De Rede	3	0,62%
Medidor	3	0,62%
Pagamento Em Duplicidade	3	0,62%
Recebimento De Conta	3	0,62%
Remanejamento de Medidor	3	0,62%
SERASA	3	0,62%
Alteração de Economias	2	0,41%
Atendimento	2	0,41%
Parcelamento	2	0,41%
Ramal Obstruído	2	0,41%
Taxas	2	0,41%
Vazamento	2	0,41%
Cobrança pelo HD	1	0,21%
Data da Leitura	1	0,21%
Furto de Medidor	1	0,21%
Instalação esgoto	1	0,21%
Leitura do Medidor	1	0,21%
Outros	1	0,21%
Qualidade Da Água	1	0,21%
Ressarcimento	1	0,21%
Vistoria	1	0,21%
<b>Total Geral *</b>	<b>484</b>	<b>100,00%</b>

#### 4.3.3 Assuntos de Reclamações - Iguá

ASSUNTO	QTD	%
Fatura	90	30,20%
Cobrança Indevida	41	13,76%
Falta De Água	35	11,74%
Reparos	14	4,70%
Corte de água	14	4,70%
Instalação HD	13	4,36%
Religação	10	3,36%
Vazamento De Esgoto	9	3,02%
Troca De Titularidade	7	2,35%
Vazamento De Água	7	2,35%
Pressão da água	6	2,01%
Erro De Leitura	6	2,01%
Remanejamento de Medidor	5	1,68%
Outros	5	1,68%
Qualidade Da Água	4	1,34%
Supressão De Ramal	3	1,01%
Data De Vencimento	3	1,01%
Esgoto Entupido	3	1,01%
Recebimento De Conta	3	1,01%
Tarifa Social	2	0,67%
2ª via de fatura	2	0,67%
Obras	2	0,67%
Medidor	2	0,67%
Carro Pipa	1	0,34%
Individualização da conta	1	0,34%
Parcelamento	1	0,34%
Alteração de Categoria	1	0,34%
Atendimento	1	0,34%
Leitura do Medidor	1	0,34%
Taxas	1	0,34%
Remanejamento De Ramal	1	0,34%
DPA / DPE	1	0,34%
Esgoto	1	0,34%
Instalação esgoto	1	0,34%
Ressarcimento	1	0,34%
<b>Total Geral *</b>	<b>298</b>	<b>100,00%</b>

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

ASSUNTO	QTD	%
Fatura	104	40,78%
Religação	32	12,55%
Cobrança Indevida	16	6,27%
Corte De Gás	14	5,49%
Instalação de Gás	14	5,49%
Recebimento De Conta	11	4,31%
Vazamento / corte de Gás	8	3,14%
Troca de Medidor	7	2,75%
Vazamento De Gás / Vistoria	7	2,75%
Autovistoria	6	2,35%
Troca De Titularidade	4	1,57%
Vistoria	3	1,18%
Outros	3	1,18%
Erro De Leitura	3	1,18%
Vistorias de instalação	3	1,18%
Baixa De Titularidade	2	0,78%
Parcelamento	2	0,78%
Obras	2	0,78%
Supressão De Ramal	2	0,78%
Instalação	1	0,39%
Call Center	1	0,39%
Vistoria De Instalação	1	0,39%
Data do vencimento	1	0,39%
Gns	1	0,39%
Adequações	1	0,39%
Corte Indevido	1	0,39%
Tarifa Mínima	1	0,39%
Débito Automático	1	0,39%
Tarifação	1	0,39%
Leitura do Medidor	1	0,39%
Medidor	1	0,39%
<b>Total Geral</b>	<b>255</b>	<b>100,00%</b>

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

ASSUNTO	QTD	%
Falta De Água	59	48,36%
Fatura	17	13,93%
Vazamento De Água	12	9,84%
Pressão da água	5	4,10%
Cobrança Indevida	4	3,28%
Instalação HD	4	3,28%
Qualidade Da Água	3	2,46%
Carro Pipa	3	2,46%
Taxas	2	1,64%
Supressão De Ramal	2	1,64%
Troca De Titularidade	2	1,64%
Alteração cadastral	2	1,64%
Reparos	2	1,64%
Data da Leitura	1	0,82%
Débitos	1	0,82%
SERASA	1	0,82%
Alteração de Categoria	1	0,82%
Religação	1	0,82%
<b>Total Geral</b>	<b>122</b>	<b>100,00%</b>

#### 4.3.6 Assuntos de Reclamações - Prolagos

ASSUNTO	QTD	%
Fatura	19	27,54%
Falta De Água	17	24,64%
Cobrança Indevida	9	13,04%
Alteração de Categoria	3	4,35%
Baixa De Titularidade	3	4,35%
Alteração de Economias	3	4,35%
Carro Pipa	2	2,90%
Supressão De Ramal	2	2,90%
Medidor	2	2,90%
Tarifação	1	1,45%
Religação	1	1,45%
Corte de água	1	1,45%
Instalação HD	1	1,45%
Esgoto	1	1,45%
Desligamento Temporário	1	1,45%
Vazamento De Esgoto	1	1,45%
Parcelamento	1	1,45%
Pressão da água	1	1,45%
<b>Total Geral</b>	<b>69</b>	<b>100,00%</b>

#### 4.3.7 Assuntos de Reclamações – CEDAE

ASSUNTO	QTD	%
Cobrança Indevida	16	39,02%
Fatura	6	14,63%
Falta De Água	5	12,20%
SERASA	4	9,76%
Débitos	3	7,32%
Pressão da água	2	4,88%
Reparos	1	2,44%
Supressão De Ramal	1	2,44%
Pagamento Em Duplicidade	1	2,44%
2ª via de fatura	1	2,44%
Outros	1	2,44%
<b>Total Geral</b>	<b>41</b>	<b>100,00%</b>

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

ASSUNTO	QTD	%
Fatura	13	32,50%
Falta De Água	9	22,50%
Cobrança Indevida	5	12,50%
Tarifa Social	2	5,00%
Vazamento De Água	2	5,00%
Reparos	1	2,50%
Taxas	1	2,50%
Baixa De Titularidade	1	2,50%
Vazamento De Esgoto	1	2,50%
Troca Tubulação	1	2,50%
Pressão da água	1	2,50%
Medidor	1	2,50%
Alteração de Categoria	1	2,50%
Parcelamento	1	2,50%
<b>Total Geral</b>	<b>40</b>	<b>100,00%</b>

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

ASSUNTO	QTD	%
Religação	3	25,00%
Fatura	3	25,00%
Pagamento Em Duplicidade	2	16,67%
Vazamento / corte de Gás	1	8,33%
Vistorias de instalação	1	8,33%
Parcelamento	1	8,33%
Recebimento De Conta	1	8,33%
<b>Total Geral</b>	<b>12</b>	<b>100,00%</b>

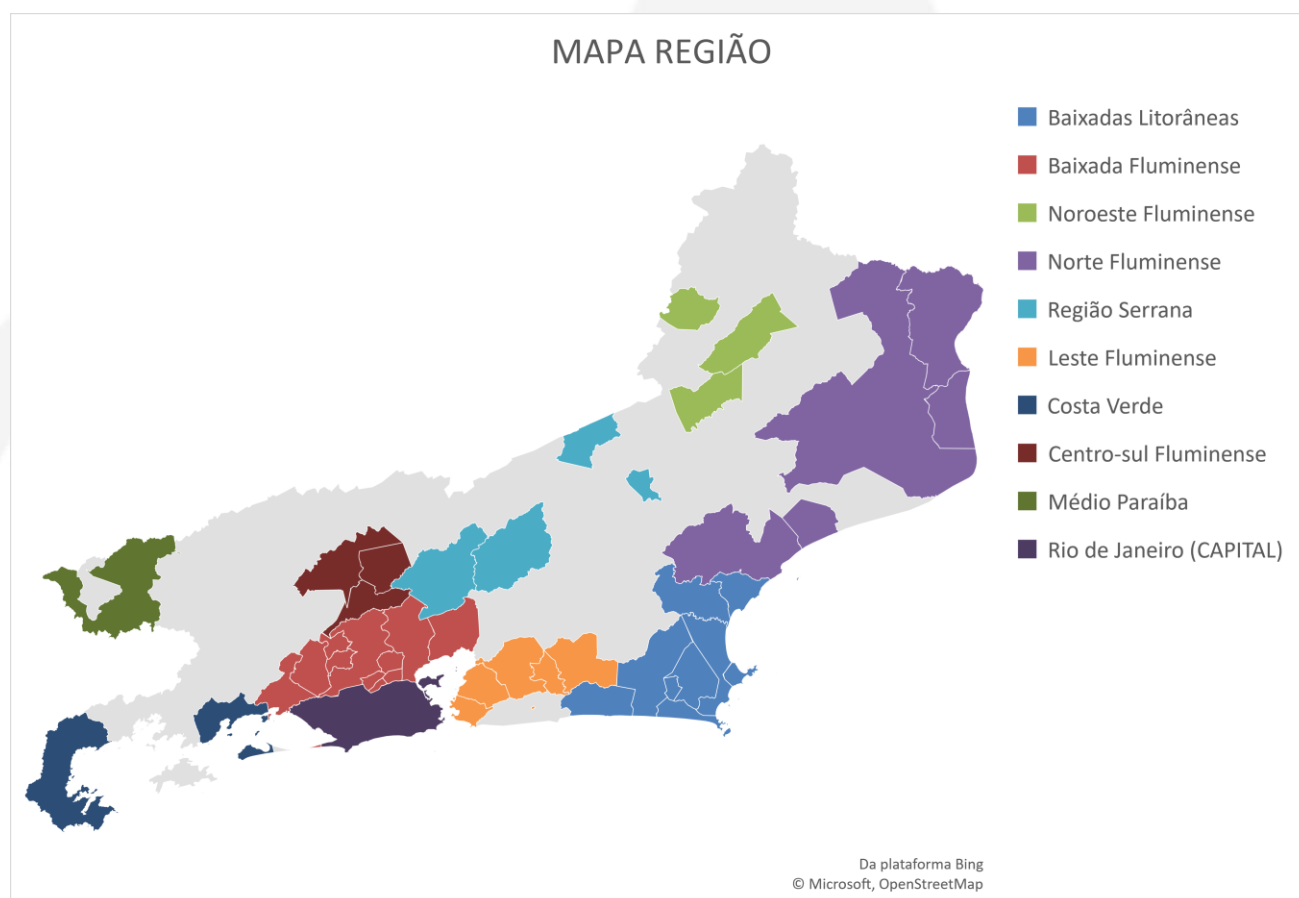
#### 4.3.10 Assuntos de Reclamações - Águas de Paraty

ASSUNTO	QTD	%
Religação	1	100,00%
<b>Total Geral</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

#### 4.4 Reclamações por Região no 3º Trimestre de 2023

Na cidade do Rio de Janeiro, a Zona Norte despontou como a região com a maior incidência de reclamações no terceiro trimestre, representando 36,4% do total, seguida pela Baixa Fluminense, que registrou 17,7%, conforme exposto na tabela subsequente:

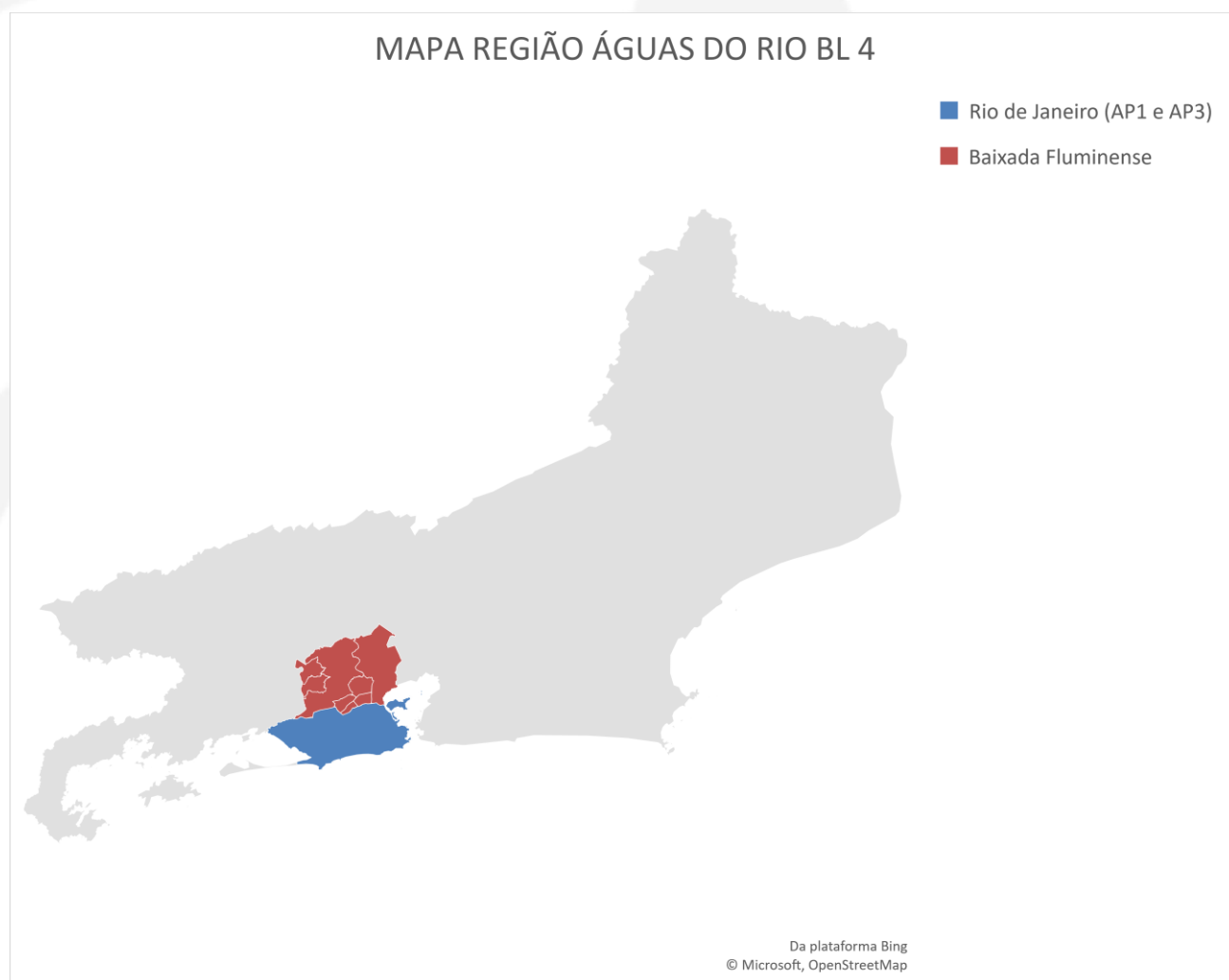
REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
<b>Rio de Janeiro(Zona Norte)</b>	1071	36,4%
<b>Baixada Fluminense</b>	522	17,7%
<b>Rio de Janeiro(Zona Oeste)</b>	497	16,9%
<b>Leste Fluminense</b>	359	12,2%
<b>Rio de Janeiro(Zona Sul)</b>	167	5,7%
<b>Baixadas Litorâneas</b>	148	5,0%
<b>Rio de Janeiro(Zona Central)</b>	124	4,2%
<b>Norte Fluminense</b>	17	0,58%
<b>Região Serrana</b>	14	0,48%
<b>Centro-sul Fluminense</b>	12	0,41%
<b>Noroeste Fluminense</b>	8	0,3%
<b>Costa Verde</b>	3	0,1%
<b>Médio Paraíba</b>	3	0,1%



#### 4.4.1 Quantidade de Reclamações por Regiões - Águas do Rio BL 4

Observa-se que 60,9% das ocorrências de reclamação da Águas do Rio (Bloco 4) foram na Zona Norte da capital do Rio de Janeiro, já a Baixada Fluminense foi a segunda região com mais demandas (29,3%) em seguida a Zona Central (7,1%) e Zona Oeste (2,6%) capital.

REGIÃO	RECLAMAÇÃO	%
Rio de Janeiro (Zona Norte)	986	60,9%
Duque de Caxias (Baixada Fluminense)	125	7,7%
Nova Iguaçu (Baixada Fluminense)	123	7,6%
Rio de Janeiro (Zona Central)	115	7,1%
São João de Meriti (Baixada Fluminense)	91	5,6%
Belford Roxo (Baixada Fluminense)	55	3,4%
Rio de Janeiro (Zona Oeste)	42	2,6%
Nilópolis (Baixada Fluminense)	38	2,3%
Mesquita (Baixada Fluminense)	25	1,5%
Queimados (Baixada Fluminense)	16	1,0%
Japeri (Baixada Fluminense)	3	0,2%

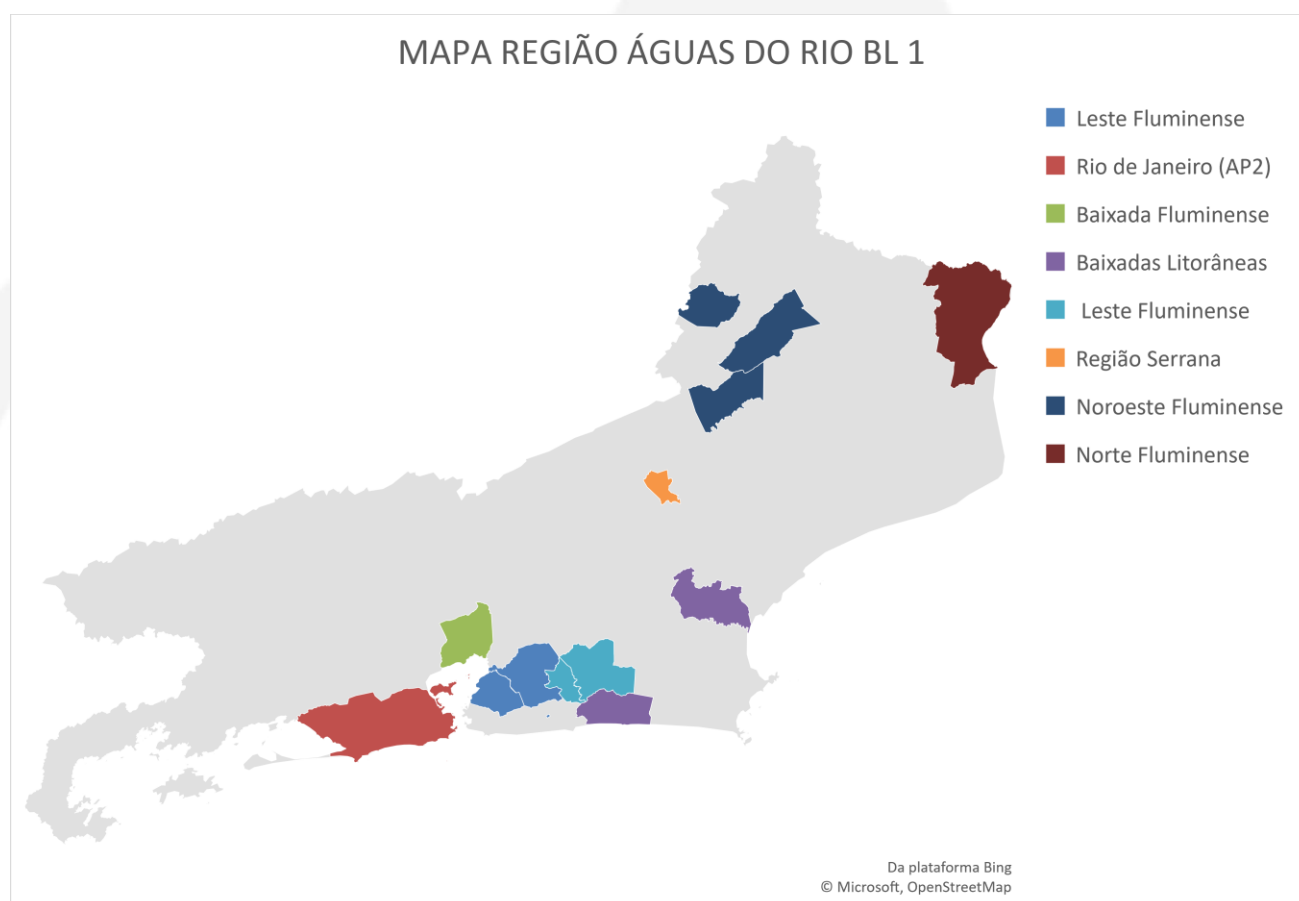




#### 4.4.2 Quantidade de Reclamações por Regiões - Águas do Rio BL 1

Nota-se que 66,1% das ocorrências de reclamação da Águas do Rio (bloco 1) foram no Leste Fluminense. Em seguida, ficou a Zona Sul do Rio de Janeiro, com 22,3%. As demais regiões totalizaram 11,6% das reclamações.

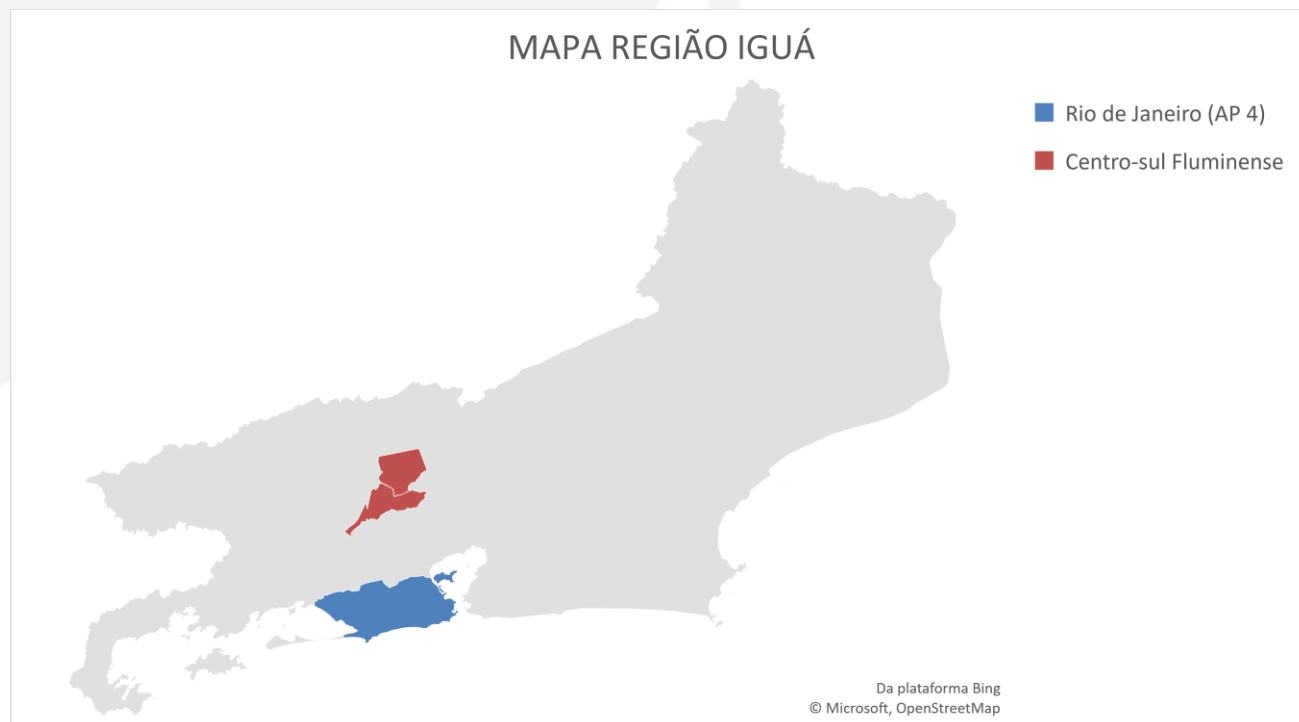
REGIÃO	RECLAMAÇÃO	%
São Gonçalo (Leste Fluminense)	210	43,4%
Rio de Janeiro (Zona Sul)	108	22,3%
Maricá (Leste Fluminense)	87	18,0%
Magé (Baixada Fluminense)	25	5,2%
Itaboraí (Leste Fluminense)	15	3,1%
Casimiro de Abreu (Baixadas Litorâneas)	7	1,4%
Rio Bonito (Leste Fluminense)	7	1,4%
Saquarema - Jacaré (Baixadas Litorâneas)	7	1,4%
Cordeiro (Região Serrana)	6	1,2%
Miracema (Noroeste Fluminense)	5	1,0%
São Francisco de Itabapoana (Norte Fluminense)	3	0,6%
Cambuci (Noroeste Fluminense)	2	0,4%
Itaocara (Noroeste Fluminense)	1	0,2%
Tanguá (Leste Fluminense)	1	0,2%



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

Na área de concessão da Iguá, a Zona Oeste do Rio de Janeiro concentrou 96,3% dos chamados.

REGIÃO	RECLAMAÇÃO	%
Rio de Janeiro (Zona Oeste)	287	96,3%
Paty do Alferes (Centro-sul Fluminense)	8	2,7%
Miguel Pereira (Centro-sul Fluminense)	3	1,0%

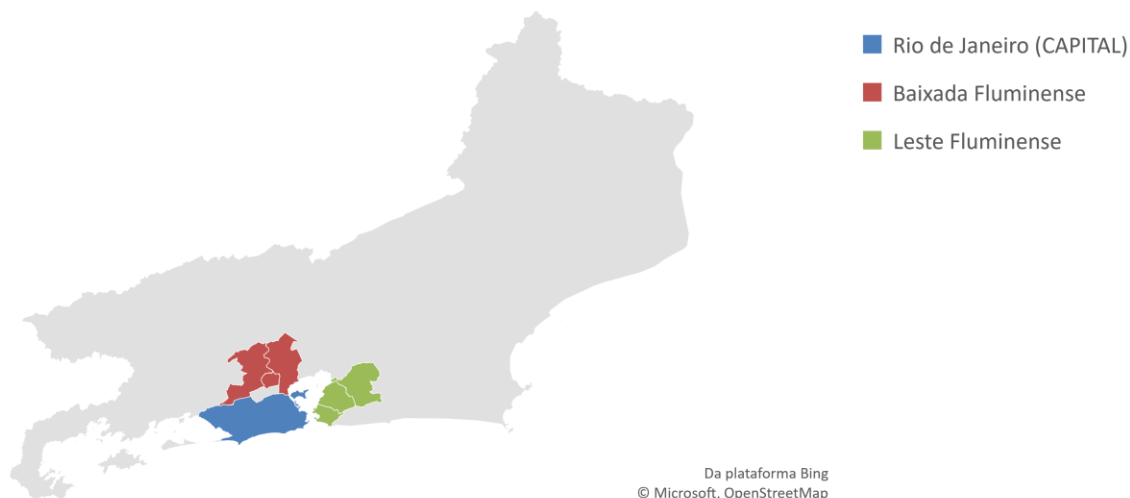


#### 4.4.4 Quantidade de Reclamações por Regiões - Ceg (Naturgy)

As áreas de maior incidência de reclamações na concessionária Ceg (Naturgy) foram as regiões Oeste (31,5%) e Norte (28,7%) da capital do Rio de Janeiro, seguidas pela Zona Sul (21,7%).

REGIÃO	RECLAMAÇÃO	%
Rio de Janeiro (Zona Oeste)	80	31,5%
Rio de Janeiro (Zona Norte)	73	28,7%
Rio de Janeiro (Zona Sul)	55	21,7%
Niterói (Leste Fluminense)	19	7,5%
São Gonçalo (Leste Fluminense)	15	5,9%
Rio de Janeiro (Zona Central)	7	2,8%
Belford Roxo (Baixada Fluminense)	2	0,8%
Duque de Caxias (Baixada Fluminense)	1	0,4%
Itaboraí (Leste Fluminense)	1	0,4%
Nova Iguaçu (Baixada Fluminense)	1	0,4%

### MAPA REGIÃO CEG (NATURGY)

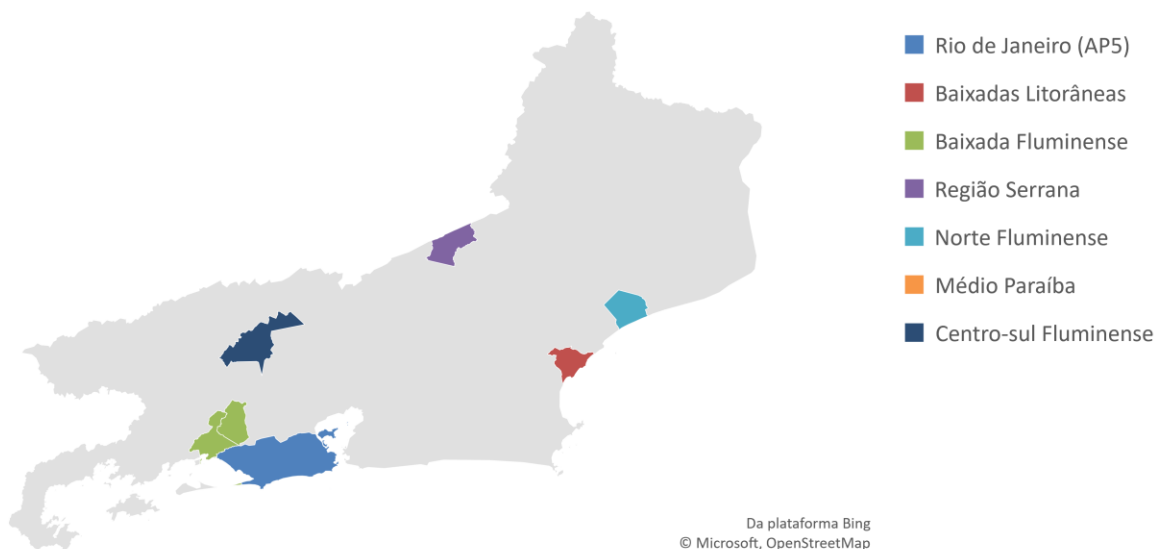


#### 4.4.5 Quantidade de Reclamações por Regiões - Rio+Saneamento

A região da Zona Oeste, da capital do Rio de Janeiro, concentrou a maioria das reclamações de clientes da Rio+Saneamento. As queixas dos usuários dessa região corresponderam a 66,4% do total.

REGIÃO	RECLAMAÇÃO	%
Rio de Janeiro (Zona Oeste)	81	66,4%
Rio das Ostras (Baixadas Litorâneas)	22	18,0%
Seropédica (Baixada Fluminense )	9	7,4%
Itaguaí (Baixada Fluminense )	5	4,1%
Carmo (Região Serrana)	2	1,6%
Carapebus (Norte Fluminense)	1	0,8%
Rio Claro (Médio Paraíba)	1	0,8%
Vassouras (Centro-sul Fluminense)	1	0,8%

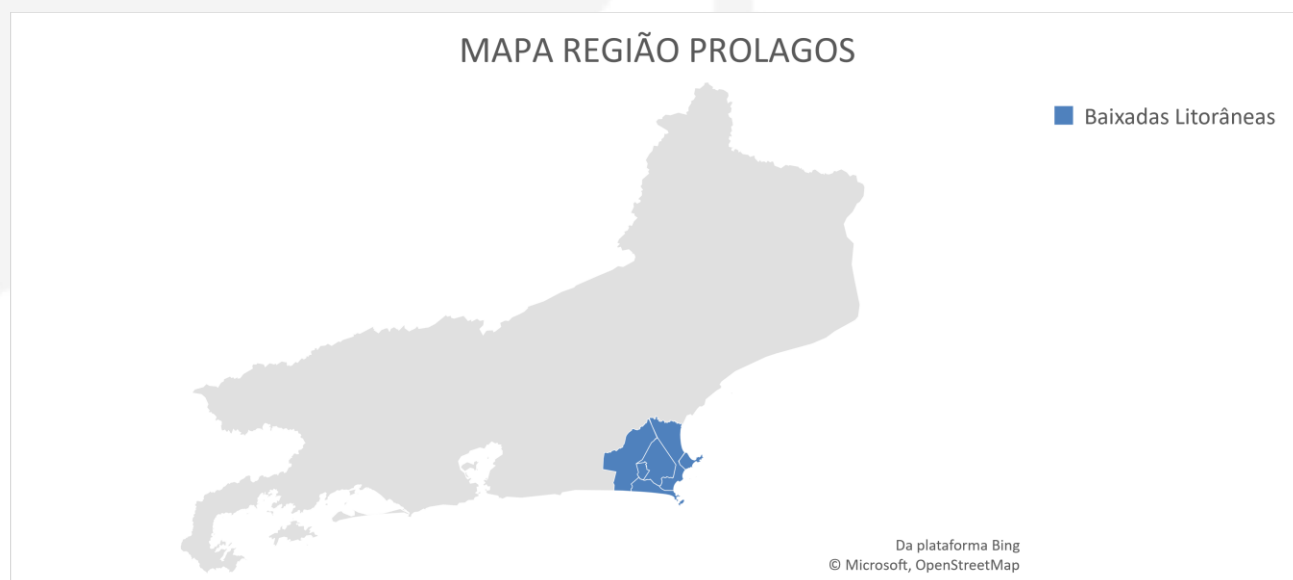
### MAPA REGIÃO RIO+SANEAMENTO



#### 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, seguido por São Pedro da Aldeia e Armação dos Búzios.

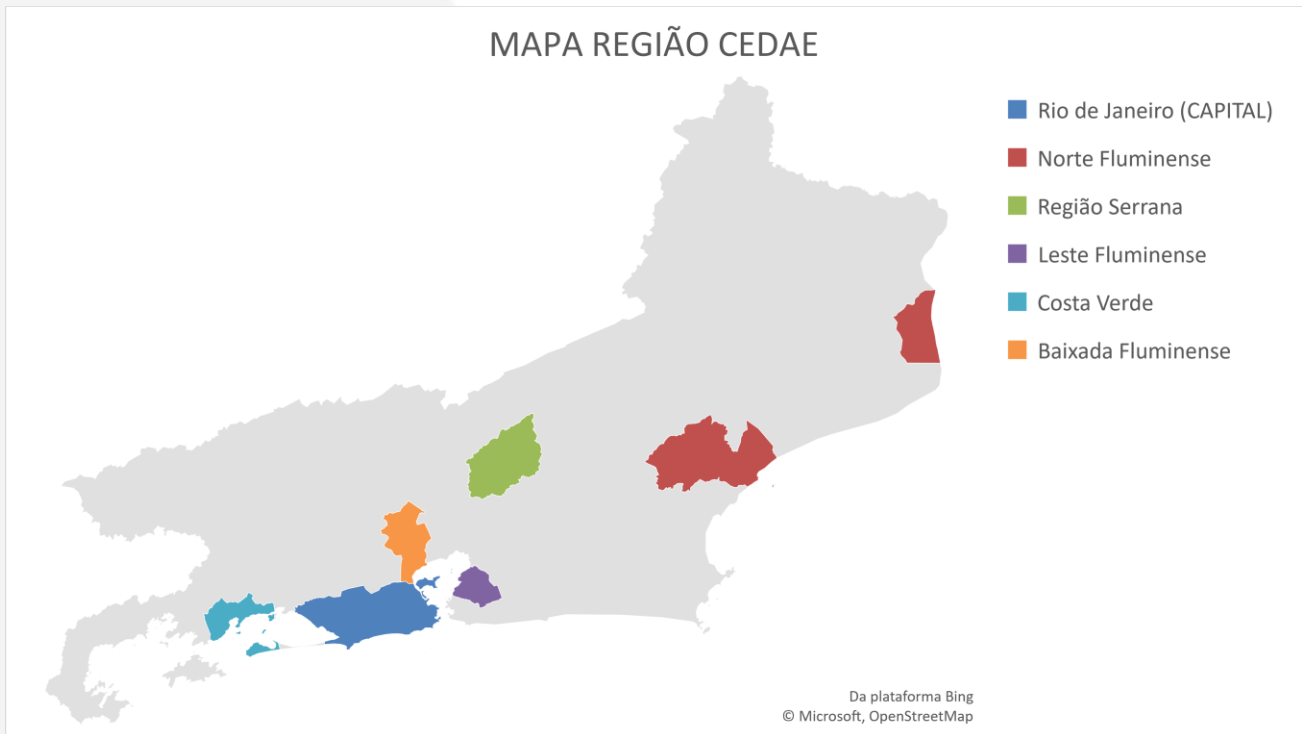
REGIÃO	RECLAMAÇÃO	%
Cabo Frio (Baixadas Litorâneas)	29	42,0%
São Pedro da Aldeia (Baixadas Litorâneas)	19	27,5%
Armação dos Búzios (Baixadas Litorâneas)	11	15,9%
Iguaba Grande (Baixadas Litorâneas)	5	7,2%
Arraial do Cabo (Baixadas Litorâneas)	4	5,8%
Araruama (Baixadas Litorâneas)	1	1,4%



#### 4.4.7 Quantidade de Reclamações por Regiões - Cedae

A região da Zona Norte da capital do Rio de Janeiro, concentrou a maioria das reclamações de clientes da regulada Cedae. As queixas dos usuários dessa região corresponderam a 29,3% do total.

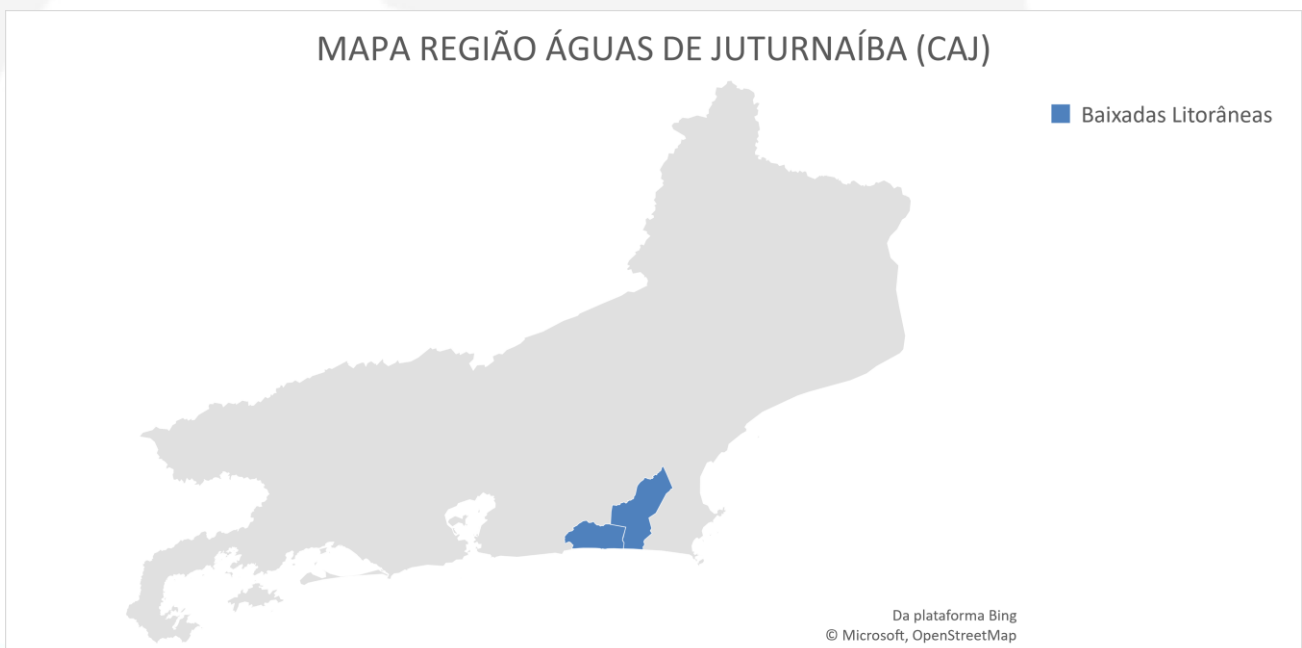
REGIÃO	RECLAMAÇÃO	%
Rio de Janeiro (Zona Norte)	12	29,3%
Macaé (Norte Fluminense)	6	14,6%
Rio de Janeiro (Zona Oeste)	5	12,2%
Rio de Janeiro (Zona Sul)	4	9,8%
Teresópolis (Região Serrana)	4	9,8%
São Gonçalo (Leste Fluminense)	3	7,3%
Rio de Janeiro (Zona Central)	2	4,9%
Mangaratiba (Costa Verde)	2	4,9%
São João da Barra (Norte Fluminense)	2	4,9%
Duque de Caxias (Baixada Fluminense)	1	2,4%



#### 4.4.8 Quantidade de Reclamações por Regiões - Águas de Juturnaíba

A exemplo da Prolagos, a área de concessão da concessionária Águas de Juturnaíba está integralmente situada na região das Baixadas Litorâneas. Observa-se que 65% das reclamações dirigidas à referida concessionária originaram-se do município de Araruama.

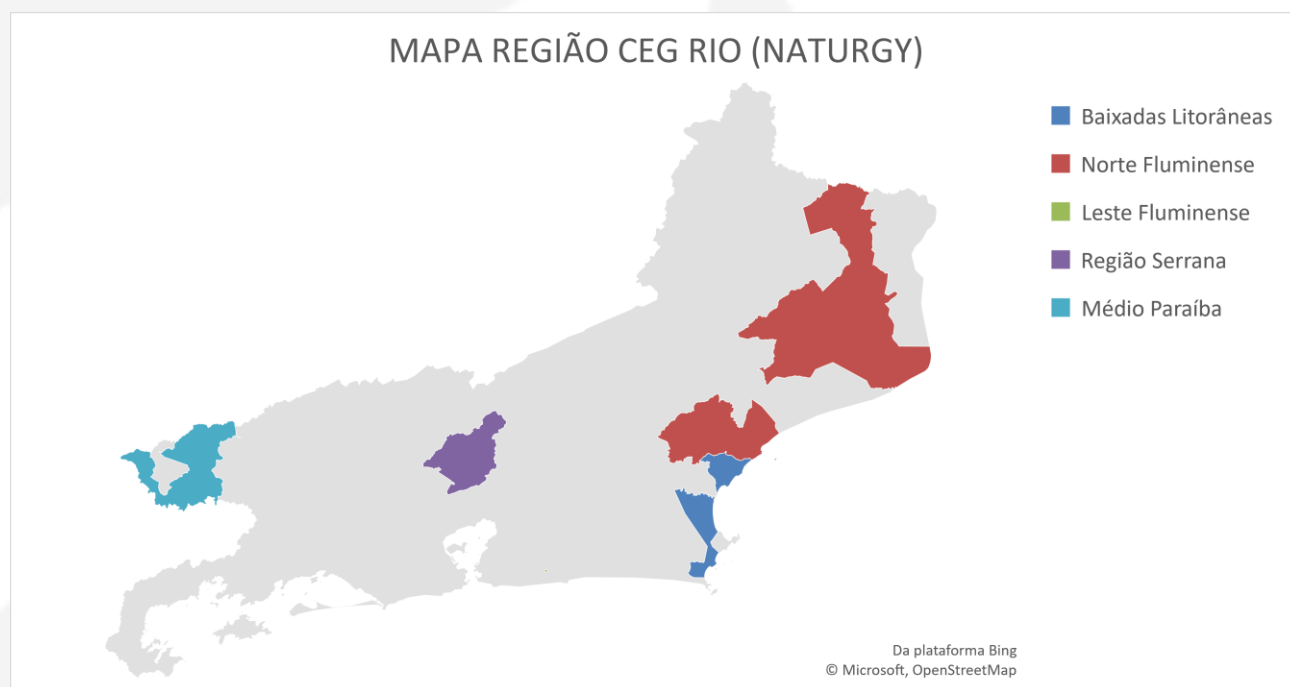
REGIÃO	RECLAMAÇÃO	%
<b>Araruama (Baixadas Litorâneas)</b>	26	65%
<b>Saquarema (Baixadas Litorâneas)</b>	14	35%



#### 4.4.9 Quantidade de Reclamações por Regiões - Ceg Rio (Naturgy)

As reclamações contra a Ceg Rio foram em sete municípios, conforme indicado na tabela e no mapa a seguir.

REGIÃO	RECLAMAÇÃO	%
Macaé (Norte Fluminense)	3	25,0%
Campos dos Goytacazes (Norte Fluminense)	2	16,7%
Petrópolis (Região Serrana)	2	16,7%
Resende (Médio Paraíba)	2	16,7%
Cabo Frio (Baixadas Litorâneas)	1	8,3%
Maricá (Leste Fluminense)	1	8,3%
Rio das Ostras (Baixadas Litorâneas)	1	8,3%



#### 4.4.10 Quantidade de Reclamações por Região – Águas de Paraty

A Concessionária Águas de Paraty teve exclusivamente uma contestação na região de costa verde, correspondendo a 100% das reclamações naquele local.

REGIÃO	RECLAMAÇÃO	%
Paraty (Costa Verde)	1	100

## 5 Solicitação na Ouvidoria da Agenera - 3º Trimestre

No terceiro trimestre de 2023, a Ouvidoria registrou 13 solicitações através do e-SIC e Fala.BR, as quais foram encaminhadas aos setores técnico, jurídico e administrativo da Agenera.

Cabe informar, que todas as demandas de solicitações feitas durante este trimestre foram atendidas e concluídas.

CONCESSIONÁRIAS	JUL	AGO	SET	TOTAL
<b>AGENERSA</b>	3	4	6	13
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>13</b>

## 6 Considerações finais

Este relatório visa apresentar as demandas recebidas no terceiro trimestre de 2023, identificando os canais de atendimento mais utilizados pelos usuários ao registrarem suas manifestações junto à Ouvidoria da Agenera.

É importante ressaltar que todas as ocorrências classificadas como "em andamento" no mencionado trimestre foram devidamente solucionadas e encerradas em nosso sistema.

Os dados apresentados neste relatório foram obtidos por meio do sistema VOX, das planilhas de monitoramento de demandas, do e-SIC (Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão), Fala.BR (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação) e do site da Agenera (dados estatísticos).

Por fim, é relevante enfatizar que, alinhada aos princípios fundamentais da gestão da Agenera, esta Ouvidoria tem implementado mecanismos de controle, monitoramento de processos, análise de fluxos e procedimentos administrativos, visando constantemente alcançar resultados eficientes e proporcionar um atendimento equitativo aos usuários de serviços públicos.