



AGENERSA

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

**RELATÓRIO DE OUVIDORIA
ANUAL DE 2023**

SUMÁRIO

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	5
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	8
1.3 Ranking de Manifestações por Concessionárias Reguladas	8
2 Informações na Ouvidoria da AGENERSA – Anual 2023	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 2023	19
3.1 Ranking de Denúncias por Concessionárias Reguladas	19
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 BI 4.....	23
4.3.2 Assuntos de Reclamações - Águas do Rio BI 1.....	24
4.3.3 Assuntos de Reclamações – Iguá	25
4.3.4 Assuntos de Reclamações - CEG (Naturgy)	26
4.3.5 Assuntos de Reclamações - Rio+Saneamento	27
4.3.6 Assuntos de Reclamações - Prolagos.....	28
4.3.7 Assuntos de Reclamações – CEDAE.....	28
4.3.8 Assuntos de Reclamações - Águas de Jurtunaíba (CAJ)	29
4.3.9 Assuntos de Reclamações - Ceg Rio (Naturgy)	29
4.3.10 Assuntos de Reclamações - Águas de Paraty	29
4.4 Reclamações por Região – Ano de 2023	30
4.4.1 Quantidade de Reclamações por Regiões - Águas do Rio BI 4.....	31
4.4.2 Quantidade de Reclamações por Regiões - Águas do Rio BI 1	32
4.4.3 Quantidade de Reclamações por Regiões – Iguá	33
4.4.4 Quantidade de Reclamações por Regiões - Ceg (Naturgy)	34
4.4.5 Quantidade de Reclamações por Regiões - Rio+Saneamento.....	35
4.4.6 Quantidade de Reclamações por Regiões - Prolagos	36

4.4.7	Quantidade de Reclamações por Regiões - Cedae.....	37
4.4.8	Quantidade de Reclamações por Regiões - Águas de Juturnaíba	38
4.4.9	Quantidade de Reclamações por Regiões - Ceg Rio (Naturgy).....	39
4.4.10	Quantidade de Reclamações por Região – Águas de Paraty	40
5	Solicitação na Ouvidoria da Agenera - Anual.....	41
6	Considerações finais	42

Estrutura da Ouvidoria

Michele Lopes de Farias
Ouvidora Chefe-Geral

Maria Clara Canedo
Ouvidora Adjunta

Silvia Cristina de Oliveira Alvarenga
Analista de Ouvidoria

Angélica Alves Rerigues Ferreira
Assistente de Ouvidoria

Angélica Luberiaga Senna
Assistente de Ouvidoria

Henrique Gomes Serpa
Assistente de Ouvidoria

Nilma da Silva
Assistente de Ouvidoria

Patricia Vieira Monteiro
Assistente de Ouvidoria

Patrick Emanuel Miranda de Souza
Assistente de Ouvidoria

Giulia Vargas
Estagiária de Ouvidoria

Luana Brandão
Estagiária de Ouvidoria

AGENERSA OUVIDORIA

Avenida Treze de Maio, 23 / 23º andar - Centro - Rio de Janeiro/RJ

Tel: 0800 024 9040 / (021) 2332-6472

E-mail: ouvidoria@agenersa.rj.gov.br



TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

DENÚNCIA - Demanda pela qual o cidadão comunica a prática de ato ilícito, cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

RECLAMAÇÃO - Demanda pela qual o cidadão demonstra a insatisfação com um serviço público – seja por ineficiência do serviço prestado ou pela omissão de sua prestação.

SOLICITAÇÃO - Demanda pela qual o cidadão requer 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;

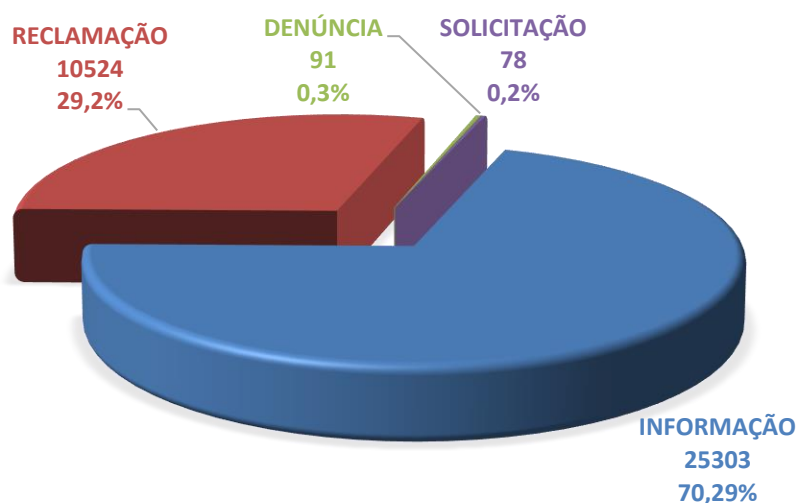
PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO - Demanda pela qual qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminha pedidos de acesso à informação, acompanha o prazo e recebe a resposta da solicitação realizada para os órgãos integrantes da estrutura organizacional da Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do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

OCORRÊNCIAS NA OUVIDORIA DA AGENERSA – ANUAL

No ano de 2023, a Ouvidoria da Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro – Agenersa, recebeu 35.996 (trinta e cinco mil novecentos e noventa e seis) manifestações formais que foram tratadas pelas áreas administrativas da agência e pelas concessionárias reguladas.

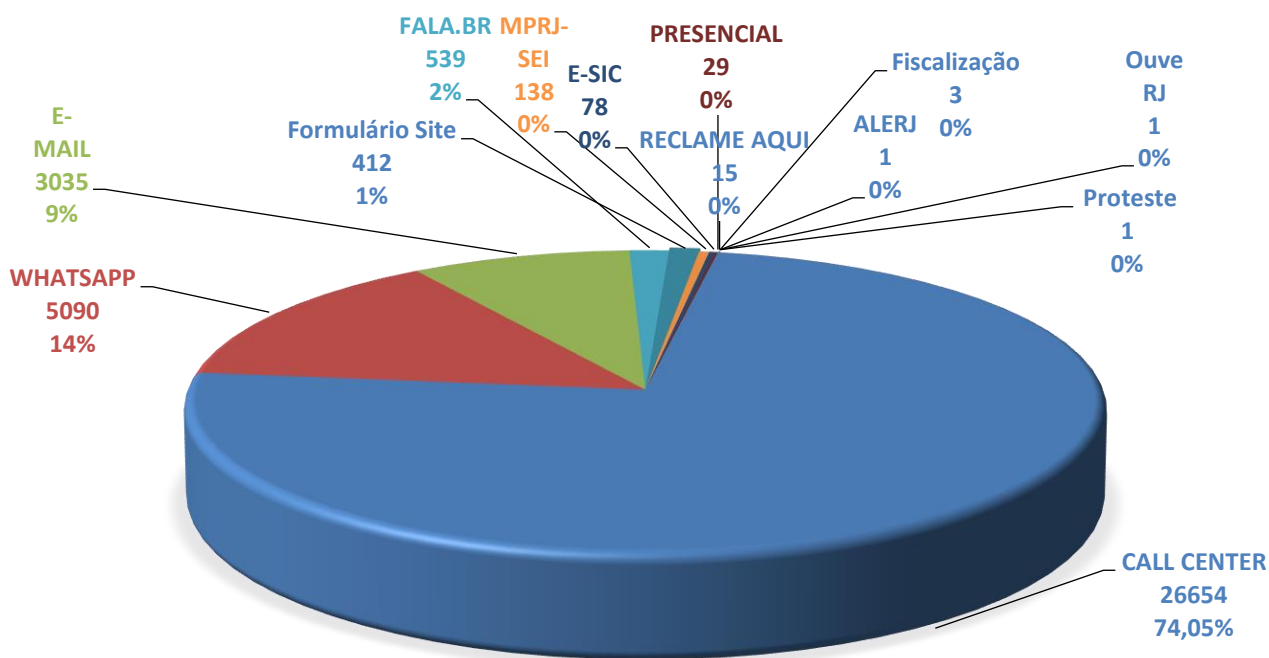
1 Tipos de Manifestações

No período em análise, registrou-se um total de 35.996 manifestações. Dentre estas, a maioria foi pedido de Informação, somando 25.303 registros, o que corresponde a 70,29% do total. As Reclamações vieram em segundo lugar, com 10.524 casos e representando 29,24% do conjunto das manifestações. Já as Denúncias e as Solicitações tiveram um volume bem menor, sendo 91 e 78 registros, respectivamente, correspondendo a 0,25% e 0,22% do total de manifestações.

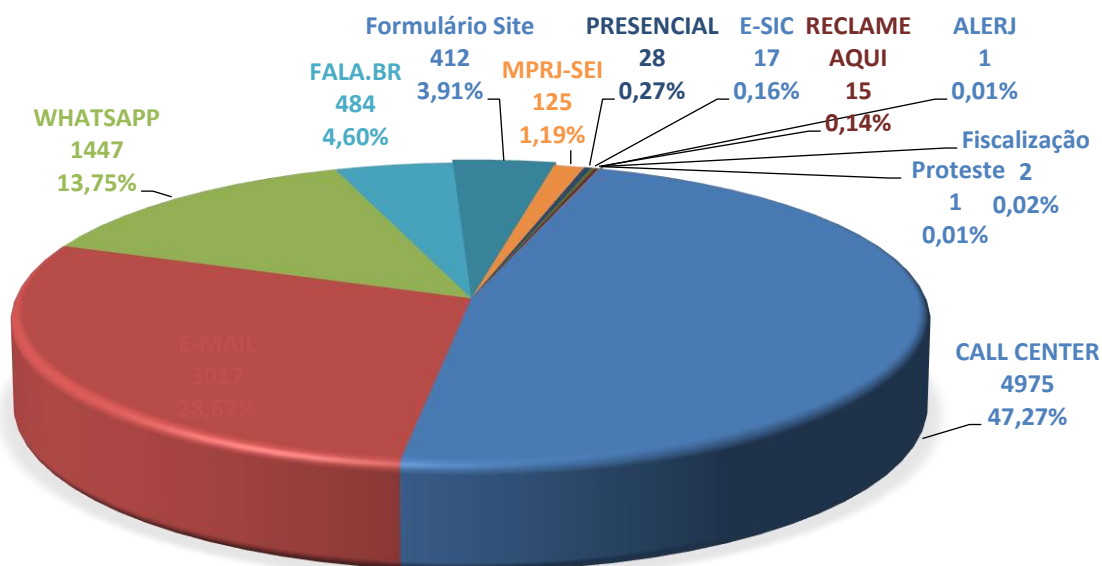


1.1 Canais de Comunicação

No período anual de 2023, foram registrados um total de 35.996 comunicações através dos diversos canais disponíveis. O call center se destacou significativamente como o meio predominante, com 26.654 contatos, o que corresponde a 74,05% do total de comunicações. O whatsapp também foi bastante utilizado, com 5.090 registros, totalizando 14,14%. Os contatos por e-mail foram responsáveis por 8,43%, somando 3.035 registros. O sistema Fala.BR contabilizou 539 registros, representando 1,50% do total. O formulário site foi usado em 412 ocasiões, equivalendo a 1,14%. O MPRJ-SEI foi acionado 138 vezes, correspondendo a 0,38%. A comunicação pelo e-SIC foi escolhida em 78 ocasiões, o que representa 0,22%. As interações presenciais foram as menos frequentes, com 29 registros, ou 0,08%, seguidas pelas do Reclame Aqui, com 15 registros (0,04%), Fiscalização com 3 (0,008%), e Alerj, OuveRJ e Proteste com 1 registro cada, simbolizando 0,0028% cada um do total de comunicações.

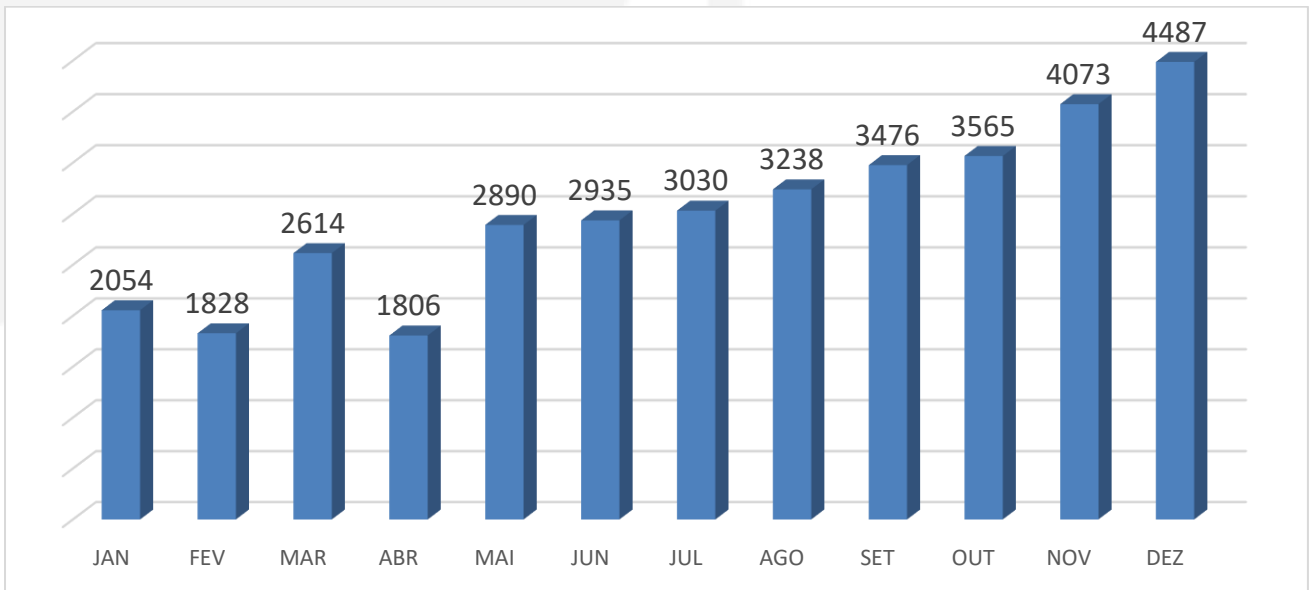


No que se refere aos canais de comunicação utilizados para as 10.524 reclamações recebidas, o call center destacou-se com 4.975 registros, representando 47,27% do total. Seguiu-se o e-mail com 3.017 reclamações, correspondendo a 28,67%. O canal Whatsapp foi usado em 1.447 ocasiões, equivalendo a 13,75% das reclamações. O Fala.Br acumulou 484 reclamações, representando 4,60%, enquanto o Formulário Site foi utilizado 412 vezes, o que corresponde a 3,91%. As reclamações registradas via MPRJ-SEI somaram 125, resultando em 1,19% do total. As interações Presenciais foram contabilizadas 28 vezes, perfazendo 0,27%. O e-SIC contou com 17 registros, equivalendo a 0,16%, e o Reclame Aqui foi acionado 15 vezes, representando 0,14%. Houve ainda 2 registros de reclamação via Fiscalização (0,02%), enquanto Alerj e Proteste tiveram 1 registro cada, simbolizando 0,01% para cada um dos canais no total de reclamações.



1.2 Distribuição, por mês, das manifestações

Ao longo do ano observou-se uma variação ascendente significativa no número de manifestação. A variação começa com um decréscimo de aproximadamente 11% em fevereiro em comparação com janeiro, mas rapidamente se inverte para um aumento relevante, alcançando um crescimento de 27,26% em março. A trajetória ascendente continua, com maio apresentando um aumento de 40,7% e junho com 42,89% em relação a janeiro. Julho registra um crescimento de 47,52%, e agosto vê um salto maior para 57,64%. A tendência de alta prossegue, com setembro marcando um aumento de 69,23%, outubro com 73,56%, e novembro demonstrando um expressivo crescimento de 98,30%. **Em dezembro, a ascensão atinge o pico de 118,45% em comparação com o início do ano.**



1.3 Ranking de Manifestações por Concessionárias Reguladas

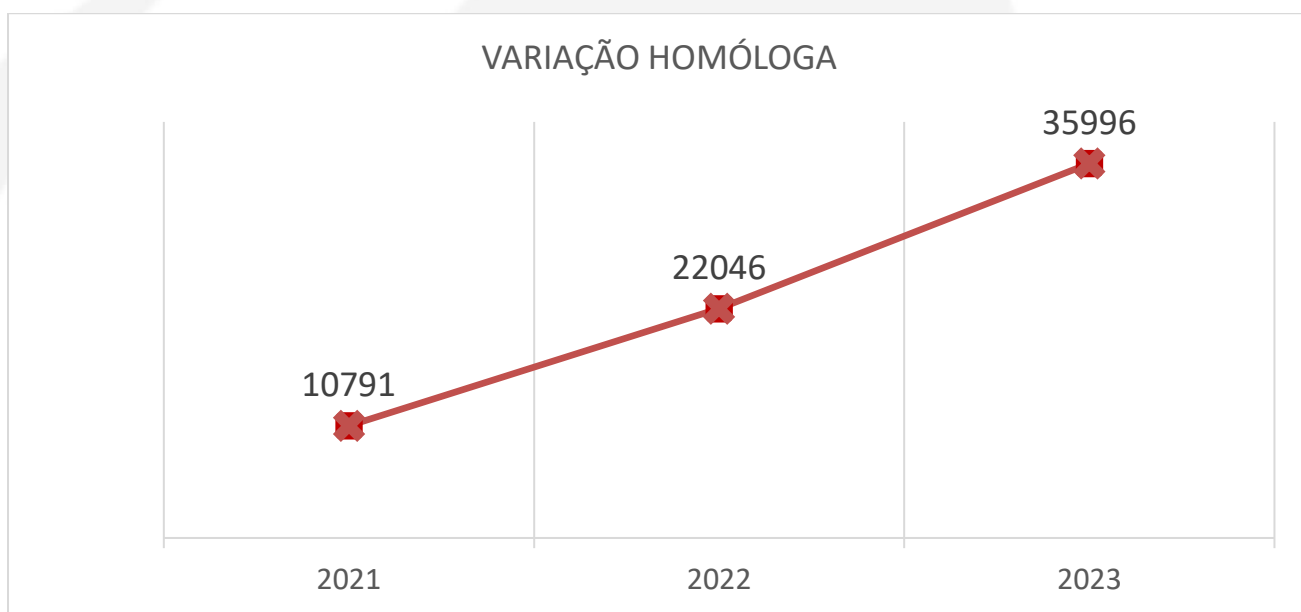
Ao longo do ano, a evolução das ocorrências relacionadas às concessionárias apresentou variações notáveis. Iniciando com um total de 2.040 ocorrências em janeiro, houve um declínio em fevereiro para 1.814. Contudo, a tendência se inverteu com um aumento em março para 2.595, seguido por uma ligeira redução em abril para 1.792. A partir de maio, observou-se um aumento consistente e significativo, com 2.878 ocorrências, crescendo progressivamente a cada mês até dezembro, que registrou 4.484 ocorrências. Esse incremento é considerável se comparado ao início do ano, refletindo uma tendência ascendente nas ocorrências das concessionárias ao longo do ano.

Dentre as concessionárias, Águas do Rio BI 4 teve o maior volume de ocorrências, totalizando 17.074, com um aumento percentual de 164,31% de janeiro a dezembro. Águas do Rio BI 1 seguiu com um total de 5.489 ocorrências e uma variação percentual de 179,08%. Iguá registrou um total de 5.329 ocorrências, com a maior variação percentual dentre as três, marcando um aumento de 379,47%. Por outro lado, Águas da Condessa teve o menor número de registros, com apenas 24 ocorrências no ano.

CONCESSIONÁRIA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
ÁGUAS DO RIO 4	905	626	848	750	1300	1490	1558	1710	1534	1803	2158	2392	17074
ÁGUAS DO RIO 1	239	235	428	267	404	438	450	487	512	629	733	667	5489
IGUÁ	190	159	226	168	307	281	302	351	899	740	795	911	5329
CEG	474	589	784	411	543	375	381	312	173	156	106	180	4484
Rio +	152	125	202	90	126	123	108	115	130	87	81	130	1469
CEDAE	32	20	22	45	89	91	116	113	71	55	71	80	805
CAJ	21	33	30	23	47	52	45	66	63	30	52	69	531
PROLAGOS	25	23	48	30	54	63	53	46	46	28	48	39	503
CEG RIO	1	4	7	8	8	7	7	10	7	6	11	8	84
ÁG. DE PARATY	1						2	10	16	8	2	5	44
ÁGUAS DA CONDESSA								4	9	5	3	3	24
TOTAL	2040	1814	2595	1792	2878	2920	3022	3224	3460	3547	4060	4484	35836

Cumprе ressaltar que, por intermédio desta ouvidoria, 160 manifestações recebidas foram encaminhadas e prontamente respondidas pelas áreas administrativa, técnica e jurídica da Agenersa.

A Ouvidoria da Agenersa efetuou uma análise comparativa das manifestações recebidas durante o período de 2023, no contexto dos períodos homólogos dos anos de 2021 e 2022. Em 2021, foram registradas 10.791 ocorrências. Em 2022, houve um aumento de aproximadamente 104,30%, subindo para 22.046 ocorrências. Em 2023, o número cresceu para 35.996, o que representa uma elevação de cerca de 63,28% em comparação com 2022 e um aumento de aproximadamente 233,57% em relação a 2021.



2 Informações na Ouvidoria da AGENERSA – Anual 2023

A ouvidoria coletou 25.303 pedidos de informação no ano de 2023, o que corresponde a 70,29% do total das manifestações. Por meio desta ouvidoria, 1 acusação foi encaminhada e respondida pela área técnica da Agenesra.

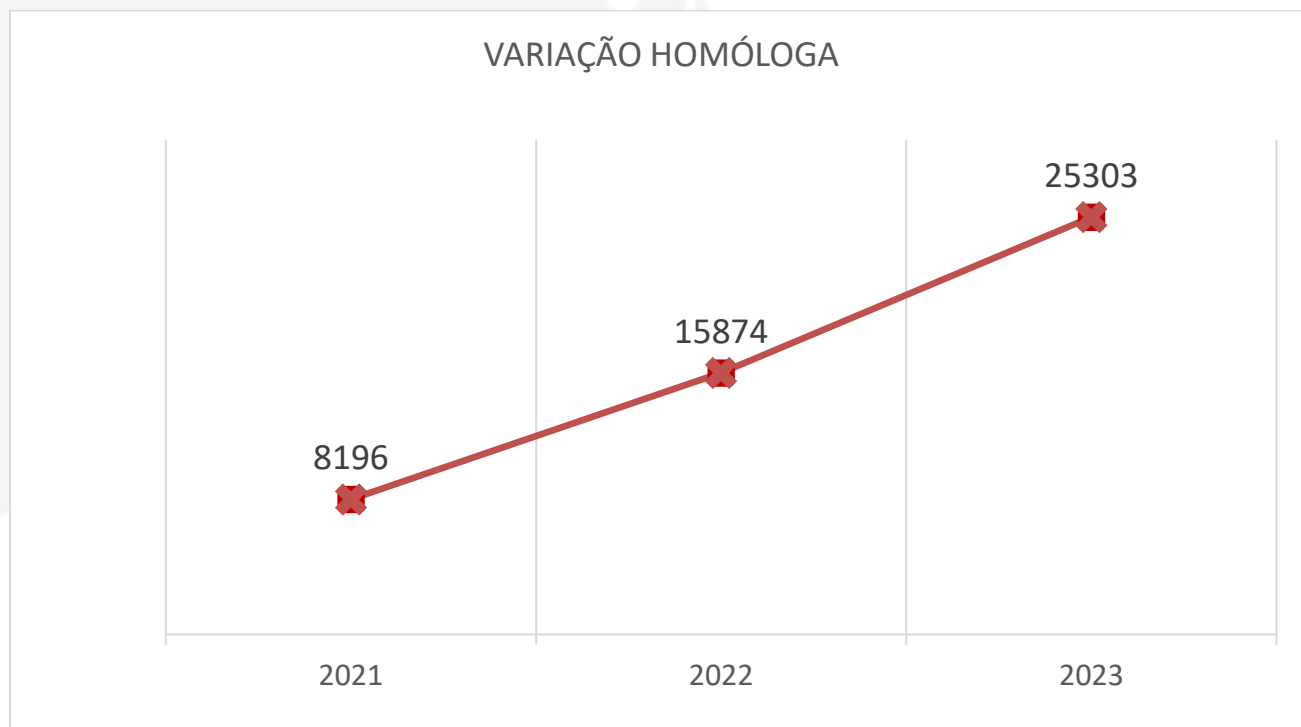
2.1 Ranking de Informações por Concessionárias Reguladas

A Águas do Rio BI 4, notadamente a mais consultada, iniciou o ano com 624 pedidos de informação em janeiro e viu esses números subirem para 1.719 em dezembro, representando 46,39% do total anual de pedidos de informação. A Iguá também teve uma presença marcante, começando com 118 pedidos em janeiro, com um aumento notável para 798 em setembro, e finalizando o ano com 786 em dezembro, totalizando 16,45% do conjunto anual. A Águas do Rio BI 1 teve um total anual de 14,77%, com um começo modesto de 166 pedidos em janeiro e um encerramento com 474 em dezembro.

Por outro lado, a Águas de Paraty e a Ceg Rio, ambas com 0,17% do total anual de pedidos de informação, e a Águas da Condessa com apenas 0,09%, demonstraram volumes bem menores, indicando uma demanda por informação significativamente mais baixa em comparação às outras concessionárias ao longo do ano.

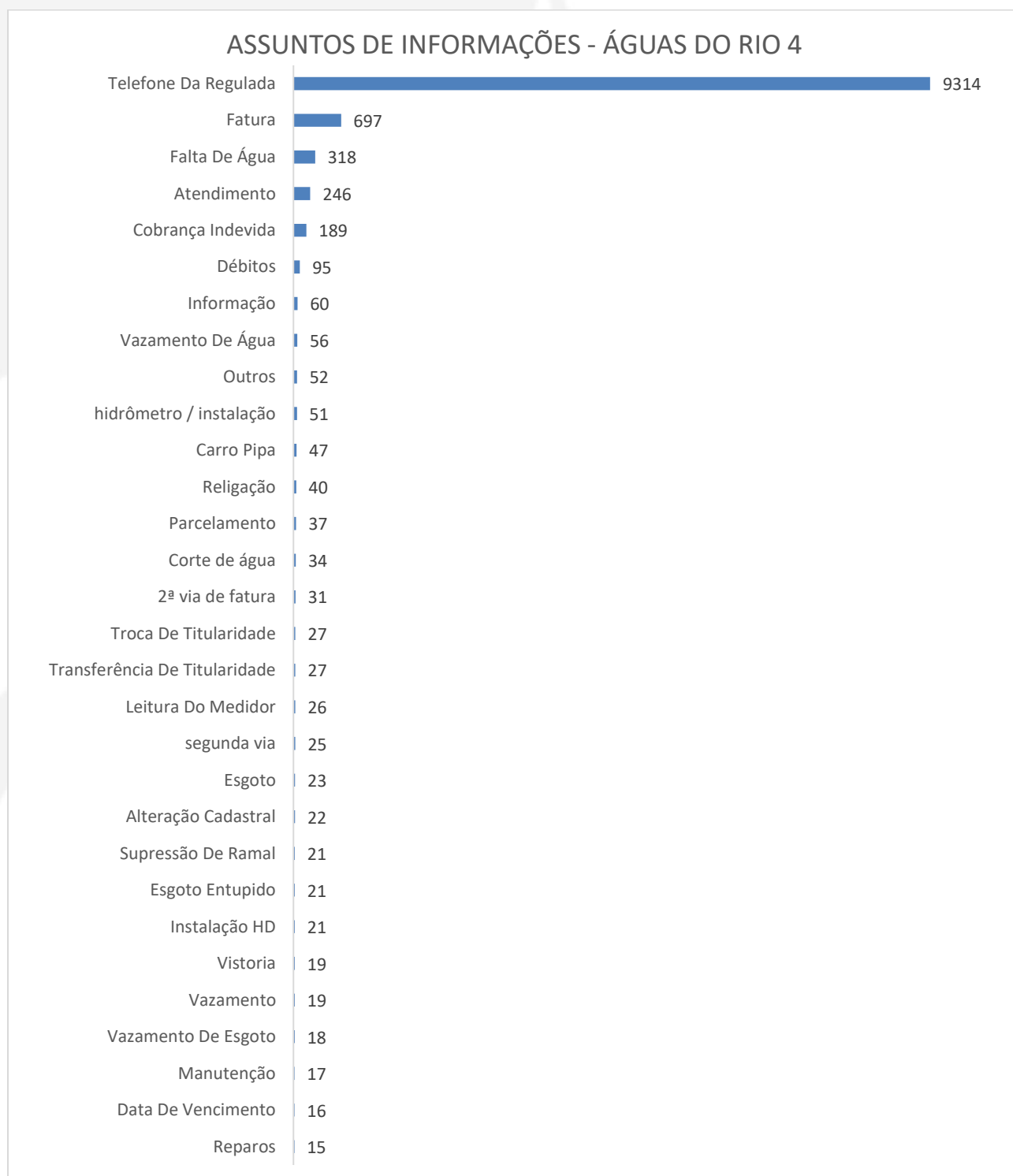
CONCESSIONÁRIA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
ÁGUAS DO RIO 4	624	413	527	540	943	1012	1022	1161	992	1240	1544	1719	11737
IGUÁ	118	81	140	116	192	198	206	249	798	617	660	786	4161
ÁGUAS DO RIO 1	166	153	285	180	264	295	301	329	333	435	521	474	3736
CEG	404	544	734	363	448	290	280	229	101	71	56	103	3623
CEDAE	25	17	20	44	83	87	103	96	60	42	61	72	710
Rio +	31	35	58	43	66	68	74	78	76	54	36	55	674
CAJ	9	14	12	13	32	34	34	49	51	21	29	49	347
PROLAGOS	6	9	14	14	33	33	33	25	17	3	9	10	206
ÁG. DE PARATY							1	10	16	8	2	5	42
CEG RIO		2	3	4	6	4	5	4	3	3	4	4	42
ÁGUAS DA CONDESSA								4	9	5	3	3	24
TOTAL	1383	1268	1793	1317	2067	2021	2059	2234	2456	2499	2925	3280	25302

Os pedidos de informação apresentaram uma tendência de crescimento ao longo dos últimos anos. Em 2021, foram registrados 8.196 pedidos de informação. No ano seguinte, em 2022, esse número aumentou para 15.874, o que representou um expressivo aumento homólogo de cerca de 93,68%. A tendência de alta continuou até 2023, onde se observou um total de 25.302 pedidos, significando um acréscimo de 59,39% em relação a 2022. Olhando o intervalo de dois anos, de 2021 a 2023, houve um aumento total de 208,71% nos pedidos de informação.



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.



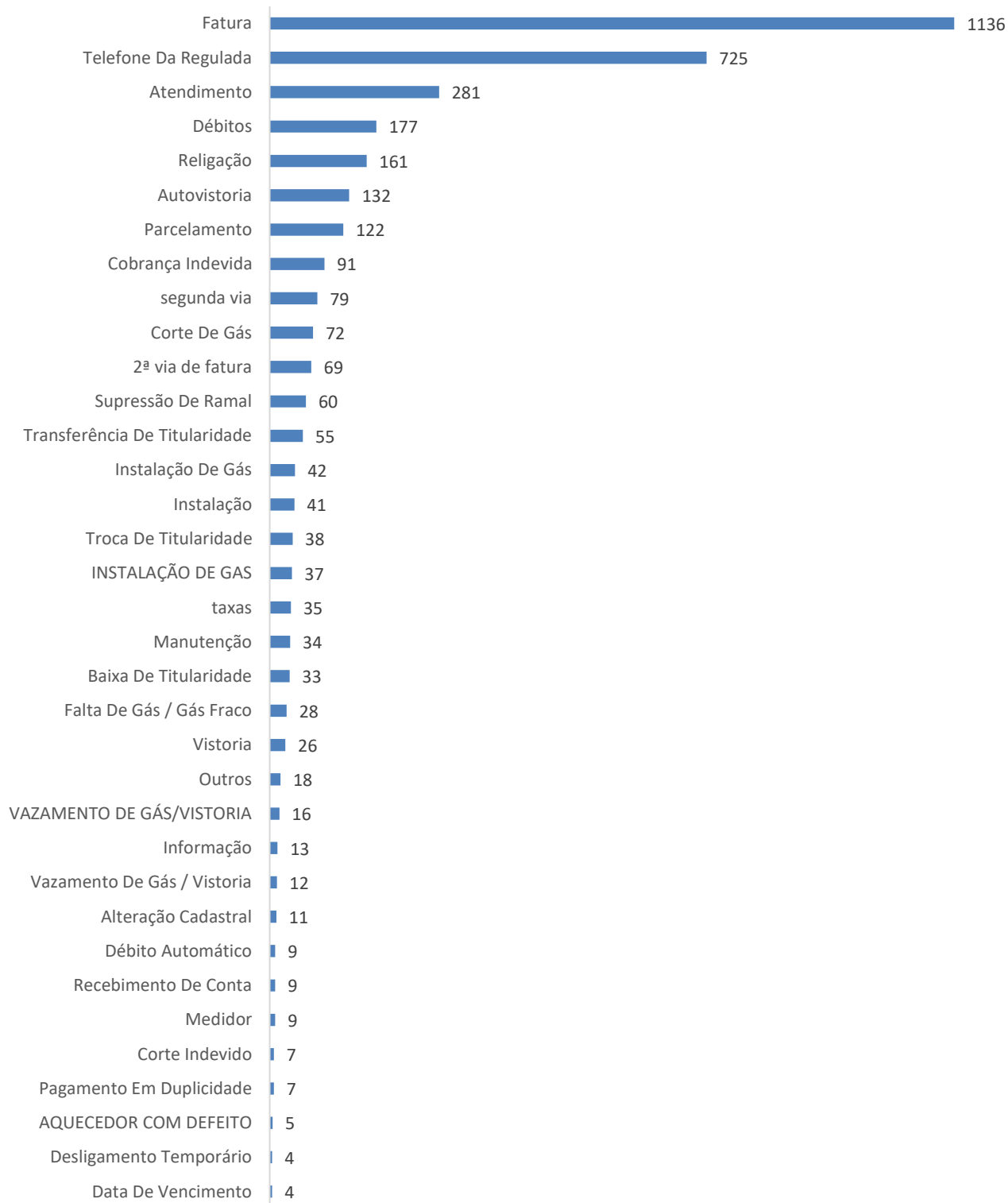
ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - IGUÁ



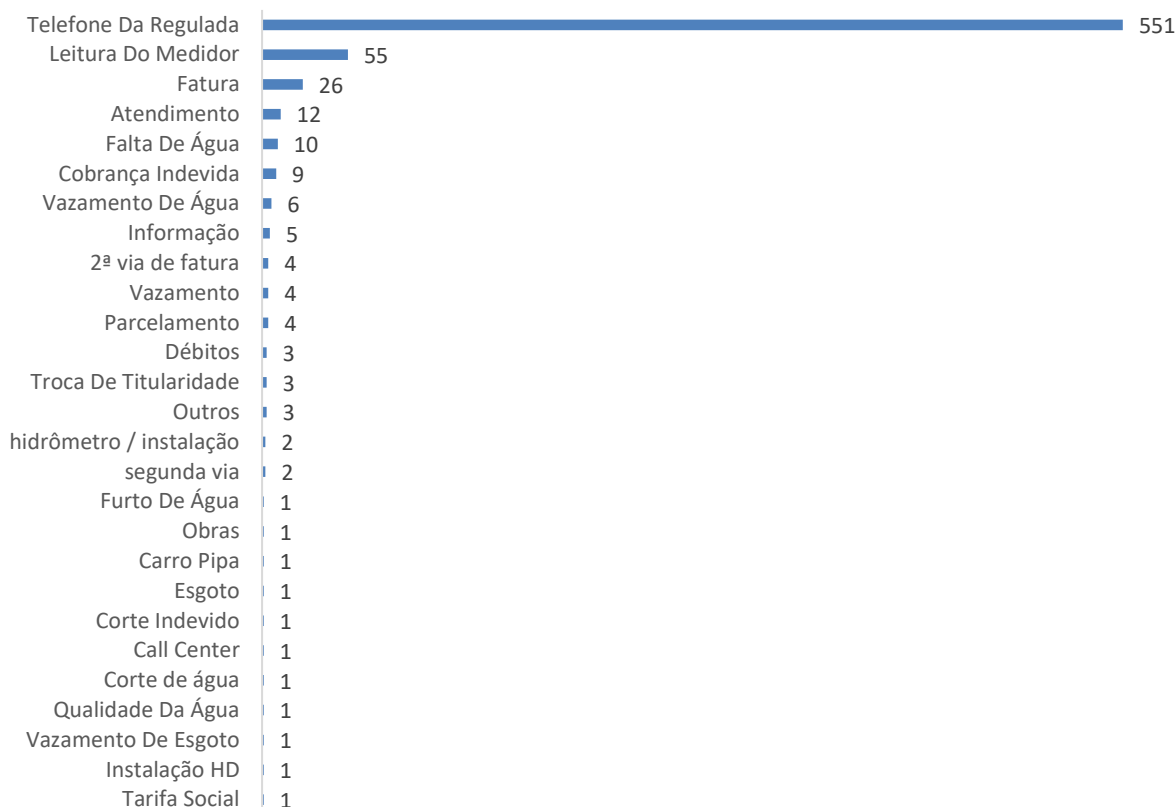
ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - ÁGUAS DO RIO 1



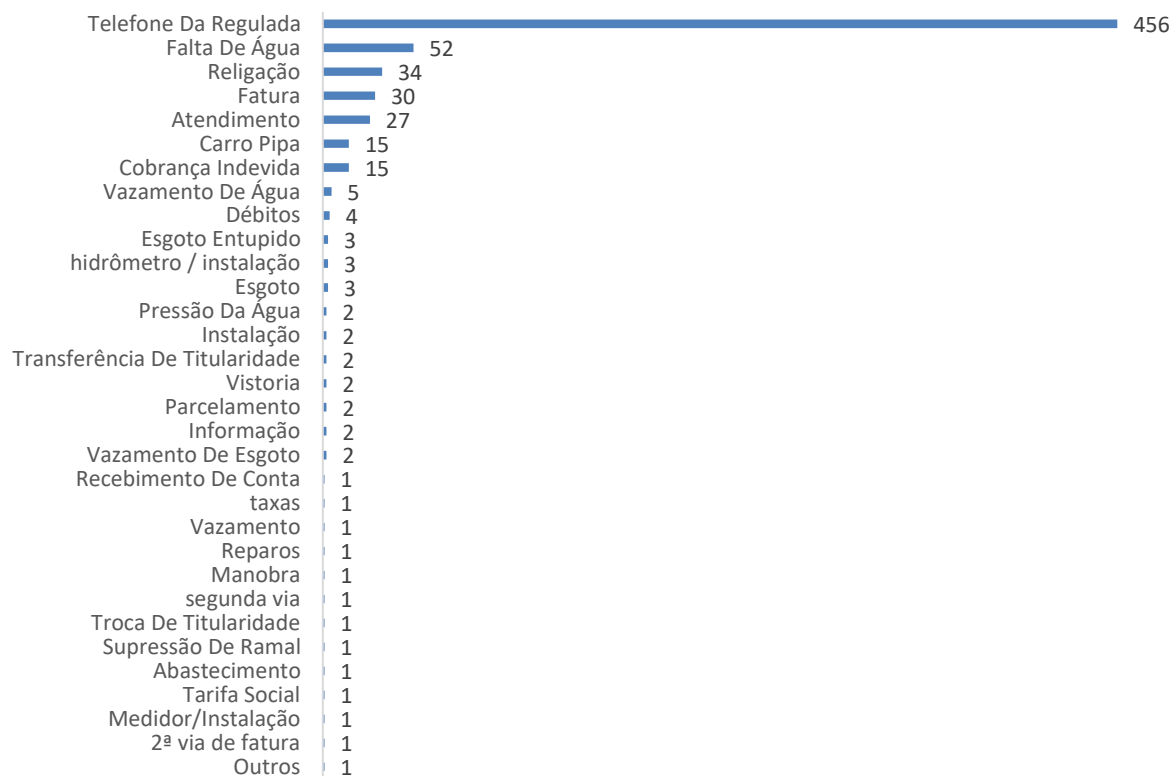
ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - CEG



ASSUNTOS INFORMAÇÕES - CEDAE



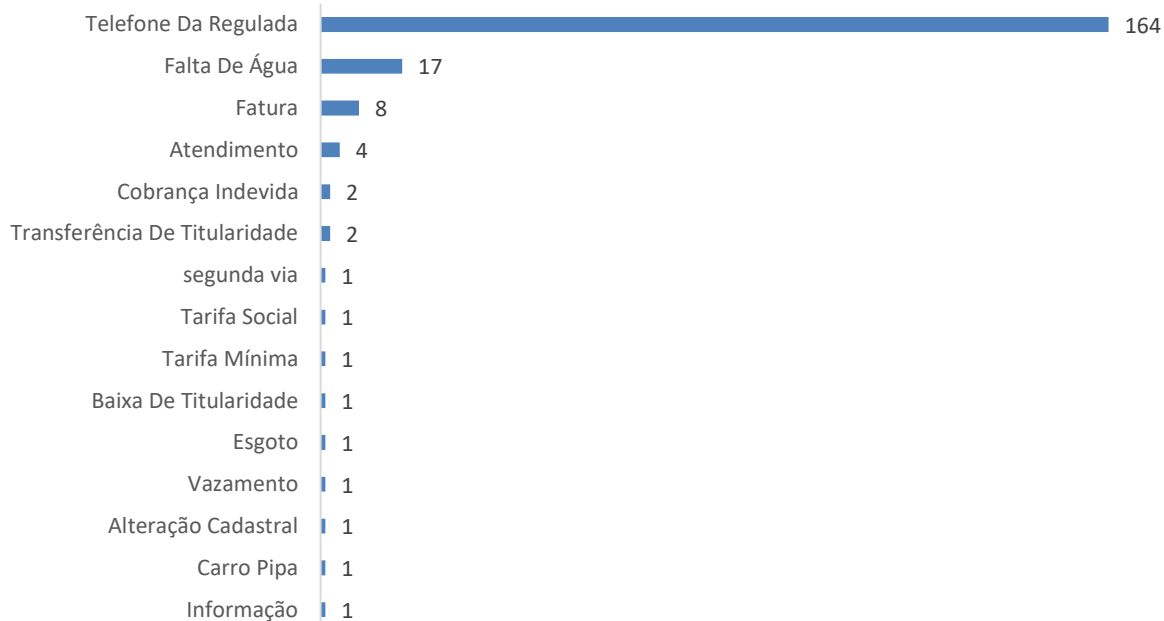
ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - RIO + SANEAMENTO



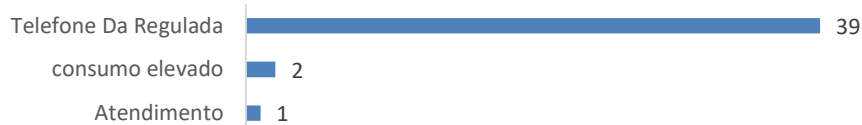
ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - ÁGUAS DE JUTURNAÍBA (CAJ)



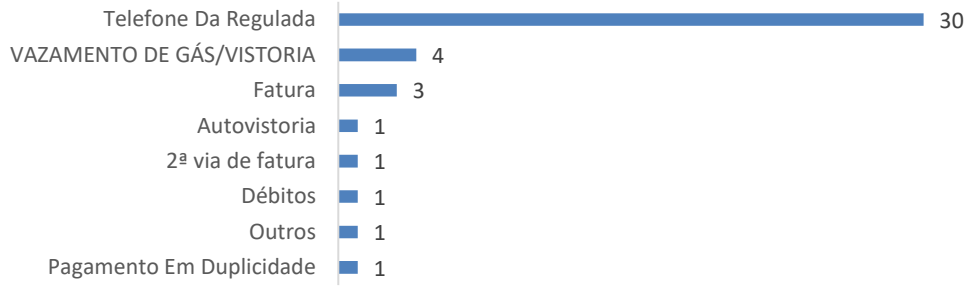
ASSUNTOS INFORMAÇÕES - PROLAGOS



ASSUNTOS INFORMAÇÕES - ÁGUAS DE PARATY



ASSUNTOS INFORMAÇÕES - CEG RIO



ASSUNTOS INFORMAÇÕES - ÁGUAS DA CONDESSA



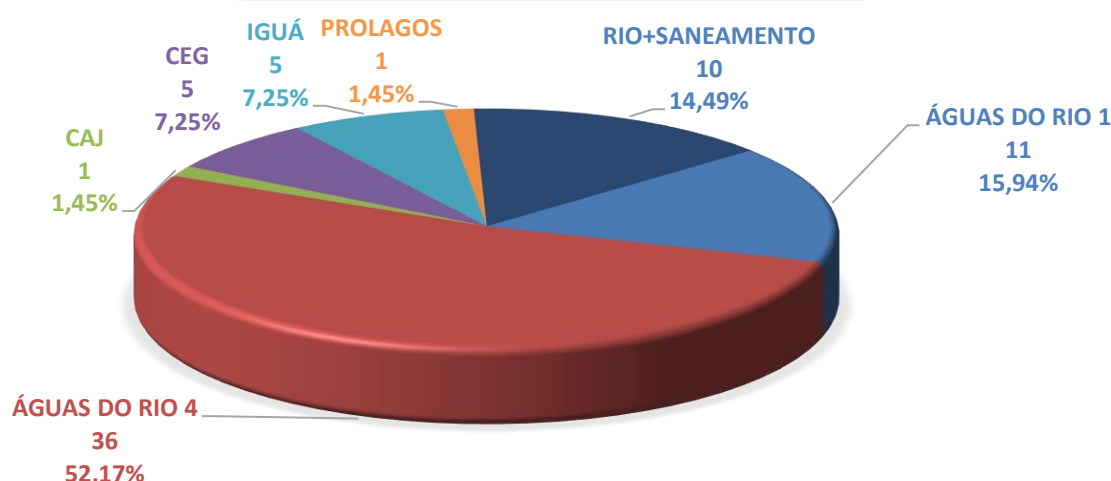
3 Denúncias na Ouvidoria da AGENERSA – Anual 2023

No período em análise, foram formalizadas 91 denúncias, correspondendo a 0,2% do total de manifestações recebidas. Por intermédio desta ouvidoria, foram encaminhadas e tratadas devidamente 22 acusações, as quais receberam resposta por parte das áreas técnica e jurídica da Agenersa.

3.1 Ranking de Denúncias por Concessionárias Reguladas

No ranking de denúncias, Águas do Rio BI 4 está no topo com 36 denúncias, o que corresponde a 52,17% do total. Águas do Rio BI 1 registrou 11 denúncias, representando 15,94%, e a Rio + Saneamento teve 10 denúncias, equivalendo a 14,49%. CEG (Naturgy) e Iguá tiveram 5 denúncias cada, totalizando 7,25% para cada uma delas. Prolagos e Caj foram as menos citadas, com apenas 1 denúncia cada, o que corresponde a 1,45% do total de denúncias.

CONCESS./ASSUNTO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
ÁGUAS DO RIO 4	3	3	5	1	3	1	1	2	5	2	4	6	36
ÁGUAS DO RIO 1		1	1	2	2	1	1		1	2			11
RIO+SANEAMENTO		2	3	1	1		1	1	1				10
IGUÁ			3			1	1						5
CEG (Naturgy)	1		2					1		1			5
CAJ		1											1
PROLAGOS									1				1
TOTAL	4	7	14	4	6	3	4	4	8	5	4	6	69



4 Reclamações na Ouvidoria da AGENERSA – Anual

Durante o período de 2023, as reclamações apresentadas totalizaram 10.524 registros, representando 29,24% do total de ocorrências. Essas reclamações compõem o terceiro nível de atuação, originando-se da insatisfação dos usuários com a resolução oferecida pelas concessionárias reguladas. São casos que os consumidores registram junto à agência reguladora após não obterem a solução desejada ao contatar a prestadora do serviço público. Isso sugere a necessidade de melhorias na resolução de problemas por parte das concessionárias e possivelmente requer uma atenção mais focada na qualidade do serviço prestado.

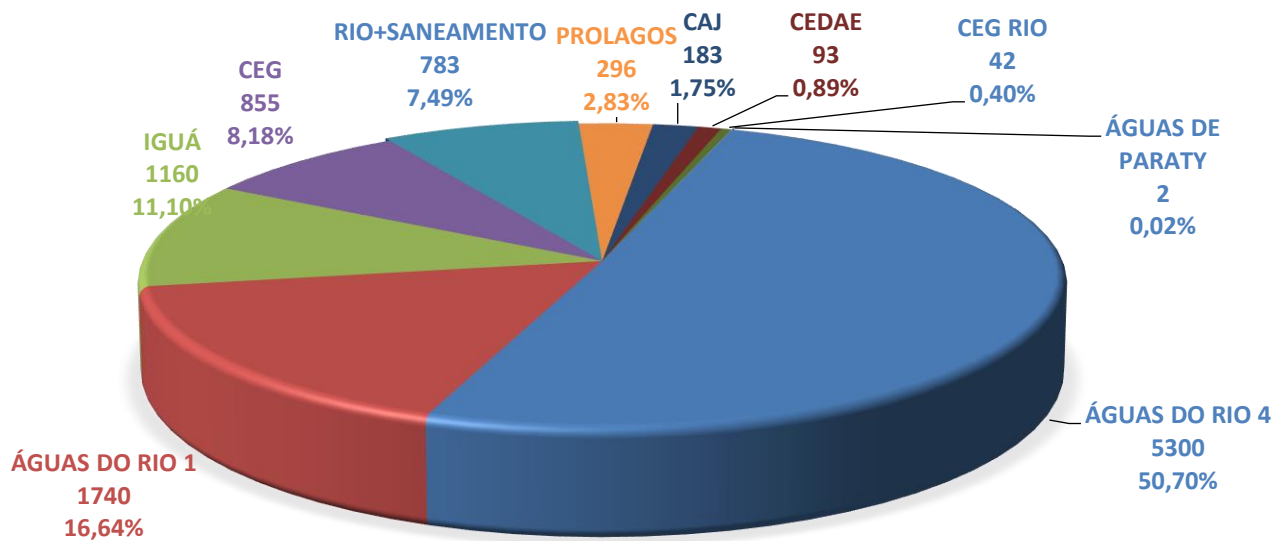
Ressalta-se que, por intermédio desta ouvidoria, 70 reclamações foram encaminhadas e devidamente atendidas pelas áreas administrativa, técnica e jurídica da Agenersa.

4.1 Ranking de Reclamações por Concessionárias Regulada

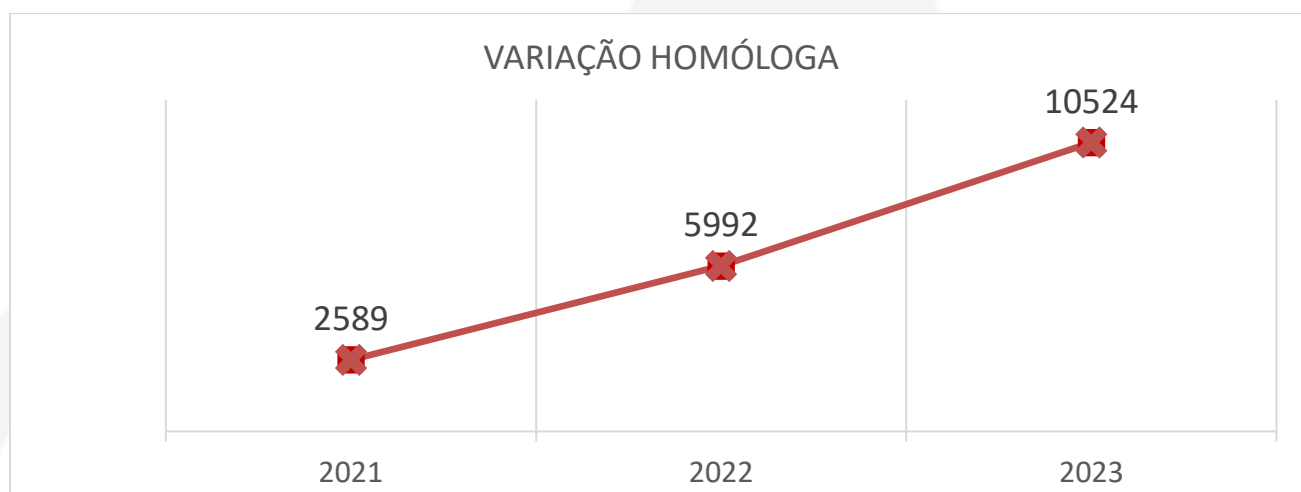
Águas do Rio BI 4 lidera o ranking com um total de 5.300 reclamações ao longo do ano, representando aproximadamente 50,7% do total de reclamações registradas. Em seguida, Águas Do Rio BI1 recebeu 1.740 reclamações, equivalendo a cerca de 16,7% do total. Por fim, a concessionária Iguá teve 1.160 reclamações, correspondendo a aproximadamente 11,1% do total de reclamações.

Além disso, as concessionárias com menos reclamações são a Prolagos, com um total de 296 reclamações, representando cerca de 2,8% do total; Caj, com 183 reclamações, correspondendo a aproximadamente 1,8% do total; e Cedae, com 93 reclamações, representando aproximadamente 0,9% do total.

CONCESSIONÁRIA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
ÁGUAS DO RIO 4	279	211	316	209	354	477	535	547	537	561	610	667	5300
ÁGUAS DO RIO 1	72	78	142	85	138	142	148	158	178	191	212	193	1740
IGUÁ	72	77	83	51	115	82	95	102	101	122	135	125	1160
CEG (Naturgy)	69	45	47	48	95	85	101	82	72	84	50	77	855
RIO + SANEAMENTO	121	87	141	46	59	55	33	36	53	32	45	75	783
PROLAGOS	19	14	34	16	21	30	20	21	28	25	39	29	296
CAJ	12	18	18	10	15	18	11	17	12	9	23	20	183
CEDAE	7	3	2	1	6	4	13	17	11	11	10	8	93
CEG RIO (Naturgy)	1	2	4	4	2	3	2	6	4	3	7	4	42
ÁGUAS DE PARATY	1						1						2
TOTAL	653	535	787	470	805	896	959	986	996	1038	1131	1198	10454



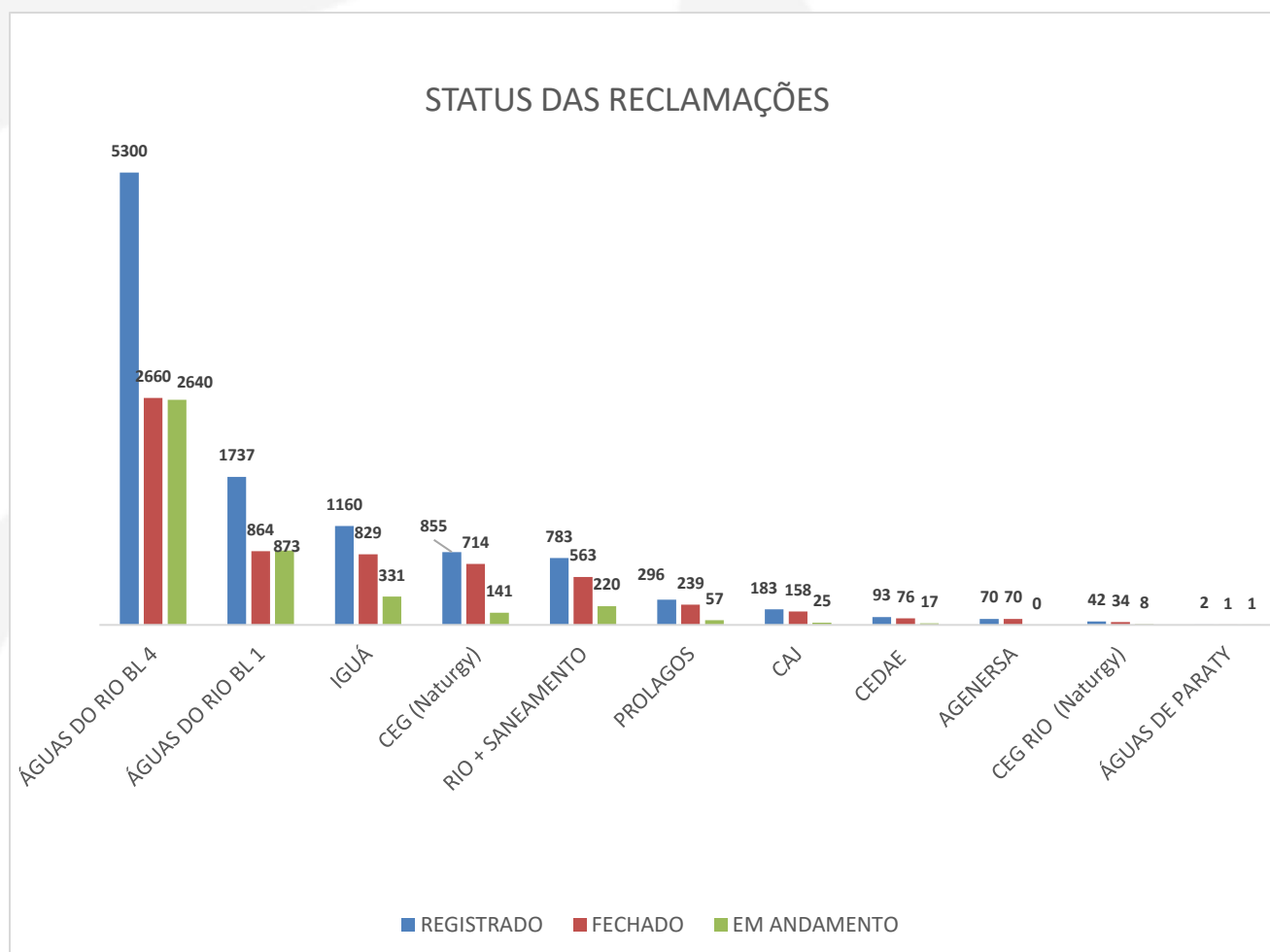
O número de reclamações teve um aumento significativo ao longo dos últimos anos, partindo de 2.589 em 2021 para 10.454 em 2023, o que representa um crescimento de aproximadamente 305%.



4.2 Status das Reclamações

Em termos de status de andamento de reclamações, das 10.454 reclamações registradas, a maioria foi fechada dentro do prazo, totalizando 6.915 casos (aproximadamente 66,14% do total). Por outro lado, 3.430 reclamações foram fechadas fora do prazo (cerca de 32,82% do total), enquanto apenas 109 reclamações estão atualmente em andamento e fora do prazo (aproximadamente 1,04% do total).

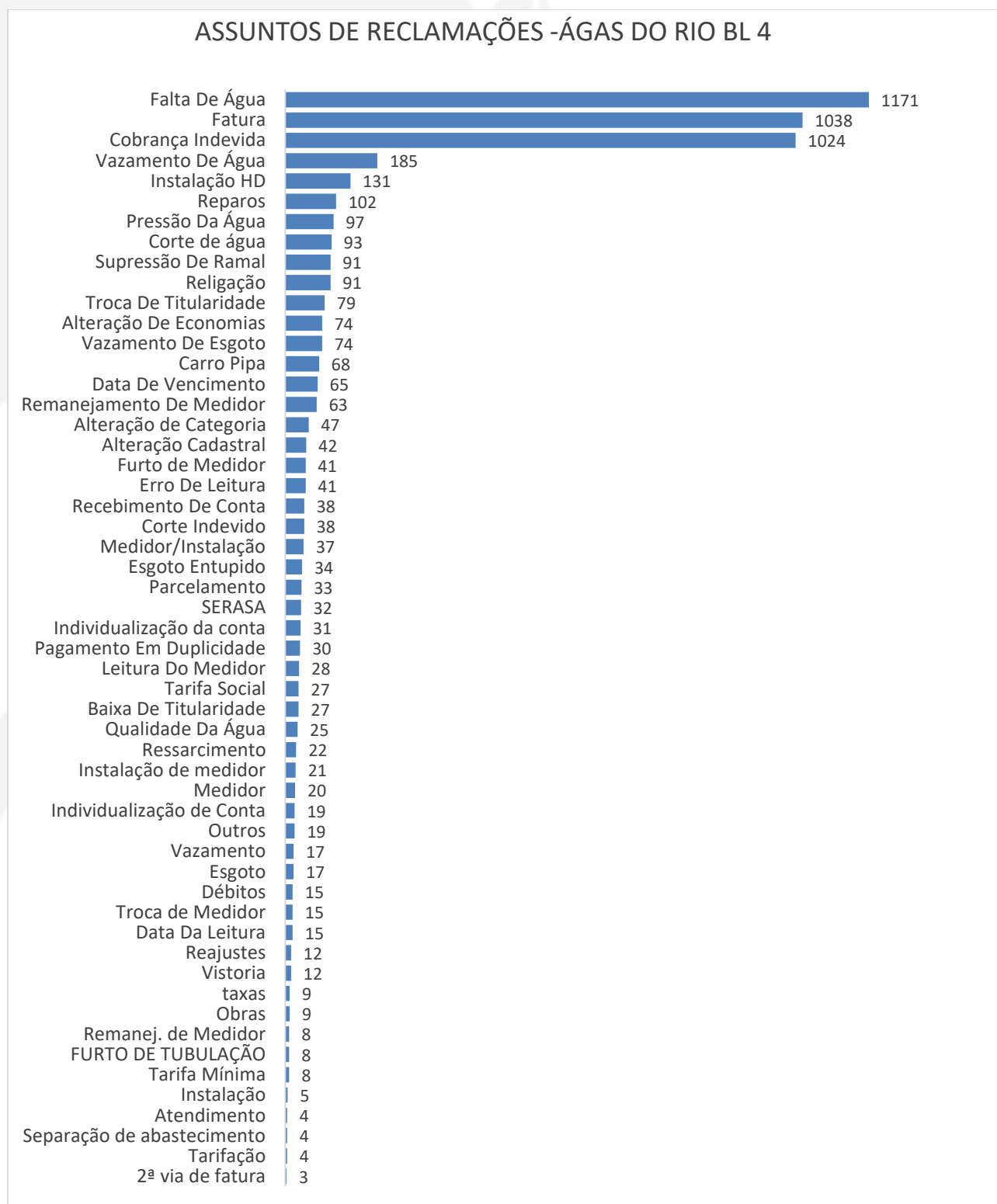
STATUS DAS OCORRÊNCIAS	Nº DE REGISTROS												
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
REGISTRADO	661	543	793	476	811	898	964	993	1005	1044	1138	1198	10524
FECHADO	459	376	511	254	410	427	547	681	537	683	678	648	6211
EM ANDAMENTO	202	167	282	222	401	471	417	312	468	361	460	550	4313



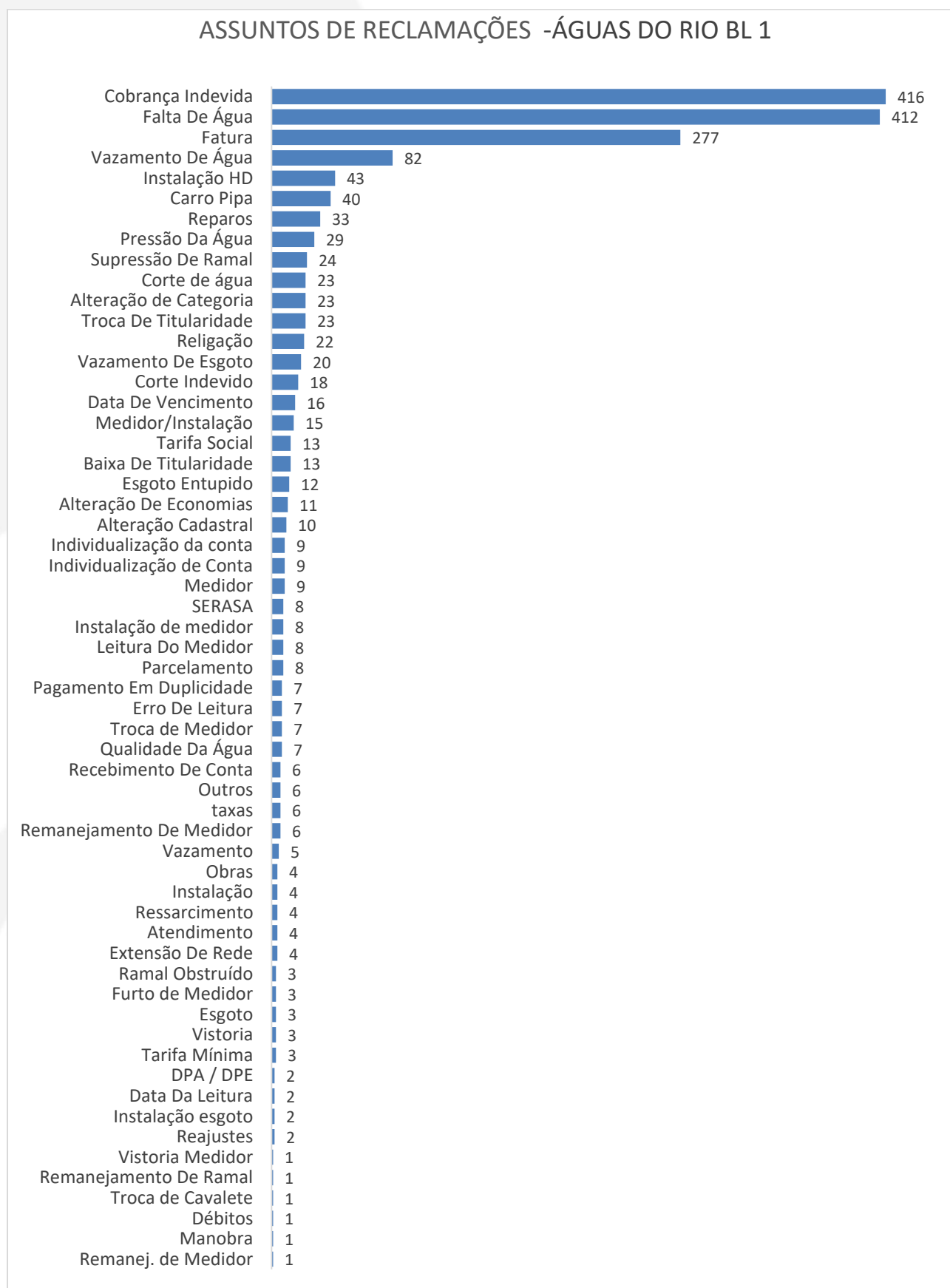
4.3 Assuntos Registrados das Reclamações por Concessionárias Reguladas

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:

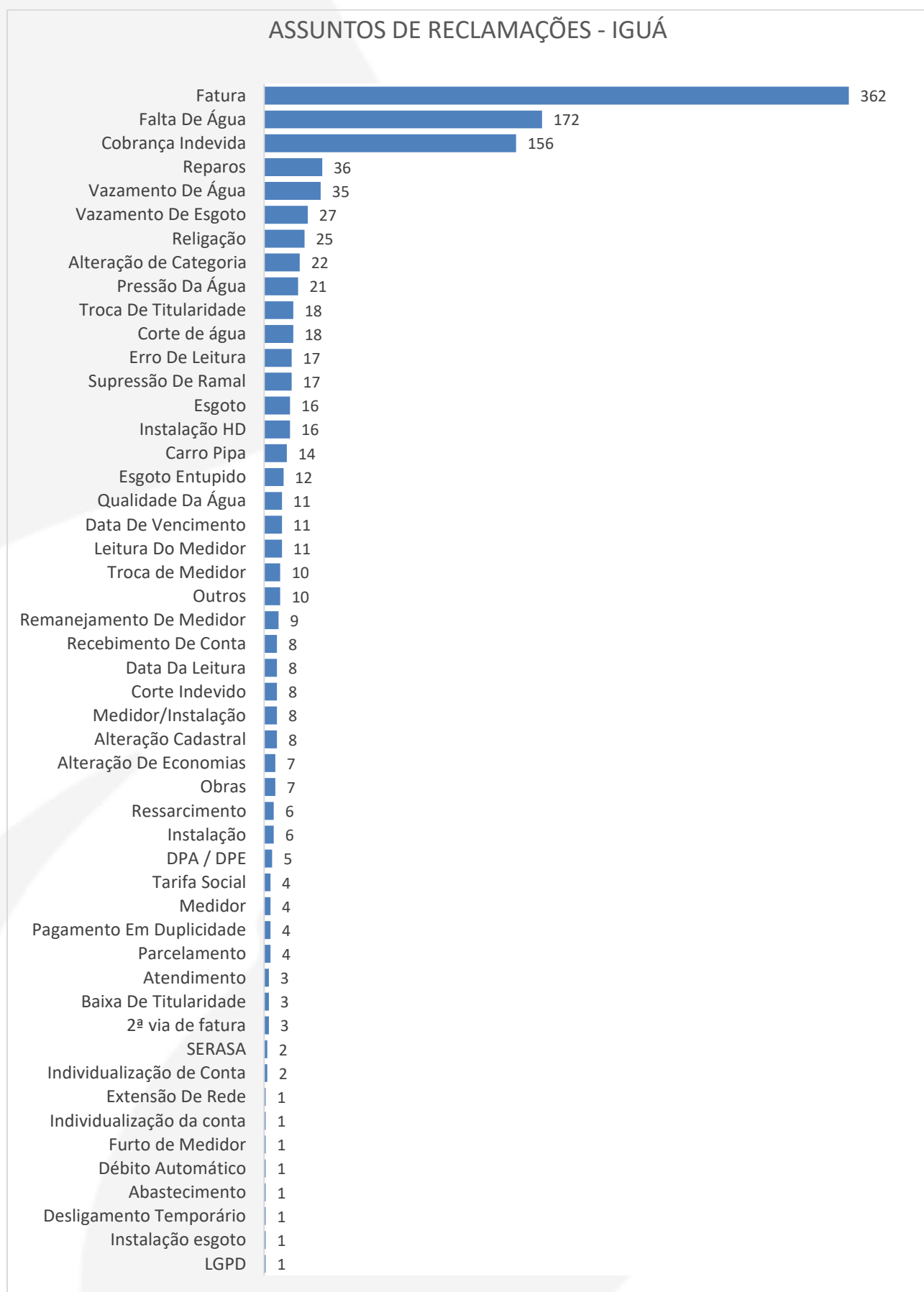
4.3.1 Assuntos de Reclamações - Águas do Rio BI 4



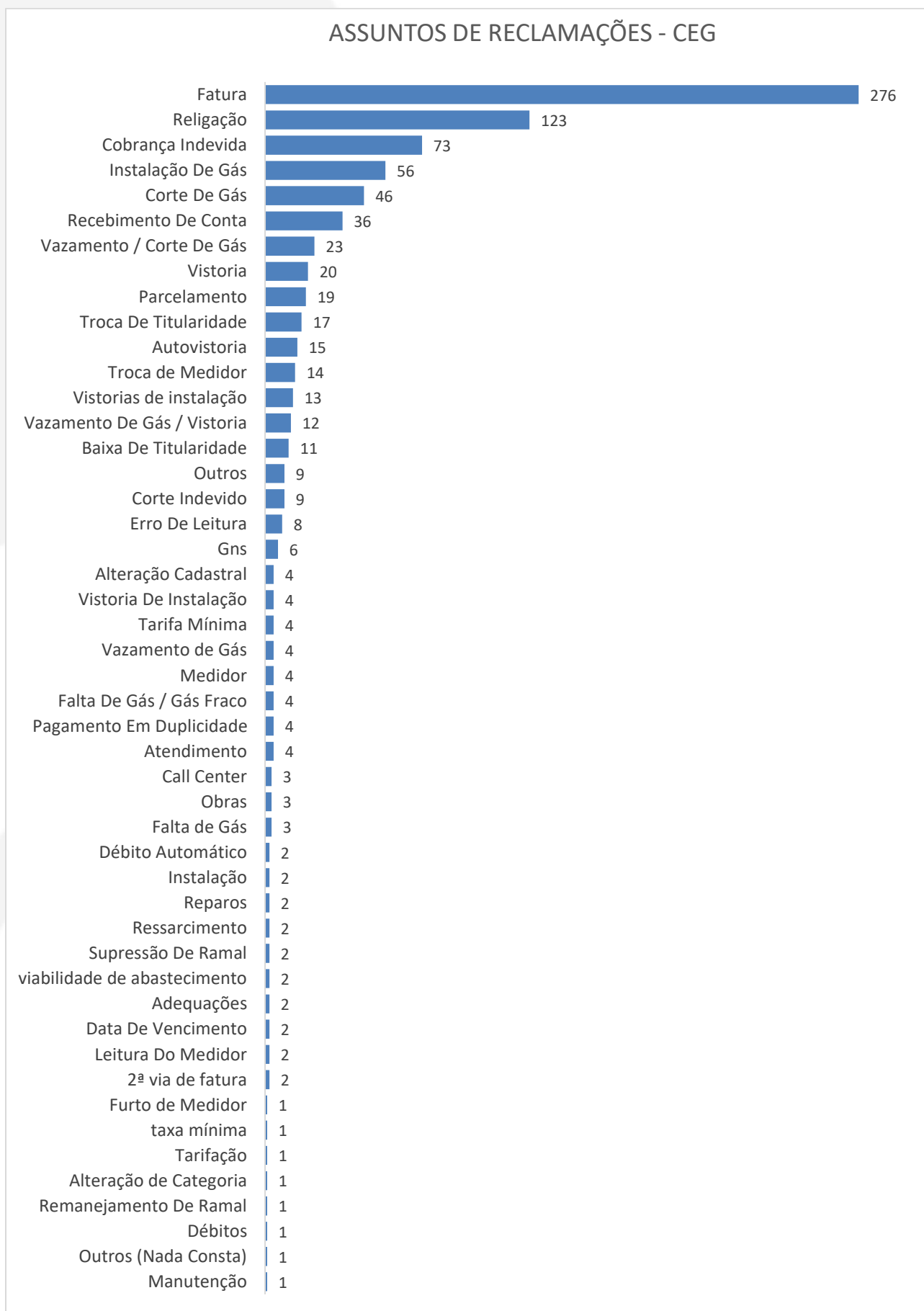
4.3.2 Assuntos de Reclamações - Águas do Rio BI 1



4.3.3 Assuntos de Reclamações – Iguá

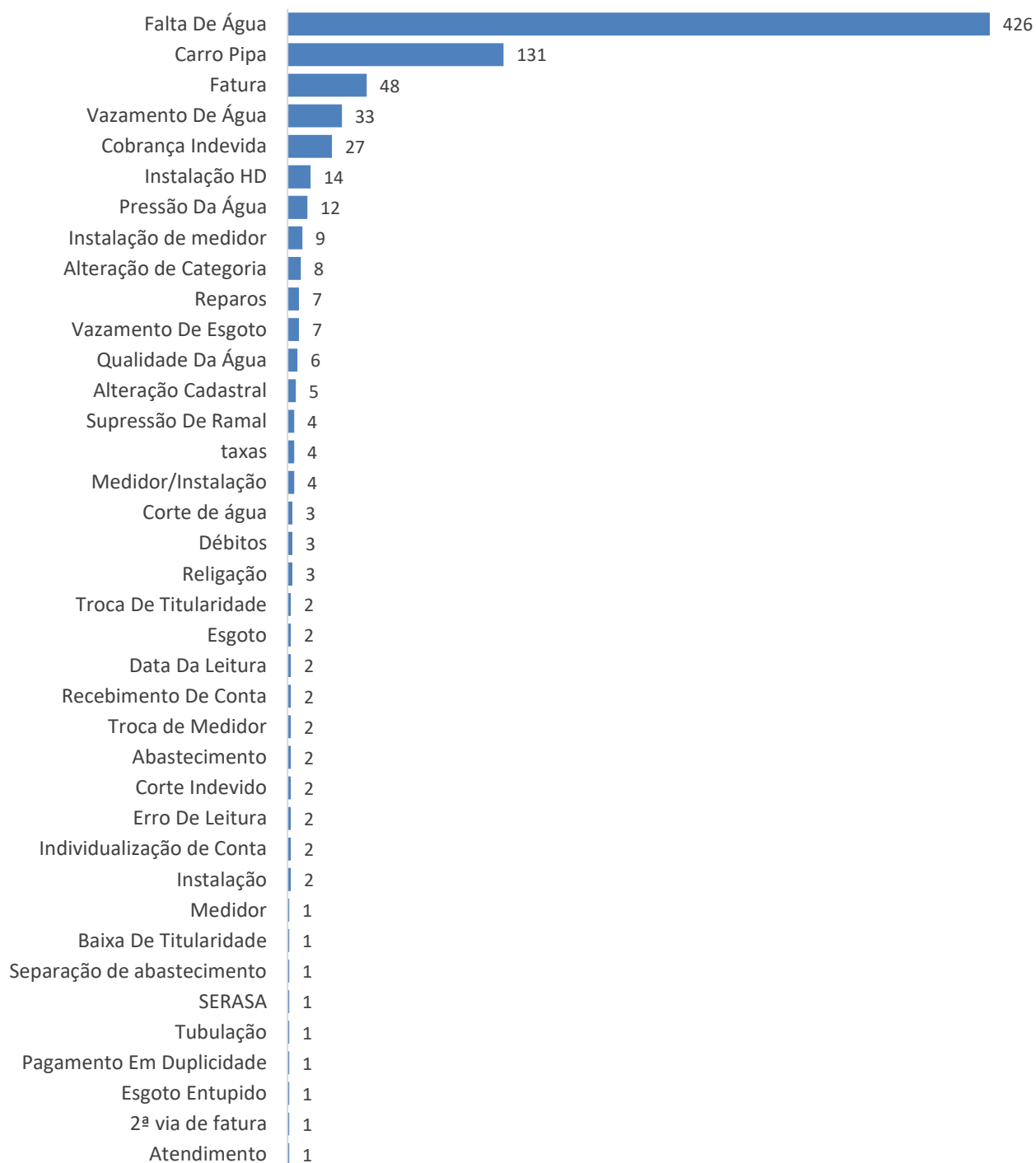


4.3.4 Assuntos de Reclamações - CEG (Naturgy)

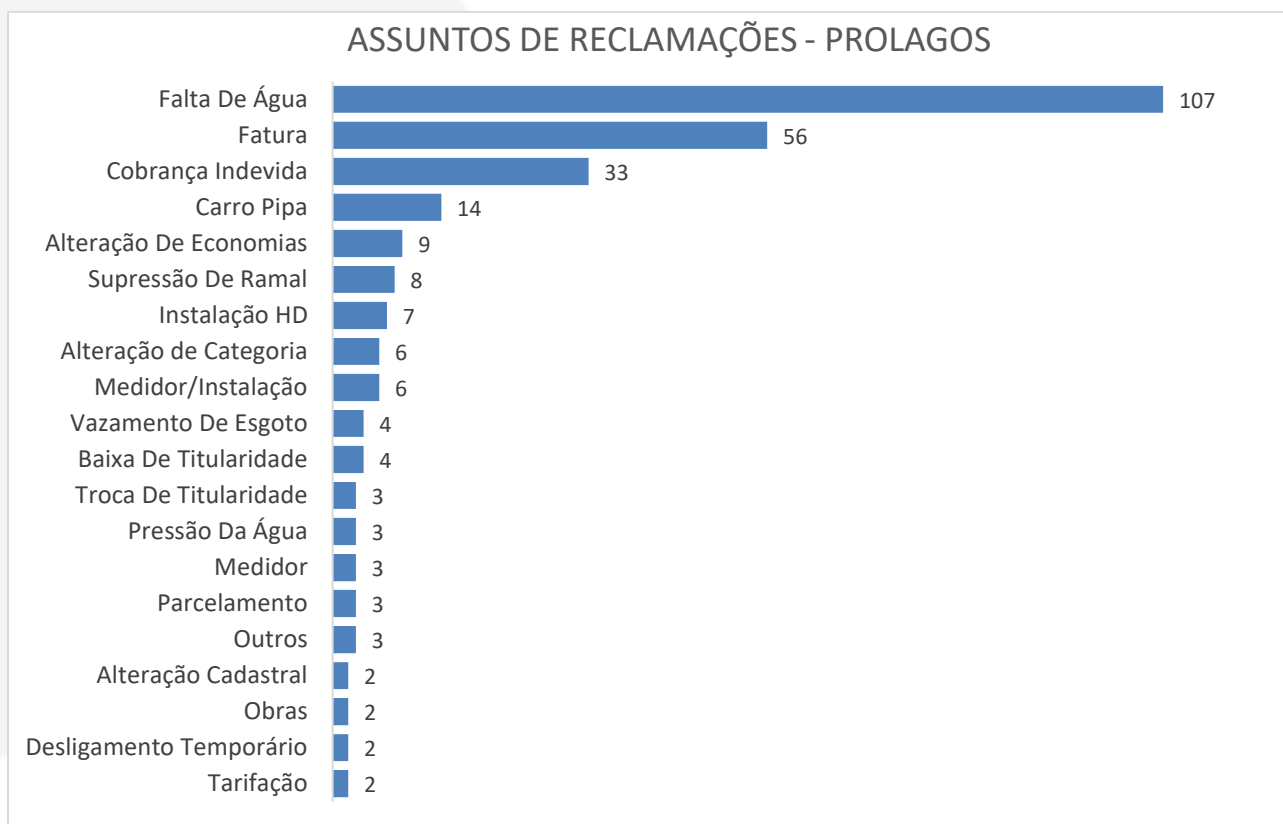


4.3.5 Assuntos de Reclamações - Rio+Saneamento

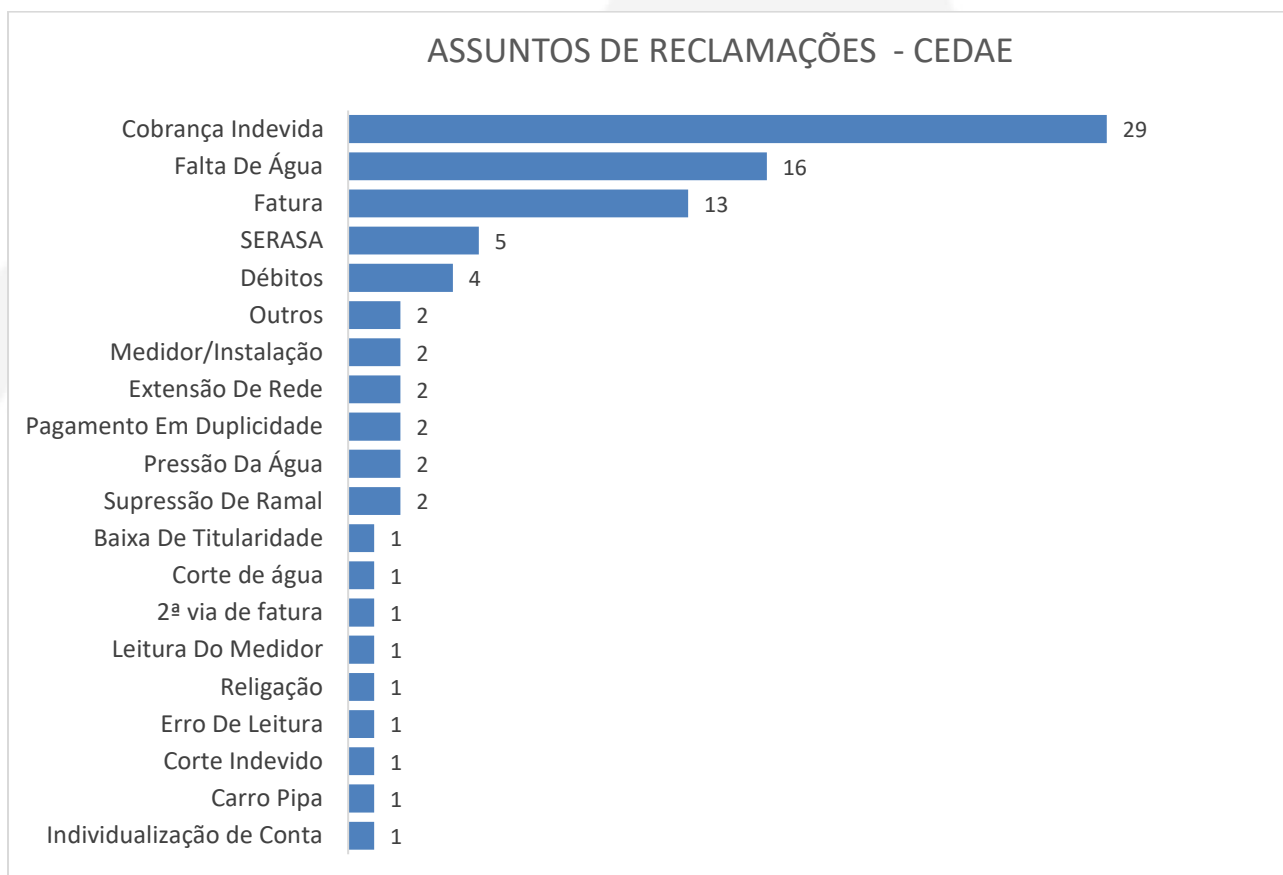
ASSUNTOS DE RECLAMAÇÕES -RIO + Saneamento



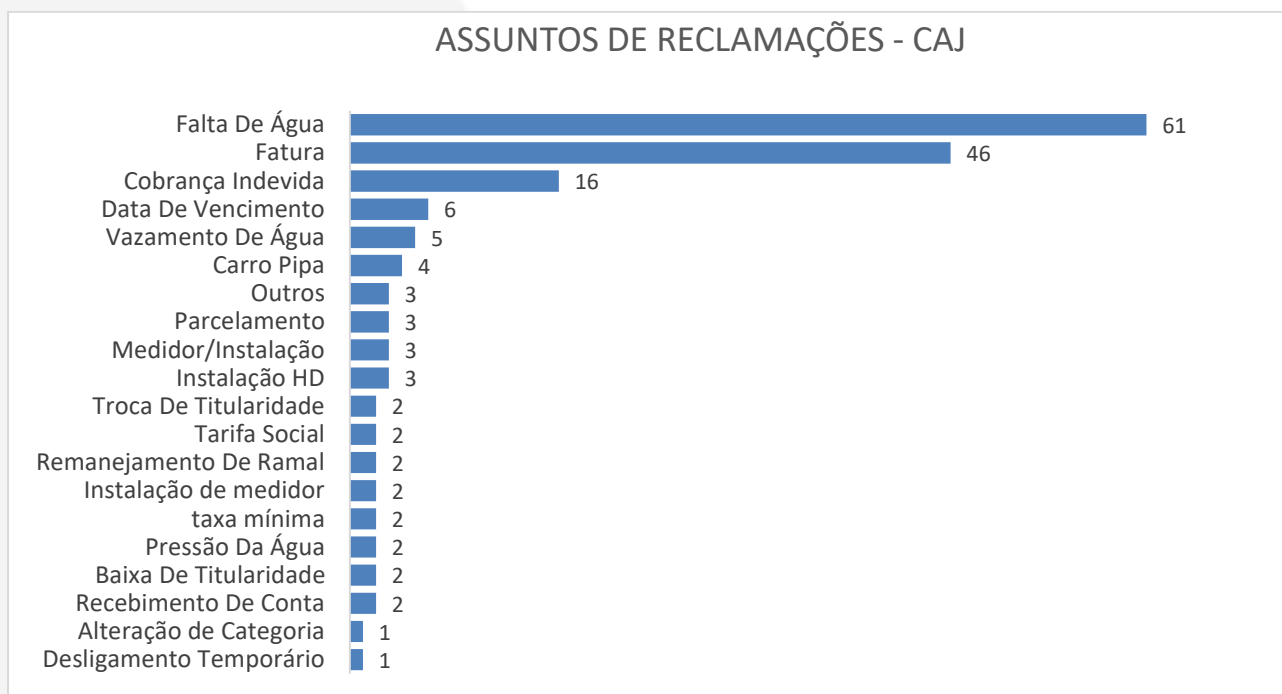
4.3.6 Assuntos de Reclamações - Prolagos



4.3.7 Assuntos de Reclamações – CEDAE



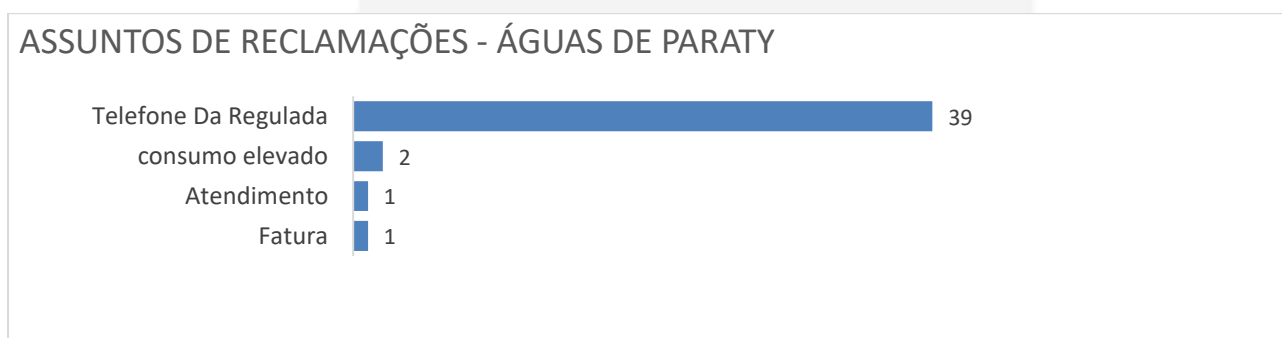
4.3.8 Assuntos de Reclamações - Águas de Jurtunaíba (CAJ)



4.3.9 Assuntos de Reclamações - Ceg Rio (Naturgy)



4.3.10 Assuntos de Reclamações - Águas de Paraty

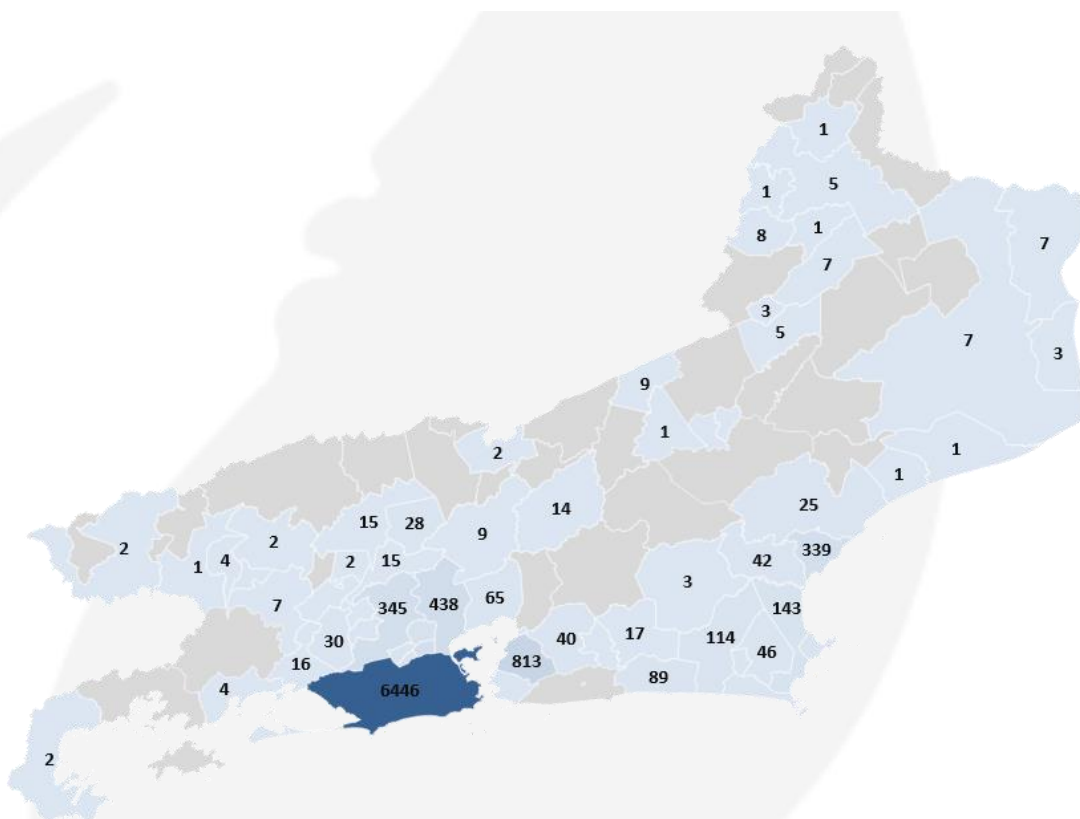


4.4 Reclamações por Região – Ano de 2023

Na cidade do Rio de Janeiro, a Zona Norte despontou como a região com a maior incidência de reclamações no terceiro Anual, representando 34,69% do total, seguida pela Zona Oeste, que registrou 17,79%, conforme exposto na tabela subsequente:

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Zona Norte	3627	34,69%
Zona Oeste	1860	17,79%
Baixada Fluminense	1640	15,69%
Leste Fluminense	1260	12,05%
Baixas Litorâneas	887	8,48%
Zona Sul	596	5,70%
Zona Central	363	3,47%
Centro-sul Fluminense	62	0,59%
Região Serrana	48	0,46%
Norte Fluminense	44	0,42%
Noroeste Fluminense	31	0,30%
Médio Paraíba	30	0,29%
Costa Verde	6	0,06%
Total Geral	10454	100,00%

MAPA DA REGIÃO



4.4.1 Quantidade de Reclamações por Regiões - Águas do Rio BI 4

Observa-se que as regiões com mais reclamações em relação à concessionária Águas do Rio BI 4 são a Zona Norte e a Baixada Fluminense. A Zona Norte lidera com 3.345 reclamações, 63,11%, seguida pela Baixada Fluminense, com 1.501 reclamações, 28,32%.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Zona Norte	3345	63.11%
Rio de Janeiro	3345	63.11%
Baixada Fluminense	1501	28.32%
Duque de Caxias	432	8.15%
Nova Iguaçu	338	6.38%
São João de Meriti	308	5.81%
Belford Roxo	163	3.08%
Nilópolis	114	2.15%
Mesquita	81	1.53%
Queimados	55	1.04%
Japeri	9	0.17%
Seropédica	1	0.02%
Zona Central	327	6.17%
Rio de Janeiro	327	6.17%
Zona Oeste	127	2.40%
Rio de Janeiro	127	2.40%
Total Geral	5300	100.00%

MAPA DA REGIÃO

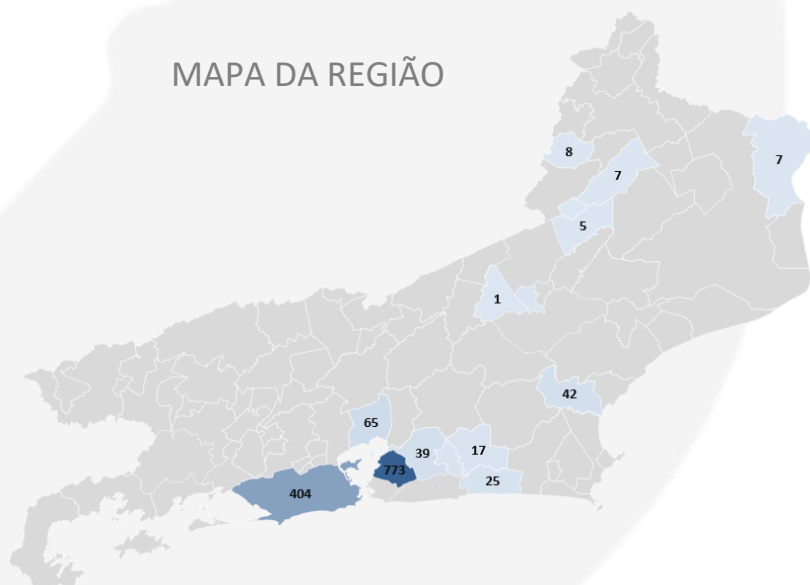


4.4.2 Quantidade de Reclamações por Regiões - Águas do Rio BI 1

Nota-se que 66,72% das ocorrências de reclamação da Águas do Rio BI1 foram no Leste Fluminense. Em seguida, ficou a Zona Sul do Rio de Janeiro, com 23,22%. As demais regiões totalizaram 10,06% das reclamações.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Leste Fluminense	1161	66.72%
São Gonçalo	773	44.43%
Maricá	320	18.39%
Itaboraí	39	2.24%
Rio Bonito	17	0.98%
Tanguá	12	0.69%
Zona Sul	404	23.22%
Rio de Janeiro	404	23.22%
Baixadas Litorâneas	67	3.85%
Casimiro de Abreu	42	2.41%
Saquarema	25	1.44%
Baixada Fluminense	65	3.74%
Magé	65	3.74%
Noroeste Fluminense	23	1.32%
Miracema	8	0.46%
Cambuci	7	0.40%
Itacara	5	0.29%
Aperibé	3	0.17%
Região Serrana	13	0.75%
Cordeiro	10	0.57%
Cantagalo	2	0.11%
Duas Barras	1	0.06%
Norte Fluminense	7	0.40%
São Francisco de Itabapoana	7	0.40%
Total Geral	1740	100.00%

MAPA DA REGIÃO

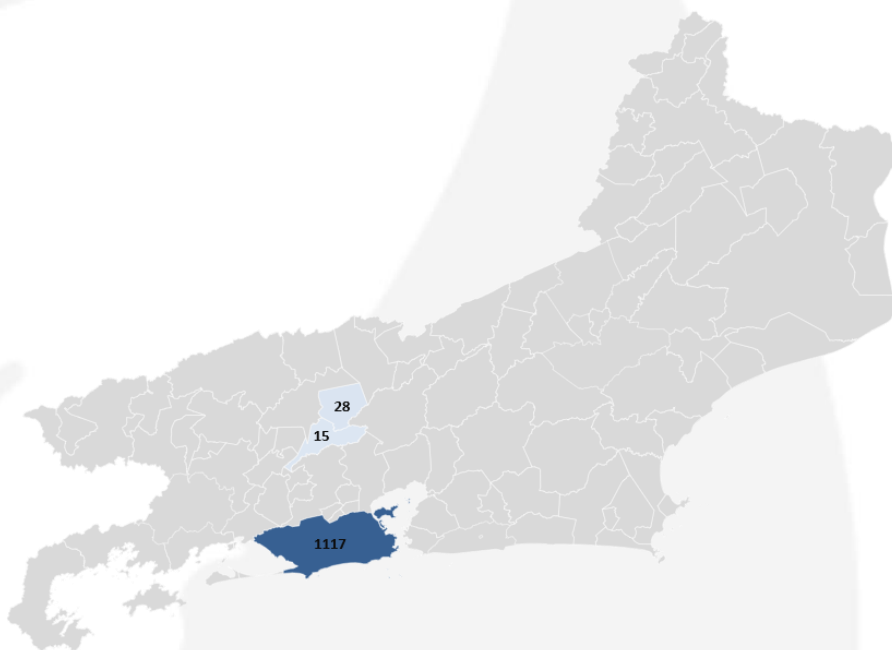


4.4.3 Quantidade de Reclamações por Regiões – Iguá

Na área de concessão da Iguá, a Zona Oeste do Rio de Janeiro concentrou 96,29% dos chamados.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Zona Oeste	1117	96.29%
Rio de Janeiro	1117	96.29%
Centro-sul Fluminense	43	3.71%
Miguel Pereira	15	1.29%
Paty do Alferes	28	2.41%
Total Geral	1160	100.00%

MAPA DA REGIÃO

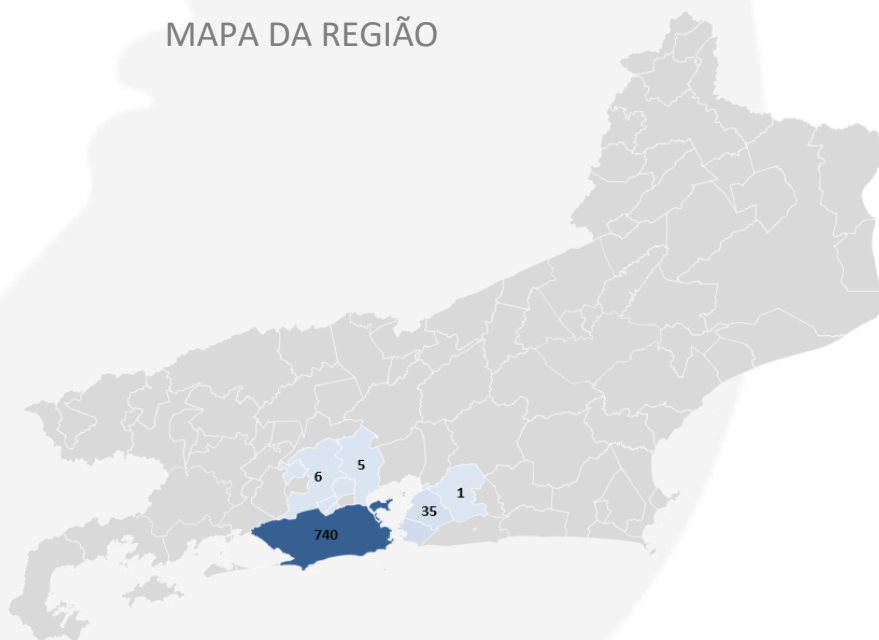


4.4.4 Quantidade de Reclamações por Regiões - Ceg (Naturgy)

As áreas de maior incidência de reclamações na concessionária Ceg (Naturgy) foram a Zona Oeste, 31,41%, e Norte, 30,29%, da capital do Rio de Janeiro, seguidas pela Zona Sul 21,87%.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Zona Oeste	260	30,41%
Rio de Janeiro	260	30,41%
Zona Norte	259	30,29%
Rio de Janeiro	259	30,29%
Zona Sul	187	21,87%
Rio de Janeiro	187	21,87%
Leste Fluminense	92	10,76%
Niterói	56	6,55%
São Gonçalo	35	4,09%
Itaboraí	1	0,12%
Zona Central	34	3,98%
Rio de Janeiro	34	3,98%
Baixada Fluminense	23	2,69%
Nova Iguaçu	6	0,70%
Duque de Caxias	5	0,58%
Belford Roxo	5	0,58%
Mesquita	4	0,47%
Nilópolis	2	0,23%
Japeri	1	0,12%
Total Geral	855	100,00%

MAPA DA REGIÃO

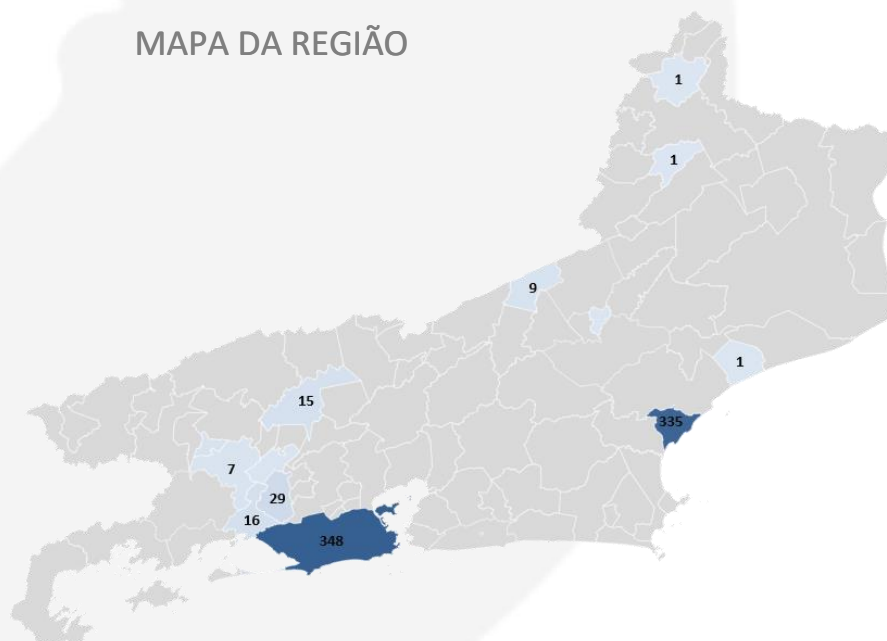


4.4.5 Quantidade de Reclamações por Regiões - Rio+Saneamento

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 44,44% do total.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Zona Oeste	348	44.44%
Rio de Janeiro	348	44.44%
Baixas Litorâneas	335	42.78%
Rio das Ostras	335	42.78%
Baixada Fluminense	49	6.26%
Seropédica	29	3.70%
Itaguaí	16	2.04%
Paracambi	4	0.51%
Médio Paraíba	21	2.68%
Pinheiral	10	1.28%
Piraí	7	0.89%
Rio Claro	4	0.51%
Centro-sul Fluminense	15	1.92%
Vassouras	15	1.92%
Região Serrana	12	1.53%
Carmo	9	1.15%
Bom Jardim	2	0.26%
Macuco	1	0.13%
Noroeste Fluminense	2	0.26%
São José de Ubá	1	0.13%
Natividade	1	0.13%
Norte Fluminense	1	0.13%
Carapebus	1	0.13%
Total Geral	783	100.00%

MAPA DA REGIÃO

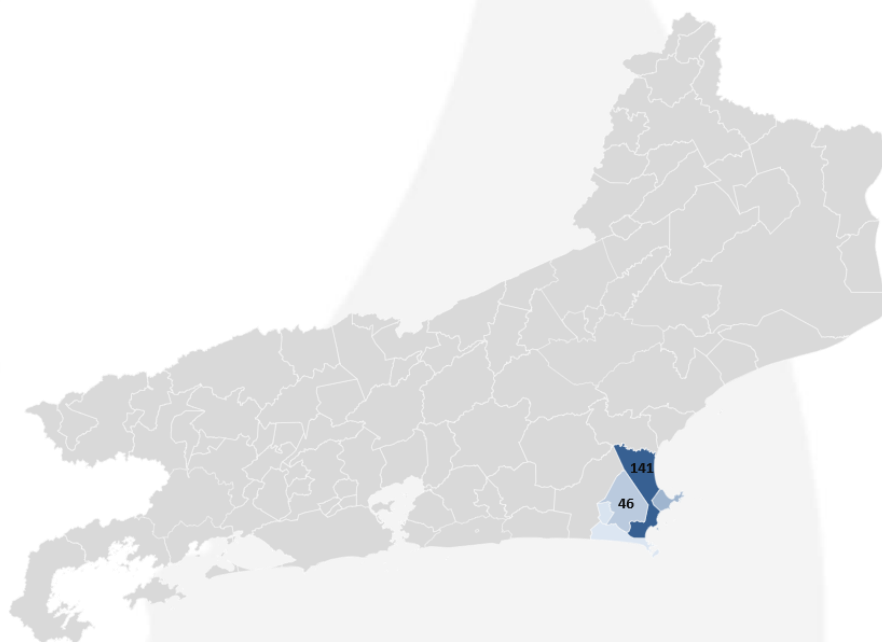


4.4.6 Quantidade de Reclamações por Regiões - Prolagos

Dentre os seis municípios abrangidos pela atuação da Prolagos, Cabo Frio foi o que apresentou o maior volume de reclamações, 47,64%, seguido por São Pedro da Aldeia e Armação dos Búzios.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Baixas Litorâneas	296	100.00%
Cabo Frio	141	47.64%
Armação dos Búzios	65	21.96%
São Pedro da Aldeia	46	15.54%
Iguaba Grande	23	7.77%
Arraial do Cabo	21	7.09%
Total Geral	296	100.00%

MAPA DA REGIÃO

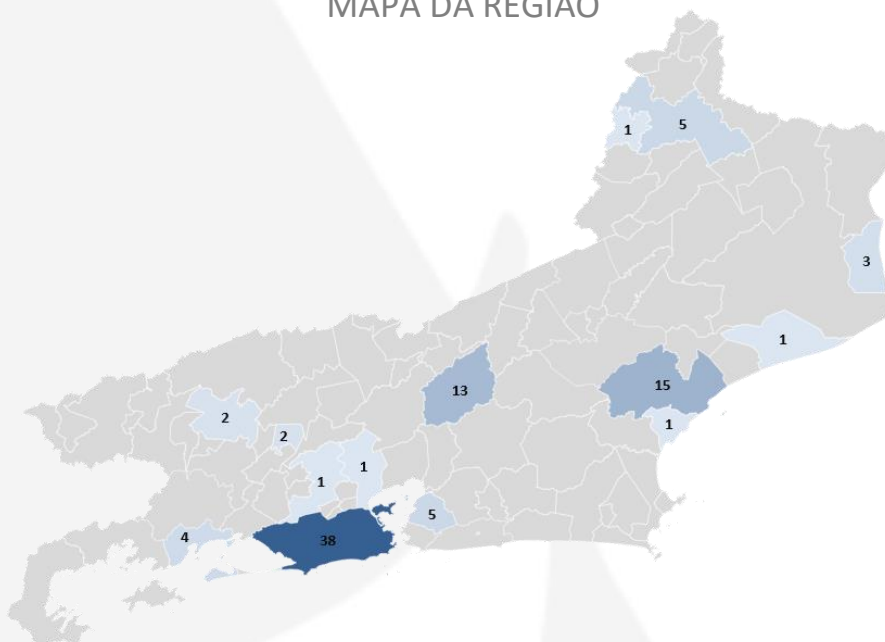


4.4.7 Quantidade de Reclamações por Regiões - Cedae

A região da Zona Norte da capital do Rio de Janeiro, concentrou a maioria das reclamações de clientes da regulada Cedade. As queixas dos usuários dessa região corresponderam a 24,73% do total.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Zona Norte	23	24.73%
Rio de Janeiro	23	24.73%
Norte Fluminense	19	20.43%
Macaé	15	16.13%
Quissamã	1	1.08%
São João da Barra	3	3.23%
Região Serrana	13	13.98%
Teresópolis	13	13.98%
Zona Oeste	8	8.60%
Rio de Janeiro	8	8.60%
Leste Fluminense	6	6.45%
Maricá	1	1.08%
São Gonçalo	5	5.38%
Noroeste Fluminense	6	6.45%
Itaperuna	5	5.38%
Laje do Muriaé	1	1.08%
Zona Sul	5	5.38%
Rio de Janeiro	5	5.38%
Costa Verde	4	4.30%
Mangaratiba	4	4.30%
Centro-sul Fluminense	2	2.15%
Engenheiro Paulo de Frontin	2	2.15%
Médio Paraíba	2	2.15%
Barra do Piraí	2	2.15%
Baixada Fluminense	2	2.15%
Duque de Caxias	1	1.08%
Nova Iguaçu	1	1.08%
Zona Central	2	2.15%
Rio de Janeiro	2	2.15%
Baixas Litorâneas	1	1.08%
Rio das Ostras	1	1.08%
Total Geral	93	100.00%

MAPA DA REGIÃO

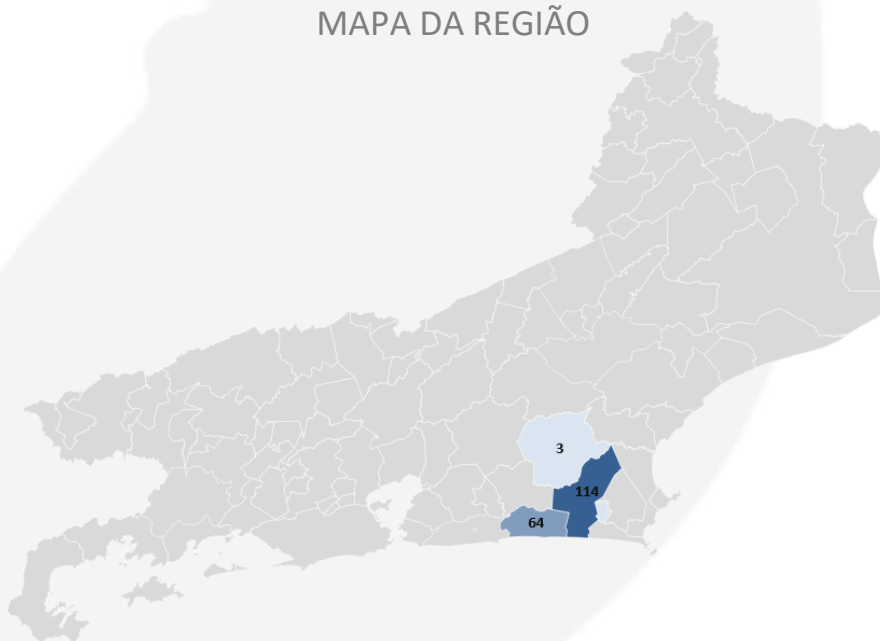


4.4.8 Quantidade de Reclamações por Regiões - Águas de Juturnaíba

A exemplo da Prolagos, a área de concessão da concessionária Águas de Juturnaíba está integralmente situada na região das Baixadas Litorâneas. Observa-se que 62,30% das reclamações dirigidas à referida concessionária originaram-se do município de Araruama.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Baixas Litorâneas	183	100.00%
Araruama	114	62.30%
Saquarema	64	34.97%
Silva Jardim	3	1.64%
Iguaba Grande	2	1.09%
Total Geral	183	100.00%

MAPA DA REGIÃO

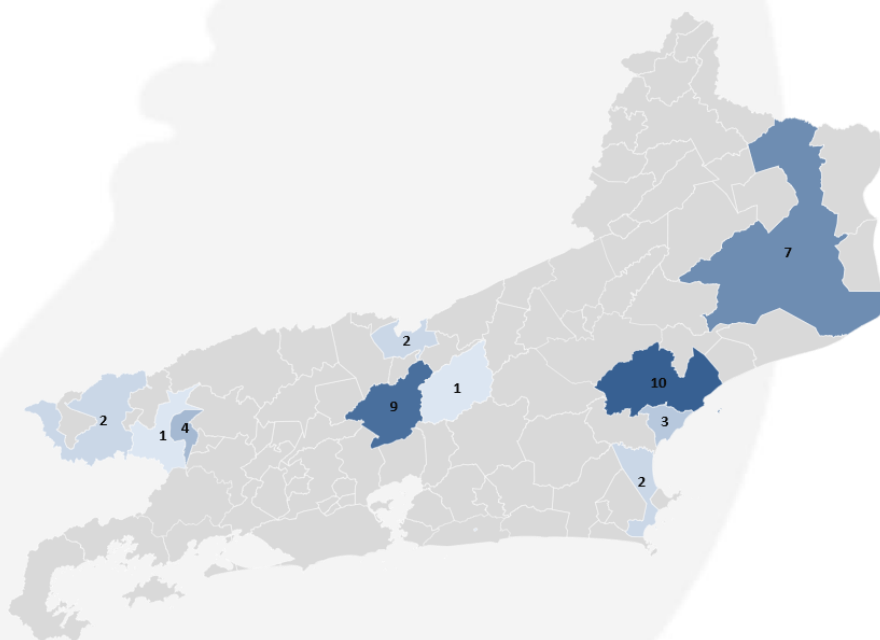


4.4.9 Quantidade de Reclamações por Regiões - Ceg Rio (Naturgy)

As reclamações relativas à concessionária Ceg Rio tiveram mais impacto na região Norte Fluminense com 40.48 %.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Norte Fluminense	17	40.48%
Macaé	10	23.81%
Campos dos Goytacazes	7	16.67%
Região Serrana	10	23.81%
Petrópolis	9	21.43%
Teresópolis	1	2.38%
Médio Paraíba	7	16.67%
Volta Redonda	4	9.52%
Resende	2	4.76%
Barra Mansa	1	2.38%
Baixadas Litorâneas	5	11.90%
Rio das Ostras	3	7.14%
Cabo Frio	2	4.76%
Centro-sul Fluminense	2	4.76%
Três Rios	2	4.76%
Leste Fluminense	1	2.38%
Maricá	1	2.38%
Total Geral	42	100.00%

MAPA DA REGIÃO

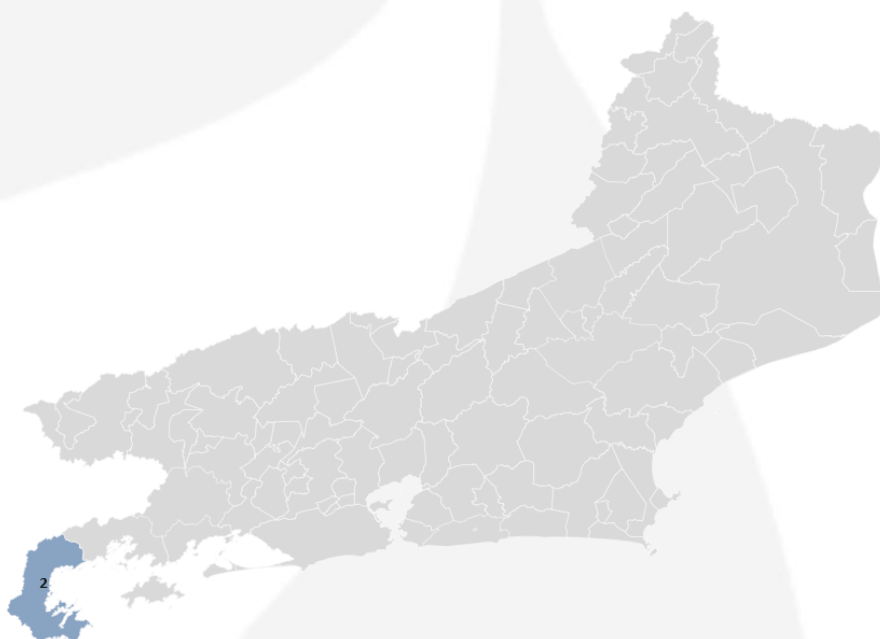


4.4.10 Quantidade de Reclamações por Região – Águas de Paraty

A Concessionária Águas de Paraty teve exclusivamente 2 contestações na região de costa verde, correspondendo a 100% das reclamações naquele local.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Costa Verde	2	100.00%
Paraty	2	100.00%
Total Geral	2	100.00%

MAPA DA REGIÃO



5 Solicitação na Ouvidoria da Agenera – Anual

Durante o ano de 2023, a Ouvidoria registrou 78 solicitações através do e-SIC e Fala.BR, e e-mail, distribuídas ao longo do ano como descrito na tabela abaixo.

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

CONCESSIONÁRIA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total Geral
AGENERSA													
CALL CENTER												1	1
E-SIC	4	1	9	2	5	11	3	3	4	5	4		51
FALA.BR	2	3	1	3		1		1	2	2			15
ÁGUAS DO RIO 1													
E-SIC		1								1			2
ÁGUAS DO RIO 4													
E-SIC		1											1
CEDAE													
E-SIC										2			2
CEG													
E-MAIL			1										1
IGUÁ													
E-SIC		1		1						1			3
Rio +													
E-SIC		1								1			2
Total Geral	6	8	11	6	5	12	3	4	6	12	4	1	78

6 Considerações finais

O presente relatório visou apresentar um panorama detalhado das manifestações recebidas e geridas pela Ouvidoria da AGENERSA ao longo de 2023, destacando os canais de comunicação preferenciais dos usuários e o tratamento dado a cada tipo de manifestação.

A evolução das manifestações ao longo do ano revelou um aumento significativo na interação dos usuários com a Ouvidoria, indicativo do crescente engajamento e da confiança no órgão.

Os dados analisados e relatados derivam de múltiplas fontes confiáveis, incluindo o sistema VOX, planilhas de monitoramento, e-SIC, Fala.BR, OuvERJ e informações estatísticas do site da Agenera. Essa diversidade de fontes assegura uma visão abrangente e multifacetada das operações da Ouvidoria e dos serviços oferecidos.

Em consonância com os princípios e a gestão da Agenera, a Ouvidoria permanece dedicada à implementação de medidas de controle rigorosas, ao monitoramento constante dos processos e à análise criteriosa dos procedimentos administrativos. O foco está sempre voltado para a entrega de resultados eficientes e para o atendimento equitativo e íntegro a todos os que procuram seus serviços.

Concluindo, o relatório reforça o compromisso da Ouvidoria da AGENERSA com a melhoria contínua e a excelência no atendimento público. O reconhecimento da importância do diálogo aberto e efetivo entre a agência e os usuários é um componente-chave nesse processo, assegurando que a voz do cidadão continue a ser um instrumento vital para a evolução da gestão e para a prestação de serviços públicos de qualidade.