



AGENERSA

RELATÓRIO DE OUVIDORIA
1º Trimestre de 2023

SUMÁRIO

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	5
OCORRÊNCIAS NA OUVIDORIA DA AGENERSA – 1º 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	7
2 Informações na Ouvidoria da AGENERSA – 1º 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 – 1º Trimestre.....	15
3.1 Ranking de Denúncias por Concessionárias Reguladas.....	15
4 Reclamações na Ouvidoria da AGENERSA – 1º Trimestre.....	16
4.1 Ranking de Reclamações por Concessionárias Regulada.....	16
4.2 Status das Reclamações.....	17
4.3 Assuntos Registrados das Reclamações por Concessionárias Reguladas	18
4.3.1 Assuntos de Reclamações Águas do Rio BL 4	18
4.3.2 Assuntos de Reclamações Rio Mais Saneamento	19
4.3.3 Assuntos de Reclamações Águas do Rio BL 1	19
4.3.4 Assuntos de Reclamações Iguá	20
4.3.5 Assuntos de Reclamações Ceg (Naturgy).....	20
4.3.6 Assuntos de Reclamações Prolagos	21
4.3.7 Assuntos de Reclamações Águas de Juturnaíba	21
4.3.8 Assuntos de Reclamações CEDAE.....	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 1º Trimestre de 2023	22
4.4.1 Quantidade de Reclamações por Regiões - Águas do Rio BL 4.....	23
4.4.2 Quantidade de Reclamações por Regiões - Rio+Saneamento.....	23
4.4.3 Quantidade de Reclamações por Regiões - Águas do Rio BL 1.....	24
4.4.4 Quantidade de Reclamações por Regiões - Iguá	24
4.4.5 Quantidade de Reclamações por Regiões - Ceg (Naturgy).....	24

4.4.6	Quantidade de Reclamações por Regiões - Prolagos	25
4.4.7	Quantidade de Reclamações por Regiões - Águas de Juturnaíba	25
4.4.8	Quantidade de Reclamações por Regiões - Cedae.....	25
4.4.9	Quantidade de Reclamações por Regiões - Ceg Rio (Naturgy).....	26
4.4.10	Quantidade de Reclamações por Regiões – Águas de Paraty	26
5	Solicitação na Ouvidoria da Agenera – 1º Trimestre.....	26
6	Considerações finais.....	27

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

Giulia Vargas
Estagiária de Ouvidoria

Luana Brandão
Estagiária de Ouvidoria

Karina Neves
Estagiária de Ouvidoria

Thais Oliveira
Estagiária de Ouvidoria

AGENERSA OUVIDORIA

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

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

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

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO

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

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

SOLICITAÇÃO - Demanda pela qual o cidadão requer a adoção de providências por parte da administração da Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro - AGENERSA;

ELOGIO - Demanda pela qual o cidadão manifesta satisfação em relação a um atendimento e/ou serviço que lhe foi prestado pela Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro - AGENERSA;

INFORMAÇÃO - Demanda pela qual o cidadão recebe orientações e informações acerca dos serviços prestados pela Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro - AGENERSA;

SUGESTÃO - Demanda pela qual o cidadão apresenta proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro - AGENERSA;

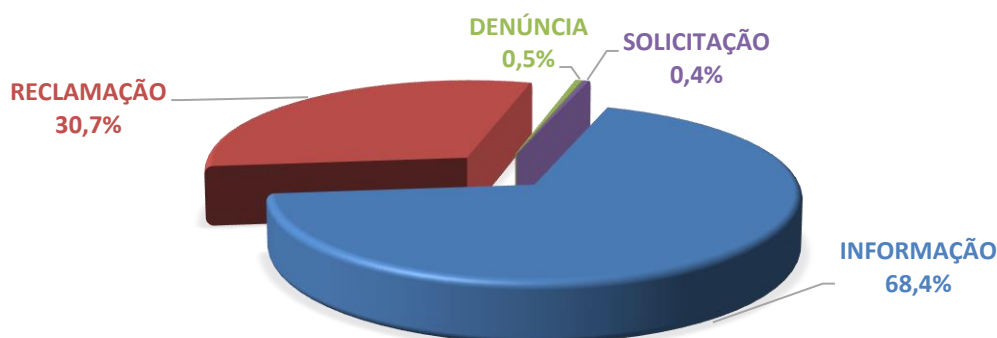
PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO - Demanda pela qual qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminha pedidos de acesso à informação, acompanha o prazo e recebe a resposta da solicitação realizada para os órgãos integrantes da estrutura organizacional da Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do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

OCORRÊNCIAS NA OUVIDORIA DA AGENERSA – 1º TRIMESTRE

No primeiro trimestre de 2023, a Ouvidoria da Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro (Agenersa), recebeu 6.496 (seis mil quatrocentos e noventa e seis) manifestações formais, as quais foram tratadas pelas áreas administrativas e concessionárias reguladas por esta Agência.

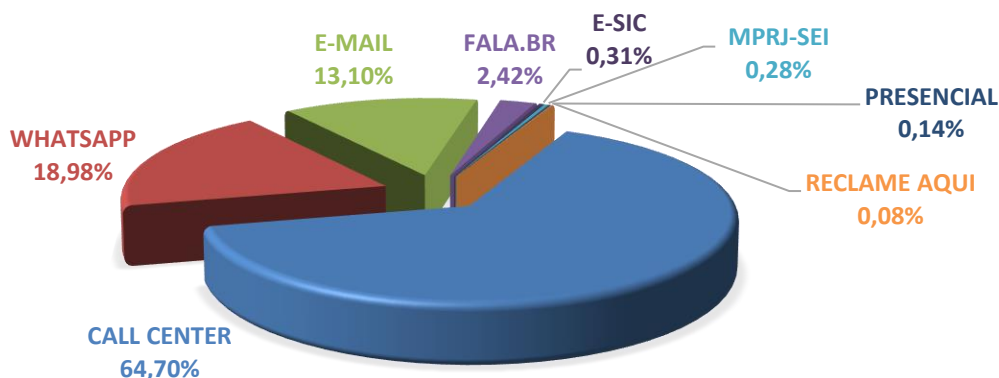
1 Tipos de Manifestações

Com relação aos registros, foi constatado que o tipo de manifestação mais frequente nesta ouvidoria no período foi pedido de informação, responsável por 4.444 dos 6.496 contatos. A ouvidoria também registrou 1.997 reclamações, 30 denúncias e 25 solicitações. No gráfico abaixo, apresentamos os tipos de ocorrências e seus percentuais:

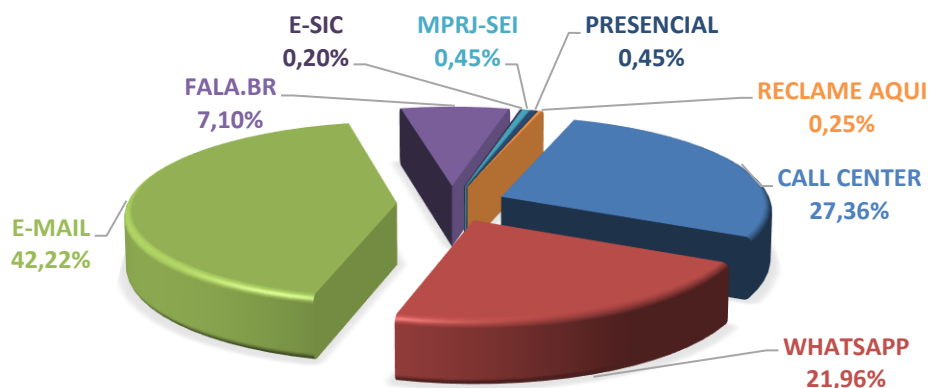


1.1 Canais de Comunicação

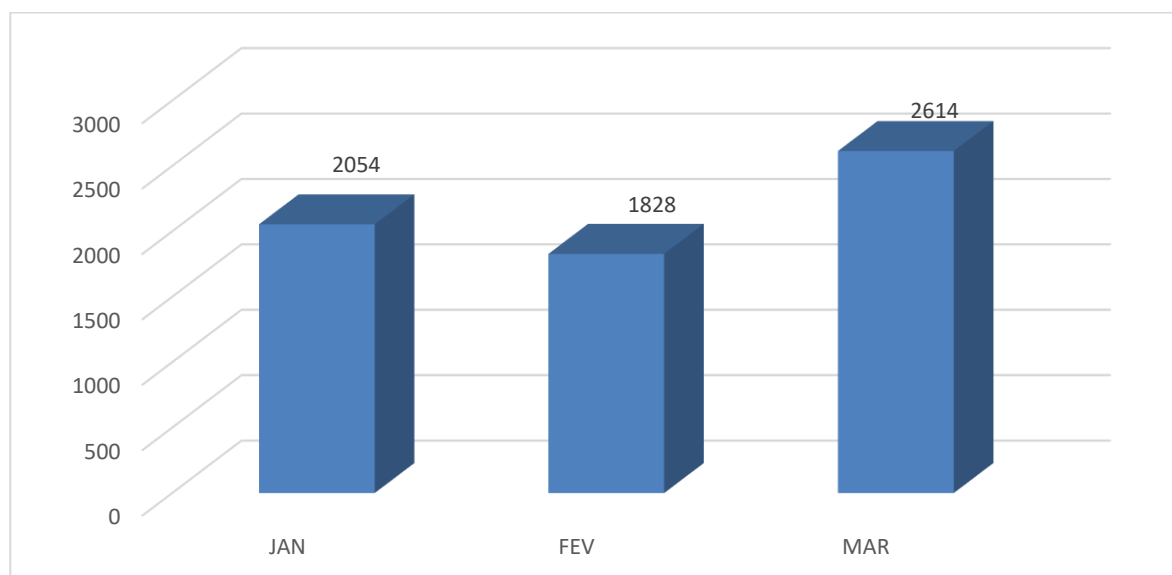
Das 6.496 manifestações formais no trimestre, 4.203 chegaram pelo Call Center, canal principal para coleta de manifestações dos usuários; pelo WhatsApp, 1.233; por E-mail, 851; pelo Fala.BR, 157; e-SIC, 20; por intermédio do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ-SEI), 18; através de atendimentos presenciais, 9; e, por meio do site Reclame Aqui, foram registradas 5 manifestações.



Considerando-se apenas as reclamações, o E-mail foi o principal canal utilizado, com 844 dos 1.997 registros. Em seguida, vieram Call Center (547), WhatsApp (439), Fala.BR (142), MP/RJ-SEI (9), Atendimento Presencial (9), Reclame Aqui (5) e e-SIC (2).



1.2 Distribuição, por mês, das manifestações

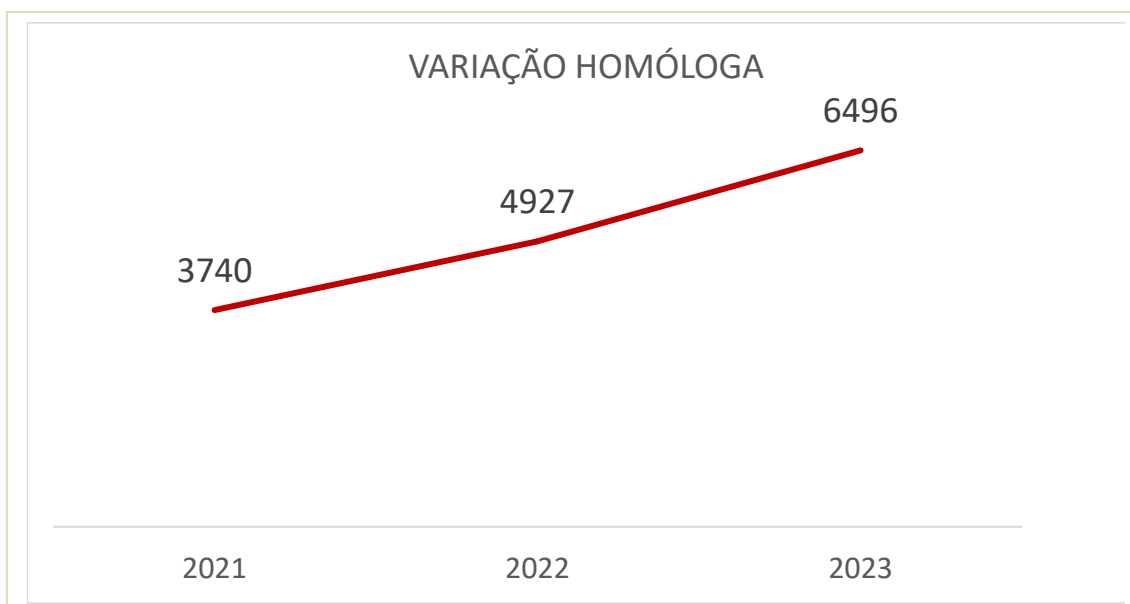


1.3 Ranking de Manifestações por Concessionárias Reguladas

Das dez concessionárias reguladas pela Agenesra, 36,9% das manifestações registradas por esta Ouvidoria foram relativas à Águas do Rio BL 4. A Ceg foi a segunda mais citada, com 28,6% das ocorrências; em seguida vieram Águas do Rio BL 1, com 14%, Iguá, 8,9%, Rio+Saneamento, 7,4%, Prolagos, 1,5%, Concessionária Águas de Jurtunaíba (CAJ), 1,3%, Cedae, 1,1%, Ceg Rio, com 0,18% e Águas de Paraty, com 0,02% das manifestações.

CONCESSIONÁRIA	JAN	FEV	MAR	TOTAL
ÁGUAS DO RIO 4	905	628	848	2381
CEG	474	589	784	1847
ÁGUAS DO RIO 1	239	233	428	900
IGUÁ	190	159	226	575
RIO +	152	125	202	479
PROLAGOS	25	23	48	96
CAJ	21	33	30	84
CEDAE	32	20	22	74
CEG RIO	1	4	7	12
ÁGUAS DE PARATY	1			1
TOTAL	2040	1814	2595	6449

A Ouvidoria da Agenera também realizou um comparativo do comportamento das manifestações recebidas no 1º trimestre de 2023 em relação aos mesmos períodos nos anos de 2021 e 2022. É possível observar um aumento de 73,7% nas manifestações, em relação ao registrado no 1º trimestre de 2021. Já em comparação ao 1º trimestre de 2022, identificou-se um crescimento de 31,8%, como mostra o gráfico a seguir:



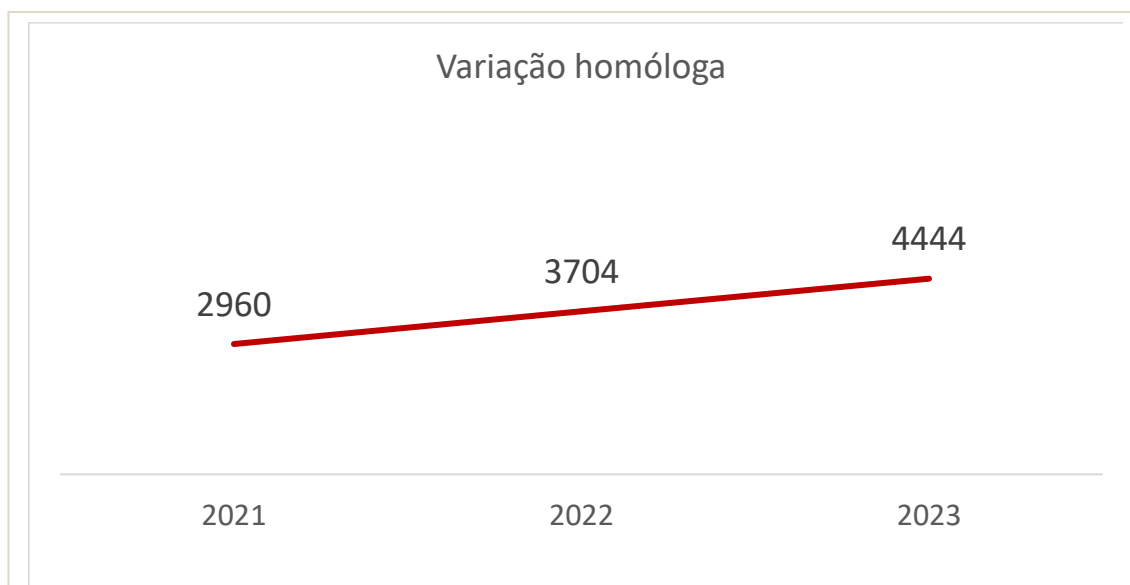
2 Informações na Ouvidoria da AGENERSA – 1º Trimestre

A Ouvidoria coletou 4.444 pedidos de informação no 1º trimestre de 2023, o que corresponde a 68,4% do total das manifestações. Com 37,8% dos registros, a Ceg foi a concessionária mais citada. A Águas do Rio BL 4 vem em segundo lugar, com 35,2% dos pedidos de informação, em seguida estão Águas do Rio BL1, com 13,6%, Iguá, 7,6%, Rio+Saneamento, 2,8%, Cedae, 1,4%, CAJ, 0,8%, Prolagos, 0,7%, e Ceg Rio, com 0,1%.

2.1 Ranking de Informações por Concessionárias Reguladas

CONCESSIONÁRIA	JAN	FEV	MAR	TOTAL
CEG	404	544	734	1682
ÁGUAS DO RIO 4	624	413	527	1564
ÁGUAS DO RIO 1	166	153	285	604
IGUÁ	118	81	140	339
RIO +	31	35	58	124
CEDAE	25	17	20	62
CAJ	9	14	12	35
PROLAGOS	6	9	14	29
CEG RIO		2	3	5
TOTAL	1383	1268	1793	4444

Com relação aos registros de informação sobre as concessionárias reguladas, observa-se um aumento de 50% em relação ao 1º trimestre de 2021, e de 20%, em relação ao mesmo período em 2022, conforme demonstra o gráfico a seguir:

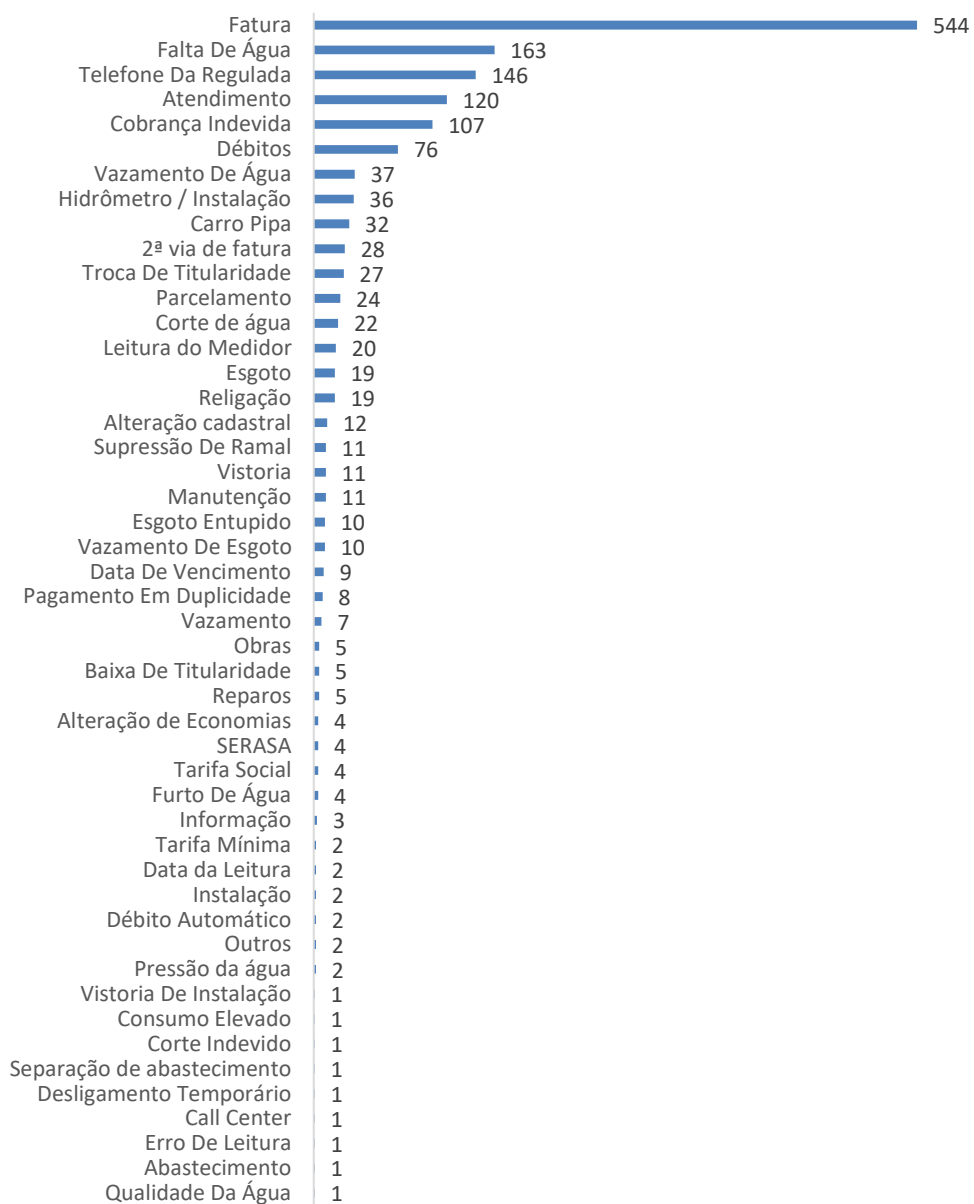


2.2 Assuntos Registrados das Informações por Concessionárias Reguladas

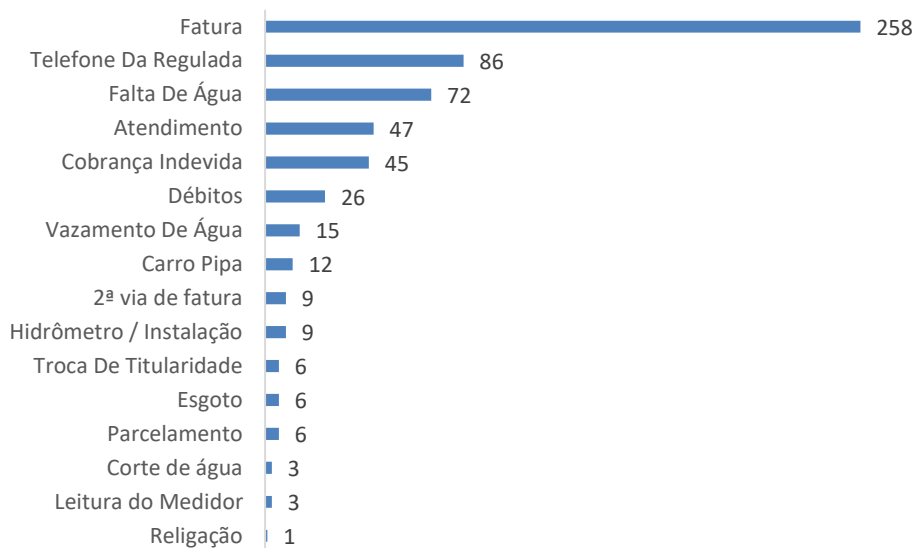
As informações capturadas por esta ouvidoria foram manifestações de usuários querendo registrar ocorrências no primeiro nível de atuação, ou seja, o primeiro contato, o que deve ser feito diretamente com as concessionárias reguladas por esta agência. Para a maioria das concessionárias, as dúvidas mais comuns manifestadas pelos usuários eram sobre faturas, como é possível observar nos gráficos abaixo.



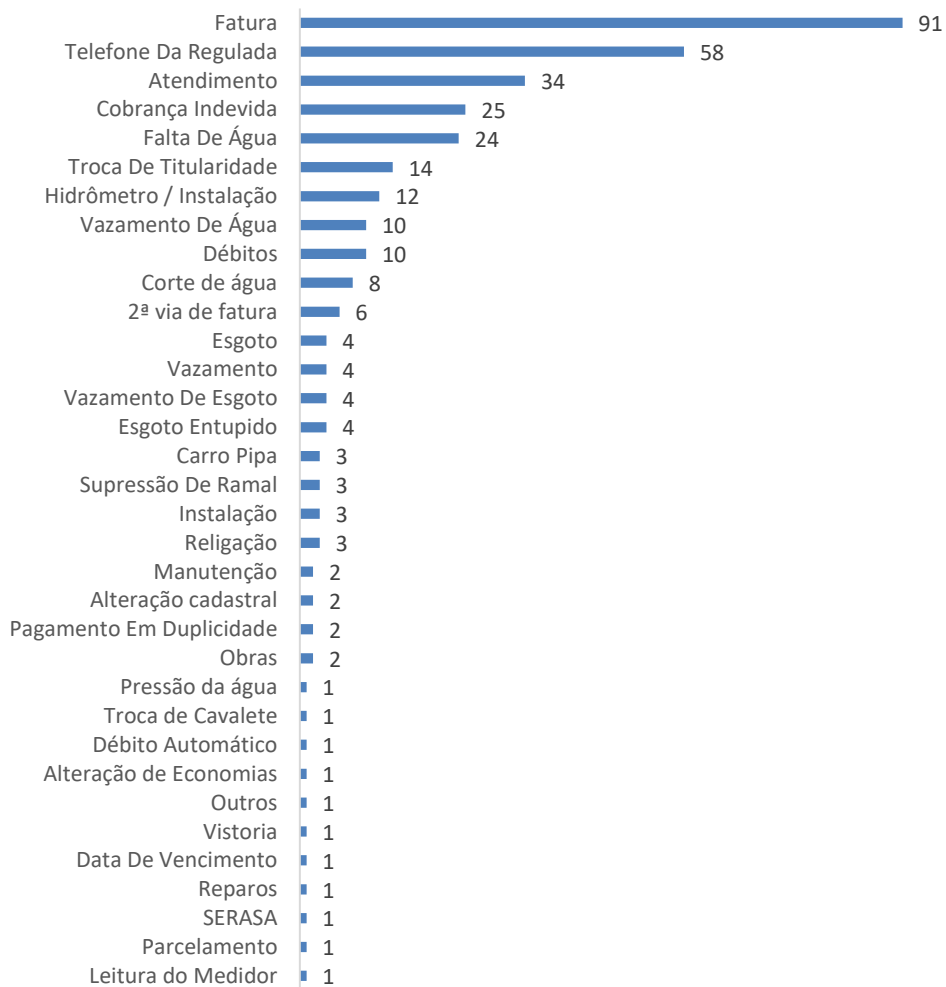
ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - ÁGUAS DO RIO 4



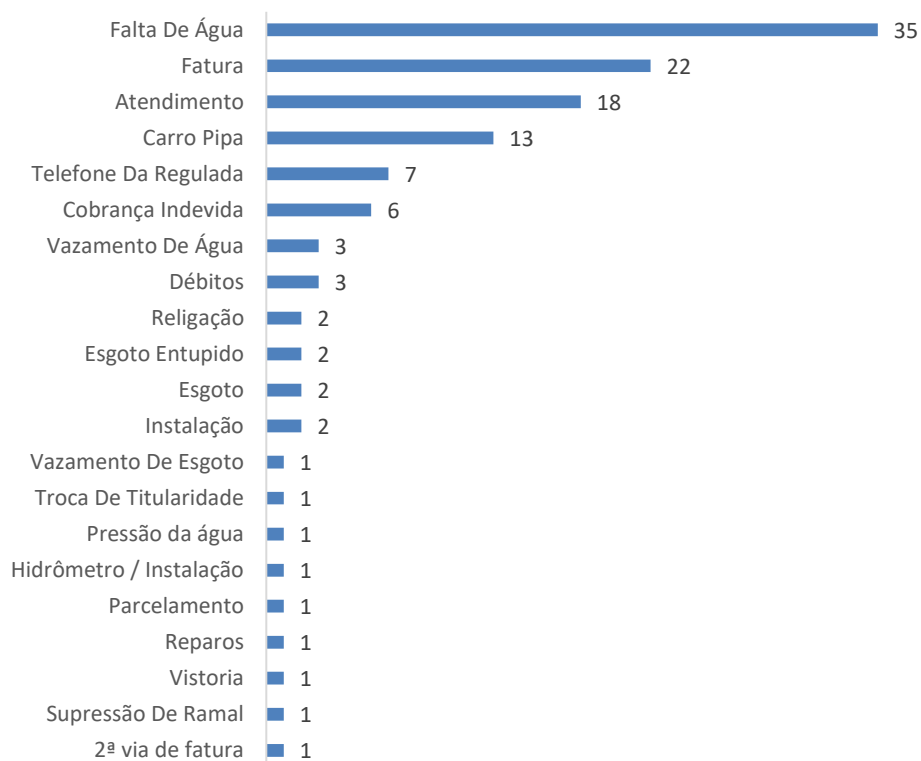
ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - ÁGUAS DO RIO 1



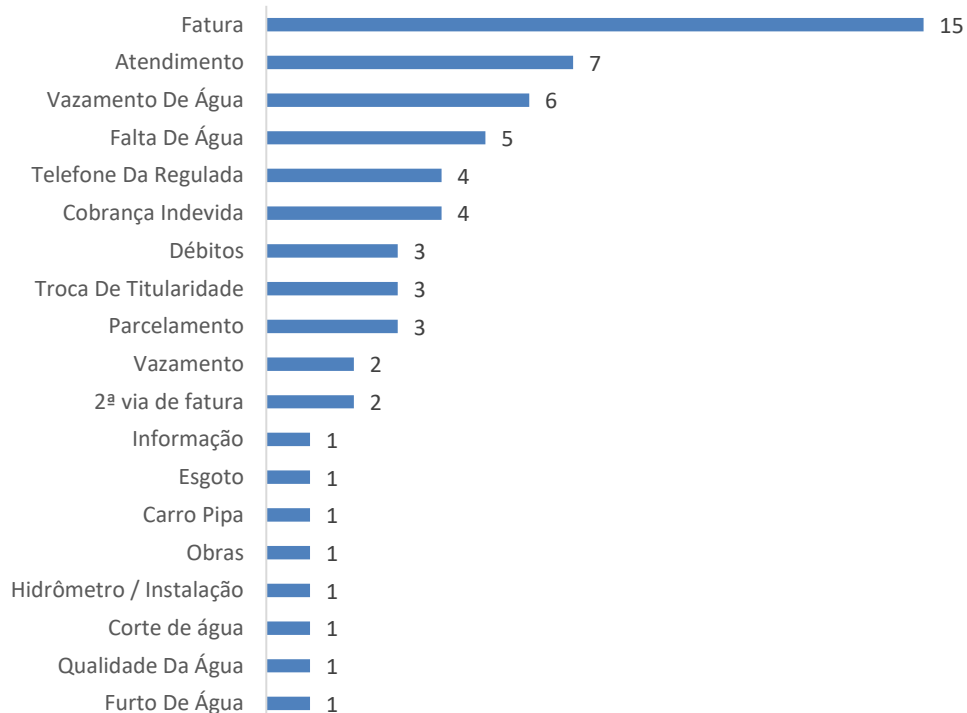
ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - IGUÁ



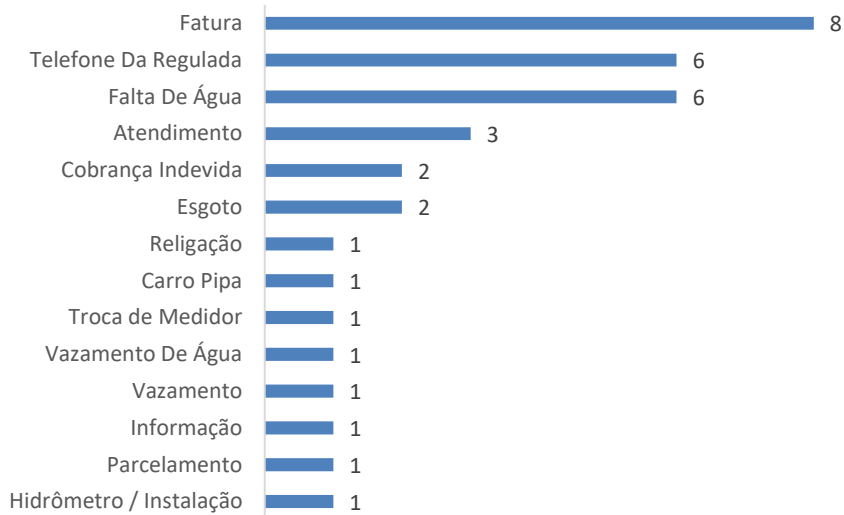
ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - RIO+SANEAMENTO



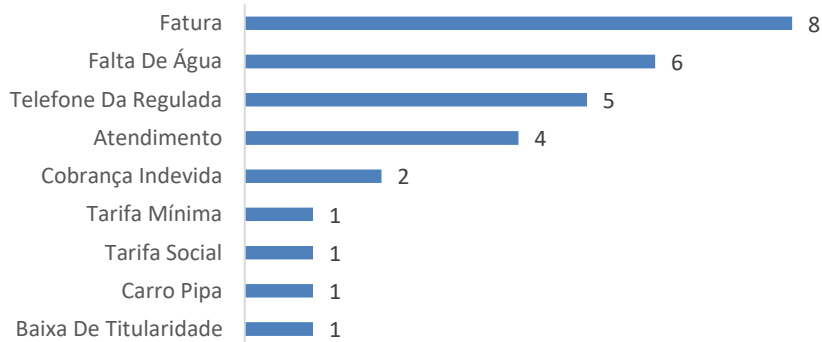
ASSUNTOS INFORMAÇÕES - CEDAE



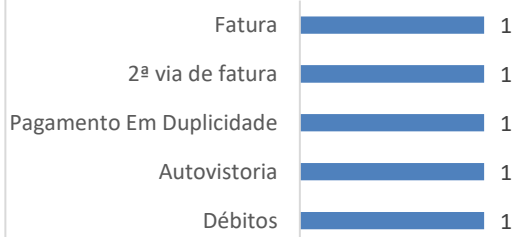
ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - CAJ



ASSUNTOS INFORMAÇÕES - PROLAGOS



ASSUNTOS INFORMAÇÕES - CEG RIO

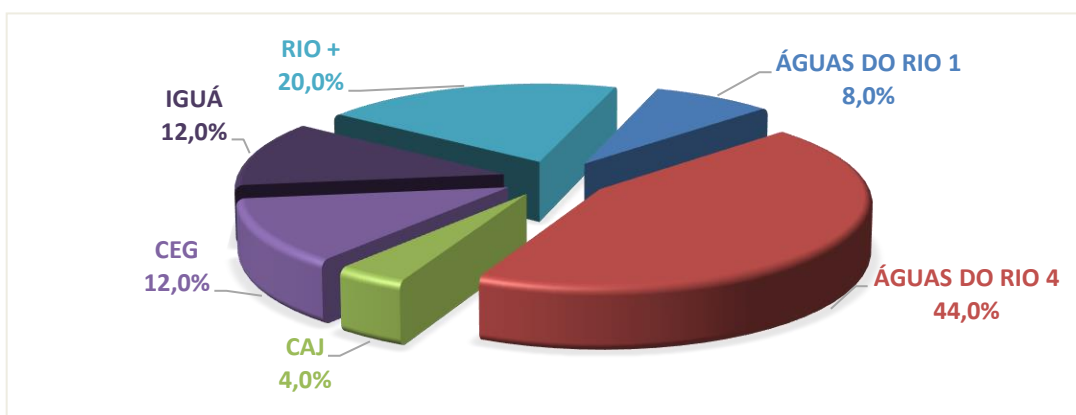


3 Denúncias na Ouvidoria da AGENERSA – 1º Trimestre

Foram registradas 30 denúncias, este número equivale a 0,5% do total das manifestações recebidas. Por meio desta ouvidoria, cinco acusações foram encaminhadas e respondidas pelas áreas técnicas e jurídica da Agenersa.

3.1 Ranking de Denúncias por Concessionárias Reguladas

CONCESS./ASSUNTO	JAN	FEV	MAR	TOTAL
ÁGUAS DO RIO 4				
Falta De Água	1	1	2	4
Furto De Água	1	1		2
Outros	1	1		2
Fatura			1	1
Cobrança Indevida			1	1
Reparos			1	1
ÁGUAS DO RIO 4 Total	3	3	5	11
CEG				
Vistoria	1			1
Religação			1	1
Vazamento de Gás			1	1
CEG Total	1		2	3
ÁGUAS DO RIO 1				
Fatura		1		1
Troca de Medidor			1	1
ÁGUAS DO RIO 1 Total		1	1	2
CAJ				
Esgoto		1		1
CAJ Total		1		1
RIO +				
Falta De Água		1	2	3
Cobrança Indevida		1		1
Carro Pipa			1	1
RIO + Total		2	3	5
IGUÁ				
Falta De Água			1	1
Furto De Água			1	1
Vazamento De Esgoto			1	1
IGUÁ Total			3	3
TOTAL	4	7	14	25



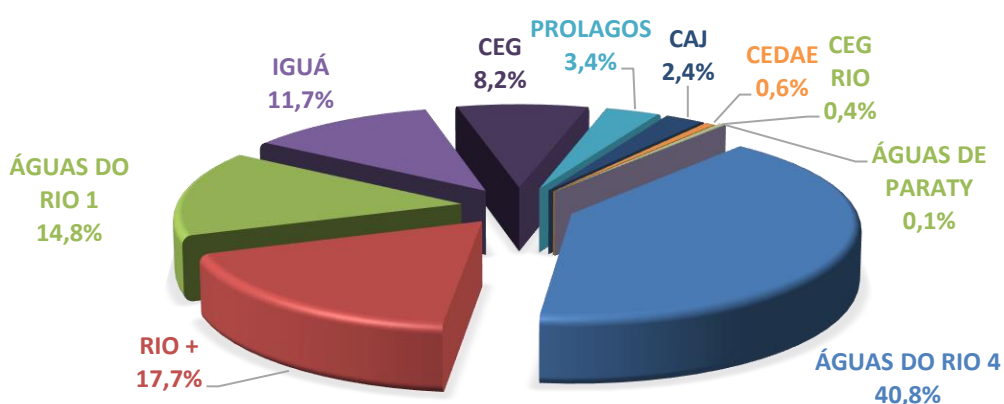
4 Reclamações na Ouvidoria da AGENERSA – 1º Trimestre

As reclamações correspondem a 30,7% das ocorrências, com 1.997 registros. Essas manifestações se enquadram no terceiro nível de atuação, decorrendo da insatisfação dos usuários com a solução apresentada pelas concessionárias reguladas, sendo a ocorrência registrada na agência reguladora após o consumidor entrar em contato com a prestadora do serviço público e, ainda assim, não ter o problema resolvido.

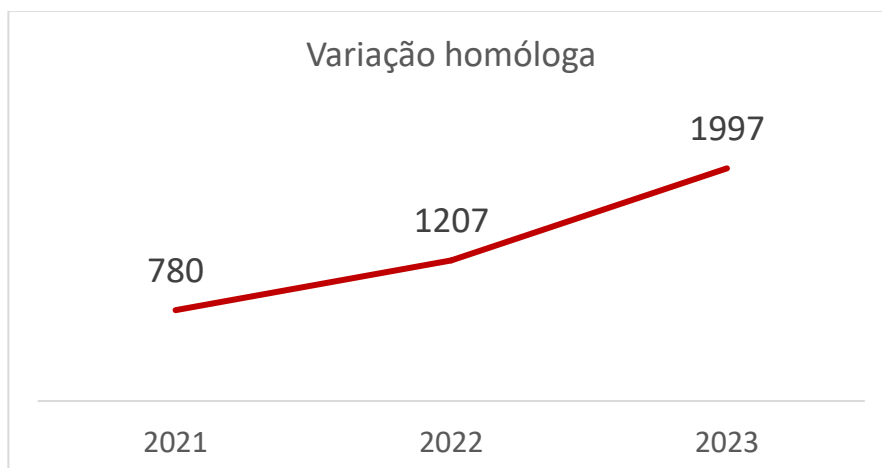
Salienta-se que por meio desta ouvidoria, 22 reclamações recebidas pela plataforma Fala.BR foram encaminhadas e respondidas pelas áreas administrativa, técnicas e jurídica da Agenersa.

4.1 Ranking de Reclamações por Concessionárias Regulada

CONCESSIONÁRIA	JAN	FEV	MAR	TOTAL
ÁGUAS DO RIO 4	279	211	316	806
RIO +	121	87	141	349
ÁGUAS DO RIO 1	72	78	142	292
IGUÁ	72	77	83	232
CEG	69	45	47	161
PROLAGOS	19	14	34	67
CAJ	12	18	18	48
CEDAE	7	3	2	12
CEG RIO	1	2	4	7
ÁGUAS DE PARATY	1			1
TOTAL	653	535	787	1975



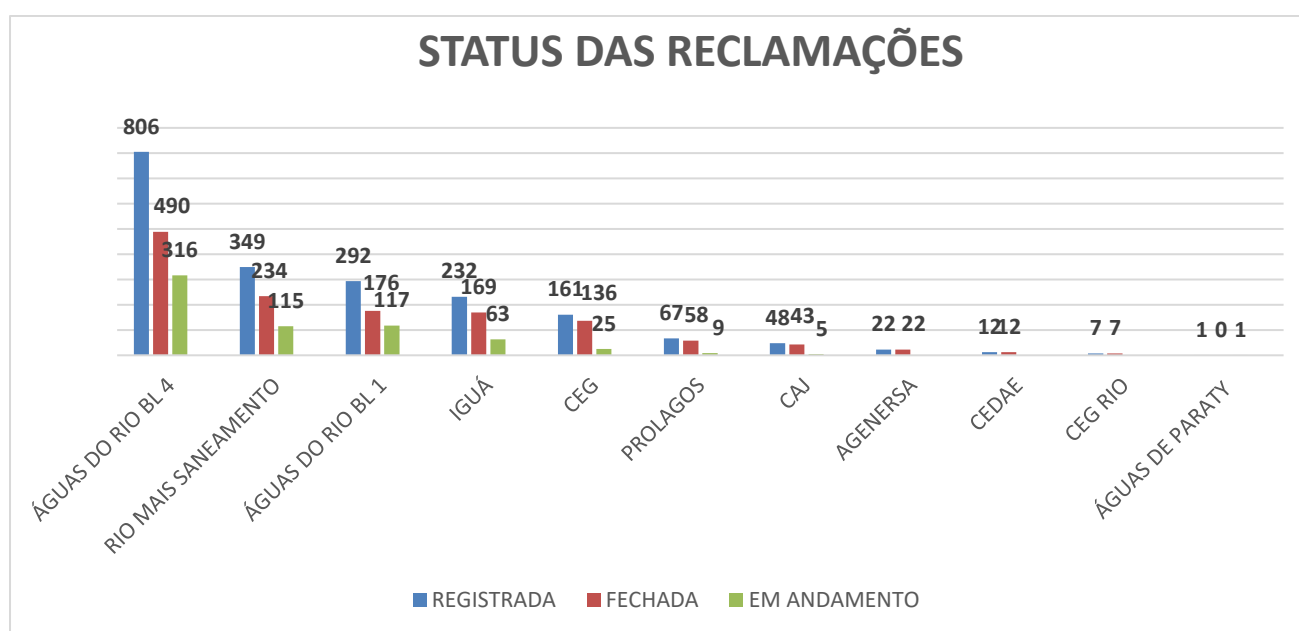
Com base nos dados coletados, as reclamações cresceram 156% no 1º trimestre de 2023 em relação ao mesmo período de 2021. Já em comparação ao primeiro trimestre de 2022, a alta foi de 65,5%, como se observa no gráfico a seguir:



4.2 Status das Reclamações

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

STATUS DAS OCORRÊNCIAS	Nº DE REGISTROS			
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	TOTAL
REGISTRADA	661	543	793	1997
FECHADA	459	376	511	1346
EM ANDAMENTO	202	167	282	651



4.3 Assuntos Registrados das Reclamações por Concessionárias Reguladas

As reclamações mais frequentes foram relativas a instalação, faturas e interrupção do serviço. Nos gráficos a seguir, relacionamos os tipos de ocorrências por concessionária:

4.3.1 Assuntos de Reclamações Águas do Rio BL 4

ASSUNTO	QTD	%
Cobrança Indevida	187	23,20%
Fatura	179	22,21%
Falta De Água	174	21,59%
Vazamento De Água	19	2,36%
Pressão da água	14	1,74%
Supressão De Ramal	13	1,61%
Instalação HD	13	1,61%
Alteração de Economi	12	1,49%
Corte de água	12	1,49%
Reparos	12	1,49%
Troca De Titularidade	12	1,49%
Vazamento De Esgoto	11	1,36%
Religação	11	1,36%
Carro Pipa	8	0,99%
Remanej. De Medidor	8	0,99%
SERASA	8	0,99%
Instalação De Medido	8	0,99%
Erro De Leitura	7	0,87%
Esgoto	6	0,74%
Alteração de Categori	6	0,74%
Baixa De Titularidade	6	0,74%
Alteração cadastral	6	0,74%
Leitura do Medidor	5	0,62%
Outros	5	0,62%
Tarifa Social	5	0,62%
Obras	5	0,62%
Recebimento De Cont	5	0,62%
Parcelamento	4	0,50%
Qualidade Da Água	4	0,50%
Data De Vencimento	4	0,50%
Data da Leitura	4	0,50%
Medidor	3	0,37%
Taxa Mínima	3	0,37%
Pagamento Em Duplic	3	0,37%
Ressarcimento	3	0,37%
Esgoto Entupido	3	0,37%
Troca de Medidor	2	0,25%
Individualização de Cc	2	0,25%
Furto De Água	2	0,25%
Manutenção	2	0,25%
Total Geral *	806	100,00%

4.3.2 Assuntos de Reclamações Rio Mais Saneamento

ASSUNTO	QTD	%
Falta De Água	204	58,45%
Carro Pipa	99	28,37%
Fatura	12	3,44%
Instalação De Medidor	8	2,29%
Vazamento De Água	5	1,43%
Cobrança Indevida	5	1,43%
Pressão da água	2	0,57%
Reparos	2	0,57%
Abastecimento	2	0,57%
Esgoto	1	0,29%
Separação de abastecimento	1	0,29%
Data da Leitura	1	0,29%
Pagamento Em Duplicidade	1	0,29%
Troca Hd	1	0,29%
Tubulação	1	0,29%
Religação	1	0,29%
Vazamento De Esgoto	1	0,29%
Instalação HD	1	0,29%
Medidor	1	0,29%
Total Geral	349	100,00%

4.3.3 Assuntos de Reclamações Águas do Rio BL 1

ASSUNTO	QTD	%
Carro Pipa	4	1,37%
Cobrança Indevida	89	30,48%
DPA / DPE	2	0,68%
Esgoto Entupido	4	1,37%
Falta De Água	71	24,32%
Fatura	60	20,55%
Instalação	2	0,68%
Instalação De Medidor	5	1,71%
Instalação HD	3	1,03%
Outros	2	0,68%
Parcelamento	2	0,68%
Pressão da água	5	1,71%
Reparos	5	1,71%
SERASA	4	1,37%
Supressão De Ramal	5	1,71%
Troca De Titularidade	2	0,68%
Vazamento De Água	8	2,74%
Vazamento De Esgoto	2	0,68%
Total Geral *	292	100,00%

4.3.4 Assuntos de Reclamações Iguá

ASSUNTO	QTD	%
Fatura	76	32,76%
Cobrança Indevida	43	18,53%
Falta De Água	29	12,50%
Esgoto	7	3,02%
Leitura do Medidor	6	2,59%
Pressão da água	6	2,59%
Vazamento De Esgoto	5	2,16%
Data da Leitura	4	1,72%
Religação	4	1,72%
Troca de Medidor	4	1,72%
Alteração cadastral	4	1,72%
Alteração de Categoria	4	1,72%
Carro Pipa	4	1,72%
Obras	3	1,29%
Esgoto Entupido	3	1,29%
Outros	3	1,29%
Qualidade Da Água	3	1,29%
Corte Indevido	2	0,86%
Corte de água	2	0,86%
Total Geral *	232	100,00%

4.3.5 Assuntos de Reclamações Ceg (Naturgy)

ASSUNTO	QTD	%
Fatura	47	29,19%
Cobrança Indevida	22	13,66%
Religação	19	11,80%
Instalação de Gás	10	6,21%
Vistoria	9	5,59%
Parcelamento	8	4,97%
Autovistoria	5	3,11%
Troca de Medidor	3	1,86%
Atendimento	3	1,86%
Troca De Titularidade	3	1,86%
Vistoria De Instalação	3	1,86%
Vazamento de Gás	3	1,86%
Falta De Gás / Gás Fraco	2	1,24%
Baixa De Titularidade	2	1,24%
Gns	2	1,24%
Medidor	2	1,24%
Corte De Gás	2	1,24%
Outros	2	1,24%
Total Geral *	161	100,00%

4.3.6 Assuntos de Reclamações Prolagos

ASSUNTO	QTD	%
Falta De Água	29	43,28%
Fatura	11	16,42%
Cobrança Indevida	8	11,94%
Carro Pipa	3	4,48%
Supressão De Ramal	3	4,48%
Pressão da água	2	2,99%
Vazamento De Esgoto	2	2,99%
Qualidade Da Água	1	1,49%
Recebimento De Conta	1	1,49%
Extensão De Rede	1	1,49%
Remanej. De Medidor	1	1,49%
Troca de Medidor	1	1,49%
Troca De Titularidade	1	1,49%
Medidor	1	1,49%
Alteração cadastral	1	1,49%
Obras	1	1,49%
Total Geral	67	100,00%

4.3.7 Assuntos de Reclamações Águas de Juturnaíba

ASSUNTO	QTD	%
Falta De Água	19	39,58%
Fatura	14	29,17%
Cobrança Indevida	4	8,33%
Carro Pipa	2	4,17%
Instalação HD	2	4,17%
Esgoto	1	2,08%
Taxa Mínima	1	2,08%
Remanej. De Medidor	1	2,08%
Outros (solicitação de doc)	1	2,08%
Troca De Titularidade	1	2,08%
Pressão da água	1	2,08%
Qualidade Da Água	1	2,08%
Total Geral	48	100,00%

4.3.8 Assuntos de Reclamações CEDAE

ASSUNTO	QTD	%
Cobrança Indevida	6	50,00%
Extensão De Rede	2	16,67%
Troca De Titularidade	1	8,33%
Individualização de Conta	1	8,33%
Carro Pipa	1	8,33%
Fatura	1	8,33%
Total Geral	12	100,00%

4.3.9 Assuntos de Reclamações Ceg Rio (Naturgy)

ASSUNTO	QTD	%
Cobrança Indevida	2	28,57%
Outros	1	14,29%
Instalação de Gás	1	14,29%
Troca de Medidor	1	14,29%
Baixa De Titularidade	1	14,29%
Fatura	1	14,29%
Total Geral	7	100,00%

4.3.10 Assuntos de Reclamações Águas de Paraty

ASSUNTO	QTD	%
Fatura	1	100,00%
Total Geral	1	100,00%

4.4 Reclamações por Região no 1º Trimestre de 2023

A Zona Norte da cidade do Rio de Janeiro foi a que concentrou mais reclamações ao longo do ano, com 27,92% do total, em seguida veio a Zona Oeste da capital, com 19,5%, conforme apresentado na tabela e mapa abaixo:

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Rio de Janeiro (Zona Norte)	557	27,92%
Rio de Janeiro (Zona Oeste)	389	19,50%
Baixadas Litorâneas	370	18,55%
Baixada Fluminense	267	13,38%
Leste Fluminense	209	10,48%
Rio de Janeiro (Zona Sul)	102	5,11%
Rio de Janeiro (Zona Central)	55	2,76%
Centro-sul Fluminense	16	0,80%
Médio Paraíba	13	0,65%
Região Serrana	6	0,30%
Norte Fluminense	4	0,20%
Noroeste Fluminense	4	0,20%
Costa Verde	3	0,15%

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

Observa-se que 60,65% das ocorrências de reclamação da Águas do Rio (Bloco 4) foram na Zona Norte do Rio de Janeiro, já a Baixada Fluminense foi a segunda região com mais demandas (29,64%) em seguida a Zona Central (5,85%) e Zona Oeste (3,49%) da capital.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES
Rio de Janeiro	562
Duque de Caxias	78
São João de Meriti	59
Nova Iguaçu	44
Belford Roxo	23
Nilópolis	19
Mesquita	8
Queimados	7
Cambuci	1
Casimiro de Abreu	1
Saquarema	1

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Rio de Janeiro (Zona Norte)	487	60,65%
Baixada Fluminense	238	29,64%
Rio de Janeiro (Zona Central)	47	5,85%
Rio de Janeiro (Zona Oeste)	28	3,49%
Baixadas Litorâneas	2	0,25%
Noroeste Fluminense	1	0,12%

4.4.2 Quantidade de Reclamações por Regiões - Rio+Saneamento

A região das Baixadas Litorâneas concentrou a maioria das reclamações de clientes da Rio+Saneamento. As queixas dos usuários dessa região corresponderam a 67,91% do total.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES
Rio das Ostras	237
Rio de Janeiro	81
Vassouras	9
Seropédica	7
Pinheiral	4
Itaguaí	3
Rio Claro	3
Piraí	2
Sepetiba	2
Carmo	1

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Baixadas Litorâneas	237	67,91%
Rio de Janeiro (Zona Oeste)	83	23,78%
Baixada Fluminense	10	2,87%
Médio Paraíba	9	2,58%
Centro-sul Fluminense	9	2,58%
Região Serrana	1	0,29%

4.4.3 Quantidade de Reclamações por Regiões - Águas do Rio BL 1

Nota-se que 65,19% 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 23,89%. Já as demais áreas totalizaram 10,58% das reclamações.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
São Gonçalo	130	Leste Fluminense	191	65,19%
Rio de Janeiro	70	Rio de Janeiro (Zona Sul)	70	23,89%
Maricá	46	Baixada Fluminense	13	4,44%
Magé	13	Baixas Litorâneas	13	4,44%
Saquarema	7	Noroeste Fluminense	3	1,02%
Casimiro de Abreu	6	Norte Fluminense	1	0,34%
Rio Bonito	6	Região Serrana	1	0,34%
Tanguá	6			
Itaboraí	3			
Miracema	3			
Cordeiro	1			
São Francisco de Itabapoana	1			

4.4.4 Quantidade de Reclamações por Regiões - Iguá

Na área de concessão da Iguá, a Zona Oeste do Rio de Janeiro concentrou 96,98% dos chamados.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Rio de Janeiro	225	Rio de Janeiro (Zona Oeste)	225	96,98
Paty do Alferes	4	Centro-sul Fluminense	7	3,02%
Miguel Pereira	3			

4.4.5 Quantidade de Reclamações por Regiões - Ceg (Naturgy)

As regiões com mais reclamações na concessionária Ceg (Naturgy) foram as zonas Norte (34,80%) e Oeste (30,43%) da capital, seguidas pela Zona Sul (18,63%) e pelo Leste Fluminense (16,14%).

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Rio de Janeiro	141	Rio de Janeiro (Zona Norte)	56	34,80%
São Gonçalo	9	Rio de Janeiro (Zona Oeste)	49	30,43%
Niterói	8	Rio de Janeiro (Zona Sul)	30	18,63%
Mesquita	3	Leste Fluminense	17	10,55%
		Rio de Janeiro (Zona Central)	6	3,72%
		Baixada Fluminense	3	1,87%

4.4.6 Quantidade de Reclamações por Regiões - Prolagos

Dos cinco municípios de atuação da Prolagos, Cabo Frio foi o que gerou o maior número de reclamações, seguido por Armação dos Búzios e Arraial do Cabo.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES
Cabo Frio	38
Armação dos Búzios	13
Arraial do Cabo	6
São Pedro da Aldeia	6
Iguaba Grande	4

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Baixadas Litorâneas	67	100%

4.4.7 Quantidade de Reclamações por Regiões - Águas de Juturnaíba

Assim como a Prolagos, a área de concessão da concessionária Águas de Juturnaíba encontra-se toda na região das Baixadas Litorâneas. Cerca de um terço das queixas contra a empresa partiram de Araruama. O município teve quase o dobro do registrado em Saquarema.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES
Araruama	28
Saquarema	19
Silva Jardim	1

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Baixadas Litorâneas	48	100%

4.4.8 Quantidade de Reclamações por Regiões - Cedae

A capital fluminense foi a origem da maior parte das reclamações recebidas contra a Cedae. Só a Zona Norte da cidade representou 41,67% das queixas.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES
Rio de Janeiro	6
Barra do Piraí	2
Mangaratiba	2
Macaé	1
São Gonçalo	1

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Zona Norte	5	41,67%
Costa Verde	2	16,67%
Médio Paraíba	2	16,67%
Norte Fluminense	1	8,33%
Zona Oeste	1	8,33%
Leste Fluminense	1	8,33%

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

A Região Serrana foi a área com maior número de reclamações contra a Ceg Rio. A região representou 42,86% desse tipo de ocorrência sobre a concessionária. Em segundo lugar, ficaram o Médio Paraíba e o Norte Fluminense, com 28,57%.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Petrópolis	2	Região Serrana	3	42,86%
Volta Redonda	2	Médio Paraíba	2	28,57%
Campos dos Goytacazes	1	Norte Fluminense	2	28,57%
Macaé	1			
Teresópolis	1			

4.4.10 Quantidade de Reclamações por Regiões – Águas de Paraty

A concessionária só teve uma reclamação no município de Paraty.

5 Solicitação na Ouvidoria da Agenera – 1º Trimestre

No 1º trimestre de 2023, a Ouvidoria recebeu 25 solicitações por meio do e-SIC e Fala.BR que foram direcionadas para os setores técnicos, jurídico e administrativo da Agenera e para as concessionárias reguladas.

Cabe informar, que todas as demandas de solicitações durante este 1º trimestre encontram-se respondidas e finalizadas.

CONSECONÁRIAS	JAN	FEV	MAR	TOTAL
AGENERSA	6	4	10	20
ÁGUAS DO RIO 1		1		1
ÁGUAS DO RIO 4		1		1
CEG			1	1
IGUÁ		1		1
RIO +		1		1
TOTAL	6	8	11	25

6 Considerações finais

O presente relatório tem por finalidade apresentar as demandas recebidas no 1º trimestre de 2023, bem como identificar os canais de atendimentos mais utilizados pelos usuários no momento de registro de suas manifestações junto à Ouvidoria da Agenesra.

Há de se ressaltar que todas as ocorrências que apresentavam o status “em andamento” no trimestre já encontram-se solucionadas em nosso sistema.

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

Por fim, resta esclarecer que, como premissa basilar e sinergia à gestão da Agenesra, esta Ouvidoria vem adotando pontos de controles, monitoramento de processos, análise de fluxos e procedimentos administrativos sempre com o escopo constante na entrega de resultados eficientes e atendimento justo aos demandantes.