



AGENERSA

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

RELATÓRIO DE OUVIDORIA
2º TRIMESTRE DE 2023

SUMÁRIO

TIPOS DE MANIFESTAÇÃO	5
OCORRÊNCIAS NA OUVIDORIA DA AGENERSA – 2º 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 – 2º 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 – 2º Trimestre.....	14
3.1 Ranking de Denúncias por Concessionárias Reguladas	14
4 Reclamações na Ouvidoria da AGENERSA – 2º 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 - Águas de Juturnaíba	22
4.3.8 Assuntos de Reclamações - CEDAE.....	22
4.3.9 Assuntos de Reclamações - Ceg Rio (Naturgy)	22
4.4 Reclamações por Região no 2º 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.....	24
4.4.3 Quantidade de Reclamações por Regiões – Iguá	25
4.4.4 Quantidade de Reclamações por Regiões - Ceg (Naturgy).....	26
4.4.5 Quantidade de Reclamações por Regiões - Rio+Saneamento.....	26
4.4.6 Quantidade de Reclamações por Regiões - Prolagos	27
4.4.7 Quantidade de Reclamações por Regiões - Águas de Juturnaíba	28



4.4.8	Quantidade de Reclamações por Regiões - Cedae.....	28
4.4.9	Quantidade de Reclamações por Regiões - Ceg Rio (Naturgy).....	29
5	Solicitação na Ouvidoria da Agenera - 2º Trimestre	29
6	Considerações finais	30



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;

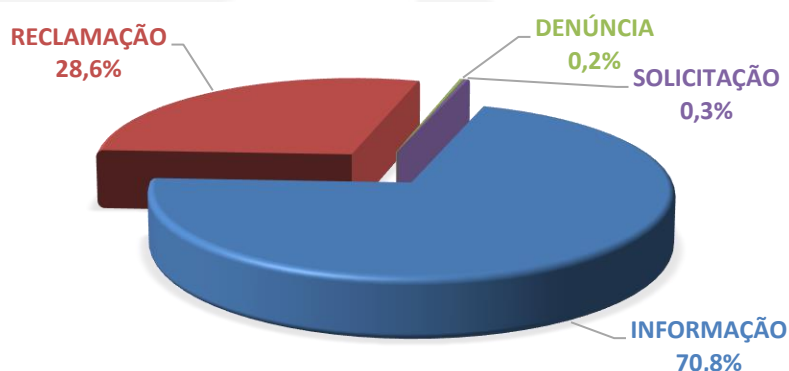
PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO - Demanda pela qual qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminha pedidos de acesso à informação, acompanha o prazo e recebe a resposta da solicitação realizada para os órgãos integrantes da estrutura organizacional da Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do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

OCORRÊNCIAS NA OUVIDORIA DA AGENERSA – 2º TRIMESTRE

No segundo trimestre de 2023, a Ouvidoria da Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro (Agenera) recebeu 7.631 (sete mil, seiscentos e trinta e uma) manifestações formais, as quais foram tratadas pelas áreas administrativas e concessionárias reguladas por esta Agência.

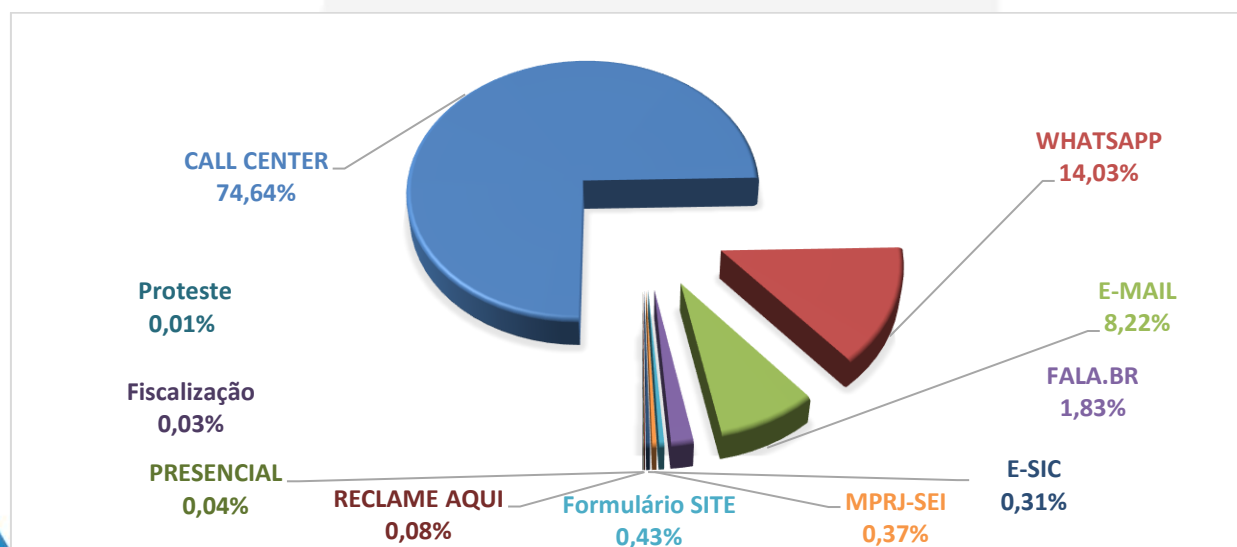
1 Tipos de Manifestações

Com relação aos registros, foi constatado que o tipo de manifestação mais frequente nesta ouvidoria no período foi pedido de informação, responsável por 5.405 dos 7.631 contatos. A ouvidoria também registrou 2.185 reclamações, 23 solicitações e 18 denúncias. No gráfico abaixo, apresentamos os tipos de ocorrências e seus percentuais:

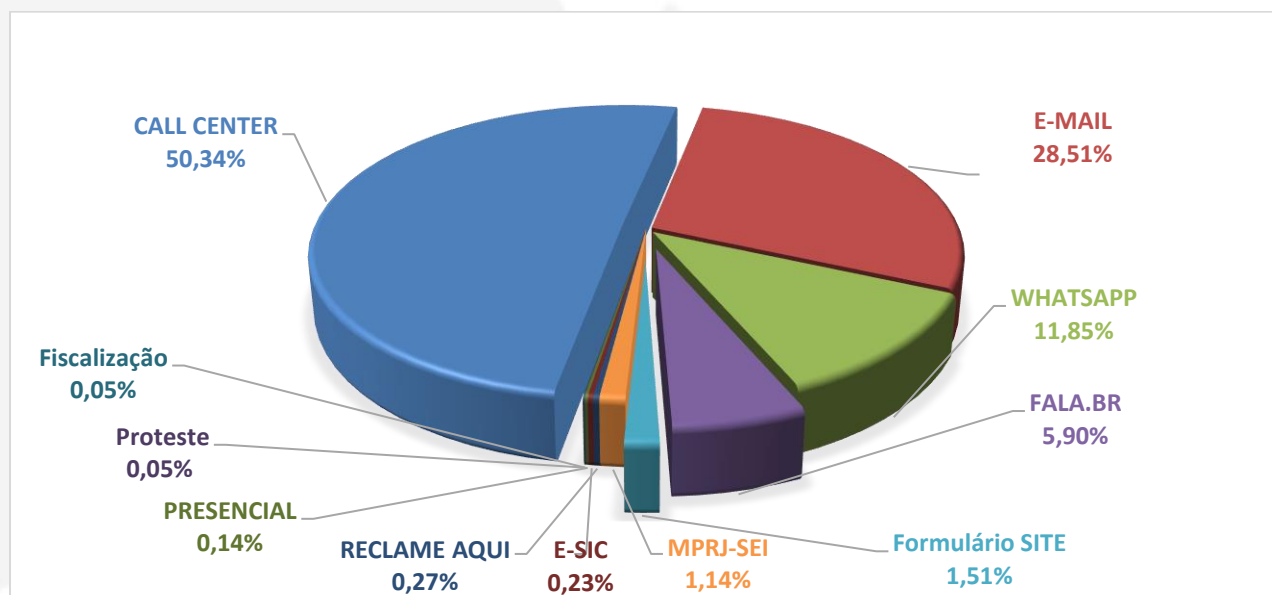


1.1 Canais de Comunicação

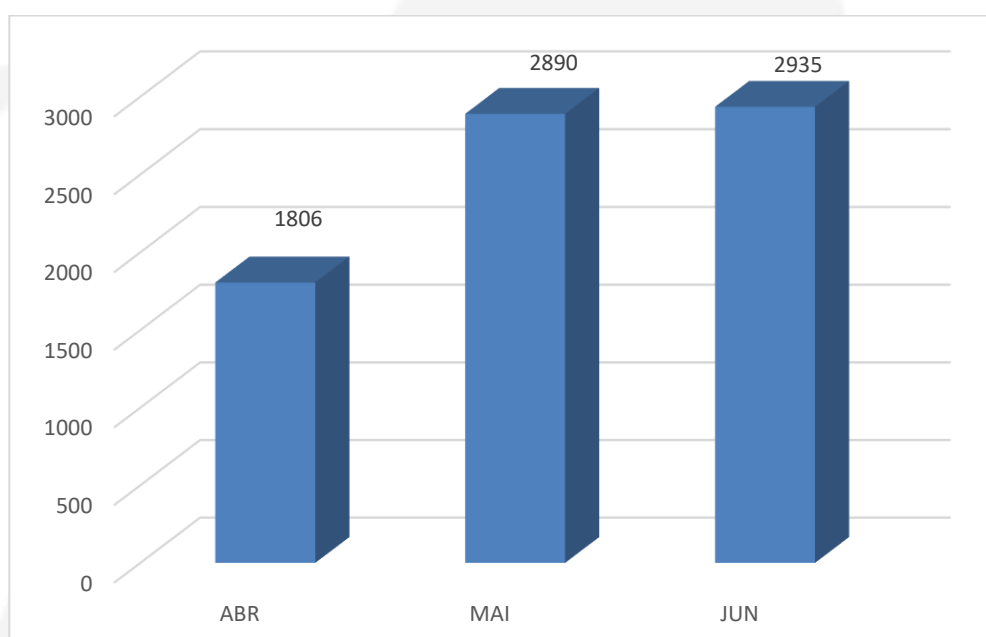
Das 7.631 manifestações formais no trimestre, 5.696 chegaram pelo Call Center (principal canal de manifestações dos usuários); 1.071 pelo WhatsApp; 627 por E-mail; 140 pelo Fala.BR; 33 pelo Formulário do Site; 28 por intermédio do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro (MPRJ-SEI); 24 pelo e-SIC; 6 por meio do site Reclame Aqui; 3 através de atendimentos presenciais; 2 por intermédio da fiscalização AGENERSA na rua e 1 através da associação Proteste.



Considerando apenas as reclamações, o Call Center foi o principal canal utilizado, com 1.100 dos 2.185 registros. Em seguida, vieram E-mail (623), WhatsApp (259), Fala.BR (129), Formulário do Site (33), MP/RJ-SEI (25), Reclame Aqui (6), e-SIC (5), Atendimento Presencial (3), Associação Proteste e fiscalização Agenera na rua (1 cada).



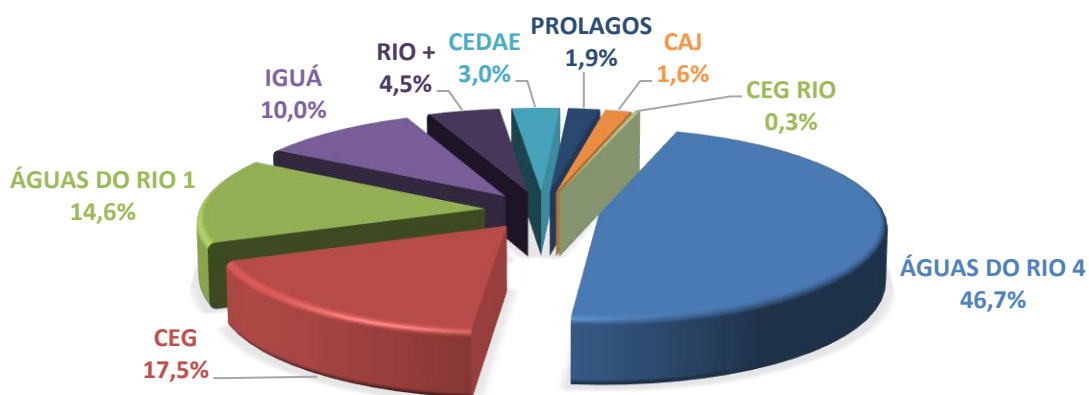
1.2 Distribuição, por mês, das manifestações



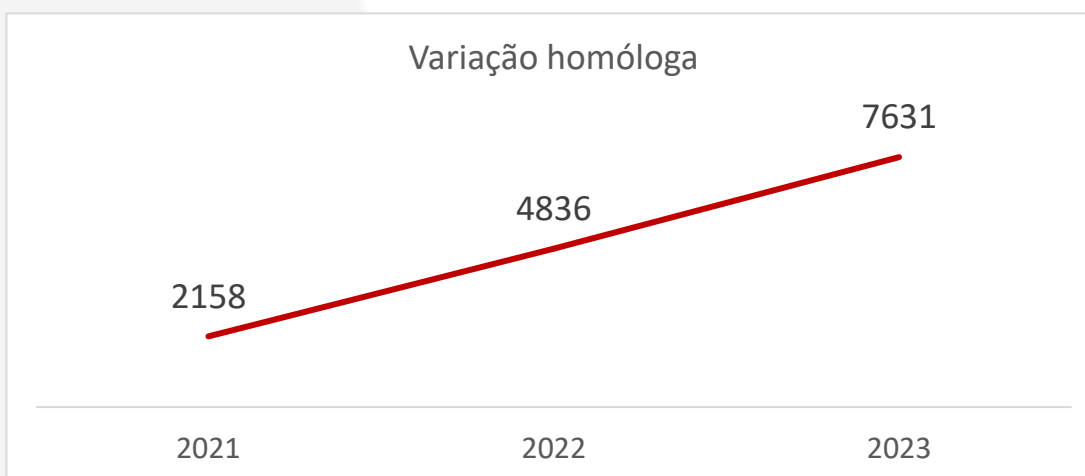
1.3 Ranking de Manifestações por Concessionárias Reguladas

Das nove concessionárias reguladas pela Agenera, 46,7% das manifestações registradas por esta Ouvidoria foram relativas à Águas do Rio BL 4. A Ceg foi a segunda mais citada, com 17,5% das ocorrências; em seguida vieram Águas do Rio BL 1, com 14,6%, Iguá, 10%, Rio+Saneamento, 4,5%, Cedae, 3%, Prolagos, 1,9%, Concessionária Águas de Jurtunaíba (CAJ), 1,6% e Ceg Rio, com 0,3% das manifestações.

CONCESSIONÁRIA	ABR	MAI	JUN	TOTAL
ÁGUAS DO RIO BL 4	750	1300	1490	3540
CEG	411	543	375	1329
ÁGUAS DO RIO BL 1	267	404	438	1109
IGUÁ	168	307	281	756
RIO+SANEAMENTO	90	126	123	339
CEDAE	45	89	91	225
PROLAGOS	30	54	63	147
CAJ	23	47	52	122
CEG RIO	8	8	7	23
TOTAL	1792	2878	2920	7590



A Ouvidoria da Agenera também realizou um comparativo do comportamento das manifestações recebidas no 2º trimestre de 2023 em relação aos mesmos períodos dos anos de 2021 e 2022. É possível observar um aumento de 253,6% nas manifestações, em relação ao registrado no 2º trimestre de 2021. Já em comparação ao 2º trimestre de 2022, identificou-se um aumento de 57,8%, como mostra o gráfico a seguir:



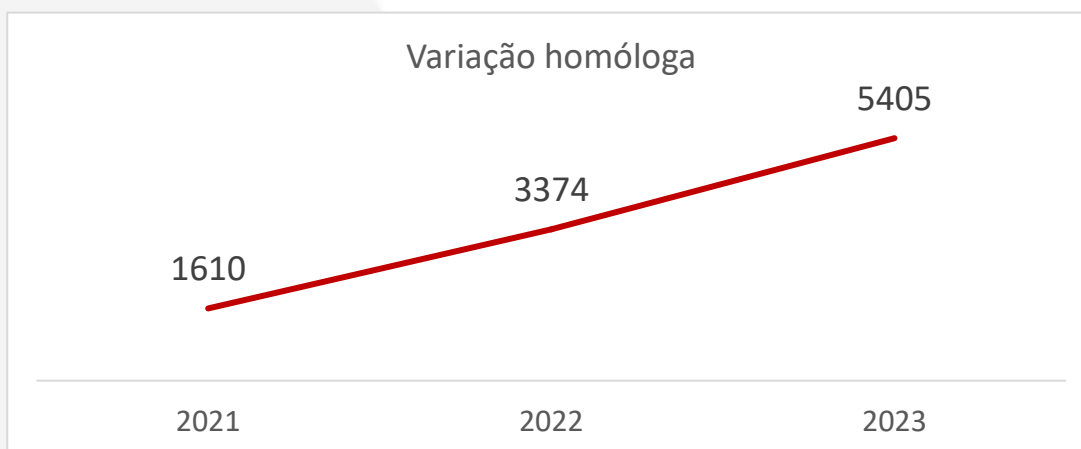
2 Informações na Ouvidoria da AGENERSA – 2º Trimestre

A Ouvidoria coletou 5.405 pedidos de informação no 2º trimestre de 2023, o que corresponde a 71% do total das manifestações. Com 46% dos registros, a Águas do Rio BL 4 foi a concessionária mais citada. A Ceg vem em segundo lugar, com 20% dos pedidos de informação, em seguida estão Águas do Rio BL1, com 14%, Iguá 9%, Cedae 4%, Rio + Saneamento, 3%, Prolagos, 1%, CAJ, 1 % e Ceg Rio, com 0,3%.

2.1 Ranking de Informações por Concessionárias Reguladas

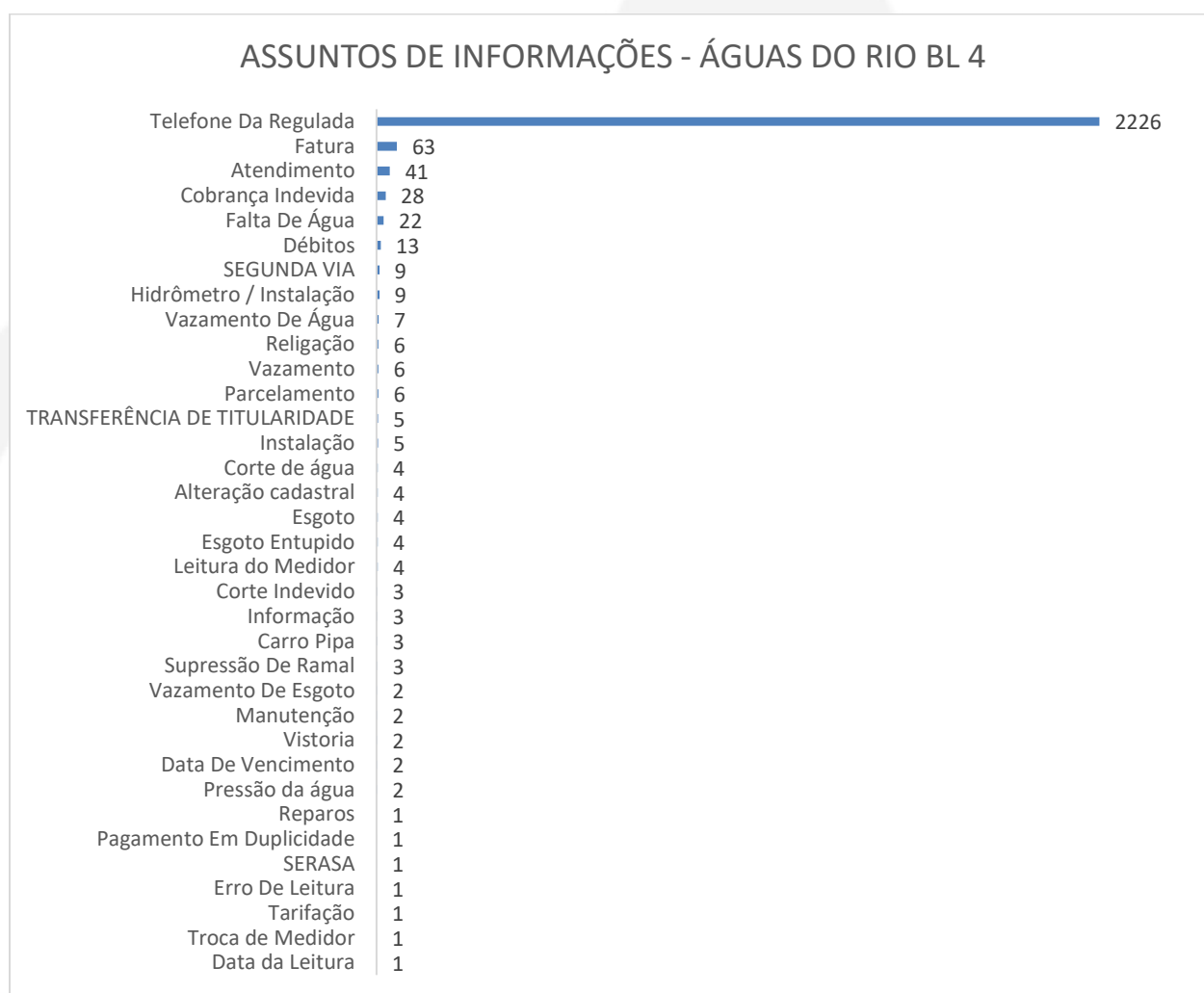
CONCESSIONÁRIA	ABR	MAI	JUN	TOTAL
ÁGUAS DO RIO BL 4	540	943	1012	2495
CEG	363	448	290	1101
ÁGUAS DO RIO BL 1	180	264	295	739
IGUÁ	116	192	198	506
CEDAE	44	83	87	214
RIO+SANEAMENTO	43	66	68	177
PROLAGOS	14	33	33	80
CAJ	13	32	34	79
CEG RIO	4	6	4	14
TOTAL	1317	2067	2021	5405

Com relação aos registros de informação sobre as concessionárias reguladas, observa-se um aumento de 235,7% em relação ao 2º trimestre de 2021, e de 60,2%, em relação ao mesmo período em 2022, conforme demonstra o gráfico a seguir:

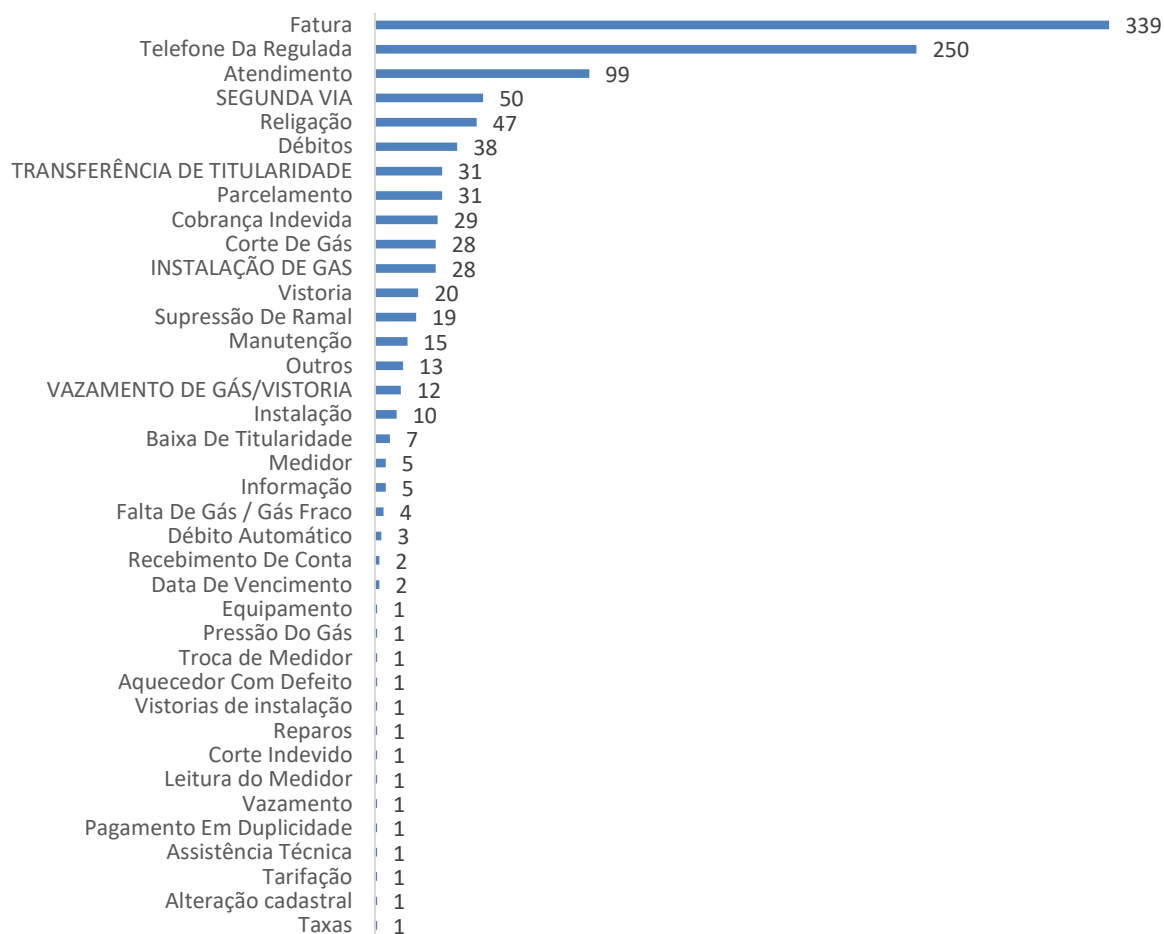


2.2 Assuntos Registrados das Informações por Concessionárias Reguladas

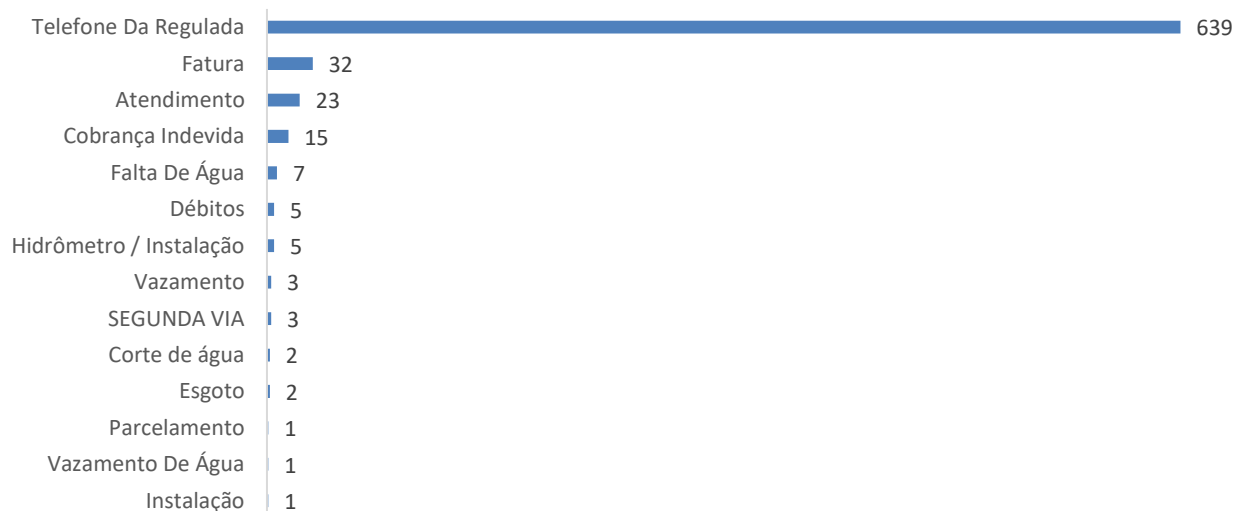
As informações capturadas por esta ouvidoria foram manifestações de usuários querendo registrar ocorrências no primeiro nível de atuação, ou seja, o primeiro contato, o que deve ser feito diretamente com as concessionárias reguladas por esta agência. Para a maioria das concessionárias, as dúvidas mais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



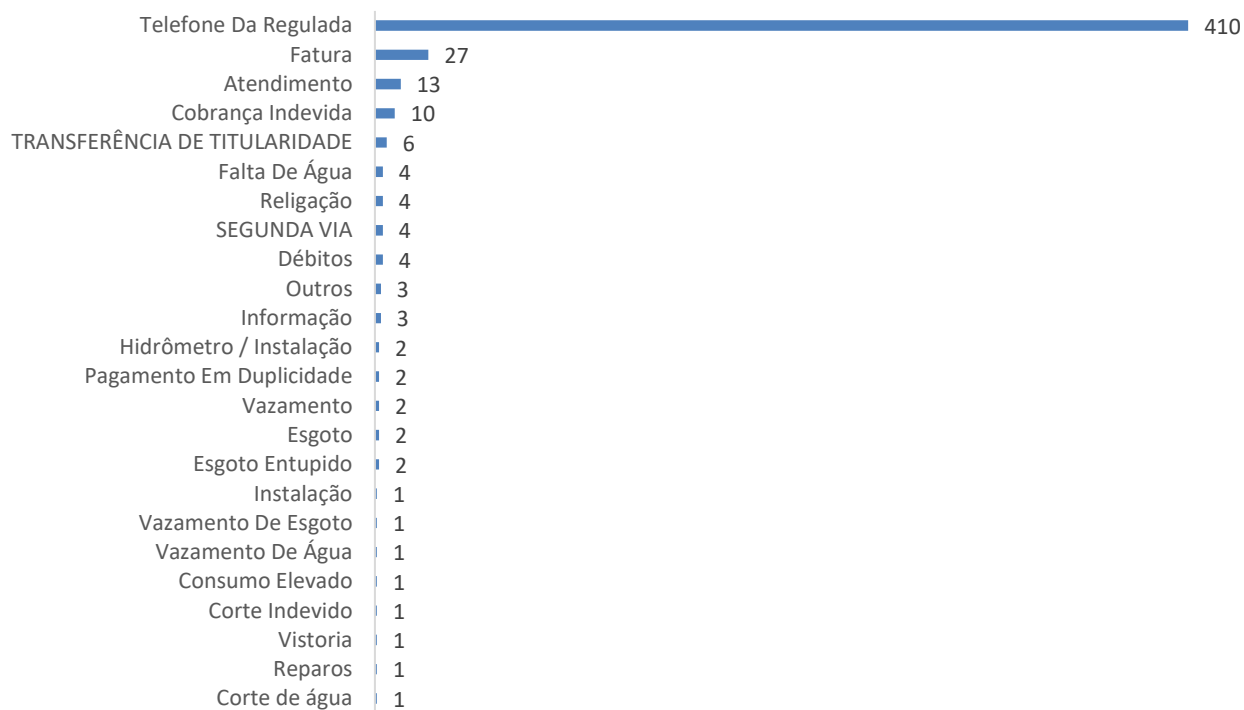
ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - CEG



ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - ÁGUAS DO RIO BL 1



ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - IGUÁ



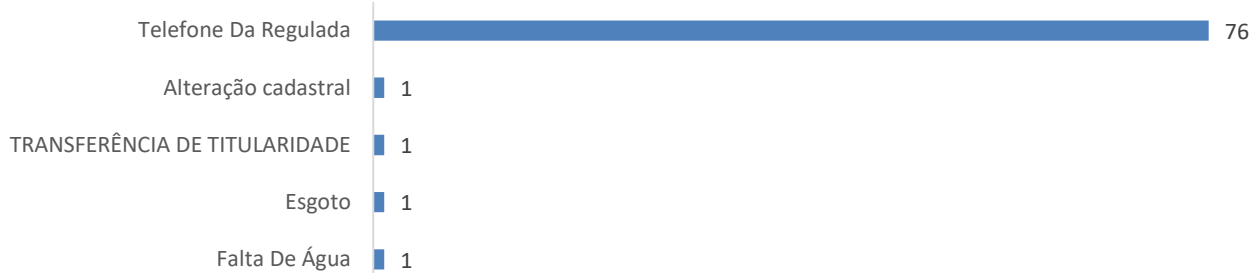
ASSUNTOS INFORMAÇÕES - CEDAE



ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - RIO+SANEAMENTO



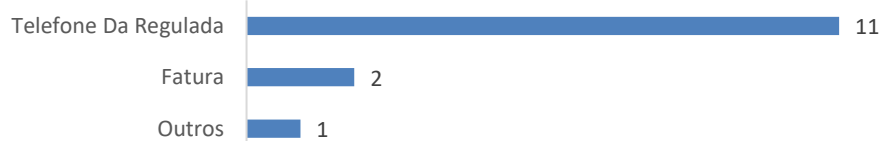
ASSUNTOS INFORMAÇÕES - PROLAGOS



ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - CAJ



ASSUNTOS INFORMAÇÕES - CEG RIO

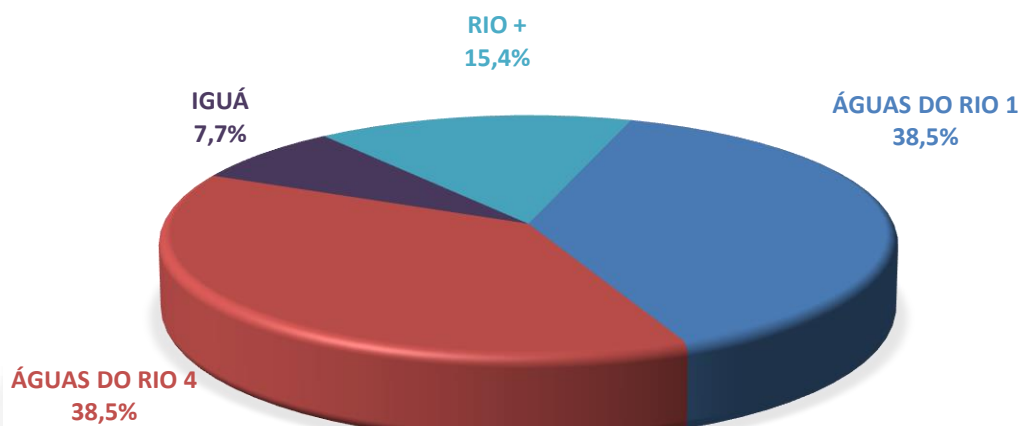


3 Denúncias na Ouvidoria da AGENERSA – 2º Trimestre

Foram registradas um total de 18 denúncias no período e este número equivale a 0,2% do total das manifestações recebidas. Por meio desta ouvidoria, 5 acusações foram encaminhadas e respondidas pelas áreas técnica e jurídica da Agenersa.

3.1 Ranking de Denúncias por Concessionárias Reguladas

CONCESS./ASSUNTO	ABR	MAI	JUN	TOTAL
ÁGUAS DO RIO BL 4				
Outros	1			1
Cobrança Indevida		1	1	2
Tarifa Social		1		1
Vazamento De Esgoto		1		1
ÁGUAS DO RIO BL 4 Total	1	3	1	5
ÁGUAS DO RIO BL 1				
Falta De Água		1		1
Corte de água	1			1
Esgoto	1			1
Ligação Clandestina		1	1	2
ÁGUAS DO RIO BL 1 Total	2	2	1	5
RIO+SANEAMENTO				
Falta De Água	1	1		2
RIO+SANEAMENTO Total	1	1		2
IGUÁ				
Instalação HD			1	1
IGUÁ Total			1	1
TOTAL	4	6	3	13



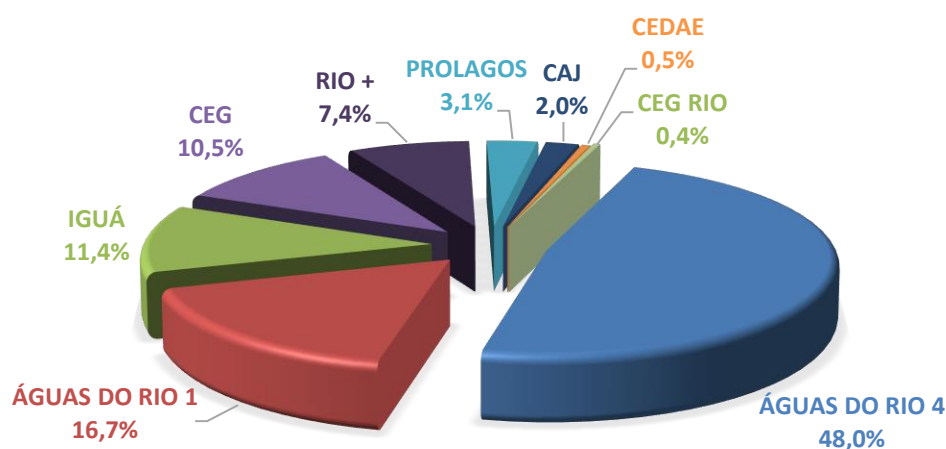
4 Reclamações na Ouvidoria da AGENERSA – 2º Trimestre

As reclamações do período corresponderam a 29% das ocorrências, com 2.185 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, 14 reclamações recebidas foram encaminhadas e respondidas pelas áreas administrativa, técnica e jurídica da Agenerasa.

4.1 Ranking de Reclamações por Concessionárias Regulada

CONCESSIONÁRIA	ABR	MAI	JUN	TOTAL
ÁGUAS DO RIO BL 4	209	354	477	1040
ÁGUAS DO RIO BL 1	85	138	142	365
IGUÁ	51	115	82	248
CEG	48	95	84	227
RIO+SANEAMENTO	46	59	55	160
PROLAGOS	16	21	30	67
CAJ	10	15	18	43
CEDAE	1	6	4	11
CEG RIO	4	2	4	10
TOTAL	470	805	896	2171



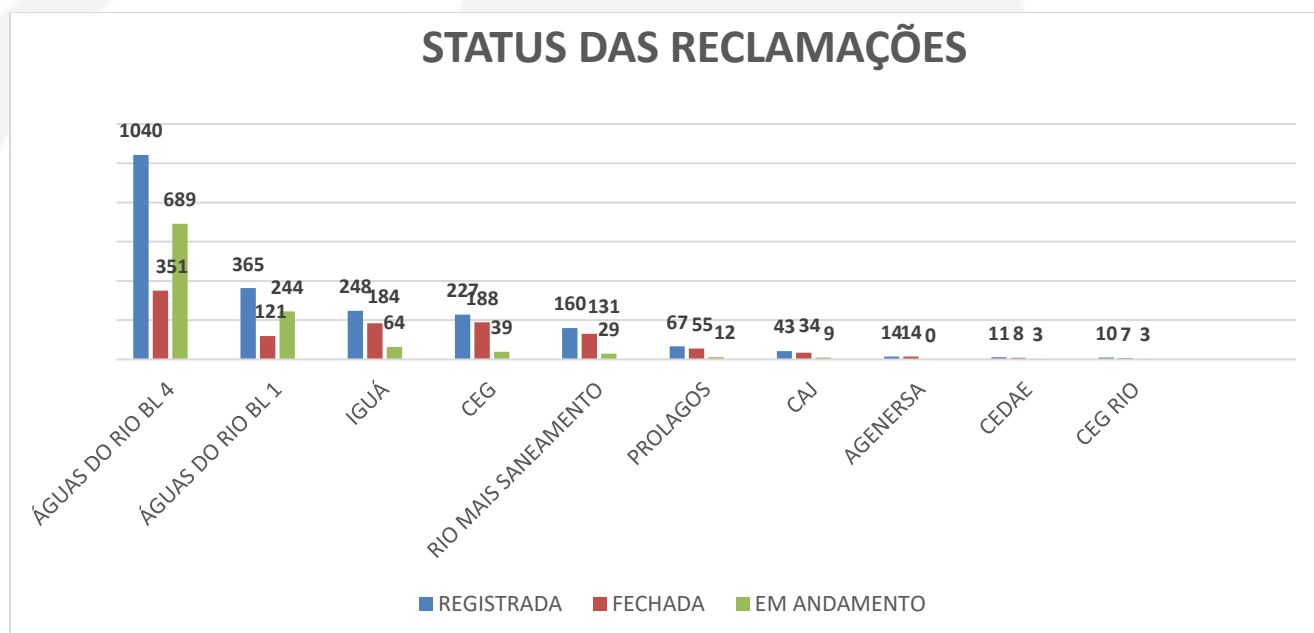
Com base nos dados coletados, as reclamações cresceram 298,7% no 2º trimestre de 2023 em relação ao mesmo período de 2021. Já em comparação ao 2º trimestre de 2022, o aumento foi de 55,7%, como se observa no gráfico a seguir:



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			
	ABRIL	MAIO	JUNHO	TOTAL
REGISTRADO	476	811	898	2185
FECHADO	254	410	427	1091
EM ANDAMENTO	222	401	471	1094



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	%
Fatura	266	25,58%
Cobrança Indevida	258	24,81%
Falta De Água	162	15,58%
Vazamento De Água	32	3,08%
Instalação HD	32	3,08%
Reparos	19	1,83%
Supressão De Ramal	18	1,73%
Vazamento De Esgoto	16	1,54%
Troca De Titularidade	15	1,44%
Alteração de Economias	14	1,35%
Erro De Leitura	14	1,35%
Religação	13	1,25%
Corte de água	12	1,15%
Alteração de Categoria	11	1,06%
Parcelamento	11	1,06%
Remanejamento de Medidor	10	0,96%
Pressão da água	10	0,96%
Esgoto Entupido	8	0,77%
Individualização da conta	8	0,77%
Recebimento De Conta	7	0,67%
Medidor	7	0,67%
Troca de Medidor	6	0,58%
Taxas	6	0,58%
Furto de Tubulação	6	0,58%
Data De Vencimento	6	0,58%
Corte Indevido	6	0,58%
Ressarcimento	5	0,48%
Esgoto	5	0,48%
Outros	5	0,48%
Alteração cadastral	5	0,48%
Tarifa Social	4	0,38%
Leitura do Medidor	4	0,38%
Instalação	3	0,29%
Vazamento	3	0,29%
Tarifação	3	0,29%
Qualidade Da Água	3	0,29%
Débitos	3	0,29%

Pagamento Em Duplicidade	3	0,29%
Baixa De Titularidade	2	0,19%
Vistoria	2	0,19%
Carro Pipa	2	0,19%
Data da Leitura	2	0,19%
Obras	2	0,19%
SERASA	2	0,19%
Manobra	1	0,10%
Manutenção	1	0,10%
Call Center	1	0,10%
Atendimento	1	0,10%
Débito Automático	1	0,10%
Ligação Clandestina	1	0,10%
Total Geral *	1040	100,00%

4.3.2 Assuntos de Reclamações - Águas do Rio BL 1

ASSUNTO	QTD	%
Cobrança Indevida	117	32,05%
Fatura	71	19,45%
Falta De Água	46	12,60%
Vazamento De Água	24	6,58%
Instalação HD	13	3,56%
Alteração de Categoria	8	2,19%
Pressão da água	7	1,92%
Corte Indevido	7	1,92%
Reparos	7	1,92%
Vazamento De Esgoto	6	1,64%
Alteração de Economias	5	1,37%
Erro De Leitura	5	1,37%
Medidor	5	1,37%
Corte de água	5	1,37%
Supressão De Ramal	4	1,10%
Data De Vencimento	4	1,10%
Tarifa Social	3	0,82%
Troca De Titularidade	3	0,82%
Qualidade Da Água	3	0,82%
Outros	2	0,55%
Troca de Medidor	2	0,55%
Baixa De Titularidade	2	0,55%
Carro Pipa	2	0,55%
Leitura do Medidor	2	0,55%
Obras	2	0,55%
Religação	1	0,27%
Troca de Cavalete	1	0,27%
Remanejamento De Ramal	1	0,27%

Ressarcimento	1	0,27%
Recebimento De Conta	1	0,27%
Data da Leitura	1	0,27%
Remanejamento de Medidor	1	0,27%
Esgoto	1	0,27%
Débitos	1	0,27%
Taxas	1	0,27%
Total Geral *	365	100,00%

4.3.3 Assuntos de Reclamações - Iguaçu

ASSUNTO	QTD	%
Fatura	89	35,89%
Cobrança Indevida	36	14,52%
Falta De Água	15	6,05%
Vazamento De Água	15	6,05%
Alteração de Categoria	8	3,23%
Vazamento De Esgoto	6	2,42%
Reparos	5	2,02%
Troca De Titularidade	5	2,02%
Alteração de Economias	5	2,02%
Qualidade Da Água	4	1,61%
Alteração cadastral	4	1,61%
Data De Vencimento	4	1,61%
Erro De Leitura	4	1,61%
Data da Leitura	3	1,21%
Pagamento Em Duplicidade	3	1,21%
Leitura do Medidor	3	1,21%
Corte Indevido	3	1,21%
DPA / DPE	3	1,21%
Esgoto	3	1,21%
Total Geral *	248	100,00%

4.3.4 Assuntos de Reclamações - CEG (Naturgy)

ASSUNTO	QTD	%
Fatura	69	30,40%
Religação	36	15,86%
Instalação de Gás	18	7,93%
Corte De Gás	13	5,73%
Cobrança Indevida	13	5,73%
Recebimento De Conta	10	4,41%
Vazamento / corte de Gás	9	3,96%
Vistorias de instalação	6	2,64%
Baixa De Titularidade	5	2,20%
Corte Indevido	4	1,76%
Vistoria	4	1,76%
Troca de Medidor	4	1,76%
Alteração cadastral	4	1,76%
Troca De Titularidade	3	1,32%
Falta de Gás	3	1,32%
Parcelamento	3	1,32%
Autovistoria	2	0,88%
Call Center	2	0,88%
Total Geral *	227	100,00%

4.3.5 Assuntos de Reclamações - Rio+Saneamento

ASSUNTO	QTD	%
Falta De Água	73	45,63%
Carro Pipa	19	11,88%
Cobrança Indevida	11	6,88%
Vazamento De Água	8	5,00%
Fatura	8	5,00%
Instalação HD	7	4,38%
Alteração de Categoria	7	4,38%
Pressão da água	5	3,13%
Alteração cadastral	3	1,88%
Supressão De Ramal	2	1,25%
Vazamento De Esgoto	2	1,25%
Recebimento De Conta	1	0,63%
Taxas	1	0,63%
Reparos	1	0,63%
2ª via de fatura	1	0,63%
Esgoto	1	0,63%
Atendimento	1	0,63%

Religação	1	0,63%
Baixa De Titularidade	1	0,63%
Erro De Leitura	1	0,63%
Corte de água	1	0,63%
Troca de Medidor	1	0,63%
Corte Indevido	1	0,63%
Débitos	1	0,63%
Hidrante	1	0,63%
Instalação	1	0,63%
Total Geral	160	100,00%

4.3.6 Assuntos de Reclamações - Prolagos

ASSUNTO	QTD	%
Falta De Água	18	26,87%
Fatura	16	23,88%
Cobrança Indevida	8	11,94%
Carro Pipa	4	5,97%
Outros	2	2,99%
Supressão De Ramal	2	2,99%
Alteração de Economias	2	2,99%
Baixa De Titularidade	1	1,49%
Tarifa Mínima	1	1,49%
Remanejamento De Ramal	1	1,49%
Erro De Leitura	1	1,49%
Tubulação	1	1,49%
Alteração de Categoria	1	1,49%
Parcelamento	1	1,49%
Alteração cadastral	1	1,49%
Débito Automático	1	1,49%
Vazamento De Esgoto	1	1,49%
Tarifação	1	1,49%
Leitura do Medidor	1	1,49%
Desligamento Temporário	1	1,49%
Obras	1	1,49%
Instalação	1	1,49%
Total Geral	67	100,00%

4.3.7 Assuntos de Reclamações - Águas de Juturnaíba

ASSUNTO	QTD	%
Fatura	12	27,91%
Falta De Água	7	16,28%
Data De Vencimento	5	11,63%
Cobrança Indevida	5	11,63%
Instalação HD	3	6,98%
Remanejamento De Ramal	2	4,65%
Recebimento De Conta	2	4,65%
Troca De Titularidade	1	2,33%
Parcelamento	1	2,33%
Taxa Mínima	1	2,33%
Troca de Medidor	1	2,33%
Remanejamento de Medidor	1	2,33%
Baixa De Titularidade	1	2,33%
Outros	1	2,33%
Total Geral	43	100,00%

4.3.8 Assuntos de Reclamações - CEDAE

ASSUNTO	QTD	%
Falta De Água	4	36,36%
Cobrança Indevida	3	27,27%
Vazamento	1	9,09%
Supressão De Ramal	1	9,09%
Corte Indevido	1	9,09%
Erro De Leitura	1	9,09%
Total Geral	11	100,00%

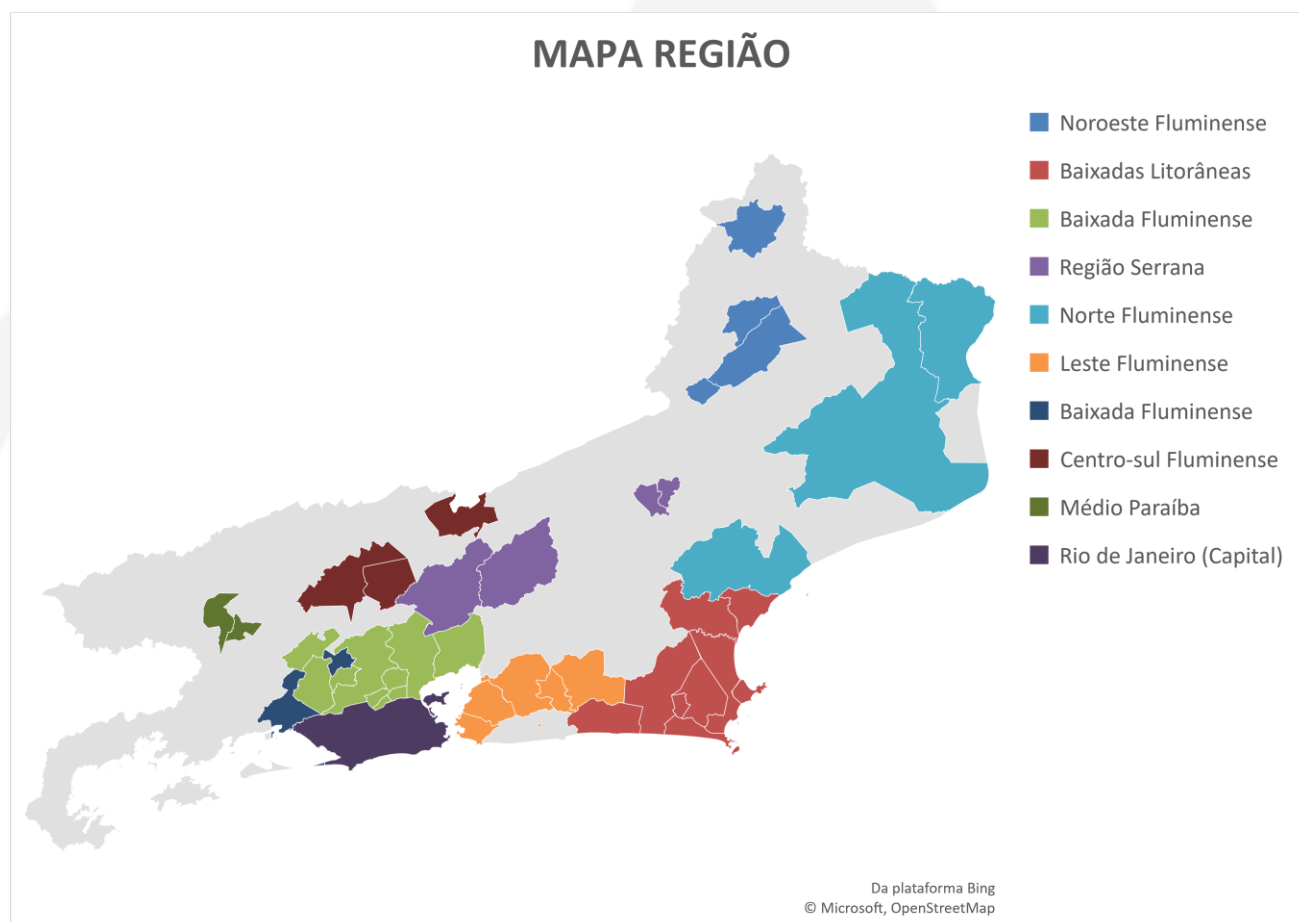
4.3.9 Assuntos de Reclamações - Ceg Rio (Naturgy)

ASSUNTO	QTD	%
Vazamento / corte de Gás	2	20,00%
Cobrança Indevida	2	20,00%
Obras	1	10,00%
Corte Indevido	1	10,00%
Corte De Gás	1	10,00%
Vistorias de instalação	1	10,00%
Instalação de Gás	1	10,00%
Fatura	1	10,00%
Total Geral *	10	100,00%

4.4 Reclamações por Região no 2º Trimestre de 2023

A Zona Norte da cidade do Rio de Janeiro foi a que concentrou mais reclamações neste 2º trimestre, com 34,1% do total, em seguida veio a Zona Oeste da capital, com 19,6%, conforme apresentado na tabela abaixo:

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Rio de Janeiro (Zona Norte)	744	34,14%
Rio de Janeiro (Zona Oeste)	429	19,69%
Baixada Fluminense	311	14,27%
Leste Fluminense	237	10,88%
Rio de Janeiro (Zona Sul)	174	7,99%
Baixas Litorâneas	168	7,71%
Rio de Janeiro (Zona Central)	81	3,72%
Região Serrana	12	0,55%
Centro-sul Fluminense	8	0,37%
Norte Fluminense	7	0,32%
Noroeste Fluminense	5	0,23%
Médio Paraíba	3	0,14%



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

Observa-se que 64,5% das ocorrências de reclamação da Águas do Rio (Bloco 4) foram na Zona Norte do Rio de Janeiro, já a Baixa Fluminense foi a segunda região com mais demandas (26,7%) em seguida a Zona Central (6,9%) e Zona Oeste (1,7%) capital.

REGIÃO	RECLAMAÇÃO	%
Belford Roxo (Baixada Fluminense)	44	4,2%
Duque de Caxias (Baixada Fluminense)	63	6%
Japeri (Baixada Fluminense)	3	0,3%
Mesquita (Baixada Fluminense)	19	1,8%
Nilópolis (Baixada Fluminense)	15	1,4%
Nova Iguaçu (Baixada Fluminense)	73	7%
Queimados (Baixada Fluminense)	10	1%
São João de Meriti (Baixada Fluminense)	52	5%
Rio de Janeiro (Zona Norte)	673	64,5%
Rio de Janeiro (Zona Central)	72	6,9%
Rio de Janeiro (Zona Oeste)	18	1,7%

MAPA REGIÃO ÁGUAS DO RIO BL 4

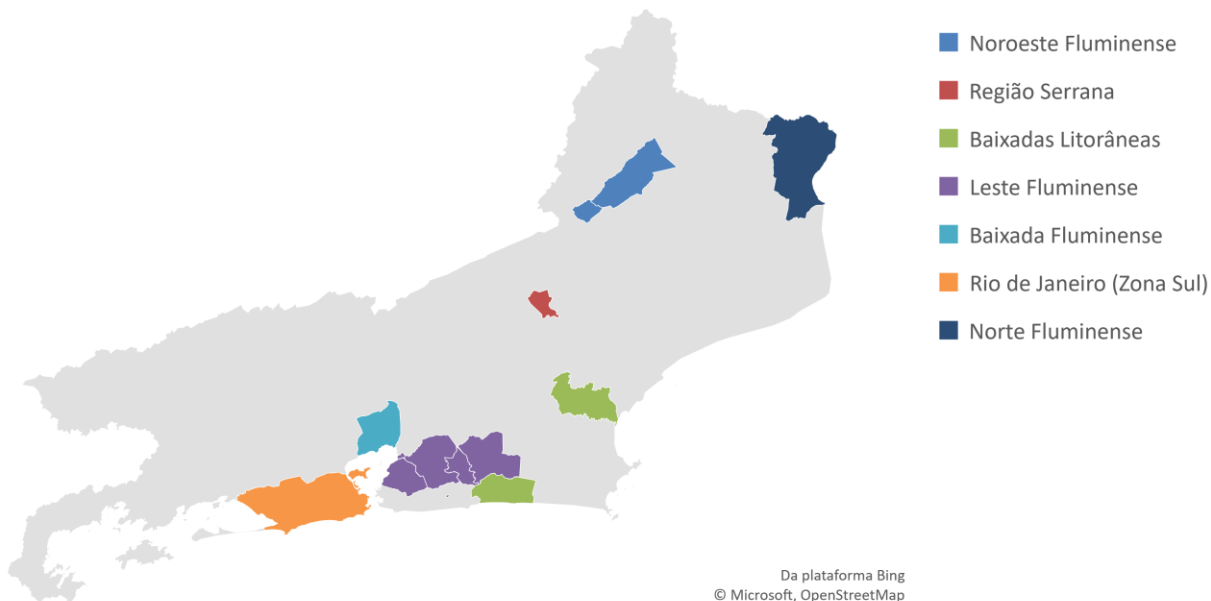


4.4.2 Quantidade de Reclamações por Regiões - Águas do Rio BL 1

Nota-se que 60% 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 32,4%. As demais regiões totalizaram 7,6% das reclamações.

REGIÃO	RECLAMAÇÃO	%
Aperibé (Noroeste Fluminense)	2	0,5%
Cambuci (Noroeste Fluminense)	1	0,2%
Cantagalo (Região Serrana)	2	0,5%
Casimiro de Abreu (Baixadas Litorâneas)	9	2,5%
Cordeiro (Região Serrana)	1	0,2%
Itaboraí (Leste Fluminense)	10	2,7%
Magé (Baixada Fluminense)	8	2%
Maricá (Leste Fluminense)	39	10,6%
Rio Bonito (Leste Fluminense)	2	0,5%
Rio de Janeiro (Zona Sul)	119	32,4%
São Francisco de Itabapoana (Norte Fluminense)	2	0,5%
São Gonçalo (Leste Fluminense)	167	45,5%
Saquarema (Baixadas Litorâneas)	3	0,8%
Tanguá (Leste Fluminense)	2	0,5%

MAPA REGIÃO ÁGUAS DO RIO BL 1

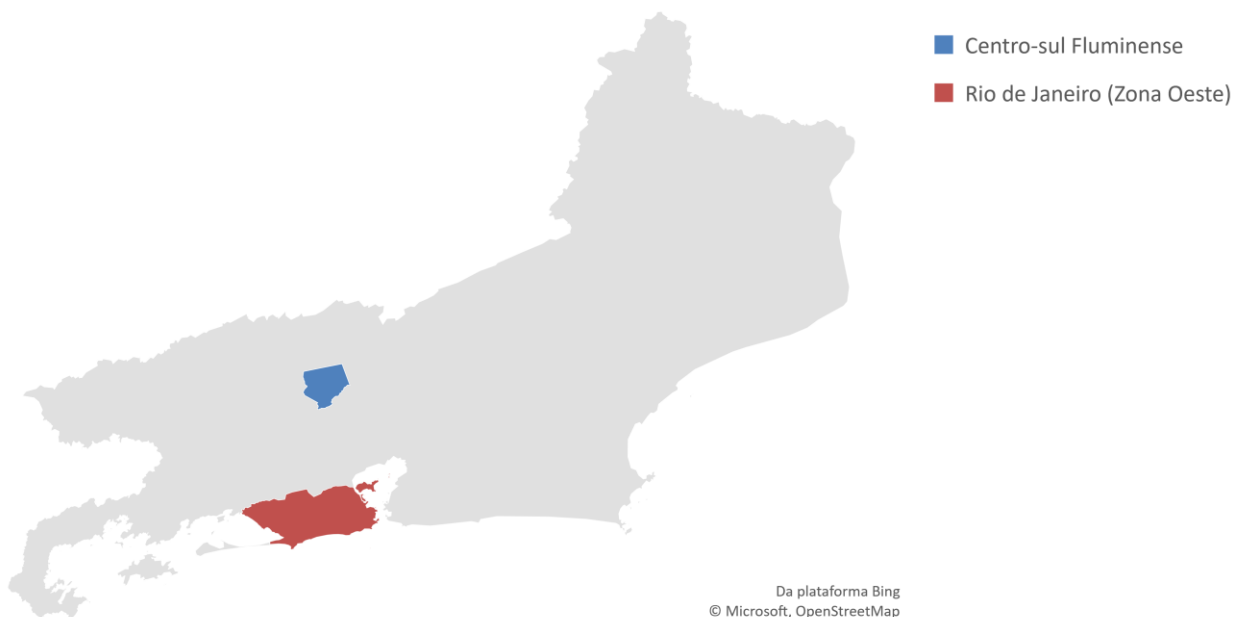


4.4.3 Quantidade de Reclamações por Regiões – Iguá

Na área de concessão da Iguá, a Zona Oeste do Rio de Janeiro concentrou 98,7% dos chamados.

REGIÃO	RECLAMAÇÃO	%
Rio de Janeiro (Zona Oeste)	245	98,7%
Paty do Alferes (Centro-sul Fluminense)	3	1,3%

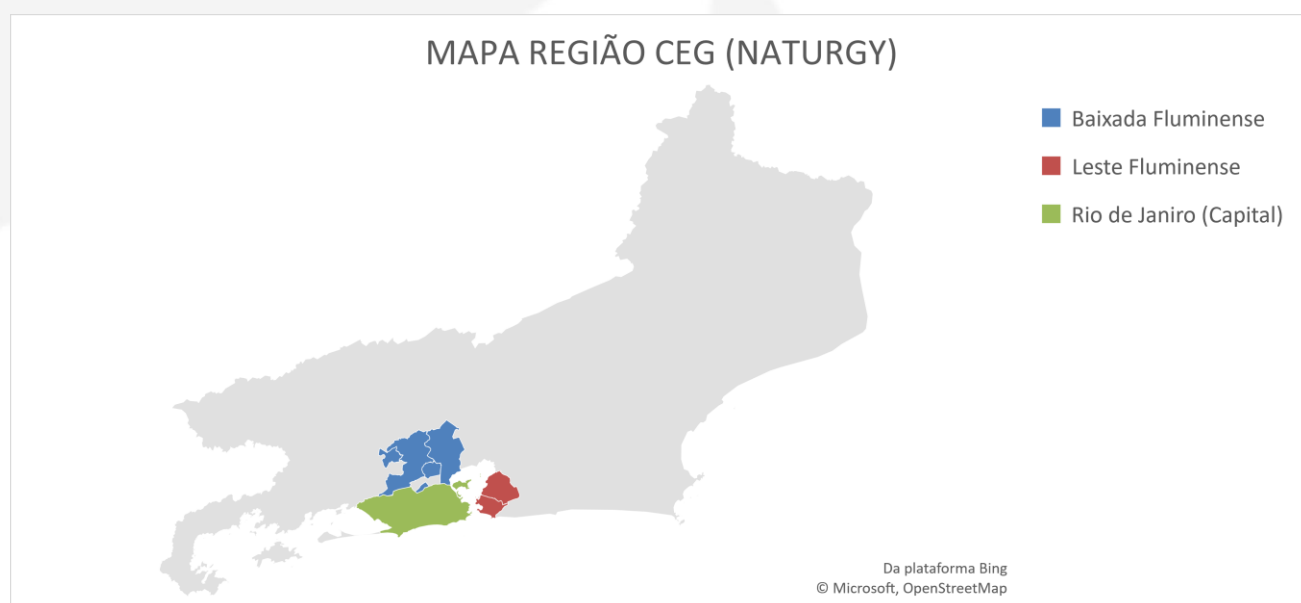
MAPA REGIÃO IGUÁ



4.4.4 Quantidade de Reclamações por Regiões - Ceg (Naturgy)

As regiões com mais reclamações na concessionária Ceg (Naturgy) foram as zonas Norte (29,9%) e Oeste (29,9%) da capital, seguidas pela Zona Sul (23,7%).

REGIÃO	RECLAMAÇÃO	%
Rio de Janeiro (Zona Norte)	68	29,9%
Rio de Janeiro (Zona Oeste)	68	29,9%
Rio de Janeiro (Zona Sul)	54	23,7%
Rio de Janeiro (Zona Central)	9	3,9%
Niterói (Leste Fluminense)	13	5,7%
São Gonçalo (Leste Fluminense)	4	1,8%
Nova Iguaçu (Baixada Fluminense)	4	1,8%
Belford Roxo (Baixada Fluminense)	2	0,9%
Duque de Caxias (Baixada Fluminense)	2	0,9%
Nilópolis (Baixada Fluminense)	2	0,9%
Japeri (Baixada Fluminense)	1	0,4%

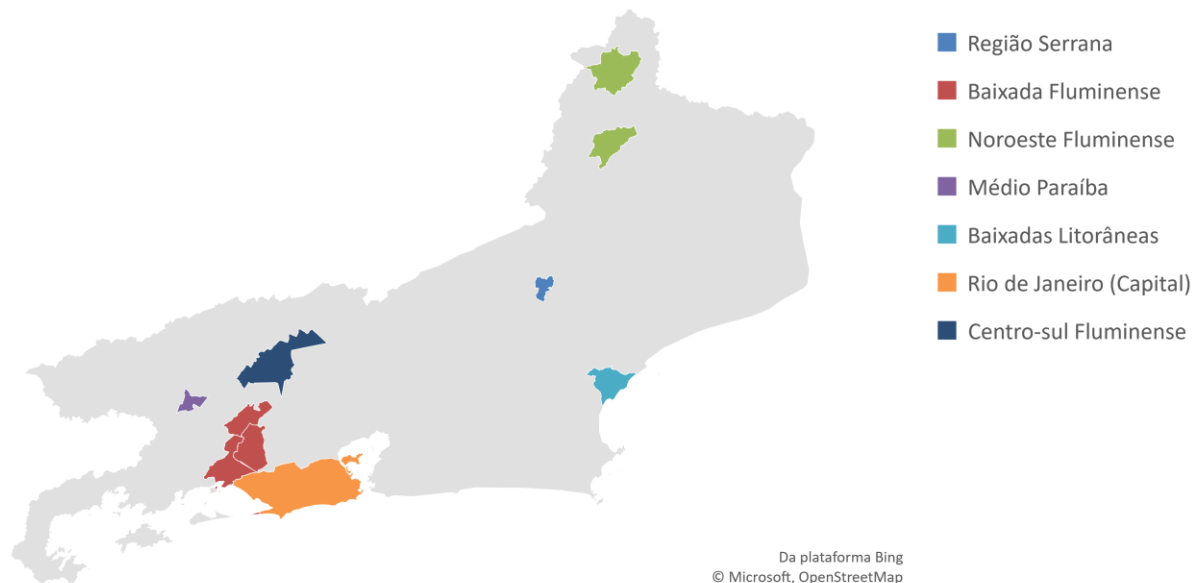


4.4.5 Quantidade de Reclamações por Regiões - Rio+Saneamento

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 58,7% do total.

REGIÃO	RECLAMAÇÃO	%
Bom Jardim (Região Serrana)	2	1,3%
Itaguaí (Baixada Fluminense)	3	1,9%
Macuco (Região Serrana)	1	0,6%
Natividade (Noroeste Fluminense)	1	0,6%
Paracambi (Baixada Fluminense)	2	1,3%
Pinheiral (Médio Paraíba)	1	0,6%
Rio das Ostras (Baixadas Litorâneas)	44	27,5%
Rio de Janeiro (Zona Oeste)	94	58,7%
São José de Ubá (Noroeste Fluminense)	1	0,6%
Seropédica (Baixada Fluminense)	8	5%
Vassouras (Centro-sul Fluminense)	3	1,9%

MAPA REGIÃO RIO+SANEAMENTO



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 São Pedro da Aldeia.

REGIÃO	RECLAMAÇÃO	%
Armação dos Búzios (Baixadas Litorâneas)	14	21%
Arraial do Cabo (Baixadas Litorâneas)	6	9%
Cabo Frio (Baixadas Litorâneas)	28	42%
Iguaba Grande (Baixadas Litorâneas)	7	10%
São Pedro da Aldeia (Baixadas Litorâneas)	12	18%

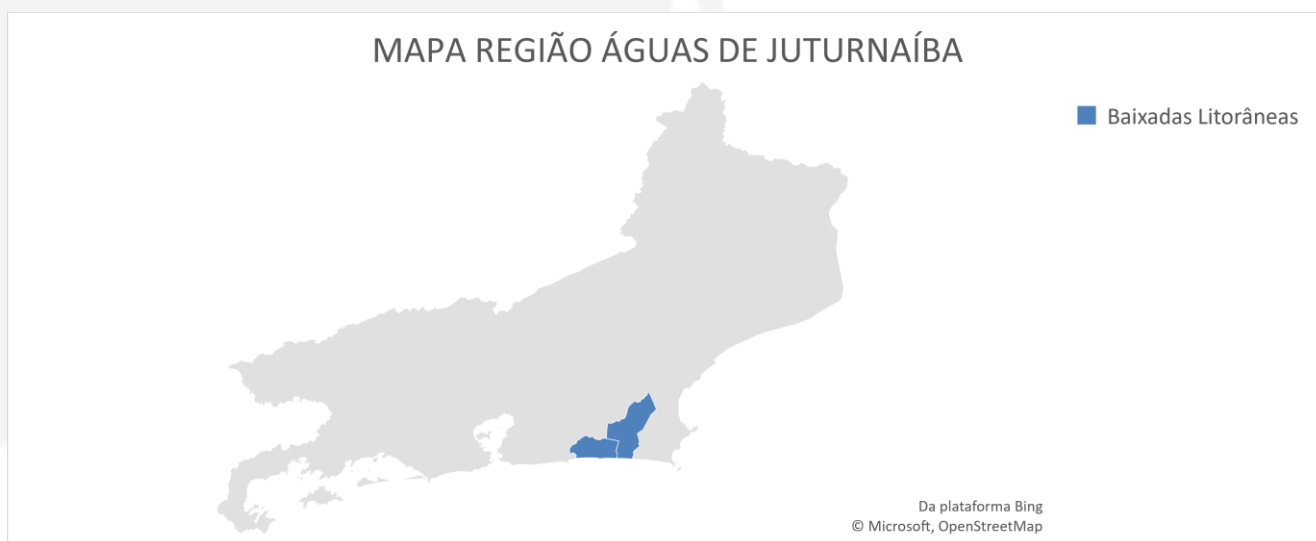
MAPA REGIÃO PROLAGOS



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. Nota-se que 69,8% das queixas contra a Regulada partiram de Araruama.

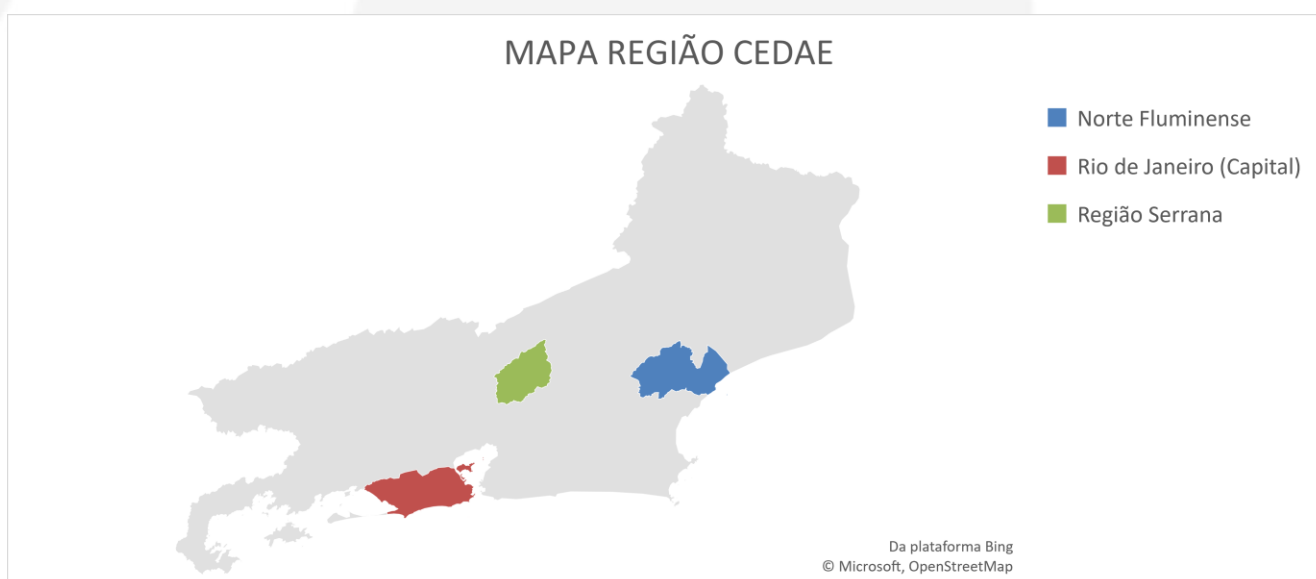
REGIÃO	RECLAMAÇÃO	%
Araruama	30	69,8%
Saquarema	13	30,2%



4.4.8 Quantidade de Reclamações por Regiões - Cedae

A região da serrana, concentrou a maioria das reclamações de clientes da regulada Cedae. As queixas dos usuários dessa região corresponderam a 36,4% do total.

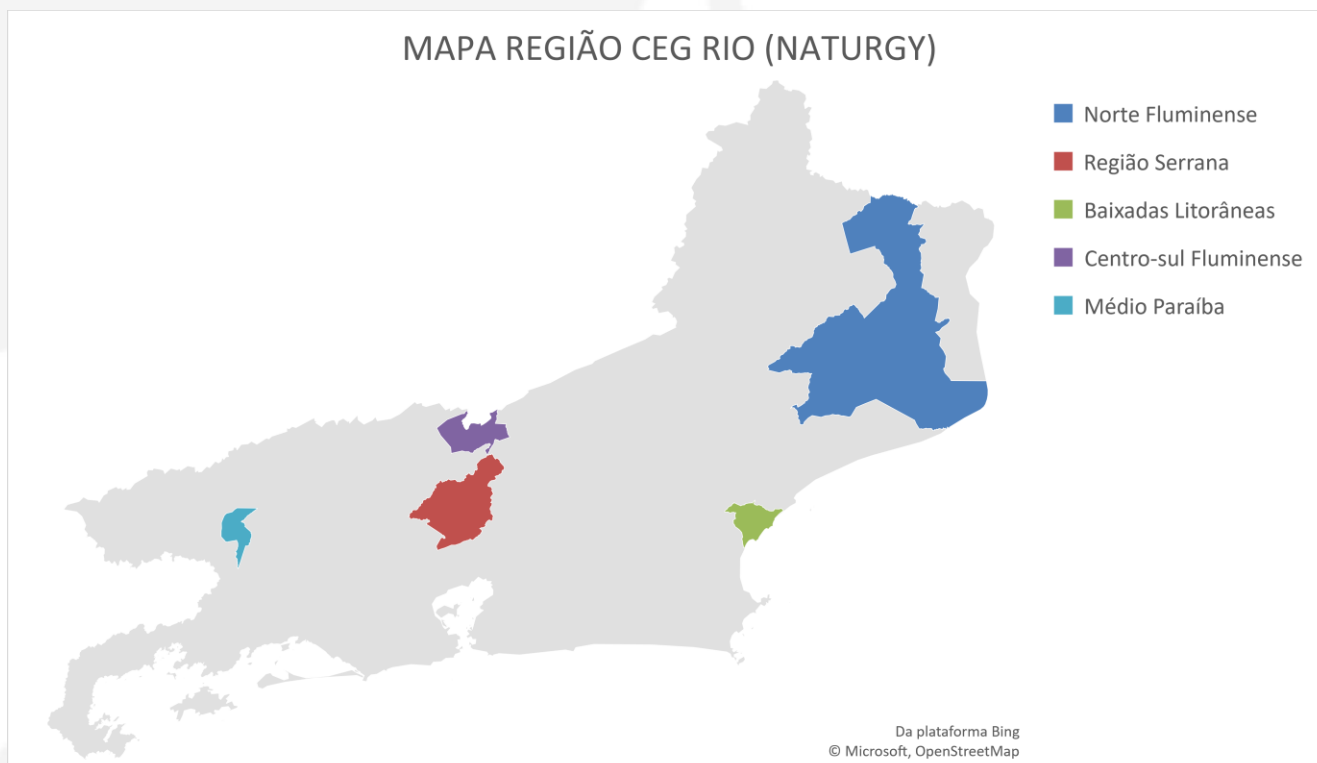
REGIÃO	RECLAMAÇÃO	%
Teresópolis (Região Serrana)	4	36,4%
Macaé (Norte Fluminense)	3	27,3%
Rio de Janeiro (Zona Norte)	3	27,3%
Rio de Janeiro (Zona Sul)	1	9%



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

As reclamações contra a Ceg Rio foram em cinco municípios conforme tabela e mapa abaixo.

REGIÃO	RECLAMAÇÃO	%
Campos dos Goytacazes (Norte Fluminense)	2	20%
Petrópolis (Região Serrana)	2	20%
Rio das Ostras (Baixadas Litorâneas)	2	20%
Três Rios (Centro-sul Fluminense)	2	20%
Volta Redonda (Médio Paraíba)	2	20%



5 Solicitação na Ouvidoria da Agenera - 2º Trimestre

No 2º trimestre de 2023, a Ouvidoria recebeu 23 solicitações por meio do e-SIC e Fala.BR que foram direcionadas para os setores técnico, jurídico e administrativo da Agenera e para as concessionárias reguladas.

Cabe informar, que todas as demandas de solicitações durante este 2º trimestre encontram-se respondidas e finalizadas.

CONCESSIONÁRIAS	ABR	MAI	JUN	TOTAL
AGENERSA	5	5	12	22
IGUÁ	1			1
TOTAL	6	5	12	23

6 Considerações finais

O presente relatório tem por finalidade apresentar as demandas recebidas no 2º 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 Agenera.

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 Agenera (dados estatísticos).

Por fim, resta esclarecer que, como premissa basilar e sinergia à gestão da Agenera, 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.