



**AGENERSA**

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

**RELATÓRIO DE OUVIDORIA**  
**4º TRIMESTRE DE 2023**

## SUMÁRIO

|   |    |
|---|----|
| TIPOS DE MANIFESTAÇÃO .....   | 5  |
| OCORRÊNCIAS NA OUVIDORIA DA AGENERSA – 4º 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 – 4º 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 – 4º Trimestre .....                     | 15 |
| 3.1 Ranking de Denúncias por Concessionárias Reguladas .....                  | 15 |
| 4 Reclamações na Ouvidoria da AGENERSA – 4º Trimestre .....                   | 15 |
| 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 - Águas do Rio BL 1 .....                       | 19 |
| 4.3.3 Assuntos de Reclamações – IGUÁ .....                                    | 20 |
| 4.3.4 Assuntos de Reclamações - CEG (Naturgy) .....                           | 21 |
| 4.3.5 Assuntos de Reclamações - Rio+Saneamento .....                          | 22 |
| 4.3.6 Assuntos de Reclamações - Prolagos .....                                | 22 |
| 4.3.7 Assuntos de Reclamações – Águas de Juturnaíba (CAJ) .....               | 23 |
| 4.3.8 Assuntos de Reclamações – CEDAE .....                                   | 23 |
| 4.3.9 Assuntos de Reclamações - CEG Rio (Naturgy) .....                       | 23 |
| 4.4 Reclamações por Região no 4º Trimestre de 2023 .....                      | 24 |
| 4.4.1 Quantidade de Reclamações por Regiões - Águas do Rio BL 4 .....         | 26 |
| 4.4.2 Quantidade de Reclamações por Regiões - Águas do Rio BL 1 .....         | 27 |
| 4.4.3 Quantidade de Reclamações por Regiões – IGUÁ .....                      | 28 |
| 4.4.4 Quantidade de Reclamações por Regiões - CEG (Naturgy) .....             | 29 |
| 4.4.5 Quantidade de Reclamações por Regiões - Rio+Saneamento .....            | 30 |
| 4.4.6 Quantidade de Reclamações por Regiões - Prolagos .....                  | 31 |
| 4.4.7 Quantidade de Reclamações por Regiões - Águas de Juturnaíba (CAJ) ..... | 31 |

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 4.4.8 | Quantidade de Reclamações por Regiões - CEDAE .....             | 32 |
| 4.4.9 | Quantidade de Reclamações por Regiões - CEG RIO (Naturgy) ..... | 33 |
| 5     | Solicitação na Ouvidoria da AGENERSA - 4º Trimestre.....        | 34 |
| 6     | Considerações finais.....                                       | 35 |

## 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 Rodrigues 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](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 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.



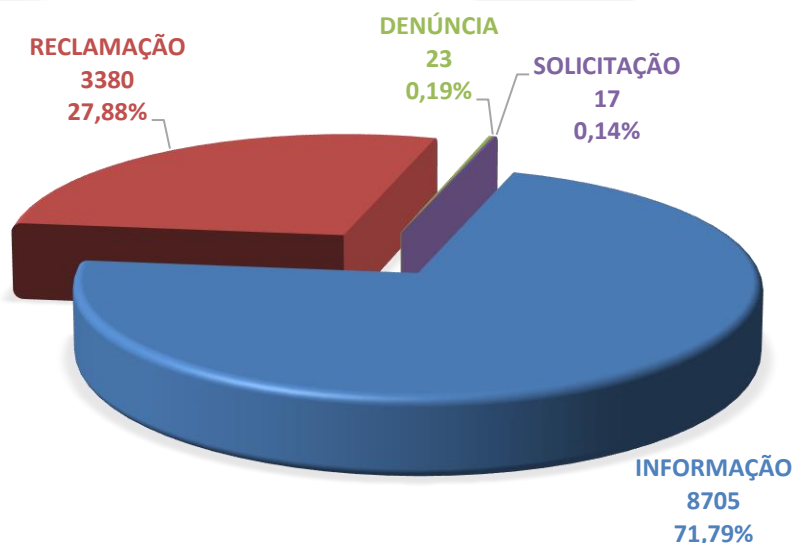
## OCORRÊNCIAS NA OUVIDORIA DA AGENERSA – 4º Trimestre

No quarto trimestre de 2023, a Ouvidoria da Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro (AGENERSA) recebeu um total de 12.125 (doze mil cento e vinte e cinco.) manifestações formais, as quais foram integralmente tratadas pelas áreas administrativas da agência e concessionárias reguladas pela AGENERSA.

### 1 Tipos de Manifestações

No quarto trimestre de 2023, a ouvidoria registrou um total de 12.125 manifestações, das quais 8.705 foram relativas as informações, representando 71,79% do volume total. As reclamações totalizaram 3.380, equivalendo a 27,88% das ocorrências.

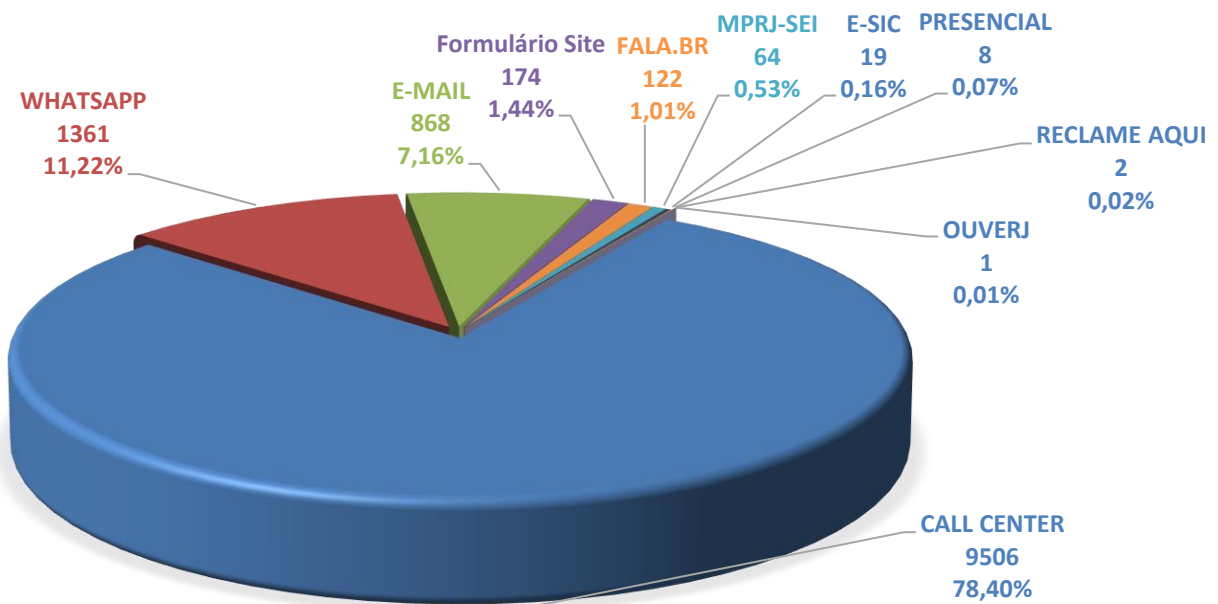
As categorias de denúncia e solicitação apresentaram números mais modestos com 23 denúncias (0,19%) e 17 solicitações (0,14%). Esse cenário destaca a predominância dos pedidos de informação e a relevância das reclamações no quarto trimestre de 2023.



#### 1.1 Canais de Comunicação

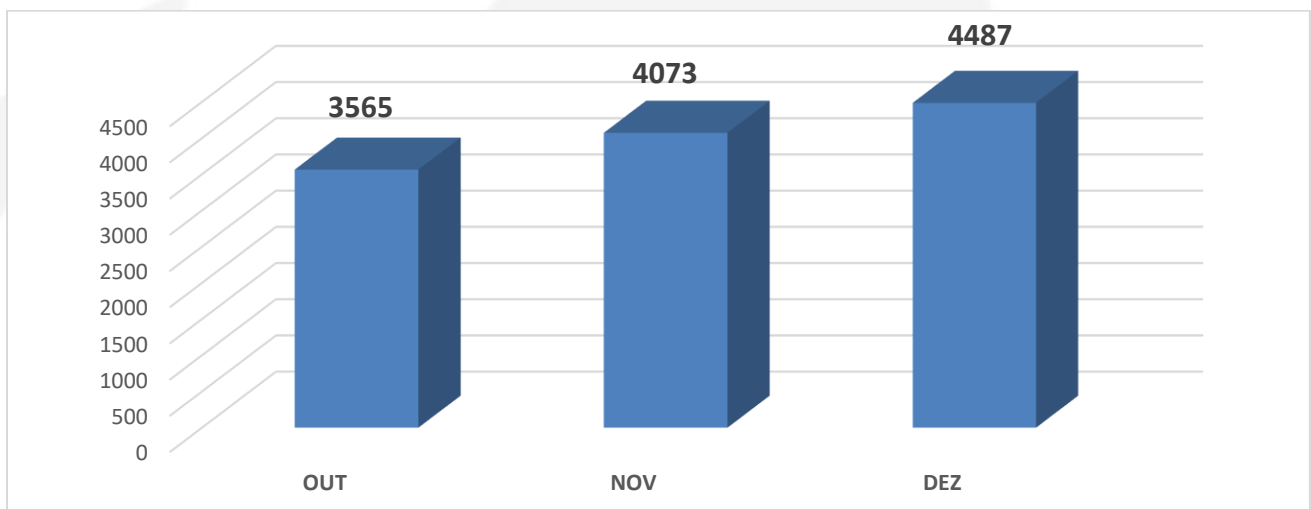
No quarto trimestre de 2023, a área de canais de comunicação registrou um total de 12.125 interações. O CALL CENTER foi o canal mais utilizado, totalizando 9.506 ocorrências, representando significativos 78,40% do volume total. O WHATSAPP também teve uma presença considerável com 1.361 interações, equivalendo a 11,22% das manifestações.

Os canais de E-mail e Formulário no Site contribuíram com 868 e 174 interações, respectivamente, representando 7,16% e 1,44% do total. Outros canais, como FORMULÁRIO SITE, FALA.BR, MPRJ-SEI, E-SIC, PRESENCIAL, OOVERJ e RECLAME AQUI registraram quantidades mais modestas com percentuais variando de 0.01% a 1,44%.



## 1.2 Distribuição, por mês, das manifestações

No último trimestre de 2023, a distribuição das interações na ouvidoria por mês apresentou variações significativas. Em outubro (OUT), registrou-se um total de 3.565 interações. No mês seguinte, novembro (NOV), esse número aumentou para 4.073. Já em dezembro (DEZ), houve um acréscimo, totalizando 4.487 interações.



### 1.3 Ranking de Manifestações por Concessionárias Reguladas

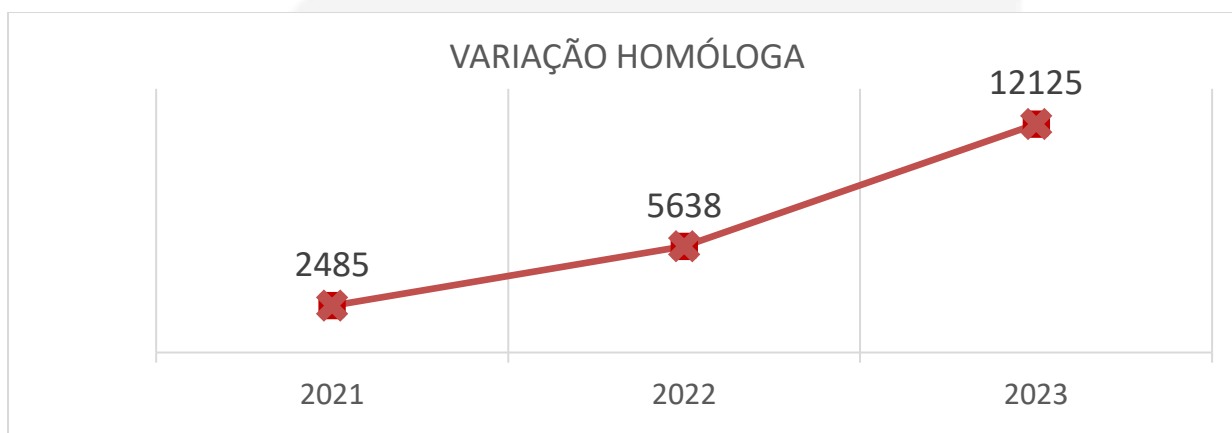
No quarto trimestre de 2023, a concessionária ÁGUAS DO RIO BL 4 liderou com um total de 6.353 manifestações, representando expressivos 52.5% do volume total. Em seguida, a Concessionária IGUÁ registrou 2.446 manifestações, correspondendo a 20.2%.

As concessionárias ÁGUAS DO RIO BL1 e CEG (Naturgy) contribuíram com 16.8% e 3.7%, respectivamente, totalizando 2.029 e 442 manifestações. Outras concessionárias, como RIO+SANEAMENTO, CEDAE, ÁGUAS DE JUTURNAÍBA (CAJ), PROLAGOS, CEG RIO (Naturgy), ÁGUAS DE PARATY e ÁGUAS DAS CONDESSA tiveram participações menores no total de manifestações.

|     | CONCESSIONÁRIA      | OUT         | NOV         | DEZ         | TOTAL        | TOTAL(%)    |
|-----|---------------------|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|
| 1º  | ÁGUAS DO RIO 4      | 1803        | 2158        | 2392        | 6353         | 52.5%       |
| 2º  | IGUÁ                | 740         | 795         | 911         | 2446         | 20.2%       |
| 3º  | ÁGUAS DO RIO 1      | 629         | 733         | 667         | 2029         | 16.8%       |
| 4º  | CEG (Naturgy)       | 156         | 106         | 180         | 442          | 3.7%        |
| 5º  | RIO +<br>SANEAMENTO | 87          | 81          | 130         | 298          | 2.5%        |
| 6º  | CEDAE               | 55          | 71          | 80          | 206          | 1.7%        |
| 7º  | CAJ                 | 30          | 52          | 69          | 151          | 1.2%        |
| 8º  | PROLAGOS            | 28          | 48          | 39          | 115          | 1.0%        |
| 9º  | CEG RIO (Naturgy)   | 6           | 11          | 8           | 25           | 0.2%        |
| 10º | ÁG. DE PARATY       | 8           | 2           | 5           | 15           | 0.1%        |
| 11º | ÁG. DA CONDESSA     | 5           | 3           | 3           | 11           | 0.1%        |
|     | <b>TOTAL</b>        | <b>3547</b> | <b>4060</b> | <b>4484</b> | <b>12091</b> | <b>100%</b> |

Cumprido ressaltar que, por intermédio desta ouvidoria, 34 manifestações recebidas foram encaminhadas e prontamente respondidas pelas áreas administrativa, técnica e jurídica da AGENERSA.

No intervalo de 2021 a 2023, o número de manifestações cresceu expressivamente, passando de 2.485 para 12.125. A variação homóloga revela um aumento notável de cerca de 126,88% de 2021 para 2022. Em seguida, em 2023, apesar de um crescimento moderado, a variação homóloga ainda foi significativa, atingindo cerca de 115,05%. Esses dados indicam uma tendência de expansão constante nas manifestações ao longo desses anos.





## 2 Informações na Ouvidoria da AGENERSA – 4º Trimestre

A Ouvidoria registrou um total de 8.705 demandas de pedidos de informação durante o quarto trimestre de 2023, correspondendo a 71,8 % do volume total de manifestações recebidas que é 12.125 interações.

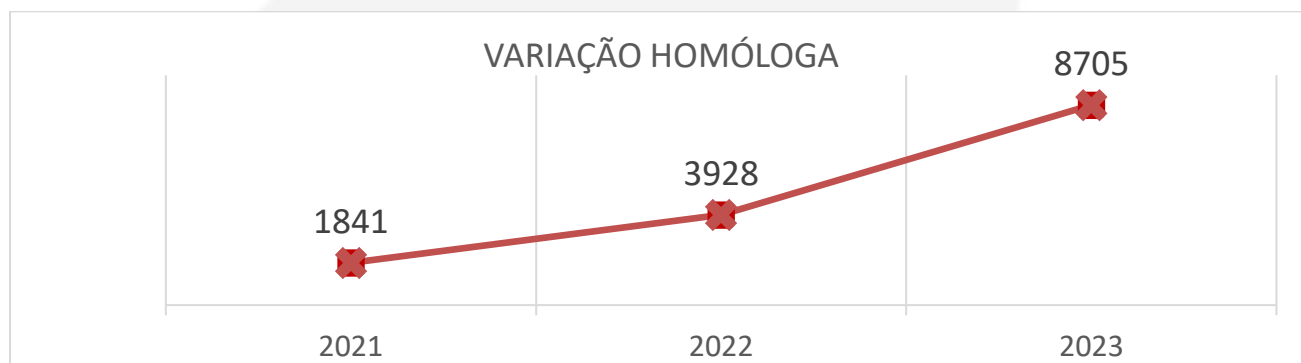
### 2.1 Ranking de Informações por Concessionárias Reguladas

No último trimestre de 2023, as manifestações por concessionária apresentaram diferentes níveis de envolvimento. A Concessionária ÁGUAS DO RIO BL4 liderou com um total de 4.503 manifestações, representando expressivos 51,7% do volume total, em seguida, a Concessionária IGUÁ registrou 2.063 manifestações, correspondendo a 23,7%.

As Concessionárias ÁGUAS DO RIO BL1, CEG (Naturgy), e CEDAE contribuíram com 16,4%, 2,6%, e 2,0%, respectivamente, totalizando 1.430, 230, e 175 manifestações. Outras concessionárias, como RIO+SANEAMENTO, CAJ, PROLAGOS, ÁGUAS DE PARATY, ÁGUAS DA CONDESSA e CEG RIO (Naturgy) tiveram participações menores no total de manifestações.

|     | CONCESSIONÁRIA    | OUT         | NOV         | DEZ         | TOTAL       | TOTAL(%)      |
|-----|-------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|
| 1º  | ÁGUAS DO RIO 4    | 1240        | 1544        | 1719        | 4503        | 51.7%         |
| 2º  | IGUÁ              | 617         | 660         | 786         | 2063        | 23.7%         |
| 3º  | ÁGUAS DO RIO 1    | 435         | 521         | 474         | 1430        | 16.4%         |
| 4º  | CEG (Naturgy)     | 71          | 56          | 103         | 230         | 2.6%          |
| 5º  | CEDAE             | 42          | 61          | 72          | 175         | 2.0%          |
| 6º  | RIO + SANEAMENTO  | 54          | 36          | 55          | 145         | 1.7%          |
| 7º  | CAJ               | 21          | 29          | 49          | 99          | 1.1%          |
| 8º  | PROLAGOS          | 3           | 9           | 10          | 22          | 0.3%          |
| 9º  | ÁG. DE PARATY     | 8           | 2           | 5           | 15          | 0.2%          |
| 10º | ÁG. DA CONDESSA   | 5           | 3           | 3           | 11          | 0.1%          |
| 11º | CEG RIO (Naturgy) | 3           | 4           | 4           | 11          | 0.1%          |
|     | <b>TOTAL</b>      | <b>2499</b> | <b>2925</b> | <b>3280</b> | <b>8704</b> | <b>100.0%</b> |

Quanto a variação homóloga, os pedidos de informações apresentaram um aumento de cerca de 113,36%, passando de 1841 em 2021 para 3928 no ano de 2022. Posteriormente, a variação de 2023 em relação a 2022 foi de aproximadamente 121,67%, alcançando 8705 pedidos de informações no último ano.



## 2.2 Assuntos Registrados das Informações por Concessionárias Reguladas

A Ouvidoria reúne informações sobre as manifestações dos usuários direcionadas ao registro inicial de suas demandas, principalmente em relação as concessionárias reguladas pela agência. As indagações mais frequentes dos usuários envolvem os canais de contato, informações relacionadas à falta de água e faturas, conforme indicado nos gráficos subsequentes.

### ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - ÁGUAS DO RIO 4



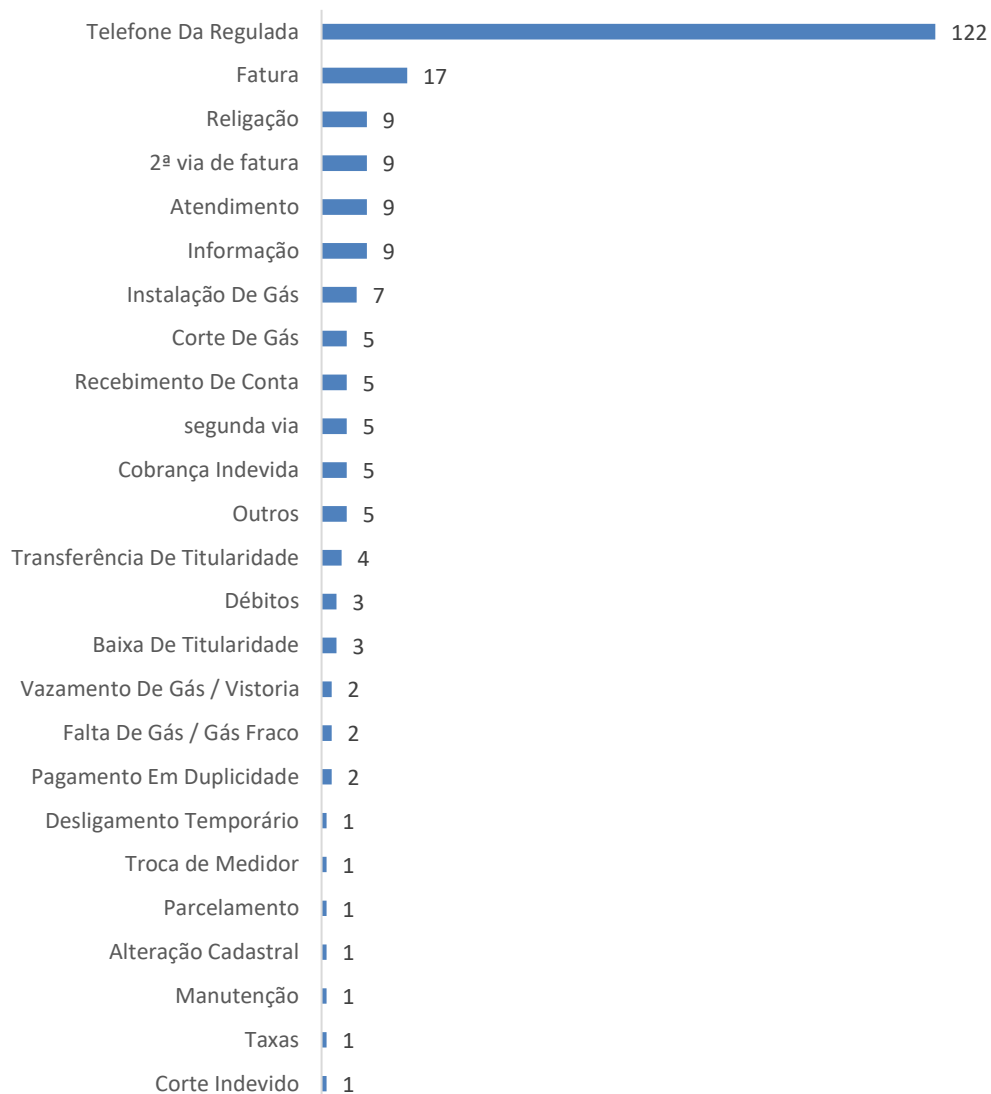
## ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - IGUÁ



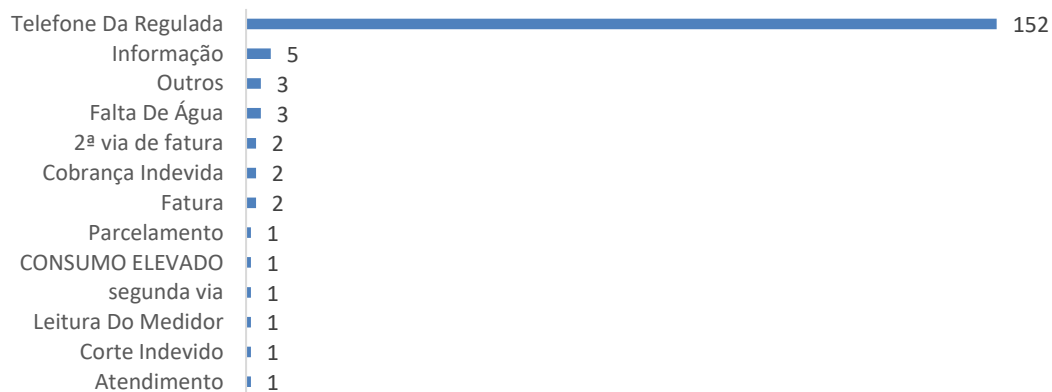
## ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - ÁGUAS DO RIO 1



## ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - CEG



## ASSUNTOS INFORMAÇÕES - CEDAE



## ASSUNTOS DE INFORMAÇÕES - RIO + SANEAMENTO

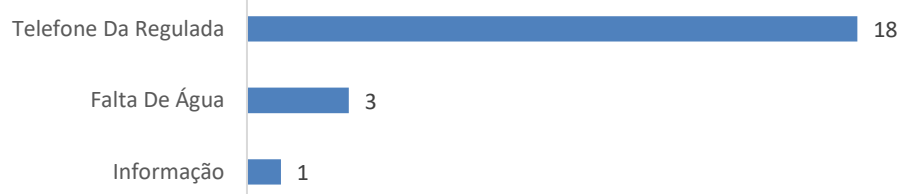
|  |      |
|--|------|
| Telefone Da Regulada                   | 7846 |
| Fatura                                 | 134  |
| Falta De Água                          | 131  |
| Informação                             | 112  |
| Outros                                 | 83   |
| Atendimento                            | 81   |
| Cobrança Indevida                      | 38   |
| Religação                              | 20   |
| Carro Pipa                             | 19   |
| segunda via                            | 16   |
| 2ª via de fatura                       | 16   |
| Recebimento De Conta                   | 14   |
| HIDRÔMETRO / INSTALAÇÃO                | 12   |
| Transferência De Titularidade          | 11   |
| Vazamento De Água                      | 10   |
| Reparos                                | 9    |
| Vazamento                              | 9    |
| Medidor/Instalação                     | 8    |
| Instalação De Gás                      | 7    |
| Pagamento Em Duplicidade               | 7    |
| Abastecimento                          | 7    |
| Furto de Medidor                       | 7    |
| Parcelamento                           | 7    |
| Débitos                                | 6    |
| Tarifa Mínima                          | 6    |
| REAJUSTE                               | 5    |
| Corte De Gás                           | 5    |
| Esgoto Entupido                        | 5    |
| Informação Sobre Protocolo Da Regulada | 5    |
| Alteração Cadastral                    | 4    |
| CONSUMO ELEVADO                        | 4    |
| Taxas                                  | 4    |
| Instalação                             | 4    |
| Corte Indevido                         | 4    |
| Pressão Da Água                        | 4    |
| Troca de Medidor                       | 3    |
| Corte de água                          | 3    |
| Data De Vencimento                     | 3    |
| Alteração De Economias                 | 3    |
| Baixa De Titularidade                  | 3    |
| Vistoria                               | 2    |
| Manutenção                             | 2    |
| Leitura Do Medidor                     | 2    |
| Supressão De Ramal                     | 2    |
| Vazamento De Gás / Vistoria            | 2    |
| Furto De Água                          | 2    |
| Vazamento De Esgoto                    | 2    |
| Obras                                  | 2    |
| Erro De Leitura                        | 2    |
| Falta De Gás / Gás Fraco               | 2    |
| Alteração de Categoria                 | 2    |
| Desligamento Temporário                | 1    |
| Autovistoria                           | 1    |
| Reajustes                              | 1    |
| SERASA                                 | 1    |
| (em branco)                            | 1    |
| Troca Tubulação                        | 1    |
| Esgoto                                 | 1    |
| Individualização de Conta              | 1    |



### 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 – 4º Trimestre

No período em análise foram contabilizadas um total de 23 denúncias correspondendo a 0,19% do total de manifestações recebidas. Por intermédio desta ouvidoria, foram encaminhadas e tratadas devidamente 8 acusações, as quais receberam resposta por parte das áreas técnica e jurídica da Agenersa.

#### 3.1 Ranking de Denúncias por Concessionárias Reguladas

A concessionária ÁGUAS DO RIO BL 4 concentrou a maior quantidade de denúncias, totalizando 12 ocorrências. Entre os assuntos mais reportados para esta concessionária, destacam-se o furto de água, ligação clandestina e problemas relacionados a fatura. Em contraste, a CEG registrou uma única denúncia relacionada ao recebimento de conta. Já a ÁGUAS DO RIO BL 1 teve duas denúncias, ambas relacionadas a vazamentos de água e esgoto

| CONCESS./ASSUNTO            | OUT      | NOV      | DEZ      | TOTAL     |
|-----------------------------|----------|----------|----------|-----------|
| <b>1º</b> ÁGUAS DO RIO 4    |          |          |          |           |
| Falta De Água               |          | 1        |          | 1         |
| Furto De Água               |          |          | 3        | 3         |
| Ligação Clandestina         | 1        |          | 1        | 2         |
| Vazamento De Esgoto         | 1        |          |          | 1         |
| Atendimento                 |          |          | 1        | 1         |
| Carro Pipa                  |          | 1        |          | 1         |
| Fatura                      |          | 2        |          | 2         |
| Vazamento                   |          |          | 1        | 1         |
| <b>ÁGUAS DO RIO 4 Total</b> | <b>2</b> | <b>4</b> | <b>6</b> | <b>12</b> |
| <b>2º</b> CEG (Naturgy)     |          |          |          |           |
| Recebimento De Conta        | 1        |          |          | 1         |
| <b>CEG Total</b>            | <b>1</b> |          |          | <b>1</b>  |
| <b>3º</b> ÁGUAS DO RIO 1    |          |          |          |           |
| Vazamento De Água           | 1        |          |          | 1         |
| Vazamento De Esgoto         | 1        |          |          | 1         |
| <b>ÁGUAS DO RIO 1 Total</b> | <b>2</b> |          |          | <b>2</b>  |
| <b>TOTAL</b>                | <b>5</b> | <b>4</b> | <b>6</b> | <b>15</b> |

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

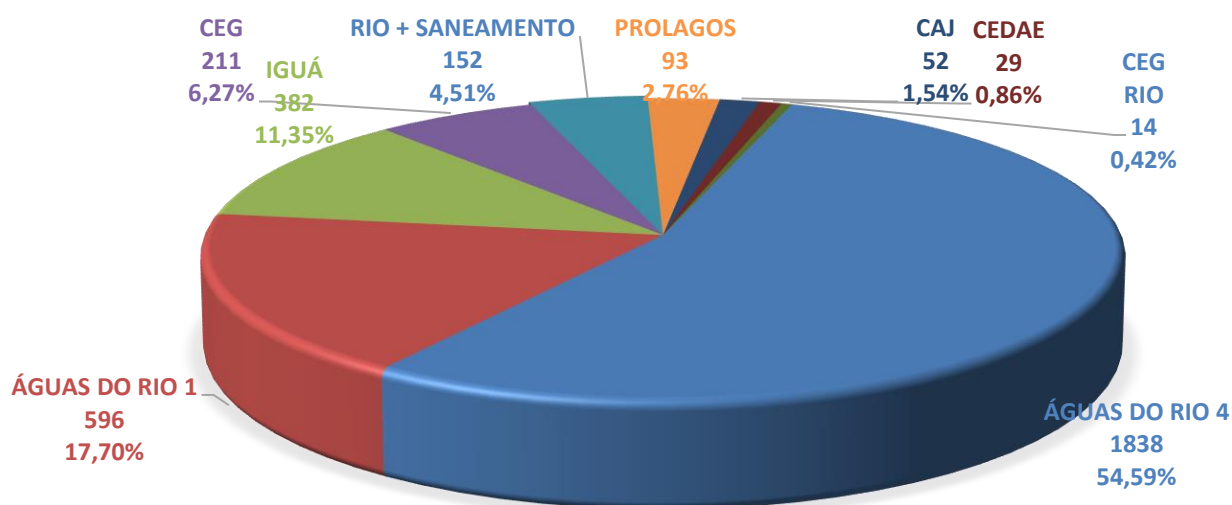
No último trimestre de 2023, o total de reclamações nas concessionárias de serviços públicos foi de 3.380.

Ressalta-se que, por intermédio desta ouvidoria, 13 reclamações foram encaminhadas e devidamente atendidas pelas áreas administrativa, técnica e jurídica da AGENERSA.

## 4.1 Ranking de Reclamações por Concessionárias Reguladas

A ÁGUAS DO RIO BL 4 liderou com 1.838 reclamações, representando 54,59 % do total. A ÁGUAS DO RIO BL 1 contribuiu com 596 reclamações, 17,70%. As concessionárias IGUÁ, CEG (Naturgy) e RIO+SANEAMENTO registraram 382 (11,35%), 211 (6,27%), e 152 (4,51%) reclamações, respectivamente. Outras concessionárias, como PROLAGOS, ÁGUAS DE JUTURNÁIBA (CAJ), CEDAE e CEG RIO (Naturgy) apresentaram participações menores no total de reclamações.

|    | CONCESSIONÁRIA    | OUT         | NOV         | DEZ         | TOTAL       |
|----|-------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 1º | ÁGUAS DO RIO 4    | 561         | 610         | 667         | 1838        |
| 2º | ÁGUAS DO RIO 1    | 191         | 212         | 193         | 596         |
| 3º | IGUÁ              | 122         | 135         | 125         | 382         |
| 4º | CEG (Naturgy)     | 84          | 50          | 77          | 211         |
| 5º | RIO + SANEAMENTO  | 32          | 45          | 75          | 152         |
| 6º | PROLAGOS          | 25          | 39          | 29          | 93          |
| 7º | CAJ               | 9           | 23          | 20          | 52          |
| 8º | CEDAE             | 11          | 10          | 8           | 29          |
| 9º | CEG RIO (Naturgy) | 3           | 7           | 4           | 14          |
|    | <b>TOTAL</b>      | <b>1038</b> | <b>1131</b> | <b>1198</b> | <b>3367</b> |





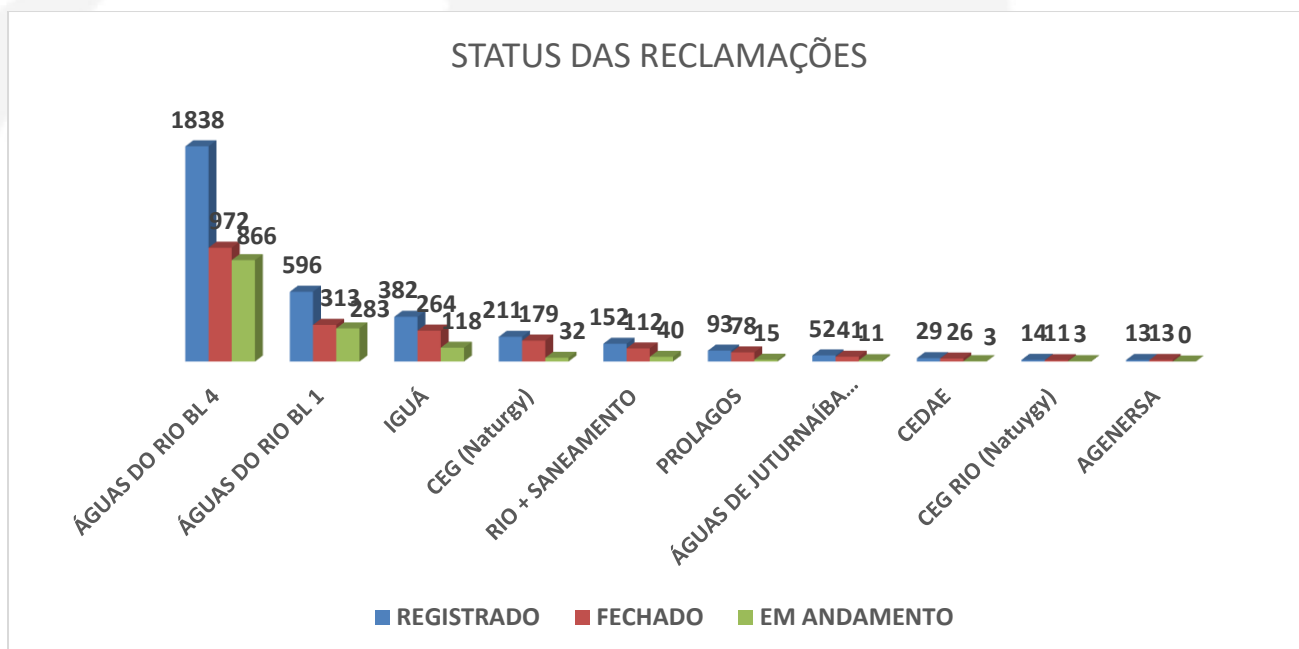
O número de reclamações nas concessionárias apresentou crescimento nos últimos três anos. Em 2021, foram registradas 638 reclamações, aumento expressivo para 1.660 em 2022, representando um crescimento de 160,50%. Em 2023, o total de reclamações atingiu 3.367, refletindo uma variação homóloga de cerca de 102,41% em relação ao ano anterior.



#### 4.2 Status das Reclamações

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

| STATUS DAS OCORRÊNCIAS | Nº DE REGISTROS |      |      |       |
|------------------------|-----------------|------|------|-------|
|                        | OUT             | NOV  | DEZ  | TOTAL |
| REGISTRADO             | 1044            | 1138 | 1198 | 3.380 |
| FECHADO                | 683             | 678  | 648  | 2.009 |
| EM ANDAMENTO           | 361             | 460  | 550  | 1.371 |



### 4.3 Assuntos Registrados das Reclamações por Concessionárias Reguladas

As reclamações mais frequentes foram relativas à falta de água, faturas e cobranças indevidas. Nas tabelas estão relacionadas os tipos de ocorrências por concessionária:

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

| ASSUNTO                   | QTD | %      |
|---------------------------|-----|--------|
| Falta De Água             | 525 | 28.56% |
| Fatura                    | 309 | 16.81% |
| Cobrança Indevida         | 251 | 13.66% |
| Vazamento De Água         | 80  | 4.35%  |
| Carro Pipa                | 51  | 2.77%  |
| Reparos                   | 43  | 2.34%  |
| Furto de Medidor          | 40  | 2.18%  |
| Medidor/Instalação        | 36  | 1.96%  |
| Data De Vencimento        | 34  | 1.85%  |
| Remanejamento De Medidor  | 33  | 1.80%  |
| Troca De Titularidade     | 32  | 1.74%  |
| Corte Indevido            | 32  | 1.74%  |
| Pressão Da Água           | 31  | 1.69%  |
| Religação                 | 30  | 1.63%  |
| Alteração De Economias    | 25  | 1.36%  |
| Supressão De Ramal        | 24  | 1.31%  |
| Vazamento De Esgoto       | 21  | 1.14%  |
| Alteração de Categoria    | 20  | 1.09%  |
| Individualização de Conta | 17  | 0.92%  |
| Instalação HD             | 14  | 0.76%  |
| Alteração Cadastral       | 14  | 0.76%  |
| Corte de água             | 13  | 0.71%  |
| Pagamento Em Duplicidade  | 12  | 0.65%  |
| Reajustes                 | 12  | 0.65%  |
| Parcelamento              | 12  | 0.65%  |
| Esgoto Entupido           | 10  | 0.54%  |
| Erro De Leitura           | 9   | 0.49%  |
| Baixa De Titularidade     | 9   | 0.49%  |
| Qualidade Da Água         | 8   | 0.44%  |
| Recebimento De Conta      | 8   | 0.44%  |
| Troca de Medidor          | 7   | 0.38%  |
| Tarifa Social             | 7   | 0.38%  |
| Leitura Do Medidor        | 7   | 0.38%  |
| SERASA                    | 7   | 0.38%  |
| Ressarcimento             | 7   | 0.38%  |
| Vazamento                 | 6   | 0.33%  |
| Outros                    | 6   | 0.33%  |
| Débitos                   | 5   | 0.27%  |

|                            |             |                |
|----------------------------|-------------|----------------|
| Data Da Leitura            | 4           | 0.22%          |
| Tarifa Mínima              | 4           | 0.22%          |
| Instalação de esgoto       | 3           | 0.16%          |
| 2ª via de fatura           | 3           | 0.16%          |
| Vistoria                   | 3           | 0.16%          |
| Instalação                 | 2           | 0.11%          |
| Ligação Clandestina        | 2           | 0.11%          |
| Esgoto                     | 2           | 0.11%          |
| Taxas                      | 2           | 0.11%          |
| Outros (Nada Consta)       | 1           | 0.05%          |
| Instalação indevida        | 1           | 0.05%          |
| Separação de abastecimento | 1           | 0.05%          |
| Troca Tubulação            | 1           | 0.05%          |
| Rompimento de Adutora      | 1           | 0.05%          |
| Manobra                    | 1           | 0.05%          |
| <b>Total Geral *</b>       | <b>1838</b> | <b>100.00%</b> |

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

| ASSUNTO                   | QTD | %      |
|---------------------------|-----|--------|
| Falta De Água             | 197 | 32.94% |
| Cobrança Indevida         | 88  | 14.77% |
| Fatura                    | 78  | 13.09% |
| Vazamento De Água         | 28  | 4.70%  |
| Carro Pipa                | 23  | 3.86%  |
| Reparos                   | 16  | 2.68%  |
| Medidor/Instalação        | 15  | 2.51%  |
| Corte Indevido            | 11  | 1.84%  |
| Religação                 | 10  | 1.67%  |
| Alteração de Categoria    | 10  | 1.67%  |
| Tarifa Mínima             | 8   | 1.34%  |
| Individualização de Conta | 8   | 1.34%  |
| Troca De Titularidade     | 7   | 1.17%  |
| Corte de água             | 6   | 1.00%  |
| Pressão Da Água           | 6   | 1.00%  |
| Supressão De Ramal        | 6   | 1.00%  |
| Alteração Cadastral       | 6   | 1.00%  |
| Vazamento De Esgoto       | 5   | 0.84%  |
| Esgoto Entupido           | 5   | 0.84%  |
| Data De Vencimento        | 5   | 0.84%  |
| Instalação HD             | 5   | 0.84%  |
| Troca de Medidor          | 4   | 0.67%  |
| Baixa De Titularidade     | 4   | 0.67%  |
| Pagamento Em Duplicidade  | 4   | 0.67%  |
| Leitura Do Medidor        | 4   | 0.67%  |
| Alteração De Economias    | 4   | 0.67%  |
| Parcelamento              | 4   | 0.67%  |
| Taxas                     | 3   | 0.50%  |
| Recebimento De Conta      | 2   | 0.34%  |

|                          |            |                |
|--------------------------|------------|----------------|
| Erro De Leitura          | 2          | 0.34%          |
| Instalação               | 2          | 0.34%          |
| Reajustes                | 2          | 0.34%          |
| Ressarcimento            | 2          | 0.34%          |
| Vazamento                | 2          | 0.33%          |
| Furto de Medidor         | 2          | 0.34%          |
| Remanejamento De Medidor | 2          | 0.34%          |
| Qualidade Da Água        | 2          | 0.34%          |
| Obras                    | 2          | 0.34%          |
| SERASA                   | 1          | 0.17%          |
| Esgoto                   | 1          | 0.17%          |
| Vistoria                 | 1          | 0.17%          |
| Outros                   | 1          | 0.17%          |
| Atendimento              | 1          | 0.17%          |
| <b>Total Geral *</b>     | <b>596</b> | <b>100.00%</b> |

#### 4.3.3 Assuntos de Reclamações – IGUÁ

| ASSUNTO                   | QTD | %      |
|---------------------------|-----|--------|
| Fatura                    | 107 | 27.94% |
| Falta De Água             | 93  | 24.28% |
| Cobrança Indevida         | 36  | 9.42%  |
| Reparos                   | 16  | 4.19%  |
| Supressão De Ramal        | 12  | 3.14%  |
| Vazamento De Água         | 11  | 2.88%  |
| Alteração de Categoria    | 9   | 2.36%  |
| Carro Pipa                | 8   | 2.09%  |
| Religação                 | 8   | 2.09%  |
| Vazamento De Esgoto       | 7   | 1.83%  |
| Erro De Leitura           | 7   | 1.83%  |
| Pressão Da Água           | 6   | 1.57%  |
| Medidor/Instalação        | 6   | 1.57%  |
| Esgoto Entupido           | 5   | 1.31%  |
| Ressarcimento             | 5   | 1.31%  |
| Esgoto                    | 5   | 1.31%  |
| Troca De Titularidade     | 4   | 1.04%  |
| Instalação                | 4   | 1.04%  |
| Corte Indevido            | 3   | 0.78%  |
| Data De Vencimento        | 3   | 0.78%  |
| Individualização de Conta | 2   | 0.52%  |
| Alteração De Economias    | 2   | 0.52%  |
| Recebimento De Conta      | 2   | 0.52%  |
| Remanejamento De Medidor  | 2   | 0.52%  |
| Outros                    | 2   | 0.52%  |
| Troca de Medidor          | 2   | 0.52%  |
| DPA / DPE                 | 1   | 0.26%  |
| Desligamento Temporário   | 1   | 0.26%  |

|                          |            |                |
|--------------------------|------------|----------------|
| Leitura Do Medidor       | 1          | 0.26%          |
| Atendimento              | 1          | 0.26%          |
| Instalação HD            | 1          | 0.26%          |
| Medidor                  | 1          | 0.26%          |
| Baixa De Titularidade    | 1          | 0.26%          |
| Furto de Medidor         | 1          | 0.26%          |
| Data Da Leitura          | 1          | 0.26%          |
| Pagamento Em Duplicidade | 1          | 0.26%          |
| Corte de água            | 1          | 0.26%          |
| Parcelamento             | 1          | 0.26%          |
| Vistoria                 | 1          | 0.26%          |
| Débito Automático        | 1          | 0.26%          |
| Reajustes                | 1          | 0.26%          |
| <b>Total Geral</b>       | <b>382</b> | <b>100.00%</b> |

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

| ASSUNTO                     | QTD        | %              |
|-----------------------------|------------|----------------|
| Cobrança Indevida           | 22         | 10.43%         |
| Corte De Gás                | 17         | 8.06%          |
| Fatura                      | 56         | 26.54%         |
| Instalação De Gás           | 14         | 6.64%          |
| Parcelamento                | 6          | 2.84%          |
| Recebimento De Conta        | 14         | 6.64%          |
| Religação                   | 36         | 17.06%         |
| Troca De Titularidade       | 7          | 3.32%          |
| Vazamento / Corte De Gás    | 5          | 2.37%          |
| Vistoria                    | 8          | 3.79%          |
| Alteração de Categoria      | 1          | 0.47%          |
| Atendimento                 | 1          | 0.47%          |
| Autovistoria                | 2          | 0.95%          |
| Baixa De Titularidade       | 2          | 0.95%          |
| Corte Indevido              | 3          | 1.42%          |
| Débito Automático           | 1          | 0.47%          |
| Erro De Leitura             | 2          | 0.95%          |
| Falta De Gás / Gás Fraco    | 1          | 0.47%          |
| Furto de Medidor            | 1          | 0.47%          |
| Gns                         | 2          | 0.95%          |
| Instalação                  | 1          | 0.47%          |
| Outros                      | 3          | 1.42%          |
| Pagamento Em Duplicidade    | 2          | 0.95%          |
| Tarifa Mínima               | 2          | 0.95%          |
| Vazamento De Gás / Vistoria | 2          | 0.95%          |
| <b>Total Geral *</b>        | <b>211</b> | <b>100.00%</b> |

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

| ASSUNTO                   | QTD        | %              |
|---------------------------|------------|----------------|
| Falta De Água             | 90         | 59.21%         |
| Fatura                    | 11         | 7.24%          |
| Carro Pipa                | 10         | 6.58%          |
| Vazamento De Água         | 8          | 5.26%          |
| Cobrança Indevida         | 7          | 4.61%          |
| Vazamento De Esgoto       | 4          | 2.63%          |
| Qualidade Da Água         | 3          | 1.97%          |
| Medidor/Instalação        | 3          | 1.97%          |
| Instalação HD             | 3          | 1.97%          |
| Corte de água             | 2          | 1.32%          |
| Reparos                   | 2          | 1.32%          |
| Individualização de Conta | 2          | 1.32%          |
| Corte Indevido            | 1          | 0.66%          |
| Instalação                | 1          | 0.66%          |
| Taxas                     | 1          | 0.66%          |
| Débitos                   | 1          | 0.66%          |
| Esgoto Entupido           | 1          | 0.66%          |
| Recebimento De Conta      | 1          | 0.66%          |
| Erro De Leitura           | 1          | 0.66%          |
| <b>Total Geral *</b>      | <b>152</b> | <b>100.00%</b> |

#### 4.3.6 Assuntos de Reclamações – Prolagos

| ASSUNTO                  | QTD | %      |
|--------------------------|-----|--------|
| Falta De Água            | 43  | 46.24% |
| Fatura                   | 10  | 10.75% |
| Cobrança Indevida        | 8   | 8.60%  |
| Medidor/Instalação       | 6   | 6.45%  |
| Instalação HD            | 6   | 6.45%  |
| Carro Pipa               | 5   | 5.38%  |
| Alteração De Economias   | 4   | 4.30%  |
| Alteração de Categoria   | 2   | 2.15%  |
| Troca De Titularidade    | 2   | 2.15%  |
| Reajustes                | 1   | 1.08%  |
| Supressão De Ramal       | 1   | 1.08%  |
| Solicitação De Corte     | 1   | 1.08%  |
| Corte Indevido           | 1   | 1.08%  |
| Parcelamento             | 1   | 1.08%  |
| Outros                   | 1   | 1.08%  |
| Pagamento Em Duplicidade | 1   | 1.08%  |

|                    |           |                |
|--------------------|-----------|----------------|
| <b>Total Geral</b> | <b>93</b> | <b>100.00%</b> |
|--------------------|-----------|----------------|

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

| ASSUNTO                 | QTD       | %              |
|-------------------------|-----------|----------------|
| Falta De Água           | 26        | 50.00%         |
| Fatura                  | 7         | 13.46%         |
| Medidor/Instalação      | 3         | 5.77%          |
| Vazamento De Água       | 3         | 5.77%          |
| Outros                  | 2         | 3.85%          |
| Cobrança Indevida       | 2         | 3.85%          |
| Carro Pipa              | 2         | 3.85%          |
| Religação               | 1         | 1.92%          |
| Erro De Leitura         | 1         | 1.92%          |
| Parcelamento            | 1         | 1.92%          |
| Instalação de esgoto    | 1         | 1.92%          |
| Desligamento Temporário | 1         | 1.92%          |
| Data De Vencimento      | 1         | 1.92%          |
| Furto De Água           | 1         | 1.92%          |
| <b>Total Geral</b>      | <b>52</b> | <b>100.00%</b> |

#### 4.3.8 Assuntos de Reclamações – CEDAE

| ASSUNTO               | QTD       | %              |
|-----------------------|-----------|----------------|
| Falta De Água         | 6         | 30.00%         |
| Fatura                | 3         | 15.00%         |
| Medidor/Instalação    | 2         | 10.00%         |
| Outros                | 1         | 5.00%          |
| Religação             | 1         | 5.00%          |
| Cobrança Indevida     | 1         | 5.00%          |
| Pagamento Em          |           |                |
| Duplicidade           | 1         | 5.00%          |
| Vazamento De Água     | 1         | 5.00%          |
| Corte de água         | 1         | 5.00%          |
| Vistoria              | 1         | 5.00%          |
| Baixa De Titularidade | 1         | 5.00%          |
| Leitura Do Medidor    | 1         | 5.00%          |
| <b>Total Geral</b>    | <b>20</b> | <b>100.00%</b> |

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

| ASSUNTO      | QTD | %      |
|--------------|-----|--------|
| Fatura       | 4   | 28.57% |
| Corte De Gás | 2   | 14.29% |
| Religação    | 2   | 14.29% |

|                       |           |                |
|-----------------------|-----------|----------------|
| Instalação De Gás     | 2         | 14.29%         |
| Troca De Titularidade | 1         | 7.14%          |
| Reparos               | 1         | 7.14%          |
| Parcelamento          | 1         | 7.14%          |
| Gns                   | 1         | 7.14%          |
| <b>Total Geral</b>    | <b>14</b> | <b>100.00%</b> |

#### 4.4 Reclamações por Região no 4º Trimestre de 2023

No último trimestre de 2023, no município do Rio de Janeiro, a Zona Norte registrou 1.262 reclamações, representando 37.48% do total. Na Zona Oeste foram contabilizadas 555 reclamações, correspondendo a cerca de 16.48% do total. Já a Zona Sul e a Zona Central contabilizaram 153 e 105 reclamações, respectivamente, representando aproximadamente 4,54% e 3,12% do total.

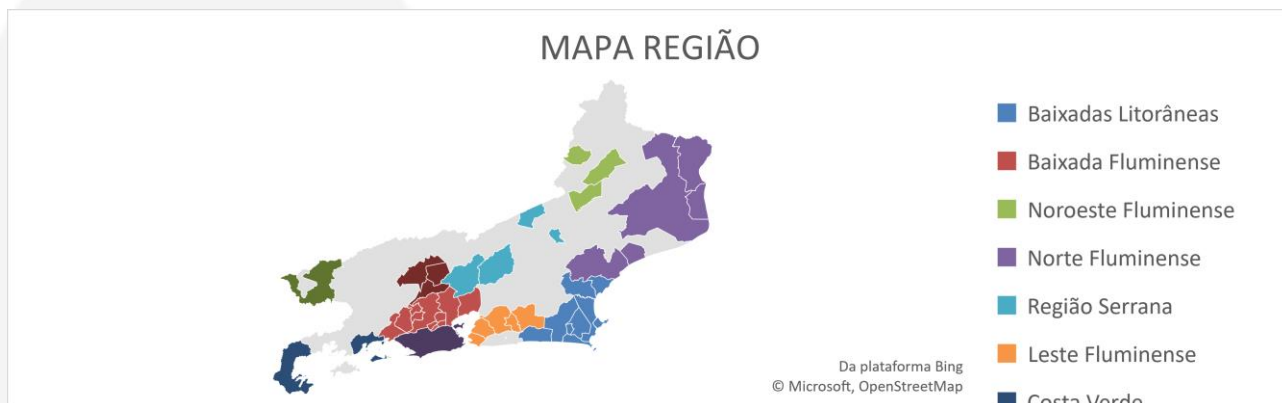
No Estado do Rio de Janeiro, as reclamações distribuíram-se do seguinte modo: a Baixada Fluminense com 543 reclamações (16.13%), o Leste Fluminense com 459 reclamações (13.63%) e as Baixadas Litorâneas com 205 reclamações (6.09%). As demais regiões do estado representam, aproximadamente, 2,5% do total das reclamações.

| REGIÃO             | RECLAMAÇÕES | %      |
|--------------------|-------------|--------|
| Zona Norte         | 1262        | 37.48% |
| Rio de Janeiro     | 1262        | 37.48% |
| Zona Oeste         | 555         | 16.48% |
| Rio de Janeiro     | 555         | 16.48% |
| Baixada Fluminense | 543         | 16.13% |
| Duque de Caxias    | 166         | 4.93%  |
| São João de Meriti | 106         | 3.15%  |
| Nova Iguaçu        | 102         | 3.03%  |
| Nilópolis          | 42          | 1.25%  |
| Belford Roxo       | 42          | 1.25%  |
| Mesquita           | 30          | 0.89%  |
| Queimados          | 21          | 0.62%  |
| Magé               | 19          | 0.56%  |
| Seropédica         | 6           | 0.18%  |
| Itaguaí            | 5           | 0.15%  |
| Japeri             | 2           | 0.06%  |
| Paracambi          | 2           | 0.06%  |
| Leste Fluminense   | 459         | 13.63% |
| São Gonçalo        | 277         | 8.23%  |
| Maricá             | 149         | 4.43%  |
| Niterói            | 16          | 0.48%  |
| Itaboraí           | 12          | 0.36%  |
| Tanguá             | 3           | 0.09%  |
| Rio Bonito         | 2           | 0.06%  |





|                              |             |                |
|------------------------------|-------------|----------------|
| <b>Baixas Litorâneas</b>     | <b>205</b>  | <b>6.09%</b>   |
| Cabo Frio                    | 47          | 1.40%          |
| Rio das Ostras               | 33          | 0.98%          |
| Araruama                     | 32          | 0.95%          |
| Armação dos Búzios           | 27          | 0.80%          |
| Saquarema                    | 25          | 0.74%          |
| Casimiro de Abreu            | 19          | 0.56%          |
| São Pedro da Aldeia          | 9           | 0.27%          |
| Iguaba Grande                | 6           | 0.18%          |
| Arraial do Cabo              | 5           | 0.15%          |
| Silva Jardim                 | 2           | 0.06%          |
| <b>Zona Sul</b>              | <b>153</b>  | <b>4.54%</b>   |
| Rio de Janeiro               | 153         | 4.54%          |
| <b>Zona Central</b>          | <b>105</b>  | <b>3.12%</b>   |
| Rio de Janeiro               | 105         | 3.12%          |
| <b>Centro-sul Fluminense</b> | <b>26</b>   | <b>0.77%</b>   |
| Paty do Alferes              | 13          | 0.39%          |
| Miguel Pereira               | 9           | 0.27%          |
| Vassouras                    | 2           | 0.06%          |
| Engenheiro Paulo de Frontin  | 2           | 0.06%          |
| <b>Norte Fluminense</b>      | <b>17</b>   | <b>0.50%</b>   |
| Macaé                        | 11          | 0.33%          |
| Campos dos Goytacazes        | 3           | 0.09%          |
| São Francisco de Itabapoana  | 1           | 0.03%          |
| São João da Barra            | 1           | 0.03%          |
| Quissamã                     | 1           | 0.03%          |
| <b>Região Serrana</b>        | <b>17</b>   | <b>0.50%</b>   |
| Carmo                        | 6           | 0.18%          |
| Teresópolis                  | 5           | 0.15%          |
| Petrópolis                   | 3           | 0.09%          |
| Cordeiro                     | 2           | 0.06%          |
| Duas Barras                  | 1           | 0.03%          |
| <b>Noroeste Fluminense</b>   | <b>14</b>   | <b>0.42%</b>   |
| Itaperuna                    | 5           | 0.15%          |
| Itaocara                     | 4           | 0.12%          |
| Cambuci                      | 3           | 0.09%          |
| Laje do Muriaé               | 1           | 0.03%          |
| Aperibé                      | 1           | 0.03%          |
| <b>Médio Paraíba</b>         | <b>11</b>   | <b>0.33%</b>   |
| Piraí                        | 5           | 0.15%          |
| Pinheiral                    | 5           | 0.15%          |
| Barra Mansa                  | 1           | 0.03%          |
| <b>Total Geral</b>           | <b>3367</b> | <b>100.00%</b> |

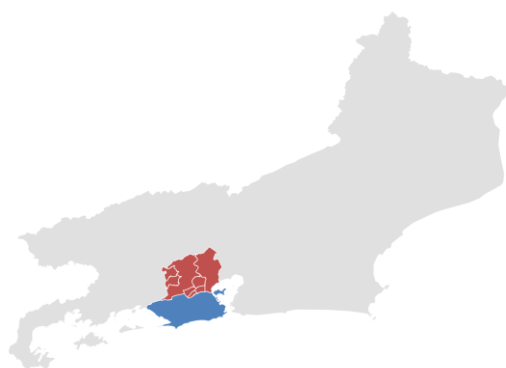


#### 4.4.1 Quantidade de Reclamações por Regiões - Águas do Rio BL 4

No último trimestre de 2023, a concessionária ÁGUAS DO RIO BL 4 foi alvo de 1.838 reclamações, sendo a região da Zona Norte, do município do Rio de Janeiro, a mais impactada, representando expressivos 65,23% do total, o que corresponde a 1.199 reclamações. A Baixada Fluminense também apresentou uma parcela significativa, contribuindo com 27,58 % de 507 reclamações. A Zona Central e a Zona Oeste, do Rio de Janeiro registraram volumes menores, 5,06% e 2,12%, respectivamente.

| REGIÃO                    | RECLAMAÇÕES | %              |
|---------------------------|-------------|----------------|
| <b>Zona Norte</b>         | <b>1199</b> | <b>65.23%</b>  |
| Rio de Janeiro            | 1199        | 65.23%         |
| <b>Baixada Fluminense</b> | <b>507</b>  | <b>27.58%</b>  |
| Duque de Caxias           | 165         | 8.98%          |
| São João de Meriti        | 106         | 5.77%          |
| Nova Iguaçu               | 100         | 5.44%          |
| Nilópolis                 | 42          | 2.29%          |
| Belford Roxo              | 41          | 2.23%          |
| Mesquita                  | 29          | 1.58%          |
| Queimados                 | 21          | 1.14%          |
| Japeri                    | 2           | 0.11%          |
| Seropédica                | 1           | 0.05%          |
| <b>Zona Central</b>       | <b>93</b>   | <b>5.06%</b>   |
| Rio de Janeiro            | 93          | 5.06%          |
| <b>Zona Oeste</b>         | <b>39</b>   | <b>2.12%</b>   |
| Rio de Janeiro            | 39          | 2.12%          |
| <b>Total Geral</b>        | <b>1838</b> | <b>100.00%</b> |

## MAPA REGIÃO ÁGUAS DO RIO BL 4



- Rio de Janeiro (AP1 e AP3)
- Baixada Fluminense

Da plataforma Bing  
© Microsoft, OpenStreetMap

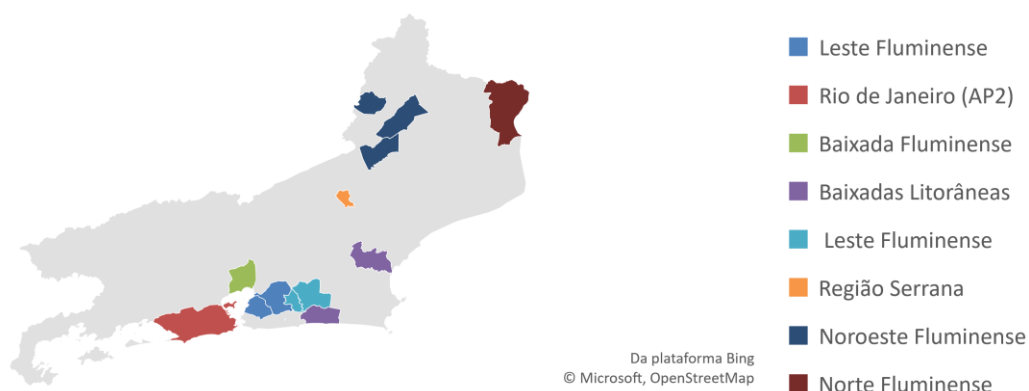
### 4.4.2 Quantidade de Reclamações por Regiões - Águas do Rio BL 1

No último trimestre de 2023, as reclamações à concessionária ÁGUAS DO RIO BL 1 destacaram-se principalmente no Leste Fluminense, representando expressivos 72,82% que significa 434 reclamações. A Zona Sul contribuiu com 105 reclamações, ou seja 17,62%, enquanto as Baixadas Litorâneas e Baixada Fluminense apresentaram parcelas de 4,36%, 26 registros e 3,19%, 19 reclamações, respectivamente. As regiões menos impactadas incluíram Noroeste Fluminense, Região Serrana e Norte Fluminense, que em conjunto totalizaram 2,01%.

| REGIÃO                      | RECLAMAÇÕES | %              |
|-----------------------------|-------------|----------------|
| <b>Leste Fluminense</b>     | <b>434</b>  | <b>72.82%</b>  |
| São Gonçalo                 | 269         | 45.13%         |
| Maricá                      | 148         | 24.83%         |
| Itaboraí                    | 12          | 2.01%          |
| Tanguá                      | 3           | 0.50%          |
| Rio Bonito                  | 2           | 0.34%          |
| <b>Zona Sul</b>             | <b>105</b>  | <b>17.62%</b>  |
| Rio de Janeiro              | 105         | 17.62%         |
| <b>Baixas Litorâneas</b>    | <b>26</b>   | <b>4.36%</b>   |
| Casimiro de Abreu           | 19          | 3.19%          |
| Saquarema                   | 7           | 1.17%          |
| <b>Baixada Fluminense</b>   | <b>19</b>   | <b>3.19%</b>   |
| Magé                        | 19          | 3.19%          |
| <b>Noroeste Fluminense</b>  | <b>8</b>    | <b>1.34%</b>   |
| Itaocara                    | 4           | 0.67%          |
| Cambuci                     | 3           | 0.50%          |
| Aperibé                     | 1           | 0.17%          |
| <b>Região Serrana</b>       | <b>3</b>    | <b>0.50%</b>   |
| Cordeiro                    | 2           | 0.34%          |
| Duas Barras                 | 1           | 0.17%          |
| <b>Norte Fluminense</b>     | <b>1</b>    | <b>0.17%</b>   |
| São Francisco de Itabapoana | 1           | 0.17%          |
| <b>Total Geral</b>          | <b>596</b>  | <b>100.00%</b> |



### 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 94,24% dos chamados.

| REGIÃO                | RECLAMAÇÕES | %              |
|-----------------------|-------------|----------------|
| Zona Oeste            | 360         | 94.24%         |
| Rio de Janeiro        | 360         | 94.24%         |
| Centro-sul Fluminense | 22          | 5.76%          |
| Paty do Alferes       | 13          | 3.40%          |
| Miguel Pereira        | 9           | 2.36%          |
| <b>Total Geral</b>    | <b>382</b>  | <b>100.00%</b> |

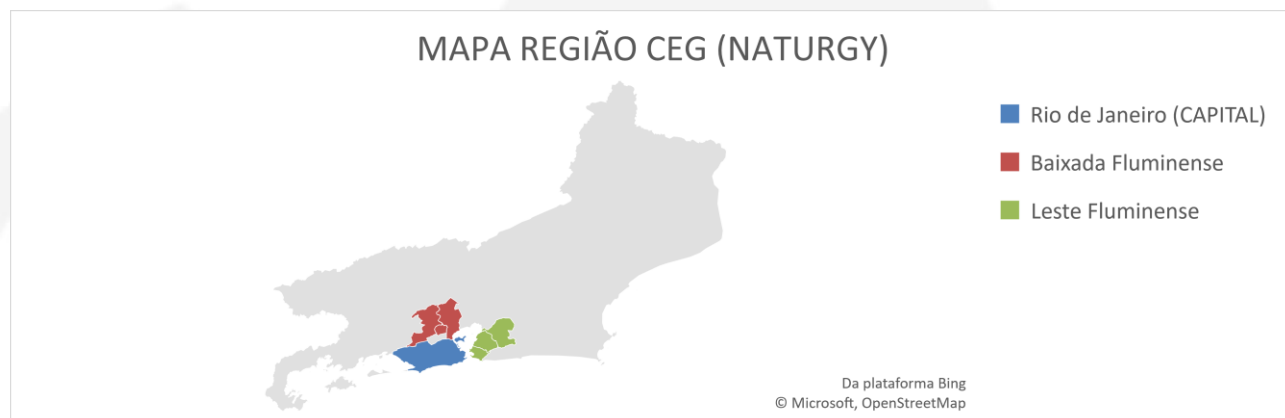
### MAPA REGIÃO IGUÁ



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

As áreas de maior incidência de reclamações na concessionária CEG (Naturgy) foram as regiões Oeste (30,33%) e Norte (28,44%) seguidas pela Zona Sul (22,75%), todas zonas do município do Rio de Janeiro.

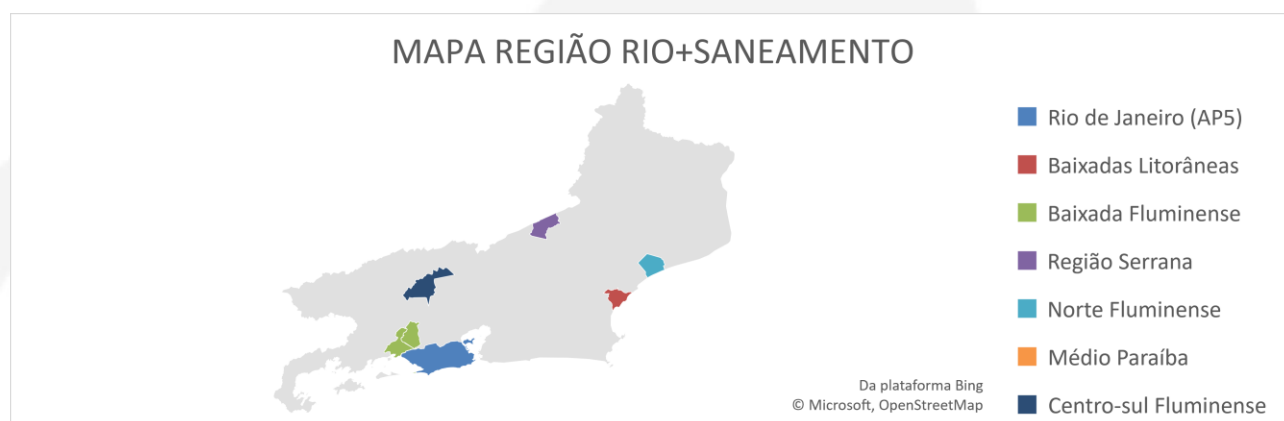
| REGIÃO             | RECLAMAÇÕES | %              |
|--------------------|-------------|----------------|
| Zona Oeste         | 64          | 30.33%         |
| Rio de Janeiro     | 64          | 30.33%         |
| Zona Norte         | 60          | 28.44%         |
| Rio de Janeiro     | 60          | 28.44%         |
| Zona Sul           | 48          | 22.75%         |
| Rio de Janeiro     | 48          | 22.75%         |
| Leste Fluminense   | 23          | 10.90%         |
| Niterói            | 16          | 7.58%          |
| São Gonçalo        | 7           | 3.32%          |
| Zona Central       | 12          | 5.69%          |
| Rio de Janeiro     | 12          | 5.69%          |
| Baixada Fluminense | 4           | 1.90%          |
| Nova Iguaçu        | 1           | 0.47%          |
| Mesquita           | 1           | 0.47%          |
| Belford Roxo       | 1           | 0.47%          |
| Duque de Caxias    | 1           | 0.47%          |
| <b>Total Geral</b> | <b>211</b>  | <b>100.00%</b> |



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

A 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 58,82% do total.

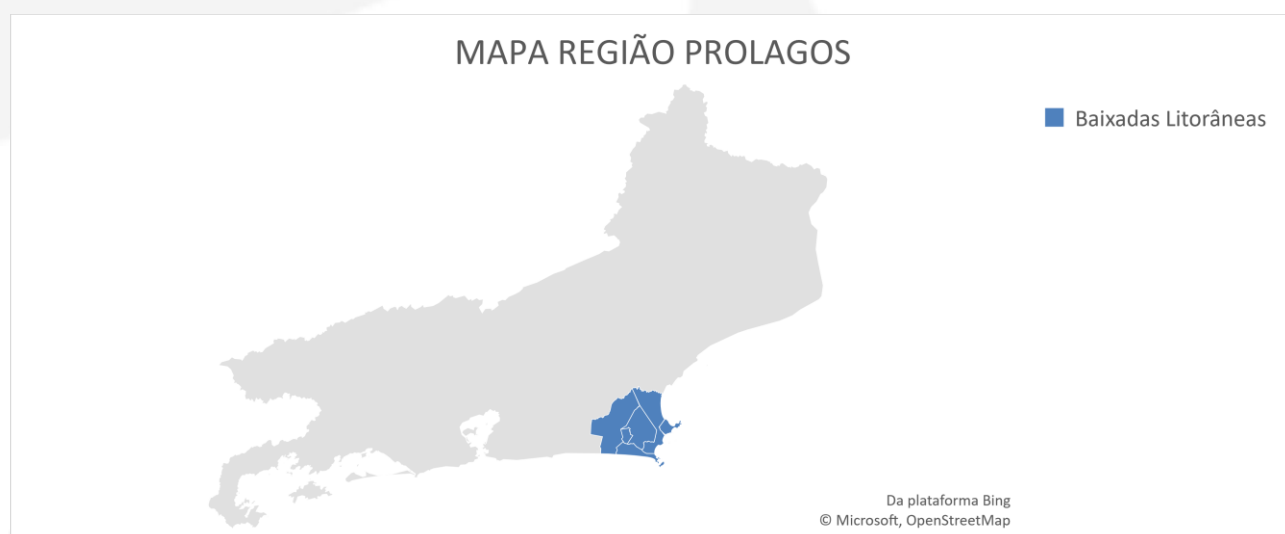
| REGIÃO                | RECLAMAÇÕES | %              |
|-----------------------|-------------|----------------|
| Zona Oeste            | 90          | 59.21%         |
| Rio de Janeiro        | 90          | 59.21%         |
| Baixas Litorâneas     | 32          | 21.05%         |
| Rio das Ostras        | 32          | 21.05%         |
| Baixada Fluminense    | 12          | 7.89%          |
| Itaguaí               | 5           | 3.29%          |
| Seropédica            | 5           | 3.29%          |
| Paracambi             | 2           | 1.32%          |
| Médio Paraíba         | 10          | 6.58%          |
| Piraí                 | 5           | 3.29%          |
| Pinheiral             | 5           | 3.29%          |
| Região Serrana        | 6           | 3.95%          |
| Carmo                 | 6           | 3.95%          |
| Centro-sul Fluminense | 2           | 1.32%          |
| Vassouras             | 2           | 1.32%          |
| <b>Total Geral</b>    | <b>152</b>  | <b>100.00%</b> |



#### 4.4.6 Quantidade de Reclamações por Regiões – Prolagos

Entre os seis municípios atendidos pela Prolagos, Cabo Frio foi o que apresentou o maior volume de reclamações totalizando 49,46% seguido por Armação dos Búzios com 29,03%.

| REGIÃO              | RECLAMAÇÕES | %              |
|---------------------|-------------|----------------|
| Baixadas Litorâneas | 93          | 100.00%        |
| Cabo Frio           | 46          | 49.46%         |
| Armação dos Búzios  | 27          | 29.03%         |
| São Pedro da Aldeia | 9           | 9.68%          |
| Iguaba Grande       | 6           | 6.45%          |
| Arraial do Cabo     | 5           | 5.38%          |
| <b>Total Geral</b>  | <b>93</b>   | <b>100.00%</b> |

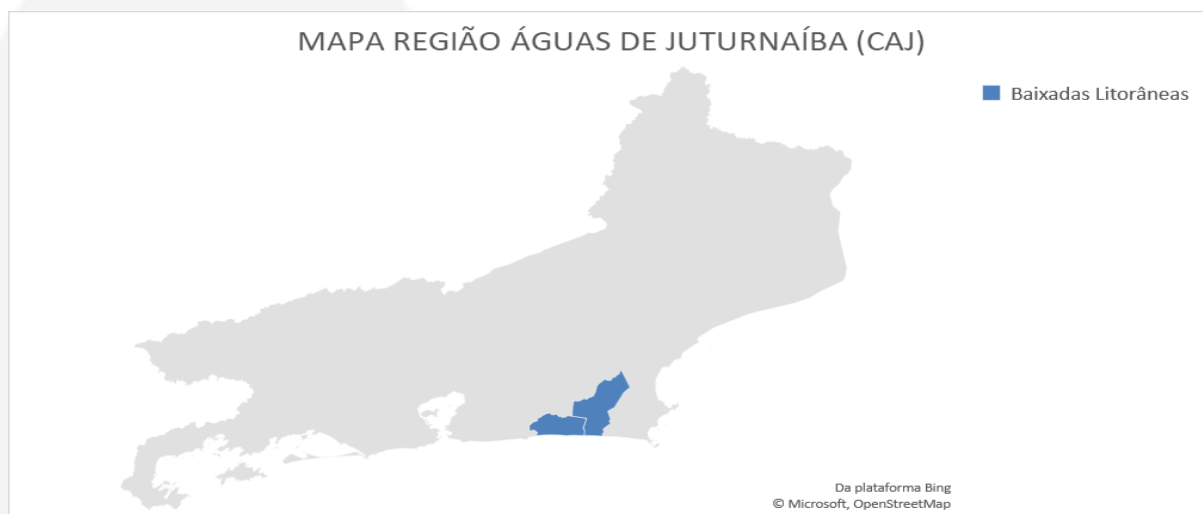


#### 4.4.7 Quantidade de Reclamações por Regiões - Águas de Juturnaíba (CAJ)

Dos municípios regulados pela ÁGUAS DE JUTURNAÍBA (CAJ), Araruama concentrou a maioria das reclamações com 61,54%, seguido por Saquarema com 34,62%.

| REGIÃO              | RECLAMAÇÕES | %              |
|---------------------|-------------|----------------|
| Baixadas Litorâneas | 52          | 100.00%        |
| Araruama            | 32          | 61.54%         |
| Saquarema           | 18          | 34.62%         |
| Silva Jardim        | 2           | 3.85%          |
| <b>Total Geral</b>  | <b>52</b>   | <b>100.00%</b> |

### MAPA REGIÃO ÁGUAS DE JUTURNAÍBA (CAJ)

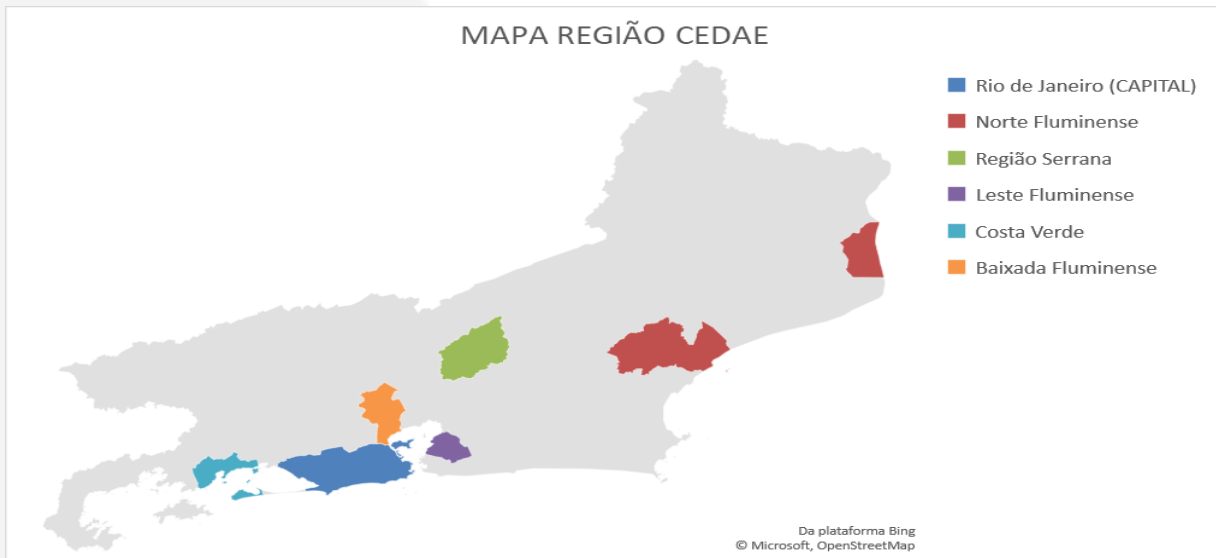


#### 4.4.8 Quantidade de Reclamações por Regiões – CEDAE

No caso da CEDAE, observa-se que 35% das reclamações dirigidas à concessionária tiveram origem na região do Norte Fluminense, representando 7 ocorrências.

| REGIÃO                      | RECLAMAÇÕES | %              |
|-----------------------------|-------------|----------------|
| Norte Fluminense            | 7           | 24.14%         |
| Macaé                       | 5           | 17.24%         |
| São João da Barra           | 1           | 3.45%          |
| Quissamã                    | 1           | 3.45%          |
| Noroeste Fluminense         | 6           | 20.69%         |
| Itaperuna                   | 5           | 17.24%         |
| Laje do Muriaé              | 1           | 3.45%          |
| Região Serrana              | 5           | 17.24%         |
| Teresópolis                 | 5           | 17.24%         |
| Zona Norte                  | 3           | 10.34%         |
| Rio de Janeiro              | 3           | 10.34%         |
| Centro-sul Fluminense       | 2           | 6.90%          |
| Engenheiro Paulo de Frontin | 2           | 6.90%          |
| Leste Fluminense            | 2           | 6.90%          |
| São Gonçalo                 | 1           | 3.45%          |
| Maricá                      | 1           | 3.45%          |
| Zona Oeste                  | 2           | 6.90%          |
| Rio de Janeiro              | 2           | 6.90%          |
| Baixada Fluminense          | 1           | 3.45%          |
| Nova Iguaçu                 | 1           | 3.45%          |
| Baixas Litorâneas           | 1           | 3.45%          |
| Rio das Ostras              | 1           | 3.45%          |
| <b>Total Geral</b>          | <b>29</b>   | <b>100.00%</b> |

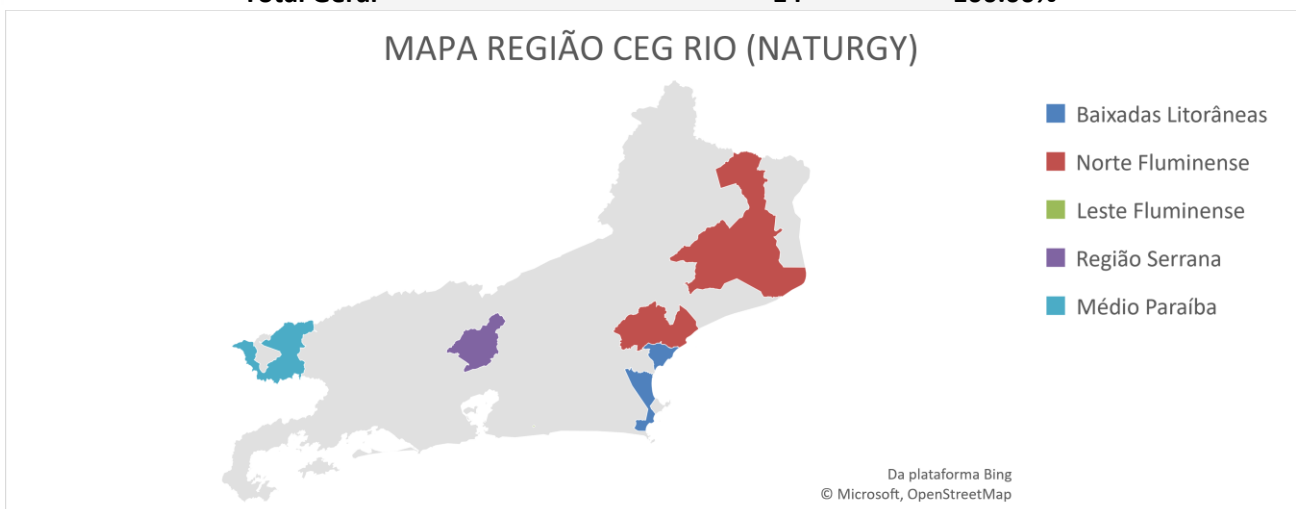




#### 4.4.9 Quantidade de Reclamações por Regiões - CEG RIO (Naturgy)

As reclamações contra a CEG RIO foram centralizadas na região do Norte Fluminense com 64,29% do total das 14 ocorrências.

| REGIÃO                | RECLAMAÇÕES | %              |
|-----------------------|-------------|----------------|
| Norte Fluminense      | 9           | 64.29%         |
| Macaé                 | 6           | 42.86%         |
| Campos dos Goytacazes | 3           | 21.43%         |
| Região Serrana        | 3           | 21.43%         |
| Petrópolis            | 3           | 21.43%         |
| Baixas Litorâneas     | 1           | 7.14%          |
| Cabo Frio             | 1           | 7.14%          |
| Médio Paraíba         | 1           | 7.14%          |
| Barra Mansa           | 1           | 7.14%          |
| <b>Total Geral</b>    | <b>14</b>   | <b>100.00%</b> |



## 5 Solicitação na Ouvidoria da AGENERSA - 4º Trimestre

No quarto trimestre de 2023, a Ouvidoria registrou 17 solicitações através do e-SIC, Fala.BR e OuveRJ sendo todas encaminhadas aos setores técnico, jurídico e administrativo da AGENERSA.

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

| CONCESSIONÁRIA     | OUT       | NOV      | DEZ      | Total Geral |
|--------------------|-----------|----------|----------|-------------|
| AGENERSA           |           |          |          |             |
| CALL CENTER        |           |          | 1        | 1           |
| E-SIC              | 5         | 4        |          | 9           |
| FALA.BR            | 2         |          |          | 2           |
| ÁGUAS DO RIO 1     |           |          |          |             |
| E-SIC              | 1         |          |          | 1           |
| CEDAE              |           |          |          |             |
| E-SIC              | 2         |          |          | 2           |
| IGUÁ               |           |          |          |             |
| E-SIC              | 1         |          |          | 1           |
| RIO + SANEAMENTO   |           |          |          |             |
| E-SIC              | 1         |          |          | 1           |
| <b>Total Geral</b> | <b>12</b> | <b>4</b> | <b>1</b> | <b>17</b>   |

## 6 Considerações finais

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

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), do Fala.BR (Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação) e pelo site da AGENERSA (dados estatísticos).

Por fim, é relevante enfatizar que alinhada aos princípios fundamentais da gestão da AGENERSA, 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 no Estado do Rio de Janeiro.

