

# AGENERSA

## Bloco 4

Janeiro 2025 – Atendimento ao Cliente



31/01/2025

# AGENERSA

## JANEIRO 2025 ATENDIMENTO AO CLIENTE

# BLOCO 4

Apresentamos o resultado de janeiro do Atendimento Águas do Rio – base 2025, reafirmando nosso compromisso com o saneamento básico de qualidade no Rio de Janeiro.

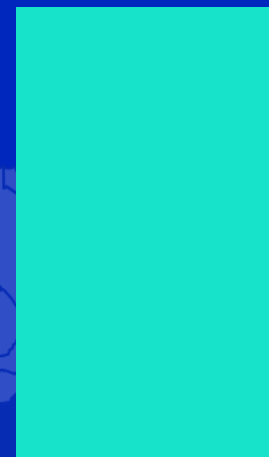
Nesta apresentação, abordaremos a volumetria de entrada de contatos de clientes nos canais de atendimento da concessionária.

Atendemos ao total **1.030 bairros** e **09 municípios** do bloco 4.  
Municípios atendidos: Rio de Janeiro, Nova Iguaçu, Duque de Caxias, São João de Meriti, Belford Roxo, Nilópolis, Mesquita, Queimados e Japeri

No total houveram **94.675 atendimentos** no quarto janeiro de 2025.

Volume Atendimento

94.675

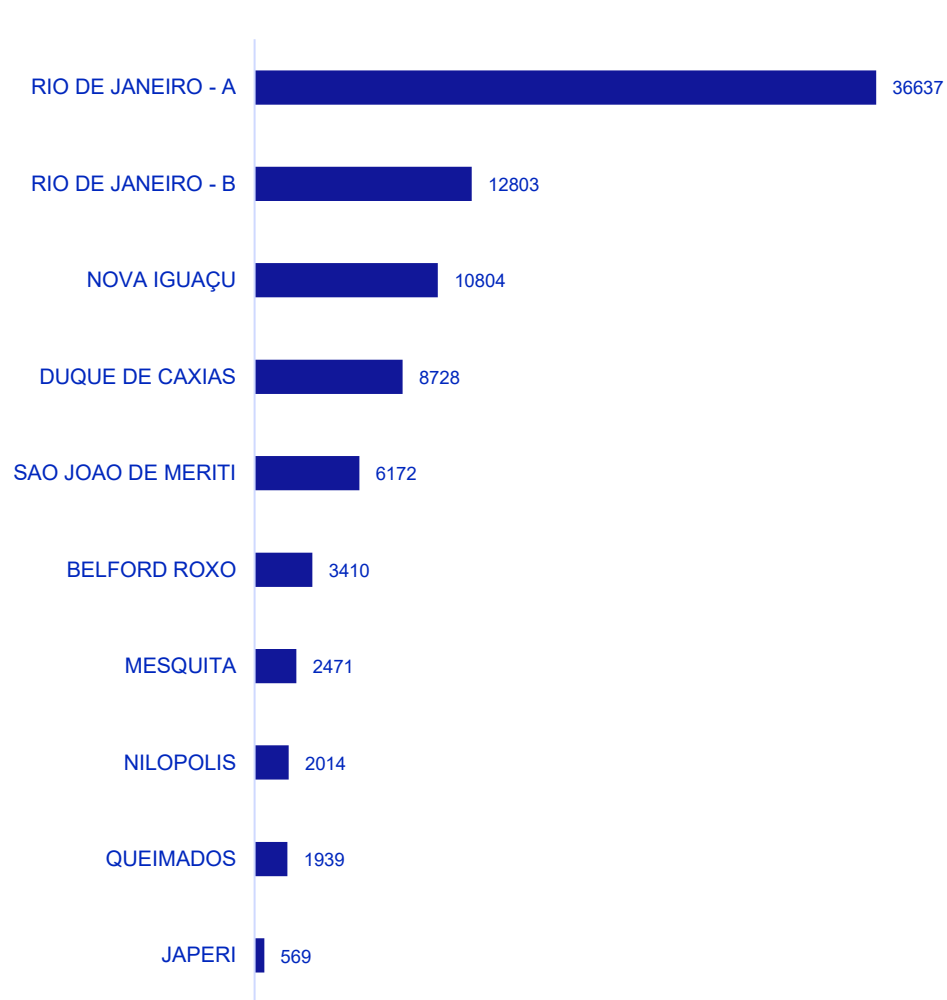


jan/25

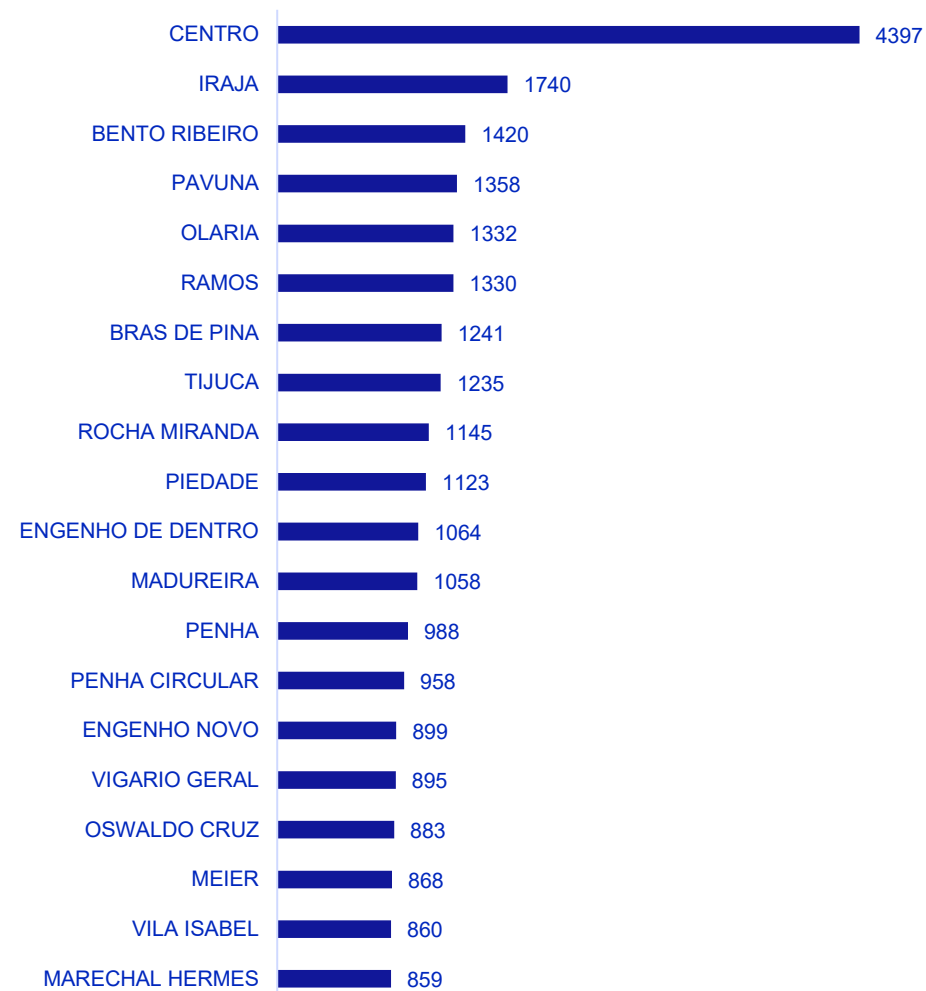
# BLOCO 4 | Volumetria Atendimento

**Art. 62.** A cada mês as Reguladas deverão enviar à Ouvidoria da AGENERSA relatório estatístico detalhado com aponte do número de usuários atendidos, regiões geográficas, municípios e bairros, número e percentual de casos solucionados e espécies de demandas recebidas

Volumetria nas Regiões Geográficas - Município



Top 20 Bairros Atendidos



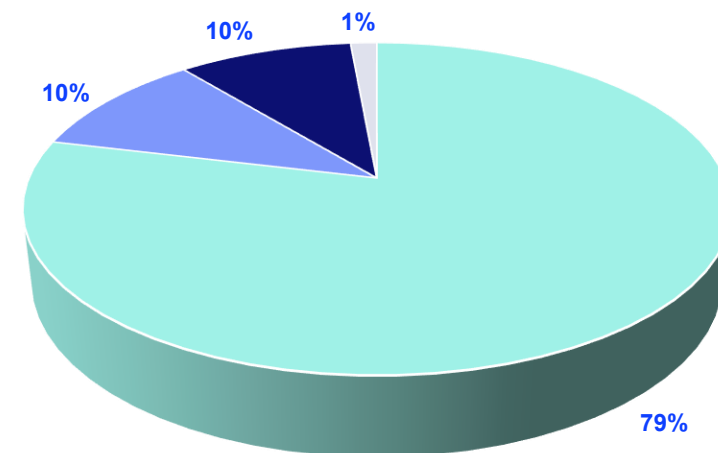
# BLOCO 4 | Tipo de demanda

**Art. 62.** A cada mês as Reguladas deverão enviar à Ouvidoria da AGENERSA relatório estatístico detalhado com aponte do número de usuários atendidos, regiões geográficas, municípios e bairros, **número e percentual de casos solucionados e espécies de demandas recebidas**

Top 20 Serviços Solicitados



Solução



■ Executado ■ Cancelada ■ Ocorrência ■ Pendente

STATUS	DESCRIÇÃO
Executado	Serviço finalizado
Ocorrência	Serviço finalizado, mas com pendências por parte do cliente
Cancelada	Serviço Cancelado
Pendente	Serviço em execução



ÁGUAS DO  
**ae** RIO

Atendimento ao Cliente

[Aguasdorio.com.br](http://Aguasdorio.com.br)

Obrigado!