RELATÓRIO

ATENDIMENTO OUVIDORIA

- Julho de 2022 -

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO 3
QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS POR CLASSIFICAÇÃO 4
QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS POR ESPÉCIE – GERAL 5
- Lei de Acesso à Informação – LAI (e-SIC e SIC Presencial) 7
SAC Atendimento de Primeira Instância 9
- Atendimento Telefônico SAC (0800-2821195); 10
- Fale com a CEDAE (www.cedae.com.br); 17
- Documentos Físicos; 20
- Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro - MPERJ (ouvidoriamperj@cedae.com.br); 23
- Consumidor.gov (https://www.consumidor.gov.br) 26
- Fala.BR (Governo da União) 29
- NINA (www.cedae.com.br) 32
- Reclame Aqui (www.reclameaqui.com.br) 35
- Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ – CDC 38
OUVIDORIA Atendimento de Segunda Instância 41
- Atendimento Telefônico Ouvidoria (0800-0316032) 42
- E-mail (ouvidoriageral@cedae.com.br) 49
- Atendimento Pessoal no prédio sede 52
- AGENERSA (cedae.agenersa@cedae.com.br) 55

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral da CEDAE está localizada na sede da Companhia, sito na Avenida Presidente Vargas, n.º 2655, no bairro da Cidade Nova, município do Rio de Janeiro - RJ. Atua no âmbito administrativo, recebendo: reclamações, solicitações, sugestões, denúncias, elogios e passando informações.

Nesse sentido, a Ouvidoria Geral da CEDAE atende através de vários canais de entrada, sendo eles:

Canais de atendimento de Acesso à Informação - Ouvidoria:

- E-SIC (GOV. DO ESTADO);
- SIC Presencial;

Canais de entrada de demandas de primeira instância:

- Atendimento Telefônico SAC (0800-2821195);
- Fale com a CEDAE (www.cedae.com.br);
- Documentos Físicos
  - Autos de infração da PMRJ
  - Editais da Prefeitura do RJ
  - Câmara dos Deputados RJ
  - Câmara de Vereadores
  - SUBDEC
  - Rd (Registro de Documento)
  - Carta s/nº
  - Telegrama
- Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro - MPERJ (ouvidoriamperj@cedae.com.br);
- Consumidor.gov (https://www.consumidor.gov.br);
- Fala.BR (Governo da União);
- NINA (www.cedae.com.br);
- Reclame Aqui (www.reclameaqui.com.br);
- Disque Denúncia;
- Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ – CODECON;
- Alô-ALERJ;

Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

- Atendimento Telefônico Ouvidoria (0800-0316032);
- E-mail (ouvidoriageral@cedae.com.br);
- Atendimento Pessoal no prédio sede (que inclui atendimento e pré atendimento) e
- AGENERSA (cedae.agenersa@cedae.com.br).

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS POR CLASSIFICAÇÃO

- Canais de entrada de demandas de primeira instância:

Natureza	Total	Em Andamento	Atendido	% Atendimento
Solicitação	6157	11	6146	99,82
Informação	4927	7	4920	99,86
Reclamação	3403	0	3403	100,00
Denúncia	70	0	70	100,00
Elogio	7	0	7	100,00
Sugestão	11	0	11	100,00
Trote / Engano / Ligação Muda	414	0	414	100,00
Total	**14989**	**18**	**14971**	**99,88**

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

Natureza	Total	Em Andamento	Atendido	% Atendimento
Solicitação	414	3	411	99,28
Informação	478	7	471	98,54
Reclamação	892	12	880	98,65
Denúncia	8	0	8	100,00
Elogio	3	0	3	100,00
Sugestão	2	0	2	100,00
Trote / Engano / Ligação Muda	24	0	24	100,00
Total	**1821**	**22**	**1799**	**98,79**

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS POR ESPÉCIE – GERAL

- Canais de entrada de demandas de primeira instância:

Serviços			Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	3633	3633	0	100,00	194,46
Manutenção	Água	Vazamento de Água	1333	1333	0	100,00	205,32
		Solicitação de Carro-pipa	2768	2768	0	100,00	211,27
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	9	9	0	100,00	261,33
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	107	107	0	100,00	230,13
Comercial		Revisão de Contas	294	293	1	99,66	136,79
		Alteração de Nome na Conta	361	356	5	98,61	83,80
		Parcelamento / Reparcelamento	643	640	3	99,53	17,85
Análise de Água			32	32	0	100,00	212,25
Denúncia			7	7	0	100,00	250,29
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	9	9	0	100,00	144,00
		Substituição de Hidrômetro	4	4	0	100,00	342,00
Outros			5789	5780	9	99,84	11,68

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

Serviços			Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	293	289	4	98,63	130,80
Manutenção	Água	Vazamento de Água	155	154	1	99,35	165,35
		Solicitação de Carro-pipa	325	325	0	100,00	134,40
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1	1	0	100,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	28	28	0	100,00	438,00
Comercial		Revisão de Contas	52	49	3	94,23	99,92
		Alteração de Nome na Conta	33	32	1	96,97	60,00
		Parcelamento / Reparcelamento	53	53	0	100,00	31,70
Análise de Água			2	2	0	100,00	120,00
Denúncia			2	2	0	100,00	84,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	1	1	0	100,00	0,00
Outros			876	863	13	98,52	16,46

- Lei de Acesso à Informação – LAI (e-SIC e SIC Presencial)

A Lei n.º 12.527/2011, denominada Lei de Acesso à Informação, regulamentada no âmbito nacional através do Decreto n.º 7724/2020 e no Estado do Rio de Janeiro através do Decreto Estadual n.º 46.475/2018, é aplicada na CEDAE nas solicitações originadas no portal E-SIC (http://www.esicrj.rj.gov.br/).

As solicitações de informações de cidadãos que procuram pessoalmente a Ouvidoria Geral da CEDAE são atendidas através do SIC Presencial (http://www.governoaberto.rj.gov.br/sics-presenciais).

ATENDIMENTOS À LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO EM JULHO DE 2022

e-SIC e SIC Presencial	
Pedidos de acesso à informação	2
Recursos de primeira instância	1
Recursos de segunda instância	0
Recursos de terceira instância (CGE-RJ)	0
Atendidas	
Demandas atendidas	1
Demandas que não cumpriram requisitos legais	1
Pendentes	
Demandas em andamento	0
% de demandas	
Acesso negado – s/ requisitos	50
Acesso concedido	50
Demandas em andamento	0

SAC

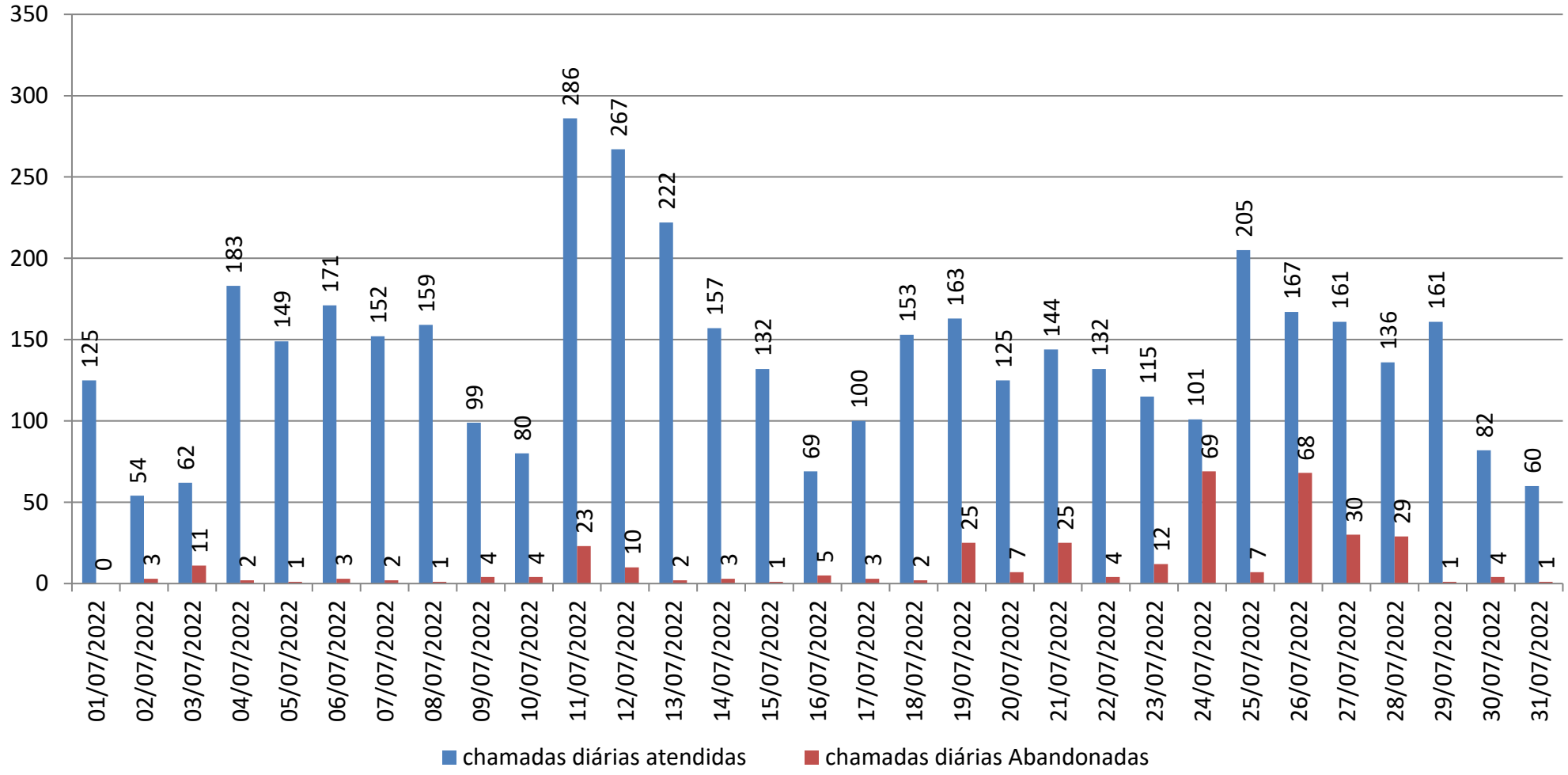
Atendimento de Primeira Instância

1 - Atendimento Telefônico SAC (0800-2821195);

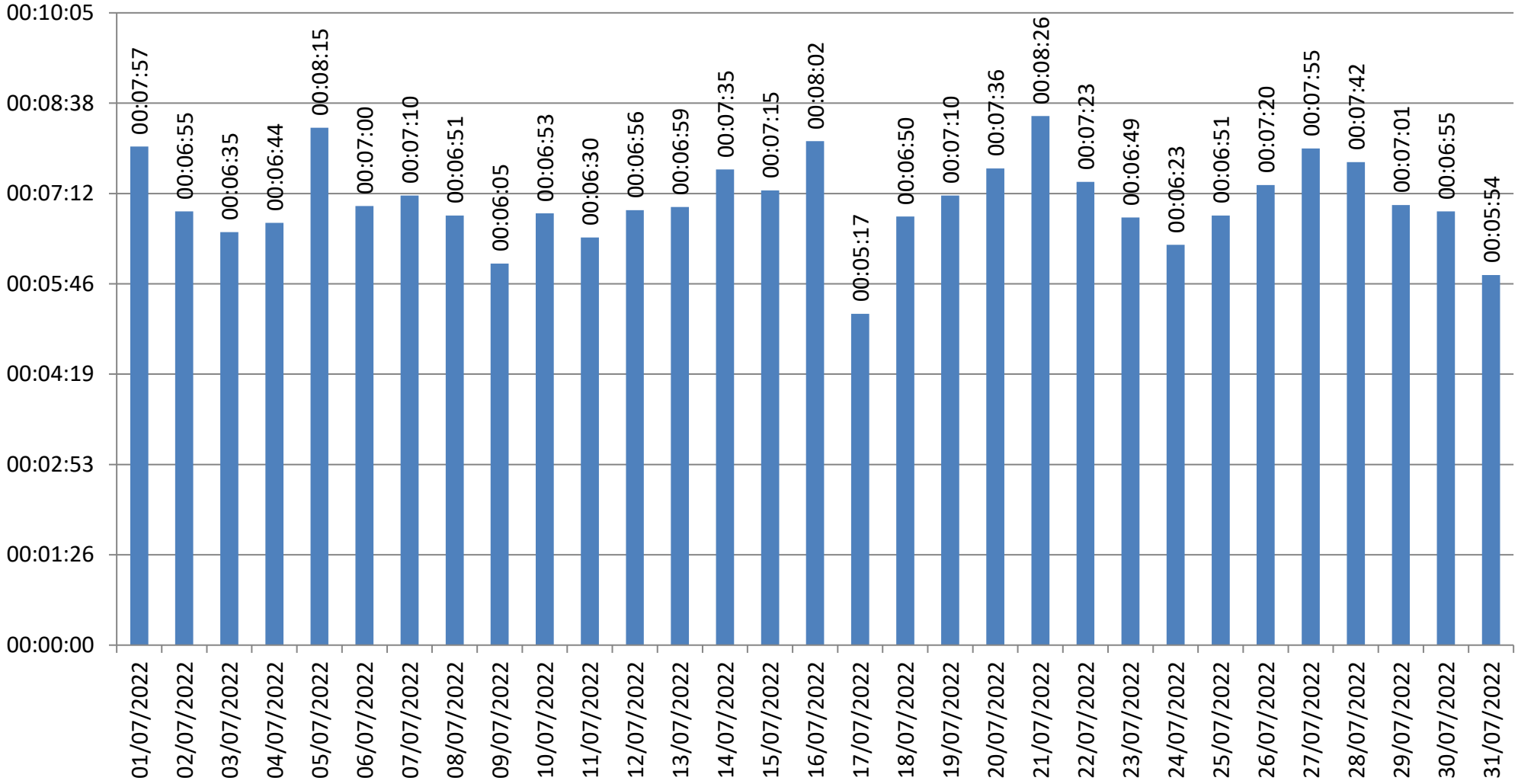
Atendimento realizado através do n.º 0800 2821195, 24hs, todos os dias.

Sistema de Telefonia								
Informações de Performance / Nível de Serviço								
Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
	Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
4.734	4.372	88,17	92,35	362	5,87	0:00:38	00:07:06	115

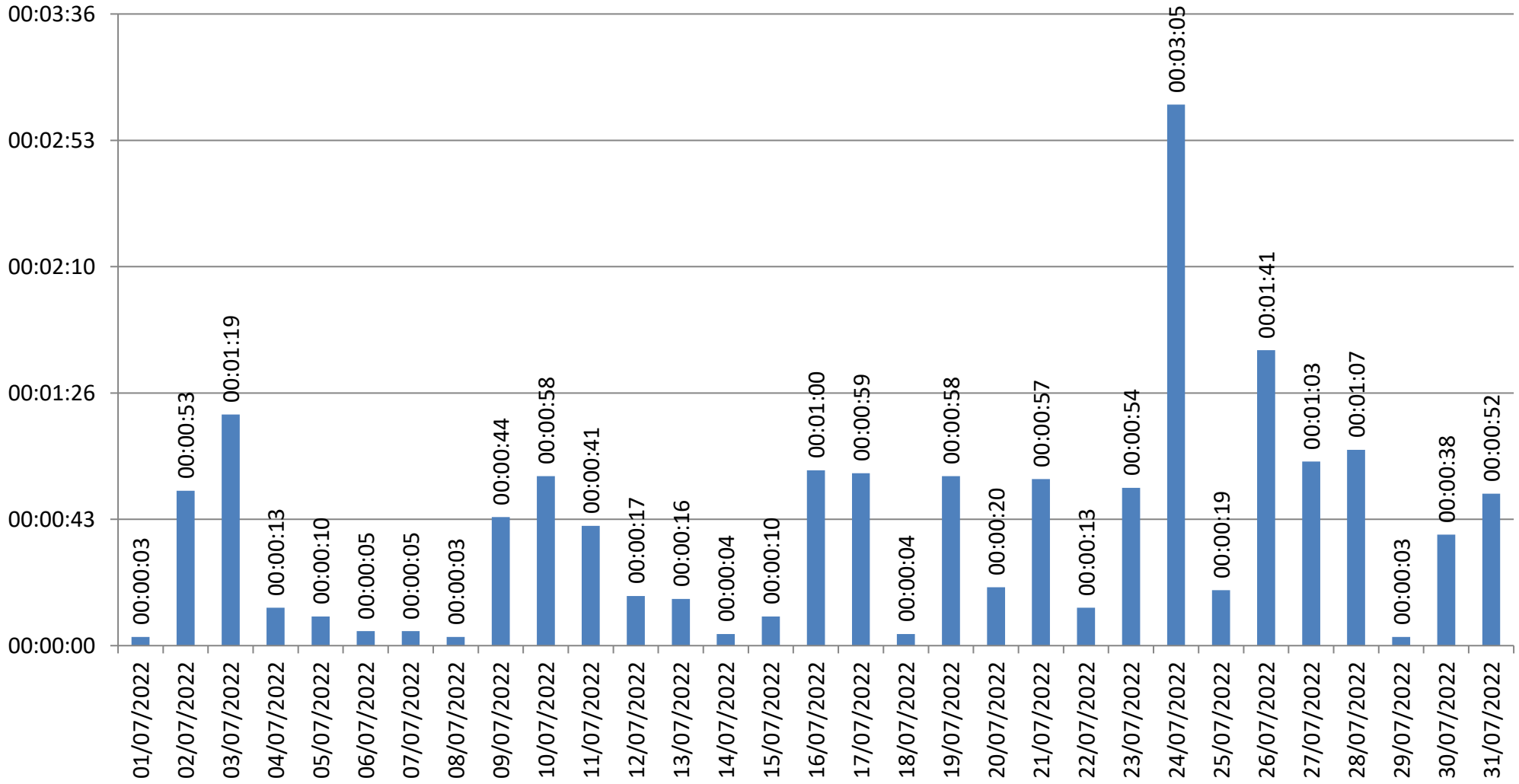
Quantidade de chamadas diárias atendidas / Abandonadas no SAC



Evolução do TMA por dia do SAC (0800-2821195)

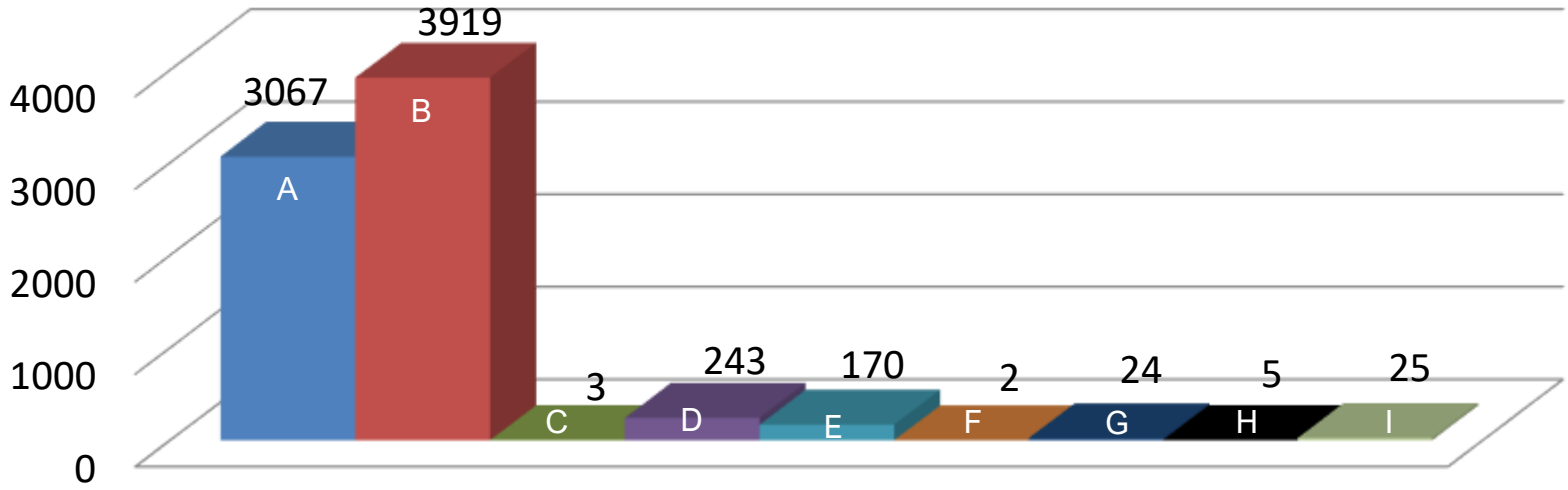


Evolução do TME por dia do SAC (0800-2821195)



Quantidade de Ordens de Serviços abertas pelo SAC

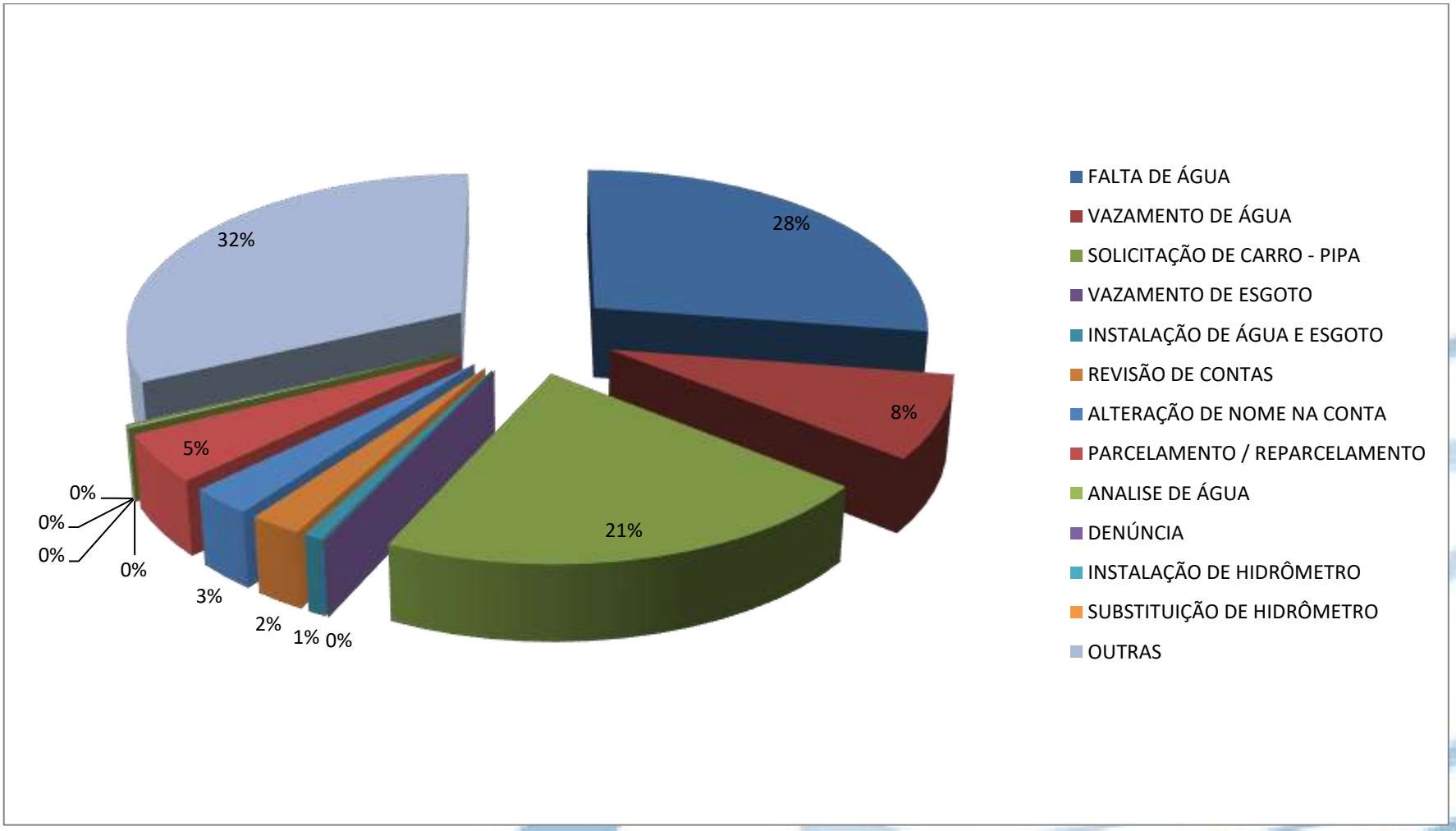
Assuntos	Total	%
A - Operação de Água	3067	41,12
B - Manutenção de Água	3919	52,55
C - Manutenção de Esgoto	3	0,04
D - Outros	243	3,26
E - Comercial	170	2,28
F – Denúncia	2	0,03
G - Setor Técnico	24	0,32
H - Laboratório de Micromedição	5	0,07
I - Análise de Água	25	0,34



Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de Atendimento Telefônico SAC

Serviços			Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	3549	0	3549	0,00	195,82
Manutenção	Água	Vazamento de Água	1076	0	1076	0,00	196,82
		Solicitação de Carro-pipa	2758	0	2758	0,00	211,12
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	8	0	8	0,00	294,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	105	0	105	0,00	234,51
Comercial		Revisão de Contas	288	1	287	0,35	139,23
		Alteração de Nome na Conta	353	5	348	1,42	85,72
		Parcelamento / Reparcelamento	622	2	620	0,32	16,45
Análise de Água			28	0	28	0,00	221,14
Denúncia			5	0	5	0,00	14,40
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	5	0	5	0,00	216,00
		Substituição de Hidrômetro	4	0	4	0,00	342,00
Outros			4153	4	4149	0,10	14,60

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS NO ATENDIMENTO TELEFÔNICO SAC (0800-2821195)



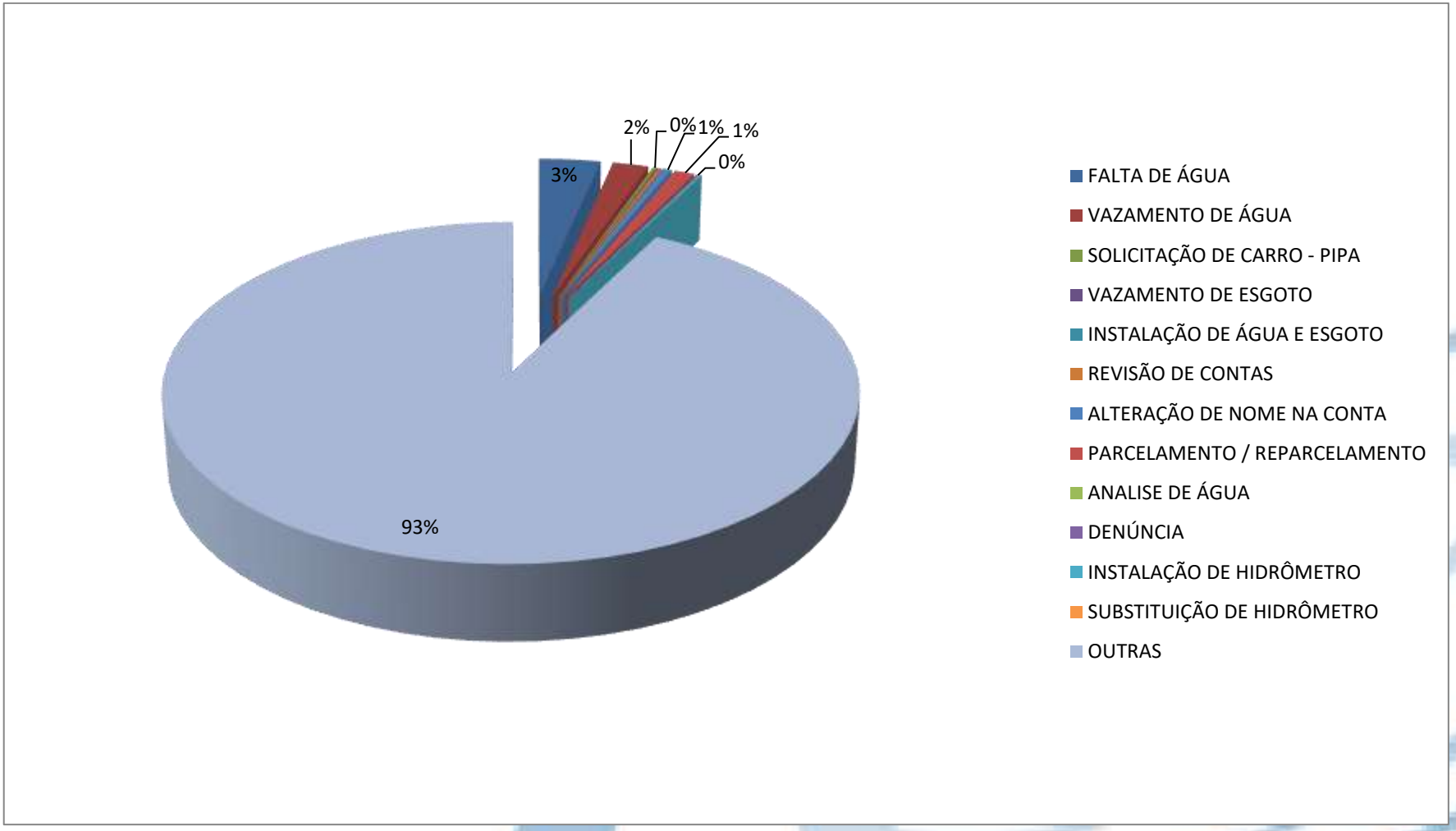
2 - Fale com a CEDAE (www.cedae.com.br);

Canal de atendimento disponibilizado no site www.cedae.com.br, realizado através de preenchimento de formulário pelos solicitantes, quais podem ser pedidos de informações, solicitações ou reclamações de assuntos diversos ligados a Companhia.

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Fale com a CEDAE

Serviços			Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	55	55	0	100,00	153,16
Manutenção	Água	Vazamento de Água	32	32	0	100,00	83,25
		Solicitação de Carro-pipa	3	3	0	100,00	280,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1	1	0	100,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	0	0	0	0,00	0,00
Comercial		Revisão de Contas	3	3	0	100,00	0,00
		Alteração de Nome na Conta	8	8	0	100,00	0,00
		Parcelamento / Reparcelamento	18	18	0	100,00	0,00
Análise de Água			0	0	0	0,00	0,00
Denúncia			1	1	0	100,00	1680,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	3	3	0	100,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
Outros			1518	1515	3	99,80	0,17

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS NO ATENDIMENTO DO SITE (WWW.CEDAE.COM.BR)



3 - Documentos Físicos;

São aquelas demandas que chegam na Ouvidoria Geral da CEDAE por meio físico (papel), dentre as quais destacam-se:

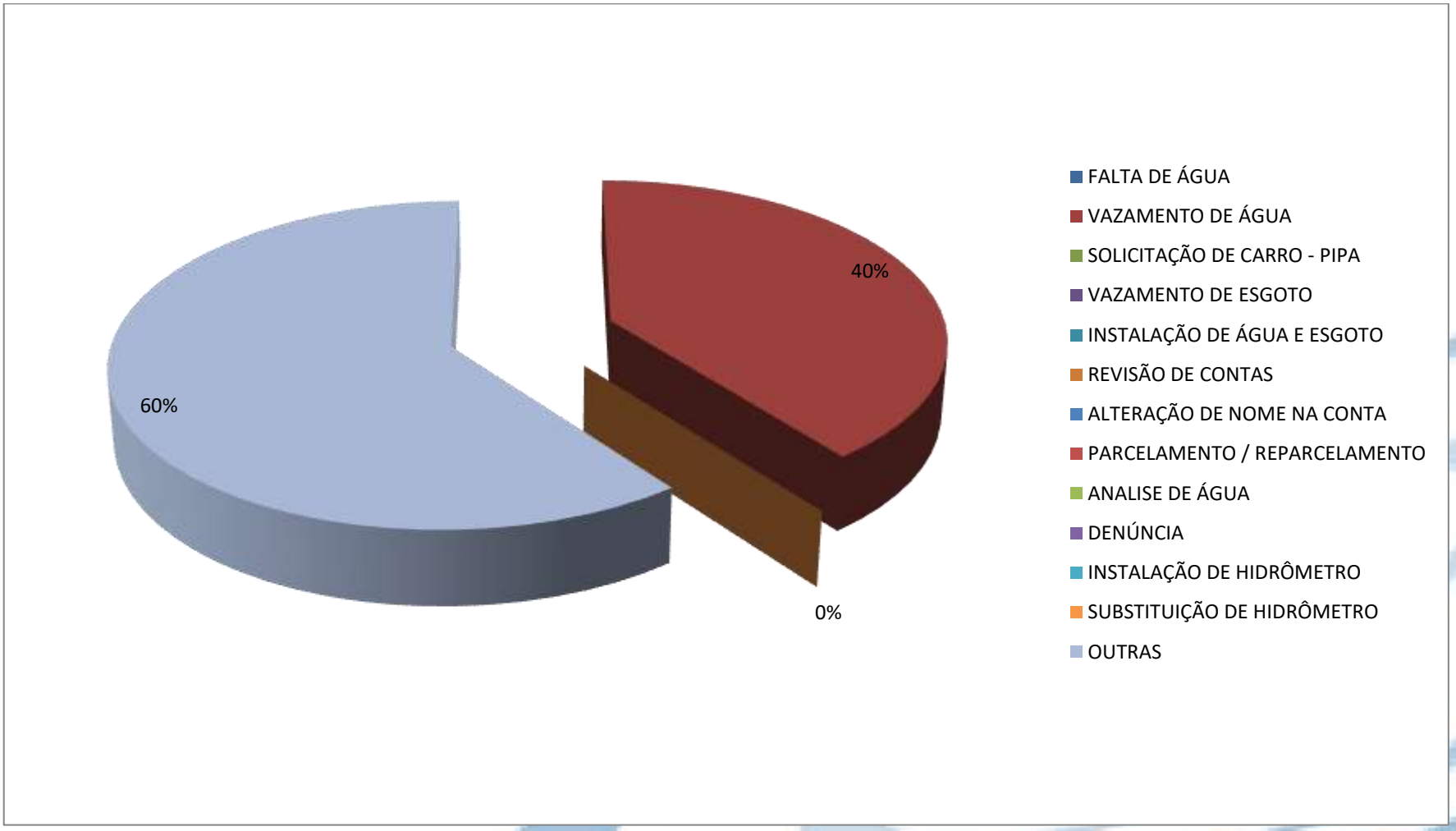
- Autos de infração da PMRJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;
- Editais da Prefeitura do RJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;
- Câmara dos Deputados RJ: Ofícios da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro;
- Câmara de Vereadores: Ofícios da Câmara Municipal do Rio de Janeiro;
- SUBDEC: Ofícios da Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil, da Secretaria Municipal de Ordem Pública, da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro;
- Rd (Registro de Documento): Documentos protocolizados diretamente no Protocolo Geral da Companhia;
- Carta s/n: Documentos entregues via Correios
- Telegrama: Documentos entregues via Correios;

- Editais da Prefeitura do RJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

Serviços			Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	0	0	0	0,00	0,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	17	17	0	100,00	564,71
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	0	0	0	0,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	0	0	0	0,00	0,00
Comercial		Revisão de Contas	0	0	0	0,00	0,00
		Alteração de Nome na Conta	0	0	0	0,00	0,00
		Parcelamento / Reparcelamento	0	0	0	0,00	0,00
Análise de Água			0	0	0	0,00	0,00
Denúncia			0	0	0	0,00	0,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
Outros			26	24	2	92,31	165,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE EDITAIS DA PREFEITURA DO RJ



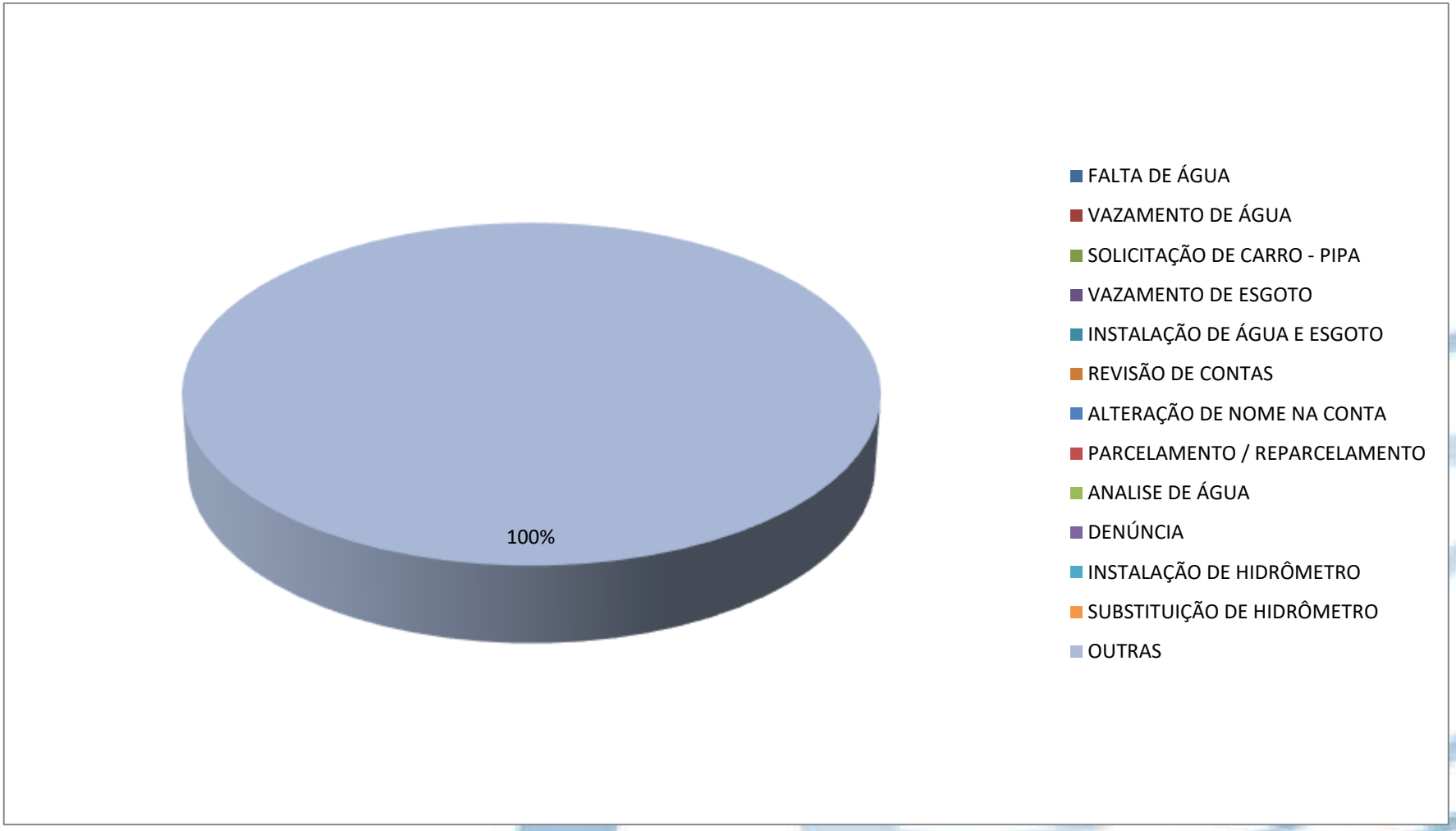
4 - Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro - MPERJ (ouvidoriamperj@cedae.com.br);

Em março/2020, através de uma parceria com a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, foi criado o e-mail ouvidoriamperj@cedae.com.br para recebimento das demandas oriundas daquele órgão, tratamento e resposta, no menor tempo possível.

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro - MPERJ

Serviços			Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	0	0	0	0,00	0,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	0	0	0	0,00	0,00
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	0	0	0	0,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	0	0	0	0,00	0,00
Comercial		Revisão de Contas	0	0	0	0,00	0,00
		Alteração de Nome na Conta	0	0	0	0,00	0,00
		Parcelamento / Reparcelamento	0	0	0	0,00	0,00
Análise de Água			0	0	0	0,00	0,00
Denúncia			0	0	0	0,00	0,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
Outros			3	3	0	100,00	792,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - MPERJ



5 - Consumidor.gov (https://www.consumidor.gov.br)

O Consumidor.gov.br é um serviço público e gratuito que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução alternativa de conflitos de consumo pela internet. Ele não constitui um procedimento administrativo e não se confunde com o atendimento tradicional prestado pelos Órgãos de Defesa do Consumidor. Sendo assim, a utilização desse serviço pelos consumidores se dá sem prejuízo ao atendimento realizado pelos canais tradicionais de atendimento do Estado providos pelos Procons Estaduais e Municipais, Defensorias Públicas, Ministério Público e Juizados Especiais Cíveis.

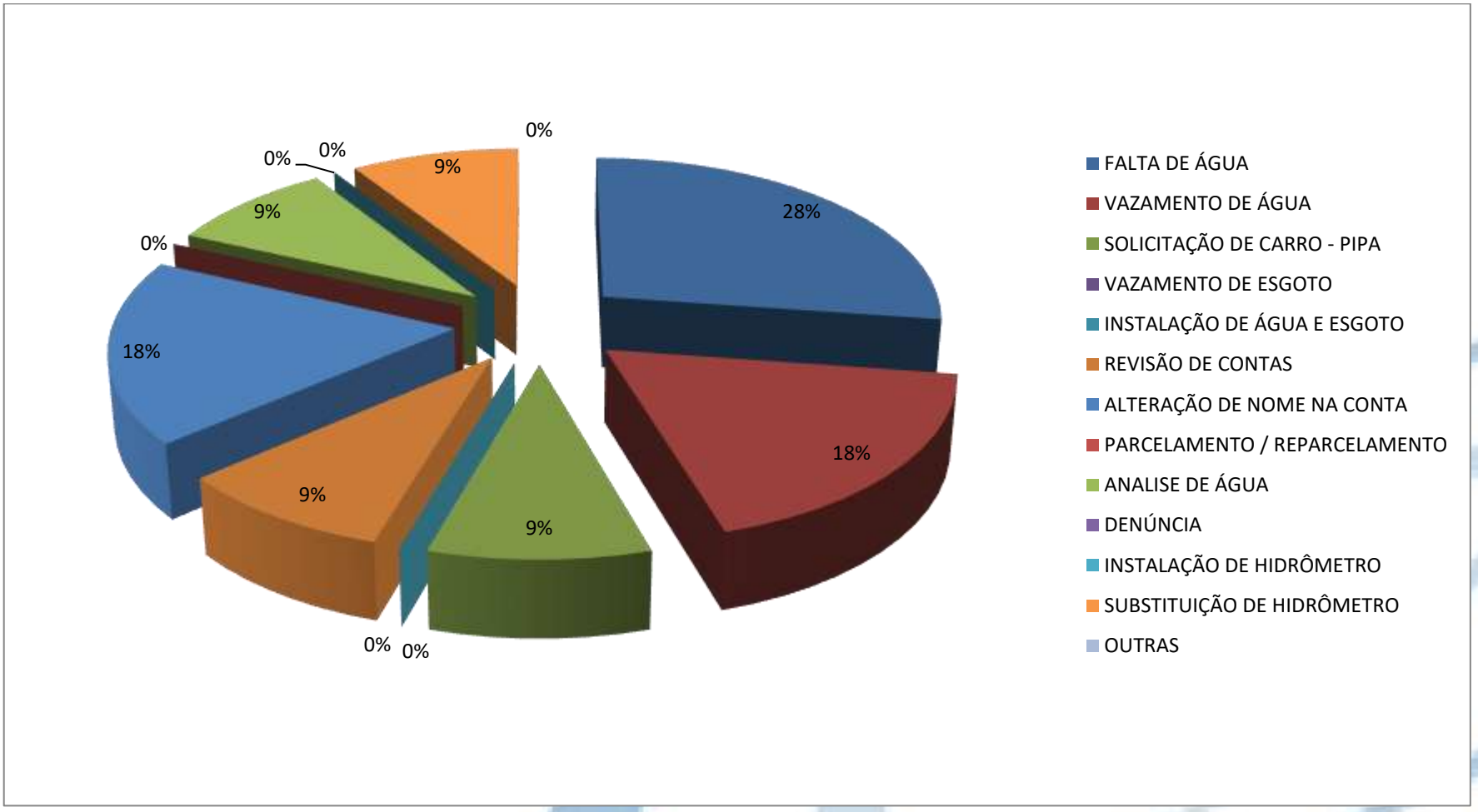
A principal inovação do Consumidor.gov.br está em possibilitar um contato direto entre consumidores e empresas, em um ambiente totalmente público e transparente, dispensada a intervenção do Poder Público na tratativa individual.

No Consumidor.gov.br, a comunicação se dá diretamente com as empresas participantes, que se comprometem a receber, analisar e responder as reclamações de seus consumidores em até 10 dias.

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Consumidor.gov

Serviços			Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	3	3	0	100,00	176,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	2	2	0	100,00	12,00
		Solicitação de Carro-pipa	1	1	0	100,00	24,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	0	0	0	0,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	0	0	0	0,00	0,00
Comercial		Revisão de Contas	1	1	0	100,00	60,00
		Alteração de Nome na Conta	2	2	0	100,00	0,00
		Parcelamento / Reparcelamento	0	0	0	0,00	0,00
Análise de Água			1	0	1	0,00	0,00
Denúncia			0	0	0	0,00	0,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	0	0	0	0,00	216,00
		Substituição de Hidrômetro	1	1	0	100,00	0,00
Outros			0	0	0	0,00	30,55

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO CONSUMIDOR.GOV



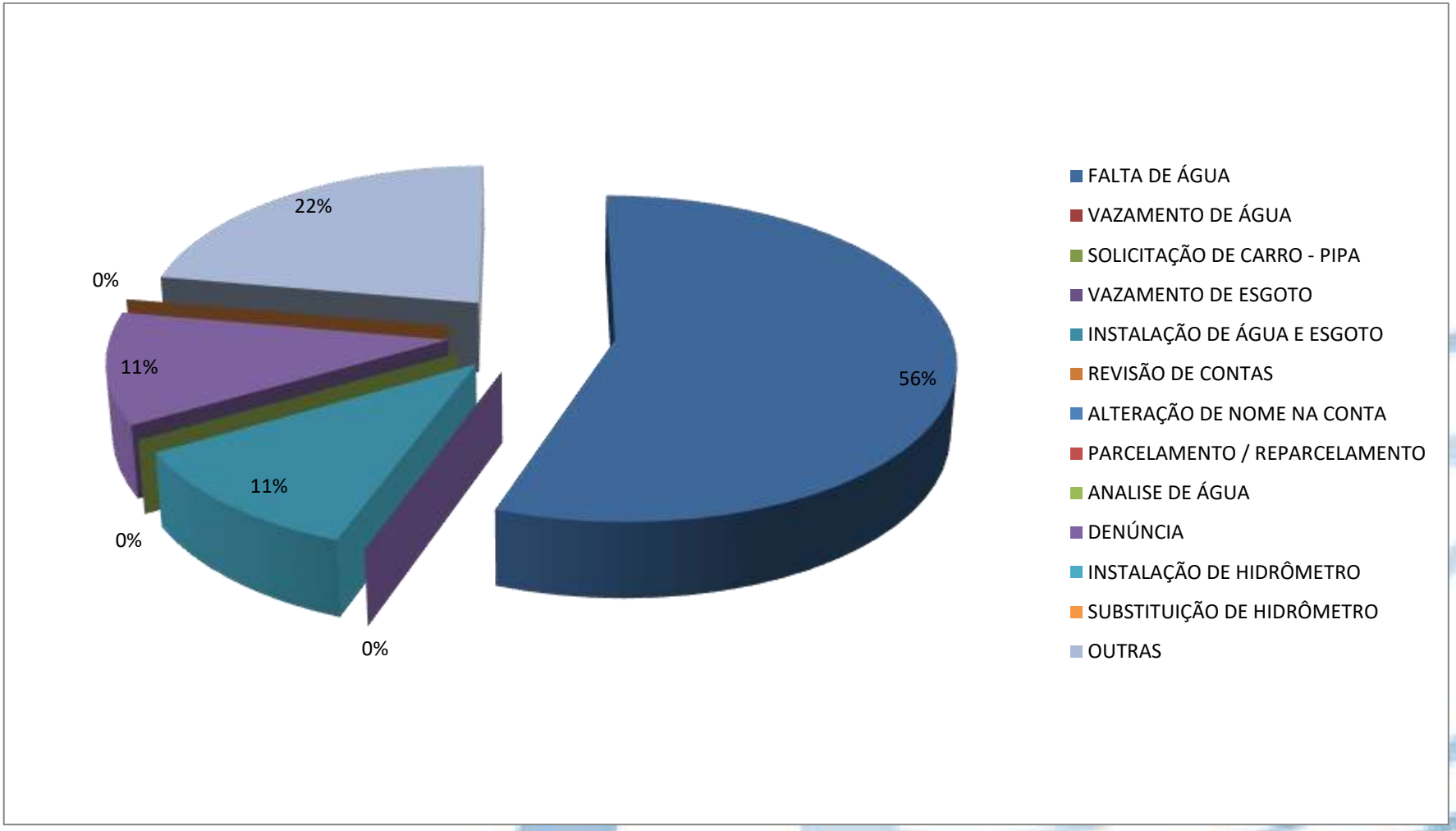
6 - Fala.BR (Governo da União) - https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f**)**

O FalaBR foi desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), é a plataforma integrada nacional de ouvidoria e acesso à informação. Ele é resultado da junção dos sistemas e-Sic e e-Ouv, ferramentas essenciais para o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (nº 12.527/2011) e para o cumprimento do Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos (Lei nº 13.460/2017). A integração dos dois sistemas abriu caminho para novas funcionalidades, o que facilitou a vida dos cidadãos e dos gestores em todos os níveis de governo, tais como melhorias no tratamento de manifestações, cadastros de usuários mais modernos e interfaces mais amigáveis.

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Fala.BR

Serviços			Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	5	5	0	100,00	9,60
Manutenção	Água	Vazamento de Água	0	0	0	0,00	0,00
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	0	0	0	0,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	1	1	0	100,00	0,00
Comercial		Revisão de Contas	0	0	0	0,00	0,00
		Alteração de Nome na Conta	0	0	0	0,00	0,00
		Parcelamento / Reparcelamento	0	0	0	0,00	0,00
Análise de Água			0	0	0	0,00	0,00
Denúncia			1	1	0	100,00	0,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
Outros			2	2	0	100,00	0,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO FALA.BR



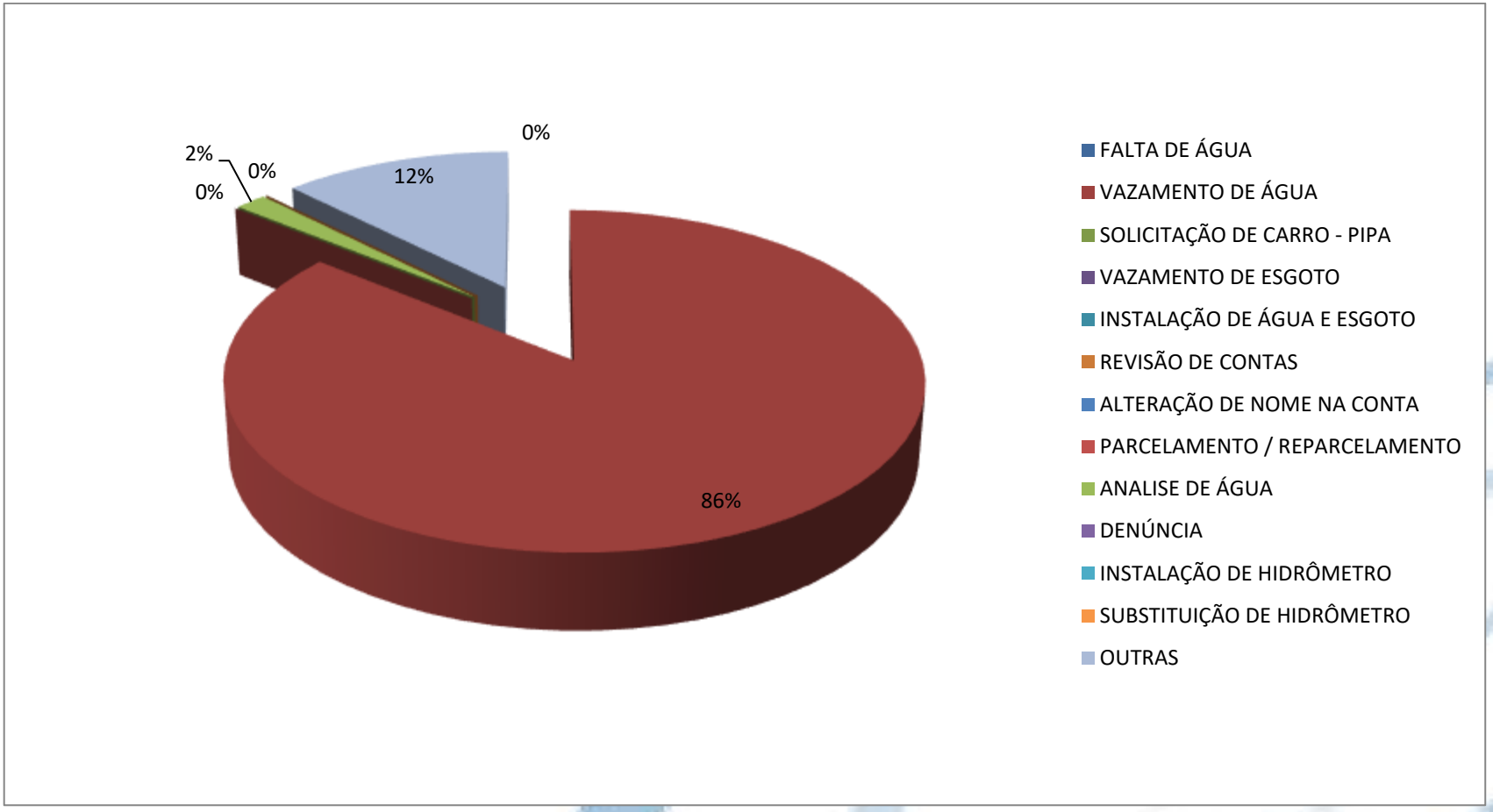
7 - NINA (www.cedae.com.br)

A NINA é a atendente virtual da CEDAE, sendo o acesso feito pelo site da Companhia (www.cedae.com.br), no link “chat online”. Neste canal o cidadão pode abrir demandas de falta d’água, vazamento de água e esgoto, análise da qualidade da água, e etc.

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie da NINA

Serviços			Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	0	0	0	0,00	0,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	200	200	0	100,00	246,48
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	0	0	0	0,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	0	0	0	0,00	0,00
Comercial		Revisão de Contas	0	0	0	0,00	0,00
		Alteração de Nome na Conta	0	0	0	0,00	0,00
		Parcelamento / Reparcelamento	0	0	0	0,00	0,00
Análise de Água			4	4	0	100,00	150,00
Denúncia			0	0	0	0,00	0,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
Outros			29	29	0	100,00	0,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA NINA



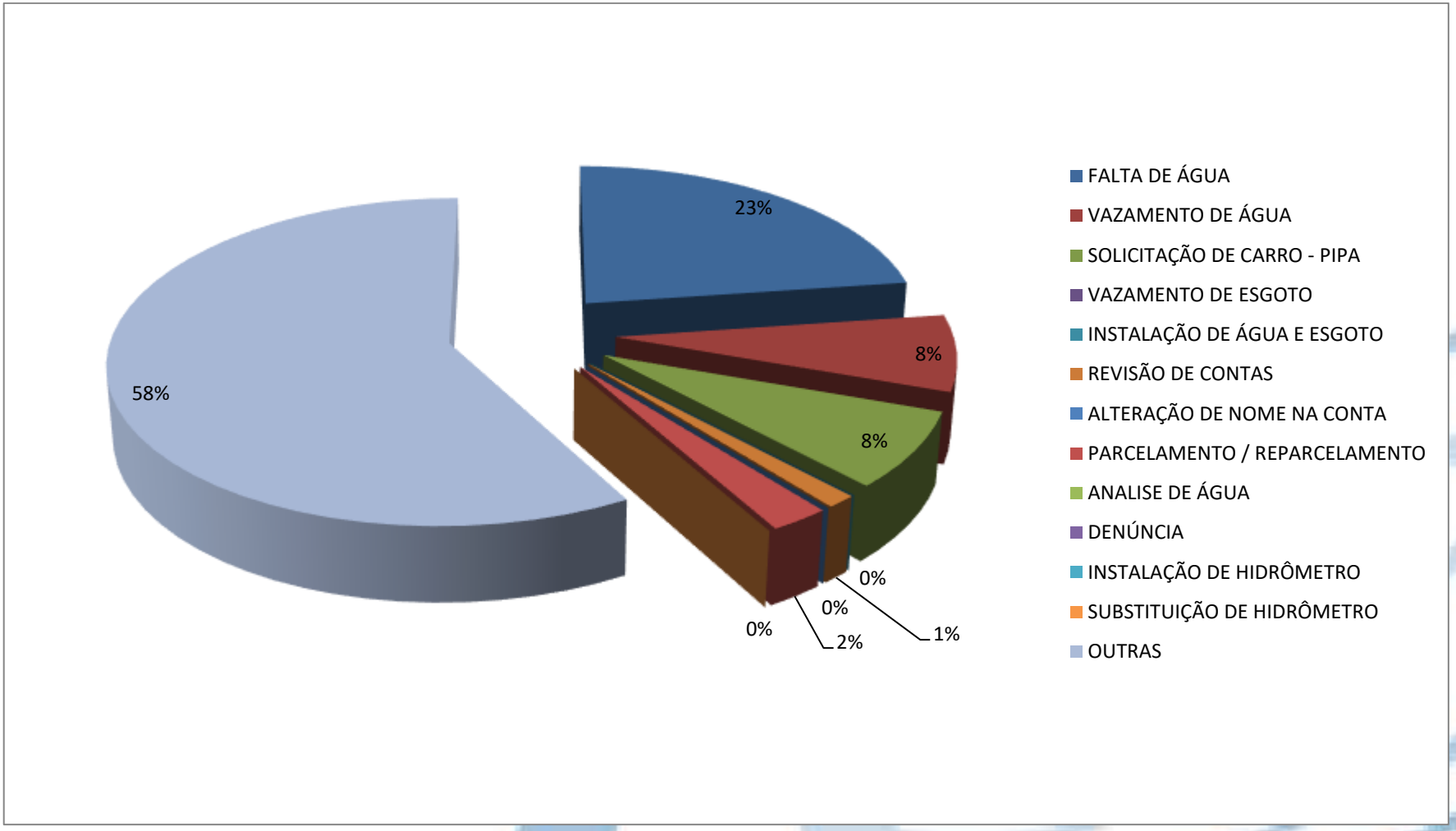
8 - Reclame Aqui (www.reclameaqui.com.br)

É um site de reclamações contra empresas sobre atendimento, compra, venda, produtos e serviços. O site oferece serviços gratuitos, tanto para os consumidores postarem suas reclamações quanto para as empresas responderem.

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Reclame Aqui

Serviços			Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	18	18	0	0,00	6,67
Manutenção	Água	Vazamento de Água	6	6	0	0,00	56,00
		Solicitação de Carro-pipa	6	6	0	0,00	276,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	0	0	0	0,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	0	0	0	0,00	0,00
Comercial		Revisão de Contas	1	1	0	0,00	0,00
		Alteração de Nome na Conta	0	0	0	0,00	0,00
		Parcelamento / Reparcelamento	2	2	0	0,00	612,00
Análise de Água			0	0	0	0,00	0,00
Denúncia			0	0	0	0,00	0,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
Outros			46	46	0	0,00	0,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO RECLAME AQUI



9 - Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ – CDC

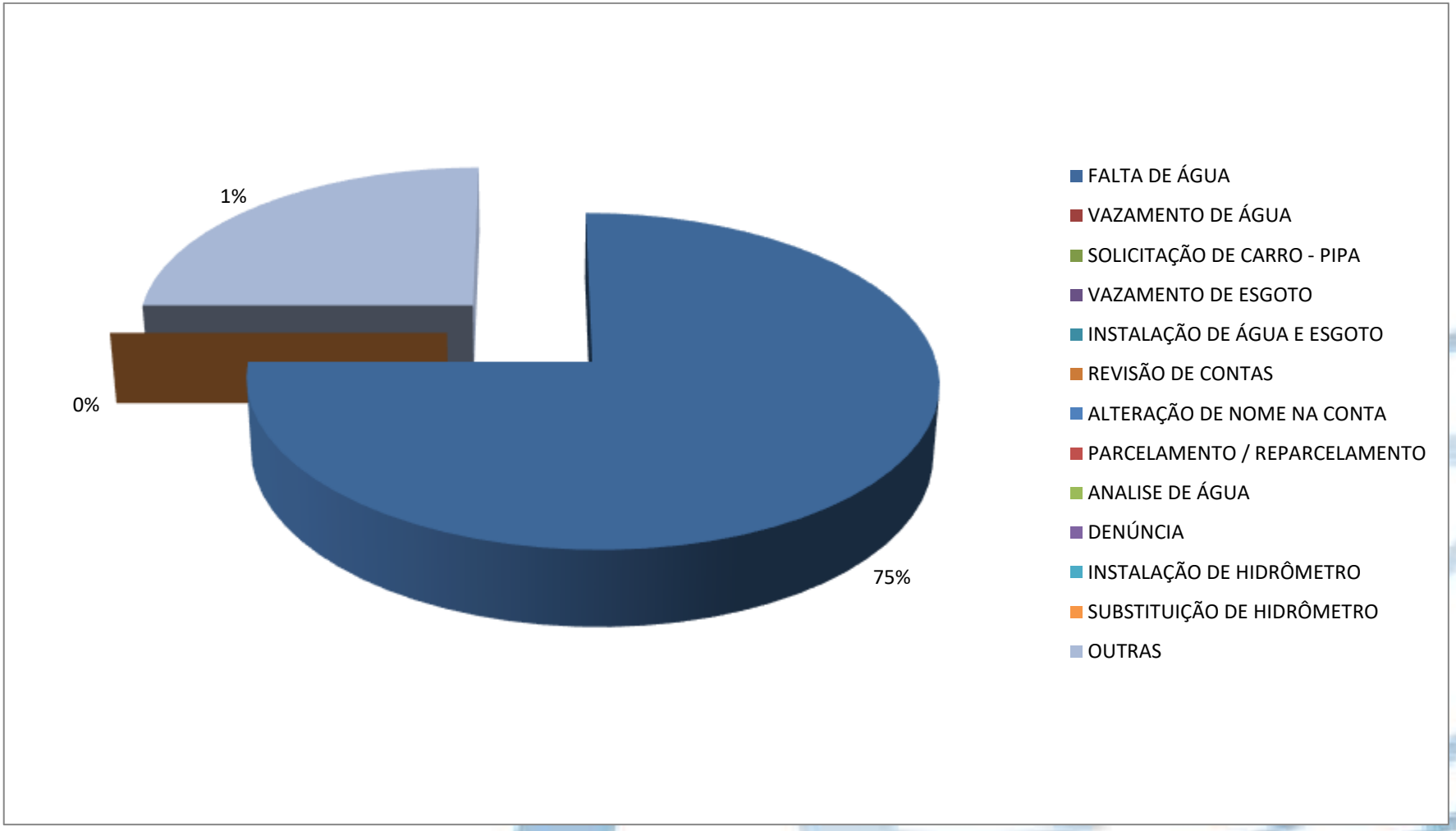
É uma das Comissões Permanentes da ALERJ e presta um serviço gratuito à população fluminense, além de analisar projetos e mensagens relacionadas aos direitos dos consumidores antes de irem à votação em plenário. Os cidadãos que se sentirem prejudicados pelos fornecedores de serviços e produtos podem fazer suas reclamações através desse canal de atendimento;

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie da CDC

Serviços			Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	3	3	0	100,00	792,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	0	0	0	0,00	0,00
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	0	0	0	0,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	0	0	0	0,00	0,00
Comercial		Revisão de Contas	0	0	0	0,00	0,00
		Alteração de Nome na Conta	0	0	0	0,00	0,00
		Parcelamento / Reparcelamento	0	0	0	0,00	0,00
Análise de Água			0	0	0	0,00	0,00
Denúncia			0	0	0	0,00	0,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
Outros			1	1	0	100,00	24,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO CDC



OUVIDORIA

Atendimento de Segunda Instância

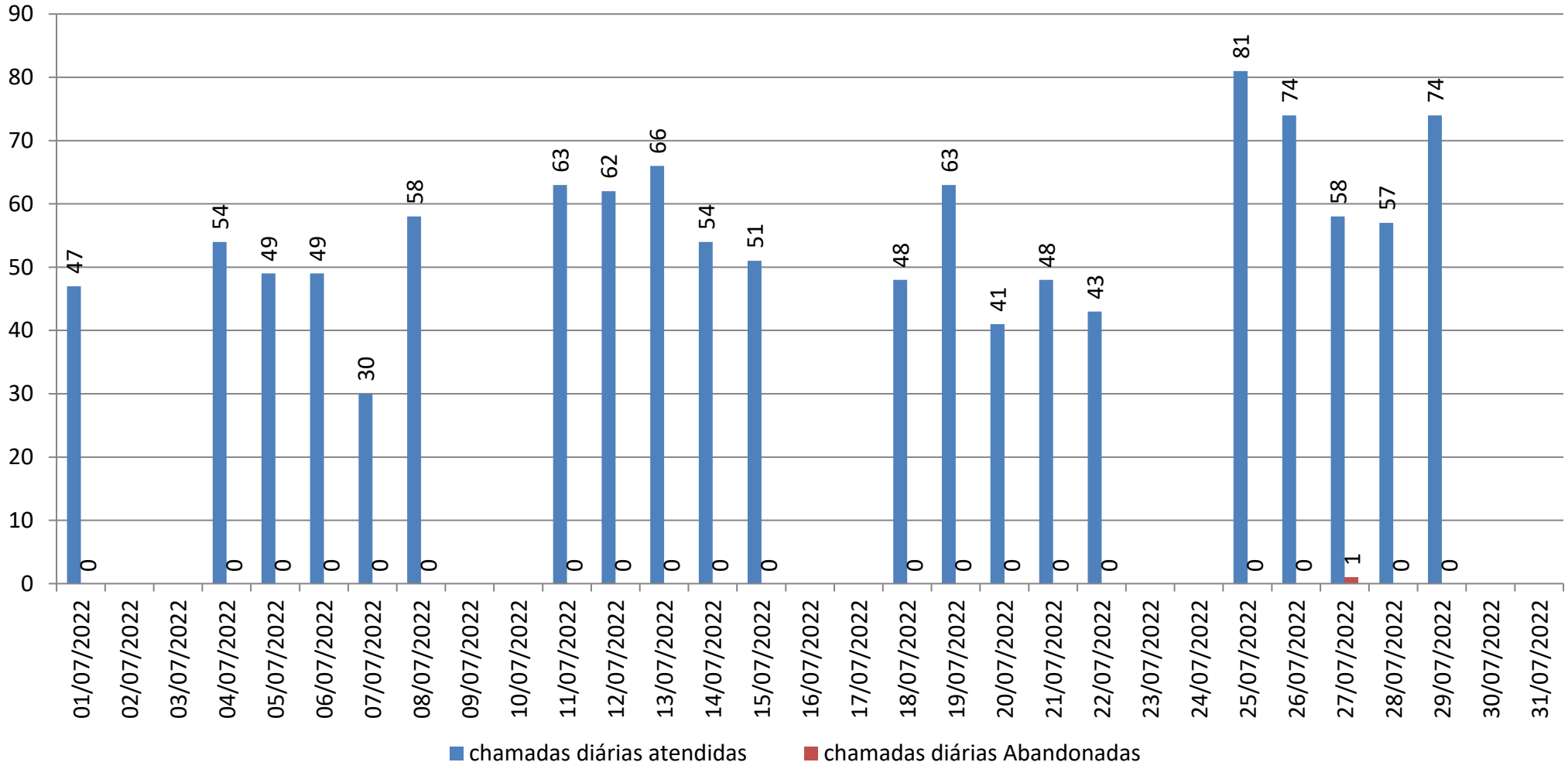
1 - Atendimento Telefônico Ouvidoria (0800-0316032)

Atendimento realizado através do n.º 0800 0316032, das 09h às 18h, de segunda-feira a sexta-feira.

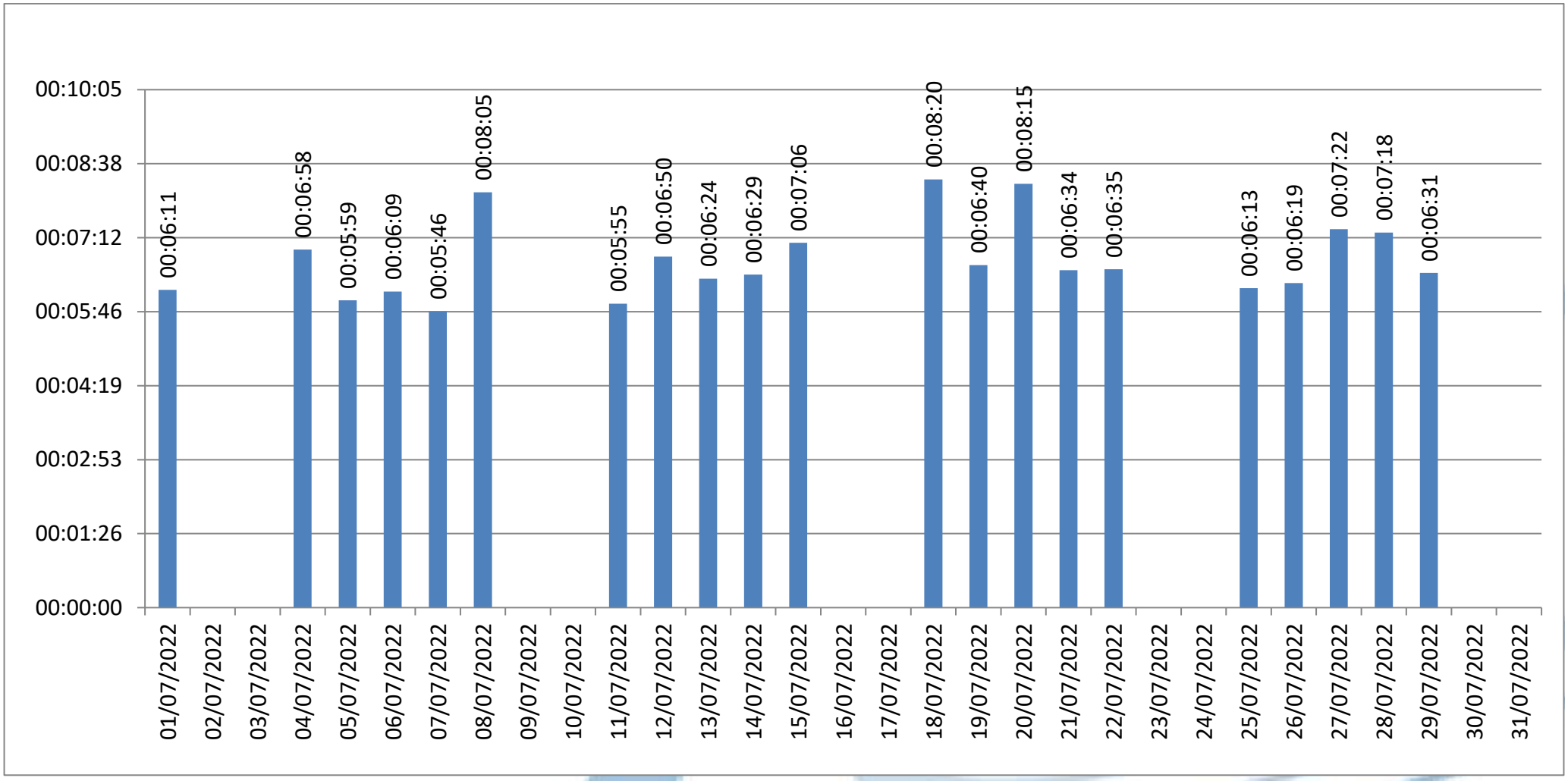
Sistema de telefonia								
Informações de performance / Nível de Serviço								
Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
	Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
1.171	1.170	98,8	99,91	1	0,9	00:00:02	00:06:44	103

Obs.: O atendimento telefônico da ouvidoria possui oito posições de atendimento e 10 operadores divididos em 2 turnos.

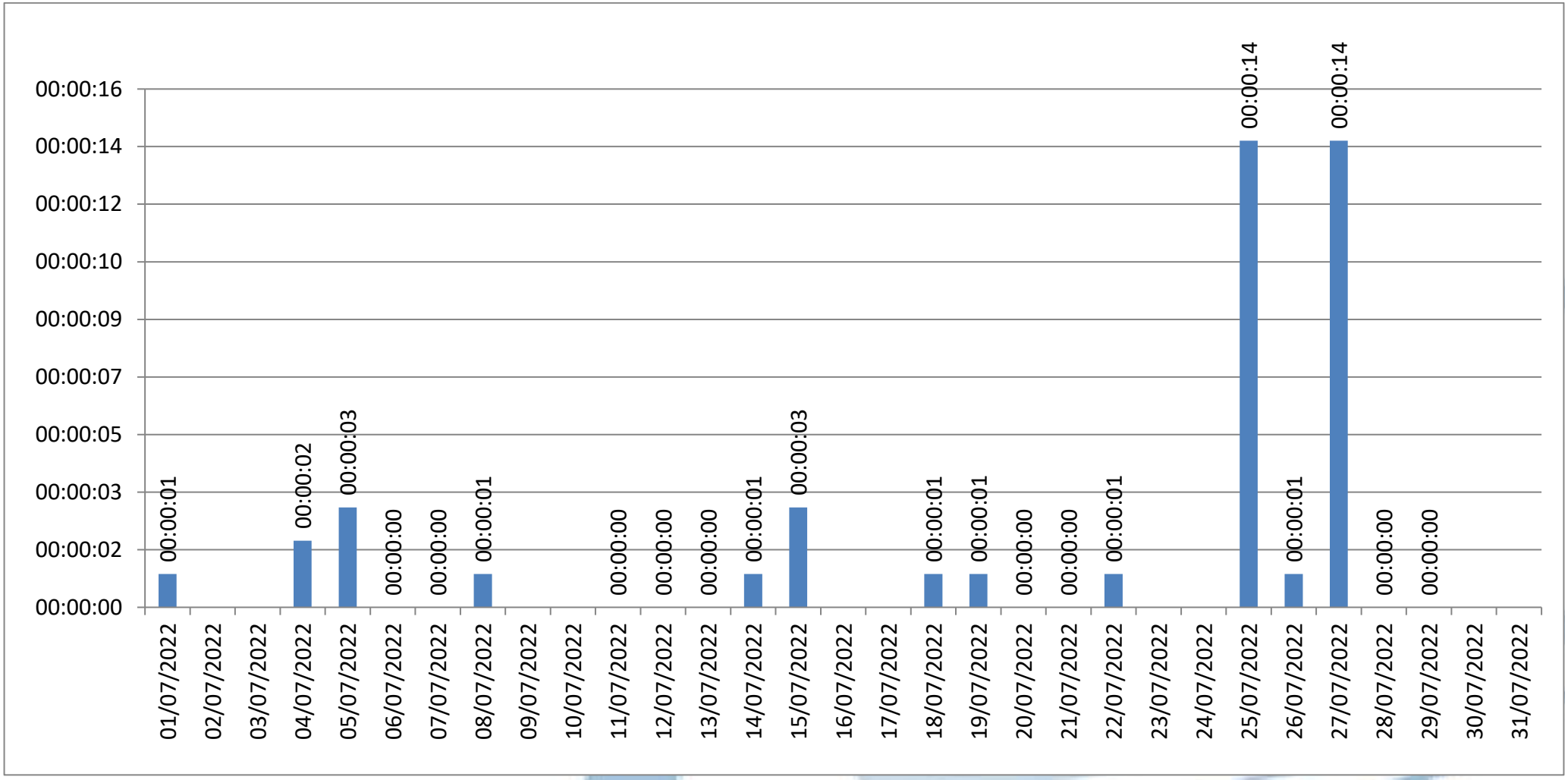
Quantidade de chamadas diárias atendidas / Abandonadas na Ouvidoria



Evolução do TMA por dia da Ouvidoria (0800-0316032)

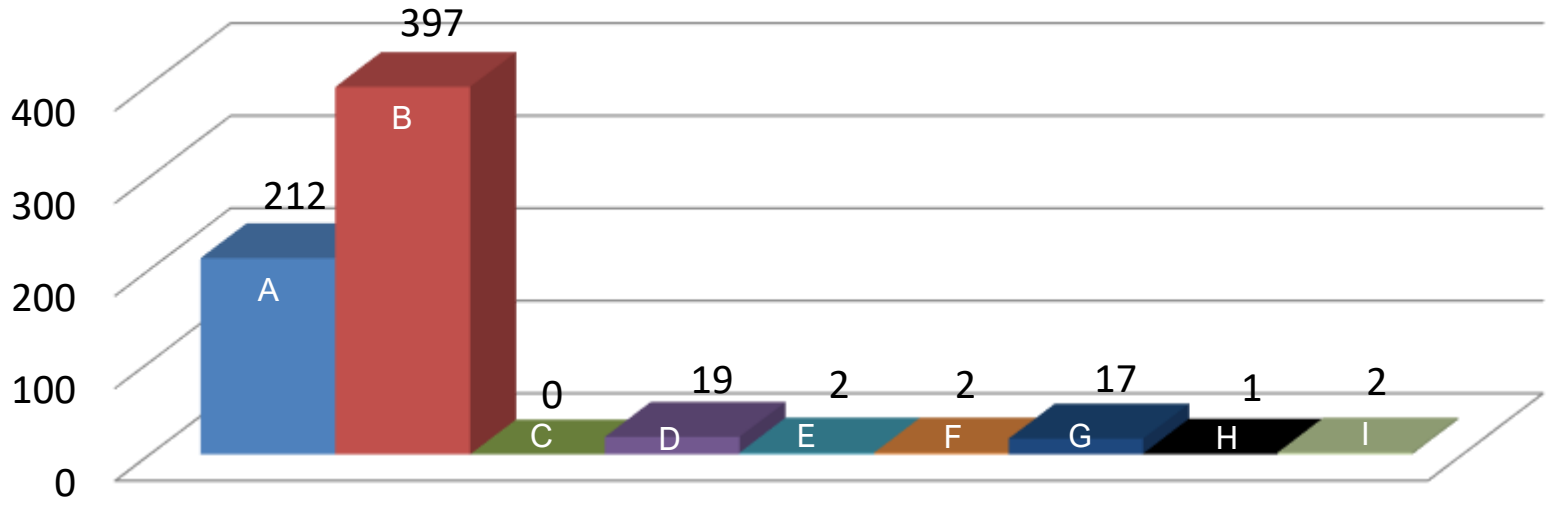


Evolução do TME por dia da Ouvidoria (0800-0316032)



Quantidade de Ordens de Serviços abertas pela Ouvidoria

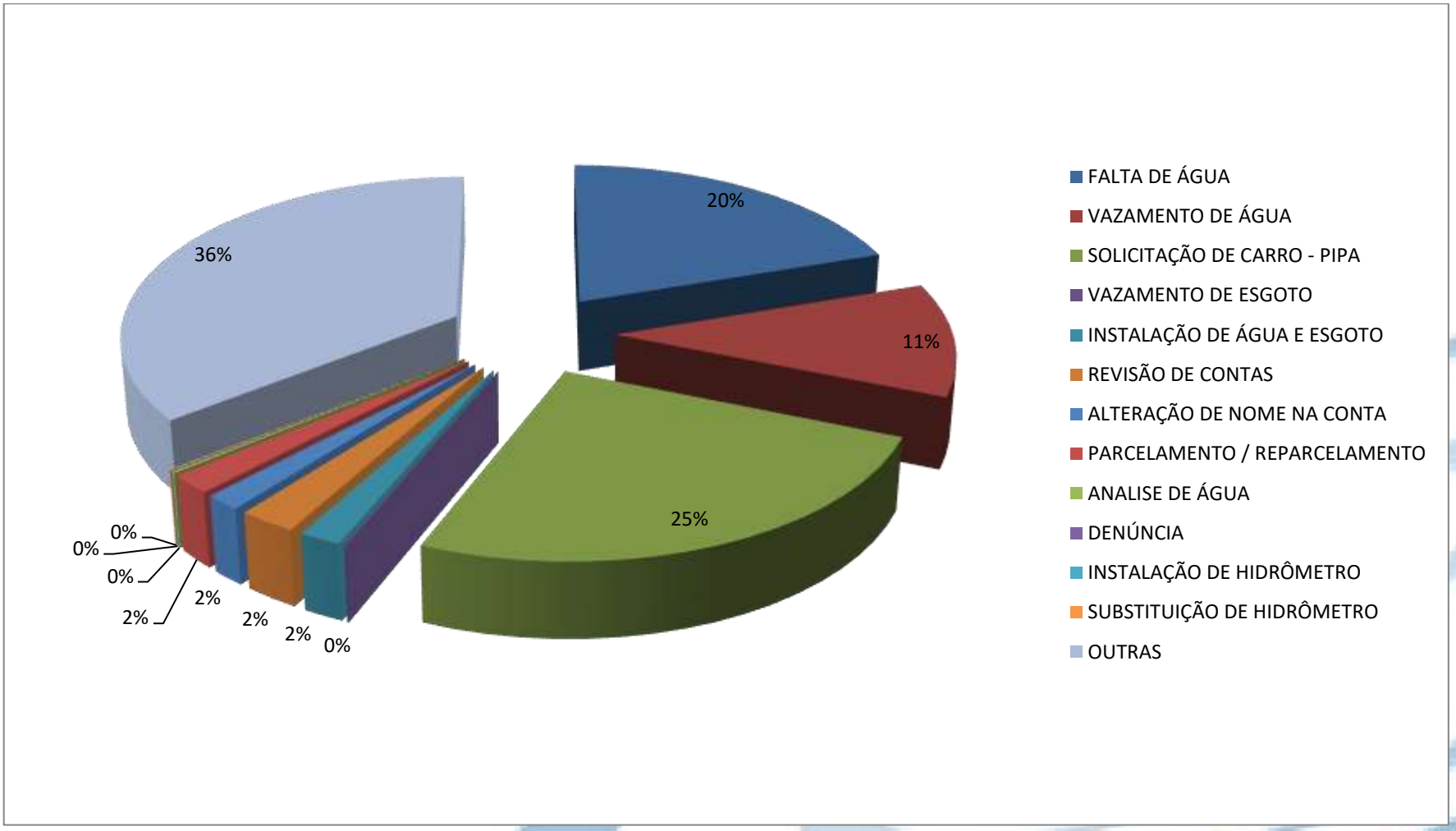
Assuntos	Total	%
A - Operação de Água	212	32,52
B - Manutenção de Água	397	60,89
C - Manutenção de Esgoto	0	0,00
D - Outros	19	2,91
E - Comercial	2	0,31
F – Denúncia	2	0,31
G - Setor Técnico	17	2,61
H - Laboratório de Micromedição	1	0,15
I - Análise de Água	2	0,31



Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie no Atendimento Telefônico da Ouvidoria (0800-0316032)

Serviços			Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	243	239	4	98,35	123,51
Manutenção	Água	Vazamento de Água	139	138	1	99,28	168,17
		Solicitação de Carro-pipa	308	308	0	100,00	129,66
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1	1	0	100,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	22	22	0	100,00	501,82
Comercial		Revisão de Contas	30	27	3	90,00	86,22
		Alteração de Nome na Conta	19	18	1	94,74	85,33
		Parcelamento / Reparcelamento	23	23	0	100,00	27,13
Análise de Água			2	2	0	100,00	120,00
Denúncia			1	1	0	100,00	96,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	1	1	0	100,00	0,00
Outros			438	429	9	97,95	26,91

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS NO ATENDIMENTO TELEFÔNICO DA OUVIDORIA (0800-0316032)



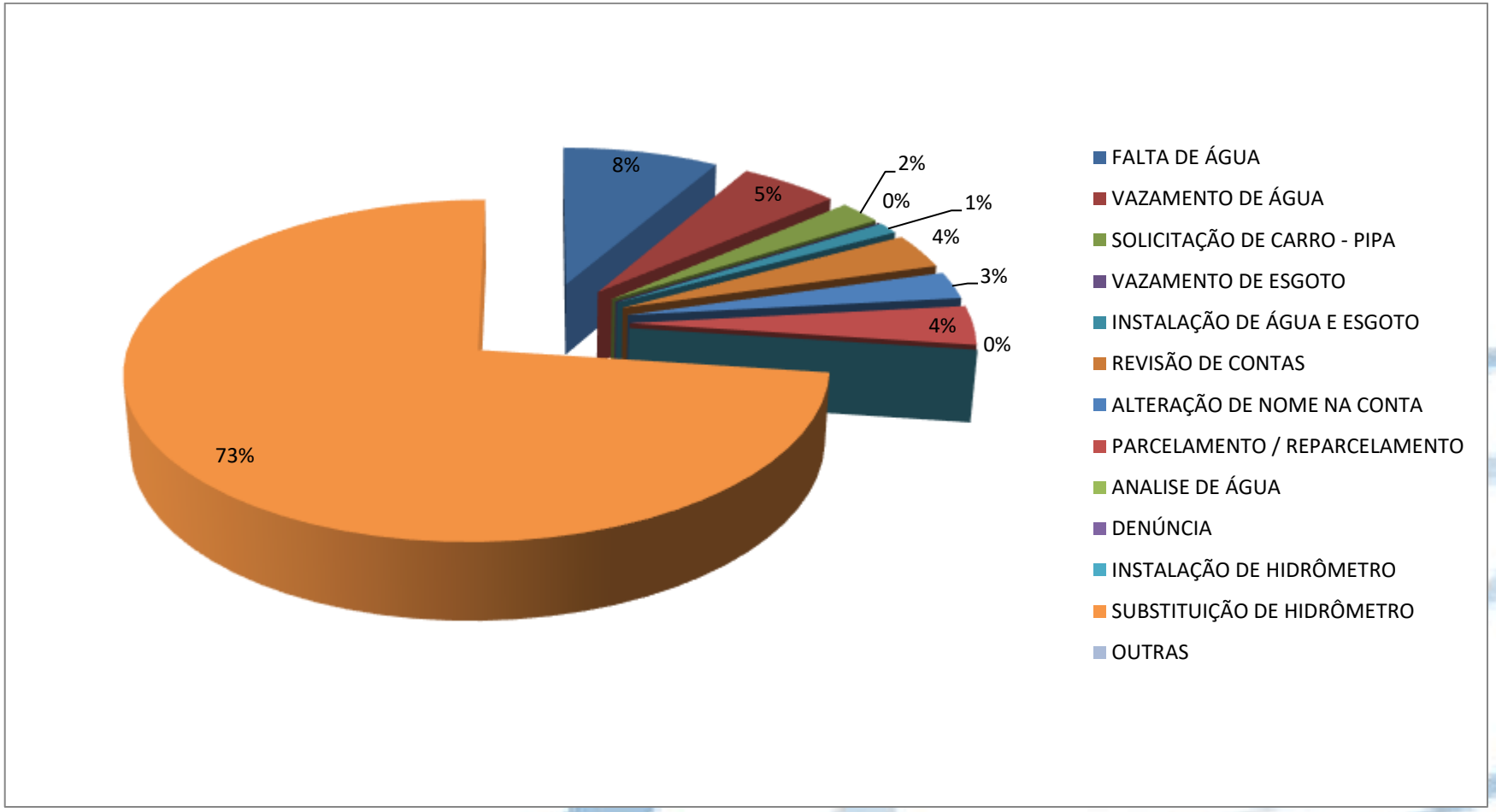
2 - E-mail (ouvidoriageral@cedae.com.br)

Recebimento de demandas através do e-mail ouvidoriageral@cedae.com.br. canal de atendimento ao público em geral

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do E-mail da Ouvidoria Geral

Serviços			Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	22	22	0	100,00	14,18
Manutenção	Água	Vazamento de Água	14	14	0	100,00	96,00
		Solicitação de Carro-pipa	6	6	0	100,00	220,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	0	0	0	0,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	3	3	0	100,00	72,00
Comercial		Revisão de Contas	9	9	0	100,00	34,67
		Alteração de Nome na Conta	7	7	0	100,00	54,86
		Parcelamento / Reparcelamento	10	10	0	100,00	31,20
Análise de Água			0	0	0	0,00	0,00
Denúncia			0	0	0	0,00	0,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	191	191	0	100,00	0,00
Outros			0	0	0	0,00	0,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS PELO E-MAIL DA OUVIDORIA GERAL



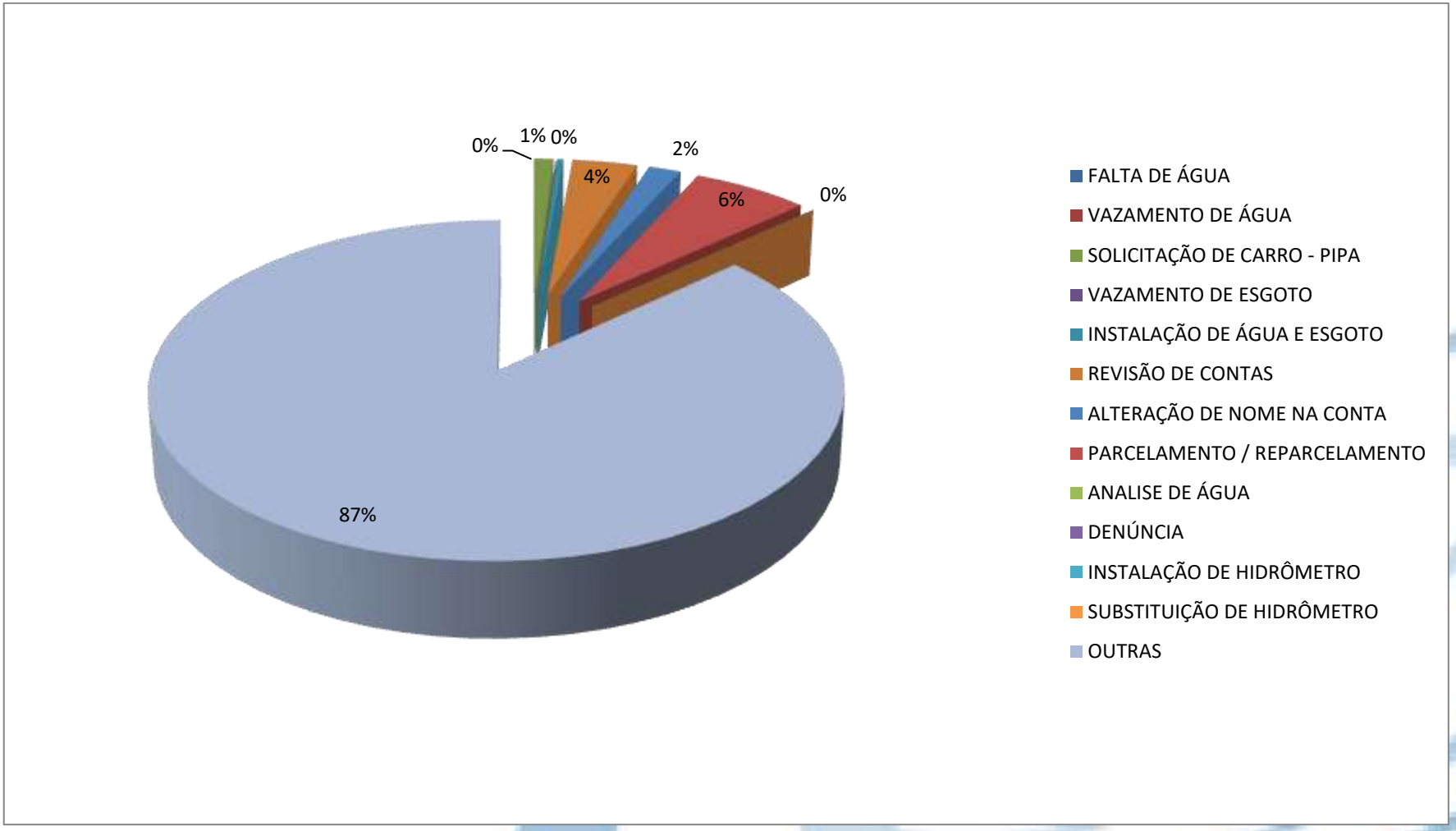
3 - Atendimento Pessoal no prédio sede

Composto de pré-atendimento e atendimento pessoal com atendimento realizado diretamente à população na sede da Companhia, das 09h às 17h, de segunda-feira a sexta-feira.

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de Atendimento Pessoal no Prédio Sede

Serviços			Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	0	0	0	0,00	0,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	0	0	0	0,00	0,00
		Solicitação de Carro-pipa	3	3	0	100,00	176,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	0	0	0	0,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	1	1	0	100,00	72,00
Comercial		Revisão de Contas	10	10	0	100,00	156,00
		Alteração de Nome na Conta	5	5	0	100,00	0,00
		Parcelamento / Reparcelamento	18	18	0	100,00	41,33
Análise de Água			0	0	0	0,00	0,00
Denúncia			0	0	0	0,00	0,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
Outros			245	241	4	98,37	4,98

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE PRÉ-ATENDIMENTO E ATENDIMENTO PESSOAL CONSOLIDADO



4 - AGENERSA (cedae.agenersa@cedae.com.br)

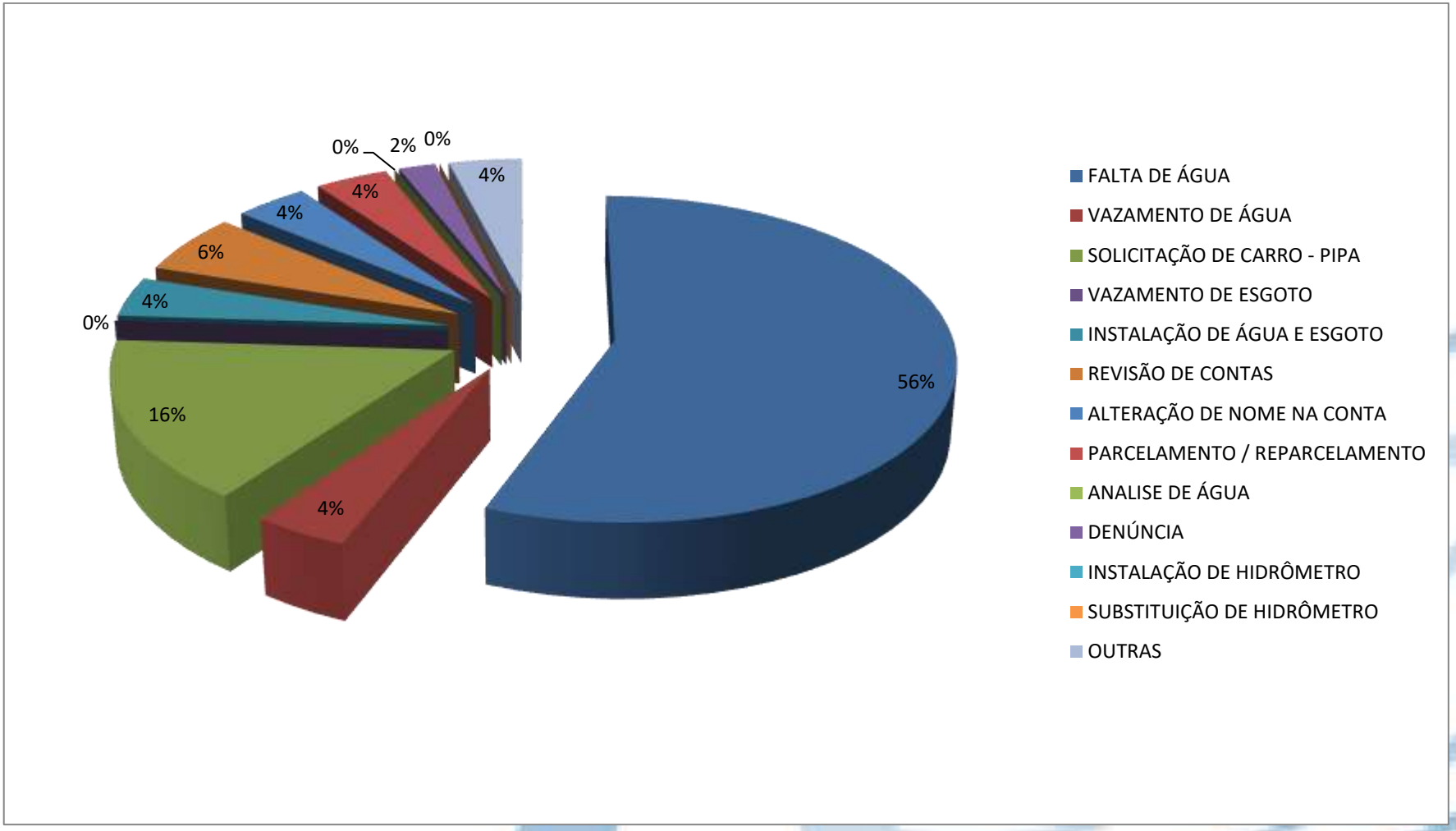
A Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro (AGENERSA) exerce o poder regulatório dos Contratos de Concessão e Permissões de Serviços Públicos, nas áreas de energia e saneamento básico.

A regulação da AGENERSA é praticada por meio de três vertentes principais: 1) Regulação Técnica e Fiscalizatória, com o objetivo de adequar ou aperfeiçoar a prestação dos serviços públicos à população com qualidade e continuidade dos sistemas; 2) Regulação Econômica, com o propósito de preservar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos de concessão firmados entre os poderes concedentes e as concessionárias, assegurando a modicidade das tarifas, bem como as metas de ampliação da cobertura dos sistemas; e 3) Regulação Comercial, que tem a finalidade de normatizar os procedimentos de atendimento na busca pela estabilidade nas relações envolvendo os poderes concedentes, as concessionárias e os usuários, atuando como mediadora das partes envolvidas.

Através de sua Ouvidoria, a AGENERESA também atua como órgão de terceira instância.

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

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de AGENERSA

Serviços			Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	28	28	0	100,00	248,57
Manutenção	Água	Vazamento de Água	2	2	0	100,00	456,00
		Solicitação de Carro-pipa	8	8	0	100,00	237,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	0	0	0	0,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	2	2	0	100,00	468,00
Comercial		Revisão de Contas	3	3	0	100,00	232,00
		Alteração de Nome na Conta	2	2	0	100,00	0,00
		Parcelamento / Reparcelamento	2	2	0	100,00	0,00
Análise de Água			0	0	0	0,00	0,00
Denúncia			1	1	0	100,00	72,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
Outros			2	2	0	100,00	480,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE AGENERSA