

# RELATÓRIO

## ATENDIMENTO OUVIDORIA

- Agosto 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
- Consumidor.gov (https://www.consumidor.gov.br) .....	23
- Fala.BR (Governo da União) .....	26
- NINA (www.cedae.com.br) .....	29
- Reclame Aqui (www.reclameaqui.com.br) .....	32
- Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ – CDC .....	35
OUVIDORIA Atendimento de Segunda Instância .....	38
- Atendimento Telefônico Ouvidoria (0800-0316032) .....	39
- E-mail (ouvidoriageral@cedae.com.br) .....	46
- Atendimento Pessoal no prédio sede .....	49
- AGENERSA (cedae.agenersa@cedae.com.br) .....	52

## 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](http://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 ([ouvidoriampelj@cedae.com.br](mailto:ouvidoriampelj@cedae.com.br));
- Consumidor.gov (<https://www.consumidor.gov.br>);
- Fala.BR (Governo da União);
- NINA ([www.cedae.com.br](http://www.cedae.com.br));
- Reclame Aqui ([www.reclameaqui.com.br](http://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](mailto:ouvidoriageral@cedae.com.br));
- Atendimento Pessoal no prédio sede (que inclui atendimento e pré atendimento) e
- AGENERSA ([cedae.agenersa@cedae.com.br](mailto: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	1306	35	1271	97,32
Informação	1846	1	1845	99,95
Reclamação	410	0	410	100,00
Denúncia	72	0	72	100,00
Elogio	2	0	2	100,00
Sugestão	9	0	9	100,00
Trote / Engano / Ligação Muda	119	0	119	100,00
<b>Total</b>	<b>3764</b>	<b>36</b>	<b>3728</b>	<b>99,04</b>

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

Natureza	Total	Em Andamento	Atendido	% Atendimento
Solicitação	294	8	286	97,28
Informação	438	7	431	98,40
Reclamação	485	7	478	98,56
Denúncia	4	1	3	75,00
Elogio	0	0	0	0,00
Sugestão	0	0	0	0,00
Trote / Engano / Ligação Muda	37	0	37	100,00
<b>Total</b>	<b>1258</b>	<b>23</b>	<b>1235</b>	<b>98,17</b>

## 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	403	403	0	100,00	159,78
Manutenção	Água	Vazamento de Água	107	107	0	100,00	151,18
		Solicitação de Carro-pipa	243	243	0	100,00	56,69
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1	1	0	100,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	14	14	0	100,00	0,00
Comercial		Revisão de Contas	205	200	5	97,56	139,92
		Alteração de Nome na Conta	120	119	1	99,17	79,87
		Parcelamento / Reparcimento	309	286	23	92,56	62,69
Análise de Água			1	1	0	100,00	0,00
Denúncia			2	2	0	100,00	144,00
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro	1	1	0	100,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	3	3	0	100,00	0,00
Outros			2355	2348	7	99,70	5,76

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

		Serviços	Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	54	54	0	100,00	212,89
Manutenção	Água	Vazamento de Água	10	10	0	100,00	146,40
		Solicitação de Carro-pipa	36	35	1	97,22	41,83
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	2	2	0	100,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	14	11	3	78,57	26,18
		Revisão de Contas	59	58	1	98,31	71,59
Comercial		Alteração de Nome na Conta	36	33	3	91,67	110,55
		Parcelamento / Reparcimento	50	50	0	100,00	23,04
Análise de Água			1	1	0	100,00	0,00
Denúncia			2	1	1	50,00	864,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	2	2	0	100,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	4	4	0	100,00	6,00
Outros			988	974	14	98,58	4,90

## - 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>).



# Acesso à Informação

## ATENDIMENTOS À LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO EM JUNHO DE 2022

e-SIC e SIC Presencial	
Pedidos de acesso à informação	5
Recursos de primeira instância	2
Recursos de segunda instância	0
Recursos de terceira instância (CGE-RJ)	0
Atendidas	
Demandas atendidas	4
Demandas que não cumpriram requisitos legais	1
Pendentes	
Demandas em andamento	0
% de demandas	
Acesso negado – s/ requisitos	20
Acesso concedido	80
Demandas em andamento	0



**SAC**  
**Atendimento de Primeira Instância**

**- Atendimento Telefônico SAC (0800-2821195);**

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

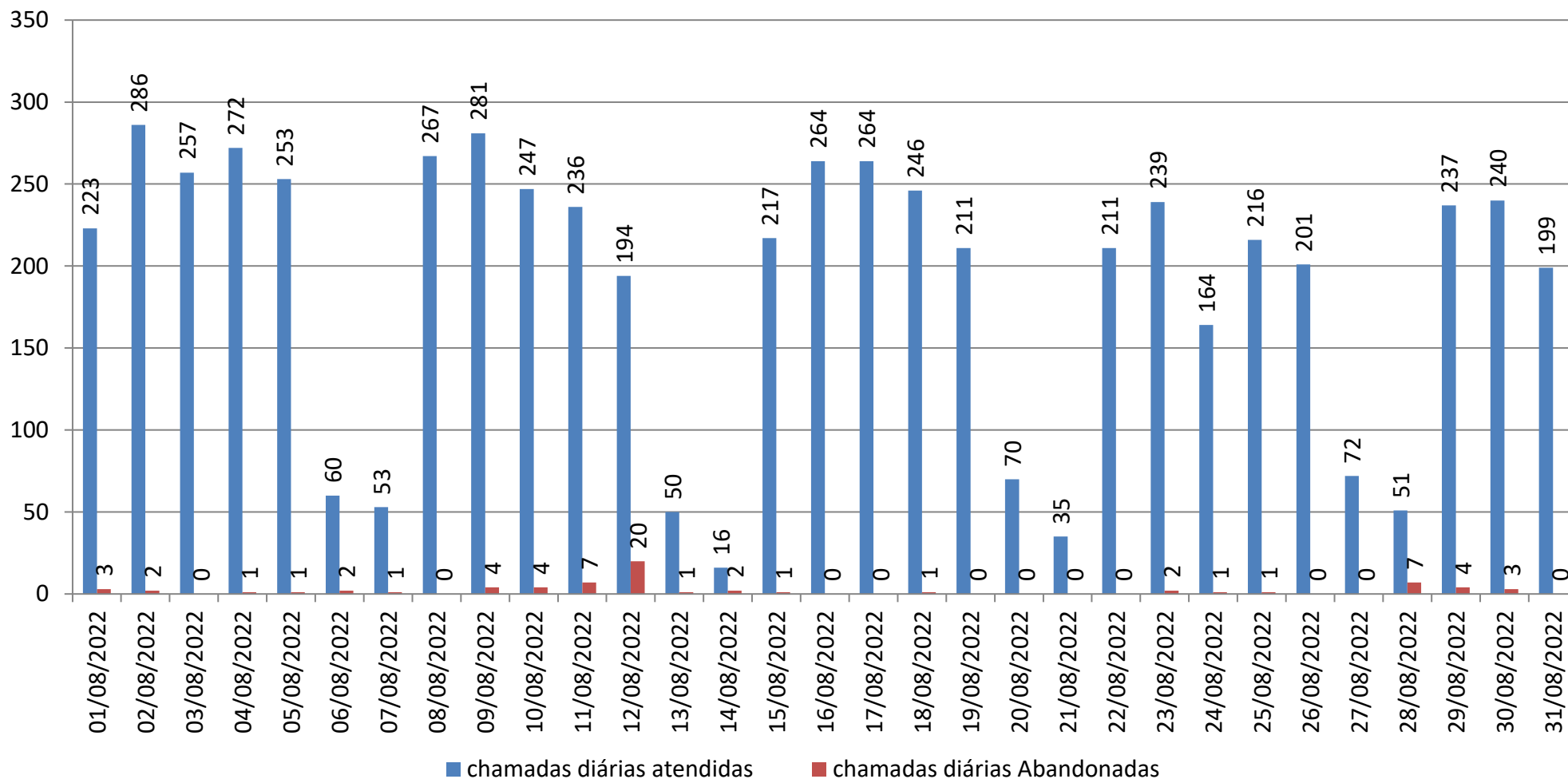


**Sistema de Telefonia**

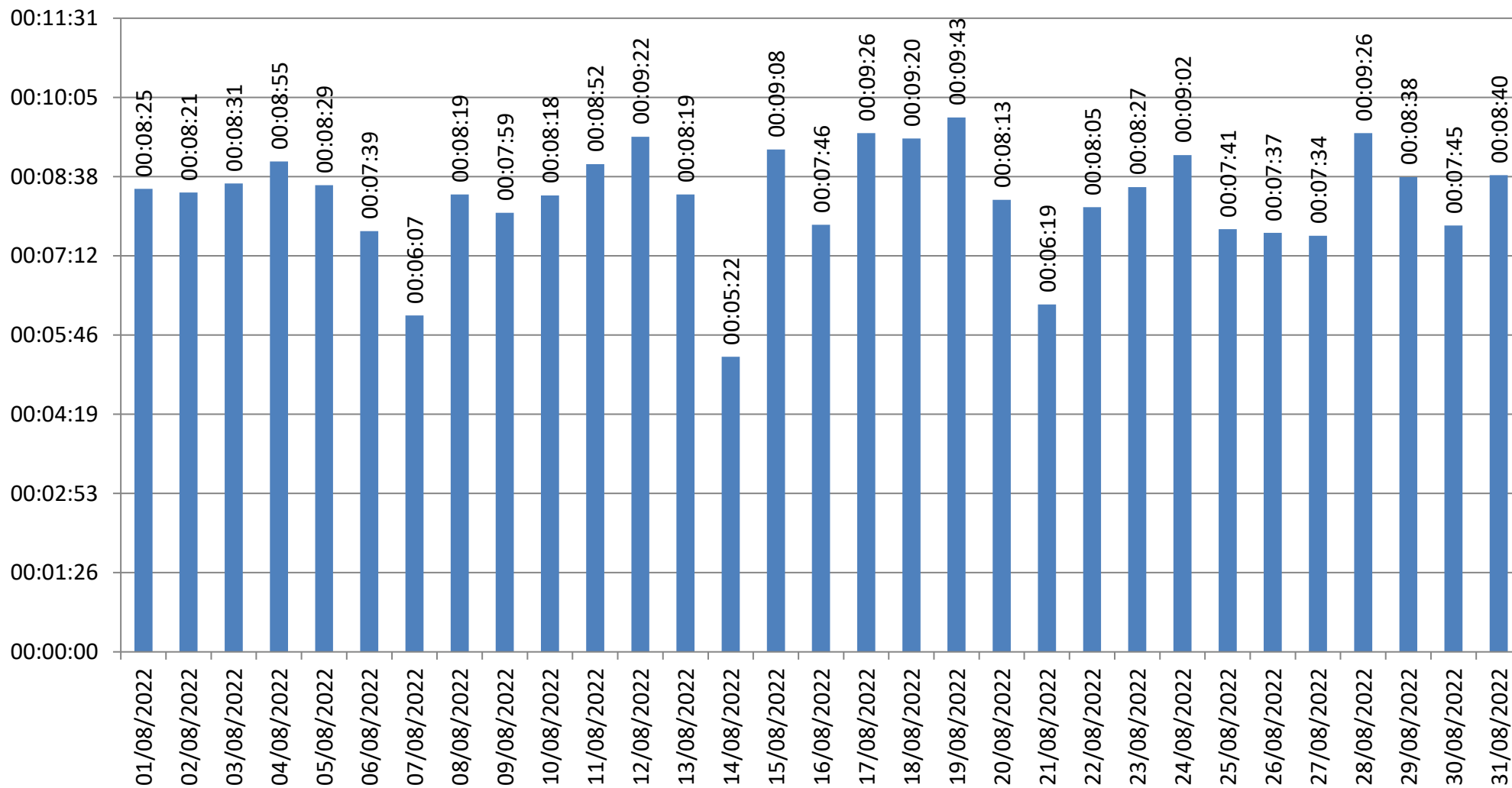
**Informações de Performance / Nível de Serviço**

Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
	Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
5.900	5.832	95,91	98,85	68	0,90	00:00:10	00:07:47	

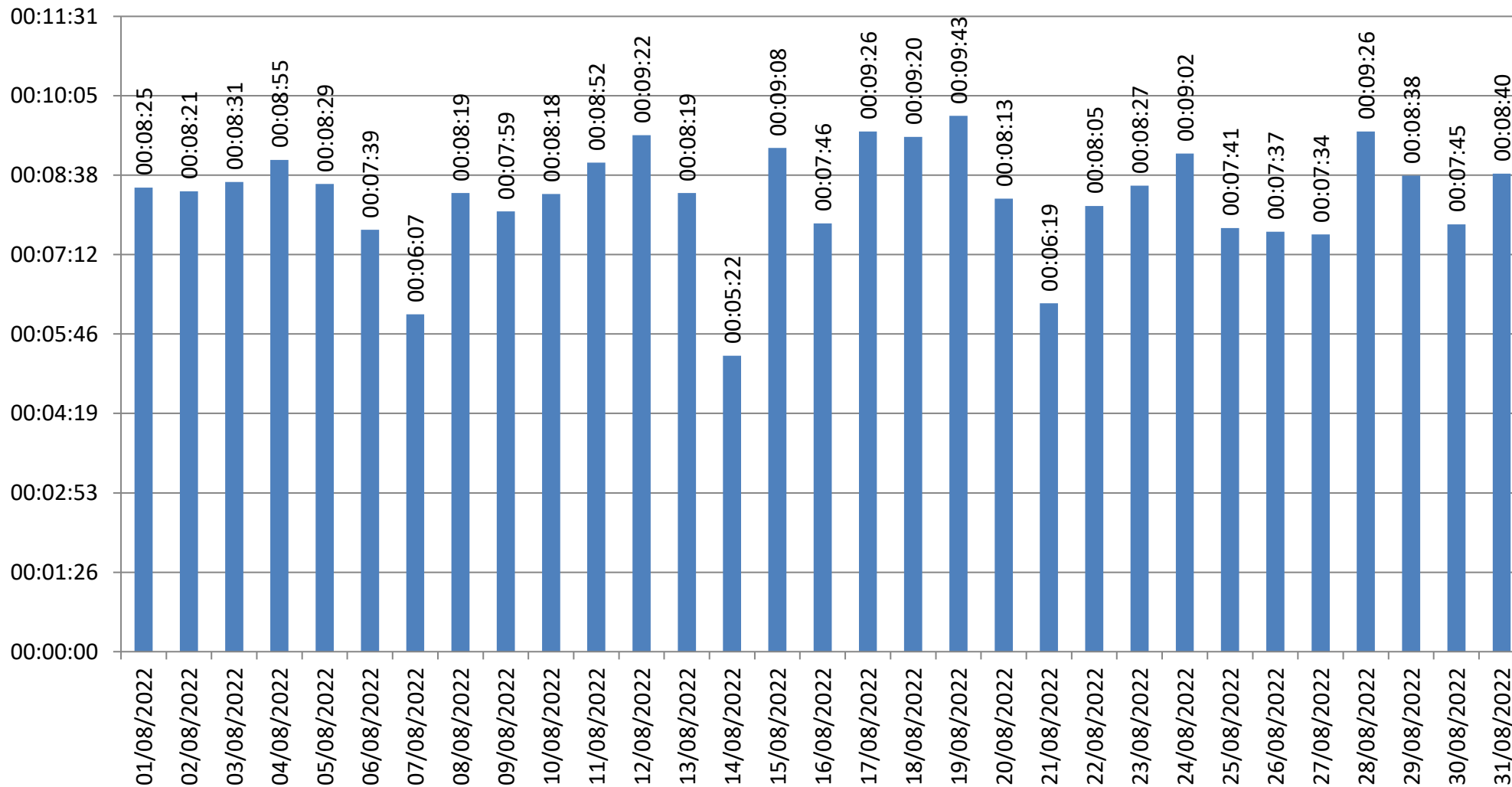
### Quantidade de chamadas diárias atendidas / Abandonadas no SAC



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

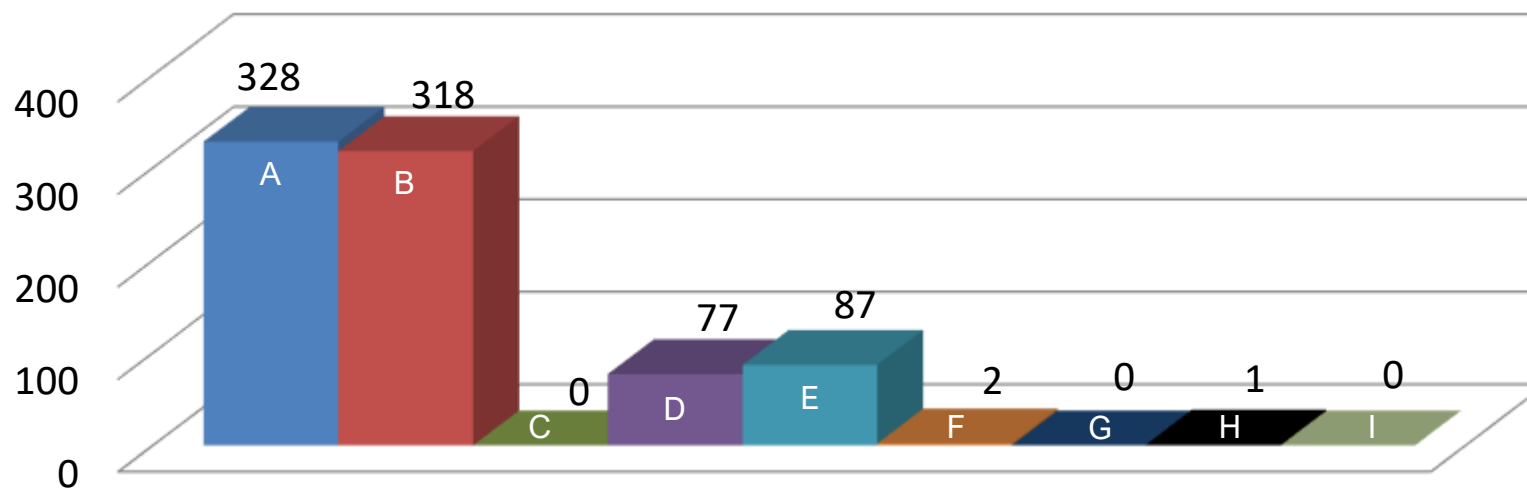


### Evolução do TME por dia do SAC (0800-2821195)



### Quantidade de Ordens de Serviços abertas pelo SAC

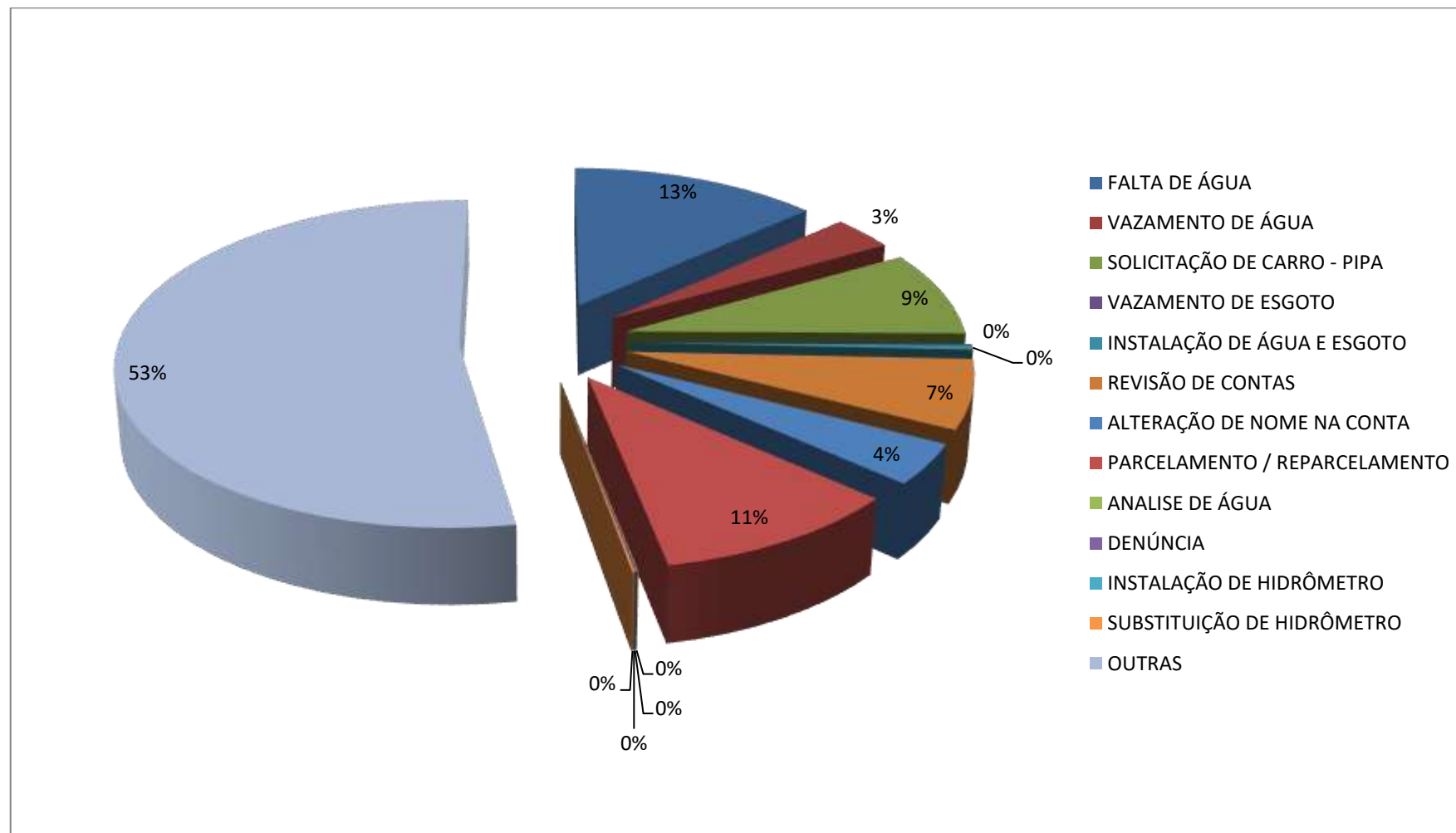
Assuntos	Total	%
A - Operação de Água	328	40,34
B - Manutenção de Água	318	39,11
C - Manutenção de Esgoto	0	0,00
D - Outros	77	9,47
E - Comercial	87	10,70
F – Denúncia	2	0,25
G - Setor Técnico	0	0,00
H - Laboratório de Micromedição	1	0,12
I - Análise de Água	0	0,00



### 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	381	381	0	100,00	158,74
Manutenção	Água	Vazamento de Água	96	96	0	100,00	160,25
		Solicitação de Carro-pipa	241	241	0	100,00	56,76
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1	1	0	100,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	13	13	0	100,00	0,00
		Revisão de Contas	194	189	5	97,42	142,48
Comercial		Alteração de Nome na Conta	114	113	1	99,12	84,11
		Parcelamento / Reparcimento	298	276	22	92,62	64,00
Análise de Água			1	1	0	100,00	0,00
Denúncia			2	2	0	100,00	144,00
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro	0	0	0	0	0,00
		Substituição de Hidrômetro	3	3	0	100,00	0,00
Outros			1505	1503	2	99,87	7,19

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





- Fale com a CEDAE ([www.cedae.com.br](http://www.cedae.com.br));

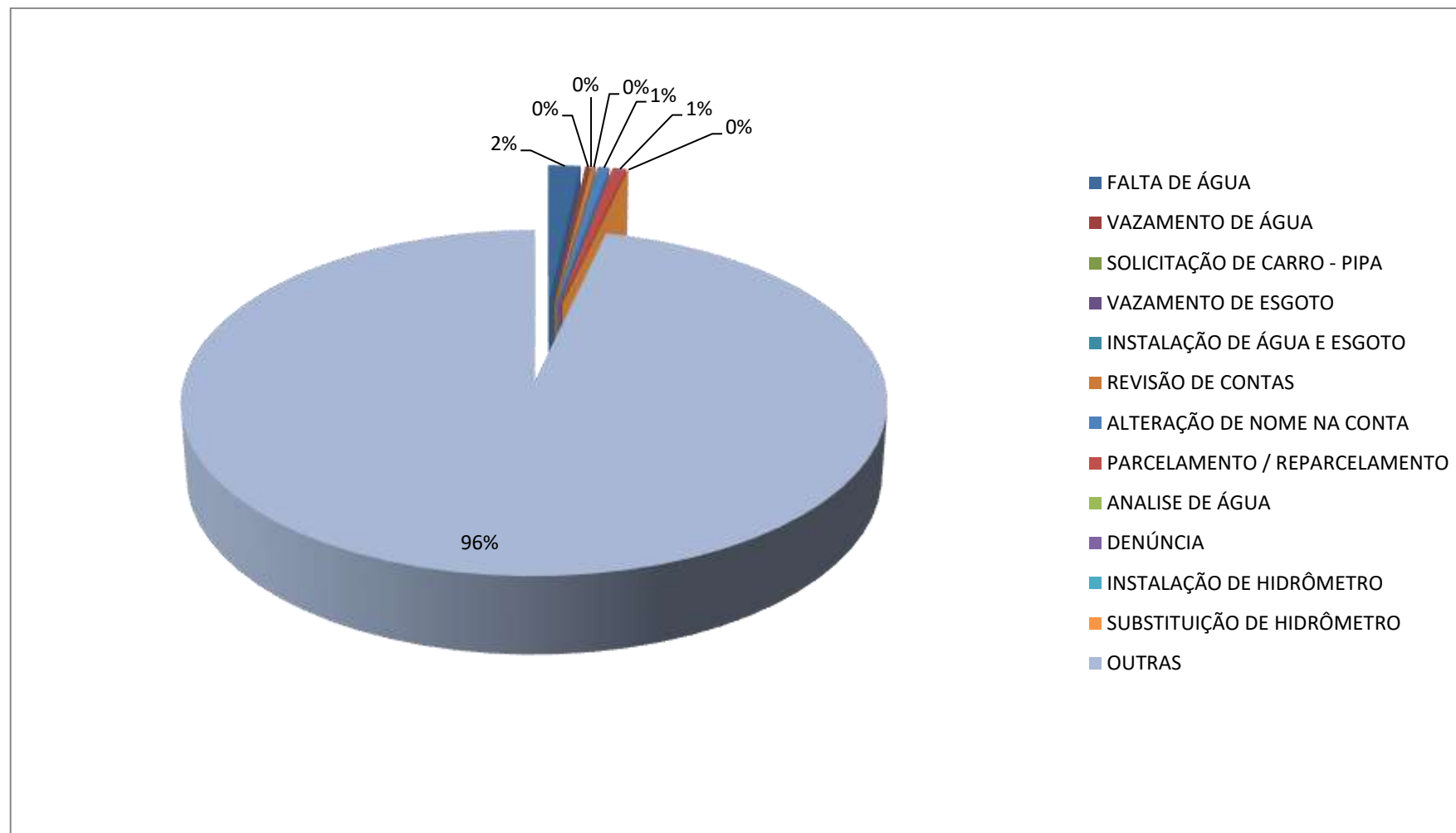
Canal de atendimento disponibilizado no site [www.cedae.com.br](http://www.cedae.com.br), realizado através de preenchimento de formulário pelos solicitantes, quais podem ser pedidos de informações, solicitações ou reclamações de assuntos diversos ligados a Companhia.



### 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	14	14	0	100,00	240,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	2	2	0	100,00	60,00
		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
	Revisão de Contas		2	2	0	100,00	0,00
Comercial	Alteração de Nome na Conta		5	5	0	100,00	0,00
	Parcelamento / Reparcimento		6	6	0	100,00	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			773	773	0	100,00	0,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS NO ATENDIMENTO DO SITE ([WWW.CEDAE.COM.BR](http://WWW.CEDAE.COM.BR))



## - 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;

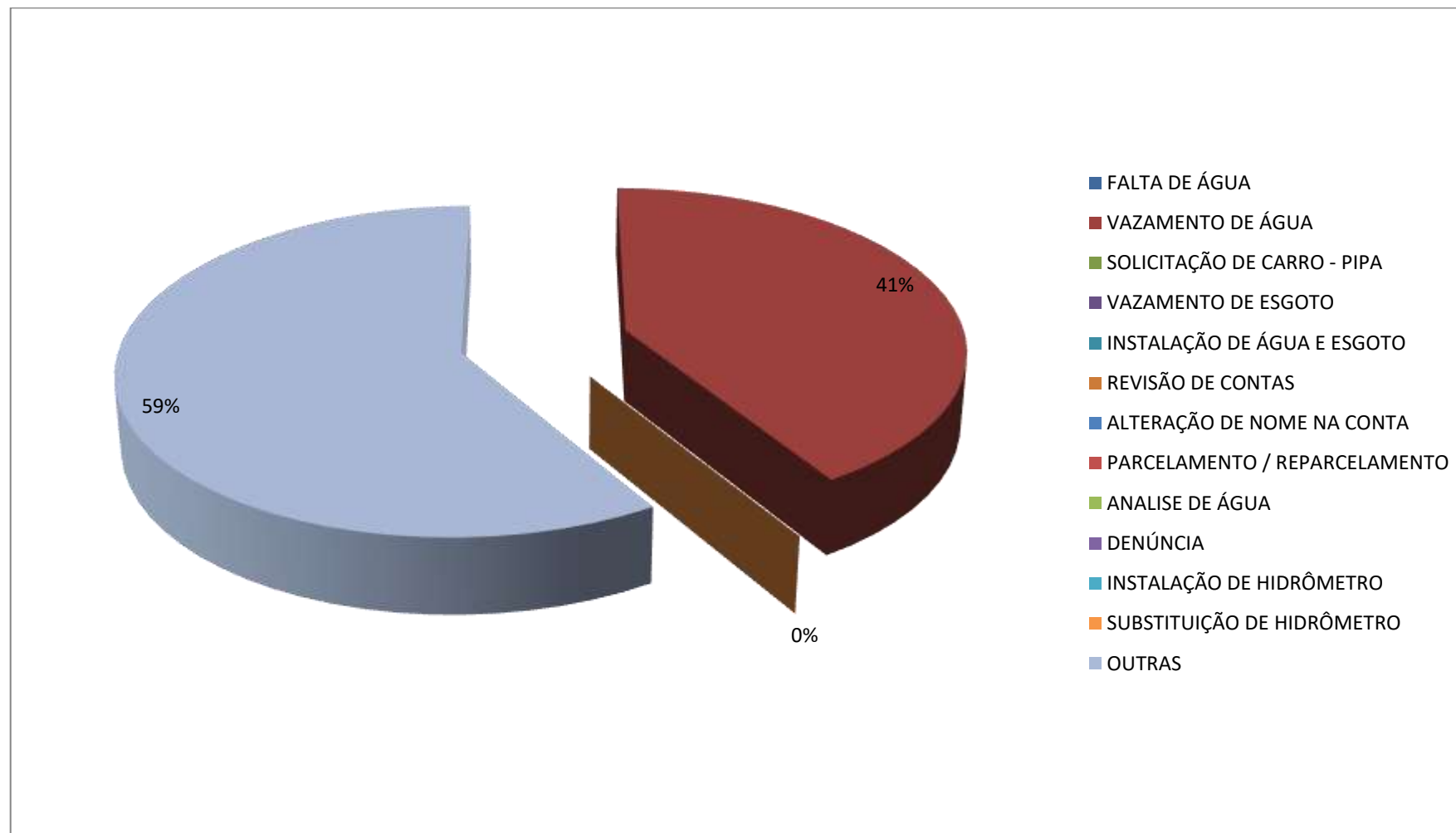


- Editais da Prefeitura do RJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;

### 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	0,00	0,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	7	7	100,00	78,86
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	0	0	0,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	0	0	0,00	0,00
		Revisão de Contas	0	0	0,00	0,00
Comercial		Alteração de Nome na Conta	0	0	0,00	0,00
		Parcelamento / Reparcimento	0	0	0,00	0,00
Análise de Água			0	0	0,00	0,00
Denúncia			0	0	0,00	0,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	0	0	0,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	0	0	0,00	0,00
Outros			10	6	60,00	212,00

## QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE EDITAIS DA PREFEITURA DO RJ



- 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.

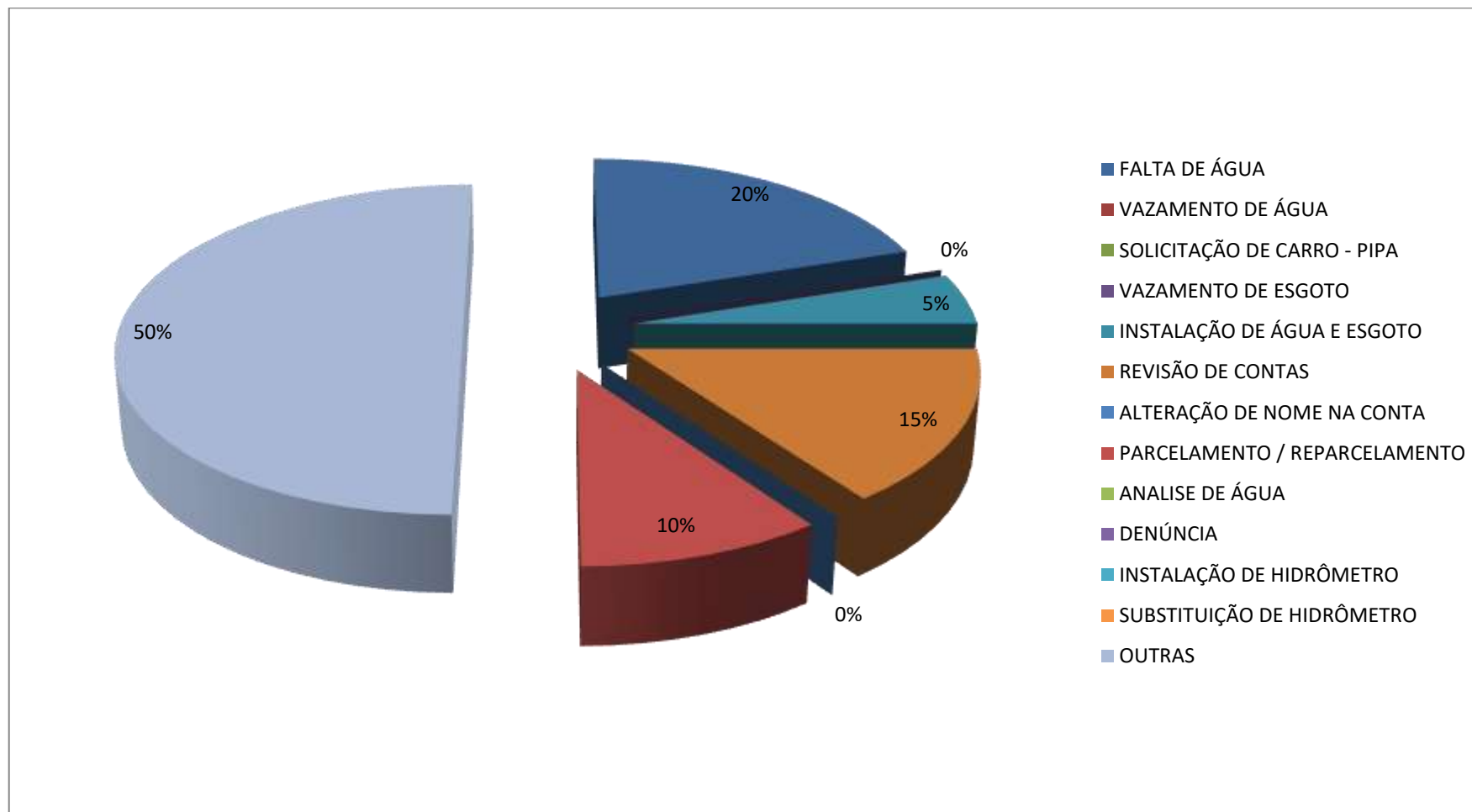


### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Consumidor.gov

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	4	4	0	100,00	72,00
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	1	1	0	100,00	0,00
Comercial		Revisão de Contas	3	3	0	100,00	0,00
		Alteração de Nome na Conta	0	0	0	0,00	0,00
		Parcelamento / Reparcimento	2	1	1	50,00	9,00
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			10	9	1	90,00	5,33



### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO CONSUMIDOR.GOV



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

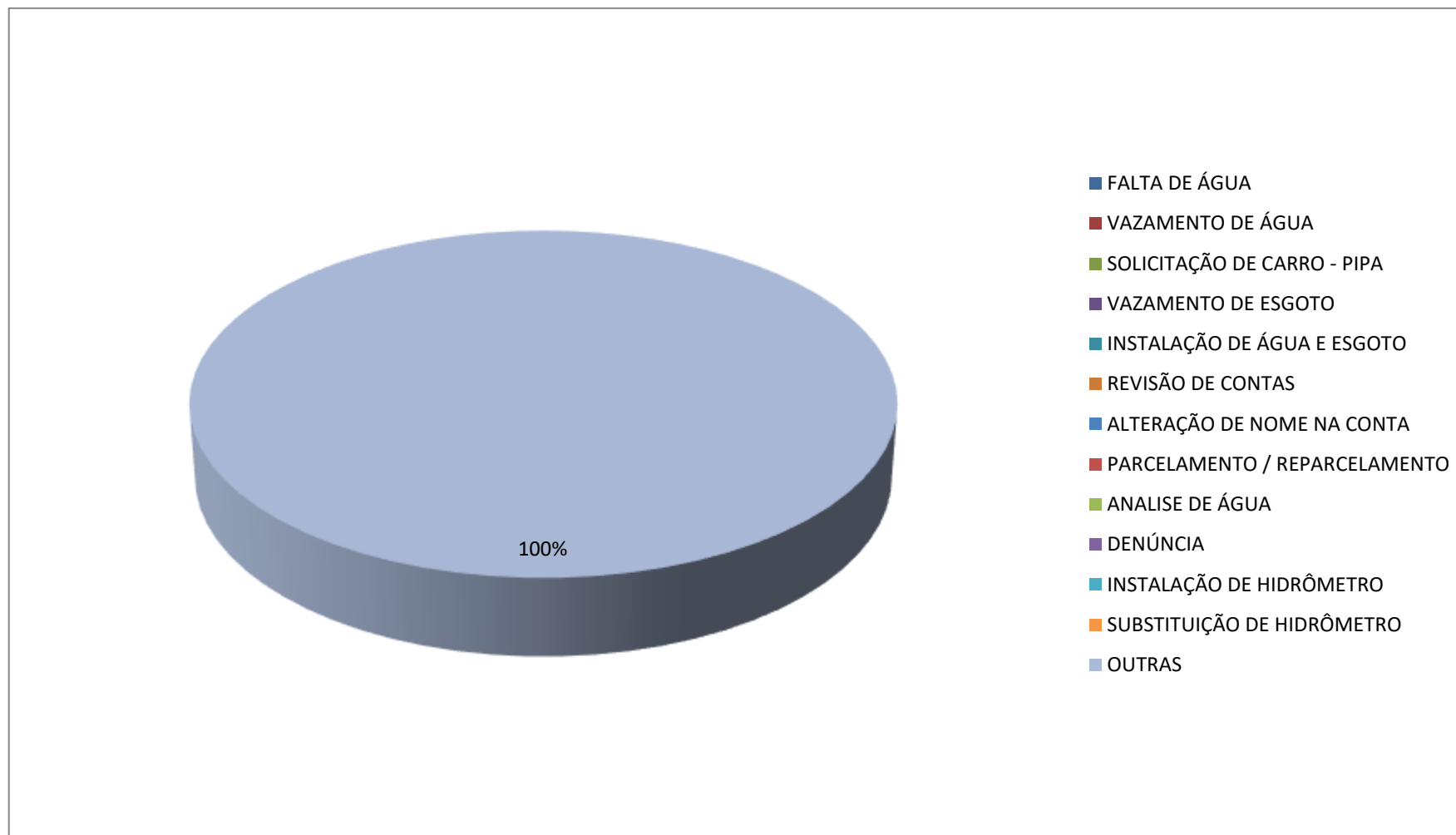
O FalaBR foi desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), é a plataforma integrada nacional de ouvidoria e acesso à informação. Ele é resultado da junção dos sistemas e-Sic e e-Ouv, ferramentas essenciais para o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (nº 12.527/2011) e para o cumprimento 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	0	0	0,00	0,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	0	0	0,00	0,00
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	0	0	0,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	0	0	0,00	0,00
Comercial		Revisão de Contas	0	0	0,00	0,00
		Alteração de Nome na Conta	0	0	0,00	0,00
		Parcelamento / Reparcimento	0	0	0,00	0,00
Análise de Água			0	0	0,00	0,00
Denúncia			0	0	0,00	0,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	0	0	0,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	0	0	0,00	0,00
Outros			10	10	100,00	24,00

## QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO FALA.BR



- NINA ([www.cedae.com.br](http://www.cedae.com.br))

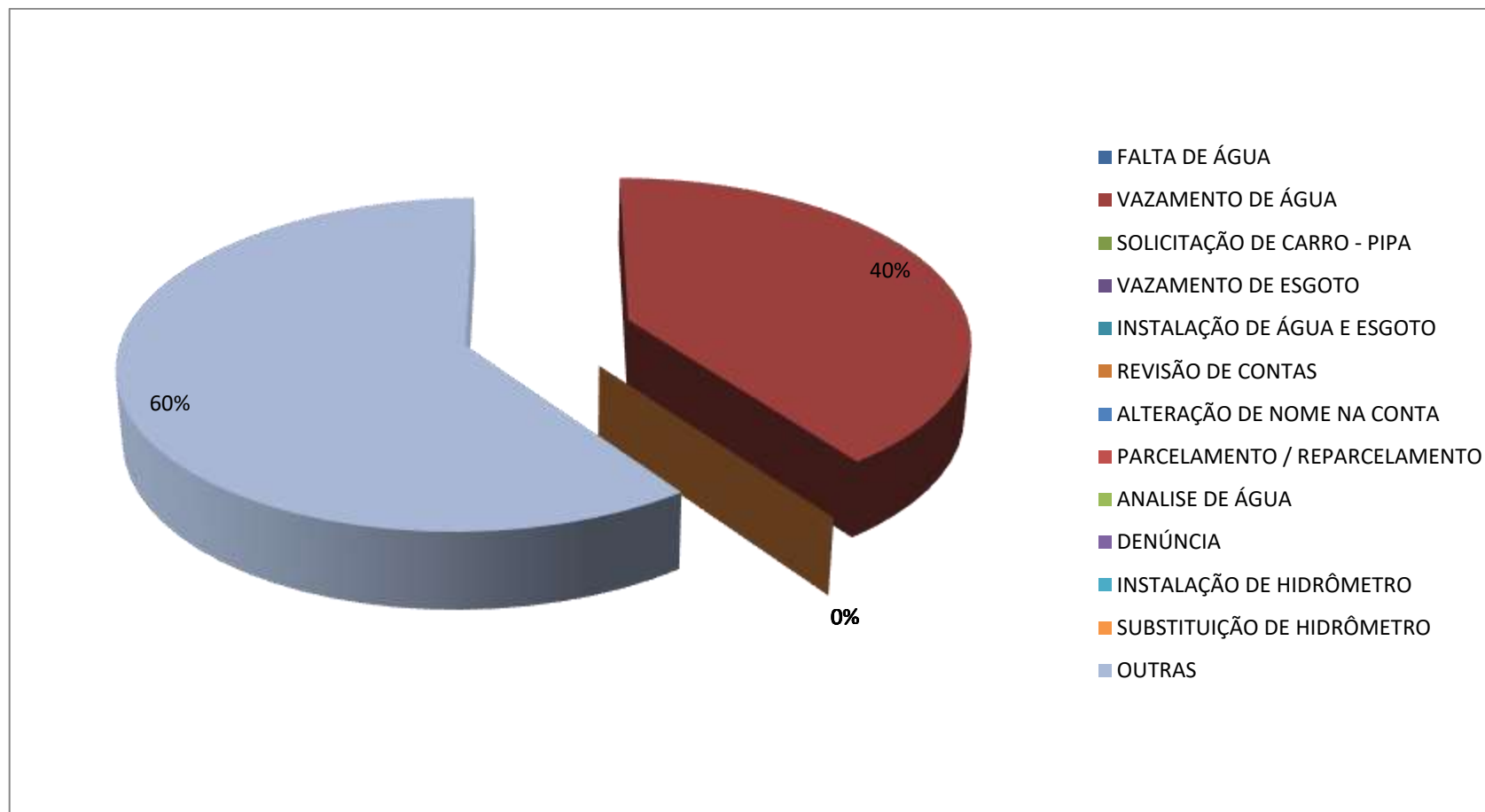
A NINA é a atendente virtual da CEDAE, sendo o acesso feito pelo site da Companhia ([www.cedae.com.br](http://www.cedae.com.br)), no link “chat online”. Neste canal o cidadão pode abrir demandas de falta d’água, vazamento de água e esgoto, análise da qualidade da água, e etc.



### 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	0,00	0,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	2	2	100,00	60,00
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	0	0	0,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	0	0	0,00	0,00
Comercial		Revisão de Contas	0	0	0,00	0,00
		Alteração de Nome na Conta	0	0	0,00	0,00
		Parcelamento / Reparcimento	0	0	0,00	0,00
Análise de Água			0	0	0,00	0,00
Denúncia			0	0	0,00	0,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	0	0	0,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	0	0	0,00	0,00
Outros			3	3	100,00	0,00

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA NINA



- Reclame Aqui ([www.reclameaqui.com.br](http://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.

**ReclameAQUI**

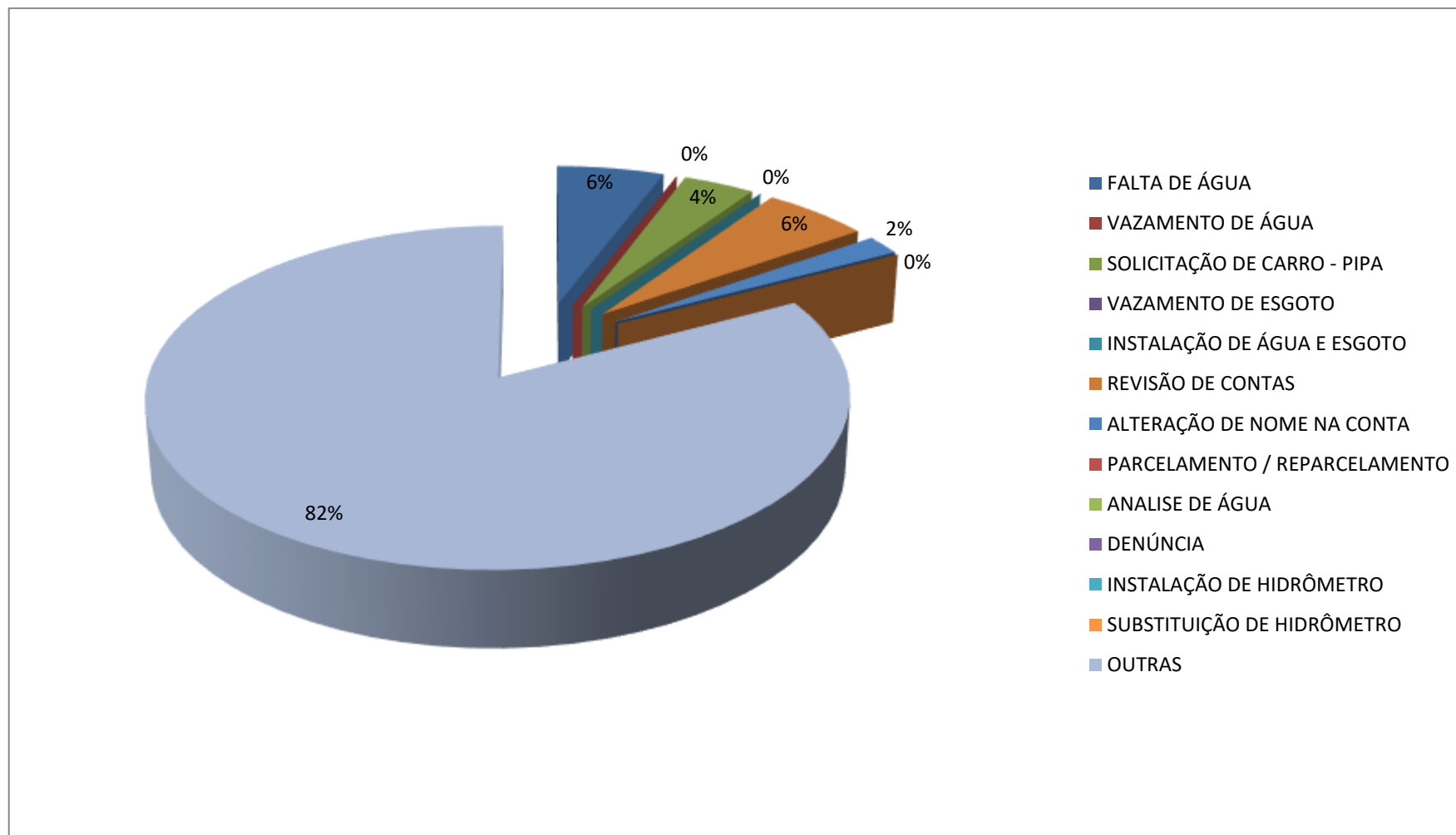




### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Reclame Aqui

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	3	3	0	100,00	80,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	0	0	0	0,00	0,00
		Solicitação de Carro-pipa	2	2	0	100,00	48,00
	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
	Revisão de Contas		3	3	0	100,00	320,00
Comercial	Alteração de Nome na Conta		1	1	0	100,00	0,00
	Parcelamento / Reparcimento		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			43	43	0	100,00	1,67

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO RECLAME AQUI



## - Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ – CDC

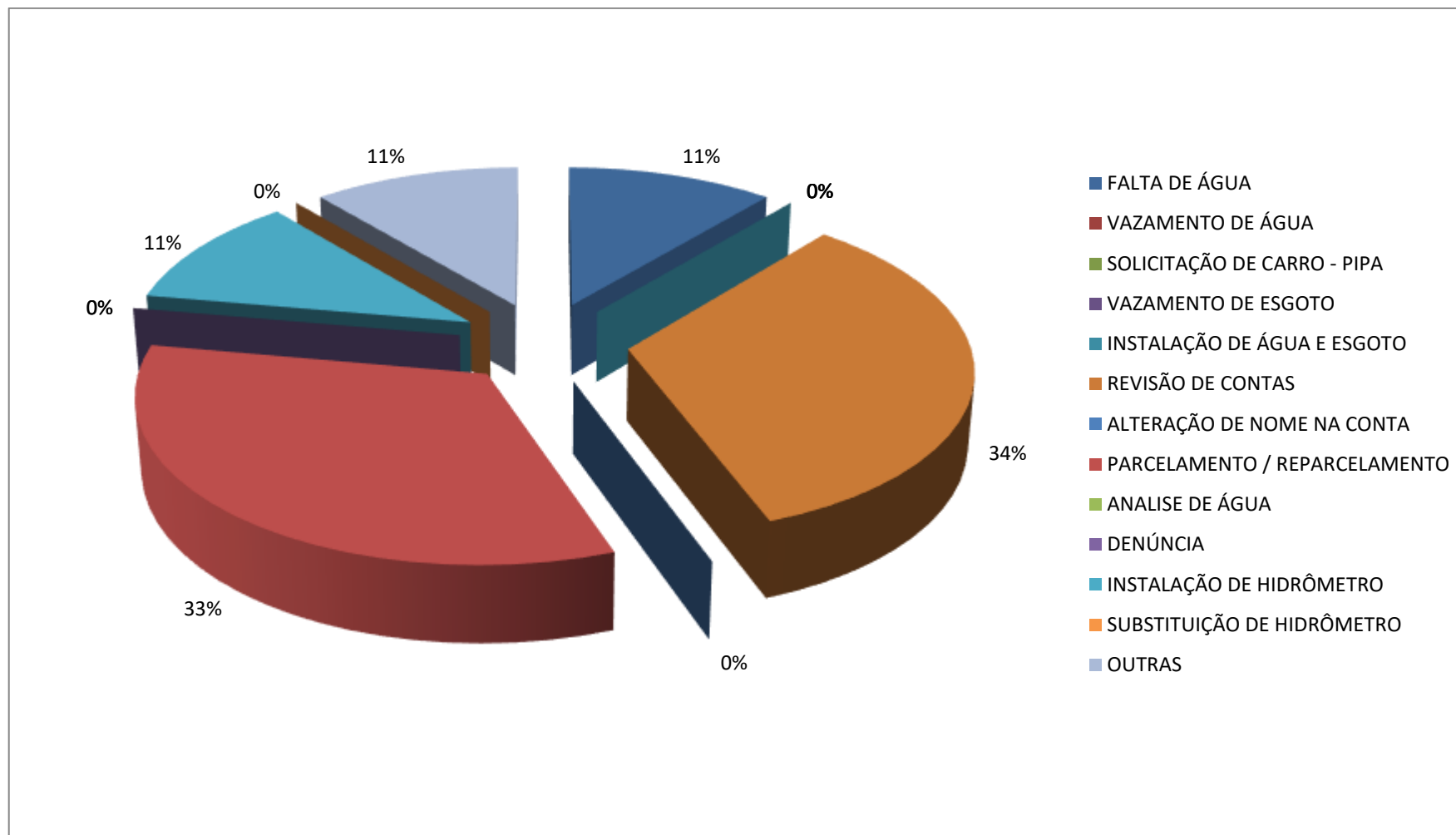
É uma das Comissões Permanentes da ALERJ e presta um serviço gratuito à população fluminense, além de analisar projetos e mensagens relacionadas aos direitos dos consumidores antes de irem à votação em plenário. Os cidadãos que se sentirem prejudicados pelos fornecedores de serviços e produtos podem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



### 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	1	1	0	100,00	24,00
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	3	3	0	100,00	32,00
		Alteração de Nome na Conta	0	0	0	0,00	0,00
		Parcelamento / Reparcimento	3	3	0	100,00	16,00
Análise de Água			0	0	0	0,00	0,00
Denúncia			0	0	0	0,00	0,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	1	1	0	100,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
Outros			1	1	0	100,00	0,00

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO CDC



**OUVIDORIA**  
**Atendimento de Segunda Instância**

**- Atendimento Telefônico Ouvidoria (0800-0316032)**

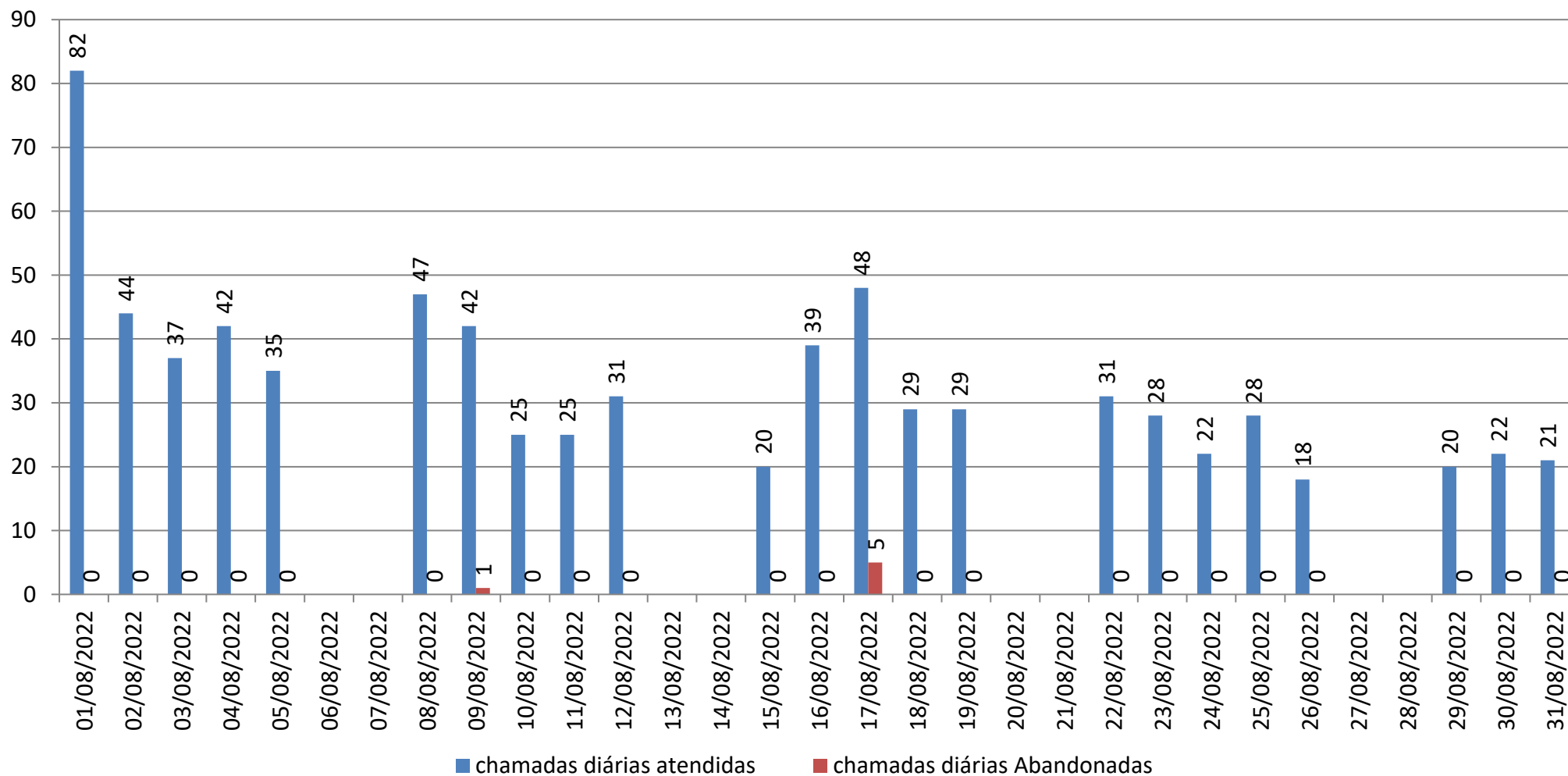
Atendimento realizado através do n.º 0800 0316032, das 09h às 18h, de segunda-feira a sexta-feira.



Sistema de telefonia								
Informações de performance / Nível de Serviço								
Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
	Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
765	759	99,34	99,22	6	0,26	00:00:03	00:06:12	101

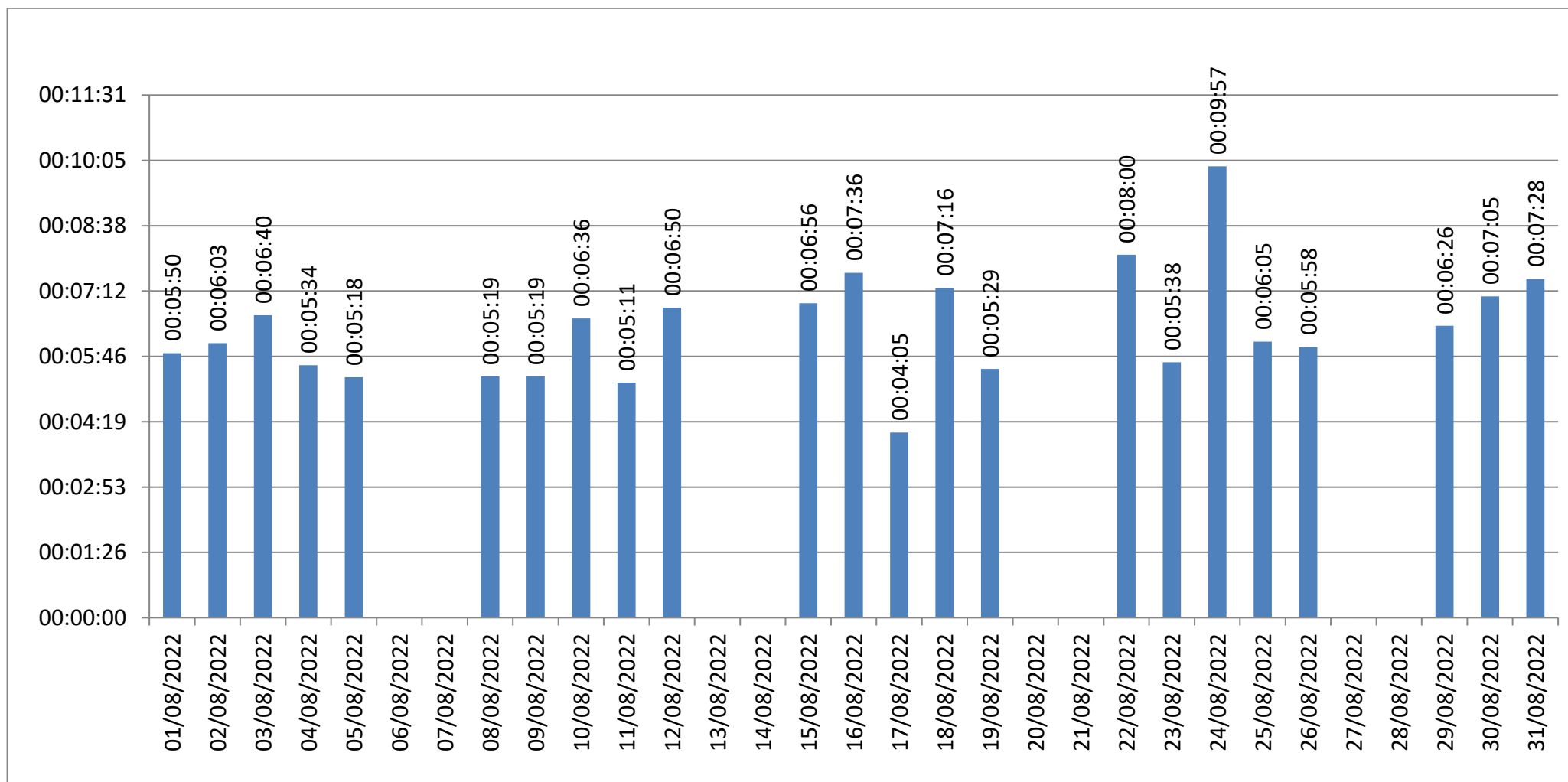
Obs.: O atendimento telefônico da ouvidoria possui oito posições de atendimento e 10 operadores divididos em 2 turnos.

### Quantidade de chamadas diárias atendidas / Abandonadas na Ouvidoria

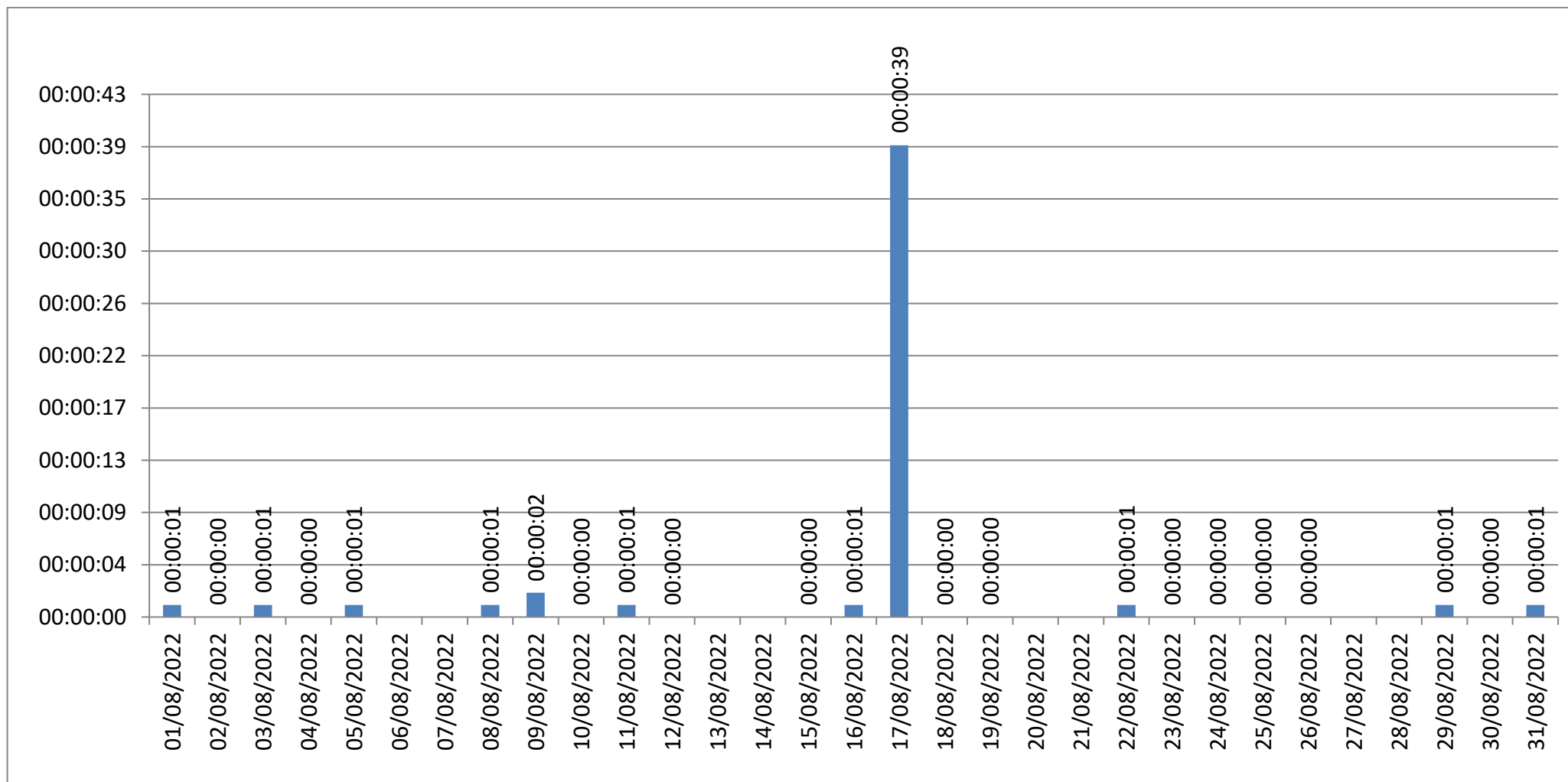




### Evolução do TMA por dia da Ouvidoria (0800-0316032)

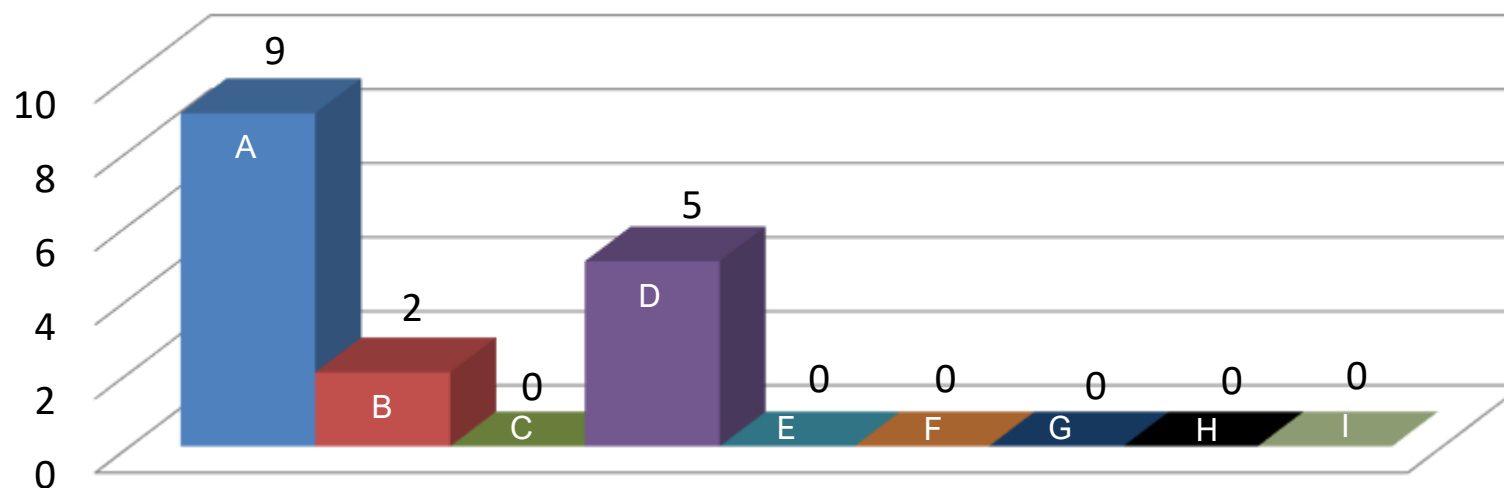


### Evolução do TME por dia da Ouvidoria (0800-0316032)



### Quantidade de Ordens de Serviços abertas pela Ouvidoria

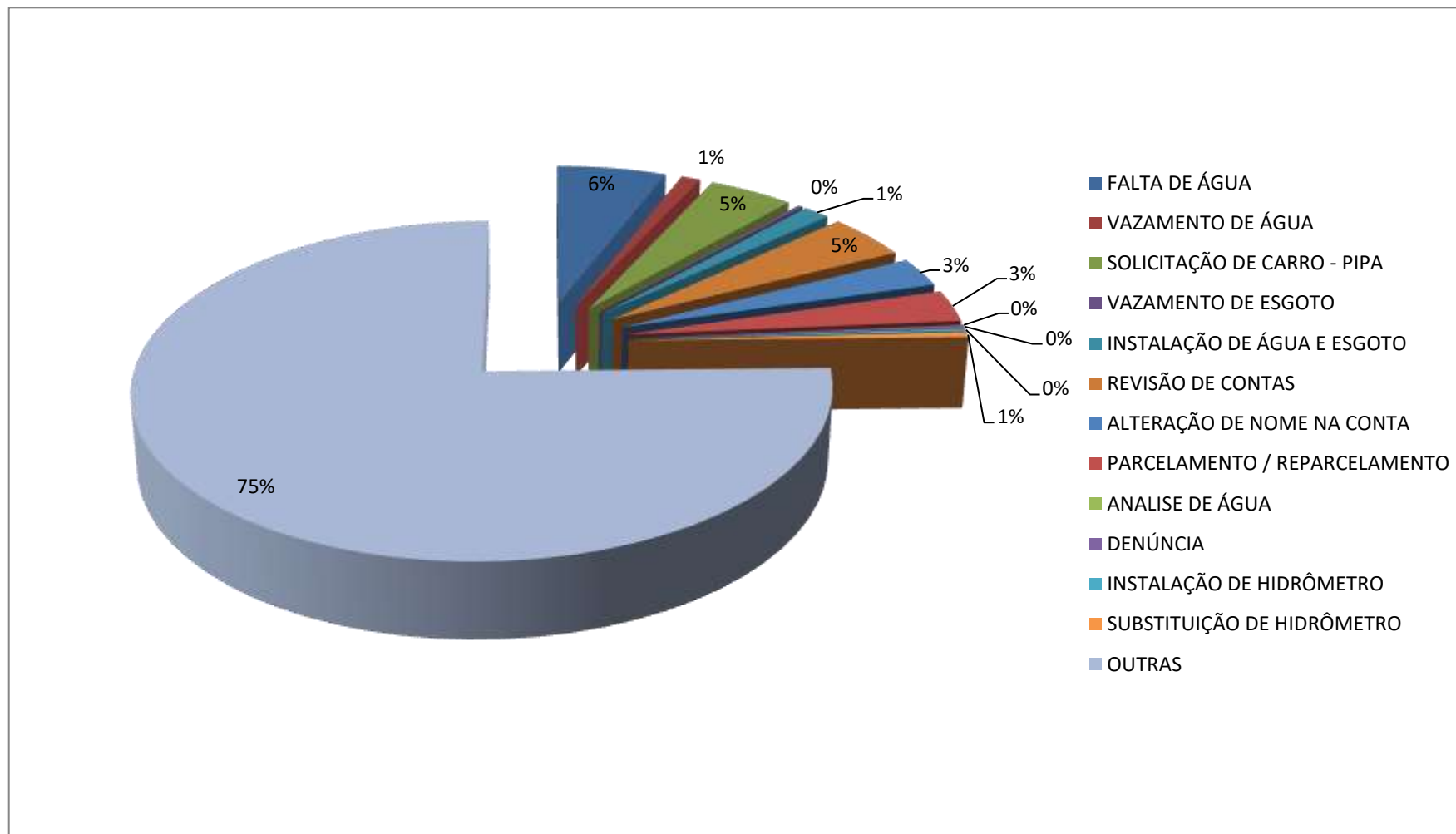
Assuntos	Total	%
A - Operação de Água	9	56,25
B - Manutenção de Água	2	12,50
C - Manutenção de Esgoto	0	0,00
D - Outros	5	31,25
E - Comercial	0	0,00
F – Denúncia	0	0,00
G - Setor Técnico	0	0,00
H - Laboratório de Micromedicação	0	0,00
I - Análise de Água	0	0,00



**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	45	45	0	100,00	219,73
Manutenção	Água	Vazamento de Água	8	8	0	100,00	183,00
		Solicitação de Carro-pipa	35	34	1	97,14	42,35
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	2	2	0	100,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	11	9	2	81,82	0,00
Comercial		Revisão de Contas	34	33	1	97,06	10,91
		Alteração de Nome na Conta	22	19	3	86,36	54,32
		Parcelamento / Reparcimento	24	24	0	100,00	20,00
Análise de Água			0	0	0	0,00	0,00
Denúncia			2	1	1	50,00	864,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	2	2	0	100,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	4	4	0	100,00	6,00
Outros			577	571	6	98,96	1,68

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



- **E-mail** ([ouvidoriageral@cedae.com.br](mailto:ouvidoriageral@cedae.com.br))

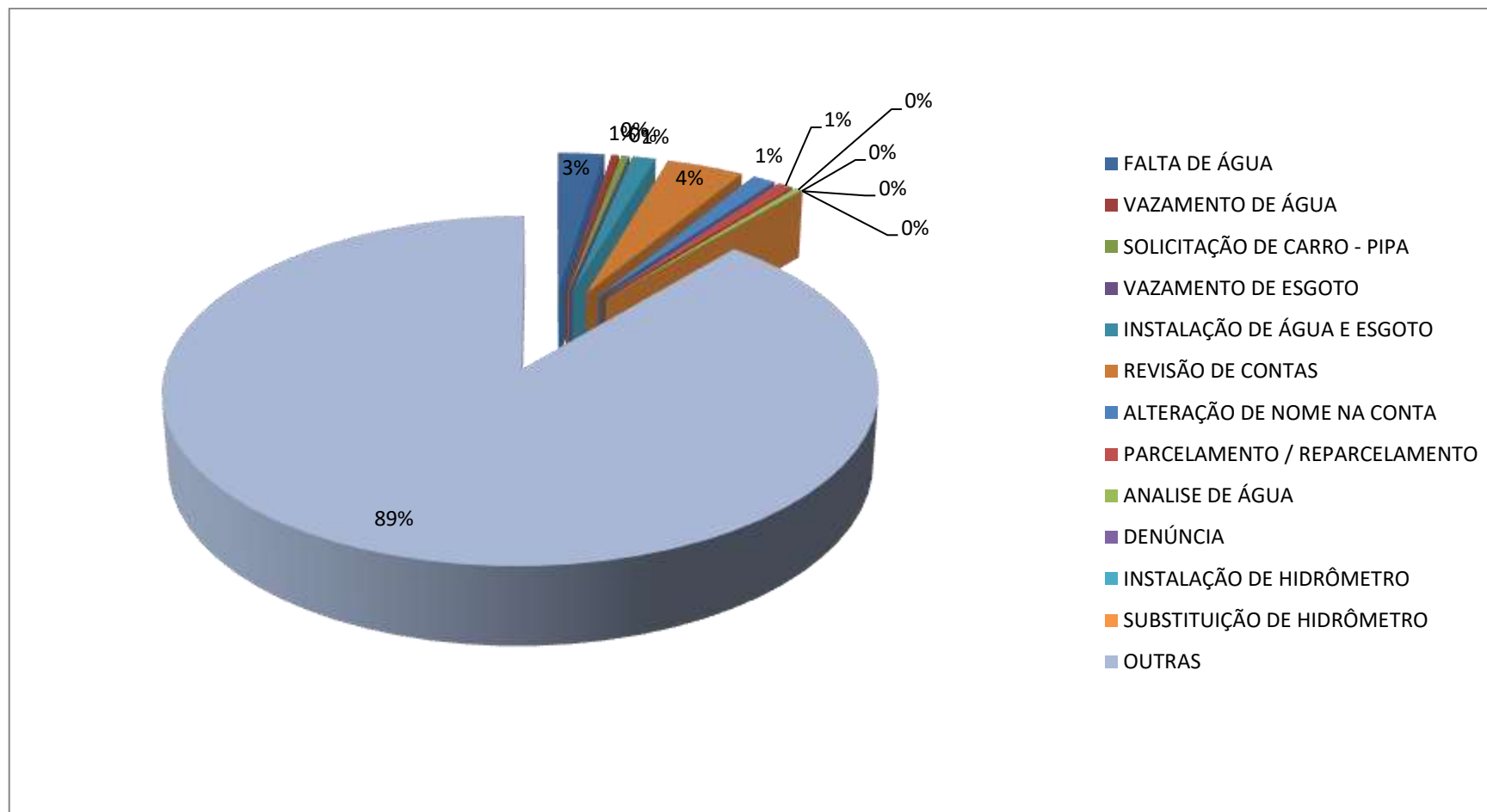
Recebimento de demandas através do e-mail [ouvidoriageral@cedae.com.br](mailto:ouvidoriageral@cedae.com.br). canal de atendimento ao público em geral



### 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	6	6	0	100,00	144,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	1	1	0	100,00	0,00
		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	3	2	1	66,67	144,00
Comercial		Revisão de Contas	10	10	0	100,00	7,20
		Alteração de Nome na Conta	3	3	0	100,00	0,00
		Parcelamento / Reparcimento	2	2	0	100,00	132,00
Análise de Água			1	1	0	100,00	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			214	212	2	99,07	8,04

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS PELO E-MAIL DA OUVIDORIA GERAL





## - Atendimento Pessoal no prédio sede

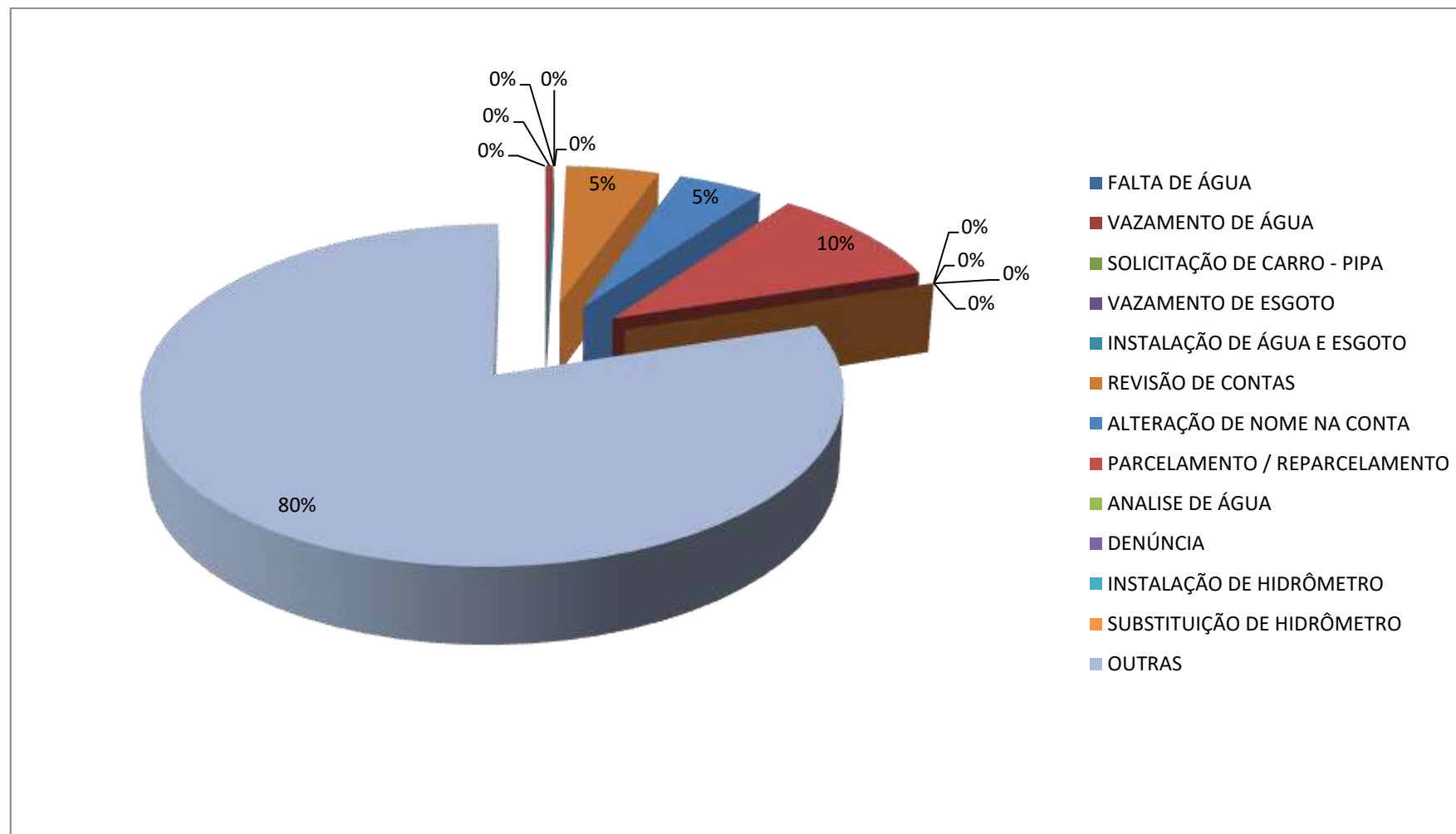
Composto de pré-atendimento e atendimento pessoal com atendimento realizado diretamente à população na sede da Companhia, das 09h às 17h, de segunda-feira a sexta-feira.



### 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	0,00	0,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	1	1	100,00	0,00
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	0	0	0,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	0	0	0,00	232,00
		Revisão de Contas	12	12	100,00	237,82
Comercial		Alteração de Nome na Conta	11	11	100,00	17,00
		Parcelamento / Reparcamento	24	24	100,00	0,00
Análise de Água			0	0	0,00	0,00
Denúncia			0	0	0,00	0,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	0	0	0,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	0	0	0,00	0,00
Outros			191	185	96,86	10,90

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



- **AGENERSA** ([cedae.agenersa@cedae.com.br](mailto: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 AGENERSA também atua como órgão de terceira instância.



### 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	3	3	0	100,00	248,00
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	3	3	0	100,00	312,00
		Alteração de Nome na Conta	0	0	0	0,00	0,00
		Parcelamento / Reparcimento	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 Micromedicação		Instalação de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
Outros			6	6	0	100,00	16,00

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE AGENERSA

