

# RELATÓRIO

## ATENDIMENTO OUVIDORIA

- Setembro 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 ( <a href="http://www.cedae.com.br">www.cedae.com.br</a> );.....	16
- Documentos Físicos;.....	19
- Consumidor.gov ( <a href="https://www.consumidor.gov.br">https://www.consumidor.gov.br</a> ) .....	22
- Fala.BR (Governo da União).....	25
- NINA ( <a href="http://www.cedae.com.br">www.cedae.com.br</a> ).....	28
- Reclame Aqui ( <a href="http://www.reclameaqui.com.br">www.reclameaqui.com.br</a> ).....	31
- Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ – CDC .....	34
OUVIDORIA Atendimento de Segunda Instância .....	37
- Atendimento Telefônico Ouvidoria (0800-0316032) .....	38
- E-mail ( <a href="mailto:ouvidoriageral@cedae.com.br">ouvidoriageral@cedae.com.br</a> ) .....	44
- Atendimento Pessoal no Prédio Sede.....	47
- AGENERSA ( <a href="mailto:cedae.agenersa@cedae.com.br">cedae.agenersa@cedae.com.br</a> ) .....	50

## 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	2369	358	2011	84,89
Informação	3177	443	2734	86,06
Reclamação	41	10	31	75,61
Denúncia	5	3	2	40,00
Elogio	0	0	0	0,00
Sugestão	2	0	2	100,00
Trote / Engano / Ligação Muda	0	0	0	0,00
<b>Total</b>	<b>5594</b>	<b>814</b>	<b>4780</b>	<b>85,45</b>

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

Natureza	Total	Em Andamento	Atendido	% Atendimento
Solicitação	165	4	161	97,58
Informação	387	8	379	97,93
Reclamação	282	16	266	94,33
Denúncia	1	0	1	100,00
Elogio	2	0	2	100,00
Sugestão	0	0	0	0,00
Trote / Engano / Ligação Muda	11	0	11	100,00
<b>Total</b>	<b>848</b>	<b>28</b>	<b>820</b>	<b>96,70</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	267	195	72	73,03	90
Manutenção	Água	Vazamento de Água	175	143	32	81,71	12
		Solicitação de Carro-pipa	169	158	11	93,49	0
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	2	1	1	50,00	0
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	2	2	0	100,00	12
		Revisão de Contas	139	115	24	82,73	121
Comercial		Alteração de Nome na Conta	172	139	33	80,81	269
		Parcelamento / Reparcimento	311	278	33	89,39	116
Análise de Água			4	1	3	25,00	0
Denúncia			4	2	2	50,00	0
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	2	1	1	50,00	0
		Substituição de Hidrômetro	1	0	1	0,00	0,0
Outros			4335	3745	590	86,39	10

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

		Serviços	Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	13	12	1	92,31	80
Manutenção	Água	Vazamento de Água	8	7	1	87,50	130
		Solicitação de Carro-pipa	7	7	0	100,00	24
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1	1	0	100,00	0
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	3	1	2	33,33	0
		Revisão de Contas	42	37	5	88,10	73
Comercial		Alteração de Nome na Conta	11	7	4	63,64	0
		Parcelamento / Reparcimento	39	39	0	100,00	25
Análise de Água			0	0	0	0,00	0
Denúncia			0	0	0	0,00	0
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0
		Substituição de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0
Outros			724	709	15	97,93	2

## - 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 SETEMBRO DE 2022

e-SIC e SIC Presencial	
Pedidos de acesso à informação	8
Recursos de primeira instância	0
Recursos de segunda instância	0
Recursos de terceira instância (CGE-RJ)	0
Atendidas	
Demandas atendidas	4
Demandas que não cumpriram requisitos legais	4
Pendentes	
Demandas em andamento	0
% de demandas	
Acesso negado – s/ requisitos	50
Acesso concedido	50
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.

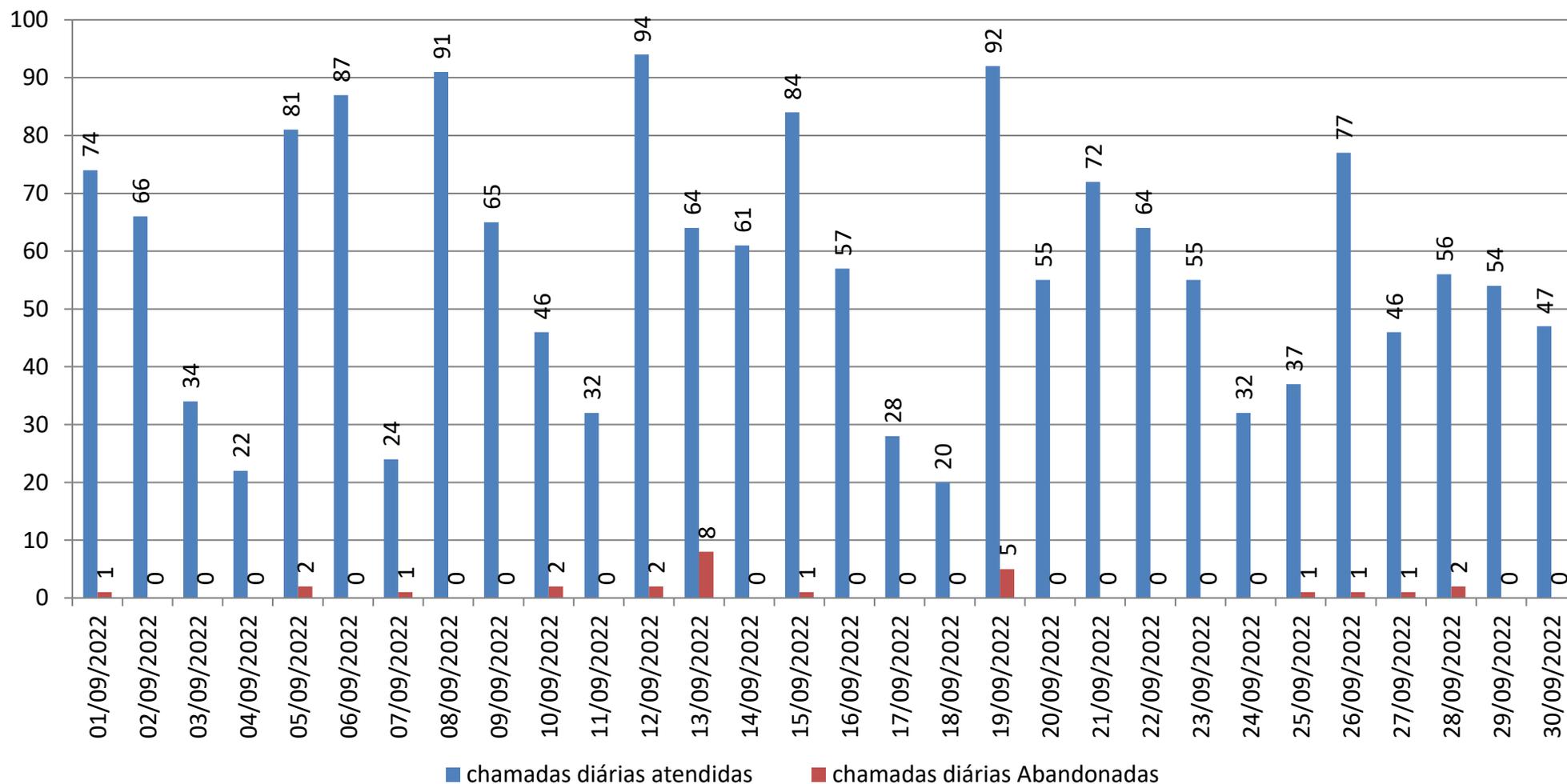


**Sistema de Telefonia**

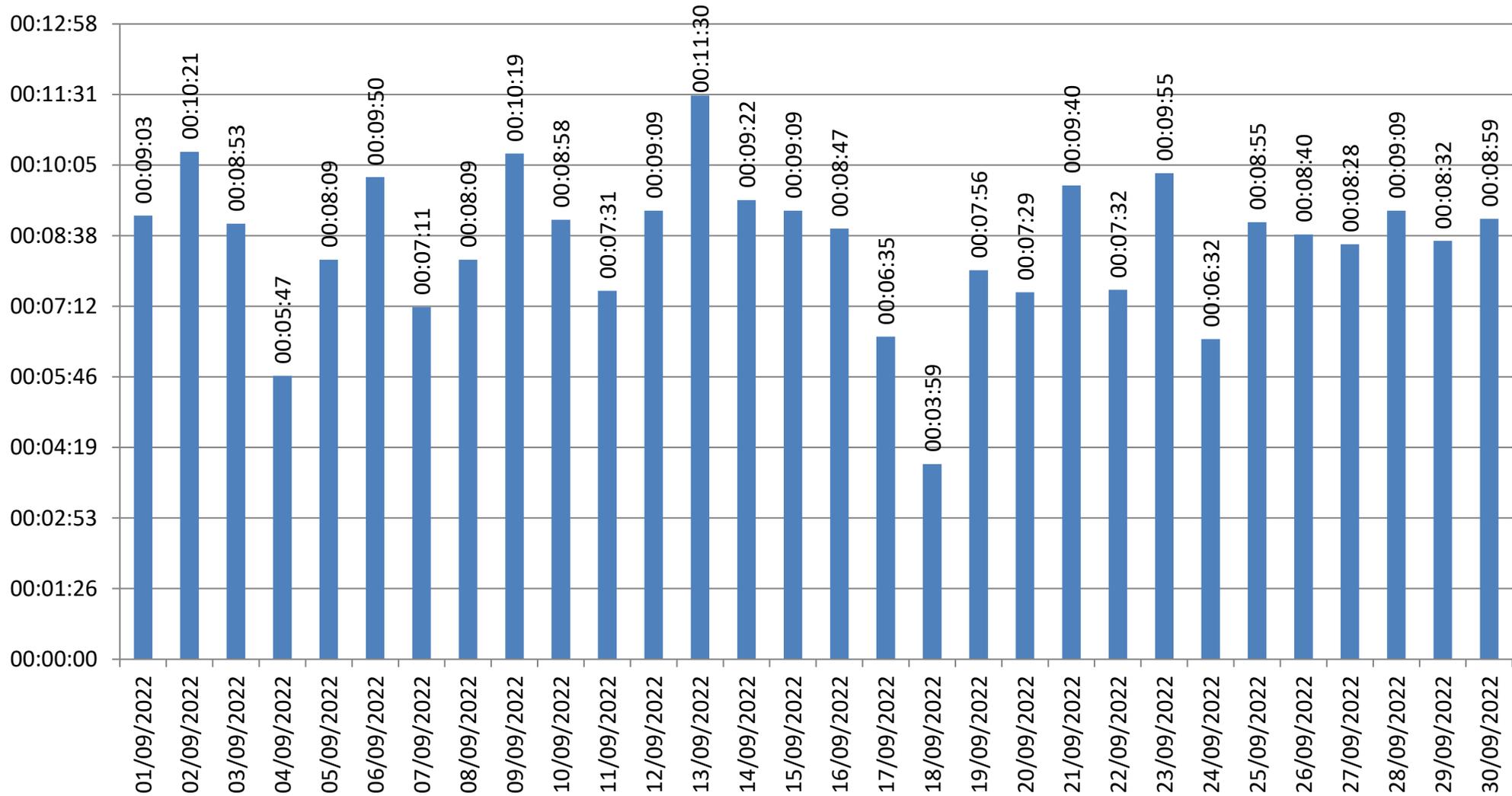
**Informações de Performance / Nível de Serviço**

Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
	Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
1744	1717	98,45	98,45	27	1,38	00:00:11	00:08:47	1840

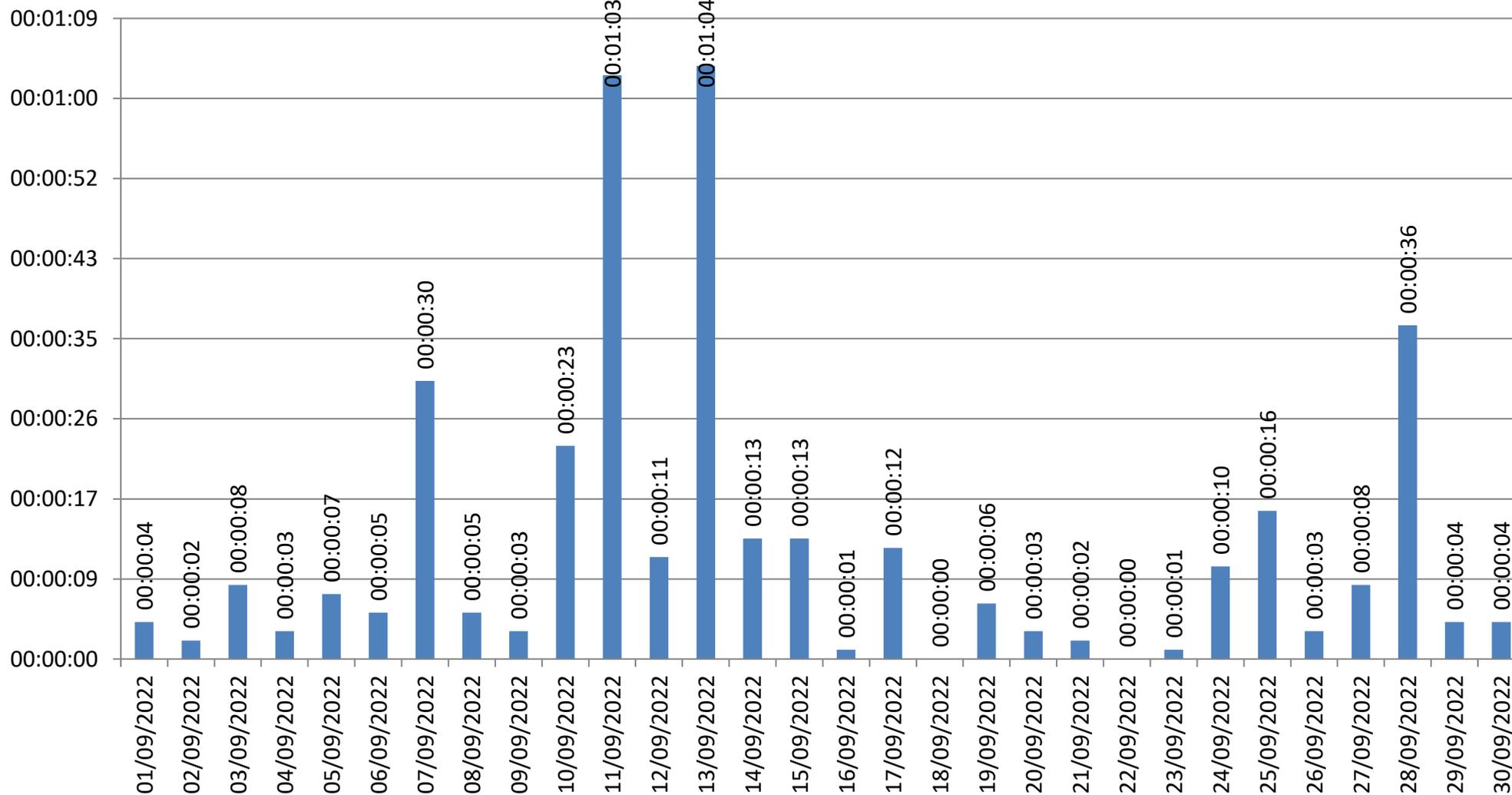
### Quantidade de chamadas diárias atendidas / Abandonadas no SAC



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



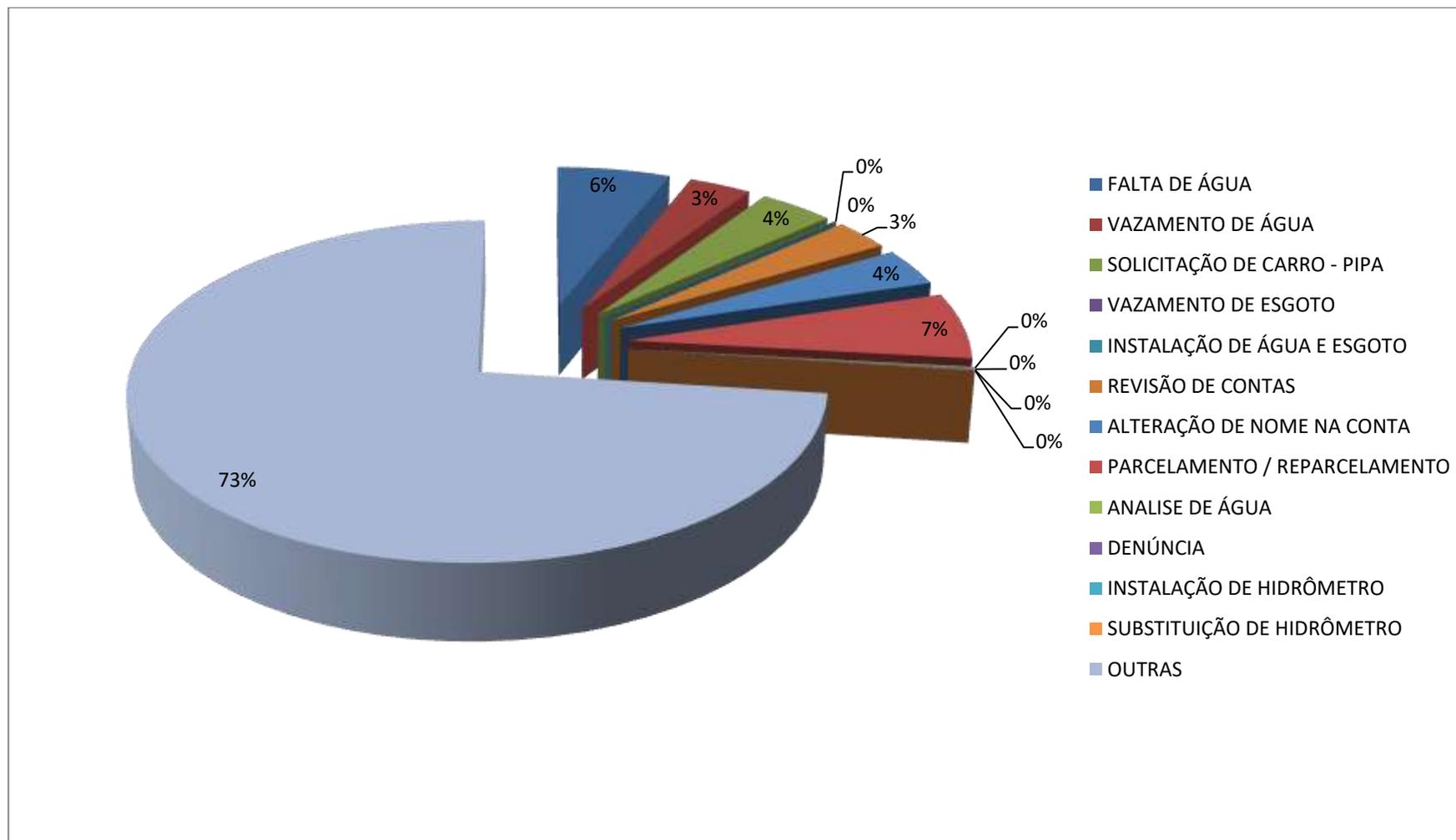
### Evolução do TME por dia do SAC (0800-2821195)



### Quantidade de 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	253	2	251	0,79	144
Manutenção	Água	Vazamento de Água	140	1	139	0,71	0
		Solicitação de Carro-pipa	168	1	167	0,60	0
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	2	1	1	50,00	0
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	1	1	0	100,00	0
		Revisão de Contas	126	45	81	35,71	123
Comercial		Alteração de Nome na Conta	155	5	150	3,23	408
		Parcelamento / Reparcimento	271	115	156	42,44	115
Análise de Água			4	0	4	0,00	0
Denúncia			4	0	4	0,00	0
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	2	1	1	50,00	0
		Substituição de Hidrômetro	1	0	1	0,00	0
Outros			3045	2234	811	73,37	0,89

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



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

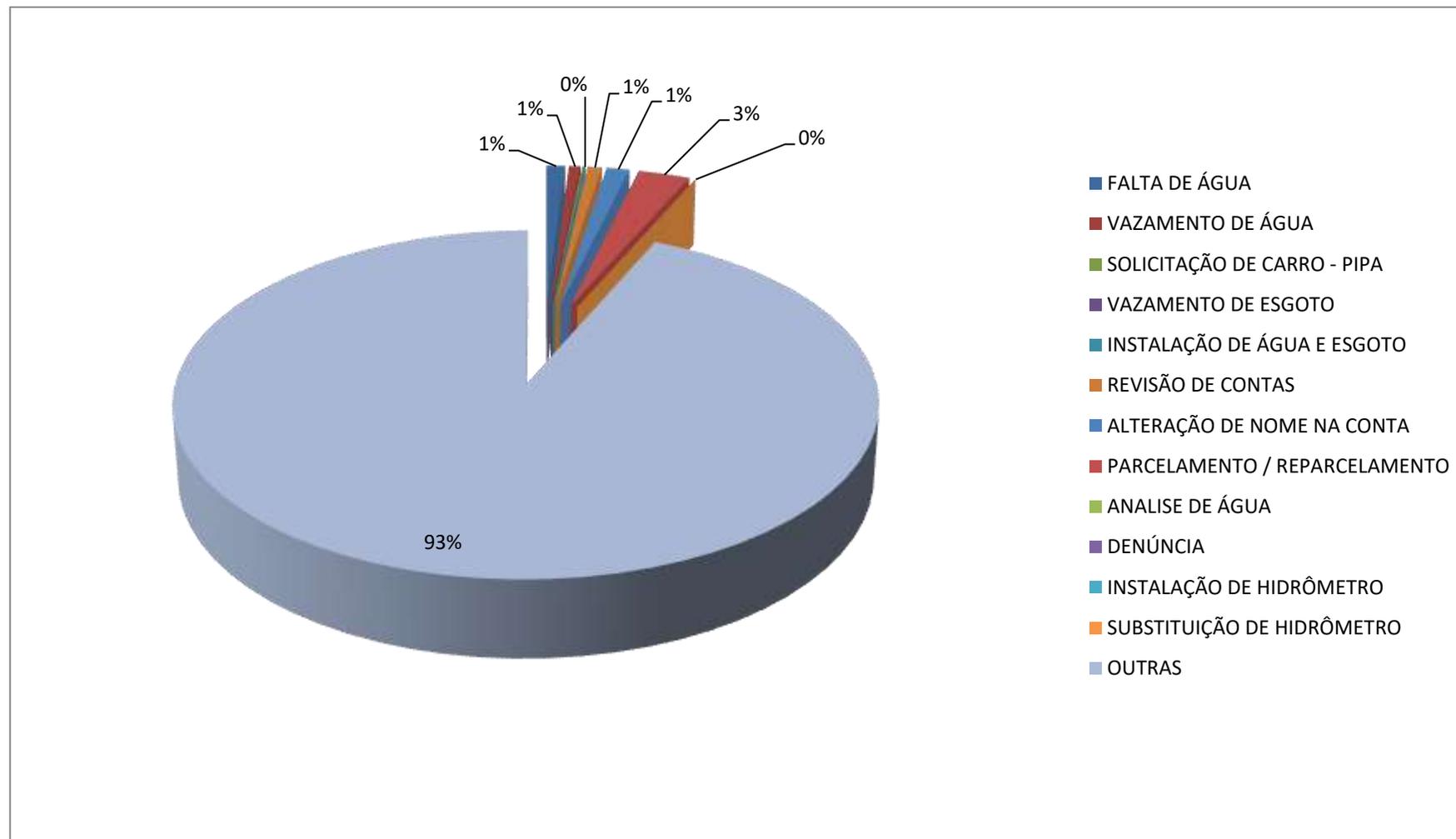
Canal de atendimento disponibilizado no site [www.cedae.com.br](http://www.cedae.com.br), realizado através de preenchimento de formulário pelos solicitantes, quais podem ser pedidos de informações, solicitações ou reclamações de assuntos diversos ligados a Companhia.



### 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	13	2	11	15,38	36
Manutenção	Água	Vazamento de Água	8	1	7	12,50	24
		Solicitação de Carro-pipa	1	0	1	0,00	0
	Esgotos	Vazamento de Esgoto					
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	1	1	0	1	24
		Revisão de Contas	10	1	9	10	24
Comercial		Alteração de Nome na Conta	16	3	13	16	40
		Parcelamento / Reparcimento	36	16	20	36	118
Análise de Água							
Denúncia							
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro					
Outros			1205	1147	58	1205	29

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;

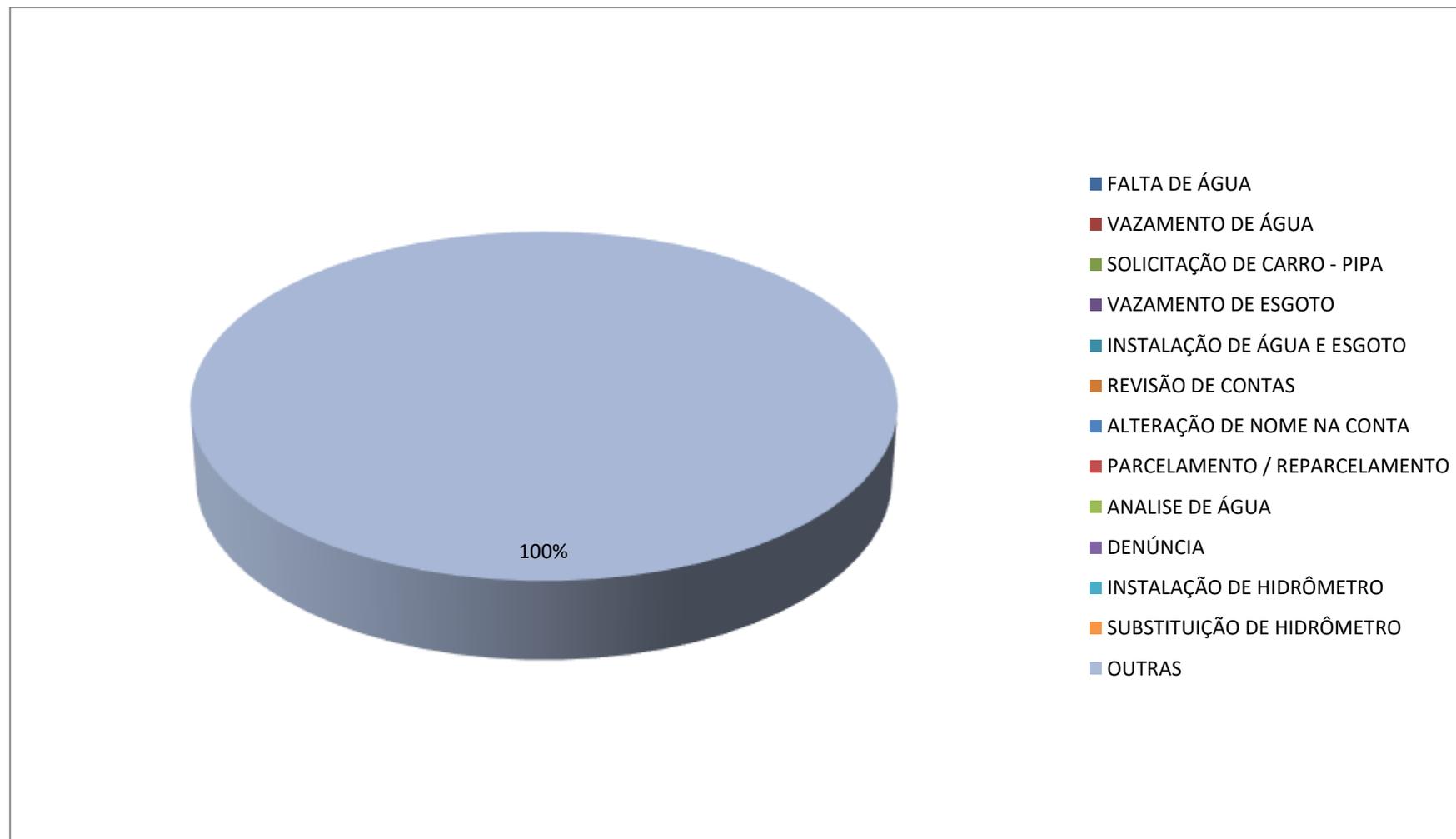


- Editais da Prefeitura do RJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;

### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

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

## 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.

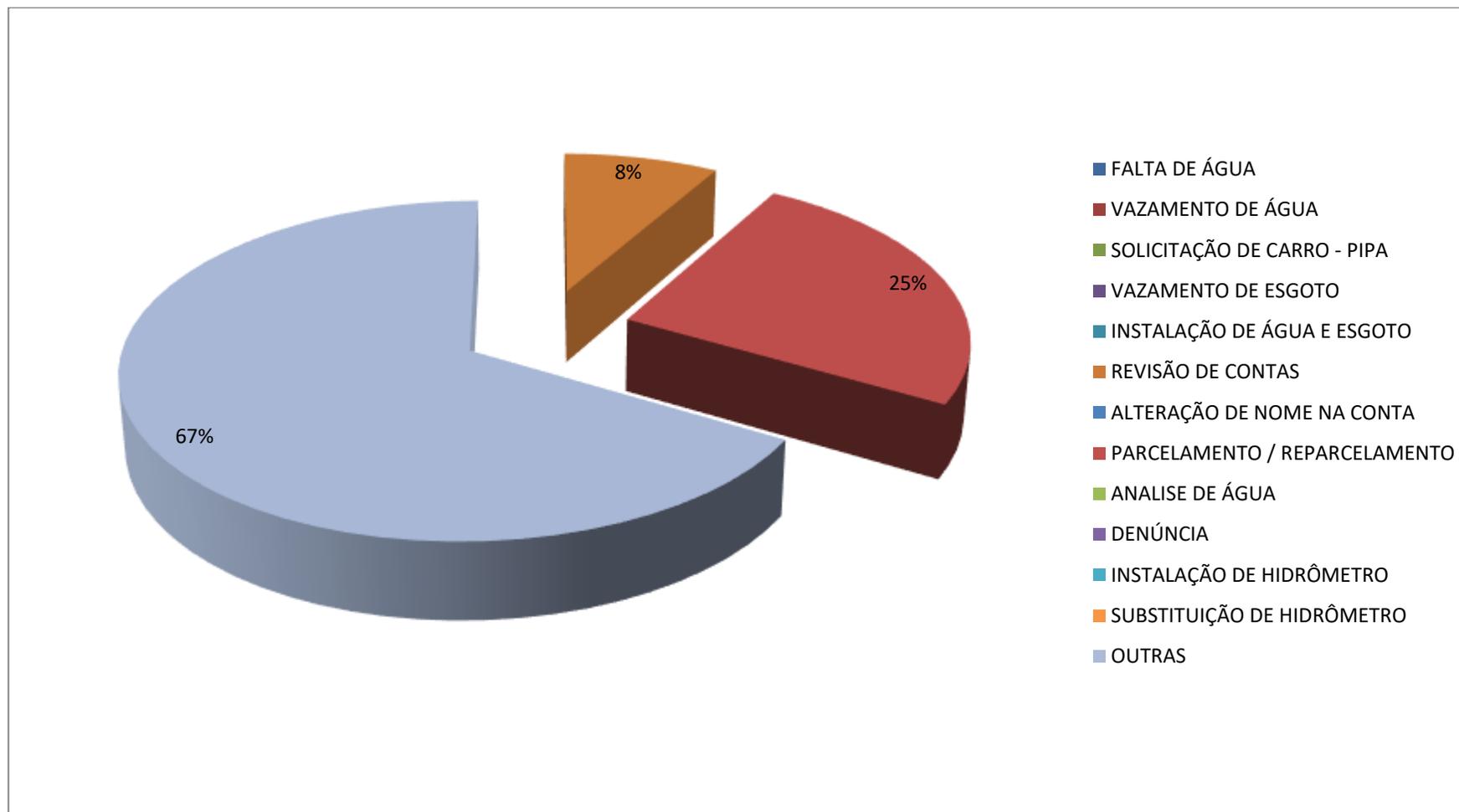
No Consumidor.gov.br, a comunicação se dá diretamente com as empresas participantes, que se comprometem a receber, analisar e responder as reclamações de seus consumidores em até 10 dias.



### 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					
Manutenção	Água	Vazamento de Água					
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto					
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto					
Comercial		Revisão de Contas	1	1	0	100,00	0
		Alteração de Nome na Conta					
		Parcelamento / Reparcimento	3	3	0	100,00	0
Análise de Água							
Denúncia							
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro					
Outros			8	6	2	75,00	4

## QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO CONSUMIDOR.GOV



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

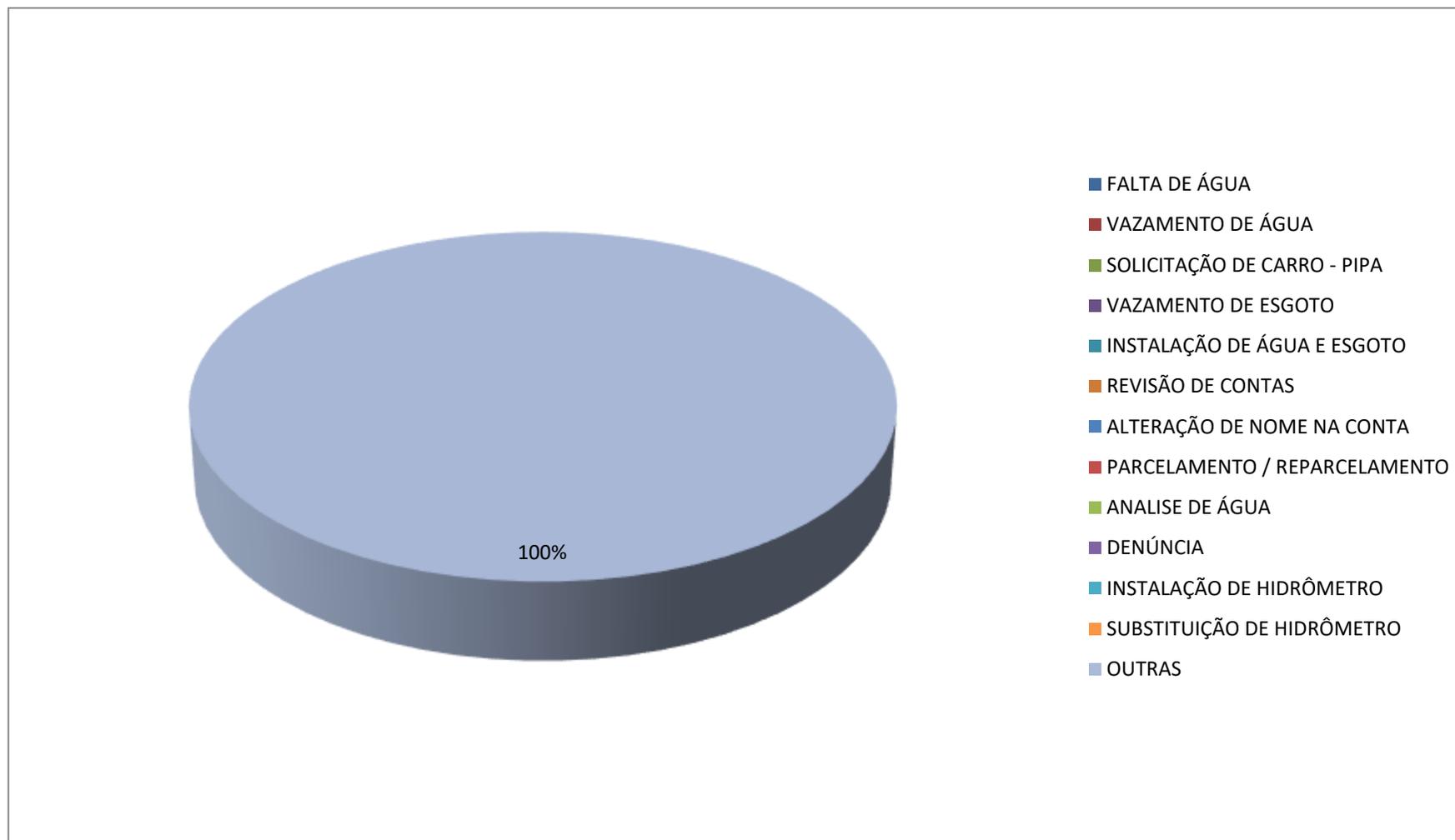
O FalaBR foi desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), é a plataforma integrada nacional de ouvidoria e acesso à informação. Ele é resultado da junção dos sistemas e-Sic e e-Ouv, ferramentas essenciais para o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (nº 12.527/2011) e para o cumprimento 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					
Manutenção	Água	Vazamento de Água					
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto					
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto					
Comercial		Revisão de Contas					
		Alteração de Nome na Conta					
		Parcelamento / Reparcimento					
Análise de Água							
Denúncia							
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro					
Outros			7	7	0	100,00	24

## QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO FALA.BR



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

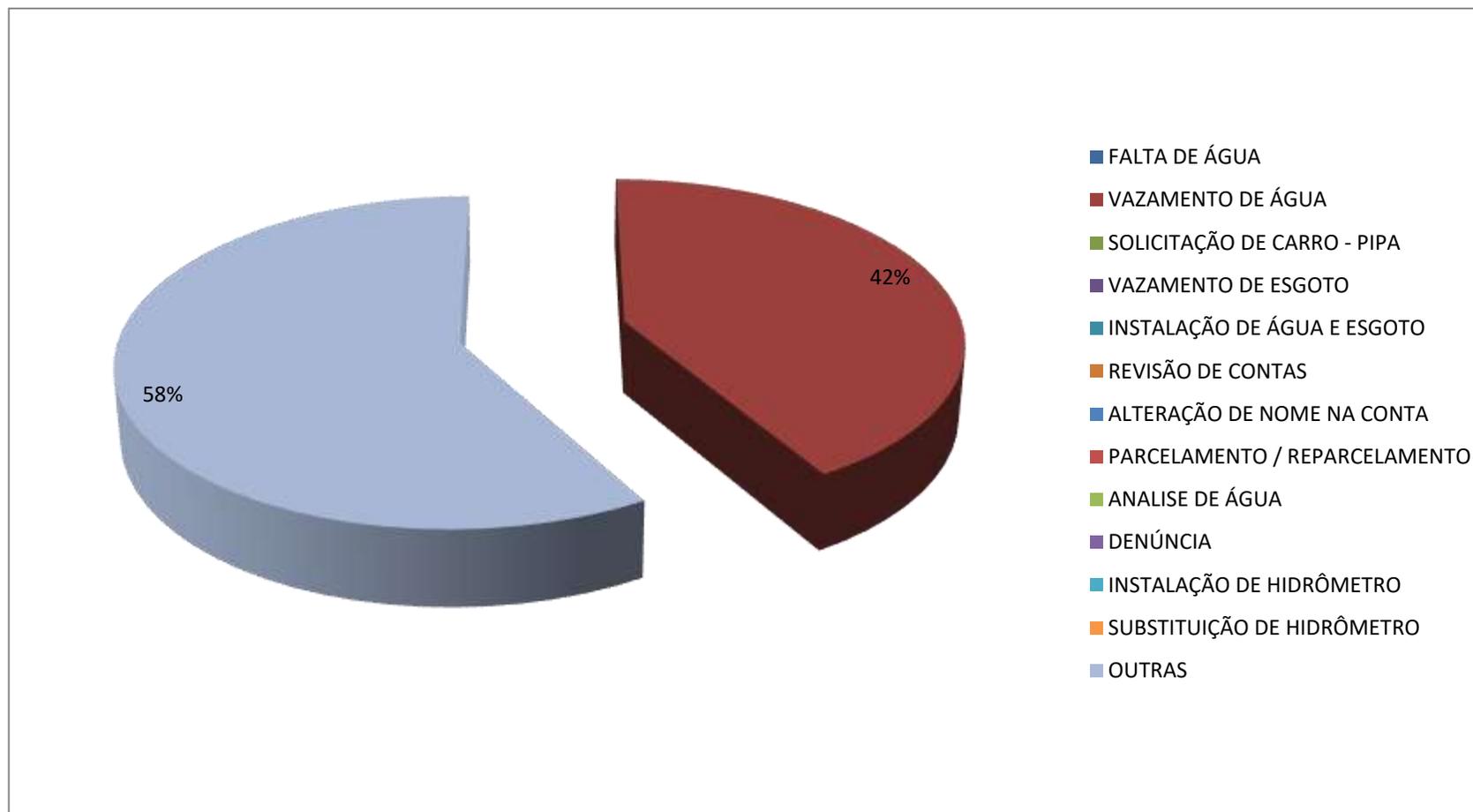
A NINA é a atendente virtual da CEDAE, sendo o acesso feito pelo site da Companhia ([www.cedae.com.br](http://www.cedae.com.br)), no link “chat online”. Neste canal o cidadão pode abrir demandas de falta d’água, vazamento de água e esgoto, análise da qualidade da água, e etc.



### 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				
Manutenção	Água	Vazamento de Água	27	2	25	7,41
		Solicitação de Carro-pipa				
	Esgotos	Vazamento de Esgoto				
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto				
		Revisão de Contas				
Comercial		Alteração de Nome na Conta				
		Parcelamento / Reparcimento				
Análise de Água						
Denúncia						
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro				
		Substituição de Hidrômetro				
Outros			38	38	0	100,00

### 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.

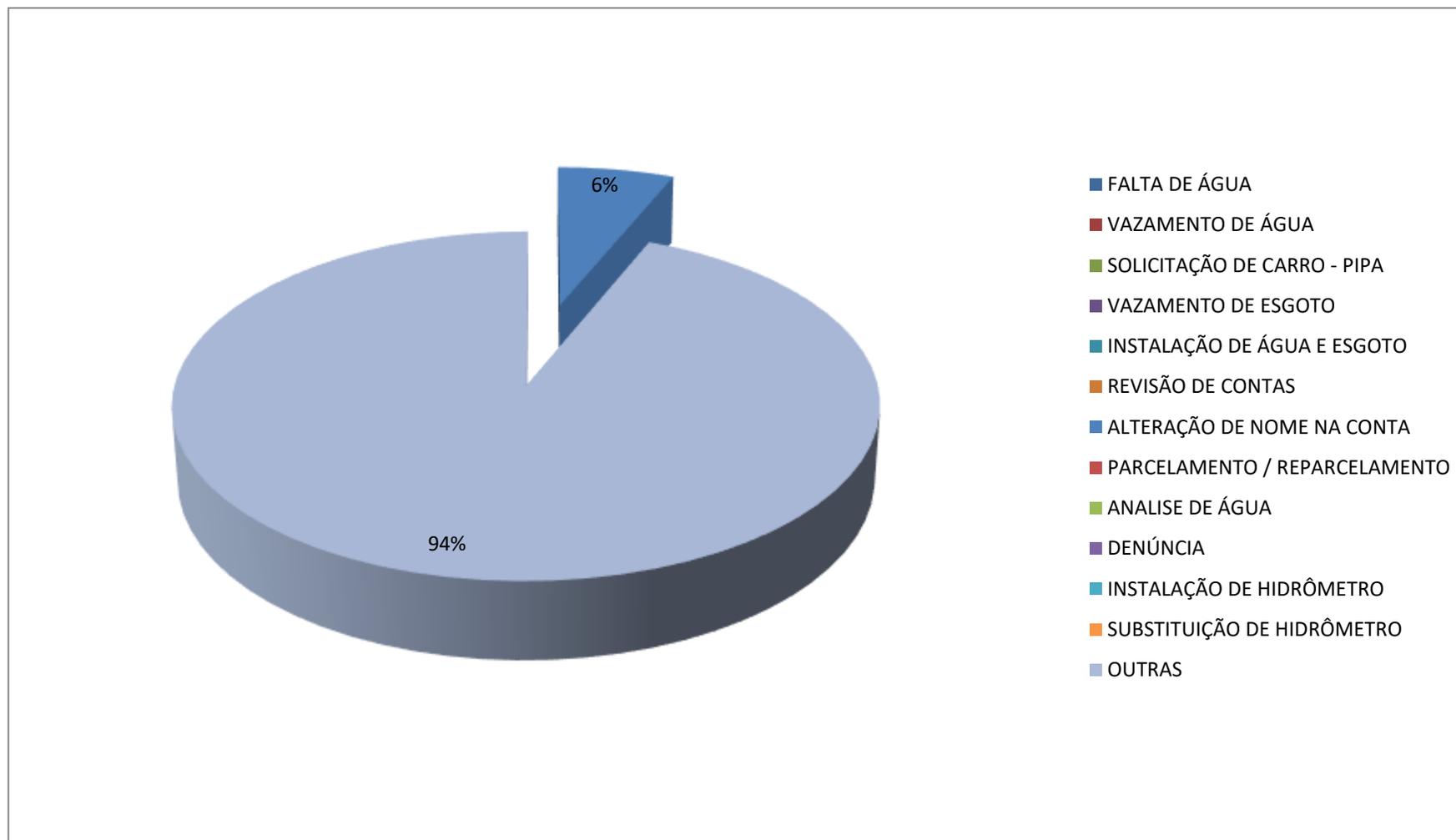
**ReclameAQUI**



### 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					
Manutenção	Água	Vazamento de Água					
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto					
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto					
		Revisão de Contas					
Comercial		Alteração de Nome na Conta	1	1	0	100,00	264
		Parcelamento / Reparcimento					
		Análise de Água					
		Denúncia					
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro					
Outros			15	15	0	100,00	1

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO RECLAME AQUI



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

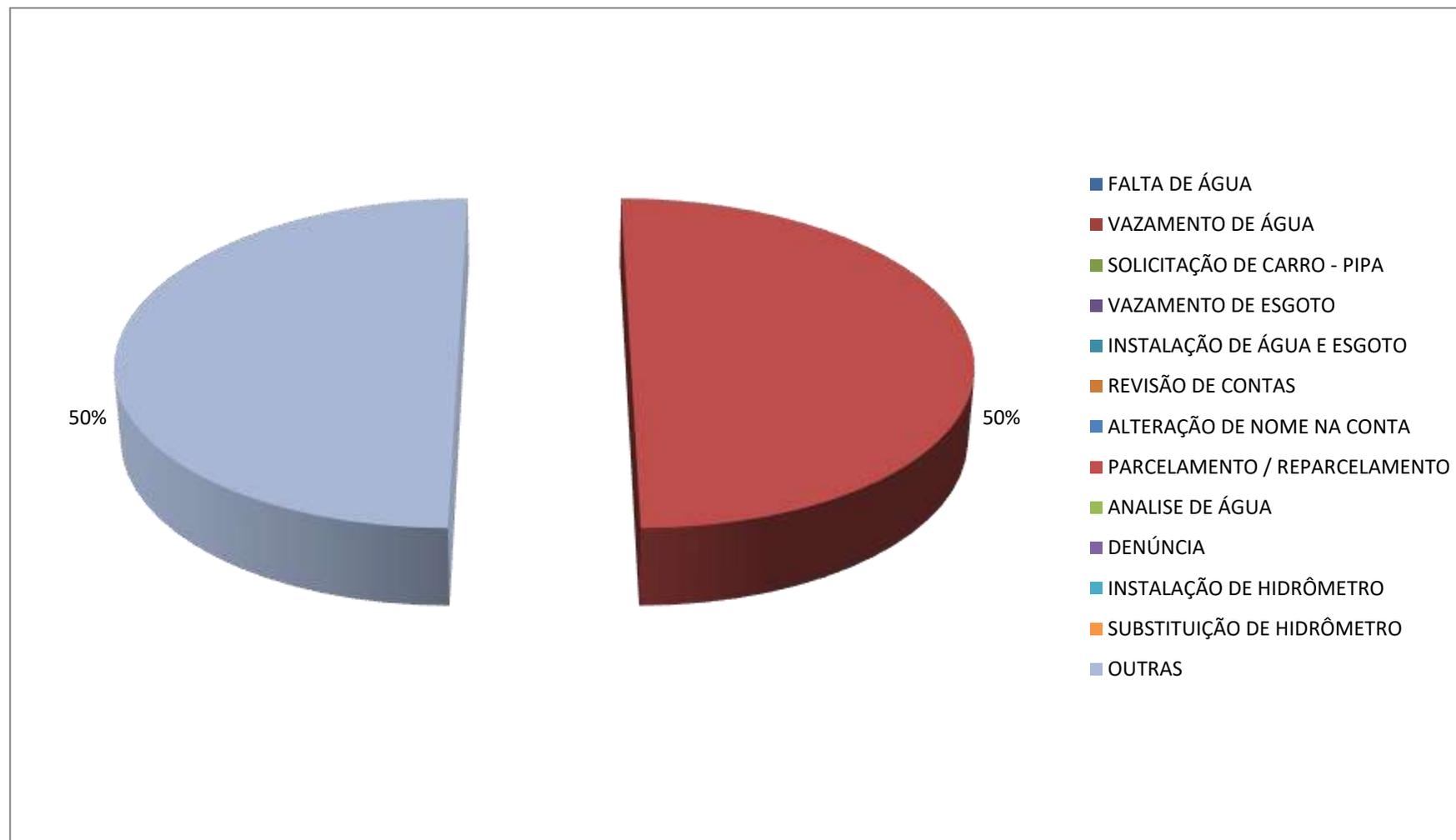
É uma das Comissões Permanentes da ALERJ e presta um serviço gratuito à população fluminense, além de analisar projetos e mensagens relacionadas aos direitos dos consumidores antes de irem à votação em plenário. Os cidadãos que se sentirem prejudicados pelos fornecedores de serviços e produtos podem 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					
Manutenção	Água	Vazamento de Água					
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto					
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto					
Comercial		Revisão de Contas					
		Alteração de Nome na Conta					
		Parcelamento / Reparcimento	1	1	0	100,00	96
Análise de Água							
Denúncia							
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro					
Outros			1	1	0	100,00	120

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO CDC



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

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

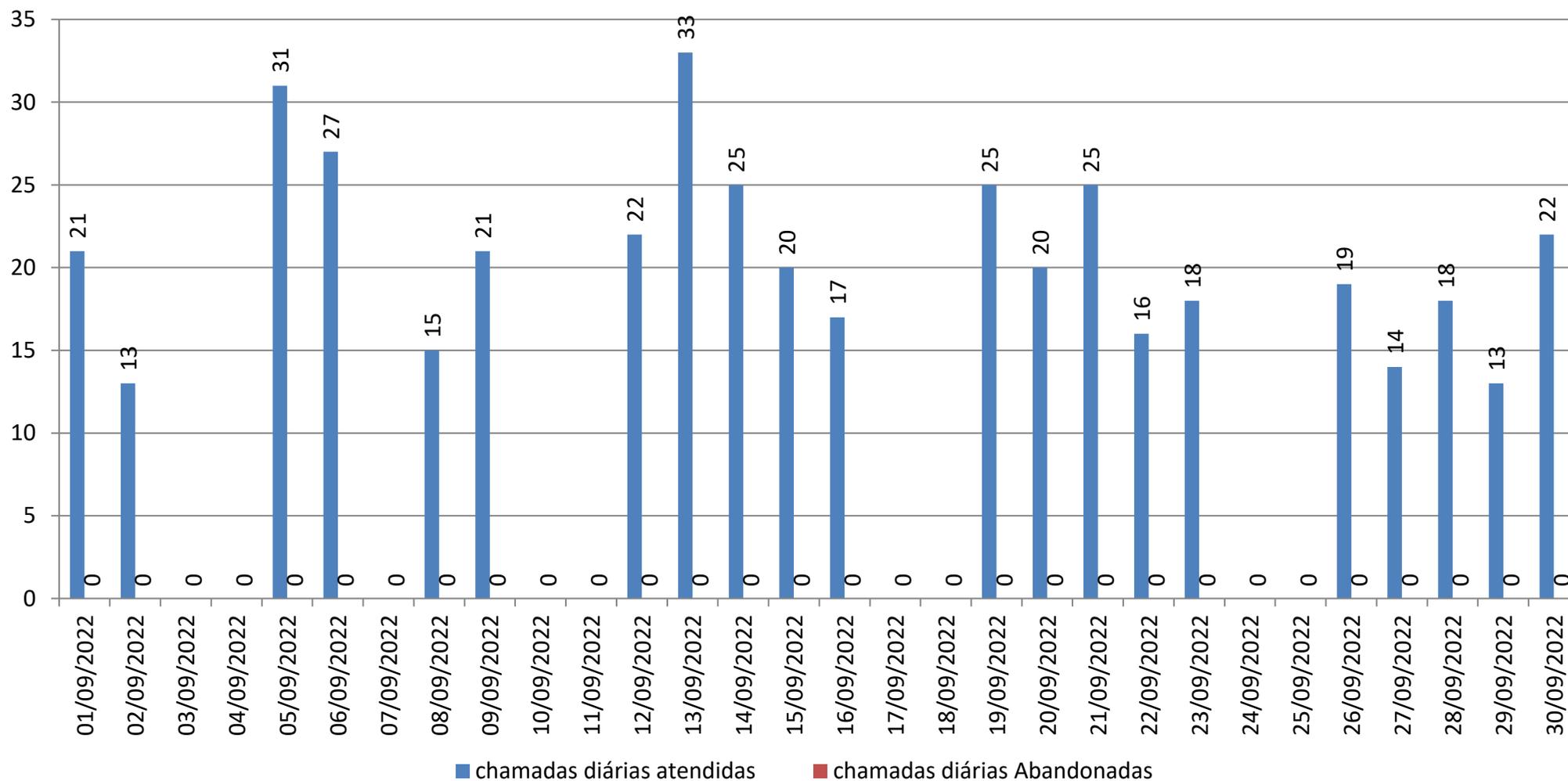
Atendimento realizado através do n.º 0800 0316032, das 08h às 17h, de segunda-feira a sexta-feira.



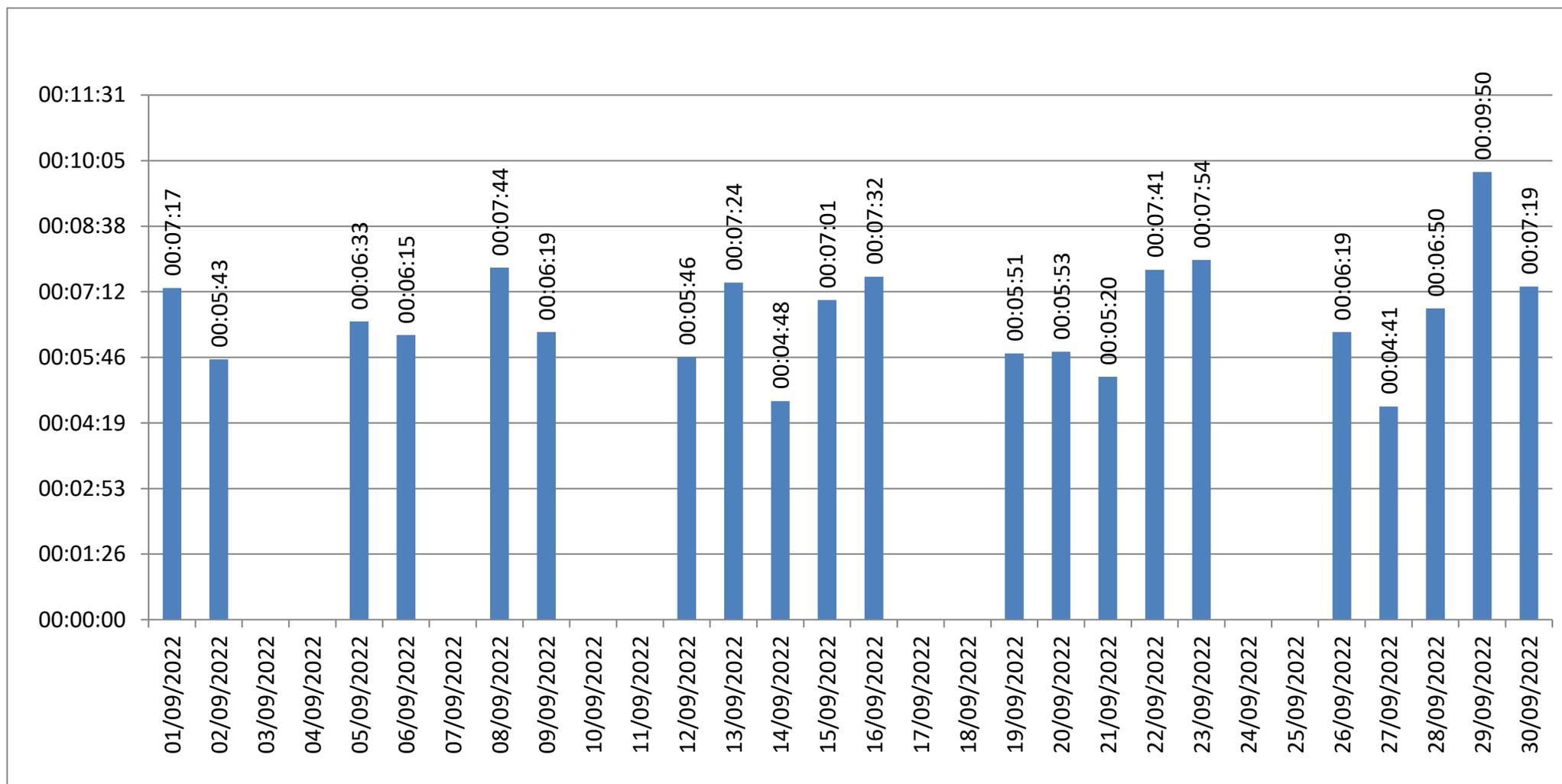
Sistema de telefonia								
Informações de performance / Nível de Serviço								
Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
	Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
435	435	99,5	100,00	0	0,00	00:00:01	00:06:35	100,00

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

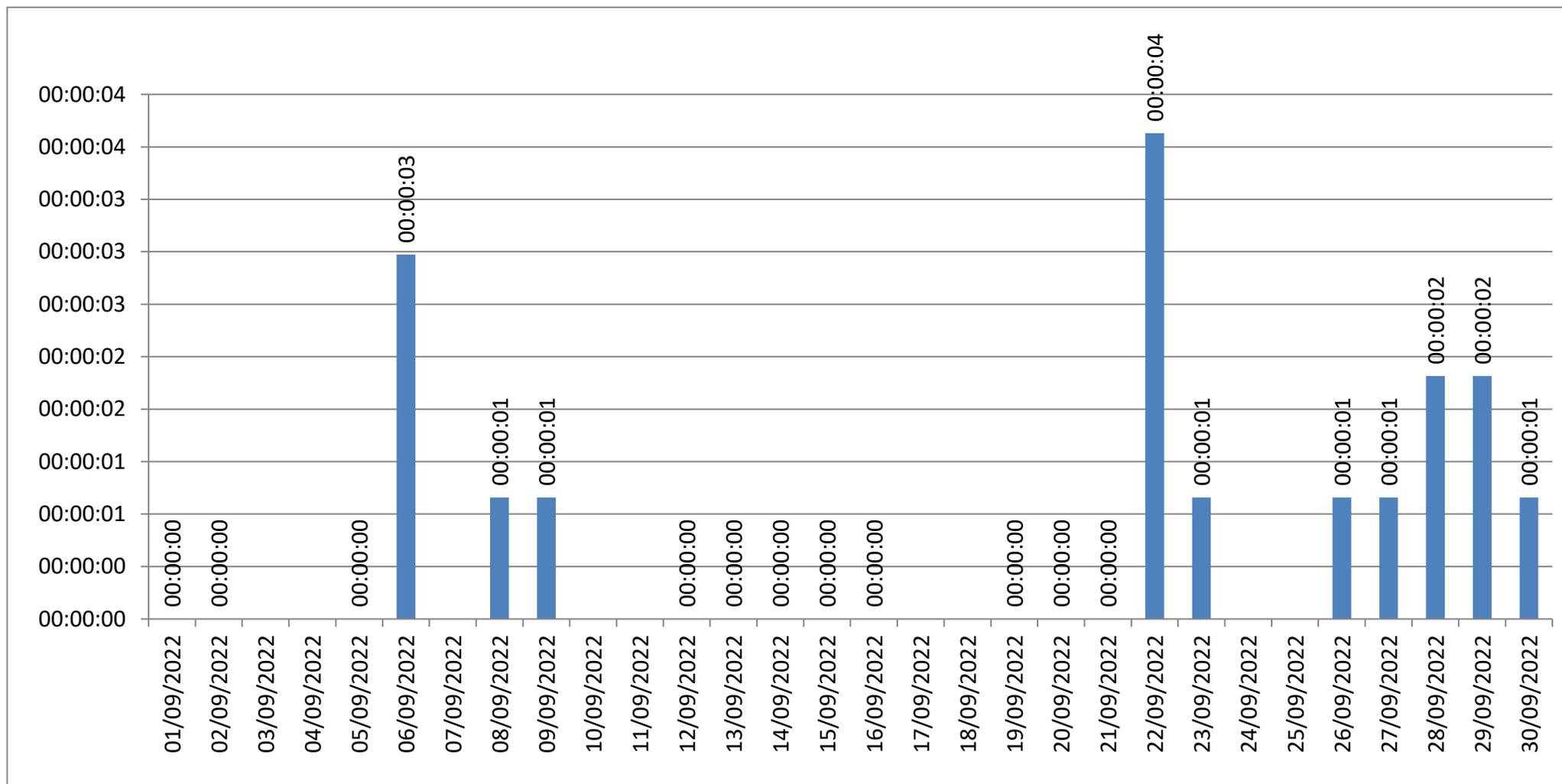
### Quantidade de chamadas diárias atendidas / Abandonadas na Ouvidoria



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



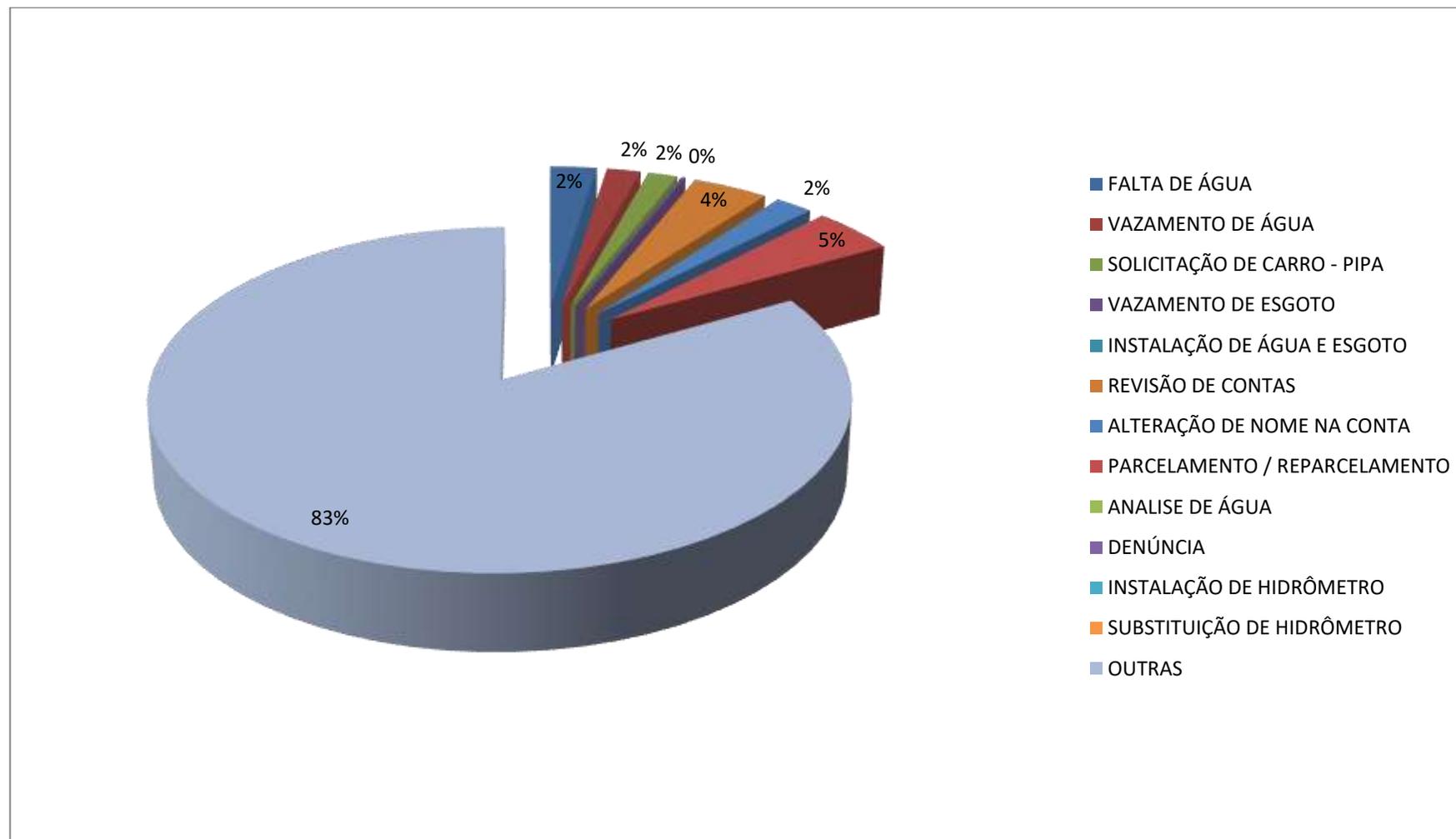
### Evolução do TME por dia da Ouvidoria (0800-0316032)



### Quantidade de 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	11	10	1	90,91	91
Manutenção	Água	Vazamento de Água	8	7	1	87,50	130
		Solicitação de Carro-pipa	7	7	0	100,00	24
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1	1	0	100,00	0
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto						
		Revisão de Contas	18	15	3	83,33	13
Comercial	Alteração de Nome na Conta		9	5	4	55,56	0
	Parcelamento / Reparcimento		20	20	0	100,00	31
Análise de Água							
Denúncia							
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro						
	Substituição de Hidrômetro						
Outros			366	358	8	97,81	1

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



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

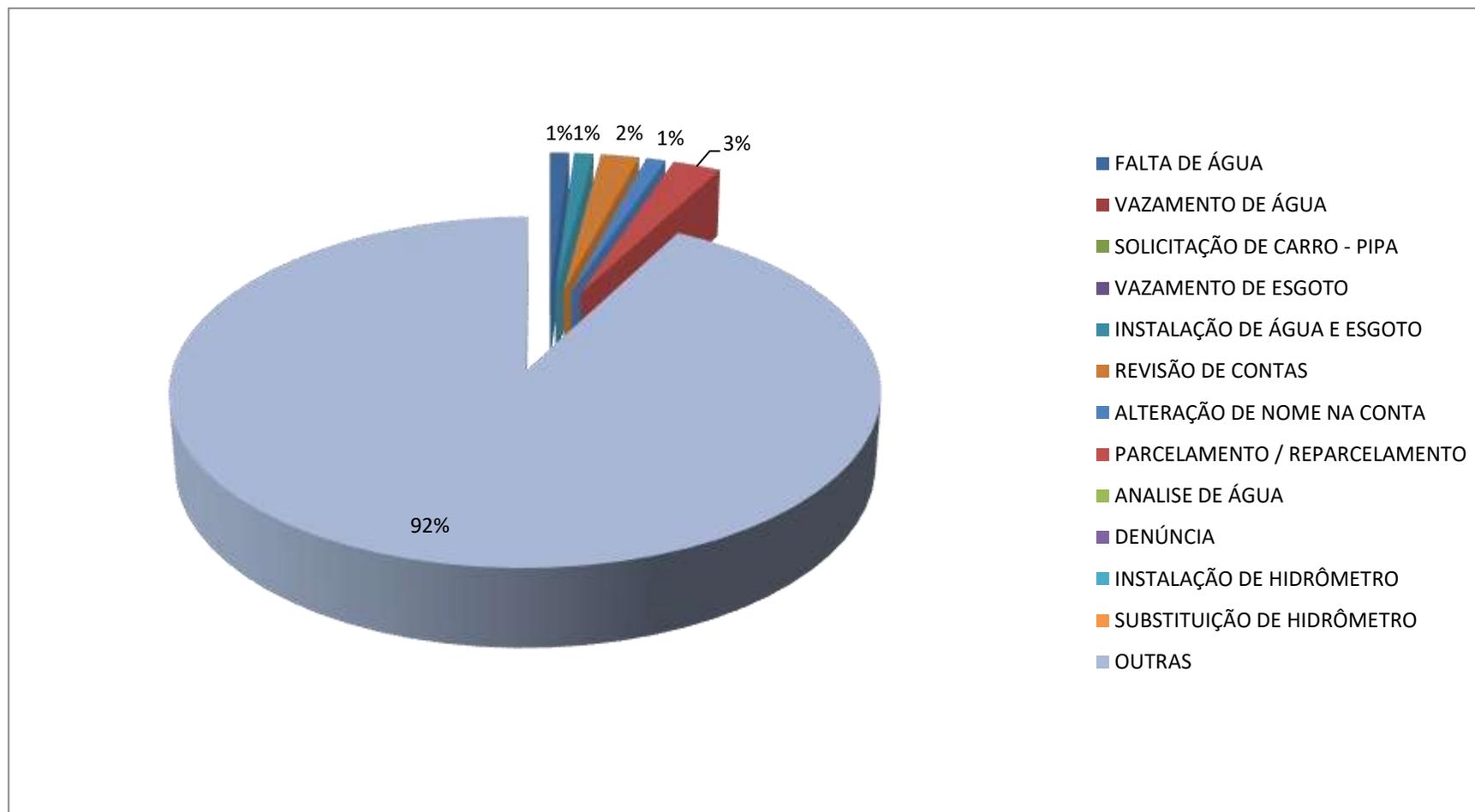
Recebimento de demandas através do e-mail [ouvidoriageral@cedae.com.br](mailto:ouvidoriageral@cedae.com.br). canal de atendimento ao público em geral



### 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	2	2	0	100,00	24
Manutenção	Água	Vazamento de Água					
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto					
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	2	0	2	0,00	0
		Revisão de Contas	4	4	0	100,00	18
Comercial		Alteração de Nome na Conta	2	2	0	100,00	0
		Parcelamento / Reparcimento	5	5	0	100,00	0
Análise de Água							
Denúncia							
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro					
Outros			177	175	2	98,87	0,4

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



## - Atendimento Pessoal no prédio sede

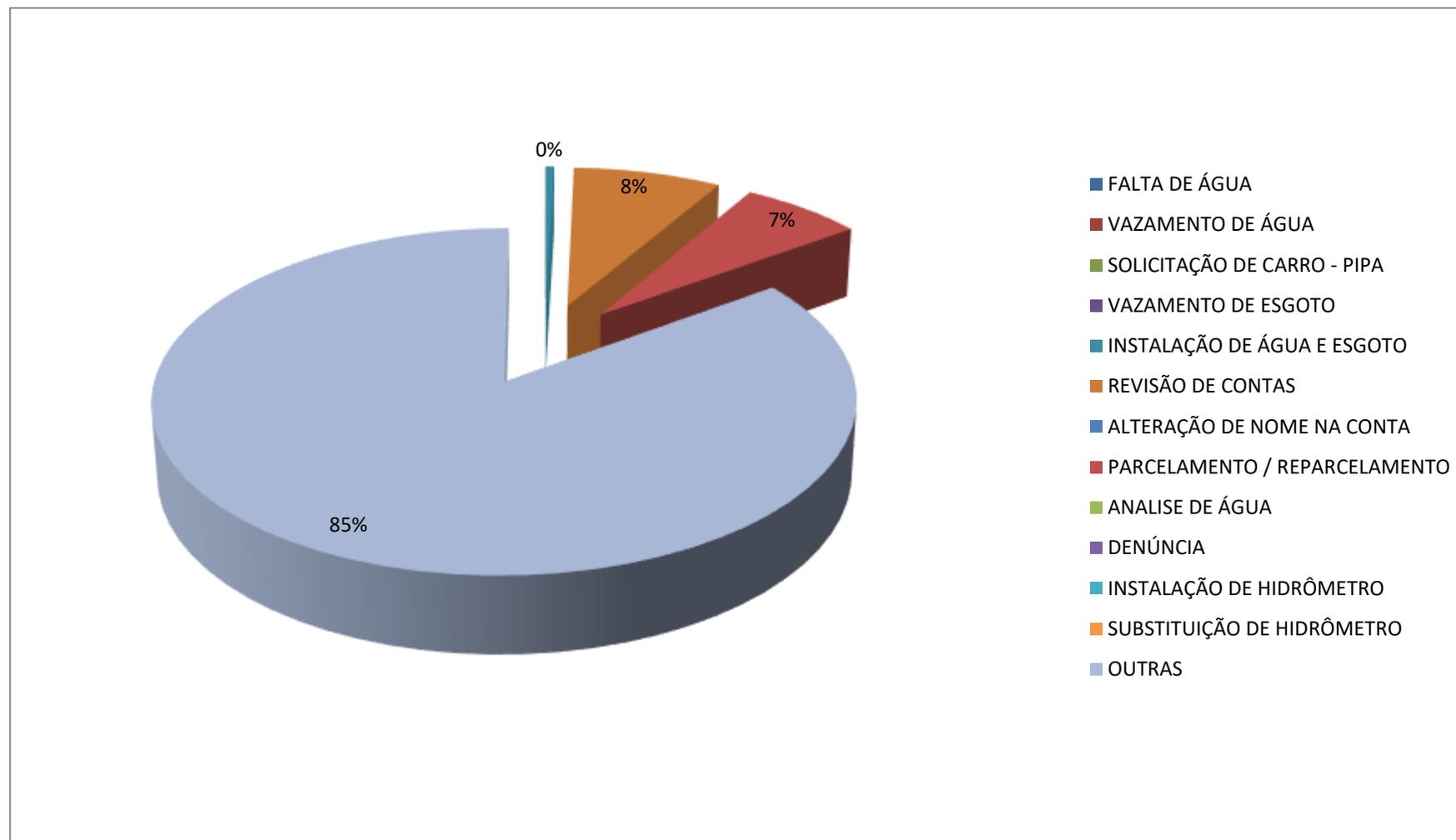
Composto de pré-atendimento e atendimento pessoal com atendimento realizado diretamente à população na sede da Companhia, das 09h às 17h, de segunda-feira a sexta-feira.



### 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					
Manutenção	Água	Vazamento de Água					
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto					
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	1	1	0	100,00	0
		Revisão de Contas	17	16	1	94,12	123
Comercial		Alteração de Nome na Conta					
		Parcelamento / Reparcimento	14	14	0	100,00	27
Análise de Água							
Denúncia							
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro					
Outros			181	176	5	97,24	8

## 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				
Manutenção	Água	Vazamento de Água				
		Solicitação de Carro-pipa				
	Esgotos	Vazamento de Esgoto				
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto				
Comercial		Revisão de Contas	3	2	1	66,67
		Alteração de Nome na Conta				
		Parcelamento / Reparcelamento				
Análise de Água						
Denúncia						
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro				
		Substituição de Hidrômetro				
Outros						

## QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE AGENERSA

