

RELATÓRIO

ATENDIMENTO OUVIDORIA

- Abril 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
1 - Atendimento Telefônico SAC (0800-2821195);	10
2 - Fale com a CEDAE (www.cedae.com.br);	17
3 - Documentos Físicos;	20
4 - Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro - MPERJ (ouvidoriampelj@cedae.com.br);	31
5 - Consumidor.gov (https://www.consumidor.gov.br)	34
6 - Fala.BR (Governo da União)	37
7 - NINA (www.cedae.com.br)	40
8 - Reclame Aqui (www.reclameaqui.com.br)	43
9 - Disque Denúncia	46
10 - Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ – CODECON	48
11 - Alô-ALERJ	50
OUVIDORIA Atendimento de Segunda Instância	53
1 - Atendimento Telefônico Ouvidoria (0800-0316032)	54
2 - E-mail (ouvidoriageral@cedae.com.br)	61
3 - Atendimento Pessoal no prédio sede	64
4 - AGENERSA (cedae.agenersa@cedae.com.br)	67

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:

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

Canais de entrada de demandas de primeira instância:

- 1 - Atendimento Telefônico SAC (0800-2821195);
- 2 - Fale com a CEDAE (www.cedae.com.br);
- 3 - 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

- 4 - Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro - MPERJ (ouvidoriampelj@cedae.com.br);
- 5 - Consumidor.gov (<https://www.consumidor.gov.br>);
- 6 - Fala.BR (Governo da União);
- 7 - NINA (www.cedae.com.br);
- 8 - Reclame Aqui (www.reclameaqui.com.br);
- 9 - Disque Denúncia;
- 10 - Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ – CODECON;
- 11 - Alô-ALERJ;

Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

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

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS POR CLASSIFICAÇÃO

- Canais de entrada de demandas de primeira instância:

Natureza	Total	Não Atendido	Atendido	% Atendimento
Solicitação	6426	1237	5189	80,75
Informação	8204	0	8204	100,00
Reclamação	3784	778	3006	79,44
Denúncia	264	226	38	14,39
Elogio	9	0	9	100,00
Sugestão	26	0	26	100,00
Trote / Engano / Ligação Muda	421	0	421	100,00
Total	19134	2241	16893	88,29

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

Natureza	Total	Não Atendido	Atendido	% Atendimento
Solicitação	499	32	467	93,59
Informação	609	0	609	100,00
Reclamação	791	96	695	87,86
Denúncia	10	3	7	70,00
Elogio	0	0	0	0,00
Sugestão	0	0	0	0,00
Trote / Engano / Ligação Muda	0	0	0	0,00
Total	630	131	630	100,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS POR ESPÉCIE – GERAL

- Canais de entrada de demandas de primeira instância:

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend.)	
Operação	Água	Falta de Água	4548	3915	633	86,08	60,31
Manutenção	Água	Vazamento de Água	1291	1155	136	89,47	82,10
		Solicitação de Carro-pipa	1918	1540	378	80,29	189,37
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	171	170	1	99,42	0,57
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	187	185	2	98,93	8,13
		Revisão de Contas	467	327	140	70,02	30,57
Comercial		Alteração de Nome na Conta	517	377	140	72,92	11,22
		Parcelamento / Reparcimento	0	0	0	0,00	0,00
Análise de Água			26	16	10	61,54	259,20
Denúncia			28	23	5	82,14	2,09
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro	14	14	0	100,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	20	17	3	85,00	0,00
Outros			10317	9514	803	92,22	2,50

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

		Serviços	Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend.)
Operação	Água	Falta de Água	292	236	56	80,82	62,75
Manutenção	Água	Vazamento de Água	58	56	2	96,55	55,29
		Solicitação de Carro-pipa	147	133	14	90,48	109,53
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	10	10	0	100,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	22	20	2	90,91	3,60
		Revisão de Contas	133	122	11	91,73	1,57
Comercial		Alteração de Nome na Conta	62	56	6	90,32	2,57
		Parcelamento / Reparcimento	0	0	0	0,00	0
Análise de Água			1	1	0	100,00	120,00
Denúncia			5	2	3	40,00	0,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	1	1	0	100,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0
Outros			1808	1771	37	97,95	0,98

- 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 ABRIL DE 2022

e-SIC e SIC Presencial	
Pedidos de acesso à informação	7
Recursos de primeira instância	1
Recursos de segunda instância	2
Recursos de terceira instância (CGE-RJ)	2
Atendidas	
Demandas atendidas	4
Demandas que não cumpriram requisitos legais	2
Pendentes	
Demandas em andamento	1
% de demandas	
Acesso negado – s/ requisitos	29
Acesso concedido	57
Demandas em andamento	14

SAC
Atendimento de Primeira Instância

1 - Atendimento Telefônico SAC (0800-2821195);

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

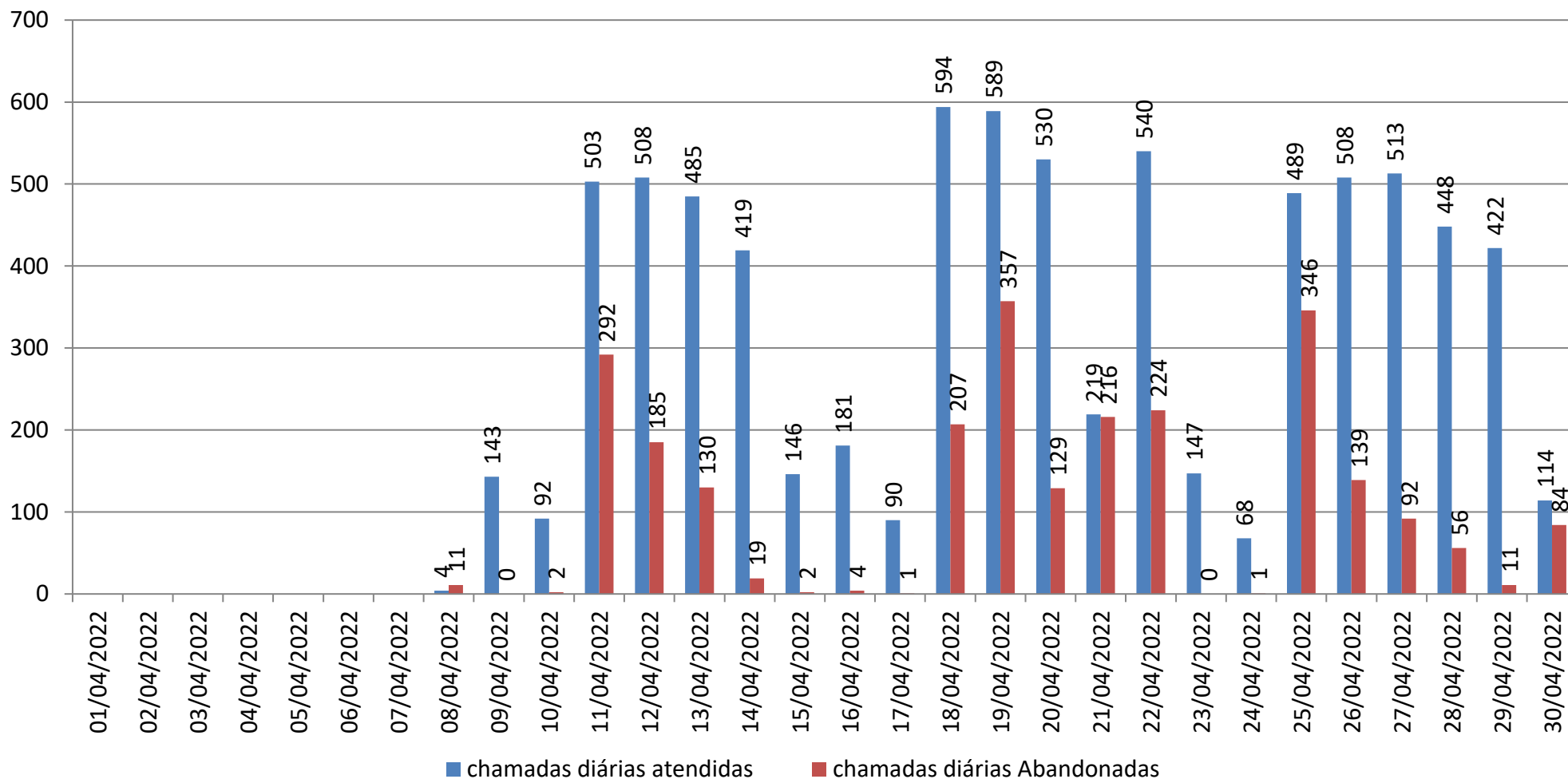


Sistema de Telefonia

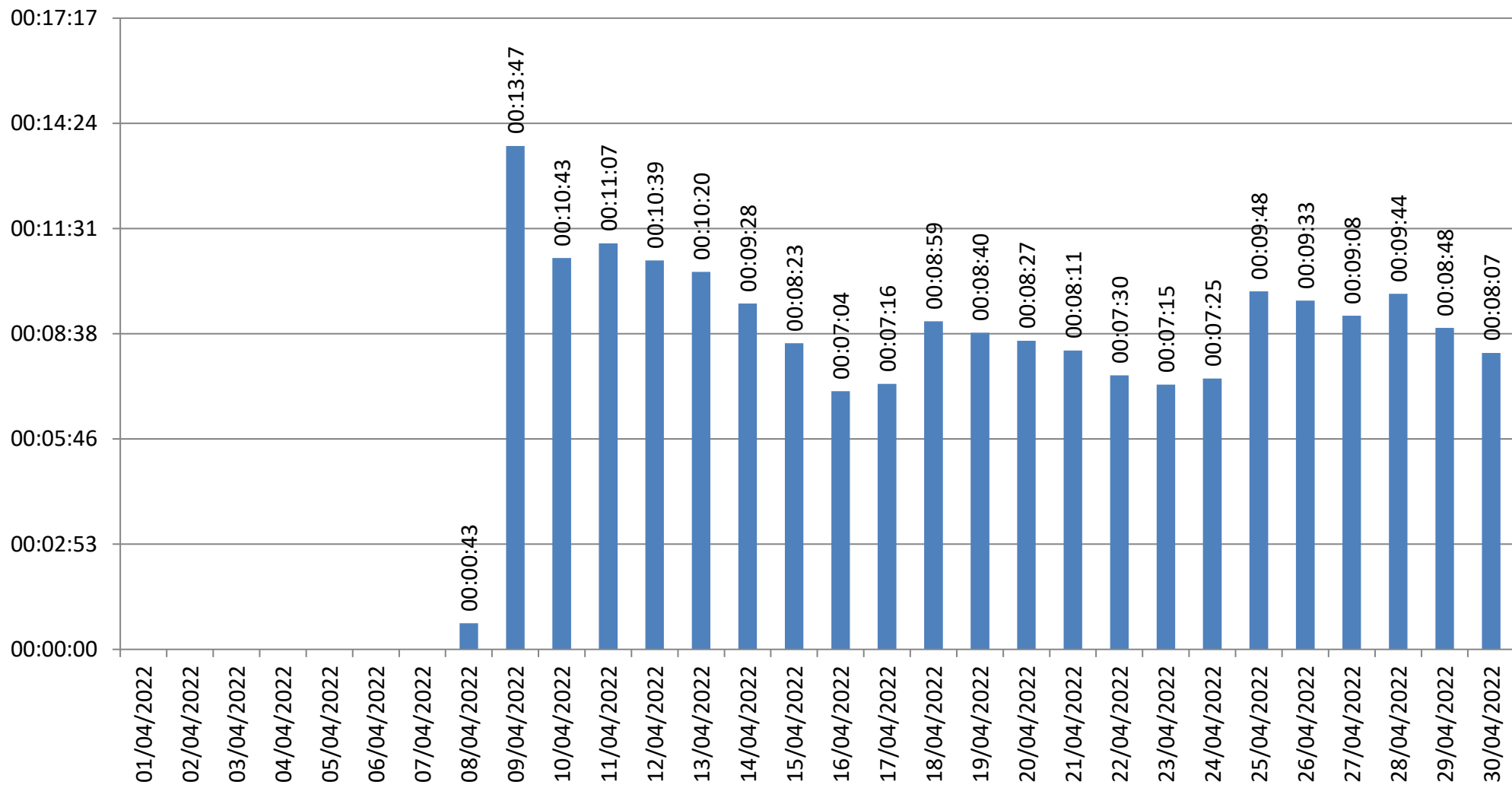
Informações de Performance / Nível de Serviço

Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
	Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
10260	7752	48.07	75.56	2508	24.44	00:03:22	00:09:15	104

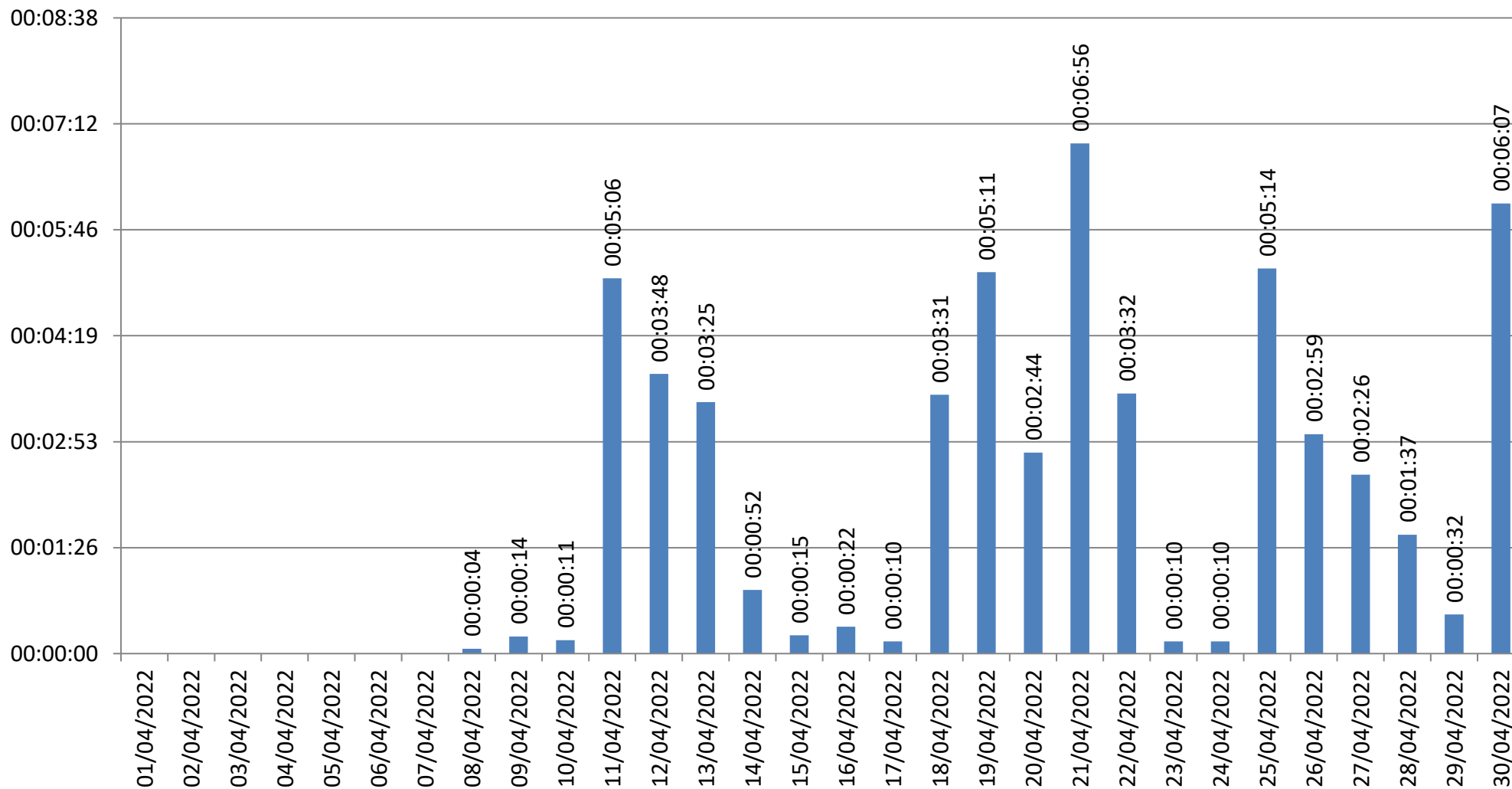
Quantidade de chamadas diárias atendidas / Abandonadas no SAC



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

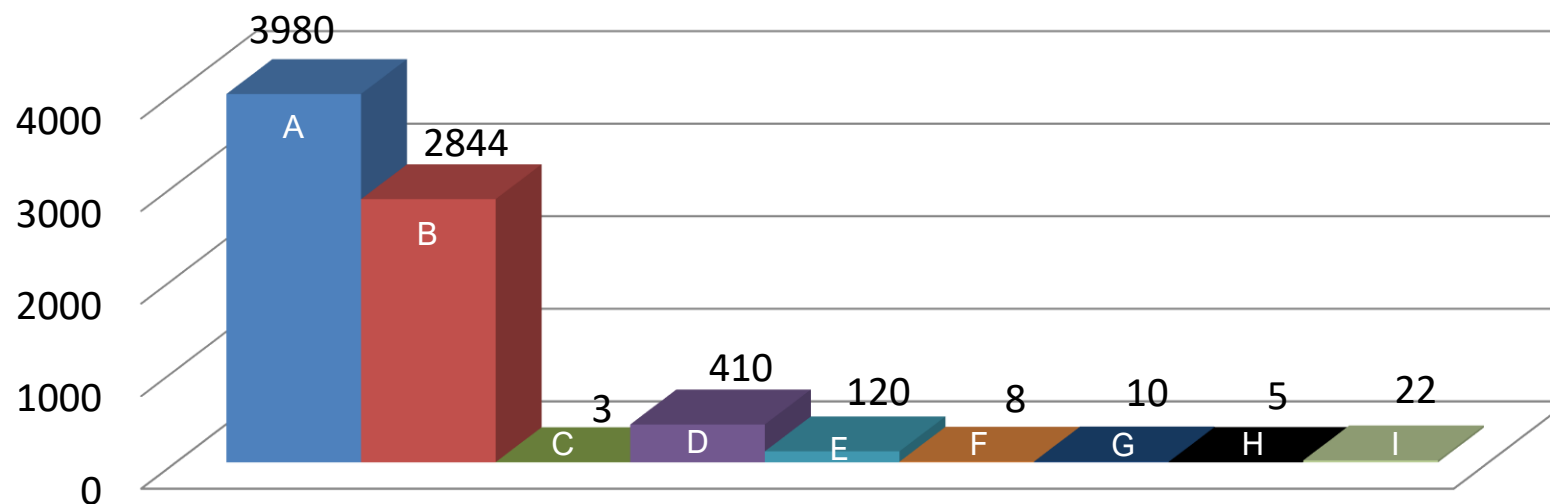


Evolução do TME por dia do SAC (0800-2821195)



Quantidade de Ordens de Serviços abertas pelo SAC

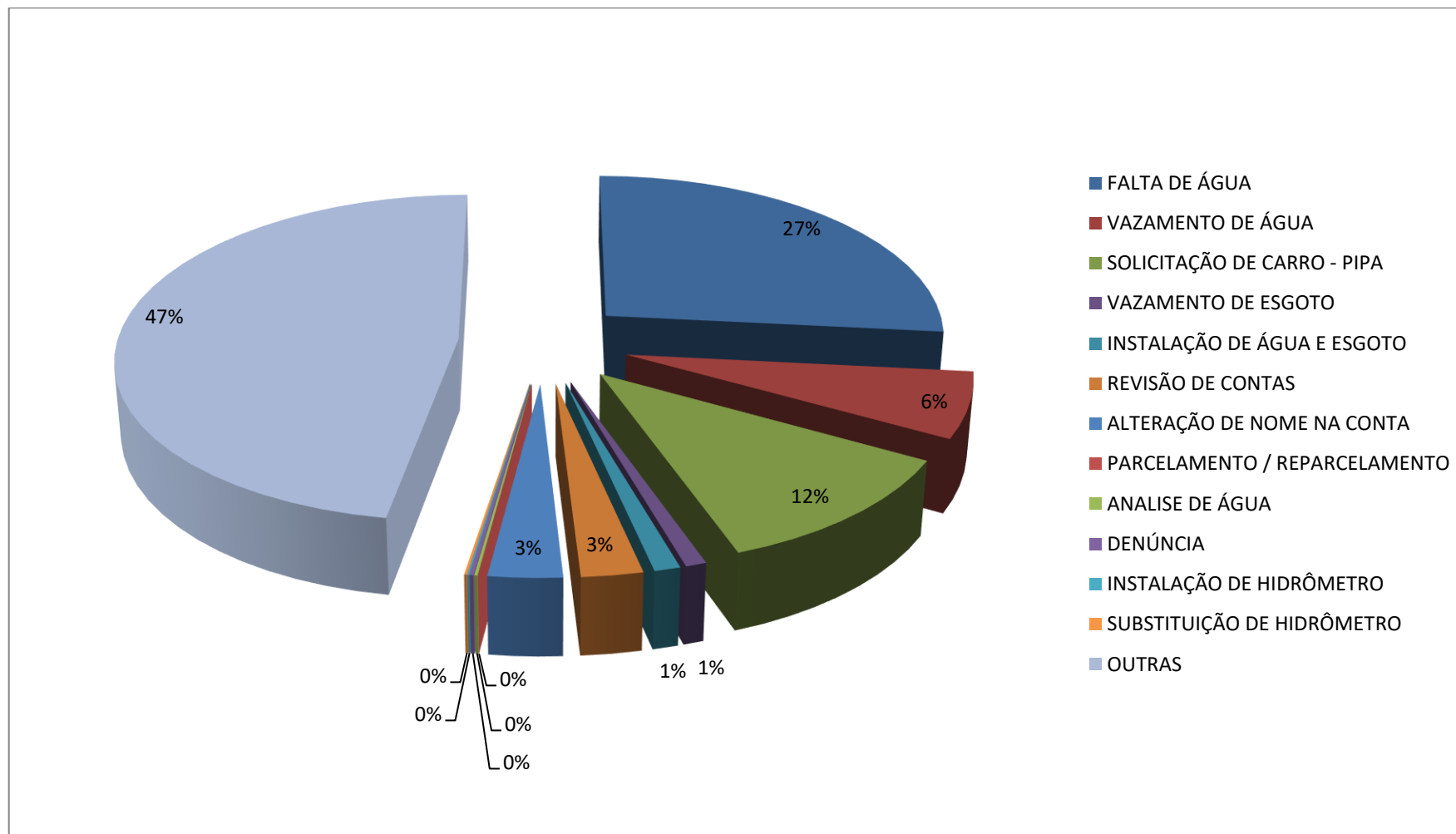
Assuntos	Total	%
A - Operação de Água	3980	53,77
B - Manutenção de Água	2844	38,42
C - Manutenção de Esgoto	3	0,04
D - Outros	410	5,54
E - Comercial	120	1,62
F – Denúncia	8	0,11
G - Setor Técnico	10	0,14
H - Laboratório de Micromedicação	5	0,07
I - Análise de Água	22	0,30



Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de Atendimento Telefônico SAC

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend.)	
Operação	Água	Falta de Água	4404	3790	614	86,06	59,82
Manutenção	Água	Vazamento de Água	1069	968	101	90,55	84,15
		Solicitação de Carro-pipa	1906	1530	376	80,27	189,63
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	143	142	1	99,30	0,68
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	179	179	0	100,00	8,31
		Revisão de Contas	421	288	133	68,41	28,83
Comercial		Alteração de Nome na Conta	505	365	140	72,28	11,38
		Parcelamento / Reparcimento	0	0	0	0,00	0,00
Análise de Água			21	12	9	57,14	274,00
Denúncia			26	21	5	80,77	2,29
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	10	10	0	100,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	18	15	3	83,33	0,00
Outros			7853	7512	341	95,66	2,76

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.

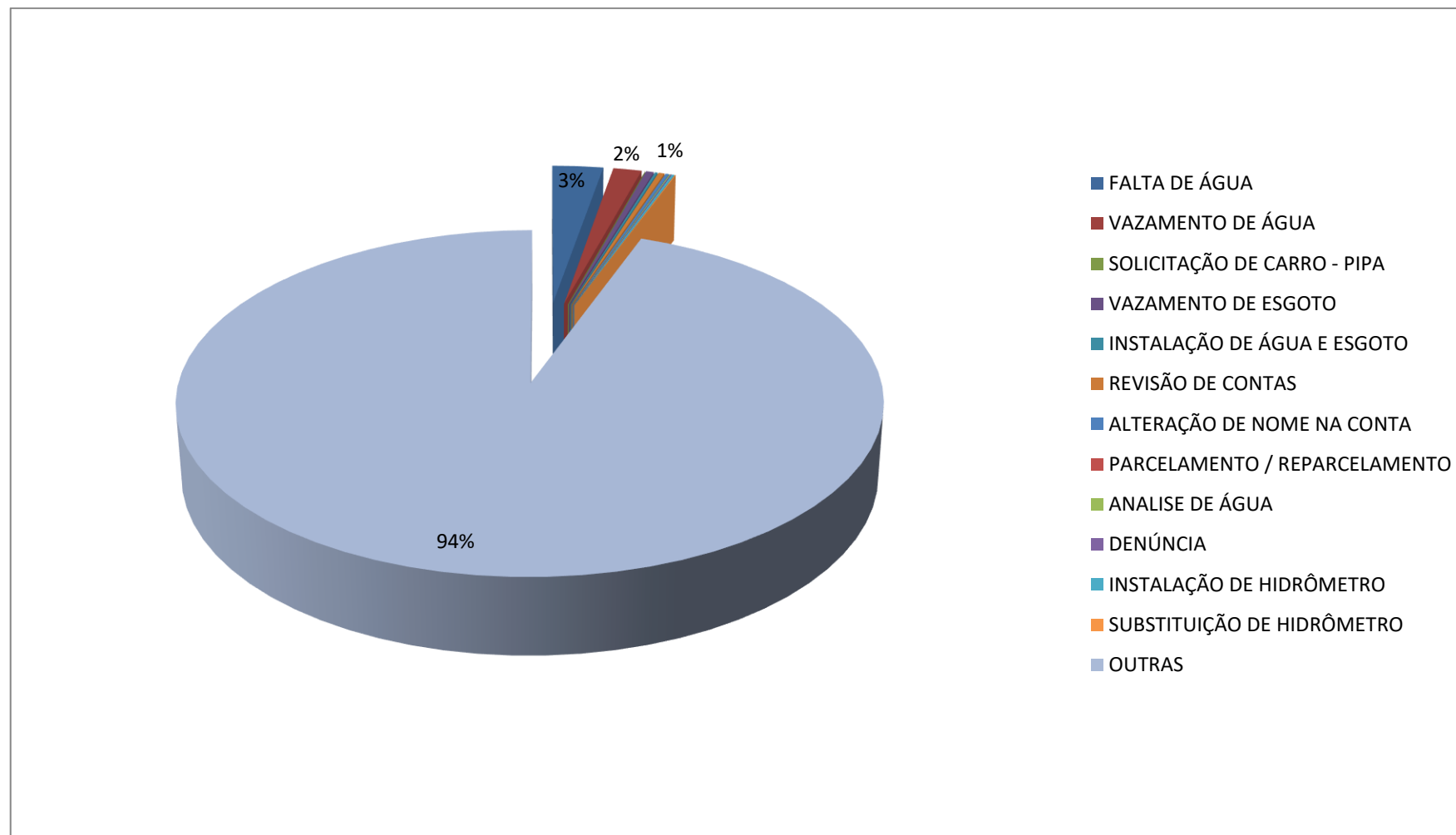


The screenshot shows the CEDAE website interface. At the top left is the CEDAE logo. The navigation menu includes: Home, Investidores, Ouvidoria, Licitações, Transparência, and social media icons for Instagram, Twitter, Facebook, and LinkedIn. Below the navigation is a secondary menu: A CEDAE, SERVIÇOS AO CLIENTE, APRENDA COM A CEDAE, PROGRAMAS E PROJETOS, and COMUNICAÇÃO. The main content area features a large blue banner with the text "Qualidade da Água" and "Veja os Relatórios". On the right side, there is a "Painel de Serviços" (Services Panel) with nine icons representing different services: Segunda via de conta, Últimas contas, Nada Consta, Falta de água, Vazamento de água, Vazamento de esgoto, Parcelamento na Pandemia, Religação de água, and Chat online.

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Fale com a CEDAE

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend.)	
Operação	Água	Falta de Água	59	51	8	86,44	97,41
Manutenção	Água	Vazamento de Água	33	29	4	87,88	99,31
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	9	9	0	100,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	3	3	0	100,00	0,00
		Revisão de Contas	7	5	2	71,43	192,00
Comercial		Alteração de Nome na Conta	4	4	0	100,00	0,00
		Parcelamento / Reparcimento	0	0	0	0,00	0,00
Análise de Água			1	1	0	100,00	600,00
Denúncia			1	1	0	100,00	0,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	3	3	0	100,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	1	1	0	100,00	0,00
Outros			2040	1600	440	78,43	0,44

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;

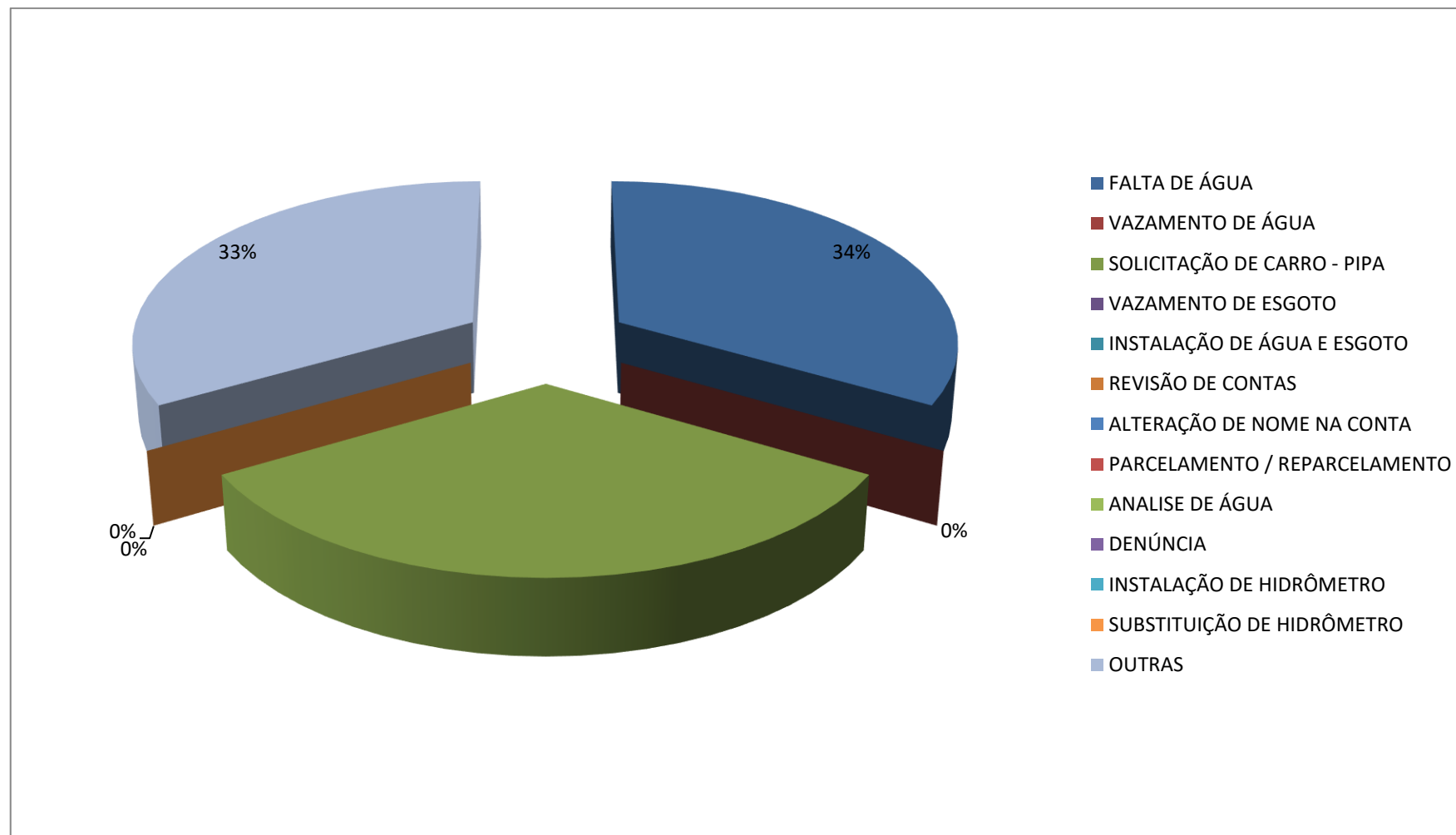


- Autos de infração da PMRJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend.)	
Operação	Água	Falta de Água	1	1	0	100,00	0,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	0	0	0	0,00	0,00
		Solicitação de Carro-pipa	1	0	1	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 / 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			1	1	0	100,00	0,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS NO ATENDIMENTO A AUTOS DE INFRAÇÃO DA PMRJ

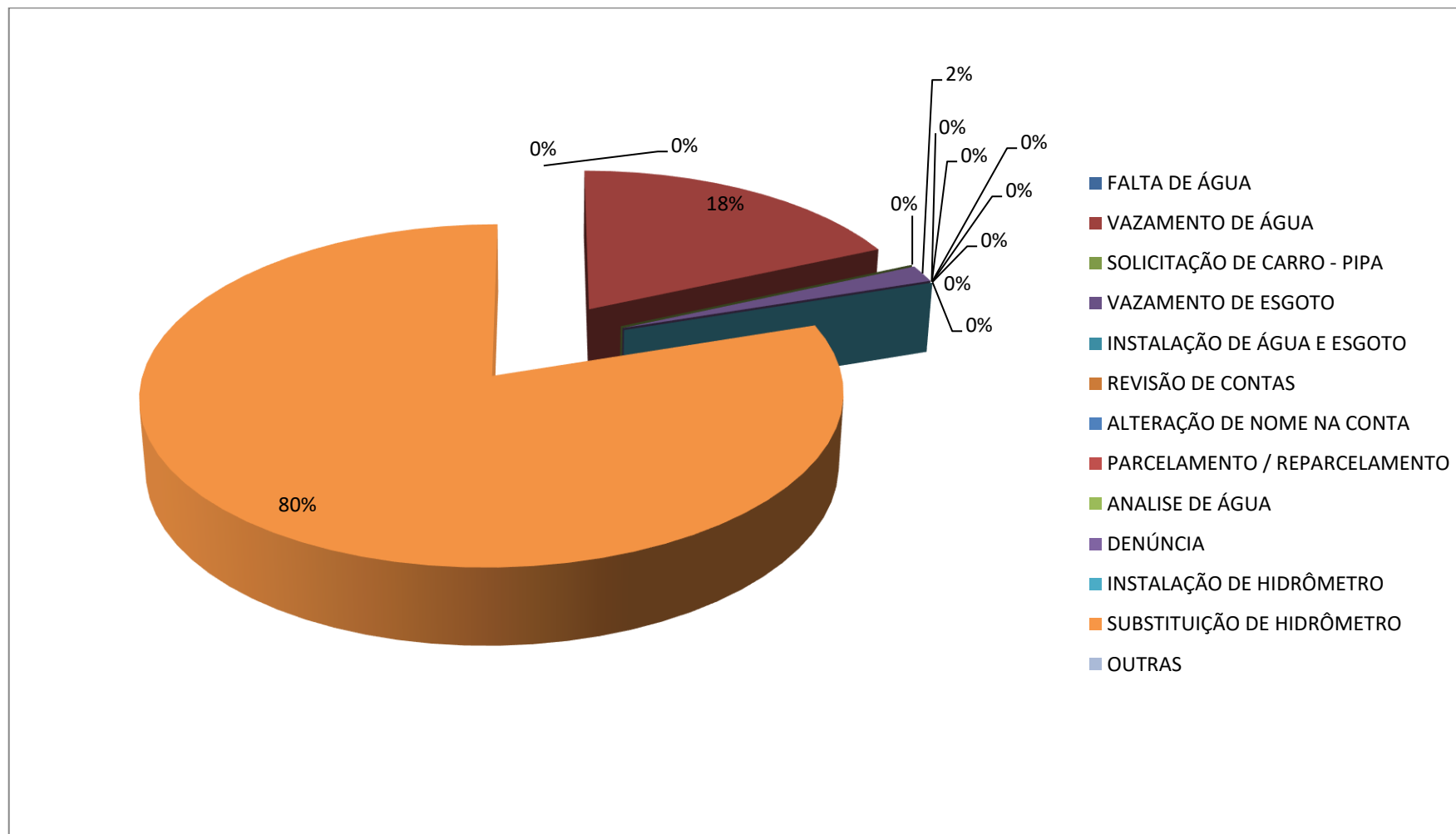


- Editais da Prefeitura do RJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend.)
Operação	Água	Falta de Água	0	0	0,00	0,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	11	11	100,00	106,91
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1	1	100,00	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	48	35	72,92	0,00
Outros			0	0	0,00	36,34

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE EDITAIS DA PREFEITURA DO RJ



- Câmara dos Deputados RJ: Ofícios da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro;

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% 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			0	0	0,00	0,00

- Câmara de Vereadores: Ofícios da Câmara Municipal do Rio de Janeiro;

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% 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
	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	0,00	0,00
Denúncia		0	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		0	0	0	0,00	0,00

- SUBPDEC: Ofícios da Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil, da Secretaria Municipal de Ordem Pública, da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro;

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% 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			0	0	0,00	0,00

- Rd (Registro de Documento): Documentos protocolizados diretamente no Protocolo Geral da Companhia;

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% 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
	Revisão de Contas		0	0	0,00	0,00
Comercial	Alteração de Nome na Conta		0	0	0,00	0,00
	Parcelamento / Reparcamento		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			0	0	0,00	0,00

- Carta s/n: Documentos entregues via Correios

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% 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
	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	0,00	0,00
Denúncia		0	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		0	0	0	0,00	0,00

- Telegrama: Documentos entregues via Correios;

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% 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
	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			0	0	0,00	0,00

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

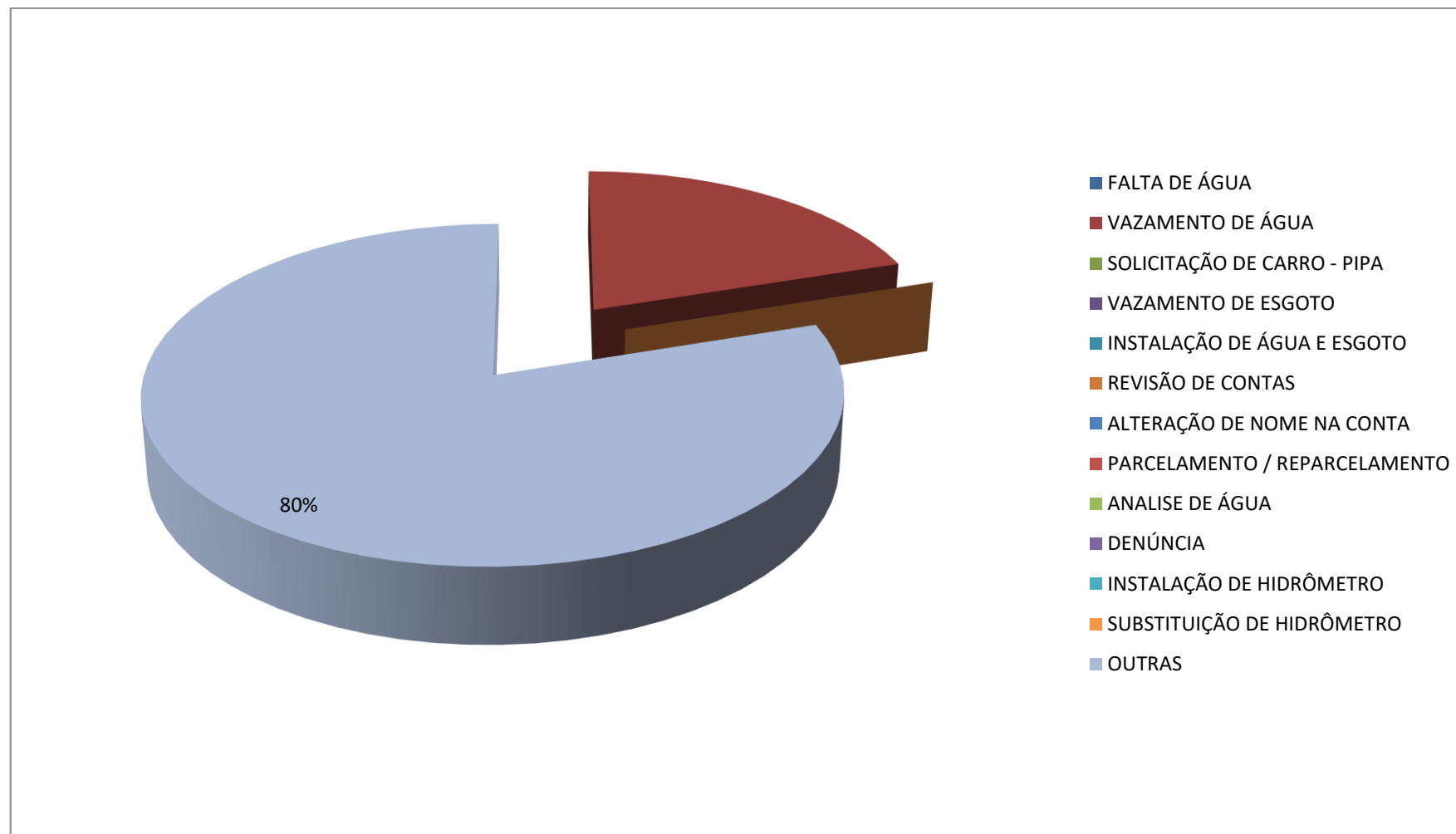
Em março/2020, através de uma parceria com a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, foi criado o e-mail ouvidoriampelj@cedae.com.br para recebimento das demandas oriundas daquele órgão, tratamento e resposta, no menor tempo possível.



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

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% 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	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			4	2	50,00	0,00

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.

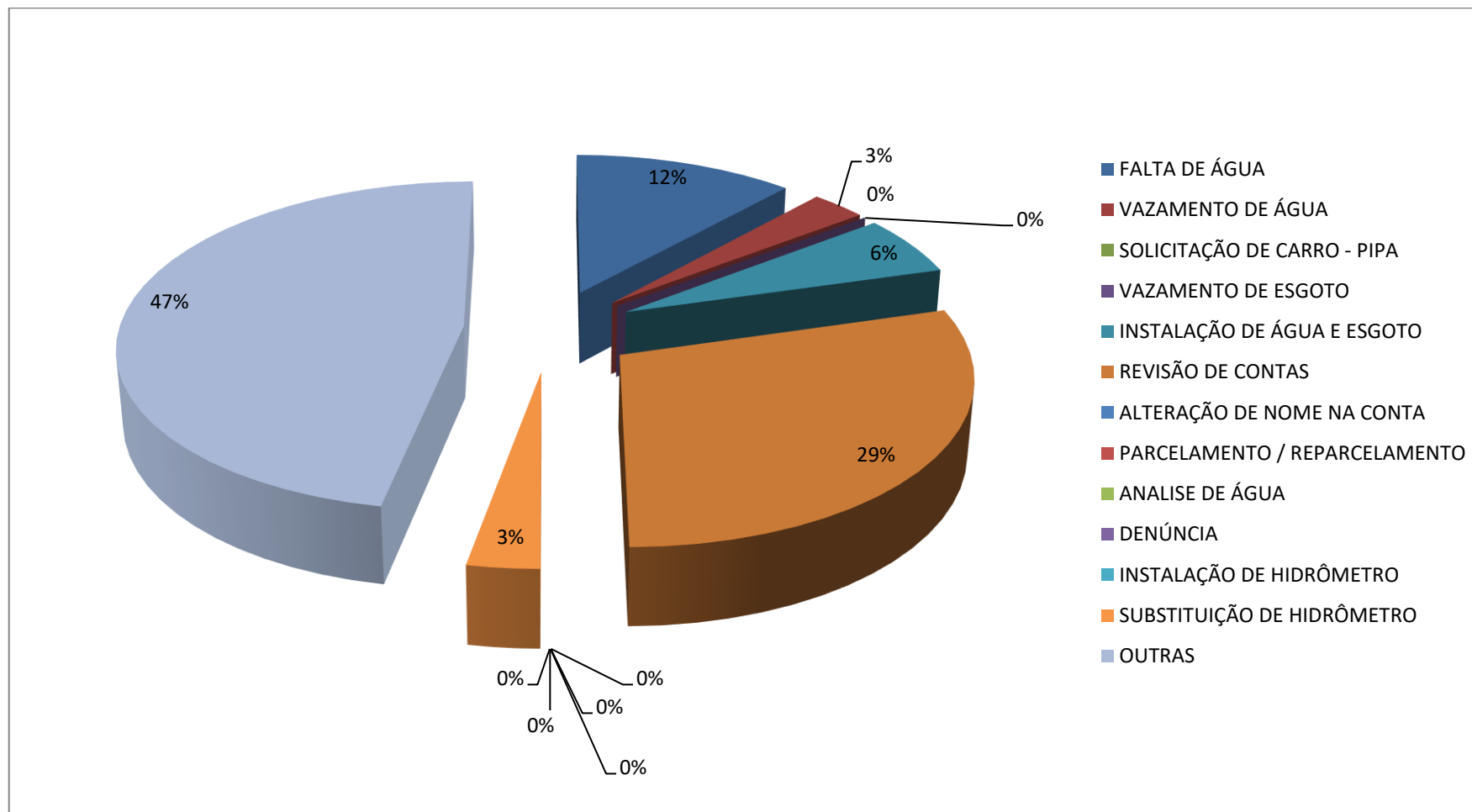
No Consumidor.gov.br, a comunicação se dá diretamente com as empresas participantes, que se comprometem a receber, analisar e responder as reclamações de seus consumidores em até 10 dias.



Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Consumidor.gov

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend.)	
Operação	Água	Falta de Água	4	4	0	0,00	174,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	1	1	0	100,00	192,00
		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	2	0	2	0,00	0,00
Comercial		Revisão de Contas	10	7	3	0,00	0,00
		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 Micromedição		Instalação de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	1	1	0	0,00	0,00
Outros			16	12	4	75,00	38,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO CONSUMIDOR.GOV



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

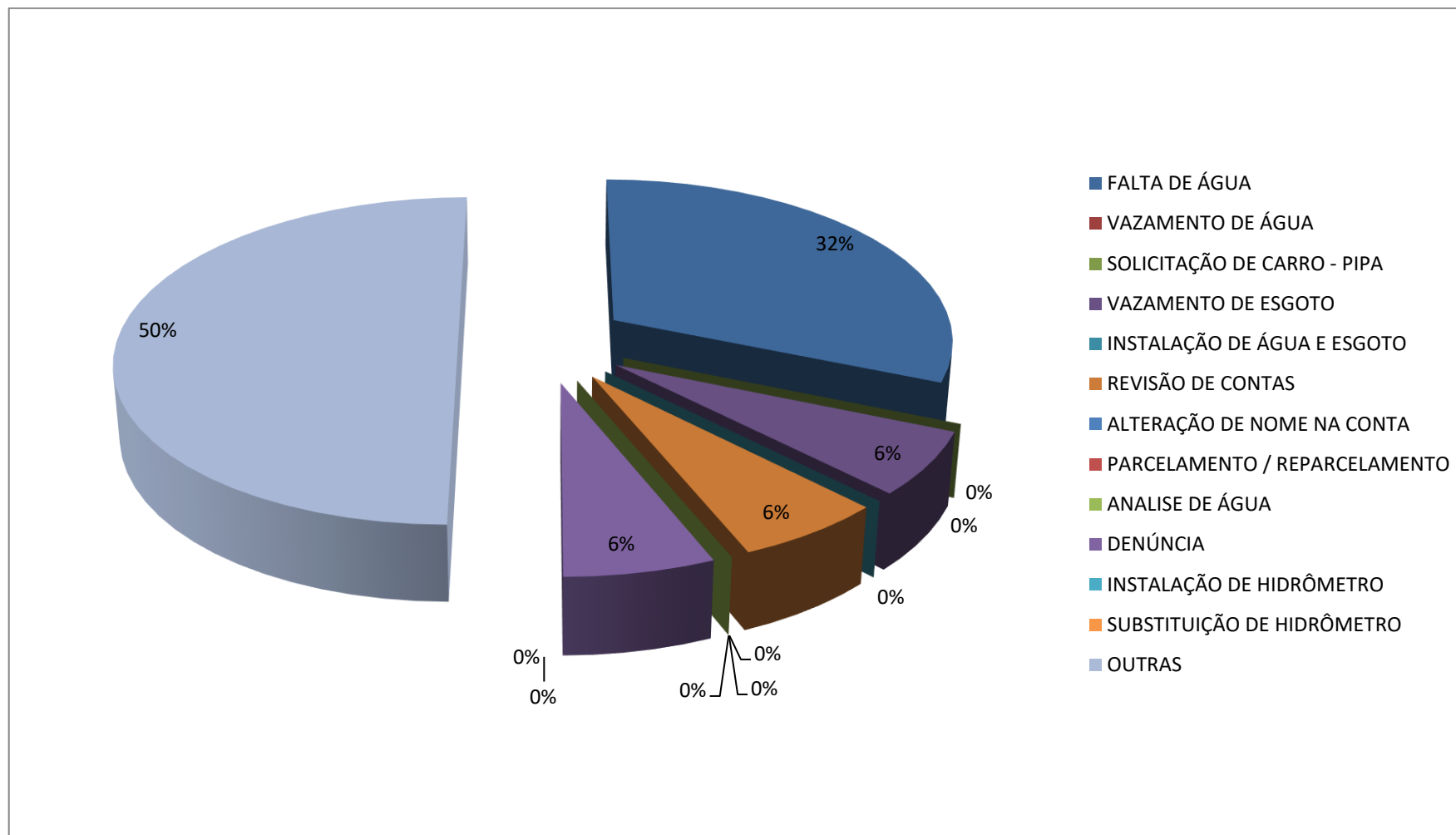
O FalaBR foi desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), é a plataforma integrada nacional de ouvidoria e acesso à informação. Ele é resultado da junção dos sistemas e-Sic e e-Ouv, ferramentas essenciais para o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (nº 12.527/2011) e para o cumprimento 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	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend.)	
Operação	Água	Falta de Água	5	4	1	80,00	12,00
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	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	1	1	0	100,00	0,00
		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			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			8	8	0	100,00	0,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO FALA.BR



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

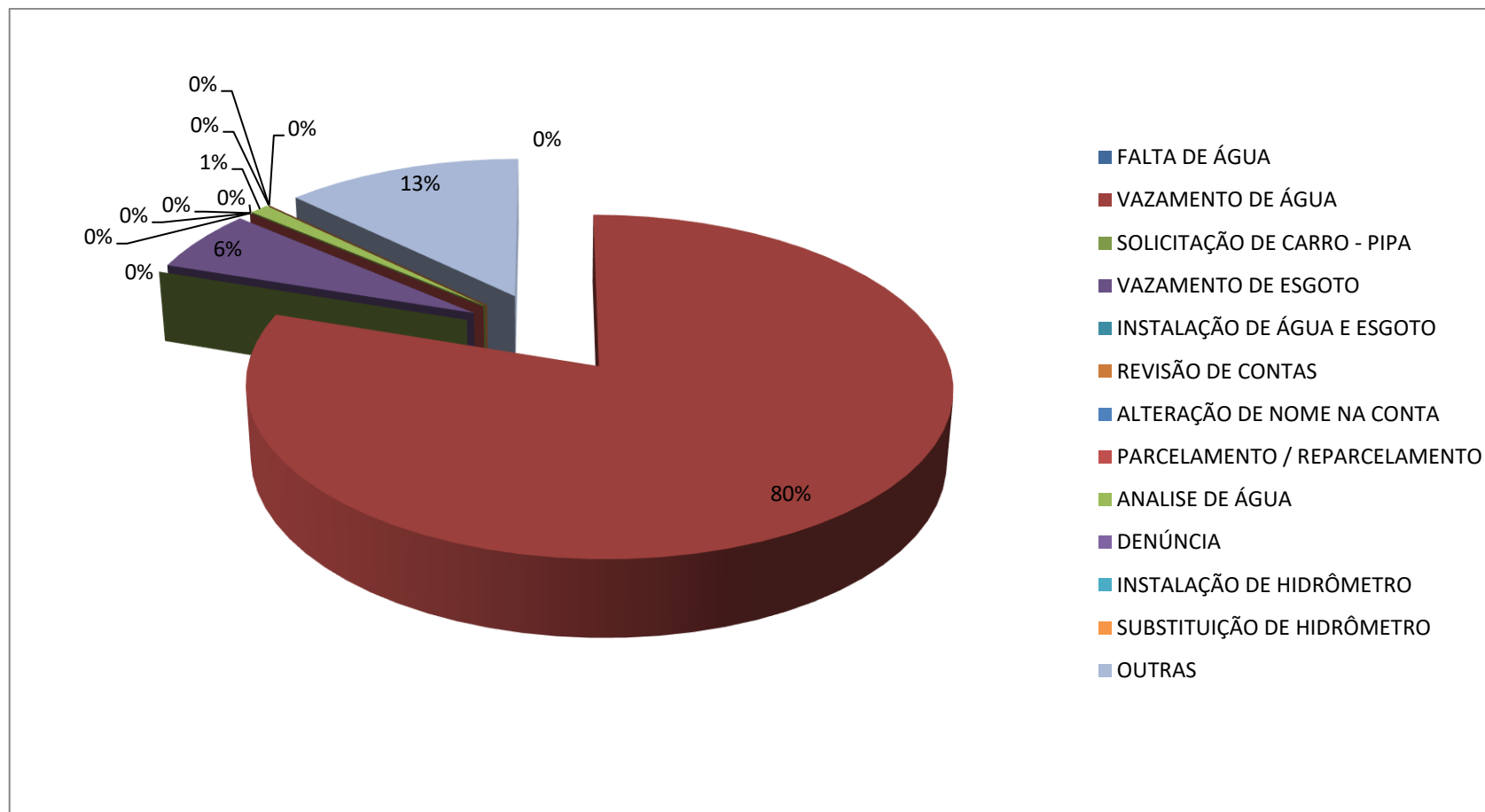
A NINA é a atendente virtual da CEDAE, sendo o acesso feito pelo site da Companhia (www.cedae.com.br), no link “chat online”. Neste canal o cidadão pode abrir demandas de falta d’água, vazamento de água e esgoto, análise da qualidade da água, e etc.



Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie da NINA

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend.)	
Operação	Água	Falta de Água	0	0	0,00	0,00	
Manutenção	Água	Vazamento de Água	157	127	30	80,89	62,55
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	12	12	0	100,00	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 / Reparcimento	0	0	0	0,00	0,00
Análise de Água			2	1	1	50,00	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			25	25	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.

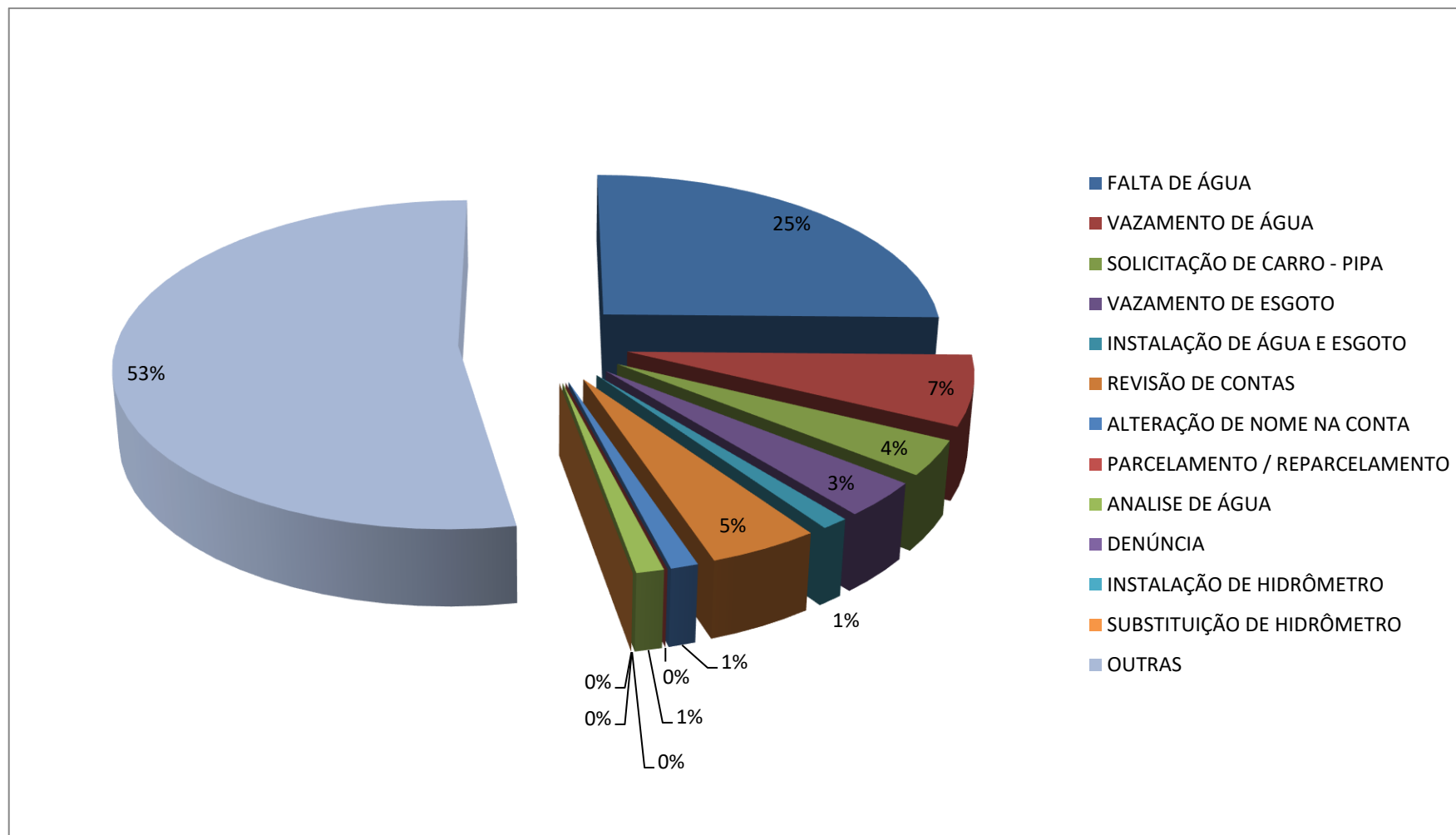
ReclameAQUI



Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Reclame Aqui

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend.)	
Operação	Água	Falta de Água	22	21	1	95,45	49,14
Manutenção	Água	Vazamento de Água	6	6	0	100,00	32,00
		Solicitação de Carro-pipa	3	3	0	100,00	56,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	3	3	0	100,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	1	1	0	100,00	0,00
		Revisão de Contas	4	2	2	50,00	0,00
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			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			46	45	1	97,83	0,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO RECLAME AQUI



9 - Disque Denúncia

Central de atendimento especializada em atender a população que vivencia ou presencia ações criminosas;



Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Disque Denúncia

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% 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			0	0	0,00	0,00

10 - Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ – CODECON

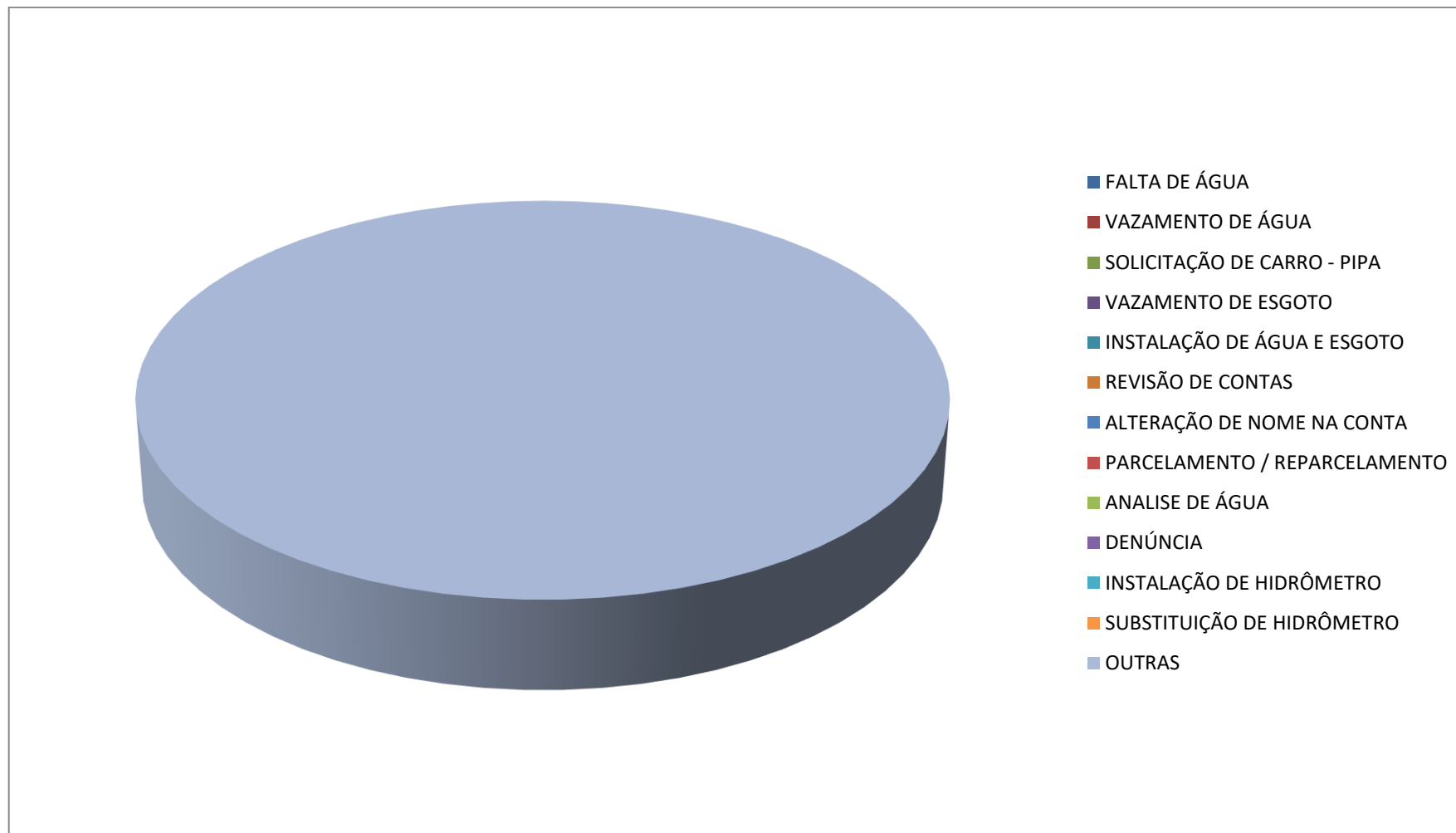
É uma das Comissões Permanentes da ALERJ e presta um serviço gratuito à população fluminense, além de analisar projetos e mensagens relacionadas aos direitos dos consumidores antes de irem à votação em plenário. Os cidadãos que se sentirem prejudicados pelos fornecedores de serviços e produtos podem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



Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie da CODECON

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% 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			7	5	71,43	0,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO CODECON



11 - Alô-ALERJ

É o canal de comunicação entre o cidadão e a Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro, com o intuito de esclarecer não só os temas e assuntos que são tratados nas Comissões e no Plenário, mas também o funcionamento da Casa Legislativa.

ALÔ ALERJ

Aqui você tem voz. 0800 0220008

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Alô ALERJ

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% 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 Micromedicação		Instalação de Hidrômetro	0	0	0,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	0	0	0,00	0,00
Outros			0	0	0,00	0,00

OUVIDORIA
Atendimento de Segunda Instância

1 - Atendimento Telefônico Ouvidoria (0800-0316032)

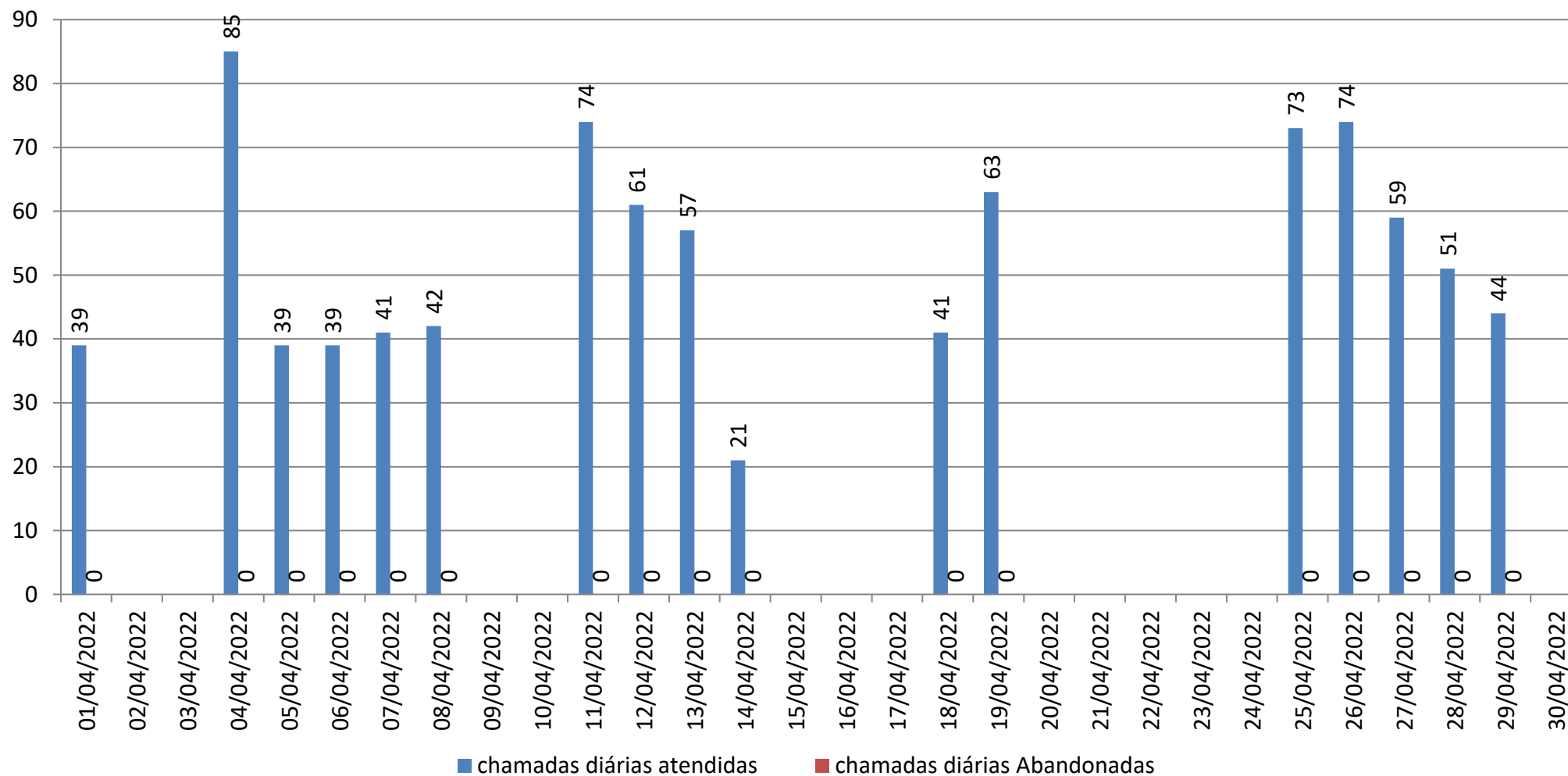
Atendimento realizado através do n.º 0800 0316032, das 09h às 18h, de segunda-feira a sexta-feira.



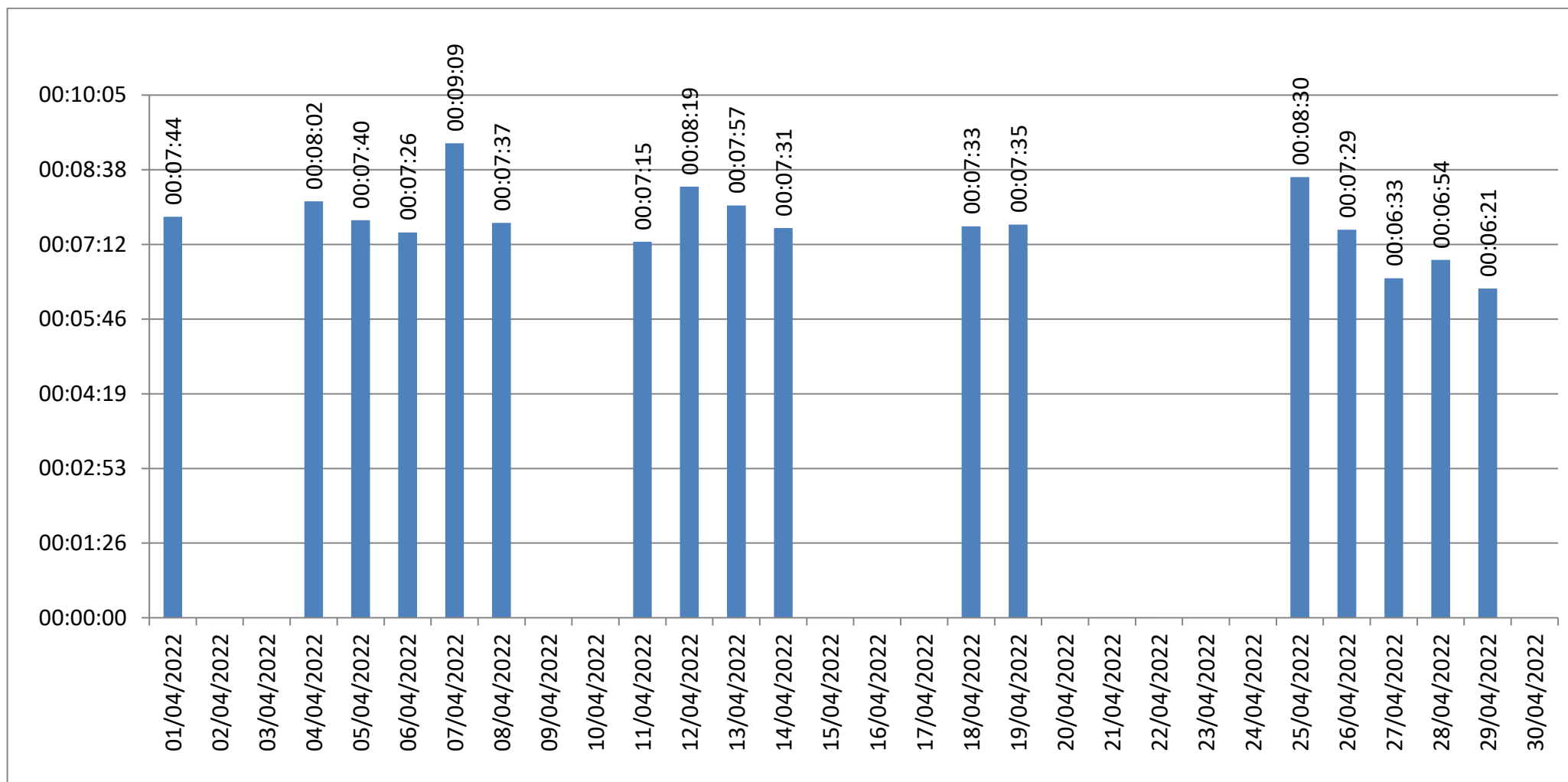
Sistema de telefonia								
Informações de performance / Nível de Serviço								
Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
	Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
903	903	100	100	0	0	00:00:01	00:07:37	105

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

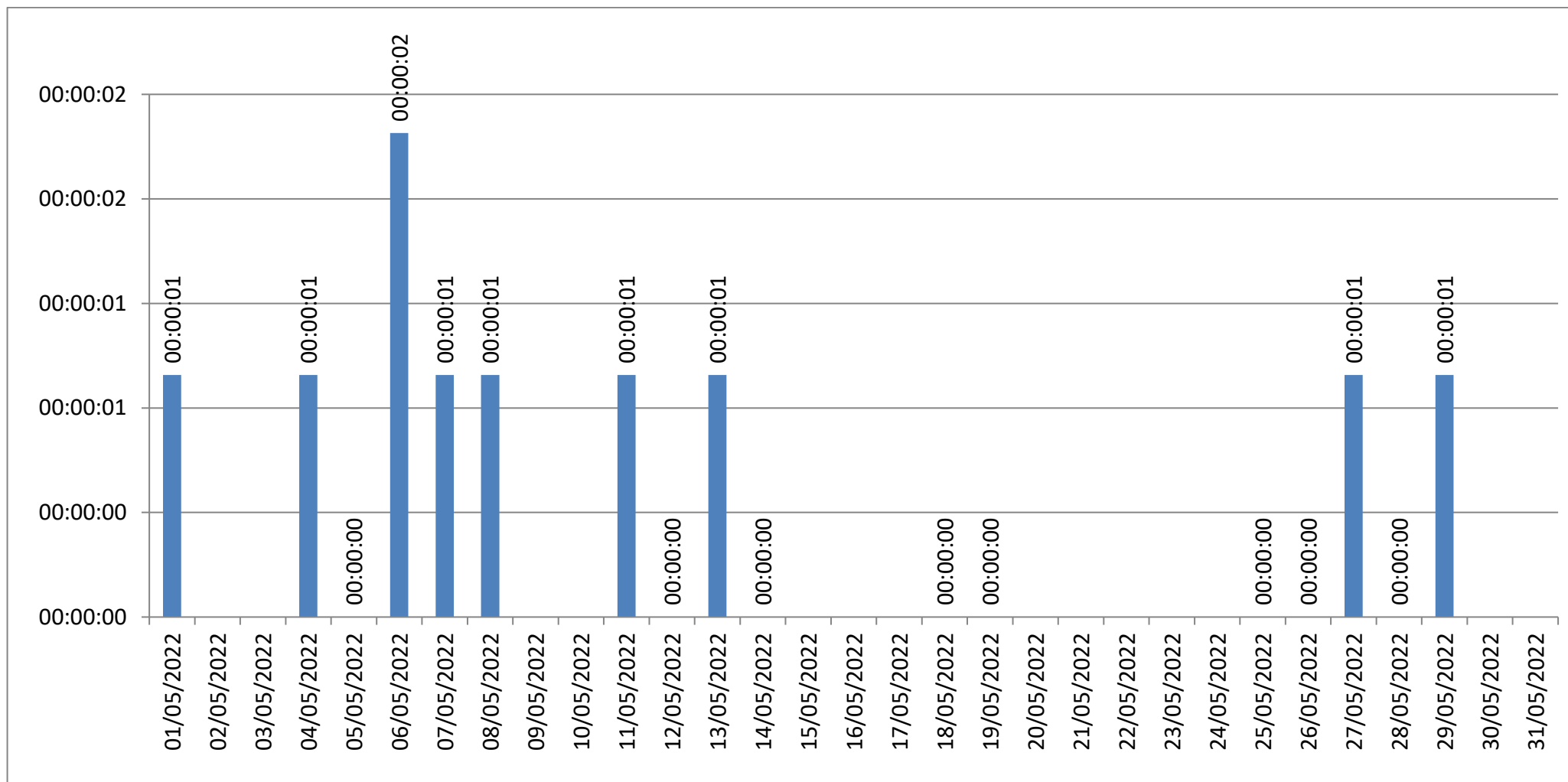
Quantidade de chamadas diárias atendidas / Abandonadas na Ouvidoria



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

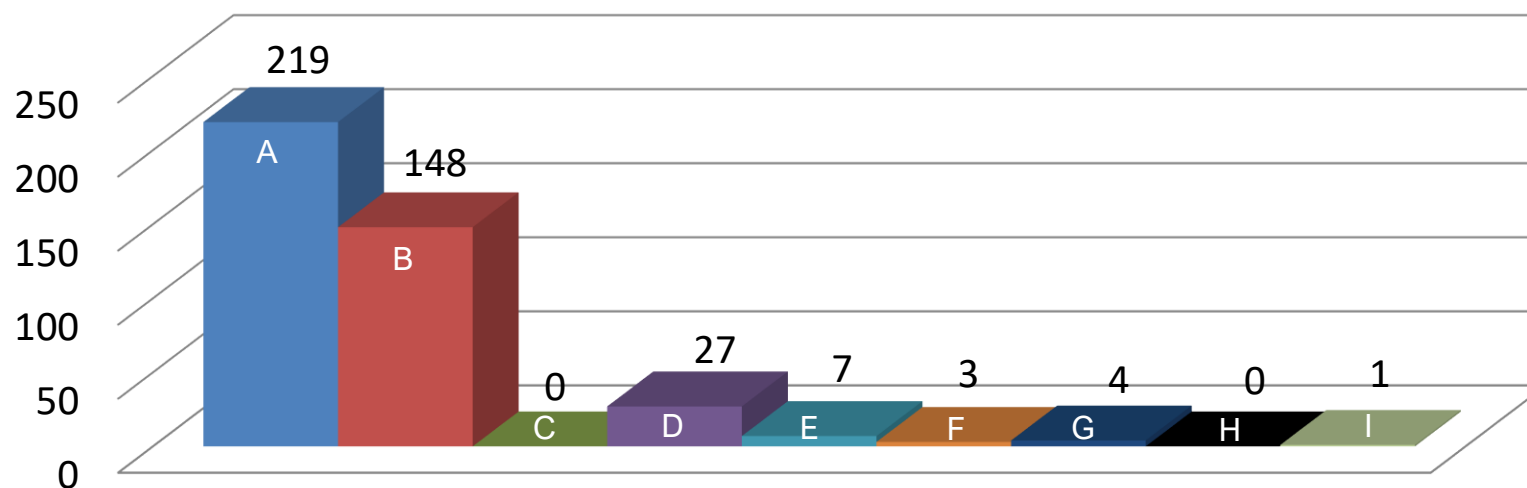


Evolução do TME por dia da Ouvidoria (0800-0316032)



Quantidade de Ordens de Serviços abertas pela Ouvidoria

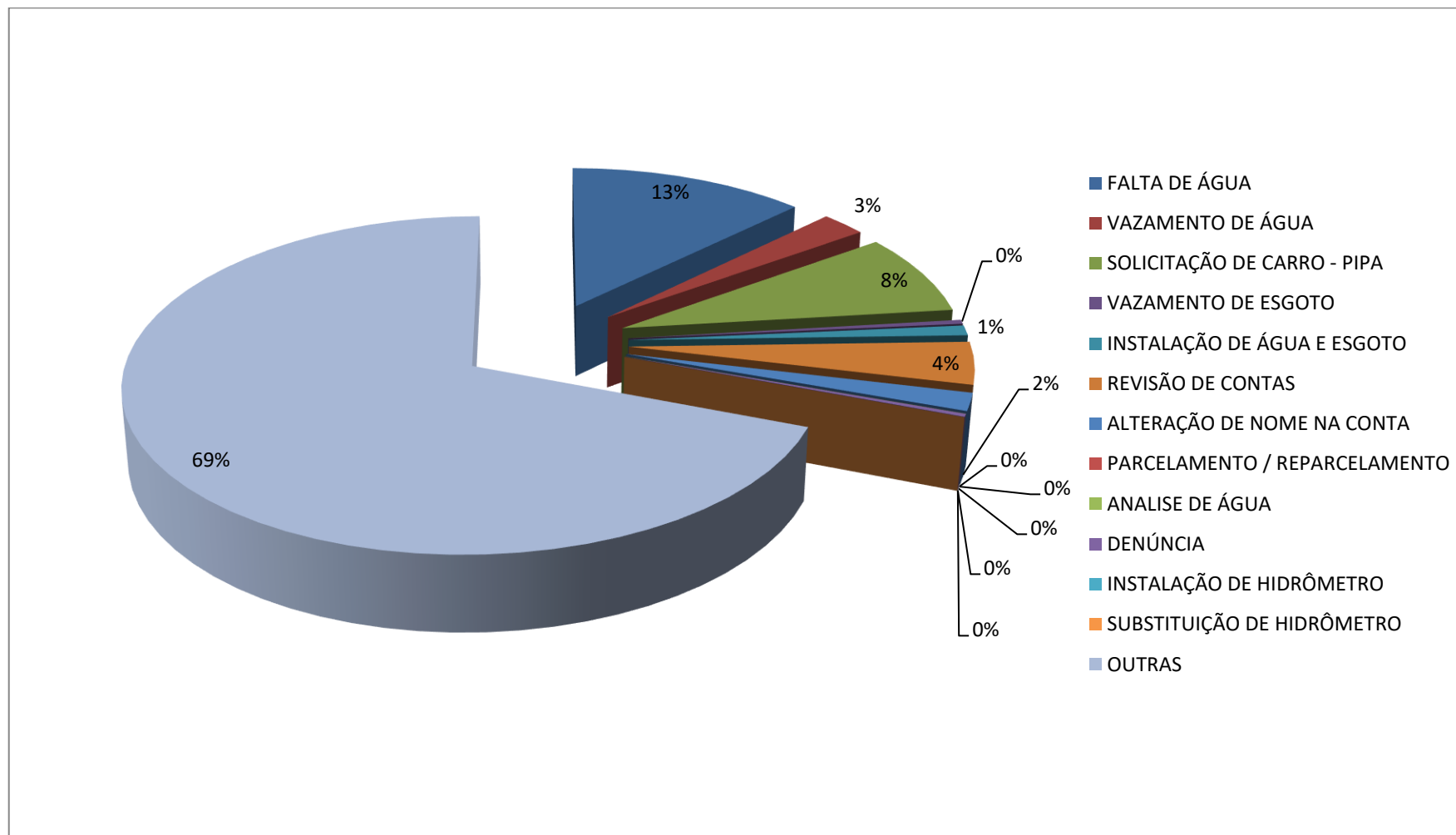
Assuntos	Total	%
A - Operação de Água	219	53,55
B - Manutenção de Água	148	36,19
C - Manutenção de Esgoto	0	0,00
D - Outros	27	6,60
E - Comercial	7	1,71
F – Denúncia	3	0,73
G - Setor Técnico	4	0,98
H - Laboratório de Micromedicação	0	0,00
I - Análise de Água	1	0,24



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

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend.)	
Operação	Água	Falta de Água	220	176	44	80,00	65,73
Manutenção	Água	Vazamento de Água	42	40	2	95,24	73,80
		Solicitação de Carro-pipa	138	126	12	91,30	112,95
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	7	7	0	100,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	17	15	2	88,24	4,80
		Revisão de Contas	72	61	11	84,72	3,15
Comercial		Alteração de Nome na Conta	30	26	4	86,67	5,54
		Parcelamento / Reparcimento	0	0	0	0,00	0,00
Análise de Água			0	0	0	0,00	0,00
Denúncia			5	2	3	40,00	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			1198	1173	25	97,91	1,37

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



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

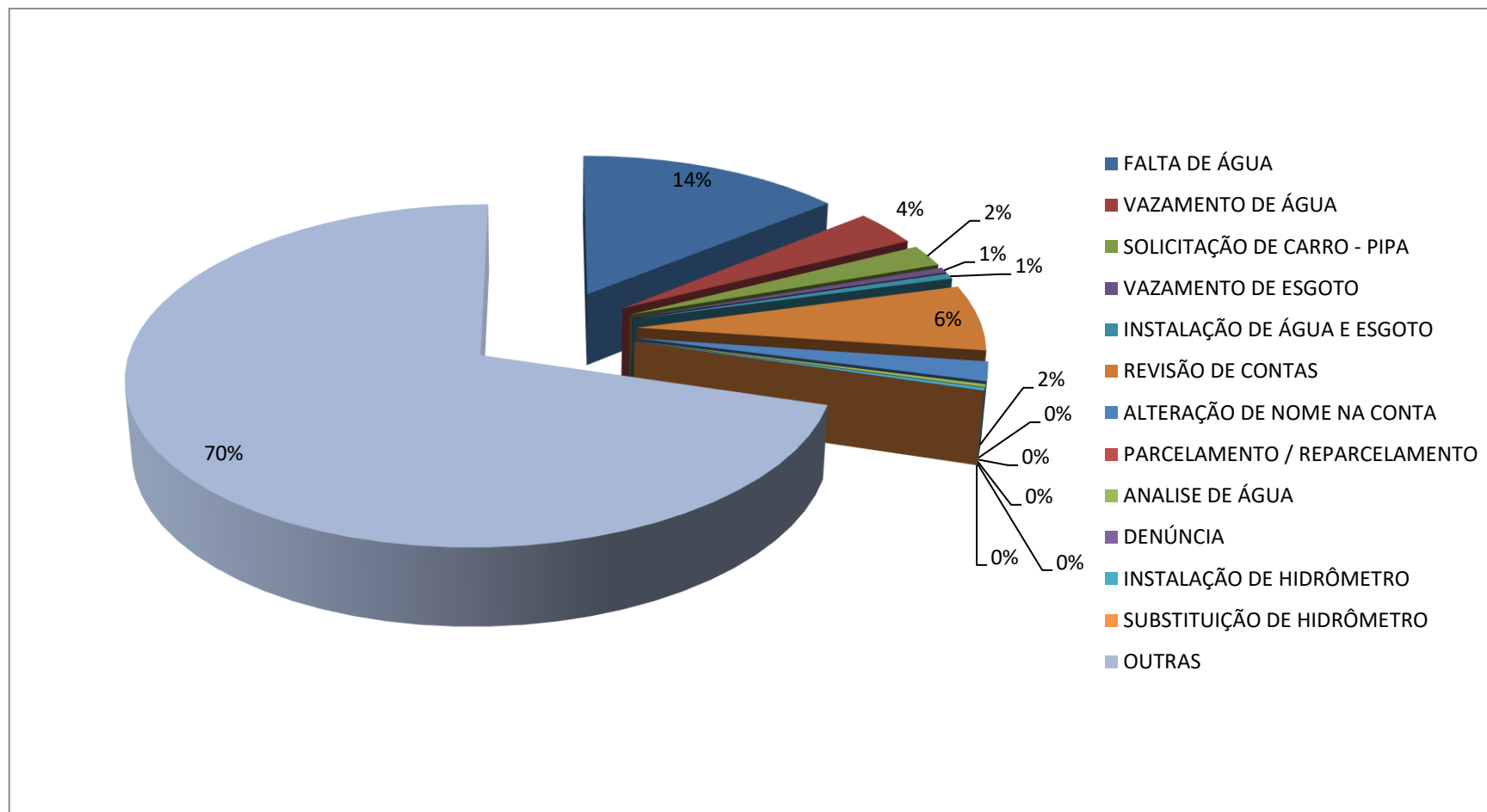
Recebimento de demandas através do e-mail ouvidoriageral@cedae.com.br. canal de atendimento ao público em geral



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

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend.)	
Operação	Água	Falta de Água	53	44	9	83,02	48,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	13	13	0	100,00	11,08
		Solicitação de Carro-pipa	8	7	1	87,50	48,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	2	2	0	100,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	2	2	0	100,00	0,00
		Revisão de Contas	24	24	0	100,00	0,00
Comercial		Alteração de Nome na Conta	7	7	0	100,00	0,00
		Parcelamento / Reparcimento	0	0	0	0,00	0,00
Análise de Água			1	1	0	100,00	120,00
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			264	262	2	99,24	0,37

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS PELO E-MAIL DA OUVIDORIA GERAL



3 - Atendimento Pessoal no prédio sede

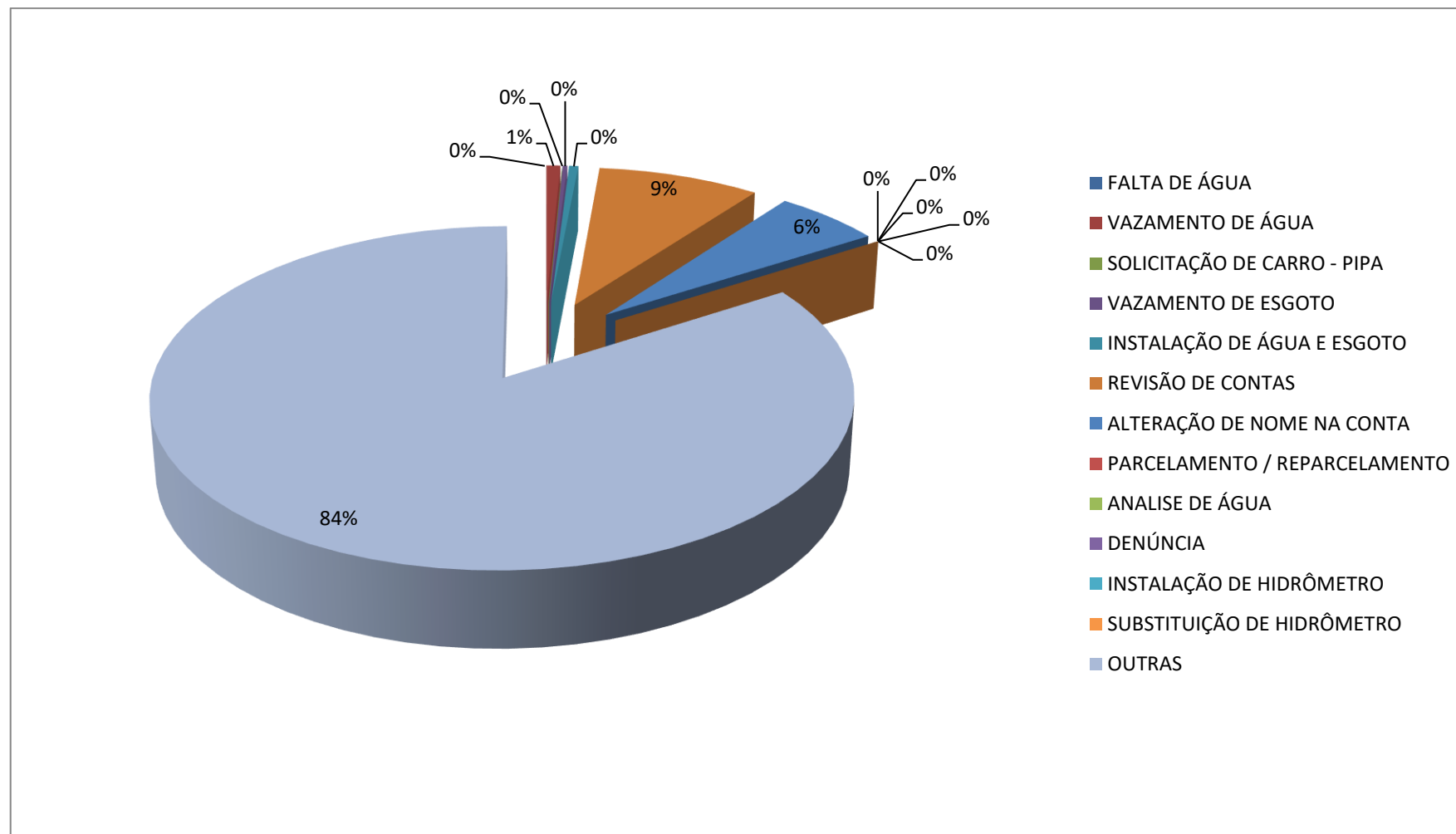
Composto de pré-atendimento e atendimento pessoal com atendimento realizado diretamente à população na sede da Companhia, das 09h às 17h, de segunda-feira a sexta-feira.



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

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend.)
Operação	Água	Falta de Água	0	0	0,00	0,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	3	3	100,00	0,00
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1	1	100,00	0,00
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		2	2	100,00	0,00
	Revisão de Contas		35	35	100,00	0,00
Comercial	Alteração de Nome na Conta		23	21	91,30	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 Micromedicação	Instalação de Hidrômetro		0	0	0,00	0,00
	Substituição de Hidrômetro		0	0	0,00	0,00
Outros			337	330	97,92	0,00

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 AGENERSA também atua como órgão de terceira instância.



Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de AGENERSA

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend.)	
Operação	Água	Falta de Água	19	16	3	84,21	70,50
Manutenção	Água	Vazamento de Água	0	0	0	0,00	0,00
		Solicitação de Carro-pipa	1	0	1	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	2	2	0	100,00	4,00
		Alteração de Nome na Conta	2	2	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			9	6	3	66,67	4,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE AGENERSA

