

RELATÓRIO

ATENDIMENTO OUVIDORIA

- Agosto de 2021 -

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 |
| CANAIS DE ENTRADA DE DEMANDAS 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); | 37 |
| 5 - Consumidor.gov (https://www.consumidor.gov.br) | 40 |
| 6 - Fala.BR (Governo da União) | 43 |
| 7 - NINA (www.cedae.com.br)..... | 46 |
| 8 - Reclame Aqui (www.reclameaqui.com.br) | 49 |
| 9 - Disque Denúncia | 52 |
| 10 - Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ – CODECON | 55 |
| 11 - Alô-ALERJ | 58 |
| CANAIS DE ENTRADA DE DEMANDAS DE SEGUNDA INSTÂNCIA – OUVIDORIA..... | 61 |
| 1 - Atendimento Telefônico Ouvidoria (0800-0316032) | 62 |
| 2 - E-mail (ouvidoriageral@cedae.com.br) | 69 |
| 3 - Atendimento Pessoal no prédio sede | 72 |
| 4 - AGENERSA (cedae.agenersa@cedae.com.br)..... | 75 |
| CONCEITOS..... | 78 |

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 | 34105 | 2326 | 31779 | 93,18 |
| Informação | 18760 | 198 | 18562 | 98,94 |
| Reclamação | 14693 | 987 | 13706 | 93,28 |
| Denúncia | 565 | 87 | 478 | 84,60 |
| Elogio | 35 | | 35 | 100 |
| Sugestão | 17 | | 17 | 100 |
| Trote / Engano / Ligação Muda | 3325 | | 3325 | 100 |
| Total | 71500 | 3598 | 67902 | 94,97 |

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

| Natureza | Total | Não Atendido | Atendido | % Atendimento |
|-------------------------------|-------------|--------------|-------------|---------------|
| Solicitação | 869 | 183 | 686 | 78,94 |
| Informação | 647 | 22 | 625 | 96,60 |
| Reclamação | 2695 | 740 | 1955 | 72,54 |
| Denúncia | 37 | 19 | 18 | 48,65 |
| Elogio | 9 | | 9 | 100 |
| Sugestão | 3 | | 3 | 100 |
| Trote / Engano / Ligação Muda | 230 | | 230 | 100 |
| Total | 4490 | 964 | 3526 | 78,53 |

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 | 13973 | 13438 | 535 | 96,17 | 141,92 |
| Manutenção | Água | Vazamento de Água | 7808 | 7390 | 418 | 94,65 | 211,60 |
| | | Solicitação de Carro-pipa | 6018 | 5734 | 284 | 95,28 | 104,02 |
| | Esgotos | Vazamento de Esgoto | 4031 | 3820 | 211 | 94,77 | 210,06 |
| Setor Técnico | Instalação de Água e Esgoto | | 1829 | 1717 | 112 | 93,88 | 17,23 |
| | Revisão de Contas | | 2336 | 2066 | 270 | 88,44 | 38,52 |
| Comercial | Alteração de Nome na Conta | | 4206 | 3374 | 832 | 80,22 | 8,10 |
| | Parcelamento / Reparcimento | | 1249 | 1182 | 67 | 94,64 | 4,73 |
| Análise de Água | | | 72 | 67 | 5 | 93,06 | 112,48 |
| Denúncia | | | 513 | 441 | 72 | 85,96 | 111,29 |
| Laboratório de Micromedicação | Instalação de Hidrômetro | | 151 | 126 | 25 | 83,44 | 23,81 |
| | Substituição de Hidrômetro | | 507 | 423 | 84 | 83,43 | 59,46 |
| Outros | | | 28807 | 28124 | 683 | 97,63 | 17,14 |

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

| Serviços | | Demandados | Atendido | Não Atendido | % de Atendido | Tempo Médio Atendimento (hora/atend) | |
|-------------------------------|---------|-----------------------------|----------|--------------|---------------|--------------------------------------|--------|
| Operação | Água | Falta de Água | 826 | 574 | 252 | 69,49 | 202,79 |
| Manutenção | Água | Vazamento de Água | 385 | 269 | 116 | 69,87 | 260,97 |
| | | Solicitação de Carro-pipa | 473 | 297 | 176 | 62,79 | 141,74 |
| | Esgotos | Vazamento de Esgoto | 236 | 143 | 93 | 60,59 | 243,19 |
| Setor Técnico | | Instalação de Água e Esgoto | 277 | 170 | 107 | 61,37 | 60,28 |
| | | Revisão de Contas | 251 | 206 | 45 | 82,07 | 14,80 |
| Comercial | | Alteração de Nome na Conta | 143 | 99 | 44 | 69,23 | 19,15 |
| | | Parcelamento / Reparcimento | 33 | 28 | 5 | 84,85 | 0,00 |
| Análise de Água | | | 4 | 2 | 2 | 50,00 | 396,00 |
| Denúncia | | | 31 | 12 | 19 | 38,71 | 38,00 |
| Laboratório de Micromedicação | | Instalação de Hidrômetro | 18 | 10 | 8 | 55,56 | 292,80 |
| | | Substituição de Hidrômetro | 28 | 17 | 11 | 60,71 | 87,53 |
| Outros | | | 1785 | 1699 | 86 | 95,18 | 13,72 |

- 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 AGOSTO DE 2021

| e-SIC e SIC Presencial | |
|--|----|
| Pedidos de acesso à informação | 12 |
| Recursos de primeira instância | 1 |
| Recursos de segunda instância | 3 |
| Recursos de terceira instância (CGE-RJ) | 2 |
| Atendidas | |
| Demandas atendidas | 2 |
| Demandas que não cumpriram requisitos legais | 0 |
| Pendentes | |
| Demandas em andamento | 10 |
| % de demandas | |
| Acesso negado – s/ requisitos | 0 |
| Acesso concedido | 17 |
| Demandas em andamento | 83 |

CANAIS DE ENTRADA DE DEMANDAS DE PRIMEIRA INSTÂNCIA

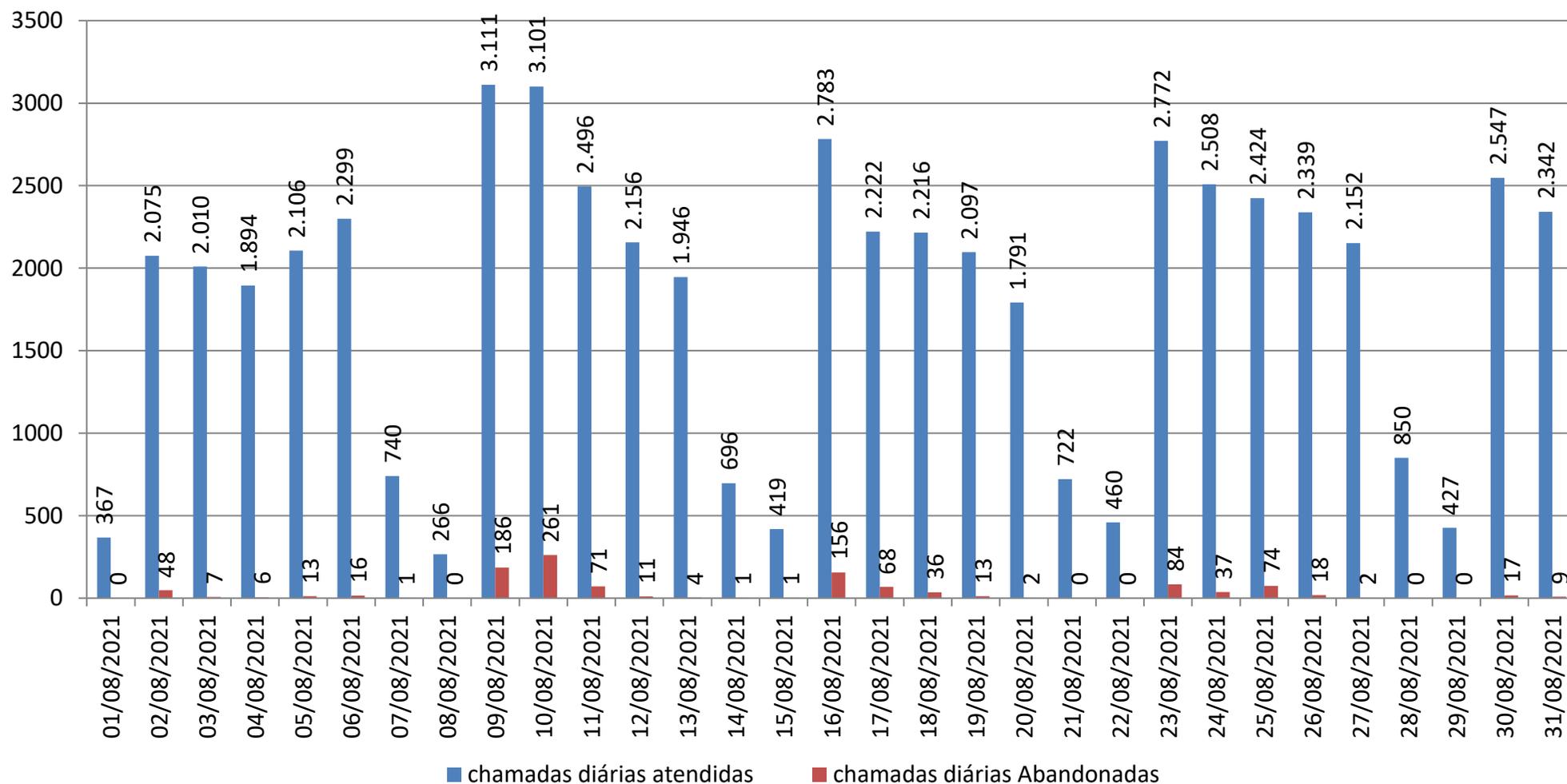
1 - Atendimento Telefônico SAC (0800-2821195);

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

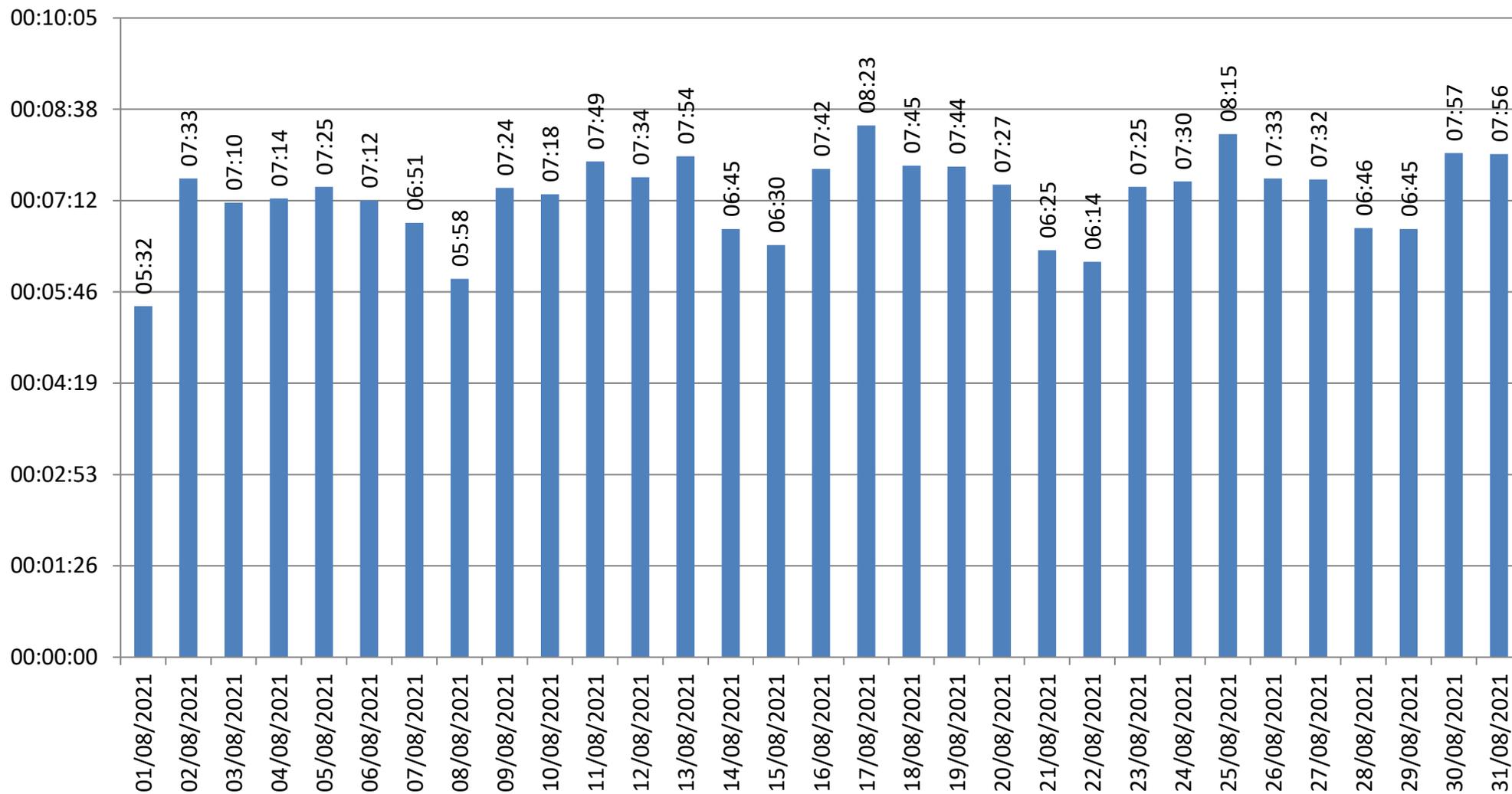


| Sistema de Telefonia | | | | | | | | |
|---|--------------------|-------|-------------|---------------|------|----------|----------|--------|
| Informações de Performance / Nível de Serviço | | | | | | | | |
| Total de chamadas recebidas | Atendidas | | | Não atendidas | | TME | TMA | % IAR |
| | Chamadas atendidas | % ICT | % atendidas | IAL | % | | | |
| 57.476 | 56.334 | 83,59 | 98,01 | 1.142 | 1,98 | 00:02:35 | 00:07:32 | 132,21 |

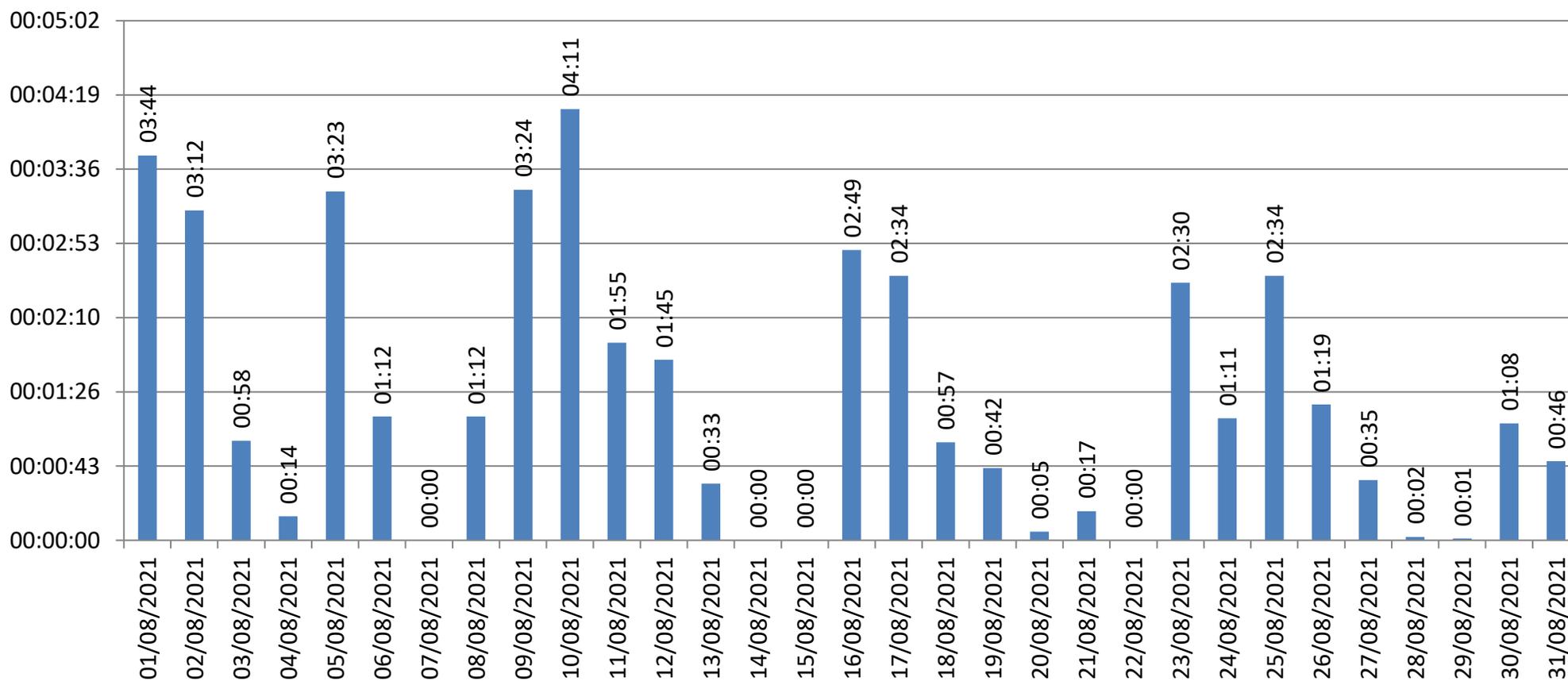
Quantidade de chamadas diárias atendidas / Abandonadas no SAC



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

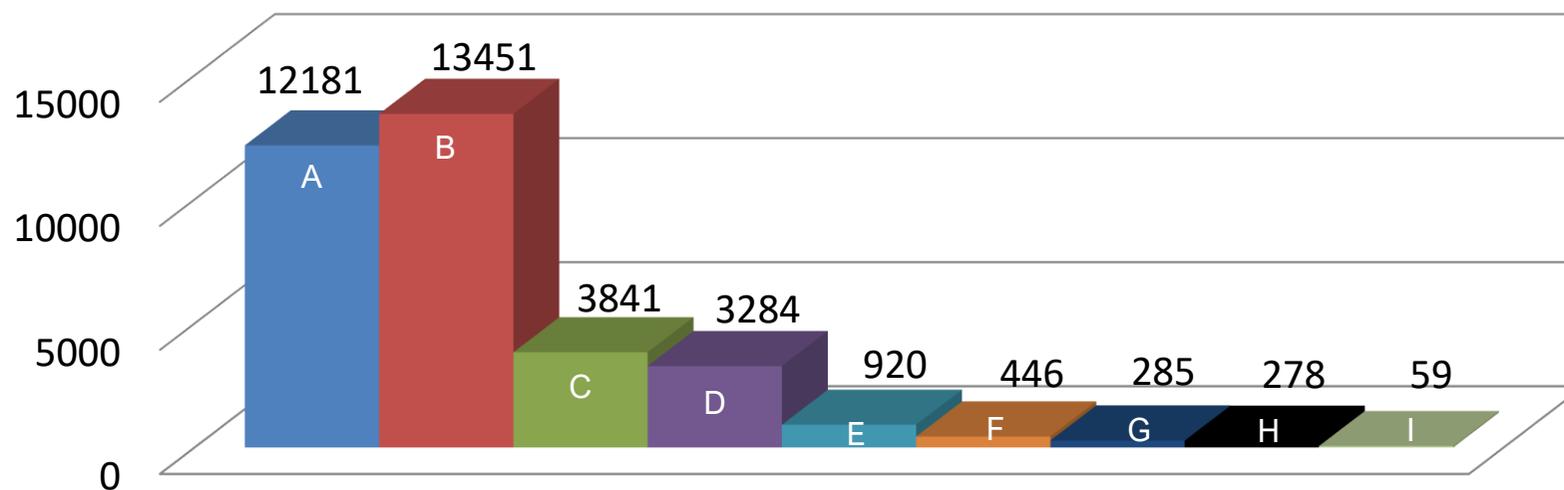


Evolução do TME por dia do SAC (0800-2821195)



Quantidade de Ordens de Serviços abertas pelo SAC

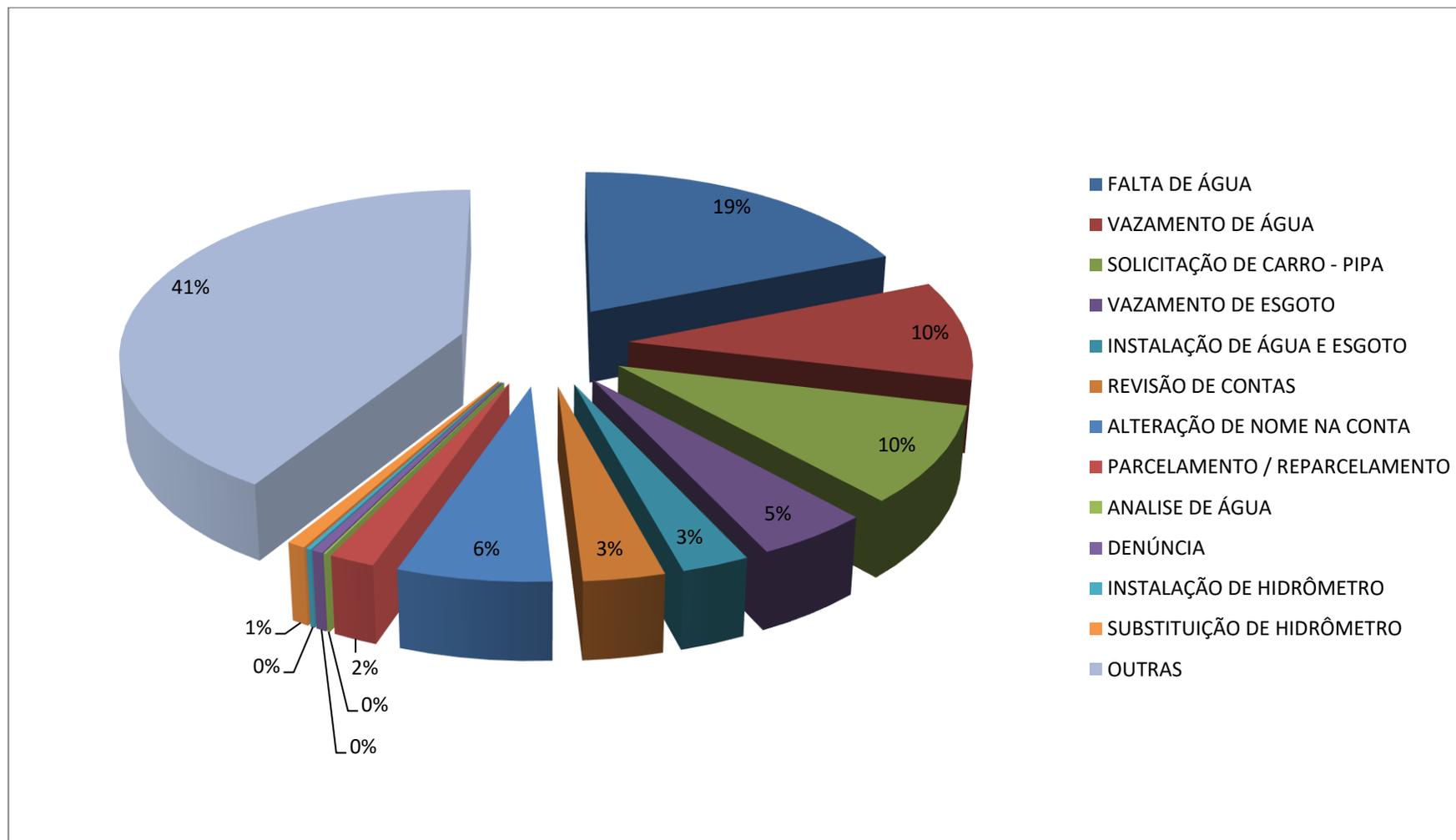
| Assuntos | Total | % |
|-----------------------------------|-------|-------|
| A - Operação de Água | 12181 | 35,06 |
| B - Manutenção de Água | 13451 | 38,71 |
| C - Manutenção de Esgoto | 3841 | 11,05 |
| D - Outros | 3284 | 9,45 |
| E - Comercial | 920 | 2,65 |
| F – Denúncia | 446 | 1,28 |
| G - Setor Técnico | 285 | 0,82 |
| H - Laboratório de Micromedicação | 278 | 0,80 |
| I - Análise de Água | 59 | 0,17 |



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 | 11934 | 11506 | 428 | 96,41 | 136,35 |
| Manutenção | Água | Vazamento de Água | 6152 | 5916 | 236 | 96,16 | 199,55 |
| | | Solicitação de Carro-pipa | 5982 | 5713 | 269 | 95,50 | 103,40 |
| | Esgotos | Vazamento de Esgoto | 2984 | 2852 | 132 | 95,58 | 203,02 |
| Setor Técnico | | Instalação de Água e Esgoto | 1763 | 1660 | 103 | 94,16 | 17,19 |
| | | Revisão de Contas | 2116 | 1888 | 228 | 89,22 | 39,42 |
| Comercial | | Alteração de Nome na Conta | 4002 | 3201 | 801 | 79,99 | 7,99 |
| | | Parcelamento / Reparcimento | 1195 | 1133 | 62 | 94,81 | 4,60 |
| Análise de Água | | | 60 | 57 | 3 | 95,00 | 104,00 |
| Denúncia | | | 290 | 255 | 35 | 87,93 | 84,89 |
| Laboratório de Micromedicação | | Instalação de Hidrômetro | 133 | 108 | 25 | 81,20 | 27,78 |
| | | Substituição de Hidrômetro | 484 | 400 | 84 | 82,64 | 61,56 |
| Outros | | | 25937 | 25496 | 441 | 98,30 | 16,74 |

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



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

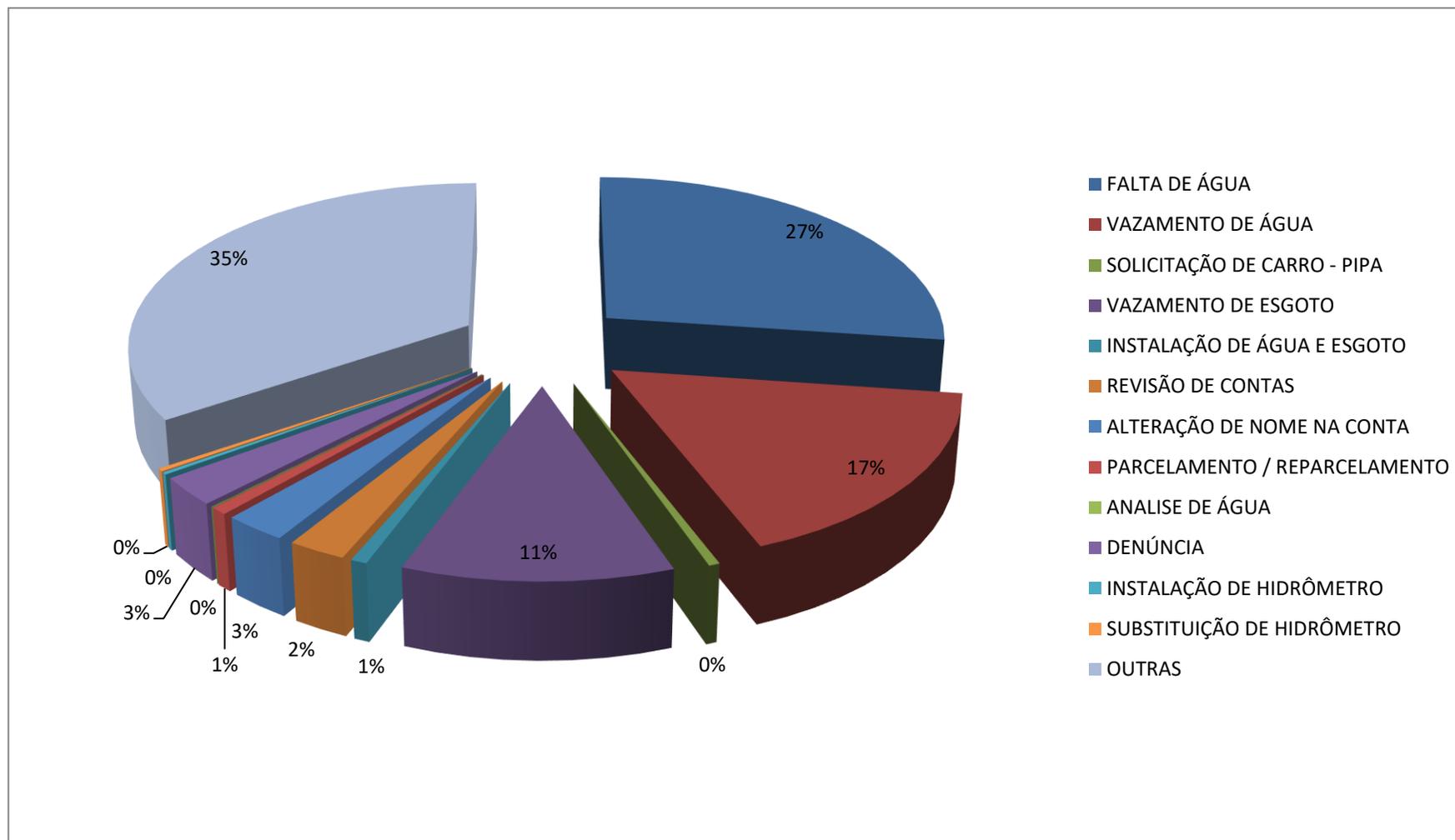
Canal de atendimento disponibilizado no site www.cedae.com.br, realizado através de preenchimento de formulário pelos solicitantes, quais podem ser pedidos de informações, solicitações ou reclamações de assuntos diversos ligados a Companhia.



Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Fale com a CEDAE

| Serviços | | Demandados | Atendido | Não Atendido | % de Atendido | Tempo Médio Atendimento (hora/atend) | |
|-----------------------------|---------|-----------------------------|----------|--------------|---------------|--------------------------------------|--------|
| Operação | Água | Falta de Água | 1993 | 1897 | 96 | 95,18 | 175,00 |
| Manutenção | Água | Vazamento de Água | 1243 | 1187 | 56 | 95,49 | 213,29 |
| | | Solicitação de Carro-pipa | 34 | 19 | 15 | 55,88 | 267,79 |
| | Esgotos | Vazamento de Esgoto | 820 | 793 | 27 | 96,71 | 190,06 |
| Setor Técnico | | Instalação de Água e Esgoto | 50 | 49 | 1 | 98,00 | 9,31 |
| Comercial | | Revisão de Contas | 178 | 140 | 38 | 78,65 | 15,60 |
| | | Alteração de Nome na Conta | 195 | 166 | 29 | 85,13 | 6,36 |
| | | Parcelamento / Reparcimento | 52 | 47 | 5 | 90,38 | 6,64 |
| Análise de Água | | | 1 | 1 | 0 | 100,00 | 0,00 |
| Denúncia | | | 200 | 177 | 23 | 88,50 | 136,14 |
| Laboratório de Micromedição | | Instalação de Hidrômetro | 18 | 18 | 0 | 100,00 | 0,00 |
| | | Substituição de Hidrômetro | 22 | 22 | 0 | 100,00 | 0,00 |
| Outros | | | 2528 | 2400 | 128 | 94,94 | 12,35 |

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;

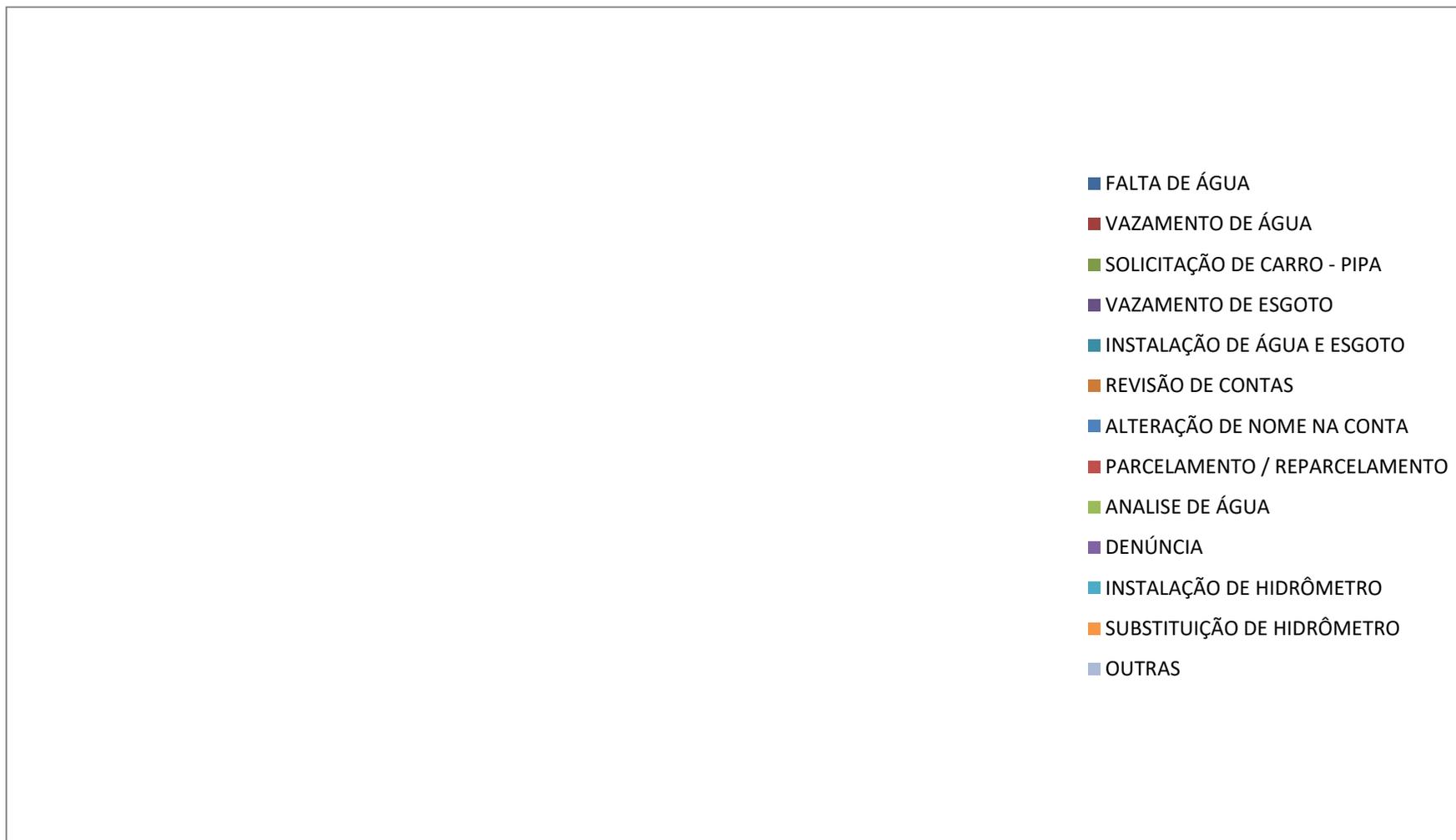


- Autos de infração da PMRJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

| | Serviços | Demandados | Atendido | Não Atendido | % de Atendido | Tempo Médio Atendimento (hora/atend) |
|-----------------------------|----------|-----------------------------|----------|--------------|---------------|--------------------------------------|
| Operação | Água | Falta de Água | | | | |
| 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 / | | | | |
| | | Reparcelamento | | | | |
| Análise de Água | | | | | | |
| Denúncia | | | | | | |
| Laboratório de Micromedição | | Instalação de Hidrômetro | | | | |
| | | Substituição de Hidrômetro | | | | |
| Outros | | | | | | |

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE AUTOS DE INFRAÇÃO DA PMRJ

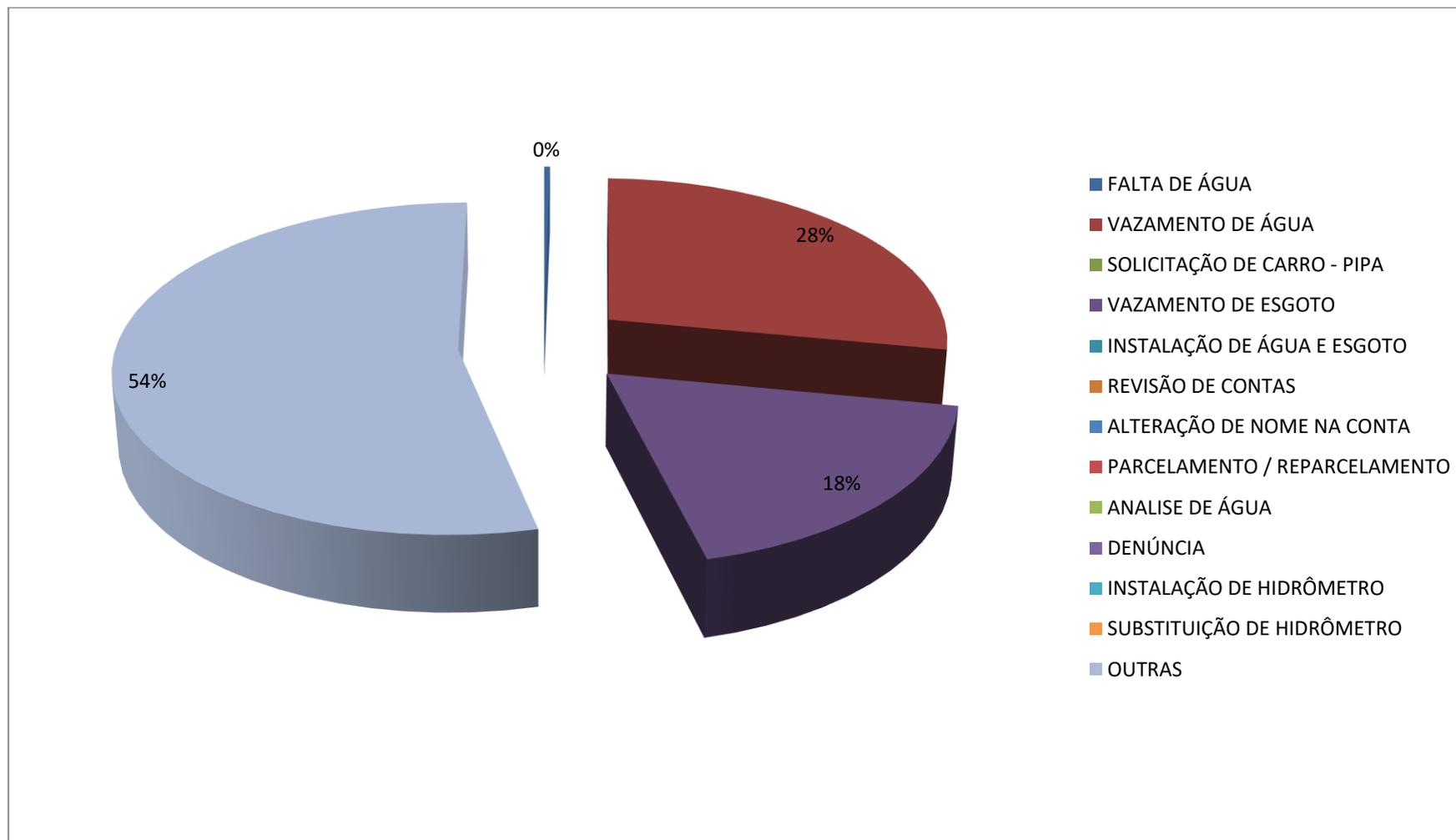


- Editais da Prefeitura do RJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

| Serviços | | Demandados | Atendido | Não Atendido | % de Atendido | Tempo Médio Atendimento (hora/atend) | |
|-----------------------------|-----------------------------|---------------------------|----------|--------------|---------------|--------------------------------------|--------|
| Operação | Água | Falta de Água | 1 | 1 | 0 | 100,00 | 552,00 |
| Manutenção | Água | Vazamento de Água | 88 | 45 | 43 | 51,14 | 424,00 |
| | | Solicitação de Carro-pipa | | | | | |
| | Esgotos | Vazamento de Esgoto | 58 | 37 | 21 | 63,79 | 477,41 |
| 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 | | | 171 | 65 | 106 | 38,01 | 337,11 |

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE EDITAIS DA PREFEITURA DO RJ

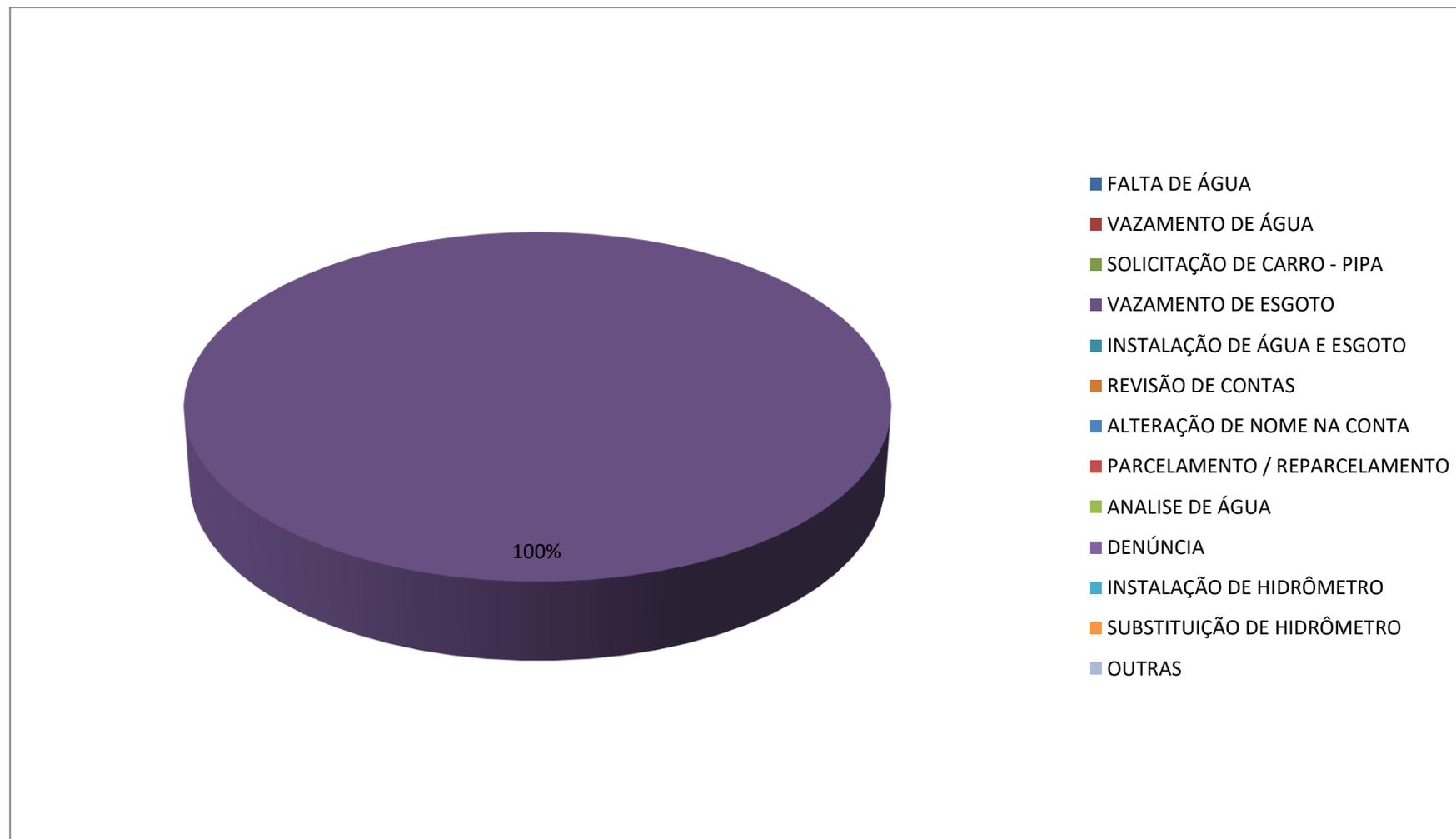


- Câmara dos Deputados RJ: Ofícios da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro;

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

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

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA CÂMARA DOS DEPUTADOS RJ

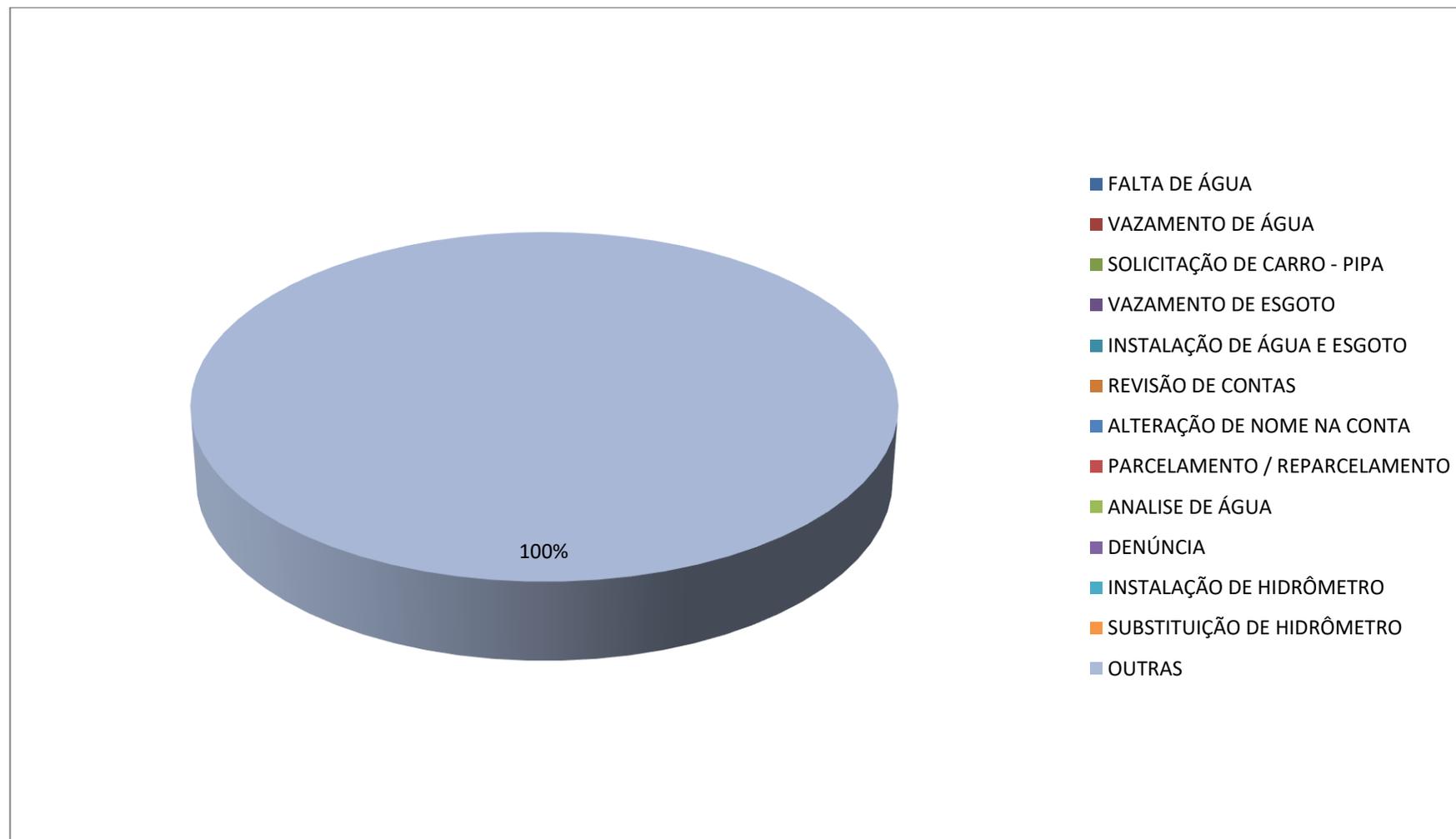


- Câmara de Vereadores: Ofícios da Câmara Municipal do Rio de Janeiro;

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

| Serviços | | Demandados | Atendido | Não Atendido | % de Atendido | Tempo Médio Atendimento (hora/atend) |
|-------------------------------|---------|-----------------------------|----------|--------------|---------------|--------------------------------------|
| Operação | Água | Falta de Água | | | | |
| 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 Micromedicação | | Instalação de Hidrômetro | | | | |
| | | Substituição de Hidrômetro | | | | |
| Outros | | 1 | 1 | 0 | 100,00 | 0,00 |

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA CÂMARA DE VEREADORES

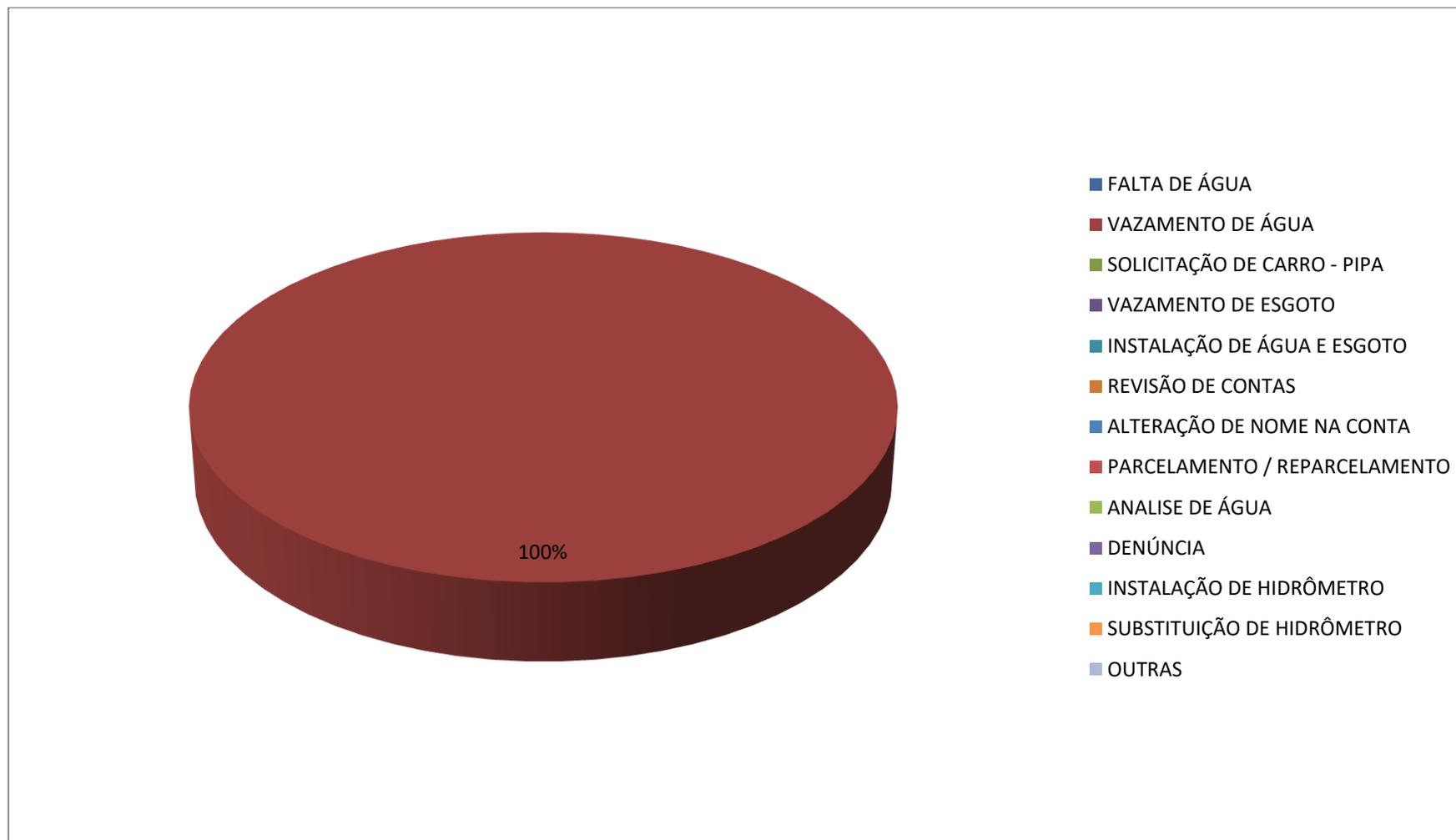


- SUBDEC: Ofícios da Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil, da Secretaria Municipal de Ordem Pública, da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro;

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

| | Serviços | Demandados | Atendido | Não Atendido | % de Atendido | Tempo Médio Atendimento (hora/atend) |
|-------------------------------|----------|-----------------------------|----------|--------------|---------------|--------------------------------------|
| Operação | Água | Falta de Água | | | | |
| Manutenção | Água | Vazamento de Água | 1 | 0 | 1 | 0,00 |
| | | 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 Micromedicação | | Instalação de Hidrômetro | | | | |
| | | Substituição de Hidrômetro | | | | |
| Outros | | | | | | |

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA SUBDEC

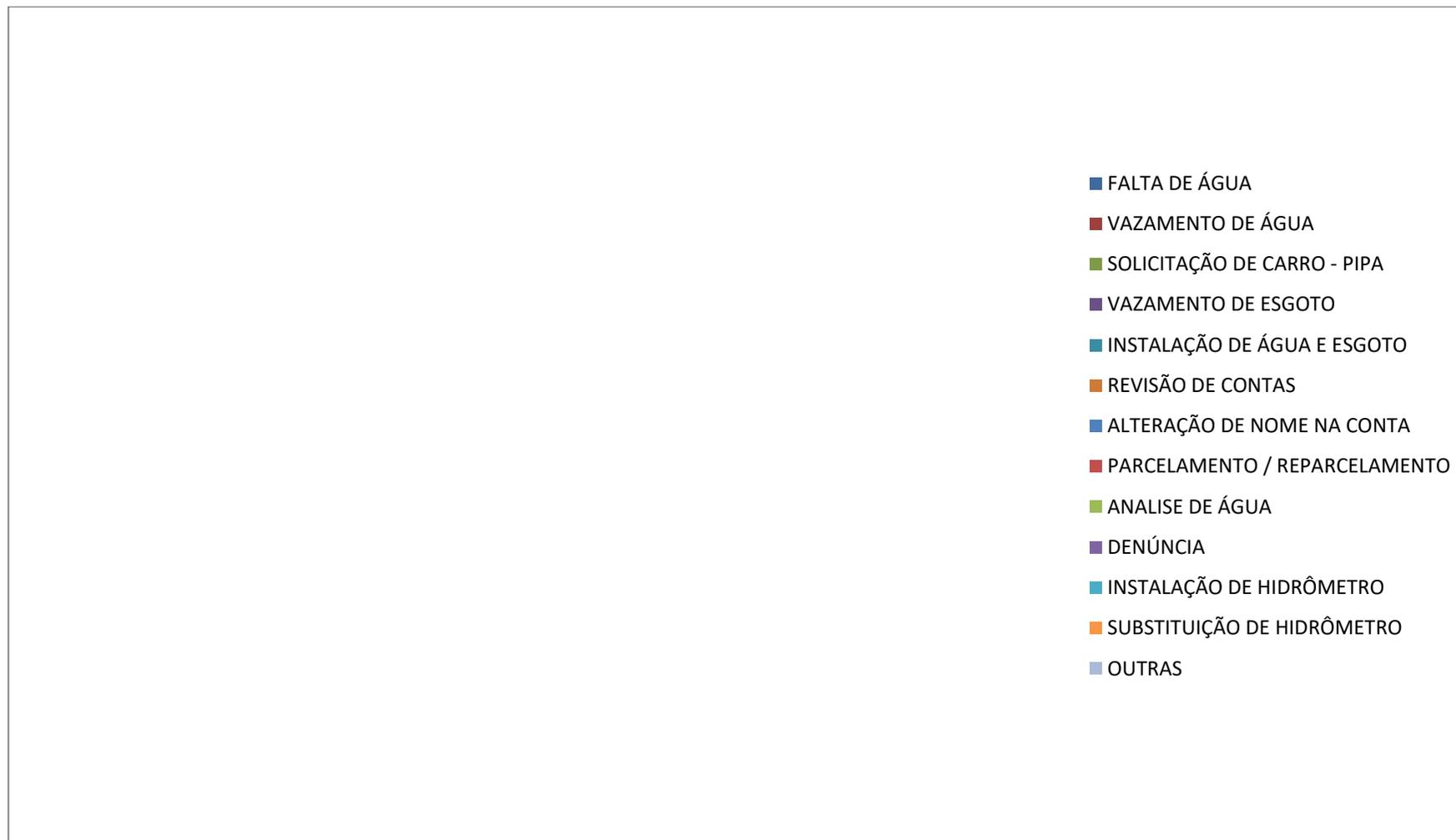


- Rd (Registro de Documento): Documentos protocolizados diretamente no Protocolo Geral da Companhia;

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

| | Serviços | Demandados | Atendido | Não Atendido | % de Atendido | Tempo Médio Atendimento (hora/atend) |
|-----------------------------|----------|-----------------------------|----------|--------------|---------------|--------------------------------------|
| Operação | Água | Falta de Água | | | | |
| 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 | | | | | | |

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE RD (REGISTRO DE DOCUMENTO)

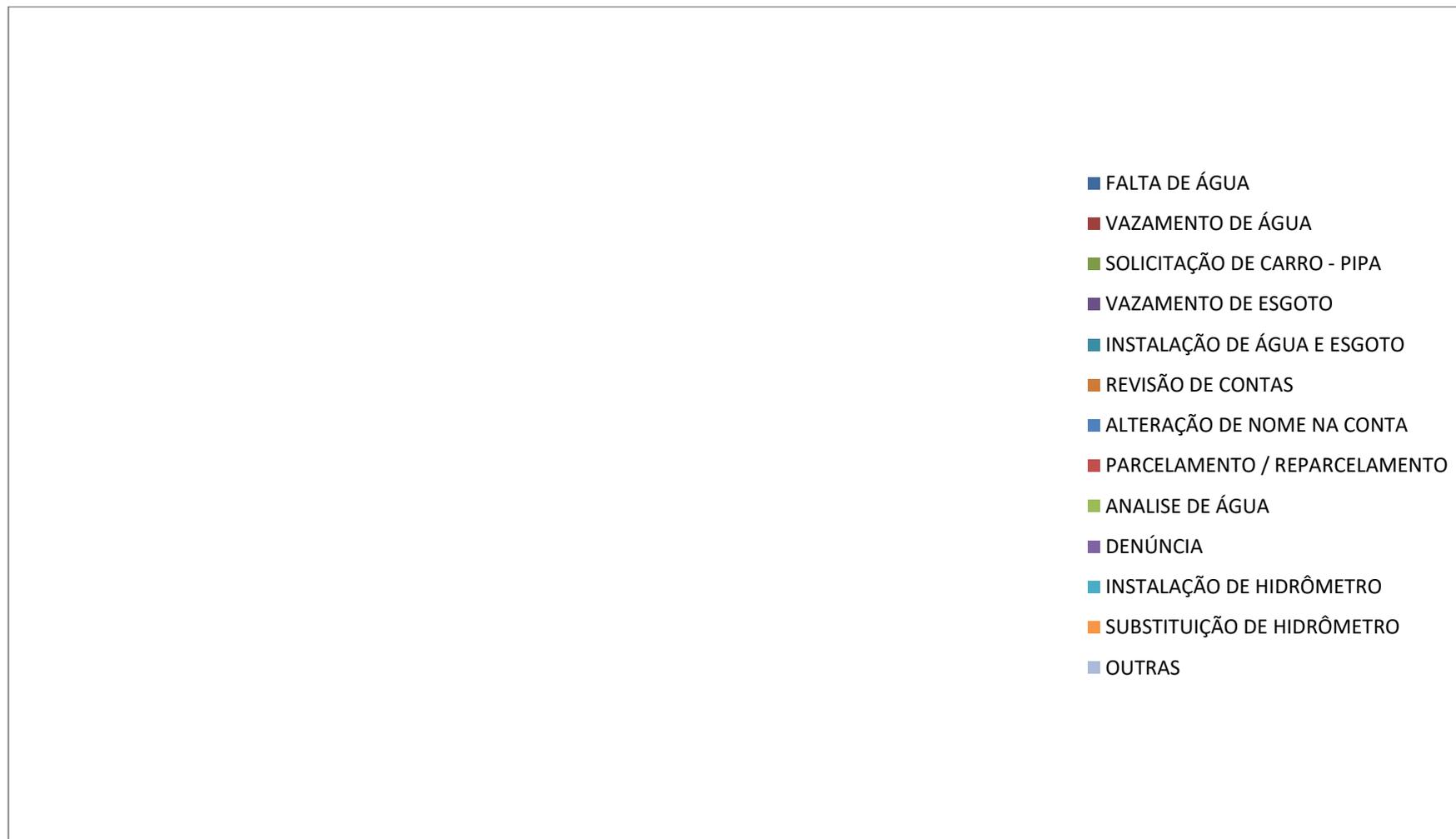


- Carta s/n: Documentos entregues via Correios

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

| | Serviços | Demandados | Atendido | Não Atendido | % de Atendido | Tempo Médio Atendimento (hora/atend) |
|-----------------------------|----------|-----------------------------|----------|--------------|---------------|--------------------------------------|
| Operação | Água | Falta de Água | | | | |
| 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 | | | | | | |

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE CARTA S/Nº

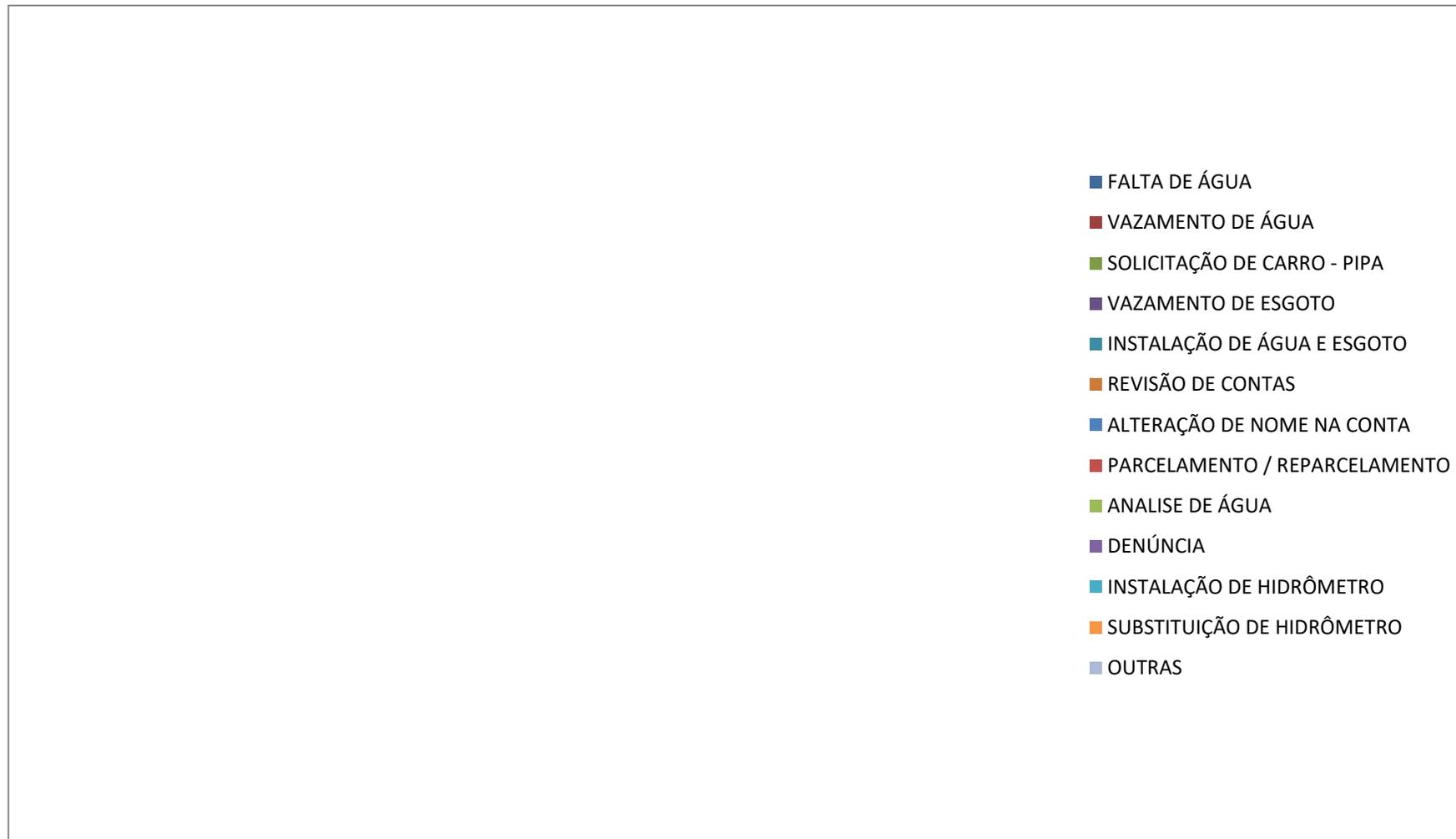


- Telegrama: Documentos entregues via Correios;

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

| | Serviços | Demandados | Atendido | Não Atendido | % de Atendido | Tempo Médio Atendimento (hora/atend) |
|-------------------------------|----------|-----------------------------|----------|--------------|---------------|--------------------------------------|
| Operação | Água | Falta de Água | | | | |
| 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 Micromedicação | | Instalação de Hidrômetro | | | | |
| | | Substituição de Hidrômetro | | | | |
| Outros | | | | | | |

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE TELEGRAMA



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

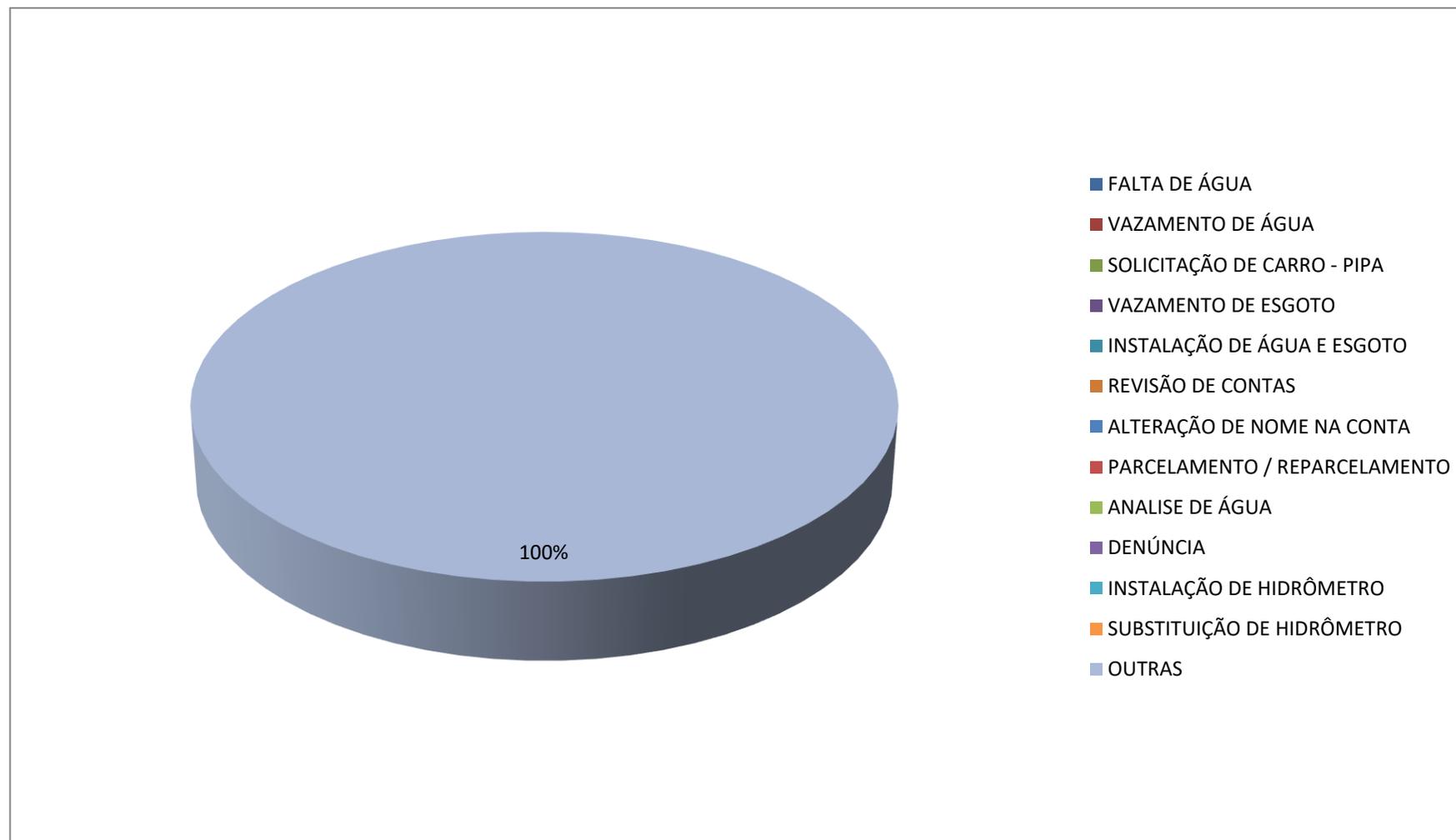
Em março/2020, através de uma parceria com a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, foi criado o e-mail ouvidoriampelj@cedae.com.br para recebimento das demandas oriundas daquele órgão, tratamento e resposta, no menor tempo possível.



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 | | | | | |
| 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 | | | 10 | 10 | 0 | 100,00 | 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.

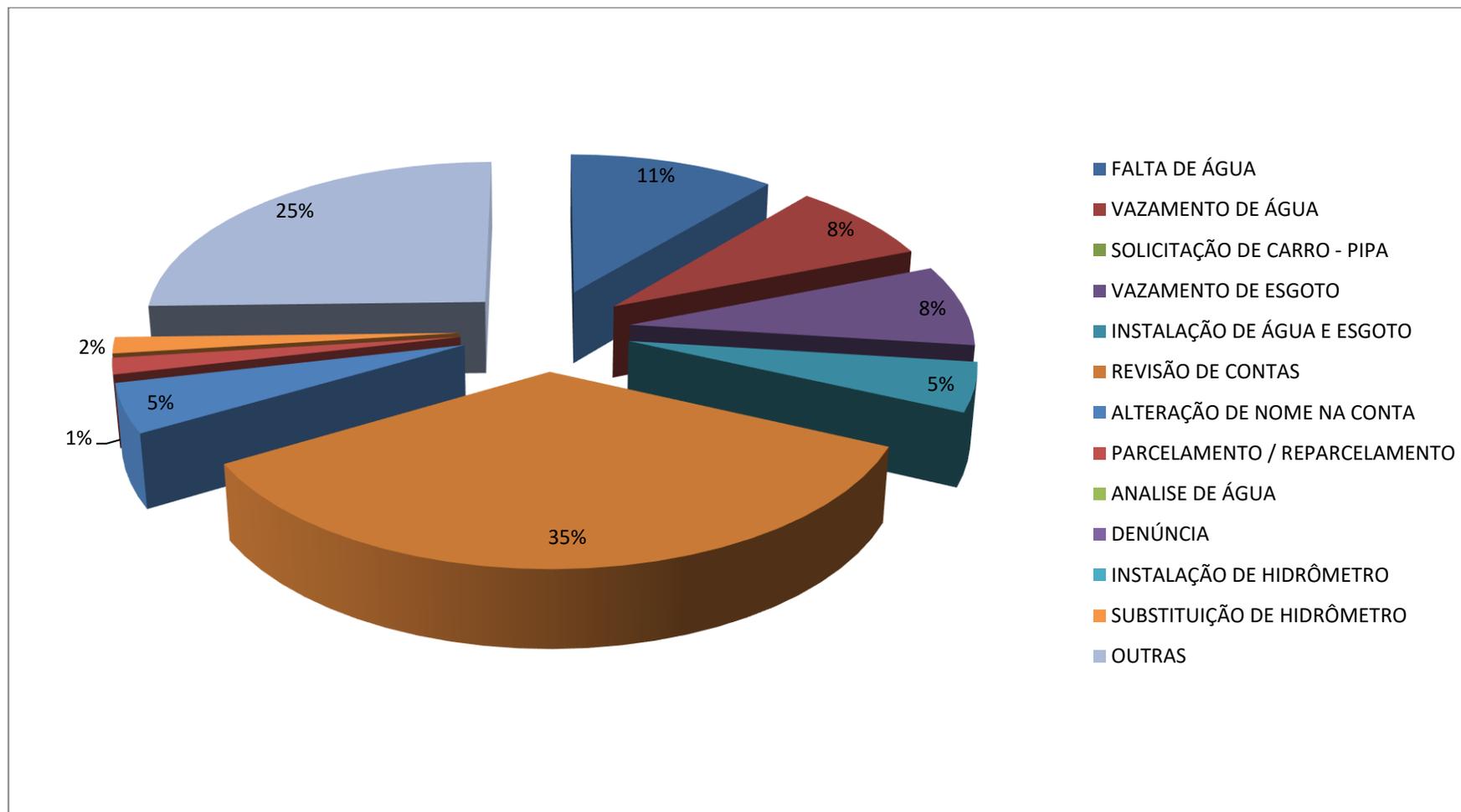
No Consumidor.gov.br, a comunicação se dá diretamente com as empresas participantes, que se comprometem a receber, analisar e responder as reclamações de seus consumidores em até 10 dias.



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 | 7 | 4 | 3 | 57,14 | 228,00 |
| Manutenção | Água | Vazamento de Água | 5 | 5 | 0 | 100,00 | 513,60 |
| | | Solicitação de Carro-pipa | | | | | |
| | Esgotos | Vazamento de Esgoto | 5 | 4 | 1 | 80,00 | 186,00 |
| Setor Técnico | | Instalação de Água e Esgoto | 3 | 2 | 1 | 66,67 | 24,00 |
| | | Revisão de Contas | 22 | 19 | 3 | 86,36 | 97,26 |
| Comercial | | Alteração de Nome na Conta | 3 | 3 | 0 | 100,00 | 200,00 |
| | | Parcelamento / Reparcimento | 1 | 1 | 0 | 100,00 | 24,00 |
| Análise de Água | | | | | | | |
| Denúncia | | | | | | | |
| Laboratório de Micromedição | Instalação de Hidrômetro | | | | | | |
| | | Substituição de Hidrômetro | 1 | 1 | 0 | 100,00 | 528,00 |
| Outros | | | 16 | 11 | 5 | 68,75 | 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>

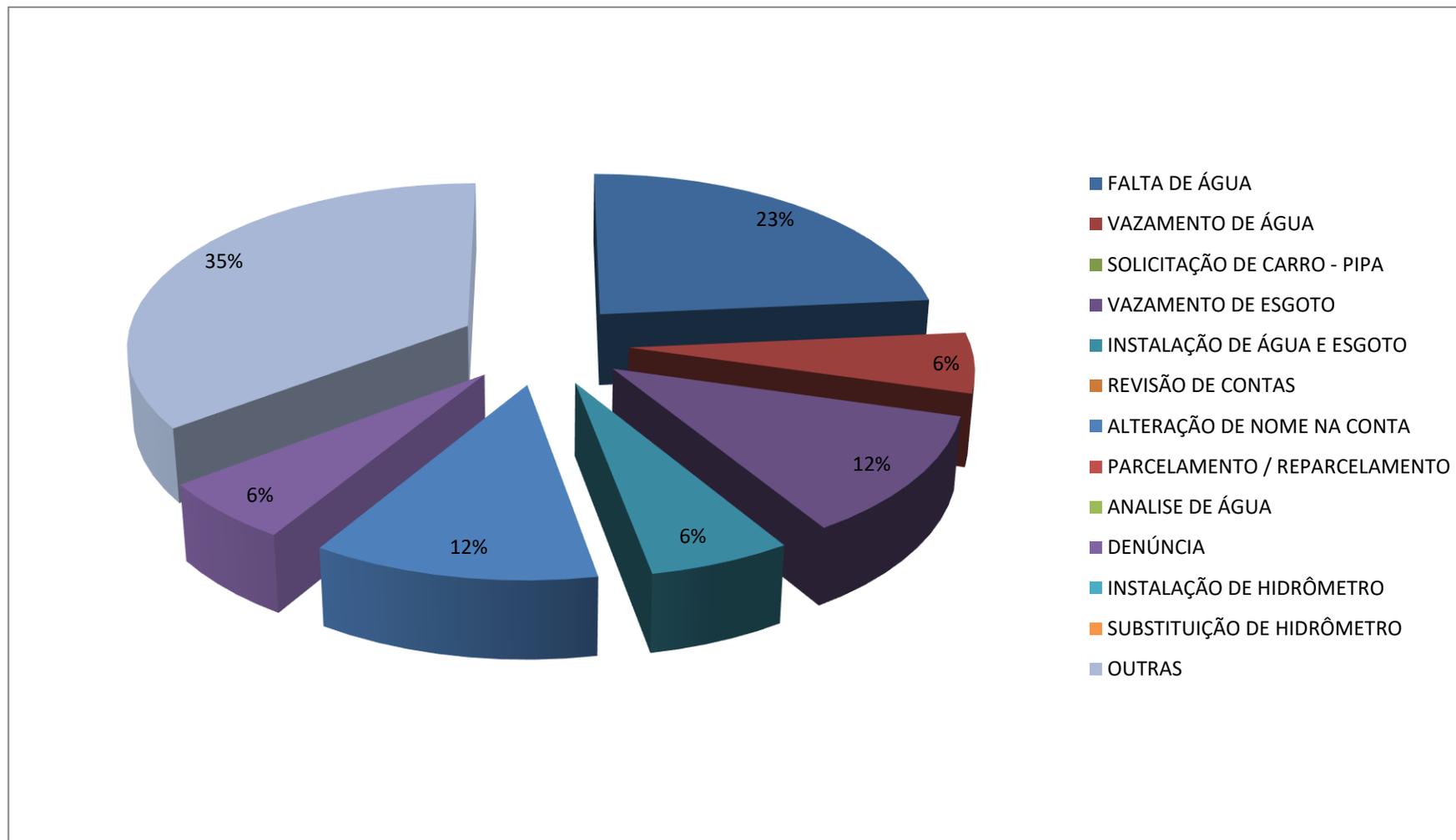
O FalaBR foi desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), é a plataforma integrada nacional de ouvidoria e acesso à informação. Ele é resultado da junção dos sistemas e-Sic e e-Ouv, ferramentas essenciais para o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (nº 12.527/2011) e para o cumprimento 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

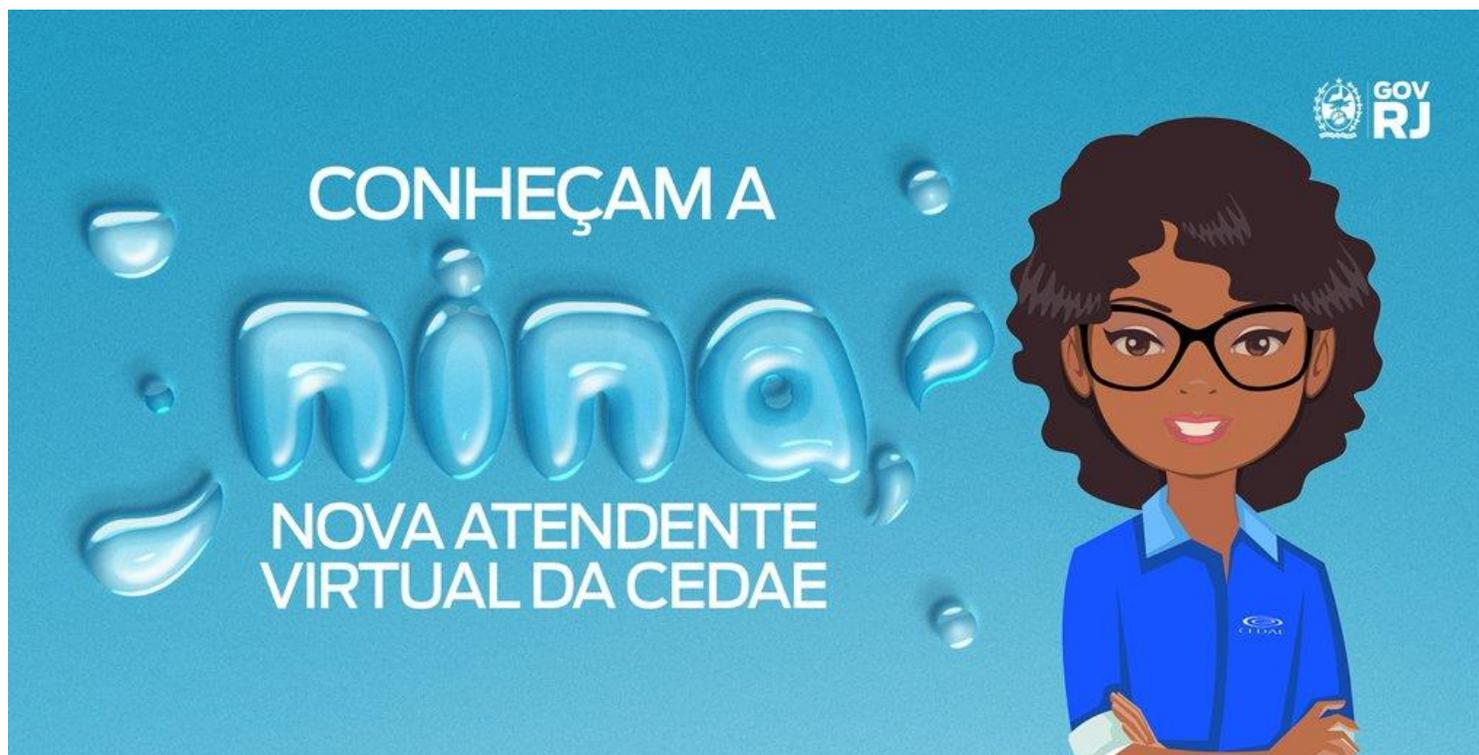
| Serviços | | Demandados | Atendido | Não Atendido | % de Atendido | Tempo Médio Atendimento (hora/atend) | |
|-----------------------------|---------|-----------------------------|----------|--------------|---------------|--------------------------------------|--------|
| Operação | Água | Falta de Água | 4 | 3 | 1 | 75,00 | 88,00 |
| Manutenção | Água | Vazamento de Água | 1 | 1 | 0 | 100,00 | 288,00 |
| | | Solicitação de Carro-pipa | | | | | |
| | Esgotos | Vazamento de Esgoto | 2 | 2 | 0 | 100,00 | 60,00 |
| Setor Técnico | | Instalação de Água e Esgoto | 1 | 0 | 1 | 0,00 | - |
| Comercial | | Revisão de Contas | | | | | |
| | | Alteração de Nome na Conta | 2 | 1 | 1 | 50,00 | 96,00 |
| | | Parcelamento / Reparcimento | | | | | |
| Análise de Água | | | | | | | |
| Denúncia | | | 1 | 1 | 0 | 100,00 | 0,00 |
| Laboratório de Micromedição | | Instalação de Hidrômetro | | | | | |
| | | Substituição de Hidrômetro | | | | | |
| Outros | | | 6 | 6 | 0 | 100,00 | 0,00 |

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO FALA.BR



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

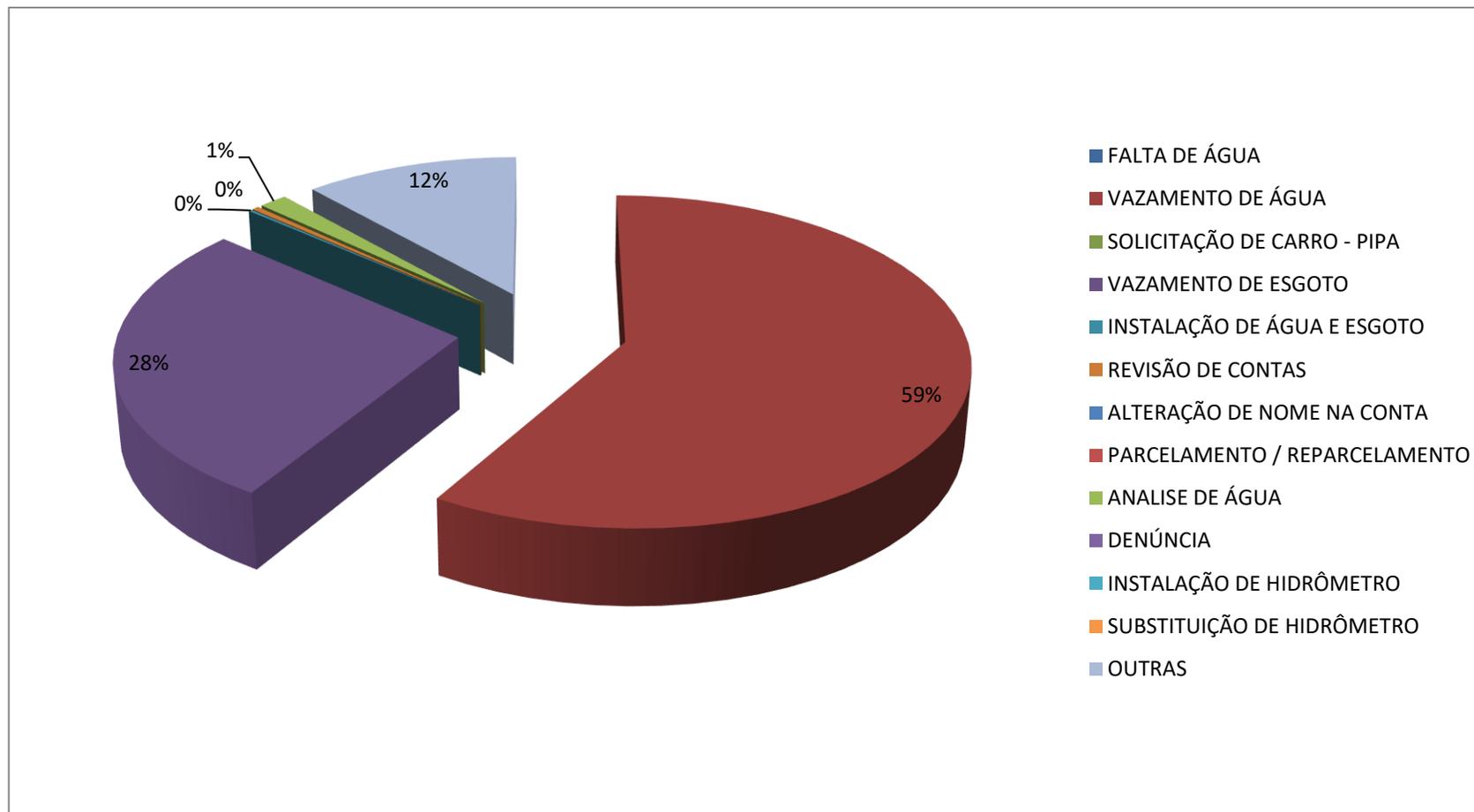
A NINA é a atendente virtual da CEDAE, sendo o acesso feito pelo site da Companhia (www.cedae.com.br), no link “chat online”. Neste canal o cidadão pode abrir demandas de falta d’água, vazamento de água e esgoto, análise da qualidade da água, e etc.



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 | | | | | |
| Manutenção | Água | Vazamento de Água | 308 | 228 | 80 | 74,03 | 462,63 |
| | | Solicitação de Carro-pipa | | | | | |
| | Esgotos | Vazamento de Esgoto | 145 | 119 | 26 | 82,07 | 417,08 |
| Setor Técnico | | Instalação de Água e Esgoto | 1 | 1 | 0 | 100,00 | 0,00 |
| | | Revisão de Contas | 2 | 2 | 0 | 100,00 | 0,00 |
| Comercial | | Alteração de Nome na Conta | | | | | |
| | | Parcelamento / Reparcamento | | | | | |
| Análise de Água | | | 8 | 6 | 2 | 75,00 | 192,00 |
| Denúncia | | | | | | | |
| Laboratório de Micromedição | | Instalação de Hidrômetro | | | | | |
| | | Substituição de Hidrômetro | | | | | |
| Outros | | | 61 | 61 | 0 | 100,00 | 35,02 |

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.

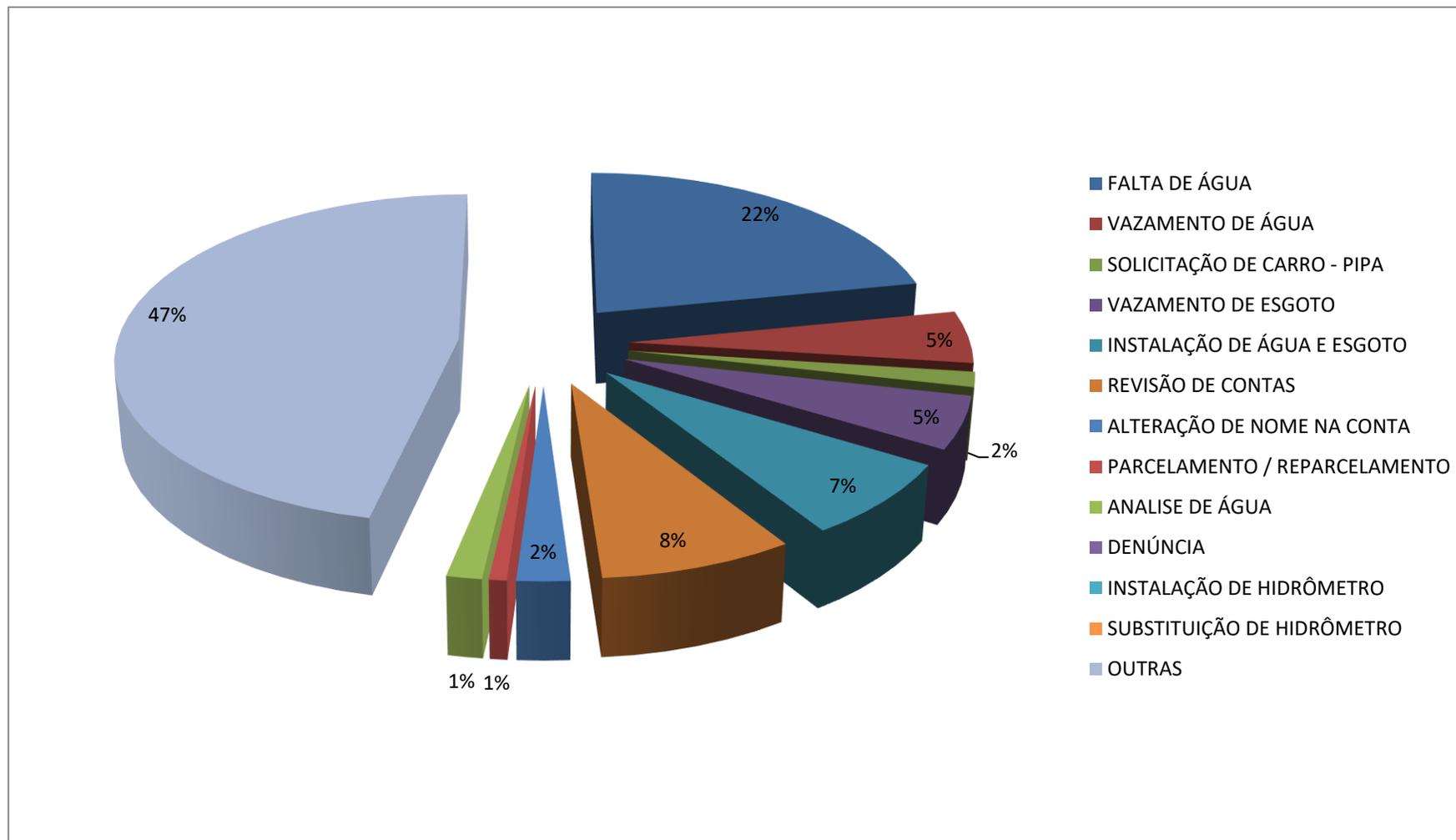
ReclameAQUI



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 | 30 | 24 | 6 | 80,00 | 140,00 |
| Manutenção | Água | Vazamento de Água | 7 | 6 | 1 | 85,71 | 304,00 |
| | | Solicitação de Carro-pipa | 2 | 2 | 0 | 100,00 | 336,00 |
| | Esgotos | Vazamento de Esgoto | 7 | 4 | 3 | 57,14 | 330,00 |
| Setor Técnico | Instalação de Água e Esgoto | | 10 | 4 | 6 | 40,00 | 138,00 |
| | Revisão de Contas | | 11 | 11 | 0 | 100,00 | 56,73 |
| Comercial | Alteração de Nome na Conta | | 3 | 2 | 1 | 66,67 | 0,00 |
| | Parcelamento / Reparcimento | | 1 | 1 | 0 | 100,00 | 48,00 |
| Análise de Água | | | 2 | 2 | 0 | 100,00 | 180,00 |
| Denúncia | | | | | | | |
| Laboratório de Micromedicação | Instalação de Hidrômetro | | | | | | |
| | Substituição de Hidrômetro | | | | | | |
| Outros | | | 64 | 61 | 3 | 95,31 | 22,03 |

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO RECLAME AQUI



9 - Disque Denúncia

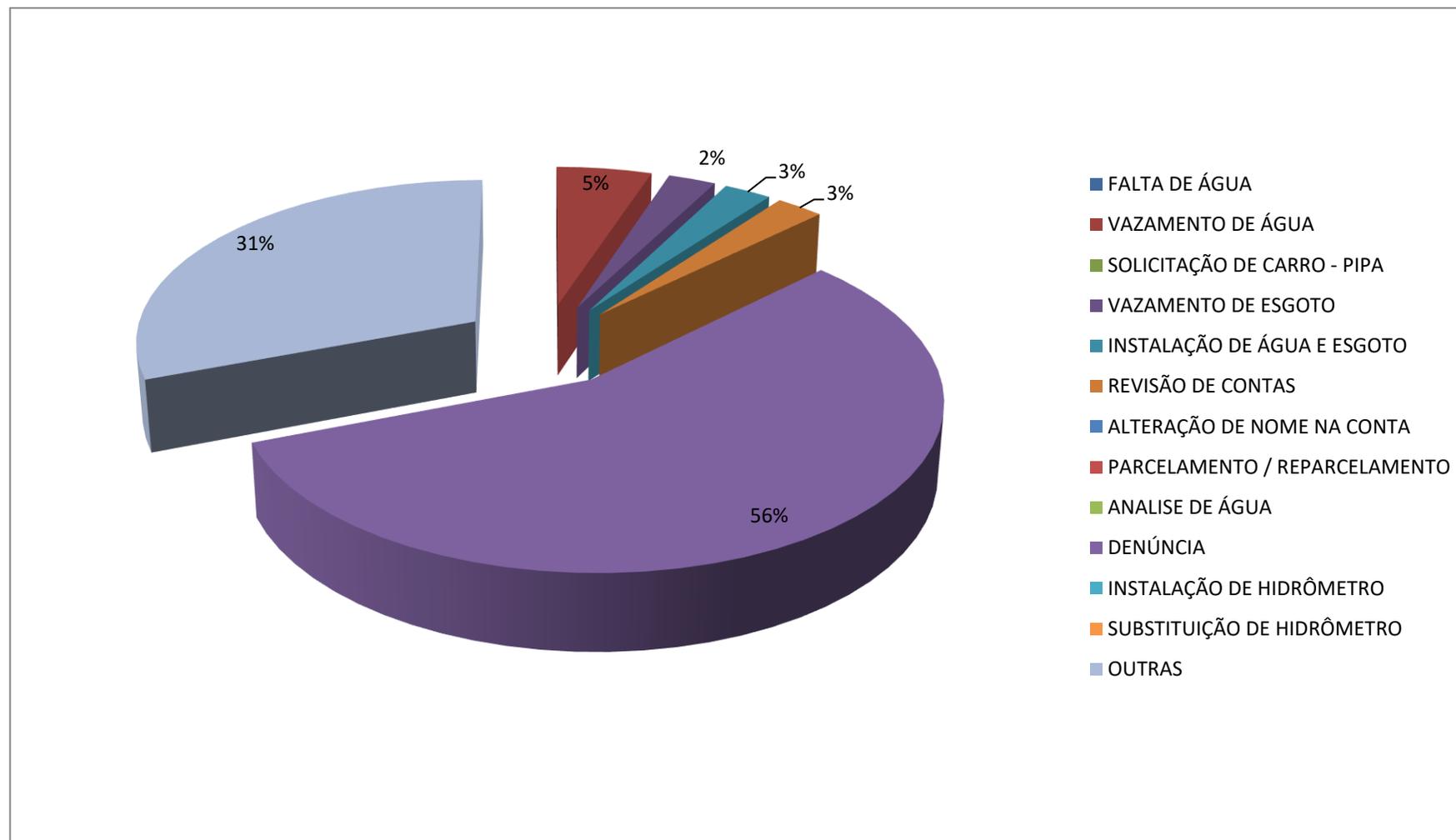
Central de atendimento especializada em atender a população que vivencia ou presencia ações criminosas;



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 | | | | | |
| Manutenção | Água | Vazamento de Água | 2 | 1 | 1 | 50,00 | 336,00 |
| | | Solicitação de Carro-pipa | | | | | |
| | Esgotos | Vazamento de Esgoto | 1 | 0 | 1 | 0,00 | - |
| Setor Técnico | | Instalação de Água e Esgoto | 1 | 1 | 0 | 100,00 | 0,00 |
| | | Revisão de Contas | 1 | 1 | 0 | 100,00 | 0,00 |
| Comercial | | Alteração de Nome na Conta | | | | | |
| | | Parcelamento / Reparcamento | | | | | |
| Análise de Água | | | | | | | |
| Denúncia | | | 22 | 8 | 14 | 36,36 | 417,00 |
| Laboratório de Micromedicação | | Instalação de Hidrômetro | | | | | |
| | | Substituição de Hidrômetro | | | | | |
| Outros | | | 12 | 12 | 0 | 100,00 | 0,00 |

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO DISQUE DENÚNCIA



10 - Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ – CODECON

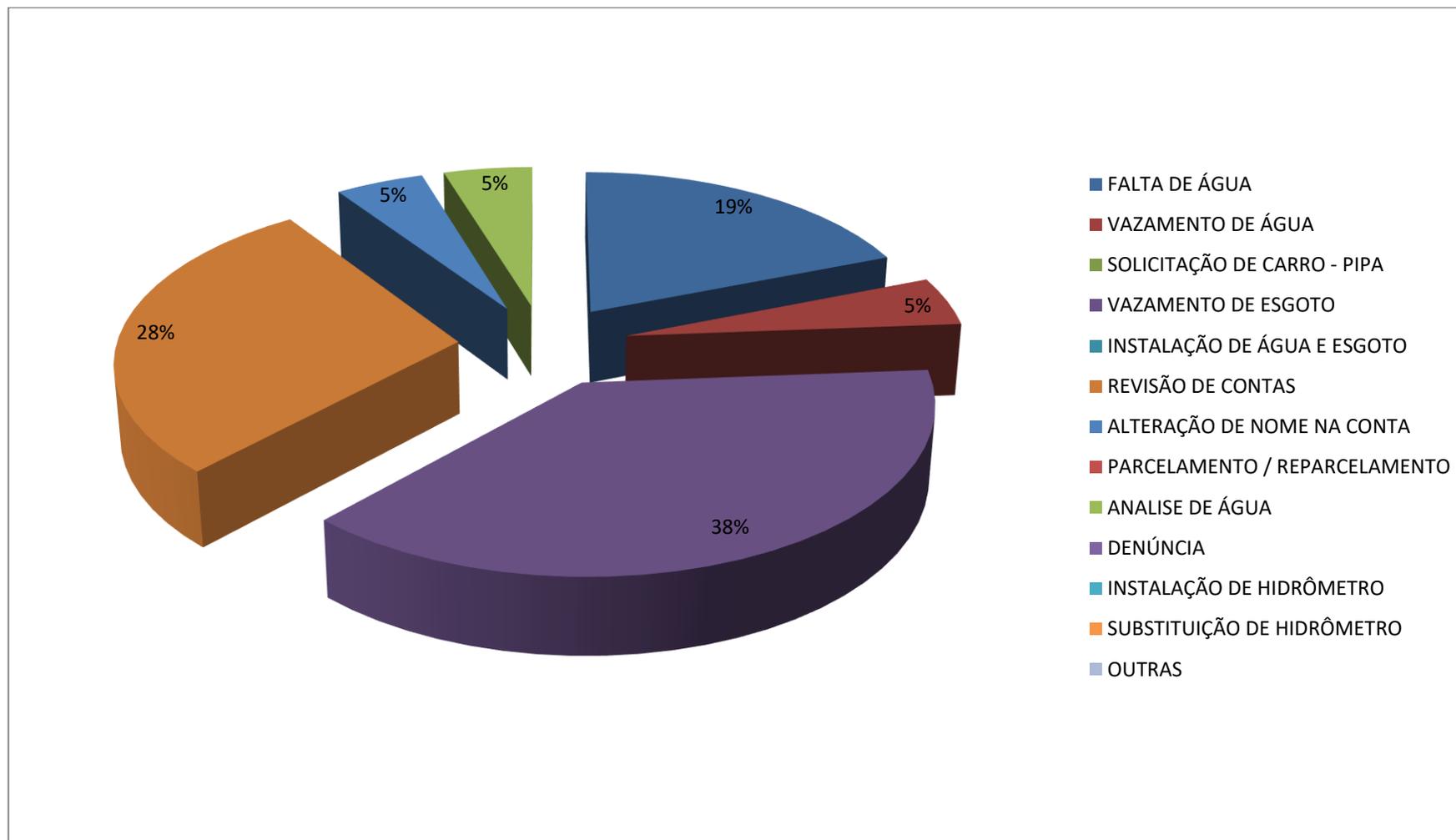
É uma das Comissões Permanentes da ALERJ e presta um serviço gratuito à população fluminense, além de analisar projetos e mensagens relacionadas aos direitos dos consumidores antes de irem à votação em plenário. Os cidadãos que se sentirem prejudicados pelos fornecedores de serviços e produtos podem 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 | 4 | 3 | 1 | 75,00 | 400,00 |
| Manutenção | Água | Vazamento de Água | 1 | 1 | 0 | 100,00 | 432,00 |
| | | Solicitação de Carro-pipa | | | | | |
| | Esgotos | Vazamento de Esgoto | 8 | 8 | 0 | 100,00 | 363,00 |
| Setor Técnico | | Instalação de Água e Esgoto | | | | | |
| | | Revisão de Contas | 6 | 5 | 1 | 83,33 | 100,80 |
| Comercial | | Alteração de Nome na Conta | 1 | 1 | 0 | 100,00 | 0,00 |
| | | Parcelamento / Reparcimento | | | | | |
| Análise de Água | | | 1 | 1 | 0 | 100,00 | 96,00 |
| Denúncia | | | | | | | |
| Laboratório de Micromedição | | Instalação de Hidrômetro | | | | | |
| | | Substituição de Hidrômetro | | | | | |
| Outros | | | | | | | |

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA CODECON - ALERJ



11 - Alô-ALERJ

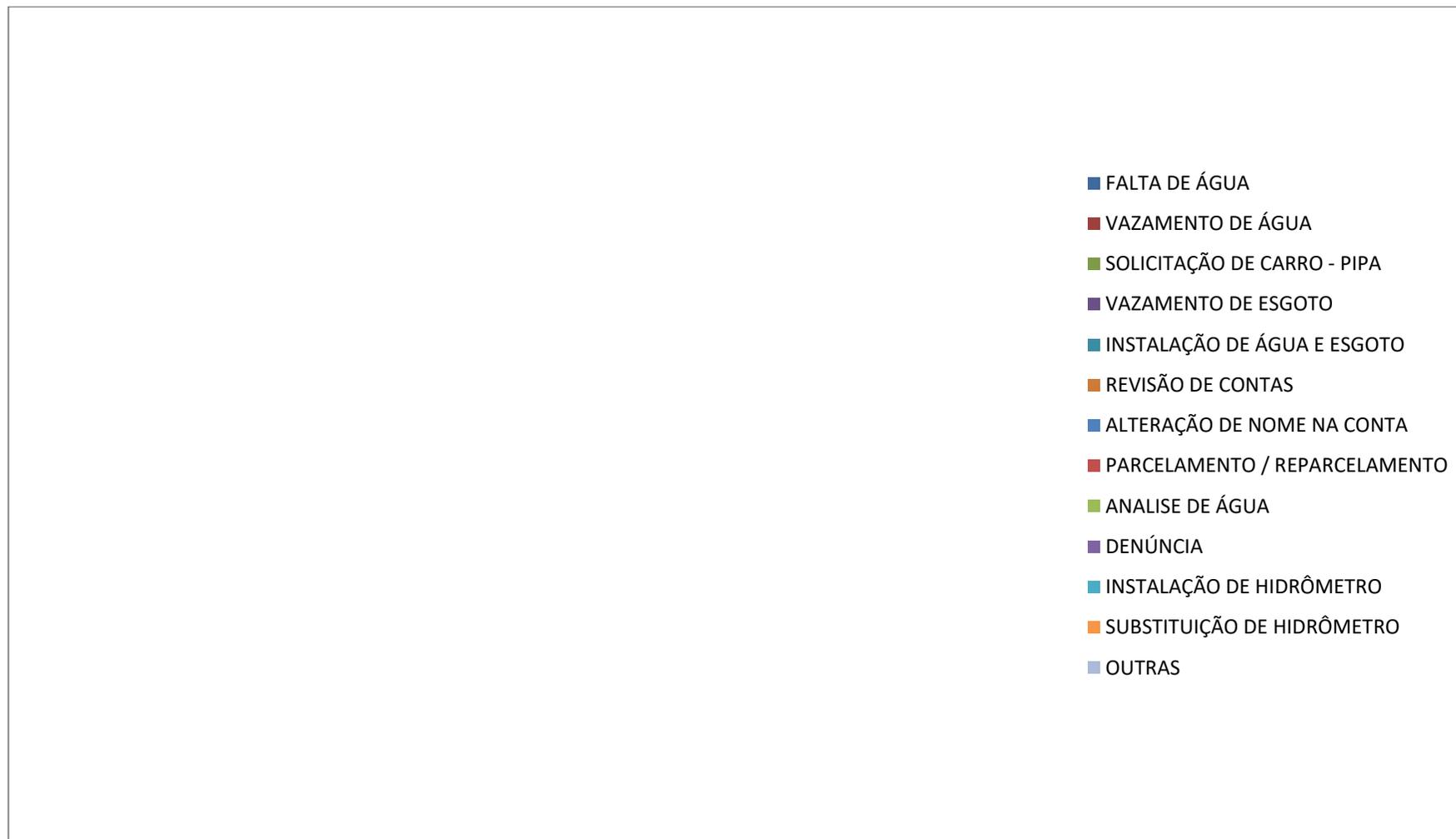
É o canal de comunicação entre o cidadão e a Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro, com o intuito de esclarecer não só os temas e assuntos que são tratados nas Comissões e no Plenário, mas também o funcionamento da Casa Legislativa.

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 | | | | |
| 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 Micromedicação | | Instalação de Hidrômetro | | | | |
| | | Substituição de Hidrômetro | | | | |
| Outros | | | | | | |

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO ALÔ ALERJ



CANAIS DE ENTRADA DE DEMANDAS DE SEGUNDA INSTÂNCIA – OUVIDORIA

1 - Atendimento Telefônico Ouvidoria (0800-0316032)

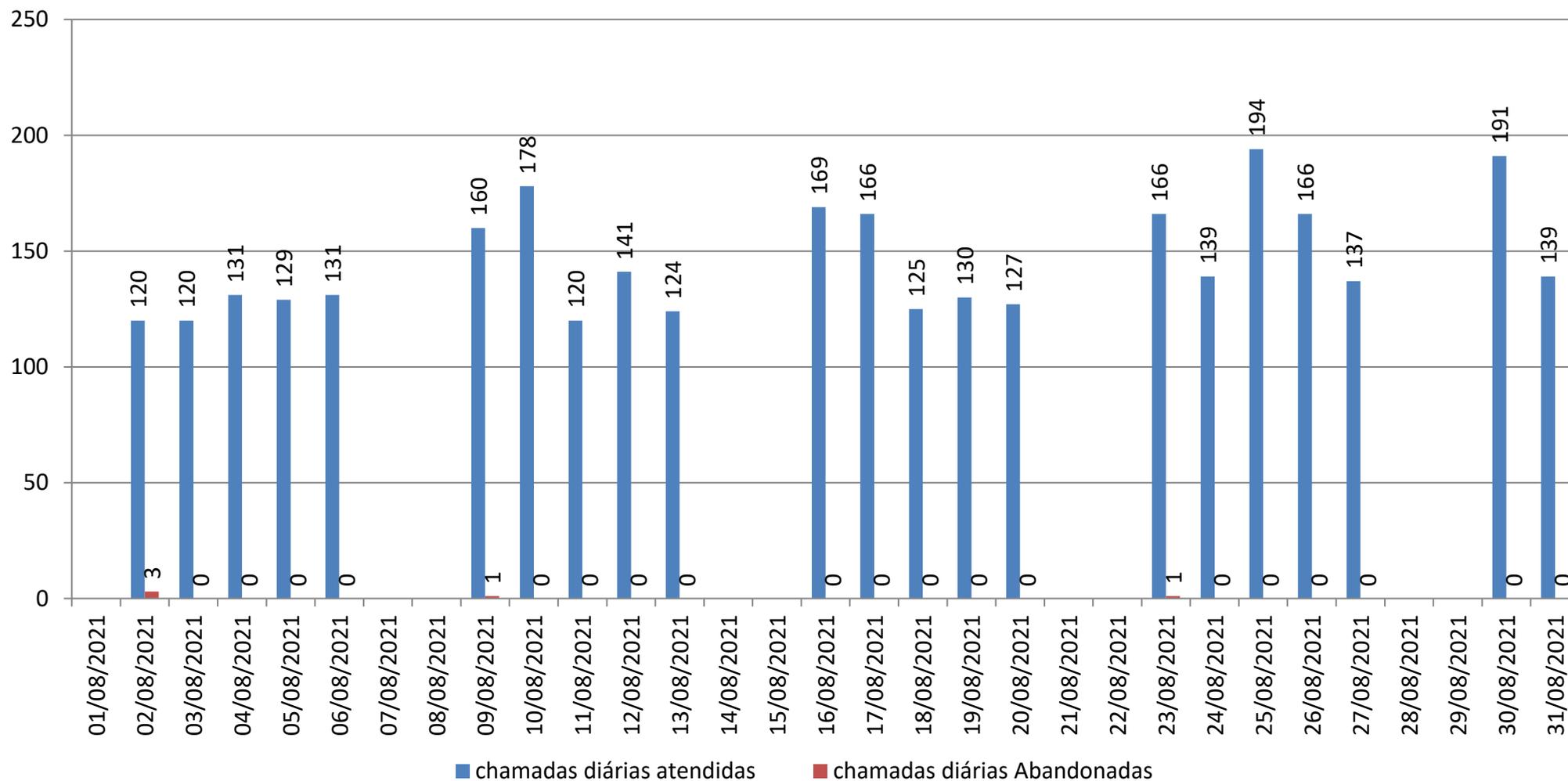
Atendimento realizado através do n.º 0800 0316032, das 09h às 18h, de segunda-feira a sexta-feira.



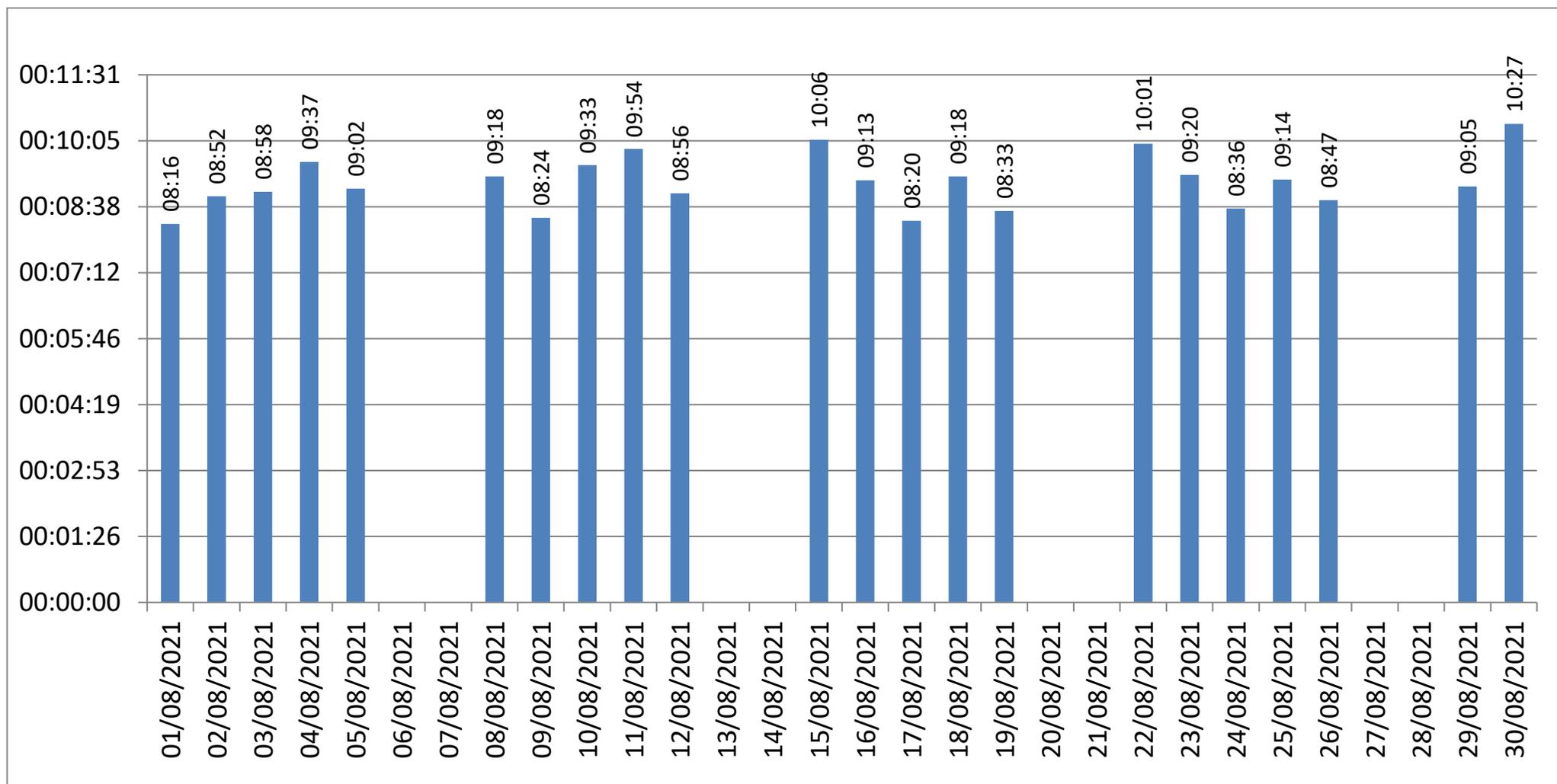
| Sistema de telefonia | | | | | | | | |
|---|--------------------|-------|-------------|---------------|------|----------|----------|-------|
| Informações de performance / Nível de Serviço | | | | | | | | |
| Total de chamadas recebidas | Atendidas | | | Não atendidas | | TME | TMA | % IAR |
| | Chamadas atendidas | % ICT | % atendidas | IAL | % | | | |
| 3.212 | 3.203 | 96,81 | 99,72 | 5 | 0,16 | 00:00:08 | 00:09:10 | 100,6 |

Obs.: O atendimento telefônico da ouvidoria possui oito posições de atendimento e 16 operadores divididos em 2 turnos.

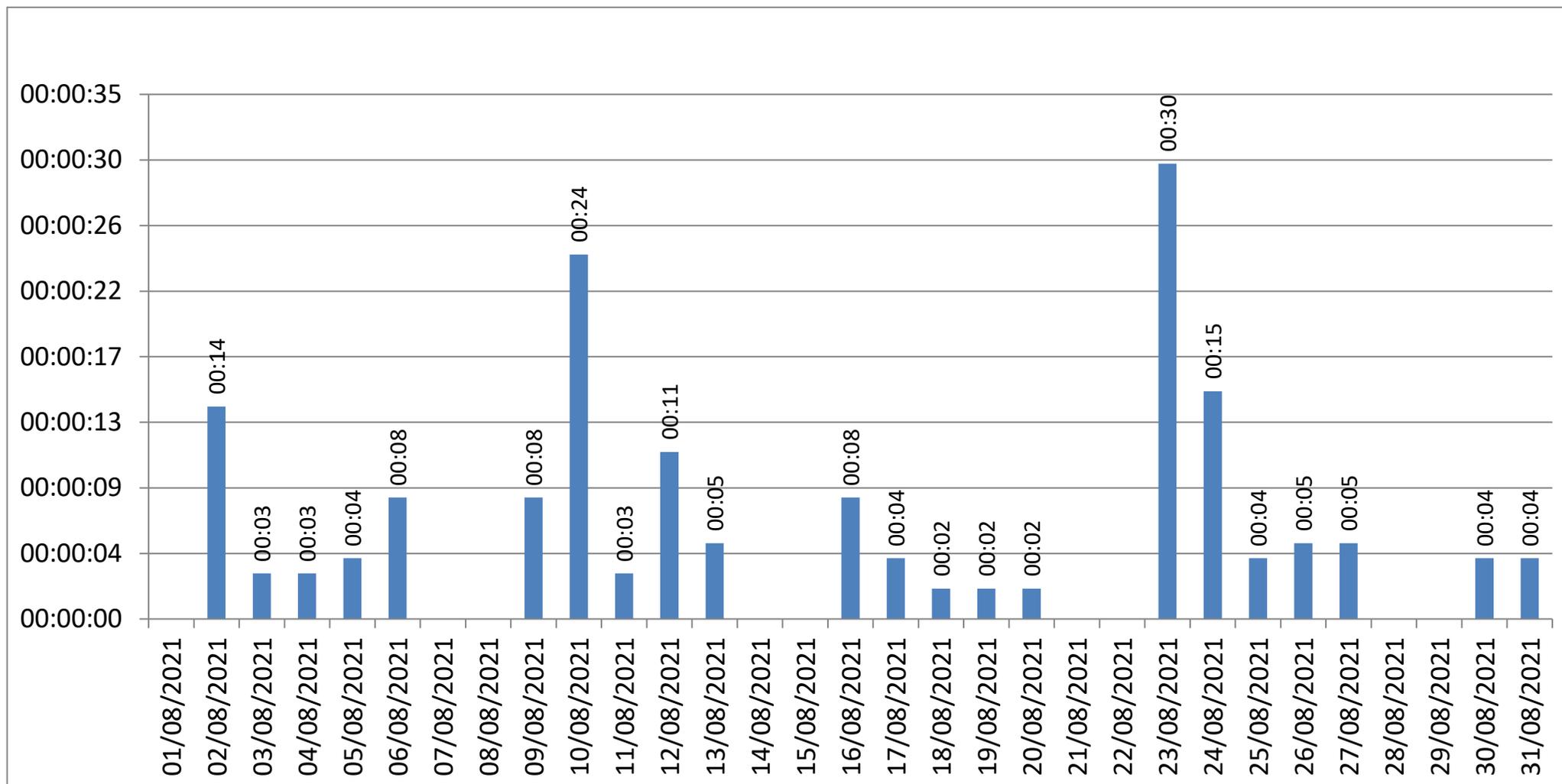
Quantidade de chamadas diárias atendidas / Abandonadas na Ouvidoria



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

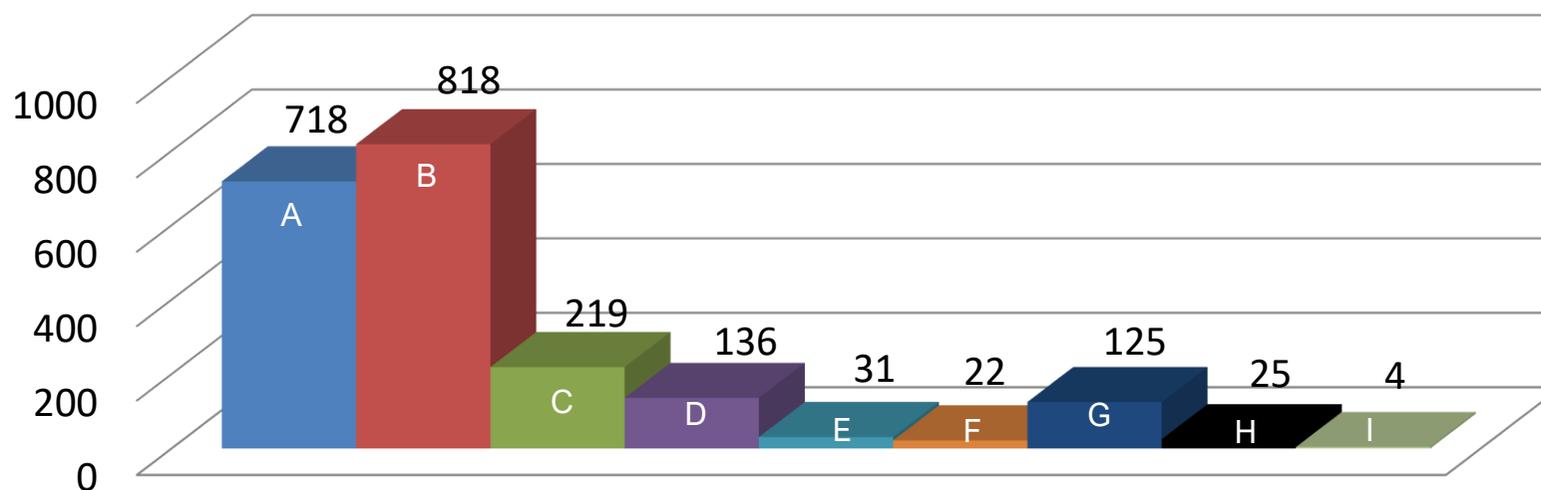


Evolução do TME por dia da Ouvidoria (0800-0316032)



Quantidade de Ordens de Serviços abertas pela Ouvidoria

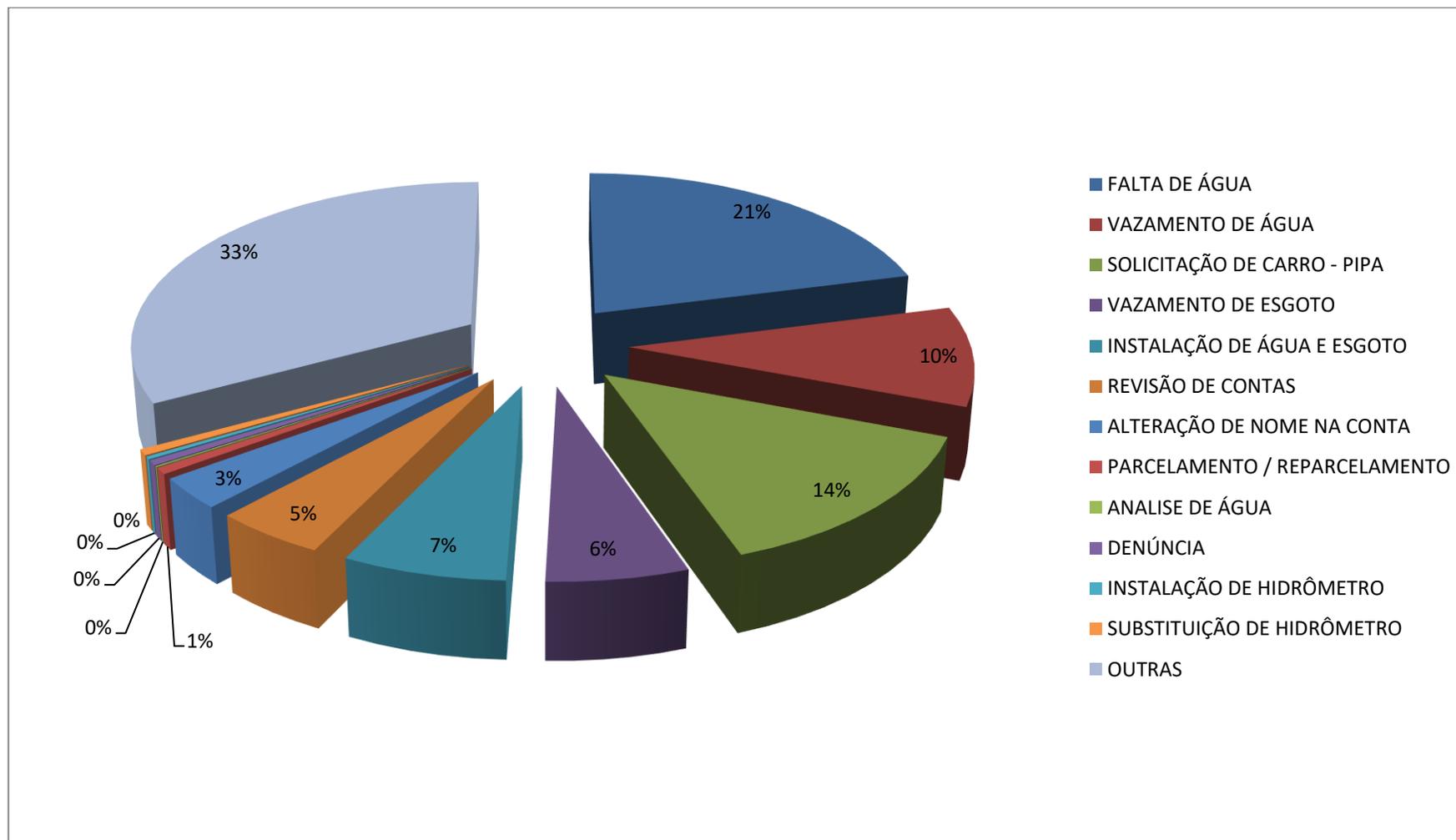
| Assuntos | Total | % |
|-----------------------------------|-------|--------|
| A - Operação de Água | 718 | 87,78 |
| B - Manutenção de Água | 818 | 373,52 |
| C - Manutenção de Esgoto | 219 | 161,03 |
| D - Outros | 136 | 438,71 |
| E - Comercial | 31 | 140,91 |
| F – Denúncia | 22 | 17,60 |
| G - Setor Técnico | 125 | 500,00 |
| H - Laboratório de Micromedicação | 25 | 625,00 |
| I - Análise de Água | 4 | 0,01 |



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 | 677 | 470 | 207 | 69,42 | 198,49 |
| Manutenção | Água | Vazamento de Água | 313 | 226 | 87 | 72,20 | 254,23 |
| | | Solicitação de Carro-pipa | 449 | 284 | 165 | 63,25 | 142,14 |
| | Esgotos | Vazamento de Esgoto | 189 | 112 | 77 | 59,26 | 237,43 |
| Setor Técnico | Instalação de Água e Esgoto | | 218 | 137 | 81 | 62,84 | 67,45 |
| | Revisão de Contas | | 151 | 121 | 30 | 80,13 | 20,43 |
| Comercial | Alteração de Nome na Conta | | 99 | 70 | 29 | 70,71 | 20,91 |
| | Parcelamento / Reparcamento | | 20 | 16 | 4 | 80,00 | 0,00 |
| Análise de Água | | | 3 | 1 | 2 | 33,33 | 336,00 |
| Denúncia | | | 16 | 7 | 9 | 43,75 | 0,00 |
| Laboratório de Micromedicação | Instalação de Hidrômetro | | 9 | 5 | 4 | 55,56 | 417,60 |
| | Substituição de Hidrômetro | | 19 | 12 | 7 | 63,16 | 96,00 |
| Outros | | | 1059 | 997 | 62 | 94,15 | 17,04 |

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



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

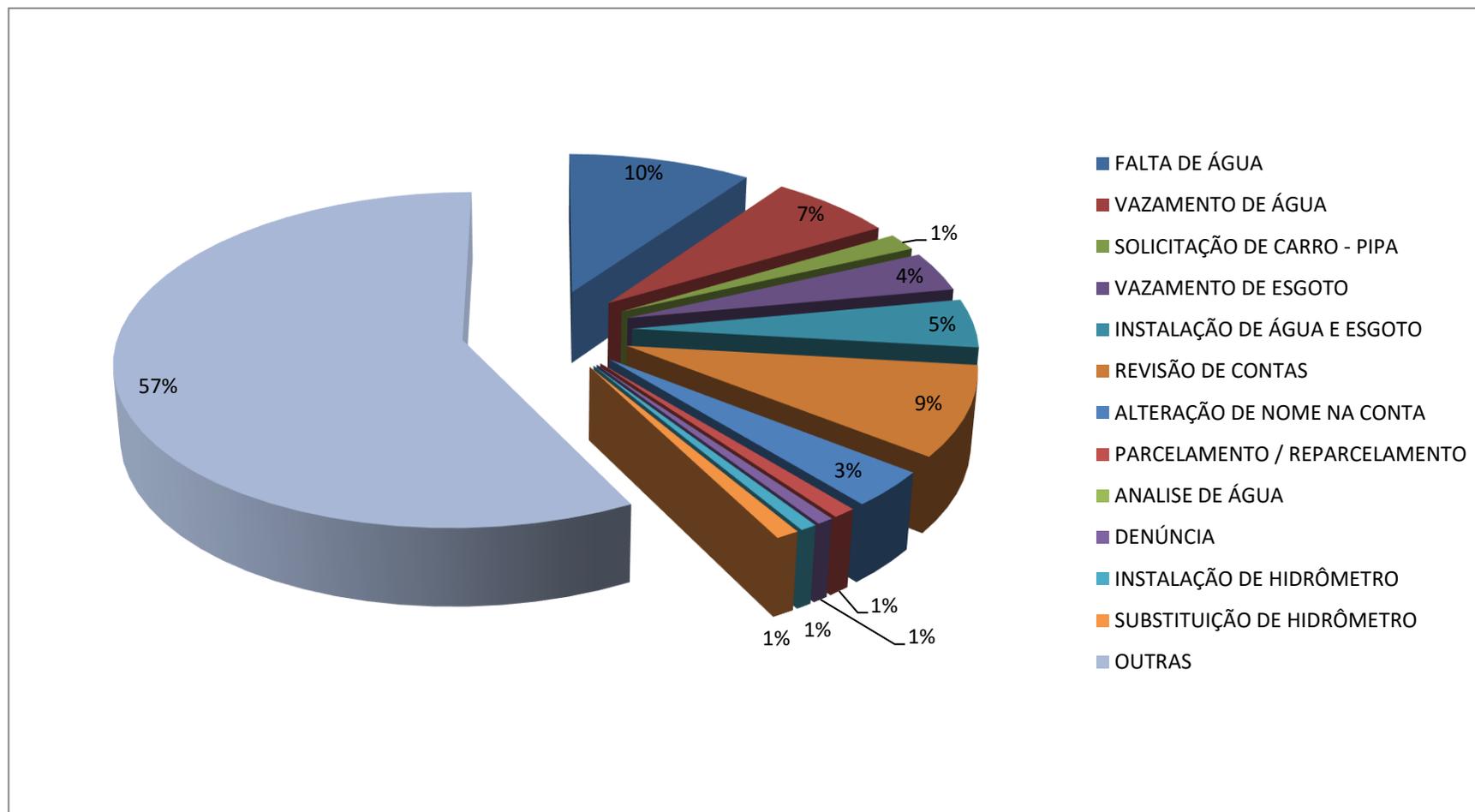
Recebimento de demandas através do e-mail ouvidoriageral@cedae.com.br. canal de atendimento ao público em geral



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 | 71 | 55 | 16 | 77,46 | 153,16 |
| Manutenção | Água | Vazamento de Água | 48 | 30 | 18 | 62,50 | 319,20 |
| | | Solicitação de Carro-pipa | 12 | 9 | 3 | 75,00 | 138,67 |
| | Esgotos | Vazamento de Esgoto | 28 | 18 | 10 | 64,29 | 222,67 |
| Setor Técnico | | Instalação de Água e Esgoto | 34 | 23 | 11 | 67,65 | 31,30 |
| | | Revisão de Contas | 63 | 60 | 3 | 95,24 | 0,40 |
| Comercial | | Alteração de Nome na Conta | 25 | 17 | 8 | 68,00 | 1,41 |
| | | Parcelamento / Reparcimento | 7 | 6 | 1 | 85,71 | 0,00 |
| Análise de Água | | | | | | | |
| Denúncia | | | 5 | 1 | 4 | 20,00 | 0,00 |
| Laboratório de Micromedição | | Instalação de Hidrômetro | 5 | 4 | 1 | 80,00 | 126,00 |
| | | Substituição de Hidrômetro | 7 | 5 | 2 | 71,43 | 67,20 |
| Outros | | | 415 | 406 | 9 | 97,83 | 8,33 |

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS PELO E-MAIL DA OUVIDORIA GERAL



3 - Atendimento Pessoal no prédio sede

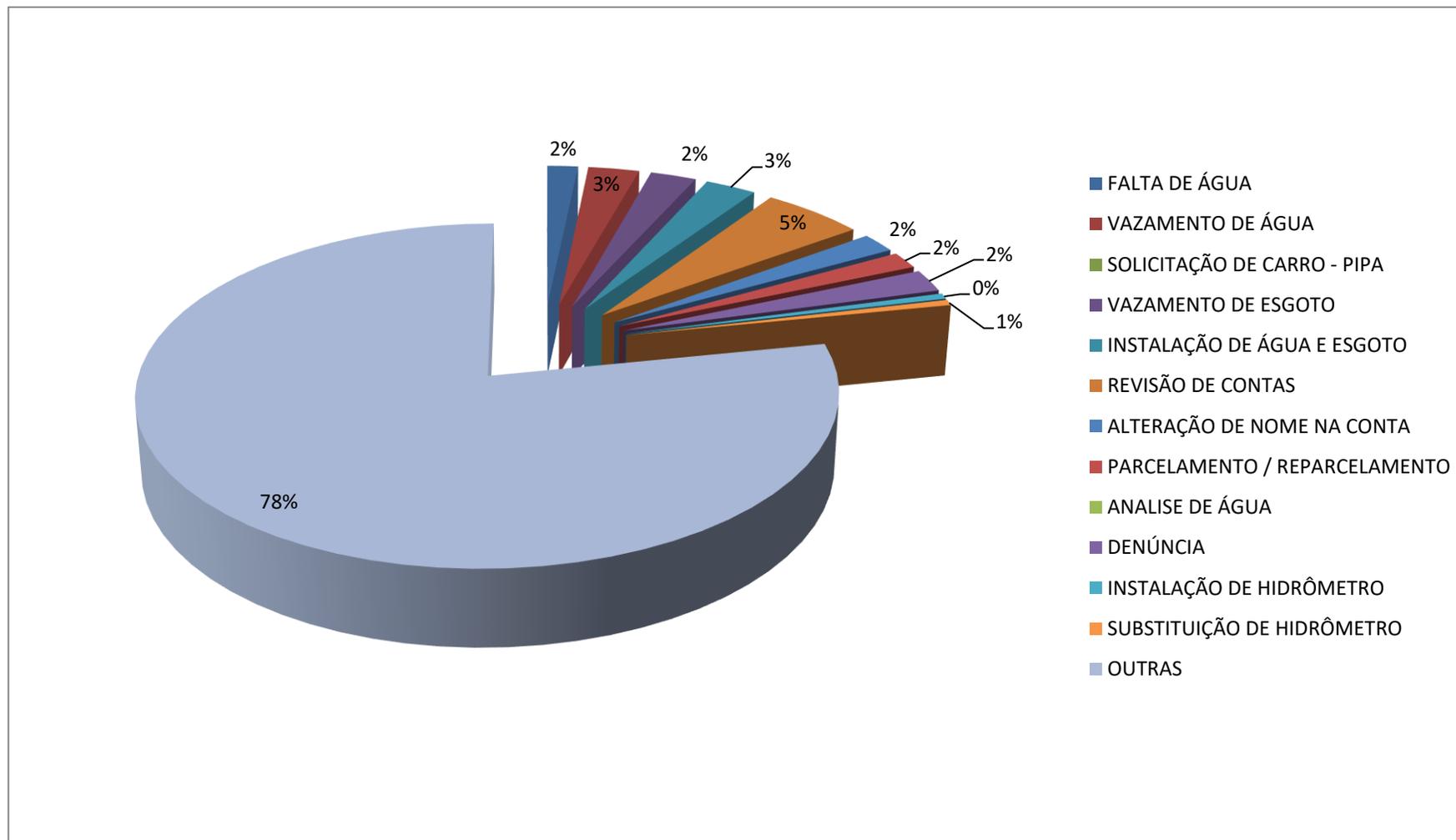
Composto de pré-atendimento e atendimento pessoal com atendimento realizado diretamente à população na sede da Companhia, das 09h às 17h, de segunda-feira a sexta-feira.



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 | 6 | 6 | 0 | 100,00 | 208,00 |
| Manutenção | Água | Vazamento de Água | 10 | 6 | 4 | 60,00 | 192,00 |
| | | Solicitação de Carro-pipa | | | | | |
| | Esgotos | Vazamento de Esgoto | 9 | 4 | 5 | 44,44 | 36,00 |
| Setor Técnico | | Instalação de Água e Esgoto | 10 | 7 | 3 | 70,00 | 0,00 |
| | | Revisão de Contas | 20 | 20 | 0 | 100,00 | 1,20 |
| Comercial | | Alteração de Nome na Conta | 7 | 5 | 2 | 71,43 | 0,00 |
| | | Parcelamento / Reparcimento | 6 | 6 | 0 | 100,00 | 0,00 |
| Análise de Água | | | | | | | |
| | | Denúncia | 8 | 3 | 5 | 37,50 | 96,00 |
| Laboratório de Micromedicação | | Instalação de Hidrômetro | 2 | 0 | 2 | 0,00 | - |
| | | Substituição de Hidrômetro | 2 | 0 | 2 | 0,00 | - |
| Outros | | | 285 | 281 | 4 | 98,60 | 1,62 |

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.

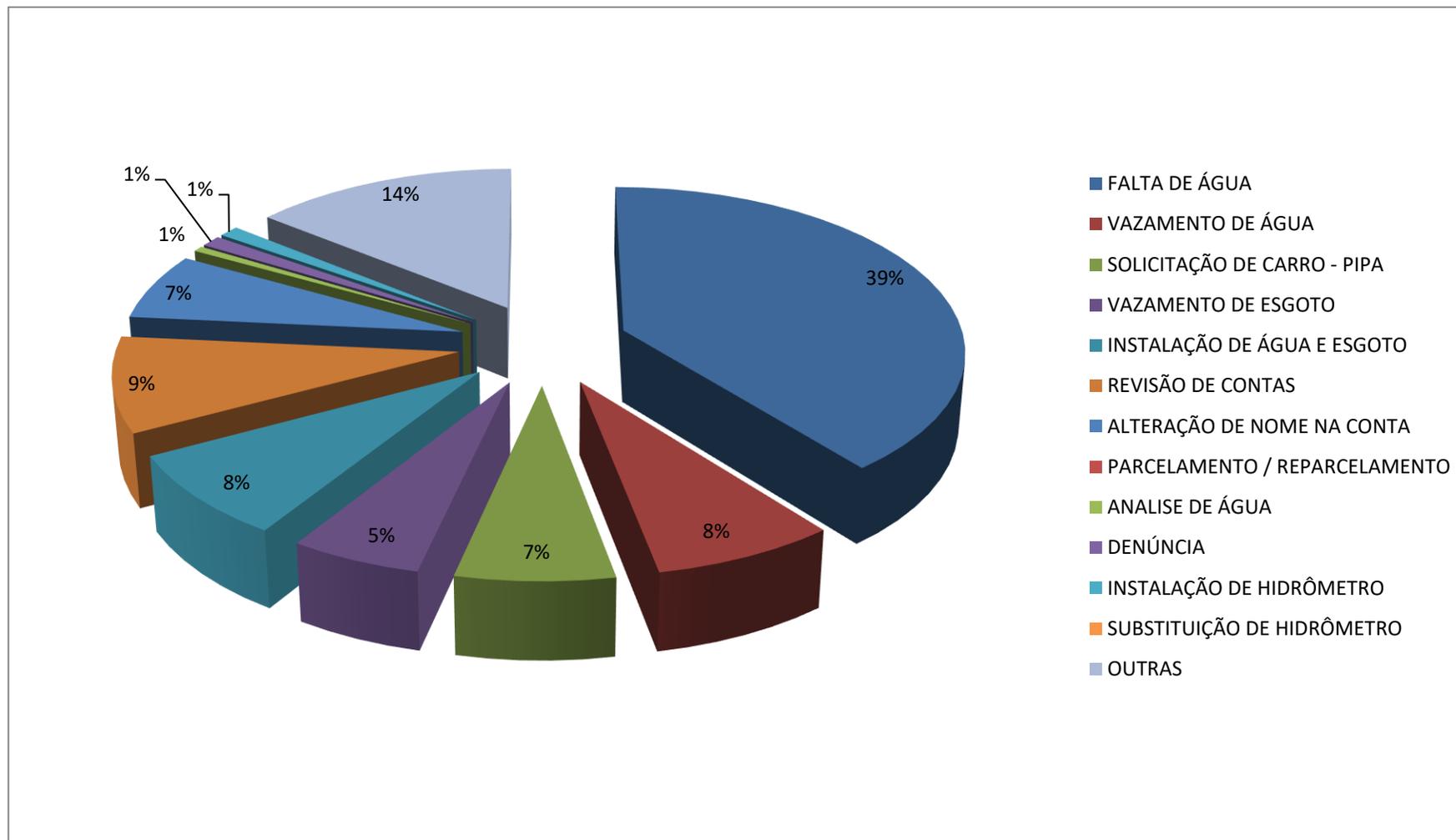
Através de sua Ouvidoria, a AGENERSA também atua como órgão de terceira instância, atendendo aqueles cidadãos que procuraram o primeiro atendimento da CEDAE, depois a Ouvidoria Geral, e não conseguiram uma resposta satisfatória aos seus ensejos.



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 | 72 | 43 | 29 | 59,72 | 312,56 |
| Manutenção | Água | Vazamento de Água | 14 | 7 | 7 | 50,00 | 288,00 |
| | | Solicitação de Carro-pipa | 12 | 4 | 8 | 33,33 | 120,00 |
| | Esgotos | Vazamento de Esgoto | 10 | 9 | 1 | 90,00 | 448,00 |
| Setor Técnico | Instalação de Água e Esgoto | | 15 | 3 | 12 | 20,00 | 96,00 |
| Comercial | Revisão de Contas | | 17 | 5 | 12 | 29,41 | 105,60 |
| | Alteração de Nome na Conta | | 12 | 7 | 5 | 58,33 | 58,29 |
| | Parcelamento / Reparcimento | | | | | | |
| Análise de Água | | | 1 | 1 | 0 | 100,00 | 456,00 |
| Denúncia | | | 2 | 1 | 1 | 50,00 | 168,00 |
| Laboratório de Micromedicação | Instalação de Hidrômetro | | 2 | 1 | 1 | 50,00 | 336,00 |
| | Substituição de Hidrômetro | | | | | | |
| Outros | | | 26 | 15 | 11 | 57,69 | 164,80 |

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE AGENERSA



CONCEITOS

- O.S. – ORDEM DE SERVIÇO: Número que codifica a demanda encaminhada ao setor executor, informando a necessidade do serviço a ser executado.
- Atendimento Telefônico – 0800-0316032
 - ICT – Chamadas atendidas em até 30 segundos de espera
 - IAL – Chamadas abandonadas em espera
 - TME – Tempo médio de espera para ser atendido
 - TMA – Tempo médio de atendimento
 - IFQA – Avaliação da qualidade do atendimento
 - IAR – Índice de atendimento registrado