

# 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](http://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](mailto:ouvidoriampelj@cedae.com.br));
- 5 - Consumidor.gov (<https://www.consumidor.gov.br>);
- 6 - Fala.BR (Governo da União);
- 7 - NINA ([www.cedae.com.br](http://www.cedae.com.br));
- 8 - Reclame Aqui ([www.reclameaqui.com.br](http://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](mailto:ouvidoriageral@cedae.com.br));
- 3 - Atendimento Pessoal no prédio sede (que inclui atendimento e pré atendimento) e
- 4 - 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	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
<b>Total</b>	<b>71500</b>	<b>3598</b>	<b>67902</b>	<b>94,97</b>

- 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
<b>Total</b>	<b>4490</b>	<b>964</b>	<b>3526</b>	<b>78,53</b>

## 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
<b>Atendidas</b>	
Demandas atendidas	2
Demandas que não cumpriram requisitos legais	0
<b>Pendentes</b>	
Demandas em andamento	10
<b>% de demandas</b>	
Acesso negado – s/ requisitos	0
Acesso concedido	17
Demandas em andamento	83



## CANAIS DE ENTRADA DE DEMANDAS DE PRIMEIRA INSTÂNCIA

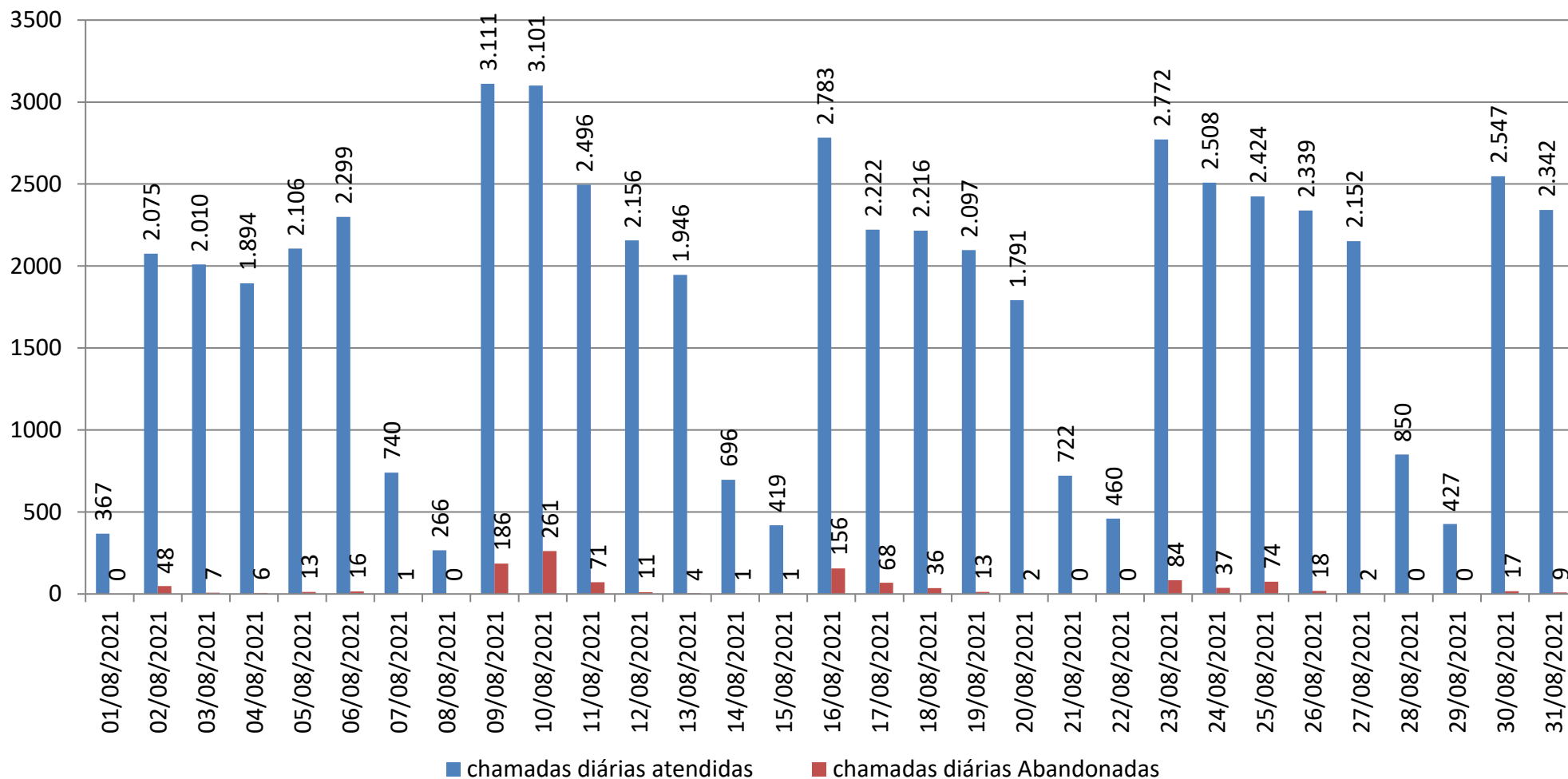
## 1 - Atendimento Telefônico SAC (0800-2821195);

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

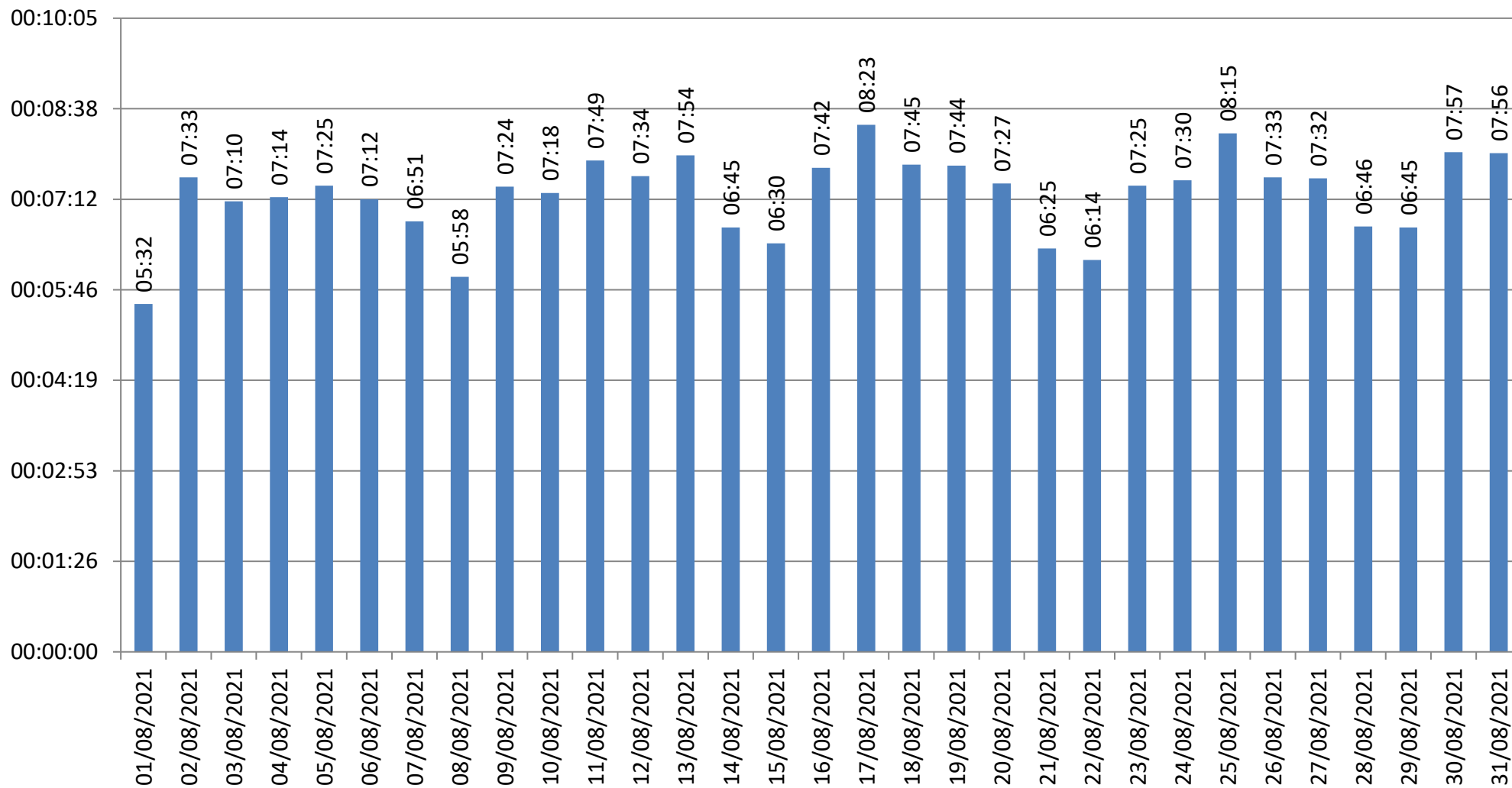


Sistema de Telefonia								
Informações de Performance / Nível de Serviço								
Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
	Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
57.476	56.334	83,59	98,01	1.142	1,98	00:02:35	00:07:32	132,21

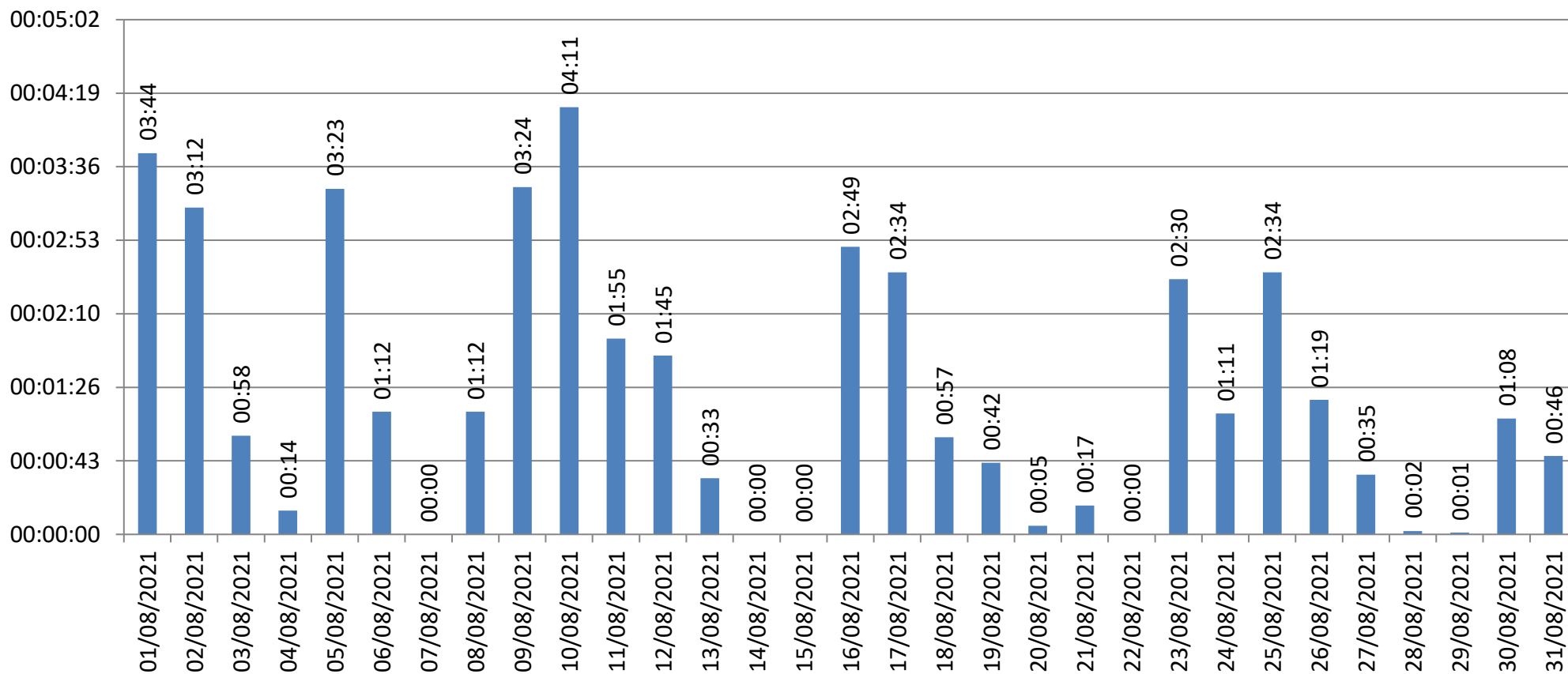
### Quantidade de chamadas diárias atendidas / Abandonadas no SAC



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

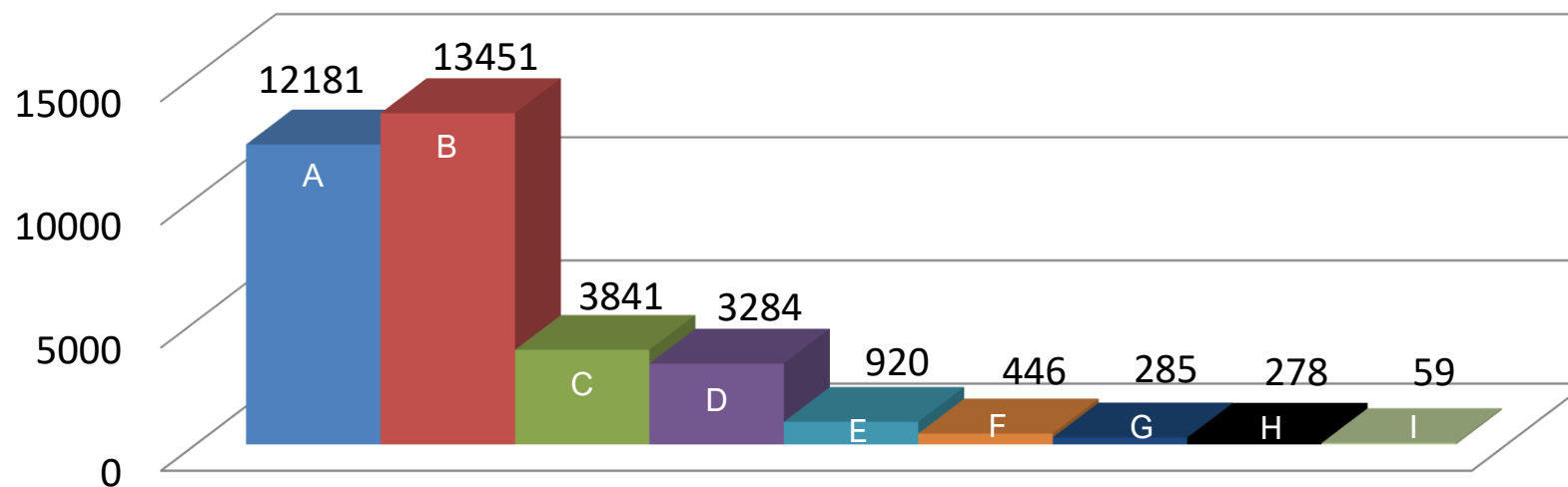


### Evolução do TME por dia do SAC (0800-2821195)



### Quantidade de Ordens de Serviços abertas pelo SAC

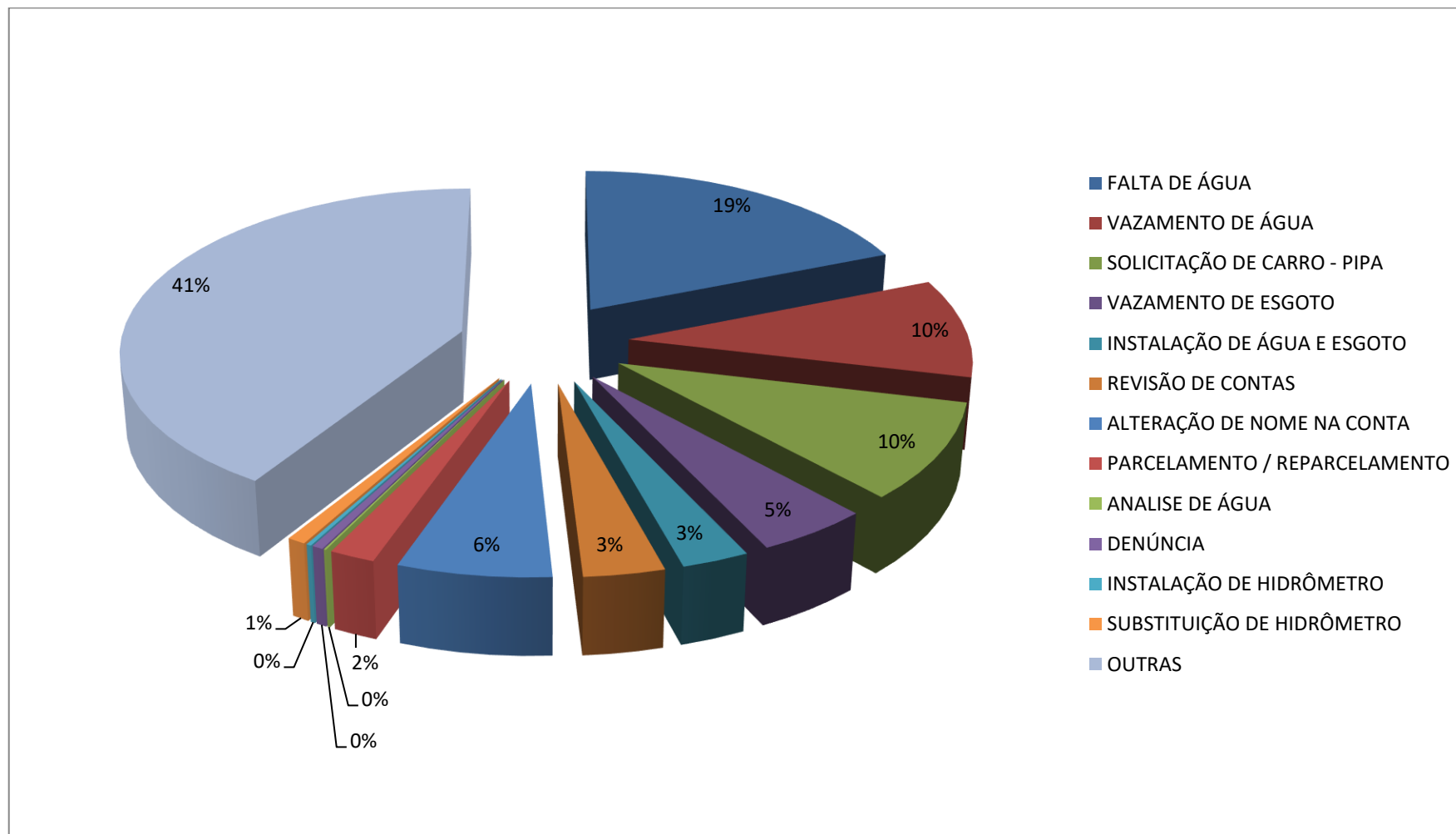
Assuntos	Total	%
A - Operação de Água	12181	35,06
B - Manutenção de Água	13451	38,71
C - Manutenção de Esgoto	3841	11,05
D - Outros	3284	9,45
E - Comercial	920	2,65
F – Denúncia	446	1,28
G - Setor Técnico	285	0,82
H - Laboratório de Micromedicação	278	0,80
I - Análise de Água	59	0,17



### 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](http://www.cedae.com.br));

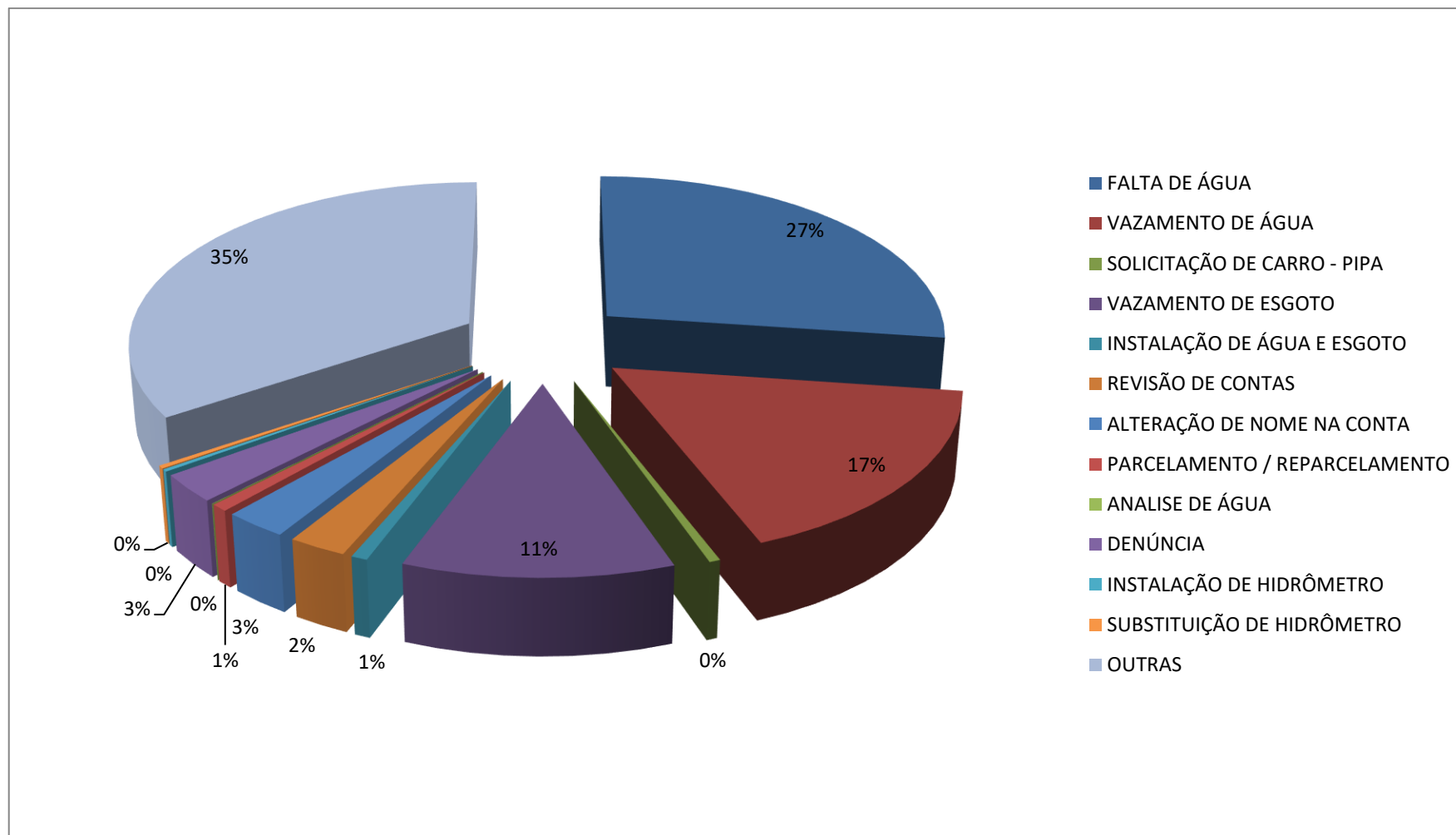
Canal de atendimento disponibilizado no site [www.cedae.com.br](http://www.cedae.com.br), realizado através de preenchimento de formulário pelos solicitantes, quais podem ser pedidos de informações, solicitações ou reclamações de assuntos diversos ligados a Companhia.



### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Fale com a CEDAE

Serviços		Demandados	Atendido	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](http://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;

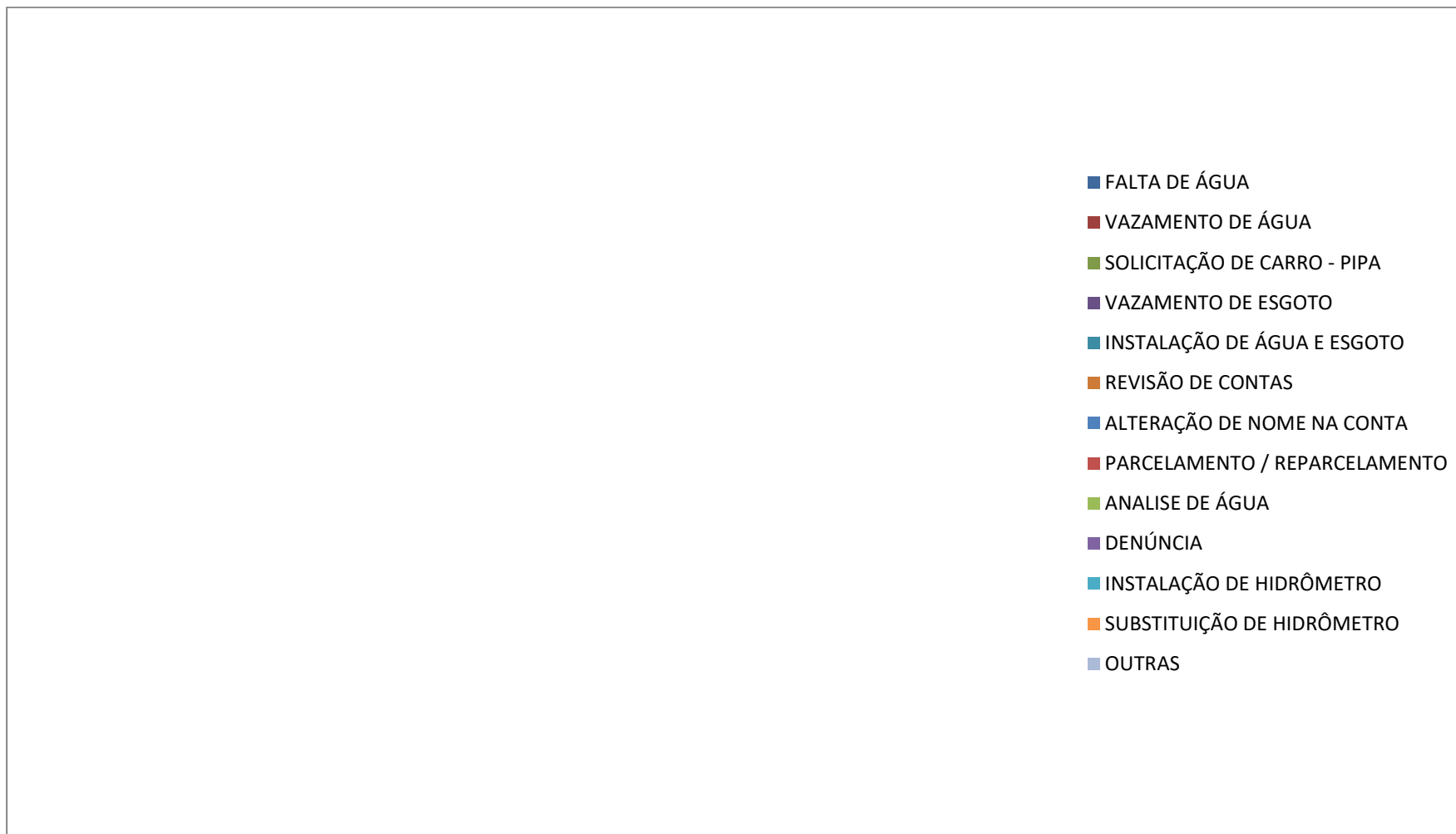


- Autos de infração da PMRJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;

### 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

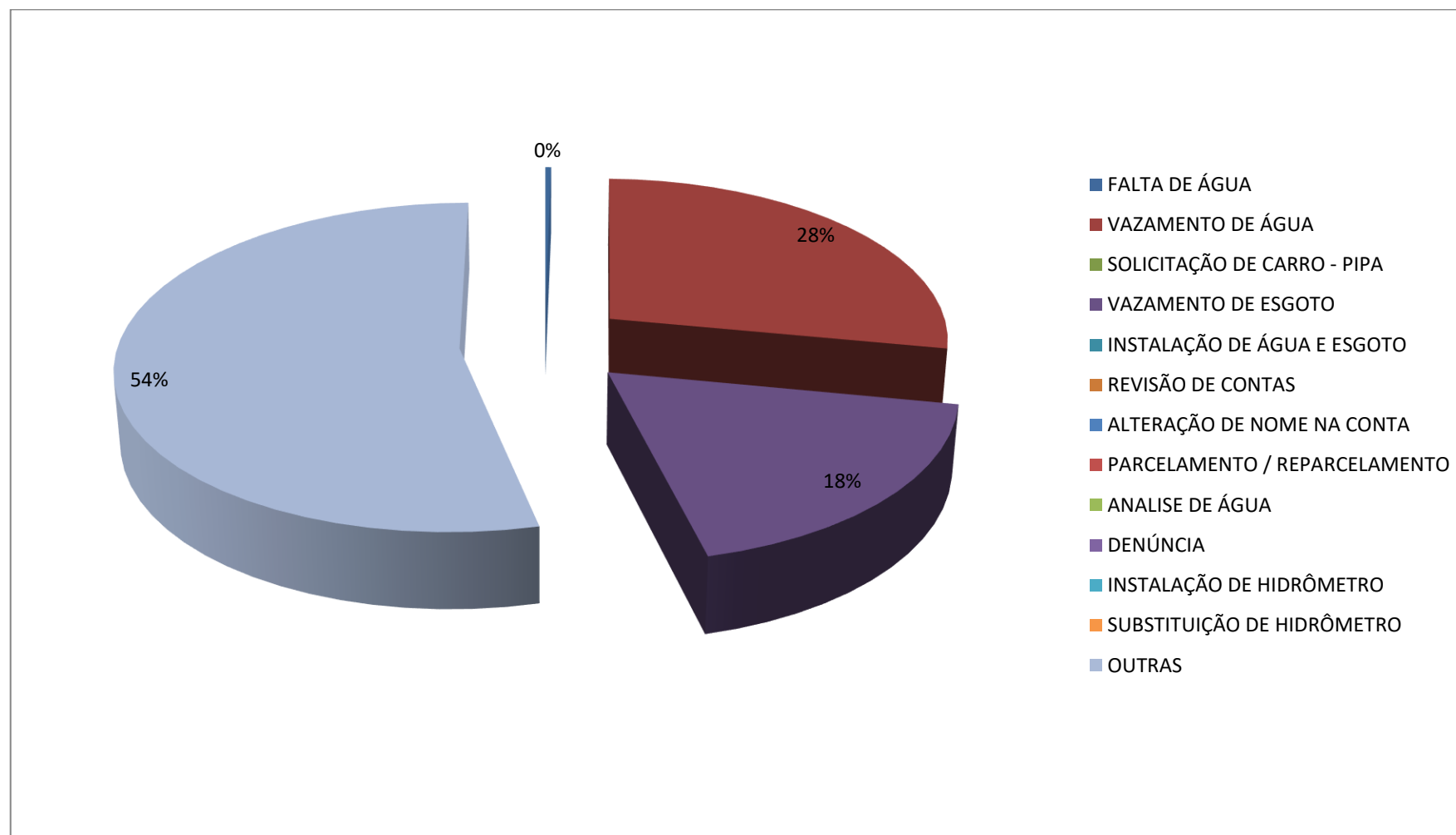


- Editais da Prefeitura do RJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;

### 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



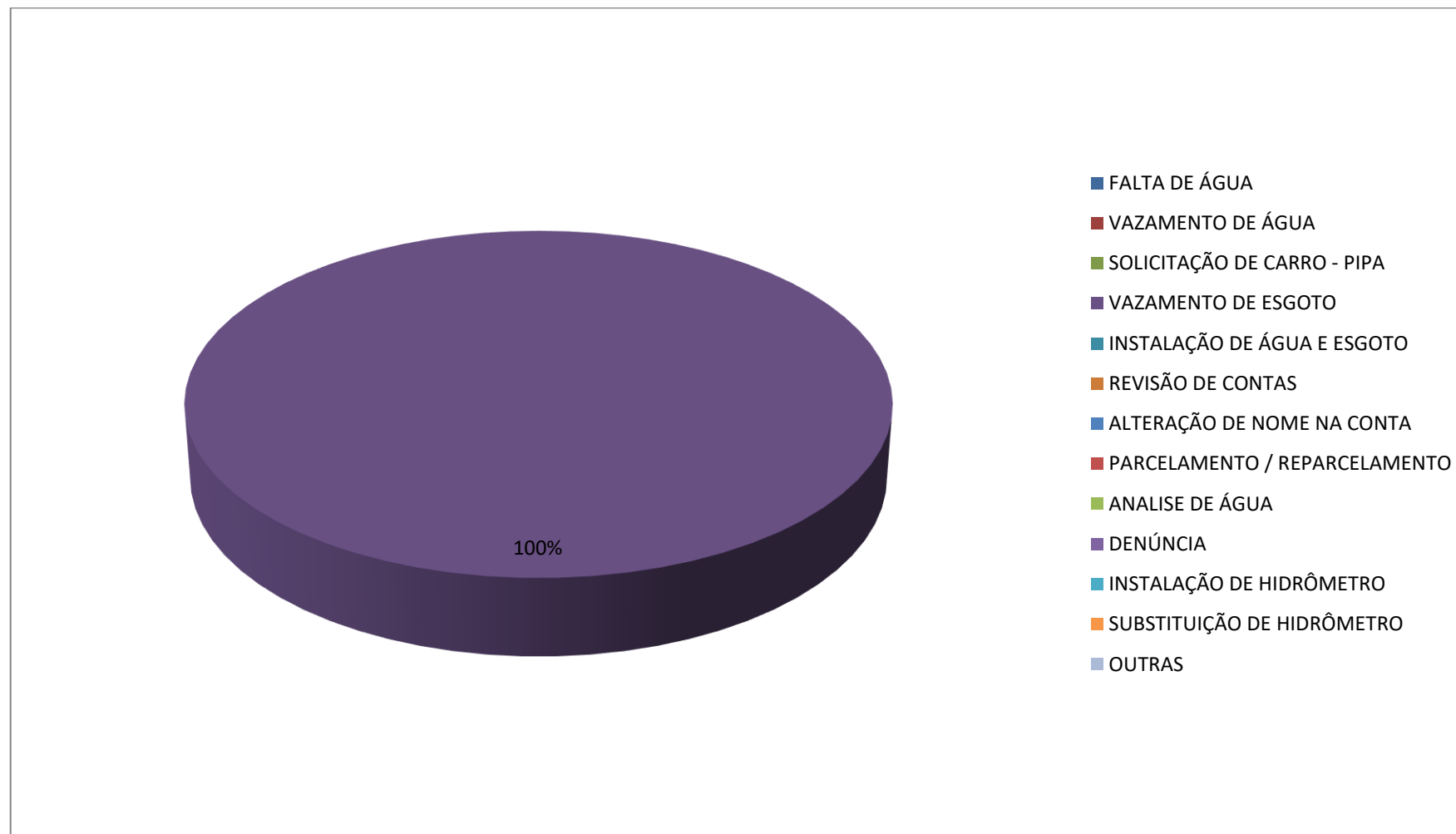


- Câmara dos Deputados RJ: Ofícios da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro;

### 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	312,00
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

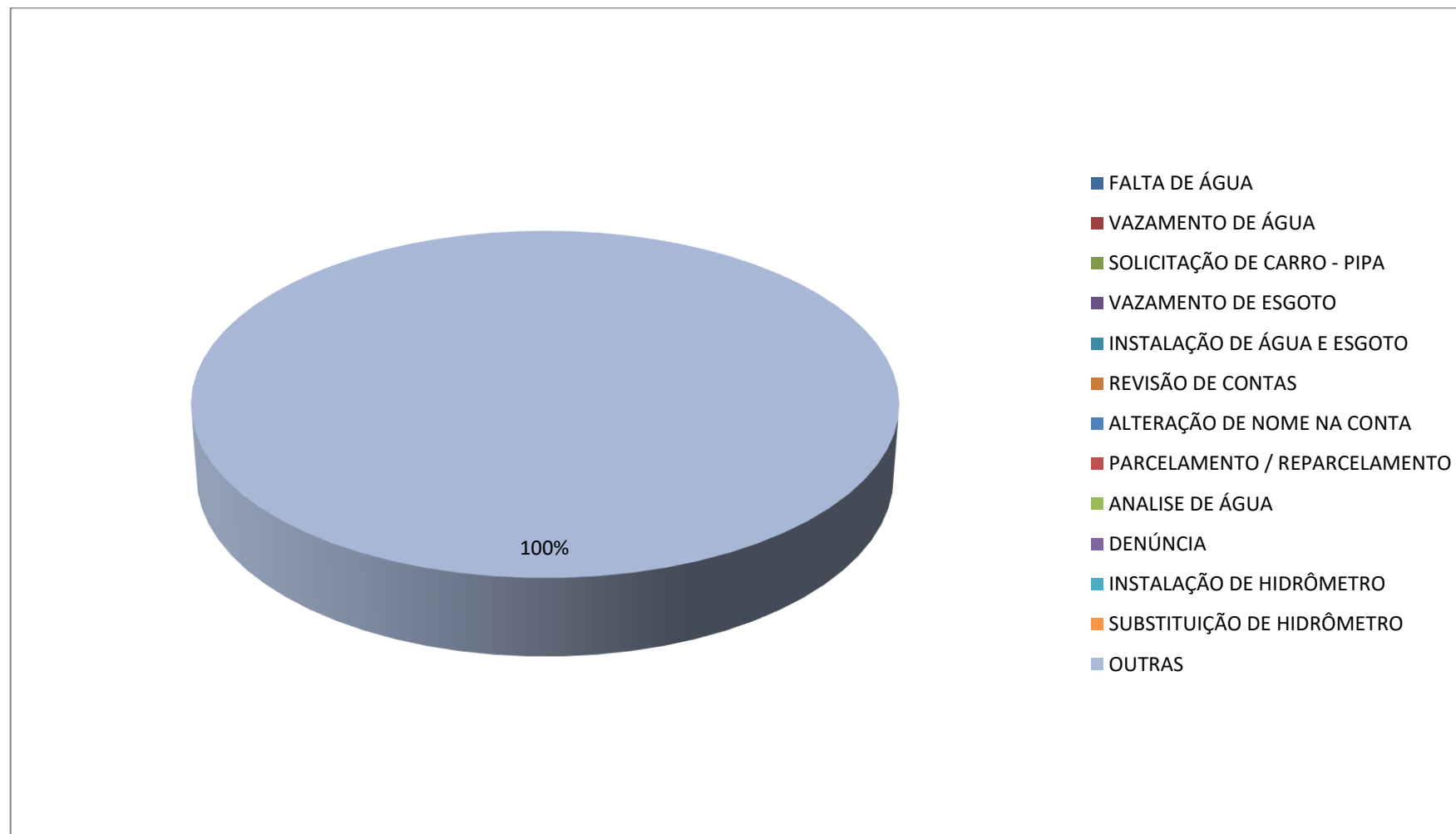


- Câmara de Vereadores: Ofícios da Câmara Municipal do Rio de Janeiro;

### 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

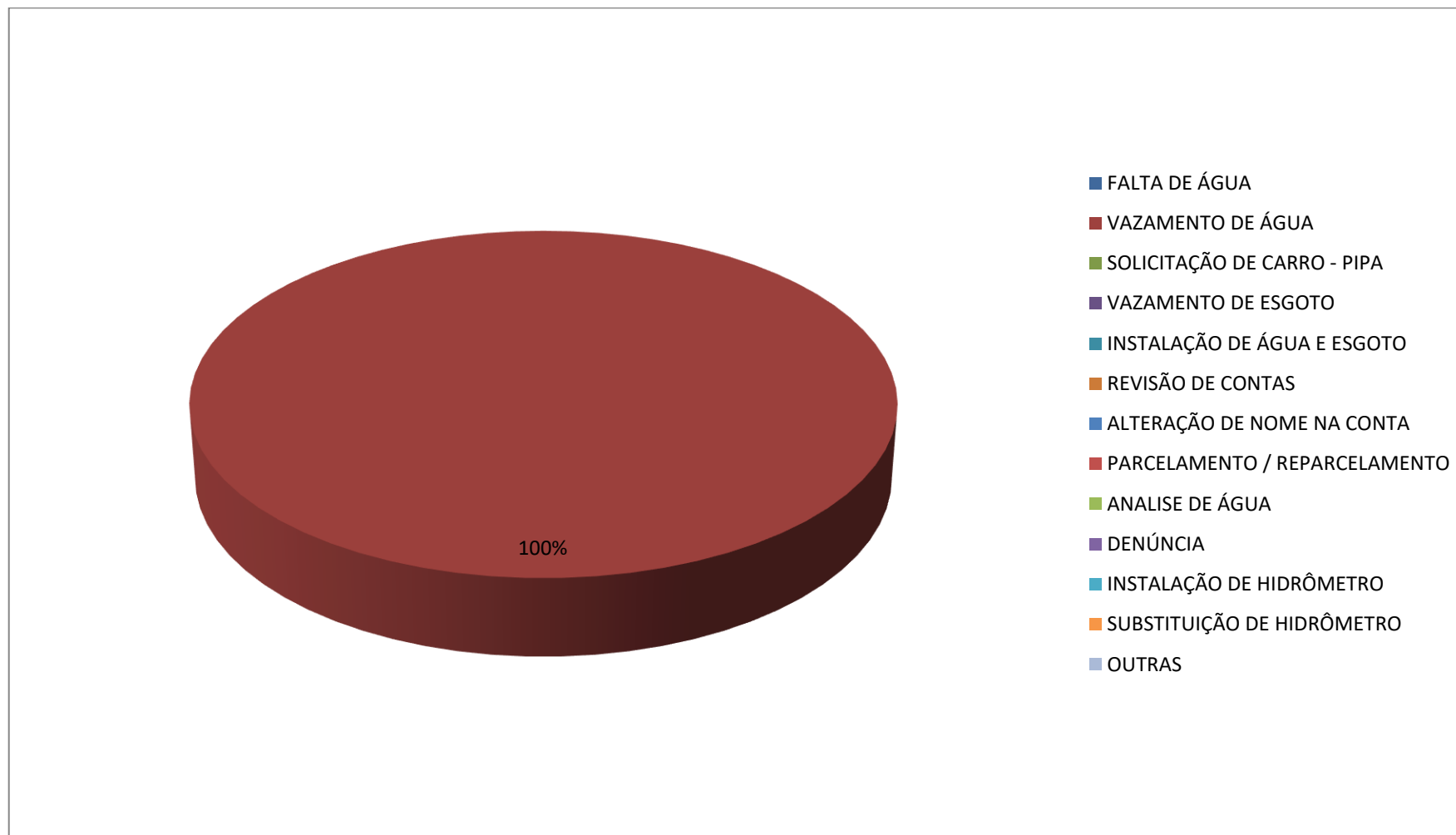


- SUBDEC: Ofícios da Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil, da Secretaria Municipal de Ordem Pública, da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro;

### 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

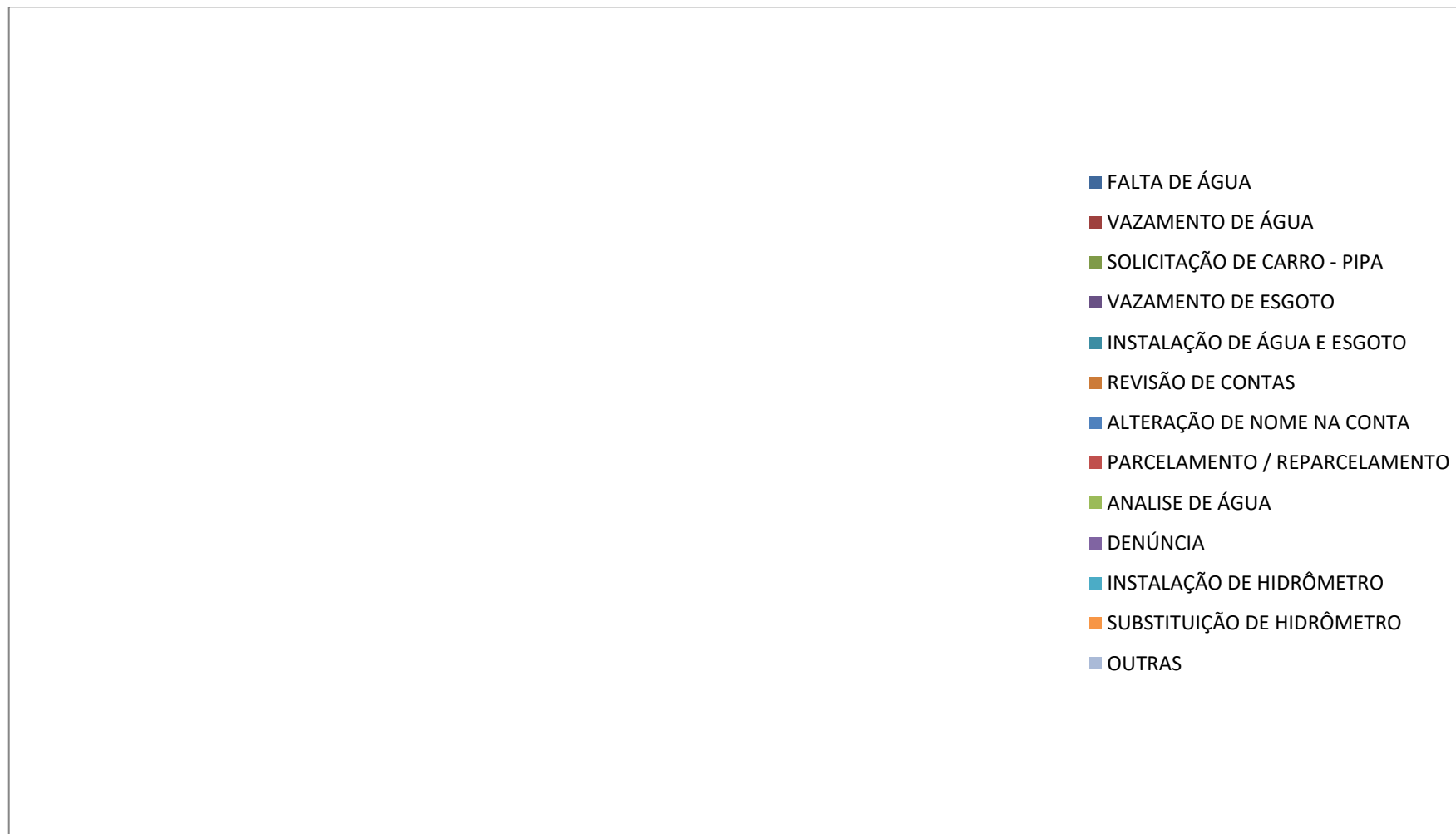


- Rd (Registro de Documento): Documentos protocolizados diretamente no Protocolo Geral da Companhia;

### 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 Micromedicação		Instalação de Hidrômetro				
		Substituição de Hidrômetro				
Outros						

## QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE RD (REGISTRO DE DOCUMENTO)



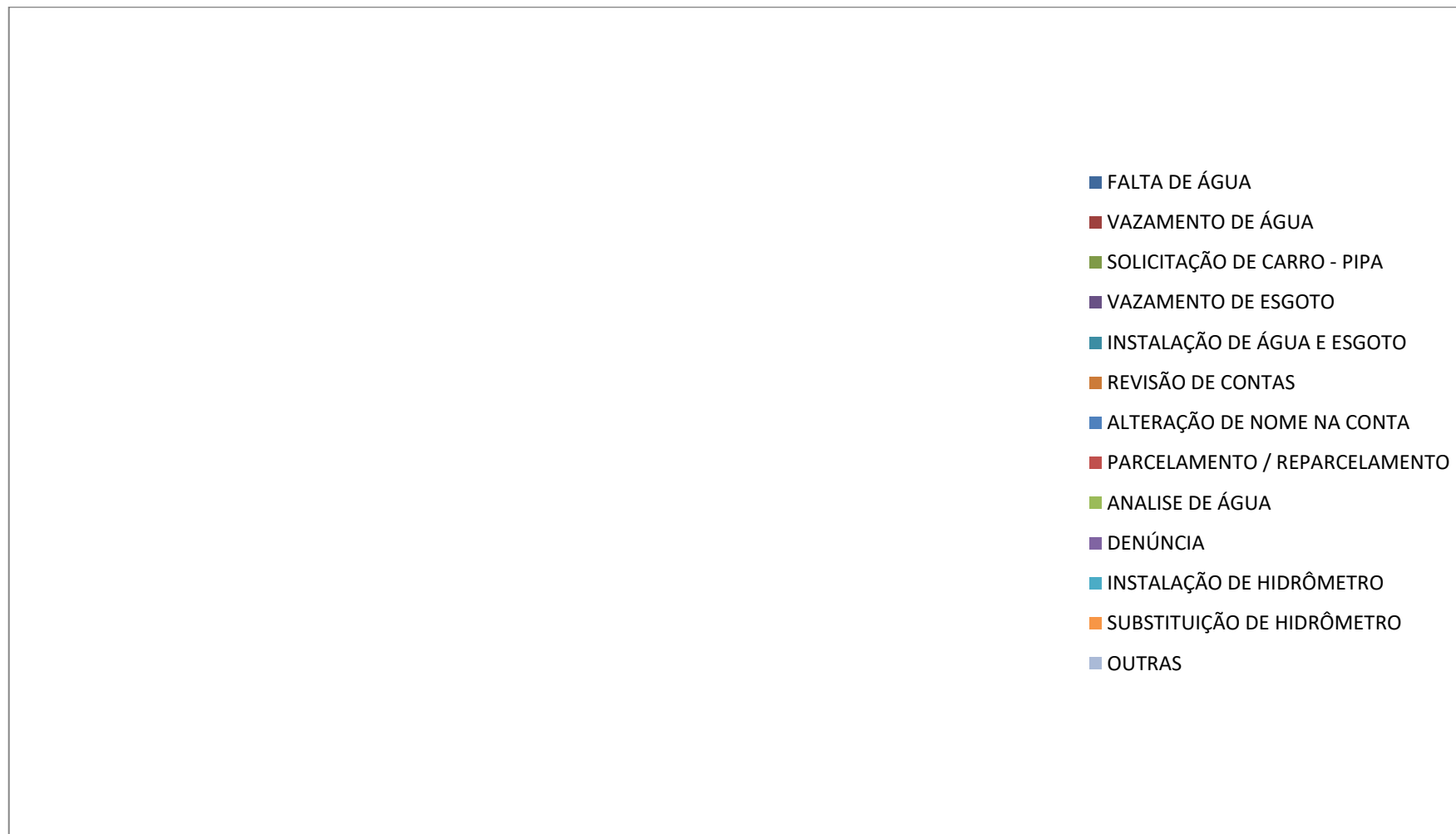


- Carta s/n: Documentos entregues via Correios

**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

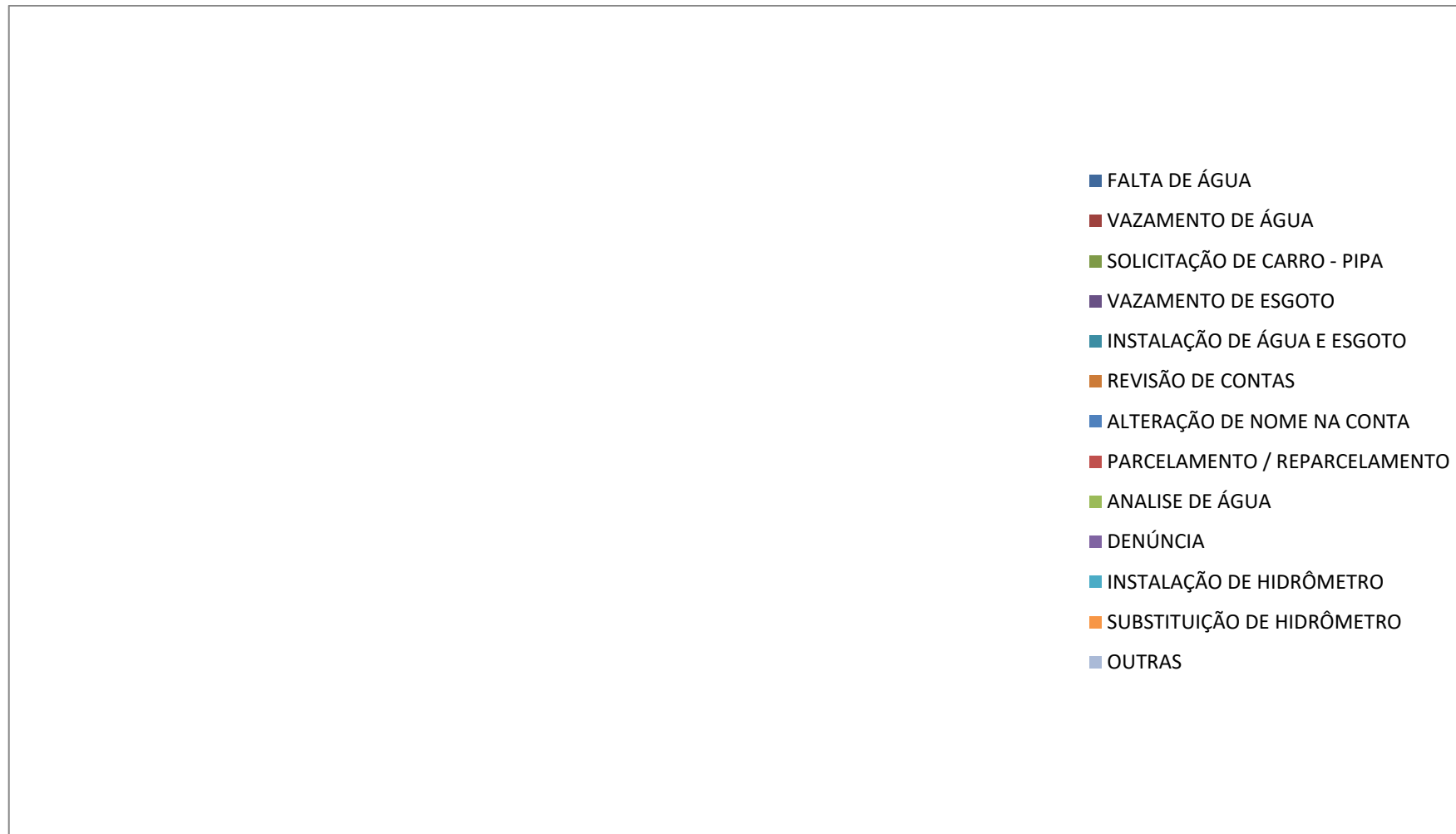


- Telegrama: Documentos entregues via Correios;

### 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 Micromedição		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](mailto:ouvidoriampelj@cedae.com.br));

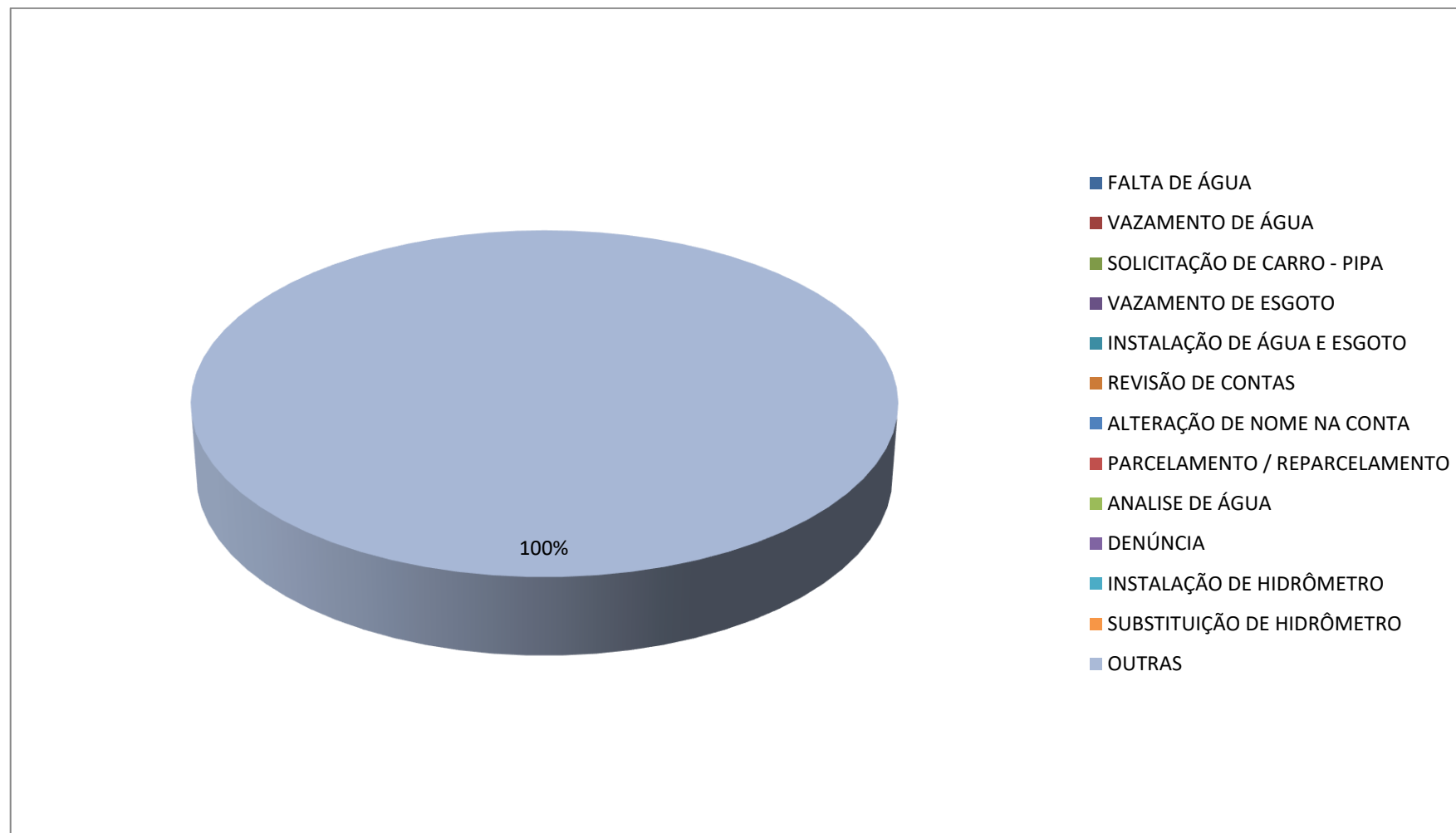
Em março/2020, através de uma parceria com a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, foi criado o e-mail [ouvidoriampelj@cedae.com.br](mailto:ouvidoriampelj@cedae.com.br) para recebimento das demandas oriundas daquele órgão, tratamento e resposta, no menor tempo possível.



### 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.

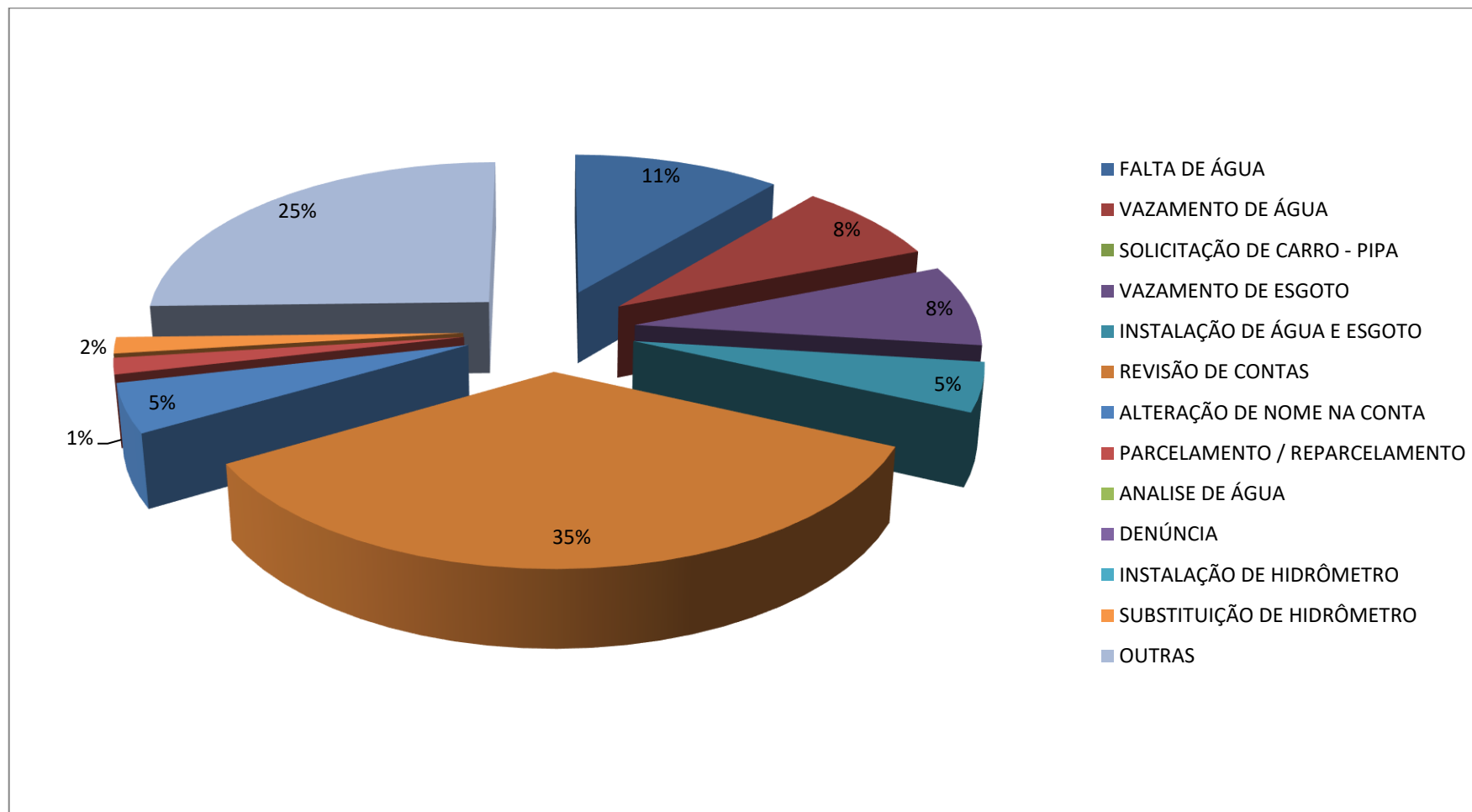




### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Consumidor.gov

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 Micromedicação	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>**

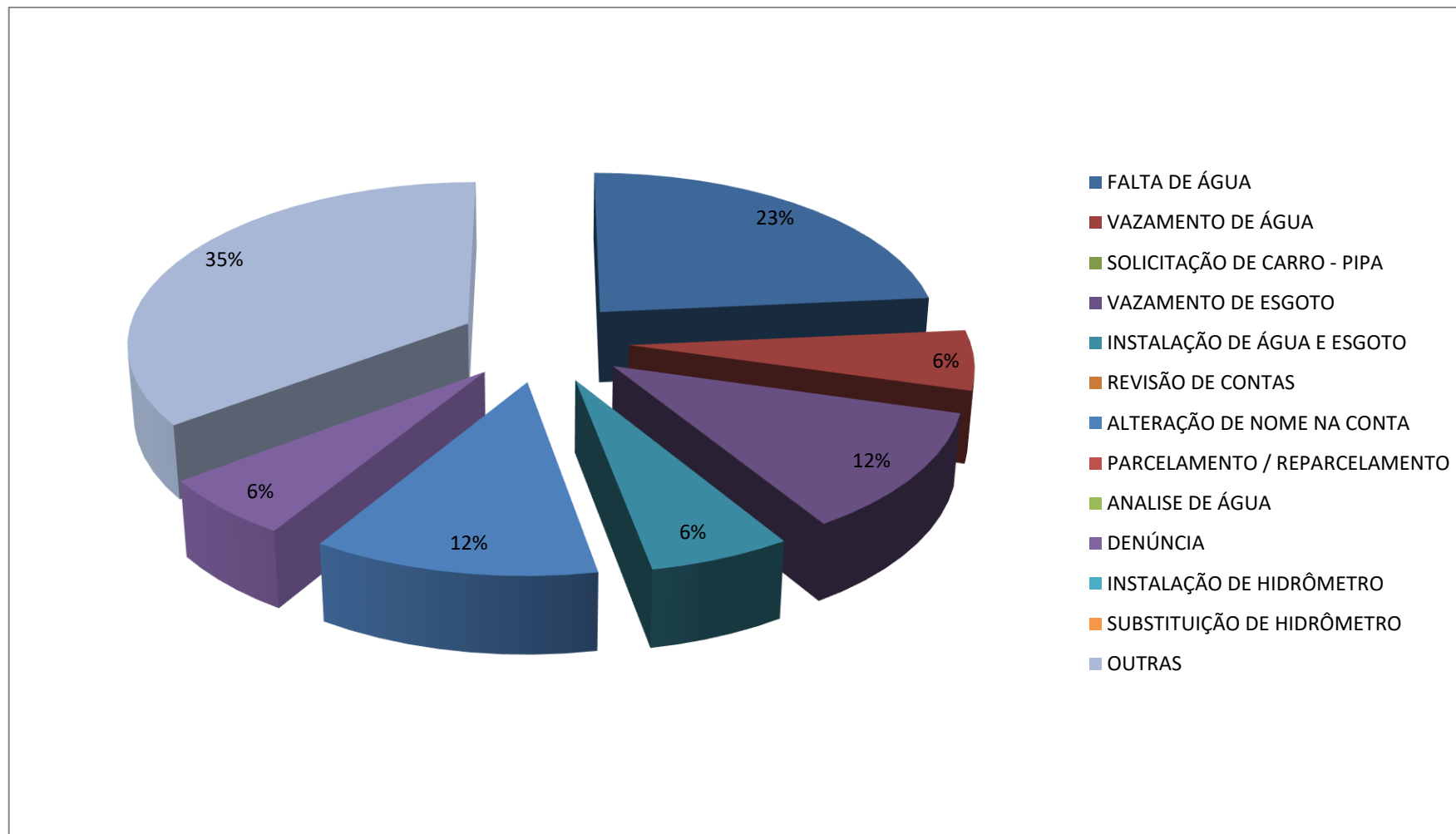
O FalaBR foi desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), é a plataforma integrada nacional de ouvidoria e acesso à informação. Ele é resultado da junção dos sistemas e-Sic e e-Ouv, ferramentas essenciais para o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (nº 12.527/2011) e para o cumprimento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

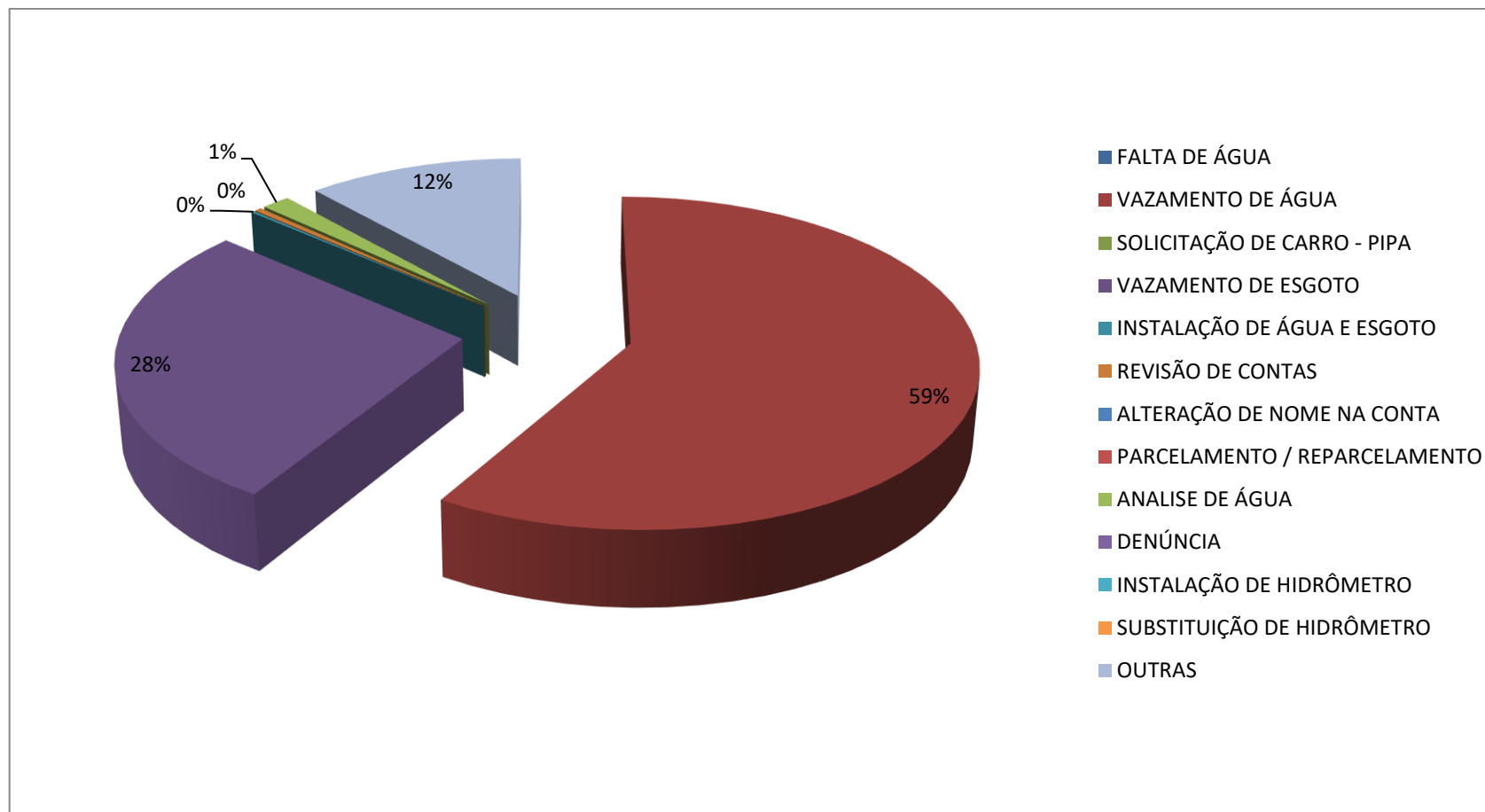
A NINA é a atendente virtual da CEDAE, sendo o acesso feito pelo site da Companhia ([www.cedae.com.br](http://www.cedae.com.br)), no link “chat online”. Neste canal o cidadão pode abrir demandas de falta d’água, vazamento de água e esgoto, análise da qualidade da água, e etc.



### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie da NINA

Serviços		Demandados	Atendido	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 / Reparcimento					
Análise de Água			8	6	2	75,00	192,00
Denúncia							
Laboratório de Micromedicação		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](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.

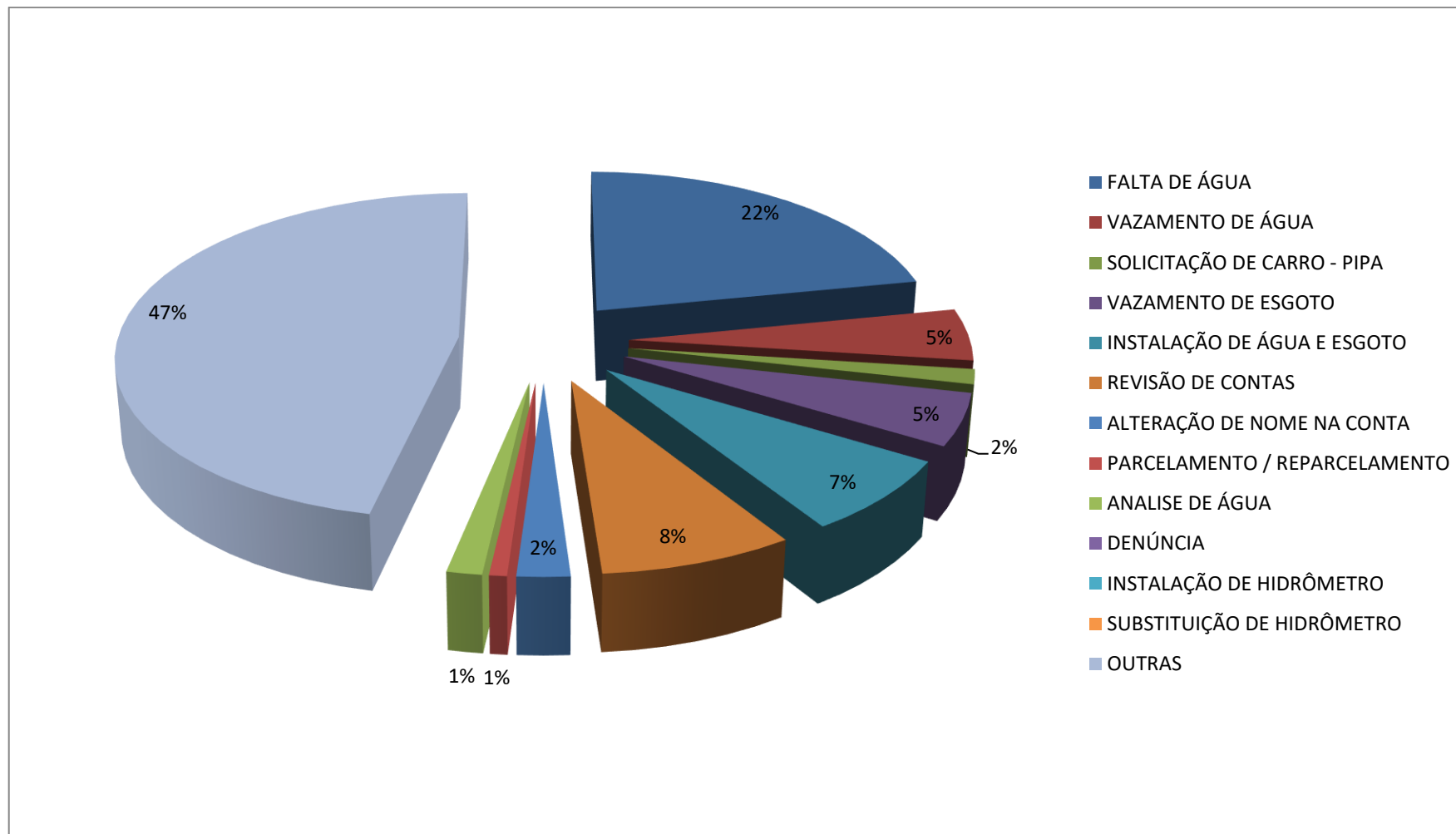
# ReclameAQUI



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

Serviços		Demandados	Atendido	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

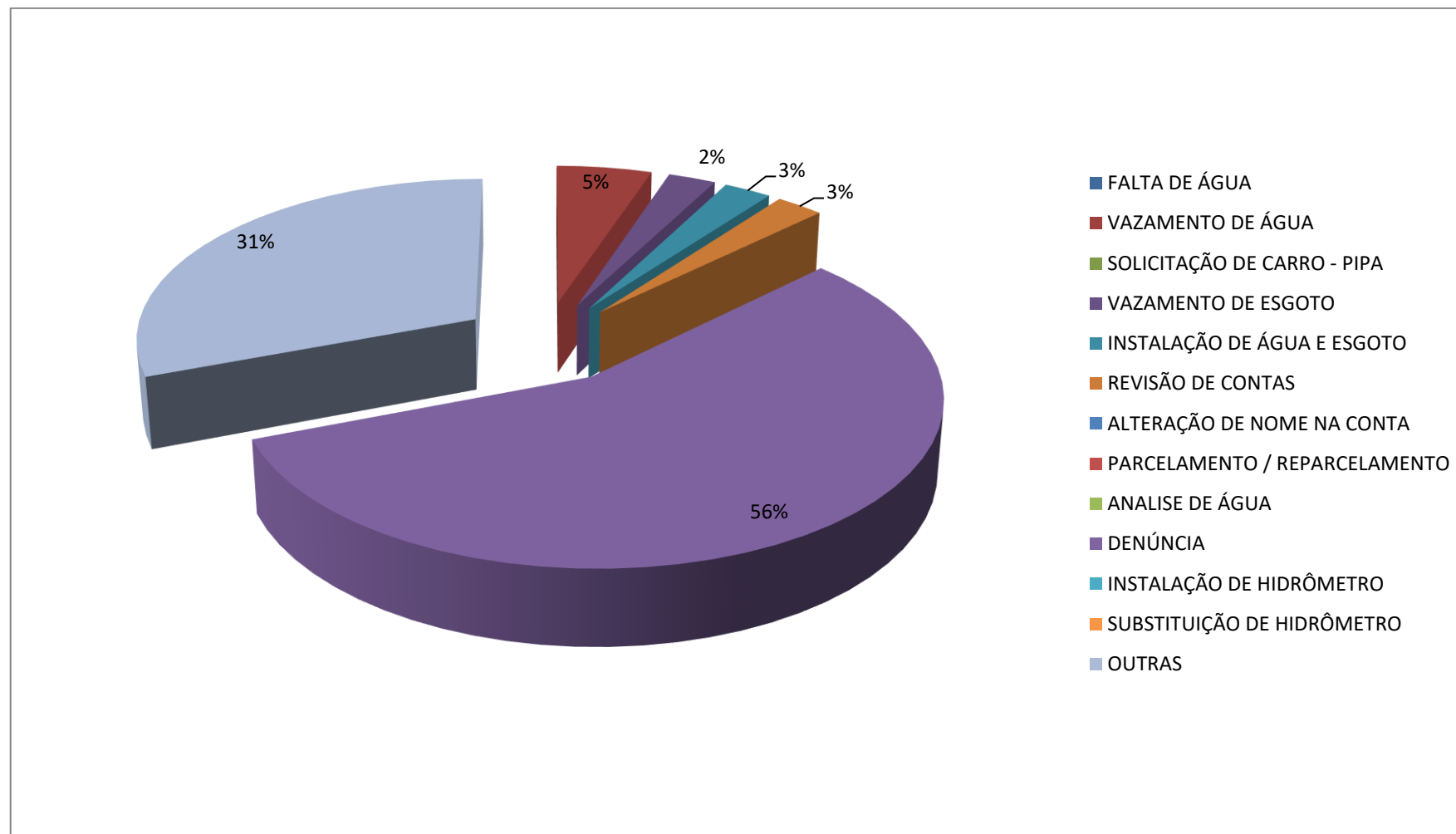
Central de atendimento especializada em atender a população que vivencia ou presencia ações criminosas;



### 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 / Reparcimento					
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;

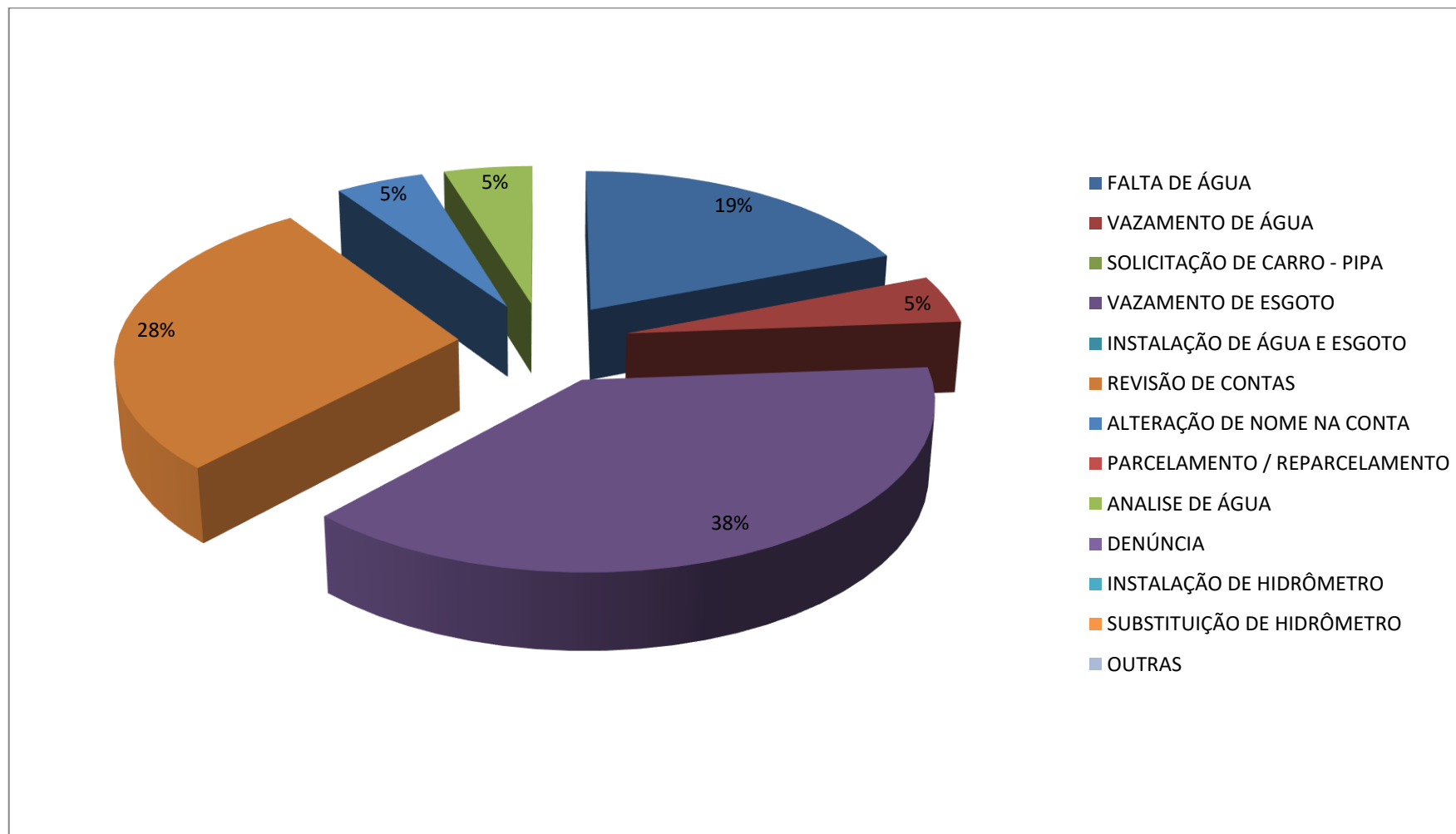


### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie da CODECON

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

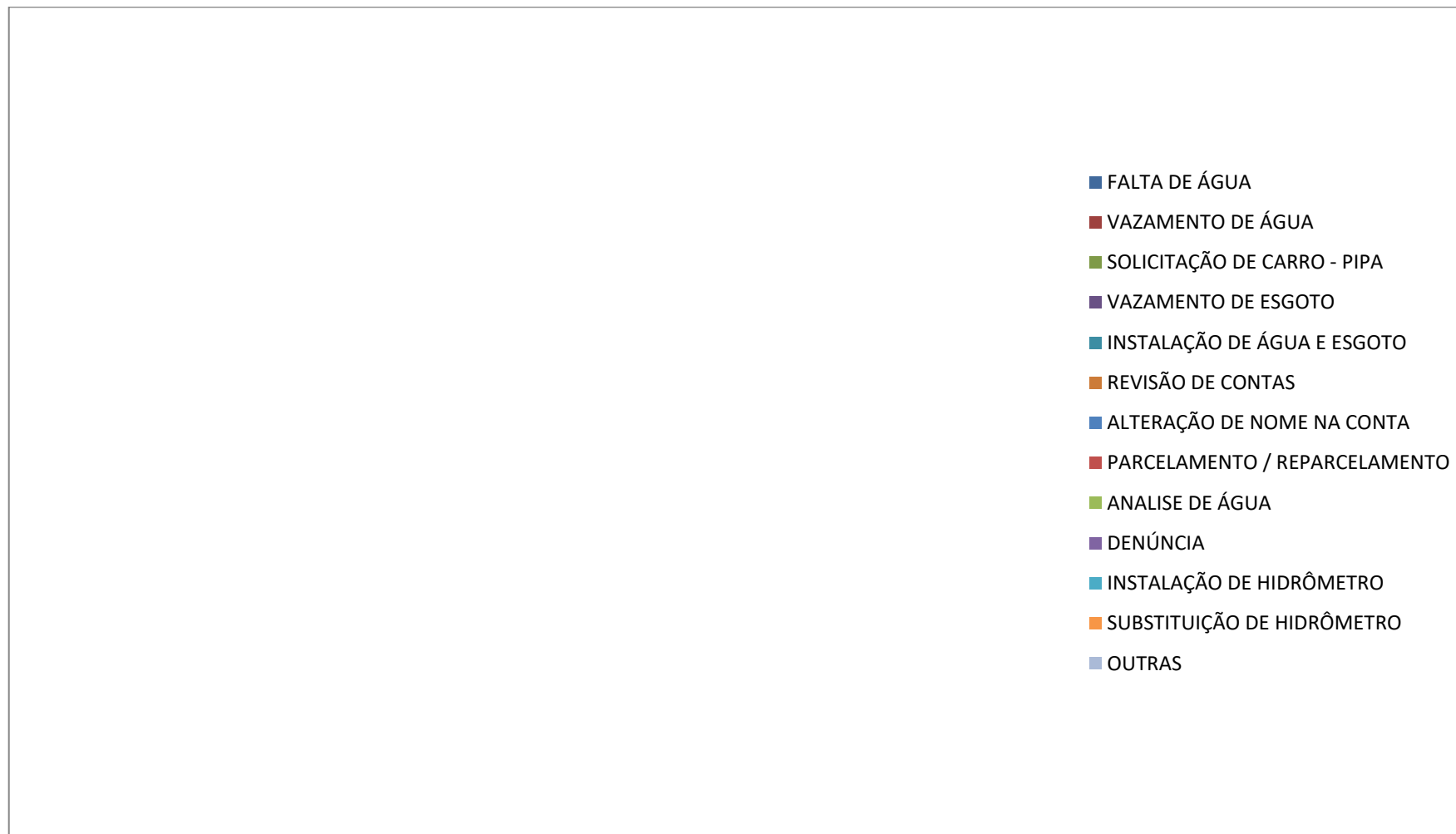
É o canal de comunicação entre o cidadão e a Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro, com o intuito de esclarecer não só os temas e assuntos que são tratados nas Comissões e no Plenário, mas também o funcionamento da Casa Legislativa.

**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)

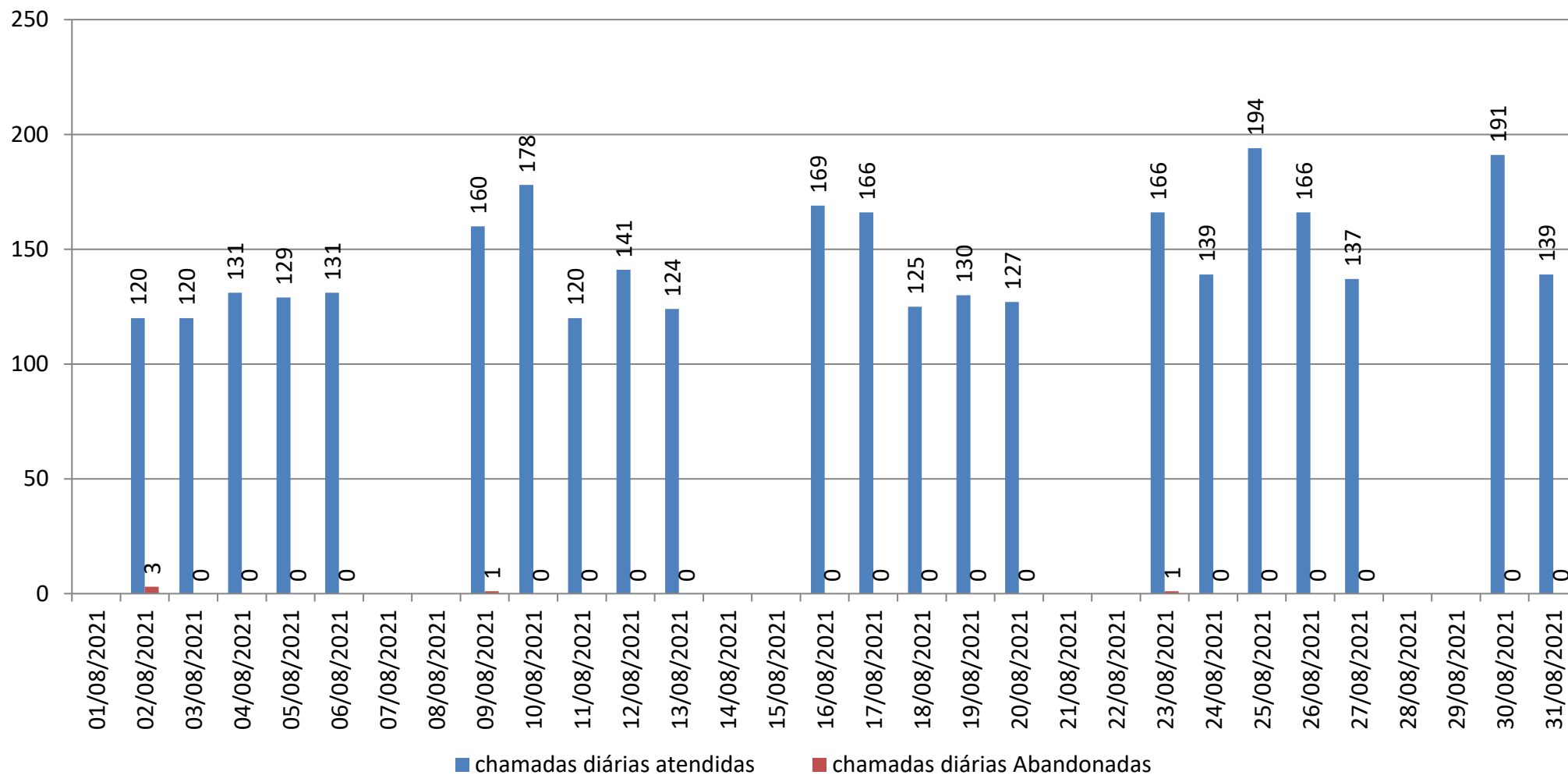
Atendimento realizado através do n.º 0800 0316032, das 09h às 18h, de segunda-feira a sexta-feira.



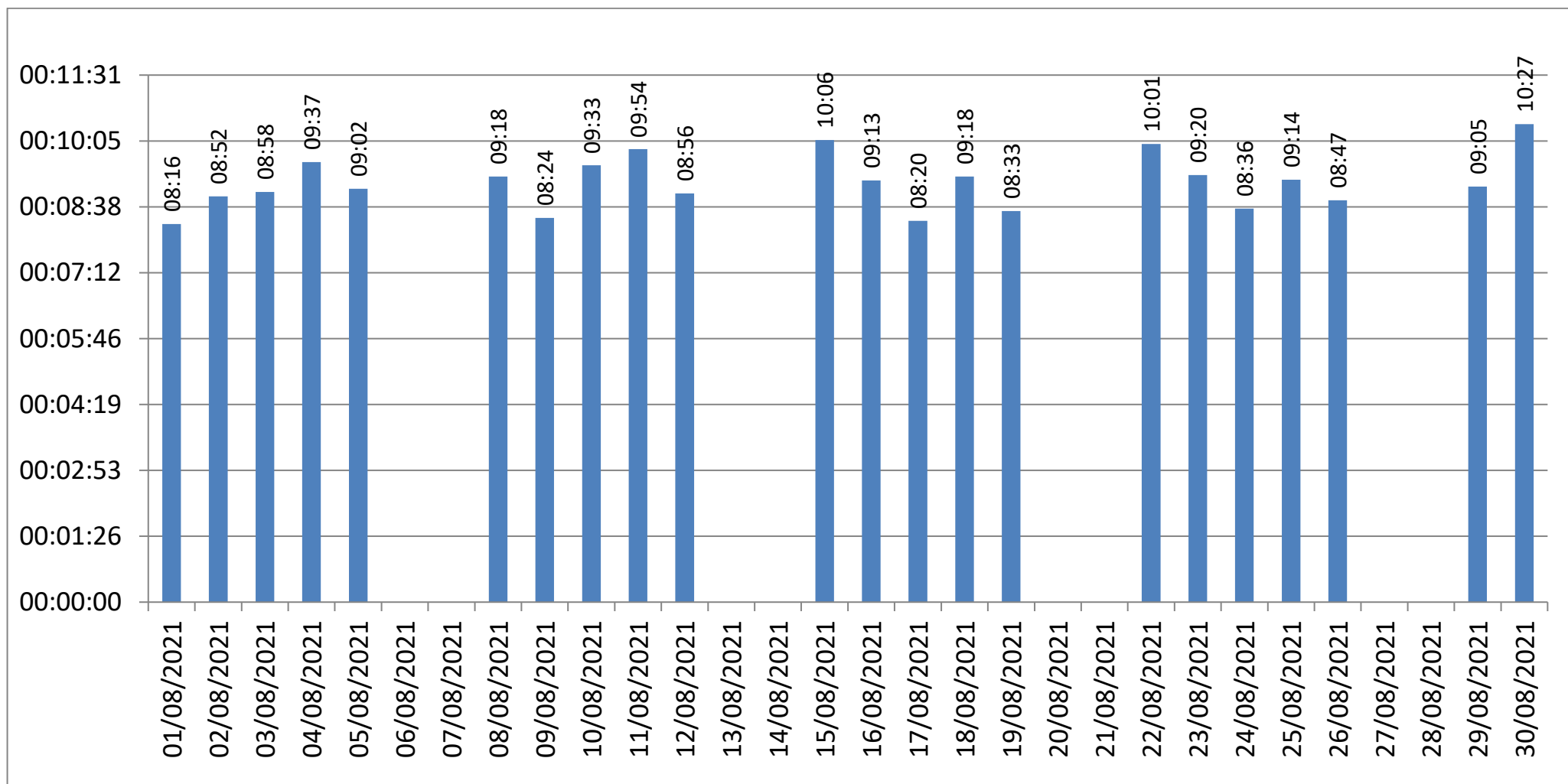
Sistema de telefonia								
Informações de performance / Nível de Serviço								
Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
	Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
3.212	3.203	96,81	99,72	5	0,16	00:00:08	00:09:10	100,6

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

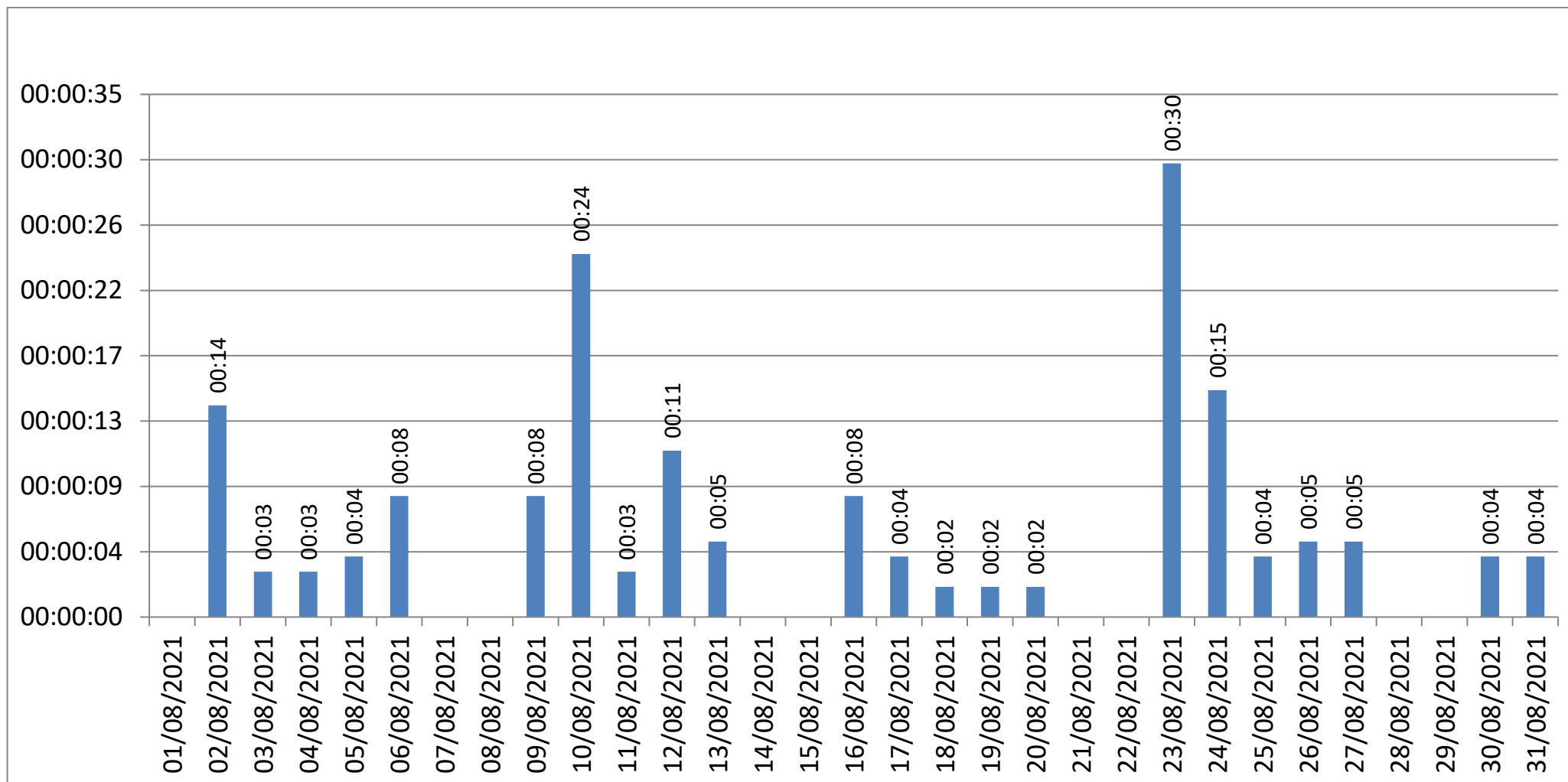


### Evolução do TMA por dia da Ouvidoria (0800-0316032)



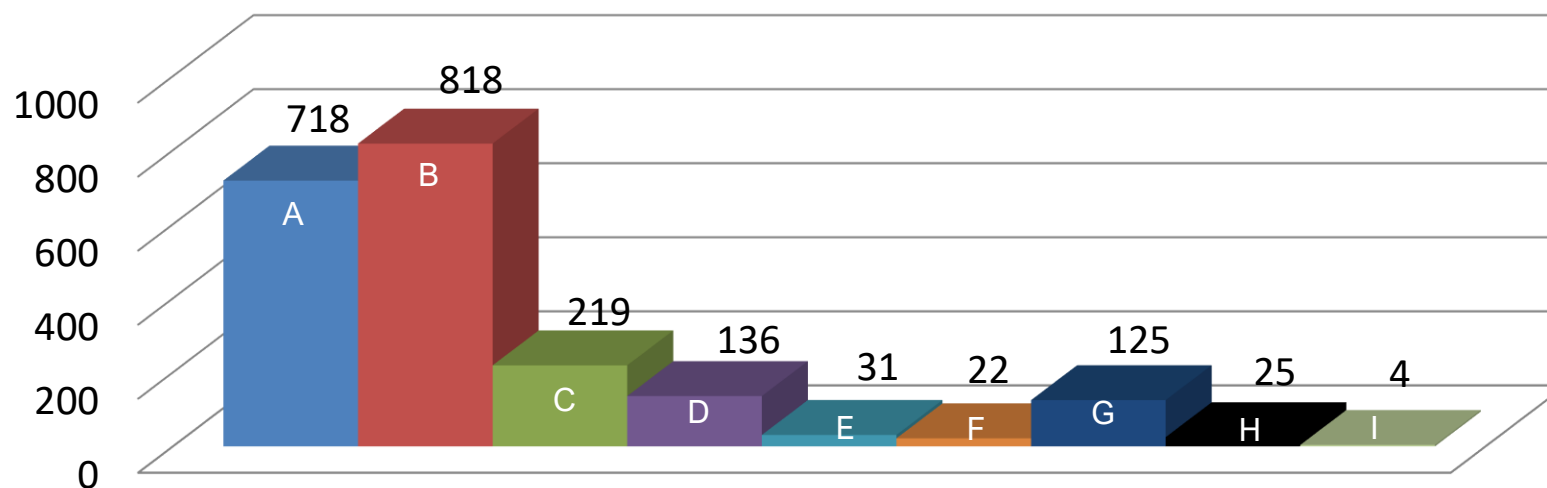


### Evolução do TME por dia da Ouvidoria (0800-0316032)



### Quantidade de Ordens de Serviços abertas pela Ouvidoria

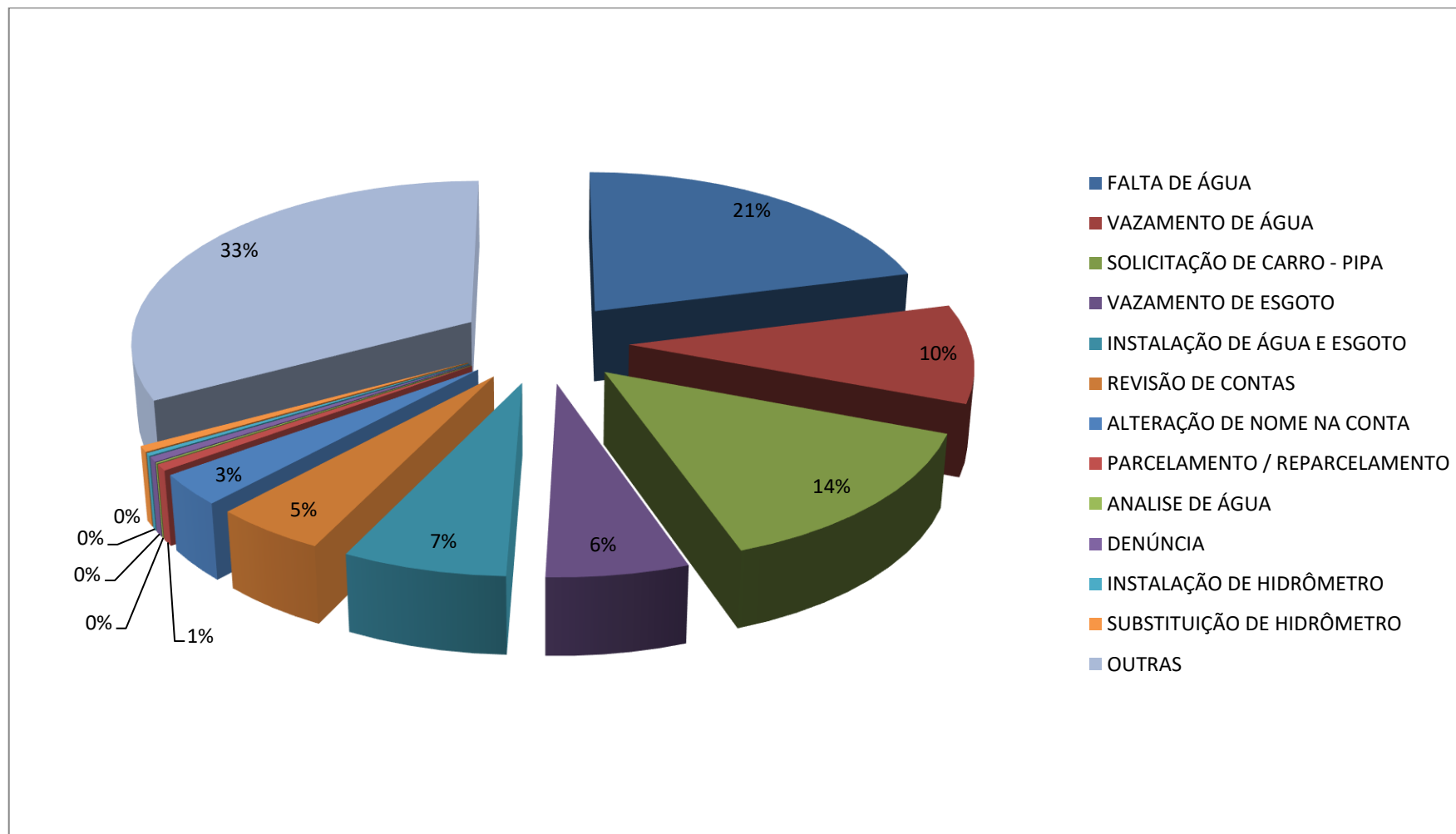
Assuntos	Total	%
A - Operação de Água	718	87,78
B - Manutenção de Água	818	373,52
C - Manutenção de Esgoto	219	161,03
D - Outros	136	438,71
E - Comercial	31	140,91
F – Denúncia	22	17,60
G - Setor Técnico	125	500,00
H - Laboratório de Micromedicação	25	625,00
I - Análise de Água	4	0,01



### 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 / Reparcimento		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](mailto:ouvidoriageral@cedae.com.br))

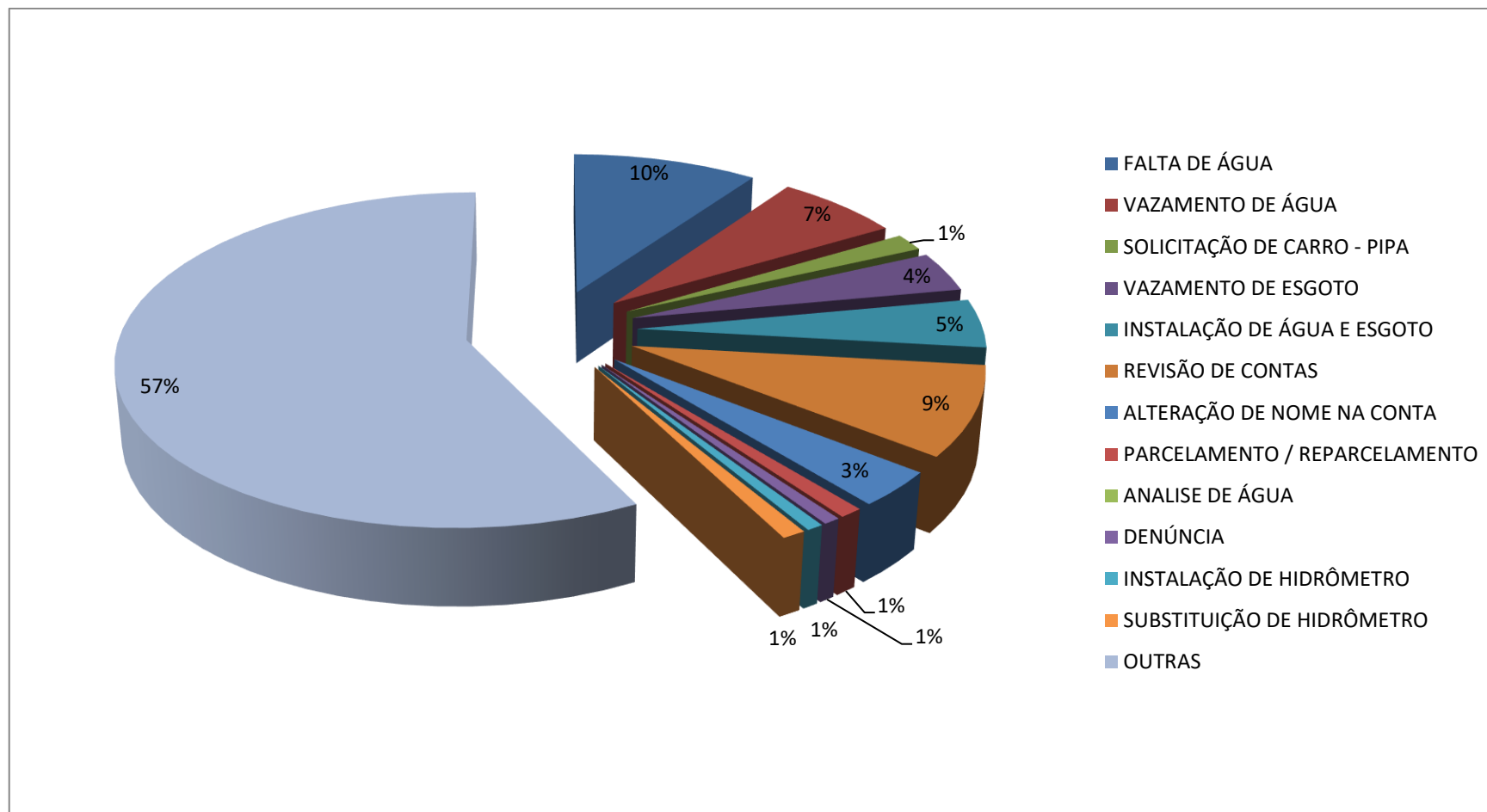
Recebimento de demandas através do e-mail [ouvidoriageral@cedae.com.br](mailto:ouvidoriageral@cedae.com.br). canal de atendimento ao público em geral



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

Serviços		Demandados	Atendido	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.

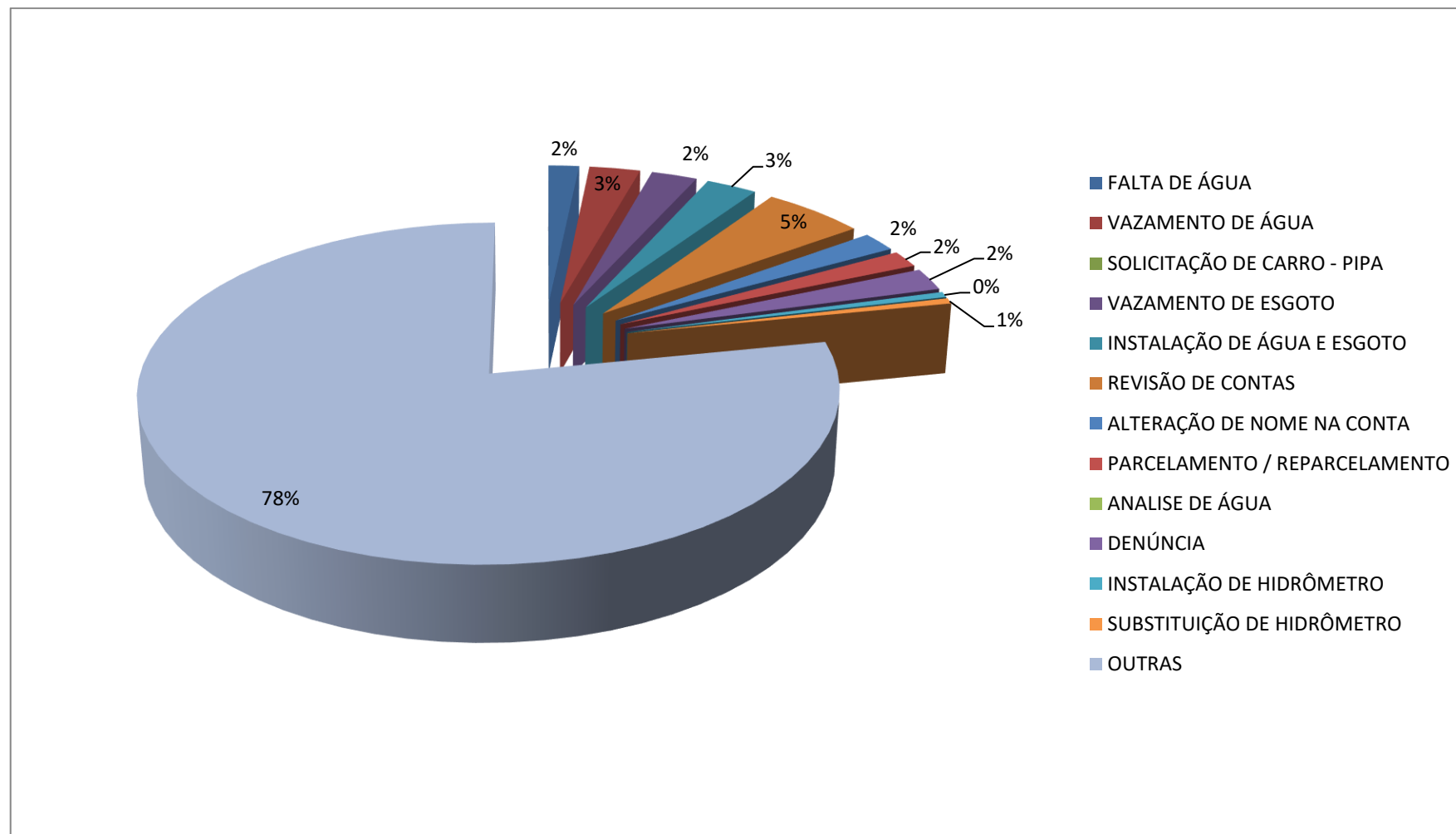




### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de Atendimento Pessoal no Prédio Sede

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](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.

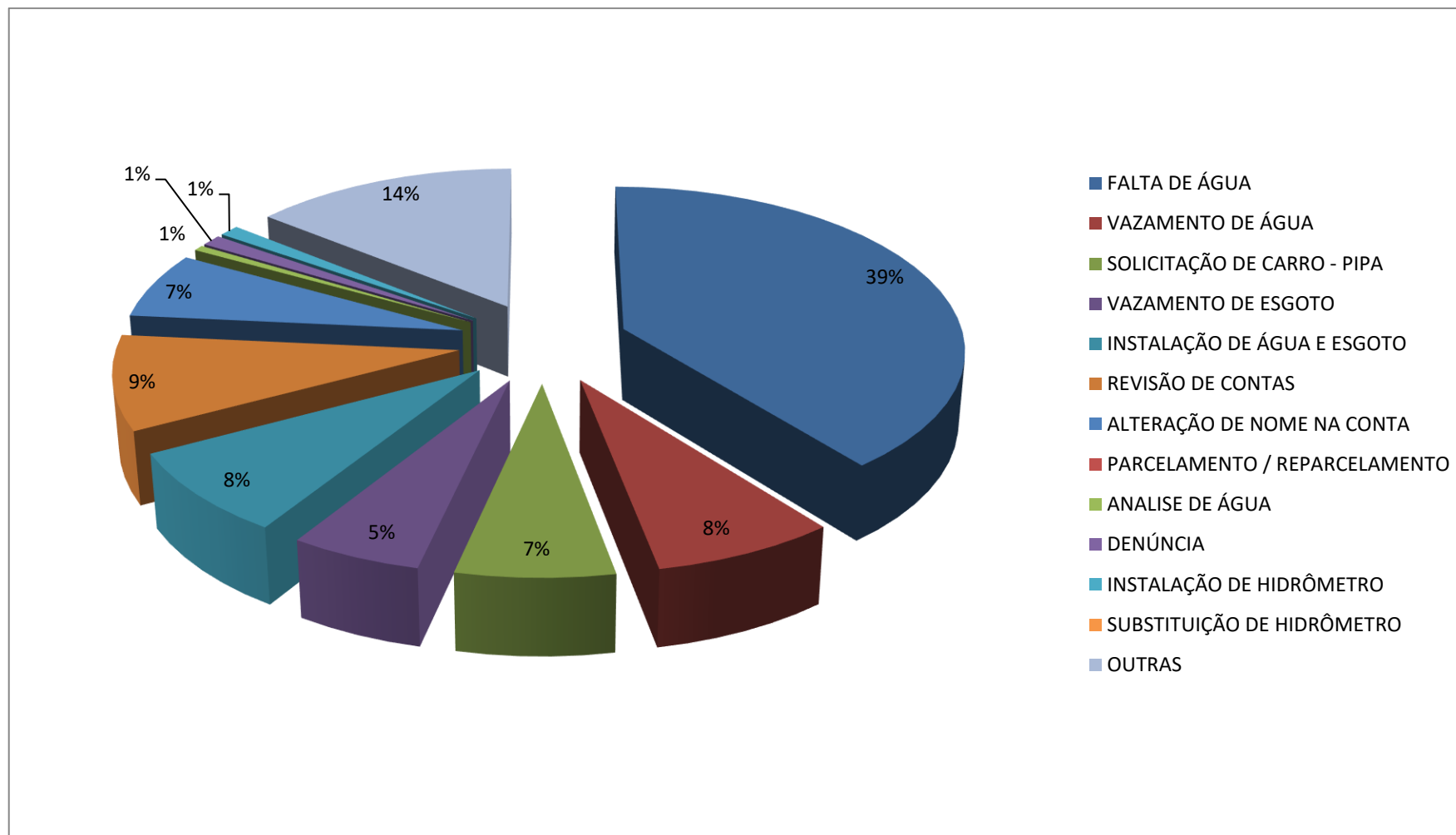
Através de sua Ouvidoria, a AGENERESA também atua como órgão de terceira instância, atendendo aqueles cidadãos que procuraram o primeiro atendimento da CEDAE, depois a Ouvidoria Geral, e não conseguiram uma resposta satisfatória aos seus ensejos.



### 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 / Reparcelamento					
		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