

RELATÓRIO

ATENDIMENTO OUVIDORIA

- Dezembro 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 |
| 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 (ouvidoriaperj@cedae.com.br); | 30 |
| 5 - Consumidor.gov (https://www.consumidor.gov.br) | 33 |
| 6 - Fala.BR (Governo da União) | 36 |
| 7 - NINA (www.cedae.com.br) | 39 |
| 8 - Reclame Aqui (www.reclameaqui.com.br) | 42 |
| 9 - Disque Denúncia | 45 |
| 10 - Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ – CODECON | 47 |
| 11 - Alô-ALERJ | 50 |
| OUVIDORIA Atendimento de Segunda Instância | 52 |
| 1 - Atendimento Telefônico Ouvidoria (0800-0316032) | 53 |
| 2 - E-mail (ouvidoriageral@cedae.com.br) | 60 |
| 3 - Atendimento Pessoal no prédio sede | 63 |
| 4 - AGENERSA (cedae.agenersa@cedae.com.br) | 66 |

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 | 14822 | 2526 | 12296 | 82,96 |
| Informação | 26850 | 0 | 26850 | 100,00 |
| Reclamação | 5429 | 1074 | 4355 | 80,22 |
| Denúncia | 169 | 37 | 132 | 78,11 |
| Elogio | 26 | 0 | 26 | 100,00 |
| Sugestão | 10 | 0 | 10 | 100,00 |
| Trote / Engano / Ligação Muda | 2674 | 0 | 2674 | 100,00 |
| Total | 49980 | 3637 | 46343 | 92,72 |

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

| Natureza | Total | Não Atendido | Atendido | % Atendimento |
|-------------------------------|-------------|--------------|-------------|---------------|
| Solicitação | 755 | 64 | 691 | 91,52 |
| Informação | 440 | 0 | 440 | 100,00 |
| Reclamação | 781 | 159 | 622 | 79,64 |
| Denúncia | 8 | 2 | 6 | 75,00 |
| Elogio | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Sugestão | 5 | 0 | 5 | 100,00 |
| Trote / Engano / Ligação Muda | 74 | 0 | 74 | 100,00 |
| Total | 2063 | 225 | 1838 | 89,09 |

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 | 8927 | 7838 | 1089 | 87,80 | 27,49 |
| Manutenção | Água | Vazamento de Água | 2953 | 2693 | 260 | 91,20 | 46,43 |
| | | Solicitação de Carro-pipa | 2278 | 1582 | 696 | 69,45 | 90,31 |
| | Esgotos | Vazamento de Esgoto | 1648 | 1582 | 66 | 96,00 | 15,67 |
| Setor Técnico | Instalação de Água e Esgoto | | 877 | 867 | 10 | 98,86 | 4,32 |
| | Revisão de Contas | | 1894 | 1683 | 211 | 88,86 | 17,14 |
| Comercial | Alteração de Nome na Conta | | 1769 | 1554 | 215 | 87,85 | 4,76 |
| | Parcelamento / Reparcimento | | 2196 | 2008 | 188 | 91,44 | 0,31 |
| Análise de Água | | | 94 | 53 | 41 | 56,38 | 43,92 |
| Denúncia | | | 138 | 107 | 31 | 77,54 | 6,06 |
| Laboratório de Micromedição | Instalação de Hidrômetro | | 76 | 74 | 2 | 97,37 | 3,57 |
| | Substituição de Hidrômetro | | 90 | 78 | 12 | 86,67 | 3,38 |
| Outros | | | 27040 | 26224 | 816 | 96,98 | 1,13 |

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

| | | Serviços | Demandados | Atendido | Não Atendido | % de Atendido | Tempo Médio Atendimento (hora/atend) |
|-----------------------------|---------|-----------------------------|------------|----------|--------------|---------------|--------------------------------------|
| Operação | Água | Falta de Água | 337 | 288 | 49 | 85,46 | 34,42 |
| Manutenção | Água | Vazamento de Água | 82 | 77 | 5 | 93,90 | 70,75 |
| | | Solicitação de Carro-pipa | 88 | 58 | 30 | 65,91 | 81,93 |
| | Esgotos | Vazamento de Esgoto | 45 | 42 | 3 | 93,33 | 24,57 |
| Setor Técnico | | Instalação de Água e Esgoto | 65 | 58 | 7 | 89,23 | 45,52 |
| | | Revisão de Contas | 194 | 167 | 27 | 86,08 | 21,13 |
| Comercial | | Alteração de Nome na Conta | 99 | 67 | 32 | 67,68 | 17,19 |
| | | Parcelamento / Reparcimento | 38 | 36 | 2 | 94,74 | 5,33 |
| Análise de Água | | | 4 | 3 | 1 | 75,00 | 0,00 |
| Denúncia | | | 6 | 4 | 2 | 66,67 | 0,00 |
| Laboratório de Micromedição | | Instalação de Hidrômetro | 5 | 3 | 2 | 60,00 | 8,00 |
| | | Substituição de Hidrômetro | 10 | 8 | 2 | 80,00 | 0,00 |
| Outros | | | 1090 | 1027 | 63 | 94,22 | 6,50 |

- 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 | 10 |
| Recursos de primeira instância | 3 |
| Recursos de segunda instância | 2 |
| Recursos de terceira instância (CGE-RJ) | 0 |
| Atendidas | |
| Demandas atendidas | 2 |
| Demandas que não cumpriram requisitos legais | 0 |
| Pendentes | |
| Demandas em andamento | 8 |
| % de demandas | |
| Acesso negado – s/ requisitos | 0 |
| Acesso concedido | 20 |
| Demandas em andamento | 80 |

SAC
Atendimento de Primeira Instância

1 - Atendimento Telefônico SAC (0800-2821195);

Atendimento realizado através do n.º 0800 2821 195, 24hs, todos os dias.

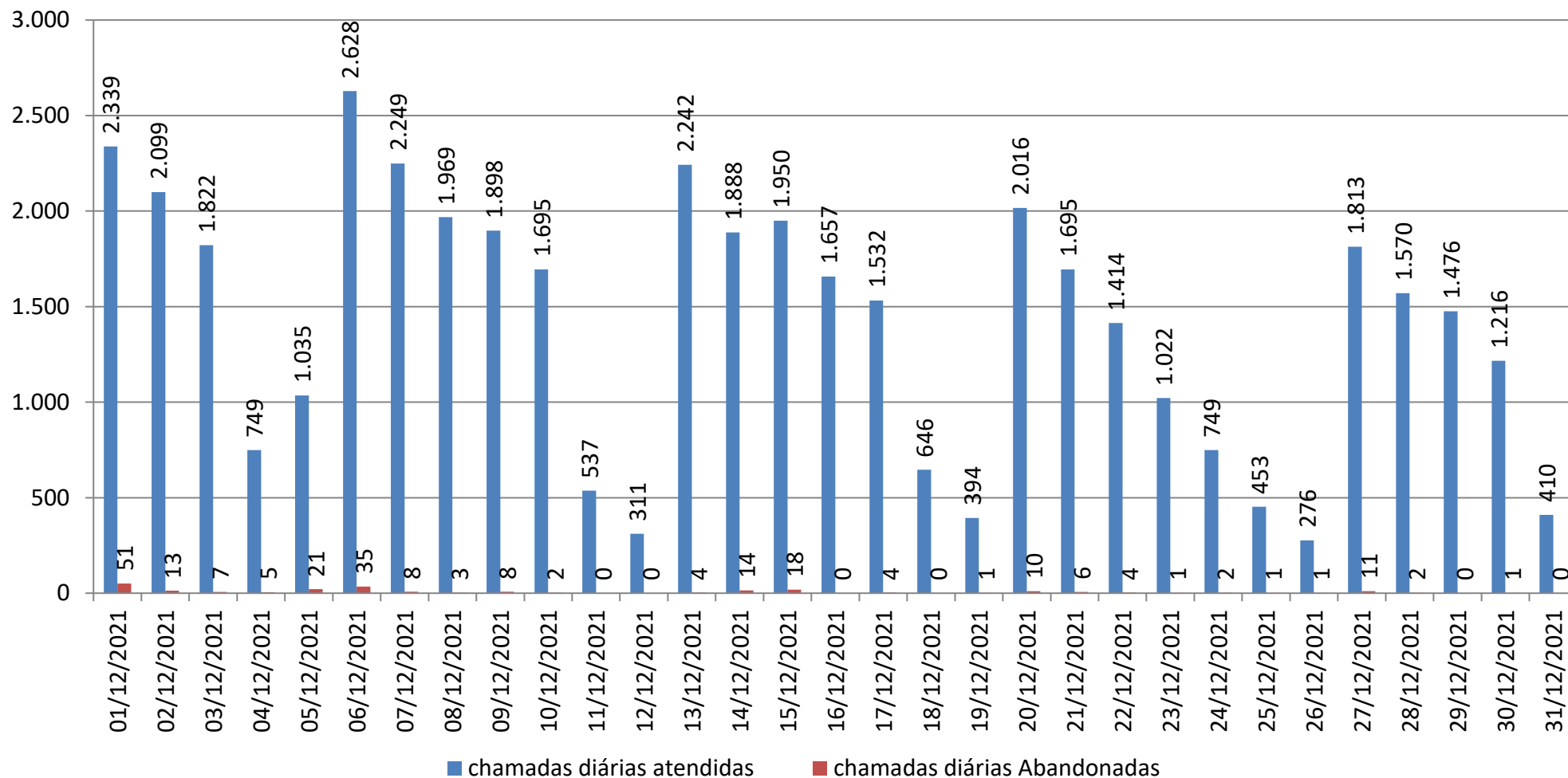


Sistema de Telefonia

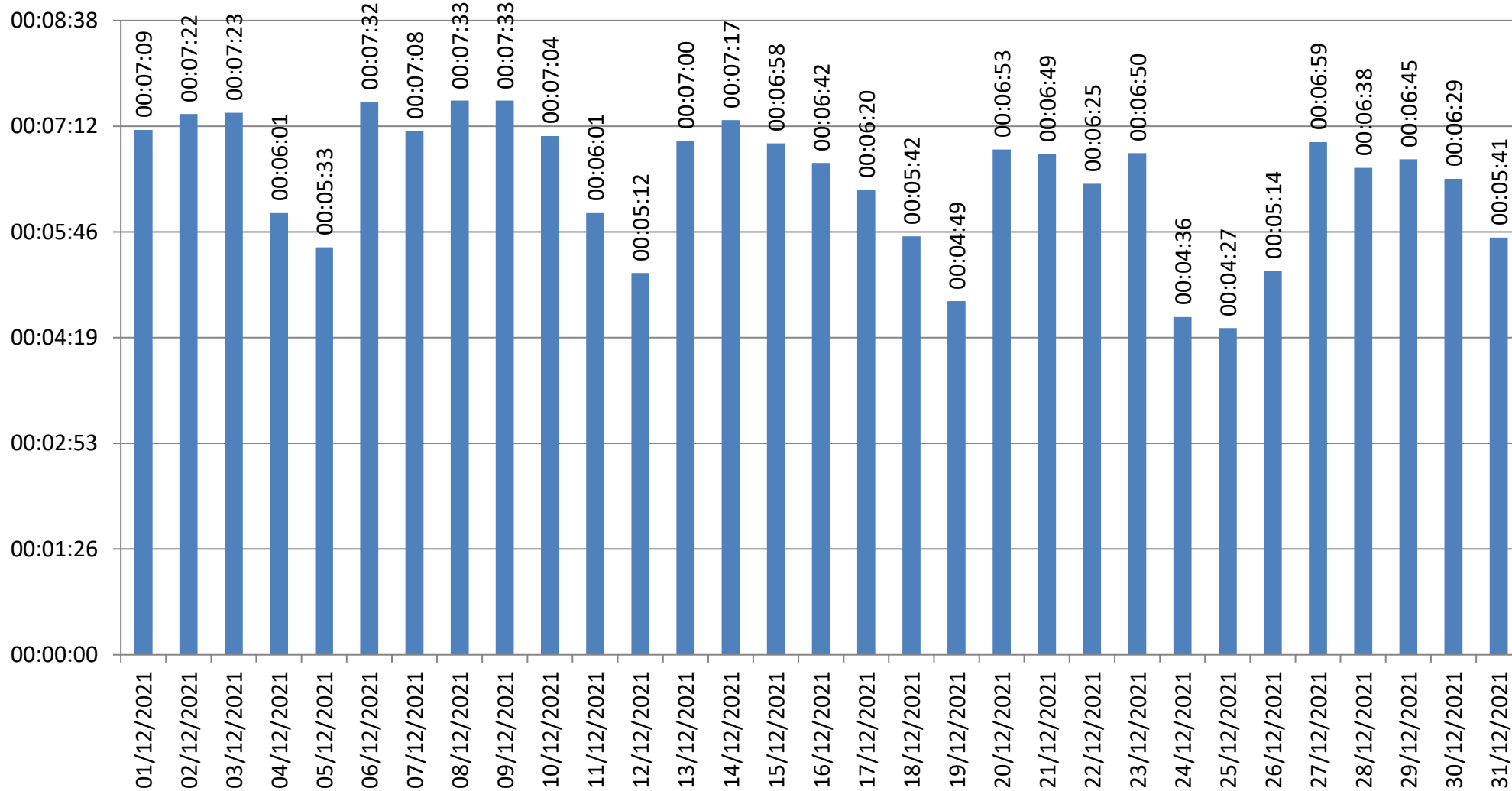
Informações de Performance / Nível de Serviço

| Total de chamadas recebidas | Atendidas | | | Não atendidas | | TME | TMA | % IAR |
|-----------------------------|--------------------|--------|-------------|---------------|-------|----------|----------|--------|
| | Chamadas atendidas | % ICT | % atendidas | IAL | % | | | |
| 43.983 | 43.750 | 96,79% | 99,47 | 233 | 0,53% | 00:01:36 | 00:06:50 | 105,33 |

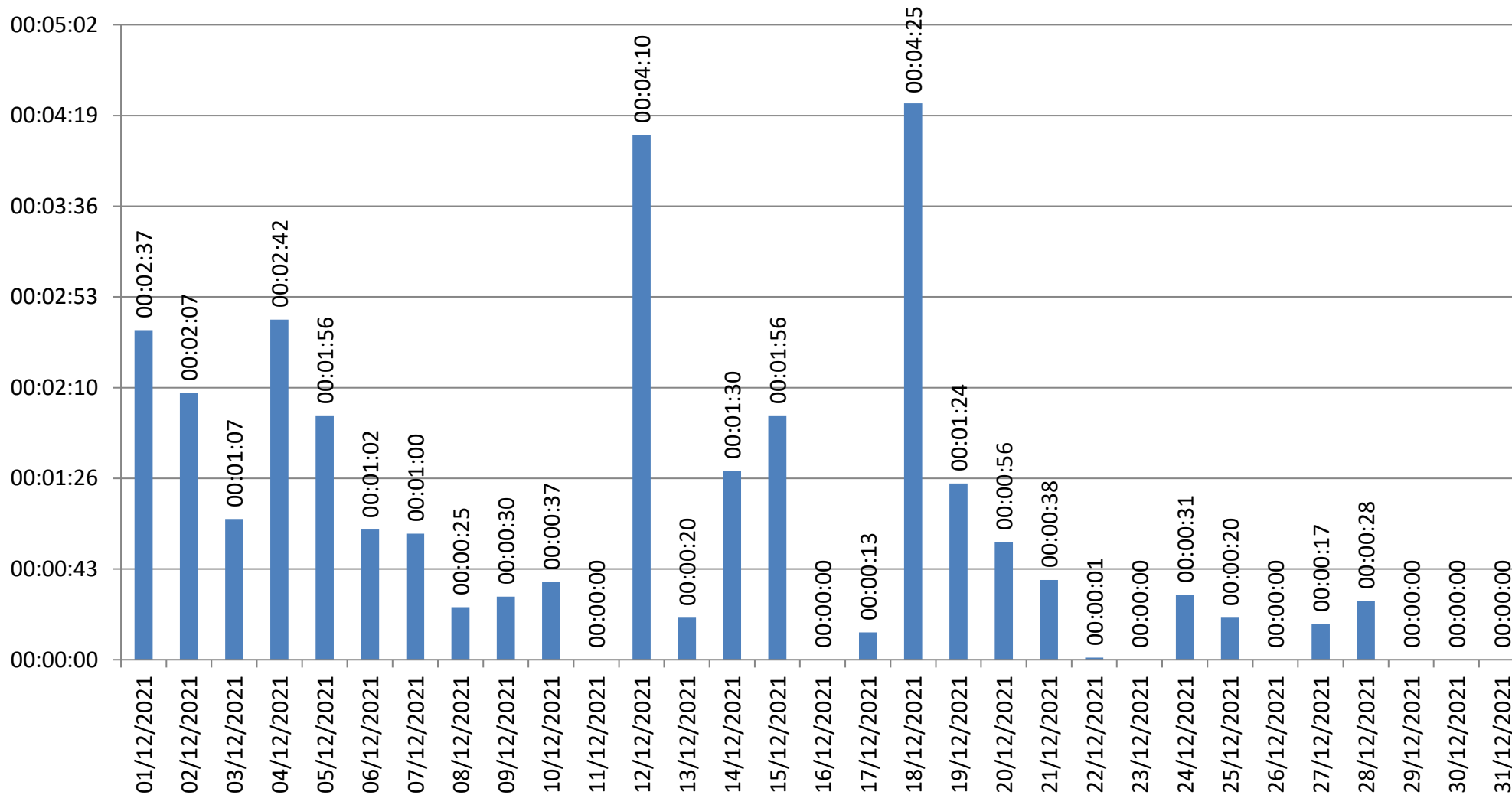
Quantidade de chamadas diárias atendidas / Abandonadas no SAC



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

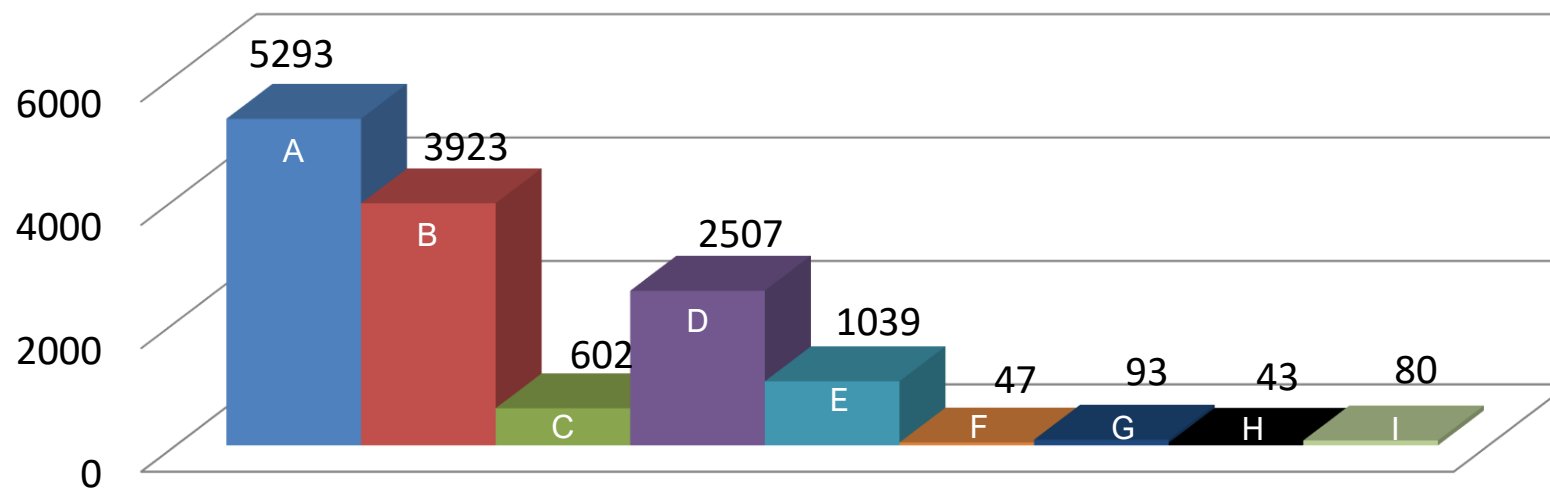


Evolução do TME por dia do SAC (0800-2821195)



Quantidade de Ordens de Serviços abertas pelo SAC

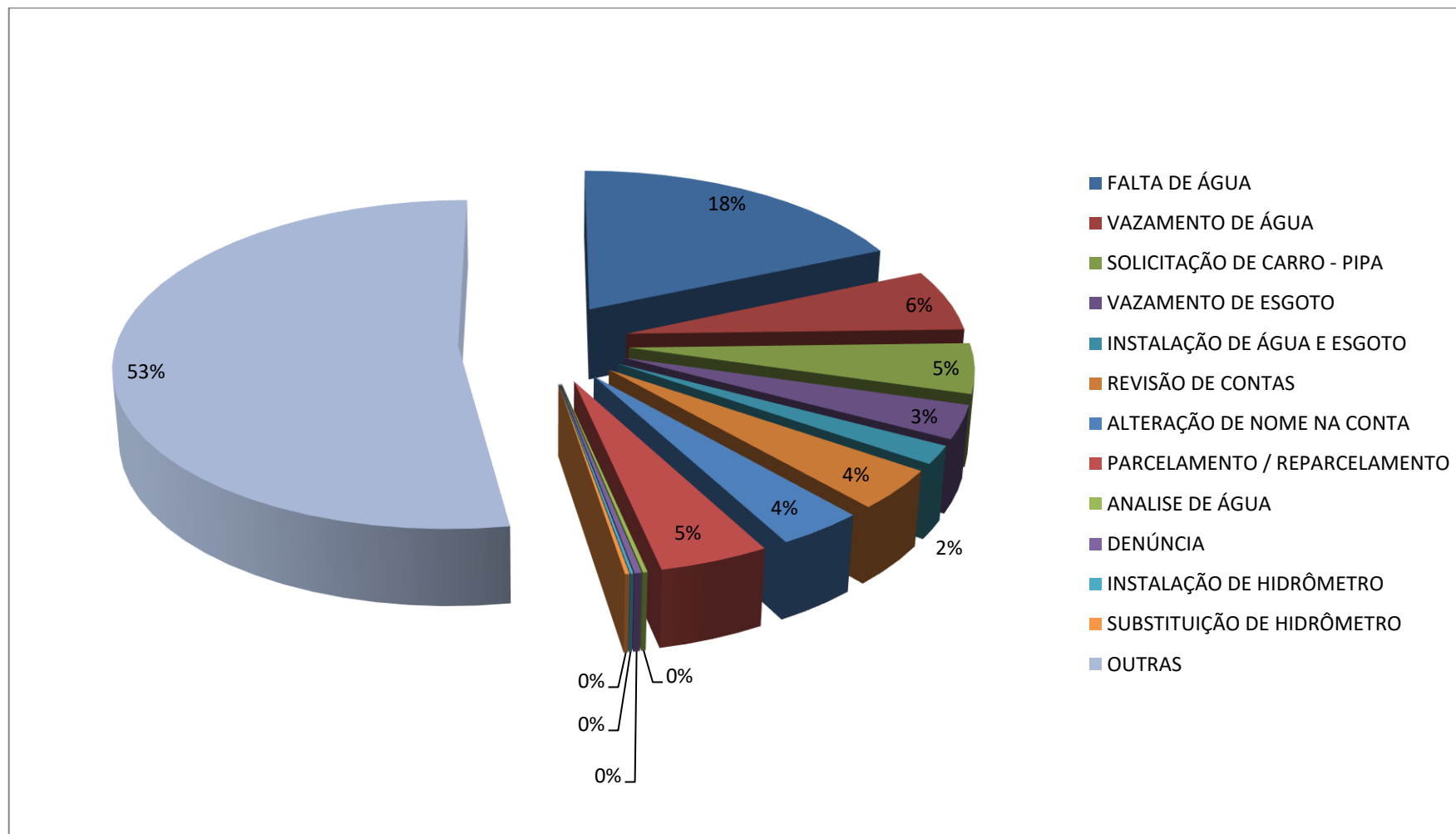
| Assuntos | Total | % |
|-----------------------------------|-------|-------|
| A - Operação de Água | 5293 | 38,84 |
| B - Manutenção de Água | 3923 | 28,79 |
| C - Manutenção de Esgoto | 602 | 4,42 |
| D - Outros | 2507 | 18,40 |
| E - Comercial | 1039 | 7,62 |
| F – Denúncia | 47 | 0,34 |
| G - Setor Técnico | 93 | 0,68 |
| H - Laboratório de Micromedicação | 43 | 0,32 |
| I - Análise de Água | 80 | 0,59 |



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 | 8.569 | 7.521 | 1.048 | 87,77 | 27,59 |
| Manutenção | Água | Vazamento de Água | 2.818 | 2.568 | 250 | 91,13 | 46,13 |
| | | Solicitação de Carro-pipa | 2.272 | 1.576 | 696 | 69,37 | 90,58 |
| | Esgotos | Vazamento de Esgoto | 1.517 | 1.461 | 56 | 96,31 | 15,64 |
| Setor Técnico | | Instalação de Água e Esgoto | 833 | 823 | 10 | 98,80 | 4,26 |
| | | Revisão de Contas | 1.812 | 1.611 | 201 | 88,91 | 17,39 |
| Comercial | | Alteração de Nome na Conta | 1.681 | 1.473 | 208 | 87,63 | 4,77 |
| | | Parcelamento / Reparcimento | 2.109 | 1.929 | 180 | 91,47 | 0,24 |
| Análise de Água | | | 87 | 49 | 38 | 56,32 | 47,51 |
| Denúncia | | | 130 | 103 | 27 | 79,23 | 6,29 |
| Laboratório de Micromedição | | Instalação de Hidrômetro | 58 | 56 | 2 | 96,55 | 4,71 |
| | | Substituição de Hidrômetro | 84 | 72 | 12 | 85,71 | 3,67 |
| Outros | | | 24.383 | 23.621 | 762 | 96,87 | 0,97 |

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.

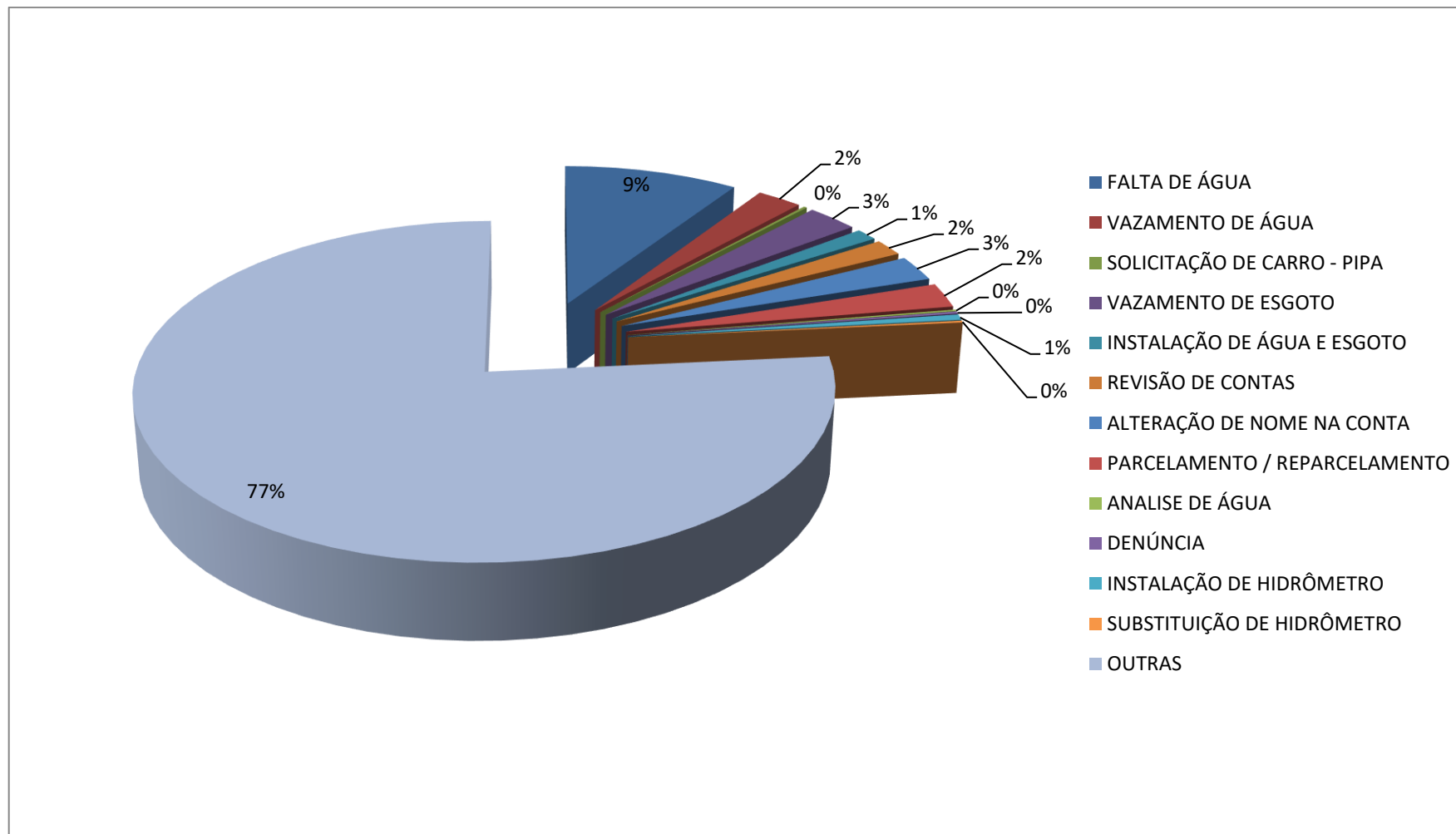


The screenshot displays the CEDAE website interface. At the top left is the CEDAE logo. The top navigation bar includes links for Home, Investidores, Ouvidoria, Licitações, and Transparência, along with social media icons for Instagram, Twitter, and Facebook, and a search icon. Below this is a secondary navigation bar with links for 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) containing several icons and labels: "Segunda via de conta" (Second copy of bill), "Últimas contas" (Last bills), "Nada Consta" (Nothing recorded), "Falta de água" (Water outage), "Vazamento de água" (Water leak), "Vazamento de esgoto" (Sewer leak), "Parcelamento na Pandemia" (Installment during pandemic), "Religação de água" (Water reconnection), and "Chat online" (Online chat).

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 | 309 | 274 | 35 | 88,67 | 25,23 |
| Manutenção | Água | Vazamento de Água | 80 | 73 | 7 | 91,25 | 50,30 |
| | | Solicitação de Carro-pipa | 6 | 6 | 0 | 100,00 | 20,00 |
| | Esgotos | Vazamento de Esgoto | 91 | 82 | 9 | 90,11 | 10,83 |
| Setor Técnico | | Instalação de Água e Esgoto | 39 | 39 | 0 | 100,00 | 0,00 |
| | | Revisão de Contas | 54 | 49 | 5 | 90,74 | 7,35 |
| Comercial | | Alteração de Nome na Conta | 82 | 75 | 7 | 91,46 | 0,64 |
| | | Parcelamento / Reparcimento | 80 | 72 | 8 | 90,00 | 0,00 |
| Análise de Água | | | 5 | 2 | 3 | 40,00 | 0,00 |
| Denúncia | | | 7 | 3 | 4 | 42,86 | 0,00 |
| Laboratório de Micromedição | | Instalação de Hidrômetro | 18 | 18 | 0 | 100,00 | 0,00 |
| | | Substituição de Hidrômetro | 6 | 6 | 0 | 100,00 | 0,00 |
| Outros | | | 2.529 | 2.503 | 26 | 98,97 | 0,65 |

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

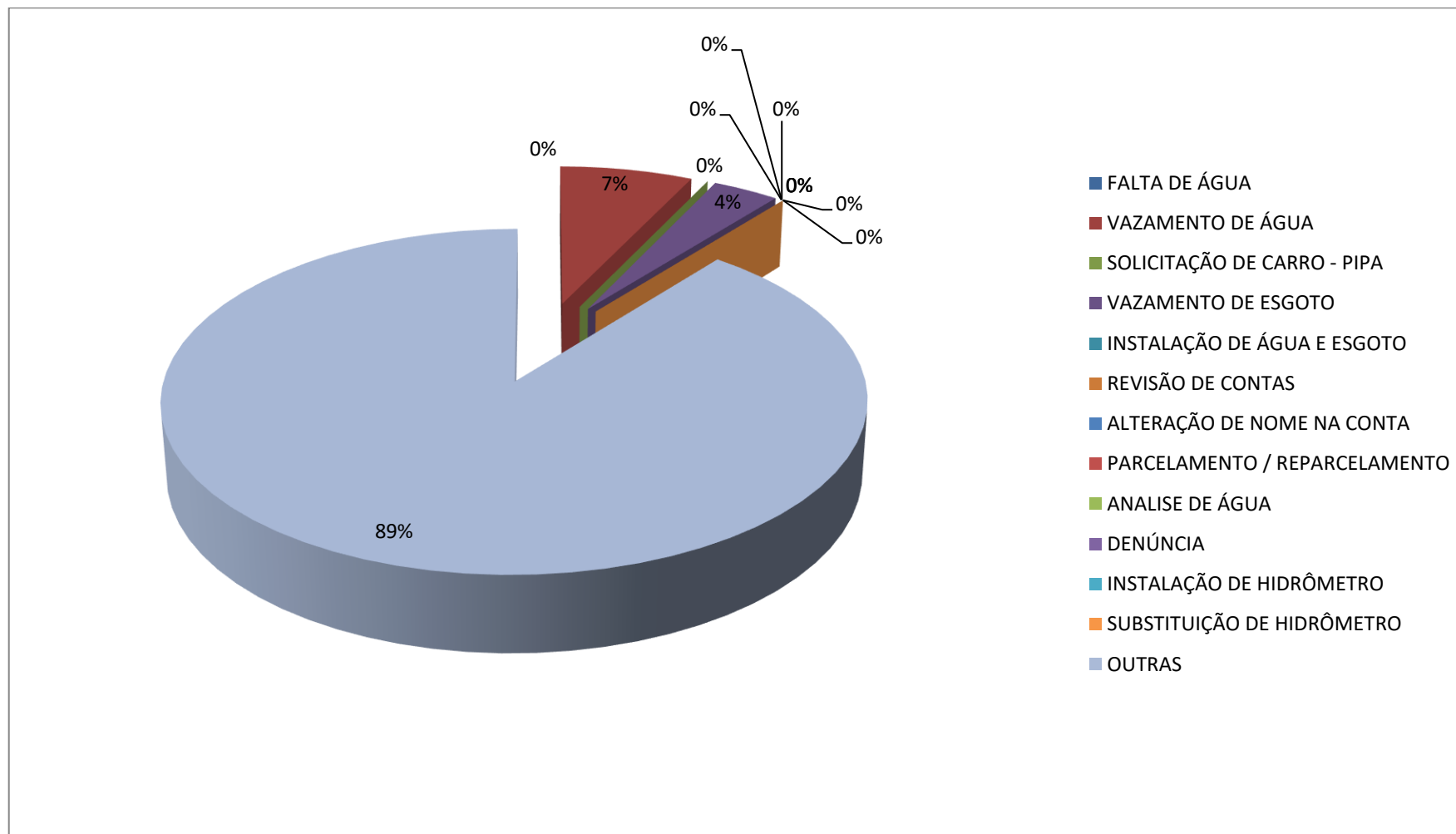
| Serviços | | Demandados | Atendido | Não Atendido | % de Atendido | Tempo Médio Atendimento (hora/atend) |
|-----------------------------|-------------------------------|---------------------------|----------|--------------|---------------|--------------------------------------|
| Operação | Água |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

- 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 | 0,00 | 0,00 |
| Manutenção | Água | Vazamento de Água | 4 | 3 | 1 | 75,00 | 192,00 |
| | | Solicitação de Carro-pipa | 0 | 0 | 0 | 0,00 | 0,00 |
| | Esgotos | Vazamento de Esgoto | 2 | 2 | 0 | 100,00 | 132,00 |
| 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 | | | 50 | 30 | 20 | 60,00 | 130,40 |

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 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 |

- 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);

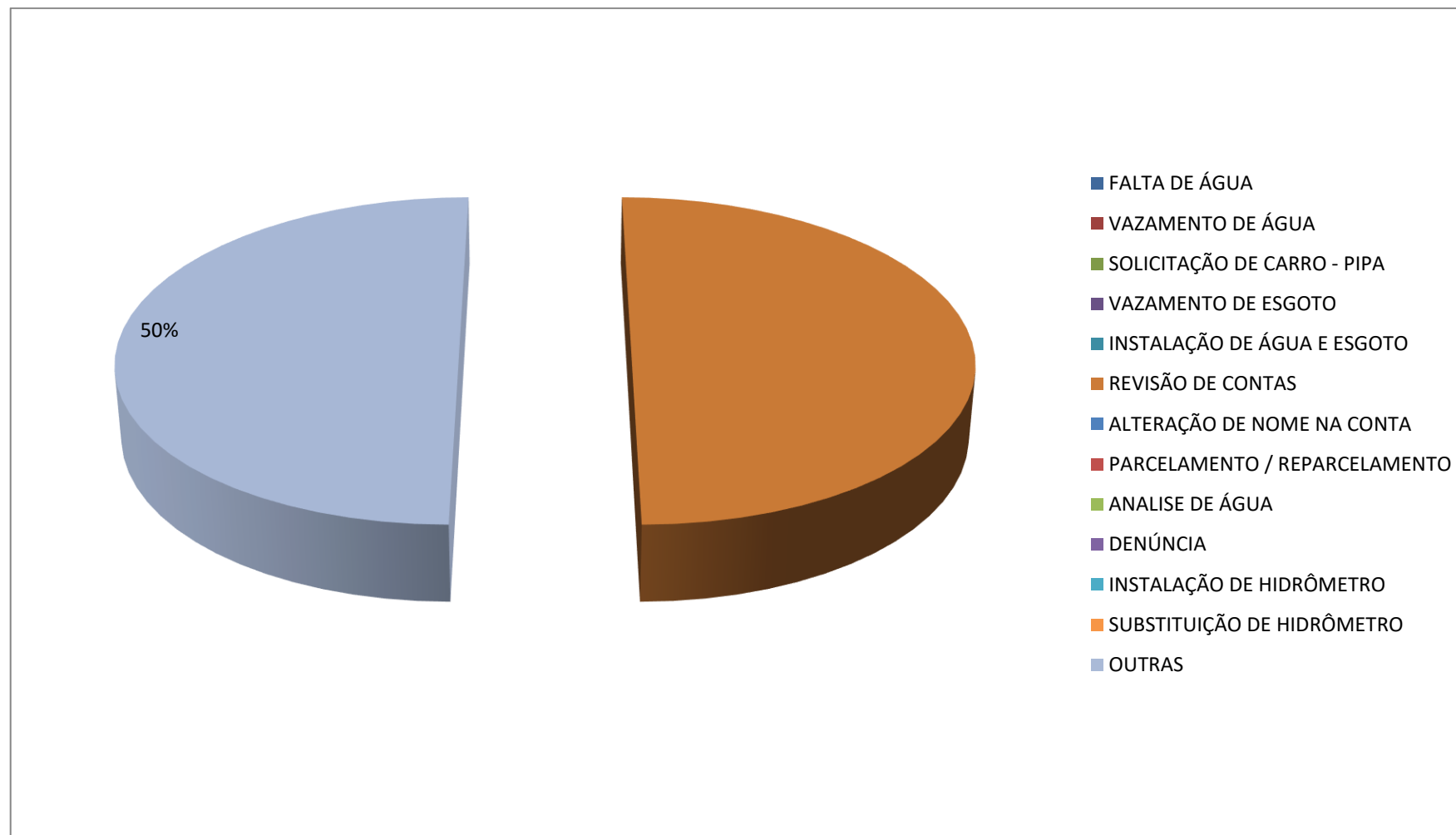
Em março/2020, através de uma parceria com a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, foi criado o e-mail ouvidoriampelj@cedae.com.br para recebimento das demandas oriundas daquele órgão, tratamento e resposta, no menor tempo possível.



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 | 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 | 1 | 1 | 100,00 | 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 | | | 1 | 0 | 0,00 | 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.

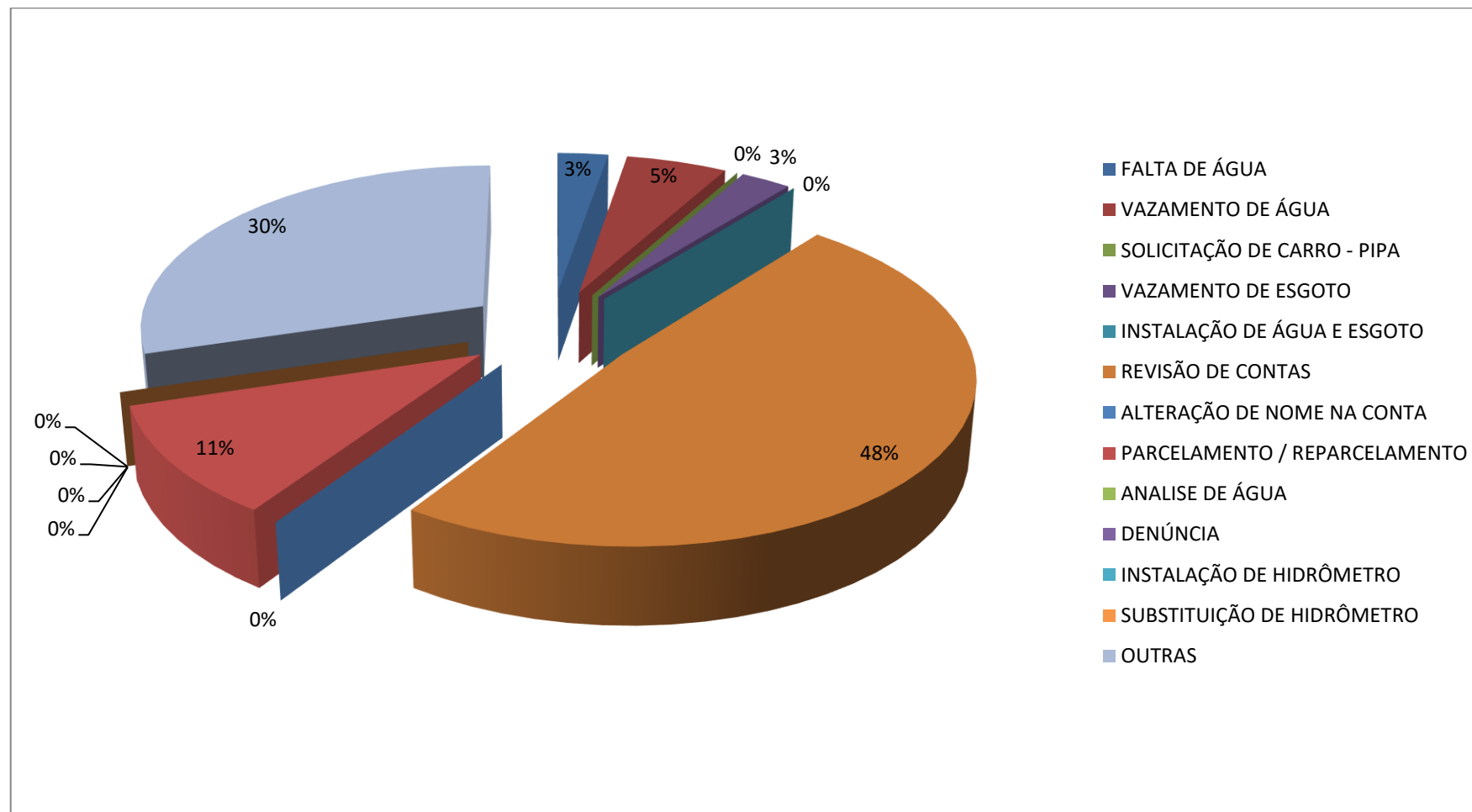
No Consumidor.gov.br, a comunicação se dá diretamente com as empresas participantes, que se comprometem a receber, analisar e responder as reclamações de seus consumidores em até 10 dias.



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 | 1 | 1 | 0 | 100,00 | 0,00 |
| Manutenção | Água | Vazamento de Água | 2 | 2 | 0 | 100,00 | 84,00 |
| | | Solicitação de Carro-pipa | 0 | 0 | 0 | 0,00 | 0,00 |
| | Esgotos | Vazamento de Esgoto | 1 | 1 | 0 | 100,00 | 24,00 |
| Setor Técnico | | Instalação de Água e Esgoto | 0 | 0 | 0 | 0,00 | 0,00 |
| Comercial | | Revisão de Contas | 18 | 13 | 5 | 72,22 | 35,08 |
| | | Alteração de Nome na Conta | 0 | 0 | 0 | 0,00 | 0,00 |
| | | Parcelamento / Reparcimento | 4 | 4 | 0 | 100,00 | 42,00 |
| 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 | | | 11 | 7 | 4 | 63,64 | 65,14 |

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO CONSUMIDOR.GOV



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

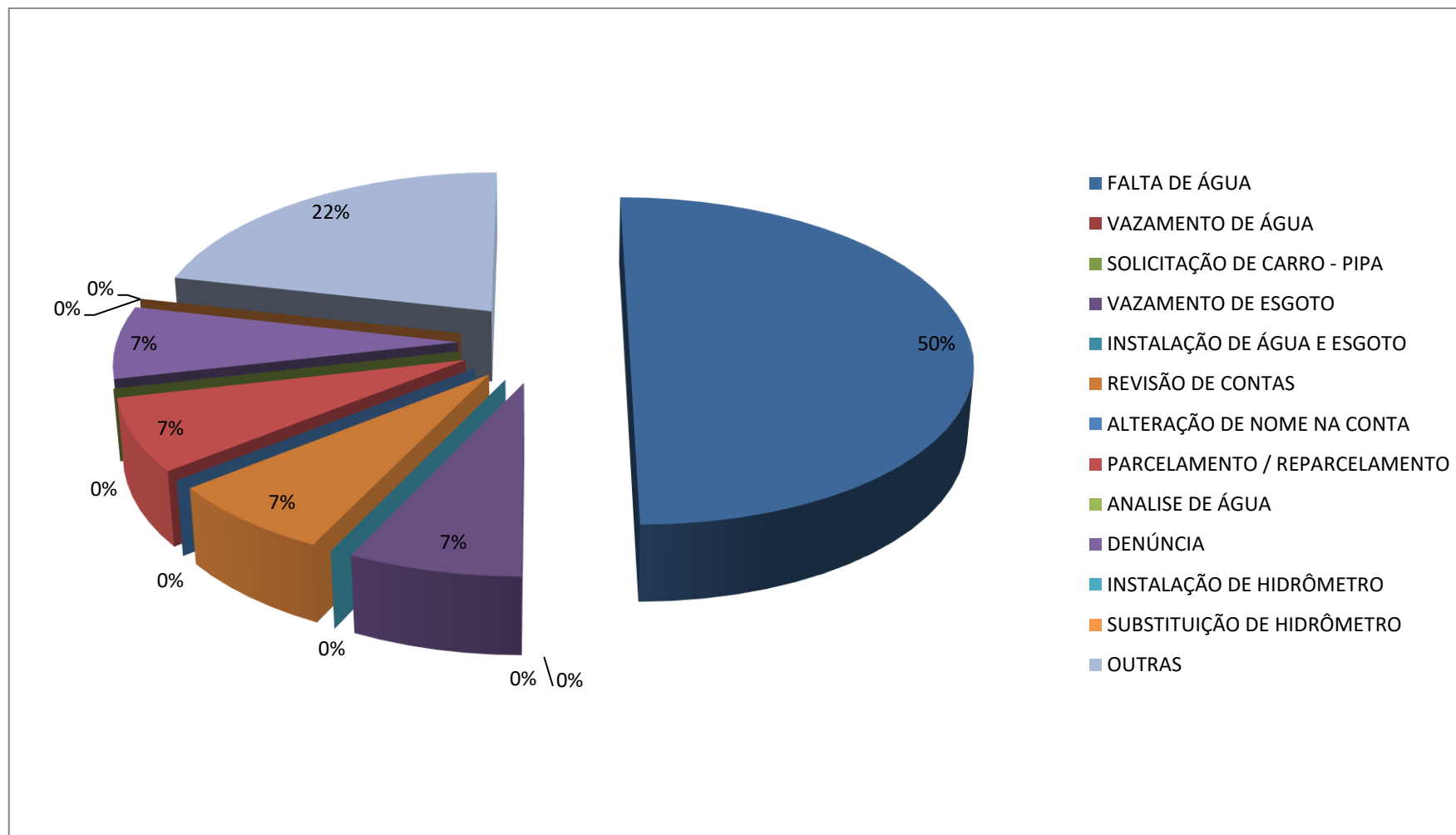
O FalaBR foi desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), é a plataforma integrada nacional de ouvidoria e acesso à informação. Ele é resultado da junção dos sistemas e-Sic e e-Ouv, ferramentas essenciais para o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (nº 12.527/2011) e para o cumprimento 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 | 7 | 7 | 0 | 100,00 | 10,29 |
| 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 |
| | Revisão de Contas | | 1 | 1 | 0 | 100,00 | 0,00 |
| Comercial | Alteração de Nome na Conta | | 0 | 0 | 0 | 0,00 | 0,00 |
| | Parcelamento / Reparcimento | | 1 | 1 | 0 | 100,00 | 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 | | | 3 | 2 | 1 | 66,67 | 0,00 |

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO FALA.BR



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

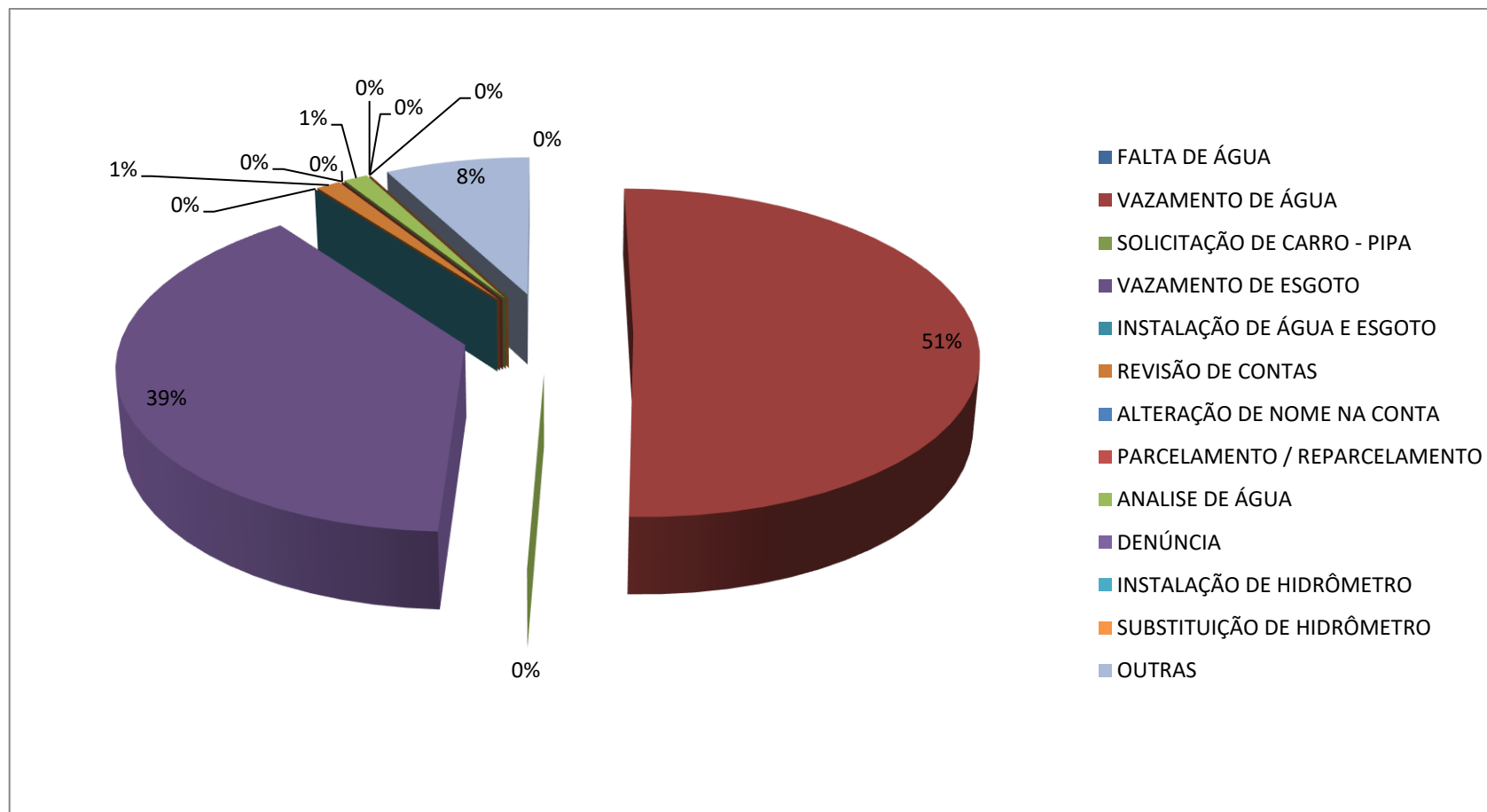
A NINA é a atendente virtual da CEDAE, sendo o acesso feito pelo site da Companhia (www.cedae.com.br), no link “chat online”. Neste canal o cidadão pode abrir demandas de falta d’água, vazamento de água e esgoto, análise da qualidade da água, e etc.



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 | 39 | 38 | 1 | 97,44 | 0,00 |
| | | Solicitação de Carro-pipa | 0 | 0 | 0 | 0,00 | 0,00 |
| | Esgotos | Vazamento de Esgoto | 30 | 30 | 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 | | | 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 | | | 6 | 6 | 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.

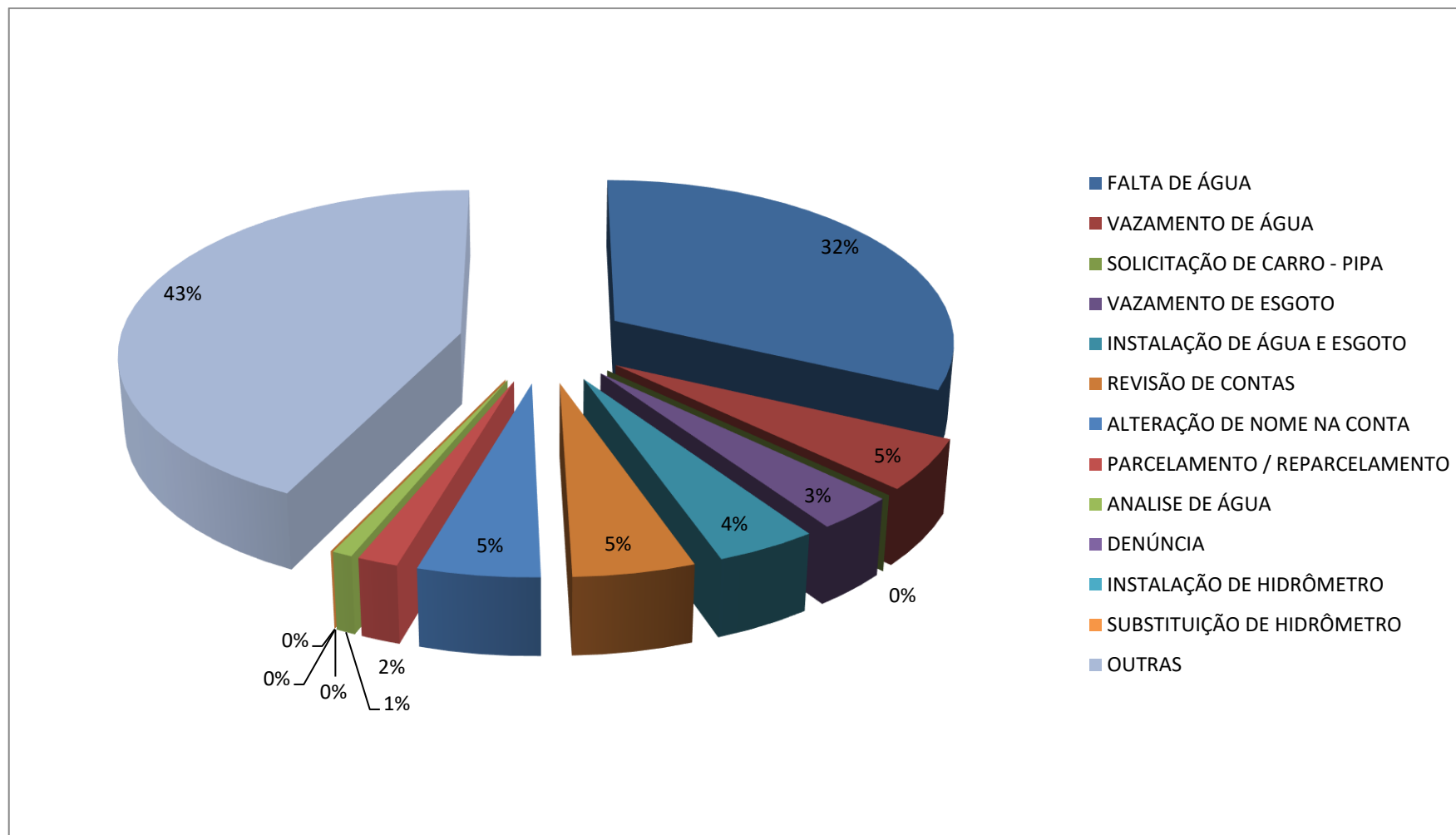
ReclameAQUI



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 | 38 | 32 | 6 | 84,21 | 18,75 |
| Manutenção | Água | Vazamento de Água | 6 | 5 | 1 | 83,33 | 24,00 |
| | | Solicitação de Carro-pipa | 0 | 0 | 0 | 0,00 | 24,00 |
| | Esgotos | Vazamento de Esgoto | 4 | 4 | 0 | 100,00 | 48,00 |
| Setor Técnico | Instalação de Água e Esgoto | | 5 | 5 | 0 | 100,00 | 0,00 |
| | Revisão de Contas | | 6 | 6 | 0 | 100,00 | 52,00 |
| Comercial | Alteração de Nome na Conta | | 6 | 6 | 0 | 100,00 | 0,00 |
| | Parcelamento / Reparcimento | | 2 | 2 | 0 | 100,00 | 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 | | | 51 | 50 | 1 | 98,04 | 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

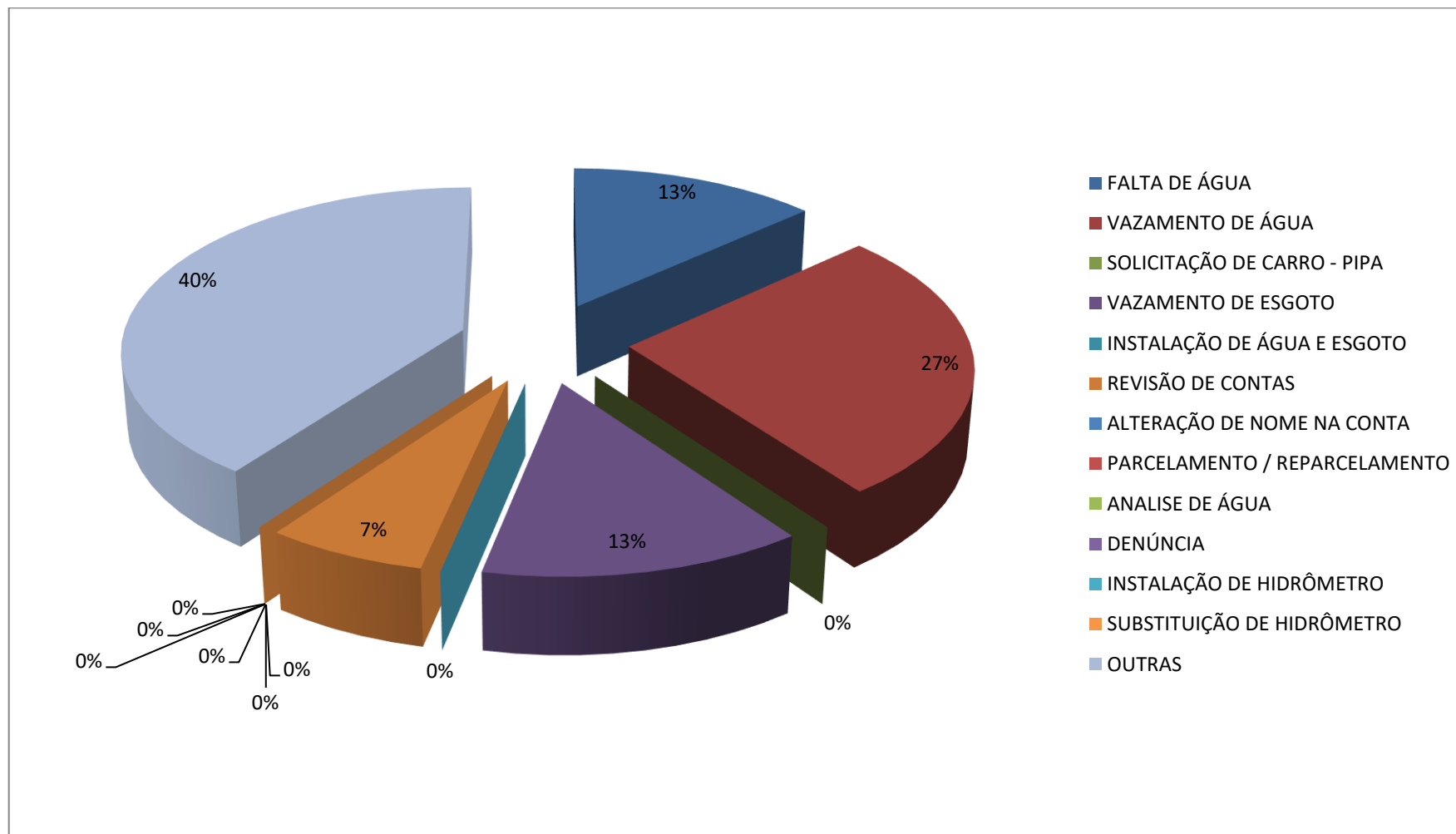
É uma das Comissões Permanentes da ALERJ e presta um serviço gratuito à população fluminense, além de analisar projetos e mensagens relacionadas aos direitos dos consumidores antes de irem à votação em plenário. Os cidadãos que se sentirem prejudicados pelos fornecedores de serviços e produtos podem 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 | 2 | 2 | 0 | 100,00 | 12,00 |
| Manutenção | Água | Vazamento de Água | 4 | 4 | 0 | 100,00 | 108,00 |
| | | Solicitação de Carro-pipa | 0 | 0 | 0 | 0,00 | 0,00 |
| | Esgotos | Vazamento de Esgoto | 2 | 1 | 1 | 50,00 | 24,00 |
| Setor Técnico | | Instalação de Água e Esgoto | 0 | 0 | 0 | 0,00 | 0,00 |
| Comercial | | Revisão de Contas | 1 | 1 | 0 | 100,00 | 24,00 |
| | | 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 | | | 6 | 5 | 1 | 83,33 | 148,80 |

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 | 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 |

OUVIDORIA
Atendimento de Segunda Instância

1 - Atendimento Telefônico Ouvidoria (0800-0316032)

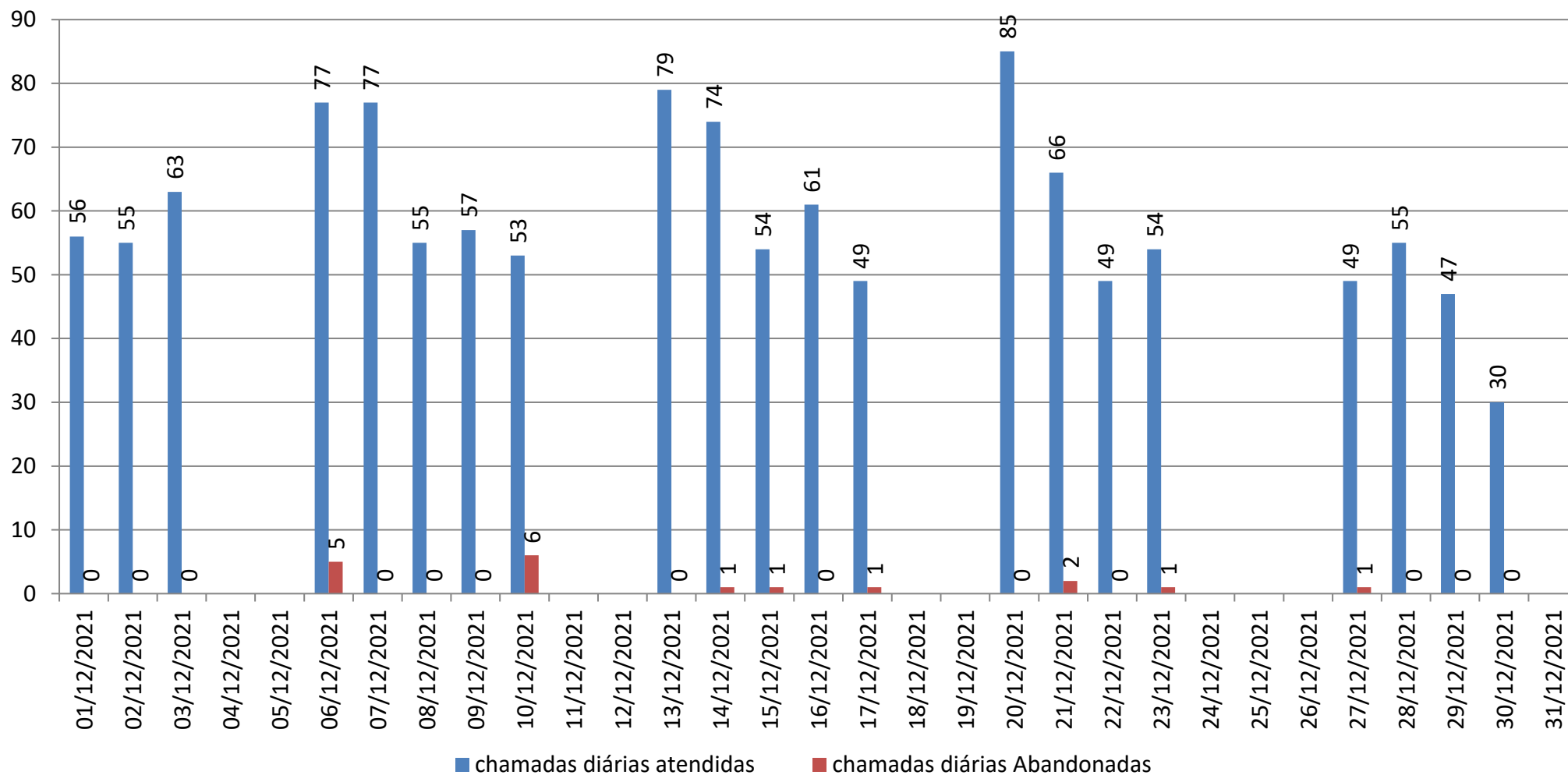
Atendimento realizado através do n.º 0800 0316032, das 09h às 18h, de segunda-feira a sexta-feira.



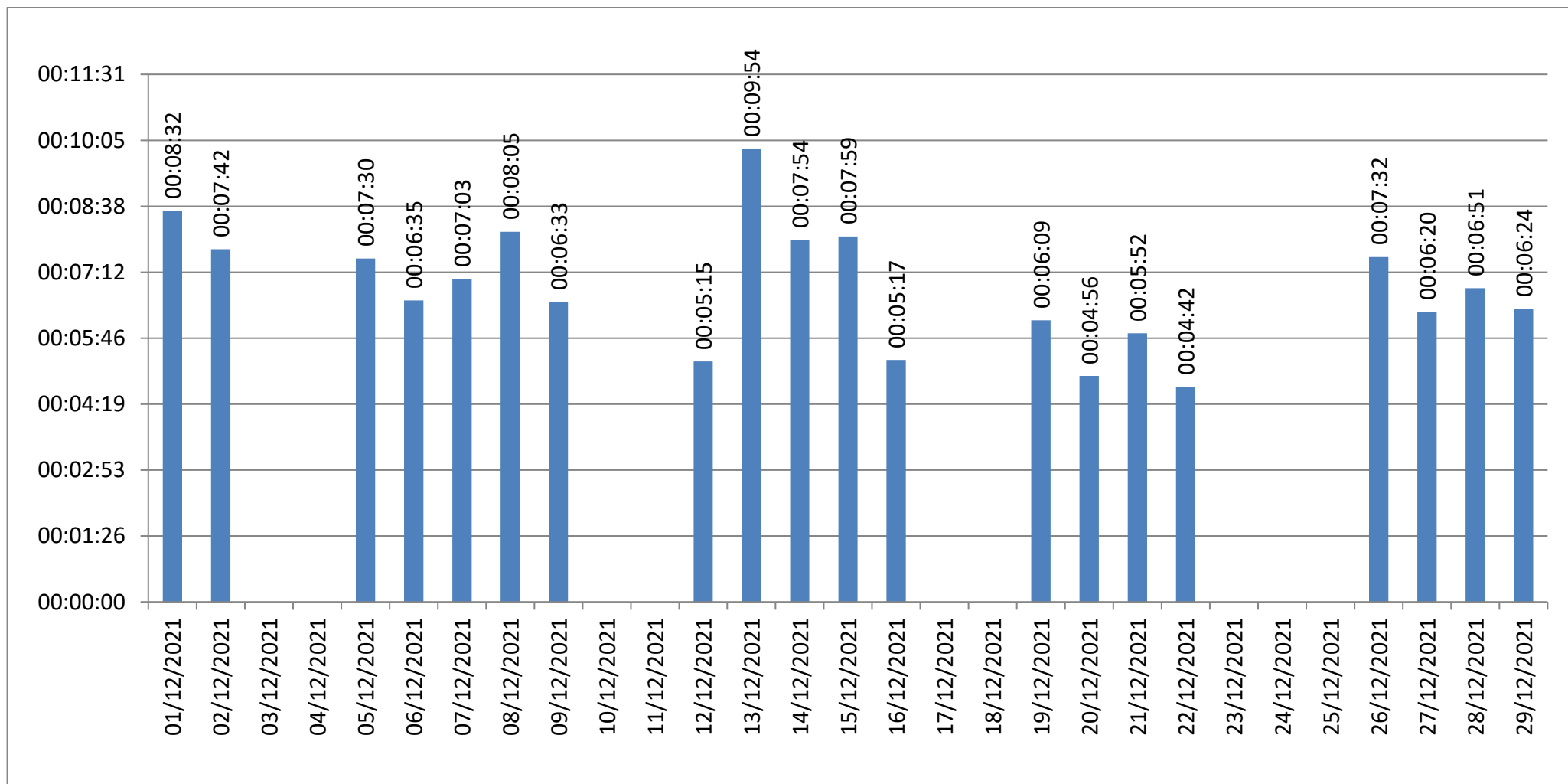
| Sistema de telefonia | | | | | | | | |
|---|--------------------|-------|-------------|---------------|------|----------|----------|-------|
| Informações de performance / Nível de Serviço | | | | | | | | |
| Total de chamadas recebidas | Atendidas | | | Não atendidas | | TME | TMA | % IAR |
| | Chamadas atendidas | % ICT | % atendidas | IAL | % | | | |
| 1.263 | 1.245 | 99,00 | 98,57 | 18 | 1,43 | 00:00:19 | 00:06:55 | 97,00 |

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

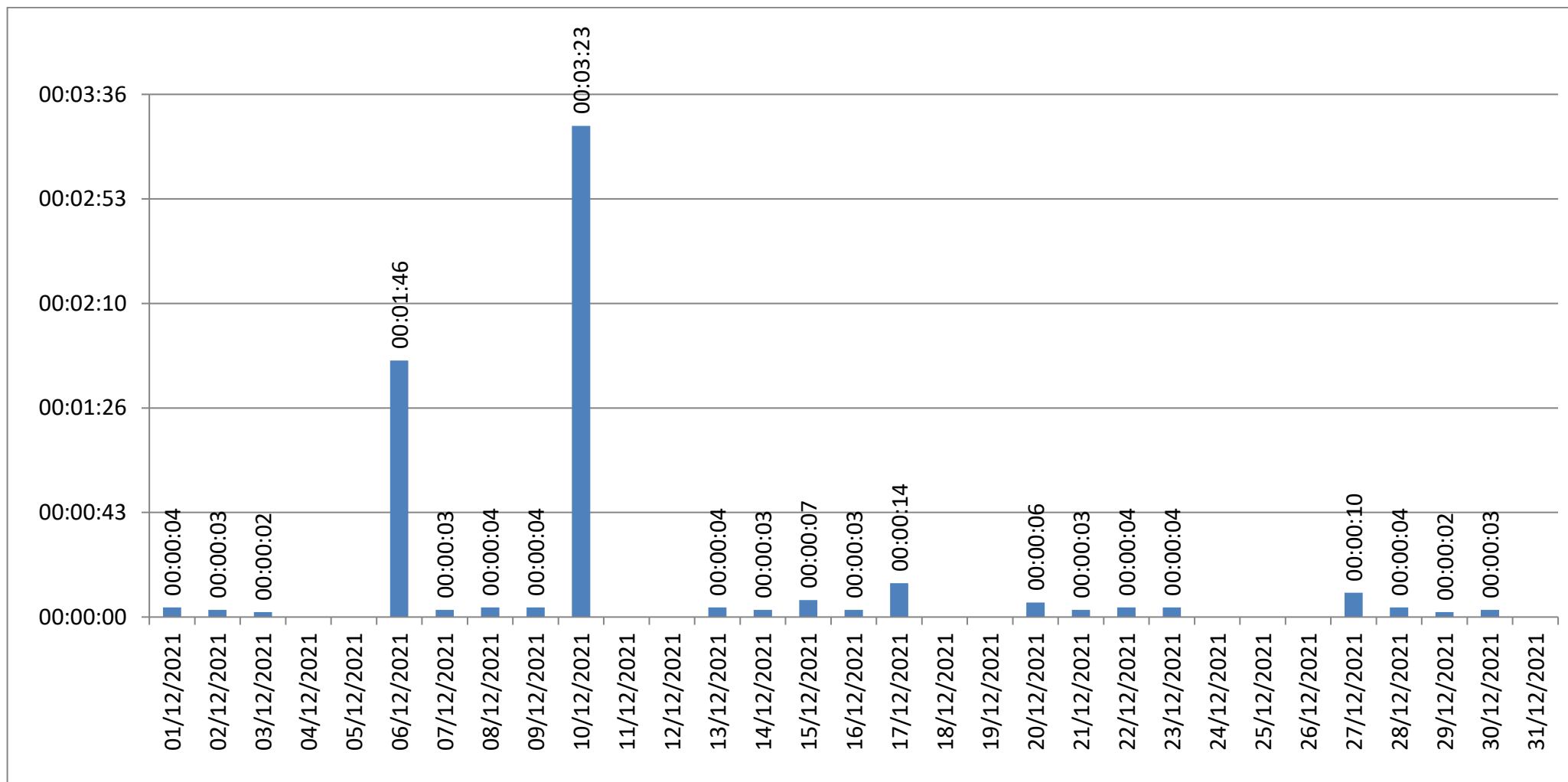
Quantidade de chamadas diárias atendidas / Abandonadas na Ouvidoria



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

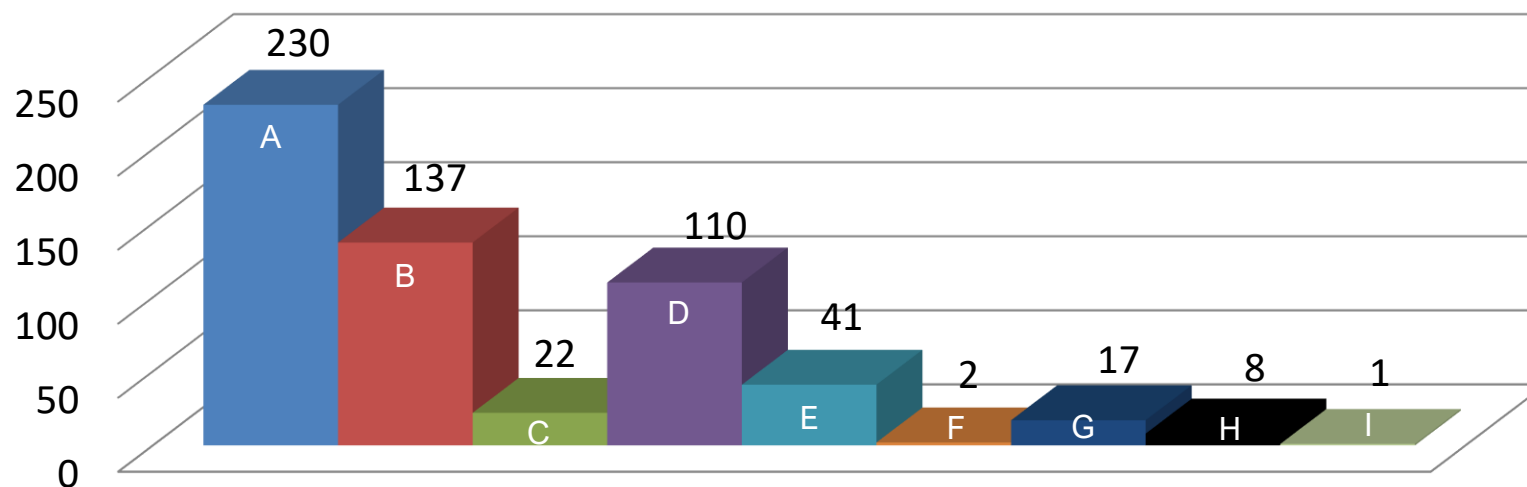


Evolução do TME por dia da Ouvidoria (0800-0316032)



Quantidade de Ordens de Serviços abertas pela Ouvidoria

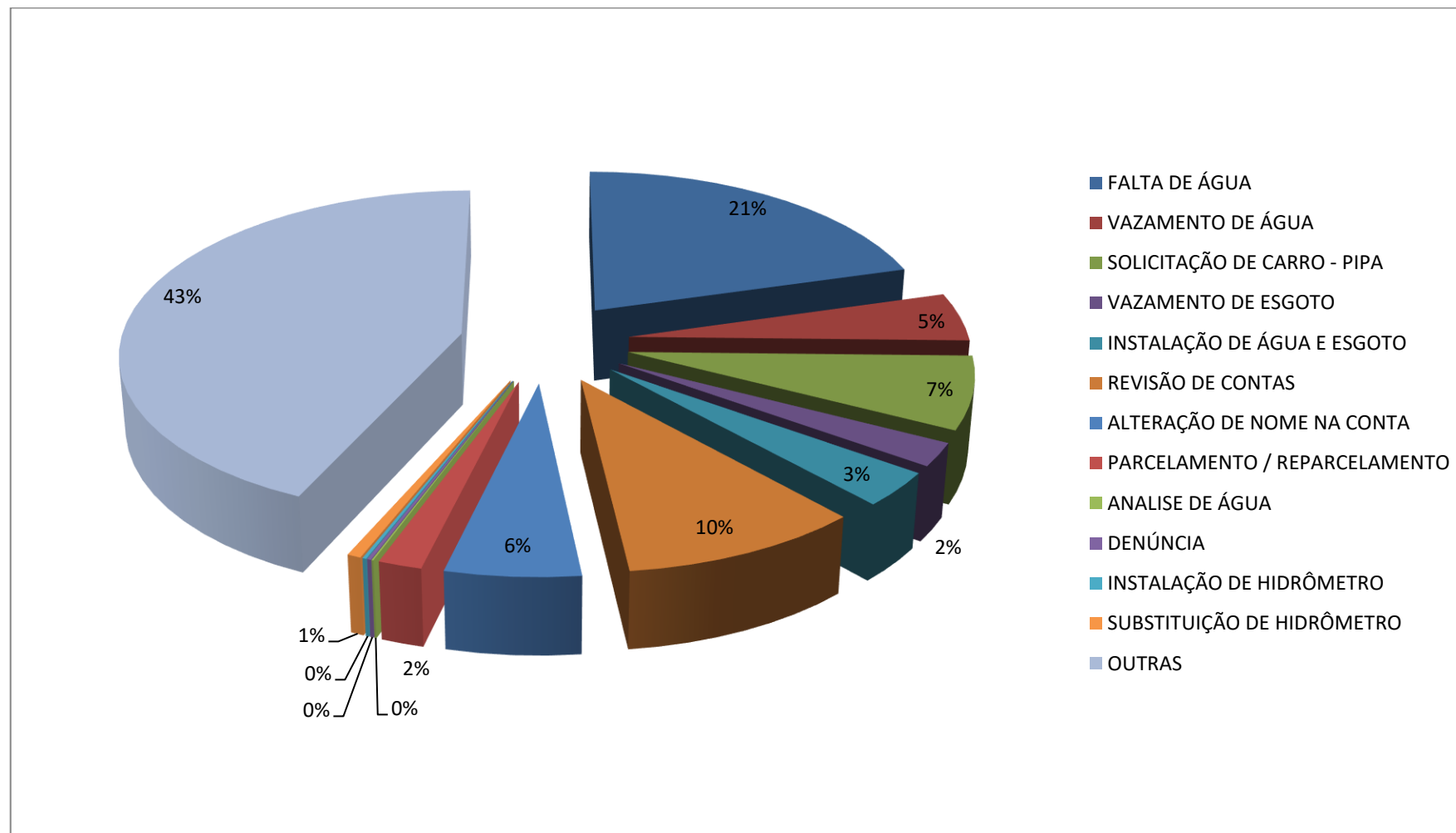
| Assuntos | Total | % |
|---------------------------------|-------|-------|
| A - Operação de Água | 230 | 40,49 |
| B - Manutenção de Água | 137 | 24,12 |
| C - Manutenção de Esgoto | 22 | 3,87 |
| D - Outros | 110 | 19,37 |
| E - Comercial | 41 | 7,22 |
| F – Denúncia | 2 | 0,35 |
| G - Setor Técnico | 17 | 2,99 |
| H - Laboratório de Micromedição | 8 | 1,41 |
| I - Análise de Água | 1 | 0,18 |



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 | 250 | 207 | 43 | 82,80 | 39,88 |
| Manutenção | Água | Vazamento de Água | 58 | 53 | 5 | 91,38 | 88,30 |
| | | Solicitação de Carro-pipa | 87 | 57 | 30 | 65,52 | 83,37 |
| | Esgotos | Vazamento de Esgoto | 28 | 26 | 2 | 92,86 | 19,38 |
| Setor Técnico | | Instalação de Água e Esgoto | 41 | 38 | 3 | 92,68 | 56,21 |
| | | Revisão de Contas | 122 | 107 | 15 | 87,70 | 5,38 |
| Comercial | | Alteração de Nome na Conta | 68 | 50 | 18 | 73,53 | 11,04 |
| | | Parcelamento / Reparcimento | 22 | 21 | 1 | 95,45 | 8,00 |
| Análise de Água | | | 1 | 0 | 1 | 0,00 | 0,00 |
| Denúncia | | | 2 | 0 | 2 | 0,00 | 0,00 |
| Laboratório de Micromedição | | Instalação de Hidrômetro | 2 | 1 | 1 | 50,00 | 0,00 |
| | | Substituição de Hidrômetro | 7 | 5 | 2 | 71,43 | 0,00 |
| Outros | | | 527 | 489 | 38 | 92,79 | 6,67 |

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



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

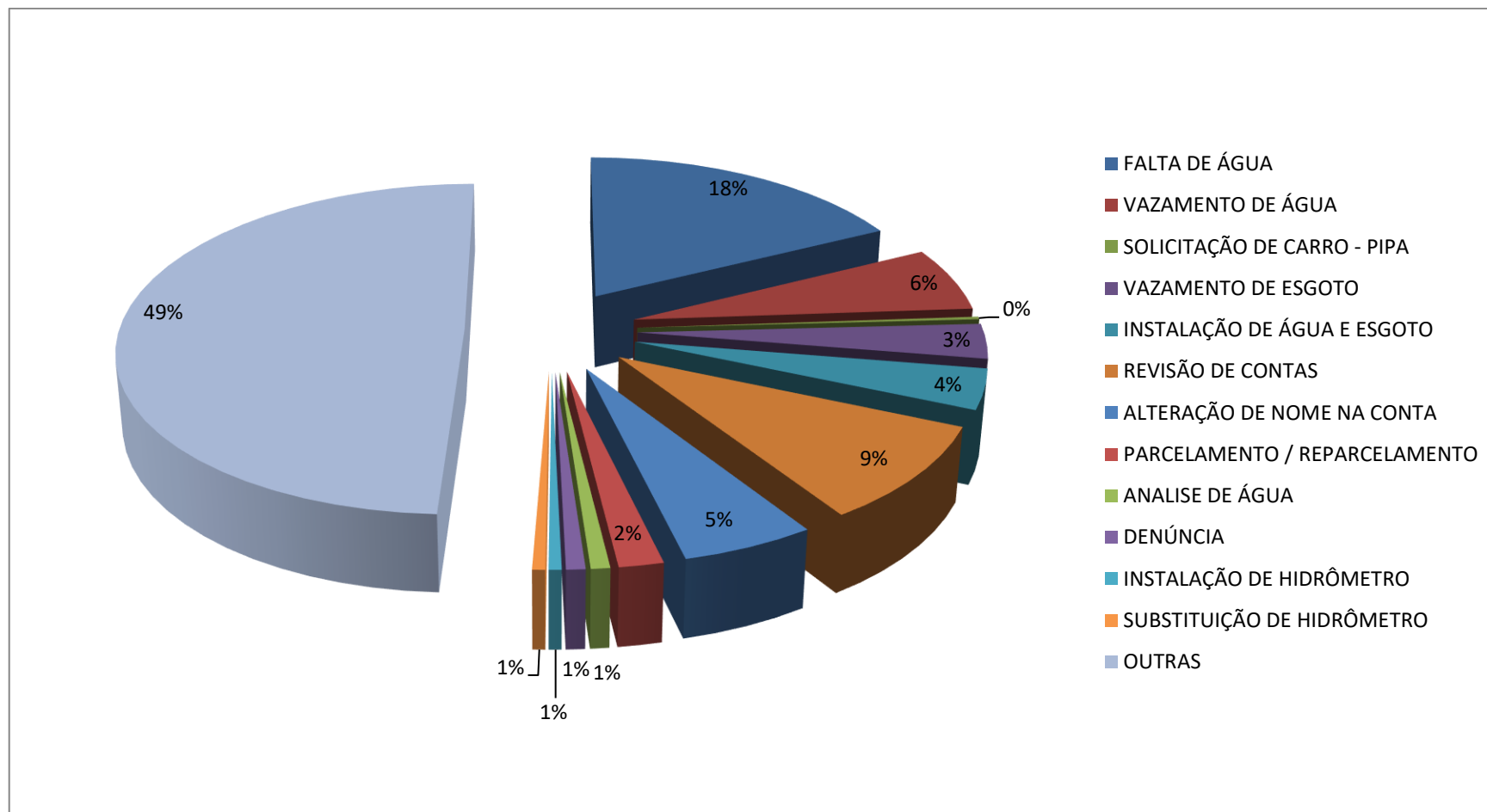
Recebimento de demandas através do e-mail ouvidoriageral@cedae.com.br. canal de atendimento ao público em geral



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 | 68 | 67 | 1 | 98,53 | 10,03 |
| Manutenção | Água | Vazamento de Água | 24 | 24 | 0 | 100,00 | 32,00 |
| | | Solicitação de Carro-pipa | 1 | 1 | 0 | 100,00 | 0,00 |
| | Esgotos | Vazamento de Esgoto | 13 | 13 | 0 | 100,00 | 38,77 |
| Setor Técnico | | Instalação de Água e Esgoto | 15 | 13 | 2 | 86,67 | 9,23 |
| | | Revisão de Contas | 36 | 30 | 6 | 83,33 | 55,20 |
| Comercial | | Alteração de Nome na Conta | 21 | 11 | 10 | 52,38 | 8,73 |
| | | Parcelamento / Reparcamento | 7 | 7 | 0 | 100,00 | 0,00 |
| Análise de Água | | | 3 | 3 | 0 | 100,00 | 0,00 |
| Denúncia | | | 3 | 3 | 0 | 100,00 | 0,00 |
| Laboratório de Micromedição | | Instalação de Hidrômetro | 2 | 1 | 1 | 50,00 | 24,00 |
| | | Substituição de Hidrômetro | 2 | 2 | 0 | 100,00 | 0,00 |
| Outros | | | 190 | 182 | 8 | 95,79 | 6,20 |

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS PELO E-MAIL DA OUVIDORIA GERAL



3 - Atendimento Pessoal no prédio sede

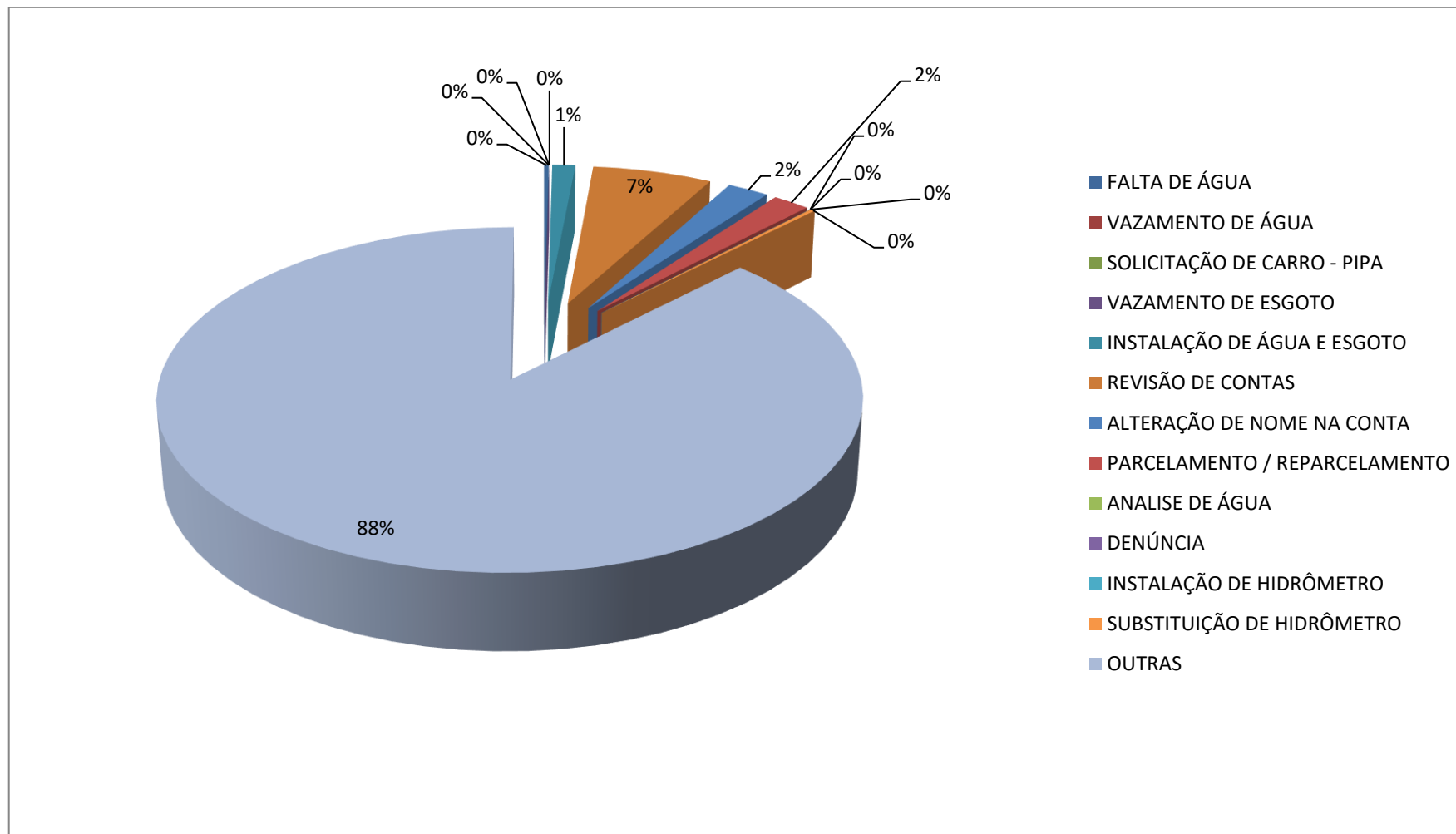
Composto de pré-atendimento e atendimento pessoal com atendimento realizado diretamente à população na sede da Companhia, das 09h às 17h, de segunda-feira a sexta-feira.



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 | 1 | 0 | 1 | 0,00 | 0,00 |
| Manutenção | Água | Vazamento de Água | 0 | 0 | 0 | 0,00 | 0,00 |
| | | Solicitação de Carro-pipa | 0 | 0 | 0 | 0,00 | 0,00 |
| | Esgotos | Vazamento de Esgoto | 0 | 0 | 0 | 0,00 | 0,00 |
| Setor Técnico | Instalação de Água e Esgoto | | 5 | 4 | 1 | 80,00 | 0,00 |
| Comercial | Revisão de Contas | | 26 | 23 | 3 | 88,46 | 20,87 |
| | Alteração de Nome na Conta | | 9 | 5 | 4 | 55,56 | 62,40 |
| | Parcelamento / Reparcimento | | 8 | 7 | 1 | 87,50 | 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 | 100,00 | 0,00 |
| Outros | | | 354 | 340 | 14 | 96,05 | 3,11 |

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 AGENERESA 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 | 18 | 14 | 4 | 77,78 | 70,29 |
| 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 | 4 | 3 | 1 | 75,00 | 8,00 |
| Setor Técnico | | Instalação de Água e Esgoto | 4 | 3 | 1 | 75,00 | 128,00 |
| Comercial | | Revisão de Contas | 10 | 7 | 3 | 70,00 | 116,57 |
| | | Alteração de Nome na Conta | 1 | 1 | 0 | 100,00 | 192,00 |
| | | Parcelamento / Reparcelamento | 1 | 1 | 0 | 100,00 | 24,00 |
| Análise de Água | | | 0 | 0 | 0 | 0,00 | 0,00 |
| Denúncia | | | 1 | 1 | 0 | 100,00 | 0,00 |
| Laboratório de Micromedição | | Instalação de Hidrômetro | 1 | 1 | 0 | 100,00 | 0,00 |
| | | Substituição de Hidrômetro | 0 | 0 | 0 | 0,00 | 0,00 |
| Outros | | | 19 | 16 | 3 | 84,21 | 76,50 |

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE AGENERSA

