

RELATÓRIO

ATENDIMENTO OUVIDORIA

- Janeiro de 2022 -

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	3
QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS POR CLASSIFICAÇÃO	4
QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS POR ESPÉCIE – GERAL	5
- Lei de Acesso à Informação – LAI (e-SIC e SIC Presencial)	7
SAC Atendimento de Primeira Instância	9
1 - Atendimento Telefônico SAC (0800-2821195);	10
2 - Fale com a CEDAE (www.cedae.com.br);	17
3 - Documentos Físicos;	20
4 - Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro - MPERJ (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	49
OUVIDORIA Atendimento de Segunda Instância	51
1 - Atendimento Telefônico Ouvidoria (0800-0316032)	52
2 - E-mail (ouvidoriageral@cedae.com.br)	59
3 - Atendimento Pessoal no prédio sede	62
4 - AGENERSA (cedae.agenersa@cedae.com.br)	65

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	13.119	1.943	11.176	85,19
Informação	25.439	0	25.439	100
Reclamação	5.997	952	5.045	84,13
Denúncia	236	58	178	75,42
Elogio	14	0	14	100
Sugestão	5	0	5	100
Trote / Engano / Ligação Muda	2.652	0	2.652	100
Total	47.462	2.953	44.509	93,78

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

Natureza	Total	Não Atendido	Atendido	% Atendimento
Solicitação	541	36	505	93,35
Informação	434	0	434	100
Reclamação	911	108	803	88,14
Denúncia	12	3	9	75
Sugestão	1	0	1	100
Trote / Engano / Ligação Muda	57	0	57	100
Total	1.956	147	1.809	92,48

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	8.207	7.264	943	88,51	77,22
Manutenção	Água	Vazamento de Água	2.765	2.682	83	97,00	84,31
		Solicitação de Carro-pipa	2.543	1.800	743	70,78	131,91
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1.247	1.208	39	96,87	28,49
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		986	970	16	98,38	1,56
Comercial	Revisão de Contas		1.643	1.505	138	91,60	24,64
	Alteração de Nome na Conta		1.860	1.689	171	90,81	8,30
	Parcelamento / Reparcimento		2.548	2.409	139	94,54	5,53
Análise de Água			61	33	28	54,10	61,09
Denúncia			195	137	58	70,26	10,34
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro		84	77	7	91,67	4,99
	Substituição de Hidrômetro		167	151	16	90,42	46,57
Outros			25.156	24.584	572	97,73	3,42

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	312	280	32	89,74	66,34
Manutenção	Água	Vazamento de Água	70	66	4	94,29	85,45
		Solicitação de Carro-pipa	148	107	41	72,30	86,58
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	36	32	4	88,89	30,00
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		34	33	1	97,06	5,06
Comercial	Revisão de Contas		218	214	4	98,17	0,00
	Alteração de Nome na Conta		90	76	14	84,44	1,89
	Parcelamento / Reparcèlement		67	65	2	97,01	1,85
	Análise de Água		1	0	1	0,00	0,00
Denúncia			7	4	3	57,14	12,00
Laboratório de Micromedicação	Instalação de Hidrômetro		6	6	0	100,00	44,00
	Substituição de Hidrômetro		8	7	1	87,50	20,57
Outros			959	919	40	95,83	4,15

- 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)	3
Atendidas	
Demandas atendidas	5
Demandas que não cumpriram requisitos legais	0
Pendentes	
Demandas em andamento	5
% de demandas	
Acesso negado – s/ requisitos	0
Acesso concedido	50
Demandas em andamento	50

SAC
Atendimento de Primeira Instância

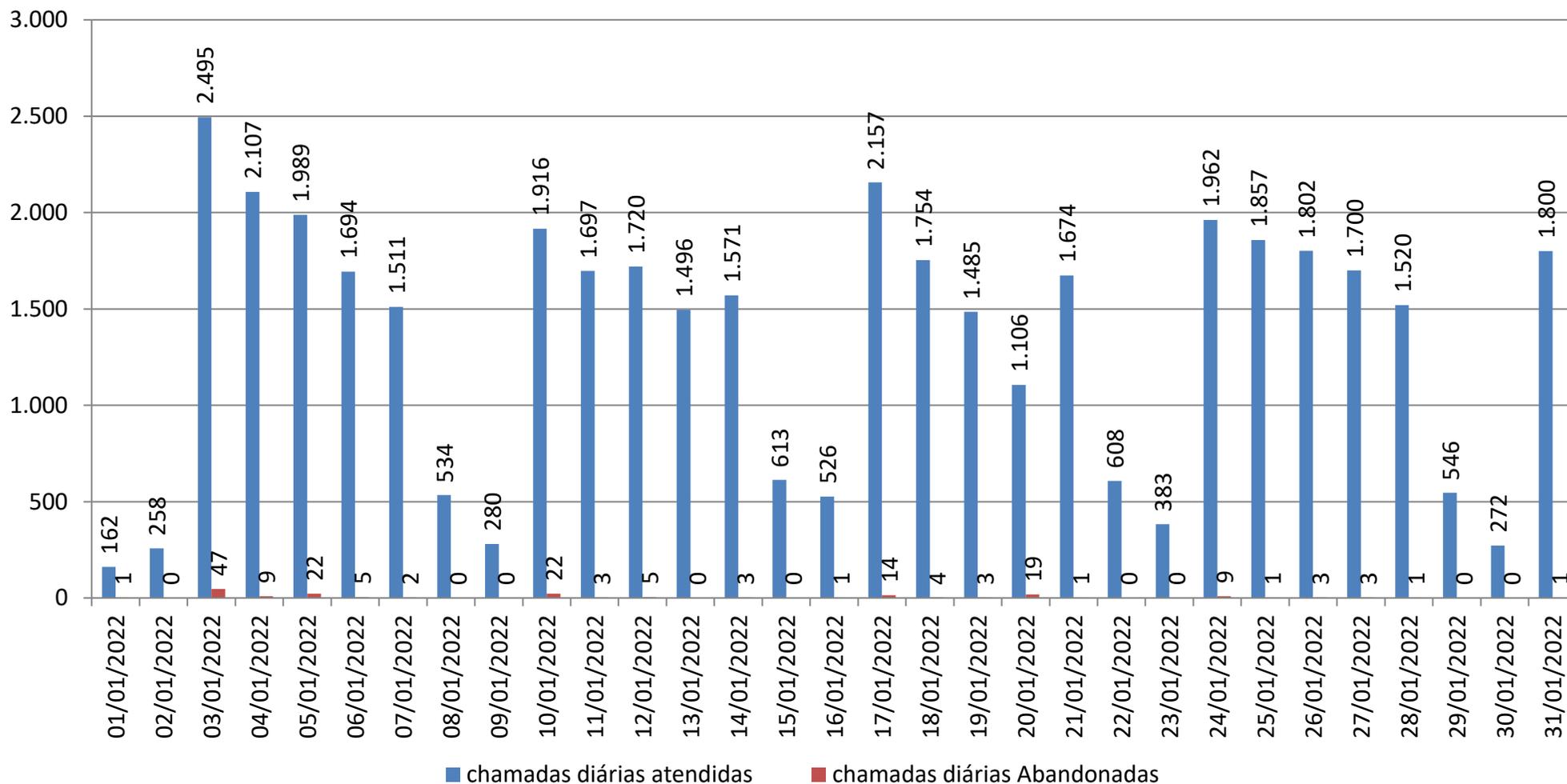
1 - Atendimento Telefônico SAC (0800-2821195);

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

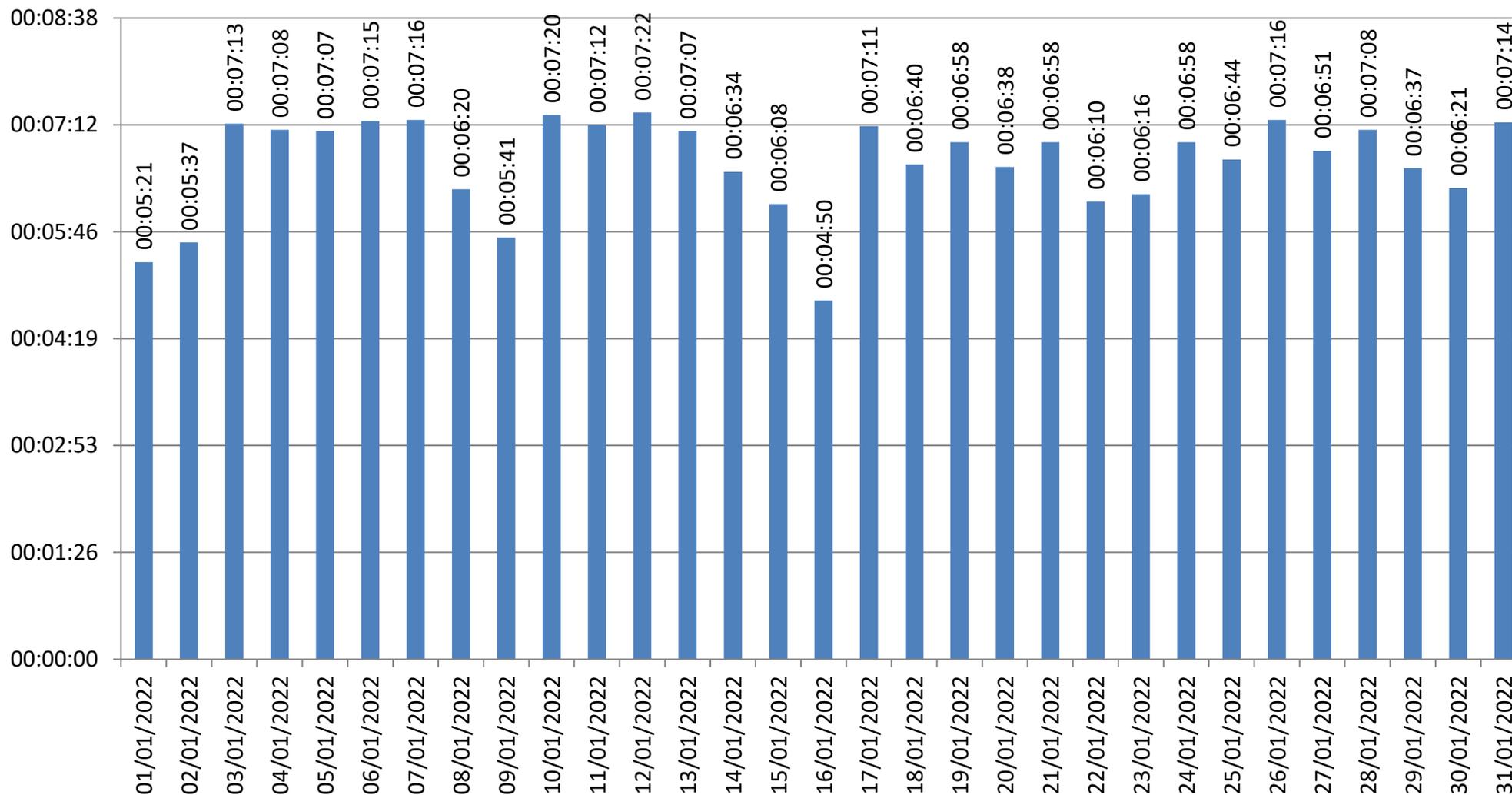


Sistema de Telefonia								
Informações de Performance / Nível de Serviço								
Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
	Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
41.374	41.195	97,90	99,57	179	0,43%	00:01:07	00:06:58	106,61

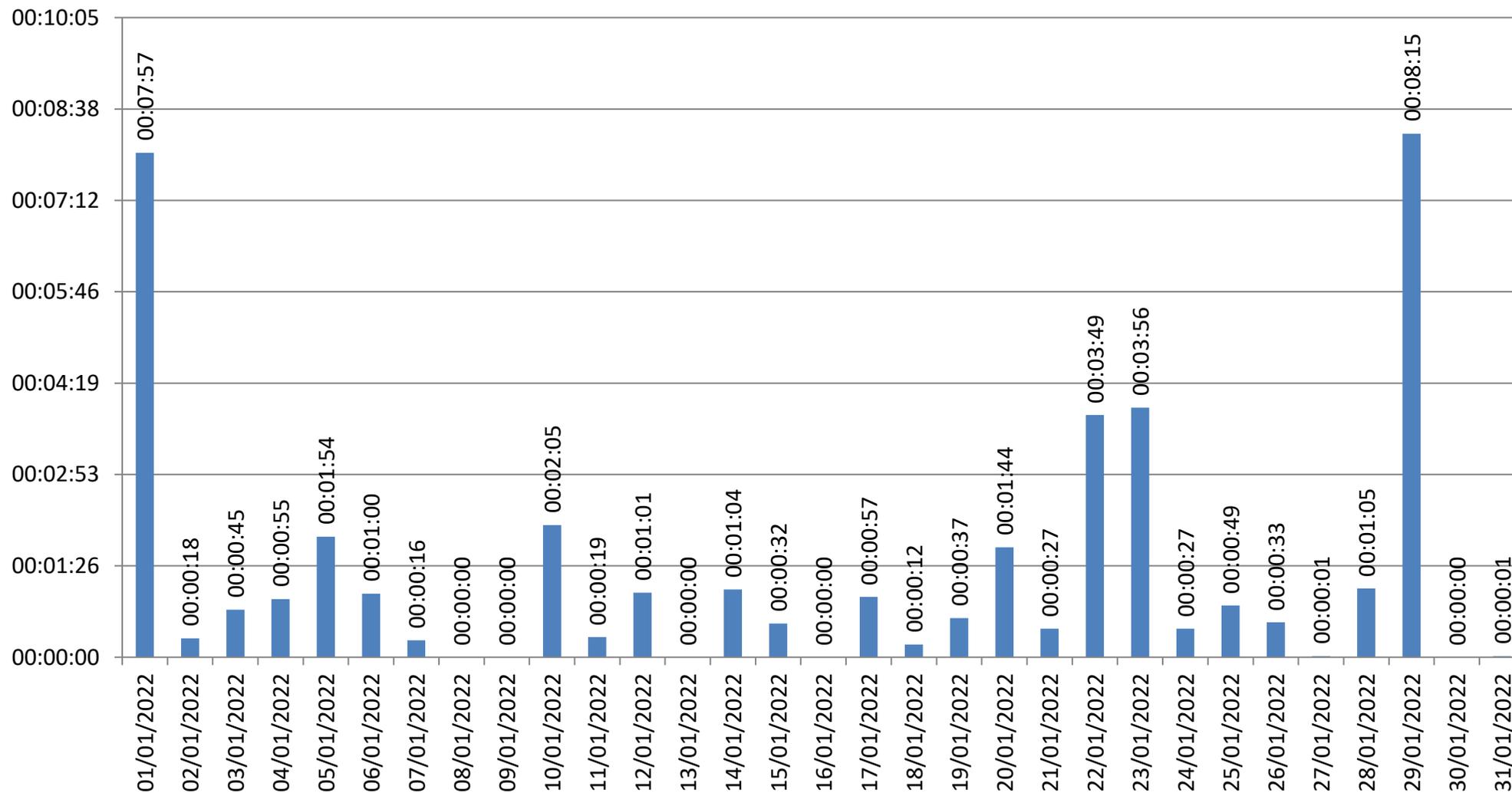
Quantidade de chamadas diárias atendidas / Abandonadas no SAC



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

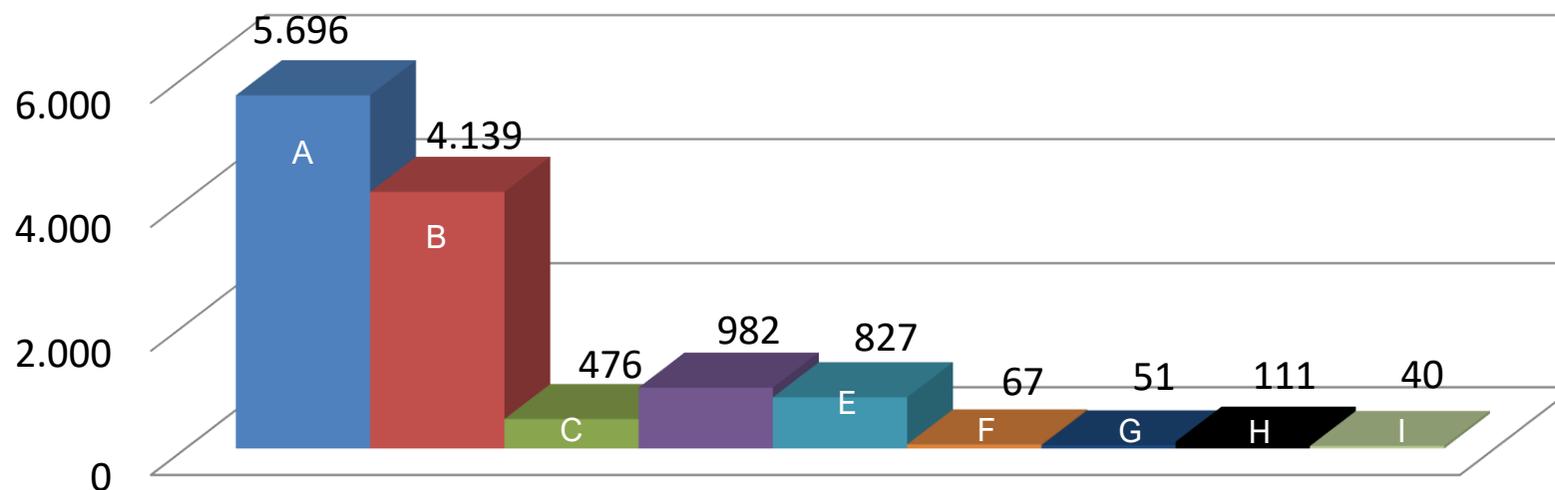


Evolução do TME por dia do SAC (0800-2821195)



Quantidade de Ordens de Serviços abertas pelo SAC

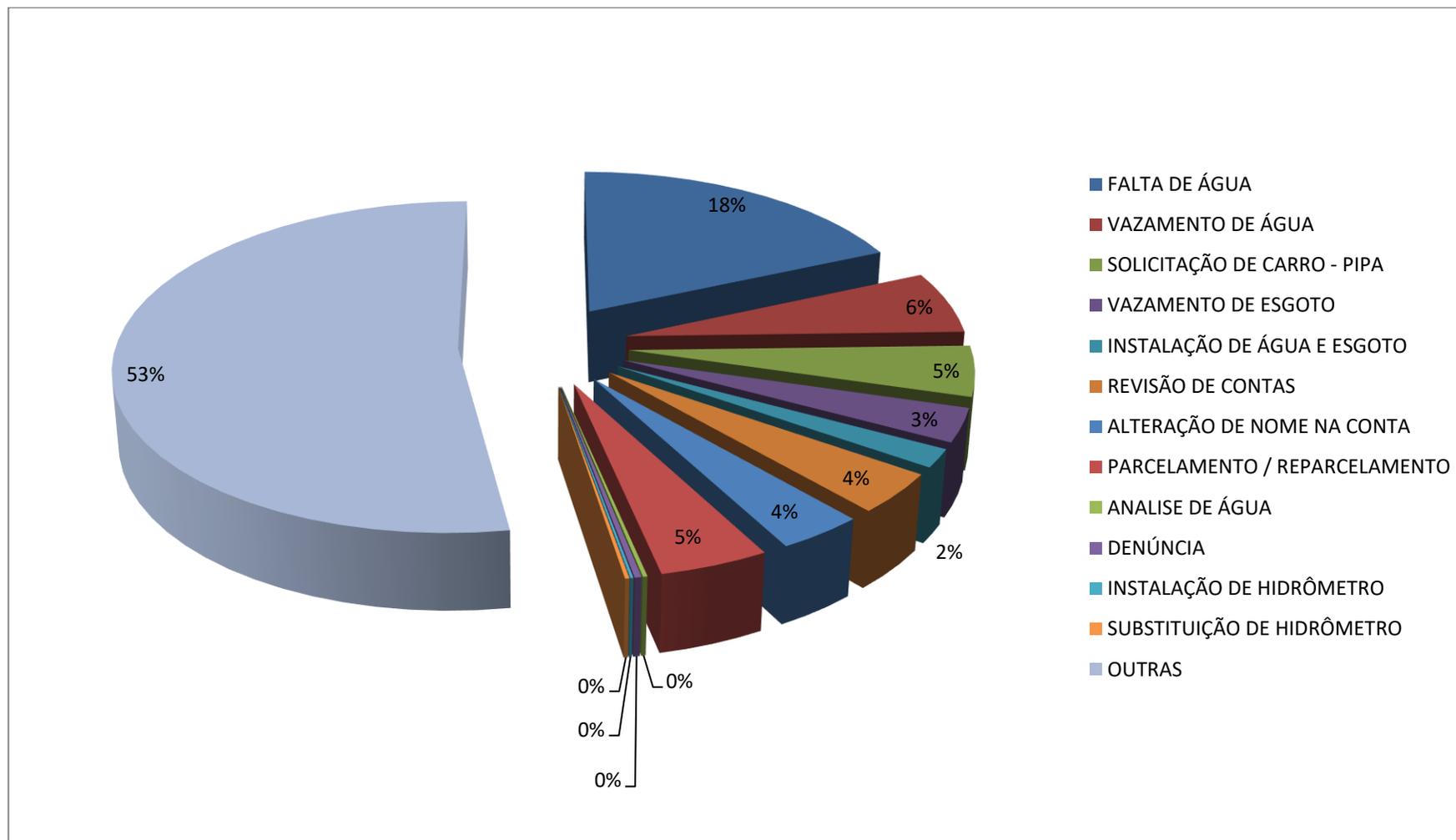
Assuntos	Total	%
A - Operação de Água	5.696	45,98%
B - Manutenção de Água	4.139	33,41%
C - Manutenção de Esgoto	476	3,84%
D - Outros	982	7,93%
E - Comercial	827	6,68%
F – Denúncia	67	0,54%
G - Setor Técnico	51	0,41%
H - Laboratório de Micromedicação	111	0,90%
I - Análise de Água	40	0,32%



Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de Atendimento Telefônico SAC

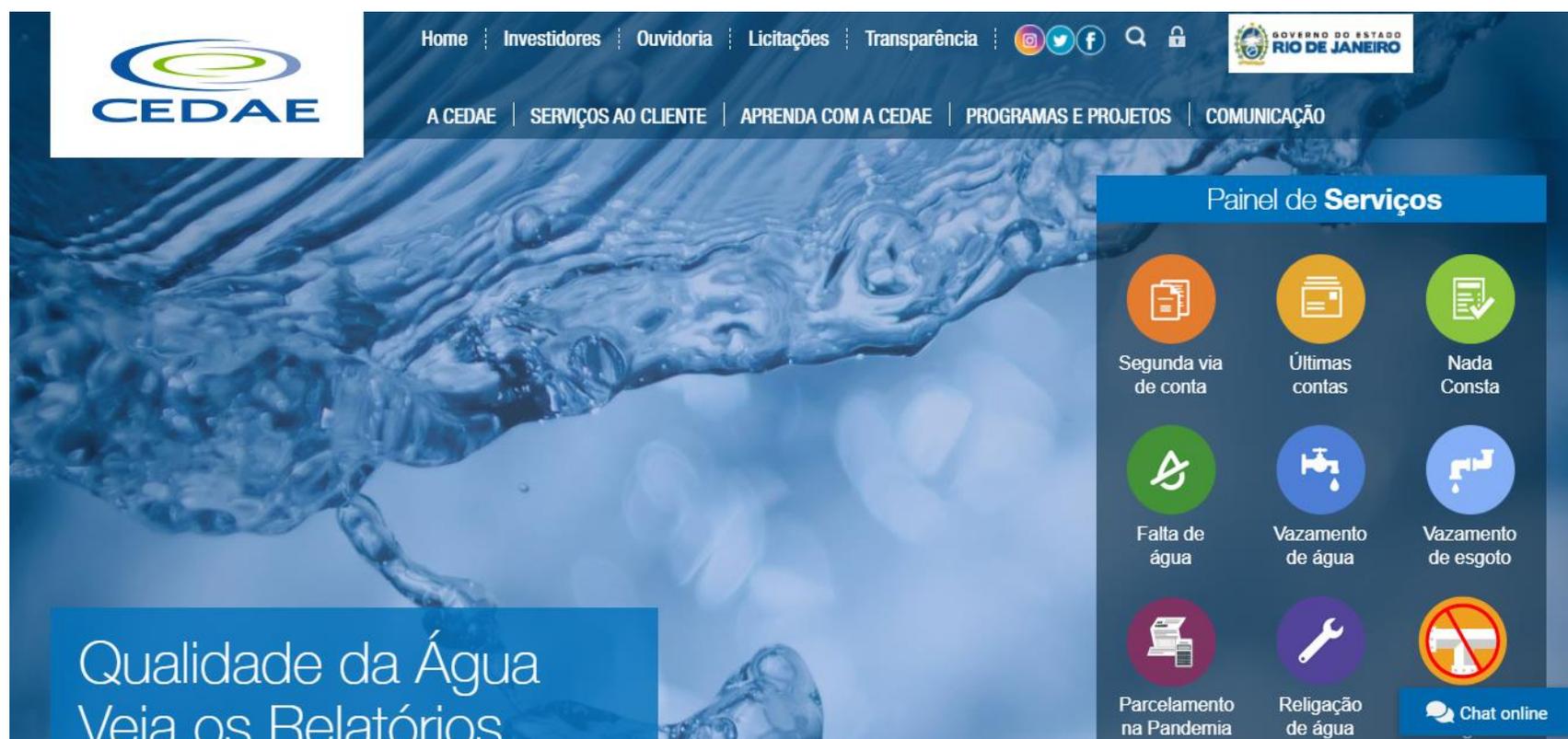
Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	8.569	7.521	1.048	87,77	27,59
Manutenção	Água	Vazamento de Água	2.818	2.568	250	91,13	46,13
		Solicitação de Carro-pipa	2.272	1.576	696	69,37	90,58
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1.517	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 Micromedicação		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);

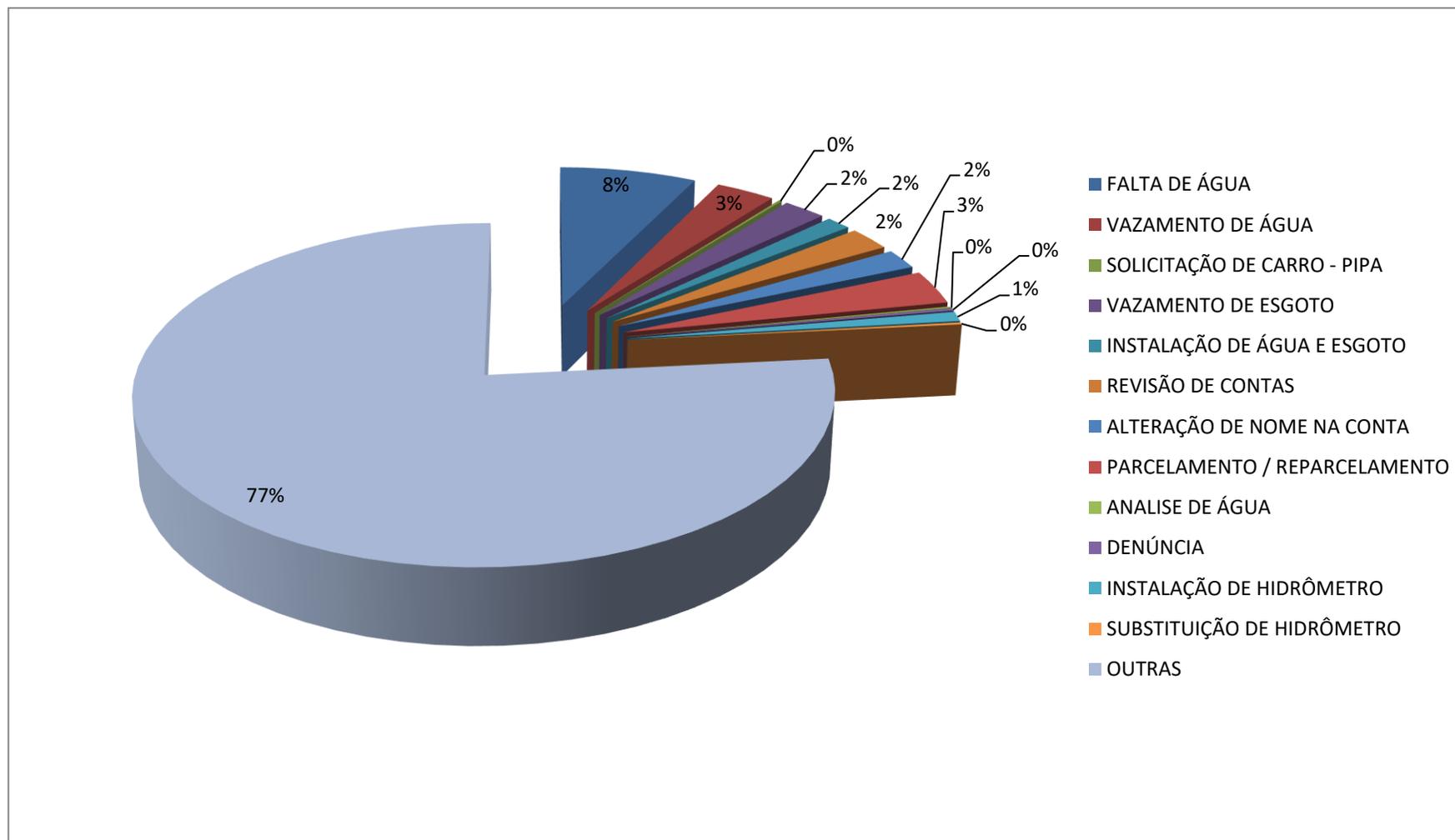
Canal de atendimento disponibilizado no site www.cedae.com.br, realizado através de preenchimento de formulário pelos solicitantes, quais podem ser pedidos de informações, solicitações ou reclamações de assuntos diversos ligados a Companhia.



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	219	204	15	93,15	70,24
Manutenção	Água	Vazamento de Água	95	91	4	95,79	65,14
		Solicitação de Carro-pipa	5	5	0	100,00	192,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	69	69	0	100,00	29,57
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	40	40	0	100,00	4,20
Comercial		Revisão de Contas	69	61	8	88,41	30,69
		Alteração de Nome na Conta	58	55	3	94,83	8,73
		Parcelamento / Reparcimento	99	97	2	97,98	0,49
Análise de Água			4	1	3	25,00	96,00
Denúncia			7	6	1	85,71	20,00
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro	28	28	0	100,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	6	6	0	100,00	20,00
Outros			2.284	2.276	8	99,65	0,47

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

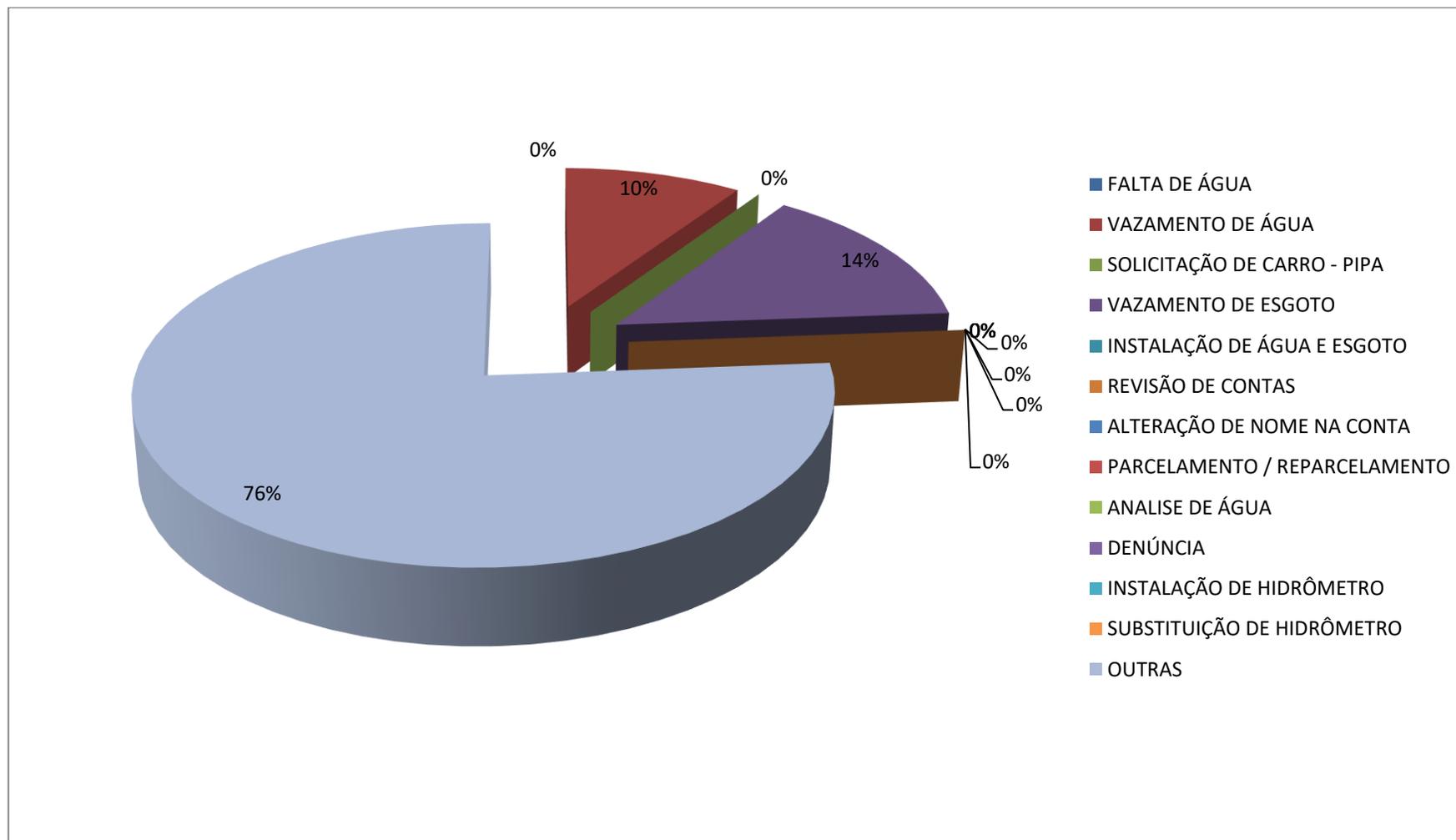
Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	0	0	0,00	0,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	0	0	0,00	0,00
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	0	0	0,00	0,00
Setor Técnico	Instalação de Água 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	0,00	0,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	8	8	100,00	102,00
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	12	12	100,00	58,08
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			64	47	73,44	139,44

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	0,00	0,00
Denúncia		0	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	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 / Reparcamento		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	0,00	0,00
Denúncia		0	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	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 / 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

- 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 / 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

- 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);

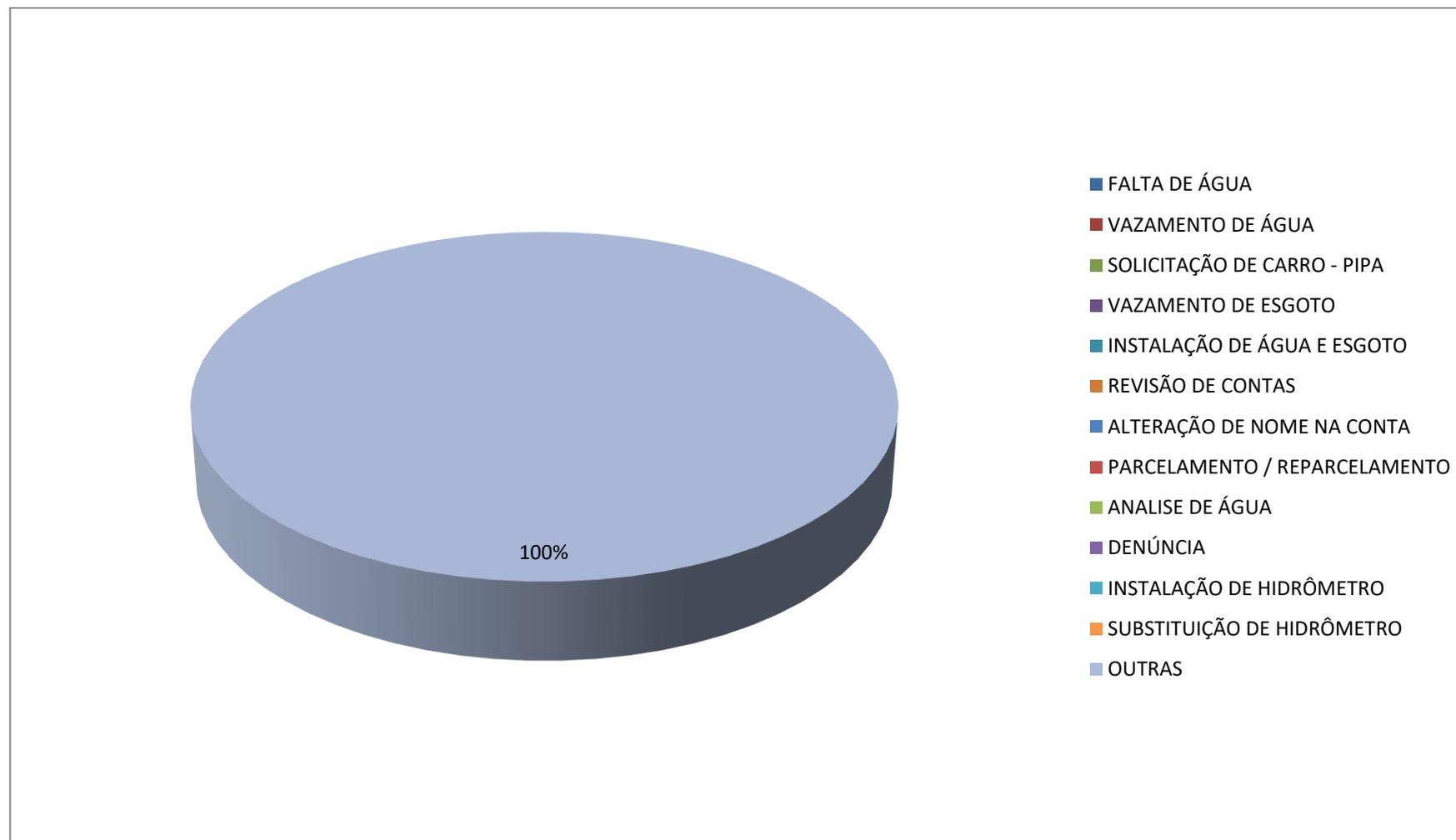
Em março/2020, através de uma parceria com a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, foi criado o e-mail ouvidoriampelj@cedae.com.br para recebimento das demandas oriundas daquele órgão, tratamento e resposta, no menor tempo possível.



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
	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 Micromedicação	Instalação de Hidrômetro		0	0	0,00	0,00
	Substituição de Hidrômetro		0	0	0,00	0,00
Outros			1	1	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.

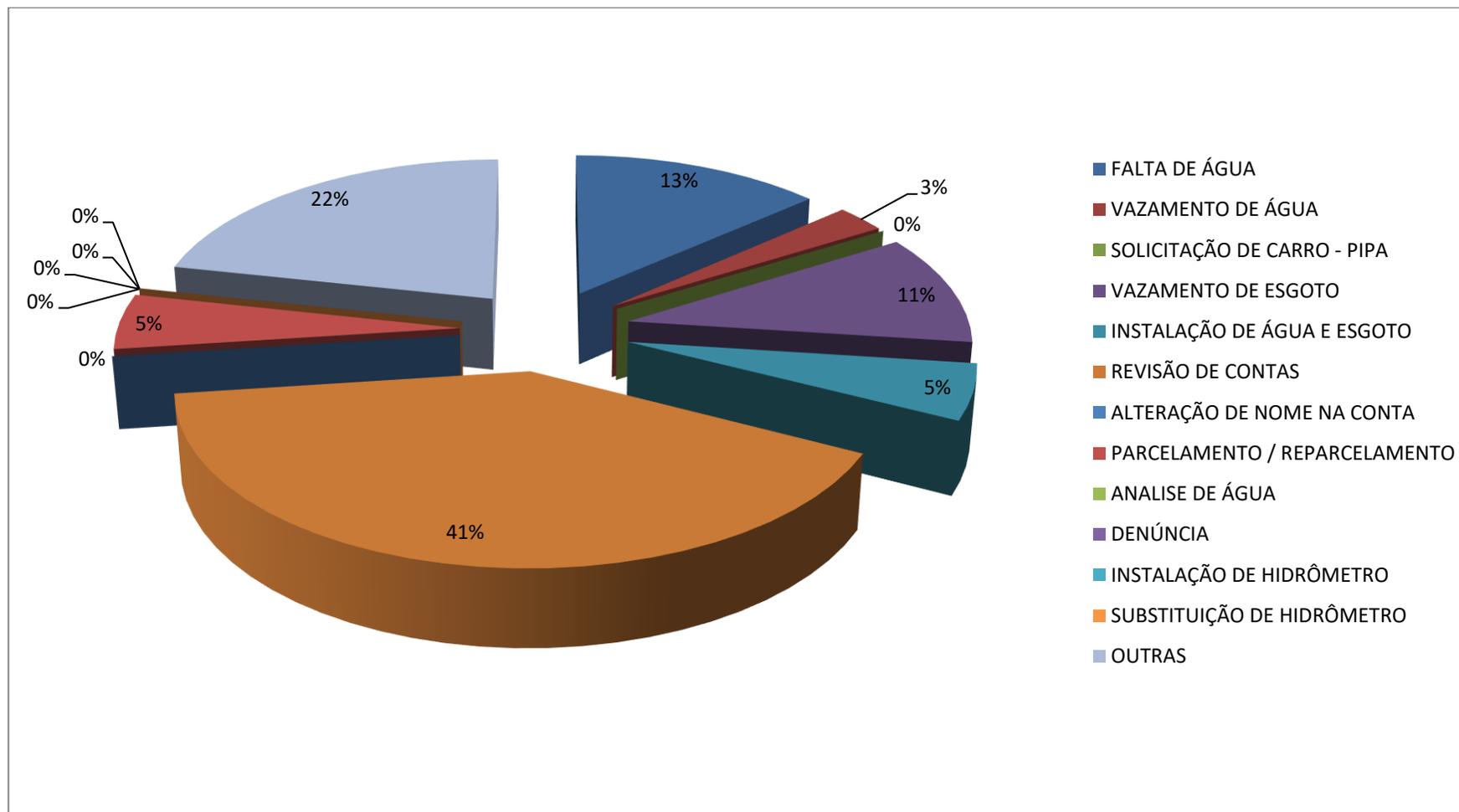
No Consumidor.gov.br, a comunicação se dá diretamente com as empresas participantes, que se comprometem a receber, analisar e responder as reclamações de seus consumidores em até 10 dias.



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	5	5	0	100,00	38,40
Manutenção	Água	Vazamento de Água	1	1	0	100,00	144,00
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	4	4	0	100,00	36,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	2	1	1	50,00	0,00
		Revisão de Contas	15	15	0	100,00	0,00
Comercial		Alteração de Nome na Conta	0	0	0	0,00	0,00
		Parcelamento / Reparcimento	2	2	0	100,00	0,00
Análise de Água			0	0	0	0,00	0,00
Denúncia			0	0	0	0,00	0,00
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
Outros			8	6	2	75,00	12,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO CONSUMIDOR.GOV



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

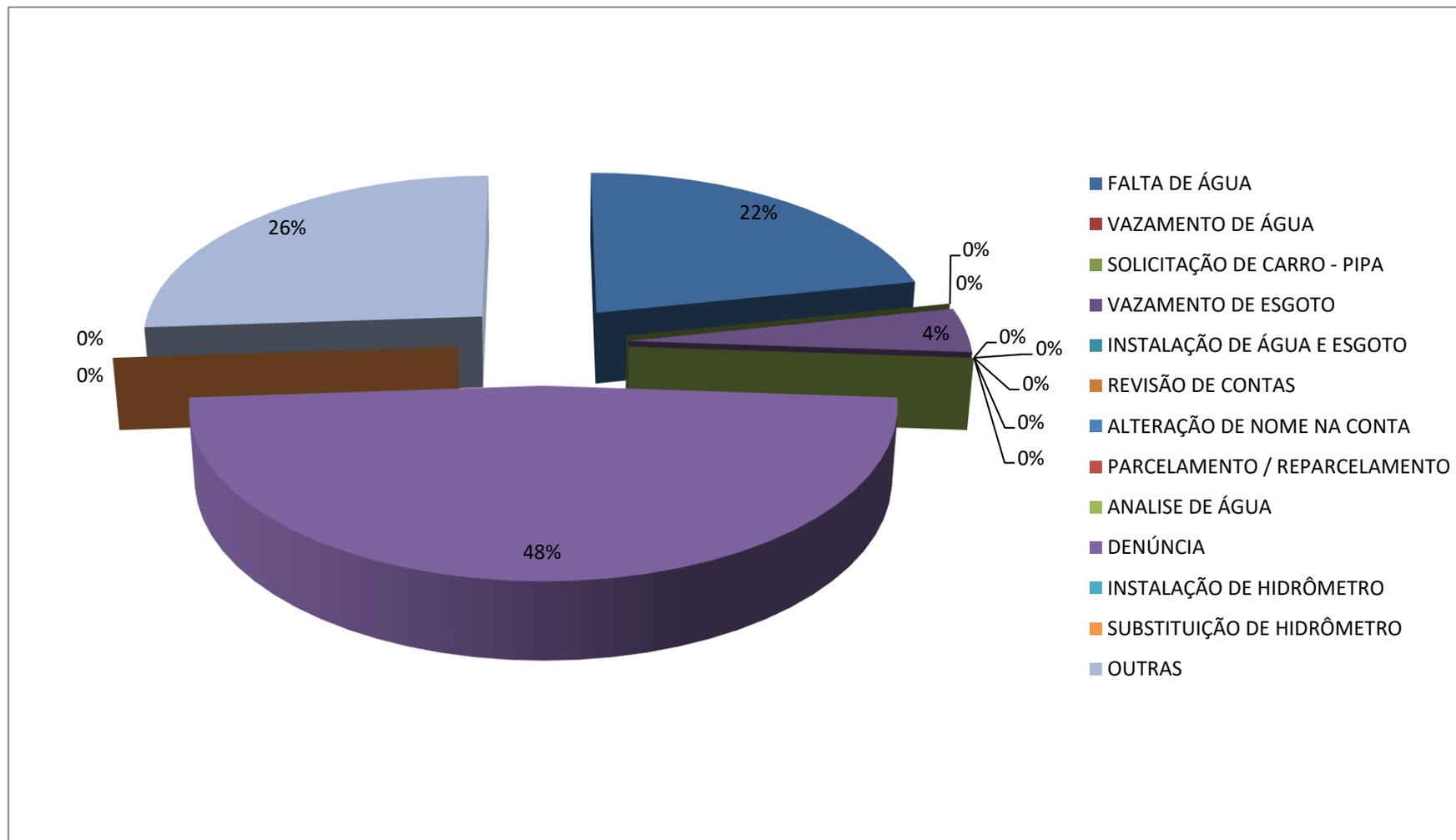
O FalaBR foi desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), é a plataforma integrada nacional de ouvidoria e acesso à informação. Ele é resultado da junção dos sistemas e-Sic e e-Ouv, ferramentas essenciais para o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (nº 12.527/2011) e para o cumprimento do Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos (Lei nº 13.460/2017). A integração dos dois sistemas abriu caminho para novas funcionalidades, o que facilitou a vida dos cidadãos e dos gestores em todos os níveis de governo, tais como melhorias no tratamento de manifestações, cadastros de usuários mais modernos e interfaces mais amigáveis.



Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Fala.BR

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	5	5	0	100,00	43,20
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	0	0	0	0,00	0,00
Comercial		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			11	10	1	90,91	12,00
Laboratório de Micromedicação		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 DO FALA.BR



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

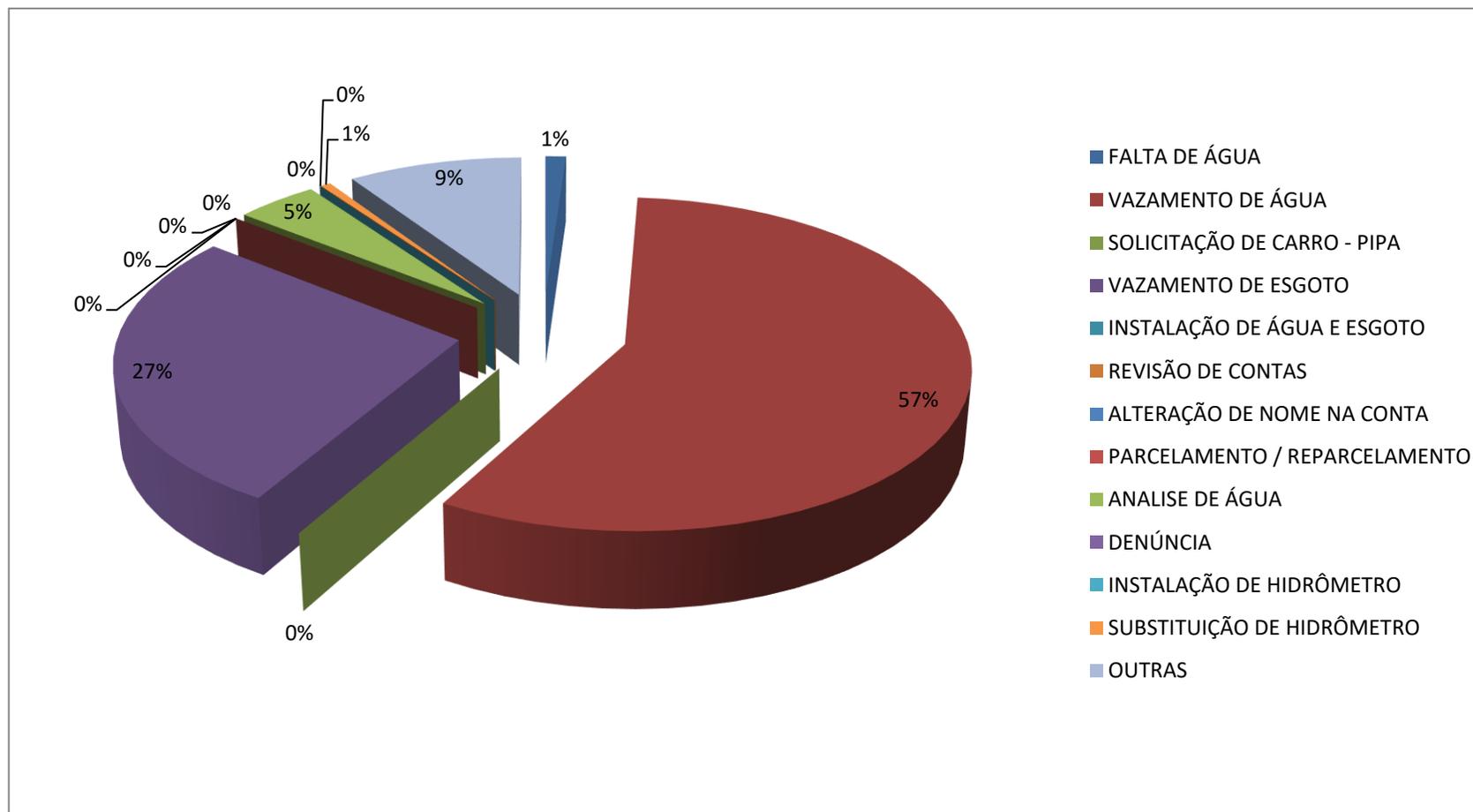
A NINA é a atendente virtual da CEDAE, sendo o acesso feito pelo site da Companhia (www.cedae.com.br), no link “chat online”. Neste canal o cidadão pode abrir demandas de falta d’água, vazamento de água e esgoto, análise da qualidade da água, e etc.



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	2	2	0	100,00	0,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	103	102	1	99,03	92,71
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	49	43	6	87,76	34,05
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	0	0	0	0,00	0,00
		Revisão de Contas	0	0	0	0,00	0,00
Comercial		Alteração de Nome na Conta	0	0	0	0,00	0,00
		Parcelamento / Reparcimento	0	0	0	0,00	0,00
Análise de Água			8	5	3	62,50	0,00
Denúncia			0	0	0	0,00	0,00
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	1	1	0	100,00	0,00
Outros			17	16	1	94,12	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.

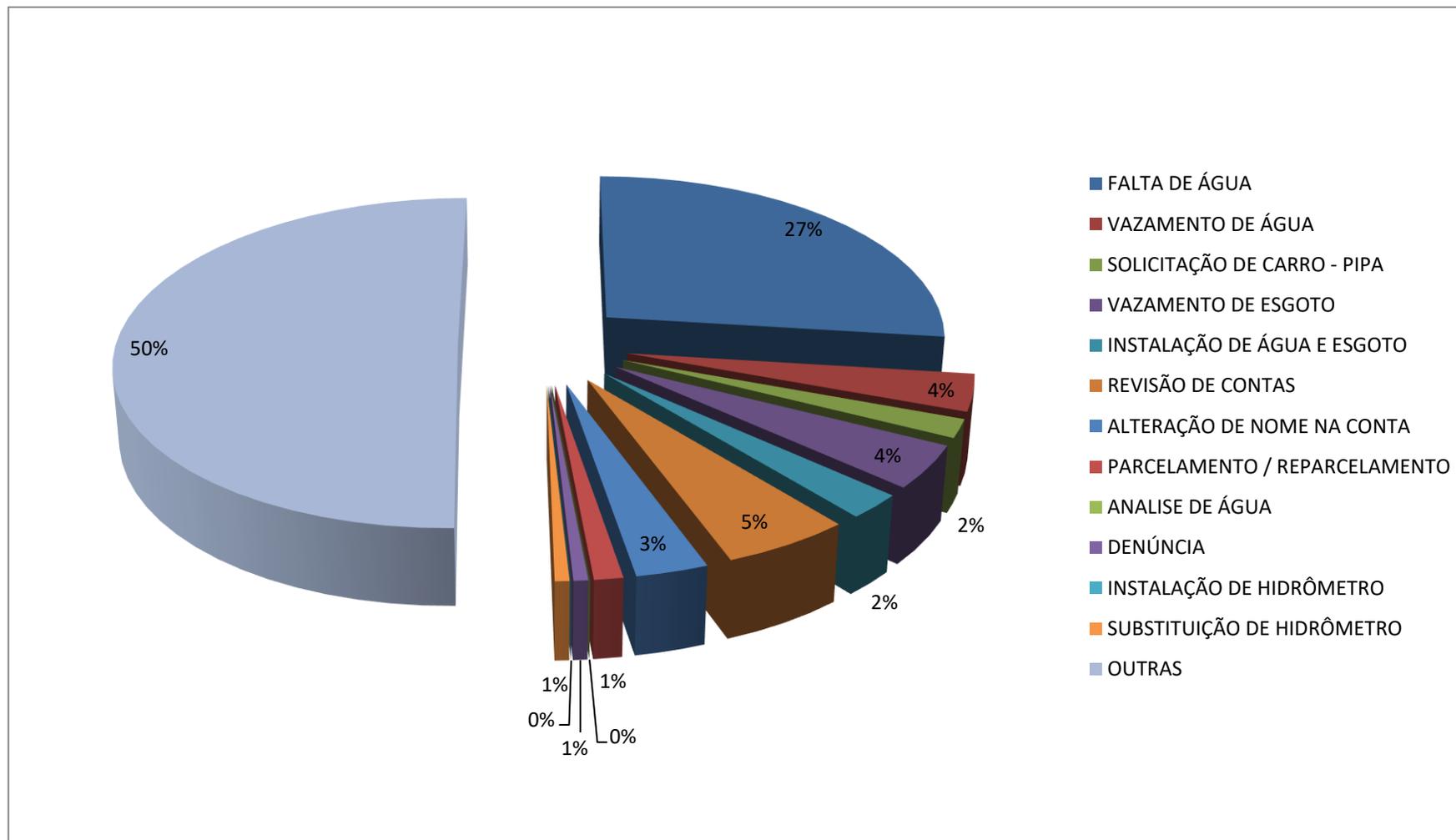
ReclameAQUI



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	45	42	3	93,33	33,14
Manutenção	Água	Vazamento de Água	6	6	0	100,00	28,00
		Solicitação de Carro-pipa	3	3	0	100,00	136,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	7	7	0	100,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	4	4	0	100,00	0,00
		Revisão de Contas	9	9	0	100,00	0,00
Comercial		Alteração de Nome na Conta	5	4	1	80,00	0,00
		Parcelamento / Reparcimento	2	2	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 Micromedicação		Instalação de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	1	1	0	100,00	0,00
Outros			84	83	1	98,81	1,73

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
	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 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

10 - Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ – CODECON

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



Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie da CODECON

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	0	0	0,00	0,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	0	0	0,00	0,00
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	0	0	0,00	0,00
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		0	0	0,00	0,00
	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 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

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
	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 Micromedicação	Instalação de Hidrômetro		0	0	0,00	0,00
	Substituição de Hidrômetro		0	0	0,00	0,00
Outros			0	0	0,00	0,00

OUVIDORIA
Atendimento de Segunda Instância

1 - Atendimento Telefônico Ouvidoria (0800-0316032)

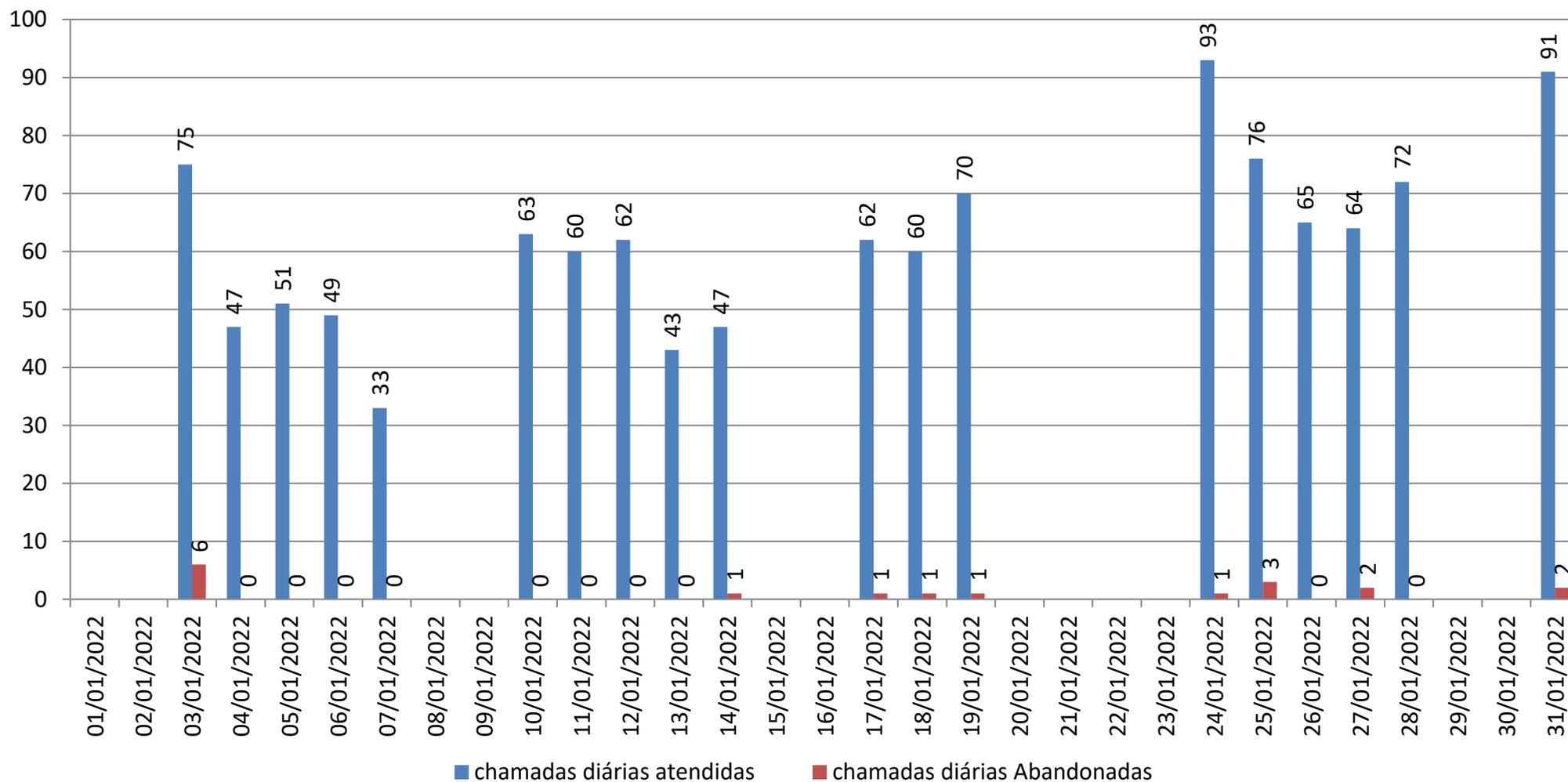
Atendimento realizado através do n.º 0800 0316032, das 09h às 18h, de segunda-feira a sexta-feira.



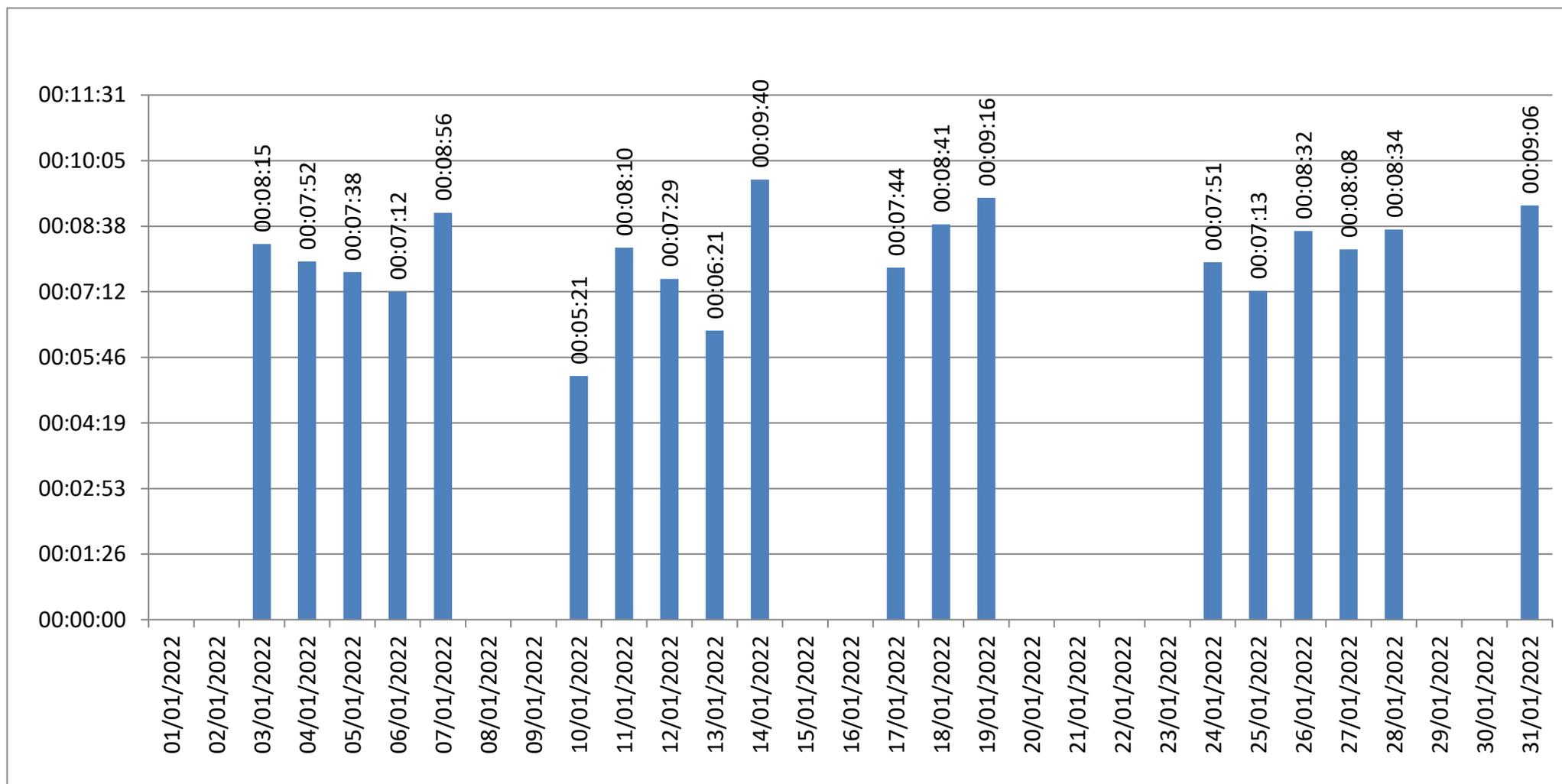
Sistema de telefonia								
Informações de performance / Nível de Serviço								
Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
	Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
1.201	1.183	95,01	98,50	16	1,33	00:00:15	00:08:12	101,00

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

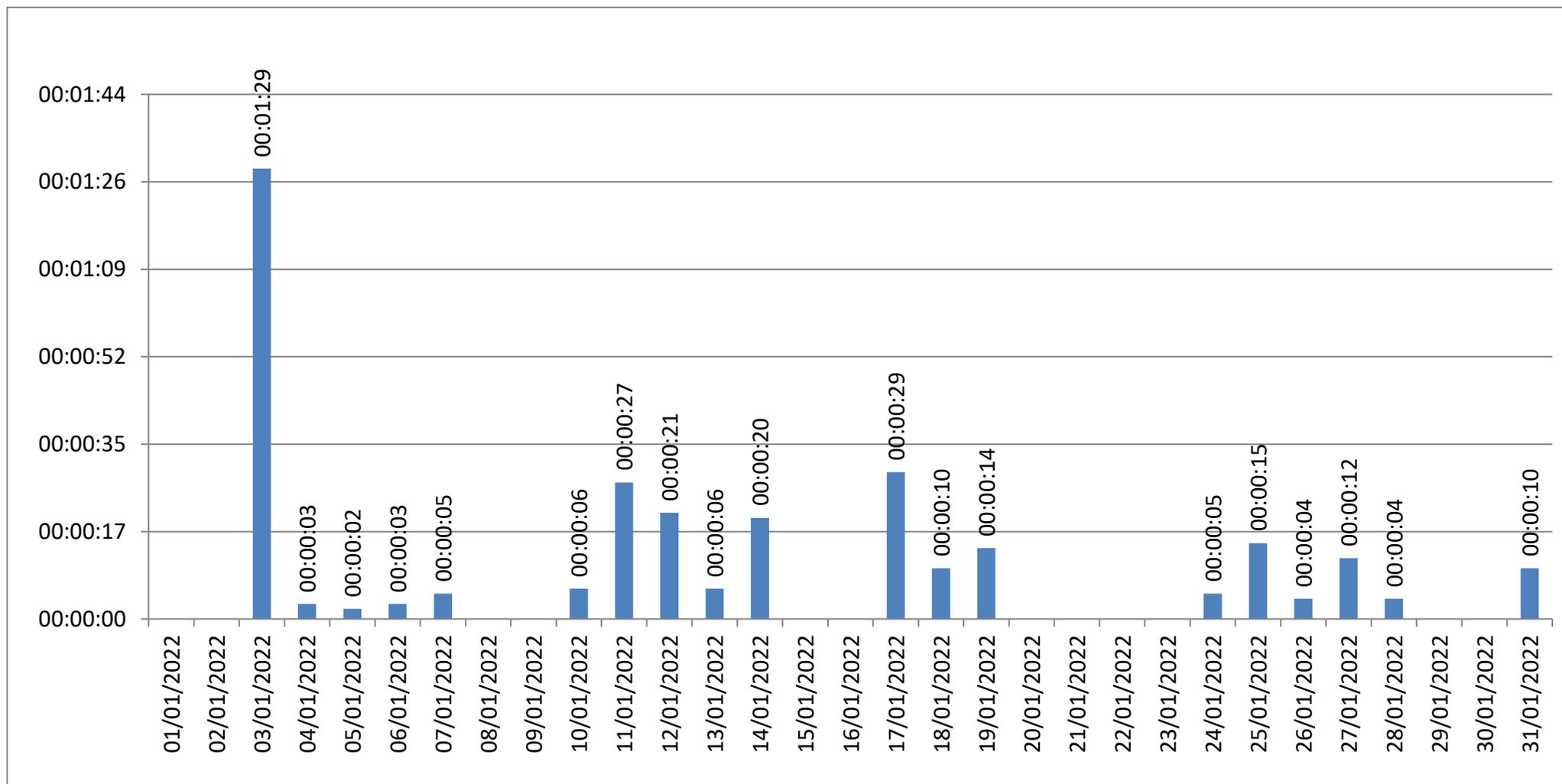
Quantidade de chamadas diárias atendidas / Abandonadas na Ouvidoria



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

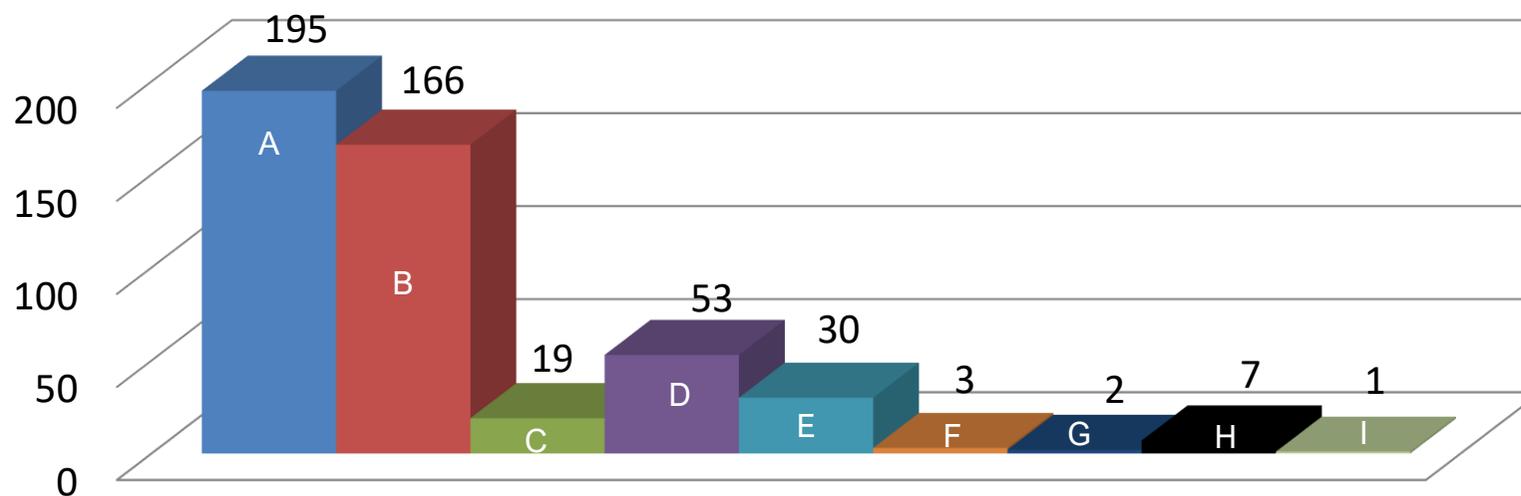


Evolução do TME por dia da Ouvidoria (0800-0316032)



Quantidade de Ordens de Serviços abertas pela Ouvidoria

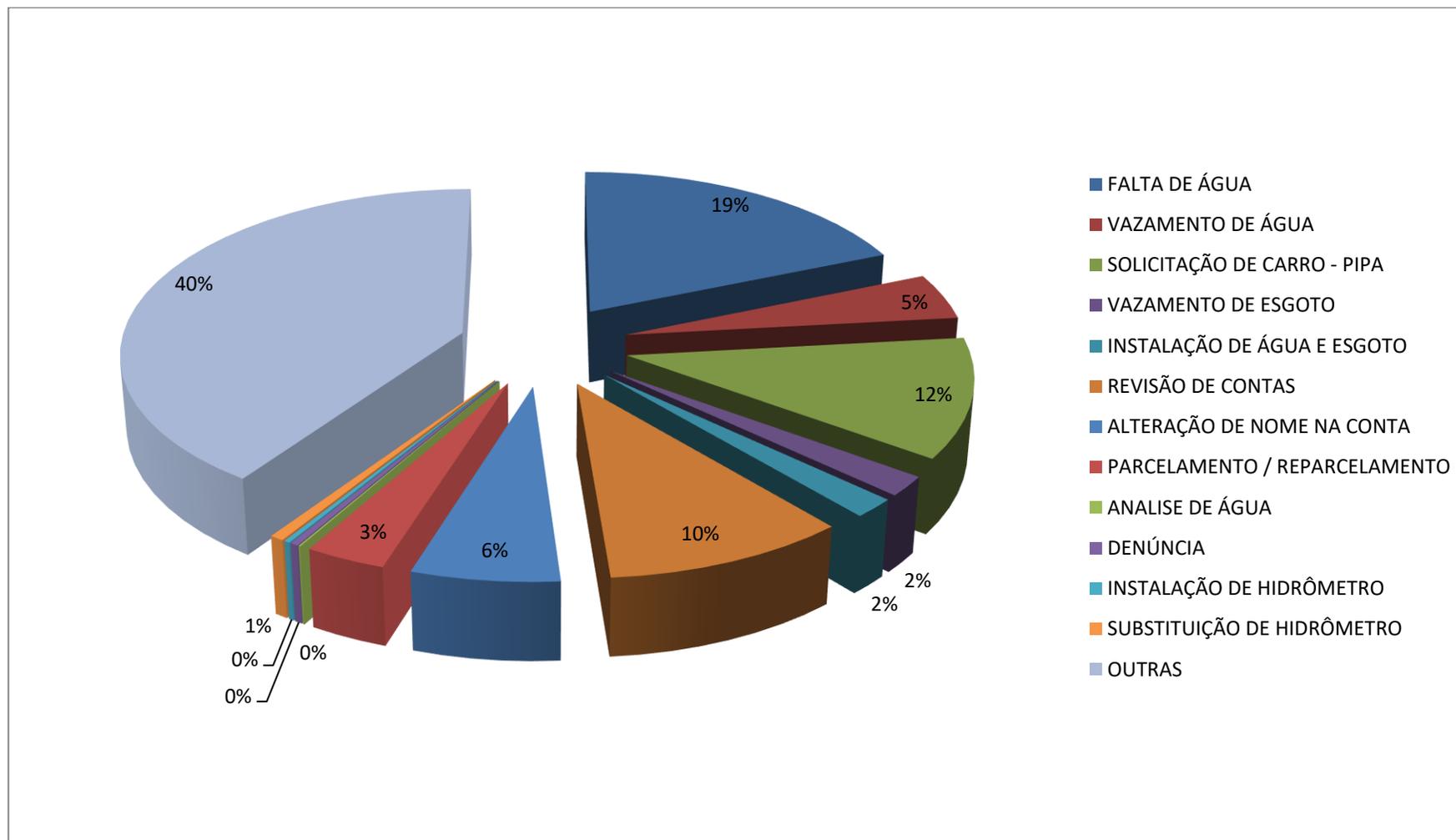
Assuntos	Total	%
A - Operação de Água	195	40,97
B - Manutenção de Água	166	34,87
C - Manutenção de Esgoto	19	3,99
D - Outros	53	11,13
E - Comercial	30	6,30
F – Denúncia	3	0,63
G - Setor Técnico	2	0,42
H - Laboratório de Micromedicação	7	1,47
I - Análise de Água	1	0,21



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	224	201	23	89,73	224
Manutenção	Água	Vazamento de Água	54	50	4	92,59	54
		Solicitação de Carro-pipa	139	98	41	70,50	139
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	23	21	2	91,30	23
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		22	21	1	95,45	22
Comercial	Revisão de Contas		121	117	4	96,69	121
	Alteração de Nome na Conta		73	60	13	82,19	73
	Parcelamento / Reparcimento		40	38	2	95,00	40
Análise de Água			1	0	1	0,00	1
Denúncia			4	2	2	50,00	4
Laboratório de Micromedicação	Instalação de Hidrômetro		3	3	0	100,00	3
	Substituição de Hidrômetro		7	6	1	85,71	7
Outros			483	449	34	92,96	483

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



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

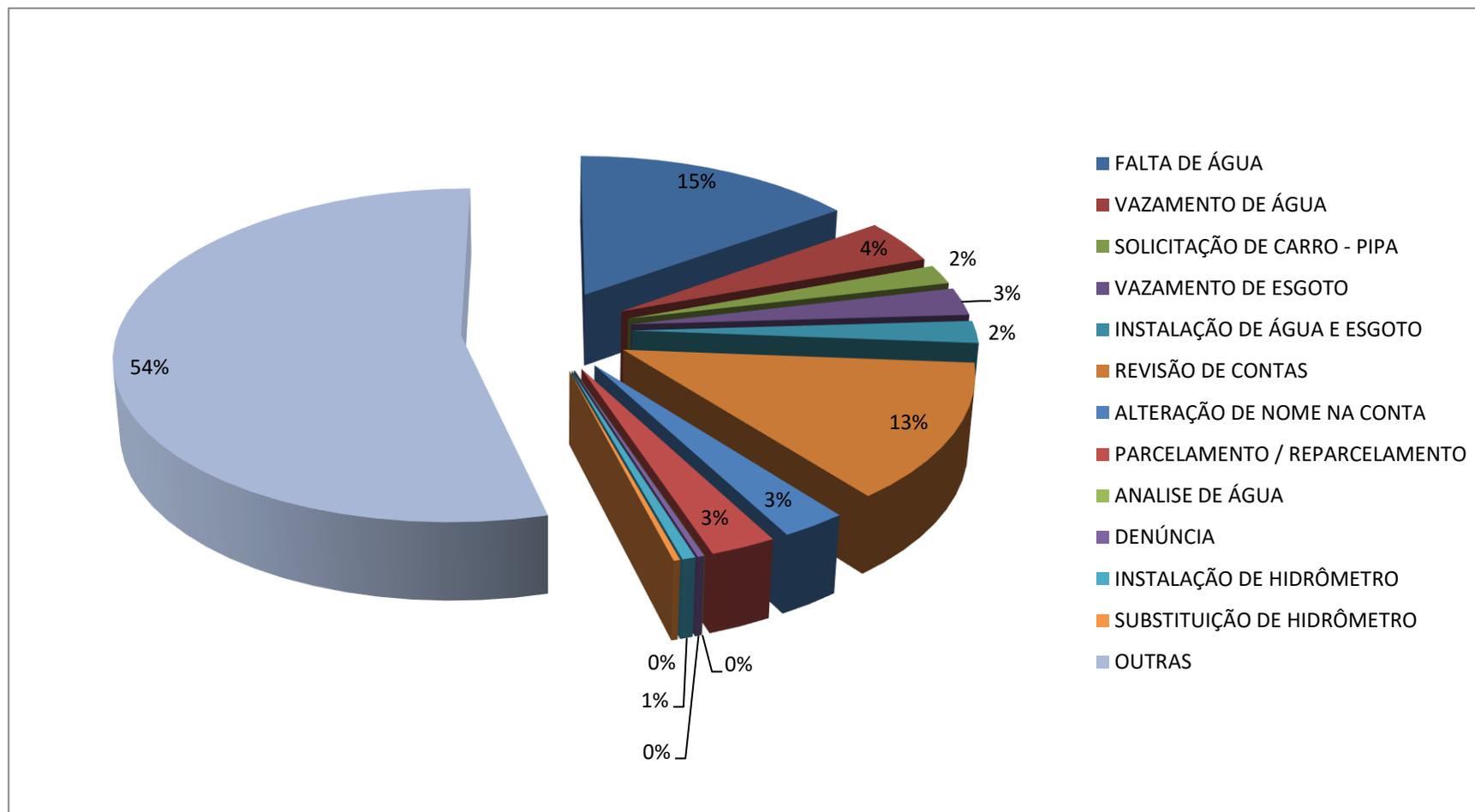
Recebimento de demandas através do e-mail ouvidoriageral@cedae.com.br. canal de atendimento ao público em geral



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	56	53	3	94,64	28,98
Manutenção	Água	Vazamento de Água	16	16	0	100,00	55,50
		Solicitação de Carro-pipa	7	7	0	100,00	27,43
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	10	8	2	80,00	9,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	8	8	0	100,00	0,00
		Revisão de Contas	49	49	0	100,00	0,00
Comercial		Alteração de Nome na Conta	10	10	0	100,00	2,40
		Parcelamento / Reparcimento	10	10	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	2	2	0	100,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	1	1	0	100,00	0,00
Outros			200	200	0	100,00	0,60

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS PELO E-MAIL DA OUVIDORIA GERAL



3 - Atendimento Pessoal no prédio sede

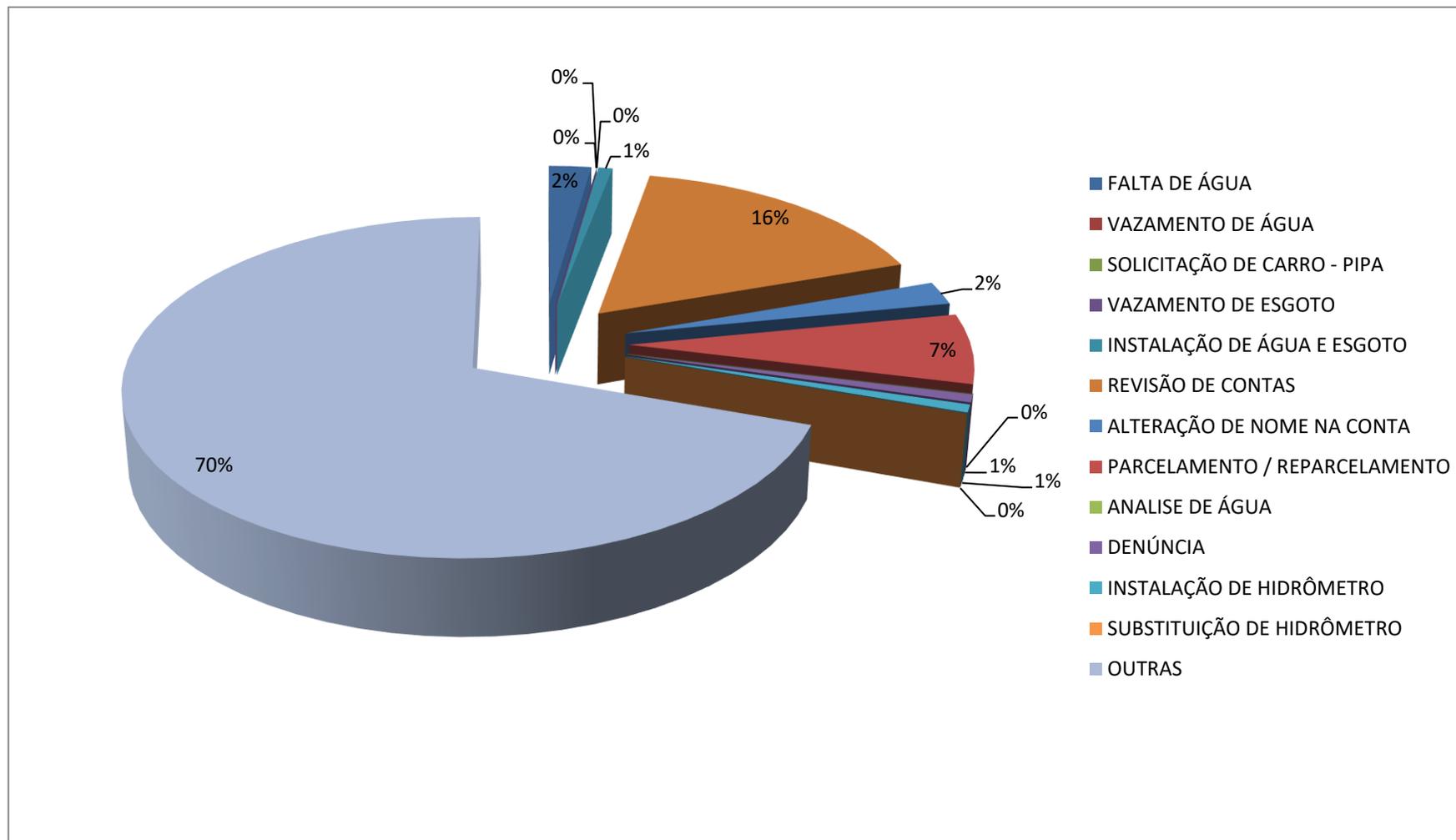
Composto de pré-atendimento e atendimento pessoal com atendimento realizado diretamente à população na sede da Companhia, das 09h às 17h, de segunda-feira a sexta-feira.



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	3	3	0	100,00	24,00
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		1	1	0	100,00	0,00
	Revisão de Contas		22	22	0	100,00	0,00
Comercial	Alteração de Nome na Conta		3	2	1	66,67	0,00
	Parcelamento / Reparcimento		9	9	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 Micromedicação	Instalação de Hidrômetro		1	1	0	100,00	168,00
	Substituição de Hidrômetro		0	0	0	0,00	0,00
Outros			92	92	0	100,00	0,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE PRÉ-ATENDIMENTO E ATENDIMENTO PESSOAL CONSOLIDADO



4 - **AGENERSA** (cedae.agenersa@cedae.com.br)

A Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro (AGENERSA) exerce o poder regulatório dos Contratos de Concessão e Permissões de Serviços Públicos, nas áreas de energia e saneamento básico.

A regulação da AGENERSA é praticada por meio de três vertentes principais: 1) Regulação Técnica e Fiscalizatória, com o objetivo de adequar ou aperfeiçoar a prestação dos serviços públicos à população com qualidade e continuidade dos sistemas; 2) Regulação Econômica, com o propósito de preservar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos de concessão firmados entre os poderes concedentes e as concessionárias, assegurando a modicidade das tarifas, bem como as metas de ampliação da cobertura dos sistemas; e 3) Regulação Comercial, que tem a finalidade de normatizar os procedimentos de atendimento na busca pela estabilidade nas relações envolvendo os poderes concedentes, as concessionárias e os usuários, atuando como mediadora das partes envolvidas.

Através de sua Ouvidoria, a 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	26	20	6	76,92	94,80
Manutenção	Água	Vazamento de Água	0	0	0	0,00	0,00
		Solicitação de Carro-pipa	2	2	0	2,00	24,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	3	3	0	3,00	24,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	1	1	0	1,00	0,00
Comercial		Revisão de Contas	5	5	0	5,00	0,00
		Alteração de Nome na Conta	1	1	0	1,00	0,00
		Parcelamento / Reparcimento	2	2	0	2,00	0,00
Análise de Água			0	0	0	0,00	0,00
Denúncia			1	1	0	100,00	0,00
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
Outros			11	9	2	81,82	0,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE AGENERSA

