

RELATÓRIO

ATENDIMENTO OUVIDORIA

- Julho 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.agensa@cedae.com.br).....	75
CONCEITOS.....	78

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral da CEDAE (OUG-DPR) está localizada na sede da Companhia e é responsável pelo atendimento de primeira – por meio de diversos canais - e segunda instância – por meio da Ouvidoria e atua recebendo reclamações, solicitações, sugestões, denúncias, informações e elogios.

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	26480	2062	24418	92,21
Informação	18068	107	17961	99,41
Reclamação	13521	1260	12261	90,68
Denúncia	517	137	380	73,50
Elogio	59		59	100,00
Sugestão	14		14	100,00
Trote / Engano / Ligação Muda	2266		2266	100,00
Total	60925	3566	57359	94,15

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

Natureza	Total	Não Atendido	Atendido	% Atendimento
Solicitação	590	102	488	82,71
Informação	650	9	641	98,62
Reclamação	1775	350	1425	80,28
Denúncia	25	16	9	36,00
Elogio	9		9	100,00
Sugestão	0		0	0,00
Trote / Engano / Ligação Muda	314		314	100,00
Total	3363	477	2886	85,82

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	11135	1023	12158	91,59	53
Manutenção	Água	Vazamento de Água	8491	437	8928	95,11	90
		Solicitação de Carro-pipa	4031	426	4457	90,44	92
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	3475	238	3713	93,59	58
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		1667	80	1747	95,42	11
	Revisão de Contas		2298	103	2401	95,71	26
Comercial	Alteração de Nome na Conta		3011	463	3474	86,67	21
	Parcelamento / Reparcimento		1300	51	1351	96,23	9
Análise de Água			186	29	215	86,51	136
Denúncia			350	138	488	71,72	87
Laboratório de Micromedicação	Instalação de Hidrômetro		113	24	137	82,48	15
	Substituição de Hidrômetro		293	59	352	83,24	34
Outros			21009	495	21504	97,70	10

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	424	65	489	86,71	70
Manutenção	Água	Vazamento de Água	292	29	321	90,97	94
		Solicitação de Carro-pipa	121	68	189	64,02	76
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	150	45	195	76,92	85
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	202	81	283	71,38	77
		Revisão de Contas	208	46	254	81,89	24
Comercial		Alteração de Nome na Conta	87	28	115	75,65	33
		Parcelamento / Reparcimento	15	2	17	88,24	0
Análise de Água			9	0	9	100,00	147
Denúncia			7	15	22	31,82	309
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	9	5	14	64,29	133
		Substituição de Hidrômetro	10	5	15	66,67	130
Outros			1352	88	1440	93,89	16

- 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 JUNHO DE 2021

e-SIC e SIC Presencial	
Pedidos de acesso à informação	4
Recursos de primeira instância	2
Recursos de segunda instância	2
Recursos de terceira instância (CGE-RJ)	1
Atendidas	
Demandas atendidas	3
Demandas que não cumpriram requisitos legais	0
Pendentes	
Demandas em andamento	1
% de demandas	
Acesso negado – s/ requisitos	0
Acesso concedido	75
Demandas em andamento	25

CANAIS DE ENTRADA DE DEMANDAS DE PRIMEIRA INSTÂNCIA

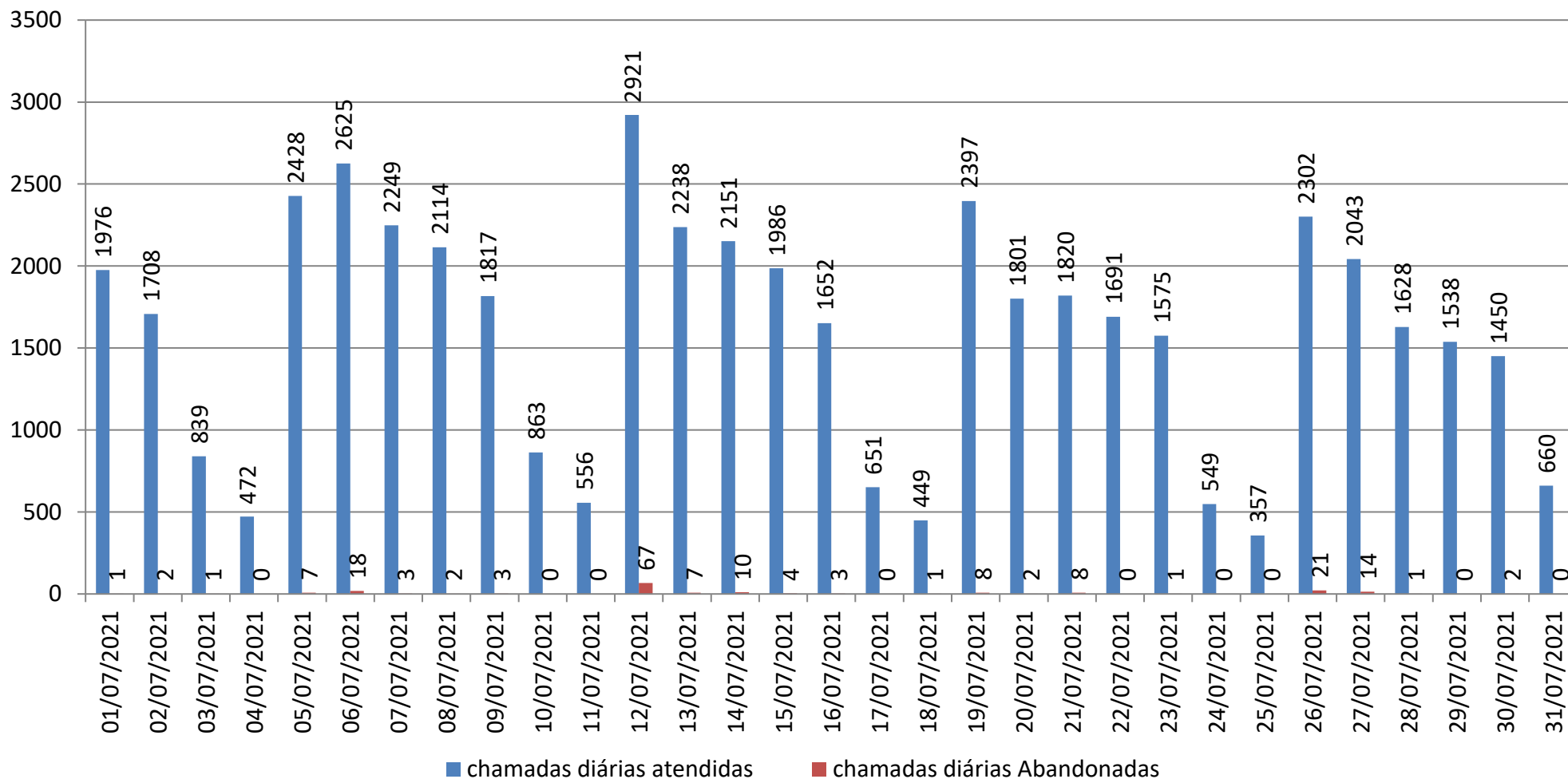
1 - Atendimento Telefônico SAC (0800-2821195);

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

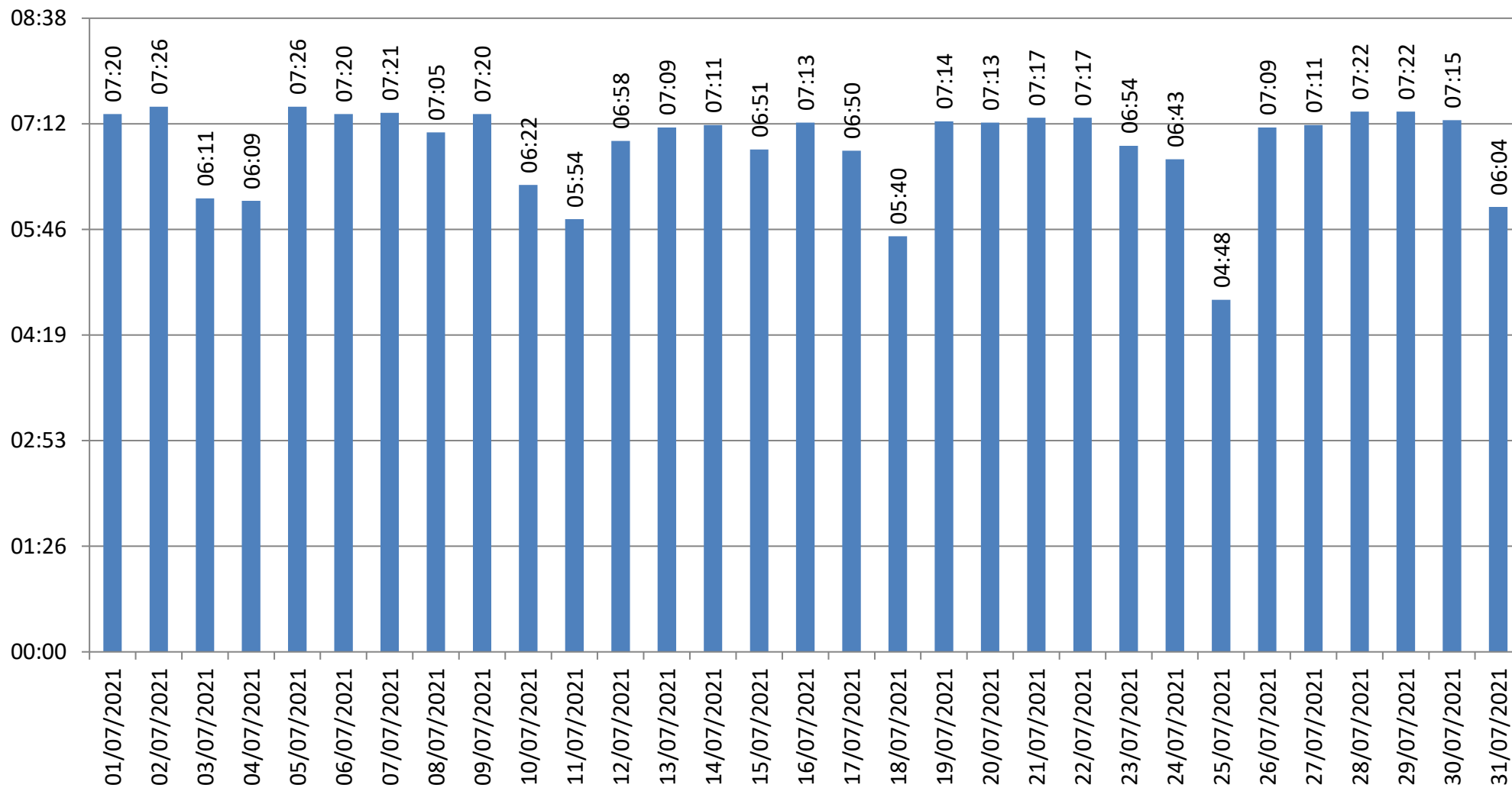


Sistema de Telefonia								
Informações de Performance / Nível de Serviço								
Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
	Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
49.692	49.506	96,66	99,62	186	0,37	00:01:20	00:07:06	108,7

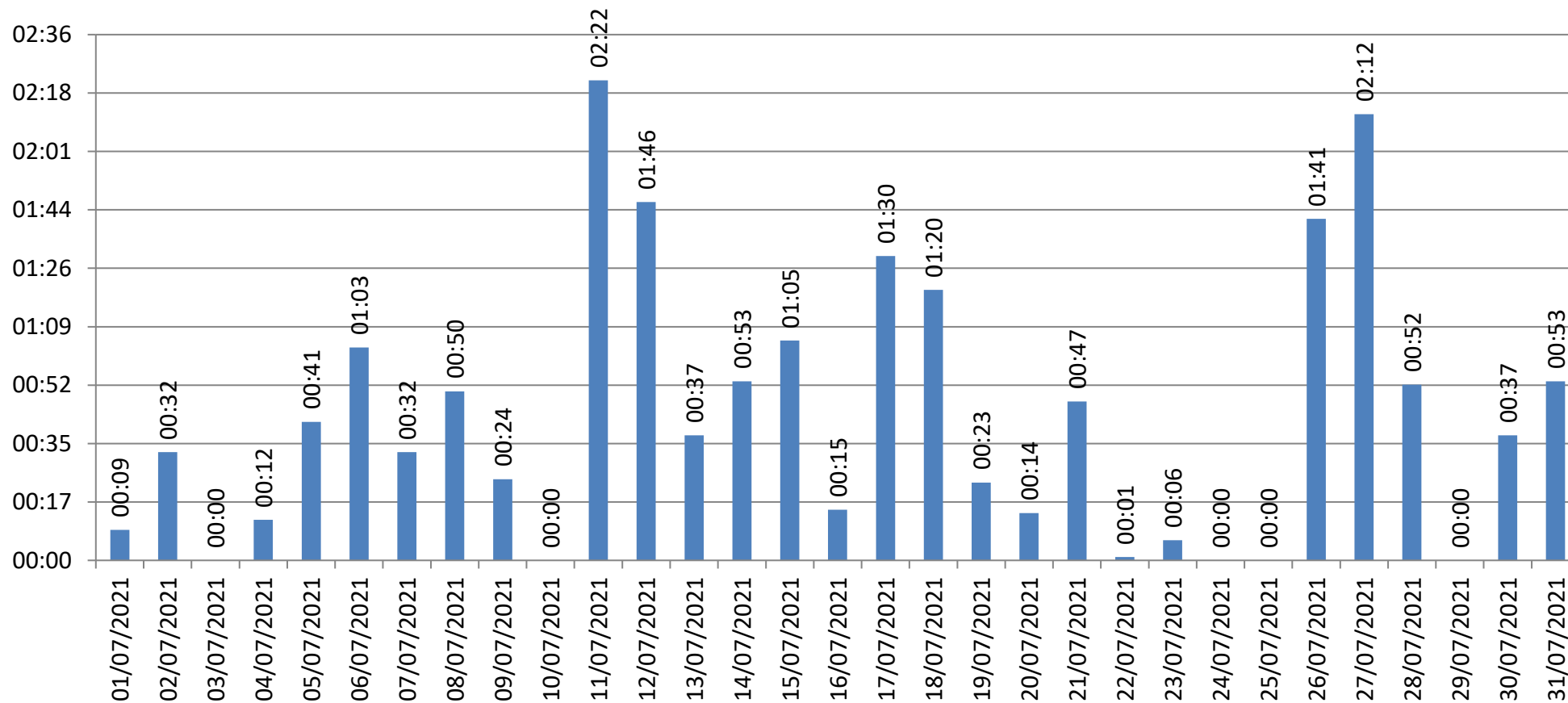
Quantidade de chamadas diárias atendidas / Abandonadas no SAC



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

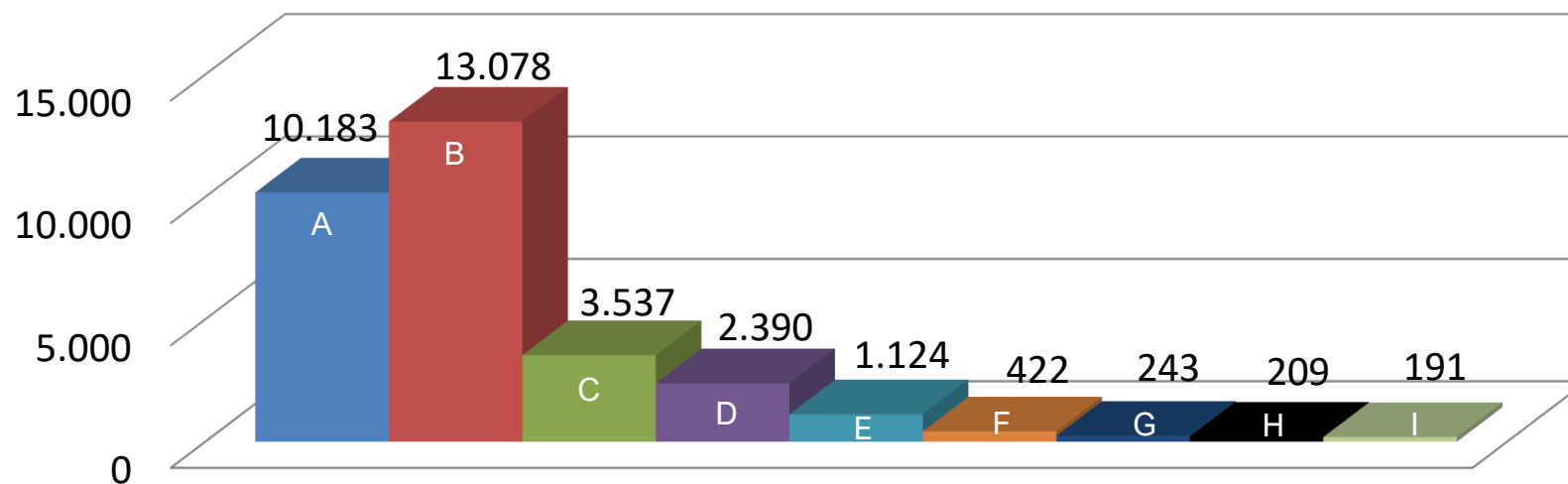


Evolução do TME por dia do SAC (0800-2821195)



Quantidade de Ordens de Serviços abertas pelo SAC

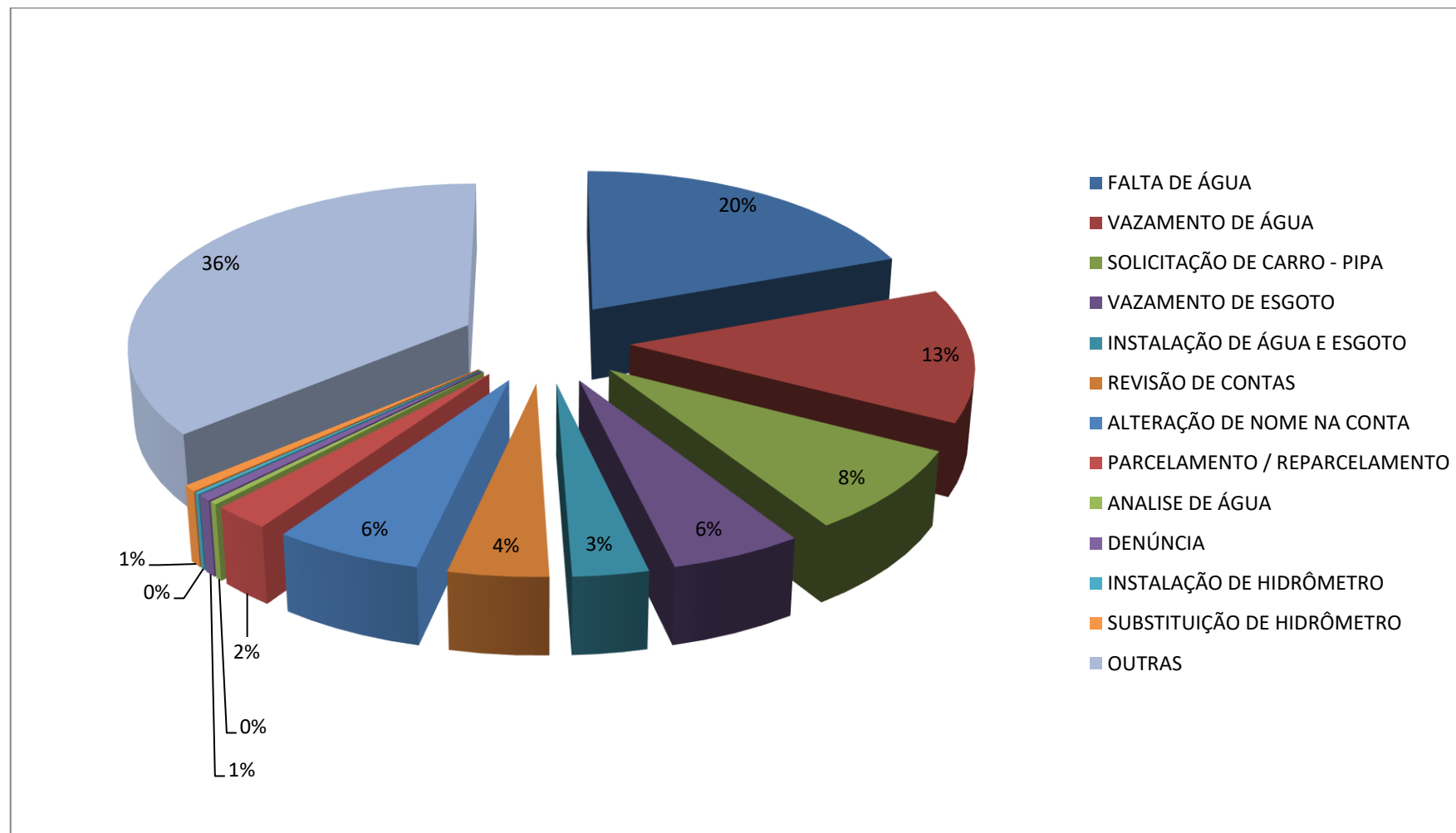
Assuntos	Total	%
A - Operação de Água	10183	37,76
B - Manutenção de Água	13078	48,50
C - Manutenção de Esgoto	3537	13,12
D - Outros	2390	8,86
E - Comercial	1124	4,17
F – Denúncia	422	1,56
G - Setor Técnico	243	0,90
H - Laboratório de Micromedicação	209	0,78
I - Análise de Água	191	0,71



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	10501	9569	932	91,12	52
Manutenção	Água	Vazamento de Água	7126	6868	258	96,38	89
		Solicitação de Carro-pipa	4439	4014	425	90,43	92
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	2959	2800	159	94,63	57
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	1692	1613	79	95,33	11
		Revisão de Contas	2235	2135	100	95,53	26
Comercial		Alteração de Nome na Conta	3320	2863	457	86,23	21
		Parcelamento / Reparcimento	1301	1250	51	96,08	9
Análise de Água			176	155	21	88,07	133
Denúncia			327	241	86	73,70	78
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro	119	95	24	79,83	17
		Substituição de Hidrômetro	336	278	58	82,74	34
Outros			19520	19099	421	97,84	10

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



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

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

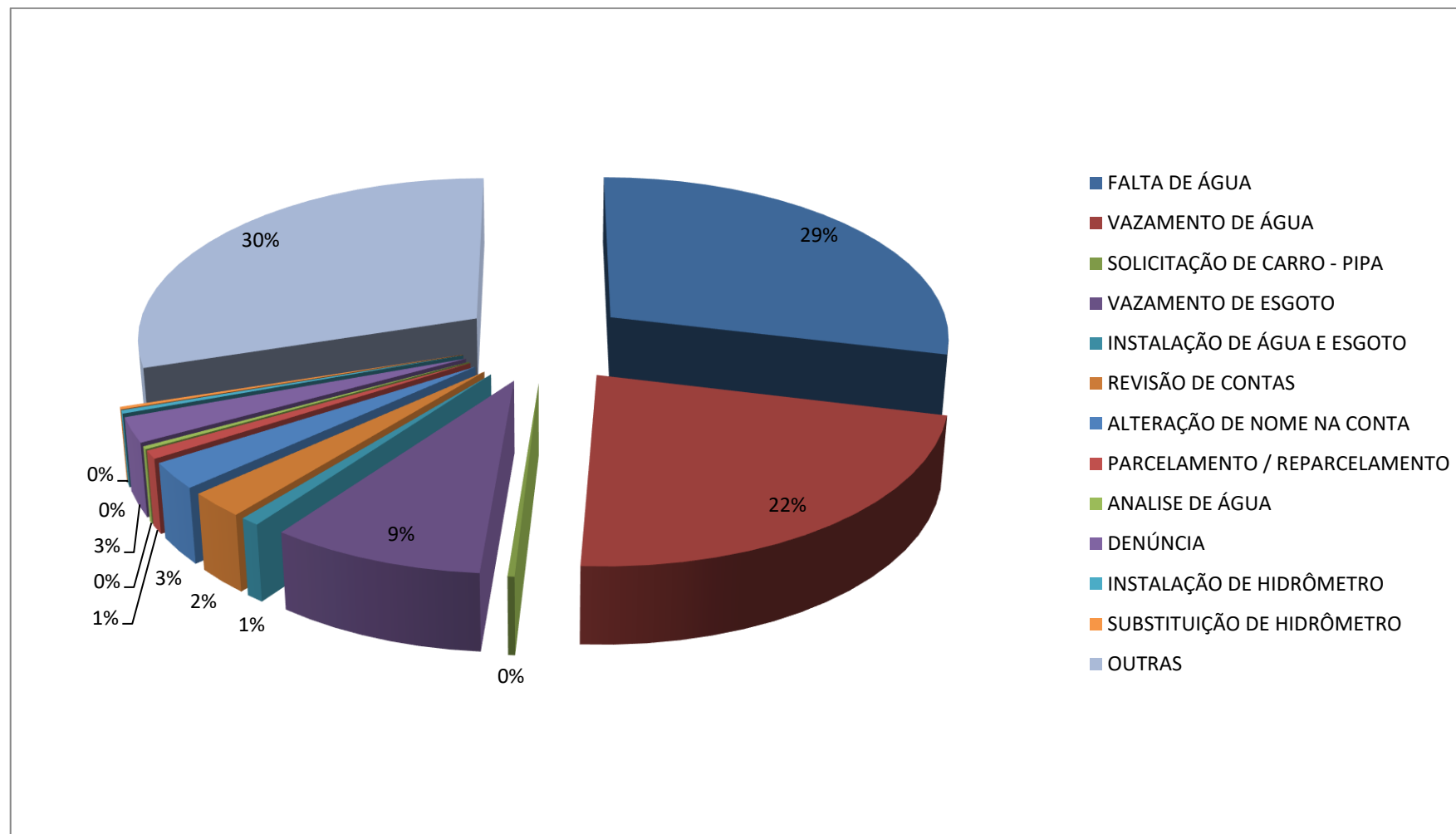


The screenshot shows the CEDAE website interface. At the top left is the CEDAE logo. The navigation menu includes: Home, Investidores, Ouvidoria, Licitações, Transparência, and social media icons for Instagram, Twitter, Facebook, and LinkedIn. Below the navigation is a secondary menu with: A CEDAE, SERVIÇOS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

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	1606	1520	86	94,65	56
Manutenção	Água	Vazamento de Água	1239	1179	60	95,16	89
		Solicitação de Carro-pipa	16	16	0	100,00	87
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	496	468	28	94,35	52
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	45	45	0	100,00	1
Comercial		Revisão de Contas	136	133	3	97,79	19
		Alteração de Nome na Conta	144	138	6	95,83	1
		Parcelamento / Reparcimento	45	45	0	100,00	0
Análise de Água			16	13	3	81,25	113
Denúncia			137	99	38	72,26	100
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro	18	18	0	100,00	0
		Substituição de Hidrômetro	14	14	0	100,00	21
Outros			1674	1652	22	98,69	7

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS NO ATENDIMENTO DO SITE (WWW.CEDAE.COM.BR)



3 - Documentos Físicos;

São aquelas demandas que chegam na Ouvidoria Geral da CEDAE por meio físico (papel), dentre as quais destacam-se:

- Autos de infração da PMRJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;
- Editais da Prefeitura do RJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;
- Câmara dos Deputados RJ: Ofícios da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro;
- Câmara de Vereadores: Ofícios da Câmara Municipal do Rio de Janeiro;
- SUBDEC: Ofícios da Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil, da Secretaria Municipal de Ordem Pública, da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro;
- Rd (Registro de Documento): Documentos protocolizados diretamente no Protocolo Geral da Companhia;
- Carta s/n: Documentos entregues via Correios
- Telegrama: Documentos entregues via Correios;

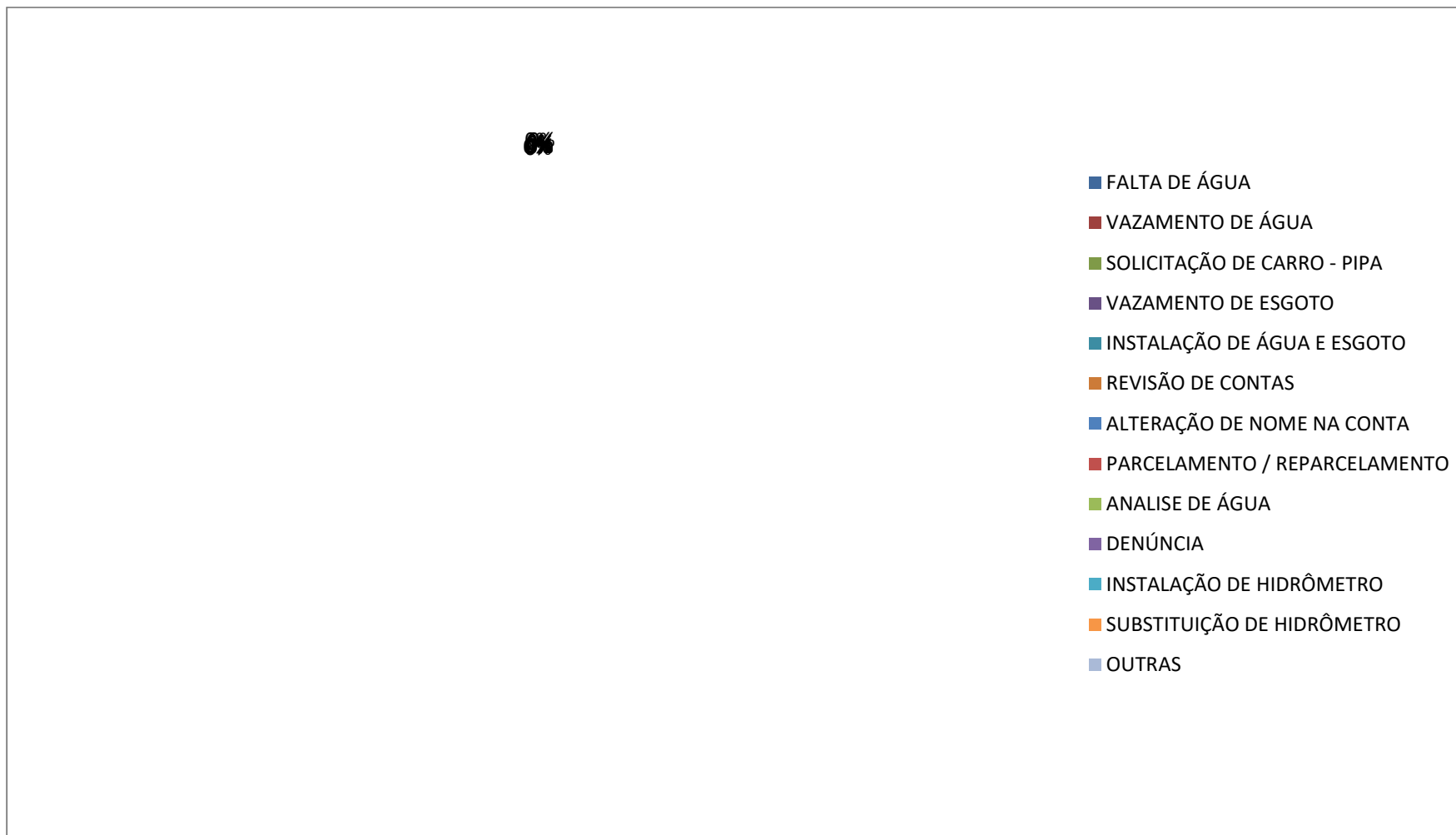


- Autos de infração da PMRJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

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

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE AUTOS DE INFRAÇÃO DA PMRJ

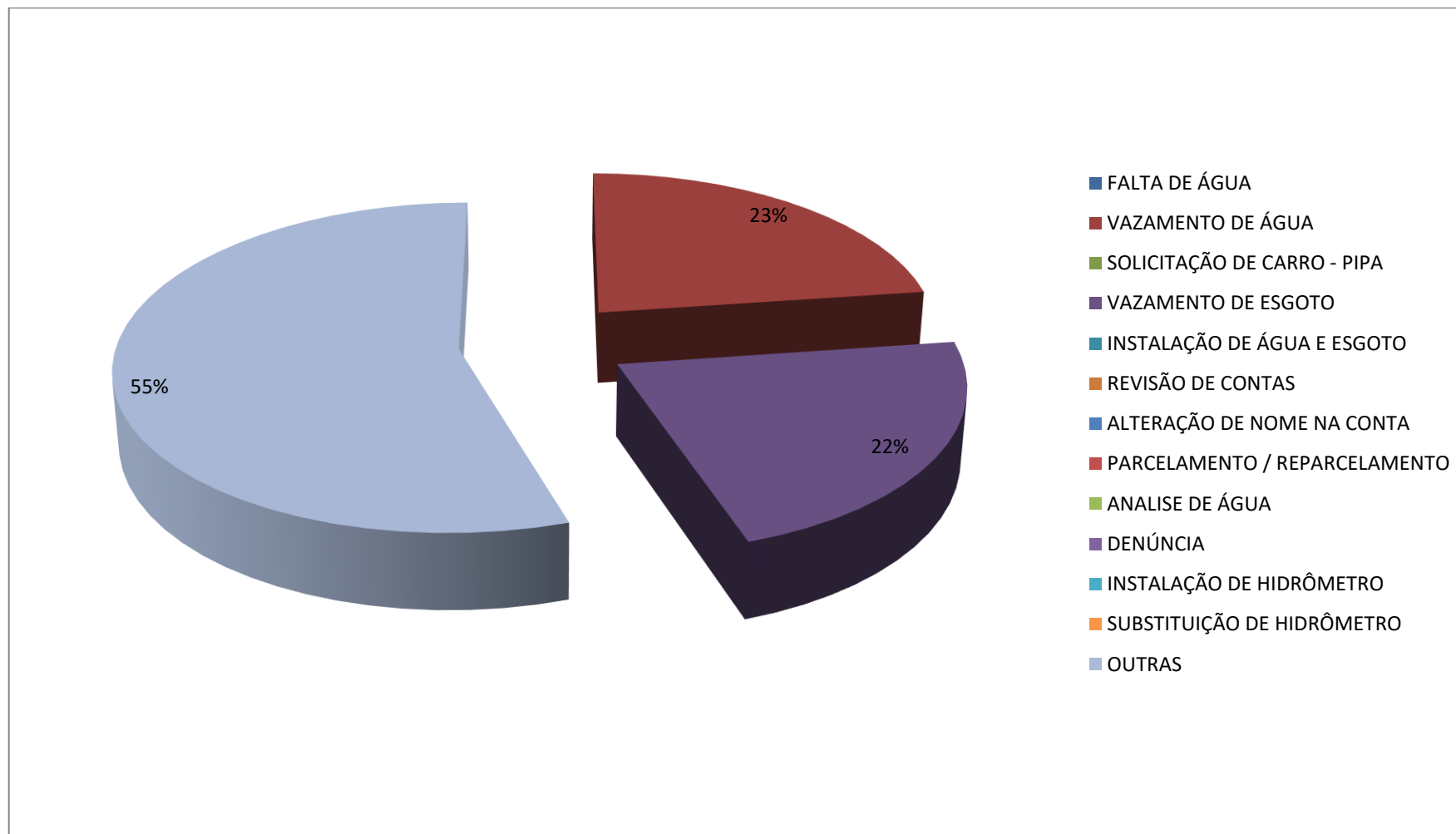


- Editais da Prefeitura do RJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água					
Manutenção	Água	Vazamento de Água	63	49	14	77,78	103
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	61	44	17	72,13	95
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		152	106	46	69,74	111	

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE EDITAIS DA PREFEITURA DO RJ

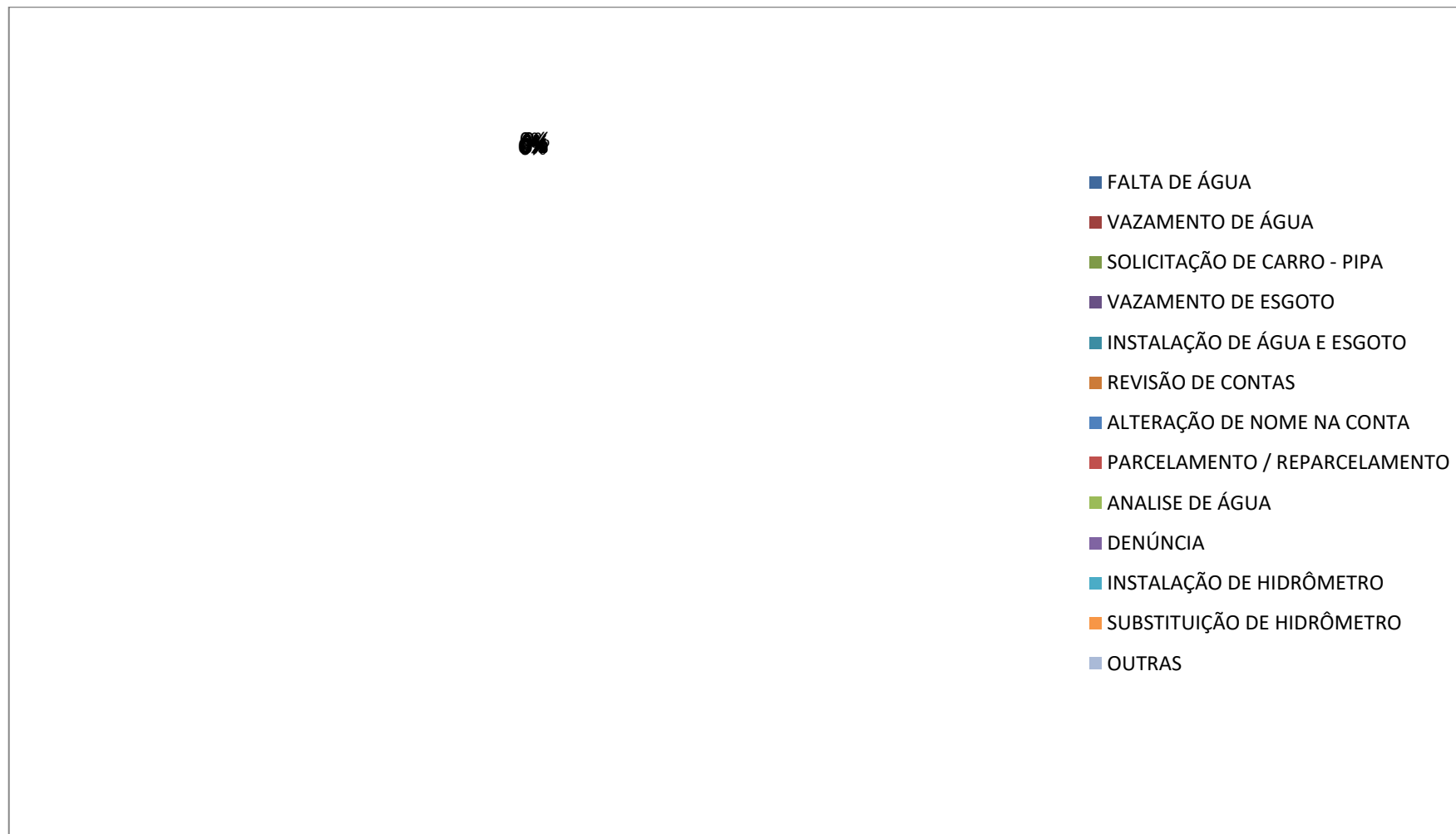


- Câmara dos Deputados RJ: Ofícios da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro;

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				
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

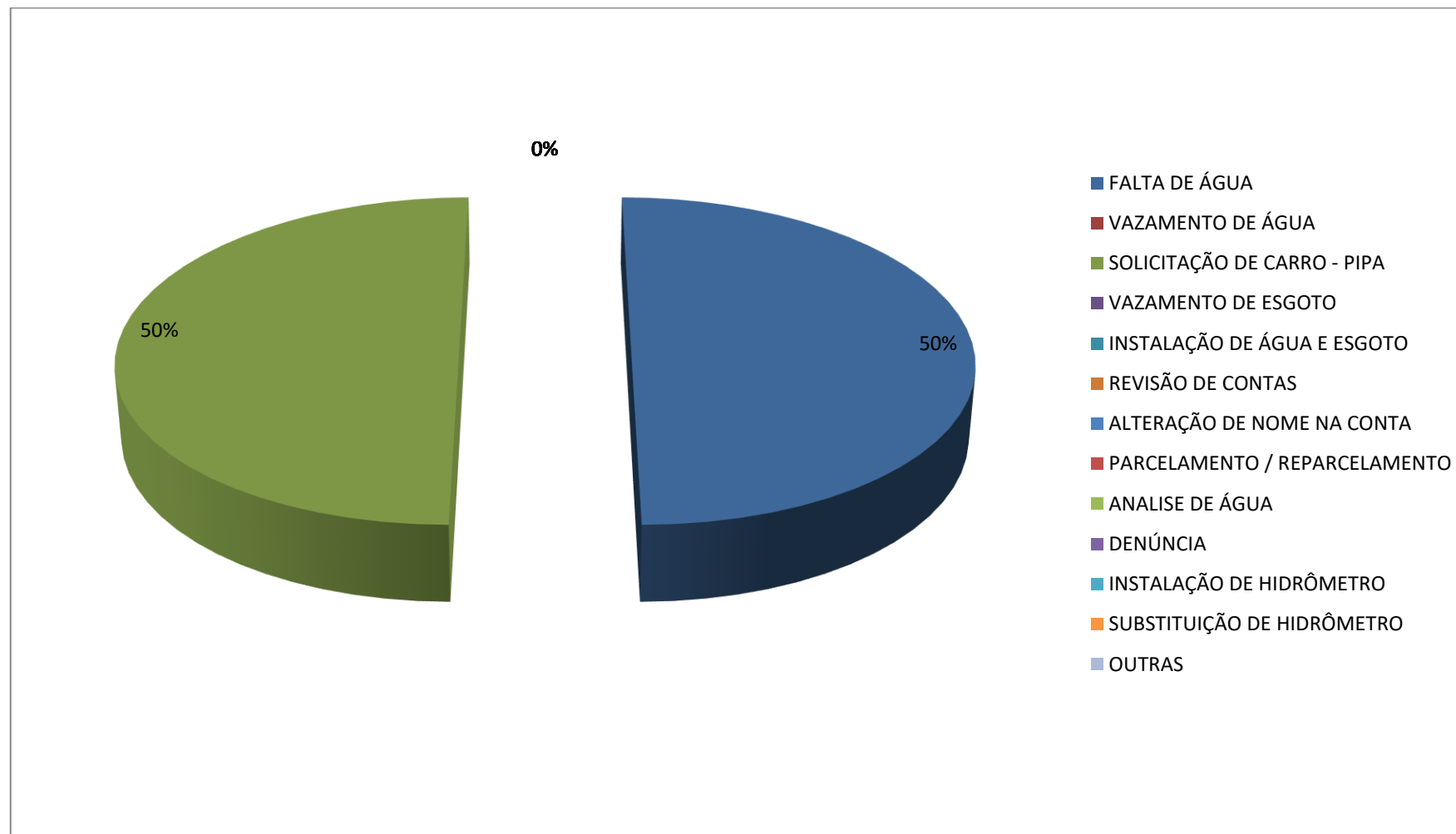


- Câmara de Vereadores: Ofícios da Câmara Municipal do Rio de Janeiro;

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	1	1	0	100,00	24
Manutenção	Água	Vazamento de Água					
		Solicitação de Carro-pipa	1	0	1	0,00	0
	Esgotos	Vazamento de Esgoto					
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto					
		Revisão de Contas					
Comercial		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 DA CÂMARA DE VEREADORES

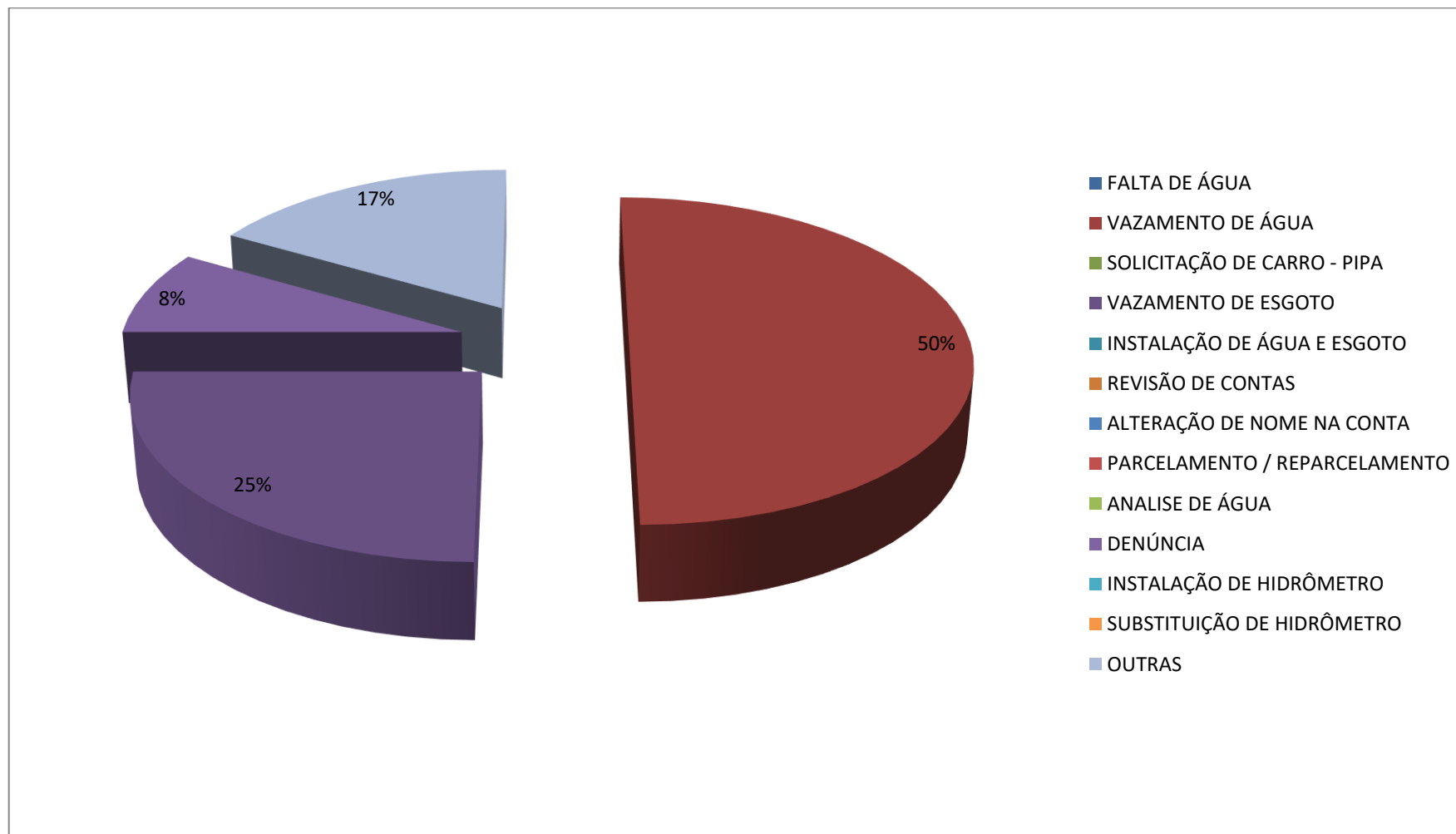


- SUBDEC: Ofícios da Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil, da Secretaria Municipal de Ordem Pública, da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro;

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	6	6	0	100,00	108
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	3	3	0	100,00	200
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto					
Comercial		Revisão de Contas					
		Alteração de Nome na Conta					
		Parcelamento / Reparcimento					
Análise de Água							
Denúncia			1	0	1	0,00	0
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro					
Outros			2	0	2	0,00	0

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA SUBDEC

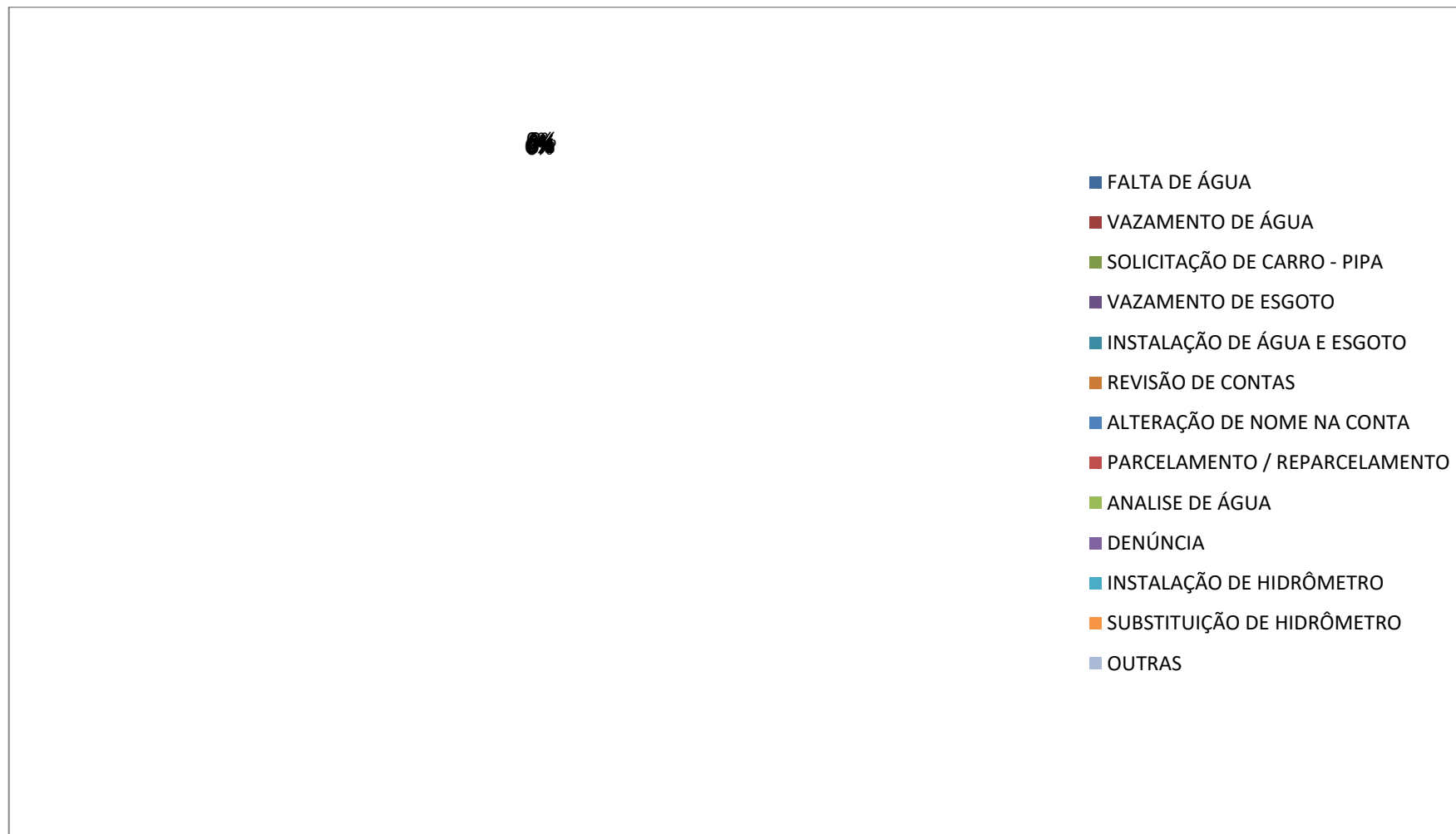


- Rd (Registro de Documento): Documentos protocolizados diretamente no Protocolo Geral da Companhia;

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)

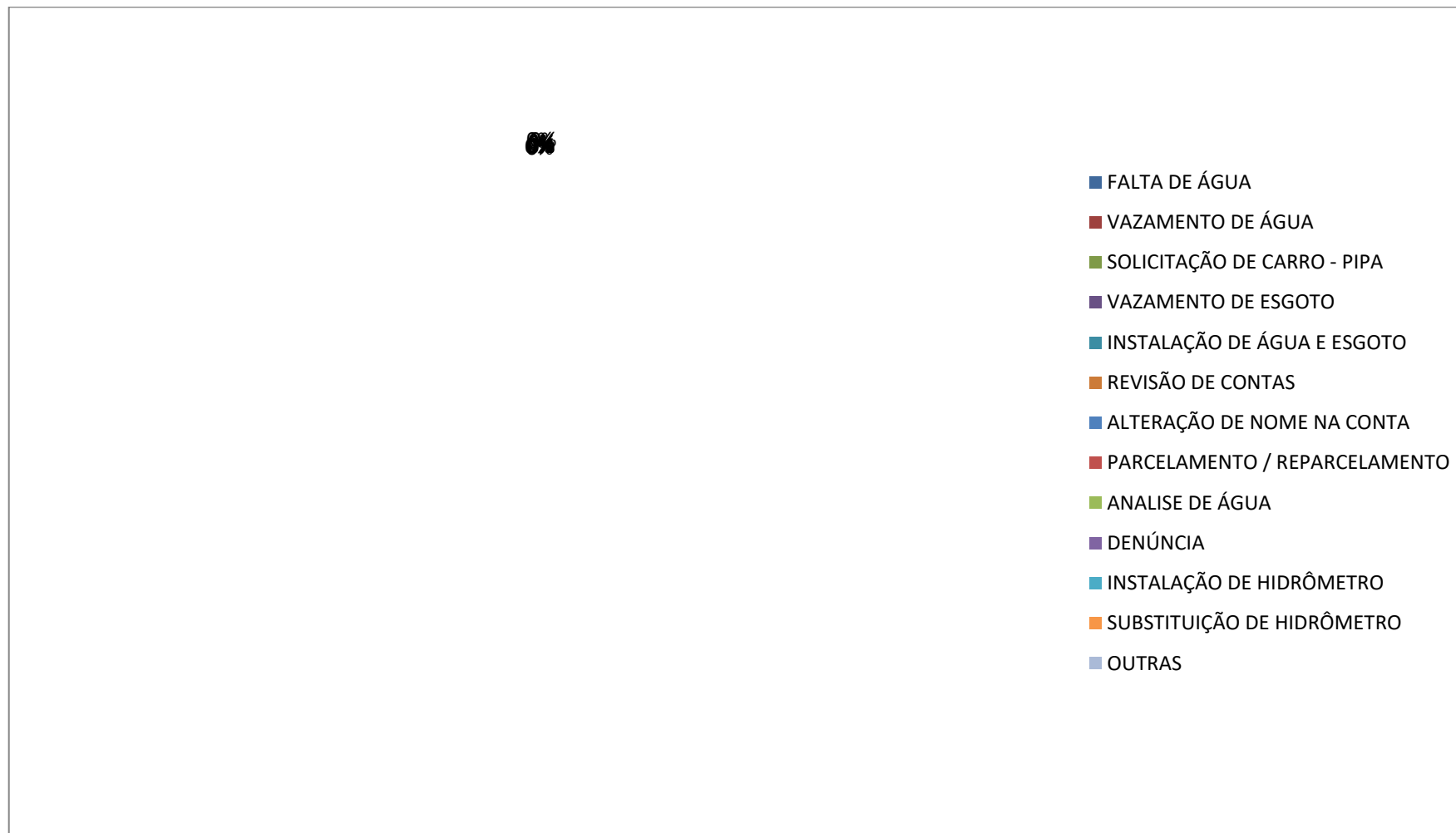


- Carta s/n: Documentos entregues via Correios

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

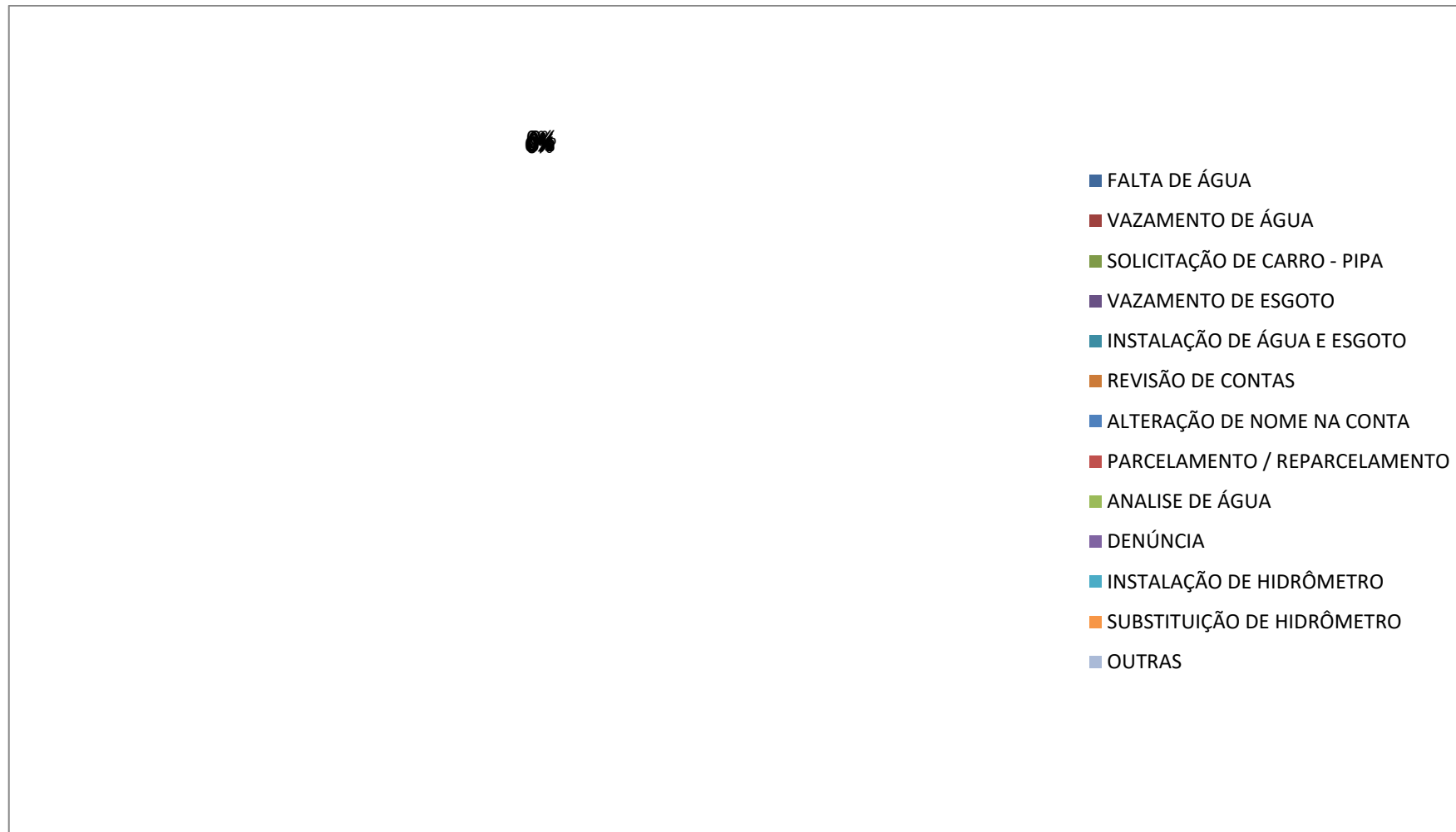


- Telegrama: Documentos entregues via Correios;

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 Micromedicação		Instalação de Hidrômetro				
		Substituição de Hidrômetro				
Outros						

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE TELEGRAMA



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

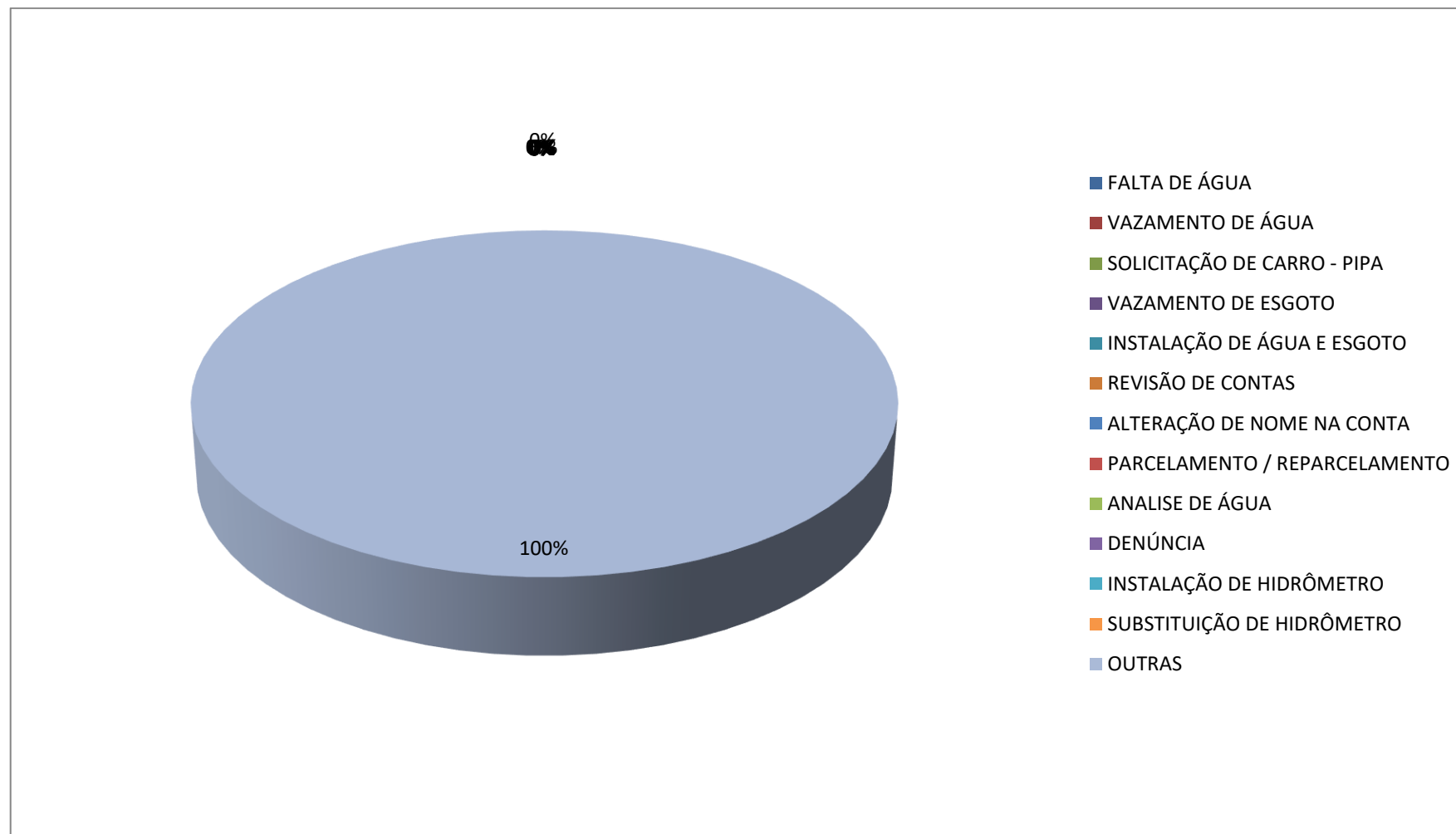
Em março/2020, através de uma parceria com a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, foi criado o e-mail ouvidoriampelj@cedae.com.br para recebimento das demandas oriundas daquele órgão, tratamento e resposta, no menor tempo possível.



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

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

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - MPERJ



5 - Consumidor.gov (<https://www.consumidor.gov.br>)

O Consumidor.gov.br é um serviço público e gratuito que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução alternativa de conflitos de consumo pela internet. Ele não constitui um procedimento administrativo e não se confunde com o atendimento tradicional prestado pelos Órgãos de Defesa do Consumidor. Sendo assim, a utilização desse serviço pelos consumidores se dá sem prejuízo ao atendimento realizado pelos canais tradicionais de atendimento do Estado providos pelos Procons Estaduais e Municipais, Defensorias Públicas, Ministério Público e Juizados Especiais Cíveis.

A principal inovação do Consumidor.gov.br está em possibilitar um contato direto entre consumidores e empresas, em um ambiente totalmente público e transparente, dispensada a intervenção do Poder Público na tratativa individual.

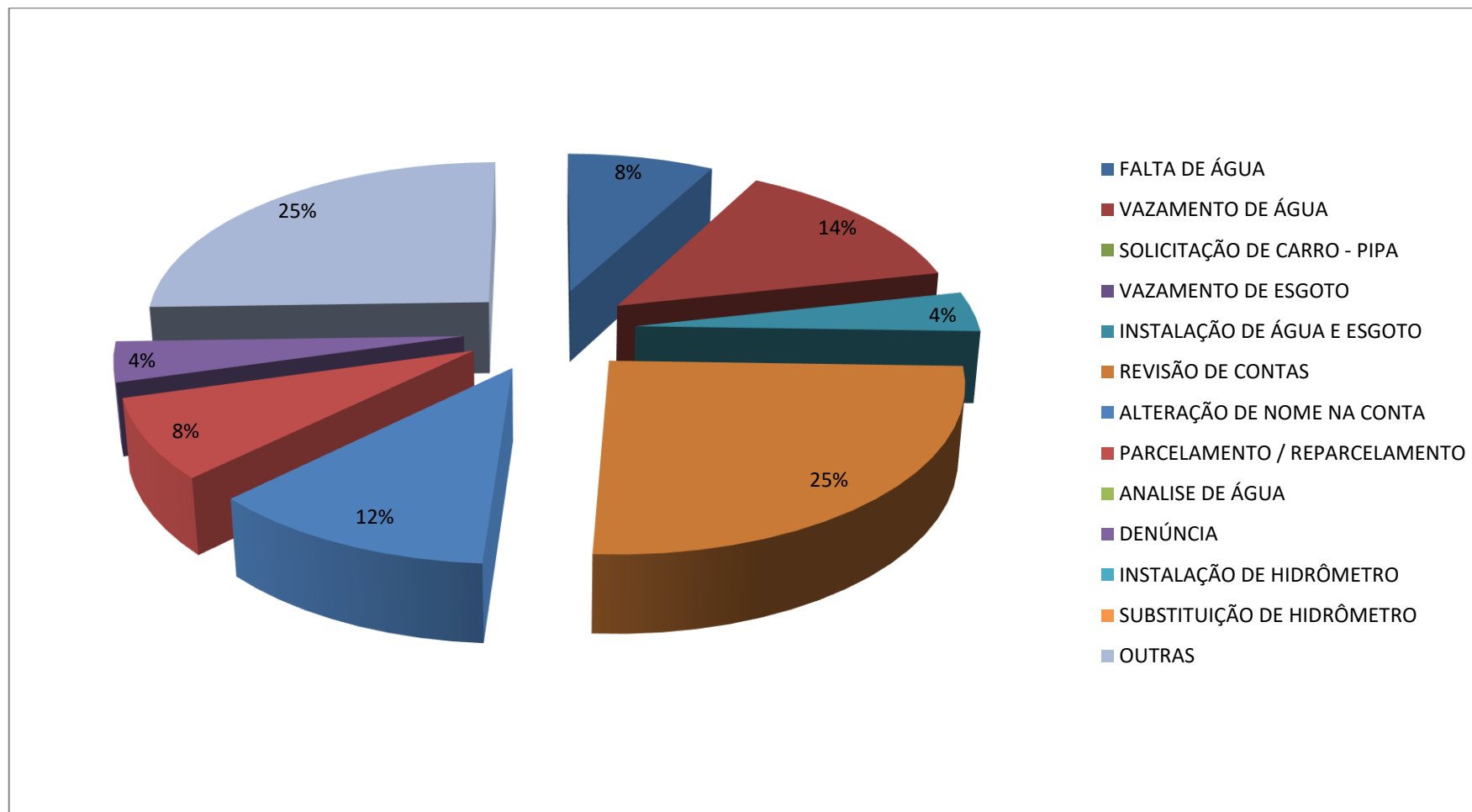
No Consumidor.gov.br, a comunicação se dá diretamente com as empresas participantes, que se comprometem a receber, analisar e responder as reclamações de seus consumidores em até 10 dias.



Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Consumidor.gov

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	4	3	1	75,00	120
Manutenção	Água	Vazamento de Água	7	7	0	100,00	89
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto					
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	2	2	0	100,00	84
		Revisão de Contas	13	13	0	100,00	48
Comercial		Alteração de Nome na Conta	6	6	0	100,00	96
		Parcelamento / Reparcimento	4	4	0	100,00	132
Análise de Água							
Denúncia			2	1	1	50,00	264
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro					
Outros			13	11	2	84,62	44

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO CONSUMIDOR.GOV



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

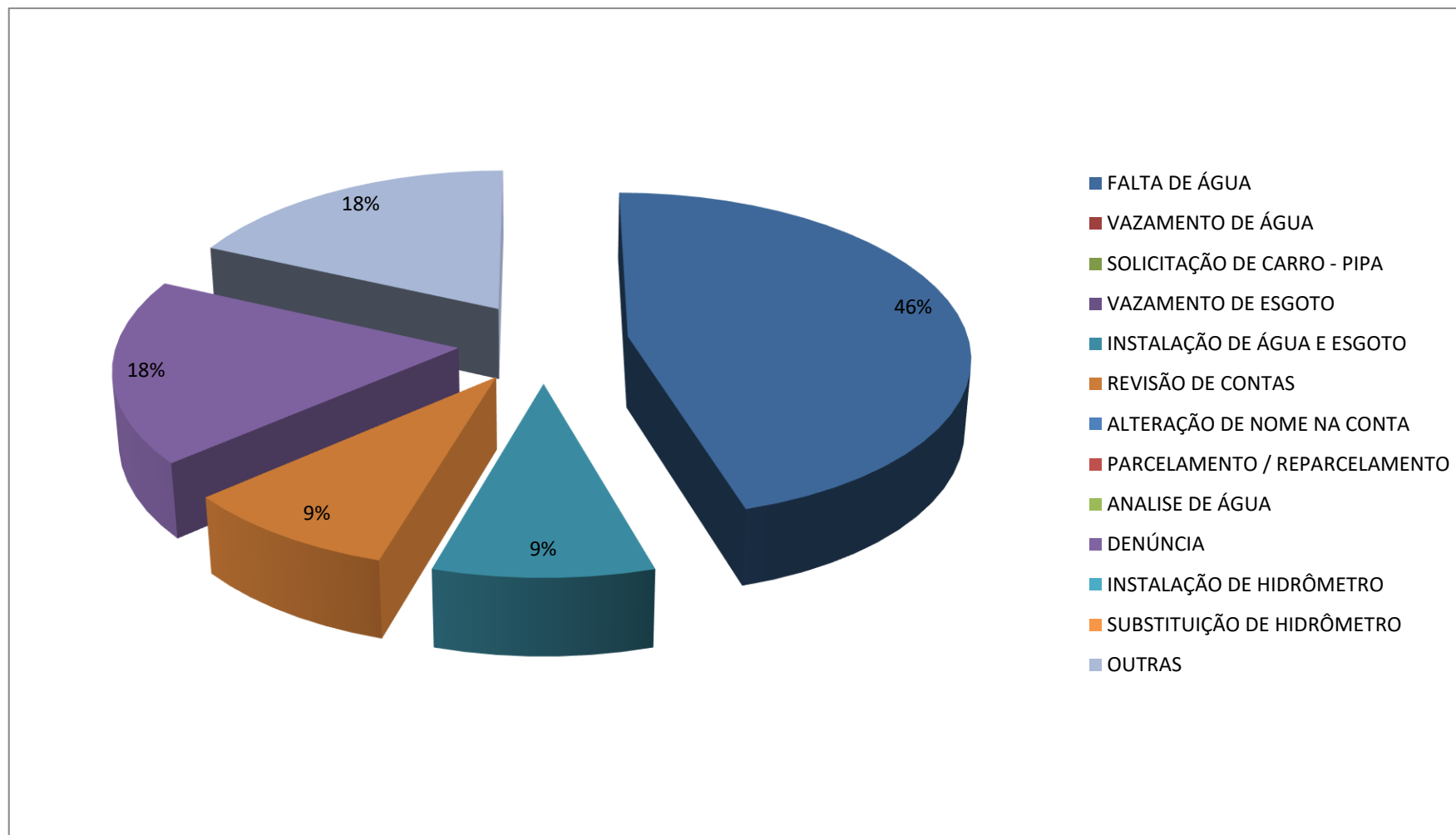
O FalaBR foi desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), é a plataforma integrada nacional de ouvidoria e acesso à informação. Ele é resultado da junção dos sistemas e-Sic e e-Ouv, ferramentas essenciais para o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (nº 12.527/2011) e para o cumprimento 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	110
Manutenção	Água	Vazamento de Água					
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto					
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	1	1	0	100,00	0
		Revisão de Contas	1	1	0	100,00	0
Comercial		Alteração de Nome na Conta					
		Parcelamento / Reparcèlement					
Análise de Água							
Denúncia			2	1	1	50,00	24
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro					
Outros			2	2	0	100,00	0

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO FALA.BR



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

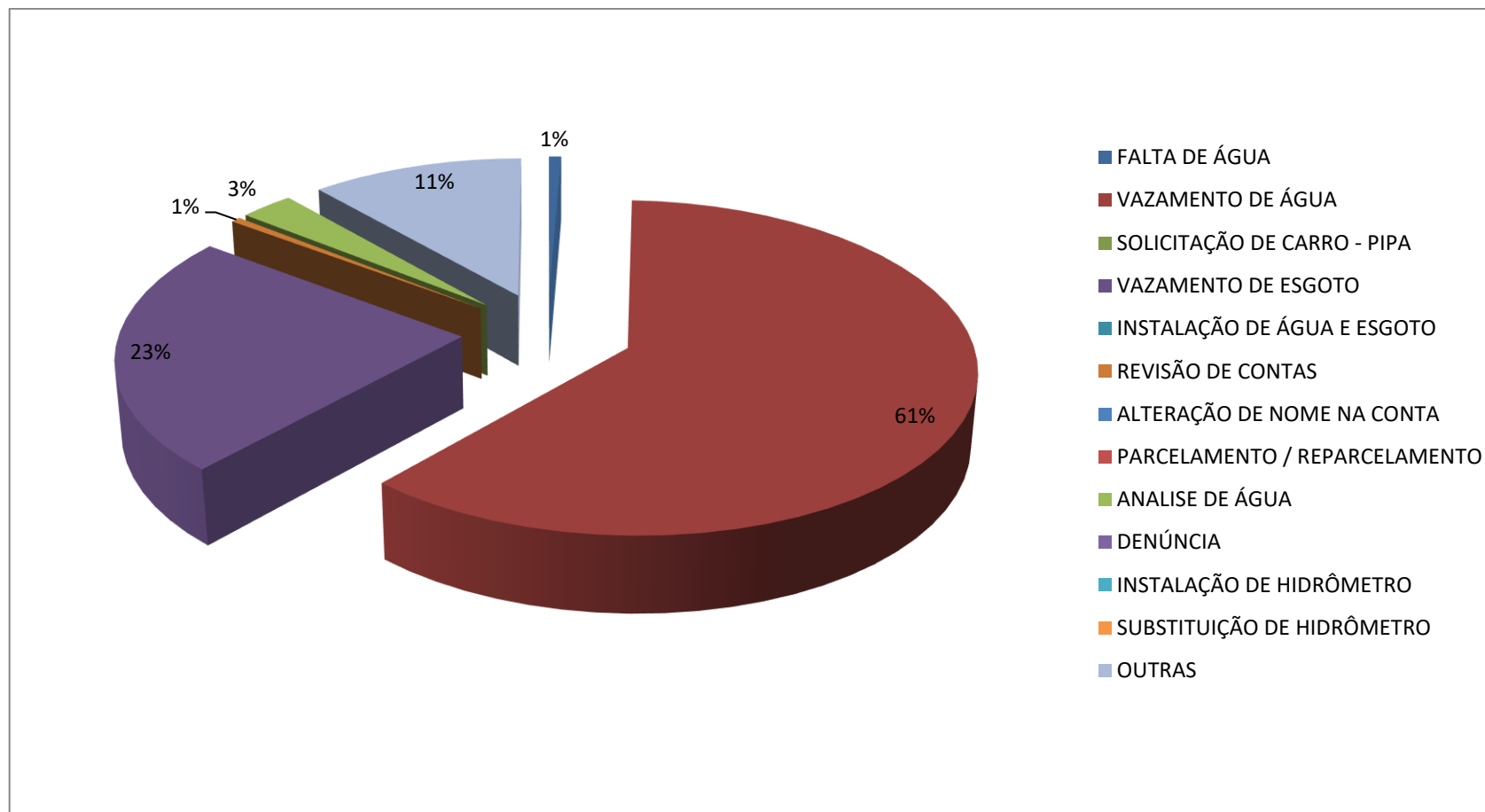
A NINA é a atendente virtual da CEDAE, sendo o acesso feito pelo site da Companhia (www.cedae.com.br), no link “chat online”. Neste canal o cidadão pode abrir demandas de falta d’água, vazamento de água e esgoto, análise da qualidade da água, e etc.



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	5	5	0	100,00	29
Manutenção	Água	Vazamento de Água	464	359	105	77,37	110
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	179	146	33	81,56	81
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto					
		Revisão de Contas	4	4	0	100,00	0
Comercial		Alteração de Nome na Conta					
		Parcelamento / Reparcimento					
Análise de Água			22	17	5	77,27	188
Denúncia							
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro					
Outros			87	87	0	100,00	15

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.

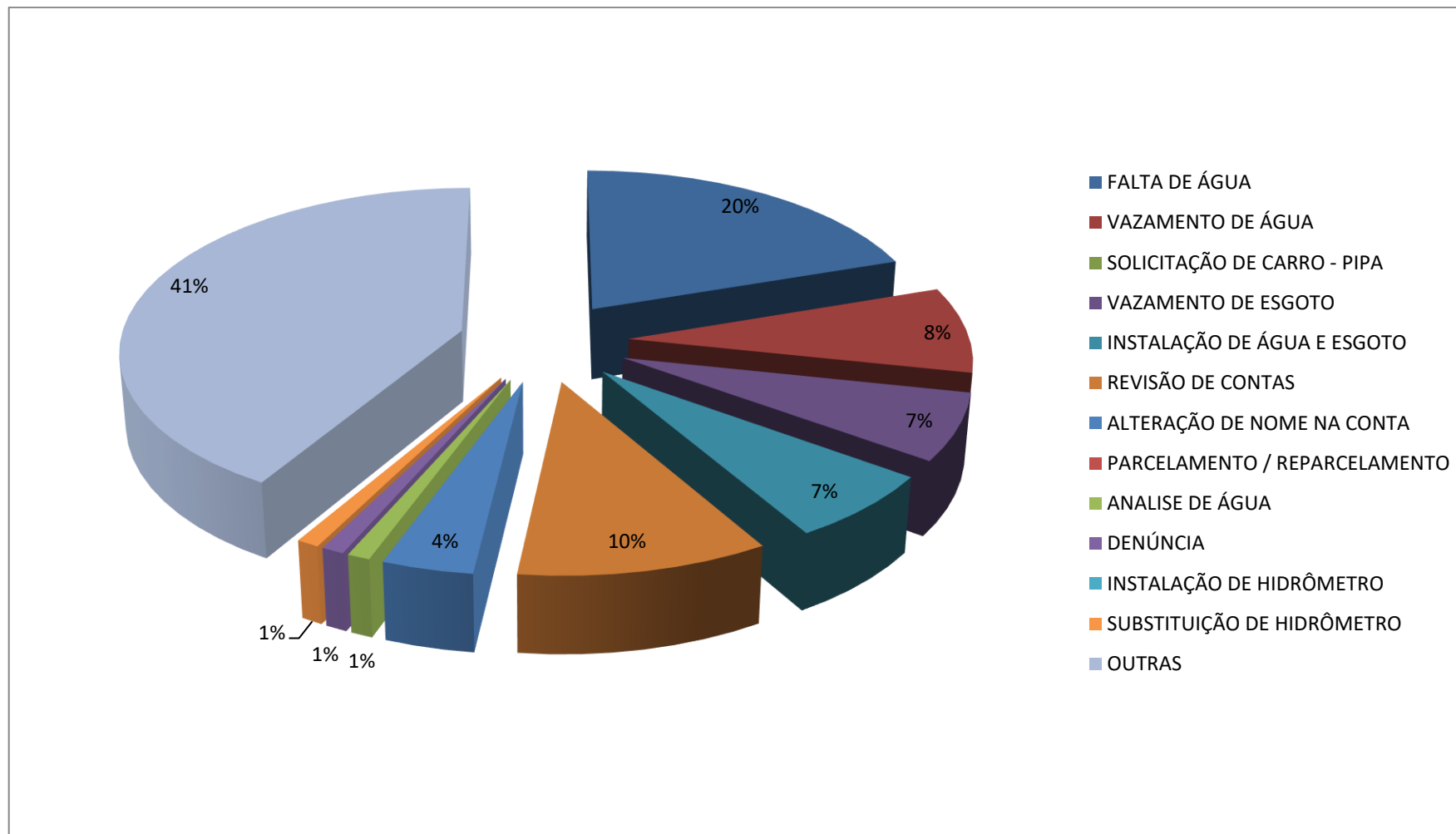
ReclameAQUI



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	21	17	4	80,95	68
Manutenção	Água	Vazamento de Água	9	9	0	100,00	125
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	7	6	1	85,71	28
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	7	6	1	85,71	128
		Revisão de Contas	11	11	0	100,00	46
Comercial		Alteração de Nome na Conta	4	4	0	100,00	48
		Parcelamento / Reparcimento					
		Análise de Água	1	1	0	100,00	48
		Denúncia	1	1	0	100,00	216
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro	1	1	0	100,00	0
Outros			44	43	1	97,73	7

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO RECLAME AQUI



9 - Disque Denúncia

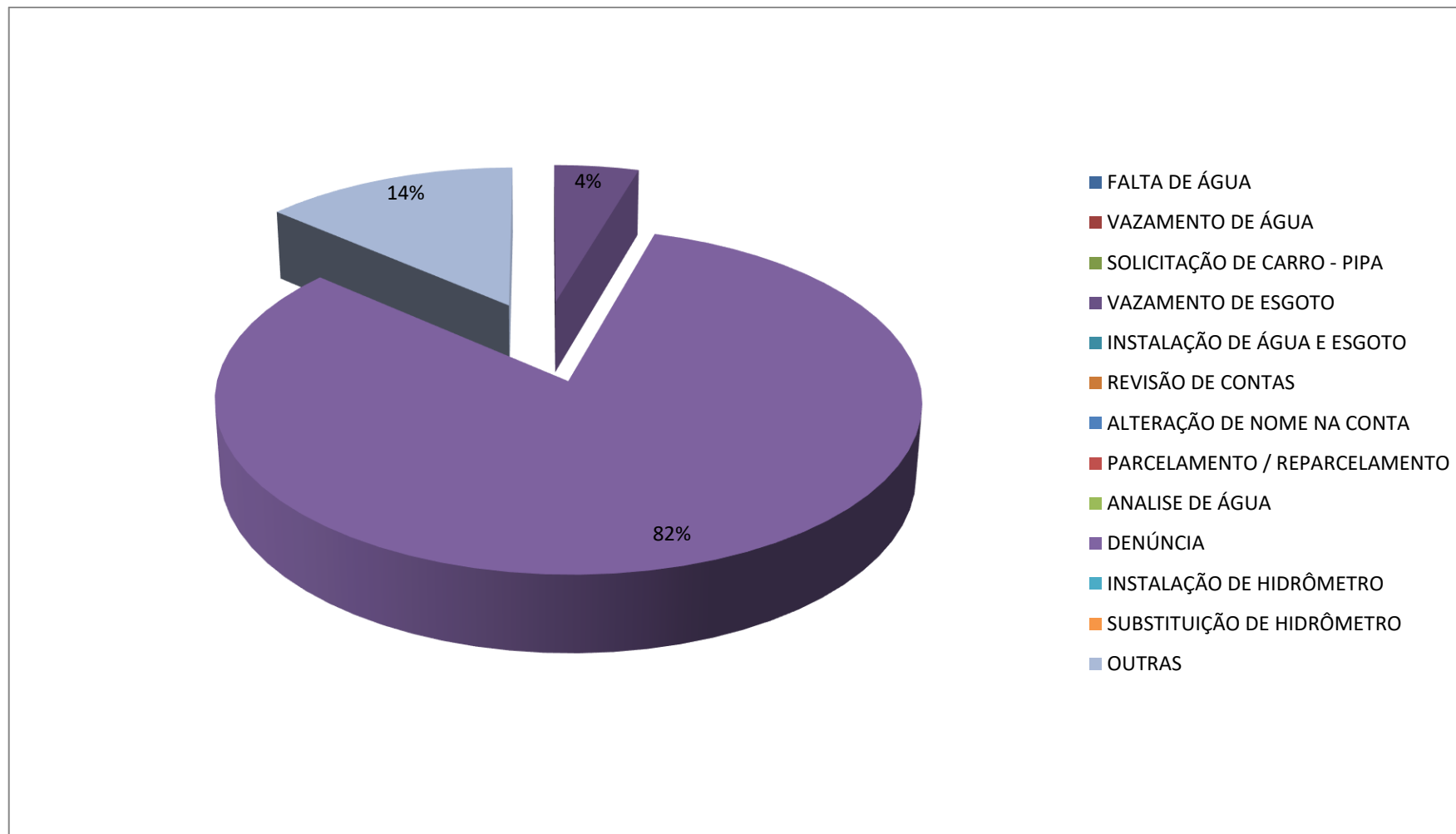
Central de atendimento especializada em atender a população que vivencia ou presencia ações criminosas;



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					
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1	1	0	100,00	0
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto					
Comercial		Revisão de Contas					
		Alteração de Nome na Conta					
		Parcelamento / Reparcimento					
Análise de Água							
Denúncia			18	7	11	38,89	209
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro					
Outros			3	3	0	100,00	64

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO DISQUE DENÚNCIA



10 - Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ – CODECON

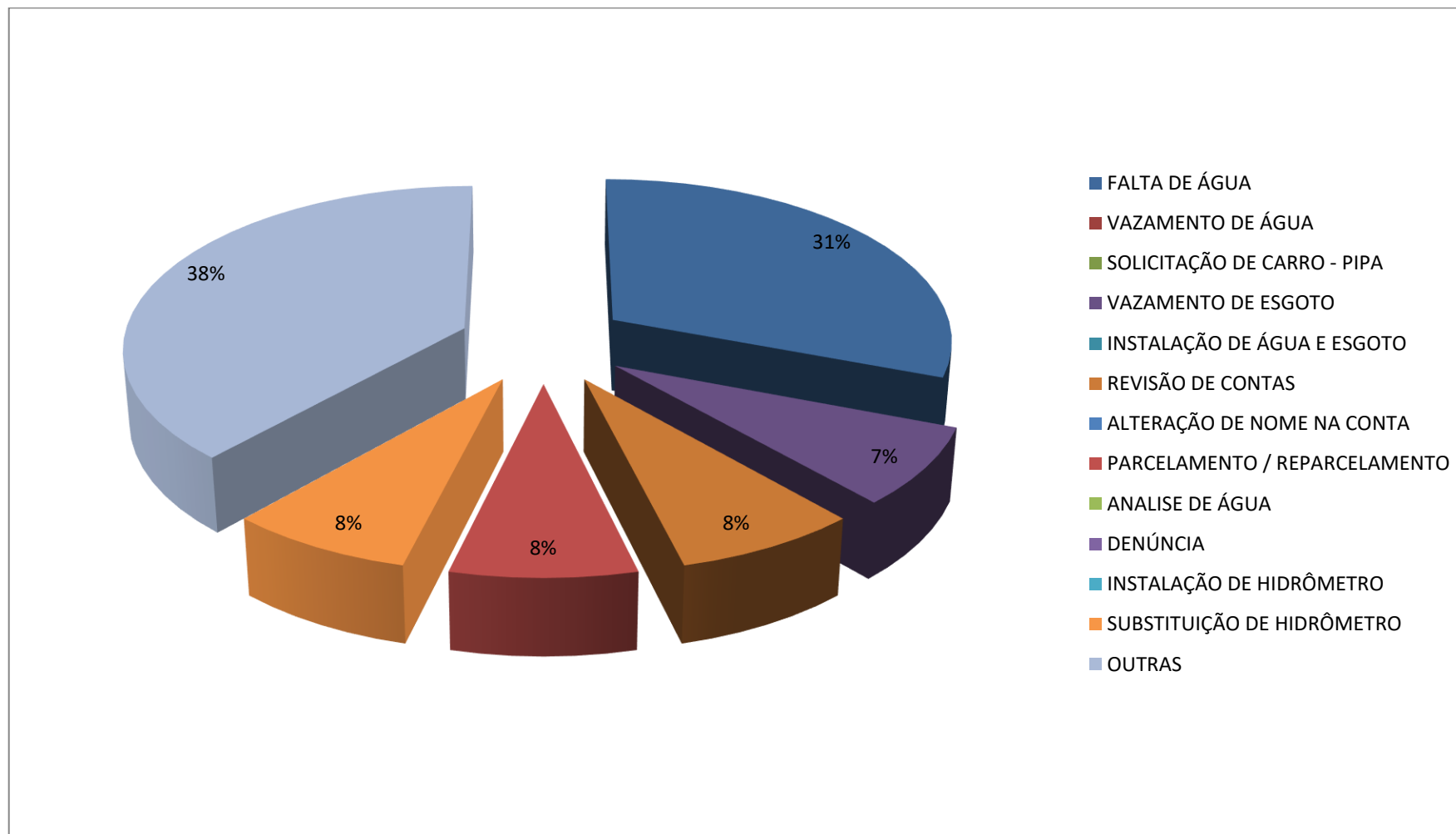
É uma das Comissões Permanentes da ALERJ e presta um serviço gratuito à população fluminense, além de analisar projetos e mensagens relacionadas aos direitos dos consumidores antes de irem à votação em plenário. Os cidadãos que se sentirem prejudicados pelos fornecedores de serviços e produtos podem 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	4	0	100,00	66
Manutenção	Água	Vazamento de Água					
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1	1	0	100,00	96
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto					
		Revisão de Contas	1	1	0	100,00	0
Comercial		Alteração de Nome na Conta					
		Parcelamento / Reparcimento	1	1	0	100,00	0
Análise de Água							
Denúncia							
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro	1	0	1	0,00	0
Outros			5	5	0	100,00	43

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA CODECON - ALERJ



11 - Alô-ALERJ

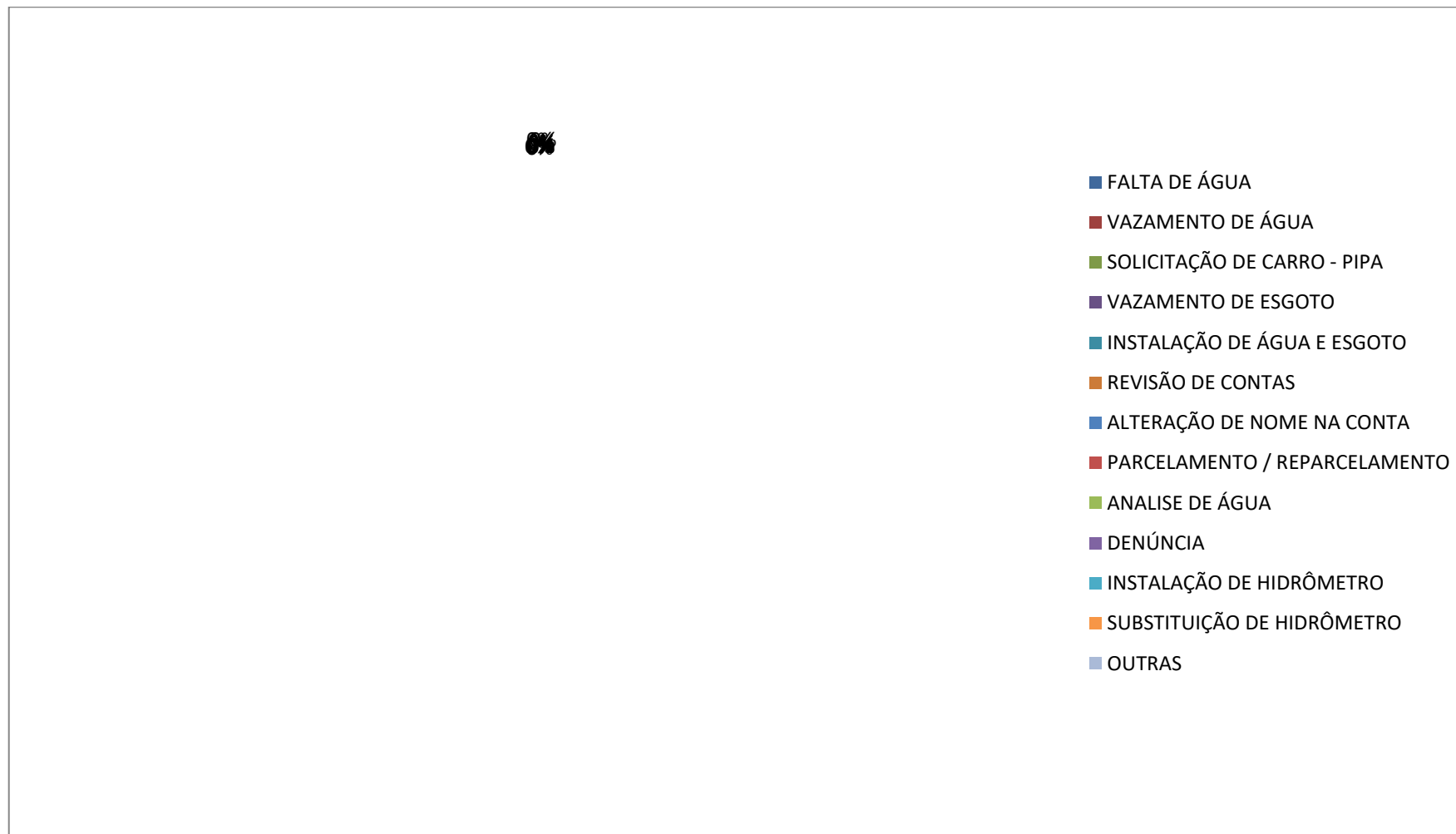
É o canal de comunicação entre o cidadão e a Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro, com o intuito de esclarecer não só os temas e assuntos que são tratados nas Comissões e no Plenário, mas também o funcionamento da Casa Legislativa.

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 Micromedição		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)

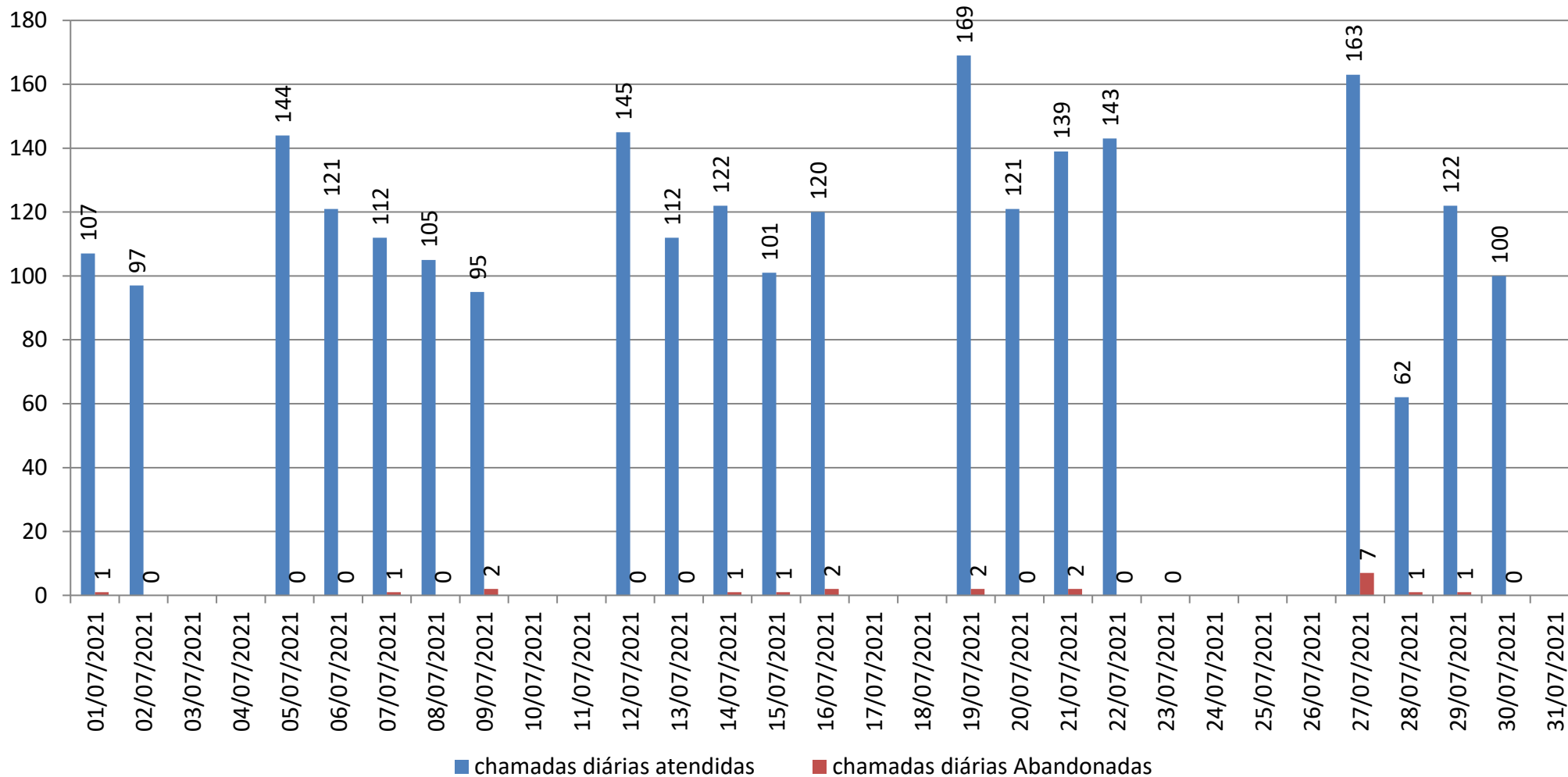
Atendimento realizado através do n.º 0800 0316032, das 09h às 18h, de segunda-feira a sexta-feira.



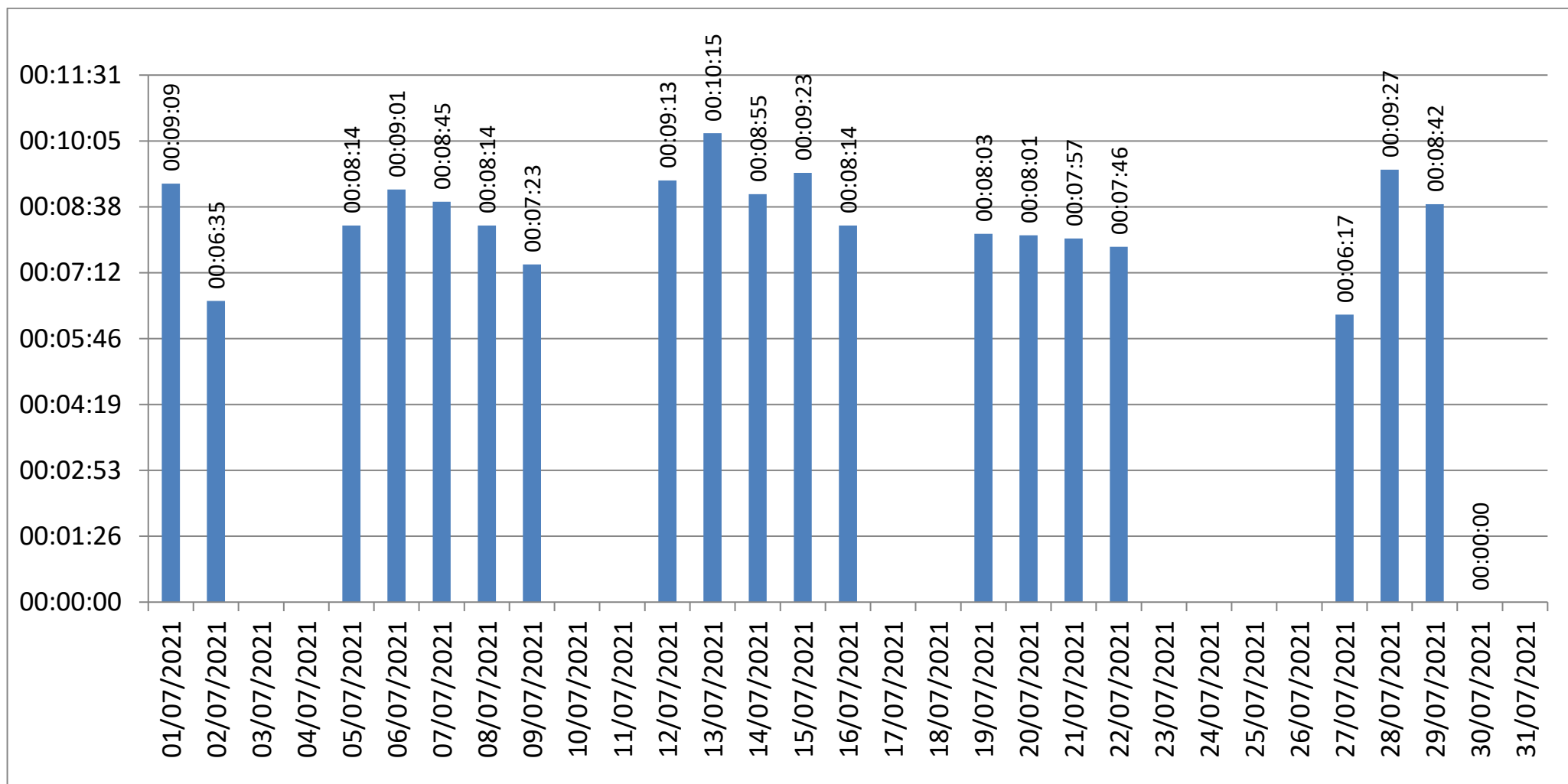
Sistema de telefonia								
Informações de performance / Nível de Serviço								
Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
	Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
2421	2400	97,03	99,13	21	0,87	00:00:13	00:08:24	108,8

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

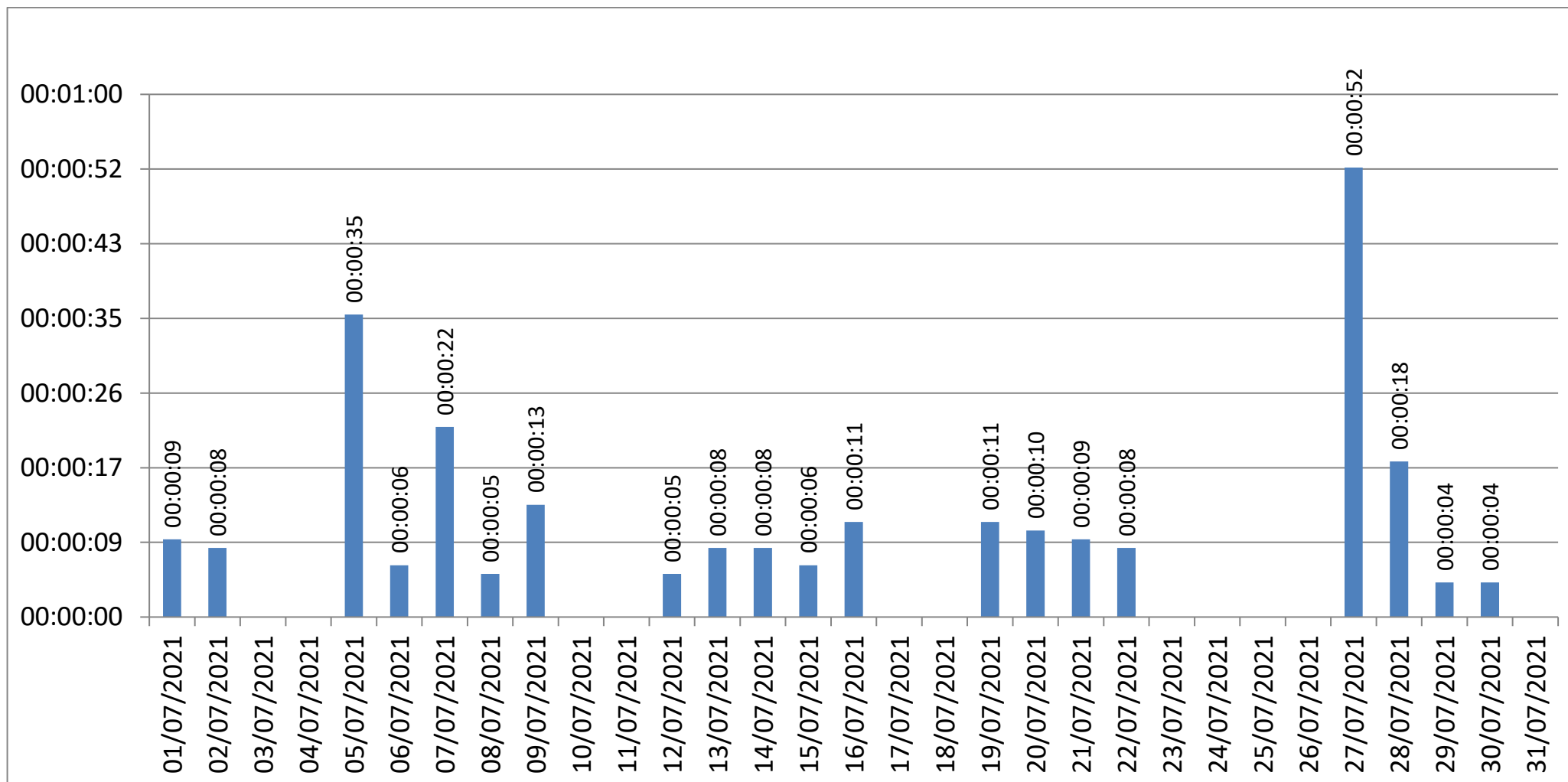
Quantidade de chamadas diárias atendidas / Abandonadas na Ouvidoria



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

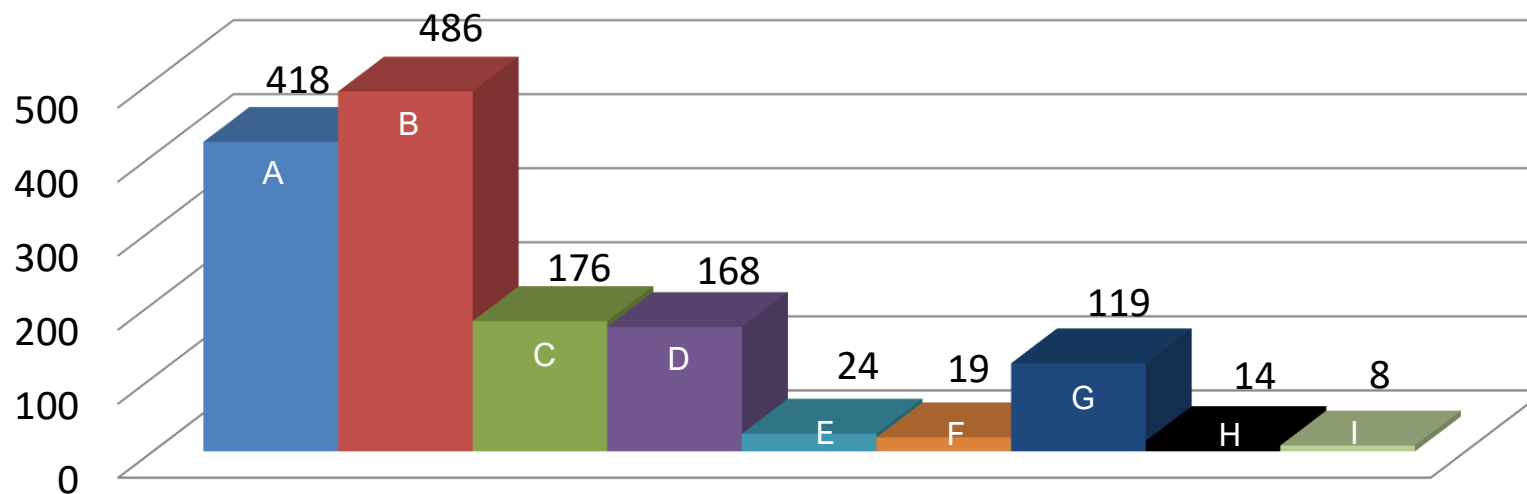


Evolução do TME por dia da Ouvidoria (0800-0316032)



Quantidade de Ordens de Serviços abertas pela Ouvidoria

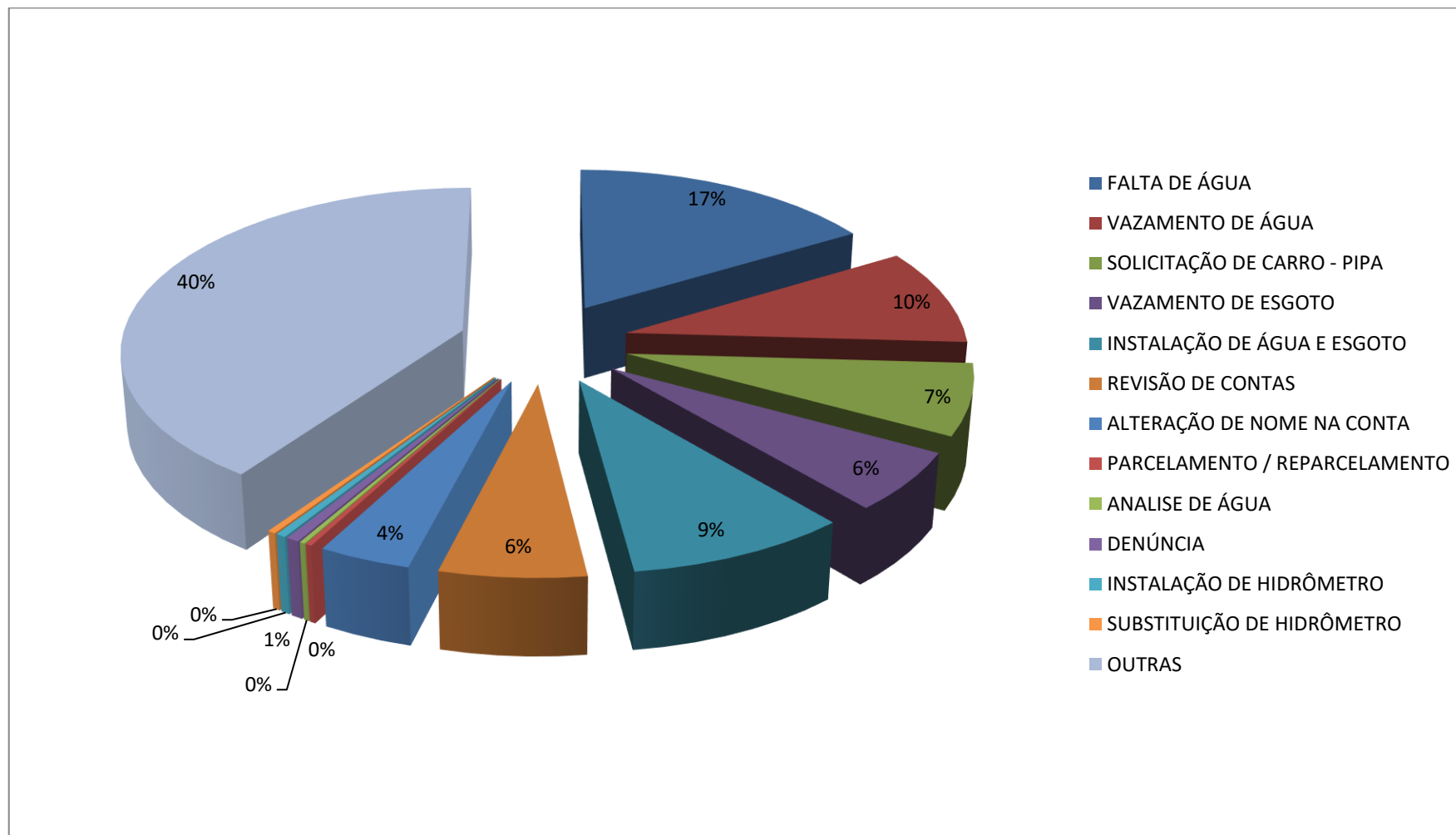
Assuntos	Total	%
A - Operação de Água	418	1,55
B - Manutenção de Água	486	1,80
C - Manutenção de Esgoto	176	0,65
D - Outros	168	0,62
E - Comercial	24	0,09
F – Denúncia	19	0,07
G - Setor Técnico	119	0,44
H - Laboratório de Micromedicação	14	0,05
I - Análise de Água	8	0,03



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	429	373	56	86,95	68
Manutenção	Água	Vazamento de Água	247	227	20	91,90	99
		Solicitação de Carro-pipa	183	118	65	64,48	75
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	152	114	38	75,00	96
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		241	172	69	71,37	76
Comercial	Revisão de Contas		158	131	27	82,91	20
	Alteração de Nome na Conta		100	78	22	78,00	32
	Parcelamento / Reparcimento		7	7	0	100,00	0
Análise de Água		6	6	0	100,00	124	
Denúncia		14	4	10	28,57	270	
Laboratório de Micromedicação	Instalação de Hidrômetro		11	7	4	63,64	110
	Substituição de Hidrômetro		9	7	2	77,78	178
Outros		1053	1006	47	95,54	16	

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



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

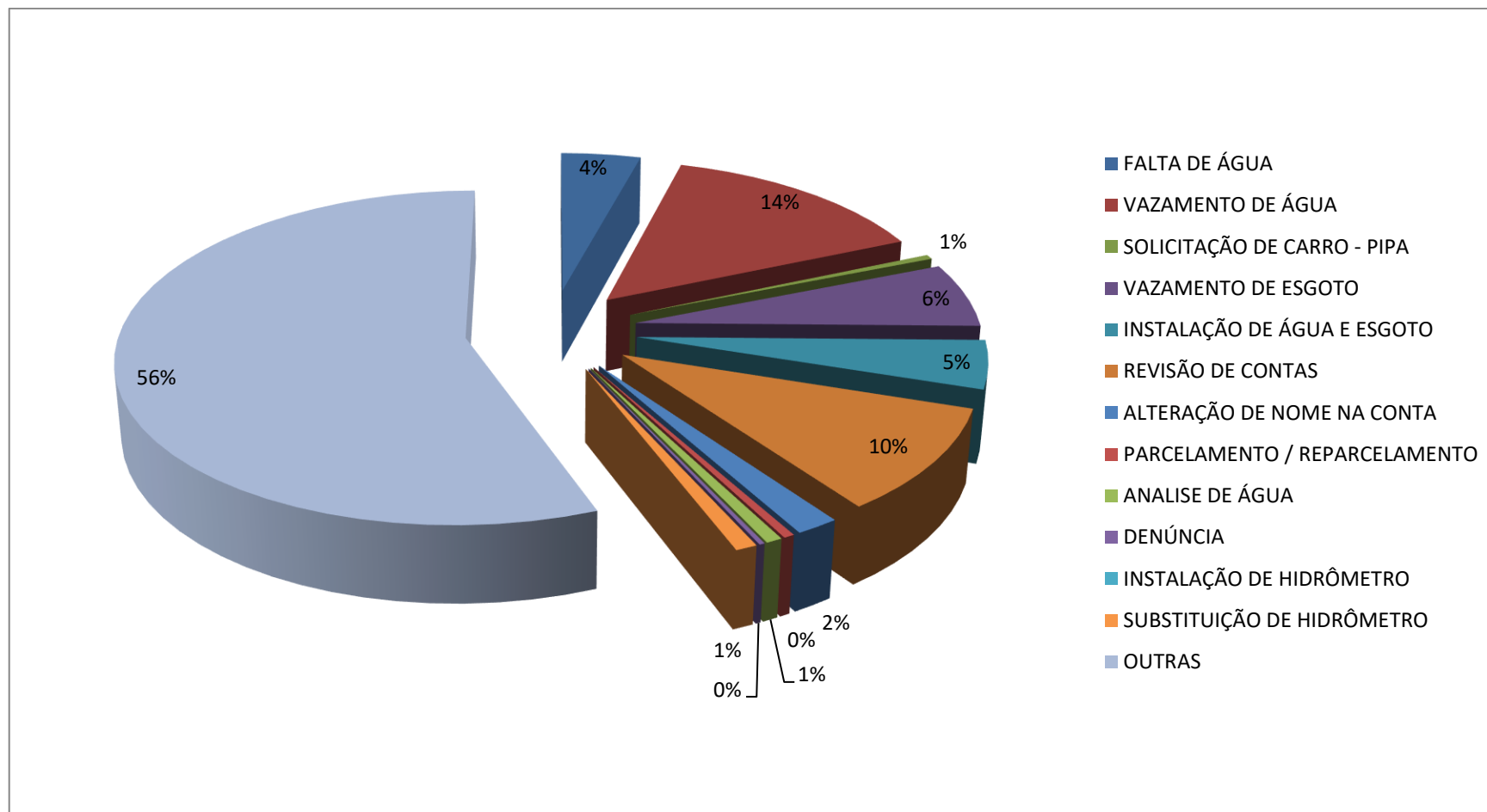
Recebimento de demandas através do e-mail ouvidoriageral@cedae.com.br. canal de atendimento ao público em geral



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	19	16	3	84,21	80
Manutenção	Água	Vazamento de Água	64	55	9	85,94	77
		Solicitação de Carro-pipa	2	1	1	50,00	24
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	28	22	6	78,57	46
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	21	12	9	57,14	64
		Revisão de Contas	45	38	7	84,44	1
Comercial		Alteração de Nome na Conta	8	3	5	37,50	0
		Parcelamento / Reparcimento	2	2	0	100,00	0
Análise de Água			3	3	0	100,00	192
Denúncia			1	0	1	0,00	0
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro	4	2	2	50,00	0
Outros			250	226	24	90,40	16

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS PELO E-MAIL DA OUVIDORIA GERAL



3 - Atendimento Pessoal no prédio sede

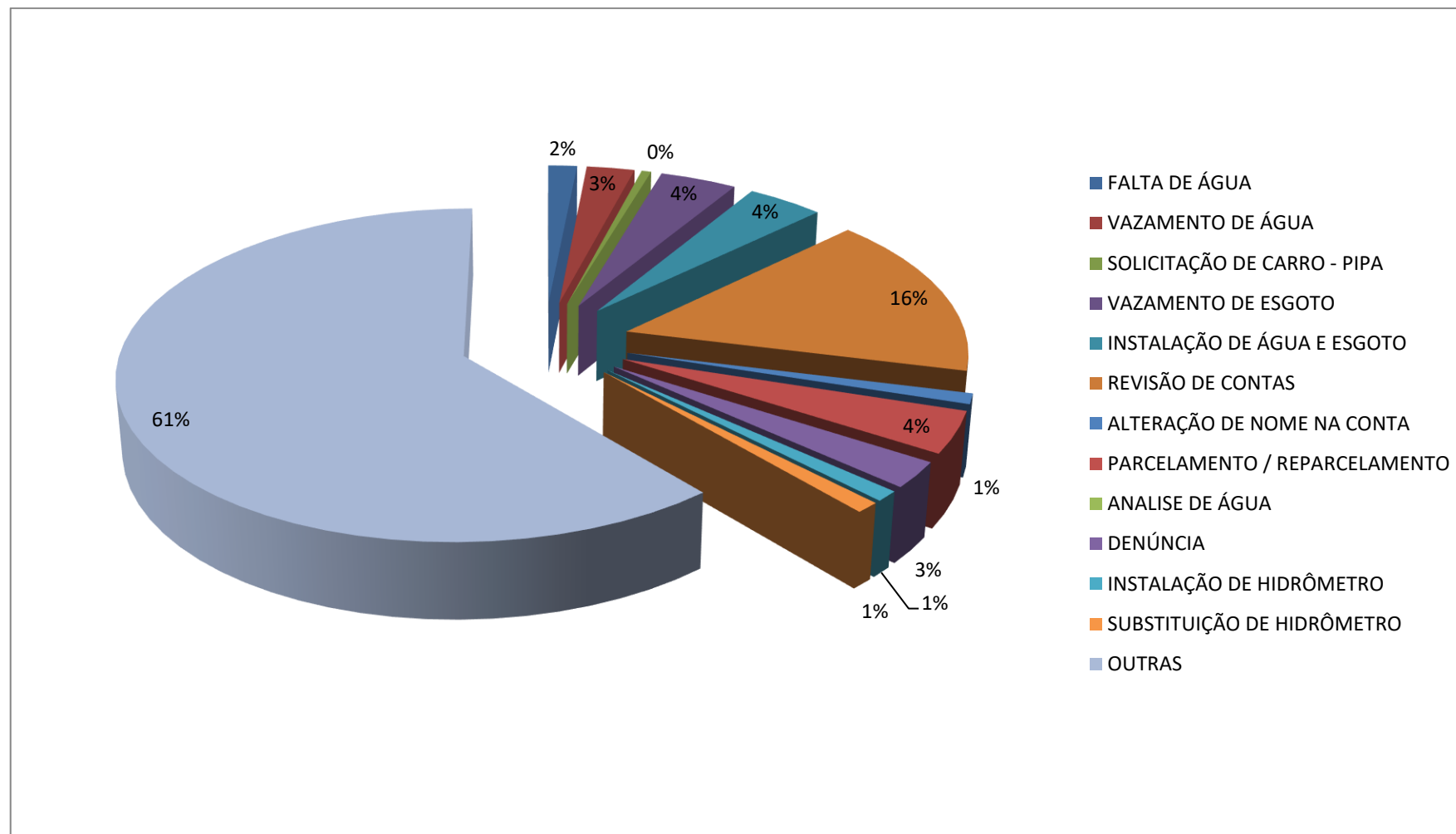
Composto de pré-atendimento e atendimento pessoal com atendimento realizado diretamente à população na sede da Companhia, das 09h às 17h, de segunda-feira a sexta-feira.



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	2	1	66,67	156
Manutenção	Água	Vazamento de Água	5	5	0	100,00	38
		Solicitação de Carro-pipa	1	0	1	0,00	0
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	8	7	1	87,50	31
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	8	8	0	100,00	45
Comercial		Revisão de Contas	31	25	6	80,65	4
		Alteração de Nome na Conta	2	2	0	100,00	12
		Parcelamento / Reparcimento	8	6	2	75,00	0
Análise de Água							
Denúncia			5	2	3	40,00	384
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	2	2	0	100,00	216
		Substituição de Hidrômetro	2	1	1	50,00	48
Outros			119	110	9	92,44	10

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



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

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

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

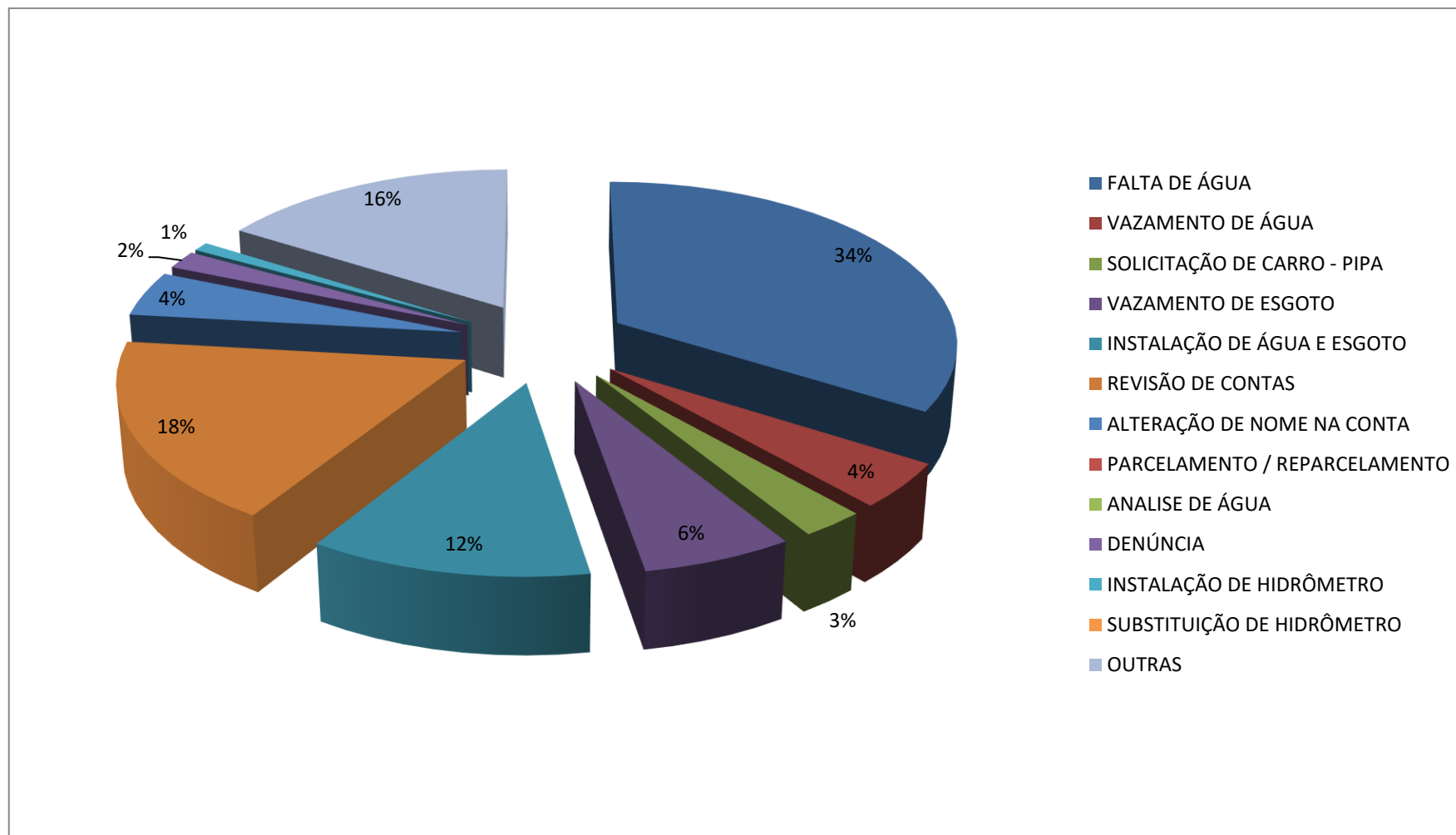
Através de sua Ouvidoria, a AGENERSA também atua como órgão de terceira instância, atendendo aqueles cidadãos que procuraram o primeiro atendimento da CEDAE, depois a Ouvidoria Geral, e não conseguiram uma resposta satisfatória aos seus ensejos.



Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de AGENERSA

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	38	33	5	86,84	90
Manutenção	Água	Vazamento de Água	5	5	0	100,00	77
		Solicitação de Carro-pipa	3	2	1	66,67	144
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	7	7	0	100,00	72
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		13	10	3	76,92	127
Comercial	Revisão de Contas		20	14	6	70,00	161
	Alteração de Nome na Conta		5	4	1	80,00	78
	Parcelamento / Reparcelamento						
Análise de Água							
Denúncia			2	1	1	50,00	312
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro		1	0	1	0,00	0
	Substituição de Hidrômetro						
Outros			18	10	8	55,56	115

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