

# RELATÓRIO

## ATENDIMENTO OUVIDORIA

- Junho 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 ( <a href="http://www.cedae.com.br">www.cedae.com.br</a> ); .....	17
3 - Documentos Físicos; .....	20
4 - Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro - MPERJ ( <a href="mailto:ouvidoriampelj@cedae.com.br">ouvidoriampelj@cedae.com.br</a> ); .....	37
5 - Consumidor.gov ( <a href="https://www.consumidor.gov.br">https://www.consumidor.gov.br</a> ) .....	40
6 - Fala.BR (Governo da União) .....	43
7 - NINA ( <a href="http://www.cedae.com.br">www.cedae.com.br</a> ).....	46
8 - Reclame Aqui ( <a href="http://www.reclameaqui.com.br">www.reclameaqui.com.br</a> ) .....	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 ( <a href="mailto:ouvidoriageral@cedae.com.br">ouvidoriageral@cedae.com.br</a> ) .....	69
3 - Atendimento Pessoal no prédio sede .....	72
4 - AGENERSA ( <a href="mailto:cedae.agenersa@cedae.com.br">cedae.agenersa@cedae.com.br</a> ).....	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](http://www.cedae.com.br));
- 3 - Documentos Físicos
  - Autos de infração da PMRJ
  - Editais da Prefeitura do RJ
  - Câmara dos Deputados RJ
  - Câmara de Vereadores
  - SUBDEC
  - Rd (Registro de Documento)
  - Carta s/nº
  - Telegrama

- 4 - Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro - MPERJ ([ouvidoriampelj@cedae.com.br](mailto:ouvidoriampelj@cedae.com.br));
- 5 - Consumidor.gov (<https://www.consumidor.gov.br>);
- 6 - Fala.BR (Governo da União);
- 7 - NINA ([www.cedae.com.br](http://www.cedae.com.br));
- 8 - Reclame Aqui ([www.reclameaqui.com.br](http://www.reclameaqui.com.br));
- 9 - Disque Denúncia;
- 10 - Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ – CODECON;
- 11 - Alô-ALERJ;

### **Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:**

- 1 - Atendimento Telefônico Ouvidoria (0800-0316032);
- 2 - E-mail ([ouvidoriageral@cedae.com.br](mailto:ouvidoriageral@cedae.com.br));
- 3 - Atendimento Pessoal no prédio sede (que inclui atendimento e pré atendimento) e
- 4 - AGENERSA ([cedae.agenersa@cedae.com.br](mailto:cedae.agenersa@cedae.com.br)).

## QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS POR CLASSIFICAÇÃO

- Canais de entrada de demandas de primeira instância:

Natureza	Total	Não Atendido	Atendido	% Atendimento
Solicitação	21536	3819	17717	82,27
Informação	17122		17122	100,00
Reclamação	10250	2073	8177	79,78
Denúncia	502	209	293	58,37
Elogio	43		43	100,00
Sugestão	33		33	100,00
Trote / Engano / Ligação Muda	2183		2183	100,00
<b>Total</b>	<b>51669</b>	<b>6101</b>	<b>45568</b>	<b>88,19</b>

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

Natureza	Total	Não Atendido	Atendido	% Atendimento
Solicitação	456	107	349	76,54
Informação	686		686	100,00
Reclamação	1493	332	1161	77,76
Denúncia	26	7	19	73,08
Elogio	6		6	100,00
Sugestão				
Trote / Engano / Ligação Muda	264		264	100,00
<b>Total</b>	<b>2931</b>	<b>446</b>	<b>2485</b>	<b>84,78</b>

## QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS POR ESPÉCIE – GERAL

- Canais de entrada de demandas de primeira instância:

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	6598	5313	1285	80,52	69,23
Manutenção	Água	Vazamento de Água	7205	5954	1251	82,64	88,69
		Solicitação de Carro-pipa	2626	1934	692	73,65	116,77
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	3858	3241	617	84,01	64,70
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		1723	1623	100	94,20	6,03
Comercial	Revisão de Contas		2598	2330	268	89,68	25,94
	Alteração de Nome na Conta		3225	2629	596	81,52	9,61
	Parcelamento / Reparcimento		1451	1388	63	95,66	7,28
Análise de Água			124	109	15	87,90	194,42
Denúncia			449	245	204	54,57	127,05
Laboratório de Micromedicação	Instalação de Hidrômetro		113	98	15	86,73	20,33
	Substituição de Hidrômetro		436	396	40	90,83	41,27
Outros			21263	20308	955	95,51	7,52

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	237	175	62	73,84	71,04
Manutenção	Água	Vazamento de Água	228	182	46	79,82	111,96
		Solicitação de Carro-pipa	116	79	37	68,10	64,41
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	195	151	44	77,44	71,52
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		216	139	77	64,35	41,27
	Revisão de Contas		278	231	47	83,09	23,06
Comercial	Alteração de Nome na Conta		109	78	31	71,56	22,46
	Parcelamento / Reparcimento		20	19	1	95,00	0,00
Análise de Água			11	9	2	81,82	162,67
Denúncia			19	12	7	63,16	122,00
Laboratório de Micromedicação	Instalação de Hidrômetro		19	13	6	68,42	49,85
	Substituição de Hidrômetro		31	22	9	70,97	108,00
Outros			1452	1375	77	94,70	5,74

## - 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	19
Recursos de primeira instância	6
Recursos de segunda instância	3
Recursos de terceira instância (CGE-RJ)	3
Atendidas	
Demandas atendidas	19
Demandas que não cumpriram requisitos legais	3
Pendentes	
Demandas em andamento	0
% de demandas	
Acesso negado – s/ requisitos	15,78
Acesso concedido	84,21
Demandas em andamento	0



## CANAIS DE ENTRADA DE DEMANDAS DE PRIMEIRA INSTÂNCIA

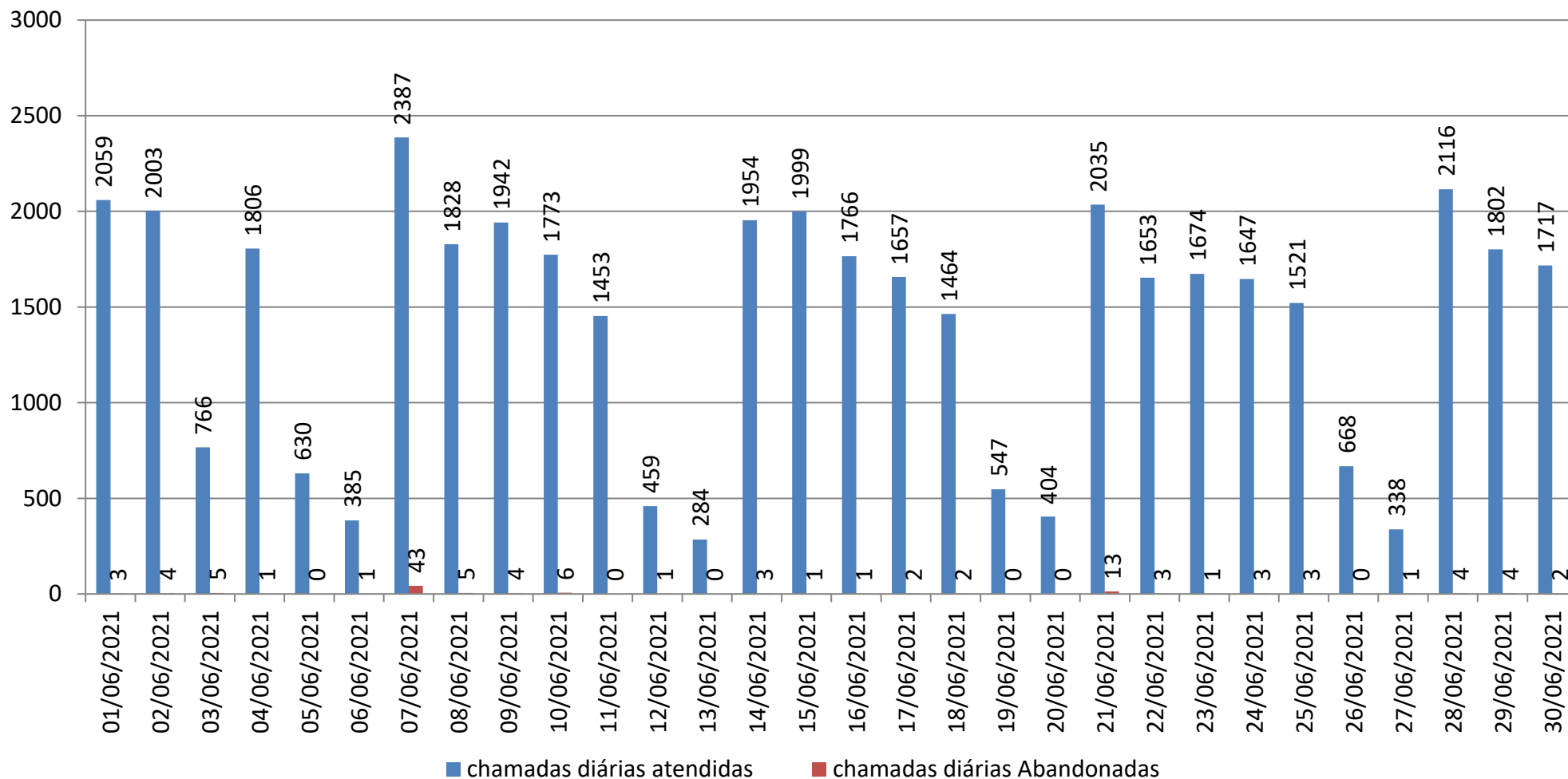
## 1 - Atendimento Telefônico SAC (0800-2821195);

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

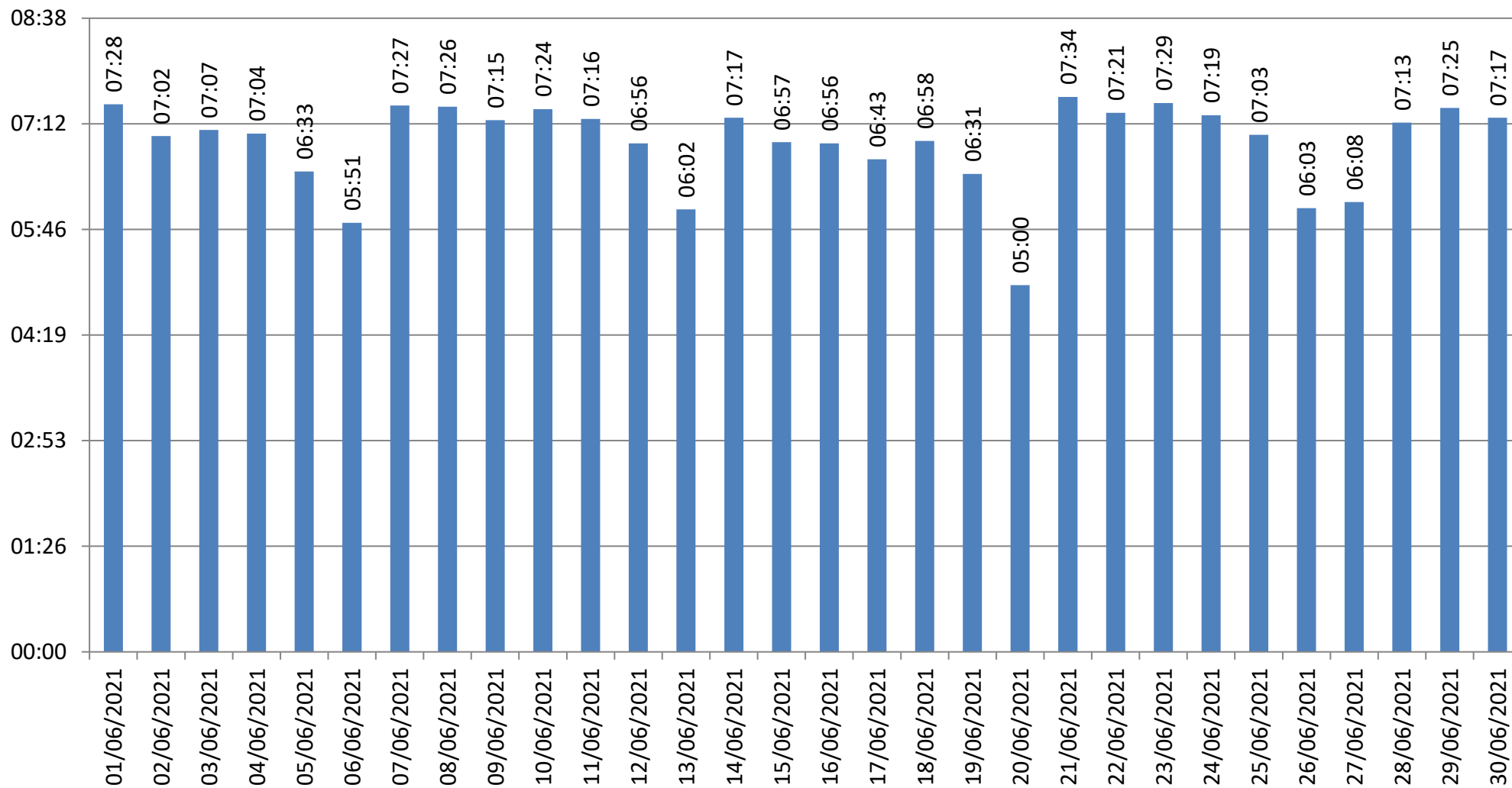


Sistema de Telefonia								
Informações de Performance / Nível de Serviço								
Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
	Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
42.853	42.737	98,80	99,72	116	0,27	00:00:56	00:07:09	120

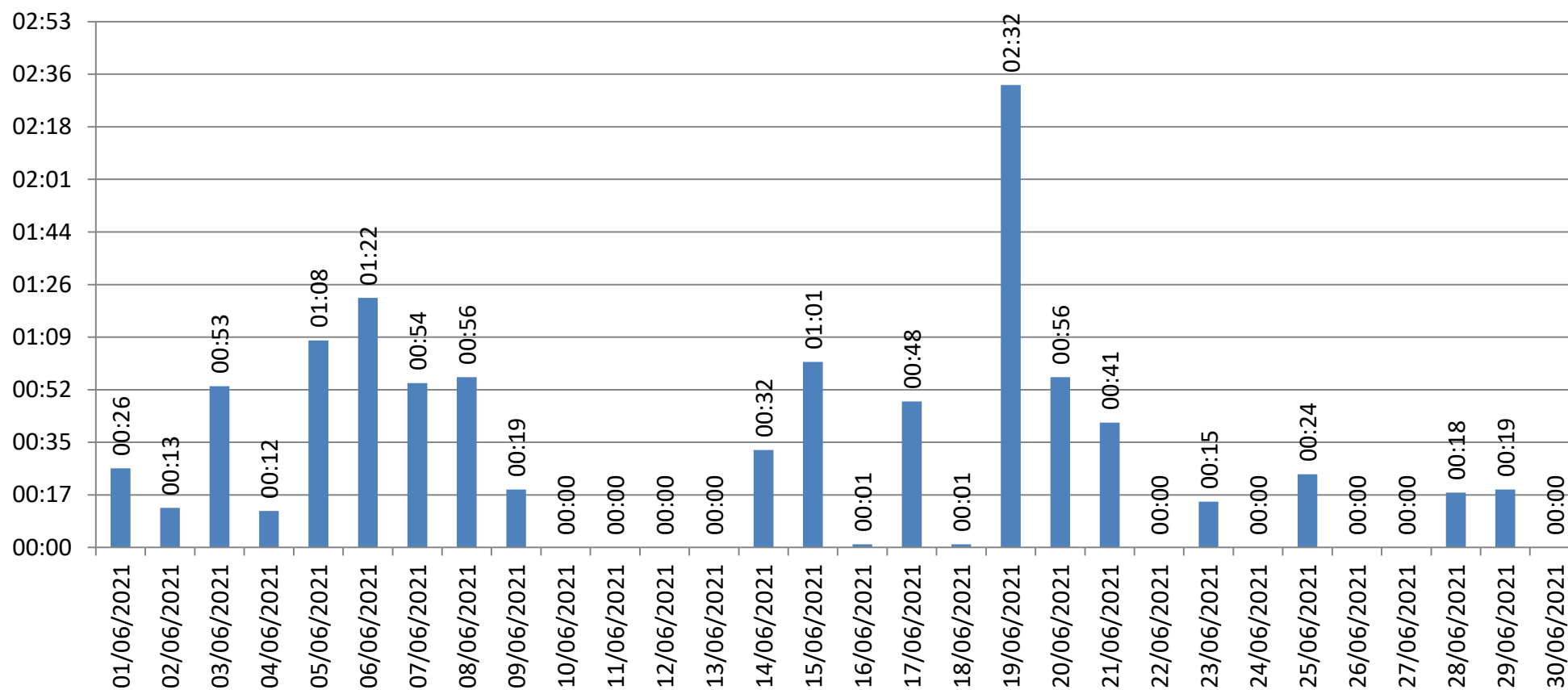
### Quantidade de chamadas diárias atendidas / Abandonadas no SAC



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

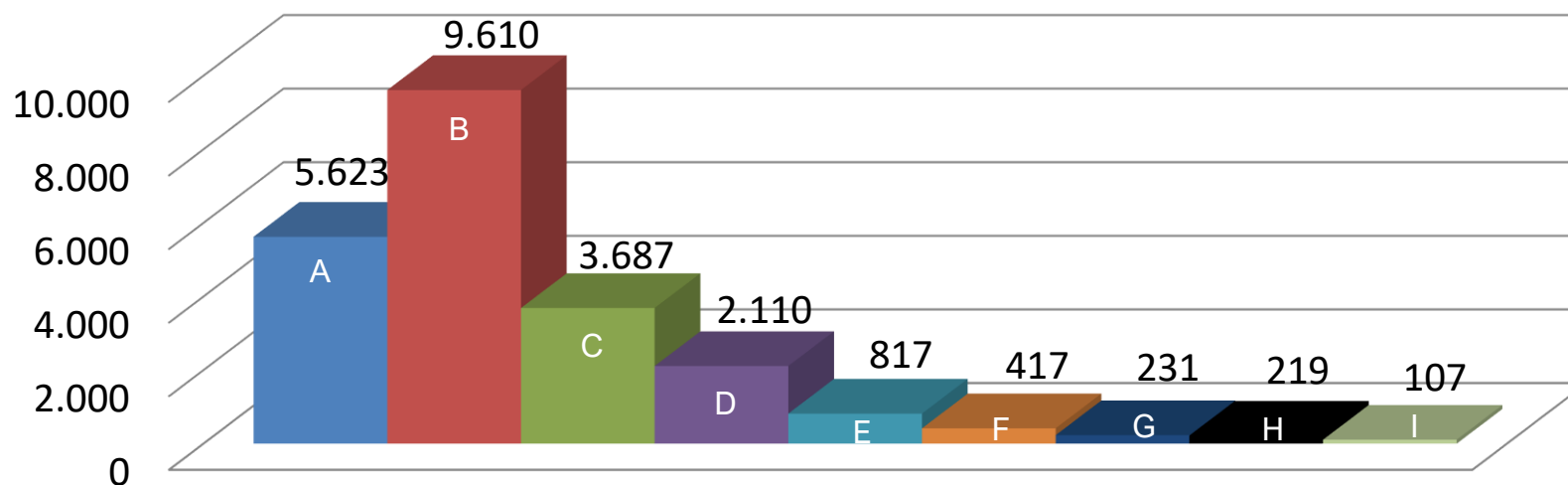


### Evolução do TME por dia do SAC (0800-2821195)



### Quantidade de Ordens de Serviços abertas pelo SAC

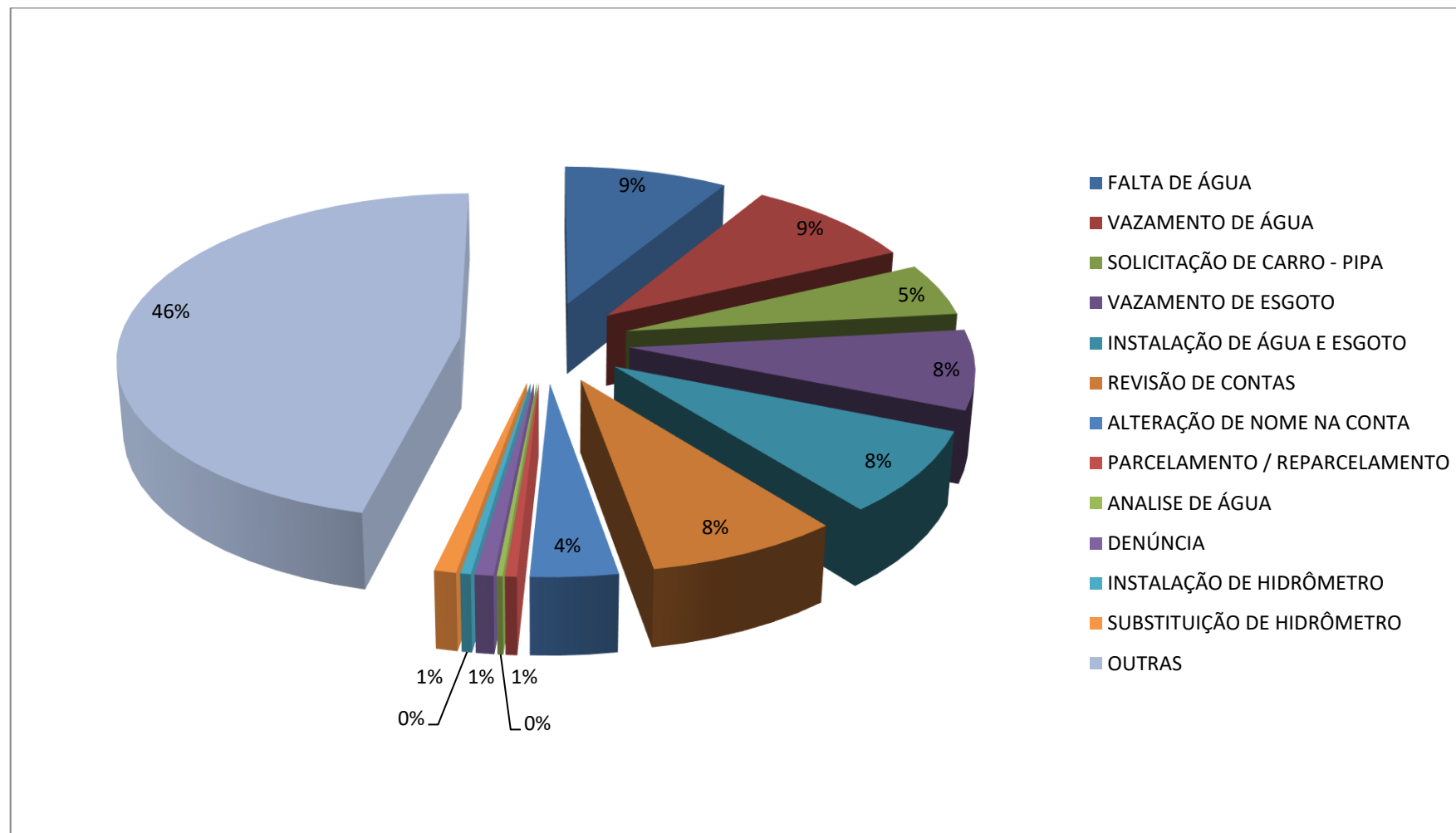
Assuntos	Total	%
A - Operação de Água	5623	24,64
B - Manutenção de Água	9610	42,11
C - Manutenção de Esgoto	3687	16,16
D - Outros	2110	9,25
E - Comercial	817	3,58
F – Denúncia	417	1,83
G - Setor Técnico	231	1,01
H - Laboratório de Micromedicação	219	0,96
I - Análise de Água	107	0,47



### 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	183	133	50	72,68	69,23
Manutenção	Água	Vazamento de Água	192	156	36	81,25	88,69
		Solicitação de Carro-pipa	109	74	35	67,89	116,77
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	163	125	38	76,69	64,70
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	170	111	59	65,29	6,03
		Revisão de Contas	167	138	29	82,63	25,94
Comercial		Alteração de Nome na Conta	75	56	19	74,67	9,61
		Parcelamento / Reparcimento	10	10	0	100,00	7,28
Análise de Água			5	5	0	100,00	194,42
Denúncia			16	9	7	56,25	127,05
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro	9	5	4	55,56	20,33
		Substituição de Hidrômetro	19	14	5	73,68	41,27
Outros			965	916	49	94,92	7,52

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





## 2 - Fale com a CEDAE ([www.cedae.com.br](http://www.cedae.com.br));

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

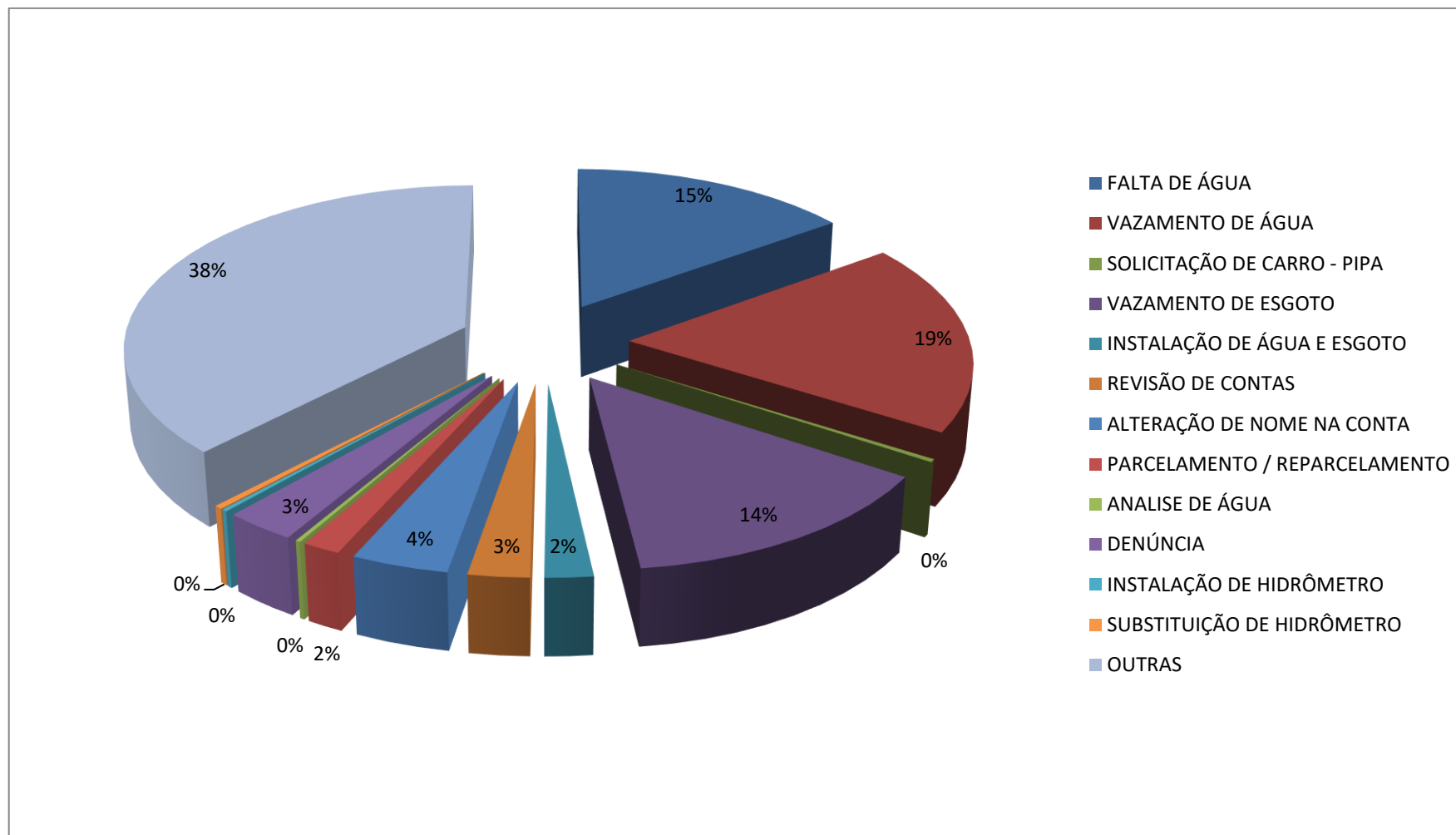


The screenshot shows the CEDAE website interface. At the top left is the CEDAE logo. The navigation menu includes: Home, Investidores, Ouvidoria, Licitações, Transparência, and social media icons for Instagram, Twitter, Facebook, and LinkedIn. A secondary menu lists: A CEDAE, SERVIÇOS AO CLIENTE, APRENDA 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), "Últimas contas" (yellow), "Nada Consta" (green), "Falta de água" (green), "Vazamento de água" (blue), "Vazamento de esgoto" (blue), "Parcelamento na Pandemia" (purple), "Religação de água" (purple), and "Chat online" (blue with a speech bubble icon).

### 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	716	577	139	80,59	56,94
Manutenção	Água	Vazamento de Água	898	723	175	80,51	83,09
		Solicitação de Carro-pipa	14	12	2	85,71	26,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	662	565	97	85,35	65,97
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	95	89	6	93,68	1,62
Comercial		Revisão de Contas	120	98	22	81,67	19,59
		Alteração de Nome na Conta	191	179	12	93,72	0,00
		Parcelamento / Reparcimento	75	72	3	96,00	0,00
Análise de Água			10	8	2	80,00	216,00
Denúncia			143	72	71	50,35	183,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	11	10	1	90,91	0,00
		Substituição de Hidrômetro	17	16	1	94,12	15,00
Outros			1801	1716	85	95,28	5,65

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS NO ATENDIMENTO DO SITE ([WWW.CEDAE.COM.BR](http://WWW.CEDAE.COM.BR))



### 3 - Documentos Físicos;

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

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

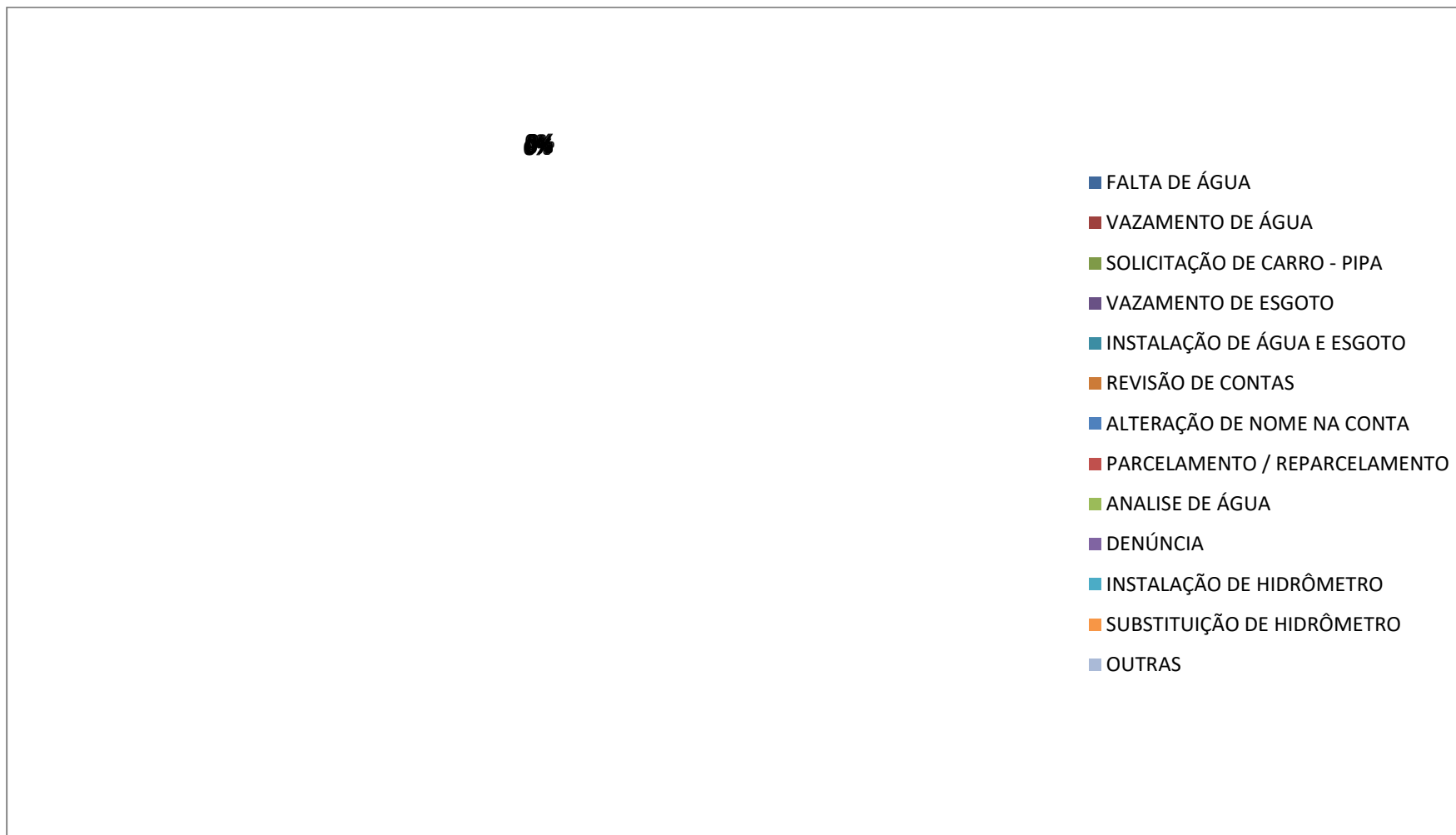


- Autos de infração da PMRJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;

### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

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

## QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE AUTOS DE INFRAÇÃO DA PMRJ

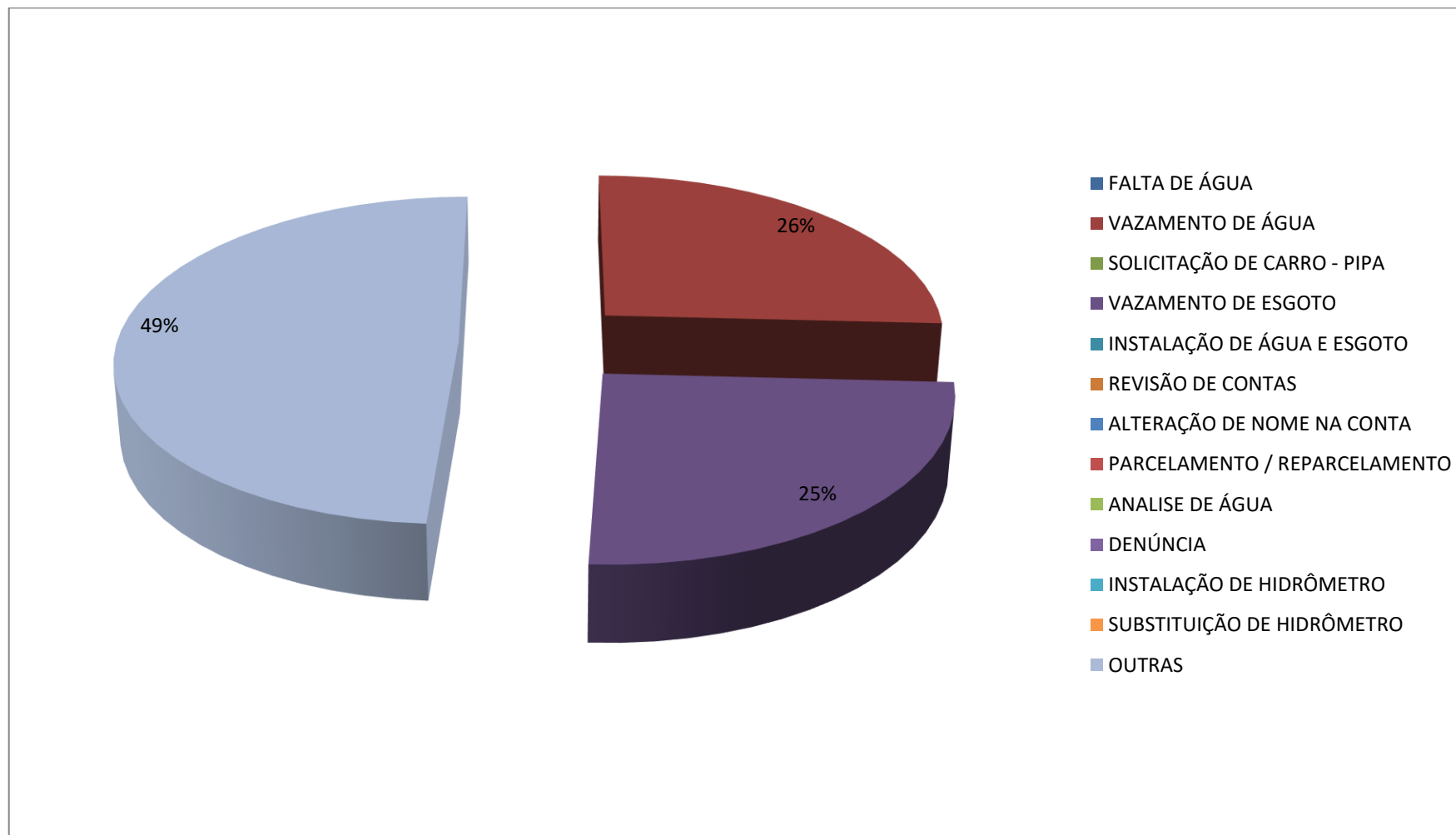


- Editais da Prefeitura do RJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;

### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água					
Manutenção	Água	Vazamento de Água	73	38	35	52,05	99,16
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	71	51	20	71,83	78,12
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		139	64	75	46,04	124,88	

## QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE EDITAIS DA PREFEITURA DO RJ



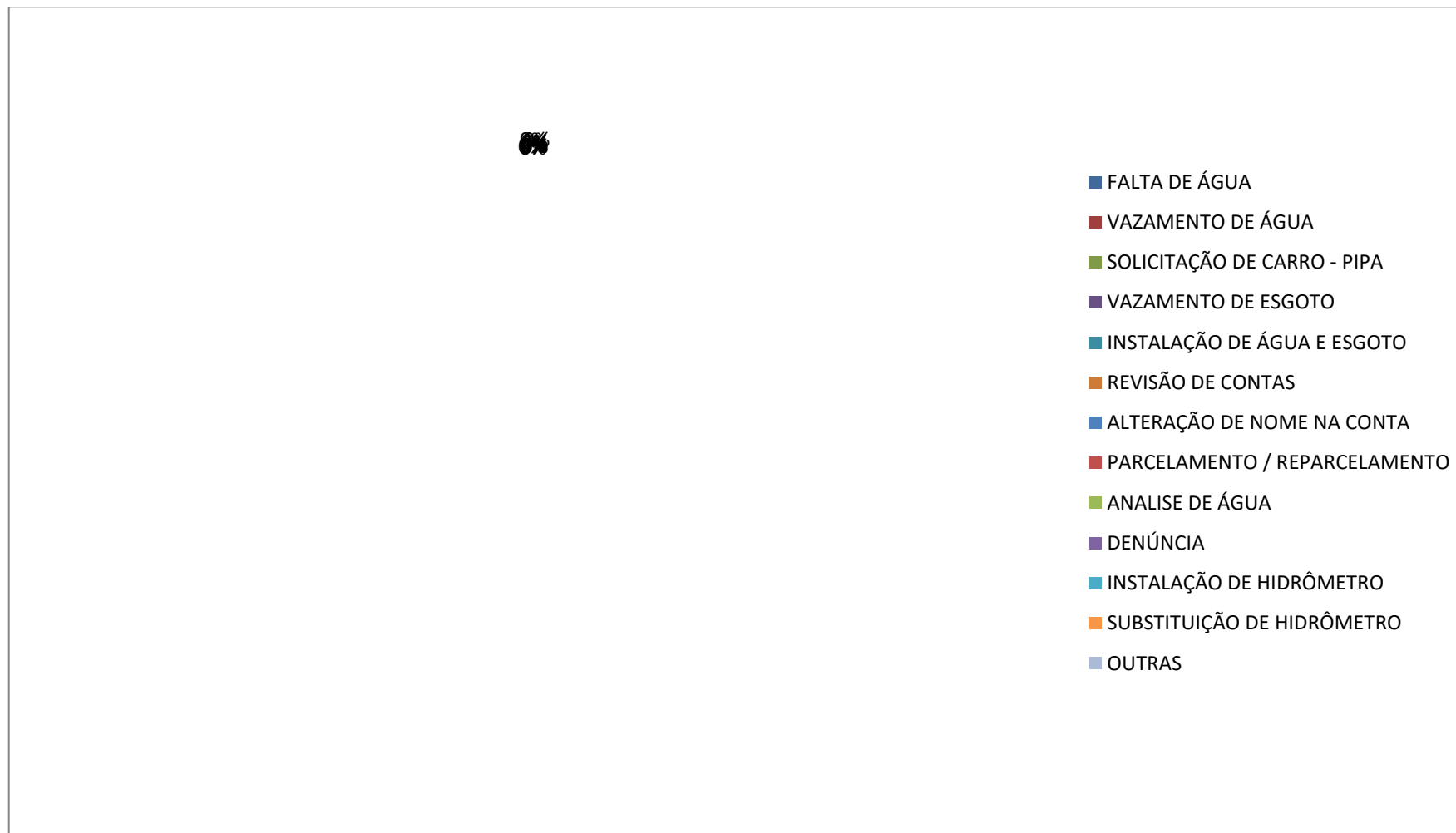


- Câmara dos Deputados RJ: Ofícios da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro;

### 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

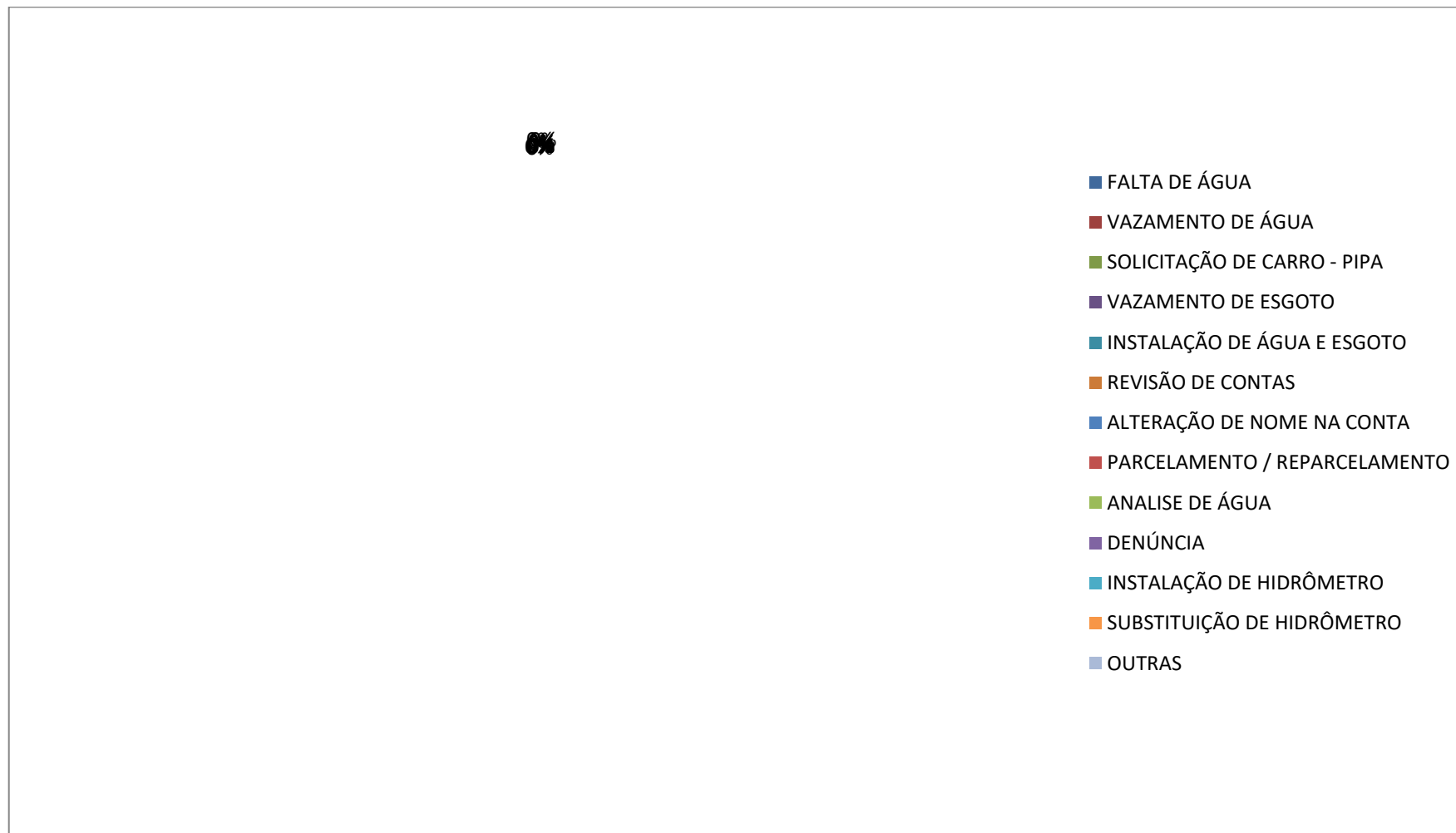


- Câmara de Vereadores: Ofícios da Câmara Municipal do Rio de Janeiro;

### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

	Serviços	Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água				
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 DA CÂMARA DE VEREADORES

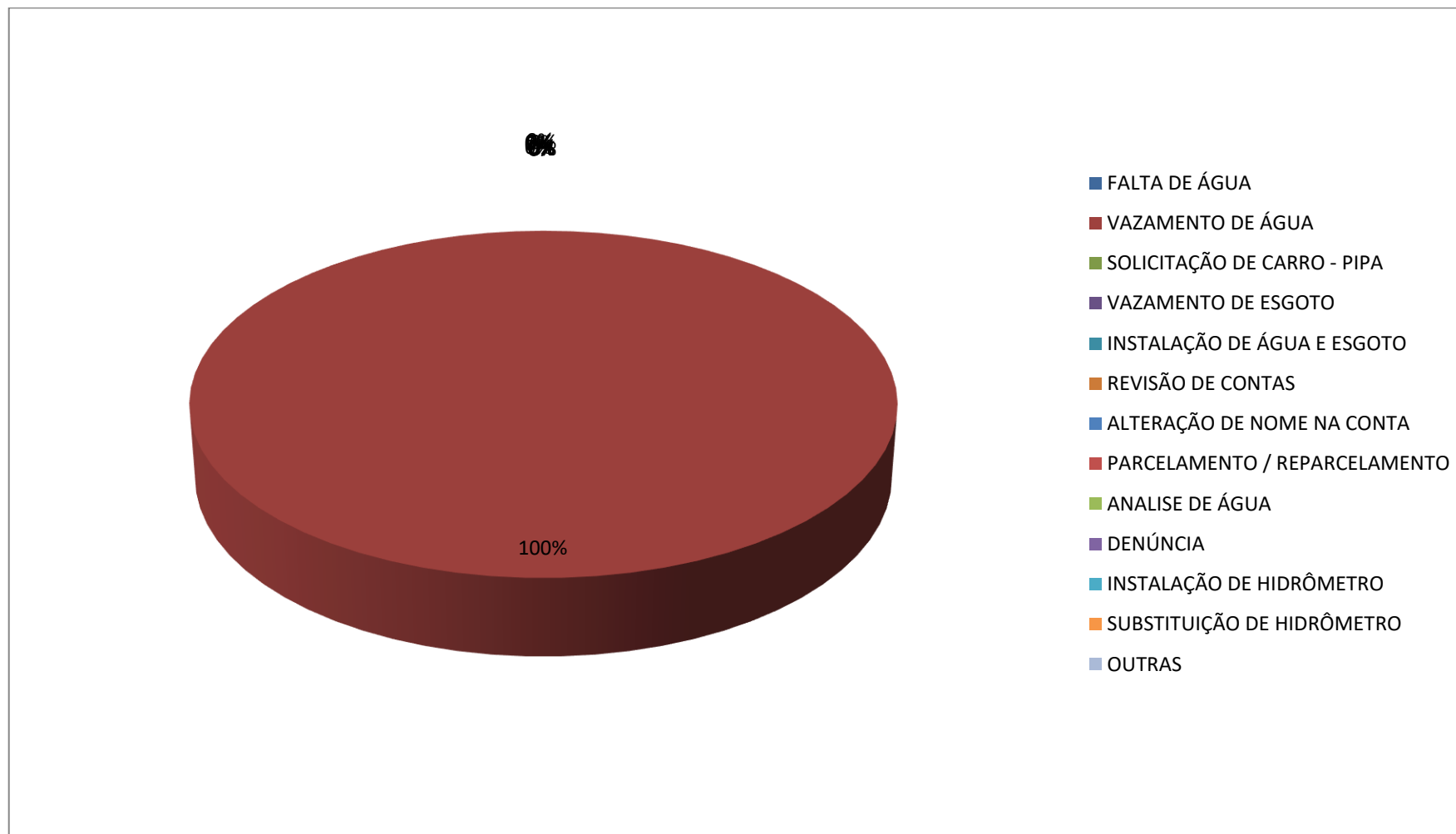


- SUBDEC: Ofícios da Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil, da Secretaria Municipal de Ordem Pública, da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro;

### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

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

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA SUBDEC

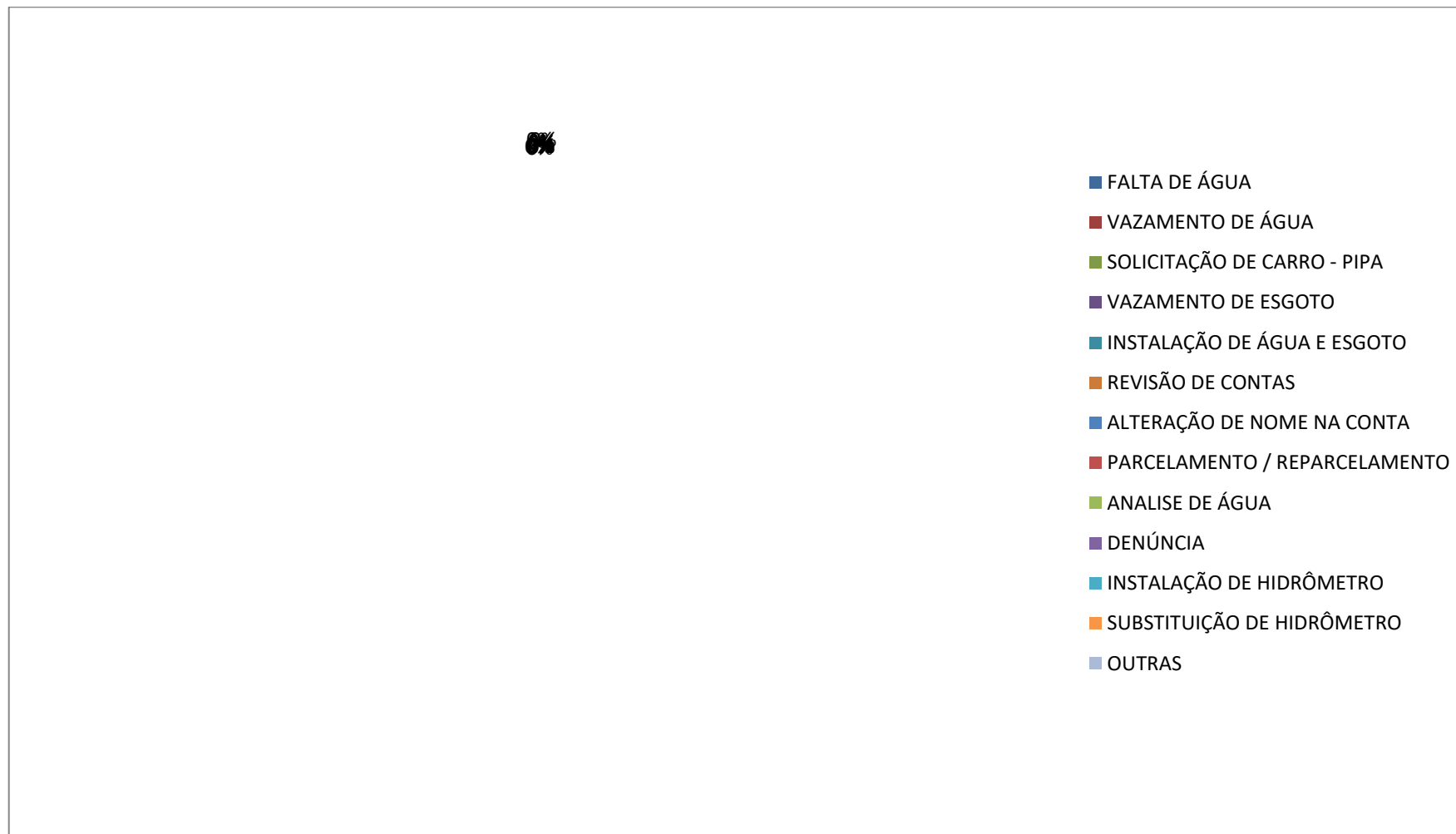


- Rd (Registro de Documento): Documentos protocolizados diretamente no Protocolo Geral da Companhia;

### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

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

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



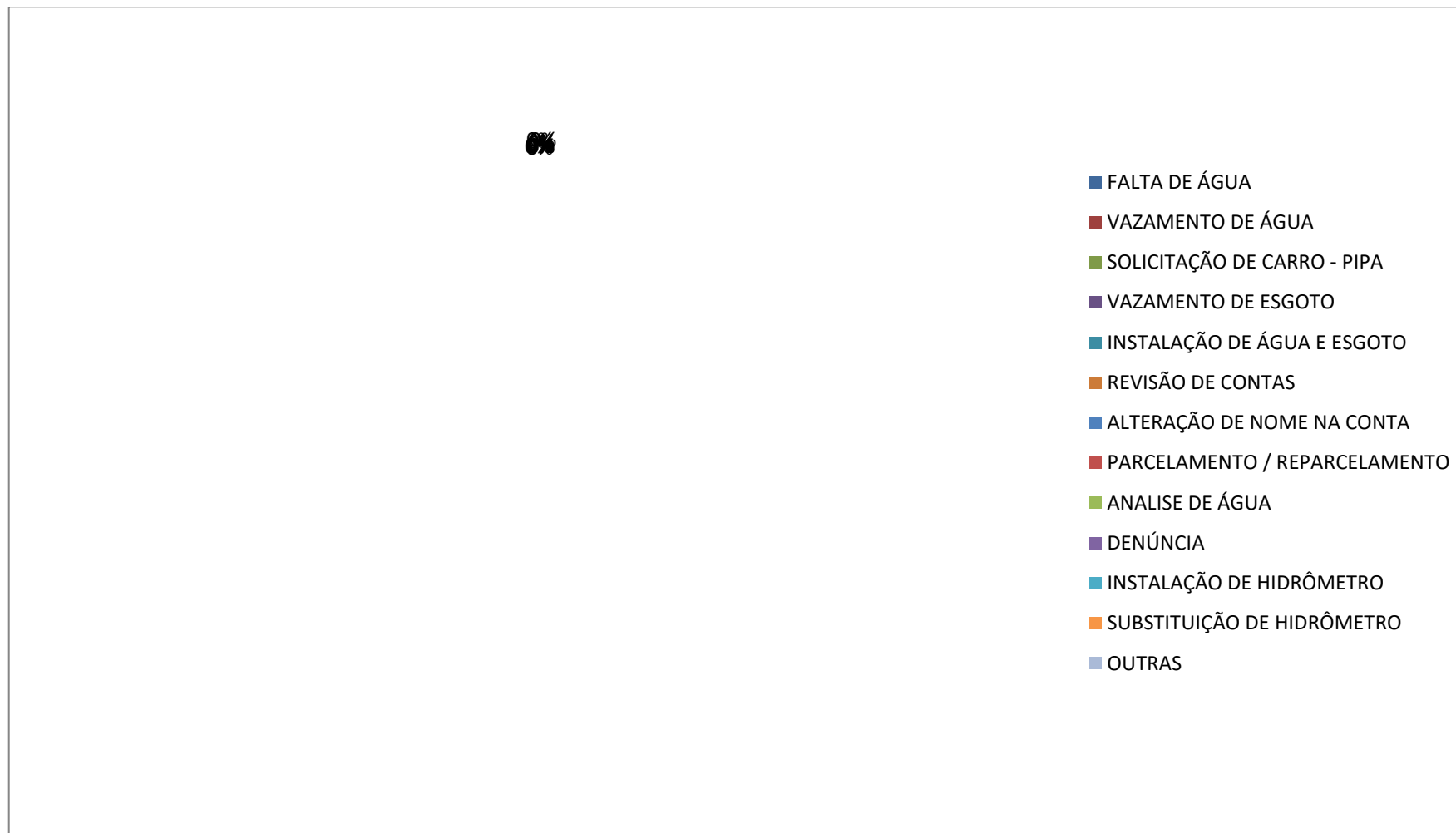


- Carta s/n: Documentos entregues via Correios

**Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie**

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

## QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE CARTA S/Nº

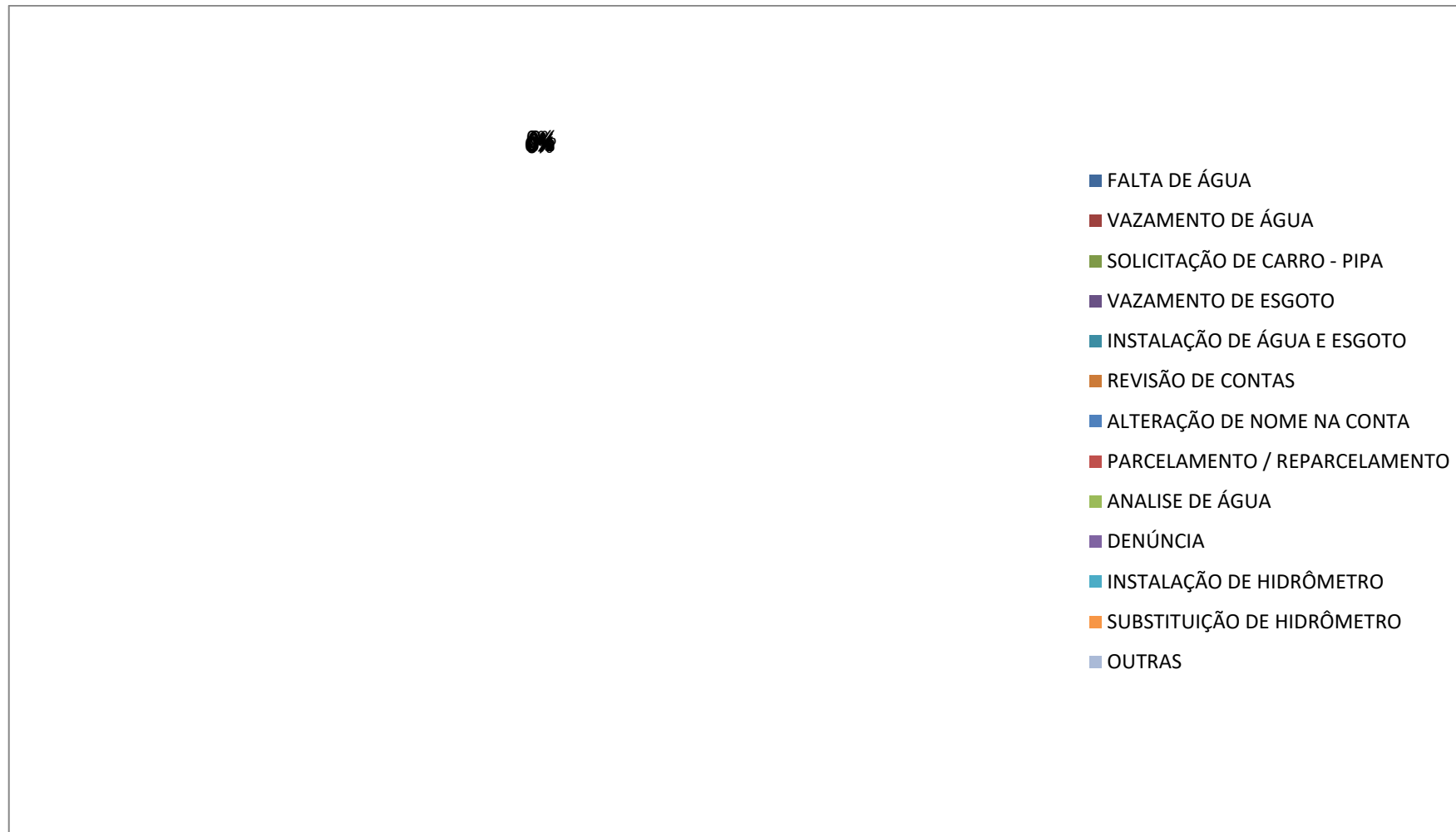


- Telegrama: Documentos entregues via Correios;

### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

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

## QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE TELEGRAMA



4 - Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro - MPERJ ([ouvidoriaperj@cedae.com.br](mailto:ouvidoriaperj@cedae.com.br));

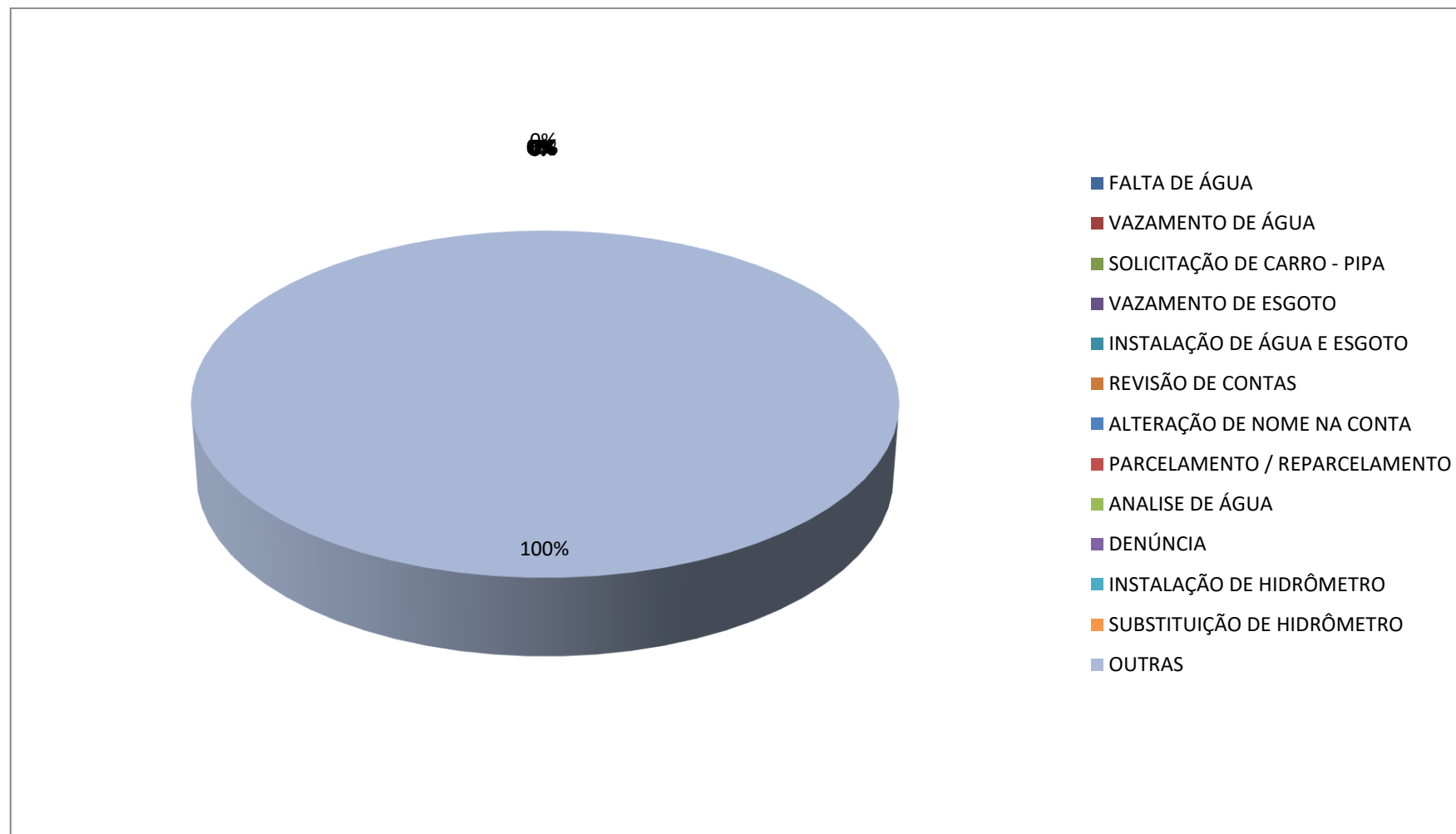
Em março/2020, através de uma parceria com a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, foi criado o e-mail [ouvidoriaperj@cedae.com.br](mailto:ouvidoriaperj@cedae.com.br) para recebimento das demandas oriundas daquele órgão, tratamento e resposta, no menor tempo possível.



### 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 Micromedicação		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro					
Outros			1	1	0	100,00	0,00

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



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

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

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

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

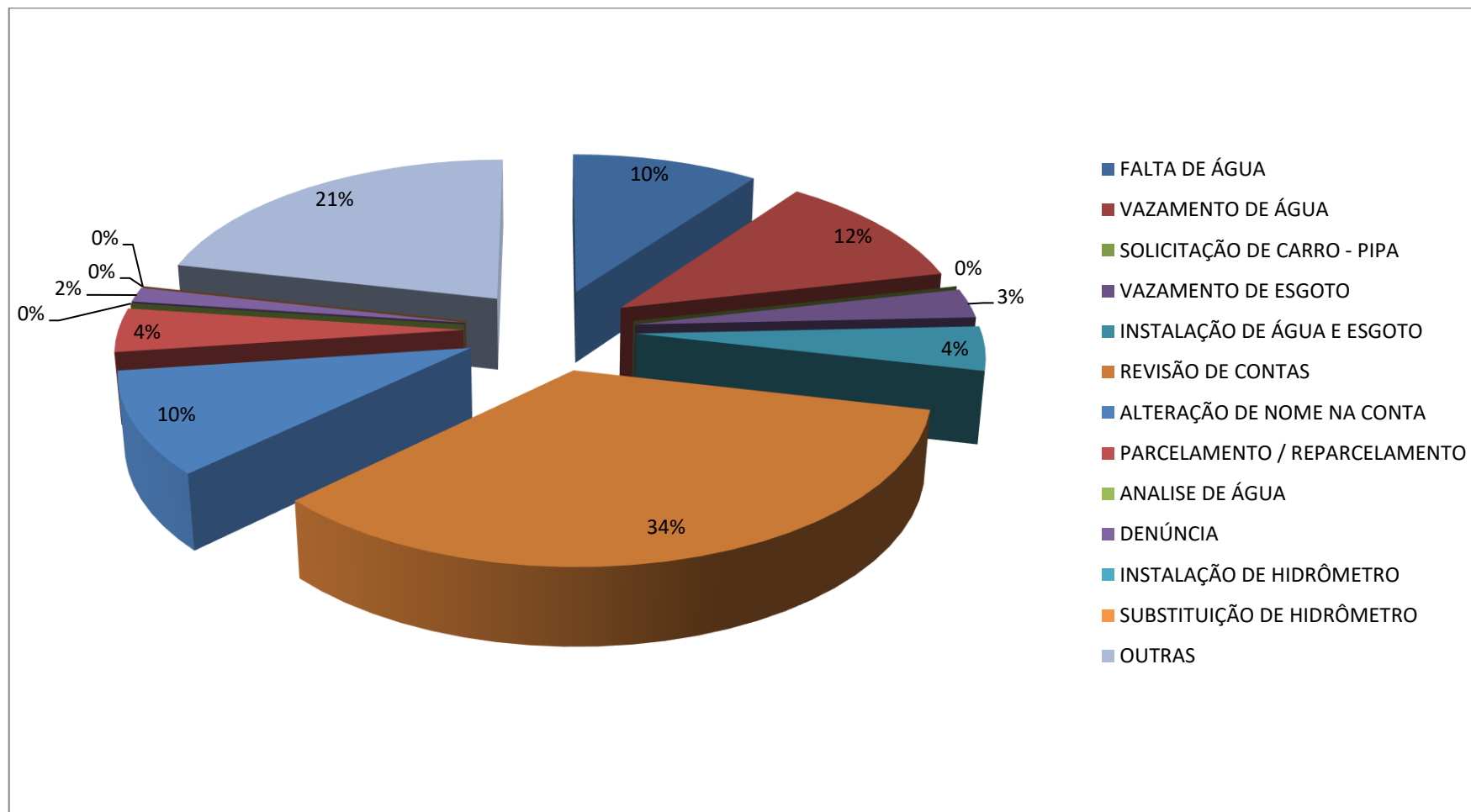




### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Consumidor.gov

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	7	3	4	42,86	88,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	8	6	2	75,00	112,00
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	2	2	0	100,00	60,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	3	1	2	33,33	312,00
		Revisão de Contas	24	19	5	79,17	27,79
Comercial		Alteração de Nome na Conta	7	4	3	57,14	30,00
		Parcelamento / Reparcimento	3	3	0	100,00	16,00
Análise de Água							
Denúncia			1	0	1	0,00	0,00
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro					
Outros			15	10	5	66,67	79,20

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO CONSUMIDOR.GOV



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

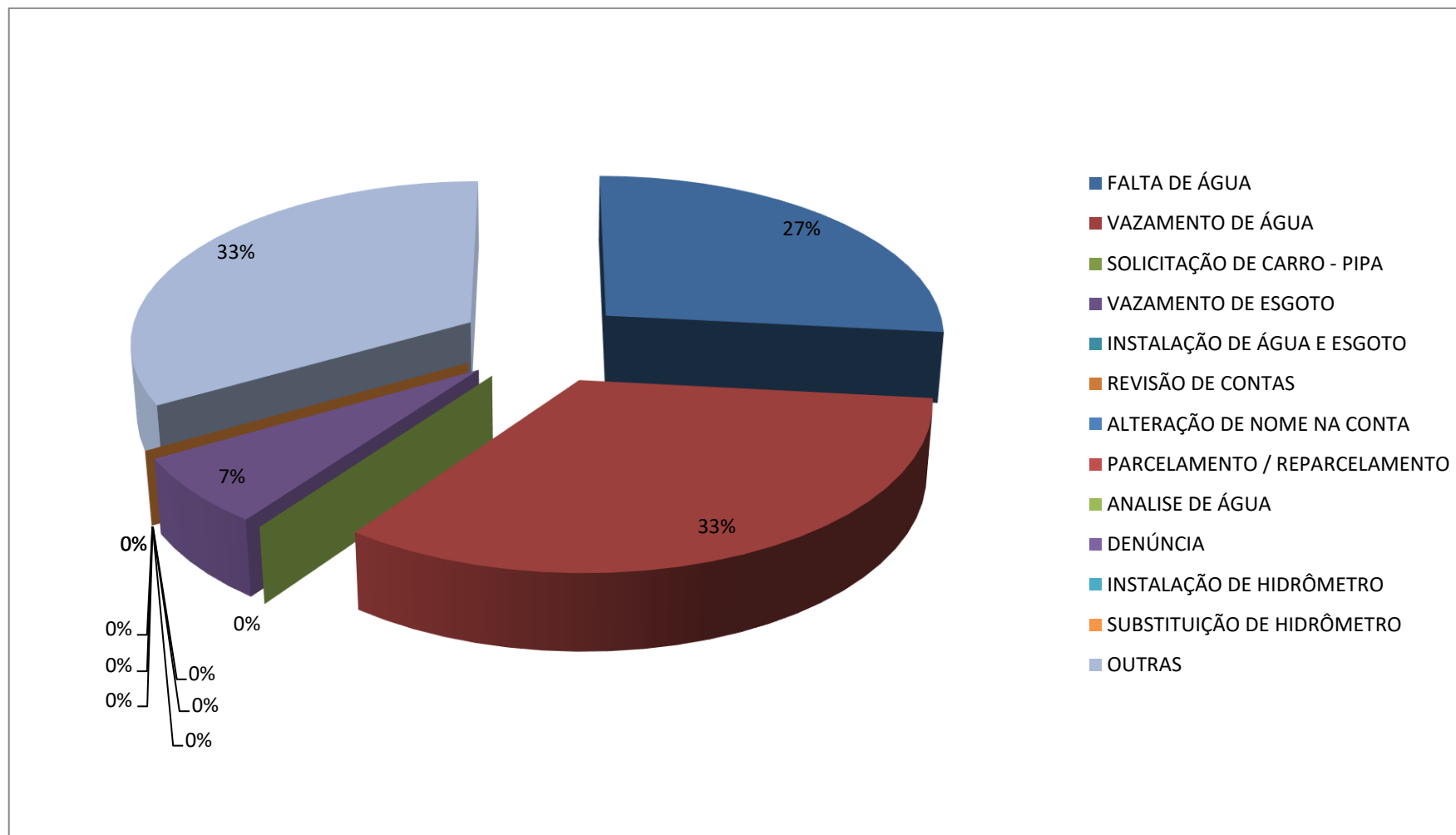
O FalaBR foi desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), é a plataforma integrada nacional de ouvidoria e acesso à informação. Ele é resultado da junção dos sistemas e-Sic e e-Ouv, ferramentas essenciais para o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (nº 12.527/2011) e para o cumprimento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



### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Fala.BR

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	4	4	0	100,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	5	4	1	80,00
		Solicitação de Carro-pipa				
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1	1	0	100,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto				
		Revisão de Contas				
Comercial		Alteração de Nome na Conta				
		Parcelamento / Reparcimento				
Análise de Água						
Denúncia						
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro				
		Substituição de Hidrômetro				
Outros			5	5	0	100,00

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO FALA.BR



## 7 - NINA ([www.cedae.com.br](http://www.cedae.com.br))

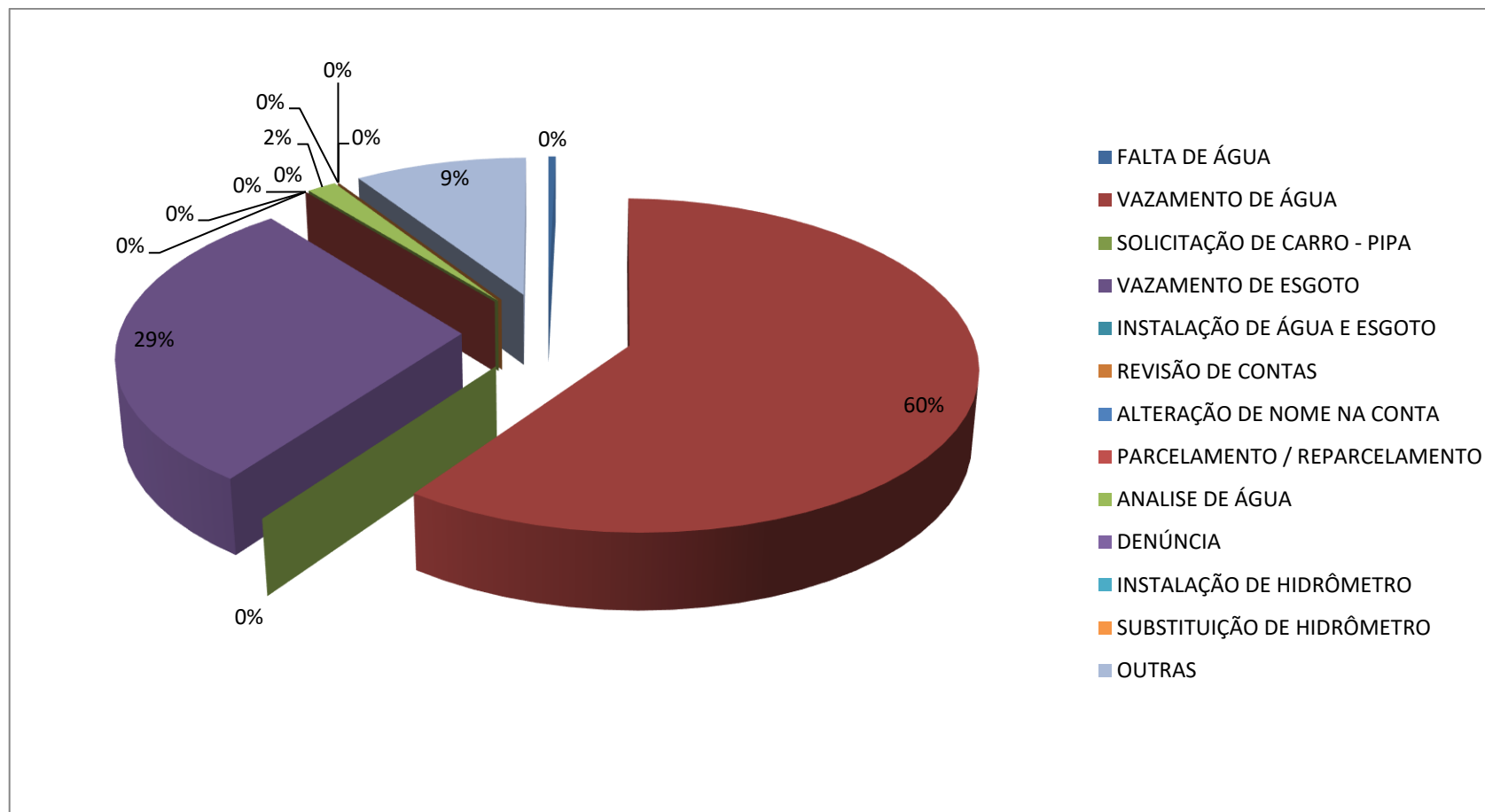
A NINA é a atendente virtual da CEDAE, sendo o acesso feito pelo site da Companhia ([www.cedae.com.br](http://www.cedae.com.br)), no link “chat online”. Neste canal o cidadão pode abrir demandas de falta d’água, vazamento de água e esgoto, análise da qualidade da água, e etc.



### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie da NINA

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	2	1	50,00	0,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	302	237	78,48	97,62
		Solicitação de Carro-pipa				
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	148	111	75,00	67,46
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto					
Comercial	Revisão de Contas					
	Alteração de Nome na Conta					
	Parcelamento / Reparcimento					
Análise de Água			8	7	87,50	308,57
Denúncia						
Laboratório de Micromedicação	Instalação de Hidrômetro					
	Substituição de Hidrômetro					
Outros			47	47	100,00	0,00

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA NINA





## 8 - Reclame Aqui ([www.reclameaqui.com.br](http://www.reclameaqui.com.br))

É um site de reclamações contra empresas sobre atendimento, compra, venda, produtos e serviços. O site oferece serviços gratuitos, tanto para os consumidores postarem suas reclamações quanto para as empresas responderem.

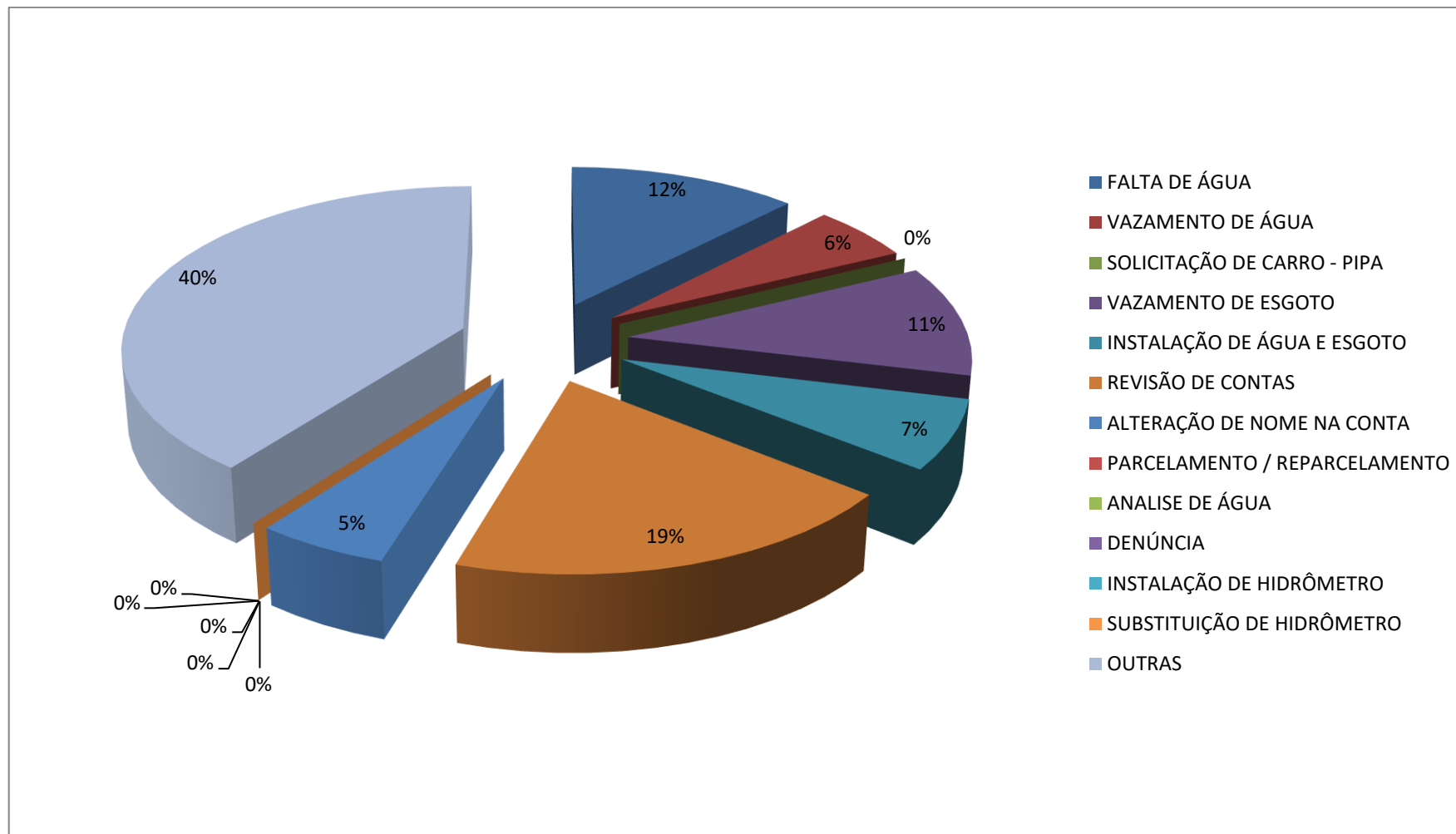
**ReclameAQUI**



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

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	9	8	1	88,89	156,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	4	3	1	75,00	144,00
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	8	6	2	75,00	48,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	5	4	1	80,00	24,00
		Revisão de Contas	14	11	3	78,57	10,91
Comercial		Alteração de Nome na Conta	4	3	1	75,00	16,00
		Parcelamento / Reparcimento					
Análise de Água							
Denúncia							
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro					
Outros			29	29	0	100,00	6,62

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO RECLAME AQUI



## 9 - Disque Denúncia

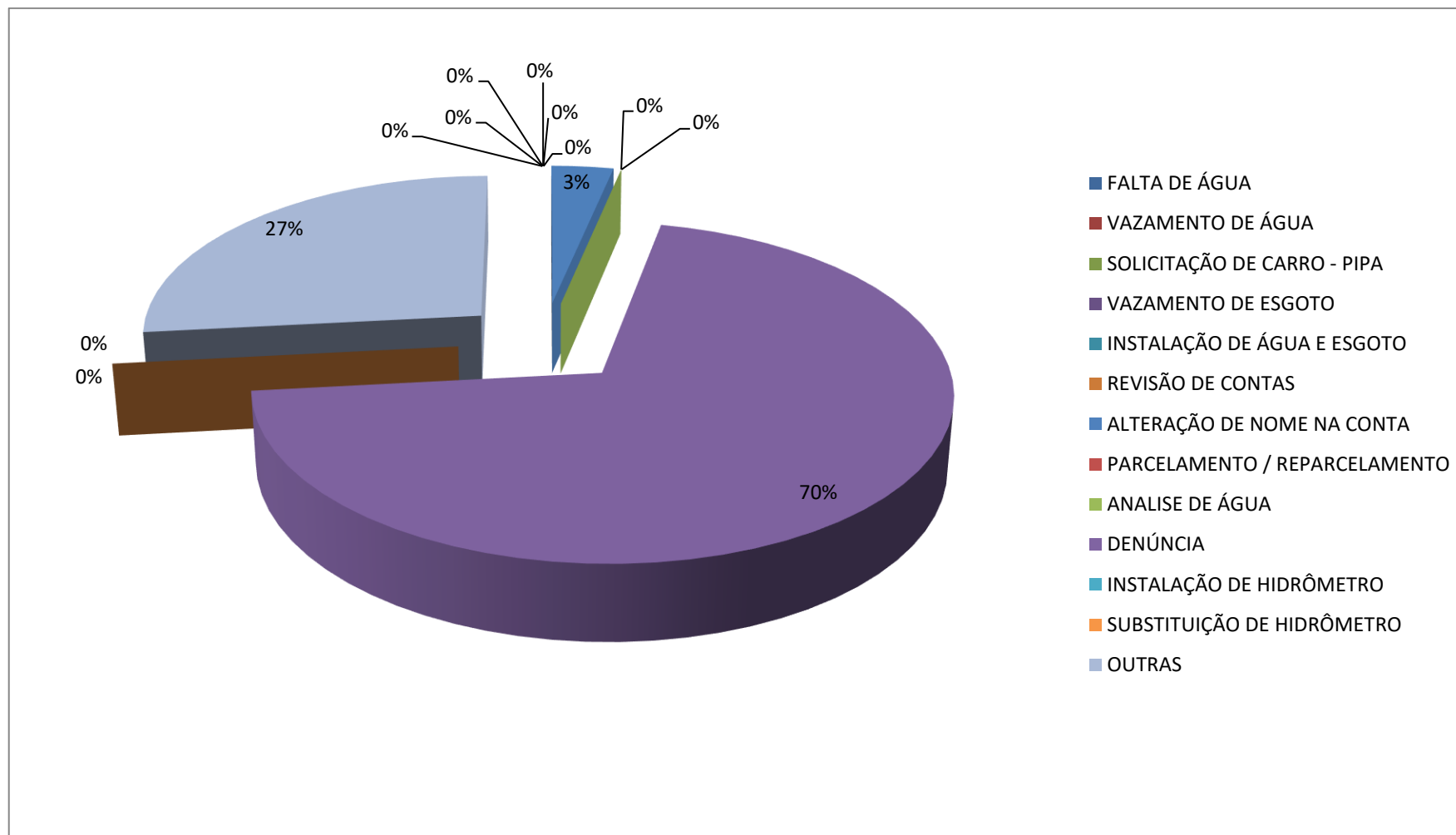
Central de atendimento especializada em atender a população que vivencia ou presencia ações criminosas;



### 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					
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto					
		Revisão de Contas					
Comercial		Alteração de Nome na Conta	1	1	0	100,00	0,00
		Parcelamento / Reparcèlement					
Análise de Água							
Denúncia			21	12	9	57,14	112,00
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro					
Outros			8	8	0	100,00	0,00

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO DISQUE DENÚNCIA



## 10 - Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ – CODECON

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

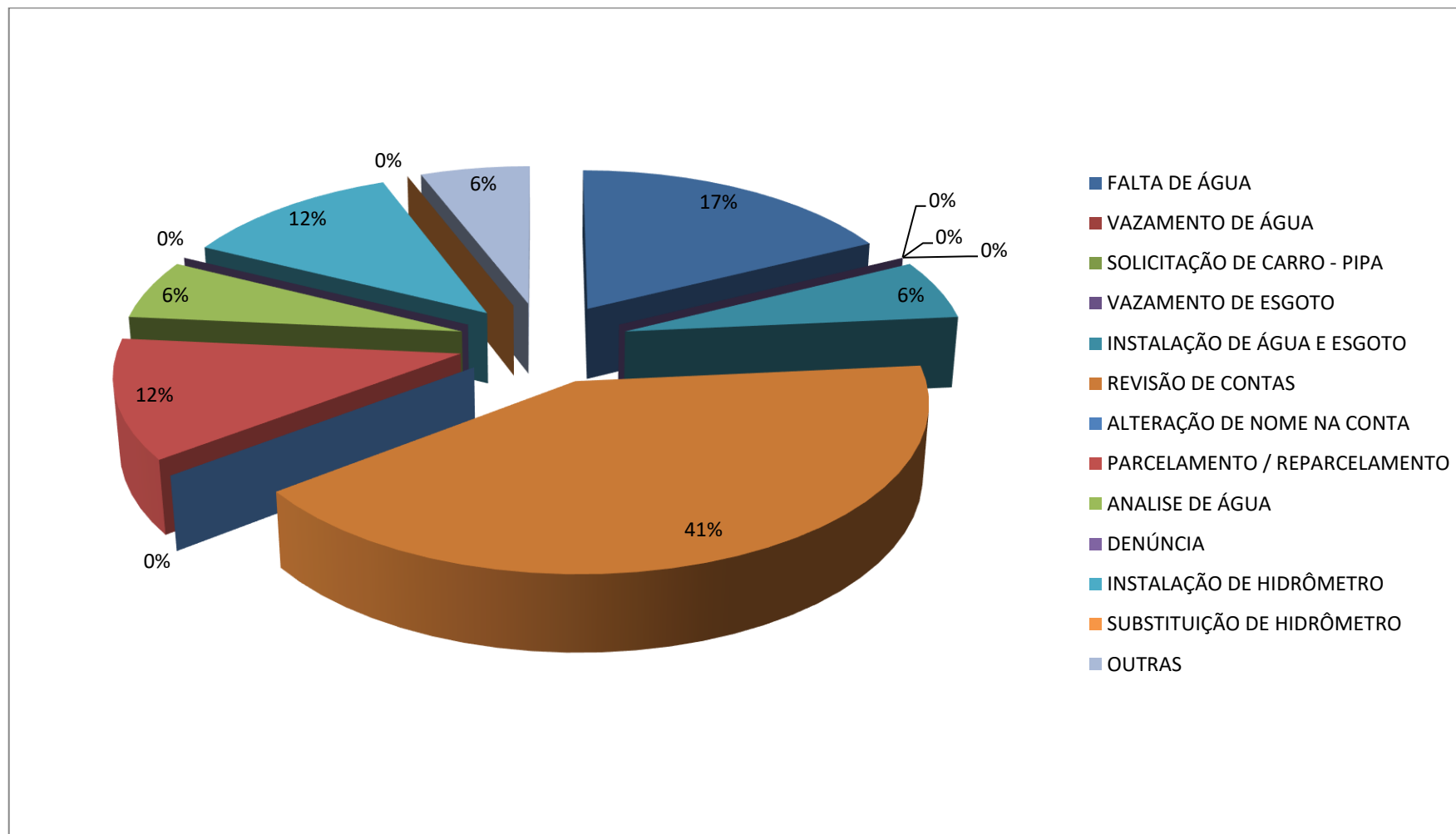


### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie da CODECON

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	3	1	2	33,33	0,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água					
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto					
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	1	1	1	100,00	192,00
		Revisão de Contas	7	6	0	85,71	64,00
Comercial		Alteração de Nome na Conta					
		Parcelamento / Reparcimento	2	2	0	100,00	96,00
Análise de Água			1	1	0	100,00	0,00
Denúncia							
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro	2	2	0	100,00	96,00
		Substituição de Hidrômetro					
Outros			1	1	0	100,00	0,00



### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA CODECON - ALERJ



## 11 - AIÔ-ALERJ

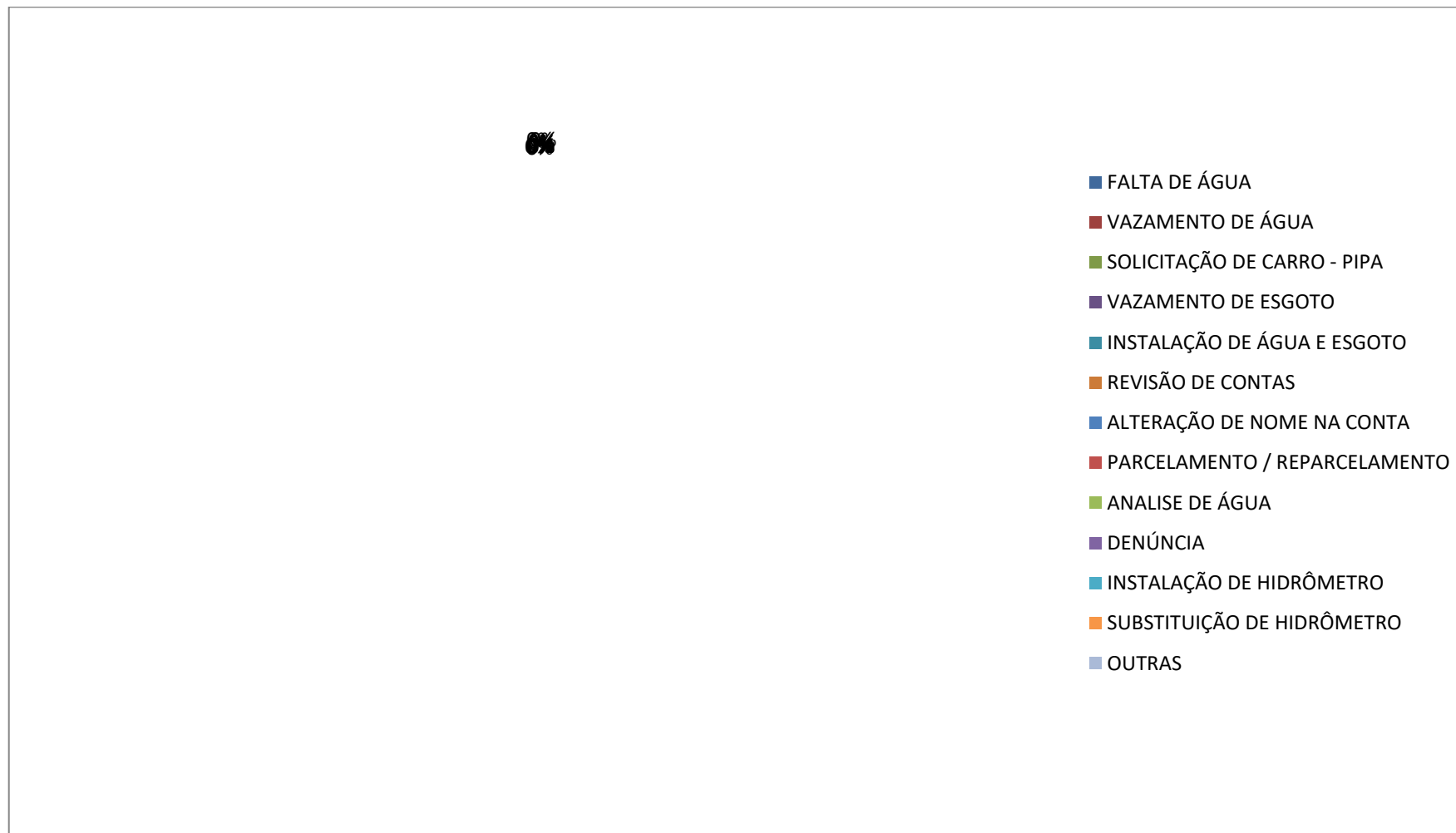
É o canal de comunicação entre o cidadão e a Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro, com o intuito de esclarecer não só os temas e assuntos que são tratados nas Comissões e no Plenário, mas também o funcionamento da Casa Legislativa.

**AIÔ ALERJ**  
*Aqui você tem voz. 0800 0220008*

### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Alô ALERJ

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

## QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO ALÔ ALERJ



## CANAIS DE ENTRADA DE DEMANDAS DE SEGUNDA INSTÂNCIA – OUVIDORIA

## 1 - Atendimento Telefônico Ouvidoria (0800-0316032)

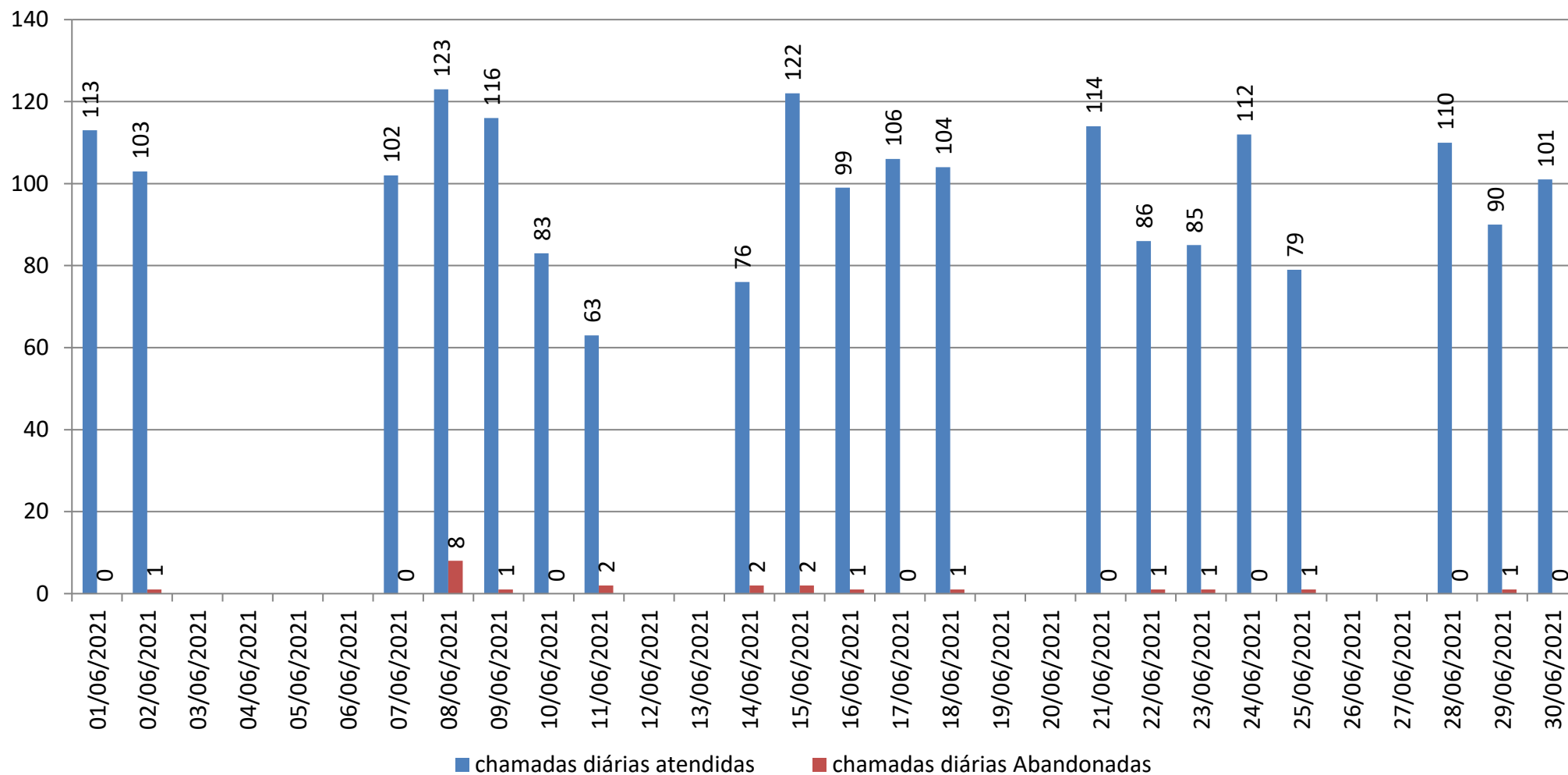
Atendimento realizado através do n.º 0800 0316032, das 09h às 18h, de segunda-feira a sexta-feira.



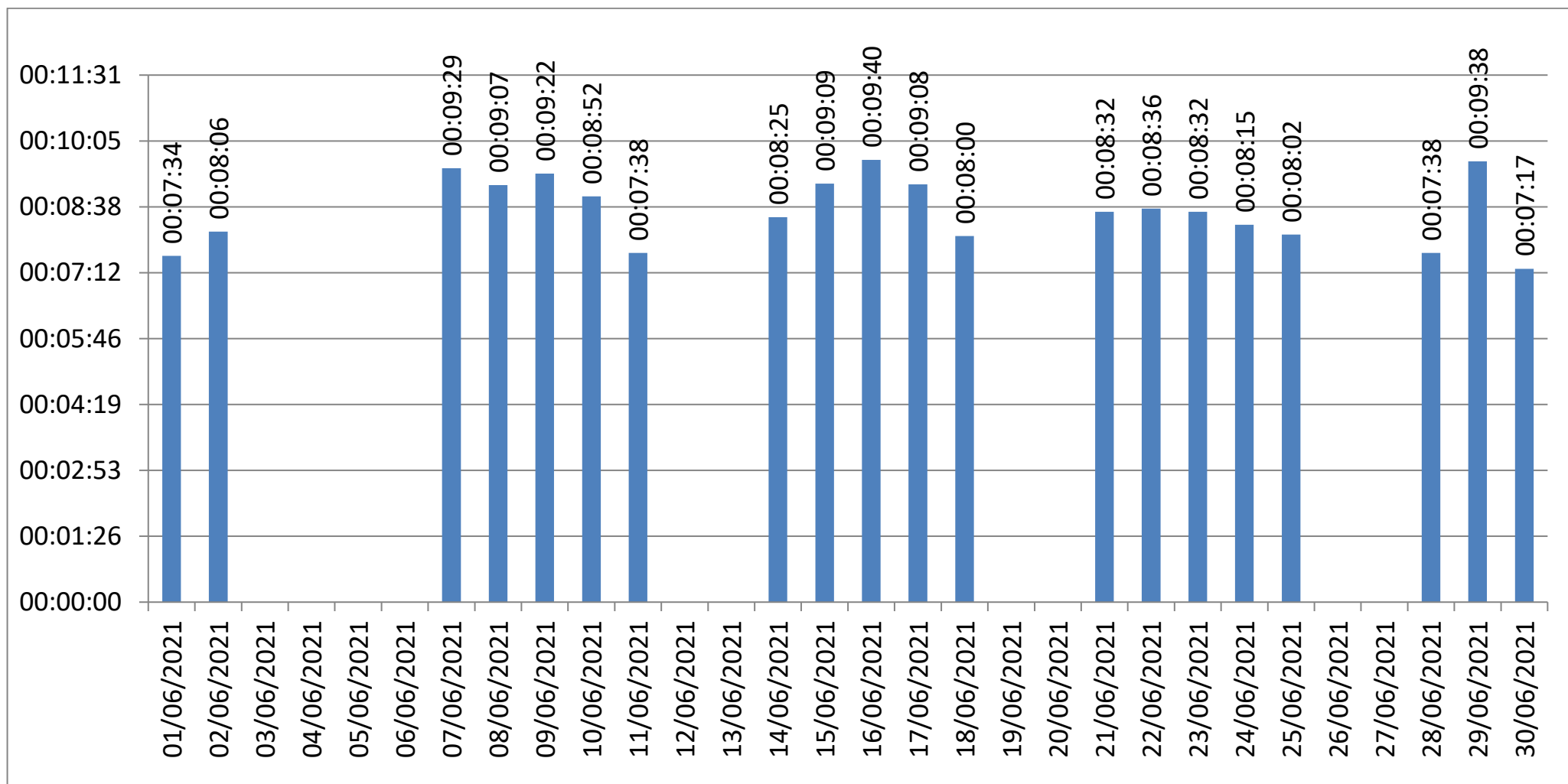
Sistema de telefonia								
Informações de performance / Nível de Serviço								
Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
	Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
2.048	2.026	96.64	99,06	22	0,94	00:00:12	00:08:27	143

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

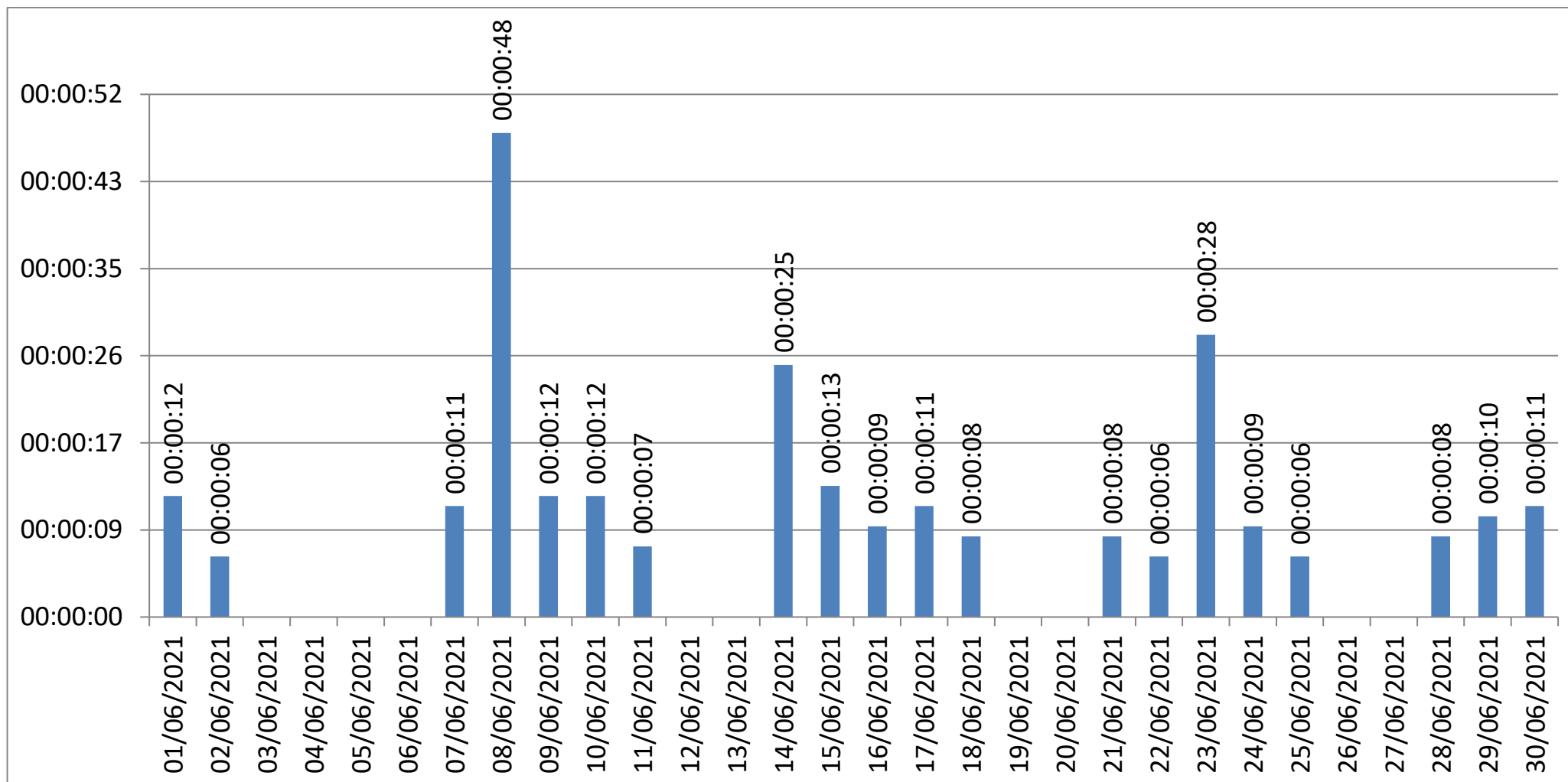


### Evolução do TMA por dia da Ouvidoria (0800-0316032)



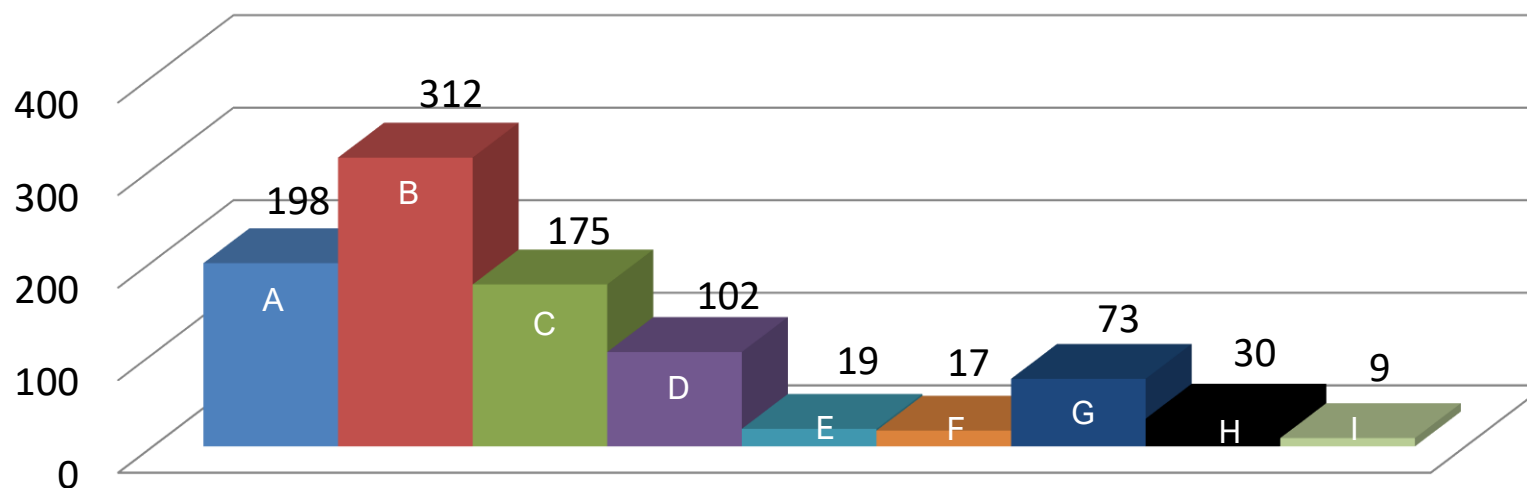


### Evolução do TME por dia da Ouvidoria (0800-0316032)



### Quantidade de Ordens de Serviços abertas pela Ouvidoria

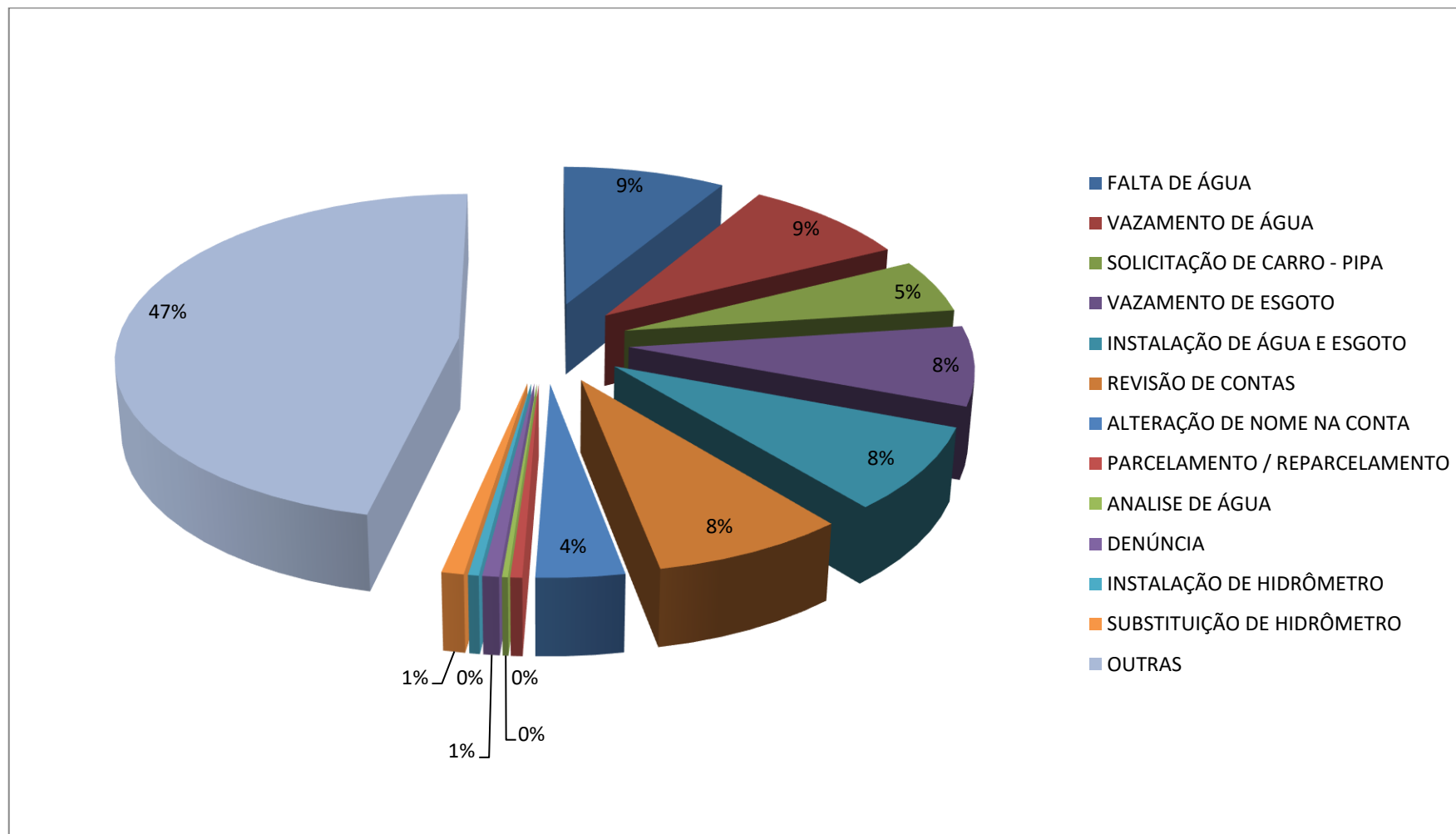
Assuntos	Total	%
A - Operação de Água	198	21,18
B - Manutenção de Água	312	33,37
C - Manutenção de Esgoto	175	18,72
D - Outros	102	10,91
E - Comercial	19	2,03
F – Denúncia	17	1,82
G - Setor Técnico	73	7,81
H - Laboratório de Micromedicação	30	3,21
I - Análise de Água	9	0,96



### 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	180	131	49	72,78	80,61
Manutenção	Água	Vazamento de Água	184	150	34	81,52	108,96
		Solicitação de Carro-pipa	109	74	35	67,89	65,51
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	161	123	38	76,40	75,51
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		170	111	59	65,29	42,59
	Revisão de Contas		166	137	29	82,53	11,04
Comercial	Alteração de Nome na Conta		75	56	19	74,67	14,57
	Parcelamento / Reparcimento		10	10	0	100,00	0,00
Análise de Água			5	5	0	100,00	144,00
Denúncia			14	8	6	57,14	156,00
Laboratório de Micromedicação	Instalação de Hidrômetro		9	5	4	55,56	38,40
	Substituição de Hidrômetro		19	14	5	73,68	130,29
Outros			962	913	49	94,91	6,28

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



## 2 - E-mail ([ouvidoriageral@cedae.com.br](mailto:ouvidoriageral@cedae.com.br))

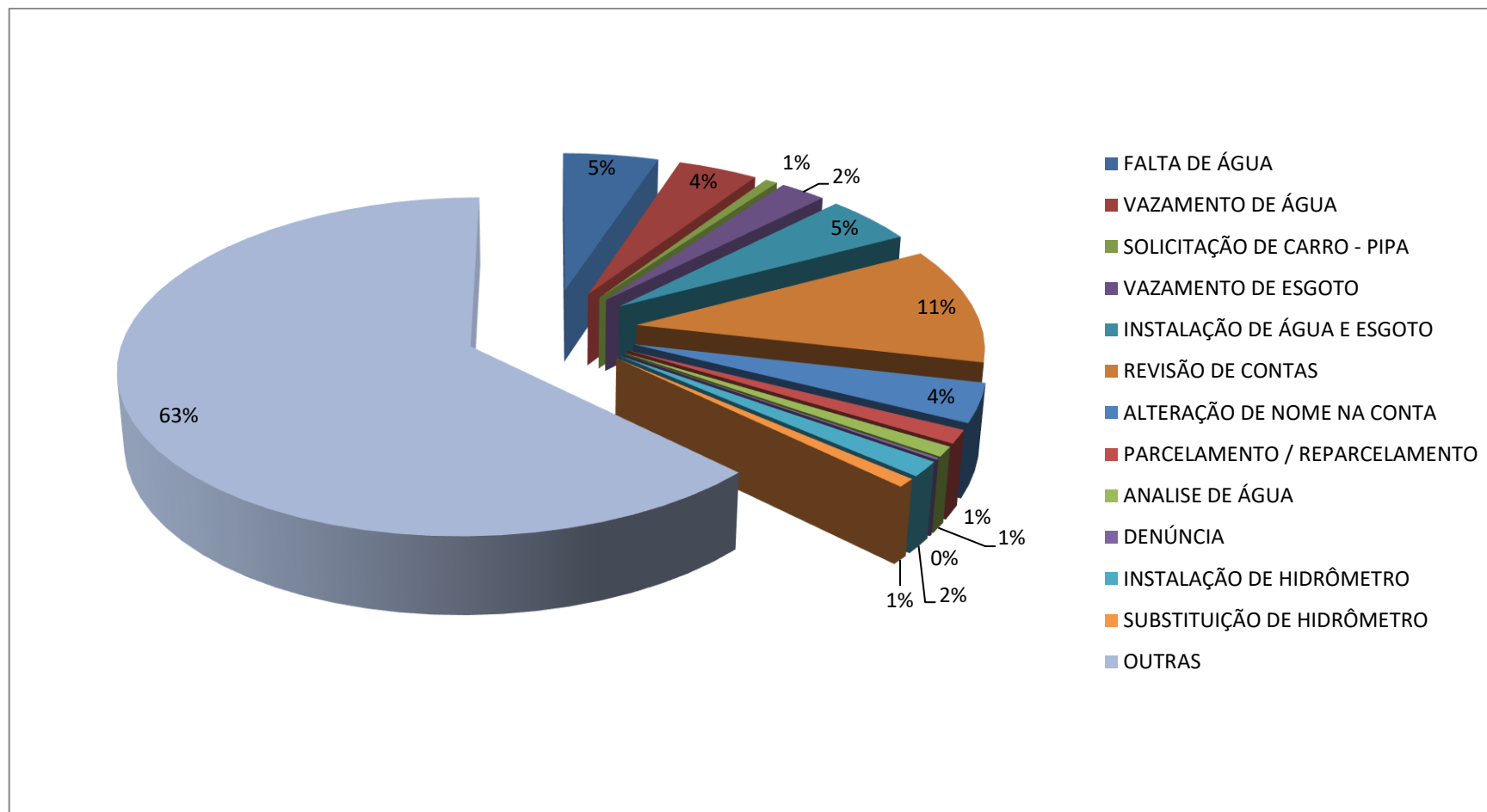
Recebimento de demandas através do e-mail [ouvidoriageral@cedae.com.br](mailto:ouvidoriageral@cedae.com.br). canal de atendimento ao público em geral



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

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	31	23	8	74,19	19,83
Manutenção	Água	Vazamento de Água	26	19	7	73,08	107,37
		Solicitação de Carro-pipa	4	2	2	50,00	84,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	15	10	5	66,67	40,80
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	29	17	12	58,62	36,71
		Revisão de Contas	69	65	4	94,20	0,00
Comercial		Alteração de Nome na Conta	23	16	7	69,57	22,50
		Parcelamento / Reparcimento	8	7	1	87,50	0,00
Análise de Água			6	4	2	66,67	186,00
Denúncia			1	1	0	100,00	72,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	9	7	2	77,78	65,14
		Substituição de Hidrômetro	5	5	0	100,00	62,40
Outros			382	369	13	96,60	1,82

### 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.

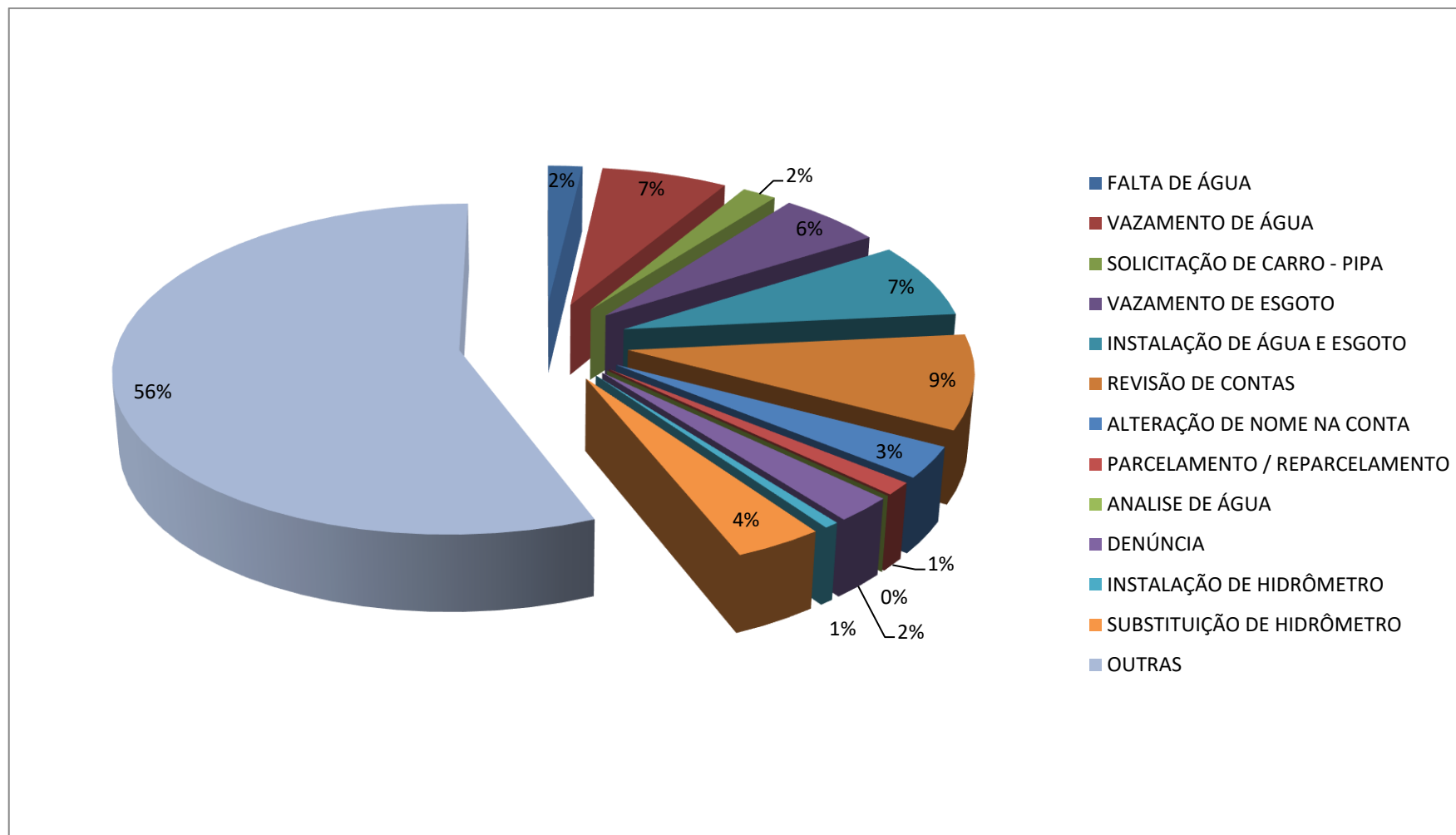




### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de Atendimento Pessoal no Prédio Sede

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	3	2	1	66,67	60,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	11	8	3	72,73	99,00
		Solicitação de Carro-pipa	3	3	0	100,00	24,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	9	8	1	88,89	51,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	12	9	3	75,00	16,00
Comercial		Revisão de Contas	15	10	5	66,67	19,20
		Alteração de Nome na Conta	5	4	1	80,00	132,00
		Parcelamento / Reparcimento	2	2	0	100,00	0,00
Análise de Água							
Denúncia			4	3	1	75,00	48,00
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro	1	1	0	100,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	6	2	4	33,33	96,00
Outros			91	81	10	89,01	10,67

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



#### 4 - **AGENERSA** ([cedae.agenersa@cedae.com.br](mailto:cedae.agenersa@cedae.com.br))

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

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

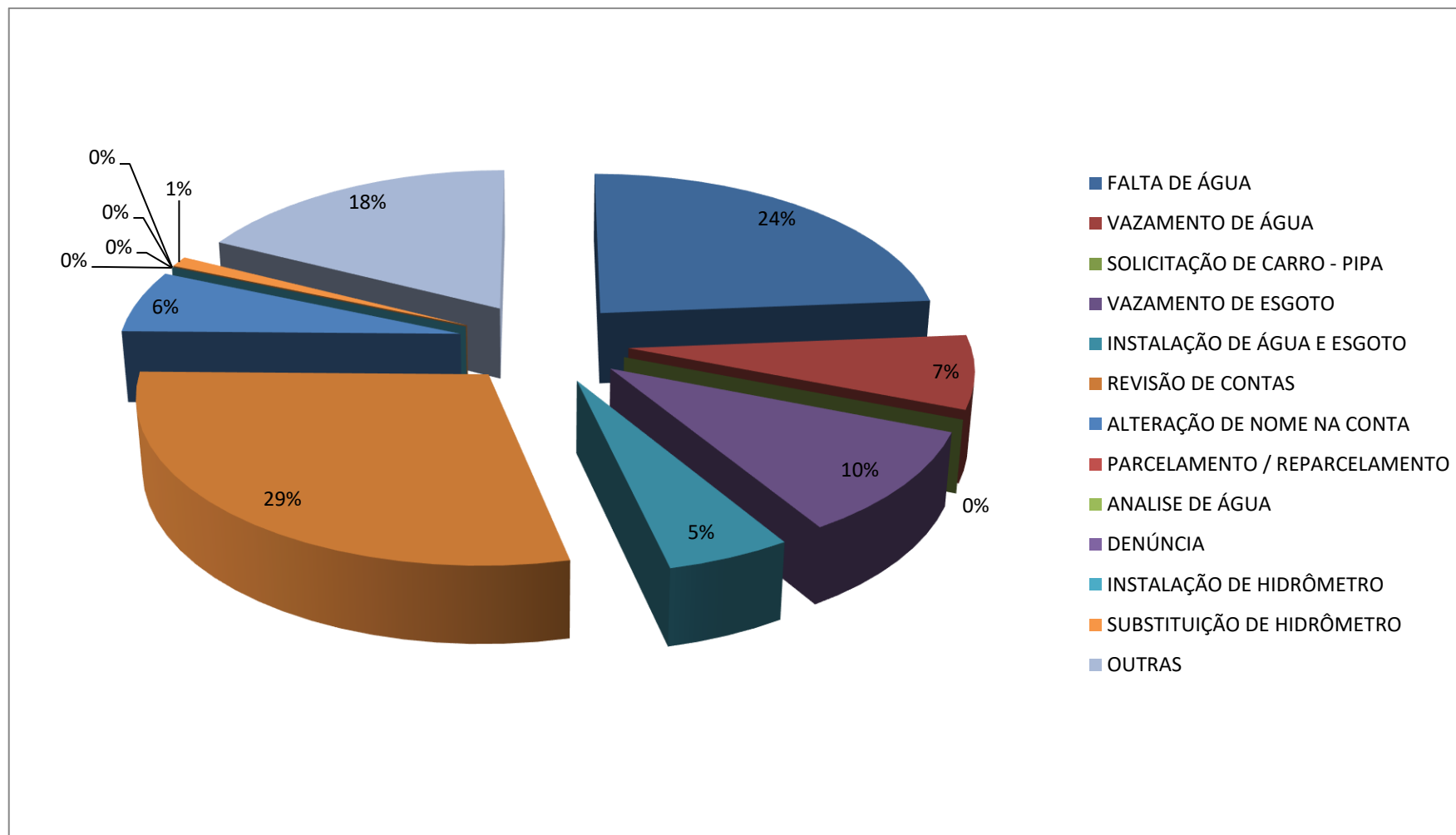
Através de sua Ouvidoria, a AGENERSA também atua como órgão de terceira instância, atendendo aqueles cidadãos que procuraram o primeiro atendimento da CEDAE, depois a Ouvidoria Geral, e não conseguiram uma resposta satisfatória aos seus ensejos.



### 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	23	19	4	82,61	68,21
Manutenção	Água	Vazamento de Água	7	5	2	71,43	240,00
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	10	10	0	100,00	69,60
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	5	2	3	40,00	120,00
Comercial		Revisão de Contas	28	19	9	67,86	190,74
		Alteração de Nome na Conta	6	2	4	33,33	24,00
		Parcelamento / Reparcelamento					
Análise de Água							
Denúncia							
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro	1	1	0	100,00	48,00
Outros			17	12	5	70,59	52,00

### 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