

RELATÓRIO

ATENDIMENTO OUVIDORIA

- Junho 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 (ouvidoriampelj@cedae.com.br);	23
5 - Consumidor.gov (https://www.consumidor.gov.br)	26
6 - Fala.BR (Governo da União)	29
7 - NINA (www.cedae.com.br)	32
8 - Reclame Aqui (www.reclameaqui.com.br)	35
9 - Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ – CDC	38
OUVIDORIA Atendimento de Segunda Instância	41
1 - Atendimento Telefônico Ouvidoria (0800-0316032)	42
2 - E-mail (ouvidoriageral@cedae.com.br)	49
3 - Atendimento Pessoal no prédio sede	52
4 - AGENERSA (cedae.agenersa@cedae.com.br)	55

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	Em Andamento	Atendido	% Atendimento
Solicitação	5529	509	5020	90,79
Informação	5594	16	5578	99,71
Reclamação	3043	31	3012	98,98
Denúncia	82	0	82	100,00
Elogio	14	0	14	100,00
Sugestão	10	0	10	100,00
Trote / Engano / Ligação Muda	334	0	334	100,00
Total	14606	556	14050	96,19

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

Natureza	Total	Em Andamento	Atendido	% Atendimento
Solicitação	318	19	299	94,03
Informação	511	8	503	98,43
Reclamação	644	41	603	93,63
Denúncia	0	0	0	0,00
Elogio	1	0	1	100,00
Sugestão	1	0	1	100,00
Trote / Engano / Ligação Muda	21	0	21	100,00
Total	1496	68	1428	95,45

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS POR ESPÉCIE – GERAL

- Canais de entrada de demandas de primeira instância:

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	2625	2624	1	99,96	161,63
Manutenção	Água	Vazamento de Água	1501	1499	2	99,87	72,22
		Solicitação de Carro-pipa	1688	1688	0	100,00	144,64
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	10	10	0	100,00	33,60
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	94	93	1	98,94	33,55
		Revisão de Contas	385	286	99	74,29	109,01
Comercial		Alteração de Nome na Conta	376	227	149	60,37	72,42
		Parcelamento / Reparcimento	786	593	193	75,45	66,41
Análise de Água			15	14	1	93,33	0,00
Denúncia			4	4	0	100,00	24,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	14	13	1	92,86	11,08
		Substituição de Hidrômetro	10	10	0	100,00	28,80
Outros			7098	6989	109	98,46	4,36

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

		Serviços	Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	125	114	11	91,20	120,21
Manutenção	Água	Vazamento de Água	147	121	26	82,31	71,80
		Solicitação de Carro-pipa	76	75	1	98,68	148,8
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1	1	0	100,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	15	13	2	86,67	40,61
		Revisão de Contas	45	44	1	97,78	26,18
Comercial		Alteração de Nome na Conta	35	32	3	91,43	45
		Parcelamento / Reparcimento	67	60	7	89,55	55,6
Análise de Água			0	0	0	0,00	0,00
Denúncia			0	0	0	0,00	0,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	1	1	0	100,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	1	1	0	100,00	120
Outros			983	966	17	98,27	5,19

- 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 JUMHO DE 2022

e-SIC e SIC Presencial	
Pedidos de acesso à informação	6
Recursos de primeira instância	1
Recursos de segunda instância	1
Recursos de terceira instância (CGE-RJ)	0
Atendidas	
Demandas atendidas	4
Demandas que não cumpriram requisitos legais	2
Pendentes	
Demandas em andamento	0
% de demandas	
Acesso negado – s/ requisitos	33
Acesso concedido	67
Demandas em andamento	0

SAC
Atendimento de Primeira Instância

1 - Atendimento Telefônico SAC (0800-2821195);

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

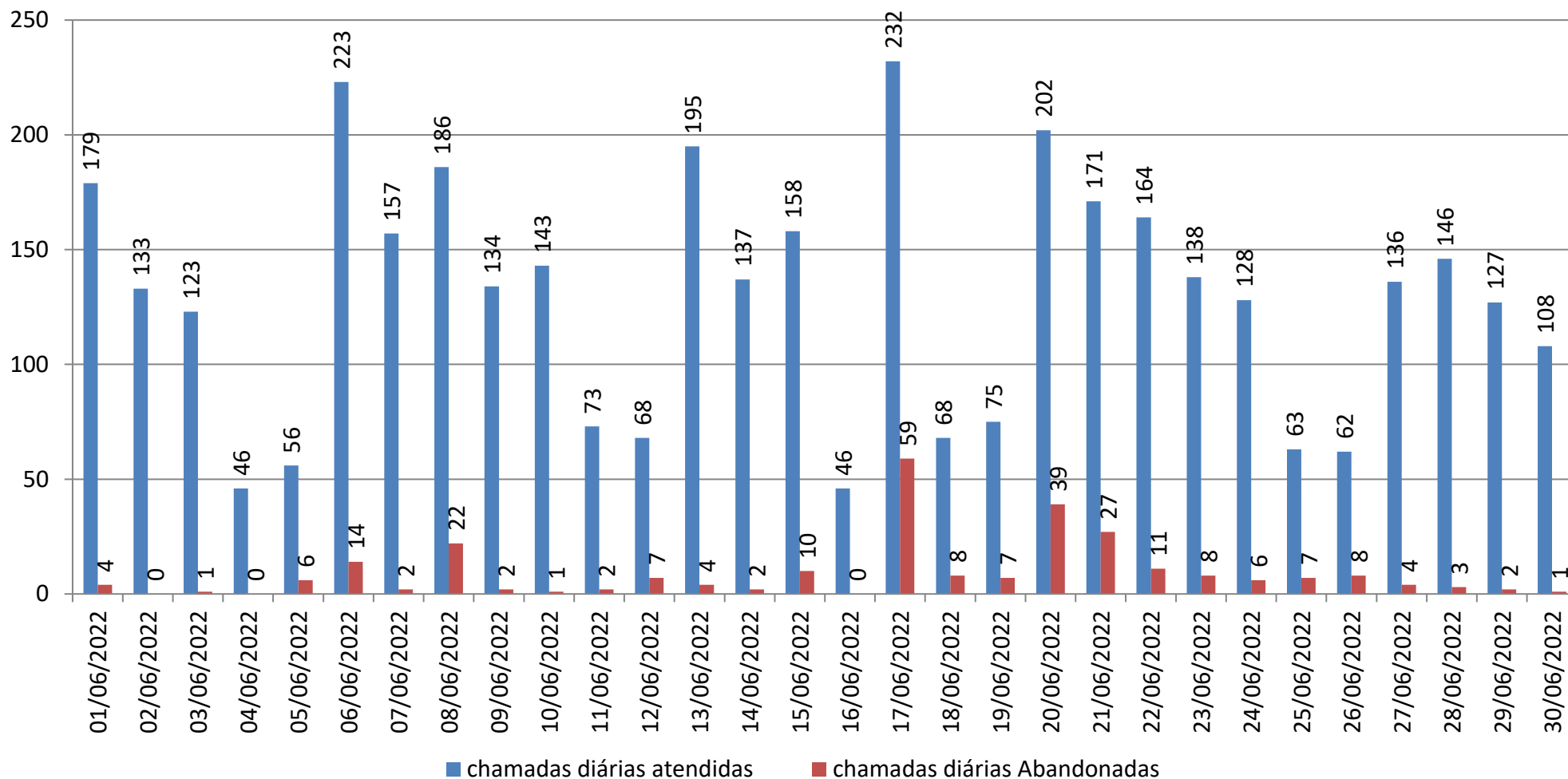


Sistema de Telefonia

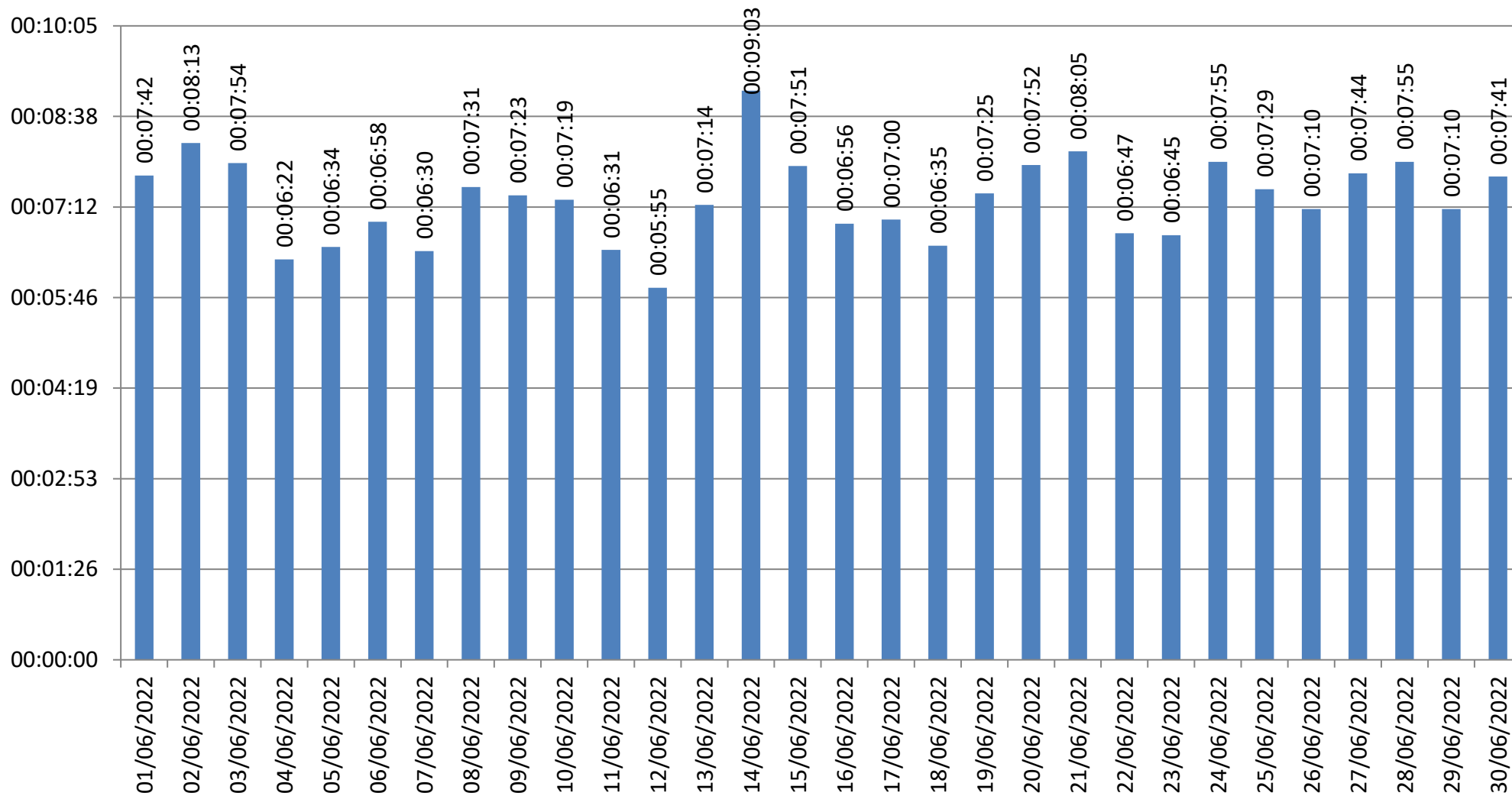
Informações de Performance / Nível de Serviço

Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
	Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
11.801	11.534	89,82%	97,74%	267	2,3%	00:00:29	00:07:44	108%

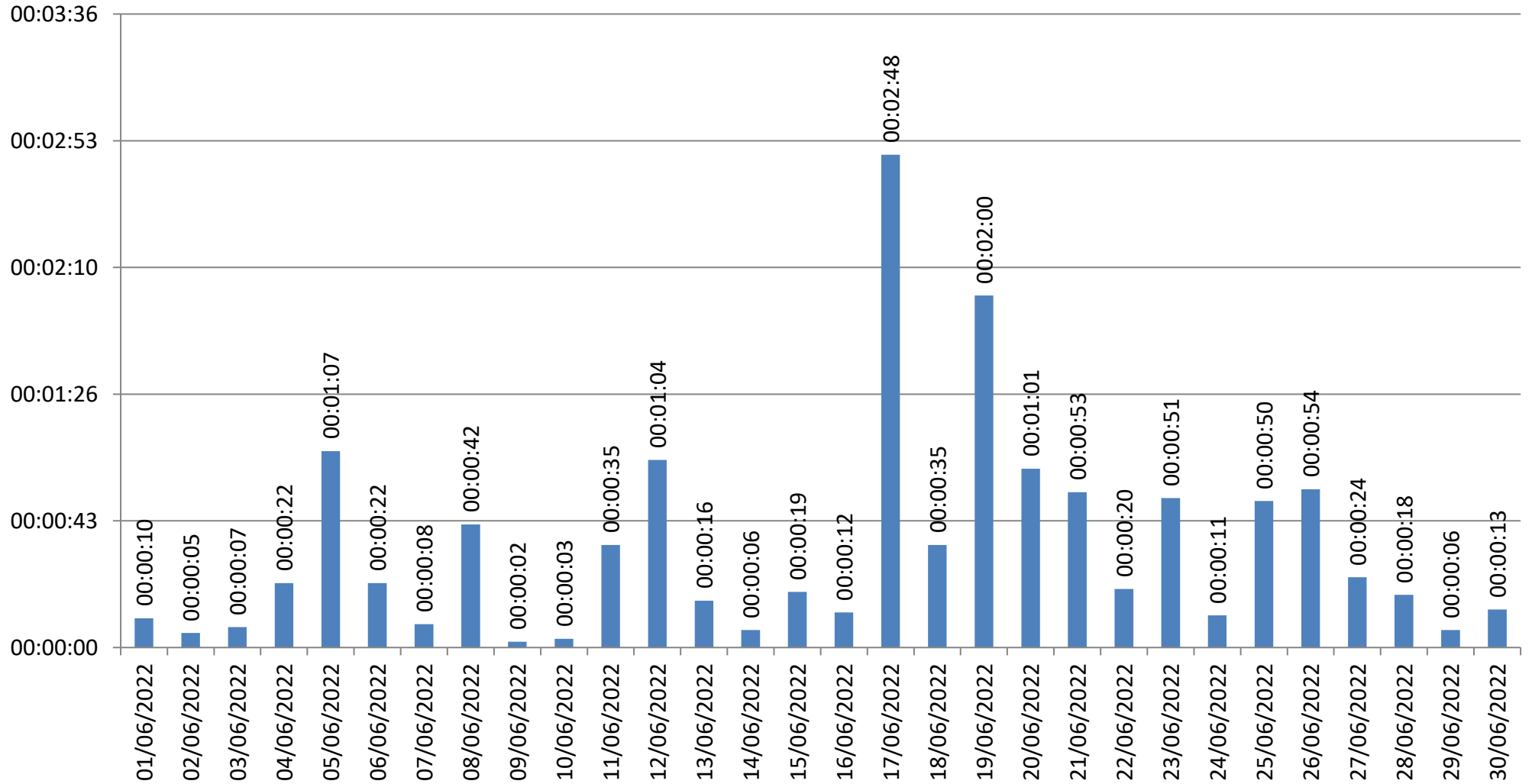
Quantidade de chamadas diárias atendidas / Abandonadas no SAC



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

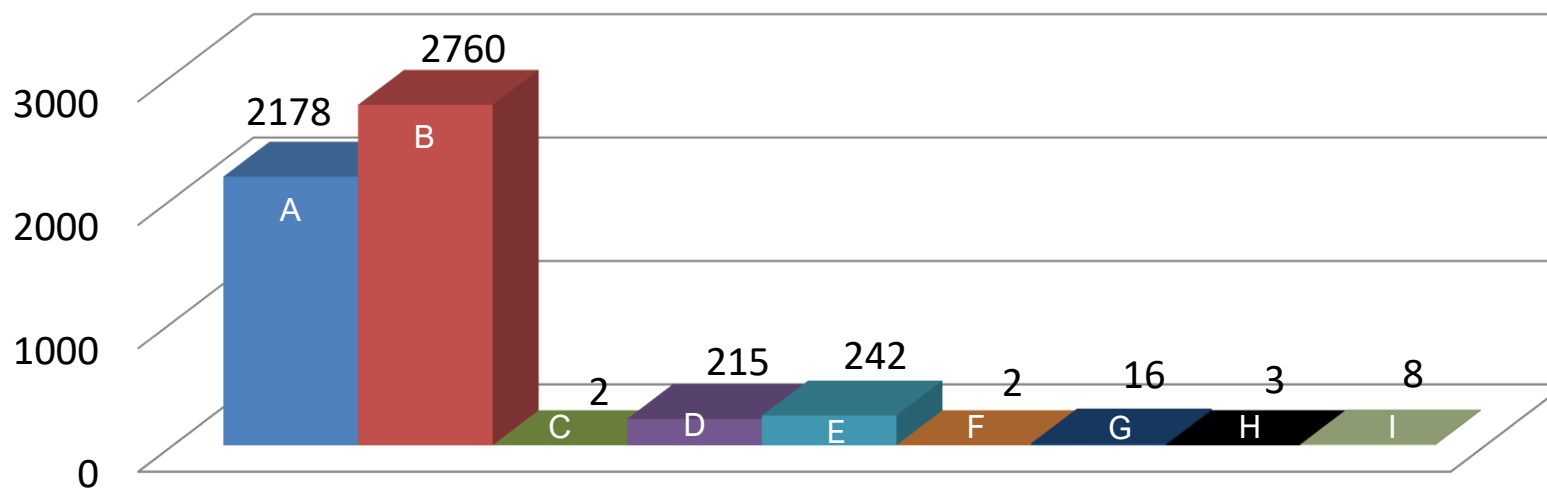


Evolução do TME por dia do SAC (0800-2821195)



Quantidade de Ordens de Serviços abertas pelo SAC

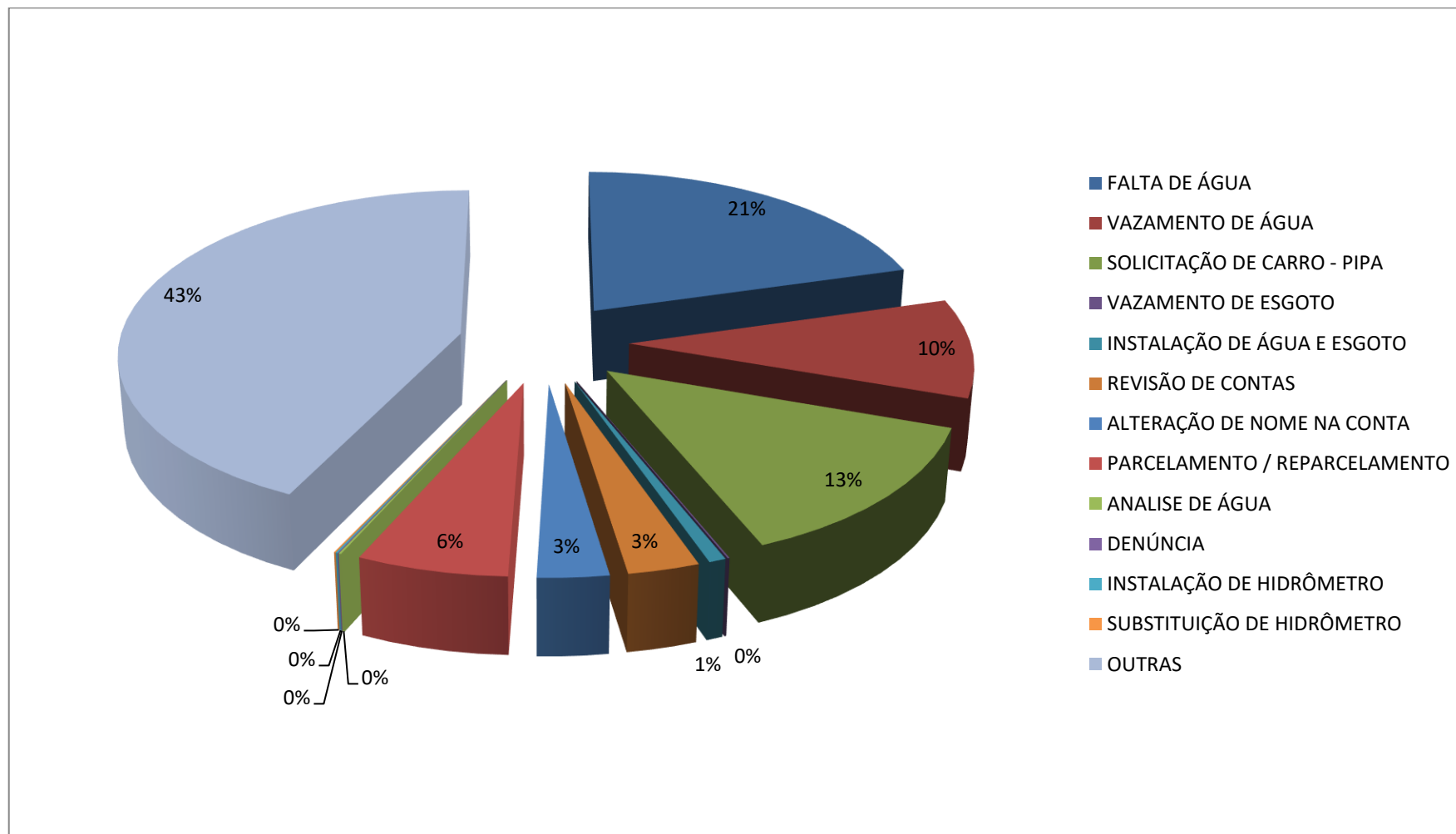
Assuntos	Total	%
A - Operação de Água	2178	40,14
B - Manutenção de Água	2760	50,87
C - Manutenção de Esgoto	2	0,04
D - Outros	215	3,96
E - Comercial	242	4,46
F – Denúncia	2	0,04
G - Setor Técnico	16	0,29
H - Laboratório de Micromedicação	3	0,06
I - Análise de Água	8	0,15



Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de Atendimento Telefônico SAC

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	2561	2560	1	99,96	162,50
Manutenção	Água	Vazamento de Água	1211	1210	1	99,92	71,92
		Solicitação de Carro-pipa	1684	1684	0	100,00	144,70
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	10	10	0	100,00	33,60
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	88	88	0	100,00	35,45
		Revisão de Contas	368	271	97	73,64	113,36
Comercial		Alteração de Nome na Conta	367	218	149	59,40	73,10
		Parcelamento / Reparcimento	776	584	192	75,26	67,44
Análise de Água			13	13	0	0,00	0,00
Denúncia			4	4	0	0,00	24,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	9	9	0	100,00	16,00
		Substituição de Hidrômetro	8	8	0	100,00	0,00
Outros			5350	5262	88	98,36	5,06

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.

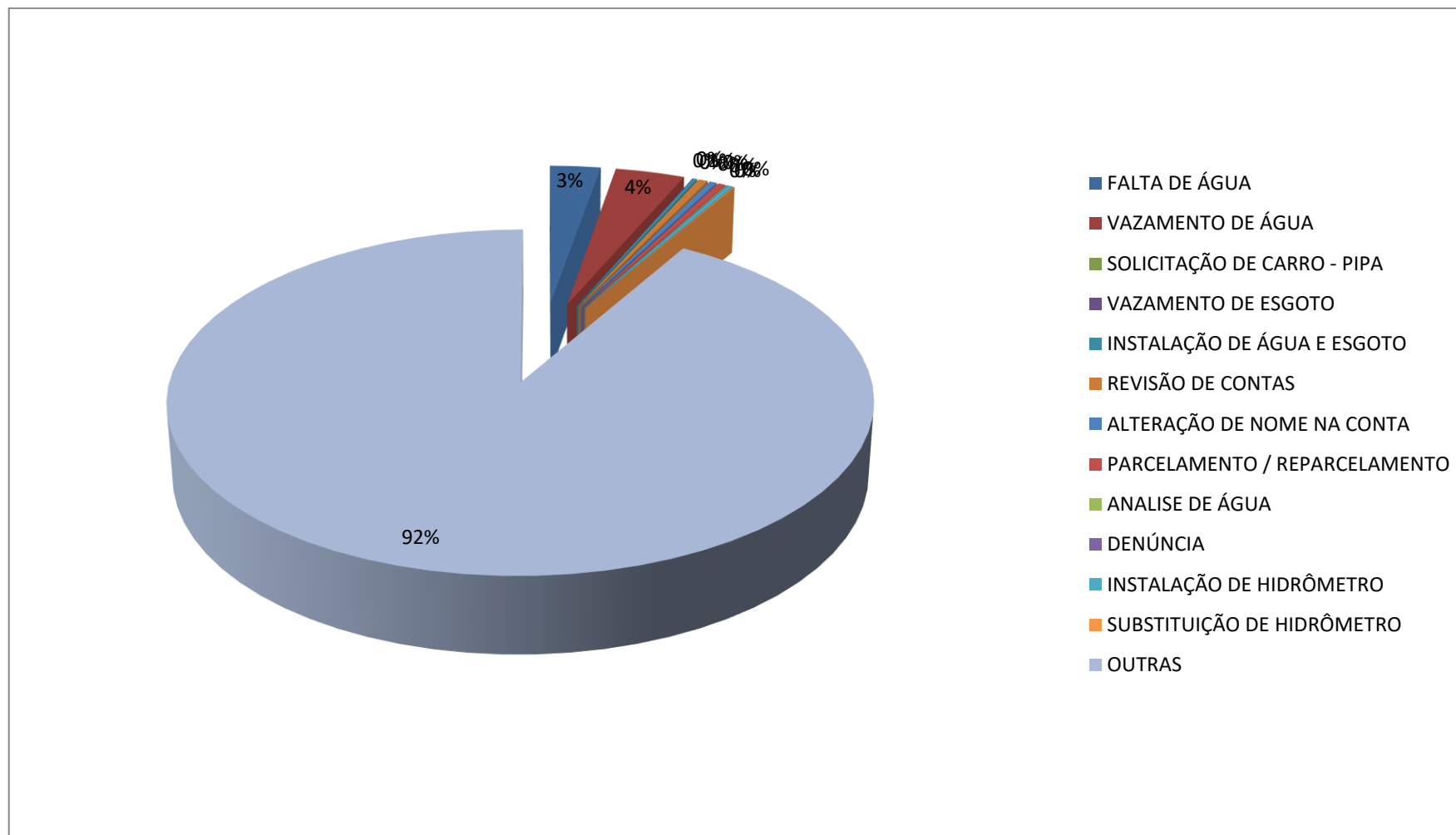


The screenshot shows the CEDAE website interface. At the top left is the CEDAE logo. The navigation menu includes: Home, Investidores, Ouvidoria, Licitações, Transparência, and social media icons for Instagram, Twitter, Facebook, and LinkedIn. Below the navigation is a secondary menu: A CEDAE, SERVIÇOS 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	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	48	48	0	100,00	151,50
Manutenção	Água	Vazamento de Água	66	66	0	100,00	60,00
		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	4	4	0	100,00	0,00
		Revisão de Contas	9	7	2	77,78	27,43
Comercial		Alteração de Nome na Conta	7	7	0	100,00	0,00
		Parcelamento / Reparcimento	7	6	1	85,71	0,00
Análise de Água			1	1	0	0,00	0,00
Denúncia			0	0	0	0,00	0,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	5	4	1	80,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	1	1	0	100,00	288,00
Outros			1616	1607	9	99,44	0,72

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;

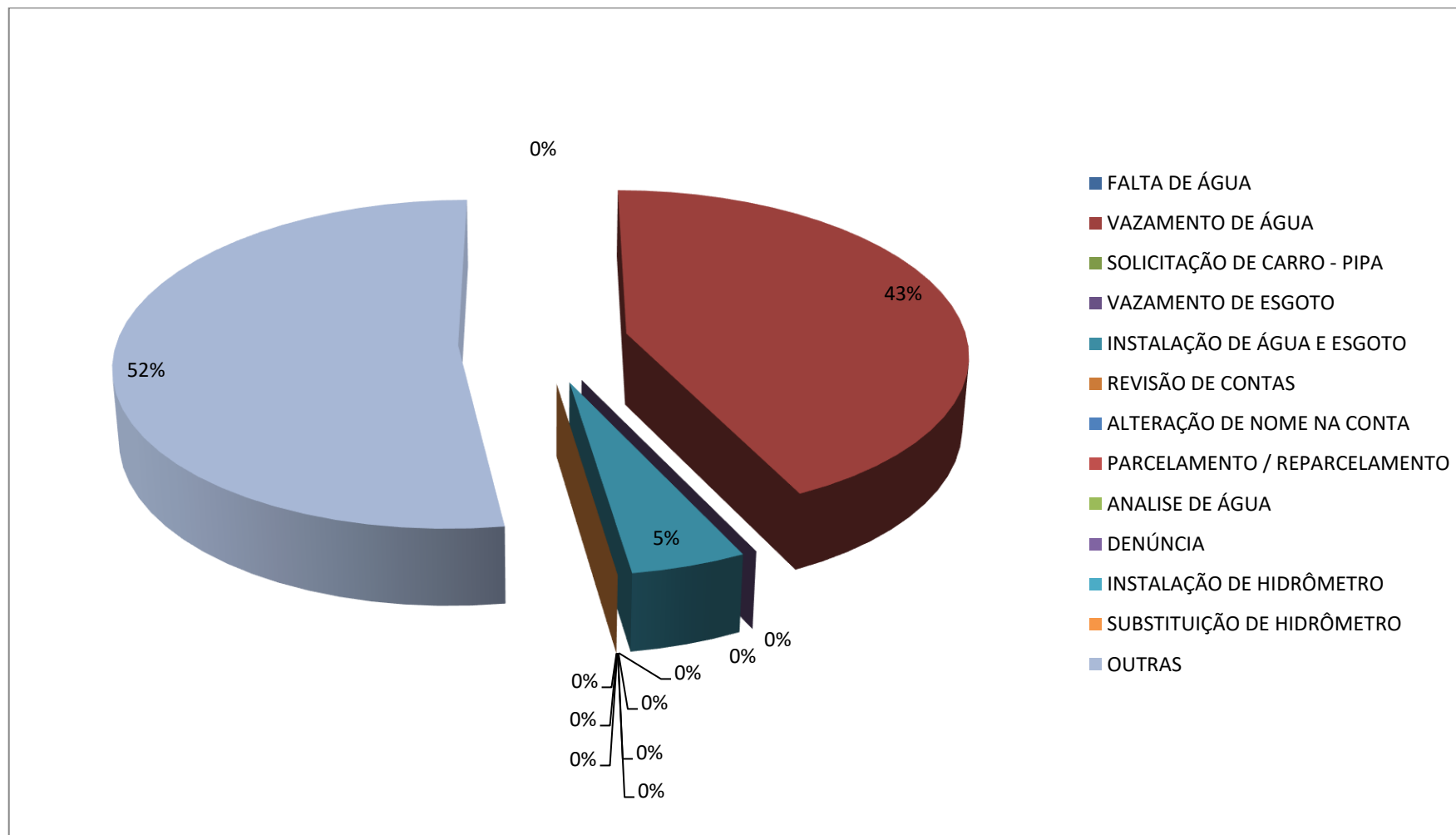


- Editais da Prefeitura do RJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	0	0	0	0,00	0,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	9	9	0	100,00	242,67
		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	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			0	0	0	0,00	0,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
Outros			11	4	7	36,36	444,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE EDITAIS DA PREFEITURA DO RJ



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

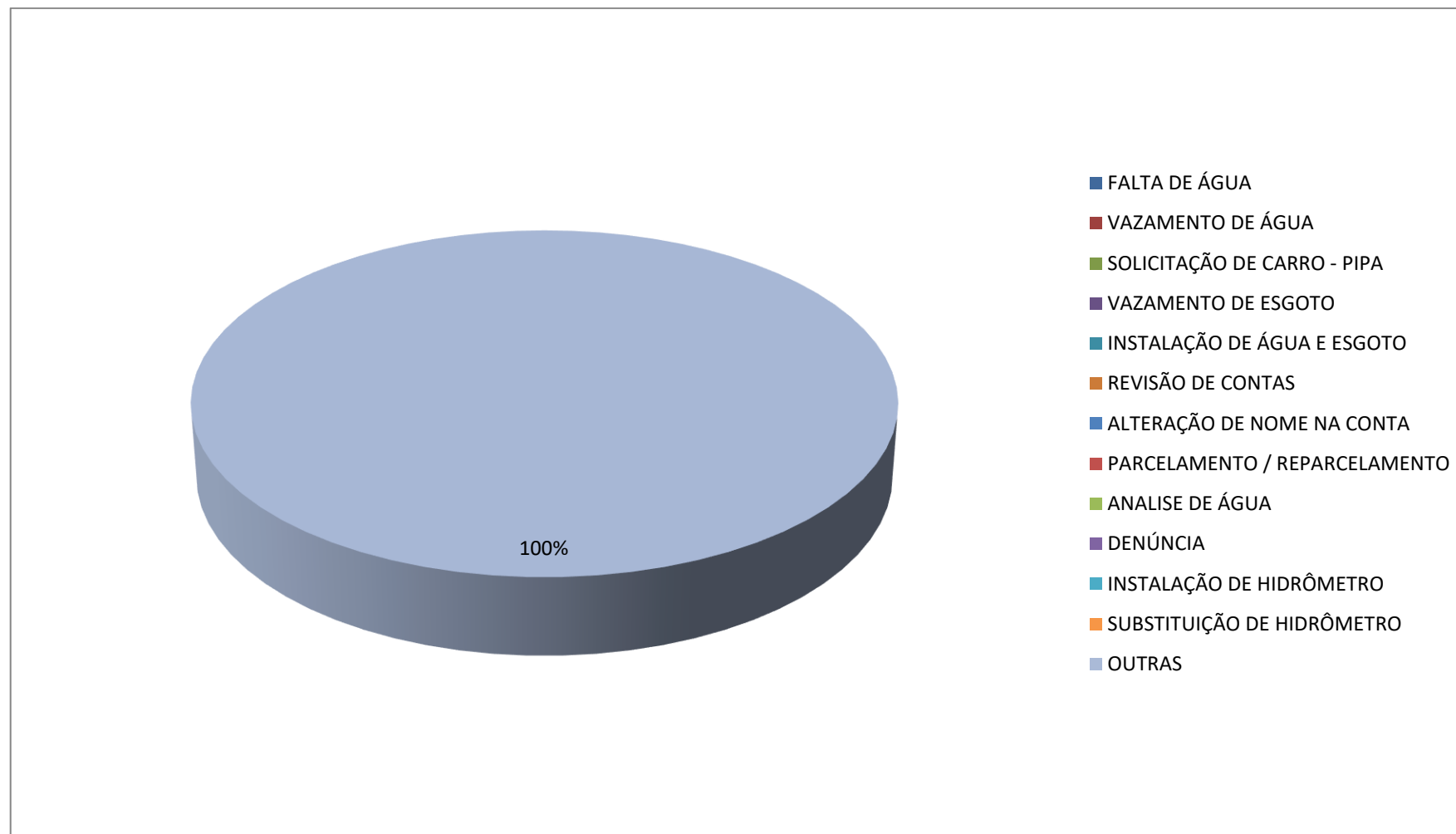
Em março/2020, através de uma parceria com a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, foi criado o e-mail ouvidoriampelj@cedae.com.br para recebimento das demandas oriundas daquele órgão, tratamento e resposta, no menor tempo possível.



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

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	0	0	0	0,00	0,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	0	0	0	0,00	0,00
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	0	0	0	0,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	0	0	0	0,00	0,00
Comercial		Revisão de Contas	0	0	0	0,00	0,00
		Alteração de Nome na Conta	0	0	0	0,00	0,00
		Parcelamento / Reparcimento	0	0	0	0,00	0,00
Análise de Água			0	0	0	0,00	0,00
Denúncia			0	0	0	0,00	0,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
Outros			6	3	3	50,00	16,00

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.

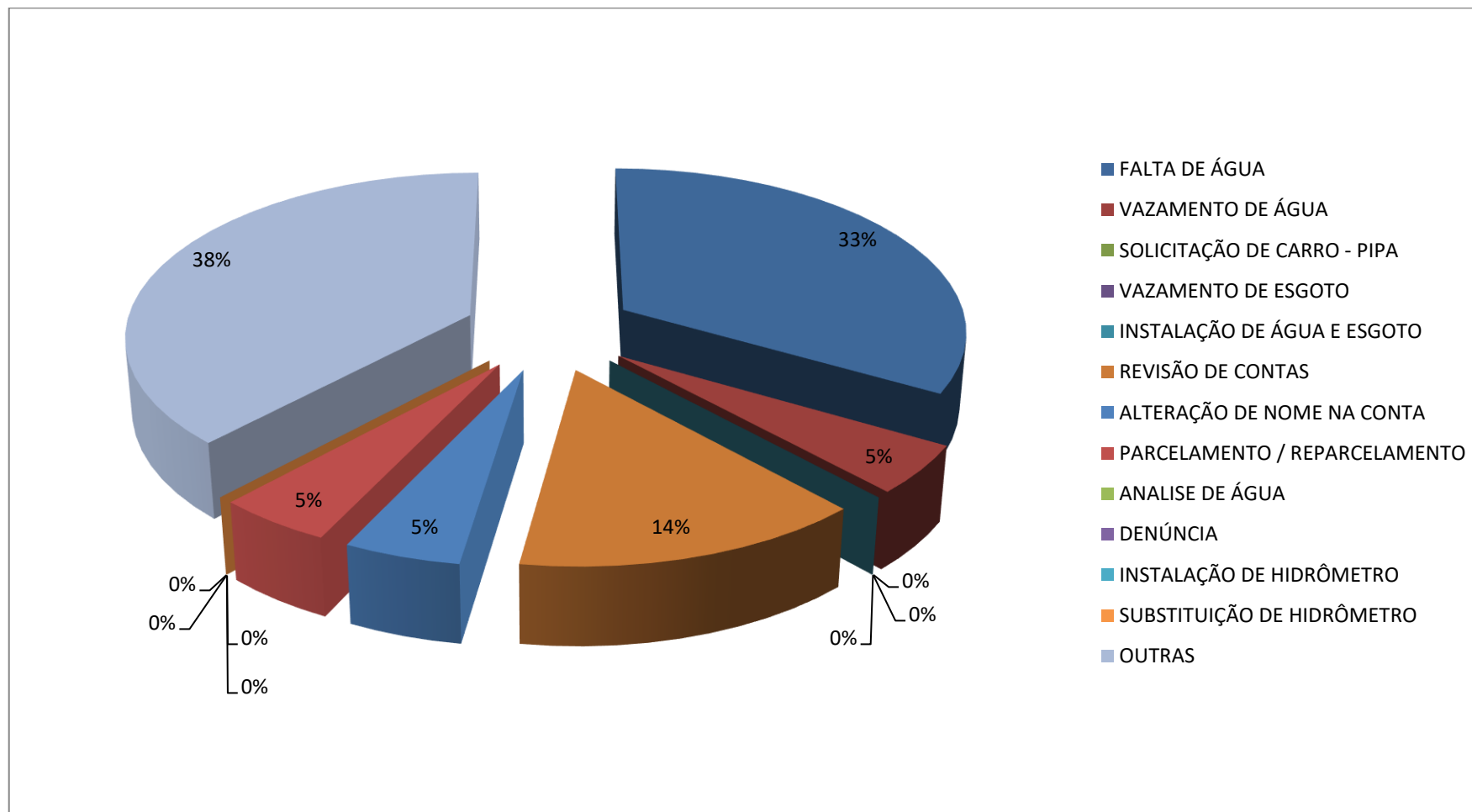
No Consumidor.gov.br, a comunicação se dá diretamente com as empresas participantes, que se comprometem a receber, analisar e responder as reclamações de seus consumidores em até 10 dias.



Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Consumidor.gov

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	7	7	0	100,00	99,43
Manutenção	Água	Vazamento de Água	1	1	0	100,00	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	0	0	0	0,00	0,00
Comercial		Revisão de Contas	3	3	0	100,00	16,00
		Alteração de Nome na Conta	1	1	0	100,00	0,00
		Parcelamento / Reparcimento	1	1	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 Micromedição		Instalação de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
Outros			8	7	1	87,50	75,43

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO CONSUMIDOR.GOV



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

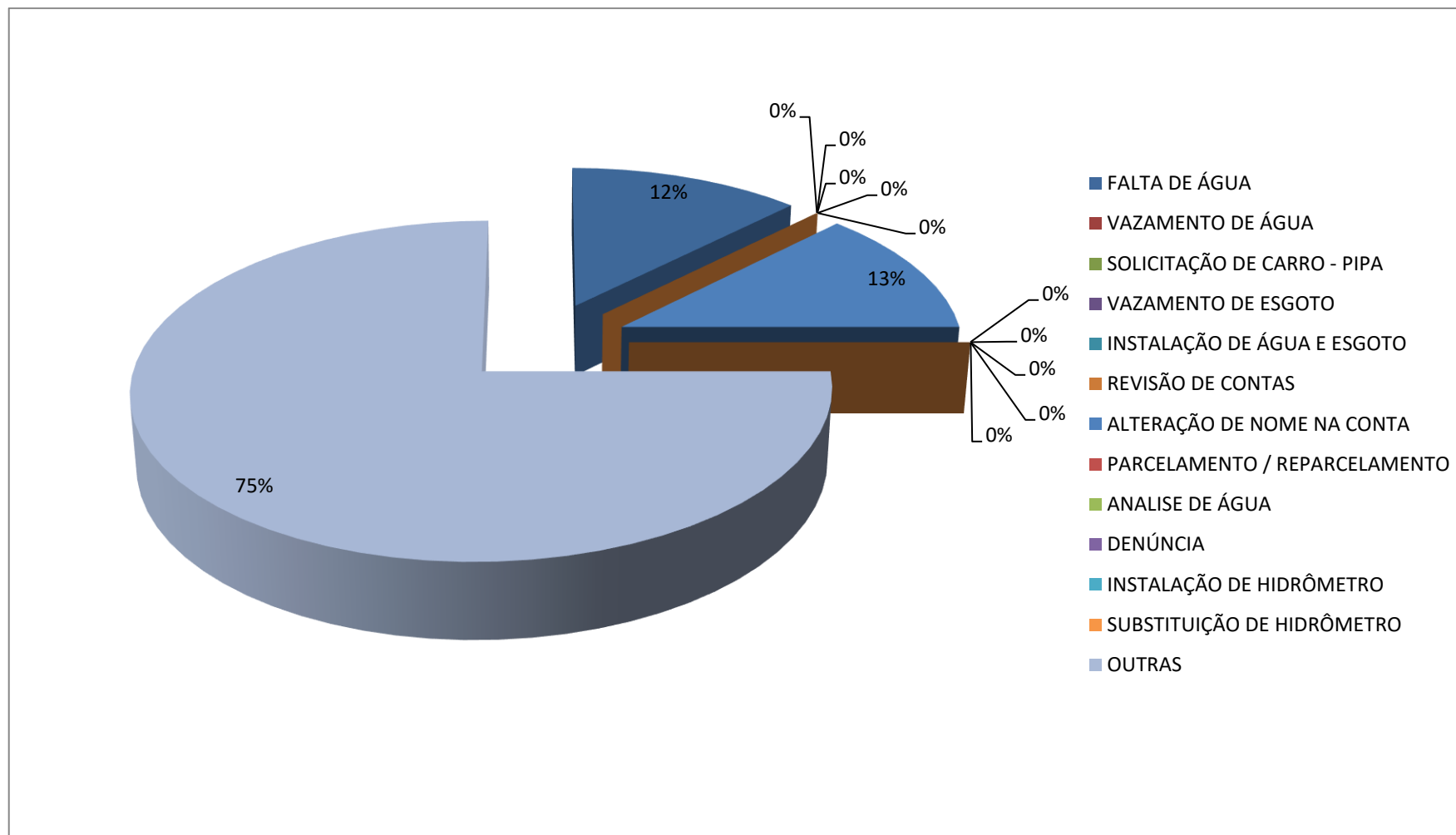
O FalaBR foi desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), é a plataforma integrada nacional de ouvidoria e acesso à informação. Ele é resultado da junção dos sistemas e-Sic e e-Ouv, ferramentas essenciais para o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (nº 12.527/2011) e para o cumprimento 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	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	1	1	0	100,00	0,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	0	0	0	0,00	0,00
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	0	0	0	0,00	0,00
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		0	0	0	0,00	0,00
	Revisão de Contas		0	0	0	0,00	0,00
Comercial	Alteração de Nome na Conta		1	1	0	100,00	504,00
	Parcelamento / Reparcimento		0	0	0	0,00	0,00
Análise de Água			0	0	0	0,00	0,00
Denúncia			0	0	0	0,00	0,00
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro		0	0	0	0,00	0,00
	Substituição de Hidrômetro		0	0	0	0,00	0,00
Outros			6	5	1	83,33	0,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO FALA.BR



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

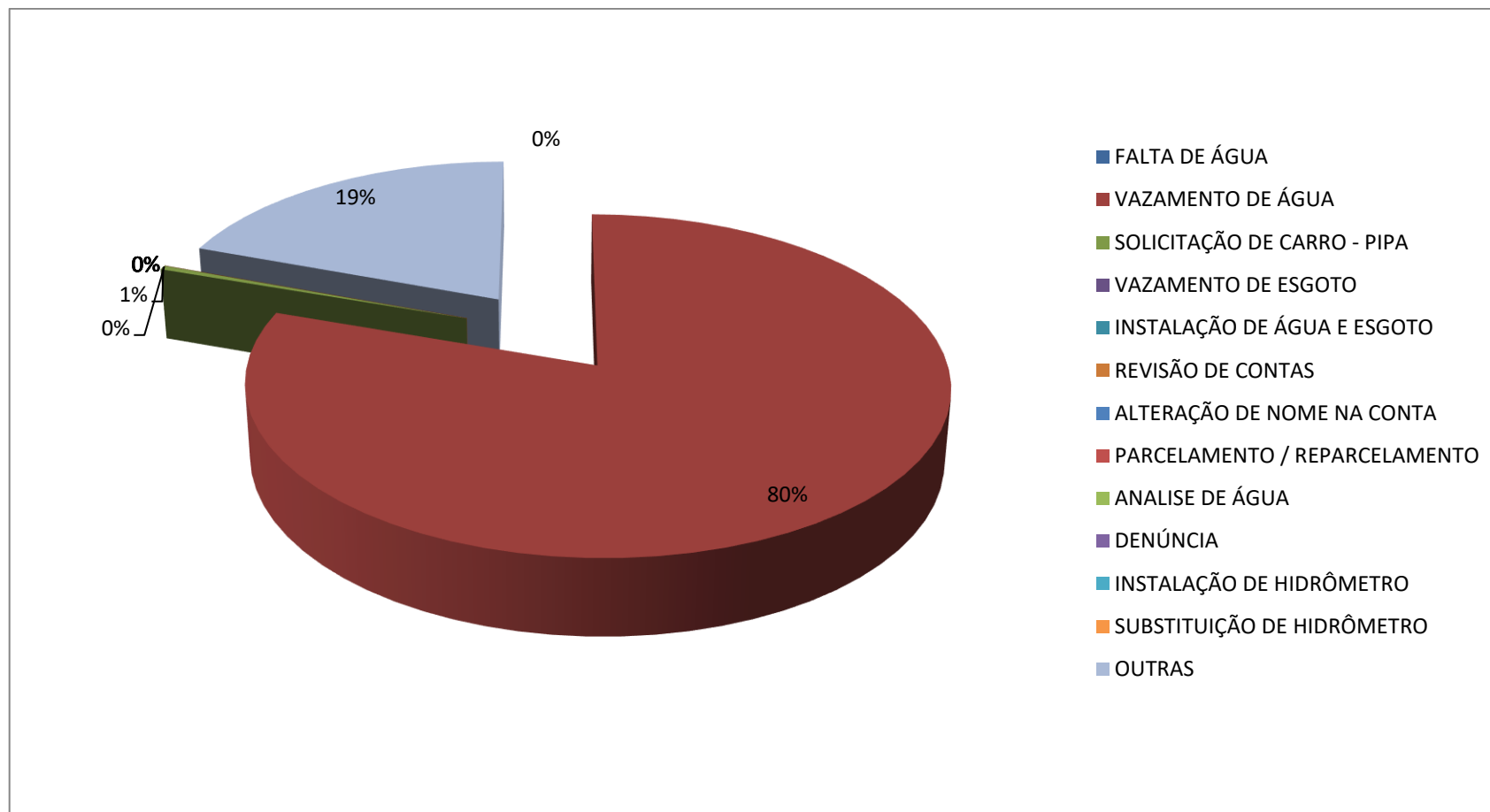
A NINA é a atendente virtual da CEDAE, sendo o acesso feito pelo site da Companhia (www.cedae.com.br), no link “chat online”. Neste canal o cidadão pode abrir demandas de falta d’água, vazamento de água e esgoto, análise da qualidade da água, e etc.



Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie da NINA

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	0	0	0,00	0,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	207	207	0	68,87
		Solicitação de Carro-pipa	1	1	0	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	0	0	0	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	0	0	0,00	0,00
Comercial		Revisão de Contas	0	0	0,00	0,00
		Alteração de Nome na Conta	0	0	0,00	0,00
		Parcelamento / Reparcimento	0	0	0,00	0,00
Análise de Água			0	0	0,00	0,00
Denúncia			0	0	0,00	0,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	0	0	0,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	0	0	0,00	0,00
Outros			50	50	100,00	5,76

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.

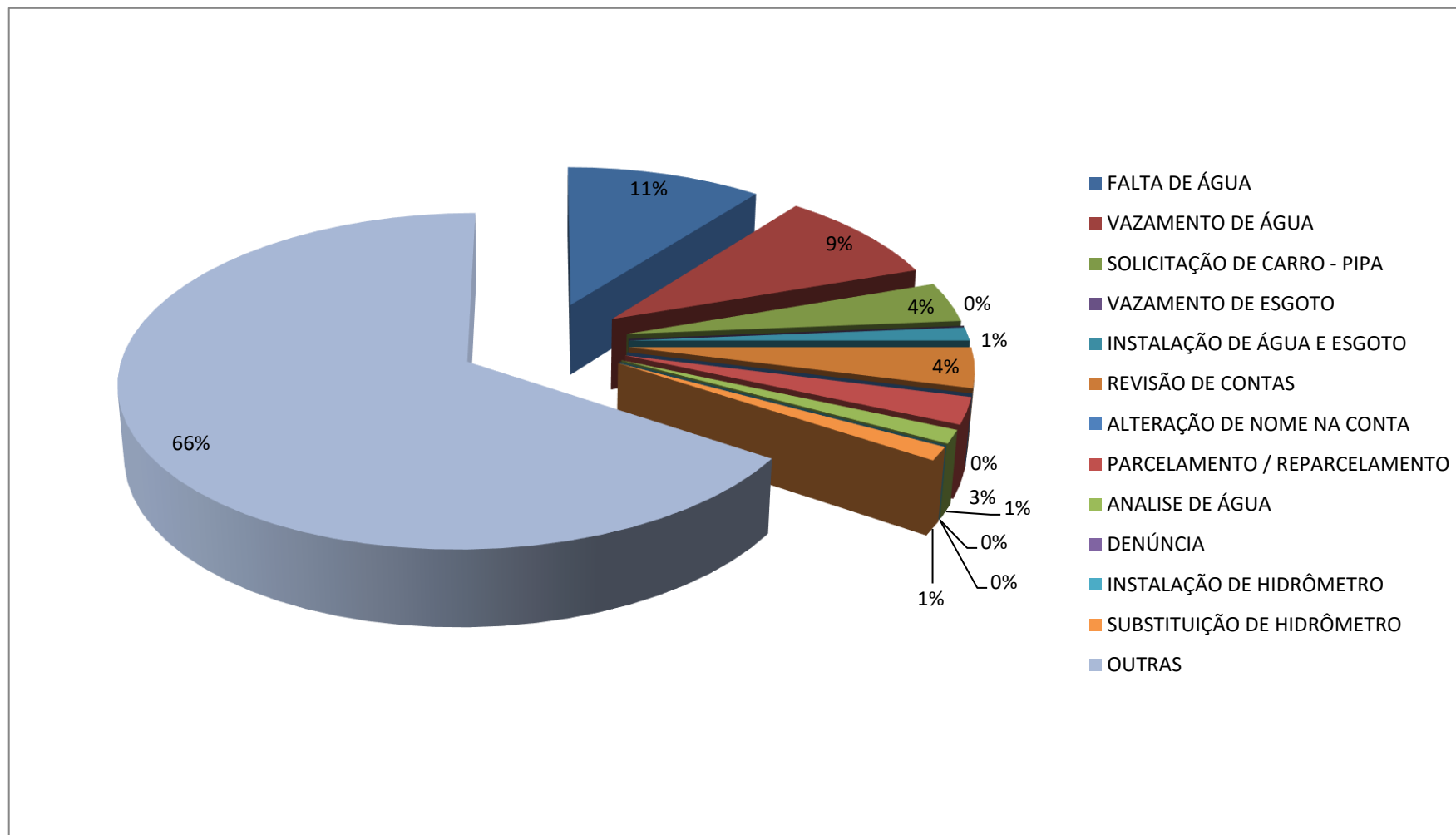
ReclameAQUI



Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Reclame Aqui

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	8	8	0	100,00	18,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	7	6	1	85,71	140,00
		Solicitação de Carro-pipa	3	3	0	100,00	160,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	0	0	0	#DIV/0!	0,00
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		1	0	1	0,00	0,00
	Revisão de Contas		3	3	0	100,00	0,00
Comercial	Alteração de Nome na Conta		0	0	0	#DIV/0!	0,00
	Parcelamento / Reparcimento		2	2		100,00	0,00
Análise de Água			1	0	1	0,00	0,00
Denúncia			0	0	0	#DIV/0!	0,00
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro		0	0	0	#DIV/0!	0,00
	Substituição de Hidrômetro		1	1	0	100,00	0,00
Outros			50	50	0	100,00	0,96

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO RECLAME AQUI



9 - Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ – CDC

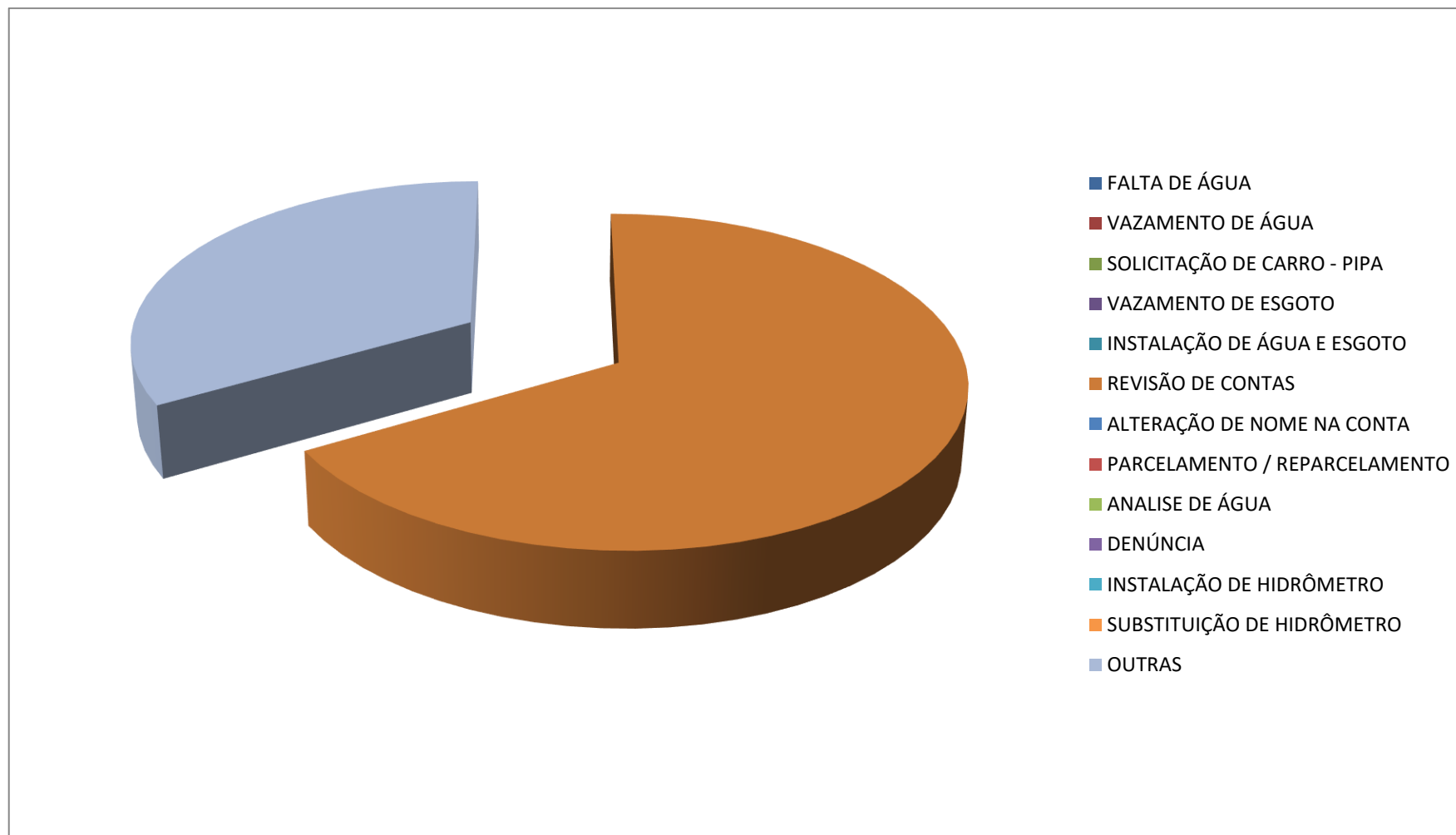
É uma das Comissões Permanentes da ALERJ e presta um serviço gratuito à população fluminense, além de analisar projetos e mensagens relacionadas aos direitos dos consumidores antes de irem à votação em plenário. Os cidadãos que se sentirem prejudicados pelos fornecedores de serviços e produtos podem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



Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie da CDC

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% 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	2	2	100,00	108,00
		Alteração de Nome na Conta	0	0	0,00	0,00
		Parcelamento / Reparcimento	0	0	0,00	0,00
Análise de Água			0	0	0,00	0,00
Denúncia			0	0	0,00	0,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	0	0	0,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	0	0	0,00	0,00
Outros			1	1	100,00	0,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO CDC



OUVIDORIA
Atendimento de Segunda Instância

1 - Atendimento Telefônico Ouvidoria (0800-0316032)

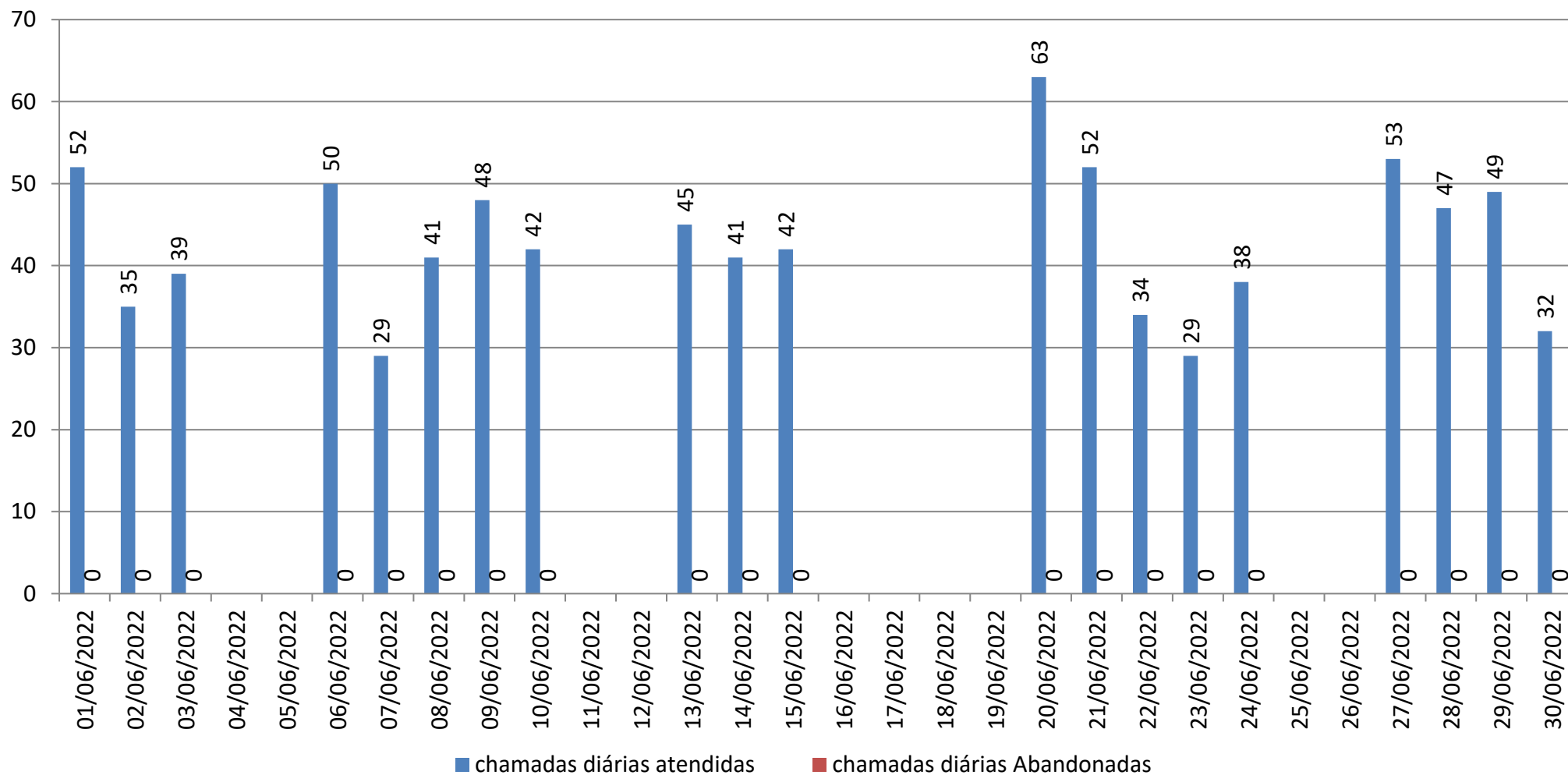
Atendimento realizado através do n.º 0800 0316032, das 09h às 18h, de segunda-feira a sexta-feira.



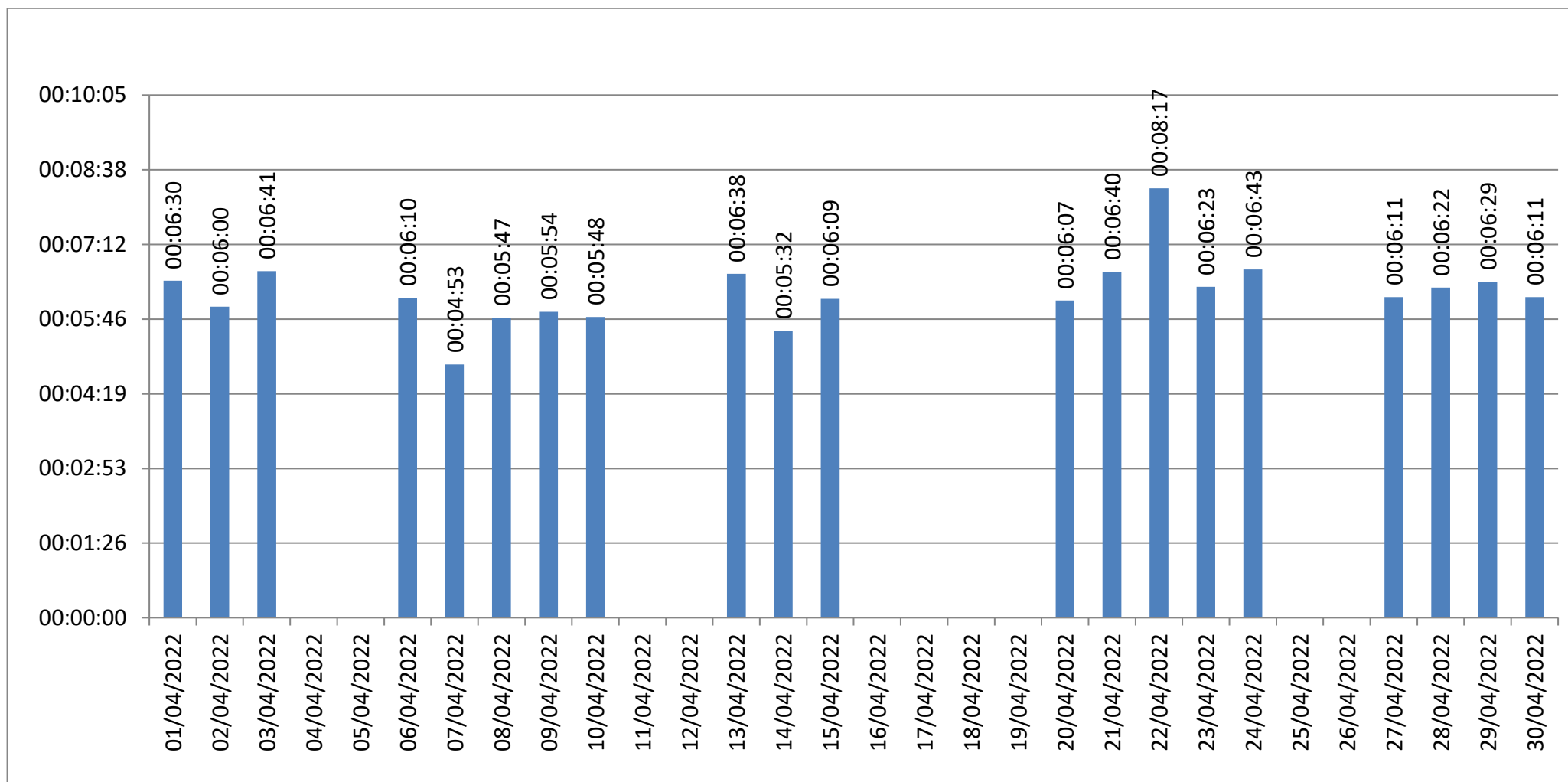
Sistema de telefonia								
Informações de performance / Nível de Serviço								
Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
	Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
861	861	99,40%	100%	0	0	00:00:01	00:06:16	101%

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

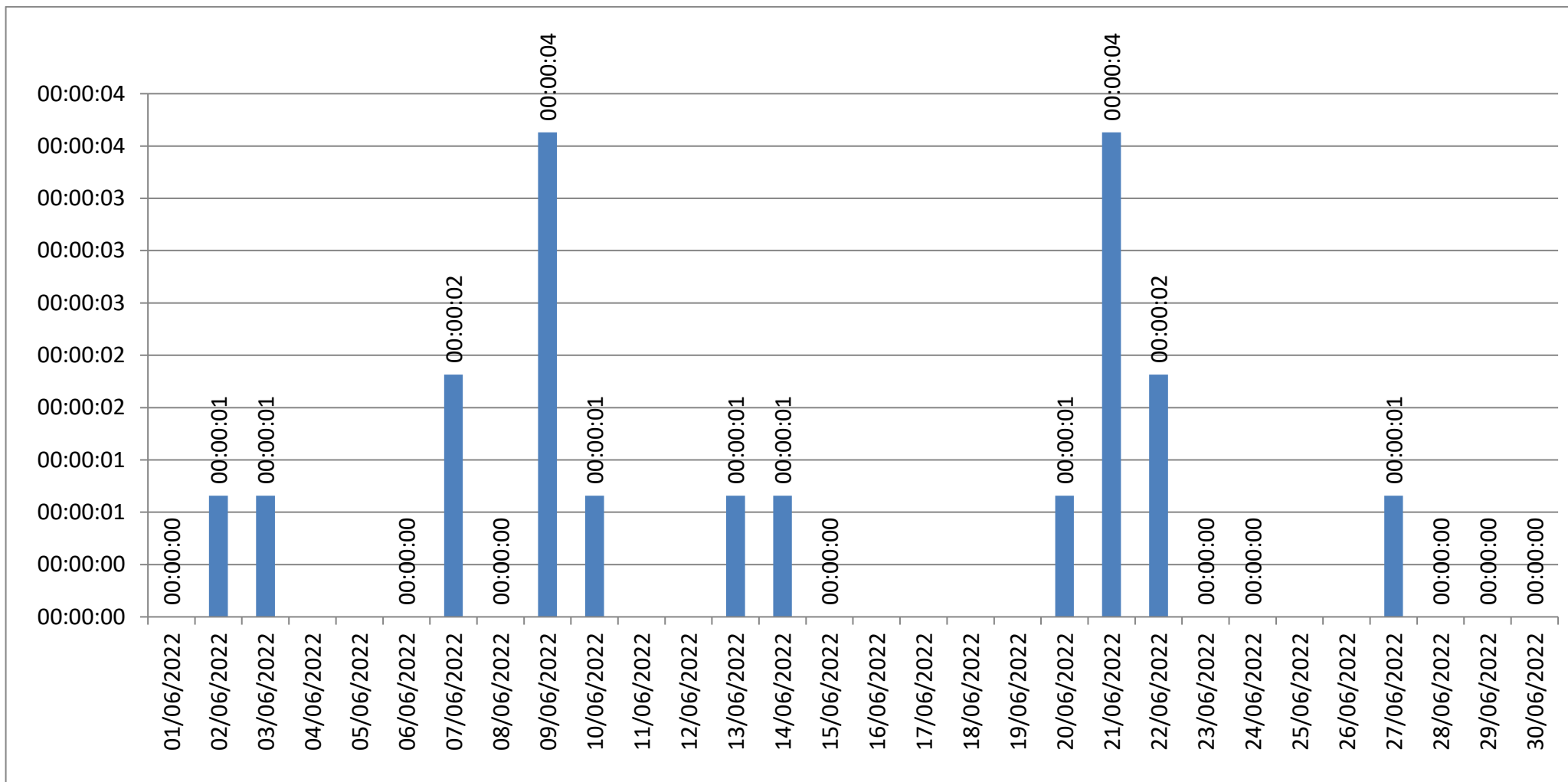
Quantidade de chamadas diárias atendidas / Abandonadas na Ouvidoria



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

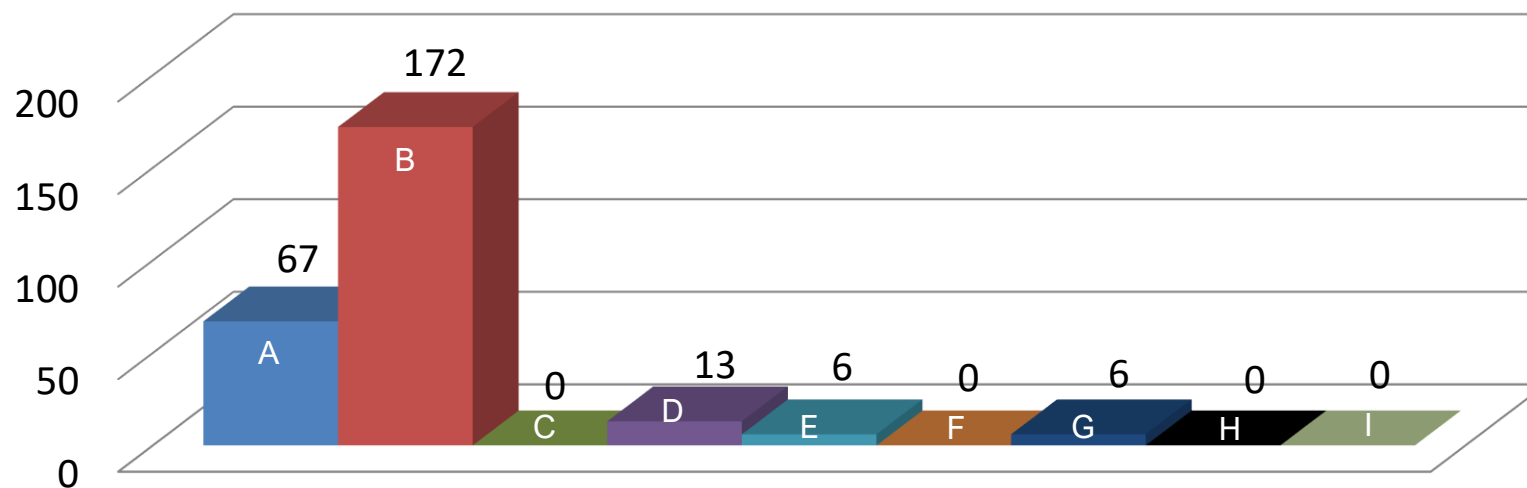


Evolução do TME por dia da Ouvidoria (0800-0316032)



Quantidade de Ordens de Serviços abertas pela Ouvidoria

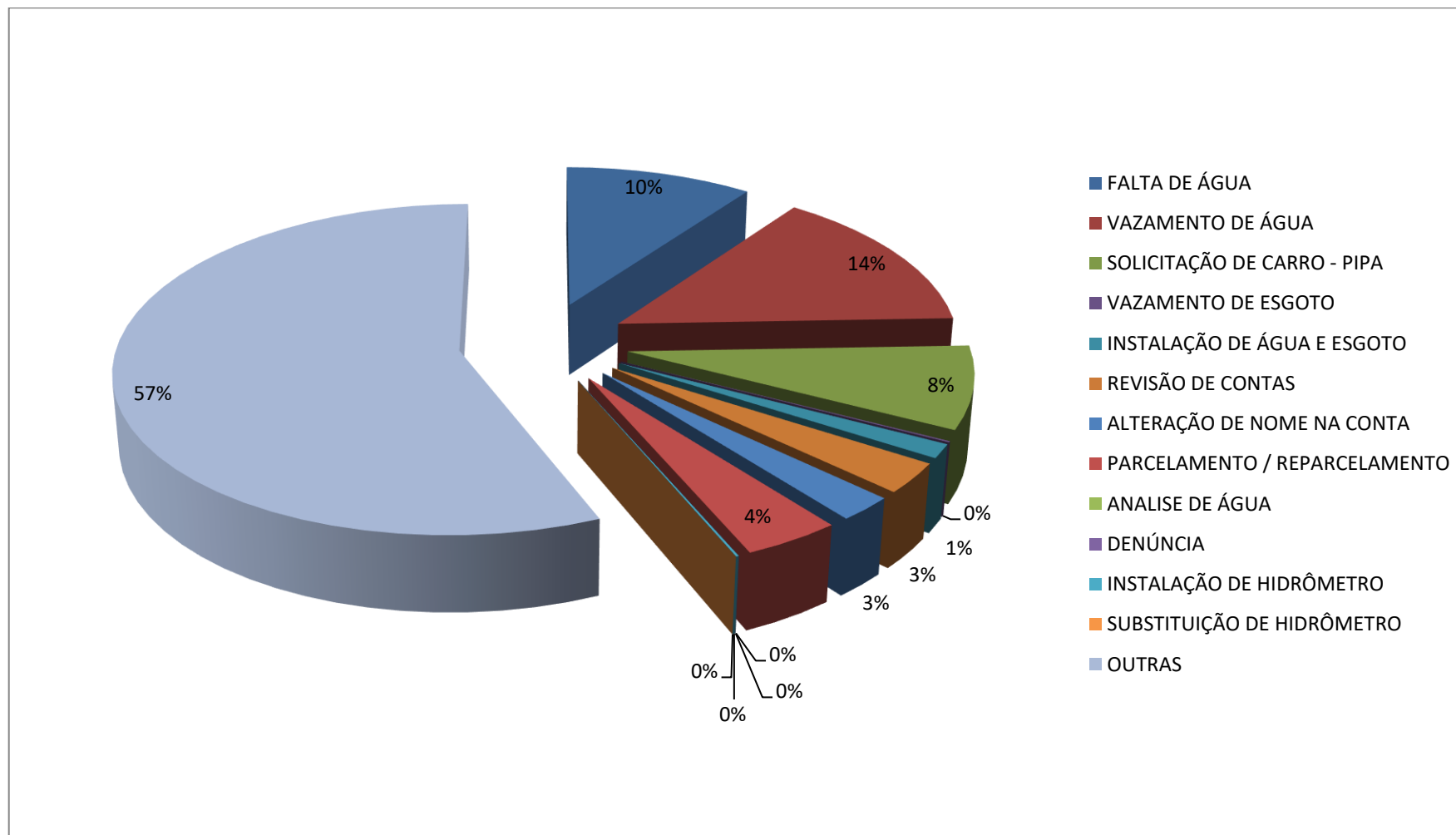
Assuntos	Total	%
A - Operação de Água	67	25,38
B - Manutenção de Água	172	65,15
C - Manutenção de Esgoto	0	0,00
D - Outros	13	4,92
E - Comercial	6	2,27
F – Denúncia	0	0,00
G - Setor Técnico	6	2,27
H - Laboratório de Micromedicação	0	0,00
I - Análise de Água	0	0,00



Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie no Atendimento Telefônico da Ouvidoria (0800-0316032)

	Serviços	Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	88	78	10	88,64	94,77
Manutenção	Água	Vazamento de Água	126	102	24	80,95	70,82
		Solicitação de Carro-pipa	71	70	1	98,59	151,54
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1	1	0	100,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	12	10	2	83,33	52,80
		Revisão de Contas	26	25	1	96,15	25,92
Comercial		Alteração de Nome na Conta	21	18	3	85,71	65,33
		Parcelamento / Reparcimento	36	29	7	80,56	65,38
Análise de Água			0	0	0	#DIV/0!	0,00
Denúncia			0	0	0	#DIV/0!	0,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	1	1		100,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	0	0	0	#DIV/0!	0,00
Outros			494	485	9	98,18	5,94

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



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

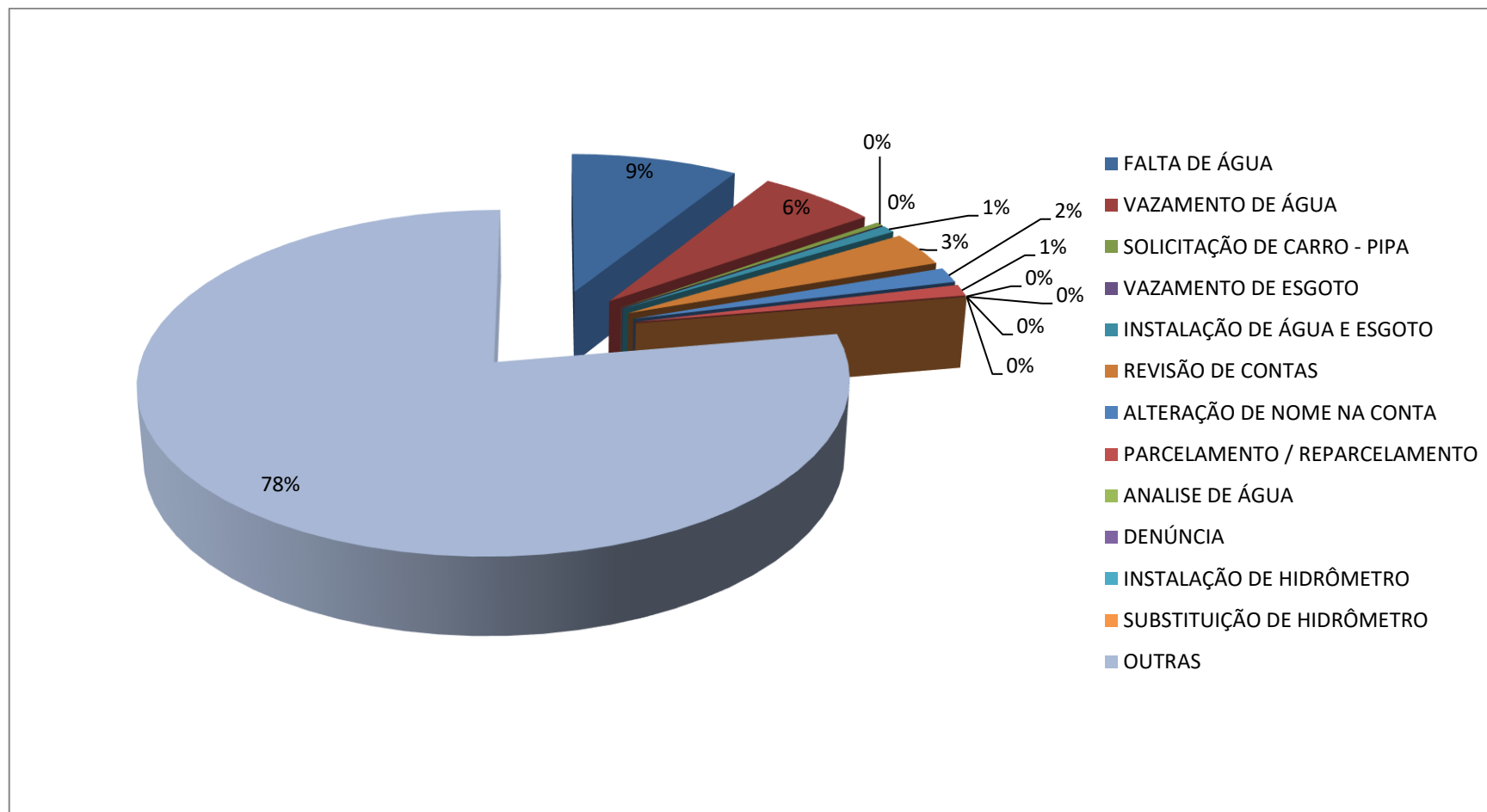
Recebimento de demandas através do e-mail ouvidoriageral@cedae.com.br. canal de atendimento ao público em geral



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

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	24	23	1	95,83	137,74
Manutenção	Água	Vazamento de Água	17	15	2	88,24	57,60
		Solicitação de Carro-pipa	1	1	0	100,00	120,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	0	0	0	0,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	2	2	0	100,00	0,00
		Revisão de Contas	9	9	0	100,00	16,00
Comercial		Alteração de Nome na Conta	4	4	0	100,00	24,00
		Parcelamento / Reparcimento	3	3	0	100,00	224,00
Análise de Água			0	0	0	0,00	0,00
Denúncia			0	0	0	0,00	0,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
Outros			209	209	0	100,00	0,57

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS PELO E-MAIL DA OUVIDORIA GERAL



3 - Atendimento Pessoal no prédio sede

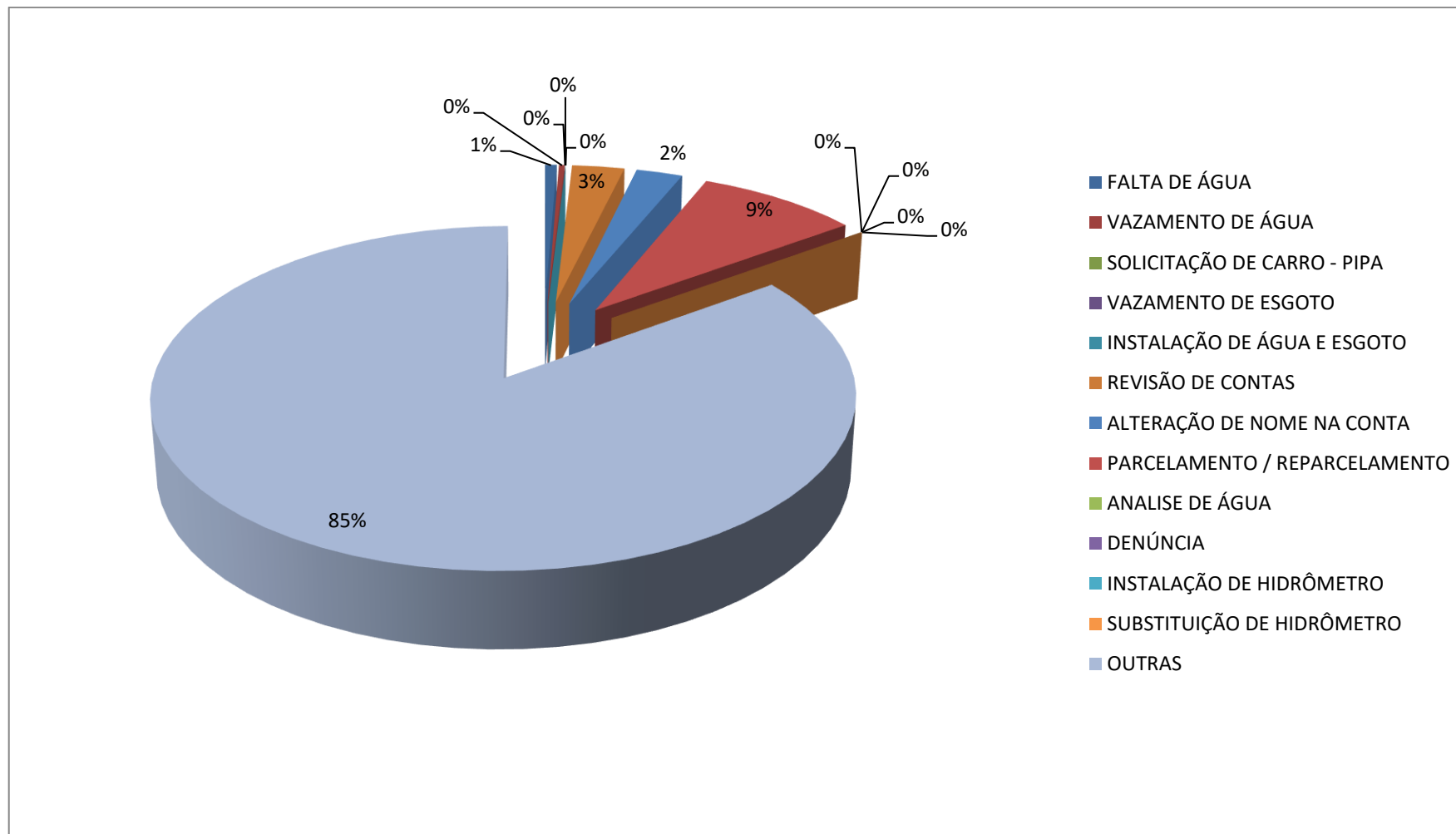
Composto de pré-atendimento e atendimento pessoal com atendimento realizado diretamente à população na sede da Companhia, das 09h às 17h, de segunda-feira a sexta-feira.



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

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	2	2	0	100,00	192,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	1	1	0	100,00	120,00
		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		0	0	0	0,00	0,00
Comercial	Revisão de Contas		9	9	0	100,00	40,00
	Alteração de Nome na Conta		8	8	0	100,00	0,00
	Parcelamento / Reparcimento		28	28	0	100,00	27,43
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		272	265	7	97,43	6,07	

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.



Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de AGENERSA

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	11	11	0	100,00	250,91
Manutenção	Água	Vazamento de Água	3	3	0	100,00	160,00
		Solicitação de Carro-pipa	4	4	0	100,00	108,00
	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
Comercial		Revisão de Contas	1	1	0	100,00	0,00
		Alteração de Nome na Conta	2	2	0	100,00	84,00
		Parcelamento / Reparcimento	0	0	0	0,00	0,00
Análise de Água			0	0	0	0,00	0,00
Denúncia			0	0	0	0,00	0,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	1	1	0	100,00	120,00
Outros			8	7	1	87,50	58,29

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE AGENERSA

