

RELATÓRIO

ATENDIMENTO OUVIDORIA

- Novembro 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);	32
5 - Consumidor.gov (https://www.consumidor.gov.br)	35
6 - Fala.BR (Governo da União)	38
7 - NINA (www.cedae.com.br).....	41
8 - Reclame Aqui (www.reclameaqui.com.br)	44
9 - Disque Denúncia	47
10 - Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ – CODECON	50
11 - Alô-ALERJ	53
CANAIS DE ENTRADA DE DEMANDAS DE SEGUNDA INSTÂNCIA – OUVIDORIA.....	55
1 - Atendimento Telefônico Ouvidoria (0800-0316032)	56
2 - E-mail (ouvidoriageral@cedae.com.br)	63
3 - Atendimento Pessoal no prédio sede	66
4 - AGENERSA (cedae.agenersa@cedae.com.br).....	69
OBSERVAÇÃO E CONCEITOS	72

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral da CEDAE está localizada na sede da Companhia, sito na Avenida Presidente Vargas, n.º 2655, no bairro da Cidade Nova, município do Rio de Janeiro - RJ. Atua no âmbito administrativo, recebendo: reclamações, solicitações, sugestões, denúncias, elogios e passando informações.

Nesse sentido, a Ouvidoria Geral da CEDAE atende através de vários canais de entrada, sendo eles:

Canais de atendimento de Acesso à Informação - Ouvidoria:

- 1 - E-SIC (GOV. DO ESTADO);
- 2 - SIC Presencial;

Canais de entrada de demandas de primeira instância:

- 1 - Atendimento Telefônico SAC (0800-2821195);
- 2 - Fale com a CEDAE (www.cedae.com.br);
- 3 - Documentos Físicos
 - [Autos de infração da PMRJ](#)
 - [Editais da Prefeitura do RJ](#)
 - [Câmara dos Deputados RJ](#)
 - [Câmara de Vereadores](#)
 - [SUBDEC](#)
 - [Rd \(Registro de Documento\)](#)
 - [Carta s/nº](#)
 - [Telegrama](#)

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

Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

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

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS POR CLASSIFICAÇÃO

- Canais de entrada de demandas de primeira instância:

Natureza	Total	Não Atendido	Atendido	% Atendimento
Solicitação	14681	2651	12030	81,94
Informação	34459	135	34324	99,61
Reclamação	4165	1373	2792	67,03
Denúncia	124	42	82	66,13
Elogio	23	0	23	100,00
Sugestão	18	0	18	100,00
Trote / Engano / Ligação Muda	3114	0	3114	100,00
Total	56584	4201	52383	92,58

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

Natureza	Total	Não Atendido	Atendido	% Atendimento
Solicitação	366	36	330	90,16
Informação	1158	19	1139	98,36
Reclamação	732	150	582	79,51
Denúncia	6	0	6	100,00
Elogio	1	0	1	100,00
Sugestão	2	0	2	100,00
Trote / Engano / Ligação Muda	134	0	134	100,00
Total	2399	205	2194	91,45

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	9237	7565	1672	81,90	24,62
Manutenção	Água	Vazamento de Água	4237	3559	678	84,00	40,37
		Solicitação de Carro-pipa	2409	1893	516	78,58	88,05
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	2220	2171	49	97,79	10,30
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		1359	1331	28	97,94	2,89
	Revisão de Contas		2547	2440	107	95,80	1,94
Comercial	Alteração de Nome na Conta		2931	2725	206	92,97	2,62
	Parcelamento / Reparcimento		2155	1908	247	88,54	4,75
Análise de Água			56	32	24	57,14	12,00
Denúncia			229	188	41	82,10	21,06
Laboratório de Micromedicação	Instalação de Hidrômetro		132	126	6	95,45	0,00
	Substituição de Hidrômetro		153	131	22	85,62	7,88
Outros			28919	28314	605	97,91	1,47

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

		Serviços	Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	216	193	23	89,35	101,47
Manutenção	Água	Vazamento de Água	125	85	40	68,00	88,38
		Solicitação de Carro-pipa	57	49	8	85,96	115,10
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	65	61	4	93,85	16,13
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	129	111	18	86,05	16,00
		Revisão de Contas	222	201	21	90,54	3,58
Comercial		Alteração de Nome na Conta	132	108	24	81,82	16,22
		Parcelamento / Reparcimento	53	42	11	79,25	3,43
Análise de Água			4	4	0	100,00	234,00
Denúncia			7	7	0	100,00	0,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	8	7	1	87,50	17,14
		Substituição de Hidrômetro	12	11	1	91,67	17,45
Outros			1369	1315	54	96,06	3,18

- Lei de Acesso à Informação – LAI (e-SIC e SIC Presencial)

A Lei n.º 12.527/2011, denominada Lei de Acesso à Informação, regulamentada no âmbito nacional através do Decreto n.º 7724/2020 e no Estado do Rio de Janeiro através do Decreto Estadual n.º 46.475/2018, é aplicada na CEDAE nas solicitações originadas no portal E-SIC (<http://www.esicrj.rj.gov.br/>).

As solicitações de informações de cidadãos que procuram pessoalmente a Ouvidoria Geral da CEDAE são atendidas através do SIC Presencial (<http://www.governoaberto.rj.gov.br/sics-presenciais>).



Acesso à Informação

ATENDIMENTOS À LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO EM AGOSTO DE 2021

e-SIC e SIC Presencial	
Pedidos de acesso à informação	23
Recursos de primeira instância	15
Recursos de segunda instância	5
Recursos de terceira instância (CGE-RJ)	2
Atendidas	
Demandas atendidas	6
Demandas que não cumpriram requisitos legais	5
Pendentes	
Demandas em andamento	12
% de demandas	
Acesso negado – s/ requisitos	22
Acesso concedido	26
Demandas em andamento	52

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.

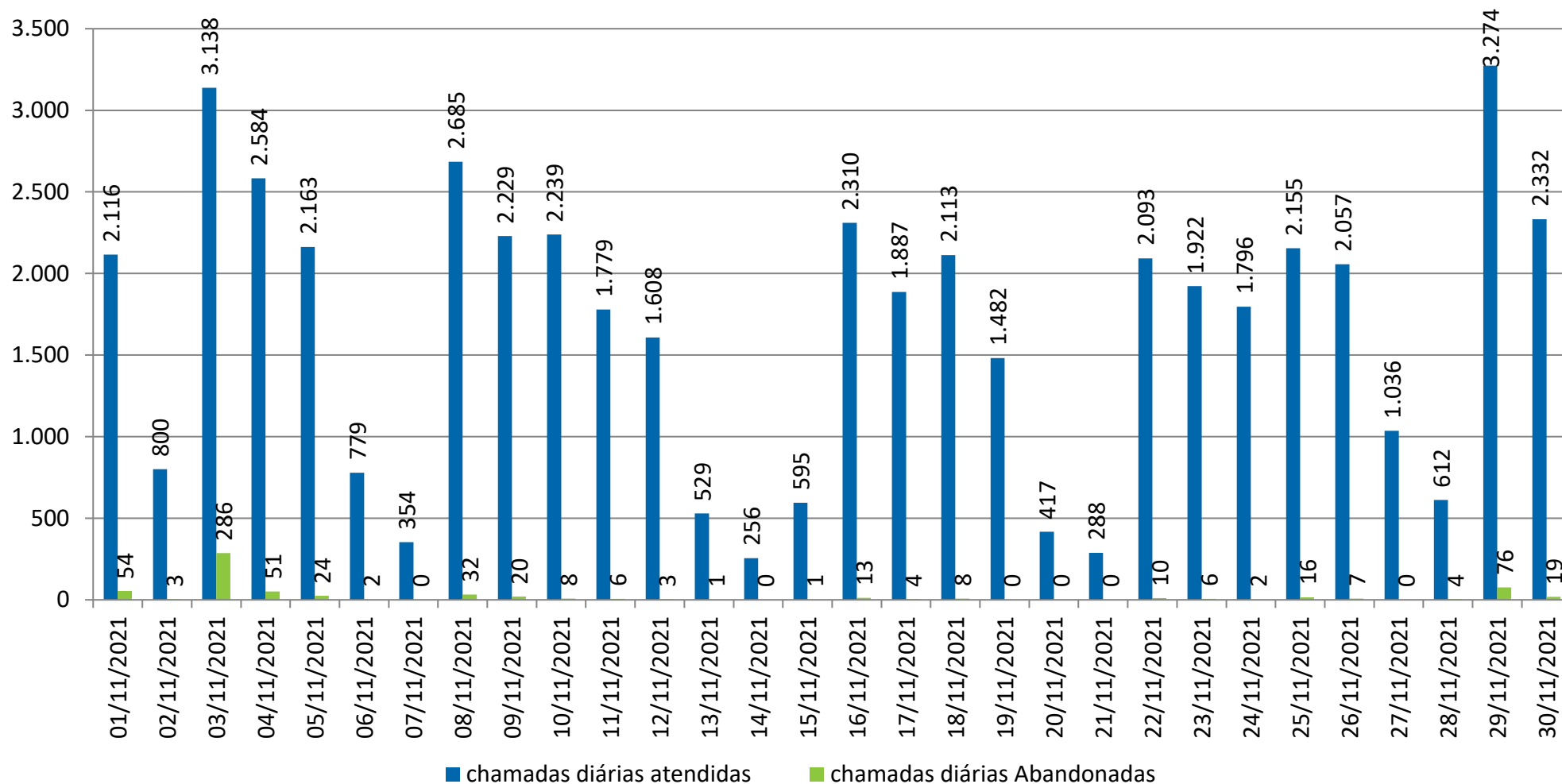


Sistema de Telefonia

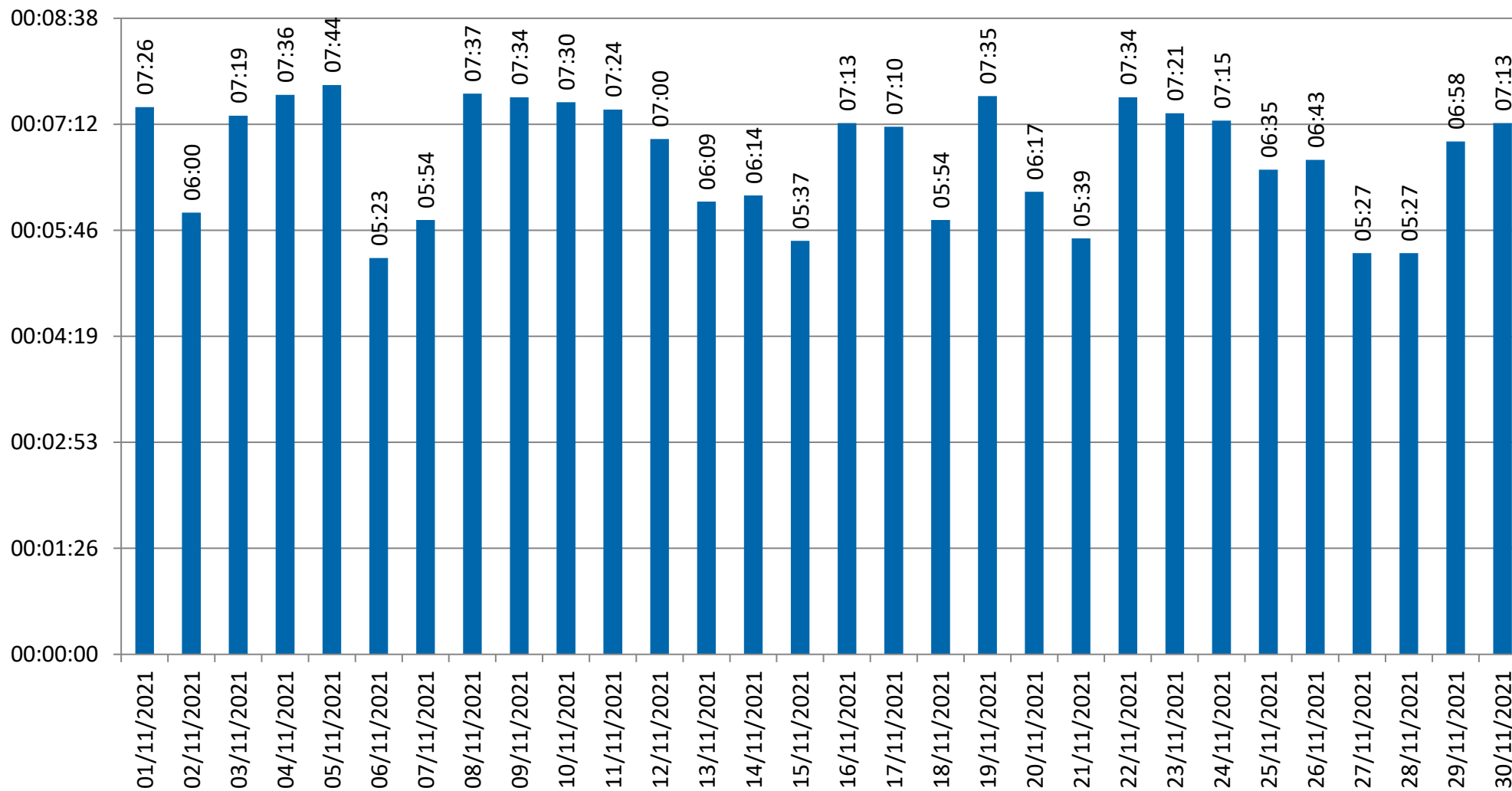
Informações de Performance / Nível de Serviço

Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
	Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
50.284	49.628	90,63	98,70	656	1,30	00:01:46	00:07:03	105,49

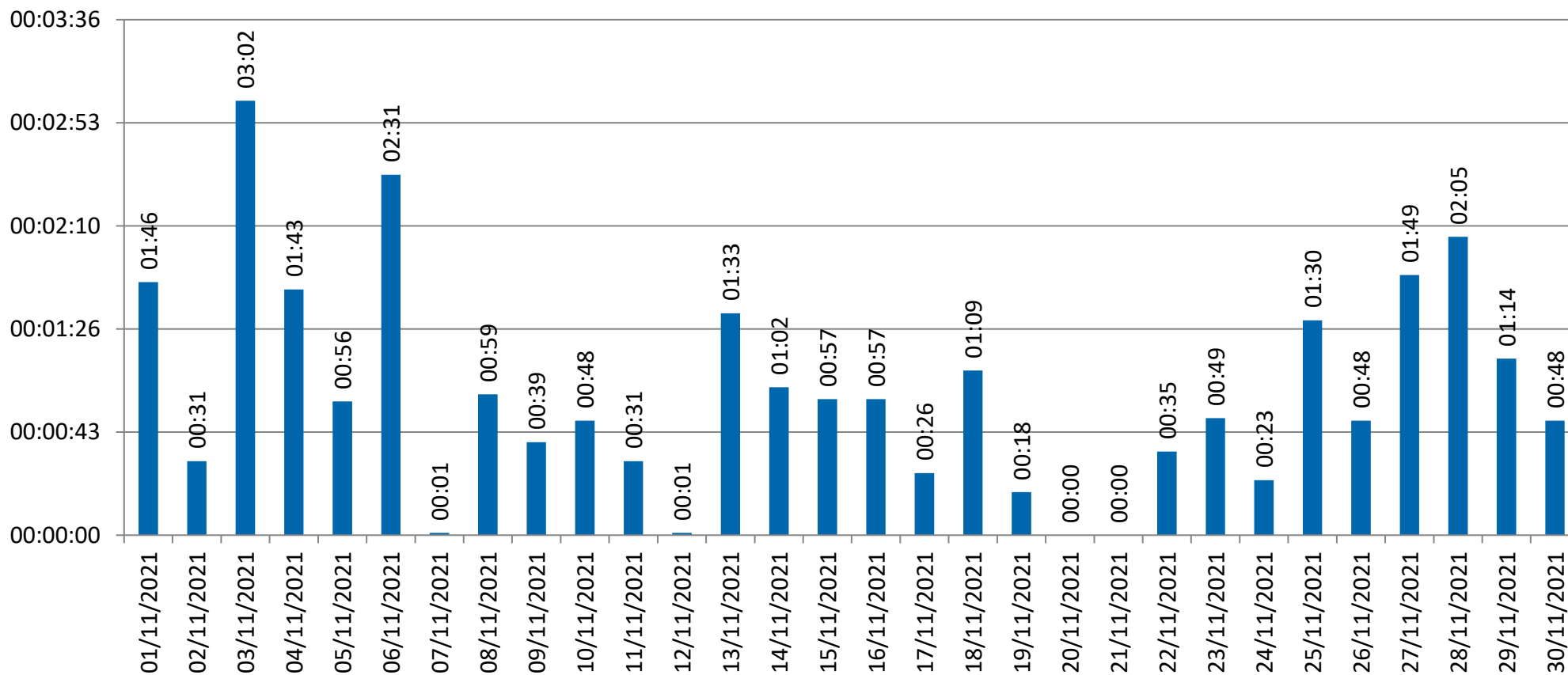
Quantidade de chamadas diárias atendidas / Abandonadas no SAC



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

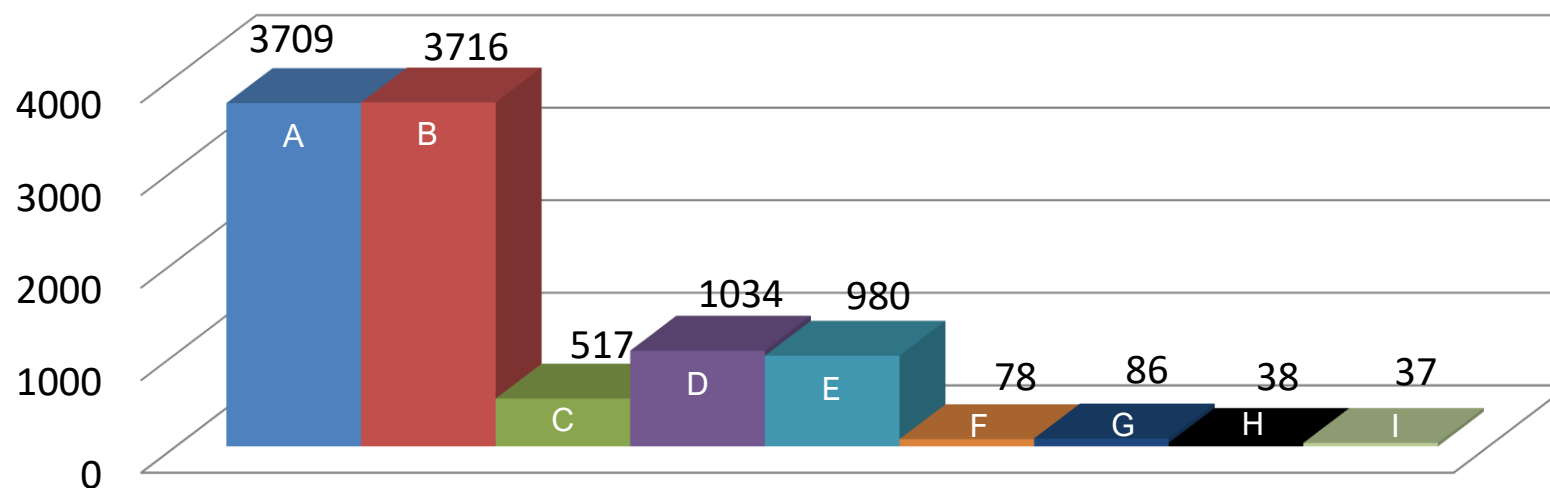


Evolução do TME por dia do SAC (0800-2821195)



Quantidade de Ordens de Serviços abertas pelo SAC

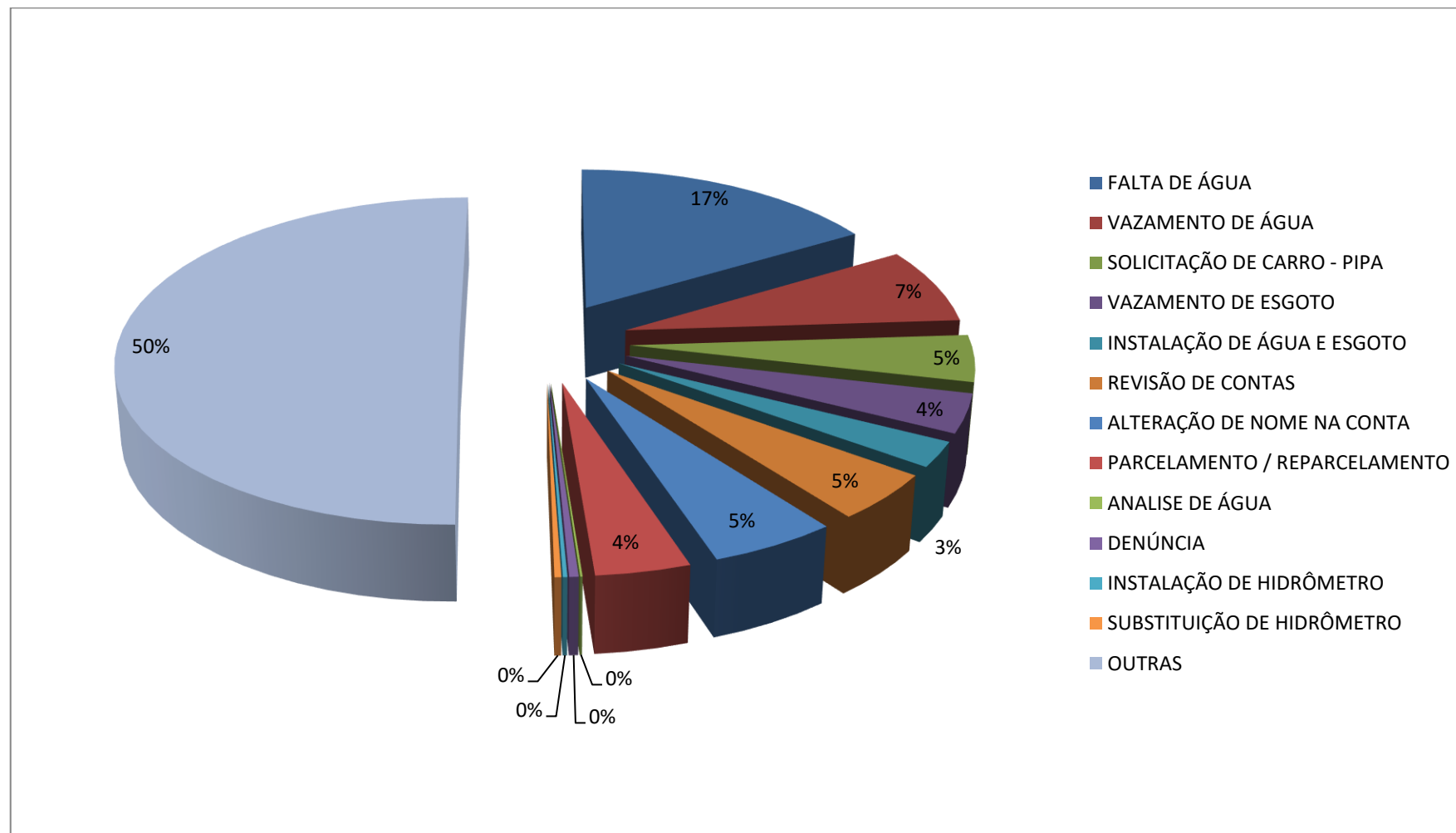
Assuntos	Total	%
A - Operação de Água	3709	36,38
B - Manutenção de Água	3716	36,45
C - Manutenção de Esgoto	517	5,07
D - Outros	1034	10,14
E - Comercial	980	9,61
F – Denúncia	78	0,77
G - Setor Técnico	86	0,84
H - Laboratório de Micromedicação	38	0,37
I - Análise de Água	37	0,36



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	8657	7063	1594	81,59	24,20
Manutenção	Água	Vazamento de Água	3901	3245	656	83,18	41,93
		Solicitação de Carro-pipa	2405	1889	516	78,54	88,21
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	2005	1963	42	97,91	10,75
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	1306	1278	28	97,86	3,00
		Revisão de Contas	2417	2318	99	95,90	1,79
Comercial		Alteração de Nome na Conta	2790	2594	196	92,97	2,72
		Parcelamento / Reparcimento	2062	1832	230	88,85	4,85
Análise de Água			51	30	21	58,82	12,80
Denúncia			199	164	35	82,41	20,34
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro	97	92	5	94,85	0,00
		Substituição de Hidrômetro	146	124	22	84,93	8,32
Outros			26337	25809	528	98,00	1,35

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



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

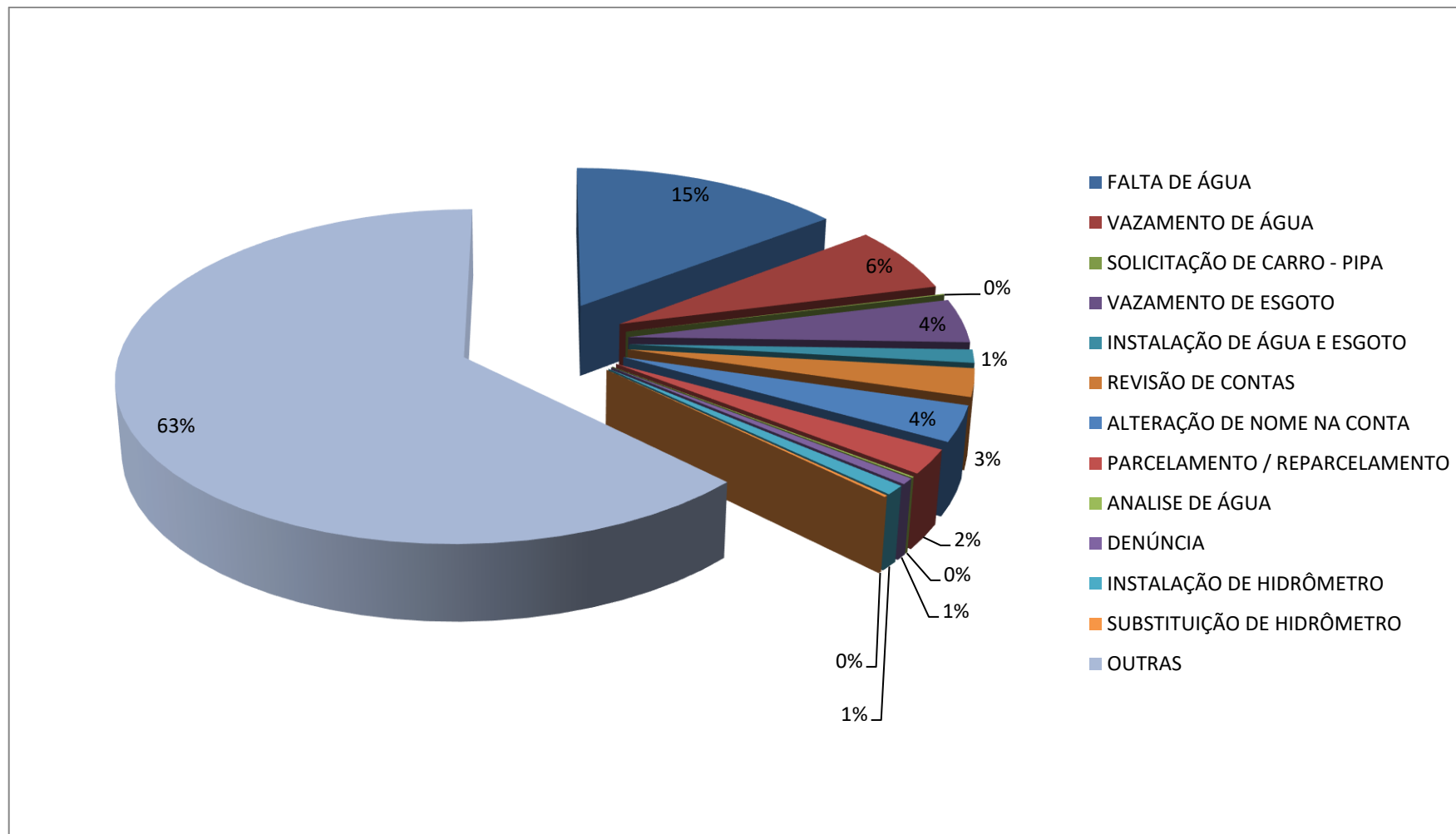
Canal de atendimento disponibilizado no site www.cedae.com.br, realizado através de preenchimento de formulário pelos solicitantes, quais podem ser pedidos de informações, solicitações ou reclamações de assuntos diversos ligados a Companhia.



Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Fale com a CEDAE

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	548	477	71	87,04	29,08
Manutenção	Água	Vazamento de Água	241	226	15	93,78	18,58
		Solicitação de Carro-pipa	4	4	0	100,00	12,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	162	155	7	95,68	6,81
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	49	49	0	100,00	0,00
		Revisão de Contas	103	96	7	93,20	0,50
Comercial		Alteração de Nome na Conta	131	124	7	94,66	0,00
		Parcelamento / Reparcimento	90	74	16	82,22	0,00
Análise de Água			4	2	2	50,00	0,00
Denúncia			22	17	5	77,27	36,71
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	34	33	1	97,06	0,00
		Substituição de Hidrômetro	6	6	0	100,00	0,00
Outros			2350	2314	36	98,47	0,54

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



3 - Documentos Físicos;

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

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



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

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

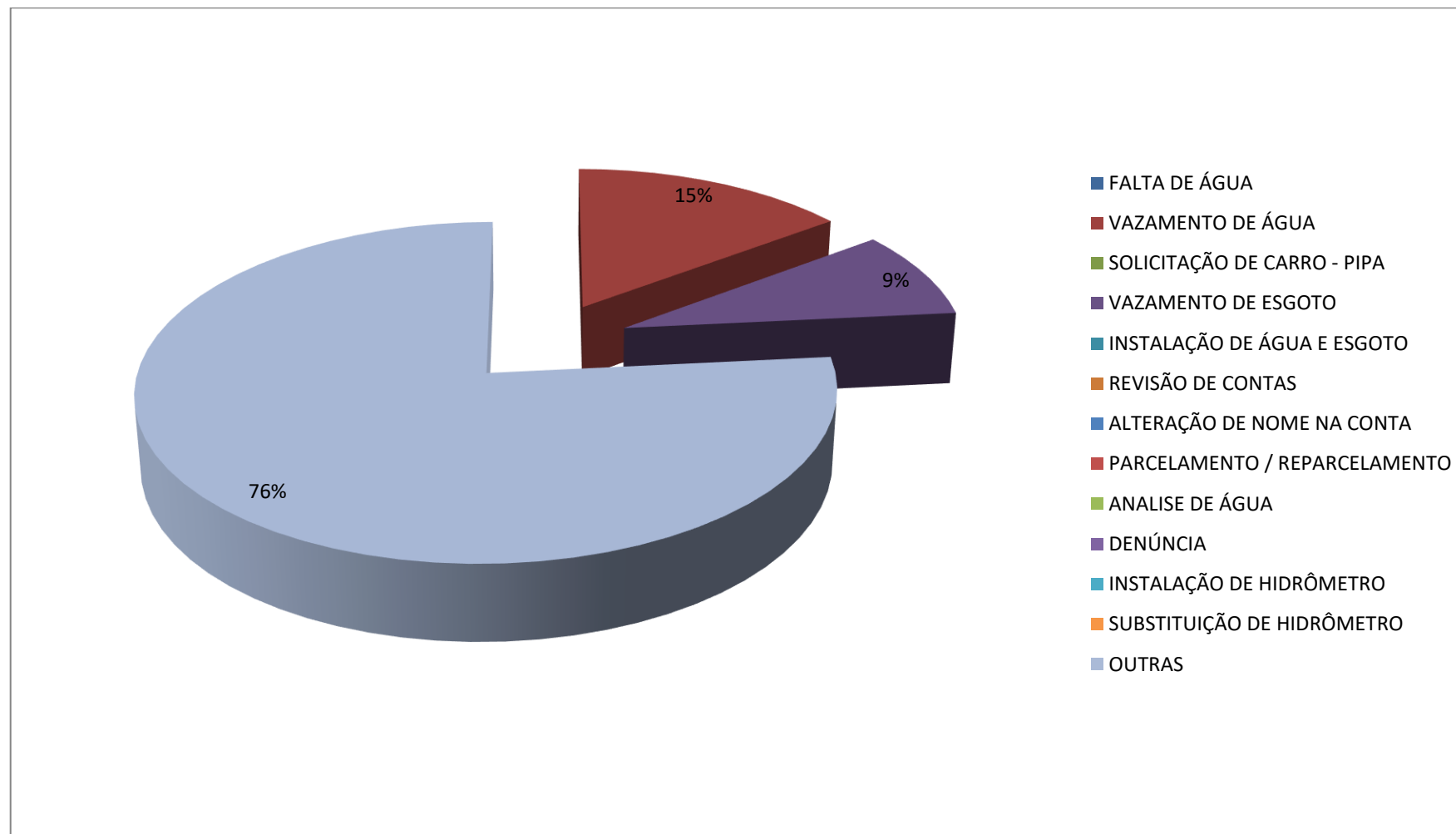
Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	0	0	0,00	0,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	0	0	0,00	0,00
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	0	0	0,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água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

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

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	0	0	0,00	0,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	24	24	100,00	10,00
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	14	14	100,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	0	0	0,00	0,00
Comercial		Revisão de Contas	0	0	0,00	0,00
		Alteração de Nome na Conta	0	0	0,00	0,00
		Parcelamento / Reparcimento	0	0	0,00	0,00
Análise de Água			0	0	0,00	0,00
Denúncia			0	0	0,00	0,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	0	0	0,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	0	0	0,00	0,00
Outros			124	94	75,81	46,21

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE EDITAIS DA PREFEITURA DO RJ



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

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

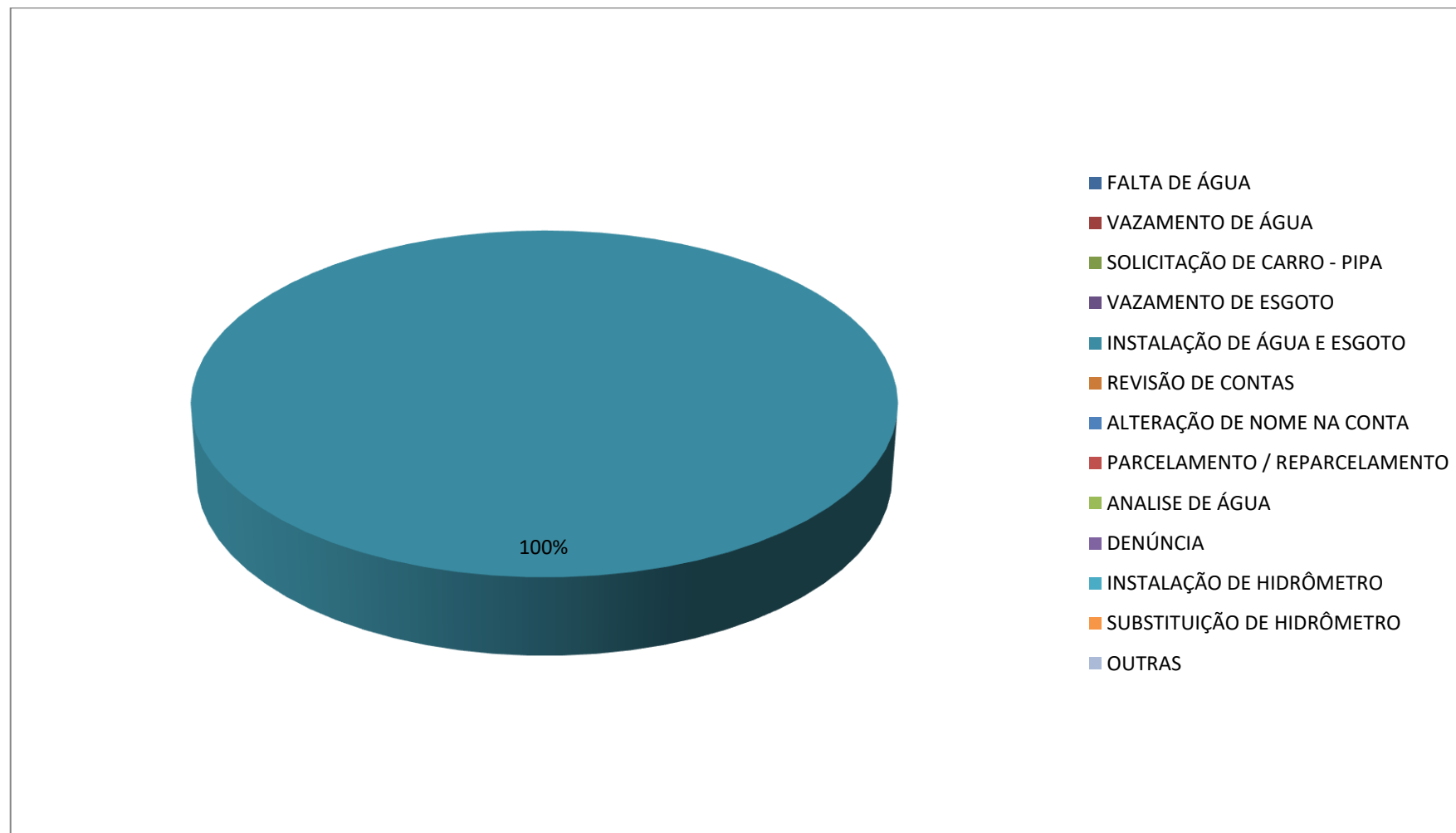
Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	0	0	0,00	0,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	0	0	0,00	0,00
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	0	0	0,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água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

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

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

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

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA CÂMARA DE VEREADORES

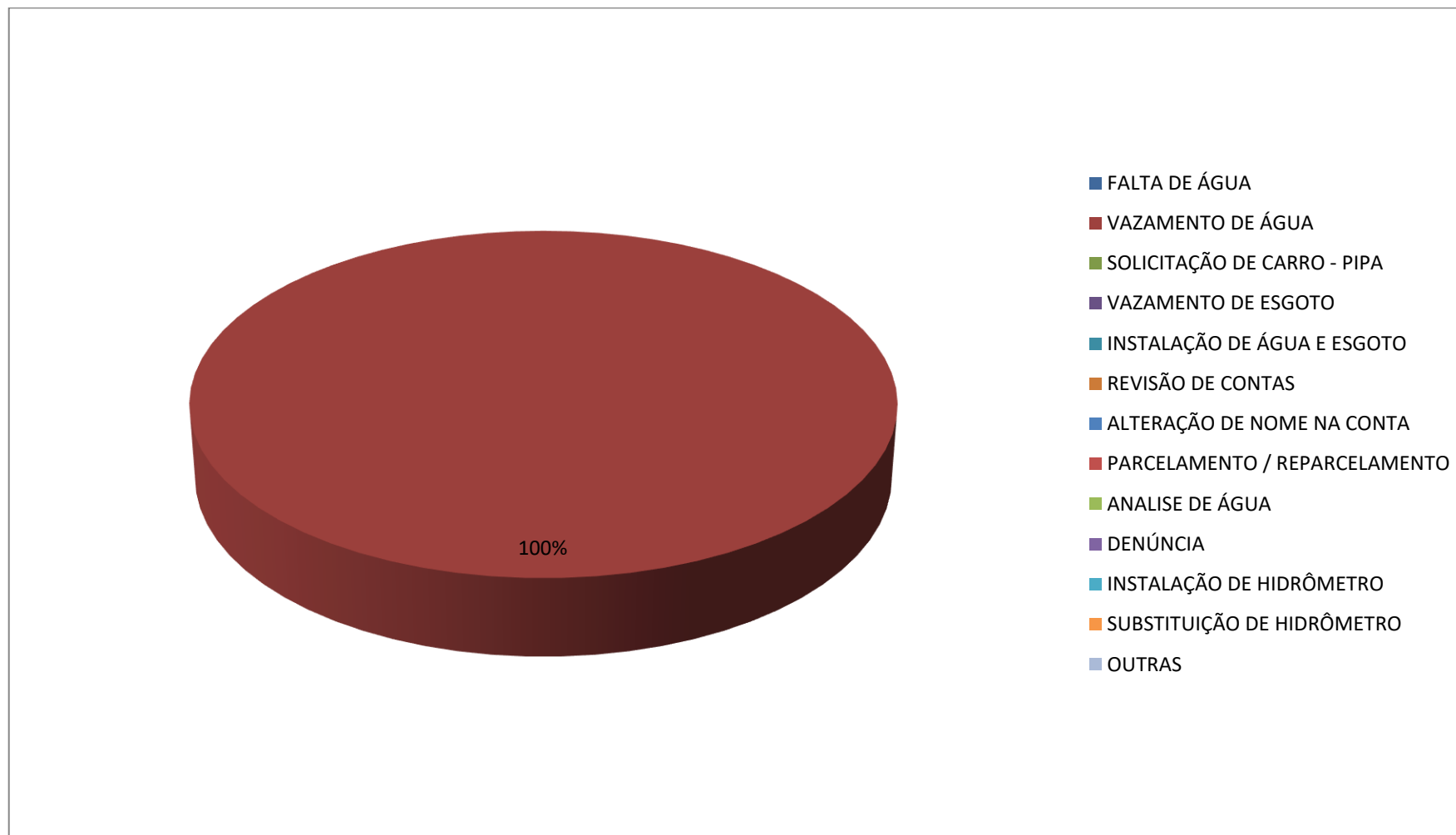


- SUBPDEC: Ofícios da Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil, da Secretaria Municipal de Ordem Pública, da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro;

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

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

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	0	0	0,00	0,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	0	0	0,00	0,00
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	0	0	0,00	0,00
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		0	0	0,00	0,00
	Revisão de Contas		0	0	0,00	0,00
Comercial	Alteração de Nome na Conta		0	0	0,00	0,00
	Parcelamento / Reparcimento		0	0	0,00	0,00
Análise de Água			0	0	0,00	0,00
Denúncia			0	0	0,00	0,00
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro		0	0	0,00	0,00
	Substituição de Hidrômetro		0	0	0,00	0,00
Outros			0	0	0,00	0,00

- Carta s/n: Documentos entregues via Correios

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

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

- Telegrama: Documentos entregues via Correios;

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

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

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

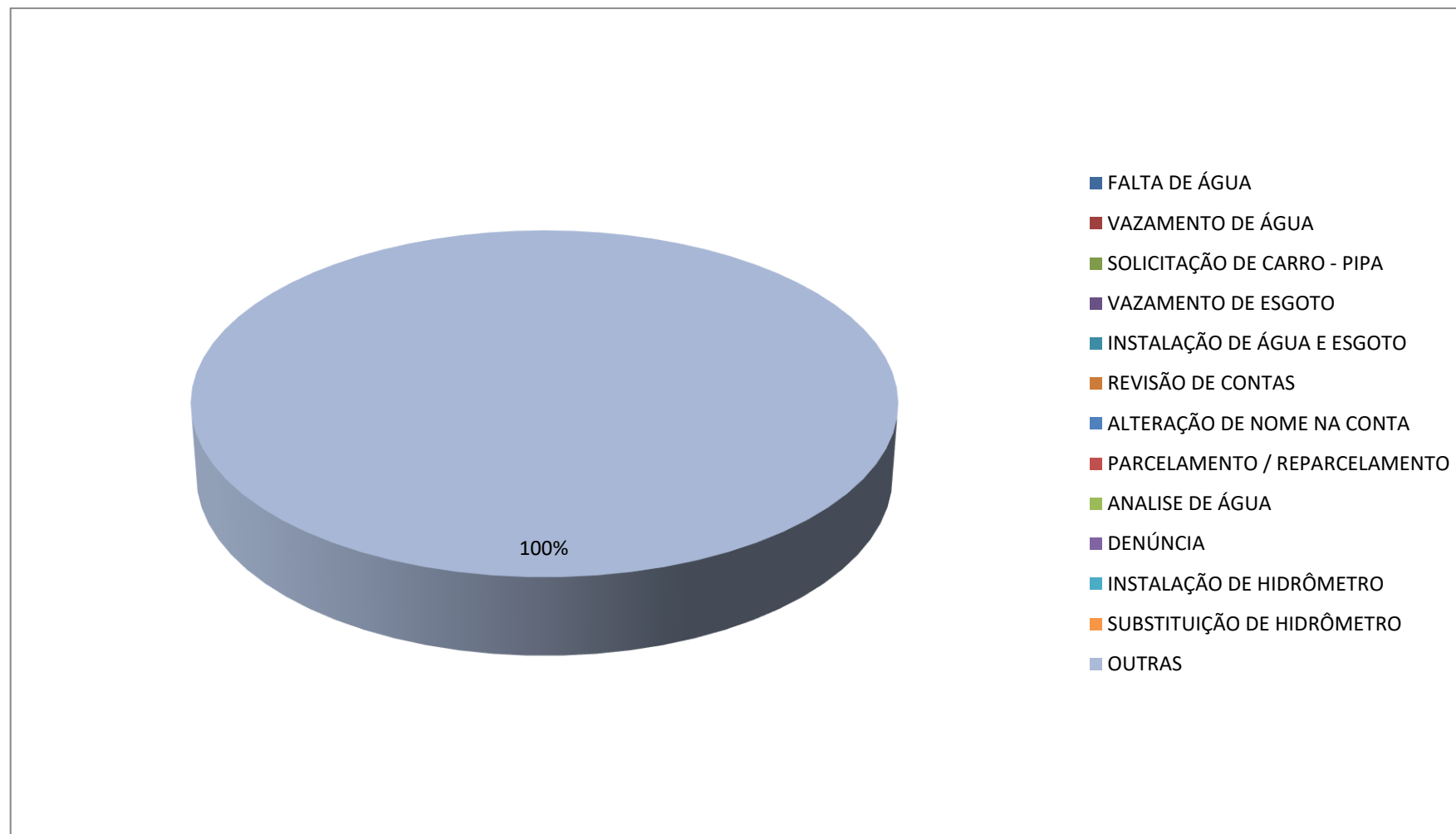
Em março/2020, através de uma parceria com a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, foi criado o e-mail ouvidoriamperj@cedae.com.br para recebimento das demandas oriundas daquele órgão, tratamento e resposta, no menor tempo possível.



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

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	0	0	0,00	0,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	0	0	0,00	0,00
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	0	0	0,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	0	0	0,00	0,00
Comercial		Revisão de Contas	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			3	0	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.

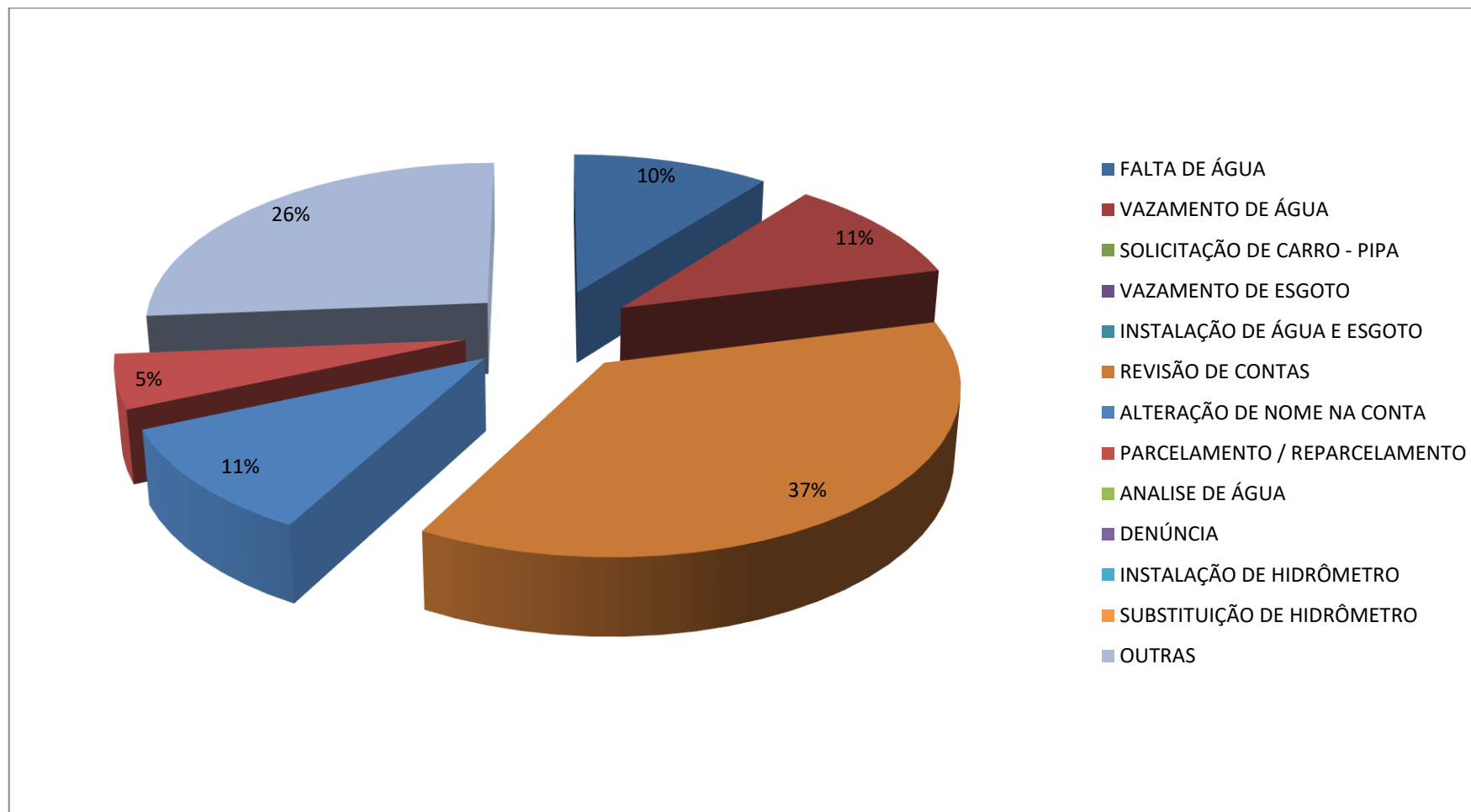
No Consumidor.gov.br, a comunicação se dá diretamente com as empresas participantes, que se comprometem a receber, analisar e responder as reclamações de seus consumidores em até 10 dias.



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	4	2	2	50,00	312,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	4	4	0	100,00	78,00
		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	14	14	0	100,00	12,00
		Alteração de Nome na Conta	4	3	1	75,00	32,00
		Parcelamento / Reparcimento	2	1	1	50,00	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			10	6	4	60,00	92,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO CONSUMIDOR.GOV



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

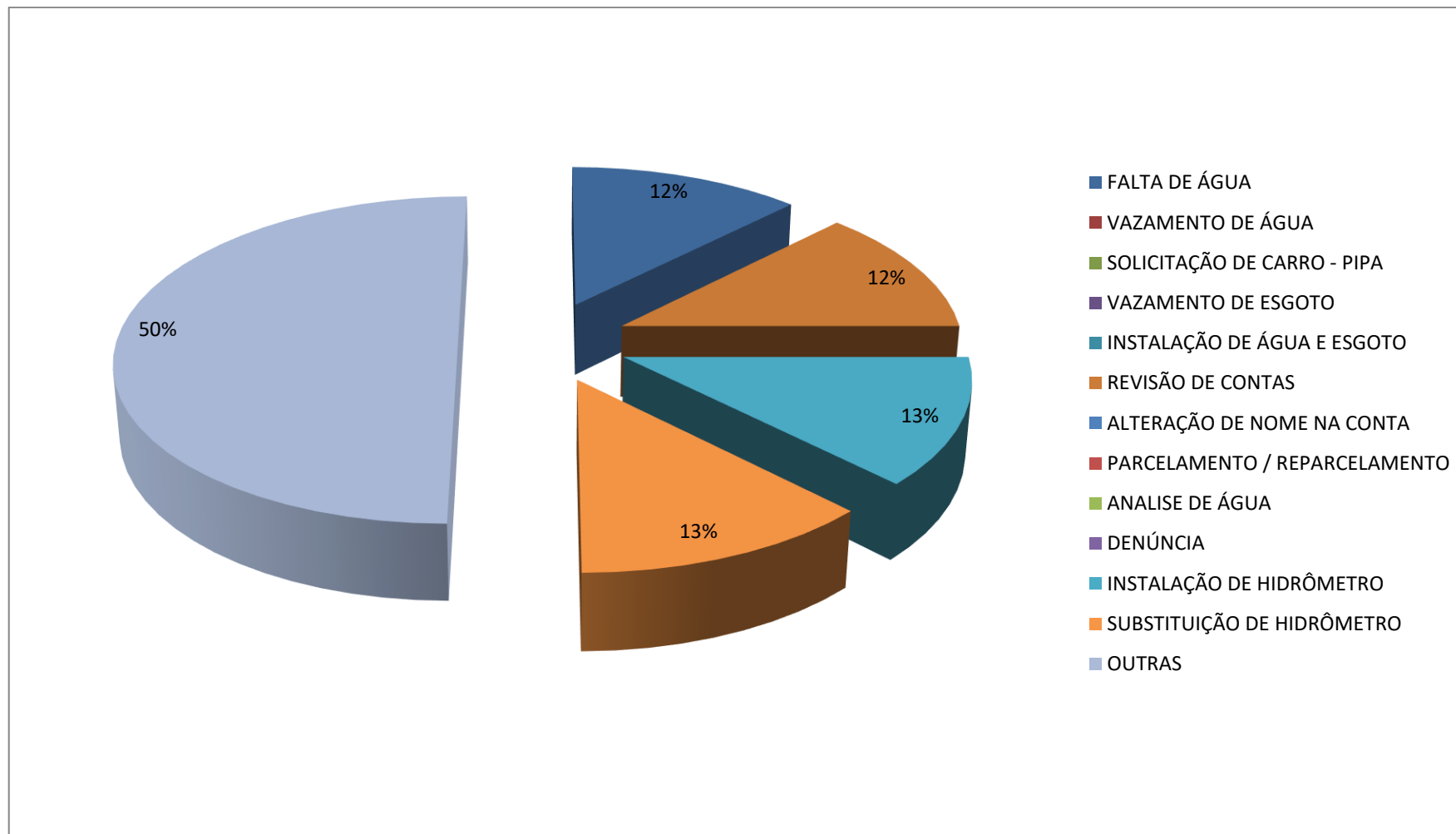
O FalaBR foi desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), é a plataforma integrada nacional de ouvidoria e acesso à informação. Ele é resultado da junção dos sistemas e-Sic e e-Ouv, ferramentas essenciais para o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (nº 12.527/2011) e para o cumprimento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



Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Fala.BR

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	1	1	0	100,00	168,00
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	1	1	0	100,00	24,00
		Alteração de Nome na Conta	0	0	0	0,00	0,00
		Parcelamento / Reparcimento	0	0	0	0,00	0,00
Análise de Água			0	0	0	0,00	0,00
Denúncia			0	0	0	0,00	0,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	1	1	0	100,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	1	1	0	100,00	0,00
Outros			4	4	0	100,00	36,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO FALA.BR



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

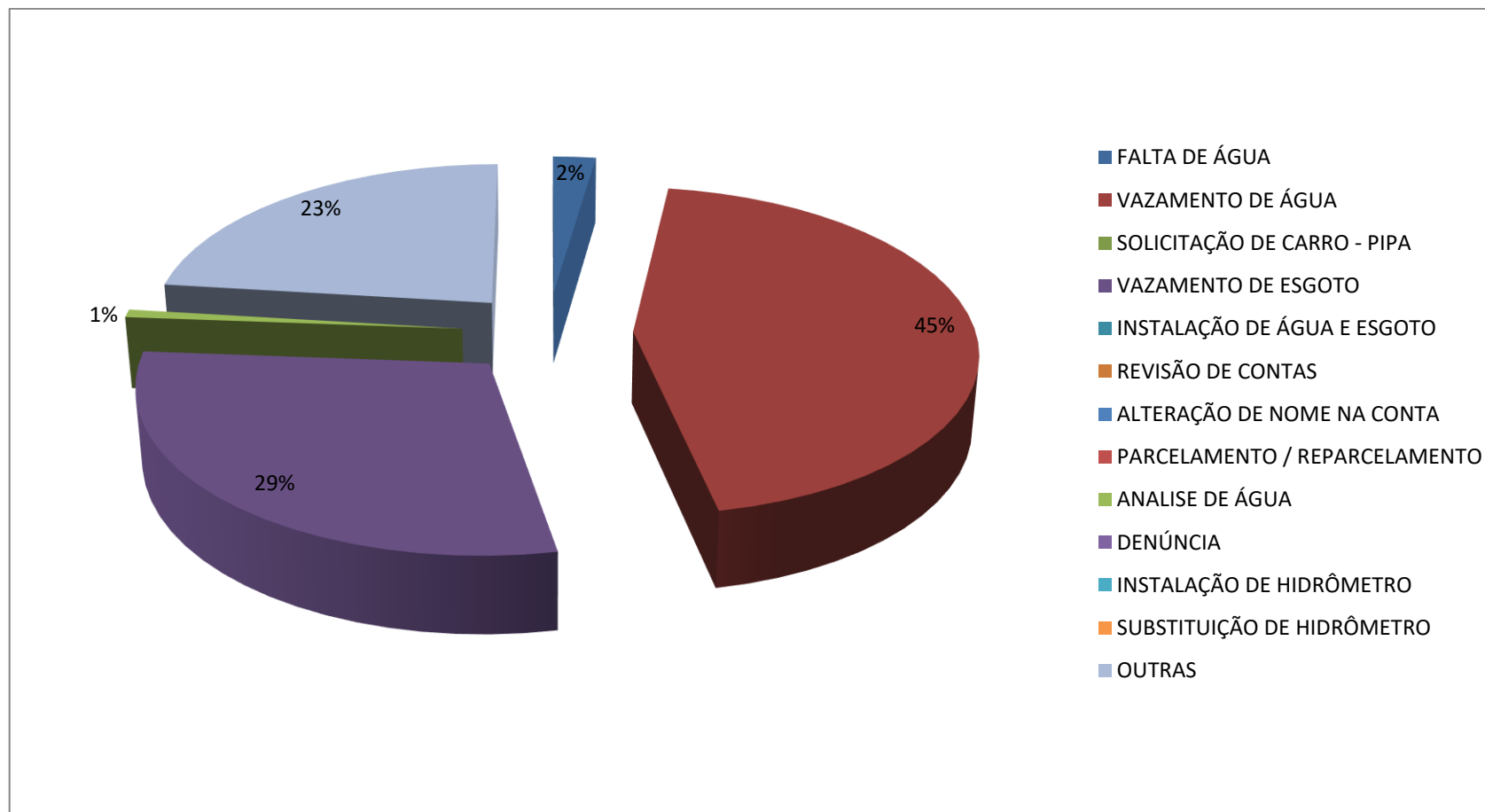
A NINA é a atendente virtual da CEDAE, sendo o acesso feito pelo site da Companhia (www.cedae.com.br), no link “chat online”. Neste canal o cidadão pode abrir demandas de falta d’água, vazamento de água e esgoto, análise da qualidade da água, e etc.



Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie da NINA

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	3	1	2	33,33	0,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	58	54	4	93,10	49,78
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	38	38	0	100,00	5,68
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			1	0	1	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			30	30	0	100,00	0,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA NINA



8 - Reclame Aqui (www.reclameaqui.com.br)

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

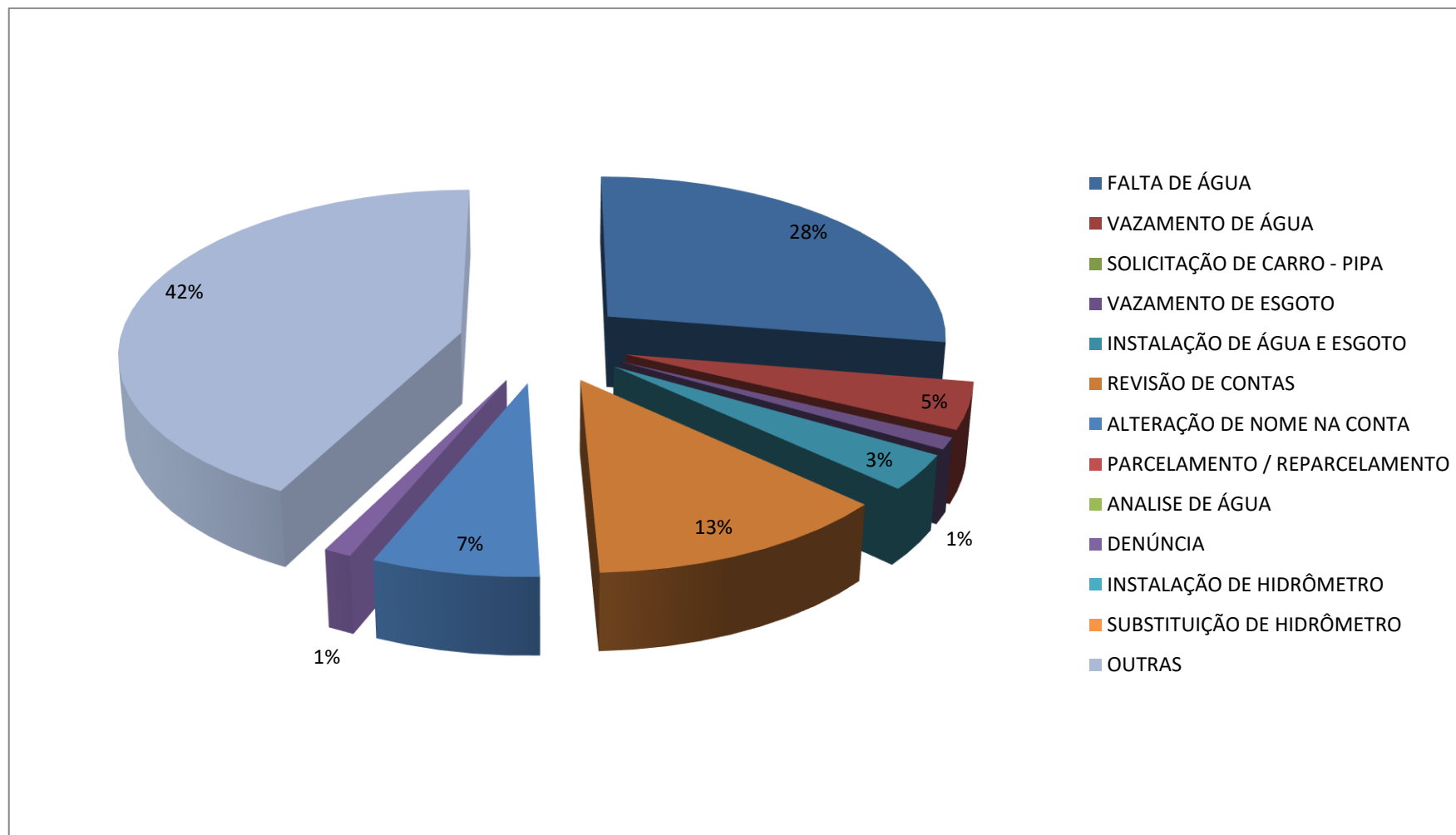
ReclameAQUI



Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Reclame Aqui

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	24	21	3	87,50	33,14
Manutenção	Água	Vazamento de Água	4	2	2	50,00	00,00
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1	1	0	100,00	00,00
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		3	3	0	100,00	00,00
	Revisão de Contas		11	10	1	90,91	00,00
Comercial	Alteração de Nome na Conta		6	4	2	66,67	00,00
	Parcelamento / Reparcimento		0	0	0	0,00	0,00
Análise de Água			0	0	0	0,00	0,00
Denúncia			1	1	0	100,00	00,00
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro		0	0	0	0,00	0,00
	Substituição de Hidrômetro		0	0	0	0,00	0,00
Outros			37	36	1	97,30	00,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO RECLAME AQUI



9 - Disque Denúncia

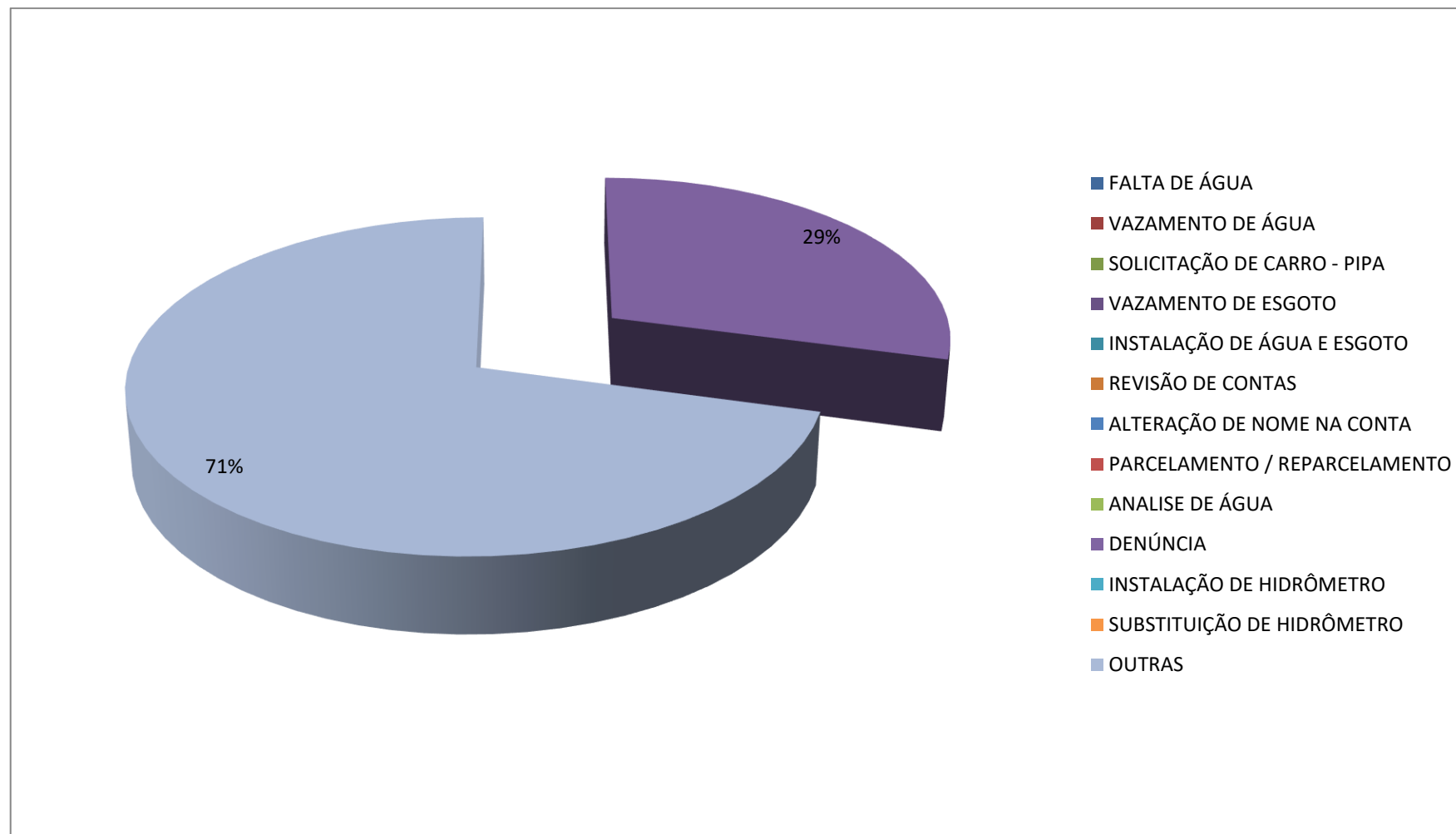
Central de atendimento especializada em atender a população que vivencia ou presencia ações criminosas;



Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Disque Denúncia

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	0	0	0,00	0,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	0	0	0,00	0,00
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	0	0	0,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	0	0	0,00	0,00
Comercial		Revisão de Contas	0	0	0,00	0,00
		Alteração de Nome na Conta	0	0	0,00	0,00
		Parcelamento / Reparcimento	0	0	0,00	0,00
Análise de Água			0	0	0,00	0,00
Denúncia			7	6	85,71	00,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	0	0	0,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	0	0	0,00	0,00
Outros			17	17	100,00	00,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO DISQUE DENÚNCIA



10 - Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ – CODECON

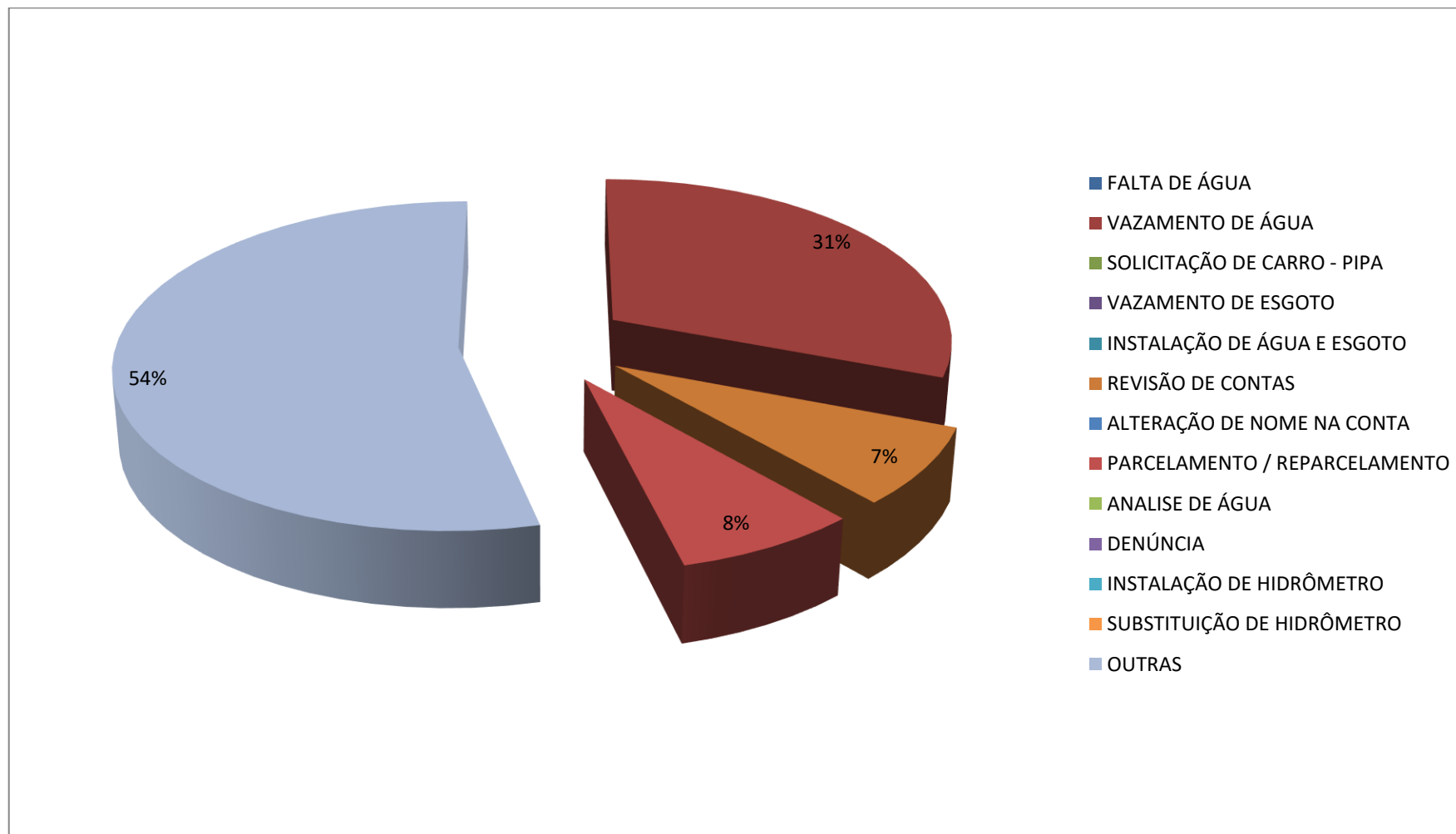
É uma das Comissões Permanentes da ALERJ e presta um serviço gratuito à população fluminense, além de analisar projetos e mensagens relacionadas aos direitos dos consumidores antes de irem à votação em plenário. Os cidadãos que se sentirem prejudicados pelos fornecedores de serviços e produtos podem 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	0	0	0,00	0,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	4	3	75,00	64,00
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	0	0	0,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	0	0	0,00	0,00
Comercial		Revisão de Contas	1	1	100,00	336,00
		Alteração de Nome na Conta	0	0	0,00	0,00
		Parcelamento / Reparcimento	1	1	100,00	192,00
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			7	4	57,14	96,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA CODECON - ALERJ



11 - Alô-ALERJ

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

ALÔ ALERJ
Aqui você tem voz. 0800 0220008

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Alô ALERJ

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

CANAIS DE ENTRADA DE DEMANDAS DE SEGUNDA INSTÂNCIA – OUVIDORIA

1 - Atendimento Telefônico Ouvidoria (0800-0316032)

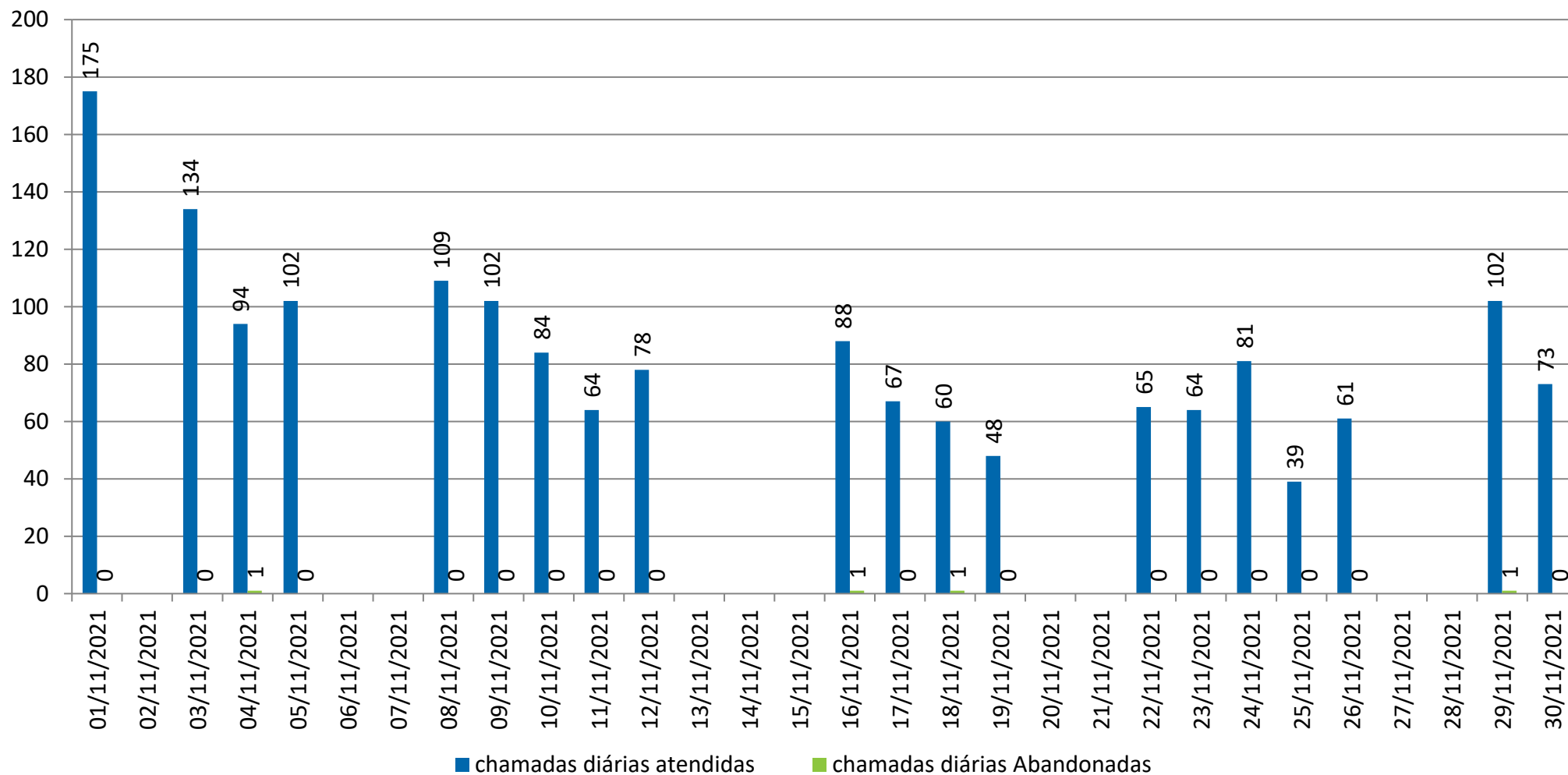
Atendimento realizado através do n.º 0800 0316032, das 09h às 18h, de segunda-feira a sexta-feira.



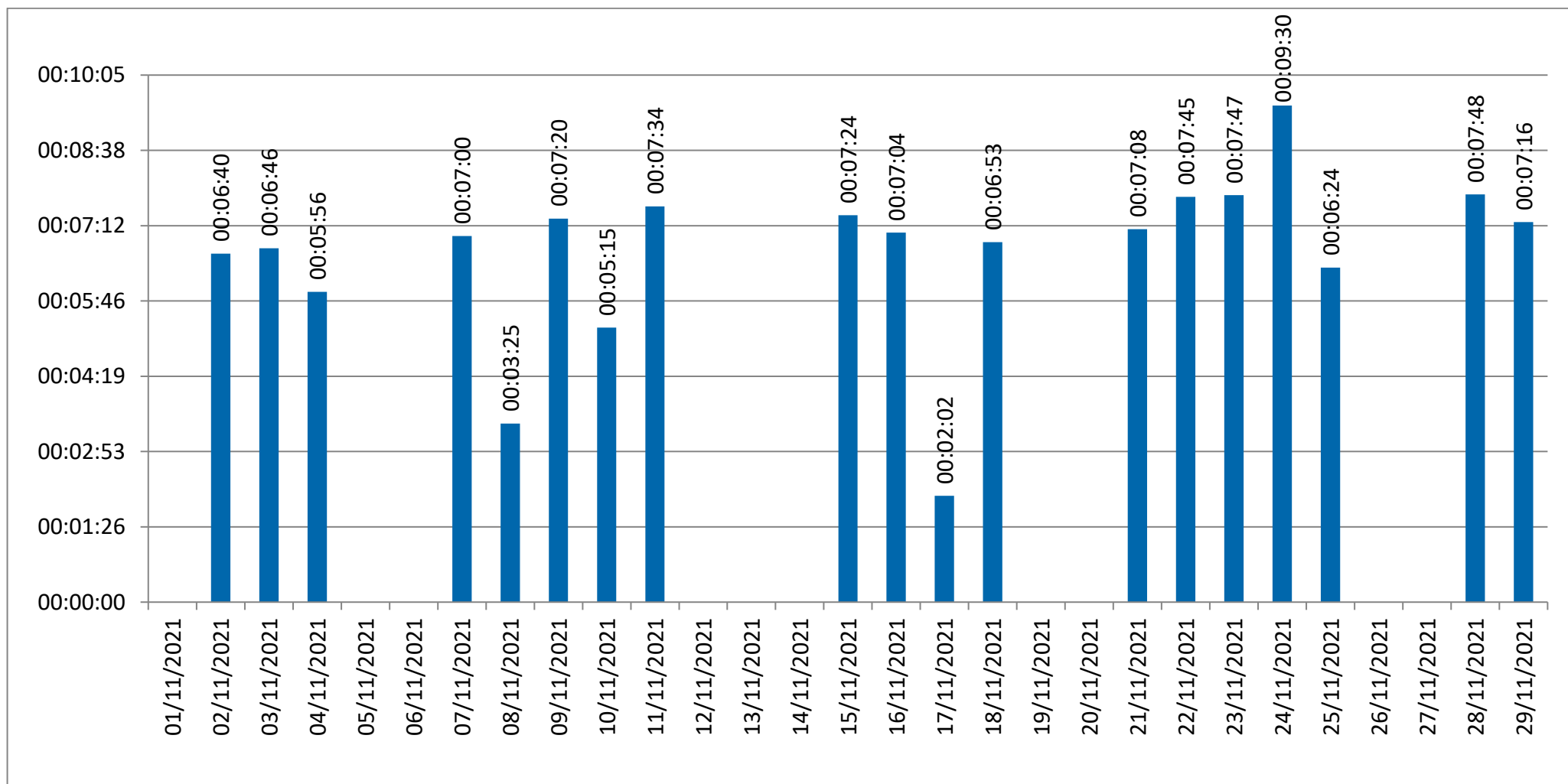
Sistema de telefonia								
Informações de performance / Nível de Serviço								
Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
	Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
1.694	1.690	98,88	99,76	4	0,18%	00:00:05	00:06:35	90,6

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

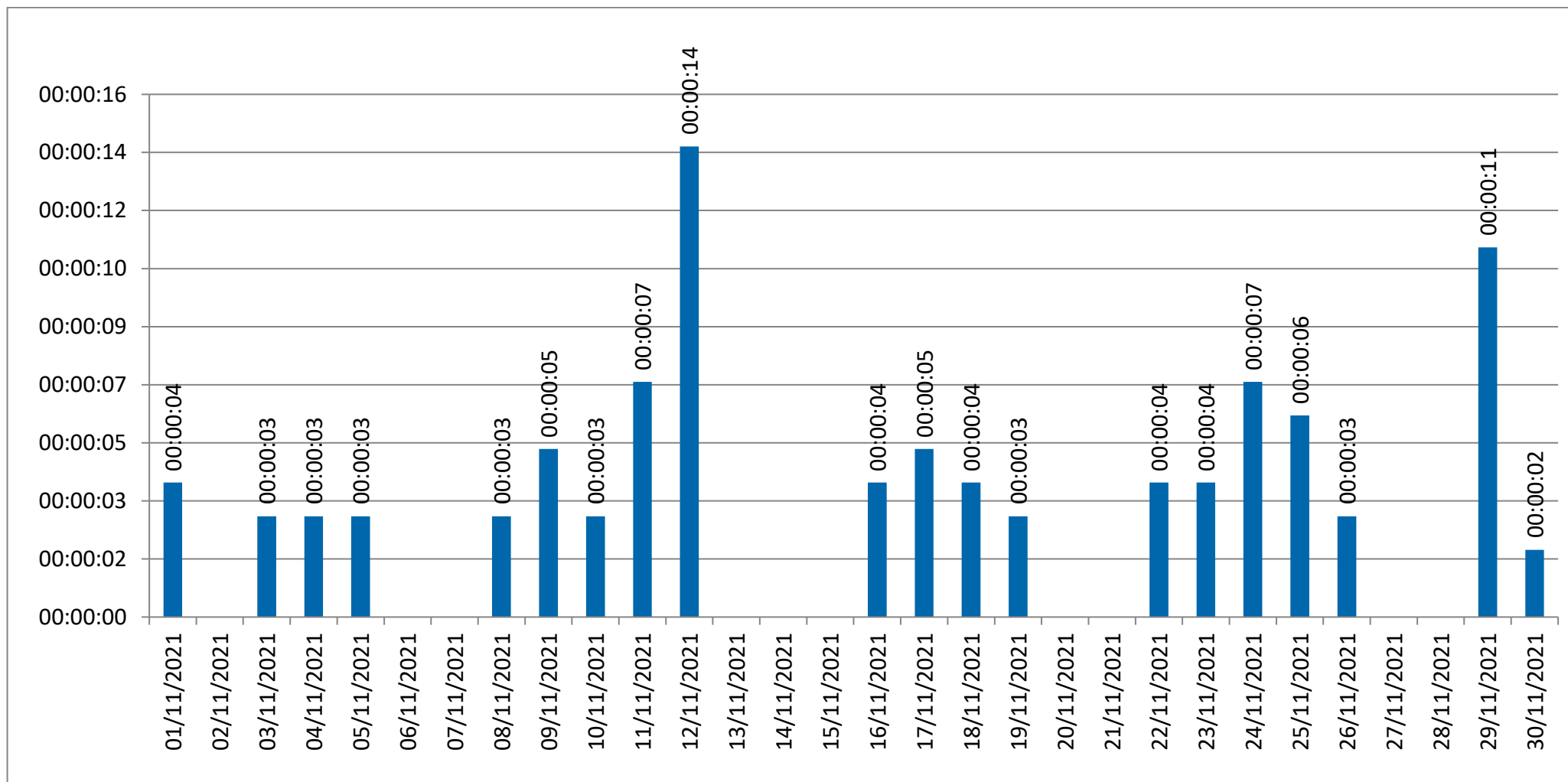
Quantidade de chamadas diárias atendidas / Abandonadas na Ouvidoria



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

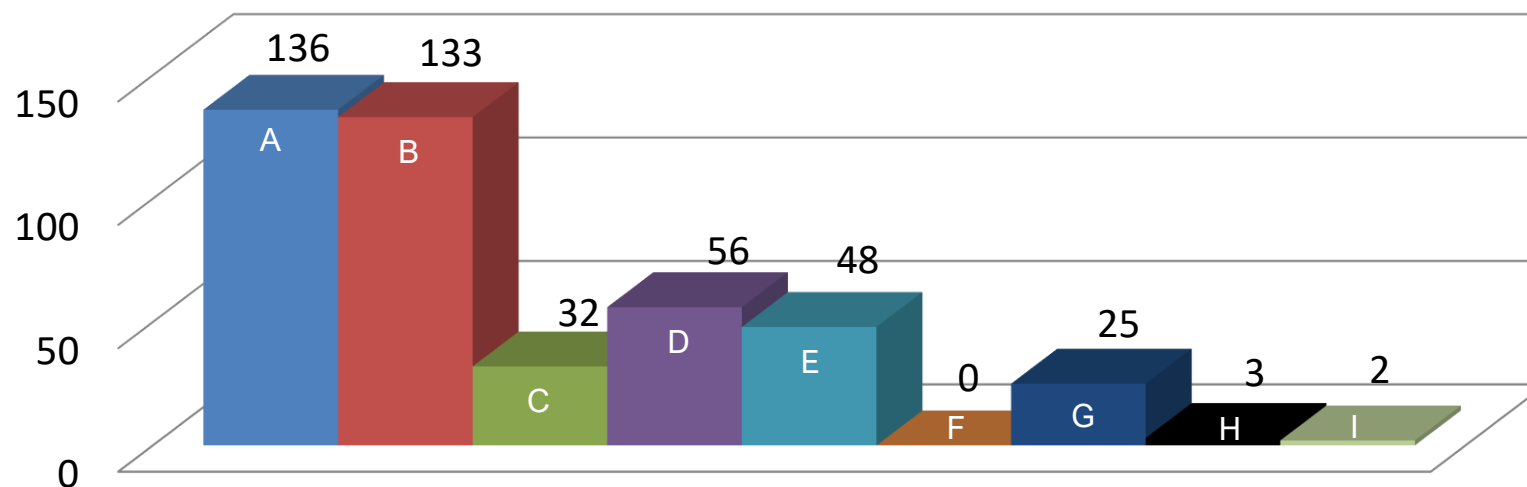


Evolução do TME por dia da Ouvidoria (0800-0316032)



Quantidade de Ordens de Serviços abertas pela Ouvidoria

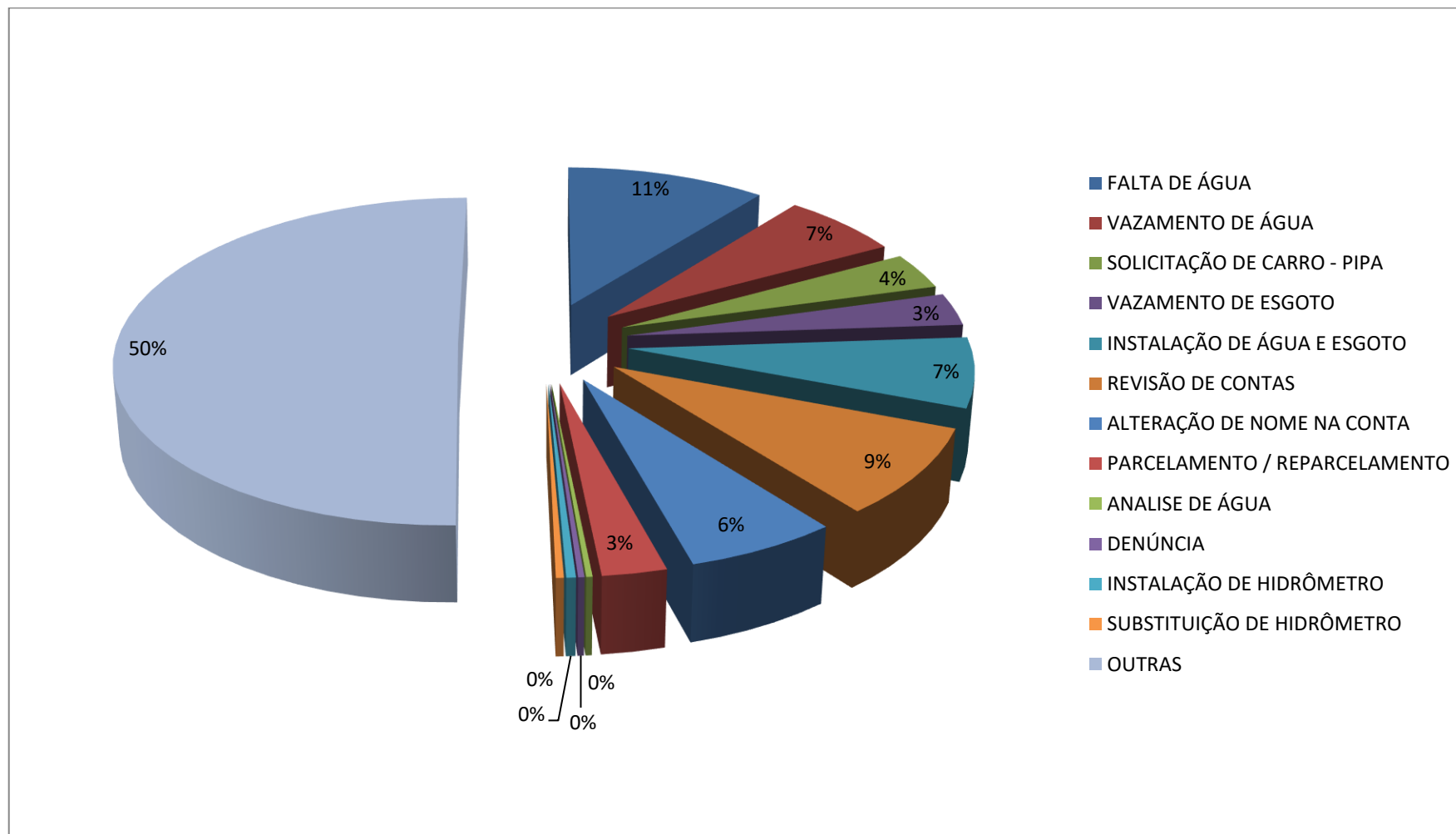
Assuntos	Total	%
A - Operação de Água	136	31,26
B - Manutenção de Água	133	30,57
C - Manutenção de Esgoto	32	7,36
D - Outros	56	12,87
E - Comercial	48	11,03
F - Denúncia	0	0,00
G - Setor Técnico	25	5,75
H - Laboratório de Micromedicação	3	0,69
I - Análise de Água	2	0,46



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	164	150	14	91,46	112,16
Manutenção	Água	Vazamento de Água	98	62	36	63,27	101,42
		Solicitação de Carro-pipa	55	47	8	85,45	110,30
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	49	48	1	97,96	16,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	105	95	10	90,48	12,63
		Revisão de Contas	132	115	17	87,12	6,26
Comercial		Alteração de Nome na Conta	97	77	20	79,38	18,08
		Parcelamento / Reparcimento	41	33	8	80,49	4,36
Análise de Água			4	4	0	100,00	234,00
Denúncia			4	4	0	100,00	0,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	6	5	1	83,33	0,00
		Substituição de Hidrômetro	5	5	0	100,00	38,40
Outros			771	736	35	95,46	3,39

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



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

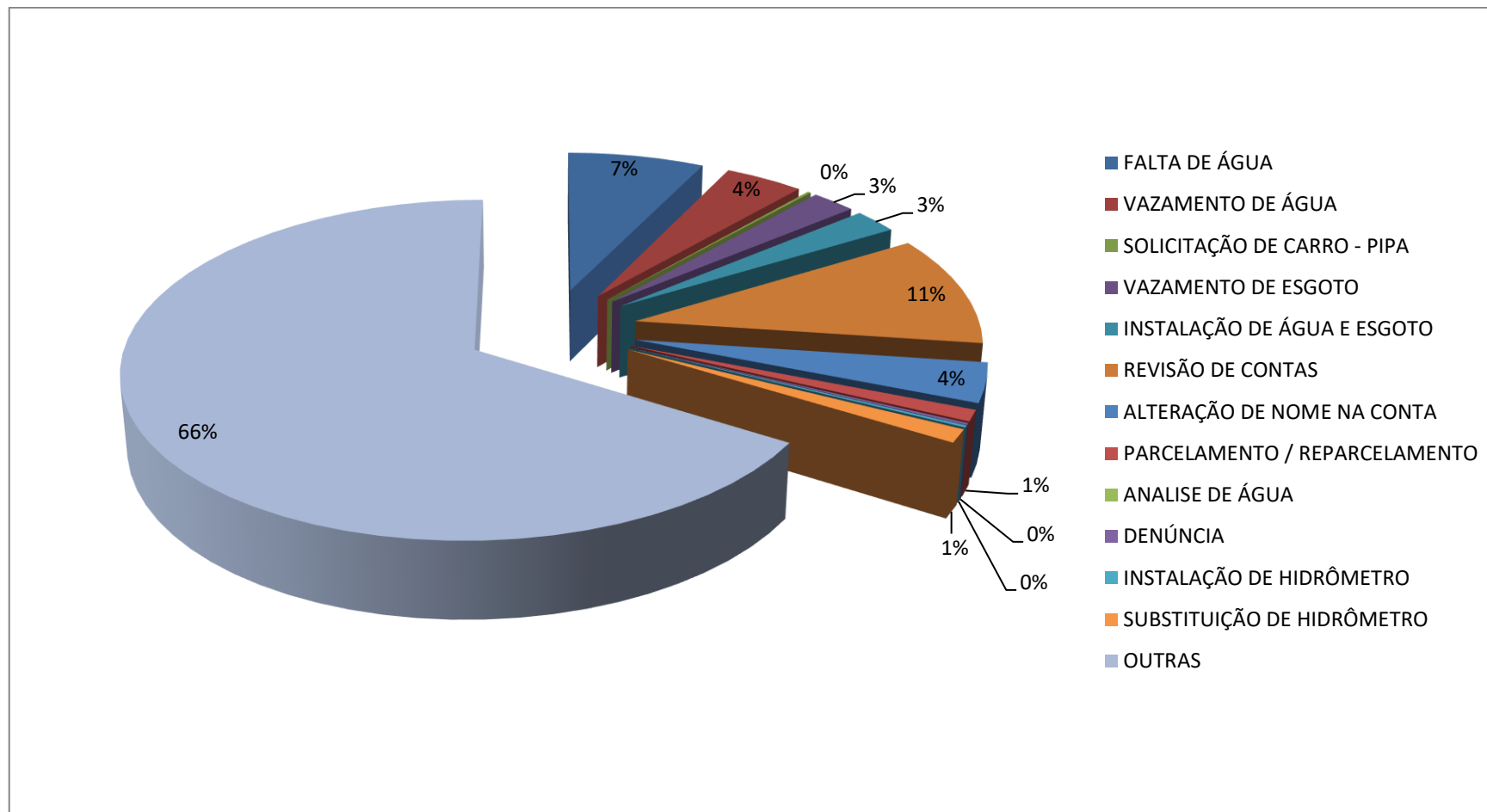
Recebimento de demandas através do e-mail ouvidoriageral@cedae.com.br. canal de atendimento ao público em geral



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	40	33	7	82,50	64,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	23	19	4	82,61	59,37
		Solicitação de Carro-pipa	1	1	0	100,00	168,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	13	11	2	84,62	4,36
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	13	12	1	92,31	40,00
		Revisão de Contas	59	55	4	93,22	0,00
Comercial		Alteração de Nome na Conta	21	19	2	90,48	0,00
		Parcelamento / Reparcimento	6	5	1	83,33	0,00
Análise de Água			0	0	0	0,00	0,00
Denúncia			1	1	0	100,00	0,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	1	1	0	100,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	7	6	1	85,71	0,00
Outros			364	354	10	97,25	0,68

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS PELO E-MAIL DA OUVIDORIA GERAL



3 - Atendimento Pessoal no prédio sede

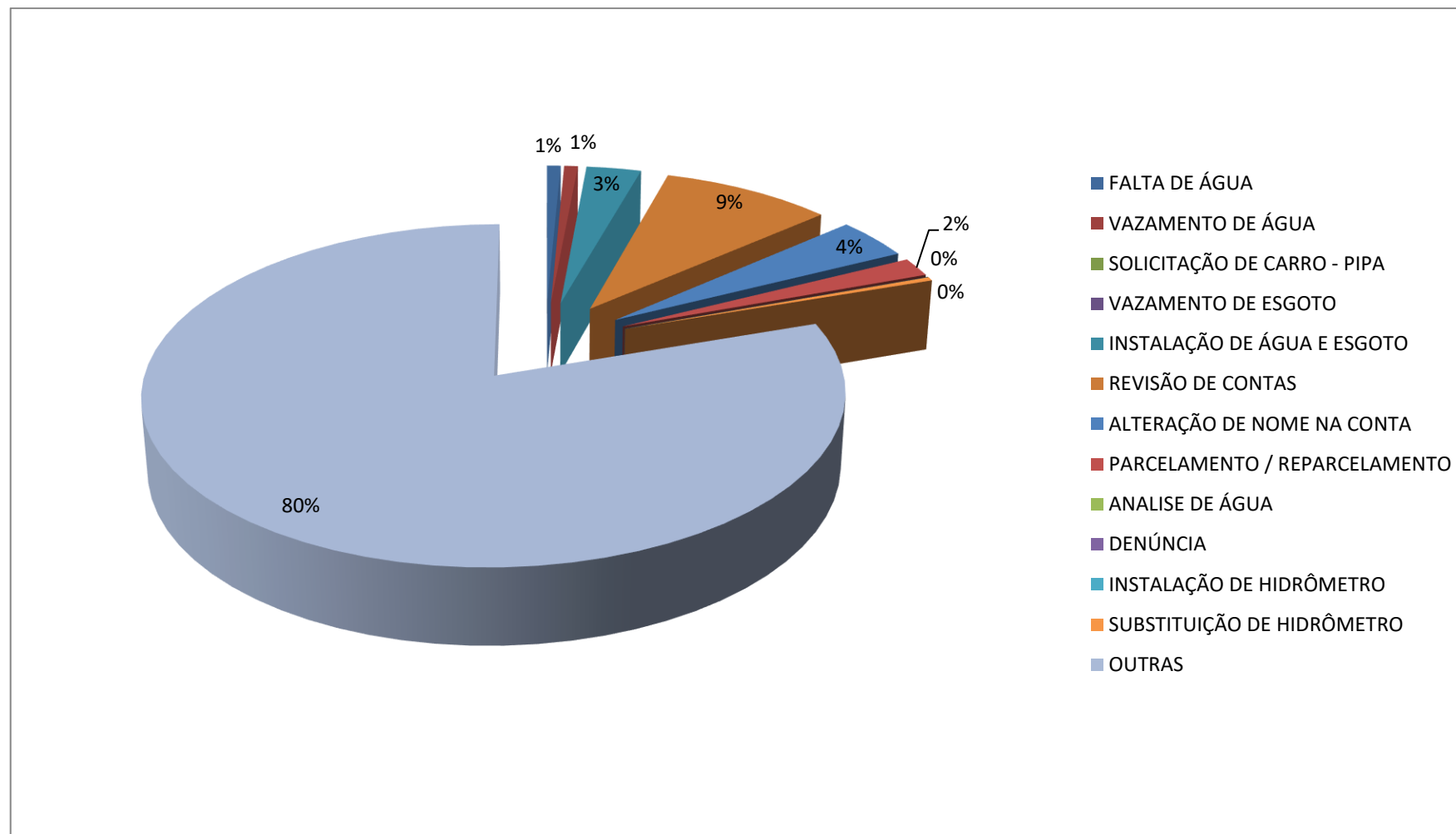
Composto de pré-atendimento e atendimento pessoal com atendimento realizado diretamente à população na sede da Companhia, das 09h às 17h, de segunda-feira a sexta-feira.



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	2	2	0	100,00	24,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	2	2	0	100,00	12,00
		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		8	2	6	25,00	0,00
	Revisão de Contas		25	25	0	100,00	0,00
Comercial	Alteração de Nome na Conta		11	9	2	81,82	0,00
	Parcelamento / Reparcimento		5	4	1	80,00	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	1	1	0,00	120,00
	Substituição de Hidrômetro		1	7	6	700,00	0,00
Outros			218	213	5	97,71	2,82

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



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

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

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

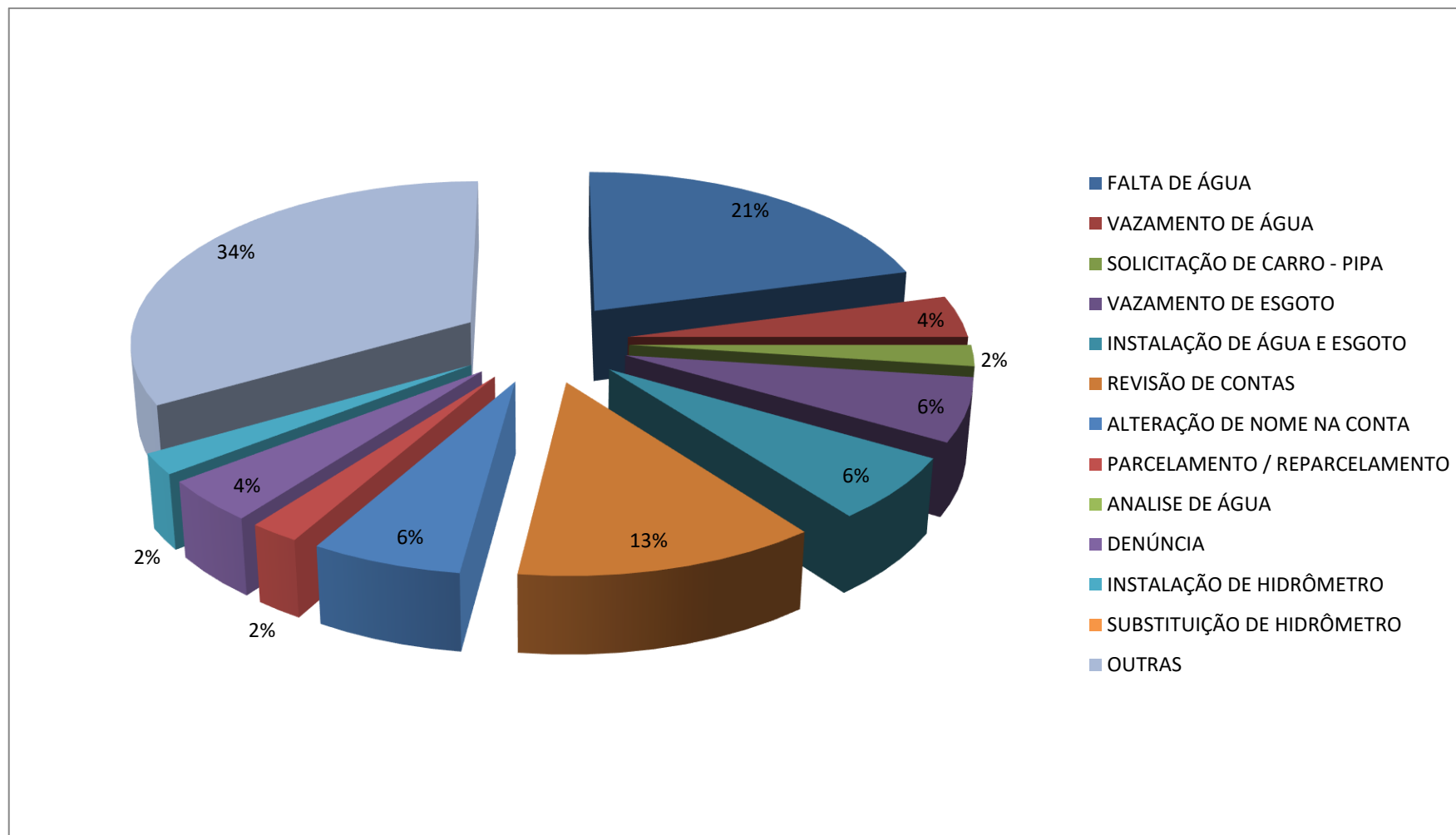
Através de sua Ouvidoria, a AGENERESA também atua como órgão de terceira instância, atendendo aqueles cidadãos que procuraram o primeiro atendimento da CEDAE, depois a Ouvidoria Geral, e não conseguiram uma resposta satisfatória aos seus ensejos.



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	10	8	2	80,00	75,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	2	2	0	100,00	36,00
		Solicitação de Carro-pipa	1	1	0	100,00	288,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	3	2	1	66,67	84,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	3	2	1	66,67	48,00
Comercial		Revisão de Contas	6	6	0	100,00	0,00
		Alteração de Nome na Conta	3	3	0	100,00	120,00
		Parcelamento / Reparcimento	1	0	1	0,00	0,00
Análise de Água			0	0	0	0,00	0,00
Denúncia			2	2	0	100,00	0,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	1	1	0	100,00	120,00
		Substituição de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
Outros			16	12	4	75,00	70,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE AGENERSA



OBSERVAÇÃO:

As origens de Autos de infração da PMRJ, Câmara dos Deputados RJ, Rd (Registro de Documento), Carta s/nº, Telegrama e Alô-ALERJ, não demandaram no período de novembro de 2021.

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