

# RELATÓRIO

## ATENDIMENTO OUVIDORIA

- Setembro 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 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](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	33393	4843	28550	85,50
Informação	19241	-	19241	100,00
Reclamação	12024	2584	9440	78,51
Denúncia	469	209	260	55,44
Elogio	30	-	30	100,00
Sugestão	10	-	10	100,00
Trote / Engano / Ligação Muda	2796	-	2796	100,00
<b>Total</b>	<b>67963</b>	<b>7636</b>	<b>60327</b>	<b>88,76</b>

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

Natureza	Total	Não Atendido	Atendido	% Atendimento
Solicitação	820	76	744	90,73
Informação	573	-	573	100,00
Reclamação	2091	330	1761	84,22
Denúncia	25	4	21	84,00
Elogio	8	-	8	100,00
Sugestão	2	-	2	100,00
Trote / Engano / Ligação Muda	188	-	188	100,00
<b>Total</b>	<b>3707</b>	<b>410</b>	<b>3297</b>	<b>88,94</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	10845	8490	2355	78,28	63,42
Manutenção	Água	Vazamento de Água	6982	5967	1015	85,46	85,84
		Solicitação de Carro-pipa	5079	3155	1924	62,12	127,37
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	3795	3459	336	91,15	72,34
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		1768	1679	89	94,97	5,00
	Revisão de Contas		2231	2077	154	93,10	18,71
Comercial	Alteração de Nome na Conta		4504	4143	361	91,98	9,63
	Parcelamento / Reparcimento		1277	1236	41	96,79	5,59
Análise de Água			87	63	24	72,41	112,76
Denúncia			436	227	209	52,06	93,57
Laboratório de Micromedicação	Instalação de Hidrômetro		102	86	16	84,31	6,42
	Substituição de Hidrômetro		468	425	43	90,81	24,68
Outros			30389	29320	1069	96,48	10,26

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	457	384	73	84,03	64,66
Manutenção	Água	Vazamento de Água	273	205	68	75,09	86,04
		Solicitação de Carro-pipa	410	274	136	66,83	124,98
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	210	179	31	85,24	72,90
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	218	183	35	83,94	18,87
		Revisão de Contas	209	201	8	96,17	10,27
Comercial		Alteração de Nome na Conta	148	138	10	93,24	6,43
		Parcelamento / Reparcimento	36	36	0	100,00	113,74
Análise de Água			7	6	1	85,71	100,23
Denúncia			21	17	4	80,95	18,97
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro	21	19	2	90,48	29,50
		Substituição de Hidrômetro	32	29	3	90,63	10,19
Outros			1665	1626	39	97,66	35,74

## - 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 AGOSTO DE 2021

e-SIC e SIC Presencial	
Pedidos de acesso à informação	18
Recursos de primeira instância	11
Recursos de segunda instância	1
Recursos de terceira instância (CGE-RJ)	1
<b>Atendidas</b>	
Demandas atendidas	10
Demandas que não cumpriram requisitos legais	3
<b>Pendentes</b>	
Demandas em andamento	5
<b>% de demandas</b>	
Acesso negado – s/ requisitos	17
Acesso concedido	56
Demandas em andamento	28

## CANAIS DE ENTRADA DE DEMANDAS DE PRIMEIRA INSTÂNCIA

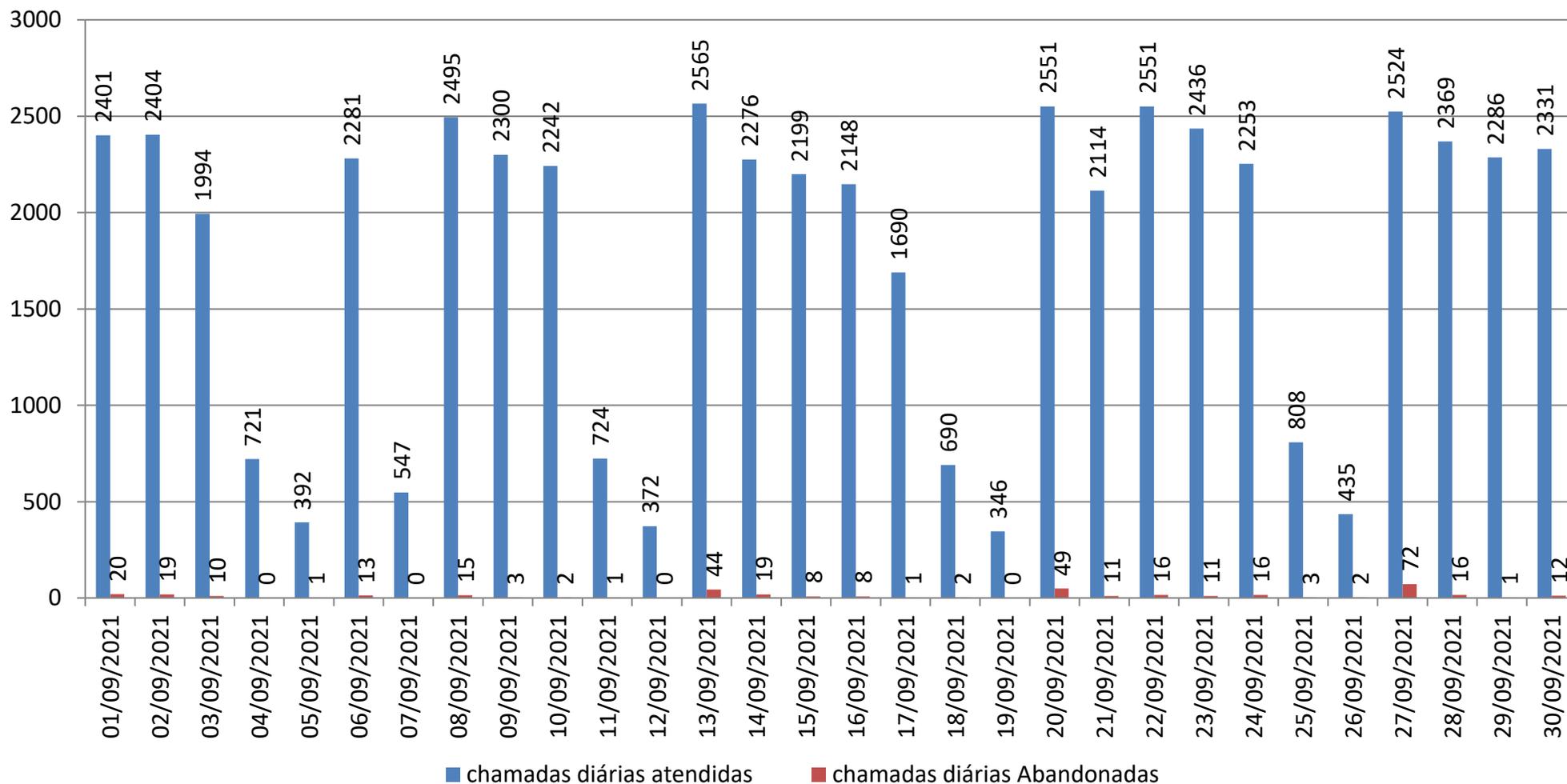
## 1 - Atendimento Telefônico SAC (0800-2821195);

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

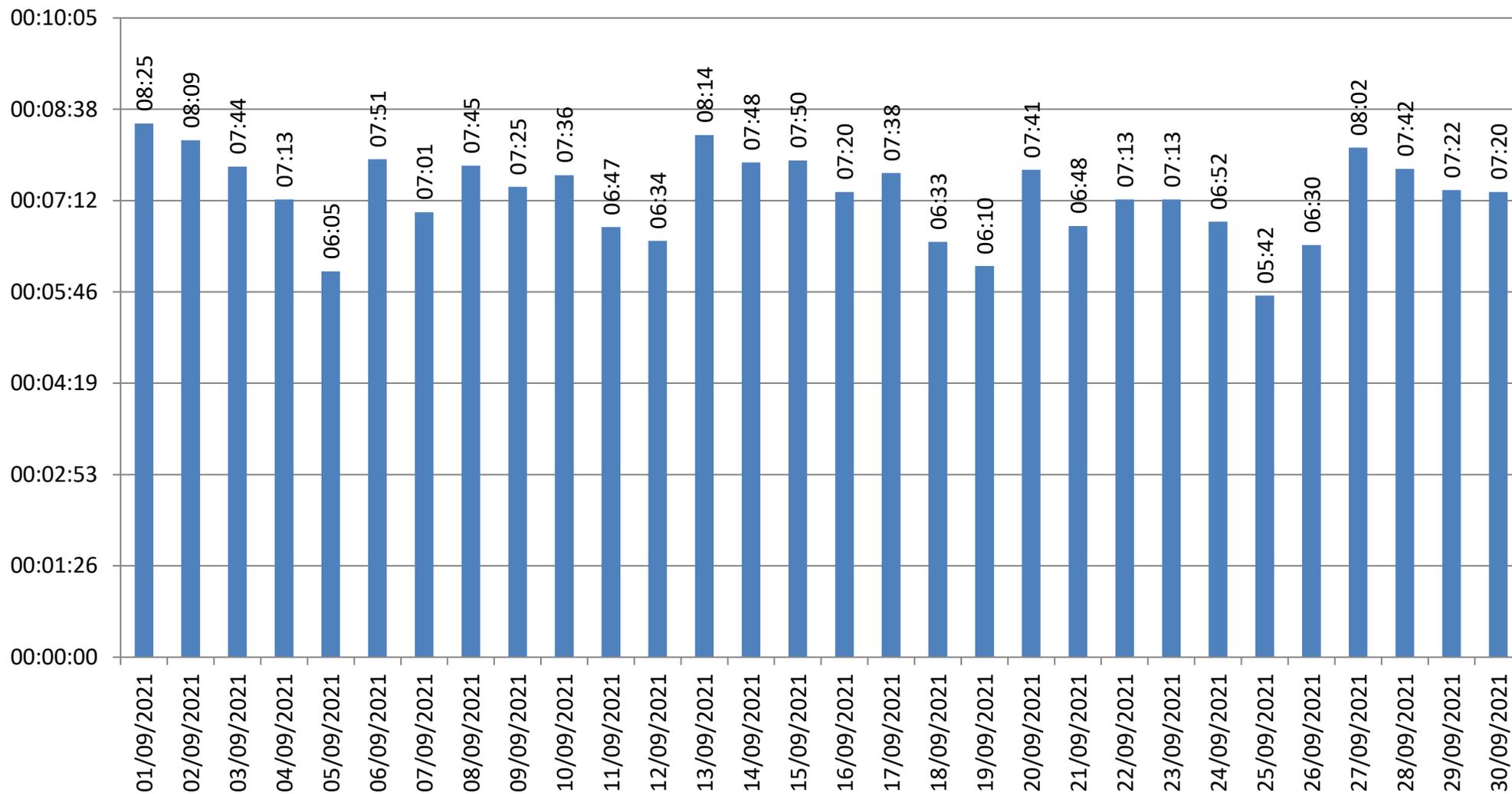


Sistema de Telefonia								
Informações de Performance / Nível de Serviço								
Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
	Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
53820	53445	94,23	99,30	375	0,69	00:01:14	00:07:31	134,10

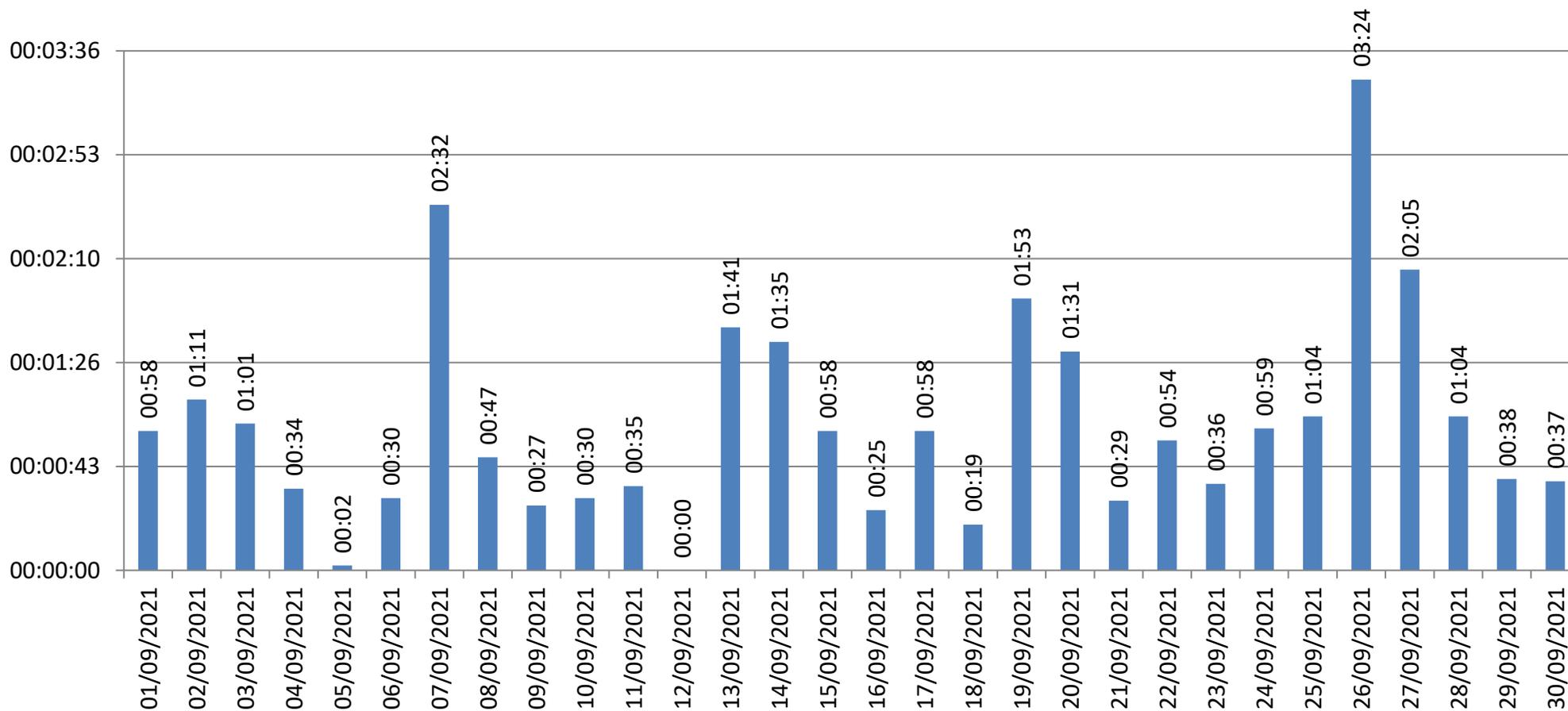
### Quantidade de chamadas diárias atendidas / Abandonadas no SAC



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

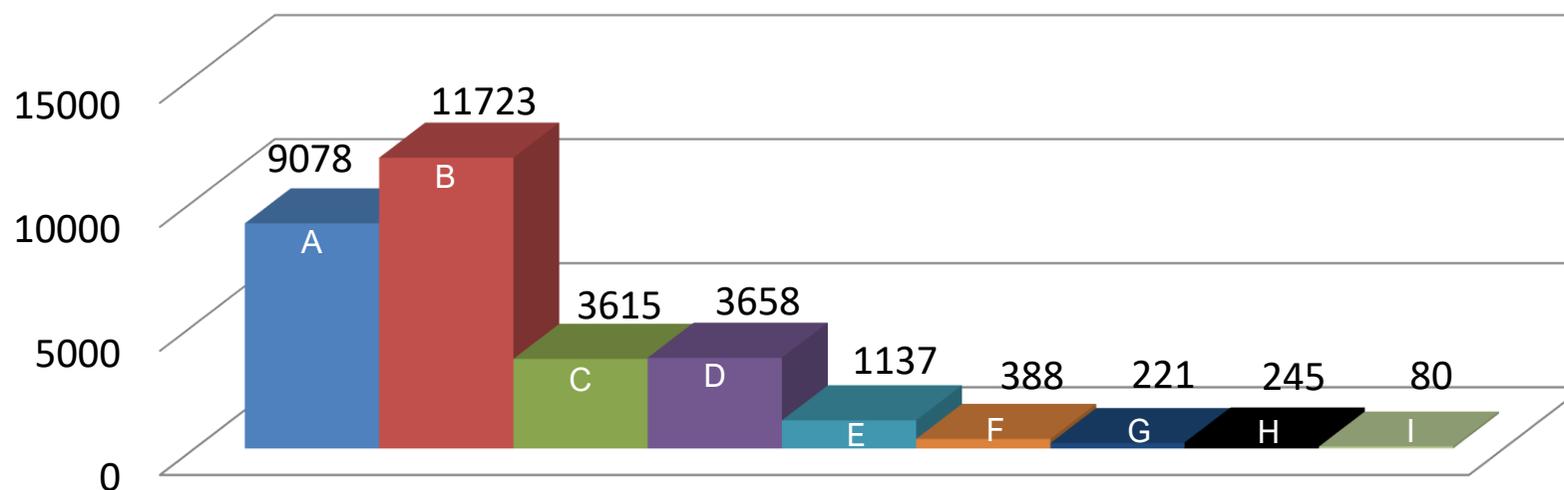


### Evolução do TME por dia do SAC (0800-2821195)



### Quantidade de Ordens de Serviços abertas pelo SAC

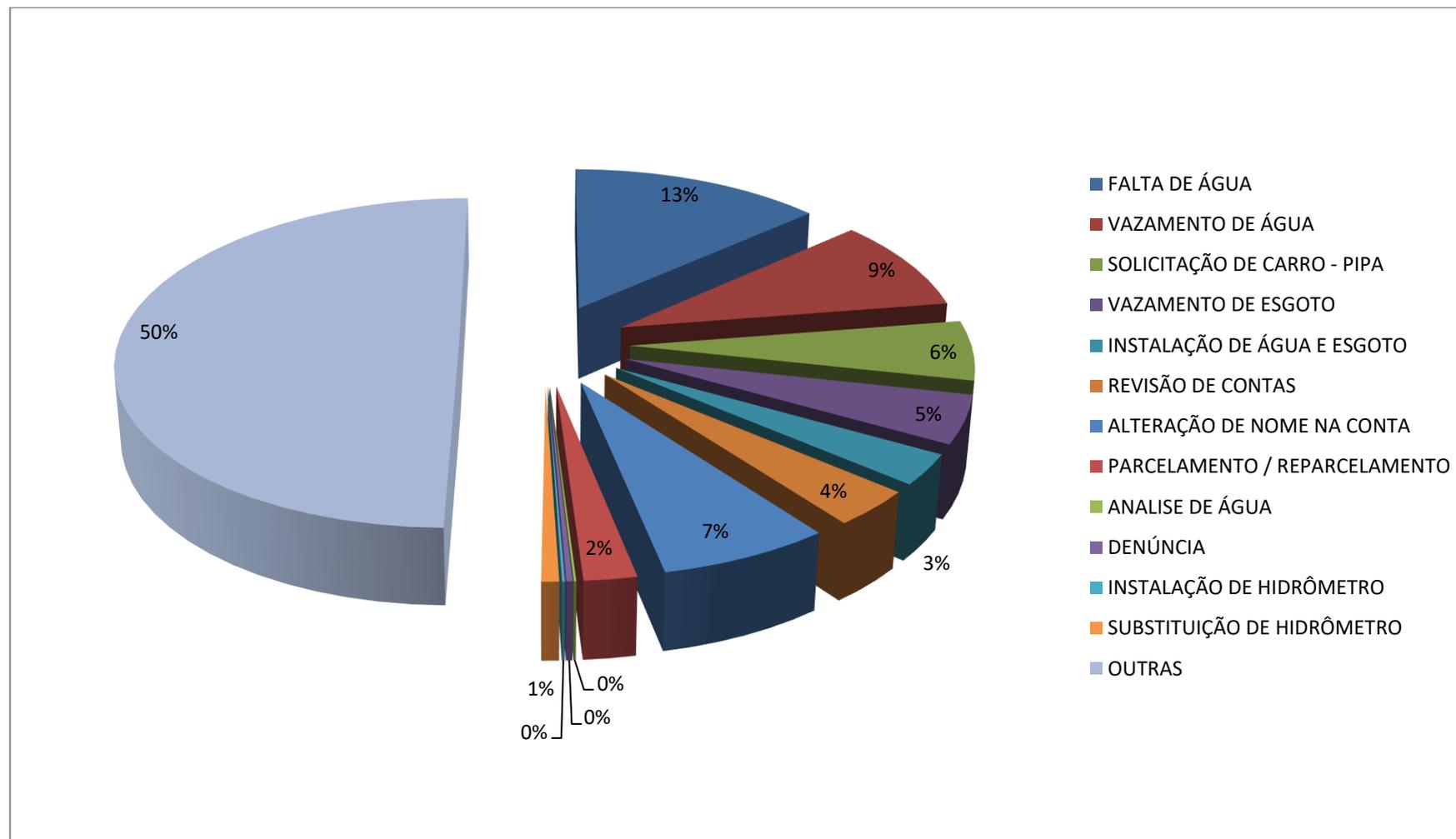
Assuntos	Total	%
A - Operação de Água	9078	30,11
B - Manutenção de Água	11723	38,89
C - Manutenção de Esgoto	3615	11,99
D - Outros	3658	12,13
E - Comercial	1137	3,77
F – Denúncia	388	1,29
G - Setor Técnico	221	0,73
H - Laboratório de Micromedicação	245	0,81
I - Análise de Água	80	0,27



### 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	7311	2087	9398	77,79	63,42
Manutenção	Água	Vazamento de Água	4864	827	5691	85,47	85,84
		Solicitação de Carro-pipa	3143	1921	5064	62,07	127,37
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	2545	265	2810	90,57	72,34
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	1623	88	1711	94,86	5,00
		Revisão de Contas	1914	140	2054	93,18	18,71
Comercial		Alteração de Nome na Conta	3861	356	4217	91,56	9,63
		Parcelamento / Reparcimento	1182	40	1222	96,73	5,59
Análise de Água			55	24	79	69,62	112,76
Denúncia			139	132	271	51,29	93,57
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	66	15	81	81,48	6,42
		Substituição de Hidrômetro	395	43	438	90,18	24,68
Outros			26901	981	27882	96,48	10,26

### 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.

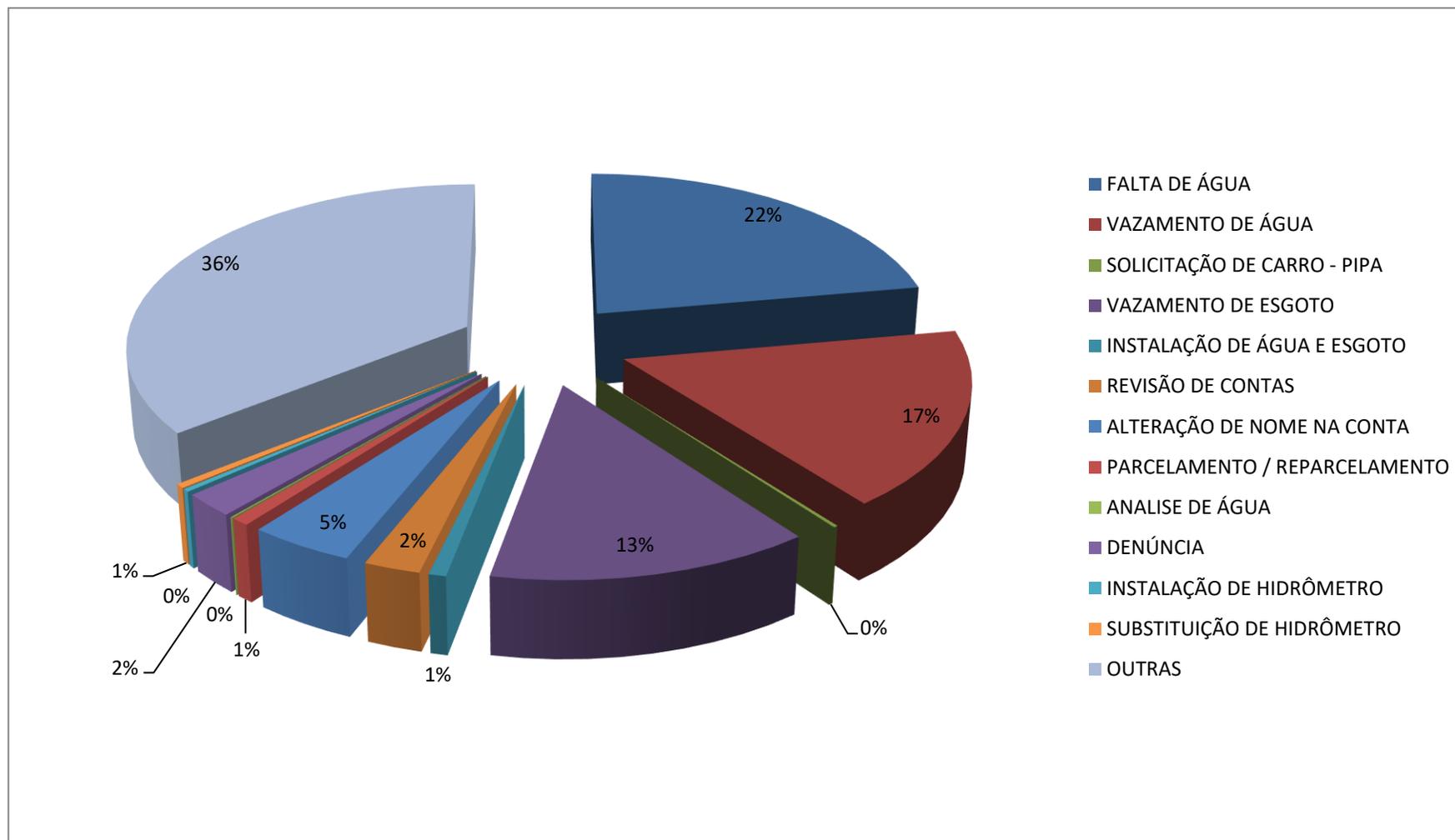


The screenshot displays the CEDAE website interface. At the top left is the CEDAE logo. The navigation menu includes: Home, Investidores, Ouvidoria, Licitações, Transparência, and social media icons for Instagram, Twitter, Facebook, and LinkedIn. A secondary menu lists: A CEDAE, SERVIÇOS AO CLIENTE, 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 the following options: Segunda via de conta, Últimas contas, Nada Consta, Falta de água, Vazamento de água, Vazamento de esgoto, Parcelamento na Pandemia, Religação de água, and Chat online.

### 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	1415	1148	267	81,13	55,76
Manutenção	Água	Vazamento de Água	1100	940	160	85,45	79,07
		Solicitação de Carro-pipa	12	10	2	83,33	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	850	796	54	93,65	68,86
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	46	46	0	100,00	0,00
Comercial		Revisão de Contas	149	135	14	90,60	25,96
		Alteração de Nome na Conta	278	273	5	98,20	2,11
		Parcelamento / Reparcimento	48	47	1	97,92	10,21
Análise de Água			4	4	0	100,00	210,00
Denúncia			143	74	69	51,75	98,27
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	19	19	0	100,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	27	27	0	100,00	0,00
Outros			2274	2234	40	98,24	3,71

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;

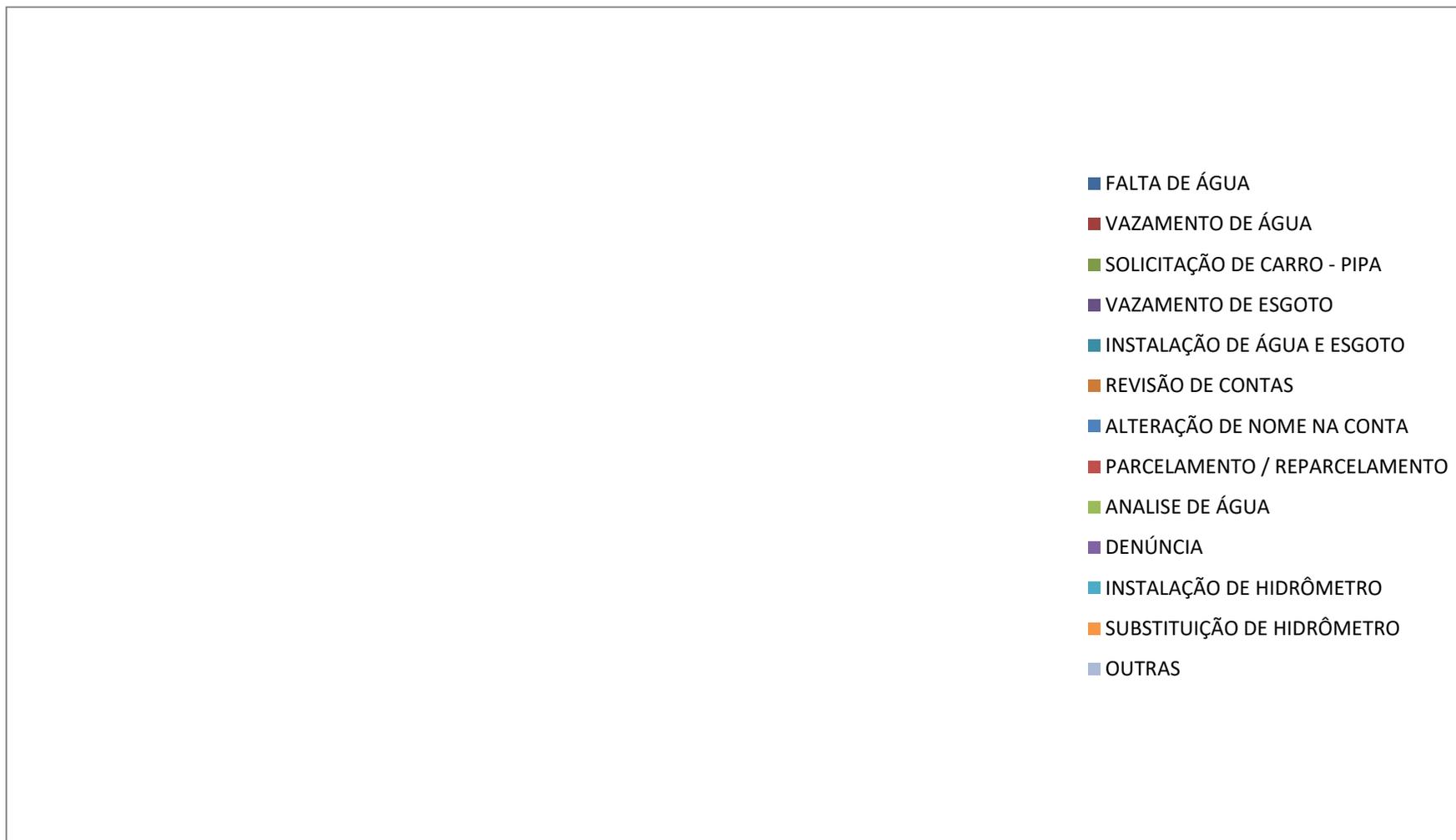


- Autos de infração da PMRJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;

### 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

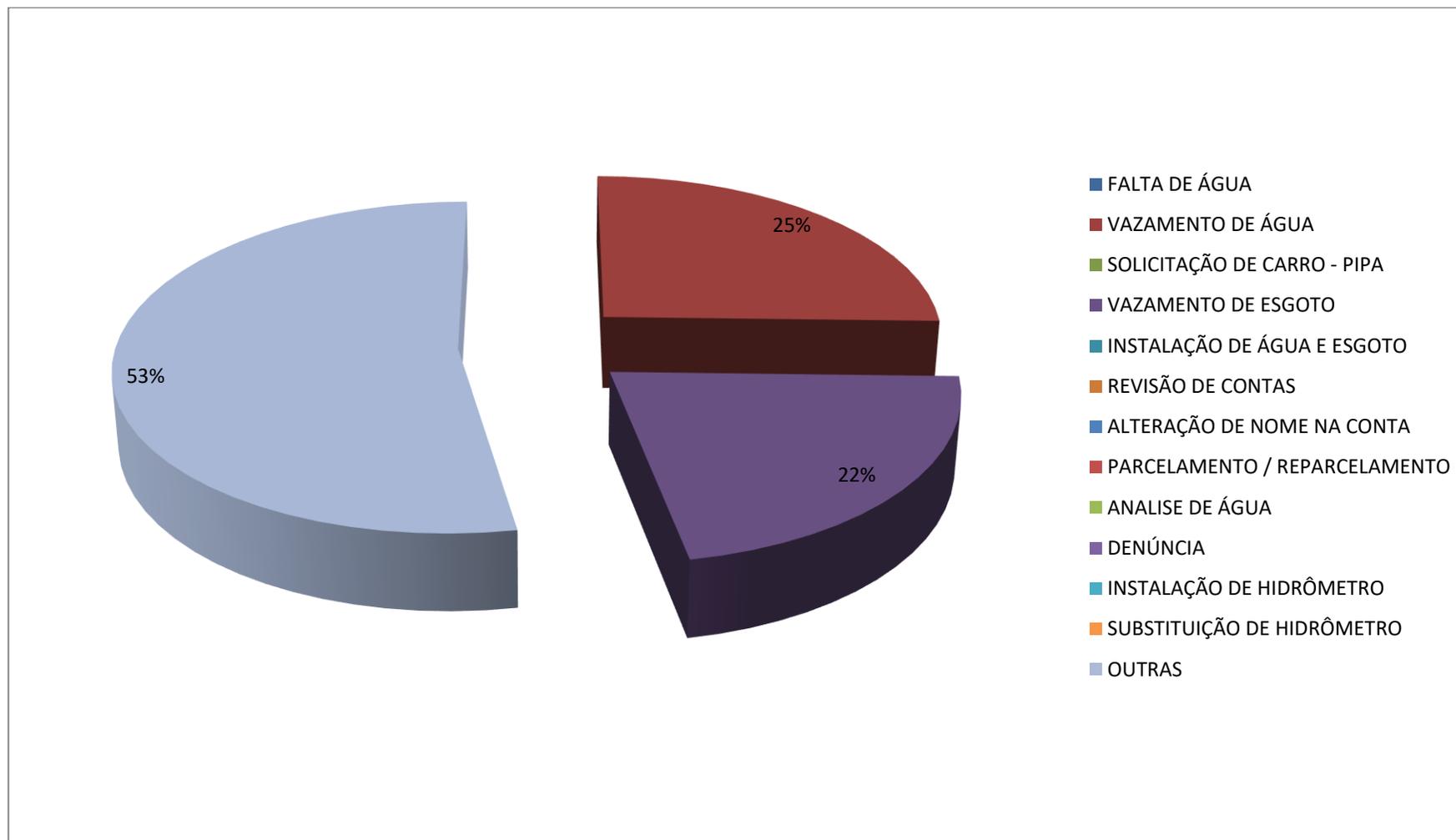


- Editais da Prefeitura do RJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;

### 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	52	48	4	92,31	89,00
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	47	41	6	87,23	74,93
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			145	100	45	68,97	116,16

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

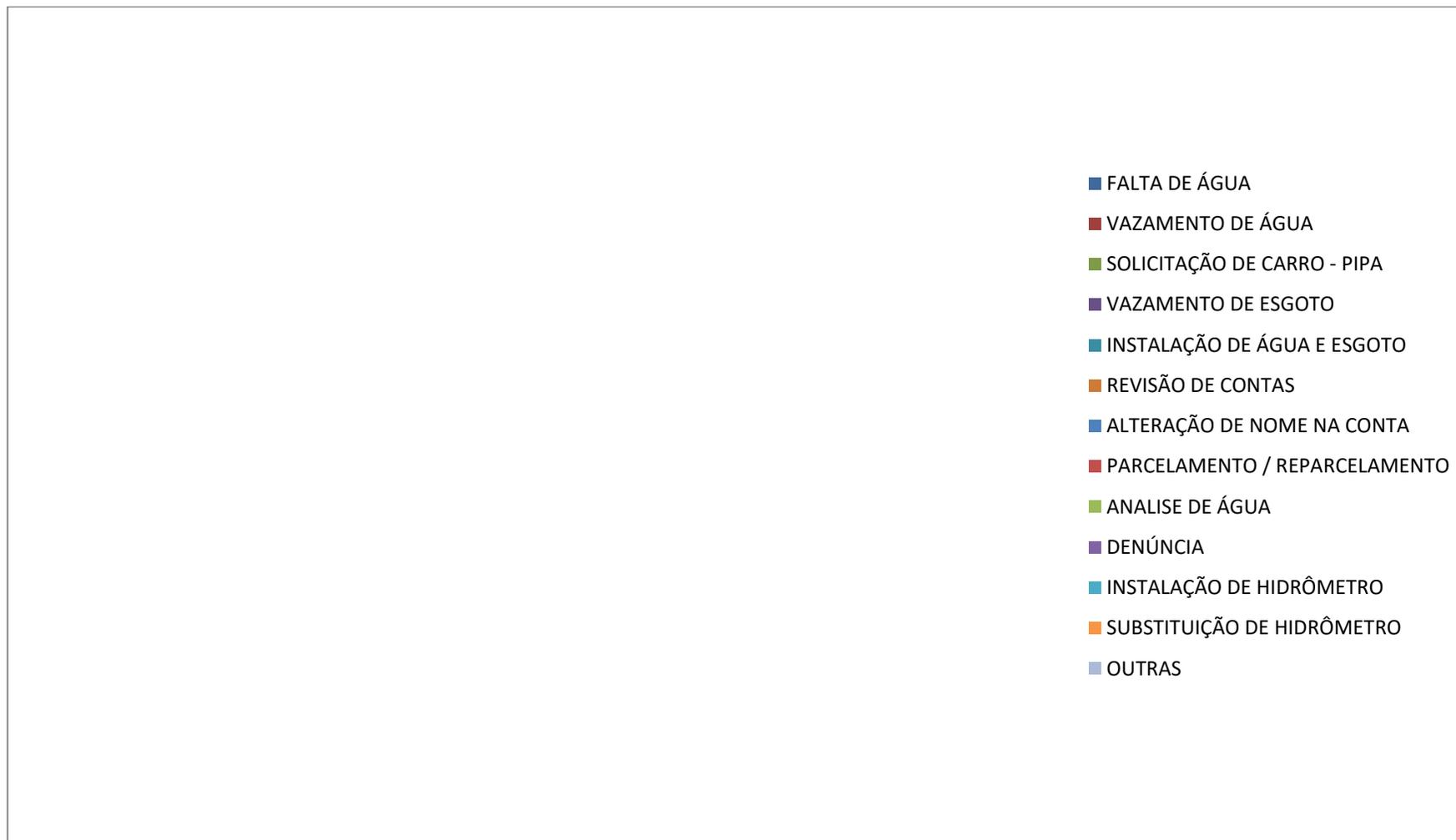


- Câmara dos Deputados RJ: Ofícios da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro;

### 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

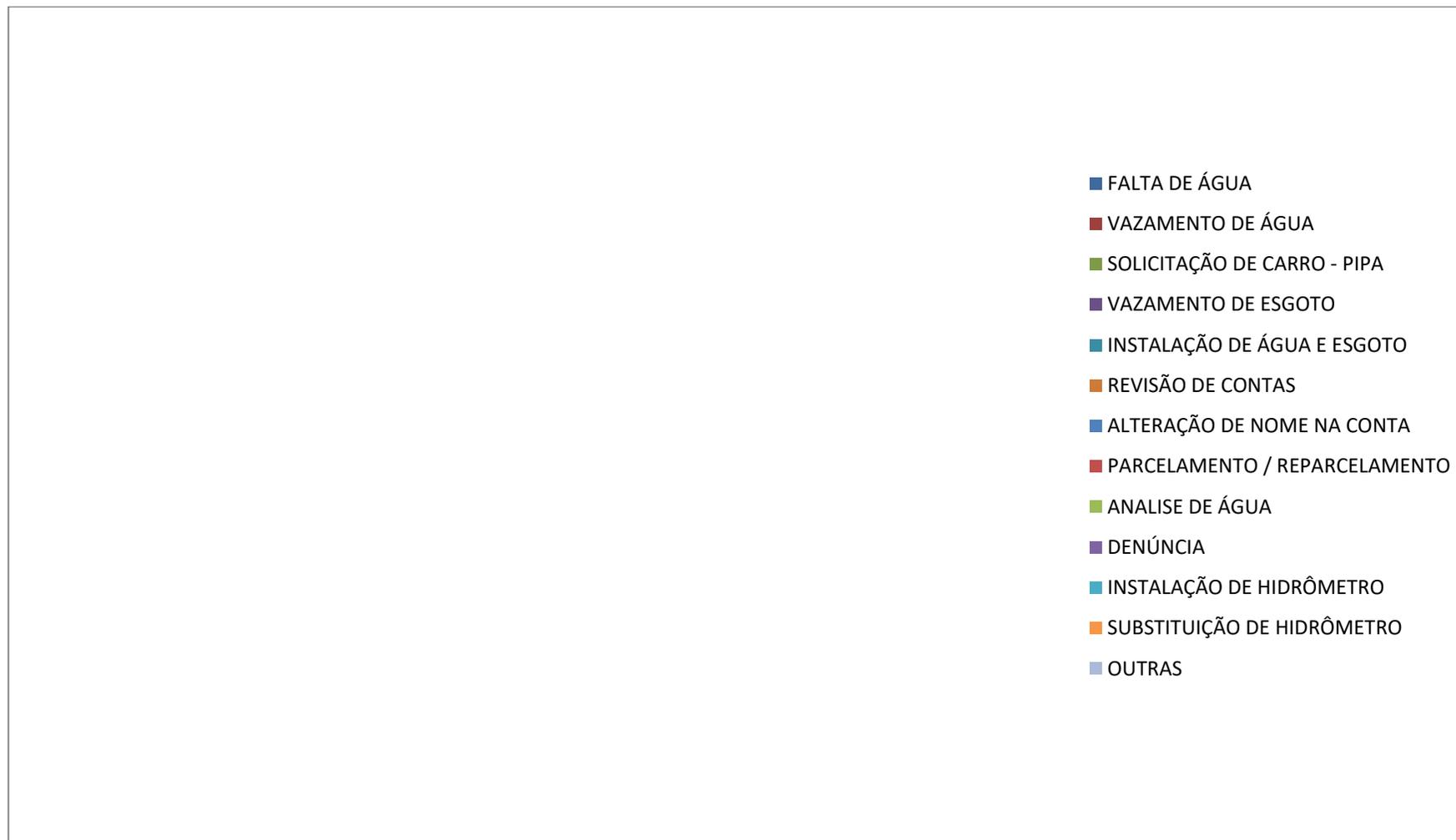


- Câmara de Vereadores: Ofícios da Câmara Municipal do Rio de Janeiro;

### 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 Micromedicação		Instalação de Hidrômetro				
		Substituição de Hidrômetro				
Outros						

## QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA CÂMARA DE VEREADORES

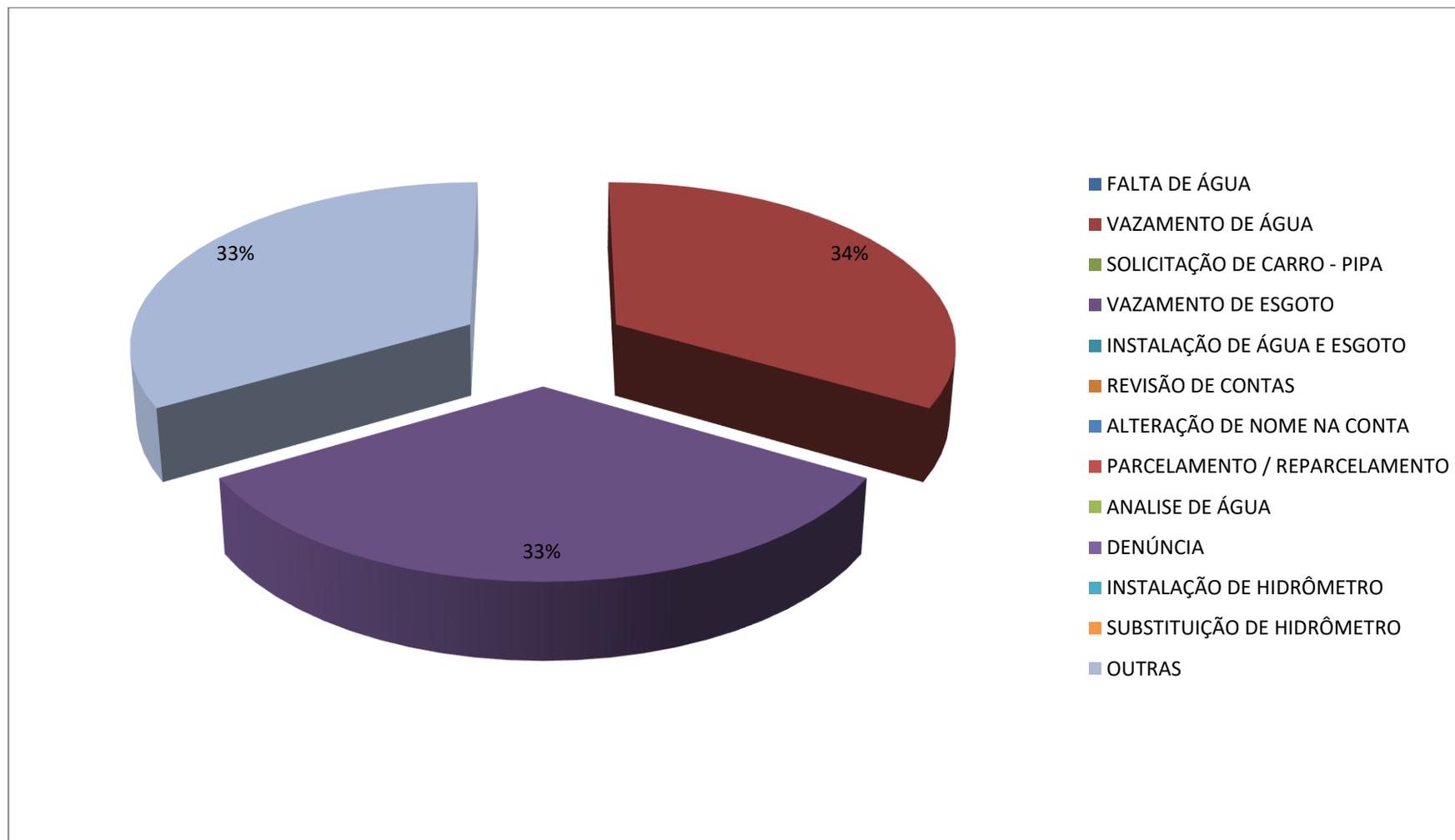


- SUBDEC: Ofícios da Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil, da Secretaria Municipal de Ordem Pública, da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro;

### 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	96,00
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1	1	0	100,00	96,00
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	0	1	0,00	0,00

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA SUBDEC

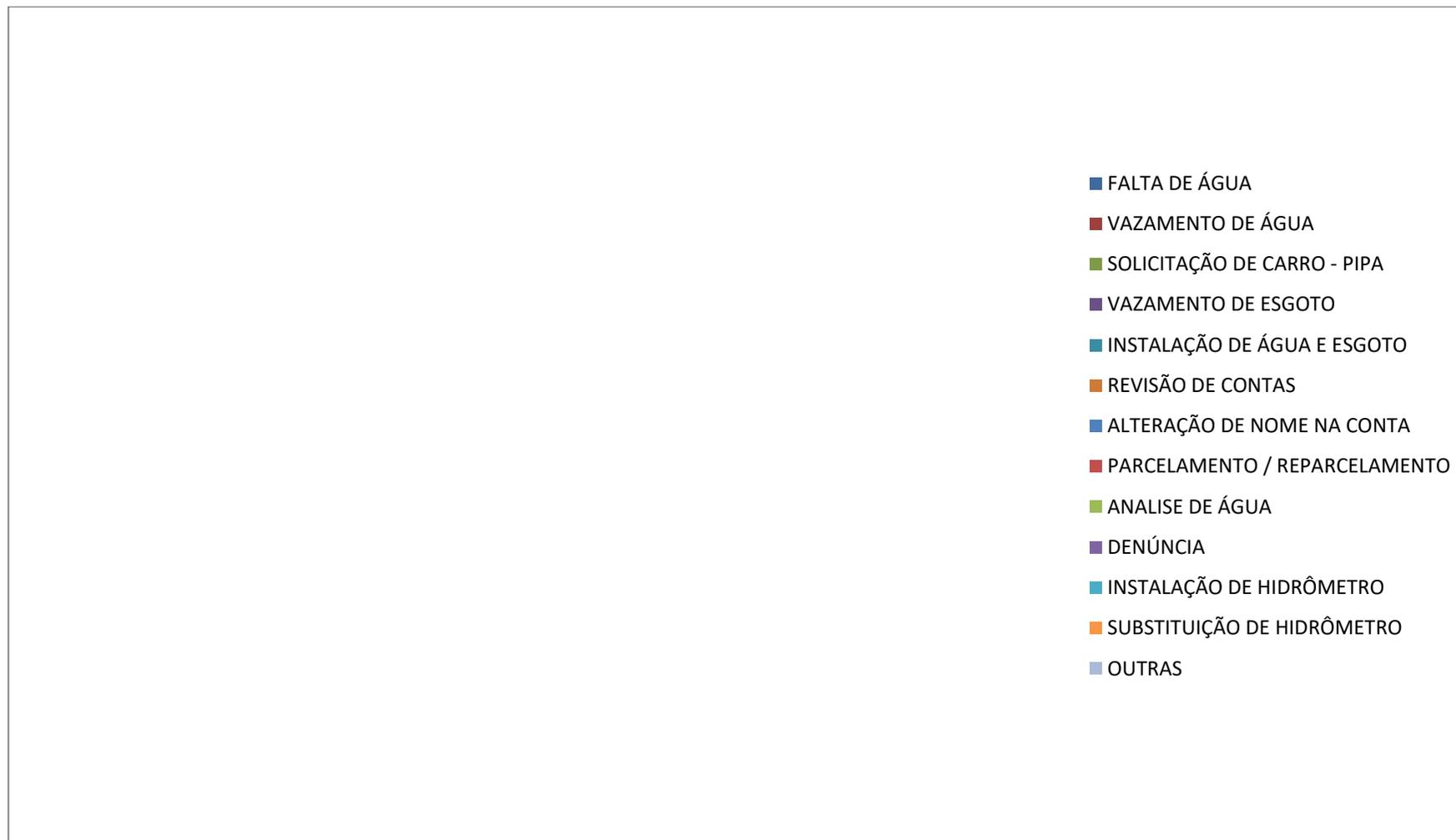


- Rd (Registro de Documento): Documentos protocolizados diretamente no Protocolo Geral da Companhia;

### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

	Serviços	Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água				
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 RD (REGISTRO DE DOCUMENTO)

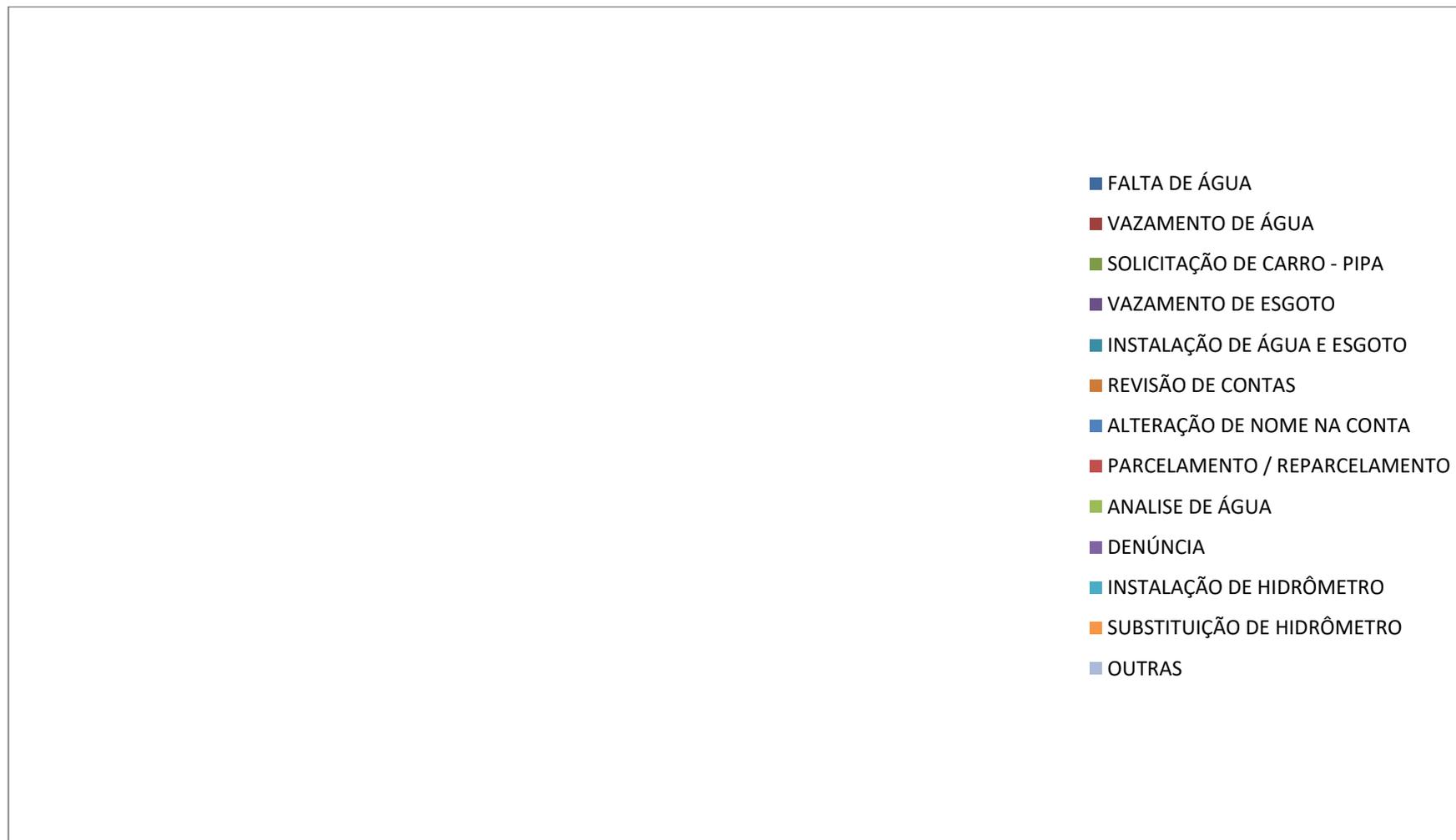


- Carta s/n: Documentos entregues via Correios

**Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie**

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

## QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE CARTA S/Nº

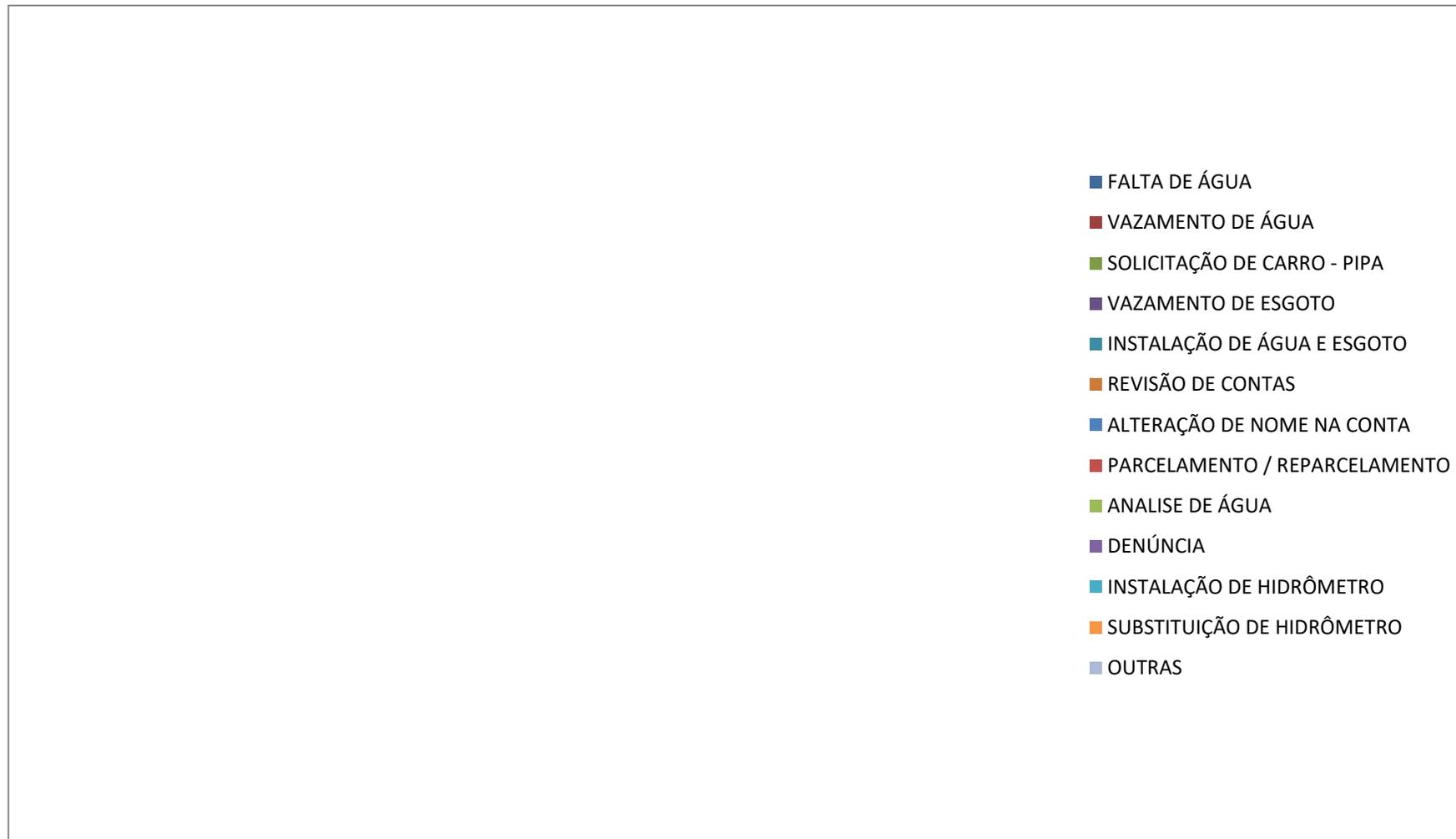


- Telegrama: Documentos entregues via Correios;

### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

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

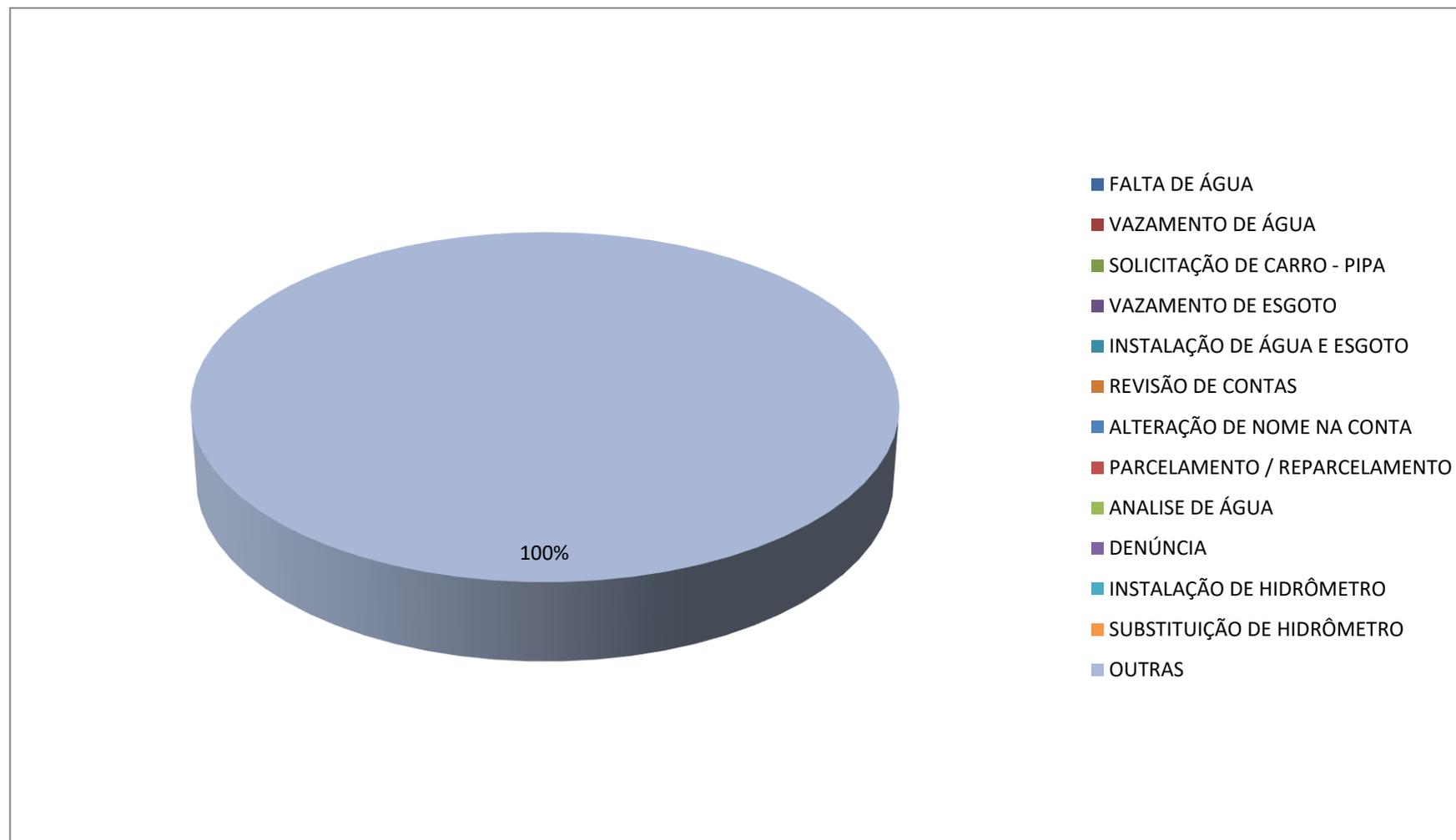
Em março/2020, através de uma parceria com a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, foi criado o e-mail [ouvidoriaperj@cedae.com.br](mailto:ouvidoriaperj@cedae.com.br) para recebimento das demandas oriundas daquele órgão, tratamento e resposta, no menor tempo possível.



### 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 Micromedição		Instalação de Hidrômetro				
		Substituição de Hidrômetro				
Outros			6	6	0	100,00
						104,00

## 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.

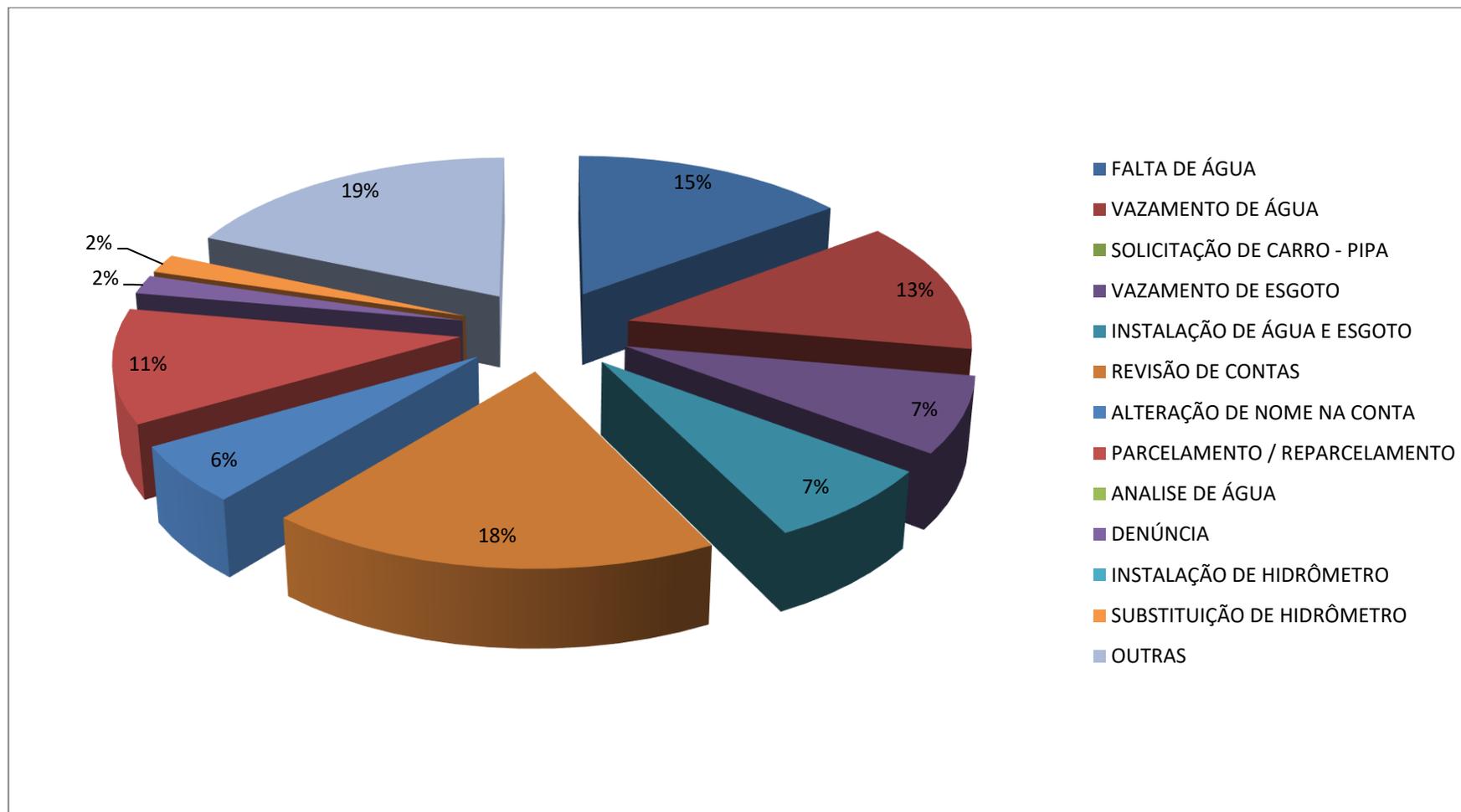
No Consumidor.gov.br, a comunicação se dá diretamente com as empresas participantes, que se comprometem a receber, analisar e responder as reclamações de seus consumidores em até 10 dias.



### 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	8	7	1	87,50	72,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	7	7	0	100,00	51,43
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	4	3	1	75,00	48,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	4	4	0	100,00	48,00
		Revisão de Contas	10	10	0	100,00	50,40
Comercial		Alteração de Nome na Conta	3	3	0	100,00	120,00
		Parcelamento / Reparcimento	6	6	0	100,00	56,00
Análise de Água							
Denúncia			1	1	0	100,00	168,00
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro	1	1	0	100,00	0,00
Outros			10	9	1	90,00	141,33

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO CONSUMIDOR.GOV



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

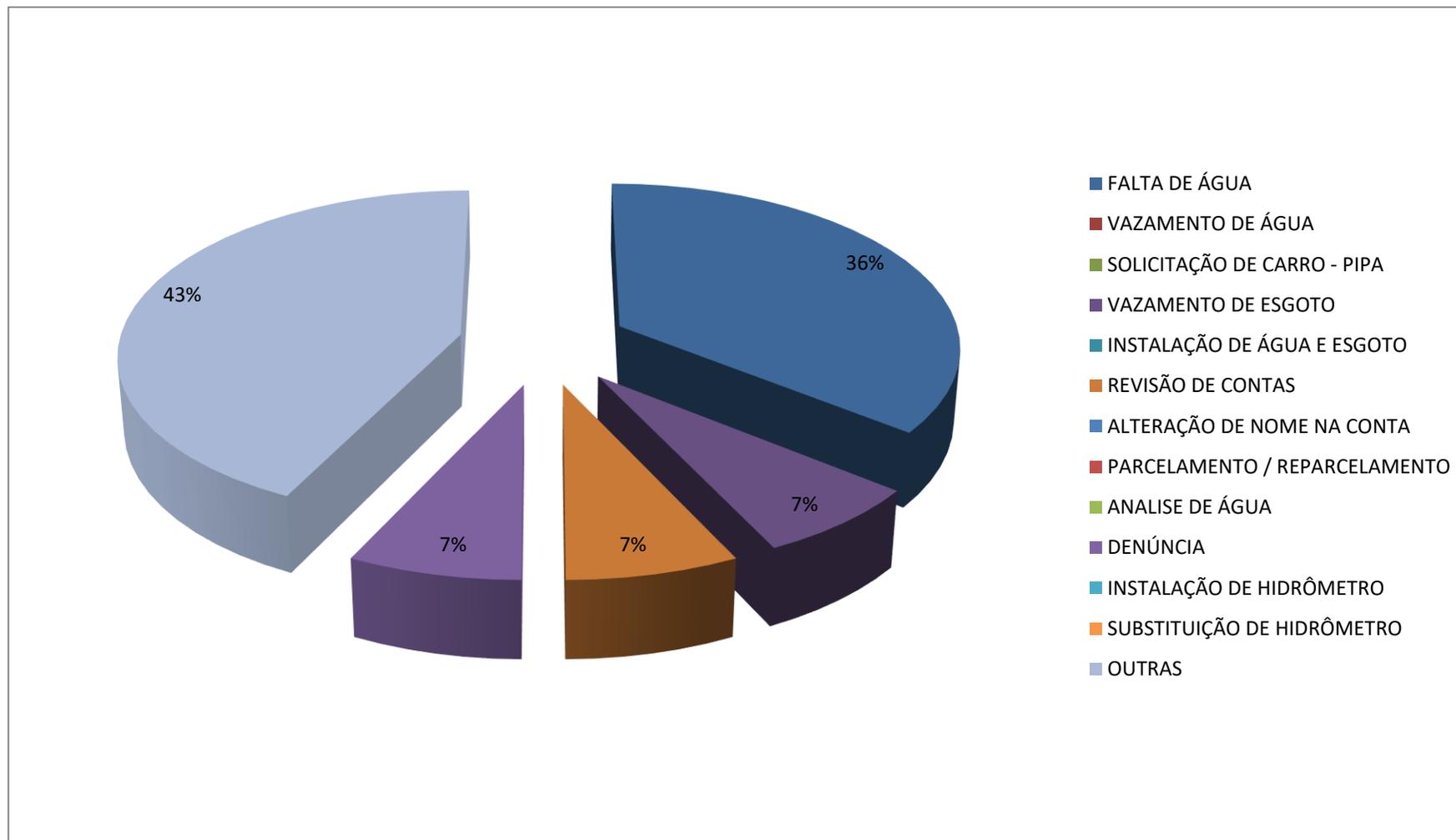
O FalaBR foi desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), é a plataforma integrada nacional de ouvidoria e acesso à informação. Ele é resultado da junção dos sistemas e-Sic e e-Ouv, ferramentas essenciais para o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (nº 12.527/2011) e para o cumprimento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



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

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	5	5	0	100,00	86,40
Manutenção	Água	Vazamento de Água					
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1	0	1	0,00	-
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto					
		Revisão de Contas	1	1	0	100,00	120,00
Comercial		Alteração de Nome na Conta					
		Parcelamento / Reparcimento					
Análise de Água							
Denúncia			1	1	0	100,00	240,00
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro					
Outros			6	6	0	100,00	68,00

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO FALA.BR



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

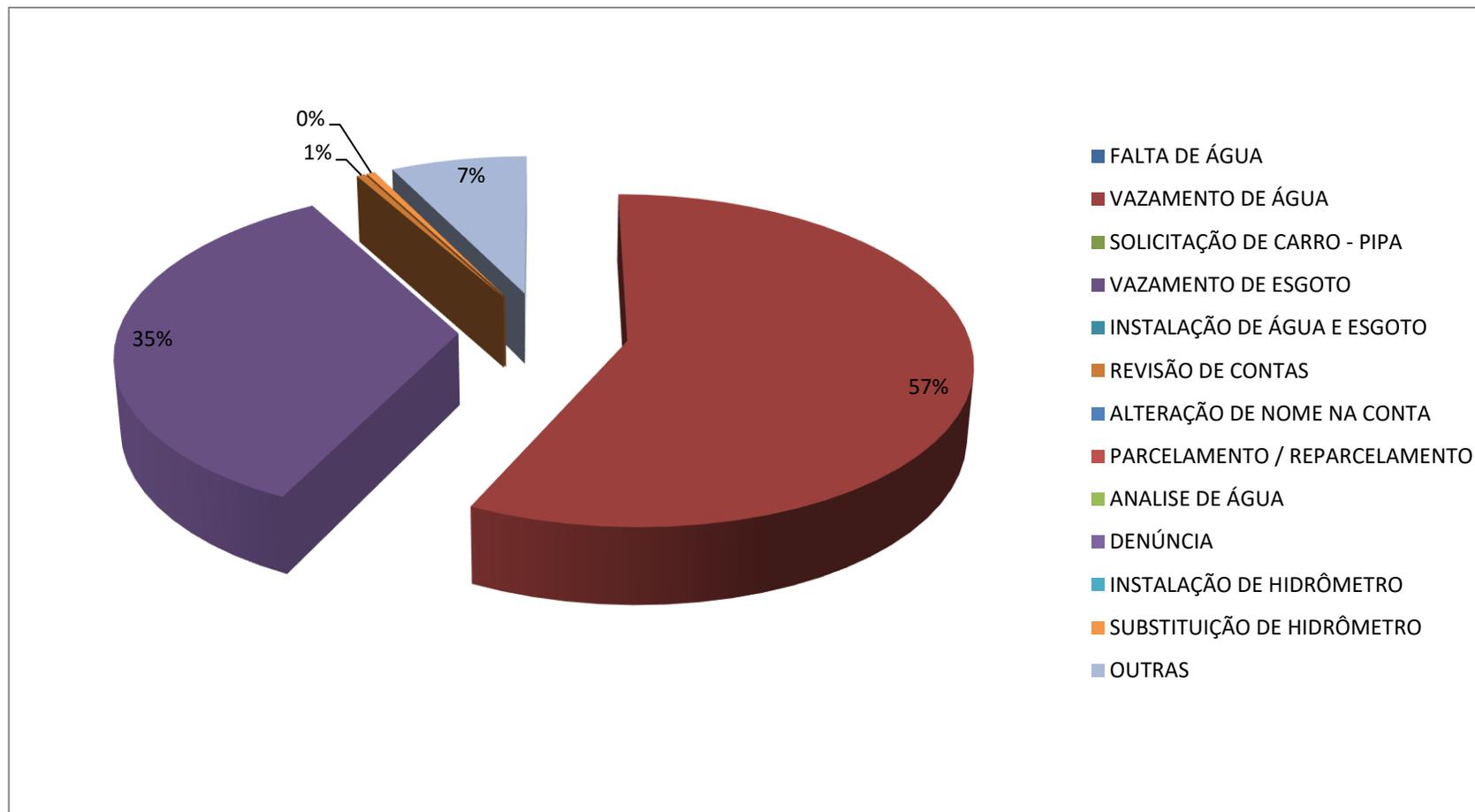
A NINA é a atendente virtual da CEDAE, sendo o acesso feito pelo site da Companhia ([www.cedae.com.br](http://www.cedae.com.br)), no link “chat online”. Neste canal o cidadão pode abrir demandas de falta d’água, vazamento de água e esgoto, análise da qualidade da água, e etc.



### 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					
Manutenção	Água	Vazamento de Água	124	101	23	81,45	88,63
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	75	69	6	92,00	82,09
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto					
		Revisão de Contas	1	1	0	100,00	0,00
Comercial		Alteração de Nome na Conta					
		Parcelamento / Reparcimento					
Análise de Água							
Denúncia							
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro	1	1	0	100,00	0,00
Outros			16	16	0	100,00	4,50

### 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.

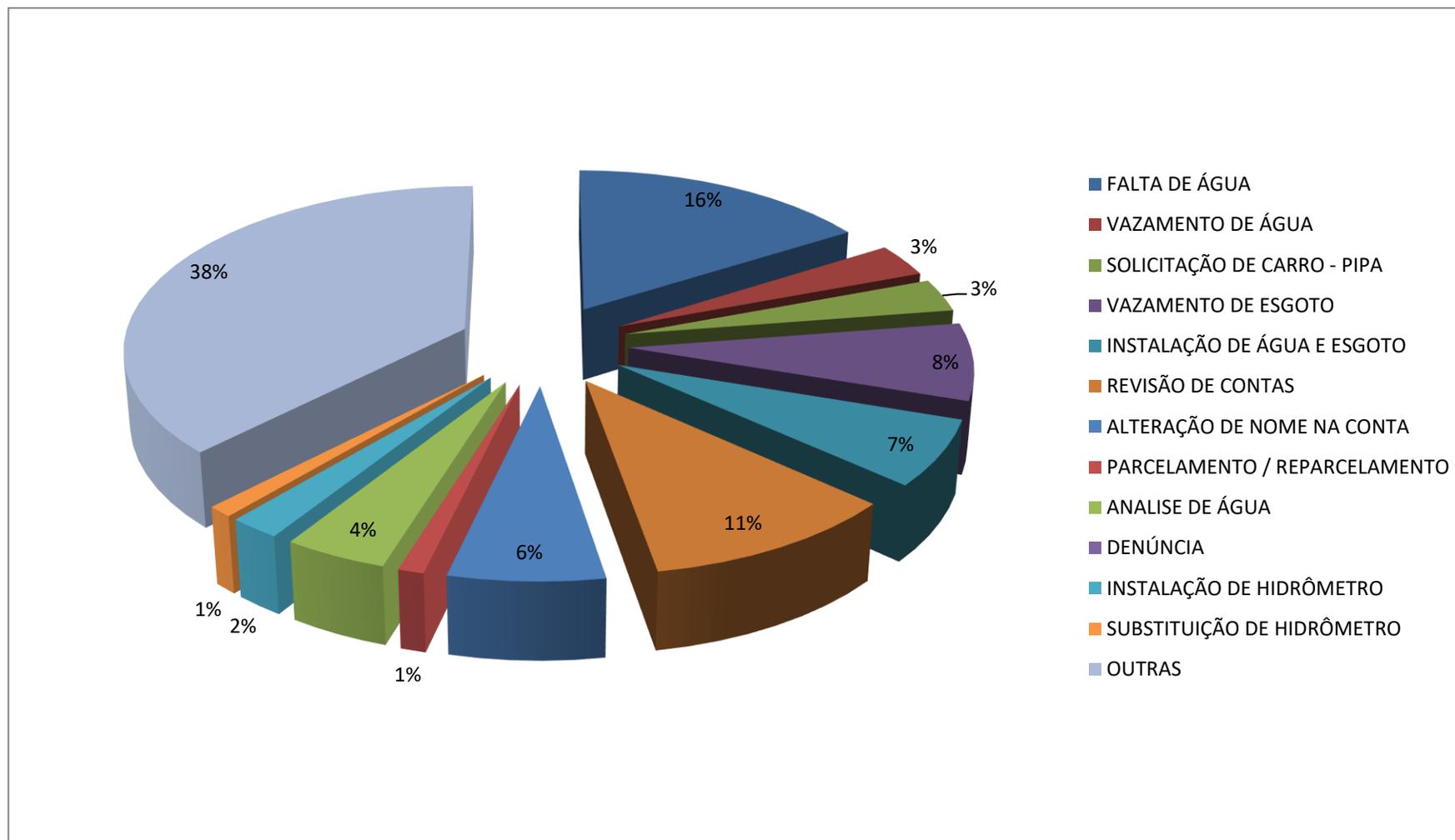
**ReclameAQUI**



### 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	15	15	0	100,00	99,20
Manutenção	Água	Vazamento de Água	3	3	0	100,00	192,00
		Solicitação de Carro-pipa	3	2	1	66,67	24,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	7	4	3	57,14	12,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	6	5	1	83,33	4,80
		Revisão de Contas	10	10	0	100,00	0,00
Comercial		Alteração de Nome na Conta	6	6	0	100,00	96,00
		Parcelamento / Reparcimento	1	1	0	100,00	0,00
Análise de Água			4	4	0	100,00	114,00
Denúncia							
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro	2	1	1	50,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	1	1	0	100,00	0,00
Outros			35	35	0	100,00	15,09

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO RECLAME AQUI



## 9 - Disque Denúncia

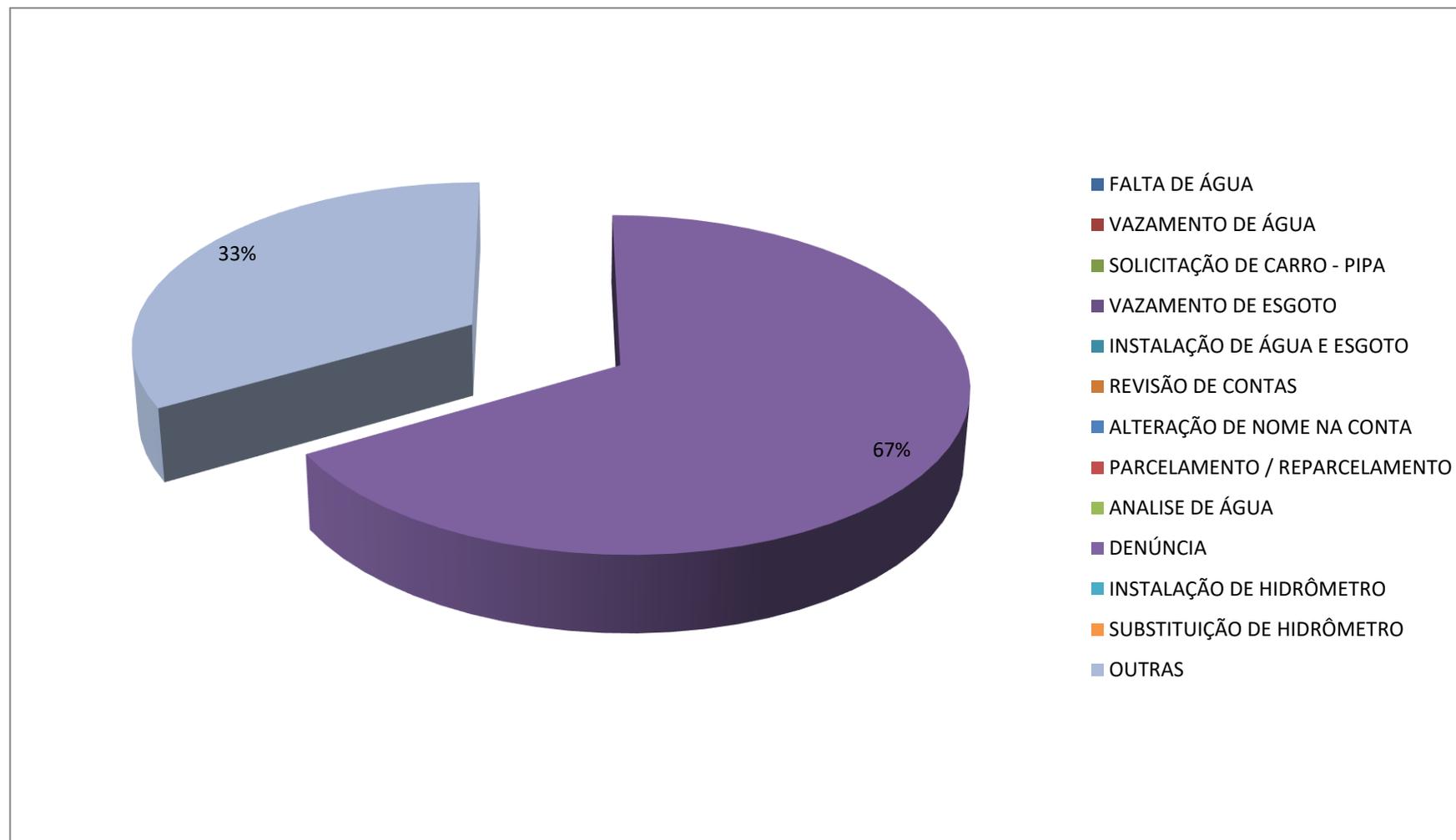
Central de atendimento especializada em atender a população que vivencia ou presencia ações criminosas;



### 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				
Comercial		Revisão de Contas				
		Alteração de Nome na Conta				
		Parcelamento / Reparcimento				
Análise de Água						
Denúncia		20	12	8	60,00	132,00
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro				
		Substituição de Hidrômetro				
Outros		10	10	0	100,00	0,00

## QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO DISQUE DENÚNCIA



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

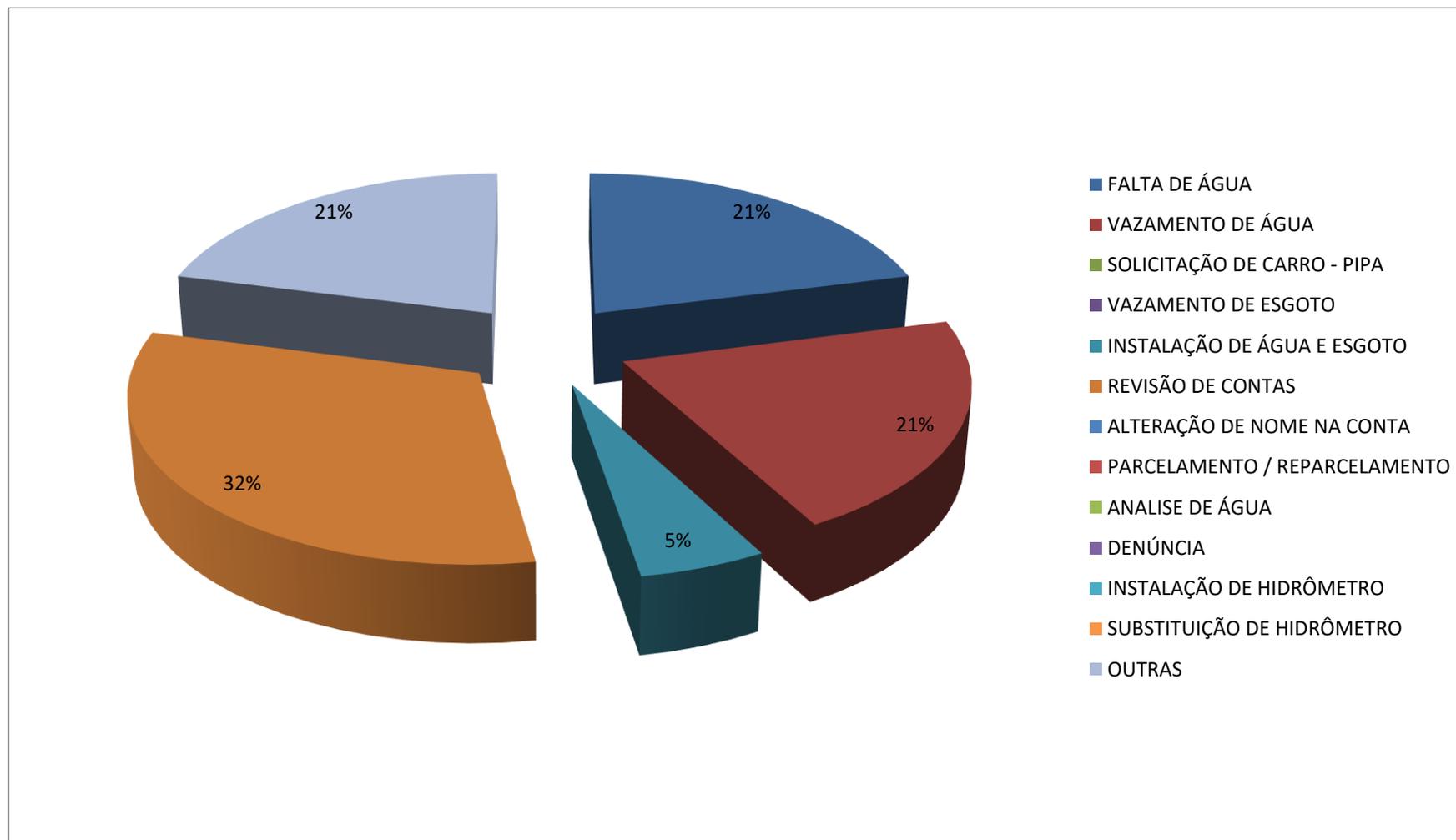
É uma das Comissões Permanentes da ALERJ e presta um serviço gratuito à população fluminense, além de analisar projetos e mensagens relacionadas aos direitos dos consumidores antes de irem à votação em plenário. Os cidadãos que se sentirem prejudicados pelos fornecedores de serviços e produtos podem 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	4	4	0	100,00	156,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	4	3	1	75,00	24,00
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto					
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	1	1	0	100,00	0,00
		Revisão de Contas	6	6	0	100,00	60,00
Comercial		Alteração de Nome na Conta					
		Parcelamento / Reparcamento					
Análise de Água							
Denúncia							
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro					
Outros			4	3	1	75,00	40,00

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA CODECON - ALERJ



## 11 - Alô-ALERJ

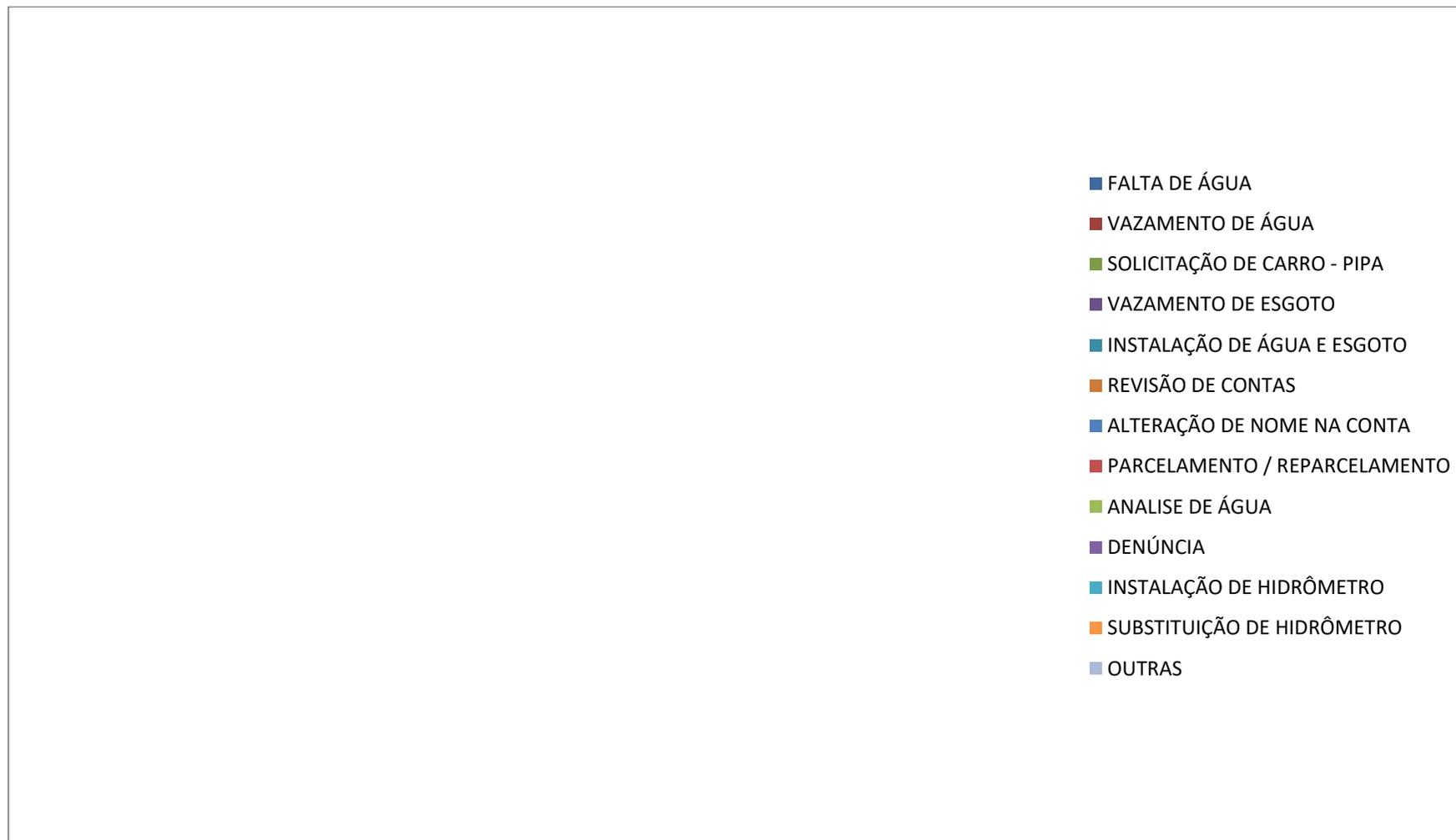
É o canal de comunicação entre o cidadão e a Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro, com o intuito de esclarecer não só os temas e assuntos que são tratados nas Comissões e no Plenário, mas também o funcionamento da Casa Legislativa.

**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				
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)

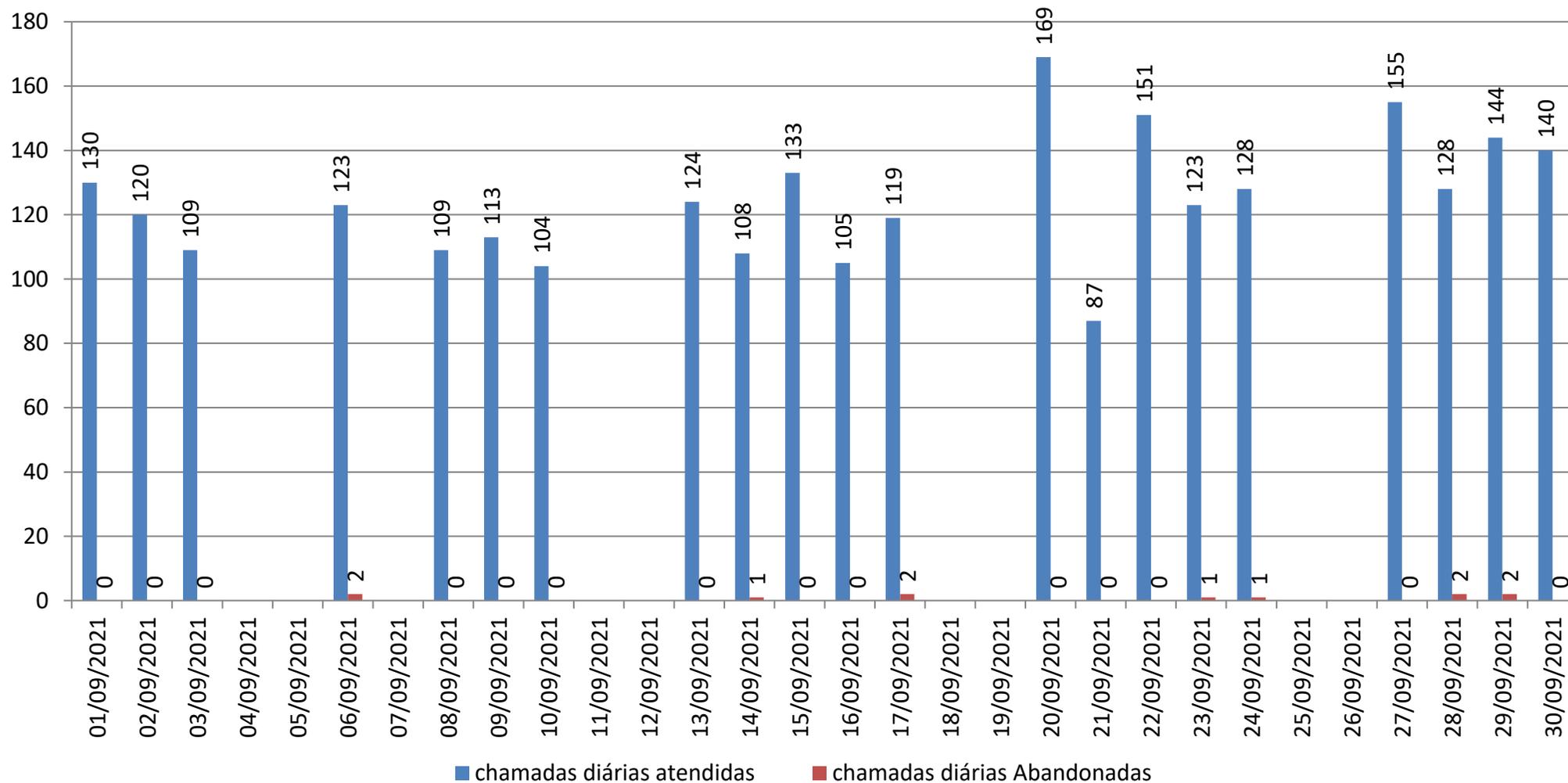
Atendimento realizado através do n.º 0800 0316032, das 09h às 18h, de segunda-feira a sexta-feira.



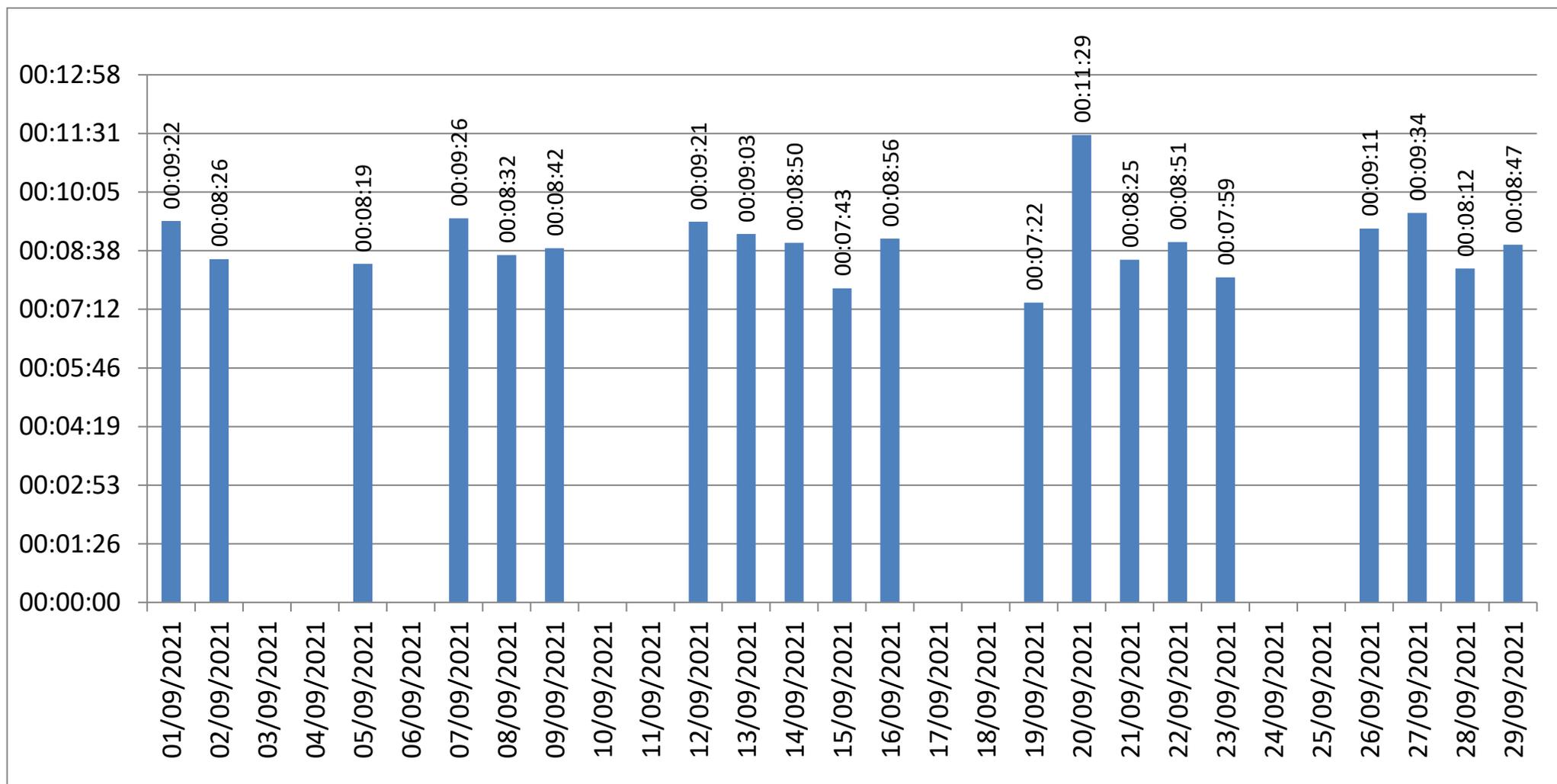
Sistema de telefonia								
Informações de performance / Nível de Serviço								
Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
	Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
2.633	2.622	97,44	99,58	11	0,42	00:00:06	00:08:51	100,3

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

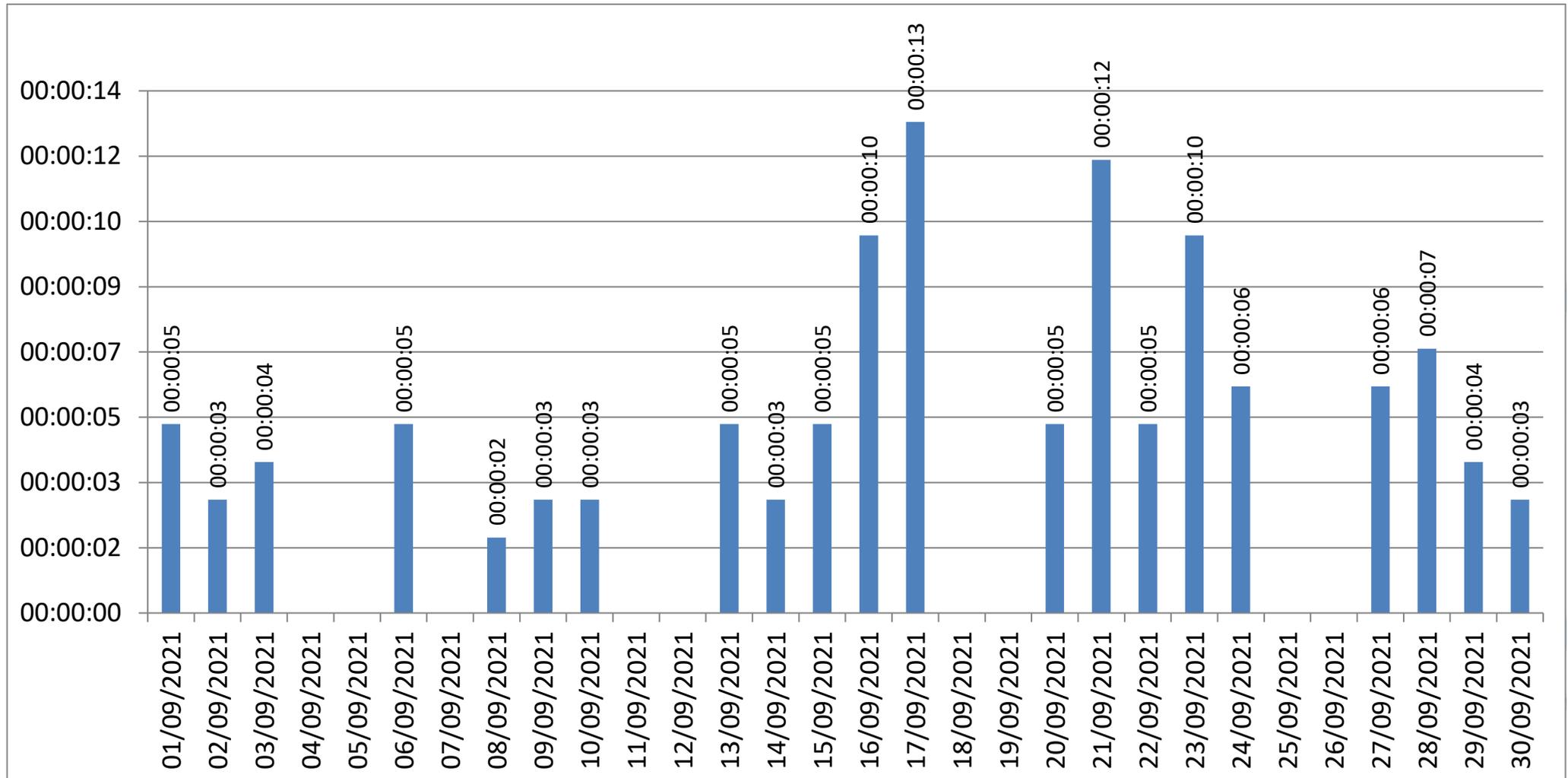
### Quantidade de chamadas diárias atendidas / Abandonadas na Ouvidoria



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

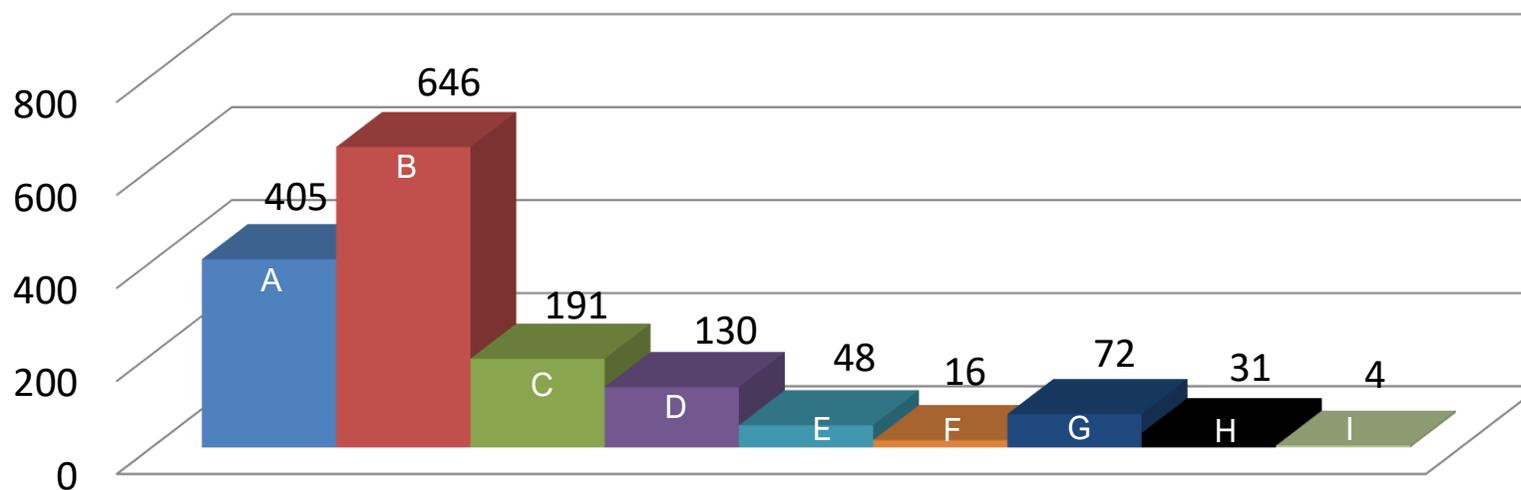


### Evolução do TME por dia da Ouvidoria (0800-0316032)



### Quantidade de Ordens de Serviços abertas pela Ouvidoria

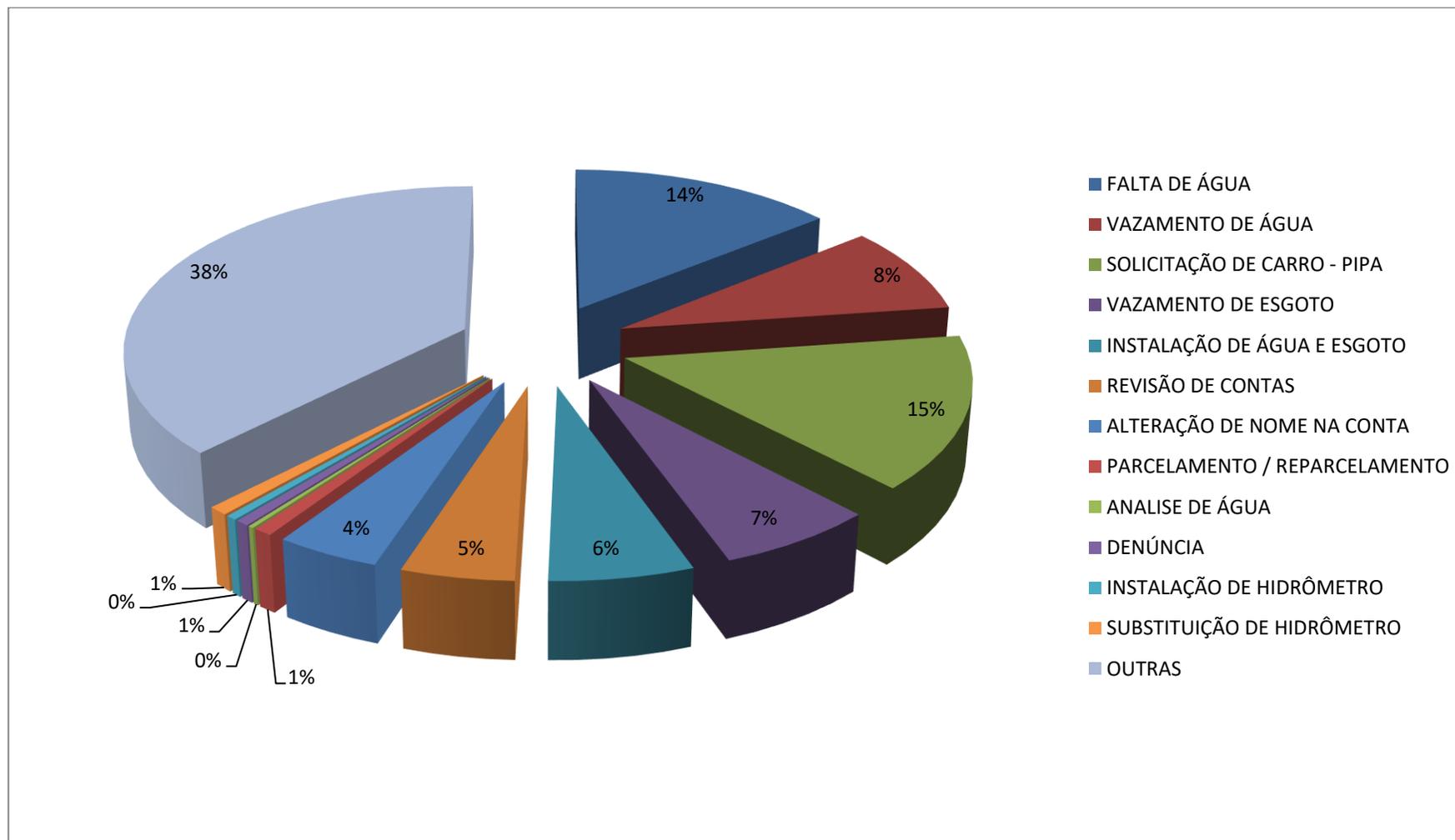
Assuntos	Total	%
A - Operação de Água	405	26,25
B - Manutenção de Água	646	41,87
C - Manutenção de Esgoto	191	12,38
D - Outros	130	8,43
E - Comercial	48	3,11
F – Denúncia	16	1,04
G - Setor Técnico	72	4,67
H - Laboratório de Micromedicação	31	2,01
I - Análise de Água	4	0,26



### 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	375	307	68	81,87	96,31
Manutenção	Água	Vazamento de Água	225	165	60	73,33	94,11
		Solicitação de Carro-pipa	394	262	132	66,50	97,65
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	175	146	29	83,43	79,07
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		157	125	32	79,62	47,81
	Revisão de Contas		123	116	7	94,31	18,83
Comercial	Alteração de Nome na Conta		114	106	8	92,98	27,62
	Parcelamento / Reparcamento		21	21		100,00	57,14
Análise de Água			6	5	1	83,33	19,20
Denúncia			15	12	3	80,00	236,00
Laboratório de Micromedicação	Instalação de Hidrômetro		12	11	1	91,67	91,64
	Substituição de Hidrômetro		22	20	2	90,91	88,80
Outros			990	956	34	96,57	12,75

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



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

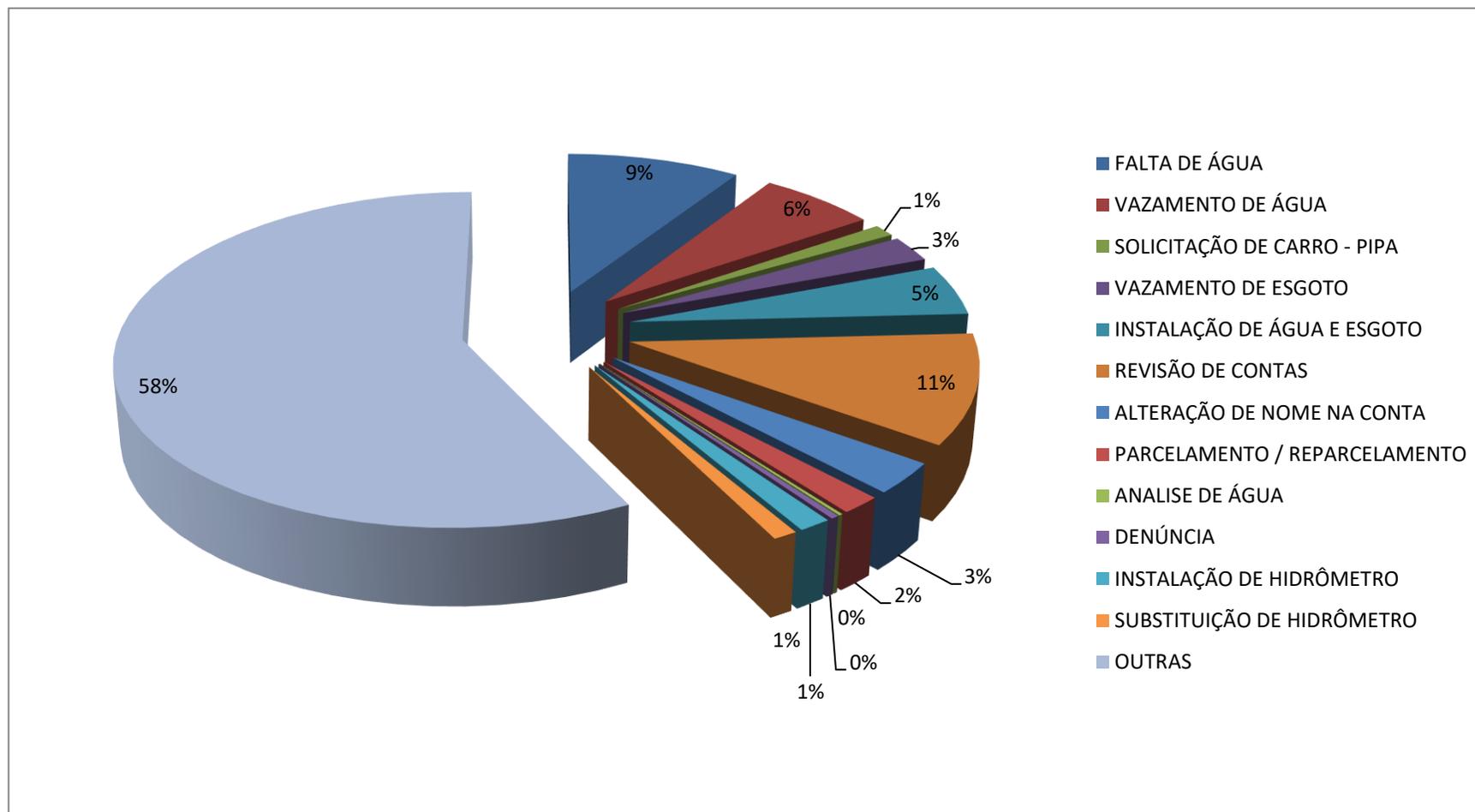
Recebimento de demandas através do e-mail [ouvidoriageral@cedae.com.br](mailto:ouvidoriageral@cedae.com.br). canal de atendimento ao público em geral



### 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	55	52	3	94,55	62,77
Manutenção	Água	Vazamento de Água	37	30	7	81,08	86,40
		Solicitação de Carro-pipa	7	5	2	71,43	81,60
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	15	14	1	93,33	84,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	29	27	2	93,10	45,33
		Revisão de Contas	63	63	0	100,00	1,14
Comercial		Alteração de Nome na Conta	18	17	1	94,44	18,35
		Parcelamento / Reparcèlement	10	10	0	100,00	7,20
Análise de Água			1	1	0	100,00	648,00
Denúncia			2	2	0	100,00	132,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	8	7	1	87,50	44,57
		Substituição de Hidrômetro	6	6	0	100,00	100,00
Outros			340	336	4	98,82	2,14

## QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS PELO E-MAIL DA OUVIDORIA GERAL



### 3 - Atendimento Pessoal no prédio sede

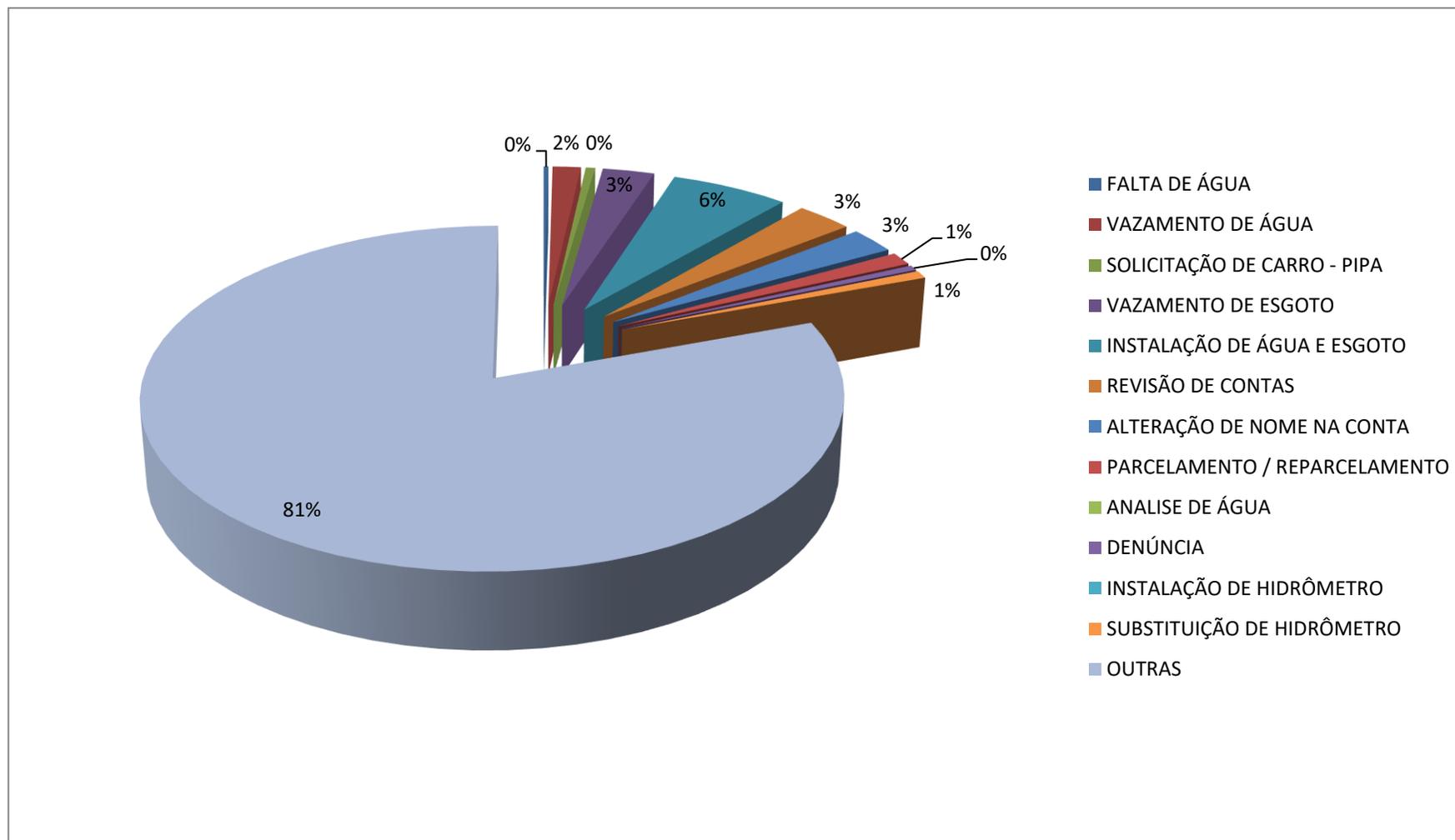
Composto de pré-atendimento e atendimento pessoal com atendimento realizado diretamente à população na sede da Companhia, das 09h às 17h, de segunda-feira a sexta-feira.



### 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	1	1	0	100,00	0,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	6	5	1	83,33	48,00
		Solicitação de Carro-pipa	2	2	0	100,00	156,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	11	11	0	100,00	93,82
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	25	24	1	96,00	4,00
Comercial		Revisão de Contas	12	11	1	91,67	26,18
		Alteração de Nome na Conta	10	9	1	90,00	34,67
		Parcelamento / Reparcimento	5	5	0	100,00	0,00
Análise de Água							
Denúncia			2	1	1	50,00	0,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro	3	2	1	66,67	168,00
Outros			318	318	0	100,00	1,06

## 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.

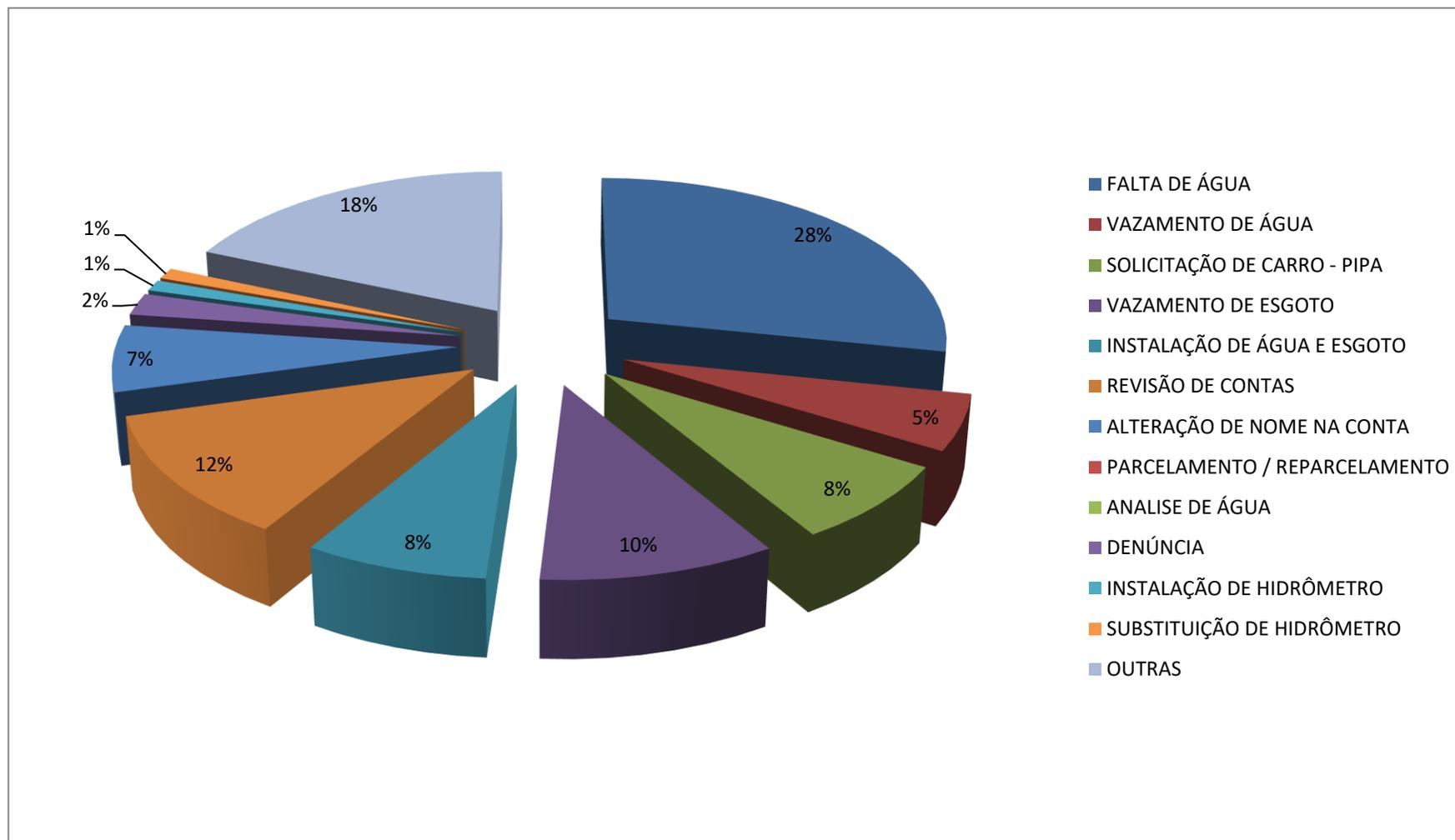
Através de sua Ouvidoria, a AGENERSA também atua como órgão de terceira instância, atendendo aqueles cidadãos que procuraram o primeiro atendimento da CEDAE, depois a Ouvidoria Geral, e não conseguiram uma resposta satisfatória aos seus ensejos.



### 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	26	24	2	92,31	104,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	5	5	0	100,00	96,00
		Solicitação de Carro-pipa	7	5	2	71,43	81,60
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	9	8	1	88,89	153,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	7	7	0	100,00	205,71
Comercial		Revisão de Contas	11	11	0	100,00	144,00
		Alteração de Nome na Conta	6	6	0	100,00	88,00
		Parcelamento / Reparcelamento					
Análise de Água							
Denúncia			2	2	0	100,00	60,00
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro	1	1	0	100,00	120,00
		Substituição de Hidrômetro	1	1	0	100,00	192,00
Outros			17	16	1	94,12	73,50

### 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