

RELATÓRIO

ATENDIMENTO OUVIDORIA

- outubro de 2021 -

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	3
QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS POR CLASSIFICAÇÃO	4
QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS POR ESPÉCIE – GERAL	5
- Lei de Acesso à Informação – LAI (e-SIC e SIC Presencial)	7
CANAIS DE ENTRADA DE DEMANDAS DE PRIMEIRA INSTÂNCIA	9
1 - Atendimento Telefônico SAC (0800-2821195);	10
2 - Fale com a CEDAE (www.cedae.com.br);	17
3 - Documentos Físicos;	20
4 - Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro - MPERJ (ouvidoriampelj@cedae.com.br);	37
5 - Consumidor.gov (https://www.consumidor.gov.br)	40
6 - Fala.BR (Governo da União)	43
7 - NINA (www.cedae.com.br).....	46
8 - Reclame Aqui (www.reclameaqui.com.br)	49
9 - Disque Denúncia	52
10 - Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ – CODECON	55
11 - Alô-ALERJ	58
CANAIS DE ENTRADA DE DEMANDAS DE SEGUNDA INSTÂNCIA – OUVIDORIA.....	61
1 - Atendimento Telefônico Ouvidoria (0800-0316032)	62
2 - E-mail (ouvidoriageral@cedae.com.br)	69
3 - Atendimento Pessoal no prédio sede	72
4 - AGENERSA (cedae.agenersa@cedae.com.br).....	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);
- 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	29838	5950	23888	80,06
Informação	17342	259	17083	98,51
Reclamação	11905	3438	8467	71,12
Denúncia	448	233	215	47,99
Elogio	38		38	100,00
Sugestão	19		19	100,00
Trote / Engano / Ligação Muda	3109		3109	100,00
Total	62699	9880	52819	84,24

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

Natureza	Total	Não Atendido	Atendido	% Atendimento
Solicitação	701	124	577	82,31
Informação	622	30	592	95,18
Reclamação	2125	549	1576	74,16
Denúncia	21	6	15	71,43
Elogio	3		3	100,00
Sugestão	2		2	100,00
Trote / Engano / Ligação Muda	277		277	100,00
Total	3751	709	3042	81,10

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	10287	7417	2870	72,10	75,23
Manutenção	Água	Vazamento de Água	6471	5059	1412	78,18	99,03
		Solicitação de Carro-pipa	3904	2178	1726	55,79	161,17
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	3743	2938	805	78,49	82,40
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		1573	1442	131	91,67	8,74
	Revisão de Contas		2108	1827	281	86,67	17,59
Comercial	Alteração de Nome na Conta		4237	3570	667	84,26	9,97
	Parcelamento / Reparcimento		1125	1041	84	92,53	3,76
Análise de Água			48	32	16	66,67	120,75
Denúncia			399	169	230	42,36	77,11
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro		126	108	18	85,71	16,44
	Substituição de Hidrômetro		307	242	65	78,83	26,98
Outros			28371	26796	1575	94,45	6,96

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

		Serviços	Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	453	321	132	70,86	104,37
Manutenção	Água	Vazamento de Água	209	154	55	73,68	117,51
		Solicitação de Carro-pipa	437	273	164	62,47	148,40
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	243	193	50	79,42	81,33
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	217	144	73	66,36	73,17
		Revisão de Contas	207	174	33	84,06	10,90
Comercial		Alteração de Nome na Conta	142	96	46	67,61	47,50
		Parcelamento / Reparcimento	24	20	4	83,33	18,00
Análise de Água			5	3	2	60,00	88,00
Denúncia			18	12	6	66,67	86,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	29	22	7	75,86	111,27
		Substituição de Hidrômetro	26	18	8	69,23	117,33
Outros			1741	1612	129	92,59	7,94

- 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	25
Recursos de primeira instância	6
Recursos de segunda instância	12
Recursos de terceira instância (CGE-RJ)	8
Atendidas	
Demandas atendidas	7
Demandas que não cumpriram requisitos legais	1
Pendentes	
Demandas em andamento	17
% de demandas	
Acesso negado – s/ requisitos	4
Acesso concedido	28
Demandas em andamento	68

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.

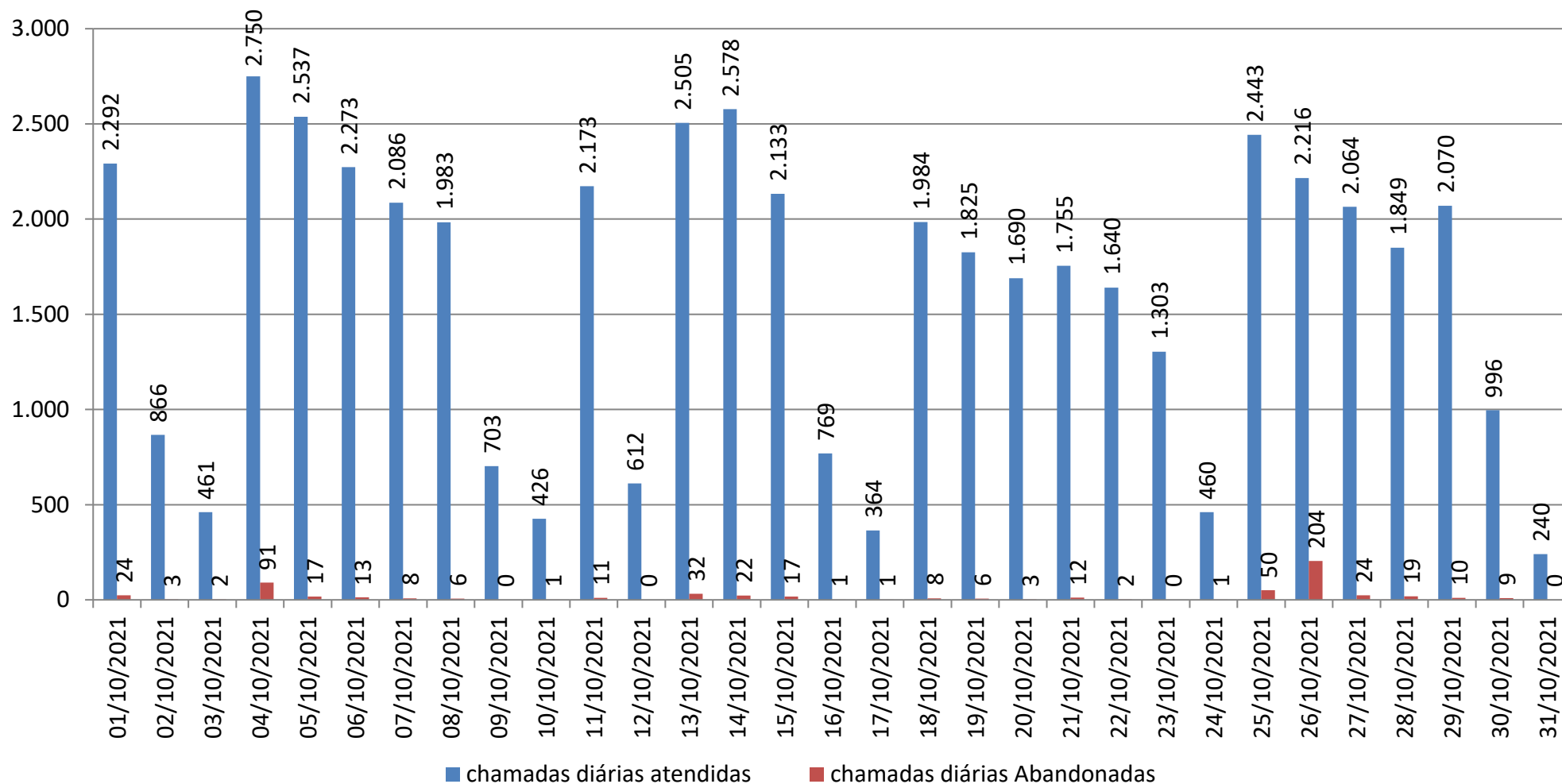


Sistema de Telefonia

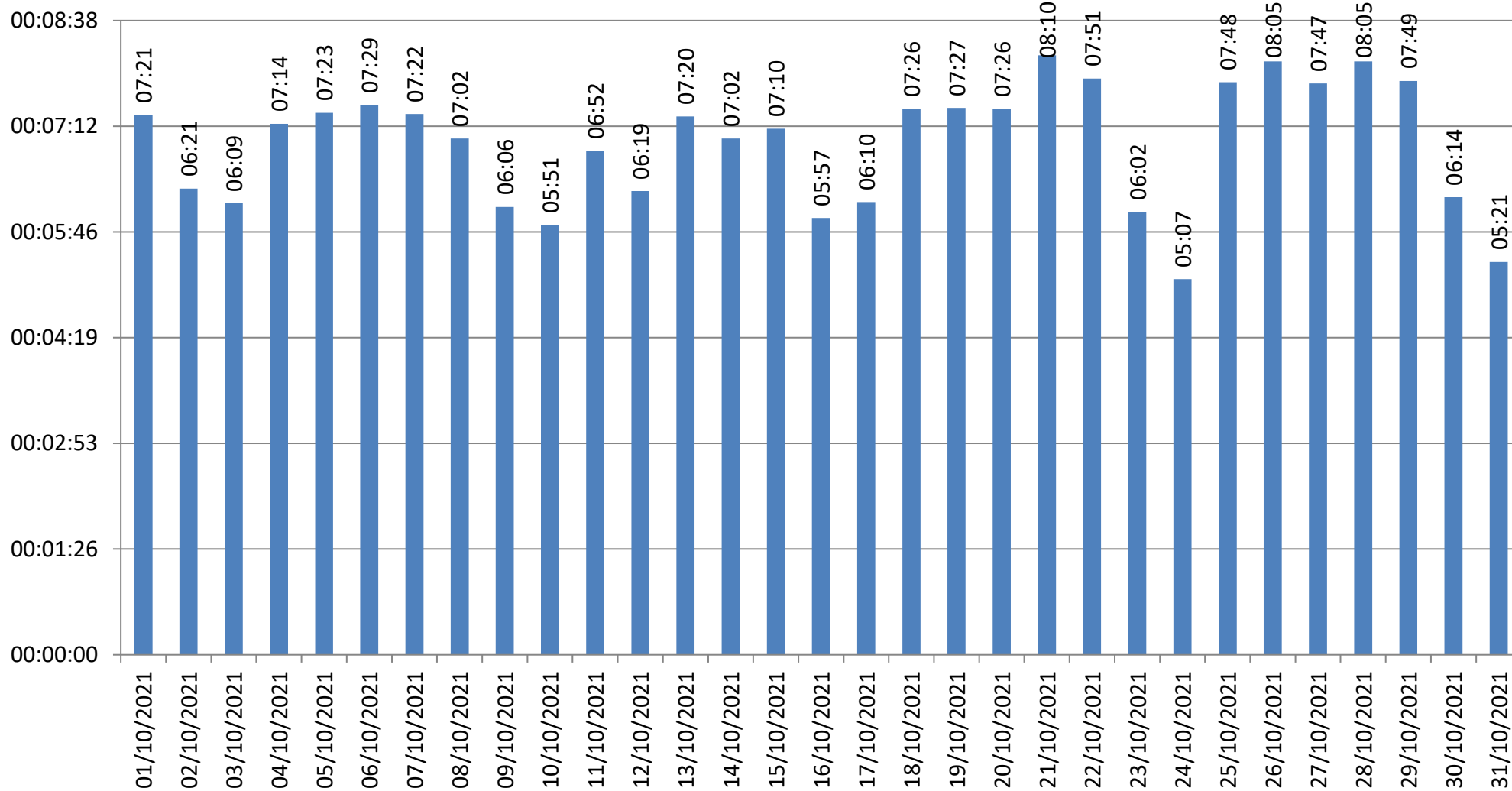
Informações de Performance / Nível de Serviço

Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
	Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
50.643	50.046	89,65%	98,82	597	1,18	00:01:48	00:07:17	112,83

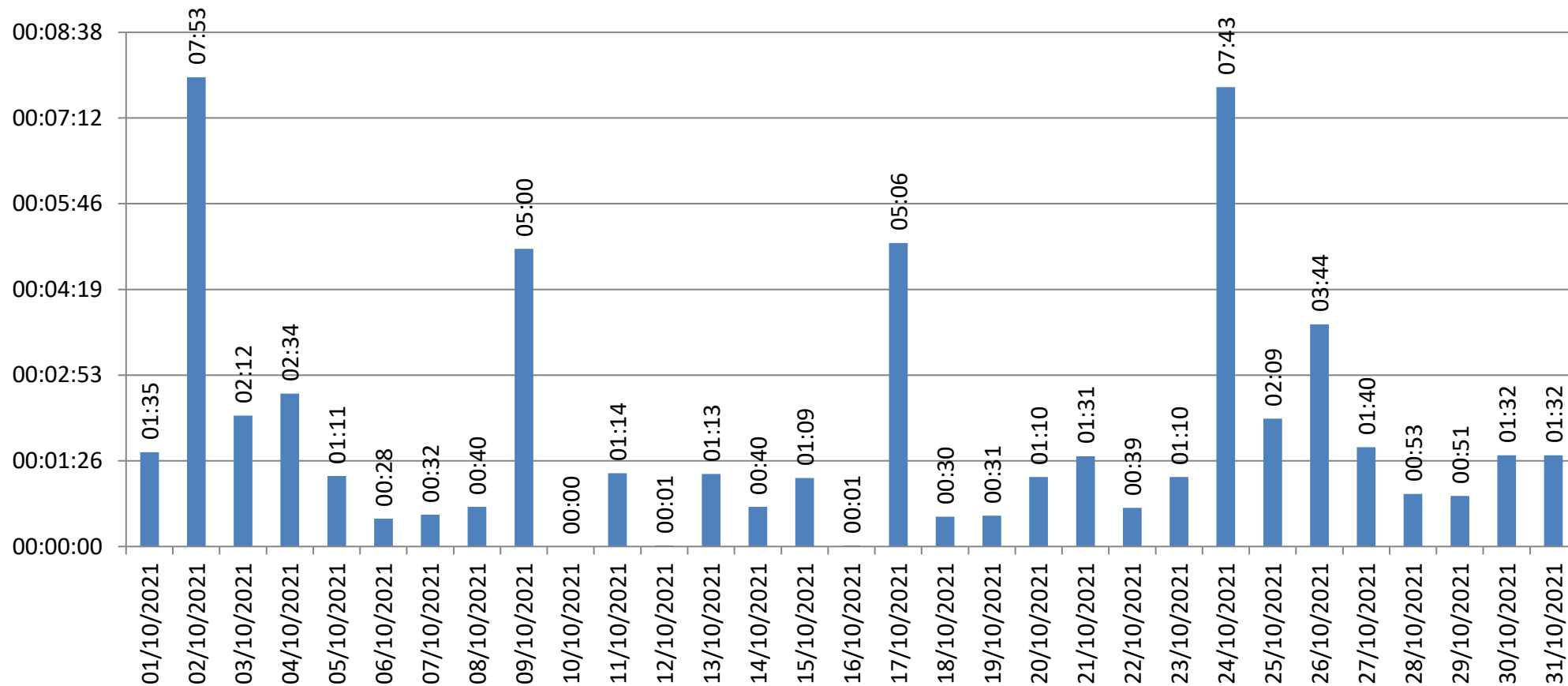
Quantidade de chamadas diárias atendidas / Abandonadas no SAC



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

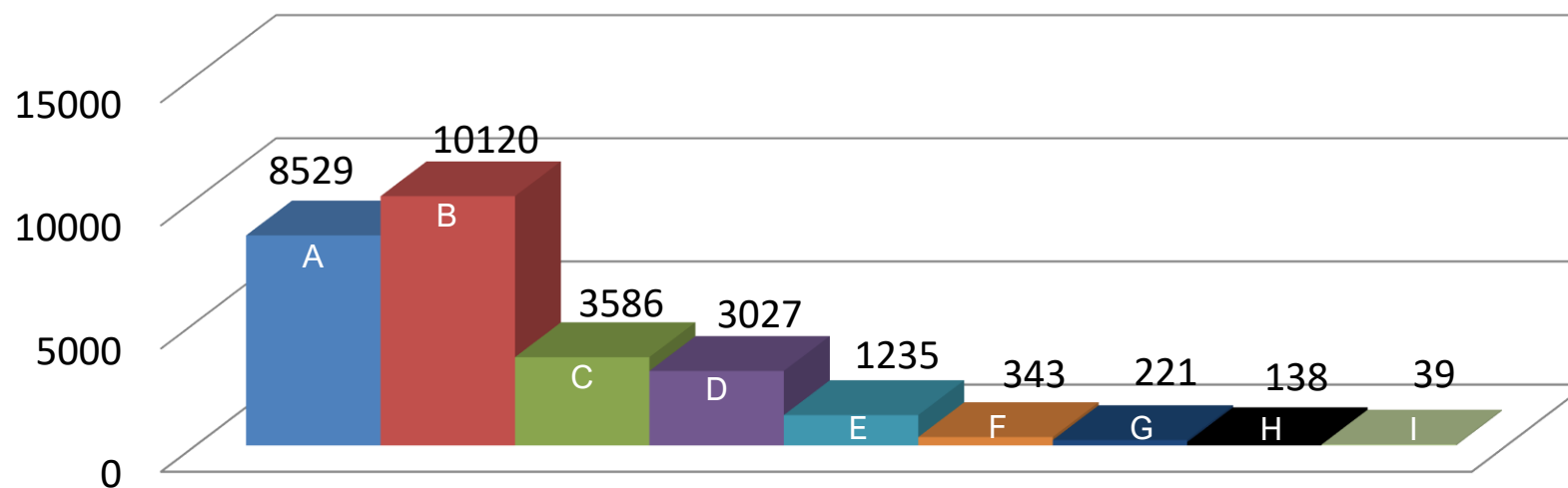


Evolução do TME por dia do SAC (0800-2821195)



Quantidade de Ordens de Serviços abertas pelo SAC

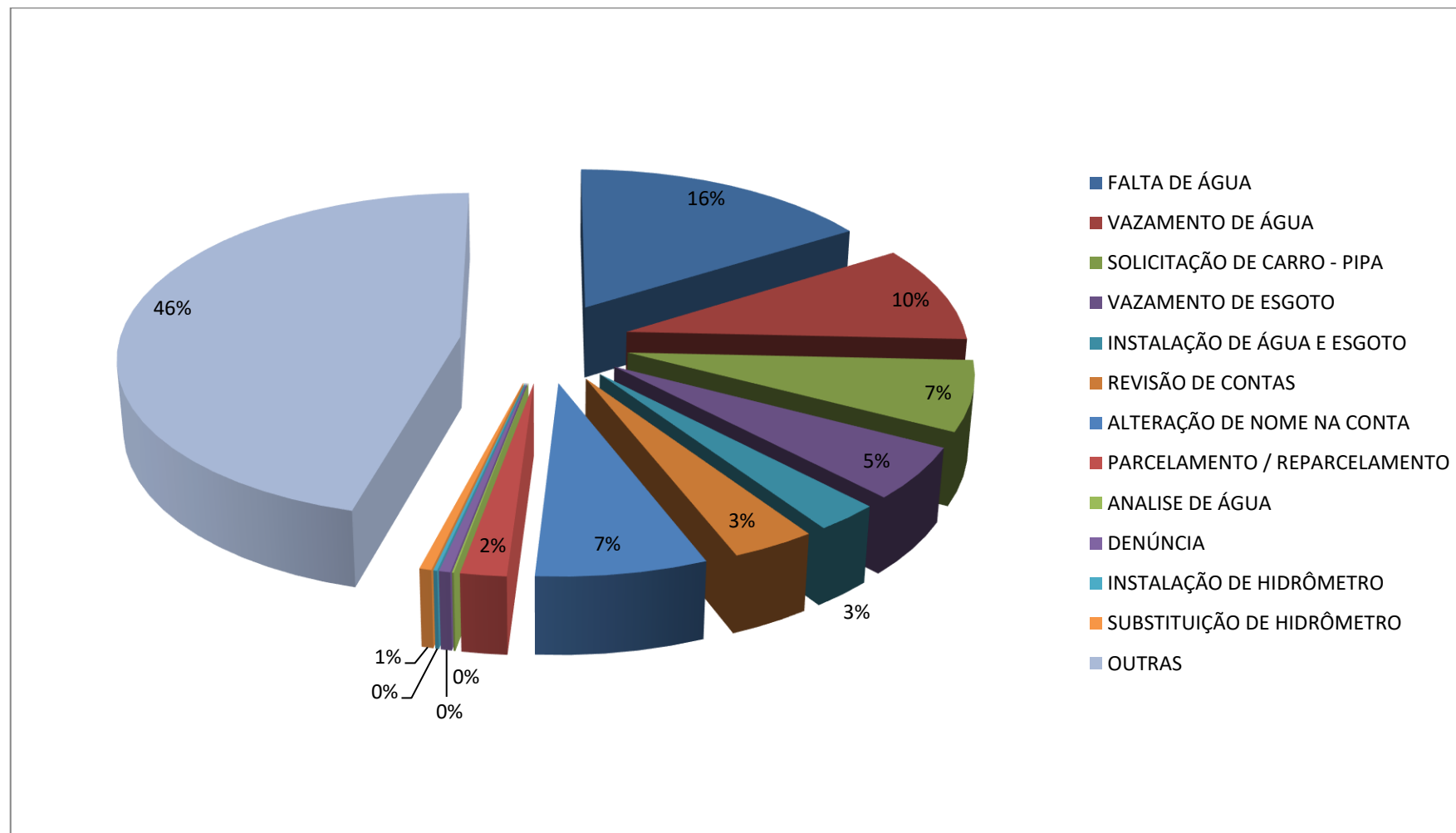
Assuntos	Total	%
A - Operação de Água	8529	31,31
B - Manutenção de Água	10120	37,15
C - Manutenção de Esgoto	3586	13,17
D - Outros	3027	11,11
E - Comercial	1235	4,53
F – Denúncia	343	1,26
G - Setor Técnico	221	0,81
H - Laboratório de Micromedicação	138	0,51
I - Análise de Água	39	0,14



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	9130	6571	2559	71,97	75,42
Manutenção	Água	Vazamento de Água	5404	4229	1175	78,26	98,68
		Solicitação de Carro-pipa	3896	2171	1725	55,72	161,02
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	2910	2282	628	78,42	80,97
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	1525	1399	126	91,74	8,53
		Revisão de Contas	1975	1717	258	86,94	17,32
Comercial		Alteração de Nome na Conta	3993	3350	643	83,90	10,19
		Parcelamento / Reparcimento	1073	995	78	92,73	3,69
Análise de Água			43	27	16	62,79	103,11
Denúncia			265	115	150	43,40	65,53
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro	87	69	18	79,31	18,09
		Substituição de Hidrômetro	283	218	65	77,03	29,39
Outros			25930	24520	1410	94,56	6,76

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.

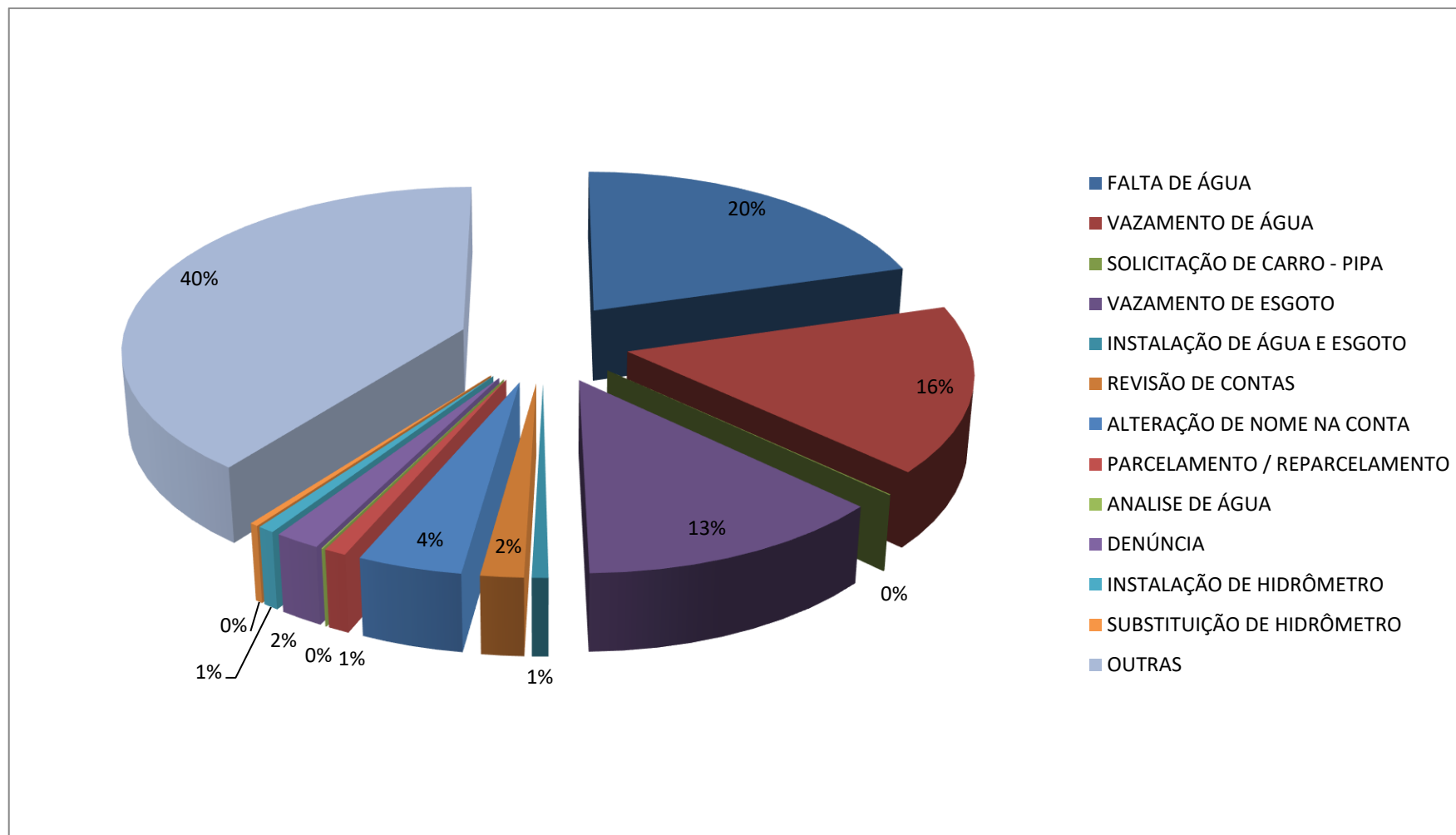


The screenshot shows the CEDAE website interface. At the top left is the CEDAE logo. The navigation menu includes: Home, Investidores, Ouvidoria, Licitações, Transparência, and social media icons for Instagram, Twitter, Facebook, and LinkedIn. Below the navigation is a secondary menu: A CEDAE, SERVIÇOS 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	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	1121	819	302	73,06	72,94
Manutenção	Água	Vazamento de Água	899	700	199	77,86	100,56
		Solicitação de Carro-pipa	4	3	1	75,00	160,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	701	559	142	79,74	85,91
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	37	37		100,00	0,00
		Revisão de Contas	97	81	16	83,51	6,81
Comercial		Alteração de Nome na Conta	236	214	22	90,68	2,02
		Parcelamento / Reparcimento	50	44	6	88,00	3,82
Análise de Água			3	3		100,00	168,00
Denúncia			103	38	65	36,89	94,74
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	38	38		100,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	19	19		100,00	0,00
Outros			2167	2096	71	96,72	3,64

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



3 - Documentos Físicos;

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

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

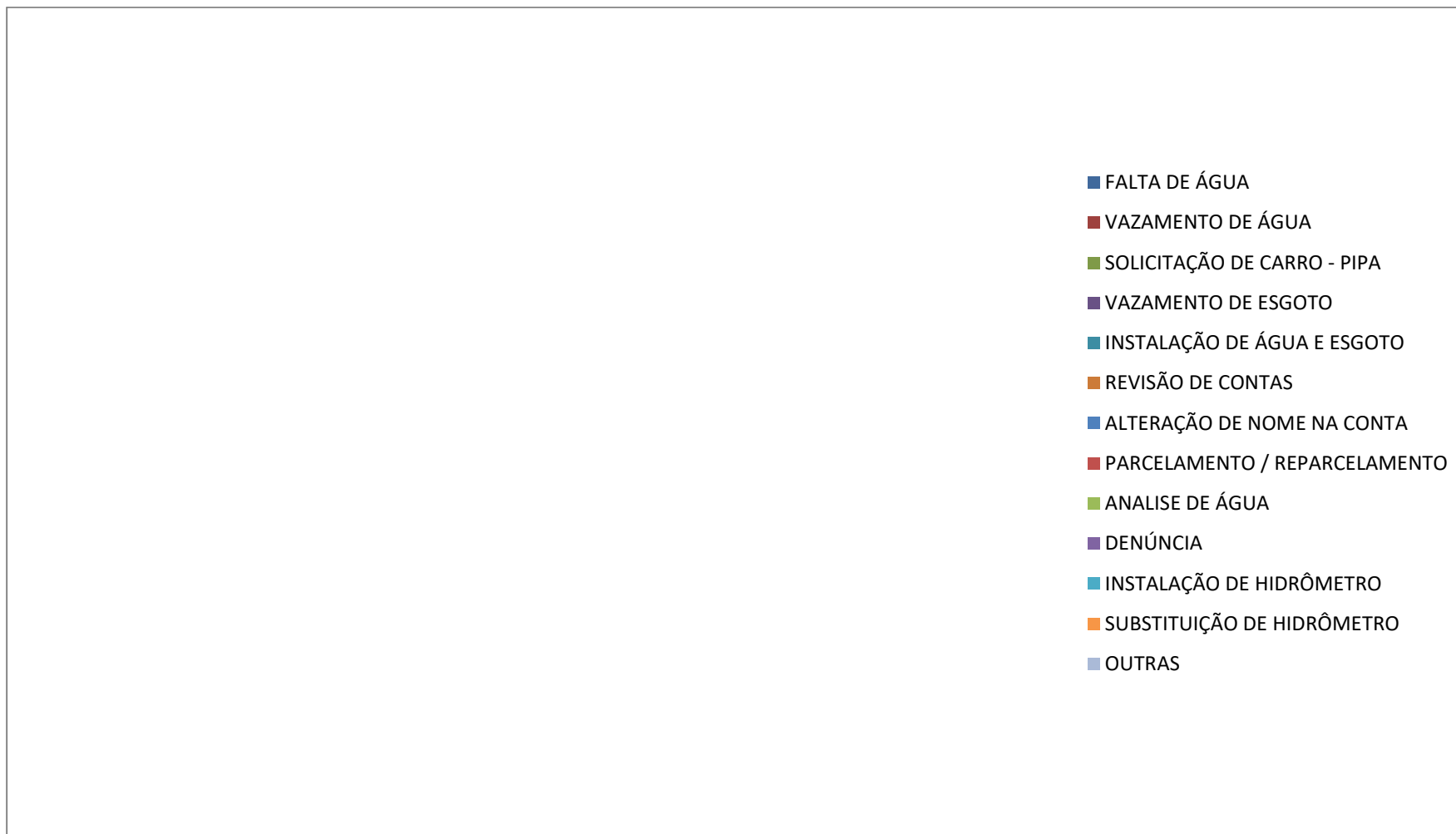


- Autos de infração da PMRJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

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

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE AUTOS DE INFRAÇÃO DA PMRJ

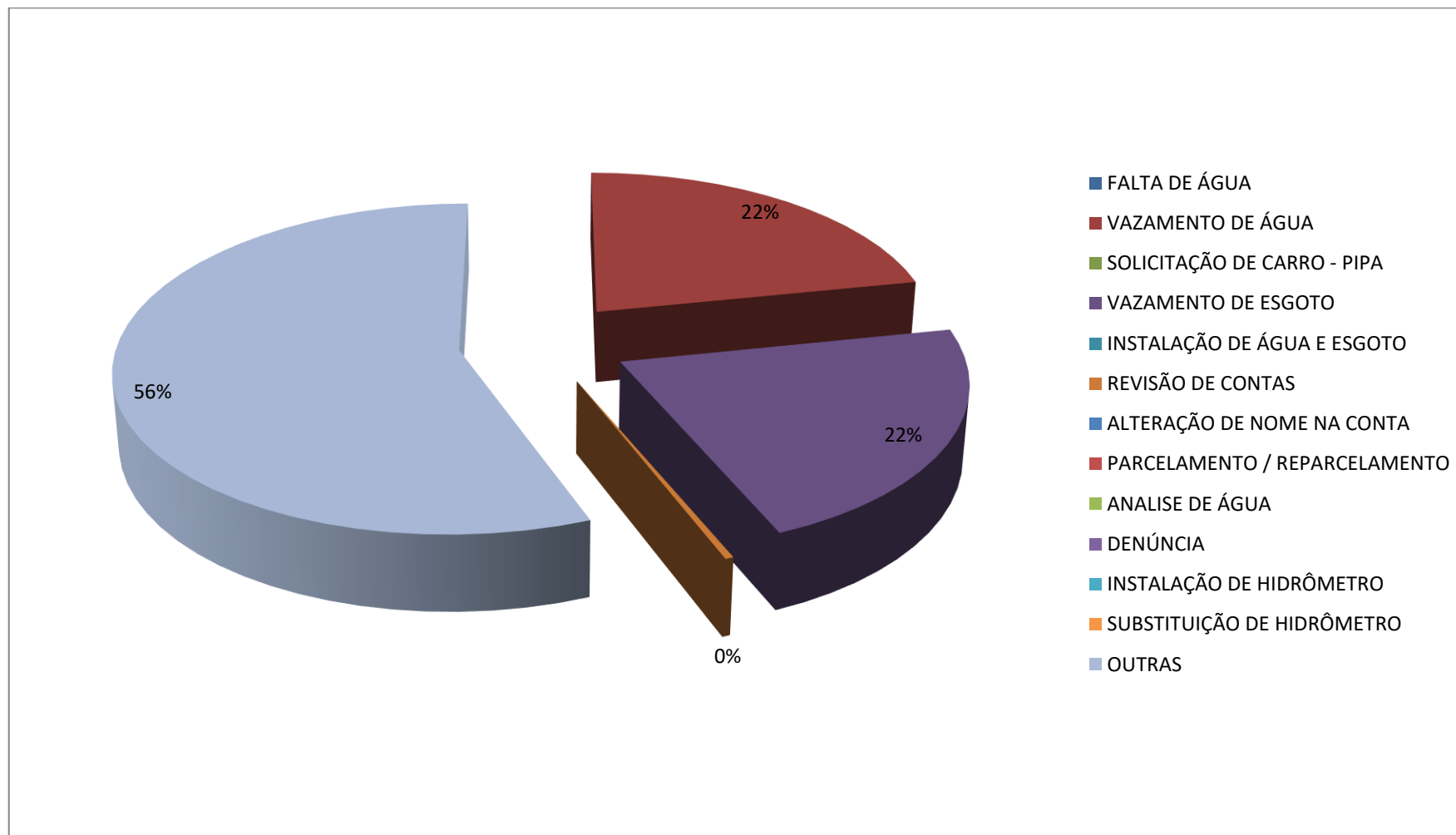


- Editais da Prefeitura do RJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água					
Manutenção	Água	Vazamento de Água	62	41	21	66,13	89,56
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	62	42	20	67,74	93,71
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto						
Comercial	Revisão de Contas		1	0	1	1	0
	Alteração de Nome na Conta						
	Parcelamento / Reparcimento						
Análise de Água							
Denúncia							
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro						
	Substituição de Hidrômetro						
Outros			159	81	78	50,94	127,11

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE EDITAIS DA PREFEITURA DO RJ

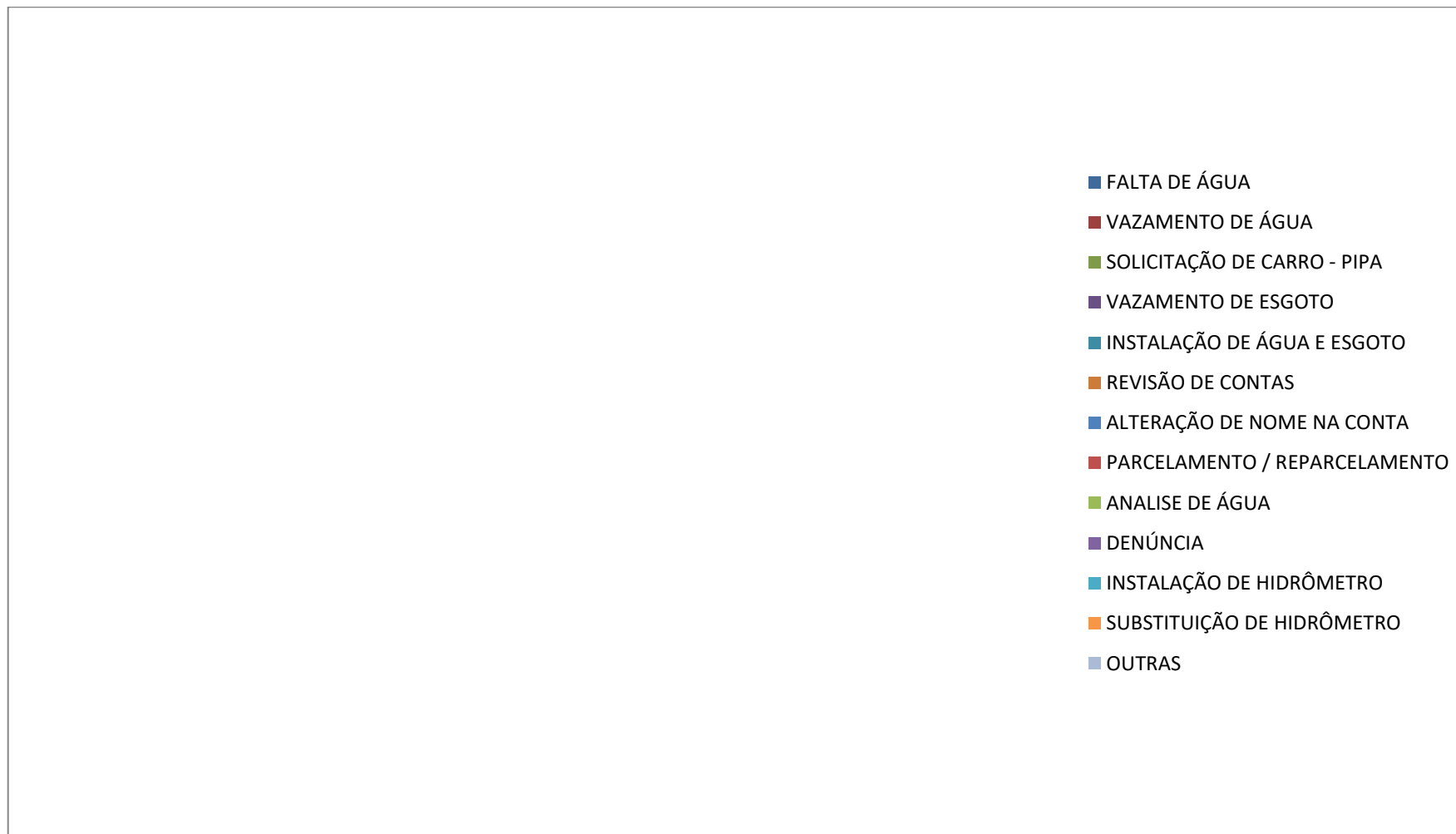


- Câmara dos Deputados RJ: Ofícios da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro;

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 Micromedição		Instalação de Hidrômetro				
		Substituição de Hidrômetro				
Outros						

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA CÂMARA DOS DEPUTADOS RJ

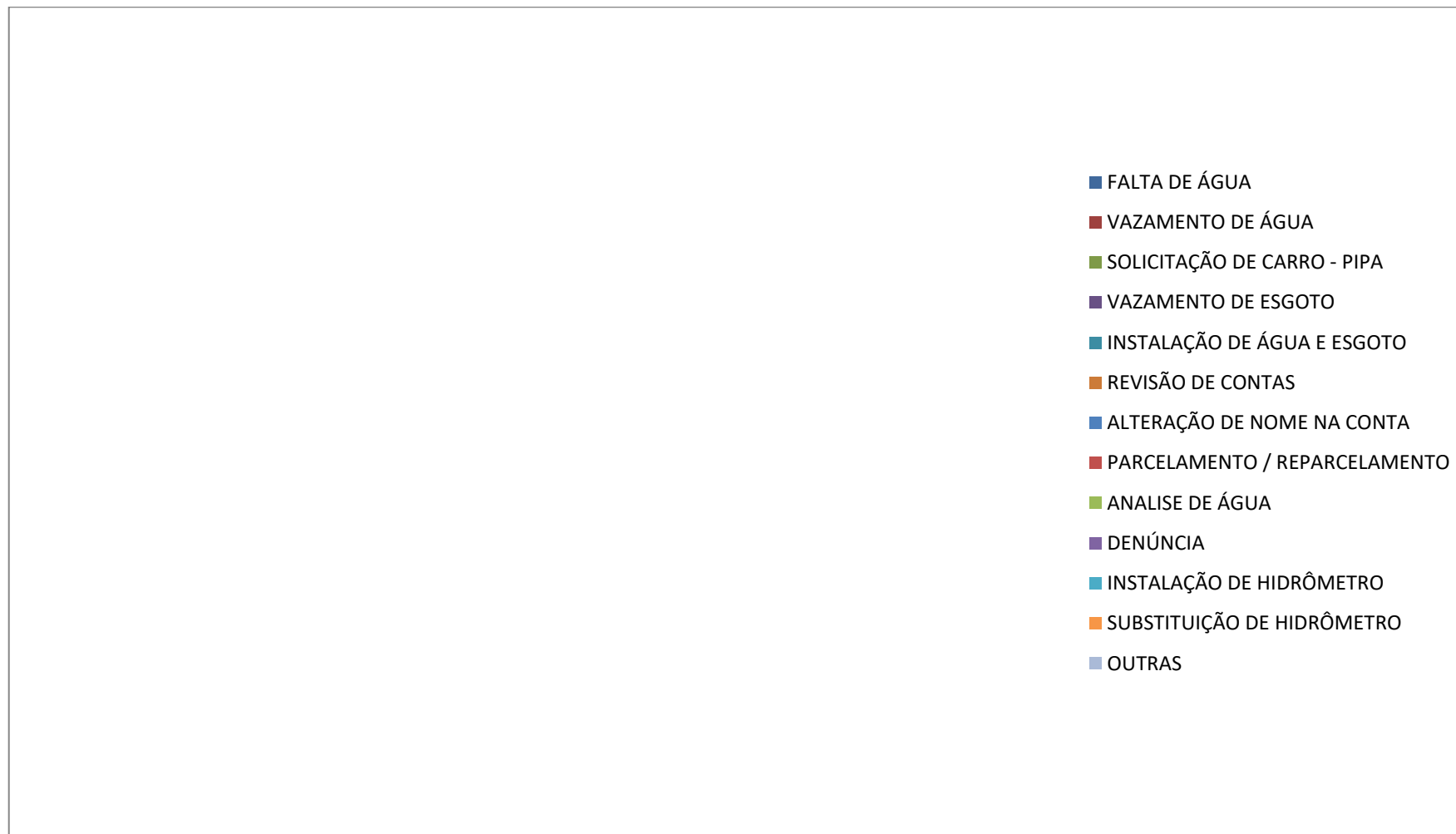


- Câmara de Vereadores: Ofícios da Câmara Municipal do Rio de Janeiro;

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

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

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA CÂMARA DE VEREADORES

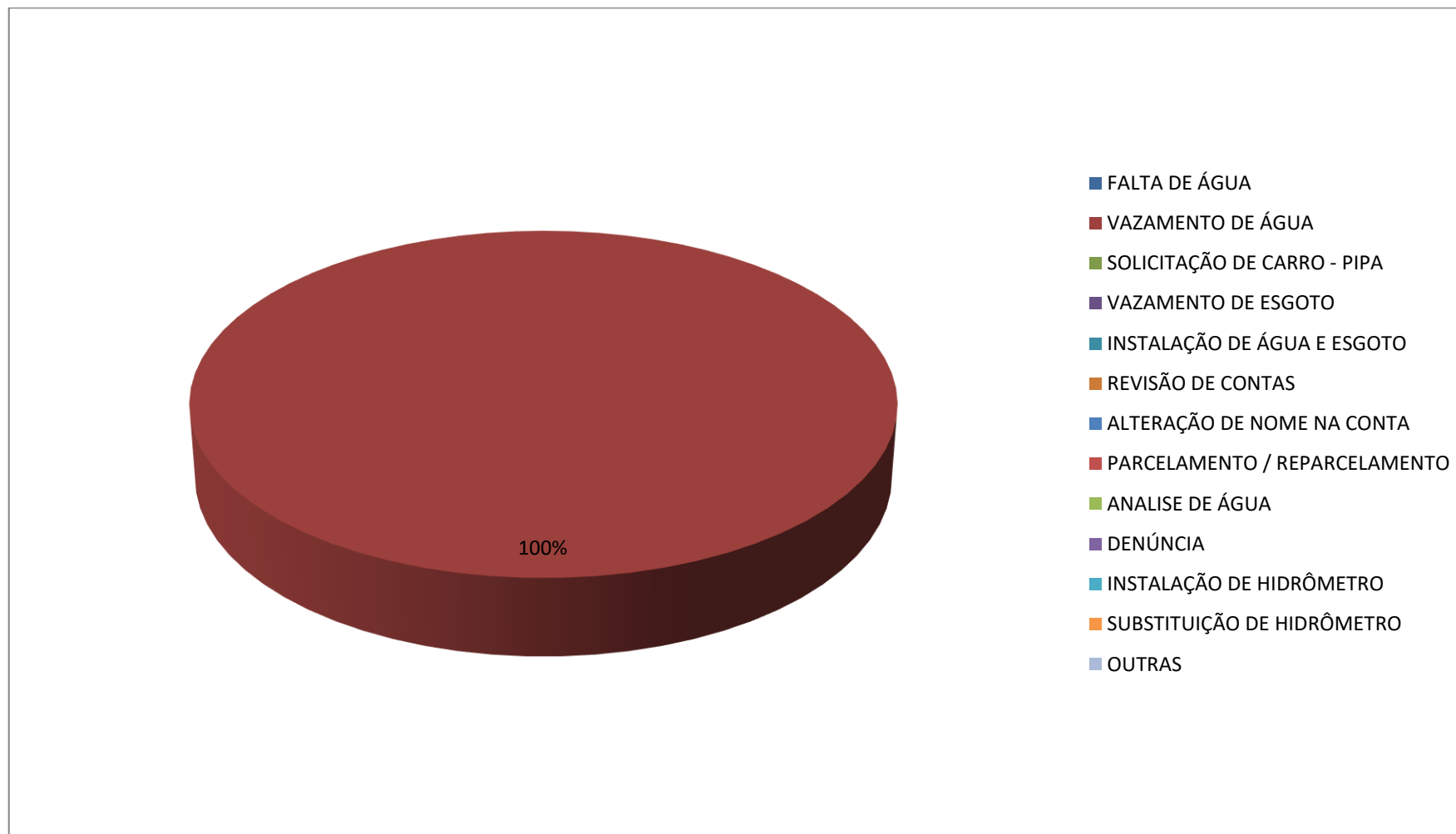


- SUBPDEC: Ofícios da Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil, da Secretaria Municipal de Ordem Pública, da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro;

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

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

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA SUBDEC

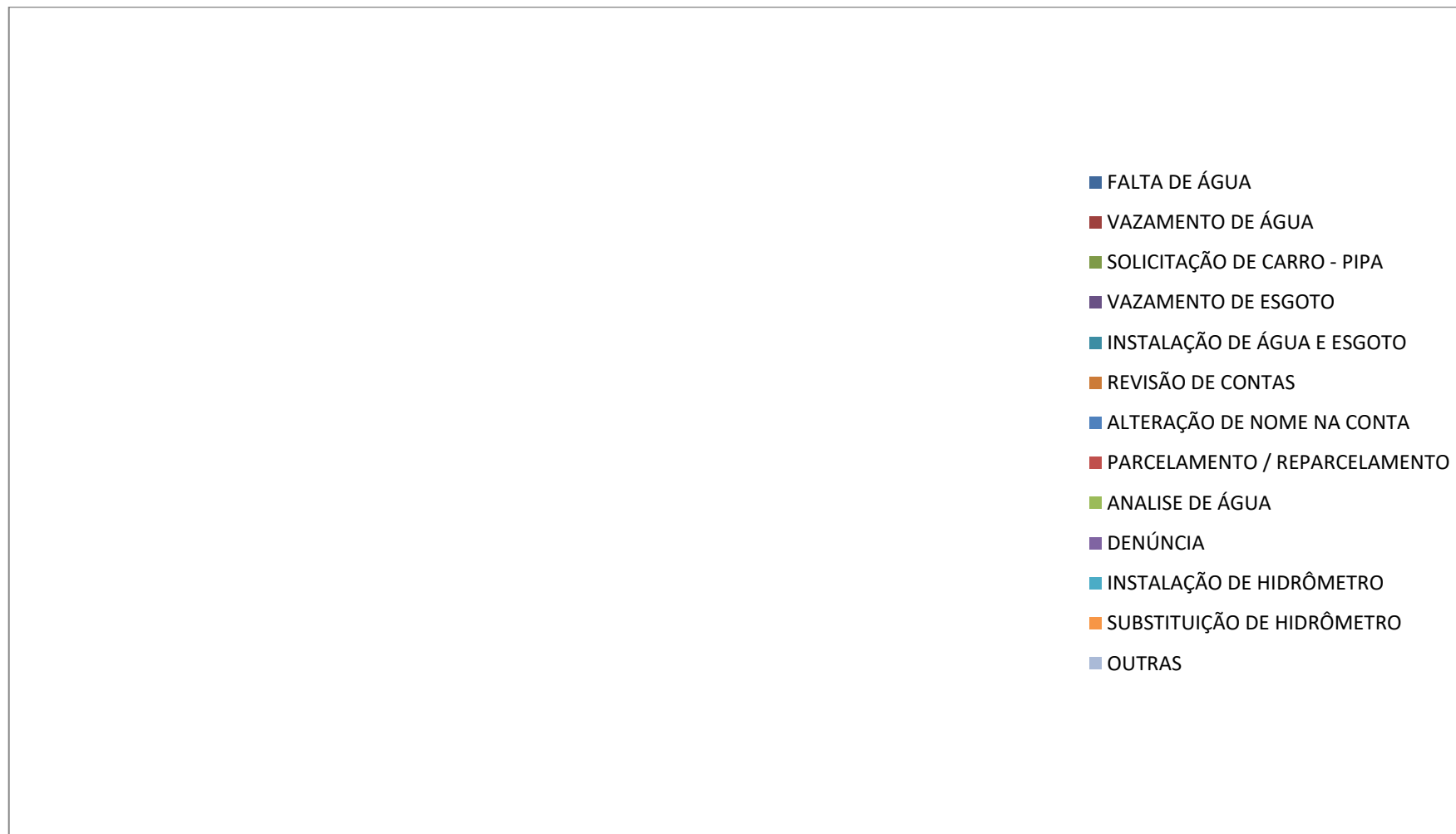


- Rd (Registro de Documento): Documentos protocolizados diretamente no Protocolo Geral da Companhia;

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

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

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE RD (REGISTRO DE DOCUMENTO)

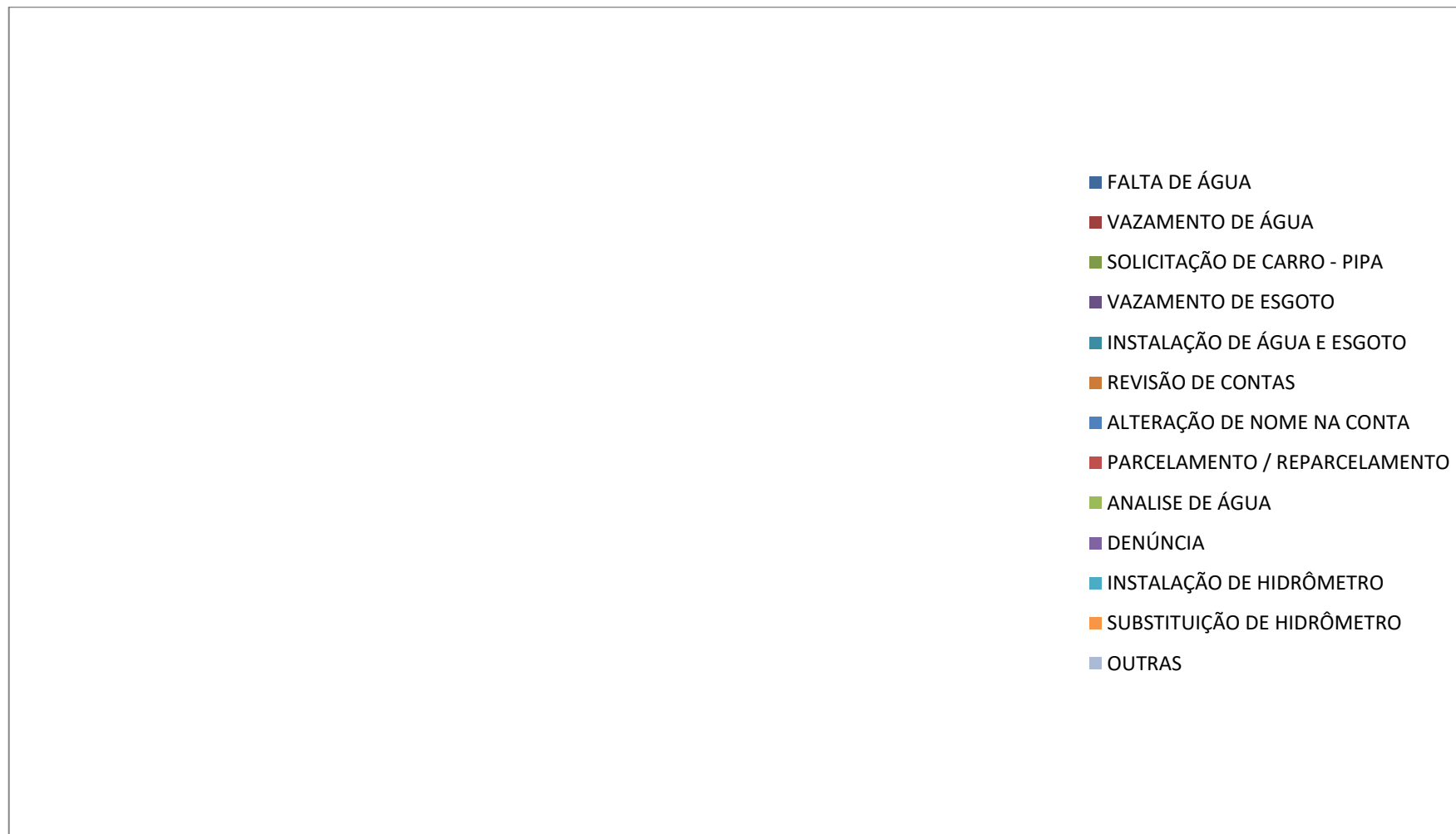


- Carta s/n: Documentos entregues via Correios

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

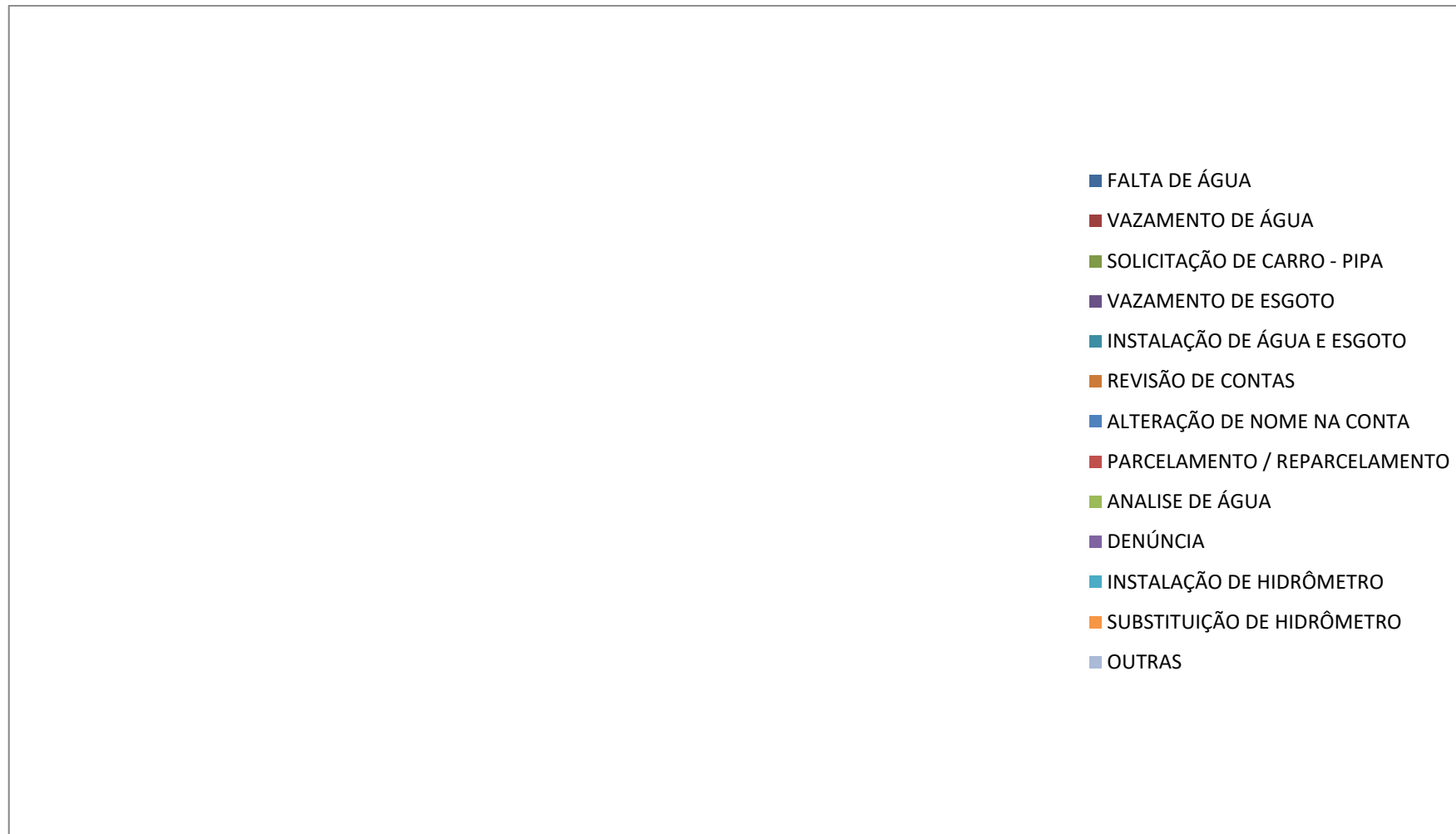


- Telegrama: Documentos entregues via Correios;

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 (ouvidoriampelj@cedae.com.br);

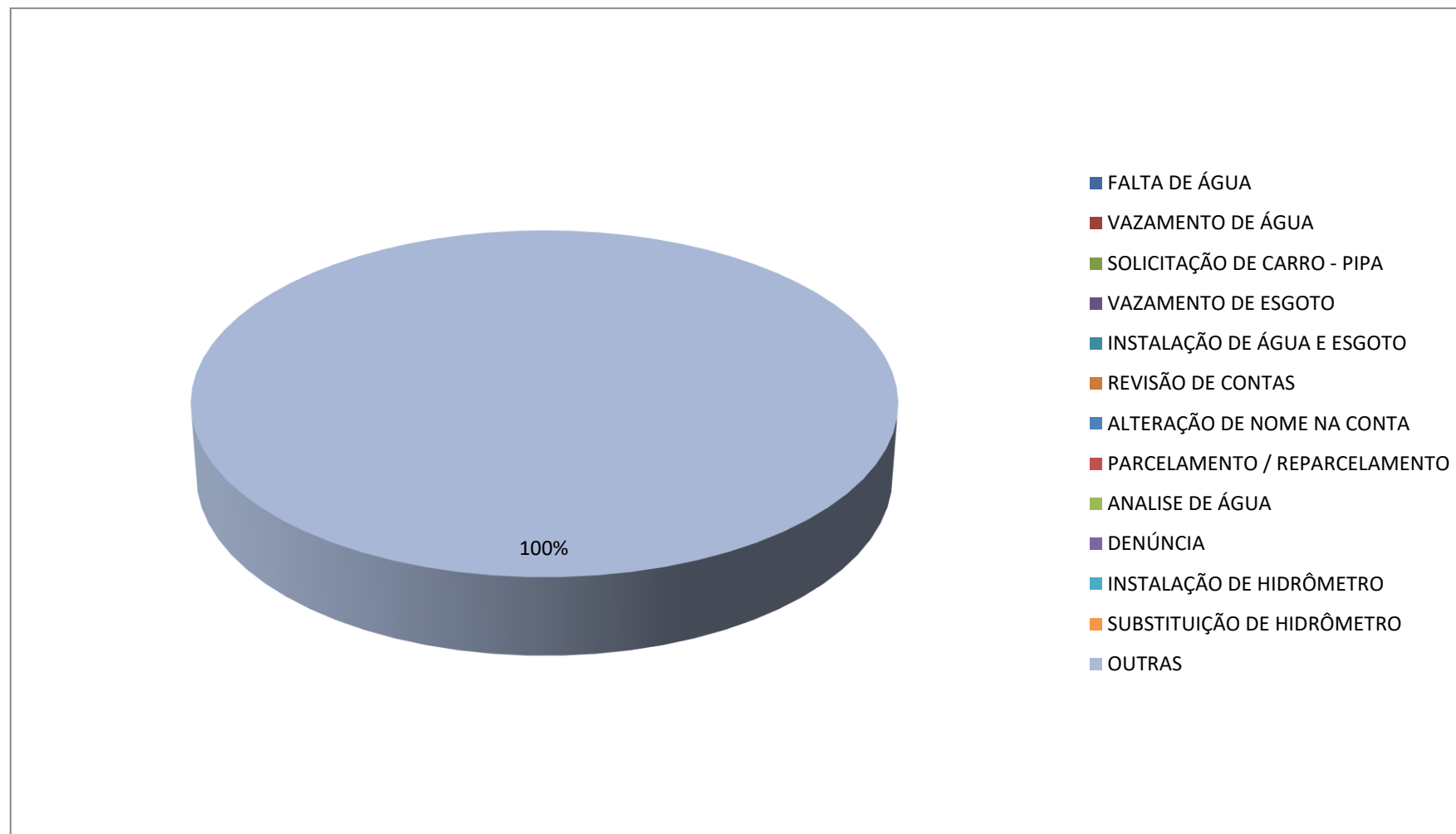
Em março/2020, através de uma parceria com a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, foi criado o e-mail ouvidoriampelj@cedae.com.br para recebimento das demandas oriundas daquele órgão, tratamento e resposta, no menor tempo possível.



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

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

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



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

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

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

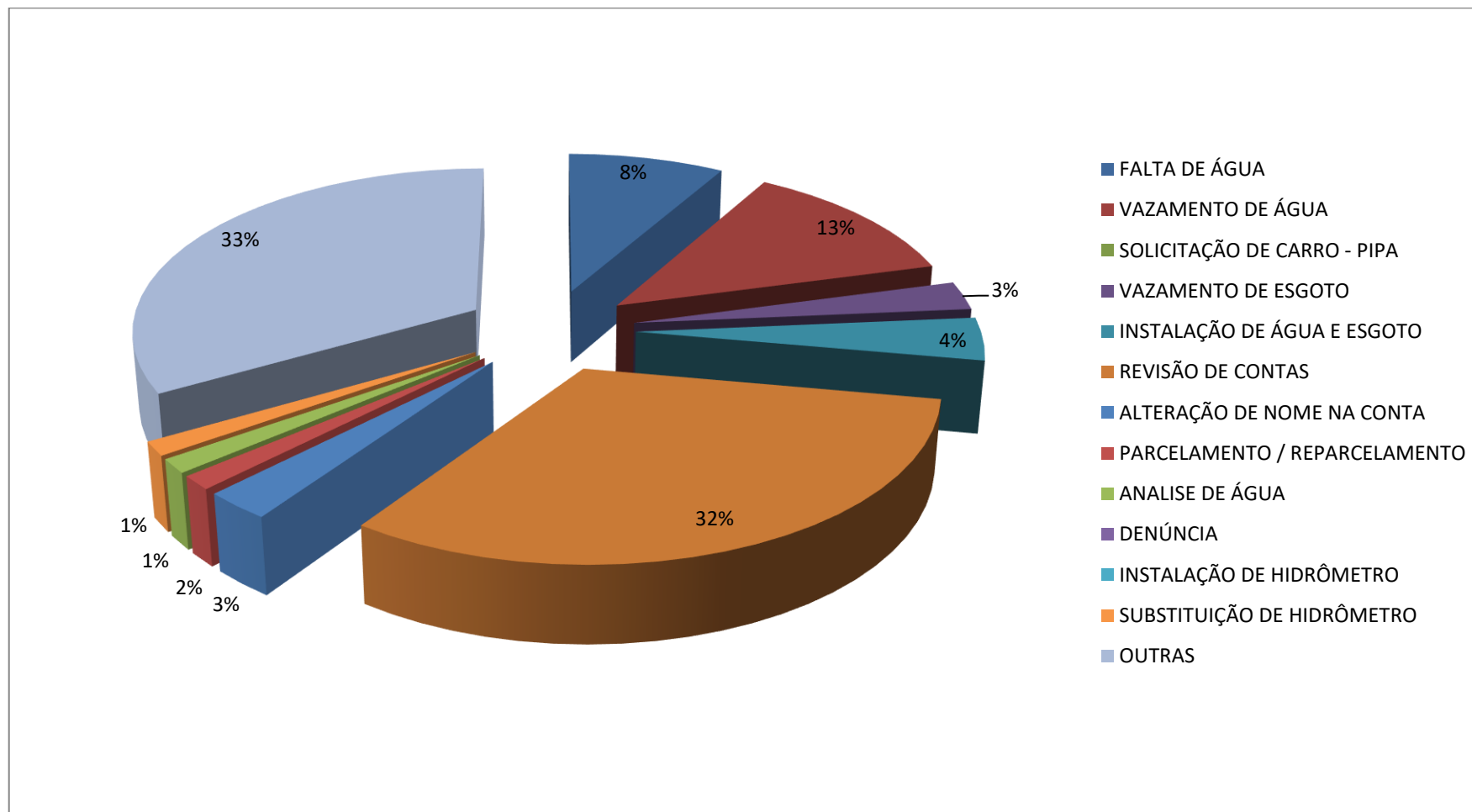
No Consumidor.gov.br, a comunicação se dá diretamente com as empresas participantes, que se comprometem a receber, analisar e responder as reclamações de seus consumidores em até 10 dias.



Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Consumidor.gov

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	6	5	1	83,33	182,40
Manutenção	Água	Vazamento de Água	9	8	1	88,89	57,00
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	2	2	0	100,00	120,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	3	2	1	66,67	120,00
		Revisão de Contas	23	20	3	86,96	42,00
Comercial		Alteração de Nome na Conta	2	2	0	100,00	72,00
		Parcelamento / Reparcimento	1	1	0	100,00	48,00
Análise de Água			1	1	0	100,00	120,00
Denúncia							
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro	1	1	0	100,00	96,00
Outros			24	21	3	87,50	107,43

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO CONSUMIDOR.GOV



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

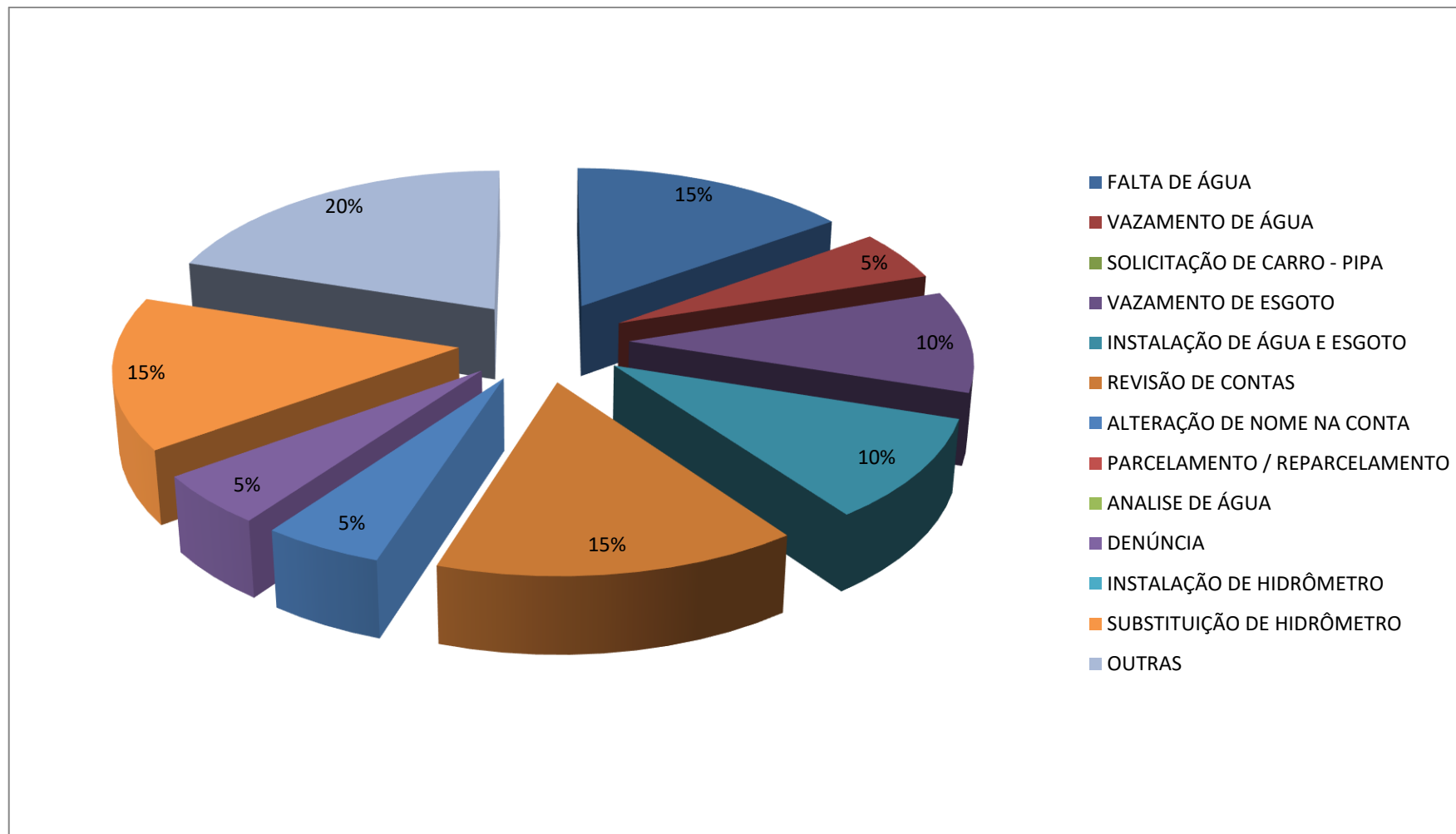
O FalaBR foi desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), é a plataforma integrada nacional de ouvidoria e acesso à informação. Ele é resultado da junção dos sistemas e-Sic e e-Ouv, ferramentas essenciais para o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (nº 12.527/2011) e para o cumprimento 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	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	3	3	0	100,00	96,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	1	1	0	100,00	120,00
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	2	2	0	100,00	60,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	2	0	2	0,00	0,00
Comercial		Revisão de Contas	3	3	0	100,00	192,00
		Alteração de Nome na Conta	1	0	1	0,00	0,00
		Parcelamento / Reparcelamento					
Análise de Água							
Denúncia			1	1	0	100,00	168,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro	3	3	0	100,00	8,00
Outros			4	2	2	50,00	0,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO FALA.BR



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

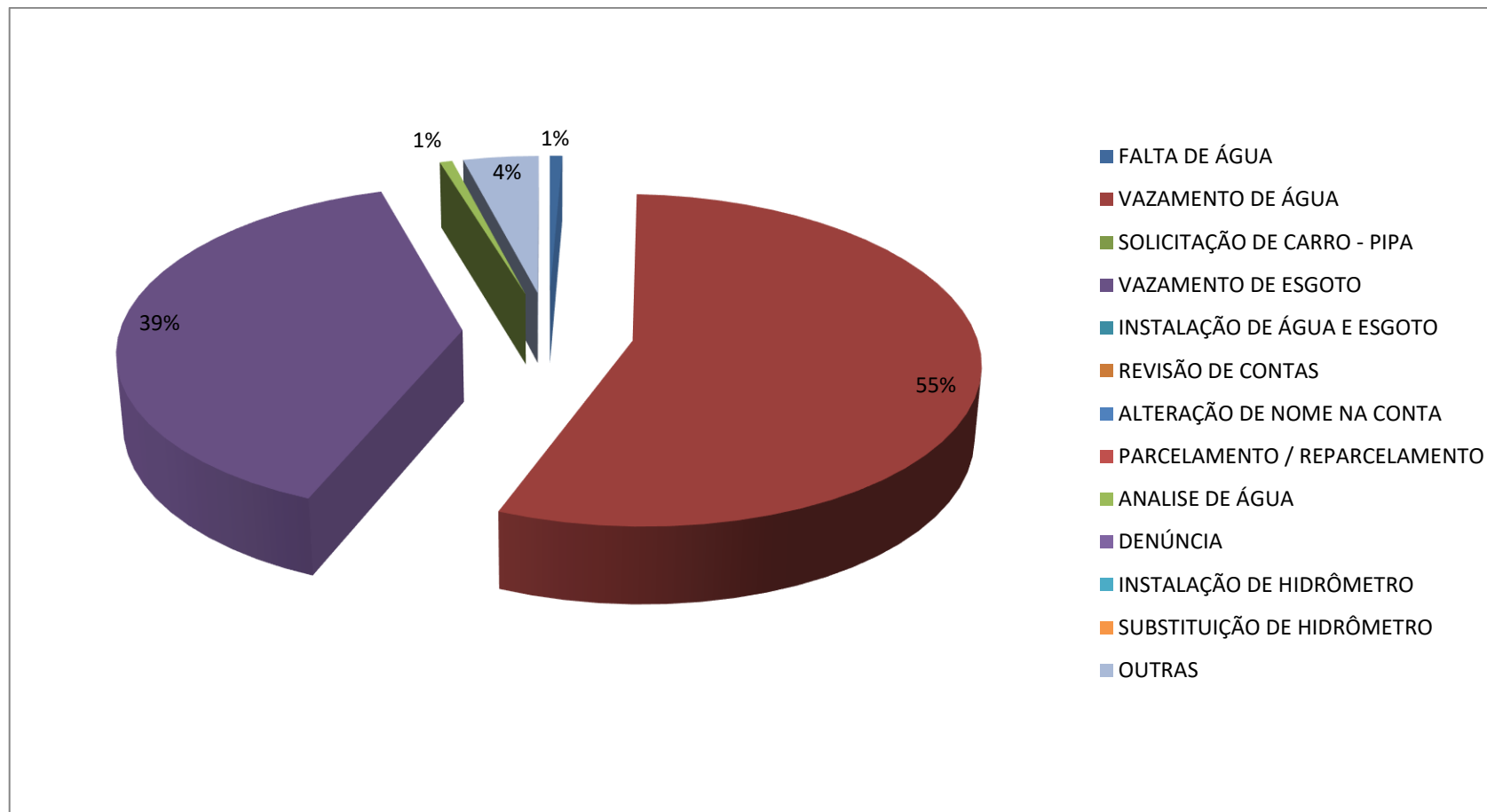
A NINA é a atendente virtual da CEDAE, sendo o acesso feito pelo site da Companhia (www.cedae.com.br), no link “chat online”. Neste canal o cidadão pode abrir demandas de falta d’água, vazamento de água e esgoto, análise da qualidade da água, e etc.



Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie da NINA

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	1	0	1	0,00	1
Manutenção	Água	Vazamento de Água	82	68	14	82,93	82
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	58	45	13	77,59	58
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto					
		Revisão de Contas					
Comercial		Alteração de Nome na Conta					
		Parcelamento / Reparcimento					
Análise de Água			1	1	0	100,00	1
Denúncia							
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro					
Outros			6	5	1	83,33	6

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.

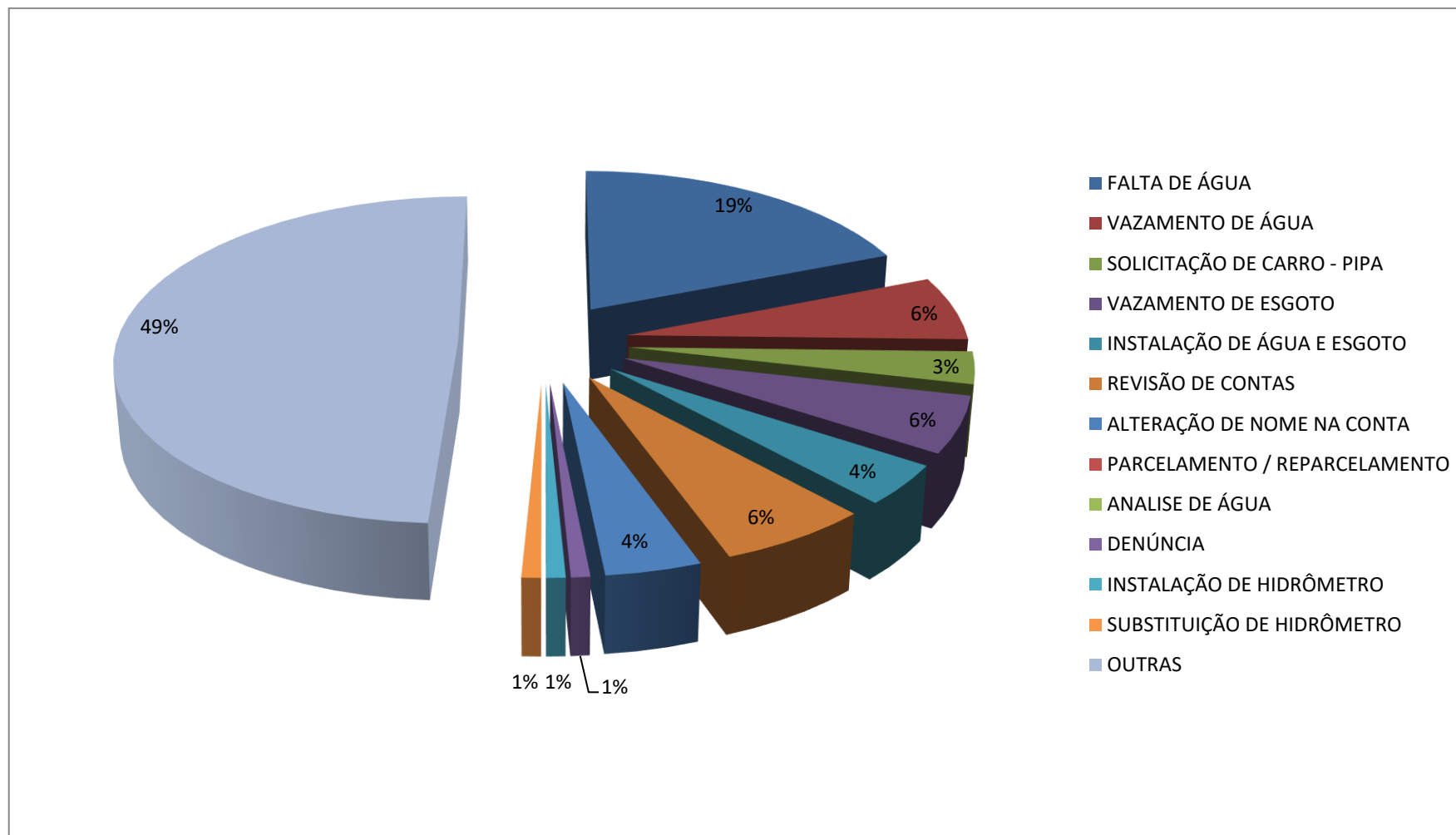
ReclameAQUI



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	18	6	75,00	72,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	8	6	2	75,00	44,00
		Solicitação de Carro-pipa	4	4	0	100,00	240,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	7	5	2	71,43	72,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	5	3	2	60,00	144,00
		Revisão de Contas	8	5	3	62,50	62,40
Comercial		Alteração de Nome na Conta	5	4	1	80,00	216,00
		Parcelamento / Reparcimento					
Análise de Água							
Denúncia			1	0	1	0,00	0,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	1	1	0	100,00	528,00
		Substituição de Hidrômetro	1	1	0	100,00	0,00
Outros			62	59	3	95,16	2,44

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO RECLAME AQUI



9 - Disque Denúncia

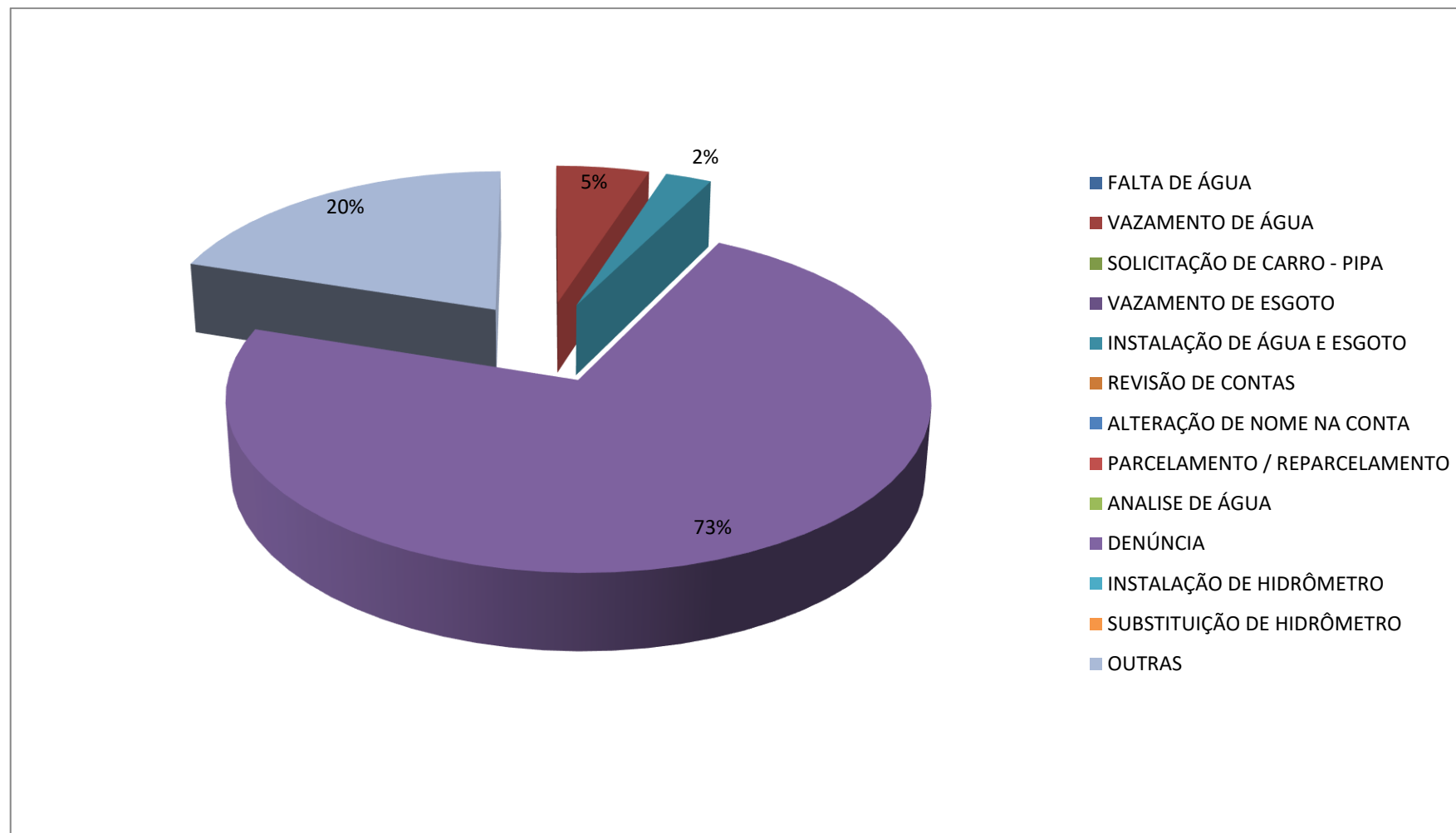
Central de atendimento especializada em atender a população que vivencia ou presencia ações criminosas;



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	2	2	0	100,00	228,00
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto					
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	1	1	0	100,00	0,00
Comercial		Revisão de Contas					
		Alteração de Nome na Conta					
		Parcelamento / Reparcimento					
Análise de Água							
Denúncia			29	15	14	51,72	115,20
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro					
Outros			8	8	0	100,00	0,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO DISQUE DENÚNCIA



10 - Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ – CODECON

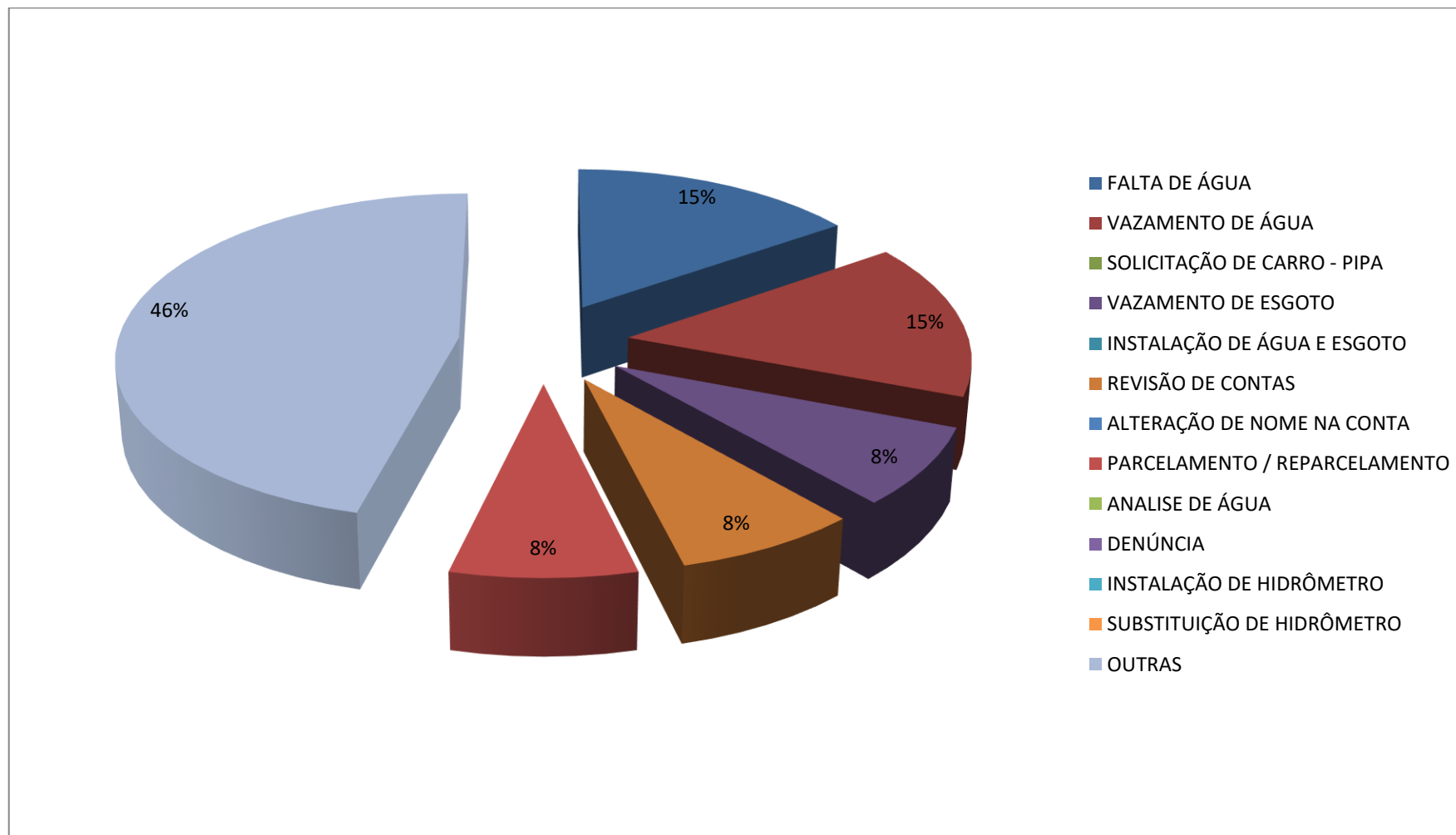
É uma das Comissões Permanentes da ALERJ e presta um serviço gratuito à população fluminense, além de analisar projetos e mensagens relacionadas aos direitos dos consumidores antes de irem à votação em plenário. Os cidadãos que se sentirem prejudicados pelos fornecedores de serviços e produtos podem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



Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie da CODECON

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	2	1	1	50,00	168,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	2	2	0	100,00	108,00
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1	1	0	100,00	24,00
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	1	1	0	100,00	24,00
Análise de Água							
Denúncia							
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro					
Outros			6	4	2	66,67	90,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA CODECON - ALERJ



11 - Alô-ALERJ

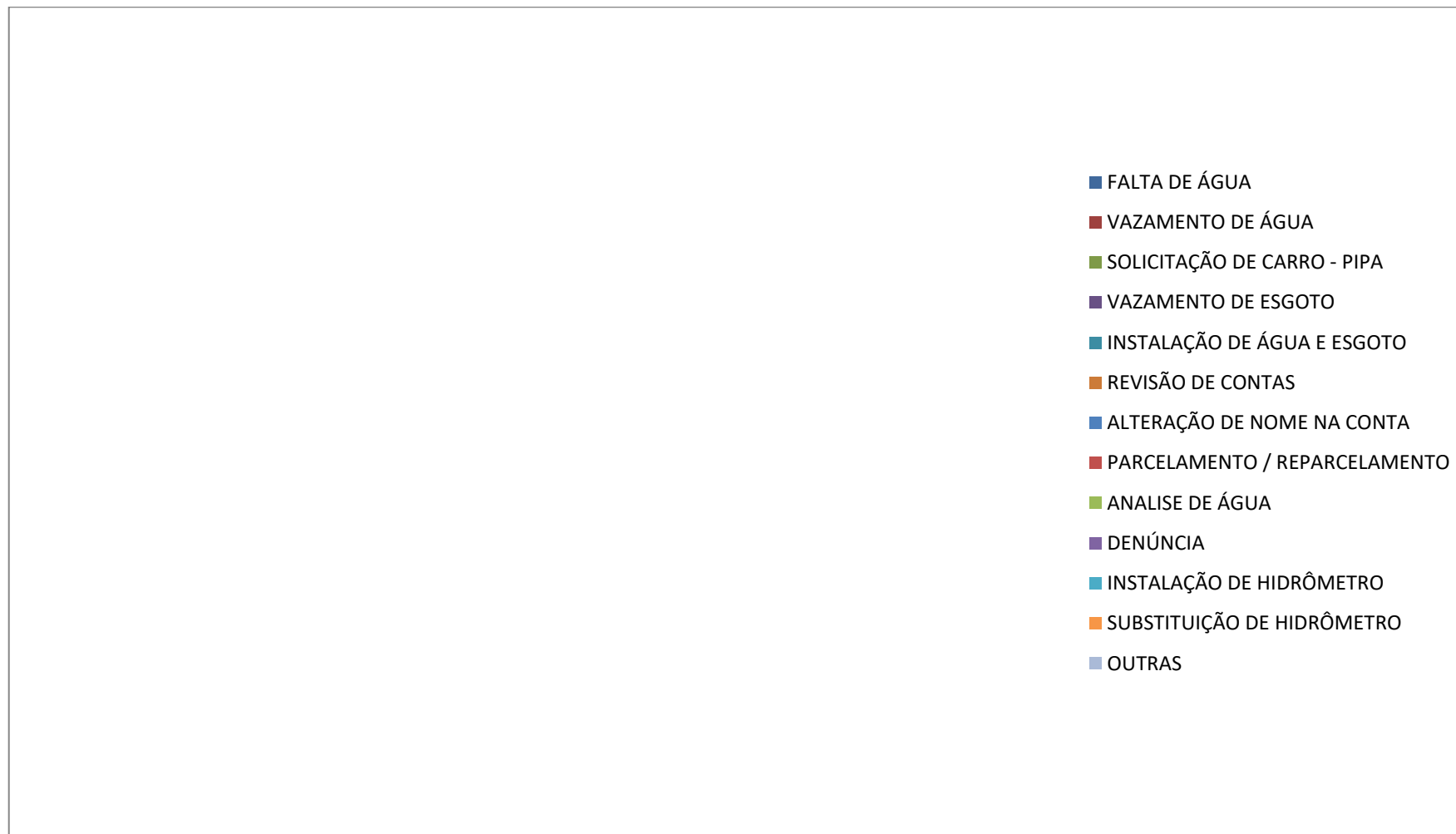
É o canal de comunicação entre o cidadão e a Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro, com o intuito de esclarecer não só os temas e assuntos que são tratados nas Comissões e no Plenário, mas também o funcionamento da Casa Legislativa.

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 Micromedição		Instalação de Hidrômetro				
		Substituição de Hidrômetro				
Outros						

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO ALÔ ALERJ



CANAIS DE ENTRADA DE DEMANDAS DE SEGUNDA INSTÂNCIA – OUVIDORIA

1 - Atendimento Telefônico Ouvidoria (0800-0316032)

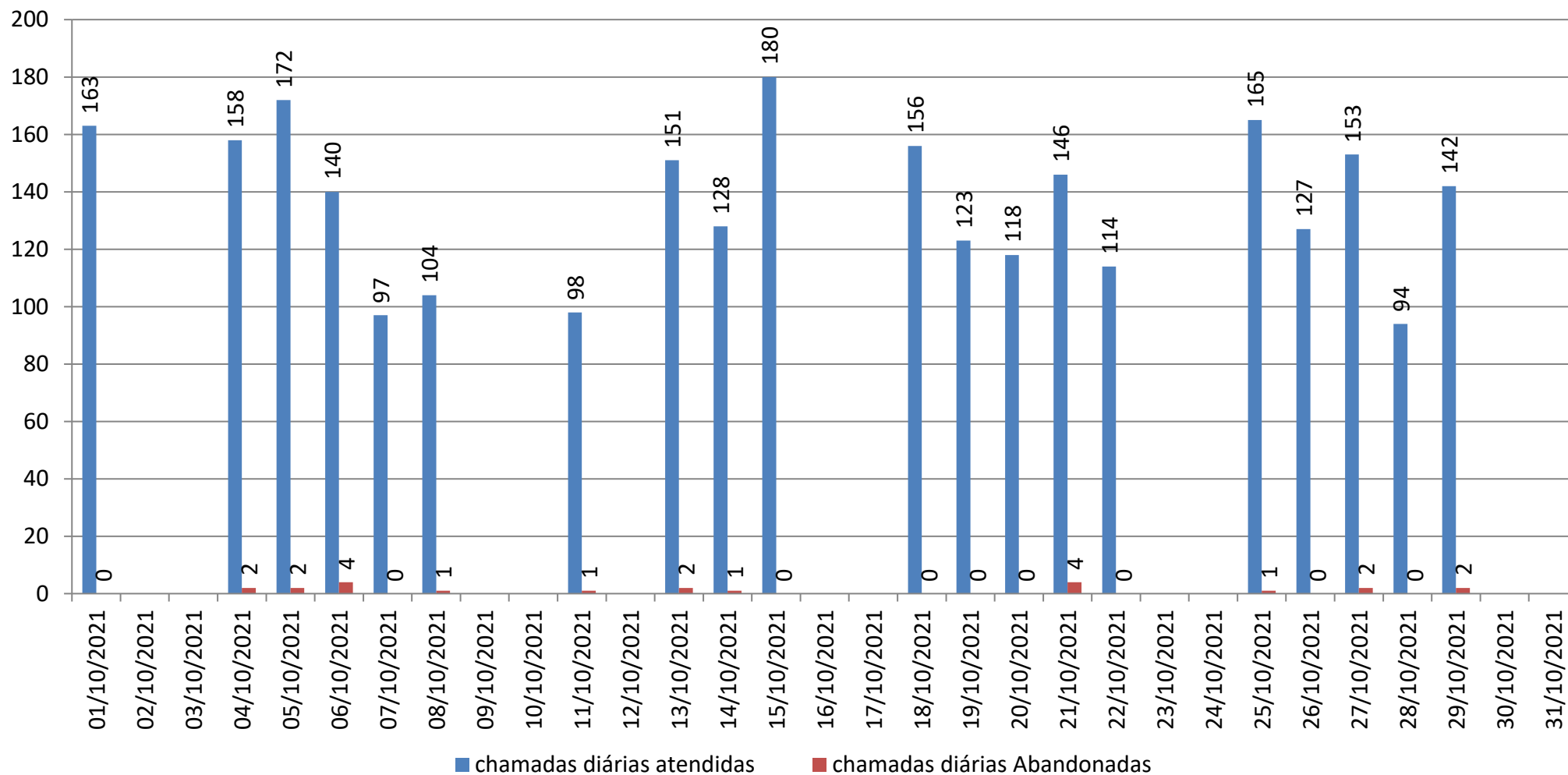
Atendimento realizado através do n.º 0800 0316032, das 09h às 18h, de segunda-feira a sexta-feira.



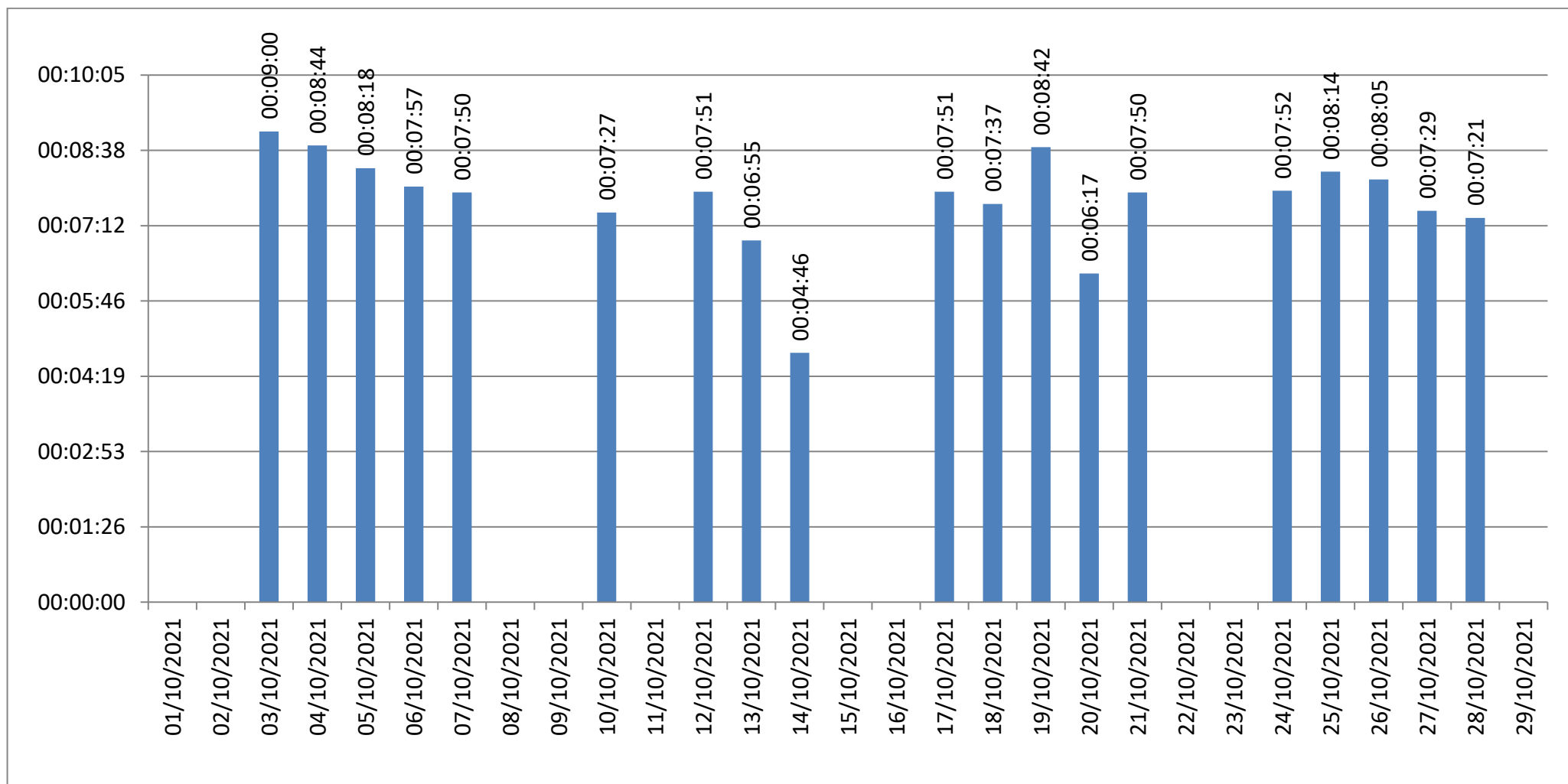
Sistema de telefonia								
Informações de performance / Nível de Serviço								
Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
	Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
2.751	2.729	97,58	99,20	22	1	00:00:09	00:07:49	100

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

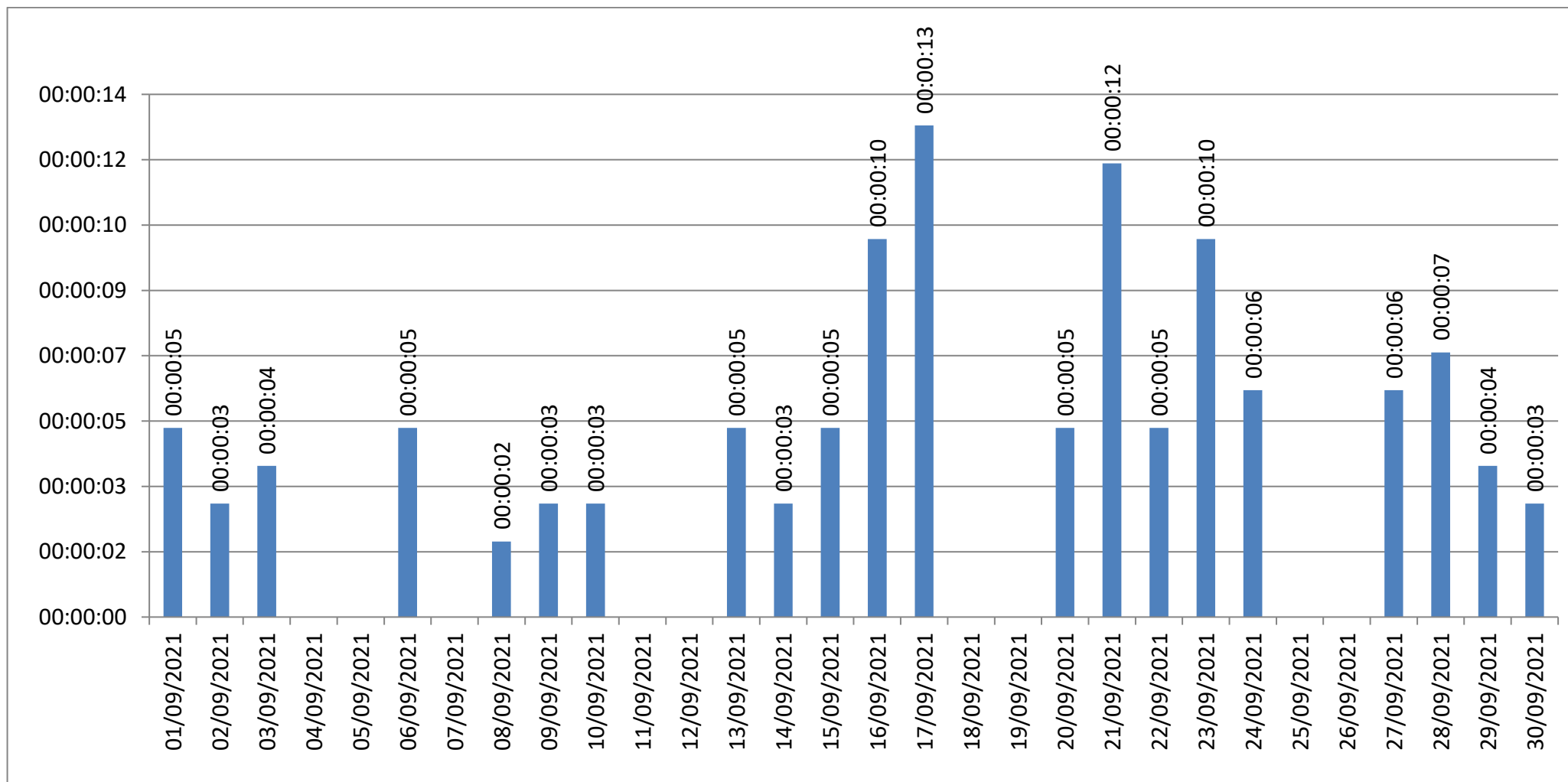
Quantidade de chamadas diárias atendidas / Abandonadas na Ouvidoria



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

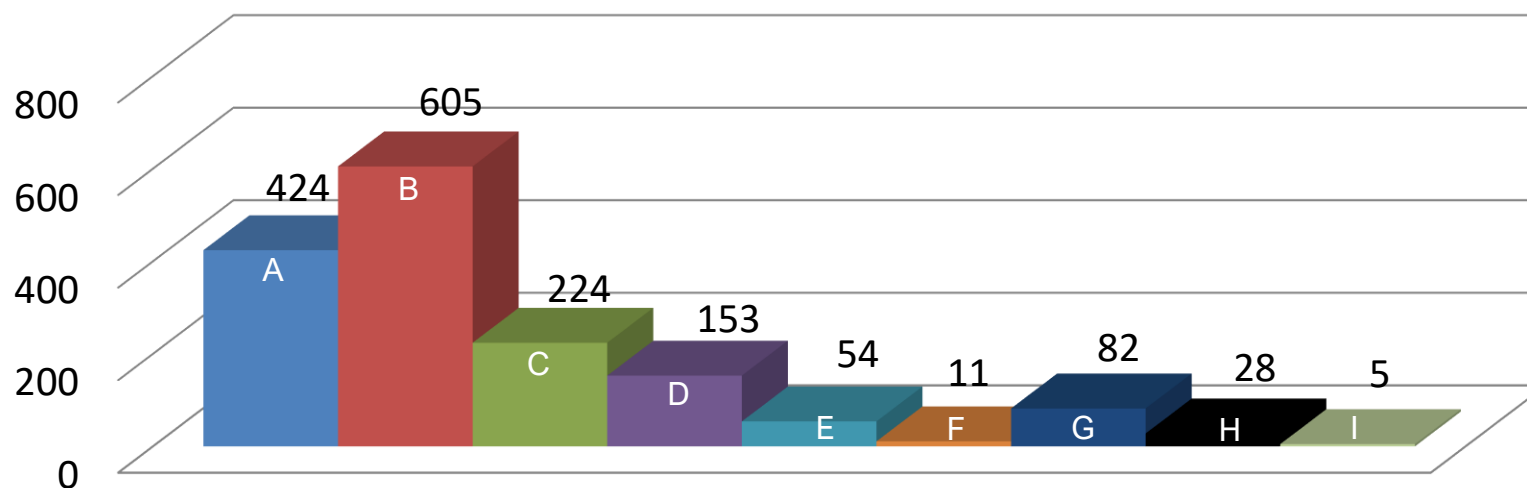


Evolução do TME por dia da Ouvidoria (0800-0316032)



Quantidade de Ordens de Serviços abertas pela Ouvidoria

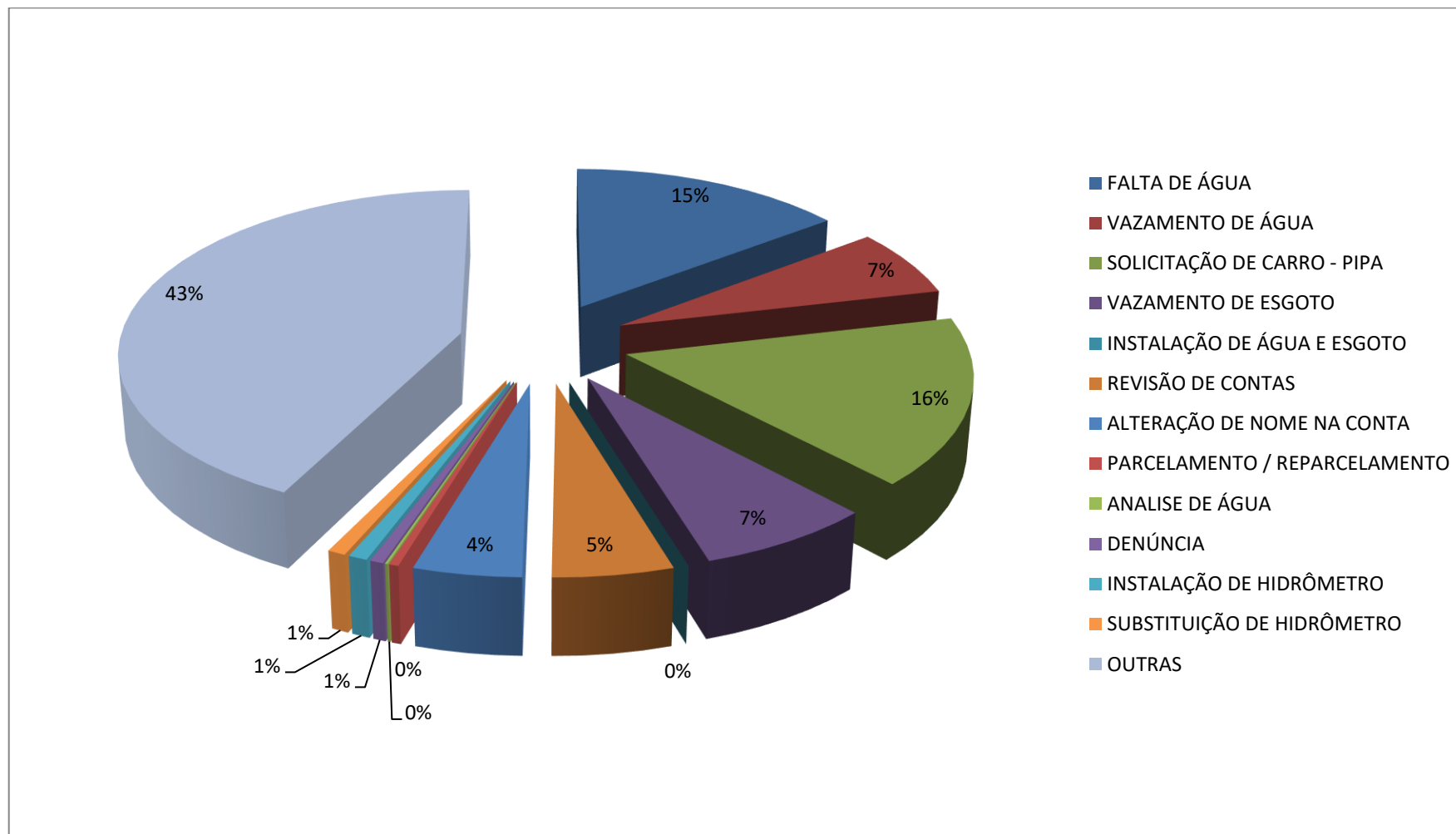
Assuntos	Total	%
A - Operação de Água	424	26,73
B - Manutenção de Água	605	38,15
C - Manutenção de Esgoto	224	14,12
D - Outros	153	9,65
E - Comercial	54	3,40
F – Denúncia	11	0,69
G - Setor Técnico	82	5,17
H - Laboratório de Micromedição	28	1,77
I - Análise de Água	5	0,32



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	373	255	118	68,36	107,95
Manutenção	Água	Vazamento de Água	169	121	48	71,60	119,60
		Solicitação de Carro-pipa	418	260	158	62,20	144,83
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	186	145	41	77,96	81,43
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	a	119	60	66,48	71,39
		Revisão de Contas	126	102	24	80,95	10,12
Comercial		Alteração de Nome na Conta	113	76	37	67,26	40,42
		Parcelamento / Reparcimento	10	6	4	60,00	0,00
Análise de Água			3	2	1	66,67	72,00
Denúncia			14	10	4	71,43	84,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	20	13	7	65,00	97,85
		Substituição de Hidrômetro	19	12	7	63,16	136,00
Outros			1081	983	98	90,93	10,43

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



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

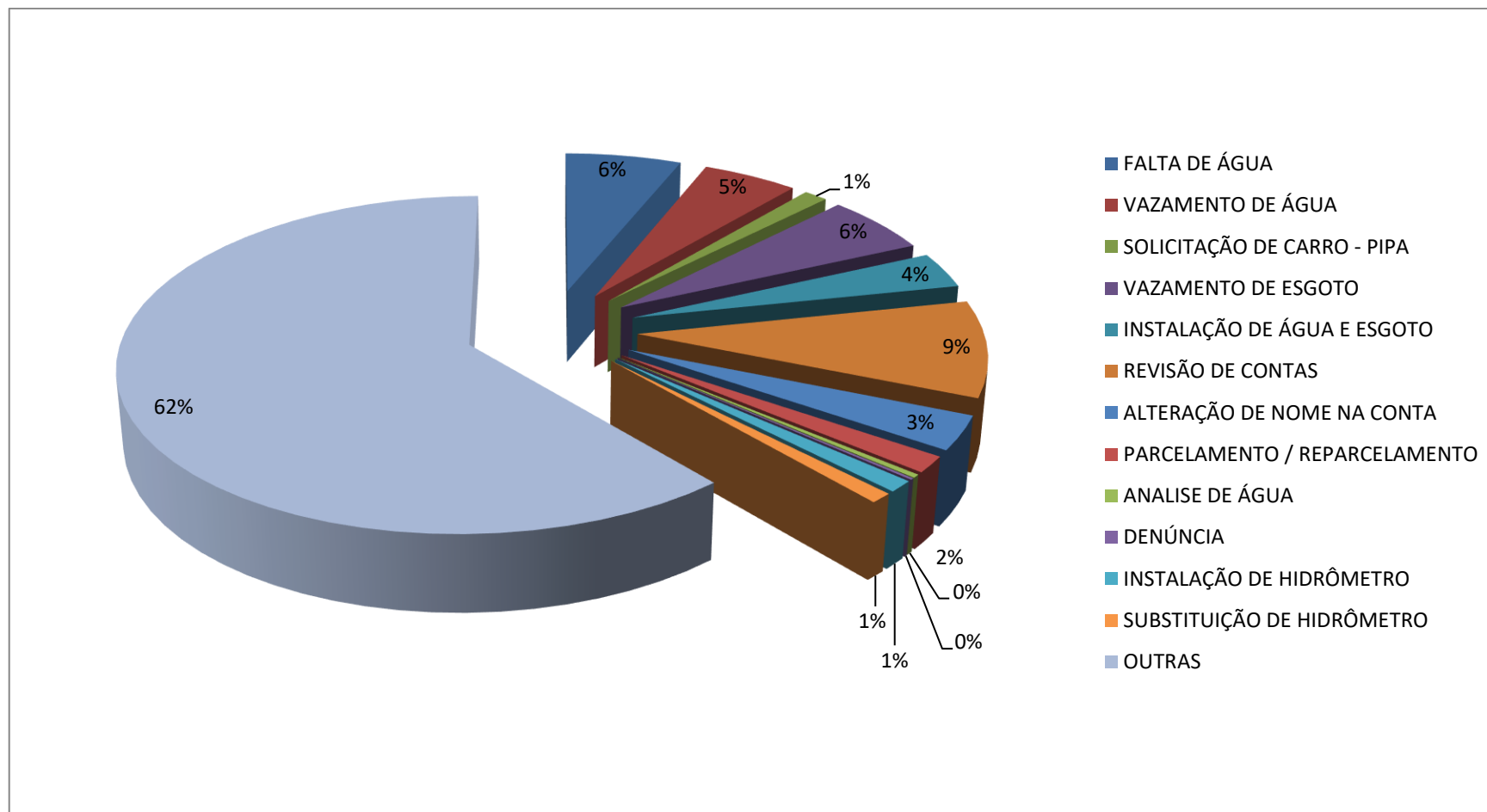
Recebimento de demandas através do e-mail ouvidoriageral@cedae.com.br. canal de atendimento ao público em geral



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	39	34	5	87,18	60,71
Manutenção	Água	Vazamento de Água	32	28	4	87,50	108,00
		Solicitação de Carro-pipa	8	5	3	62,50	148,80
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	36	32	4	88,89	79,50
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	22	18	4	81,82	56,00
		Revisão de Contas	59	57	2	96,61	3,37
Comercial		Alteração de Nome na Conta	21	15	6	71,43	62,40
		Parcelamento / Reparcamento	10	10	0	100,00	4,80
Análise de Água			2	1	1	50,00	120,00
Denúncia			1	0	1	0,00	0,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	7	7	0	100,00	116,57
		Substituição de Hidrômetro	6	5	1	83,33	52,80
Outros			387	378	9	97,67	5,97

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS PELO E-MAIL DA OUVIDORIA GERAL



3 - Atendimento Pessoal no prédio sede

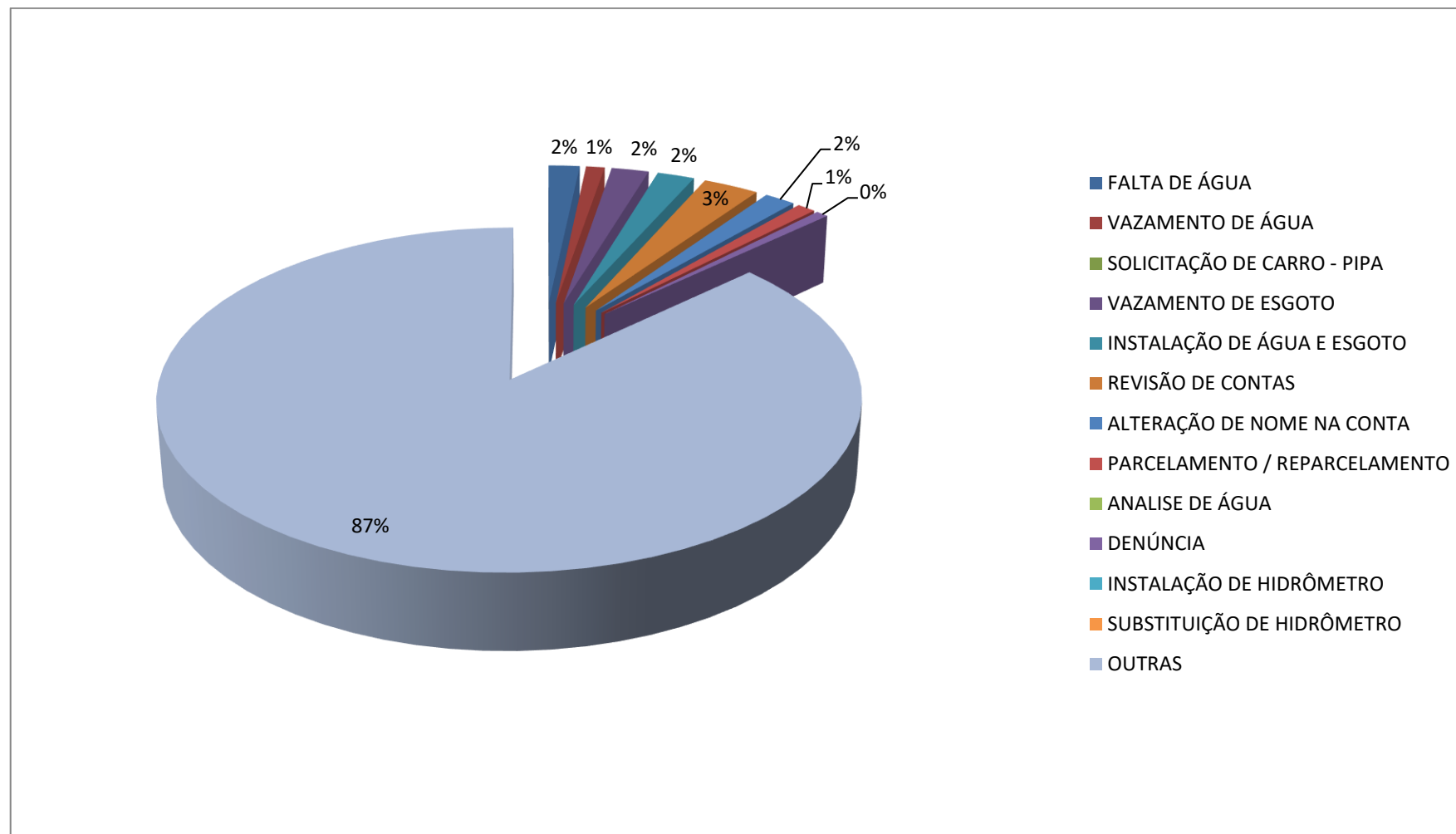
Composto de pré-atendimento e atendimento pessoal com atendimento realizado diretamente à população na sede da Companhia, das 09h às 17h, de segunda-feira a sexta-feira.



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	5	2	3	40,00	144,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	3	2	1	66,67	156,00
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	6	3	3	50,00	72,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	6	3	3	50,00	152,00
Comercial		Revisão de Contas	9	7	2	77,78	61,71
		Alteração de Nome na Conta	5	2	3	40,00	156,00
		Parcelamento / Reparcimento	3	3		100,00	0,00
Análise de Água							
Denúncia			2	1	1	50,00	168,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro					
Outros			260	245	15	94,23	0,10

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



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

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

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

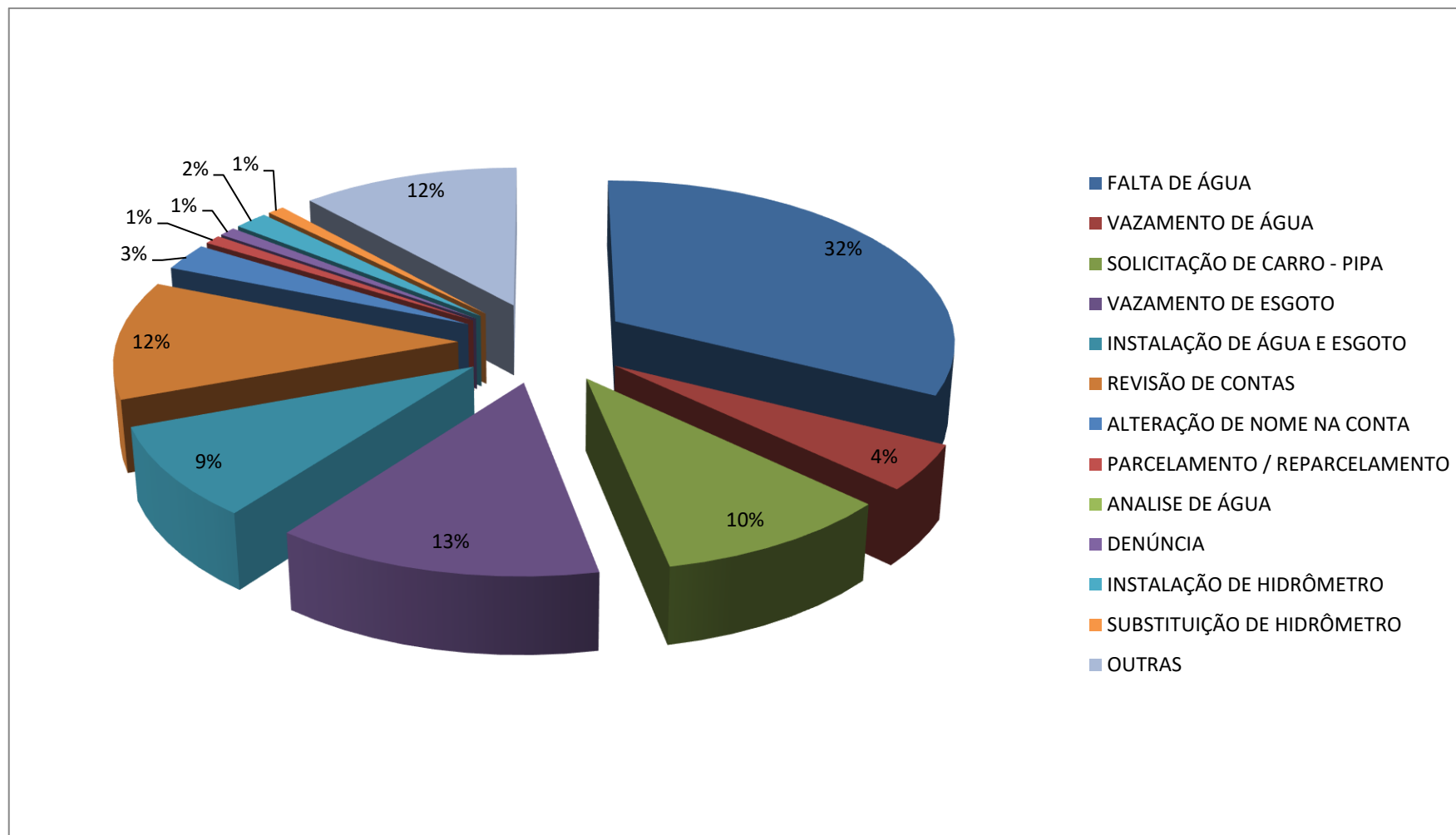
Através de sua Ouvidoria, a AGENERSA também atua como órgão de terceira instância, atendendo aqueles cidadãos que procuraram o primeiro atendimento da CEDAE, depois a Ouvidoria Geral, e não conseguiram uma resposta satisfatória aos seus ensejos.



Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de AGENERSA

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	36	30	6	83,33	120,80
Manutenção	Água	Vazamento de Água	5	3	2	60,00	96,00
		Solicitação de Carro-pipa	11	8	3	72,73	264,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	15	13	2	86,67	86,77
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	10	4	6	40,00	144,00
Comercial		Revisão de Contas	13	8	5	61,54	30,00
		Alteração de Nome na Conta	3	3	0	100,00	80,00
		Parcelamento / Reparcimento	1	1	0	100,00	312,00
Análise de Água							
Denúncia			1	1	0	100,00	24,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	2	2	0	100,00	180,00
		Substituição de Hidrômetro	1	1	0	100,00	216,00
Outros			13	6	7	46,15	44,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE AGENERSA



CONCEITOS

- O.S. – ORDEM DE SERVIÇO: Número que codifica a demanda encaminhada ao setor executor, informando a necessidade do serviço a ser executado.
- Atendimento Telefônico – 0800-0316032
 - ICT – Chamadas atendidas em até 30 segundos de espera
 - IAL – Chamadas abandonadas em espera
 - TME – Tempo médio de espera para ser atendido
 - TMA – Tempo médio de atendimento
 - IFQA – Avaliação da qualidade do atendimento
 - IAR – Índice de atendimento registrado