

# RELATÓRIO

## ATENDIMENTO OUVIDORIA

- Janeiro de 2021 -

## Sumário

APRESENTAÇÃO.....	4
QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS POR CLASSIFICAÇÃO .....	5
QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS POR ESPÉCIE – GERAL .....	6
- Lei de Acesso à Informação – LAI (e-SIC e SIC Presencial) .....	8
1 - Atendimento Telefônico SAC (0800-2821195); .....	10
2 - Fale com a CEDAE (www.cedae.com.br);.....	17
3 - Documentos Físicos;.....	20
- Autos de infração da PMRJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;.....	21
- Editais da Prefeitura do RJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;.....	23
- Câmara dos Deputados RJ: Ofícios da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro; .....	25
- Câmara de Vereadores: Ofícios da Câmara Municipal do Rio de Janeiro;.....	27
- SUBDEC: Ofícios da Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil, da Secretaria Municipal de Ordem Pública, da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro; .....	29
- Rd (Registro de Documento): Documentos protocolizados diretamente no Protocolo Geral da Companhia;.....	31
- Carta s/n: Documentos entregues via Correios .....	33
- Telegrama: Documentos entregues via Correios;.....	35
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) - https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f) .....	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

## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral da CEDAE (OUG-DPR) está localizada na sede da Companhia e é responsável pelo atendimento de primeira – por meio de diversos canais - e segunda instância – por meio da Ouvidoria e atua recebendo reclamações, solicitações, sugestões, denúncias, informações e elogios.

### **Canais de atendimento de Acesso à Informação - Ouvidoria:**

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

### **Canais de entrada de demandas de primeira instância:**

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

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

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

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

## QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS POR CLASSIFICAÇÃO

- Canais de entrada de demandas de primeira instância:

Natureza	Total	Não Atendido	Atendido	% Atendimento
Solicitação	31851	13880	17971	56,42
Informação	25797		25797	100
Reclamação	19.765	6.622	13.143	66,50
Denúncia	660	438	222	33,64
Elogio	59		59	100
Sugestão	43		43	100
<b>Total</b>	<b>78175</b>	<b>20940</b>	<b>57235</b>	<b>73,21</b>

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

Natureza	Total	Não Atendido	Atendido	% Atendimento
Solicitação	1805	720	1085	60,11
Informação	546	167	379	69,41
Reclamação	279		279	100,00
Denúncia	28	16	12	42,86
Elogio	5		5	100,00
Sugestão	3		3	100,00
<b>Total</b>	<b>2666</b>	<b>903</b>	<b>1763</b>	<b>66,13</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	22946	16880	6066	74%	86,11
Manutenção	Água	Vazamento de Água	5965	5064	901	85%	114,13
		Solicitação de Carro-pipa	7883	4719	3164	60%	154,76
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	3788	3175	613	84%	82,58
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		1931	1389	542	72%	8,07
	Revisão de Contas		3719	2088	1631	56%	43,09
Comercial	Alteração de Nome na Conta		2890	1260	1630	44%	43,81
	Parcelamento / Reparcelamento		1480	1098	382	74%	31,08
Análise de Água			338	128	210	38%	141,00
Denúncia			585	173	412	30%	212,81
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro		149	109	40	73%	22,90
	Substituição de Hidrômetro		423	328	95	78%	17,63
Outros			26078	20824	5254	80%	11,41

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

		Serviços	Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	1054	760	294	72%	98,02
Manutenção	Água	Vazamento de Água	191	161	30	84%	165,91
		Solicitação de Carro-pipa	542	421	121	78%	163,78
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	165	129	36	78%	88,93
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	194	83	111	43%	91,37
		Revisão de Contas	369	123	246	33%	80,78
Comercial		Alteração de Nome na Conta	105	47	58	45%	92,43
		Parcelamento / Reparcimento	35	14	21	40%	116,57
Análise de Água			9	5	4	56%	158,40
Denúncia			27	12	15	44%	210,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	16	10	6	63%	168,00
		Substituição de Hidrômetro	51	30	21	59%	172,00
Outros			629	251	378	40%	100,02



## - 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 DEZEMBRO DE 2020

e-SIC e SIC Presencial	
Pedidos de acesso à informação	48
Recursos de primeira instância	10
Recursos de segunda instância	1
Recursos de terceira instância (CGE-RJ)	1
Atendidas	
Demandas atendidas	29
Demandas que não cumpriram requisitos legais	1
Pendentes	
Demandas em andamento	18
% de demandas	
Acesso negado – s/ requisitos	2%
Acesso concedido	60%
Demandas em andamento	38%

## 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.

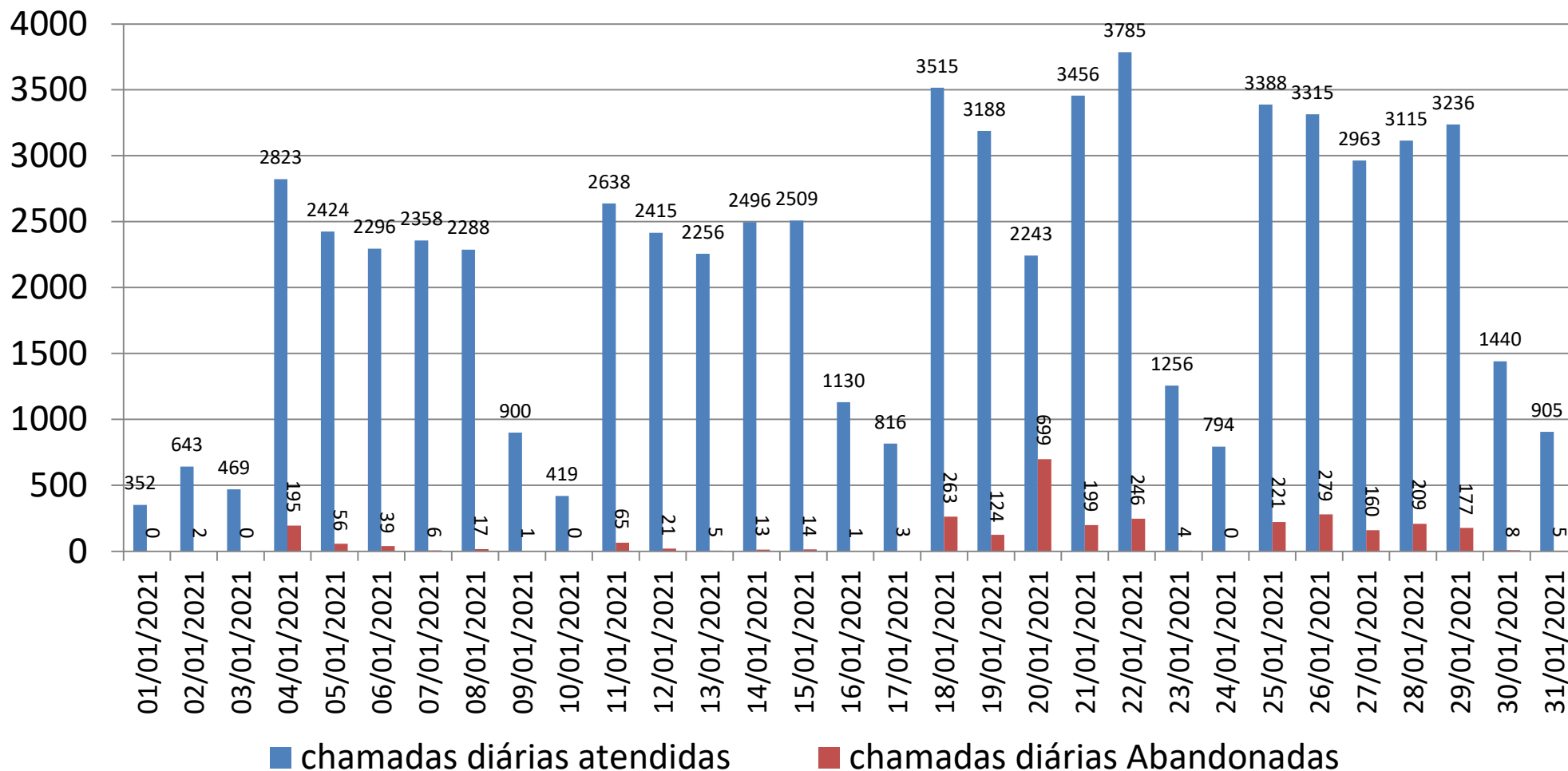


#### Sistema de Telefonia

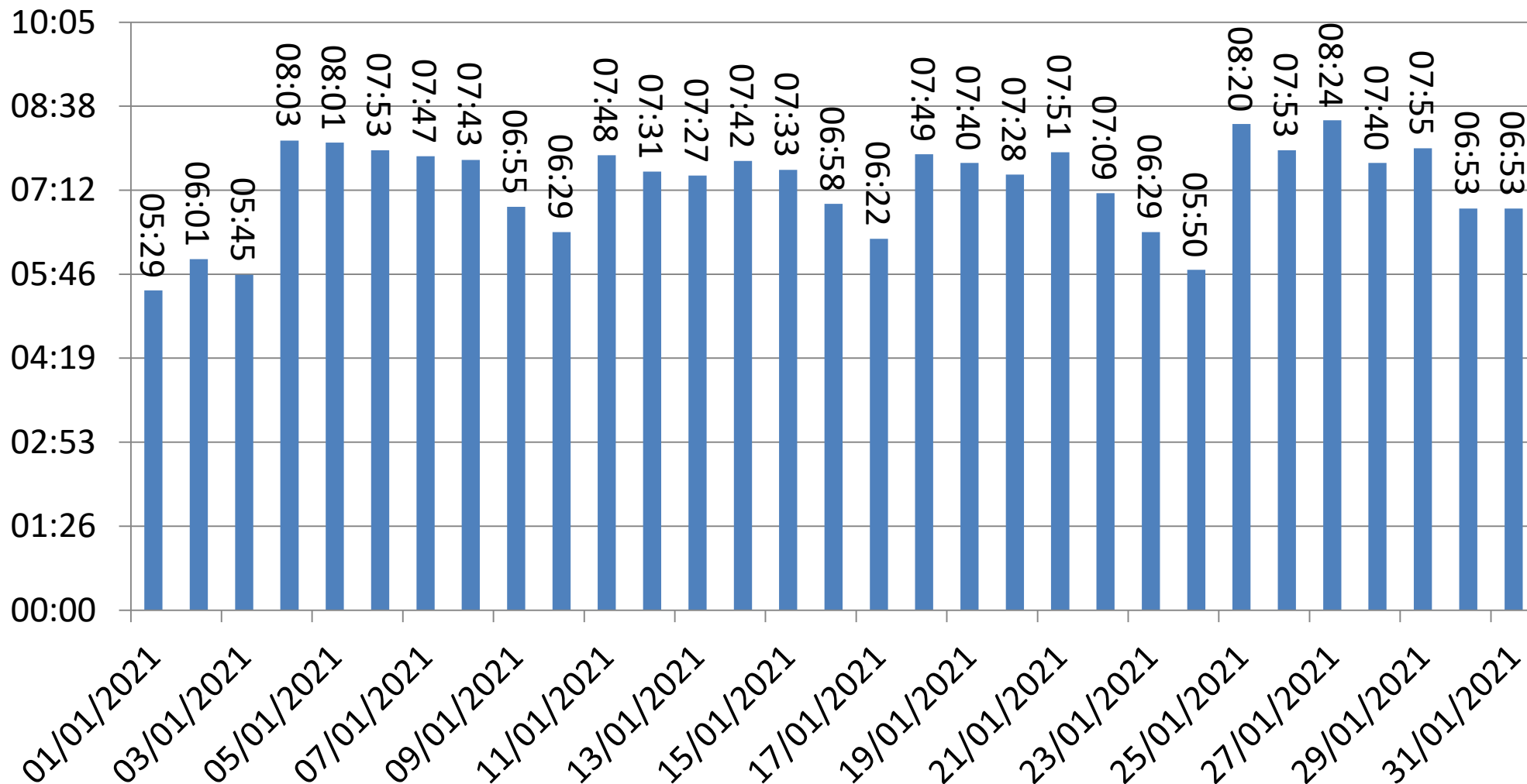
#### Informações de Performance / Nível de Serviço

Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
	Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
65.831	62.799	68,37%	95,39%	3.032	4,61%	00:03:06	00:07:36	115%

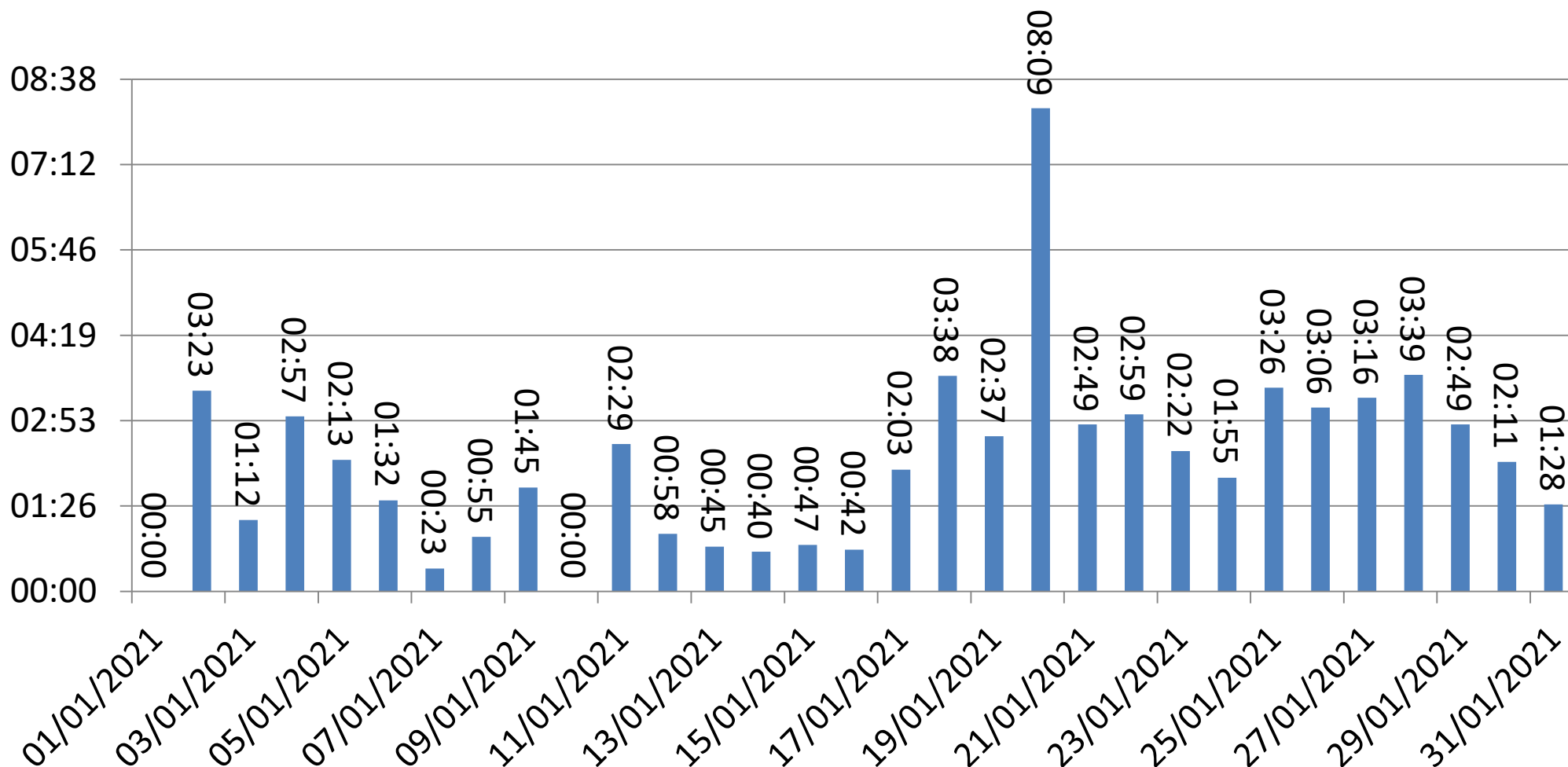
### Quantidade de chamadas diárias atendidas no SAC



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

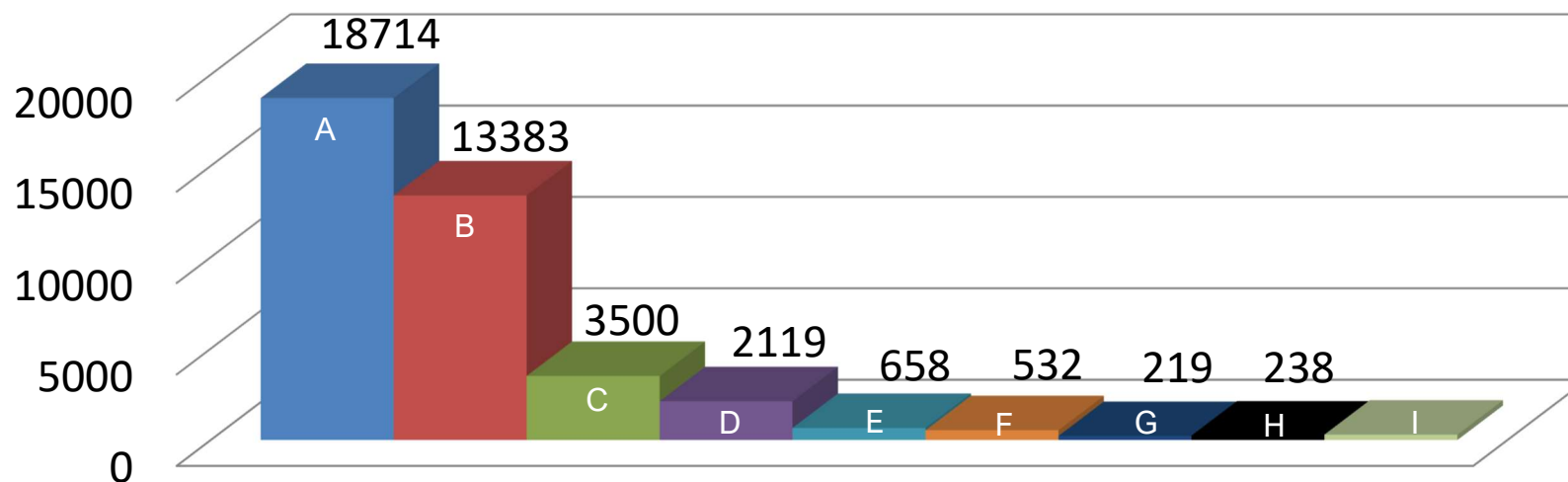


### Evolução do TME por dia do SAC (0800-2821195)



### Quantidade de Ordens de Serviços abertas pelo SAC

Assuntos	Total	%
A - Operação de Água	18714	47,19%
B - Manutenção de Água	13383	33,75%
C - Manutenção de Esgoto	3500	8,83%
D - Outros	2119	5,34%
E - Comercial	658	1,66%
F – Denúncia	532	1,34%
G - Setor Técnico	219	0,55%
H - Laboratório de Micromedição	238	0,60%
I - Análise de Água	293	0,74%

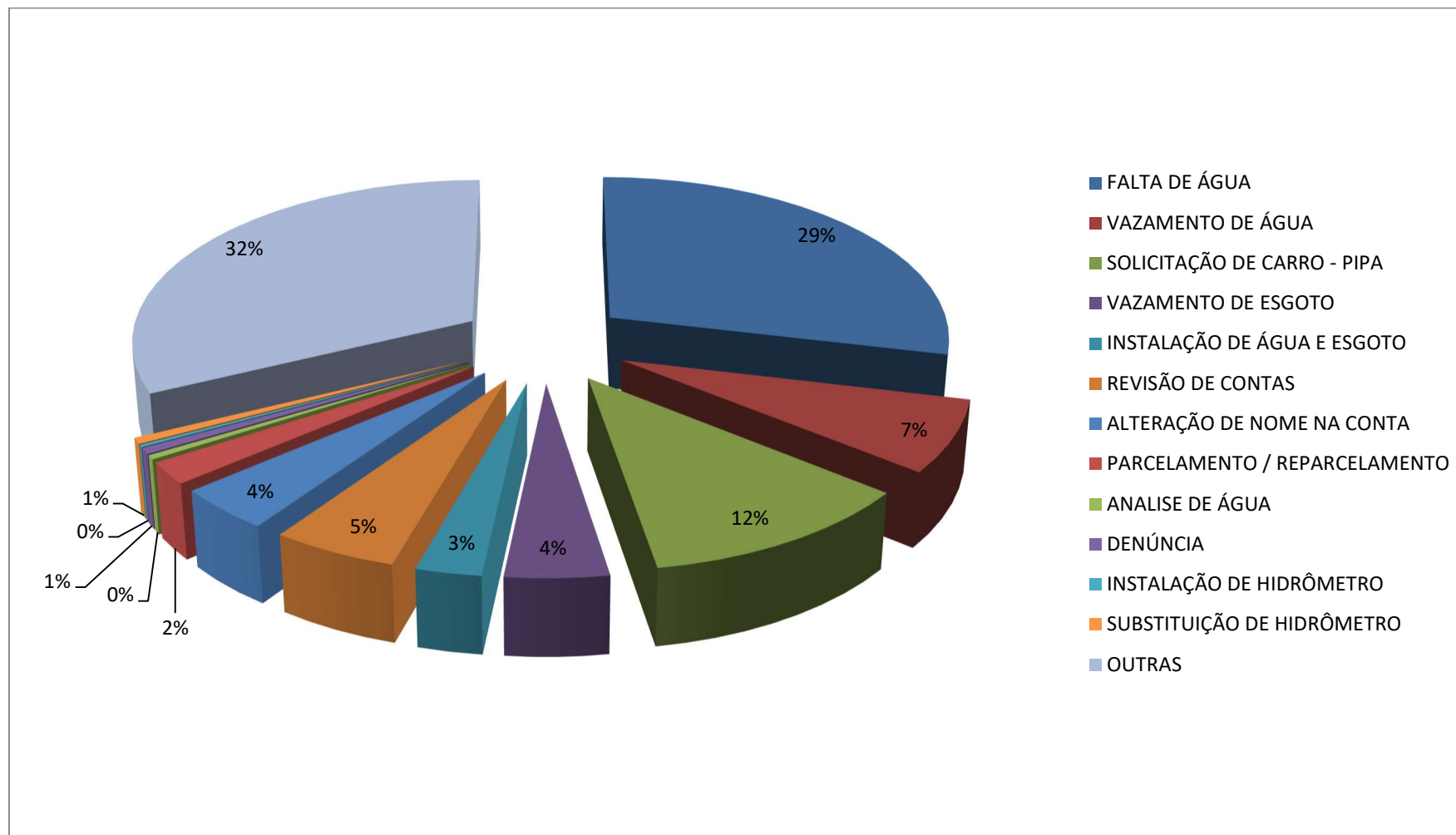


### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de Atendimento Telefônico SAC

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	19292	14152	5140	73%	90,84
Manutenção	Água	Vazamento de Água	4746	4020	726	85%	115,99
		Solicitação de Carro-pipa	7836	4685	3151	60%	155,09
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	2883	2400	483	83%	85,49
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	1830	1311	519	72%	6,79
		Revisão de Contas	3518	1947	1571	55%	43,65
Comercial		Alteração de Nome na Conta	2781	1205	1576	43%	44,85
		Parcelamento / Reparcimento	1449	1077	372	74%	31,18
Análise de Água			273	104	169	38%	136,85
Denúncia			387	123	264	32%	195,12
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	140	103	37	74%	24,23
		Substituição de Hidrômetro	397	312	85	79%	15,15
Outros			21668	17425	4243	80%	11,55



### 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, os quais podem ser pedidos de informações, solicitações ou reclamações de assuntos diversos ligados à Companhia.

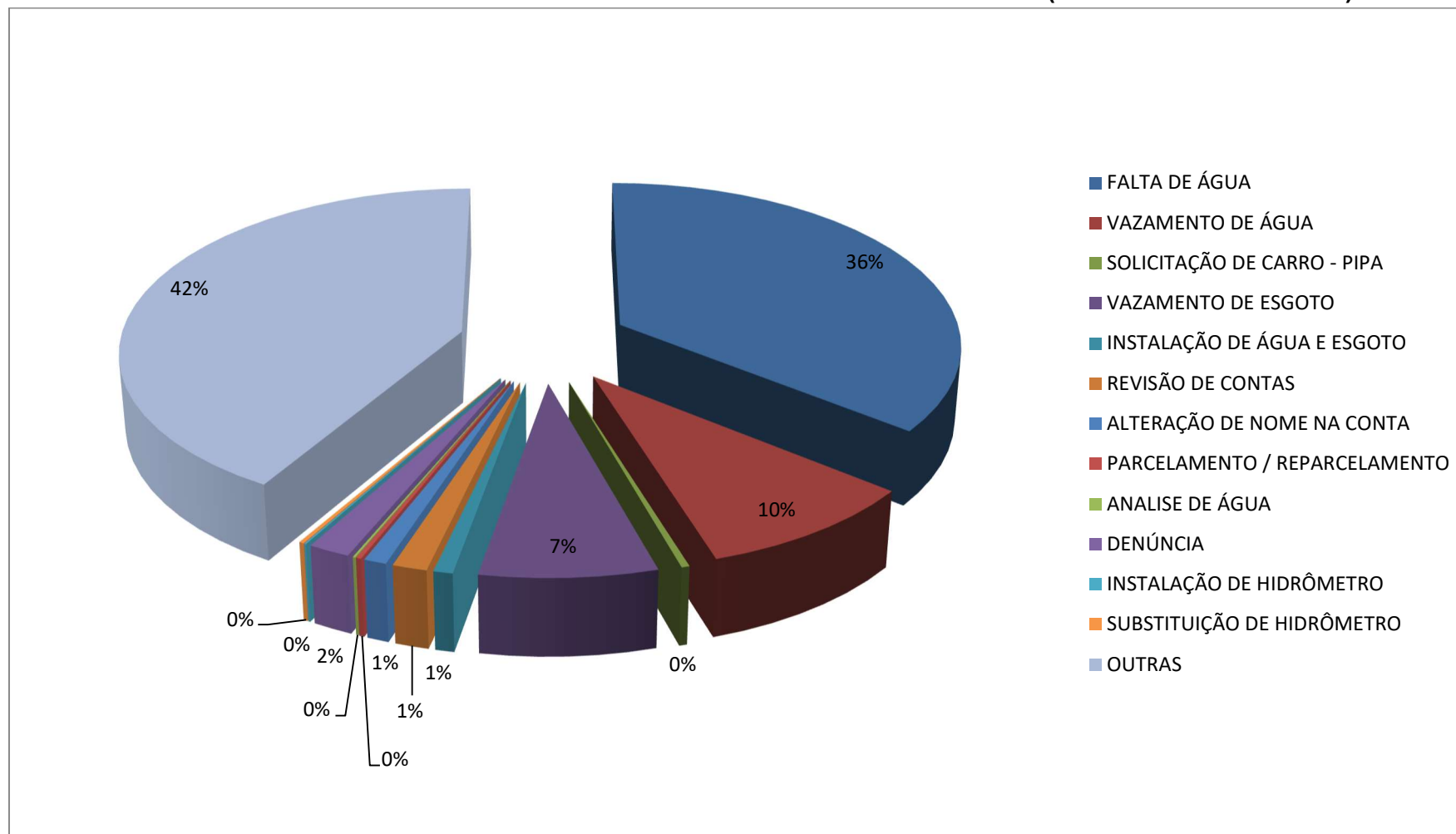


The screenshot shows the CEDAE website interface. At the top left is the CEDAE logo. The navigation menu includes: Home, Investidores, Ouvidoria, Licitações, Transparência, and social media icons for Instagram, Twitter, Facebook, and LinkedIn. Below the navigation is a secondary menu with: A CEDAE, SERVIÇOS 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 water tap), "Vazamento de esgoto" (blue icon with a water tap), "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	3529	2651	878	75%	61,16
Manutenção	Água	Vazamento de Água	931	805	126	86%	102,56
		Solicitação de Carro-pipa	33	23	10	70%	83,48
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	720	618	102	86%	70,52
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		79	65	14	82%	0,00
Comercial	Revisão de Contas		141	110	31	78%	24,22
	Alteração de Nome na Conta		93	44	49	47%	12,55
	Parcelamento / Reparcamento		22	16	6	73%	25,50
Análise de Água			10	6	4	60%	72,00
Denúncia			171	43	128	25%	273,49
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro		8	5	3	63%	0,00
	Substituição de Hidrômetro		20	11	9	55%	52,36
Outros			4107	3256	851	79%	7,42

### 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;



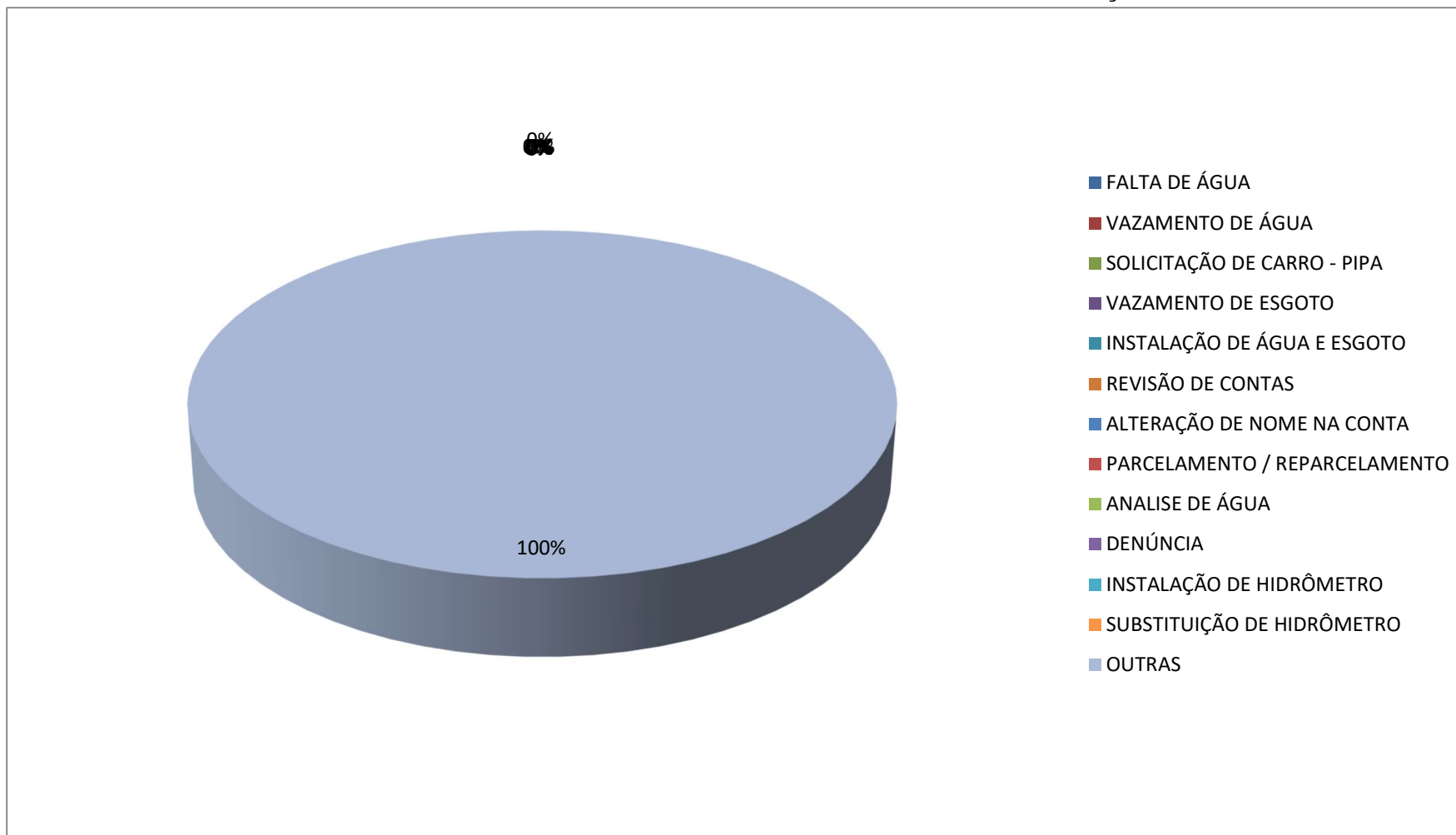


**- Autos de infração da PMRJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;**

**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		2	2	0	100%	0

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



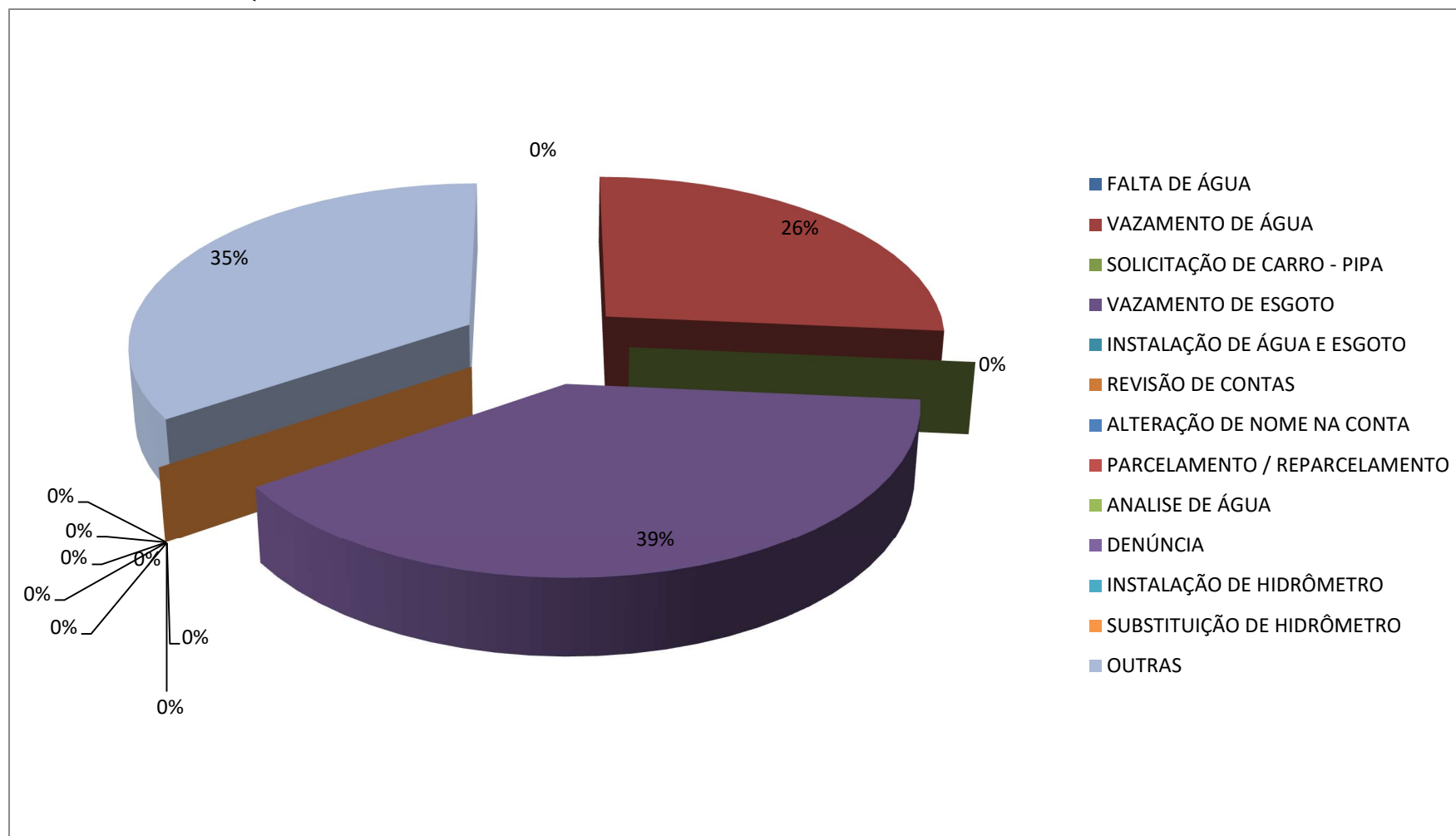


**- Editais da Prefeitura do RJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;**

**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	23	18	5	78%	58,67
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	34	28	6	82%	68,57
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			36	27	9	75%	161,78

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

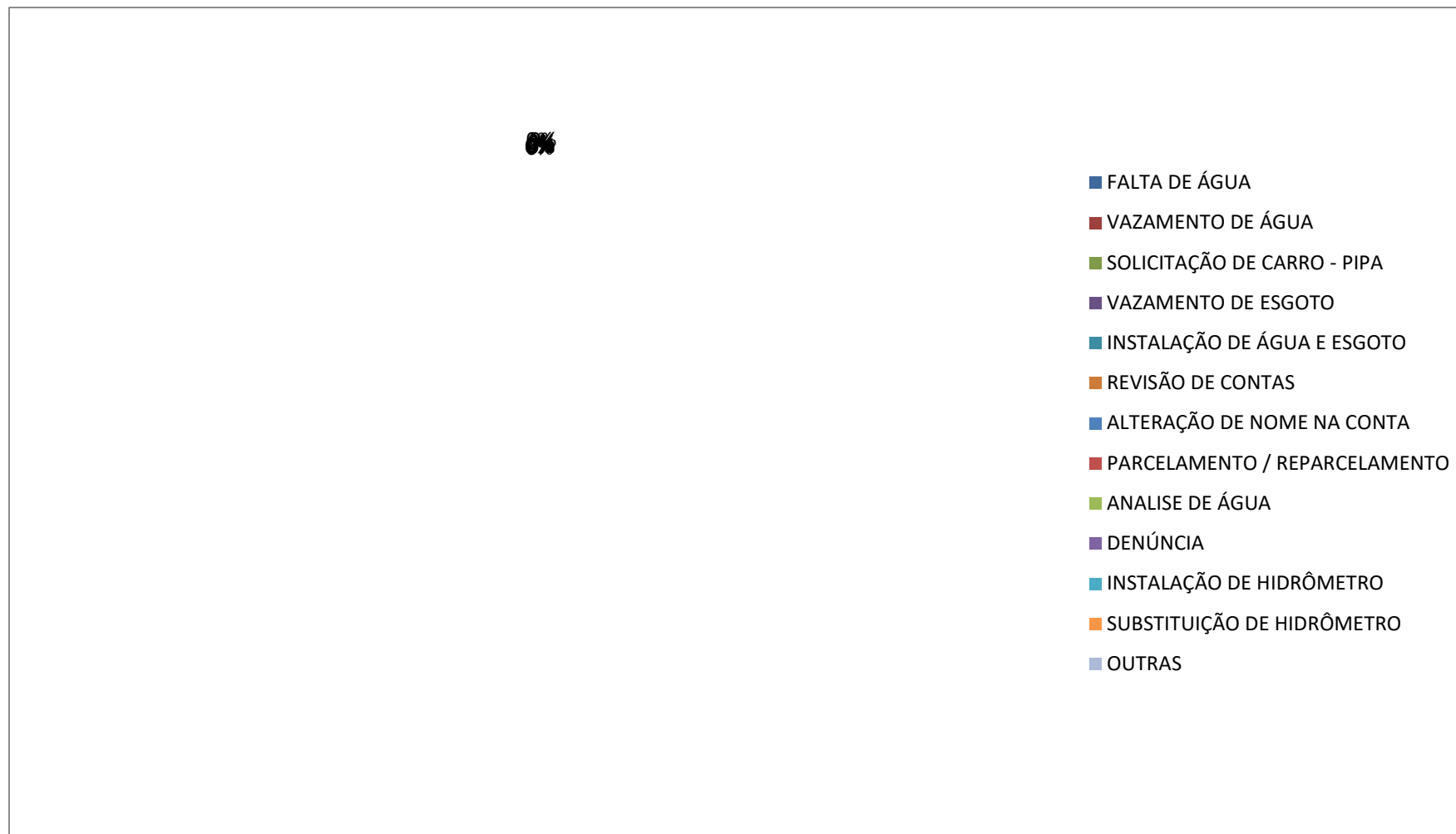


- Câmara dos Deputados RJ: Ofícios da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro;

### 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

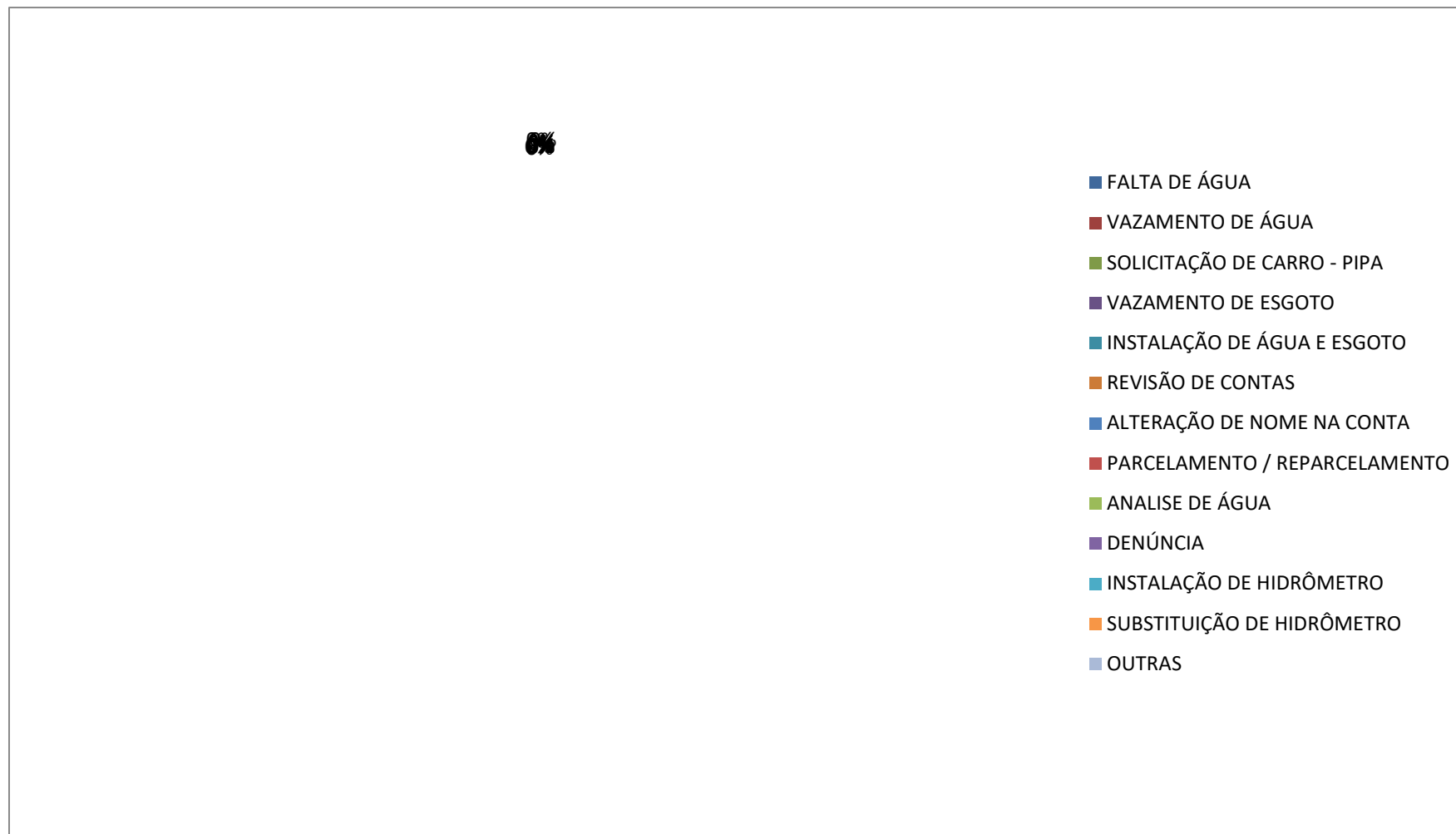


**- Câmara de Vereadores: Ofícios da Câmara Municipal do Rio de Janeiro;**

**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



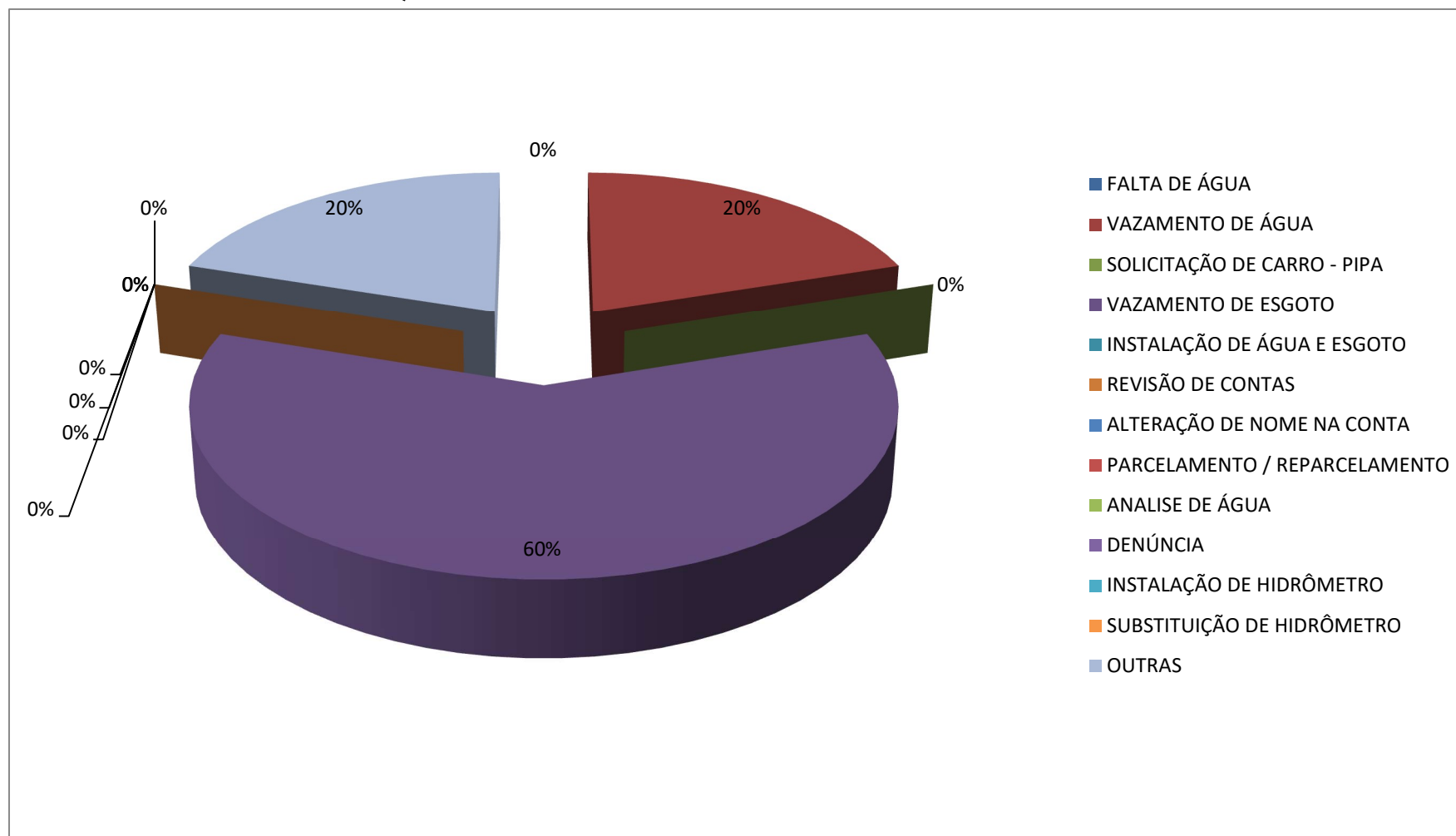
**- SUBDEC: Ofícios da Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil, da Secretaria Municipal de Ordem Pública, da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro;**

**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%	0
		Solicitação de Carro-pipa				
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	3	2	67%	60
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			1	1	100%	0



### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA SUBDEC

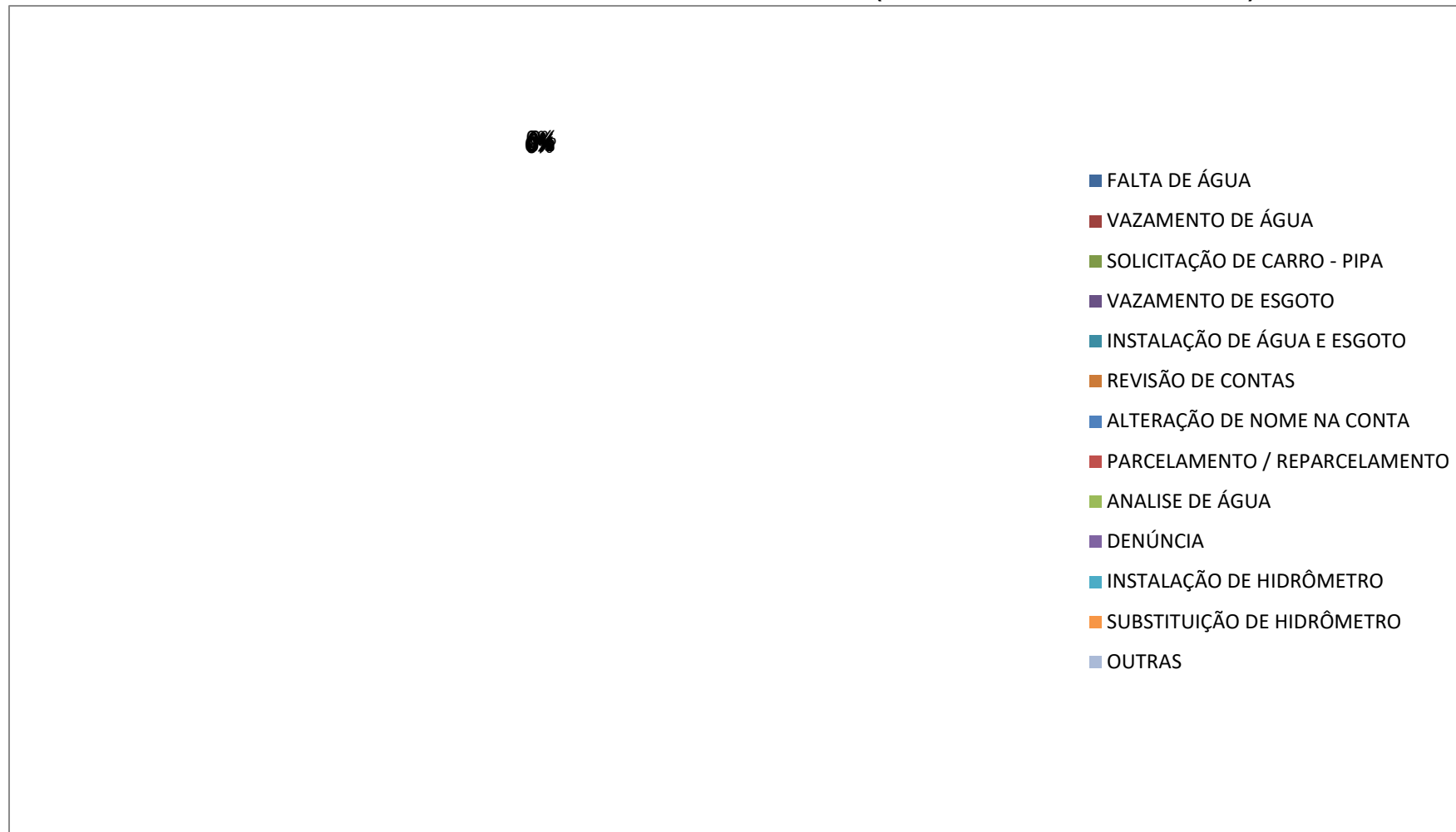


- Rd (Registro de Documento): Documentos protocolizados diretamente no Protocolo Geral da Companhia;

### 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)

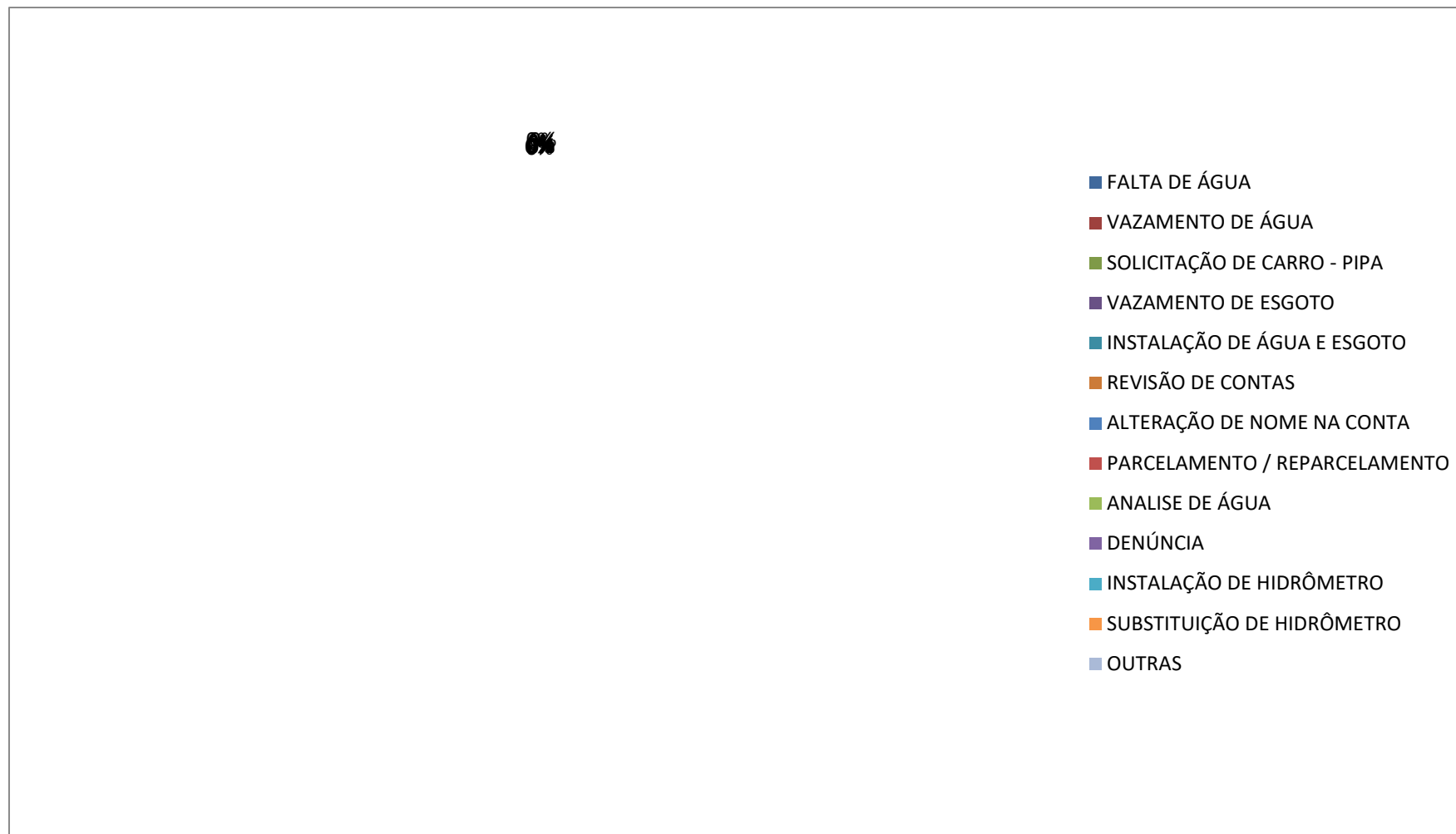


**- Carta s/n: Documentos entregues via Correios**

**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

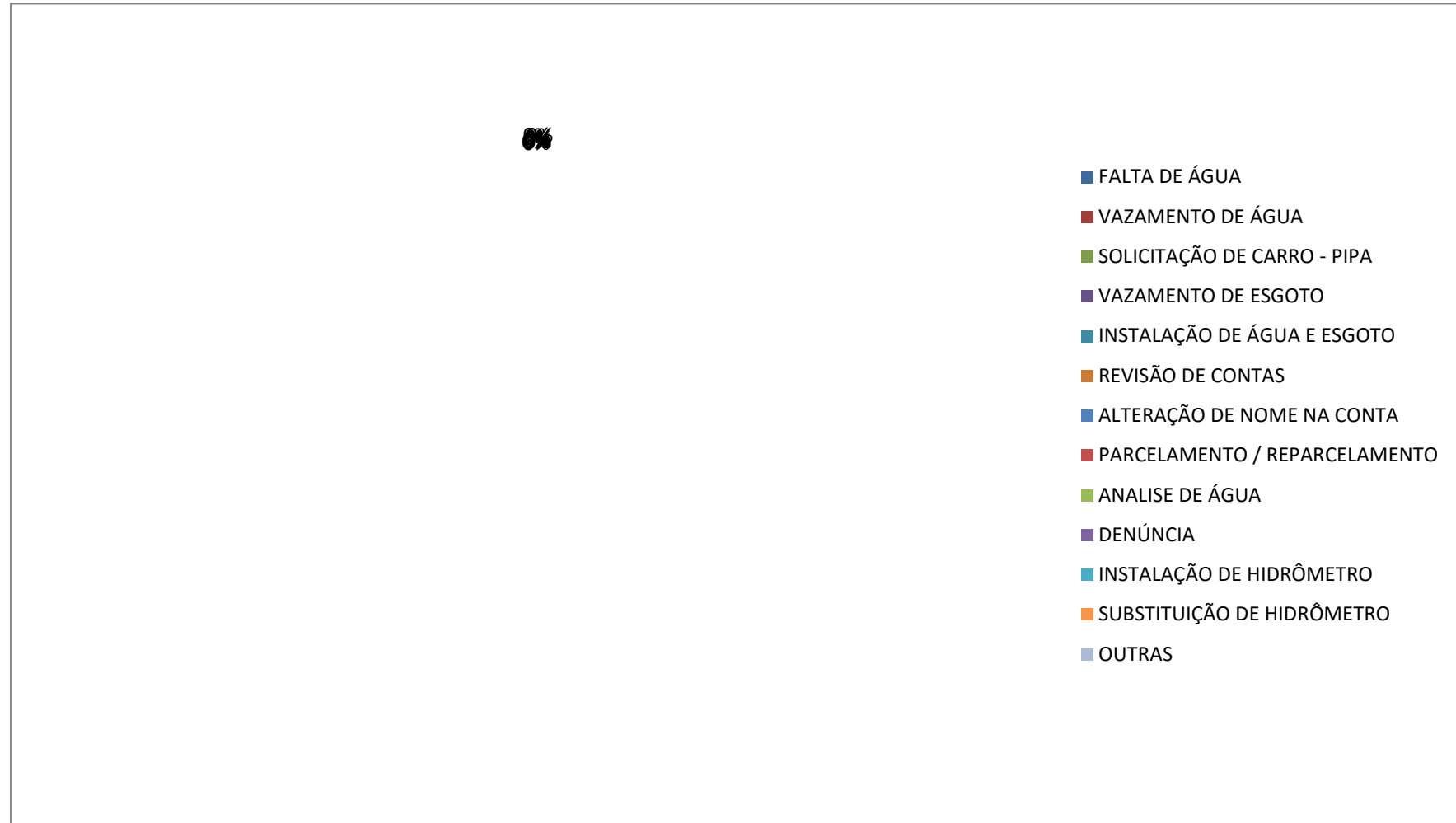


**- Telegrama: Documentos entregues via Correios;**

**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.

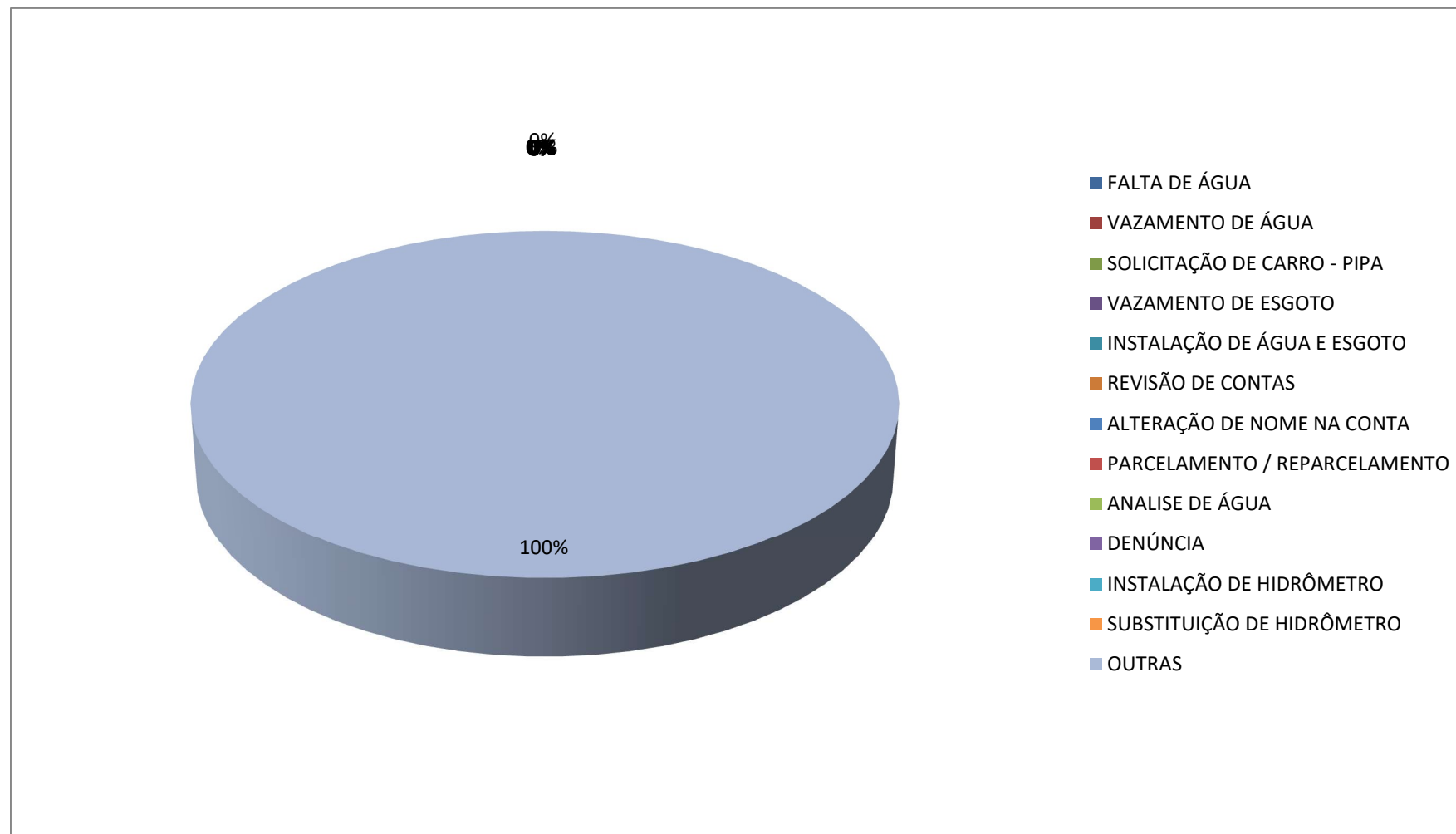




### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie da Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro - MPERJ

	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			2	2	0%	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.

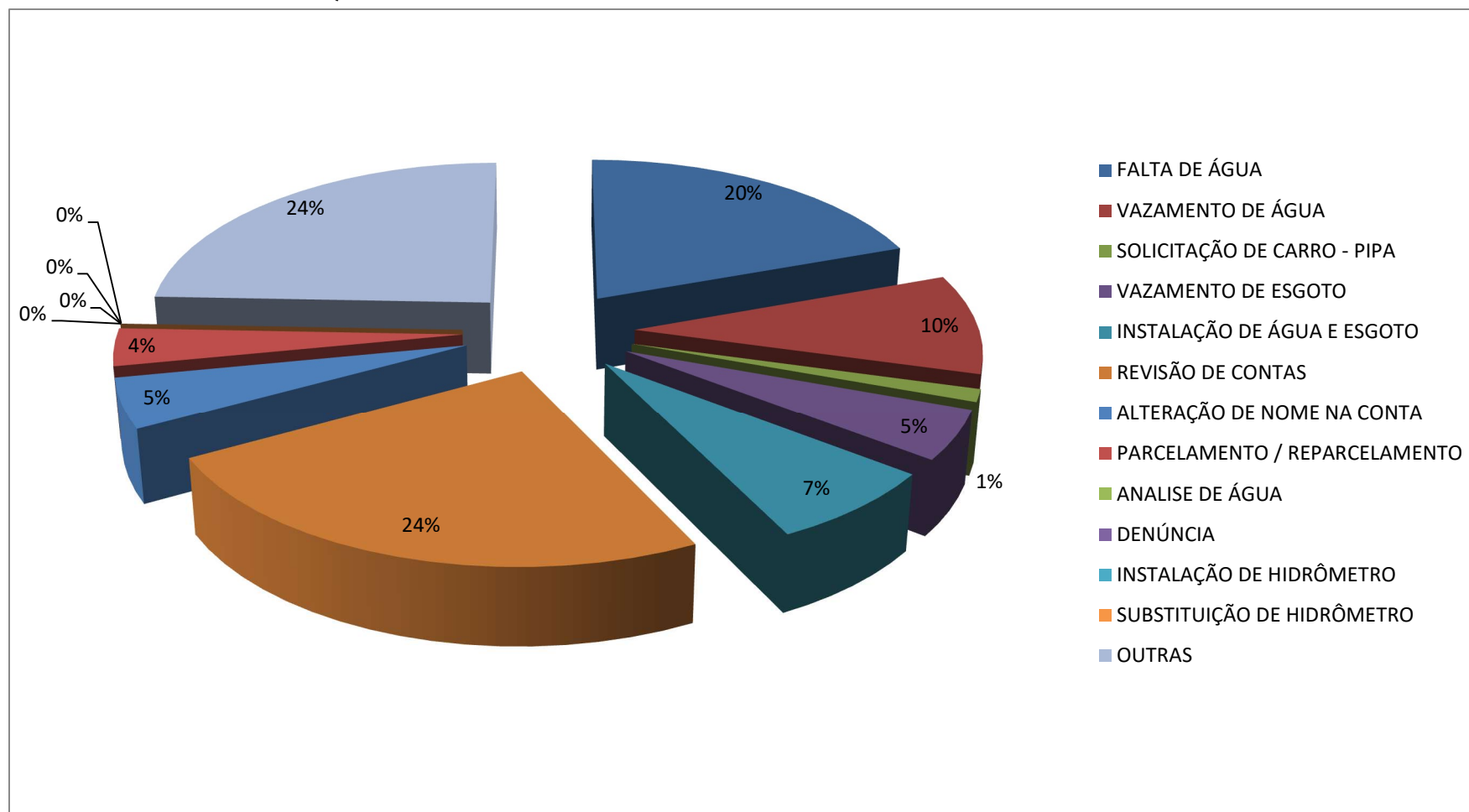
No Consumidor.gov.br, a comunicação se dá diretamente com as empresas participantes, que se comprometem a receber, analisar e responder as reclamações de seus consumidores em até 10 dias.



### 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	16	13	3	81%	81,23
Manutenção	Água	Vazamento de Água	8	7	1	88%	51,43
		Solicitação de Carro-pipa	1	1		100%	72,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	4	4		100%	60,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	6	3	3	50%	472,00
		Revisão de Contas	20	17	3	85%	104,47
Comercial		Alteração de Nome na Conta	4	4		100%	78,00
		Parcelamento / Reparcimento	3	3		100%	48,00
Análise de Água							
Denúncia							
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro					
Outros			20	18	2	90%	121,33

### 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, 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.

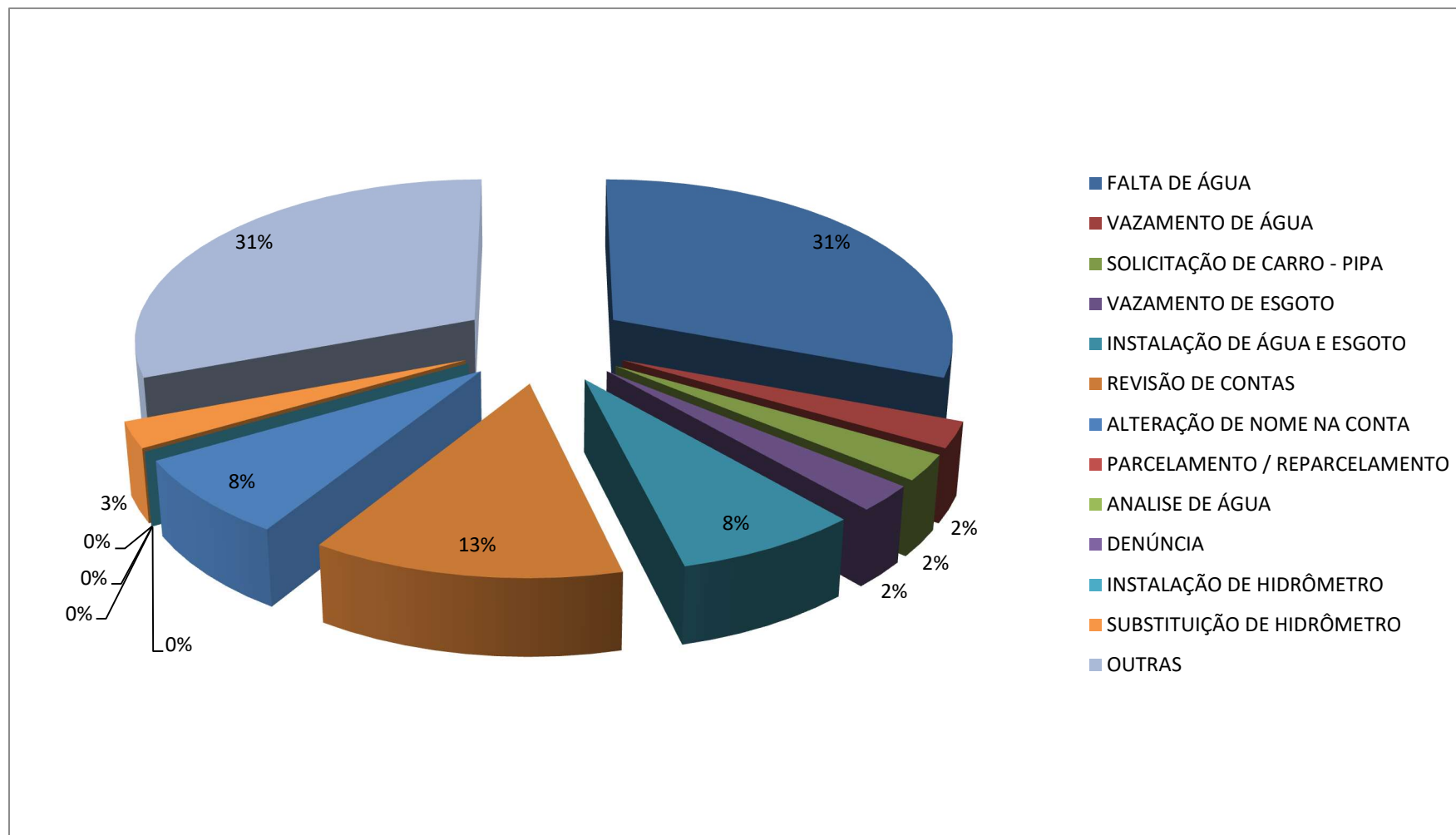


### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Fala.BR

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	12	12	100%	
Manutenção	Água	Vazamento de Água	1	1	100%	
		Solicitação de Carro-pipa	1	1	100%	
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1	1	100%	
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		3	2	1	67%
	Revisão de Contas		5	5		100%
Comercial	Alteração de Nome na Conta		3	2	1	67%
	Parcelamento / Reparcimento					
Análise de Água						
Denúncia						
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro					
	Substituição de Hidrômetro		1	1		100%
Outros			12	12		100%



### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO FALA.BR



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

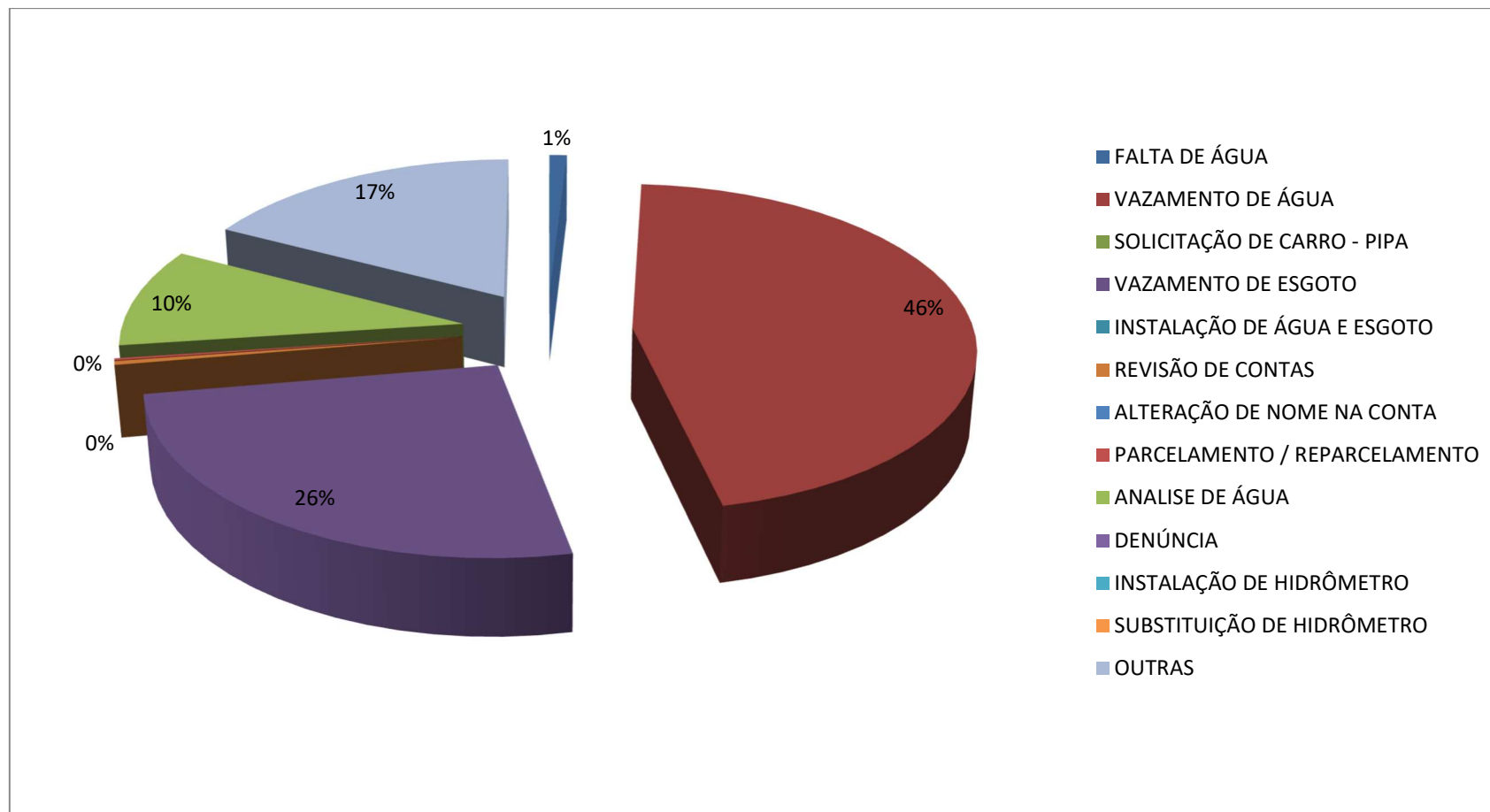
A NINA é a atendente virtual da CEDAE, sendo o acesso feito pelo site da Companhia ([www.cedae.com.br](http://www.cedae.com.br)), no link “chat online”. Neste canal o cidadão pode abrir demandas de falta d’água, vazamento de água e esgoto, análise da qualidade da água, e etc.



### 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	5	5	0%	0	
Manutenção	Água	Vazamento de Água	243	203	40	84%	129,46
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	136	116	20	85%	92,28
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto					
		Revisão de Contas	2	2	0%	0	
Comercial		Alteração de Nome na Conta					
		Parcelamento / Reparcimento	1	1	100%	0	
Análise de Água			52	17	35	33%	182,12
Denúncia							
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro					
Outros			92	51	41	55%	2,35

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA NINA



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

É um site de registro de reclamações às 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.

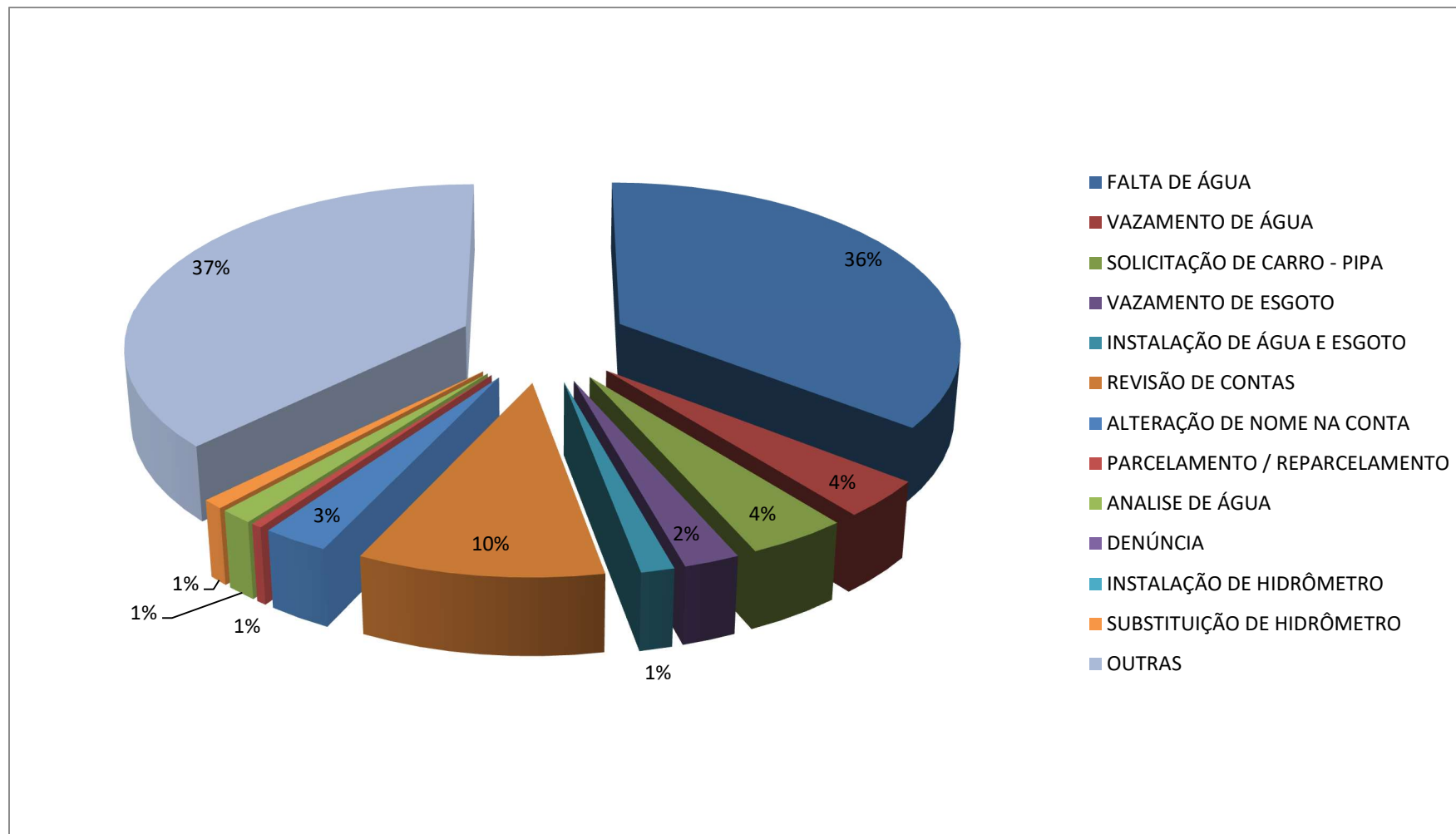
**ReclameAQUI**



### 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	77	44	33	57%	69,82
Manutenção	Água	Vazamento de Água	8	7	1	88%	161,14
		Solicitação de Carro-pipa	9	8	1	89%	153,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	5	5		100%	62,40
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	3	2	1	67%	132,00
		Revisão de Contas	22	4	18	18%	48,00
Comercial		Alteração de Nome na Conta	6	2	4	33%	72,00
		Parcelamento / Reparcimento	1		1	0%	0,00
Análise de Água			3	1	2	33%	288,00
Denúncia							
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro	2	2		100%	24,00
Outros			81	18	63	22%	29,33

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO RECLAME AQUI





## 9 - Disque Denúncia

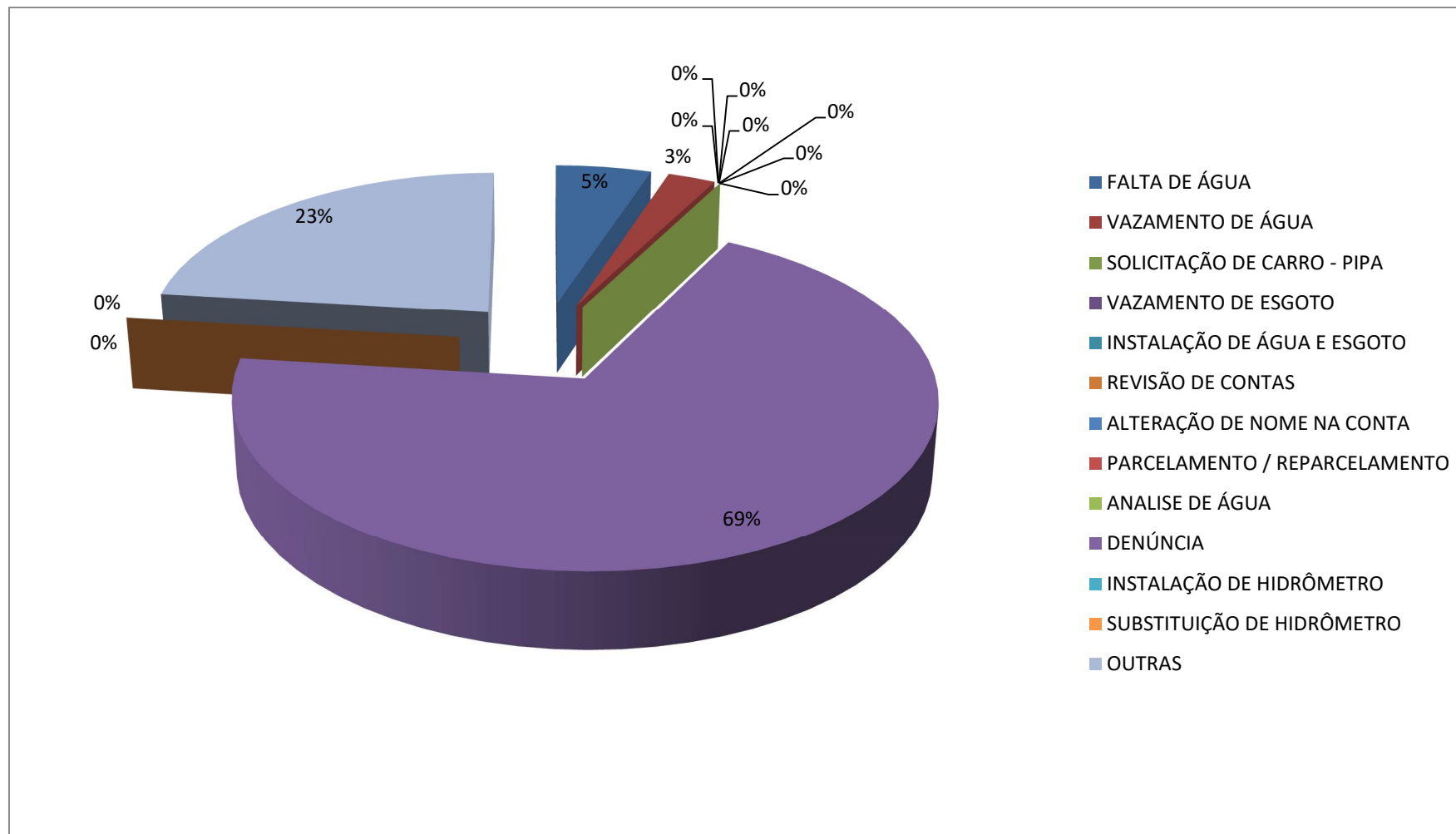
Central de atendimento especializada em atender a população que vivencia ou presencia ações criminosas;



### 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	2	2	100%	96,00	
Manutenção	Água	Vazamento de Água	1	1	100%	24,00	
		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			27	7	20	26%	150,86
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro					
Outros			9	9		100%	0

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO DISQUE DENÚNCIA



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

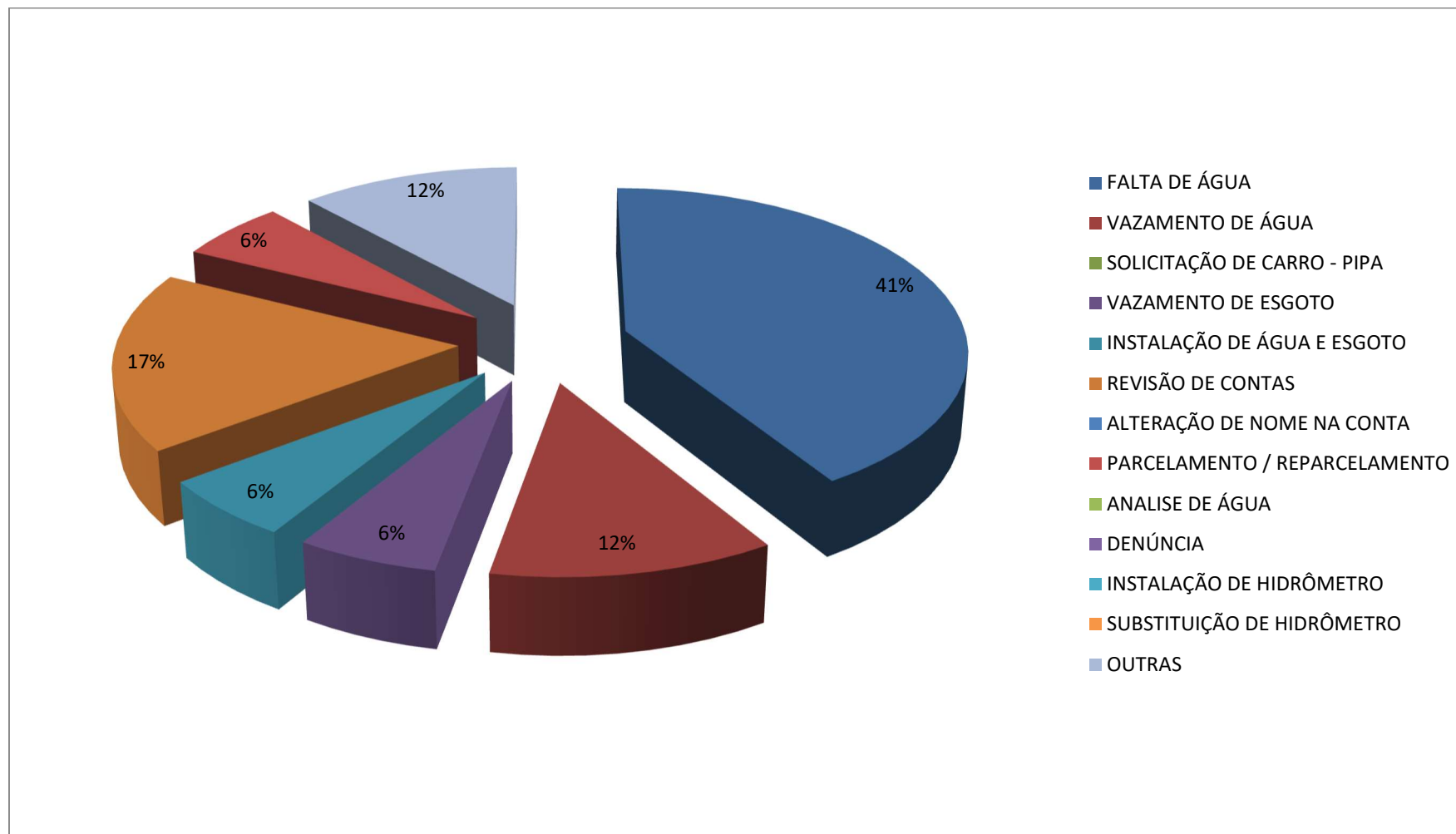
É uma das Comissões Permanentes da ALERJ e presta um serviço gratuito à população fluminense, além de analisar projetos e mensagens relacionadas aos direitos dos consumidores antes de irem à votação em plenário. Os cidadãos que se sentirem prejudicados pelos fornecedores de serviços e produtos podem 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	7	5	2	71%	48,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	2	2		100%	96,00
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1	1		100%	48,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	1		1	0%	0,00
Comercial		Revisão de Contas	3	2	1	67%	0,00
		Alteração de Nome na Conta					
		Parcelamento / Reparcimento	1	1		100%	0,00
Análise de Água							
Denúncia							
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro					
Outros			2	1	1	50%	0,00

### 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

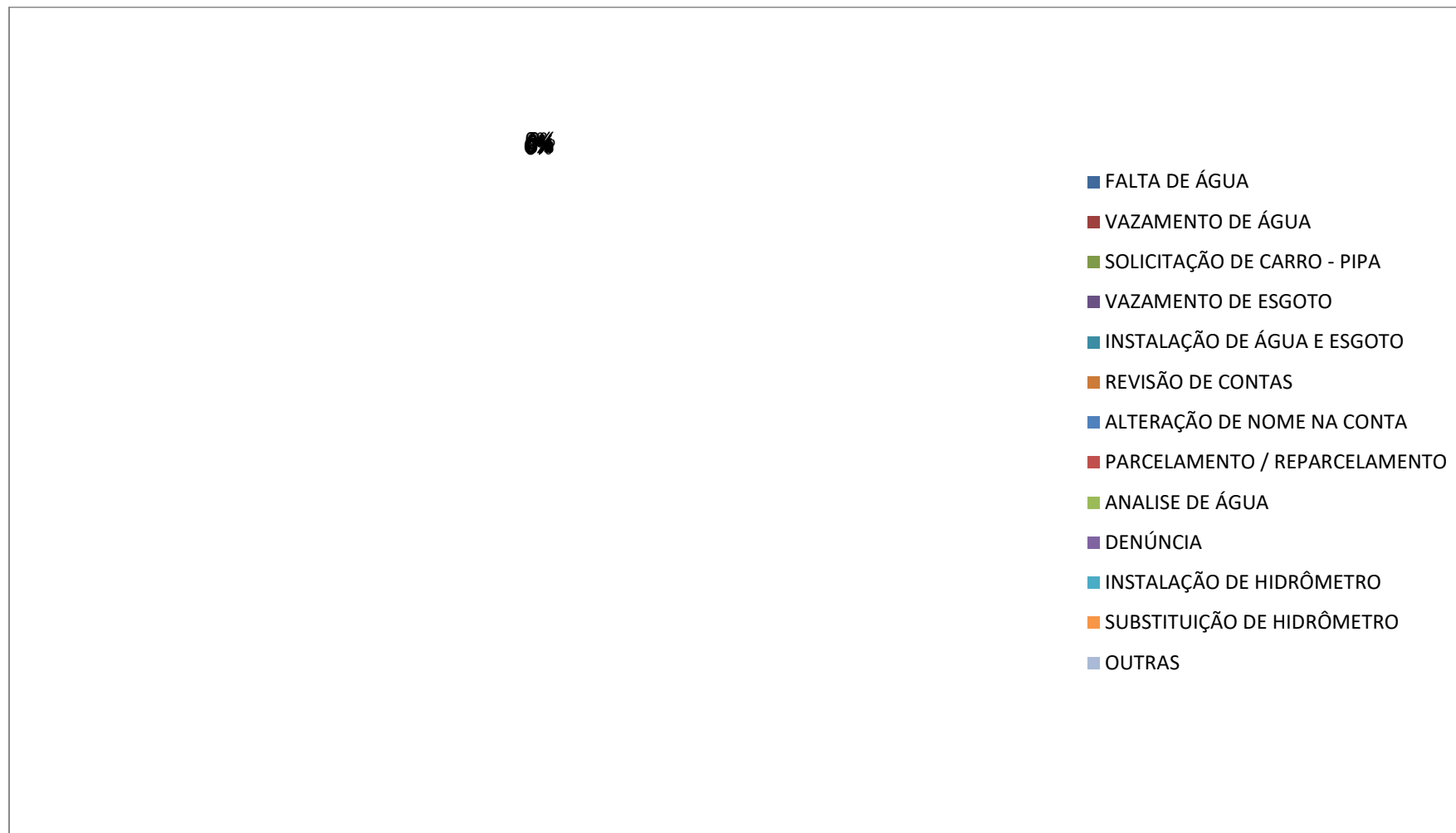
*Aqui você tem voz. 0800 0220008*



### 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.



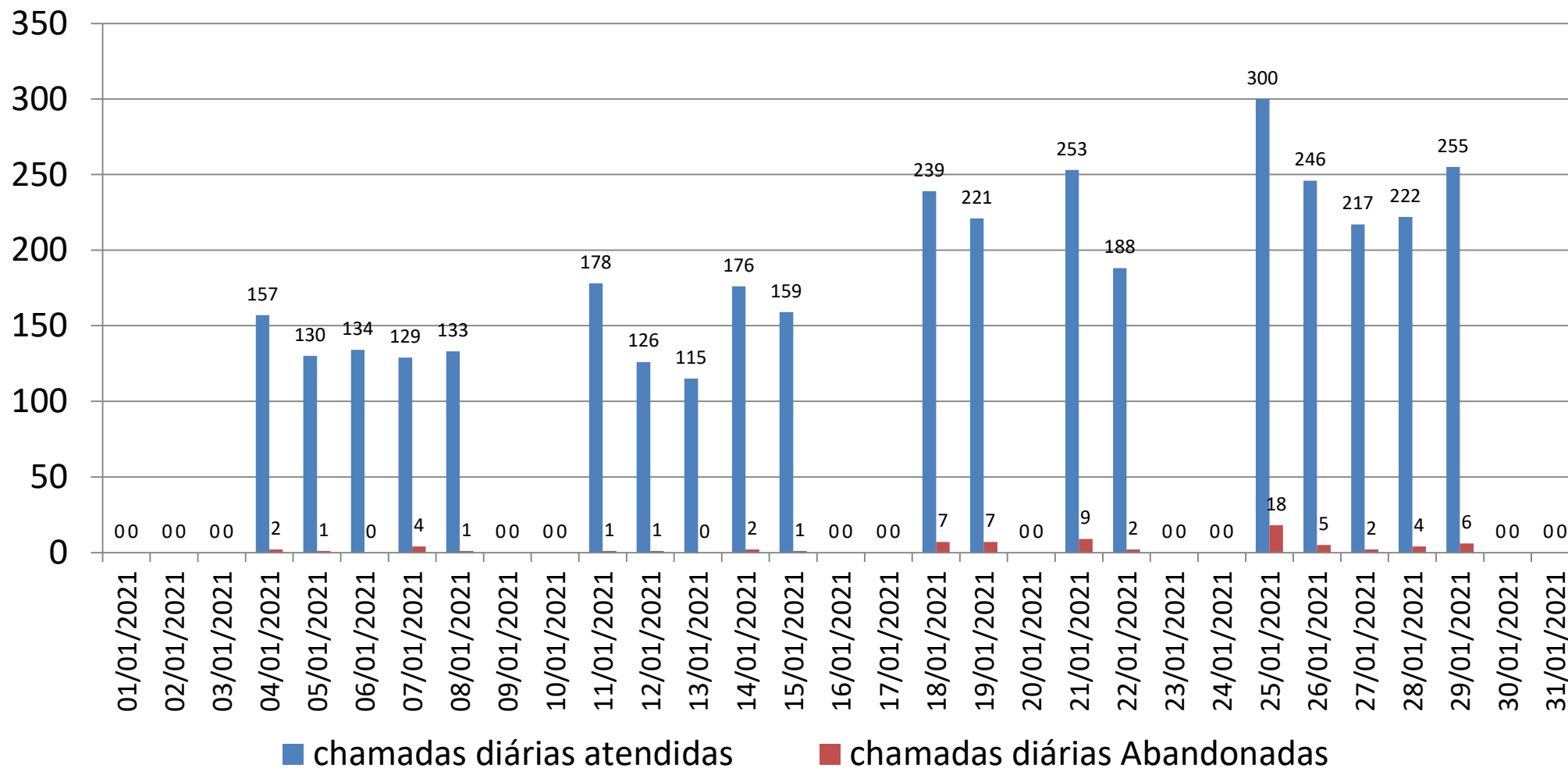
### Sistema de telefonia

#### Informações de performance / Nível de Serviço

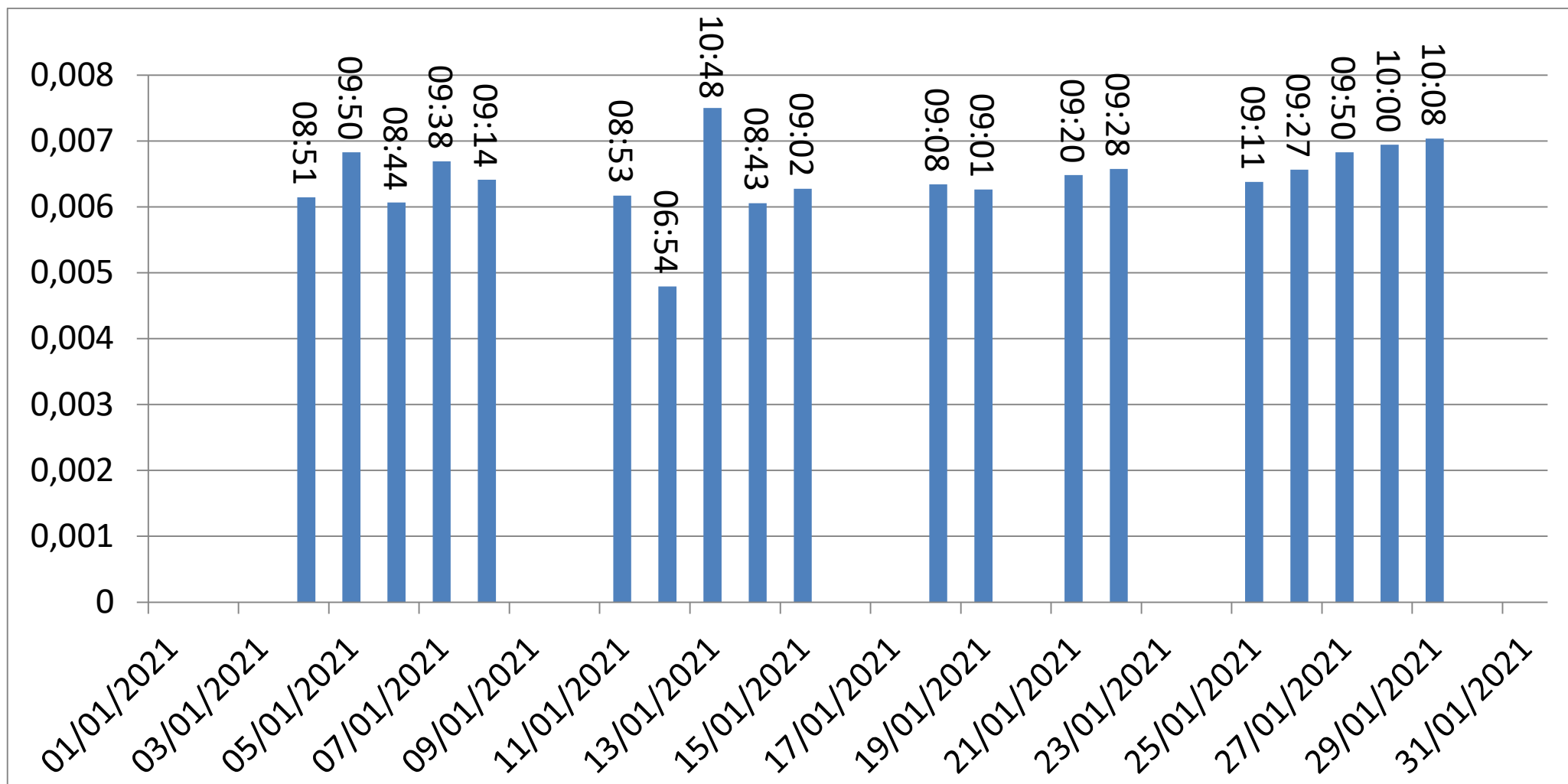
Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
	Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
3.578	3.505	88,9%	97,96%	73	2,04%	00:00:27	00:09:18	67%

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

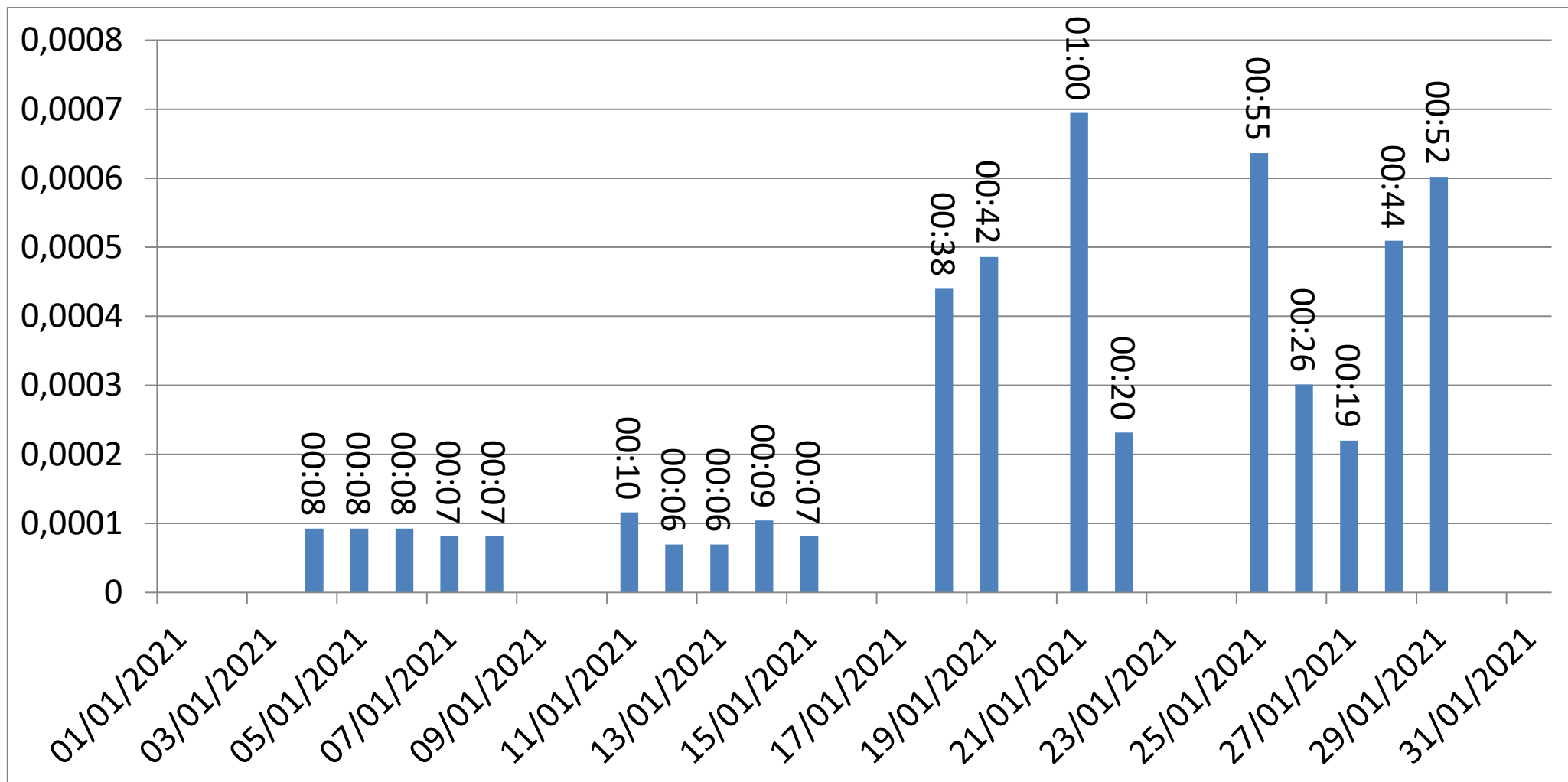
### Quantidade de chamadas diárias atendidas na Ouvidoria



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



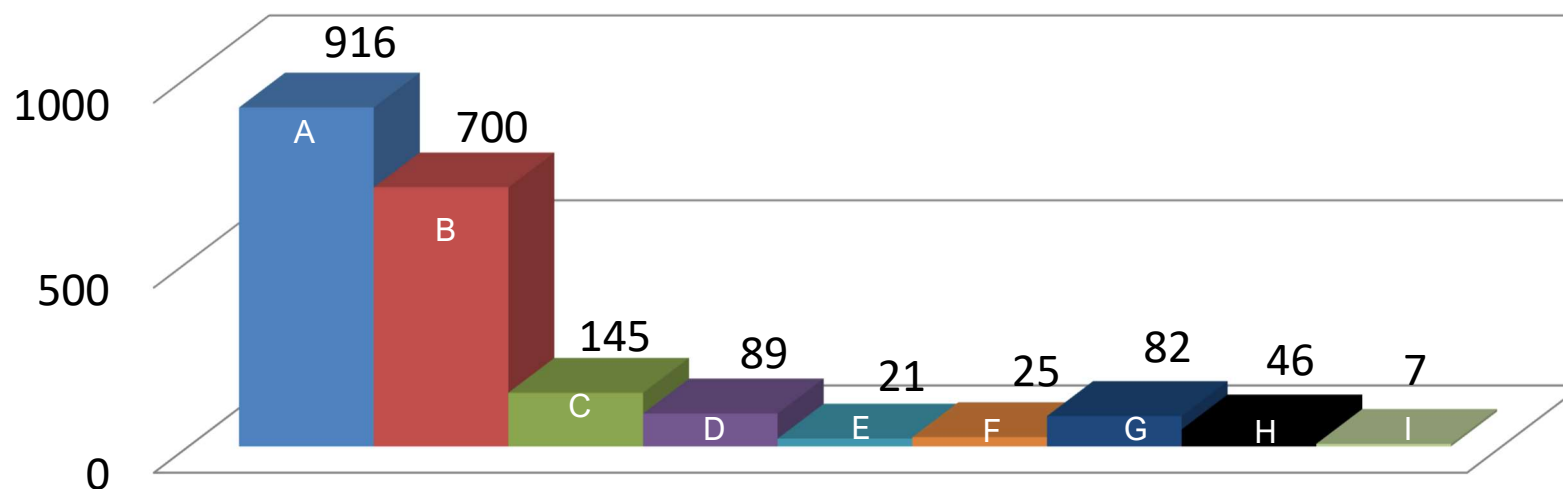
Evolução do TME por dia da Ouvidoria (0800-0316032)





### Quantidade de Ordens de Serviços abertas pela Ouvidoria

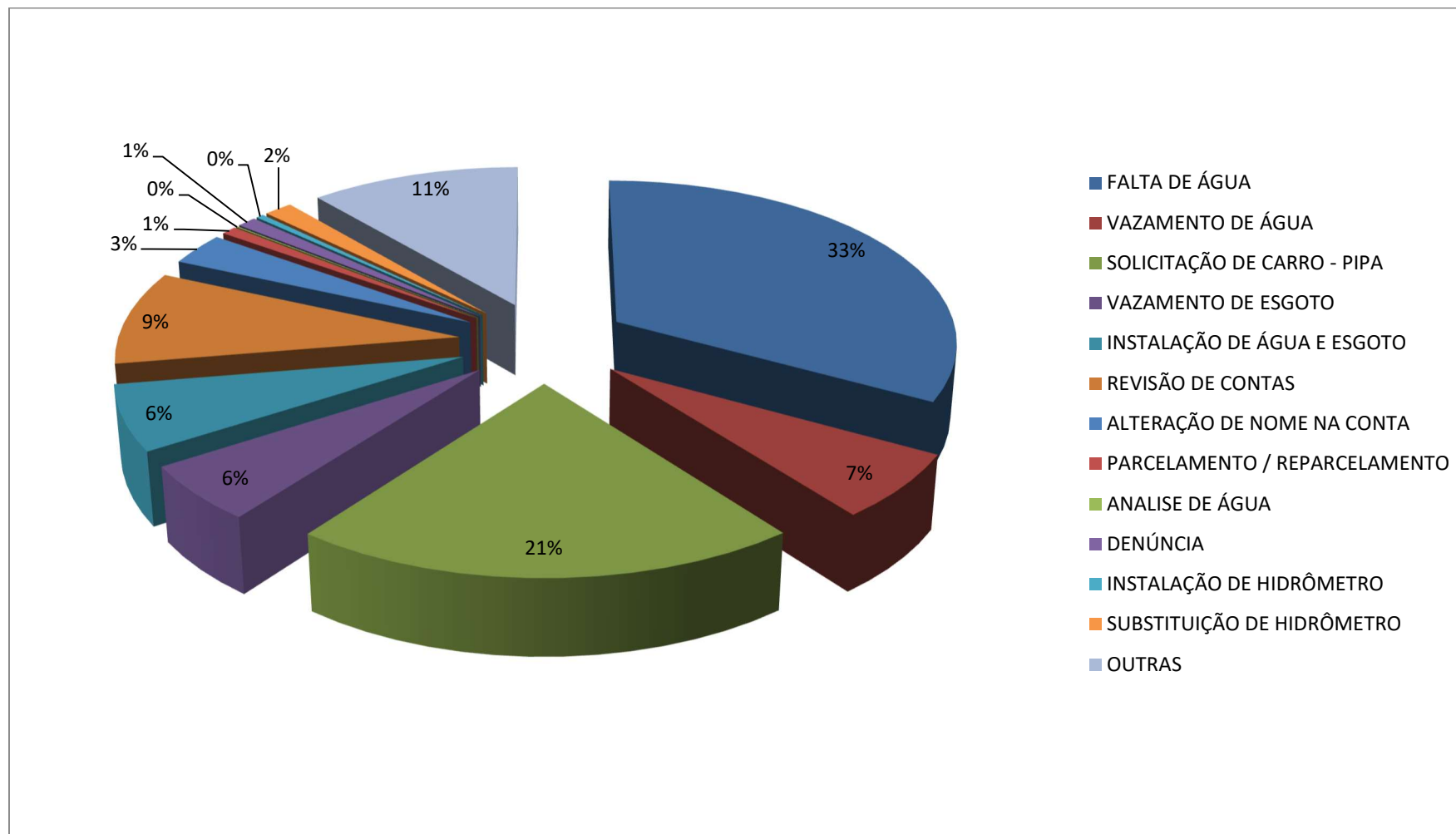
Assuntos	Total	%
A - Operação de Água	916	45,10%
B - Manutenção de Água	700	34,47%
C - Manutenção de Esgoto	145	7,14%
D - Outros	89	4,38%
E - Comercial	21	1,03%
F – Denúncia	25	1,23%
G - Setor Técnico	82	4,04%
H - Laboratório de Micromedicação	46	2,26%
I - Análise de Água	7	0,34%



### 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	794	580	214	73%	97,99
Manutenção	Água	Vazamento de Água	155	130	25	84%	166,71
		Solicitação de Carro-pipa	504	391	113	78%	164,38
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	133	105	28	79%	87,09
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		155	64	91	41%	94,50
	Revisão de Contas		222	80	142	36%	31,50
Comercial	Alteração de Nome na Conta		77	36	41	47%	41,33
	Parcelamento / Reparcimento		20	11	9	55%	69,82
Análise de Água			2	1	1	50%	48,00
Denúncia			25	10	15	40%	177,60
Laboratório de Micromedicação	Instalação de Hidrômetro		10	7	3	70%	198,86
	Substituição de Hidrômetro		37	23	14	62%	162,78
Outros			271	138	133	51%	90,78

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



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

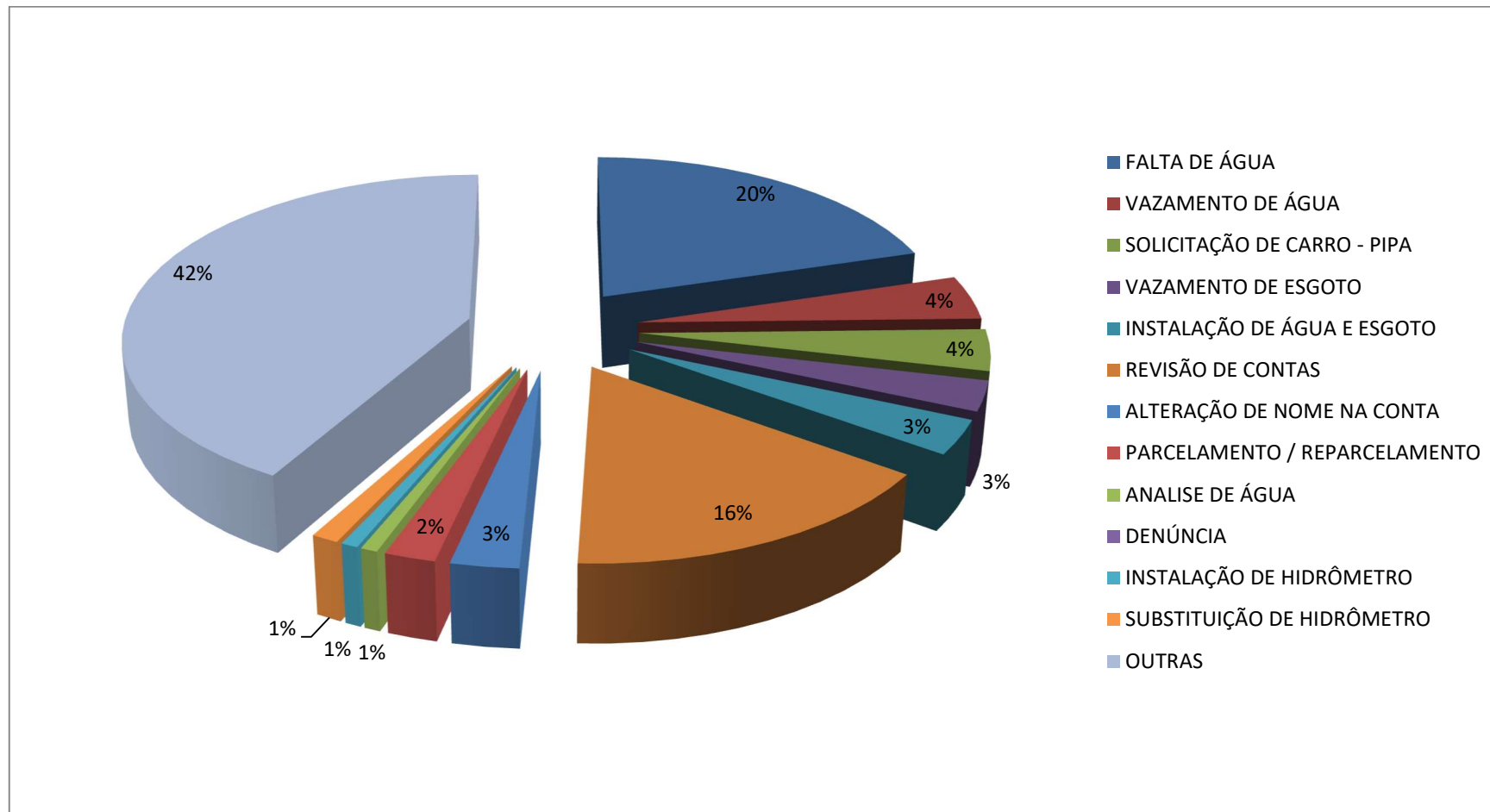
Recebimento de demandas através do e-mail [ouvidoriageral@cedae.com.br](mailto:ouvidoriageral@cedae.com.br). canal de atendimento ao público em geral



### 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	147	86	61	59%	98,23
Manutenção	Água	Vazamento de Água	31	26	5	84%	154,15
		Solicitação de Carro-pipa	29	25	4	86%	156,48
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	21	13	8	62%	99,69
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		24	7	17	29%	150,86
Comercial	Revisão de Contas		115	24	91	21%	236,00
	Alteração de Nome na Conta		20	8	12	40%	354,00
	Parcelamento / Reparcimento		15	3	12	20%	288,00
Análise de Água			5	2	3	40%	204,00
Denúncia							
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro		5	2	3	40%	84,00
	Substituição de Hidrômetro		8	4	4	50%	330,00
Outros			303	83	220	27%	132,72

### 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.

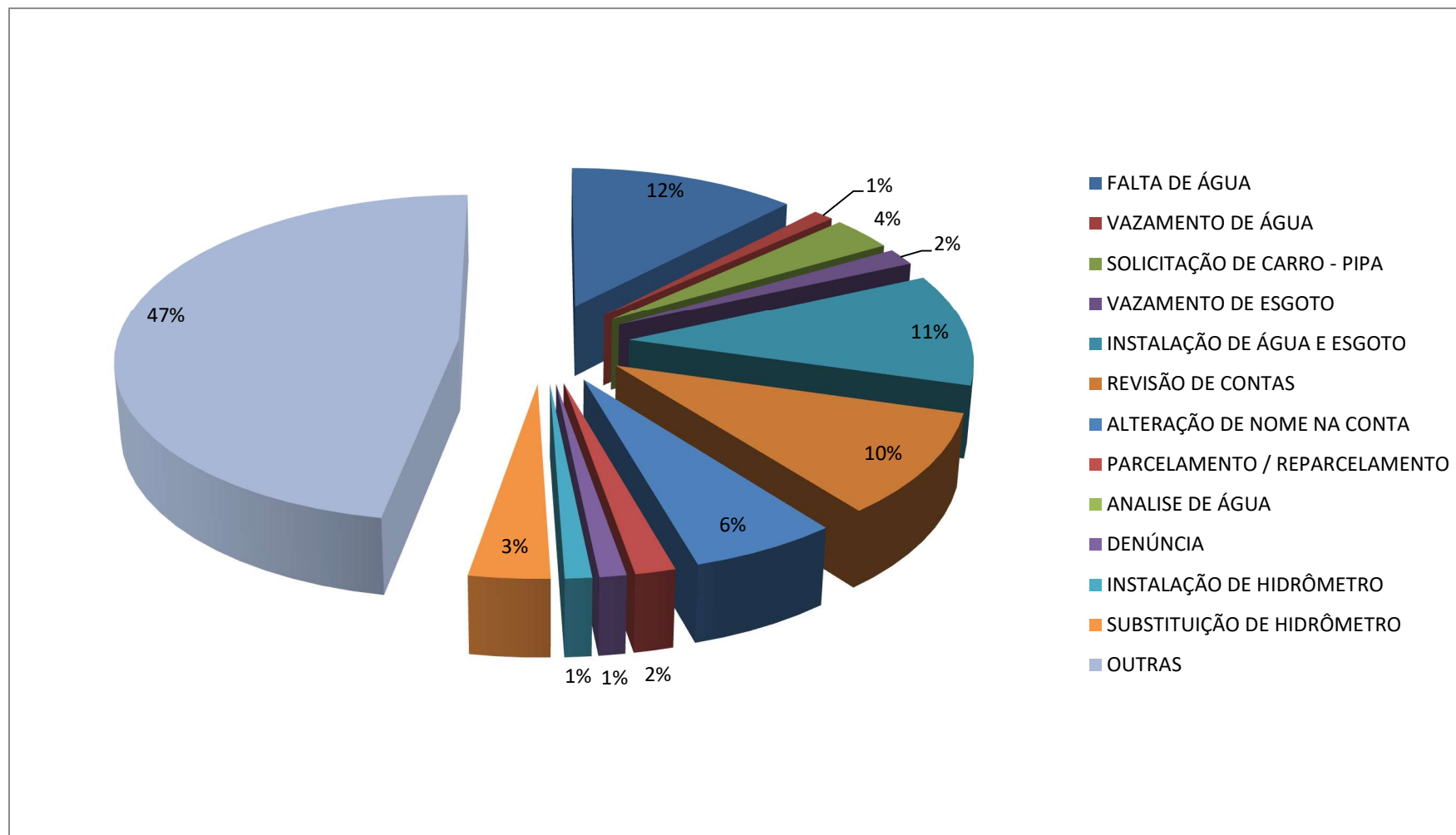




### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de Atendimento Pessoal no Prédio Sede

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	22	14	8	64%	80,57
Manutenção	Água	Vazamento de Água	2	1	1	50%	168,00
		Solicitação de Carro-pipa	6	2	4	33%	192,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	3	2	1	67%	108,00
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		20	14	6	70%	13,71
	Revisão de Contas		18	8	10	44%	42,00
Comercial	Alteração de Nome na Conta		11	7	4	64%	20,57
	Parcelamento / Reparcimento		3		3	0%	0,00
Análise de Água							
Denúncia			2	2		100%	372,00
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro		2	2		100%	60,00
	Substituição de Hidrômetro		6	3	3	50%	88,00
Outros			85	21	64	25%	26,29

## 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.

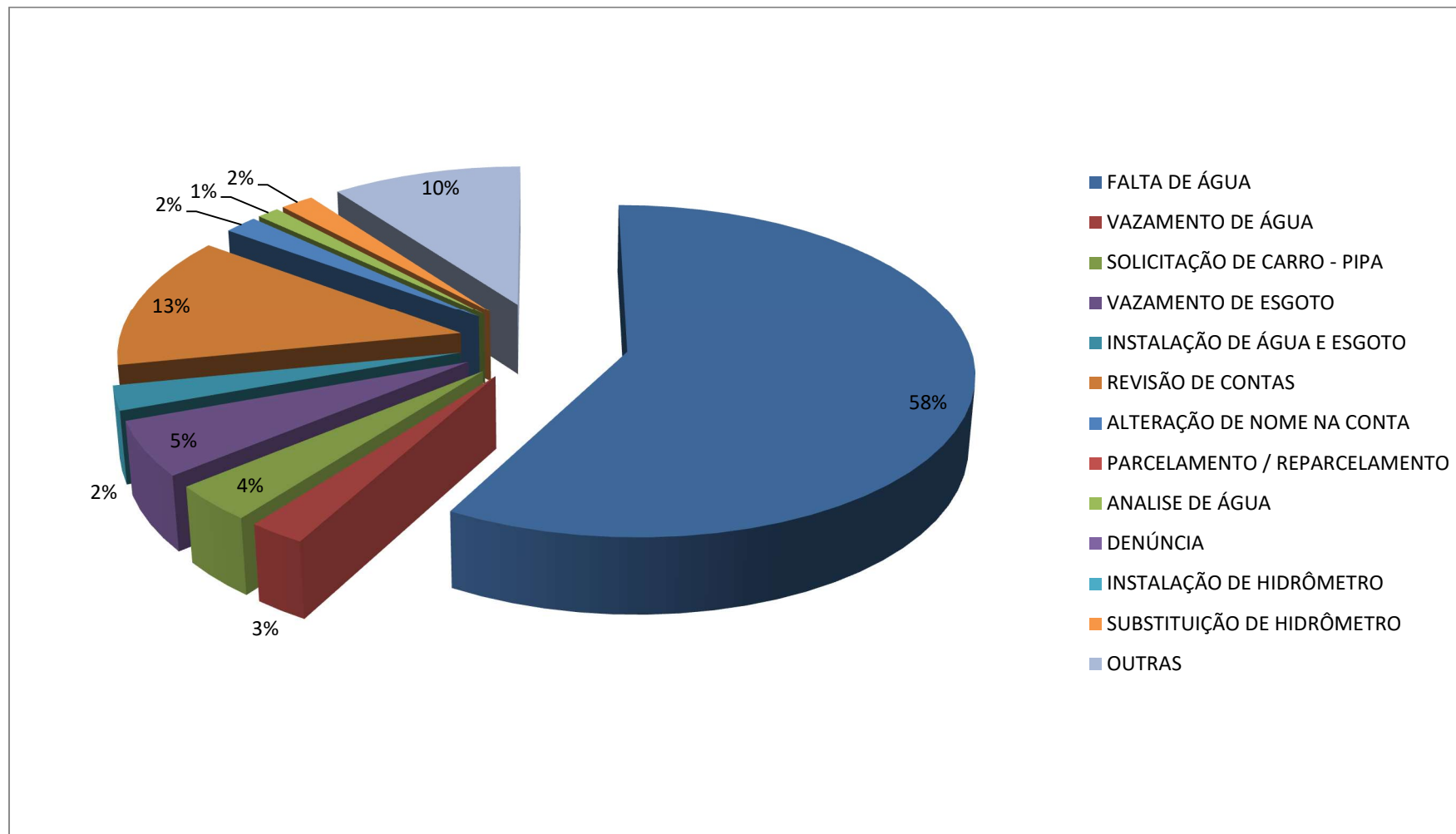
Através de sua Ouvidoria, a AGENERESA também atua como órgão de terceira instância, atendendo aqueles cidadãos que procuraram o primeiro atendimento da CEDAE, depois a Ouvidoria Geral, e não conseguiram uma resposta satisfatória aos seus ensejos.



### 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	97	81	16	84%	101,93
Manutenção	Água	Vazamento de Água	4	4		100%	216,00
		Solicitação de Carro-pipa	6	4	2	67%	144,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	9	9		100%	90,67
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	4	4		100%	72,00
Comercial		Revisão de Contas	22	14	8	64%	101,14
		Alteração de Nome na Conta	3	1	2	33%	24,00
		Parcelamento / Reparcelamento					168,00
Análise de Água			2	2		100%	
Denúncia							
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro	3	2	1	67%	48,00
Outros			17	14	3	82%	72,00

### 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