

# RELATÓRIO

## ATENDIMENTO OUVIDORIA

- Abril 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
CANAIS DE ENTRADA DE DEMANDAS DE PRIMEIRA INSTÂNCIA .....	10
1 - Atendimento Telefônico SAC (0800-2821195); .....	11
2 - Fale com a CEDAE (www.cedae.com.br);.....	18
3 - Documentos Físicos;.....	21
- Autos de infração da PMRJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;.....	22
- Editais da Prefeitura do RJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;.....	24
- Câmara dos Deputados RJ: Ofícios da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro; .....	26
- Câmara de Vereadores: Ofícios da Câmara Municipal do Rio de Janeiro;.....	28
- SUBDEC: Ofícios da Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil, da Secretaria Municipal de Ordem Pública, da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro; .....	30
- Rd (Registro de Documento): Documentos protocolizados diretamente no Protocolo Geral da Companhia;.....	32
- Carta s/n: Documentos entregues via Correios .....	34
- Telegrama: Documentos entregues via Correios;.....	36
4 - Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro - MPERJ (ouvidoriampelj@cedae.com.br);.....	38
5 - Consumidor.gov (https://www.consumidor.gov.br) .....	41
6 - Fala.BR (Governo da União) - https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f) .....	44

7 - NINA (www.cedae.com.br) .....	47
8 - Reclame Aqui (www.reclameaqui.com.br) .....	50
9 - Disque Denúncia .....	53
10 - Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ – CODECON .....	56
11 - Alô-ALERJ.....	59
CANAIS DE ENTRADA DE DEMANDAS DE SEGUNDA INSTÂNCIA – OUVIDORIA .....	62
1 - Atendimento Telefônico Ouvidoria (0800-0316032).....	63
2 - E-mail (ouvidoriageral@cedae.com.br) .....	70
3 - Atendimento Pessoal no prédio sede .....	73
4 - AGENERSA (cedae.agenersa@cedae.com.br).....	76
CONCEITOS.....	79

## 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	23198	1608	21590	93
Informação	20656	0	20656	100
Reclamação	13095	950	12145	93
Denúncia	498	185	313	63
Elogio	53	0	53	100
Sugestão	37	0	37	100
Trote / Engano / Ligação Muda	4361	0	4361	100
<b>Total</b>	<b>61898</b>	<b>2743</b>	<b>59155</b>	<b>96</b>

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

Natureza	Total	Não Atendido	Atendido	% Atendimento
Solicitação	1965	218	1747	89
Informação	681	0	681	100
Reclamação	555	54	501	90
Denúncia	15	3	12	80
Elogio	7	0	7	100
Sugestão	2	0	2	100
Trote / Engano / Ligação Muda	315	0	315	100
<b>Total</b>	<b>3540</b>	<b>275</b>	<b>3265</b>	<b>92</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	10460	9877	583	94	99
Manutenção	Água	Vazamento de Água	6081	5783	298	95	110
		Solicitação de Carro-pipa	4235	3867	368	91	211
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	3652	3423	229	94	82
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		1920	1860	60	97	14
	Revisão de Contas		4184	4050	134	97	35
Comercial	Alteração de Nome na Conta		3059	2827	232	92	32
	Parcelamento / Reparcimento		1442	1406	36	98	20
Análise de Água			522	488	34	93	186
Denúncia			467	281	186	60	182
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro		152	142	10	93	37
	Substituição de Hidrômetro		304	299	5	98	62
Outros			25420	24852	568	98	13

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	399	390	9	98	99
Manutenção	Água	Vazamento de Água	169	158	11	93	110
		Solicitação de Carro-pipa	378	356	22	94	211
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	207	177	30	86	82
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	234	177	57	76	14
Comercial		Revisão de Contas	380	365	15	96	35
		Alteração de Nome na Conta	113	86	27	76	32
		Parcelamento / Reparcimento	36	30	6	83	20
Análise de Água			20	19	1	95	186
Denúncia			12	9	3	75	182
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro	20	18	2	90	37
		Substituição de Hidrômetro	51	47	4	92	62
Outros			1521	1433	88	94	13

## - 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 MARÇO DE 2021

e-SIC e SIC Presencial	
Pedidos de acesso à informação	23
Recursos de primeira instância	11
Recursos de segunda instância	2
Recursos de terceira instância (CGE-RJ)	1
Atendidas	
Demandas atendidas	11
Demandas que não cumpriram requisitos legais	0
Pendentes	
Demandas em andamento	12
% de demandas	
Acesso negado – s/ requisitos	0
Acesso concedido	48
Demandas em andamento	52

## CANAIS DE ENTRADA DE DEMANDAS DE PRIMEIRA INSTÂNCIA

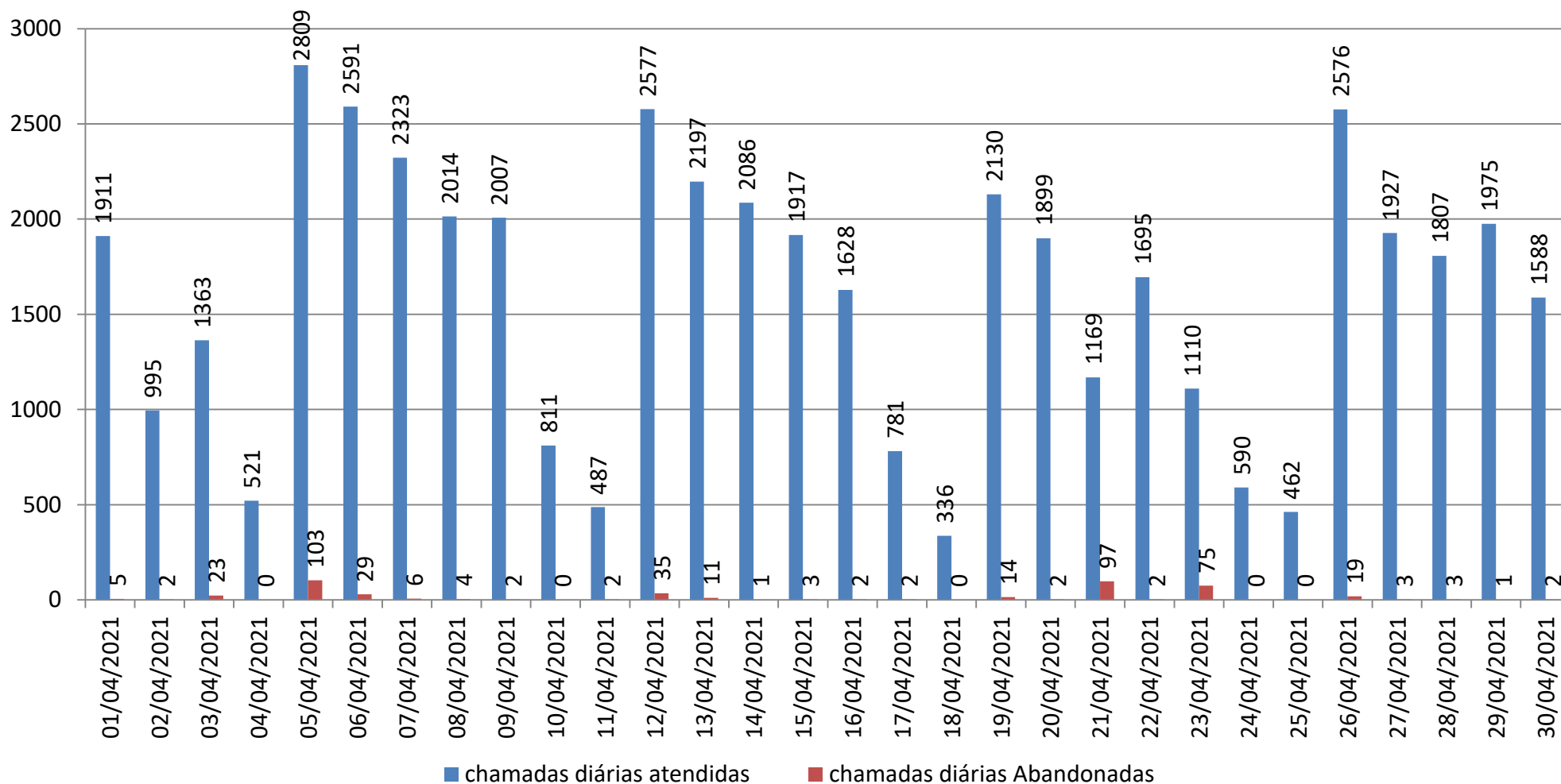
## 1 - Atendimento Telefônico SAC (0800-2821195);

Atendimento realizado através do n.º 0800 2821 195, 24hs, todos os dias.

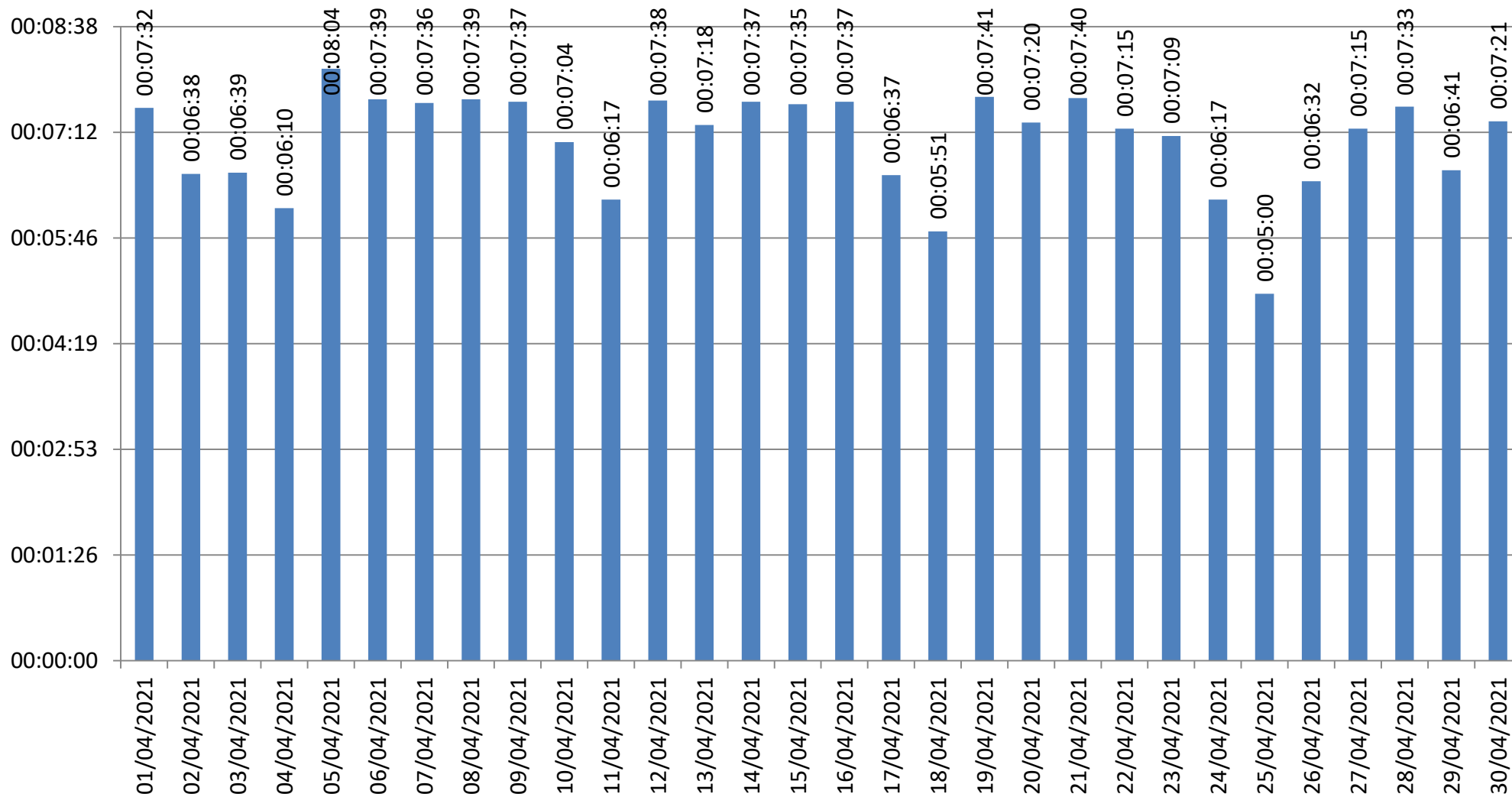


Sistema de Telefonia								
Informações de Performance / Nível de Serviço								
Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
	Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
48.730	48.282	92,51	99,08	448	0,92	00:00:12	00:07:19	102,55

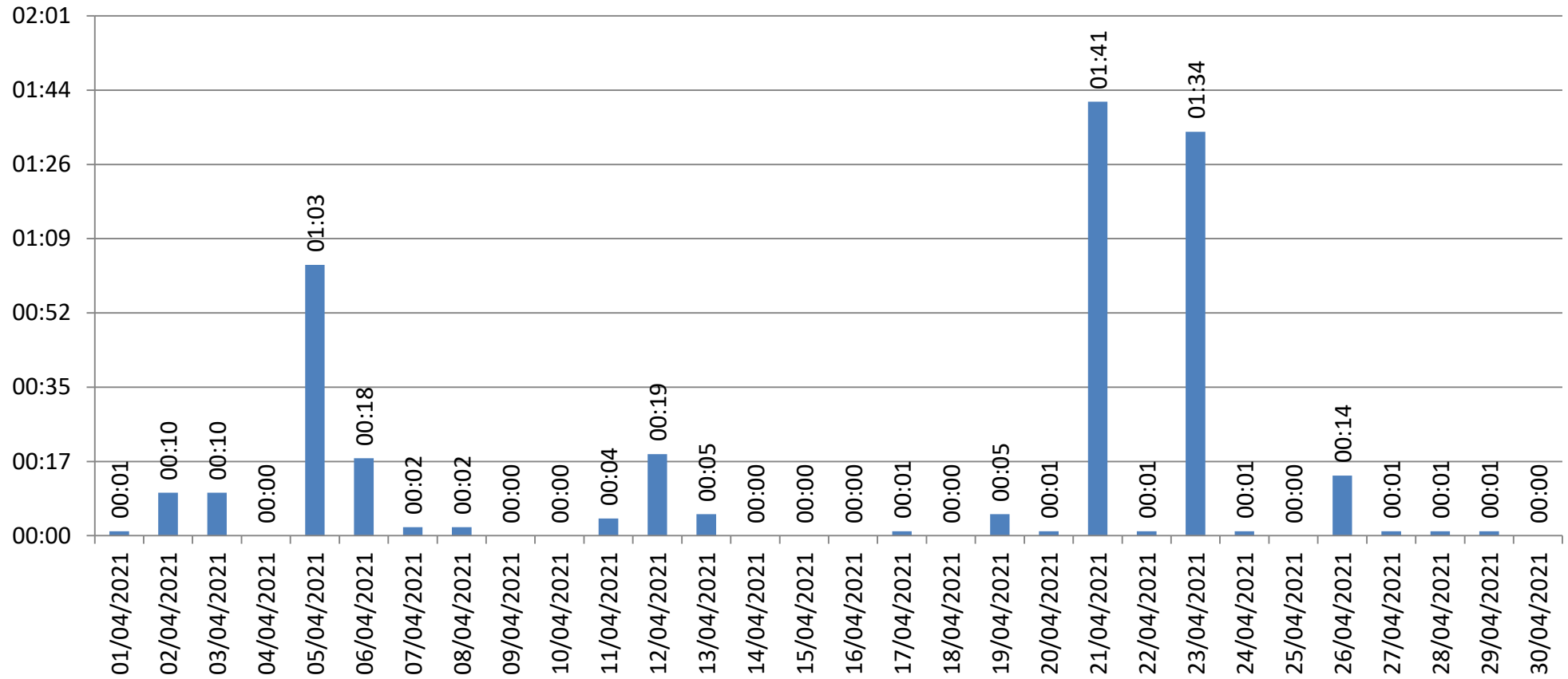
### Quantidade de chamadas diárias atendidas / Abandonadas no SAC



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

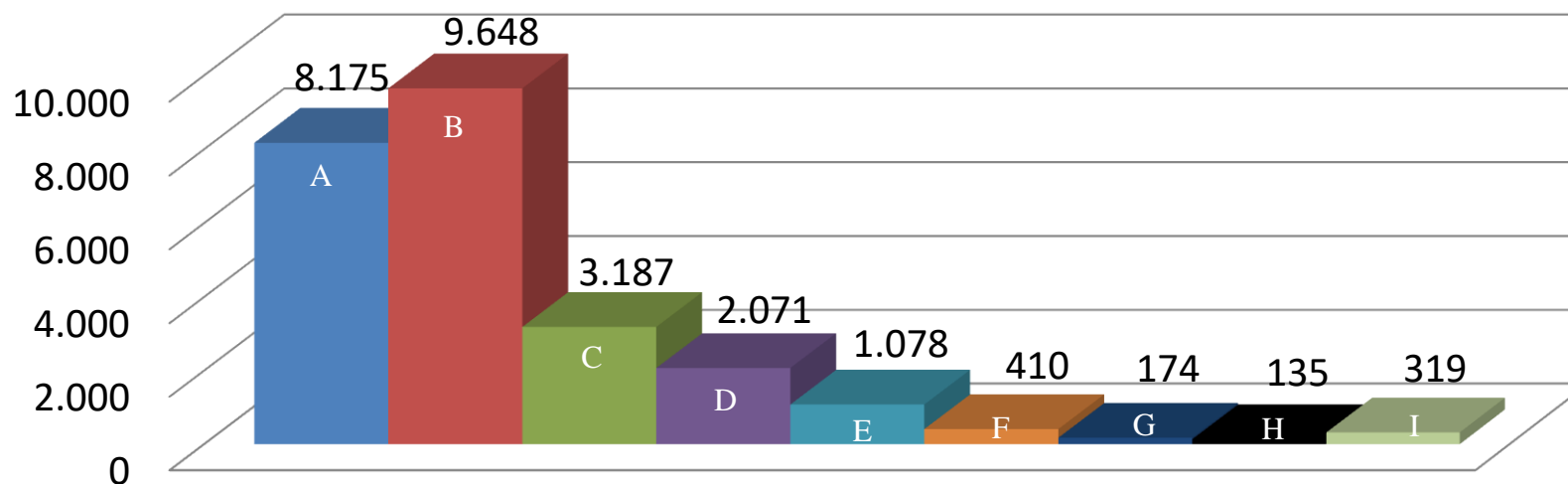


### Evolução do TME por dia do SAC (0800-2821195)



### Quantidade de Ordens de Serviços abertas pelo SAC

Assuntos	Total	%
A - Operação de Água	8.175	32,44
B - Manutenção de Água	9.648	38,29
C - Manutenção de Esgoto	3.187	12,65
D - Outros	2.071	8,22
E - Comercial	1.078	4,28
F – Denúncia	410	1,63
G - Setor Técnico	174	0,69
H - Laboratório de Micromedição	135	0,54
I - Análise de Água	319	1,27

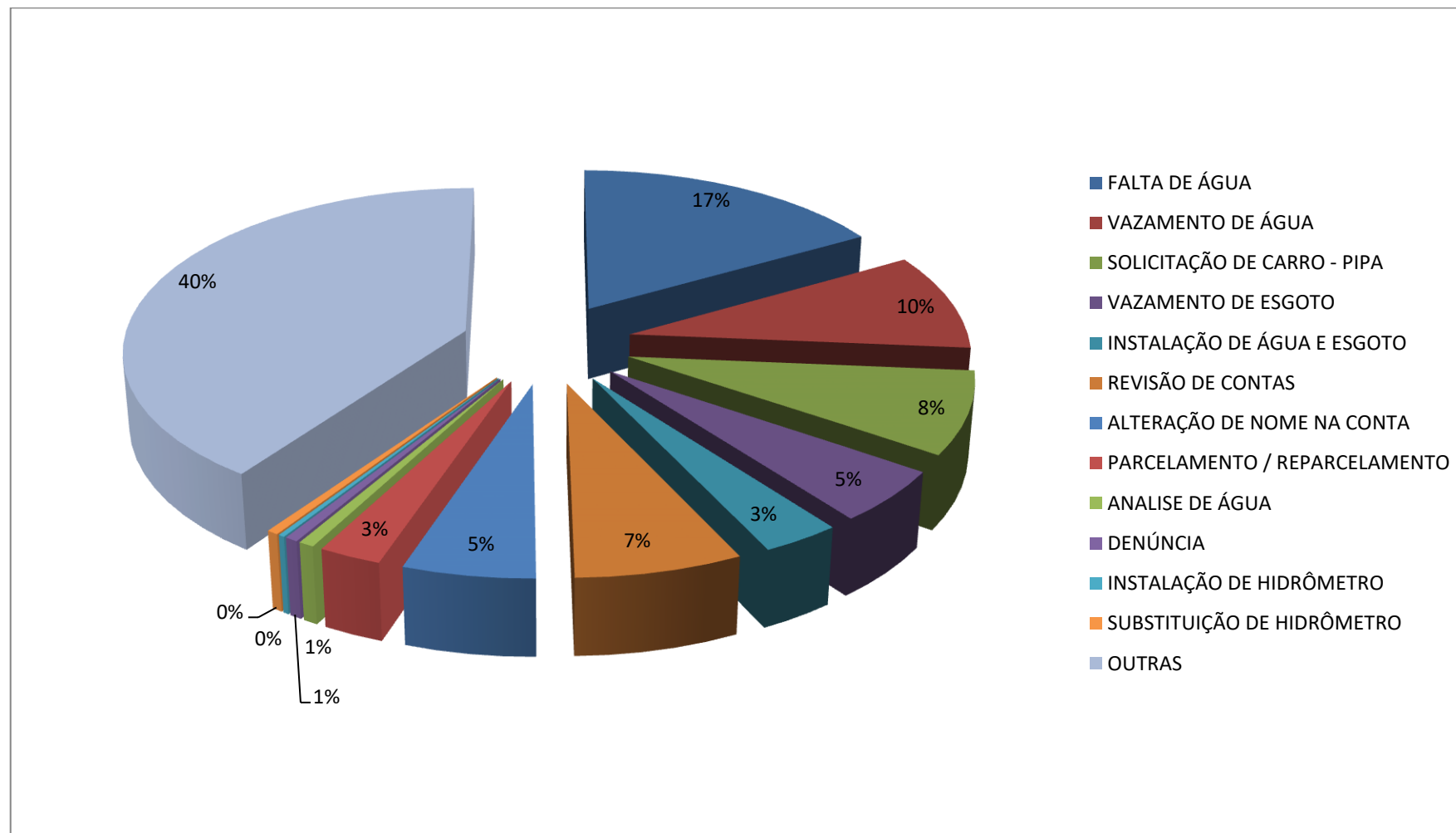


### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de Atendimento Telefônico SAC

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	8648	8139	509	94	105
Manutenção	Água	Vazamento de Água	4926	4675	251	95	111
		Solicitação de Carro-pipa	4192	3827	365	91	215
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	2655	2483	172	94	81
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	1687	1634	53	97	9
		Revisão de Contas	3570	3446	124	97	39
Comercial		Alteração de Nome na Conta	2812	2585	227	92	33
		Parcelamento / Reparcimento	1344	1310	34	97	20
Análise de Água			334	308	26	92	173
Denúncia			279	157	122	56	174
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro	137	127	10	93	28
		Substituição de Hidrômetro	248	244	4	98	63
Outros			20739	20226	513	98	14



### 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.

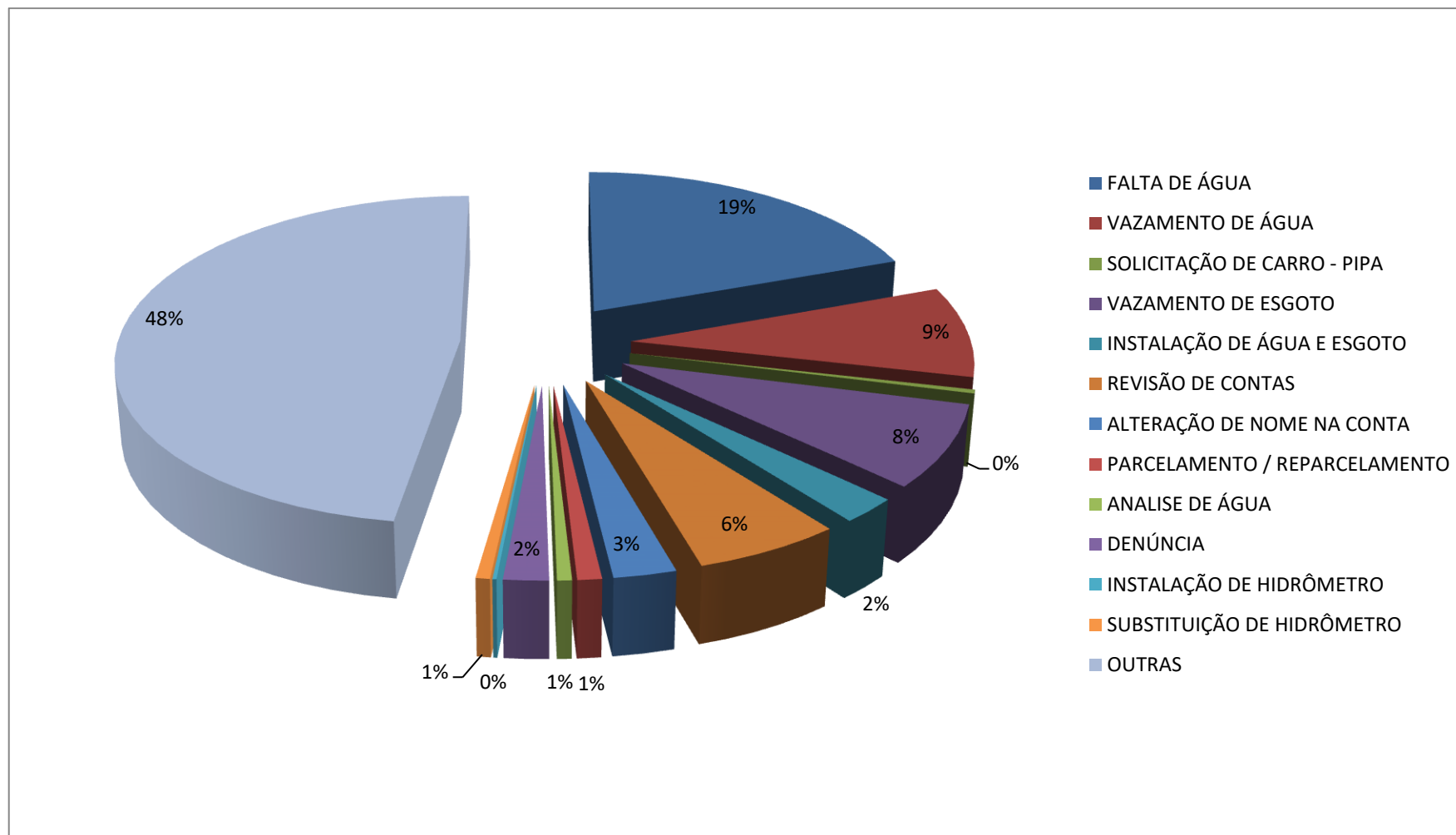


The screenshot displays the CEDAE website interface. At the top left is the CEDAE logo. The navigation menu includes: Home, Investidores, Ouvidoria, Licitações, Transparência, and social media icons for Instagram, Twitter, Facebook, and LinkedIn. A secondary menu lists: A CEDAE, SERVIÇOS AO CLIENTE, APRENDA COM A CEDAE, PROGRAMAS E PROJETOS, and COMUNICAÇÃO. The main content area features a large image of water with the text "Qualidade da Água" and "Veja os Relatórios". On the right, a "Painel de Serviços" (Services Panel) contains several icons and labels: "Segunda via de conta" (Second copy of bill), "Últimas contas" (Last bills), "Nada Consta" (Nothing recorded), "Falta de água" (Water outage), "Vazamento de água" (Water leak), "Vazamento de esgoto" (Sewer leak), "Parcelamento na Pandemia" (Installment during pandemic), "Religação de água" (Water reconnection), and "Chat online" (Online chat).

### 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	1773	1701	72	96	71
Manutenção	Água	Vazamento de Água	810	776	34	96	99
		Solicitação de Carro-pipa	33	31	2	94	101
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	733	692	41	94	75
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	224	219	5	98	0
Comercial		Revisão de Contas	554	550	4	99	6
		Alteração de Nome na Conta	235	233	2	99	4
		Parcelamento / Reparcimento	91	91	0	100	14
Análise de Água			55	52	3	95	154
Denúncia			168	112	56	67	205
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	15	15	0	100	24
		Substituição de Hidrômetro	53	53	0	100	8
Outros			4327	4298	29	99	5

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;

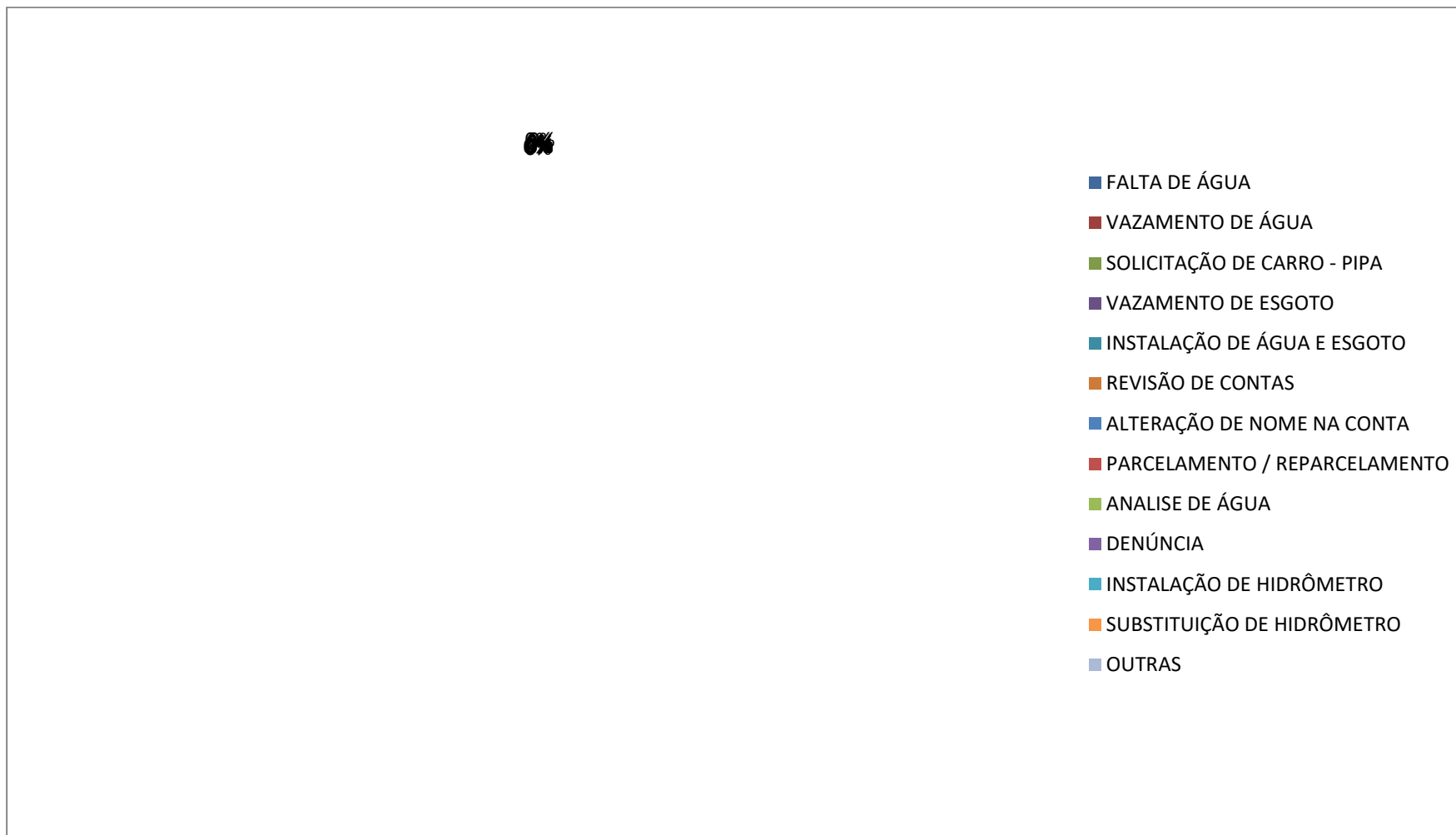


- Autos de infração da PMRJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;

### 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



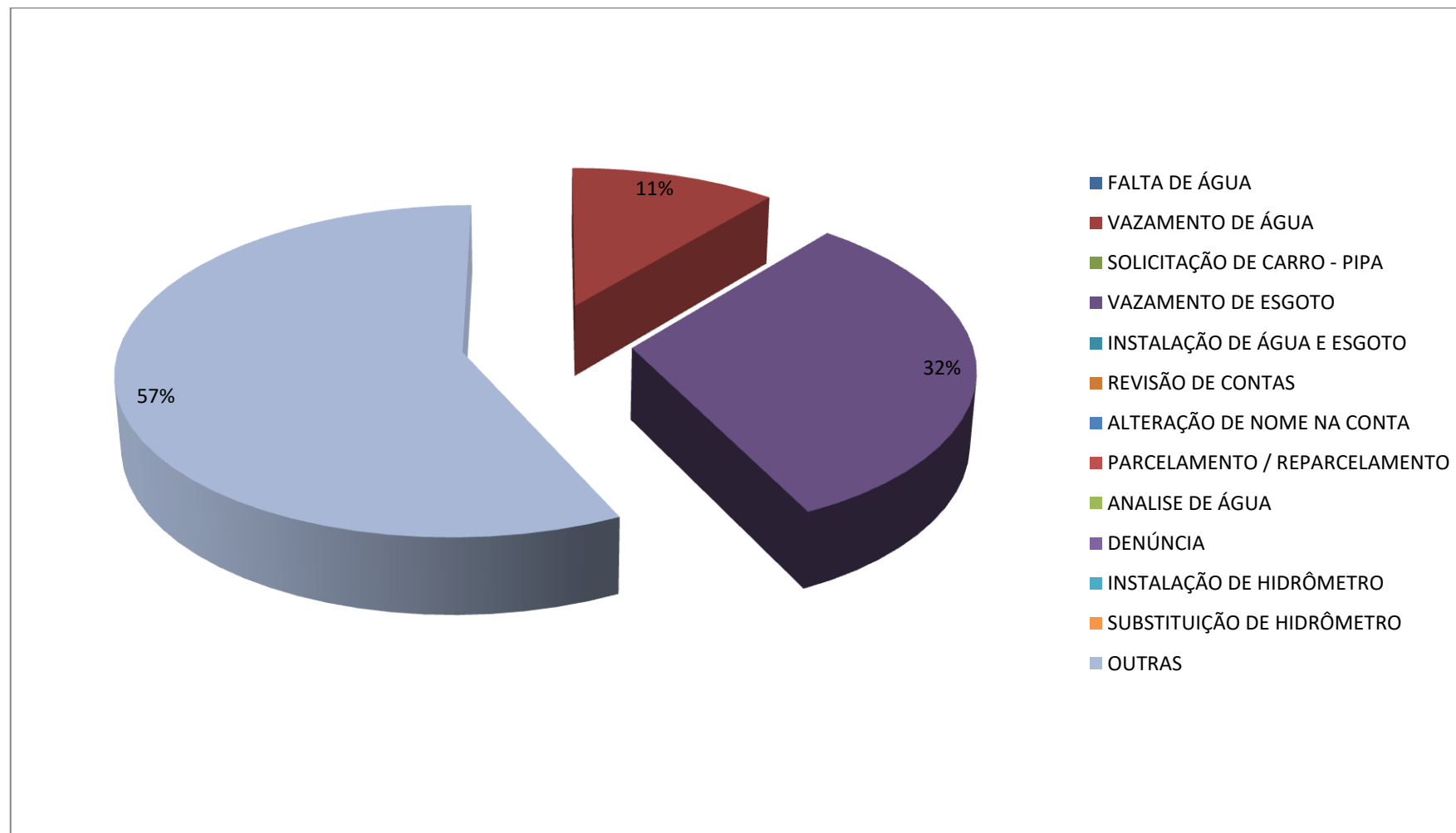
- Editais da Prefeitura do RJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;

### 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	24	24	100	135
		Solicitação de Carro-pipa				
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	69	67	2	97
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		124	110	14	89	145



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

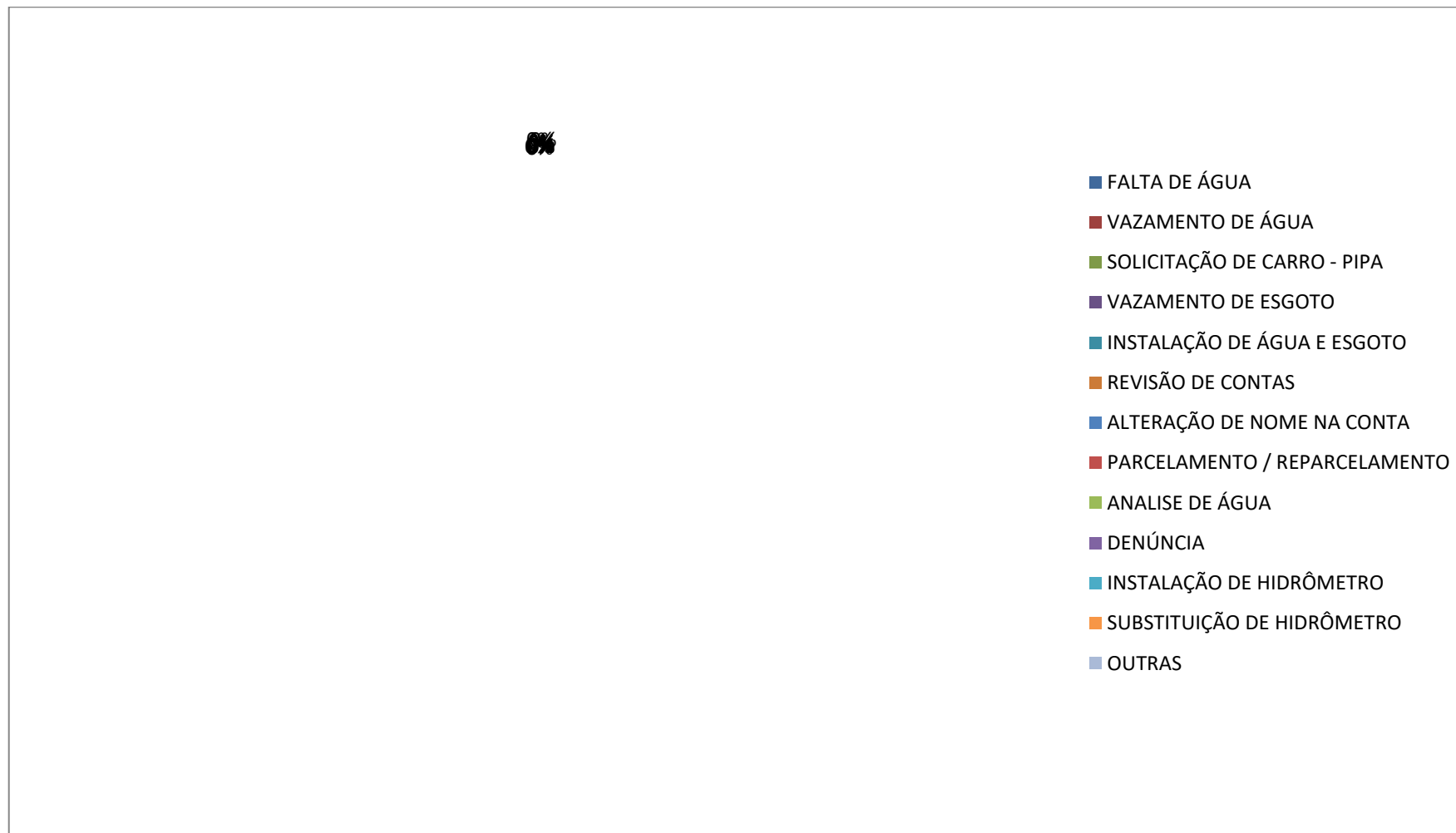


- Câmara dos Deputados RJ: Ofícios da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro;

### 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

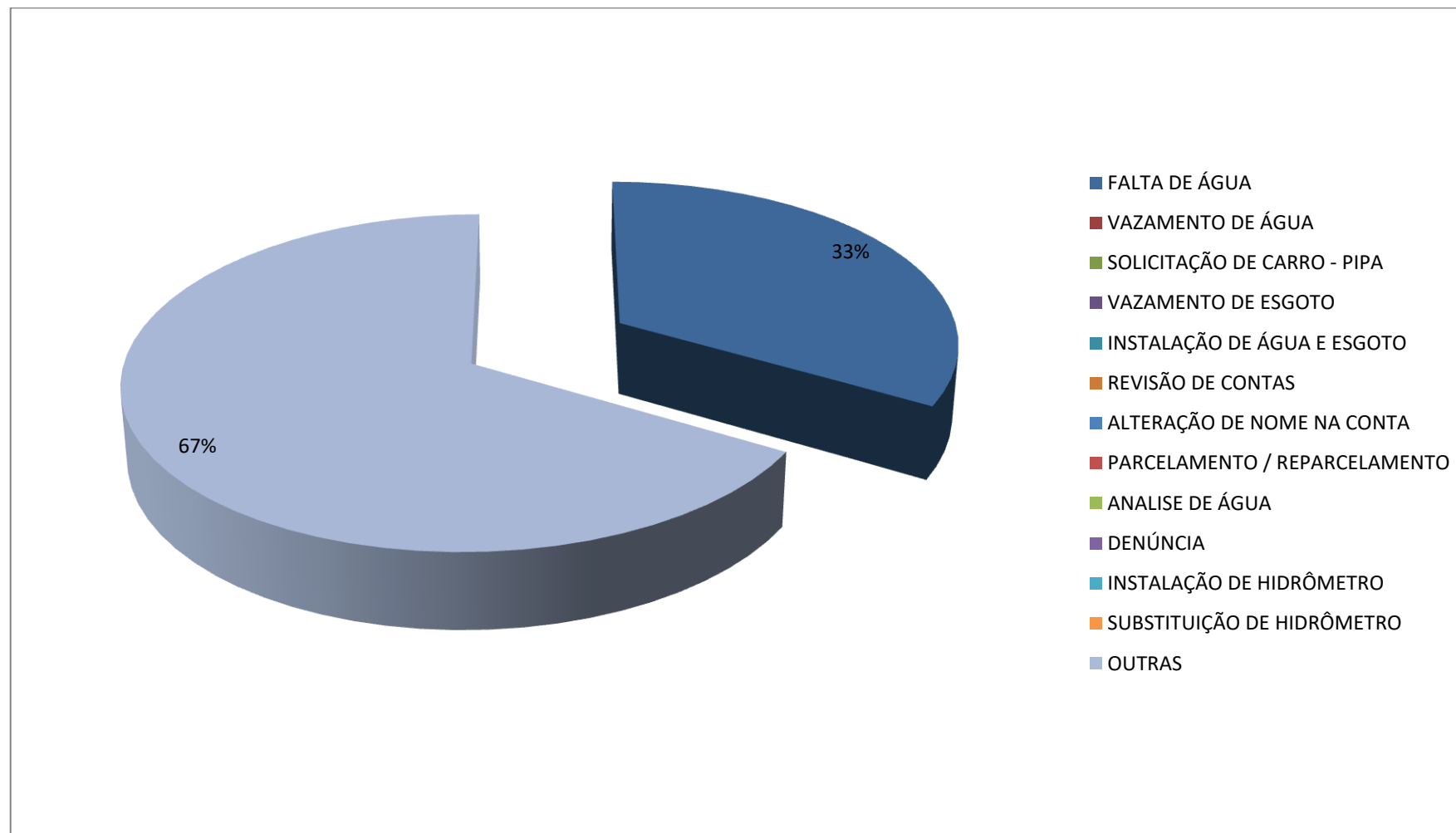


- Câmara de Vereadores: Ofícios da Câmara Municipal do Rio de Janeiro;

### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	1	1	100	120
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			2	2	100	0

## QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA CÂMARA DE VEREADORES

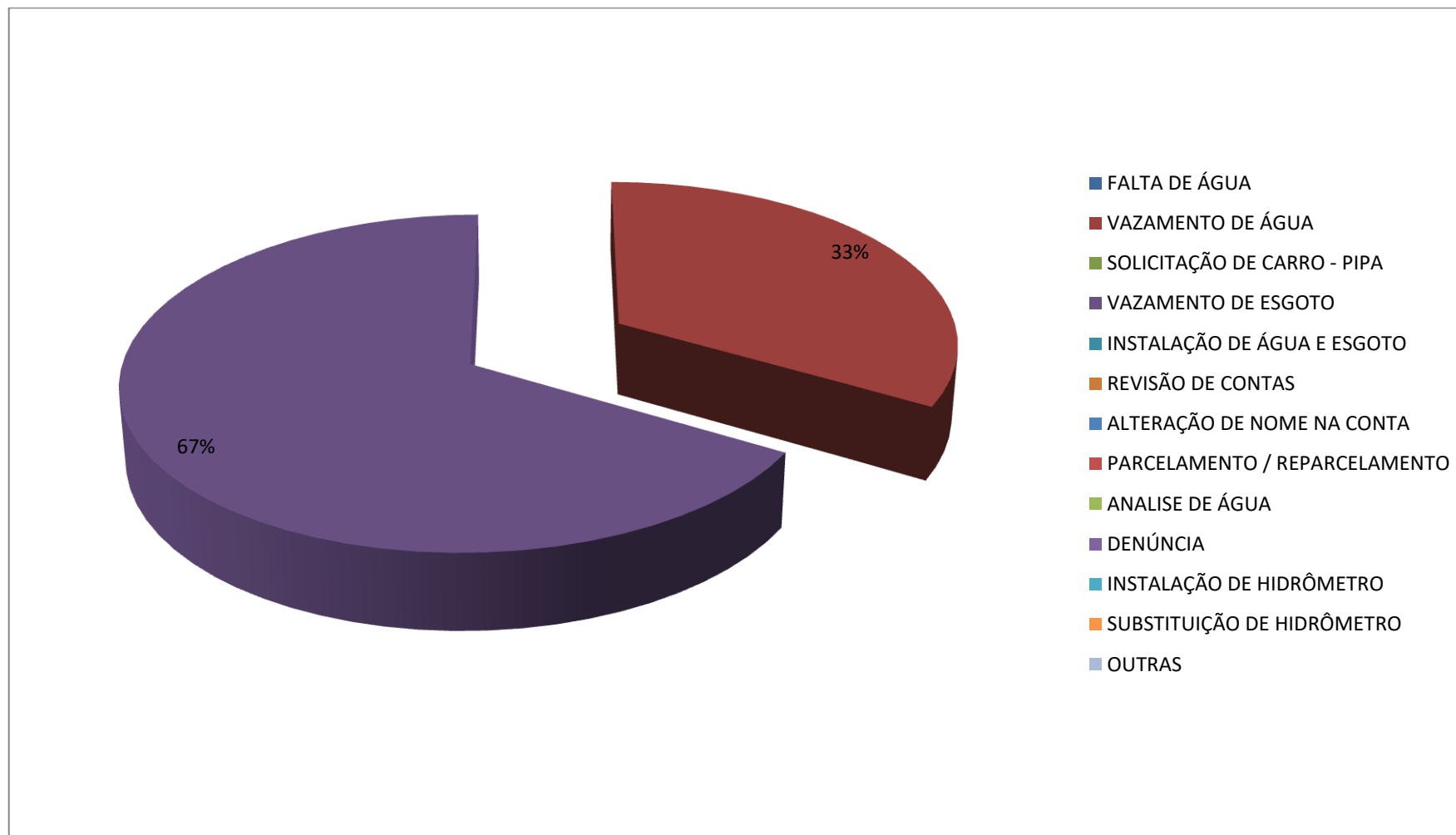


- SUBDEC: Ofícios da Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil, da Secretaria Municipal de Ordem Pública, da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro;

### 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	100	192
		Solicitação de Carro-pipa				
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	2	2	100	192
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 SUBDEC



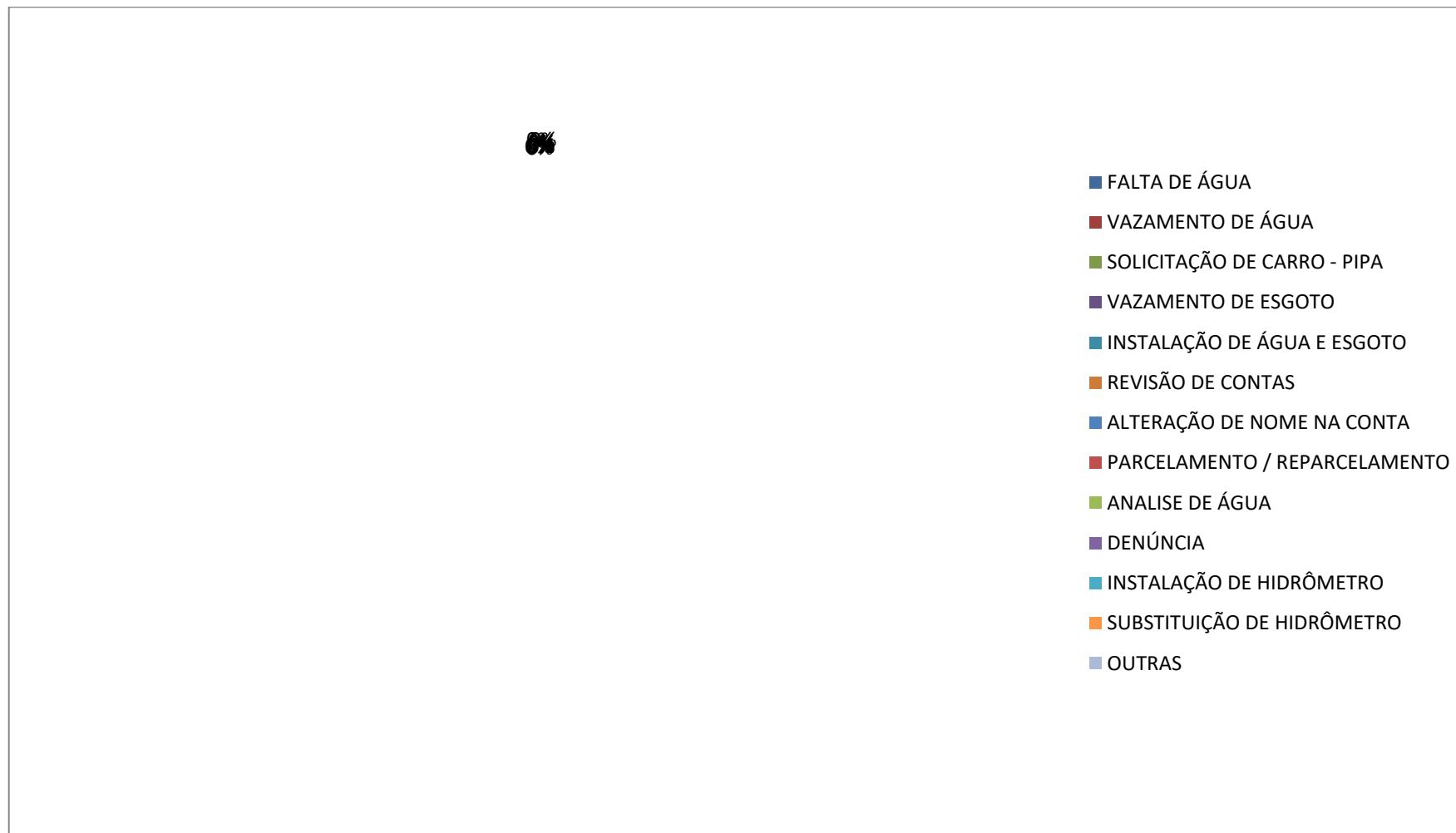
- Rd (Registro de Documento): Documentos protocolizados diretamente no Protocolo Geral da Companhia;

### 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 Micromedicação		Instalação de Hidrômetro				
		Substituição de Hidrômetro				
Outros						



## QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE RD (REGISTRO DE DOCUMENTO)

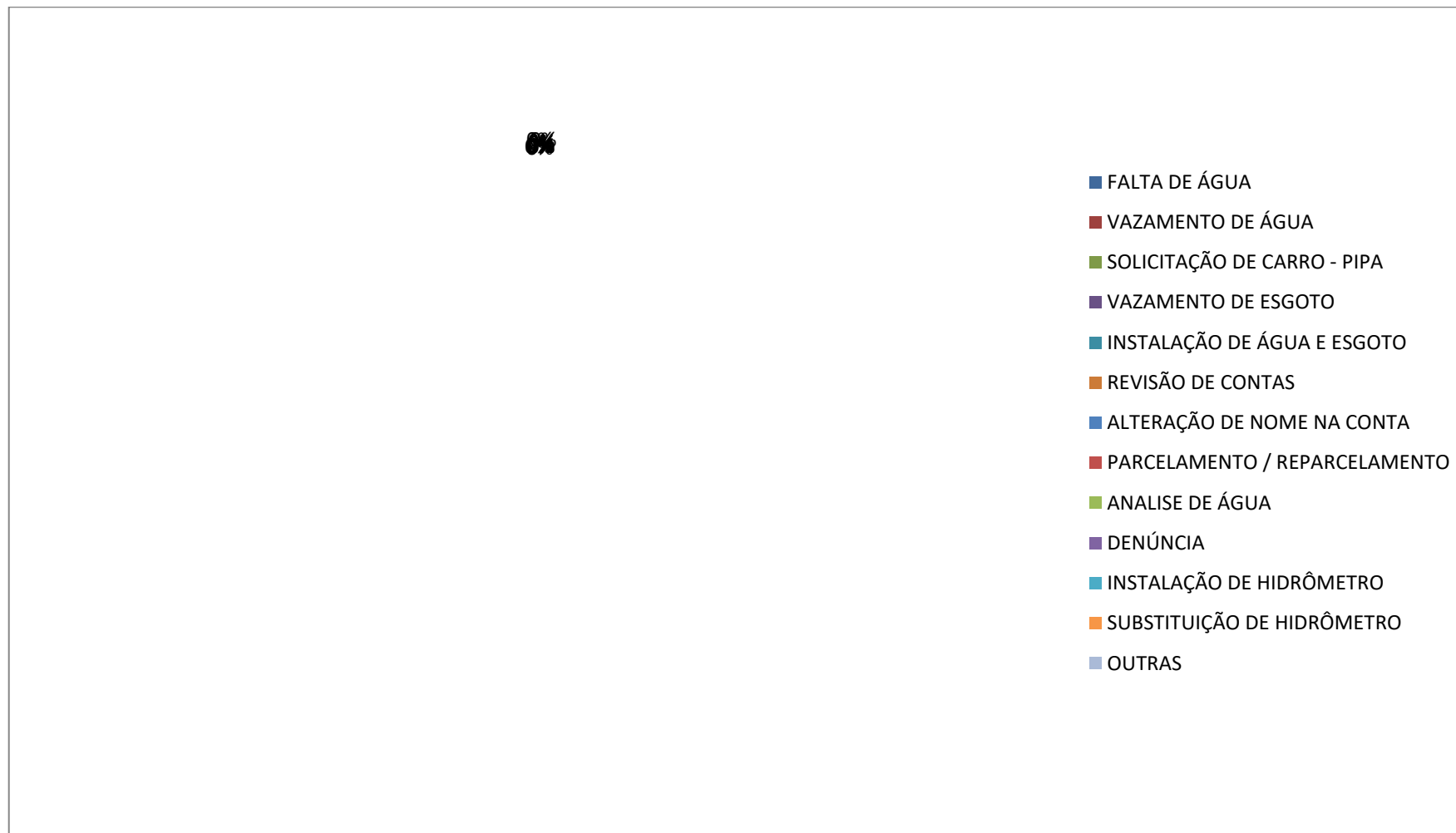


- Carta s/n: Documentos entregues via Correios

**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

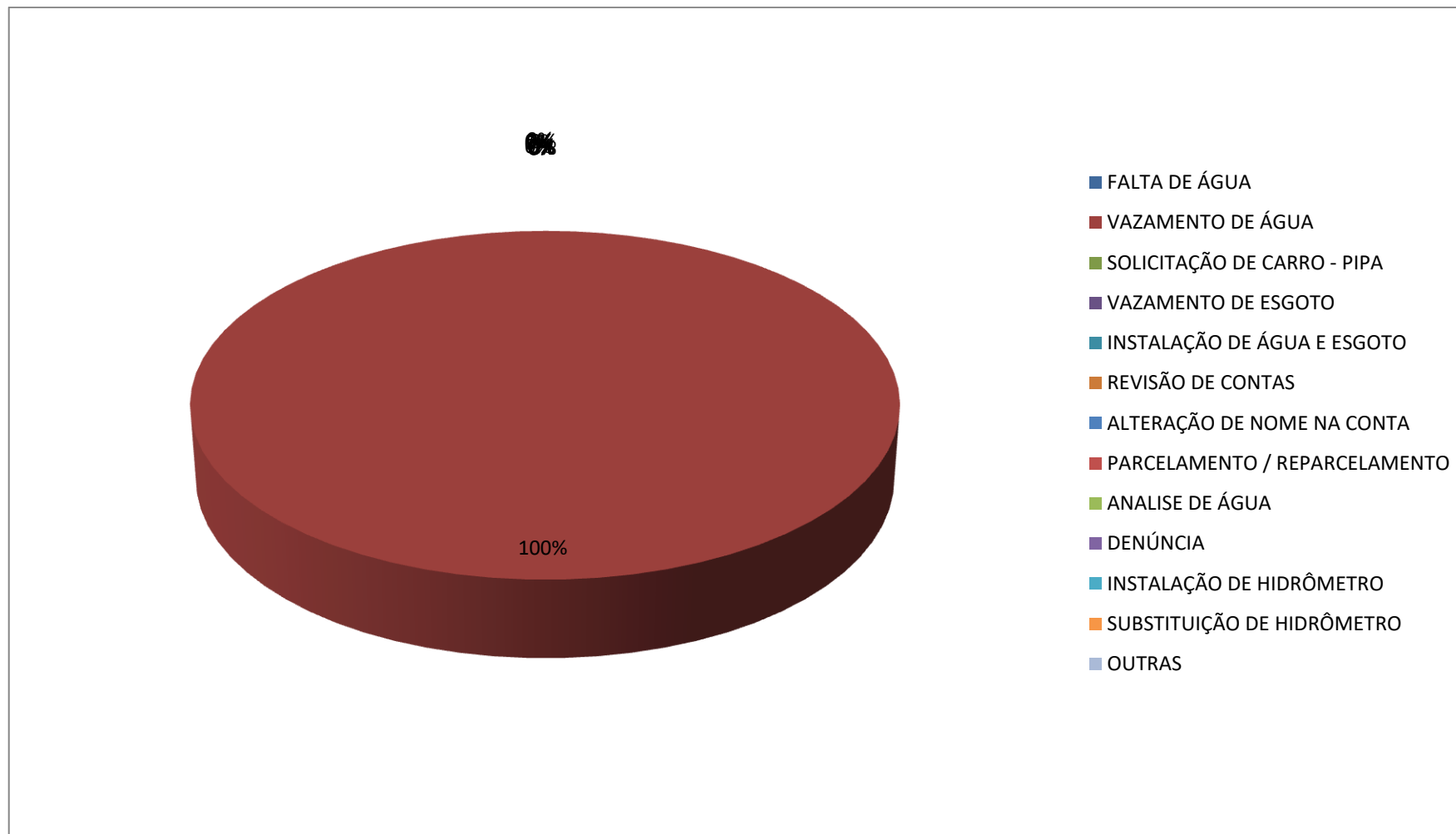


- Telegrama: Documentos entregues via Correios;

### 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	1	1	0	100
		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 DE TELEGRAMA



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

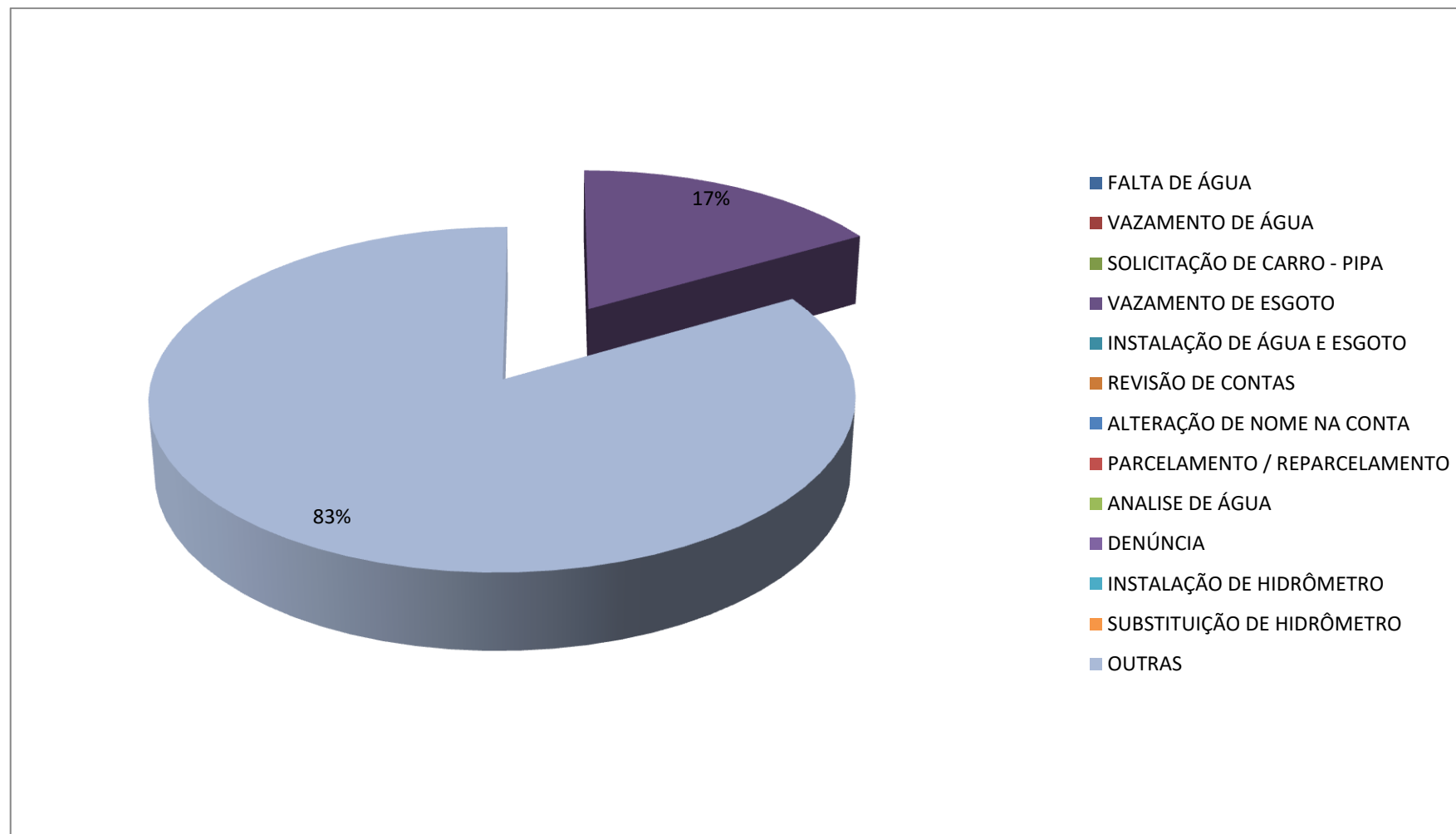
Em março/2020, através de uma parceria com a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, foi criado o e-mail [ouvidoriampelj@cedae.com.br](mailto:ouvidoriampelj@cedae.com.br) para recebimento das demandas oriundas daquele órgão, tratamento e resposta, no menor tempo possível.



### 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	1	1	0	100	120
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			5	2	3	40	384

## 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.

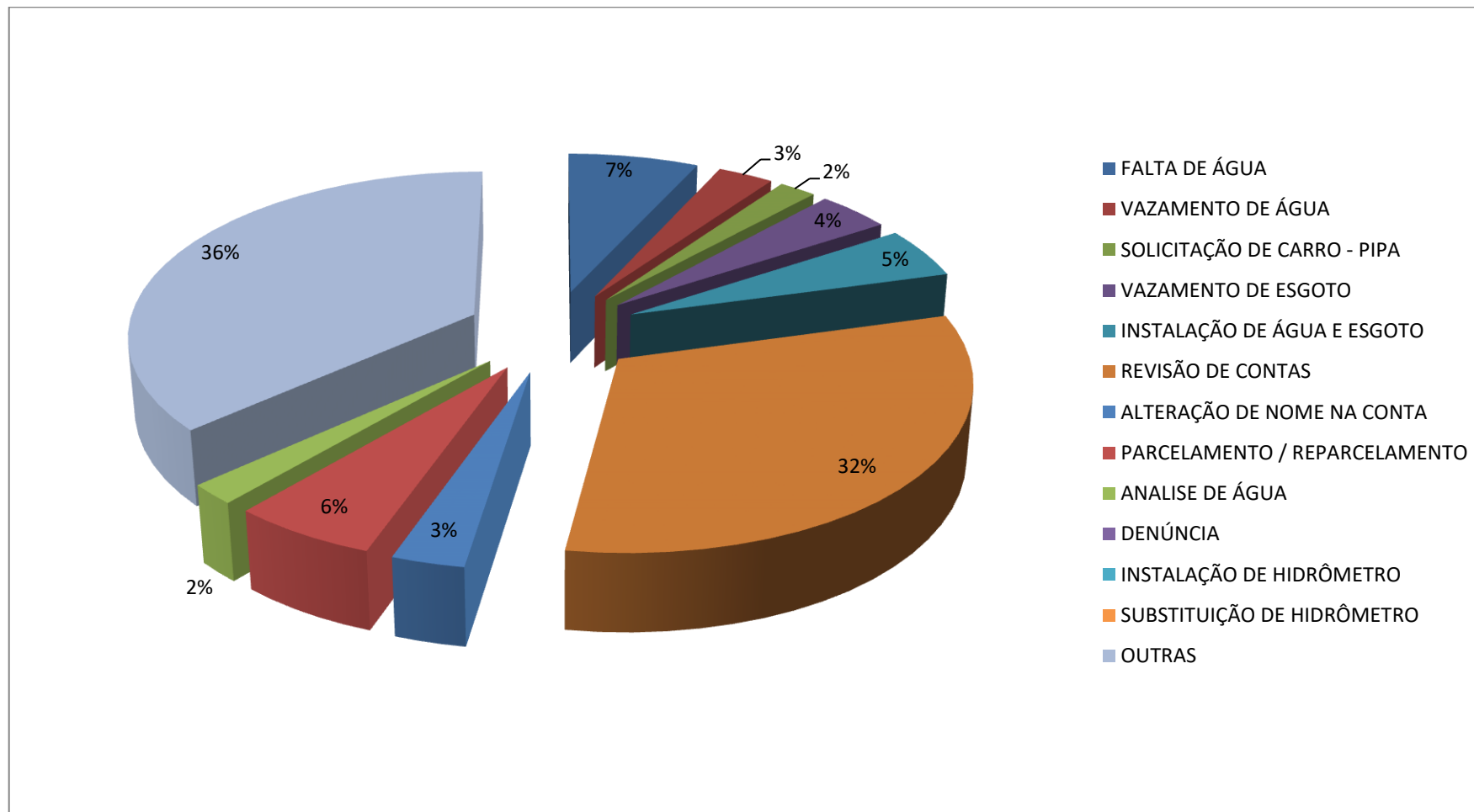
No Consumidor.gov.br, a comunicação se dá diretamente com as empresas participantes, que se comprometem a receber, analisar e responder as reclamações de seus consumidores em até 10 dias.



### 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	7	6	1	86	144
Manutenção	Água	Vazamento de Água	3	3	0	100	184
		Solicitação de Carro-pipa	2	2	0	100	372
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	4	4	0	100	84
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	5	4	1	80	306
		Revisão de Contas	32	28	4	88	83
Comercial		Alteração de Nome na Conta	3	3	0	100	64
		Parcelamento / Reparcimento	6	4	2	67	6
Análise de Água			2	2	0	100	360
Denúncia							
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro					
Outros			37	34	3	92	112

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO CONSUMIDOR.GOV



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

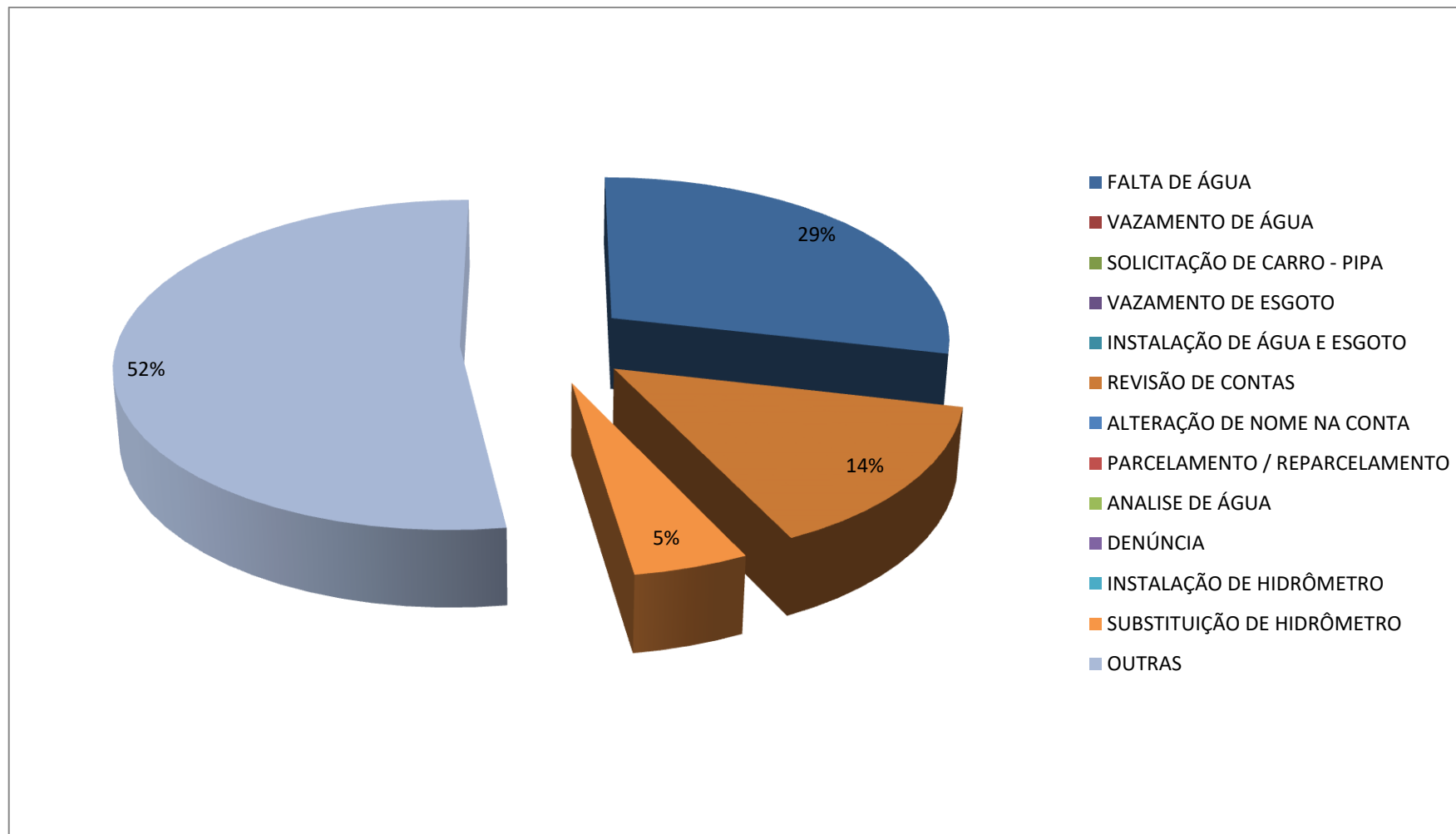
O FalaBR foi desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), é a plataforma integrada nacional de ouvidoria e acesso à informação. Ele é resultado da junção dos sistemas e-Sic e e-Ouv, ferramentas essenciais para o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (nº 12.527/2011) e para o cumprimento 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	6	6	0	100	76
Manutenção	Água	Vazamento de Água					
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto					
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto					
		Revisão de Contas	3	2	1	67	132
Comercial		Alteração de Nome na Conta					
		Parcelamento / Reparcimento					
Análise de Água							
Denúncia							
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro	1	1	0	100	48
Outros			11	10	1	91	223

### 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.

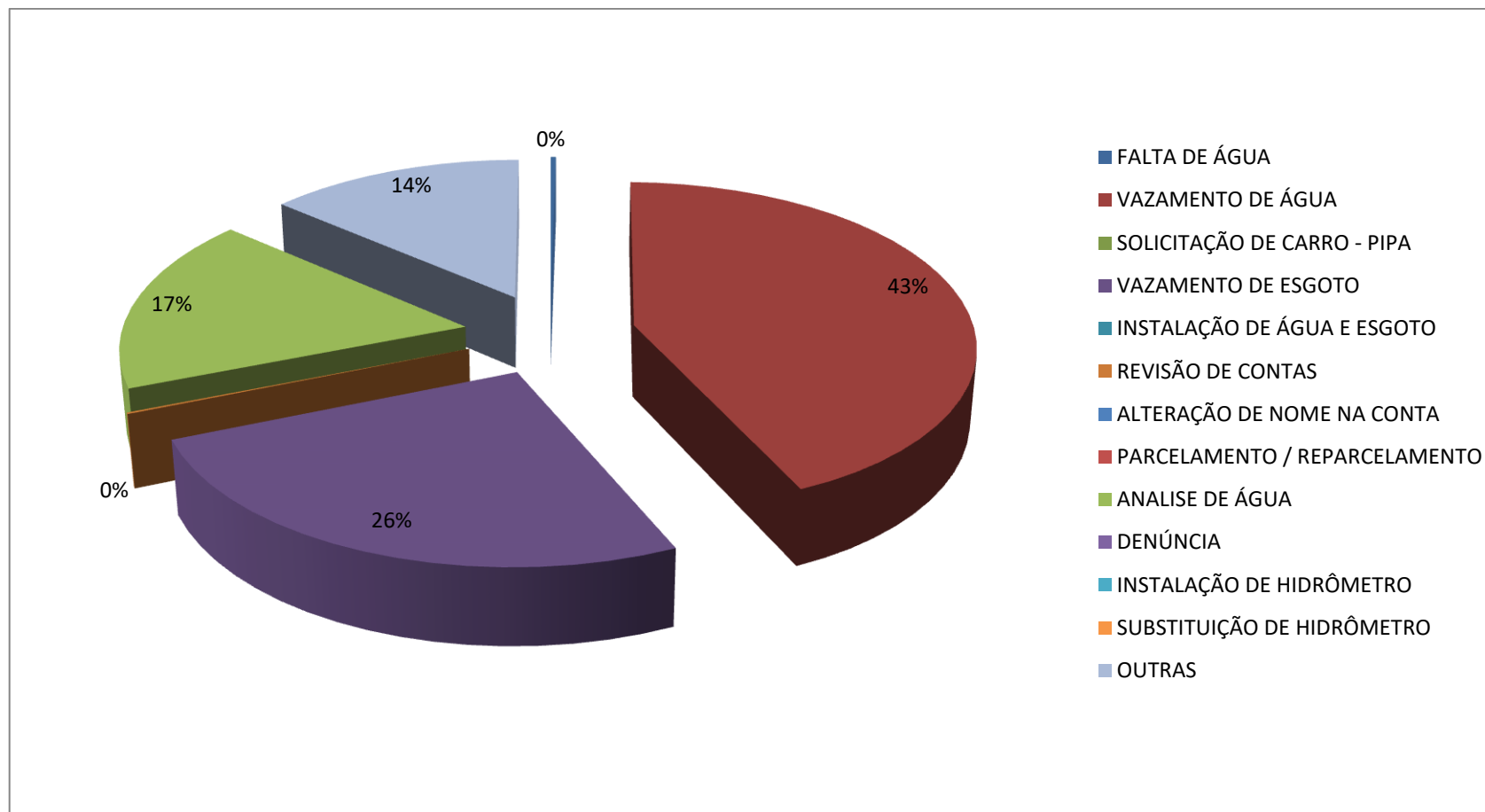


### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie da NINA

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	2	2	0	100	0
Manutenção	Água	Vazamento de Água	308	297	11	96	124
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	183	169	14	92	85
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto						
		Revisão de Contas	1	1	0	100	0
Comercial	Alteração de Nome na Conta						
	Parcelamento / Reparcimento						
Análise de Água			124	121	3	98	230
Denúncia							
Laboratório de Micromedicação	Instalação de Hidrômetro						
	Substituição de Hidrômetro						
Outros			98	97	1	99	2



### 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.

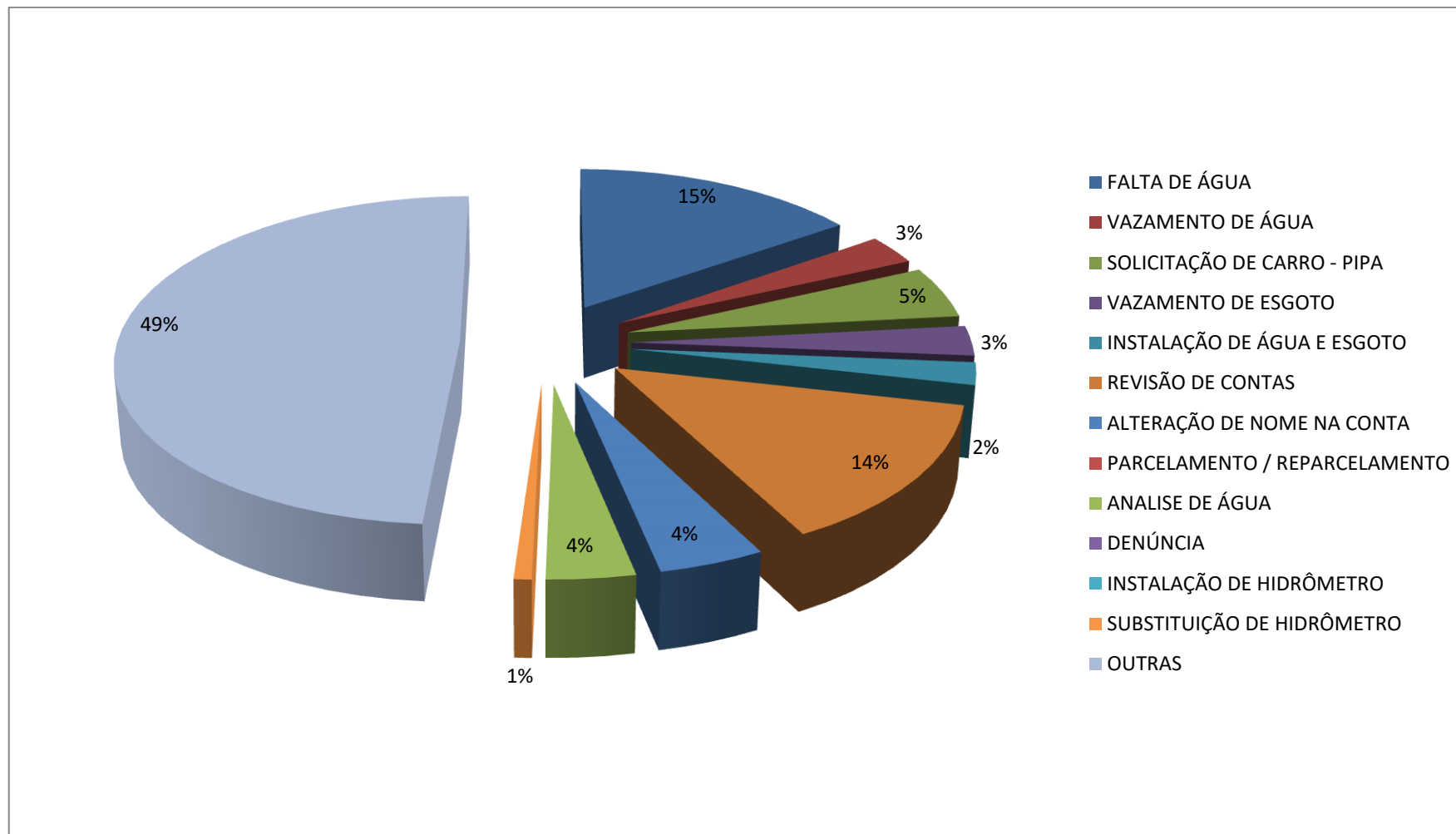
# ReclameAQUI



### 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	21	0	21	0	31
Manutenção	Água	Vazamento de Água	4	2	6	50	96
		Solicitação de Carro-pipa	7	1	8	14	161
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	4	0	4	0	54
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	3	1	4	33	16
Comercial		Revisão de Contas	19	0	19	0	66
		Alteração de Nome na Conta	6	3	9	50	140
		Parcelamento / Reparcimento					
Análise de Água			5	0	5	0	302
Denúncia							
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro	1	0	1	0	0
Outros			67	4	71	6	9

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO RECLAME AQUI



## 9 - Disque Denúncia

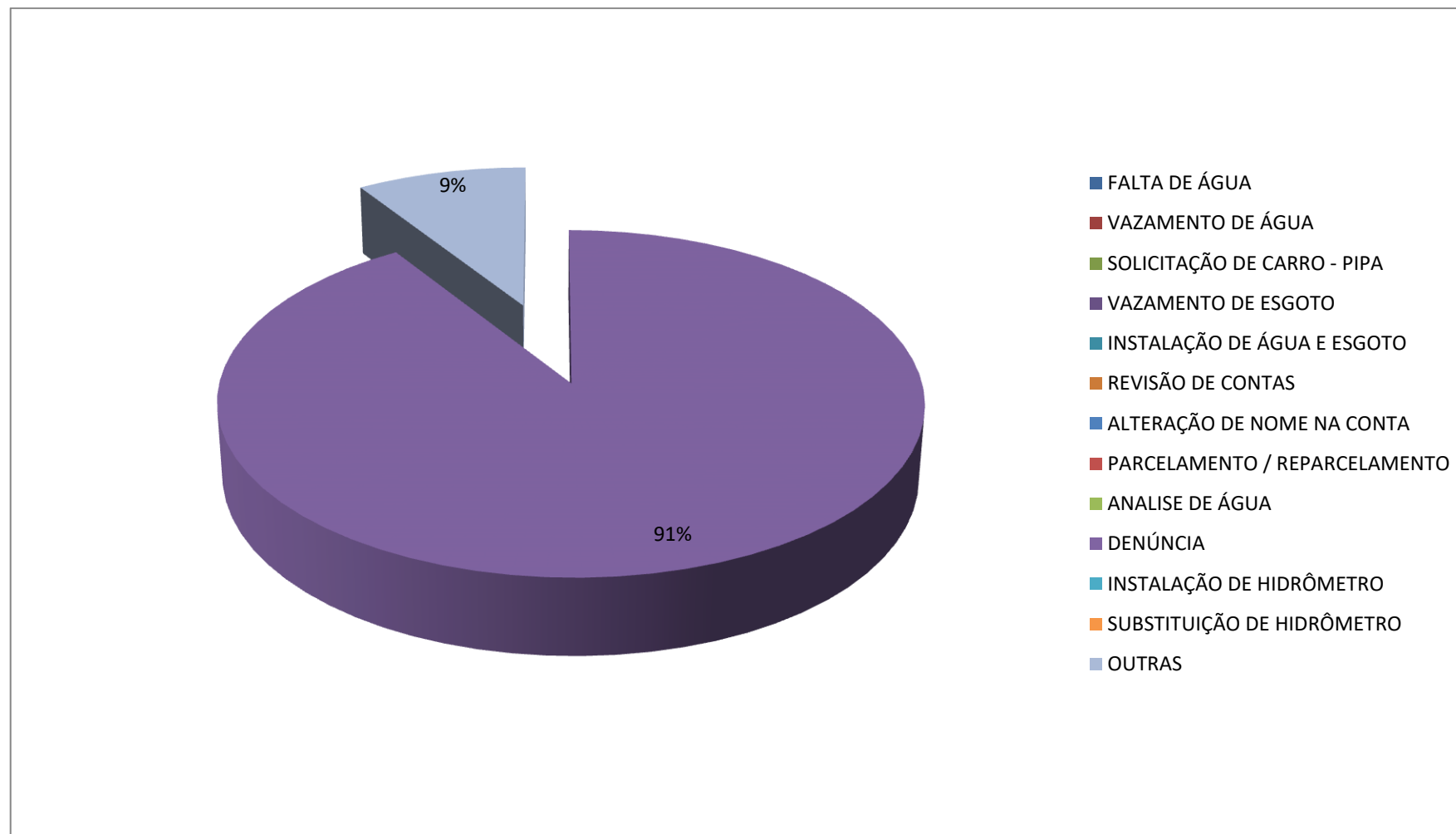
Central de atendimento especializada em atender a população que vivencia ou presencia ações criminosas;



### 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	114
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro				
		Substituição de Hidrômetro				
Outros		2	2	0	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;

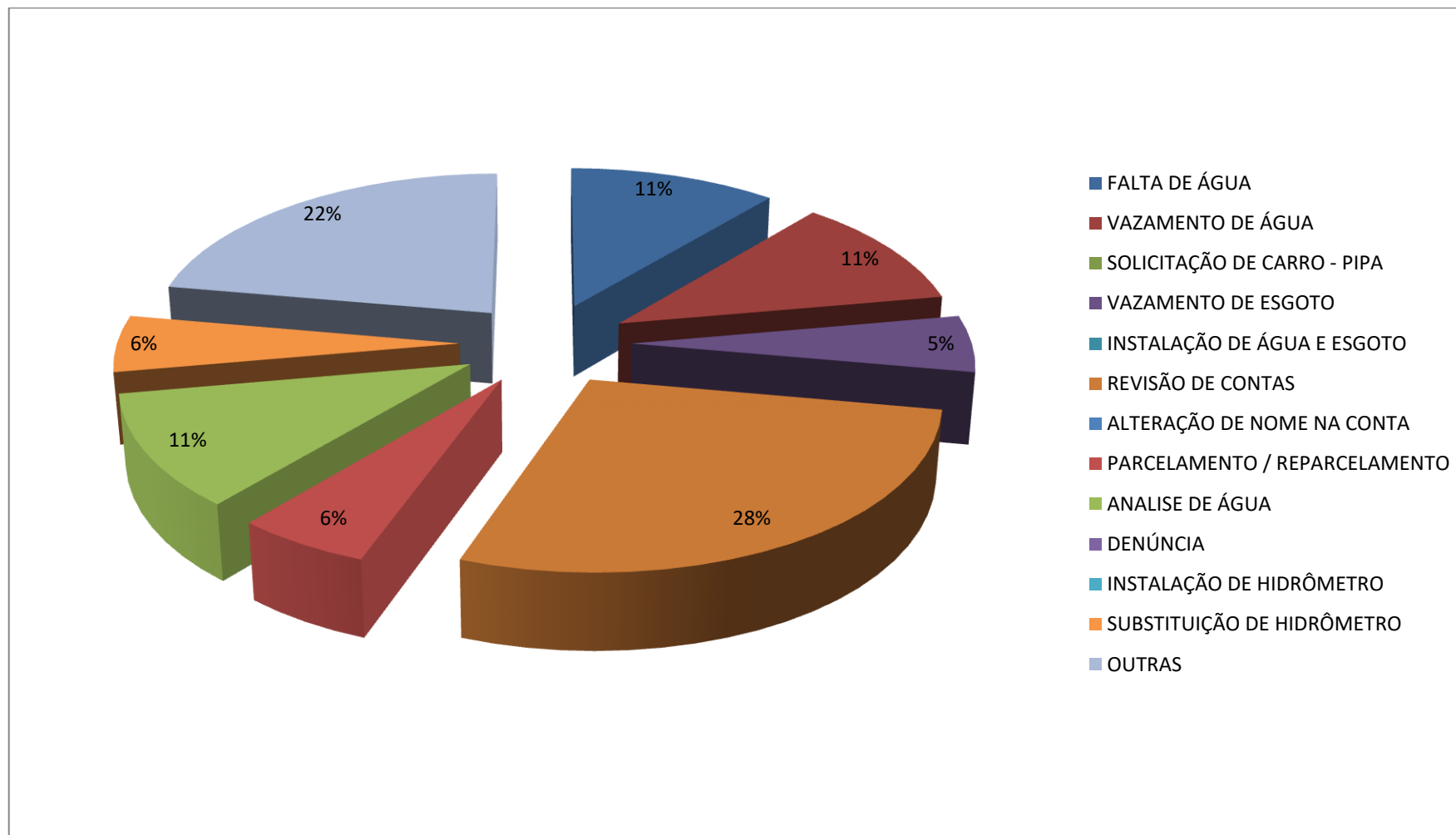




### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie da CODECON

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	2	1	50	24
Manutenção	Água	Vazamento de Água	2	2	100	456
		Solicitação de Carro-pipa				
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1	1	100	48
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto				
		Revisão de Contas	5	4	80	102
Comercial		Alteração de Nome na Conta				
		Parcelamento / Reparcimento	1	1	100	24
Análise de Água			2	2	0	0
Denúncia						
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro				
		Substituição de Hidrômetro	1	1	0	0
Outros			4	4	100	48

### 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.

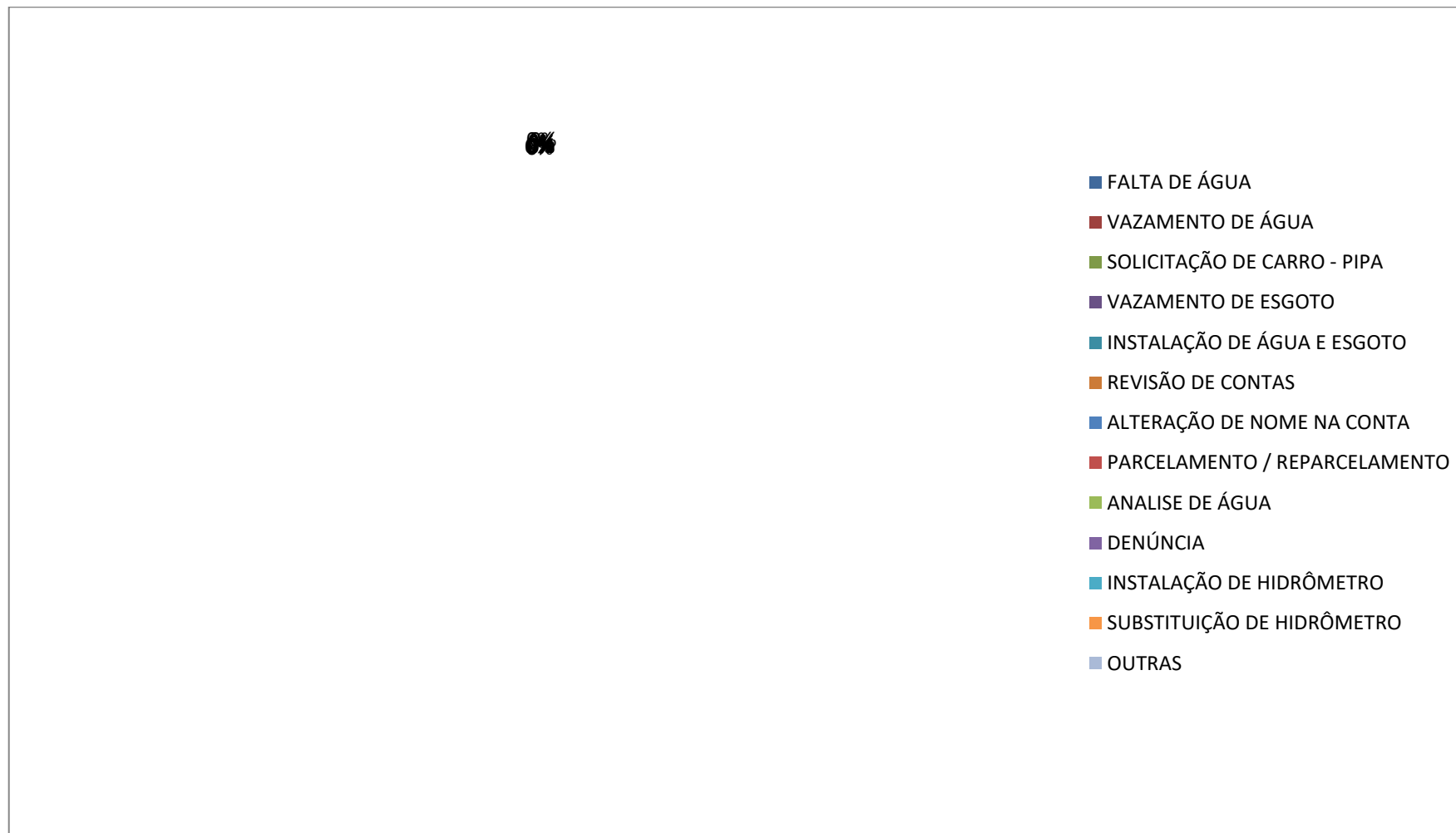
# ALÔ ALERJ

*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)

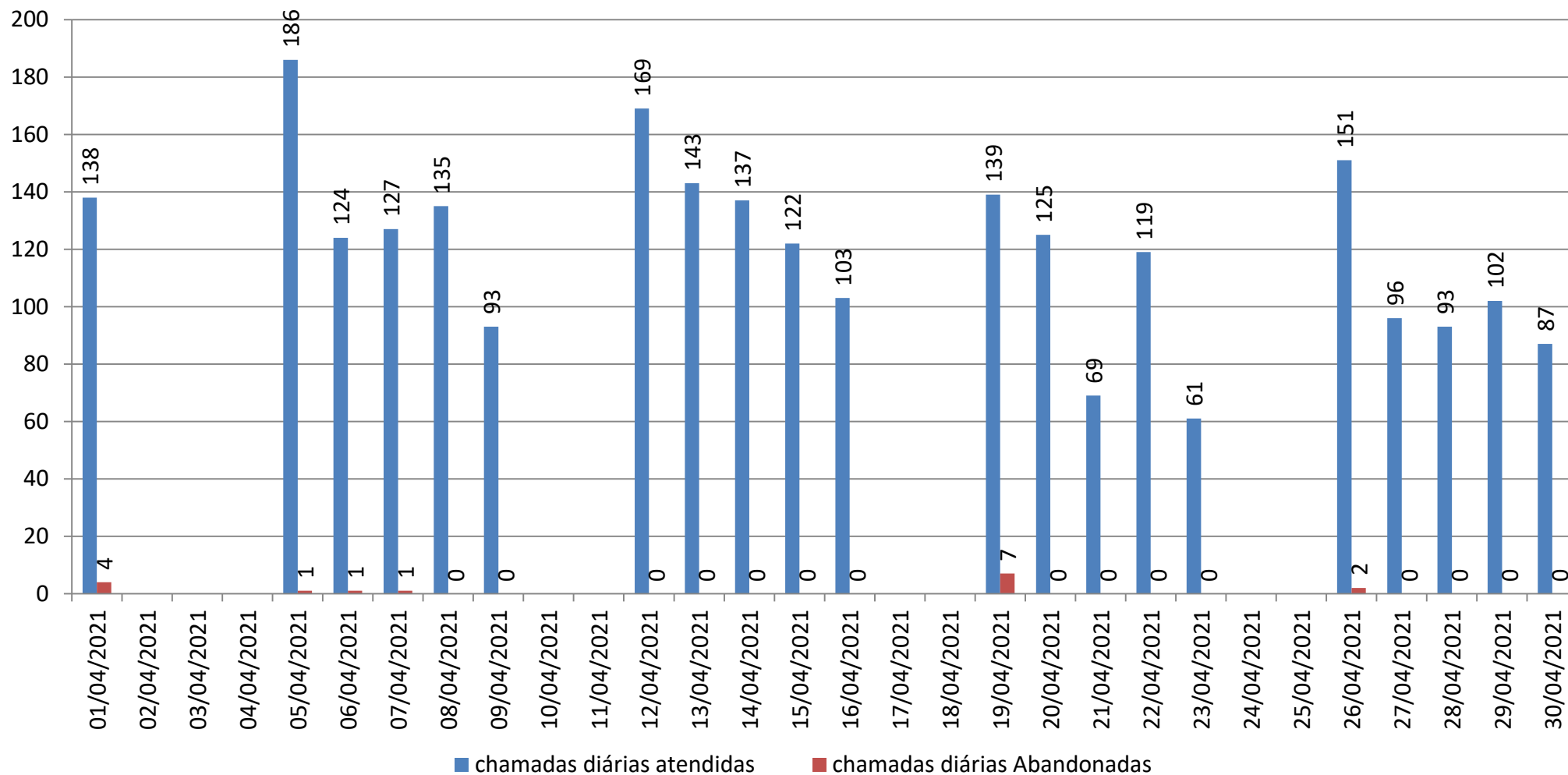
Atendimento realizado através do n.º 0800 0316032, das 09h às 18h, de segunda-feira a sexta-feira.



Sistema de telefonia								
Informações de performance / Nível de Serviço								
Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
	Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
2.536	2.519	96,15	99,33	16	0,63	00:00:12	00:09:10	102,6

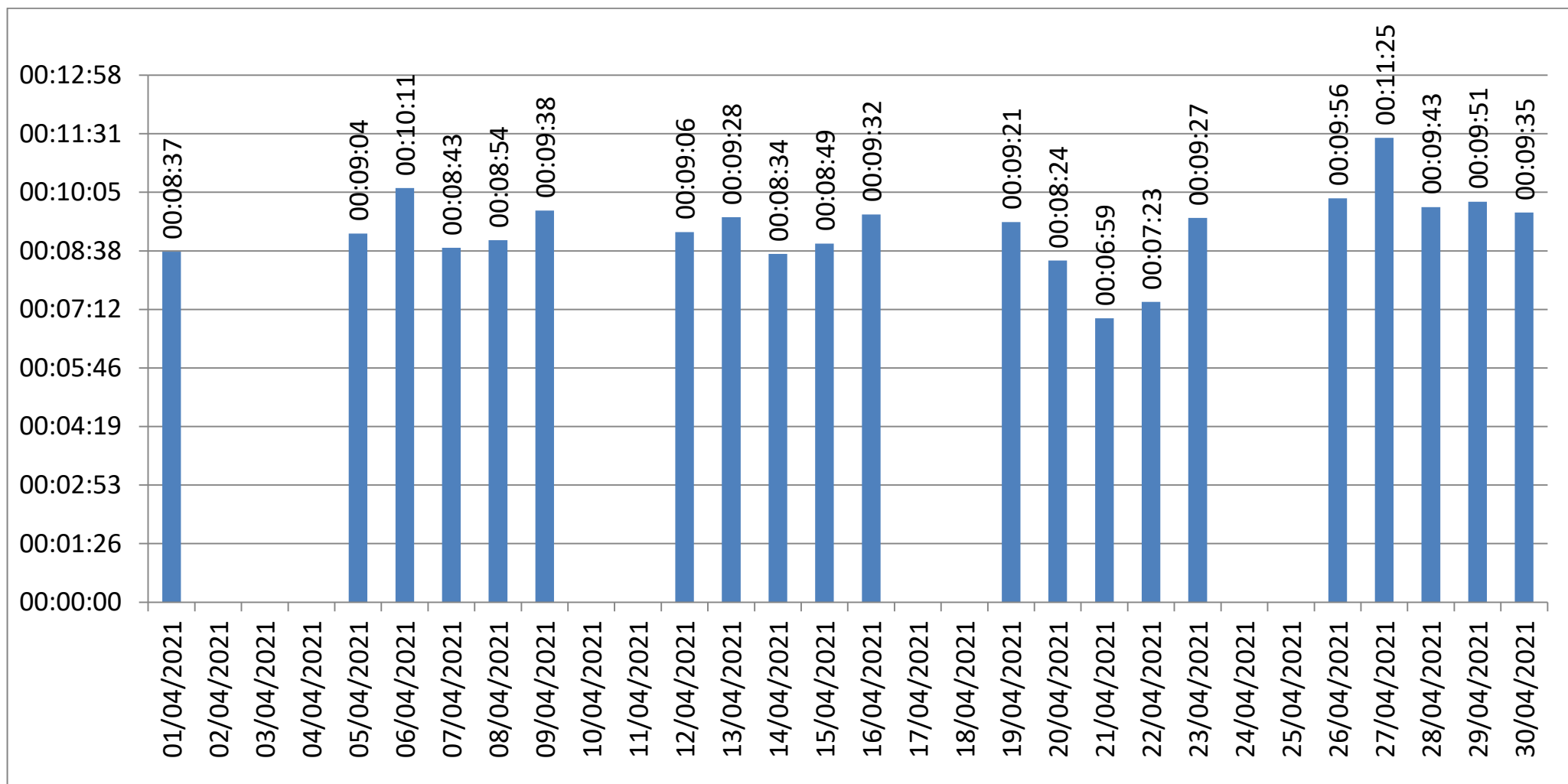
Obs.: O atendimento telefônico da ouvidoria possui oito posições de atendimento e 16 operadores divididos em 2 turnos.

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

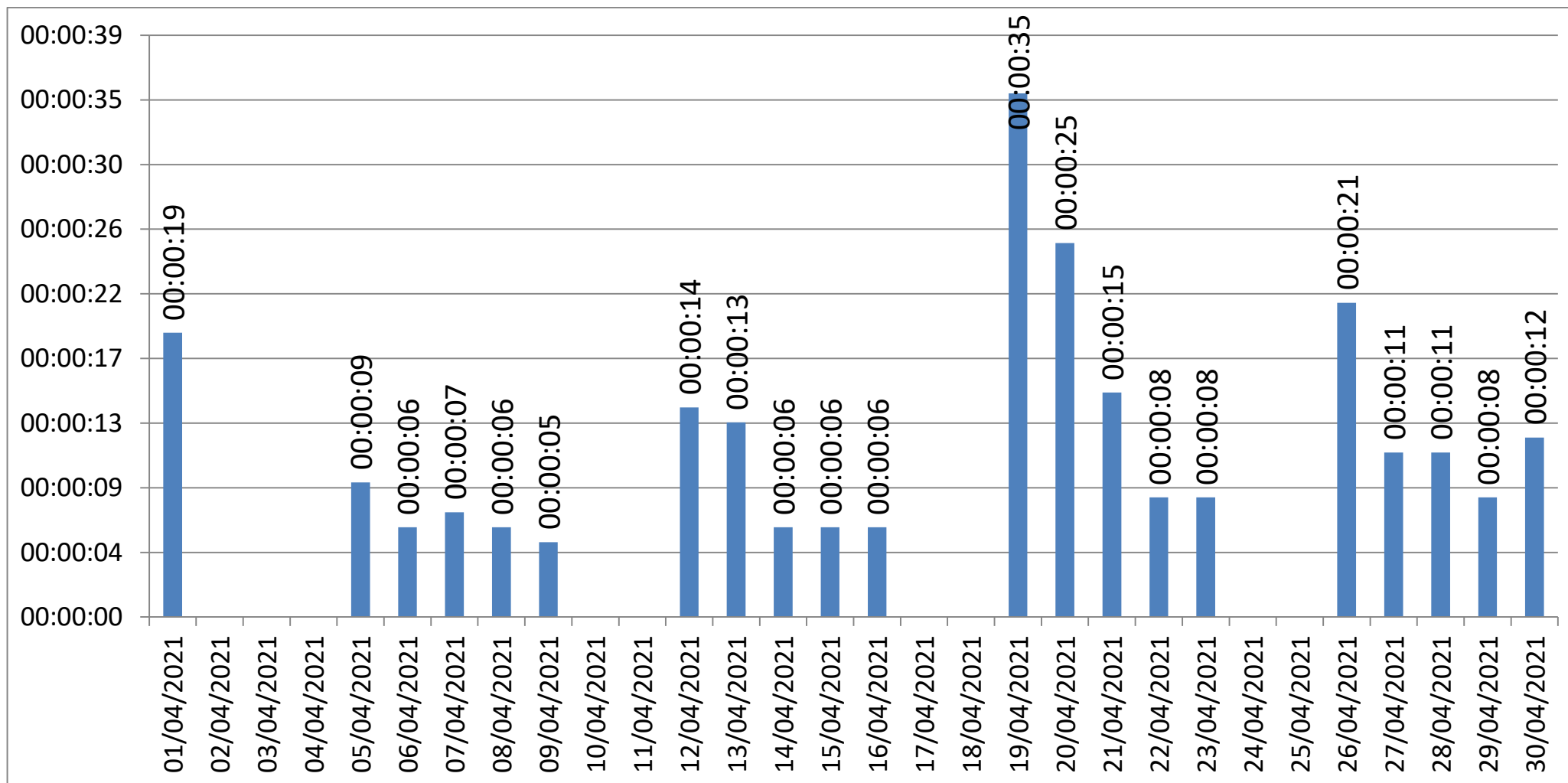




### Evolução do TMA por dia da Ouvidoria (0800-0316032)

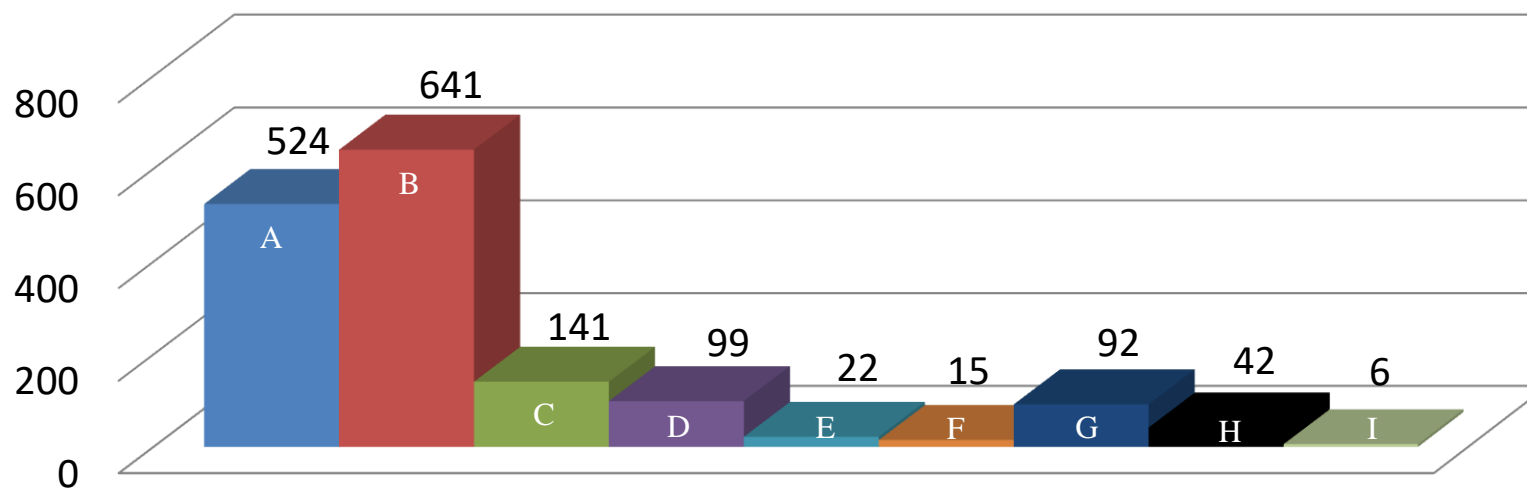


### Evolução do TME por dia da Ouvidoria (0800-0316032)



### Quantidade de Ordens de Serviços abertas pela Ouvidoria

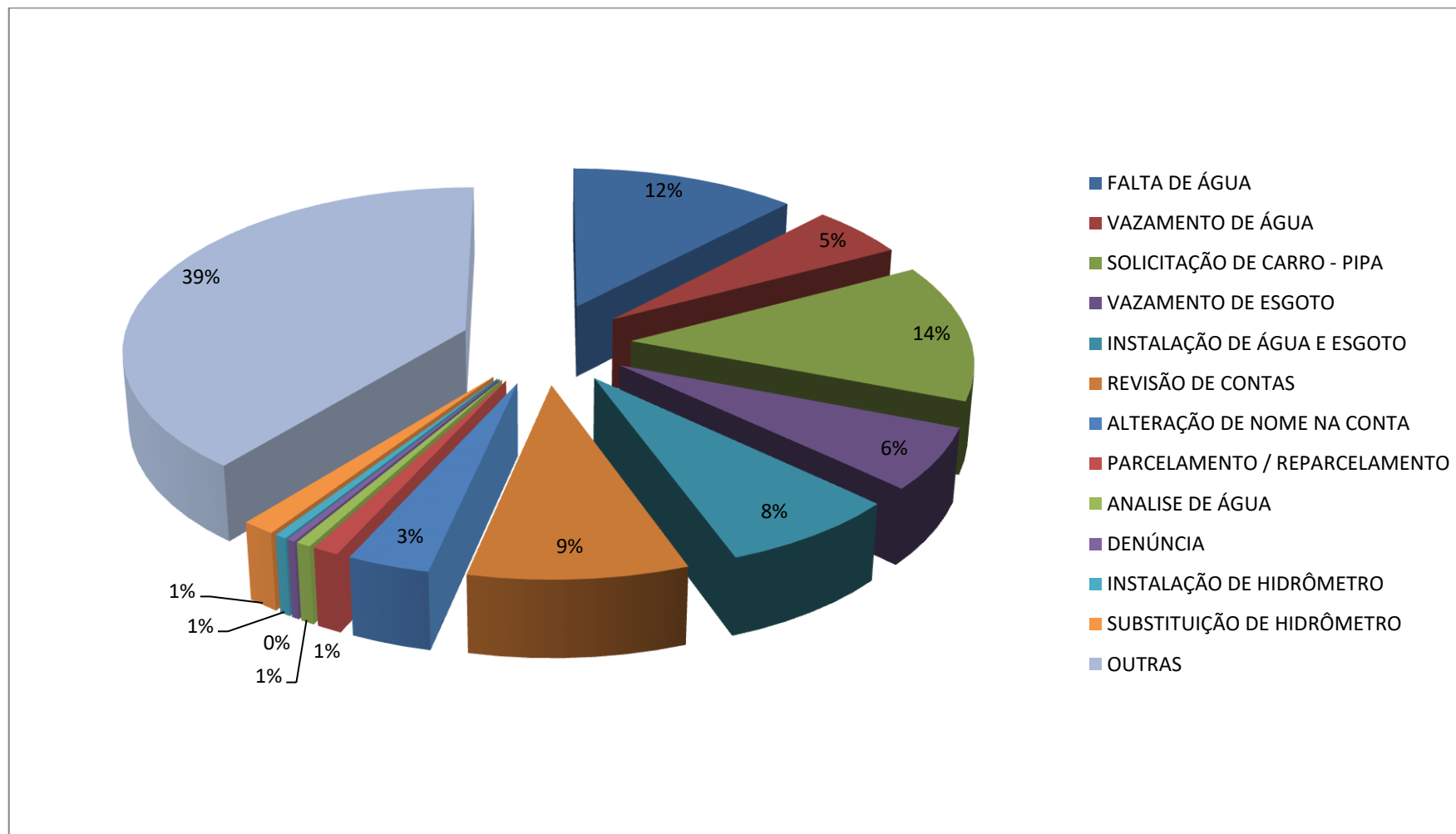
Assuntos	Total	%
A - Operação de Água	358	15,74
B - Manutenção de Água	850	37,36
C - Manutenção de Esgoto	456	20,04
D - Outros	283	12,44
E - Comercial	35	1,54
F – Denúncia	28	1,23
G - Setor Técnico	81	3,56
H - Laboratório de Micromedição	40	1,76
I - Análise de Água	144	6,33



### 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	313	306	7	98	108
Manutenção	Água	Vazamento de Água	133	127	6	95	110
		Solicitação de Carro-pipa	351	330	21	94	173
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	157	136	21	87	130
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		194	142	52	73	50
	Revisão de Contas		233	222	11	95	49
Comercial	Alteração de Nome na Conta		88	70	18	80	77
	Parcelamento / Reparcimento		28	23	5	82	16
Análise de Água			16	15	1	94	141
Denúncia			9	6	3	67	160
Laboratório de Micromedicação	Instalação de Hidrômetro		13	11	2	85	98
	Substituição de Hidrômetro		36	32	4	89	123
Outros			1013	953	60	94	13

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



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

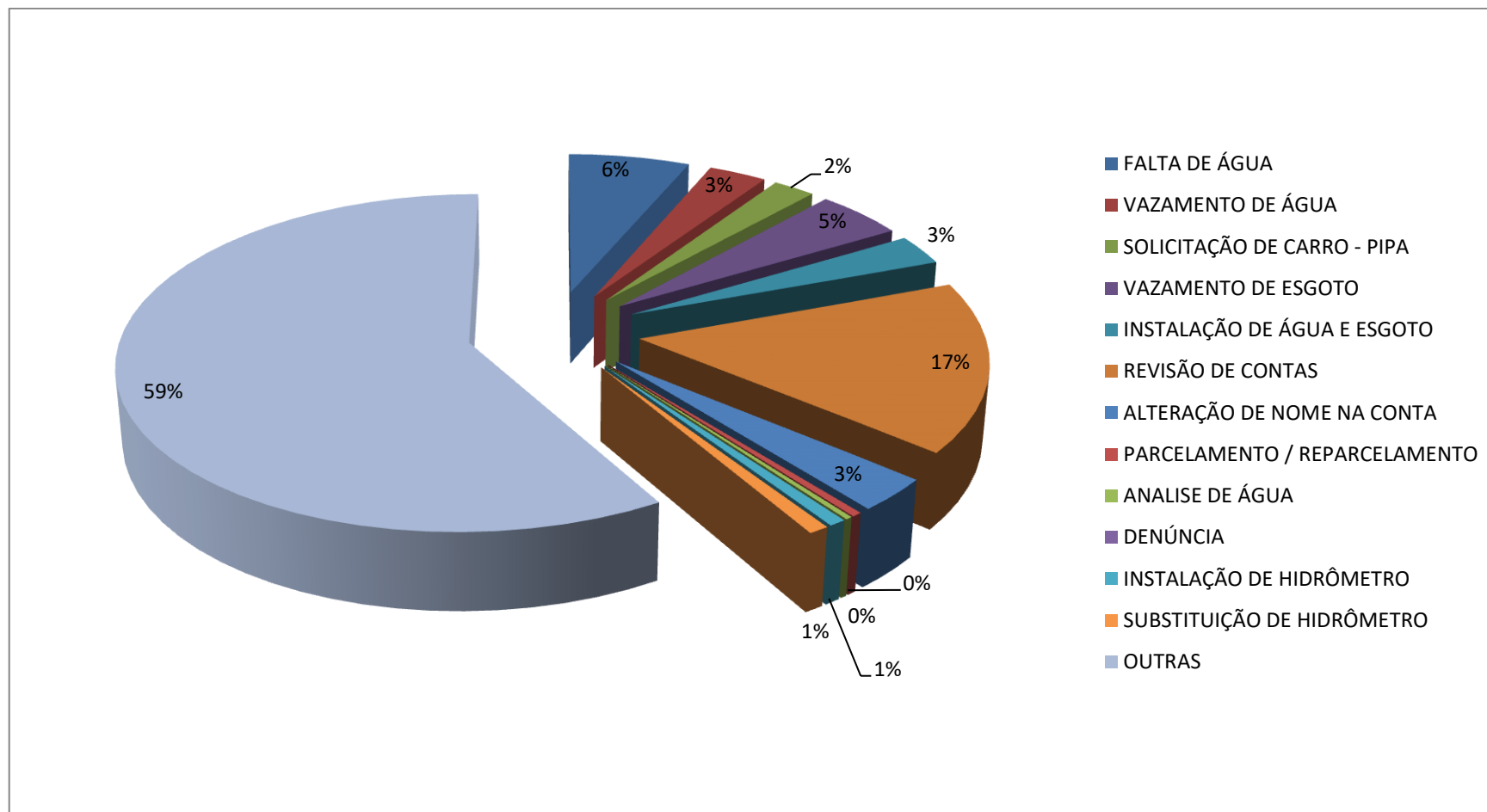
Recebimento de demandas através do e-mail [ouvidoriageral@cedae.com.br](mailto:ouvidoriageral@cedae.com.br). canal de atendimento ao público em geral



### 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	46	46	0	100	79
Manutenção	Água	Vazamento de Água	22	19	3	86	100
		Solicitação de Carro-pipa	16	15	1	94	243
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	34	27	7	79	68
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	21	20	1	95	55
		Revisão de Contas	118	115	3	97	1
Comercial		Alteração de Nome na Conta	23	14	9	61	0
		Parcelamento / Reparcimento	3	3	0	100	0
Análise de Água			2	2	0	100	144
Denúncia							
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	5	5	0	100	96
		Substituição de Hidrômetro	6	6	0	100	60
Outros			418	399	19	95	2

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





### 3 - Atendimento Pessoal no prédio sede

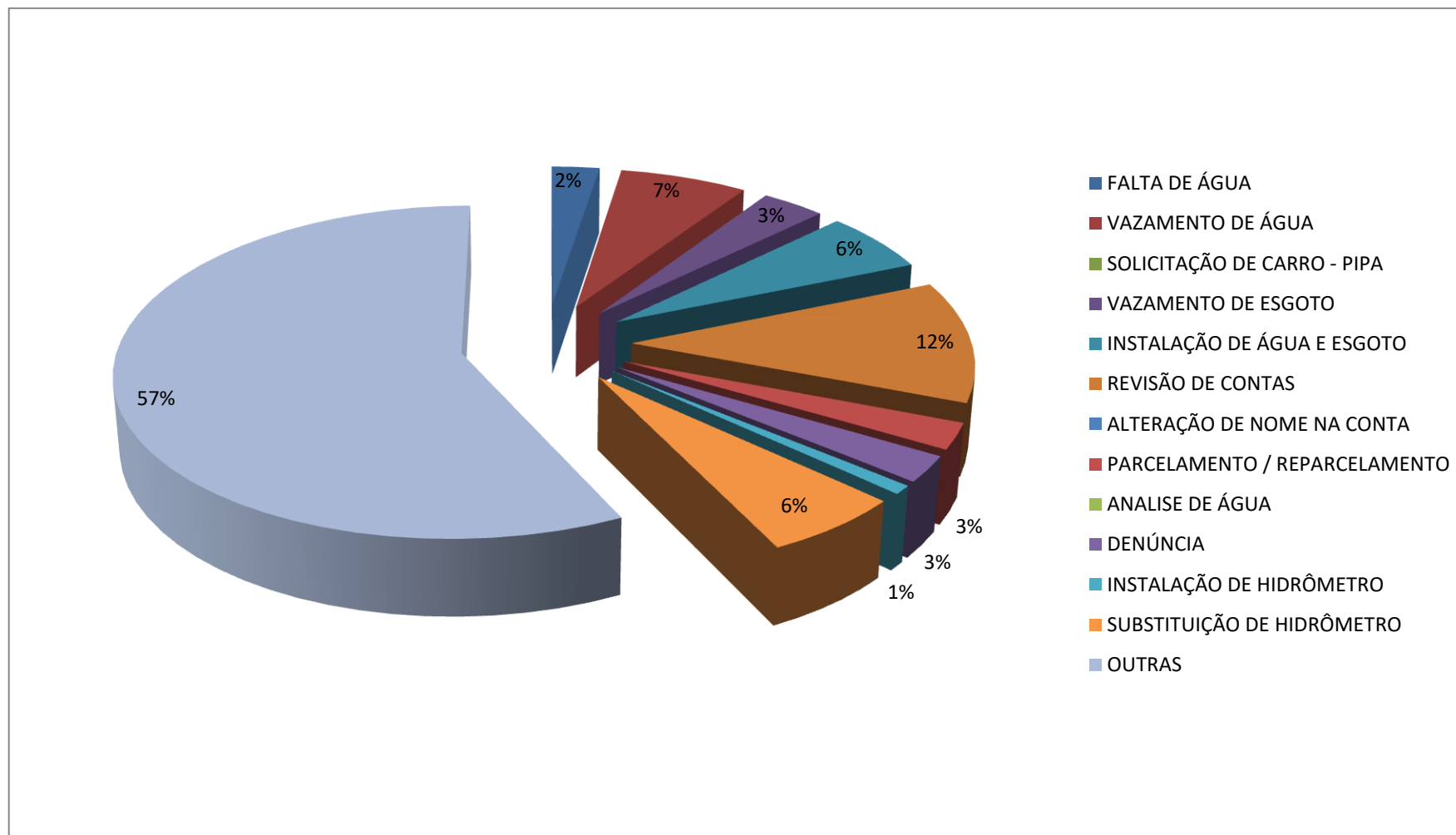
Composto de pré-atendimento e atendimento pessoal com atendimento realizado diretamente à população na sede da Companhia, das 09h às 17h, de segunda-feira a sexta-feira.



### 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	3	2	1	67	36
Manutenção	Água	Vazamento de Água	8	7	1	88	62
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	4	3	1	75	96
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	7	6	1	86	252
		Revisão de Contas	14	13	1	93	6
Comercial		Alteração de Nome na Conta					
		Parcelamento / Reparcimento	3	2	1	67	0
Análise de Água							
Denúncia			3	3	0	100	96
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	1	1	0	100	72
		Substituição de Hidrômetro	7	7	0	100	86
Outros			67	64	3	96	17

## 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.

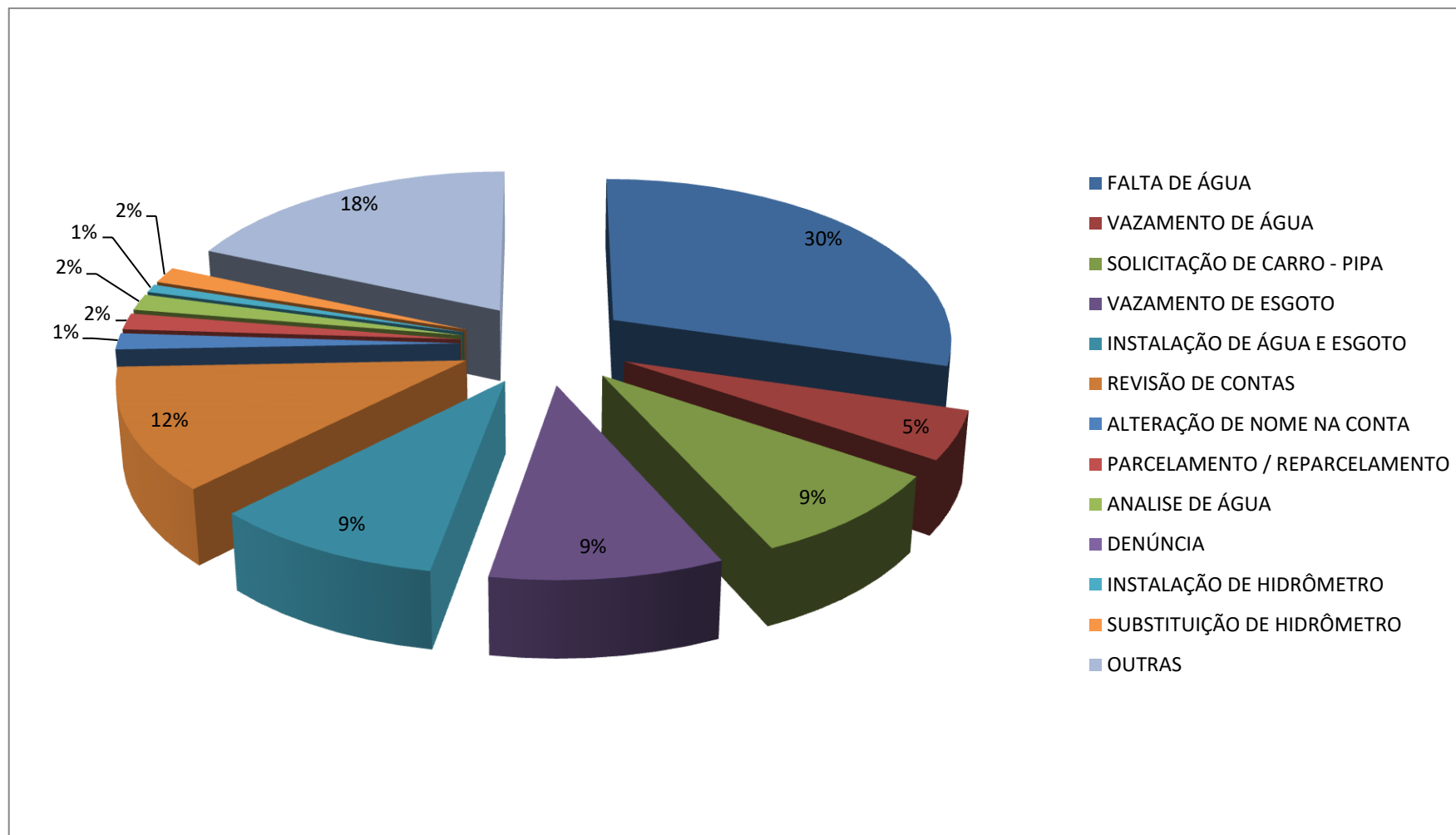
Através de sua Ouvidoria, a AGENERSA também atua como órgão de terceira instância, atendendo aqueles cidadãos que procuraram o primeiro atendimento da CEDAE, depois a Ouvidoria Geral, e não conseguiram uma resposta satisfatória aos seus ensejos.



### 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	37	36	1	97	108
Manutenção	Água	Vazamento de Água	6	5	1	83	125
		Solicitação de Carro-pipa	11	11	0	100	120
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	12	11	1	92	39
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	12	9	3	75	219
		Revisão de Contas	15	15	0	100	168
Comercial		Alteração de Nome na Conta	2	2	0	100	156
		Parcelamento / Reparcelamento	2	2	0	100	48
		Análise de Água	2	2	0	100	228
Denúncia							
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro	1	1	0	100	96
		Substituição de Hidrômetro	2	2	0	100	288
Outros			23	17	6	74	124

### 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