

RELATÓRIO

ATENDIMENTO OUVIDORIA

- Fevereiro 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
CONCEITOS.....	78

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);
- 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	25119	9692	15427	61%
Informação	23814		23814	100%
Reclamação	15379	3789	11590	75%
Denúncia	510	278	232	45%
Elogio	57		57	100%
Sugestão	35		35	100%
Total	64914	13759	51155	79%

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

Natureza	Total	Não Atendido	Atendido	% Atendimento
Solicitação	636	223	413	65%
Informação	823		823	100%
Reclamação	3184	1356	1828	57%
Denúncia	29	12	17	59%
Elogio	10		10	100%
Sugestão	5		5	100%
Total	4687	1591	3096	66%

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	16124	14264	1860	88%	119,45
Manutenção	Água	Vazamento de Água	5168	4688	480	91%	97,26
		Solicitação de Carro-pipa	6416	5169	1247	81%	201,56
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	3523	3254	269	92%	98,71
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		1643	1209	434	74%	19,63
	Revisão de Contas		3450	1878	1572	54%	33,47
Comercial	Alteração de Nome na Conta		2615	1234	1381	47%	51,46
	Parcelamento / Reparcimento		1406	1112	294	79%	37,77
Análise de Água			369	263	106	71%	328,61
Denúncia			452	230	222	51%	233,11
Laboratório de Micromedicação	Instalação de Hidrômetro		107	77	30	72%	50,49
	Substituição de Hidrômetro		364	280	84	77%	53,31
Outros			23277	12449	10828	53%	18,05

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	1075	945	130	88%	142,63
Manutenção	Água	Vazamento de Água	149	130	19	87%	84,92
		Solicitação de Carro-pipa	819	739	80	90%	186,51
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	206	191	15	93%	115,10
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	180	82	98	46%	130,54
		Revisão de Contas	390	131	259	34%	103,15
Comercial		Alteração de Nome na Conta	105	41	64	39%	152,20
		Parcelamento / Reparcimento	34	14	20	41%	15,43
Análise de Água			9	4	5	44%	126,00
Denúncia			24	16	8	67%	255,00
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro	22	14	8	64%	178,29
		Substituição de Hidrômetro	27	14	13	52%	99,43
Outros			1647	482	1165	29%	54,77

- 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	13
Recursos de primeira instância	30
Recursos de segunda instância	8
Recursos de terceira instância (CGE-RJ)	3
Atendidas	
Demandas atendidas	13
Demandas que não cumpriram requisitos legais	2
Pendentes	
Demandas em andamento	0
% de demandas	
Acesso negado – s/ requisitos	15
Acesso concedido	100
Demandas em andamento	0

CANAIS DE ENTRADA DE DEMANDAS DE PRIMEIRA INSTÂNCIA

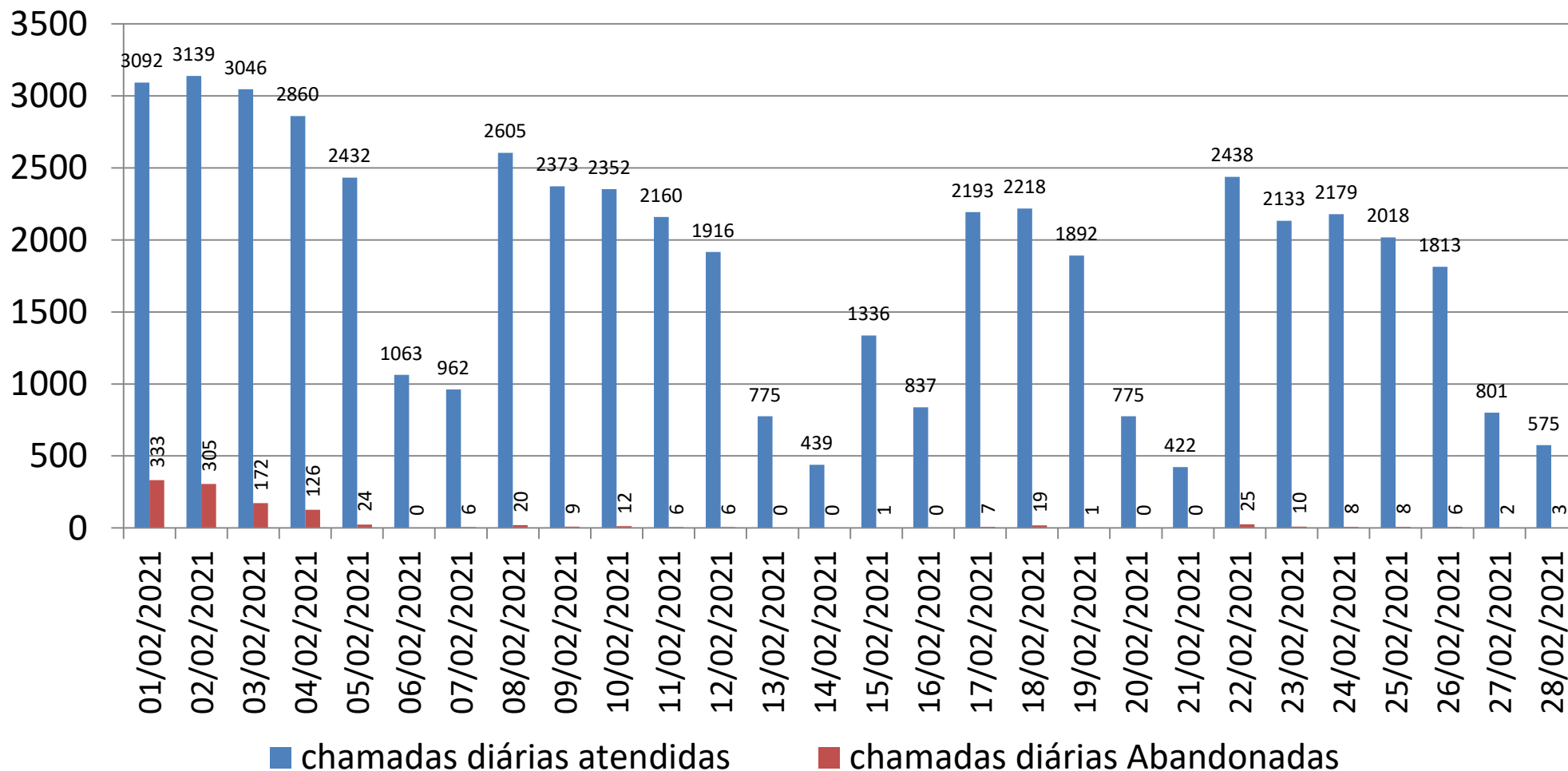
1 - Atendimento Telefônico SAC (0800-2821195);

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

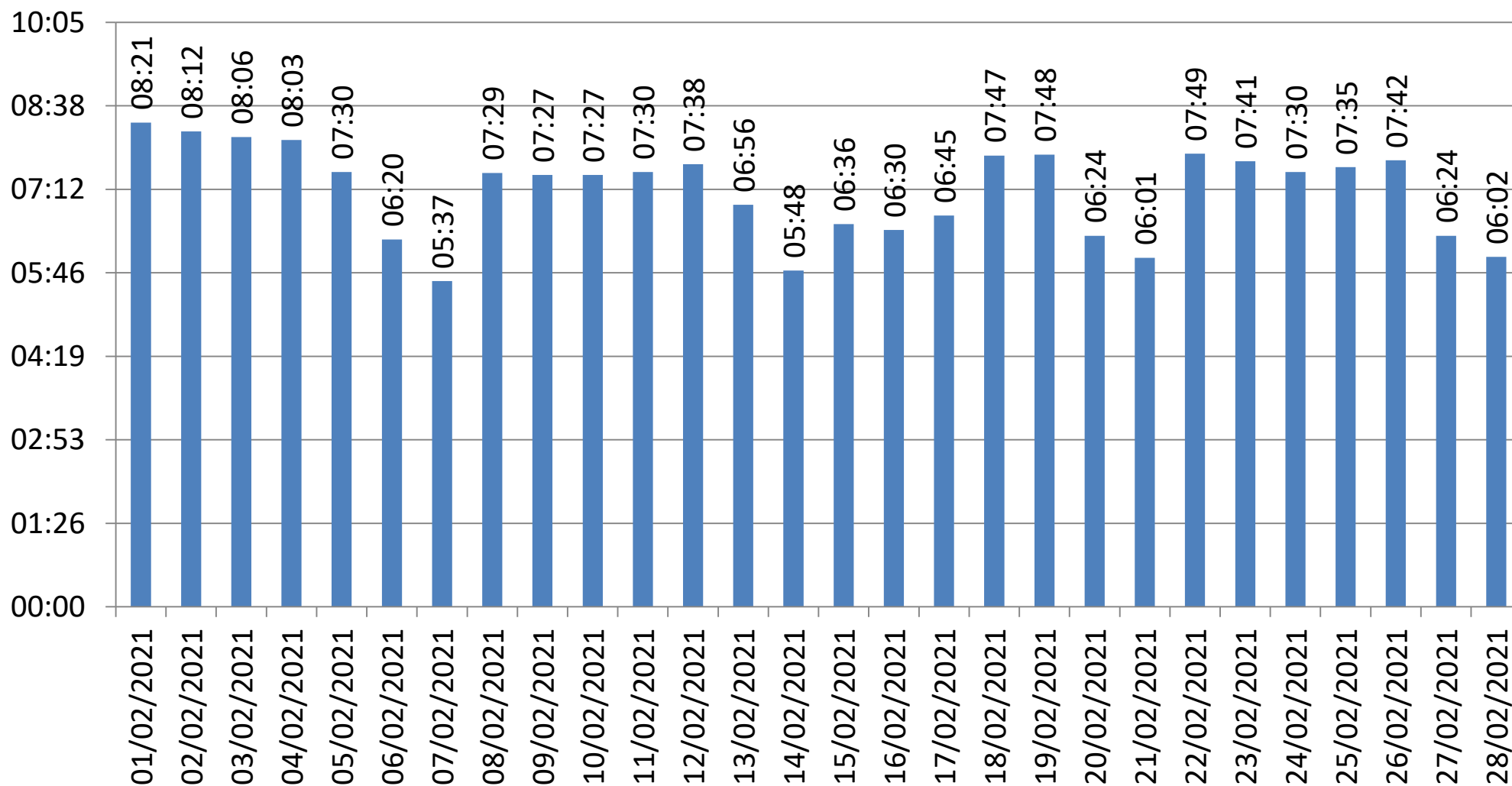


Sistema de Telefonia								
Informações de Performance / Nível de Serviço								
Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
	Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
51.953	50.844	83,23	97,86	1.109	2,13	00:00:35	00:07:30	103,9

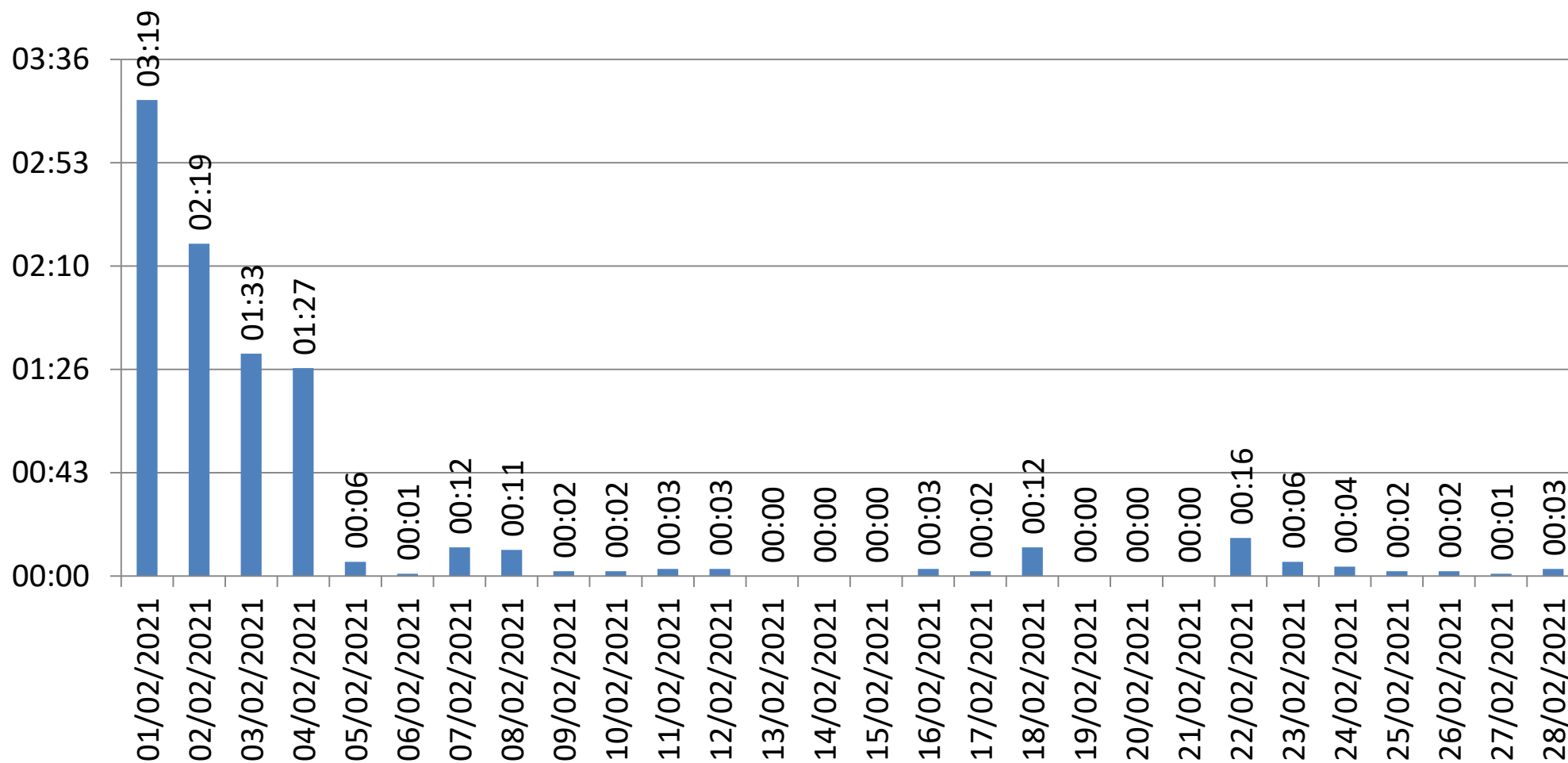
Quantidade de chamadas diárias atendidas / Abandonadas no SAC



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

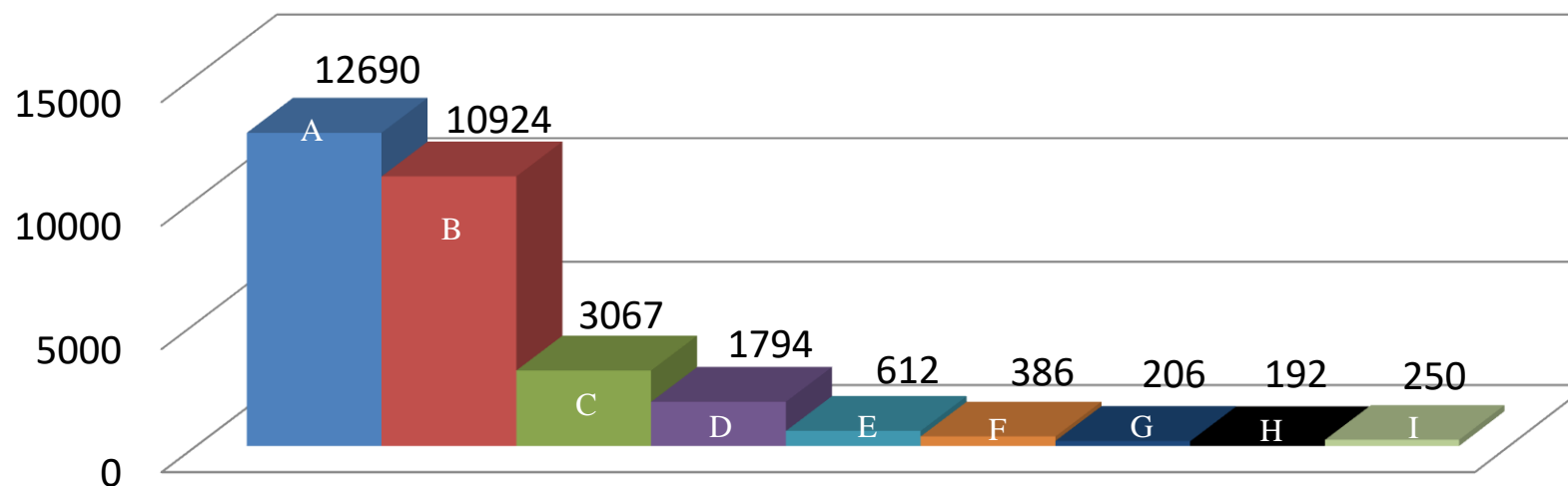


Evolução do TME por dia do SAC (0800-2821195)



Quantidade de Ordens de Serviços abertas pelo SAC

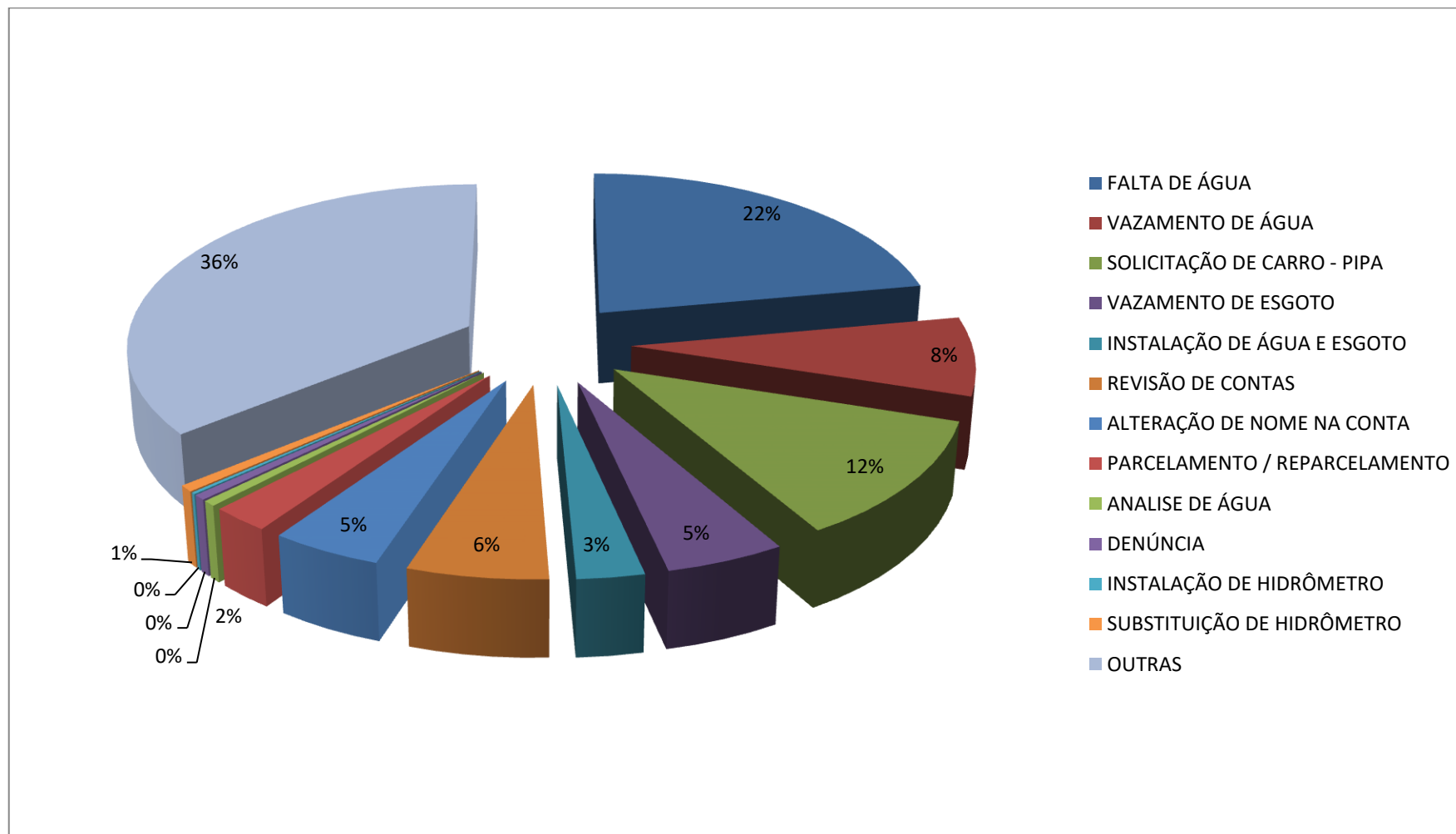
Assuntos	Total	%
A - Operação de Água	12690	42,13%
B - Manutenção de Água	10924	36,27%
C - Manutenção de Esgoto	3067	10,18%
D - Outros	1794	5,96%
E - Comercial	612	2,03%
F – Denúncia	386	1,28%
G - Setor Técnico	206	0,68%
H - Laboratório de Micromedição	192	0,64%
I - Análise de Água	250	0,83%



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	11955	10582	1373	89%	129,01
Manutenção	Água	Vazamento de Água	4173	3758	415	90%	97,81
		Solicitação de Carro-pipa	6325	5096	1229	81%	202,73
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	2671	2452	219	92%	100,45
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		1506	1110	396	74%	19,70
Comercial	Revisão de Contas		3135	1636	1499	52%	33,95
	Alteração de Nome na Conta		2488	1154	1334	46%	53,16
	Parcelamento / Reparcimento		1335	1050	285	79%	38,95
Análise de Água			292	196	96	67%	305,02
Denúncia			282	140	142	50%	233,83
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro		100	74	26	74%	52,54
	Substituição de Hidrômetro		342	266	76	78%	52,24
Outros			19412	9780	9632	50%	19,93

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.

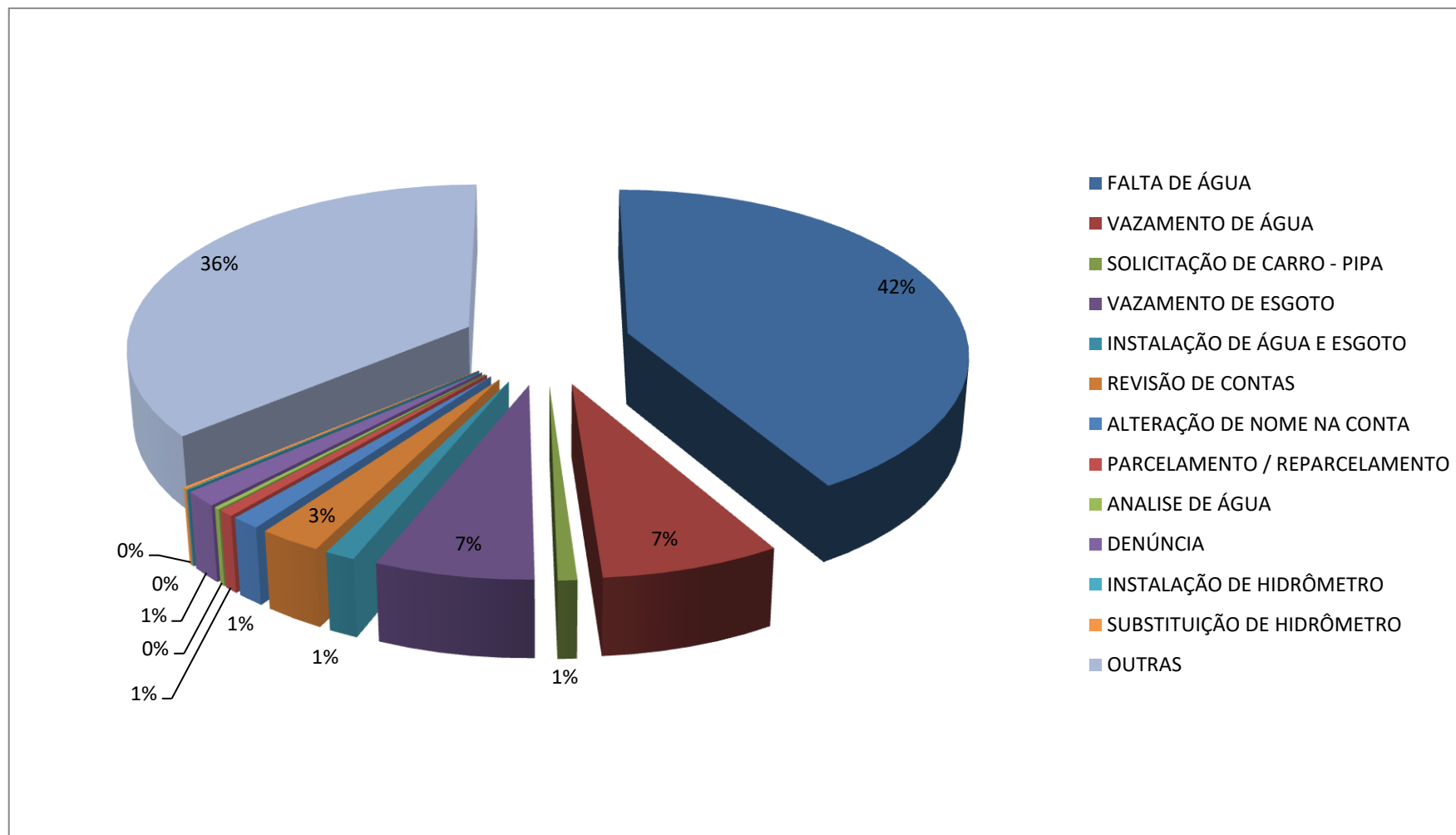


The screenshot displays the CEDAE website interface. At the top left is the CEDAE logo. The navigation menu includes: Home, Investidores, Ouvidoria, Licitações, Transparência, and social media icons for Instagram, Twitter, Facebook, and LinkedIn. Below this is a secondary menu with: A CEDAE, SERVIÇOS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

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Fale com a CEDAE

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	4075	3602	473	88%	90,66
Manutenção	Água	Vazamento de Água	725	677	48	93%	86,00
		Solicitação de Carro-pipa	78	62	16	79%	115,35
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	642	602	40	94%	86,19
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	123	91	32	74%	10,55
Comercial		Revisão de Contas	254	205	49	81%	0,35
		Alteração de Nome na Conta	119	72	47	61%	2,33
		Parcelamento / Reparcimento	63	57	6	90%	8,42
Análise de Água			24	18	6	75%	37,33
Denúncia			146	73	73	50%	232,44
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	7	3	4	43%	0,00
		Substituição de Hidrômetro	18	10	8	56%	0,00
Outros			3542	2545	997	72%	4,60

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;

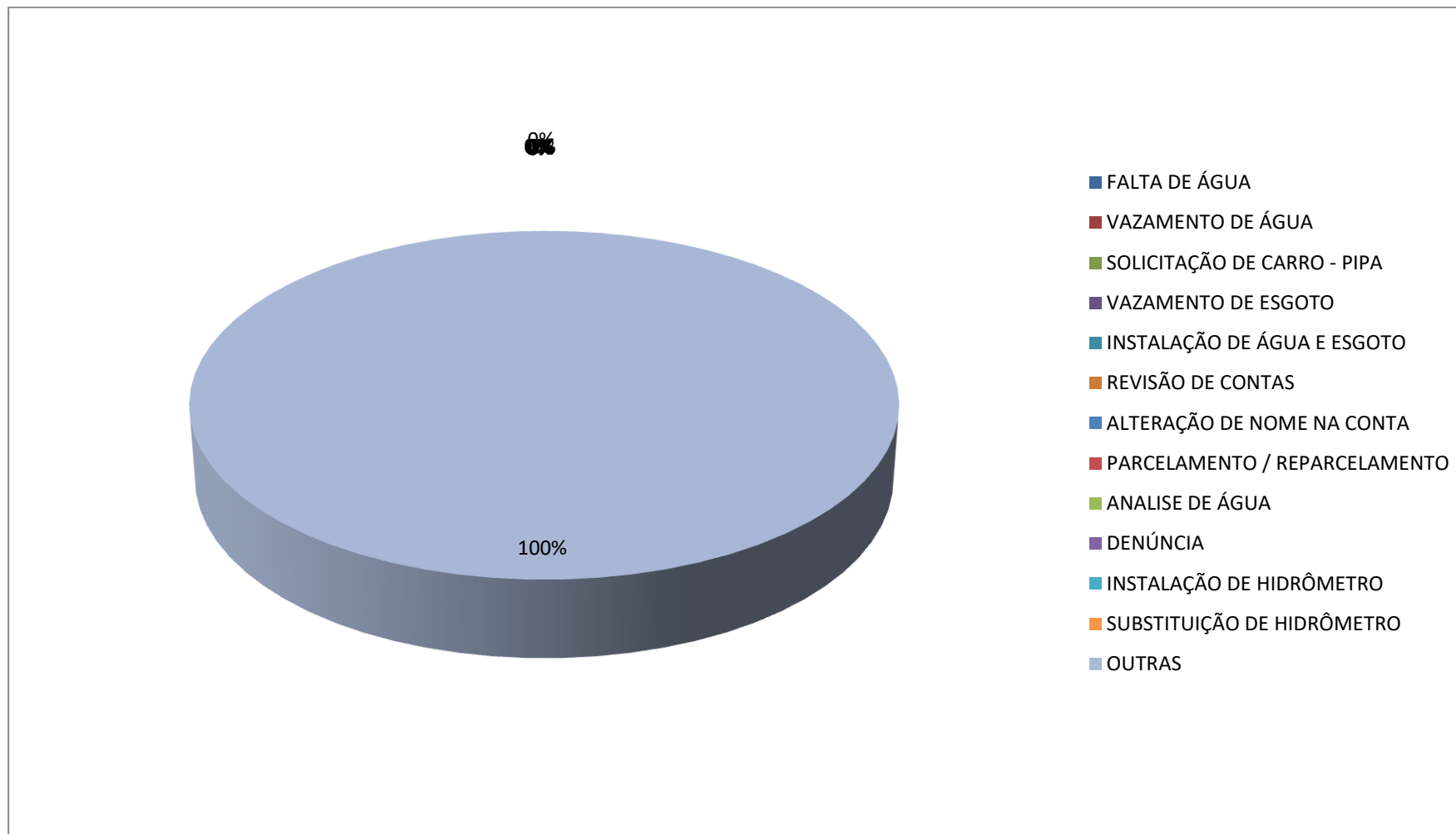


- Autos de infração da PMRJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;

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		1	0	1	0%	0

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE AUTOS DE INFRAÇÃO DA PMRJ

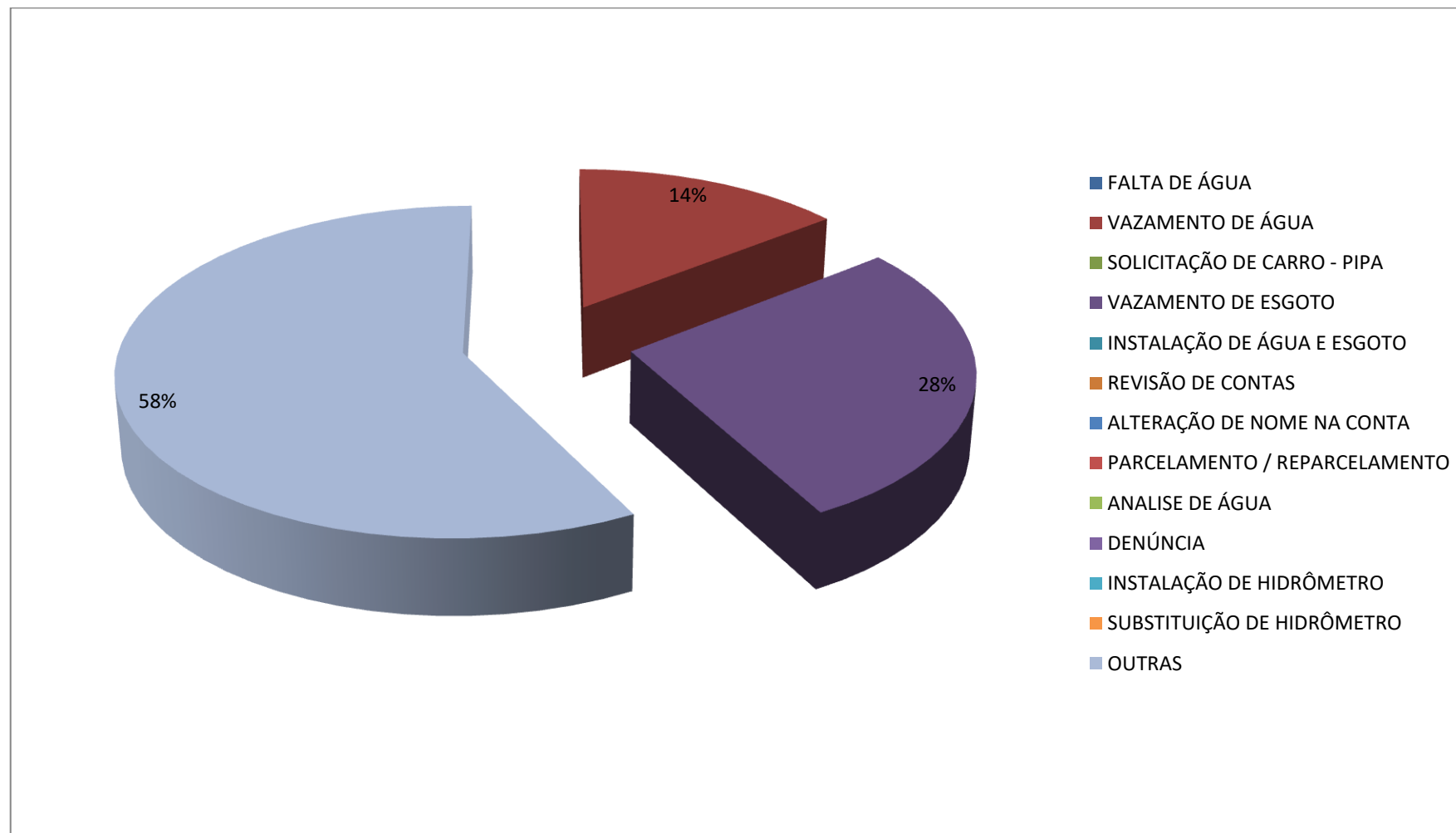


- Editais da Prefeitura do RJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;

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	26	24	2	92%	104,00
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	50	48	2	96%	106,50
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			104	91	13	88%	149,54

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE EDITAIS DA PREFEITURA DO RJ

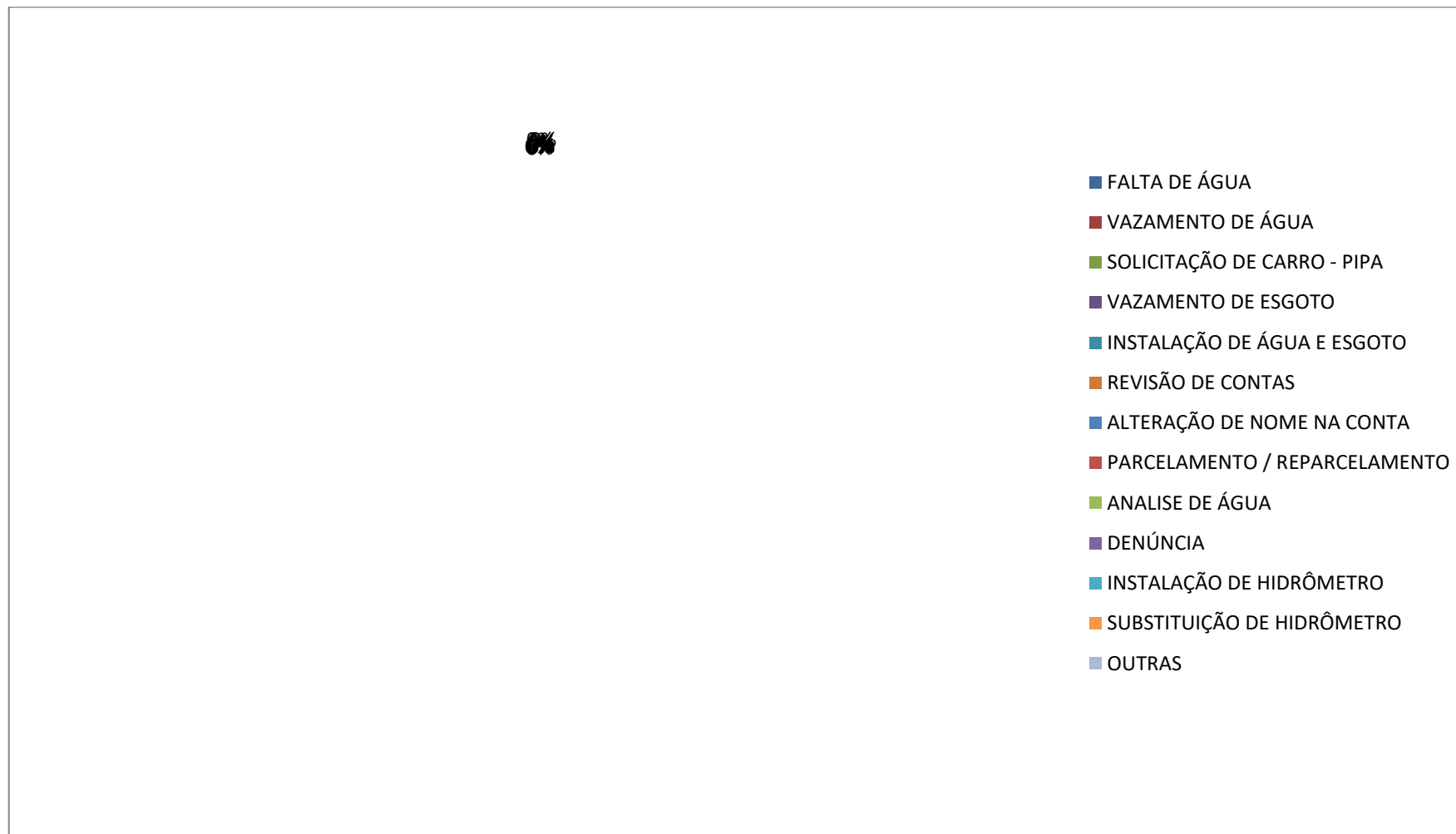


- Câmara dos Deputados RJ: Ofícios da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro;

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 / Reparcamento				
Análise de Água						
Denúncia						
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro				
		Substituição de Hidrômetro				
Outros						

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA CÂMARA DOS DEPUTADOS RJ

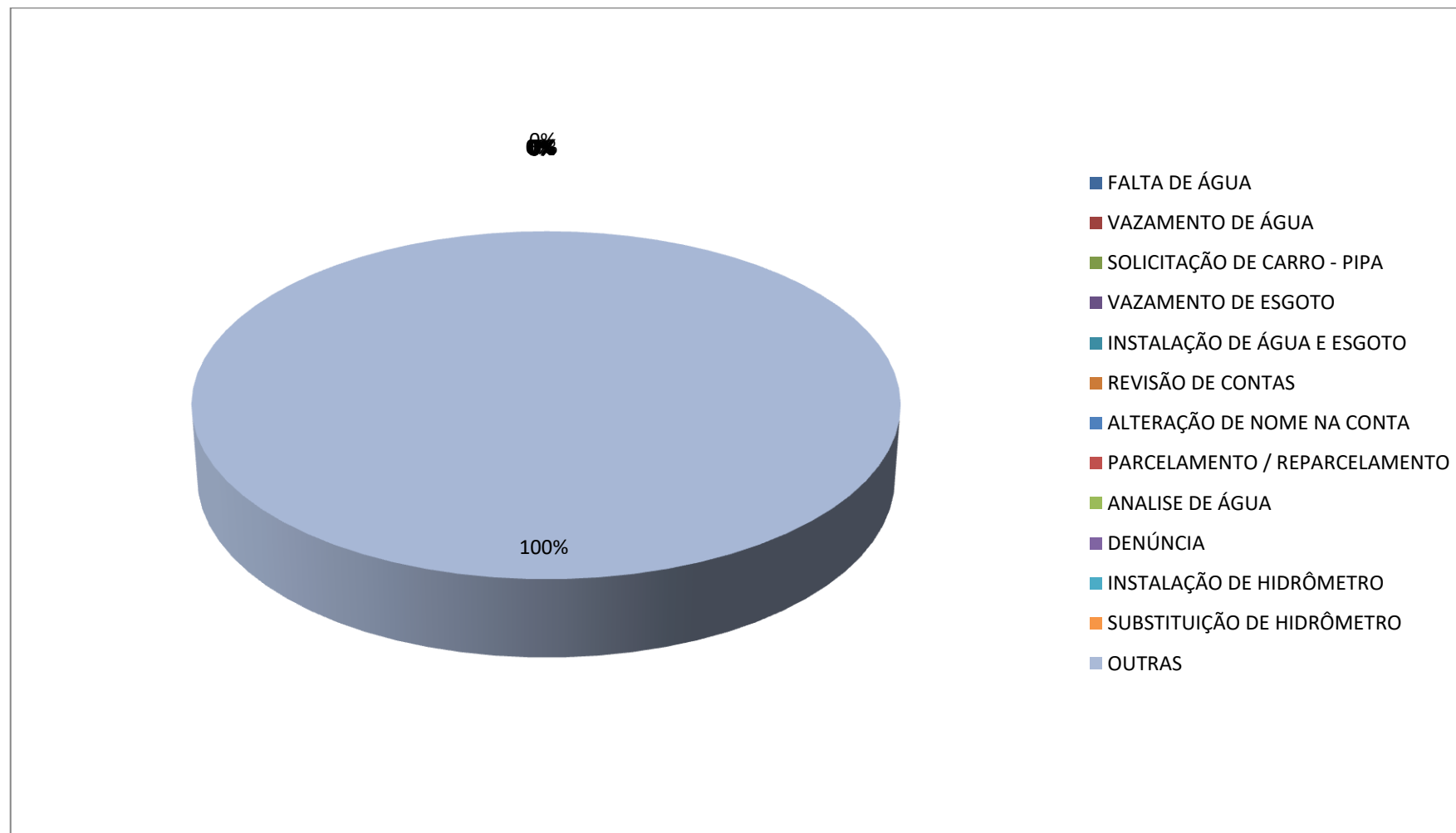


- Câmara de Vereadores: Ofícios da Câmara Municipal do Rio de Janeiro;

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

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

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA CÂMARA DE VEREADORES

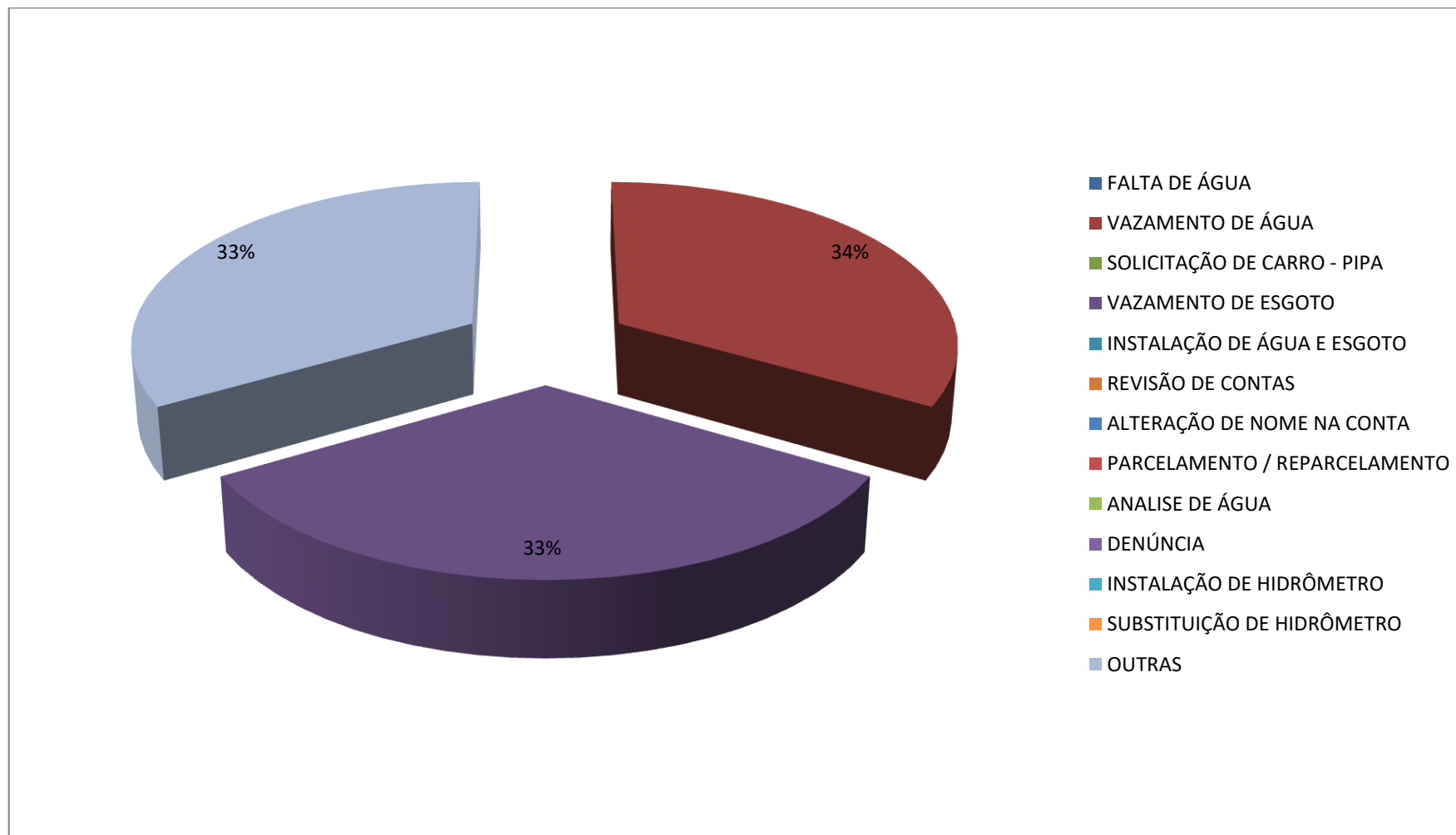


- SUBDEC: Ofícios da Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil, da Secretaria Municipal de Ordem Pública, da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro;

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	0	100%	72,00
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1	1	0	100%	168,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto					
Comercial		Revisão de Contas					
		Alteração de Nome na Conta					
		Parcelamento / Reparcimento					
Análise de Água							
Denúncia							
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro					
Outros			1	0	1	0%	0,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA SUBDEC

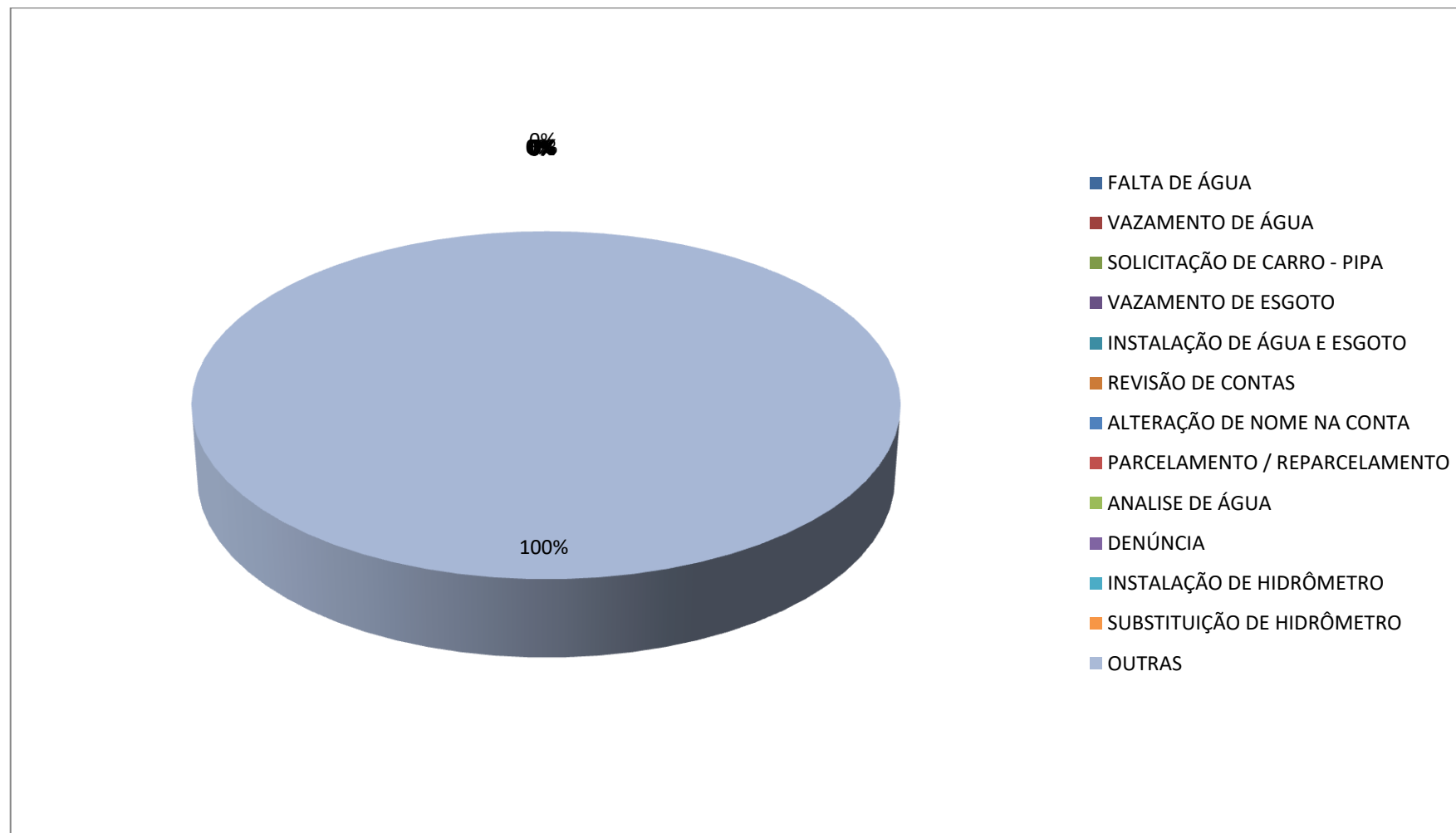


- Rd (Registro de Documento): Documentos protocolizados diretamente no Protocolo Geral da Companhia;

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

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

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE RD (REGISTRO DE DOCUMENTO)

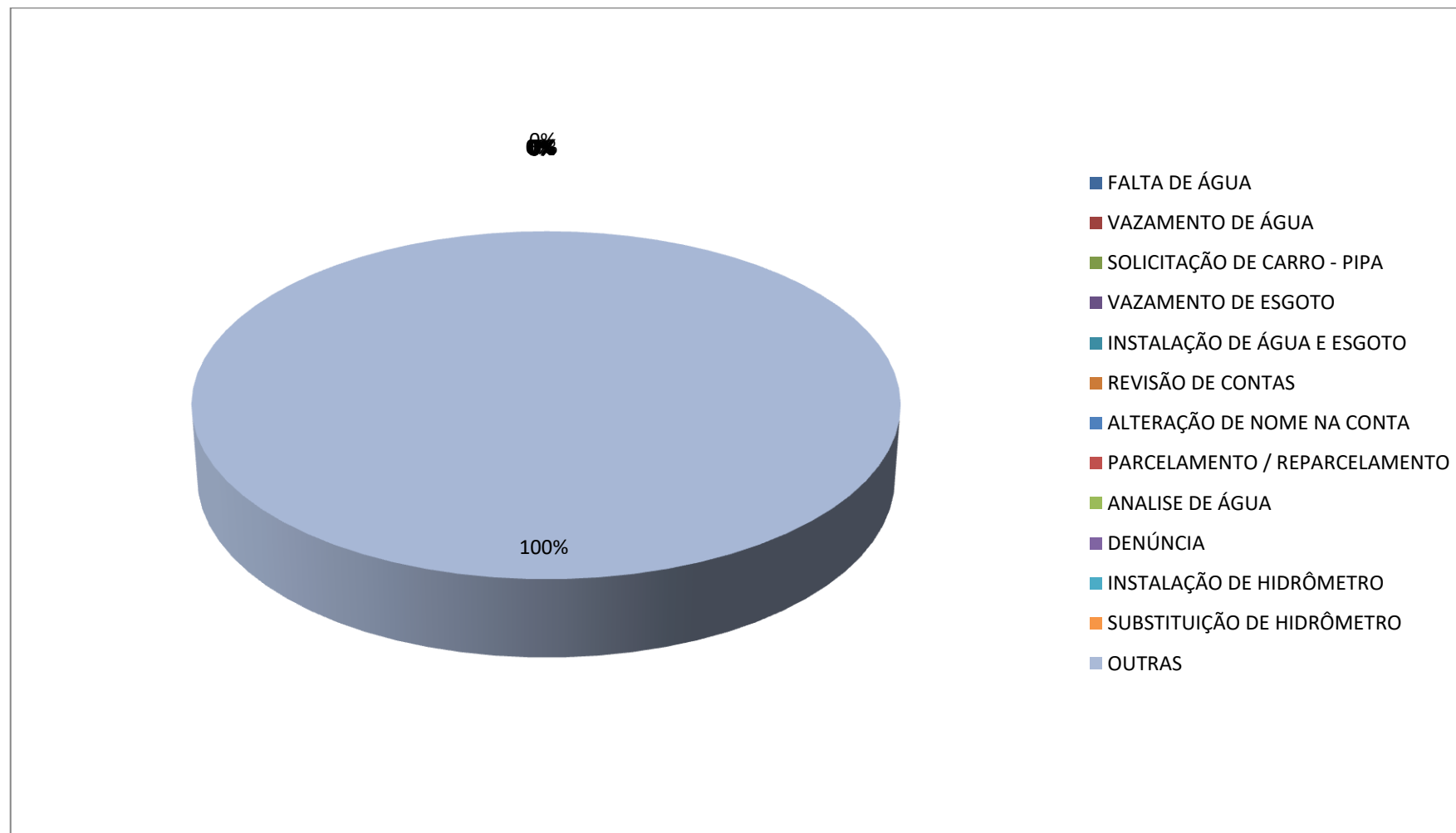


- Carta s/n: Documentos entregues via Correios

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		1	0	1	0%	0,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE CARTA S/Nº

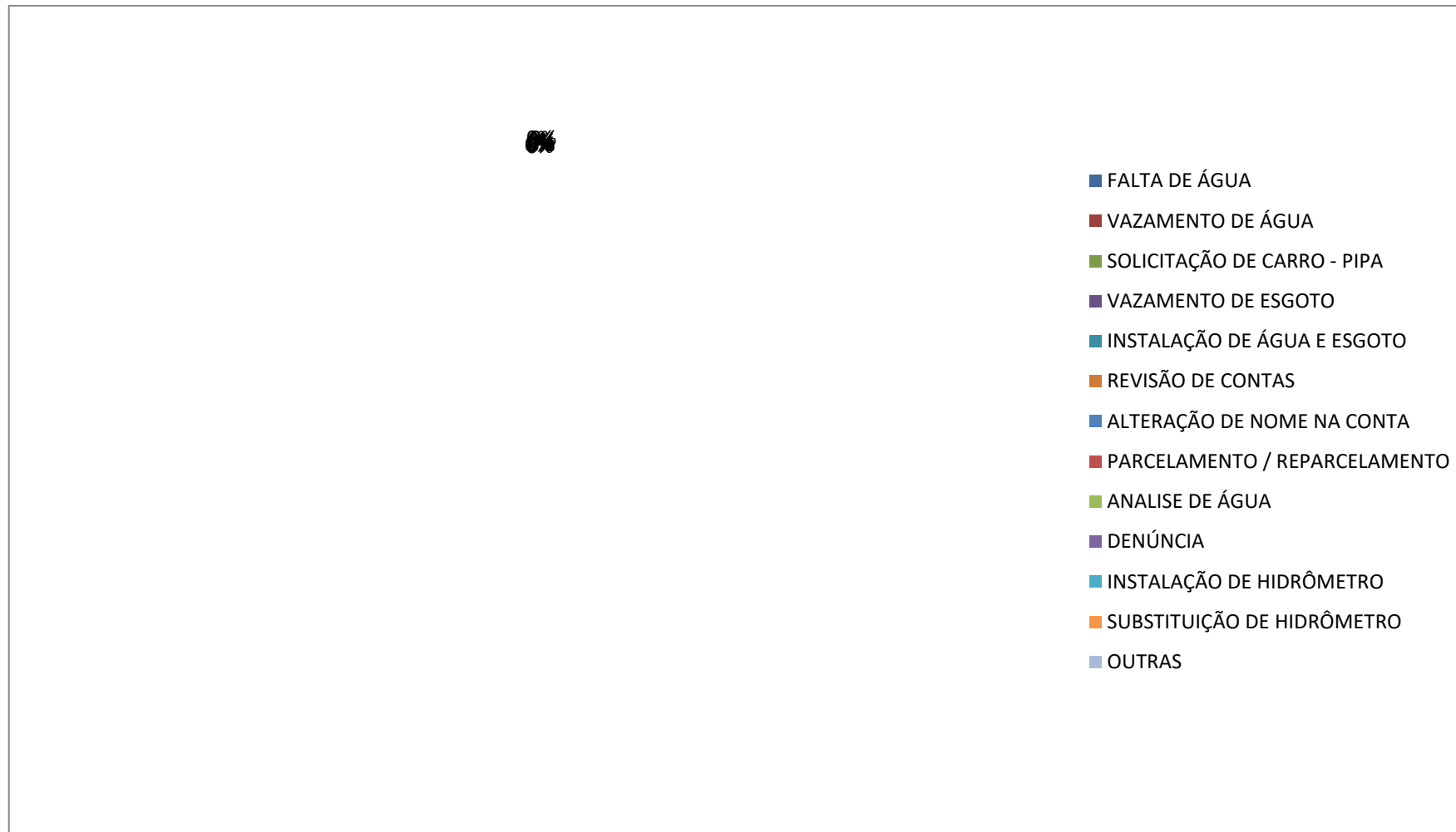


- Telegrama: Documentos entregues via Correios;

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 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);

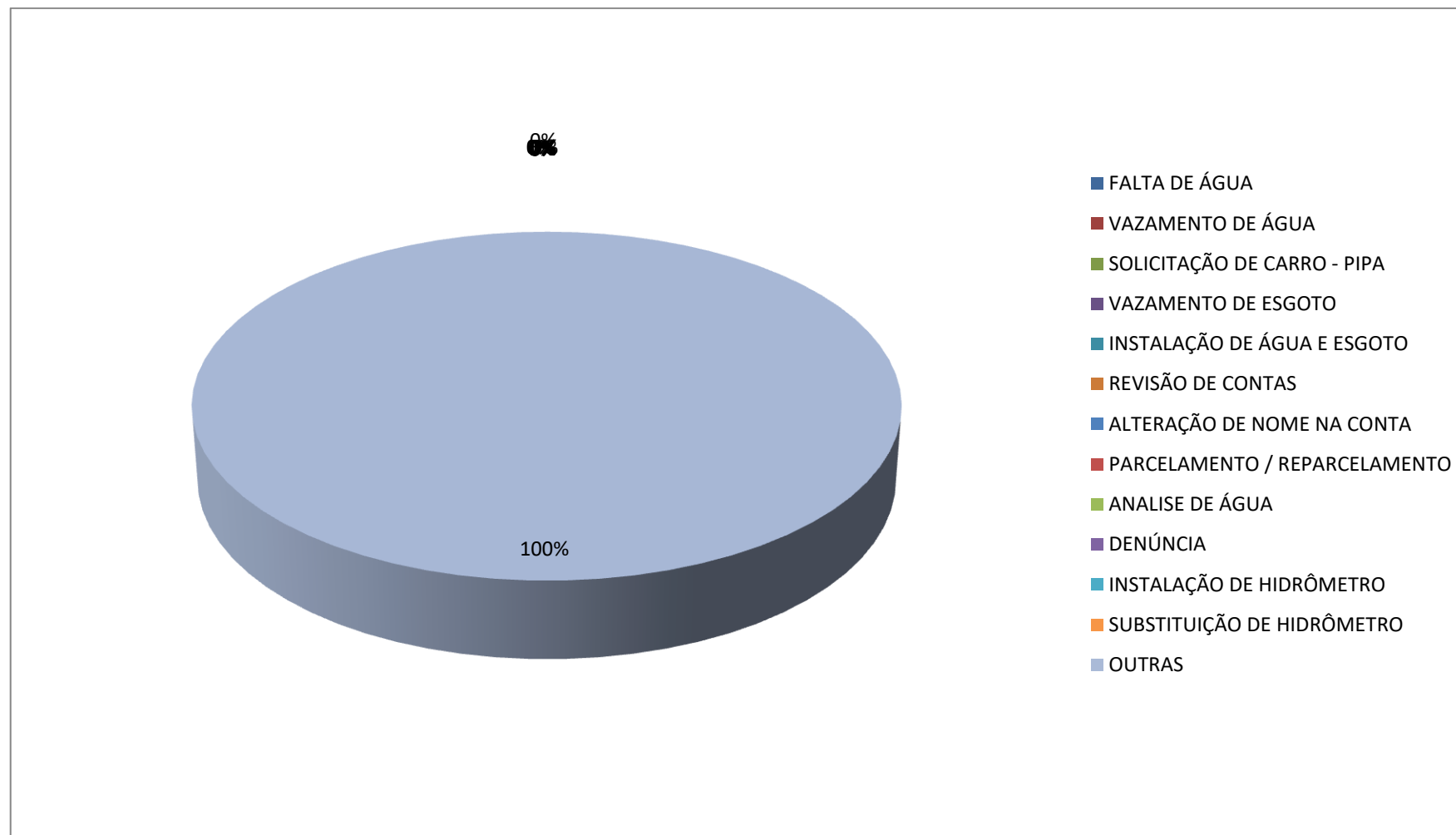
Em março/2020, através de uma parceria com a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, foi criado o e-mail ouvidoriampelj@cedae.com.br para recebimento das demandas oriundas daquele órgão, tratamento e resposta, no menor tempo possível.



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 / Reparcamento				
Análise de Água						
Denúncia						
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro				
		Substituição de Hidrômetro				
Outros		6	0	6	0%	0,00

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



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

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

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

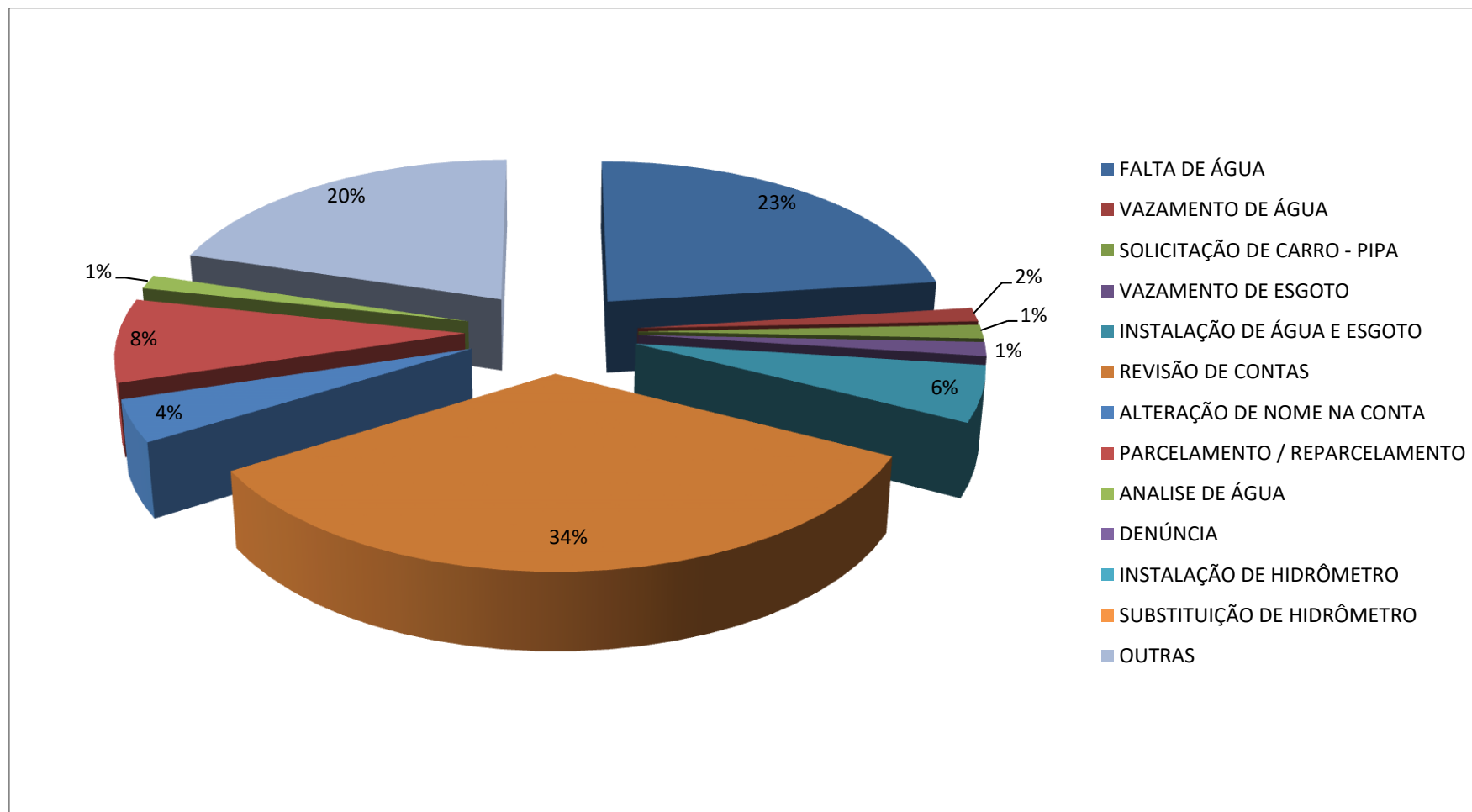
No Consumidor.gov.br, a comunicação se dá diretamente com as empresas participantes, que se comprometem a receber, analisar e responder as reclamações de seus consumidores em até 10 dias.



Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Consumidor.gov

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	17	15	2	88%	152,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	1	1	0	100%	144,00
		Solicitação de Carro-pipa	1	1	0	100%	48,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1	1	0	100%	24,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	4	4	0	100%	42,00
Comercial		Revisão de Contas	25	25	0	100%	167,04
		Alteração de Nome na Conta	3	3	0	100%	184,00
		Parcelamento / Reparcimento	6	4	2	67%	150,00
Análise de Água			1	1	0	100%	216,00
Denúncia							
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro					
Outros			15	12	3	80%	192,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO CONSUMIDOR.GOV



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

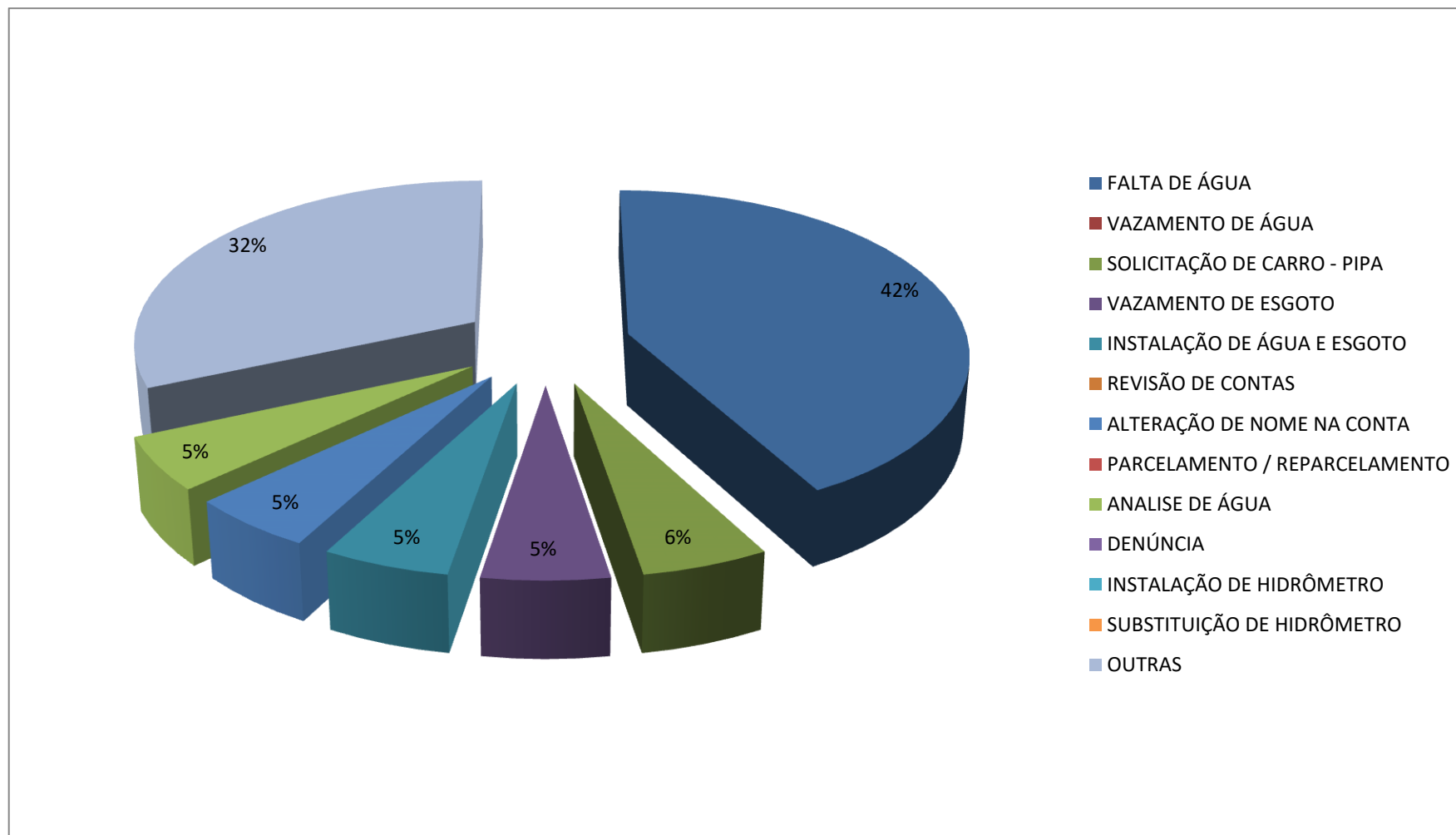
O FalaBR foi desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), é a plataforma integrada nacional de ouvidoria e acesso à informação. Ele é resultado da junção dos sistemas e-Sic e e-Ouv, ferramentas essenciais para o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (nº 12.527/2011) e para o cumprimento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



Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Fala.BR

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	8	7	1	88%	61,71
Manutenção	Água	Vazamento de Água					
		Solicitação de Carro-pipa	1	1	0	100%	72,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1	1	0	100%	120,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	1	1	0	100%	360,00
Comercial		Revisão de Contas					
		Alteração de Nome na Conta	1	1	0	100%	144,00
		Parcelamento / Reparcamento					
Análise de Água			1	0	1	0%	0,00
Denúncia							
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro					
Outros			6	4	2	67%	294,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO FALA.BR



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

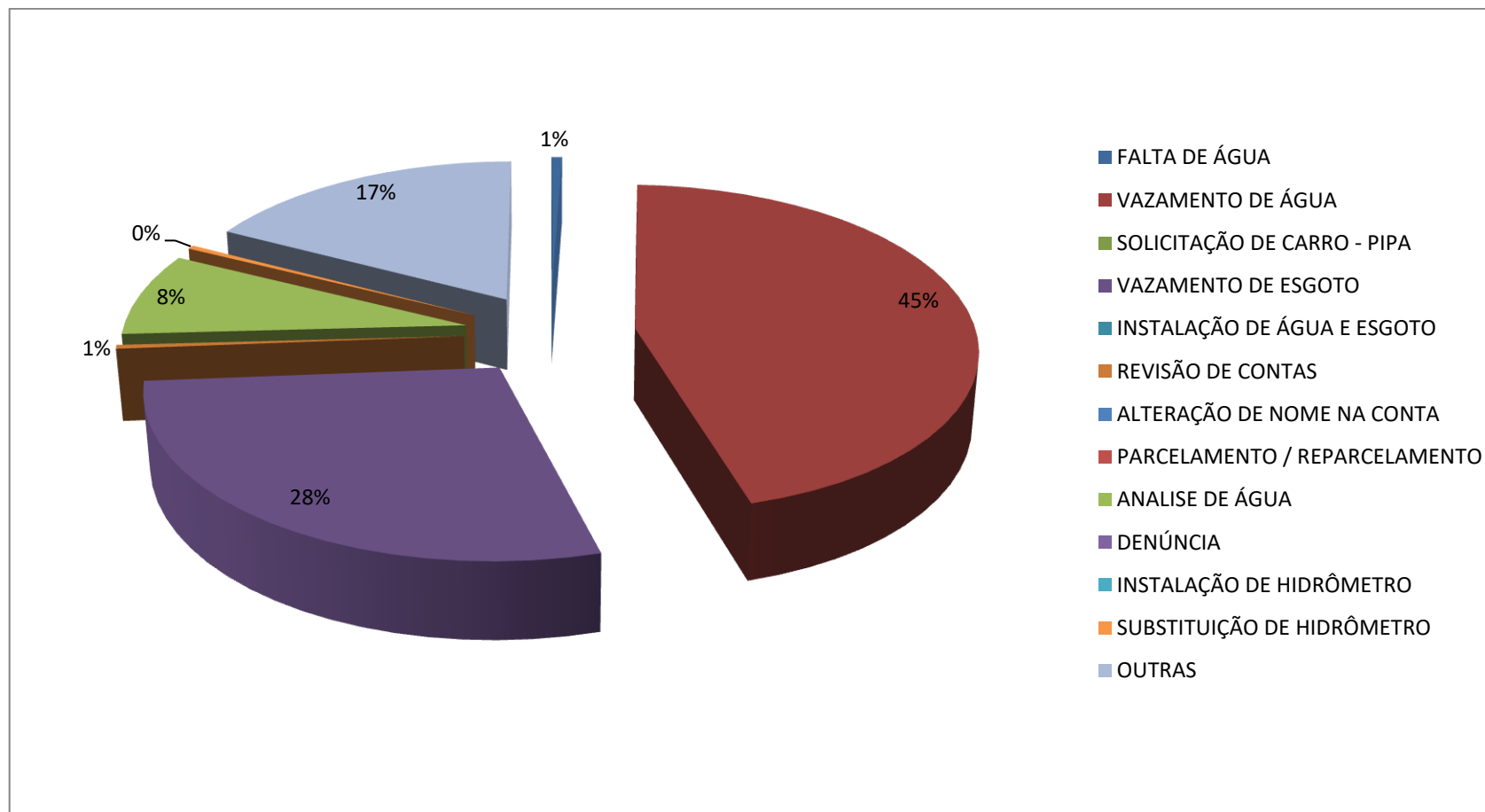
A NINA é a atendente virtual da CEDAE, sendo o acesso feito pelo site da Companhia (www.cedae.com.br), no link “chat online”. Neste canal o cidadão pode abrir demandas de falta d’água, vazamento de água e esgoto, análise da qualidade da água, e etc.



Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie da NINA

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	3	2	1	67%	60,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	237	222	15	94%	117,73
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	148	140	8	95%	116,74
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto						
		Revisão de Contas	2	0	2	0%	565,20
Comercial	Alteração de Nome na Conta						
	Parcelamento / Reparcamento						
Análise de Água			43	40	3	93%	565,20
Denúncia							
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro						
		Substituição de Hidrômetro	2	2	0	100%	24,00
Outros			91	5	86	5%	0,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA NINA



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

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

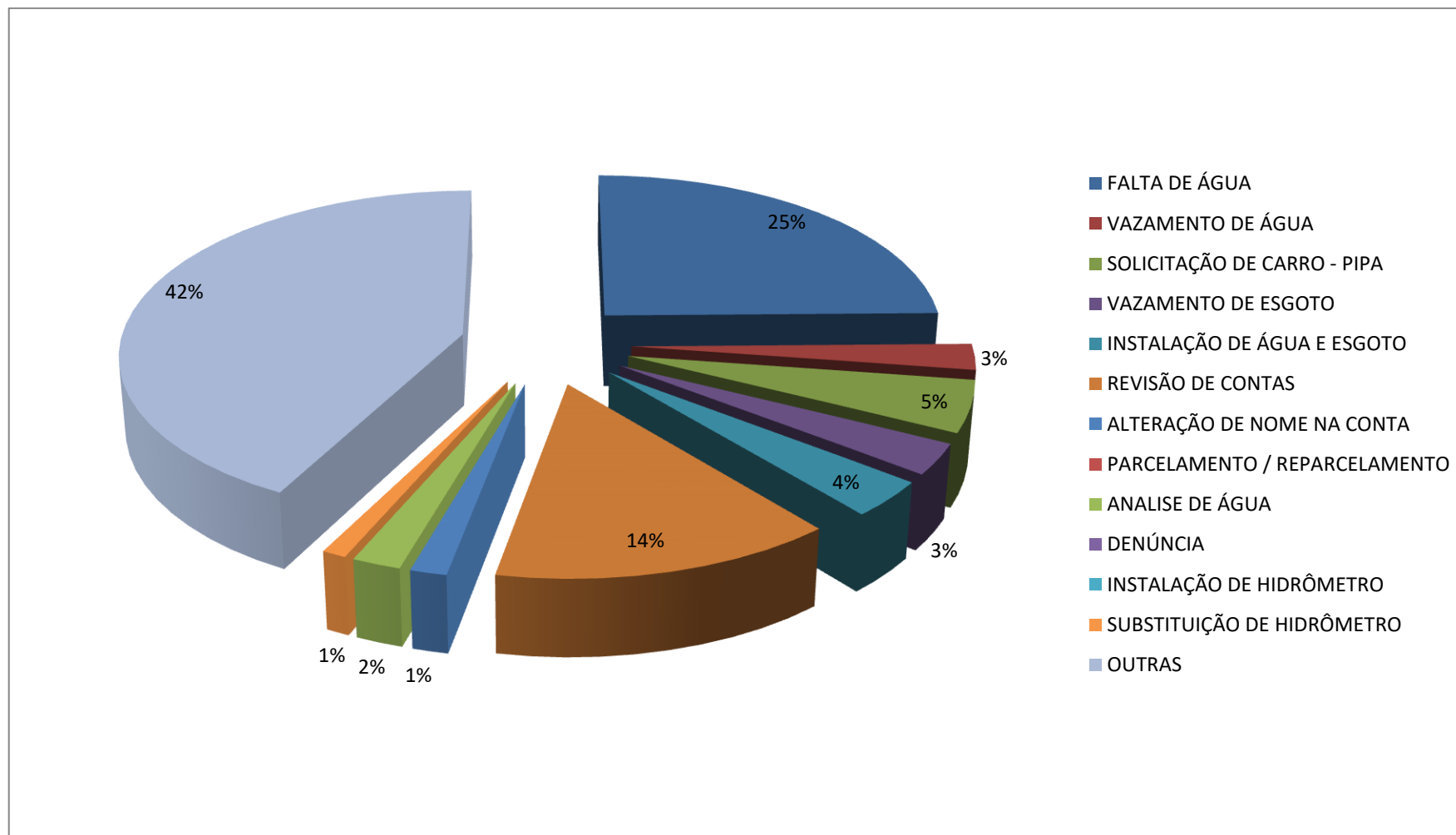
ReclameAQUI



Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Reclame Aqui

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	49	39	10	80%	158,15
Manutenção	Água	Vazamento de Água	5	5	0	100%	268,80
		Solicitação de Carro-pipa	10	8	2	80%	147,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	6	6	0	100%	108,00
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		7	1	6	14%	336,00
Comercial	Revisão de Contas		28	7	21	25%	294,86
	Alteração de Nome na Conta		3	3	0	100%	424,00
	Parcelamento / Reparcamento						
Análise de Água			4	4	0	100%	444,00
Denúncia							
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro						
	Substituição de Hidrômetro		2	2	0	100%	492,00
Outros			84	9	75	11%	69,33

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO RECLAME AQUI



9 - Disque Denúncia

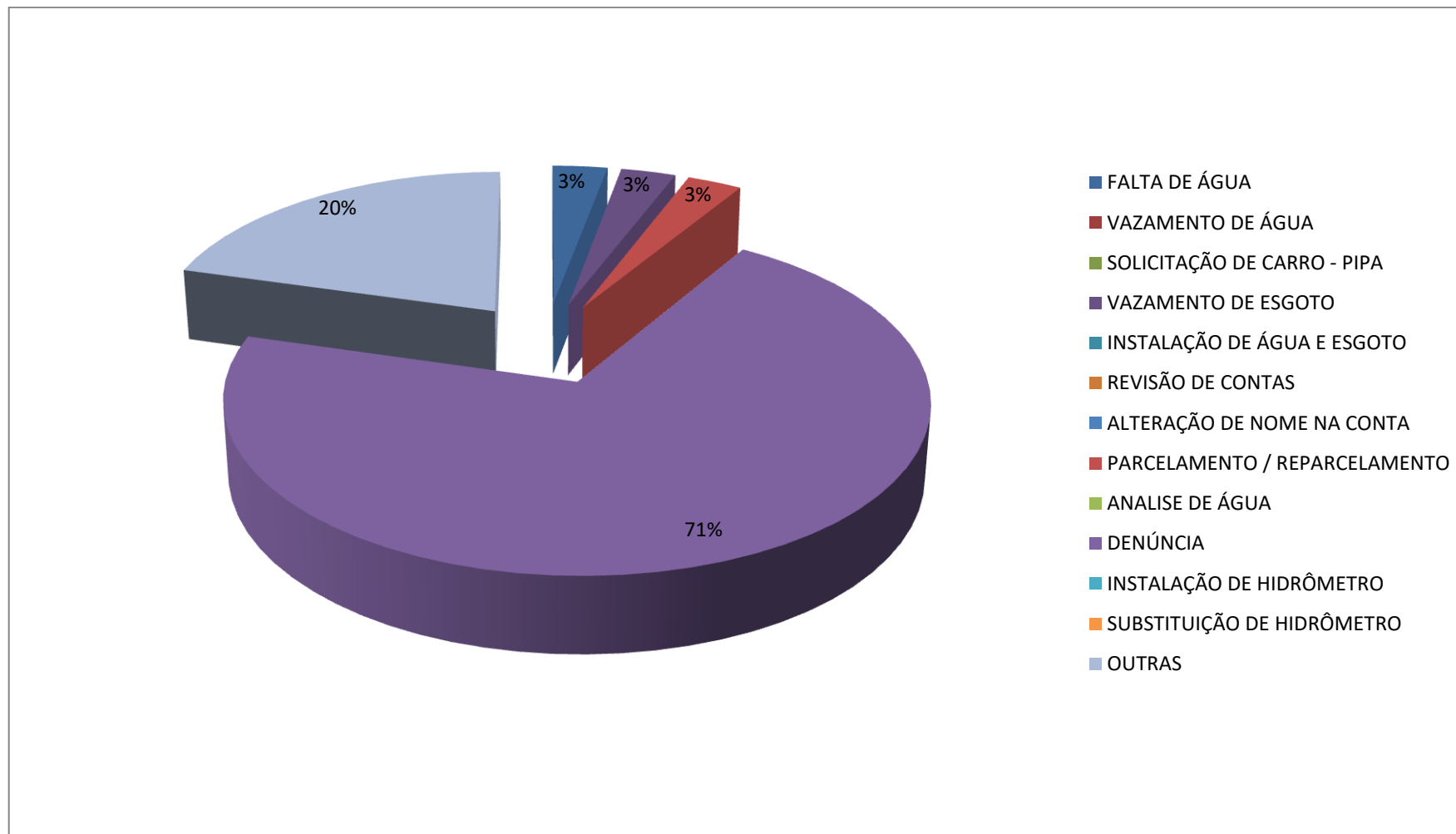
Central de atendimento especializada em atender a população que vivencia ou presencia ações criminosas;



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	1	1	0	100%	96,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água					
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1	1	0	100%	120,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto					
Comercial		Revisão de Contas					
		Alteração de Nome na Conta					
		Parcelamento / Reparcimento	1	0	1	0%	0,00
Análise de Água							
Denúncia			24	17	7	71%	230,12
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro					
Outros			7	0	7	0%	0,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO DISQUE DENÚNCIA



10 - Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ – CODECON

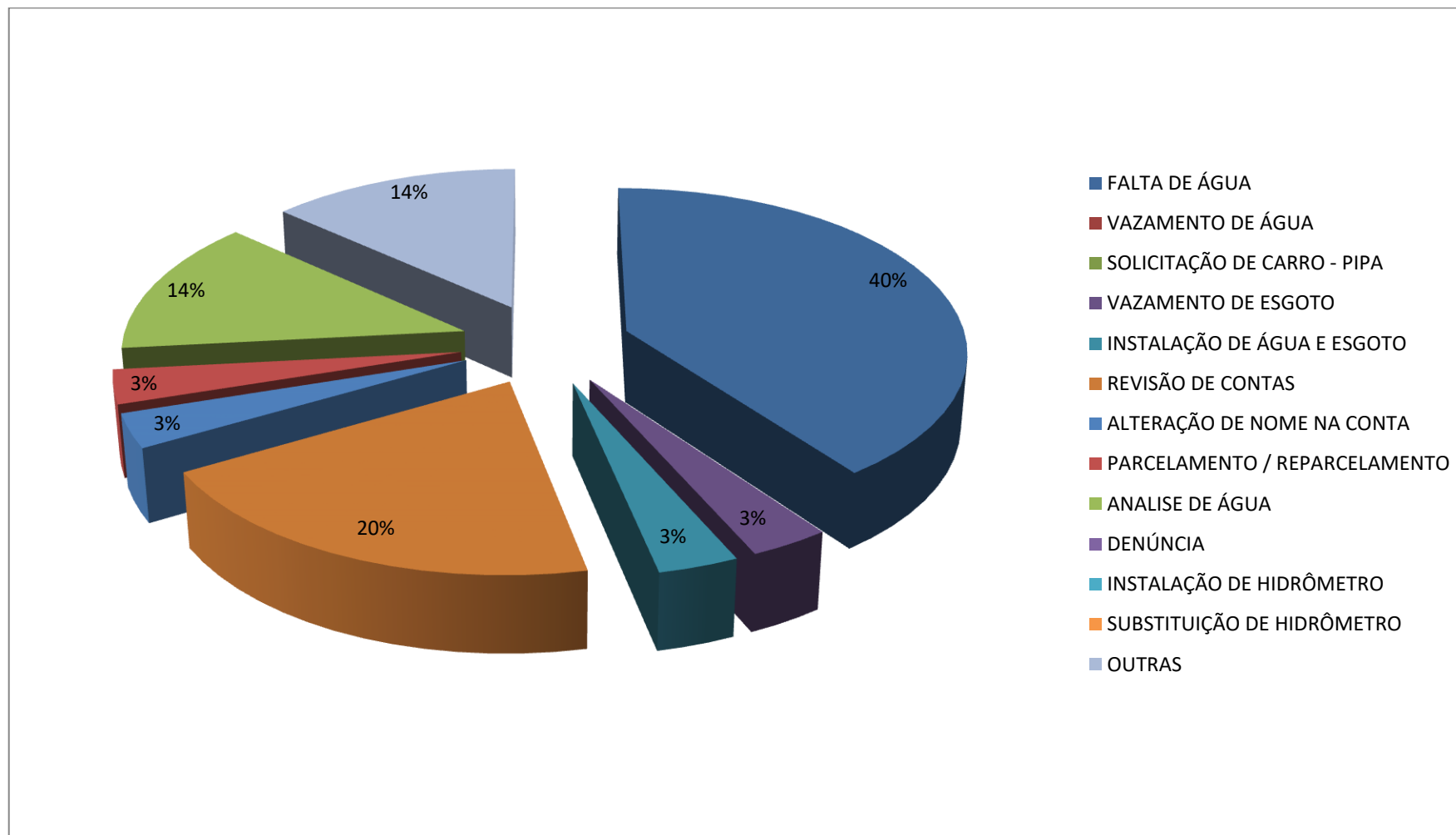
É uma das Comissões Permanentes da ALERJ e presta um serviço gratuito à população fluminense, além de analisar projetos e mensagens relacionadas aos direitos dos consumidores antes de irem à votação em plenário. Os cidadãos que se sentirem prejudicados pelos fornecedores de serviços e produtos podem 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	12	12	0	100%	200,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água					
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1	1	0	408,00	408,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	1	1	0	100%	48,00
		Revisão de Contas	6	5	1	83%	201,60
Comercial		Alteração de Nome na Conta	1	1	0	100%	24,00
		Parcelamento / Reparcimento	1	1	0	100%	24,00
Análise de Água			4	4	0	100%	342,00
Denúncia							
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro					
Outros			4	2	2	50%	180,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA CODECON - ALERJ



11 - Alô-ALERJ

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

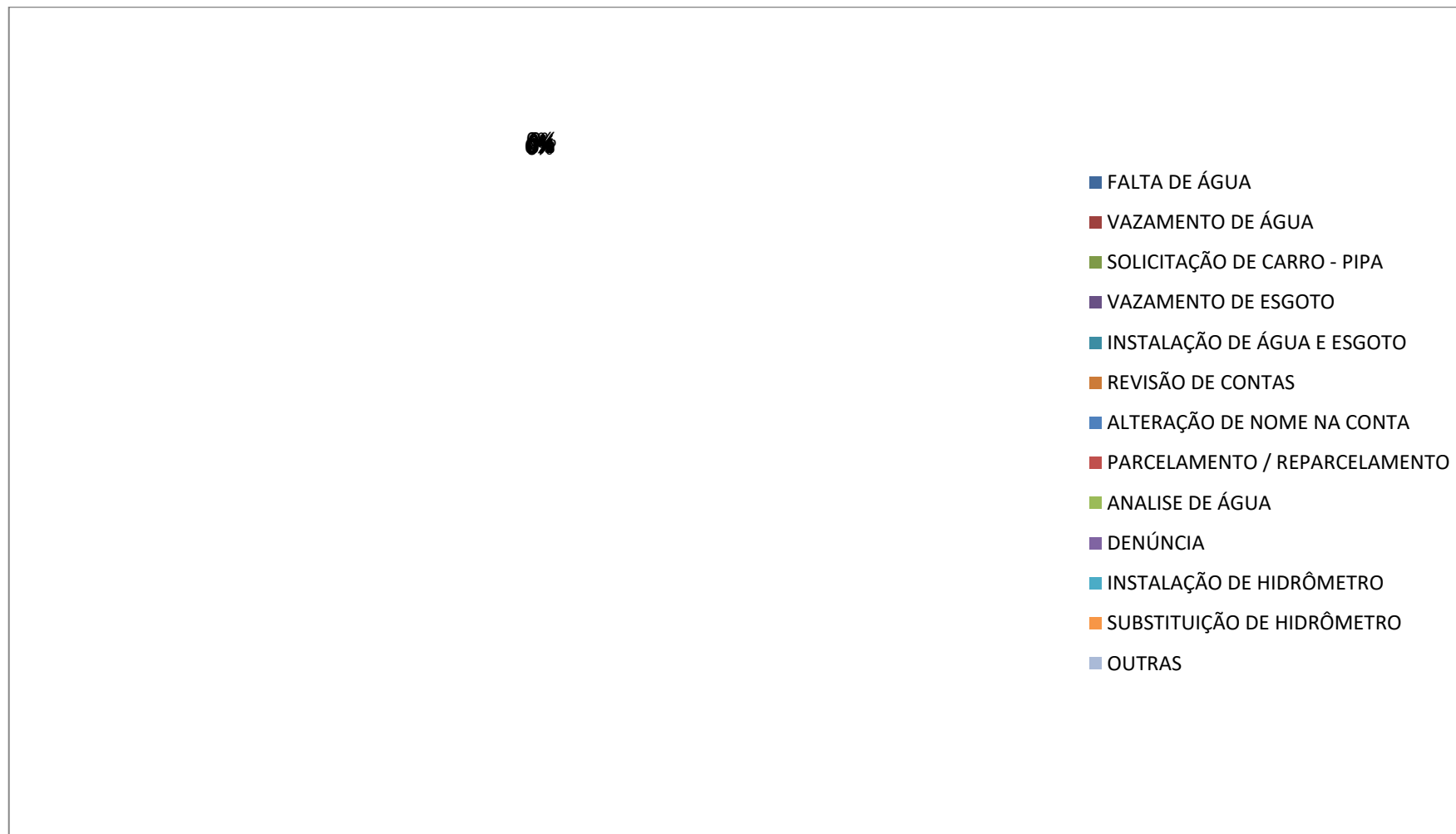
ALÔ ALERJ

Aqui você tem voz. 0800 0220008

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Alô ALERJ

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

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO ALÔ ALERJ



CANAIS DE ENTRADA DE DEMANDAS DE SEGUNDA INSTÂNCIA – OUVIDORIA

1 - Atendimento Telefônico Ouvidoria (0800-0316032)

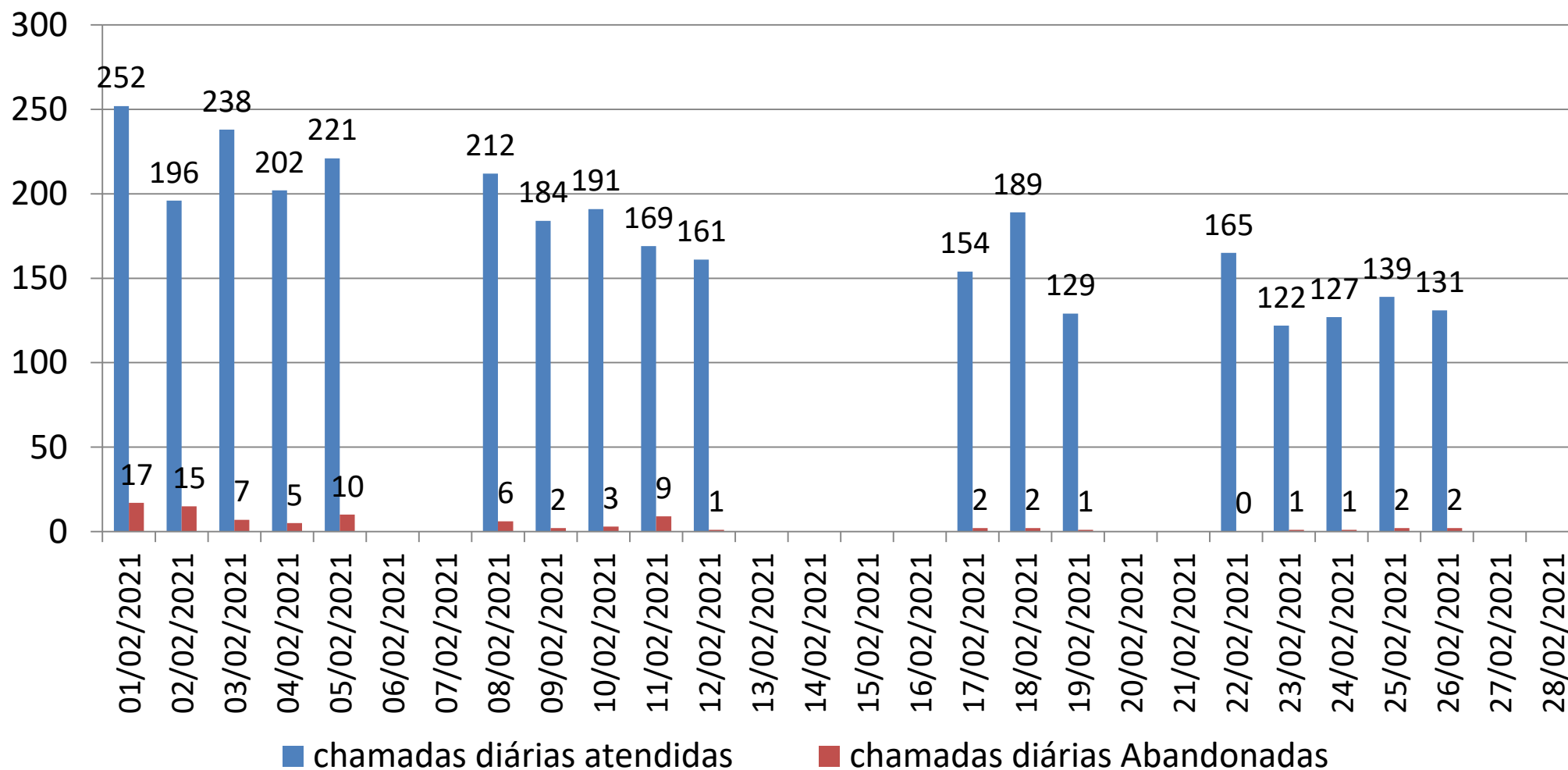
Atendimento realizado através do n.º 0800 0316032, das 09h às 18h, de segunda-feira a sexta-feira.



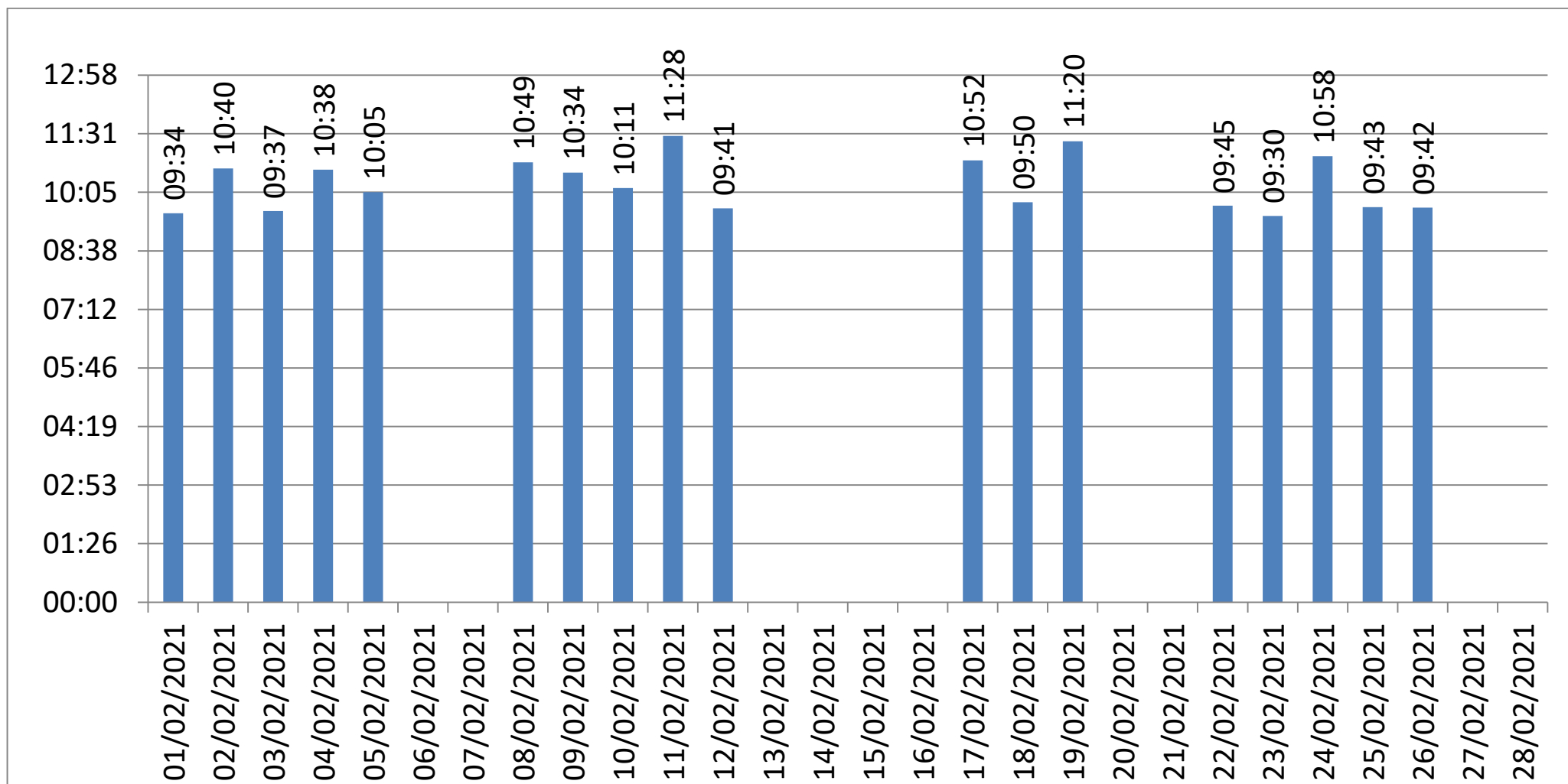
Sistema de telefonia								
Informações de performance / Nível de Serviço								
Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
	Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
3268	3182	83,22	97,37	86	2,63	00:00:43	00:10:17	102,6

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

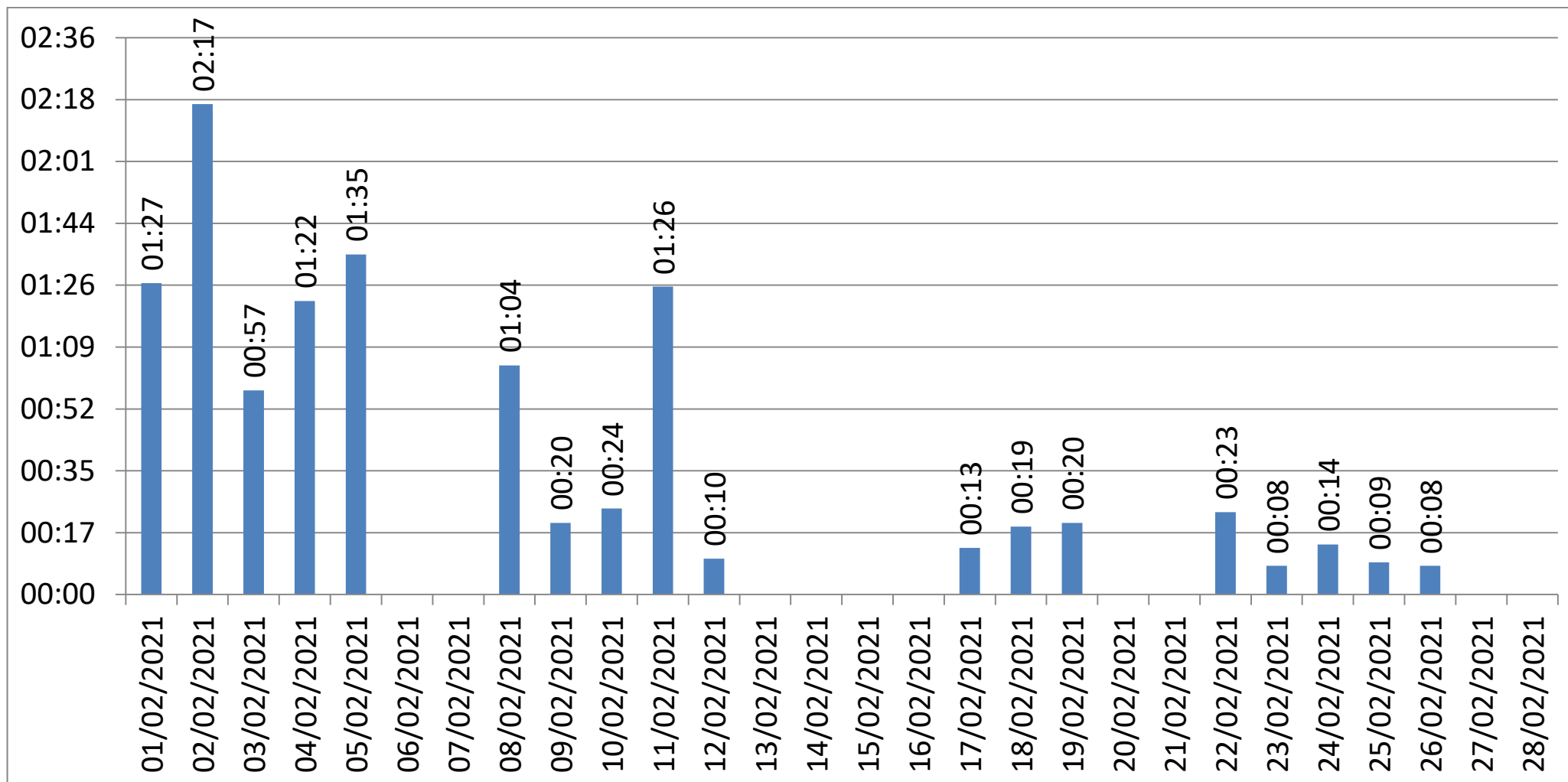
Quantidade de chamadas diárias atendidas / Abandonadas na Ouvidoria



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

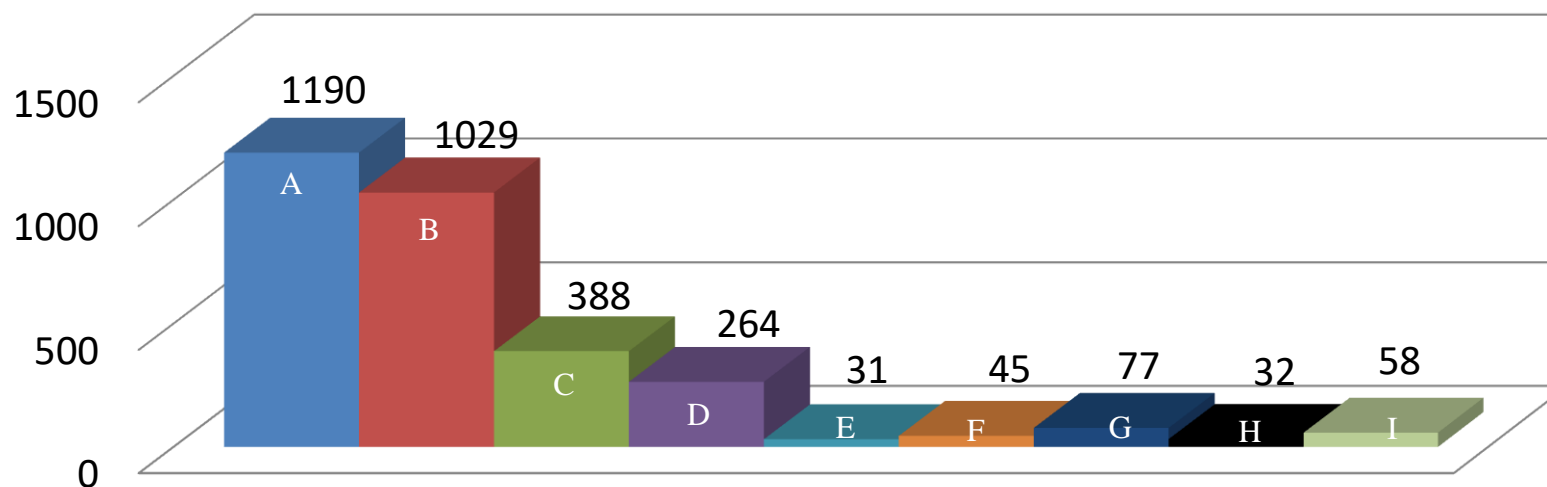


Evolução do TME por dia da Ouvidoria (0800-0316032)



Quantidade de Ordens de Serviços abertas pela Ouvidoria

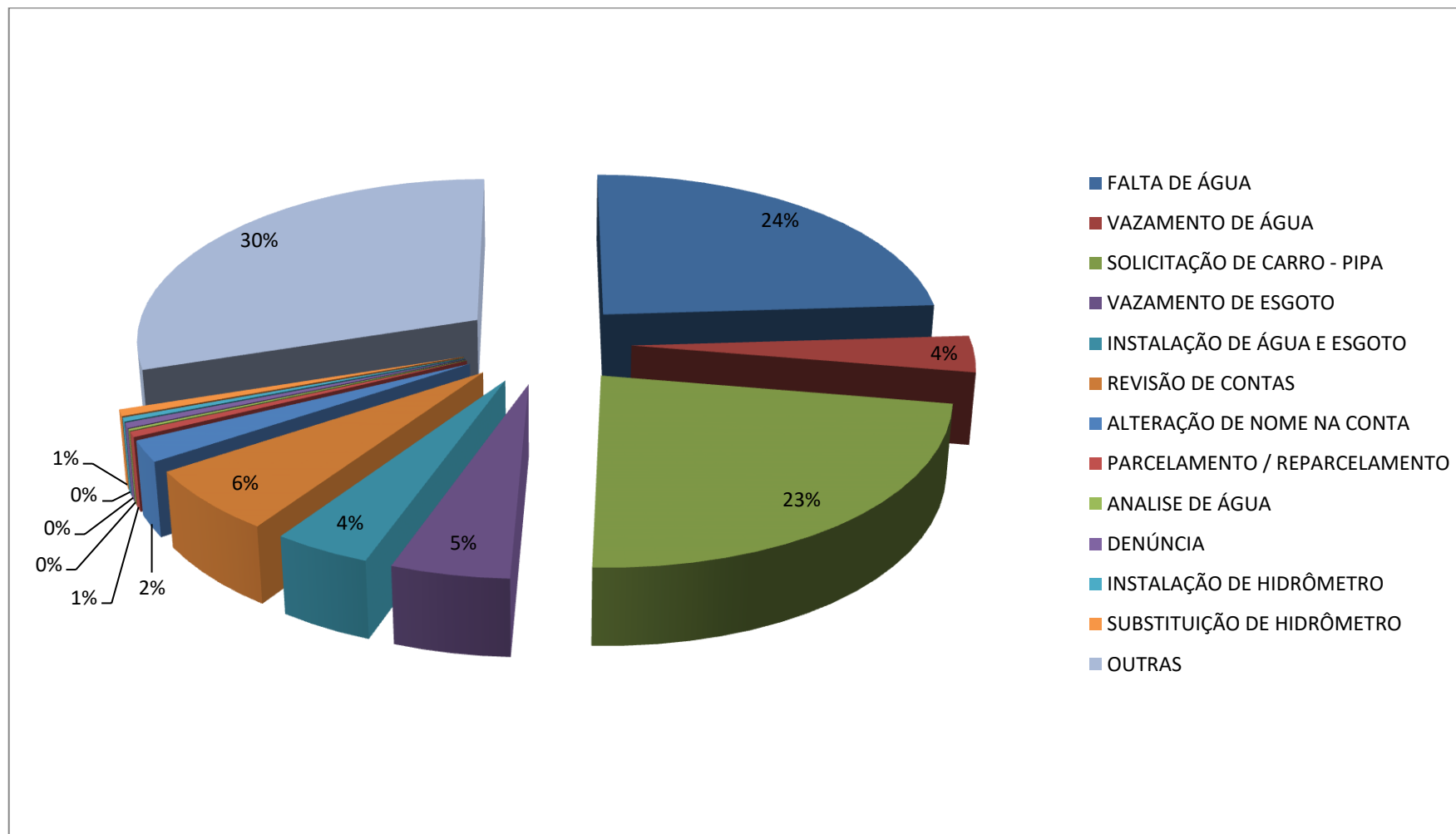
Assuntos	Total	%
A - Operação de Água	1190	38,21%
B - Manutenção de Água	1029	33,04%
C - Manutenção de Esgoto	388	12,46%
D - Outros	264	8,48%
E - Comercial	31	1,00%
F – Denúncia	45	1,45%
G - Setor Técnico	77	2,47%
H - Laboratório de Micromedição	32	1,03%
I - Análise de Água	58	1,86%



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	821	736	85	90%	140,18
Manutenção	Água	Vazamento de Água	122	105	17	86%	88,69
		Solicitação de Carro-pipa	787	711	76	90%	187,65
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	167	153	14	92%	122,20
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		138	64	74	46%	130,13
Comercial	Revisão de Contas		210	86	124	41%	62,23
	Alteração de Nome na Conta		71	31	40	44%	102,97
	Parcelamento / Reparcimento		18	8	10	44%	0,00
Análise de Água			6	3	3	50%	64,00
Denúncia			17	11	6	65%	277,09
Laboratório de Micromedicação	Instalação de Hidrômetro		13	8	5	62%	129,00
	Substituição de Hidrômetro		22	12	10	55%	100,00
Outros			1024	357	667	35%	39,13

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



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

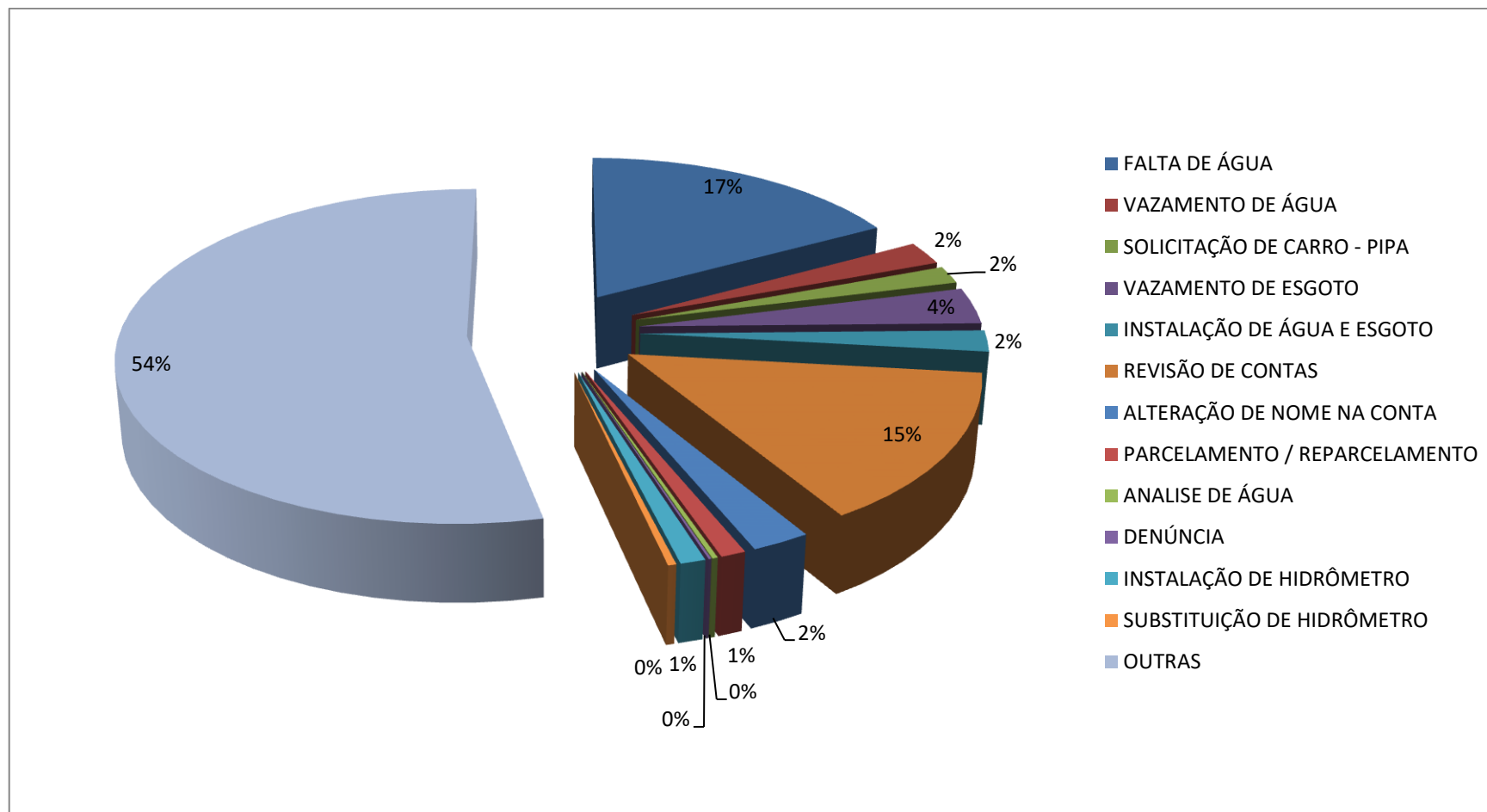
Recebimento de demandas através do e-mail ouvidoriageral@cedae.com.br. canal de atendimento ao público em geral



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	151	113	38	75%	123,61
Manutenção	Água	Vazamento de Água	20	19	1	95%	60,63
		Solicitação de Carro-pipa	15	12	3	80%	120,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	31	31	0	100%	92,90
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	18	3	15	17%	0,00
		Revisão de Contas	128	19	109	15%	195,79
Comercial		Alteração de Nome na Conta	21	6	15	29%	316,00
		Parcelamento / Reparcimento	9	0	9	0%	0,00
Análise de Água			2	1	1	50%	312,00
Denúncia			1	1		100%	672,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	9	6	3	67%	244,00
		Substituição de Hidrômetro	3	1	2	33%	168,00
Outros			471	65	406	14%	118,89

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS PELO E-MAIL DA OUVIDORIA GERAL



3 - Atendimento Pessoal no prédio sede

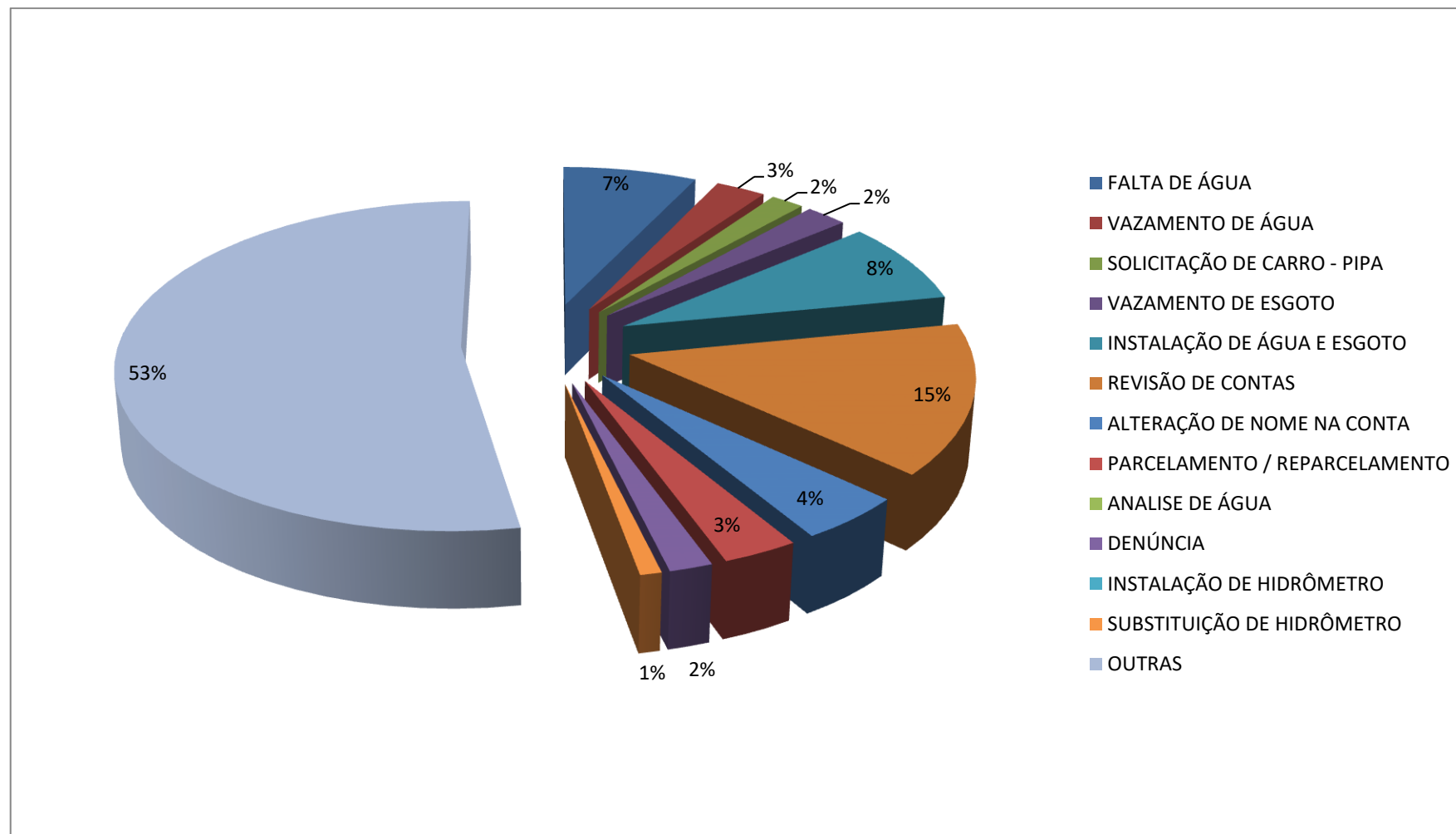
Composto de pré-atendimento e atendimento pessoal com atendimento realizado diretamente à população na sede da Companhia, das 09h às 17h, de segunda-feira a sexta-feira.



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	16	10	6	63%	158,40
Manutenção	Água	Vazamento de Água	6	5	1	83%	86,40
		Solicitação de Carro-pipa	4	3	1	75%	192,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	5	4	1	80%	78,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	18	11	7	61%	176,73
Comercial		Revisão de Contas	33	9	24	27%	117,33
		Alteração de Nome na Conta	10	3	7	30%	368,00
		Parcelamento / Reparcimento	7	6	1	86%	36,00
Análise de Água							
Denúncia			4	2	2	50%	60,00
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro	2	1	1	50%	24,00
Outros			118	38	80	32%	20,21

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



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

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

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

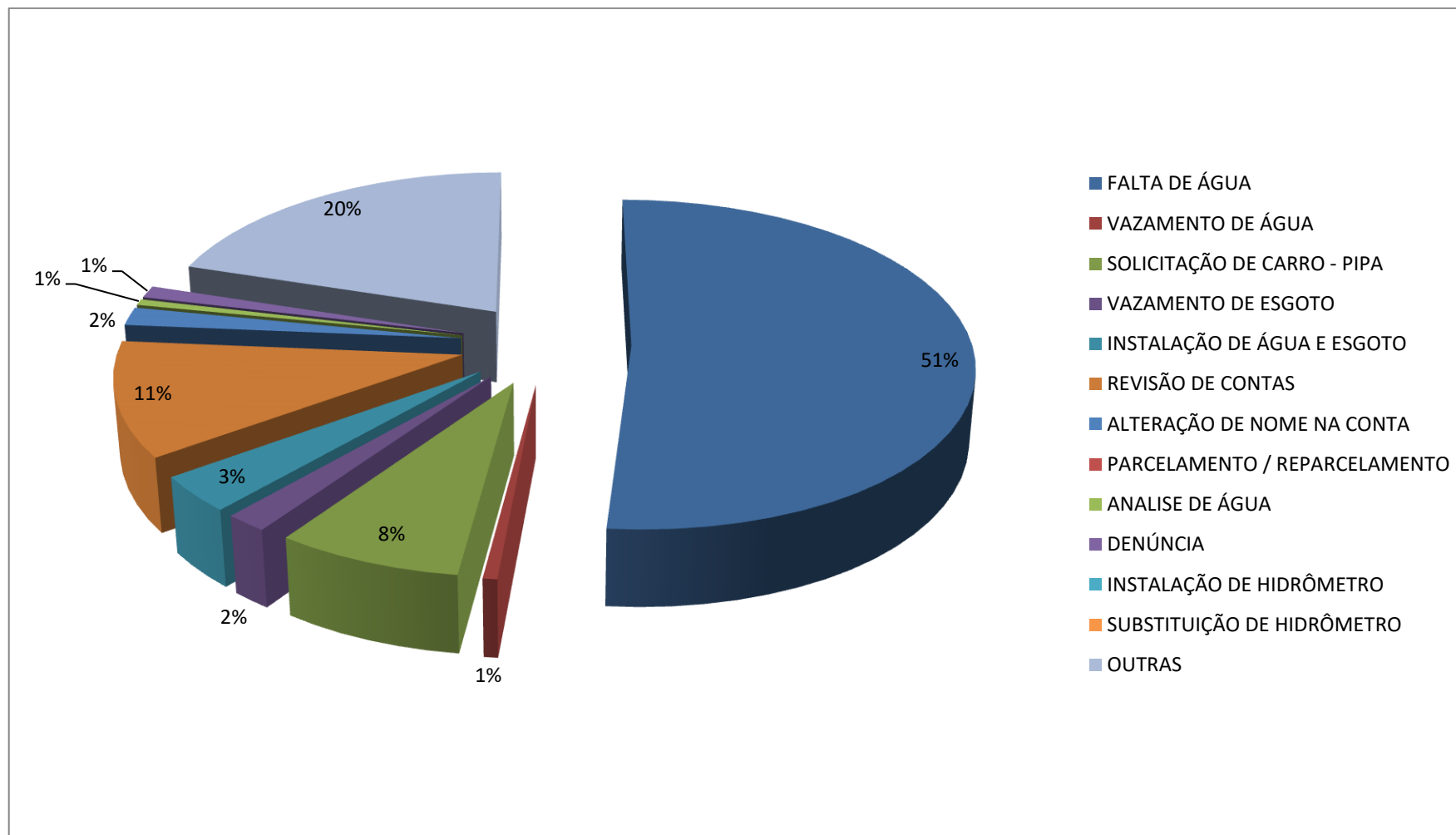
Através de sua Ouvidoria, a AGENERESA também atua como órgão de terceira instância, atendendo aqueles cidadãos que procuraram o primeiro atendimento da CEDAE, depois a Ouvidoria Geral, e não conseguiram uma resposta satisfatória aos seus ensejos.



Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de AGENERSA

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	87	86	1	99%	186,70
Manutenção	Água	Vazamento de Água	1	1	0	100%	144,00
		Solicitação de Carro-pipa	13	13	0	100%	184,62
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	3	3	0	100%	32,00
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		6	4	2	67%	108,00
Comercial	Revisão de Contas		19	17	2	89%	199,06
	Alteração de Nome na Conta		3	1	2	33%	48,00
	Parcelamento / Reparcelamento						
Análise de Água			1	0	1	0%	0,00
Denúncia			2	2	0	100%	120,00
Laboratório de Micromedicação	Instalação de Hidrômetro						
	Substituição de Hidrômetro						
Outros			34	22	12	65%	178,91

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