

# RELATÓRIO

## ATENDIMENTO OUVIDORIA

- Maio 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	21899	10755	11144	50,89
Informação	17775	0	17775	100
Reclamação	11512	4371	7141	62,03
Denúncia	450	294	156	34,67
Elogio	46	0	46	100
Sugestão	24	0	24	100
Trote / Engano / Ligação Muda	3233	0	3233	100
<b>Total</b>	<b>54939</b>	<b>15420</b>	<b>39519</b>	<b>71,93</b>

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

Natureza	Total	Não Atendido	Atendido	% Atendimento
Solicitação	449	282	167	37,19
Informação	621	0	621	100
Reclamação	1619	1010	609	37,62
Denúncia	24	14	10	41,67
Elogio	8	0	8	100
Sugestão	3	0	3	100
Trote / Engano / Ligação Muda	166	0	166	100
<b>Total</b>	<b>2890</b>	<b>1306</b>	<b>1584</b>	<b>54,81</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	9397	6514	2883	69	61
Manutenção	Água	Vazamento de Água	6839	5367	1472	78	98
		Solicitação de Carro-pipa	2890	2141	749	74	129
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	4001	3344	657	84	75
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		1780	1333	447	75	5
	Revisão de Contas		3045	1885	1160	62	32
Comercial	Alteração de Nome na Conta		3191	1511	1680	47	32
	Parcelamento / Reparcimento		1331	967	364	73	15
Análise de Água			93	58	35	62	148
Denúncia			417	157	260	38	143
Laboratório de Micromedicação	Instalação de Hidrômetro		102	65	37	64	16
	Substituição de Hidrômetro		305	223	82	73	20
Outros			21548	15954	5594	74	9

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	277	193	84	70	71
Manutenção	Água	Vazamento de Água	188	153	35	81	82
		Solicitação de Carro-pipa	123	96	27	78	94
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	211	165	46	78	65
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	181	78	103	43	74
		Revisão de Contas	294	98	196	33	38
Comercial		Alteração de Nome na Conta	133	40	93	30	42
		Parcelamento / Reparcimento	30	12	18	40	0
Análise de Água			4	2	2	50	48
Denúncia			20	10	10	50	146
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro	22	11	11	50	124
		Substituição de Hidrômetro	43	17	26	40	51
Outros			1364	709	655	52	16

## - 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 MAIO DE 2021

e-SIC e SIC Presencial	
Pedidos de acesso à informação	16
Recursos de primeira instância	16
Recursos de segunda instância	2
Recursos de terceira instância (CGE-RJ)	1
Atendidas	
Demandas atendidas	7
Demandas que não cumpriram requisitos legais	1
Pendentes	
Demandas em andamento	8
% de demandas	
Acesso negado – s/ requisitos	6
Acesso concedido	44
Demandas em andamento	50

## CANAIS DE ENTRADA DE DEMANDAS DE PRIMEIRA INSTÂNCIA

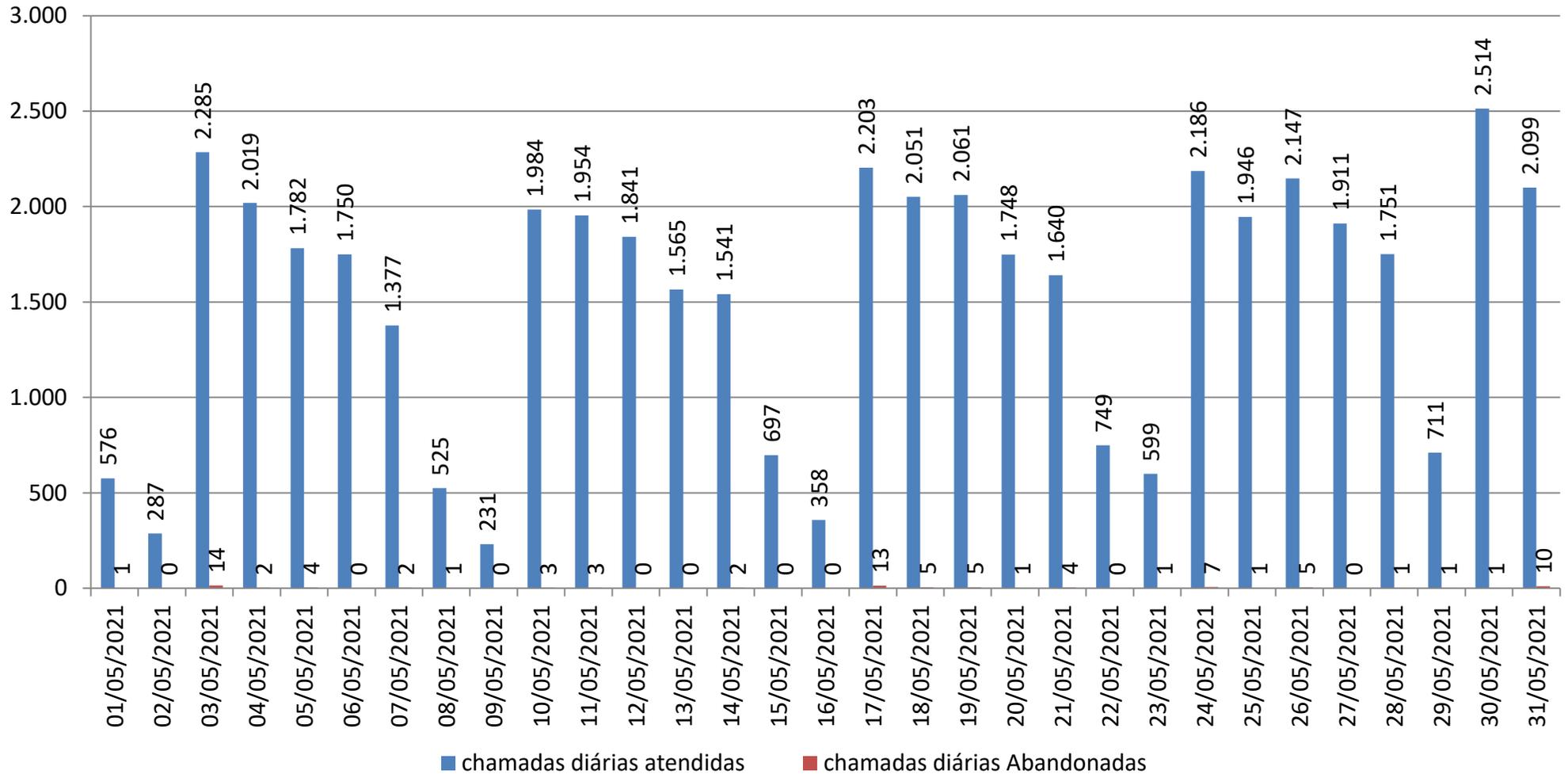
## 1 - Atendimento Telefônico SAC (0800-2821195);

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

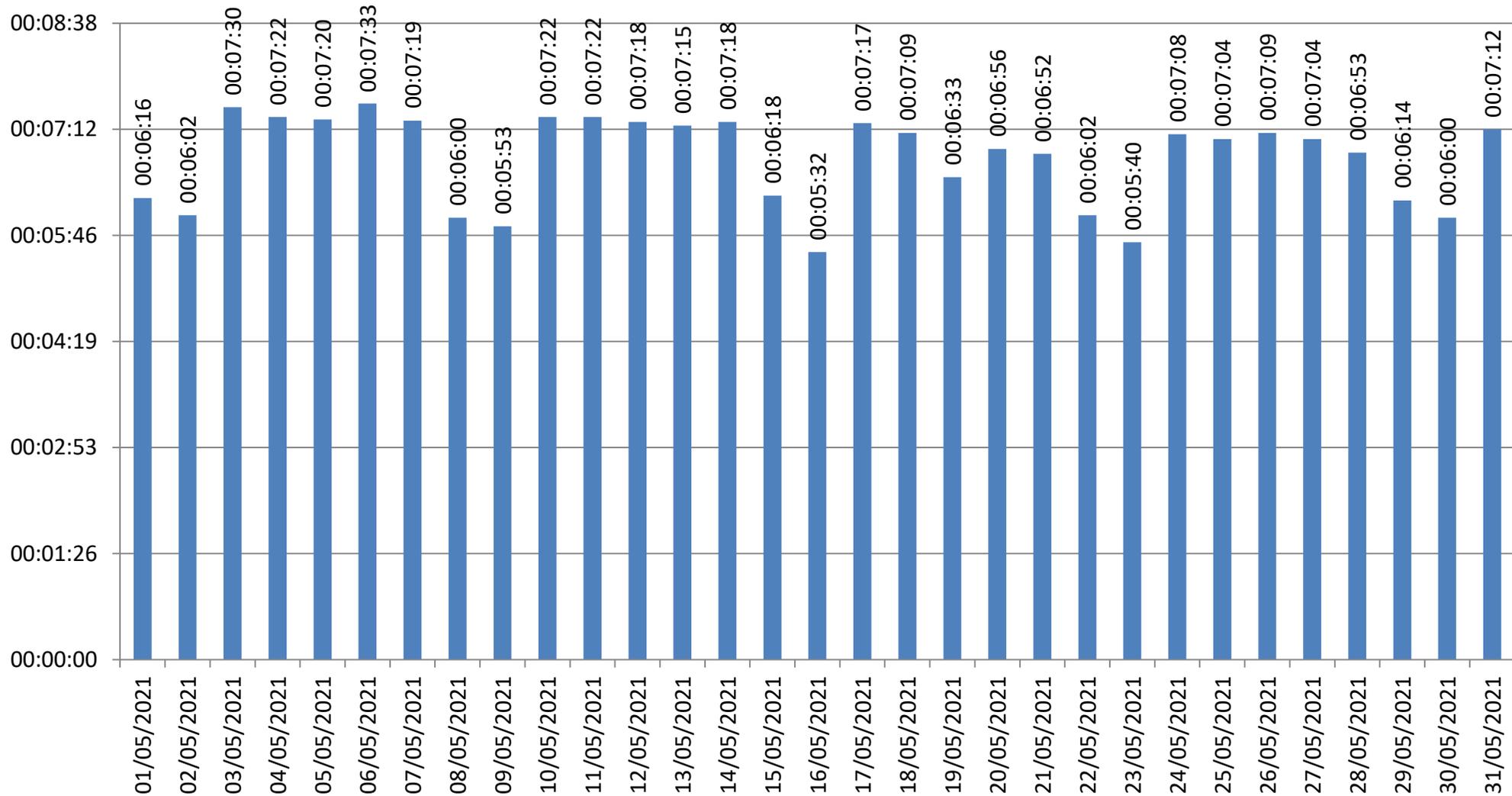


Sistema de Telefonia								
Informações de Performance / Nível de Serviço								
Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
	Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
45.076	44.989	98,75	99,80	87	0,19	00:00:02	00:07:03	128,54

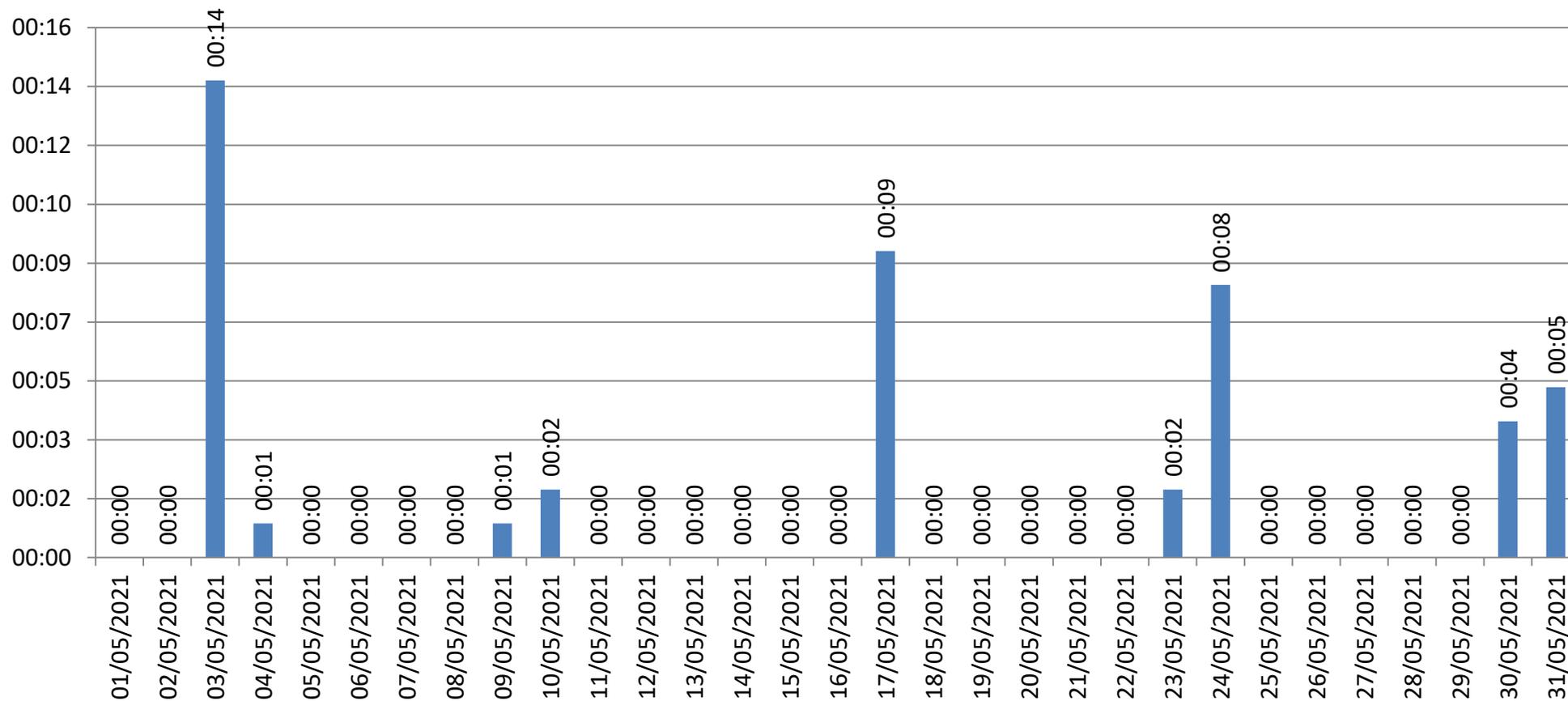
### Quantidade de chamadas diárias atendidas / Abandonadas no SAC



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

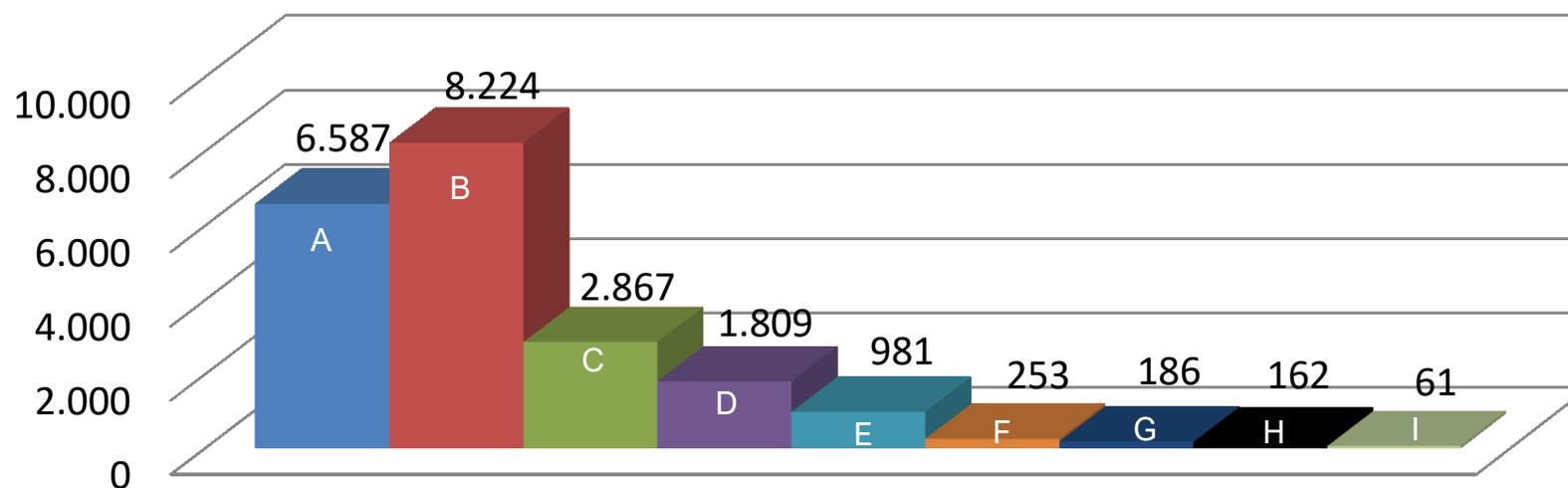


### Evolução do TME por dia do SAC (0800-2821195)



### Quantidade de Ordens de Serviços abertas pelo SAC

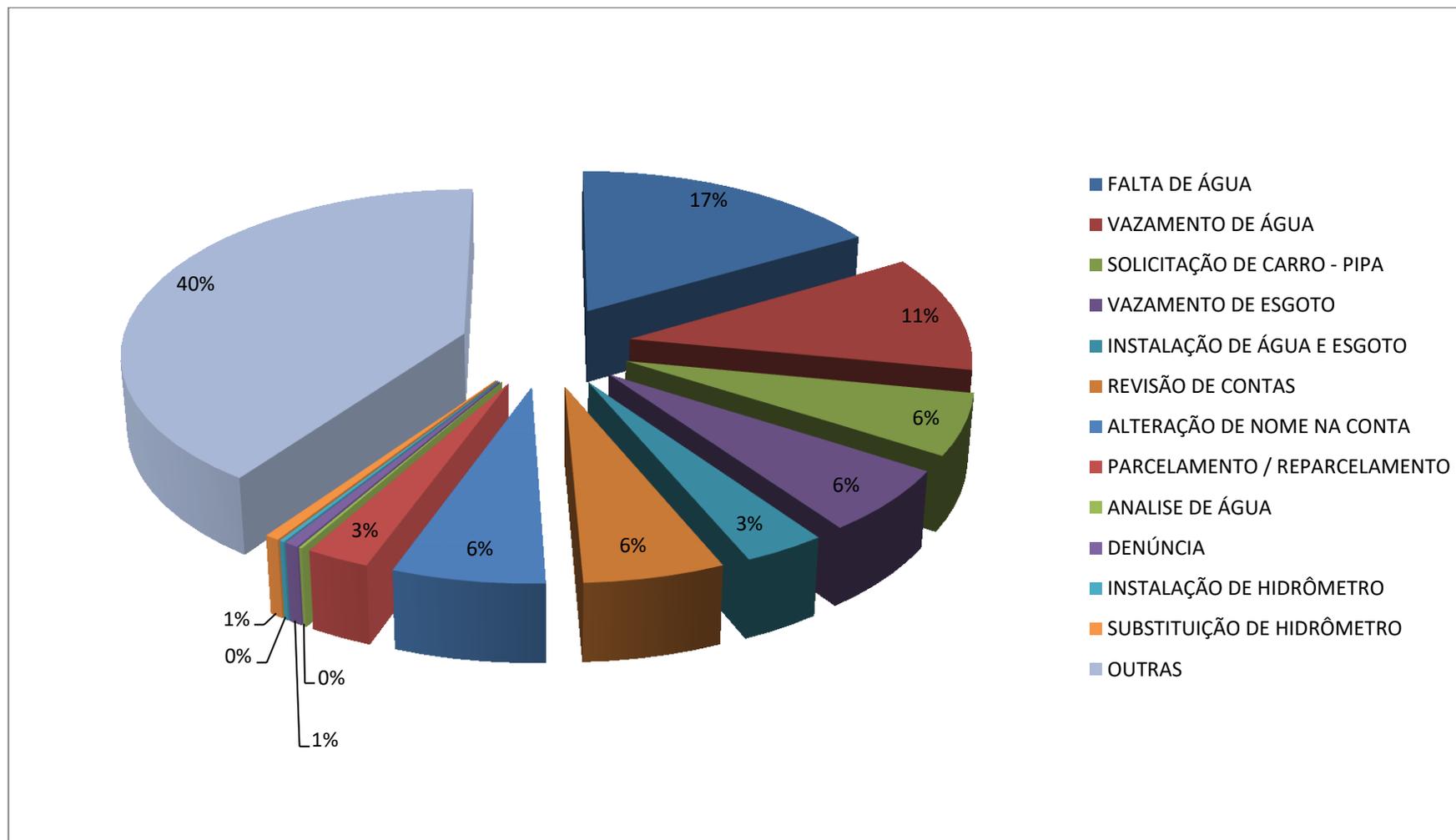
Assuntos	Total	%
A - Operação de Água	6.587	31,17
B - Manutenção de Água	8.224	38,92
C - Manutenção de Esgoto	2.867	13,57
D - Outros	1.809	8,56
E - Comercial	981	4,64
F – Denúncia	253	1,20
G - Setor Técnico	186	0,88
H - Laboratório de Micromedicação	162	0,77
I - Análise de Água	61	0,29



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

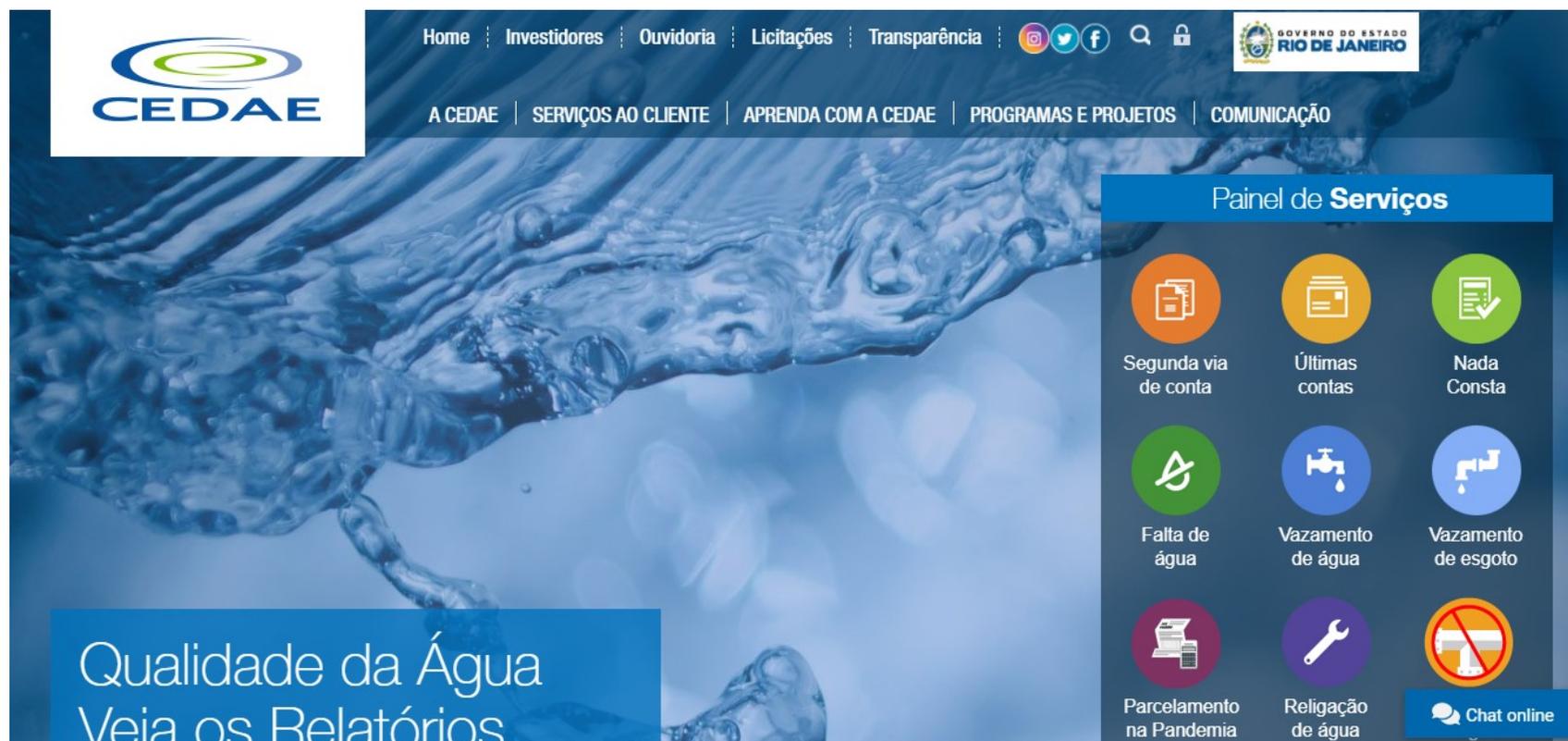
Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	8008	5479	2529	68	61
Manutenção	Água	Vazamento de Água	5513	4317	1196	78	99
		Solicitação de Carro-pipa	2879	2134	745	74	129
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	2996	2493	503	83	74
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	1642	1230	412	75	5
		Revisão de Contas	2803	1733	1070	62	34
Comercial		Alteração de Nome na Conta	3019	1395	1624	46	34
		Parcelamento / Reparcimento	1275	917	358	72	15
Análise de Água			71	46	25	65	134
Denúncia			280	93	187	33	169
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro	99	62	37	63	17
		Substituição de Hidrômetro	292	212	80	73	20
Outros			19414	14427	4987	74	8

### 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.

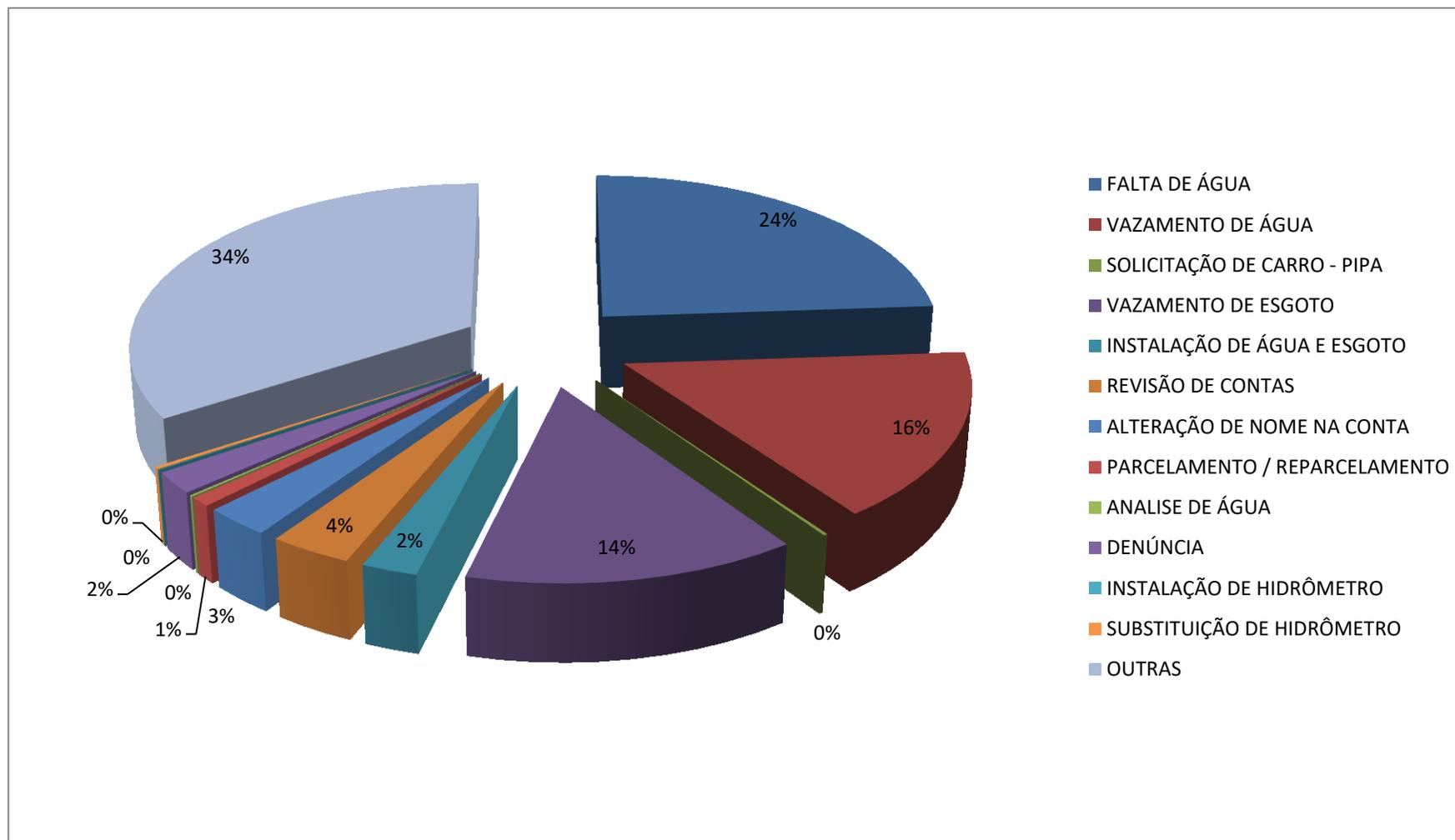


The screenshot displays the CEDAE website interface. At the top left is the CEDAE logo. The navigation menu includes: Home, Investidores, Ouvidoria, Licitações, Transparência, and social media icons (Instagram, Twitter, Facebook). A secondary menu lists: A CEDAE, SERVIÇOS AO CLIENTE, APRENDA COM A CEDAE, PROGRAMAS E PROJETOS, and COMUNICAÇÃO. The main content area features a large blue banner with the text "Qualidade da Água" and "Veja os Relatórios". On the right, a "Painel de Serviços" (Services Panel) contains nine service icons: "Segunda via de conta" (orange), "Últimas contas" (yellow), "Nada Consta" (green), "Falta de água" (green), "Vazamento de água" (blue), "Vazamento de esgoto" (blue), "Parcelamento na Pandemia" (purple), "Religação de água" (purple), and "Chat online" (blue with a red prohibition sign).

### 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	1364	1014	350	74	60
Manutenção	Água	Vazamento de Água	923	726	197	79	94
		Solicitação de Carro-pipa	10	6	4	60	72
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	779	665	114	85	77
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	132	100	32	76	6
		Revisão de Contas	196	130	66	66	14
Comercial		Alteração de Nome na Conta	159	110	49	69	2
		Parcelamento / Reparcimento	51	45	6	88	11
Análise de Água			7	3	4	43	240
Denúncia			118	53	65	45	103
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	3	3	0	100	0
		Substituição de Hidrômetro	13	11	2	85	22
Outros			1948	1438	510	74	10

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;

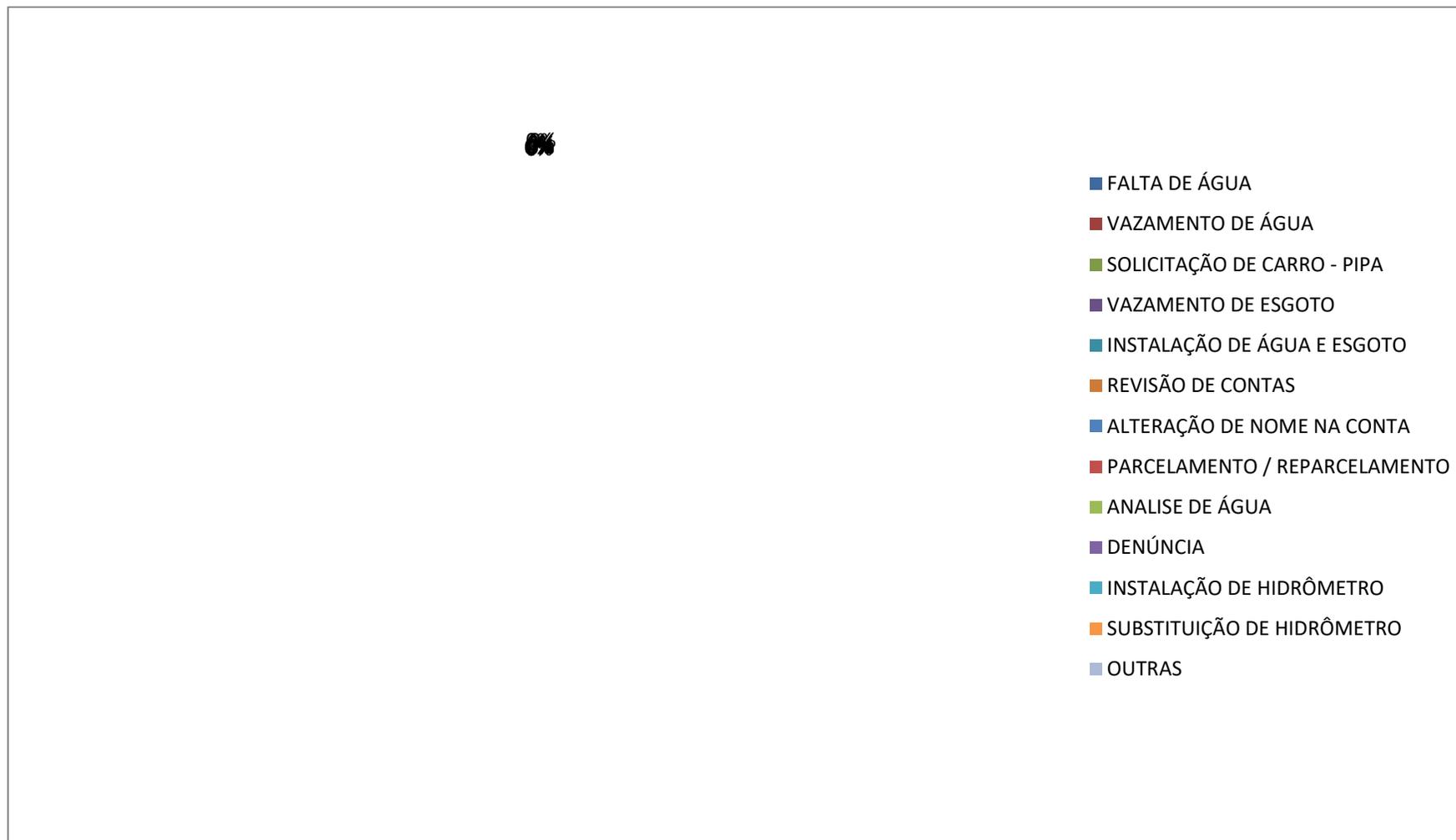


- Autos de infração da PMRJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;

### 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

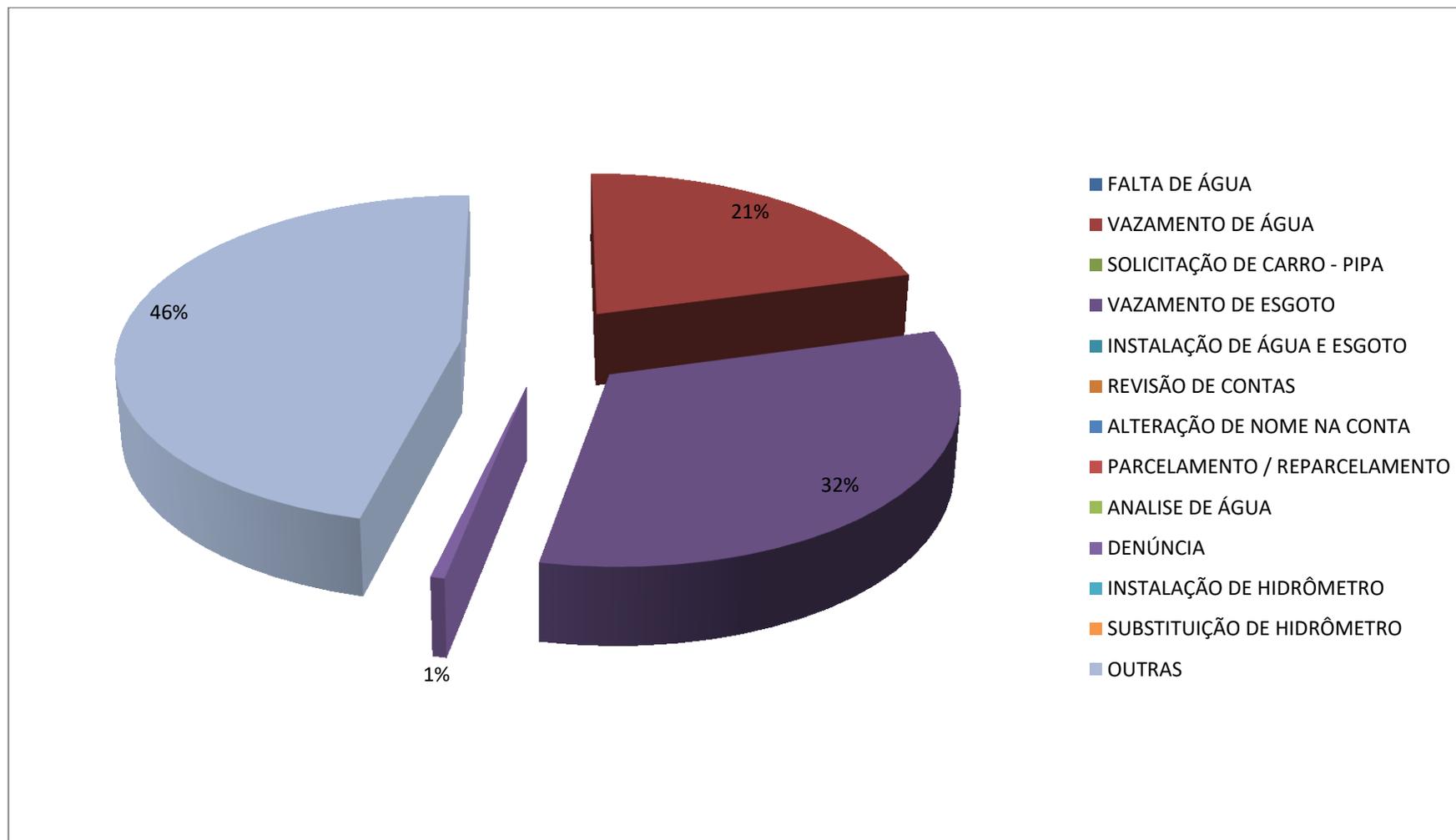


- Editais da Prefeitura do RJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;

### 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	36	31	5	86	101
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	56	48	8	86	104
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto						
Comercial	Revisão de Contas						
	Alteração de Nome na Conta						
	Parcelamento / Reparcimento						
Análise de Água							
Denúncia			1	0	1	0	0
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro						
	Substituição de Hidrômetro						
Outros			80	63	17	79	130

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

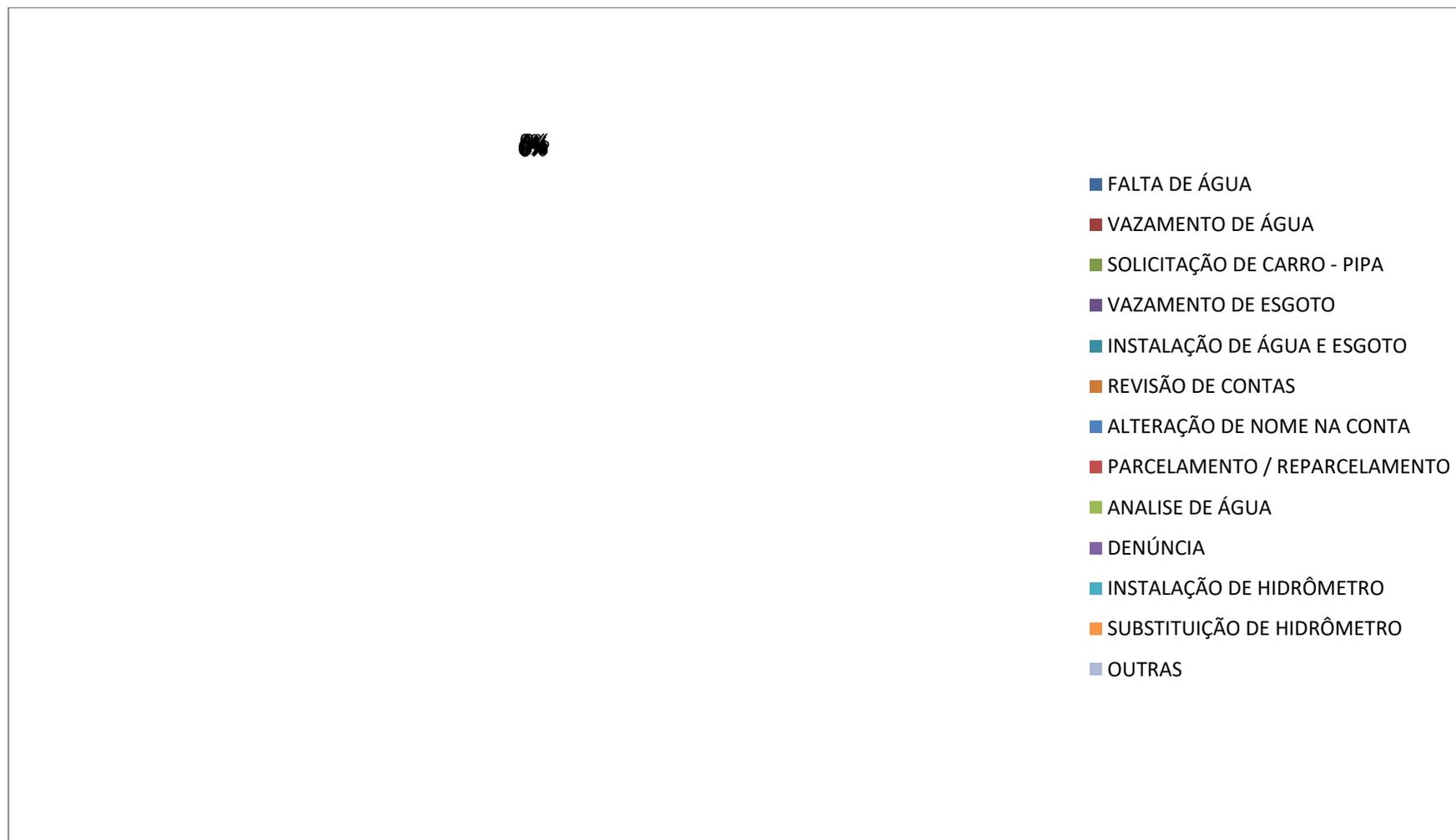


- Câmara dos Deputados RJ: Ofícios da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro;

### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

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

## QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA CÂMARA DOS DEPUTADOS RJ

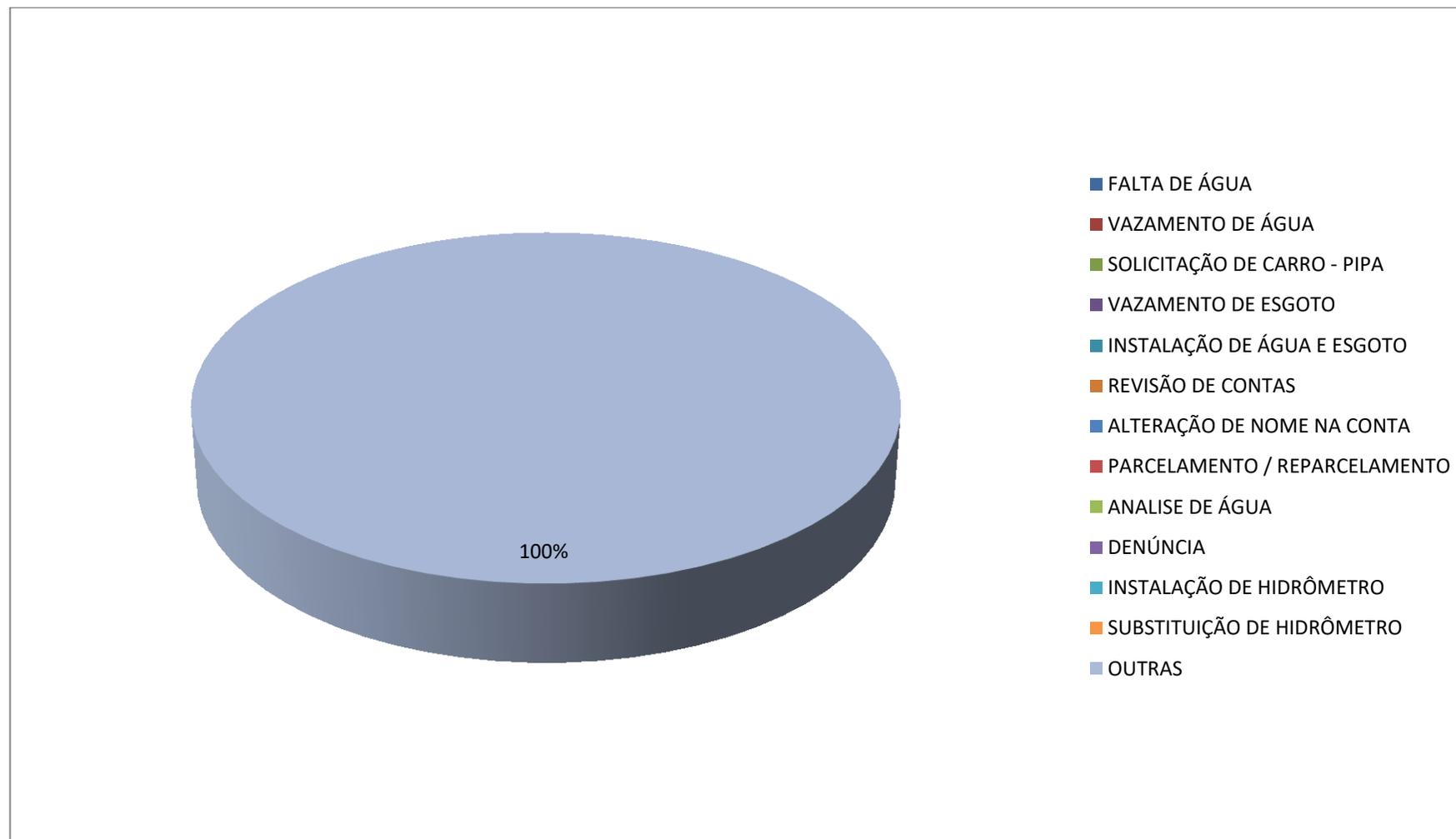


- Câmara de Vereadores: Ofícios da Câmara Municipal do Rio de Janeiro;

### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

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

## QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA CÂMARA DE VEREADORES

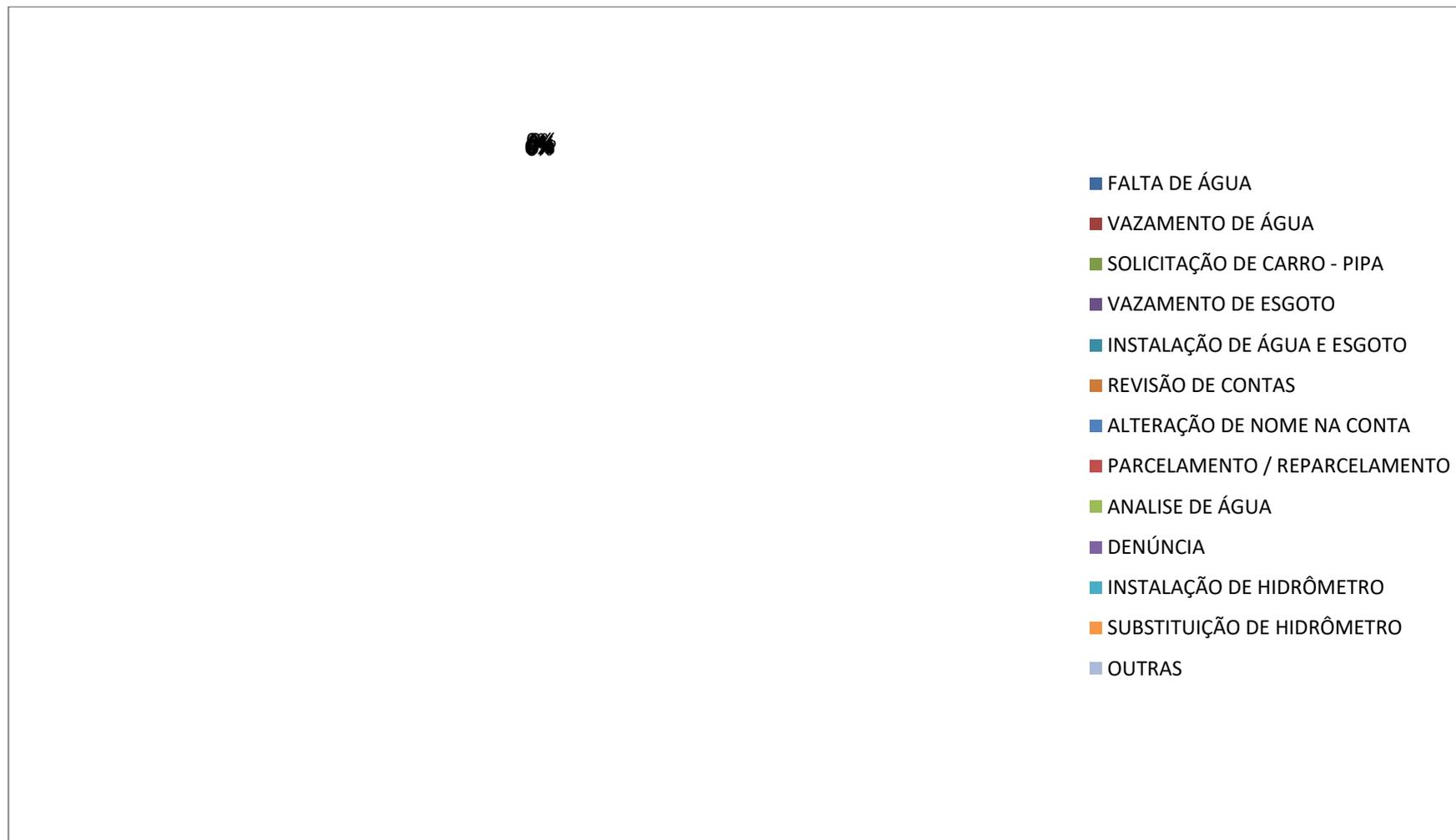


- SUBDEC: Ofícios da Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil, da Secretaria Municipal de Ordem Pública, da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro;

### 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				
		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 SUBDEC

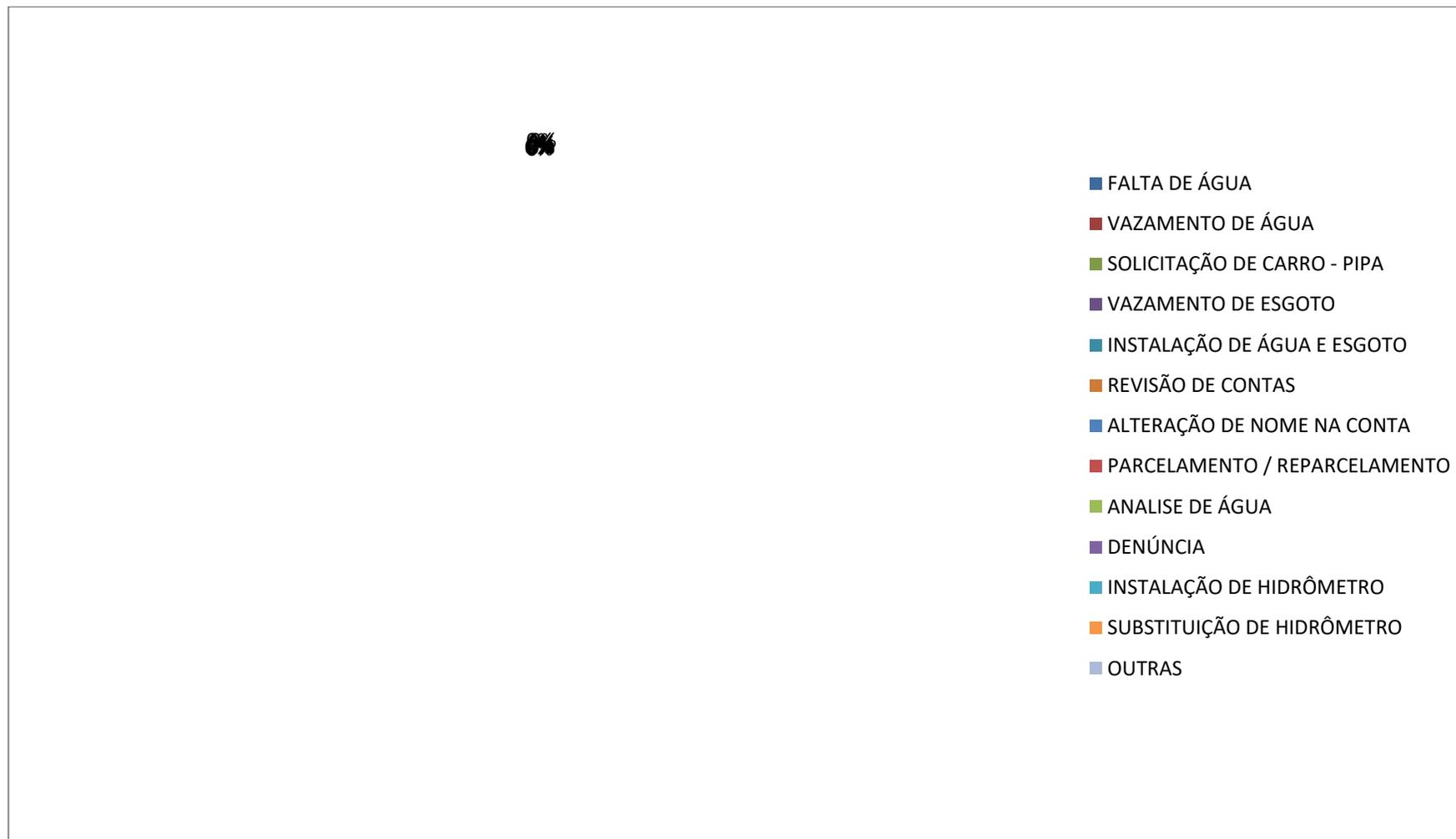


- Rd (Registro de Documento): Documentos protocolizados diretamente no Protocolo Geral da Companhia;

### 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)

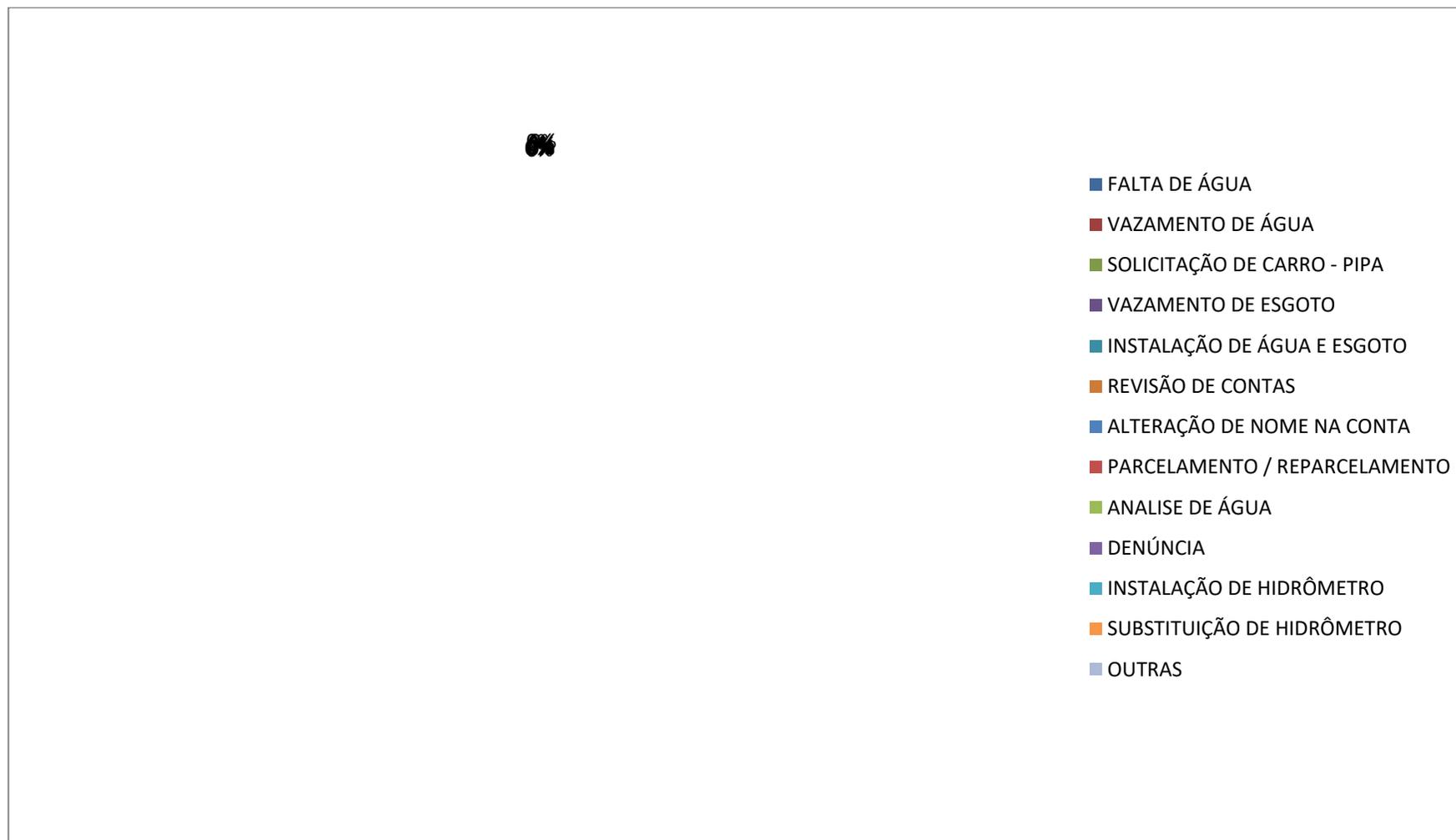


- Carta s/n: Documentos entregues via Correios

**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

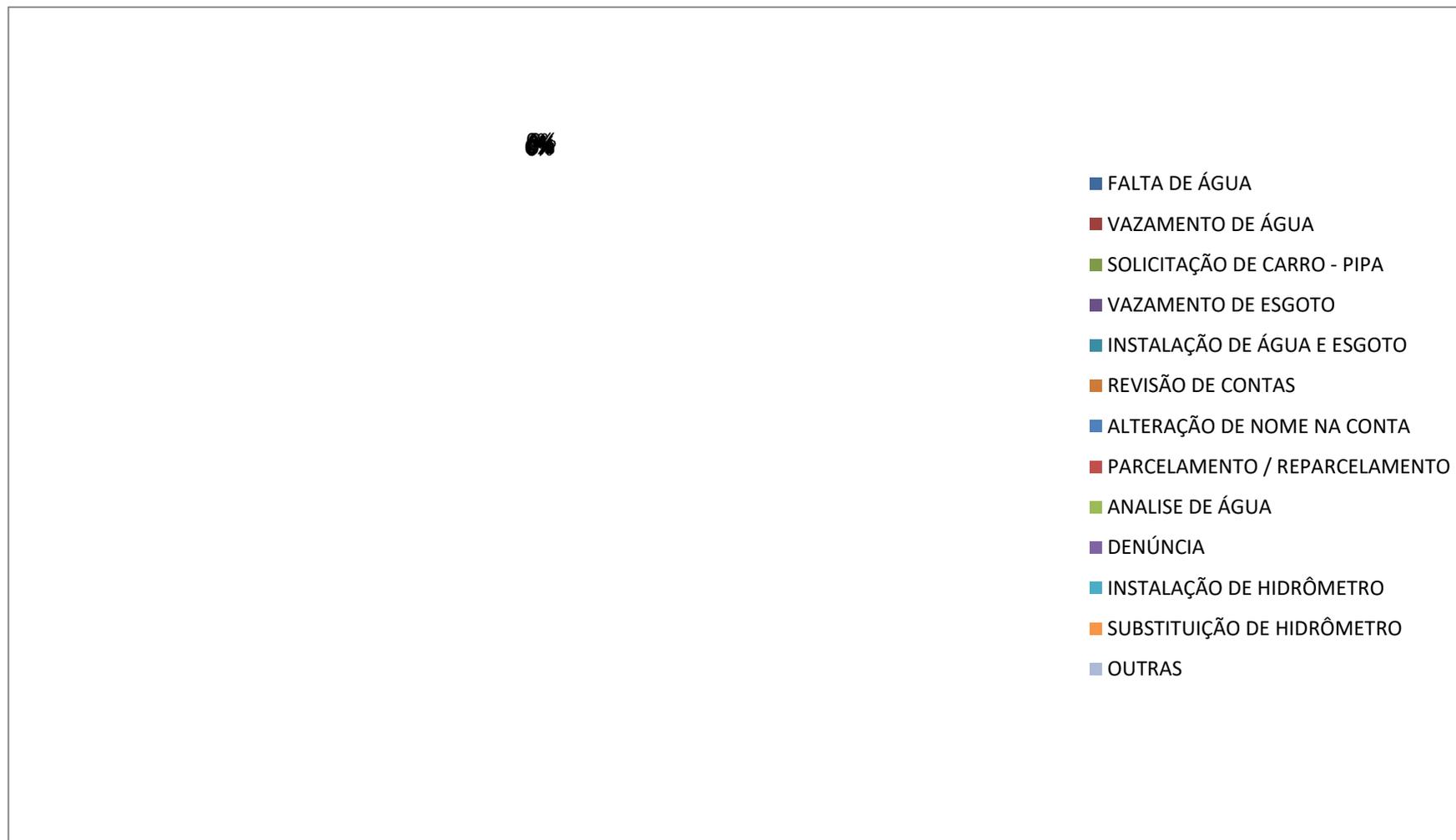


- Telegrama: Documentos entregues via Correios;

### 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 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));

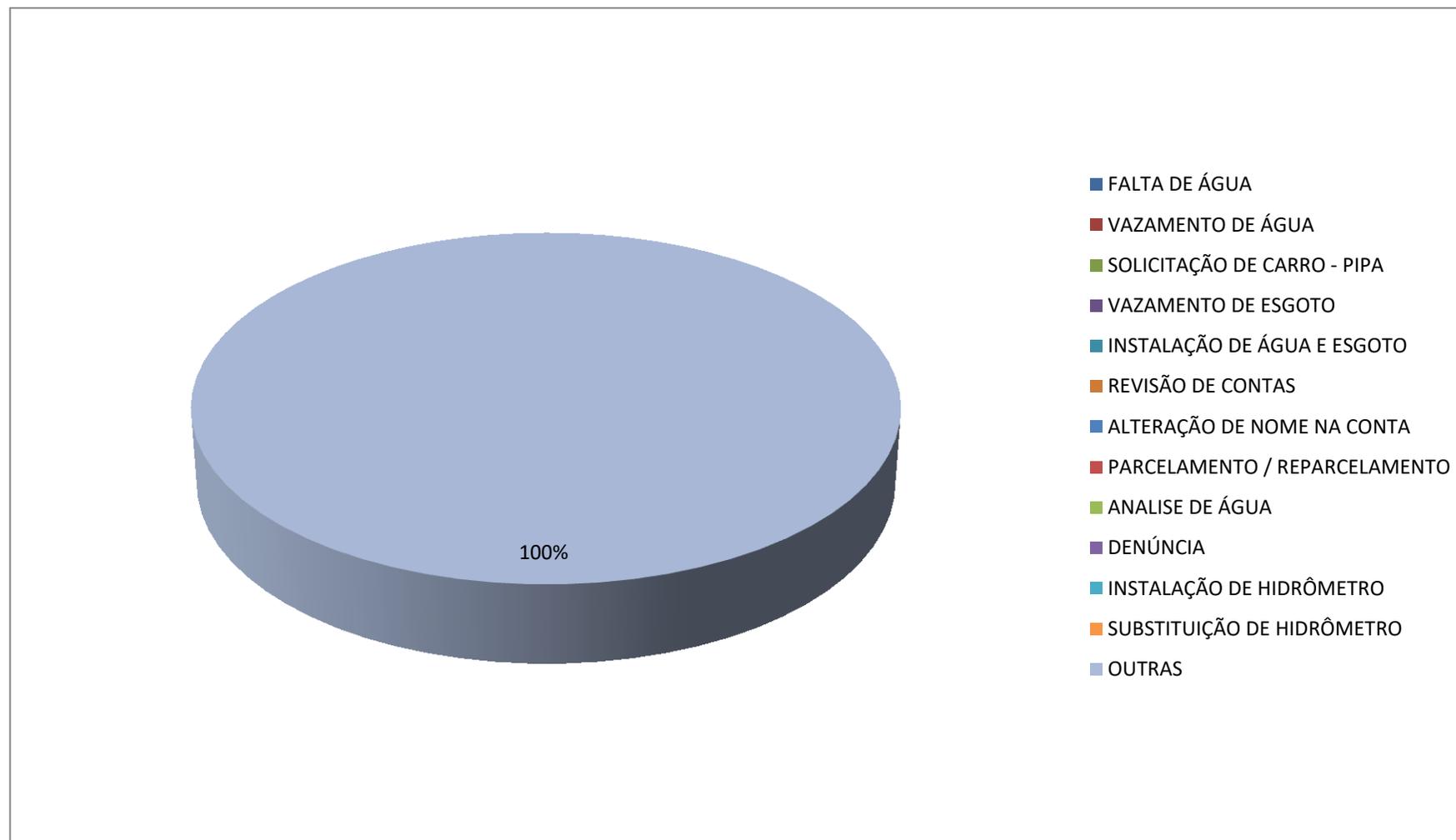
Em março/2020, através de uma parceria com a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, foi criado o e-mail [ouvidoriampelj@cedae.com.br](mailto:ouvidoriampelj@cedae.com.br) para recebimento das demandas oriundas daquele órgão, tratamento e resposta, no menor tempo possível.



### 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				
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		9	2	7	22	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.

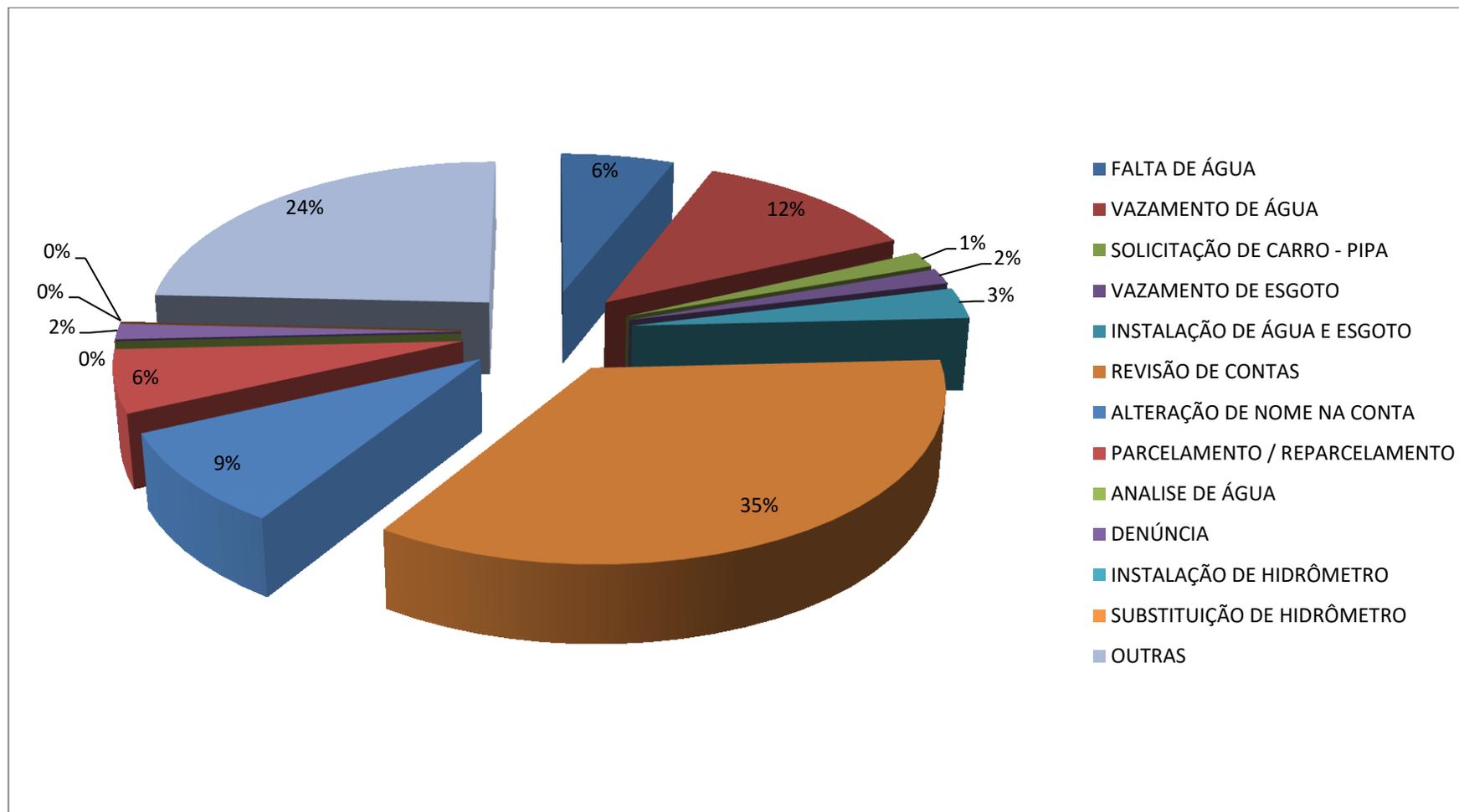
No Consumidor.gov.br, a comunicação se dá diretamente com as empresas participantes, que se comprometem a receber, analisar e responder as reclamações de seus consumidores em até 10 dias.



### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Consumidor.gov

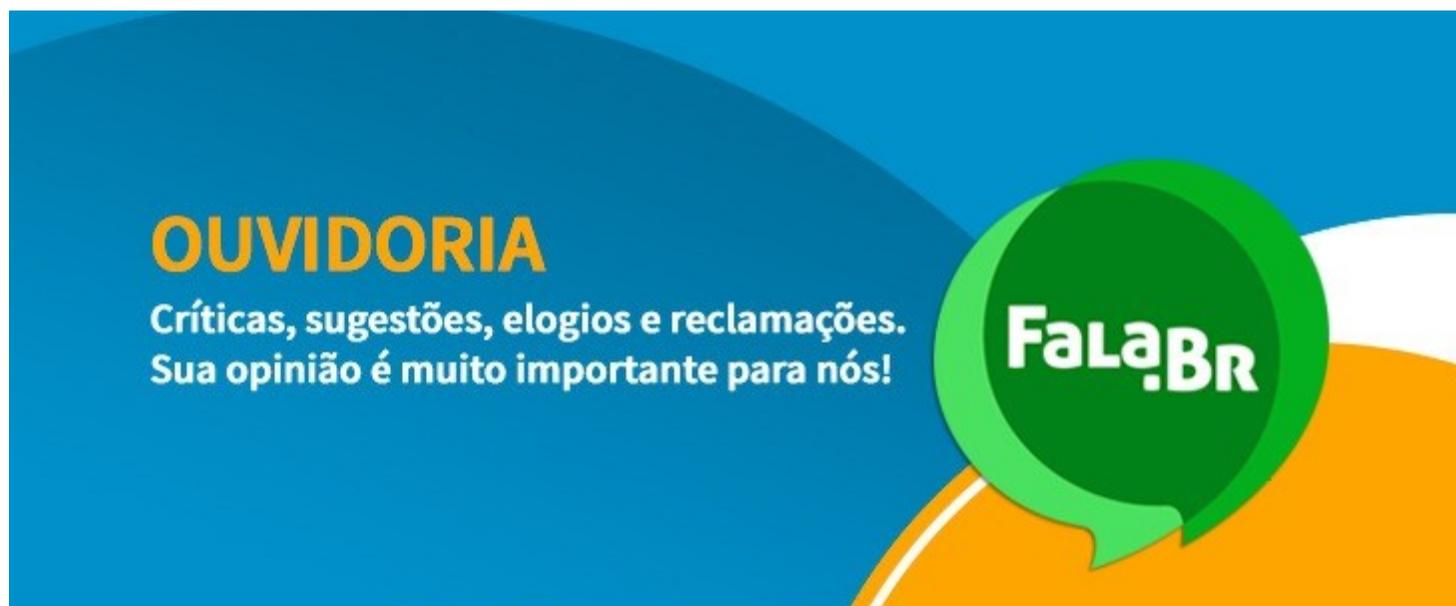
Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	4	2	2	50	48
Manutenção	Água	Vazamento de Água	8	8	0	100	0
		Solicitação de Carro-pipa	1	1	0	100	0
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1	1	0	100	0
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	2	1	1	50	24
Comercial		Revisão de Contas	23	18	5	78	120
		Alteração de Nome na Conta	6	4	2	67	48
		Parcelamento / Reparcimento	4	4	0	100	0
Análise de Água							
Denúncia			1	0	1	0	24
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro					
Outros			16	13	3	81	72

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO CONSUMIDOR.GOV



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

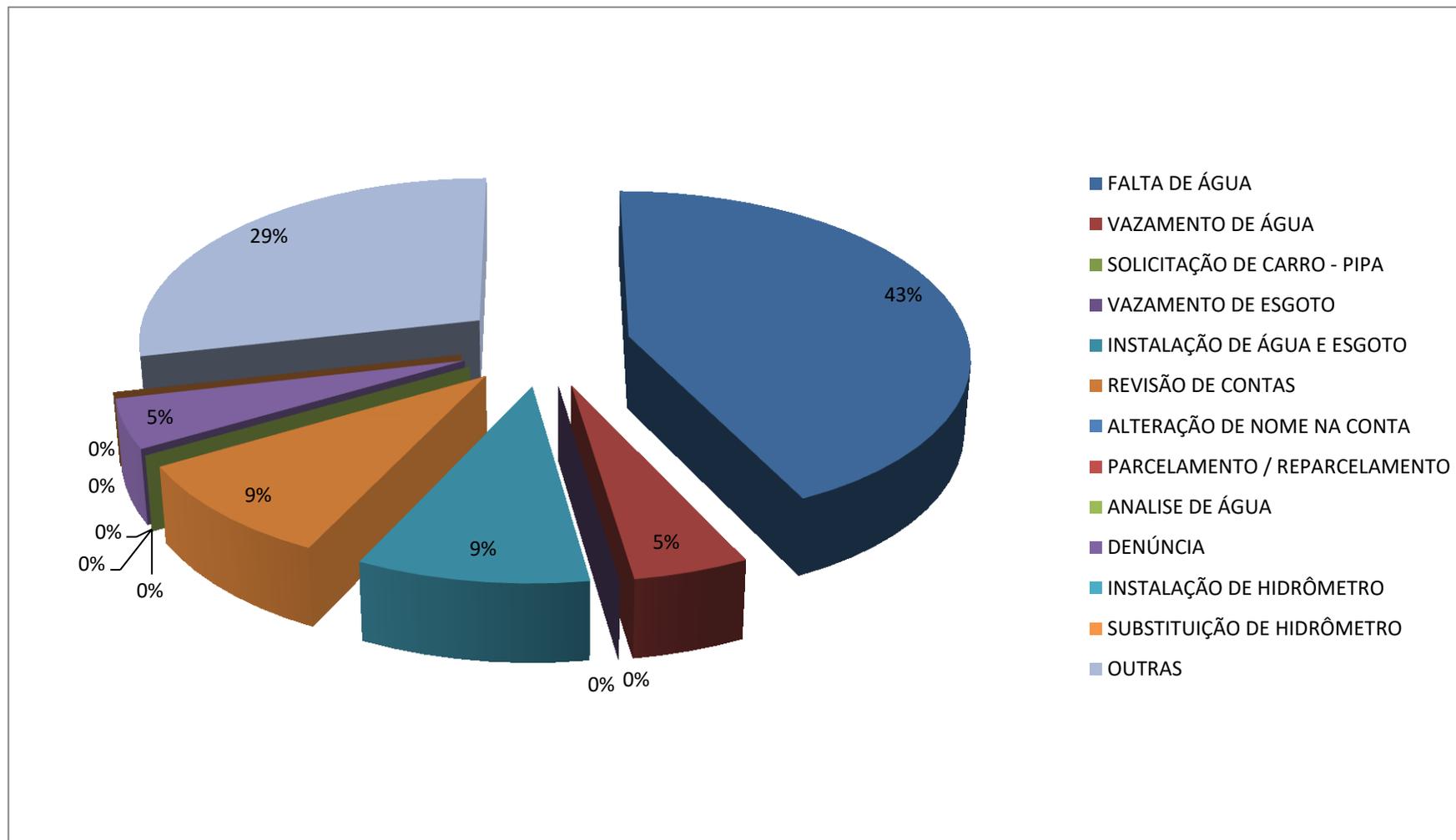
O FalaBR foi desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), é a plataforma integrada nacional de ouvidoria e acesso à informação. Ele é resultado da junção dos sistemas e-Sic e e-Ouv, ferramentas essenciais para o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (nº 12.527/2011) e para o cumprimento 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	9	9	0	100	40
Manutenção	Água	Vazamento de Água	1	1	0	100	48
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto					
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		2	1	1	50	96
	Revisão de Contas		2	2	0	100	48
Comercial	Alteração de Nome na Conta						
	Parcelamento / Reparcamento						
Análise de Água							
Denúncia			1	1	0	100	72
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro						
	Substituição de Hidrômetro						
Outros			6	2	4	33	24

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO FALA.BR



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

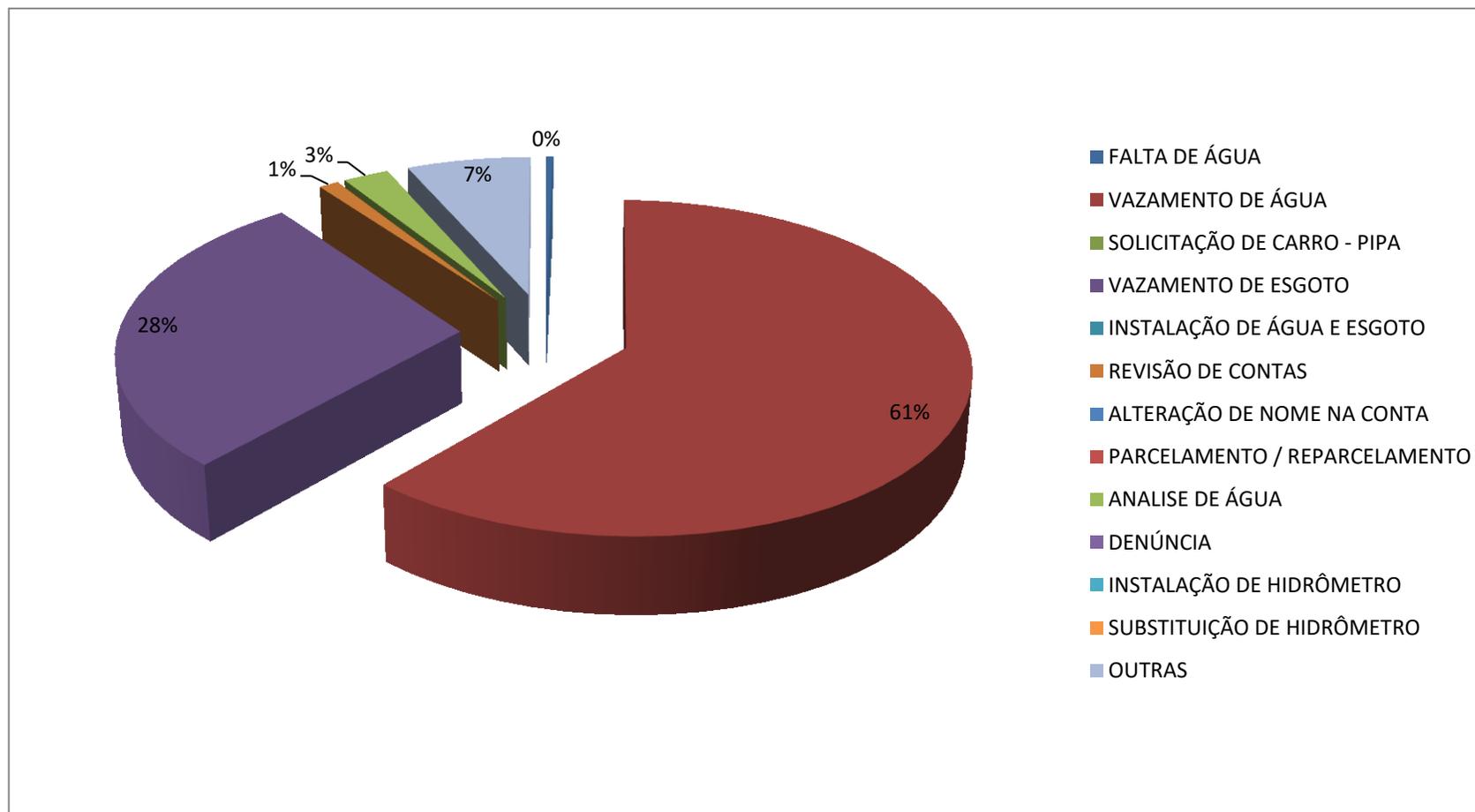
A NINA é a atendente virtual da CEDAE, sendo o acesso feito pelo site da Companhia ([www.cedae.com.br](http://www.cedae.com.br)), no link “chat online”. Neste canal o cidadão pode abrir demandas de falta d’água, vazamento de água e esgoto, análise da qualidade da água, e etc.



### 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	72
Manutenção	Água	Vazamento de Água	349	276	73	79	95
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	162	131	31	81	80
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto					
		Revisão de Contas	6	0	6	0	0
Comercial		Alteração de Nome na Conta					
		Parcelamento / Reparcimento					
Análise de Água			14	8	6	57	171
Denúncia							
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro					
Outros			38	4	34	11	90

### 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.

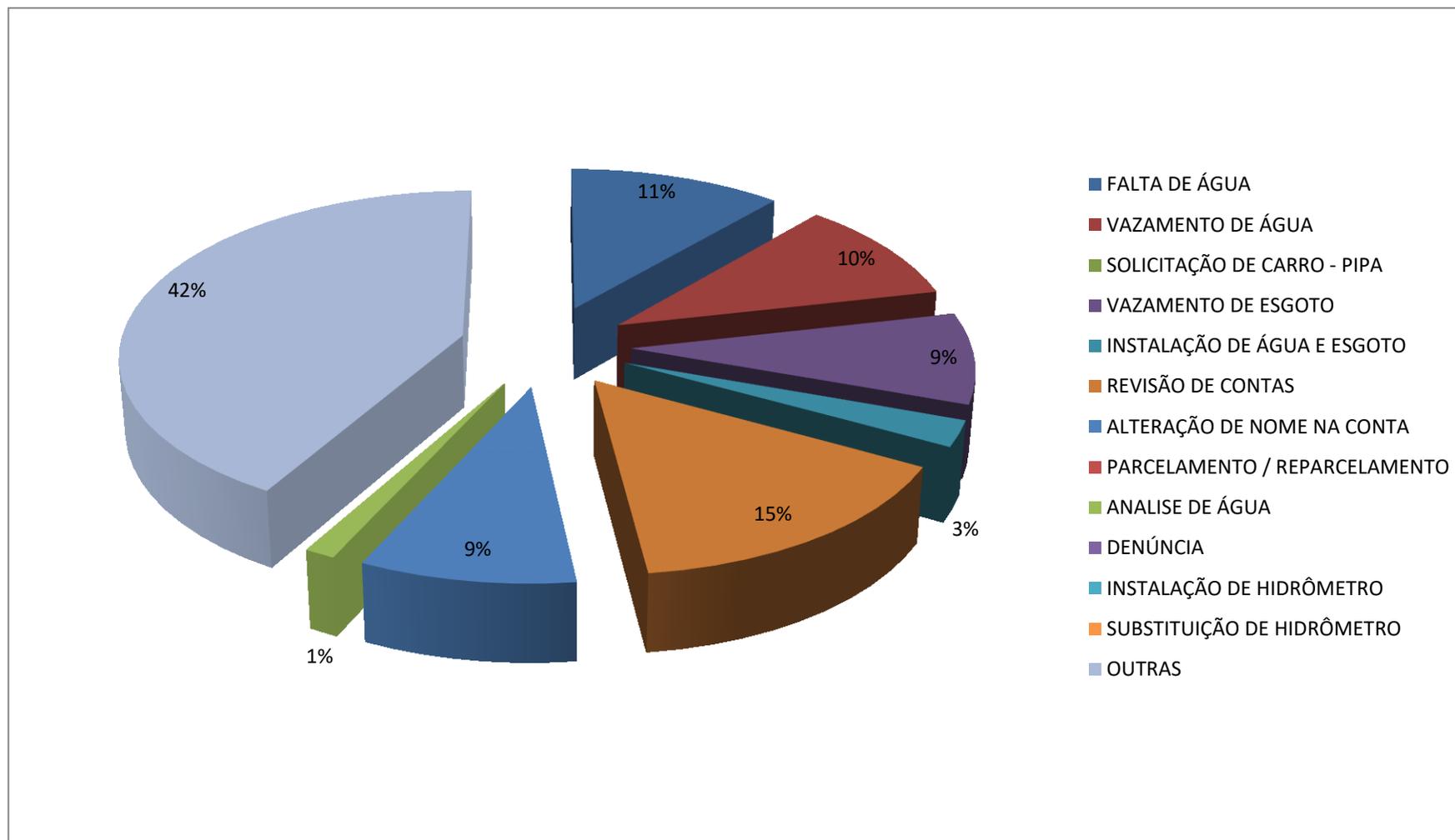
# ReclameAQUI



### 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	9	7	2	78	38
Manutenção	Água	Vazamento de Água	8	7	1	88	96
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	7	6	1	86	60
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	2	1	1	50	240
Comercial		Revisão de Contas	12	0	12	0	0
		Alteração de Nome na Conta	7	2	5	29	36
		Parcelamento / Reparcimento					
Análise de Água			1	1	100	336	
Denúncia							
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro					
Outros			33	3	30	9	72

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO RECLAME AQUI



## 9 - Disque Denúncia

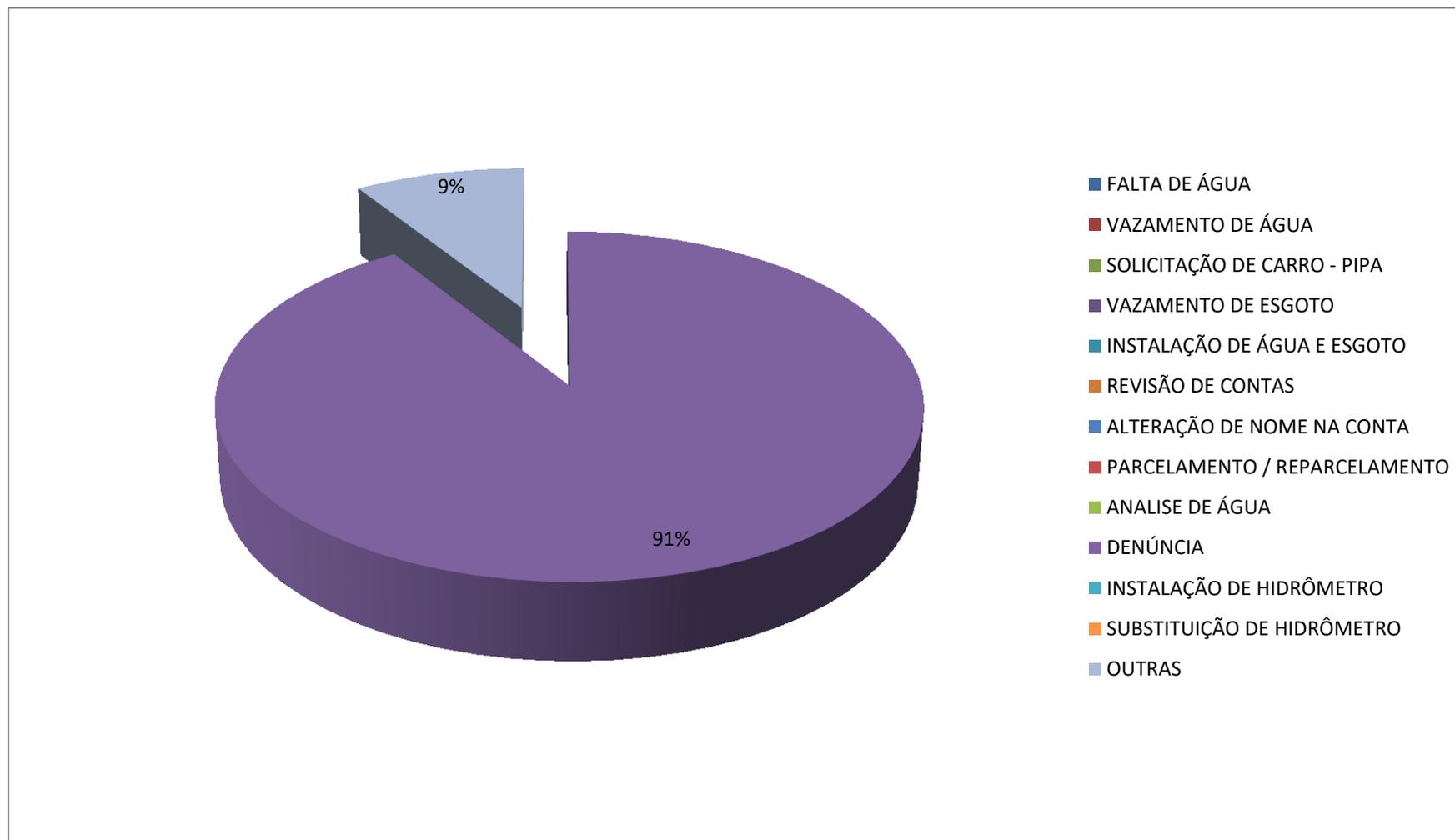
Central de atendimento especializada em atender a população que vivencia ou presencia ações criminosas;



### 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		16	10	6	63	113
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro				
		Substituição de Hidrômetro				
Outros		2	0	2	0	0

## QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO DISQUE DENÚNCIA



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

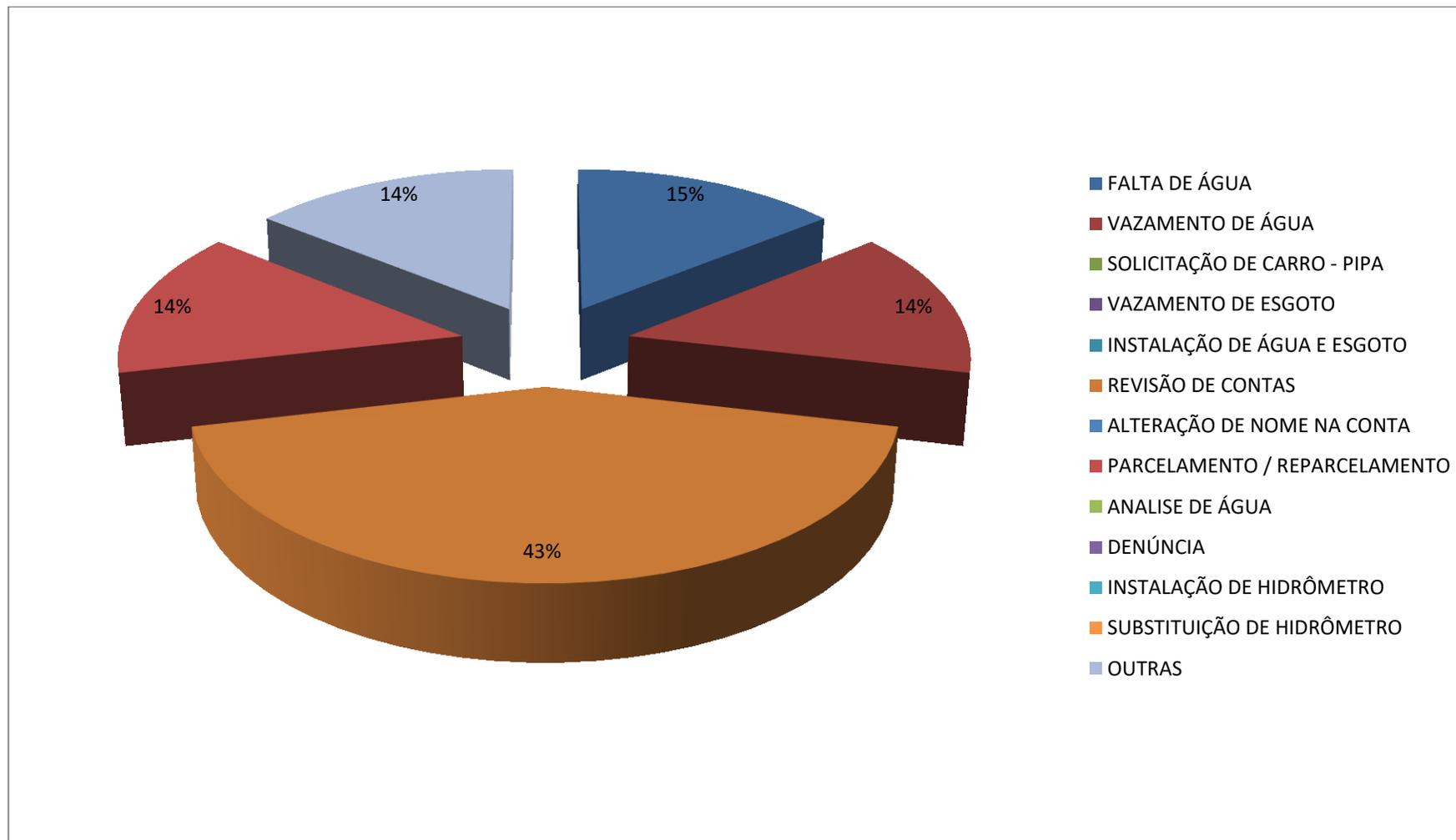
É uma das Comissões Permanentes da ALERJ e presta um serviço gratuito à população fluminense, além de analisar projetos e mensagens relacionadas aos direitos dos consumidores antes de irem à votação em plenário. Os cidadãos que se sentirem prejudicados pelos fornecedores de serviços e produtos podem 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	1	1	0	100	96
Manutenção	Água	Vazamento de Água	1	1	0	100	96
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto					
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto					
		Revisão de Contas	3	2	1	67	108
Comercial		Alteração de Nome na Conta					
		Parcelamento / Reparcimento	1	1	0	100	72
Análise de Água							
Denúncia							
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro					
Outros			1	1	0	100	0

### 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.

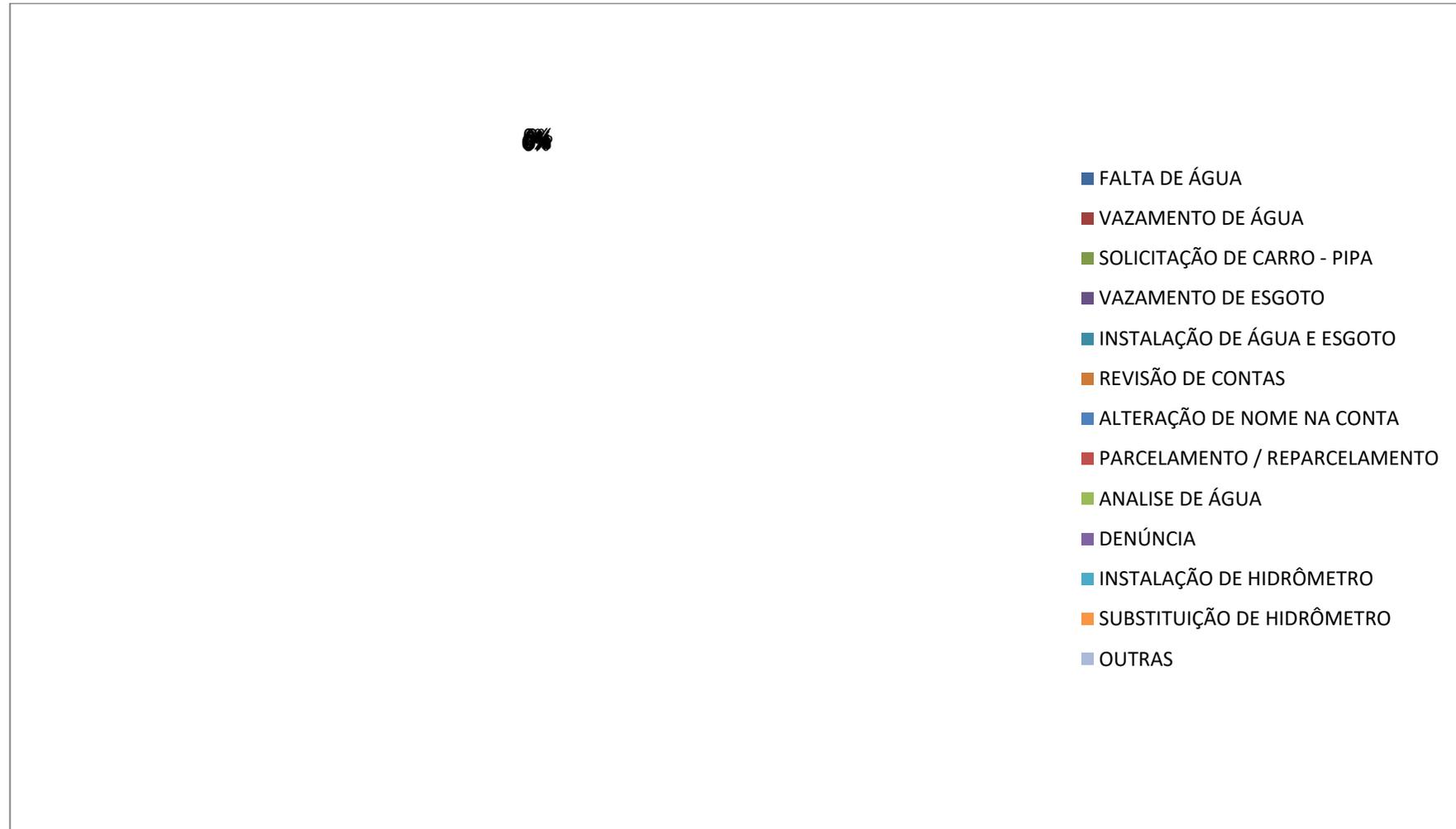
# ALÔ ALERJ

*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)

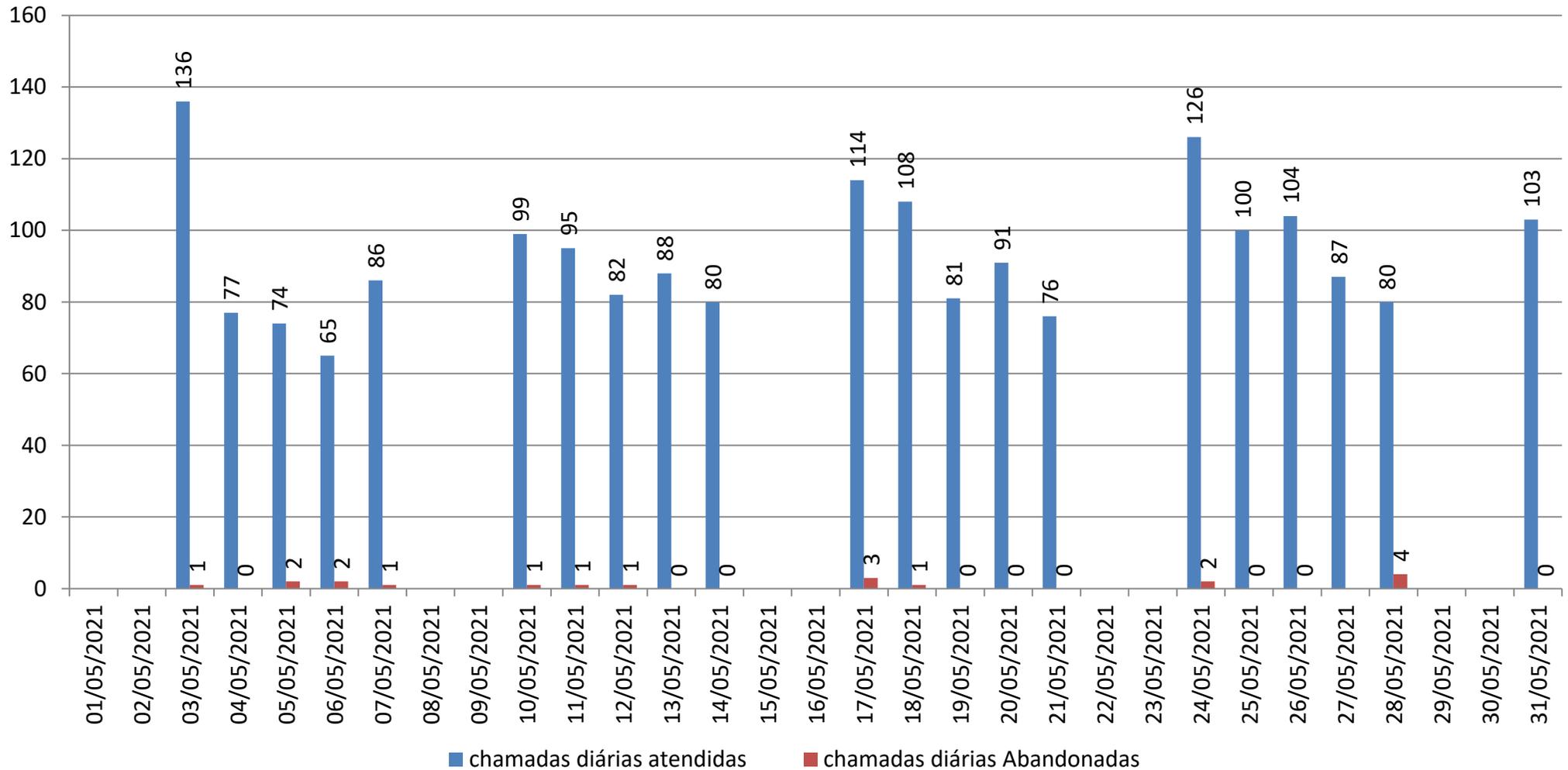
Atendimento realizado através do n.º 0800 0316032, das 09h às 18h, de segunda-feira a sexta-feira.



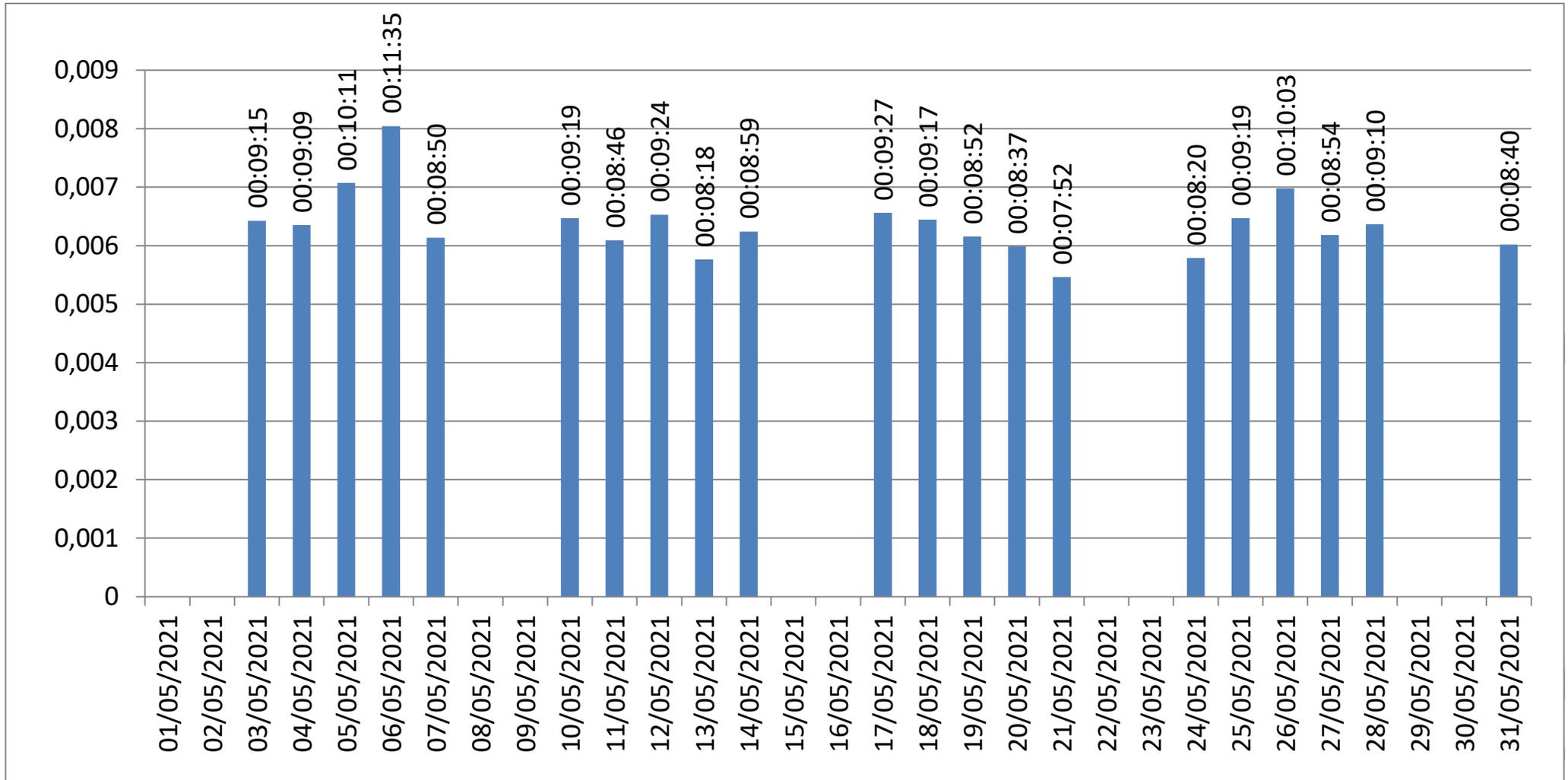
Sistema de telefonia								
Informações de performance / Nível de Serviço								
Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
	Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
1.971	1.952	94,42	99,04	20	1,01	00:00:16	00:09:03	101,6

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

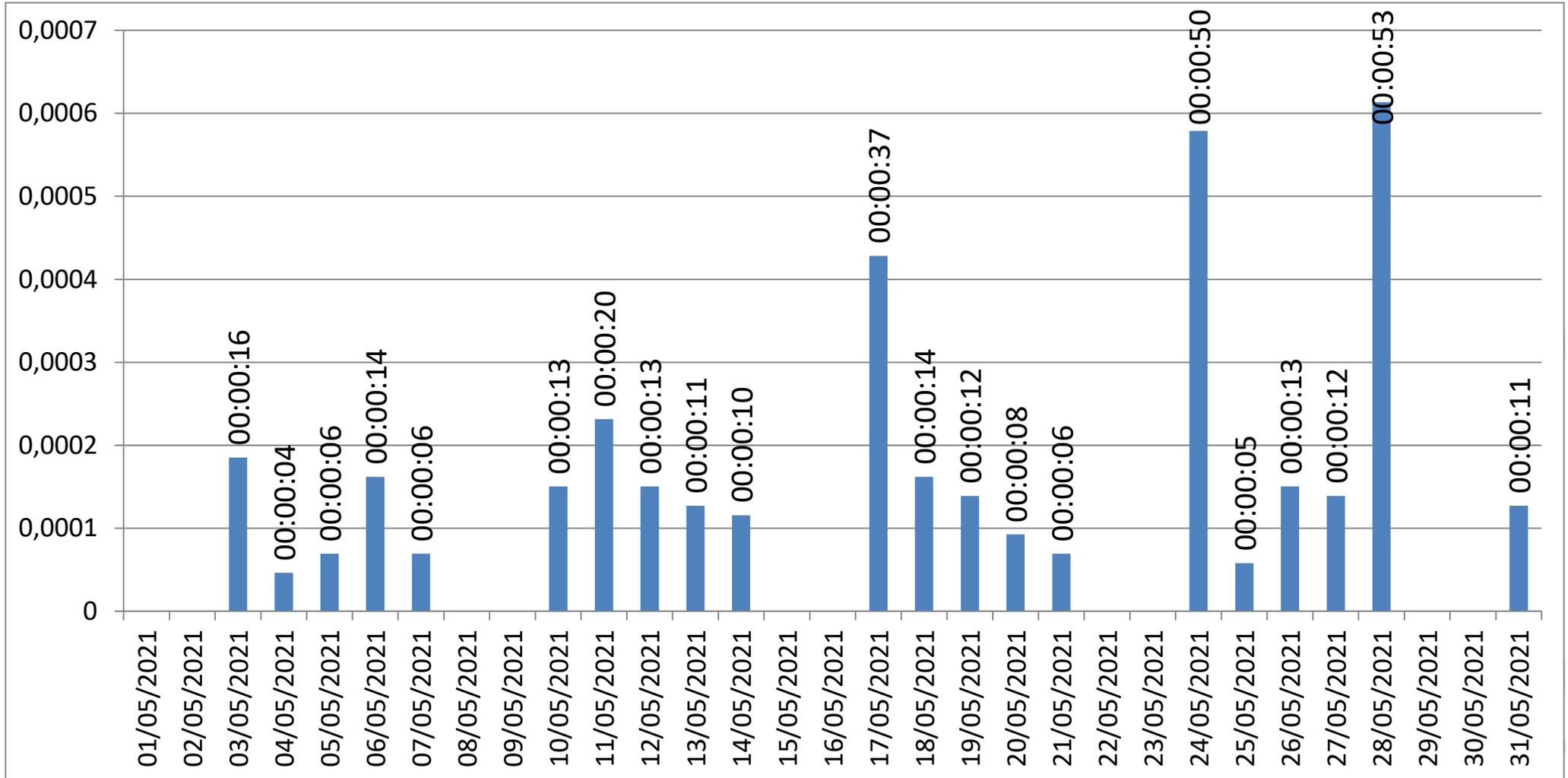
### Quantidade de chamadas diárias atendidas / Abandonadas na Ouvidoria



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

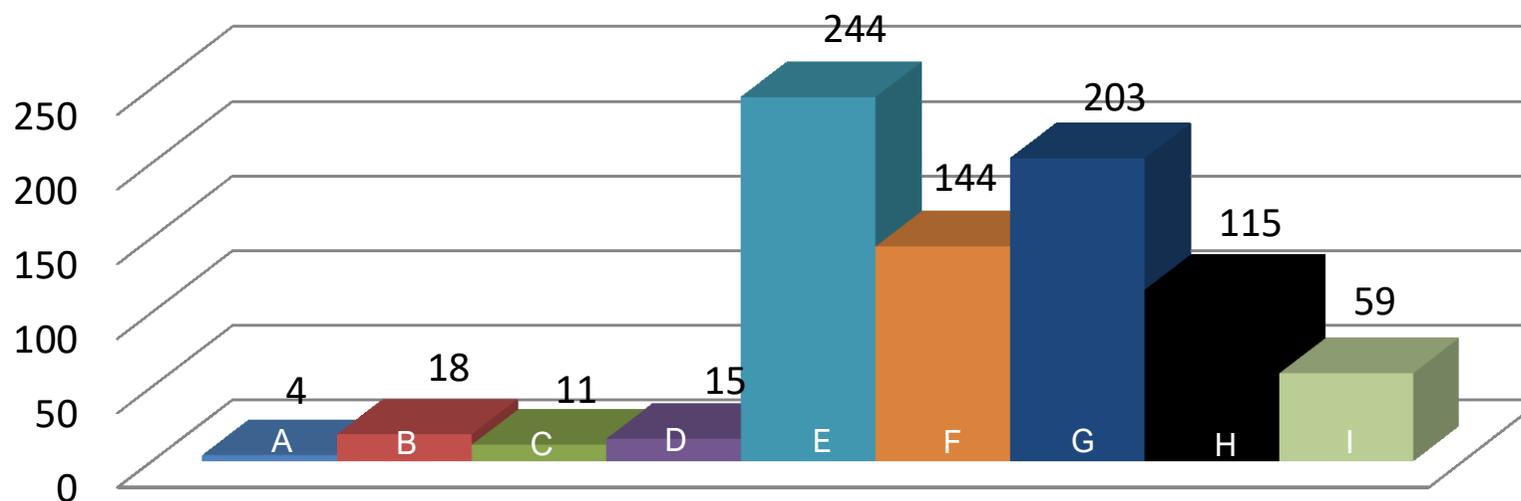


### Evolução do TME por dia da Ouvidoria (0800-0316032)



### Quantidade de Ordens de Serviços abertas pela Ouvidoria

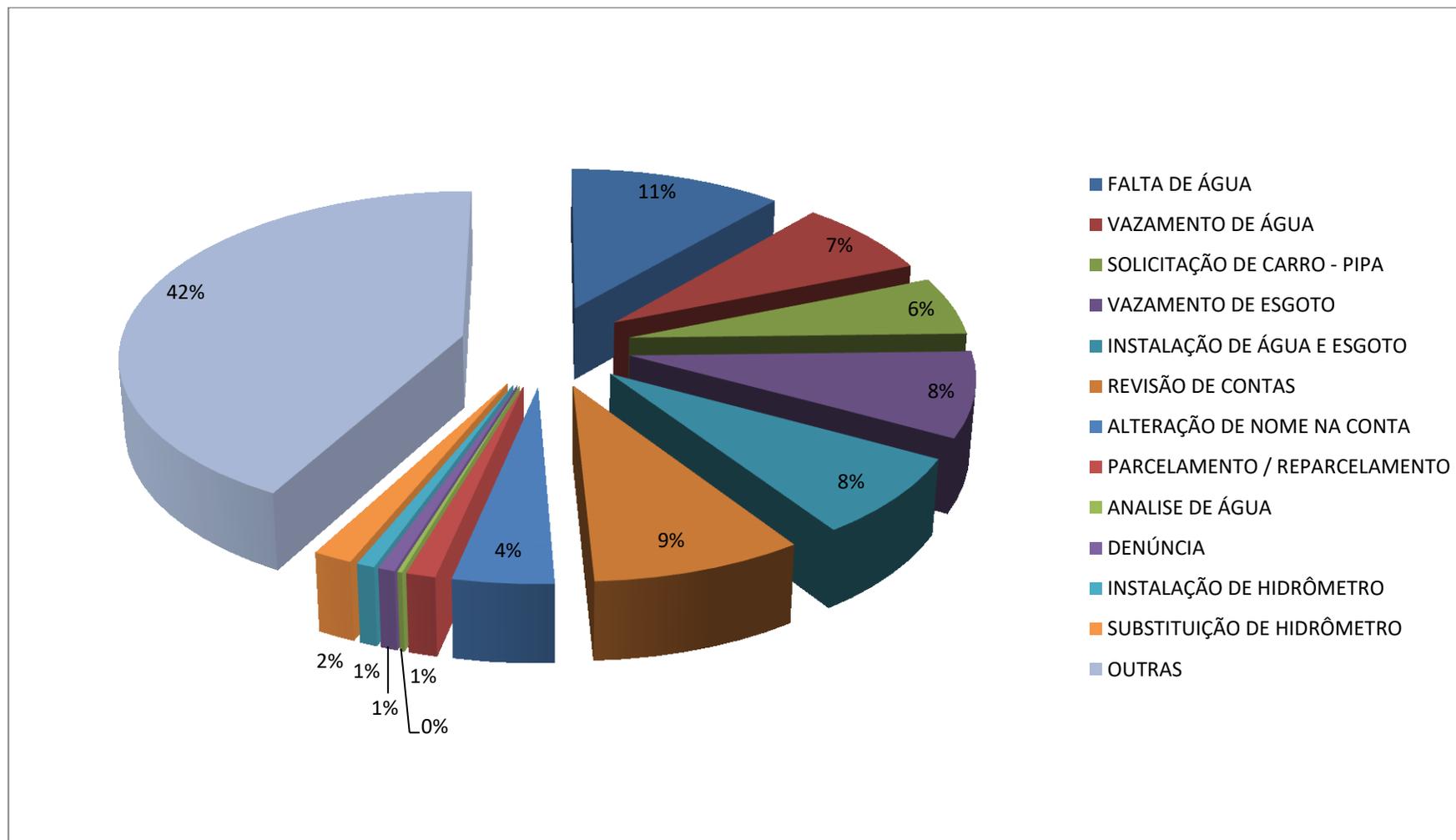
Assuntos	Total	%
A - Operação de Água	4	0,49
B - Manutenção de Água	18	2,21
C - Manutenção de Esgoto	11	1,35
D - Outros	15	1,85
E - Comercial	244	30,01
F – Denúncia	144	17,71
G - Setor Técnico	203	24,97
H - Laboratório de Micromedicação	115	14,15
I - Análise de Água	59	7,26



### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie no Atendimento Telefônico da Ouvidoria (0800-0316032)

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	226	156	70	69	71
Manutenção	Água	Vazamento de Água	149	121	28	81	86
		Solicitação de Carro-pipa	113	87	26	77	97
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	164	123	41	75	59
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		153	69	84	45	67
	Revisão de Contas		173	77	96	45	21
Comercial	Alteração de Nome na Conta		82	33	49	40	36
	Parcelamento / Reparcimento		24	10	14	42	0
Análise de Água			4	2	2	50	48
Denúncia			14	6	8	43	152
Laboratório de Micromedicação	Instalação de Hidrômetro		15	8	7	53	102
	Substituição de Hidrômetro		32	15	17	47	42
Outros			835	541	294	65	16

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



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

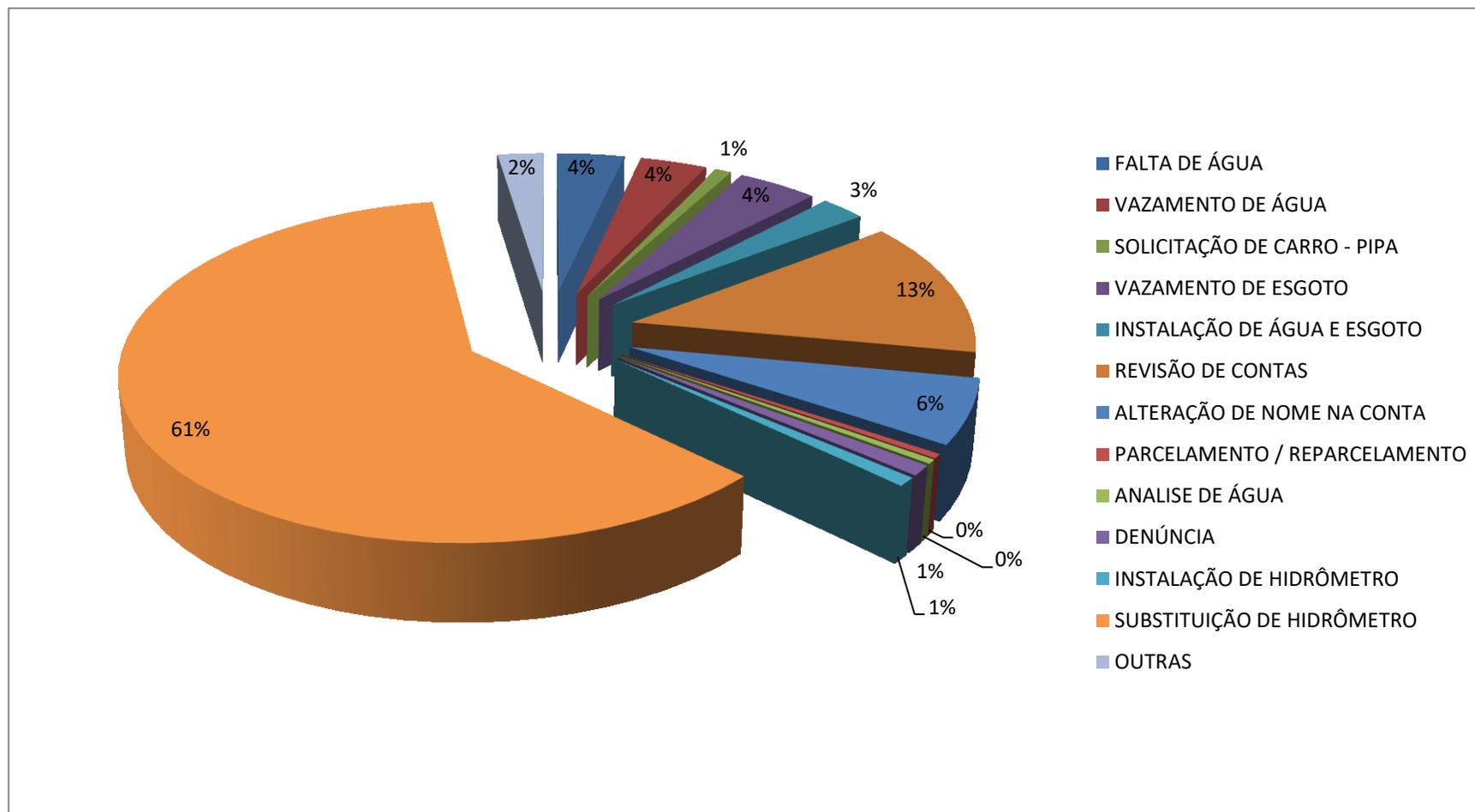
Recebimento de demandas através do e-mail [ouvidoriageral@cedae.com.br](mailto:ouvidoriageral@cedae.com.br). canal de atendimento ao público em geral



### 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	25	16	9	64	83
Manutenção	Água	Vazamento de Água	25	19	6	76	62
		Solicitação de Carro-pipa	6	6		100	60
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	30	25	5	83	103
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	17	3	14	18	96
		Revisão de Contas	92	5	87	5	125
Comercial		Alteração de Nome na Conta	44	3	41	7	56
		Parcelamento / Reparcimento	3	0	3	0	0
Análise de Água			3	2	1	67	192
Denúncia			7	3	4	43	184
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	6	1	5	17	0
		Substituição de Hidrômetro	424	138	286	33	8
Outros			17	3	14	18	96

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



### 3 - Atendimento Pessoal no prédio sede

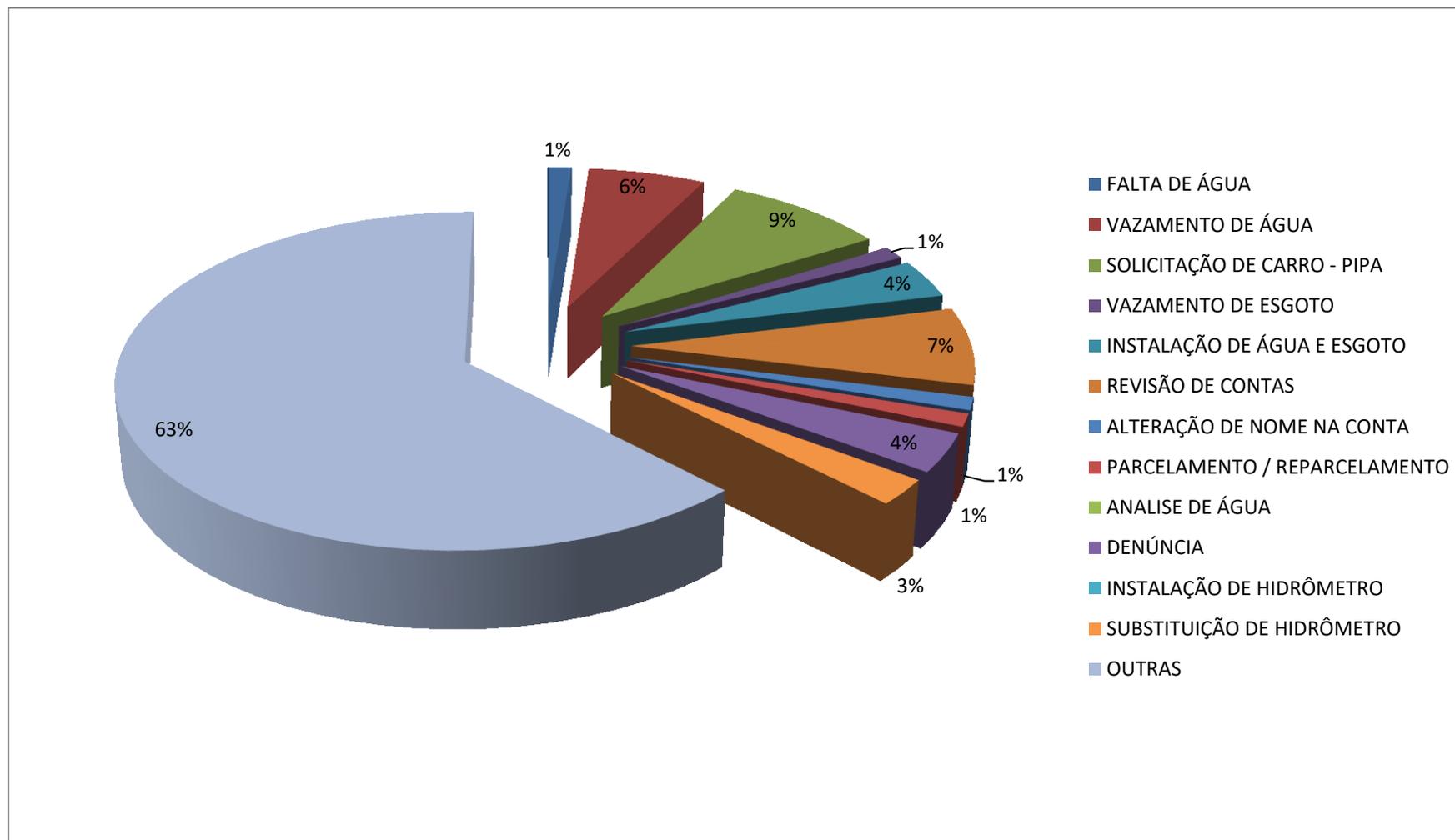
Composto de pré-atendimento e atendimento pessoal com atendimento realizado diretamente à população na sede da Companhia, das 09h às 17h, de segunda-feira a sexta-feira.



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

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	1	1	0	100	96
Manutenção	Água	Vazamento de Água	5	5	0	100	91
		Solicitação de Carro-pipa	7	7	0	100	86
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1	1	0	100	96
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	3	2	1	67	120
		Revisão de Contas	6	1	5	17	0
Comercial		Alteração de Nome na Conta	1	1	0	100	0
		Parcelamento / Reparcimento	1	0	1	0	0
Análise de Água							
		Denúncia	3	2	1	67	84
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro	2	0	2	0	0
Outros			50	6	44	12	56

## 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.

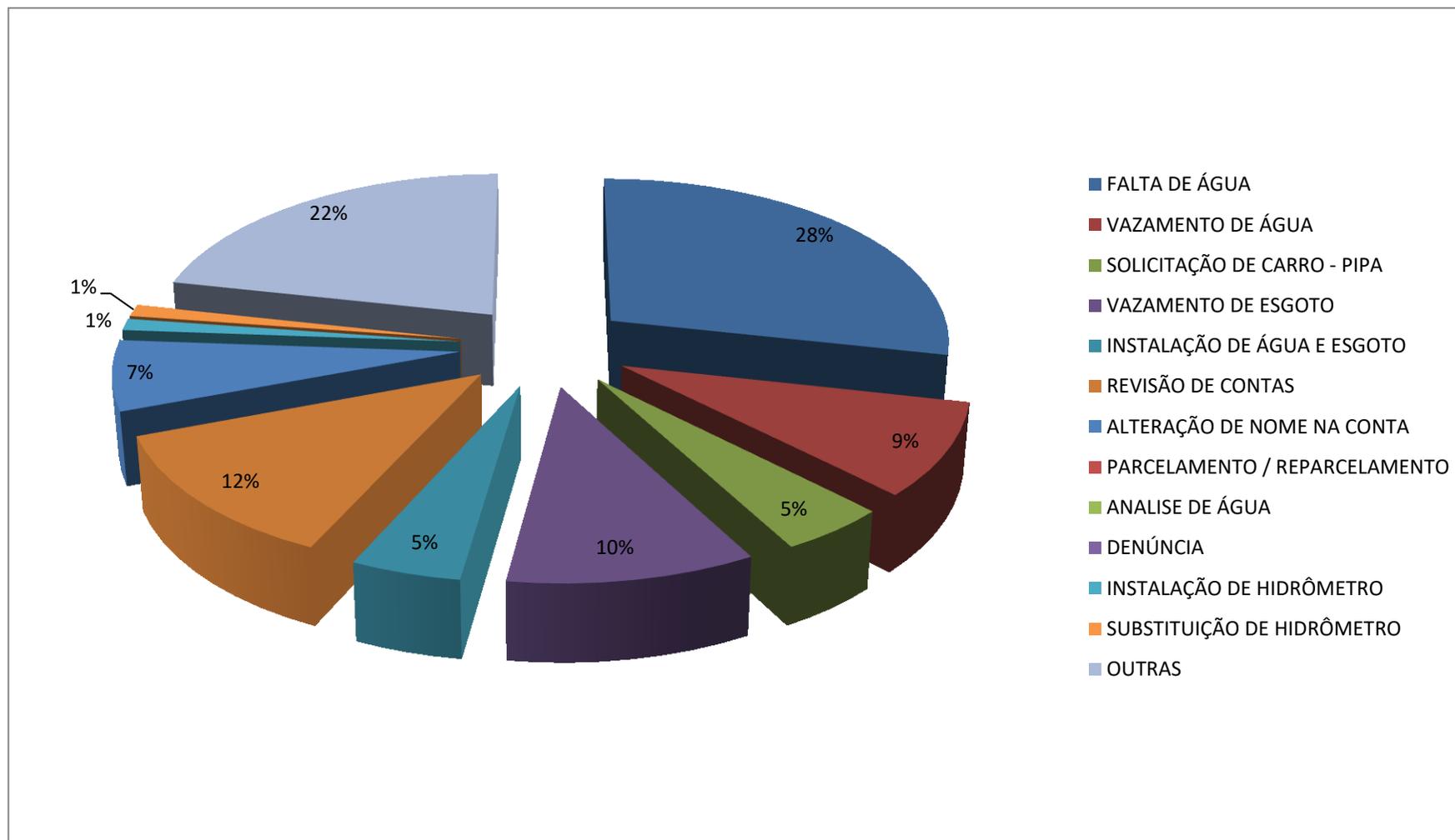
Através de sua Ouvidoria, a AGENERESA também atua como órgão de terceira instância, atendendo aqueles cidadãos que procuraram o primeiro atendimento da CEDAE, depois a Ouvidoria Geral, e não conseguiram uma resposta satisfatória aos seus ensejos.



### 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	25	20	5	80	61
Manutenção	Água	Vazamento de Água	8	8	0	100	63
		Solicitação de Carro-pipa	4	3	1	75	80
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	9	9	0	100	45
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		4	2	2	50	180
Comercial	Revisão de Contas		11	10	1	91	156
	Alteração de Nome na Conta		6	3	3	50	104
	Parcelamento / Reparcimento						
Análise de Água							
Denúncia							
Laboratório de Micromedicação	Instalação de Hidrômetro		1	1	0	100	96
	Substituição de Hidrômetro		1	1	0	100	240
Outros			19	10	9	53	158

### 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