

# RELATÓRIO

## ATENDIMENTO OUVIDORIA

- 1º Semestre 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	146.260	6.457	152.717	95,77
Informação	116.860	-	116.860	100,00
Reclamação	80.733	3.478	84.211	95,87
Denúncia	2.369	736	3.105	76,30
Elogio	318	-	318	100,00
Sugestão	204	-	204	100,00
Trote / Engano / Ligação Muda	26.835	-	26.835	100,00
<b>Total</b>	<b>373.579</b>	<b>10.671</b>	<b>384.250</b>	<b>97,22</b>

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

Natureza	Total	Não Atendido	Atendido	% Atendimento
Solicitação	3.329	209	3.120	93,72
Informação	3.657	-	3.657	100,00
Reclamação	13.487	744	12.743	94,48
Denúncia	160	37	123	76,88
Elogio	42	-	42	100,00
Sugestão	14	-	14	100,00
Trote / Engano / Ligação Muda	1.344	-	1.344	100,00
<b>Total</b>	<b>22.033</b>	<b>990</b>	<b>21.043</b>	<b>95,51</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	82638	80714	1924	1924	154,33
Manutenção	Água	Vazamento de Água	36841	35211	1630	1630	138,22
		Solicitação de Carro-pipa	31242	30087	1155	1155	322,55
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	22730	21895	835	835	103,22
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		10918	10676	242	242	39,41
	Revisão de Contas		21051	20614	437	437	75,11
Comercial	Alteração de Nome na Conta		18226	17006	1220	1220	72,04
	Parcelamento / Reparcimento		8742	8625	117	117	36,49
Análise de Água			1957	1742	215	215	277,07
Denúncia			2837	2105	732	732	397,25
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro		767	727	40	40	107,65
	Substituição de Hidrômetro		2286	2219	67	67	180,31
Outros			144015	141958	2057	2057	25,12

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	3752	3673	79	98	166,91
Manutenção	Água	Vazamento de Água	1067	1009	58	95	157,49
		Solicitação de Carro-pipa	2575	2513	62	98	238,96
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1193	1136	57	95	140,98
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	1253	1027	226	82	244,32
		Revisão de Contas	2199	2086	113	95	83,57
Comercial		Alteração de Nome na Conta	723	654	69	90	175,67
		Parcelamento / Reparcimento	201	188	13	94	91,66
Análise de Água			62	56	6	90	283,29
Denúncia			134	98	36	73	272,57
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	122	111	11	91	273,30
		Substituição de Hidrômetro	266	245	21	92	223,74
Outros			8486	8247	239	97	40,26

## - 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 NO 1º SEMESTRE DE 2021

e-SIC e SIC Presencial	
Pedidos de acesso à informação	149
Recursos de primeira instância	79
Recursos de segunda instância	36
Recursos de terceira instância (CGE-RJ)	24
Atendidas	
Demandas atendidas	123
Demandas que não cumpriram requisitos legais	13
Pendentes	
Demandas em andamento	13
% de demandas	
Acesso negado – s/ requisitos	8,72
Acesso concedido	82,55
Demandas em andamento	8,72

## CANAIS DE ENTRADA DE DEMANDAS DE PRIMEIRA INSTÂNCIA

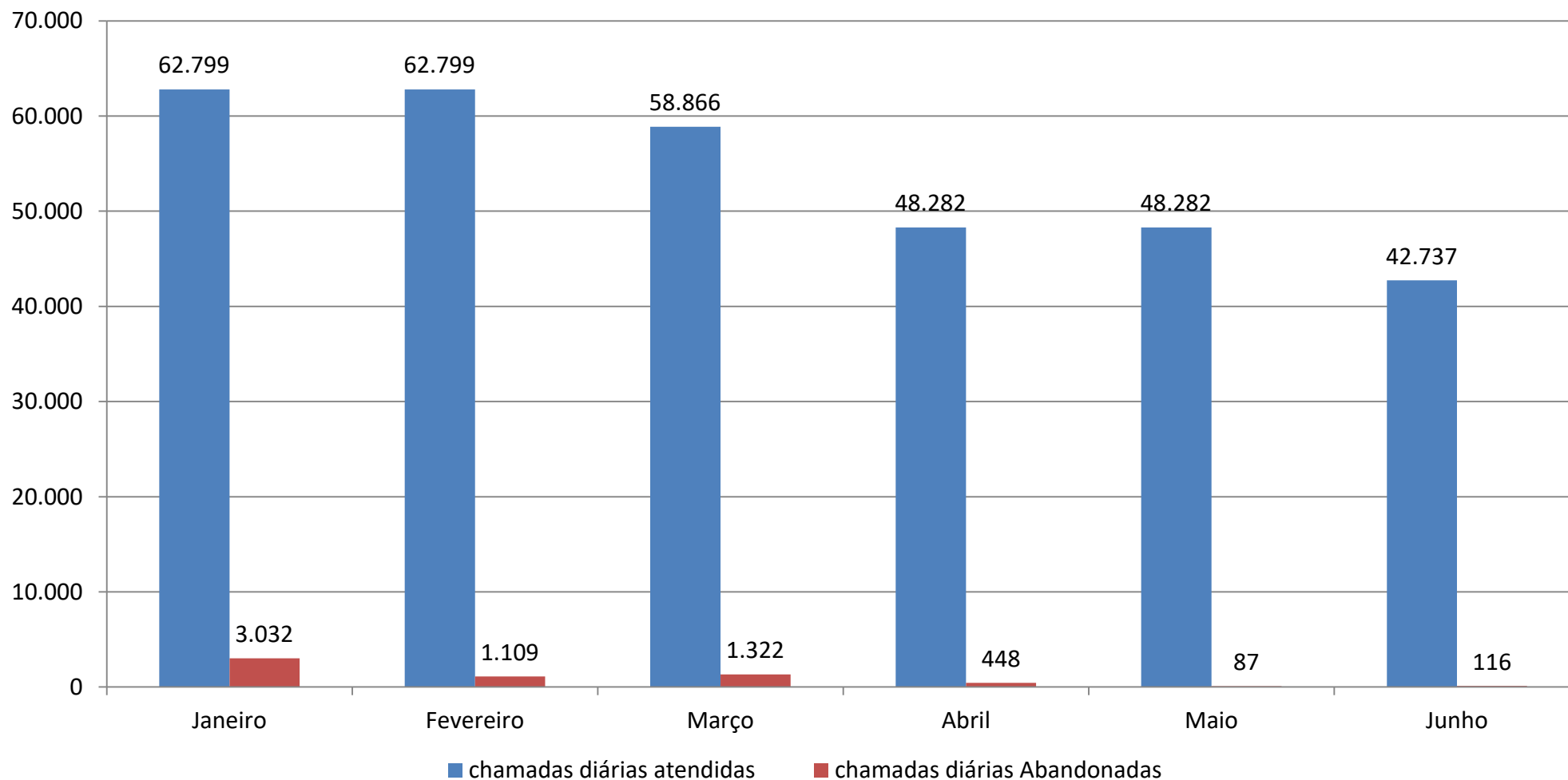
## 1 - Atendimento Telefônico SAC (0800-2821195);

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

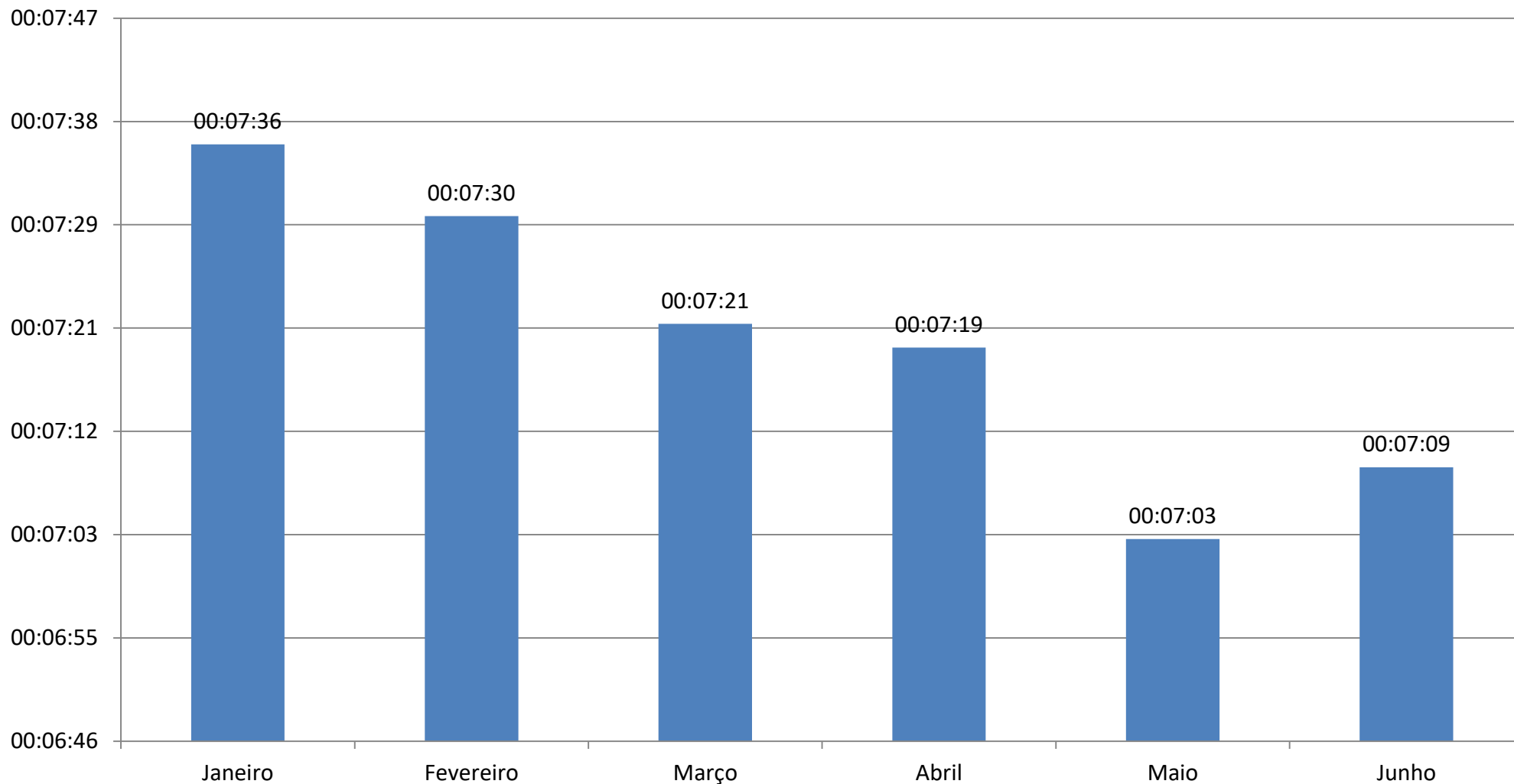


Sistema de Telefonia									
Informações de Performance / Nível de Serviço									
Mês	Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
		Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
Janeiro	65.831	62.799	68,37	95,39	3.032	4,61	00:03:06	00:07:36	115
Fevereiro	51.953	50.844	83,23	97,86	1.109	2,13	00:00:35	00:07:30	103
Março	60.189	58.866	85,10	97,80	1.322	2,20	00:00:27	00:07:21	130
Abril	48.730	48.282	92,51	99,08	448	0,92	00:00:12	00:07:19	102
Maior	45.076	44.989	98,75	99,80	87	0,19	00:00:02	00:07:03	128
Junho	42.853	42.737	98,80	99,72	116	0,27	00:00:56	00:07:09	120

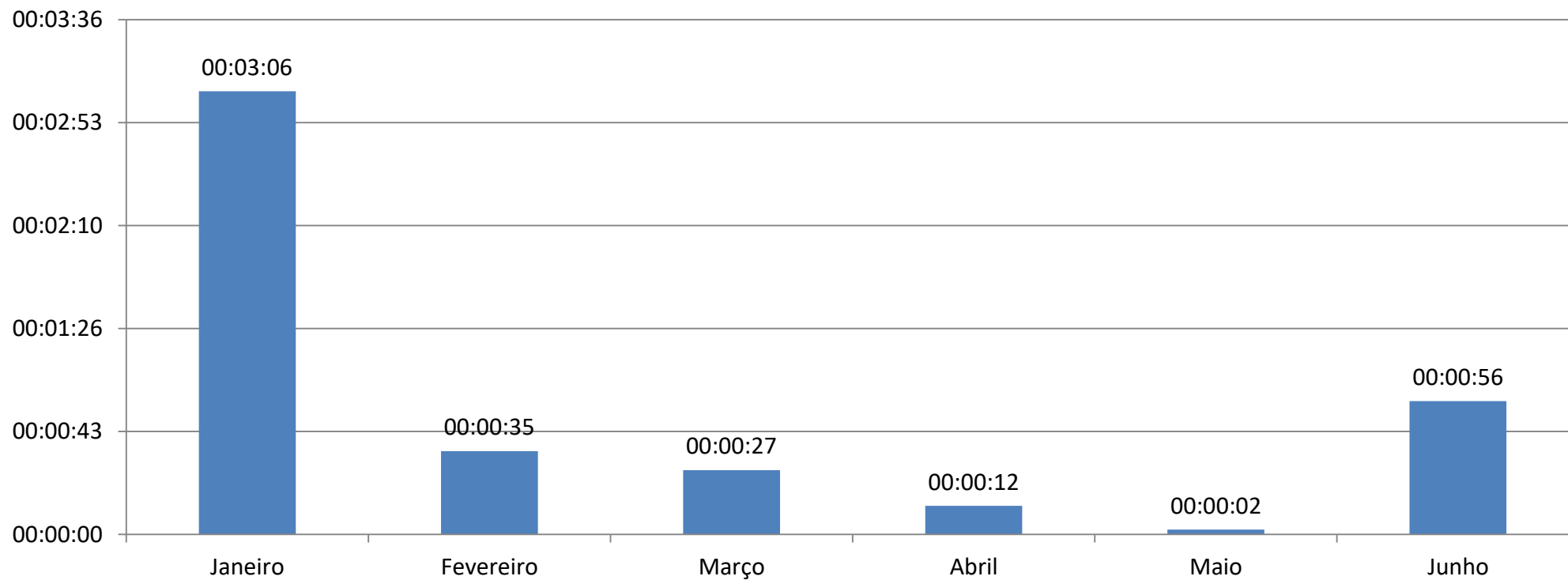
### Quantidade de chamadas no 1º semestre atendidas / Abandonadas no SAC



### Evolução do TMA no 1º semestre do SAC (0800-2821195)



### Evolução do TME no 1º semestre do SAC (0800-2821195)



### Quantidade de Ordens de Serviços abertas pelo SAC no 1º semestre

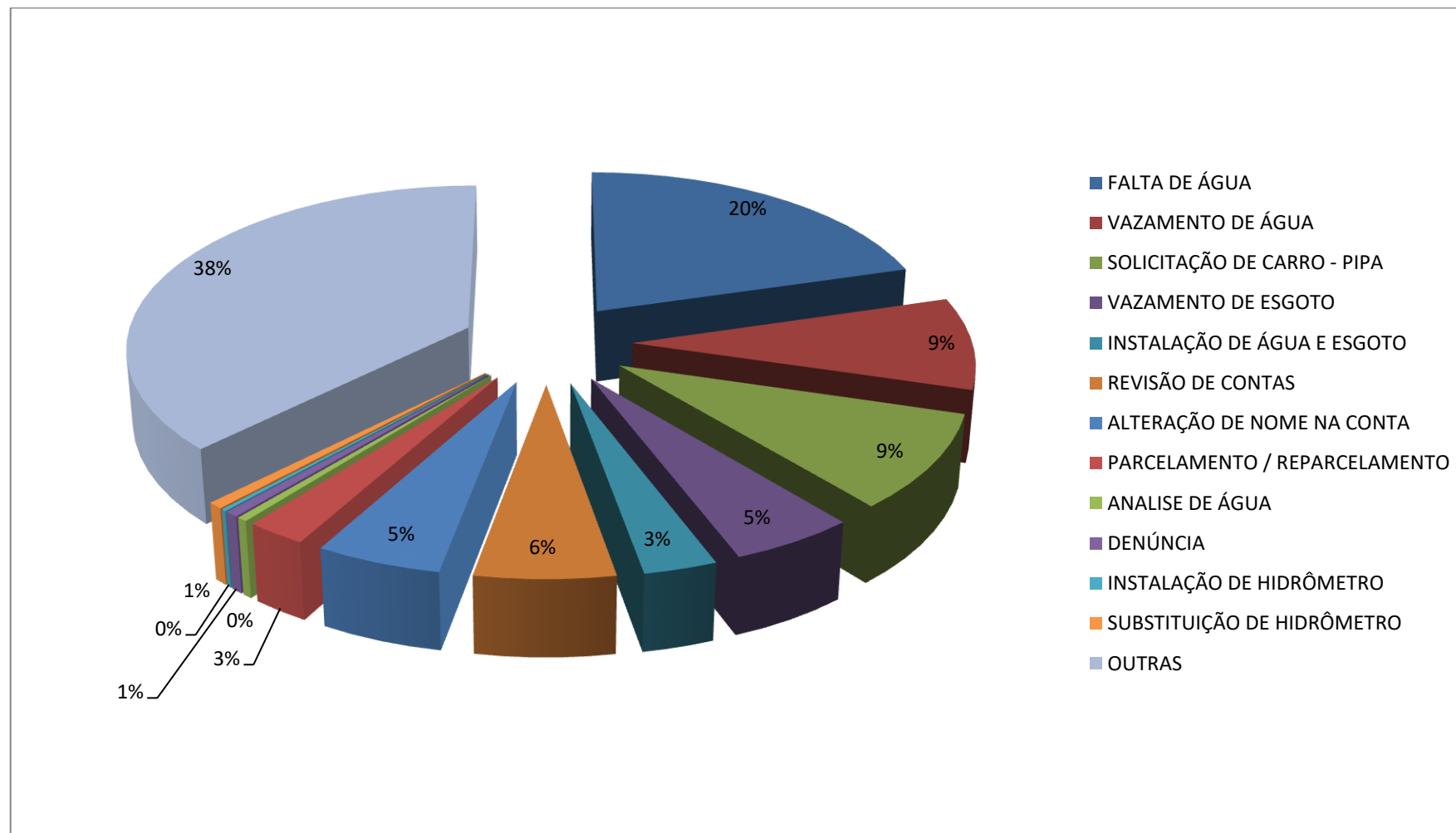
Assuntos	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Total
A - Operação de Água	18.714	12.690	12.869	8.175	6.587	5.623	<b>65.970</b>
B - Manutenção de Água	13.383	10.924	12.297	9.648	8.224	9.610	<b>66.031</b>
C - Manutenção de Esgoto	3.500	3.067	3.705	3.187	2.867	3.687	<b>21.430</b>
D - Outros	2.119	1.794	2.308	2.071	1.809	2.110	<b>12.747</b>
E - Comercial	658	612	739	1.078	981	817	<b>5.819</b>
F – Denúncia	532	386	422	410	253	417	<b>2.597</b>
G - Setor Técnico	219	206	246	174	186	231	<b>1.289</b>
H - Laboratório de Micromedição	238	192	235	135	162	219	<b>1.179</b>
I - Análise de Água	293	250	428	319	61	107	<b>1.662</b>
<b>Total</b>	<b>40.037</b>	<b>31.129</b>	<b>33.373</b>	<b>26.171</b>	<b>25.193</b>	<b>22.821</b>	<b>178.724</b>

### 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	67644	65984	1660	97,55	161,19
Manutenção	Água	Vazamento de Água	29940	28661	1279	95,73	140,40
		Solicitação de Carro-pipa	30993	29842	1151	96,29	323,40
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	17202	16573	629	96,34	105,45
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		10025	9809	216	97,85	39,93
	Revisão de Contas		19148	18757	391	97,96	79,21
Comercial	Alteração de Nome na Conta		17208	16016	1192	93,07	75,06
	Parcelamento / Reparcimento		8309	8199	110	98,68	37,85
Análise de Água			1454	1266	188	87,07	273,29
Denúncia			1821	1337	484	73,42	381,06
Laboratório de Micromedicação	Instalação de Hidrômetro		705	666	39	94,47	115,89
	Substituição de Hidrômetro		2119	2053	66	96,89	188,96
Outros			123809	122019	1790	98,55	25,15



### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS NO ATENDIMENTO TELEFÔNICO SAC (0800-2821195)



## 2 - Fale com a CEDAE ([www.cedae.com.br](http://www.cedae.com.br));

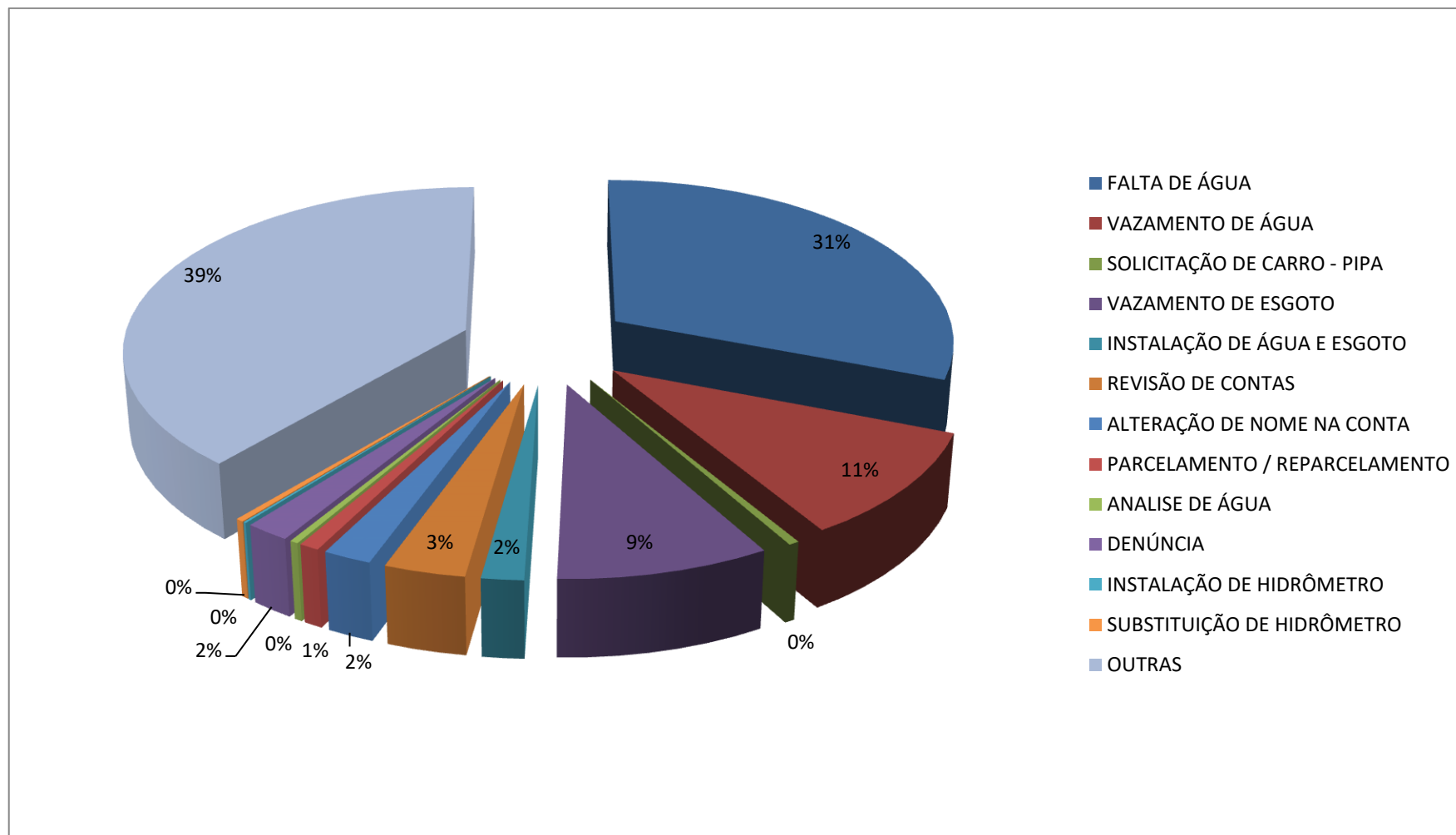
Canal de atendimento disponibilizado no site [www.cedae.com.br](http://www.cedae.com.br), realizado através de preenchimento de formulário pelos solicitantes, quais podem ser pedidos de informações, solicitações ou reclamações de assuntos diversos ligados a Companhia.



### 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	14627	14372	255	98,26	123,35
Manutenção	Água	Vazamento de Água	4960	4737	223	95,50	122,58
		Solicitação de Carro-pipa	210	207	3	98,57	213,10
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	4159	4030	129	96,90	91,41
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	827	811	16	98,07	17,25
Comercial		Revisão de Contas	1587	1556	31	98,05	18,39
		Alteração de Nome na Conta	952	934	18	98,11	16,55
		Parcelamento / Reparcimento	394	389	5	98,73	6,79
Análise de Água			166	160	6	96,39	149,85
Denúncia			885	666	219	75,25	417,55
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	59	58	1	98,31	14,48
		Substituição de Hidrômetro	157	156	1	99,36	65,23
Outros			18450	18299	151	99,18	15,34

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;

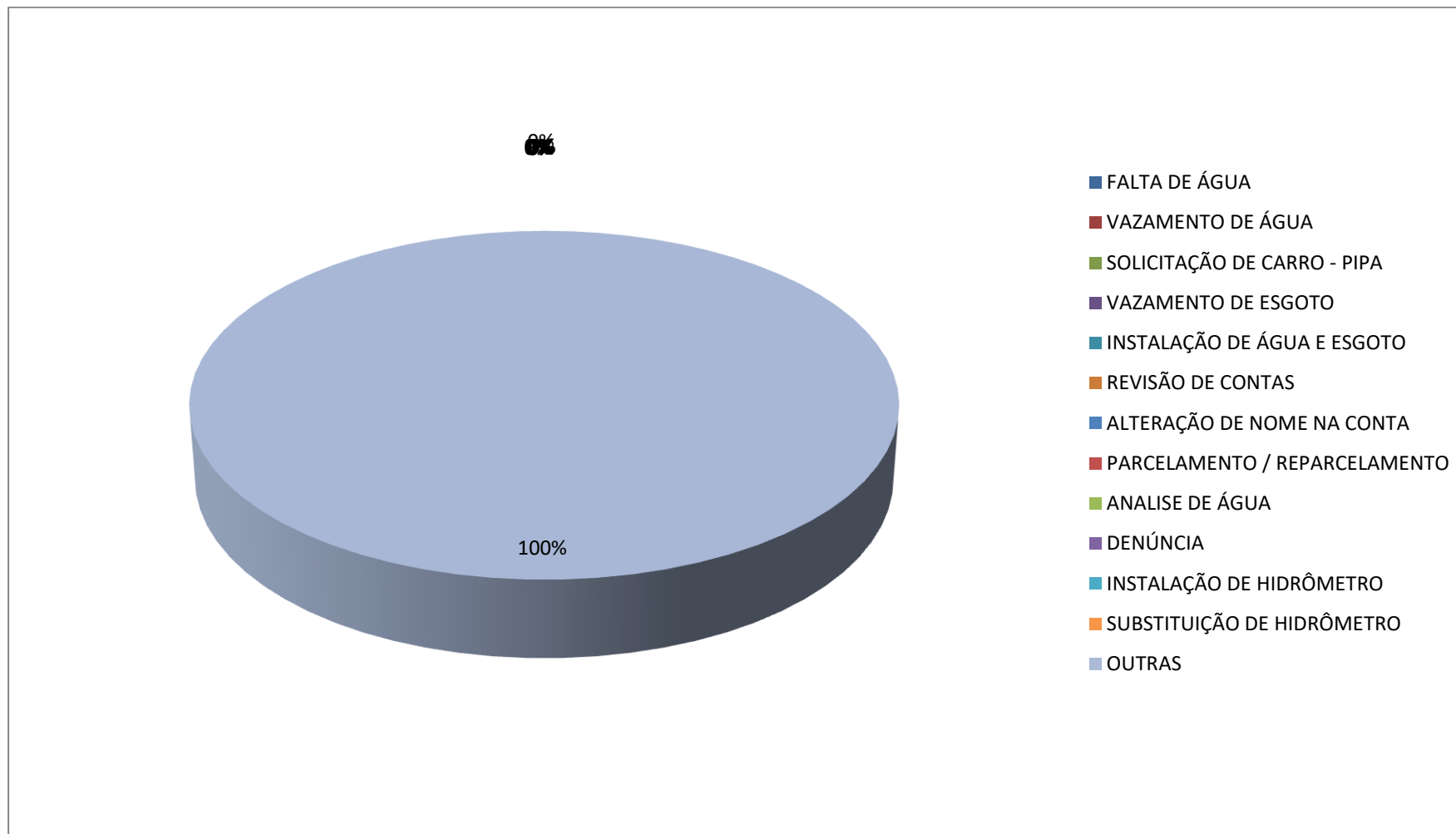


- Autos de infração da PMRJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;

### 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		1	1	0	100	0,00

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



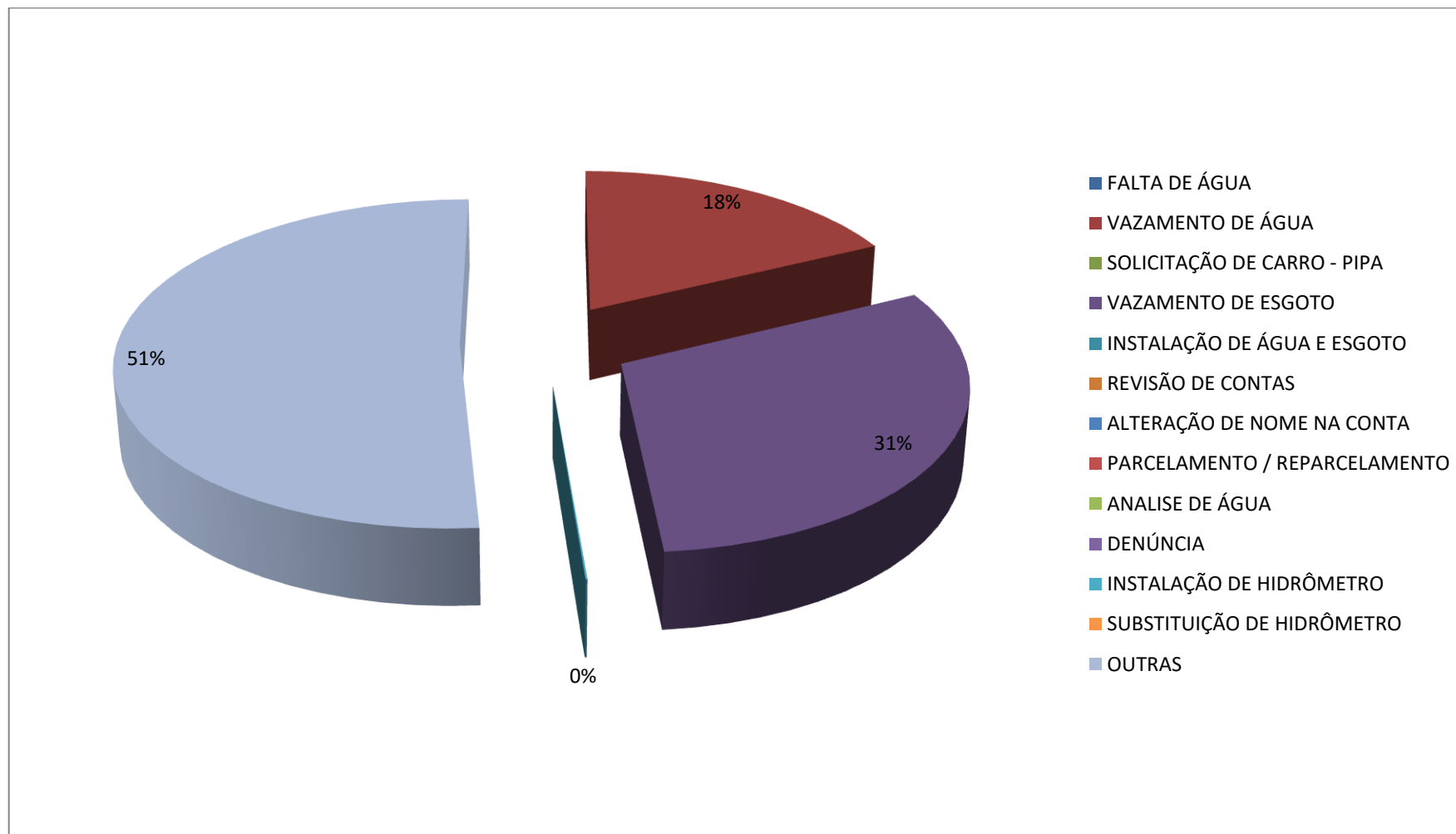
- Editais da Prefeitura do RJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;

### 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	219	183	36	83,56	4,62
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	378	350	28	92,59	4,48
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		1	0	1	0	-
	Substituição de Hidrômetro						
Outros			629	529	100	84,10	10,96



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

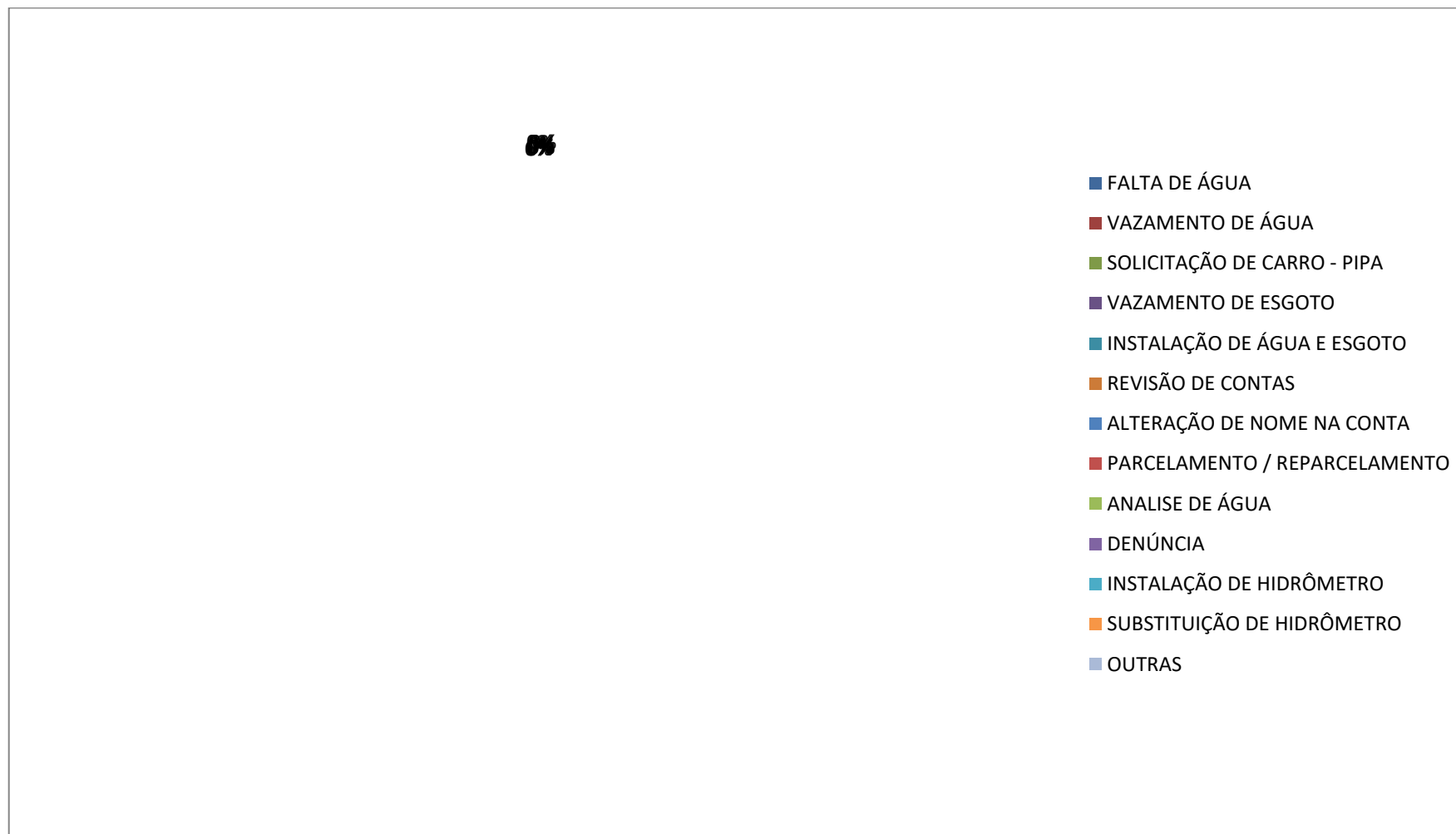


- Câmara dos Deputados RJ: Ofícios da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro;

### 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

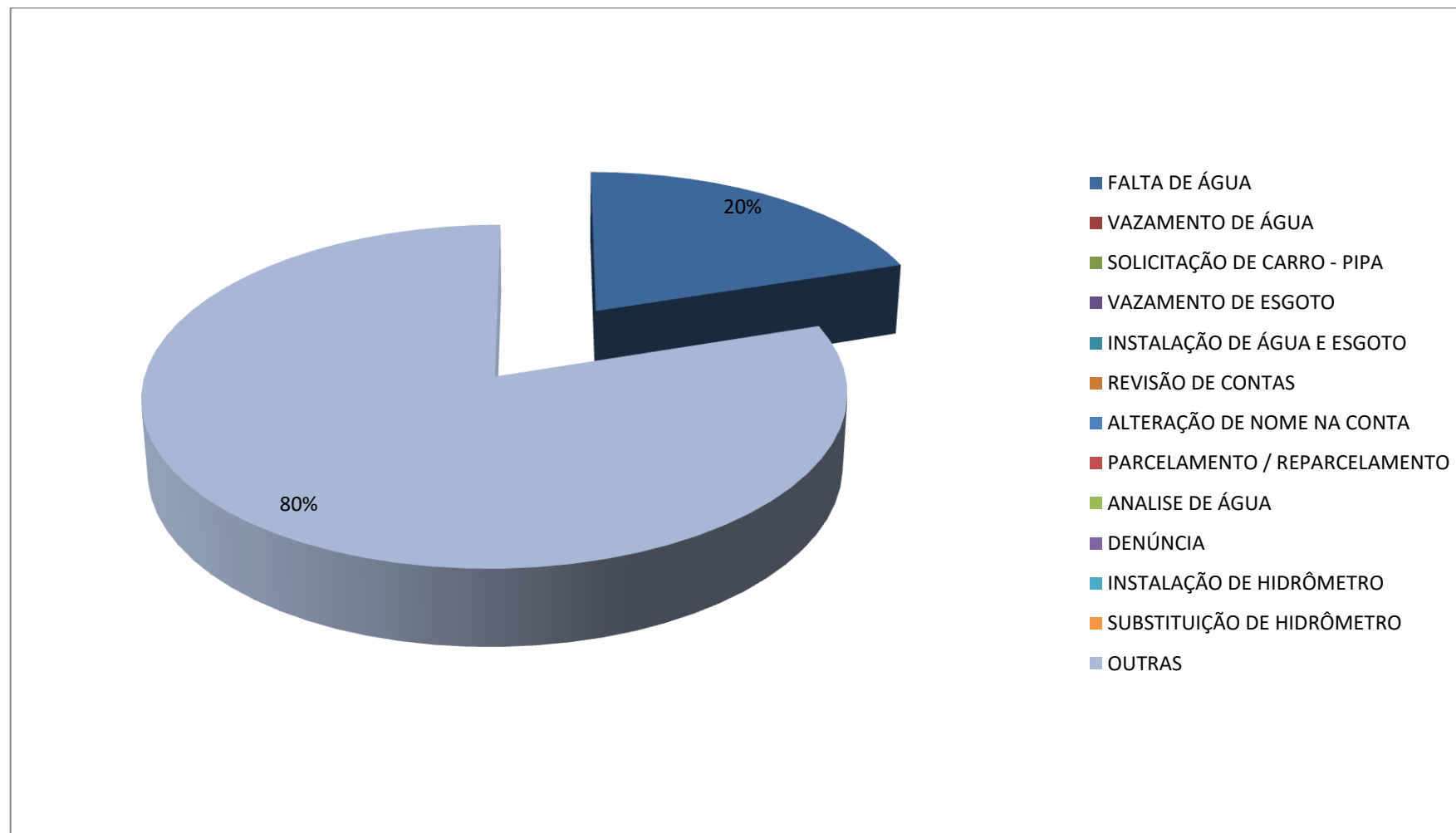


- Câmara de Vereadores: Ofícios da Câmara Municipal do Rio de Janeiro;

### 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	0	100	120,00
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			4	4	0	100	0,00

## QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA CÂMARA DE VEREADORES

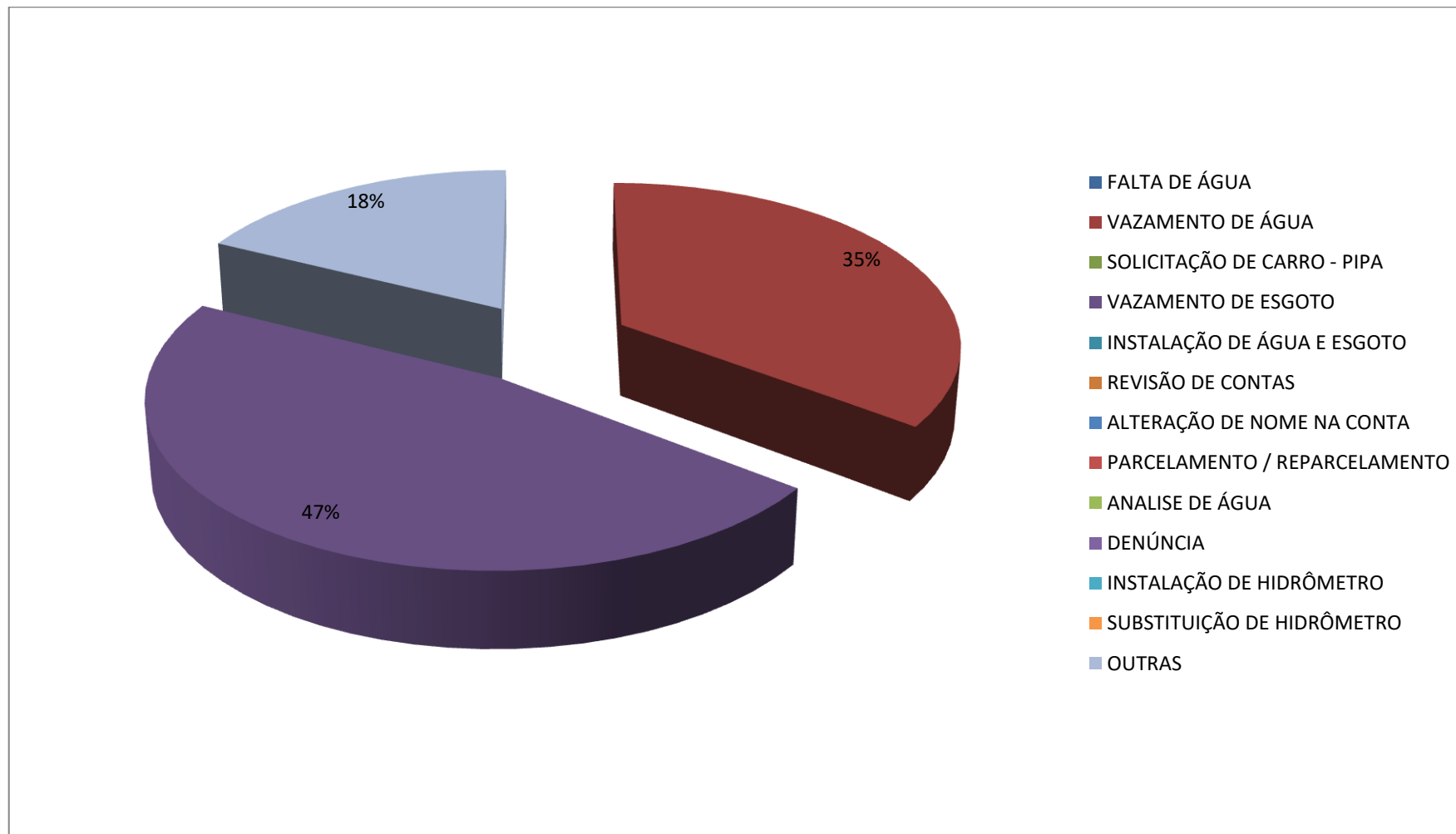


- SUBDEC: Ofícios da Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil, da Secretaria Municipal de Ordem Pública, da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro;

### 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	6	6	0	100	100,00
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	8	8	0	100	111,00
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			3	2	1	66,67	0,00

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA SUBDEC



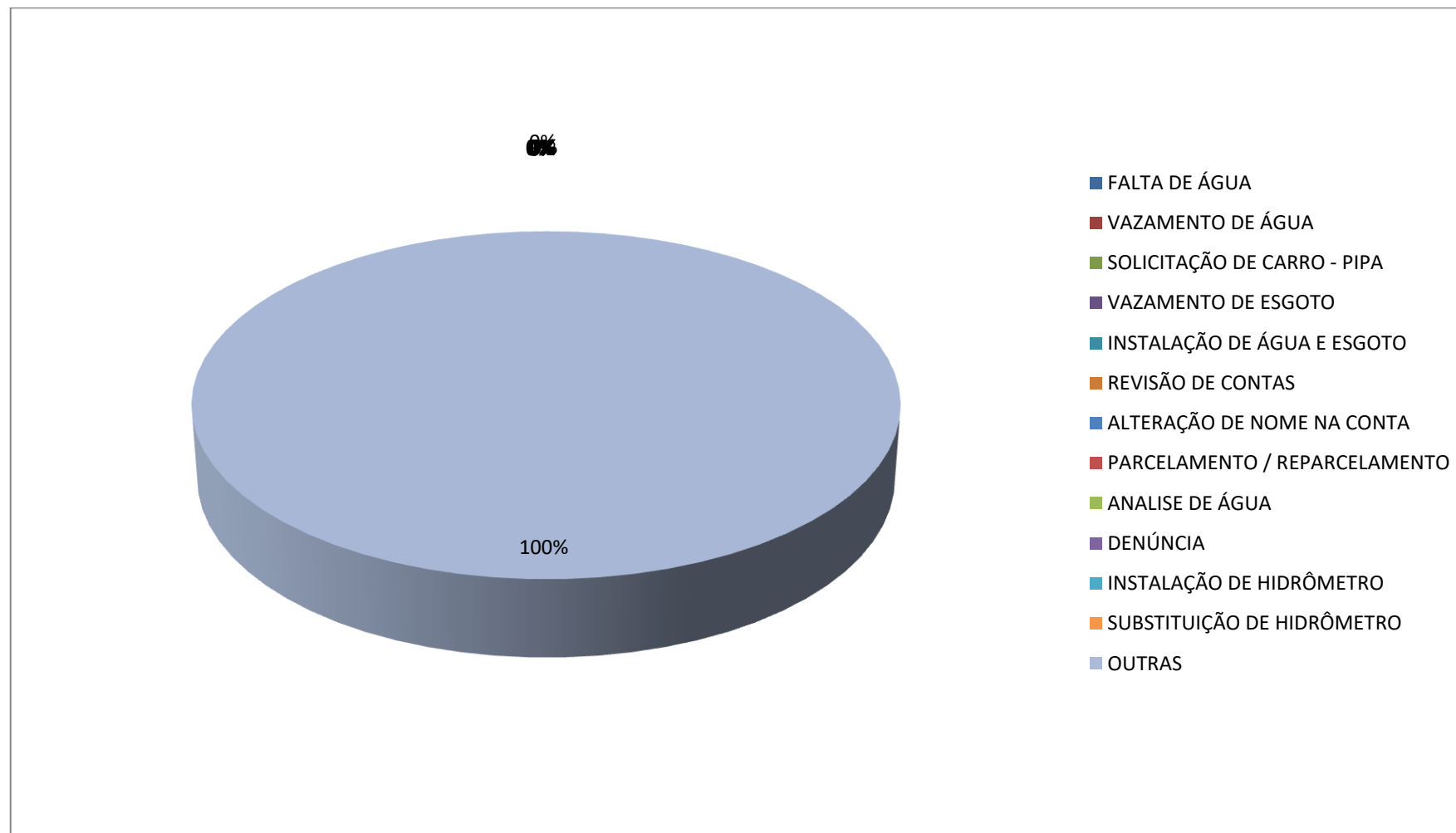
- Rd (Registro de Documento): Documentos protocolizados diretamente no Protocolo Geral da Companhia;

### 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 Micromedicação		Instalação de Hidrômetro				
		Substituição de Hidrômetro				
Outros		1	1	0	100	0,00



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

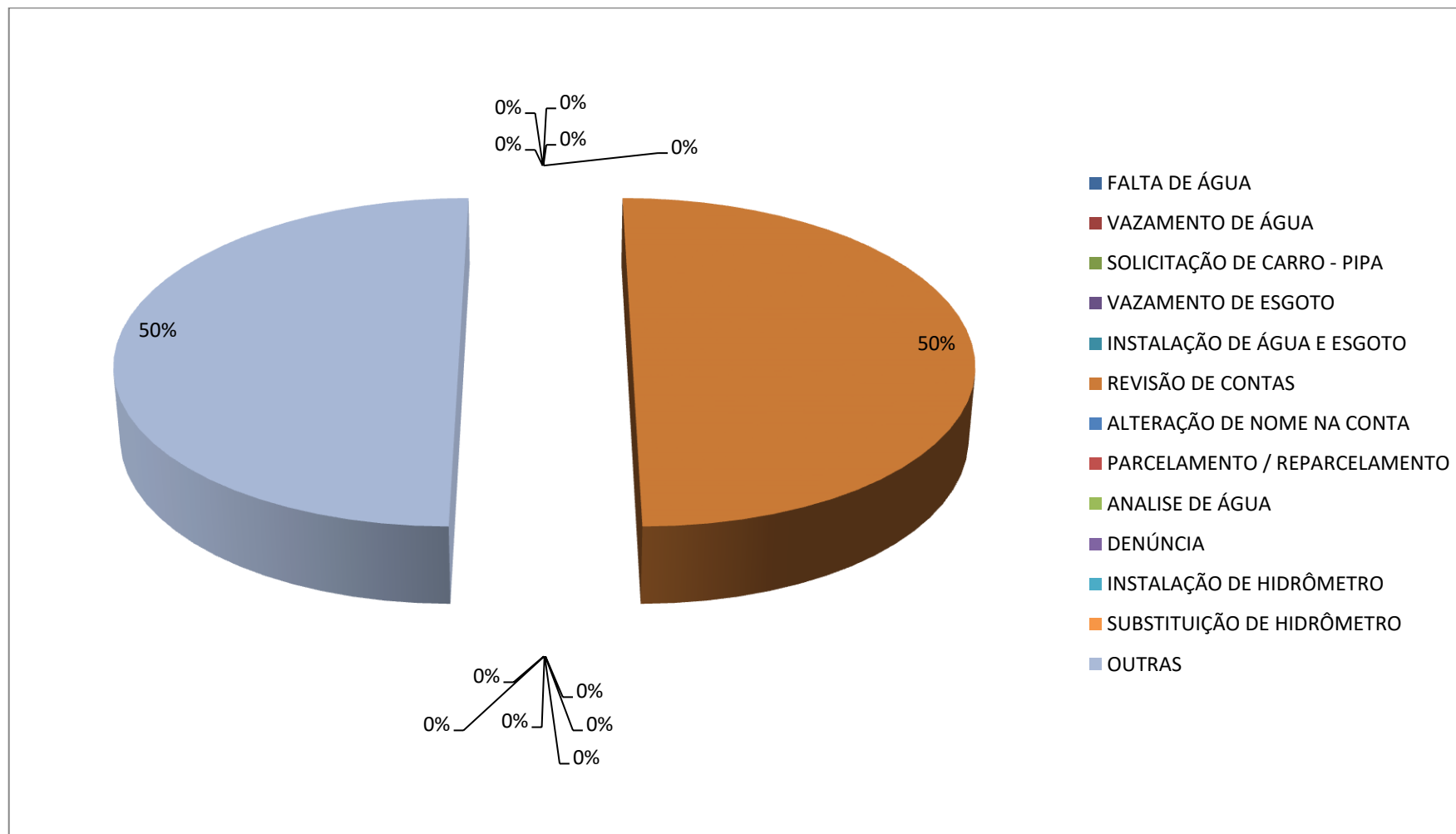


- Carta s/n: Documentos entregues via Correios

**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					
	Revisão de Contas		1	0	1	0
Comercial	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	0,00

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE CARTA S/Nº

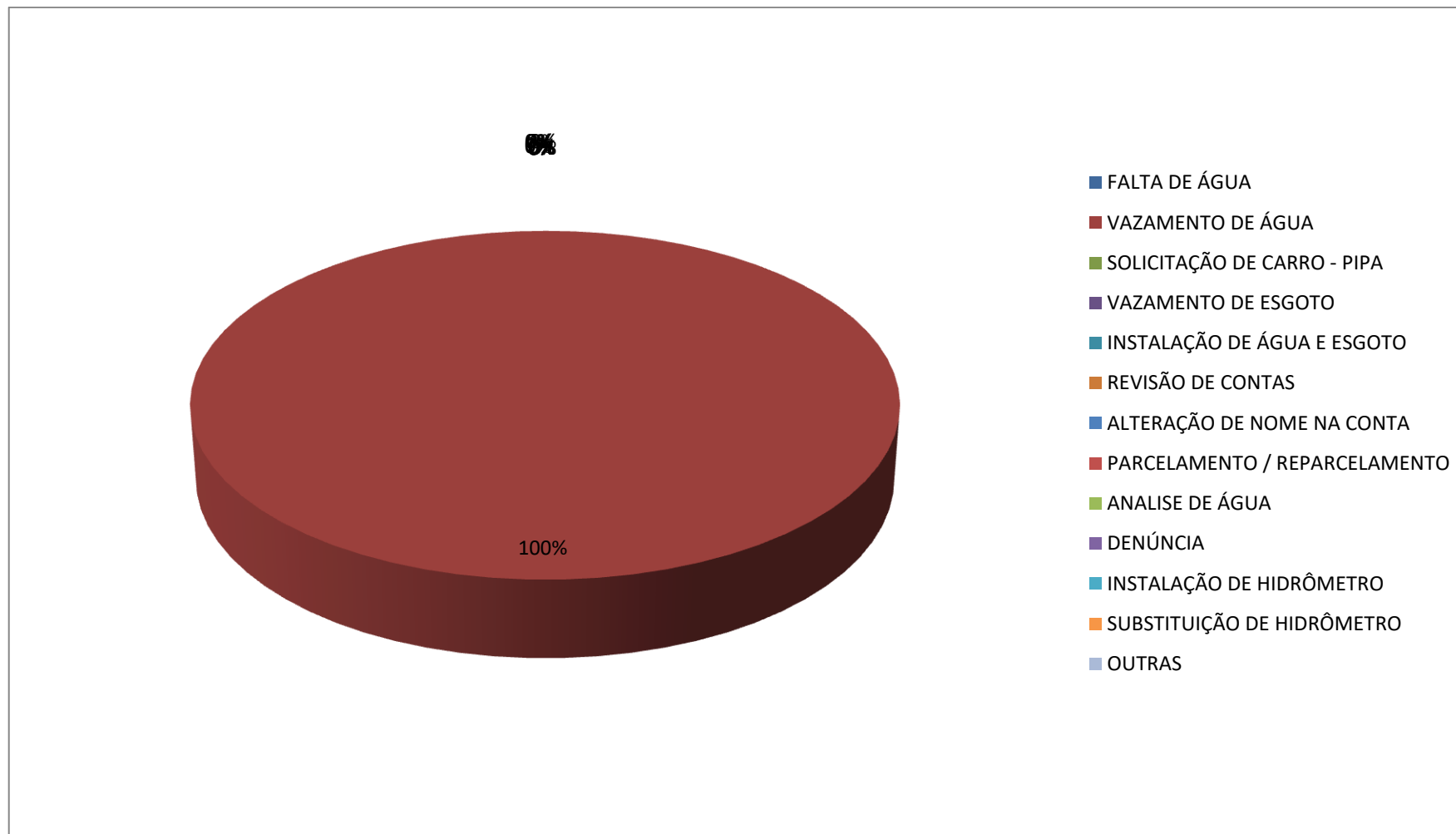


- Telegrama: Documentos entregues via Correios;

### 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	1	1	0	100	24
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto					
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto					
Comercial		Revisão de Contas					
		Alteração de Nome na Conta					
		Parcelamento / Reparcimento					
Análise de Água							
Denúncia							
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro					
Outros							

## QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE TELEGRAMA



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

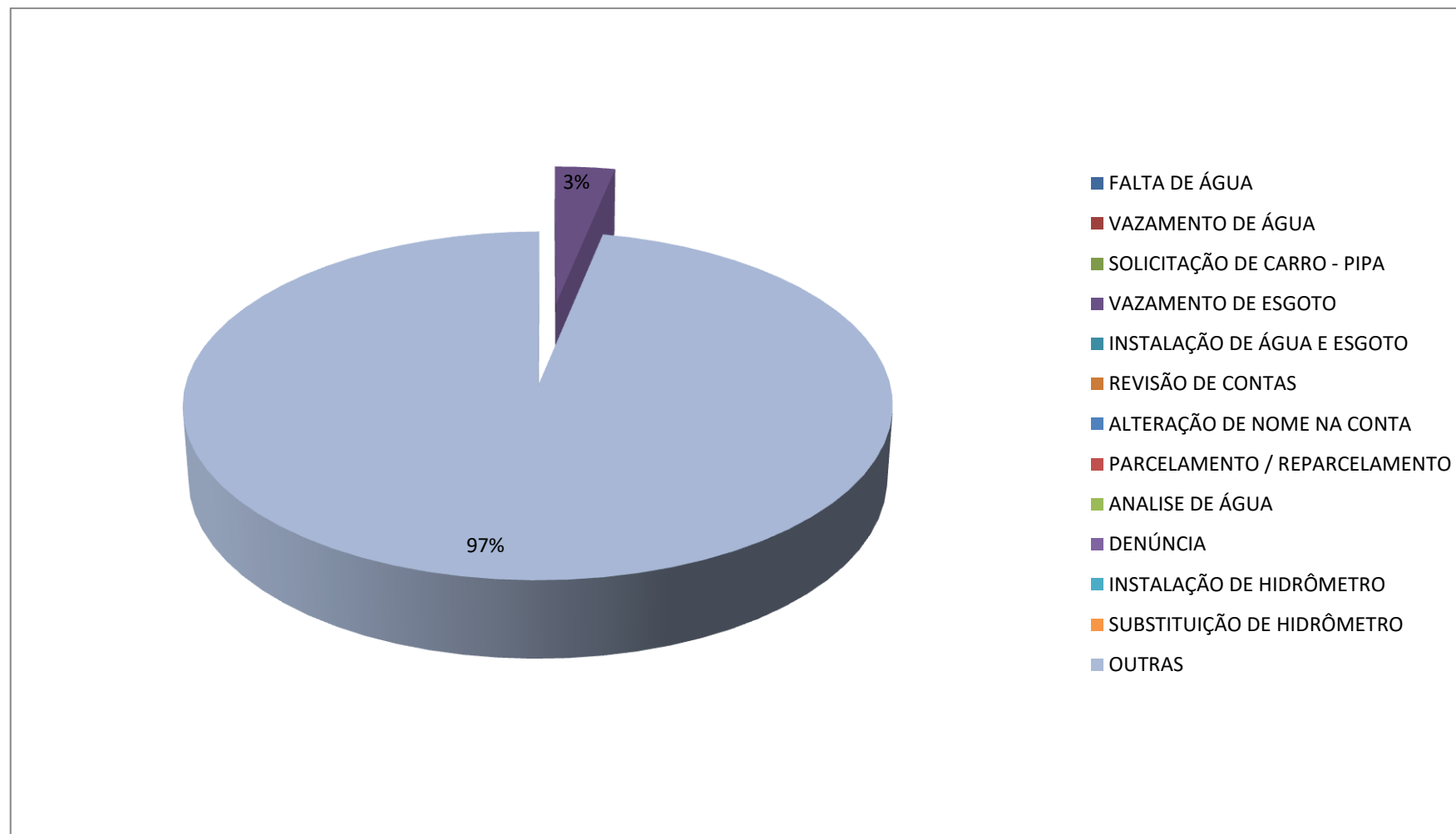
Em março/2020, através de uma parceria com a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, foi criado o e-mail [ouvidoriampelj@cedae.com.br](mailto:ouvidoriampelj@cedae.com.br) para recebimento das demandas oriundas daquele órgão, tratamento e resposta, no menor tempo possível.



### 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	120,00
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			30	30	0	100	386,40

## 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.

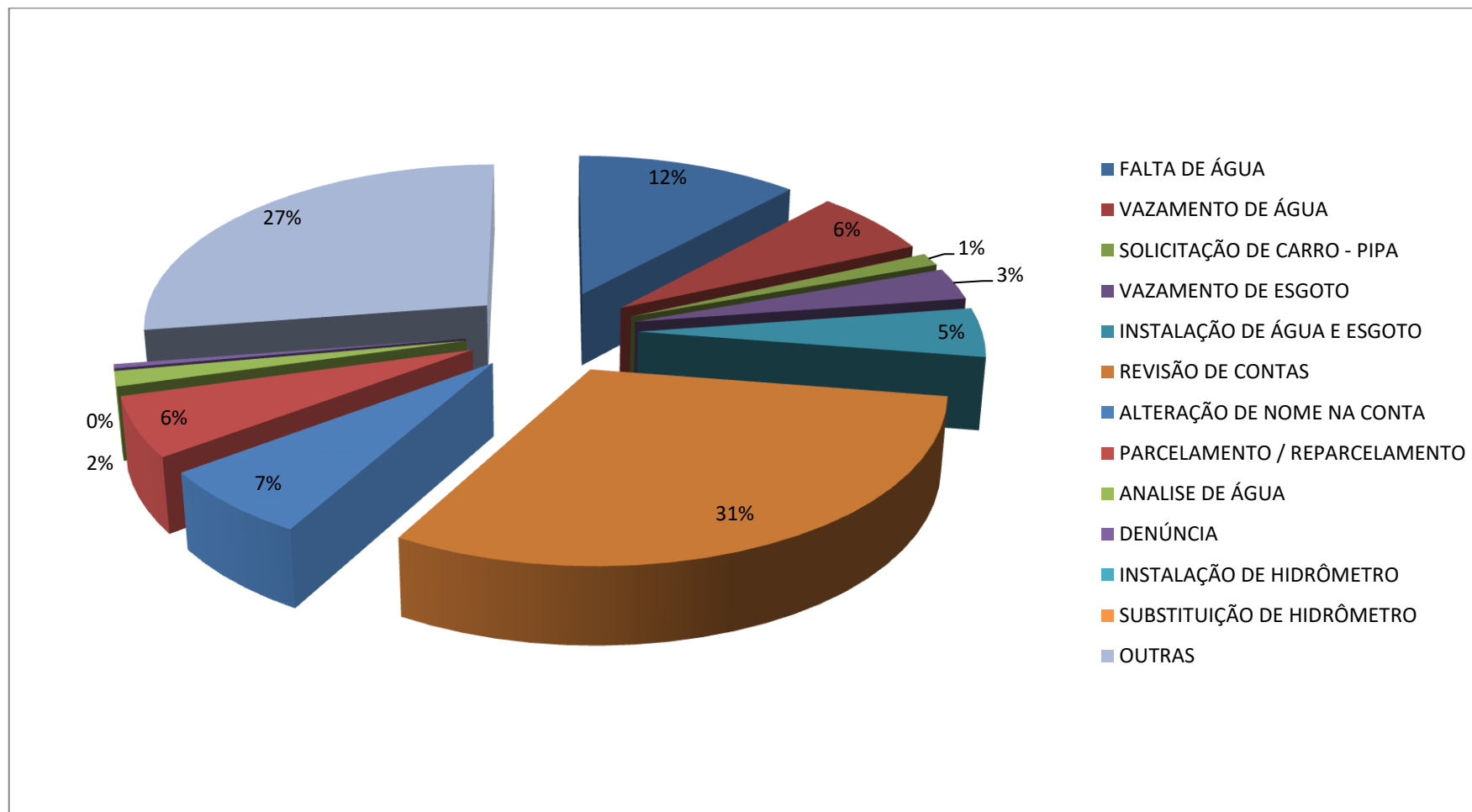
No Consumidor.gov.br, a comunicação se dá diretamente com as empresas participantes, que se comprometem a receber, analisar e responder as reclamações de seus consumidores em até 10 dias.



### 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	57	53	4	92,98	203,77
Manutenção	Água	Vazamento de Água	31	29	2	93,55	93,52
		Solicitação de Carro-pipa	6	6	0	100,00	152,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	15	15	0	100,00	65,60
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	23	19	4	82,61	232,42
		Revisão de Contas	148	140	8	94,59	116,91
Comercial		Alteração de Nome na Conta	32	27	5	84,38	106,67
		Parcelamento / Reparcimento	28	26	2	92,86	54,46
Análise de Água			7	7	0	100,00	301,71
Denúncia			2	0	2	0,00	0,00
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro					
Outros			132	124	8	93,94	260,13

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO CONSUMIDOR.GOV



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

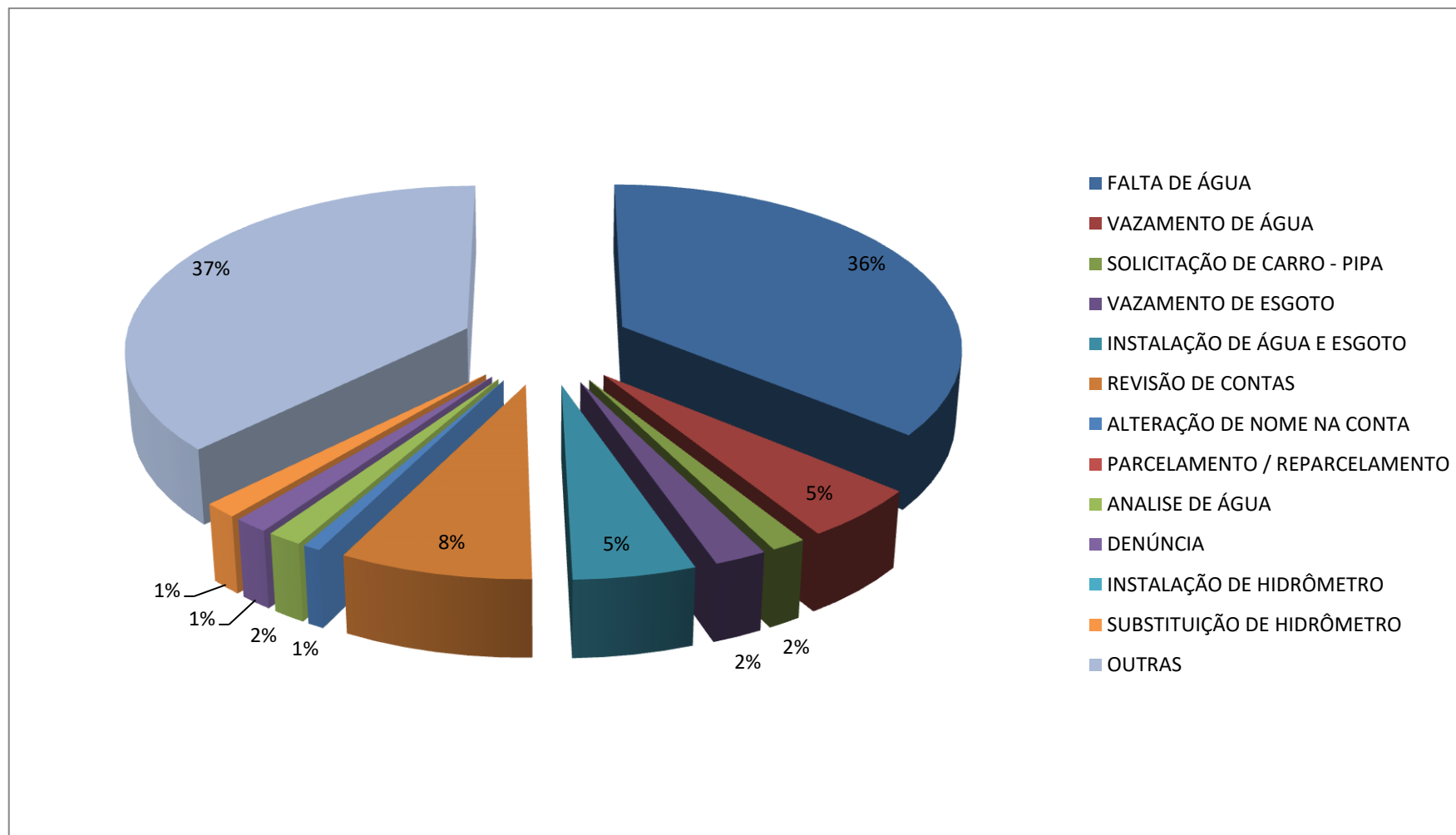
O FalaBR foi desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), é a plataforma integrada nacional de ouvidoria e acesso à informação. Ele é resultado da junção dos sistemas e-Sic e e-Ouv, ferramentas essenciais para o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (nº 12.527/2011) e para o cumprimento 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	50	50	0	100,00	104,16
Manutenção	Água	Vazamento de Água	7	6	1	85,71	48,00
		Solicitação de Carro-pipa	2	2	0	100,00	84,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	3	3	0	100,00	88,00
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		7	6	1	85,71	360,00
	Revisão de Contas		11	11	0	100,00	250,91
Comercial	Alteração de Nome na Conta		1	1	0	100,00	144,00
	Parcelamento / Reparcèlement						
Análise de Água			2	2	0	100,00	108,00
Denúncia			2	2	0	100,00	36,00
Laboratório de Micromedicação	Instalação de Hidrômetro						
	Substituição de Hidrômetro		2	2	0	100,00	108,00
Outros			52	52	0	100,00	92,31

### 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.

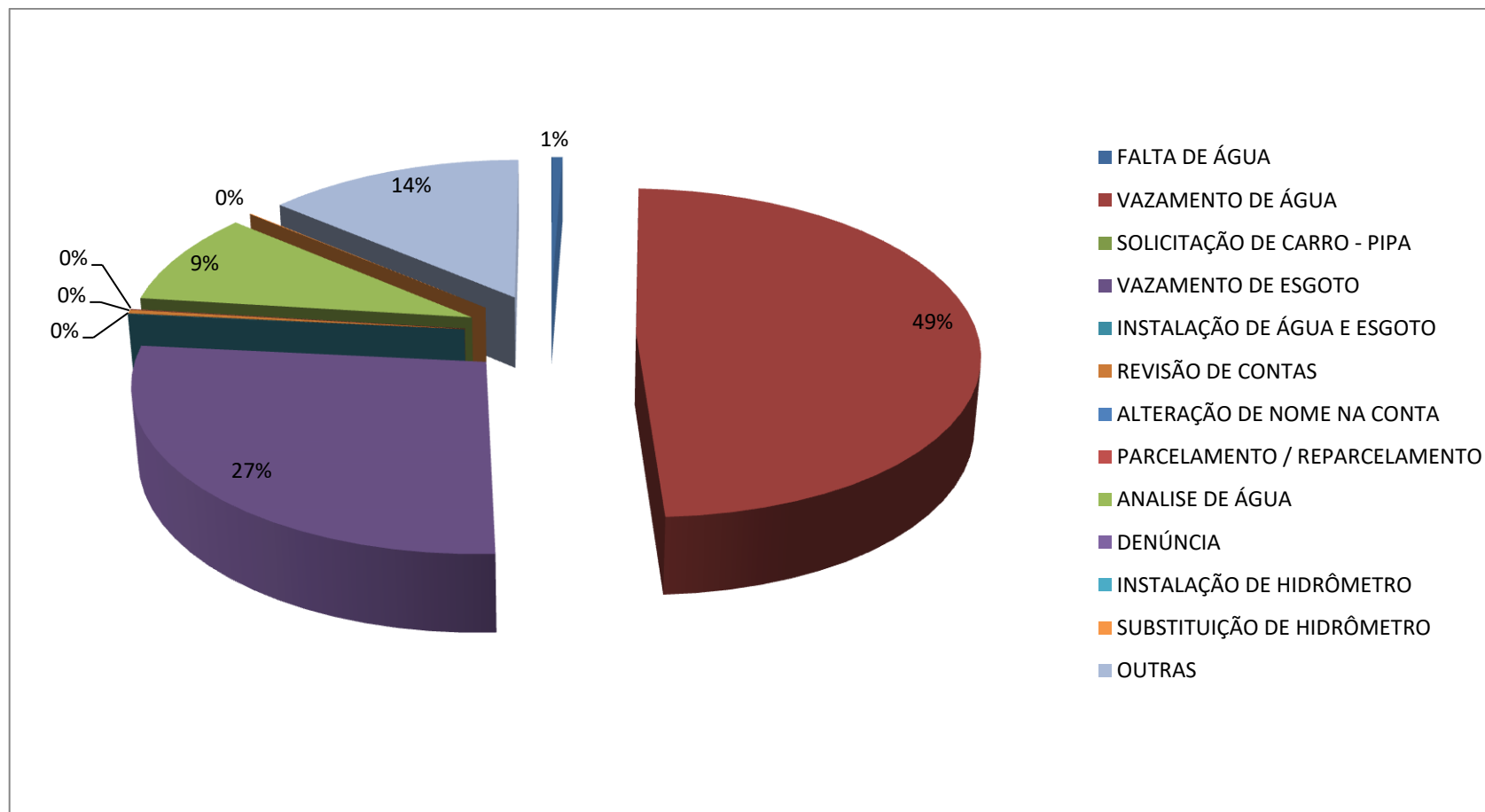


### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie da NINA

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	20	19	1	95,00	56,84
Manutenção	Água	Vazamento de Água	1632	1546	86	94,73	149,17
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	914	867	47	94,86	113,74
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	1	1	0	100,00	144,00
		Revisão de Contas	12	12	0	100,00	0,00
Comercial		Alteração de Nome na Conta					
		Parcelamento / Reparcamento	1	1	0	100,00	0,00
Análise de Água			308	289	19	93,83	360,50
Denúncia							
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro	2	2	0	100,00	24,00
Outros			462	462	0	100,00	19,12



### 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.

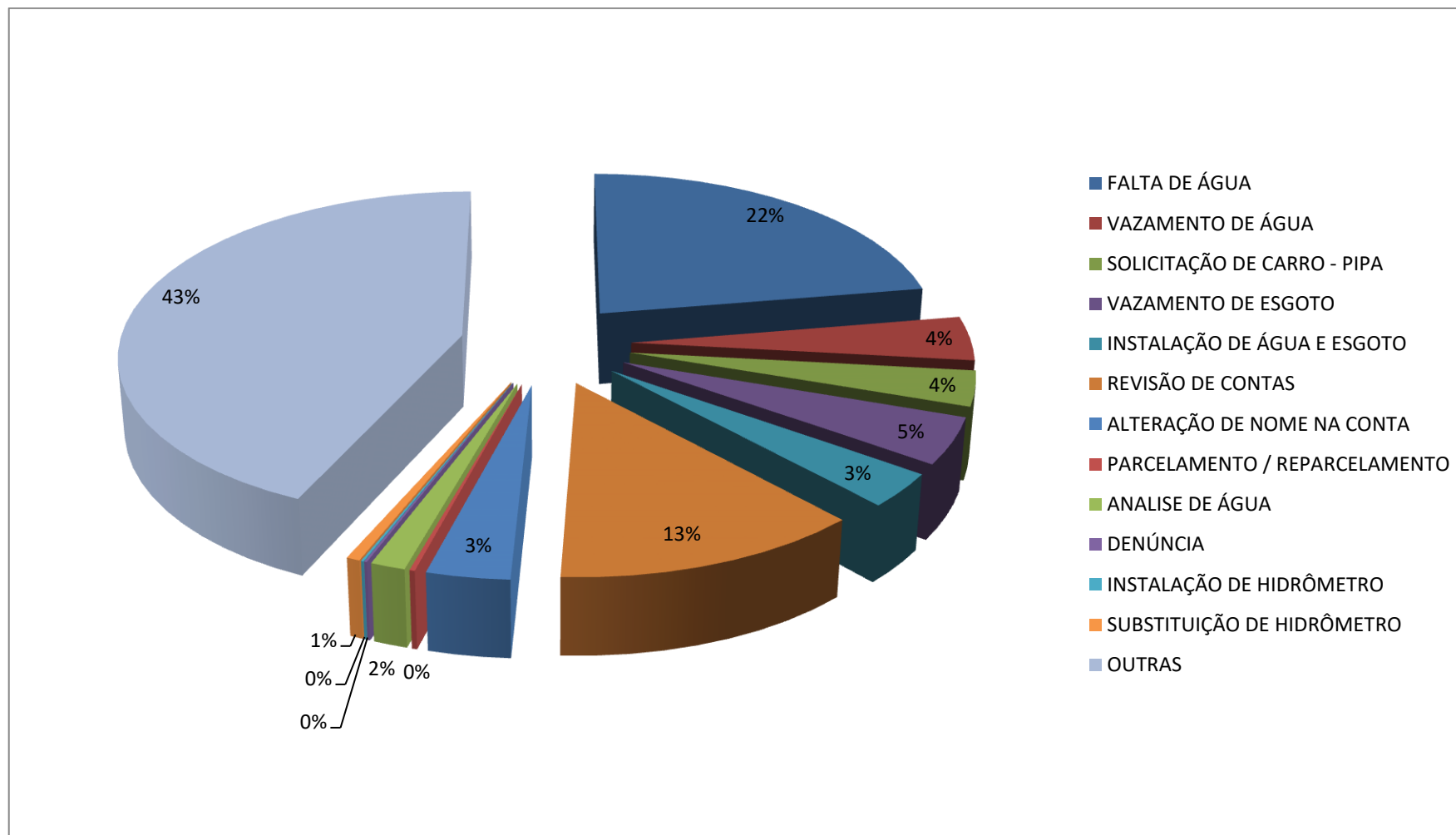
**ReclameAQUI**



### 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	202	201	1	99,50	119,04
Manutenção	Água	Vazamento de Água	39	36	3	92,31	176,67
		Solicitação de Carro-pipa	31	30	1	96,77	280,80
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	41	39	2	95,12	112,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	30	25	5	83,33	275,52
		Revisão de Contas	115	110	5	95,65	77,24
Comercial		Alteração de Nome na Conta	31	26	5	83,87	174,46
		Parcelamento / Reparcimento	2	2	0	100,00	0,00
Análise de Água			13	13	0	100,00	369,23
Denúncia			1	1	0	100,00	0,00
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro	1	1	0	100,00	48,00
		Substituição de Hidrômetro	5	5	0	100,00	206,40
Outros			391	384	7	98,21	46,25

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO RECLAME AQUI



## 9 - Disque Denúncia

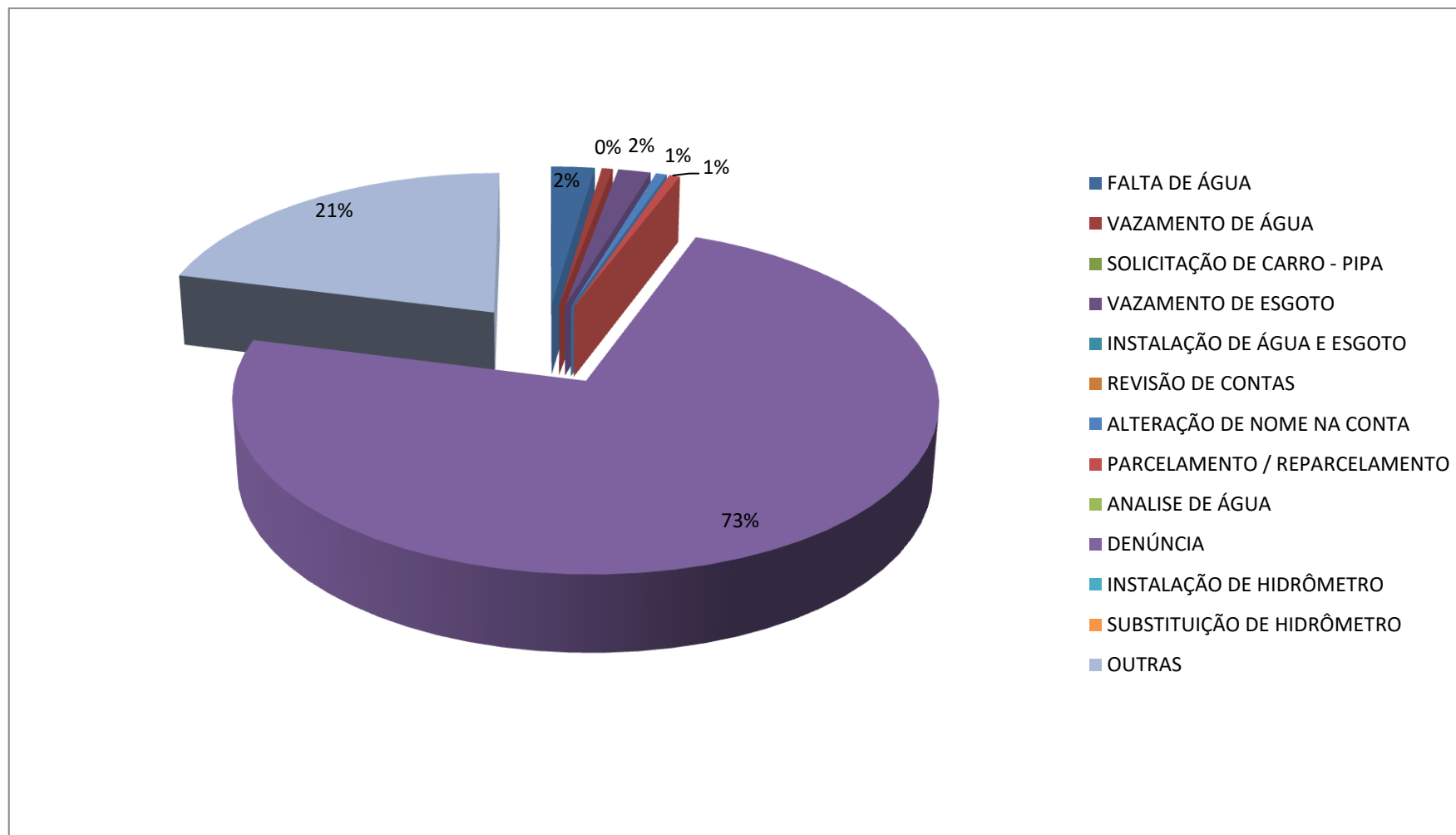
Central de atendimento especializada em atender a população que vivencia ou presencia ações criminosas;



### 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	4	4	0	100,00	78,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	1	1	0	100,00	24,00
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	3	3	0	100,00	128,00
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto						
	Revisão de Contas						
Comercial	Alteração de Nome na Conta		1	1	0	100,00	0,00
	Parcelamento / Reparcimento		1	1	0	100,00	0,00
Análise de Água							
Denúncia			125	99	26	79,20	490,67
Laboratório de Micromedicação	Instalação de Hidrômetro						
	Substituição de Hidrômetro						
Outros			36	36	0	100,00	3,33

### 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;

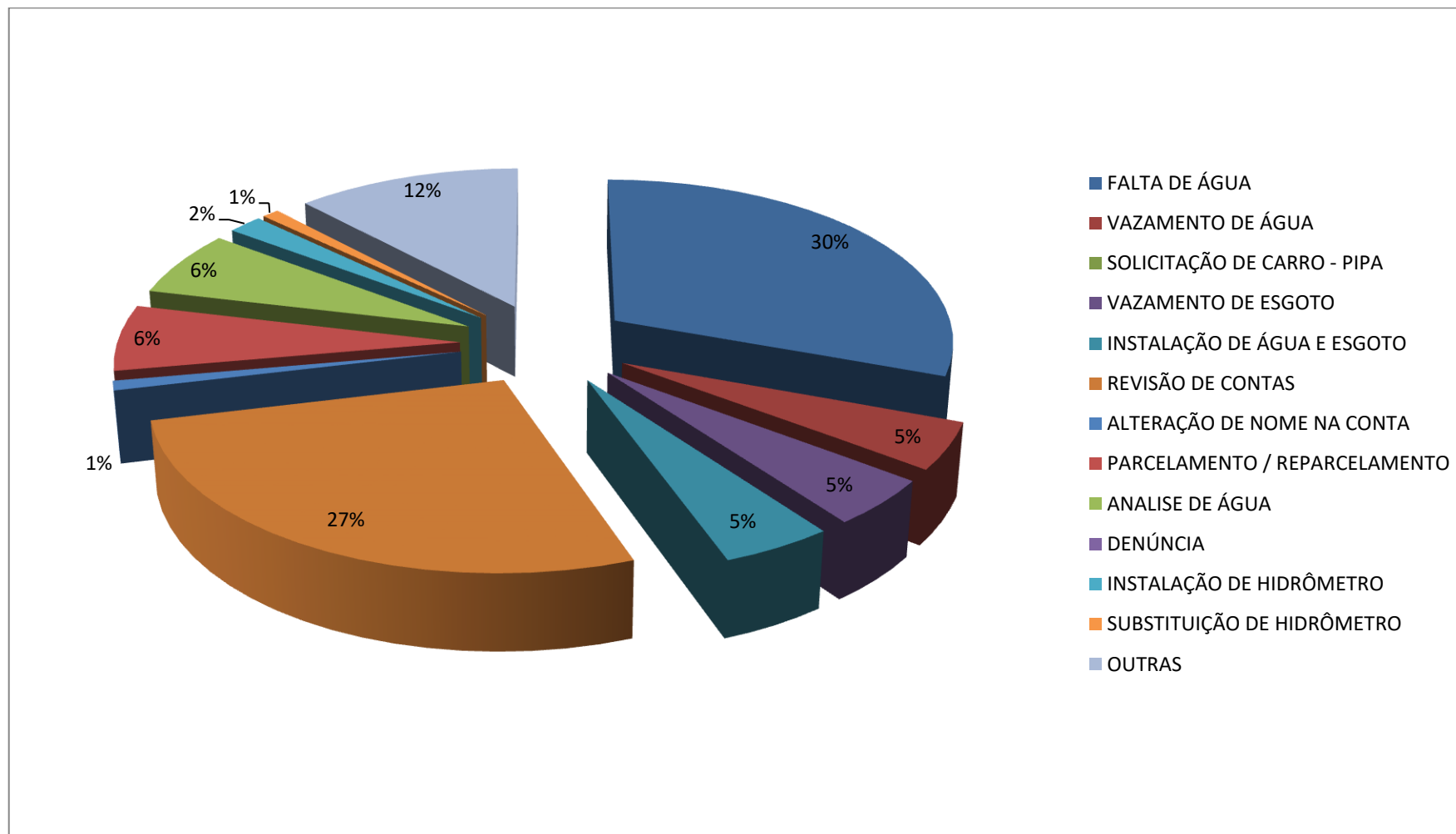




### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie da CODECON

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	33	30	3	90,91	198,40
Manutenção	Água	Vazamento de Água	5	5	0	100,00	240,00
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	5	5	0	100,00	105,60
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	5	5	0	100,00	283,20
		Revisão de Contas	29	28	1	96,55	222,86
Comercial		Alteração de Nome na Conta	1	1	0	100,00	24,00
		Parcelamento / Reparcimento	7	7	0	100,00	51,43
Análise de Água			7	5	2	71,43	278,40
Denúncia							
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	2	2	0	100,00	96,00
		Substituição de Hidrômetro	1	1	0	100,00	696,00
Outros			13	13	0	100,00	75,69

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA CODECON - ALERJ



## 11 - Alô-ALERJ

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

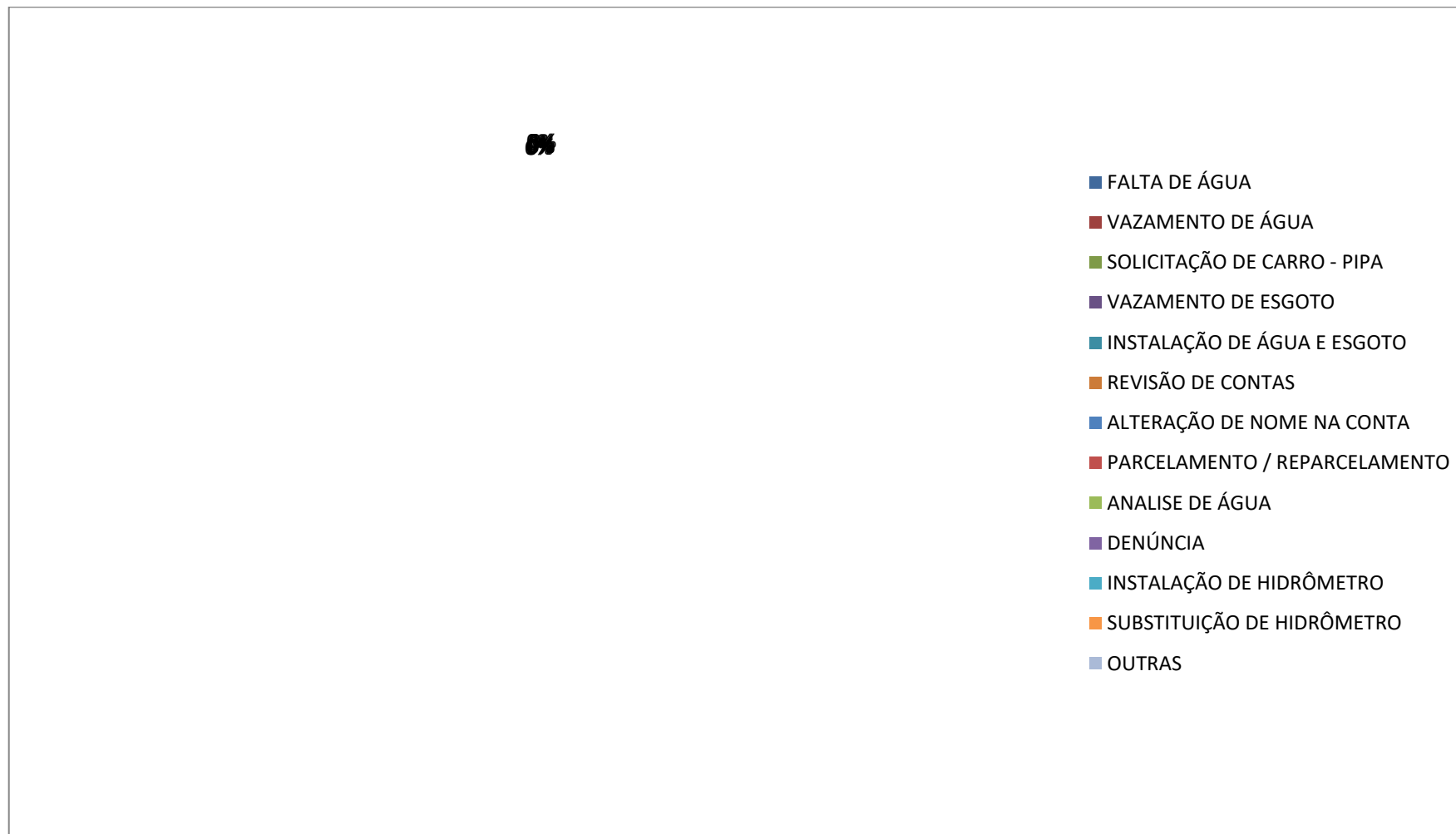
# ALÔ ALERJ

*Aqui você tem voz. 0800 0220008*

### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Alô ALERJ

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

## QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO ALÔ ALERJ



## CANAIS DE ENTRADA DE DEMANDAS DE SEGUNDA INSTÂNCIA – OUVIDORIA

## 1 - Atendimento Telefônico Ouvidoria (0800-0316032)

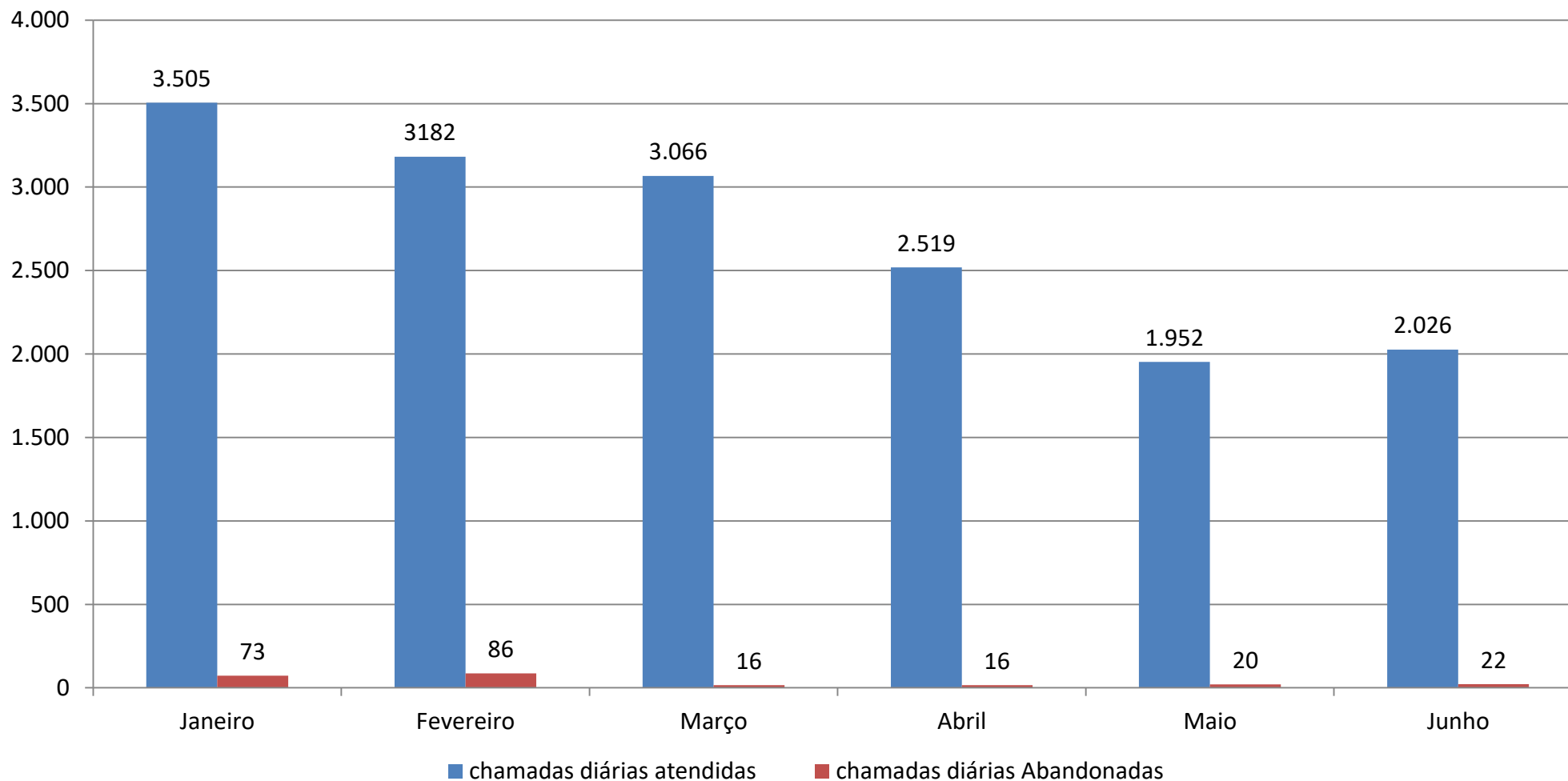
Atendimento realizado através do n.º 0800 0316032, das 09h às 18h, de segunda-feira a sexta-feira.



Sistema de Telefonia									
Informações de Performance / Nível de Serviço									
Mês	Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
		Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
Janeiro	3.578	3.505	88,90	97,96	73	2,04	00:00:27	00:09:18	67
Fevereiro	3.268	3.182	83,22	97,37	86	2,63	00:00:43	00:10:17	102
Março	3.082	3.066	96,54	99,48	16	0,52	00:00:12	00:09:09	104
Abril	2.536	2.519	96,15	99,33	16	0,63	00:00:12	00:09:10	102
Maior	1.971	1.952	94,42	99,04	20	1,01	00:00:16	00:09:03	101
Junho	2.048	2.026	96,64	99,06	22	0,94	00:00:12	00:08:27	143

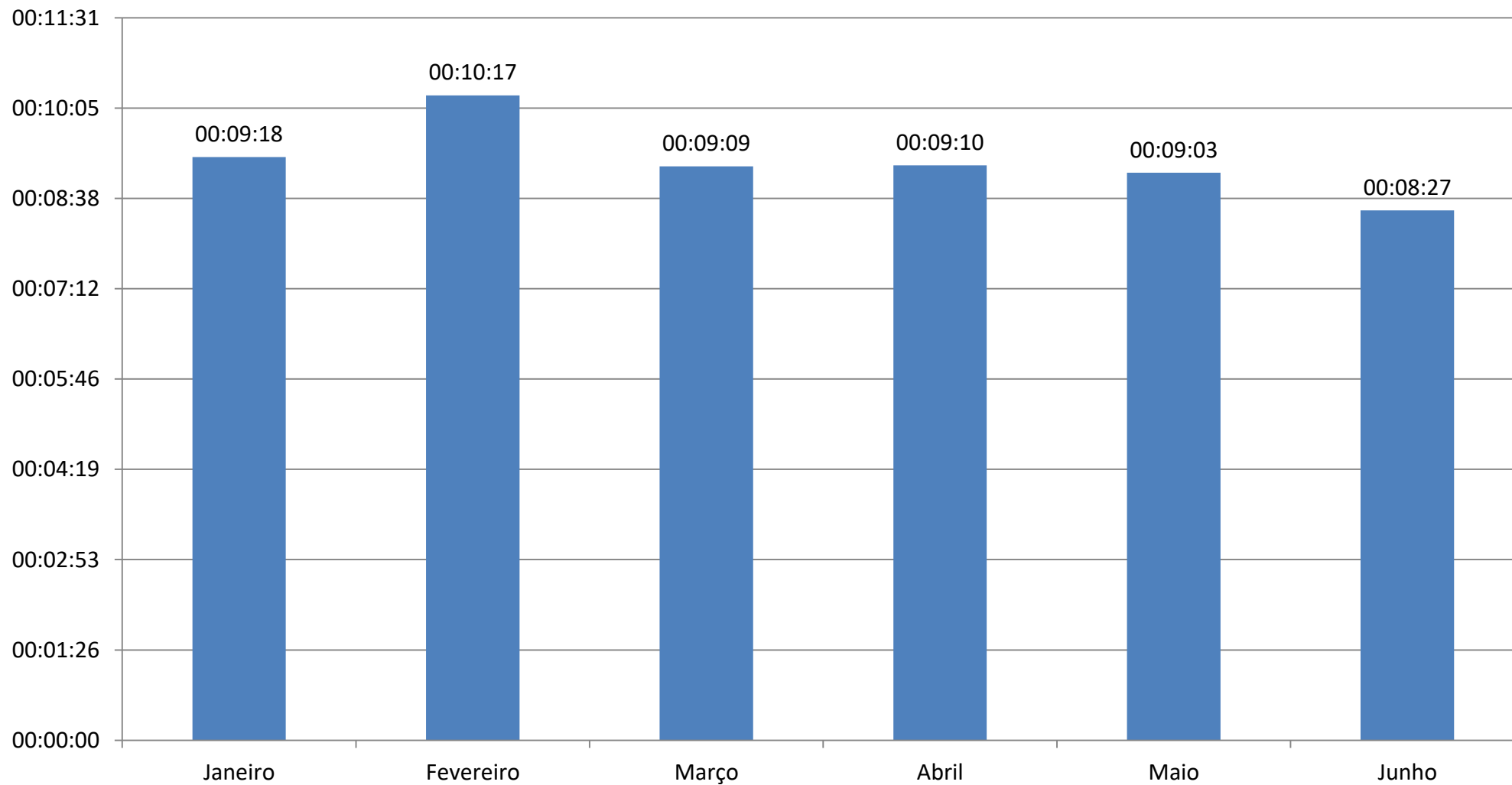
Obs.: O atendimento telefônico da ouvidoria possui oito posições de atendimento e 16 operadores divididos em 2 turnos.

### Quantidade de chamadas do 1º semestre atendidas / Abandonadas na Ouvidoria

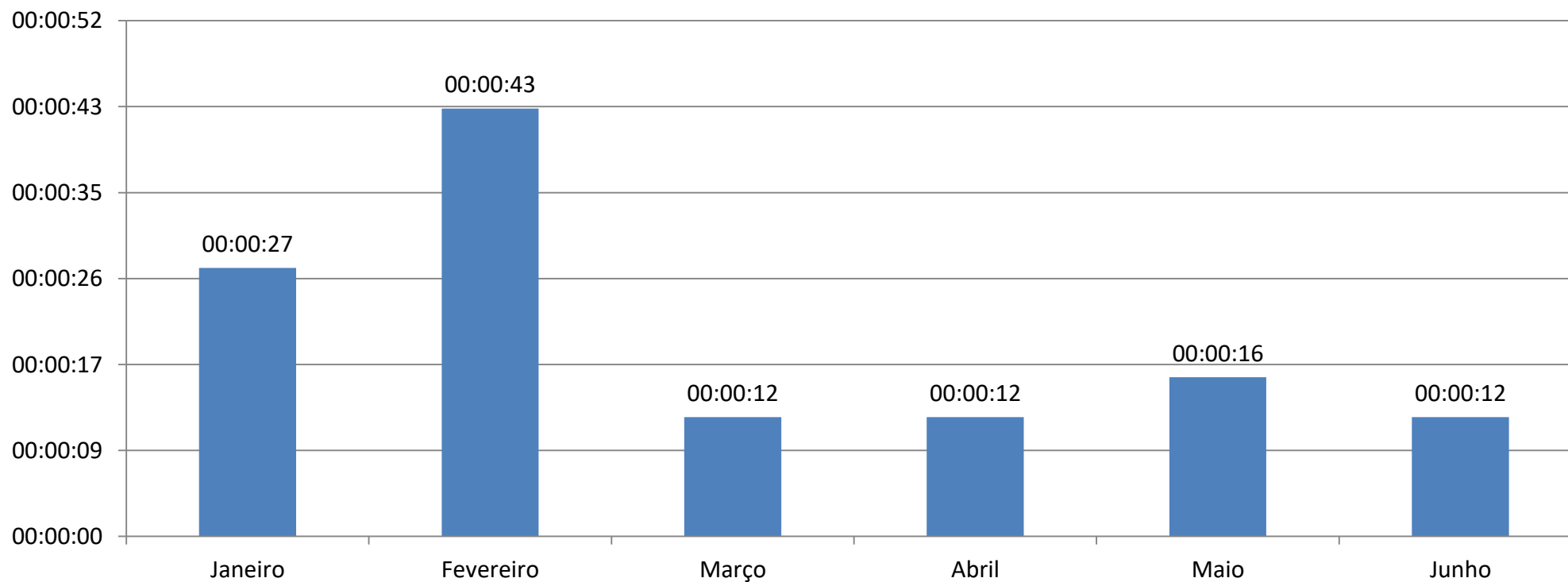




### Evolução do TMA do 1º semestre da Ouvidoria (0800-0316032)



### Evolução do TME no 1º semestre da Ouvidoria (0800-0316032)



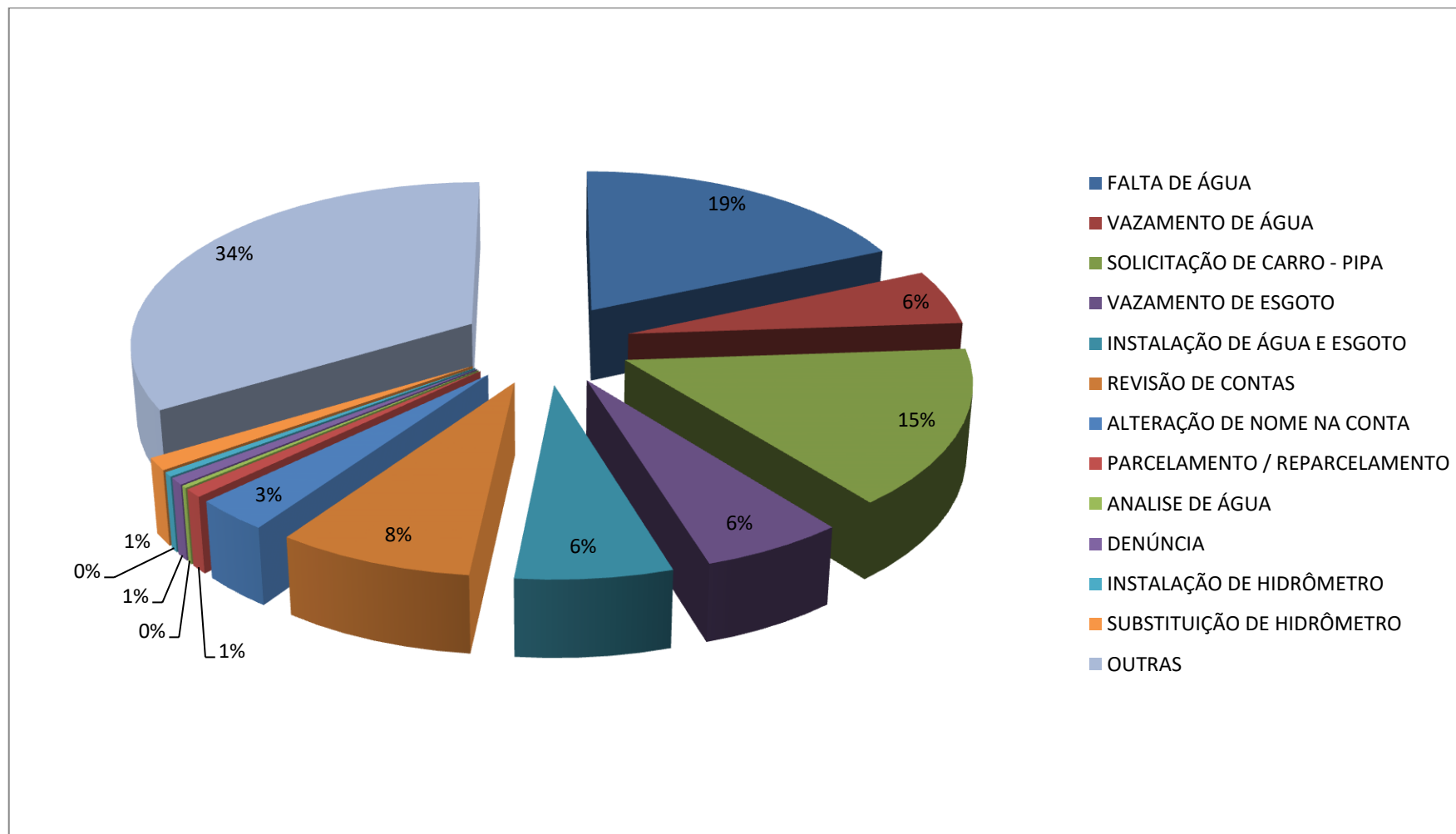
### Quantidade de Ordens de Serviços abertas pela Ouvidoria

Assuntos	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Total
A - Operação de Água	915	952	581	330	248	198	<b>3.224</b>
B - Manutenção de Água	703	911	689	501	291	312	<b>3.407</b>
C - Manutenção de Esgoto	145	187	192	194	189	175	<b>1.082</b>
D - Outros	91	148	108	135	137	102	<b>721</b>
E - Comercial	22	29	27	36	19	19	<b>152</b>
F - Denúncia	25	22	15	8	16	17	<b>103</b>
G - Setor Técnico	83	73	97	79	61	73	<b>466</b>
H - Laboratório de Micromedição	49	29	50	39	20	30	<b>217</b>
I - Análise de Água	7	7	7	15	4	9	<b>49</b>
<b>Total</b>	<b>2.040</b>	<b>2.358</b>	<b>1.766</b>	<b>1.337</b>	<b>985</b>	<b>935</b>	<b>9.421</b>

### 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	2891	2828	63	97,82	176,99
Manutenção	Água	Vazamento de Água	856	814	42	95,09	156,74
		Solicitação de Carro-pipa	2412	2357	55	97,72	241,14
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	927	878	49	94,71	145,78
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		1010	819	191	81,09	277,19
Comercial	Revisão de Contas		1273	1201	72	94,34	90,18
	Alteração de Nome na Conta		495	452	43	91,31	204,11
	Parcelamento / Reparcimento		129	119	10	92,25	128,27
Análise de Água		39	36	3	92,31	252,00	
Denúncia		108	75	33	69,44	292,80	
Laboratório de Micromedicação	Instalação de Hidrômetro		69	61	8	88,41	343,08
	Substituição de Hidrômetro		191	177	14	92,67	232,95
Outros		5273	5125	148	97,19	48,07	

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



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

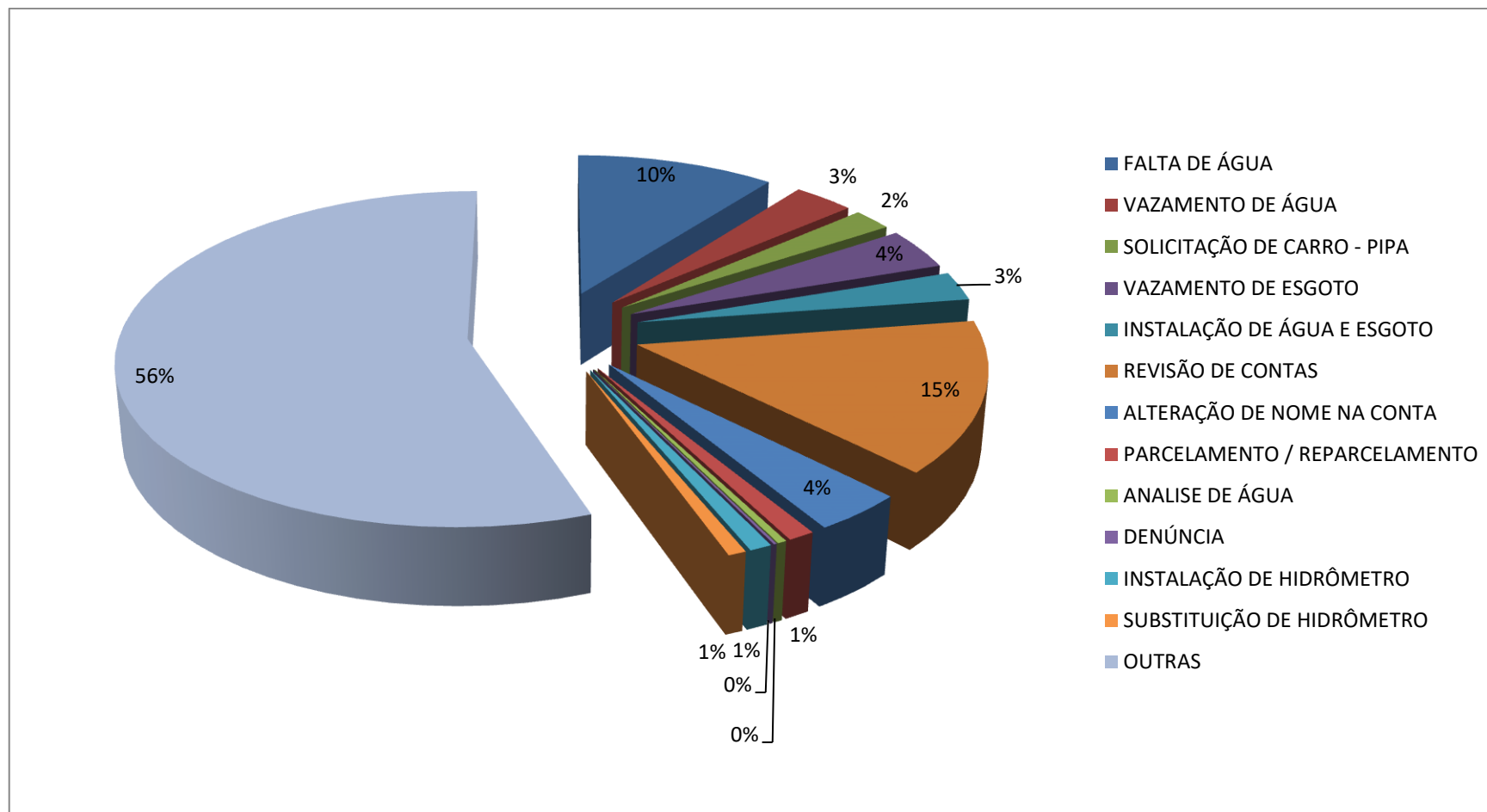
Recebimento de demandas através do e-mail [ouvidoriageral@cedae.com.br](mailto:ouvidoriageral@cedae.com.br). canal de atendimento ao público em geral



### 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	481	472	9	98,13	106,93
Manutenção	Água	Vazamento de Água	147	136	11	92,52	173,82
		Solicitação de Carro-pipa	97	91	6	93,81	231,82
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	183	176	7	96,17	125,59
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	128	108	20	84,38	58,00
		Revisão de Contas	671	651	20	97,02	48,77
Comercial		Alteração de Nome na Conta	173	153	20	88,44	107,61
		Parcelamento / Reparcimento	50	48	2	96,00	34,50
Análise de Água			17	15	2	88,24	201,60
Denúncia			6	5	1	83,33	225,60
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	42	39	3	92,86	227,08
		Substituição de Hidrômetro	34	32	2	94,12	278,25
Outros			2537	2481	56	97,79	17,83

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





### 3 - Atendimento Pessoal no prédio sede

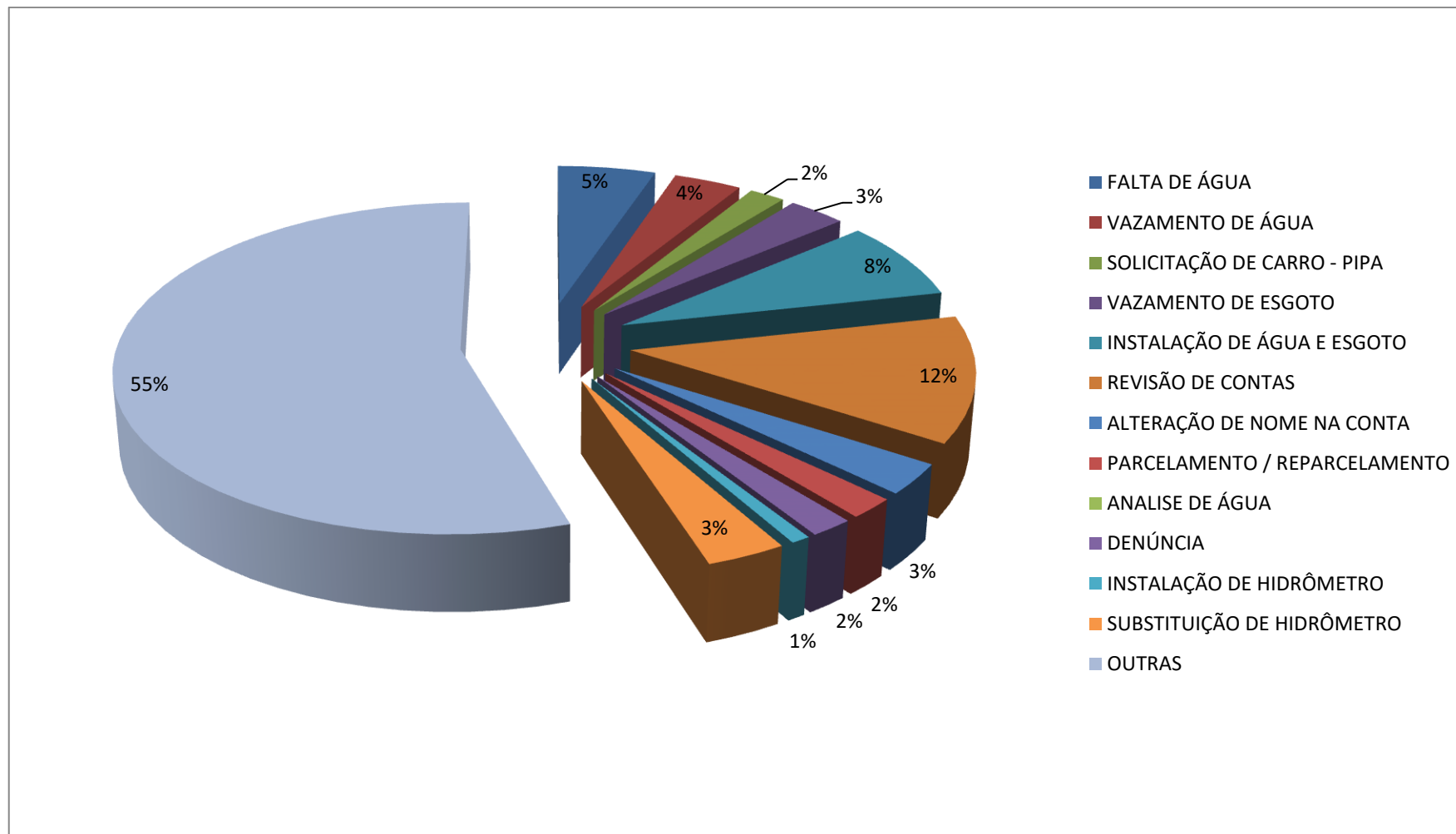
Composto de pré-atendimento e atendimento pessoal com atendimento realizado diretamente à população na sede da Companhia, das 09h às 17h, de segunda-feira a sexta-feira.



### 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	52	51	1	98,08	120,47
Manutenção	Água	Vazamento de Água	36	33	3	91,67	102,55
		Solicitação de Carro-pipa	19	18	1	94,74	97,33
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	31	30	1	96,77	148,80
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	77	65	12	84,42	131,45
Comercial		Revisão de Contas	123	111	12	90,24	82,59
		Alteração de Nome na Conta	30	28	2	93,33	53,14
		Parcelamento / Reparcimento	20	19	1	95,00	11,37
Análise de Água							
Denúncia			18	16	2	88,89	199,50
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro	8	8	0	100,00	39,00
		Substituição de Hidrômetro	33	28	5	84,85	121,71
Outros			547	522	25	95,43	29,89

## 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.

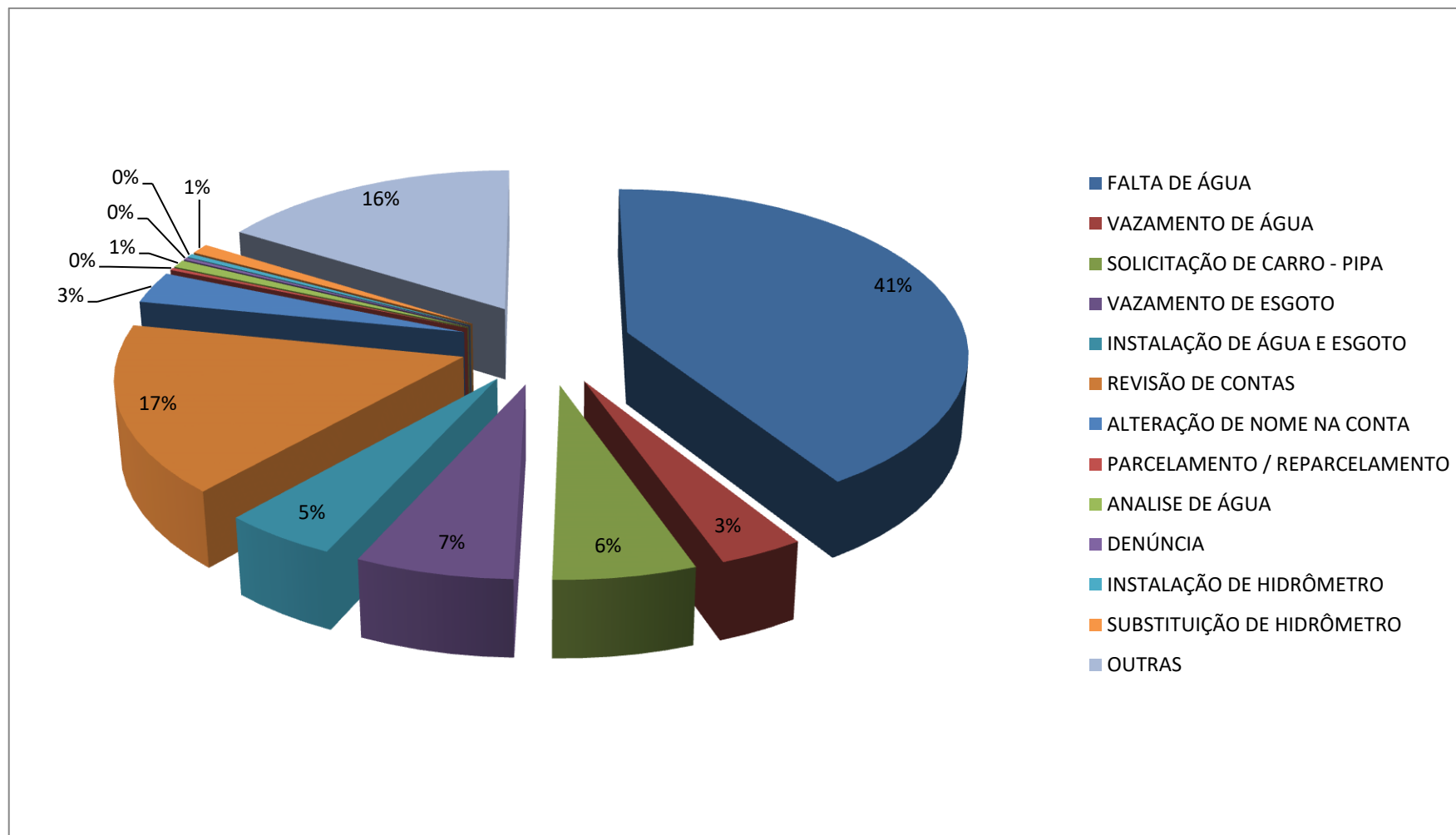
Através de sua Ouvidoria, a AGENERSA também atua como órgão de terceira instância, atendendo aqueles cidadãos que procuraram o primeiro atendimento da CEDAE, depois a Ouvidoria Geral, e não conseguiram uma resposta satisfatória aos seus ensejos.



### 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	328	322	6	98,17	173,66
Manutenção	Água	Vazamento de Água	28	26	2	92,86	165,23
		Solicitação de Carro-pipa	47	47	0	100,00	197,62
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	52	52	0	100,00	107,54
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	38	35	3	92,11	259,89
Comercial		Revisão de Contas	132	123	9	93,18	204,10
		Alteração de Nome na Conta	25	21	4	84,00	222,86
		Parcelamento / Reparcelamento	2	2	0	100,00	48,00
Análise de Água			6	5	1	83,33	753,60
Denúncia			2	2	0	100,00	216,00
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro	3	3	0	100,00	80,00
		Substituição de Hidrômetro	8	8	0	100,00	159,00
Outros			129	119	10	92,25	217,01

### 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