

# RELATÓRIO

## ATENDIMENTO OUVIDORIA

- 1º Semestre de 2022 -

## 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
SAC .....	10
Atendimento de Primeira Instância .....	10
1 - Atendimento Telefônico SAC (0800-2821195); .....	11
2 - Fale com a CEDAE ( <a href="http://www.cedae.com.br">www.cedae.com.br</a> );.....	18
3 - Documentos Físicos;.....	21
- Editais da Prefeitura do RJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;.....	22
- Câmara dos Deputados RJ: Ofícios da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro; .....	24
- Câmara de Vereadores: Ofícios da Câmara Municipal do Rio de Janeiro;.....	25
- SUBDEC: Ofícios da Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil, da Secretaria Municipal de Ordem Pública, da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro; .....	26
- Rd (Registro de Documento): Documentos protocolizados diretamente no Protocolo Geral da Companhia;.....	27
4 - Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro - MPERJ ( <a href="mailto:ouvidoriampelj@cedae.com.br">ouvidoriampelj@cedae.com.br</a> );.....	28
5 - Consumidor.gov ( <a href="https://www.consumidor.gov.br">https://www.consumidor.gov.br</a> ) .....	31
6 - Fala.BR (Governo da União) - <a href="https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f">https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f</a> ) .....	34
7 - NINA ( <a href="http://www.cedae.com.br">www.cedae.com.br</a> ) .....	37
8 - Reclame Aqui ( <a href="http://www.reclameaqui.com.br">www.reclameaqui.com.br</a> ) .....	40

---

10 - Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ – CDC.....	43
OUVIDORIA.....	46
Atendimento de Segunda Instância .....	46
1 - Atendimento Telefônico Ouvidoria (0800-0316032).....	47
2 - E-mail (ouvidoriageral@cedae.com.br) .....	54
3 - Atendimento Pessoal no prédio sede .....	57
4 - AGENERSA (cedae.agenersa@cedae.com.br).....	60



## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral da CEDAE está localizada na sede da Companhia, sito na Avenida Presidente Vargas, n.º 2655, no bairro da Cidade Nova, município do Rio de Janeiro - RJ. Atua no âmbito administrativo, recebendo: reclamações, solicitações, sugestões, denúncias, elogios e passando informações.

Nesse sentido, a Ouvidoria Geral da CEDAE atende através de vários canais de entrada, sendo eles:

### **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
  - Editais da Prefeitura do RJ
  - Câmara dos Deputados RJ
  - Câmara de Vereadores
  - SUBDEC
  - Rd (Registro de Documento)

- 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));
- 10 - Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ – CDC;

### **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	Em Andamento	Atendidos	% de Atendimento
Solicitação	52880	1942	50938	96%
Informação	89470	242	89228	99,7%
Reclamação	30260	251	30009	99%
Denúncia	820	23	797	97%
Elogio	91	4	87	96%
Sugestão	48	2	46	96%
Trote / Engano / Ligação Muda	1408	-	1408	100%
<b>Total</b>				

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

Natureza	Total	Em Andamento	Atendidos	% de Atendimento
Solicitação	3295	147	3148	96%
Informação	3891	58	3833	98,5%
Reclamação	5955	90	5865	98%
Denúncia	70	-	70	100%
Elogio	19	-	19	100%
Sugestão	8	-	8	100%
Trote / Engano / Ligação Muda	205	-	205	100%
<b>Total</b>				

## QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS POR ESPÉCIE – GERAL

- Canais de entrada de demandas de primeira instância:

Serviços		Demandados	Atendidos	Em Andamento	% de Atendimento	
Operação	Água	Falta de Água	34944	348943	101	99,71%
Manutenção	Água	Vazamento de Água	12027	11928	99	99%
		Solicitação de Carro-pipa	12882	12839	43	99,7%
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	2820	2818	2	99,9%
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	3316	3300	16	99,5%
Comercial		Revisão de Contas	6206	5908	298	95%
		Alteração de Nome na Conta	6217	5810	407	93%
		Parcelamento / Reparcimento	10298	9507	791	92%
Análise de Água			210	208	2	99%
Denúncia			482	482	-	100%
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	264	262	2	99%
		Substituição de Hidrômetro	222	222	-	100%
Outros			41687	41387	300	99,3%

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

Serviços		Demandados	Atendidos	Em Andamento	% de Atendimento	
Operação	Água	Falta de Água	1805	1783	22	99%
Manutenção	Água	Vazamento de Água	1301	1257	44	97%
		Solicitação de Carro-pipa	792	785	7	99%
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	206	206	-	100%
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	242	226	16	93%
Comercial		Revisão de Contas	975	968	7	99%
		Alteração de Nome na Conta	419	413	6	99%
		Parcelamento / Reparcimento	504	493	11	98%
Análise de Água			25	24	1	96%
Denúncia			40	40	-	100%
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	11	11	-	100%
		Substituição de Hidrômetro	14	14	-	100%
Outros			3855	3834	21	99%

## - 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 2022**

<b>e-SIC e SIC Presencial</b>	
<b>Pedidos de acesso à informação</b>	50
<b>Recursos de primeira instância</b>	16
<b>Recursos de segunda instância</b>	10
<b>Recursos de terceira instância (CGE-RJ)</b>	9
<b>Atendidas</b>	
<b>Demandas atendidas</b>	33
<b>Demandas que não cumpriram requisitos legais</b>	17
<b>Pendentes</b>	
<b>Demandas em andamento</b>	0
<b>% de demandas</b>	
<b>Acesso negado – s/ requisitos</b>	34
<b>Acesso concedido</b>	66
<b>Demandas em andamento</b>	0

**SAC**  
**Atendimento de Primeira Instância**

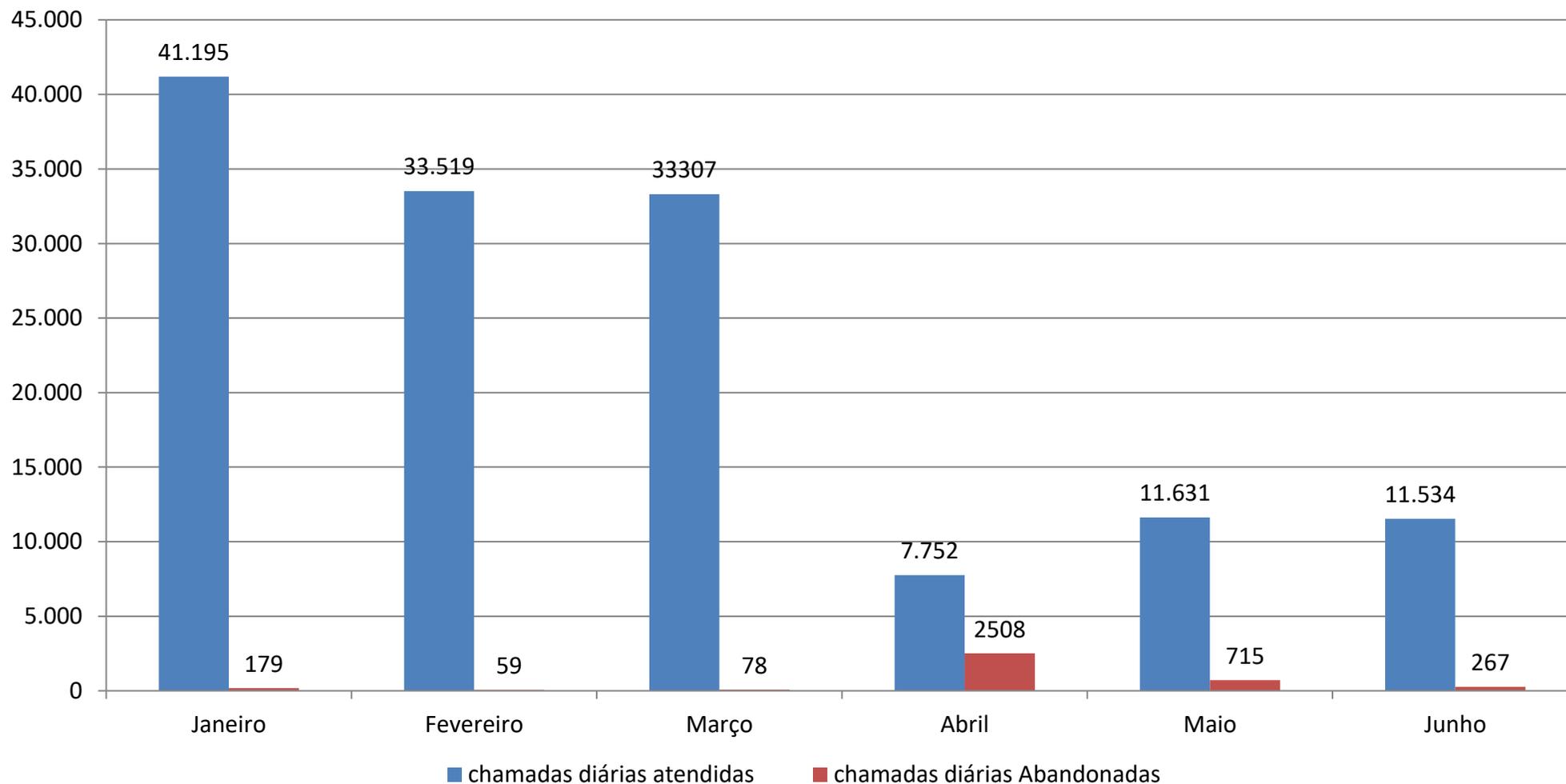
## 1 - Atendimento Telefônico SAC (0800-2821195);

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

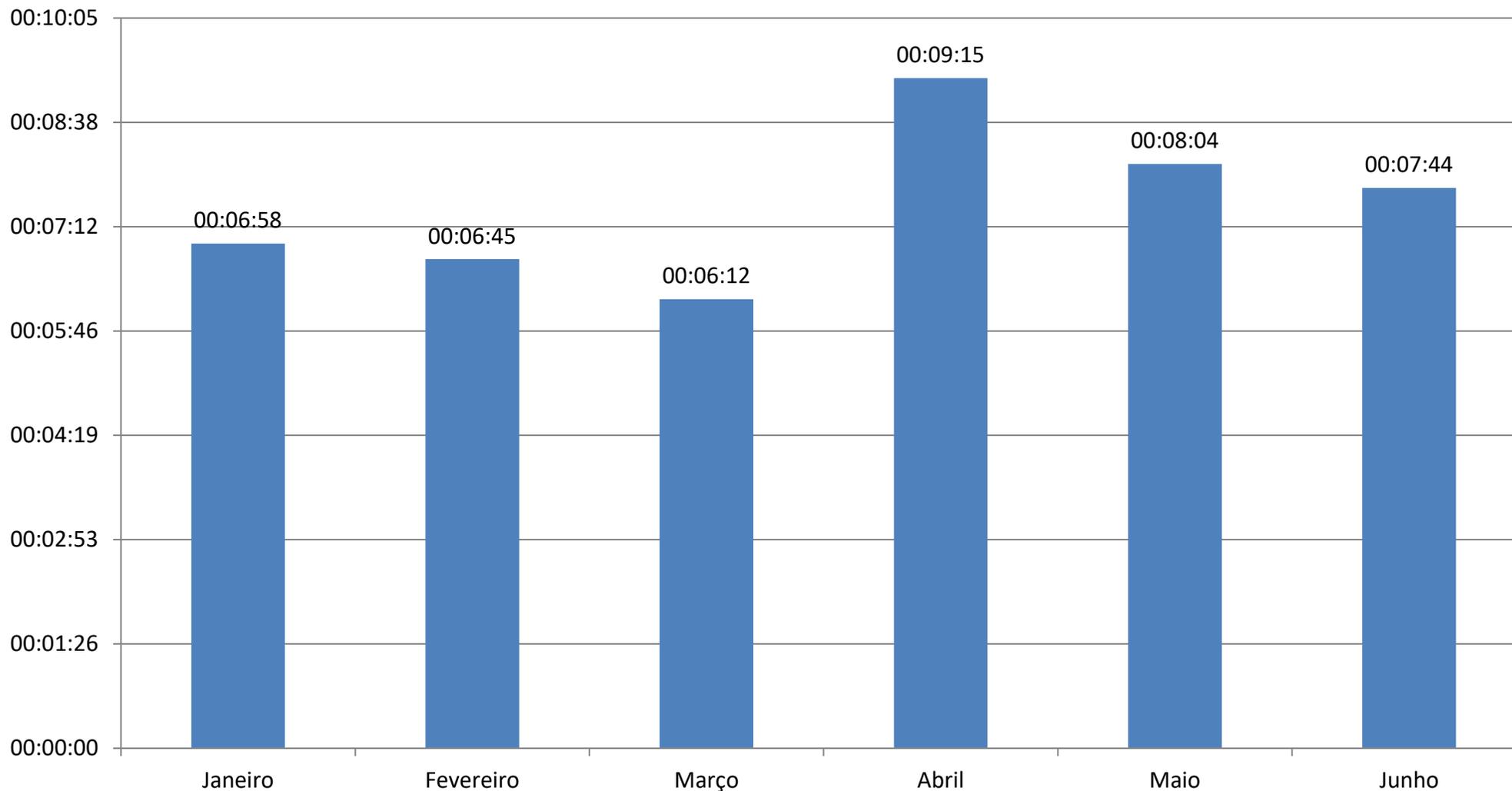


Sistema de Telefonia									
Informações de Performance / Nível de Serviço									
Mês	Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
		Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
Janeiro	41.374	41.195	97,90%	99,57%	179	0,43%	00:01:07	00:06:58	107%
Fevereiro	33.578	33.519	98,78%	99,82%	59	0,17%	00:00:37	00:06:45	105%
Março	33.385	33.307	98,81%	77%	78	0,23%	00:02:21	00:06:12	103%
Abril	10.260	7.752	48,07%	75,56%	2508	24,44%	00:03:22	00:09:15	104%
Maio	12.346	11.631	89,01%	94,21%	715	5,79%	00:00:51	00:08:04	107%
Junho	11.801	11.534	89,82%	97,74%	267	2,3%	00:00:29	00:07:44	108%

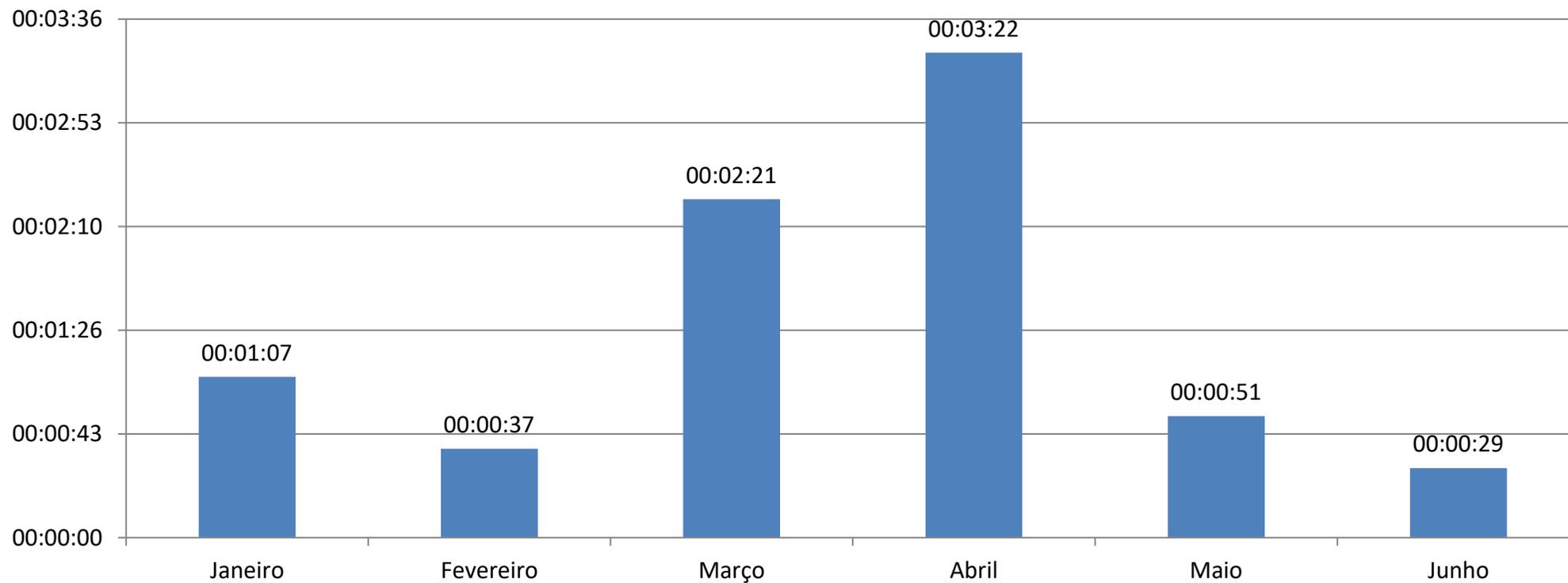
### Quantidade de chamadas no 1º semestre atendidas / Abandonadas no SAC



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



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



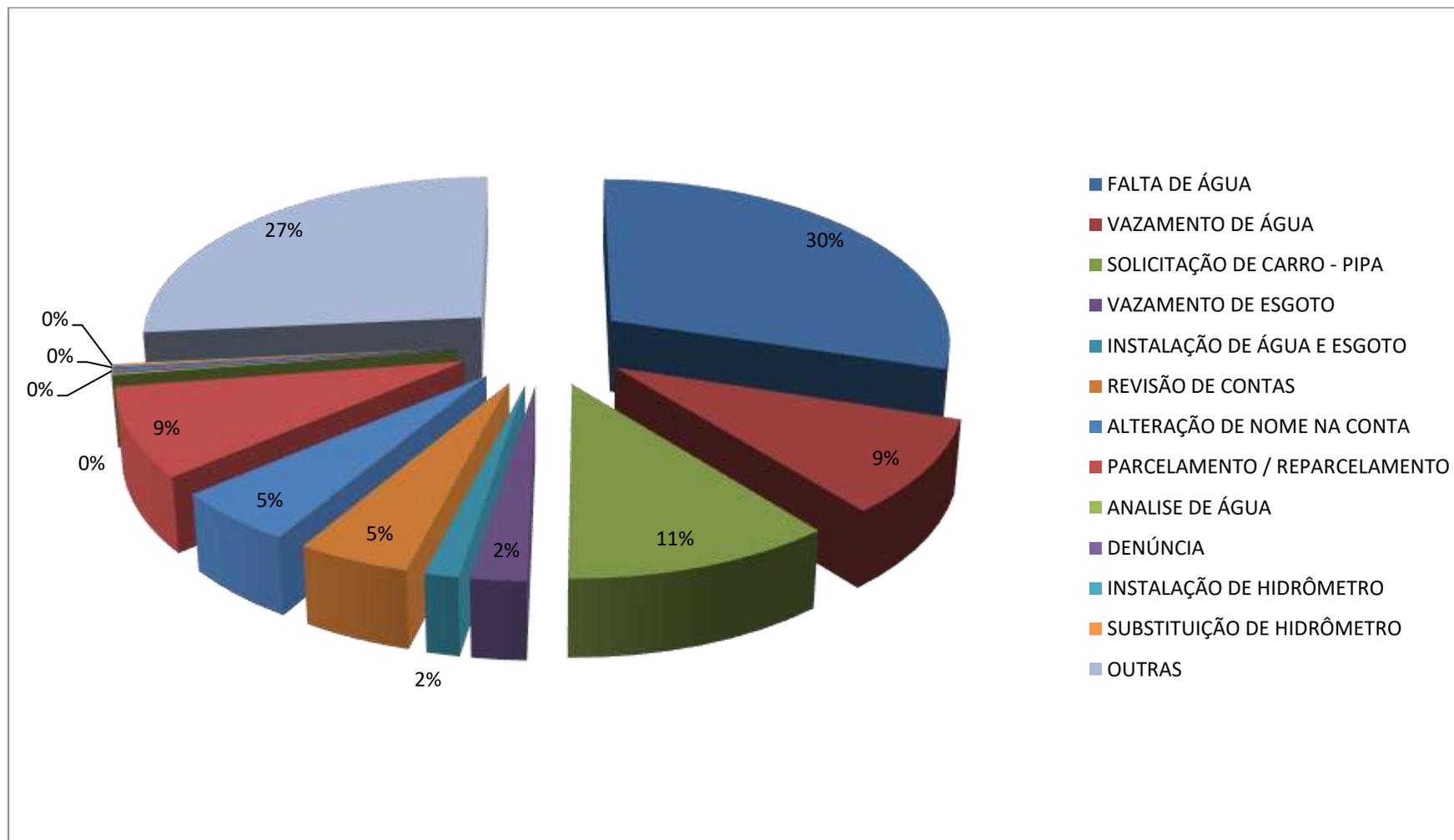
### Quantidade de Ordens de Serviços abertas pelo SAC no 1º semestre

Assuntos	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Total
A - Operação de Água	5697	4162	5324	4032	2820	2215	24250
B - Manutenção de Água	4212	2934	3942	2728	2426	2962	19204
C - Manutenção de Esgoto	476	77	1	3	7	2	566
D - Outros	39	39	49	32	20	21	200
E - Comercial	842	613	441	256	292	240	2683
F – Denúncia	67	21	19	8	3	2	120
G - Setor Técnico	38	16	22	8	13	14	111
H - Laboratório de Micromedicação	43	9	2	5	6	4	69
I - Análise de Água	40	22	37	21	11	8	139
<b>Total</b>	<b>11454</b>	<b>7893</b>	<b>9837</b>	<b>7093</b>	<b>5598</b>	<b>5468</b>	<b>47342</b>

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

Serviços		Demandados	Atendidos	Em Andamento	% de Atendimento	
Operação	Água	Falta de Água	32172	32124	48	99,85%
Manutenção	Água	Vazamento de Água	10061	10038	23	99,77%
		Solicitação de Carro-pipa	12031	11997	34	99,72
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	2465	2465	-	100%
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	1518	1518	-	100%
Comercial		Revisão de Contas	5042	4756	286	94%
		Alteração de Nome na Conta	5594	5201	393	93%
		Parcelamento / Reparcimento	9448	8690	758	92%
Análise de Água			173	173	-	100%
Denúncia			428	428	-	100%
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	516	516	-	100%
		Substituição de Hidrômetro	198	198	-	100%
Outros			28591	28520	71	99,8%

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



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

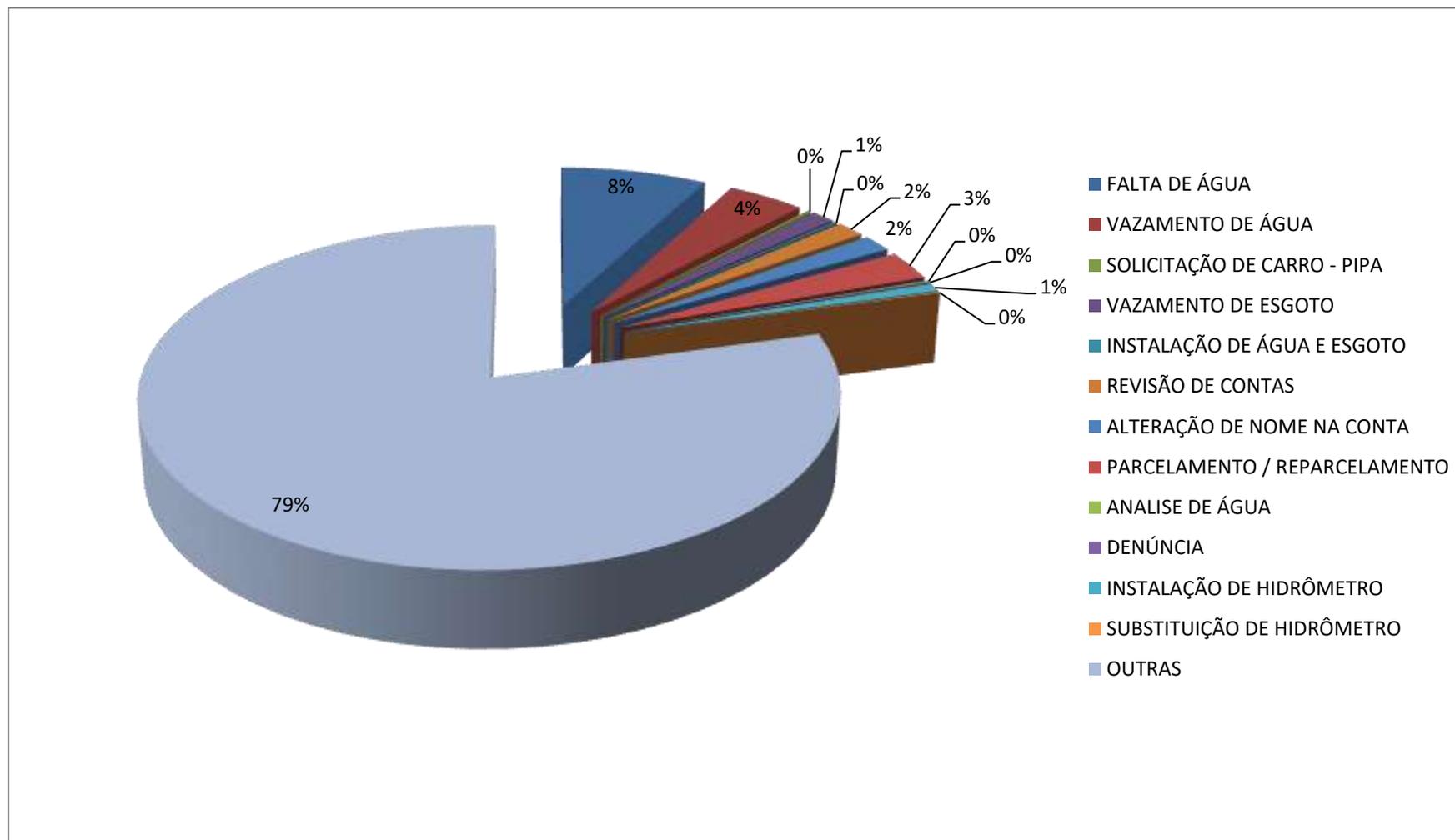
Canal de atendimento tratado pelo SAC, disponibilizado no site [www.cedae.com.br](http://www.cedae.com.br), realizado através de preenchimento de formulário pelos solicitantes, onde são registrados pedidos de informações, solicitações ou reclamações de assuntos ligados a Companhia.



### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Fale com a CEDAE

Serviços		Demandados	Atendidos	Em Andamento	% de Atendimento	
Operação	Água	Falta de Água	900	869	31	97%
Manutenção	Água	Vazamento de Água	476	444	32	93%
		Solicitação de Carro-pipa	20	18	2	90%
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	147	145	2	99%
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		15	15	0	100%
Comercial	Revisão de Contas		177	174	3	98%
	Alteração de Nome na Conta		189	182	7	96%
	Parcelamento / Reparcimento		325	306	19	94%
	Análise de Água		12	11	1	92%
Denúncia		12	12	-	100%	
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro		93	91	2	98%
	Substituição de Hidrômetro		10	10	-	100%
Outros		9080	8872	208	98%	

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:

- 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;

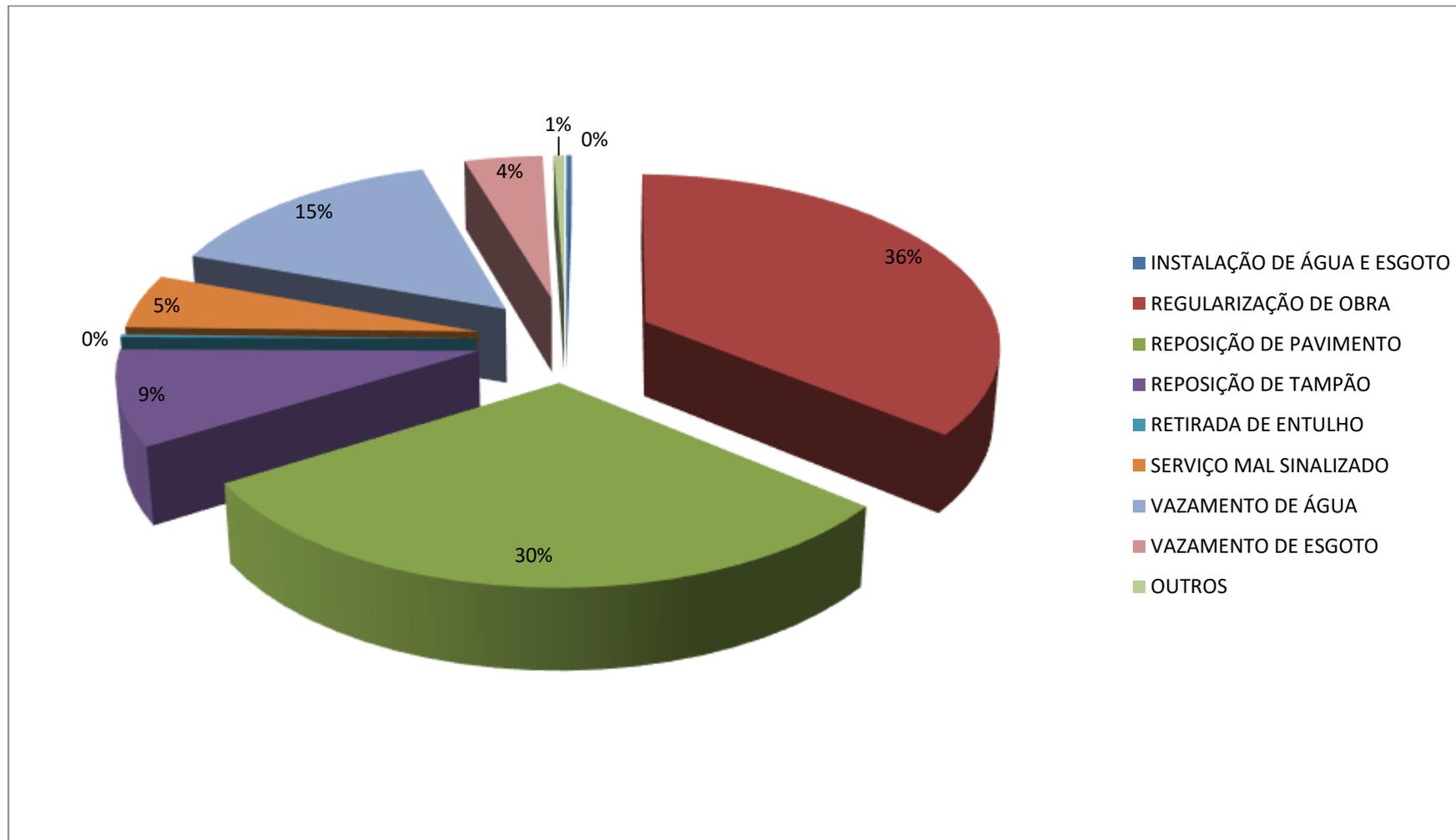


- Editais da Prefeitura do RJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;

### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

	Serviços	Demandados	Atendidos	Em Andamento	% de Atendimento
Manutenção	Água				
	Vazamento de Água	55	45	10	82%
	Reposição de Pavimento	112	72	40	64%
	Retirada de Entulho	1	1	-	100%
	Serviço Mal Sinalizado	19	15	4	79%
Esgotos	Vazamento de Esgoto	15	15	-	100%
	Reposição de Tampão	33	32	1	97%
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto	1	1	-	100%
	Regularização de Obra	132	40	92	30%
Outros		2	2	-	100%

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

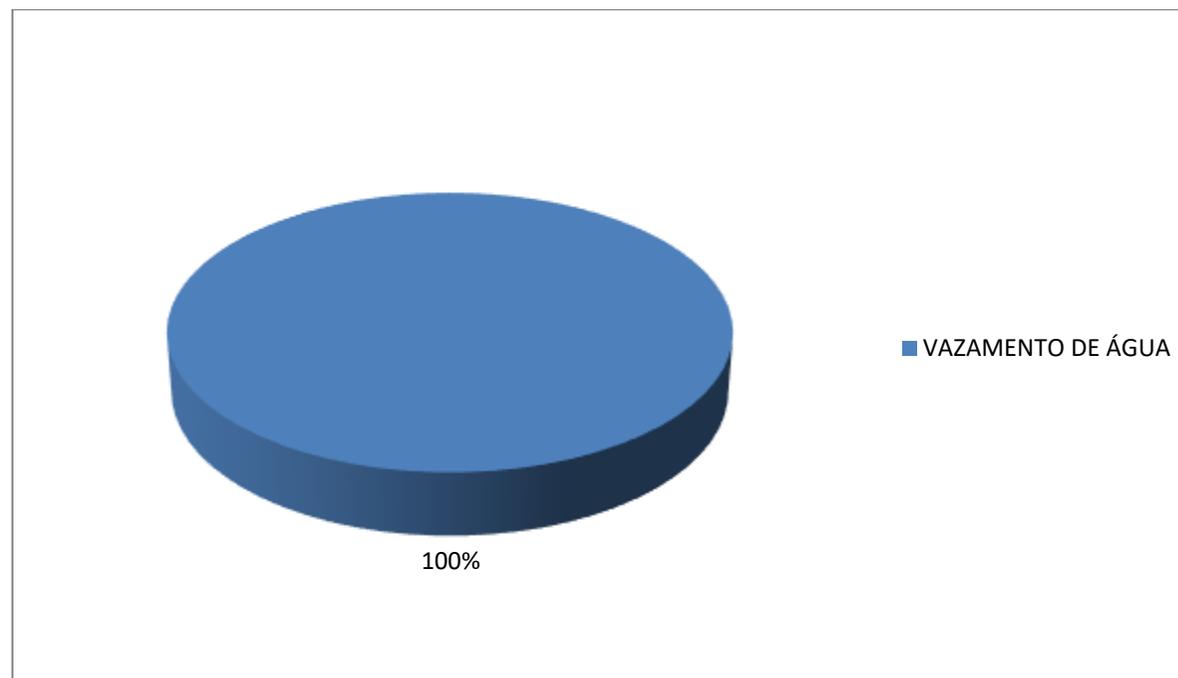


- Câmara dos Deputados RJ: Ofícios da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro;

### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

Serviços	Demandados	Atendidos	Em Andamento	% de Atendimento
Manutenção	1	1	-	100%
Água				
Vazamento de Água				

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA CÂMARA DOS DEPUTADOS RJ

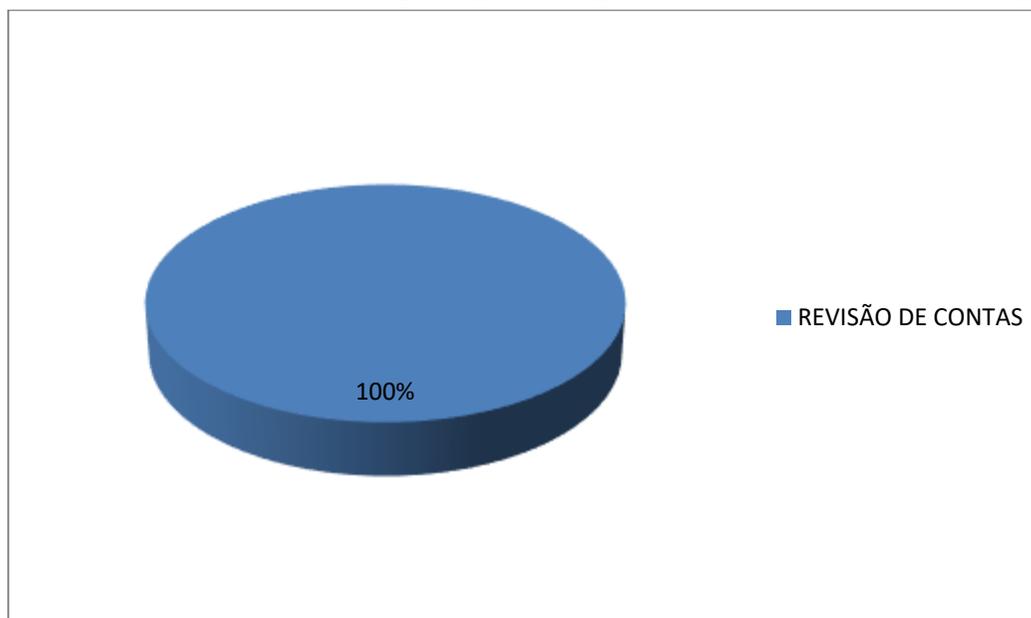


- Câmara de Vereadores: Ofícios da Câmara Municipal do Rio de Janeiro;

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

Serviços	Demandados	Atendidos	Em Andamento	% de Atendimento
Comercial Revisão de Contas	1	1	-	100%

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA CÂMARA DE VEREADORES

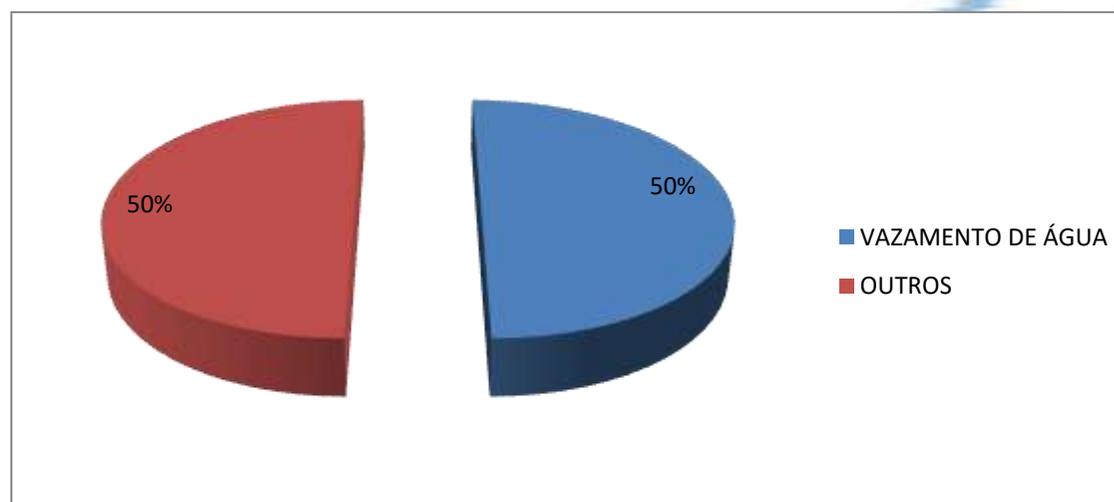


- SUBDEC: Ofícios da Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil, da Secretaria Municipal de Ordem Pública, da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro;

### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

	Serviços	Demandados	Atendidos	Em Andamento	% de Atendimento	
Manutenção	Água	Vazamento de Água	1	1	-	100%
Outros			1	1	-	100%

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA SUBDEC

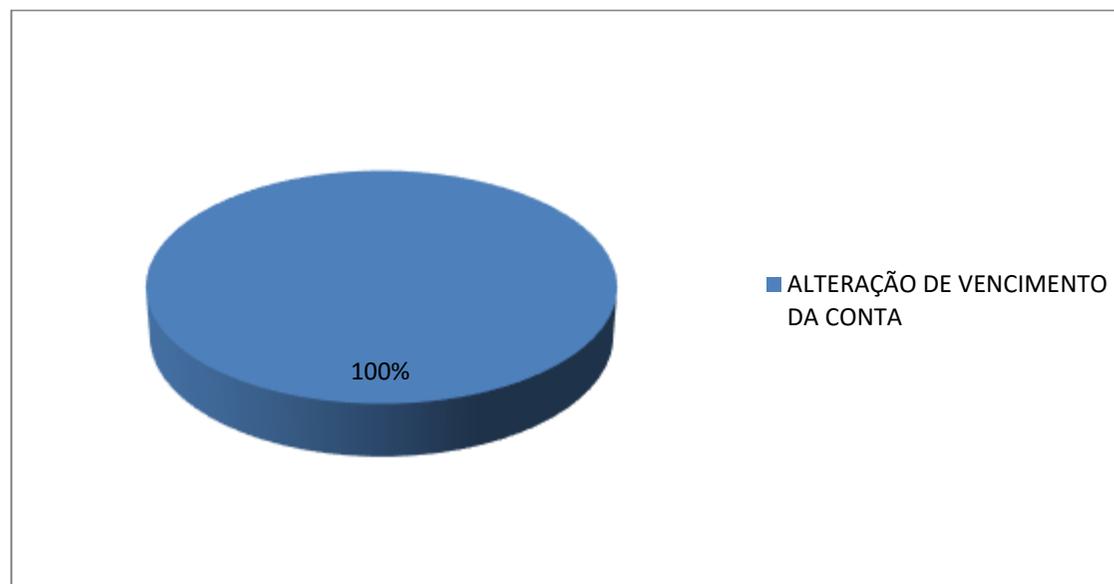


- Rd (Registro de Documento): Documentos protocolizados diretamente no Protocolo Geral da Companhia;

### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

	Serviços	Demandados	Atendidos	Em Andamento	% de Atendimento
Comercial	Alteração de Vencimento da Conta	1	1	-	100%

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO PROTOCOLO GERAL



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

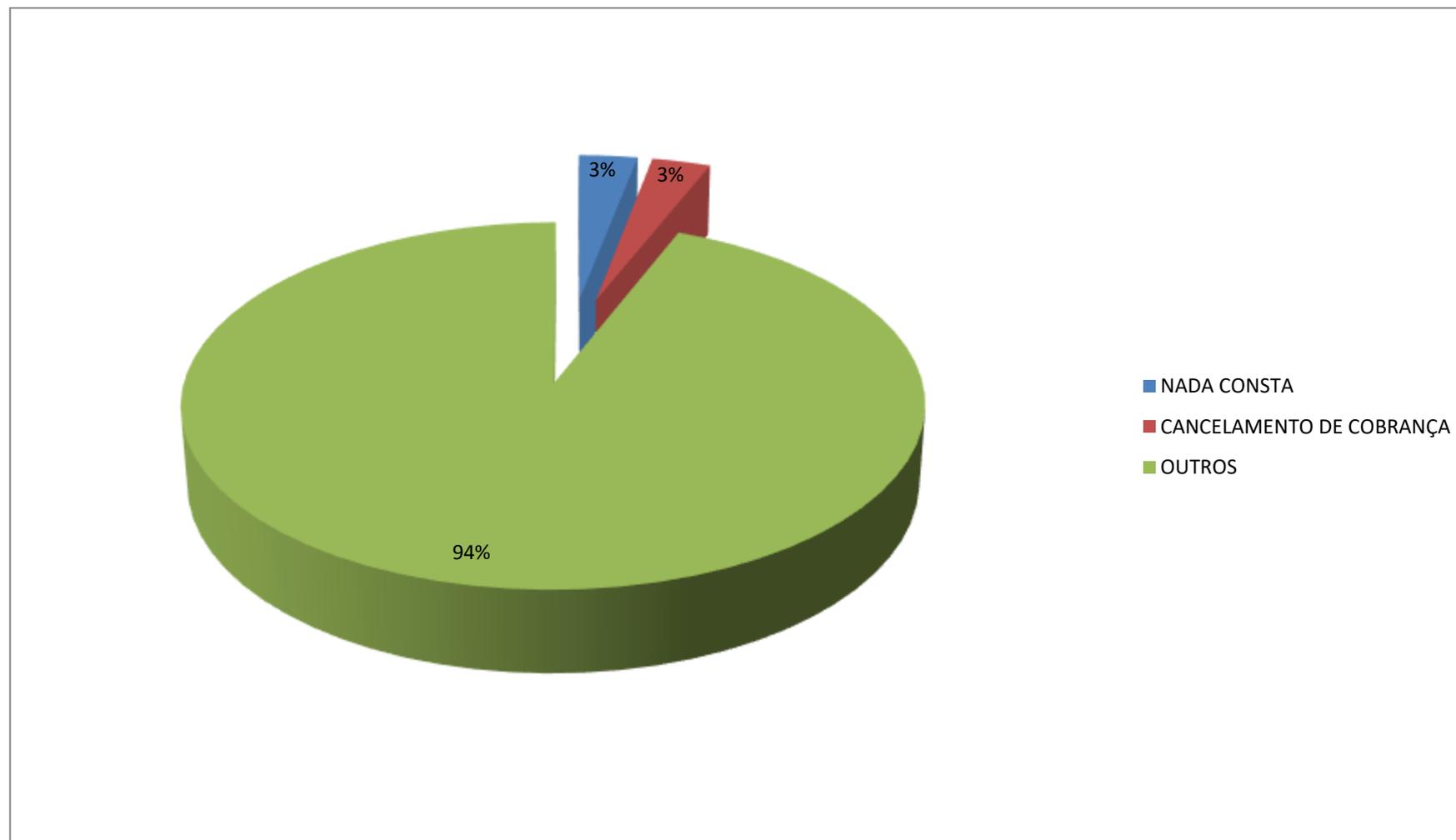
Em março/2020, através de uma parceria com a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, foi criado o e-mail [ouvidoriaperj@cedae.com.br](mailto:ouvidoriaperj@cedae.com.br) para recebimento das demandas oriundas daquele órgão, tratamento e resposta, no menor tempo possível.



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

	Serviços	Demandados	Atendidos	Em Andamento	% de Atendimento
Comercial	Nada Consta	1	1	-	100%
	Cancelamento de Cobrança	1	1	-	100%
Outros		31	21	10	68%

## 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.

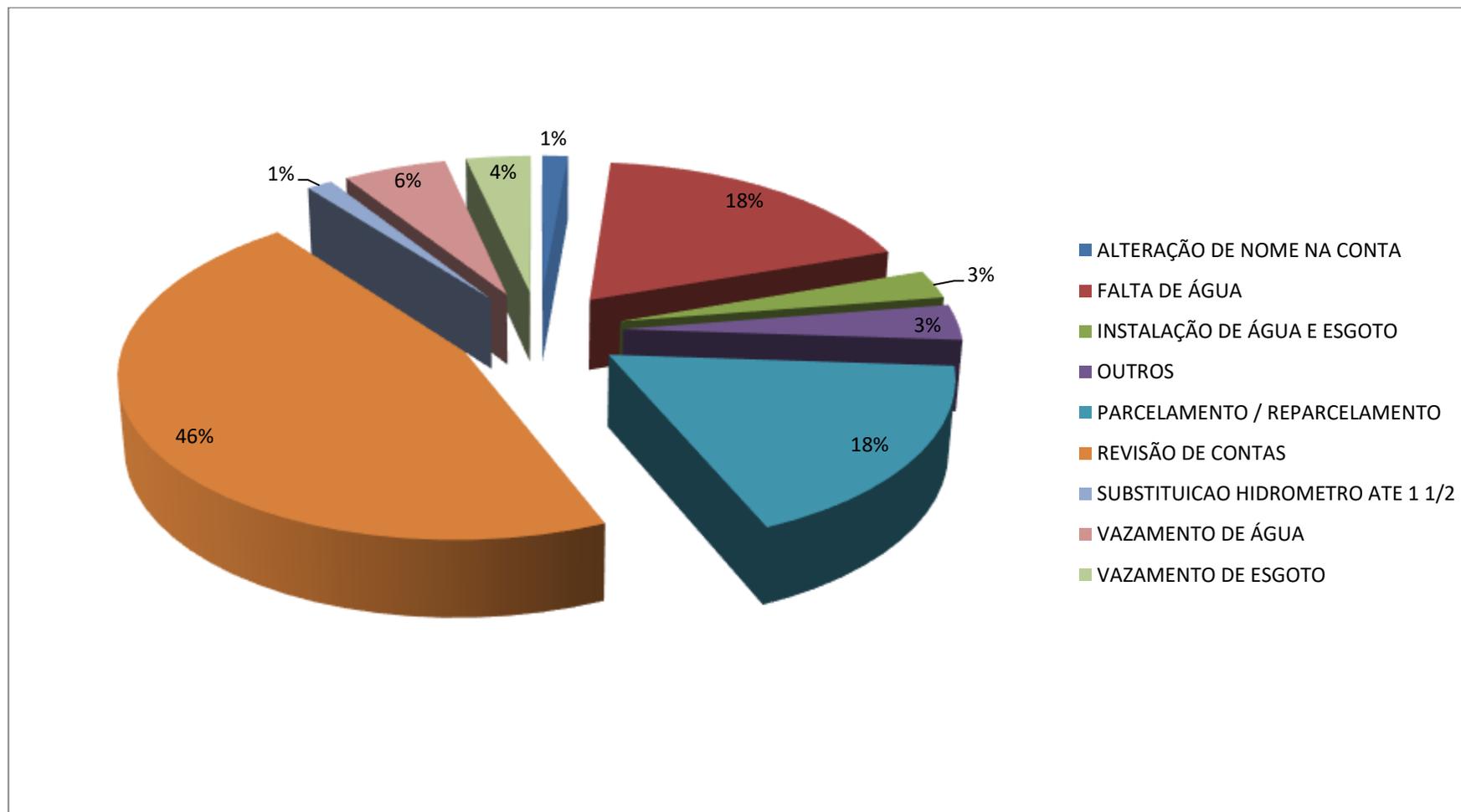
No Consumidor.gov.br, a comunicação se dá diretamente com as empresas participantes, que se comprometem a receber, analisar e responder as reclamações de seus consumidores em até 10 dias.



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

Serviços		Demandados	Atendidos	Em Andamento	% de Atendimento	
Operação	Água	Falta de Água	26	22	4	85%
Manutenção	Água	Vazamento de Água	8	7	1	88%
		Solicitação de Carro-pipa	-	-	-	-
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	5	5	-	100%
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	4	2	2	50%
Comercial		Revisão de Contas	65	65	-	100%
		Alteração de Nome na Conta	2	2	-	100%
		Parcelamento / Reparcimento	25	23	2	92%
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	-	-	-	-
		Substituição de Hidrômetro	2	2	-	100%
Outros			5	4	1	80%

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO CONSUMIDOR.GOV



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

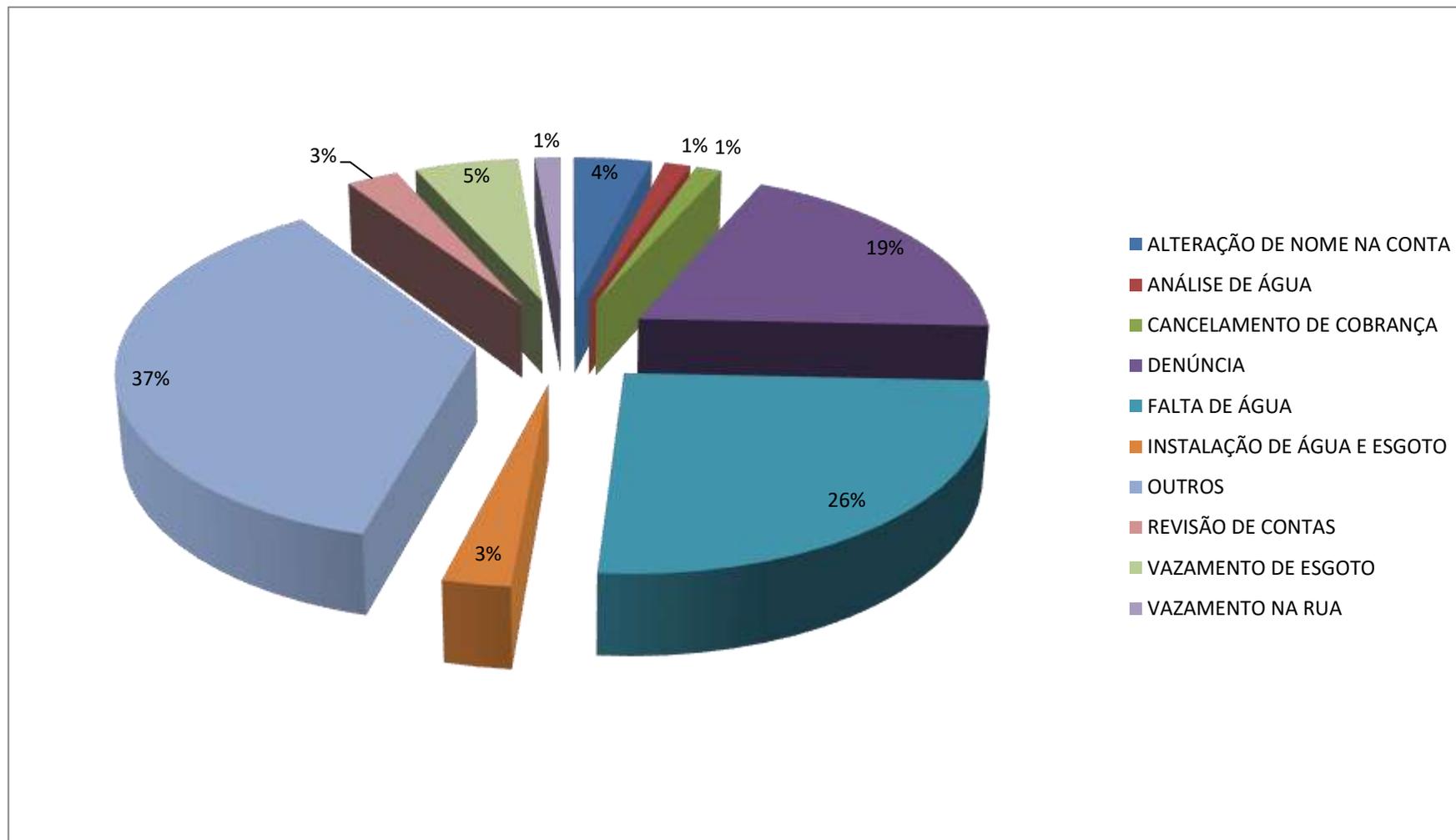
O FalaBR foi desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), é a plataforma integrada nacional de ouvidoria e acesso à informação. Ele é resultado da junção dos sistemas e-Sic e e-Ouv, ferramentas essenciais para o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (nº 12.527/2011) e para o cumprimento 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	Atendidos	Em Andamento	% de Atendimento	
Operação	Água	Falta de Água	19	19	-	100%
Manutenção	Água	Vazamento de Água	1	1	-	100%
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	4	4	-	100%
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		2	2	-	100%
	Revisão de Contas		2	2	-	100%
Comercial	Alteração de Nome na Conta		3	3	-	100%
	Cancelamento de Cobrança		1	-	1	0%
Análise de Água		1	1	-	100%	
Denúncia		14	14	-	100%	
Outros		27	27	-	100%	

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO FALA.BR



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

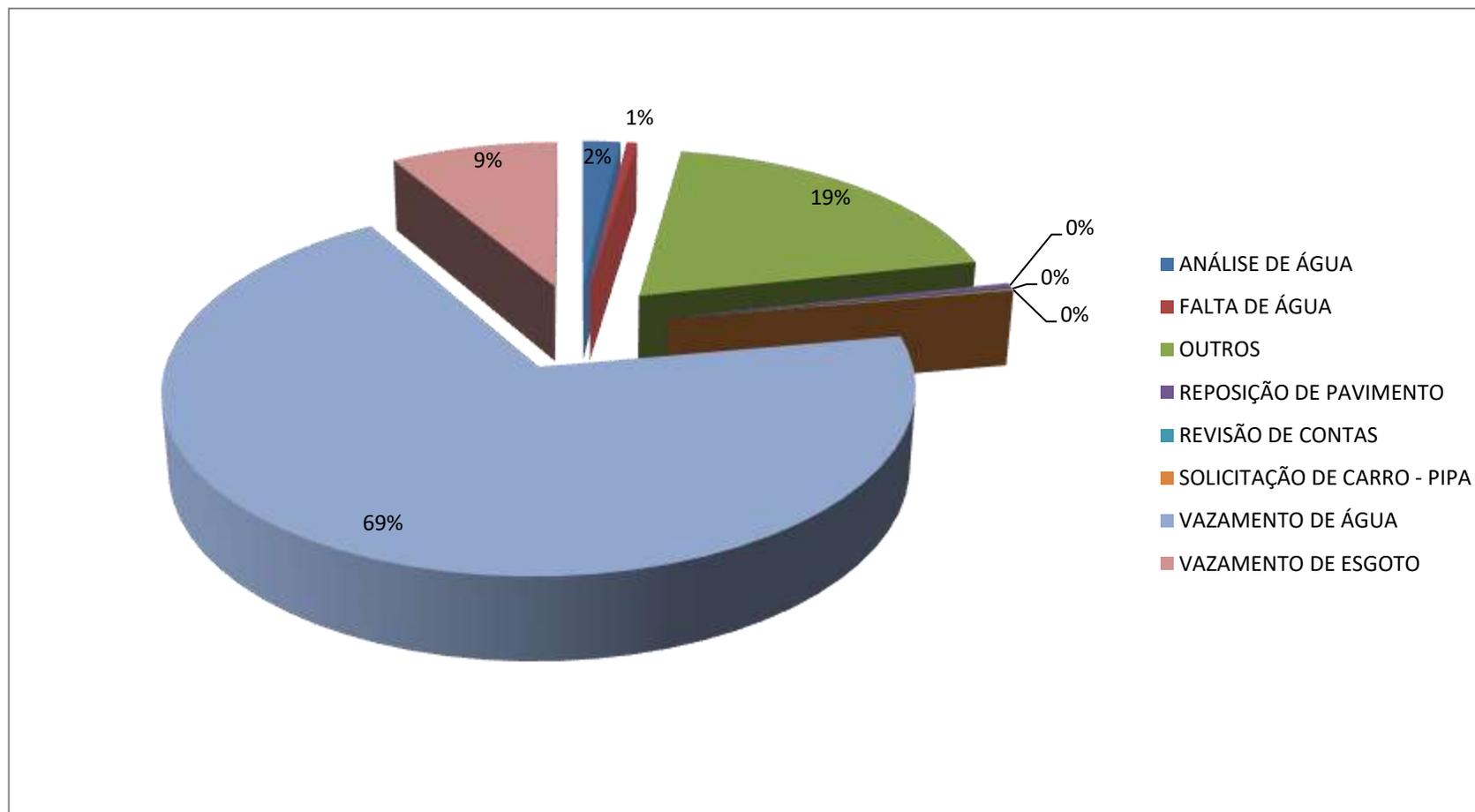
A NINA é a atendente virtual da CEDAE, sendo o acesso feito pelo site da Companhia ([www.cedae.com.br](http://www.cedae.com.br)), no link “chat online”. Neste canal o cidadão pode abrir demandas de falta d’água, vazamento de água e esgoto, análise da qualidade da água, e etc.



### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie da NINA

Serviços		Demandados	Atendidos	Em Andamento	% de Atendimento	
Operação	Água	Falta de Água	5	5	-	100%
Manutenção	Água	Vazamento de Água	647	647	-	100%
		Solicitação de Carro-pipa	1	1	-	100%
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	80	80	-	100%
Comercial		Revisão de Contas	-	-	-	-
		Alteração de Nome na Conta	18	18	-	100%
		Parcelamento / Reparcimento	-	-	-	-
Análise de Água			18	18	-	100%
Outros			179	179	-	100%

### 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.

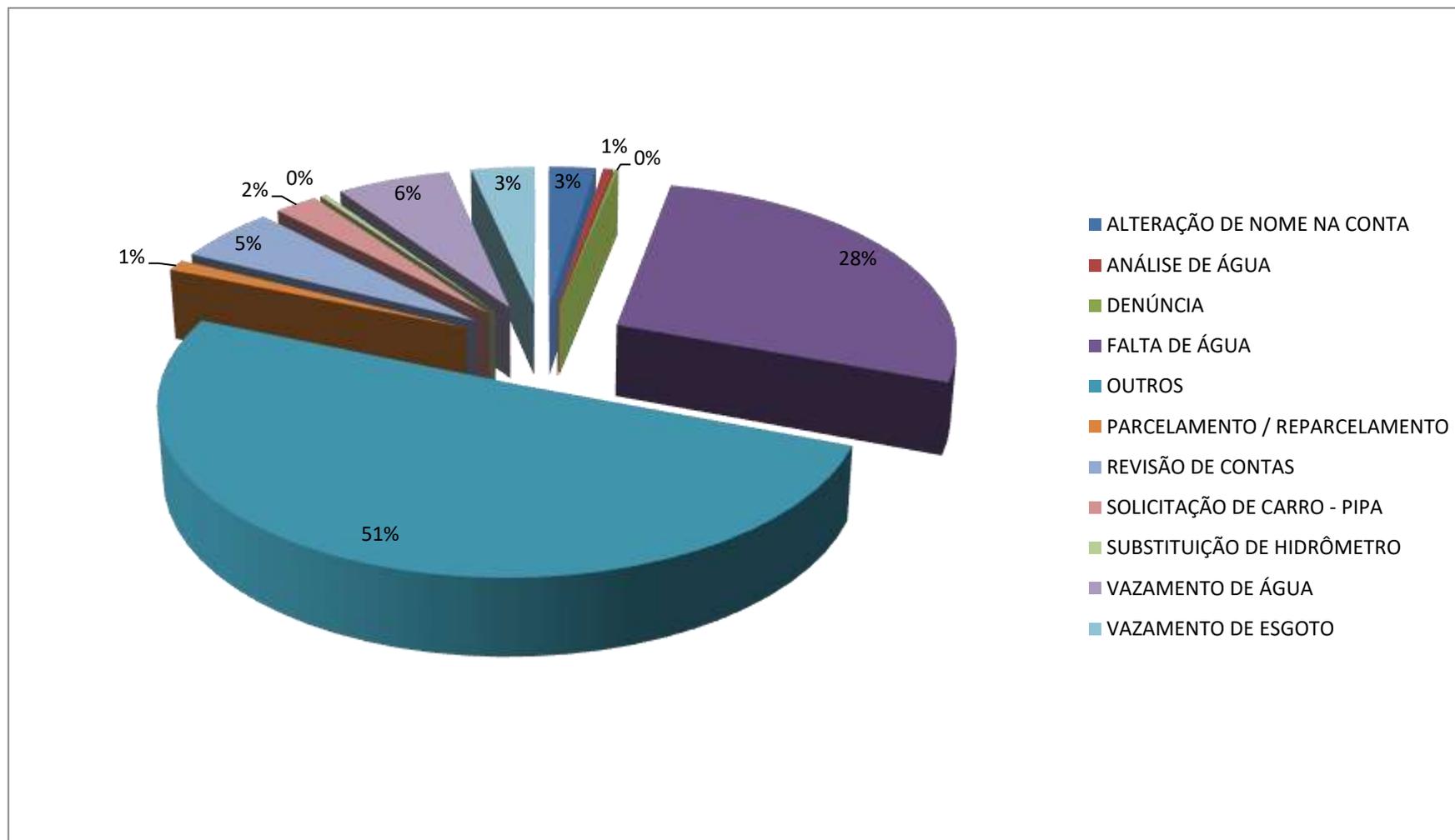
**ReclameAQUI**



### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Reclame Aqui

Serviços		Demandados	Atendidos	Em Andamento	% de Atendimento	
Operação	Água	Falta de Água	152	150	2	99%
Manutenção	Água	Vazamento de Água	34	31	3	91%
		Solicitação de Carro-pipa	13	12	1	92%
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	19	19	-	100%
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	-	-	-	-
Comercial		Revisão de Contas	30	30	-	100%
		Alteração de Nome na Conta	14	14	-	100%
		Parcelamento / Reparcimento	6	6	-	100%
Análise de Água			3	2	1	67%
Denúncia			1	1	-	100%
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	-	-	-	-
		Substituição de Hidrômetro	2	2	-	100%
Outros			280	280	-	100%

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO RECLAME AQUI



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

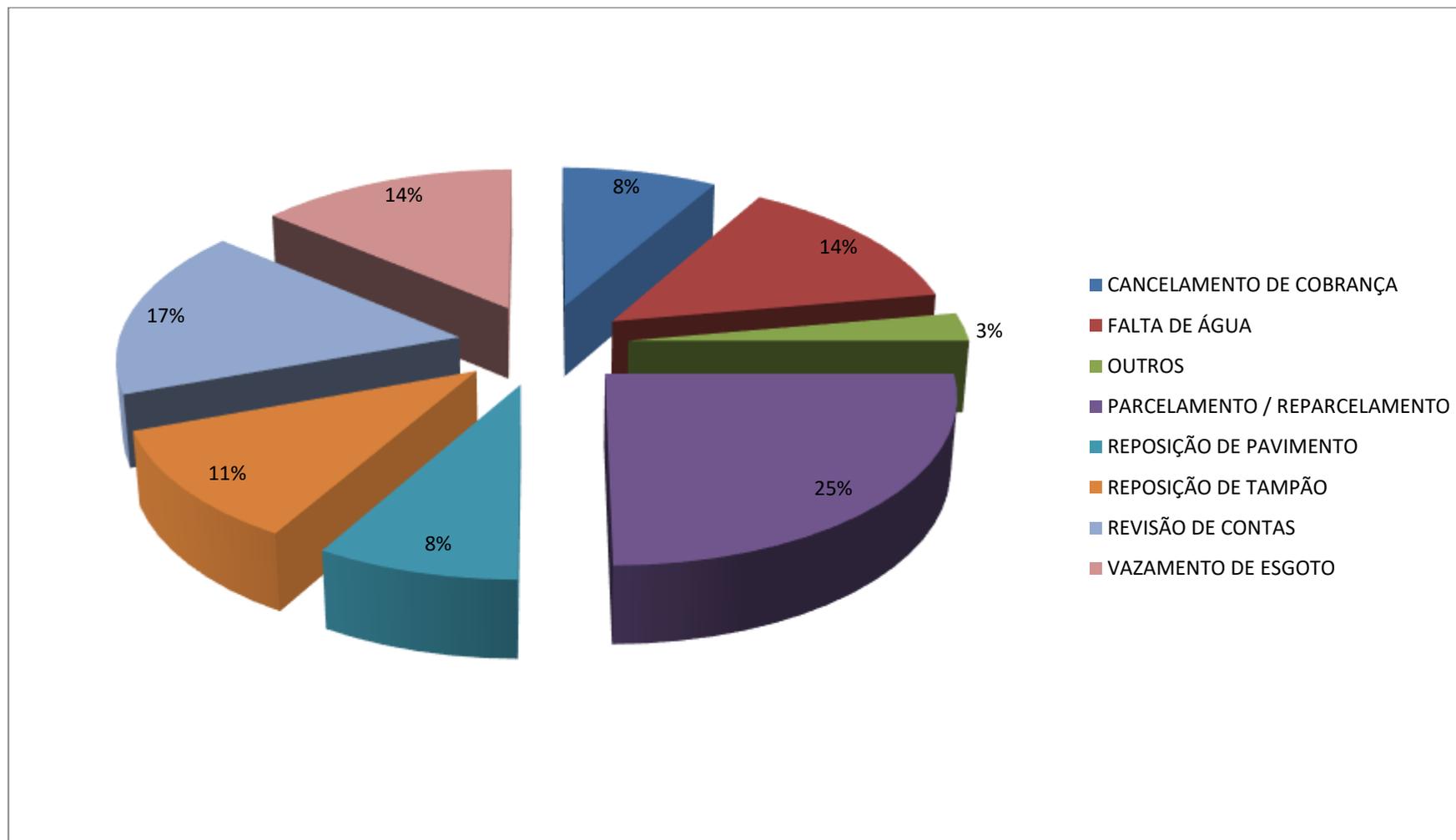
É uma das Comissões Permanentes da ALERJ e presta um serviço gratuito à população fluminense, além de analisar projetos e mensagens relacionadas aos direitos dos consumidores antes de irem à votação em plenário. Os cidadãos que se sentirem prejudicados pelos fornecedores de serviços e produtos podem fazer suas reclamações através desse canal de atendimento;



### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie da CDC

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendimento	
Operação	Água	Falta de Água	5	4	1	80%
Manutenção	Água	Reposição de Pavimento	3	3	-	100%
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	5	5	-	100%
		Reposição de Tampão	4	4	-	100%
Comercial		Revisão de Contas	6	6	-	100%
		Cancelamento de Cobrança	3	3	-	100%
		Parcelamento / Reparcimento	9	9	-	100%
Outros			1	1	-	100%

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA CDC - ALERJ



**OUVIDORIA**  
**Atendimento de Segunda Instância**

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

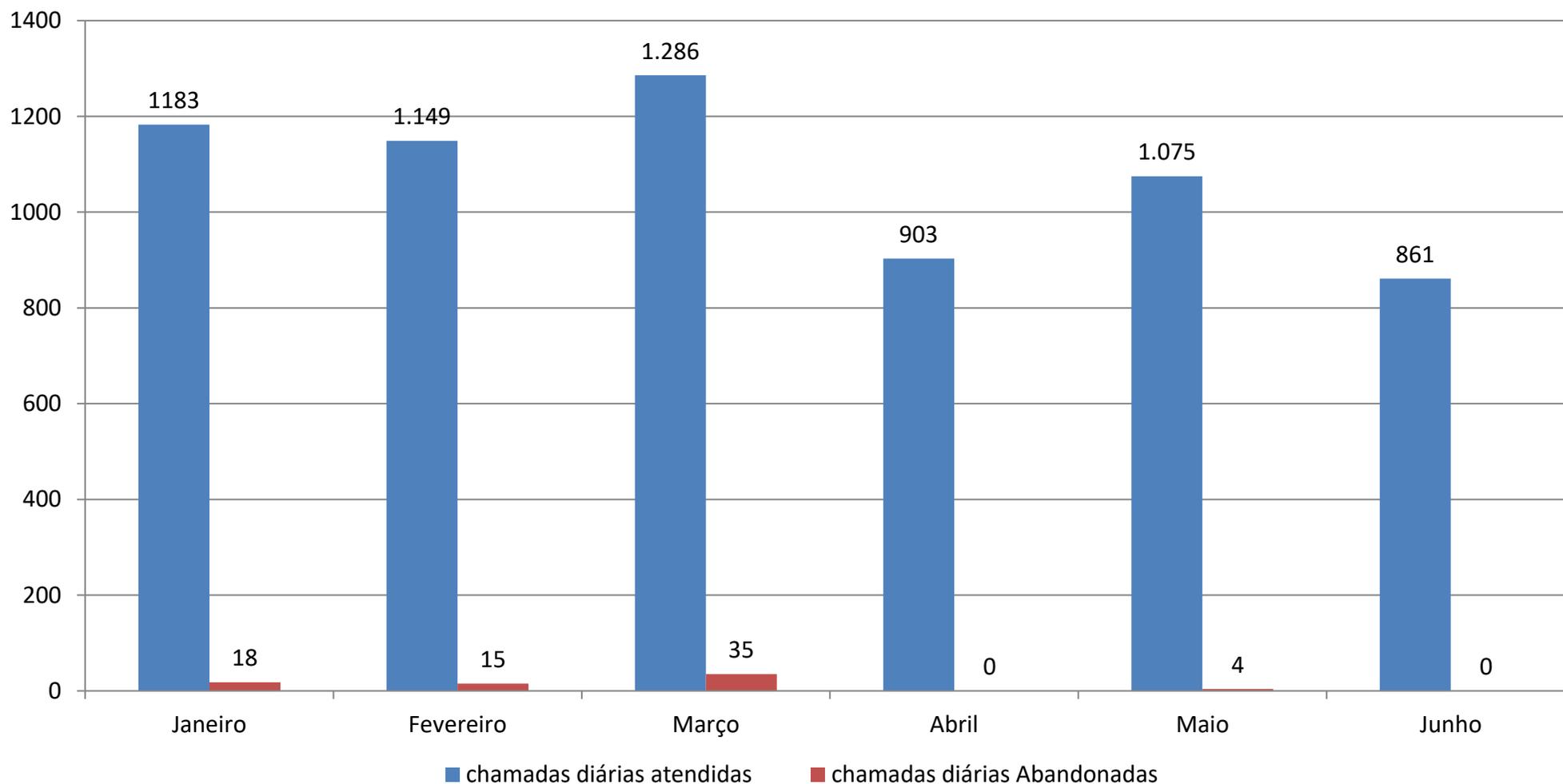
Atendimento realizado através do n.º 0800 0316032, das 09h às 18h, de segunda-feira a sexta-feira.



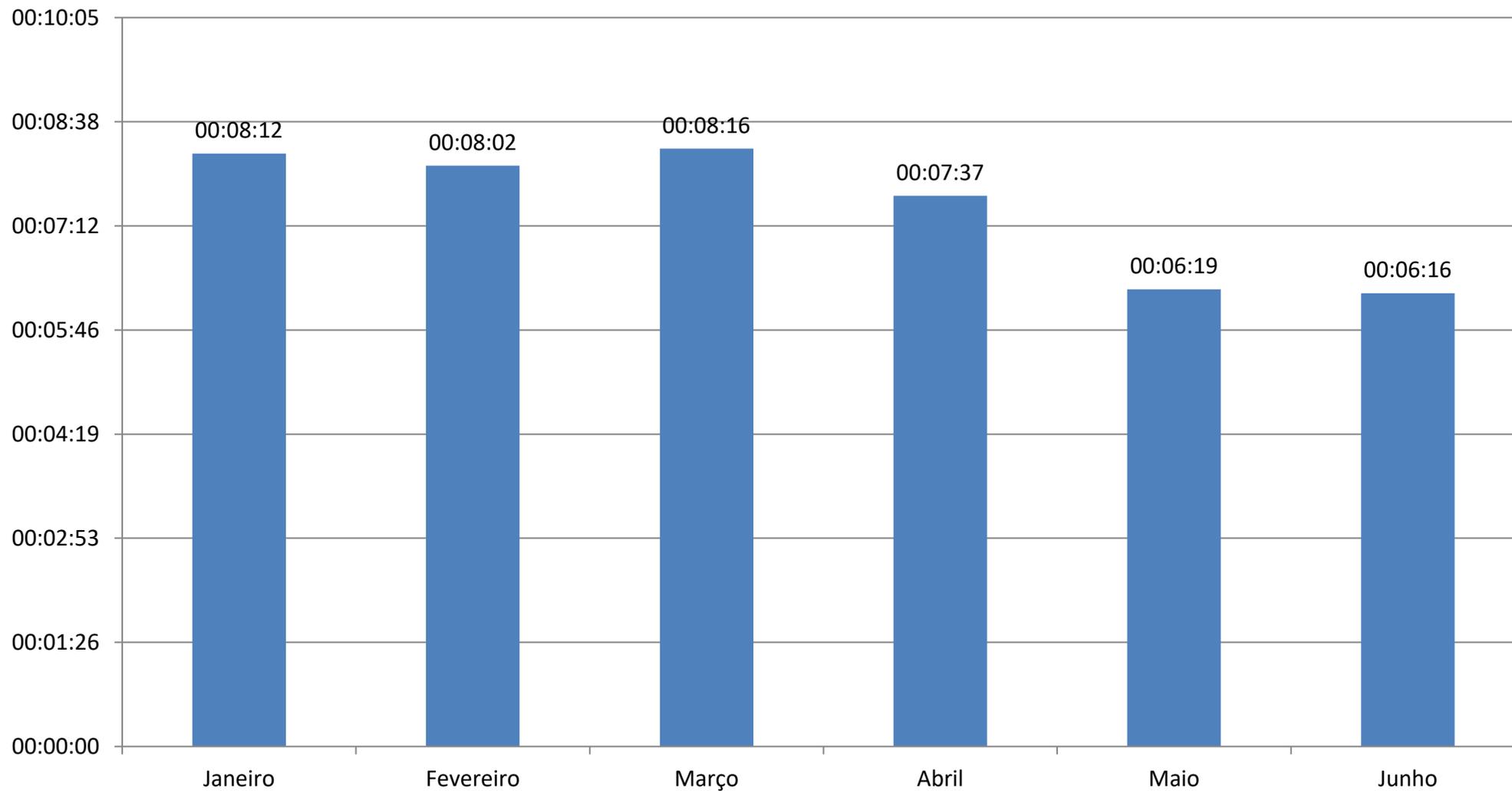
Sistema de Telefonia									
Informações de Performance / Nível de Serviço									
Mês	Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
		Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
Janeiro	1.201	1.183	95,015	98,50%	16	1,33%	00:00:15	00:08:12	101%
Fevereiro	1.164	1.149	96,87%	98,71%	15	1,29%	00:00:08	00:08:02	104%
Março	1.321	1.286	98%	97,35%	35	2,64%	00:00:14	00:08:16	101%
Abril	903	903	100%	100%	0	0	00:00:01	00:07:37	105%
Maio	1.079	1.075	99,60%	99,63%	4	0,37%	00:00:03	00:06:19	101%
Junho	861	861	99,40%	100%	0	0	00:00:01	00:06:16	101%

Obs.: O atendimento telefônico da ouvidoria possui dez posições de atendimento e 10 operadores divididos em 2 turnos.

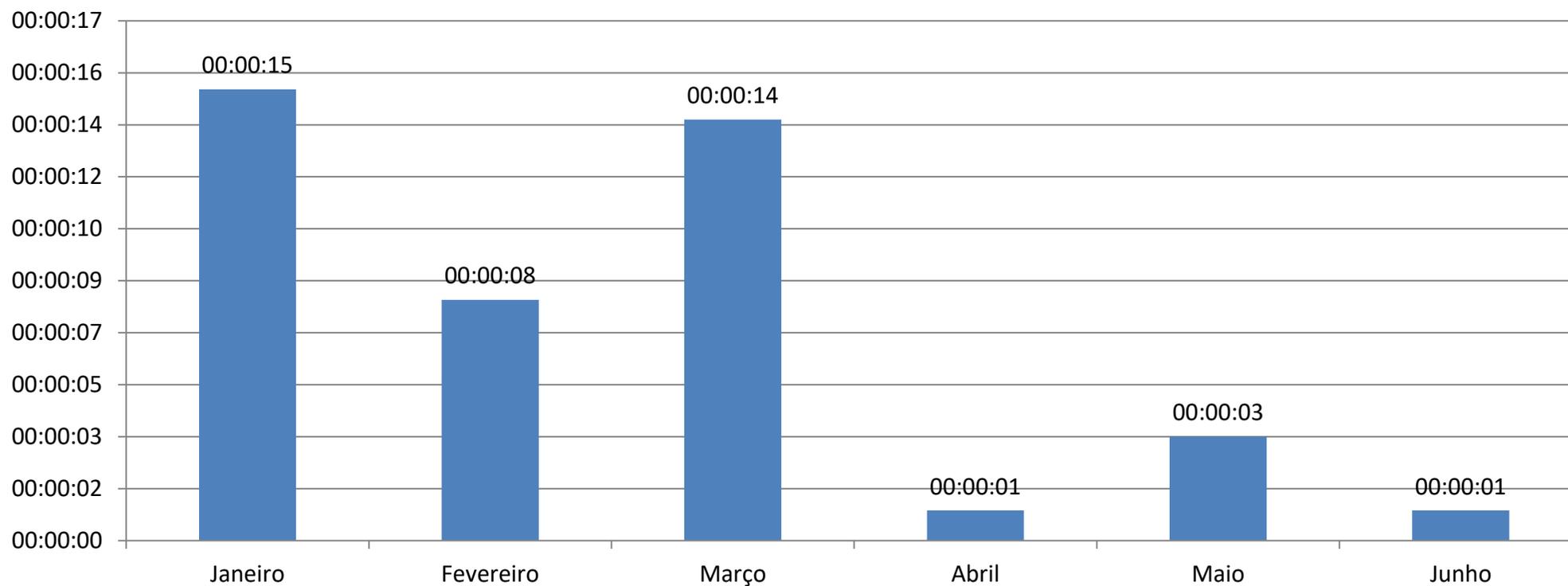
### Quantidade de chamadas do 1º semestre atendidas / Abandonadas na Ouvidoria



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



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



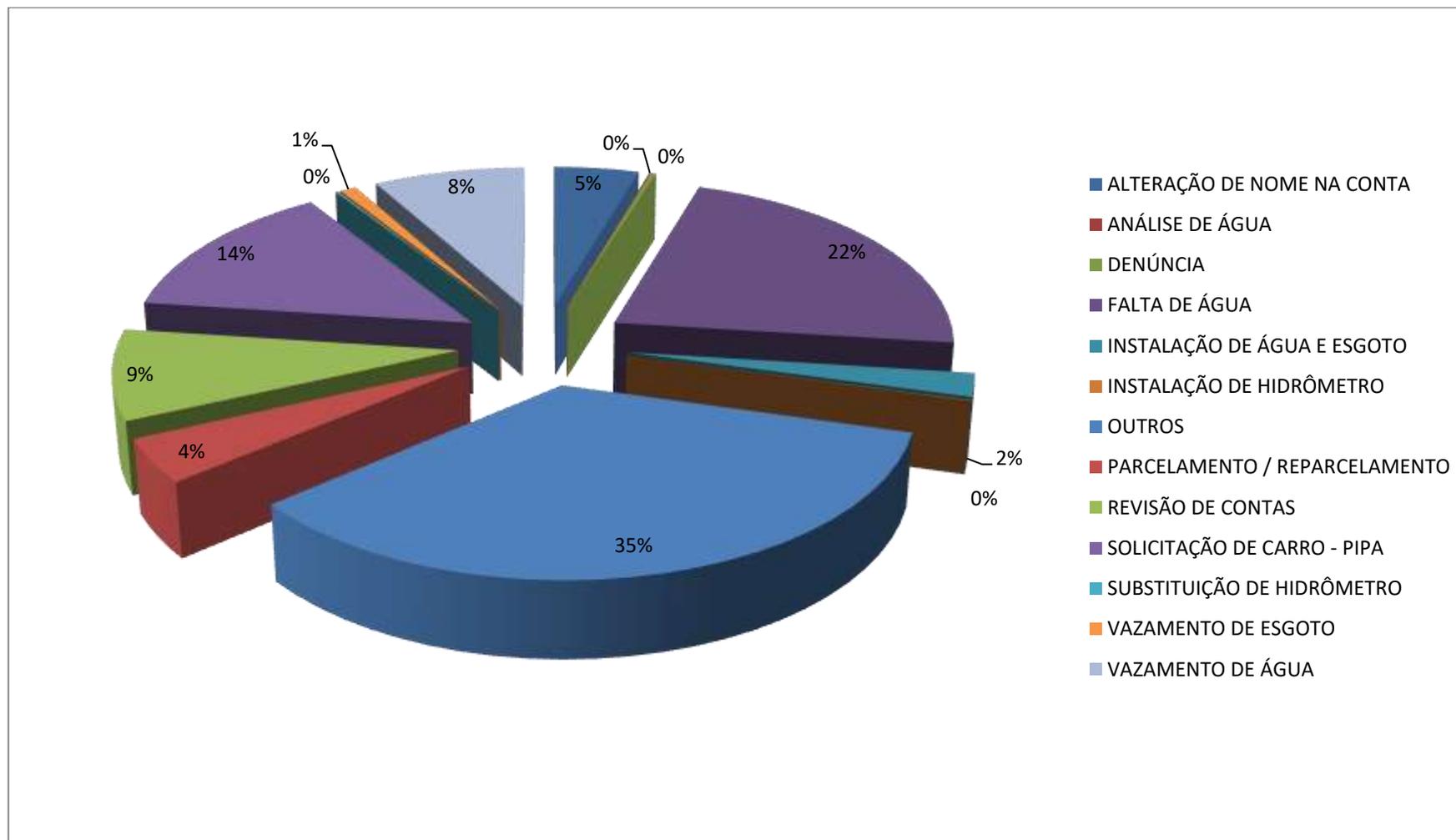
### Quantidade de Ordens de Serviços abertas pela Ouvidoria

Assuntos	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Total
A - Operação de Água	297	250	334	227	192	107	1407
B - Manutenção de Água	327	294	329	315	389	260	1914
C - Manutenção de Esgoto	101	14	-	-	-	1	116
D - Outros	1	-	1	1	2	-	5
E - Comercial	89	106	74	31	24	20	344
F – Denúncia	6	1	2	3	1	-	13
G - Setor Técnico	4	8	9	4	6	7	38
H - Laboratório de Micromedição	3	5	1	-	-	1	10
I - Análise de Água	5	-	2	2	7	1	17
<b>Total</b>	<b>833</b>	<b>678</b>	<b>752</b>	<b>583</b>	<b>621</b>	<b>397</b>	<b>3864</b>

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

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendimento	
Operação	Água	Falta de Água	1253	1228	25	98%
Manutenção	Água	Vazamento de Água	461	426	35	92%
		Solicitação de Carro-pipa	780	765	15	98%
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	51	51	-	100%
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	129	123	6	95%
Comercial		Revisão de Contas	501	493	8	98%
		Alteração de Nome na Conta	258	250	8	97%
		Parcelamento / Reparcimento	244	236	8	97%
Análise de Água			2	2	-	100%
Denúncia			17	17	-	100%
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	3	3	-	100%
		Substituição de Hidrômetro	8	8	-	100%
Outros			1963	1958	5	99,7%

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



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

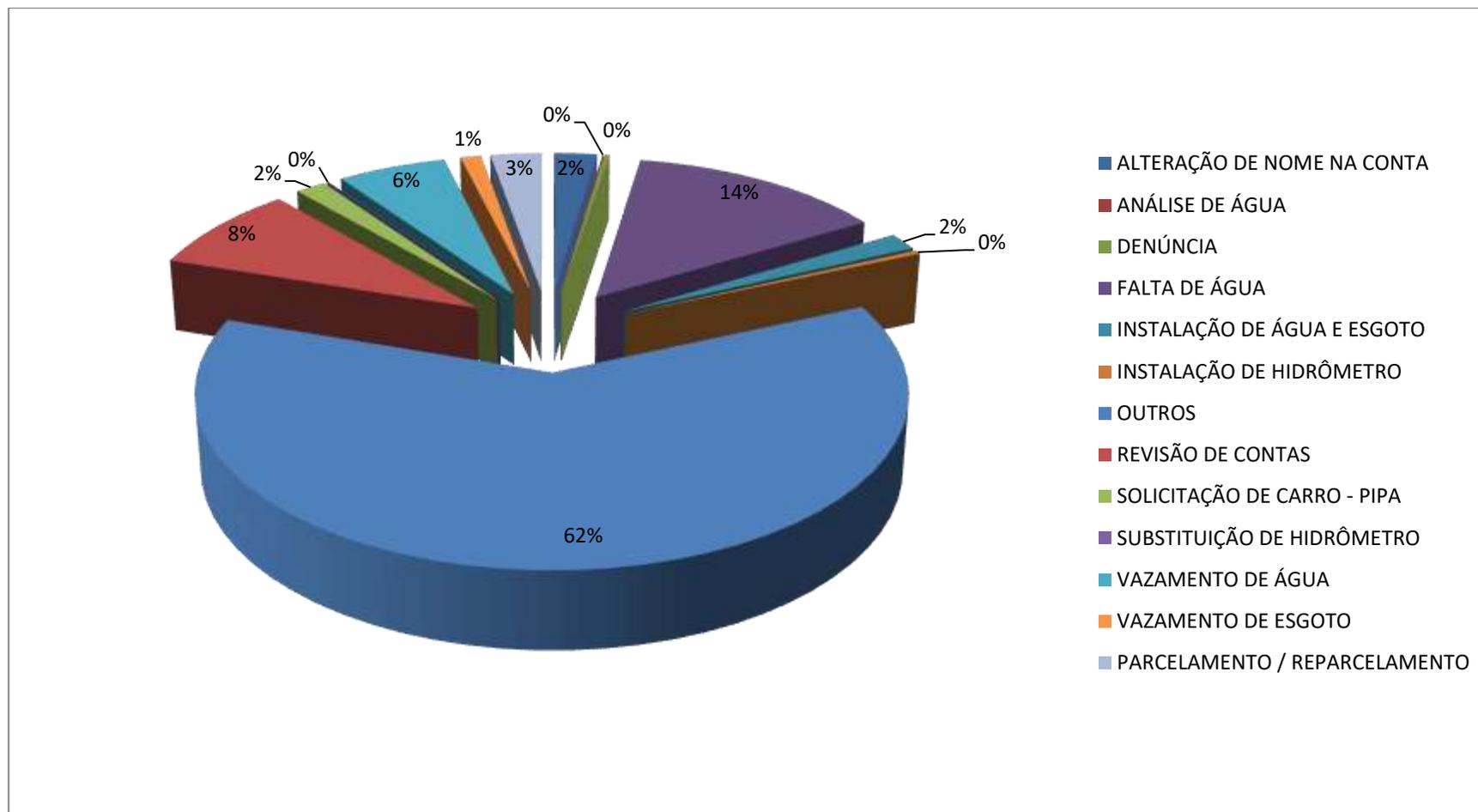
Recebimento de demandas através do e-mail [ouvidoriageral@cedae.com.br](mailto:ouvidoriageral@cedae.com.br). canal de atendimento ao público em geral



### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do E-mail da Ouvidoria Geral

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendimento	
Operação	Água	Falta de Água	245	243	2	99%
Manutenção	Água	Vazamento de Água	104	101	3	97%
		Solicitação de Carro-pipa	29	29	-	100%
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	20	20	-	100%
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		30	30	-	100%
Comercial	Revisão de Contas		151	150	1	99%
	Alteração de Nome na Conta		41	41	-	100%
	Parcelamento / Reparcimento		49	48	1	98%
Análise de Água			1	1	-	100%
Denúncia			5	5	-	100%
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro		7	7	-	100%
	Substituição de Hidrômetro		1	1	-	100%
Outros			1094	1094	-	100%

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



### 3 - Atendimento Pessoal no prédio sede

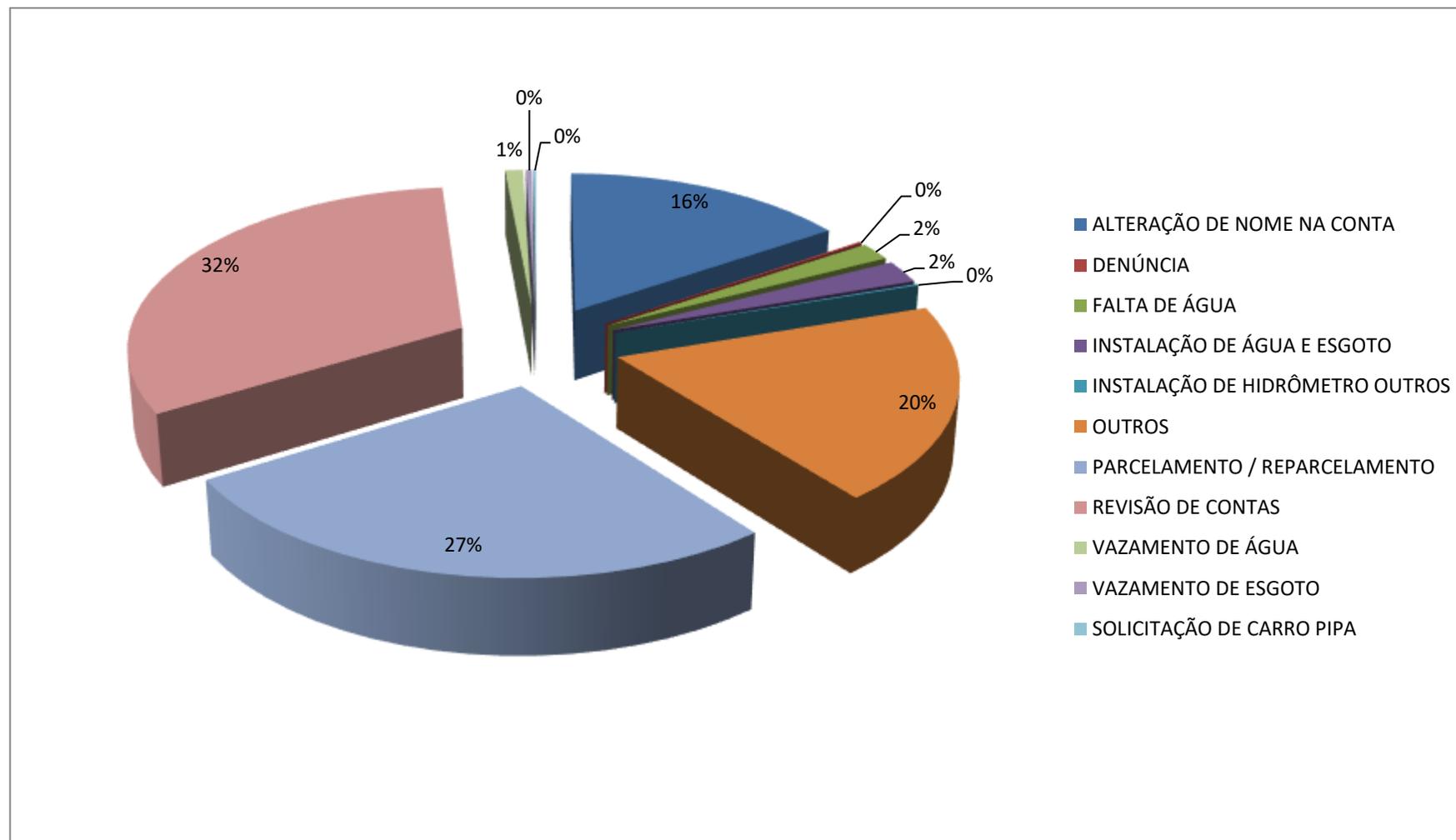
Composto de pré-atendimento e atendimento pessoal com atendimento realizado diretamente à população na sede da Companhia, das 09h às 17h, de segunda-feira a sexta-feira.



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

Serviços		Demandados	Atendidos	Em Andamento	% de Atendimento	
Operação	Água	Falta de Água	11	11	-	100%
Manutenção	Água	Vazamento de Água	6	6	-	100%
		Solicitação de Carro-pipa	1	1	-	100%
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	2	2	-	100%
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		14	14	-	100%
Comercial	Revisão de Contas		199	199	-	100%
	Alteração de Nome na Conta		96	96	-	100%
	Parcelamento / Reparcimento		166	165	1	99%
Denúncia			1	1	-	100%
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro		1	1	-	100%
Outros			120	114	6	95%

### 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.



### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de AGENERSA

Serviços		Demandados	Atendidos	Em Andamento	% de Atendimento	
Operação	Água	Falta de Água	114	113	1	99%
Manutenção	Água	Vazamento de Água	7	5	2	71%
		Solicitação de Carro-pipa	9	9	-	100%
		Serviço Mal Finalizado	1	1	-	100%
		Reposição de Pavimento	5	5	-	100%
		Esgotos	Vazamento de Esgoto	3	3	-
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		8	8	-	100%
	Revisão de Contas		24	24	-	100%
Comercial	Alteração de Nome na Conta		10	10	-	100%
	Parcelamento / Reparcelamento		7	7	-	100%
Denúncia			2	2	-	100%
Laboratório de Micromedição	Substituição de Hidrômetro		1	1	-	100%
Outros			9	9	-	100%

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE AGENERSA

