

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 (www.cedae.com.br);.....	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 (ouvidoriampjerj@cedae.com.br);.....	28
5 - Consumidor.gov (https://www.consumidor.gov.br)	31
6 - Fala.BR (Governo da União) - https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f)	34
7 - NINA (www.cedae.com.br)	37
8 - Reclame Aqui (www.reclameaqui.com.br)	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);
- 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);
- 5 - Consumidor.gov (<https://www.consumidor.gov.br>);
- 6 - Fala.BR (Governo da União);
- 7 - NINA (www.cedae.com.br);
- 8 - Reclame Aqui (www.reclameaqui.com.br);
- 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);
- 3 - Atendimento Pessoal no prédio sede (que inclui atendimento e pré atendimento) e
- 4 - AGENERSA (cedae.agenersa@cedae.com.br).

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS POR CLASSIFICAÇÃO

- Canais de entrada de demandas de primeira instância:

Natureza	Total	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%
Total				

- 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%
Total				

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

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

SAC
Atendimento de Primeira Instância

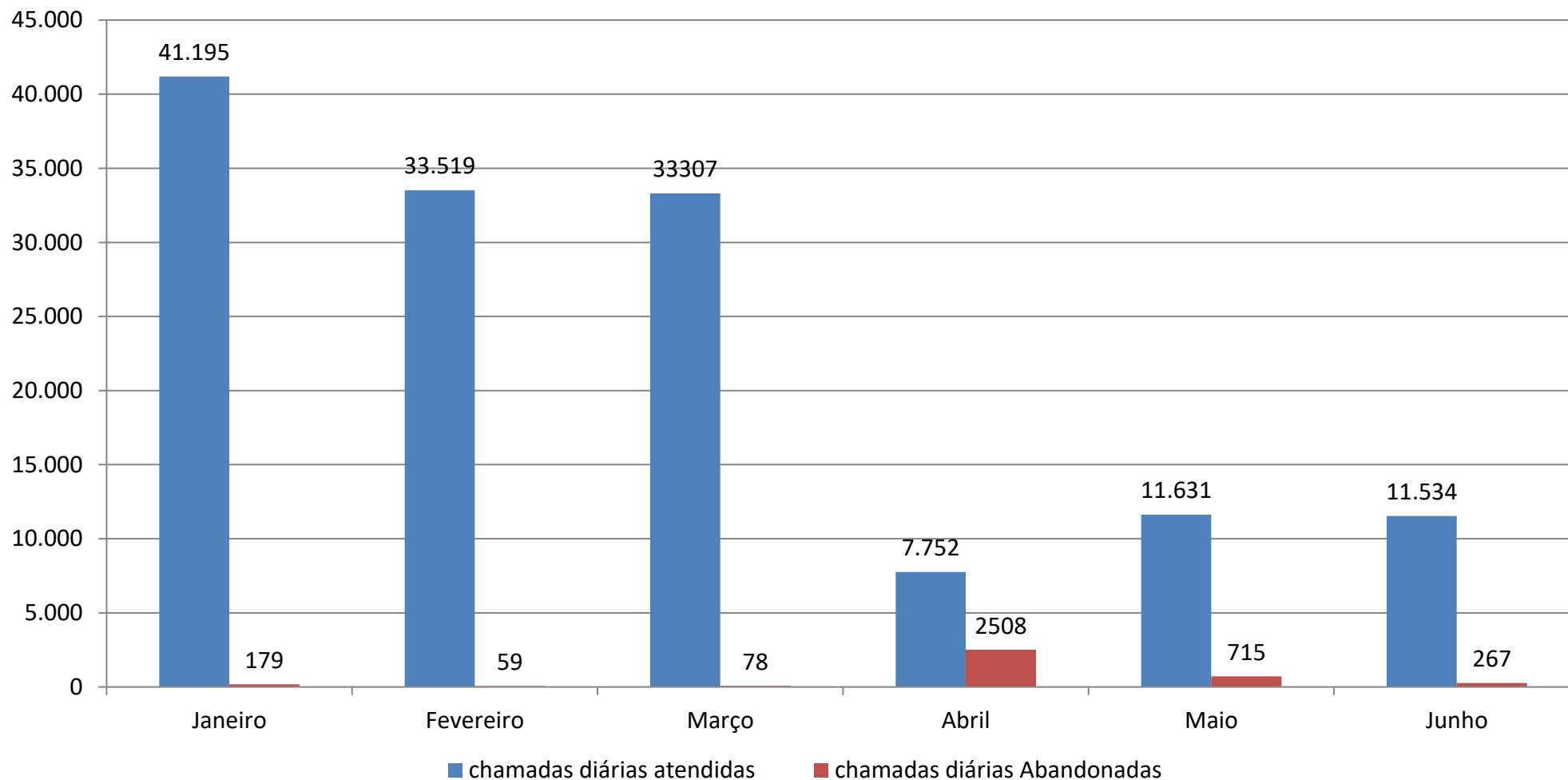
1 - Atendimento Telefônico SAC (0800-2821195);

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

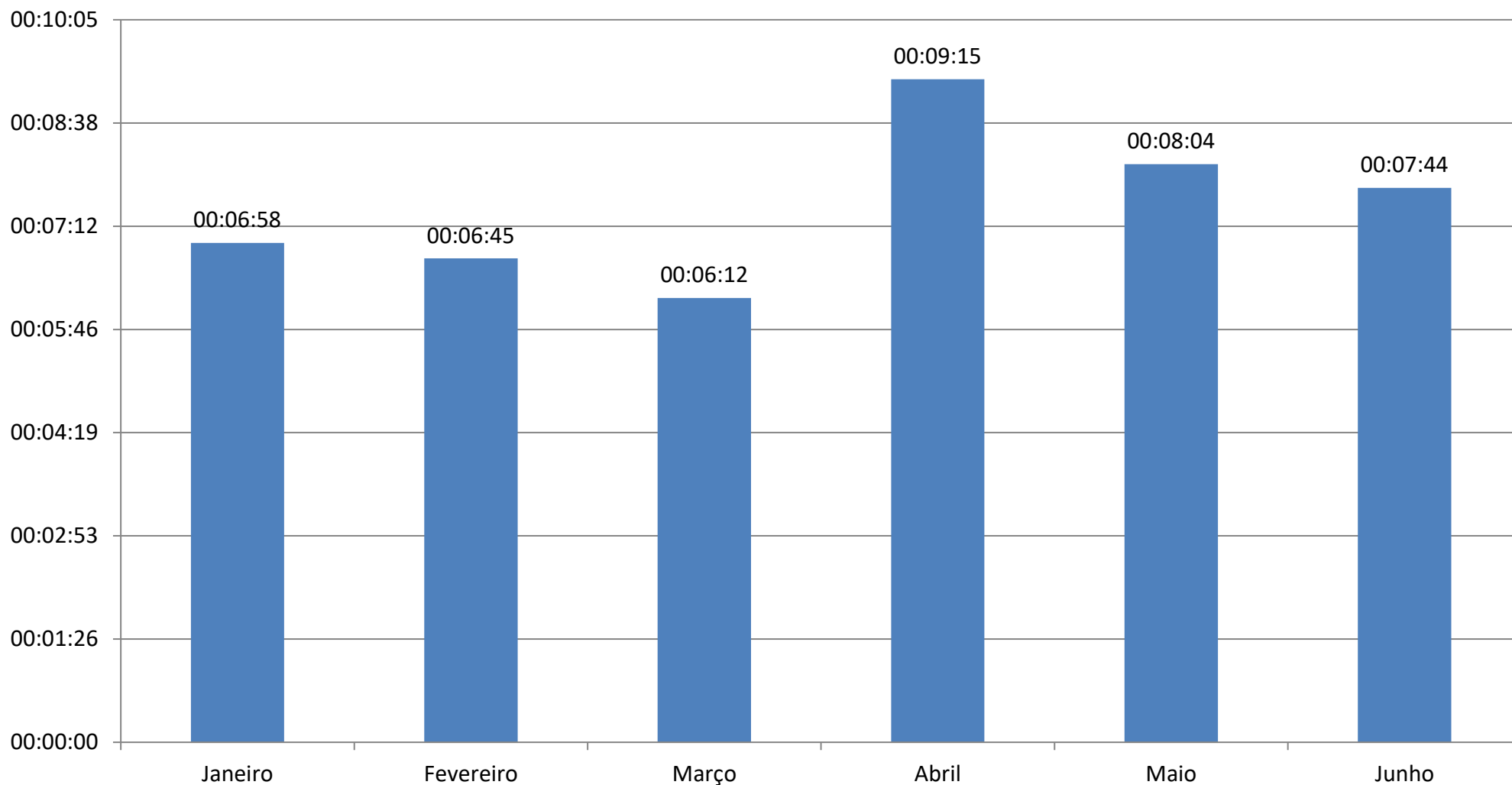


Sistema de Telefonia									
Informações de Performance / Nível de Serviço									
Mês	Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
		Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
Janeiro	41.374	41.195	97,90%	99,57%	179	0,43%	00:01:07	00:06:58	107%
Fevereiro	33.578	33.519	98,78%	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%

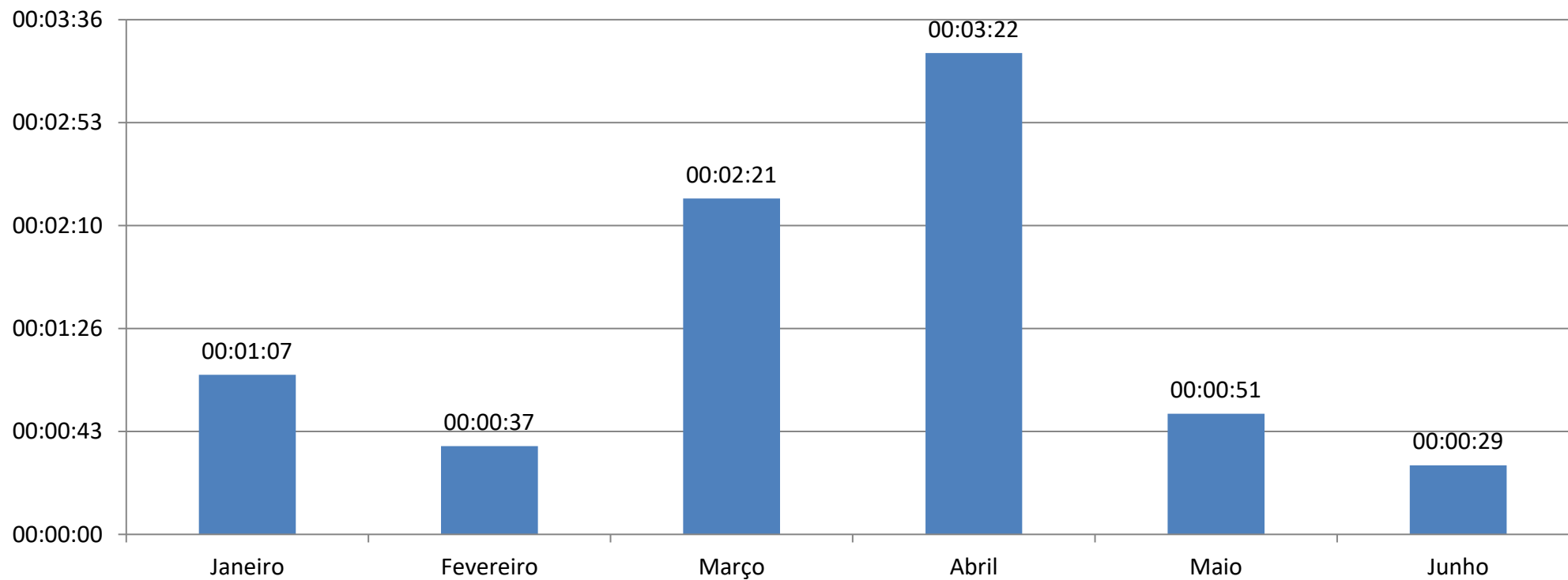
Quantidade de chamadas no 1º semestre atendidas / Abandonadas no SAC



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



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



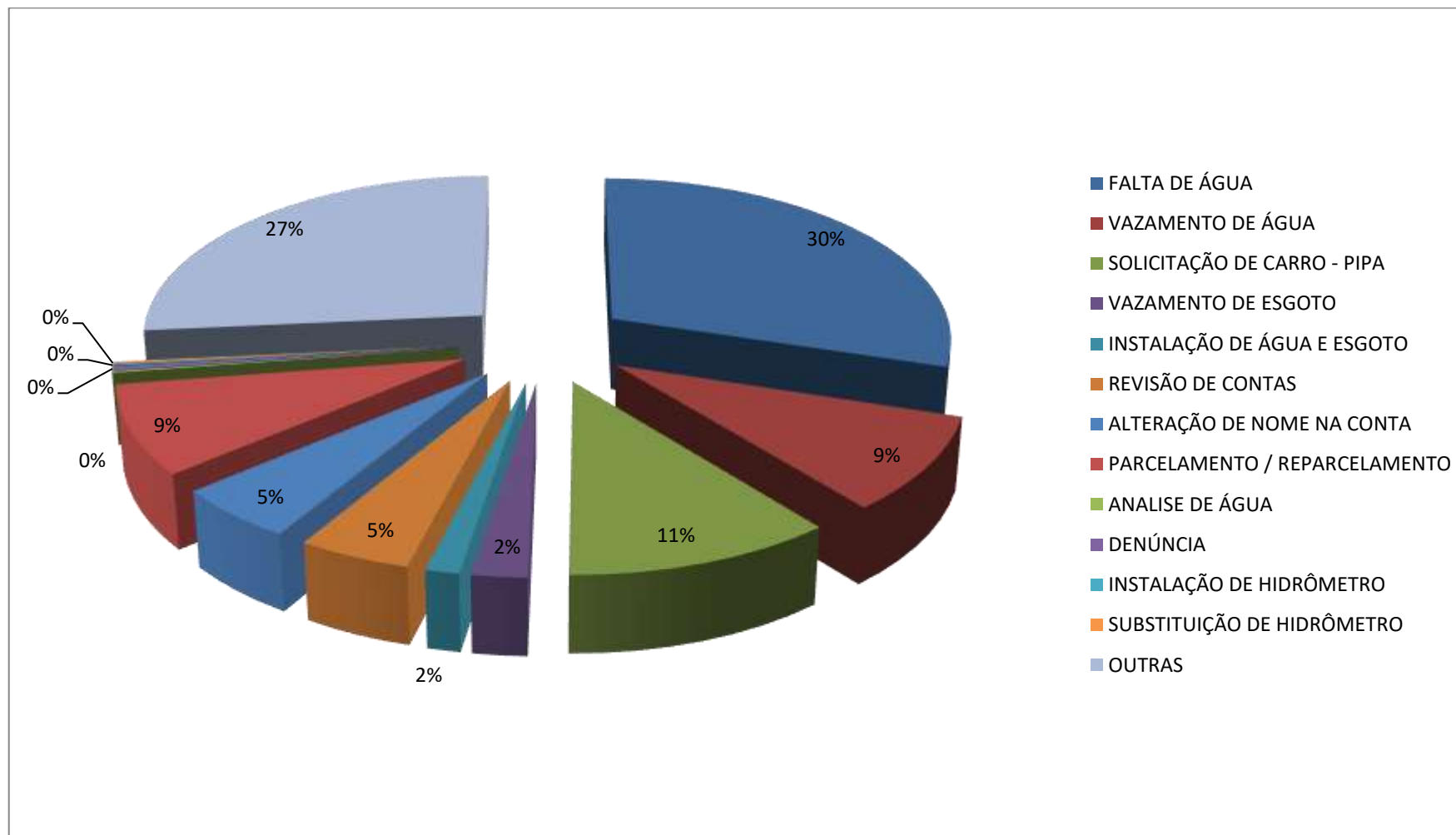
Quantidade de Ordens de Serviços abertas pelo SAC no 1º semestre

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 Micromedição	43	9	2	5	6	4	69
I - Análise de Água	40	22	37	21	11	8	139
Total	11454	7893	9837	7093	5598	5468	47342

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);

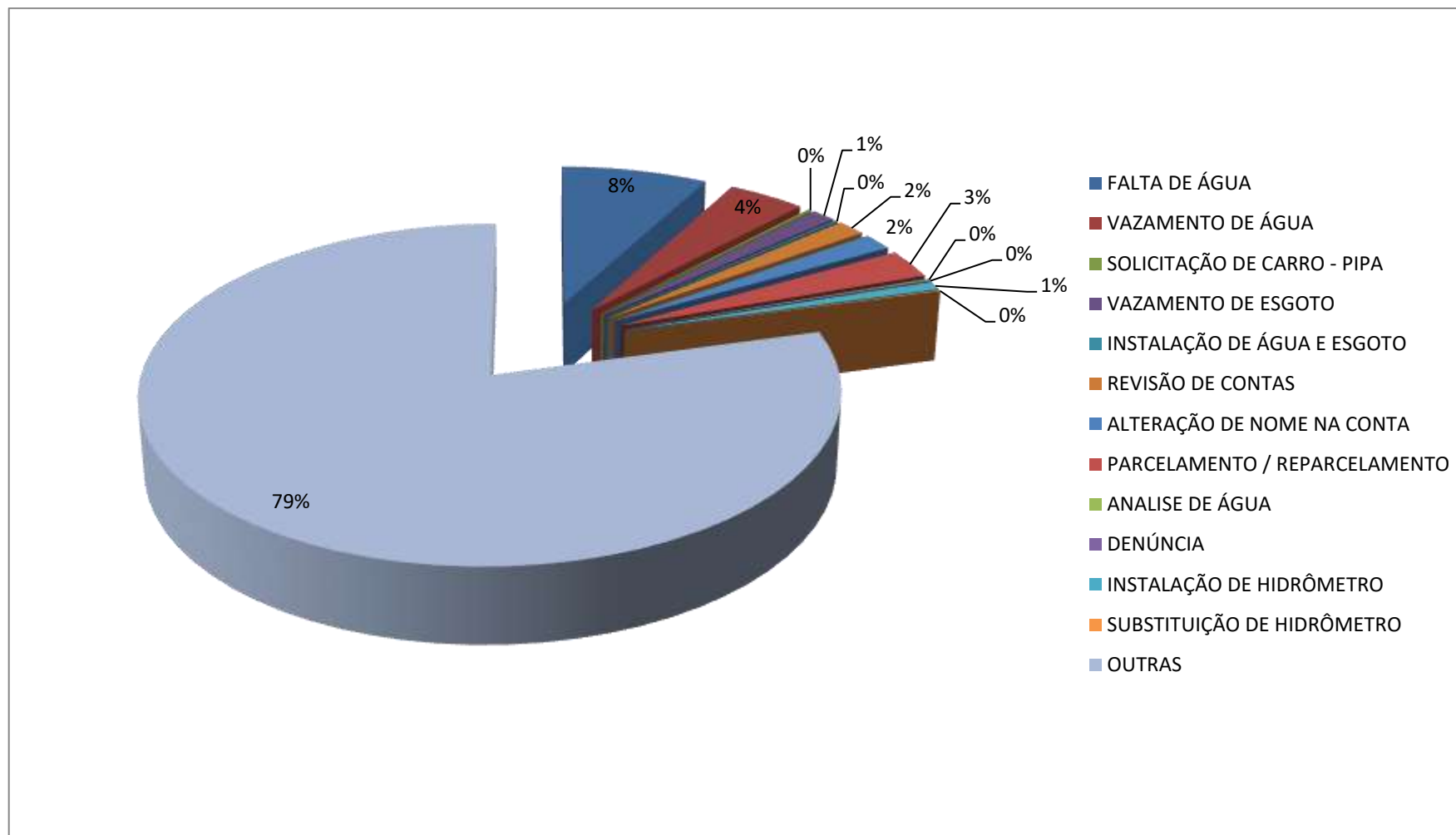
Canal de atendimento tratado pelo SAC, disponibilizado no site www.cedae.com.br, realizado através de preenchimento de formulário pelos solicitantes, onde são registrados pedidos de informações, solicitações ou reclamações de assuntos ligados a Companhia.



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)



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;

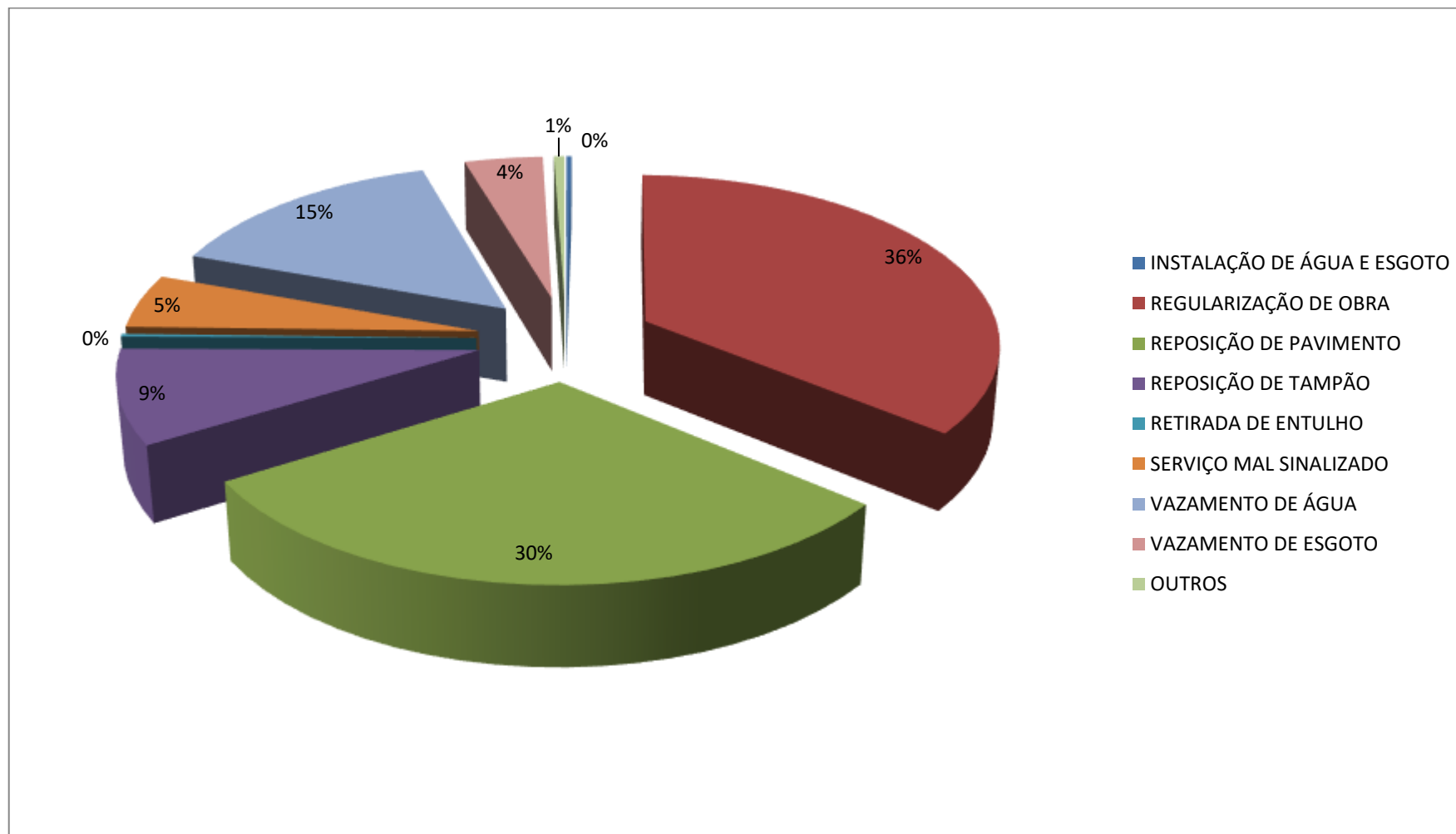


- Editais da Prefeitura do RJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;

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

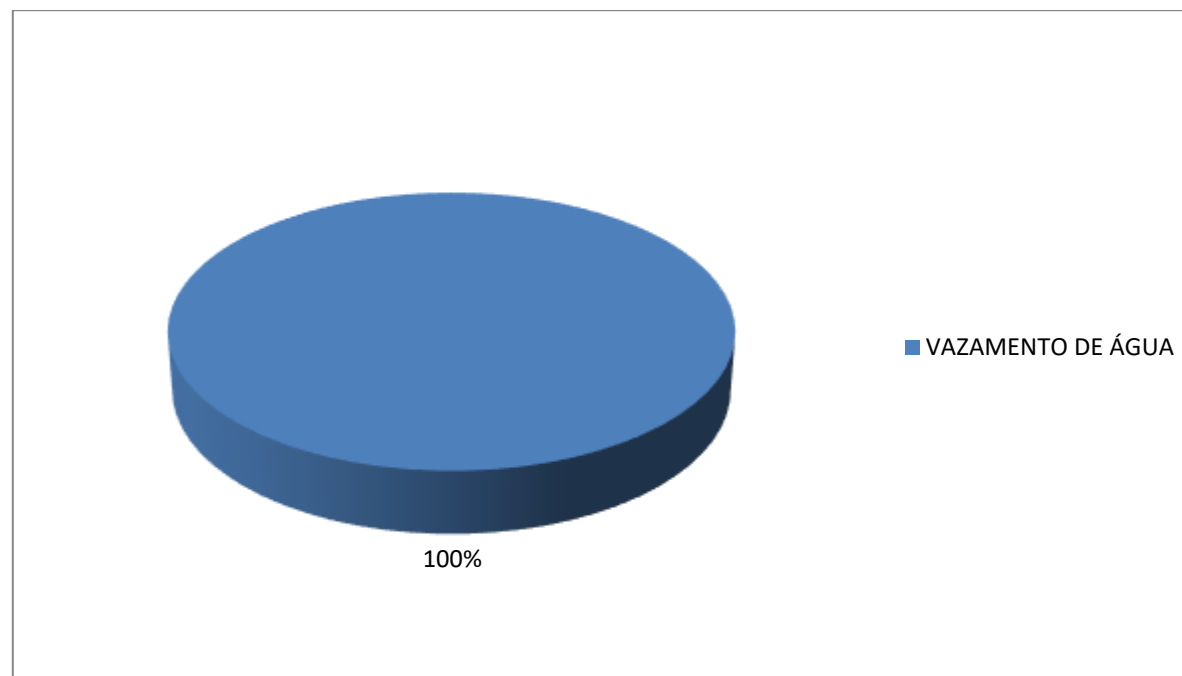


- Câmara dos Deputados RJ: Ofícios da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro;

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

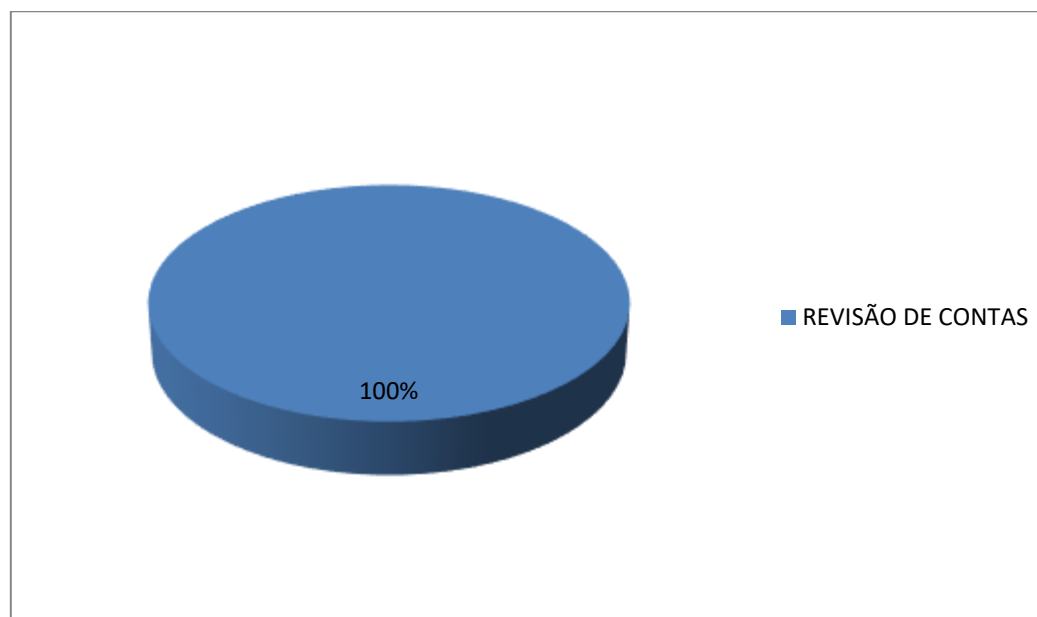


- Câmara de Vereadores: Ofícios da Câmara Municipal do Rio de Janeiro;

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

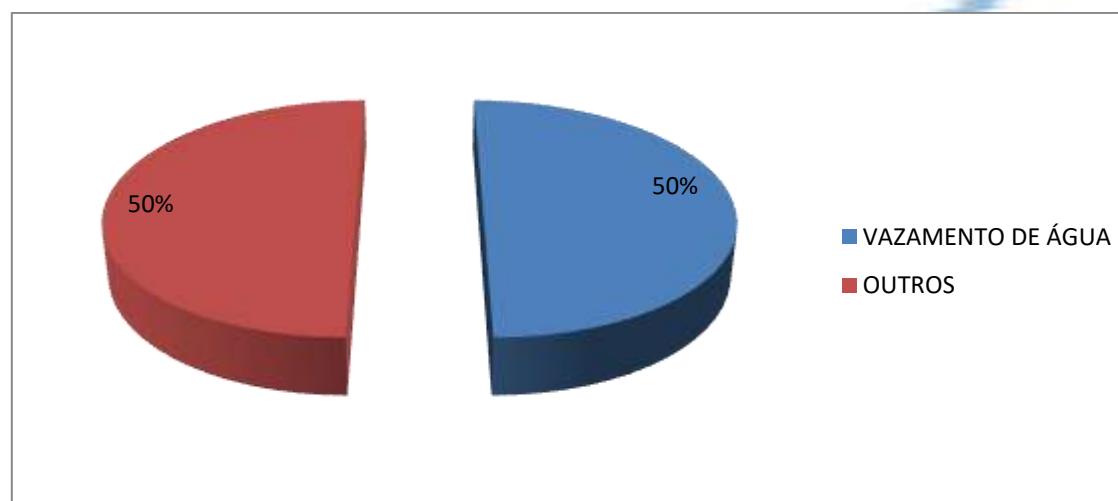


- SUBDEC: Ofícios da Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil, da Secretaria Municipal de Ordem Pública, da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro;

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

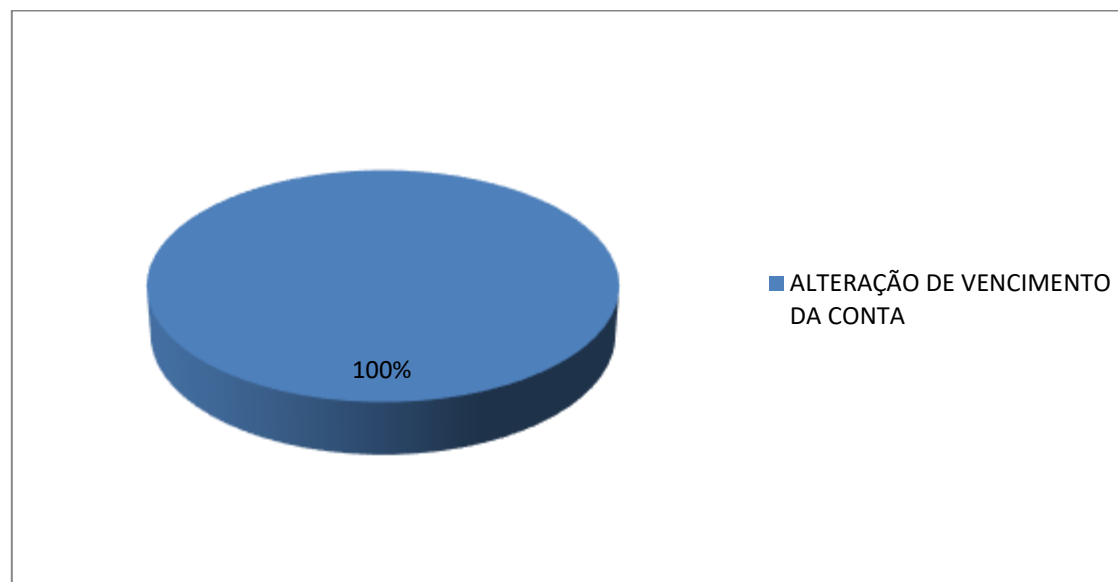


- Rd (Registro de Documento): Documentos protocolizados diretamente no Protocolo Geral da Companhia;

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

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

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO PROTOCOLO GERAL



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

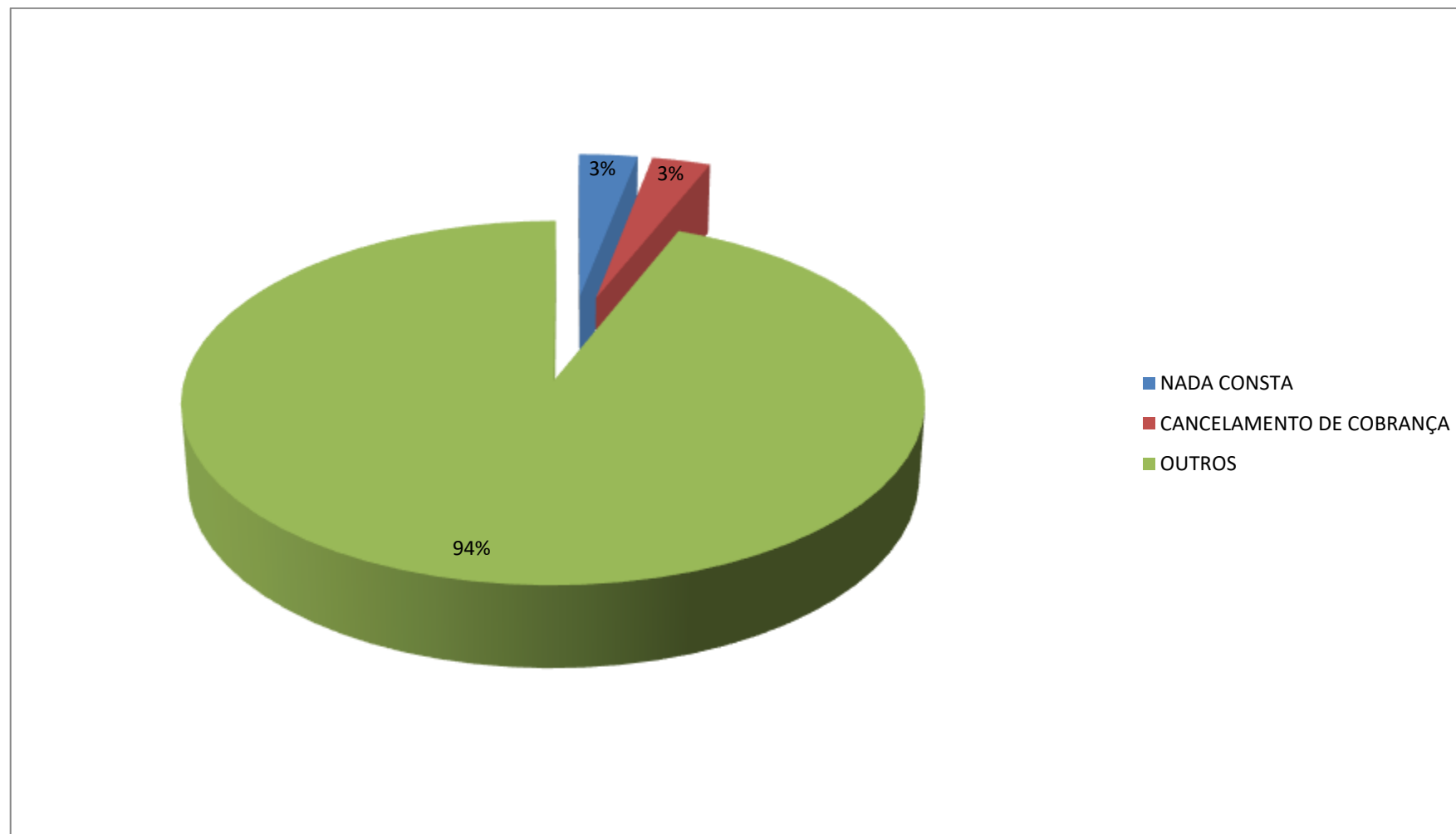
Em março/2020, através de uma parceria com a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, foi criado o e-mail ouvidoriampelj@cedae.com.br para recebimento das demandas oriundas daquele órgão, tratamento e resposta, no menor tempo possível.



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

	Serviços	Demandados	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.

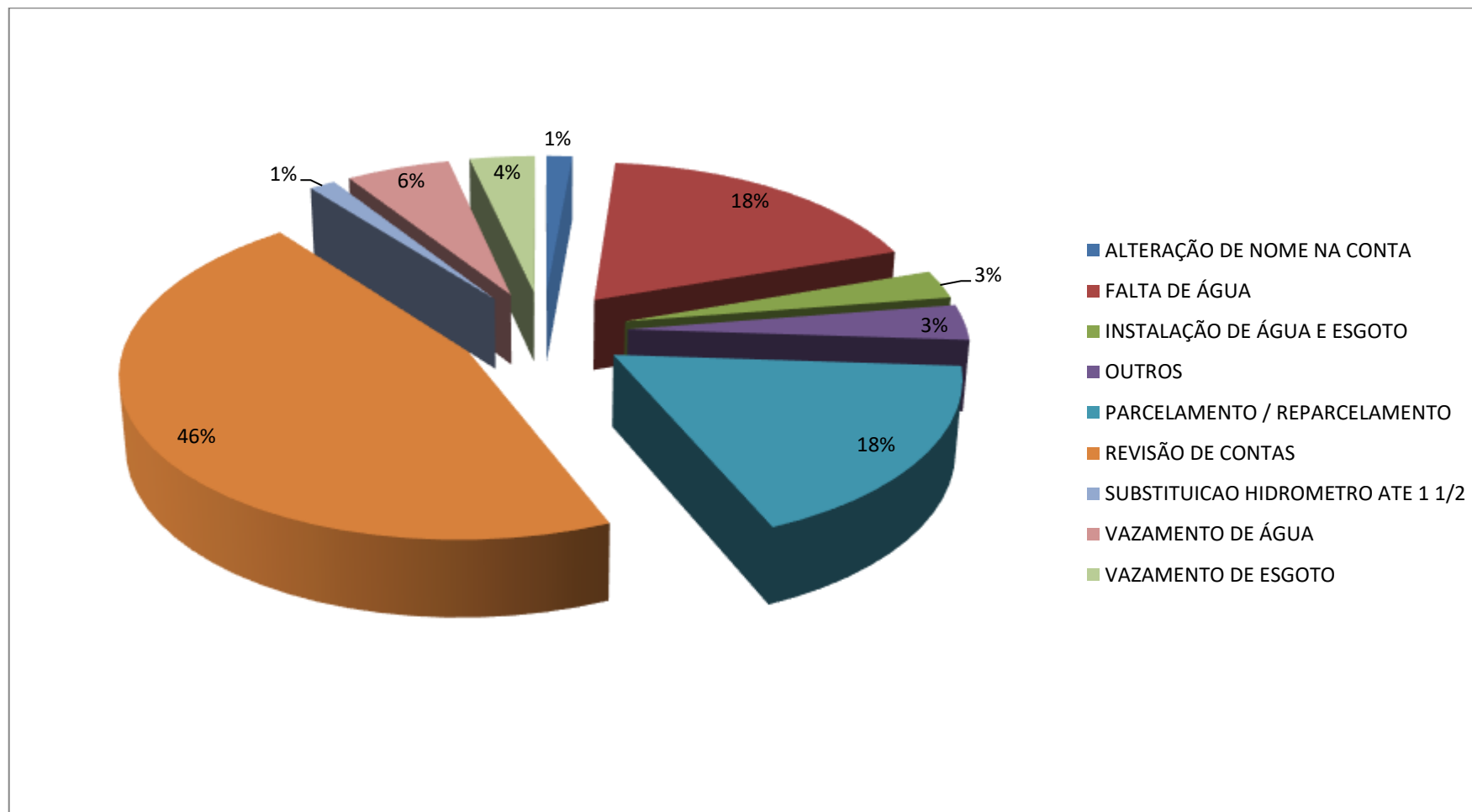
No Consumidor.gov.br, a comunicação se dá diretamente com as empresas participantes, que se comprometem a receber, analisar e responder as reclamações de seus consumidores em até 10 dias.



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 Micromedicação		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>

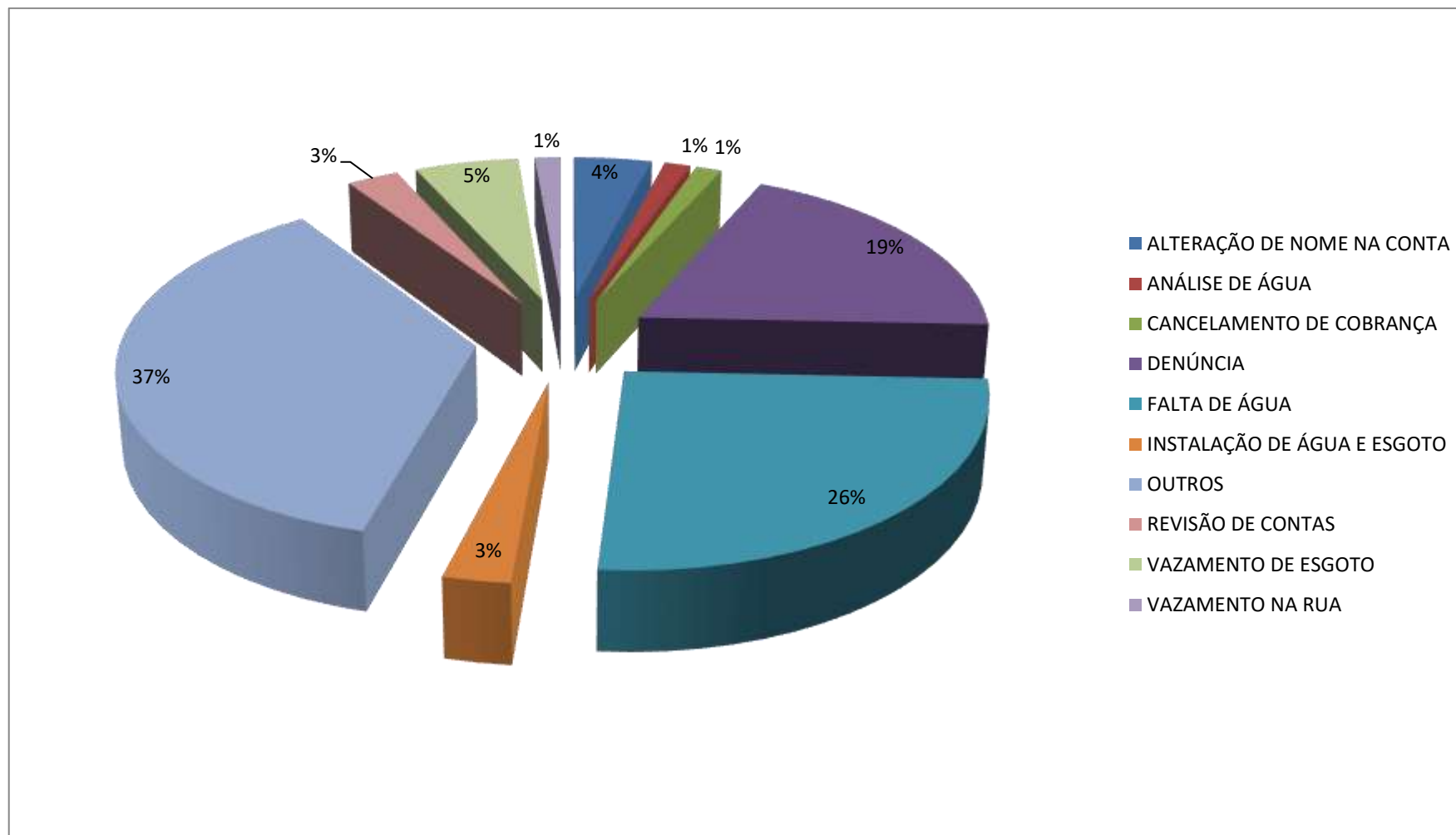
O FalaBR foi desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), é a plataforma integrada nacional de ouvidoria e acesso à informação. Ele é resultado da junção dos sistemas e-Sic e e-Ouv, ferramentas essenciais para o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (nº 12.527/2011) e para o cumprimento 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)

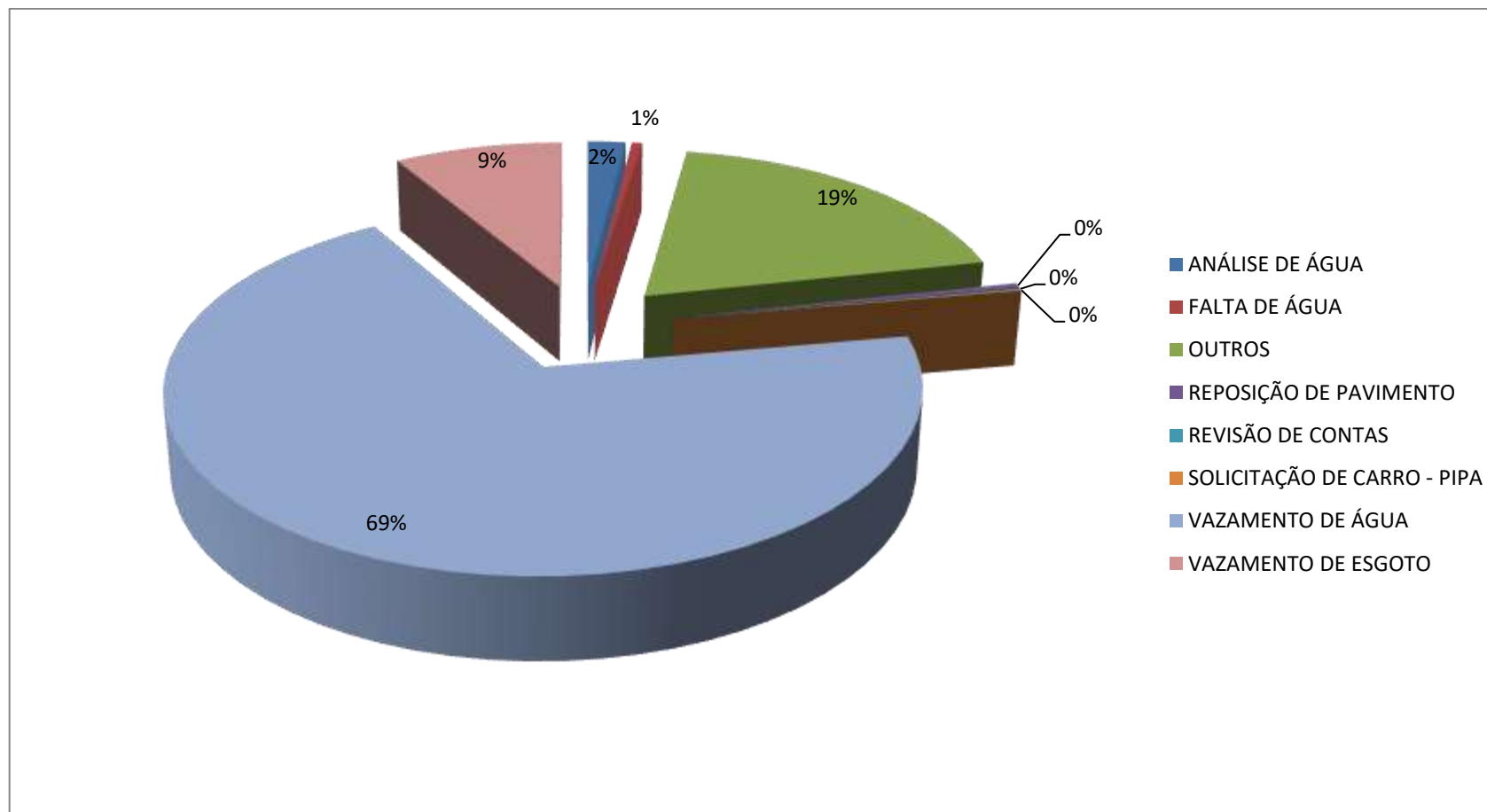
A NINA é a atendente virtual da CEDAE, sendo o acesso feito pelo site da Companhia (www.cedae.com.br), no link “chat online”. Neste canal o cidadão pode abrir demandas de falta d’água, vazamento de água e esgoto, análise da qualidade da água, e etc.



Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie da NINA

Serviços		Demandados	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)

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.

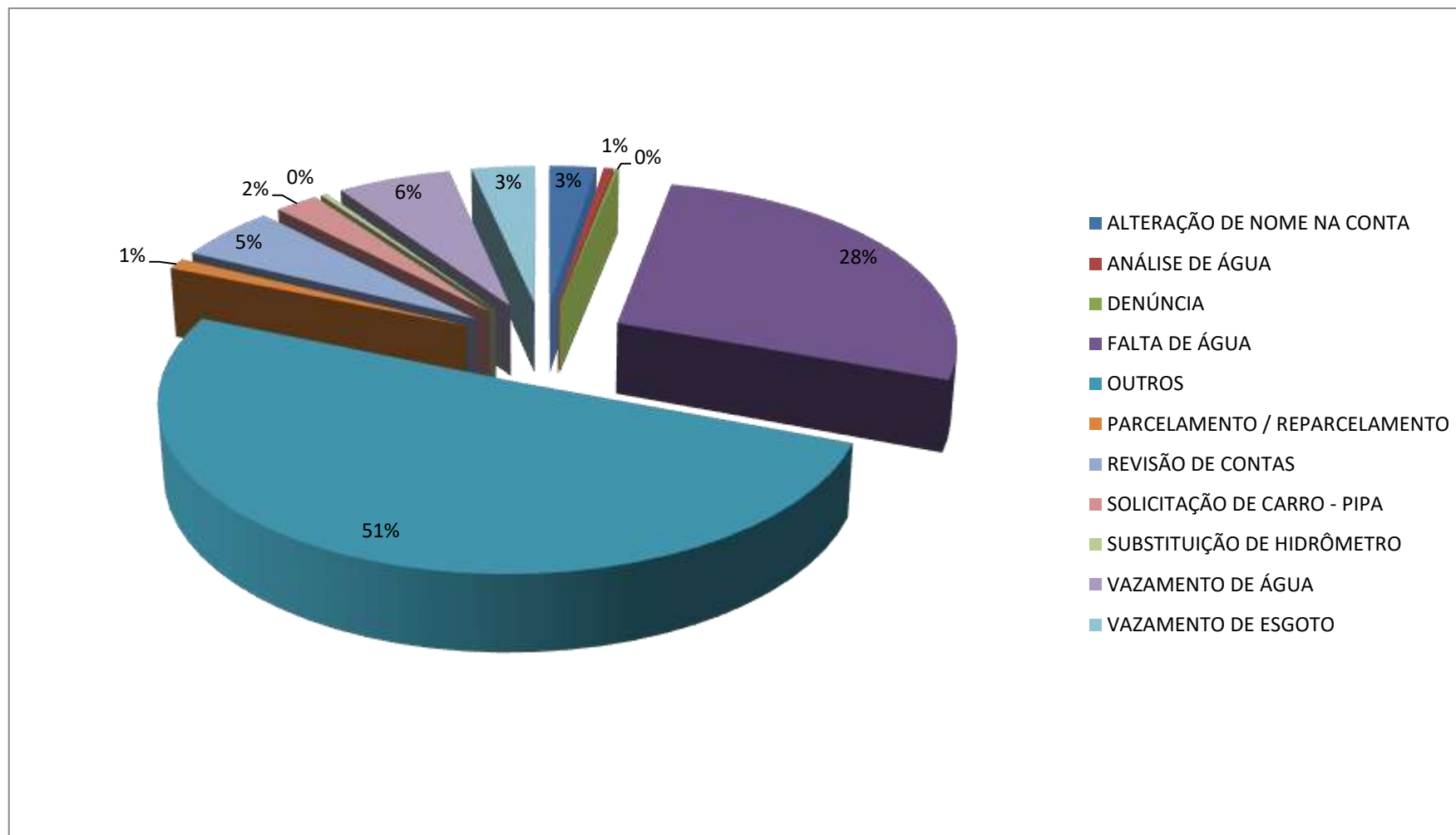
ReclameAQUI



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	-	-	-	-
		Revisão de Contas	30	30	-	100%
Comercial		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

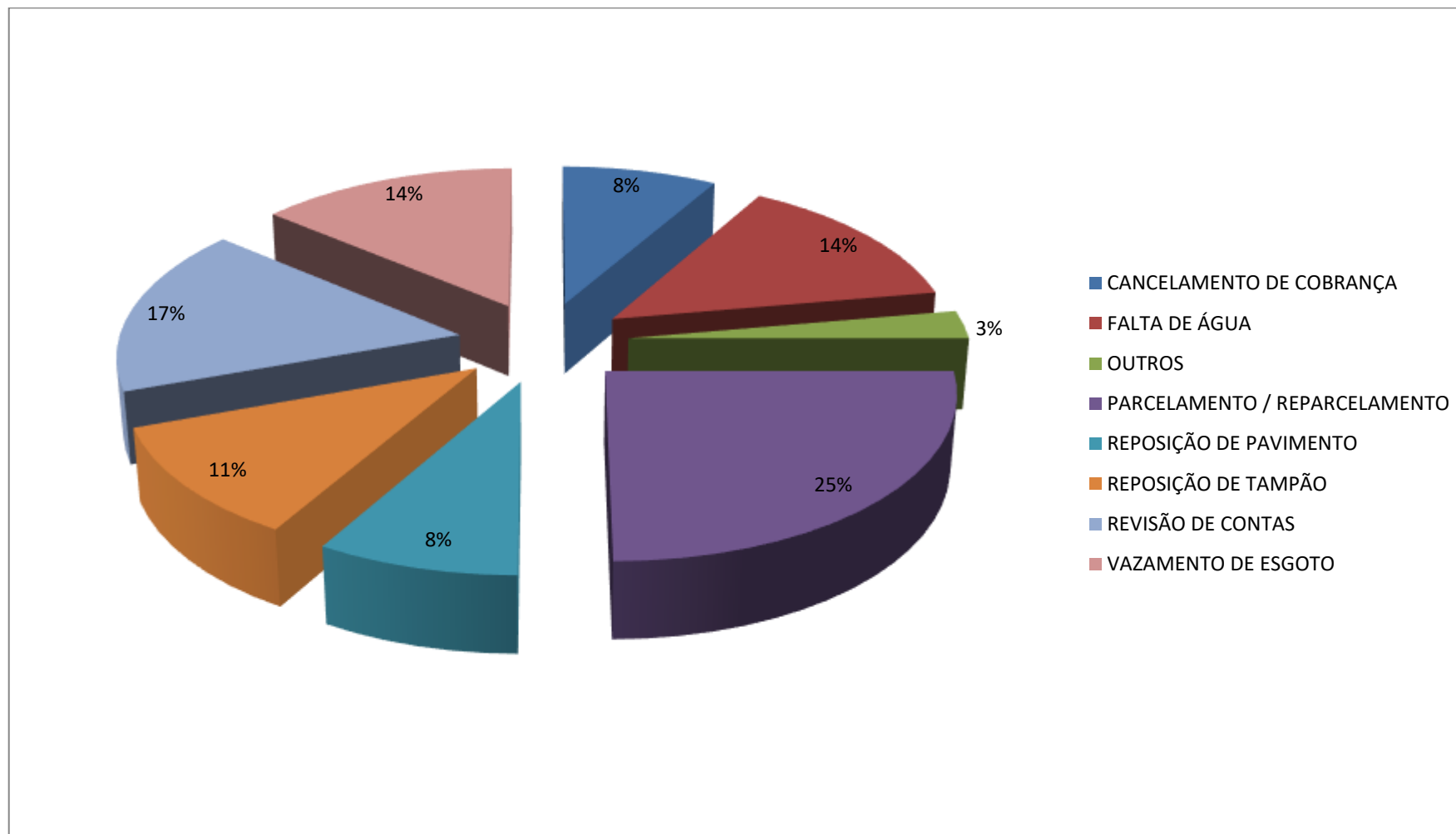
É uma das Comissões Permanentes da ALERJ e presta um serviço gratuito à população fluminense, além de analisar projetos e mensagens relacionadas aos direitos dos consumidores antes de irem à votação em plenário. Os cidadãos que se sentirem prejudicados pelos fornecedores de serviços e produtos podem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

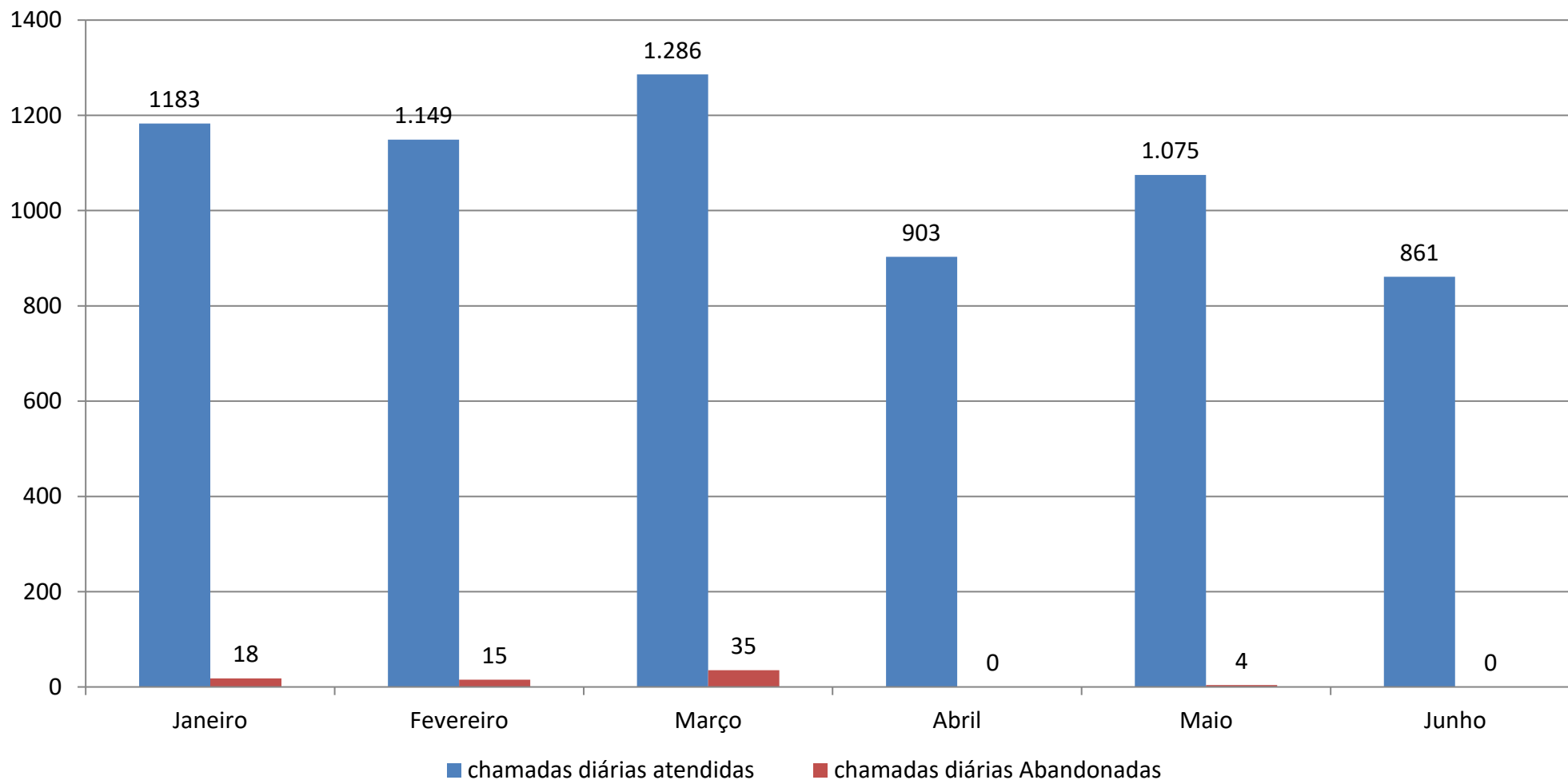
Atendimento realizado através do n.º 0800 0316032, das 09h às 18h, de segunda-feira a sexta-feira.



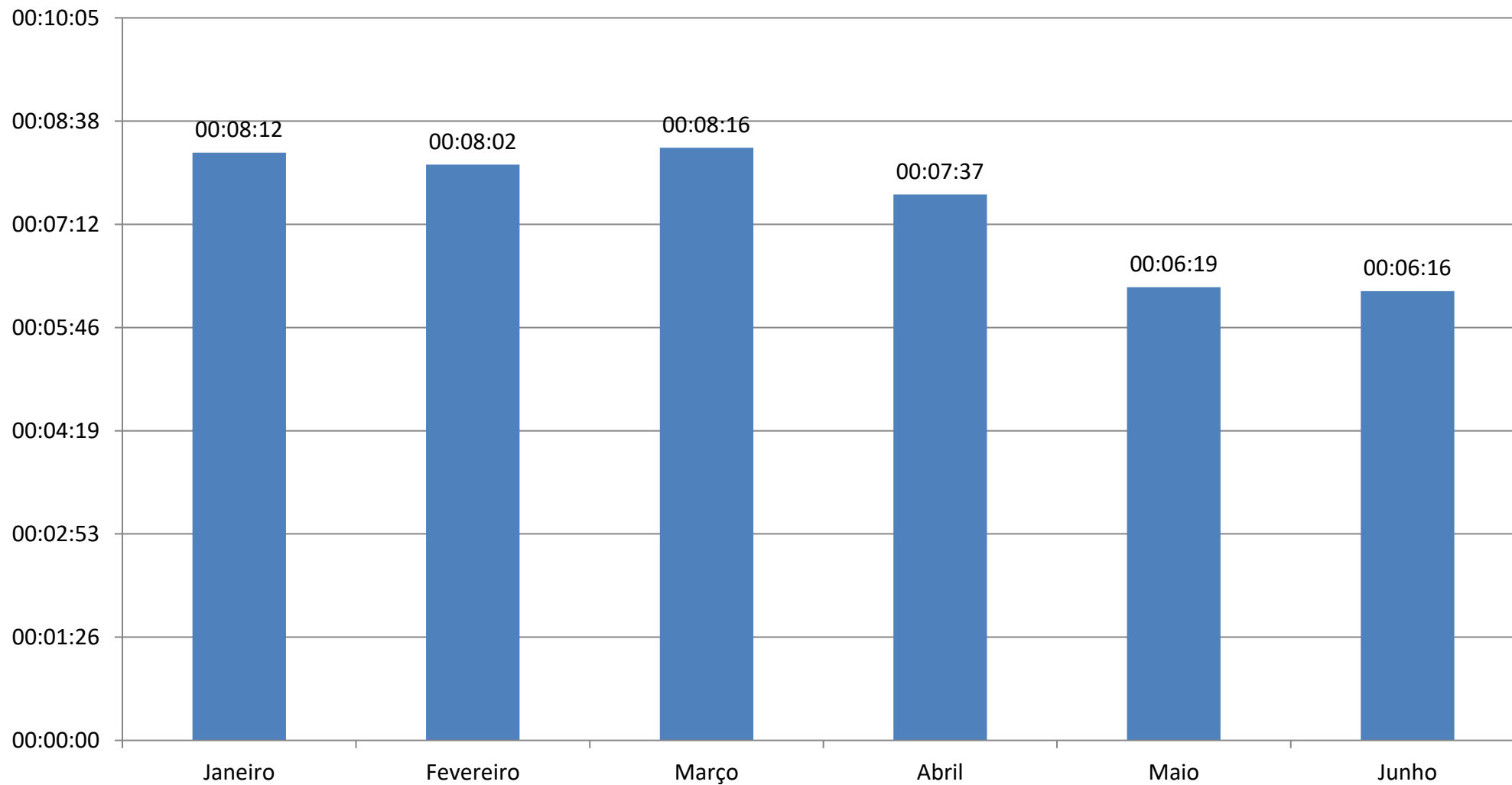
Sistema de Telefonia									
Informações de Performance / Nível de Serviço									
Mês	Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
		Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
Janeiro	1.201	1.183	95,015	98,50%	16	1,33%	00:00:15	00:08:12	101%
Fevereiro	1.164	1.149	96,87%	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.

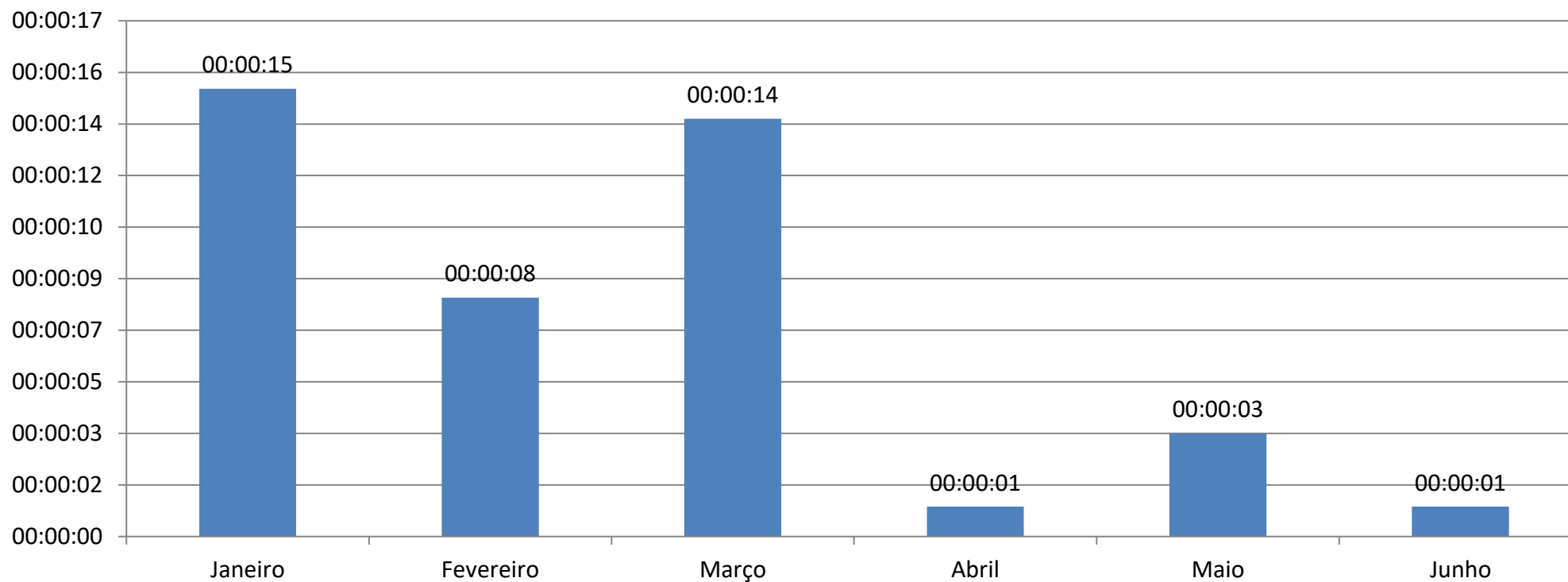
Quantidade de chamadas do 1º semestre atendidas / Abandonadas na Ouvidoria



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



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



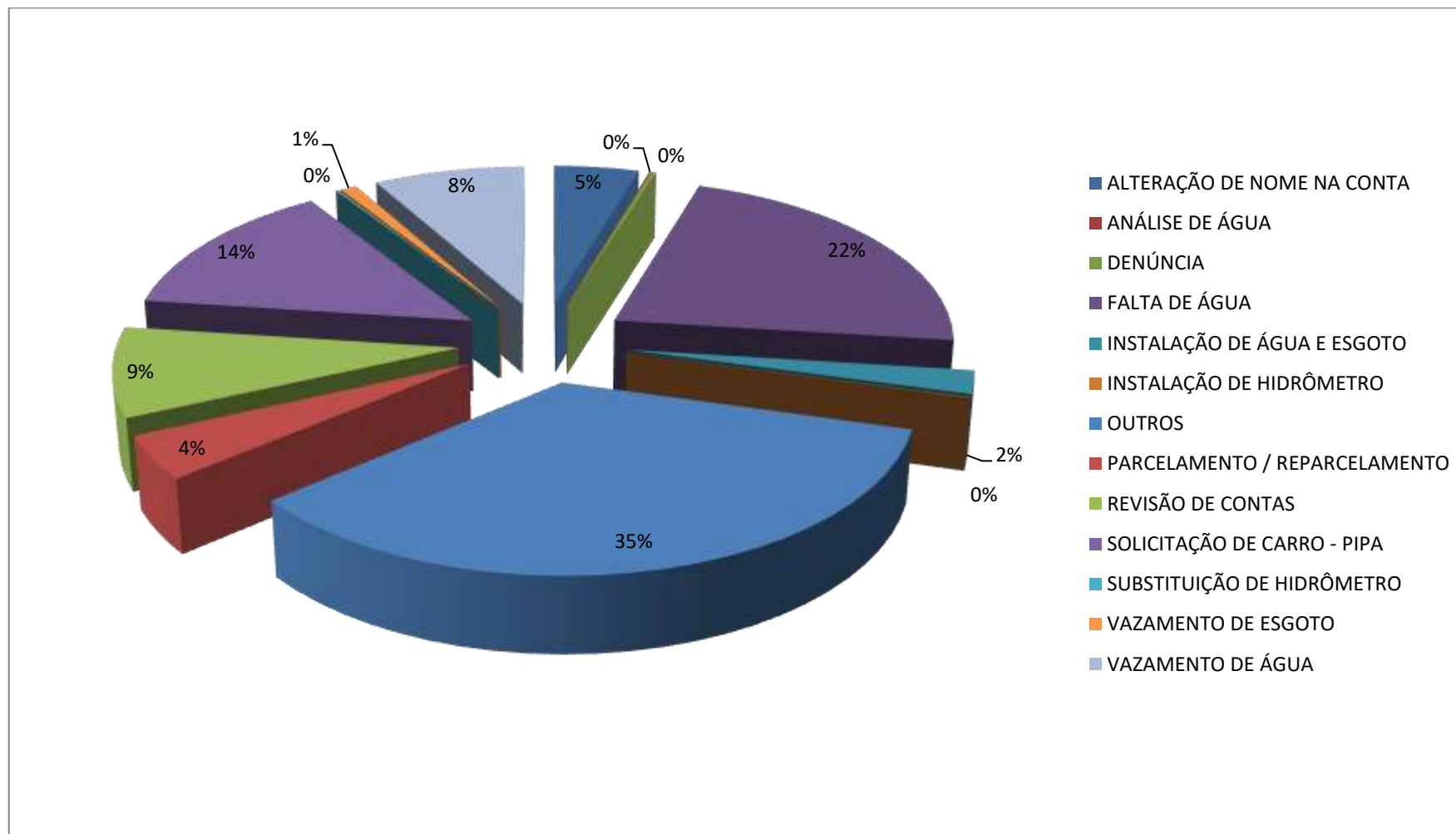
Quantidade de Ordens de Serviços abertas pela Ouvidoria

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
Total	833	678	752	583	621	397	3864

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)

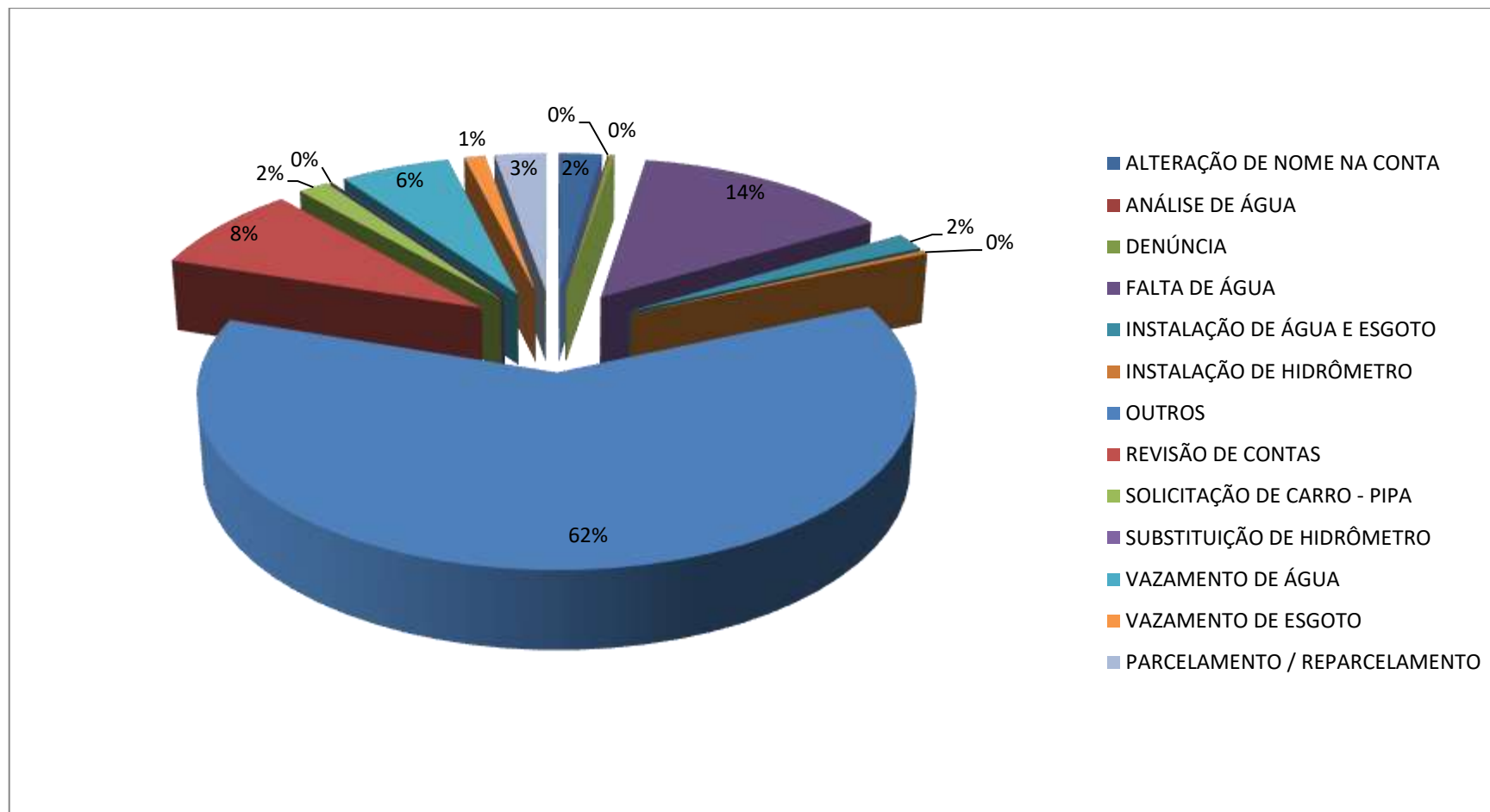
Recebimento de demandas através do e-mail ouvidoriageral@cedae.com.br. canal de atendimento ao público em geral



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

Serviços		Demandados	Atendido	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

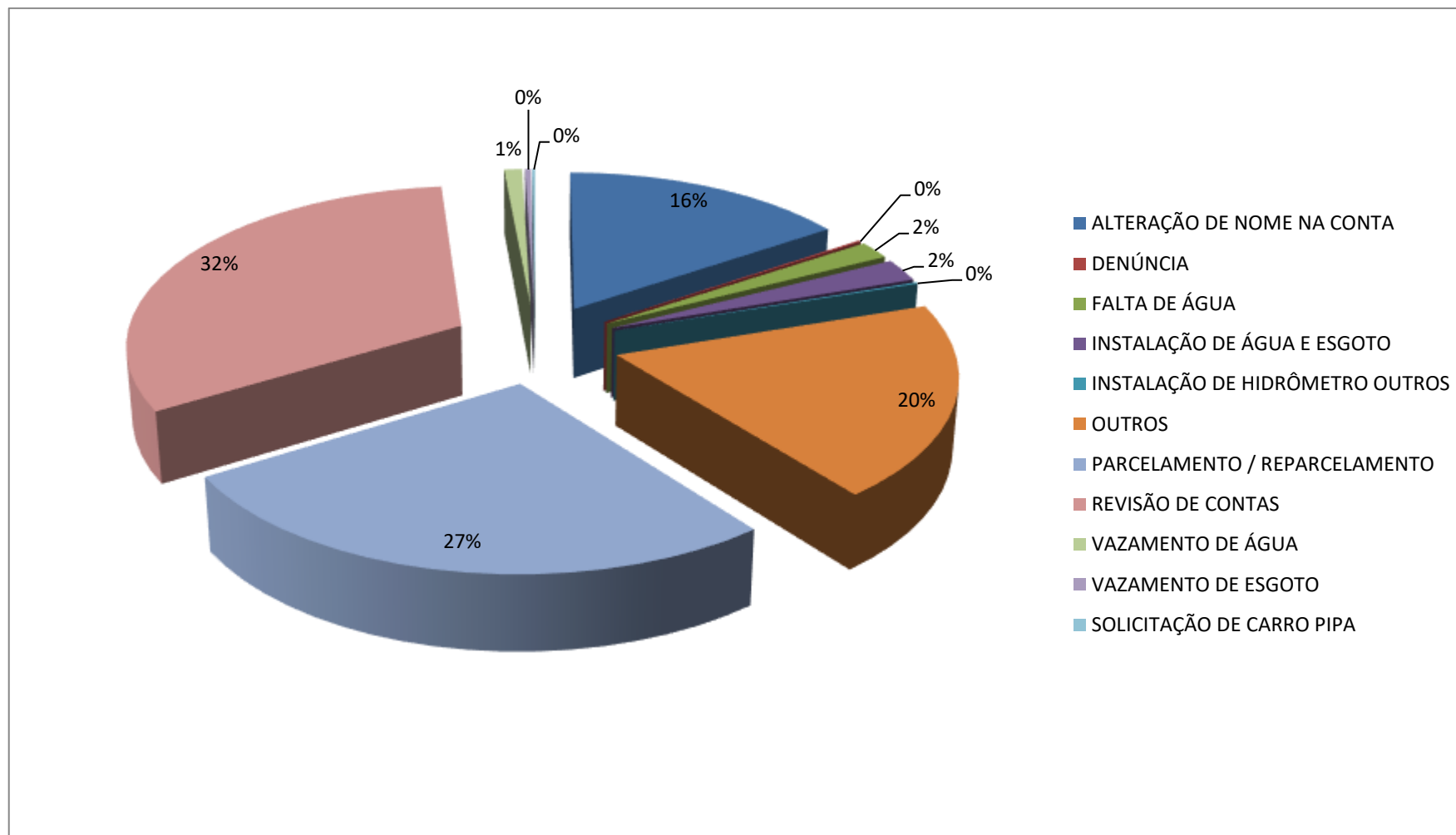
Composto de pré-atendimento e atendimento pessoal com atendimento realizado diretamente à população na sede da Companhia, das 09h às 17h, de segunda-feira a sexta-feira.



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)

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 / Reparcimento		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

