

RELATÓRIO

ATENDIMENTO OUVIDORIA

- 2º 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
SAC 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
- 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;.....	23
- Câmara dos Deputados RJ: Ofícios da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro;	25
- Câmara de Vereadores: Ofícios da Câmara Municipal do Rio de Janeiro;.....	27
- SUBDEC: Ofícios da Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil, da Secretaria Municipal de Ordem Pública, da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro;	29
- Rd (Registro de Documento): Documentos protocolizados diretamente no Protocolo Geral da Companhia;.....	31
- Carta s/n: Documentos entregues via Correios	32
- Telegrama: Documentos entregues via Correios;.....	33
4 - Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro - MPERJ (ouvidoriampelj@cedae.com.br);.....	34
5 - Consumidor.gov (https://www.consumidor.gov.br)	37
6 - Fala.BR (Governo da União) - https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f)	40

7 - NINA (www.cedae.com.br)	43
8 - Reclame Aqui (www.reclameaqui.com.br)	46
9 - Disque Denúncia	49
10 - Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ – CODECON	52
11 - Alô-ALERJ.....	55
OUVIDORIA ATENDIMENTO DE SEGUNDA INSTÂNCIA	57
1 - Atendimento Telefônico Ouvidoria (0800-0316032).....	58
2 - E-mail (ouvidoriageral@cedae.com.br)	65
3 - Atendimento Pessoal no prédio sede	68
4 - AGENERSA (cedae.agenersa@cedae.com.br).....	71

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
 - Autos de infração da PMRJ
 - Editais da Prefeitura do RJ
 - Câmara dos Deputados RJ
 - Câmara de Vereadores
 - SUBDEC
 - Rd (Registro de Documento)
 - Carta s/nº
 - Telegrama

- 4 - Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro - MPERJ (ouvidoriampelj@cedae.com.br);
- 5 - Consumidor.gov (<https://www.consumidor.gov.br>);
- 6 - Fala.BR (Governo da União);
- 7 - NINA (www.cedae.com.br);
- 8 - Reclame Aqui (www.reclameaqui.com.br);
- 9 - Disque Denúncia;
- 10 - Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ – CODECON;
- 11 - Alô-ALERJ;

Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

- 1 - Atendimento Telefônico Ouvidoria (0800-0316032);
- 2 - E-mail (ouvidoriageral@cedae.com.br);
- 3 - Atendimento Pessoal no prédio sede (que inclui atendimento e pré atendimento) e
- 4 - AGENERSA (cedae.agenersa@cedae.com.br).

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS POR CLASSIFICAÇÃO

- Canais de entrada de demandas de primeira instância:

Natureza	Total	Não Atendido	Atendido	% Atendimento
Solicitação	155.058	7.810	147.248	94,96
Informação	131.498		131.498	100,00
Reclamação	62.291	3.230	59.061	94,81
Denúncia	2.410	264	2.146	89,05
Elogio	211		211	100,00
Sugestão	72		72	100,00
Trote / Engano / Ligação Muda	17.284		17.284	100,00
Total	368.824	11.304	357.520	96,94

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

Natureza	Total	Não Atendido	Atendido	% Atendimento
Solicitação	4.141	117	4.024	97,17
Informação	3.720		3.720	100,00
Reclamação	10.448	379	10.069	96,37
Denúncia	129	10	119	92,25
Elogio	30		30	100,00
Sugestão	16		16	100,00
Trote / Engano / Ligação Muda	1.217		1.217	100,00
Total	19.701	506	19.195	97,43

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	65.243	62.892	2.351	96,40	209,61
Manutenção	Água	Vazamento de Água	37.301	36.486	815	97,82	181,70
		Solicitação de Carro-pipa	23.909	22.097	1.812	92,42	384,20
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	19.140	18.448	692	96,38	129,05
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		9.130	9.014	116	98,73	95,64
	Revisão de Contas		13.511	12.818	693	94,87	84,35
Comercial	Alteração de Nome na Conta		21.089	19.806	1.283	93,92	96,66
	Parcelamento / Reparcimento		9.345	8.889	456	95,12	36,82
Análise de Água			573	490	83	85,51	665,42
Denúncia			2.199	1.942	257	88,31	891,52
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro		722	699	23	96,81	166,50
	Substituição de Hidrômetro		1.876	1.833	43	97,71	251,48
Outros			164.786	162.106	2.680	98,37	38,37

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

		Serviços	Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	2.759	2.697	62	2,30	221,08
Manutenção	Água	Vazamento de Água	1.389	1.375	14	1,02	242,28
		Solicitação de Carro-pipa	1.612	1.563	49	3,13	384,05
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	992	967	25	2,59	207,87
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	1.190	1.149	41	3,57	573,77
		Revisão de Contas	1.336	1.262	74	5,86	184,96
Comercial		Alteração de Nome na Conta	779	710	69	9,72	320,45
		Parcelamento / Reparcimento	201	192	9	4,69	214,47
Análise de Água			33	32	1	3,13	470,04
Denúncia			105	95	10	10,53	978,27
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	94	91	3	3,30	332,26
		Substituição de Hidrômetro	125	123	2	1,63	352,64
Outros			9.086	8.939	147	1,64	83,11

- 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 2º SEMESTRE DE 2021

e-SIC e SIC Presencial	
Pedidos de acesso à informação	92
Recursos de primeira instância	38
Recursos de segunda instância	25
Recursos de terceira instância (CGE-RJ)	14
Atendidas	
Demandas atendidas	64
Demandas que não cumpriram requisitos legais	22
Pendientes	
Demandas em andamento	6
% de demandas	
Acesso negado – s/ requisitos	24
Acesso concedido	70
Demandas em andamento	7

SAC
Atendimento de Primeira Instância

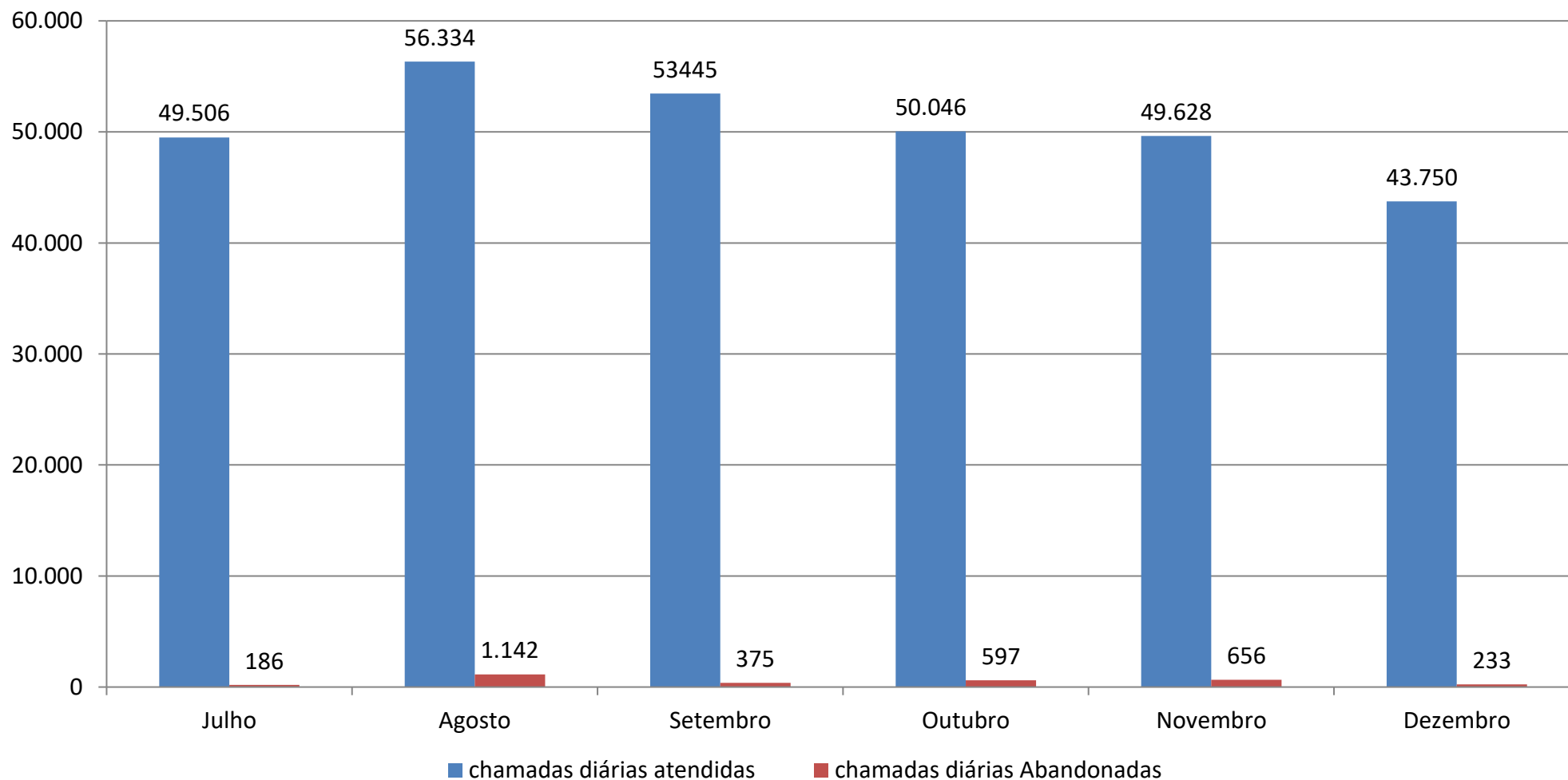
1 - Atendimento Telefônico SAC (0800-2821195);

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

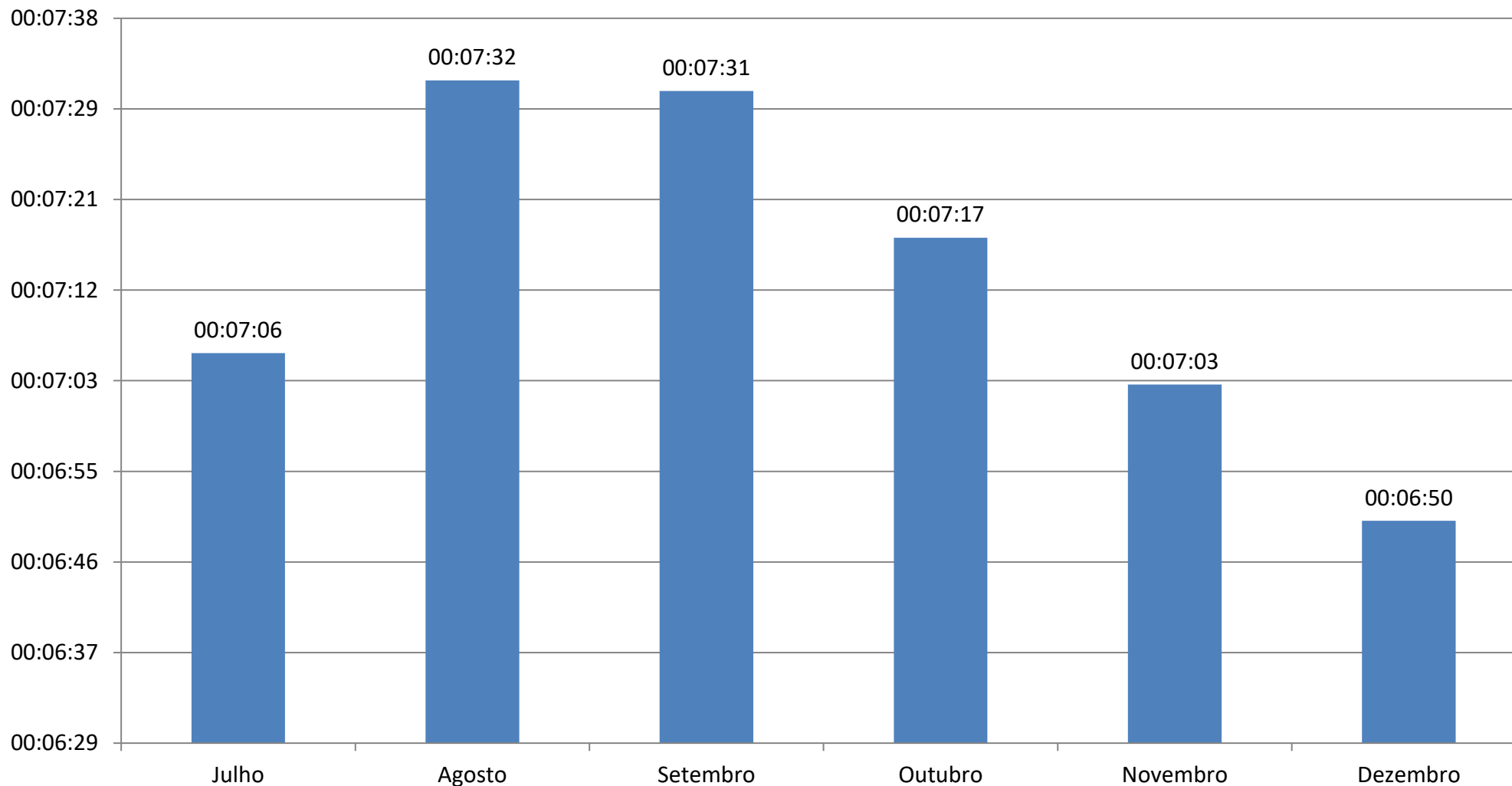


Sistema de Telefonia									
Informações de Performance / Nível de Serviço									
Mês	Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
		Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
Julho	49.692	49.506	96,66	99,62	186	0,37	00:01:20	00:07:06	108,7
Agosto	57.476	56.334	83,59	98,01	1.142	1,98	00:02:35	00:07:32	132,21
Setembro	53820	53445	94,23	99,30	375	0,69	00:01:14	00:07:31	134,10
Outubro	50.643	50.046	89,65%	98,82	597	1,18	00:01:48	00:07:17	112,83
Novembro	50.284	49.628	90,63	98,70	656	1,30	00:01:46	00:07:03	105,49
Dezembro	43.983	43.750	96,79%	99,47	233	0,53%	00:01:36	00:06:50	105,33

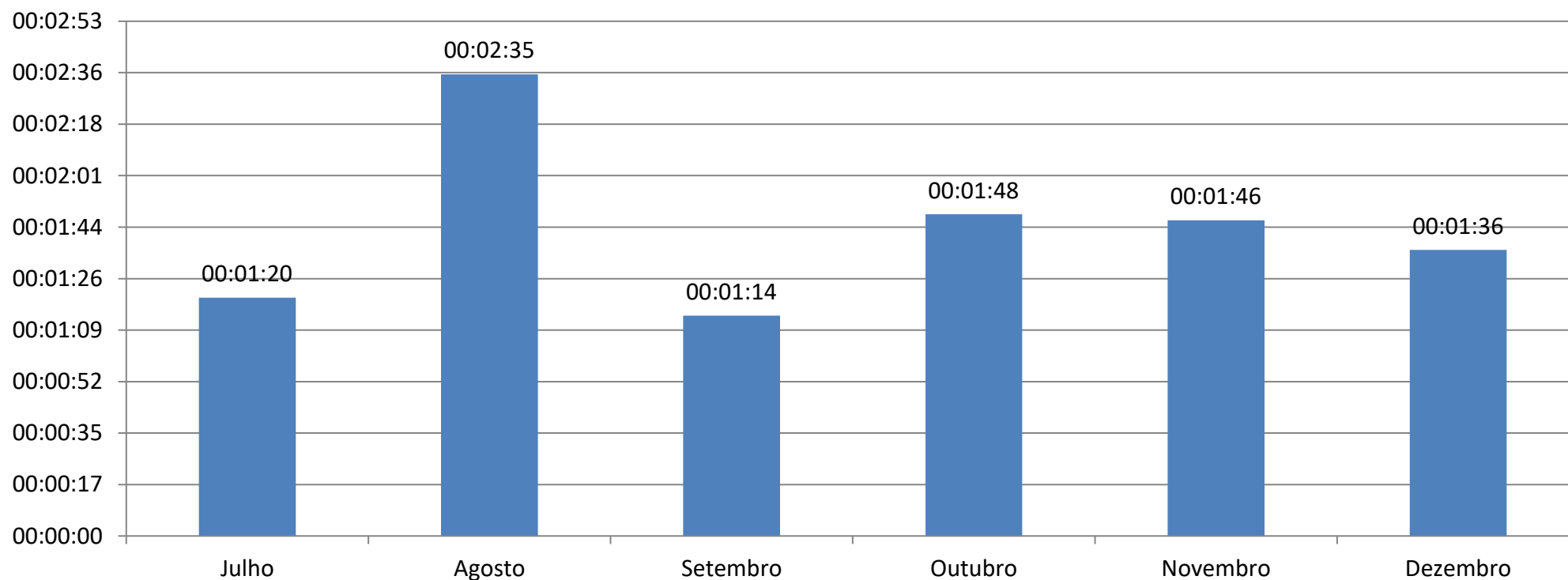
Quantidade de chamadas no 2º semestre atendidas / Abandonadas no SAC



Evolução do TMA no 2º semestre do SAC (0800-2821195)



Evolução do TME no 2º semestre do SAC (0800-2821195)



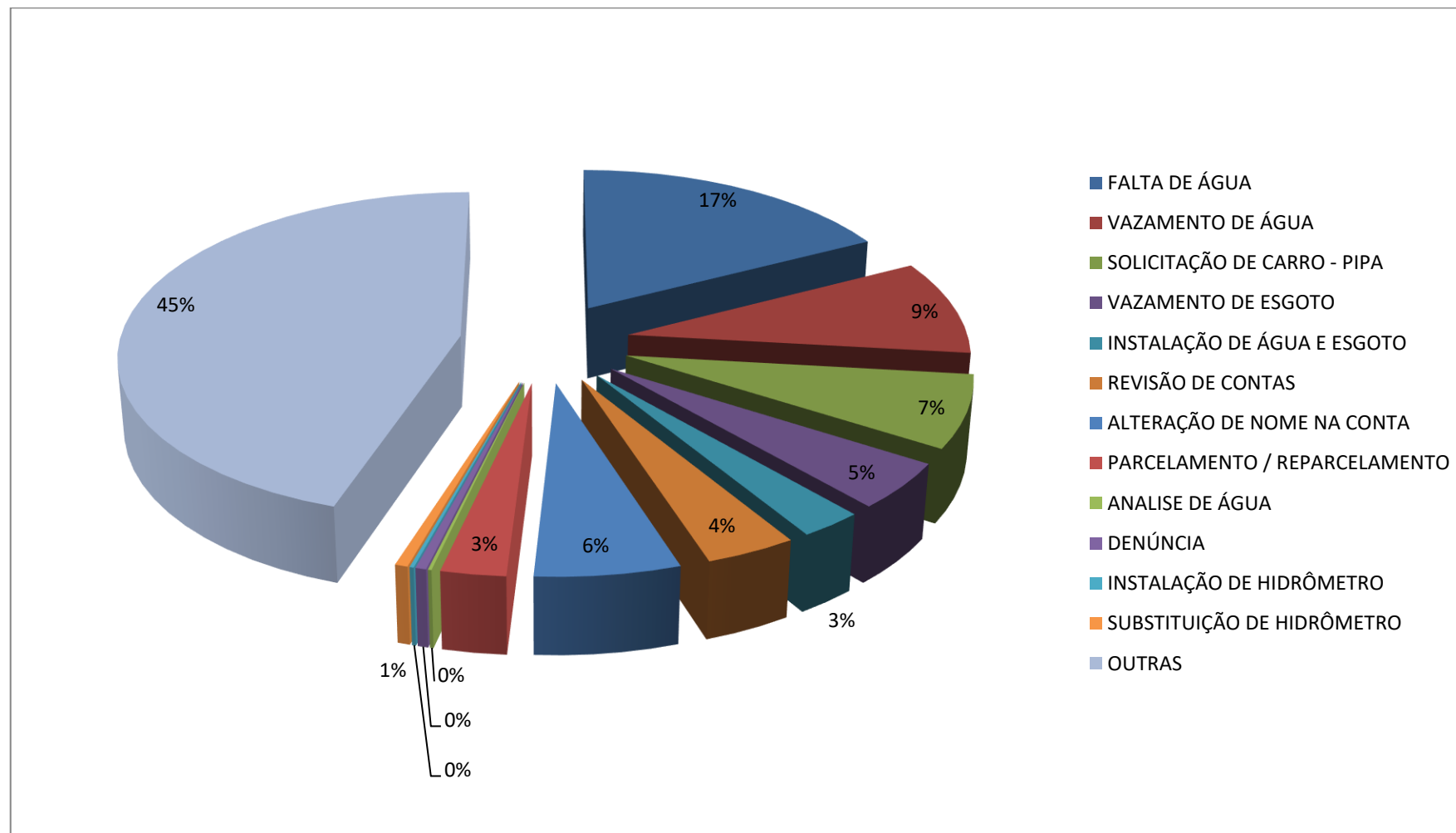
Quantidade de Ordens de Serviços abertas pelo SAC no 2º semestre

Assuntos	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
A - Operação de Água	10.191	12.194	9.083	8.340	3.728	5.293	48.829
B - Manutenção de Água	13.080	13.455	11.726	9.790	3.720	3.923	55.694
C - Manutenção de Esgoto	3.538	3.850	3.615	3.568	518	602	15.691
D - Outros	2.395	3.292	3.660	2.999	1.034	2.507	15.887
E - Comercial	1.171	1.162	1.198	1.171	1.033	1.039	6.774
F – Denúncia	424	448	388	338	78	47	1.723
G - Setor Técnico	243	285	221	219	86	93	1.147
H - Laboratório de Micromedição	209	278	245	138	38	43	951
I - Análise de Água	191	60	80	39	38	80	488
Total	31.442	35.024	30.216	26.602	10.273	13.627	147.184

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	58.028	55.872	2.156	96,28	247,61
Manutenção	Água	Vazamento de Água	31.028	30.327	701	97,74	160,37
		Solicitação de Carro-pipa	23.823	22.013	1.810	92,40	396,40
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	15.178	14.605	573	96,22	107,29
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	8.808	8.692	116	98,68	69,97
		Revisão de Contas	12.591	11.964	627	95,02	63,71
Comercial		Alteração de Nome na Conta	19.961	18.713	1.248	93,75	67,86
		Parcelamento / Reparcimento	8.955	8.523	432	95,18	15,33
Análise de Água			497	419	78	84,31	242,81
Denúncia			1.479	1.295	184	87,56	510,19
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro	573	550	23	95,99	178,82
		Substituição de Hidrômetro	1.770	1.727	43	97,57	250,13
Outros			149.794	147.277	2.517	98,32	25,17

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.

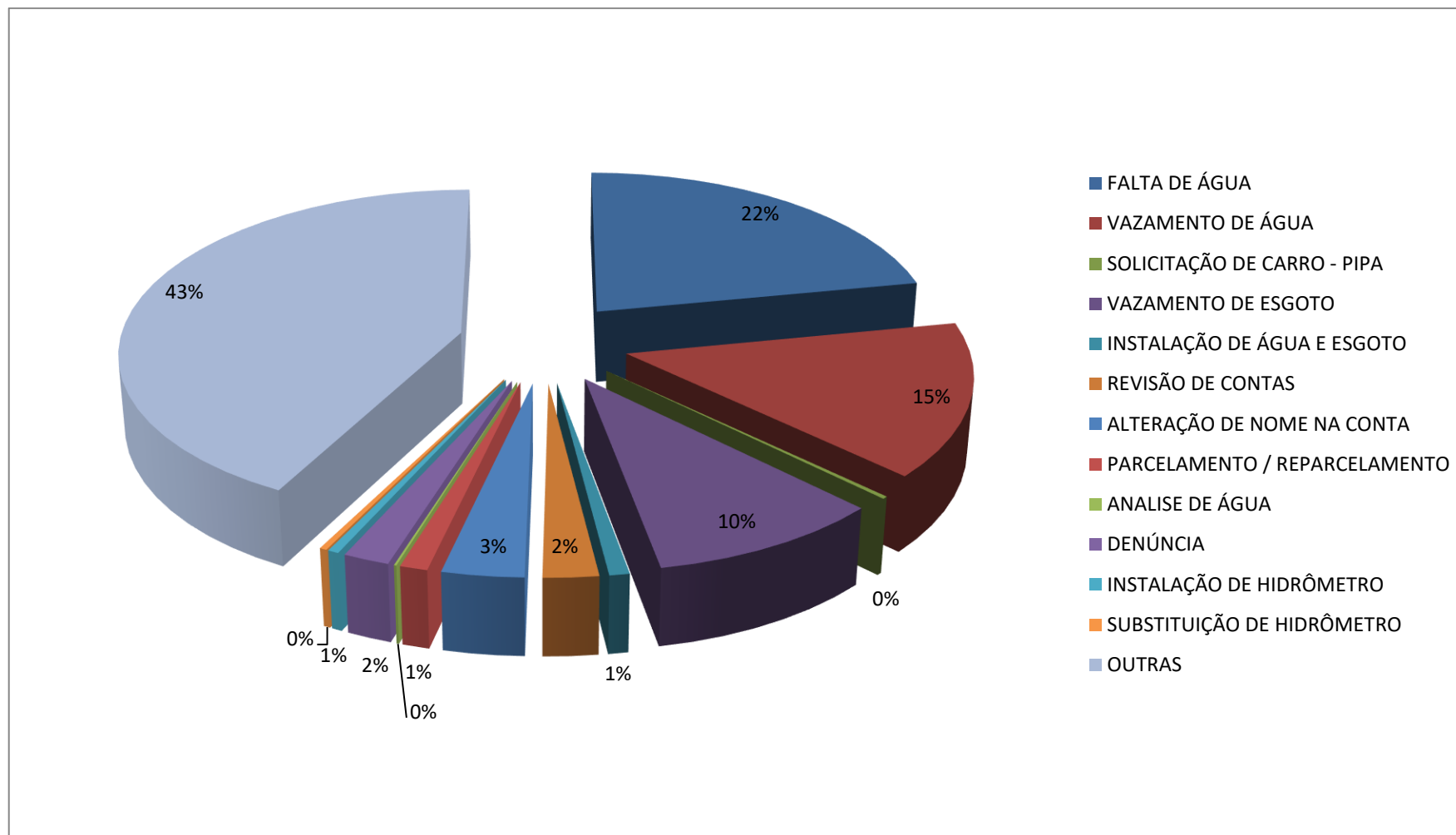


The screenshot displays the CEDAE website interface. At the top left is the CEDAE logo. The top navigation bar includes links for Home, Investidores, Ouvidoria, Licitações, and Transparência, along with social media icons for Instagram, Twitter, and Facebook, and a search icon. A secondary navigation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

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Fale com a CEDAE

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	6.978	6.790	188	97,31	198,79
Manutenção	Água	Vazamento de Água	4.803	4.693	110	97,71	164,09
		Solicitação de Carro-pipa	76	74	2	97,37	142,70
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	3.121	3.003	118	96,22	110,61
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	266	266	0	100,00	0,45
		Revisão de Contas	728	671	57	92,17	46,68
Comercial		Alteração de Nome na Conta	1.076	1.045	31	97,12	13,96
		Parcelamento / Reparcimento	364	341	23	93,68	7,67
Análise de Água			33	28	5	84,85	204,00
Denúncia			611	545	66	89,20	552,04
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	145	145	0	100,00	2,48
		Substituição de Hidrômetro	94	94	0	100,00	3,06
Outros			13.480	13.394	86	99,36	14,38

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS NO ATENDIMENTO DO SITE (WWW.CEDAE.COM.BR)



3 - Documentos Físicos;

São aquelas demandas que chegam na Ouvidoria Geral da CEDAE por meio físico (papel), dentre as quais destacam-se:

- Autos de infração da PMRJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;
- Editais da Prefeitura do RJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;
- Câmara dos Deputados RJ: Ofícios da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro;
- Câmara de Vereadores: Ofícios da Câmara Municipal do Rio de Janeiro;
- SUBDEC: Ofícios da Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil, da Secretaria Municipal de Ordem Pública, da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro;
- Rd (Registro de Documento): Documentos protocolizados diretamente no Protocolo Geral da Companhia;
- Carta s/n: Documentos entregues via Correios
- Telegrama: Documentos entregues via Correios;



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

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

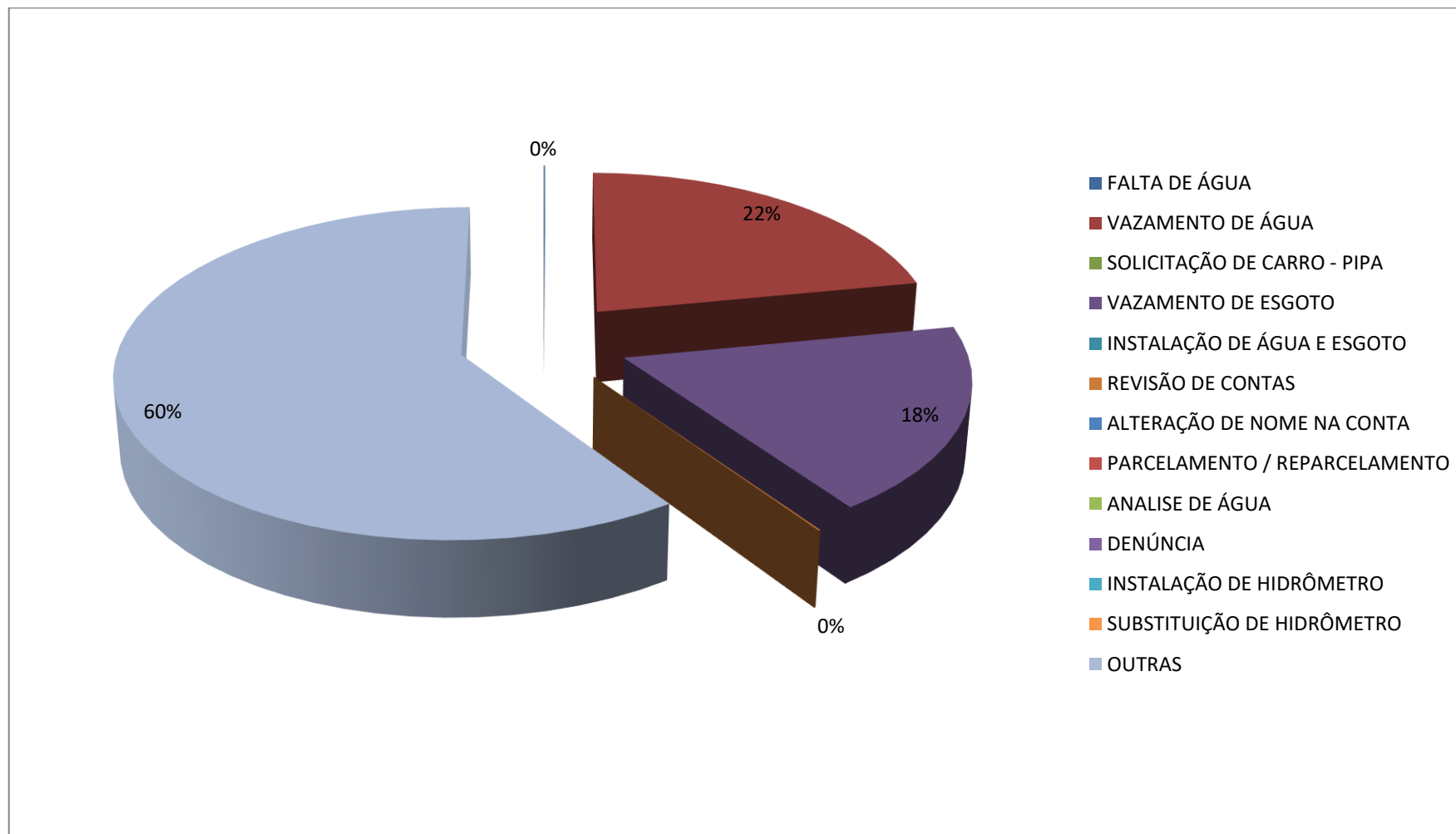
Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	0	0	0,00	0,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	0	0	0,00	0,00
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	0	0	0,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água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

- 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	1	1	0	100,00	168,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	293	292	1	99,66	182,63
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	246	246	0	100,00	193,17
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	0	0	0	0,00	0,00
Comercial		Revisão de Contas	1	0	1	0,00	-
		Alteração de Nome na Conta	0	0	0	0,00	0,00
		Parcelamento / Reparcamento	0	0	0	0,00	0,00
Análise de Água			0	0	0	0,00	0,00
Denúncia			0	0	0	0,00	0,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
Outros			799	739	60	92,49	346,04

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE EDITAIS DA PREFEITURA DO RJ

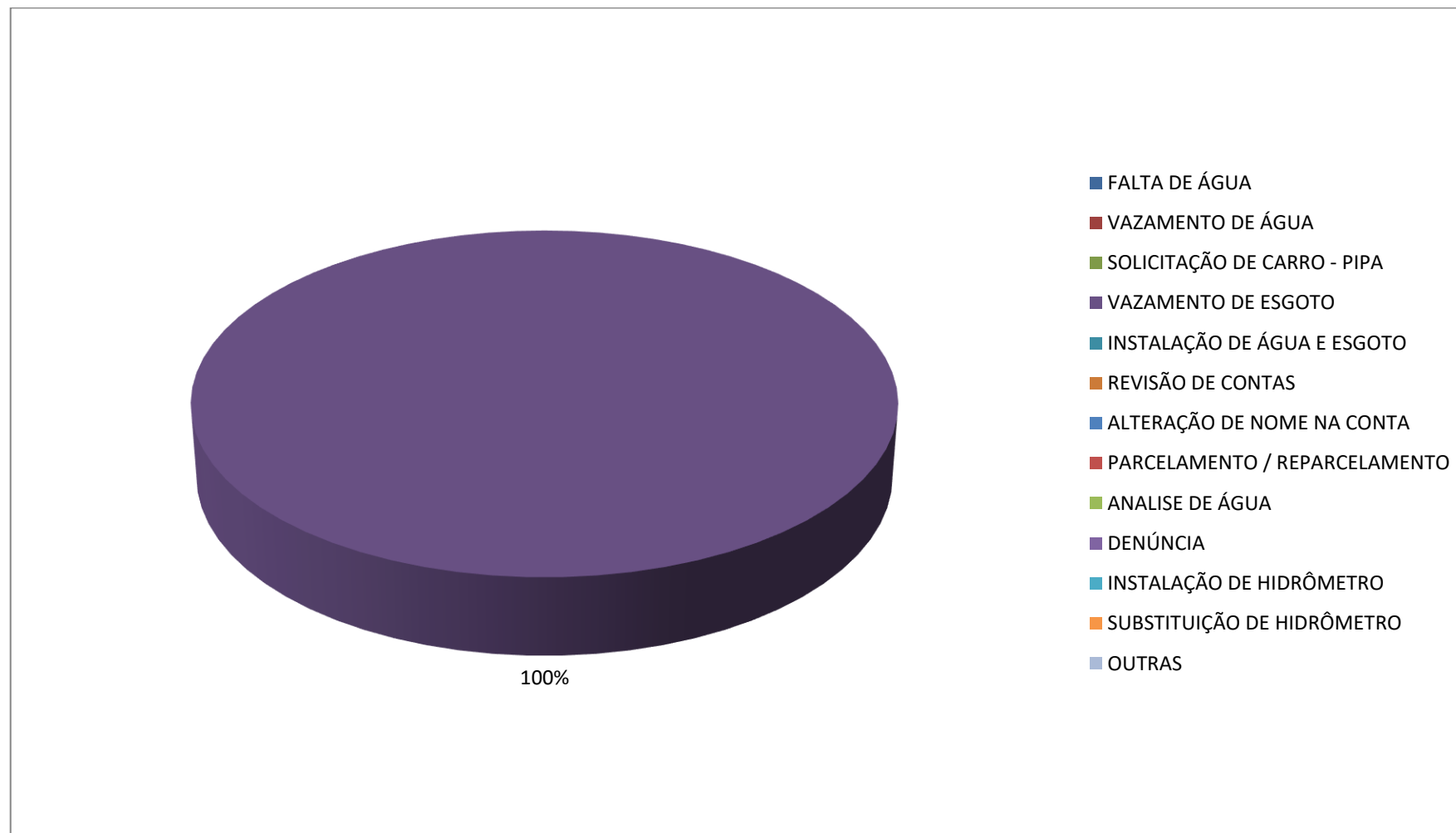


- Câmara dos Deputados RJ: Ofícios da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro;

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

	Serviços	Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	0	0	0,00	0,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	0	0	0,00	0,00
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1	1	100,00	72,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	0	0	0,00	0,00
Comercial		Revisão de Contas	0	0	0,00	0,00
		Alteração de Nome na Conta	0	0	0,00	0,00
		Parcelamento / Reparcimento	0	0	0,00	0,00
		Análise de Água	0	0	0,00	0,00
Denúncia			0	0	0,00	0,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	0	0	0,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	0	0	0,00	0,00
Outros			0	0	0,00	0,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA CÂMARA DOS DEPUTADOS RJ

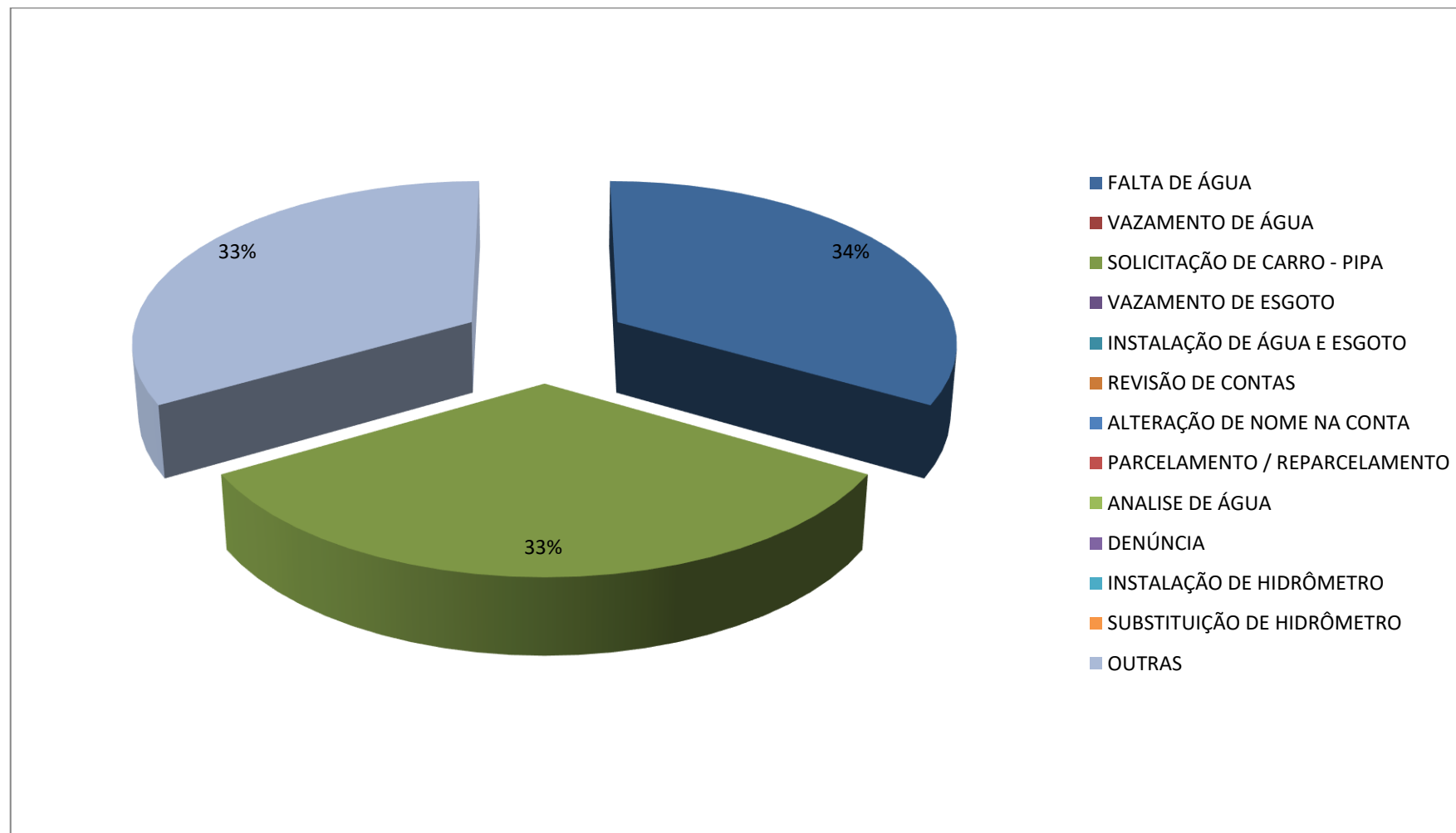


- Câmara de Vereadores: Ofícios da Câmara Municipal do Rio de Janeiro;

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	100,00	24,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	0	0	0	0,00	0,00
		Solicitação de Carro-pipa	1	1	0	100,00	1200,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	0	0	0	0,00	0,00
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		0	0	0	0,00	0,00
	Revisão de Contas		0	0	0	0,00	0,00
Comercial	Alteração de Nome na Conta		0	0	0	0,00	0,00
	Parcelamento / Reparcimento		0	0	0	0,00	0,00
Análise de Água			0	0	0	0,00	0,00
Denúncia			0	0	0	0,00	0,00
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro		0	0	0	0,00	0,00
	Substituição de Hidrômetro		0	0	0	0,00	0,00
Outros			1	1	0	100,00	0,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA CÂMARA DE VEREADORES

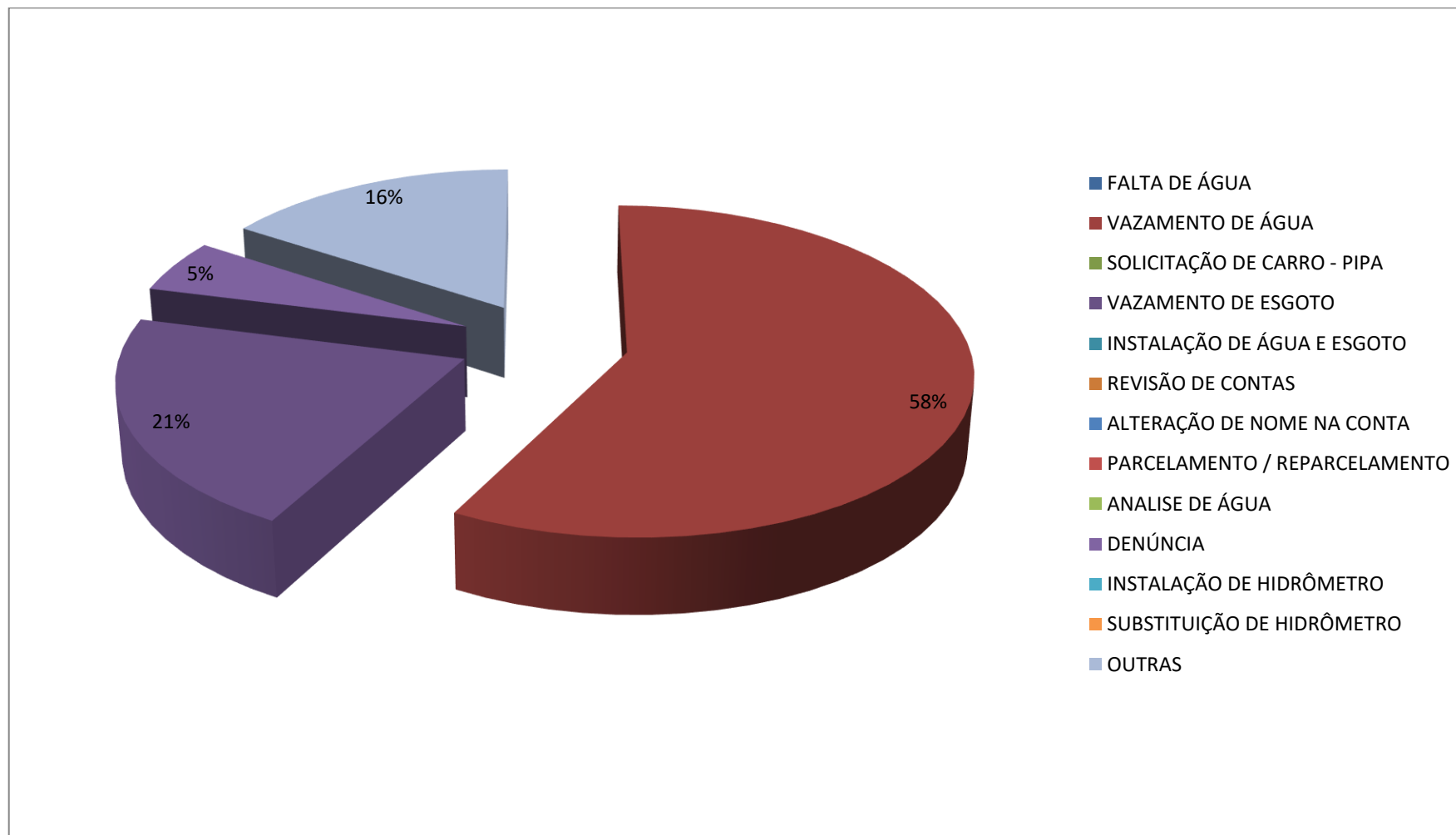


- SUBDEC: Ofícios da Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil, da Secretaria Municipal de Ordem Pública, da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro;

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	0	0	0,00	0,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	11	11	100,00	224,73
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	4	4	100,00	174,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	0	0	0,00	0,00
Comercial		Revisão de Contas	0	0	0,00	0,00
		Alteração de Nome na Conta	0	0	0,00	0,00
		Parcelamento / Reparcimento	0	0	0,00	0,00
Análise de Água			0	0	0,00	0,00
Denúncia			1	1	100,00	1848,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	0	0	0,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	0	0	0,00	0,00
Outros			3	2	66,67	1044,00

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	0	0	0,00	0,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	0	0	0,00	0,00
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	0	0	0,00	0,00
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		0	0	0,00	0,00
	Revisão de Contas		0	0	0,00	0,00
Comercial	Alteração de Nome na Conta		0	0	0,00	0,00
	Parcelamento / Reparcamento		0	0	0,00	0,00
Análise de Água			0	0	0,00	0,00
Denúncia			0	0	0,00	0,00
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro		0	0	0,00	0,00
	Substituição de Hidrômetro		0	0	0,00	0,00
Outros			0	0	0,00	0,00

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

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

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

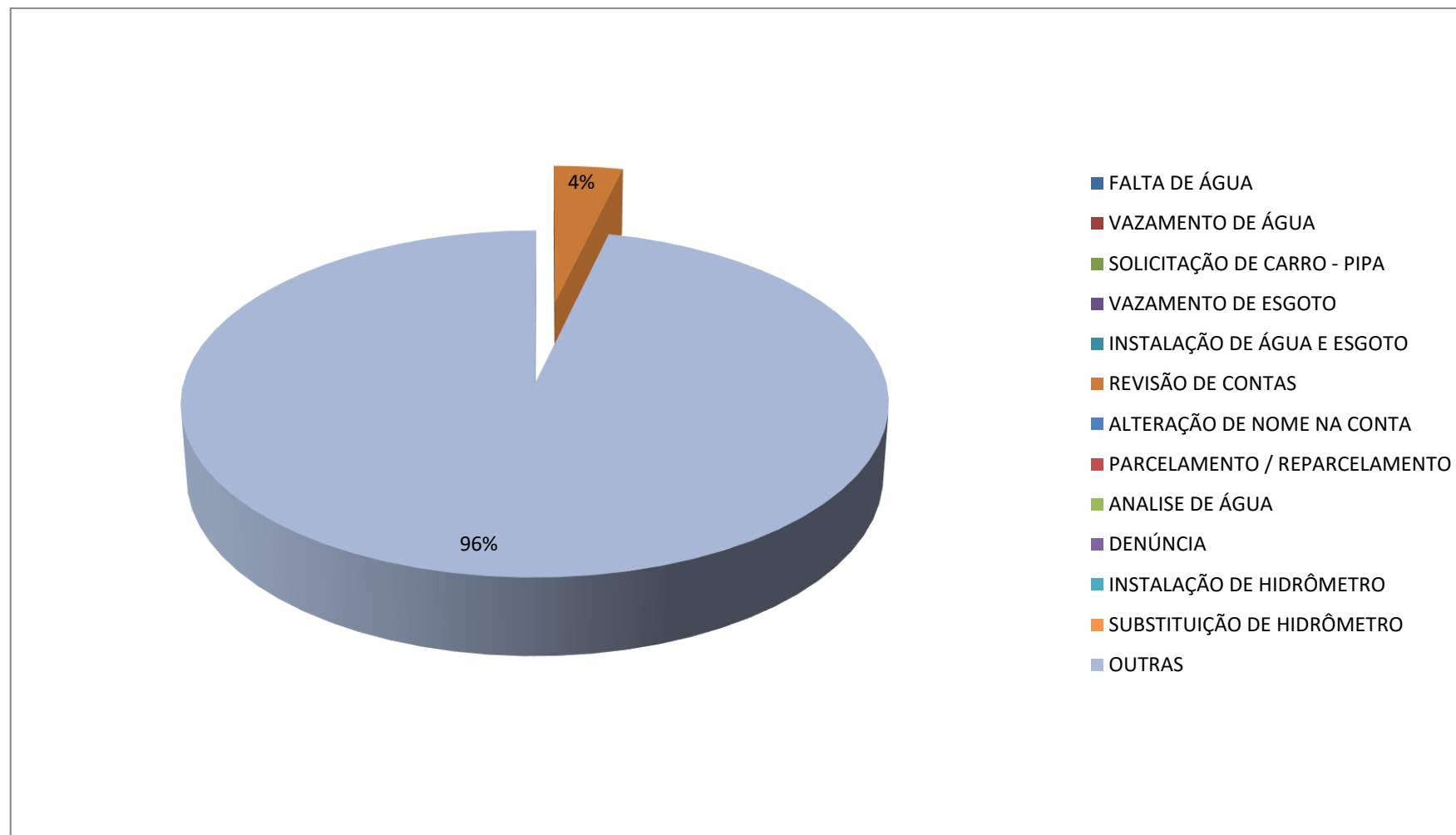
Em março/2020, através de uma parceria com a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, foi criado o e-mail ouvidoriampelj@cedae.com.br para recebimento das demandas oriundas daquele órgão, tratamento e resposta, no menor tempo possível.



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

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	0	0	0,00	0,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	0	0	0,00	0,00
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	0	0	0,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	0	0	0,00	0,00
Comercial		Revisão de Contas	1	1	100,00	0,00
		Alteração de Nome na Conta	0	0	0,00	0,00
		Parcelamento / Reparcimento	0	0	0,00	0,00
Análise de Água			0	0	0,00	0,00
Denúncia			0	0	0,00	0,00
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro	0	0	0,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	0	0	0,00	0,00
Outros			26	21	80,77	1148,57

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.

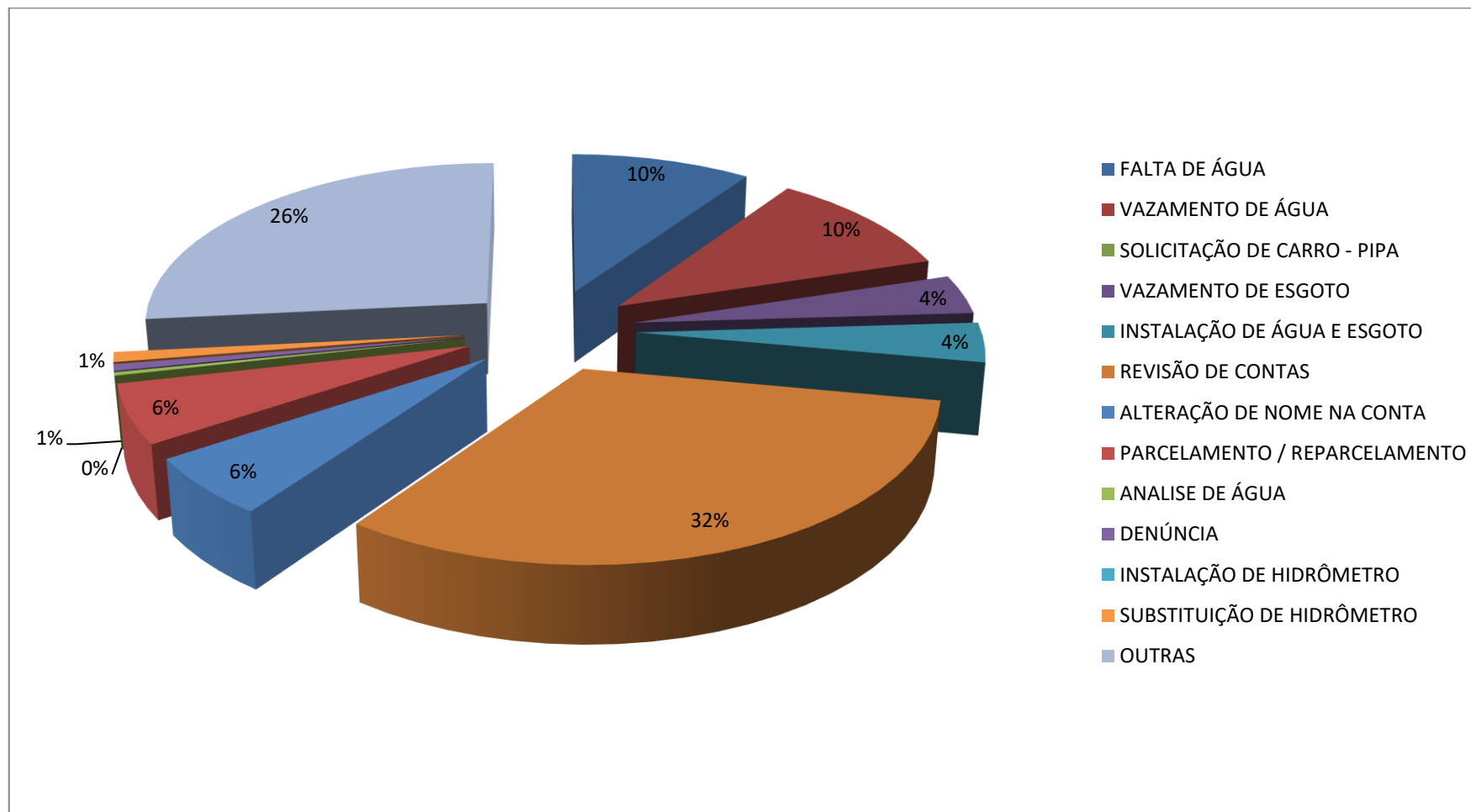
No Consumidor.gov.br, a comunicação se dá diretamente com as empresas participantes, que se comprometem a receber, analisar e responder as reclamações de seus consumidores em até 10 dias.



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	30	30	0	100,00	432,80
Manutenção	Água	Vazamento de Água	33	33	0	100,00	97,45
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	12	12	0	100,00	140,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	12	12	0	100,00	524,00
Comercial		Revisão de Contas	100	93	7	93,00	63,23
		Alteração de Nome na Conta	18	17	1	94,44	173,65
		Parcelamento / Reparcimento	18	17	1	94,44	64,94
Análise de Água			1	1	0	100,00	120,00
Denúncia			2	2	0	100,00	1692,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	3	3	0	100,00	144,00
Outros			83	78	5	93,98	328,31

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO CONSUMIDOR.GOV



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

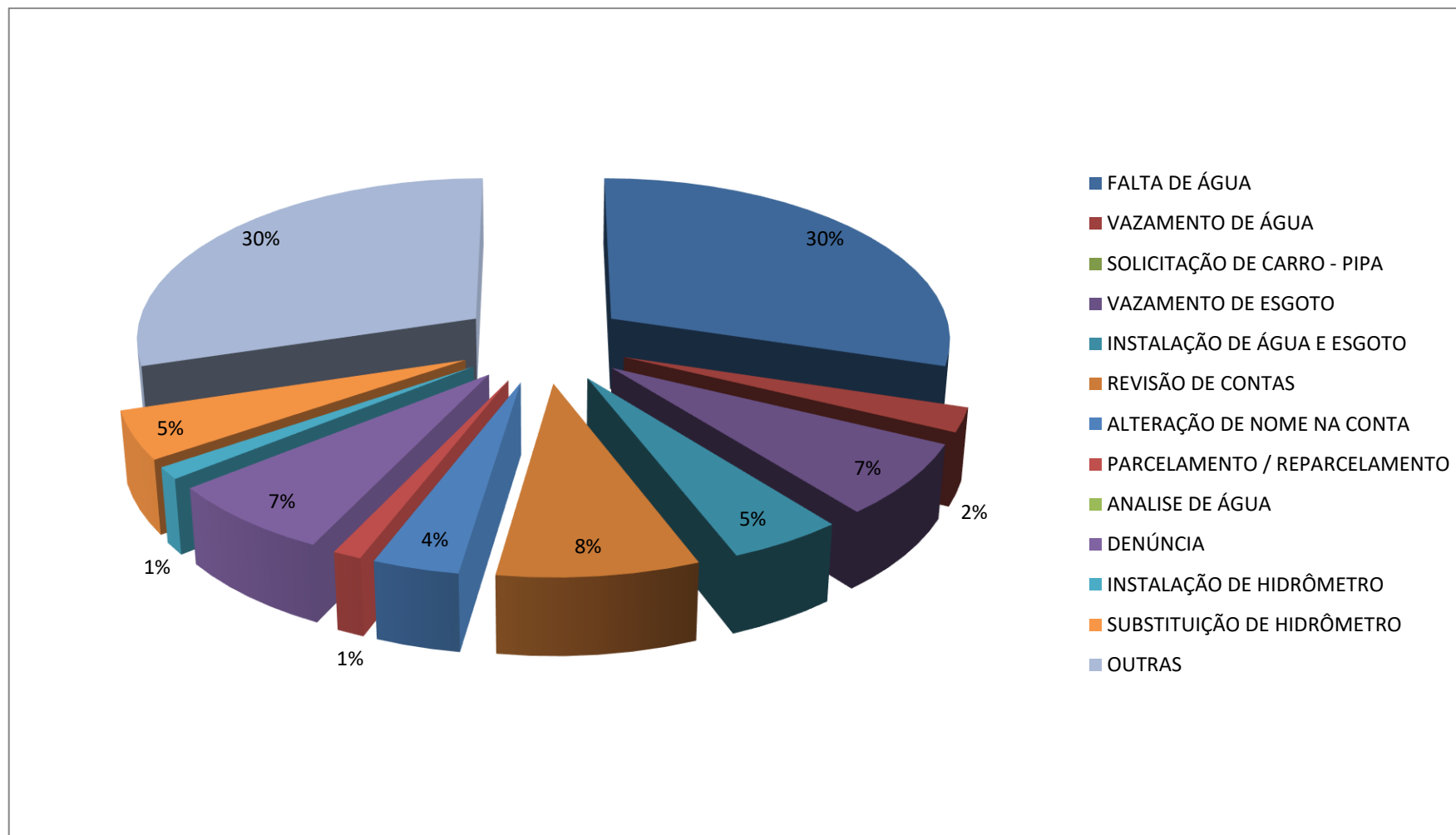
O FalaBR foi desenvolvido pela Controladoria-Geral da União (CGU), é a plataforma integrada nacional de ouvidoria e acesso à informação. Ele é resultado da junção dos sistemas e-Sic e e-Ouv, ferramentas essenciais para o cumprimento da Lei de Acesso à Informação (nº 12.527/2011) e para o cumprimento 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	25	25	0	100,00	83,52
Manutenção	Água	Vazamento de Água	2	2	0	100,00	204,00
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	6	6	0	100,00	104,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	4	4	0	100,00	966,00
		Revisão de Contas	7	7	0	100,00	102,86
Comercial		Alteração de Nome na Conta	3	3	0	100,00	408,00
		Parcelamento / Reparcimento	1	1	0	100,00	0,00
Análise de Água			0	0	0	0,00	0,00
Denúncia			6	6	0	100,00	288,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	1	1	0	100,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	4	4	0	100,00	6,00
Outros			25	24	1	96,00	148,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO FALA.BR



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

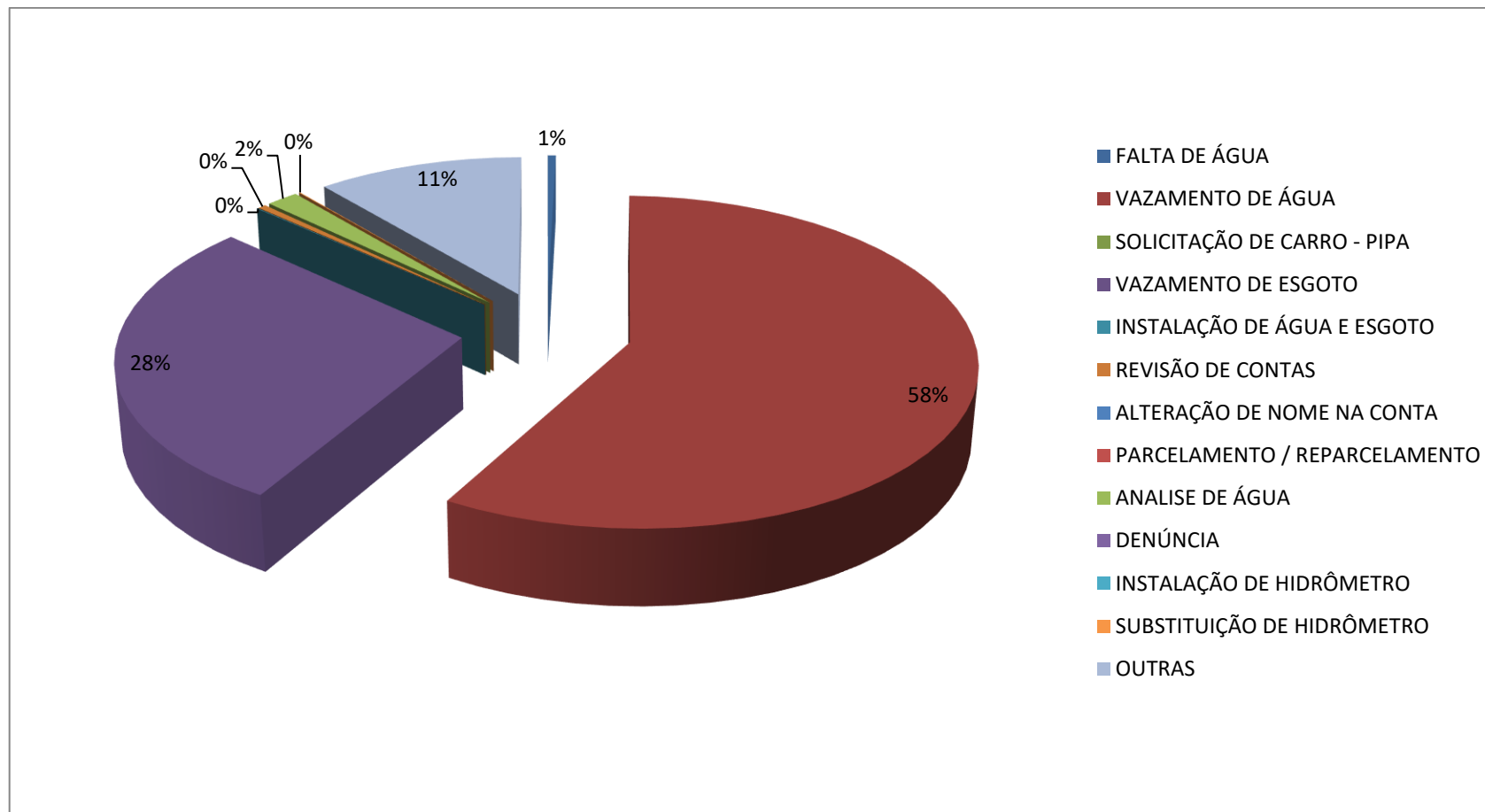
A NINA é a atendente virtual da CEDAE, sendo o acesso feito pelo site da Companhia (www.cedae.com.br), no link “chat online”. Neste canal o cidadão pode abrir demandas de falta d’água, vazamento de água e esgoto, análise da qualidade da água, e etc.



Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie da NINA

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	8	8	0	100,00	42,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	1.074	1.073	1	99,91	271,34
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	525	525	0	100,00	186,06
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	1	1	0	100,00	480,00
Comercial		Revisão de Contas	8	8	0	100,00	0,00
		Alteração de Nome na Conta	0	0	0	0,00	0,00
		Parcelamento / Reparcimento	0	0	0	0,00	0,00
Análise de Água			32	32	0	100,00	381,75
Denúncia			0	0	0	0,00	0,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	1	1	0	100,00	0,00
Outros			206	205	0	99,51	23,77

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA NINA



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

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

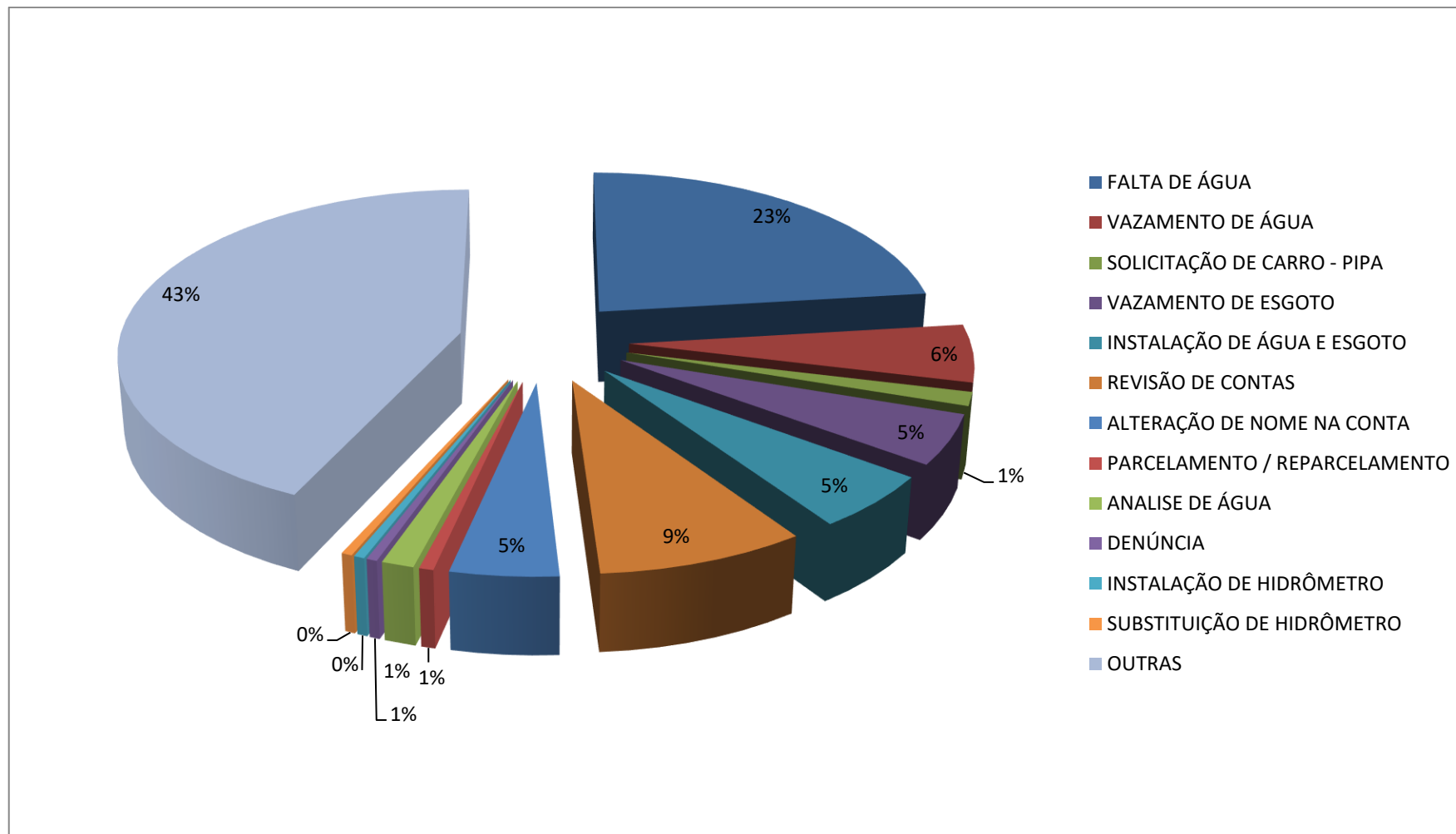
ReclameAQUI



Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Reclame Aqui

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	155	148	7	95,48	156,81
Manutenção	Água	Vazamento de Água	38	36	2	94,74	242,00
		Solicitação de Carro-pipa	9	9	0	100,00	493,33
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	33	33	0	100,00	195,64
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	36	36	0	100,00	426,00
		Revisão de Contas	58	58	0	100,00	78,62
Comercial		Alteração de Nome na Conta	30	27	3	90,00	209,78
		Parcelamento / Reparcimento	4	4	0	100,00	12,00
Análise de Água			9	9	0	100,00	202,67
Denúncia			3	3	0	100,00	360,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	3	3	0	100,00	840,00
		Substituição de Hidrômetro	3	3	0	100,00	40,00
Outros			290	288	2	99,31	40,67

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO RECLAME AQUI



9 - Disque Denúncia

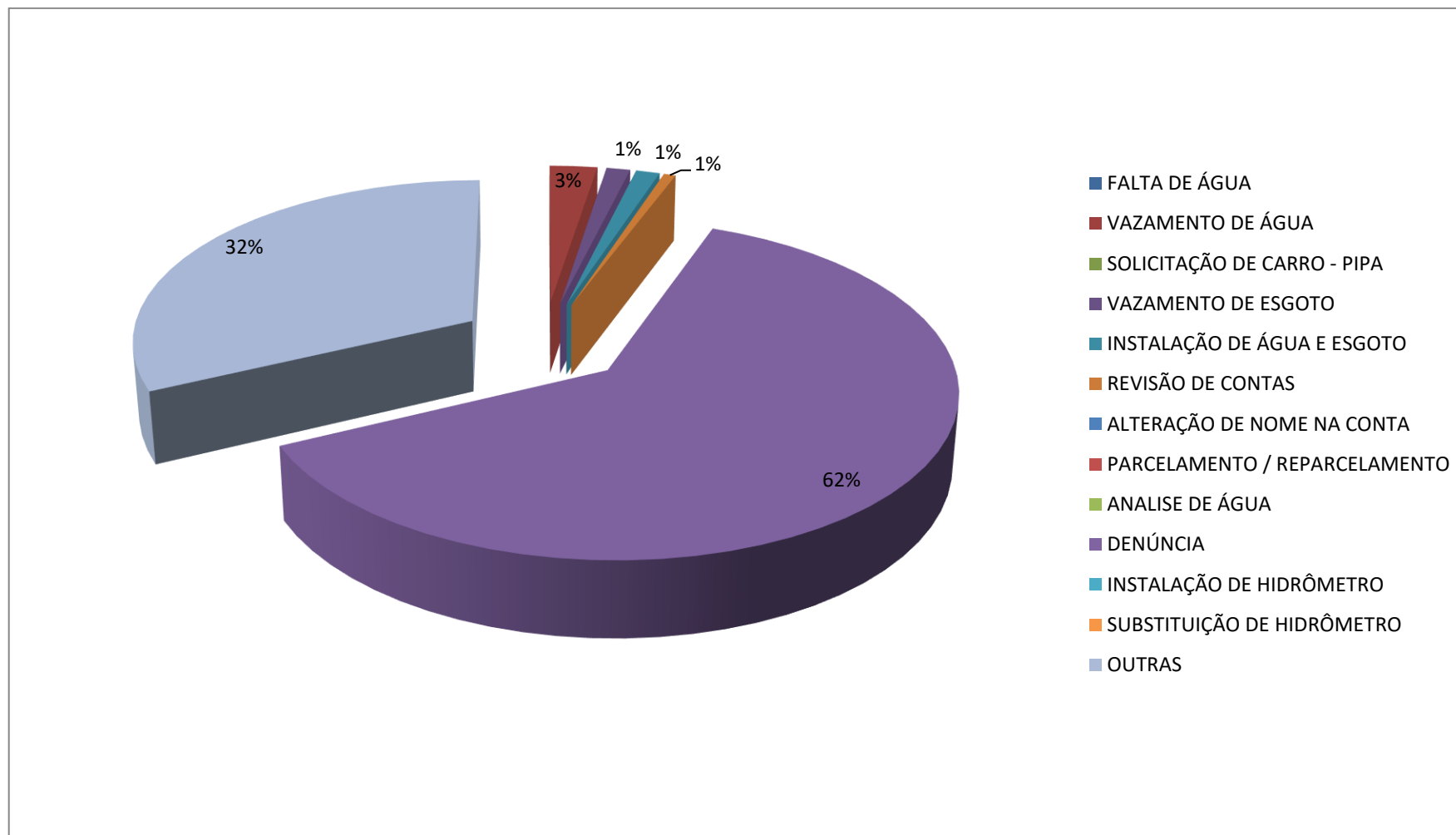
Central de atendimento especializada em atender a população que vivencia ou presencia ações criminosas;



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	0	0	0,00	0,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	4	4	100,00	222,00
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	2	2	100,00	1068,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	2	2	100,00	156,00
Comercial		Revisão de Contas	1	1	100,00	0,00
		Alteração de Nome na Conta	0	0	0,00	0,00
		Parcelamento / Reparcimento	0	0	0,00	0,00
Análise de Água			0	0	0,00	0,00
Denúncia			97	90	92,78	499,47
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	0	0	0,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	0	0	0,00	0,00
Outros			50	50	100,00	3,84

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO DISQUE DENÚNCIA



10 - Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ – CODECON

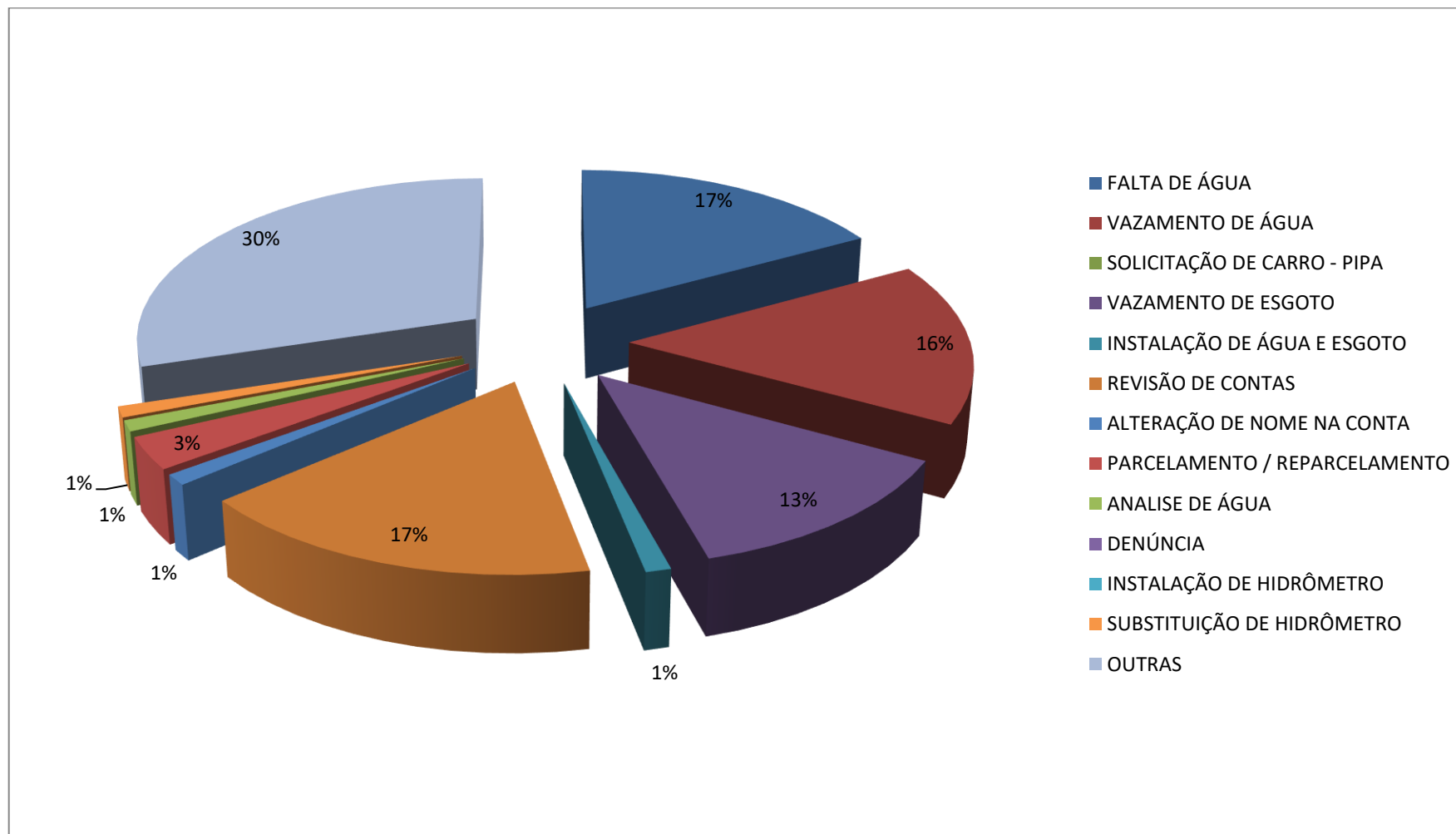
É uma das Comissões Permanentes da ALERJ e presta um serviço gratuito à população fluminense, além de analisar projetos e mensagens relacionadas aos direitos dos consumidores antes de irem à votação em plenário. Os cidadãos que se sentirem prejudicados pelos fornecedores de serviços e produtos podem 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	16	16	0	100,00	295,50
Manutenção	Água	Vazamento de Água	15	15	0	100,00	147,20
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	12	11	1	91,67	85,09
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	1	1	0	100,00	312,00
Comercial		Revisão de Contas	16	15	1	93,75	113,60
		Alteração de Nome na Conta	1	1	0	100,00	0,00
		Parcelamento / Reparcimento	3	3	0	100,00	72,00
Análise de Água			1	1	0	100,00	240,00
Denúncia			0	0	0	0,00	0,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	1	1	0	100,00	744,00
Outros			28	26	2	92,86	145,84

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

OUVIDORIA
Atendimento de Segunda Instância

1 - Atendimento Telefônico Ouvidoria (0800-0316032)

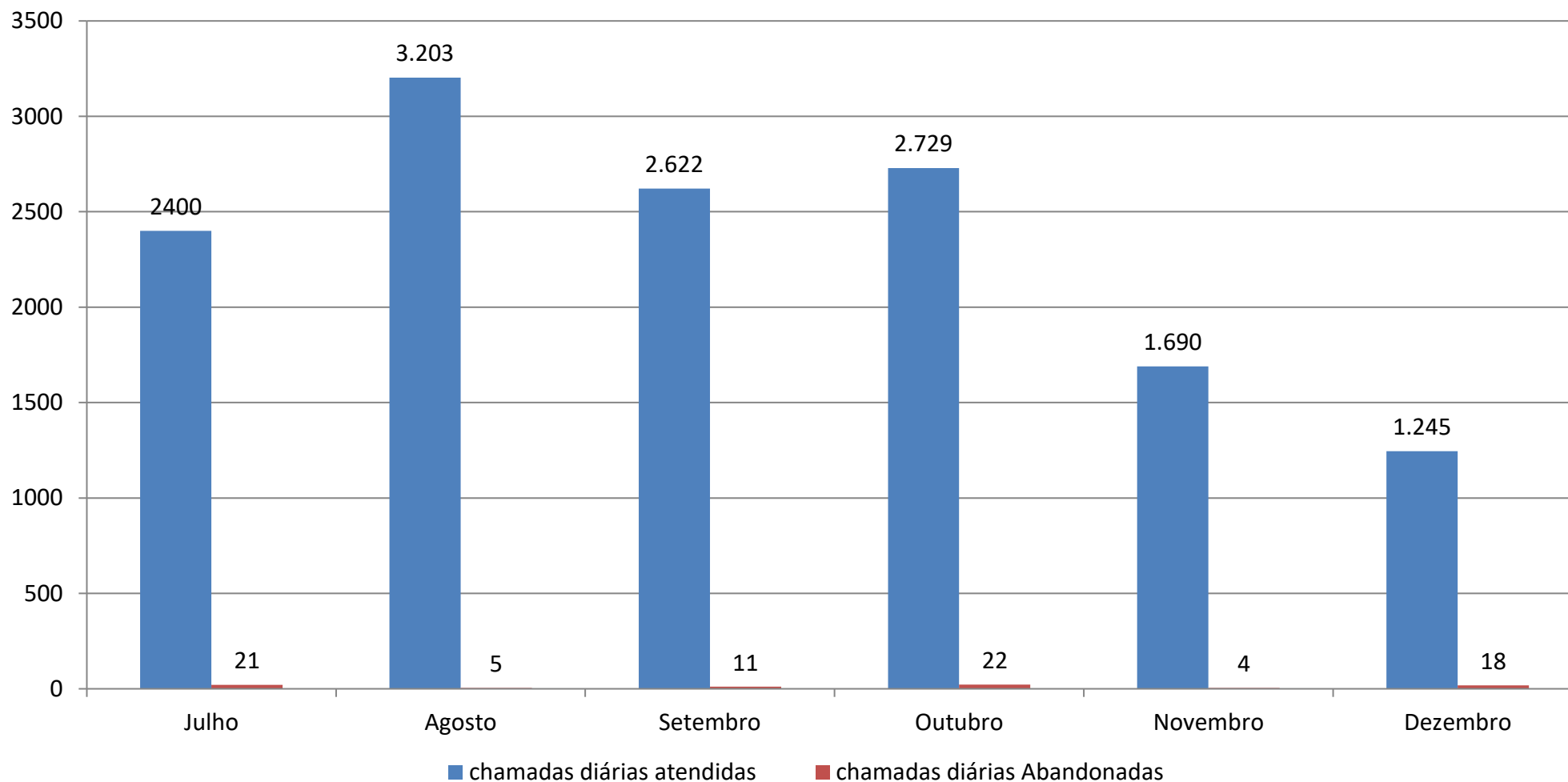
Atendimento realizado através do n.º 0800 0316032, das 09h às 18h, de segunda-feira a sexta-feira.



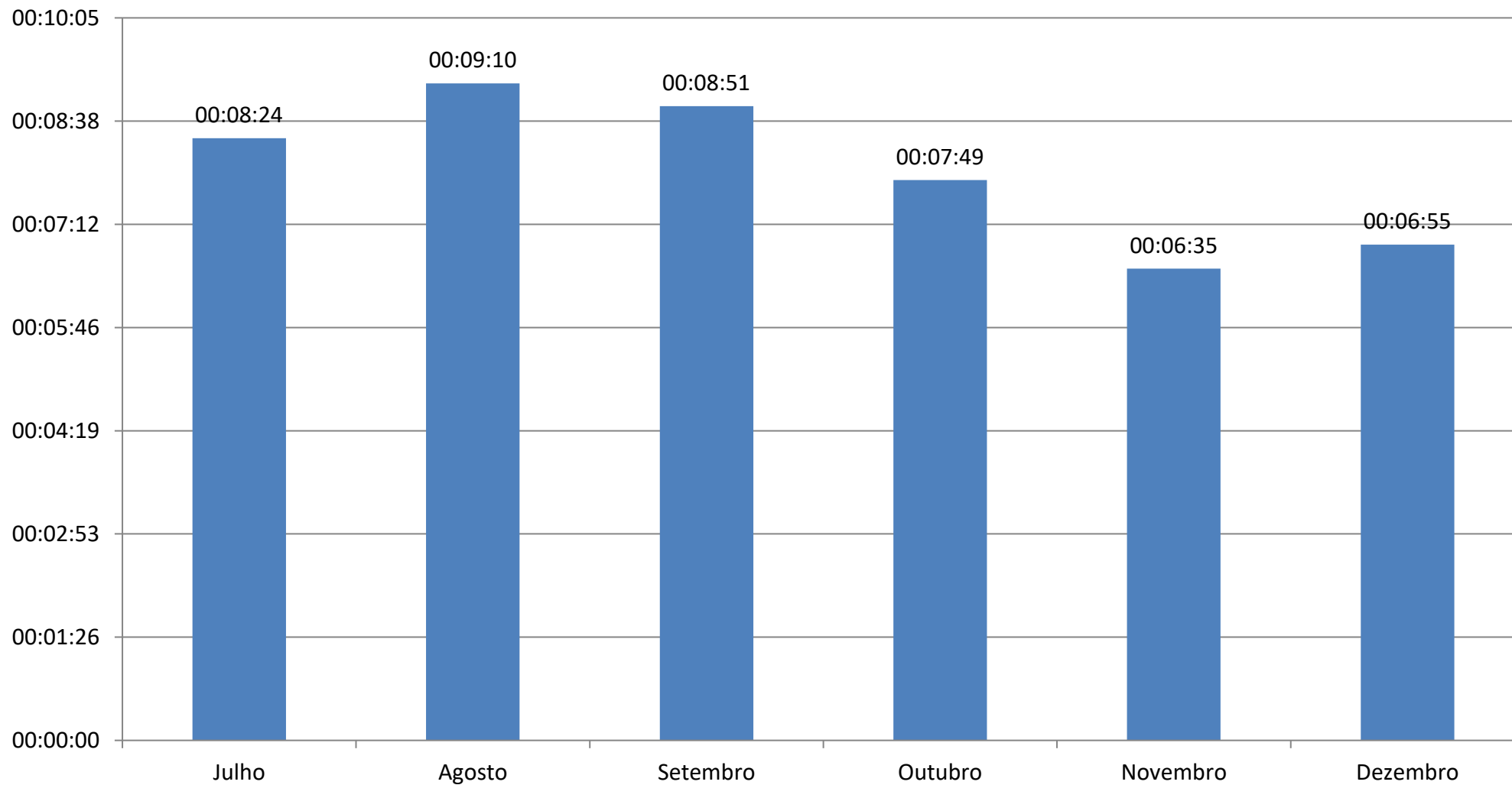
Sistema de Telefonia									
Informações de Performance / Nível de Serviço									
Mês	Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
		Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
Julho	2421	2400	97,03	99,13	21	0,87	00:00:13	00:08:24	108,8
Agosto	3.212	3.203	96,81	99,72	5	0,16	00:00:08	00:09:10	100,6
Setembro	2.633	2.622	97,44	99,58	11	0,42	00:00:06	00:08:51	100,3
Outubro	2.751	2.729	97,58	99,20	22	1	00:00:09	00:07:49	100
Novembro	1.694	1.690	98,88	99,76	4	0,18%	00:00:05	00:06:35	90,6
Dezembro	1.263	1.245	99,00	98,57	18	1,43	00:00:19	00:06:55	97,00

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

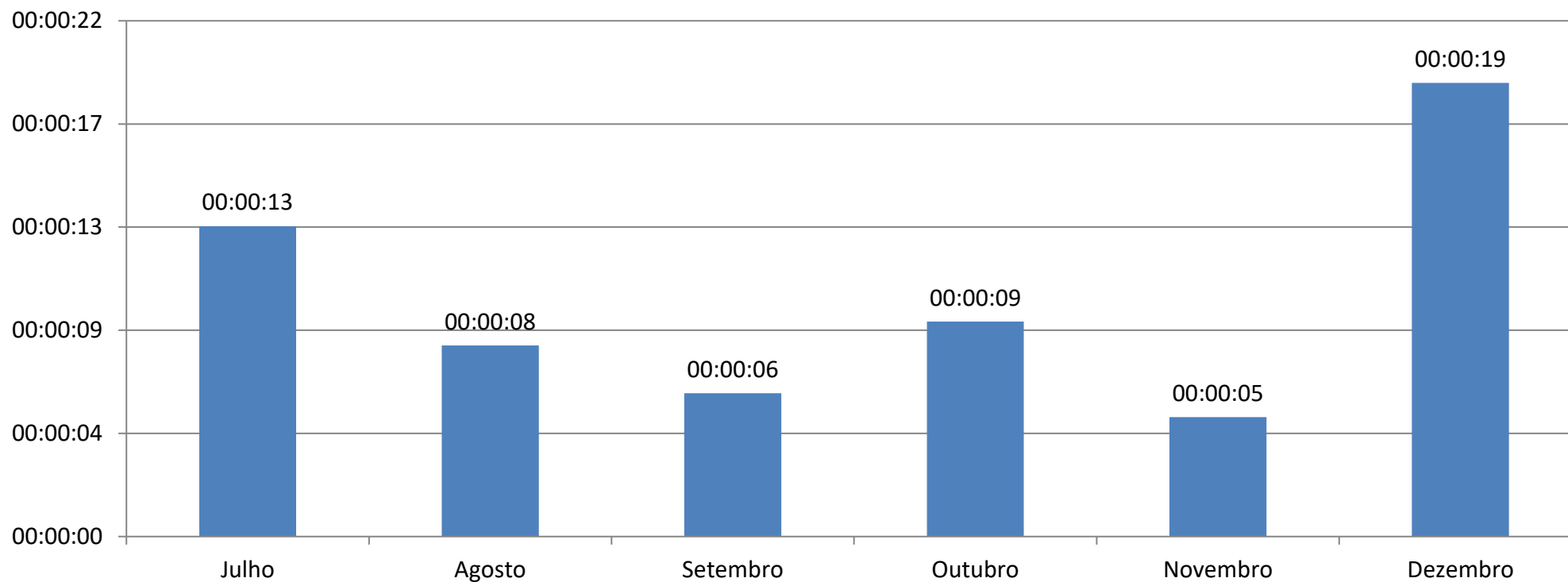
Quantidade de chamadas do 2º semestre atendidas / Abandonadas na Ouvidoria



Evolução do TMA do 2º semestre da Ouvidoria (0800-0316032)



Evolução do TME no 2º semestre da Ouvidoria (0800-0316032)



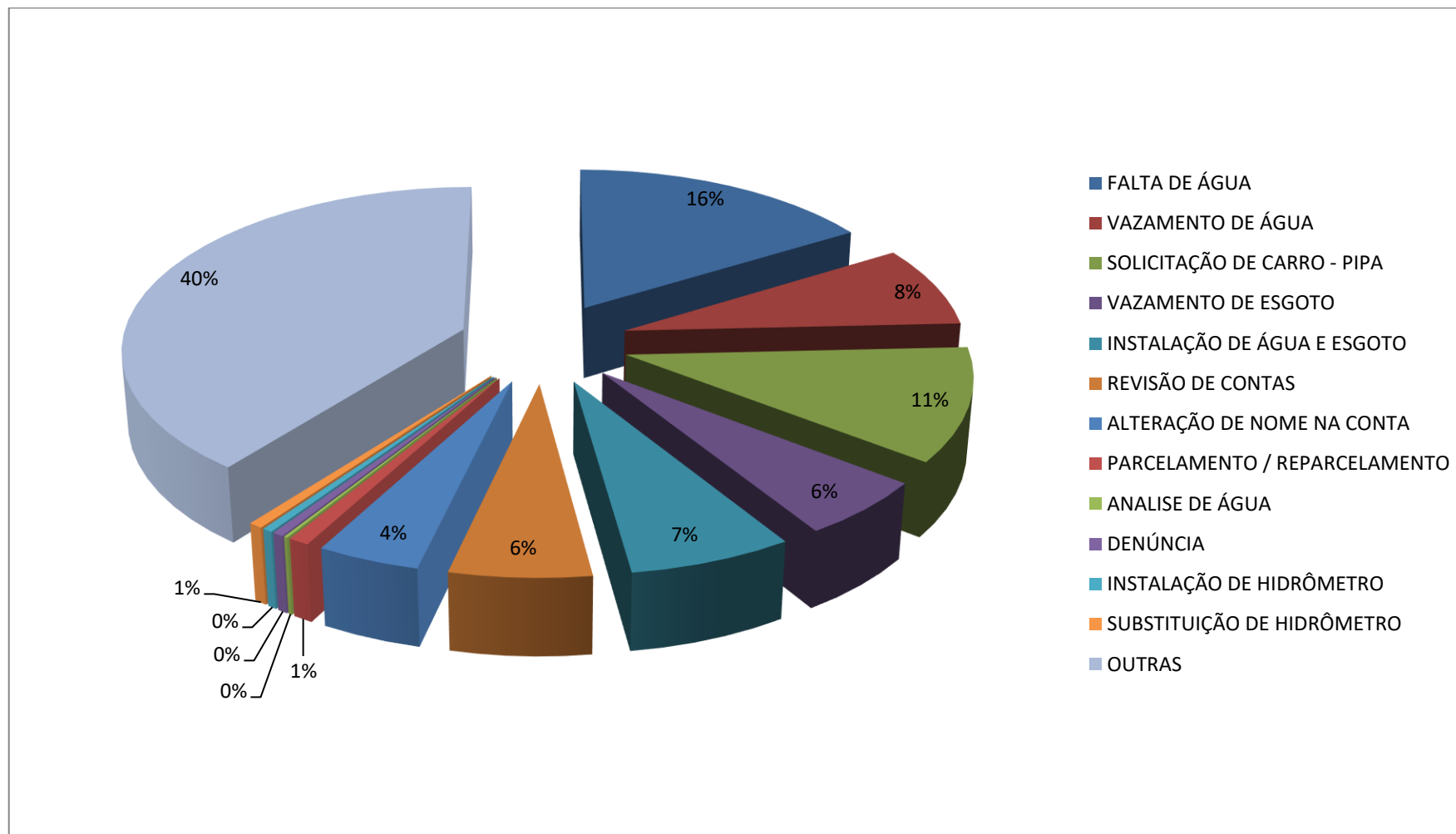
Quantidade de Ordens de Serviços abertas pela Ouvidoria

Assuntos	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
A - Operação de Água	417	719	406	407	137	230	2.316
B - Manutenção de Água	487	818	646	562	133	137	2.783
C - Manutenção de Esgoto	176	219	191	222	32	22	862
D - Outros	168	137	130	150	56	110	751
E - Comercial	24	30	48	56	48	41	247
F – Denúncia	19	22	16	11		2	70
G - Setor Técnico	118	126	72	81	25	17	439
H - Laboratório de Micromedição	14	26	31	29	3	8	111
I - Análise de Água	8	4	4	5	2	1	24
Total	1.431	2.101	1.544	1.523	436	568	7.603

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	2.257	2.203	54	97,61	277,59
Manutenção	Água	Vazamento de Água	1.105	1.092	13	98,82	245,78
		Solicitação de Carro-pipa	1.545	1.496	49	96,83	529,22
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	777	756	21	97,30	250,92
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		942	908	34	96,39	359,52
	Revisão de Contas		811	754	57	92,97	134,32
Comercial	Alteração de Nome na Conta		591	542	49	91,71	237,12
	Parcelamento / Reparcimento		121	113	8	93,39	73,06
Análise de Água			23	22	1	95,65	230,18
Denúncia			65	56	9	86,15	532,71
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro		59	57	2	96,61	330,95
	Substituição de Hidrômetro		82	80	2	97,56	253,80
Outros			5.477	5.372	105	98,08	50,32

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



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

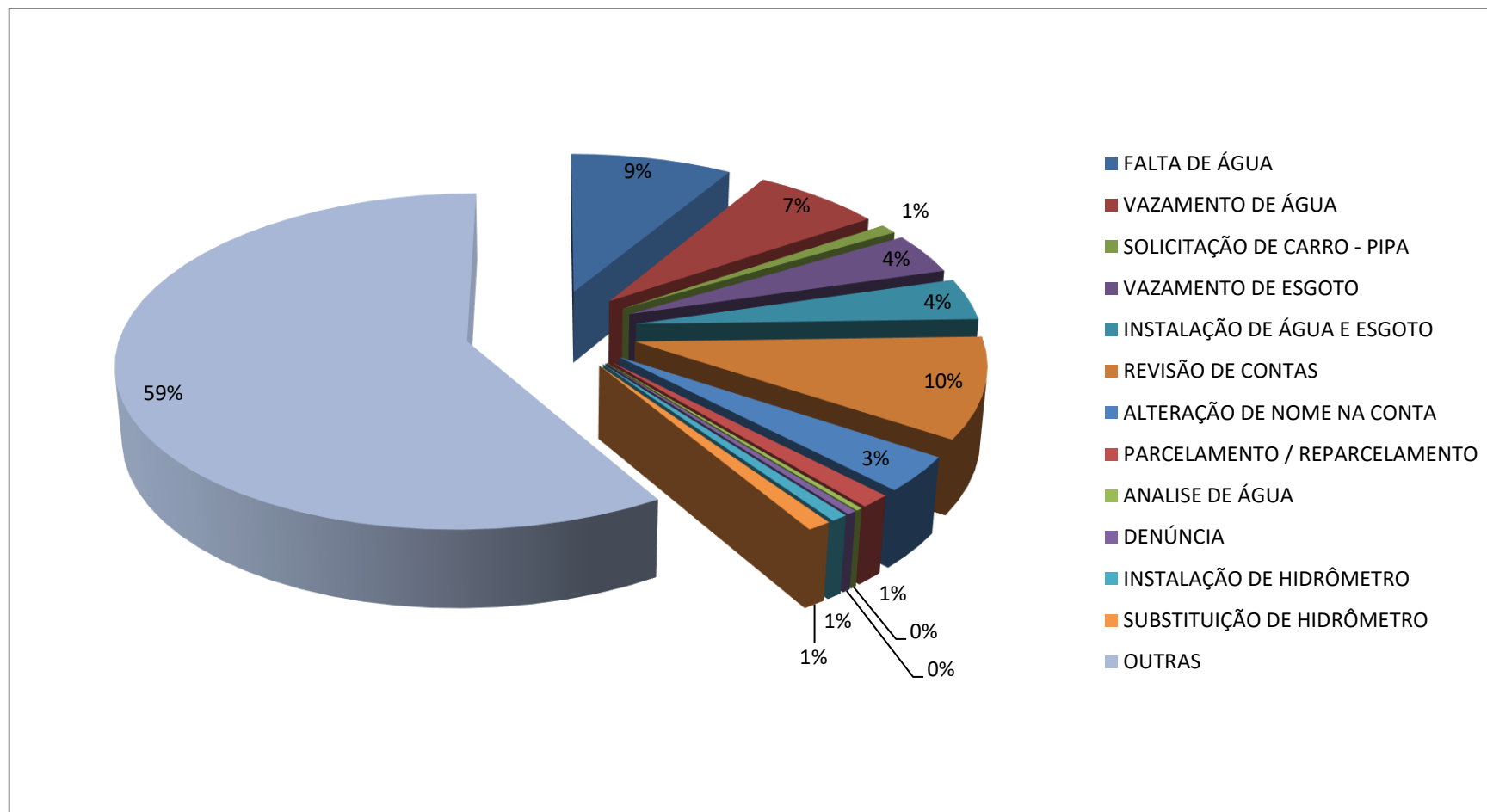
Recebimento de demandas através do e-mail ouvidoriageral@cedae.com.br. canal de atendimento ao público em geral



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

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	287	285	2	99,30	131,96
Manutenção	Água	Vazamento de Água	228	228	0	100,00	202,00
		Solicitação de Carro-pipa	31	31	0	100,00	379,35
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	133	132	1	99,25	172,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	135	132	3	97,78	263,09
		Revisão de Contas	325	317	8	97,54	62,31
Comercial		Alteração de Nome na Conta	114	103	11	90,35	277,51
		Parcelamento / Reparcimento	42	42	0	100,00	36,00
Análise de Água			9	9	0	100,00	168,00
Denúncia			13	13	0	100,00	825,23
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	23	22	1	95,65	260,73
		Substituição de Hidrômetro	33	33	0	100,00	230,55
Outros			1.946	1.931	15	99,23	31,64

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS PELO E-MAIL DA OUVIDORIA GERAL



3 - Atendimento Pessoal no prédio sede

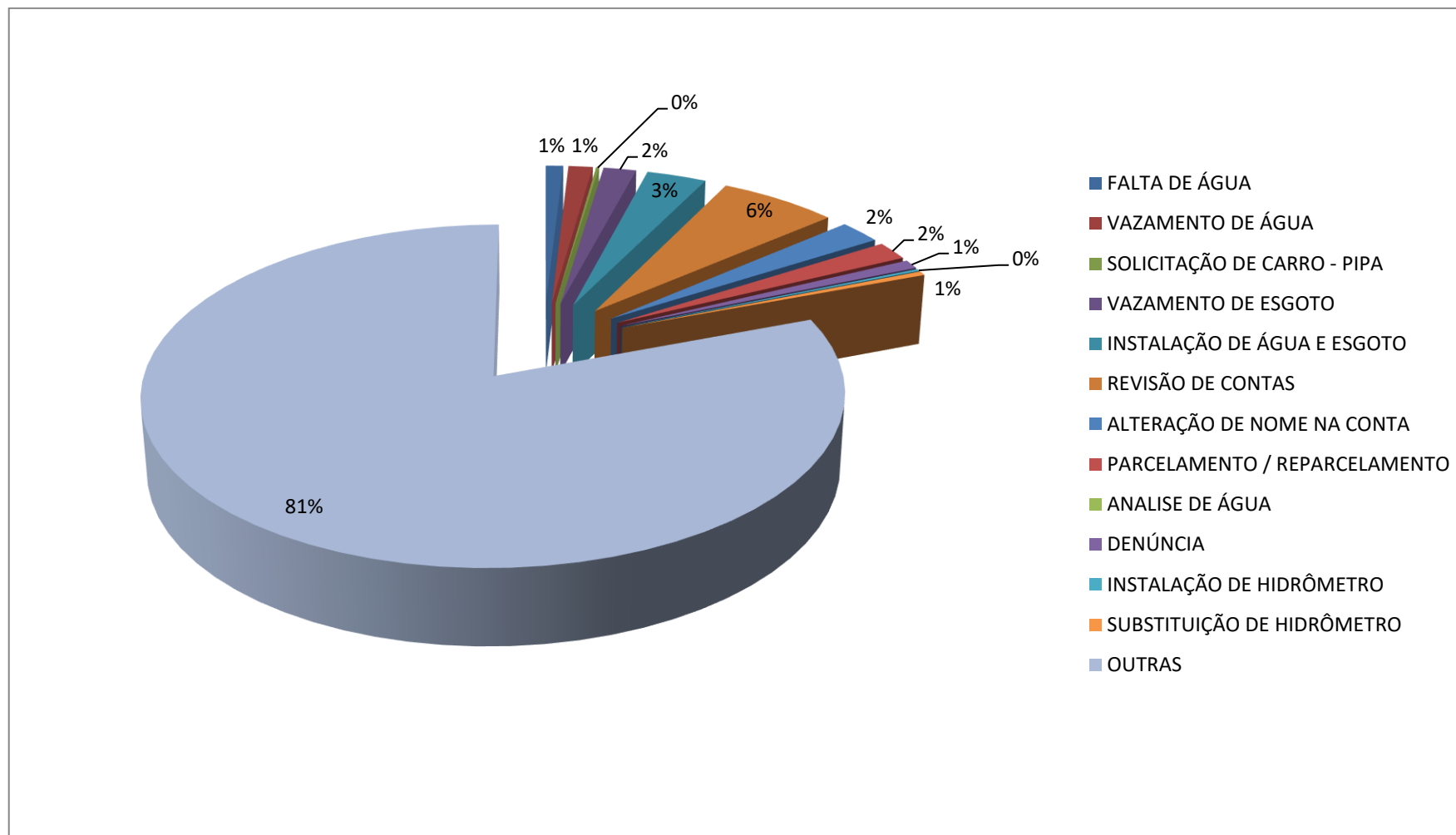
Composto de pré-atendimento e atendimento pessoal com atendimento realizado diretamente à população na sede da Companhia, das 09h às 17h, de segunda-feira a sexta-feira.



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	18	16	2	88,89	177,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	25	24	1	96,00	144,00
		Solicitação de Carro-pipa	3	3	0	100,00	272,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	34	32	2	94,12	225,00
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		62	59	3	95,16	419,39
Comercial	Revisão de Contas		123	117	6	95,12	125,33
	Alteração de Nome na Conta		44	35	9	79,55	392,23
	Parcelamento / Reparcimento		35	34	1	97,14	149,65
Análise de Água			0	0	0	0,00	0,00
Denúncia			17	16	1	94,12	505,50
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro		4	4	0	100,00	324,00
	Substituição de Hidrômetro		8	8	0	100,00	684,00
Outros			1.554	1.532	22	98,58	32,27

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	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	197	193	4	97,97	247,64
Manutenção	Água	Vazamento de Água	31	31	0	100,00	340,31
		Solicitação de Carro-pipa	33	33	0	100,00	485,09
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	48	47	1	97,92	131,78
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	51	50	1	98,04	278,47
Comercial		Revisão de Contas	77	74	3	96,10	191,08
		Alteração de Nome na Conta	30	30	0	100,00	190,43
		Parcelamento / Reparcelamento	3	3	0	100,00	29,65
Análise de Água			1	1	0	100,00	0,00
Denúncia			10	10	0	100,00	267,69
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	8	8	0	100,00	253,33
		Substituição de Hidrômetro	2	2	0	100,00	1099,20
Outros			109	104	5	95,41	26,78

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE AGENERSA

