

# RELATÓRIO

## ATENDIMENTO OUVIDORIA

- 2º 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; .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
- Câmara de Vereadores: Ofícios da Câmara Municipal do Rio de Janeiro;.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
- SUBDEC: Ofícios da Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil, da Secretaria Municipal de Ordem Pública, da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro; .....	24
- Rd (Registro de Documento): Documentos protocolizados diretamente no Protocolo Geral da Companhia;.....	25
4 - Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro - MPERJ ( <a href="mailto:ouvidoriampelj@cedae.com.br">ouvidoriampelj@cedae.com.br</a> );.....	26
5 - Consumidor.gov ( <a href="https://www.consumidor.gov.br">https://www.consumidor.gov.br</a> ) .....	29
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> ) .....	32
7 - NINA ( <a href="http://www.cedae.com.br">www.cedae.com.br</a> ) .....	35
8 - Reclame Aqui ( <a href="http://www.reclameaqui.com.br">www.reclameaqui.com.br</a> ) .....	38

---

10 - Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ – CDC.....	41
OUVIDORIA.....	44
Atendimento de Segunda Instância .....	44
1 - Atendimento Telefônico Ouvidoria (0800-0316032).....	45
2 - E-mail (ouvidoriageral@cedae.com.br).....	52
3 - Atendimento Pessoal no prédio sede .....	55
4 - AGENERSA (cedae.agenersa@cedae.com.br).....	58

## 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	17.066	1363	15.703	92%
Informação	19.807	1.513	18.294	92%
Reclamação	5.505	462	5.043	92%
Denúncia	218	8	210	96%
Elogio	13	-	13	100%
Sugestão	30	-	30	100%
Trote / Engano / Ligação Muda	361	145	214	59%
<b>Total</b>	<b>60.353</b>	<b>3.411</b>	<b>56.942</b>	<b>94%</b>

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

Natureza	Total	Em Andamento	Atendidos	% de Atendimento
Solicitação	1.428	73	1.355	95%
Informação	2.689	40	2.649	99%
Reclamação	2.482	45	2.437	98%
Denúncia	36	2	34	94%
Elogio	9	-	9	100%
Sugestão	4	-	4	100%
Trote / Engano / Ligação Muda	91	-	91	100%
<b>Total</b>	<b>6.739</b>	<b>160</b>	<b>6.579</b>	<b>98%</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	5029	4542	487	90%
Manutenção	Água	Vazamento de Água	2191	2011	180	92%
		Solicitação de Carro-pipa	4745	4578	165	96%
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	22	17	5	77%
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	132	131	1	99%
Comercial		Revisão de Contas	895	819	76	92%
		Alteração de Nome na Conta	919	845	73	91,9%
		Parcelamento / Reparcimento	1930	1791	139	93%
Análise de Água			38	32	6	84%
Denúncia			9	8	1	88,9%
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	94	84	10	89%
		Substituição de Hidrômetro	26	22	4	85%
Outros			3910	3907	3	99,92%

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

Serviços		Demandados	Atendidos	Em Andamento	% de Atendimento	
Operação	Água	Falta de Água	461	443	18	98,6%
Manutenção	Água	Vazamento de Água	222	219	3	99,1%
		Solicitação de Carro-pipa	391	384	7	99%
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	5	5	-	100%
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	82	77	5	95,1%
		Revisão de Contas	222	220	2	99,1%
Comercial		Alteração de Nome na Conta	115	114	1	99,1%
		Parcelamento / Reparcimento	238	236	2	99,2%
Análise de Água			3	3	-	100%
Denúncia			12	11	1	92%
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	6	4	2	67%
		Substituição de Hidrômetro	9	8	1	89%
Outros			3240	3213	33	99,2%

## - 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 2022**

<b>e-SIC e SIC Presencial</b>	
<b>Pedidos de acesso à informação</b>	21
<b>Recursos de primeira instância</b>	7
<b>Recursos de segunda instância</b>	-
<b>Recursos de terceira instância (CGE-RJ)</b>	-
<b>Atendidas</b>	
<b>Demandas atendidas</b>	15
<b>Demandas que não cumpriram requisitos legais</b>	6
<b>Pendentes</b>	
<b>Demandas em andamento</b>	-
<b>% de demandas</b>	
<b>Acesso negado – s/ requisitos</b>	29
<b>Acesso concedido</b>	71
<b>Demandas em andamento</b>	-

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

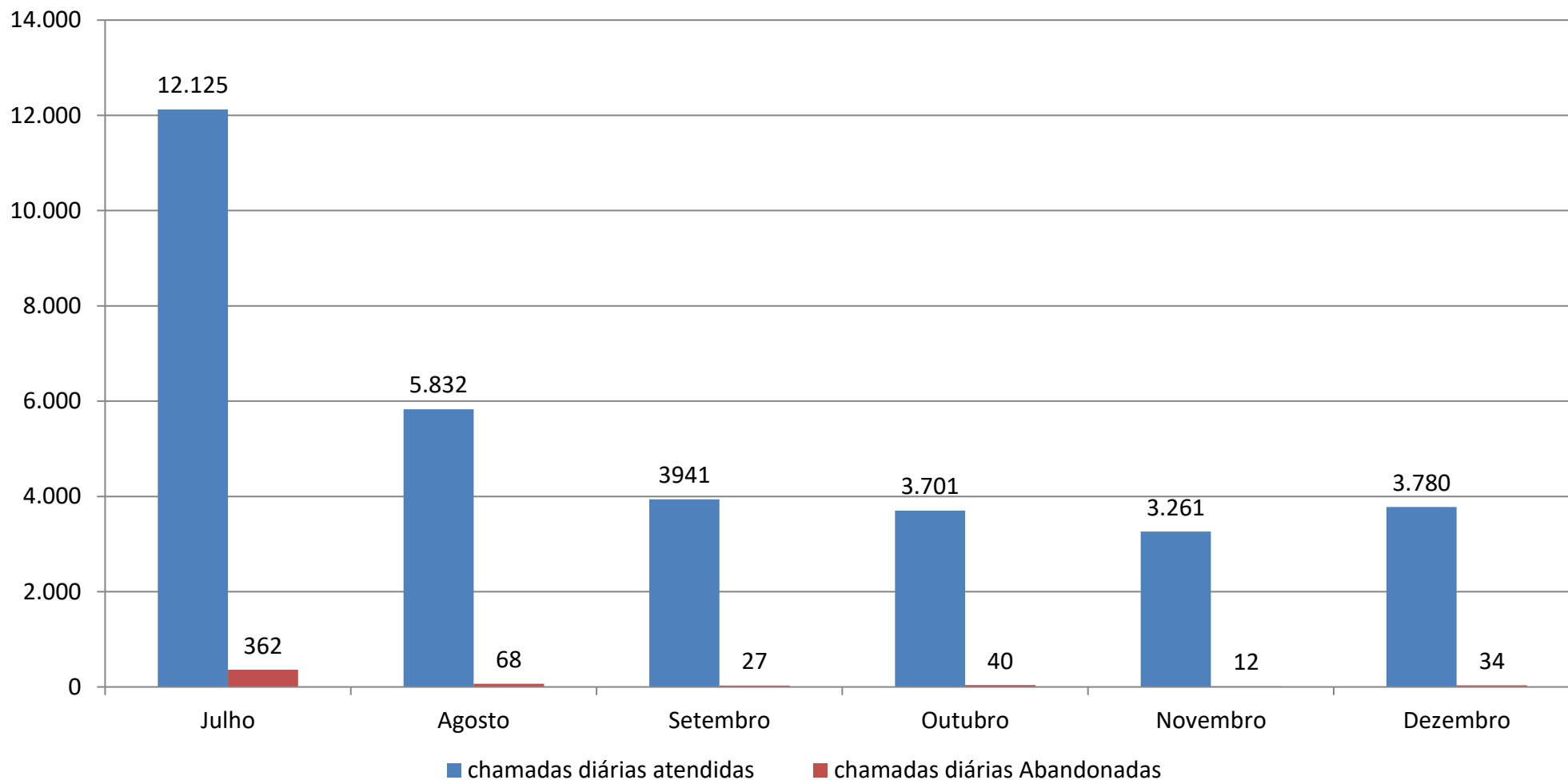
## 1 - Atendimento Telefônico SAC (0800-2821195);

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

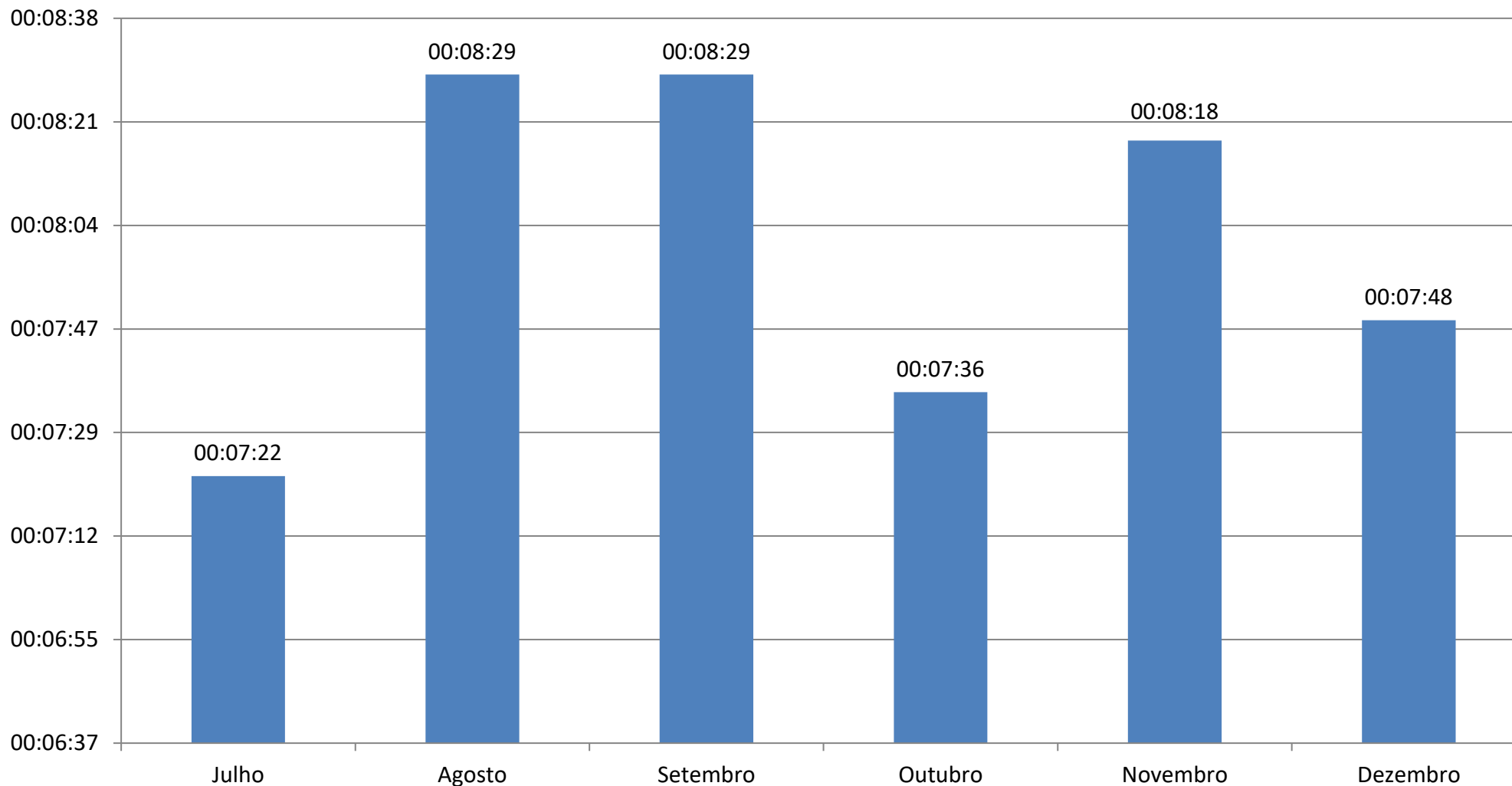


Sistema de Telefonia									
Informações de Performance / Nível de Serviço									
Mês	Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
		Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
Julho	12.487	12.125	89.87 %	97.1 %	362	2,90%	00:00:26	00:07:22	107%
Agosto	5.900	5.832	96.78 %	98.85 %	68	1,15%	00:00:11	00:08:29	120%
Setembro	3.968	3.941	97.28 %	99.32 %	27	0,68%	00:00:07	00:08:29	107%
Outubro	3.741	3.701	97.97 %	98.93 %	40	1,07%	00:00:10	00:07:36	109%
Novembro	3.273	3.261	97.7 %	99.63 %	12	0,37%	00:00:06	00:08:18	107%
Dezembro	3.814	3.780	96.53 %	99.11 %	34	0,89%	00:00:10	00:07:48	109%

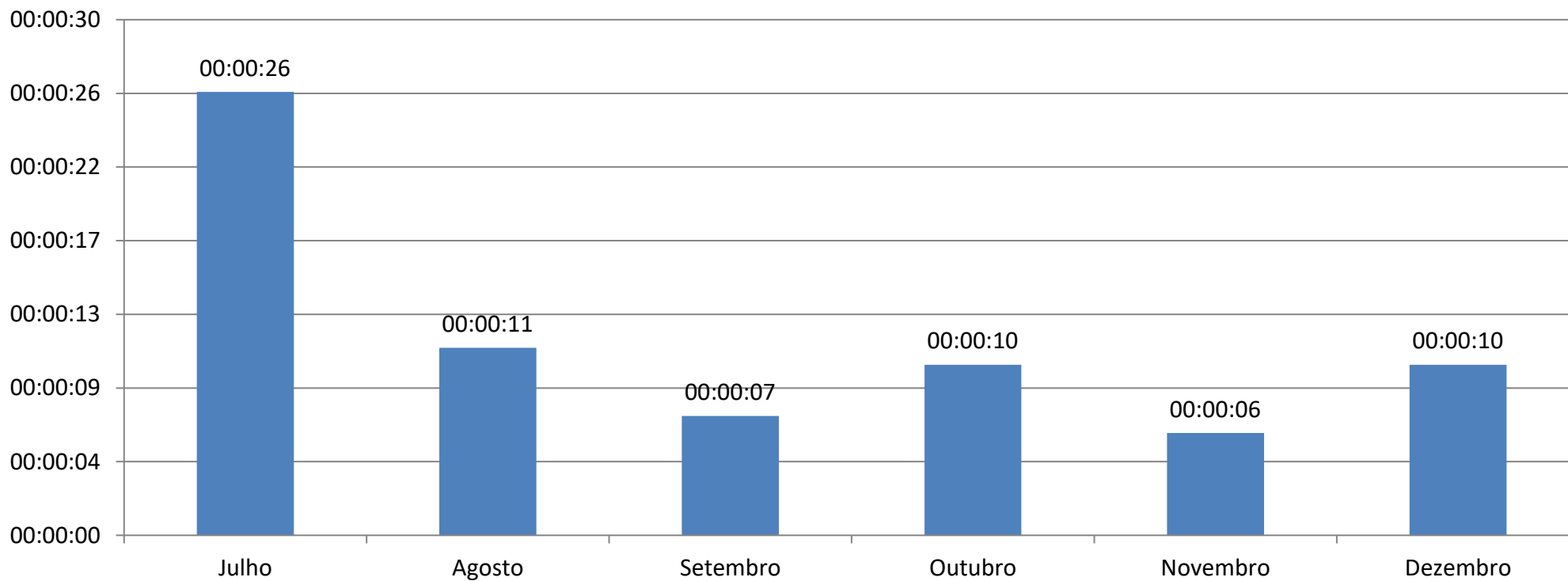
### Quantidade de chamadas no 2º semestre atendidas / Abandonadas no SAC



### 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

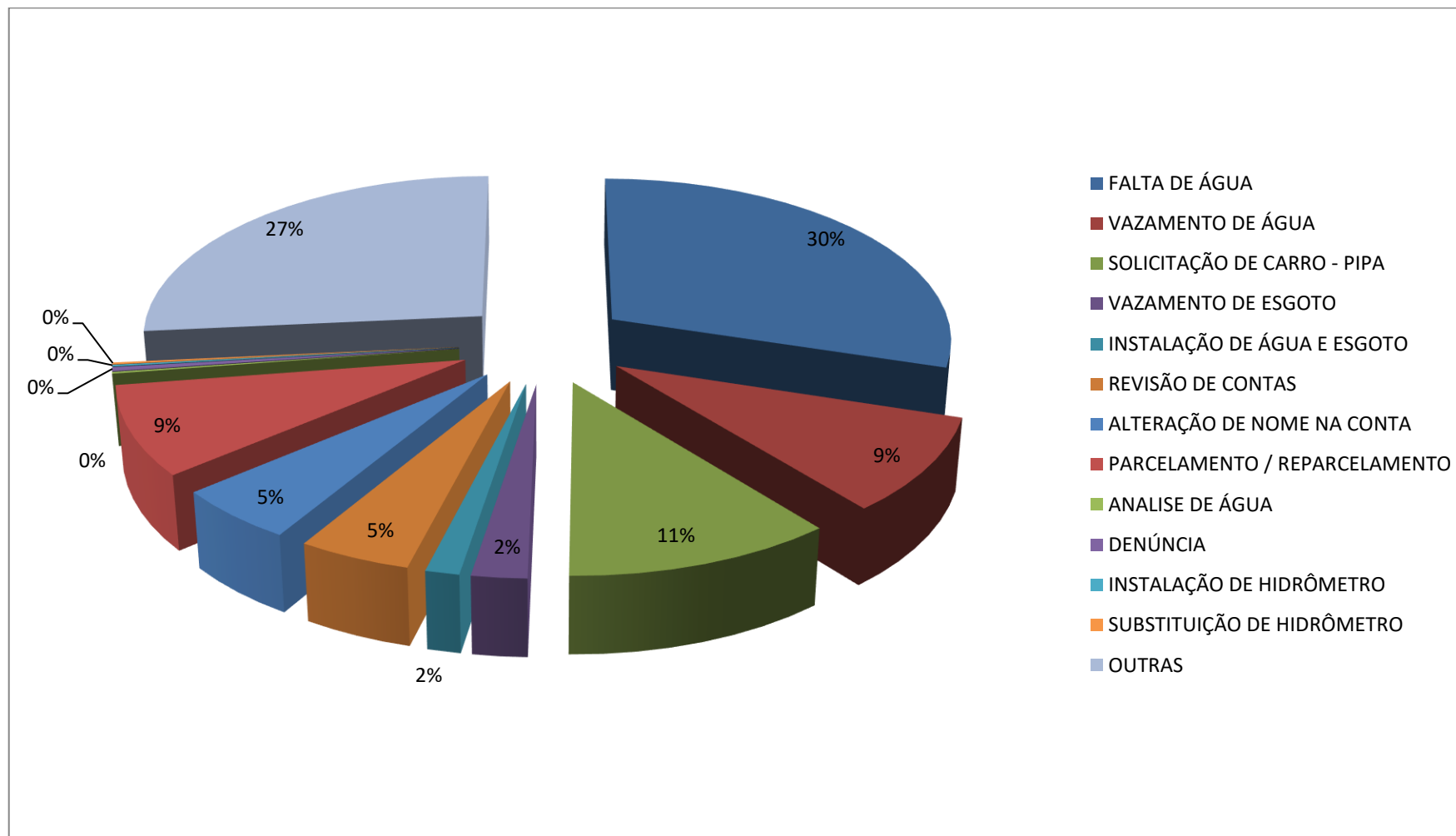
Assuntos	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
A - Operação de Água	3058	344	12	22	14	67	3517
B - Manutenção de Água	3699	859	323	485	320	361	6047
C - Manutenção de Esgoto	3	-	3	5	6	4	21
D - Outros	17	3	-	-	-	-	20
E - Comercial	358	837	1517	1359	1246	1293	6610
F – Denúncia	2	5	4	4	2	3	20
G - Setor Técnico	22	-	-	-	-	-	22
H - Laboratório de Micromedicação	4	2	1	2	1	-	10
I - Análise de Água	21	-	-	-	1	-	22
<b>Total</b>	<b>7184</b>	<b>2050</b>	<b>1860</b>	<b>1877</b>	<b>1590</b>	<b>1728</b>	<b>16.289</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%
		Revisão de Contas	5042	4756	286	94%
Comercial		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.



The screenshot displays the CEDAE website interface. At the top left is the CEDAE logo. The navigation menu includes: Home, Investidores, Ouvidoria, Licitações, Transparência, and social media icons for Instagram, Twitter, Facebook, and LinkedIn. A secondary menu lists: A CEDAE, SERVIÇOS AO CLIENTE, APRENDA COM A CEDAE, PROGRAMAS E PROJETOS, and COMUNICAÇÃO. The main content area features a 'Painel de Serviços' (Services Panel) with the following options:

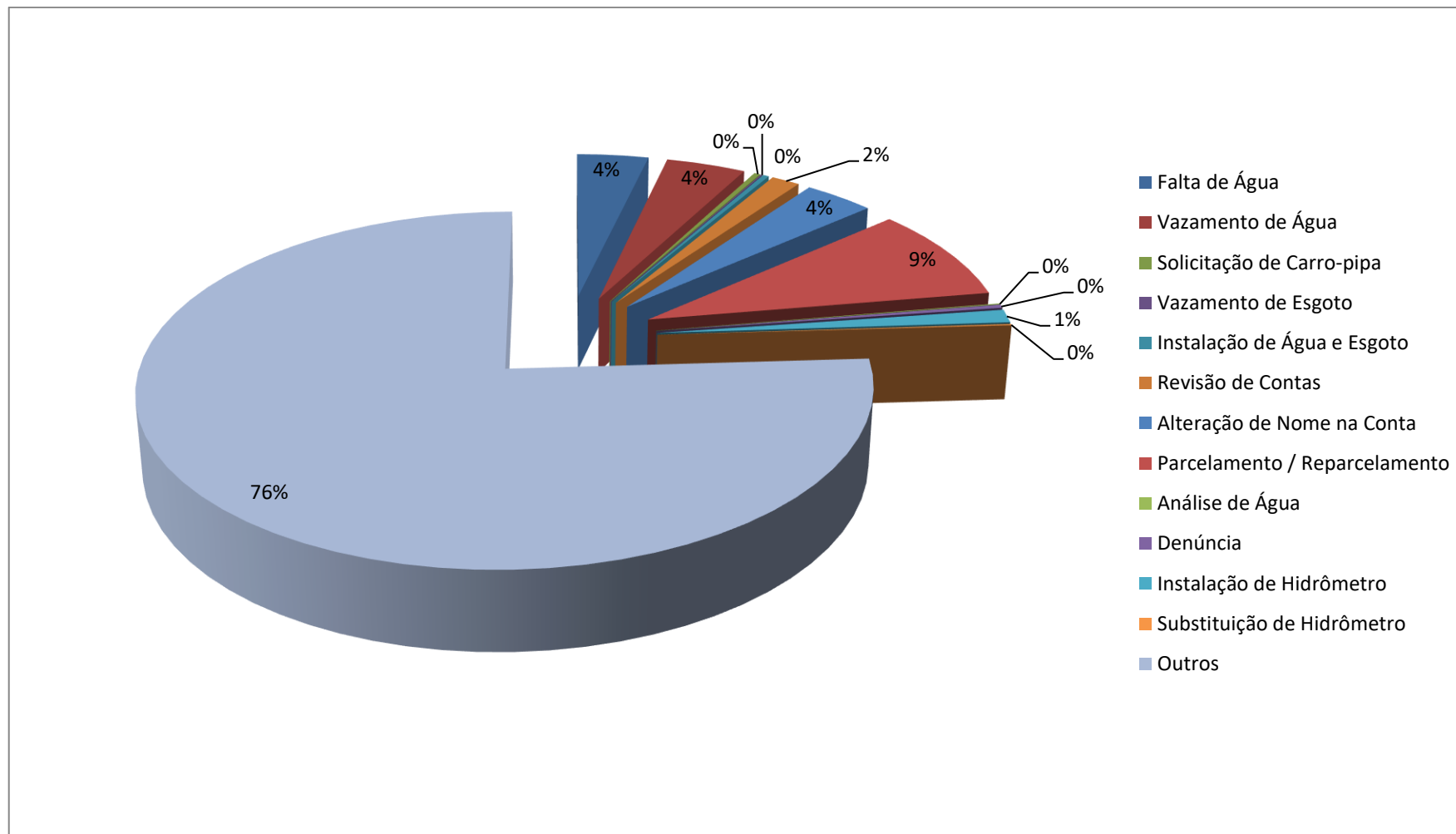
- Segunda via de conta (Second copy of bill)
- Últimas contas (Last bills)
- Nada Consta (Nothing to report)
- Falta de água (Water outage)
- Vazamento de água (Water leak)
- Vazamento de esgoto (Sewer leak)
- Parcelamento na Pandemia (Installment during Pandemic)
- Religação de água (Water reconnection)
- Chat online (Online chat)

At the bottom left of the screenshot, there is a banner that reads: 'Qualidade da Água - Veja os Relatórios' (Water Quality - See the Reports).

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

Serviços		Demandados	Atendidos	Em Andamento	% de Atendimento	
Operação	Água	Falta de Água	105	100	5	95%
Manutenção	Água	Vazamento de Água	117	106	11	91%
		Solicitação de Carro-pipa	9	9	-	100%
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	2	2	-	100%
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	9	9	-	100%
Comercial		Revisão de Contas	42	41	1	98%
		Alteração de Nome na Conta	103	102	1	99%
		Parcelamento / Reparcamento	251	242	9	96%
		Análise de Água	2	1	1	50%
Denúncia			9	7	2	78%
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	35	35	-	100%
		Substituição de Hidrômetro	3	3	-	100%
Outros			2167	2161	3	99,7%

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;

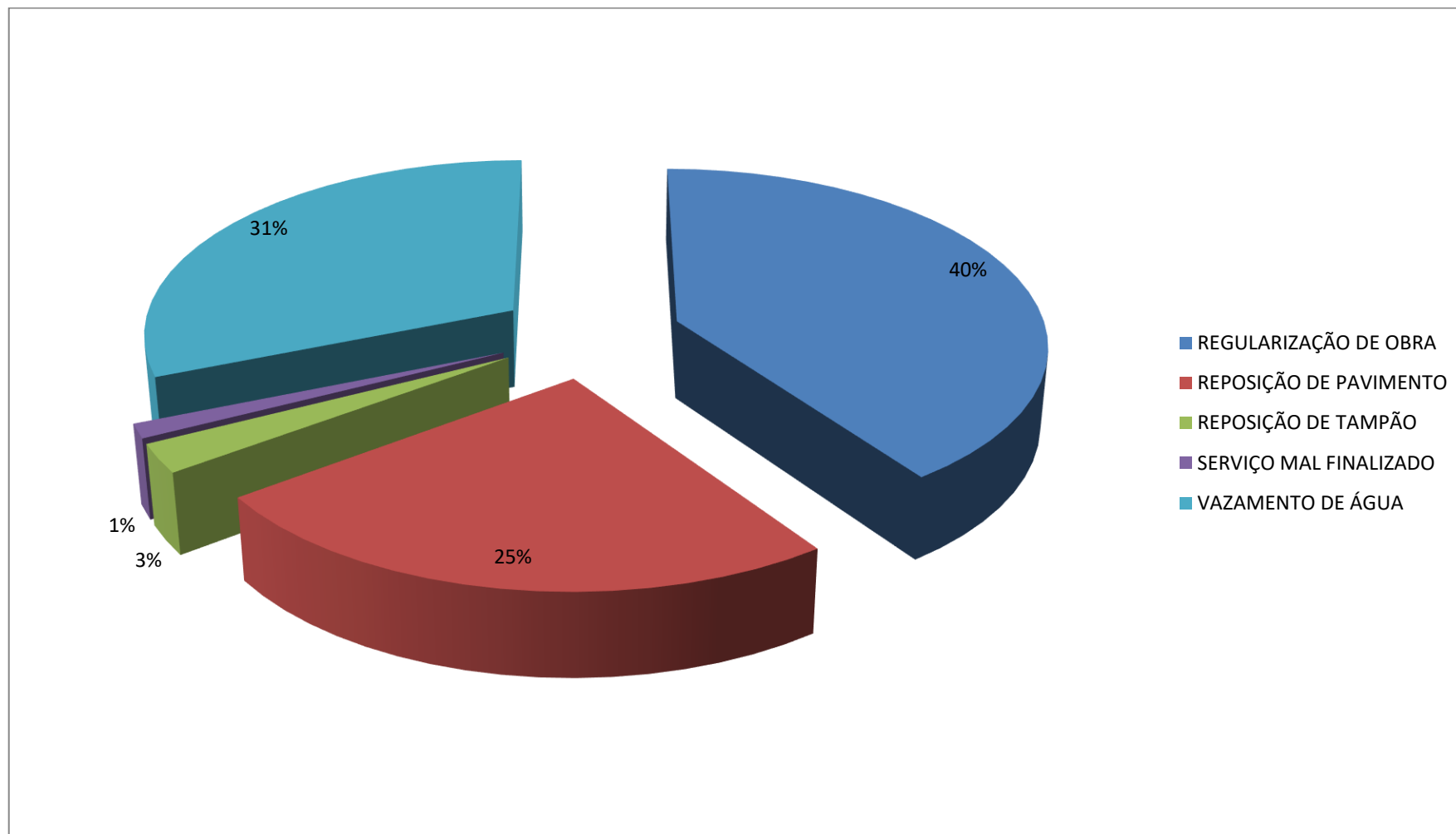


- Editais da Prefeitura do RJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;

### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

Serviços		Demandados	Atendidos	Em Andamento	% de Atendimento	
Manutenção	Água	Vazamento de Água	24	24	-	100%
		Reposição de Pavimento	19	5	14	26%
		Retirada de Entulho	-	-	-	-
		Serviço Mal Finalizado	1	1	-	100%
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-	-
		Reposição de Tampão	2	2	-	100%
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	-	-	-	-
		Regularização de Obra	31	9	22	29%
Outros			-	-	-	-

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

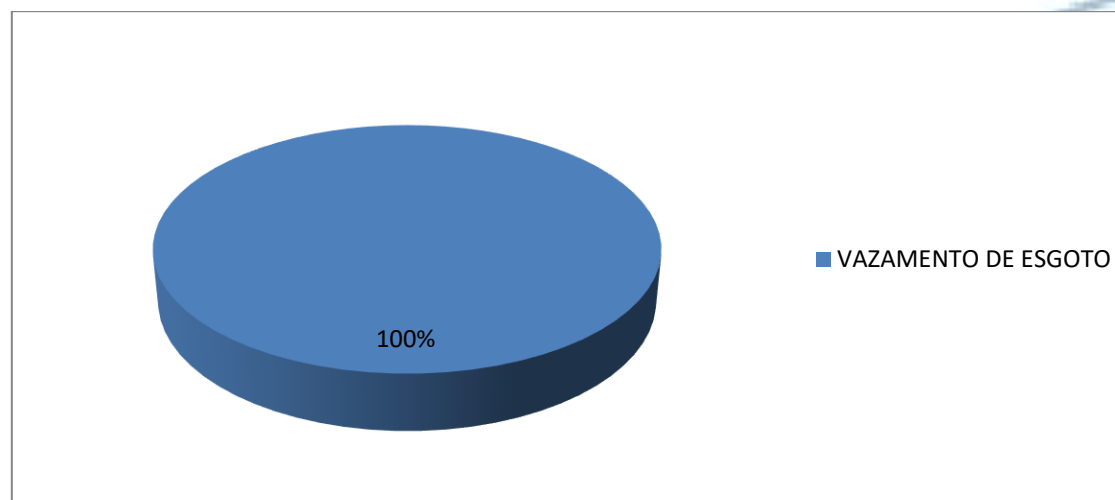


- SUBDEC: Ofícios da Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil, da Secretaria Municipal de Ordem Pública, da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro;

### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

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

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA SUBDEC



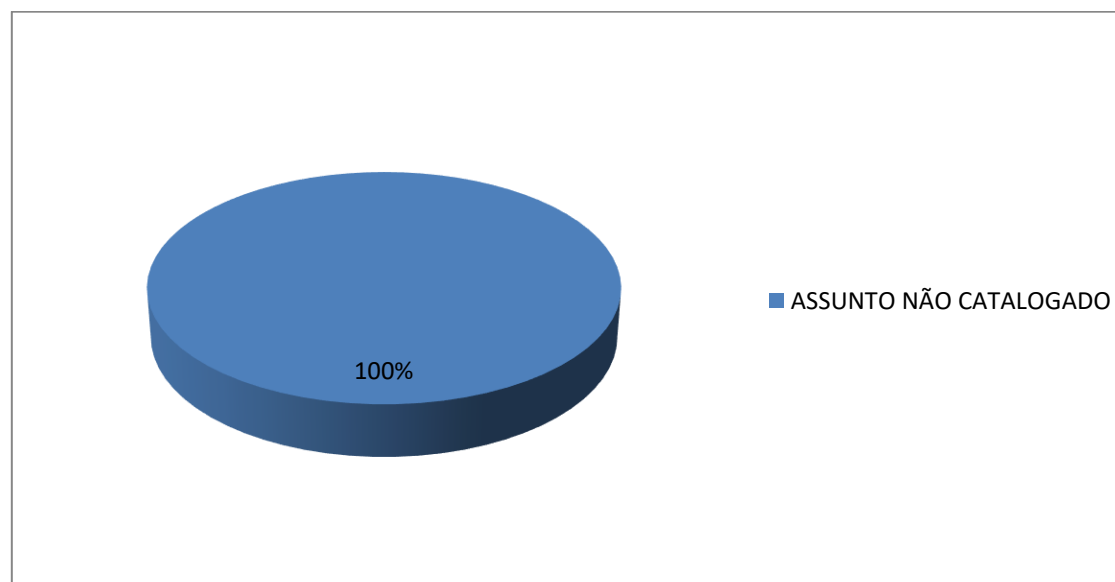


- Rd (Registro de Documento): Documentos protocolizados diretamente no Protocolo Geral da Companhia;

### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

Serviços	Demandados	Atendidos	Em Andamento	% de Atendimento
Outros	Assunto Não Catalogado	2	1	50%

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO PROTOCOLO GERAL



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

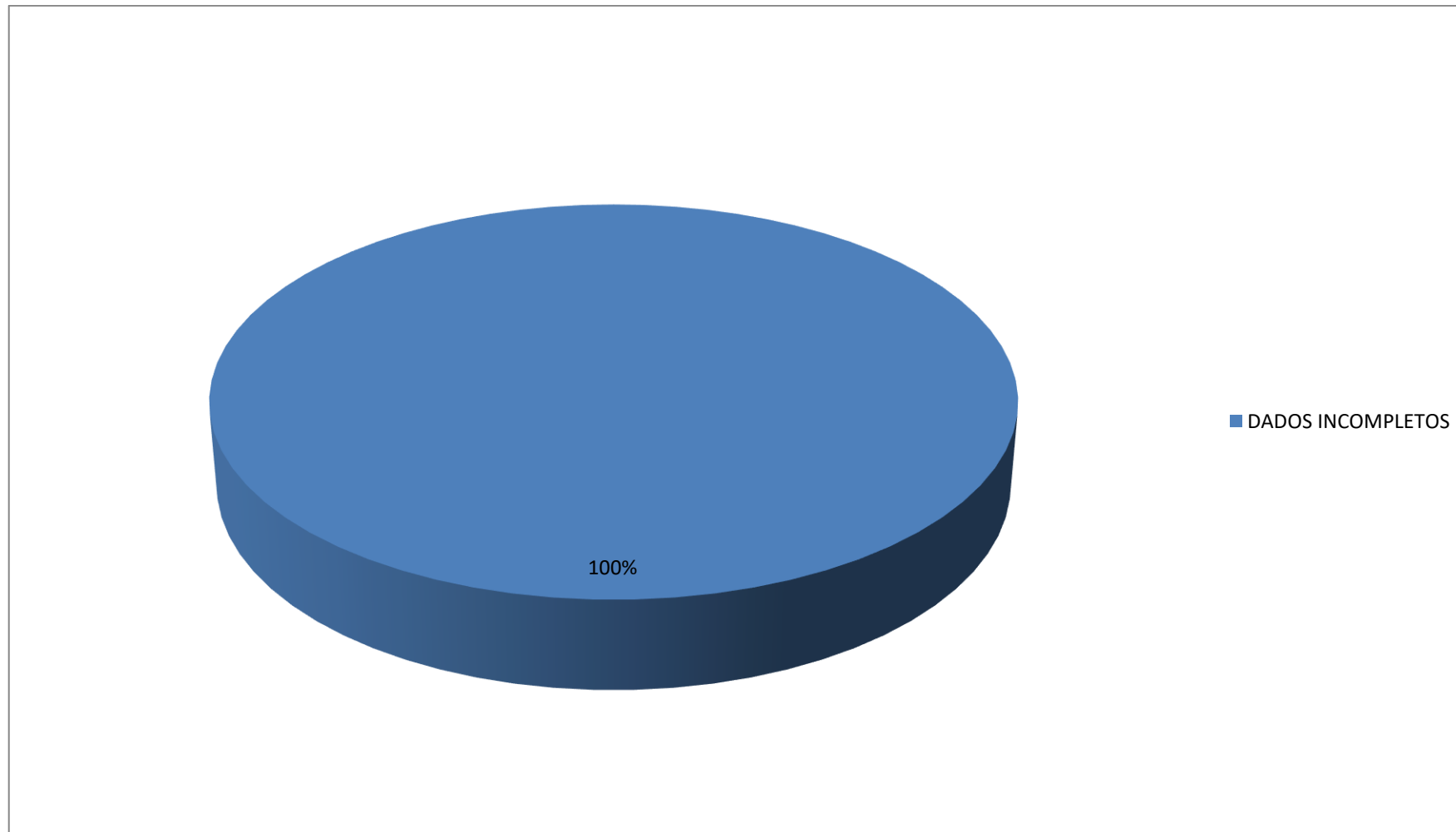
Em março/2020, através de uma parceria com a Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, foi criado o e-mail [ouvidoriamperj@cedae.com.br](mailto:ouvidoriamperj@cedae.com.br) para recebimento das demandas oriundas daquele órgão, tratamento e resposta, no menor tempo possível.



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
Outros	Dados Incompletos	12	12	-	100%

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.

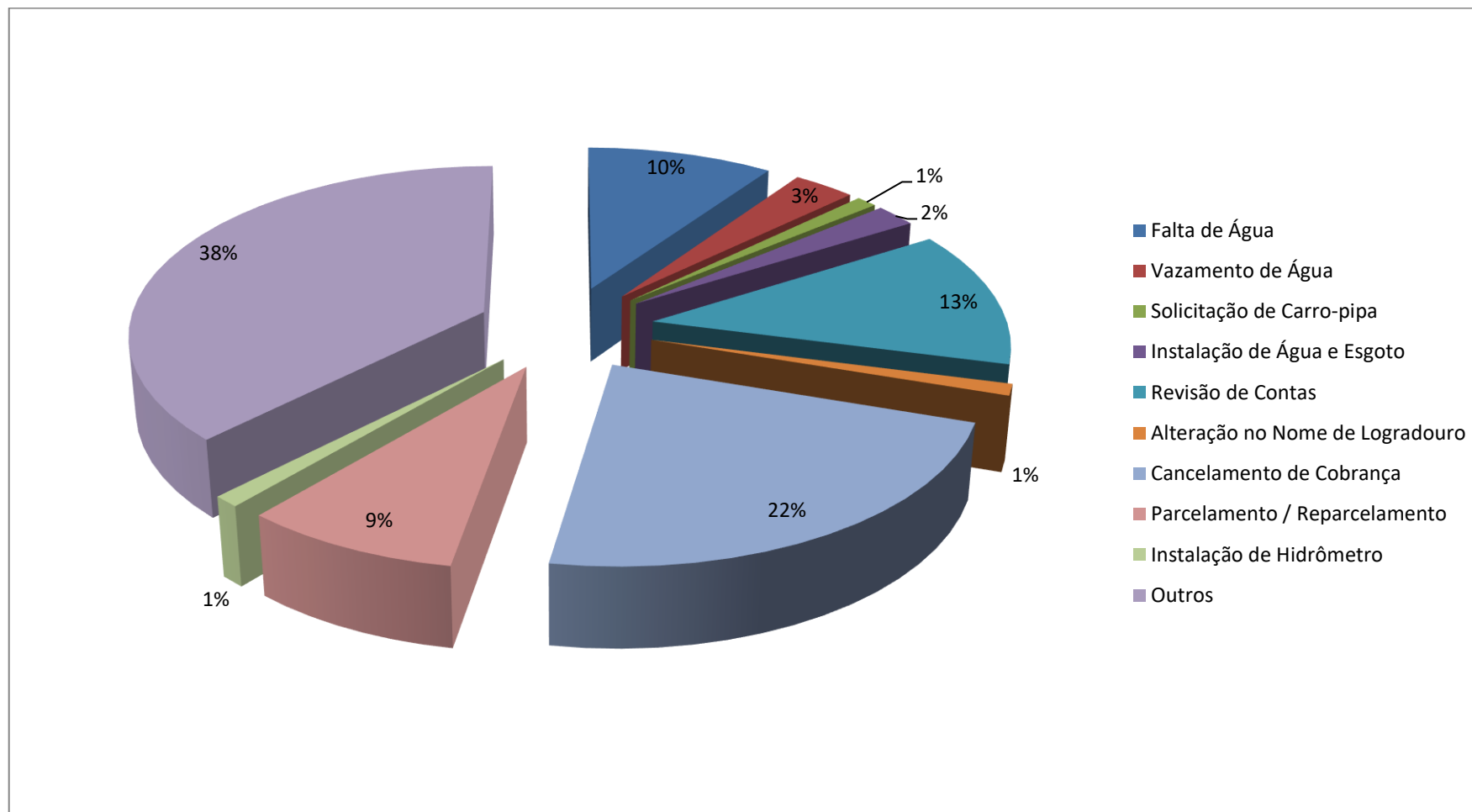
No Consumidor.gov.br, a comunicação se dá diretamente com as empresas participantes, que se comprometem a receber, analisar e responder as reclamações de seus consumidores em até 10 dias.



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

Serviços		Demandados	Atendidos	Em Andamento	% de Atendimento	
Operação	Água	Falta de Água	9	9	-	100%
Manutenção	Água	Vazamento de Água	3	3	-	100%
		Solicitação de Carro-pipa	1	1	-	100%
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		2	2	-	100%
	Revisão de Contas		12	11	1	92%
Comercial	Alteração no Nome de Logradouro		1	1	-	100%
	Cancelamento de Cobrança		21	21	-	100%
	Parcelamento / Reparcimento		8	8	-	100%
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro		1	1	-	100%
Outros			35	34	1	97%

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.

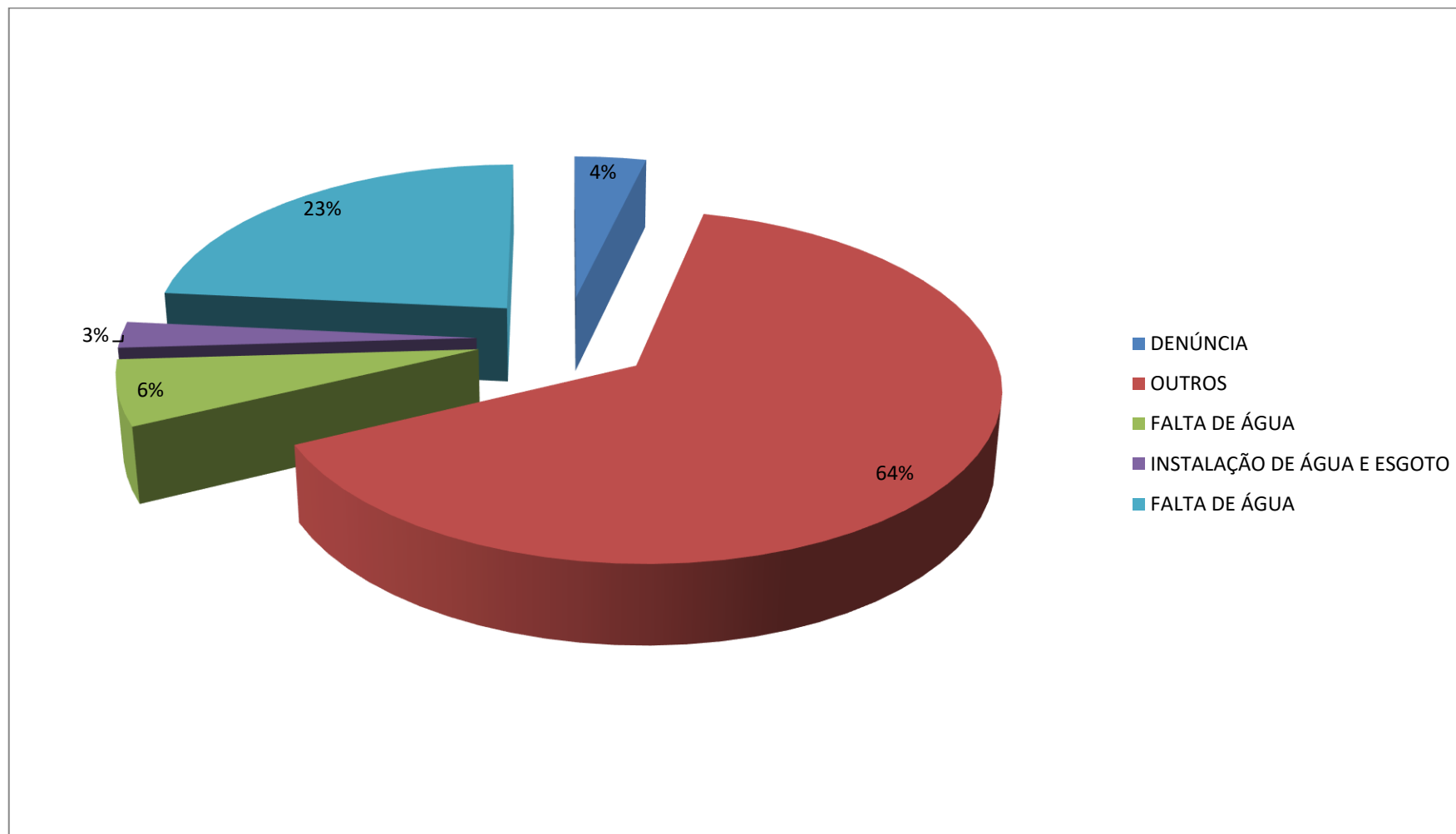




### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Fala.BR

Serviços		Demandados	Atendidos	Em Andamento	% de Atendimento	
Operação	Água	Falta de Água	5	5	-	100%
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	2	1	1	50%
Denúncia			3	3	-	100%
Outros			52	52	-	100%

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO FALA.BR



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

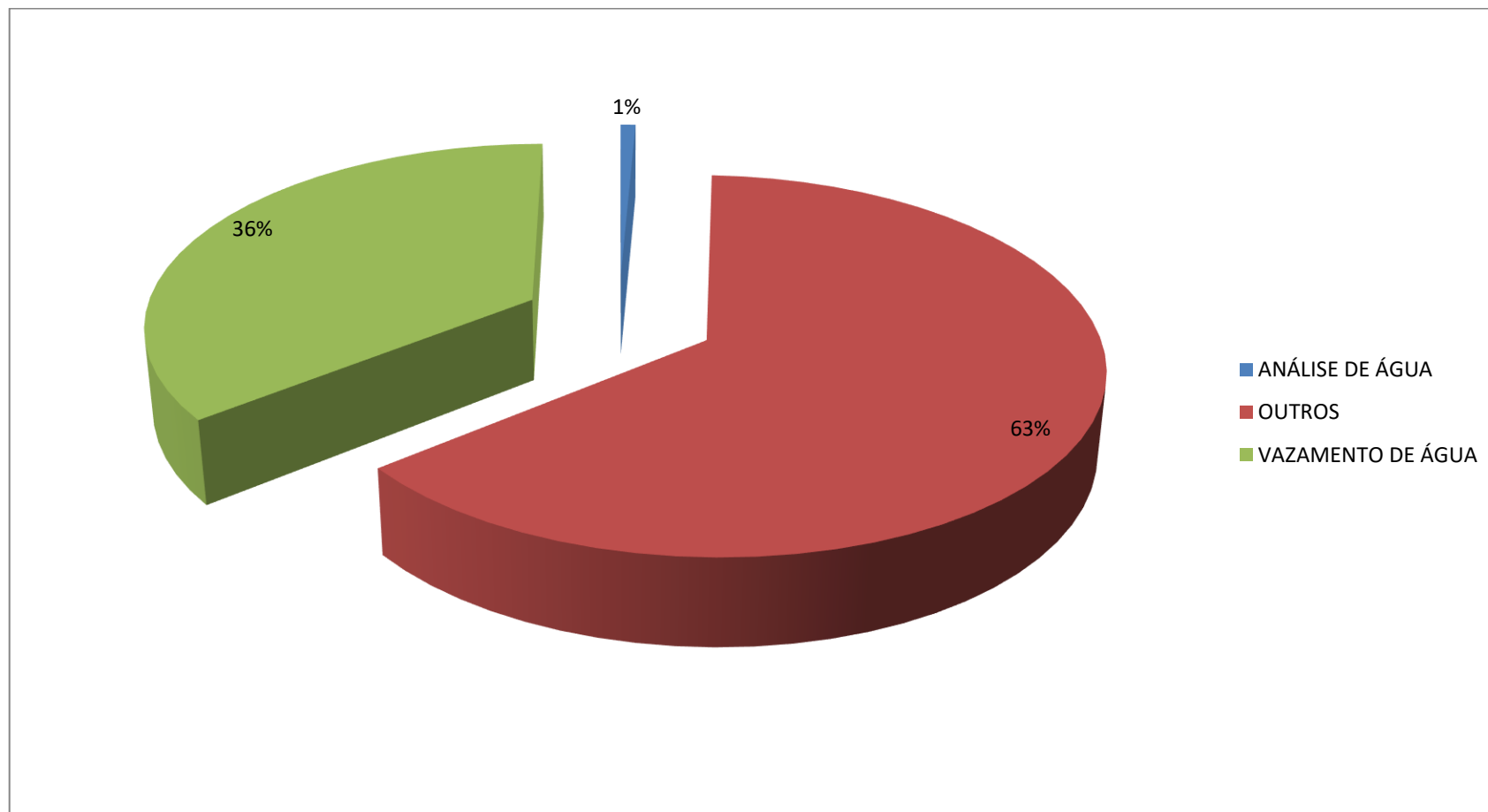
A NINA é a atendente virtual da CEDAE, sendo o acesso feito pelo site da Companhia ([www.cedae.com.br](http://www.cedae.com.br)), no link “chat online”. Neste canal o cidadão pode abrir demandas de falta d’água, vazamento de água e esgoto, análise da qualidade da água, e etc.



### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie da NINA

Serviços		Demandados	Atendidos	Em Andamento	% de Atendimento	
Operação	Água	Falta de Água	-	-	-	
Manutenção	Água	Vazamento de Água	99	93	6	94%
		Solicitação de Carro-pipa	-	-	-	-
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-	-
Comercial		Revisão de Contas	-	-	-	-
		Alteração de Nome na Conta	-	-	-	-
		Parcelamento / Reparcimento	-	-	-	-
Análise de Água			2	-	2	0%
Outros			176	176	-	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.

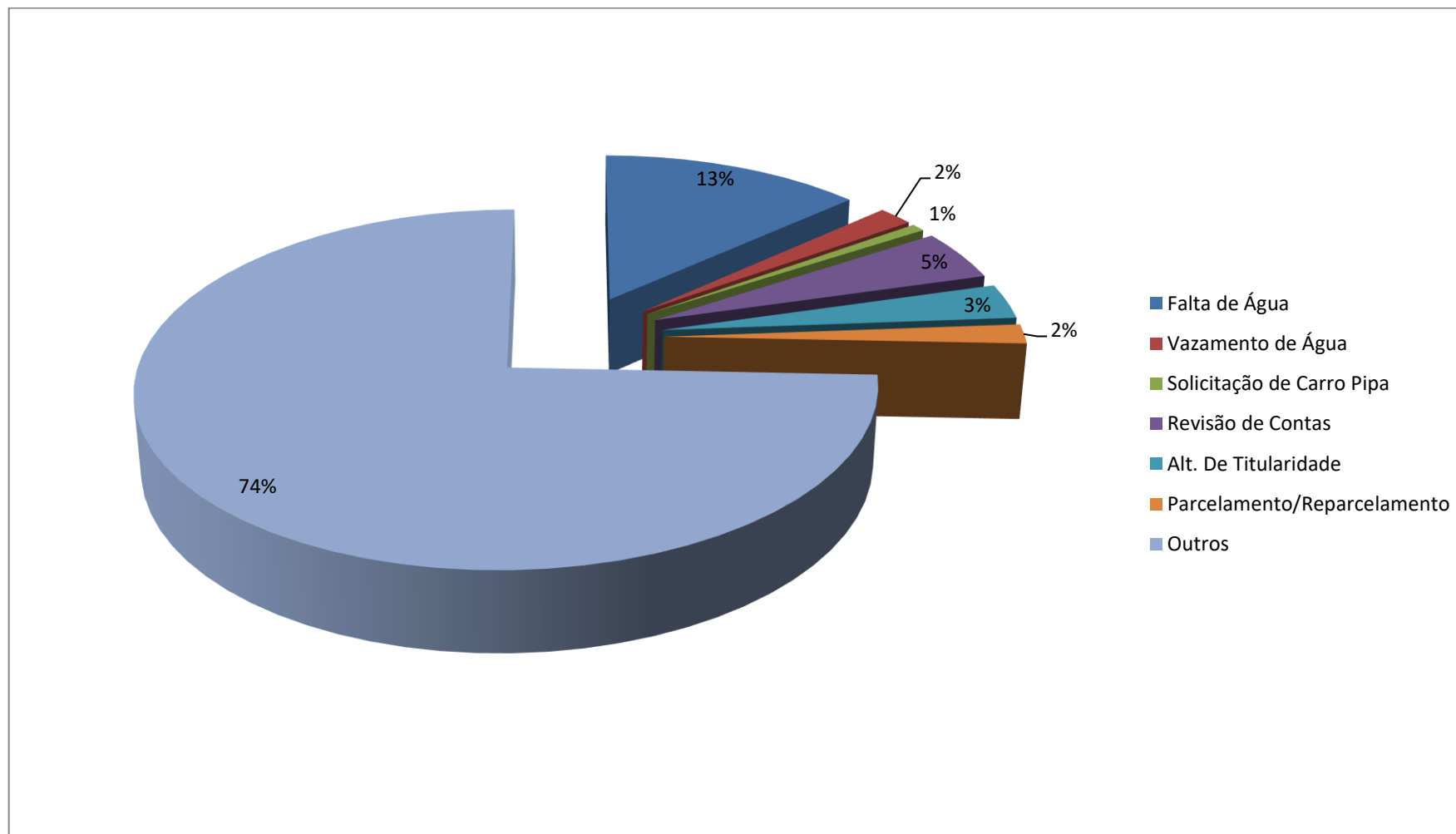
# ReclameAQUI



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

Serviços		Demandados	Atendidos	Em Andamento	% de Atendimento	
Operação	Água	Falta de Água	37	37	-	100%
Manutenção	Água	Vazamento de Água	5	5	-	100%
		Solicitação de Carro-pipa	2	2	-	100%
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-	-
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	-	-	-	-
Comercial		Revisão de Contas	13	13	-	100%
		Alteração de Nome na Conta	9	8	1	89%
		Parcelamento / Reparcimento	5	5	-	100%
Análise de Água			-	-	-	-
Denúncia			-	-	-	-
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	-	-	-	-
		Substituição de Hidrômetro	-	-	-	-
Outros			206	205	1	99,5%

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO RECLAME AQUI





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

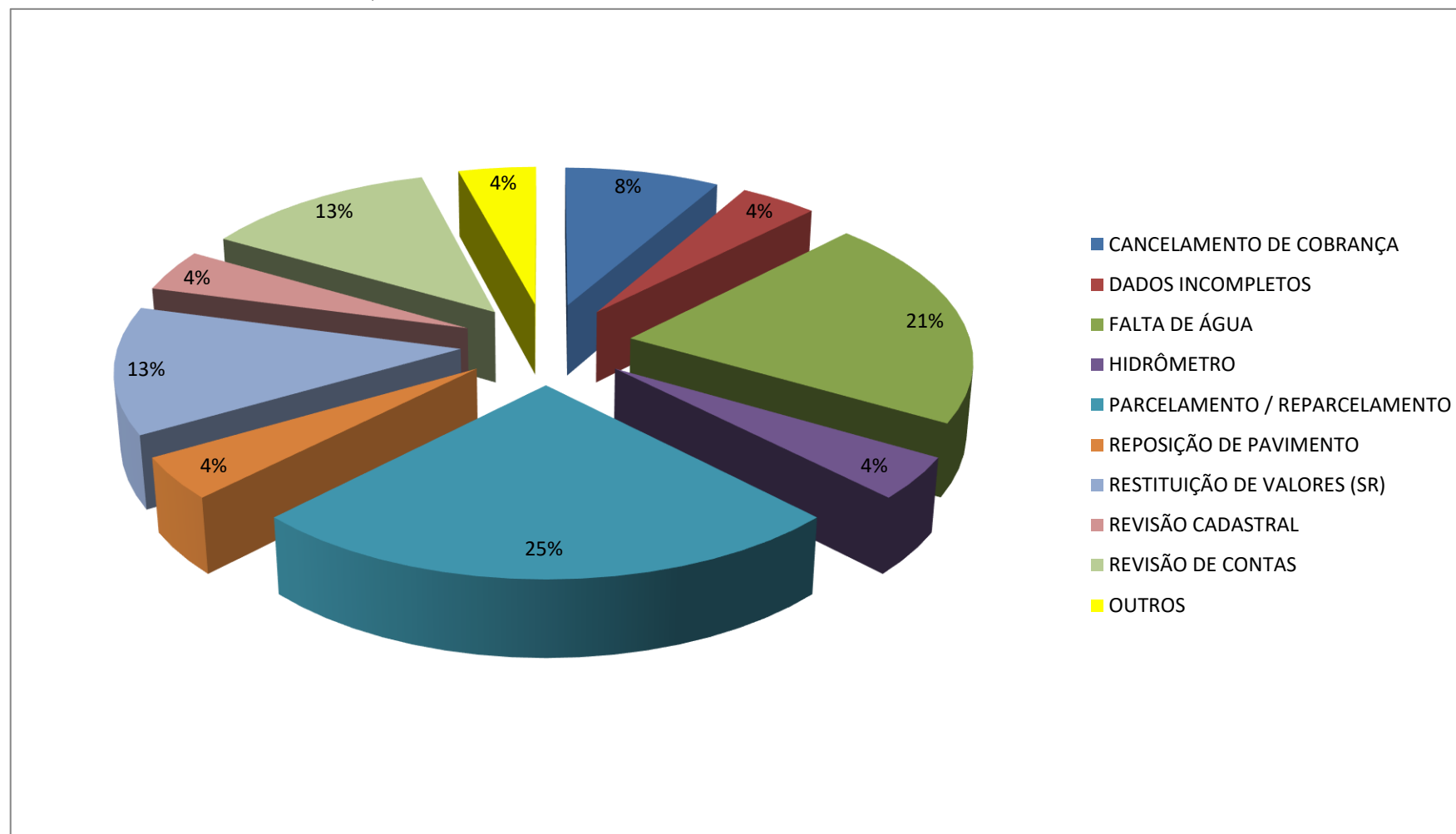
É uma das Comissões Permanentes da ALERJ e presta um serviço gratuito à população fluminense, além de analisar projetos e mensagens relacionadas aos direitos dos consumidores antes de irem à votação em plenário. Os cidadãos que se sentirem prejudicados pelos fornecedores de serviços e produtos podem 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	5	-	100%
	Água	Reposição de Pavimento	1	1	-	100%
Manutenção	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-	-
		Reposição de Tampão	-	-	-	-
Comercial		Revisão de Contas	3	3	-	100%
		Cancelamento de Cobrança	2	2	-	100%
		Alteração de Titularidade	1	-	1	-
		Parcelamento / Reparcèlement	6	6	-	100%
Outros		Dados Incompletos	1	1	-	100%

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA CDC – ALERJ



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

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

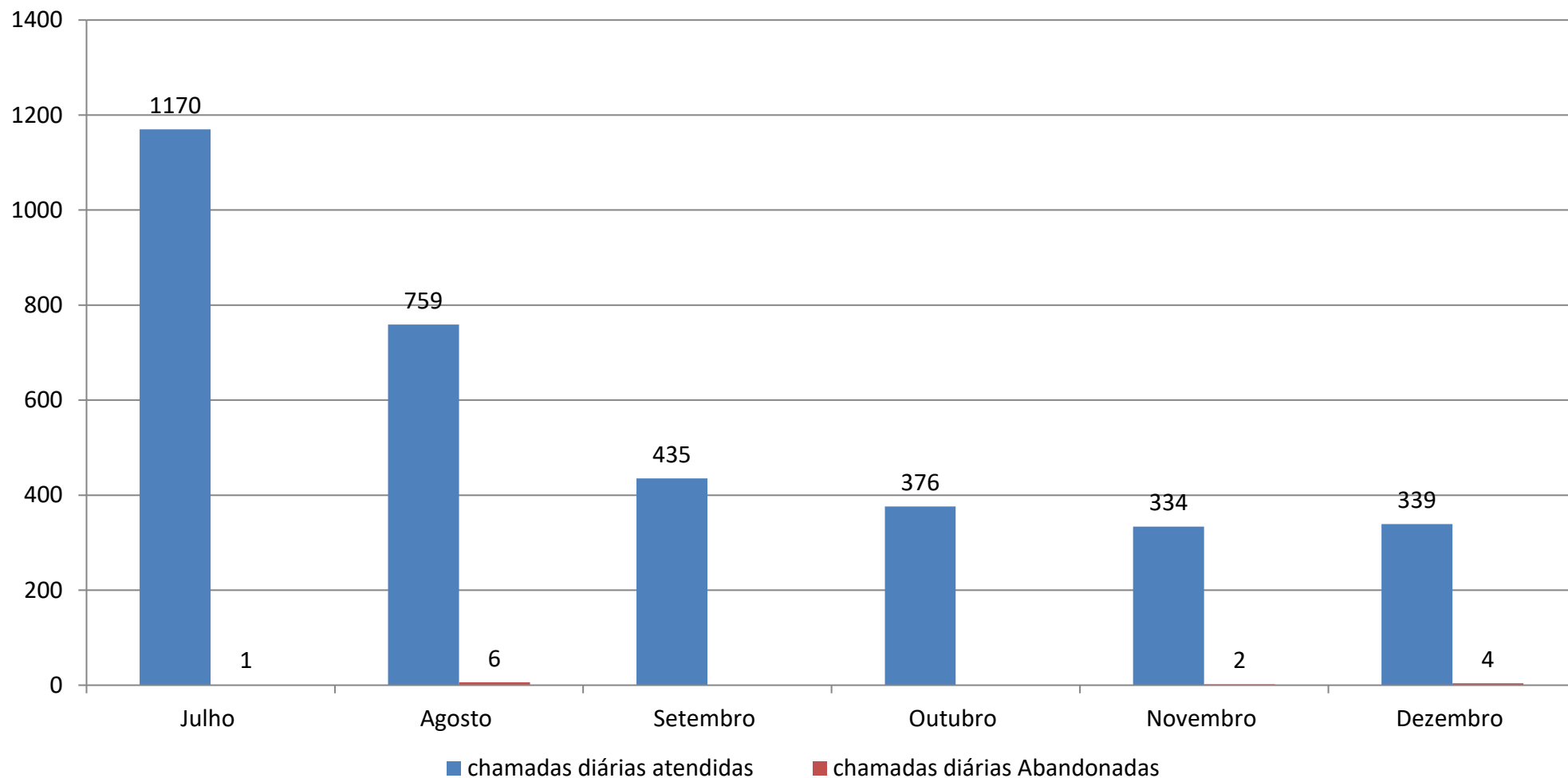
Atendimento realizado através do n.º 0800 0316032, das 08h às 17h, de segunda-feira a sexta-feira.



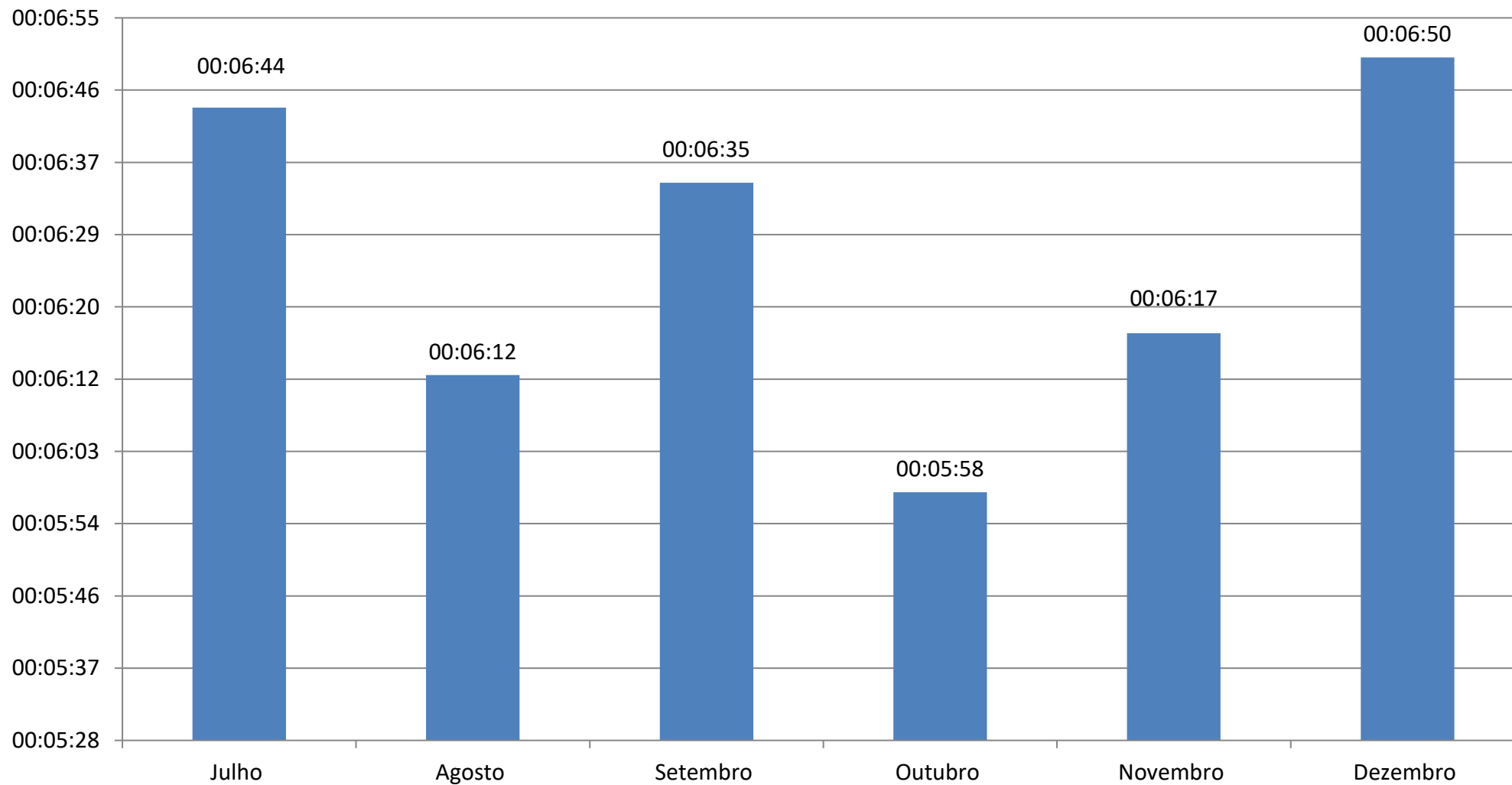
Sistema de Telefonia									
Informações de Performance / Nível de Serviço									
Mês	Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
		Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
Julho	1171	1170	98.8 %	99.91 %	1	0,09%	00:00:02	00:06:44	103%
Agosto	765	759	99.34 %	99.22 %	6	0,78%	00:00:03	00:06:12	101%
Setembro	435	435	100 %	100 %	-	0,00%	00:00:01	00:06:35	100%
Outubro	376	376	99.73 %	100 %	-	0,00%	00:00:01	00:05:58	101%
Novembro	336	334	99.7 %	99.4 %	2	0,60%	00:00:02	00:06:17	101%
Dezembro	343	339	100 %	98.83 %	4	1,17%	00:00:01	00:06:50	100%

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

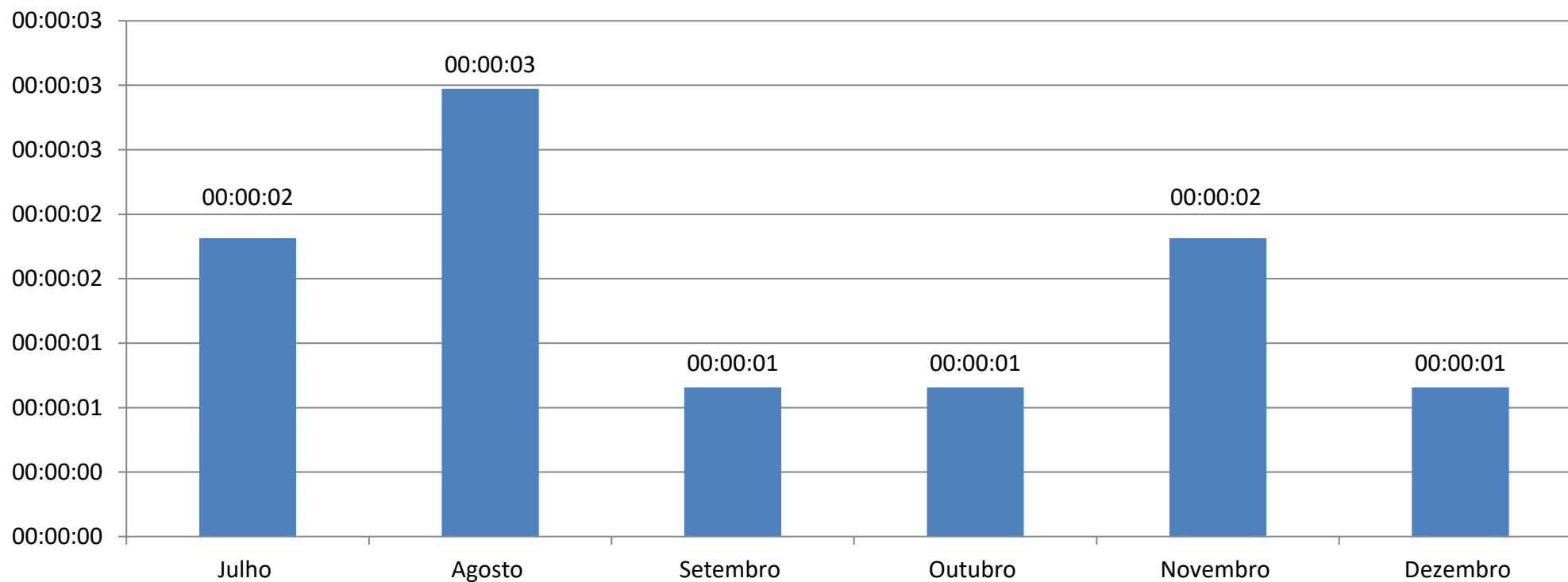
### Quantidade de chamadas do 2º semestre atendidas / Abandonadas na Ouvidoria



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



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





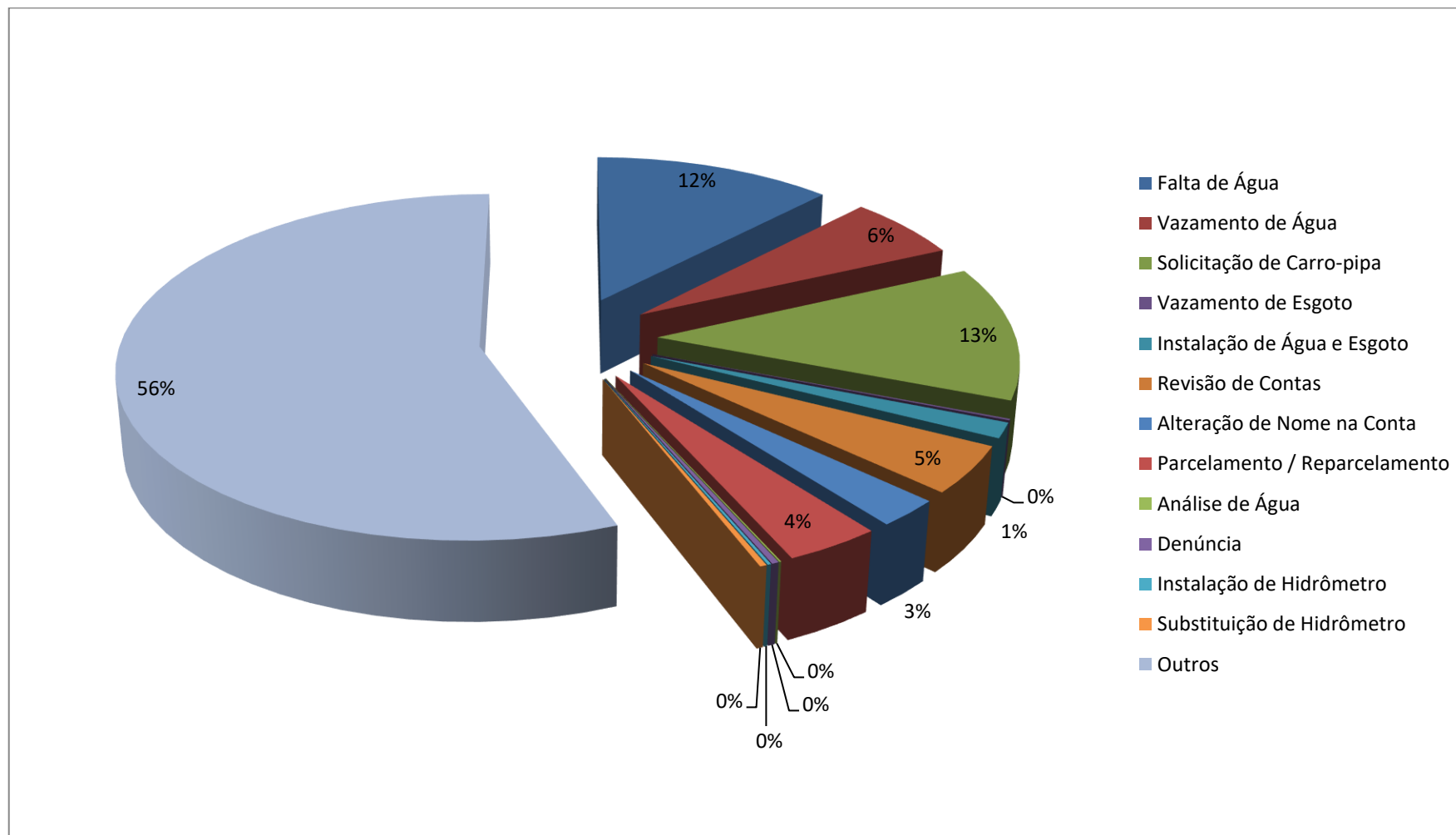
### Quantidade de Ordens de Serviços abertas pela Ouvidoria

Assuntos	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
A - Operação de Água	487	78	16	25	8	12	626
B - Manutenção de Água	149	4	6	6	3	-	168
C - Manutenção de Esgoto	-	-	-	-	-	-	-
D - Outros	1	-	-	-	-	-	1
E - Comercial	15	10	4	3	-	1	33
F – Denúncia	2	2	-	-	1	-	5
G - Setor Técnico	27	1	-	1	1	-	30
H - Laboratório de Micromedição	2	-	-	1	-	-	3
I - Análise de Água	2	-	-	-	-	-	2
<b>Total</b>	<b>685</b>	<b>95</b>	<b>26</b>	<b>36</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>868</b>

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

Serviços		Demandados	Atendidos	Em Andamento	% de Atendimento	
Operação	Água	Falta de Água	358	336	22	94%
Manutenção	Água	Vazamento de Água	173	169	4	98%
		Solicitação de Carro-pipa	368	360	8	98%
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	4	4	-	100%
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	42	38	4	90%
		Revisão de Contas	130	117	13	90%
Comercial		Alteração de Nome na Conta	75	72	3	96%
		Parcelamento / Reparcimento	111	107	4	96%
Análise de Água			2	2	-	100%
Denúncia			8	4	4	50%
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	4	2	2	50%
		Substituição de Hidrômetro	8	7	1	88%
Outros			1632	1611	21	99%

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



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

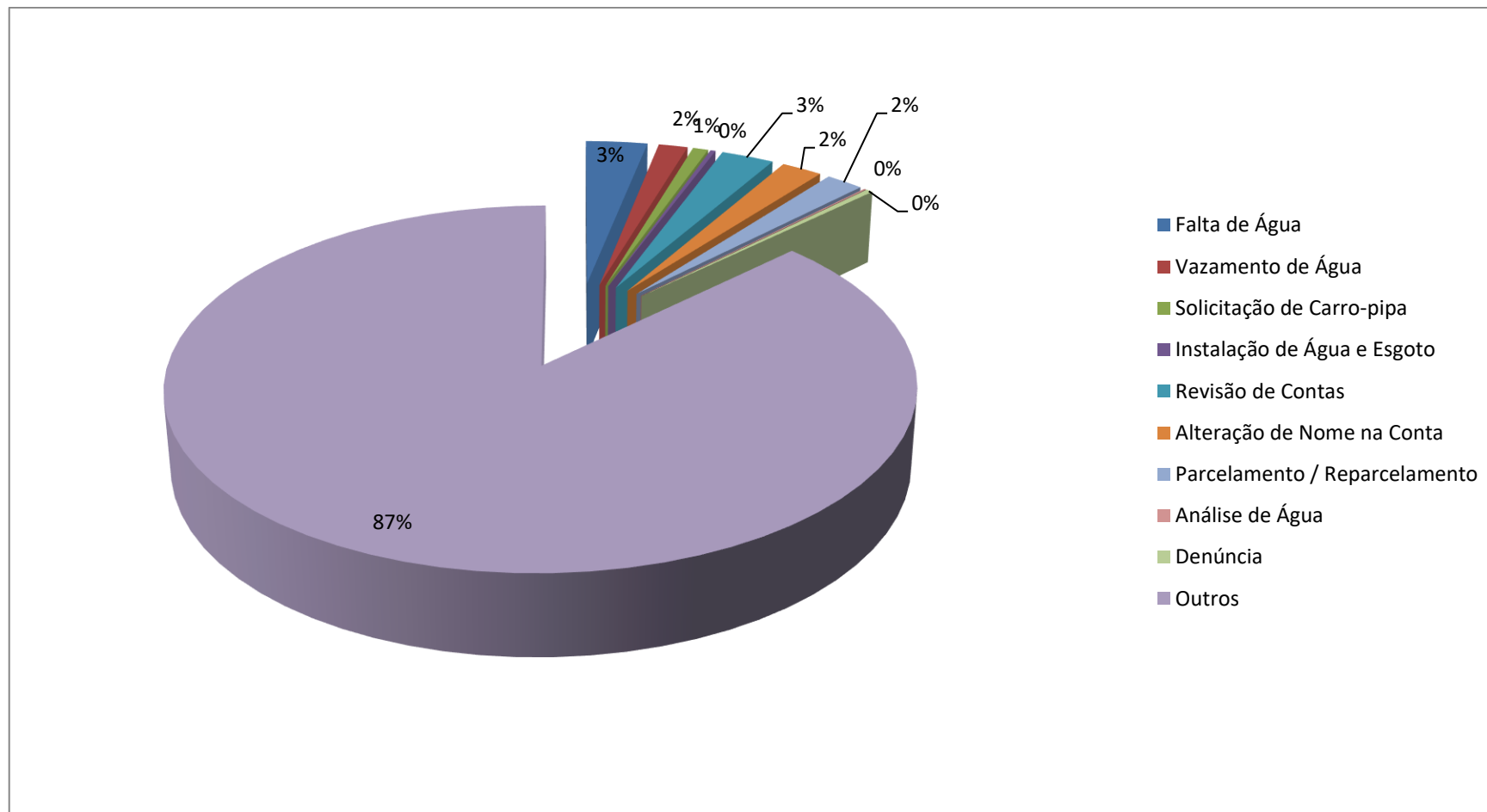
Recebimento de demandas através do e-mail [ouvidoriageral@cedae.com.br](mailto:ouvidoriageral@cedae.com.br). canal de atendimento ao público em geral



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

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendimento	
Operação	Água	Falta de Água	36	36	-	100%
Manutenção	Água	Vazamento de Água	17	17	-	100%
		Solicitação de Carro-pipa	9	9	-	100%
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-	-
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		3	3	-	100%
	Revisão de Contas		31	31	-	100%
Comercial	Alteração de Nome na Conta		24	24	-	100%
	Parcelamento / Reparcimento		22	22	-	100%
Análise de Água			1	1	-	100%
Denúncia			4	4	-	100%
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro		-	-	-	-
	Substituição de Hidrômetro		-	-	-	-
Outros			999	999	-	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.

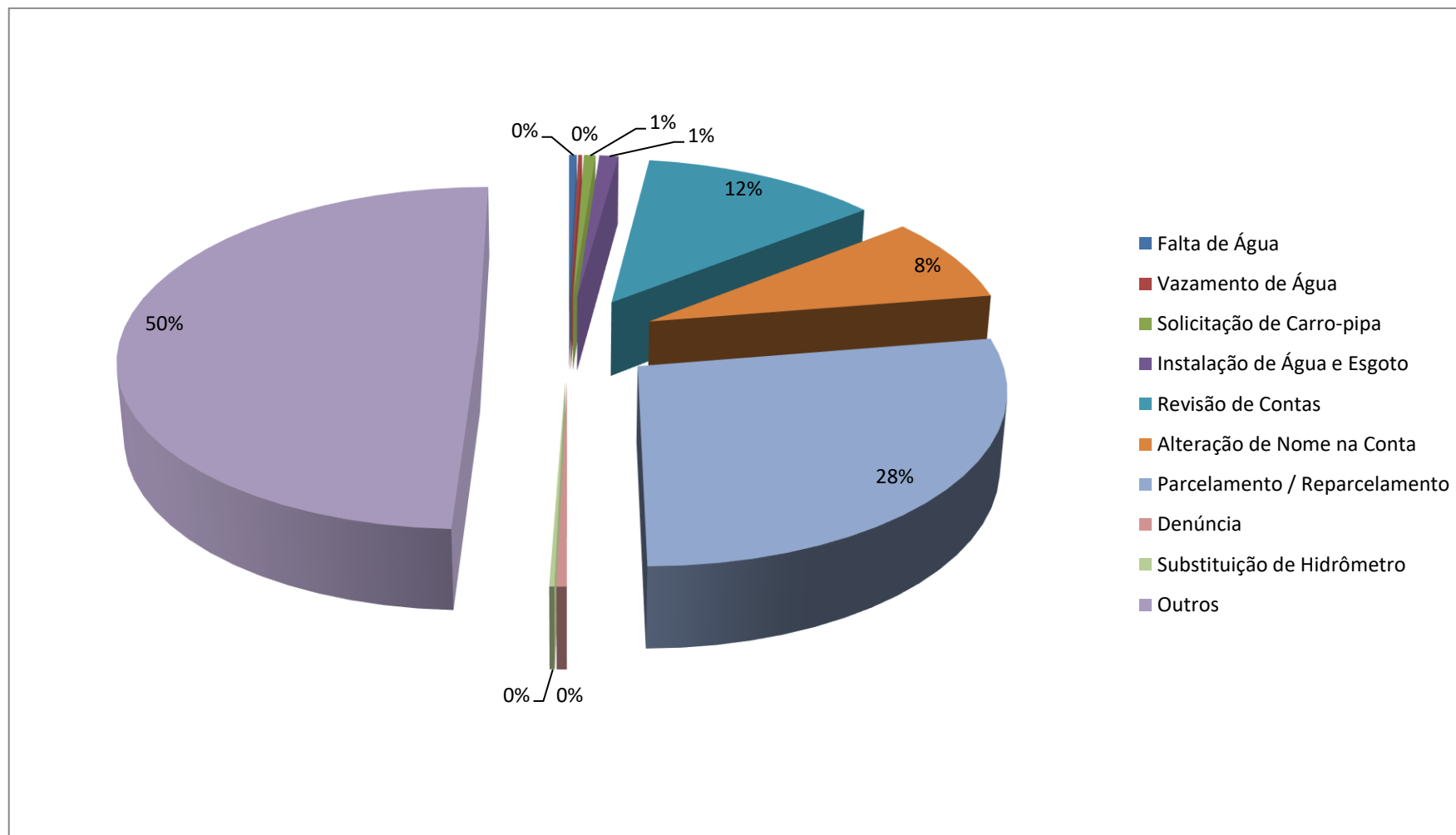


### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de Atendimento Pessoal no Prédio Sede

Serviços		Demandados	Atendidos	Em Andamento	% de Atendimento	
Operação	Água	Falta de Água	2	2	-	100%
Manutenção	Água	Vazamento de Água	1	1	-	100%
		Solicitação de Carro-pipa	3	3	-	100%
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-	-
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		5	5	-	100%
	Revisão de Contas		62	62	-	100%
Comercial	Alteração de Nome na Conta		41	41	-	100%
	Parcelamento / Reparcamento		140	140	-	100%
Denúncia			2	2	-	100%
Laboratório de Micromedicação	Substituição de Hidrômetro		1	1	-	100%
Outros			251	251	-	100%



## QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE PRÉ-ATENDIMENTO E ATENDIMENTO PESSOAL CONSOLIDADO



#### 4 - **AGENERSA** ([cedae.agenersa@cedae.com.br](mailto:cedae.agenersa@cedae.com.br))

A Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro (AGENERSA) exerce o poder regulatório dos Contratos de Concessão e Permissões de Serviços Públicos, nas áreas de energia e saneamento básico.

A regulação da AGENERSA é praticada por meio de três vertentes principais: 1) Regulação Técnica e Fiscalizatória, com o objetivo de adequar ou aperfeiçoar a prestação dos serviços públicos à população com qualidade e continuidade dos sistemas; 2) Regulação Econômica, com o propósito de preservar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos de concessão firmados entre os poderes concedentes e as concessionárias, assegurando a modicidade das tarifas, bem como as metas de ampliação da cobertura dos sistemas; e 3) Regulação Comercial, que tem a finalidade de normatizar os procedimentos de atendimento na busca pela estabilidade nas relações envolvendo os poderes concedentes, as concessionárias e os usuários, atuando como mediadora das partes envolvidas.

Através de sua Ouvidoria, a AGENERESA também atua como órgão de terceira instância.



### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de AGENERSA

Serviços		Demandados	Atendidos	Em Andamento	% de Atendimento	
Operação	Água	Falta de Água	34	34	-	100%
		Vazamento de Água	2	2	-	100%
Manutenção	Água	Solicitação de Carro-pipa	8	8	-	100%
		Serviço Mal Finalizado	-	-	-	-
		Reposição de Pavimento	1	1	-	100%
		Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	2	2	-	100%
		Revisão de Contas	13	13	-	100%
Comercial		Alteração de Nome na Conta	2	2	-	100%
		Cancelamento de Cobrança	2	2	-	100%
		Parcelamento / Reparcelamento	4	4	-	100%
		Denúncia	2	2	-	100%
Outros			5	5	-	100%

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE AGENERSA

