

RELATÓRIO

ATENDIMENTO OUVIDORIA

- 1º Trimestre de 2021 -

Sumário

APRESENTAÇÃO.....	4
QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS POR CLASSIFICAÇÃO	5
QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS POR ESPÉCIE – GERAL	8
Lei de Acesso à Informação – LAI (e-SIC e SIC Presencial)	14
ATENDIMENTOS À LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	15
CANAIS DE ENTRADA DE DEMANDAS DE PRIMEIRA INSTÂNCIA	16
1 - Atendimento Telefônico SAC (0800-2821195);	17
2 - Fale com a CEDAE (www.cedae.com.br);.....	36
3 - Documentos Físicos;.....	43
- Autos de infração da PMRJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;.....	44
- Editais da Prefeitura do RJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;.....	50
- Câmara dos Deputados RJ: Ofícios da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro;	56
- Câmara de Vereadores: Ofícios da Câmara Municipal do Rio de Janeiro;.....	62
- SUBDEC: Ofícios da Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil, da Secretaria Municipal de Ordem Pública, da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro;	68
- Rd (Registro de Documento): Documentos protocolizados diretamente no Protocolo Geral da Companhia;.....	74
- Carta s/n: Documentos entregues via Correios	80
- Telegrama: Documentos entregues via Correios;.....	86

4 - Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro - MPERJ (ouvidoriampelj@cedae.com.br);.....	92
5 - Consumidor.gov (https://www.consumidor.gov.br)	99
6 - Fala.BR (Governo da União - https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f)	106
7 - NINA (www.cedae.com.br)	113
8 - Reclame Aqui (www.reclameaqui.com.br)	120
9 - Disque Denúncia	127
10 - Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ – CODECON	134
11 - Alô-ALERJ.....	141
CANAIS DE ENTRADA DE DEMANDAS DE SEGUNDA INSTÂNCIA – OUVIDORIA	148
1 - Atendimento Telefônico Ouvidoria (0800-0316032).....	149
2 - E-mail (ouvidoriageral@cedae.com.br)	168
3 - Atendimento Pessoal no prédio sede	175
4 - AGENERSA (cedae.agenersa@cedae.com.br).....	182
CONCEITOS.....	189

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral da CEDAE (OUG-DPR) está localizada na sede da Companhia e é responsável pelo atendimento de primeira – por meio de diversos canais - e segunda instância – por meio da Ouvidoria e atua recebendo reclamações, solicitações, sugestões, denúncias, informações e elogios.

Canais de atendimento de Acesso à Informação - Ouvidoria:

- 1 - E-SIC (GOV. DO ESTADO);
- 2 - SIC Presencial;

Canais de entrada de demandas de primeira instância:

- 1 - Atendimento Telefônico SAC (0800-2821195);
- 2 - Fale com a CEDAE (www.cedae.com.br);
- 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 - Defensoria Pública;
- 6 - Consumidor.gov (<https://www.consumidor.gov.br>);
- 7 - Fala.BR (Governo da União);
- 8 - NINA (www.cedae.com.br);
- 9 - Reclame Aqui (www.reclameaqui.com.br);
- 10 - Disque Denúncia;
- 11 - Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ – CODECON;
- 12 - 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

JANEIRO

- Canais de entrada de demandas de primeira instância:

Natureza	Total	Não Atendido	Atendido	% Atendimento
Solicitação	31851	13880	17971	56,42%
Informação	25797		25797	100%
Reclamação	19.765	6.622	13.143	66,50%
Denúncia	660	438	222	33,64%
Elogio	59		59	100%
Sugestão	43		43	100%
Total	78175	20940	57235	73,21%

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

Natureza	Total	Não Atendido	Atendido	% Atendimento
Solicitação	1805	720	1085	60,11%
Informação	546	167	379	69,41%
Reclamação	279		279	100,00%
Denúncia	28	16	12	42,86%
Elogio	5		5	100,00%
Sugestão	3		3	100,00%
Total	2666	903	1763	66,13%

FEVEREIRO

- Canais de entrada de demandas de primeira instância:

Natureza	Total	Não Atendido	Atendido	% Atendimento
Solicitação	25119	9692	15427	61%
Informação	23814		23814	100%
Reclamação	15379	3789	11590	75%
Denúncia	510	278	232	45%
Elogio	57		57	100%
Sugestão	35		35	100%
Total	64914	13759	51155	79%

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

Natureza	Total	Não Atendido	Atendido	% Atendimento
Solicitação	636	223	413	65%
Informação	823		823	100%
Reclamação	3184	1356	1828	57%
Denúncia	29	12	17	59%
Elogio	10		10	100%
Sugestão	5		5	100%
Total	4687	1591	3096	66%

MARÇO

- Canais de entrada de demandas de primeira instância:

Natureza	Total	Não Atendido	Atendido	% Atendimento
Solicitação	29022	7518	21504	74,09%
Informação	28521		28521	100%
Reclamação	15759	4707	11052	70,13%
Denúncia	641	417	224	34,94%
Elogio	69		69	100%
Sugestão	49		49	100%
Total	74061	12642	61419	82,93%

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

Natureza	Total	Não Atendido	Atendido	% Atendimento
Solicitação	599	118	481	80,30%
Informação	1098		1098	100%
Reclamação	2673	507	2166	81,03%
Denúncia	32	11	21	65,62%
Elogio	2		2	100%
Sugestão	1		1	100%
Total	4405	636	3769	85,56%

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS POR ESPÉCIE – GERAL

JANEIRO

- Canais de entrada de demandas de primeira instância:

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	alta de Água	22946	16880	6066	74%	86,11
Manutenção	Água	Vazamento de Água	5965	5064	901	85%	114,13
		Solicitação de Carro-pipa	7883	4719	3164	60%	154,76
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	3788	3175	613	84%	82,58
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		1931	1389	542	72%	8,07
Comercial	Revisão de Contas		3719	2088	1631	56%	43,09
	Alteração de Nome na Conta		2890	1260	1630	44%	43,81
	Parcelamento / Reparcimento		1480	1098	382	74%	31,08
Análise de Água			338	128	210	38%	141,00
Denúncia			585	173	412	30%	212,81
Laboratório de Micromedicação	Instalação de Hidrômetro		149	109	40	73%	22,90
	Substituição de Hidrômetro		423	328	95	78%	17,63
Outros			26078	20824	5254	80%	11,41

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	1054	760	294	72%	98,02
Manutenção	Água	Vazamento de Água	191	161	30	84%	165,91
		Solicitação de Carro-pipa	542	421	121	78%	163,78
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	165	129	36	78%	88,93
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	194	83	111	43%	91,37
		Revisão de Contas	369	123	246	33%	80,78
Comercial		Alteração de Nome na Conta	105	47	58	45%	92,43
		Parcelamento / Reparcimento	35	14	21	40%	116,57
Análise de Água			9	5	4	56%	158,40
Denúncia			27	12	15	44%	210,00
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro	16	10	6	63%	168,00
		Substituição de Hidrômetro	51	30	21	59%	172,00
Outros			629	251	378	40%	100,02

FEVEREIRO

- 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	16124	14264	1860	88%	119,45
Manutenção	Água	Vazamento de Água	5168	4688	480	91%	97,26
		Solicitação de Carro-pipa	6416	5169	1247	81%	201,56
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	3523	3254	269	92%	98,71
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		1643	1209	434	74%	19,63
Comercial	Revisão de Contas		3450	1878	1572	54%	33,47
	Alteração de Nome na Conta		2615	1234	1381	47%	51,46
	Parcelamento / Reparcamento		1406	1112	294	79%	37,77
Análise de Água			369	263	106	71%	328,61
Denúncia			452	230	222	51%	233,11
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro		107	77	30	72%	50,49
	Substituição de Hidrômetro		364	280	84	77%	53,31
Outros			23277	12449	10828	53%	18,05

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	1075	945	130	88%	142,63
Manutenção	Água	Vazamento de Água	149	130	19	87%	84,92
		Solicitação de Carro-pipa	819	739	80	90%	186,51
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	206	191	15	93%	115,10
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	180	82	98	46%	130,54
		Revisão de Contas	390	131	259	34%	103,15
Comercial		Alteração de Nome na Conta	105	41	64	39%	152,20
		Parcelamento / Reparcimento	34	14	20	41%	15,43
Análise de Água			9	4	5	44%	126,00
Denúncia			24	16	8	67%	255,00
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro	22	14	8	64%	178,29
		Substituição de Hidrômetro	27	14	13	52%	99,43
Outros			1647	482	1165	29%	54,77

MARÇO

- 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	17111	12539	4572	73%	2,436
Manutenção	Água	Vazamento de Água	5589	4604	985	82%	3,836
		Solicitação de Carro-pipa	7218	3883	3335	54%	6,431
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	3959	3332	627	84%	3,024
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		1907	1818	89	95%	0,351
Comercial	Revisão de Contas		4123	3547	576	86%	0,541
	Alteração de Nome na Conta		3258	2722	536	84%	0,429
	Parcelamento / Reparcimento		1624	1539	85	95%	0,177
Análise de Água		487	248	239	51%	2,835	
Denúncia		468	172	296	37%	5,326	
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro		149	135	14	91%	0,630
	Substituição de Hidrômetro		452	406	46	90%	1,264
Outros		28650	27332	1318	95%	0,240	

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	623	475	148	76%	3,120
Manutenção	Água	Vazamento de Água	118	101	17	86%	3,594
		Solicitação de Carro-pipa	568	417	151	73%	5,657
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	156	134	22	86%	3,306
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	217	140	77	65%	2,986
		Revisão de Contas	312	269	43	86%	0,115
Comercial		Alteração de Nome na Conta	108	88	20	81%	0,398
		Parcelamento / Reparcimento	30	26	4	87%	0,115
Análise de Água			7	4	3	57%	1,750
Denúncia			29	19	10	66%	3,947
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro	14	10	4	71%	2,700
		Substituição de Hidrômetro	53	45	8	85%	1,933
Outros			1236	1183	53	96%	0,272

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 – LAI (e-SIC e SIC Presencial)

e-SIC e SIC Presencial			
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO
Pedidos de acesso à informação	48	13	30
Recursos de primeira instância	10	30	6
Recursos de segunda instância	1	8	20
Recursos de terceira instância (CGE-RJ)	1	3	15
Atendidas			
Demandas atendidas	29	13	6
Demandas que não cumpriram requisitos legais	1	2	0
Pendentes			
Demandas em andamento	18	0	0
% de demandas			
Acesso negado – s/ requisitos	2%	15	0
Acesso concedido	60%	100	20
Demandas em andamento	38%	0	0

CANAIS DE ENTRADA DE DEMANDAS DE PRIMEIRA INSTÂNCIA

1 - Atendimento Telefônico SAC (0800-2821195);

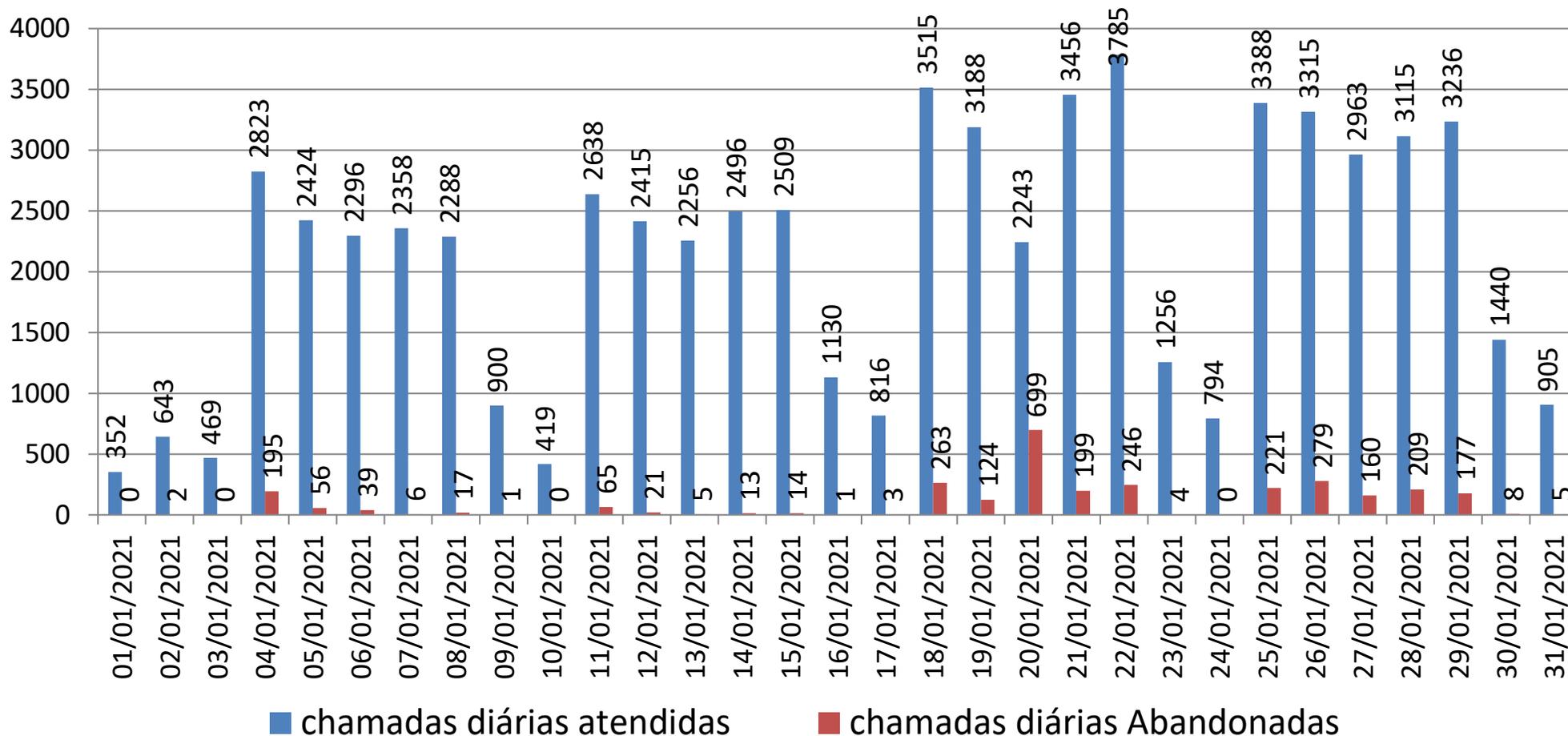
Atendimento realizado através do n.º 0800 2821 195, 24hs, todos os dias.



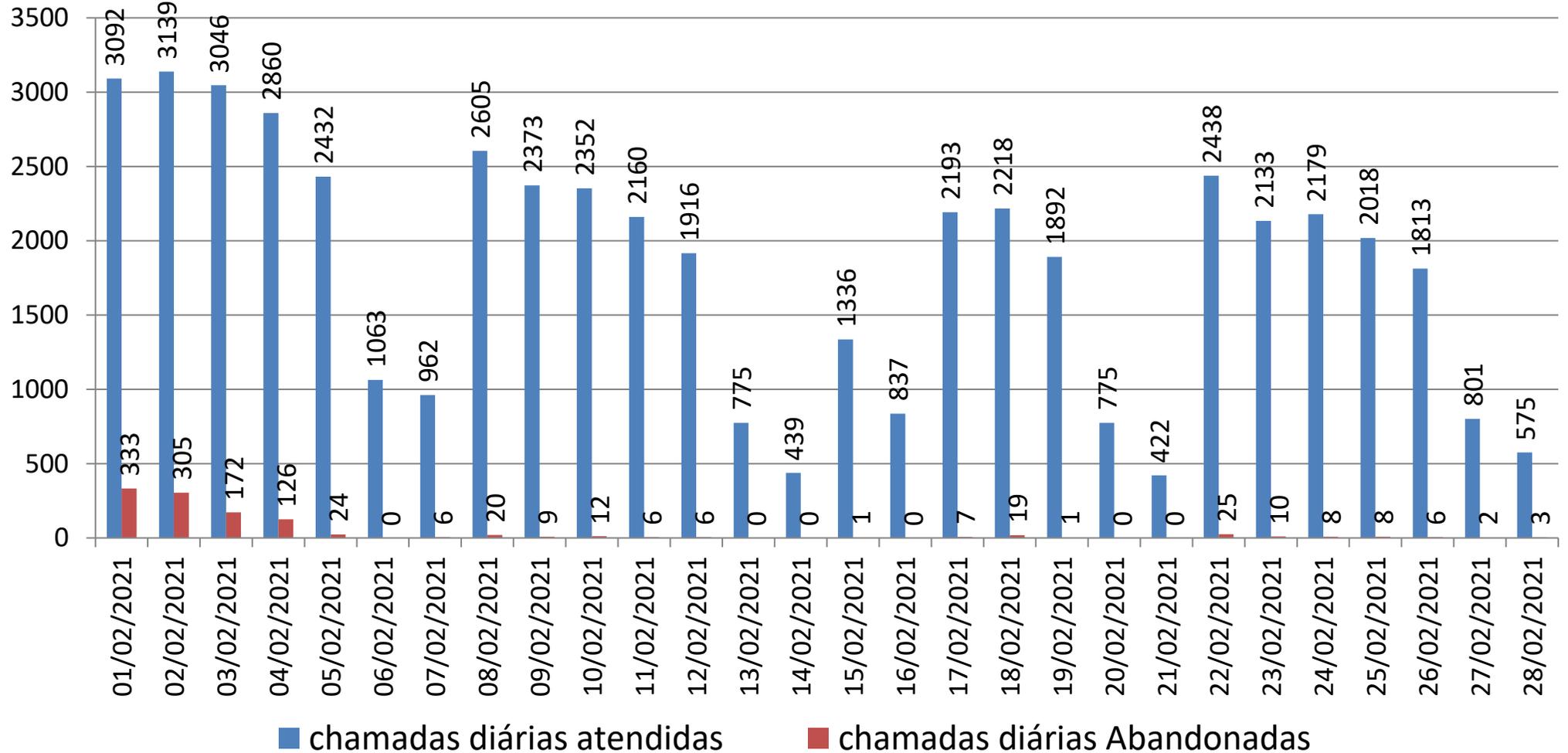
Sistema de Telefonia									
Informações de Performance / Nível de Serviço									
Meses	Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
		Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
Janeiro	65.831	62.799	68,37	95,39	3.032	4,61	00:03:06	00:07:36	115
Fevereiro	51.953	50.844	83,23	97,86	1.109	2,13	00:00:35	00:07:30	103,9
Março	60.189	58.866	85,10	97,80	1.322	2,20	00:00:27	00:07:21	130

Quantidade de chamadas diárias atendidas no SAC

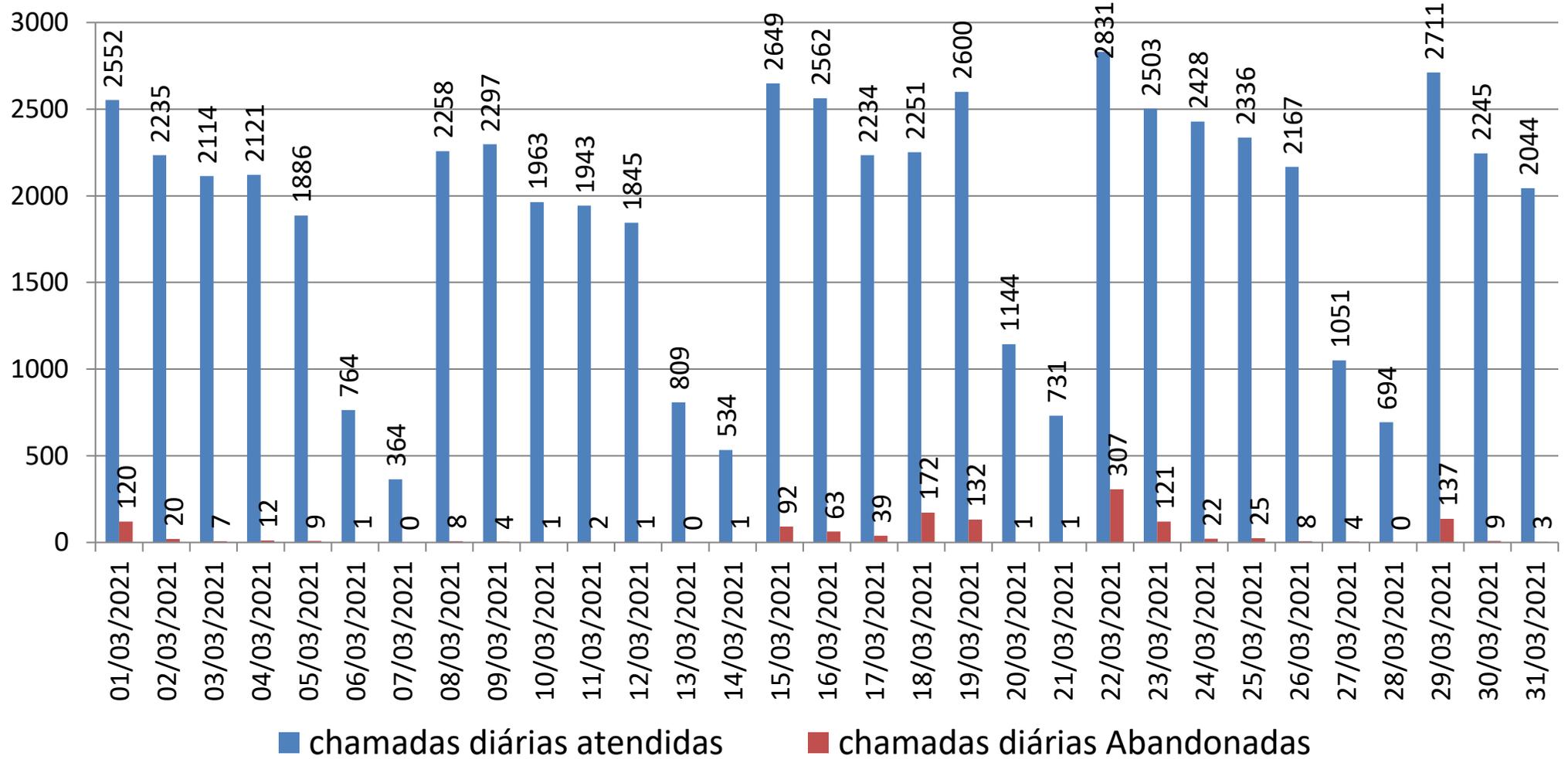
JANEIRO



FEVEREIRO

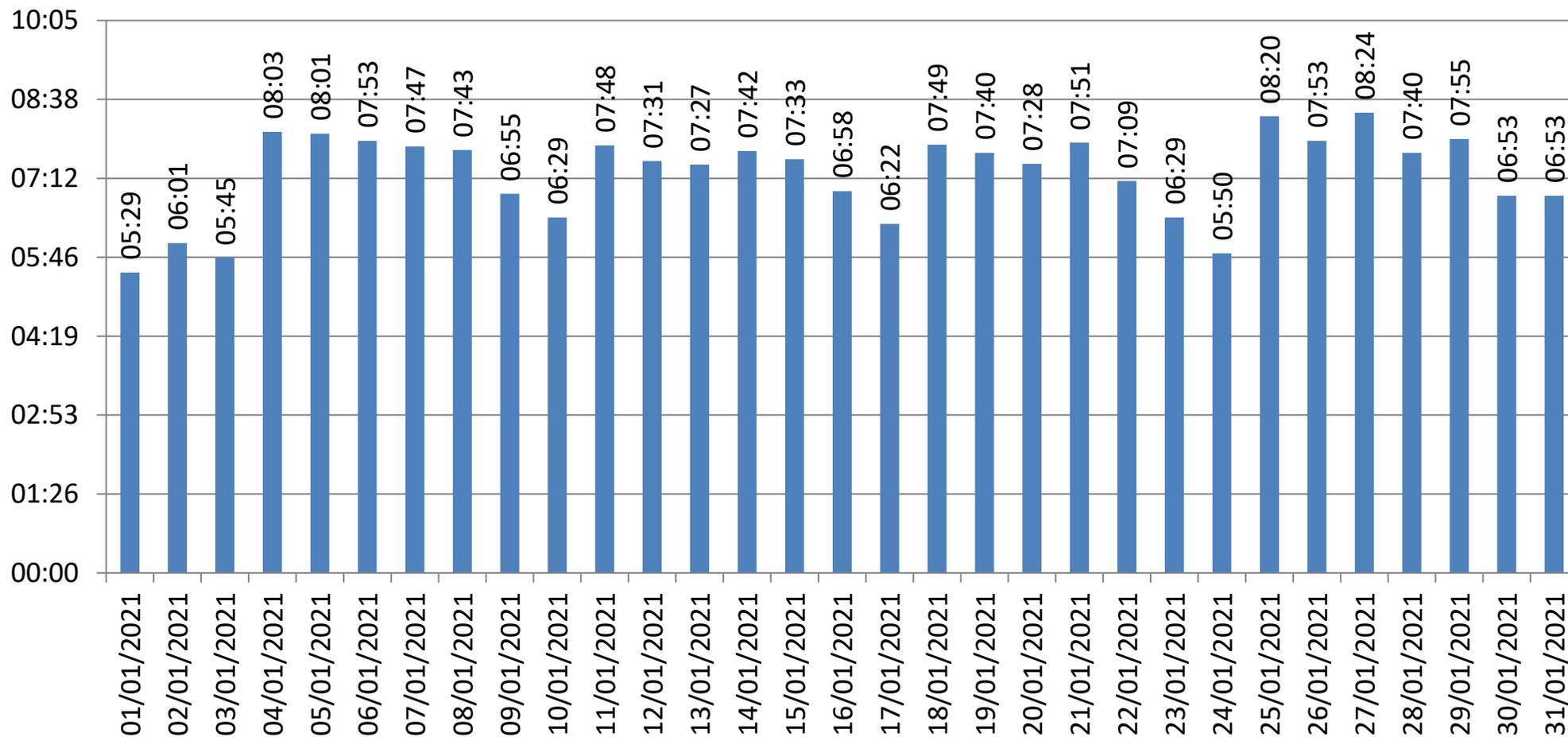


MARÇO

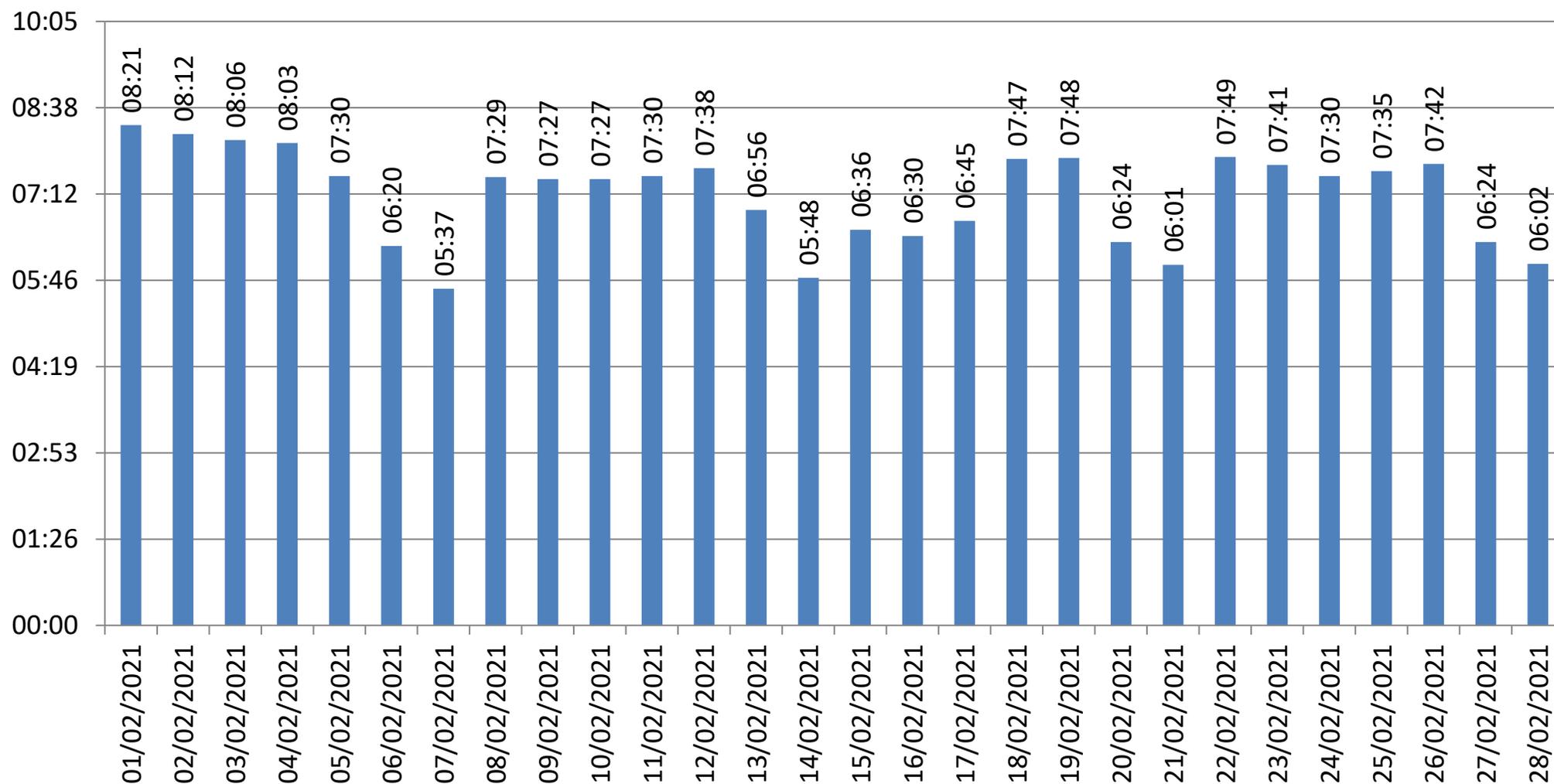


Evolução do TMA por dia do SAC (0800-2821195)

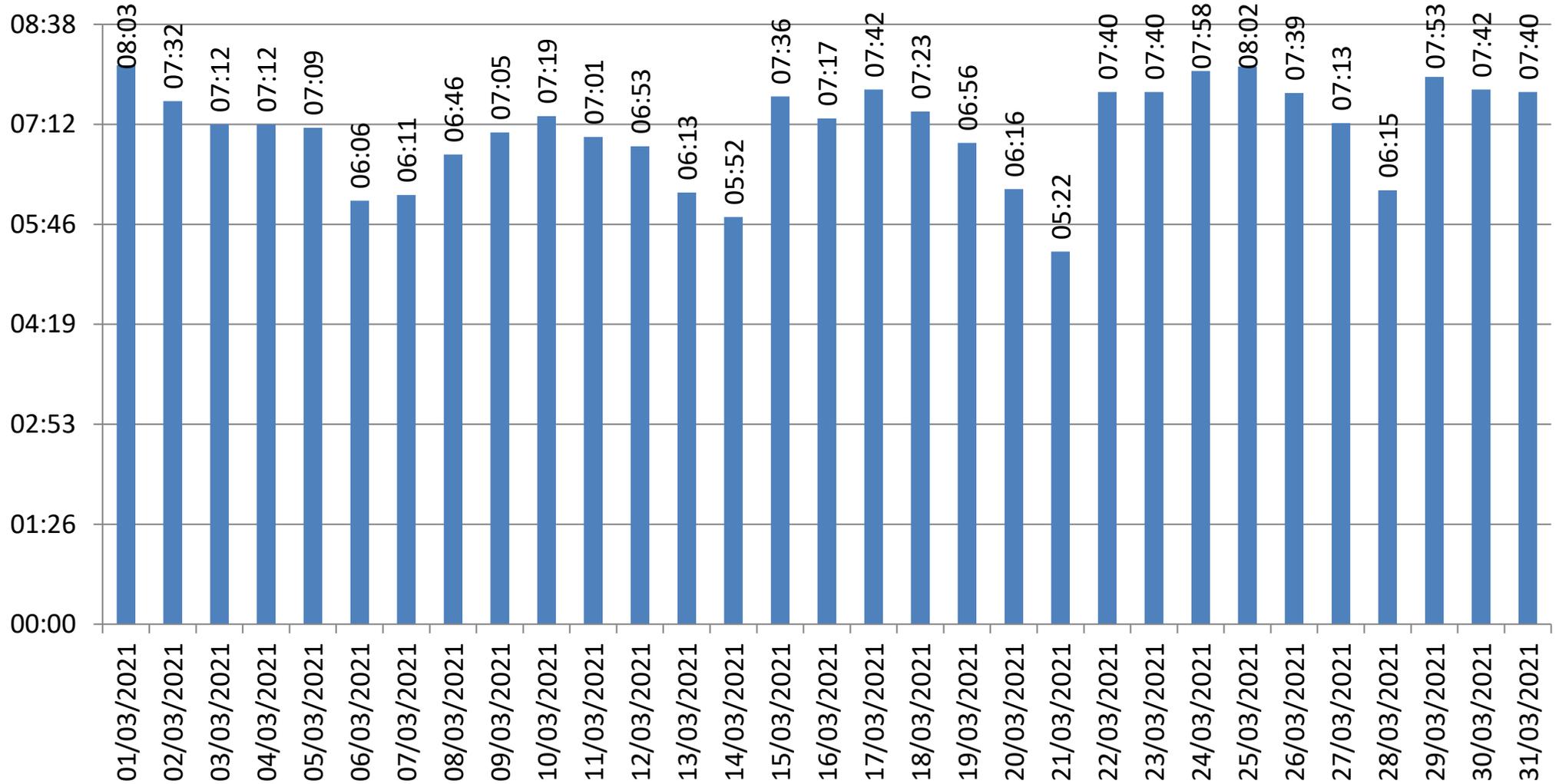
JANEIRO



FEVEREIRO

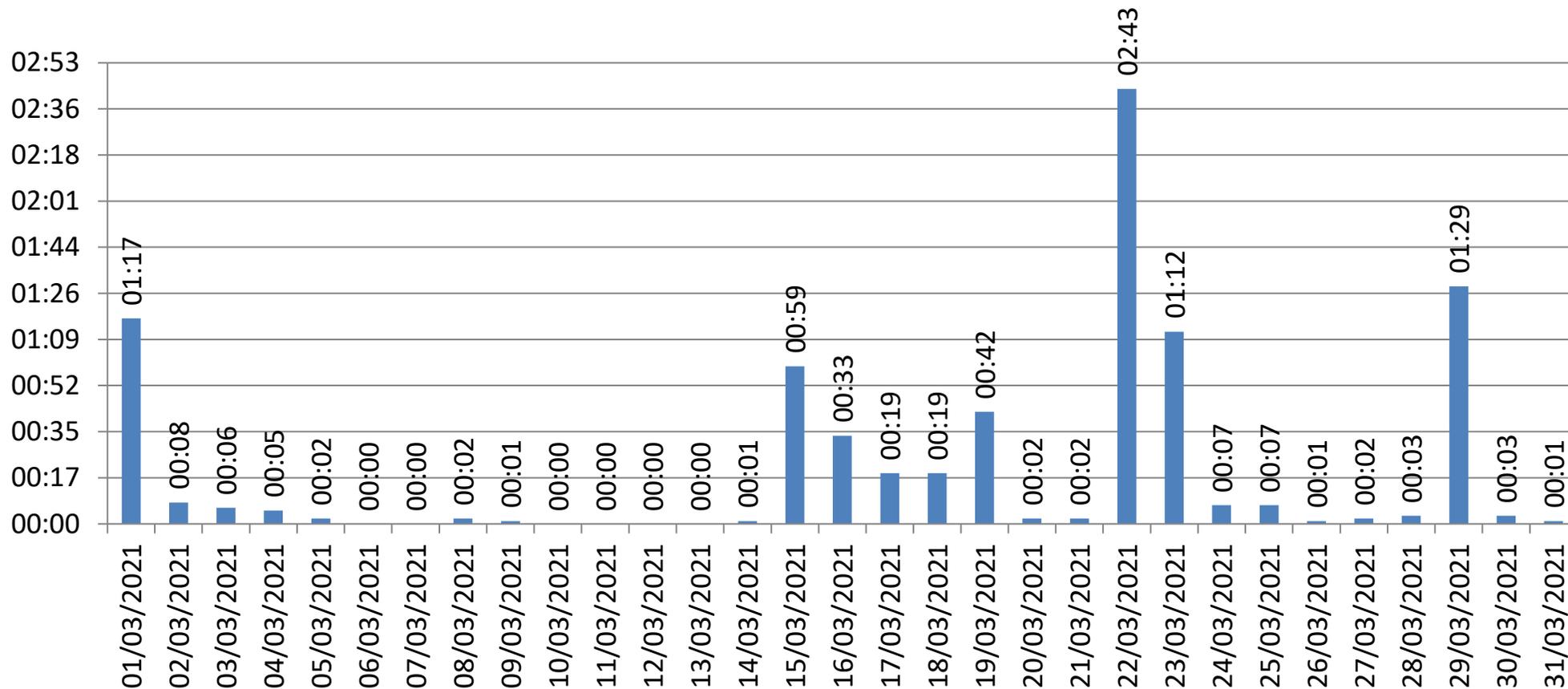


MARÇO

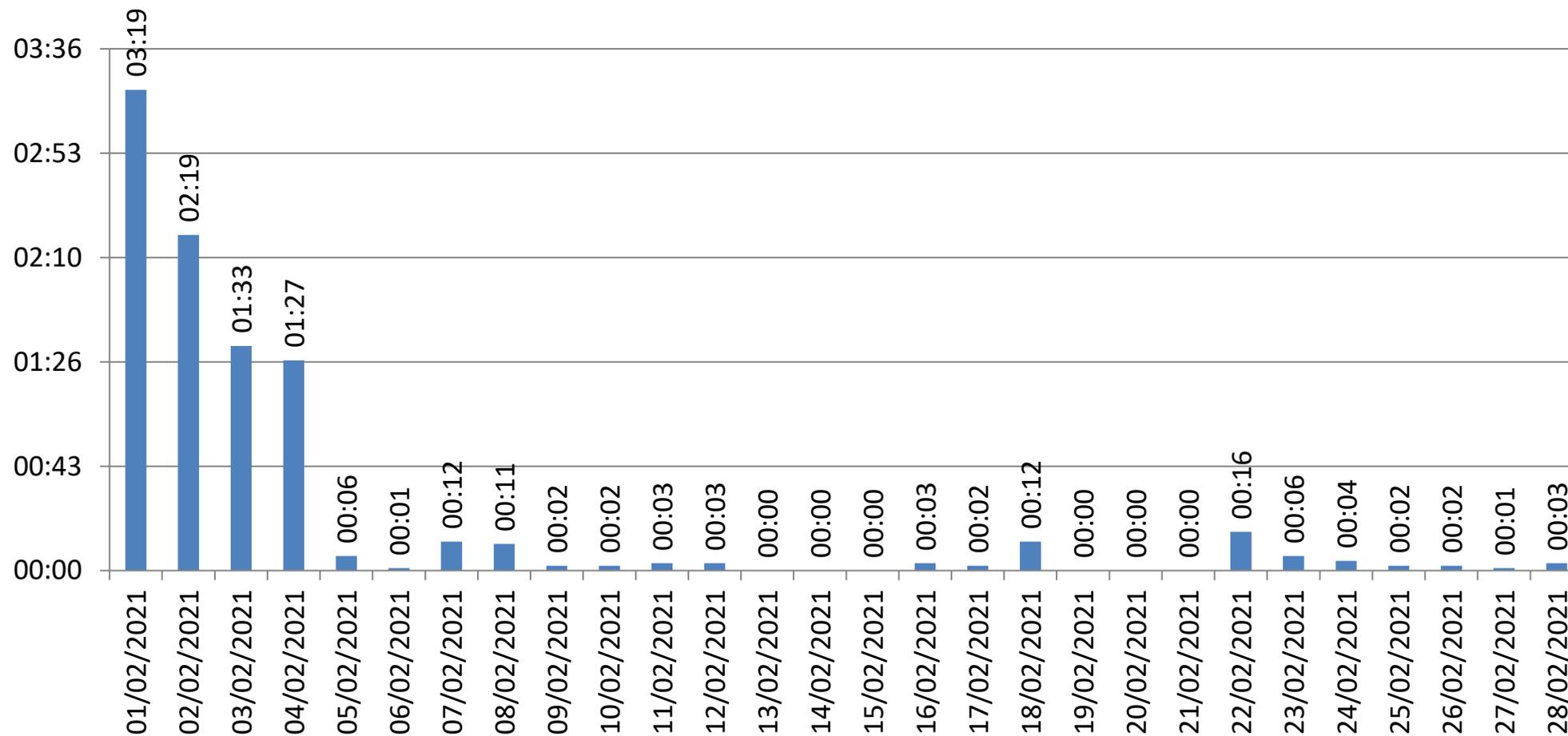


Evolução do TME por dia do SAC (0800-2821195)

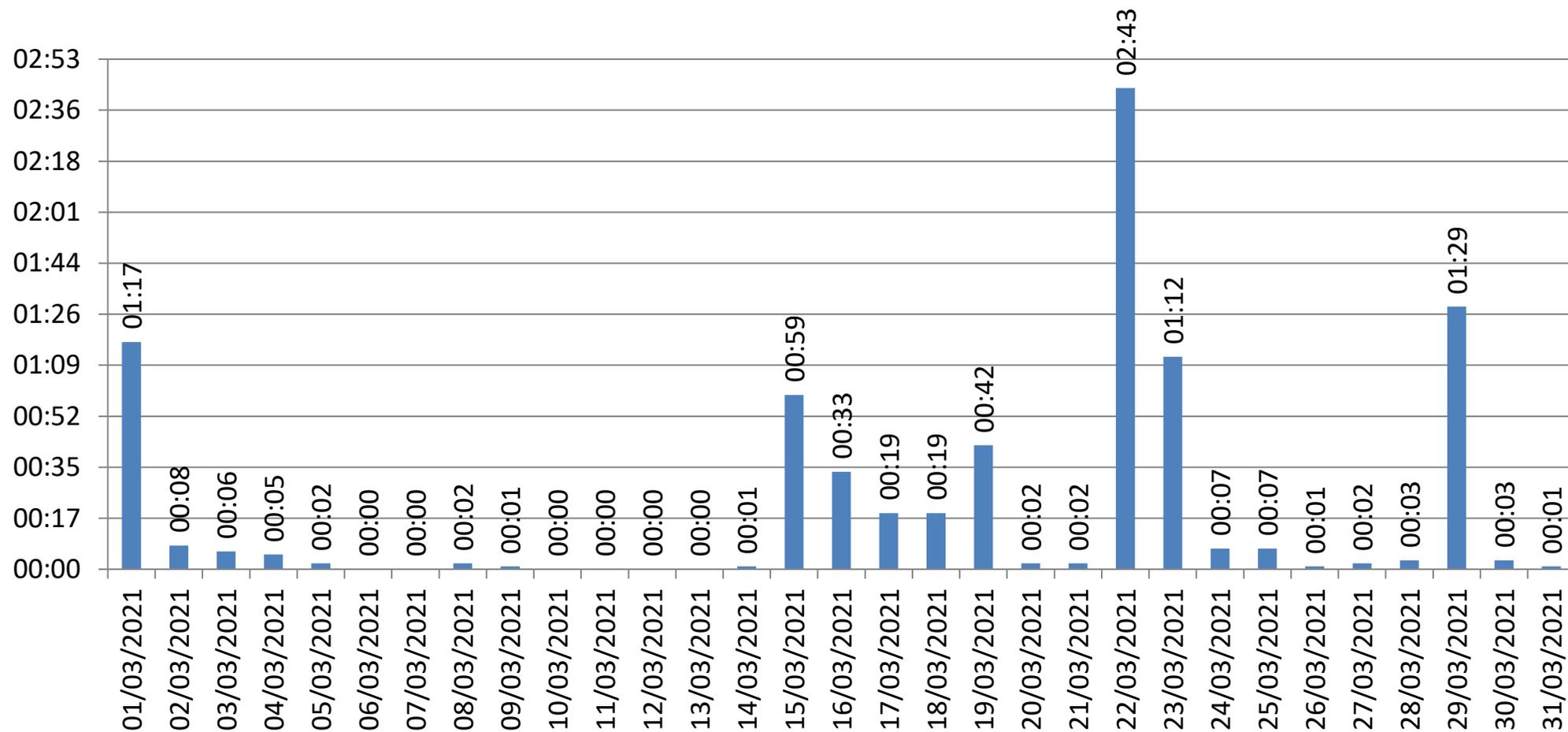
JANEIRO



FEVEREIRO



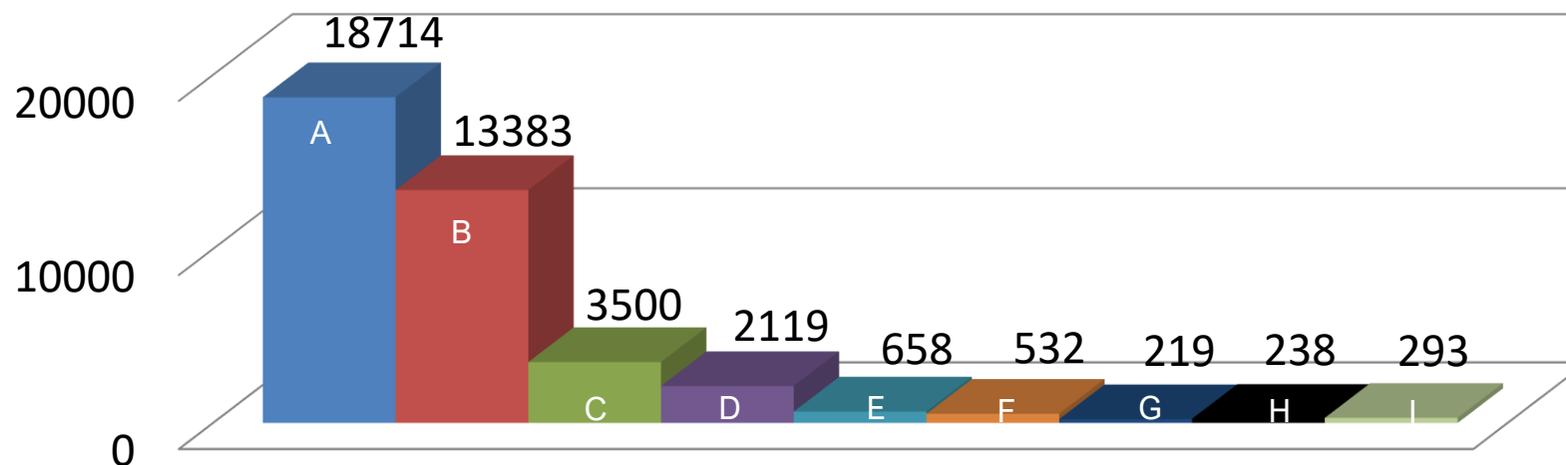
MARÇO



Quantidade de Ordens de Serviços abertas pelo SAC

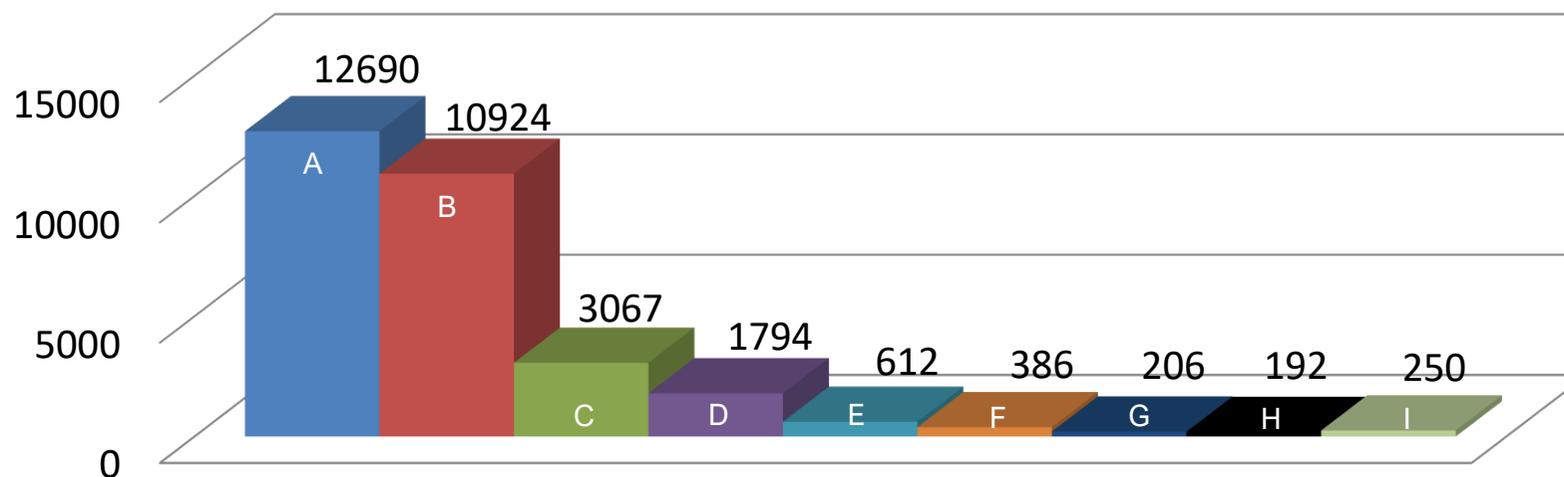
JANEIRO

Assuntos	Total	%
A - Operação de Água	18714	47,19%
B - Manutenção de Água	13383	33,75%
C - Manutenção de Esgoto	3500	8,83%
D - Outros	2119	5,34%
E - Comercial	658	1,66%
F – Denúncia	532	1,34%
G - Setor Técnico	219	0,55%
H - Laboratório de Micromedicação	238	0,60%
I - Análise de Água	293	0,74%



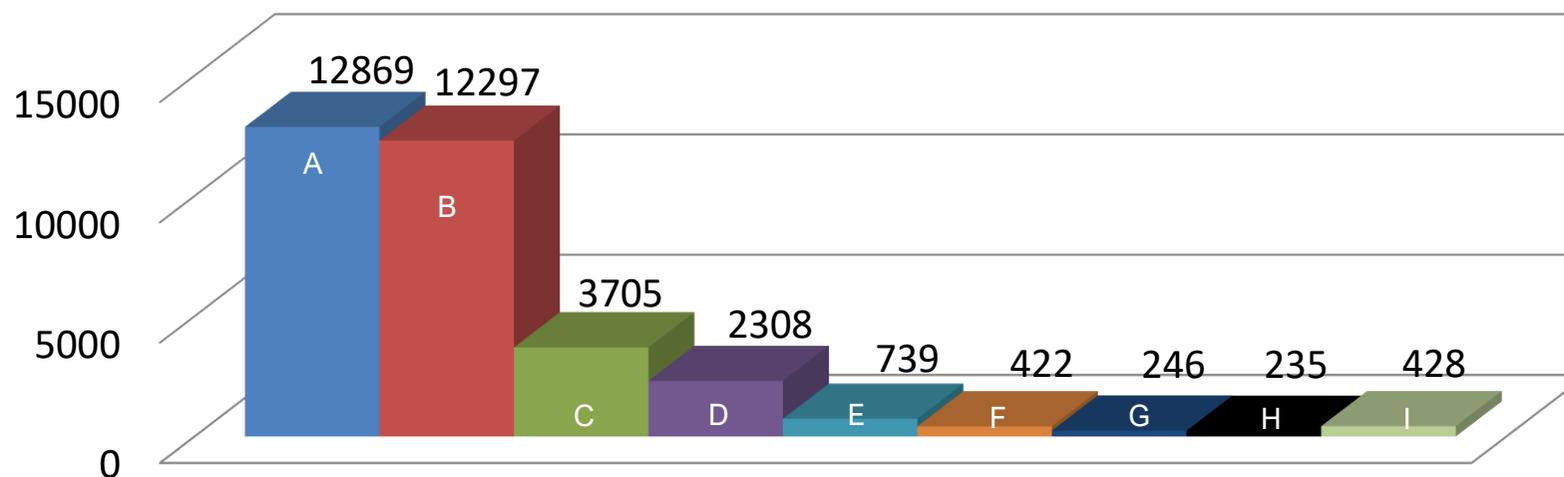
FEVEREIRO

Assuntos	Total	%
A - Operação de Água	12690	42,13%
B - Manutenção de Água	10924	36,27%
C - Manutenção de Esgoto	3067	10,18%
D - Outros	1794	5,96%
E - Comercial	612	2,03%
F – Denúncia	386	1,28%
G - Setor Técnico	206	0,68%
H - Laboratório de Micromedição	192	0,64%
I - Análise de Água	250	0,83%



MARÇO

Assuntos	Total	%
A - Operação de Água	12869	38,70%
B - Manutenção de Água	12297	36,98%
C - Manutenção de Esgoto	3705	11,14%
D - Outros	2308	6,94%
E - Comercial	739	2,22%
F – Denúncia	422	1,27%
G - Setor Técnico	246	0,74%
H - Laboratório de Micromedição	235	0,71%
I - Análise de Água	428	1,29%

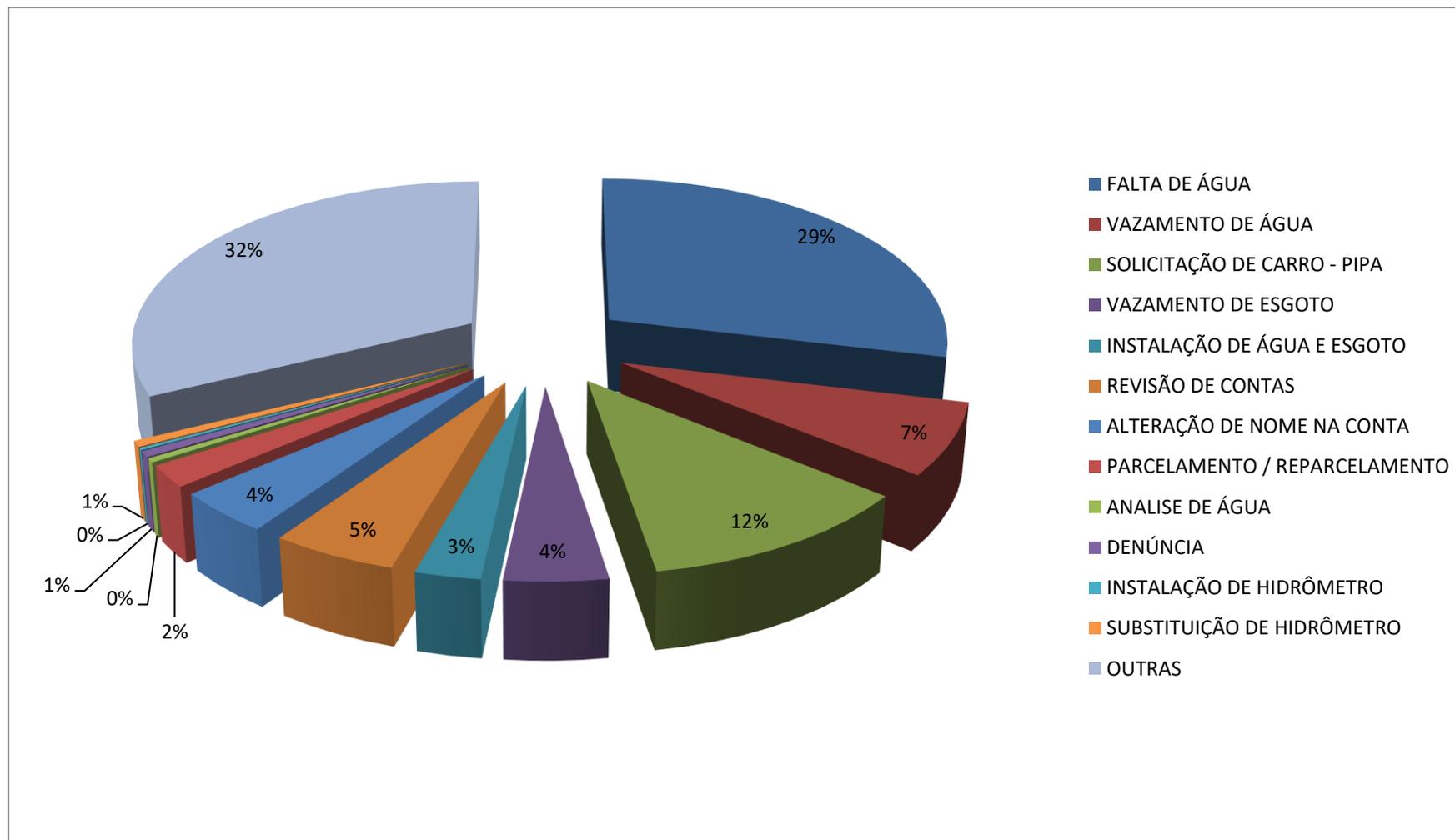


Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de Atendimento Telefônico SAC

JANEIRO

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	19292	14152	5140	73%	90,84
Manutenção	Água	Vazamento de Água	4746	4020	726	85%	115,99
		Solicitação de Carro-pipa	7836	4685	3151	60%	155,09
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	2883	2400	483	83%	85,49
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		1830	1311	519	72%	6,79
Comercial	Revisão de Contas		3518	1947	1571	55%	43,65
	Alteração de Nome na Conta		2781	1205	1576	43%	44,85
	Parcelamento / Reparcimento		1449	1077	372	74%	31,18
Análise de Água		273	104	169	38%	136,85	
Denúncia		387	123	264	32%	195,12	
Laboratório de Micromedicação	Instalação de Hidrômetro		140	103	37	74%	24,23
	Substituição de Hidrômetro		397	312	85	79%	15,15
Outros		21668	17425	4243	80%	11,55	

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

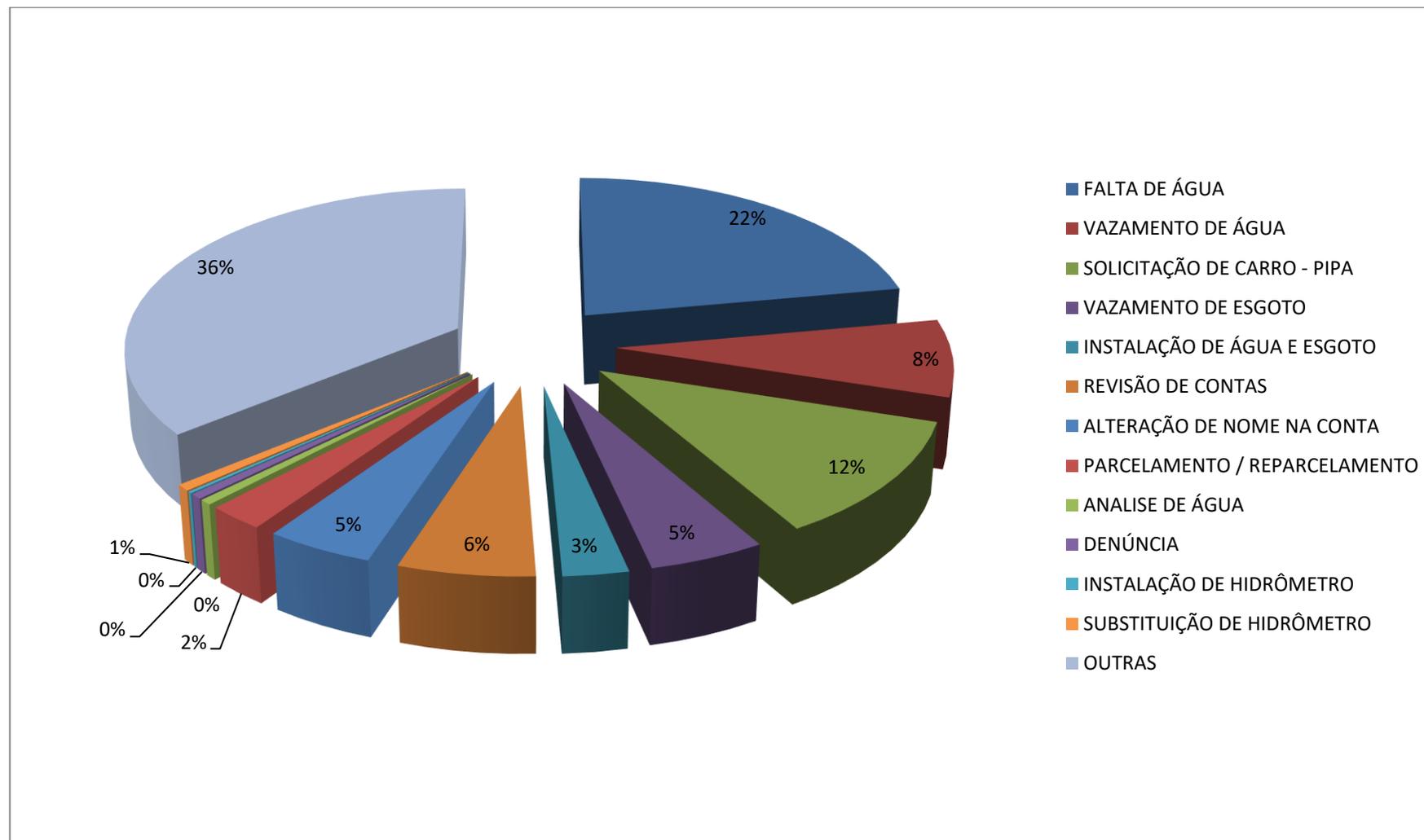


Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de Atendimento Telefônico SAC

FEVEREIRO

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	11955	10582	1373	89%	129,01
Manutenção	Água	Vazamento de Água	4173	3758	415	90%	97,81
		Solicitação de Carro-pipa	6325	5096	1229	81%	202,73
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	2671	2452	219	92%	100,45
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		1506	1110	396	74%	19,70
	Revisão de Contas		3135	1636	1499	52%	33,95
Comercial	Alteração de Nome na Conta		2488	1154	1334	46%	53,16
	Parcelamento / Reparcimento		1335	1050	285	79%	38,95
Análise de Água			292	196	96	67%	305,02
Denúncia			282	140	142	50%	233,83
Laboratório de Micromedicação	Instalação de Hidrômetro		100	74	26	74%	52,54
	Substituição de Hidrômetro		342	266	76	78%	52,24
Outros			19412	9780	9632	50%	19,93

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

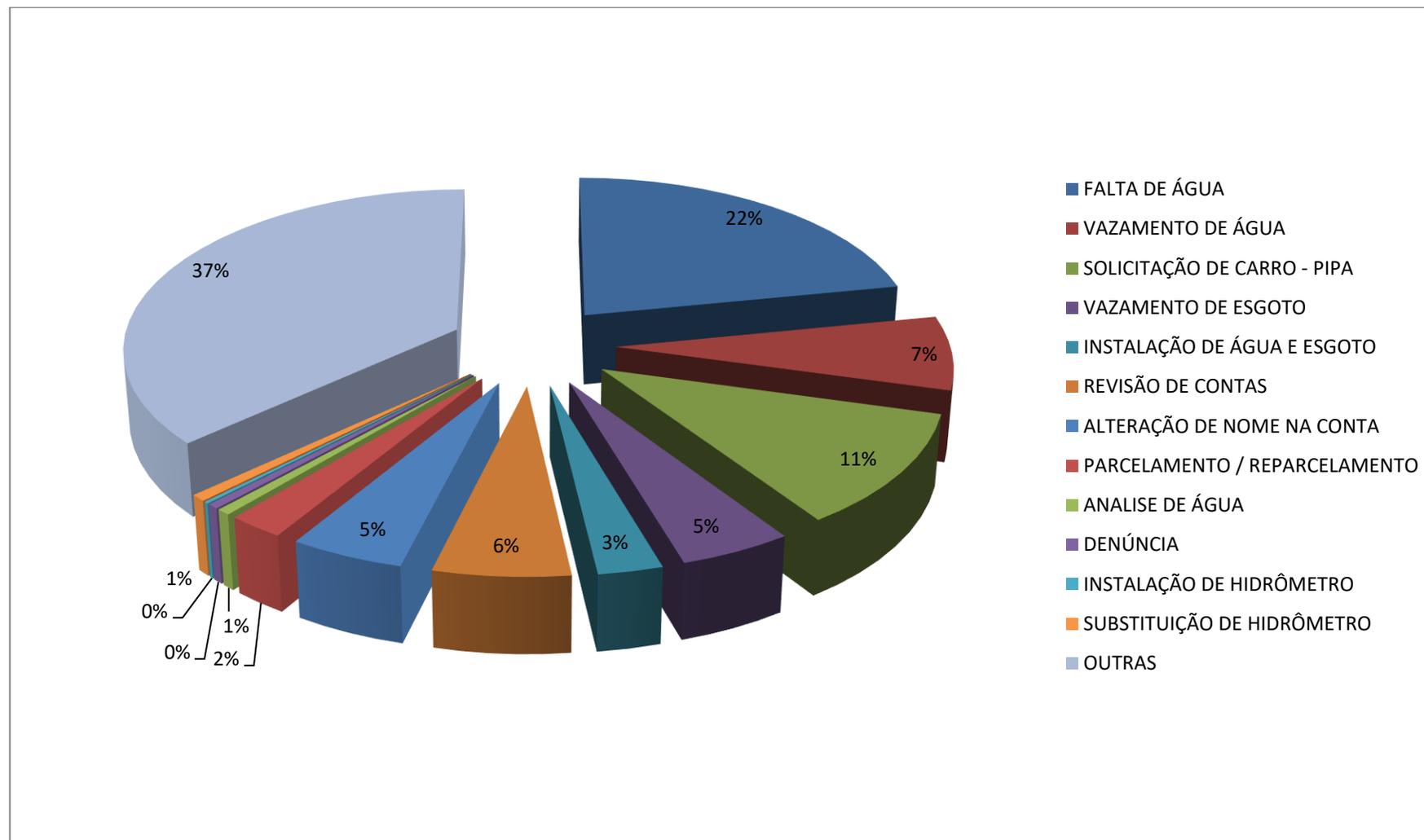


Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de Atendimento Telefônico SAC

MARÇO

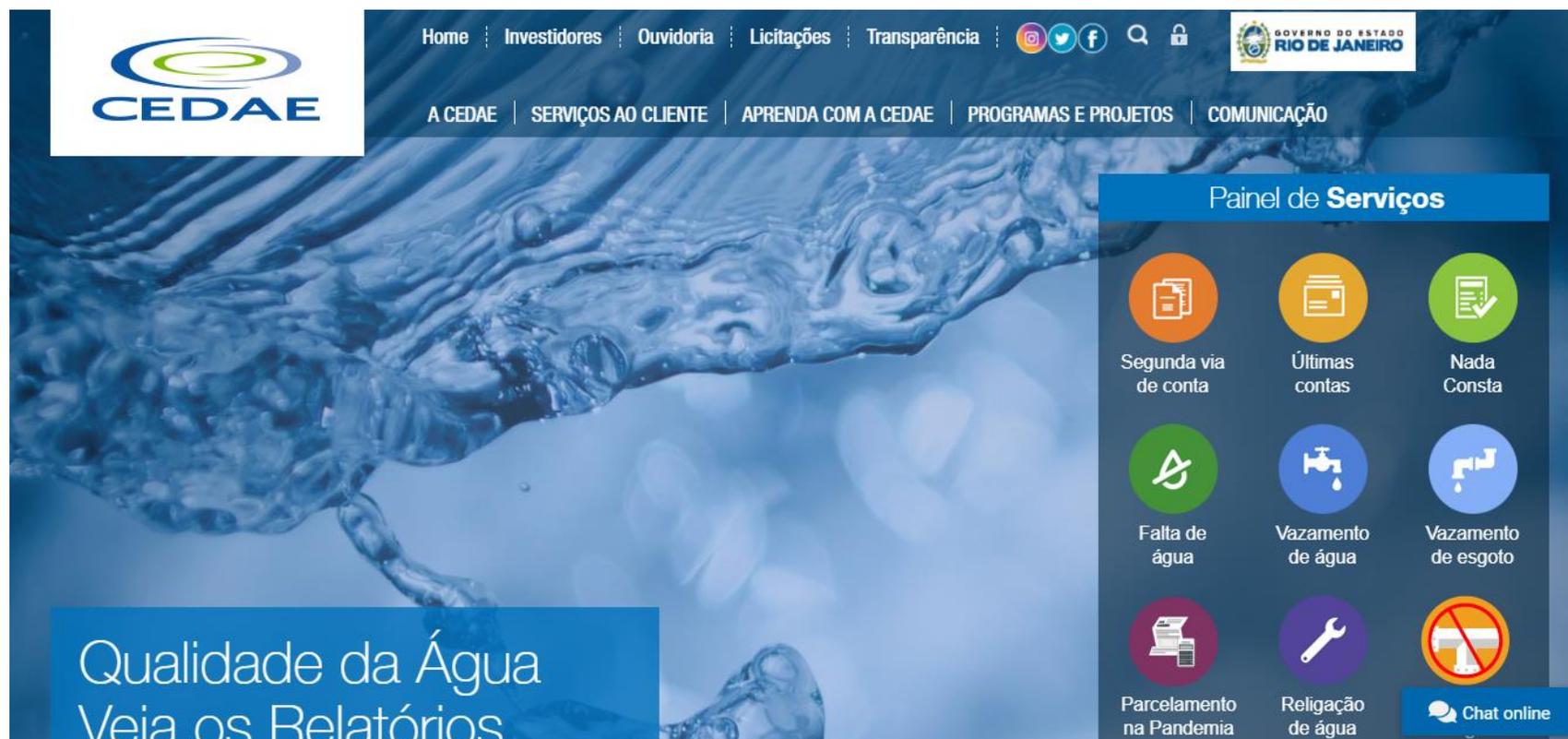
Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	13867	10032	3835	72%	63
Manutenção	Água	Vazamento de Água	4670	3837	833	82%	95
		Solicitação de Carro-pipa	7145	3830	3315	54%	155
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	3042	2553	489	84%	74
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		1740	1666	74	96%	8
	Revisão de Contas		3680	3138	542	85%	14
Comercial	Alteração de Nome na Conta		3084	2563	521	83%	11
	Parcelamento / Reparcimento		1533	1453	80	95%	5
Análise de Água			378	195	183	52%	67
Denúncia			310	122	188	39%	111
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro		129	118	11	91%	9
	Substituição de Hidrômetro		419	373	46	89%	33
Outros			23311	22508	803	97%	6

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



2 - Fale com a CEDAE (www.cedae.com.br);

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



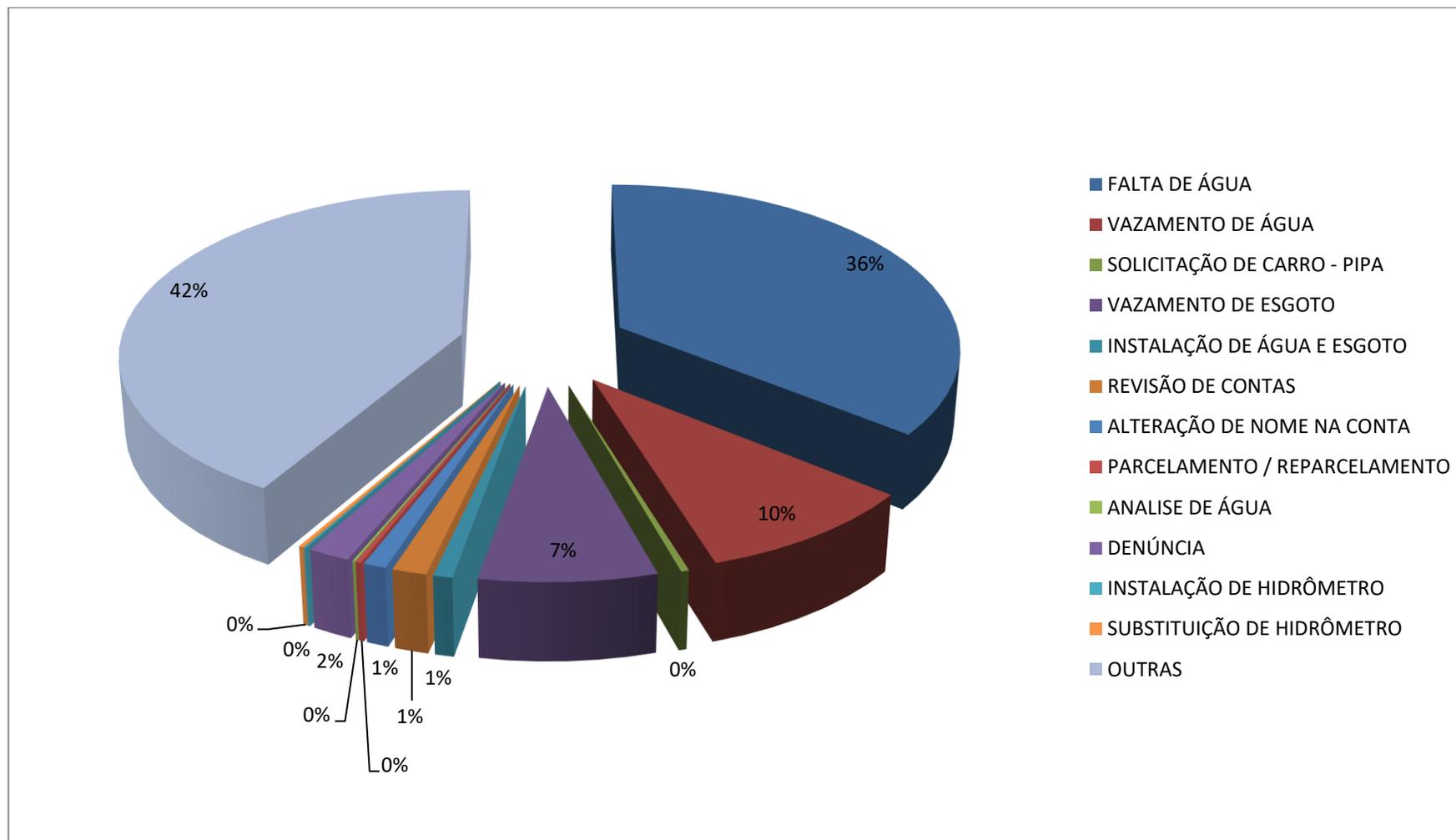
The screenshot shows the CEDAE website interface. At the top left is the CEDAE logo. The top navigation bar includes links for Home, Investidores, Ouvidoria, Licitações, and Transparência, along with social media icons for Instagram, Twitter, and Facebook, and a search icon. A secondary navigation bar 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

JANEIRO

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	3529	2651	75%	61,16
Manutenção	Água	Vazamento de Água	931	805	86%	102,56
		Solicitação de Carro-pipa	33	23	70%	83,48
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	720	618	86%	70,52
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		79	65	82%	0,00
	Revisão de Contas		141	110	78%	24,22
Comercial	Alteração de Nome na Conta		93	44	47%	12,55
	Parcelamento / Reparcimento		22	16	73%	25,50
Análise de Água			10	6	60%	72,00
Denúncia			171	43	25%	273,49
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro		8	5	63%	0,00
	Substituição de Hidrômetro		20	11	55%	52,36
Outros			4107	3256	79%	7,42

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

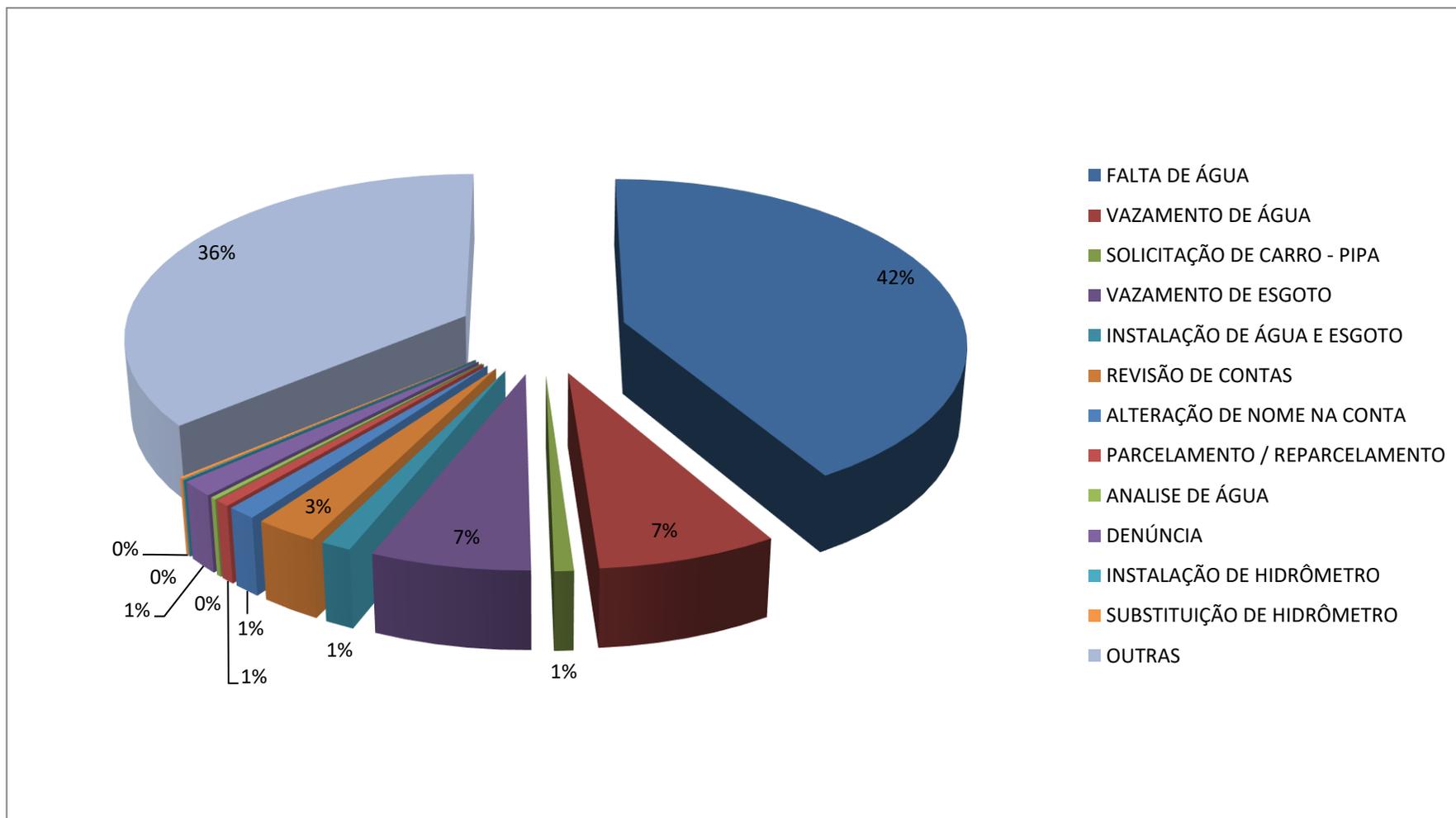


Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Fale com a CEDAE

FEVEREIRO

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	4075	3602	473	88%	90,66
Manutenção	Água	Vazamento de Água	725	677	48	93%	86,00
		Solicitação de Carro-pipa	78	62	16	79%	115,35
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	642	602	40	94%	86,19
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		123	91	32	74%	10,55
	Revisão de Contas		254	205	49	81%	0,35
Comercial	Alteração de Nome na Conta		119	72	47	61%	2,33
	Parcelamento / Reparcimento		63	57	6	90%	8,42
Análise de Água			24	18	6	75%	37,33
Denúncia			146	73	73	50%	232,44
Laboratório de Micromedicação	Instalação de Hidrômetro		7	3	4	43%	0,00
	Substituição de Hidrômetro		18	10	8	56%	0,00
Outros			3542	2545	997	72%	4,60

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

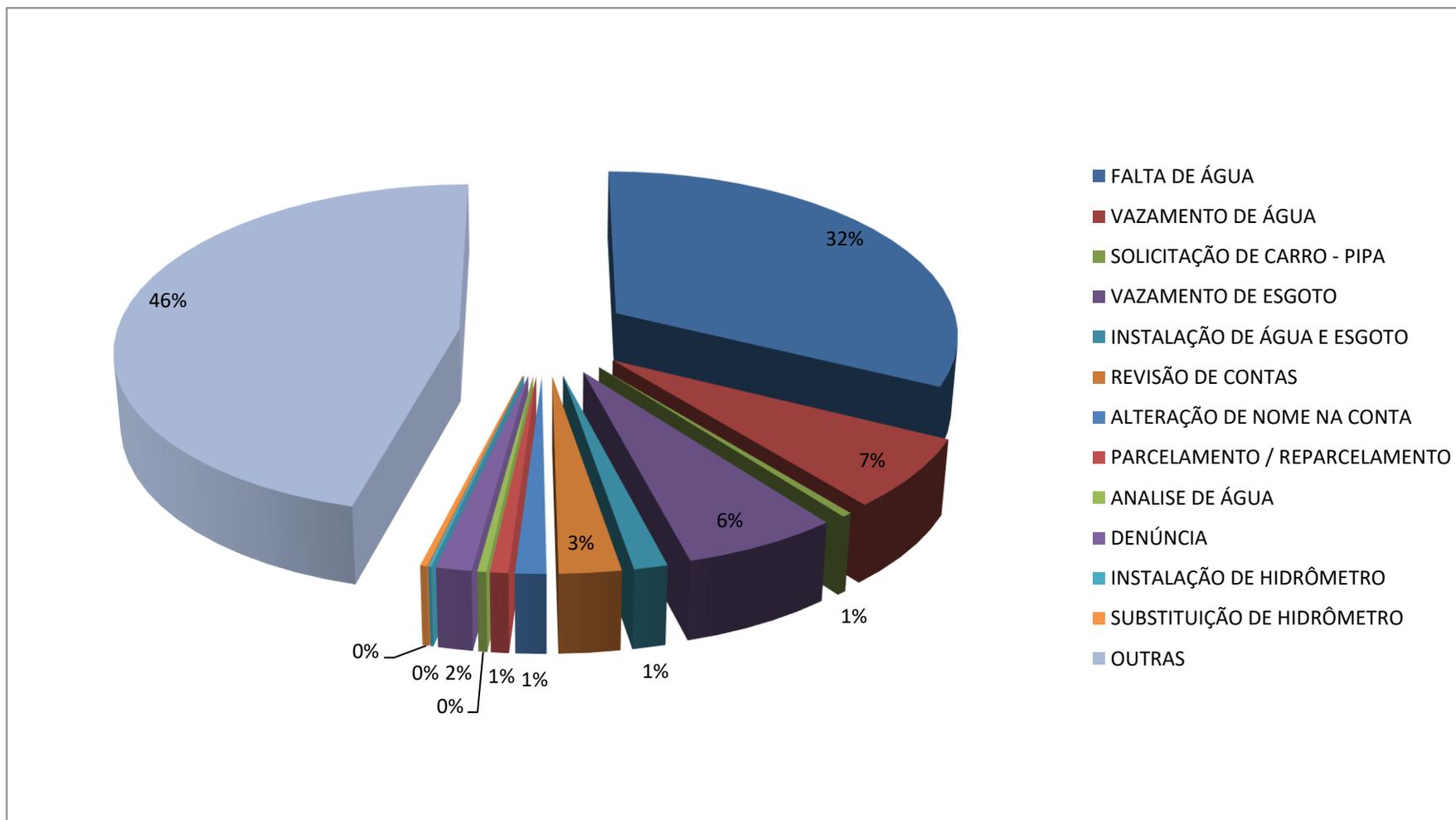


Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Fale com a CEDAE

MARÇO

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	3094	2378	77%	41
Manutenção	Água	Vazamento de Água	650	541	83%	75
		Solicitação de Carro-pipa	41	29	71%	59
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	613	515	84%	69
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	132	127	96%	3
		Revisão de Contas	242	229	95%	3
Comercial		Alteração de Nome na Conta	121	119	98%	0
		Parcelamento / Reparcimento	71	69	97%	0
Análise de Água			35	30	86%	57
Denúncia			138	43	31%	168
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro	12	12	100%	18
		Substituição de Hidrômetro	27	27	100%	1
Outros			4407	3985	90%	2

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;



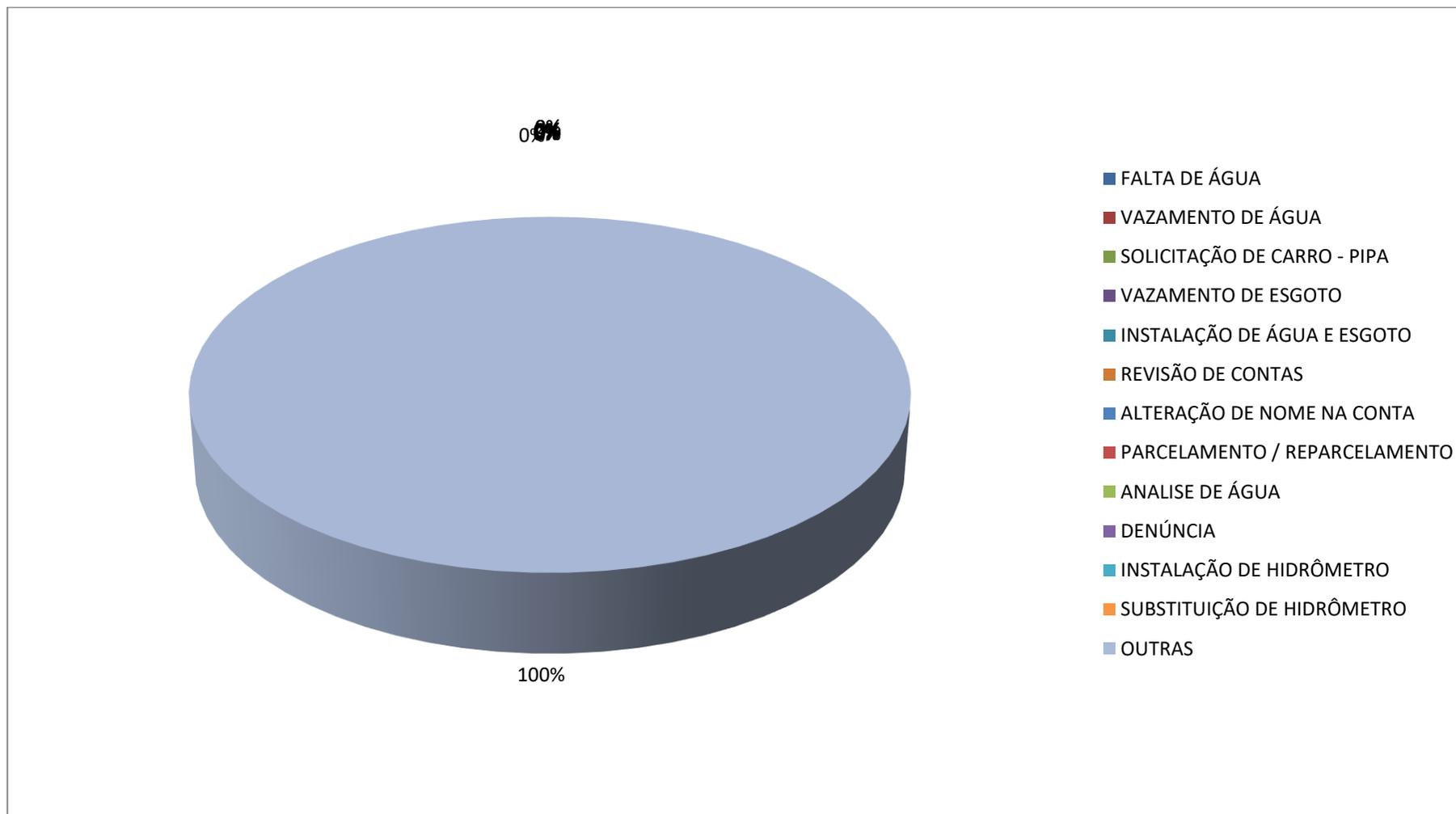
- **Autos de infração da PMRJ:** Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

JANEIRO

	Serviços	Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água				
Manutenção	Água	Vazamento de Água				
		Solicitação de Carro-pipa				
	Esgotos	Vazamento de Esgoto				
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto				
Comercial		Revisão de Contas				
		Alteração de Nome na Conta				
		Parcelamento / Reparcimento				
Análise de Água						
Denúncia						
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro				
		Substituição de Hidrômetro				
Outros		2	2	0	100%	0

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE AUTOS DE INFRAÇÃO DA PMRJ

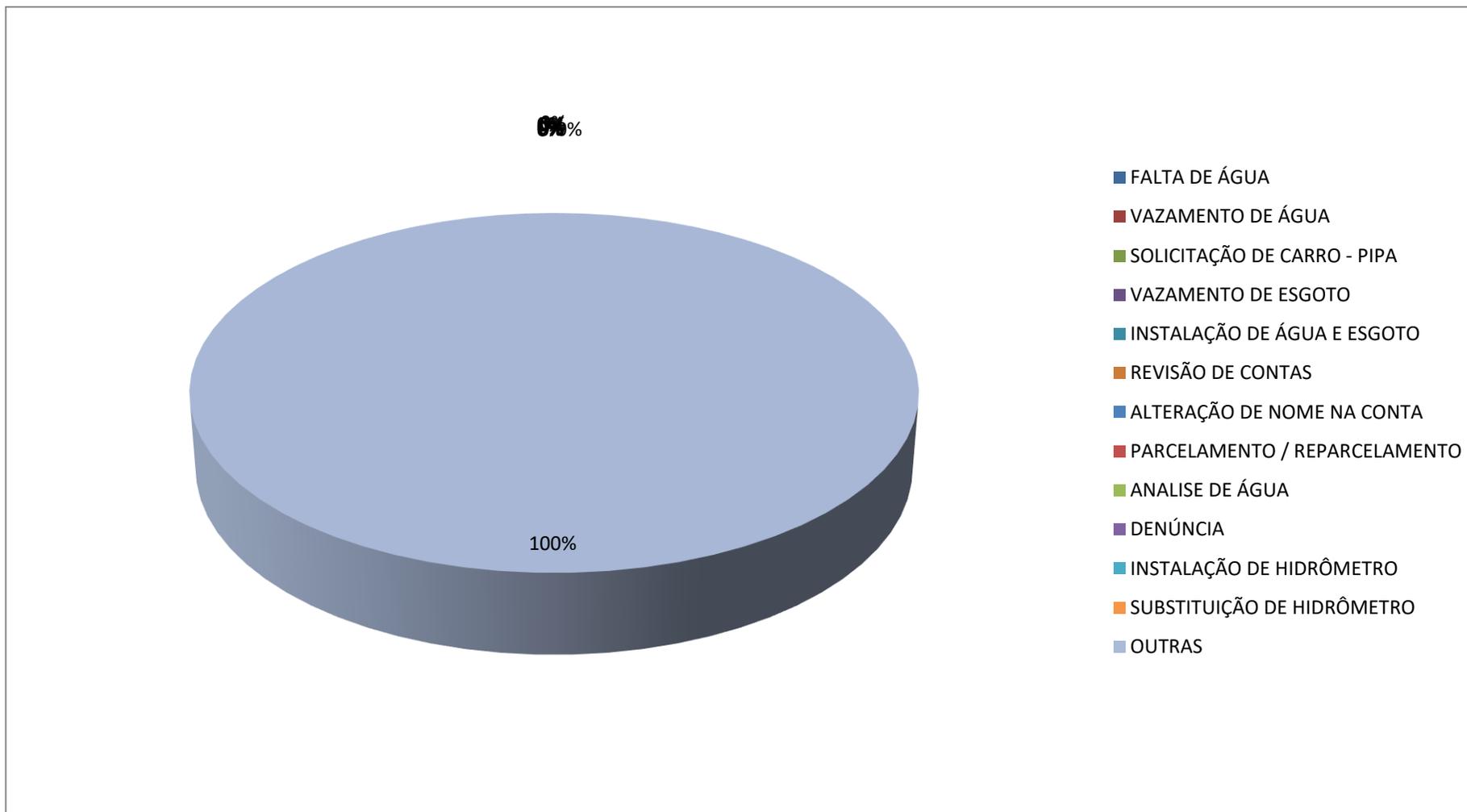


Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

FEVEREIRO

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

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE AUTOS DE INFRAÇÃO DA PMRJ



Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

MARÇO

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

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE AUTOS DE INFRAÇÃO DA PMRJ



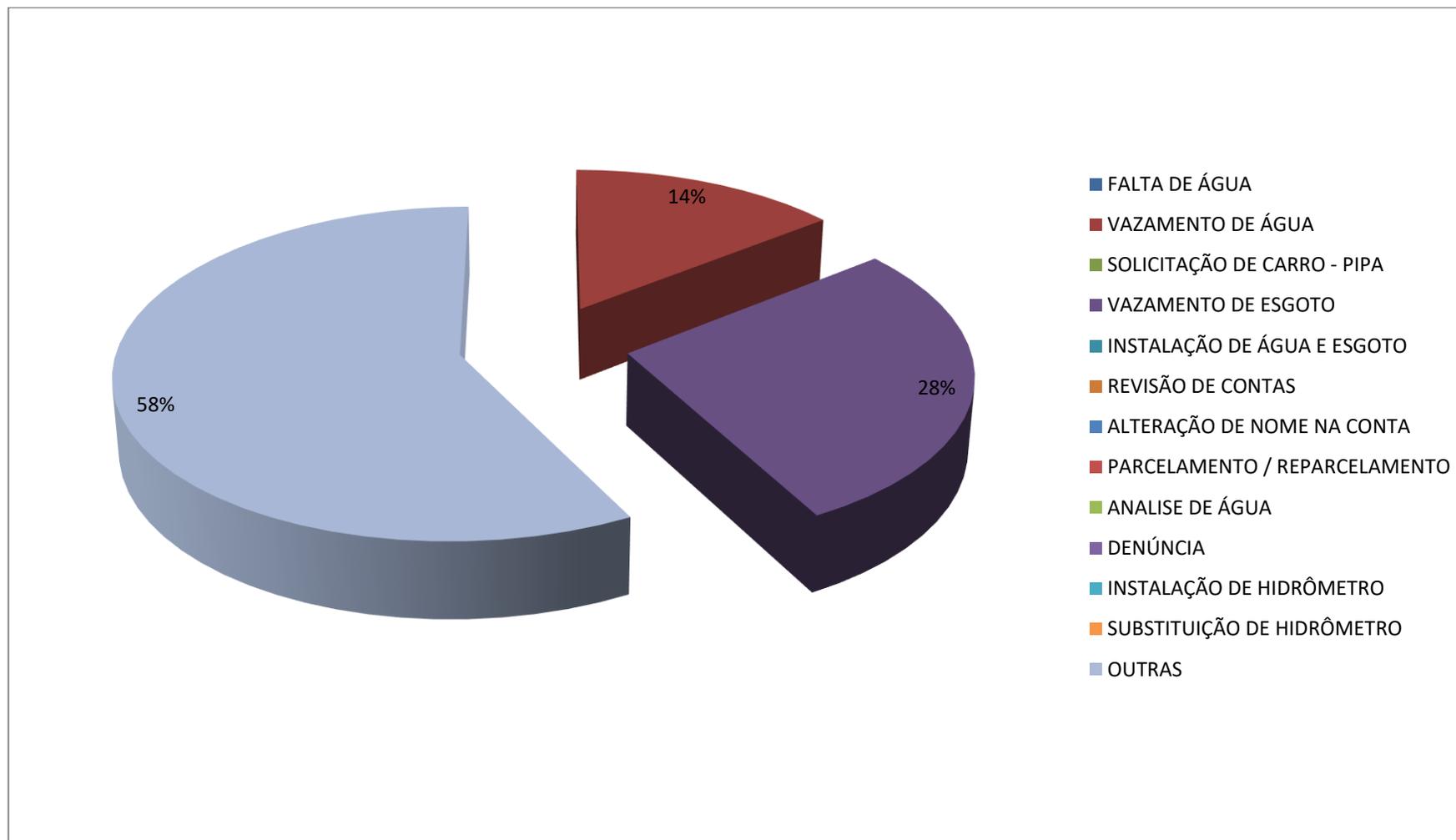
- **Editais da Prefeitura do RJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;**

JANEIRO

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água					
Manutenção	Água	Vazamento de Água	23	18	5	78%	58,67
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	34	28	6	82%	68,57
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto						
Comercial	Revisão de Contas						
	Alteração de Nome na Conta						
	Parcelamento / Reparcimento						
Análise de Água							
Denúncia							
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro						
	Substituição de Hidrômetro						
Outros		36	27	9	75%	161,78	

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE EDITAIS DA PREFEITURA DO RJ

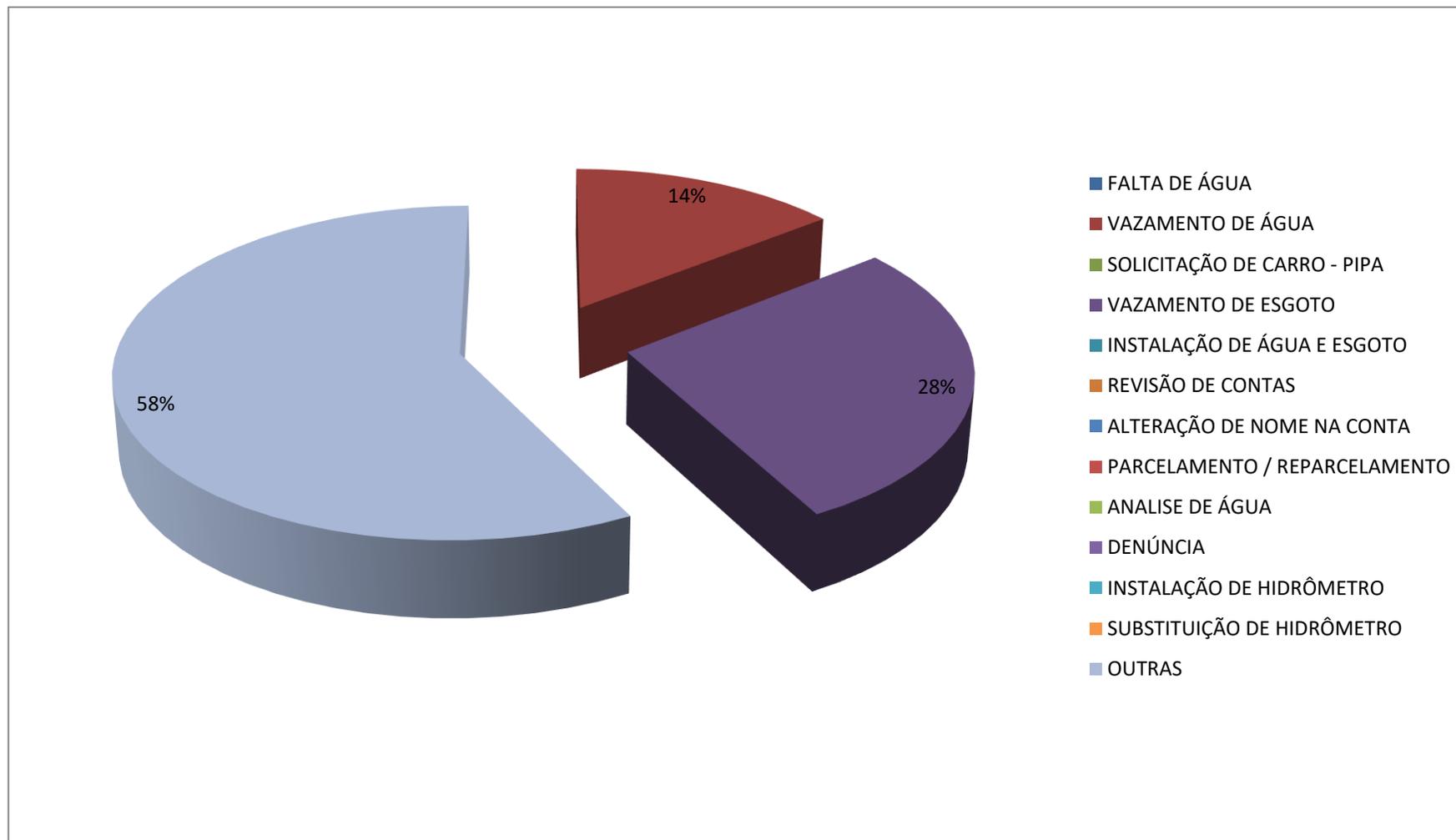


FEVEREIRO

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água					
Manutenção	Água	Vazamento de Água	26	24	2	92%	104,00
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	50	48	2	96%	106,50
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto					
		Revisão de Contas					
Comercial		Alteração de Nome na Conta					
		Parcelamento / Reparcimento					
		Análise de Água					
		Denúncia					
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro					
Outros			104	91	13	88%	149,54

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE EDITAIS DA PREFEITURA DO RJ

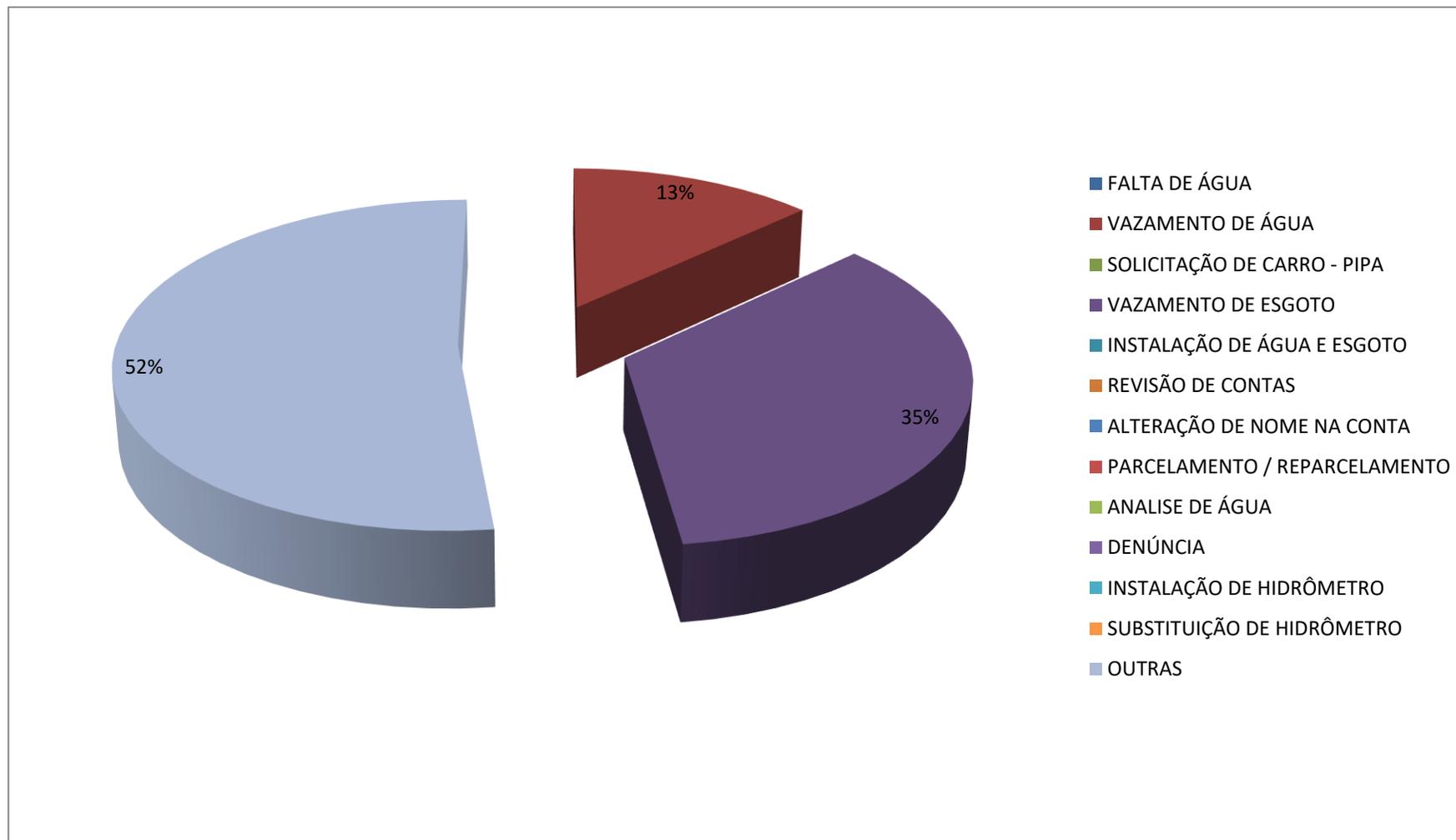


MARÇO

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água					
Manutenção	Água	Vazamento de Água	37	37	0	100%	86
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	98	89	9	91%	68
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto					
		Revisão de Contas					
Comercial		Alteração de Nome na Conta					
		Parcelamento / Reparcimento					
Análise de Água							
Denúncia							
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro					
Outros			146	104	42	71%	174

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE EDITAIS DA PREFEITURA DO RJ



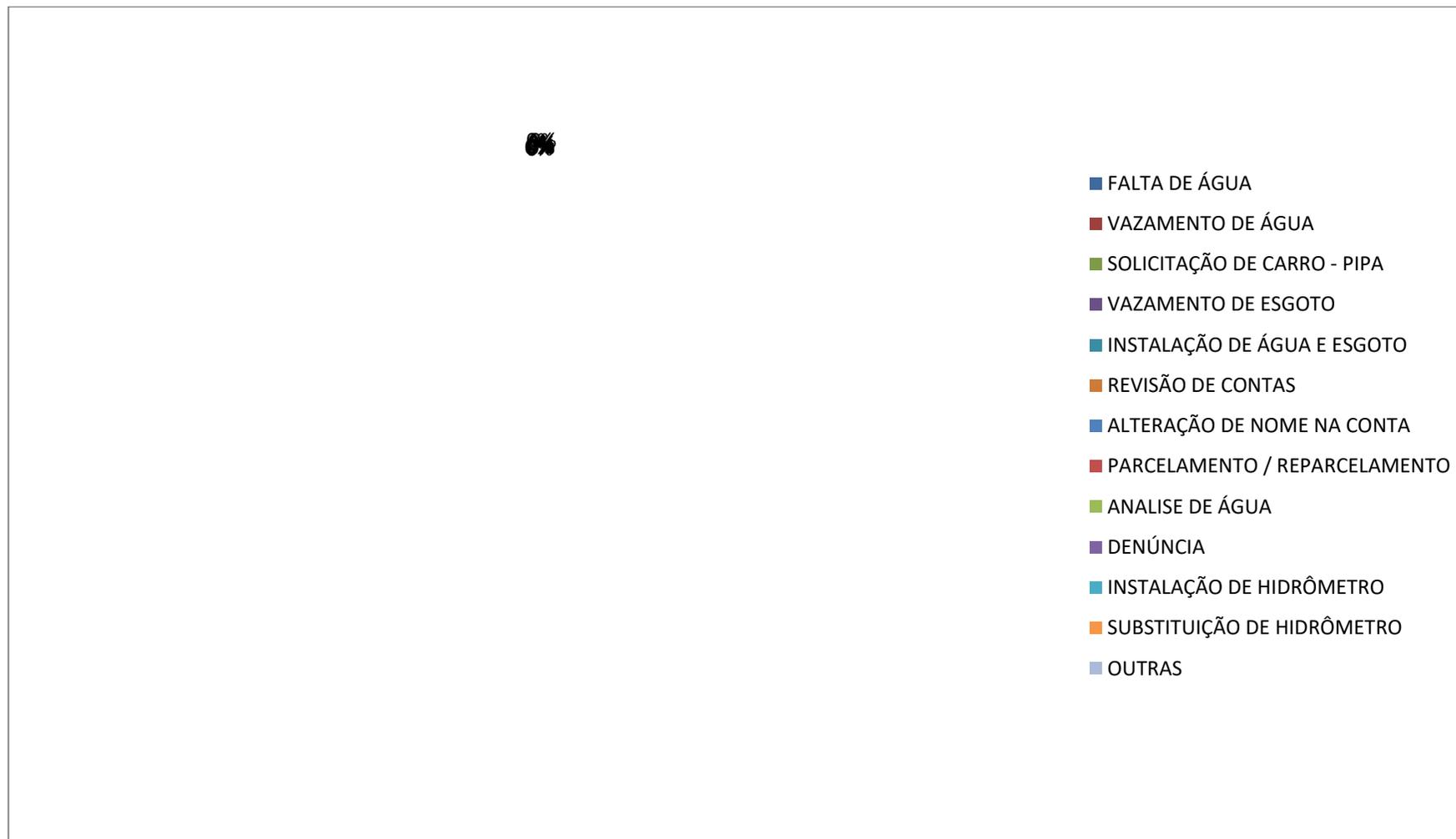
- **Câmara dos Deputados RJ: Ofícios da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro;**

JANEIRO

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

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

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA CÂMARA DOS DEPUTADOS RJ

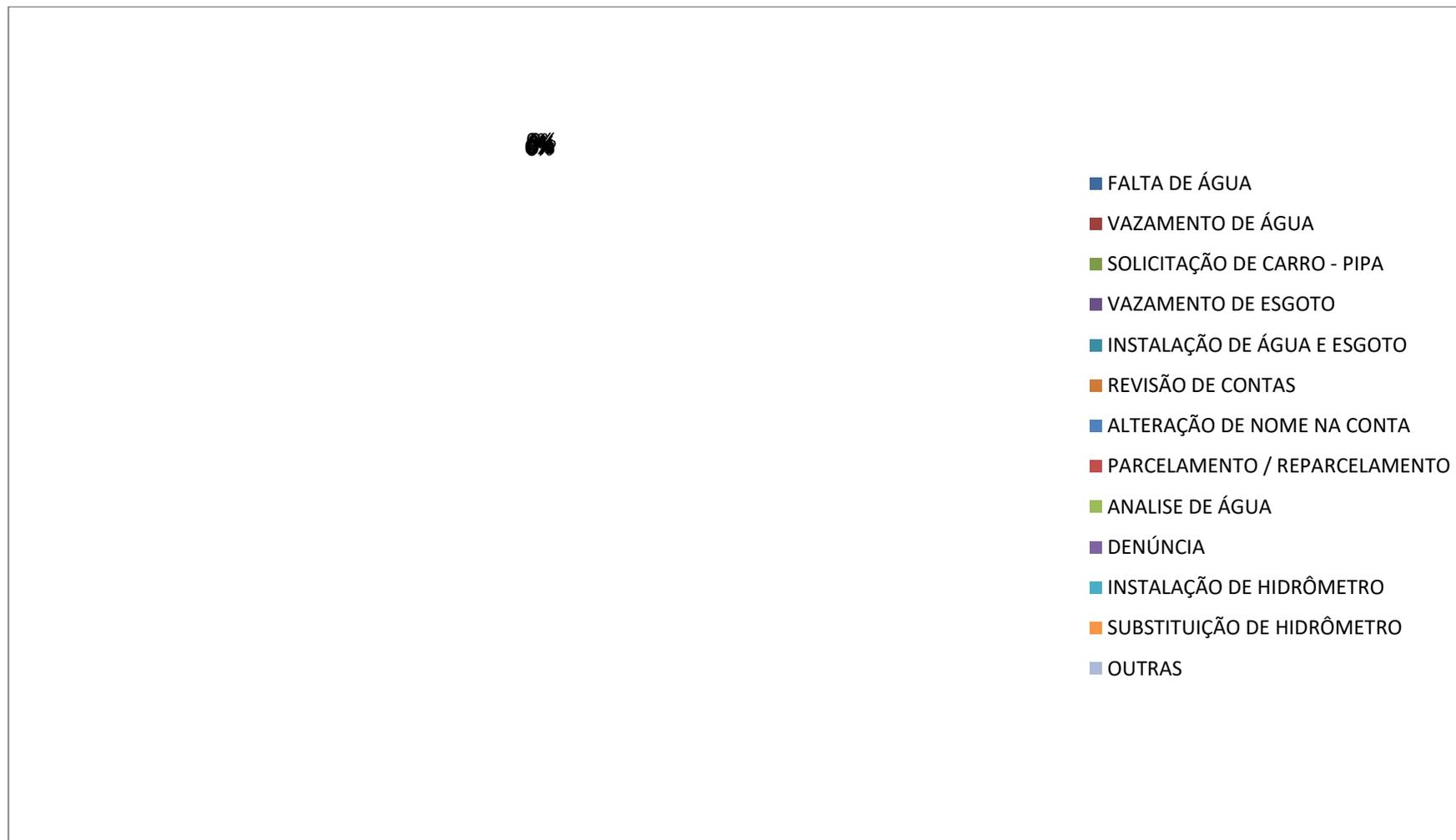


FEVEREIRO

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

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

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA CÂMARA DOS DEPUTADOS RJ

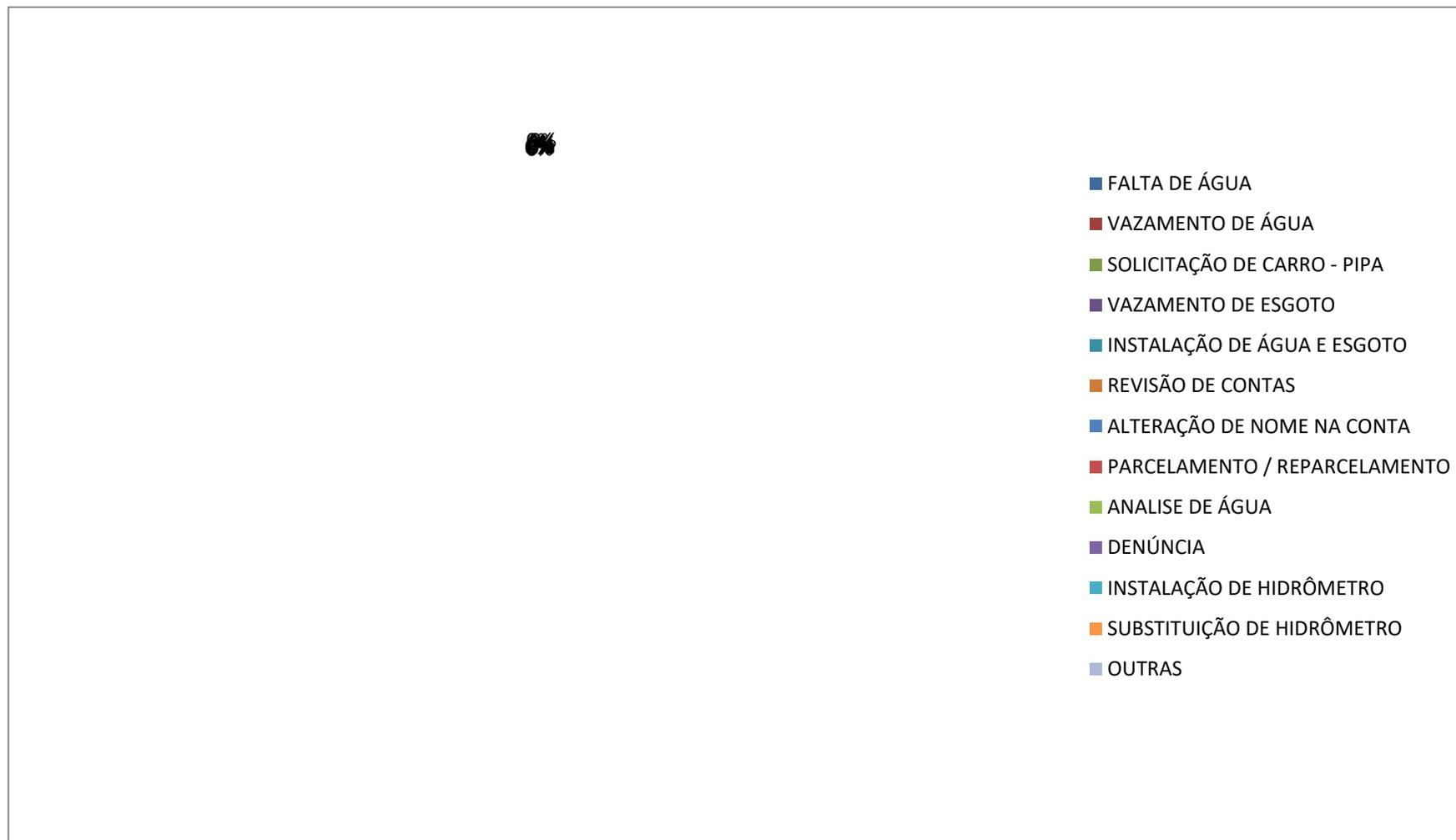


MARÇO

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

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

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA CÂMARA DOS DEPUTADOS RJ



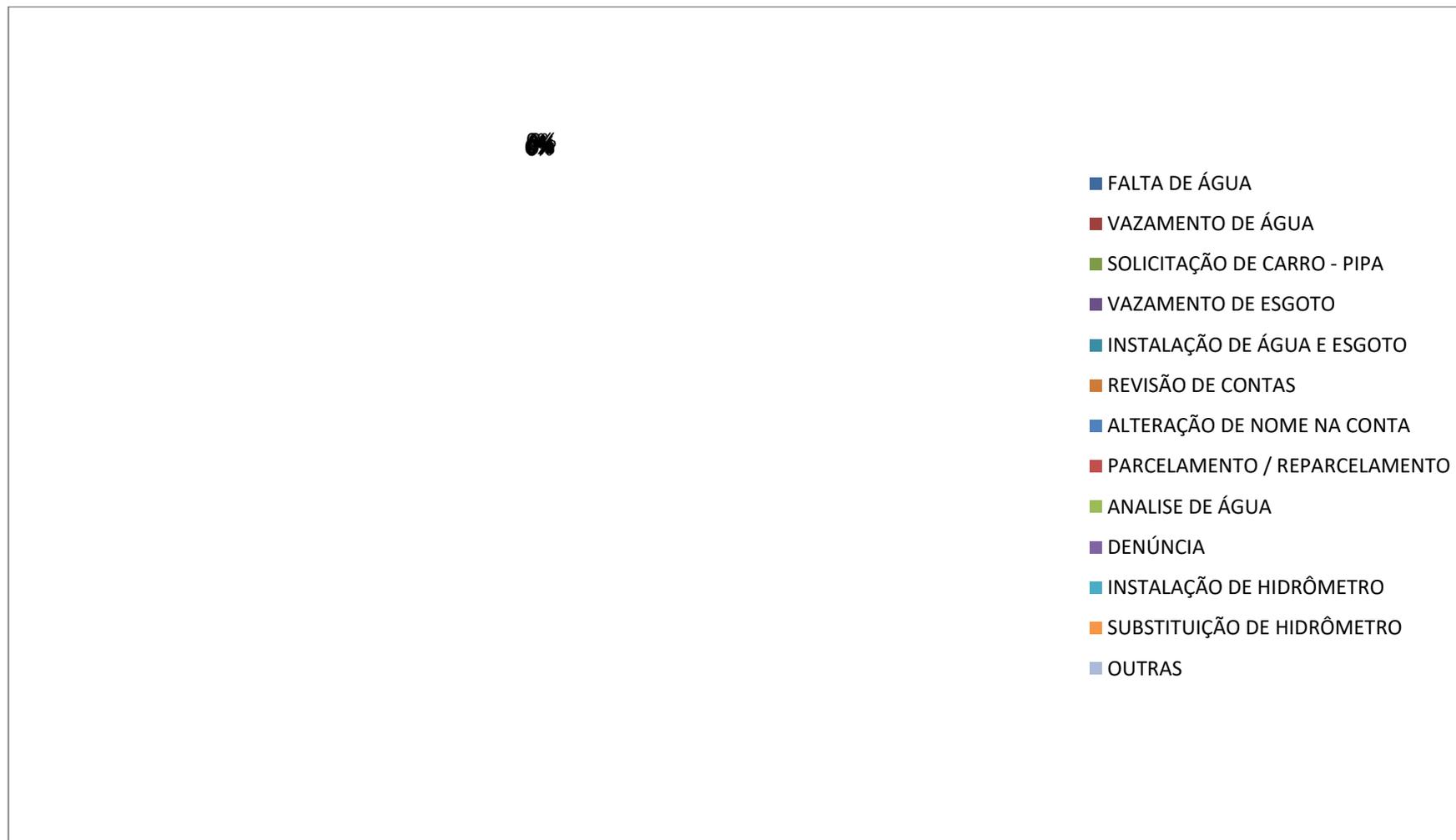
- Câmara de Vereadores: Ofícios da Câmara Municipal do Rio de Janeiro;

JANEIRO

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

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

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA CÂMARA DE VEREADORES

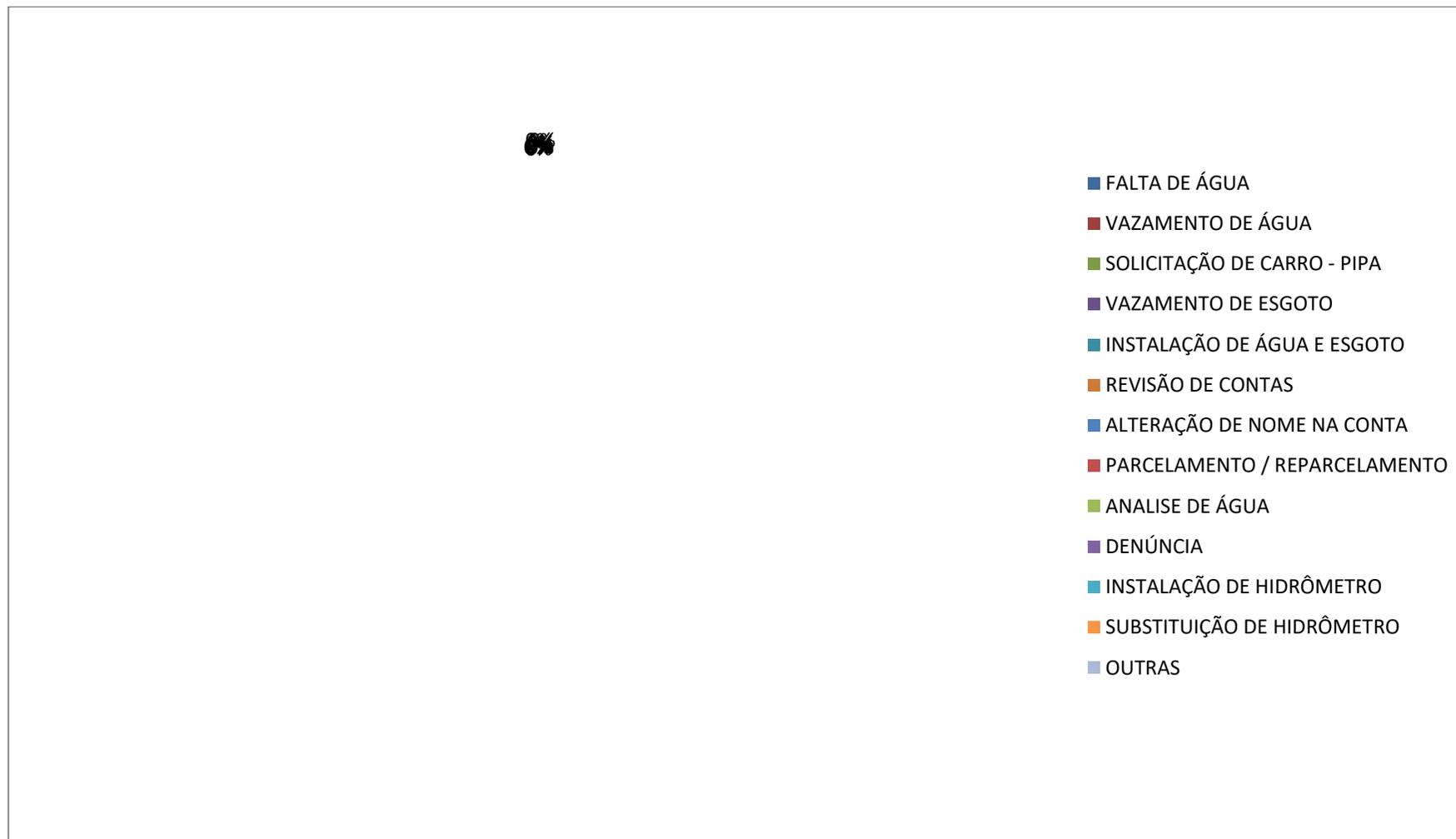


FEVEREIRO

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

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

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA CÂMARA DE VEREADORES

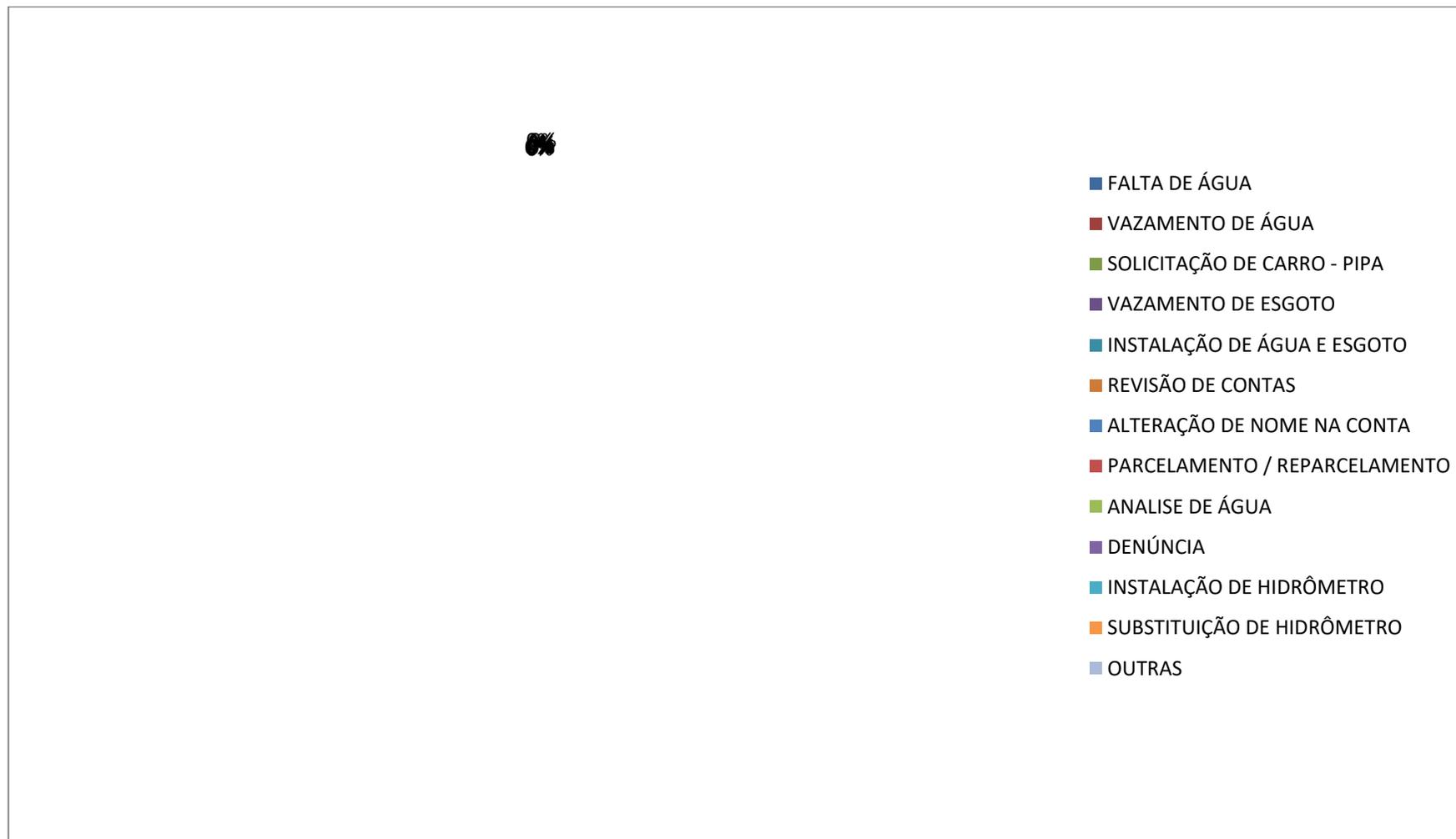


MARÇO

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

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

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA CÂMARA DE VEREADORES



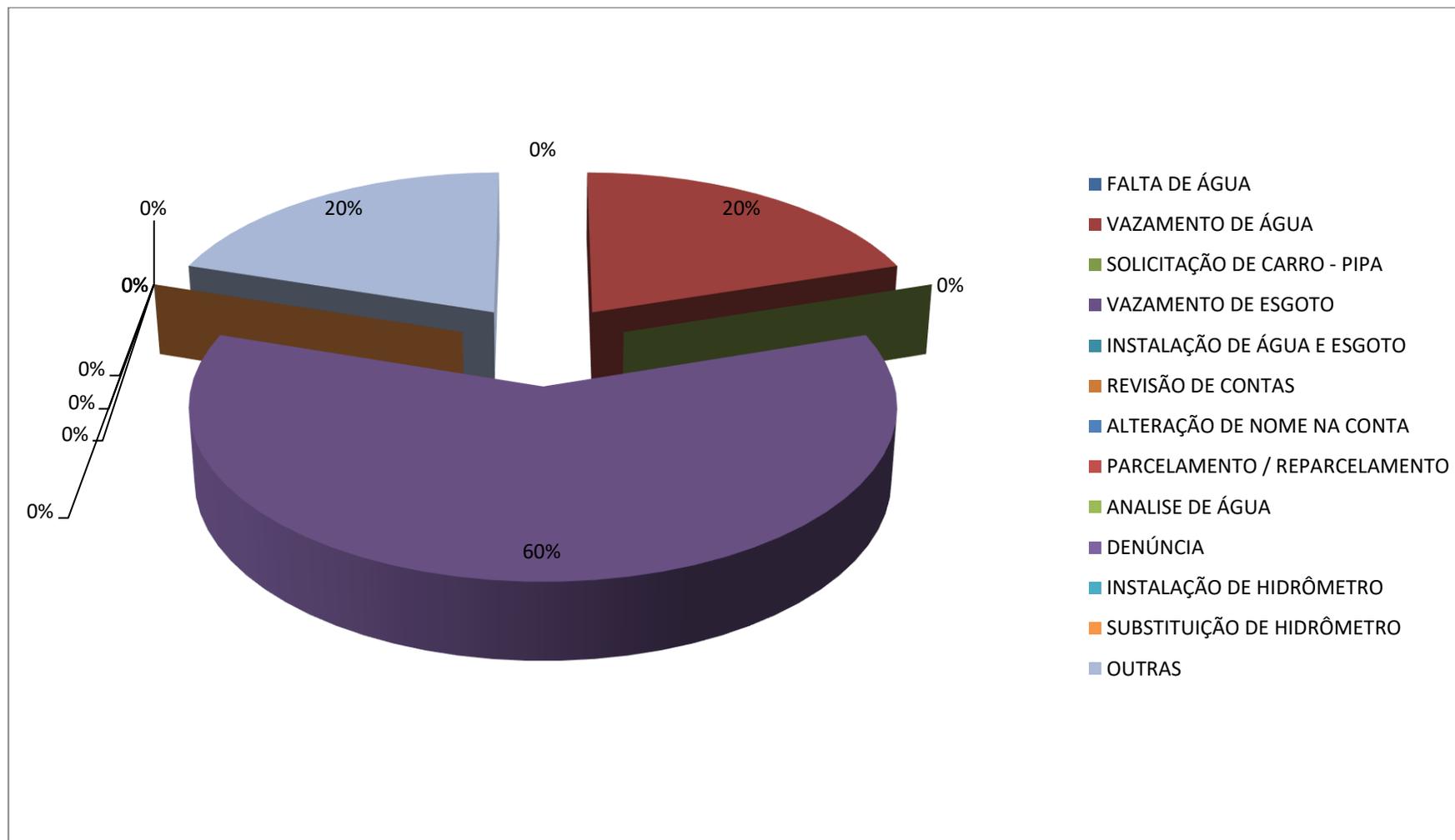
- **SUBDEC**: Ofícios da Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil, da Secretaria Municipal de Ordem Pública, da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro;

JANEIRO

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

	Serviços	Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água					
Manutenção	Água	Vazamento de Água	1	0	1	0%	-
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	3	2	1	67%	60
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto					
Comercial		Revisão de Contas					
		Alteração de Nome na Conta					
		Parcelamento / Reparcimento					
Análise de Água							
Denúncia							
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro					
Outros			1	1	0	100%	0

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA SUBDEC

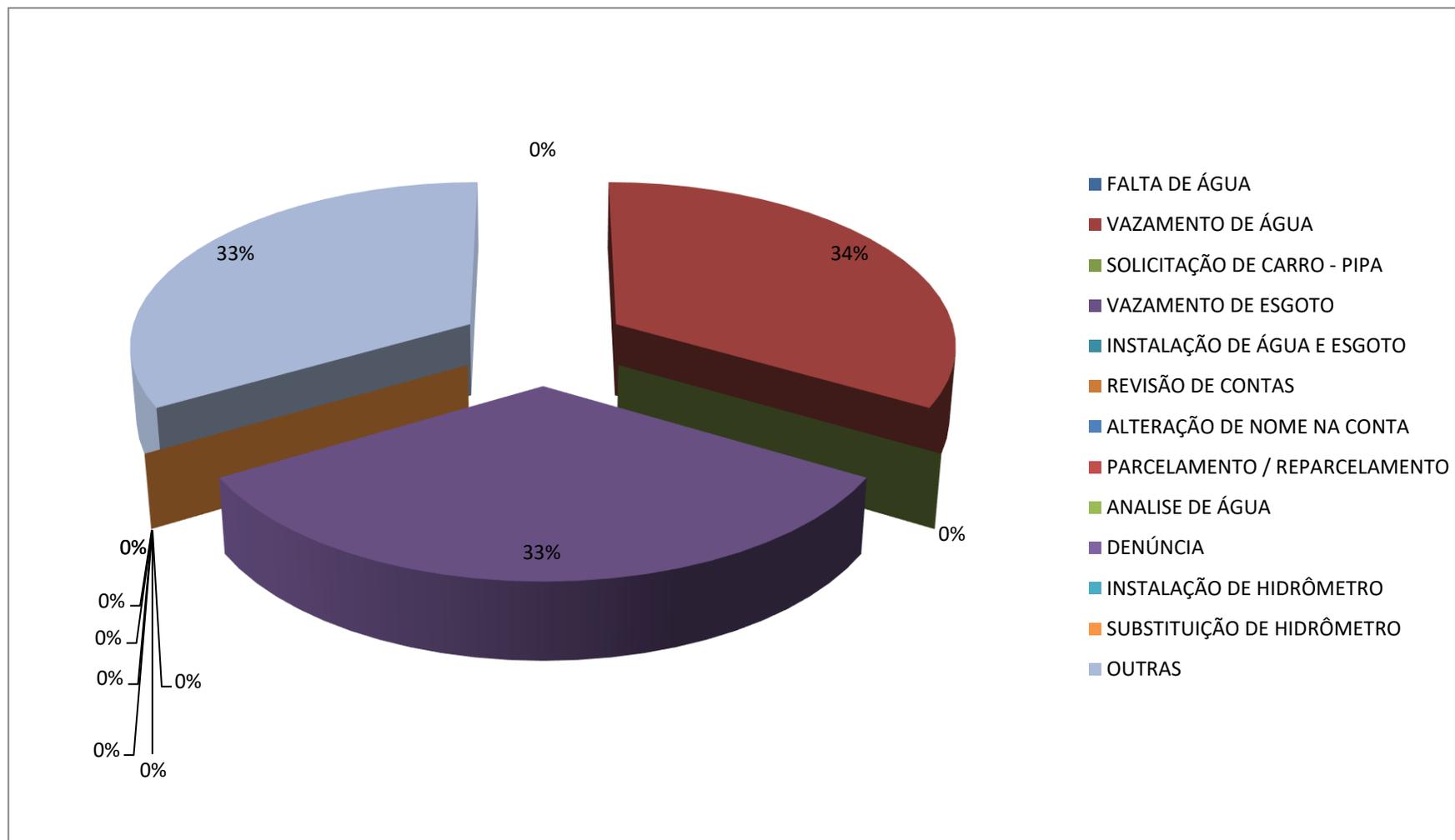


FEVEREIRO

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água				
Manutenção	Água	Vazamento de Água	1	1	100%	72,00
		Solicitação de Carro-pipa				
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1	1	100%	168,00
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto					
Comercial	Revisão de Contas					
	Alteração de Nome na Conta					
	Parcelamento / Reparcamento					
Análise de Água						
Denúncia						
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro					
	Substituição de Hidrômetro					
Outros		1	0	1	0%	-

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA SUBDEC

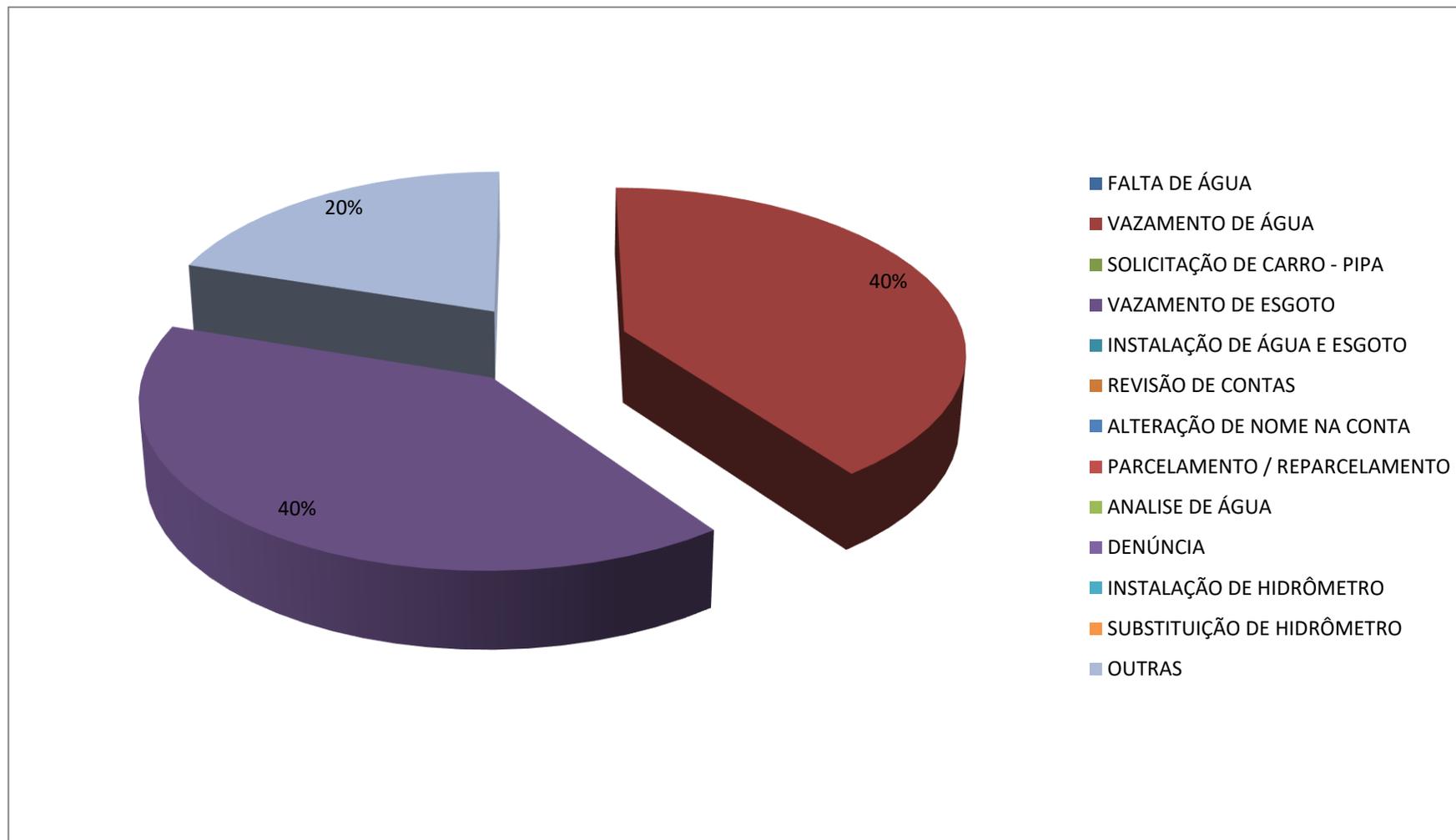


MARÇO

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água				
Manutenção	Água	Vazamento de Água	2	2	100%	36
		Solicitação de Carro-pipa				
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	2	2	100%	60
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto				
		Revisão de Contas				
Comercial		Alteração de Nome na Conta				
		Parcelamento / Reparcimento				
		Análise de Água				
		Denúncia				
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro				
		Substituição de Hidrômetro				
Outros			1	0	0%	-

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA SUBDEC



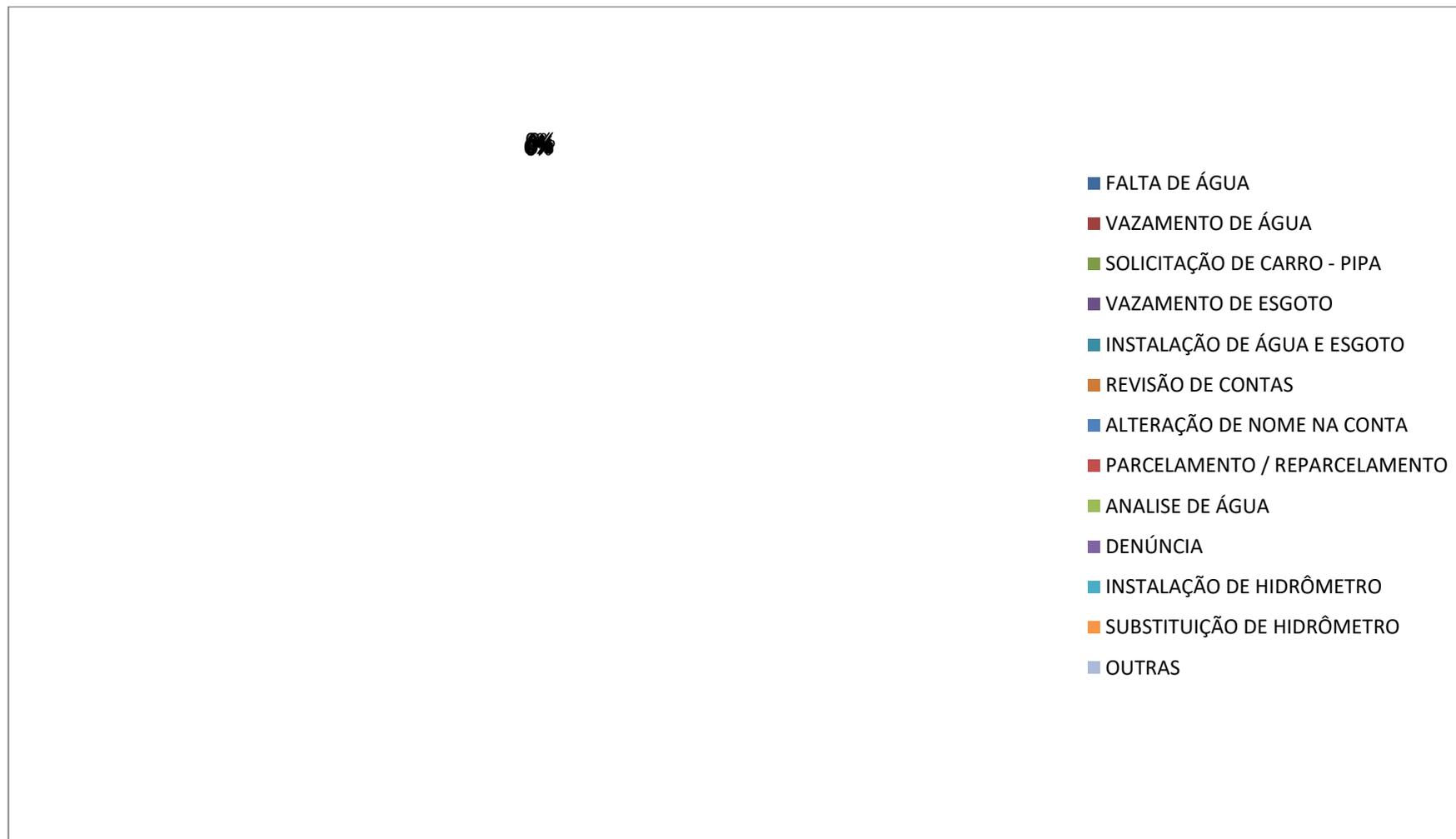
- **Rd (Registro de Documento)**: Documentos protocolizados diretamente no Protocolo Geral da Companhia;

JANEIRO

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

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

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE RD (REGISTRO DE DOCUMENTO)

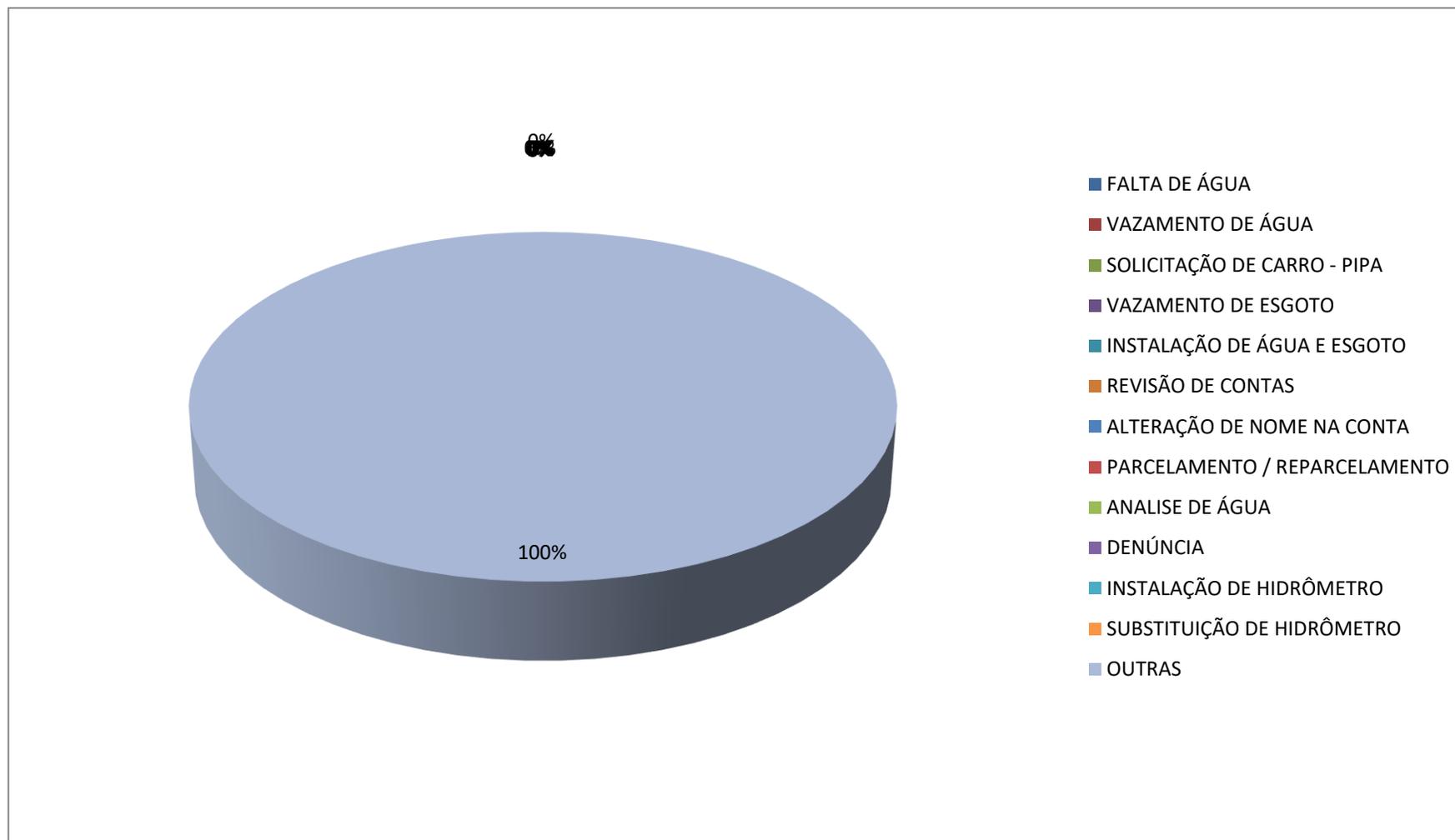


FEVEREIRO

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

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

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE RD (REGISTRO DE DOCUMENTO)

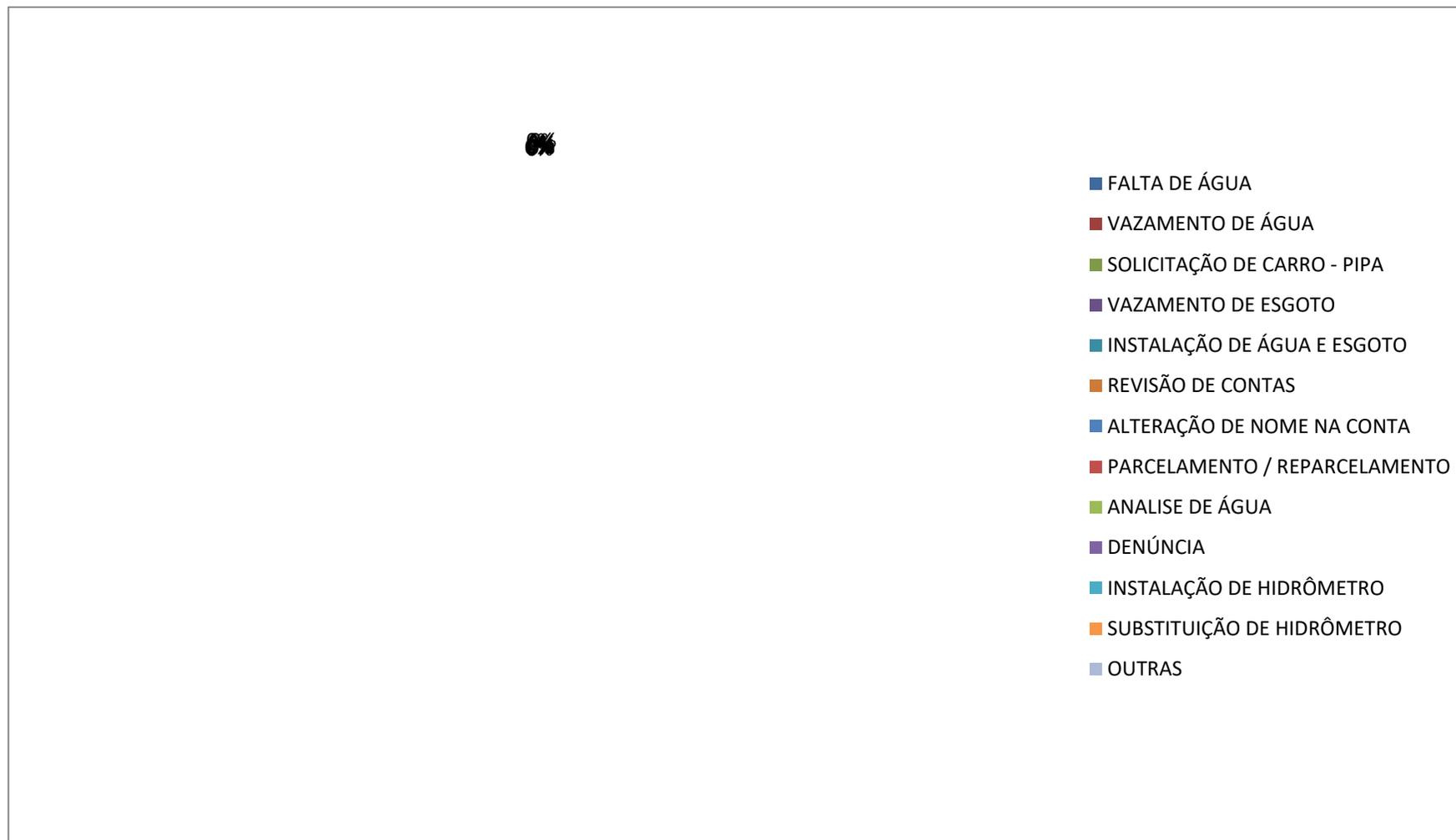


MARÇO

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

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

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE RD (REGISTRO DE DOCUMENTO)



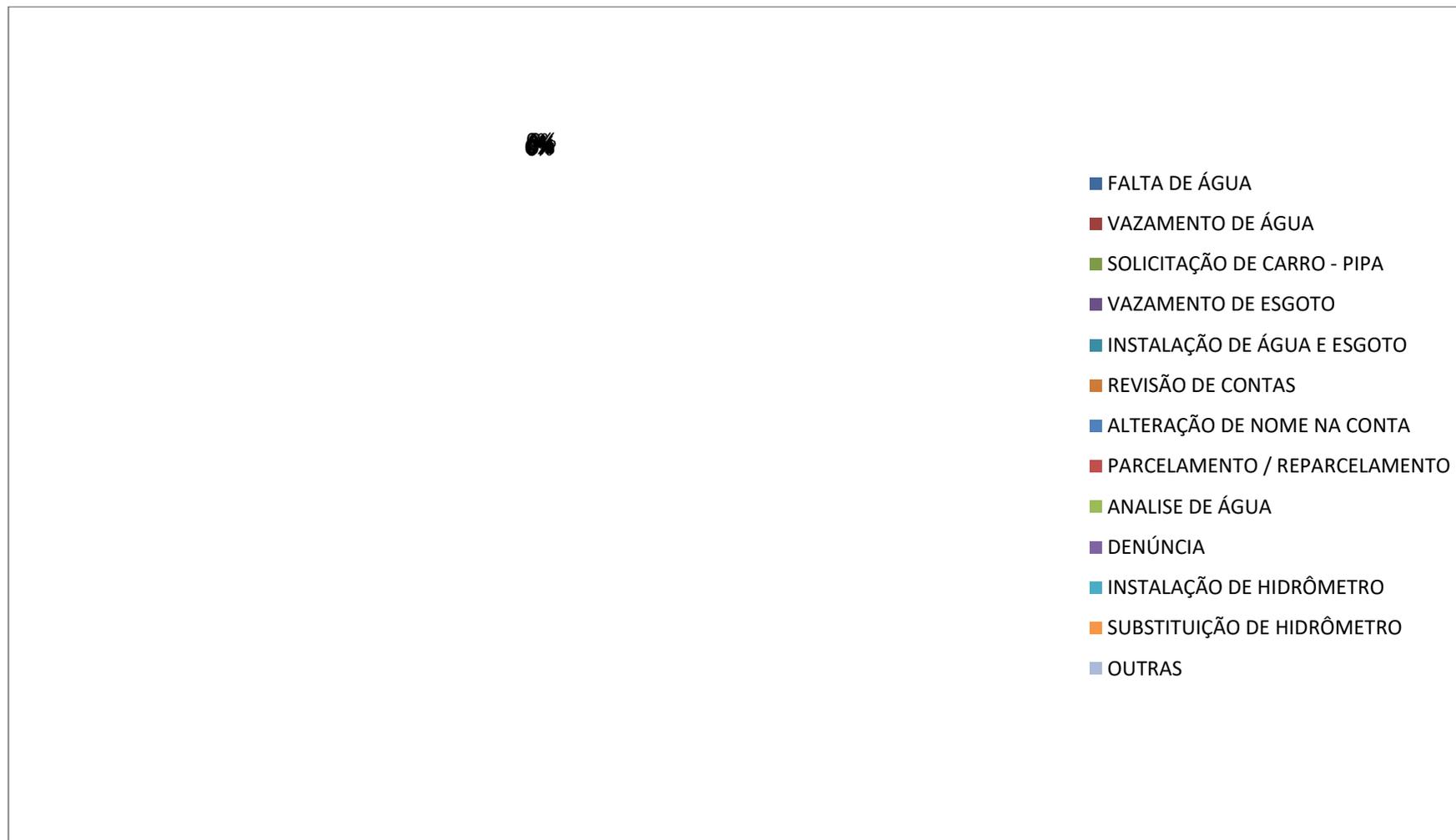
- Carta s/n: Documentos entregues via Correios

JANEIRO

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

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

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE CARTA S/Nº

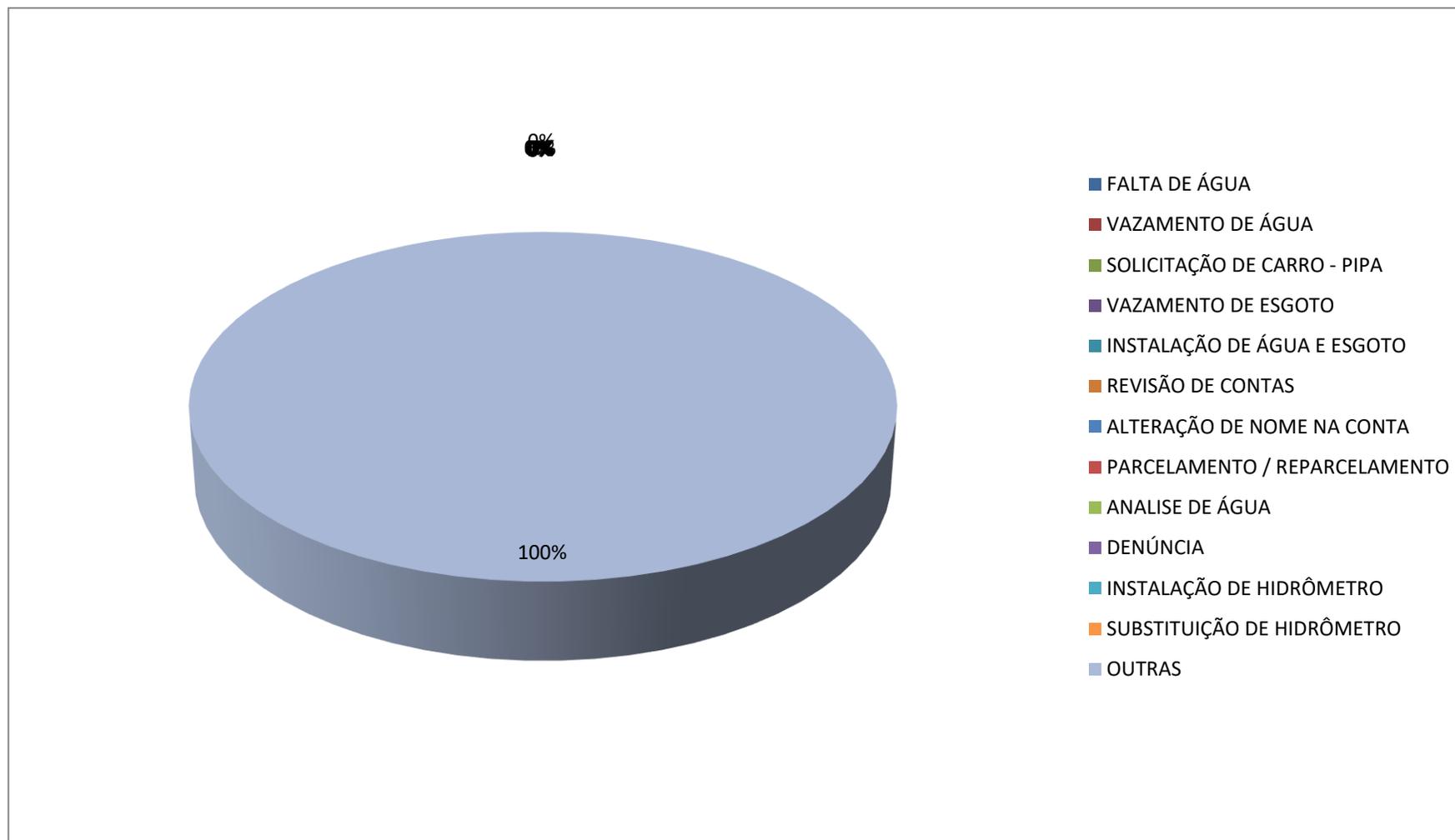


FEVEREIRO

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

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

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE CARTA S/Nº

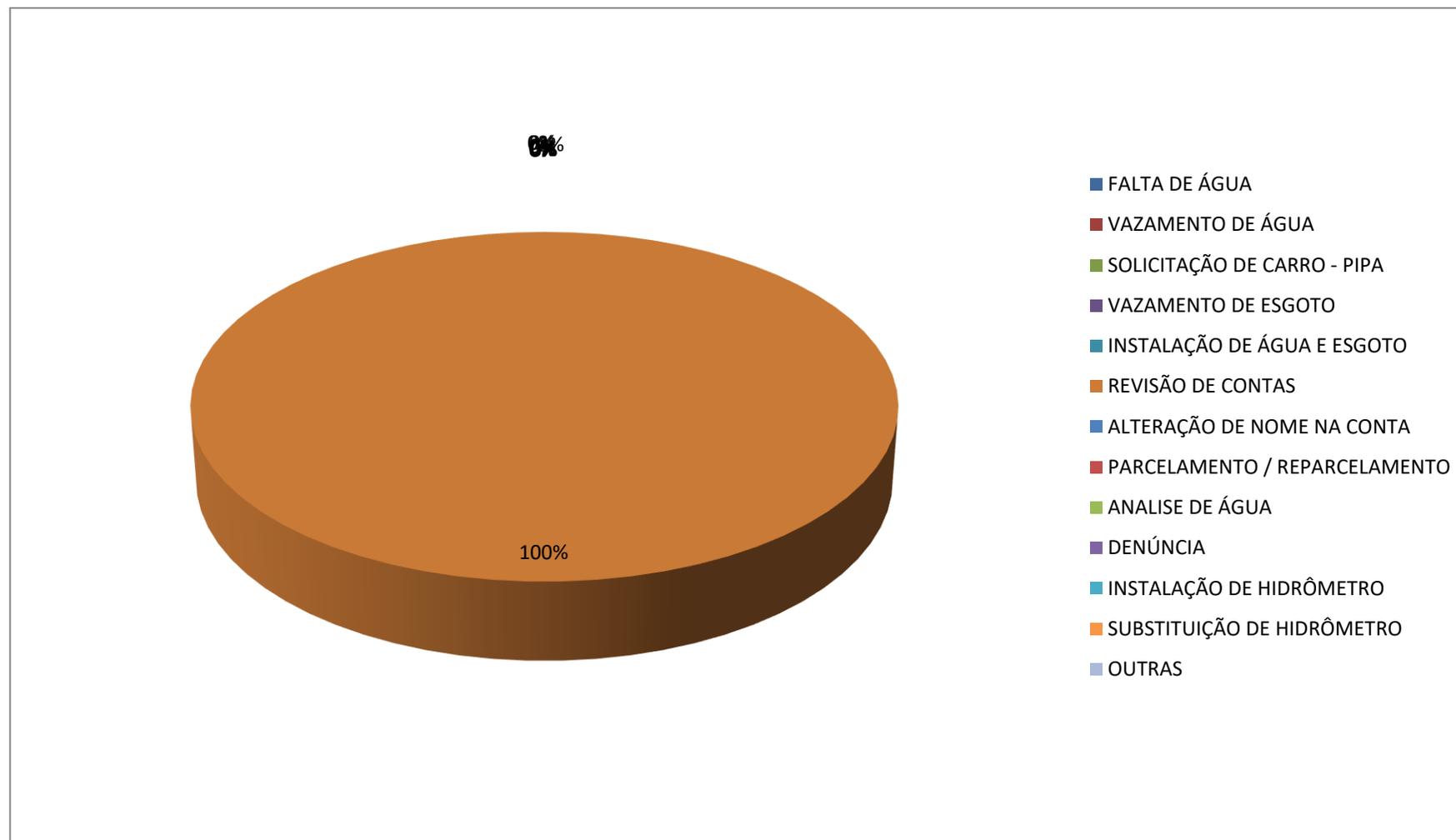


MARÇO

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

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

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE CARTA S/Nº



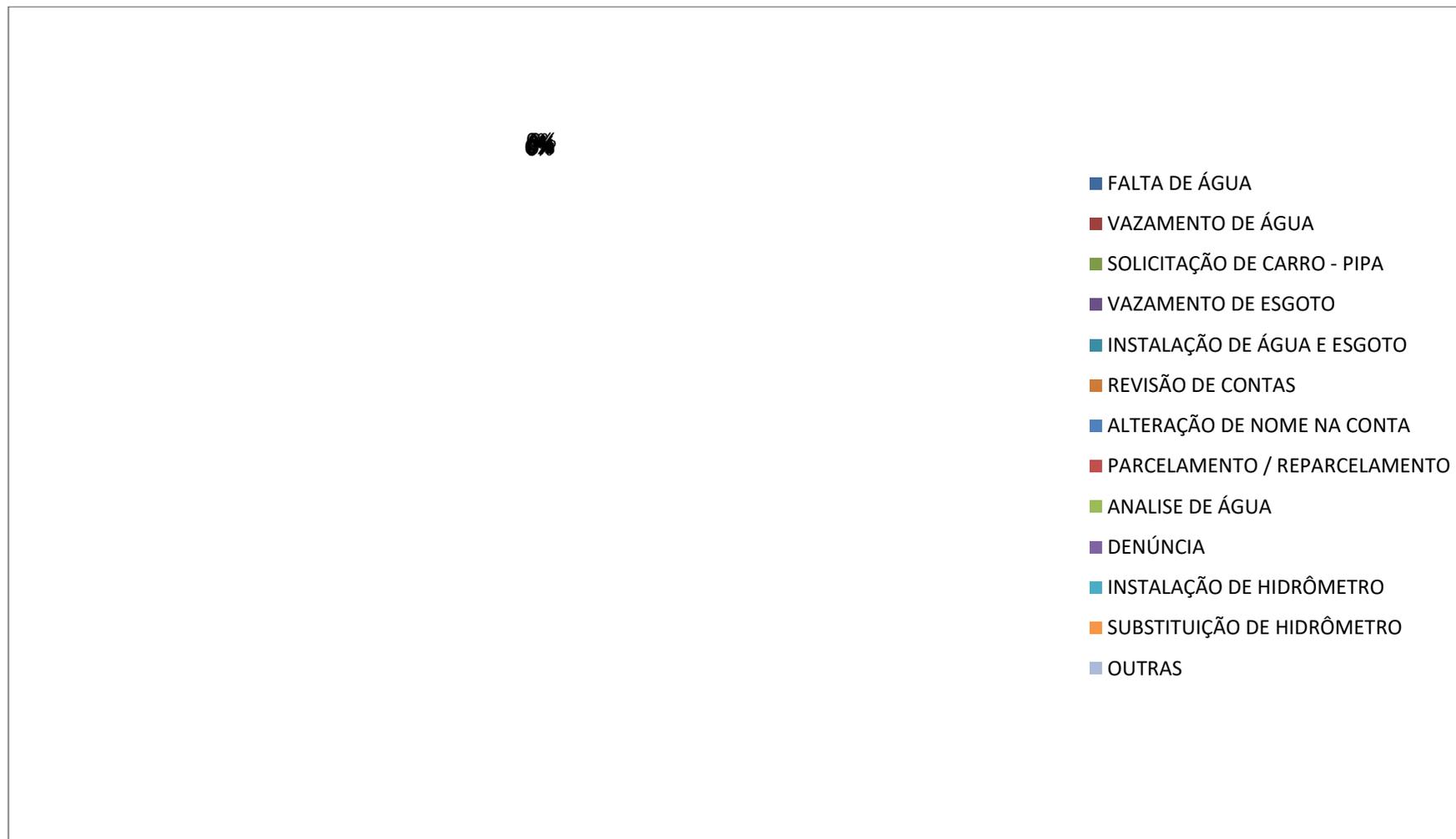
- Telegrama: Documentos entregues via Correios;

JANEIRO

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

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

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE TELEGRAMA

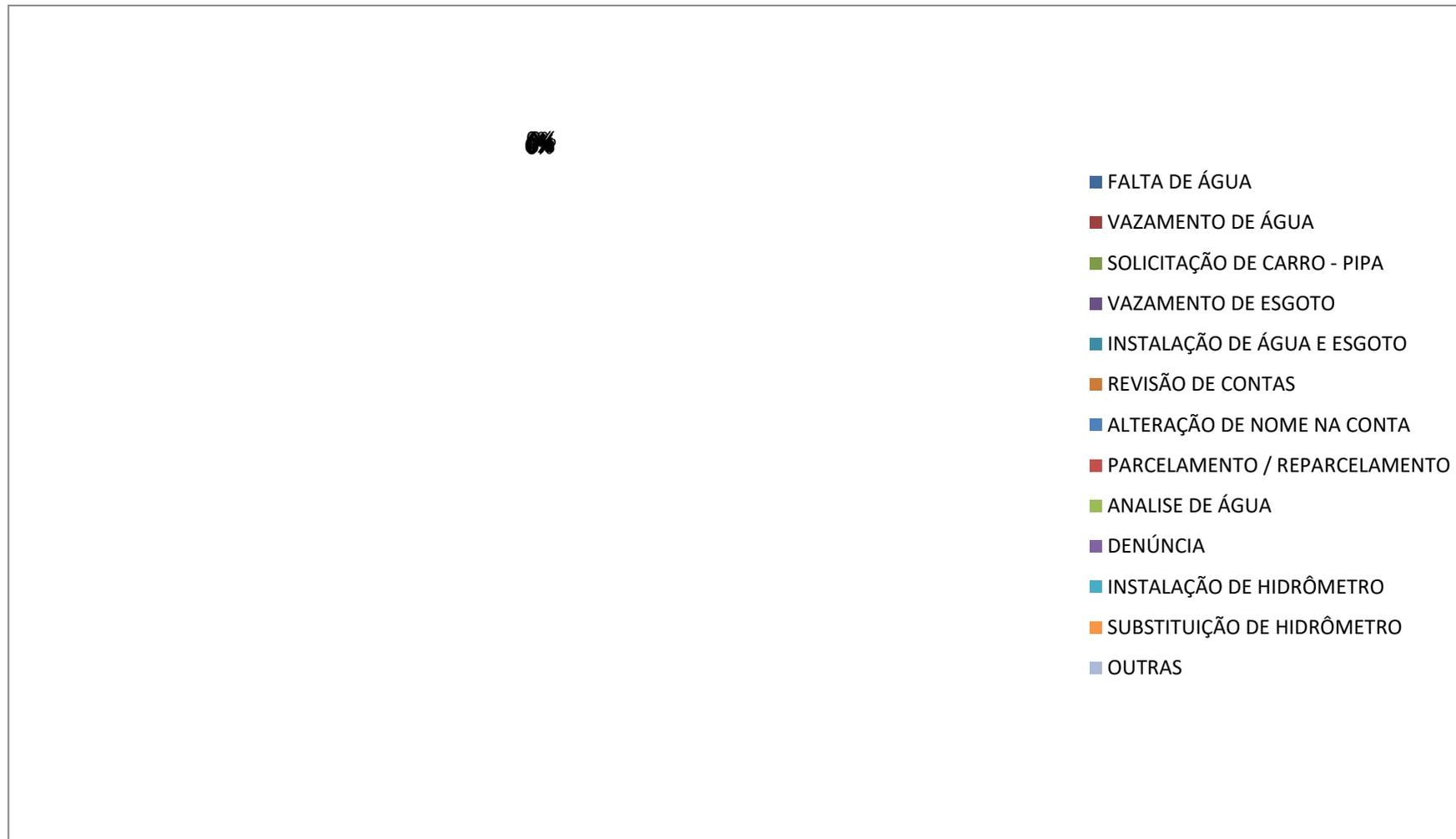


FEVEREIRO

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

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

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE TELEGRAMA

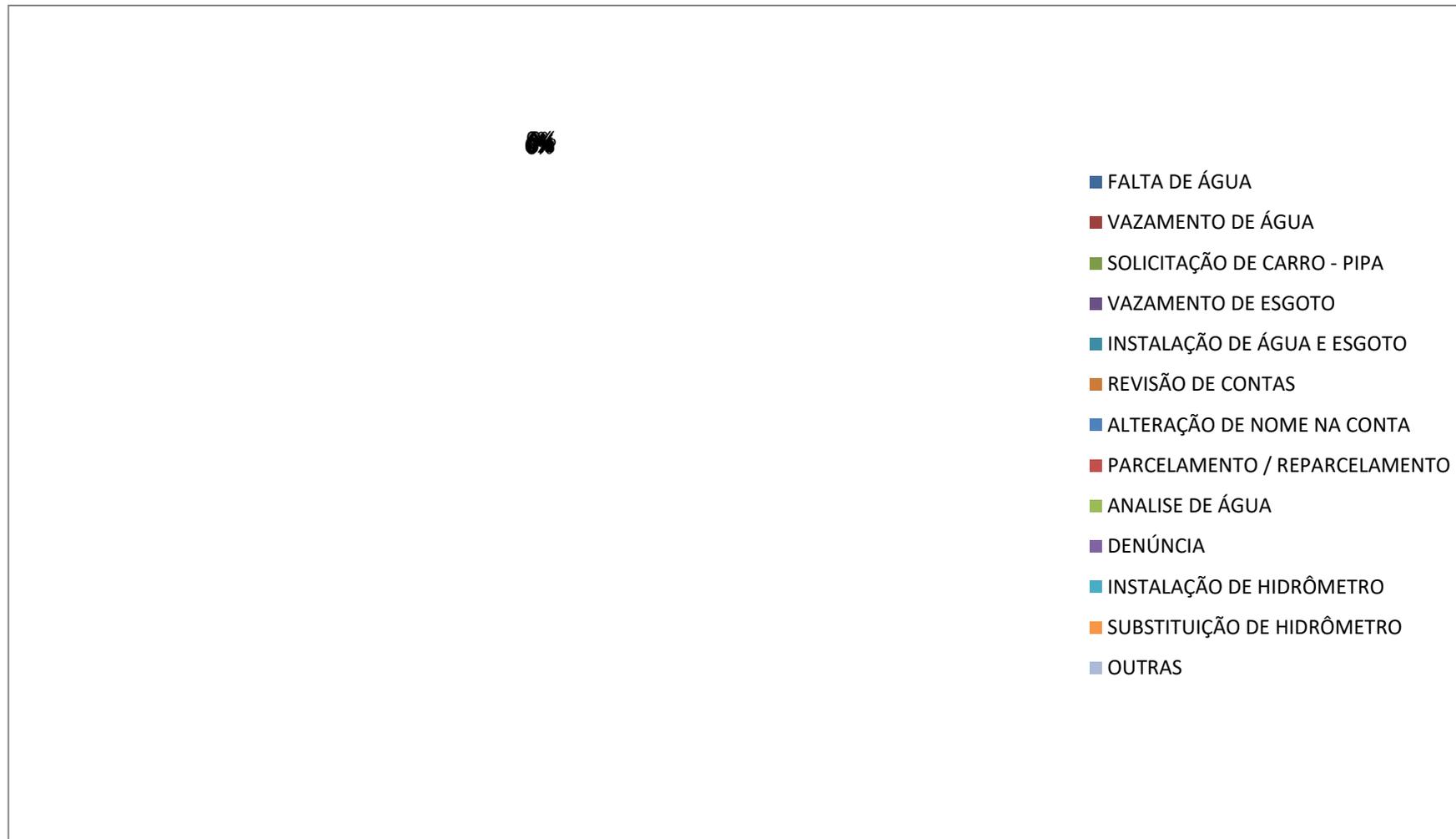


MARÇO

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

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

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE TELEGRAMA



4 - Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro - MPERJ (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 para recebimento das demandas oriundas daquele órgão, tratamento e resposta, no menor tempo possível.

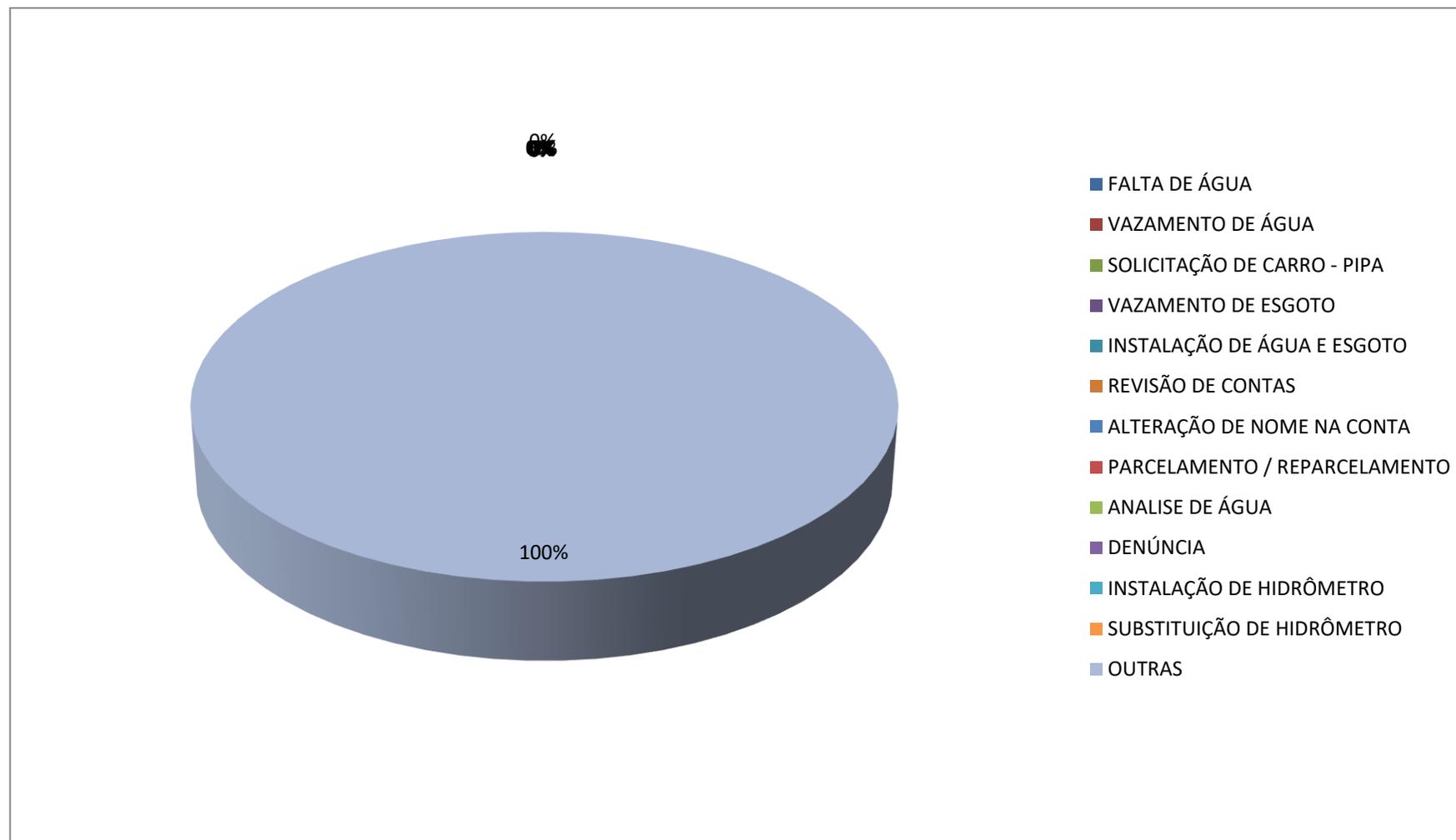


JANEIRO

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

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água				
Manutenção	Água	Vazamento de Água				
		Solicitação de Carro-pipa				
	Esgotos	Vazamento de Esgoto				
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto				
Comercial		Revisão de Contas				
		Alteração de Nome na Conta				
		Parcelamento / Reparcimento				
Análise de Água						
Denúncia						
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro				
		Substituição de Hidrômetro				
Outros		2		2	0%	0

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - MPERJ

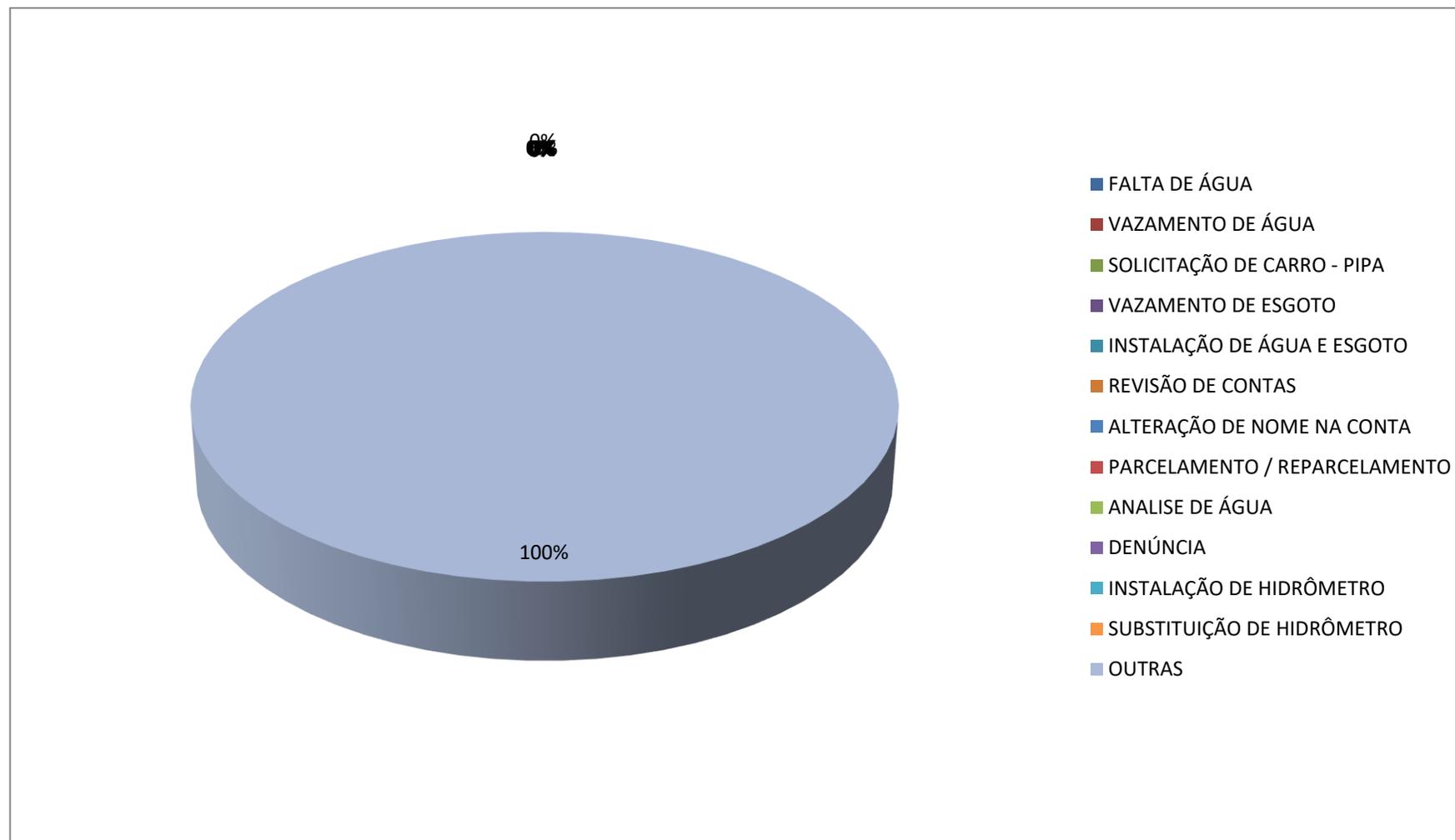


FEVEREIRO

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

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água				
Manutenção	Água	Vazamento de Água				
		Solicitação de Carro-pipa				
	Esgotos	Vazamento de Esgoto				
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto				
Comercial		Revisão de Contas				
		Alteração de Nome na Conta				
		Parcelamento / Reparcimento				
Análise de Água						
Denúncia						
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro				
		Substituição de Hidrômetro				
Outros		6		6	0%	0

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA OUVIDORIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - MPERJ

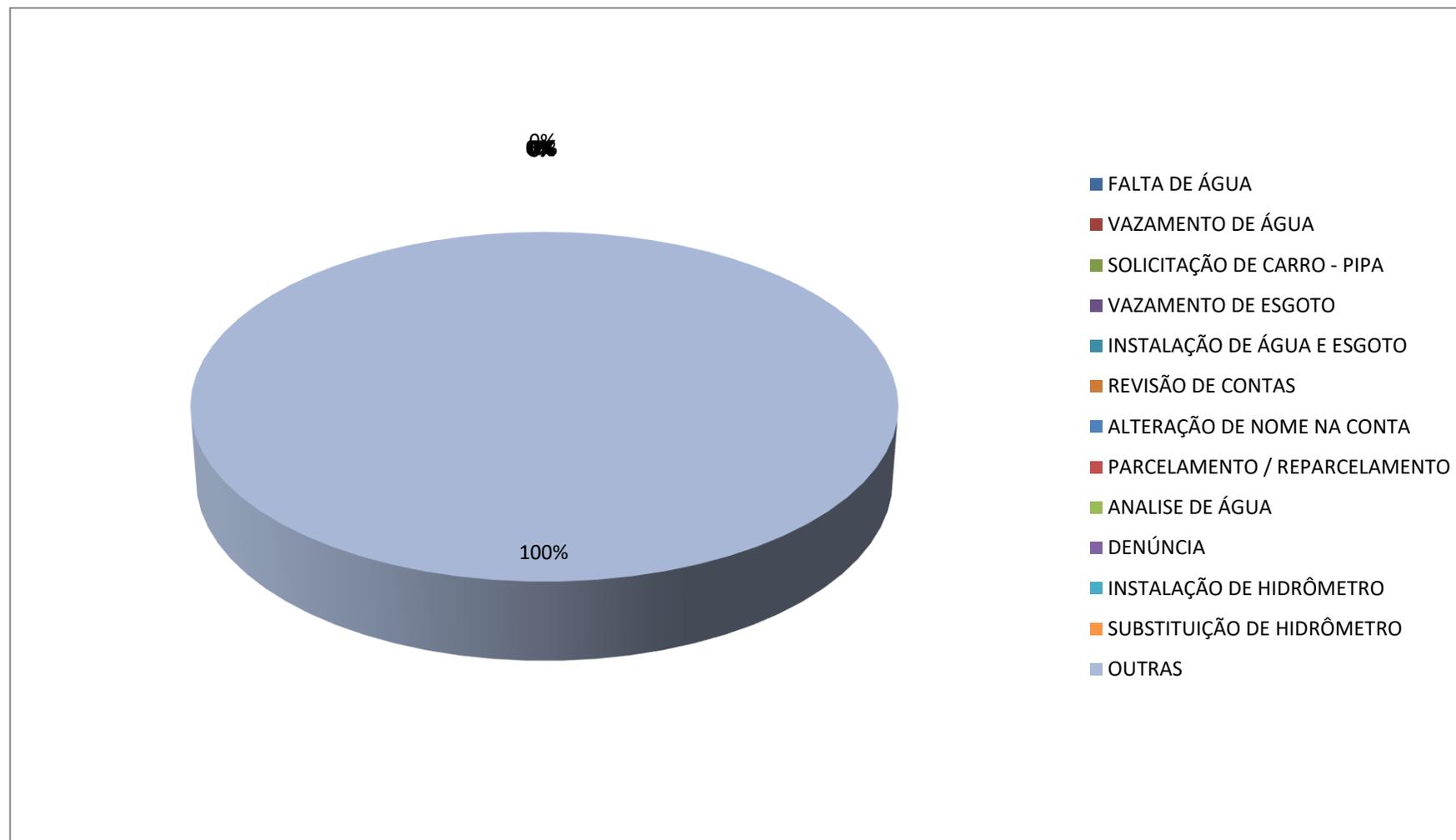


MARÇO

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

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

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.

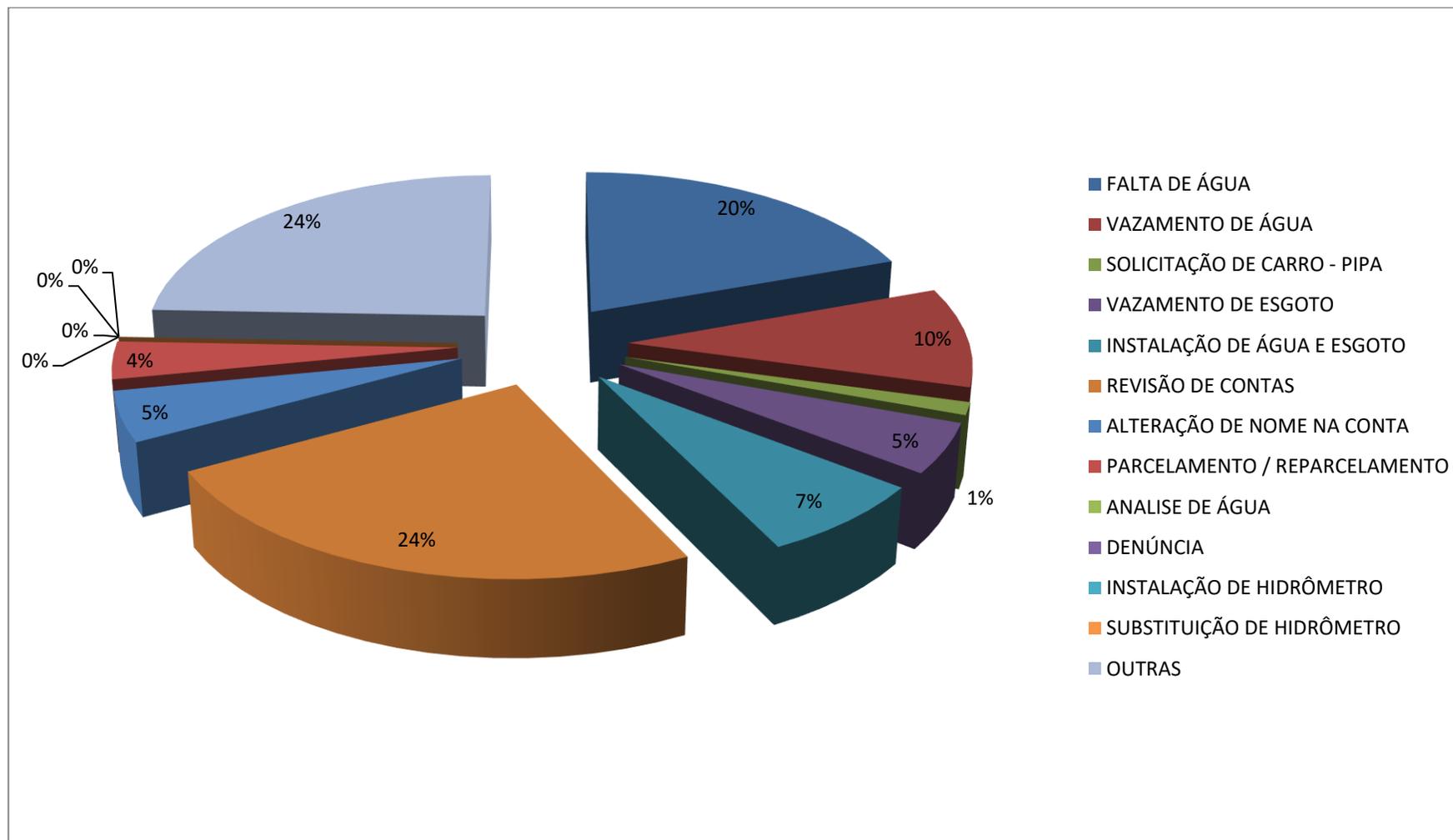


JANEIRO

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	16	13	3	81%	81,23
Manutenção	Água	Vazamento de Água	8	7	1	88%	51,43
		Solicitação de Carro-pipa	1	1		100%	72,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	4	4		100%	60,00
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		6	3	3	50%	472,00
	Revisão de Contas		20	17	3	85%	104,47
Comercial	Alteração de Nome na Conta		4	4		100%	78,00
	Parcelamento / Reparcimento		3	3		100%	48,00
Análise de Água							
Denúncia							
Laboratório de Micromedicação	Instalação de Hidrômetro						
	Substituição de Hidrômetro						
Outros			20	18	2	90%	121,33

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO CONSUMIDOR.GOV

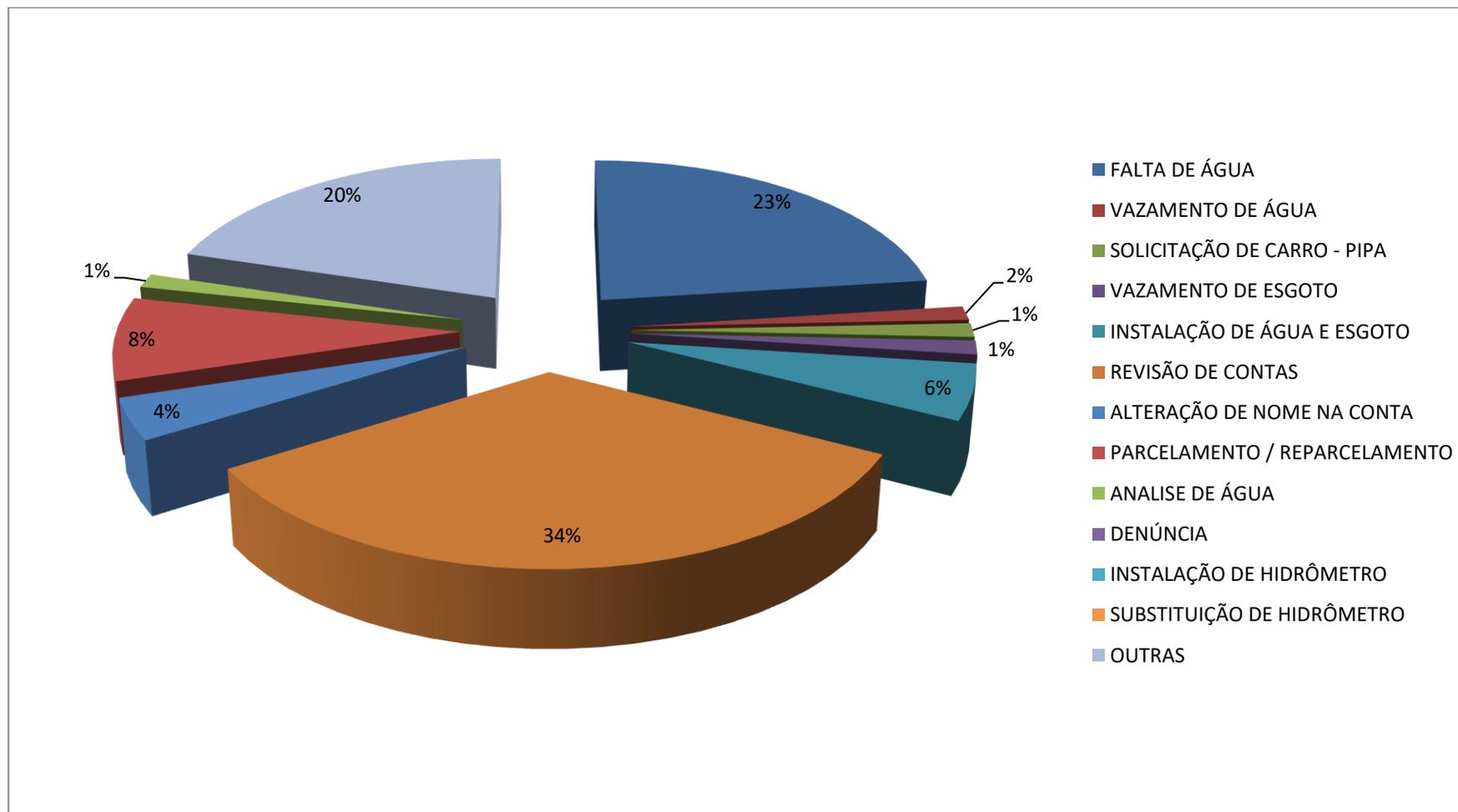


FEVEREIRO

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	17	15	2	88%	152,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	1	1	0	100%	144,00
		Solicitação de Carro-pipa	1	1	0	100%	48,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1	1	0	100%	24,00
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		4	4	0	100%	42,00
	Revisão de Contas		25	25	0	100%	167,04
Comercial	Alteração de Nome na Conta		3	3	0	100%	184,00
	Parcelamento / Reparcimento		6	4	2	67%	150,00
Análise de Água			1	1	0	100%	216,00
Denúncia							
Laboratório de Micromedicação	Instalação de Hidrômetro						
	Substituição de Hidrômetro						
Outros			15	12	3	80%	192,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO CONSUMIDOR.GOV

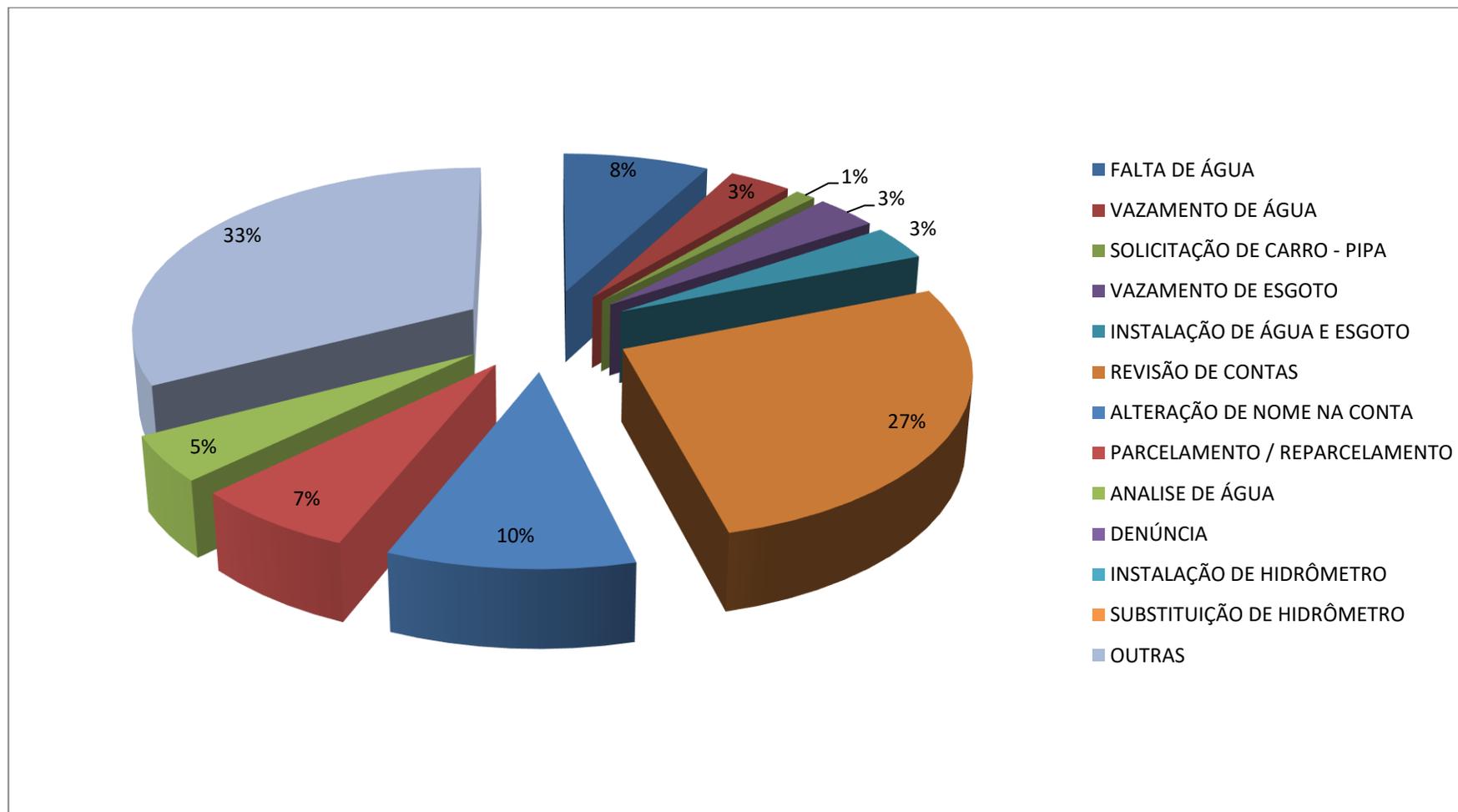


MARÇO

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	7	4	3	57%	18
Manutenção	Água	Vazamento de Água	3	3	0	100%	40
		Solicitação de Carro-pipa	1	1	0	100%	0
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	3	2	1	67%	60
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	3	1	2	33%	0
		Revisão de Contas	24	17	7	71%	0
Comercial		Alteração de Nome na Conta	9	5	4	56%	0
		Parcelamento / Reparcimento	6	5	1	83%	0
Análise de Água			4	2	2	50%	156
Denúncia							
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro					
Outros			29	26	3	90%	22

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.

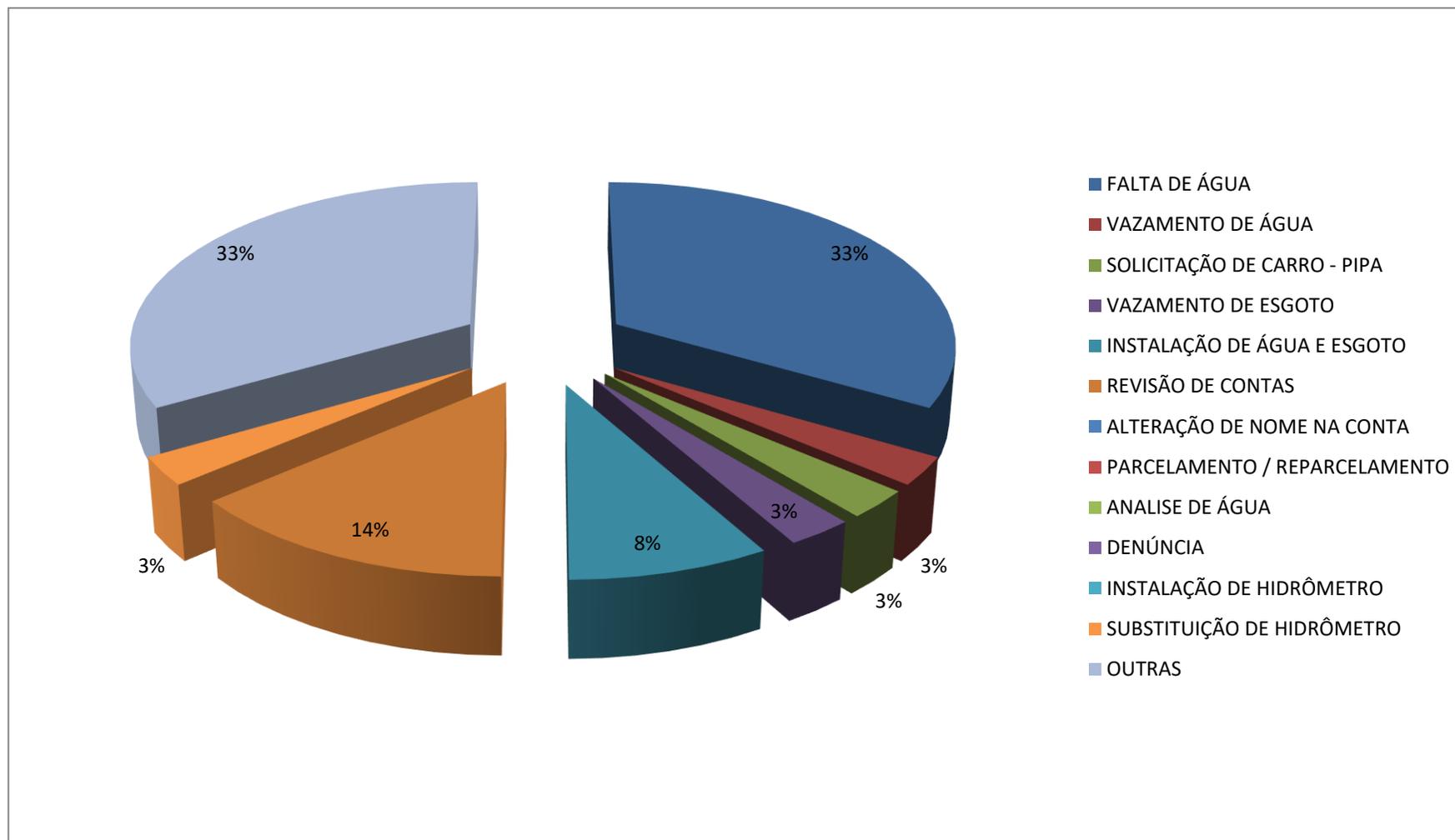


JANEIRO

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	12	12	100%	98	
Manutenção	Água	Vazamento de Água	1	1	100%	48	
		Solicitação de Carro-pipa	1	1	100%	312	
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1	1	100%	72	
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		3	2	1	67%	312
	Revisão de Contas		5	5		100%	72
Comercial	Alteração de Nome na Conta						
	Parcelamento / Reparcimento						
Análise de Água							
Denúncia							
Laboratório de Micromedicação	Instalação de Hidrômetro						
	Substituição de Hidrômetro		1	1		100%	168
Outros			12	12		100%	0

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO FALA.BR

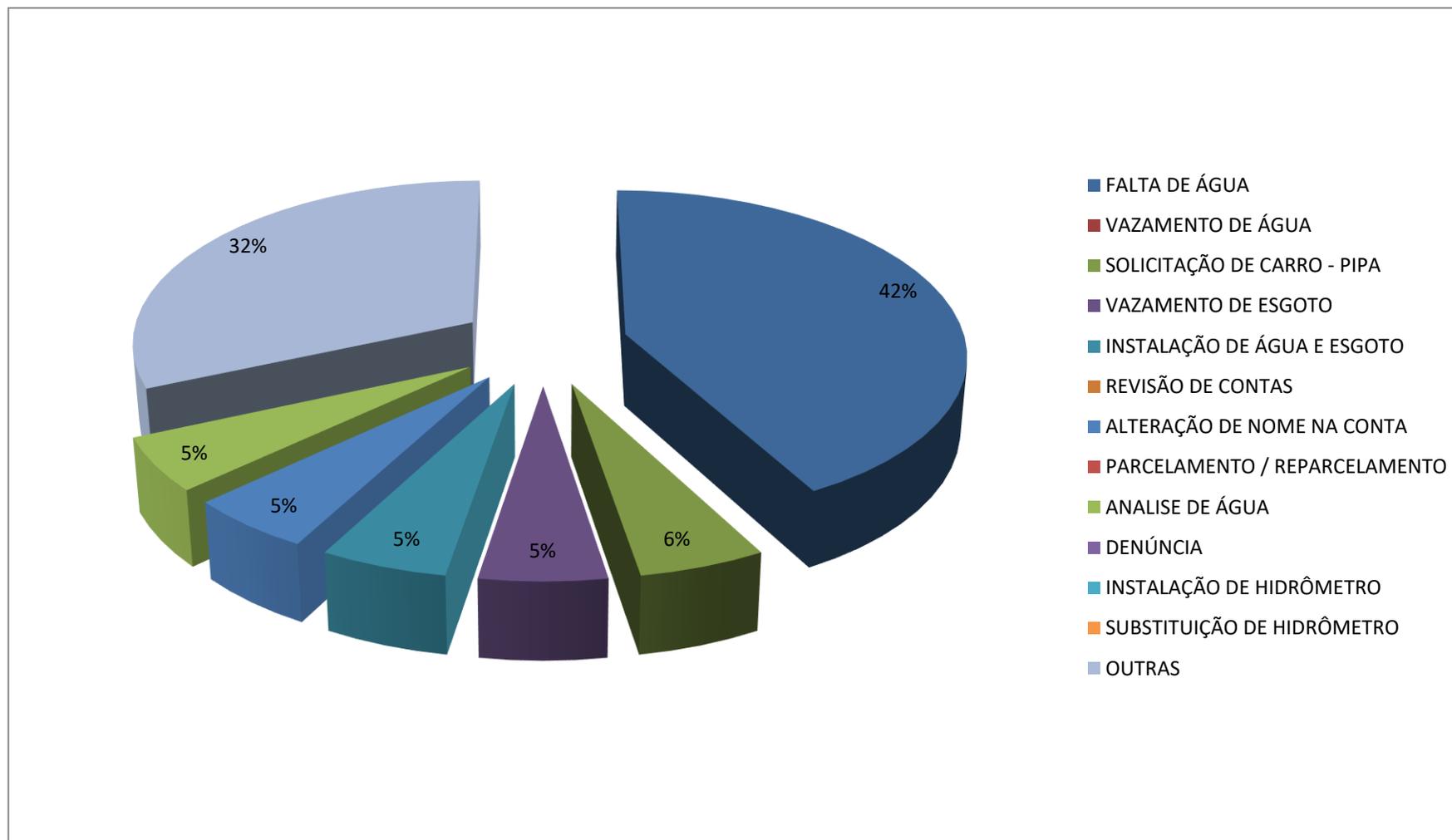


FEVEREIRO

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	8	7	1	88%	61,71
Manutenção	Água	Vazamento de Água					
		Solicitação de Carro-pipa	1	1	0	100%	72,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1	1	0	100%	120,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	1	1	0	100%	360,00
Comercial		Revisão de Contas					
		Alteração de Nome na Conta	1	1	0	100%	144,00
		Parcelamento / Reparcimento					
Análise de Água			1	0	1	0%	-
Denúncia							
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro					
Outros			6	4	2	67%	294,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO FALA.BR

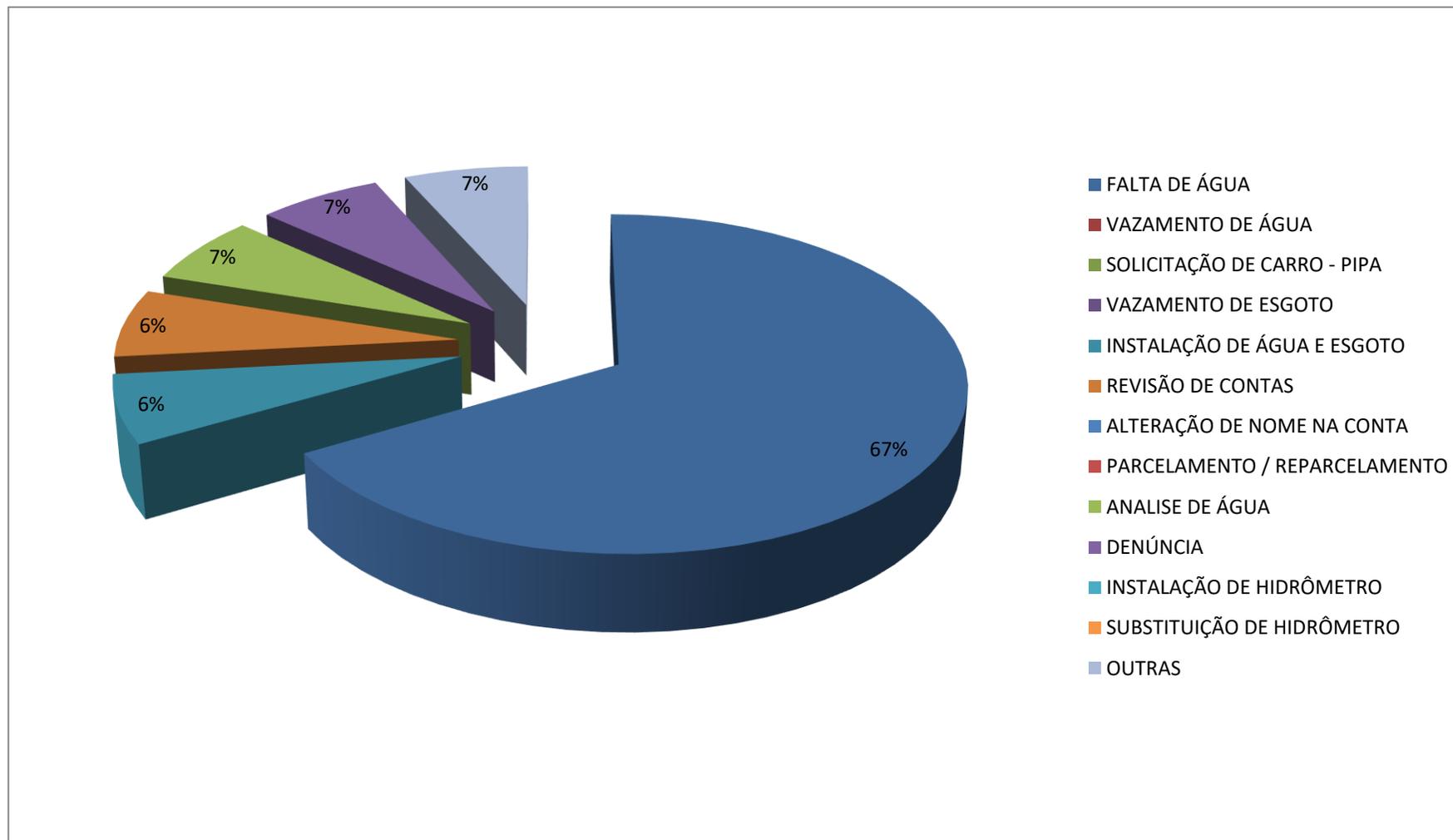


MARÇO

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	10	9	1	90%	123
Manutenção	Água	Vazamento de Água					
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto					
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	1	1	0	100%	0
		Revisão de Contas	1	0	1	0%	-
Comercial		Alteração de Nome na Conta					
		Parcelamento / Reparcimento					
Análise de Água			1	0	1	0%	-
Denúncia			1	1	0	100%	0
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro					
Outros			1	11	1	92%	0

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.

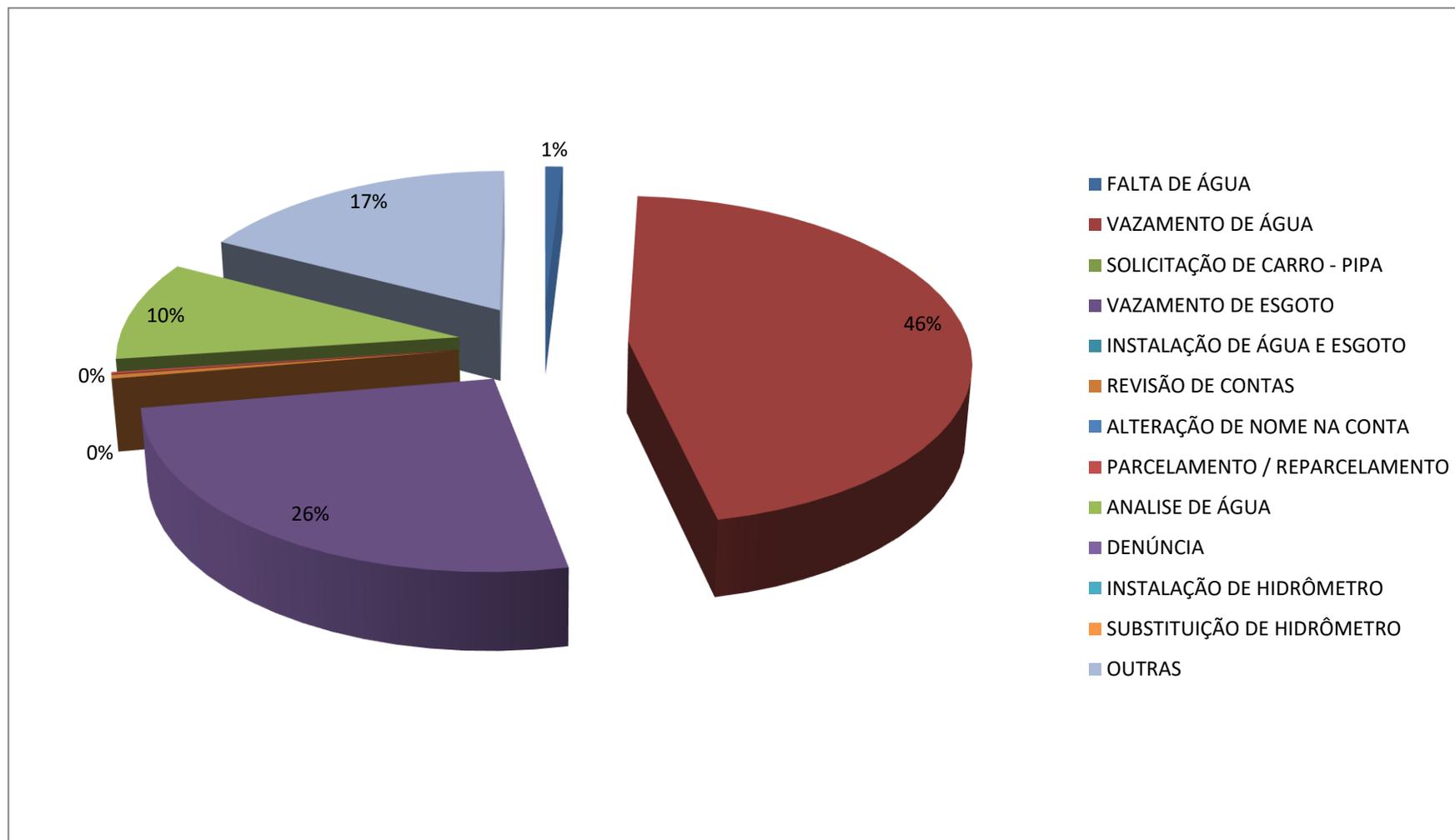


JANEIRO

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	5	5	0%	-	
Manutenção	Água	Vazamento de Água	243	203	40	84%	129,46
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	136	116	20	85%	92,28
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto						
		Revisão de Contas	2		2	0%	-
Comercial	Alteração de Nome na Conta						
		Parcelamento / Reparcimento	1	1		100%	0
Análise de Água			52	17	35	33%	182,12
Denúncia							
Laboratório de Micromedicação	Instalação de Hidrômetro						
	Substituição de Hidrômetro						
Outros			92	51	41	55%	2,35

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA NINA

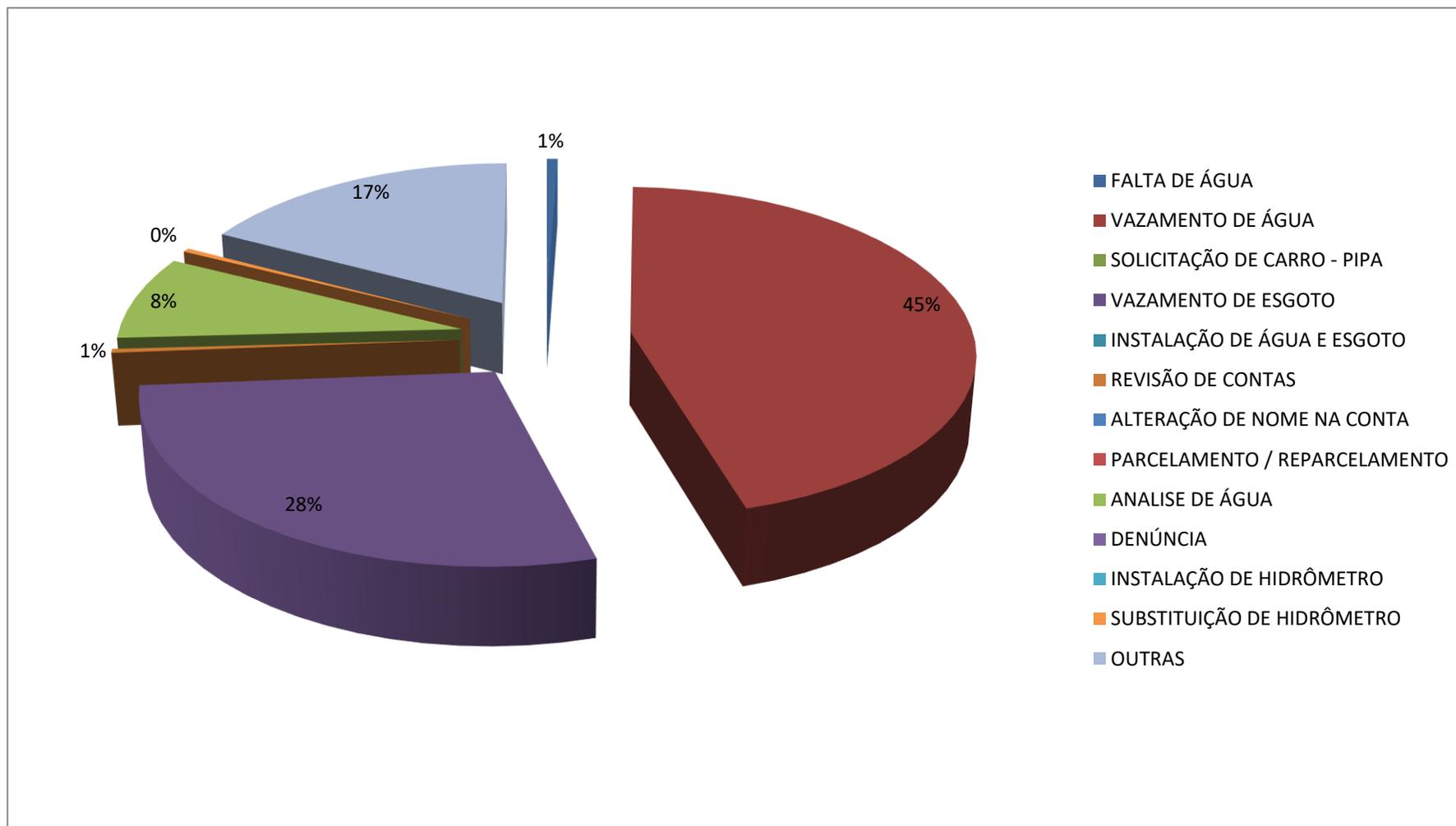


FEVEREIRO

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	3	2	1	67%	60,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	237	222	15	94%	117,73
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	148	140	8	95%	116,74
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto						
	Revisão de Contas		2	0	2	0%	-
Comercial	Alteração de Nome na Conta						
	Parcelamento / Reparcimento						
Análise de Água			43	40	3	93%	565,20
Denúncia							
Laboratório de Micromedicação	Instalação de Hidrômetro						
	Substituição de Hidrômetro		2	2	0	100%	24,00
Outros			91	5	86	5%	0,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA NINA

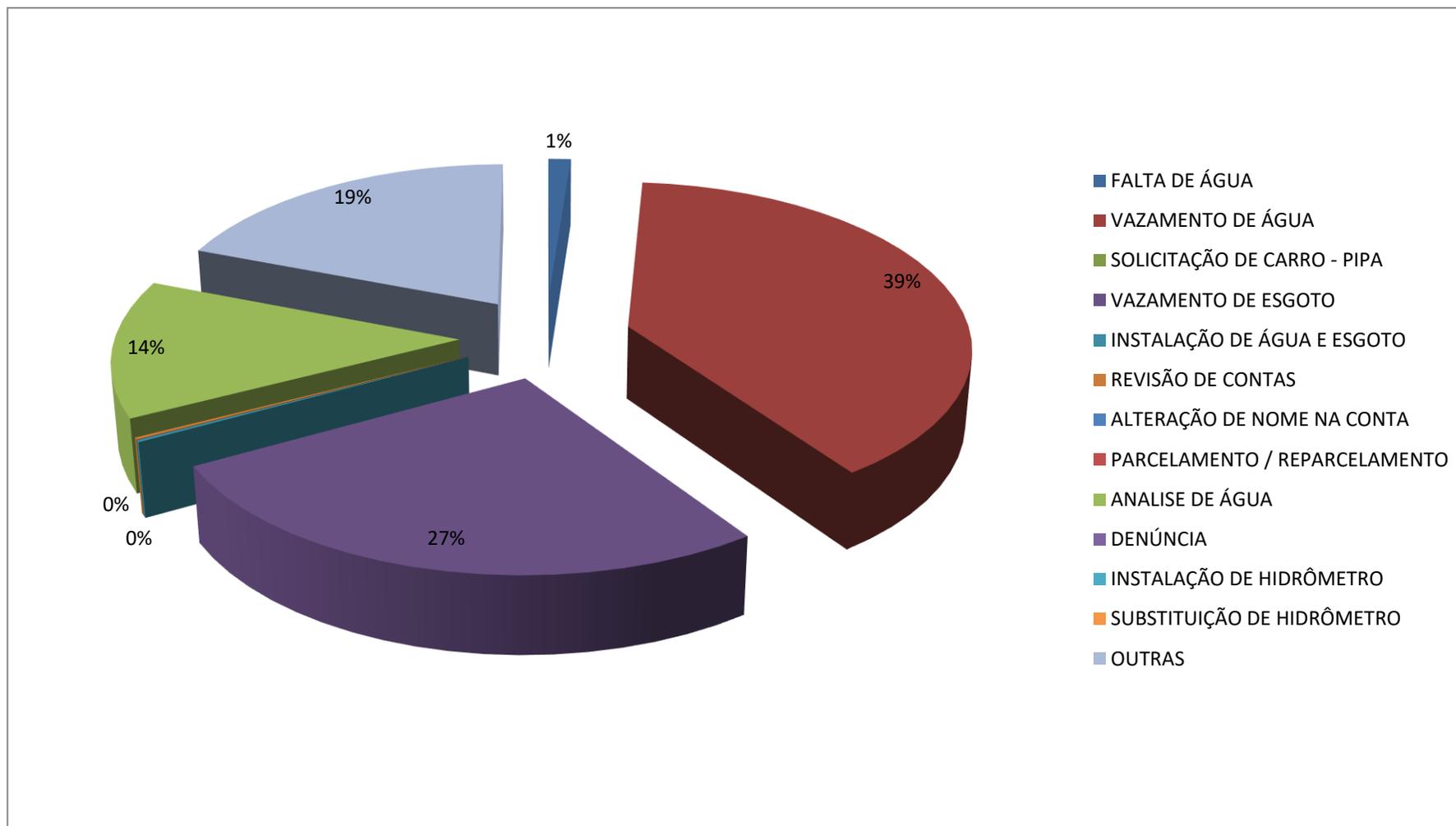


MARÇO

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	6	5	1	83%	0
Manutenção	Água	Vazamento de Água	196	160	36	82%	86
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	134	112	22	84%	65
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	1	1	0	100%	144
		Revisão de Contas	1	1	0	100%	0
Comercial		Alteração de Nome na Conta					
		Parcelamento / Reparcimento					
Análise de Água			67	19	48	28%	97
Denúncia							
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro					
Outros			96	84	12	88%	2

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

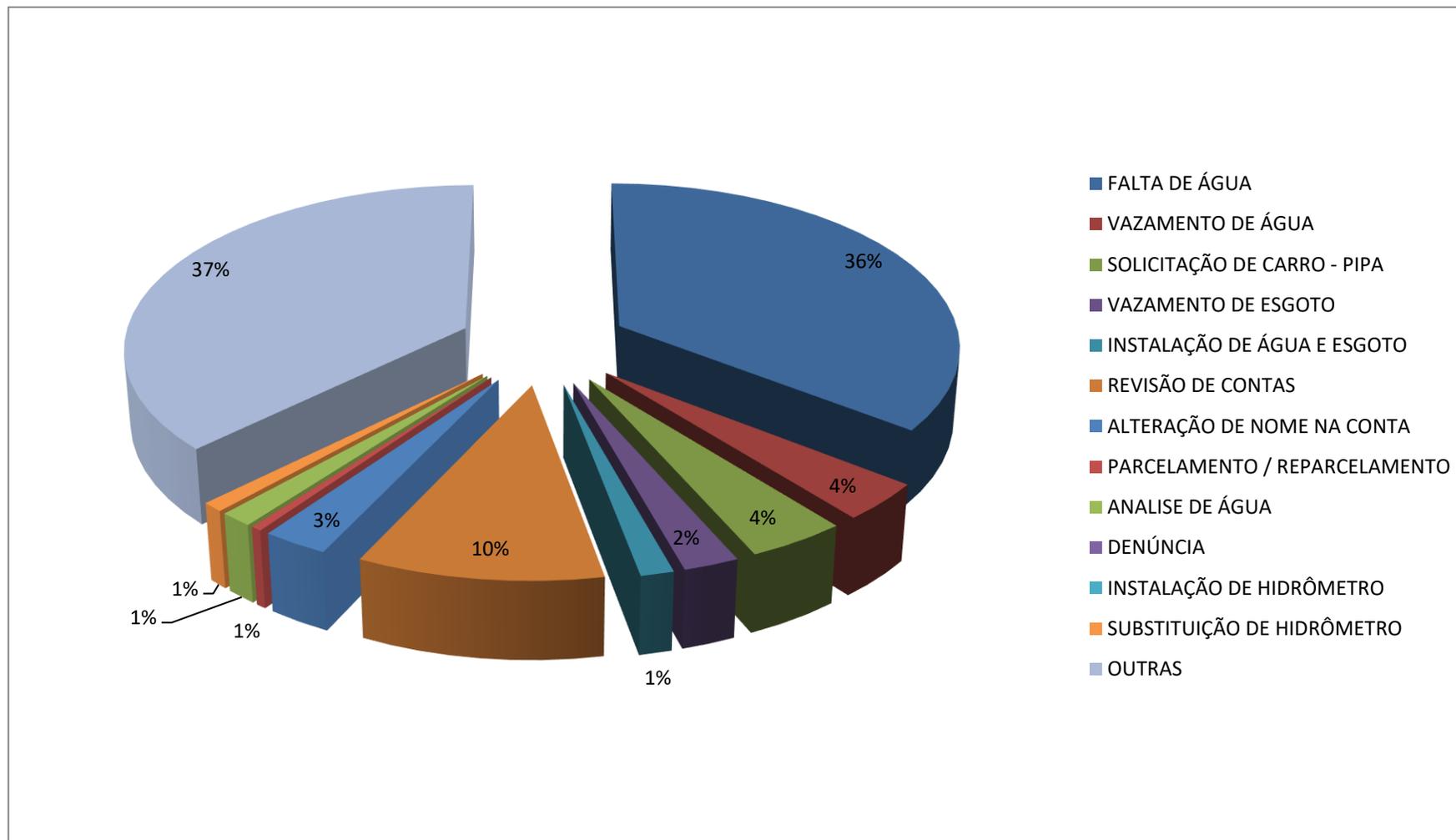


JANEIRO

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	77	44	33	57%	69,82
Manutenção	Água	Vazamento de Água	8	7	1	88%	161,14
		Solicitação de Carro-pipa	9	8	1	89%	153,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	5	5		100%	62,40
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	3	2	1	67%	132,00
		Revisão de Contas	22	4	18	18%	48,00
Comercial		Alteração de Nome na Conta	6	2	4	33%	72,00
		Parcelamento / Reparcamento	1		1	0%	-
Análise de Água			3	1	2	33%	288,00
Denúncia							
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro	2	2		100%	24,00
Outros			81	18	63	22%	29,33

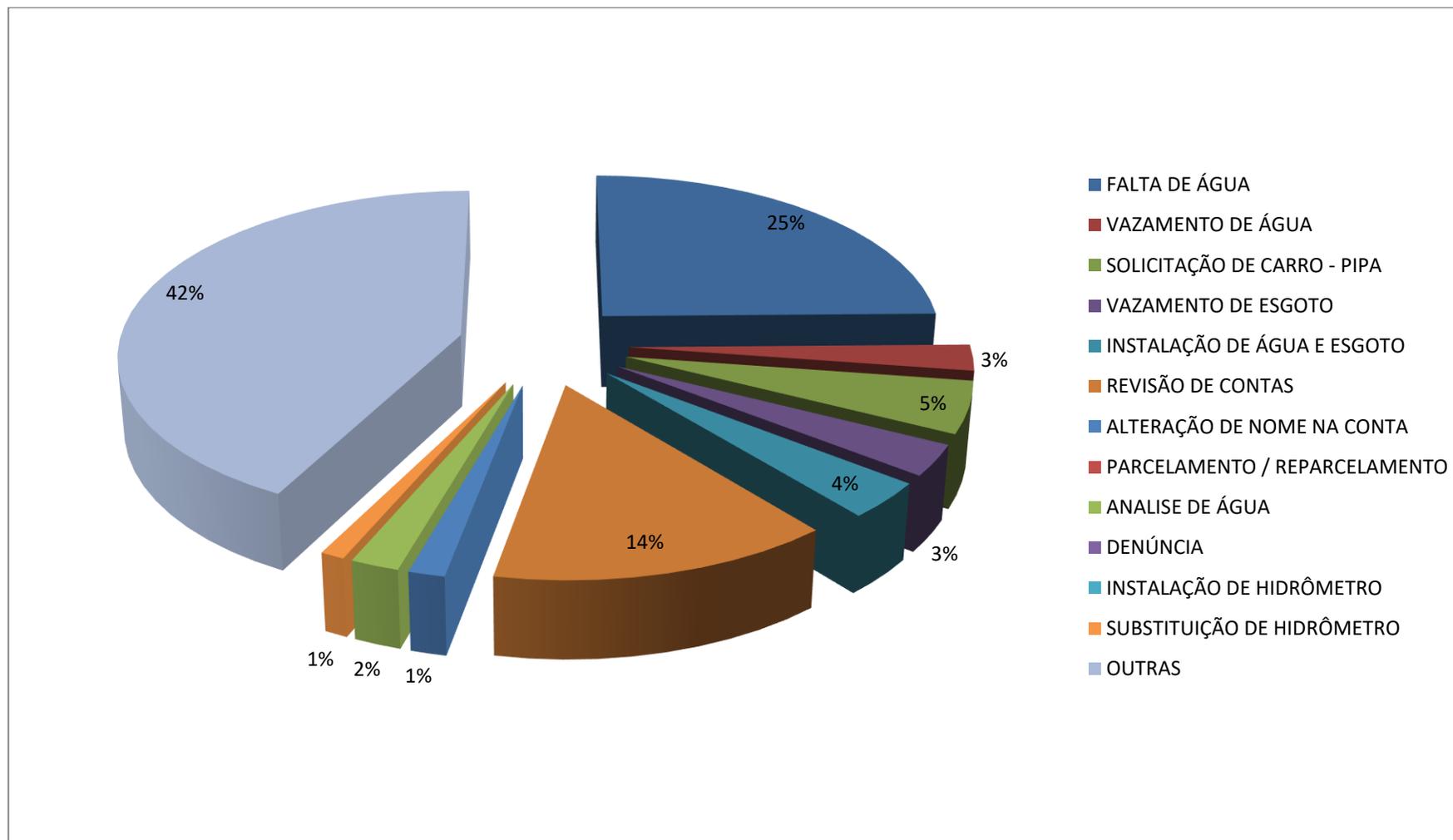
QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO RECLAME AQUI



FEVEREIRO
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	49	39	10	80%	158,15
Manutenção	Água	Vazamento de Água	5	5	0	100%	268,80
		Solicitação de Carro-pipa	10	8	2	80%	147,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	6	6	0	100%	108,00
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		7	1	6	14%	336,00
Comercial	Revisão de Contas		28	7	21	25%	294,86
	Alteração de Nome na Conta		3	3	0	100%	424,00
	Parcelamento / Reparcimento						
Análise de Água			4	4	0	100%	444,00
Denúncia							
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro						
	Substituição de Hidrômetro		2	2	0	100%	492,00
Outros			84	9	75	11%	69,33

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO RECLAME AQUI

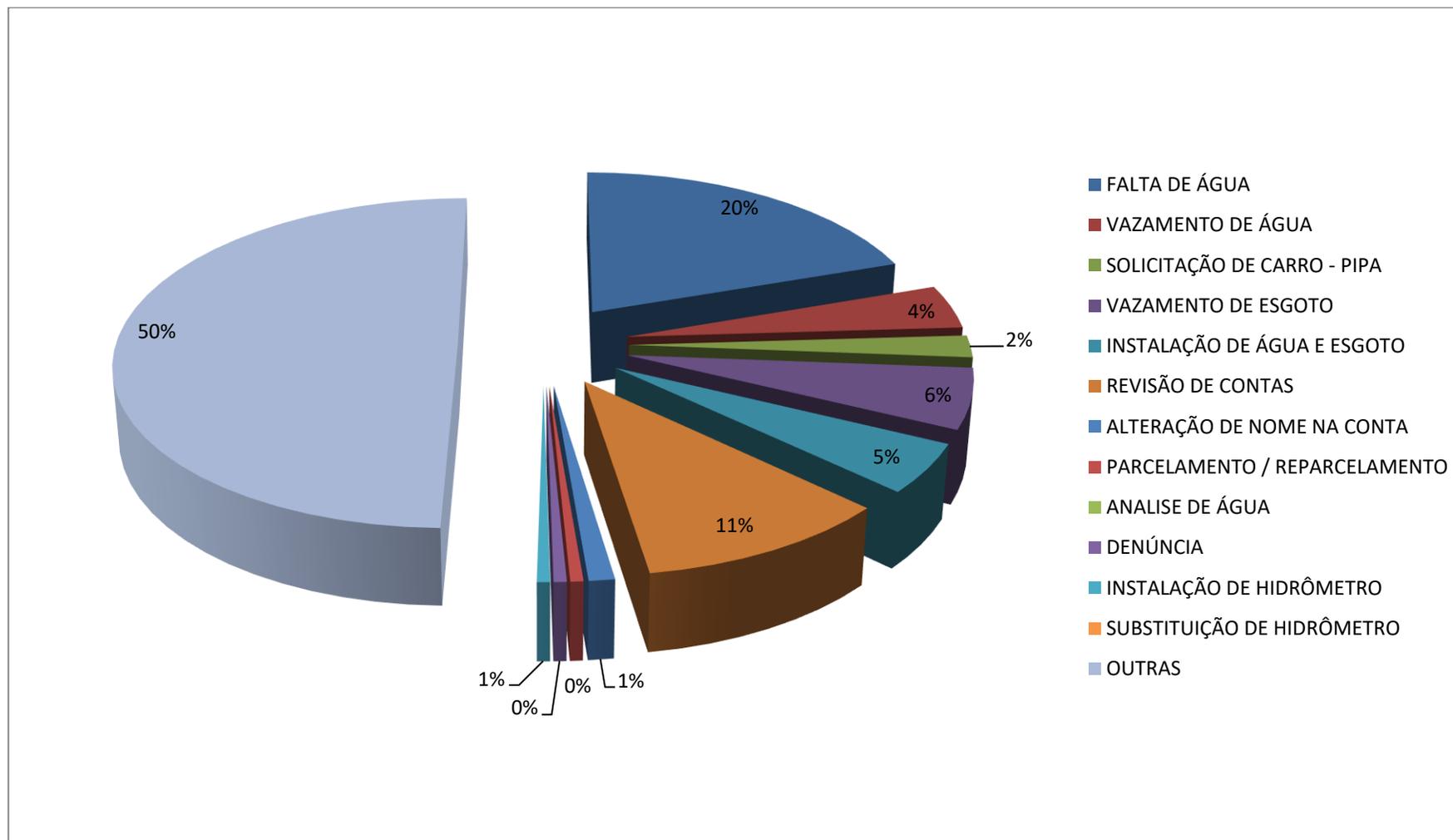


MARÇO

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	37	33	4	89%	57
Manutenção	Água	Vazamento de Água	8	7	1	88%	127
		Solicitação de Carro-pipa	4	2	2	50%	168
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	11	9	2	82%	77
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	9	5	4	56%	144
		Revisão de Contas	20	20	0	100%	0
Comercial		Alteração de Nome na Conta	2	2	0	100%	0
		Parcelamento / Reparcimento	1	1	0	100%	0
Análise de Água							
Denúncia			1	1	0	100%	0
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	1	1	0	100%	0
		Substituição de Hidrômetro					
Outros			93	87	6	94%	0

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO RECLAME AQUI



9 - Disque Denúncia

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

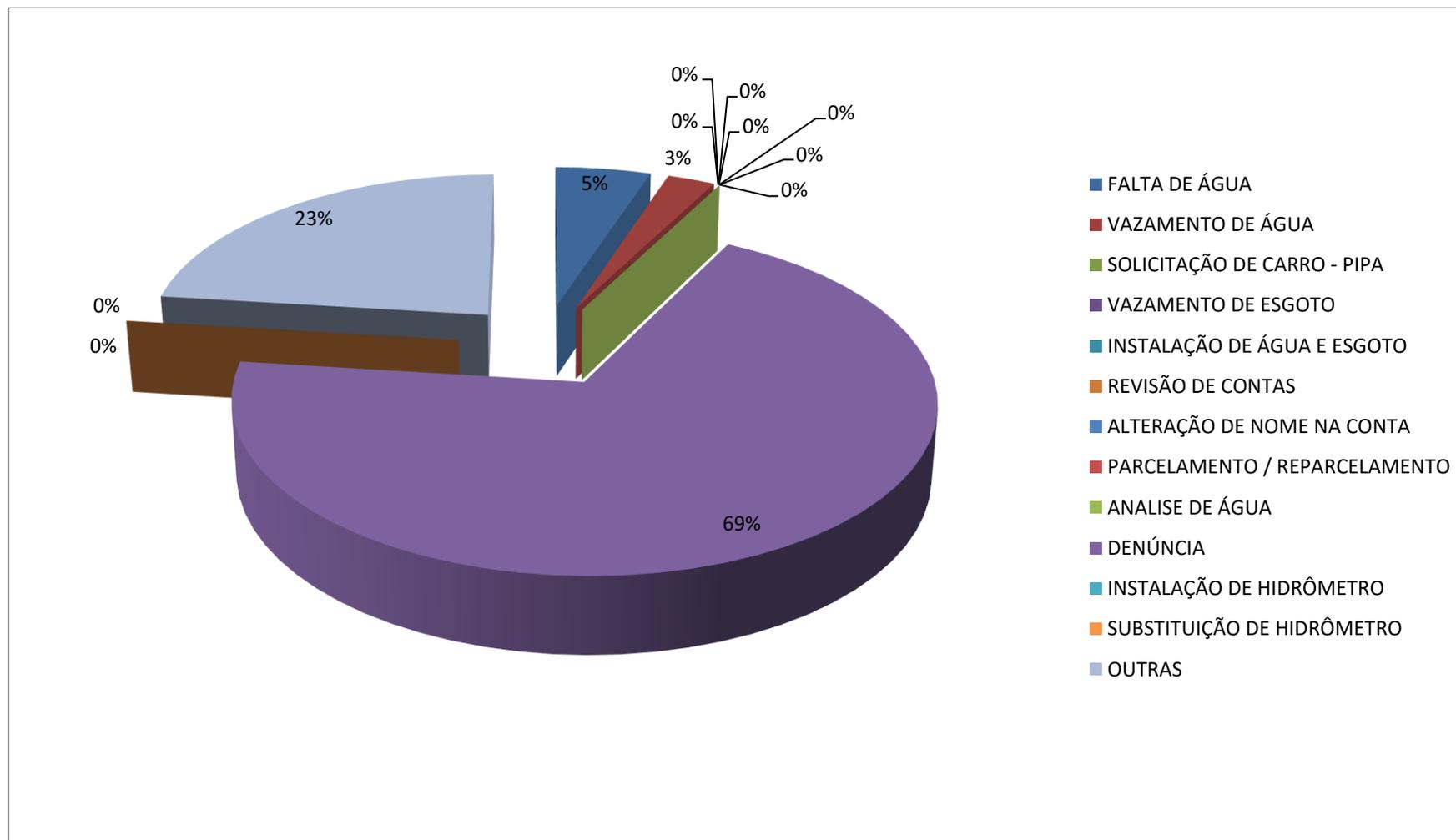


JANEIRO

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	2	2	100%	96	
Manutenção	Água	Vazamento de Água	1	1	100%	24	
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto					
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto					
Comercial		Revisão de Contas					
		Alteração de Nome na Conta					
		Parcelamento / Reparcimento					
Análise de Água							
Denúncia			27	7	20	26%	150
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro					
Outros			9	9	100%	0	

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO DISQUE DENÚNCIA

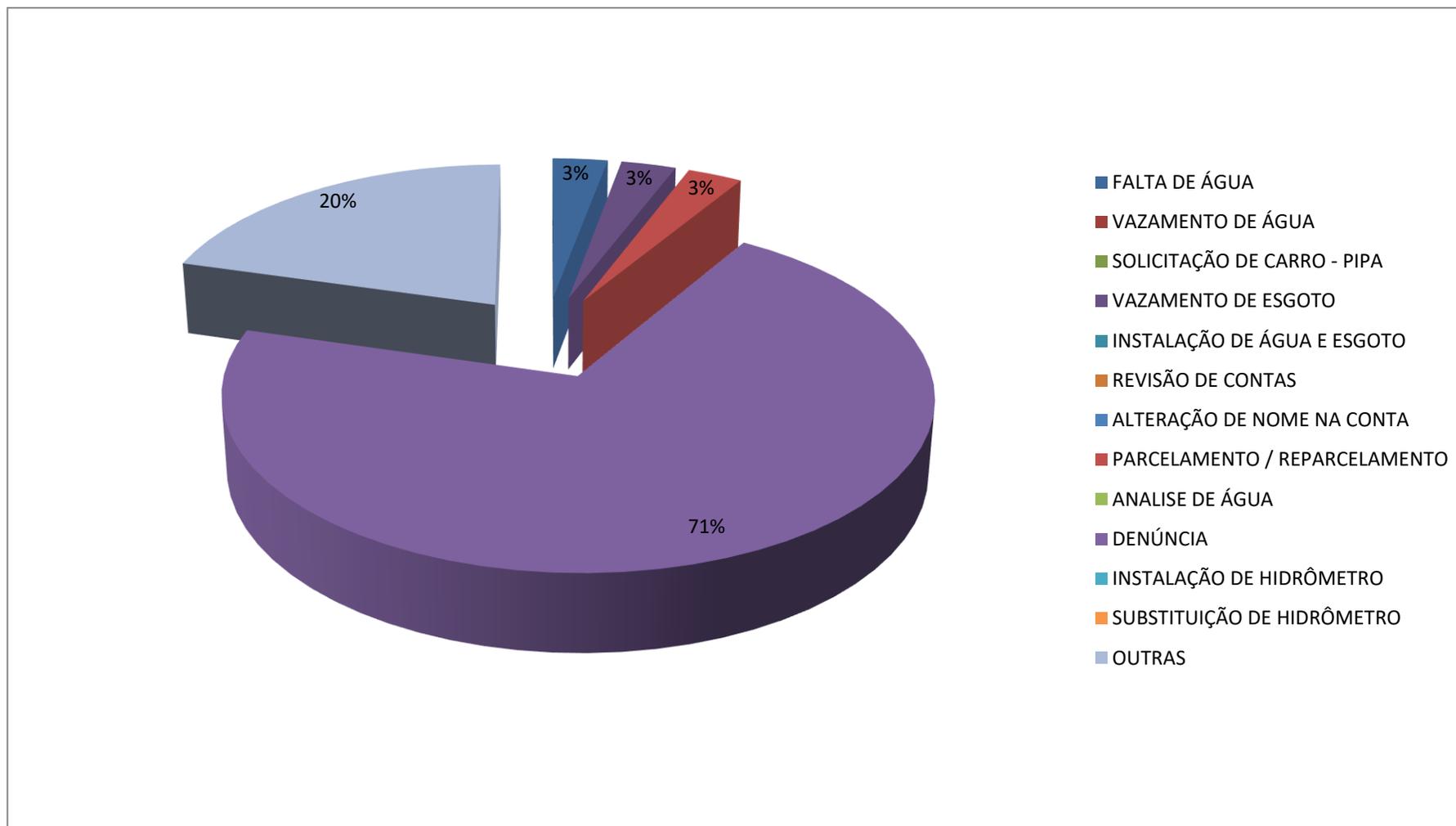


FEVEREIRO

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	1	1	0	100%	96
Manutenção	Água	Vazamento de Água					
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1	1	0	100%	120
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto					
Comercial		Revisão de Contas					
		Alteração de Nome na Conta					
		Parcelamento / Reparcimento	1	0	1	0%	-
Análise de Água							
Denúncia			24	17	7	71%	230
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro					
Outros			7	0	7	0%	0

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO DISQUE DENÚNCIA

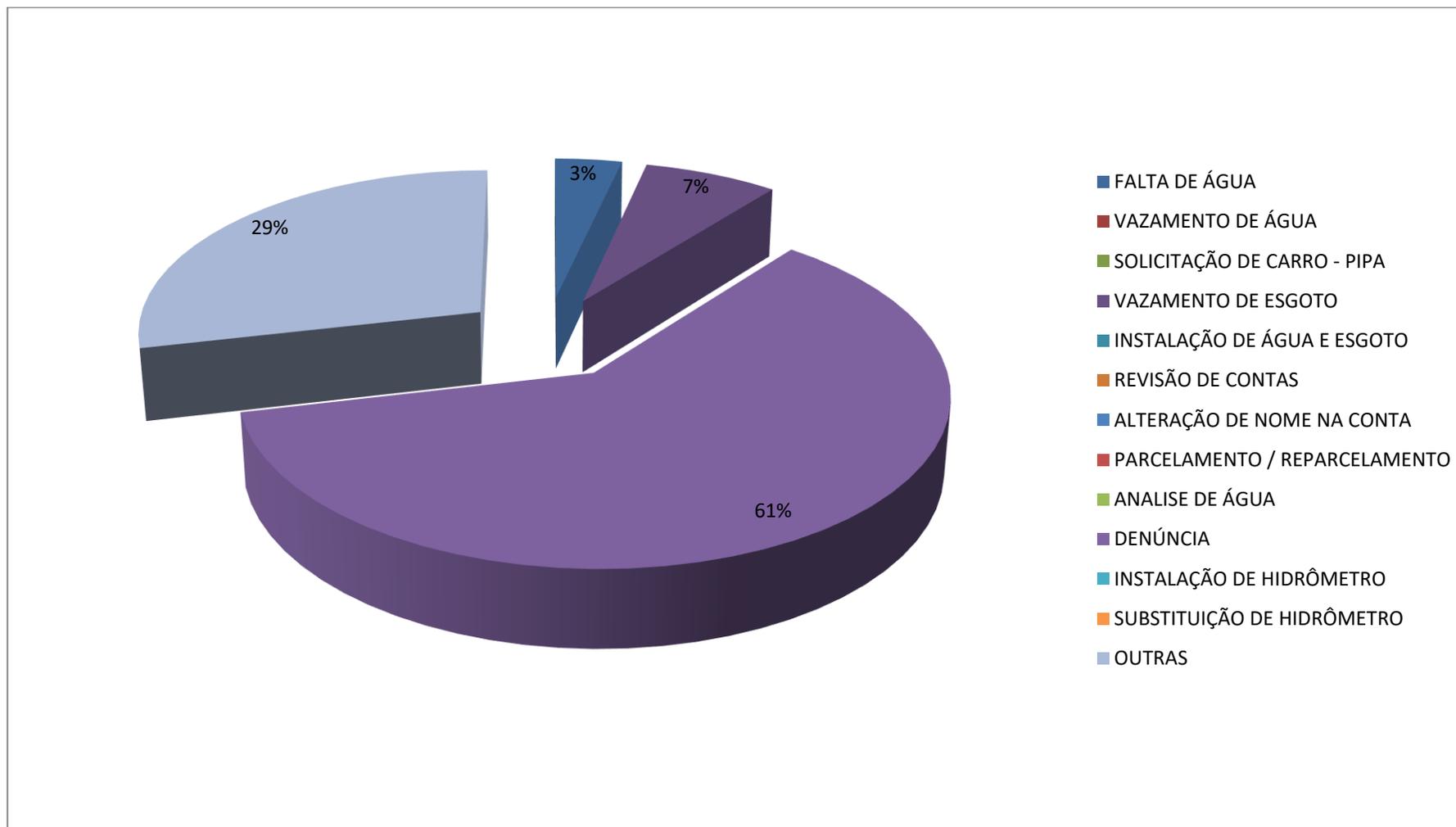


MARÇO

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	1	1	0	100%	24
Manutenção	Água	Vazamento de Água					
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	2	1	1	50%	168
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto					
		Revisão de Contas					
Comercial		Alteração de Nome na Conta					
		Parcelamento / Reparcimento					
Análise de Água							
Denúncia			17	5	12	29%	254
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro					
Outros			8	7	1	88%	0

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;

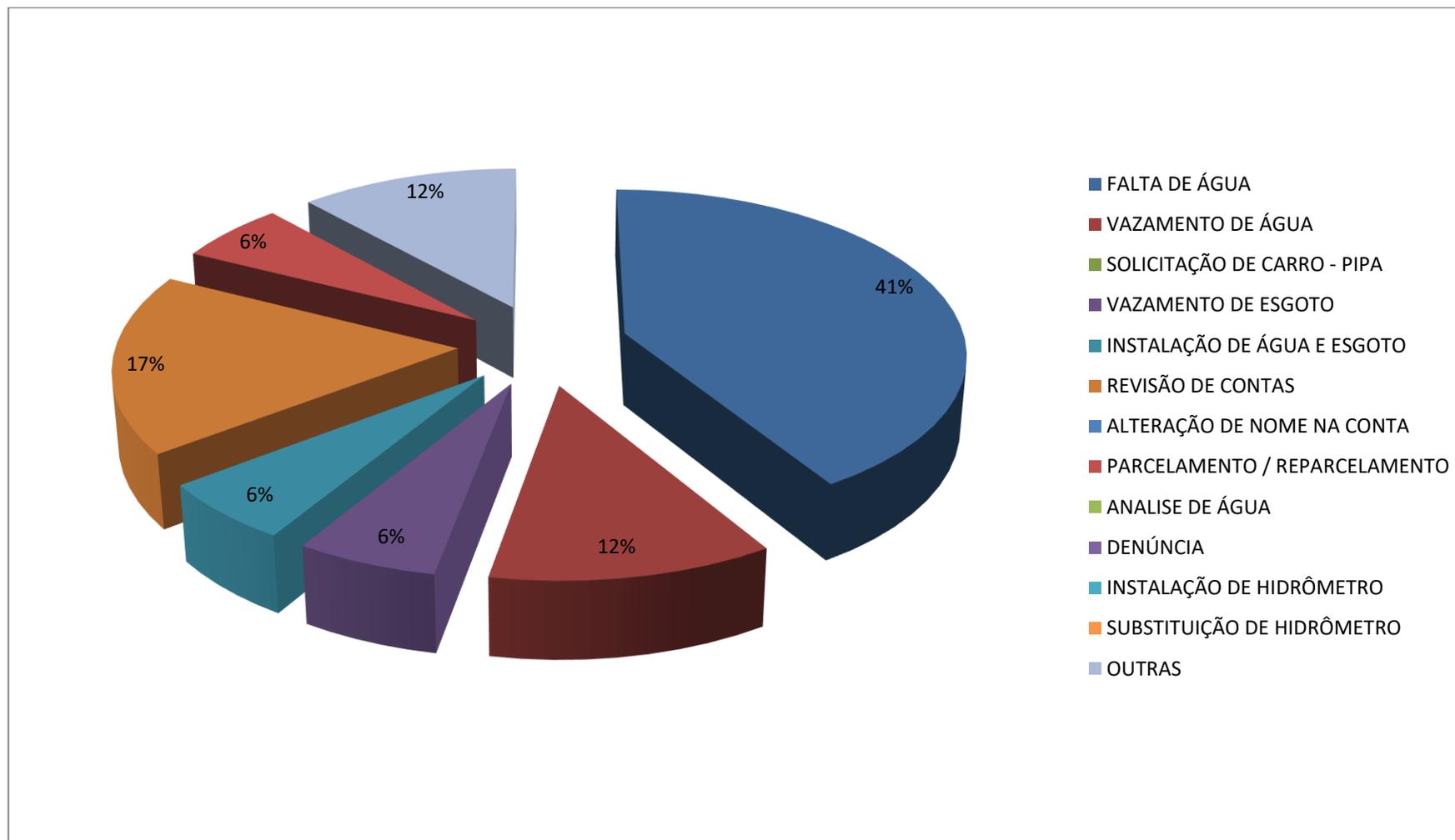


JANEIRO

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	7	5	2	71%	48
Manutenção	Água	Vazamento de Água	2	2		100%	96
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1	1		100%	48
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	1		1	0%	0
Comercial		Revisão de Contas	3	2	1	67%	0
		Alteração de Nome na Conta					
		Parcelamento / Reparcimento	1	1		100%	0
Análise de Água							
Denúncia							
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro					
Outros			2	1	1	50%	0

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA CODECON - ALERJ

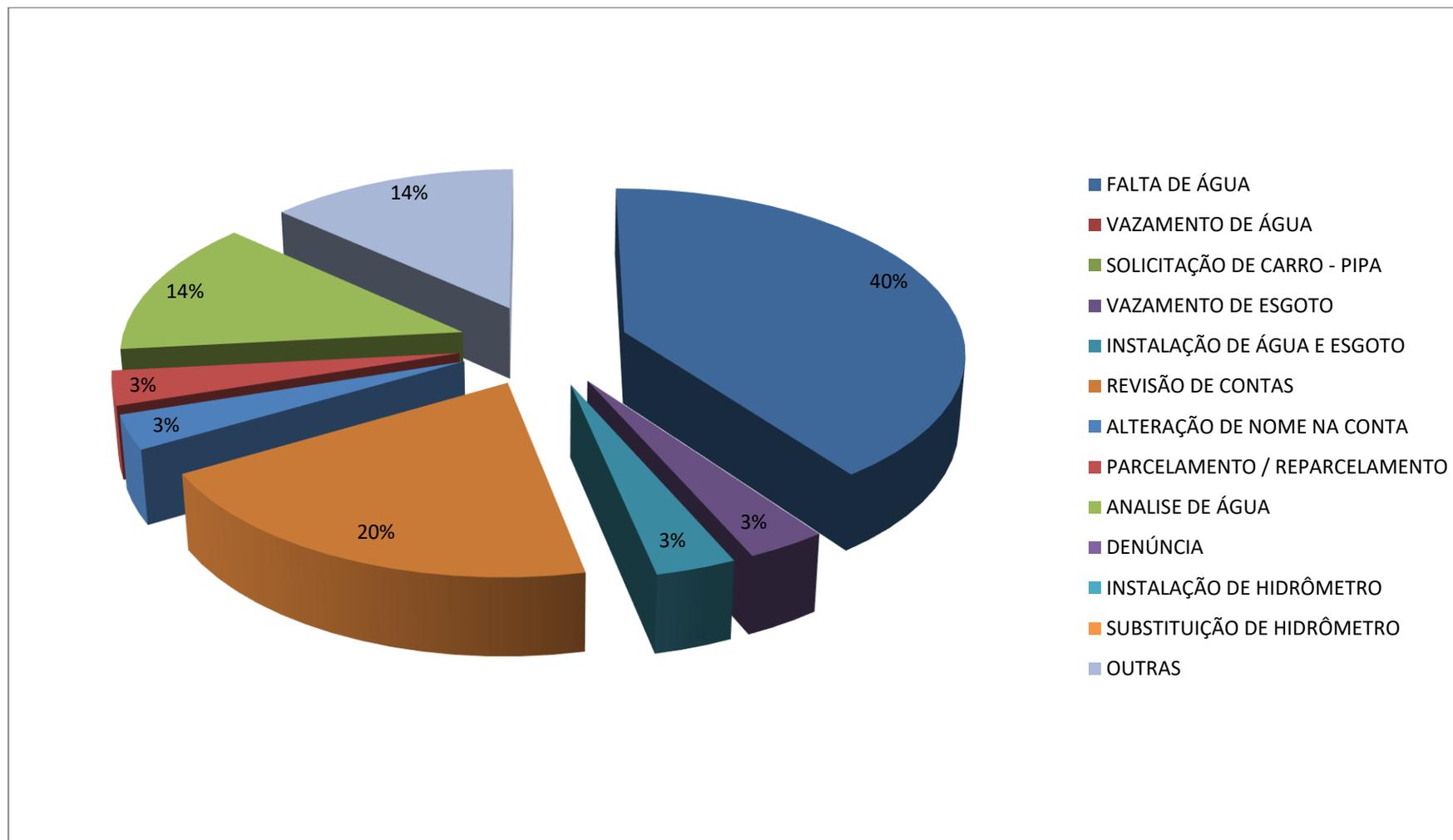


FEVEREIRO

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	12	12	0	100%	200
Manutenção	Água	Vazamento de Água					
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1	1	0	408,00	408
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	1	1	0	100%	48
		Revisão de Contas	6	5	1	83%	201
Comercial		Alteração de Nome na Conta	1	1	0	100%	24
		Parcelamento / Reparcimento	1	1	0	100%	24
Análise de Água			4	4	0	100%	342
Denúncia							
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro					
Outros			4	2	2	50%	180

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA CODECON - ALERJ

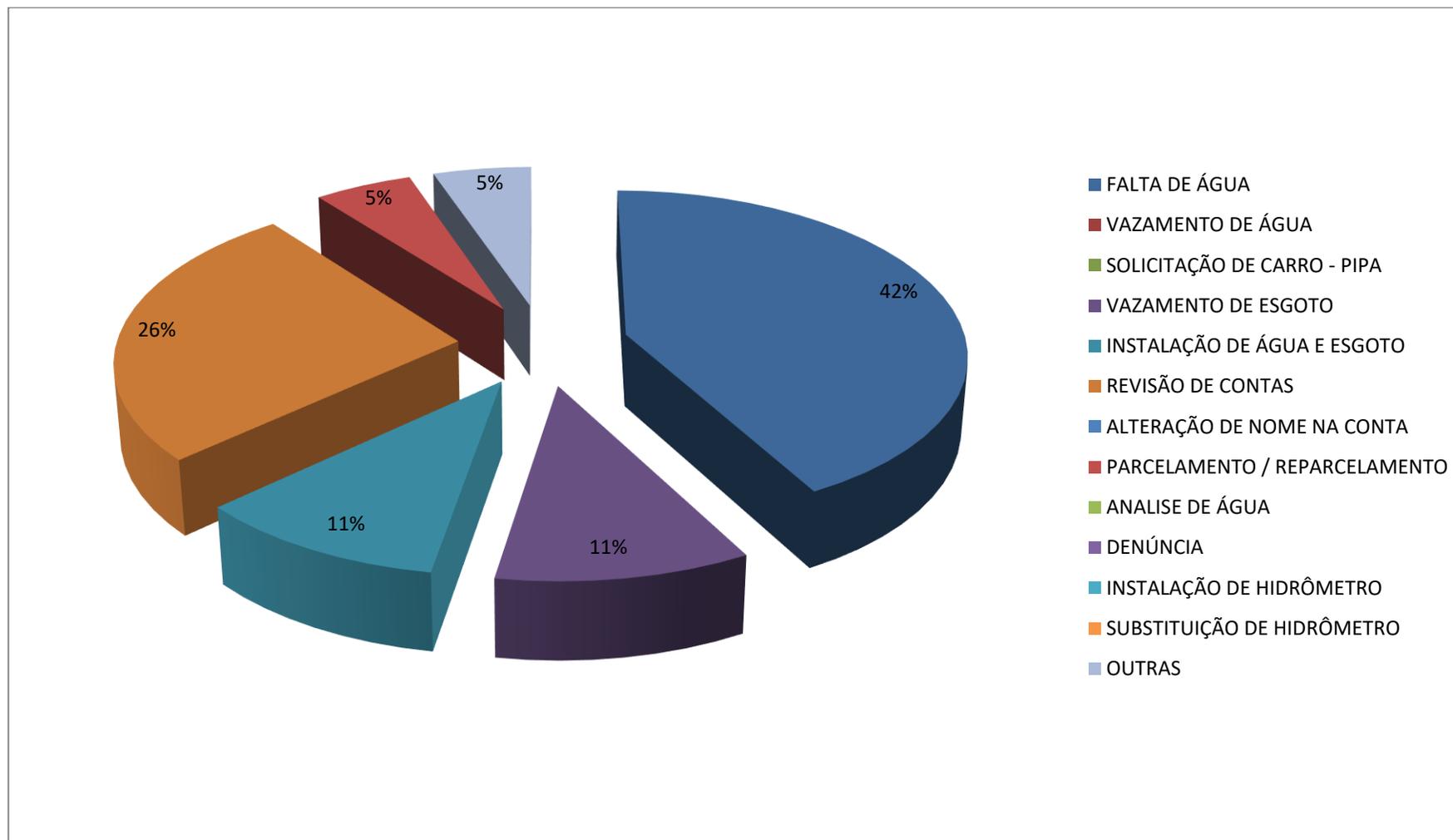


MARÇO

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	8	5	3	63%	144
Manutenção	Água	Vazamento de Água					
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	2	2	0	100%	12
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	2	1	1	50%	0
		Revisão de Contas	5	5	0	100%	0
Comercial		Alteração de Nome na Conta					
		Parcelamento / Reparcimento	1	1	0	100%	0
Análise de Água							
Denúncia							
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro					
Outros			1	1	0	100%	48

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

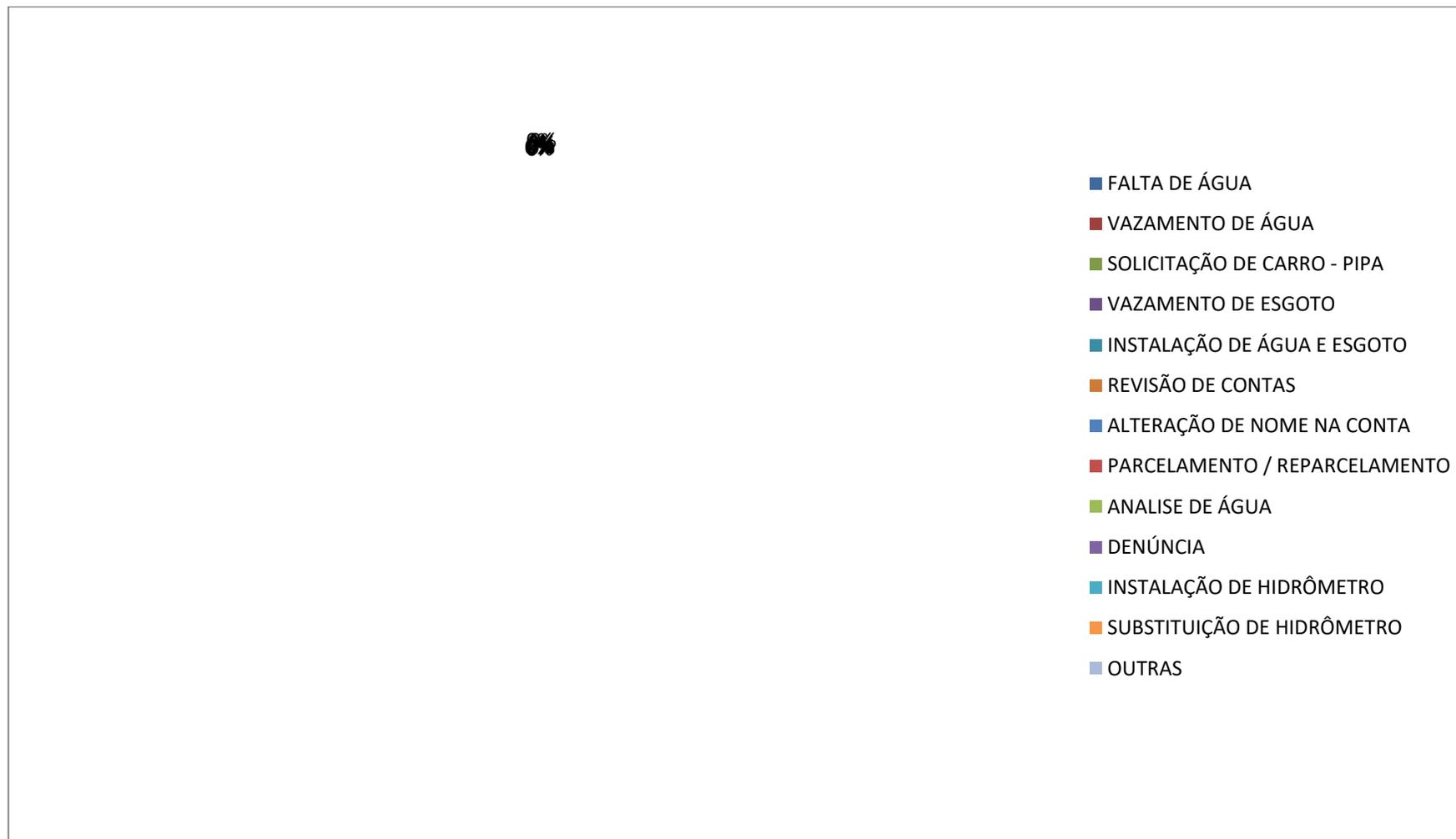
Aqui você tem voz. 0800 0220008

JANEIRO

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Alô ALERJ

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

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO ALÔ ALERJ

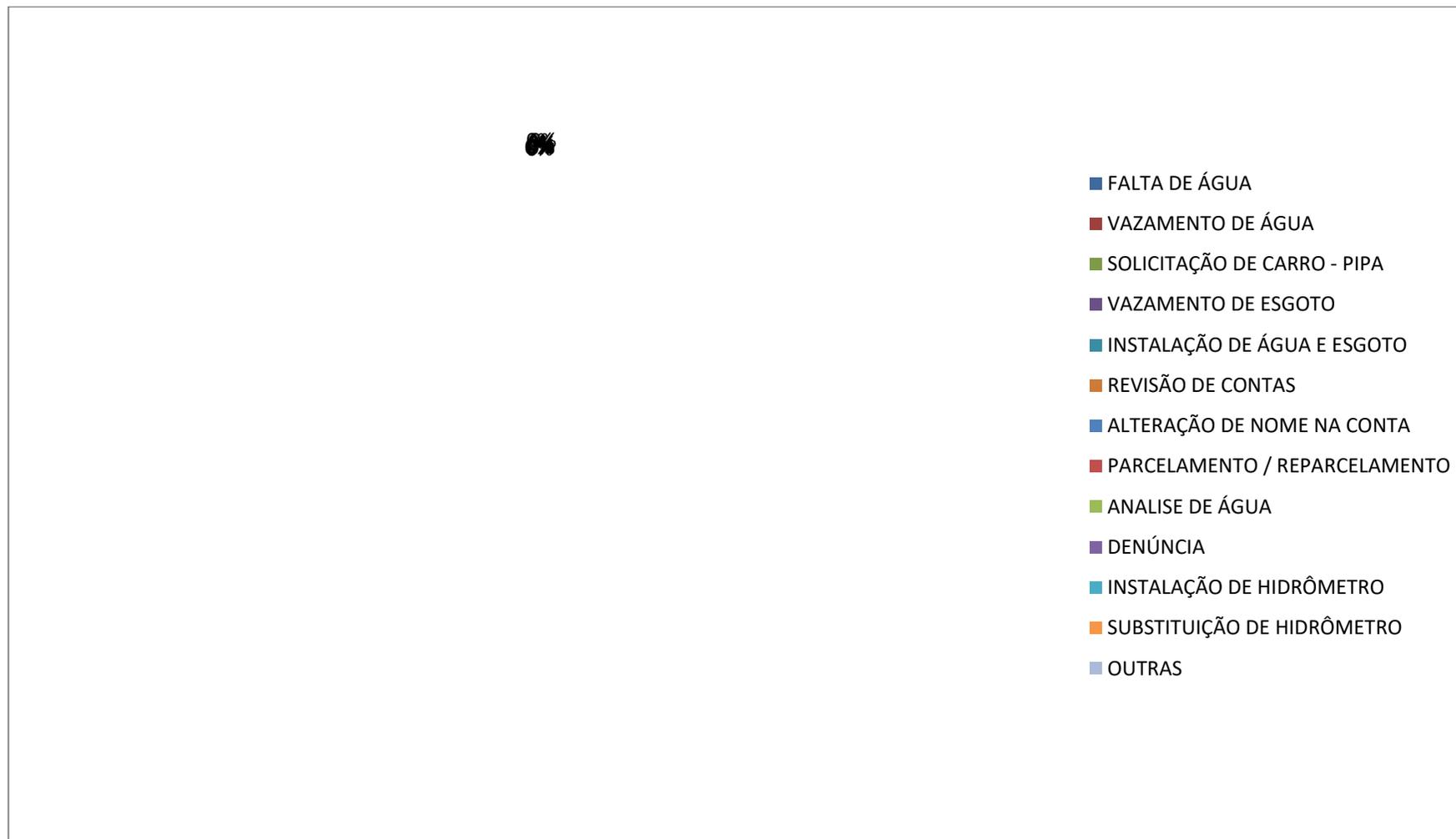


FEVEREIRO

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Alô ALERJ

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

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO ALÔ ALERJ

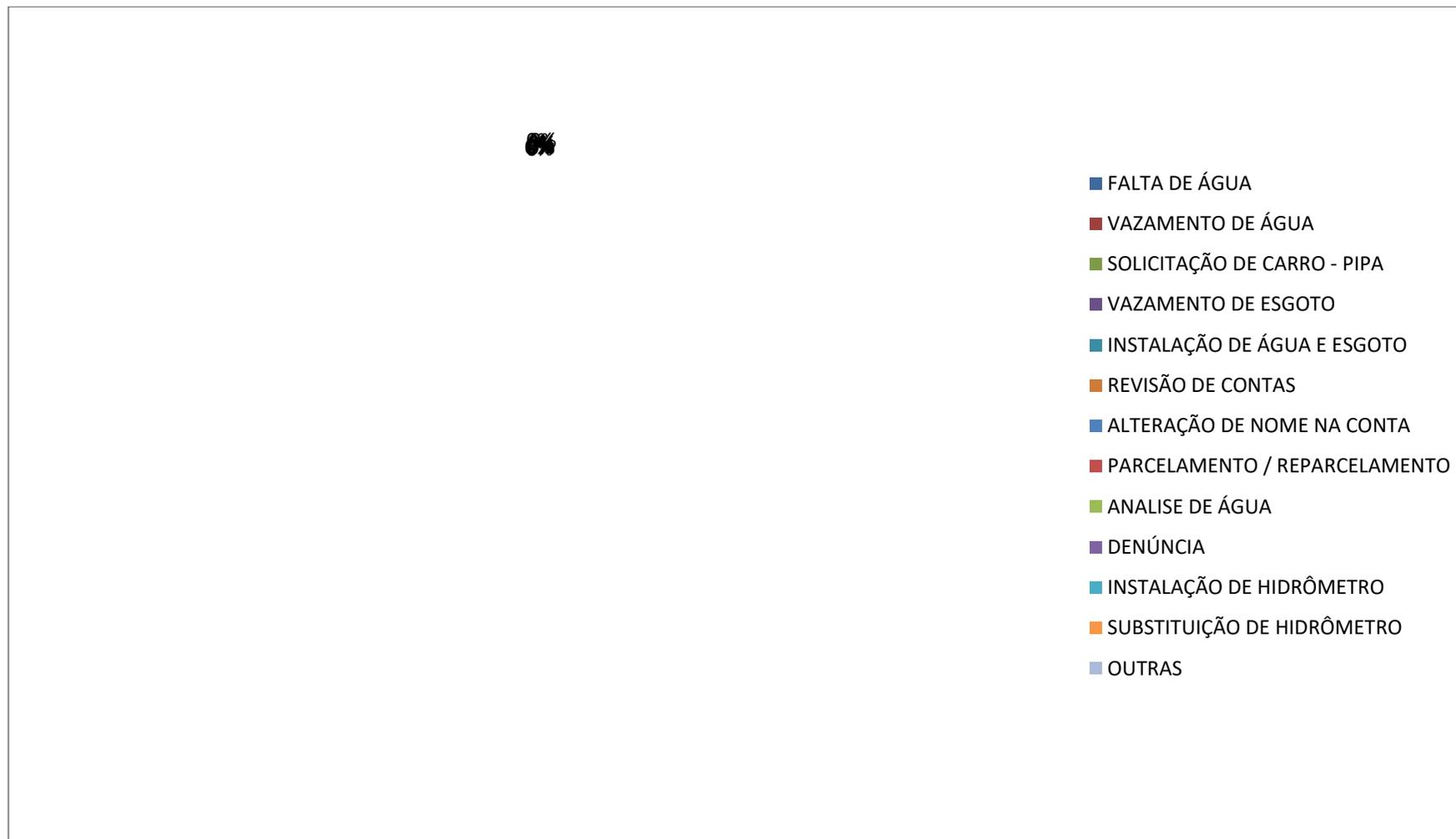


MARÇO

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Alô ALERJ

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

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO ALÔ ALERJ



CANAIS DE ENTRADA DE DEMANDAS DE SEGUNDA INSTÂNCIA – OUVIDORIA

1 - Atendimento Telefônico Ouvidoria (0800-0316032)

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

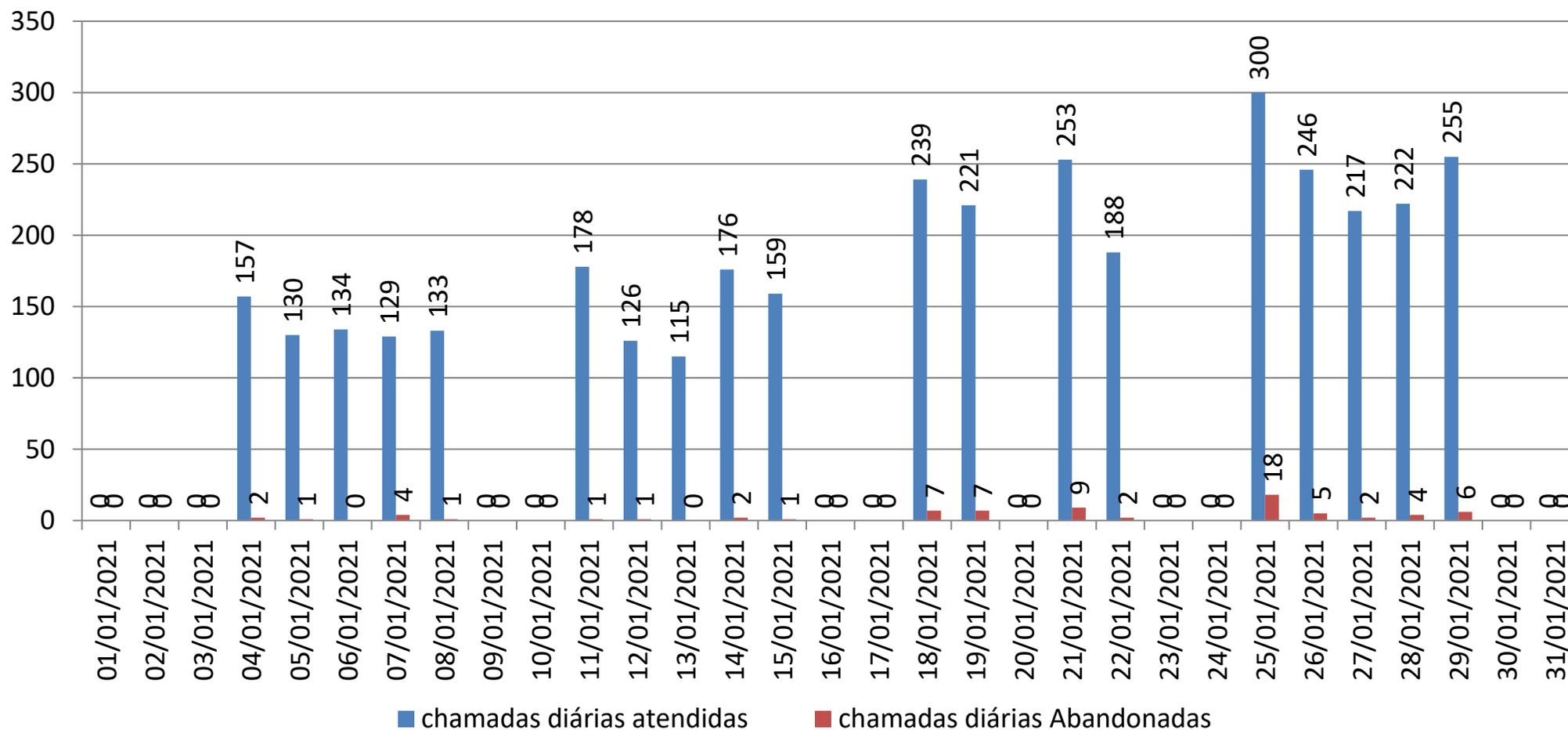


Sistema de Telefonia									
Informações de Performance / Nível de Serviço									
Meses	Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
		Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
Janeiro	3.578	3.505	88,9	97,96	73	2,04%	00:00:27	00:09:18	67
Fevereiro	3268	3182	83,22	97,37	86	2,63	00:00:43	00:10:17	102,6
Março	3.082	3.066	96,54	99,48	16	0,52	00:00:12	00:09:09	104

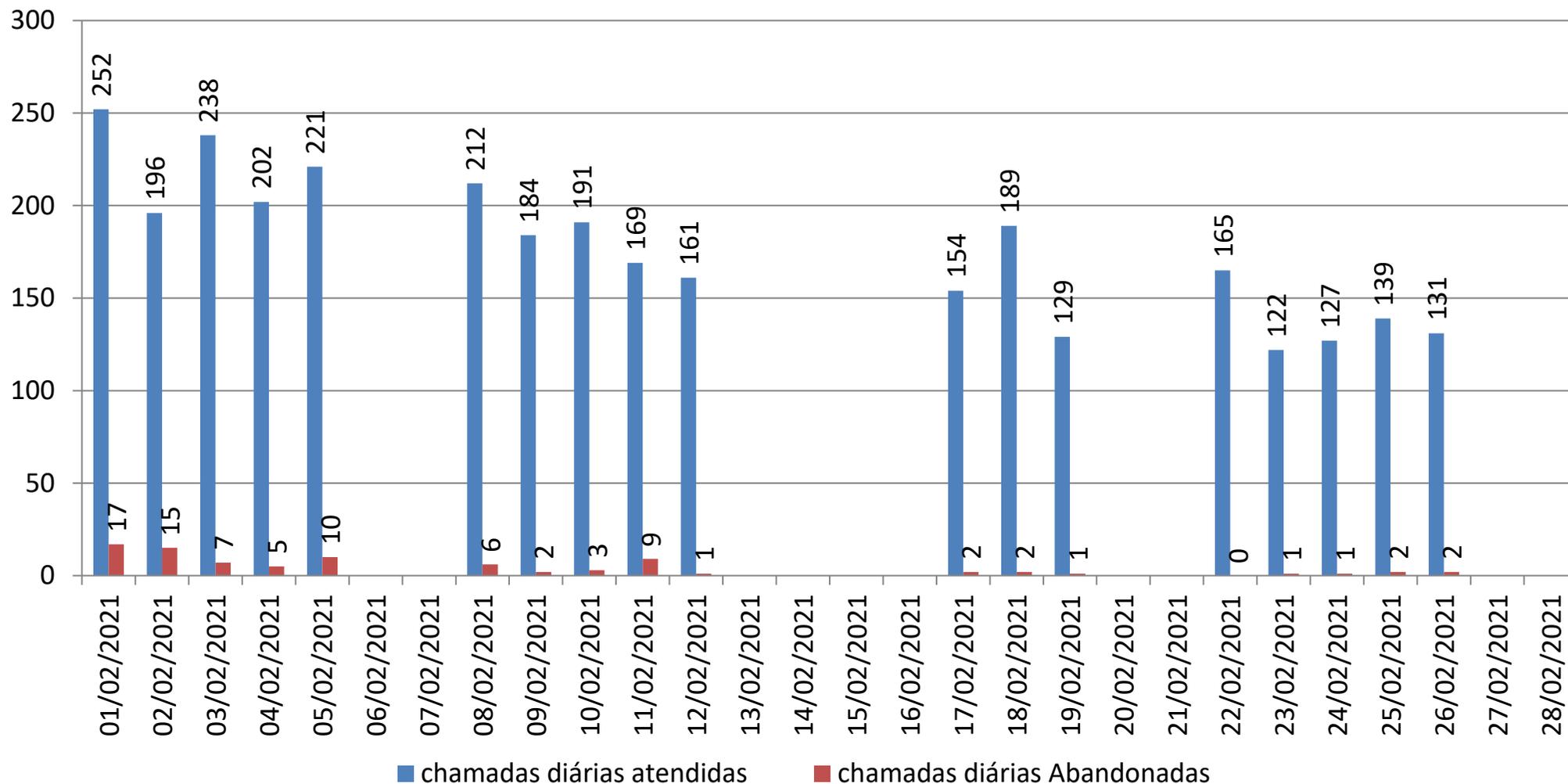
Obs.: O atendimento telefônico da ouvidoria possui oito posições de atendimento e 16 operadores divididos em 2 turnos.

Quantidade de chamadas diárias atendidas / Abandonadas na Ouvidoria

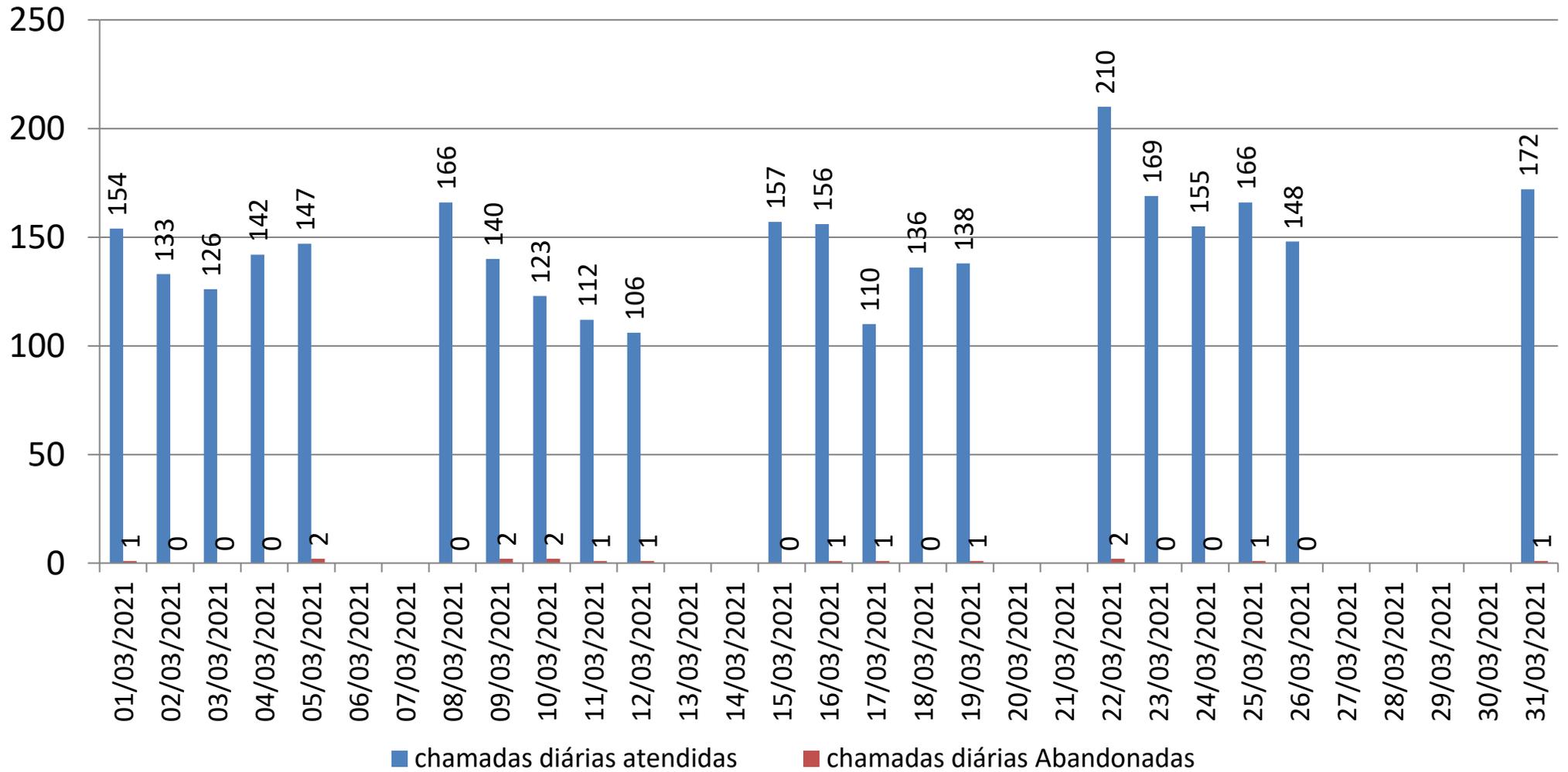
JANEIRO



FEVEREIRO

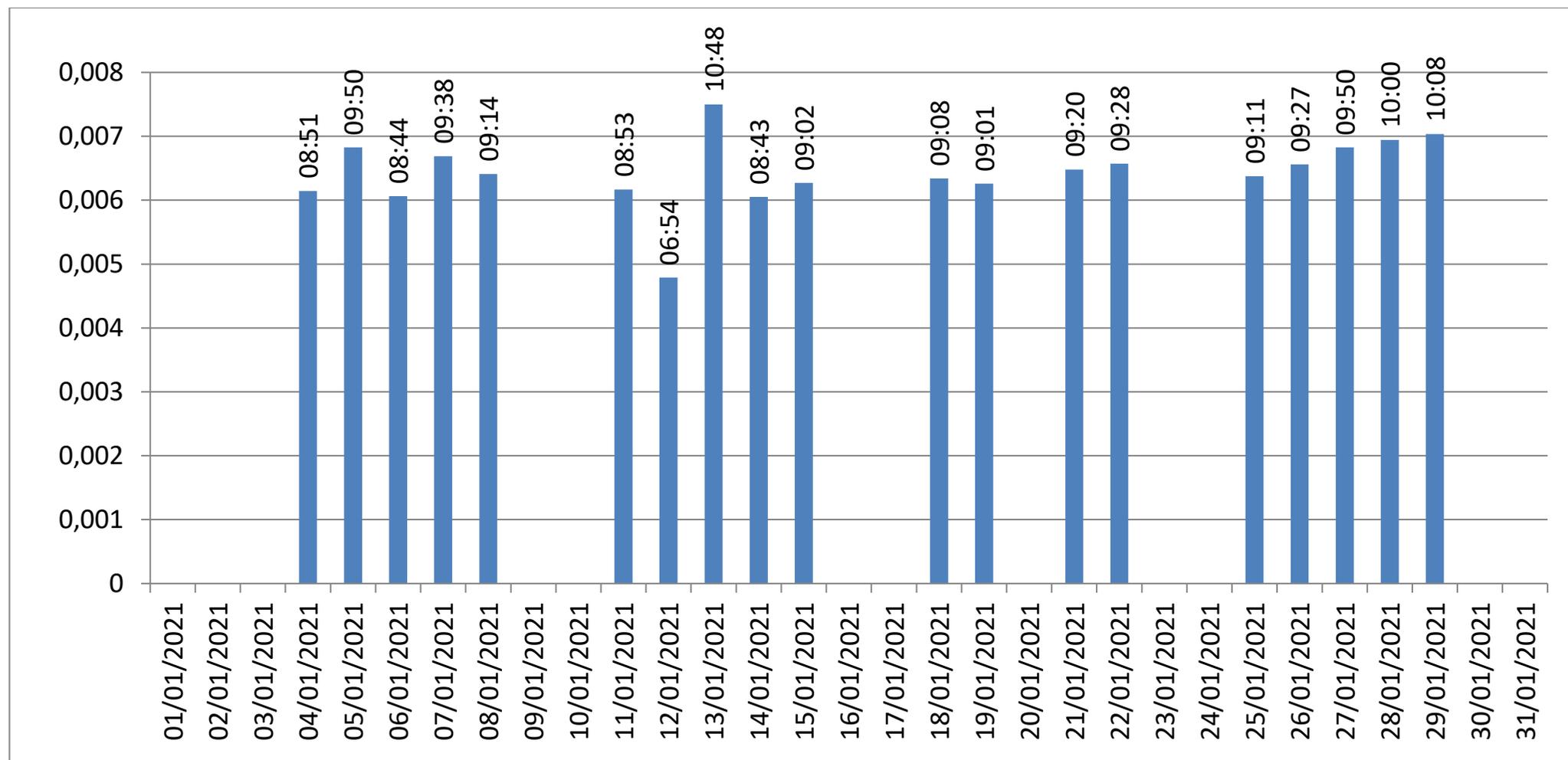


MARÇO

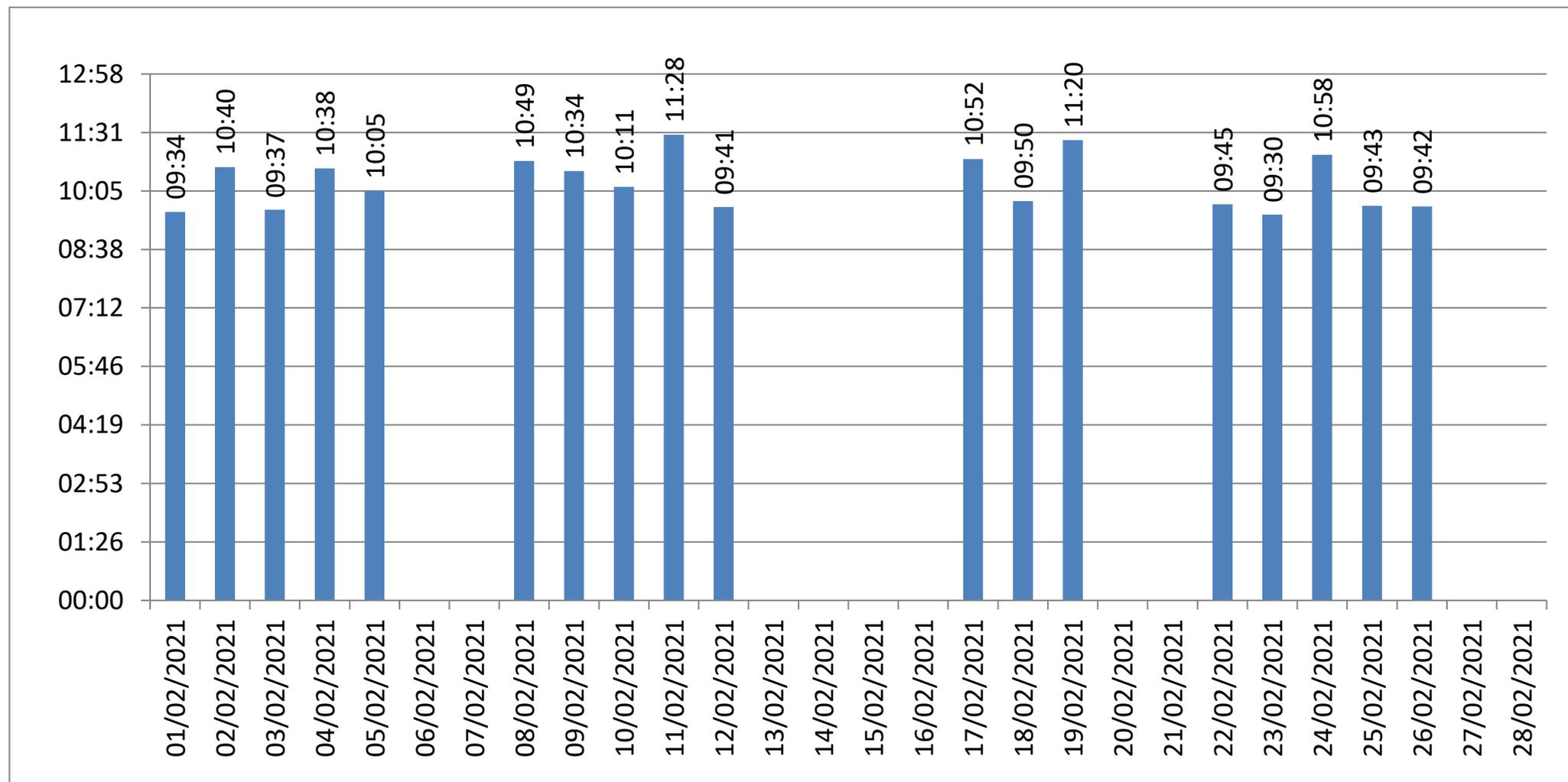


Evolução do TMA por dia da Ouvidoria (0800-0316032)

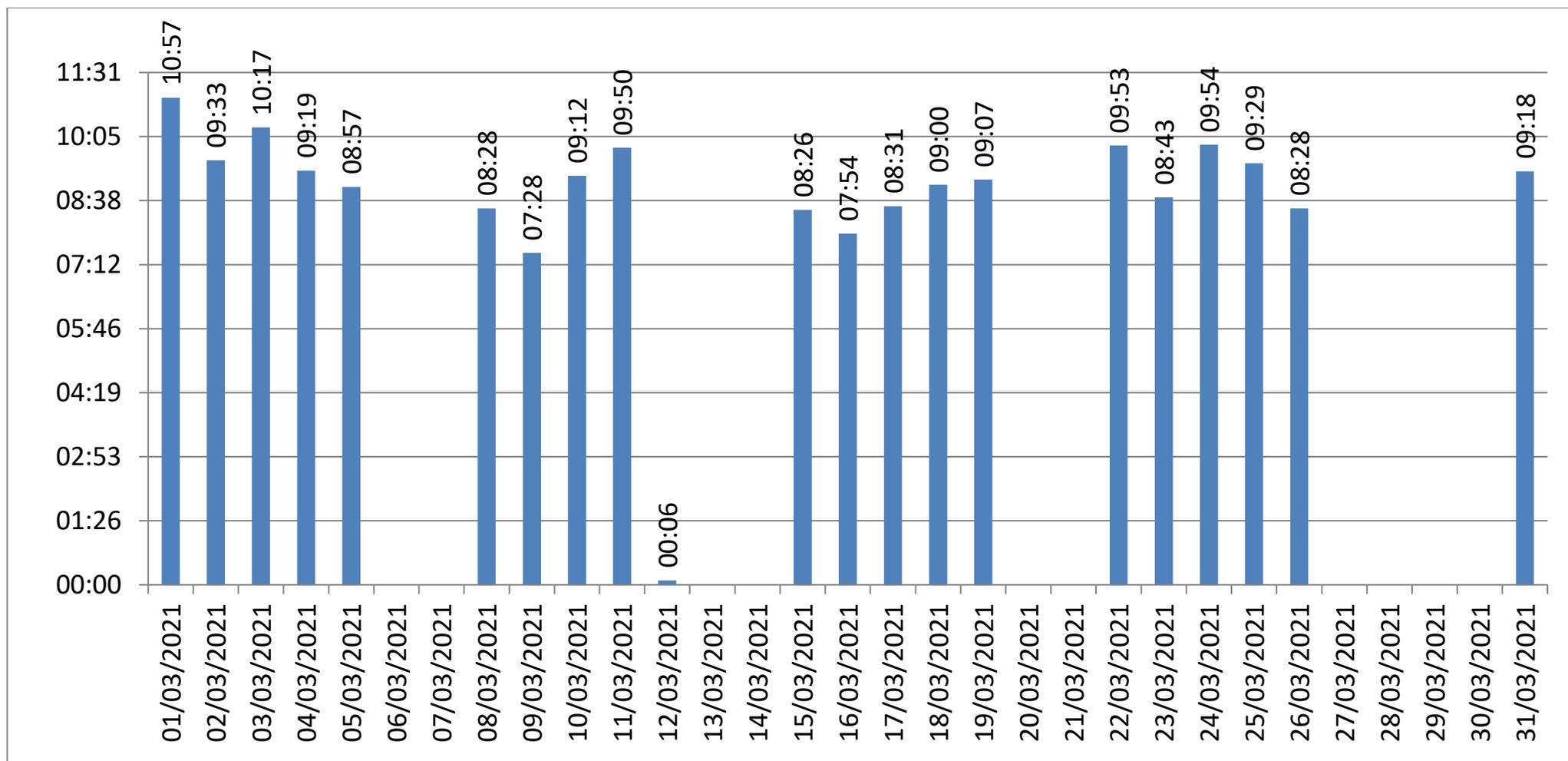
JANEIRO



FEVEREIRO

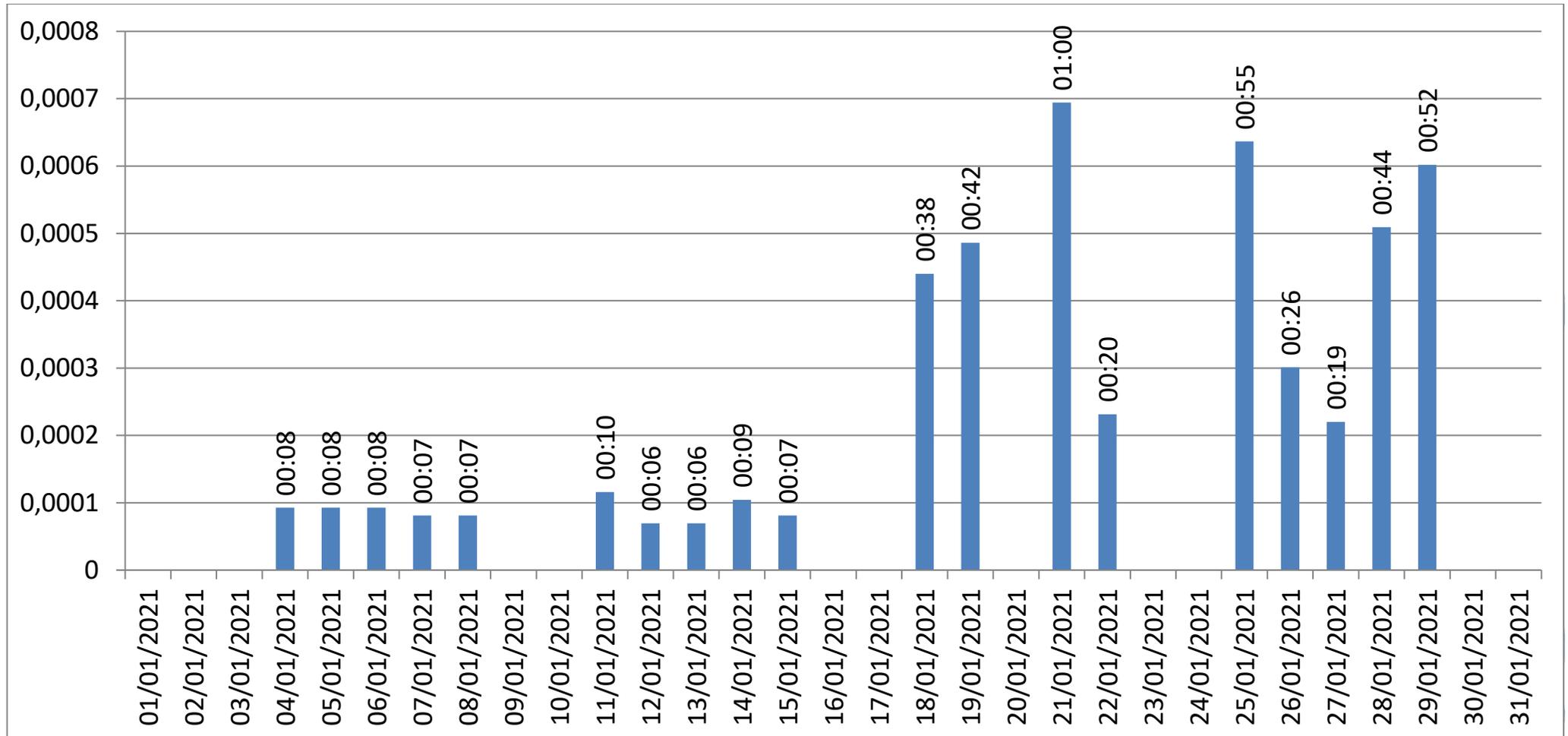


MARÇO

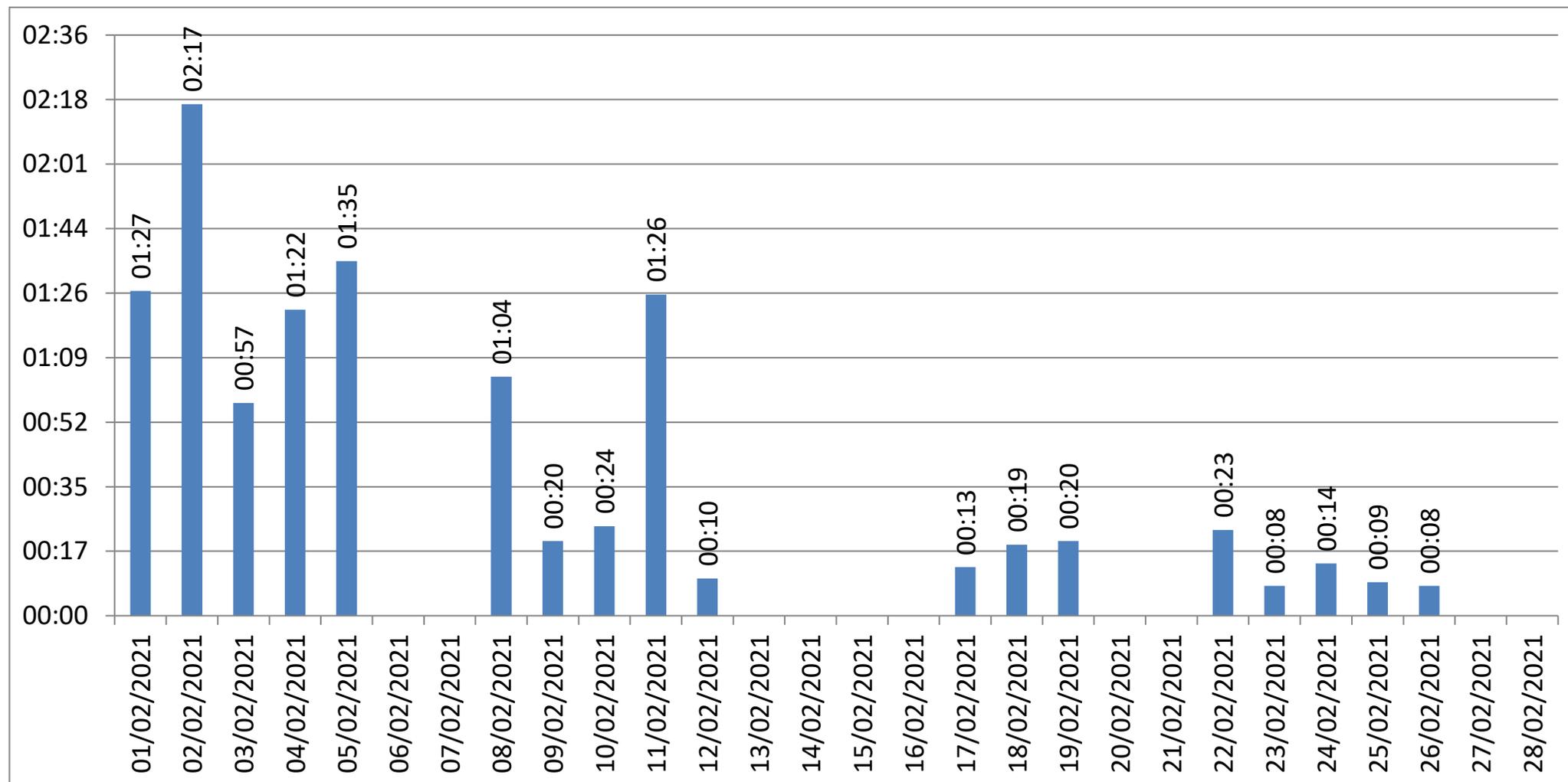


Evolução do TME por dia da Ouvidoria (0800-0316032)

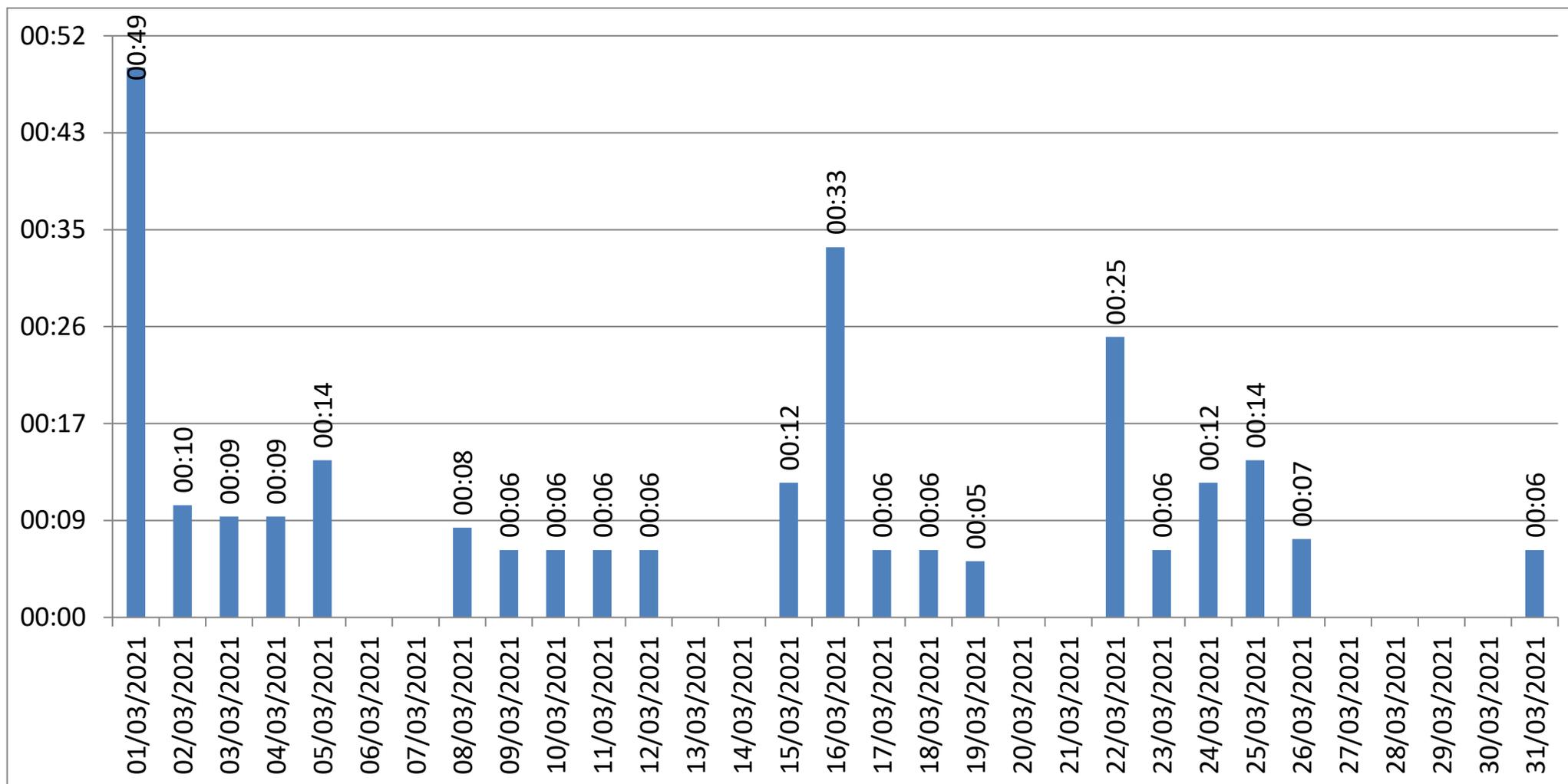
JANEIRO



FEVEREIRO



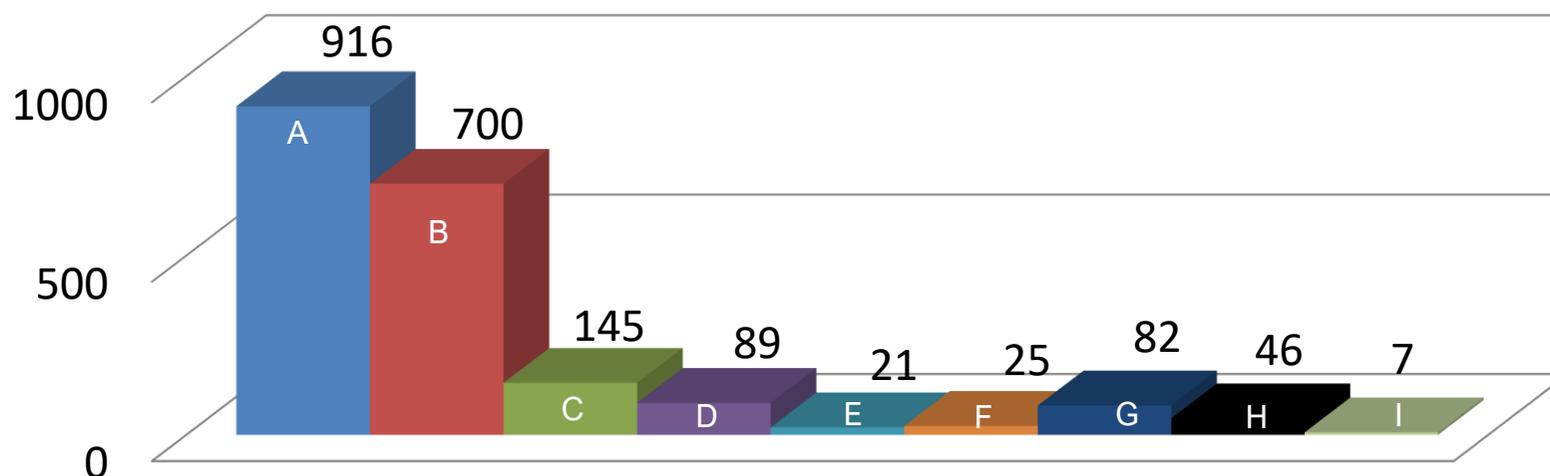
MARÇO



Quantidade de Ordens de Serviços abertas pela Ouvidoria

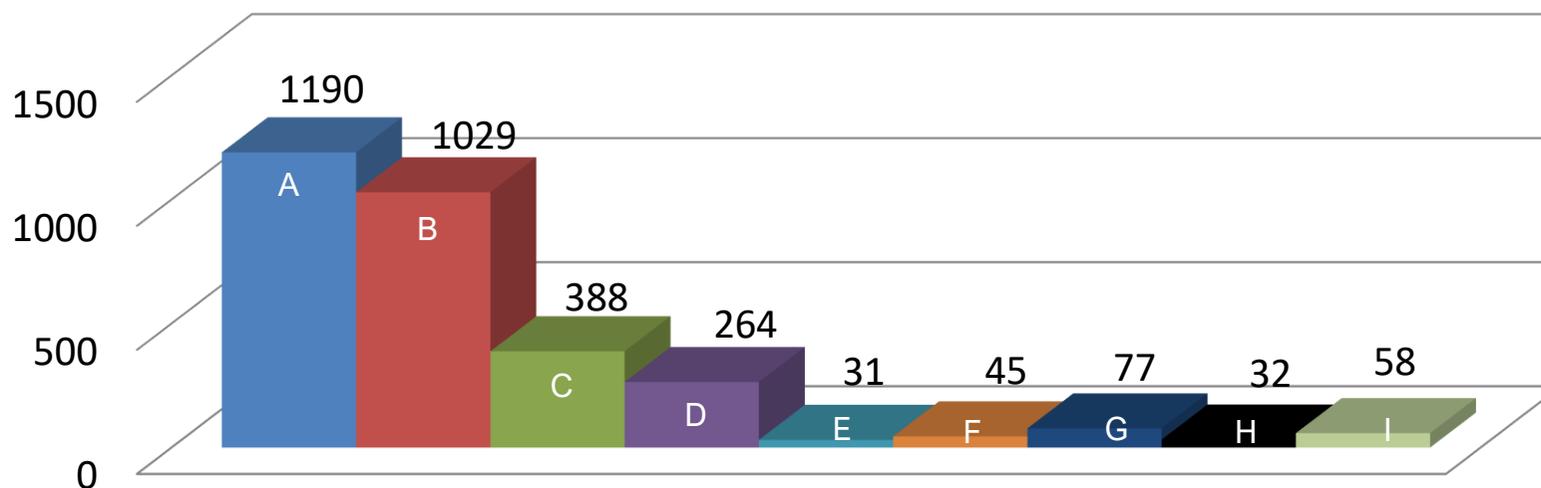
JANEIRO

Assuntos	Total	%
A - Operação de Água	916	45,10%
B - Manutenção de Água	700	34,47%
C - Manutenção de Esgoto	145	7,14%
D - Outros	89	4,38%
E - Comercial	21	1,03%
F – Denúncia	25	1,23%
G - Setor Técnico	82	4,04%
H - Laboratório de Micromedicação	46	2,26%
I - Análise de Água	7	0,34%



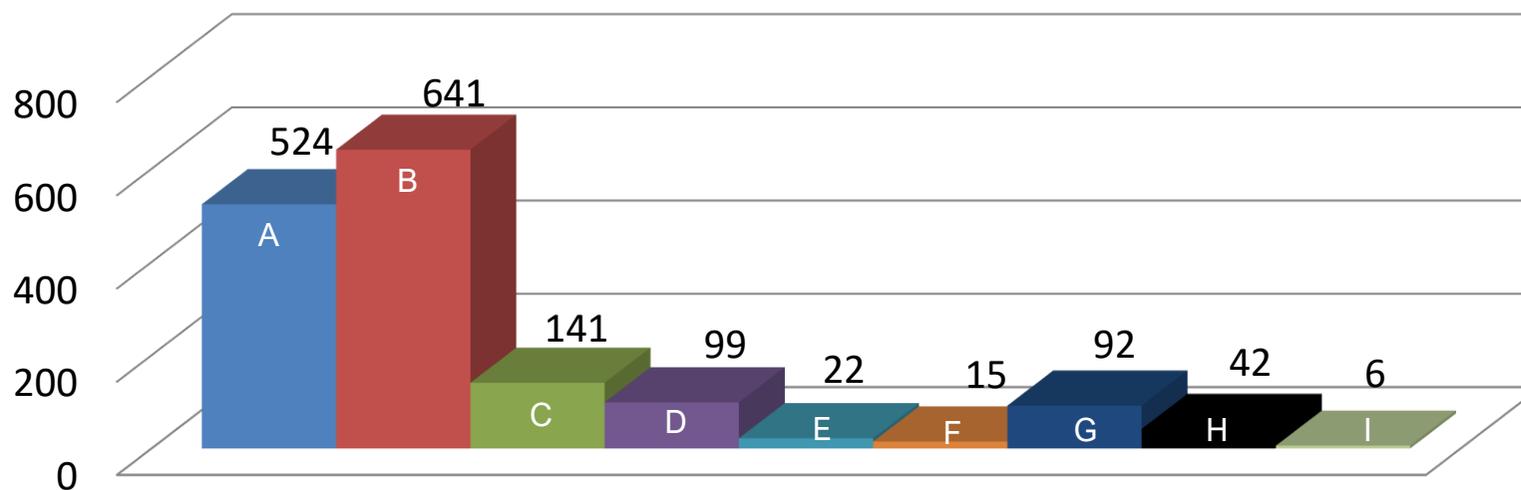
FEVEREIRO

Assuntos	Total	%
A - Operação de Água	1190	38,21%
B - Manutenção de Água	1029	33,04%
C - Manutenção de Esgoto	388	12,46%
D - Outros	264	8,48%
E - Comercial	31	1,00%
F – Denúncia	45	1,45%
G - Setor Técnico	77	2,47%
H - Laboratório de Micromedição	32	1,03%
I - Análise de Água	58	1,86%



MARÇO

Assuntos	Total	%
A - Operação de Água	524	33,12%
B - Manutenção de Água	641	40,52%
C - Manutenção de Esgoto	141	8,91%
D - Outros	99	6,26%
E - Comercial	22	1,39%
F – Denúncia	15	0,95%
G - Setor Técnico	92	5,82%
H - Laboratório de Micromedição	42	2,65%
I - Análise de Água	6	0,38%

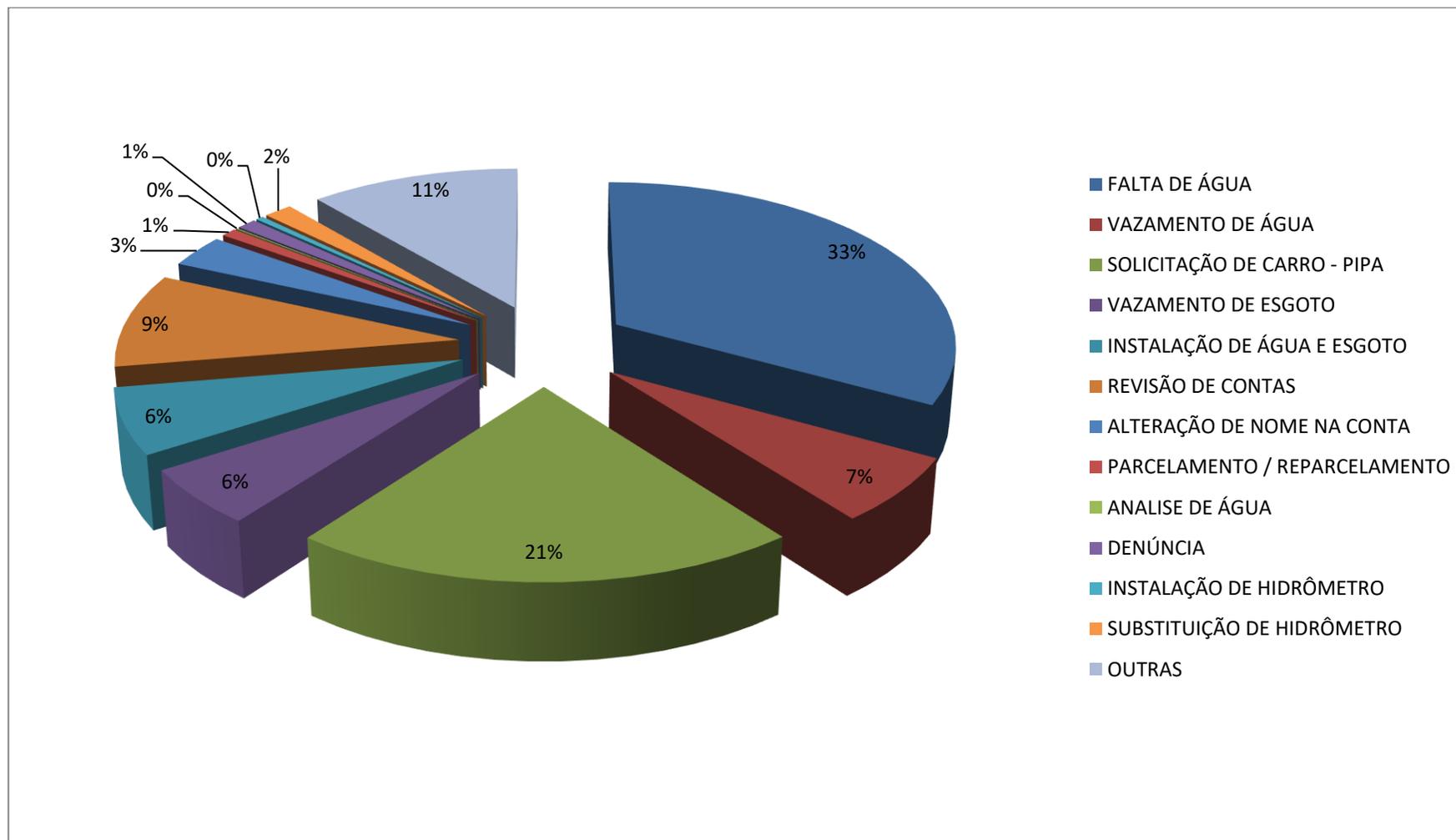


Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie no Atendimento Telefônico da Ouvidoria (0800-0316032)

JANEIRO

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	794	580	214	73%	98
Manutenção	Água	Vazamento de Água	155	130	25	84%	166
		Solicitação de Carro-pipa	504	391	113	78%	164
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	133	105	28	79%	87
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		155	64	91	41%	94
	Revisão de Contas		222	80	142	36%	31
Comercial	Alteração de Nome na Conta		77	36	41	47%	41
	Parcelamento / Reparcimento		20	11	9	55%	69
Análise de Água			2	1	1	50%	48
Denúncia			25	10	15	40%	177
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro		10	7	3	70%	198
	Substituição de Hidrômetro		37	23	14	62%	162
Outros			271	138	133	51%	90

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

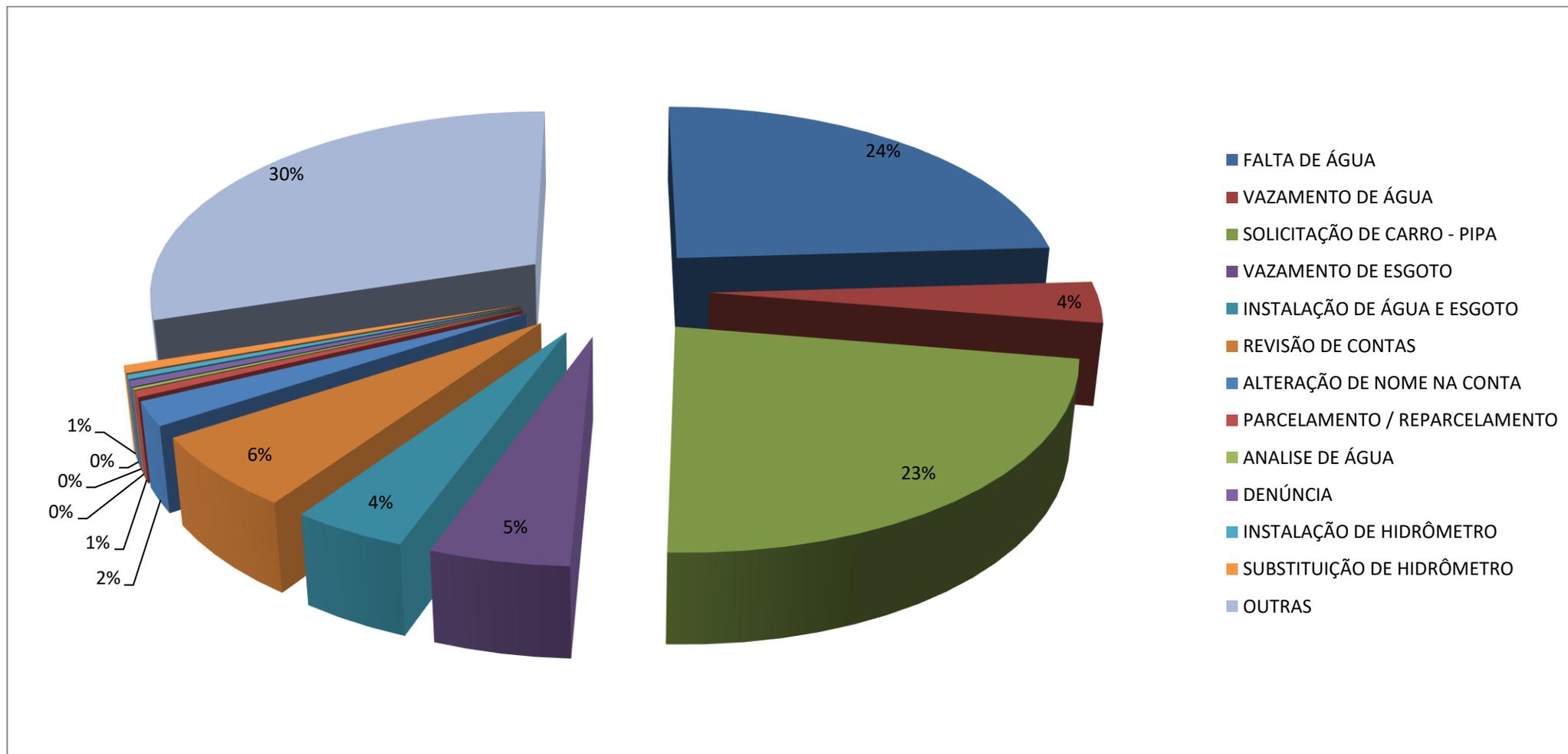


Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie no Atendimento Telefônico da Ouvidoria (0800-0316032)

FEVEREIRO

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	821	736	85	90%	140
Manutenção	Água	Vazamento de Água	122	105	17	86%	88
		Solicitação de Carro-pipa	787	711	76	90%	187
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	167	153	14	92%	122
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		138	64	74	46%	130
	Revisão de Contas		210	86	124	41%	62
Comercial	Alteração de Nome na Conta		71	31	40	44%	102
	Parcelamento / Reparcimento		18	8	10	44%	0
Análise de Água			6	3	3	50%	64
Denúncia			17	11	6	65%	277
Laboratório de Micromedicação	Instalação de Hidrômetro		13	8	5	62%	129
	Substituição de Hidrômetro		22	12	10	55%	100
Outros			1024	357	667	35%	39

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

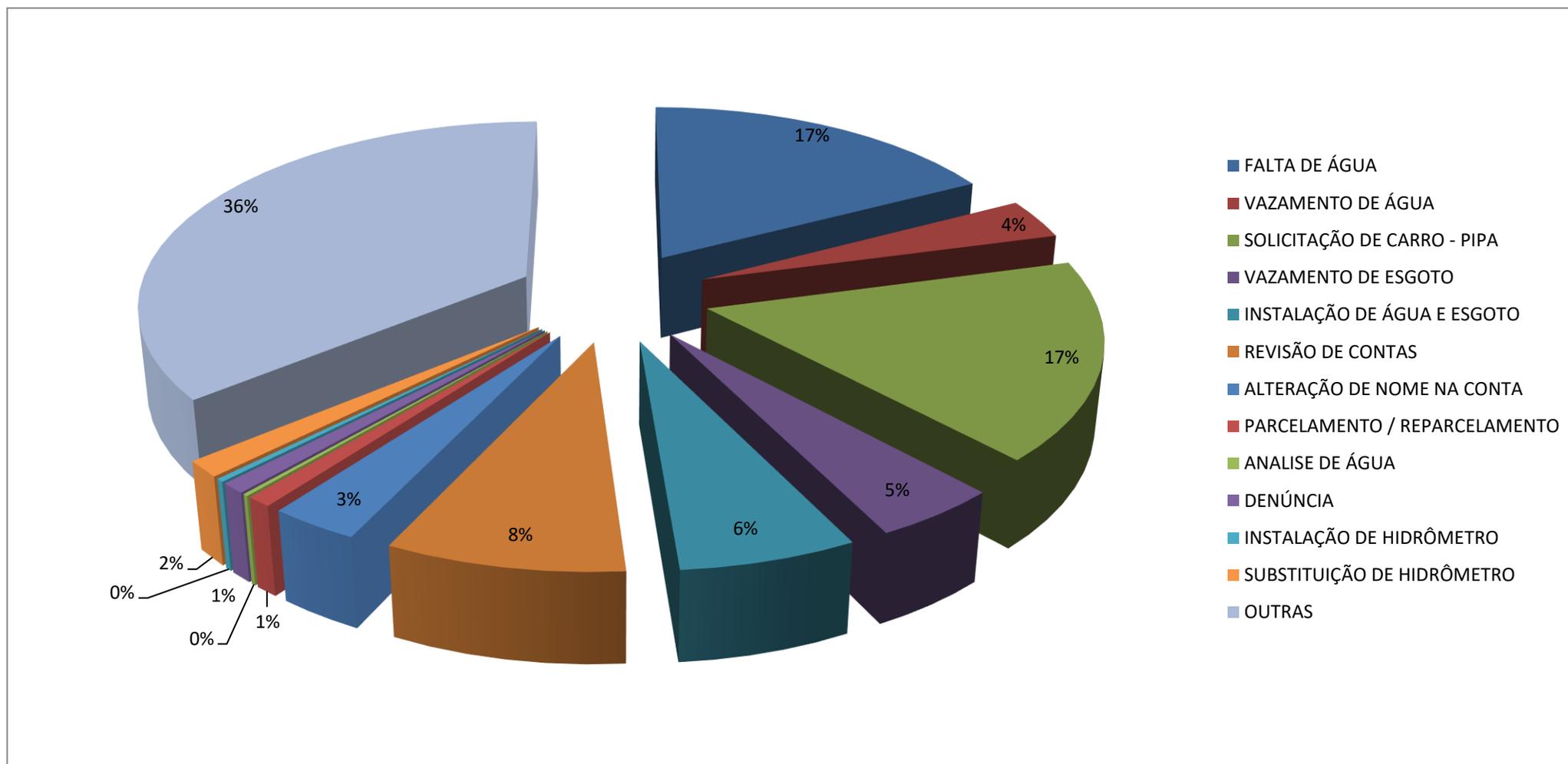


Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie no Atendimento Telefônico da Ouvidoria (0800-0316032)

MARÇO

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	557	431	126	77%	74
Manutenção	Água	Vazamento de Água	112	96	16	86%	87
		Solicitação de Carro-pipa	549	400	149	73%	138
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	145	125	20	86%	80
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		200	127	73	64%	73
	Revisão de Contas		268	232	36	87%	3
Comercial	Alteração de Nome na Conta		102	84	18	82%	10
	Parcelamento / Reparcimento		29	25	4	86%	3
Análise de Água			6	4	2	67%	42
Denúncia			29	19	10	66%	95
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro		9	5	4	56%	86
	Substituição de Hidrômetro		45	38	7	84%	32
Outros			1152	1108	44	96%	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

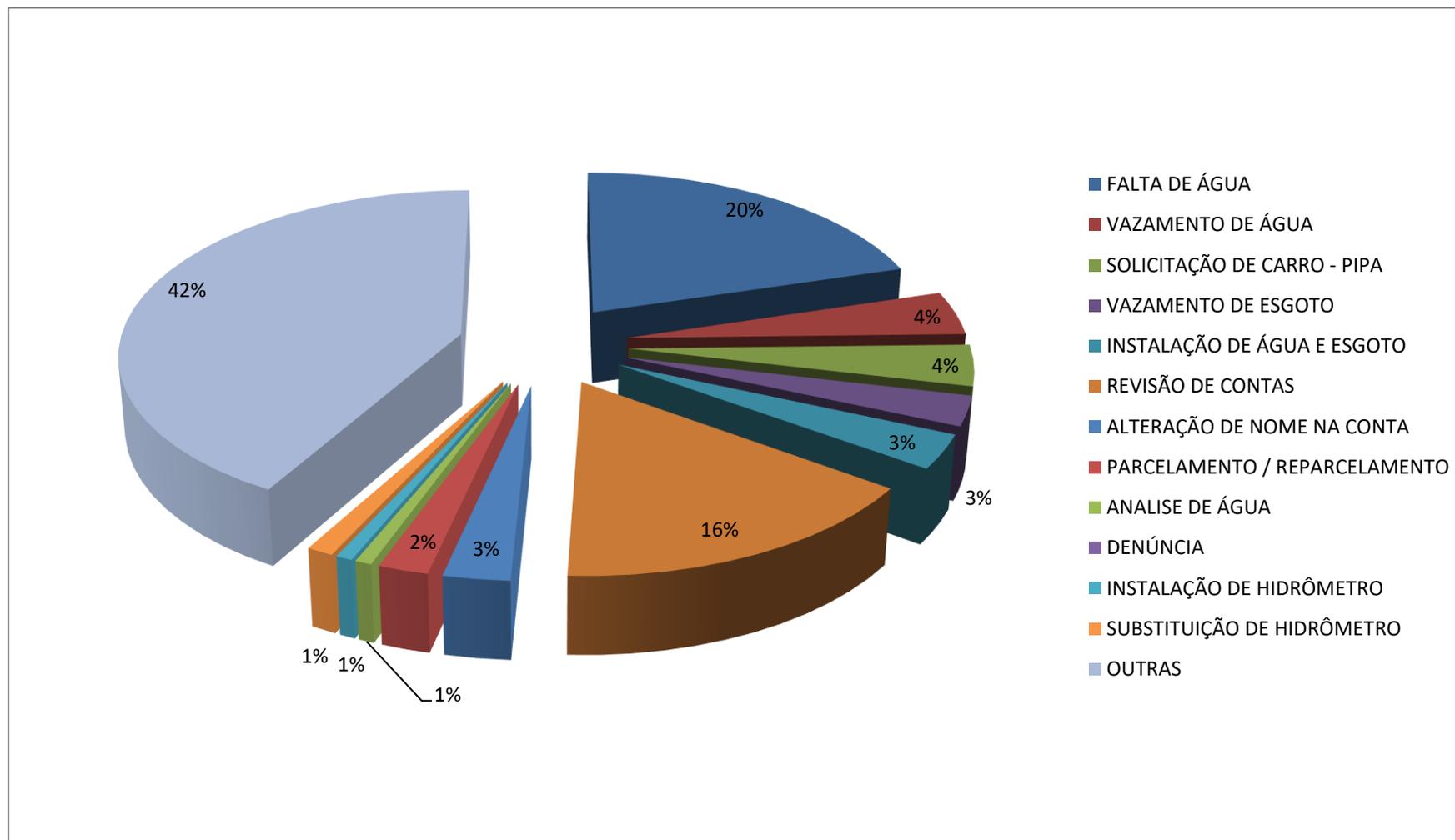


Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do E-mail da Ouvidoria Geral

JANEIRO

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	147	86	61	59%	98
Manutenção	Água	Vazamento de Água	31	26	5	84%	154
		Solicitação de Carro-pipa	29	25	4	86%	156
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	21	13	8	62%	99
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		24	7	17	29%	150
	Revisão de Contas		115	24	91	21%	236
Comercial	Alteração de Nome na Conta		20	8	12	40%	354
	Parcelamento / Reparcimento		15	3	12	20%	288
Análise de Água			5	2	3	40%	204
Denúncia							
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro		5	2	3	40%	84
	Substituição de Hidrômetro		8	4	4	50%	330
Outros			303	83	220	27%	132

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS PELO E-MAIL DA OUVIDORIA GERAL

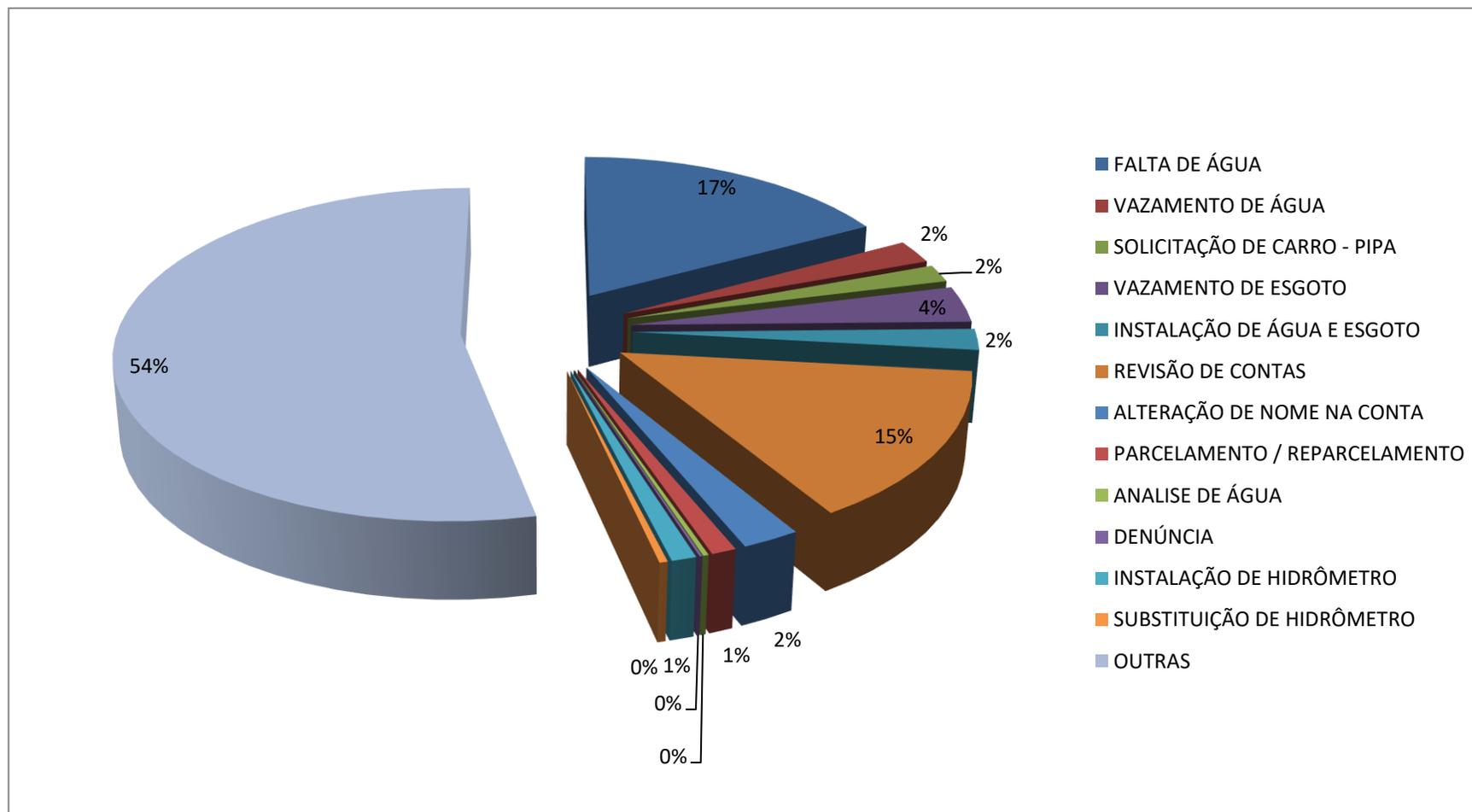


Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do E-mail da Ouvidoria Geral

FEVEREIRO

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	151	113	38	75%	123
Manutenção	Água	Vazamento de Água	20	19	1	95%	60
		Solicitação de Carro-pipa	15	12	3	80%	120
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	31	31	0	100%	92
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		18	3	15	17%	0
	Revisão de Contas		128	19	109	15%	195
Comercial	Alteração de Nome na Conta		21	6	15	29%	316
	Parcelamento / Reparcimento		9	0	9	0%	0
Análise de Água			2	1	1	50%	312
Denúncia			1	1	0	100%	672
Laboratório de Micromedicação	Instalação de Hidrômetro		9	6	3	67%	244
	Substituição de Hidrômetro		3	1	2	33%	168
Outros			471	65	406	14%	118

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS PELO E-MAIL DA OUVIDORIA GERAL

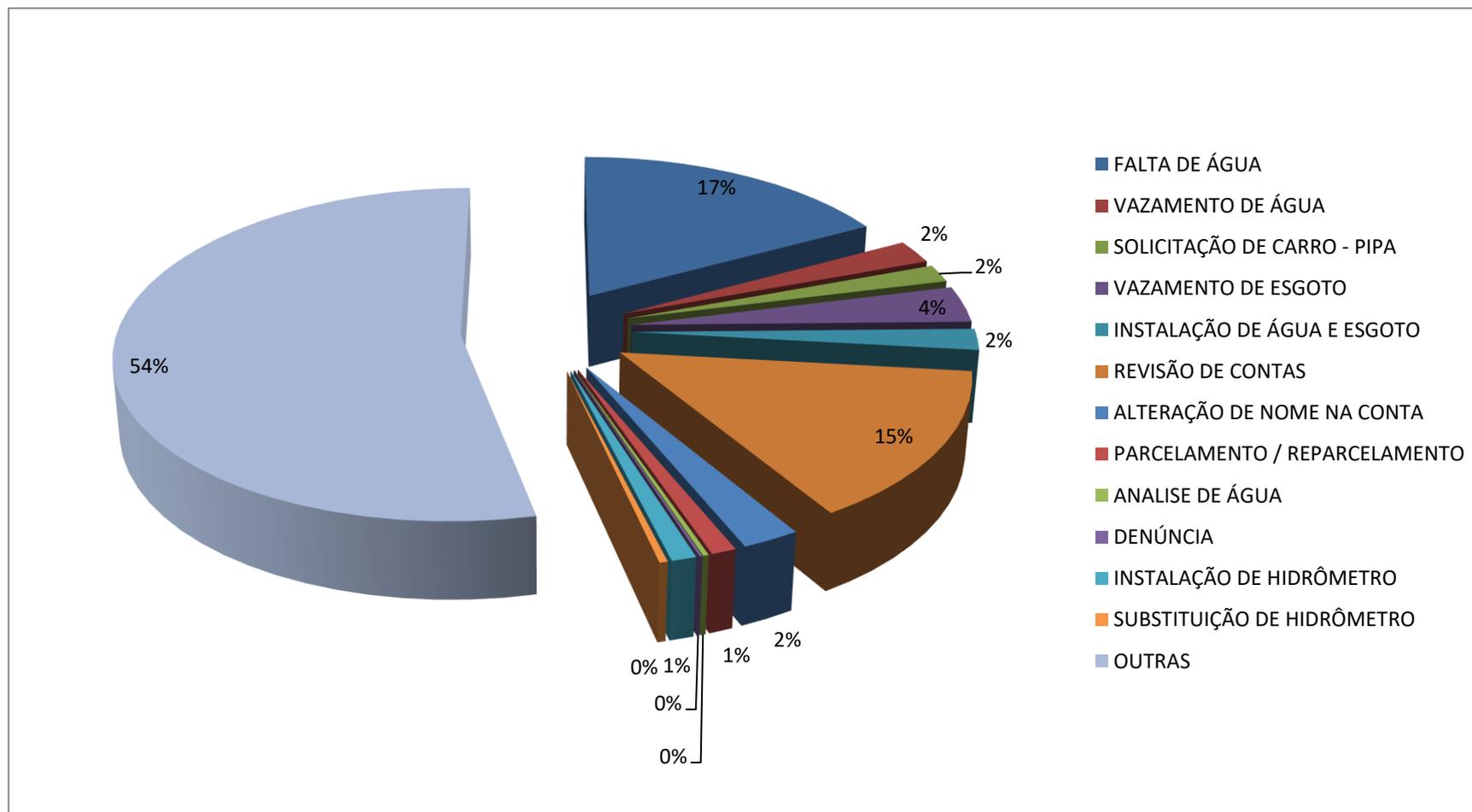


Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do E-mail da Ouvidoria Geral

MARÇO

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	81	72	9	89%	66
Manutenção	Água	Vazamento de Água	23	17	6	74%	106
		Solicitação de Carro-pipa	27	21	6	78%	113
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	52	47	5	90%	81
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	19	16	3	84%	11
		Revisão de Contas	149	137	12	92%	1
Comercial		Alteração de Nome na Conta	42	33	9	79%	4
		Parcelamento / Reparcimento	12	10	2	83%	0
Análise de Água			2	2	0	100%	12
Denúncia			1	0	1	0%	-
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	7	4	3	57%	186
		Substituição de Hidrômetro	6	6	0	100%	0
Outros			539	519	20	96%	1

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.

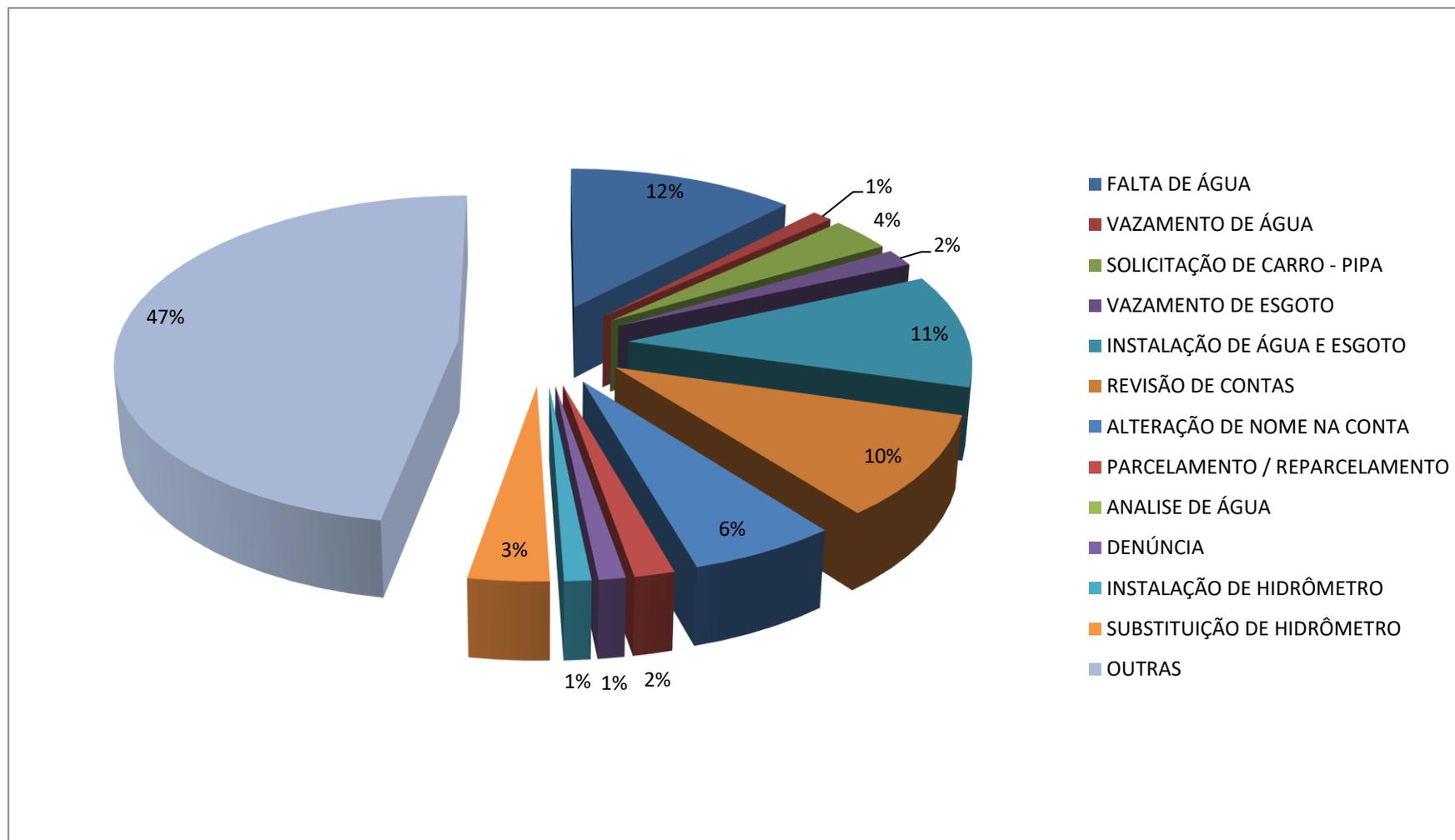


Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de Atendimento Pessoal no Prédio Sede

JANEIRO

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	22	14	8	64%	80
Manutenção	Água	Vazamento de Água	2	1	1	50%	168
		Solicitação de Carro-pipa	6	2	4	33%	192
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	3	2	1	67%	108
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		20	14	6	70%	13
	Revisão de Contas		18	8	10	44%	42
Comercial	Alteração de Nome na Conta		11	7	4	64%	20
	Parcelamento / Reparcimento		3		3	0%	-
Análise de Água							
Denúncia			2	2		100%	372
Laboratório de Micromedicação	Instalação de Hidrômetro		2	2		100%	60
	Substituição de Hidrômetro		6	3	3	50%	88
Outros			85	21	64	25%	26

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

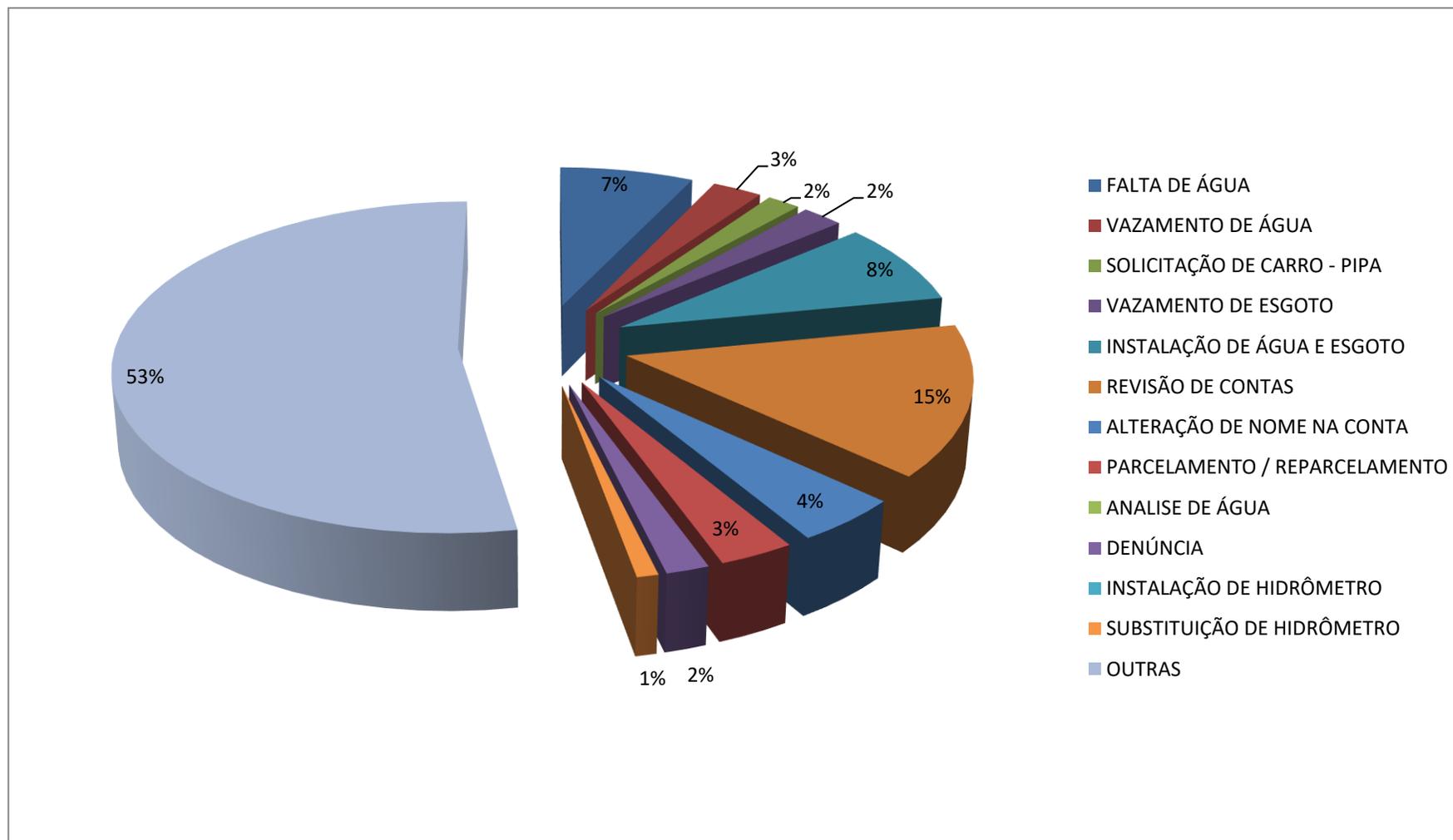


Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de Atendimento Pessoal no Prédio Sede

FEVEREIRO

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	16	10	6	63%	158
Manutenção	Água	Vazamento de Água	6	5	1	83%	86
		Solicitação de Carro-pipa	4	3	1	75%	192
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	5	4	1	80%	78
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		18	11	7	61%	176
	Revisão de Contas		33	9	24	27%	117
Comercial	Alteração de Nome na Conta		10	3	7	30%	368
	Parcelamento / Reparcimento		7	6	1	86%	36
Análise de Água							
Denúncia			4	2	2	50%	60
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro						
	Substituição de Hidrômetro		2	1	1	50%	24
Outros			118	38	80	32%	20

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

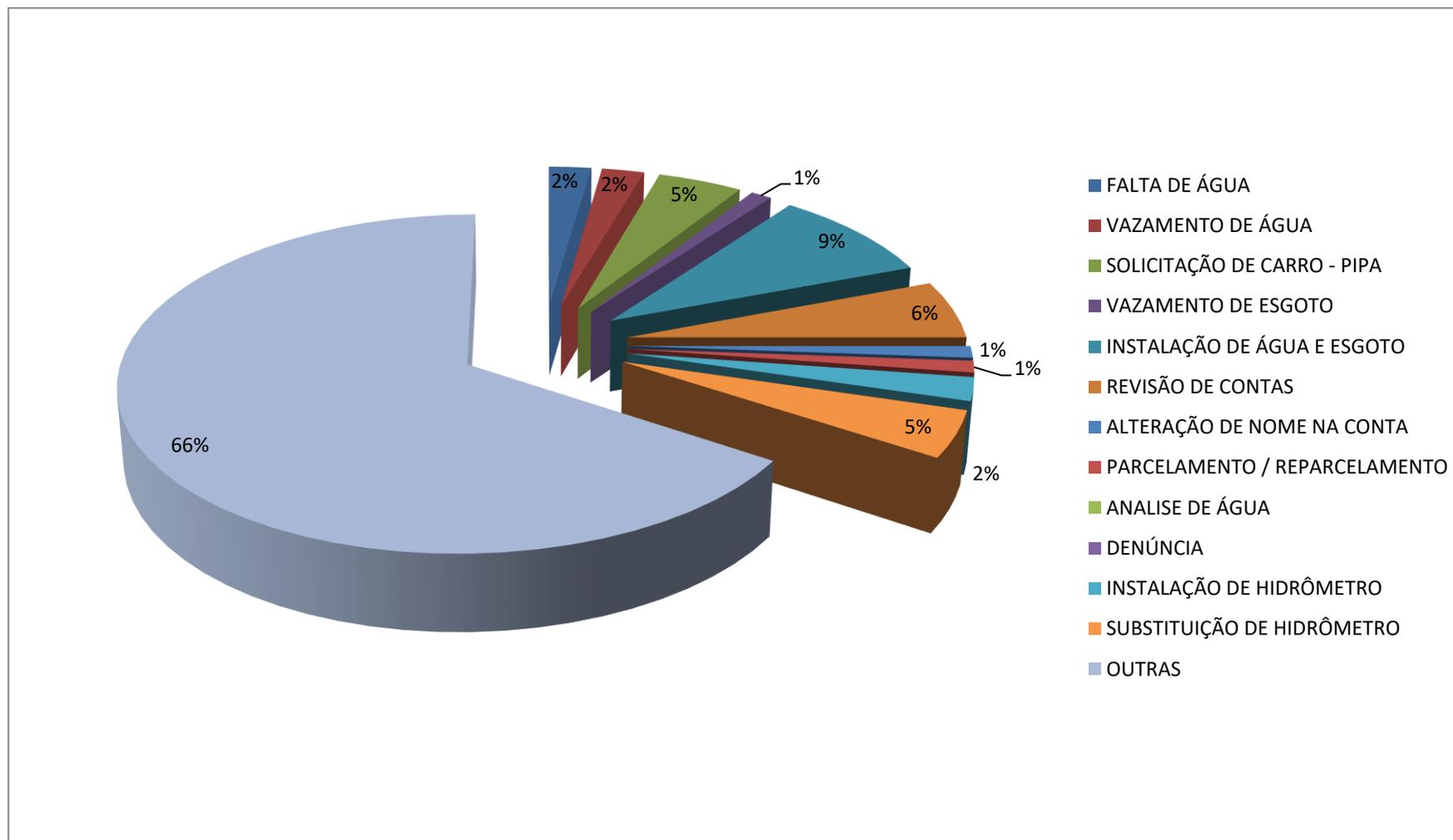


Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de Atendimento Pessoal no Prédio Sede

MARÇO

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	2	2	0	100%	60
Manutenção	Água	Vazamento de Água	2	2	0	100%	48
		Solicitação de Carro-pipa	4	3	1	75%	64
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1	1	0	100%	120
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		8	5	3	63%	0
	Revisão de Contas		5	3	2	60%	0
Comercial	Alteração de Nome na Conta		1	1	0	100%	0
	Parcelamento / Reparcamento		1	1	0	100%	0
Análise de Água							
Denúncia							
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro		2	2	0	100%	48
	Substituição de Hidrômetro		4	4	0	100%	60
Outros			58	51	7	88%	0

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, atendendo aqueles cidadãos que procuraram o primeiro atendimento da CEDAE, depois a Ouvidoria Geral, e não conseguiram uma resposta satisfatória aos seus ensejos.

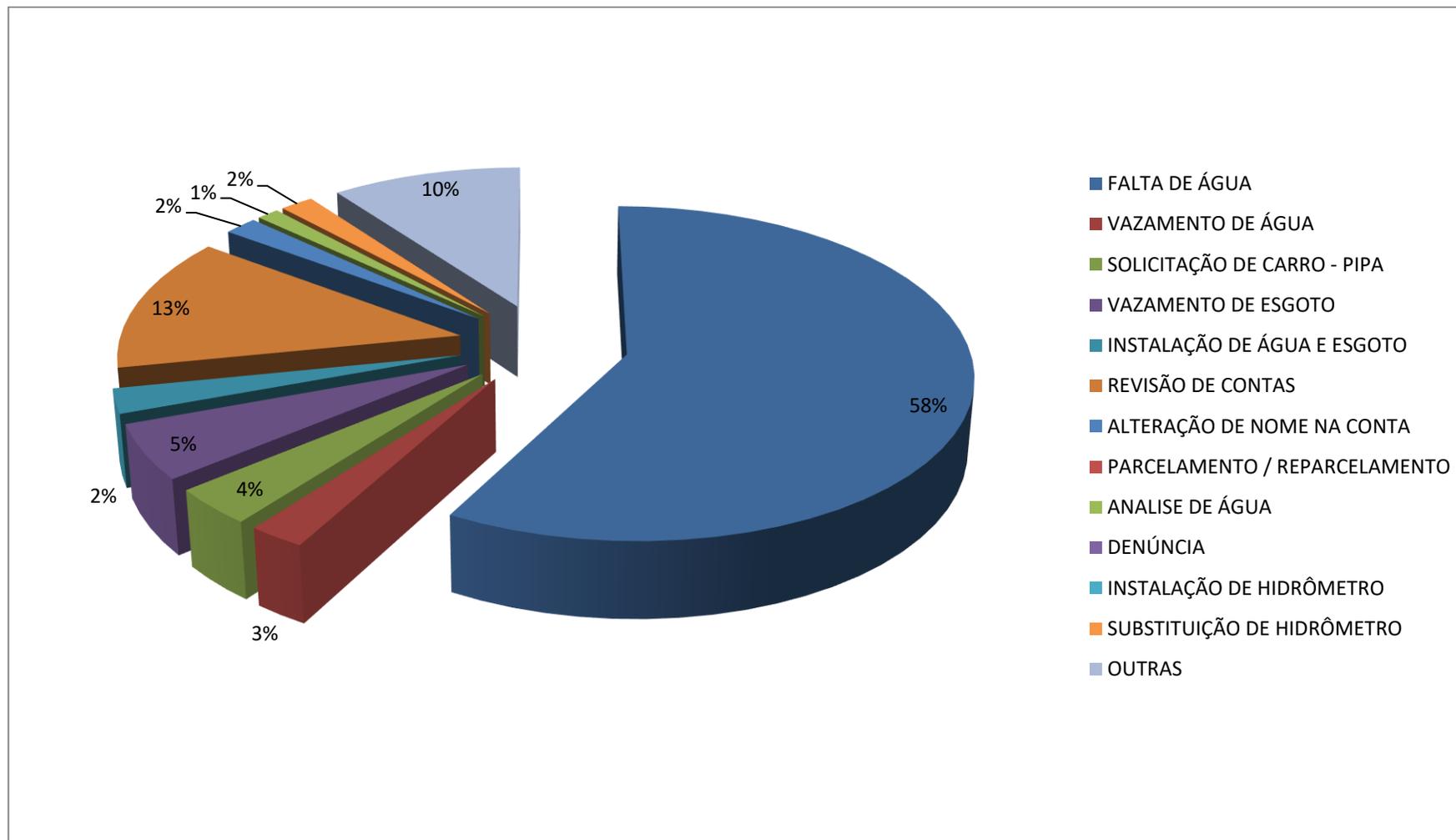


Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de AGENERSA

JANEIRO

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	97	81	16	84%	101
Manutenção	Água	Vazamento de Água	4	4		100%	216
		Solicitação de Carro-pipa	6	4	2	67%	144
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	9	9		100%	90
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		4	4		100%	72
	Revisão de Contas		22	14	8	64%	101
Comercial	Alteração de Nome na Conta		3	1	2	33%	24
	Parcelamento / Reparcimento						
Análise de Água			2	2		100%	168
Denúncia							
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro						
	Substituição de Hidrômetro		3	2	1	67%	48
Outros			17	14	3	82%	72

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE AGENERSA

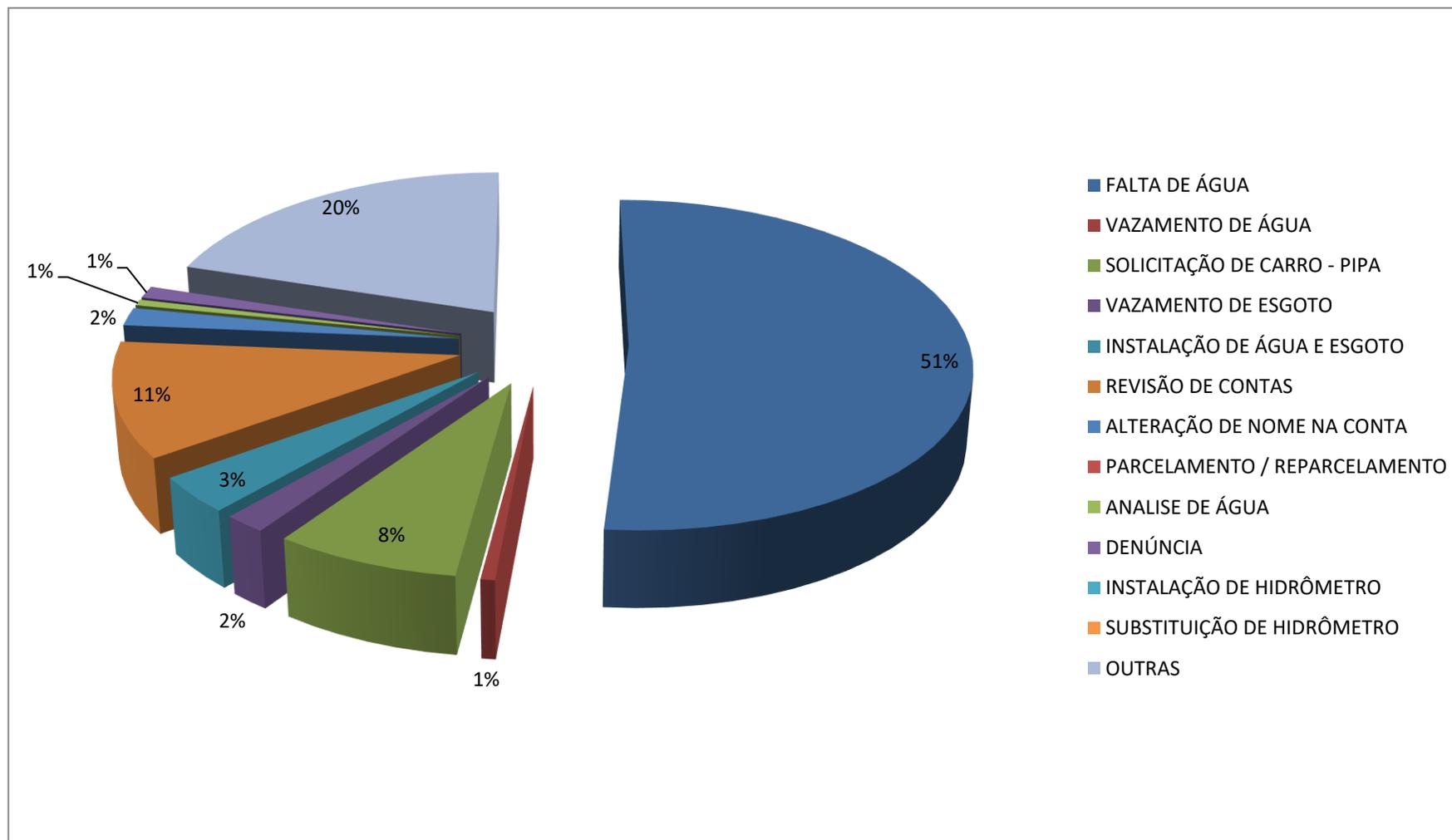


Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de AGENERSA

FEVEREIRO

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	87	86	1	99%	186
Manutenção	Água	Vazamento de Água	1	1	0	100%	144
		Solicitação de Carro-pipa	13	13	0	100%	184
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	3	3	0	100%	32
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	6	4	2	67%	108
Comercial		Revisão de Contas	19	17	2	89%	199
		Alteração de Nome na Conta	3	1	2	33%	48
		Parcelamento / Reparcelamento					
		Análise de Água	1	0	1	0%	-
		Denúncia	2	2	0	100%	120
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro					
Outros			34	22	12	65%	178

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE AGENERSA

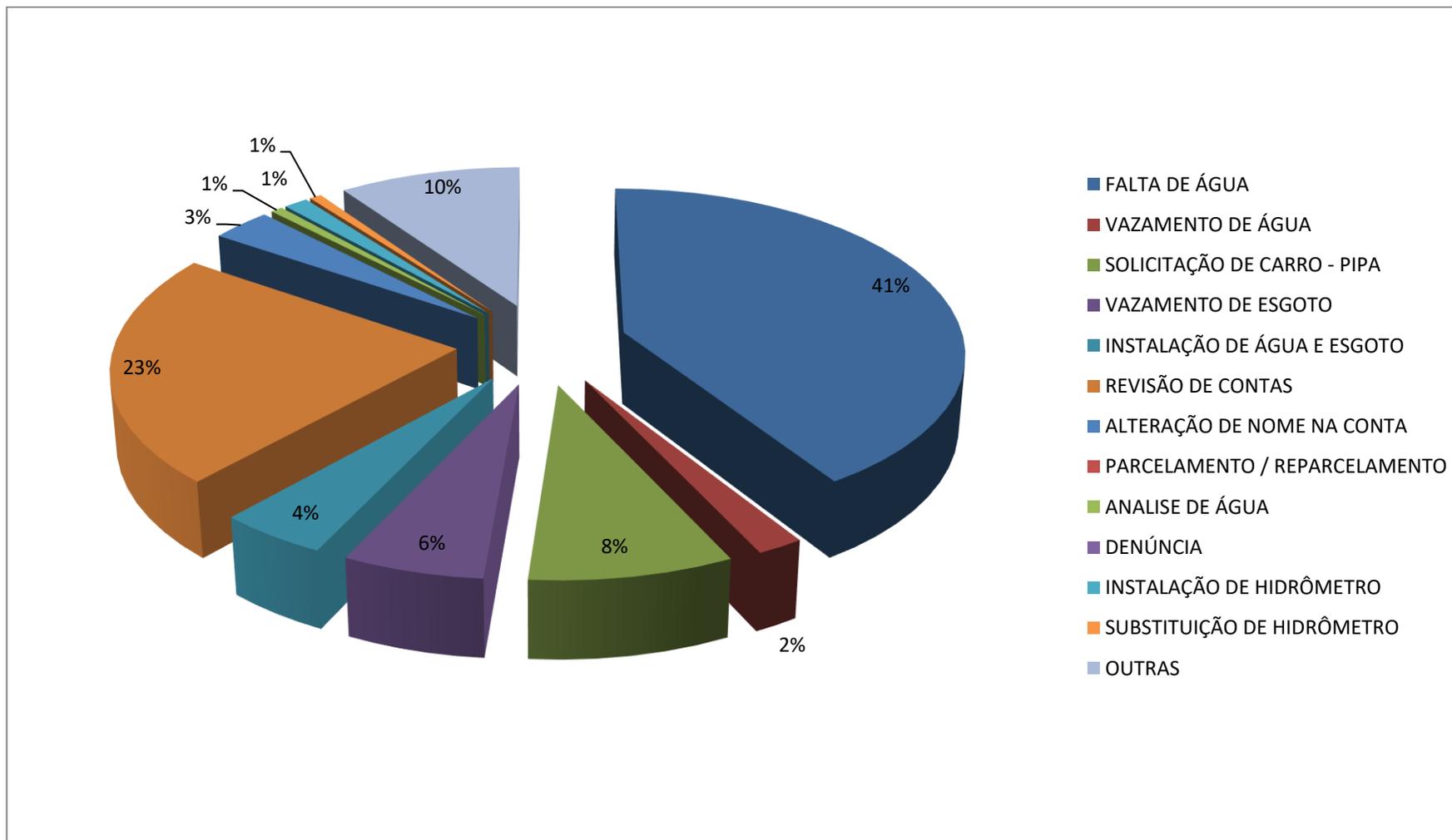


Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de AGENERSA

MARÇO

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	63	41	22	65%	91
Manutenção	Água	Vazamento de Água	3	2	1	67%	144
		Solicitação de Carro-pipa	13	12	1	92%	88
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	9	7	2	78%	65
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	7	6	1	86%	128
Comercial		Revisão de Contas	35	30	5	86%	0
		Alteração de Nome na Conta	5	3	2	60%	0
		Parcelamento / Reparcimento					
Análise de Água			1	0	1	100%	-
Denúncia							
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro	2	2	0	100%	60
		Substituição de Hidrômetro	1		1	0%	-
Outros			15	13	2	87%	6

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE AGENERSA



CONCEITOS

- O.S. – ORDEM DE SERVIÇO: Número que codifica a demanda encaminhada ao setor executor, informando a necessidade do serviço a ser executado.
- Atendimento Telefônico – 0800-0316032
 - ICT – Chamadas atendidas em até 30 segundos de espera
 - IAL – Chamadas abandonadas em espera
 - TME – Tempo médio de espera para ser atendido
 - TMA – Tempo médio de atendimento
 - IFQA – Avaliação da qualidade do atendimento
 - IAR – Índice de atendimento registrado