

# RELATÓRIO

## ATENDIMENTO OUVIDORIA

- 2º Trimestre de 2021 -

## Sumário

APRESENTAÇÃO.....	4
QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS POR CLASSIFICAÇÃO .....	5
QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS POR ESPÉCIE – GERAL .....	6
Lei de Acesso à Informação – LAI (e-SIC e SIC Presencial) .....	8
ATENDIMENTOS À LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO .....	9
CANAIS DE ENTRADA DE DEMANDAS DE PRIMEIRA INSTÂNCIA .....	11
1 - Atendimento Telefônico SAC (0800-2821195); .....	11
2 - Fale com a CEDAE (www.cedae.com.br);.....	25
3 - Documentos Físicos;.....	28
- Autos de infração da PMRJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;.....	29
- Editais da Prefeitura do RJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;.....	31
- Câmara dos Deputados RJ: Ofícios da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro; .....	33
- Câmara de Vereadores: Ofícios da Câmara Municipal do Rio de Janeiro;.....	35
- SUBDEC: Ofícios da Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil, da Secretaria Municipal de Ordem Pública, da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro; .....	37
- Rd (Registro de Documento): Documentos protocolizados diretamente no Protocolo Geral da Companhia;.....	39
- Carta s/n: Documentos entregues via Correios .....	41
- Telegrama: Documentos entregues via Correios;.....	43

4 - Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro - MPERJ (ouvidoriampelj@cedae.com.br);.....	45
5 - Consumidor.gov (https://www.consumidor.gov.br) .....	48
6 - Fala.BR (Governo da União - https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f) .....	51
7 - NINA (www.cedae.com.br) .....	54
8 - Reclame Aqui (www.reclameaqui.com.br) .....	57
9 - Disque Denúncia .....	60
10 - Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ – CODECON .....	63
11 - Alô-ALERJ.....	66
CANAIS DE ENTRADA DE DEMANDAS DE SEGUNDA INSTÂNCIA – OUVIDORIA .....	69
1 - Atendimento Telefônico Ouvidoria (0800-0316032).....	70
2 - E-mail (ouvidoriageral@cedae.com.br) .....	83
3 - Atendimento Pessoal no prédio sede .....	86
4 - AGENERSA (cedae.agenersa@cedae.com.br).....	89
CONCEITOS.....	92

## 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](http://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](mailto: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](http://www.cedae.com.br));
- 9 - Reclame Aqui ([www.reclameaqui.com.br](http://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](mailto:ouvidoriageral@cedae.com.br));
- 3 - Atendimento Pessoal no prédio sede (que inclui atendimento e pré atendimento) e
- 4 - AGENERSA ([cedae.agenersa@cedae.com.br](mailto:cedae.agenersa@cedae.com.br)).

## QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS POR CLASSIFICAÇÃO

### 2º Trimestre de 2021

- Canais de entrada de demandas de primeira instância:

Natureza	Total	Não Atendido	Atendido	% Atendimento
Solicitação	66648	5348	61300	91,98
Informação	55544		55544	100,00
Reclamação	34851	2948	31903	91,54
Denúncia	1449	433	1016	70,12
Elogio	143		143	100,00
Sugestão	94		94	100,00
Trote / Engano / Ligação Muda	9777		9777	100,00
<b>Total</b>	<b>168506</b>	<b>8729</b>	<b>159777</b>	<b>94,82</b>

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

Natureza	Total	Não Atendido	Atendido	% Atendimento
Solicitação	1460	162	1298	88,90
Informação	1988		1988	100,00
Reclamação	5077	566	4511	88,85
Denúncia	65	17	48	73,85
Elogio	21		21	100,00
Sugestão	5		5	100,00
Trote / Engano / Ligação Muda	745		745	100,00
<b>Total</b>	<b>9361</b>	<b>745</b>	<b>8616</b>	<b>92,04</b>

## QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS POR ESPÉCIE – GERAL

2º Trimestre de 2021

- 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	26456	24727	1729	93,46	122,01
Manutenção	Água	Vazamento de Água	20126	18591	1535	92,37	115,72
		Solicitação de Carro-pipa	9751	8907	844	91,34	192,15
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	11511	10745	766	93,35	91,17
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		5425	5247	178	96,72	18,42
Comercial	Revisão de Contas		9832	9475	357	96,37	44,51
	Alteração de Nome na Conta		9479	8464	1015	89,29	39,85
	Parcelamento / Reparcimento		4225	4130	95	97,75	18,51
Análise de Água		739	692	47	93,64	203,62	
Denúncia		1333	903	430	67,74	231,20	
Laboratório de Micromedicação	Instalação de Hidrômetro		367	333	34	90,74	59,82
	Substituição de Hidrômetro		1045	983	62	94,07	58,47
Outros		68217	66580	1637	97,60	16,01	

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	912	842	70	92,32	127,95
Manutenção	Água	Vazamento de Água	585	532	53	90,94	121,26
		Solicitação de Carro-pipa	617	571	46	92,54	168,38
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	613	560	53	91,35	137,74
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		631	480	151	76,07	121,30
Comercial	Revisão de Contas		953	875	78	91,82	39,09
	Alteração de Nome na Conta		355	296	59	83,38	113,43
	Parcelamento / Reparcimento		86	77	9	89,53	38,65
Análise de Água		35	31	4	88,57	147,10	
Denúncia		51	34	17	66,67	188,47	
Laboratório de Micromedicação	Instalação de Hidrômetro		61	51	10	83,61	180,71
	Substituição de Hidrômetro		125	106	19	84,80	108,00
Outros		4337	4161	176	95,94	20,93	

## 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			
	ABRIL	MAIO	JUNHO
Pedidos de acesso à informação	23	16	19
Recursos de primeira instância	11	16	6
Recursos de segunda instância	2	2	3
Recursos de terceira instância (CGE-RJ)	1	1	3

Atendidas			
Demandas atendidas	23	14	5
Demandas que não cumpriram requisitos legais	0	2	2
Pendentes			
Demandas em andamento	0	0	12
% de demandas			
Acesso negado – s/ requisitos	0	12,5	10,5
Acesso concedido	100	100	26,3
Demandas em andamento	0	0	63,1

## CANAIS DE ENTRADA DE DEMANDAS DE PRIMEIRA INSTÂNCIA

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

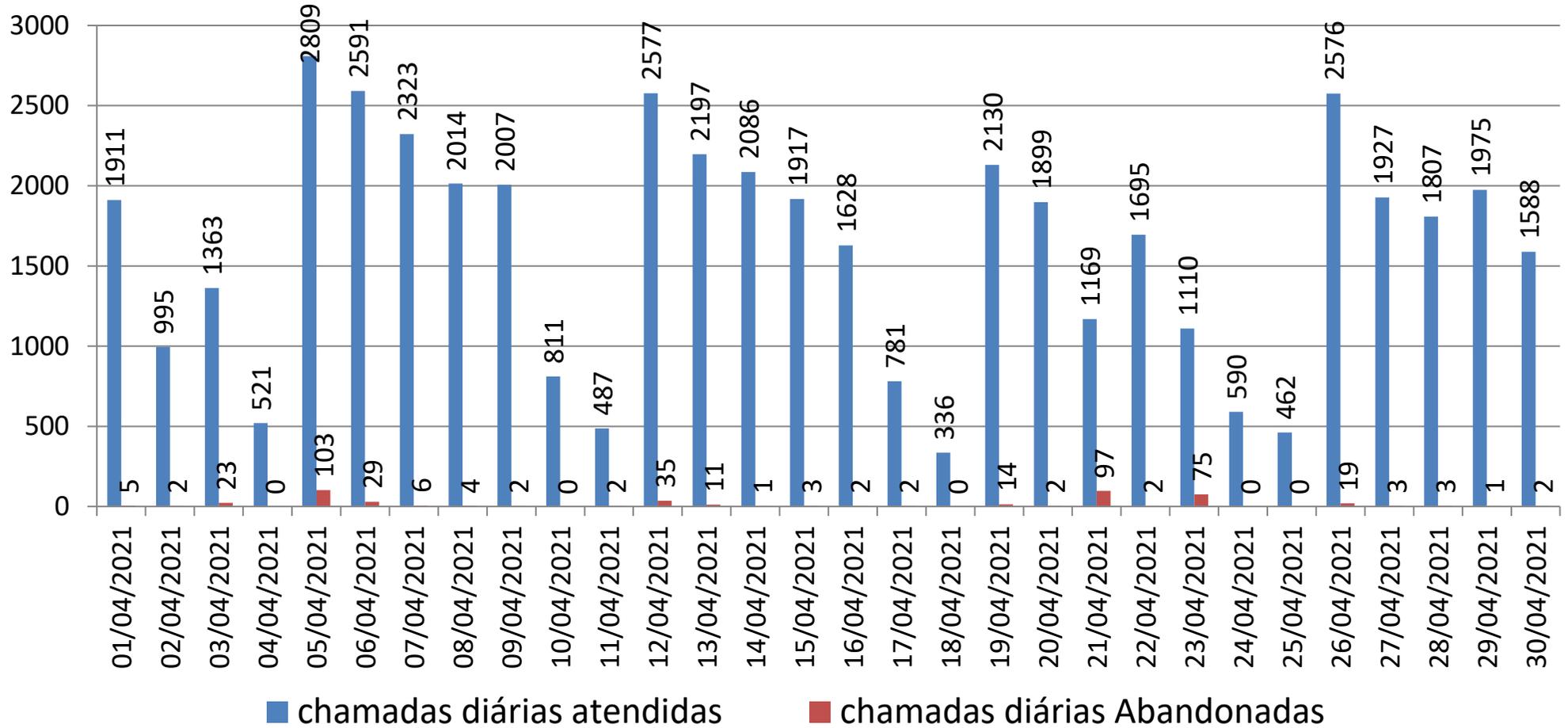
Atendimento realizado através do n.º 0800 2821195, 24hs, todos os dias.



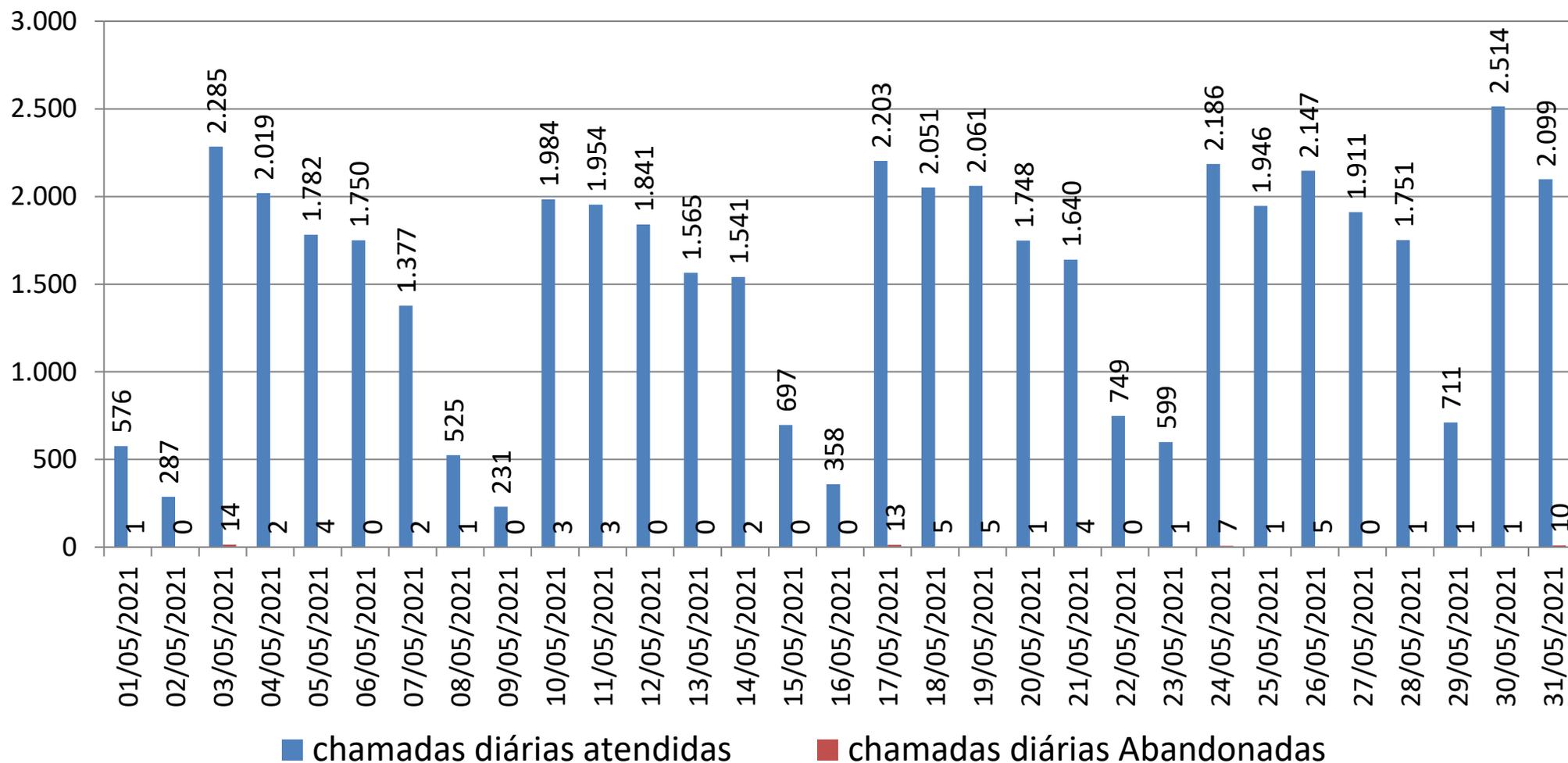
Sistema de Telefonia									
Informações de Performance / Nível de Serviço									
Meses	Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
		Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
Abril	48.730	48.282	92,51	99,08	448	0,92	00:00:12	00:07:19	102
Maio	45.076	44.989	98,75	99,80	87	0,19	00:00:02	00:07:03	128
Junho	42.853	42.737	98,80	99,72	116	0,27	00:00:56	00:07:09	120

### Quantidade de chamadas diárias atendidas no SAC

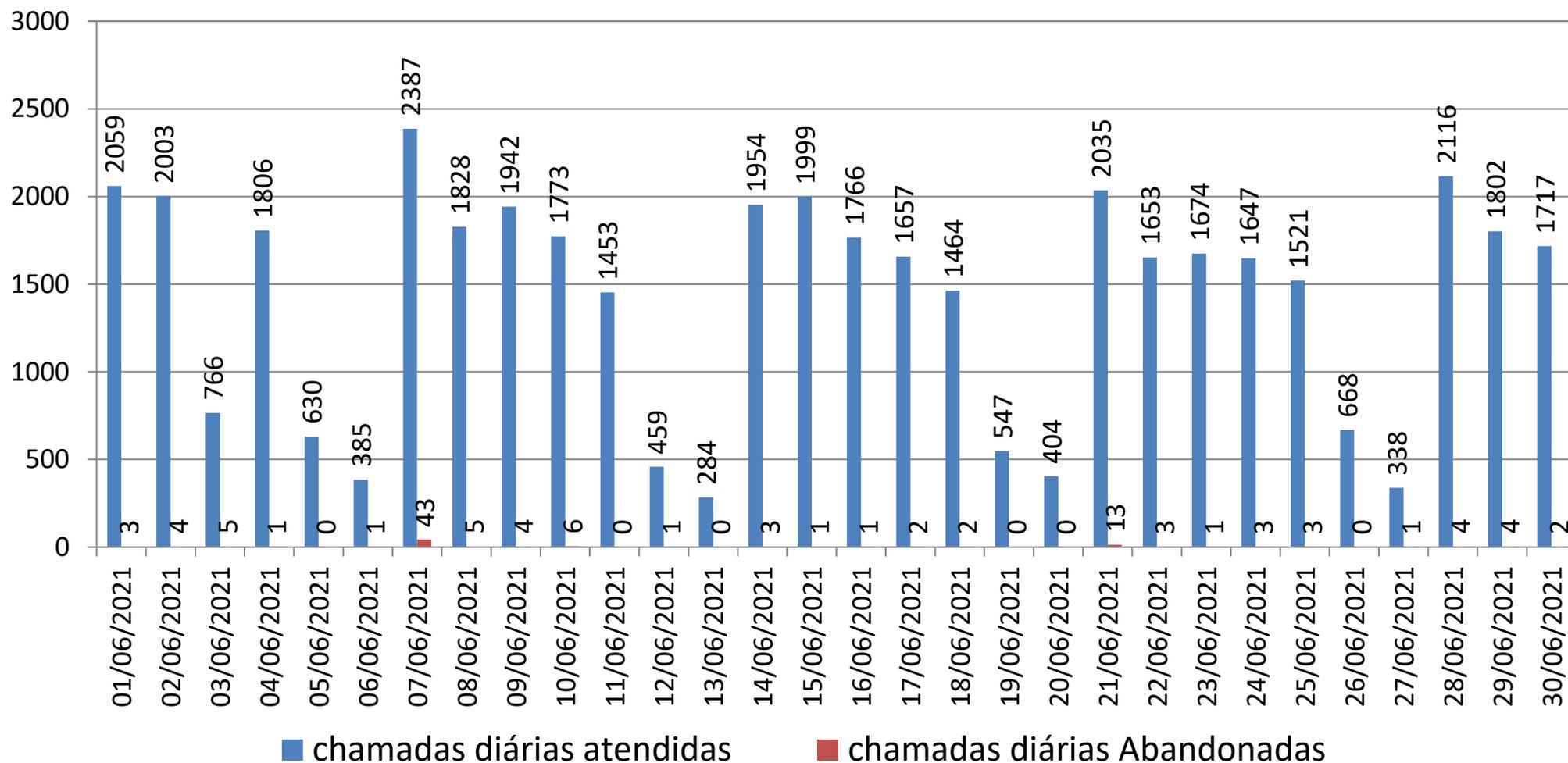
**ABRIL**



MAIO

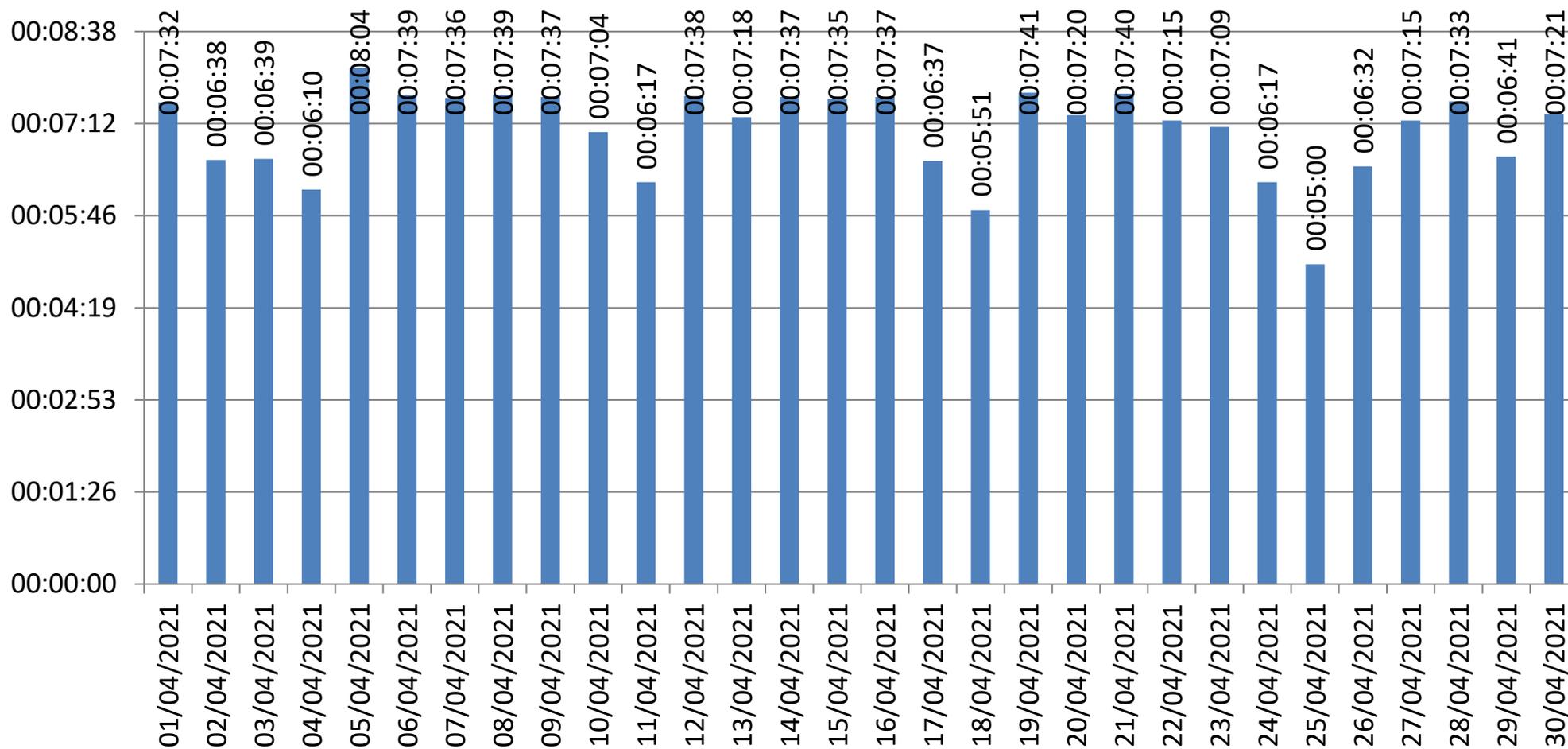


JUNHO

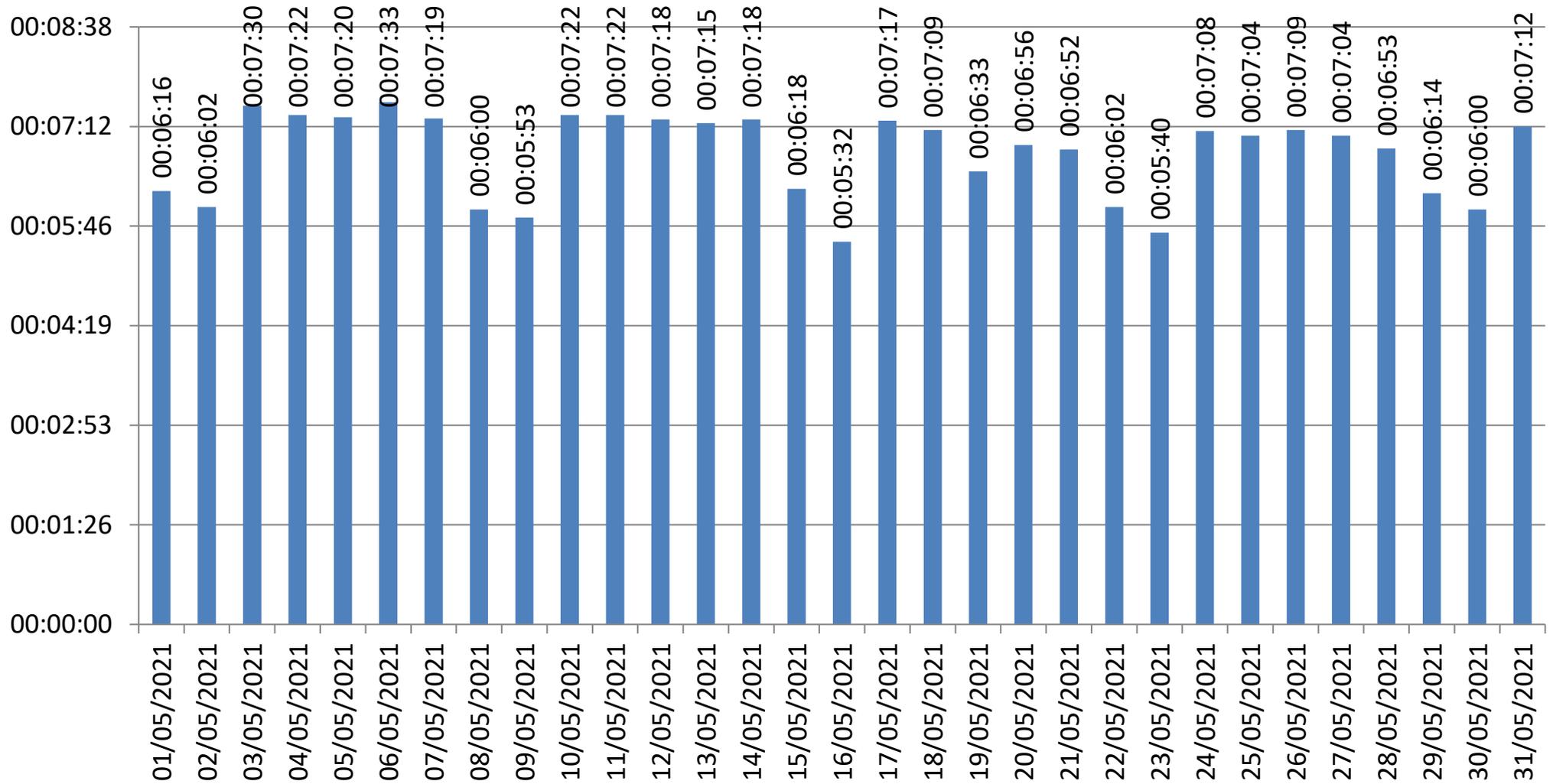


**Evolução do TMA por dia do SAC (0800-2821195)**

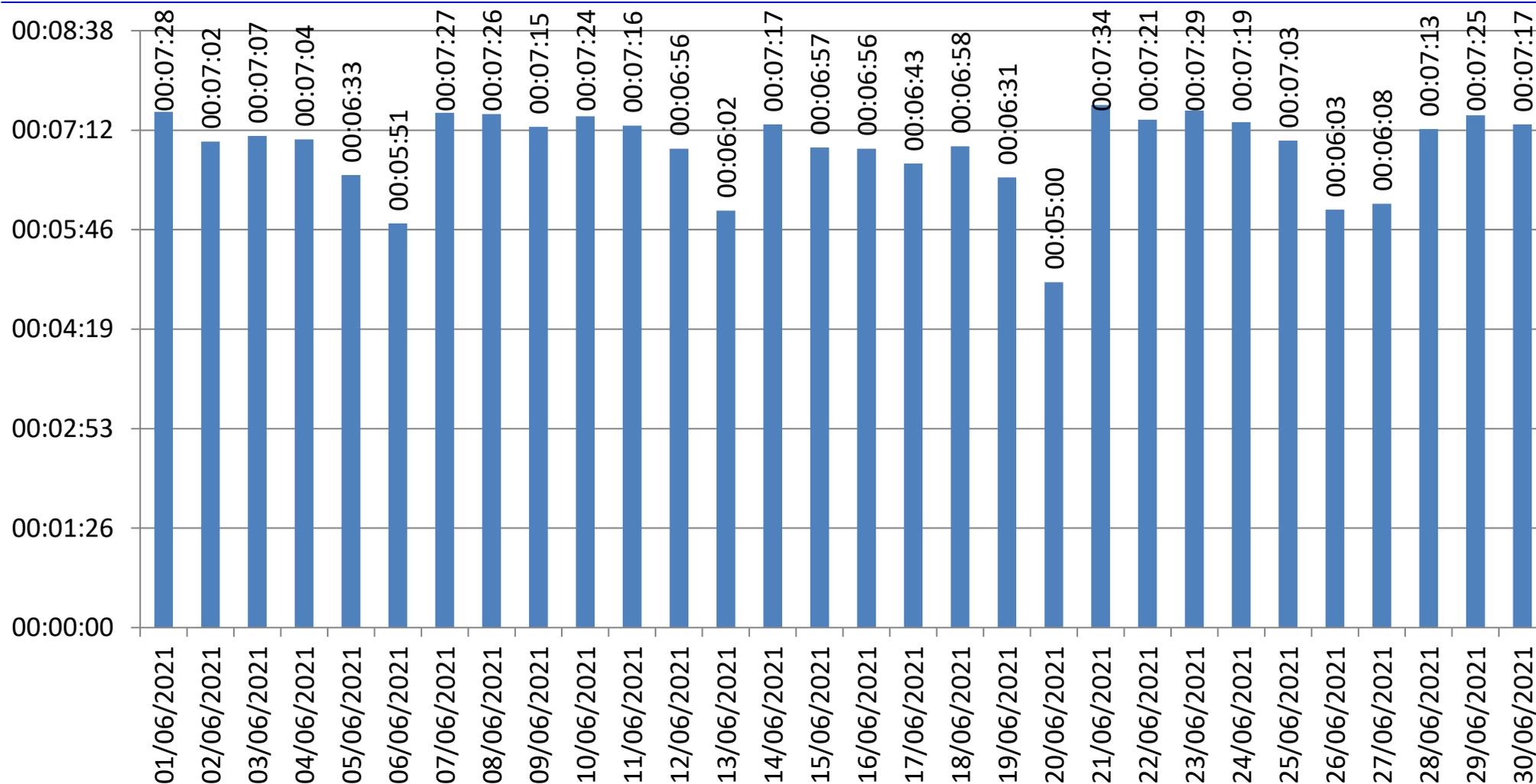
## ABRIL



## MAIO

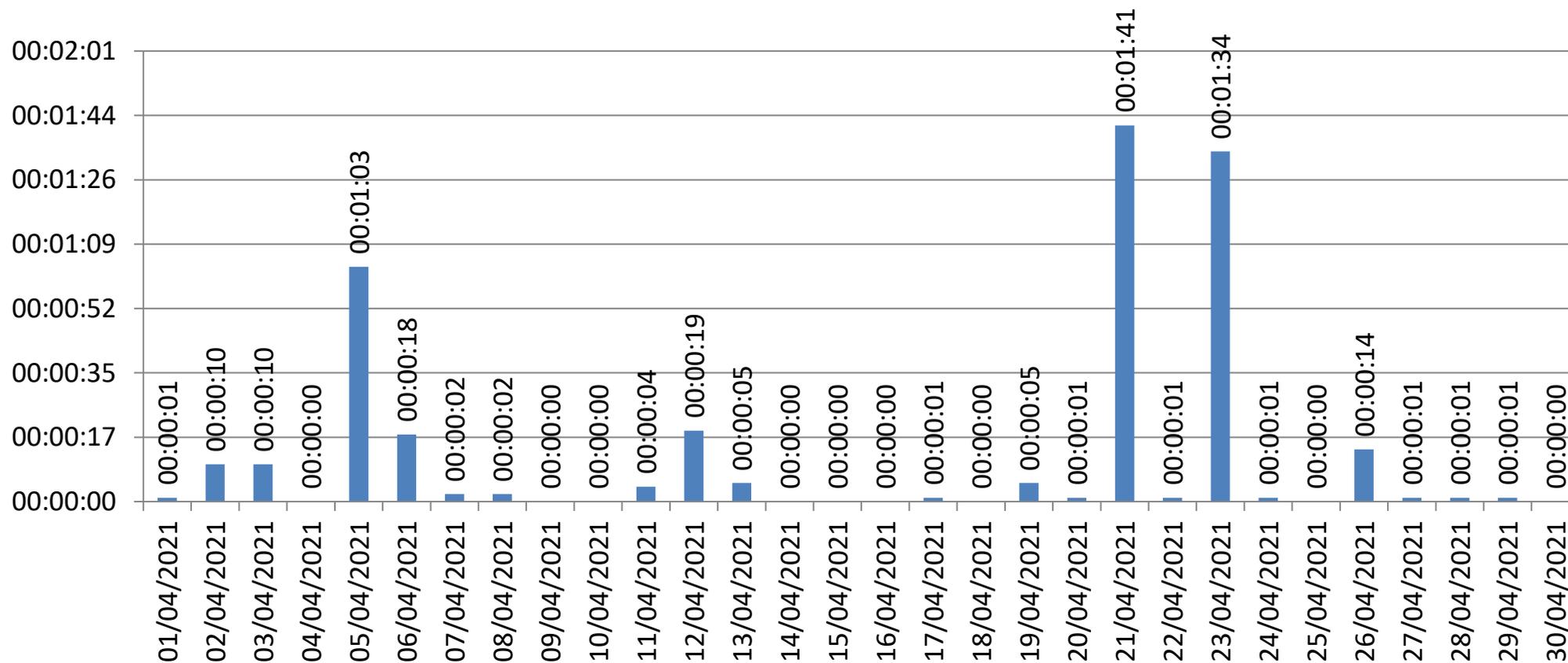


JUNHO

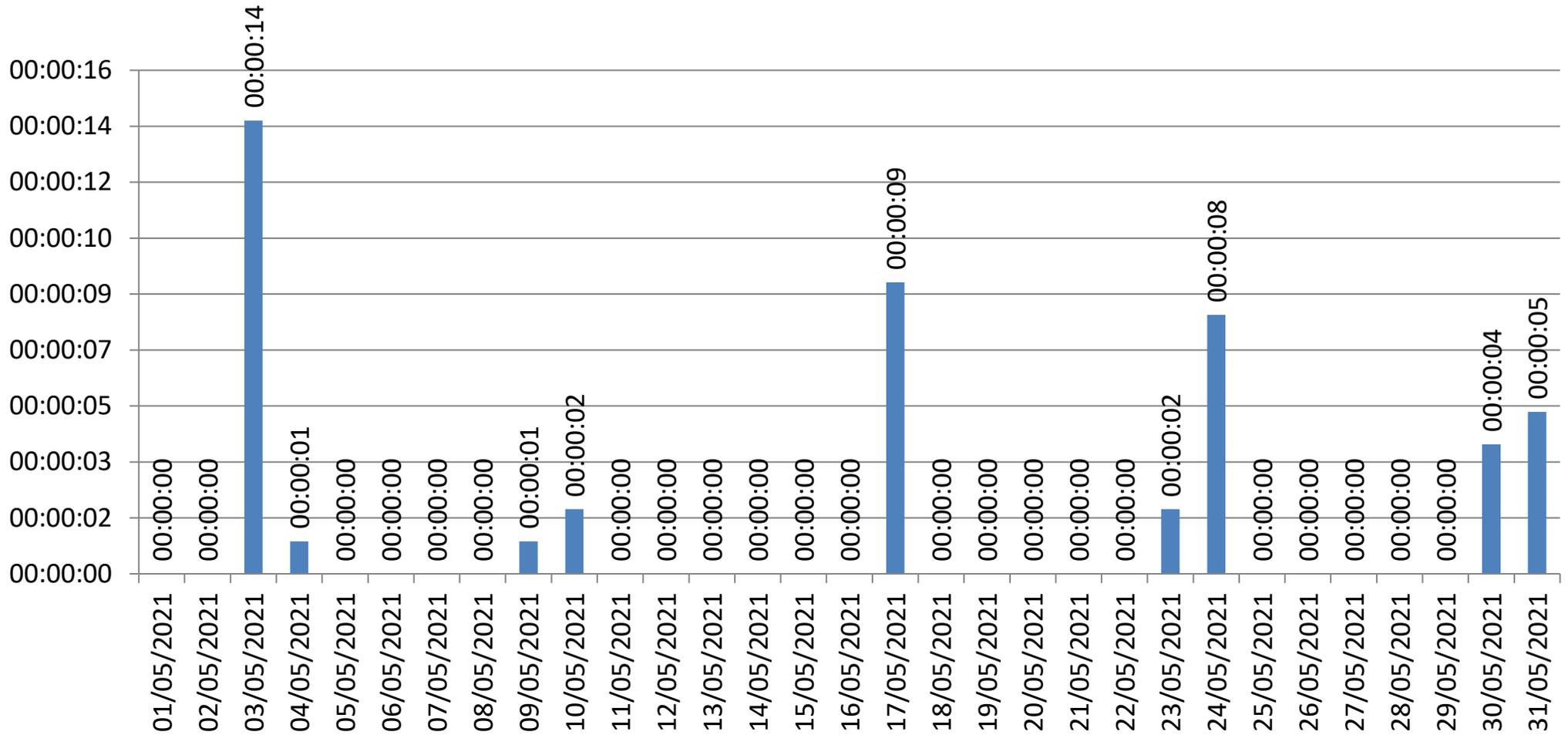


**Evolução do TME por dia do SAC (0800-2821195)**

## ABRIL

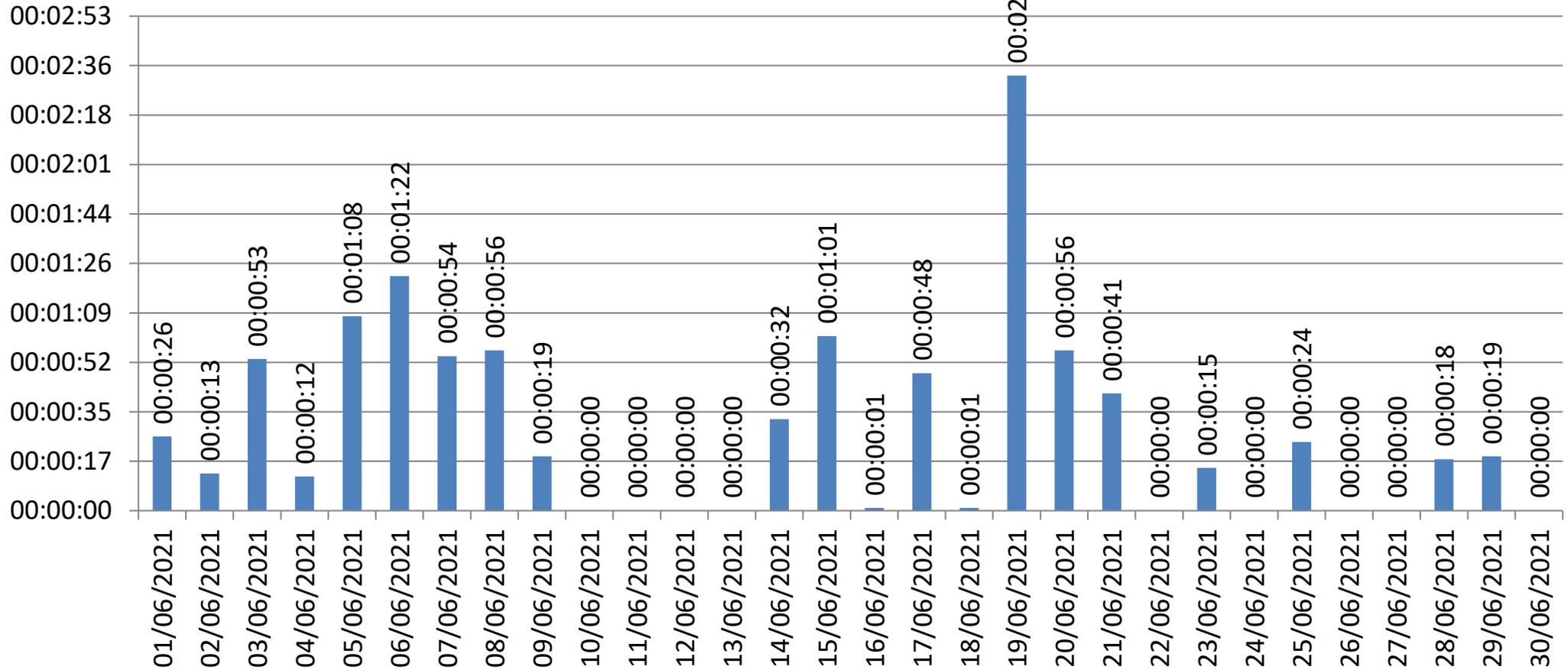


## MAIO



JUNHO





**Quantidade de Ordens de Serviços abertas pelo SAC**

## 2º Trimestre de 2021

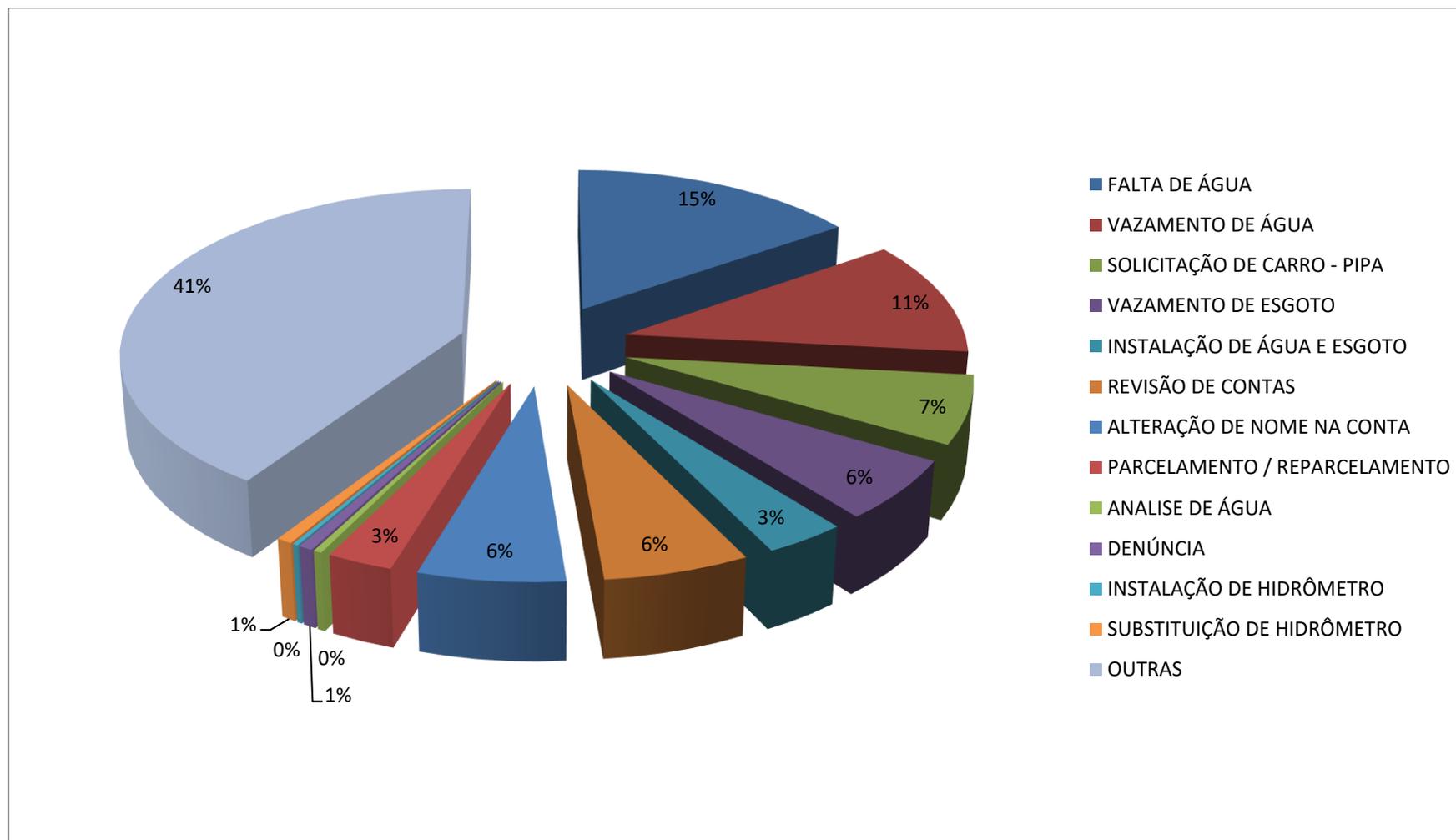
Assuntos	Abril	Maio	Junho	Total
A - Operação de Água	8.175	6.587	5.623	65.970
B - Manutenção de Água	9.648	8.224	9.610	66.031
C - Manutenção de Esgoto	3.187	2.867	3.687	21.430
D - Outros	2.071	1.809	2.110	12.747
E - Comercial	1.078	981	817	5.819
F – Denúncia	410	253	417	2.597
G - Setor Técnico	174	186	231	1.289
H - Laboratório de Micromedição	135	162	219	1.179
I - Análise de Água	319	61	107	1.662
<b>Total</b>	<b>26.171</b>	<b>25.193</b>	<b>22.821</b>	<b>178.724</b>

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

**2º Trimestre de 2021**

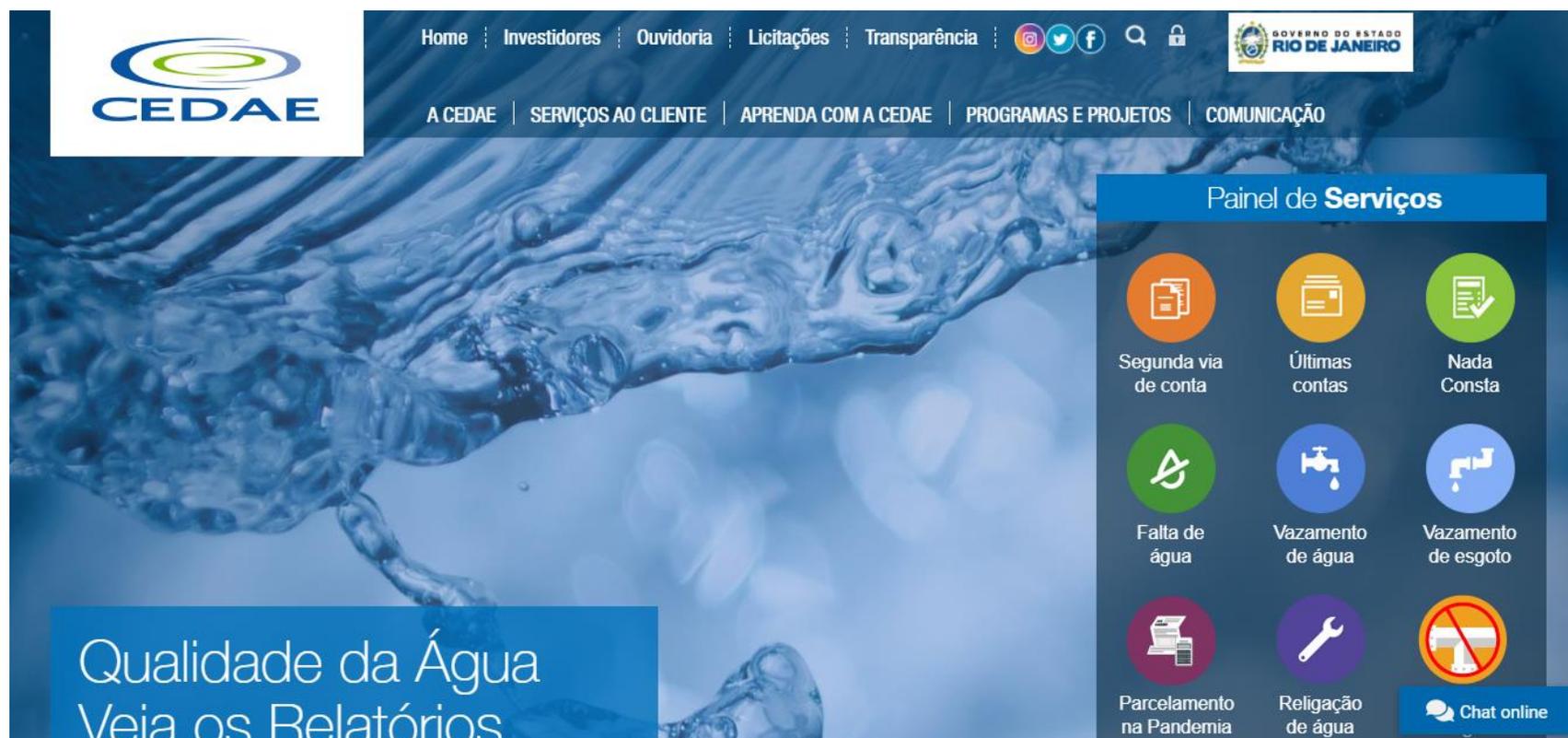
Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	22513	21008	1505	93,31	128,20
Manutenção	Água	Vazamento de Água	16353	15158	1195	92,69	116,82
		Solicitação de Carro-pipa	9683	8842	841	91,31	192,75
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	8616	8038	578	93,29	90,57
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		4947	4788	159	96,79	18,53
	Revisão de Contas		8807	8490	317	96,40	47,14
Comercial	Alteração de Nome na Conta		8853	7864	989	88,83	42,22
	Parcelamento / Reparcimento		3990	3900	90	97,74	19,02
Análise de Água			510	472	38	92,55	191,75
Denúncia			843	567	276	67,26	220,44
Laboratório de Micromedicação	Instalação de Hidrômetro		336	303	33	90,18	63,92
	Substituição de Hidrômetro		959	898	61	93,64	61,68
Outros			59369	57959	1410	97,63	16,04

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



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

Canal de atendimento disponibilizado no site [www.cedae.com.br](http://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.

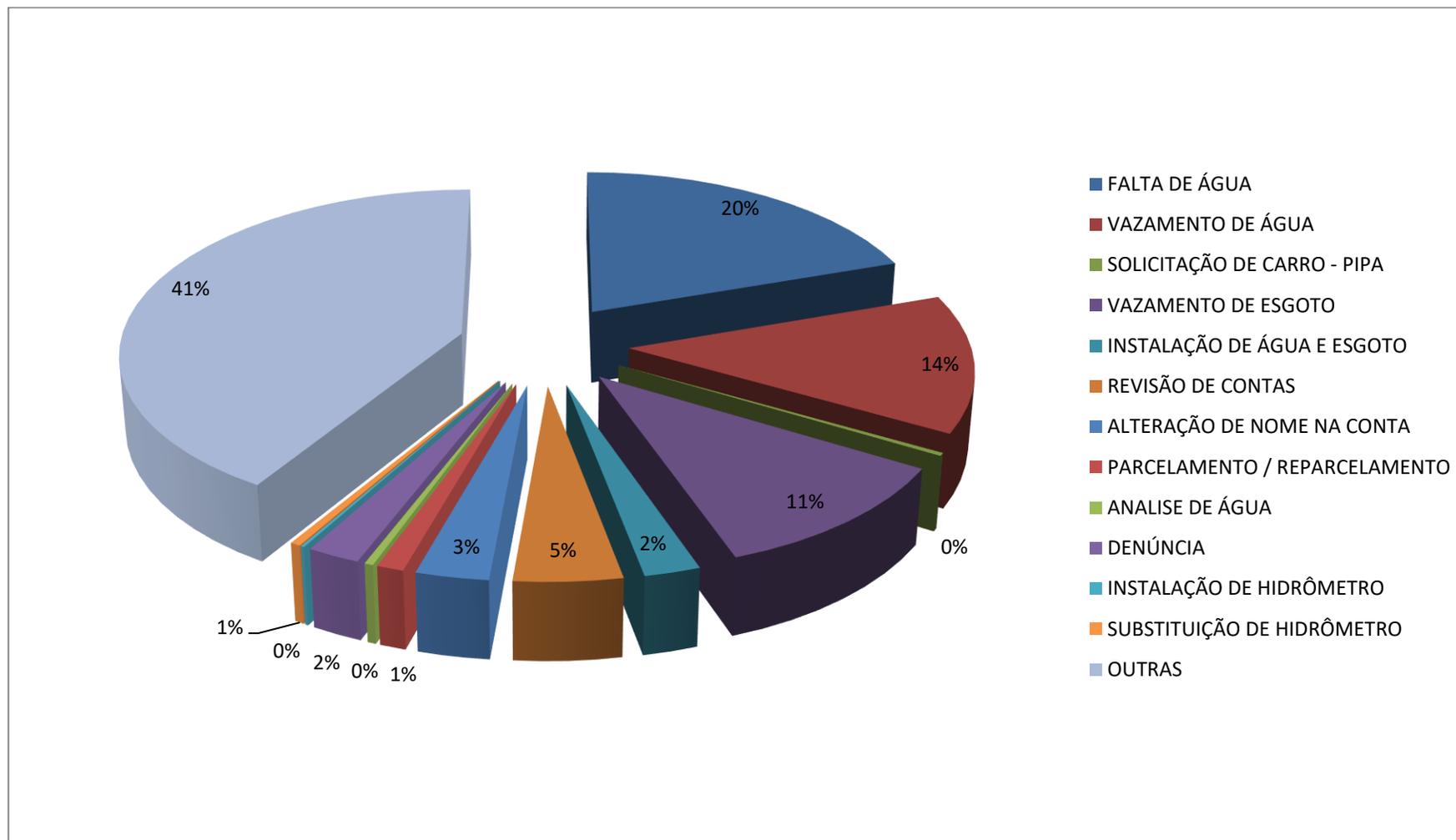


## Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Fale com a CEDAE

2º Trimestre de 2021

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	3854	3638	216	94,40	86,96
Manutenção	Água	Vazamento de Água	2632	2417	215	91,83	104,76
		Solicitação de Carro-pipa	57	55	2	96,49	95,56
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	2174	2052	122	94,39	88,32
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	454	441	13	97,14	11,97
		Revisão de Contas	874	848	26	97,03	11,60
Comercial		Alteração de Nome na Conta	589	573	16	97,28	5,57
		Parcelamento / Reparcimento	218	215	3	98,62	8,15
Análise de Água			72	68	4	94,44	196,94
Denúncia			429	295	134	68,76	257,98
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	29	28	1	96,55	12,86
		Substituição de Hidrômetro	83	82	1	98,80	16,39
Outros			8062	7933	129	98,40	8,45

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;



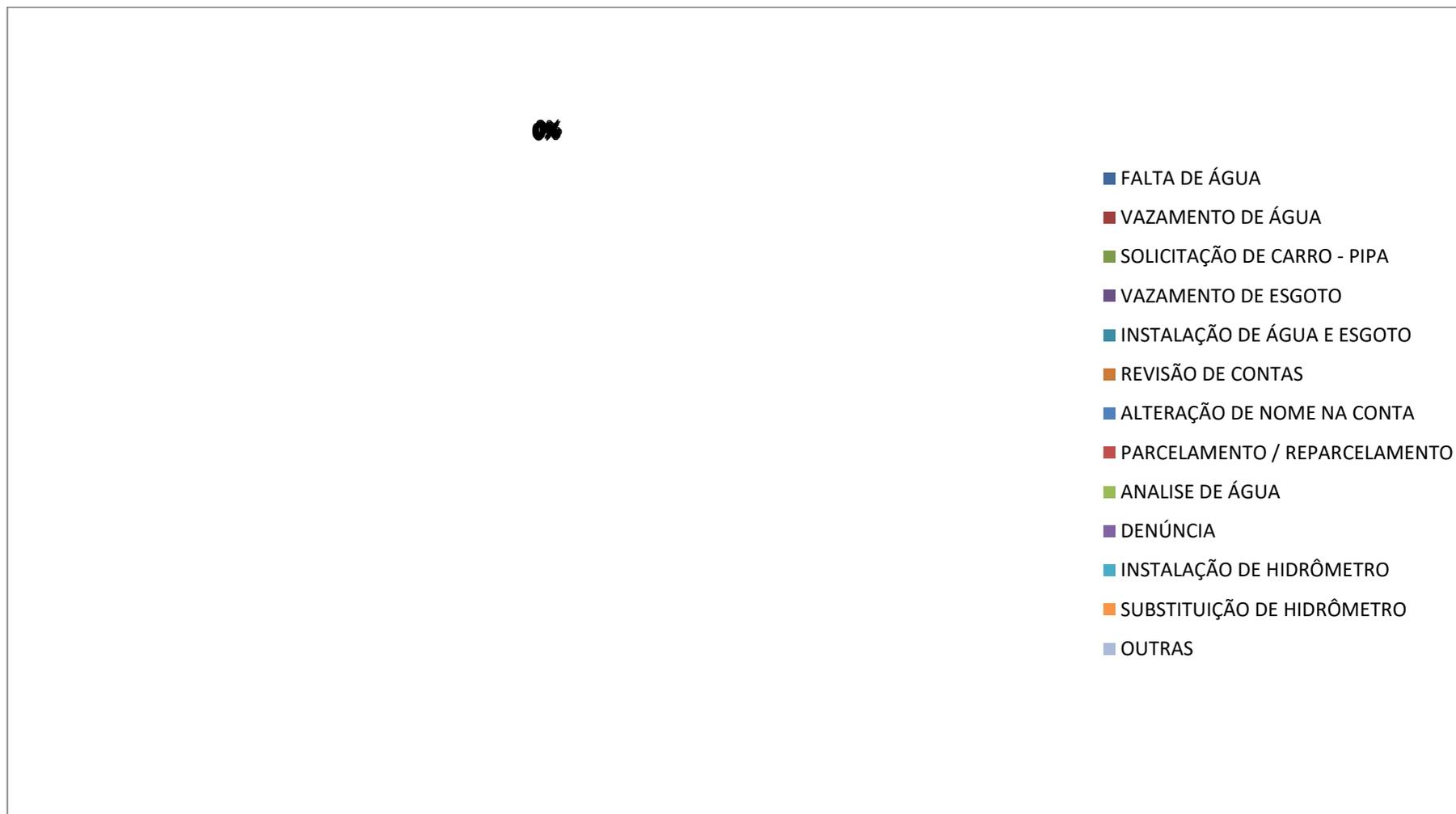
- Autos de infração da PMRJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;

### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

2º Trimestre de 2021

	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



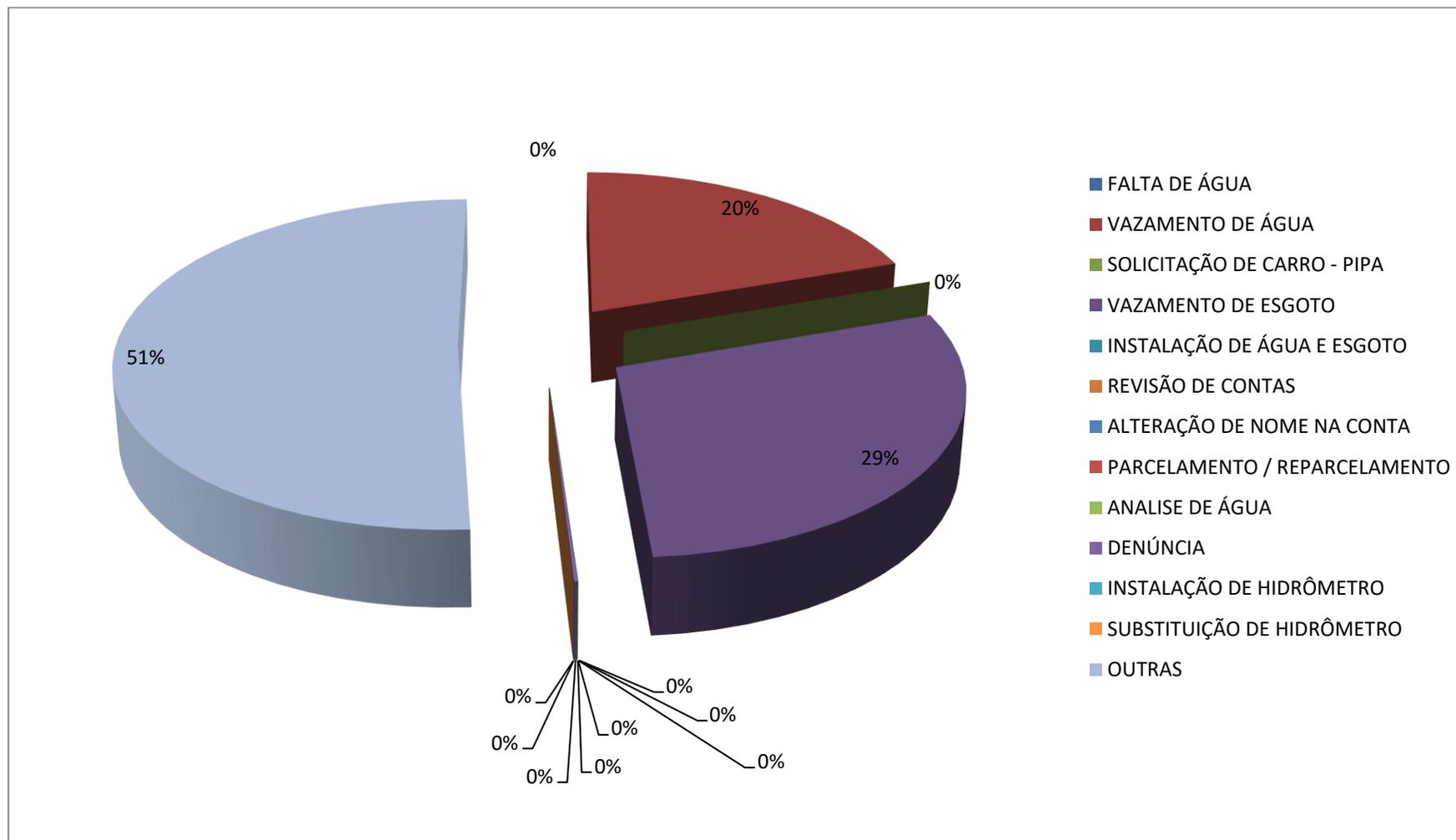
- **Editais da Prefeitura do RJ:** Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;

2º Trimestre de 2021

**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	133	98	35	73,68	115,35
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	196	175	21	89,29	92,85
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto						
Comercial	Revisão de Contas						
	Alteração de Nome na Conta						
	Parcelamento / Reparcimento						
Análise de Água							
Denúncia			1	0	1	0,00	-
Laboratório de Micromedicação	Instalação de Hidrômetro						
	Substituição de Hidrômetro						
Outros			343	256	87	74,64	163,88

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE EDITAIS DA PREFEITURA DO RJ



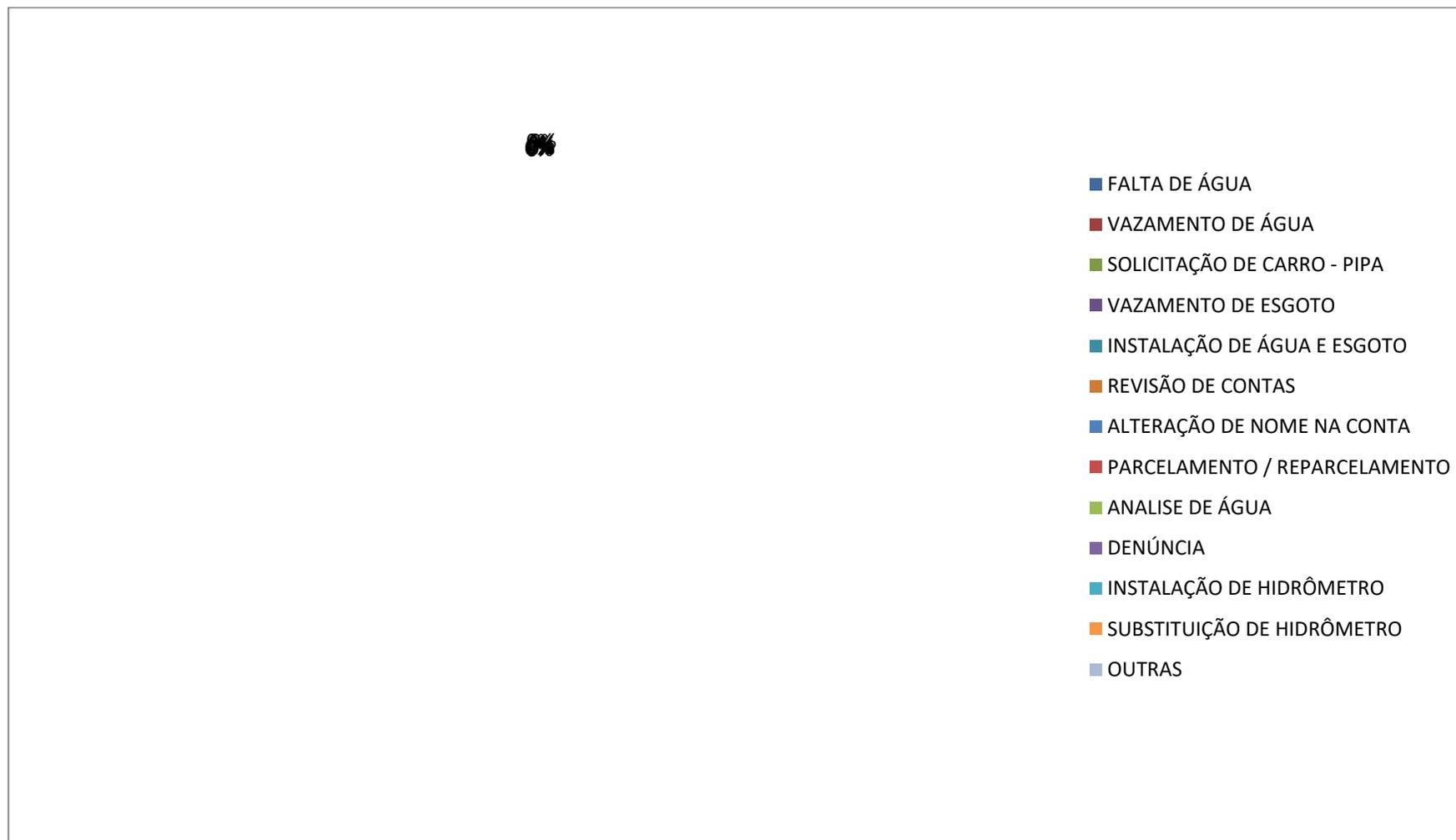
- **Câmara dos Deputados RJ: Ofícios da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro;**

**2º Trimestre de 2021**

**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



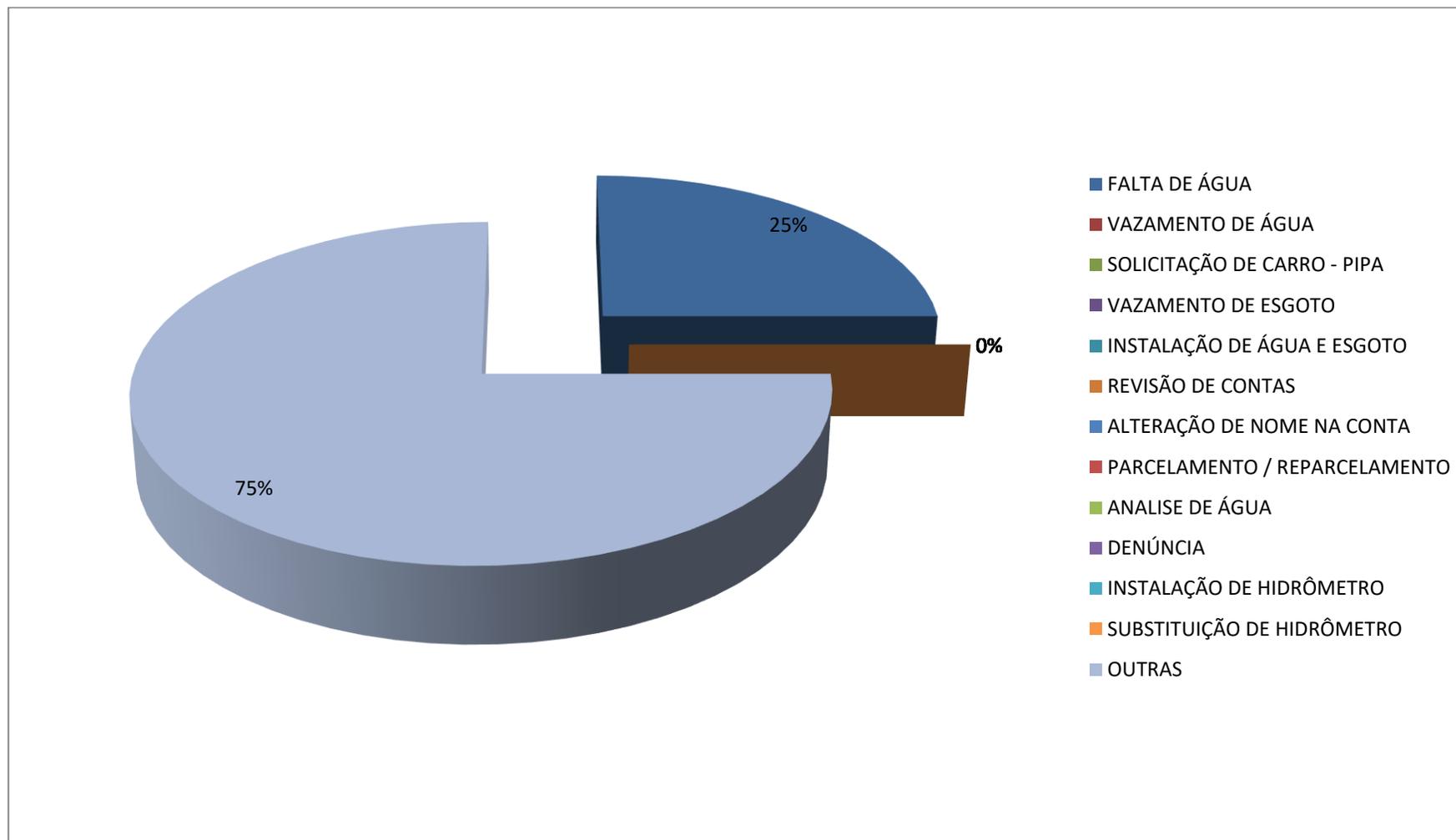
- Câmara de Vereadores: Ofícios da Câmara Municipal do Rio de Janeiro;

2º Trimestre de 2021

**Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie**

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	1	1	0	100,00	120,00
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			3	3	0	100,00	0,00

## QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA CÂMARA DE VEREADORES



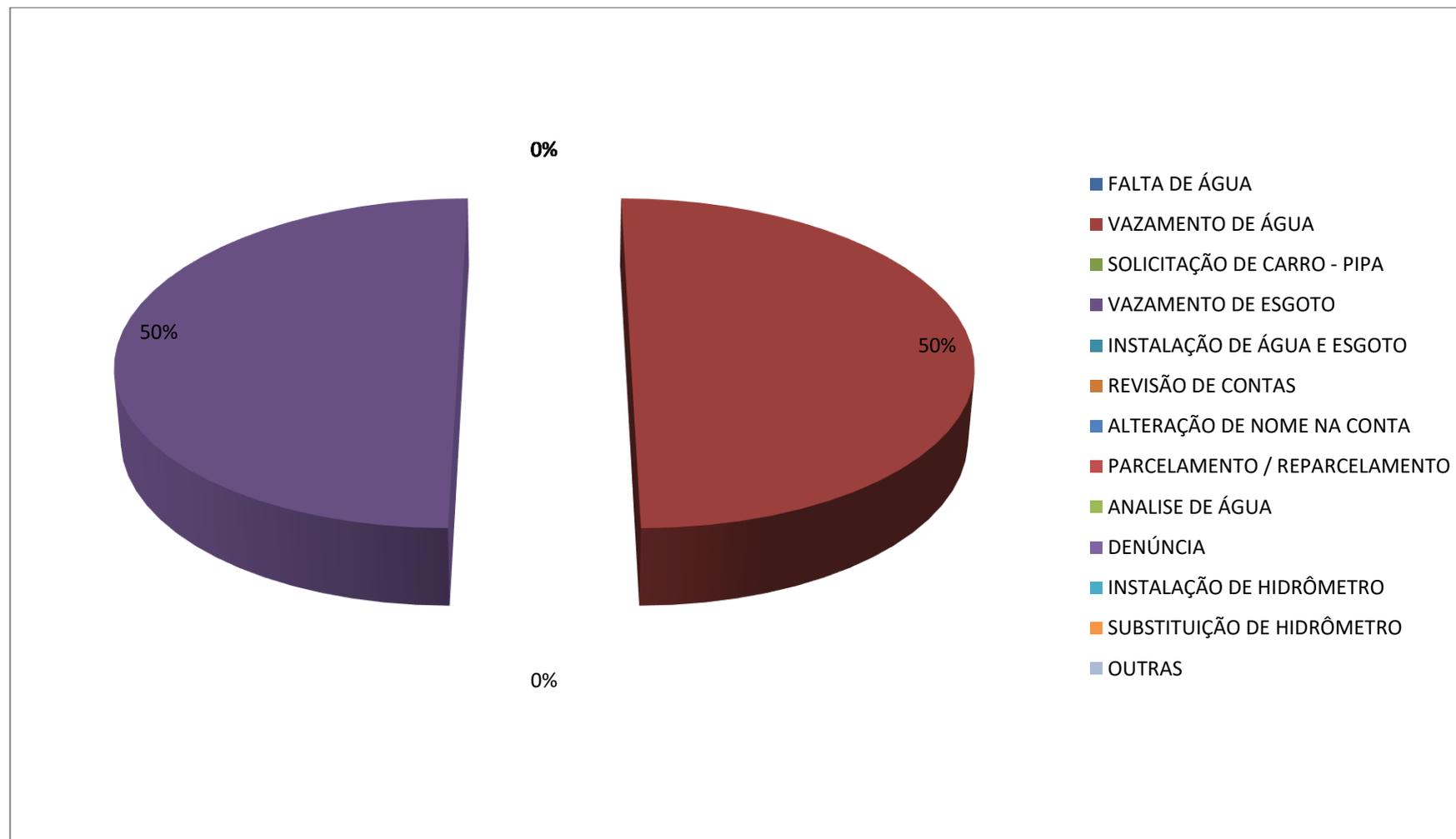
- **SUBDEC**: Ofícios da Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil, da Secretaria Municipal de Ordem Pública, da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro;

2º Trimestre de 2021

**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	0	100,00	180,00
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	2	2	0	100,00	192,00
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 SUBDEC



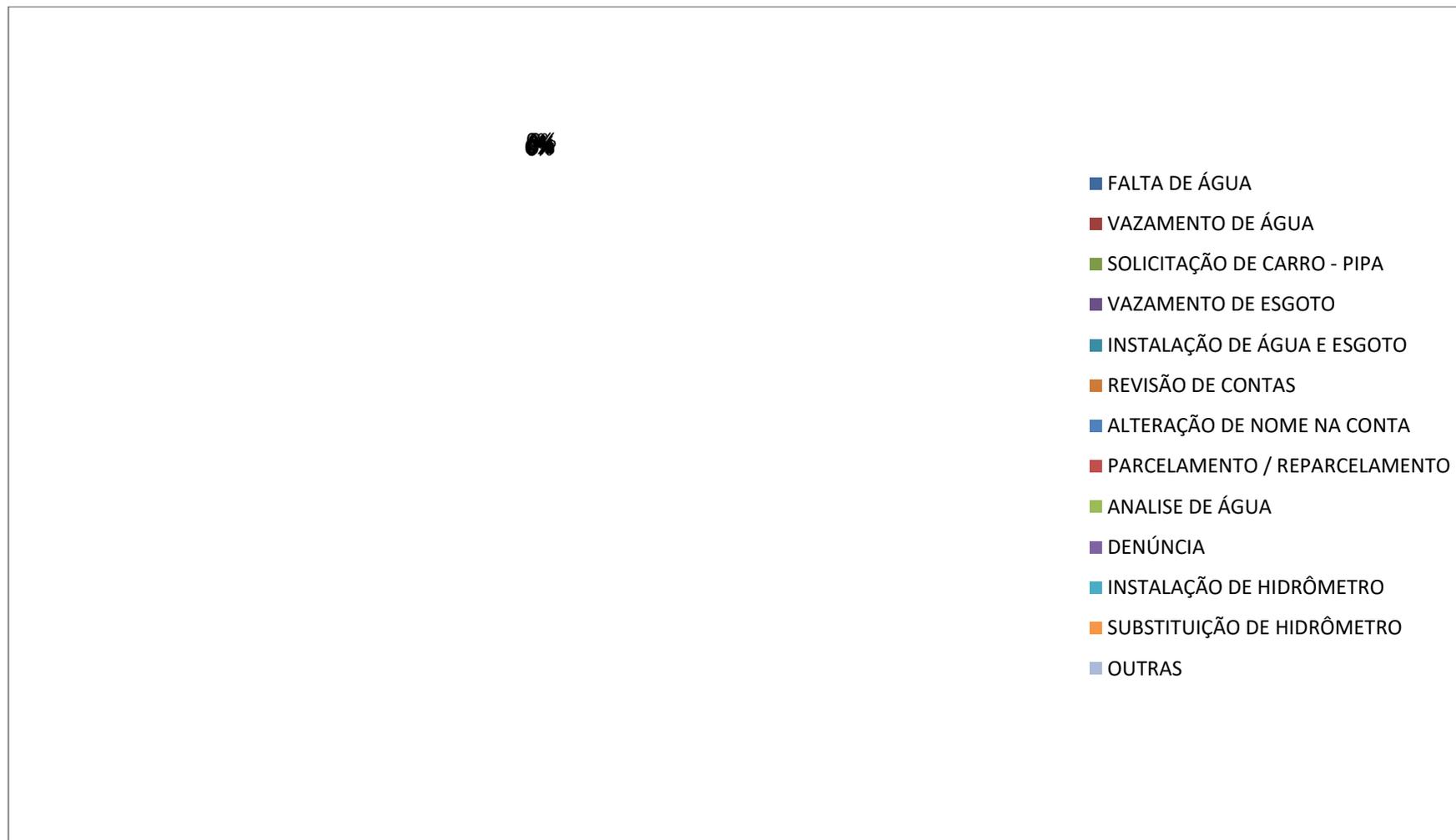
- **Rd (Registro de Documento)**: Documentos protocolizados diretamente no Protocolo Geral da Companhia;

2º Trimestre de 2021

**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 RD (REGISTRO DE DOCUMENTO)



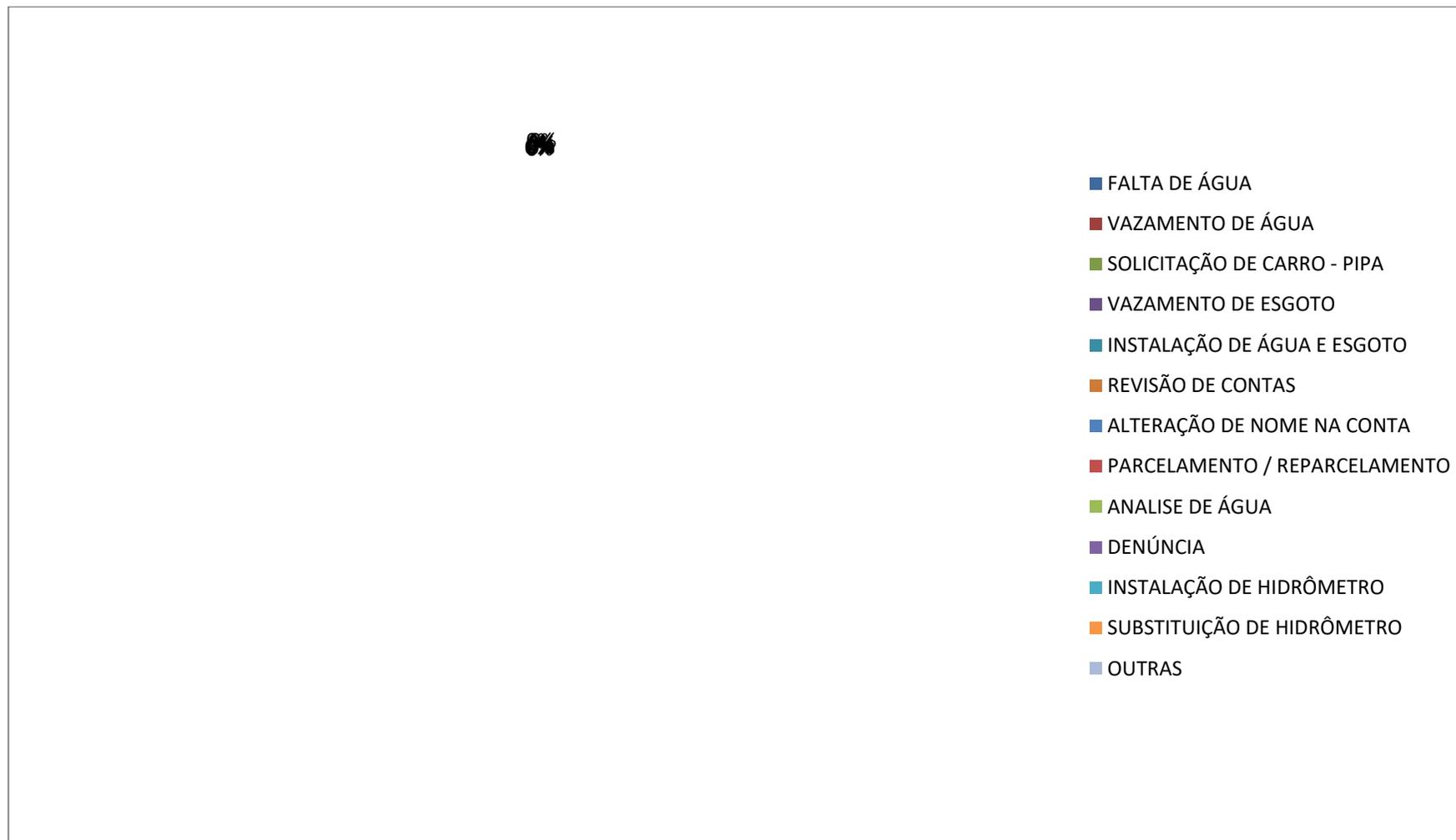
- Carta s/n: Documentos entregues via Correios

2º Trimestre de 2021

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 CARTA S/Nº



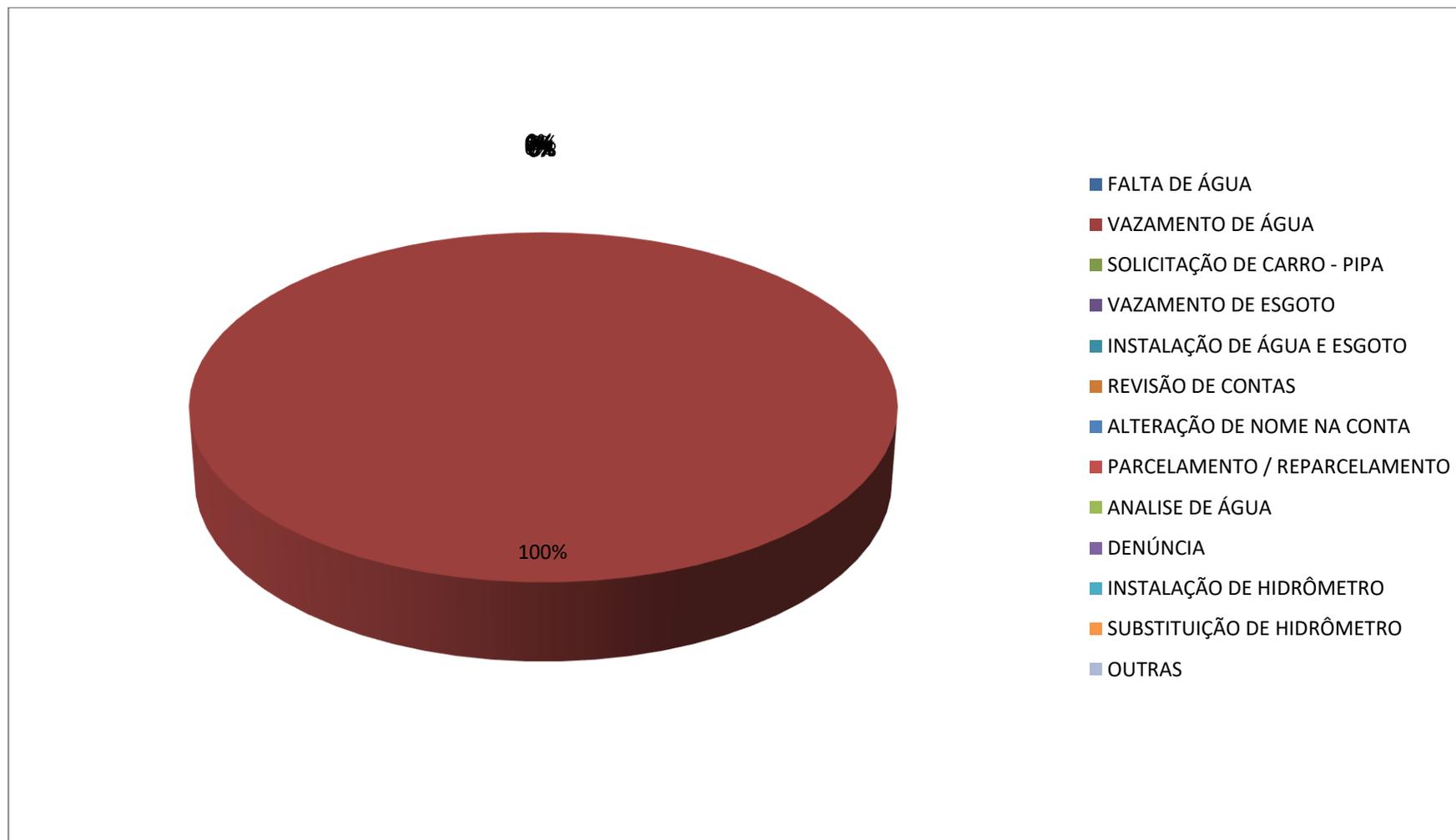
- Telegrama: Documentos entregues via Correios;

2º Trimestre de 2021

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	0	100,00	24,00
		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 TELEGRAMA



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

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

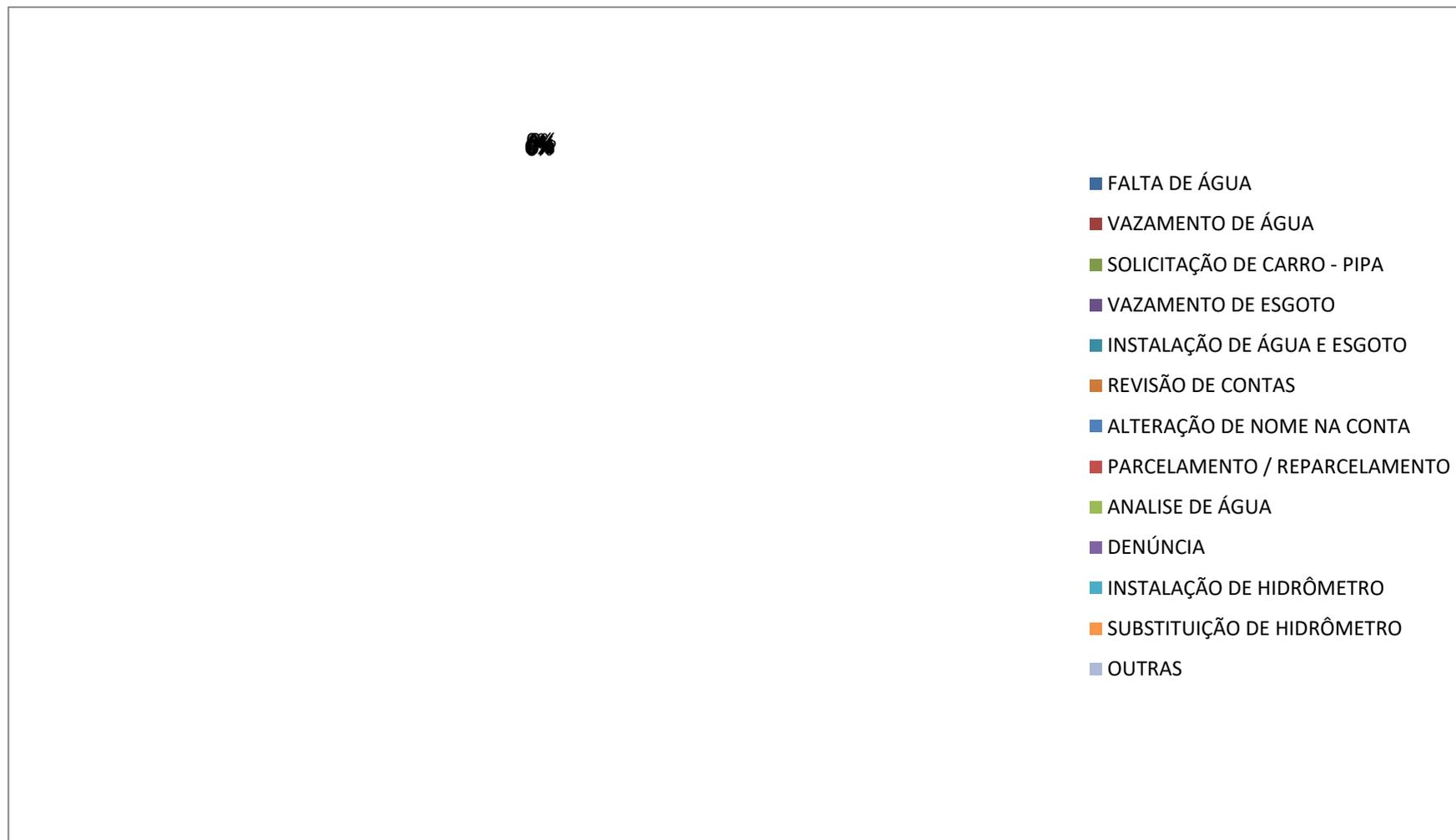


2º Trimestre de 2021

**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						

## 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.

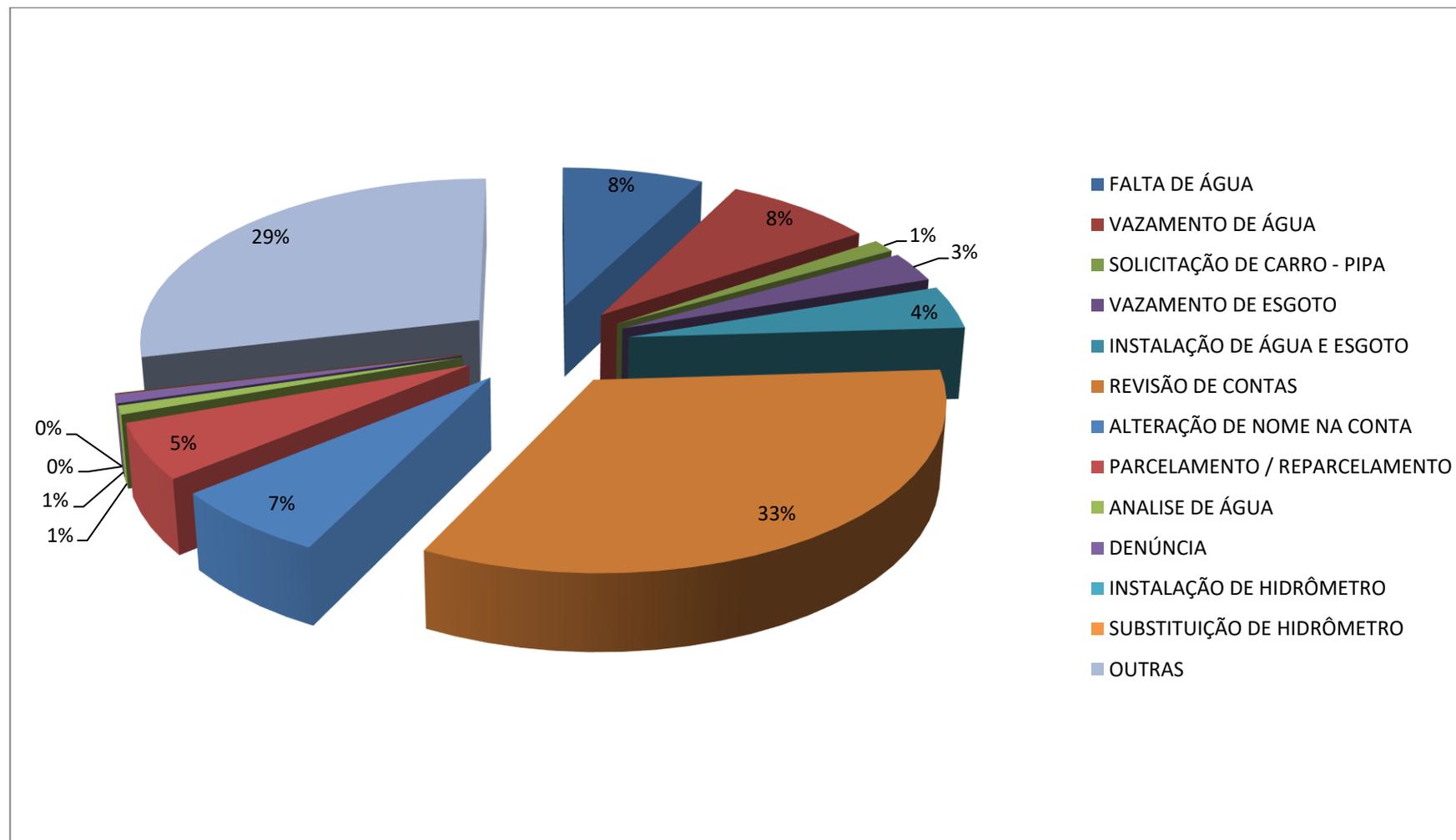


2º Trimestre de 2021

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	18	14	4	77,78	241,71
Manutenção	Água	Vazamento de Água	19	17	2	89,47	122,82
		Solicitação de Carro-pipa	3	3	0	100,00	264,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	7	7	0	100,00	82,29
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	10	6	4	60,00	256,00
Comercial		Revisão de Contas	79	71	8	89,87	87,21
		Alteração de Nome na Conta	16	11	5	68,75	45,82
		Parcelamento / Reparcimento	13	11	2	84,62	21,82
Análise de Água			2	2	0	100,00	360,00
Denúncia			2	0	2	0,00	0,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro					
Outros			68	62	6	91,18	240,39

### 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.

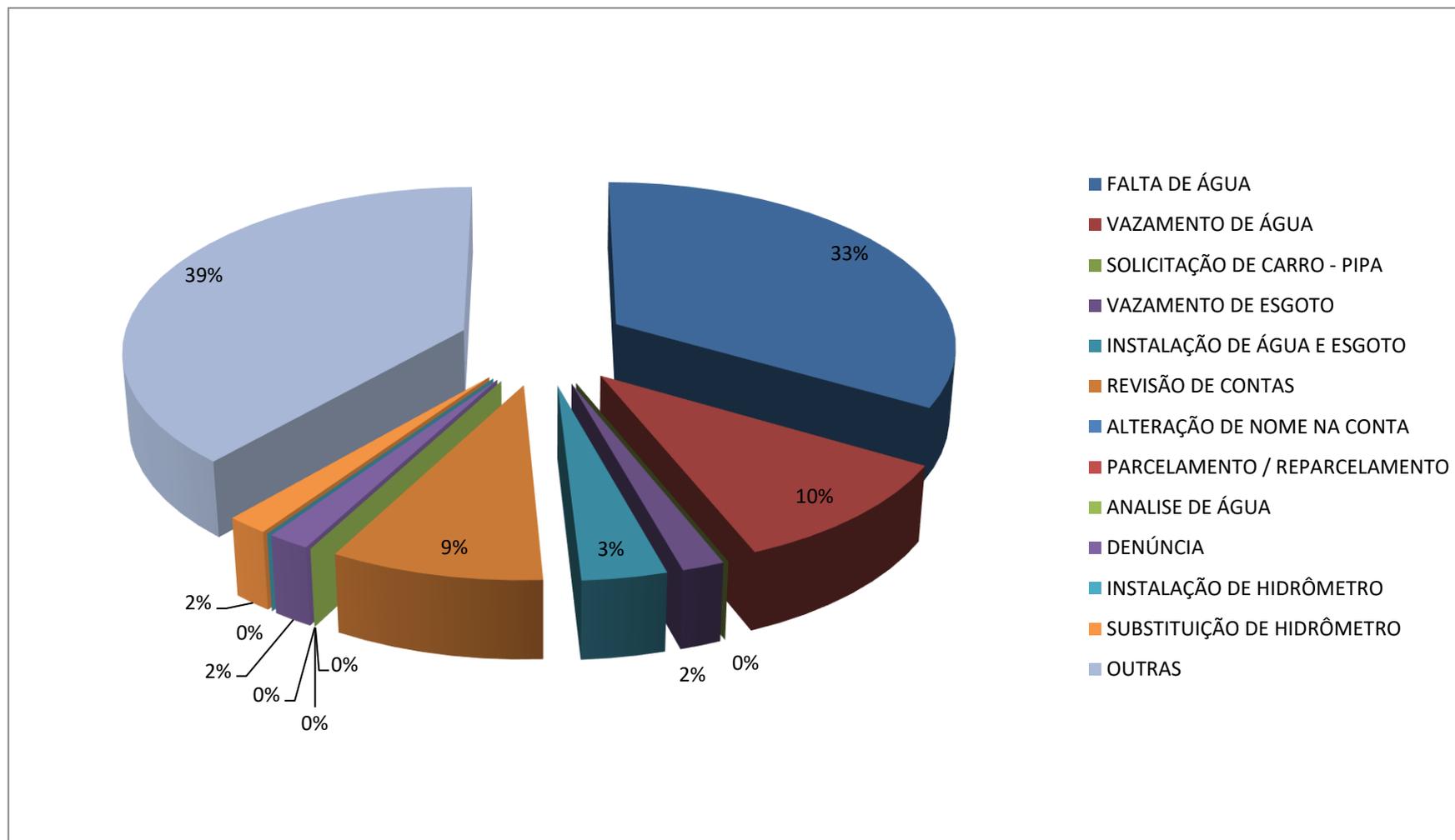


2º Trimestre de 2021

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	19	19	0	100,00	49,26
Manutenção	Água	Vazamento de Água	6	5	1	83,33	48,00
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1	1	0	100,00	72,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	2	1	1	50,00	96,00
		Revisão de Contas	5	5	0	100,00	264,00
Comercial		Alteração de Nome na Conta					
		Parcelamento / Reparcimento					
Análise de Água							
Denúncia			1	1	0	100,00	72,00
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro	1	1	0	100,00	48,00
Outros			22	22	0	100,00	137,45

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO FALA.BR



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

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

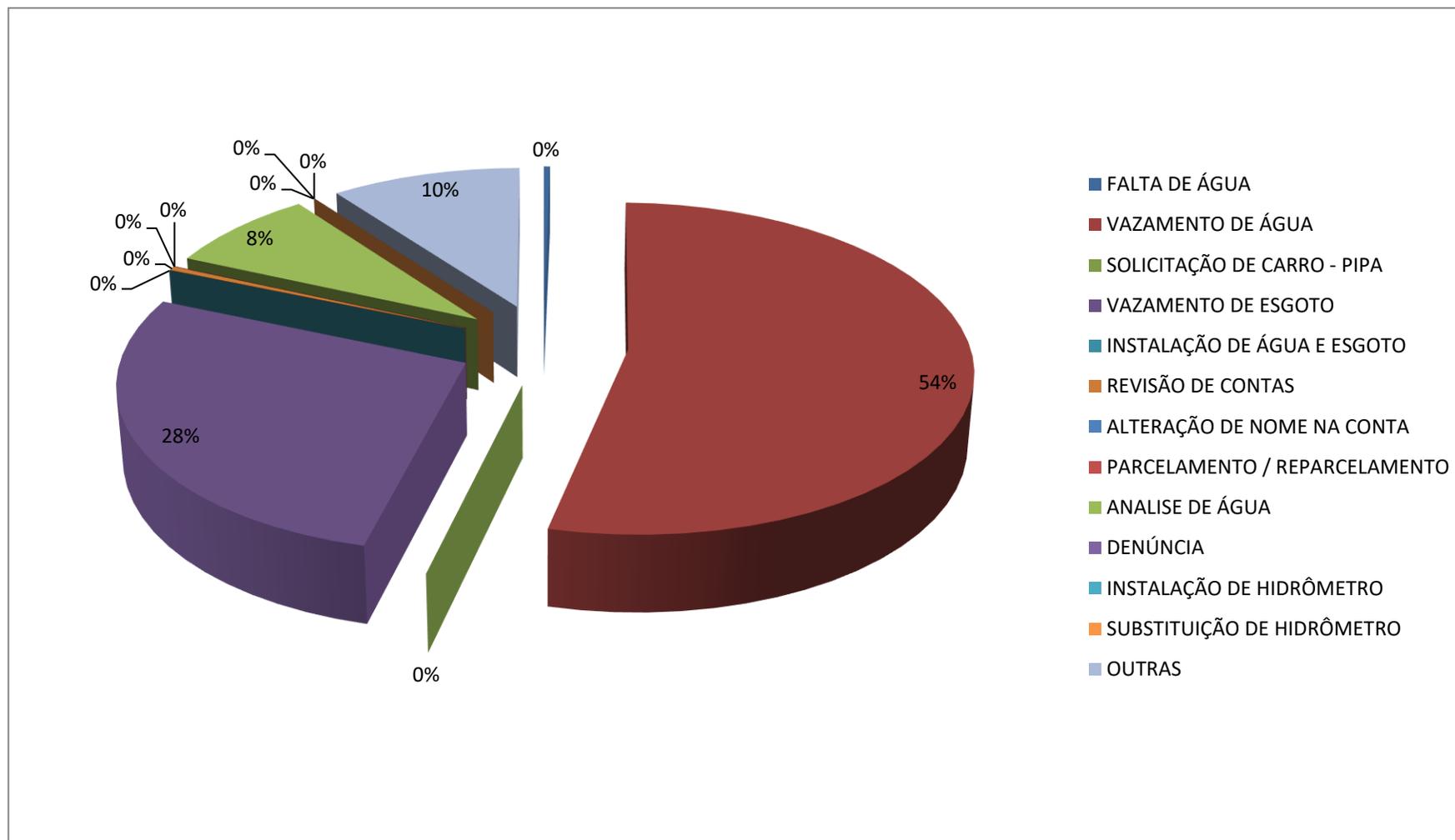


2º Trimestre de 2021

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	83,33	28,80
Manutenção	Água	Vazamento de Água	959	875	84	91,24	126,80
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	493	450	43	91,28	113,76
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto						
		Revisão de Contas	7	7	0	100,00	0,00
Comercial	Alteração de Nome na Conta						
	Parcelamento / Reparcimento						
Análise de Água			146	143	3	97,95	240,84
Denúncia							
Laboratório de Micromedicação	Instalação de Hidrômetro						
	Substituição de Hidrômetro						
Outros			183	183	0	100,00	13,77

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA NINA



## 8 - Reclame Aqui ([www.reclameaqui.com.br](http://www.reclameaqui.com.br))

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

**ReclameAQUI**

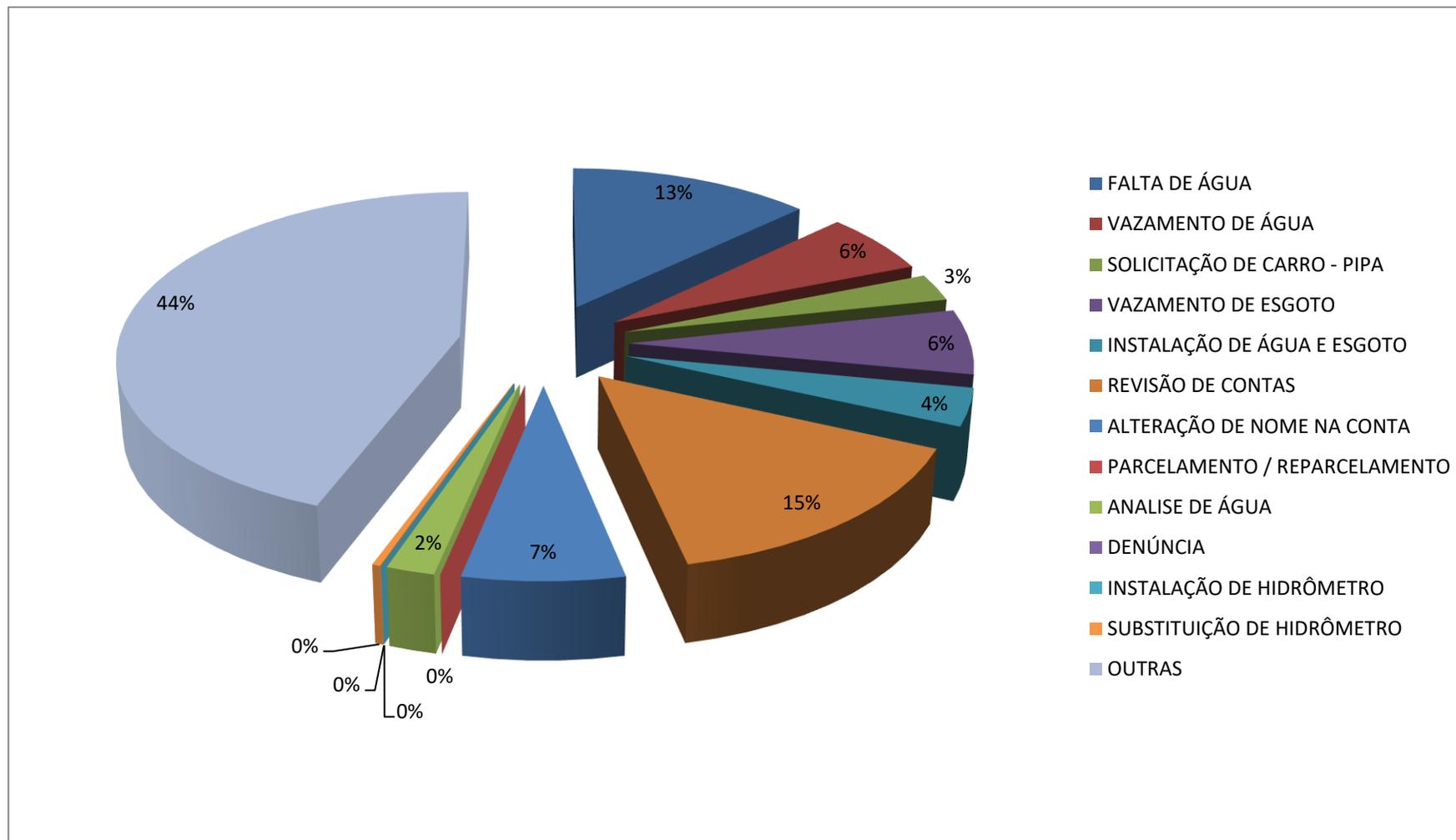


2º Trimestre de 2021

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	39	38	1	97,44	56,84
Manutenção	Água	Vazamento de Água	18	15	3	83,33	99,20
		Solicitação de Carro-pipa	8	7	1	87,50	161,14
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	19	17	2	89,47	91,76
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	11	10	1	90,91	81,60
Comercial		Revisão de Contas	45	40	5	88,89	34,20
		Alteração de Nome na Conta	20	15	5	75,00	105,60
		Parcelamento / Reparcamento					
Análise de Água			6	6	0	100,00	308,00
Denúncia							
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro	1	1	0	100,00	0,00
Outros			133	128	5	96,24	27,19

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO RECLAME AQUI



## 9 - Disque Denúncia

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

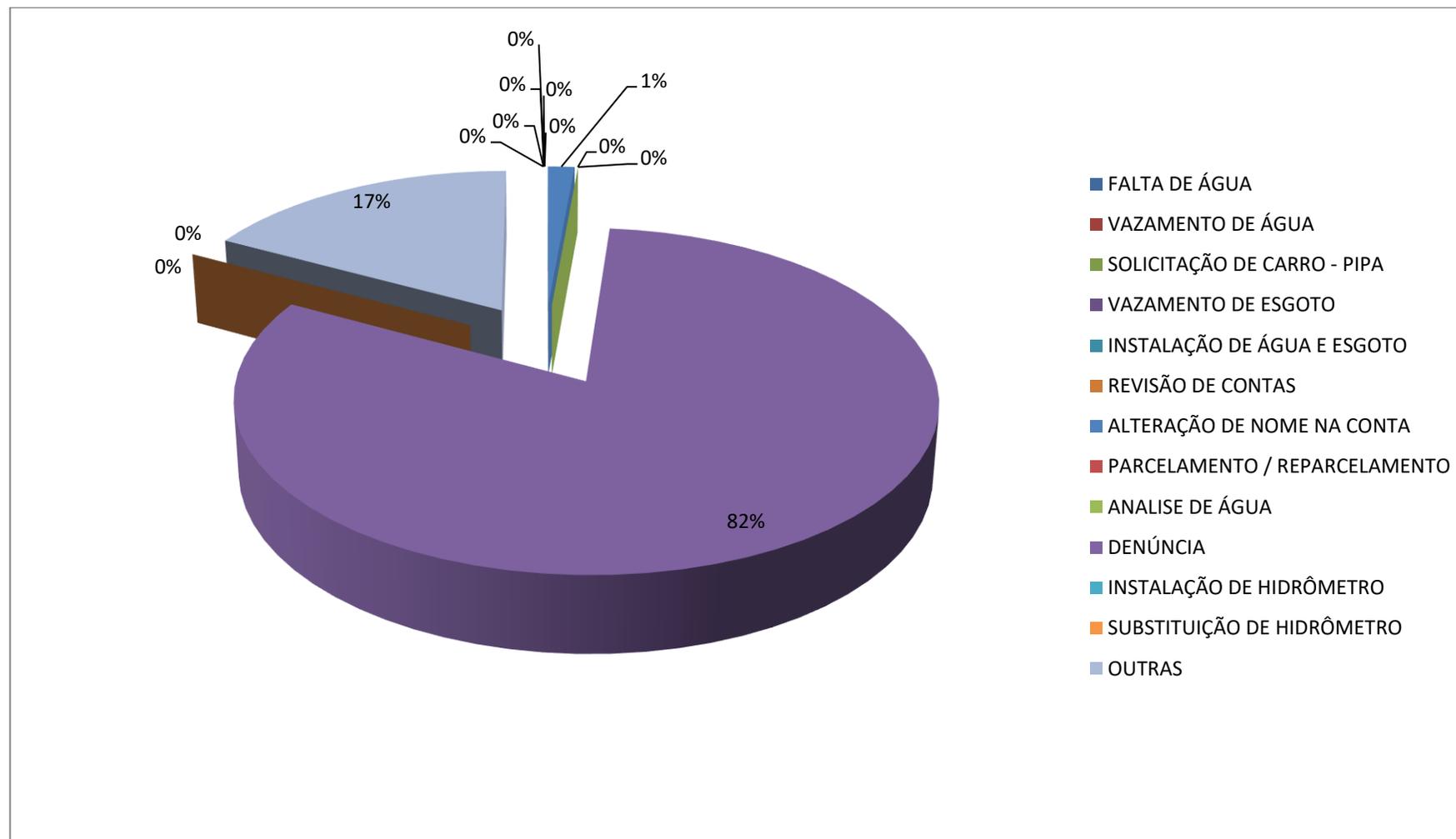


2º Trimestre de 2021

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					
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	1	1	0	100,00	0,00
		Parcelamento / Reparcimento					
Análise de Água							
Denúncia			57	40	17	70,18	190,20
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro					
Outros			12	12	0	100,00	0,00

## 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;

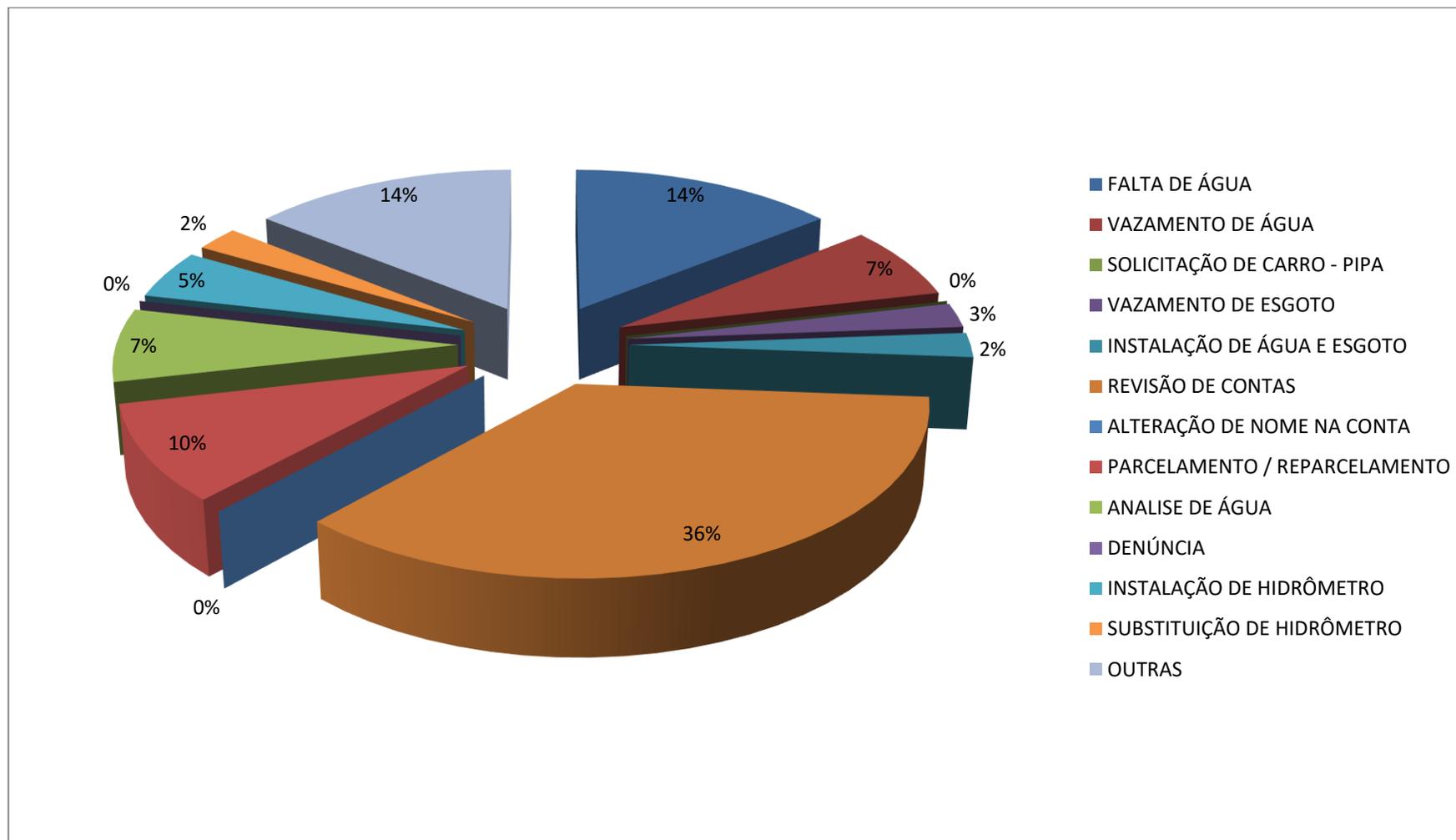


2º Trimestre de 2021

**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	6	4	2	66,67	168,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	3	3	0	100,00	336,00
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1	1	0	100,00	48,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	1	1	0	100,00	192,00
Comercial		Revisão de Contas	15	14	1	93,33	197,14
		Alteração de Nome na Conta					
		Parcelamento / Reparcimento	4	4	0	100,00	72,00
Análise de Água			3	1	2	33,33	0,00
Denúncia							
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro	2	2	0	100,00	96,00
		Substituição de Hidrômetro	1	1	0	100,00	696,00
Outros			6	6	0	100,00	32,00

### 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

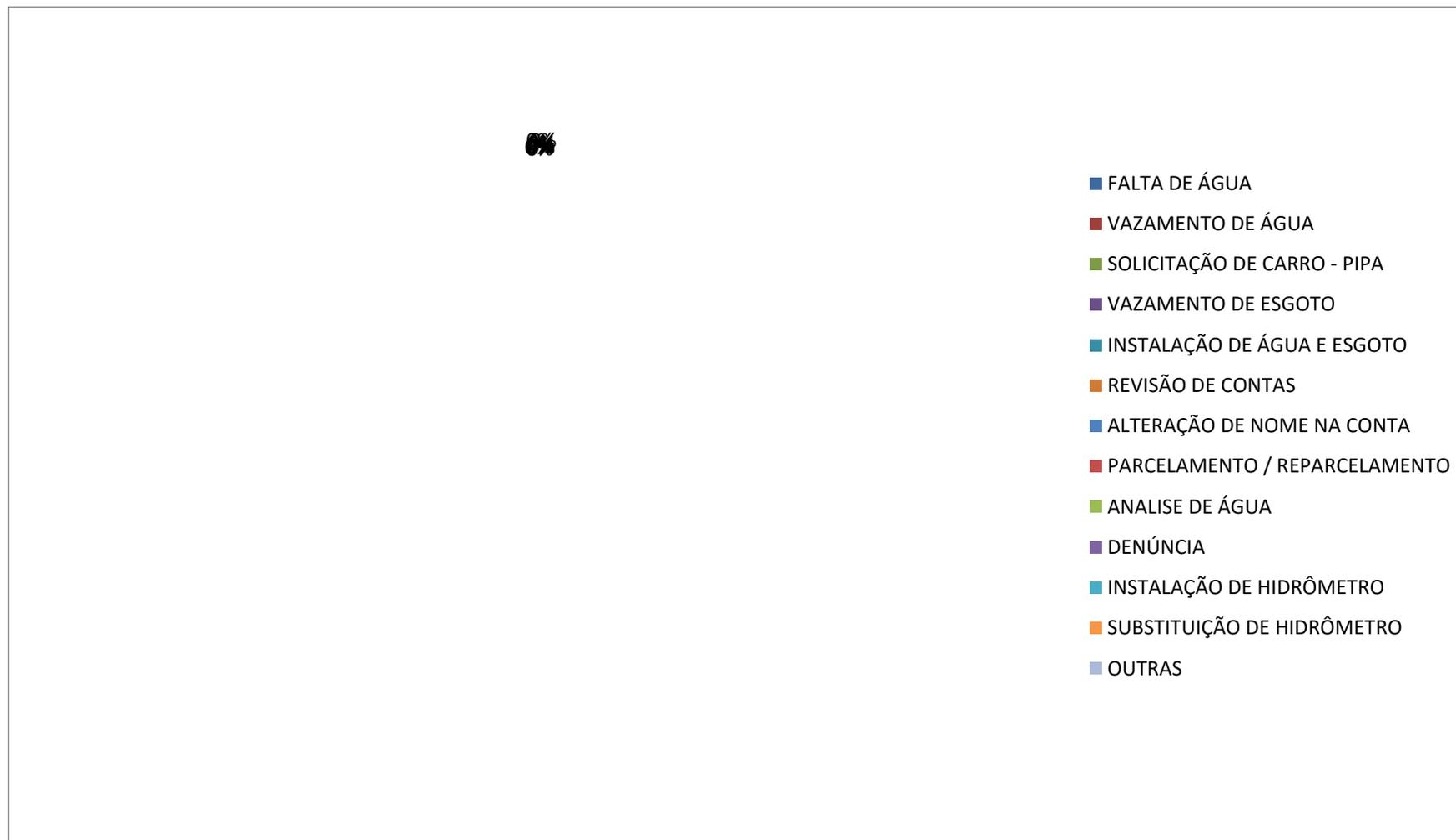
*Aqui você tem voz. 0800 0220008*

2º Trimestre de 2021

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.

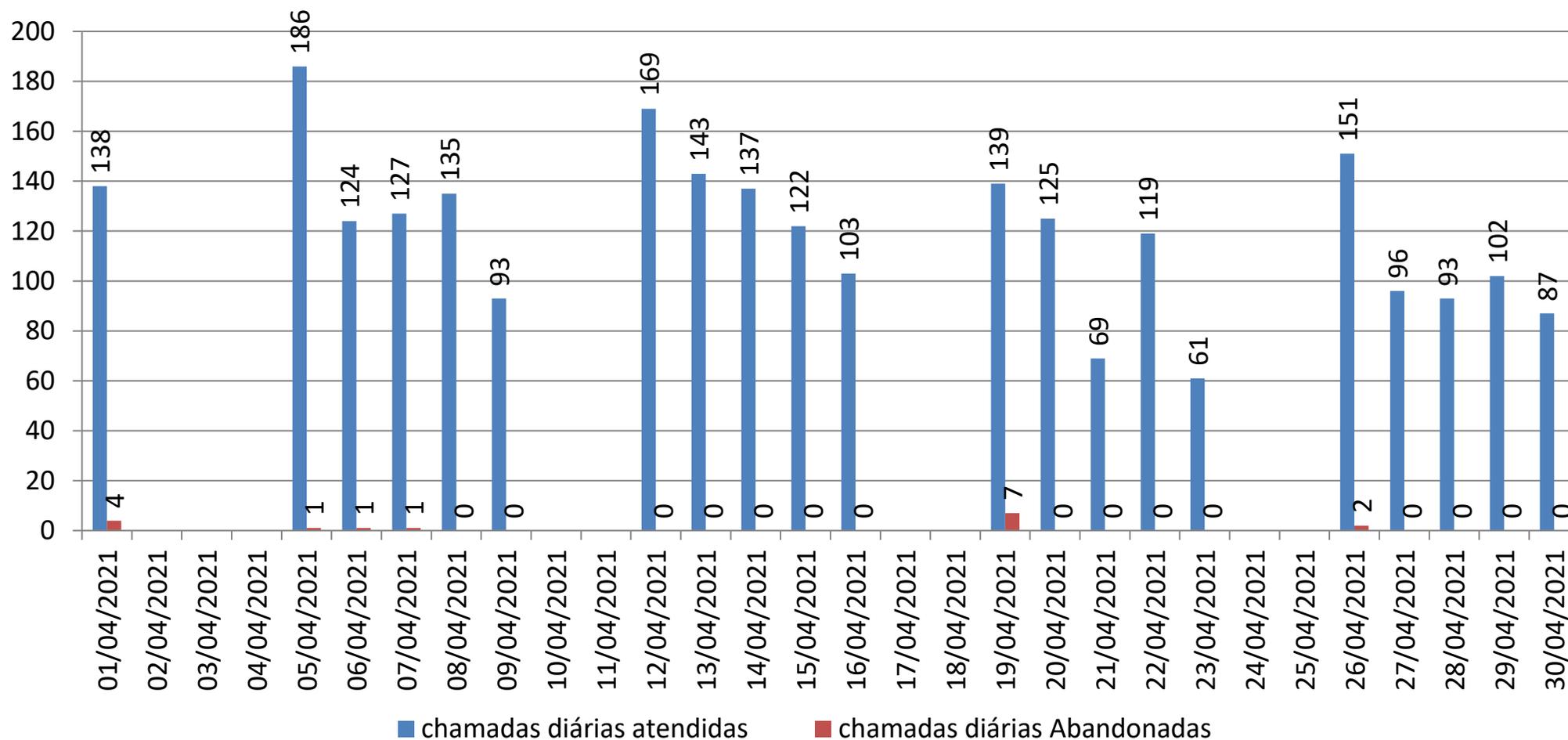


Sistema de Telefonia									
Informações de Performance / Nível de Serviço									
Meses	Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
		Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
Abril	2.536	2.519	96,15	99,33	16	0,63	00:00:12	00:09:10	102
Maio	1.971	1.952	94,42	99,04	20	1,01	00:00:16	00:09:03	101
Junho	2.048	2.026	96,64	99,06	22	0,94	00:00:12	00:08:27	143

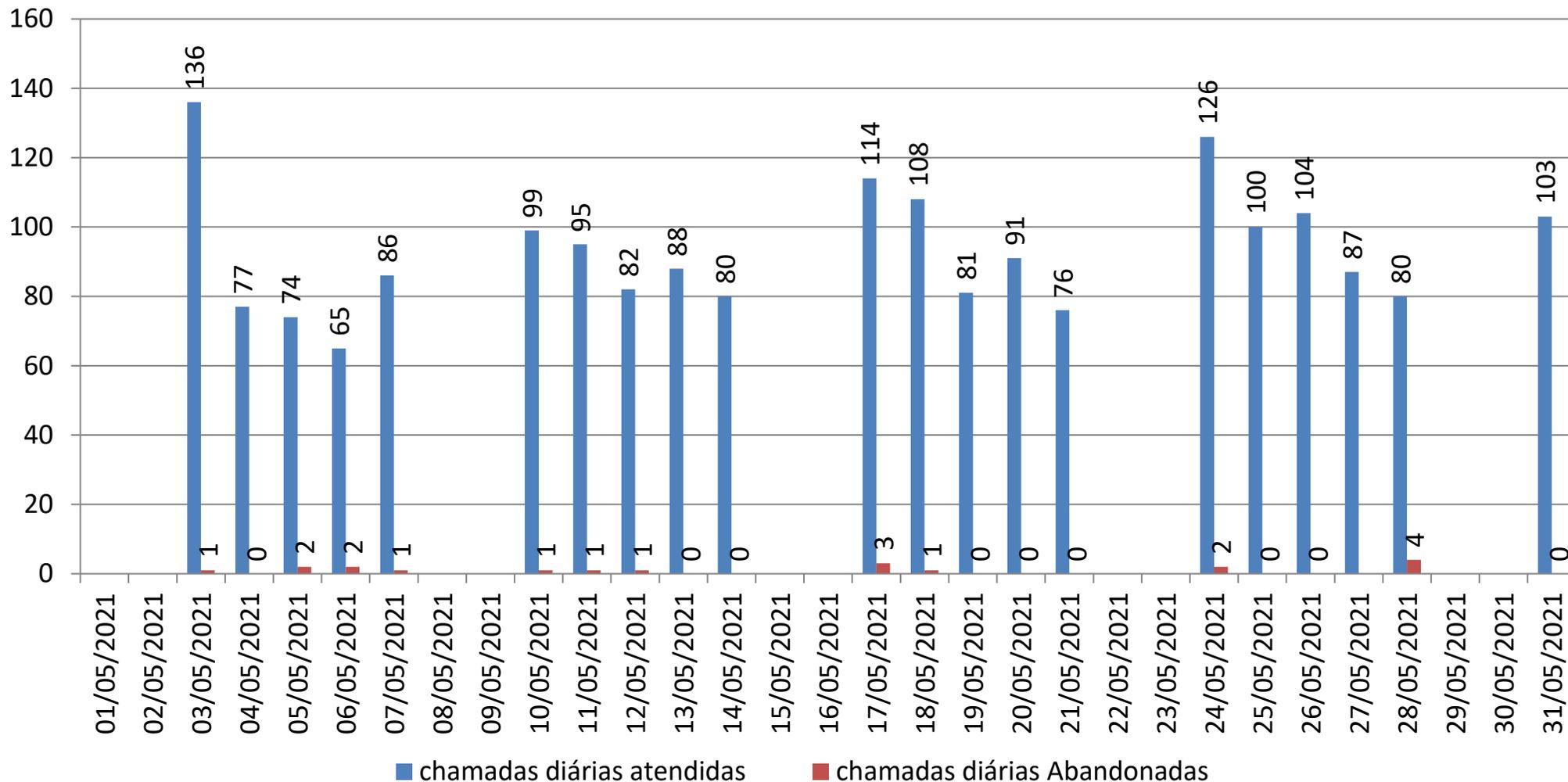
Obs.: O atendimento telefônico da ouvidoria possui oito posições de atendimento e 16 operadores divididos em 2 turnos.

### Quantidade de chamadas diárias atendidas / Abandonadas na Ouvidoria

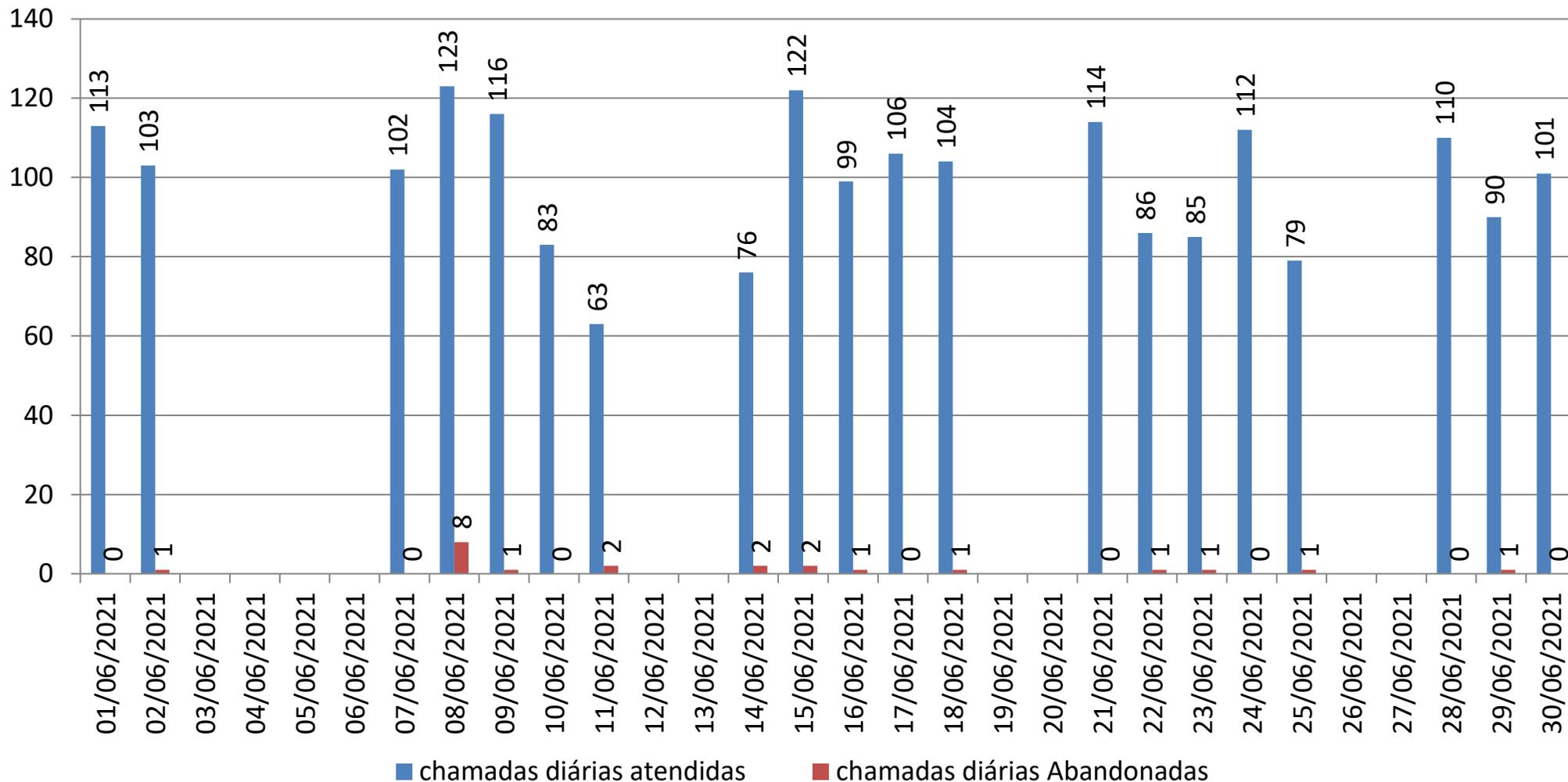
ABRIL



MAIO

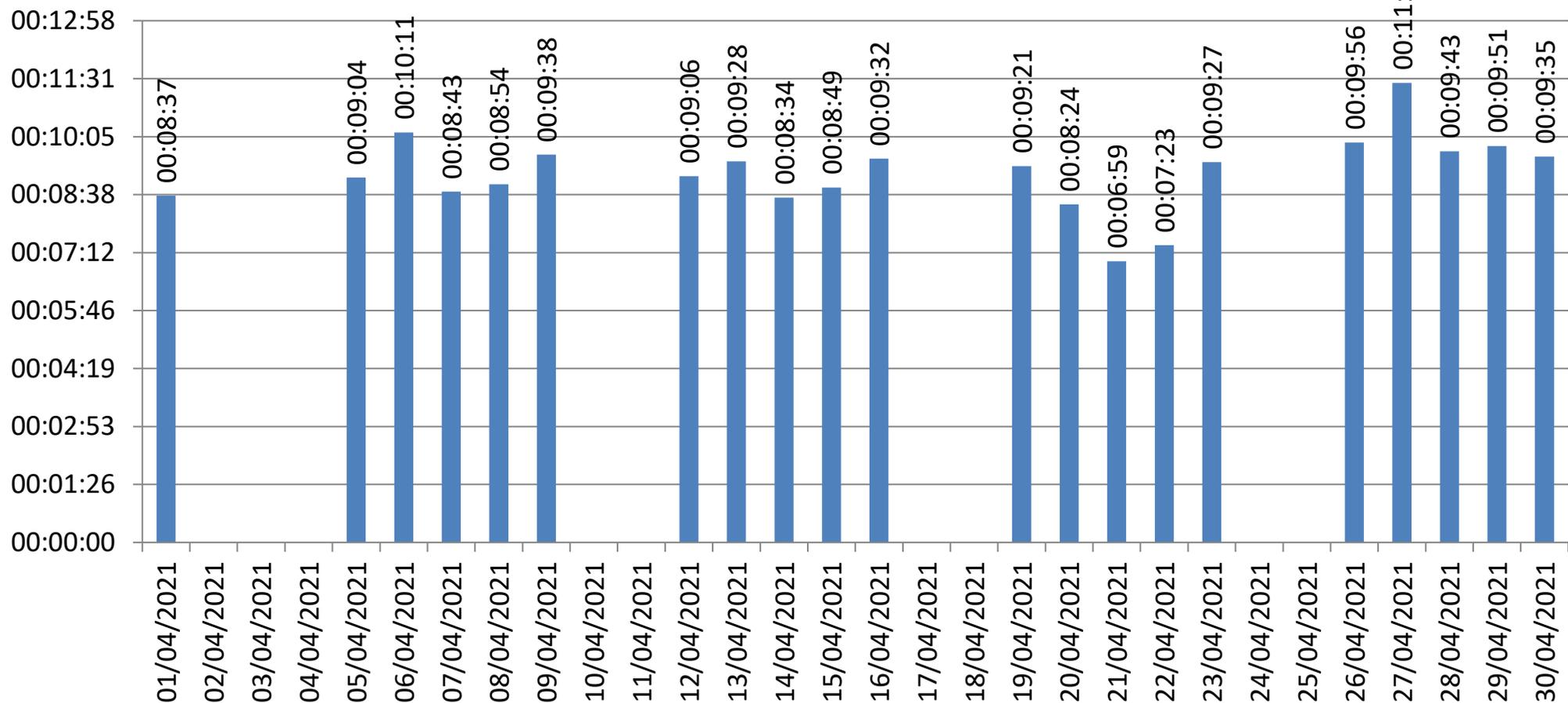


# JUNHO

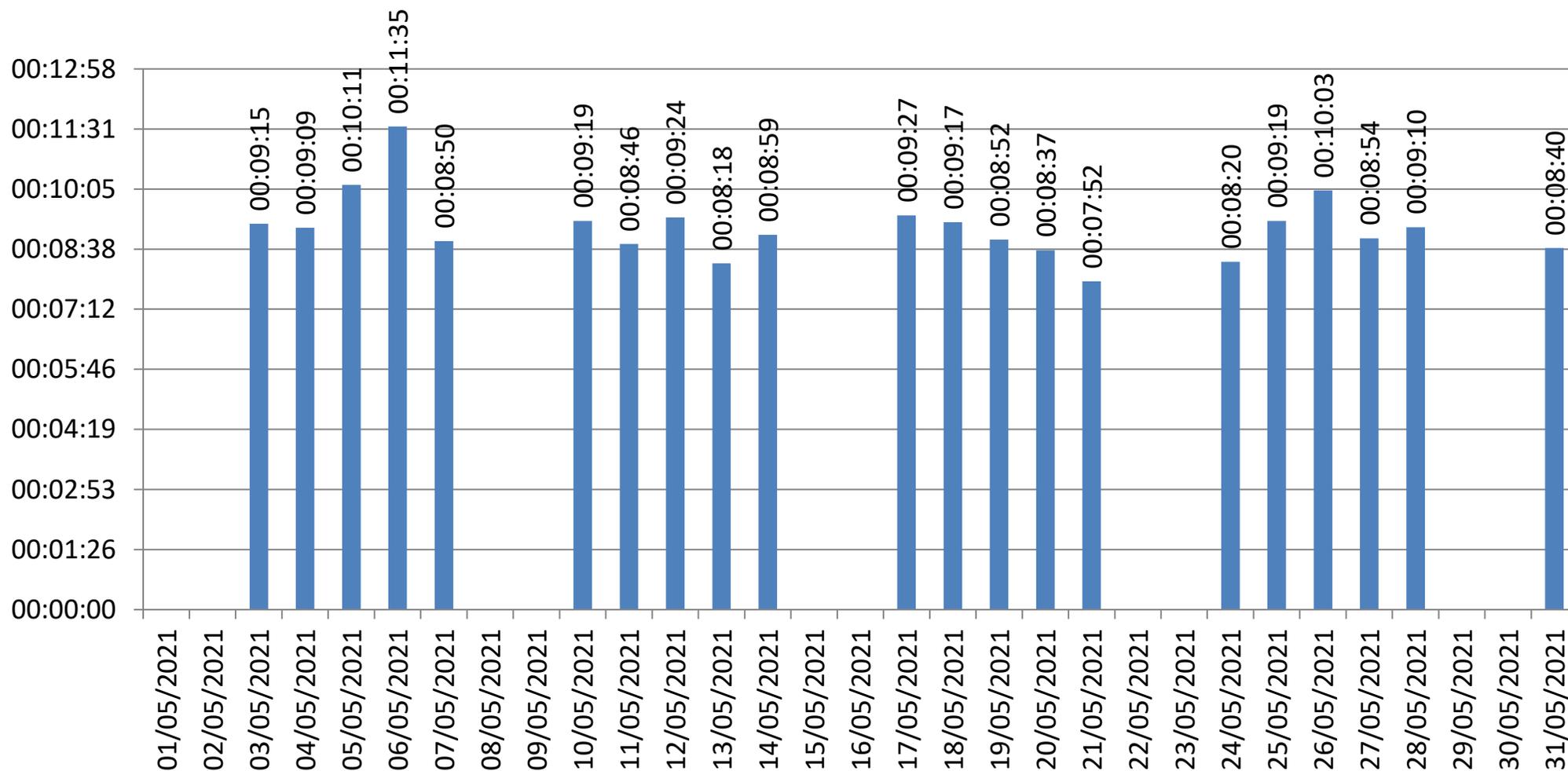


### Evolução do TMA por dia da Ouvidoria (0800-0316032)

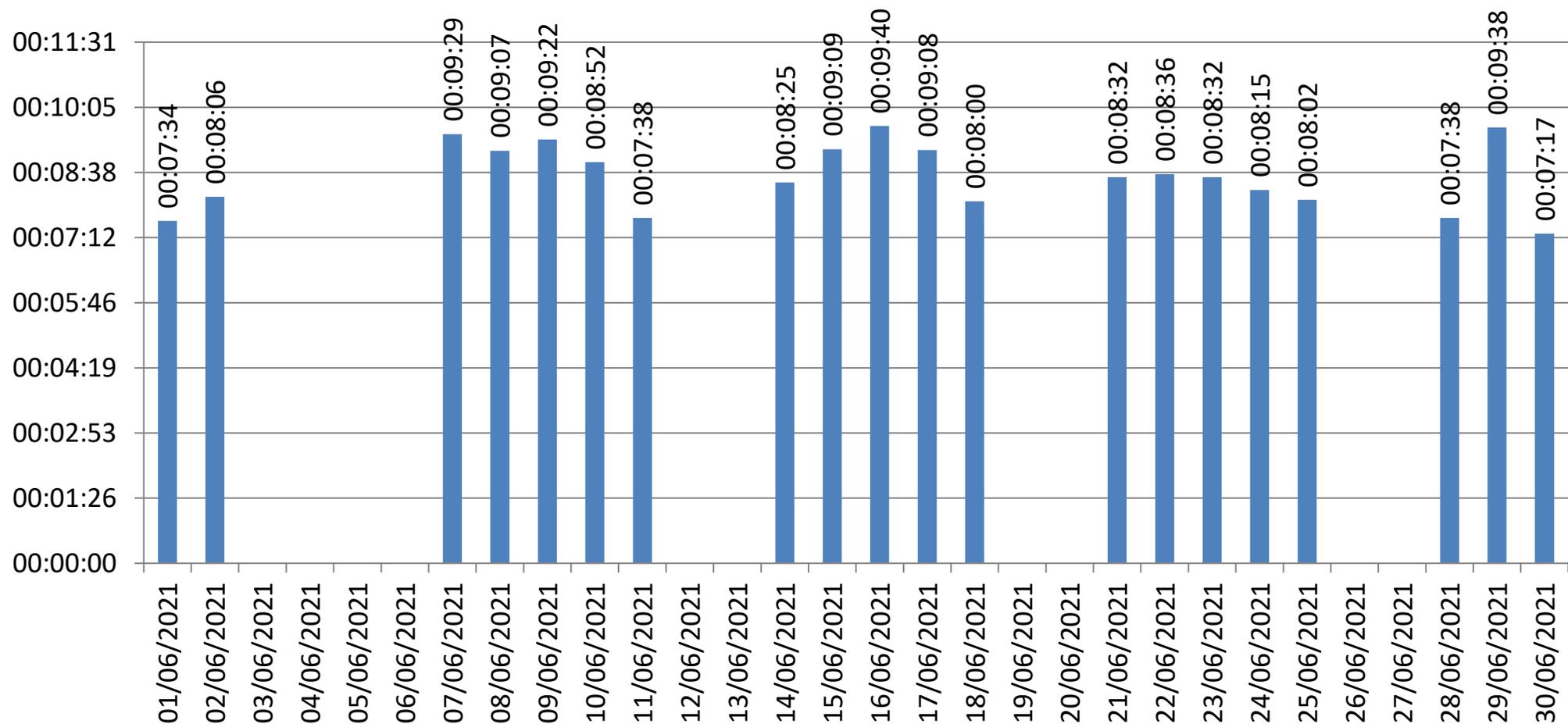
ABRIL



# MAIO

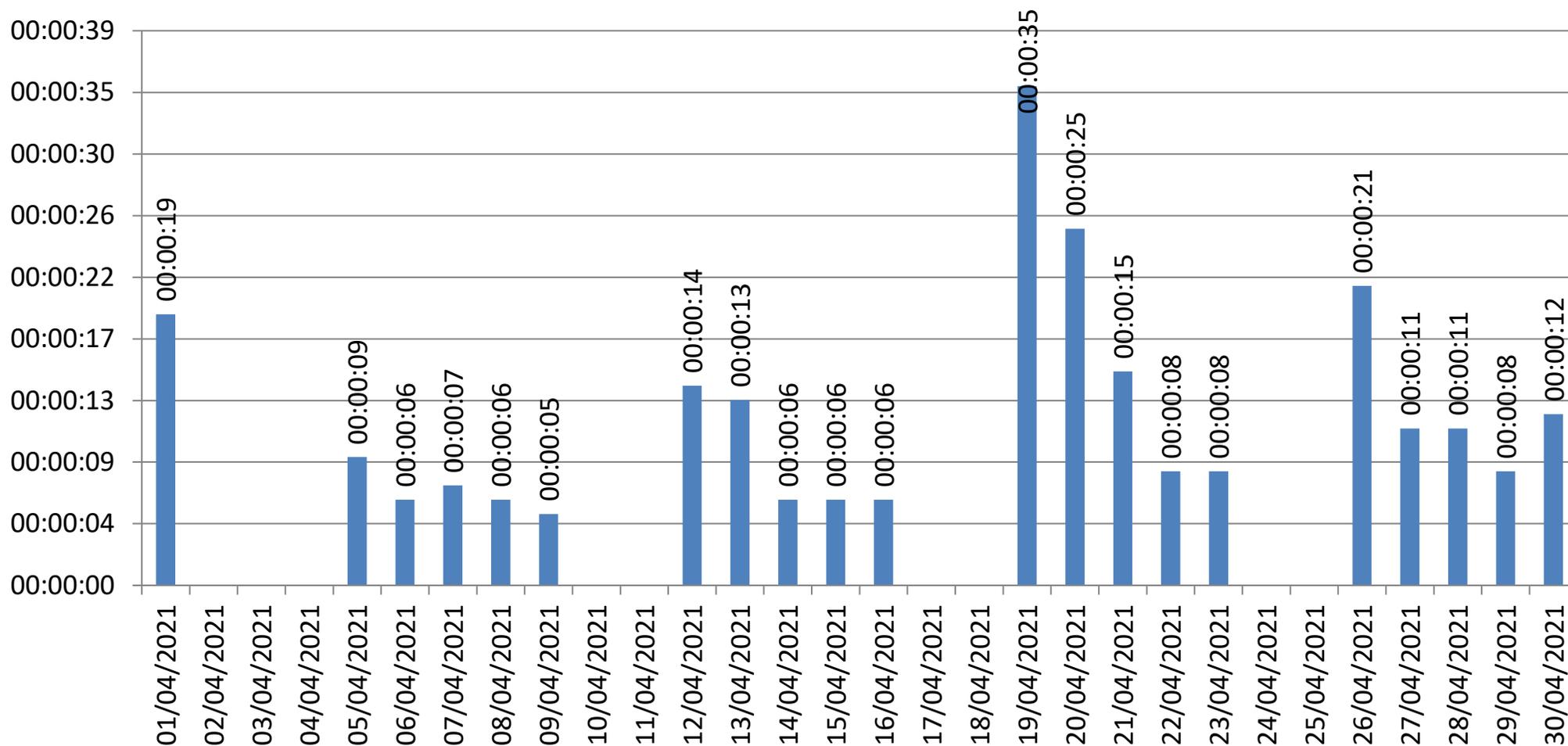


# JUNHO

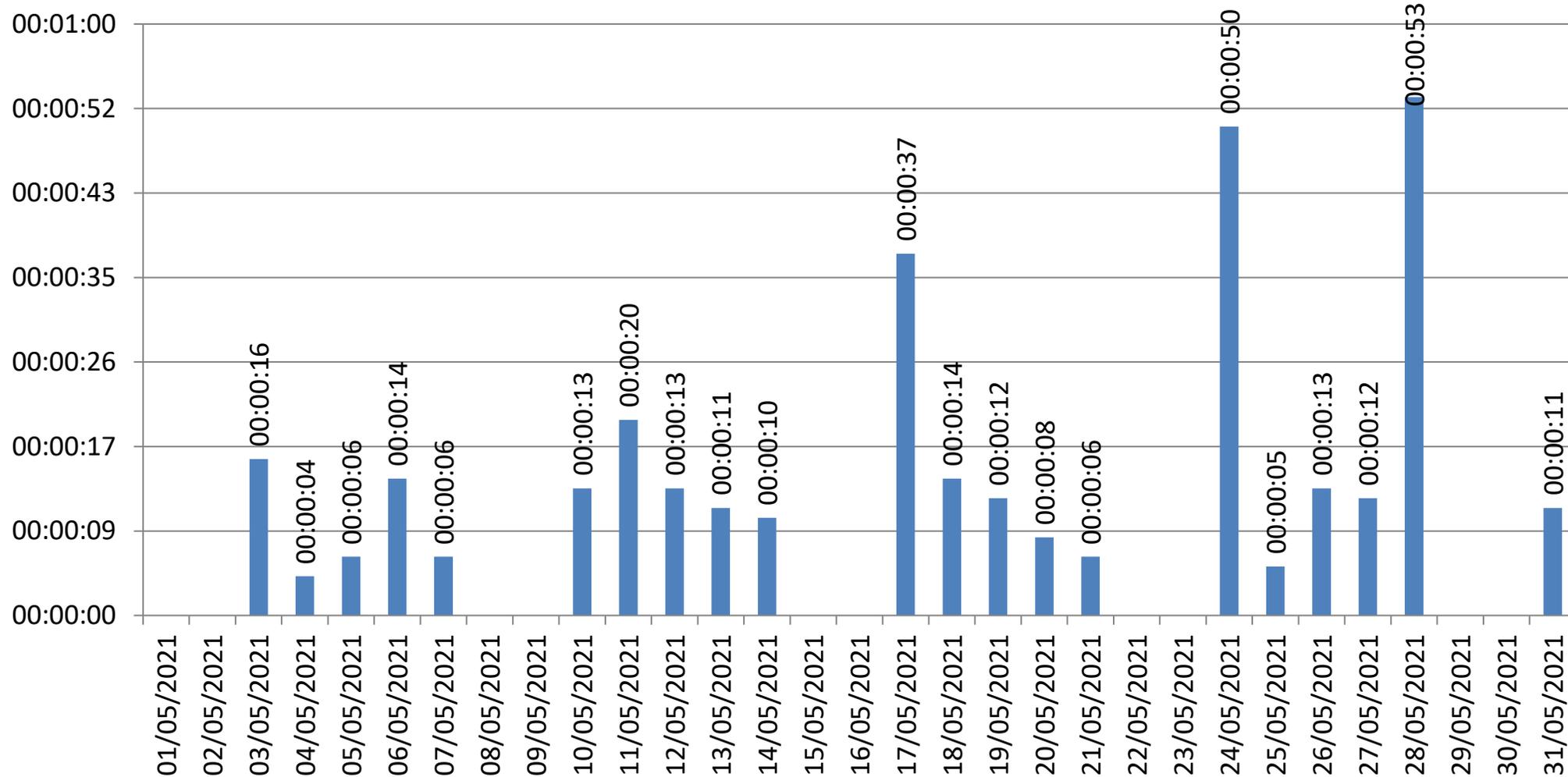


### Evolução do TME por dia da Ouvidoria (0800-0316032)

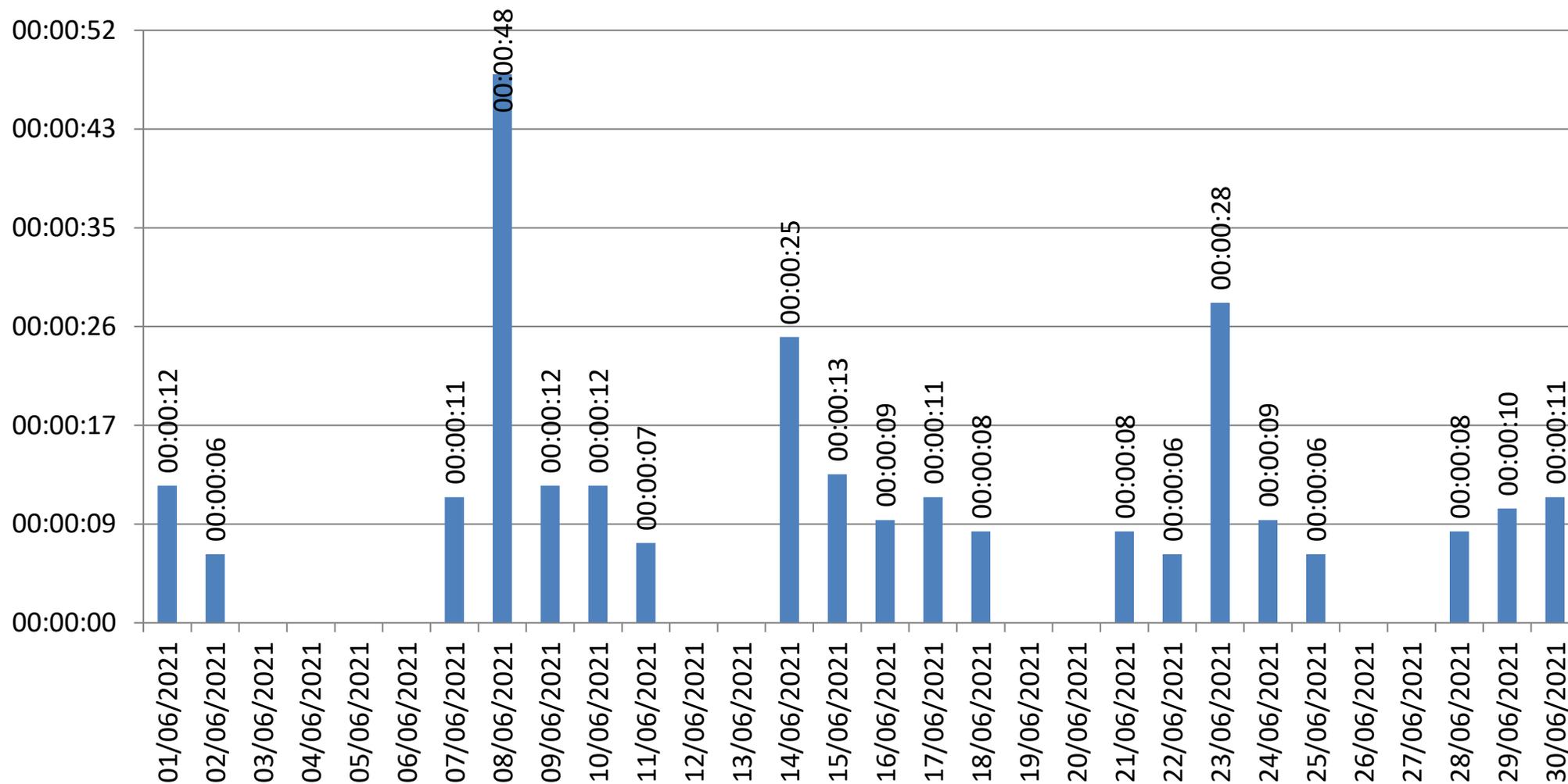
ABRIL



# MAIO



# JUNHO



## Quantidade de Ordens de Serviços abertas pela Ouvidoria

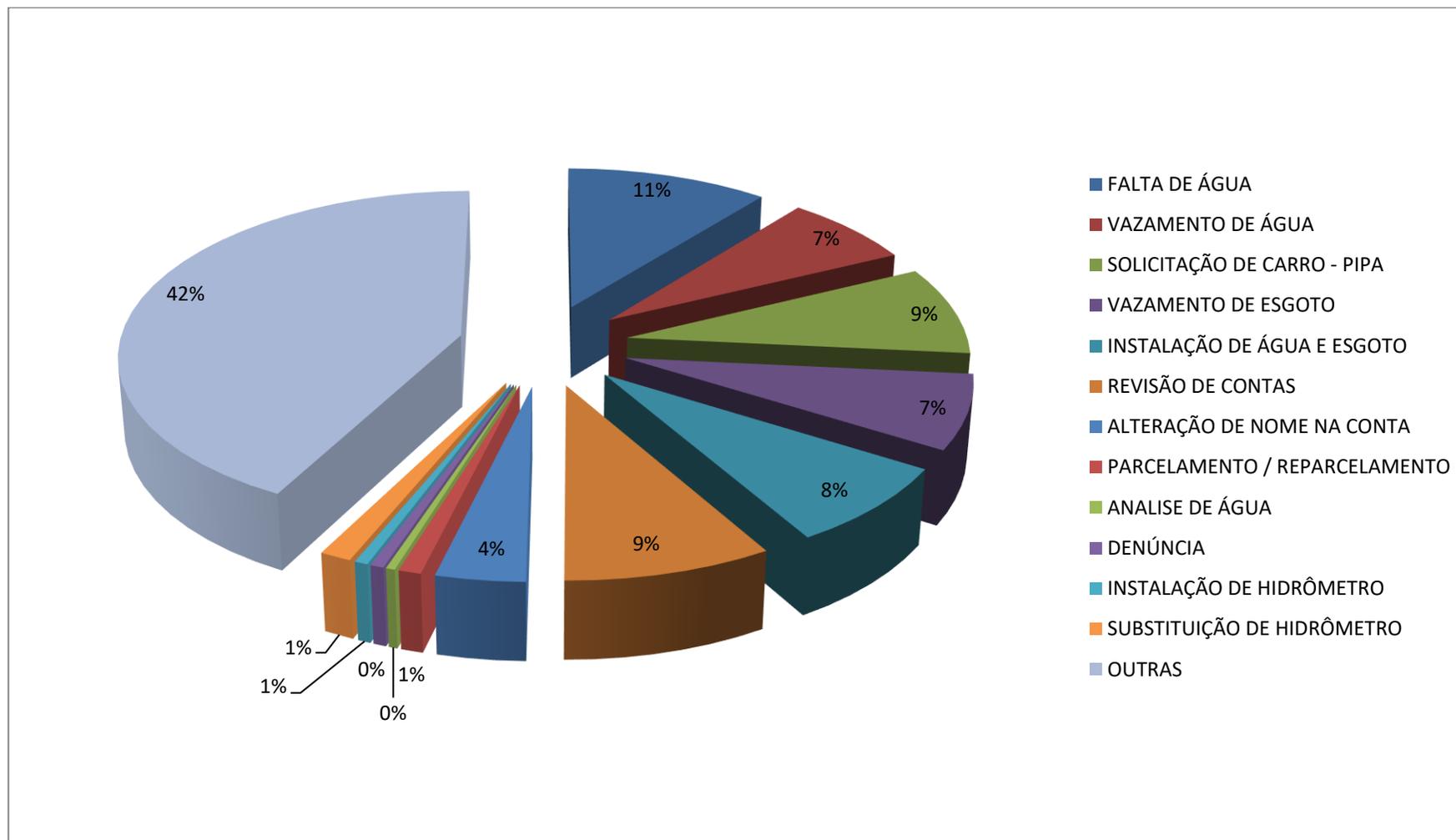
### 2º Trimestre de 2021

Assuntos	Abril	Maiο	Junho	Total
A - Operação de Água	330	248	198	3.224
B - Manutenção de Água	501	291	312	3.407
C - Manutenção de Esgoto	194	189	175	1.082
D - Outros	135	137	102	721
E - Comercial	36	19	19	152
F – Denúncia	8	16	17	103
G - Setor Técnico	79	61	73	466
H - Laboratório de Micromedição	39	20	30	217
I - Análise de Água	15	4	9	49
<b>Total</b>	<b>1.337</b>	<b>985</b>	<b>935</b>	<b>9.421</b>

**Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie no Atendimento Telefônico da Ouvidoria (0800-0316032)  
2º Trimestre de 2021**

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	718	663	55	92,34	133,39
Manutenção	Água	Vazamento de Água	467	430	37	92,08	119,39
		Solicitação de Carro-pipa	573	530	43	92,50	168,95
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	482	436	46	90,46	139,49
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		517	391	126	75,63	122,09
Comercial	Revisão de Contas		572	520	52	90,91	45,83
	Alteração de Nome na Conta		245	210	35	85,71	120,00
	Parcelamento / Reparcimento		62	55	7	88,71	52,36
Análise de Água			25	23	2	92,00	133,57
Denúncia			37	22	15	59,46	243,27
Laboratório de Micromedicação	Instalação de Hidrômetro		37	30	7	81,08	183,20
	Substituição de Hidrômetro		87	75	12	86,21	113,60
Outros			2811	2696	115	95,91	23,80

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



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

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

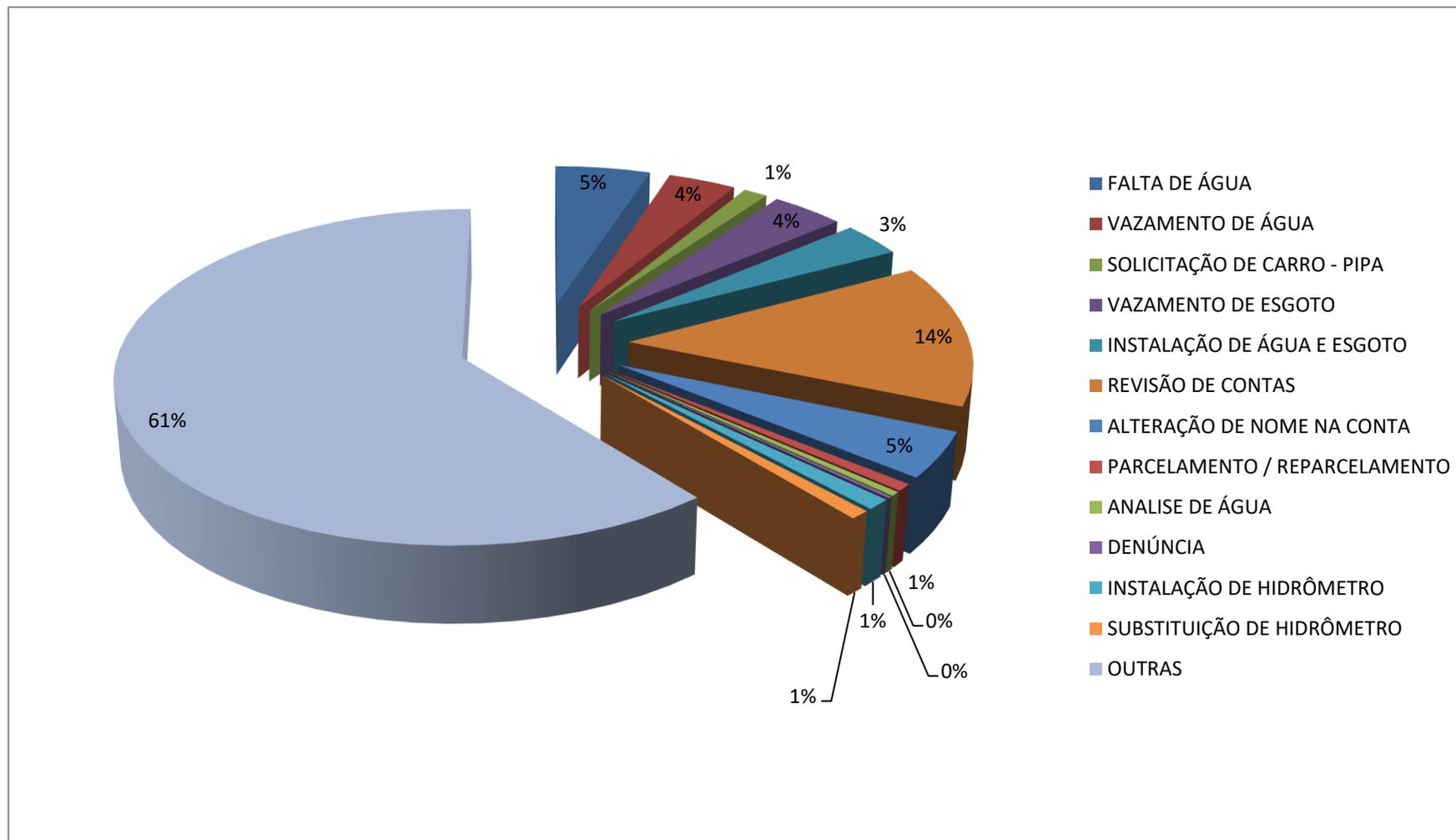


### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do E-mail da Ouvidoria Geral

2º Trimestre de 2021

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	102	93	9	91,18	76,39
Manutenção	Água	Vazamento de Água	73	62	11	84,93	123,10
		Solicitação de Carro-pipa	26	23	3	88,46	213,91
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	79	73	6	92,41	153,86
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	67	50	17	74,63	40,32
		Revisão de Contas	279	271	8	97,13	2,92
Comercial		Alteração de Nome na Conta	90	71	19	78,89	85,86
		Parcelamento / Reparcimento	14	13	1	92,86	0,00
Análise de Água			8	6	2	75,00	172,00
Denúncia			4	4		100,00	114,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	21	18	3	85,71	197,33
		Substituição de Hidrômetro	17	15	2	88,24	44,80
Outros			1224	1184	40	96,73	7,62

### 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.

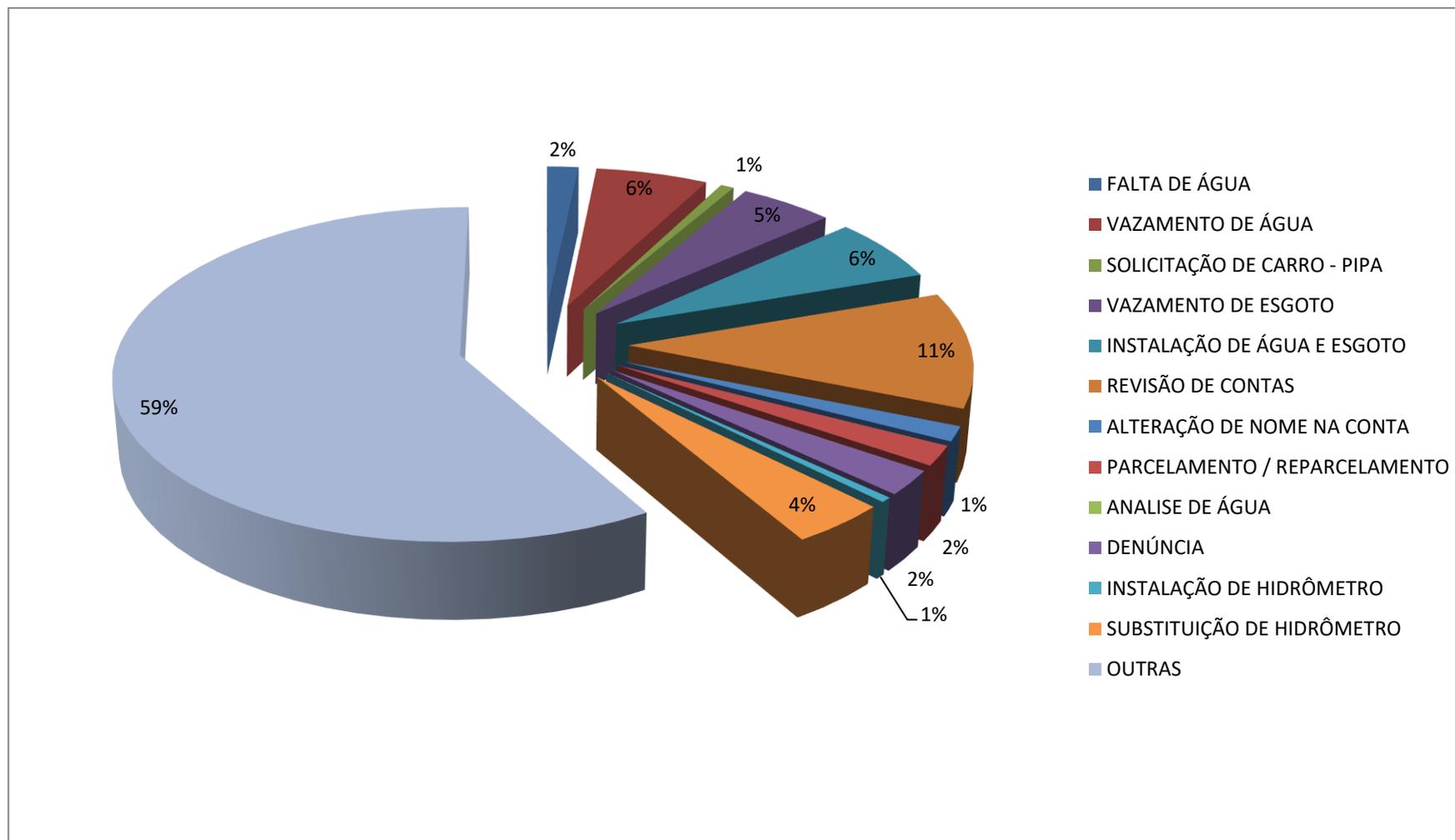


### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de Atendimento Pessoal no Prédio Sede

2º Trimestre de 2021

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	7	6	1	85,71	412,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	25	22	3	88,00	122,18
		Solicitação de Carro-pipa	3	3		100,00	24,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	21	20	1	95,24	124,80
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		26	21	5	80,77	101,71
	Revisão de Contas		47	38	9	80,85	21,47
Comercial	Alteração de Nome na Conta		6	5	1	83,33	105,60
	Parcelamento / Reparcamento		8	7	1	87,50	0,00
Análise de Água							
Denúncia			10	8	2	80,00	75,00
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro		2	2		100,00	36,00
	Substituição de Hidrômetro		17	12	5	70,59	116,00
Outros			243	229	14	94,24	12,58

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



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

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

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

Através de sua Ouvidoria, a AGENERSA também atua como órgão de terceira instância, atendendo aqueles cidadãos que procuraram o primeiro atendimento da CEDAE, depois a Ouvidoria Geral, e não conseguiram uma resposta satisfatória aos seus ensejos.

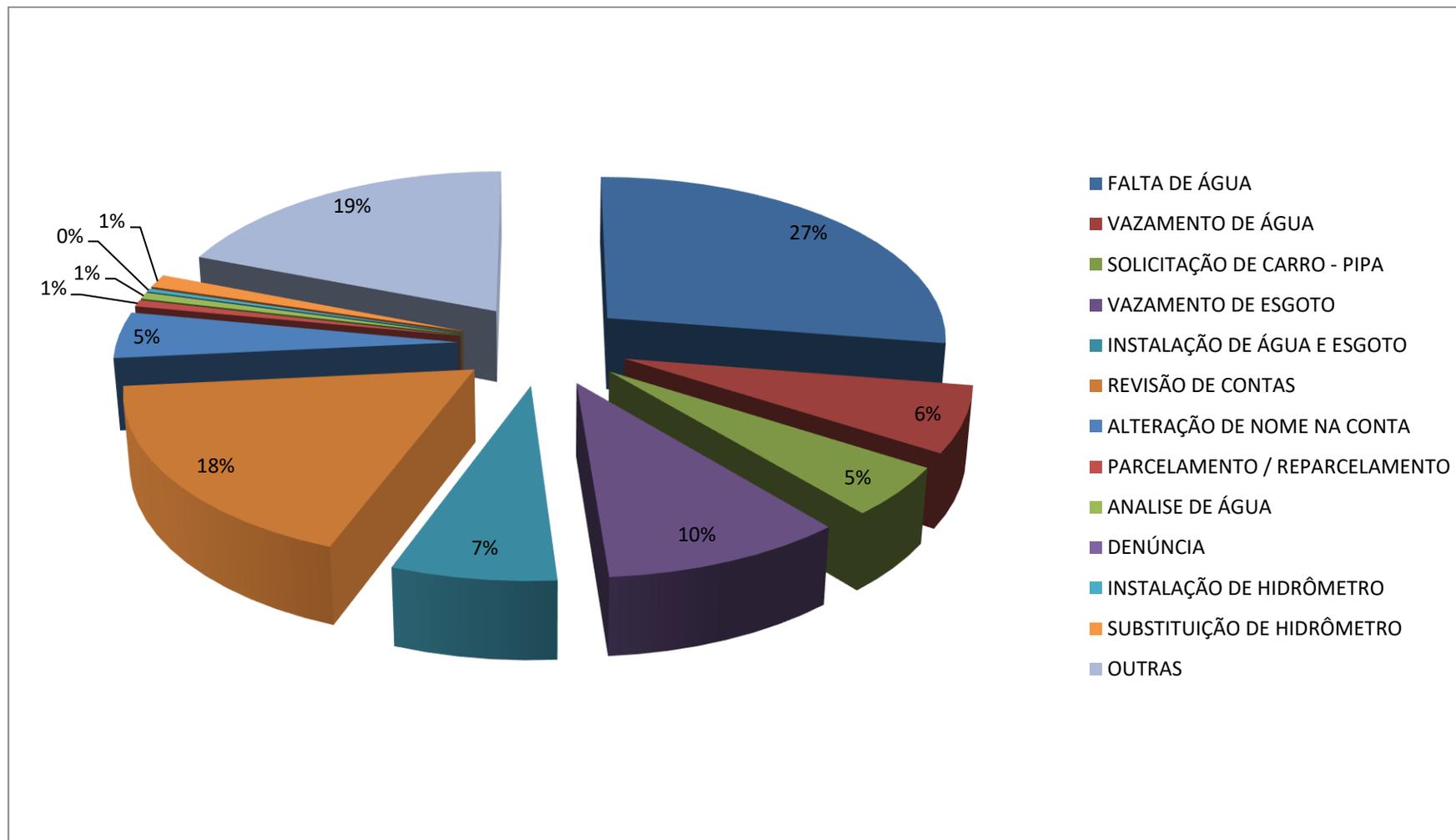


## Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de AGENERSA

2º Trimestre de 2021

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	85	80	5	94,12	121,50
Manutenção	Água	Vazamento de Água	20	18	2	90,00	158,67
		Solicitação de Carro-pipa	15	15	0	100,00	107,20
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	31	31	0	100,00	83,61
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	21	18	3	85,71	352,00
		Revisão de Contas	55	46	9	83,64	190,43
Comercial		Alteração de Nome na Conta	14	10	4	71,43	175,20
		Parcelamento / Reparcimento	2	2	0	100,00	48,00
Análise de Água			2	2	0	100,00	228,00
Denúncia							
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	1	1	0	100,00	96,00
		Substituição de Hidrômetro	4	4	0	100,00	216,00
Outros			59	52	7	88,14	211,85

### 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