

# RELATÓRIO

## ATENDIMENTO OUVIDORIA

- 3º 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 .....	10
1 - Atendimento Telefônico SAC (0800-2821195); .....	11
2 - Fale com a CEDAE (www.cedae.com.br);.....	24
3 - Documentos Físicos;.....	27
- Autos de infração da PMRJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;.....	28
- Editais da Prefeitura do RJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;.....	30
- Câmara dos Deputados RJ: Ofícios da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro; .....	32
- Câmara de Vereadores: Ofícios da Câmara Municipal do Rio de Janeiro;.....	34
- SUBDEC: Ofícios da Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil, da Secretaria Municipal de Ordem Pública, da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro; .....	36
- Rd (Registro de Documento): Documentos protocolizados diretamente no Protocolo Geral da Companhia;.....	38
- Carta s/n: Documentos entregues via Correios .....	40
- Telegrama: Documentos entregues via Correios;.....	42

4 - Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro - MPERJ (ouvidoriampelj@cedae.com.br);.....	44
5 - Consumidor.gov (https://www.consumidor.gov.br) .....	47
6 - Fala.BR (Governo da União - https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f) .....	50
7 - NINA (www.cedae.com.br) .....	53
8 - Reclame Aqui (www.reclameaqui.com.br) .....	56
9 - Disque Denúncia .....	59
10 - Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ – CODECON .....	62
11 - Alô-ALERJ.....	65
CANAIS DE ENTRADA DE DEMANDAS DE SEGUNDA INSTÂNCIA – OUVIDORIA .....	68
1 - Atendimento Telefônico Ouvidoria (0800-0316032).....	69
2 - E-mail (ouvidoriageral@cedae.com.br) .....	82
3 - Atendimento Pessoal no prédio sede .....	85
4 - AGENERSA (cedae.agenersa@cedae.com.br).....	88
CONCEITOS.....	91

## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral da CEDAE está localizada na sede da Companhia, sito na Avenida Presidente Vargas, n.º 2655, no bairro da Cidade Nova, município do Rio de Janeiro - RJ. Atua no âmbito administrativo, recebendo: reclamações, solicitações, sugestões, denúncias, elogios e passando informações.

Nesse sentido, a Ouvidoria Geral da CEDAE atende através de vários canais de entrada, sendo eles:

### **Canais de atendimento de Acesso à Informação - Ouvidoria:**

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

### **Canais de entrada de demandas de primeira instância:**

- 1 - Atendimento Telefônico SAC (0800-2821195);
- 2 - Fale com a CEDAE ([www.cedae.com.br](http://www.cedae.com.br));
- 3 - Documentos Físicos
  - 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

### 3º Trimestre de 2021

- Canais de entrada de demandas de primeira instância:

Natureza	Total	Não Atendido	Atendido	% Atendimento
Solicitação	94046	6504	87542	93,08
Informação	56039		56039	100,00
Reclamação	40244	3525	36719	91,24
Denúncia	1540	361	1179	76,56
Elogio	111		111	100,00
Sugestão	24		24	100,00
Trote / Engano / Ligação Muda	8387		8387	100,00
<b>Total</b>	<b>200391</b>	<b>10390</b>	<b>190001</b>	<b>94,82</b>

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

Natureza	Total	Não Atendido	Atendido	% Atendimento
Solicitação	2278	91	2187	96,01
Informação	1871		1871	100,00
Reclamação	6559	427	6132	93,49
Denúncia	87	10	77	88,51
Elogio	26		26	100,00
Sugestão	5		5	100,00
Trote / Engano / Ligação Muda	732		732	100,00
<b>Total</b>	<b>11558</b>	<b>528</b>	<b>11030</b>	<b>95,43</b>

## QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS POR ESPÉCIE – GERAL

3º Trimestre de 2021

- Canais de entrada de demandas de primeira instância:

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/attend)	
Operação	Água	alta de Água	36984	33720	3264	91,17	113,20
Manutenção	Água	Vazamento de Água	23719	22459	1260	94,69	122,65
		Solicitação de Carro-pipa	15555	13088	2467	84,14	178,53
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	11546	11115	431	96,27	103,66
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		5344	5176	168	96,86	18,11
Comercial	Revisão de Contas		6978	6756	222	96,82	32,75
	Alteração de Nome na Conta		12193	11644	549	95,50	30,97
	Parcelamento / Reparcimento		3879	3823	56	98,56	15,73
Análise de Água		374	336	38	89,84	234,50	
Denúncia		1439	1078	361	74,91	194,20	
Laboratório de Micromedicação	Instalação de Hidrômetro		391	356	35	91,05	49,96
	Substituição de Hidrômetro		1327	1237	90	93,22	54,54
Outros		80662	79213	1449	98,20	17,38	

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	1771	1670	101	94,30	133,28
Manutenção	Água	Vazamento de Água	978	903	75	92,33	151,02
		Solicitação de Carro-pipa	1072	910	162	84,89	189,28
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	641	599	42	93,45	191,00
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		779	717	62	92,04	188,65
Comercial	Revisão de Contas		713	705	8	98,88	104,41
	Alteração de Nome na Conta		406	393	13	96,80	148,89
	Parcelamento / Reparcimento		86	86	0	100,00	82,88
Análise de Água		20	19	1	95,00	198,32	
Denúncia		74	64	10	86,49	430,50	
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro		52	49	3	94,23	255,18
	Substituição de Hidrômetro		76	72	4	94,74	190,33
Outros		4890	4843	47	99,04	31,22	

## 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			
	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO
Pedidos de acesso à informação	4	12	18
Recursos de primeira instância	2	1	11
Recursos de segunda instância	2	3	1
Recursos de terceira instância (CGE-RJ)	1	2	1
<b>Atendidas</b>			
Demandas atendidas	4	10	14
Demandas que não cumpriram requisitos legais	0	2	4
<b>Pendentes</b>			
Demandas em andamento	0	0	0
<b>% de demandas</b>			
Acesso negado – s/ requisitos	0	17	22
Acesso concedido	100	83	78
Demandas em andamento	0	0	0

## CANAIS DE ENTRADA DE DEMANDAS DE PRIMEIRA INSTÂNCIA

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

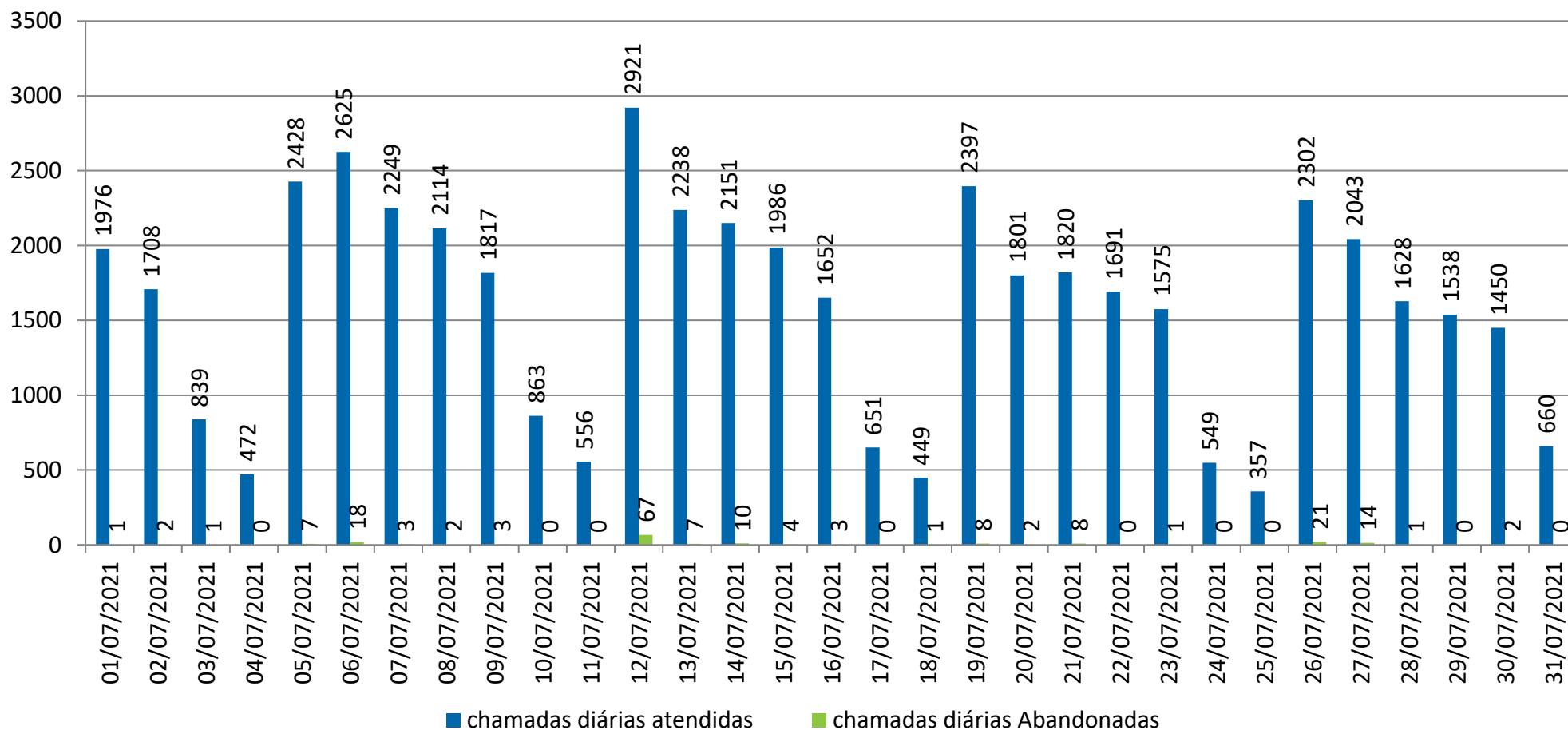
Atendimento realizado através do n.º 0800 2821 195, 24hs, todos os dias.



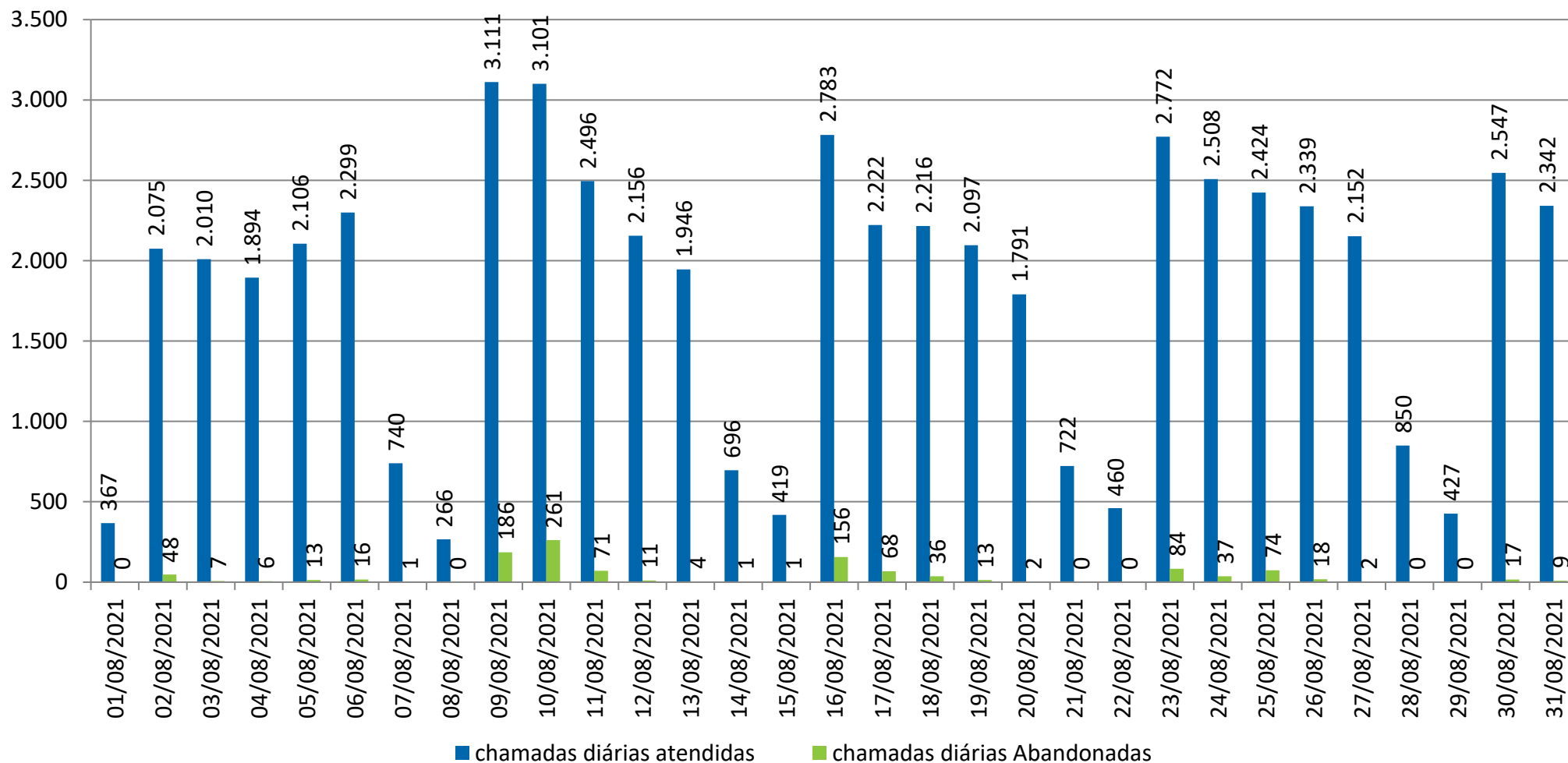
Sistema de Telefonia									
Informações de Performance / Nível de Serviço									
Meses	Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
		Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
Julho	49.692	49.506	96,66	99,62	186	0,37	00:01:20	00:07:06	108,7
Agosto	57.476	56.334	83,59	98,01	1.142	1,98	00:02:35	00:07:32	132,21
Setembro	53820	53445	94,23	99,30	375	0,69	00:01:14	00:07:31	134,10

### Quantidade de chamadas diárias atendidas no SAC

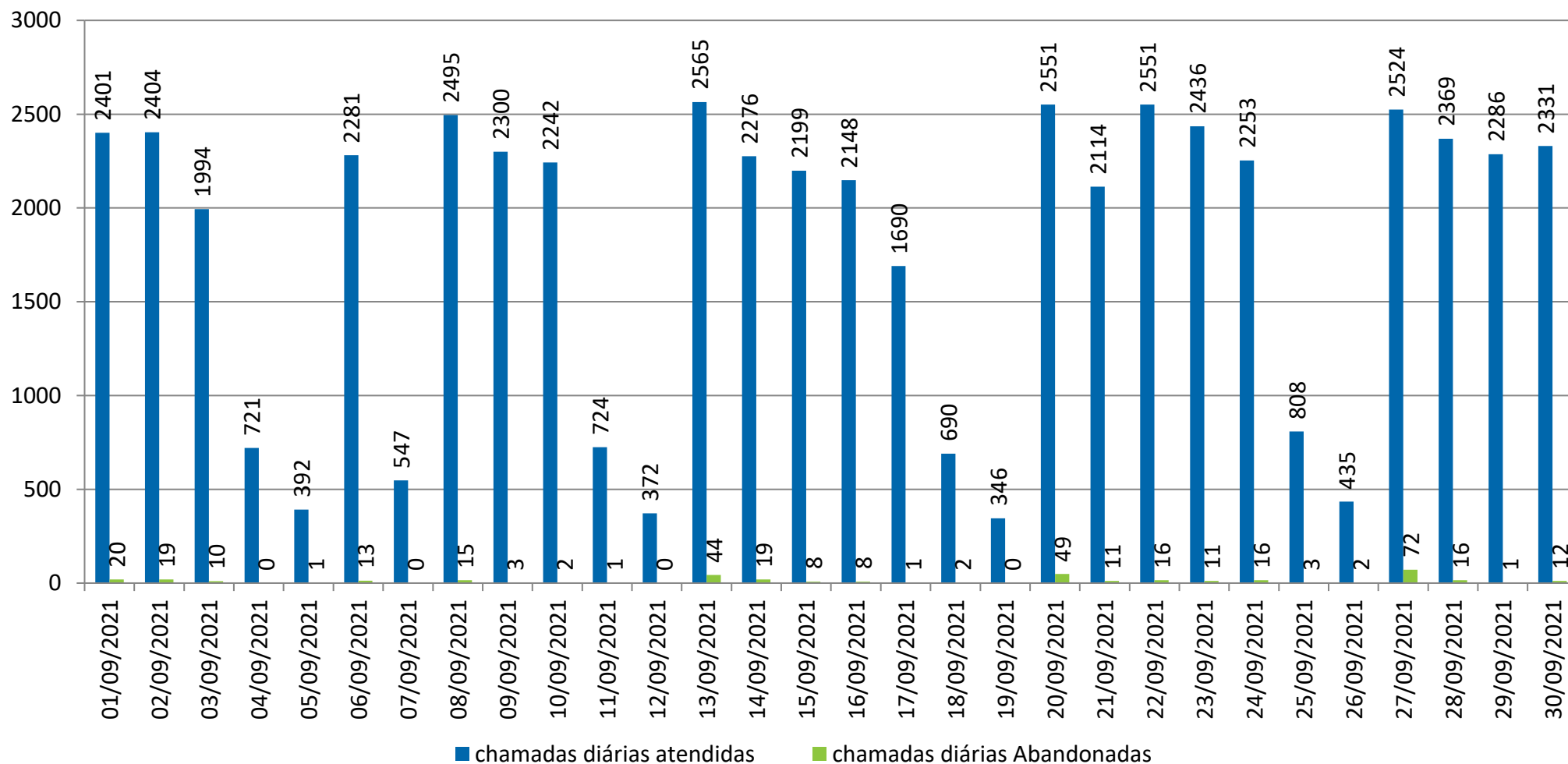
JULHO



## AGOSTO

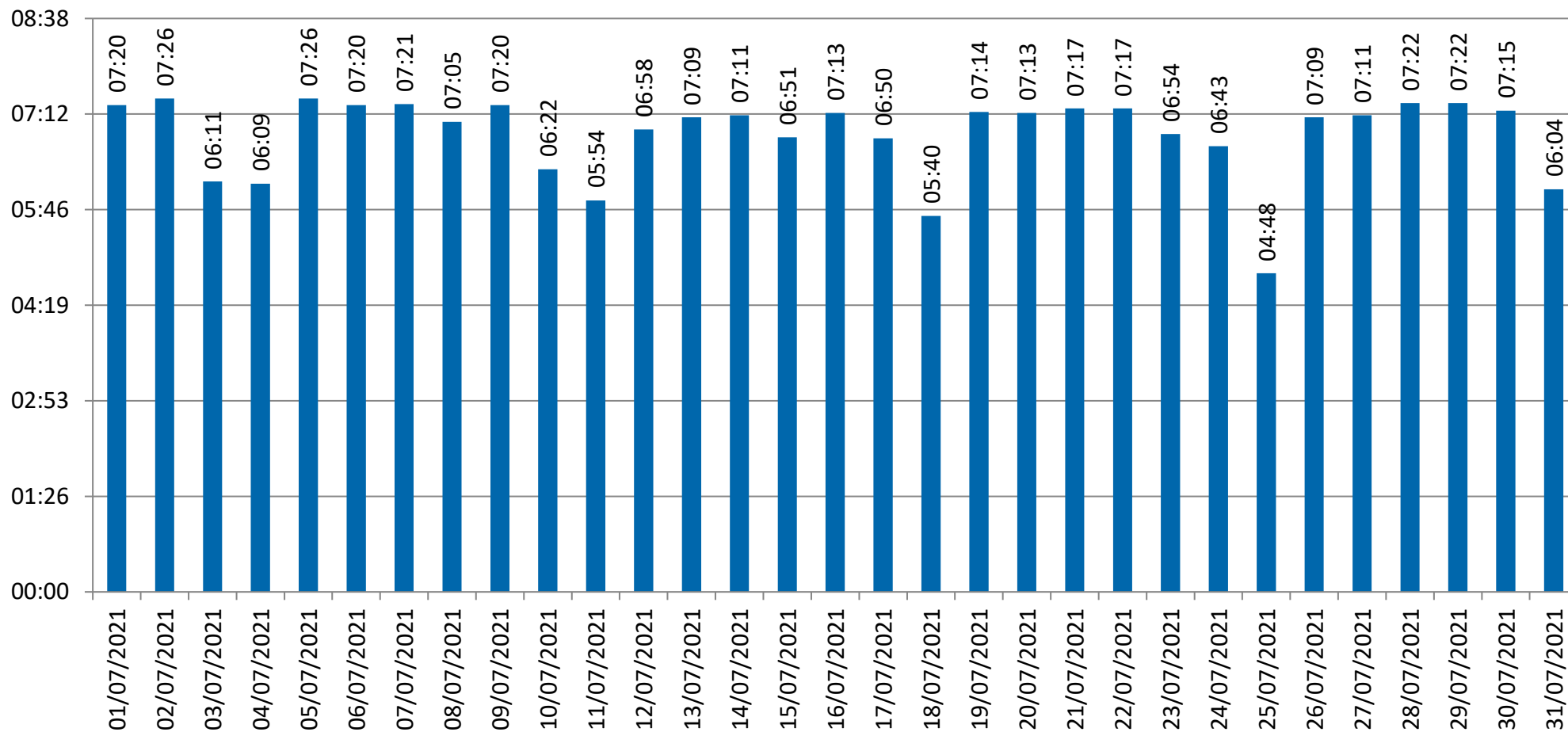


## SETEMBRO

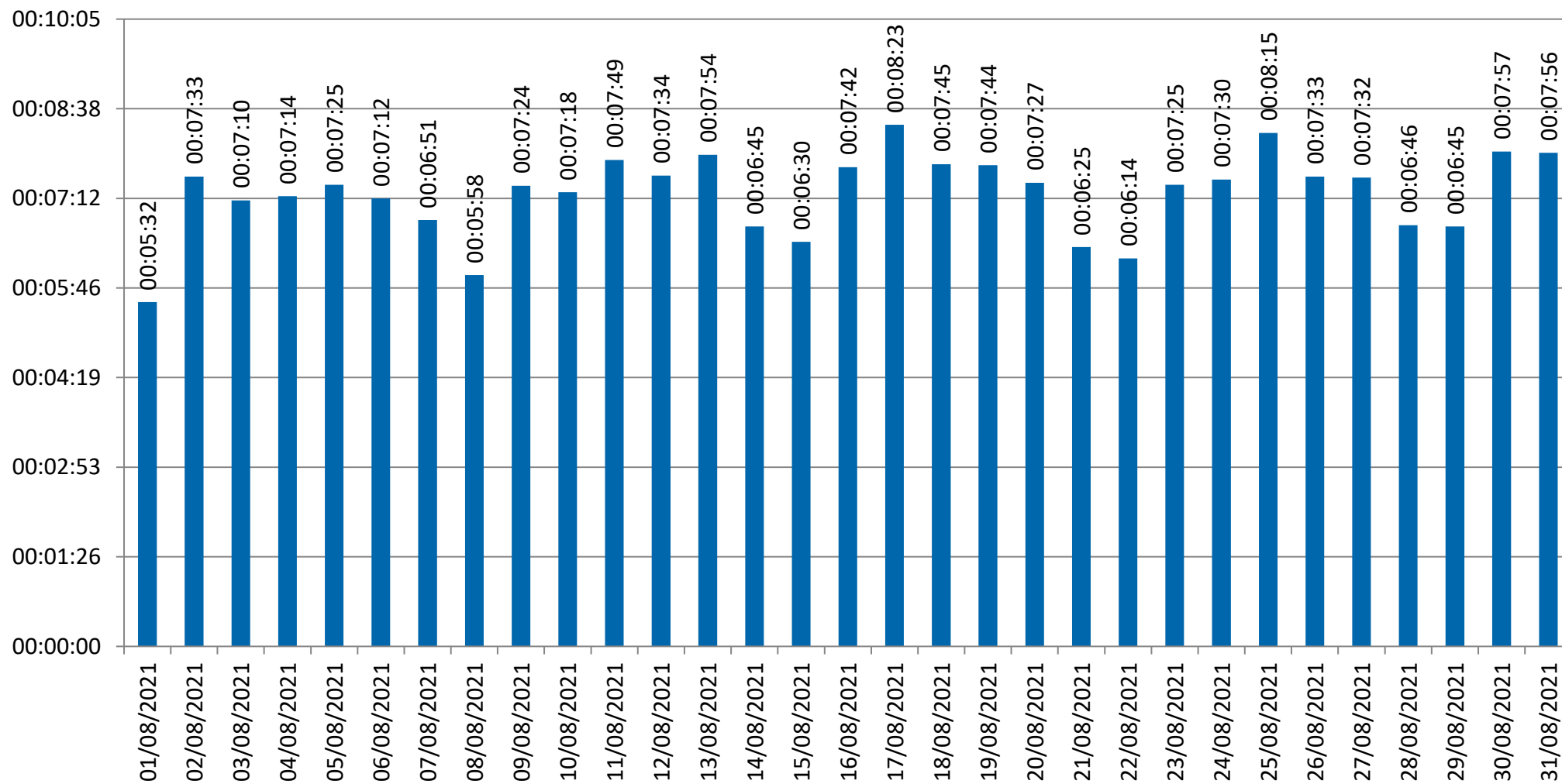


### Evolução do TMA por dia do SAC (0800-2821195)

JULHO

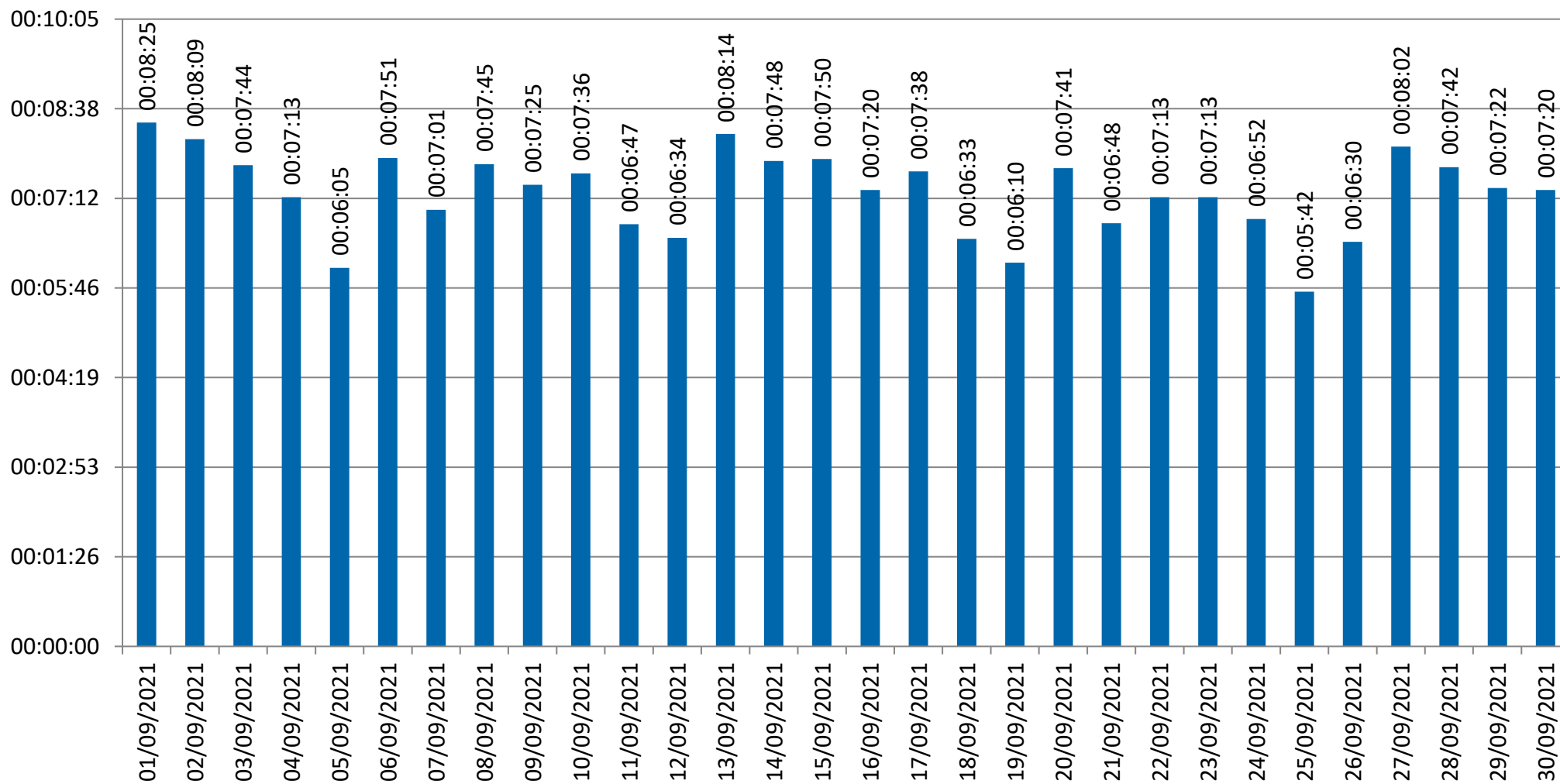


## AGOSTO



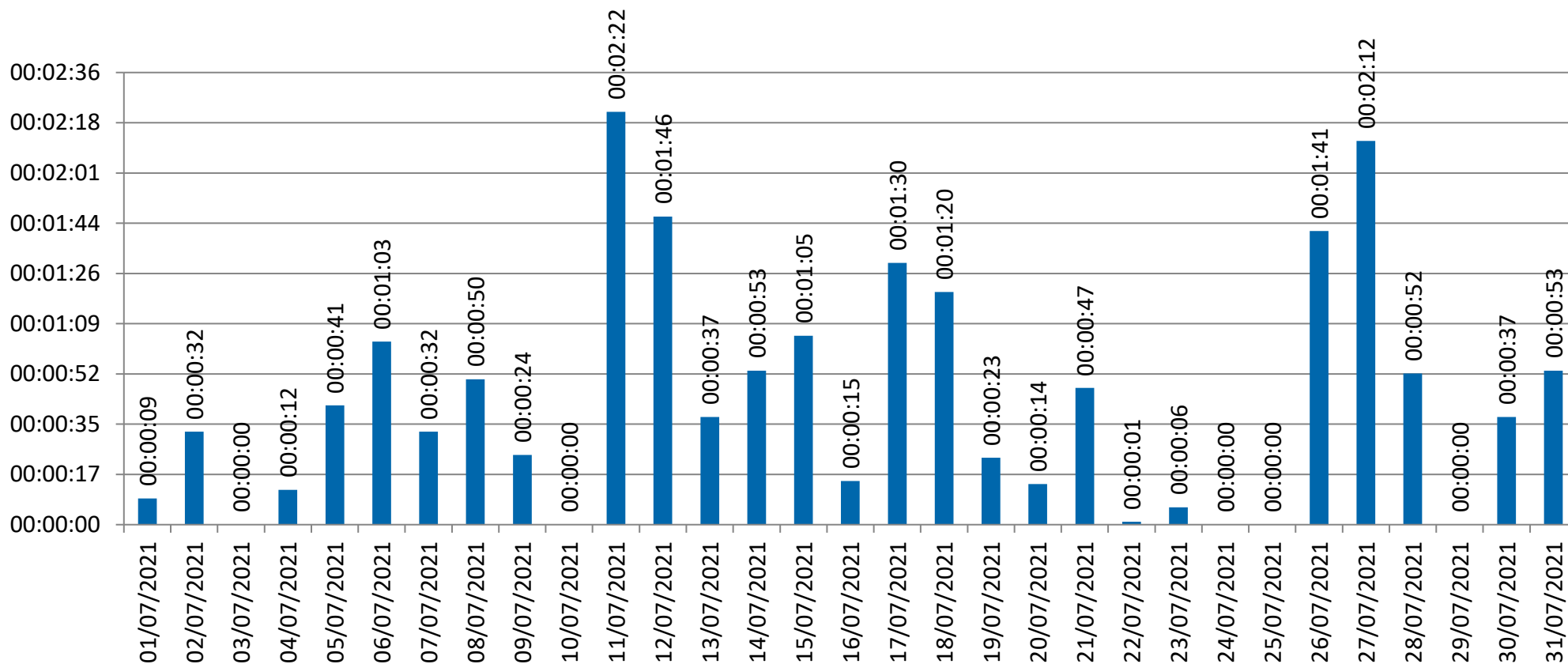


## SETEMBRO

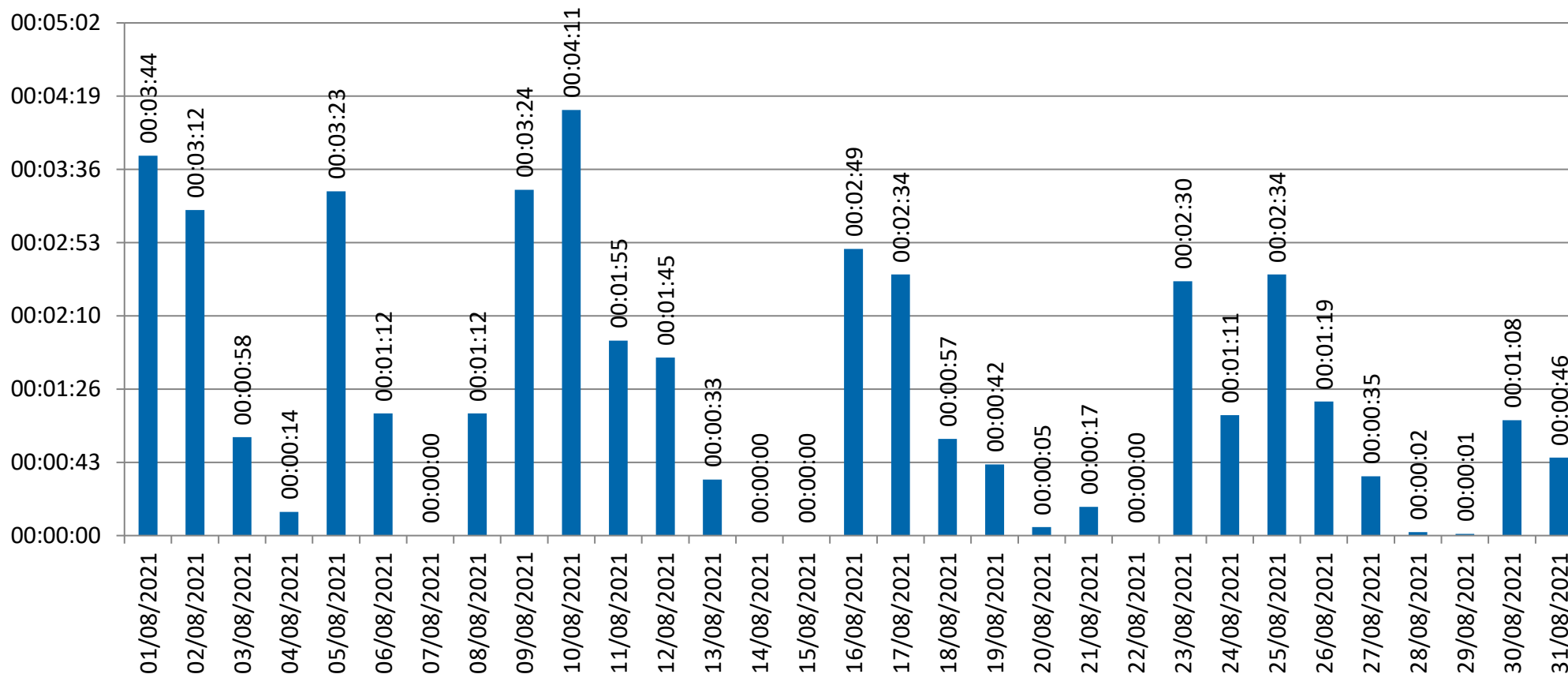


### Evolução do TME por dia do SAC (0800-2821195)

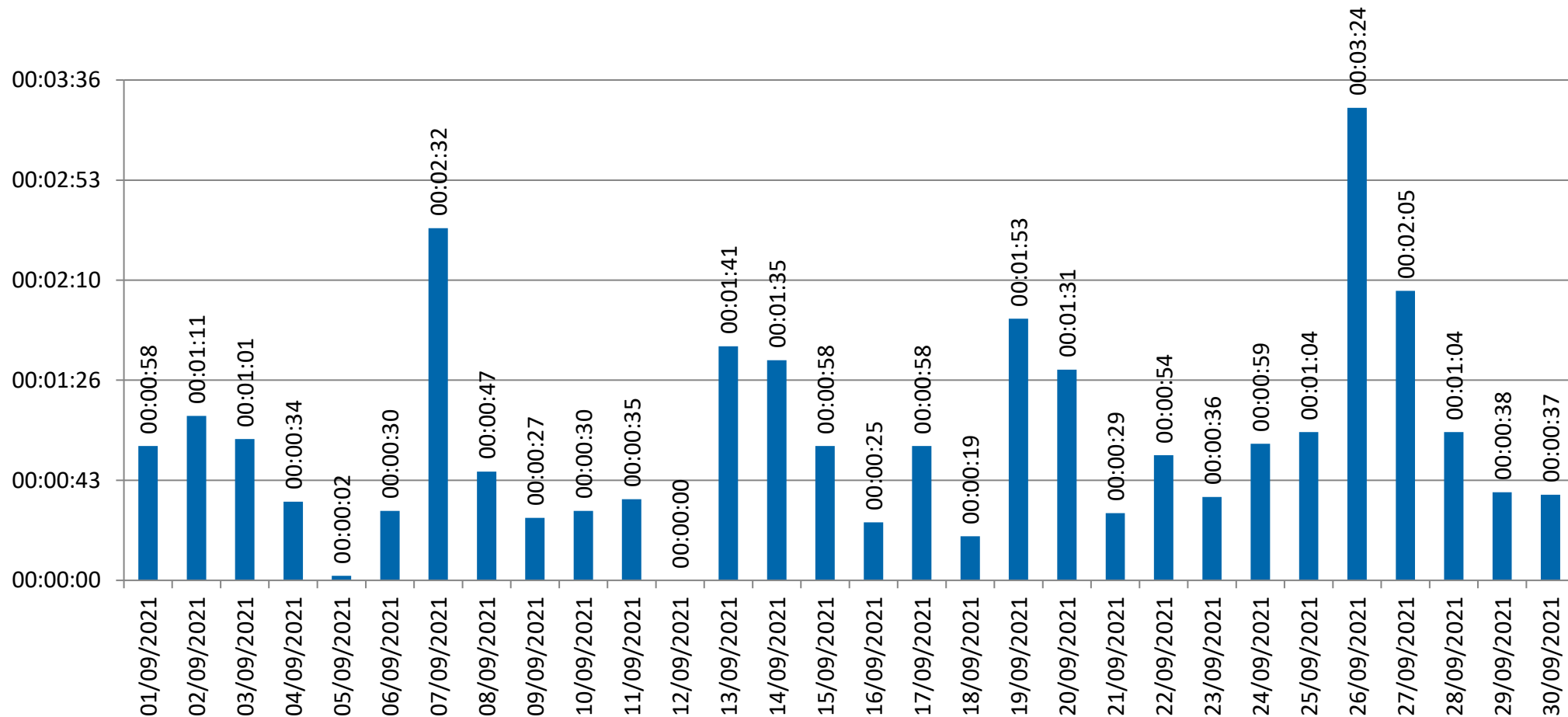
JULHO



# AGOSTO



## SETEMBRO



### Quantidade de Ordens de Serviços abertas pelo SAC

3º Trimestre de 2021

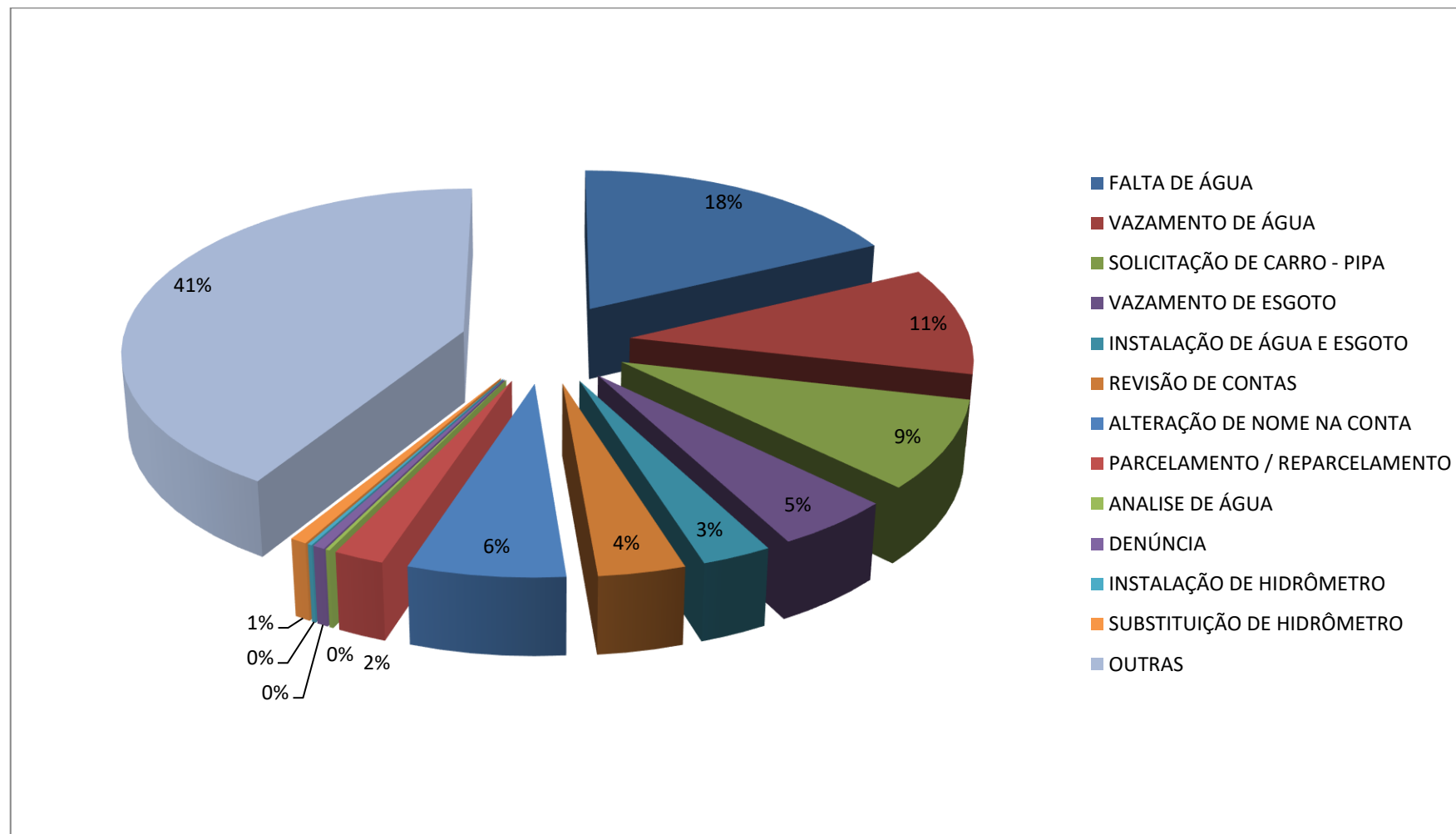
Assuntos	Julho	Agosto	Setembro	Total
A - Operação de Água	10183	12181	9078	31442
B - Manutenção de Água	13078	13451	11723	38252
C - Manutenção de Esgoto	3537	3841	3615	10993
D - Outros	2390	3284	3658	9332
E - Comercial	1124	920	1137	3181
F – Denúncia	422	446	388	1256
G - Setor Técnico	243	285	221	749
H - Laboratório de Micromedição	209	278	245	732
I - Análise de Água	191	59	80	330
<b>Total</b>	<b>31377</b>	<b>34745</b>	<b>30145</b>	<b>96267</b>

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

3º Trimestre de 2021

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	31845	28941	2904	90,88	116,51
Manutenção	Água	Vazamento de Água	18983	17956	1027	94,59	116,06
		Solicitação de Carro-pipa	15487	13024	2463	84,10	178,86
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	8759	8417	342	96,10	100,80
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		5166	4999	167	96,77	17,27
Comercial	Revisão de Contas		6405	6208	197	96,92	31,82
	Alteração de Nome na Conta		11540	10997	543	95,29	32,03
	Parcelamento / Reparcamento		3718	3663	55	98,52	15,64
Análise de Água		315	277	38	87,94	221,03	
Denúncia		888	654	234	73,65	190,72	
Laboratório de Micromedicação	Instalação de Hidrômetro		333	299	34	89,79	59,48
	Substituição de Hidrômetro		1258	1168	90	92,85	56,75
Outros		73340	72013	1327	98,19	16,24	

### 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.



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 and labels: "Segunda via de conta" (orange icon), "Últimas contas" (yellow icon), "Nada Consta" (green icon), "Falta de água" (green icon), "Vazamento de água" (blue icon), "Vazamento de esgoto" (blue icon), "Parcelamento na Pandemia" (purple icon), "Religação de água" (purple icon), and "Chat online" (red icon with a speech bubble).

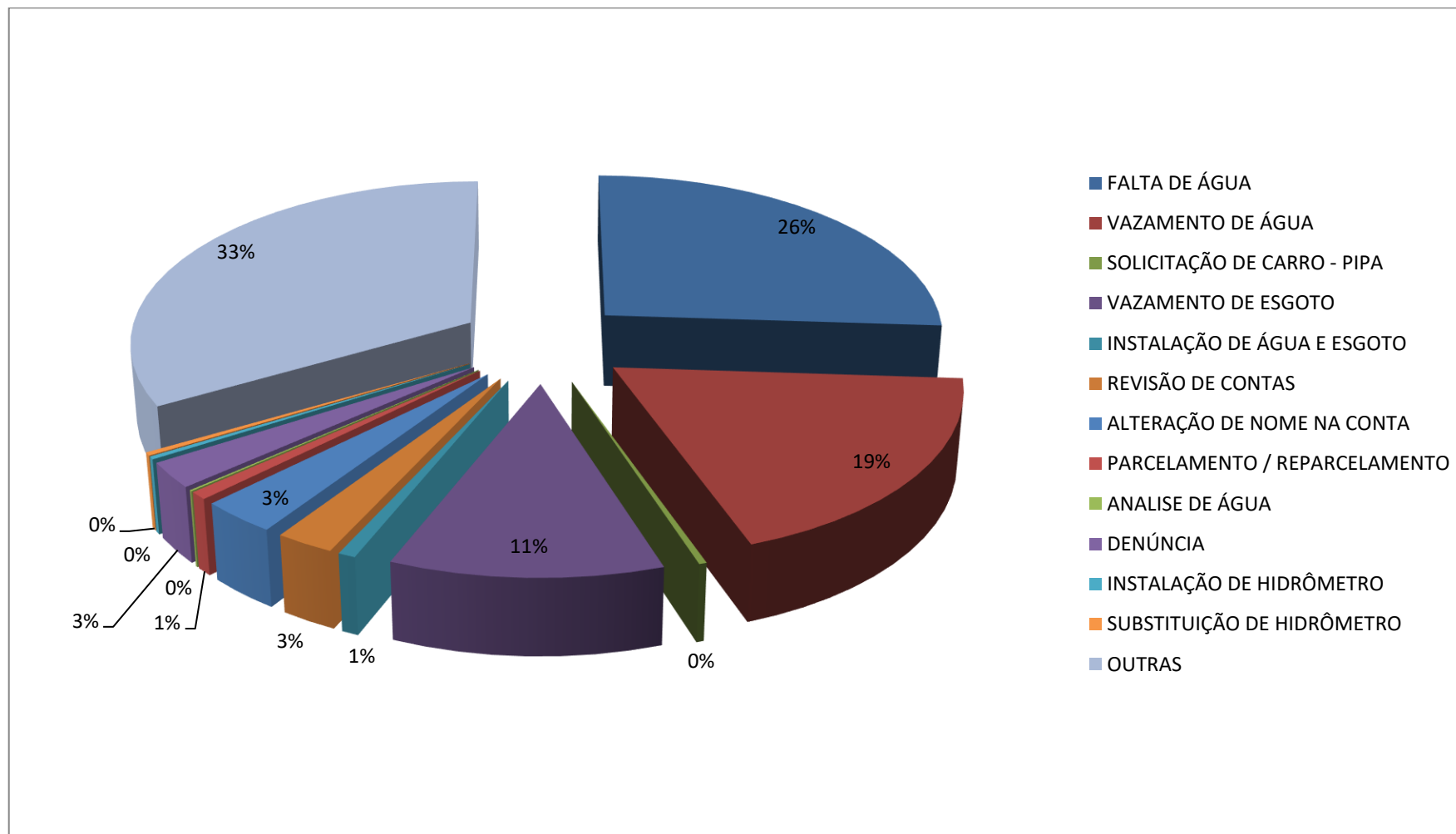


### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Fale com a CEDAE

3º Trimestre de 2021

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	5020	4662	358	92,87	92,80
Manutenção	Água	Vazamento de Água	3583	3387	196	94,53	120,16
		Solicitação de Carro-pipa	62	59	3	95,16	95,19
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	2172	2100	72	96,69	89,37
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	141	141	0	100,00	0,85
		Revisão de Contas	473	448	25	94,71	39,91
Comercial		Alteração de Nome na Conta	625	619	6	99,04	8,96
		Parcelamento / Reparcimento	147	146	1	99,32	13,48
Análise de Água			21	21	0	100,00	236,57
Denúncia			482	367	115	76,14	161,59
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro	56	56	0	100,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	63	63	0	100,00	4,57
Outros			6440	6378	62	99,04	11,89

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;



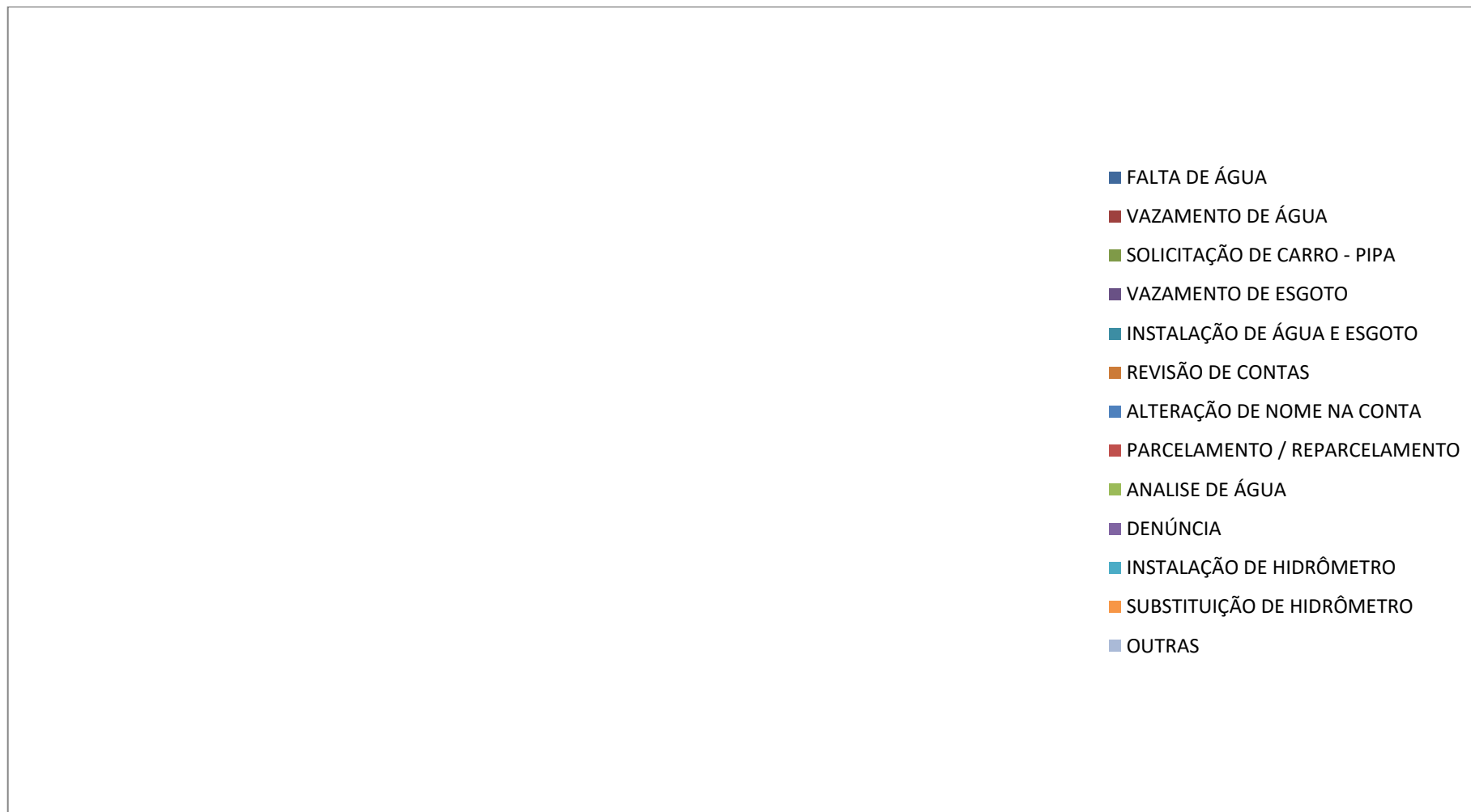
- Autos de infração da PMRJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;

### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

3º 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 / Reparcamento				
Análise de Água						
Denúncia						
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro				
		Substituição de Hidrômetro				
Outros						

## QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE AUTOS DE INFRAÇÃO DA PMRJ



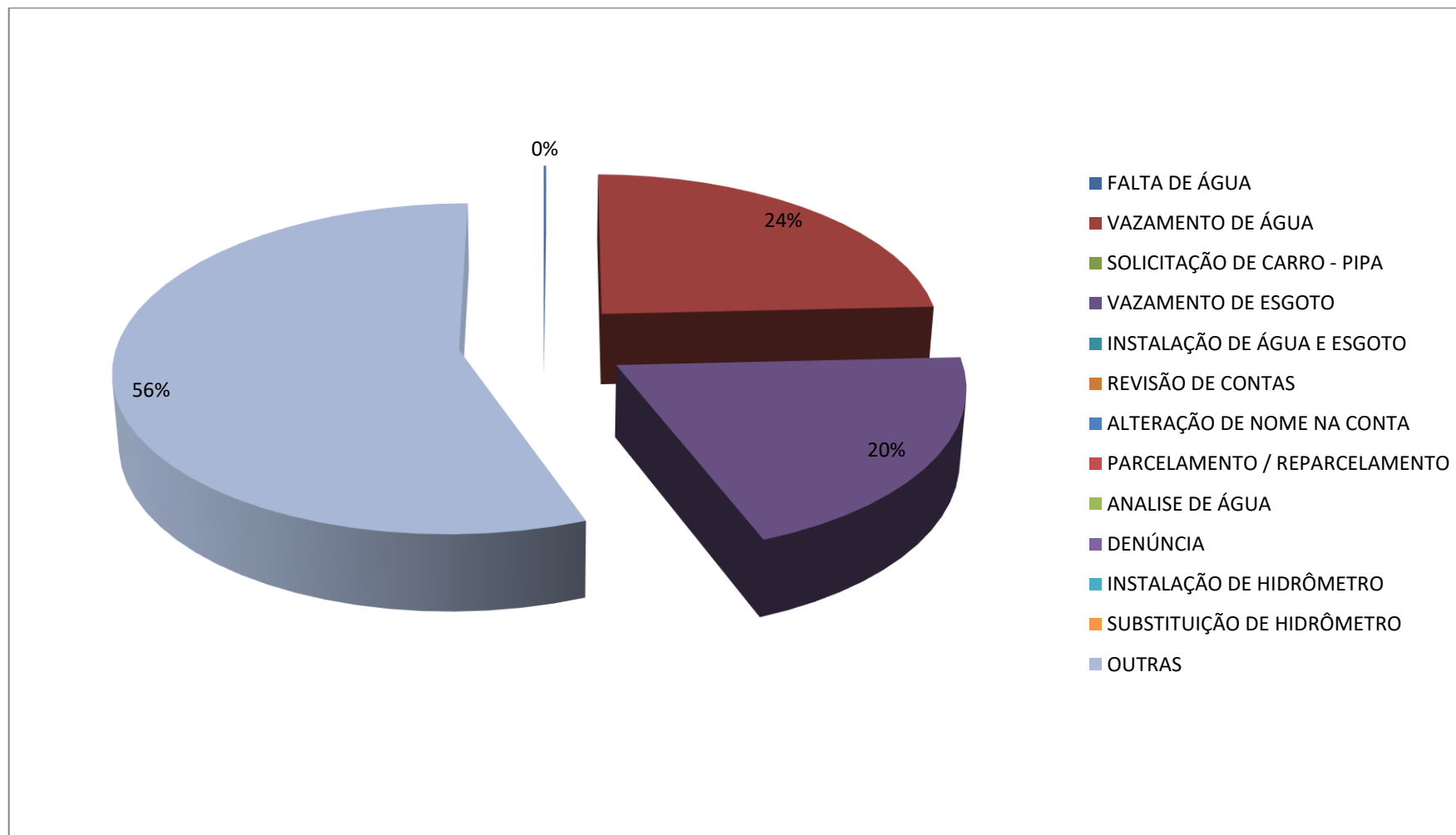
- Editais da Prefeitura do RJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;

3º 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	168,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	202	195	7	96,53	212,68
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	167	161	6	96,41	212,42
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		467	410	57	87,79	271,96	

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



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

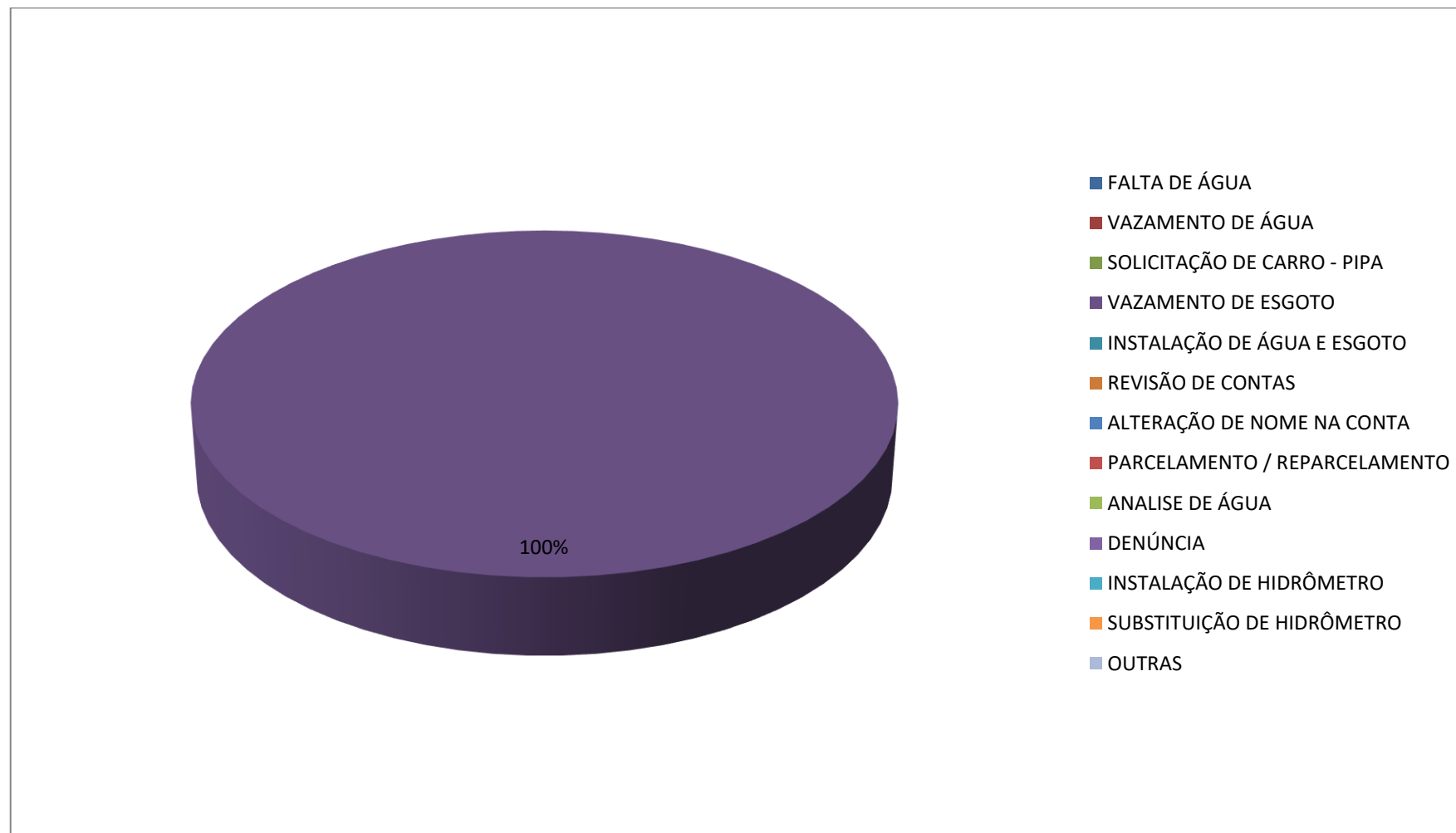
**3º Trimestre de 2021**

**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	1	1	0	100,00
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 CÂMARA DOS DEPUTADOS RJ



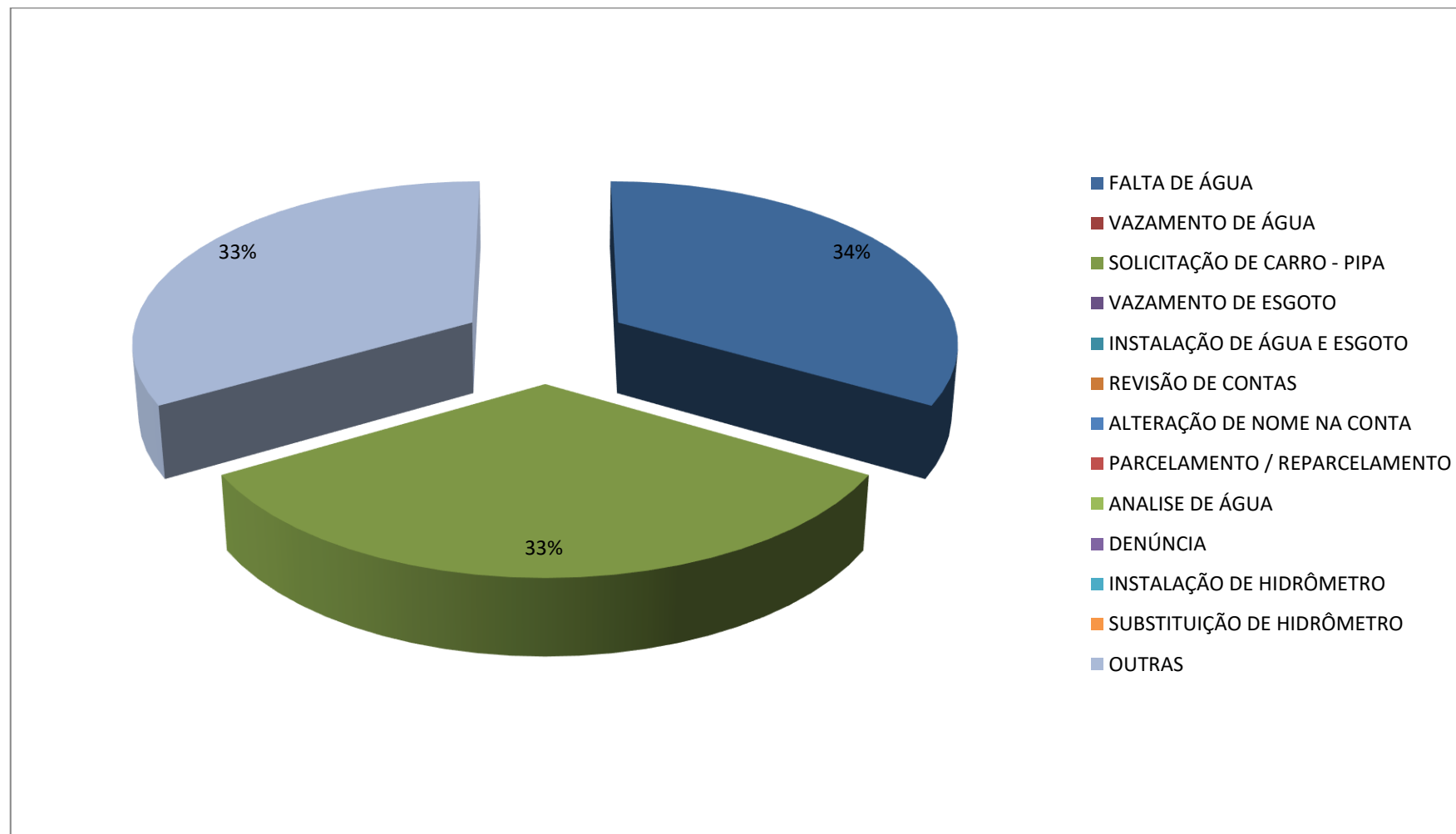
**- Câmara de Vereadores: Ofícios da Câmara Municipal do Rio de Janeiro;**

**3º 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	24,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água					
		Solicitação de Carro-pipa	1	1	0	100,00	1200,00
	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	1	0	100,00	0,00

## QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA CÂMARA DE VEREADORES



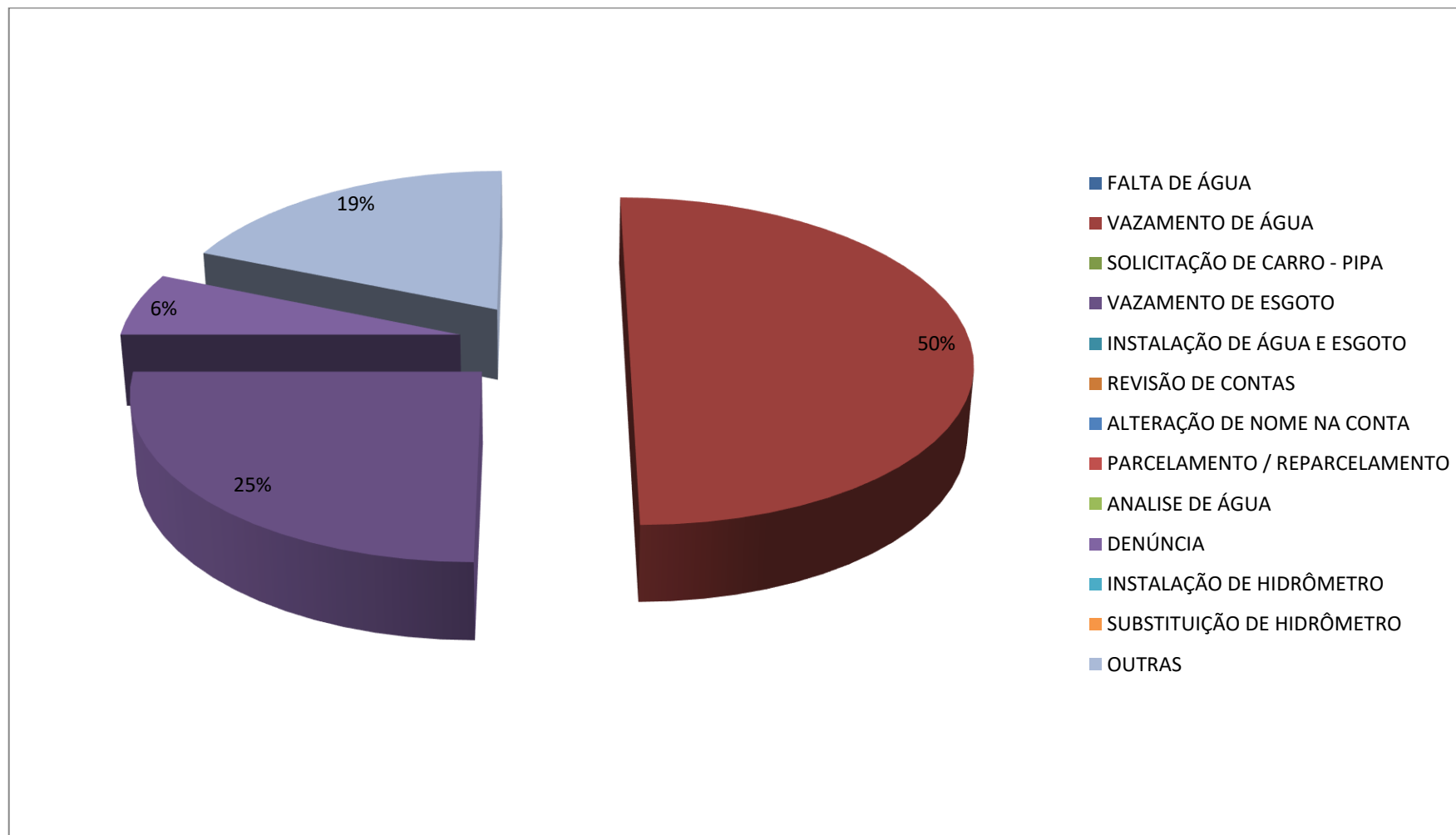
- **SUBDEC**: Ofícios da Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil, da Secretaria Municipal de Ordem Pública, da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro;

3º 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	8	8	0	100,00	99,00
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	4	4	0	100,00	174,00
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto						
Comercial	Revisão de Contas						
	Alteração de Nome na Conta						
	Parcelamento / Reparcamento						
Análise de Água							
Denúncia			1	1	0	100,00	1848,00
Laboratório de Micromedicação	Instalação de Hidrômetro						
	Substituição de Hidrômetro						
Outros			3	2	1	66,67	708,00

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA SUBDEC



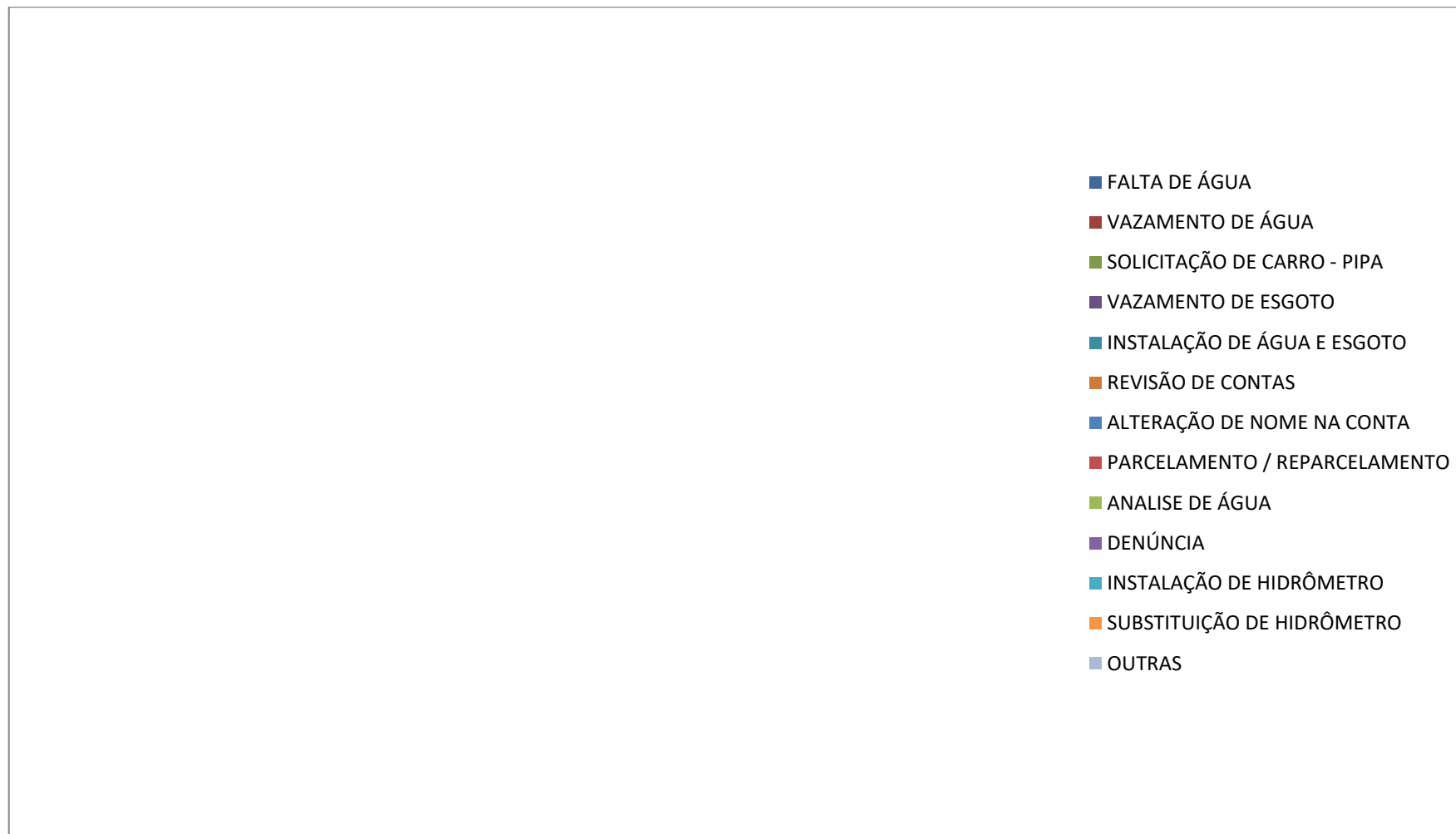
- **Rd (Registro de Documento)**: Documentos protocolizados diretamente no Protocolo Geral da Companhia;

3º 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 RD (REGISTRO DE DOCUMENTO)



- Carta s/n: Documentos entregues via Correios

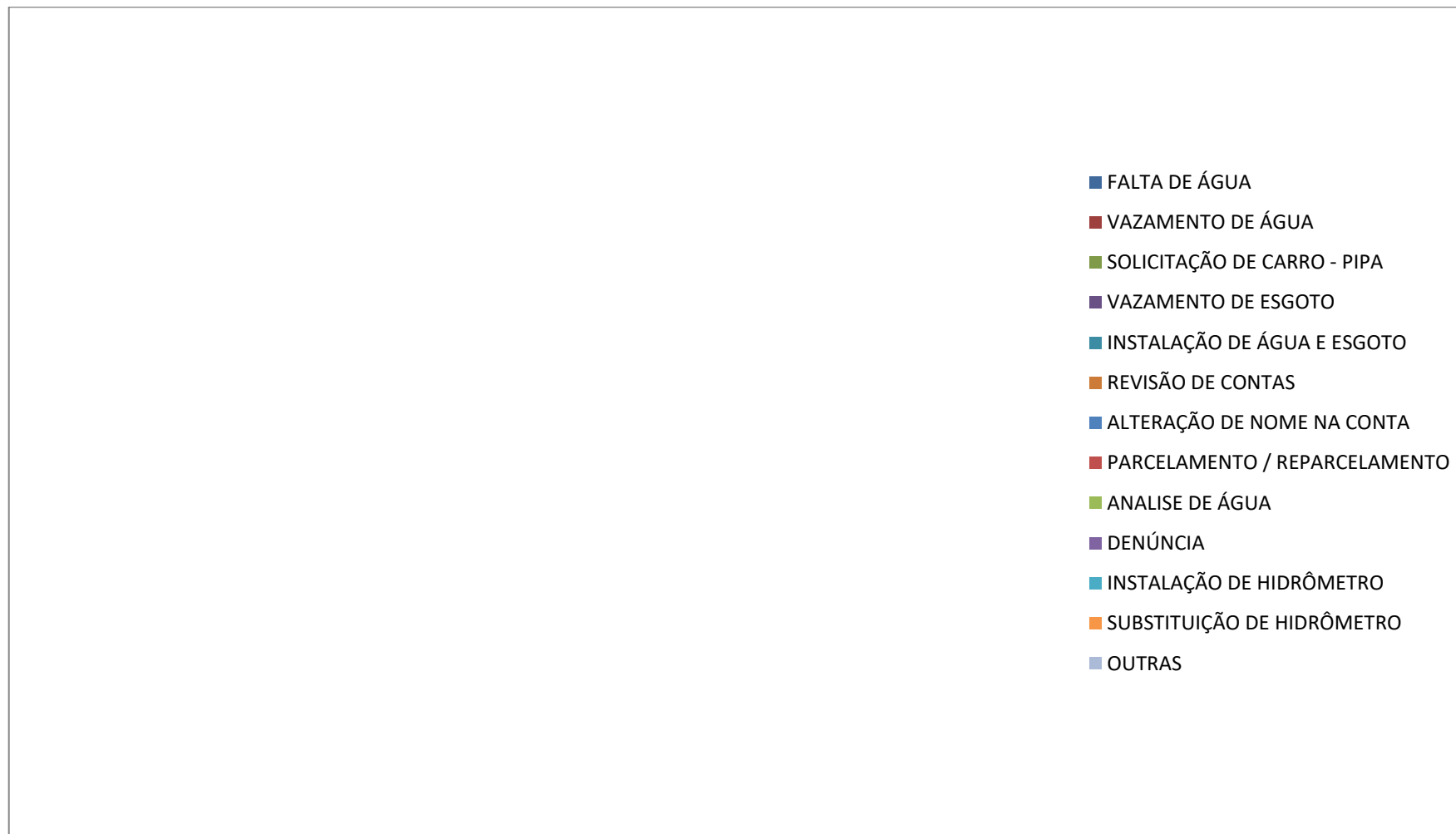
3º Trimestre de 2021

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 Micromedição		Instalação de Hidrômetro				
		Substituição de Hidrômetro				
Outros						



## QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE CARTA S/Nº



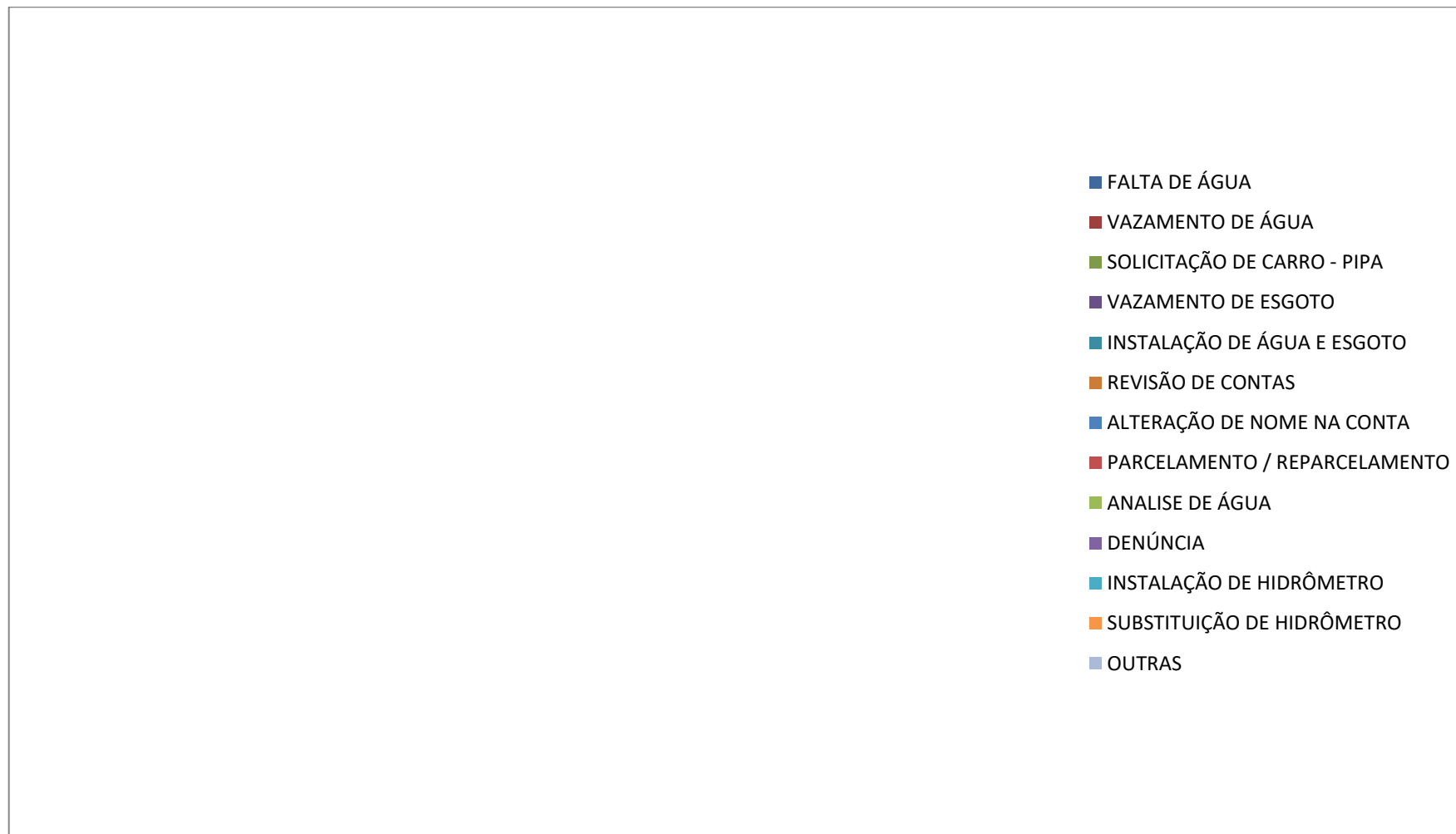
- **Telegrama:** Documentos entregues via Correios;

3º 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 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.

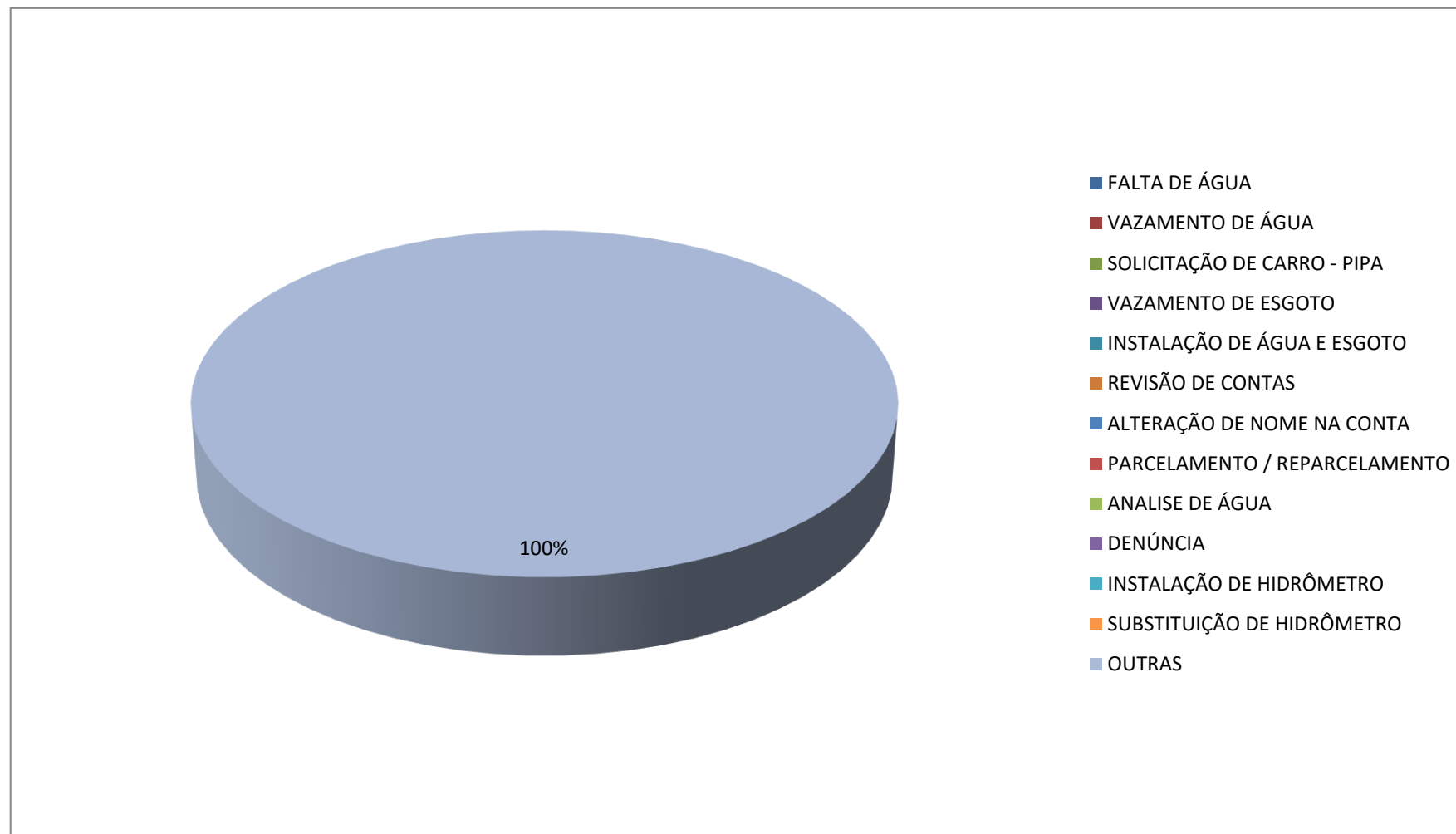


3º Trimestre de 2021

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		17	17	0	100,00	460,24

## 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.



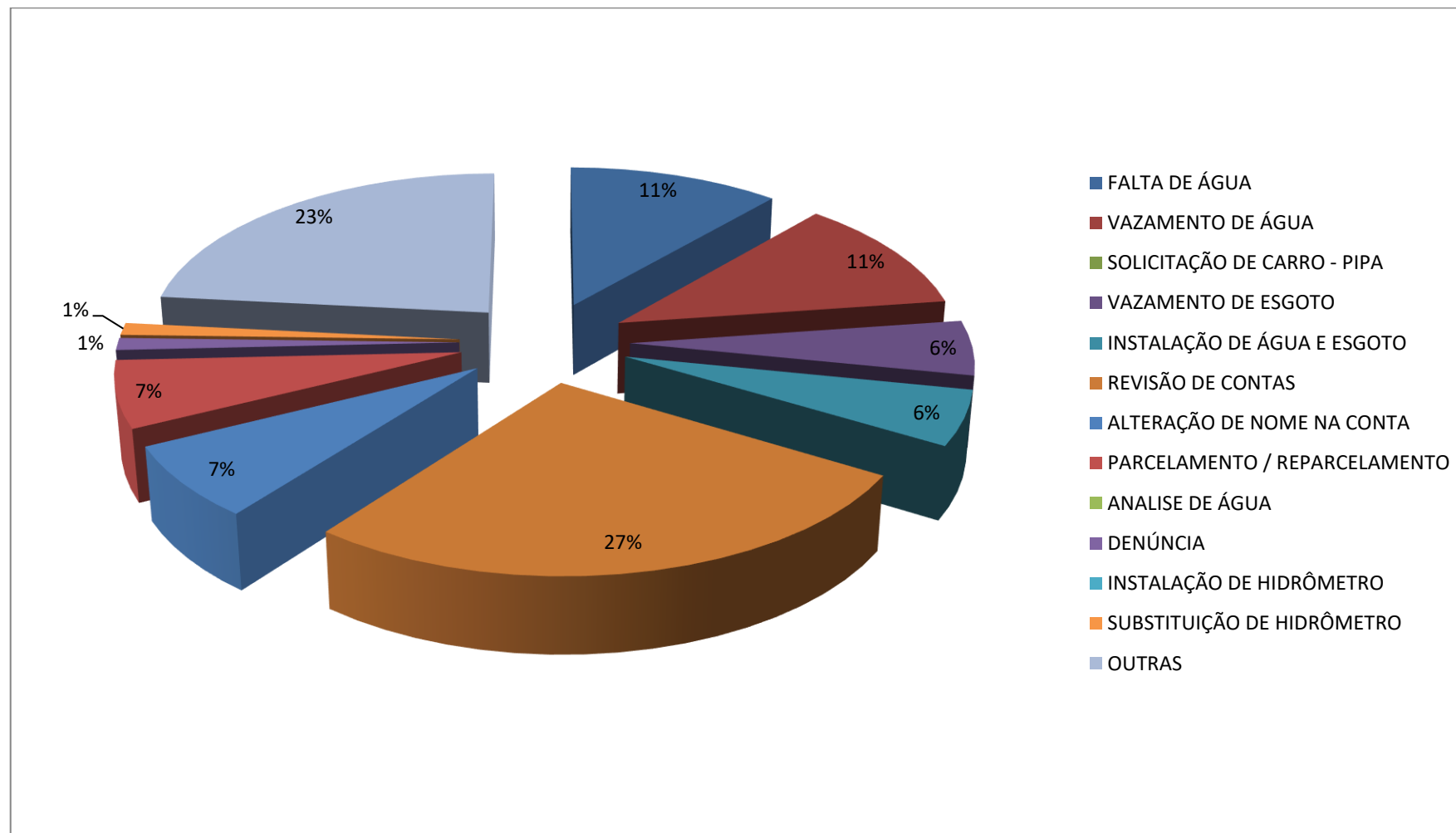
3º Trimestre de 2021

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	19	18	1	94,74	160,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	19	19	0	100,00	77,05
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	9	8	1	88,89	153,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	9	9	0	100,00	45,33
Comercial		Revisão de Contas	45	45	0	100,00	82,67
		Alteração de Nome na Conta	12	12	0	100,00	128,00
		Parcelamento / Reparcimento	11	11	0	100,00	80,73
Análise de Água							
Denúncia			2	2	0	100,00	960,00
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro	2	2	0	100,00	72,00
Outros			39	38	1	97,44	123,79



### 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.

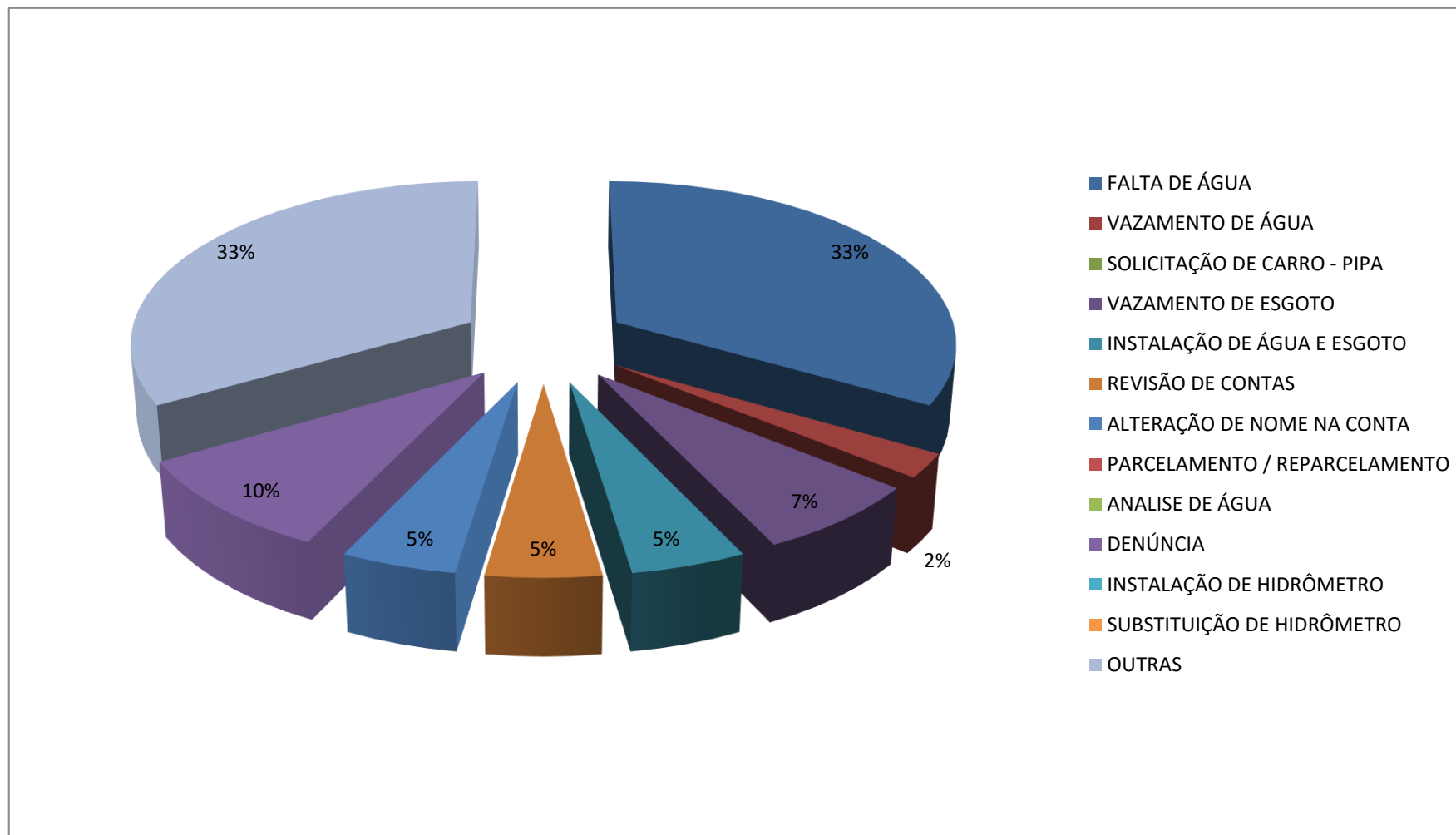


3º Trimestre de 2021

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	14	14	0	100,00	111,43
Manutenção	Água	Vazamento de Água	1	1	0	100,00	288,00
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	3	2	1	66,67	60,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	2	2	0	100,00	336,00
Comercial		Revisão de Contas	2	2	0	100,00	60,00
		Alteração de Nome na Conta	2	2	0	100,00	300,00
		Parcelamento / Reparcimento					
Análise de Água							
Denúncia			4	4	0	100,00	264,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro					
Outros			14	14	0	100,00	68,57

### 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.

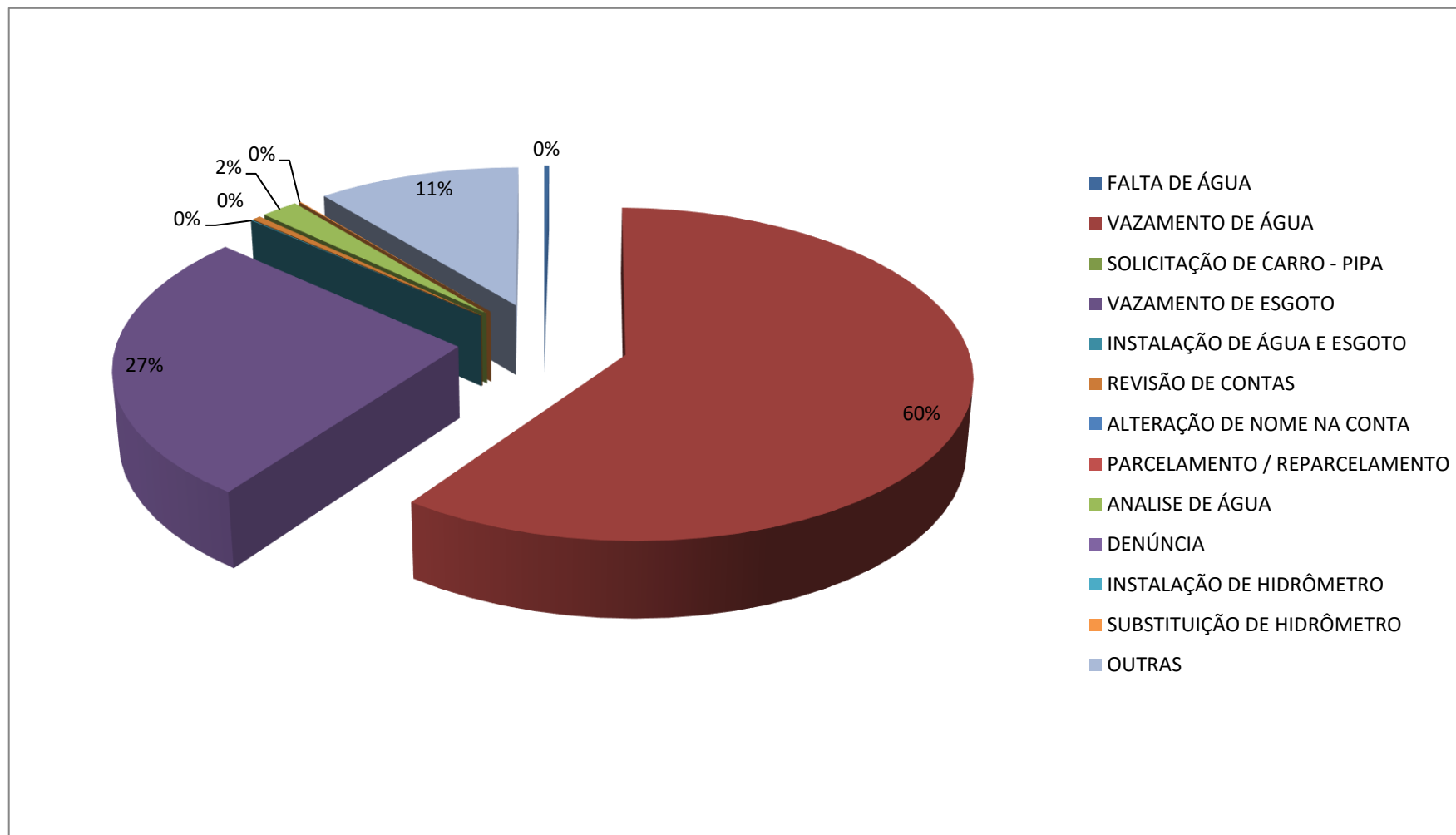


3º Trimestre de 2021

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	4	4	0	100,00	12,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	897	868	29	96,77	248,63
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	399	393	6	98,50	197,56
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		1	1	0	100,00	480,00
	Revisão de Contas		7	7	0	100,00	0,00
Comercial	Alteração de Nome na Conta						
	Parcelamento / Reparcèlement						
Análise de Água			30	30	0	100,00	368,80
Denúncia							
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro						
	Substituição de Hidrômetro		1	1	0	100,00	0,00
Outros			164	164	0	100,00	12,73

### 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



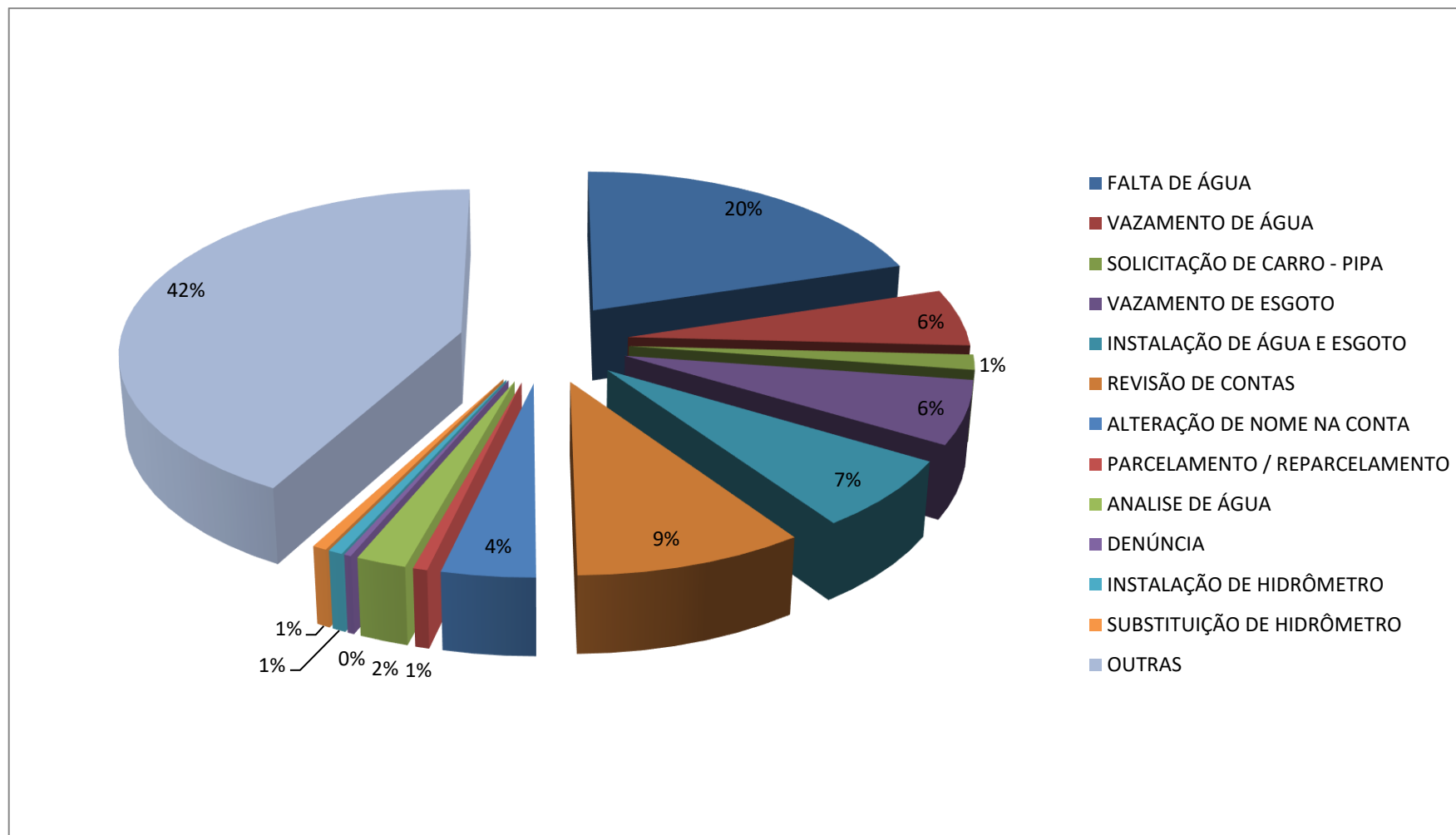


3º Trimestre de 2021

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	68	67	1	98,53	97,43
Manutenção	Água	Vazamento de Água	19	19	0	100,00	156,63
		Solicitação de Carro-pipa	5	4	1	80,00	72,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	21	18	3	85,71	65,33
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	23	22	1	95,65	246,55
Comercial		Revisão de Contas	32	32	0	100,00	35,25
		Alteração de Nome na Conta	13	13	0	100,00	59,08
		Parcelamento / Reparcimento	2	2	0	100,00	0,00
Análise de Água			7	7	0	100,00	185,14
Denúncia			1	1	0	100,00	216,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	2	1	1	50,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	2	2	0	100,00	0,00
Outros			142	142	0	100,00	19,27

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO RECLAME AQUI



## 9 - Disque Denúncia

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

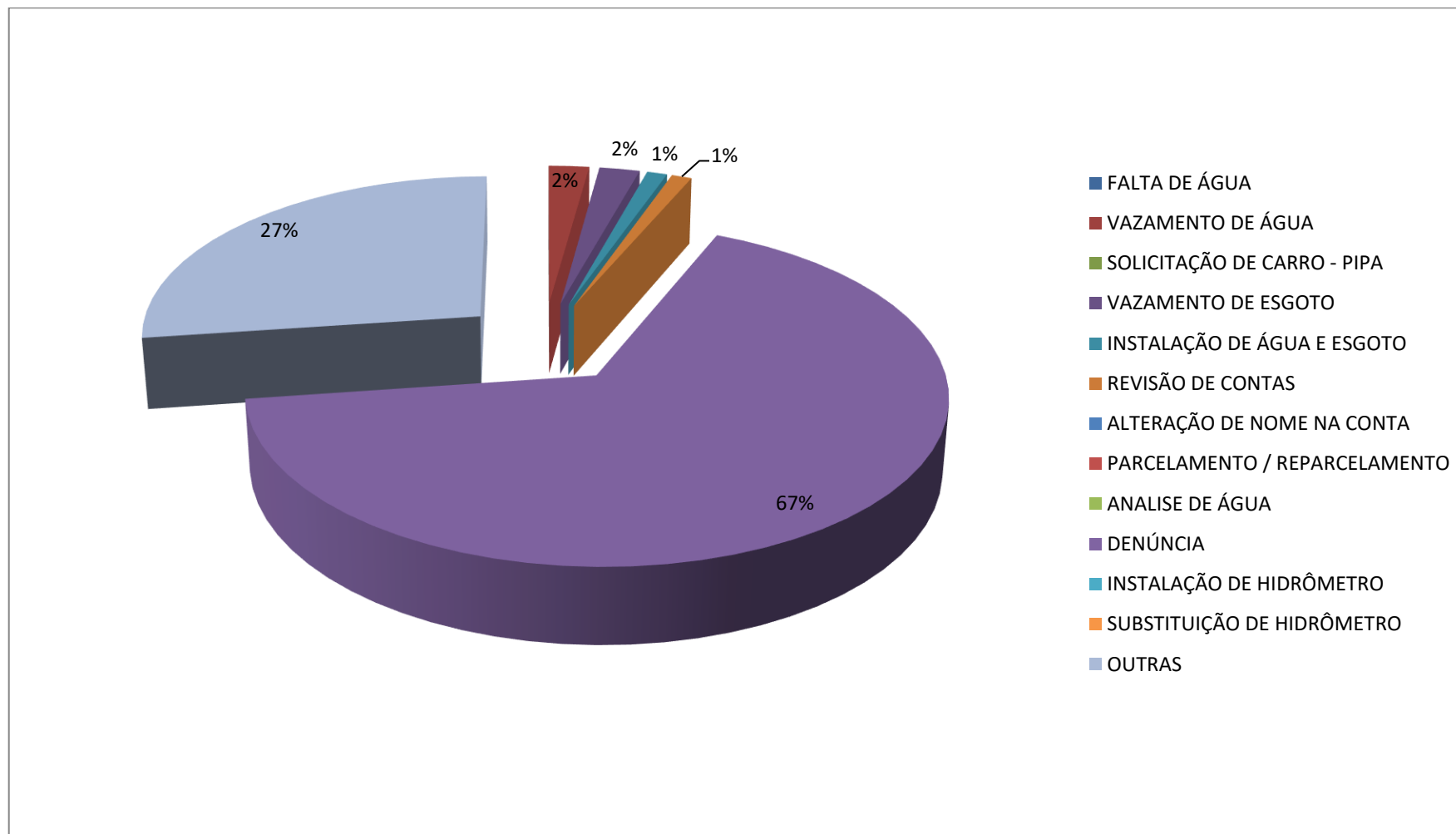


3º Trimestre de 2021

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	2	2	0	100,00	216,00
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	2	2	0	100,00	228,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	1	1	0	100,00	312,00
		Revisão de Contas	1	1	0	100,00	0,00
Comercial		Alteração de Nome na Conta					
		Parcelamento / Reparcèlement					
Análise de Água							
Denúncia			61	49	12	80,33	413,88
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro					
Outros			25	25	0	100,00	7,68

### 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;

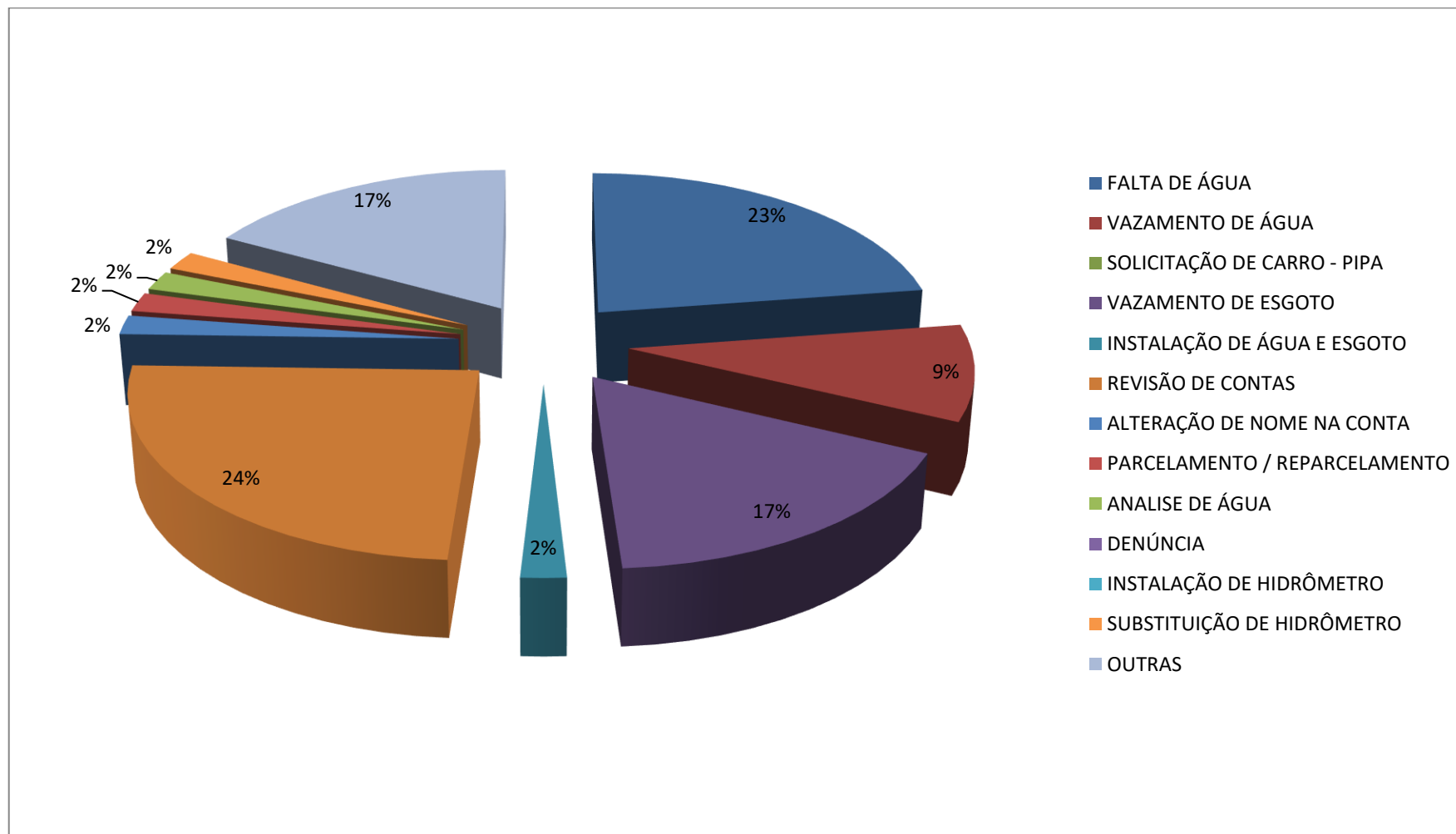


3º Trimestre de 2021

**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	12	12	0	100,00	288,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	5	4	1	80,00	120,00
		Solicitação de Carro-pipa					
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	9	9	0	100,00	216,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	1	1	0	100,00	24,00
		Revisão de Contas	13	13	0	100,00	312,00
Comercial		Alteração de Nome na Conta	1	1	0	100,00	24,00
		Parcelamento / Reparcimento	1	1	0	100,00	24,00
Análise de Água			1	1	0	100,00	24,00
Denúncia							
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro					
		Substituição de Hidrômetro	1	1	0	100,00	24,00
Outros			9	8	1	88,89	216,00

### 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

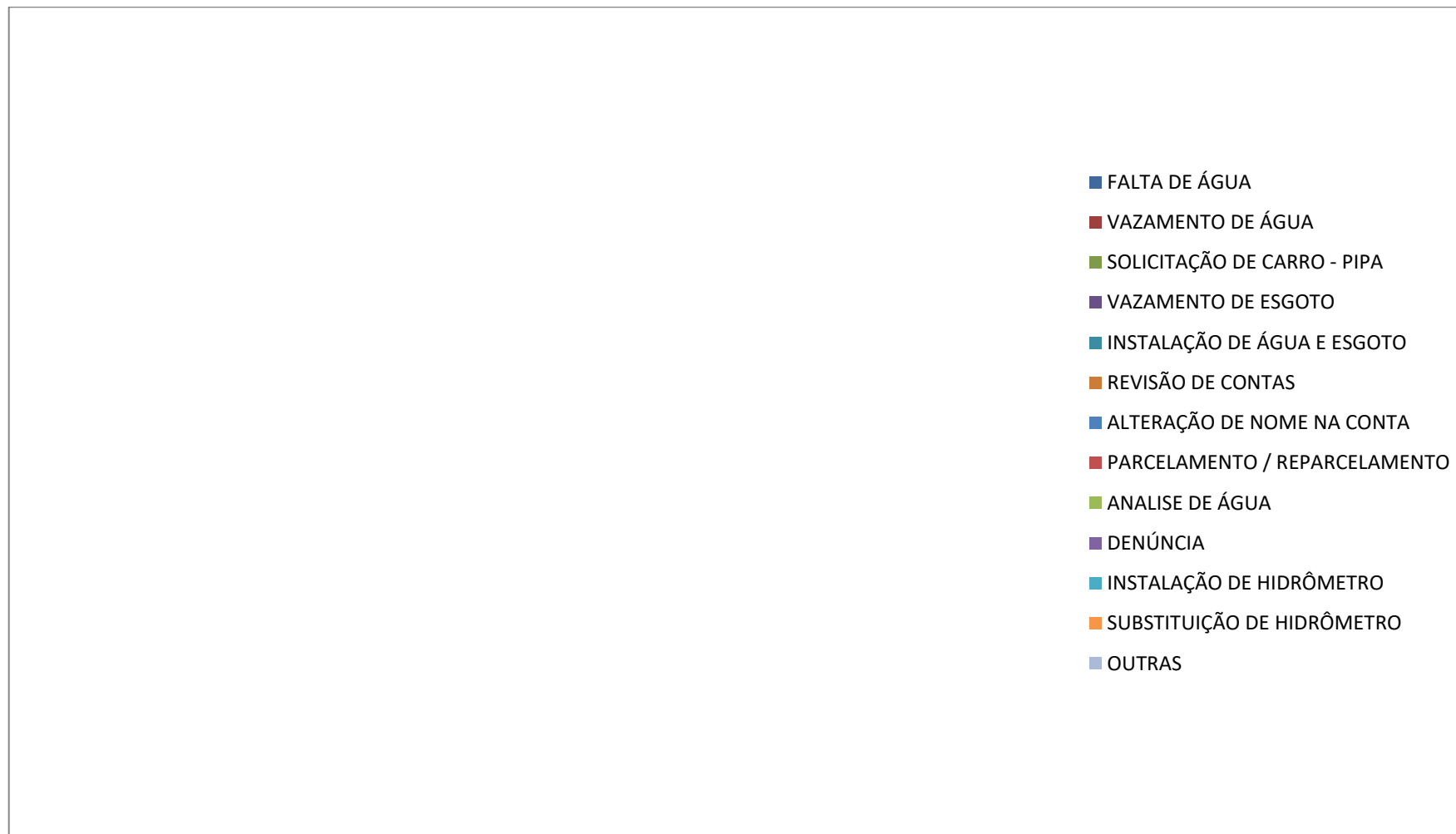
*Aqui você tem voz. 0800 0220008*

3º 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.

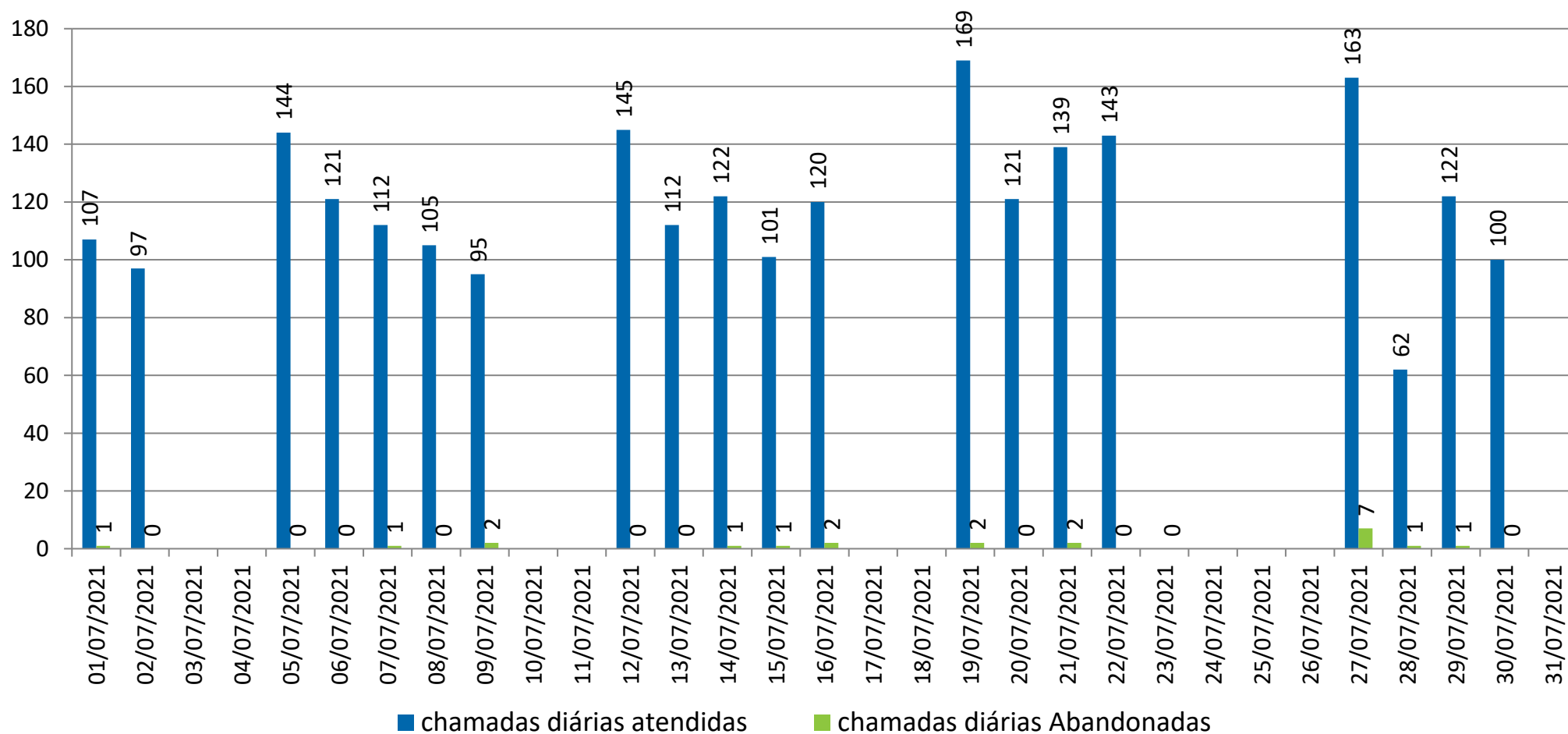


Sistema de Telefonia									
Informações de Performance / Nível de Serviço									
Meses	Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
		Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
Julho	2421	2400	97,03	99,13	21	0,87	00:00:13	00:08:24	108,8
Agosto	3.212	3.203	96,81	99,72	5	0,16	00:00:08	00:09:10	100,6
Setembro	2.633	2.622	97,44	99,58	11	0,42	00:00:06	00:08:51	100,3

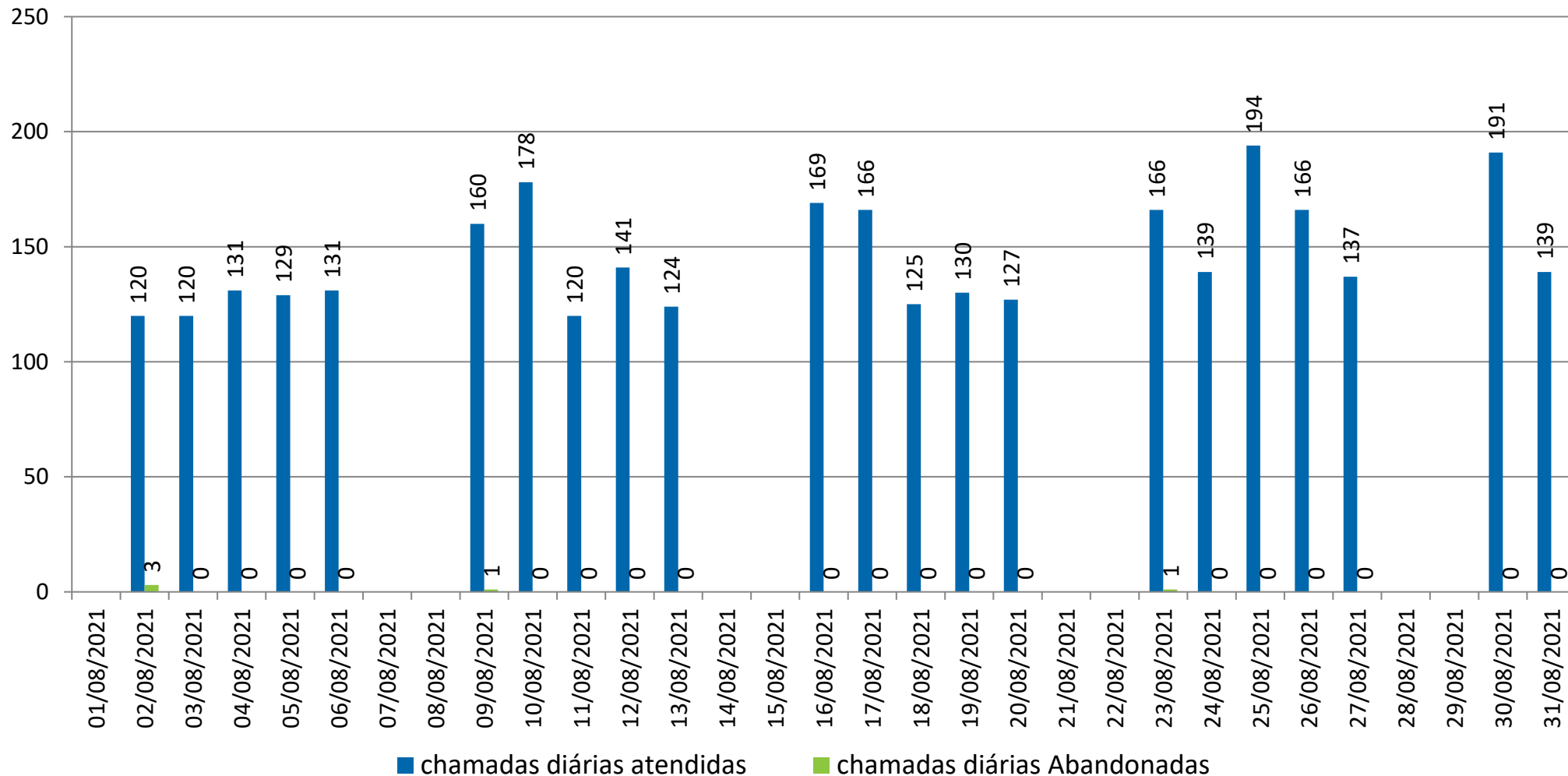
Obs.: O atendimento telefônico da ouvidoria possui oito posições de atendimento e 16 operadores divididos em 2 turnos.

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

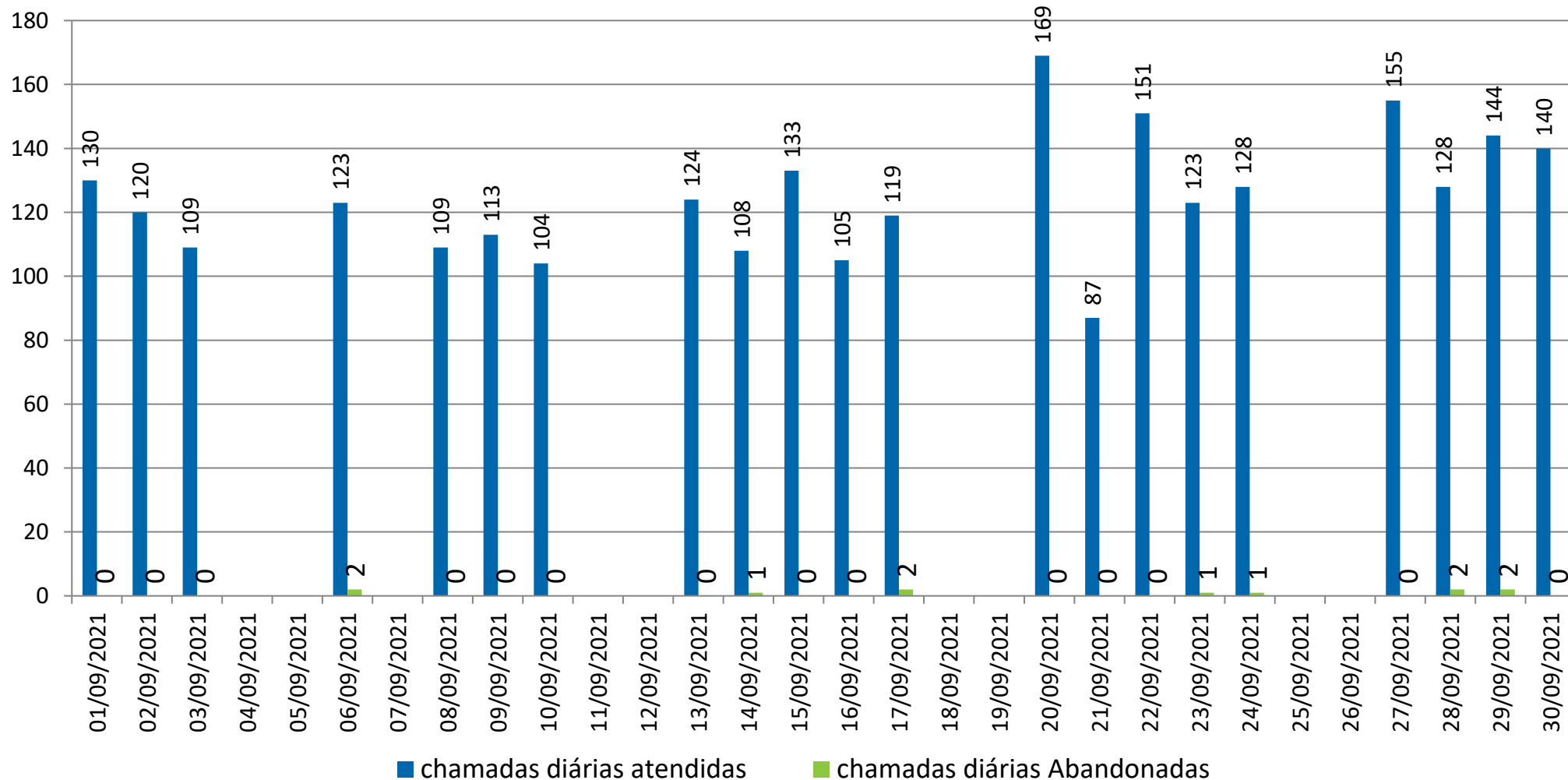
JULHO



## AGOSTO



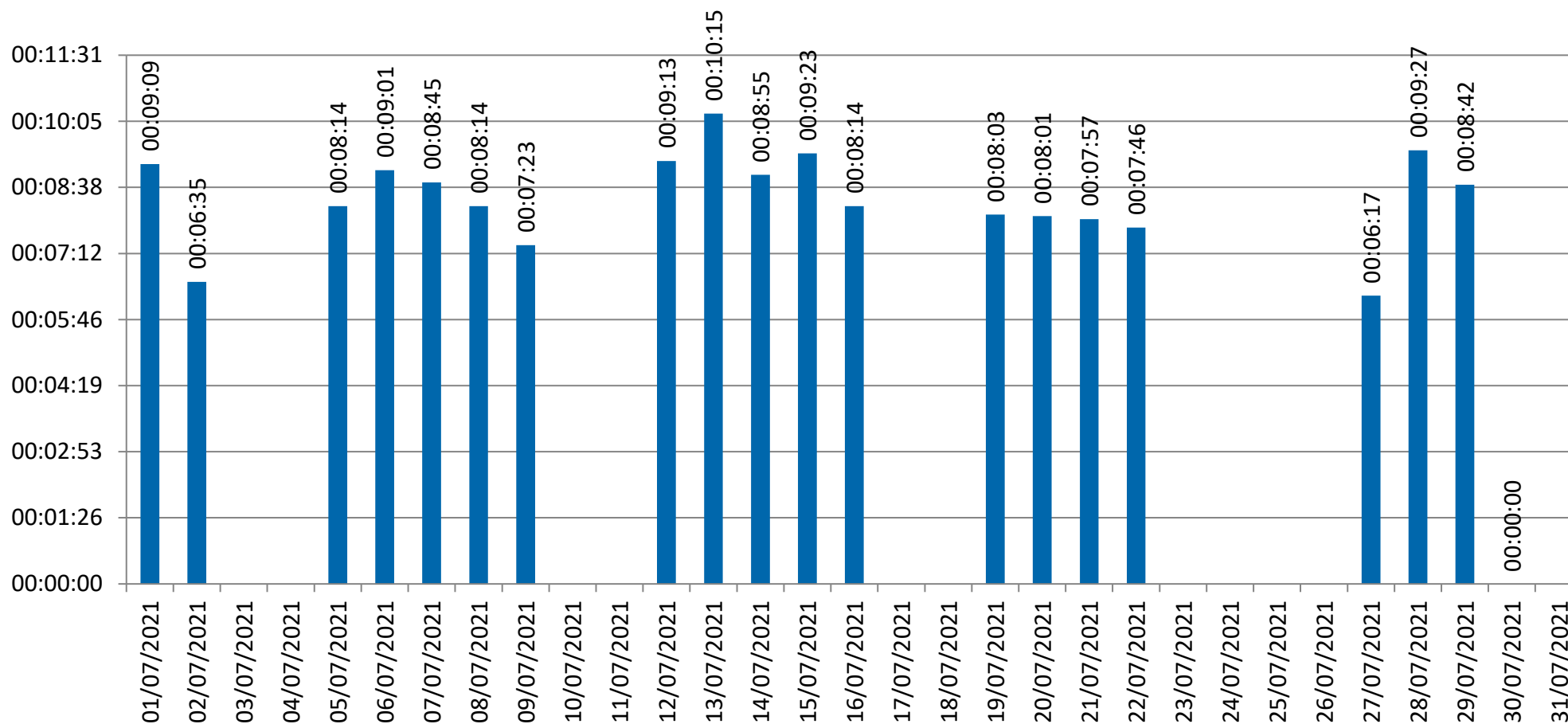
## SETEMBRO



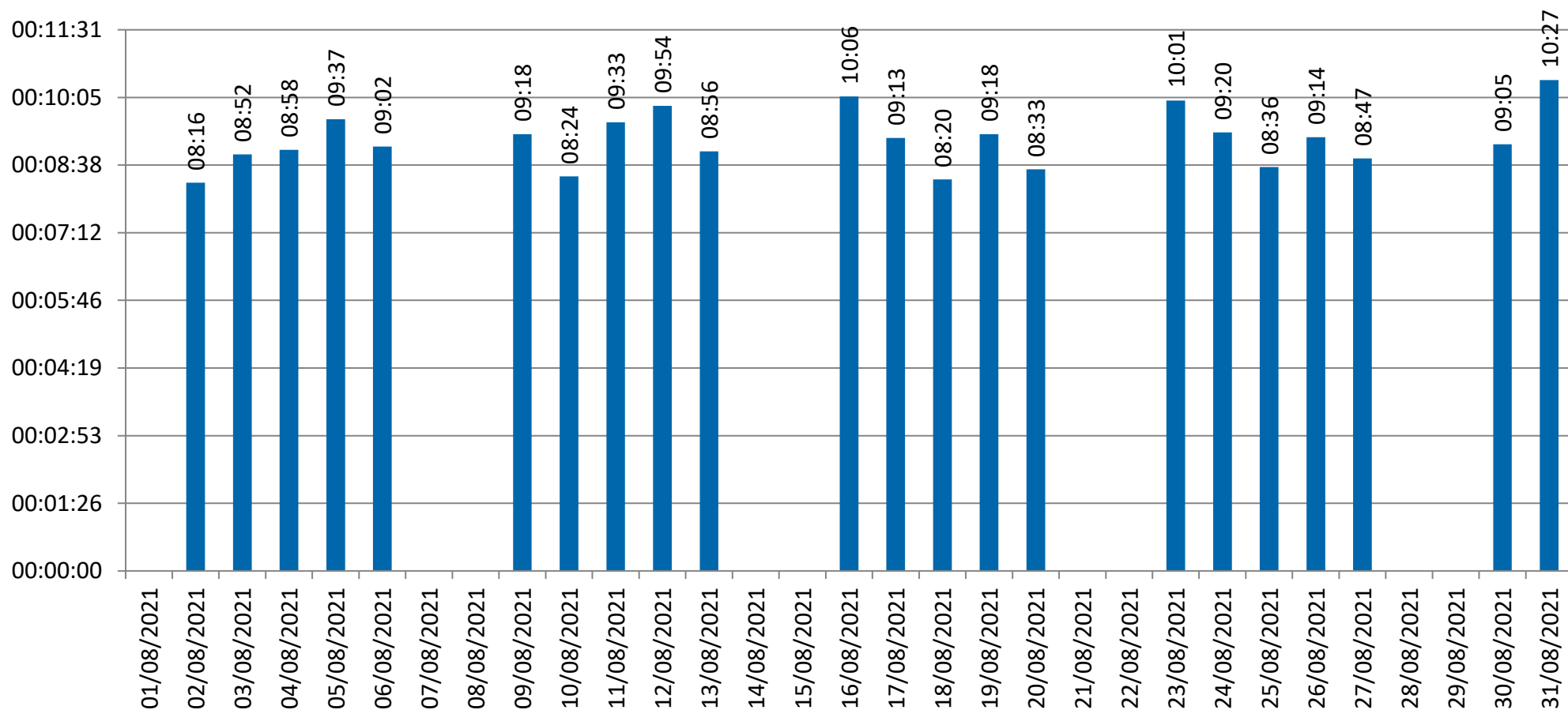


### Evolução do TMA por dia da Ouvidoria (0800-0316032)

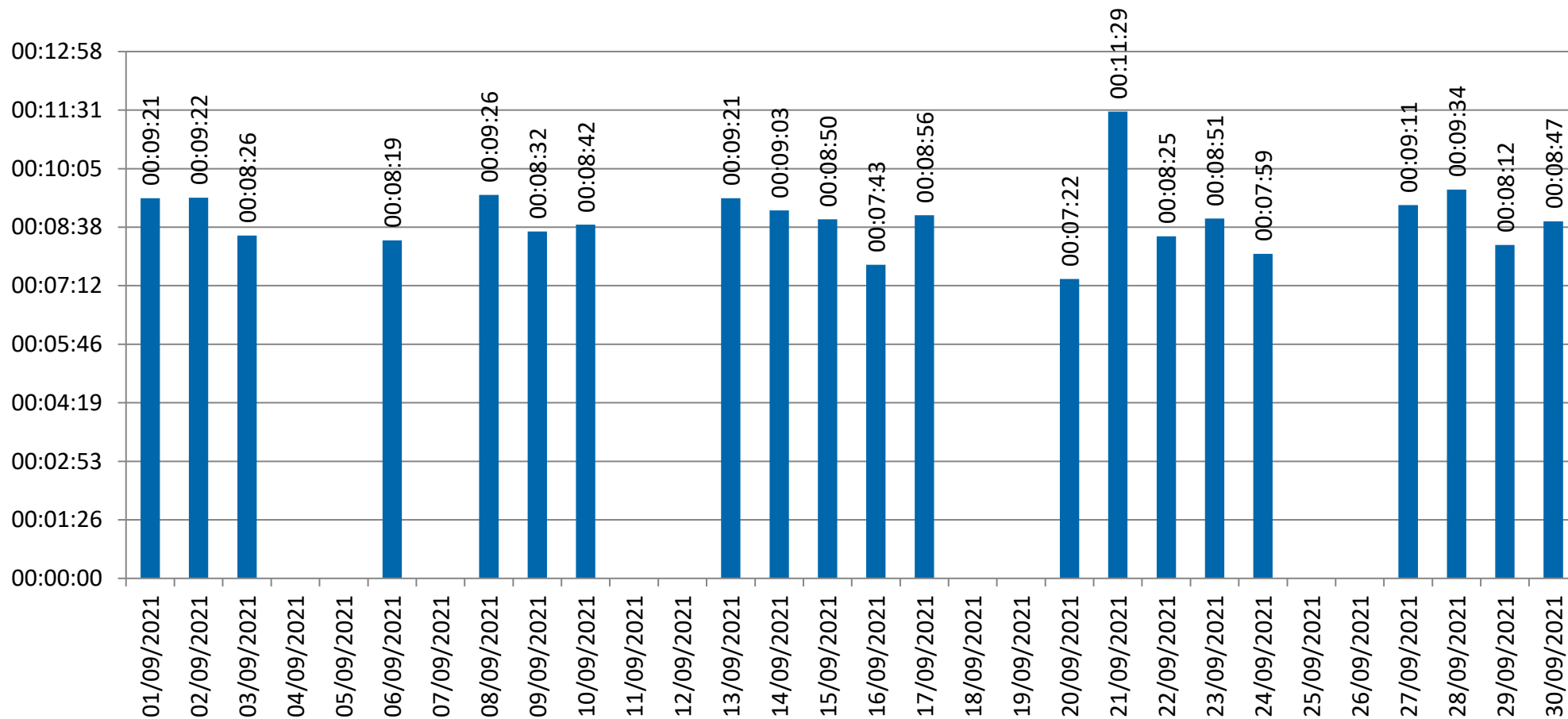
JULHO



# AGOSTO

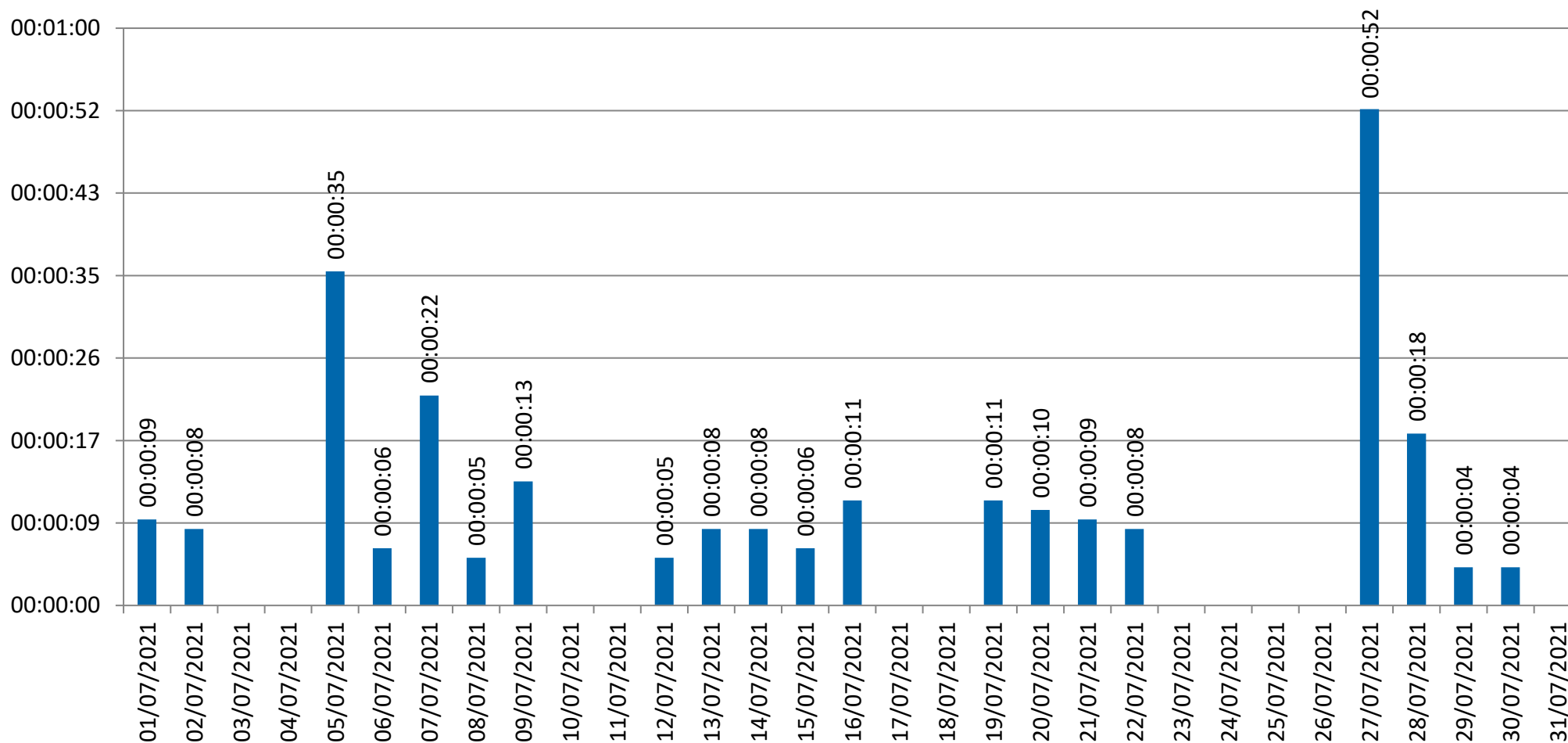


# SETEMBRO

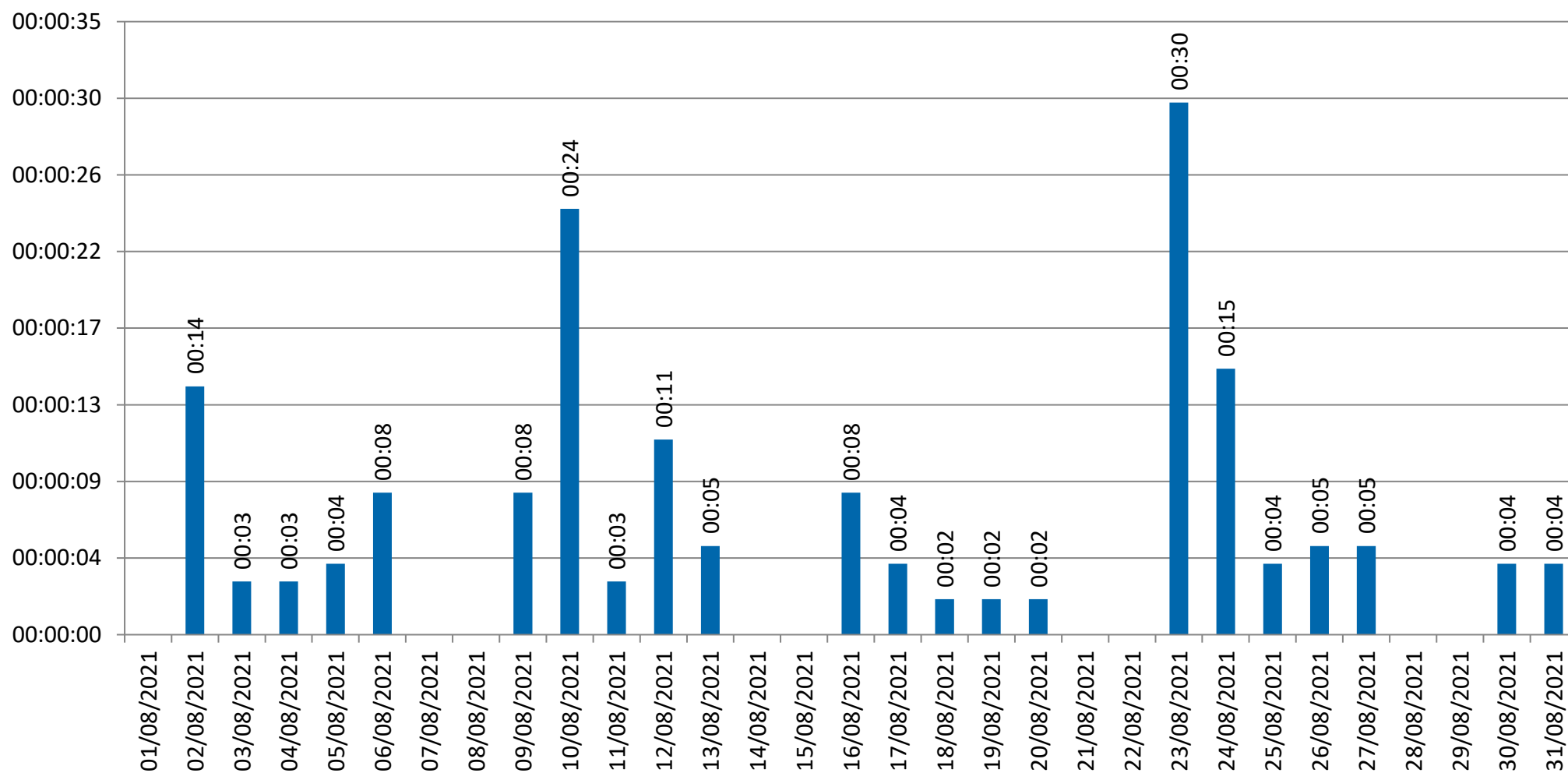


### Evolução do TME por dia da Ouvidoria (0800-0316032)

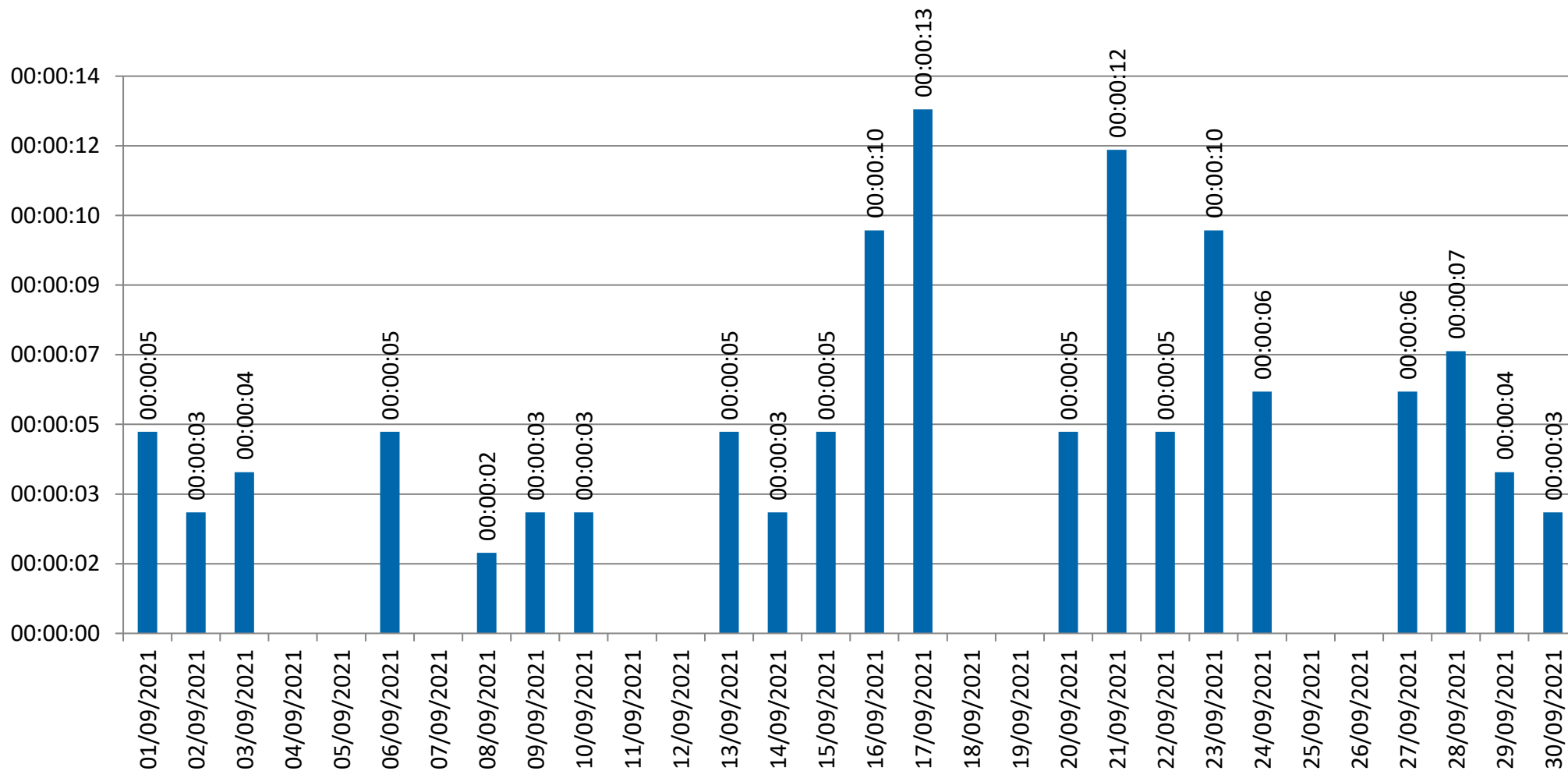
JULHO



## AGOSTO



## SETEMBRO



## Quantidade de Ordens de Serviços abertas pela Ouvidoria

### 3º Trimestre de 2021

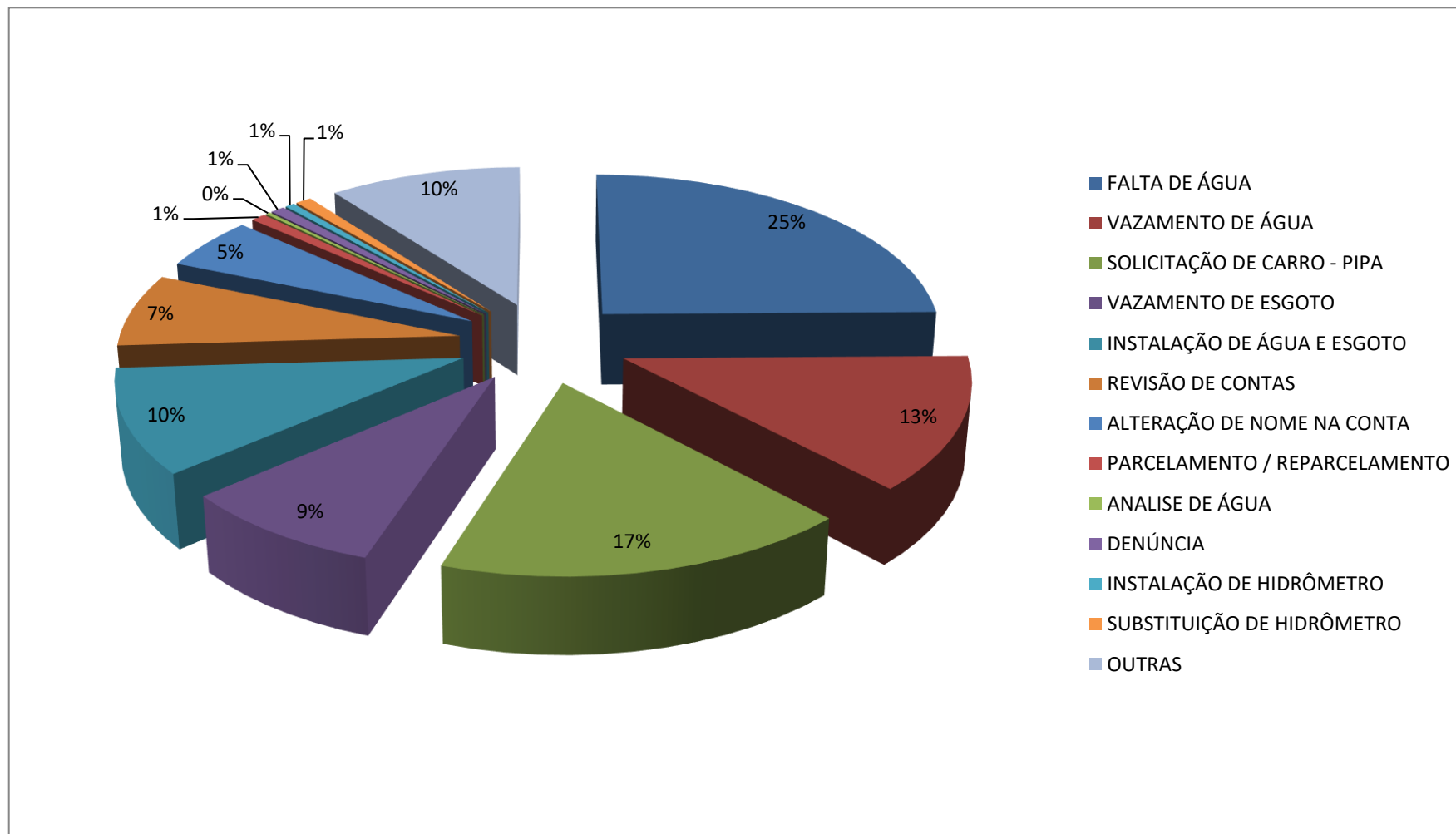
Assuntos	Julho	Agosto	Setembro	Total
A - Operação de Água	418	718	405	1541
B - Manutenção de Água	486	818	646	1950
C - Manutenção de Esgoto	176	219	191	586
D - Outros	168	136	130	434
E - Comercial	24	31	48	103
F – Denúncia	19	22	16	57
G - Setor Técnico	119	125	72	316
H - Laboratório de Micromedição	14	25	31	70
I - Análise de Água	8	4	4	16
<b>Total</b>	<b>1432</b>	<b>2098</b>	<b>1543</b>	<b>5073</b>

**Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie no Atendimento Telefônico da Ouvidoria (0800-0316032)**  
**3º Trimestre de 2021**

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	1480	1385	95	93,58	134,99
Manutenção	Água	Vazamento de Água	785	719	66	91,59	149,41
		Solicitação de Carro-pipa	1026	868	158	84,60	190,51
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	516	477	39	92,44	195,87
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		617	560	57	90,76	193,71
Comercial	Revisão de Contas		431	424	7	98,38	102,74
	Alteração de Nome na Conta		313	304	9	97,12	148,97
	Parcelamento / Reparcimento		48	48	0	100,00	59,50
Análise de Água			15	14	1	93,33	181,71
Denúncia			45	38	7	84,44	494,53
Laboratório de Micromedicação	Instalação de Hidrômetro		31	29	2	93,55	294,62
	Substituição de Hidrômetro		51	49	2	96,08	196,90
Outros			617	3059	42	98,65	31,60



### 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

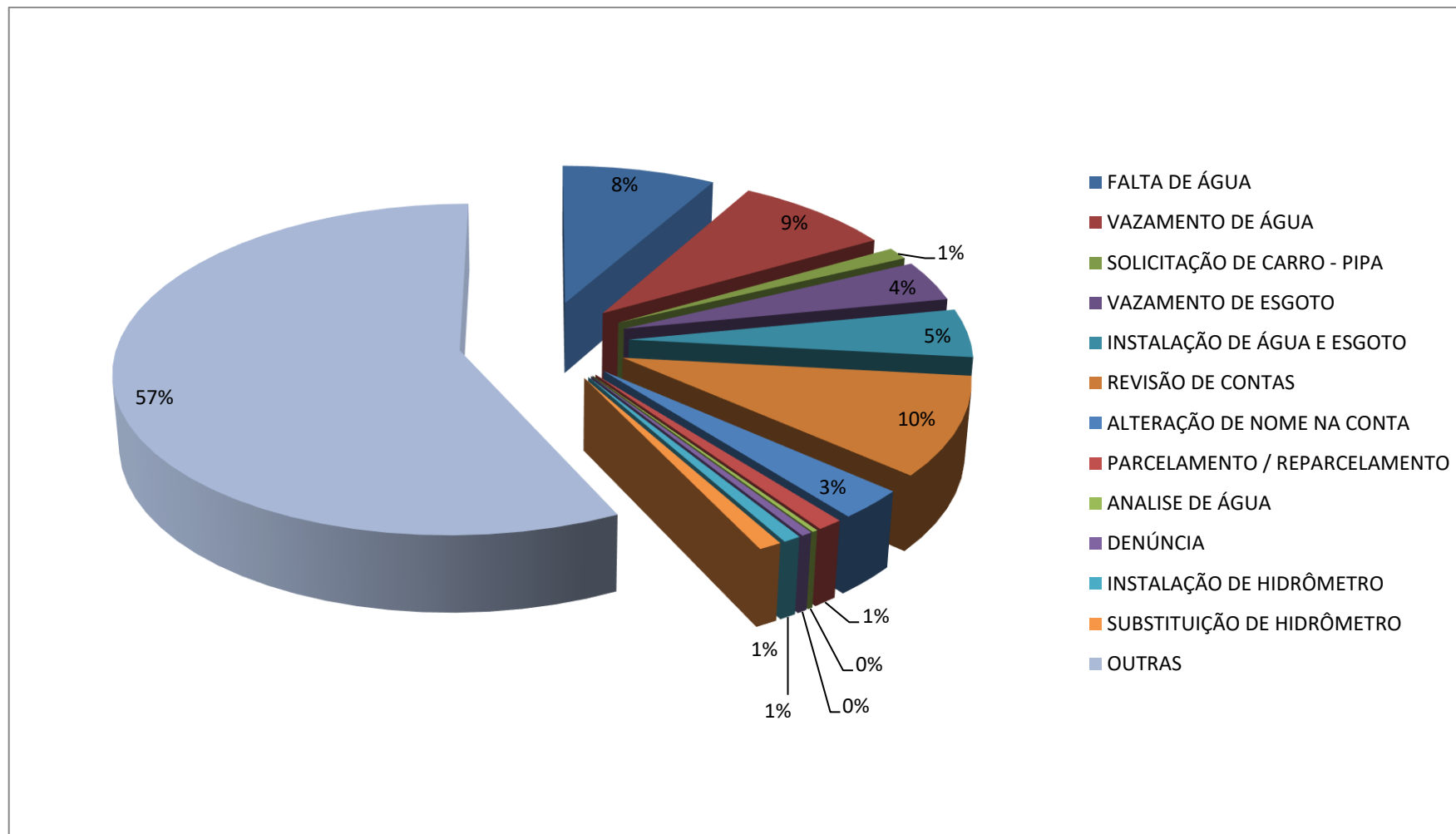


### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do E-mail da Ouvidoria Geral

3º Trimestre de 2021

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	145	141	4	97,24	94,64
Manutenção	Água	Vazamento de Água	149	142	7	95,30	162,76
		Solicitação de Carro-pipa	21	19	2	90,48	141,47
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	71	69	2	97,18	160,70
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	84	81	3	96,43	183,41
		Revisão de Contas	171	171	0	100,00	37,61
Comercial		Alteração de Nome na Conta	51	49	2	96,08	148,90
		Parcelamento / Reparcimento	19	19	0	100,00	49,26
Análise de Água			4	4	0	100,00	306,00
Denúncia			8	6	2	75,00	416,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	13	12	1	92,31	78,00
		Substituição de Hidrômetro	17	17	0	100,00	186,35
Outros			1006	1002	4	99,60	27,11

### 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.

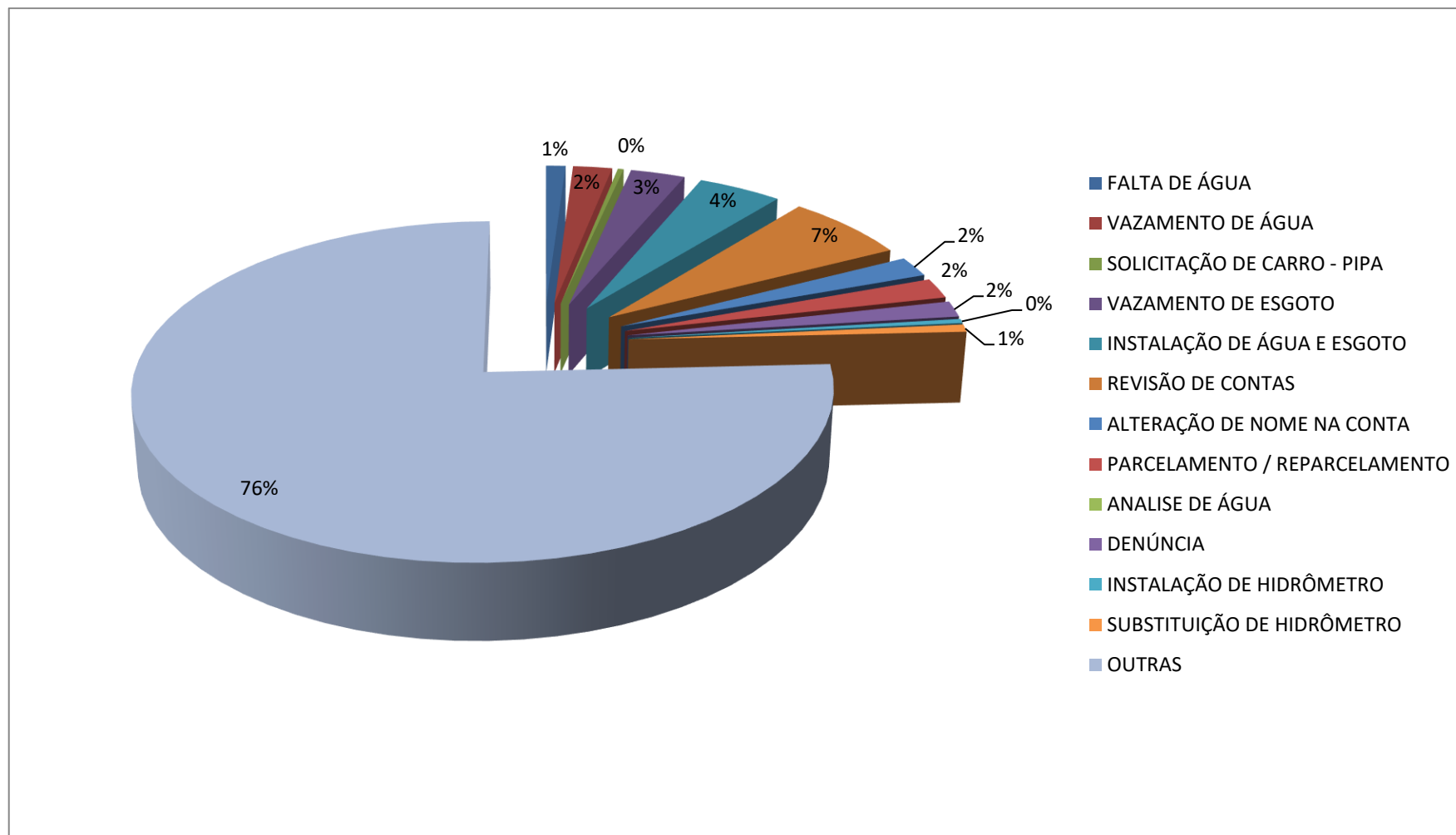


### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de Atendimento Pessoal no Prédio Sede

3º Trimestre de 2021

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	10	10	0	100,00	151,20
Manutenção	Água	Vazamento de Água	20	18	2	90,00	62,67
		Solicitação de Carro-pipa	3	3	0	100,00	272,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	28	28	0	100,00	246,86
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	43	42	1	97,67	57,71
		Revisão de Contas	63	62	1	98,41	120,00
Comercial		Alteração de Nome na Conta	19	17	2	89,47	19,76
		Parcelamento / Reparcamento	19	19	0	100,00	175,58
Análise de Água							
Denúncia			15	14	1	93,33	354,86
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	4	4	0	100,00	324,00
		Substituição de Hidrômetro	7	5	2	71,43	139,20
Outros			722	722	0	100,00	13,99

### 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.



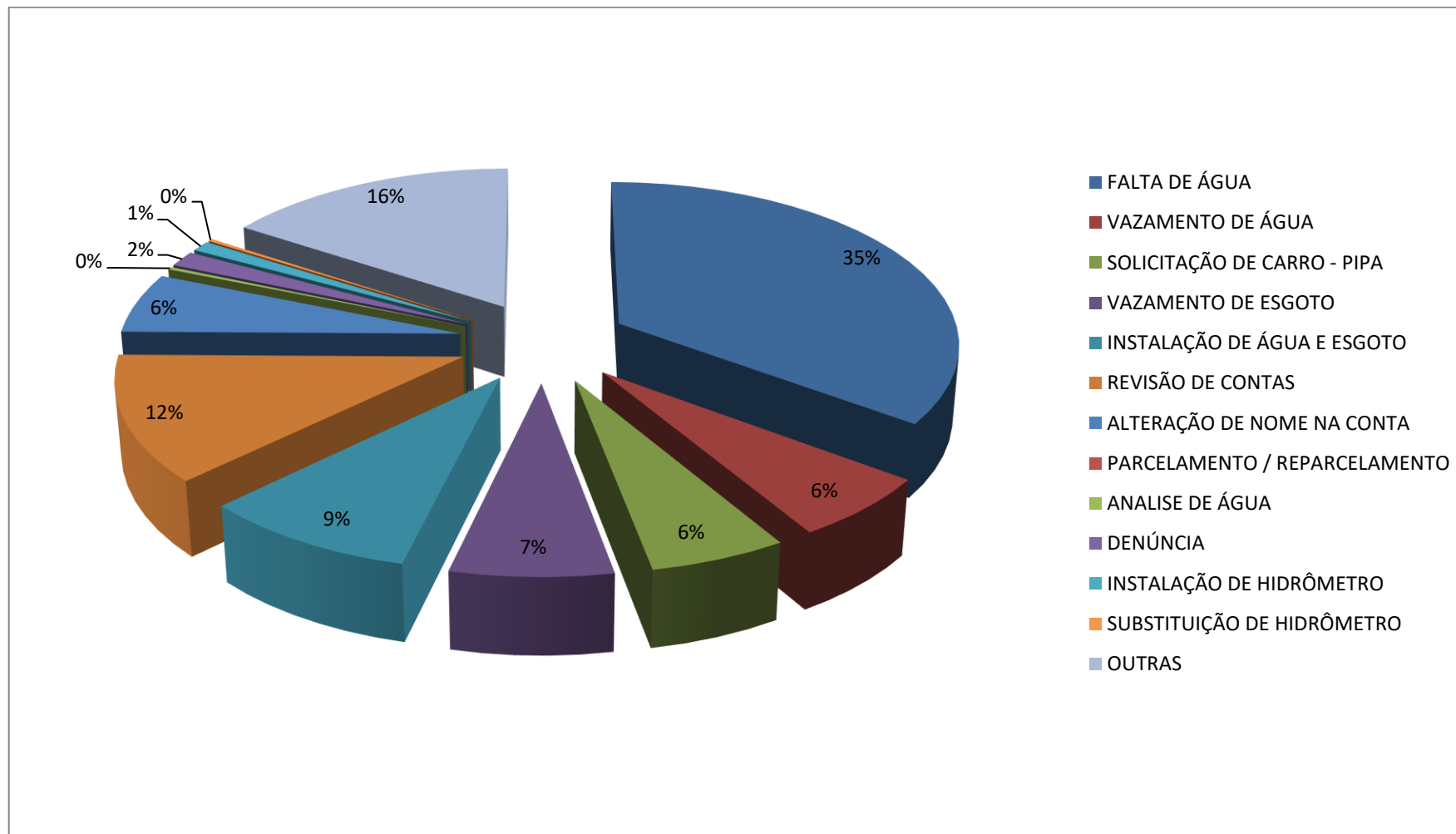


### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de AGENERSA

3º Trimestre de 2021

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	136	134	2	98,53	154,93
Manutenção	Água	Vazamento de Água	24	24	0	100,00	196,00
		Solicitação de Carro-pipa	22	20	2	90,91	169,20
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	26	25	1	96,15	119,04
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	35	34	1	97,14	279,53
		Revisão de Contas	48	48	0	100,00	337,00
Comercial		Alteração de Nome na Conta	23	23	0	100,00	243,13
		Parcelamento / Reparcimento					
Análise de Água			1	1	0	100,00	0,00
Denúncia			6	6	0	100,00	216,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	4	4	0	100,00	432,00
		Substituição de Hidrômetro	1	1	0	100,00	192,00
Outros			61	60	1	98,36	287,20

### 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