

RELATÓRIO

ATENDIMENTO OUVIDORIA

- 4º 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
SAC ATENDIMENTO 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;.....	29
- Câmara dos Deputados RJ: Ofícios da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro;	31
- Câmara de Vereadores: Ofícios da Câmara Municipal do Rio de Janeiro;.....	32
- SUBDEC: Ofícios da Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil, da Secretaria Municipal de Ordem Pública, da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro;	33
- Rd (Registro de Documento): Documentos protocolizados diretamente no Protocolo Geral da Companhia;.....	35
- Carta s/n: Documentos entregues via Correios	36
- Telegrama: Documentos entregues via Correios;.....	37

4 - Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro - MPERJ (ouvidoriampelj@cedae.com.br);.....	38
5 - Consumidor.gov (https://www.consumidor.gov.br)	41
6 - Fala.BR (Governo da União - https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f)	44
7 - NINA (www.cedae.com.br)	47
8 - Reclame Aqui (www.reclameaqui.com.br)	50
9 - Disque Denúncia	53
10 - Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ – CODECON	56
11 - Alô-ALERJ.....	59
OUVIDORIA ATENDIMENTO DE SEGUNDA INSTÂNCIA	61
1 - Atendimento Telefônico Ouvidoria (0800-0316032).....	62
2 - E-mail (ouvidoriageral@cedae.com.br)	75
3 - Atendimento Pessoal no prédio sede	78
4 - AGENERSA (cedae.agenersa@cedae.com.br).....	81

APRESENTAÇÃO

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

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

Canais de atendimento de Acesso à Informação - Ouvidoria:

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

Canais de entrada de demandas de primeira instância:

- 1 - Atendimento Telefônico SAC (0800-2821195);
- 2 - Fale com a CEDAE (www.cedae.com.br);
- 3 - Documentos Físicos
 - Autos de infração da PMRJ
 - Editais da Prefeitura do RJ
 - Câmara dos Deputados RJ
 - Câmara de Vereadores
 - SUBDEC
 - Rd (Registro de Documento)
 - Carta s/nº
 - Telegrama

- 4 - Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro - MPERJ (ouvidoriampelj@cedae.com.br);
- 5 - 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

4º Trimestre de 2021

- Canais de entrada de demandas de primeira instância - SAC:

Natureza	Total	Não Atendido	Atendido	% Atendimento
Solicitação	60.971	6.073	54.898	90,04
Informação	75.420	0	75.420	100,00
Reclamação	22.038	2.774	19.264	87,41
Denúncia	869	149	720	82,85
Elogio	101	0	101	100,00
Sugestão	48	0	48	100,00
Trote / Engano / Ligação Muda	8.897	0	8.897	100,00
Total	168.344	8.996	15.9348	94,66

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

Natureza	Total	Não Atendido	Atendido	% Atendimento
Solicitação	1.863	98	1.765	94,74
Informação	1.849	0	1.849	100,00
Reclamação	3.888	328	3.560	91,56
Denúncia	42	7	35	83,33
Elogio	4	0	4	100,00
Sugestão	11	0	11	100,00
Trote / Engano / Ligação Muda	485	0	485	100,00
Total	8.142	433	7.709	94,68

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS POR ESPÉCIE – GERAL

4º 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	Falta de Água	28.238	26.024	2.214	92,16	129,35
Manutenção	Água	Vazamento de Água	13.574	12.813	761	94,39	116,18
		Solicitação de Carro-pipa	8.353	6.953	1.400	83,24	253,15
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	7.592	7.010	582	92,33	65,21
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		3.780	3.709	71	98,12	30,80
Comercial	Revisão de Contas		6.526	6.050	476	92,71	41,53
	Alteração de Nome na Conta		8.892	8.176	716	91,95	31,55
	Parcelamento / Reparcimento		5.464	5.071	393	92,81	5,23
Análise de Água			199	127	72	63,82	87,12
Denúncia			759	617	142	81,29	217,67
Laboratório de Micromedicação	Instalação de Hidrômetro		331	323	8	97,58	33,51
	Substituição de Hidrômetro		548	522	26	95,26	84,51
Outros			84.088	81.953	2.135	97,46	9,72

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	988	927	61	93,83	170,67
Manutenção	Água	Vazamento de Água	411	399	12	97,08	185,74
		Solicitação de Carro-pipa	540	495	45	91,67	326,25
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	351	327	24	93,16	102,31
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		411	384	27	93,43	173,88
	Revisão de Contas		623	569	54	91,33	65,88
Comercial	Alteração de Nome na Conta		373	312	61	83,65	150,85
	Parcelamento / Reparcimento		115	107	8	93,04	45,53
Análise de Água			13	12	1	92,31	184,00
Denúncia			31	24	7	77,42	141,00
Laboratório de Micromedicação	Instalação de Hidrômetro		42	39	3	92,86	164,31
	Substituição de Hidrômetro		49	47	2	95,92	164,94
Outros			4.195	4.067	128	96,95	25,04

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	
Pedidos de acesso à informação	58
Recursos de primeira instância	24
Recursos de segunda instância	19
Recursos de terceira instância (CGE-RJ)	10
Atendidas	
Demandas atendidas	38
Demandas que não cumpriram requisitos legais	16
Pendentes	
Demandas em andamento	4
% de demandas	
Acesso negado – s/ requisitos	28
Acesso concedido	66
Demandas em andamento	7

SAC
Atendimento de Primeira Instância

1 - Atendimento Telefônico SAC (0800-2821195);

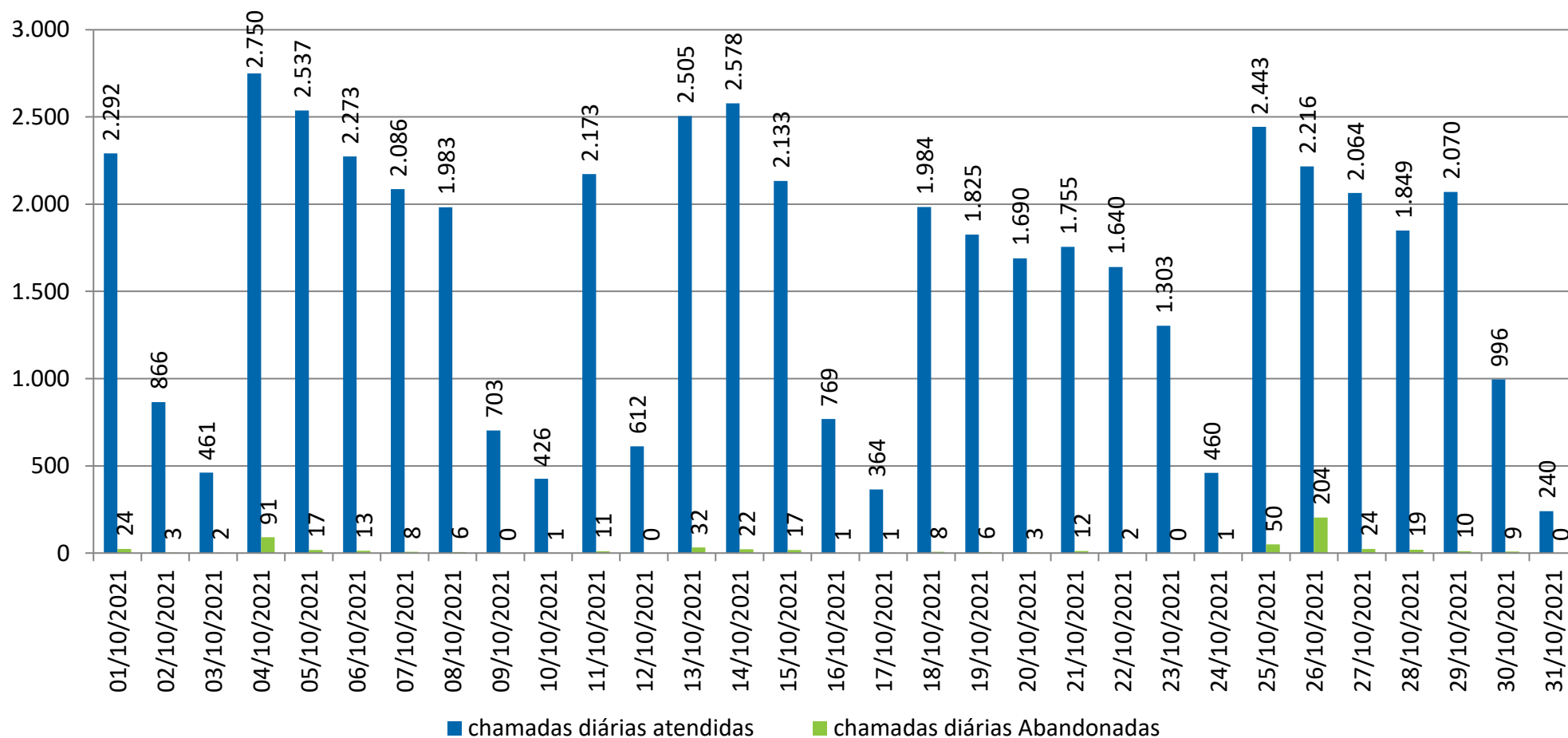
Atendimento realizado através do n.º 0800 2821195, 24hs, todos os dias.



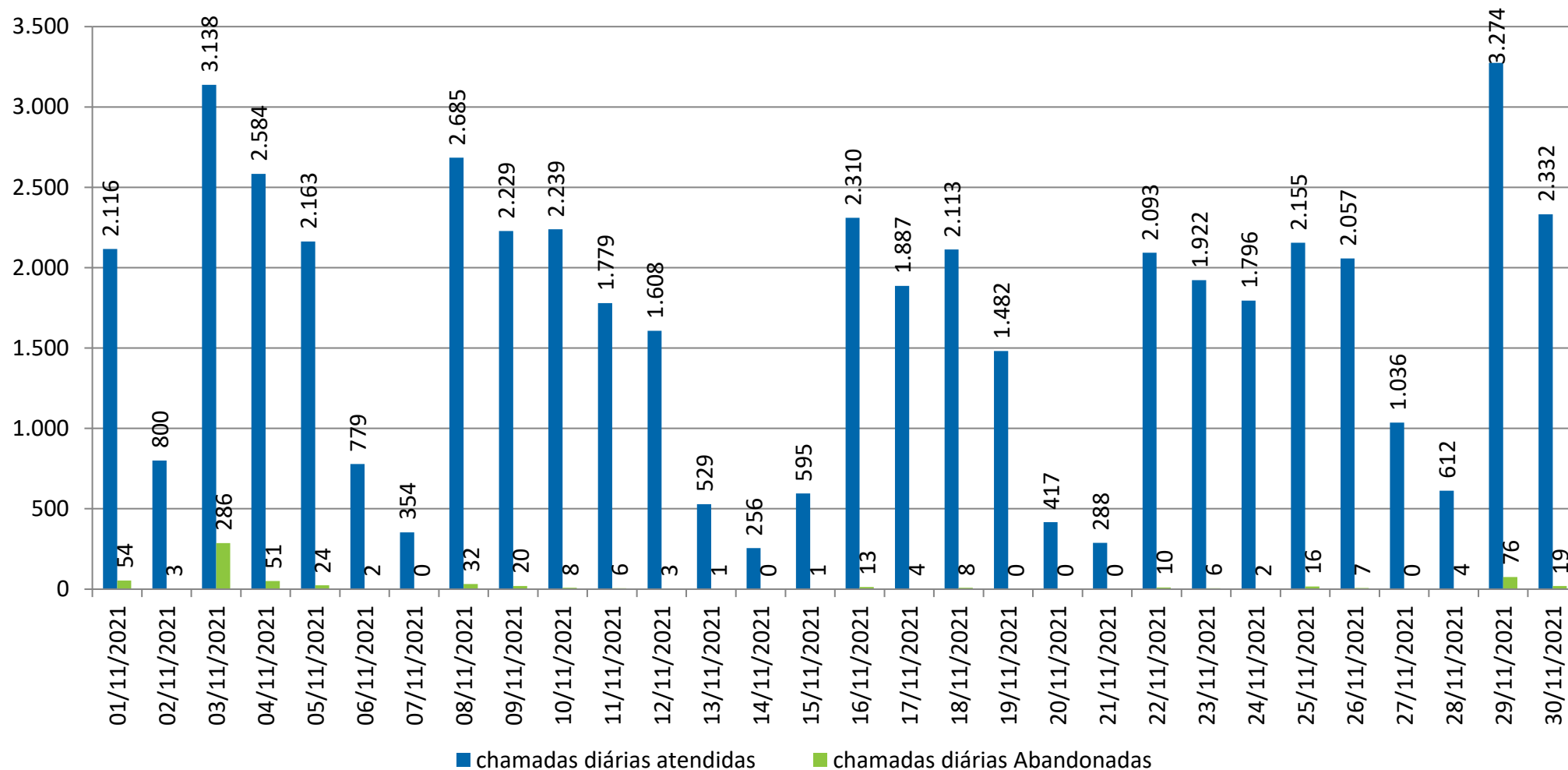
Sistema de Telefonia									
Informações de Performance / Nível de Serviço									
Meses	Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
		Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
Outubro	50.643	50.046	89,65%	98,82	597	1,18	00:01:48	00:07:17	112,83
Novembro	50.284	49.628	90,63	98,70	656	1,30	00:01:46	00:07:03	105,49
Dezembro	43.983	43.750	96,79%	99,47	233	0,53%	00:01:36	00:06:50	105,33

Quantidade de chamadas diárias atendidas / Abandonadas no SAC

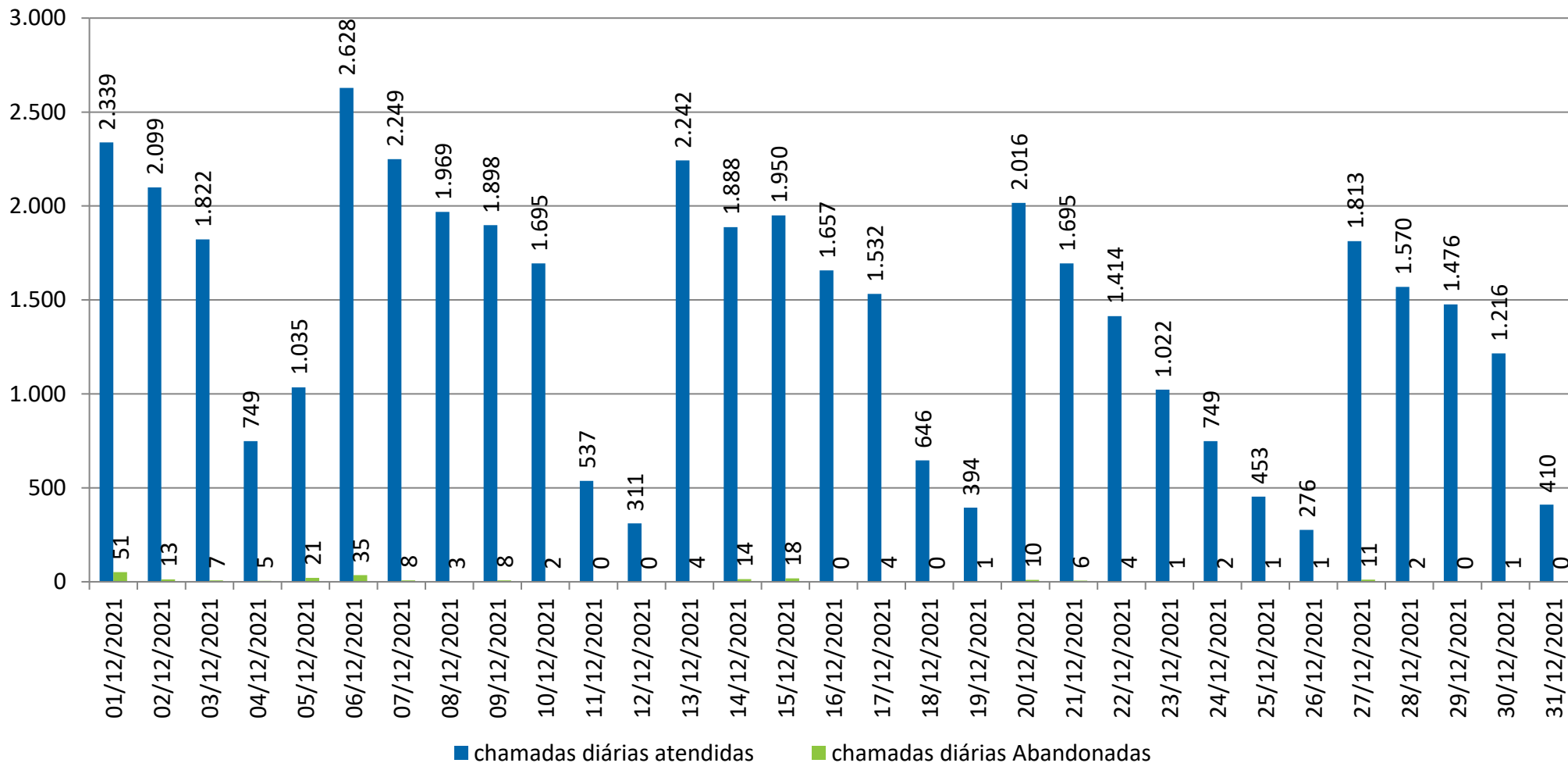
OUTUBRO



NOVEMBRO

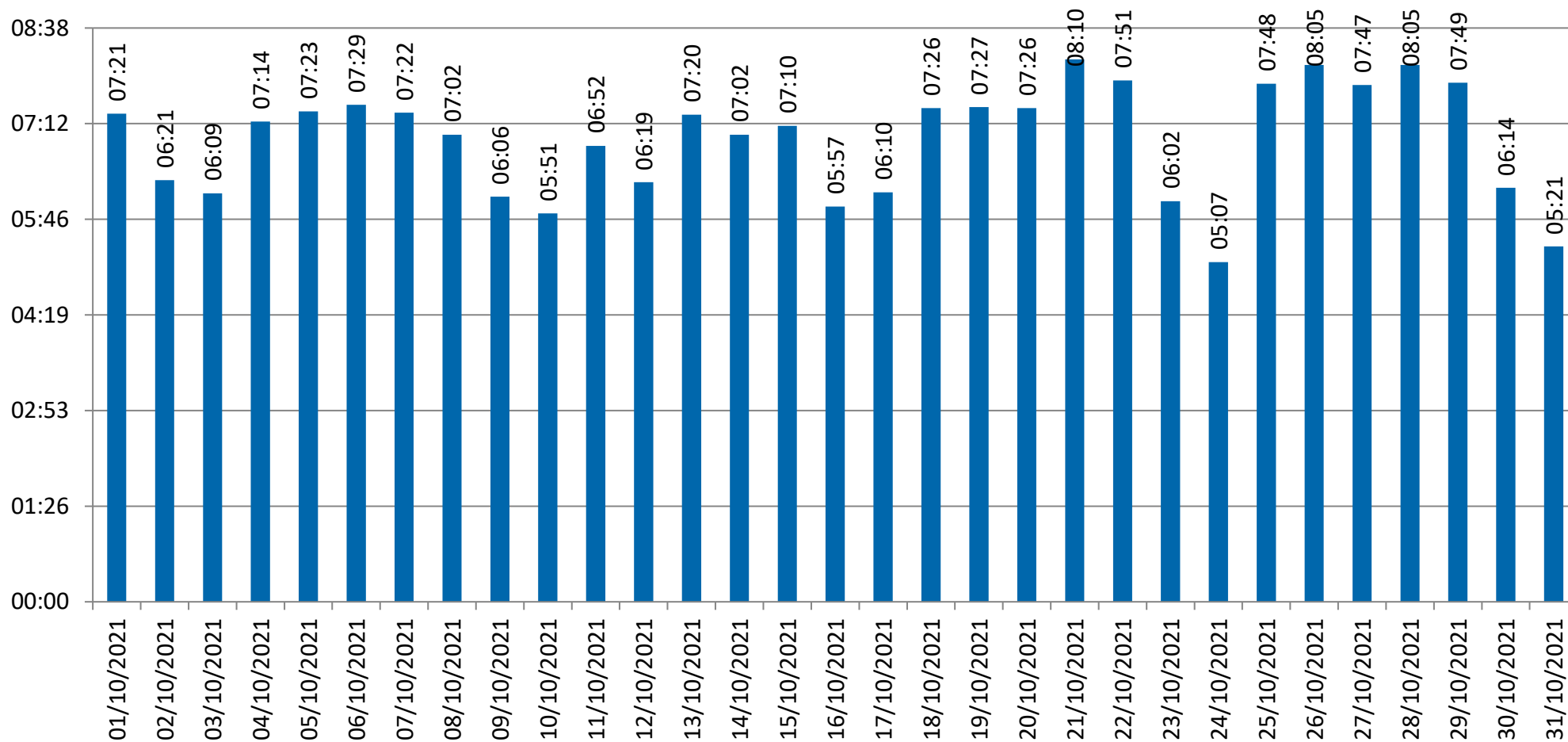


DEZEMBRO

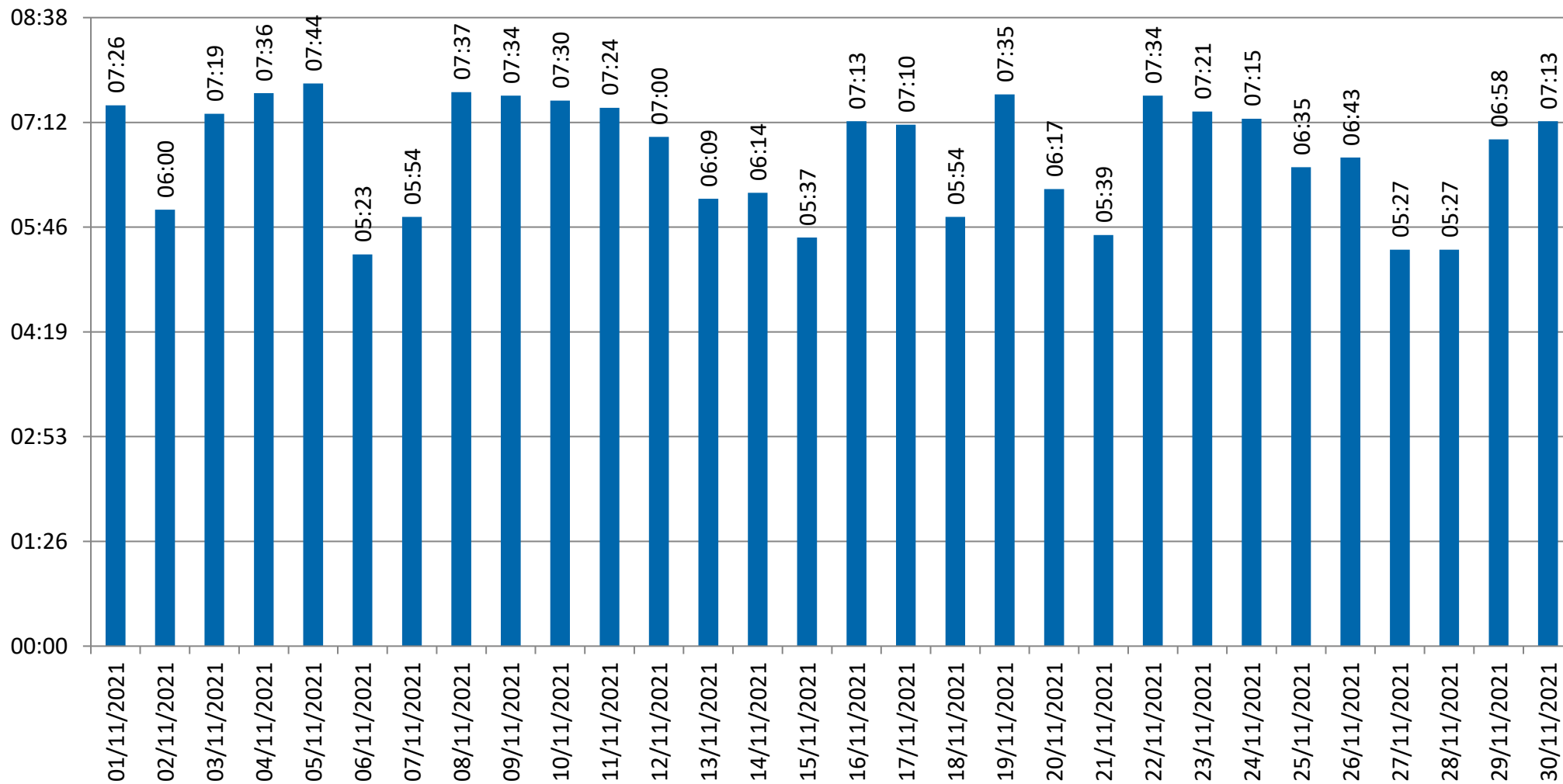


Evolução do TMA por dia do SAC (0800-2821195)

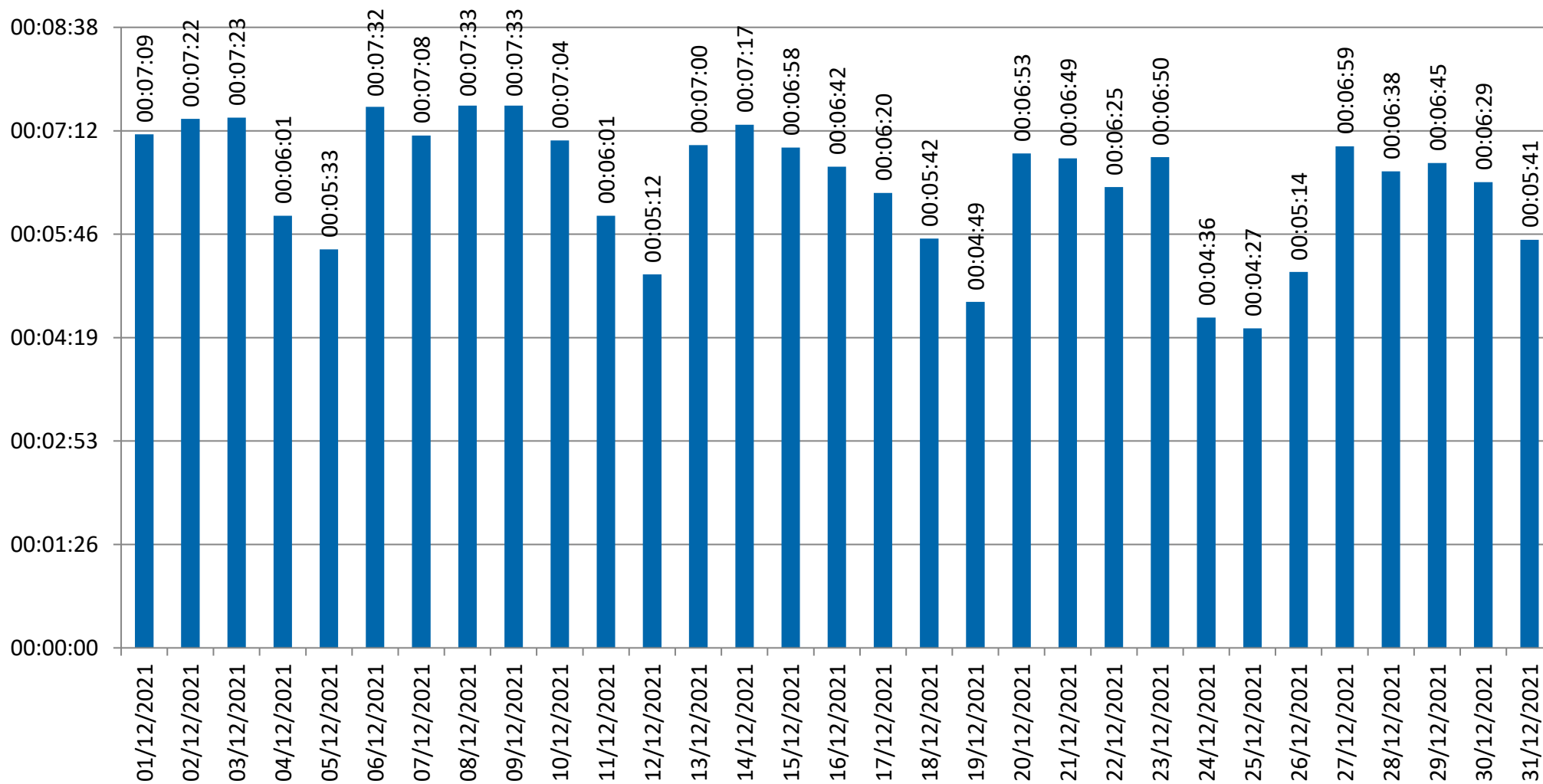
OUTUBRO



NOVEMBRO

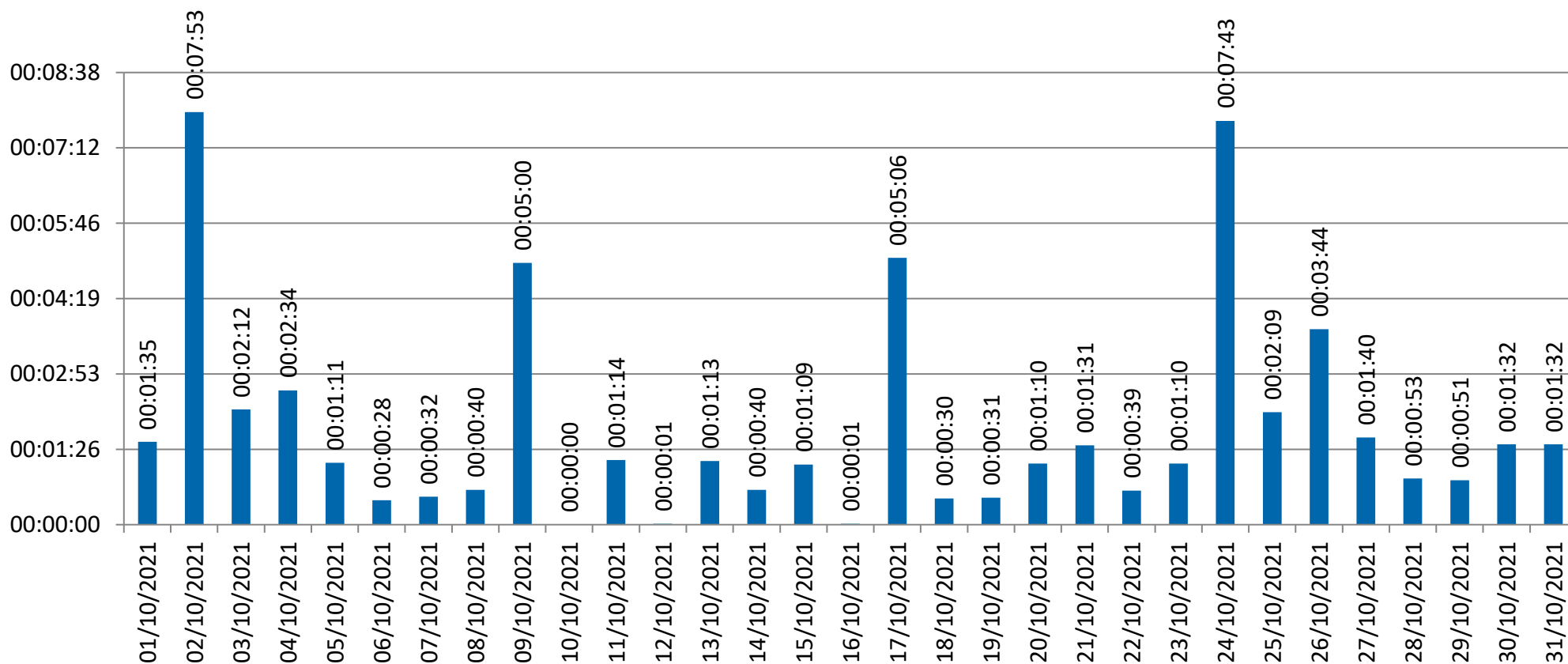


DEZEMBRO

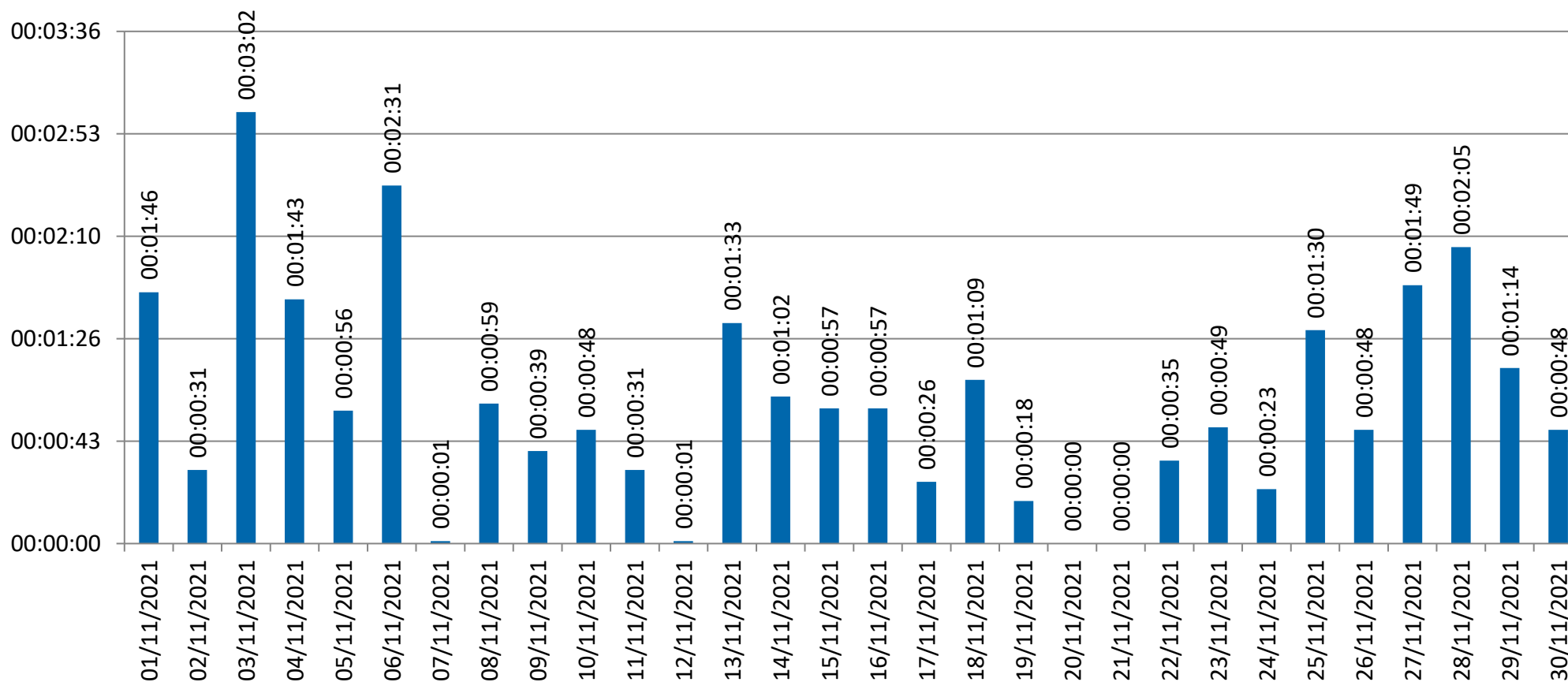


Evolução do TME por dia do SAC (0800-2821195)

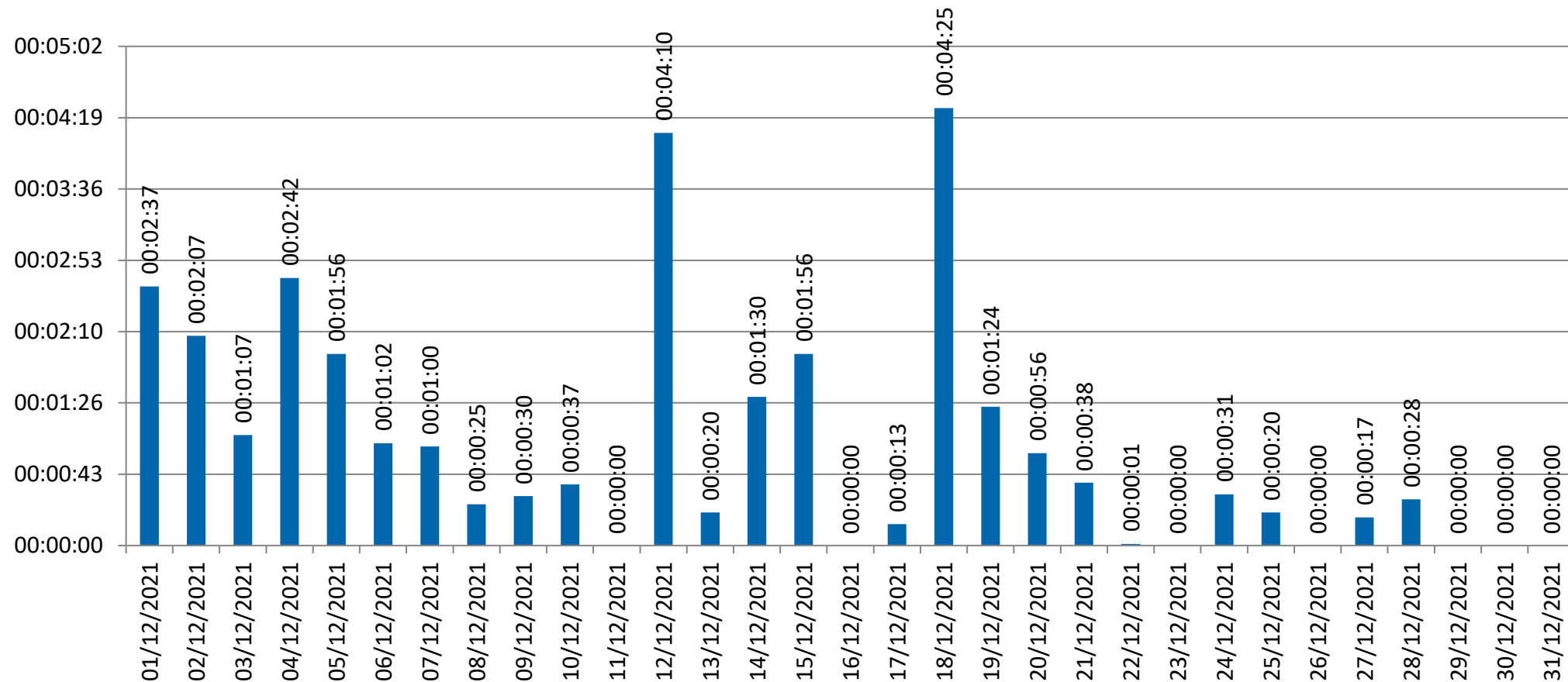
OUTUBRO



NOVEMBRO



DEZEMBRO



Quantidade de Ordens de Serviços abertas pelo SAC

4º Trimestre de 2021

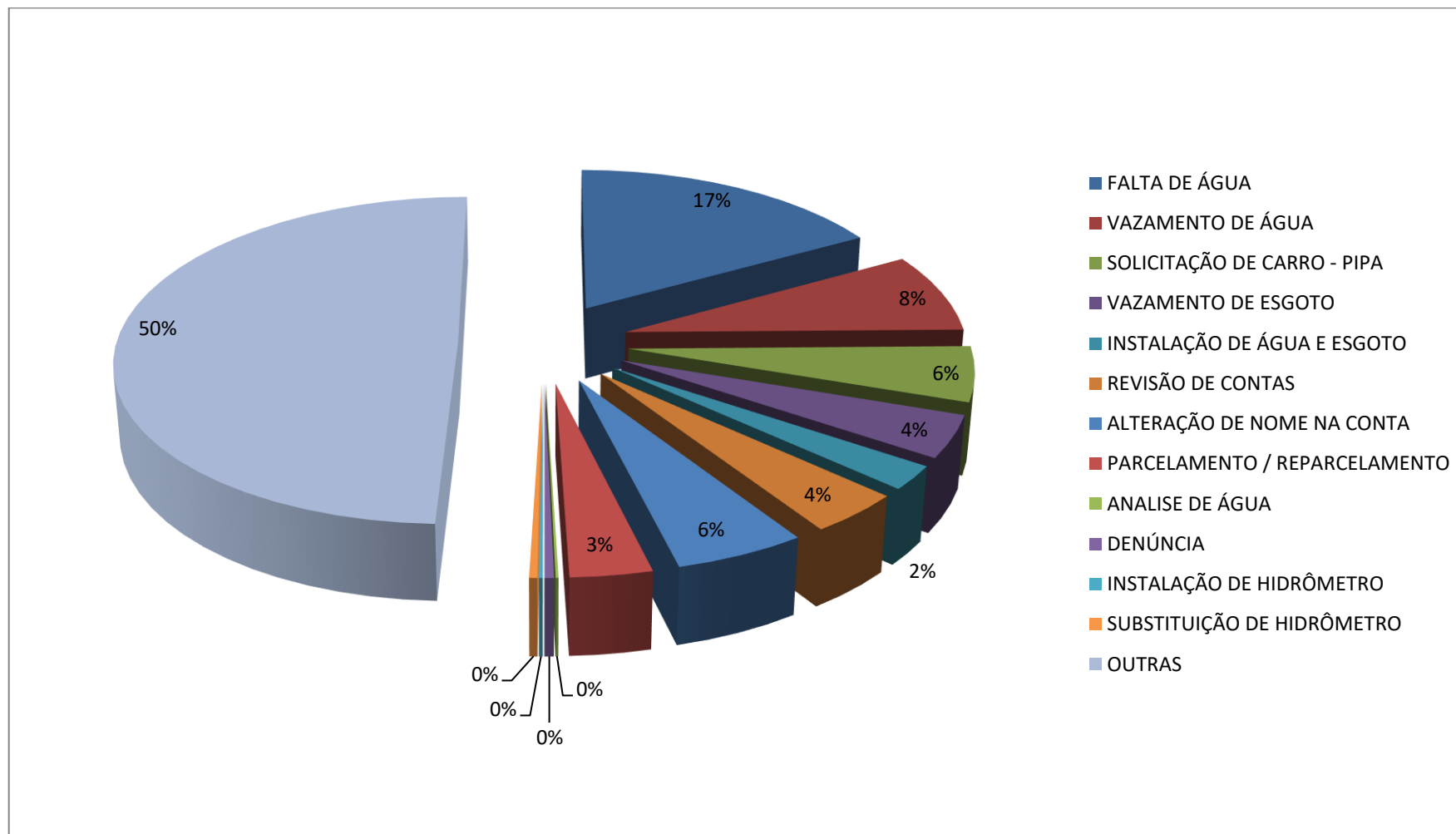
Assuntos	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
A - Operação de Água	8.529	3.709	5.293	17.531
B - Manutenção de Água	10.120	3.716	3.923	17.759
C - Manutenção de Esgoto	3.586	517	602	4.705
D - Outros	3.027	1.034	2.507	6.568
E - Comercial	1.235	980	1.039	3.254
F – Denúncia	343	78	47	468
G - Setor Técnico	221	86	93	400
H - Laboratório de Micromedição	138	38	43	219
I - Análise de Água	39	37	80	156
Total	27.238	10.195	13.627	51.060

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de Atendimento Telefônico SAC

4º Trimestre de 2021

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	26.163	24.093	2.070	92,09	128,19
Manutenção	Água	Vazamento de Água	12.042	11.379	663	94,49	116,37
		Solicitação de Carro-pipa	8.335	6.936	1.399	83,22	253,11
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	6.417	5.930	487	92,41	59,74
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		3.636	3.565	71	98,05	30,95
Comercial	Revisão de Contas		6.180	5.741	439	92,90	41,78
	Alteração de Nome na Conta		8.418	7.725	693	91,77	32,66
	Parcelamento / Reparcimento		5.235	4.866	369	92,95	5,26
Análise de Água			182	115	67	63,19	82,23
Denúncia			590	478	112	81,02	180,25
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro		240	232	8	96,67	44,38
	Substituição de Hidrômetro		511	485	26	94,91	90,71
Outros			76.419	74.413	2.006	97,37	9,27

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.



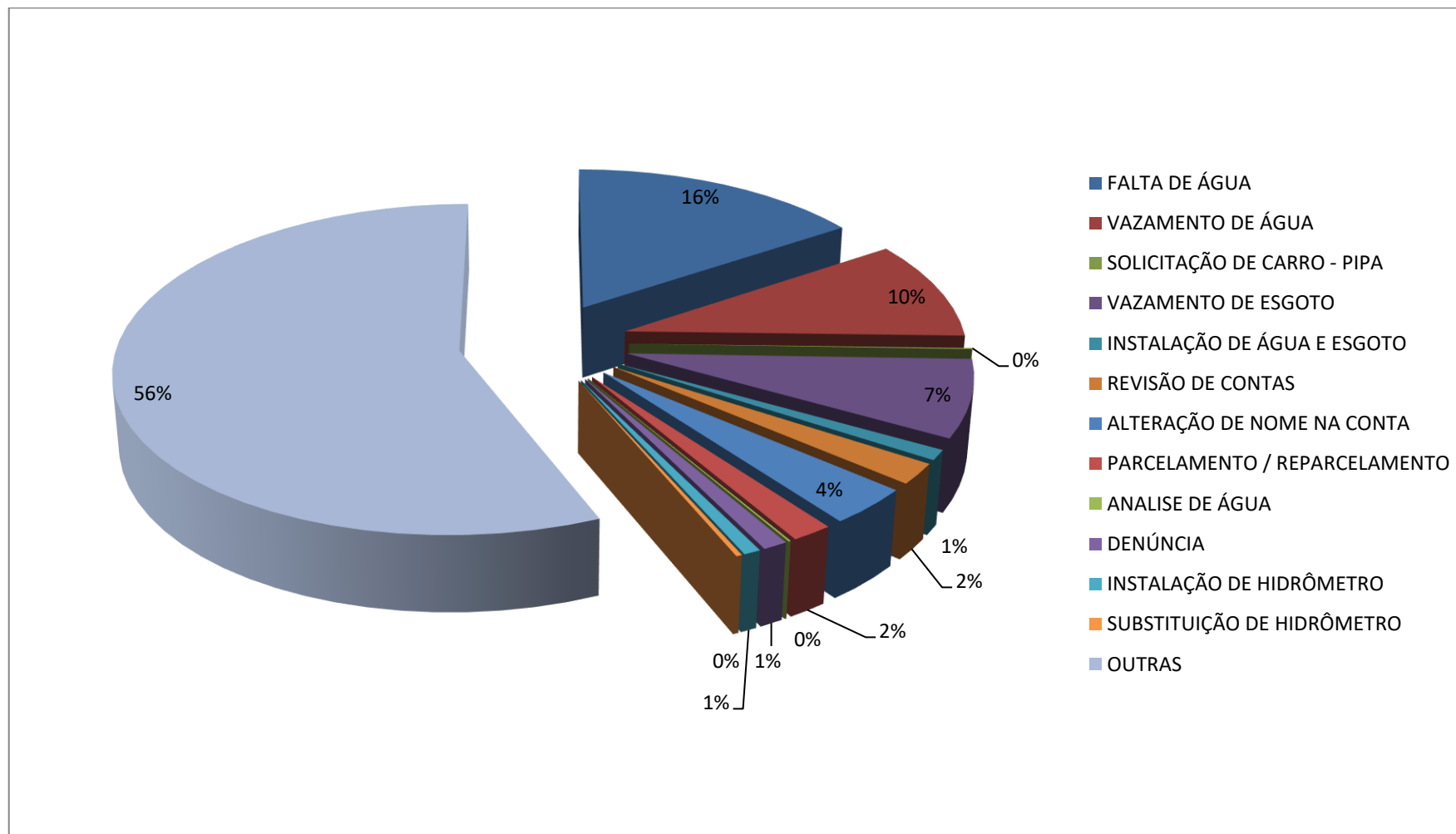
The screenshot shows the CEDAE website interface. At the top left is the CEDAE logo. The navigation menu includes: Home, Investidores, Ouvidoria, Licitações, Transparência, and social media icons for Instagram, Twitter, Facebook, and LinkedIn. A secondary menu lists: A CEDAE, SERVIÇOS AO CLIENTE, APRENDA COM A CEDAE, PROGRAMAS E PROJETOS, and COMUNICAÇÃO. The main content area features a large blue banner with the text "Qualidade da Água" and "Veja os Relatórios". On the right, a "Painel de Serviços" (Services Panel) contains several icons and labels: "Segunda via de conta" (Second copy of bill), "Últimas contas" (Last bills), "Nada Consta" (Nothing shows up), "Falta de água" (Water outage), "Vazamento de água" (Water leak), "Vazamento de esgoto" (Sewer leak), "Parcelamento na Pandemia" (Installment during pandemic), "Religação de água" (Water reconnection), and "Chat online" (Online chat).

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Fale com a CEDAE

4º Trimestre de 2021

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	1.958	.1821	137	93,00	144,18
Manutenção	Água	Vazamento de Água	1.215	1.121	94	92,26	116,30
		Solicitação de Carro-pipa	14	13	1	92,86	190,15
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	949	855	94	90,09	93,95
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	125	125	0	100,00	0,00
		Revisão de Contas	254	225	29	88,58	21,12
Comercial		Alteração de Nome na Conta	450	431	19	95,78	2,56
		Parcelamento / Reparcimento	217	194	23	89,40	2,60
Análise de Água			12	7	5	58,33	72,00
Denúncia			129	103	26	79,84	355,57
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	89	89	0	100,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	31	31	0	100,00	0,00
Outros			7.038	6.973	65	99,08	3,99

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

4º Trimestre de 2021

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

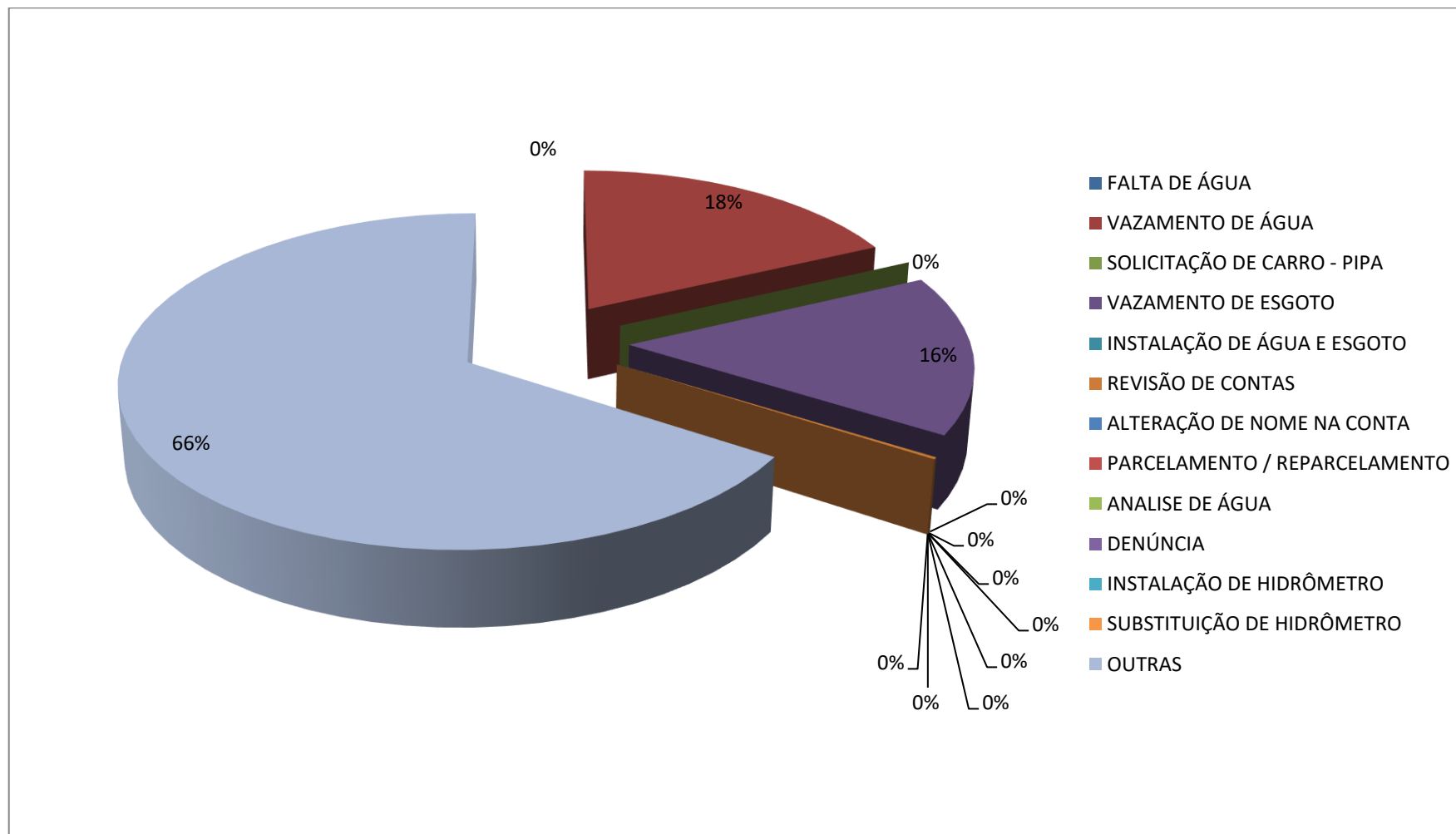
- Editais da Prefeitura do RJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;

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	0	0	0,00	0,00	
Manutenção	Água	Vazamento de Água	91	90	1	98,90	101,60
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	79	79	0	100,00	128,51
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		0	0	0	0,00	0,00
Comercial	Revisão de Contas		1	0	1	0,00	0,00
	Alteração de Nome na Conta		0	0	0	0,00	0,00
	Parcelamento / Reparcamento		0	0	0	0,00	0,00
Análise de Água		0	0	0	0,00	0,00	
Denúncia		0	0	0	0,00	0,00	
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro		0	0	0	0,00	0,00
	Substituição de Hidrômetro		0	0	0	0,00	0,00
Outros		332	282	50	84,94	208,85	

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE EDITAIS DA PREFEITURA DO RJ



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

4º 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	0	0	0,00	0,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	0	0	0,00	0,00
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	0	0	0,00	0,00
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		0	0	0,00	0,00
	Revisão de Contas		0	0	0,00	0,00
Comercial	Alteração de Nome na Conta		0	0	0,00	0,00
	Parcelamento / Reparcimento		0	0	0,00	0,00
Análise de Água			0	0	0,00	0,00
Denúncia			0	0	0,00	0,00
Laboratório de Micromedicação	Instalação de Hidrômetro		0	0	0,00	0,00
	Substituição de Hidrômetro		0	0	0,00	0,00
Outros			0	0	0,00	0,00

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

4º 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	0	0	0,00	0,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	0	0	0,00	0,00
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	0	0	0,00	0,00
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		0	0	0,00	0,00
Comercial	Revisão de Contas		0	0	0,00	0,00
	Alteração de Nome na Conta		0	0	0,00	0,00
	Parcelamento / Reparcimento		0	0	0,00	0,00
Análise de Água		0	0	0	0,00	0,00
Denúncia		0	0	0	0,00	0,00
Laboratório de Micromedicação	Instalação de Hidrômetro		0	0	0,00	0,00
	Substituição de Hidrômetro		0	0	0,00	0,00
Outros		0	0	0	0,00	0,00

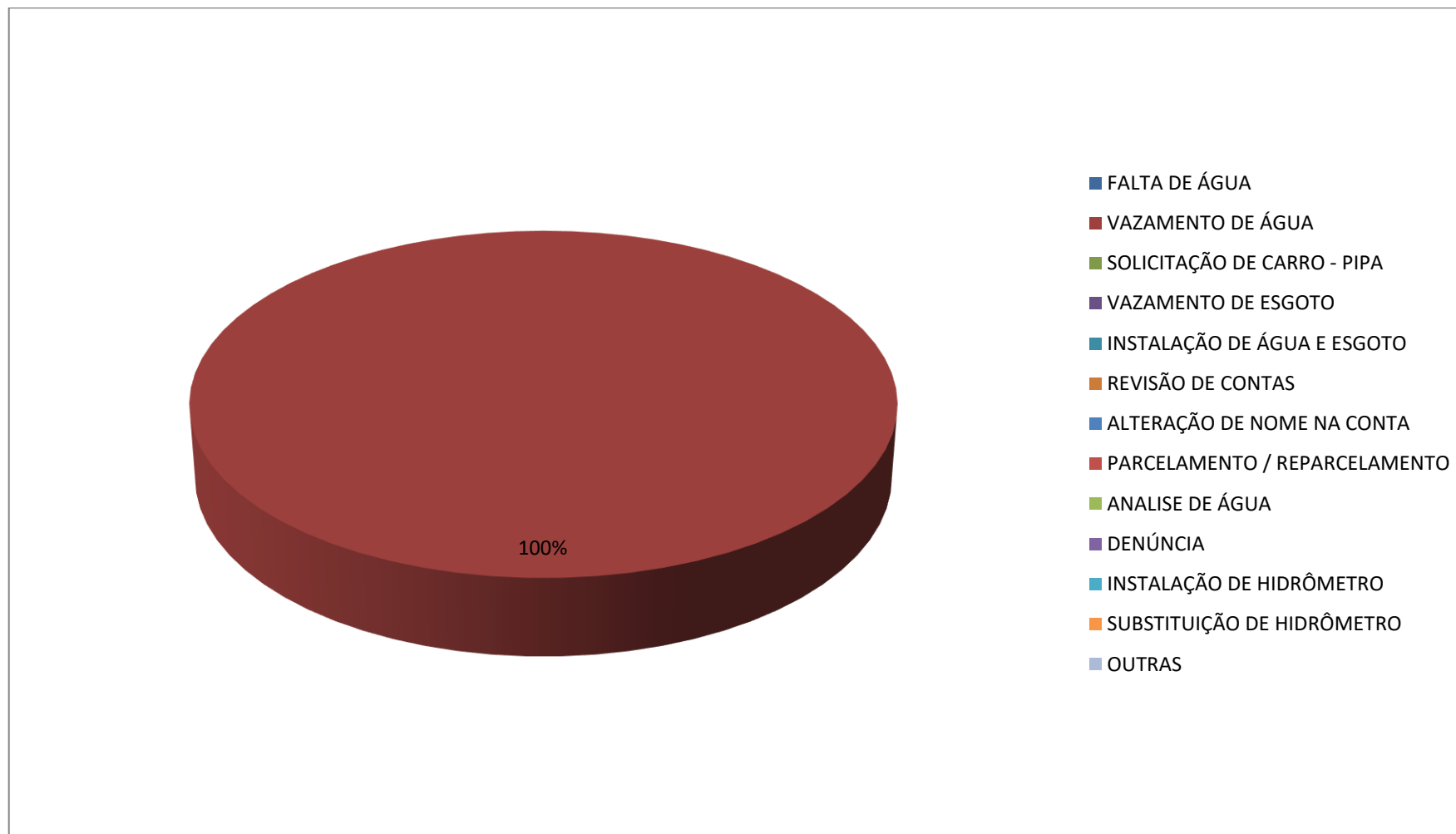
- **SUBDEC:** Ofícios da Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil, da Secretaria Municipal de Ordem Pública, da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro;

4º 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	0	0	0,00	0,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	3	3	100,00	208,00
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	0	0	0,00	0,00
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		0	0	0,00	0,00
Comercial	Revisão de Contas		0	0	0,00	0,00
	Alteração de Nome na Conta		0	0	0,00	0,00
	Parcelamento / Reparcamento		0	0	0,00	0,00
Análise de Água		0	0	0	0,00	0,00
Denúncia		0	0	0	0,00	0,00
Laboratório de Micromedicação	Instalação de Hidrômetro		0	0	0,00	0,00
	Substituição de Hidrômetro		0	0	0,00	0,00
Outros		0	0	0	0,00	0,00

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

- Carta s/n: Documentos entregues via Correios

4º 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	0	0	0,00	0,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	0	0	0,00	0,00
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	0	0	0,00	0,00
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		0	0	0,00	0,00
Comercial	Revisão de Contas		0	0	0,00	0,00
	Alteração de Nome na Conta		0	0	0,00	0,00
	Parcelamento / Reparcamento		0	0	0,00	0,00
Análise de Água		0	0	0	0,00	0,00
Denúncia		0	0	0	0,00	0,00
Laboratório de Micromedicação	Instalação de Hidrômetro		0	0	0,00	0,00
	Substituição de Hidrômetro		0	0	0,00	0,00
Outros		0	0	0	0,00	0,00

- Telegrama: Documentos entregues via Correios;

4º 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	0	0	0,00	0,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	0	0	0,00	0,00
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	0	0	0,00	0,00
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		0	0	0,00	0,00
Comercial	Revisão de Contas		0	0	0,00	0,00
	Alteração de Nome na Conta		0	0	0,00	0,00
	Parcelamento / Reparcamento		0	0	0,00	0,00
Análise de Água		0	0	0	0,00	0,00
Denúncia		0	0	0	0,00	0,00
Laboratório de Micromedicação	Instalação de Hidrômetro		0	0	0,00	0,00
	Substituição de Hidrômetro		0	0	0,00	0,00
Outros		0	0	0	0,00	0,00

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.

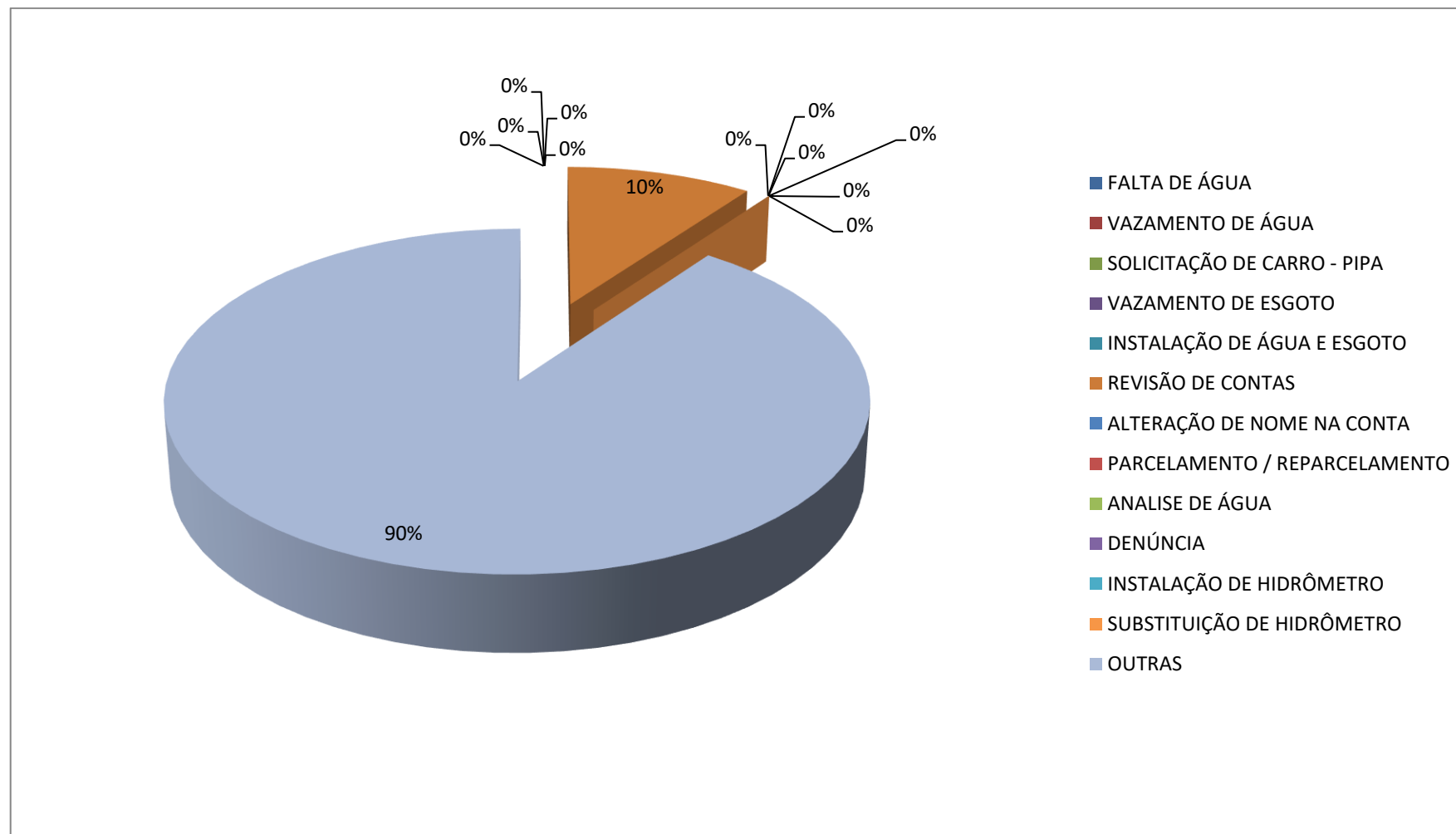


4º Trimestre de 2021

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	0	0	0,00	0,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	0	0	0,00	0,00
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	0	0	0,00	0,00
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		0	0	0,00	0,00
	Revisão de Contas		1	1	100,00	0,00
Comercial	Alteração de Nome na Conta		0	0	0,00	0,00
	Parcelamento / Reparcimento		0	0	0,00	0,00
Análise de Água		0	0	0	0,00	0,00
Denúncia		0	0	0	0,00	0,00
Laboratório de Micromedicação	Instalação de Hidrômetro		0	0	0,00	0,00
	Substituição de Hidrômetro		0	0	0,00	0,00
Outros		9	5	4	55,56	988,80

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.

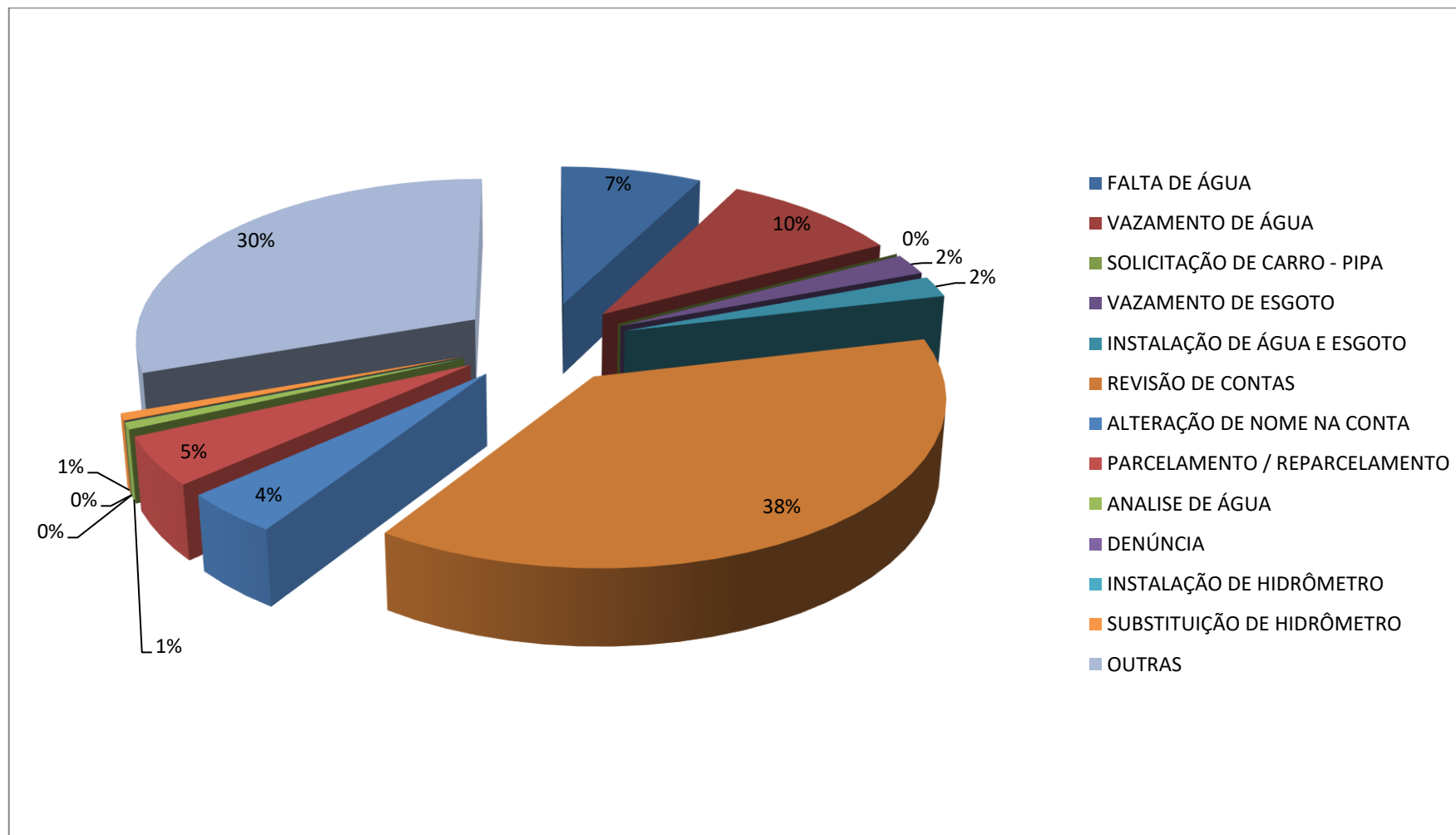


4º Trimestre de 2021

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	11	11	0	100,00	346,91
Manutenção	Água	Vazamento de Água	14	14	0	100,00	102,86
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	3	3	0	100,00	88,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	3	3	0	100,00	128,00
Comercial		Revisão de Contas	55	48	7	87,27	45,00
		Alteração de Nome na Conta	6	5	1	83,33	72,00
		Parcelamento / Reparcimento	7	6	1	85,71	36,00
Análise de Água			1	1	0	100,00	120,00
Denúncia			0	0	0	0,00	0,00
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	1	1	0	100,00	96,00
Outros			44	39	5	88,64	160,00

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.

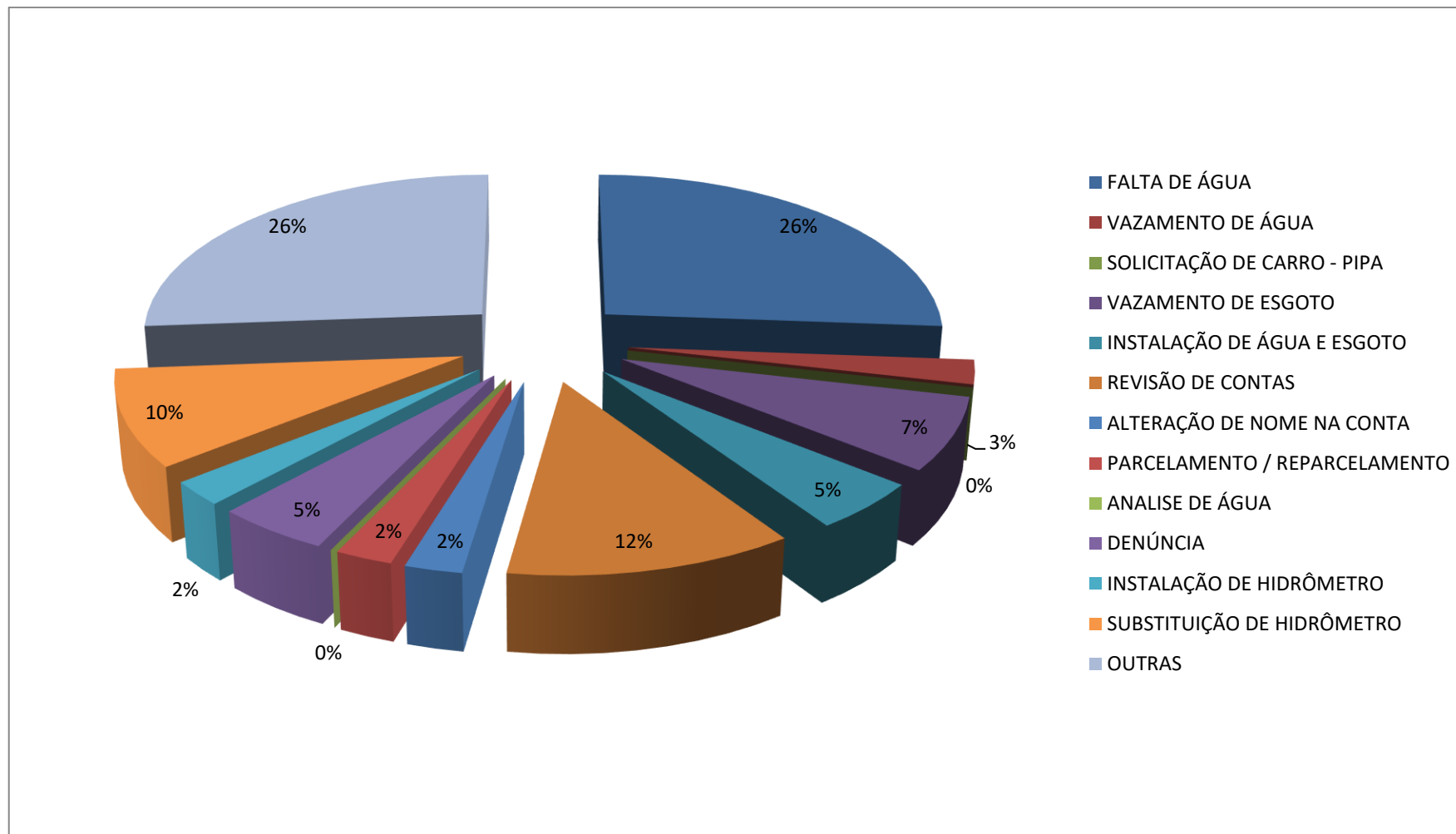


4º Trimestre de 2021

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	11	11	0	100,00	48,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	1	1	0	100,00	120,00
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	3	3	0	100,00	40,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	2	2	0	100,00	768,00
Comercial		Revisão de Contas	5	5	0	100,00	120,00
		Alteração de Nome na Conta	1	1	0	100,00	624,00
		Parcelamento / Reparcimento	1	1	0	100,00	0,00
Análise de Água			0	0	0	0,00	0,00
Denúncia			2	2	0	100,00	336,00
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro	1	1	0	100,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	4	4	0	100,00	6,00
Outros			11	10	1	90,91	158,40

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.

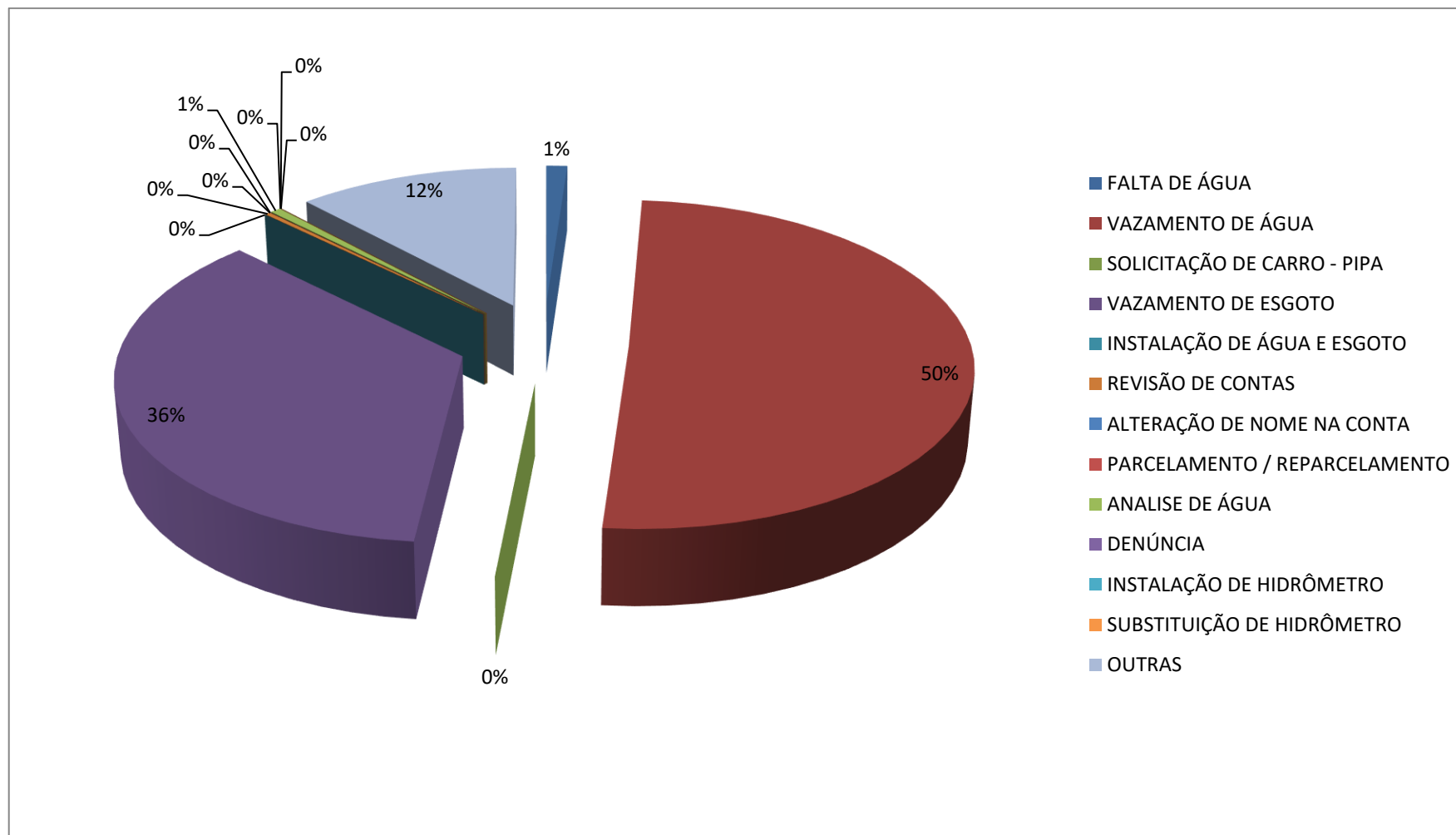


4º Trimestre de 2021

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	72,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	178	177	1	99,44	103,86
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	126	126	0	100,00	81,52
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		0	0	0	0,00	0,00
	Revisão de Contas		1	1	0	100,00	0,00
Comercial	Alteração de Nome na Conta		0	0	0	0,00	0,00
	Parcelamento / Reparcamento		0	0	0	0,00	0,00
Análise de Água			2	2	0	100,00	228,00
Denúncia			0	0	0	0,00	0,00
Laboratório de Micromedicação	Instalação de Hidrômetro		0	0	0	0,00	0,00
	Substituição de Hidrômetro		0	0	0	0,00	0,00
Outros			42	41	1	97,62	2,93

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

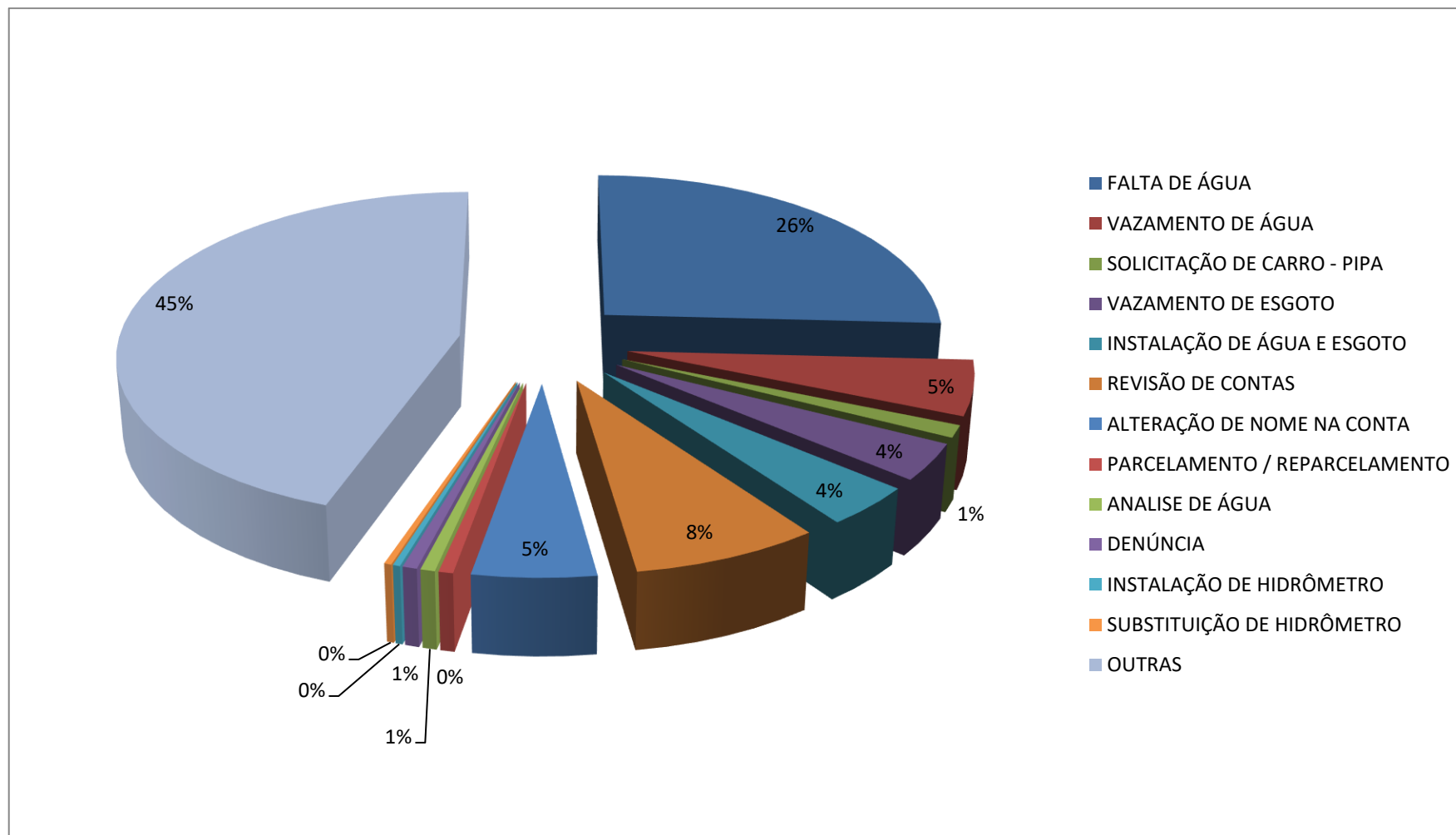


4º Trimestre de 2021

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	86	79	7	91,86	112,41
Manutenção	Água	Vazamento de Água	18	16	2	88,89	169,50
		Solicitação de Carro-pipa	4	4	0	100,00	534,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	12	12	0	100,00	104,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	13	13	0	100,00	153,23
Comercial		Revisão de Contas	26	26	0	100,00	132,00
		Alteração de Nome na Conta	17	14	3	82,35	253,71
		Parcelamento / Reparcimento	2	2	0	100,00	0,00
Análise de Água			2	2	0	100,00	264,00
Denúncia			2	2	0	100,00	432,00
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro	1	1	0	100,00	528,00
		Substituição de Hidrômetro	1	1	0	100,00	0,00
Outros			149	148	1	99,33	25,30

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO RECLAME AQUI



9 - Disque Denúncia

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

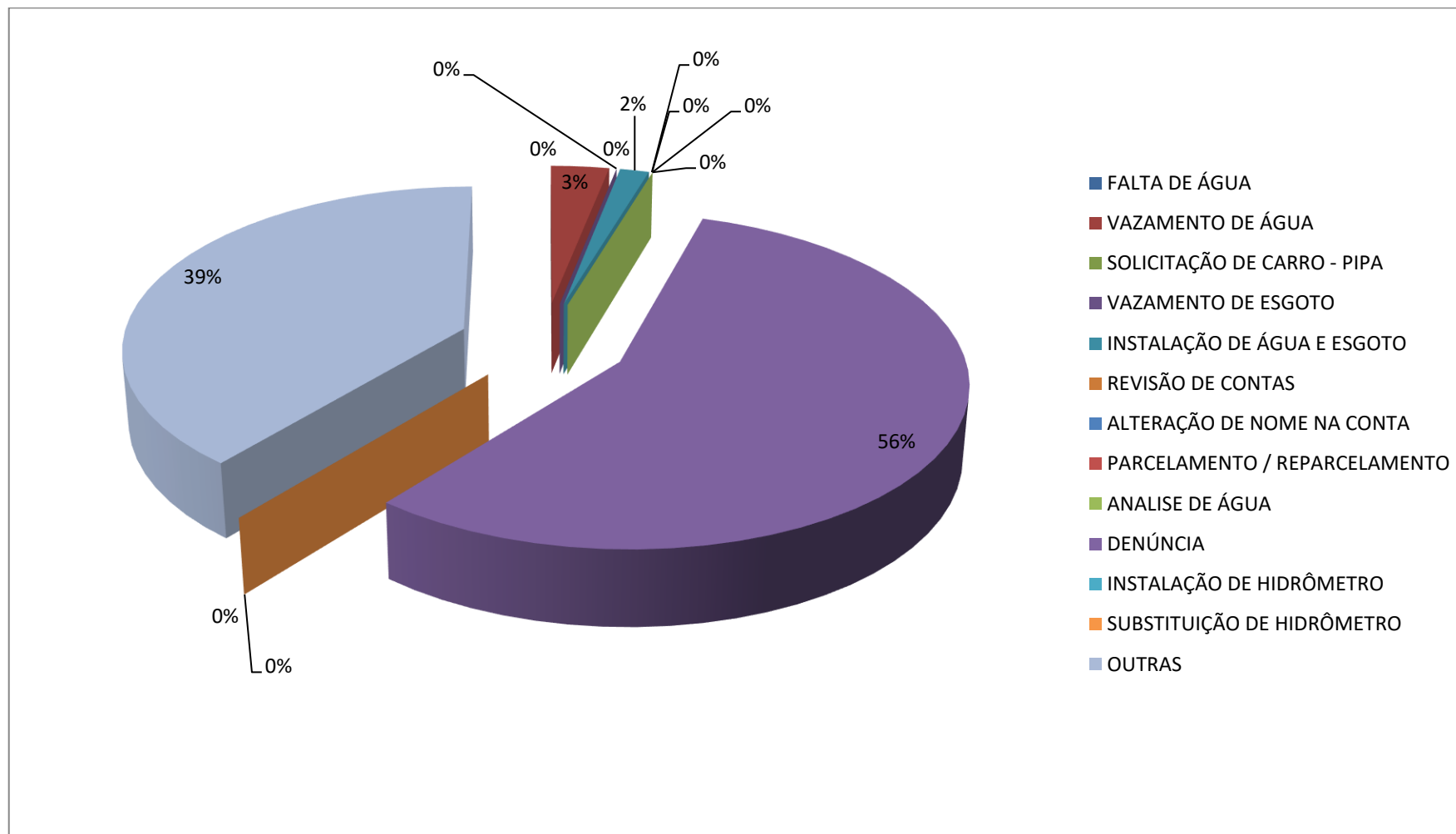


4º Trimestre de 2021

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	0	0	0,00	0,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	2	2	100,00	228,00
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	0	0	0,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	1	1	100,00	0,00
Comercial		Revisão de Contas	0	0	0,00	0,00
		Alteração de Nome na Conta	0	0	0,00	0,00
		Parcelamento / Reparcimento	0	0	0,00	0,00
Análise de Água			0	0	0,00	0,00
Denúncia			36	32	88,89	312,00
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro	0	0	0,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	0	0	0,00	0,00
Outros			25	25	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;

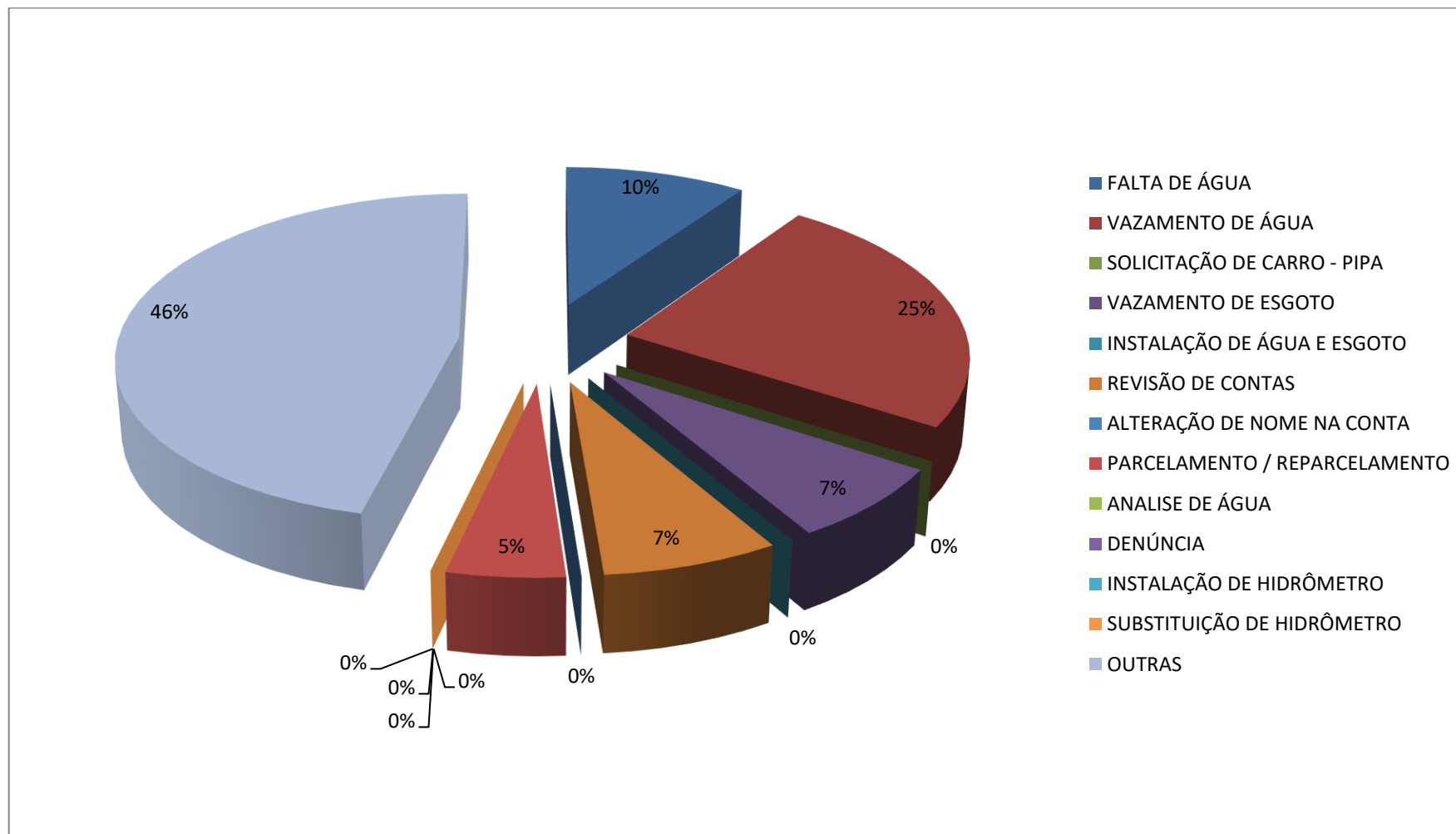


4º Trimestre de 2021

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	4	4	0	100,00	330,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	10	10	0	100,00	122,40
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	3	2	1	66,67	240,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	0	0	0	0,00	0,00
Comercial		Revisão de Contas	3	3	0	100,00	160,00
		Alteração de Nome na Conta	0	0	0	0,00	0,00
		Parcelamento / Reparcimento	2	2	0	100,00	108,00
Análise de Água			0	0	0	0,00	0,00
Denúncia			0	0	0	0,00	0,00
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
Outros			19	17	2	89,47	183,53

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

4º 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	0	0	0,00	0,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	0	0	0,00	0,00
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	0	0	0,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	0	0	0,00	0,00
Comercial		Revisão de Contas	0	0	0,00	0,00
		Alteração de Nome na Conta	0	0	0,00	0,00
		Parcelamento / Reparcimento	0	0	0,00	0,00
Análise de Água			0	0	0,00	0,00
Denúncia			0	0	0,00	0,00
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro	0	0	0,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	0	0	0,00	0,00
Outros			0	0	0,00	0,00

SAC
Atendimento de Primeira Instância

1 - Atendimento Telefônico Ouvidoria (0800-0316032)

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

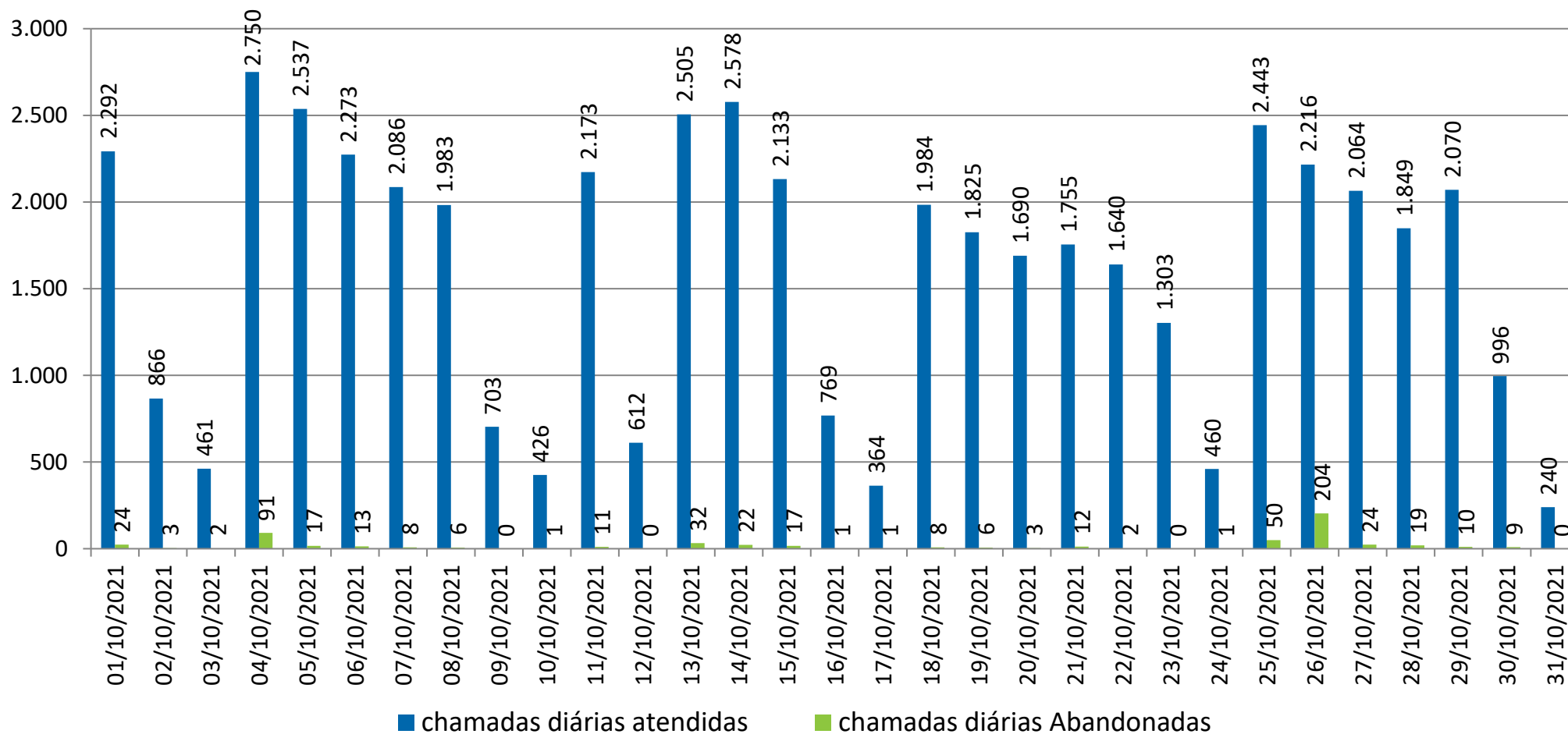


Sistema de Telefonia									
Informações de Performance / Nível de Serviço									
Meses	Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
		Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
Outubro	2.751	2.729	97,58	99,20	22	1,00	00:00:09	00:07:49	100,00
Novembro	1.694	1.690	98,88	99,76	4	0,18%	00:00:05	00:06:35	90,60
Dezembro	1.263	1.245	99,00	98,57	18	1,43	00:00:19	00:06:55	97,00

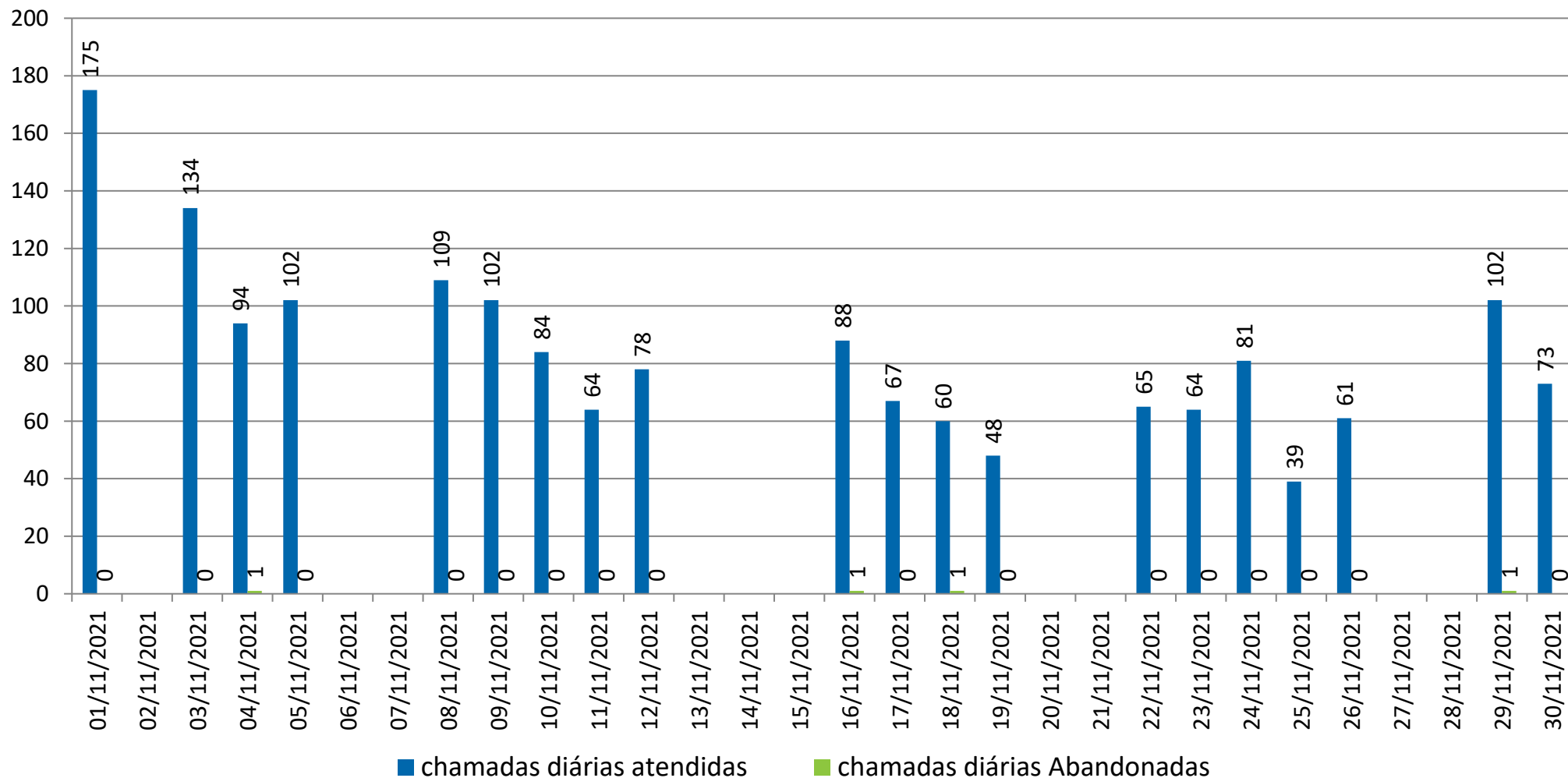
Obs.: O atendimento telefônico da ouvidoria possui oito posições de atendimento e 16 operadores divididos em 2 turnos.

Quantidade de chamadas diárias atendidas / Abandonadas na Ouvidoria

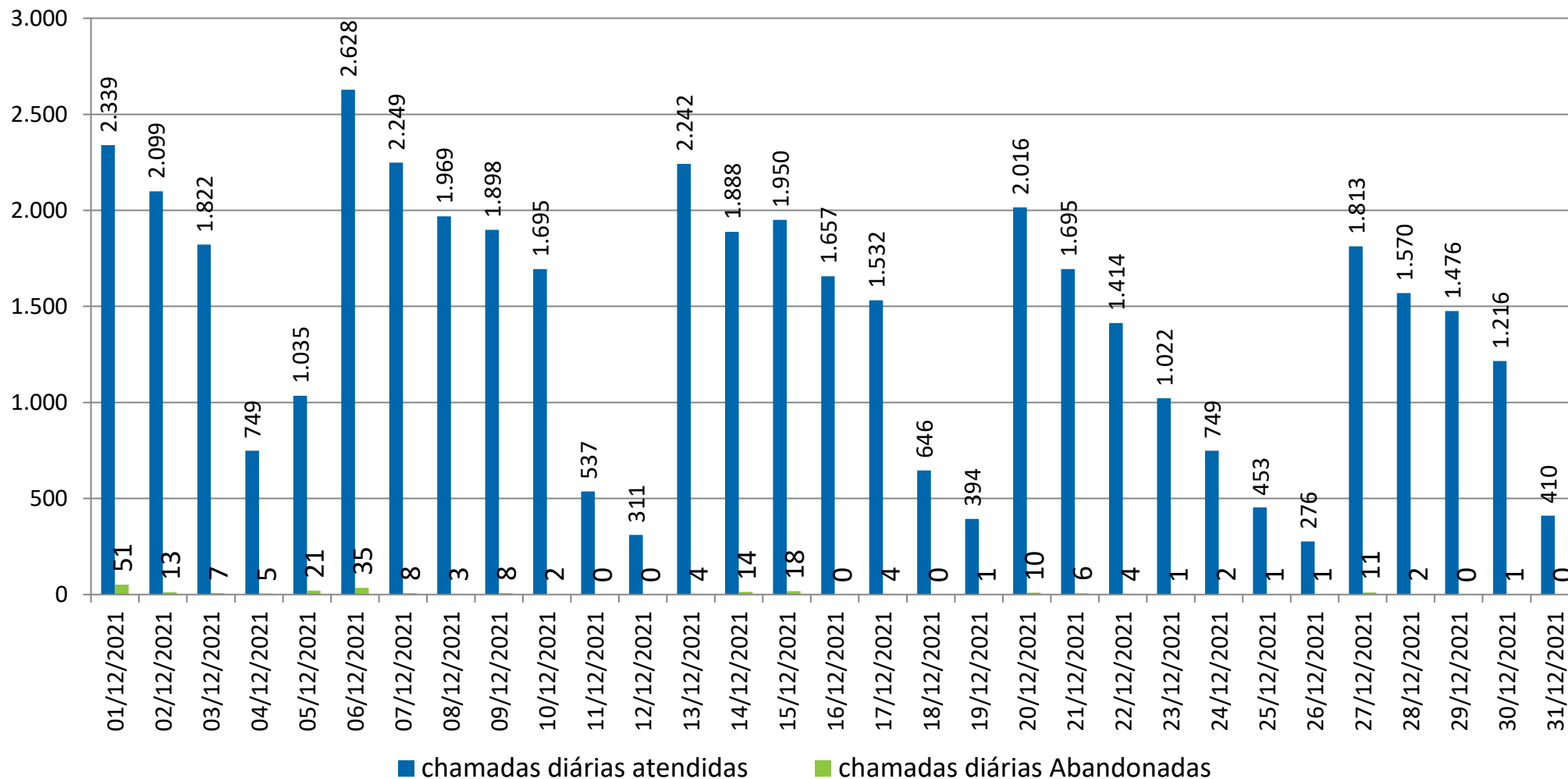
OUTUBRO



NOVEMBRO

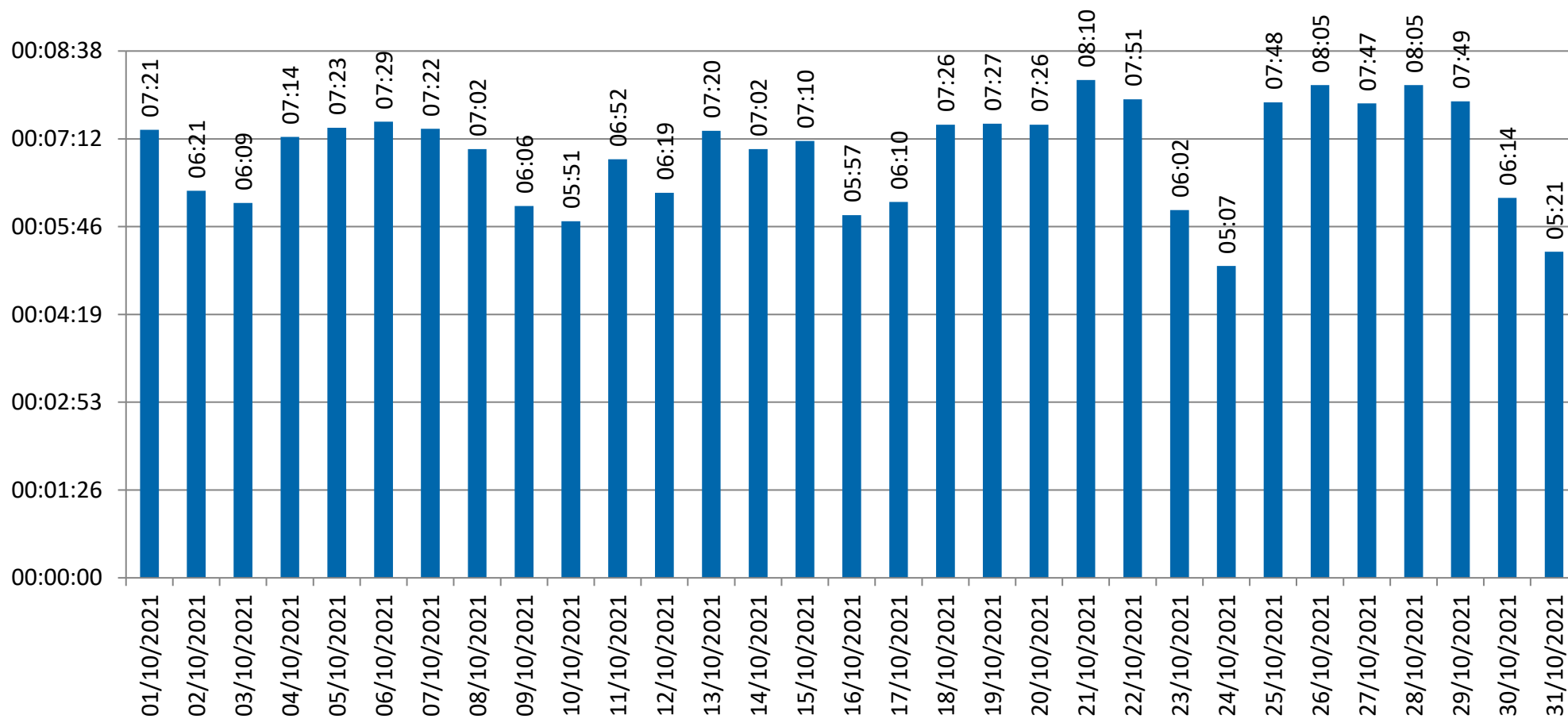


DEZEMBRO

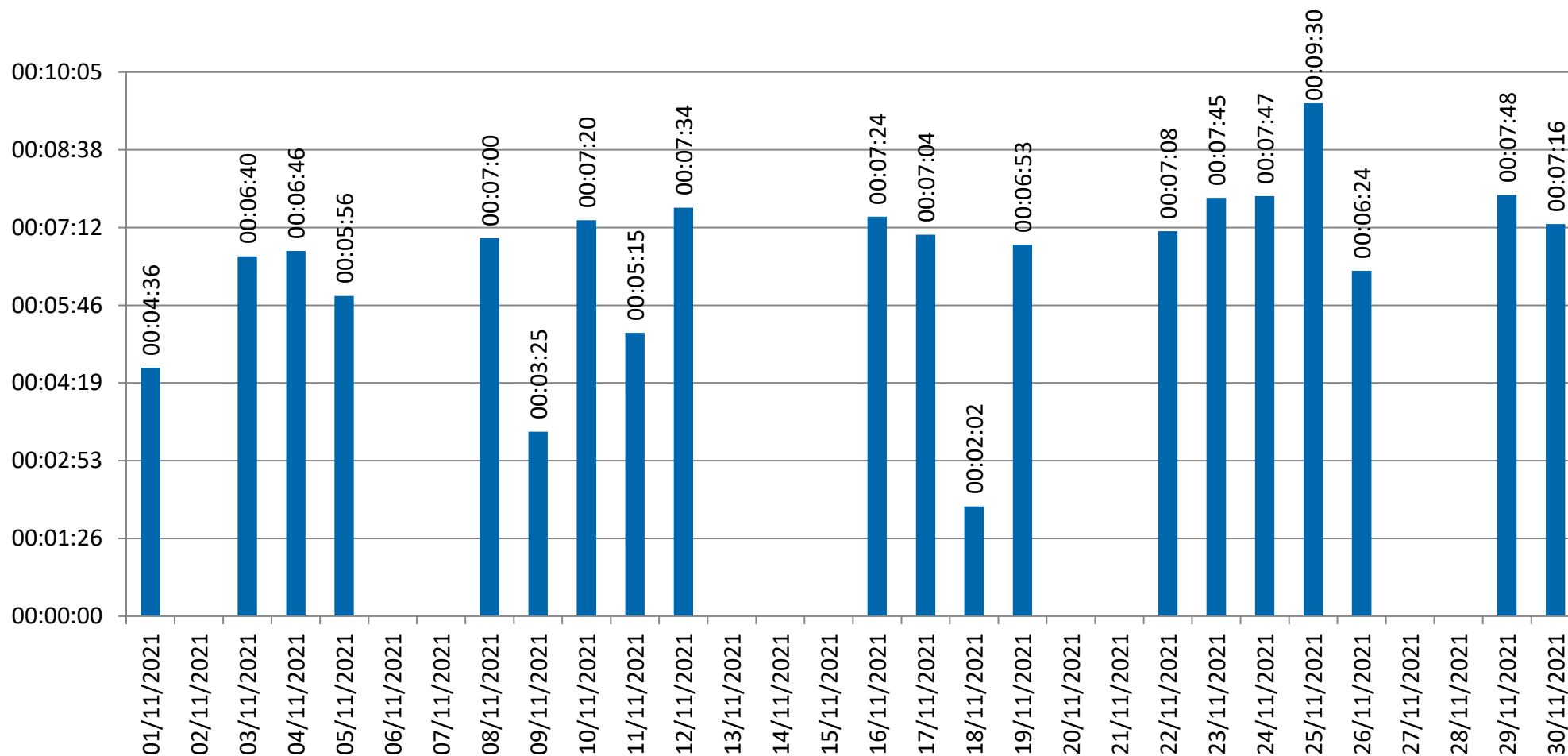


Evolução do TMA por dia da Ouvidoria (0800-0316032)

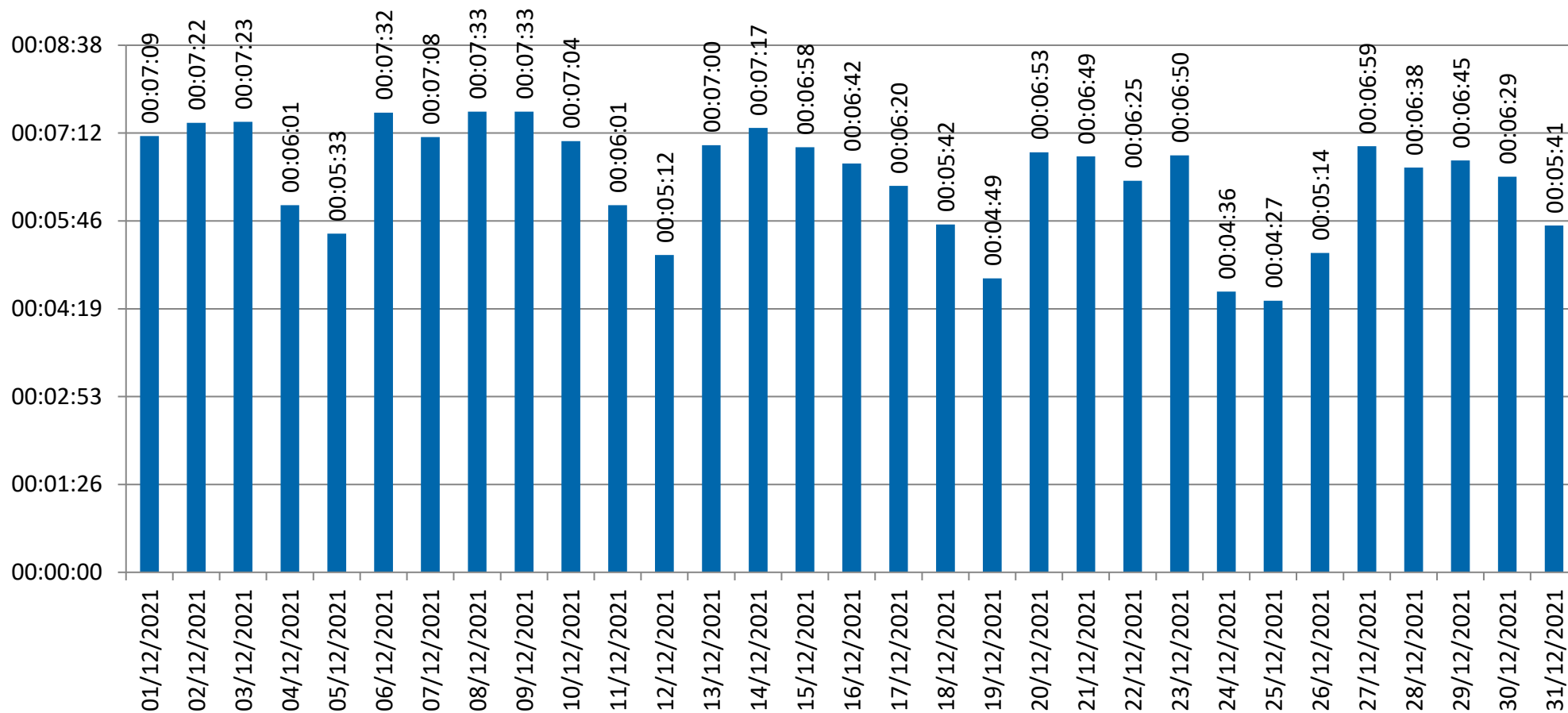
OUTUBRO



NOVEMBRO

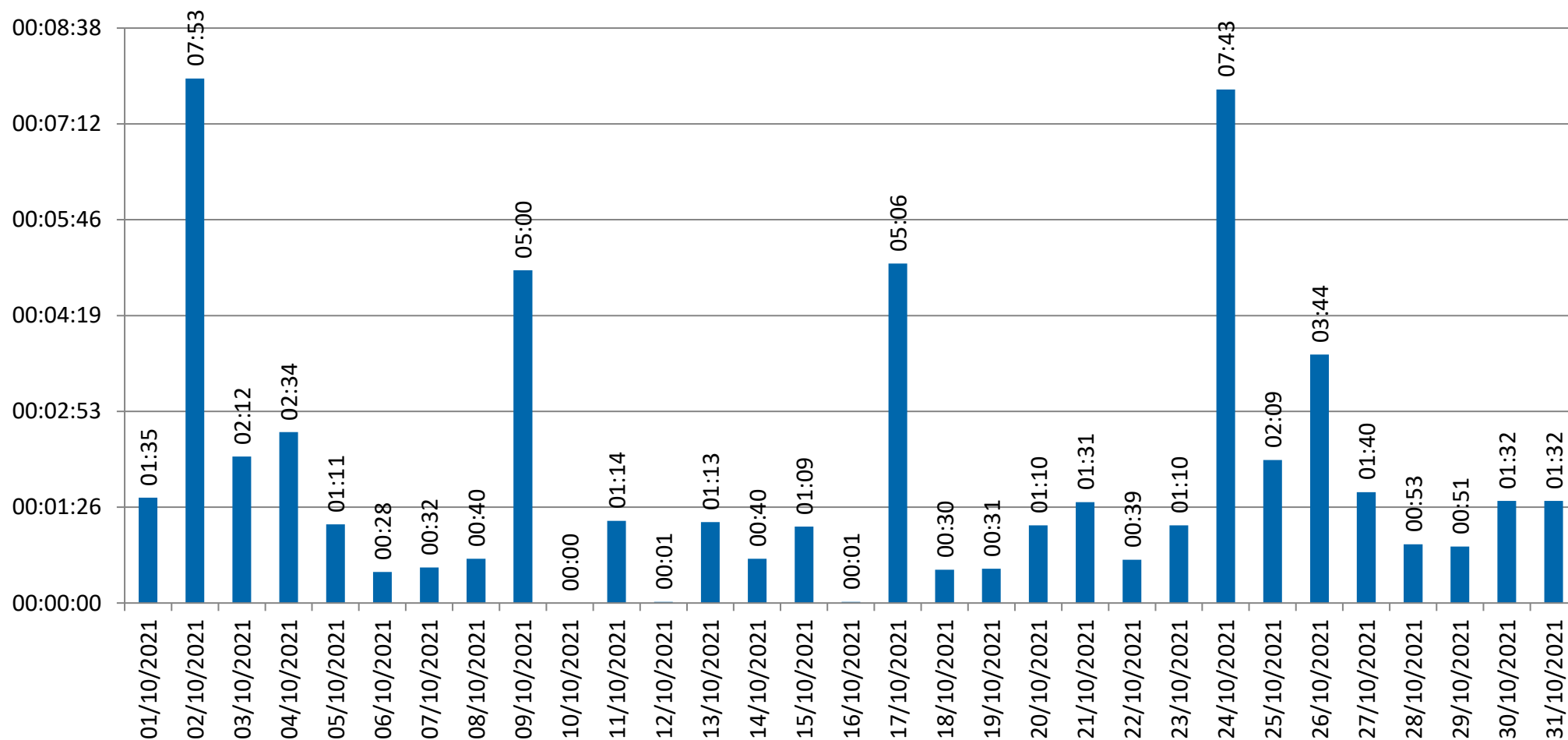


DEZEMBRO

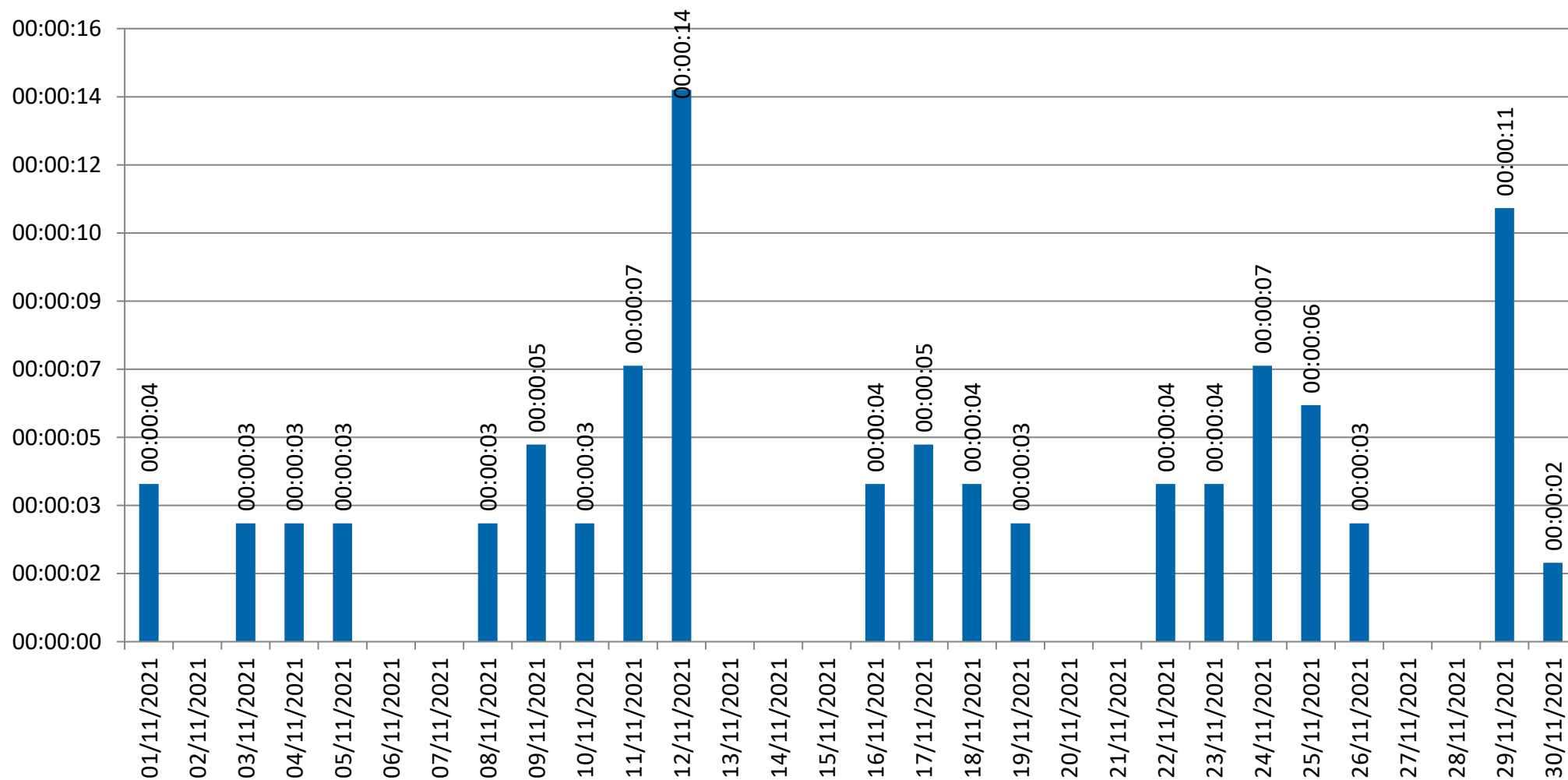


Evolução do TME por dia da Ouvidoria (0800-0316032)

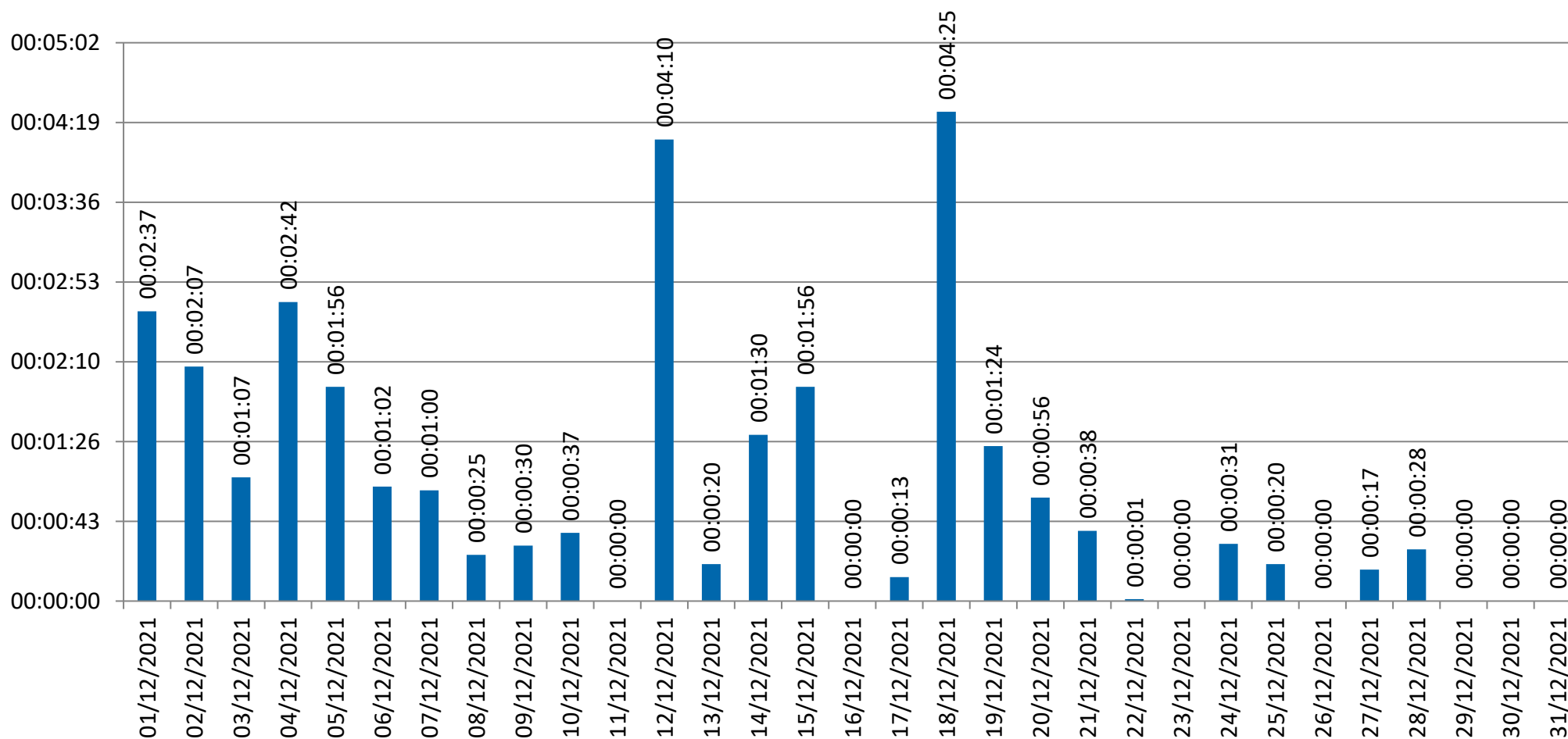
OUTUBRO



NOVEMBRO



DEZEMBRO



Quantidade de Ordens de Serviços abertas pela Ouvidoria

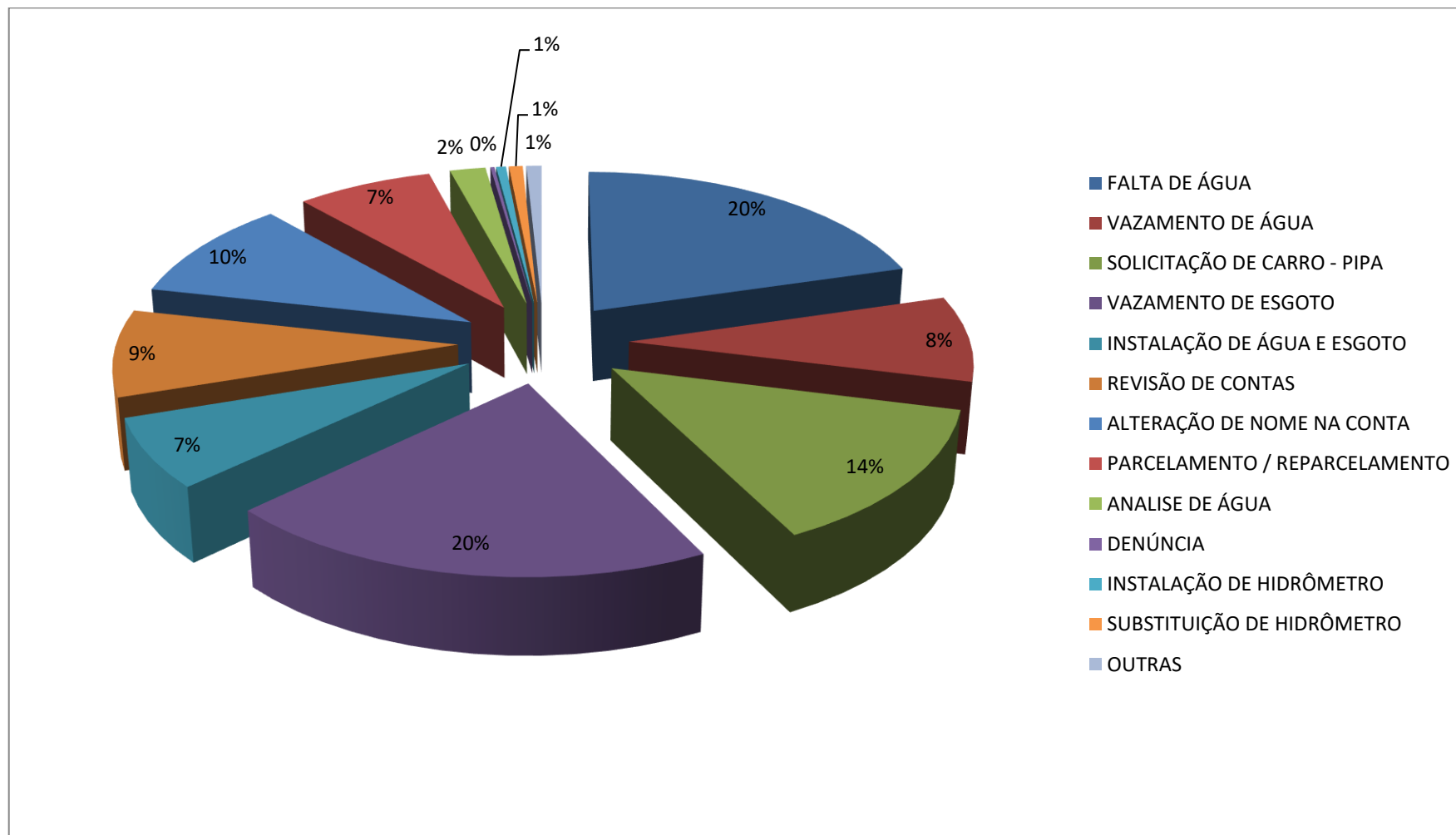
4º Trimestre de 2021

Assuntos	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
A - Operação de Água	8.529	136	5.293	13.958
B - Manutenção de Água	10.120	133	3.923	14.176
C - Manutenção de Esgoto	3.586	32	602	4.220
D - Outros	3.027	56	2.507	5.590
E - Comercial	1.235	48	1.039	2.322
F – Denúncia	343	0	47	390
G - Setor Técnico	221	25	93	339
H - Laboratório de Micromedição	138	3	43	184
I - Análise de Água	39	2	80	121
Total	27.238	435	13.627	41.300

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie no Atendimento Telefônico da Ouvidoria (0800-0316032)
4º Trimestre de 2021

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	777	724	53	93,18	190,48
Manutenção	Água	Vazamento de Água	320	308	12	96,25	198,47
		Solicitação de Carro-pipa	519	474	45	91,33	324,71
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	777	724	53	93,18	107,75
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		261	241	20	92,34	176,03
Comercial	Revisão de Contas		325	305	20	93,85	62,29
	Alteração de Nome na Conta		380	341	39	89,74	131,23
	Parcelamento / Reparcimento		278	235	43	84,53	49,45
Análise de Água			73	66	7	90,41	274,29
Denúncia			8	7	1	87,50	156,00
Laboratório de Micromedicação	Instalação de Hidrômetro		20	14	6	70,00	195,69
	Substituição de Hidrômetro		28	26	2	92,86	167,17
Outros			31	29	2	93,55	29,61

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

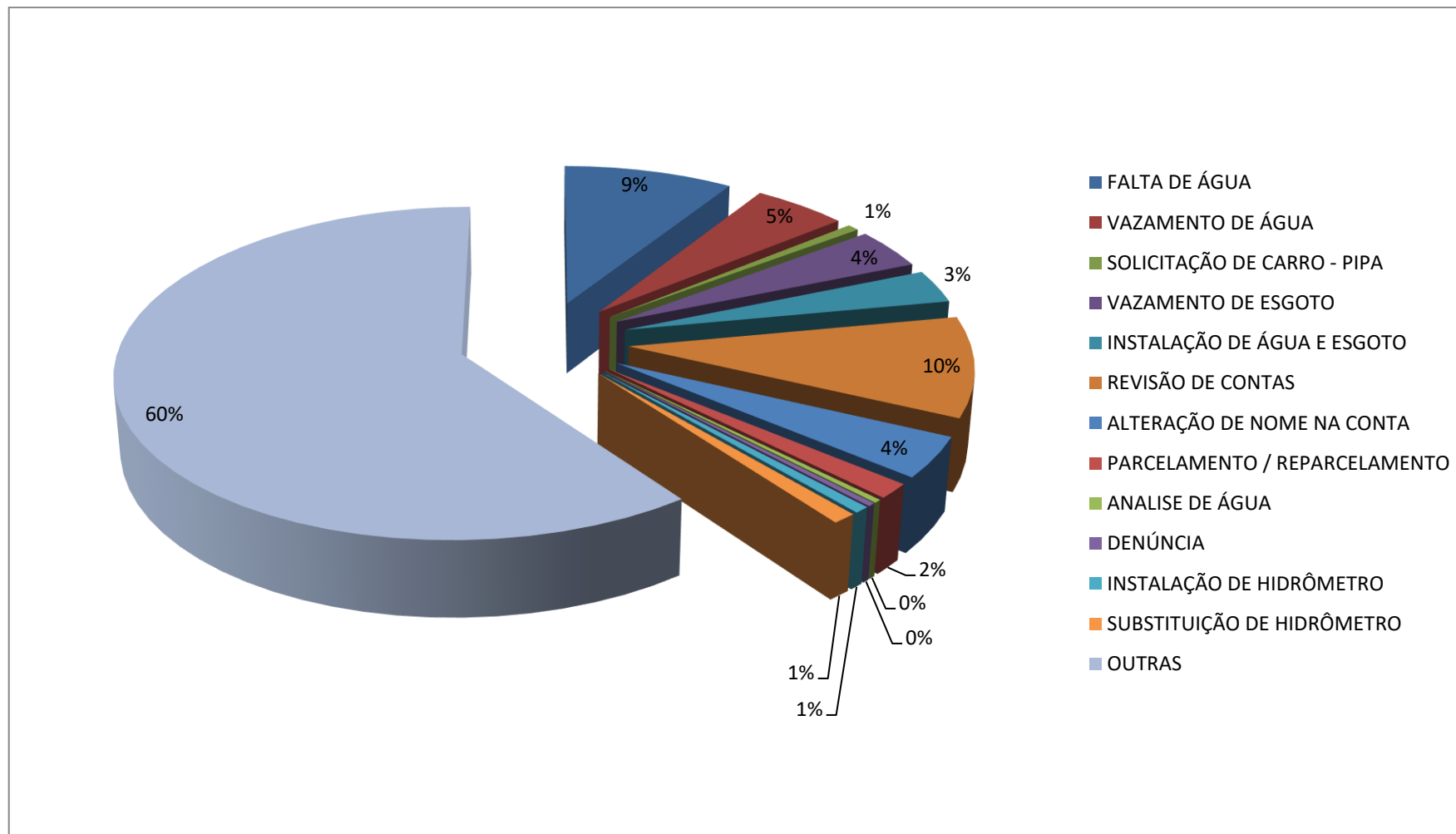


Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do E-mail da Ouvidoria Geral

4º Trimestre de 2021

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	142	140	2	98,59	56,06
Manutenção	Água	Vazamento de Água	79	79	0	100,00	134,89
		Solicitação de Carro-pipa	10	10	0	100,00	333,60
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	62	61	1	98,39	74,36
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	51	48	3	94,12	118,00
		Revisão de Contas	154	146	8	94,81	60,49
Comercial		Alteração de Nome na Conta	63	52	11	82,54	220,62
		Parcelamento / Reparcimento	23	23	0	100,00	25,04
Análise de Água			5	5	0	100,00	57,60
Denúncia			5	5	0	100,00	163,20
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	10	9	1	90,00	93,33
		Substituição de Hidrômetro	16	16	0	100,00	151,50
Outros			940	925	15	98,40	15,07

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.

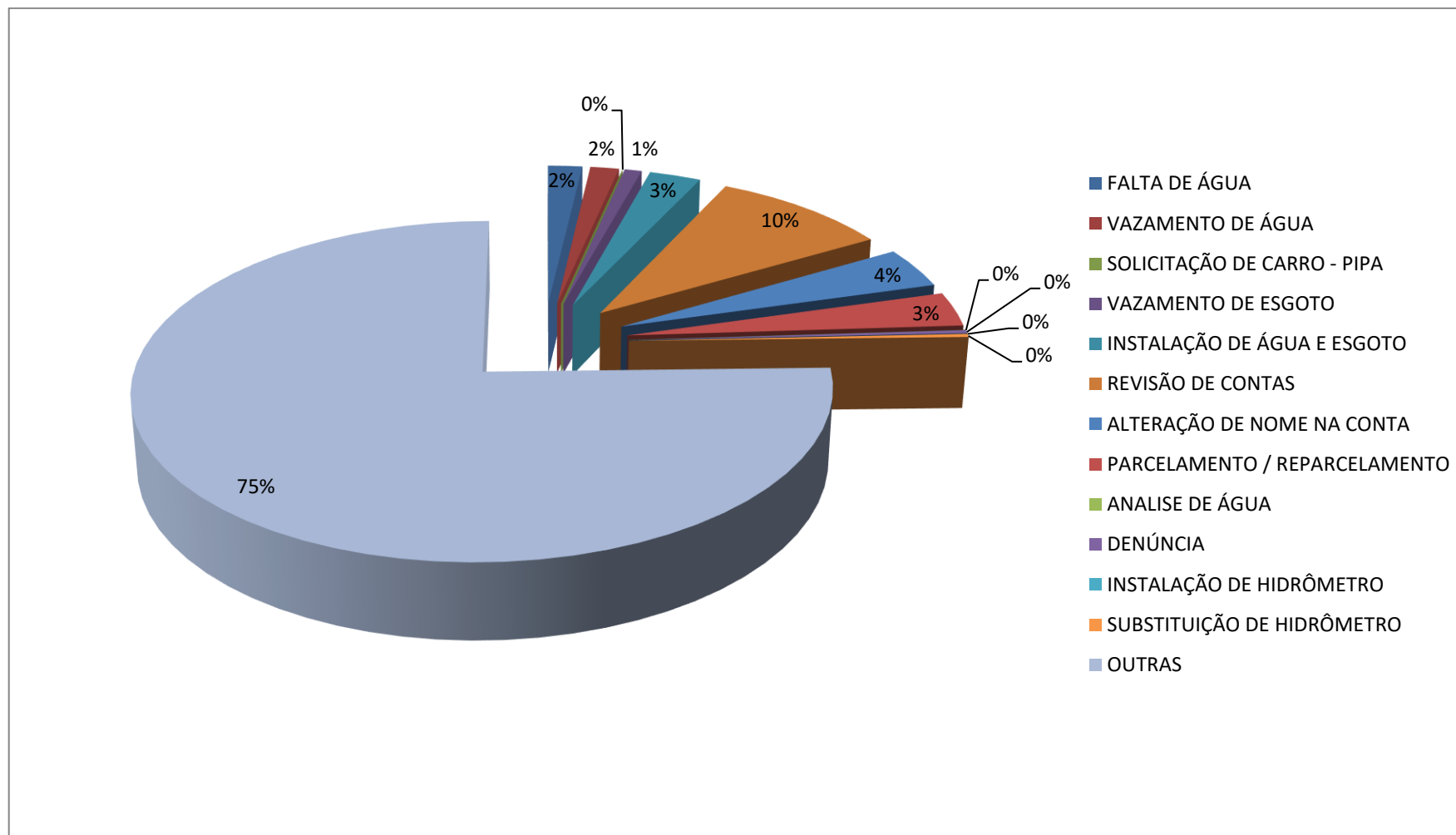


Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de Atendimento Pessoal no Prédio Sede

4º Trimestre de 2021

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	6	5	1	83,33	96,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	5	5	0	100,00	124,80
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	3	3	0	100,00	128,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	9	7	2	77,78	246,86
		Revisão de Contas	31	27	4	87,10	158,22
Comercial		Alteração de Nome na Conta	13	8	5	61,54	438,00
		Parcelamento / Reparcimento	11	10	1	90,91	52,80
Análise de Água			0	0	0	0,00	0,00
Denúncia			1	1	0	100,00	168,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	1	1	0	100,00	0,00
Outros			245	232	13	94,69	45,83

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

4º Trimestre de 2021

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	61	57	4	93,44	195,37
Manutenção	Água	Vazamento de Água	7	7	0	100,00	243,43
		Solicitação de Carro-pipa	11	11	0	100,00	386,18
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	22	21	1	95,45	121,14
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		16	15	1	93,75	321,60
	Revisão de Contas		29	26	3	89,66	120,00
Comercial	Alteração de Nome na Conta		7	7	0	100,00	133,71
	Parcelamento / Reparcimento		3	3	0	100,00	168,00
Análise de Água			0	0	0	0,00	0,00
Denúncia			4	4	0	100,00	54,00
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro		4	4	0	100,00	120,00
	Substituição de Hidrômetro		1	1	0	100,00	480,00
Outros			48	43	5	89,58	173,58

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE AGENERSA

