

RELATÓRIO

ATENDIMENTO OUVIDORIA

- 1º Trimestre de 2022 -

Sumário

APRESENTAÇÃO.....	4
QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS POR CLASSIFICAÇÃO	5
QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS POR ESPÉCIE – GERAL	8
Lei de Acesso à Informação – LAI (e-SIC e SIC Presencial)	14
ATENDIMENTOS À LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO	15
CANAIS DE ENTRADA DE DEMANDAS DE PRIMEIRA INSTÂNCIA	16
1 - Atendimento Telefônico SAC (0800-2821195);	17
2 - Fale com a CEDAE (www.cedae.com.br);.....	36
3 - Documentos Físicos;.....	43
- Editais da Prefeitura do RJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;.....	44
- SUBDEC: Ofícios da Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil, da Secretaria Municipal de Ordem Pública, da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro;	50
- Rd (Registro de Documento): Documentos protocolizados diretamente no Protocolo Geral da Companhia;.....	52
4 - Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro - MPERJ (ouvidoriamperj@cedae.com.br);.....	54
5 - Consumidor.gov (https://www.consumidor.gov.br)	61
6 - Fala.BR (Governo da União - https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f)	68
7 - NINA (www.cedae.com.br)	75
8 - Reclame Aqui (www.reclameaqui.com.br)	82

9 - Disque Denúncia	89
10 - Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ – CODECON	92
CANAIS DE ENTRADA DE DEMANDAS DE SEGUNDA INSTÂNCIA – OUVIDORIA	97
1 - Atendimento Telefônico Ouvidoria (0800-0316032)	98
2 - E-mail (ouvidoriageral@cedae.com.br)	117
3 - Atendimento Pessoal no prédio sede	124
4 - AGENERSA (cedae.agenersa@cedae.com.br)	131
CONCEITOS	138

APRESENTAÇÃO

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

Canais de atendimento de Acesso à Informação - Ouvidoria:

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

Canais de entrada de demandas de primeira instância:

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

- 4 - Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro - MPERJ (ouvidoriampelj@cedae.com.br);
- 5 - Defensoria Pública;
- 6 - Consumidor.gov (<https://www.consumidor.gov.br>);
- 7 - Fala.BR (Governo da União);
- 8 - NINA (www.cedae.com.br);
- 9 - Reclame Aqui (www.reclameaqui.com.br);
- 10 - Disque Denúncia;
- 11 - Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ – CODECON;
- 12 - Alô-ALERJ;

Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

- 1 - Atendimento Telefônico Ouvidoria (0800-0316032);
- 2 - E-mail (ouvidoriageral@cedae.com.br);
- 3 - Atendimento Pessoal no prédio sede (que inclui atendimento e pré atendimento) e
- 4 - AGENERSA (cedae.agenersa@cedae.com.br).

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS POR CLASSIFICAÇÃO

JANEIRO

- Canais de entrada de demandas de primeira instância:

Natureza	Total	Em Andamento	Atendido	% Atendimento
Solicitação	13.119	1.943	11.176	85,19
Informação	25.439	0	25.439	100
Reclamação	5.997	952	5.045	84,13
Denúncia	236	58	178	75,42
Elogio	14	0	14	100
Sugestão	5	0	5	100
Trote / Engano / Ligação Muda	2.652	0	2.652	100
Total	47.462	2.953	44.509	93,78

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

Natureza	Total	Em Andamento	Atendido	% Atendimento
Solicitação	541	36	505	93,35
Informação	434	0	434	100
Reclamação	911	108	803	88,14
Denúncia	12	3	9	75
Sugestão	1	0	1	100
Trote / Engano / Ligação Muda	57	0	57	100
Total	1.956	147	1.809	92,48

FEVEREIRO

- Canais de entrada de demandas de primeira instância:

Natureza	Total	Em Andamento	Atendido	% Atendimento
Solicitação	9364	278	9086	97,03
Informação	21852	10	21842	99,95
Reclamação	4223	20	4203	99,53
Denúncia	136	0	136	100,00
Elogio	21	0	21	100,00
Sugestão	5	0	5	100,00
Trote / Engano / Ligação Muda	2296	0	2296	100,00
Total	37897	308	37589	99,19

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

Natureza	Total	Em Andamento	Atendido	% Atendimento
Solicitação	535	17	518	96,82
Informação	477	0	477	100,00
Reclamação	888	60	828	93,24
Denúncia	8	0	8	100,00
Sugestão	2	0	2	100,00
Trote / Engano / Ligação Muda	3	0	3	100,00
Total	46	0	46	100,00

MARÇO

- Canais de entrada de demandas de primeira instância:

Natureza	Total	Em Andamento	Atendido	% Atendimento
Solicitação	9.839	302	9.537	96,93
Informação	19.627	0	19.627	100,00
Reclamação	4.817	15	4.802	99,69
Denúncia	137	0	137	100,00
Elogio	22	0	22	100,00
Sugestão	4	0	4	100,00
Trote / Engano / Ligação Muda	2.613	0	2.613	100,00
Total	37.059	317	36.742	99,14

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

Natureza	Total	Em Andamento	Atendido	% Atendimento
Solicitação	553	13	540	97,65
Informação	541	0	541	100,00
Reclamação	1.022	58	964	94,32
Denúncia	15	1	14	93,33
Sugestão	1	0	1	100,00
Trote / Engano / Ligação Muda	2	0	2	100,00
Total	38	0	38	100,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS POR ESPÉCIE – GERAL

JANEIRO

- Canais de entrada de demandas de primeira instância:

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	8.207	7.264	943	88,51	77,22
Manutenção	Água	Vazamento de Água	2.765	2.682	83	97,00	84,31
		Solicitação de Carro-pipa	2.543	1.800	743	70,78	131,91
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1.247	1.208	39	96,87	28,49
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		986	970	16	98,38	1,56
Comercial	Revisão de Contas		1.643	1.505	138	91,60	24,64
	Alteração de Nome na Conta		1.860	1.689	171	90,81	8,30
	Parcelamento / Reparcimento		2.548	2.409	139	94,54	5,53
Análise de Água			61	33	28	54,10	61,09
Denúncia			195	137	58	70,26	10,34
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro		84	77	7	91,67	4,99
	Substituição de Hidrômetro		167	151	16	90,42	46,57
Outros			25.156	24.584	572	97,73	3,42

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

		Serviços	Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	312	280	32	89,74	66,34
Manutenção	Água	Vazamento de Água	70	66	4	94,29	85,45
		Solicitação de Carro-pipa	148	107	41	72,30	86,58
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	36	32	4	88,89	30,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	34	33	1	97,06	5,06
		Revisão de Contas	218	214	4	98,17	0,00
Comercial		Alteração de Nome na Conta	90	76	14	84,44	1,89
		Parcelamento / Reparcimento	67	65	2	97,01	1,85
Análise de Água			1	0	1	0,00	0,00
Denúncia			7	4	3	57,14	12,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	6	6	0	100,00	44,00
		Substituição de Hidrômetro	8	7	1	87,50	20,57
Outros			959	919	40	95,83	4,15

FEVEREIRO

- Canais de entrada de demandas de primeira instância:

	Serviços	Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	6931	6927	4	99,94	71,96
Manutenção	Água	Vazamento de Água	2316	2314	2	99,91	84,09
		Solicitação de Carro-pipa	1766	1766	0	100,00	148,42
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	743	743	0	100,00	4,33
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	730	730	0	100,00	5,88
Comercial		Revisão de Contas	1398	1337	61	95,64	25,13
		Alteração de Nome na Conta	1430	1367	63	95,59	10,46
		Parcelamento / Reparcamento	2674	2545	129	95,18	3,06
Análise de Água			29	28	1	96,55	114,86
Denúncia			113	113	0	100,00	9,98
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	62	62	0	100,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	54	54	0	100,00	6,22
Outros			19651	19603	48	99,76	4,52

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

		Serviços	Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	296	281	15	94,93	88,23
Manutenção	Água	Vazamento de Água	80	79	1	98,75	118,18
		Solicitação de Carro-pipa	146	138	8	94,52	151,65
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	22	22	0	100,00	13,09
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	33	33	0	100,00	112,00
		Revisão de Contas	201	185	16	92,04	54,49
Comercial		Alteração de Nome na Conta	96	86	10	89,58	74,79
		Parcelamento / Reparcimento	73	65	8	89,04	27,32
Análise de Água			0	0	0	0,00	24,00
Denúncia			1	1	0	100,00	0,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	1	1	0	100,00	138,00
		Substituição de Hidrômetro	5	4	1	80,00	19,72
Outros			1005	987	18	98,21	112,00

MARÇO

- Canais de entrada de demandas de primeira instância:

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	7.895	7.894	1	99,99	20,86
Manutenção	Água	Vazamento de Água	2.003	1.999	4	99,80	5,69
		Solicitação de Carro-pipa	2.913	2.913	0	100,00	75,63
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	542	542	0	100,00	0,00
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		663	663	0	100,00	1,23
Comercial	Revisão de Contas		999	927	72	92,79	11,81
	Alteração de Nome na Conta		1.165	1.110	55	95,28	3,63
	Parcelamento / Reparcimento		2.036	1.904	132	93,52	6,01
Análise de Água		54	52	2	96,30	0,00	
Denúncia		111	111	0	100,00	11,68	
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro		61	61	0	100,00	0,00
	Substituição de Hidrômetro		34	34	0	100,00	0,00
Outros		18.583	18.532	51	99,73	2,48	

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

		Serviços	Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	398	364	34	91,46	102,73
Manutenção	Água	Vazamento de Água	84	80	4	95,24	61,50
		Solicitação de Carro-pipa	192	186	6	96,88	118,58
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	6	6	0	100,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	46	43	3	93,48	52,47
		Revisão de Contas	189	184	5	97,35	76,70
Comercial		Alteração de Nome na Conta	70	69	1	98,57	74,09
		Parcelamento / Reparcimento	81	78	3	96,30	52,31
Análise de Água			1	1	0	100,00	408,00
Denúncia			10	9	1	90,00	0,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	3	3	0	100,00	32,00
		Substituição de Hidrômetro	1	0	1	0,00	0,00
Outros			1091	1077	14	98,72	23,73

Lei de Acesso à Informação – LAI (e-SIC e SIC Presencial)

A Lei n.º 12.527/2011, denominada Lei de Acesso à Informação, regulamentada no âmbito nacional através do Decreto n.º 7724/2020 e no Estado do Rio de Janeiro através do Decreto Estadual n.º 46.475/2018, é aplicada na CEDAE nas solicitações originadas no portal E-SIC (<http://www.esicrj.rj.gov.br/>).

As solicitações de informações de cidadãos que procuram pessoalmente a Ouvidoria Geral da CEDAE são atendidas através do SIC Presencial (<http://www.governoaberto.rj.gov.br/sics-presenciais>).



Acesso à Informação

ATENDIMENTOS À LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO – LAI (e-SIC e SIC Presencial)

e-SIC e SIC Presencial			
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO
Pedidos de acesso à informação	10	12	11
Recursos de primeira instância	3	3	4
Recursos de segunda instância	2	4	1
Recursos de terceira instância (CGE-RJ)	3	12	2
Atendidas			
Demandas atendidas	5	2	6
Demandas que não cumpriram requisitos legais	0	0	5
Pendentes			
Demandas em andamento	5	10	0
% de demandas			
Acesso negado – s/ requisitos	0	0	45
Acesso concedido	50	17	55
Demandas em andamento	50	83	0

CANAIS DE ENTRADA DE DEMANDAS DE PRIMEIRA INSTÂNCIA

1 - Atendimento Telefônico SAC (0800-2821195);

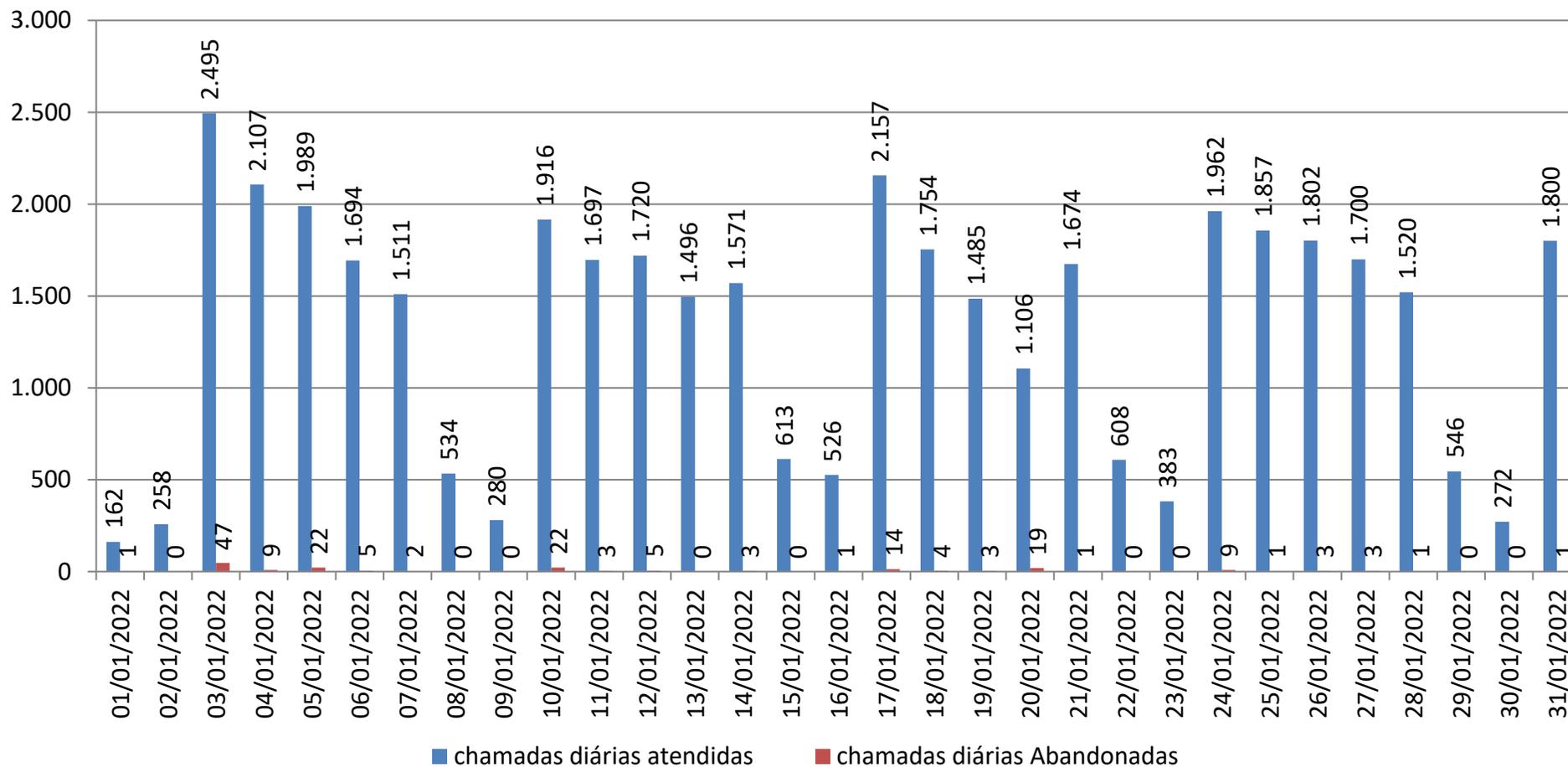
Atendimento realizado através do n.º 0800 2821 195, 24hs, todos os dias.



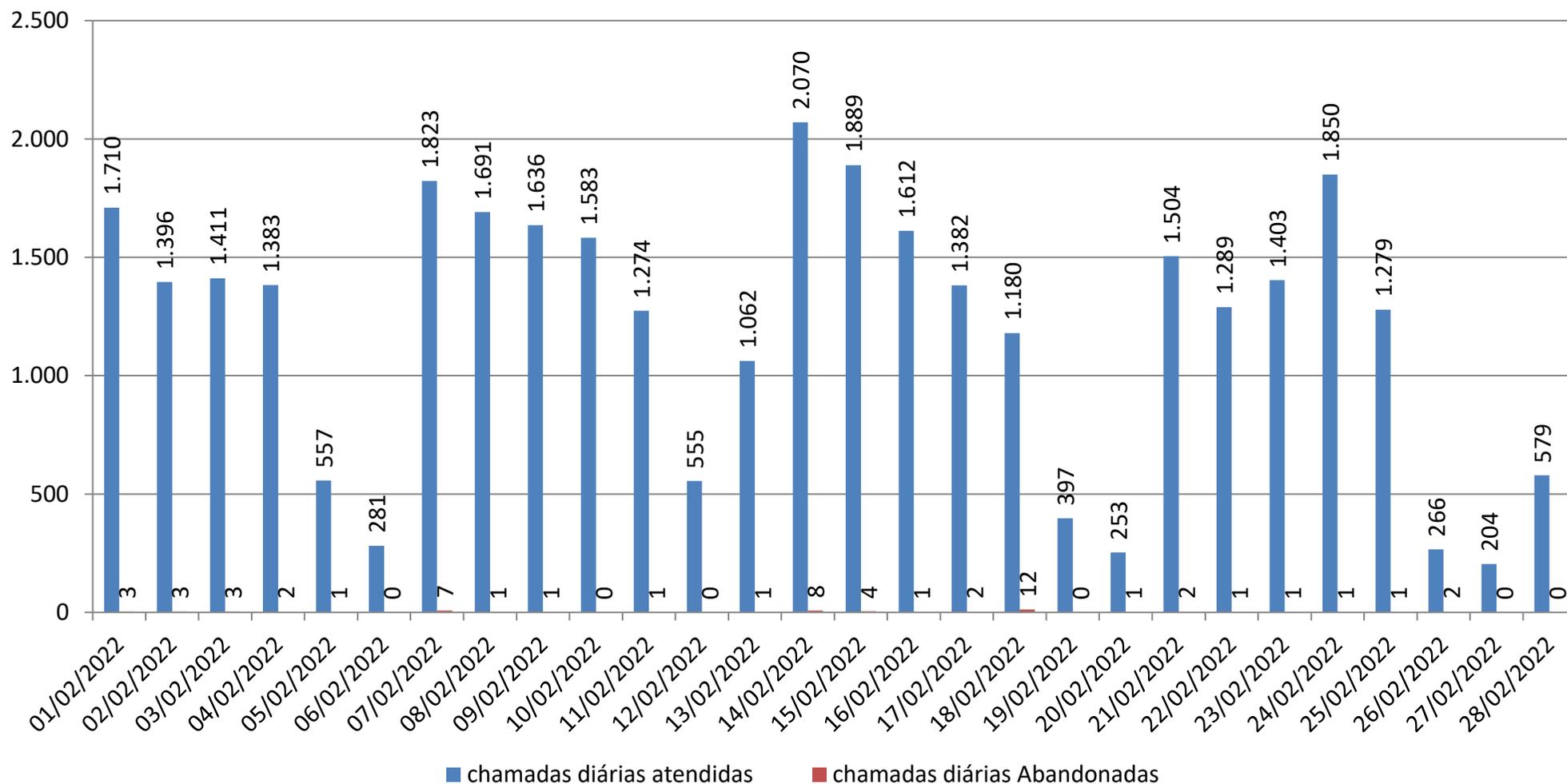
Sistema de Telefonia									
Informações de Performance / Nível de Serviço									
Meses	Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
		Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
Janeiro	41.374	41.195	97,90	99,57	179	0,43%	00:01:07	00:06:58	106,61
Fevereiro	33.578	33.519	98,78	99,82	59	0,17	00:00:37	00:06:45	105,36
Março	33.385	33.307	98,81	77	78	0,23	00:02:21	00:06:12	

Quantidade de chamadas diárias atendidas no SAC

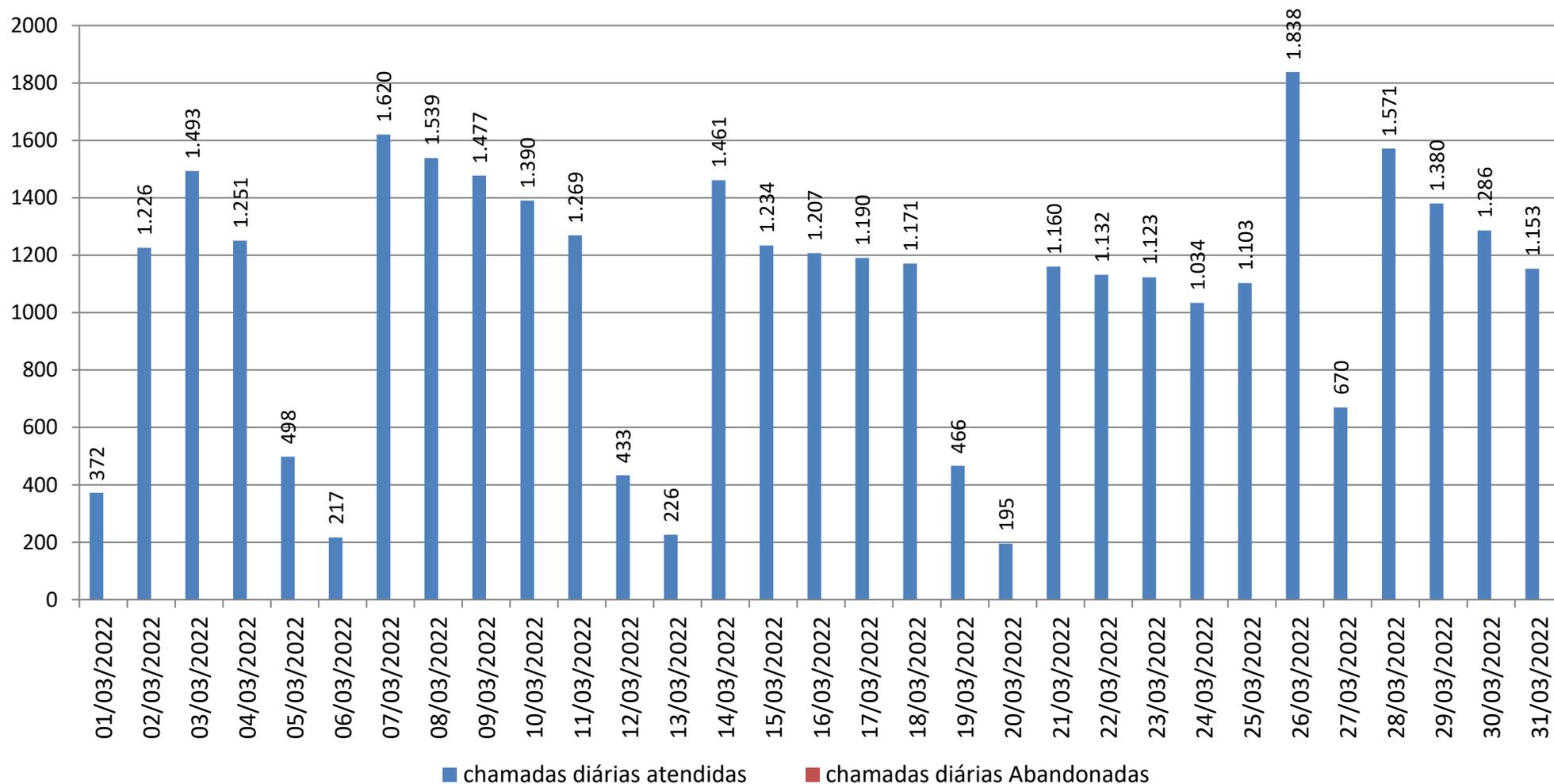
JANEIRO



FEVEREIRO

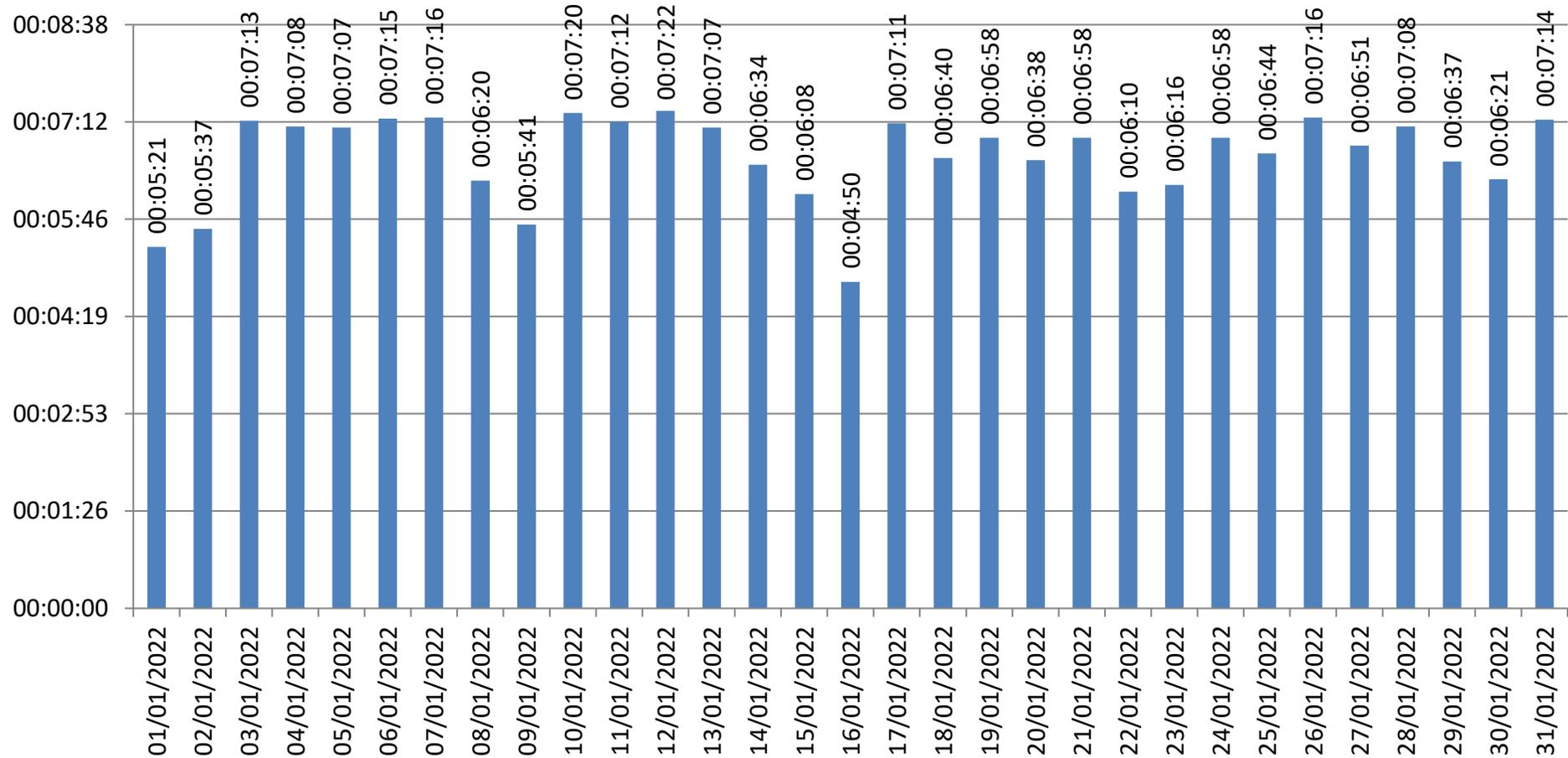


MARÇO

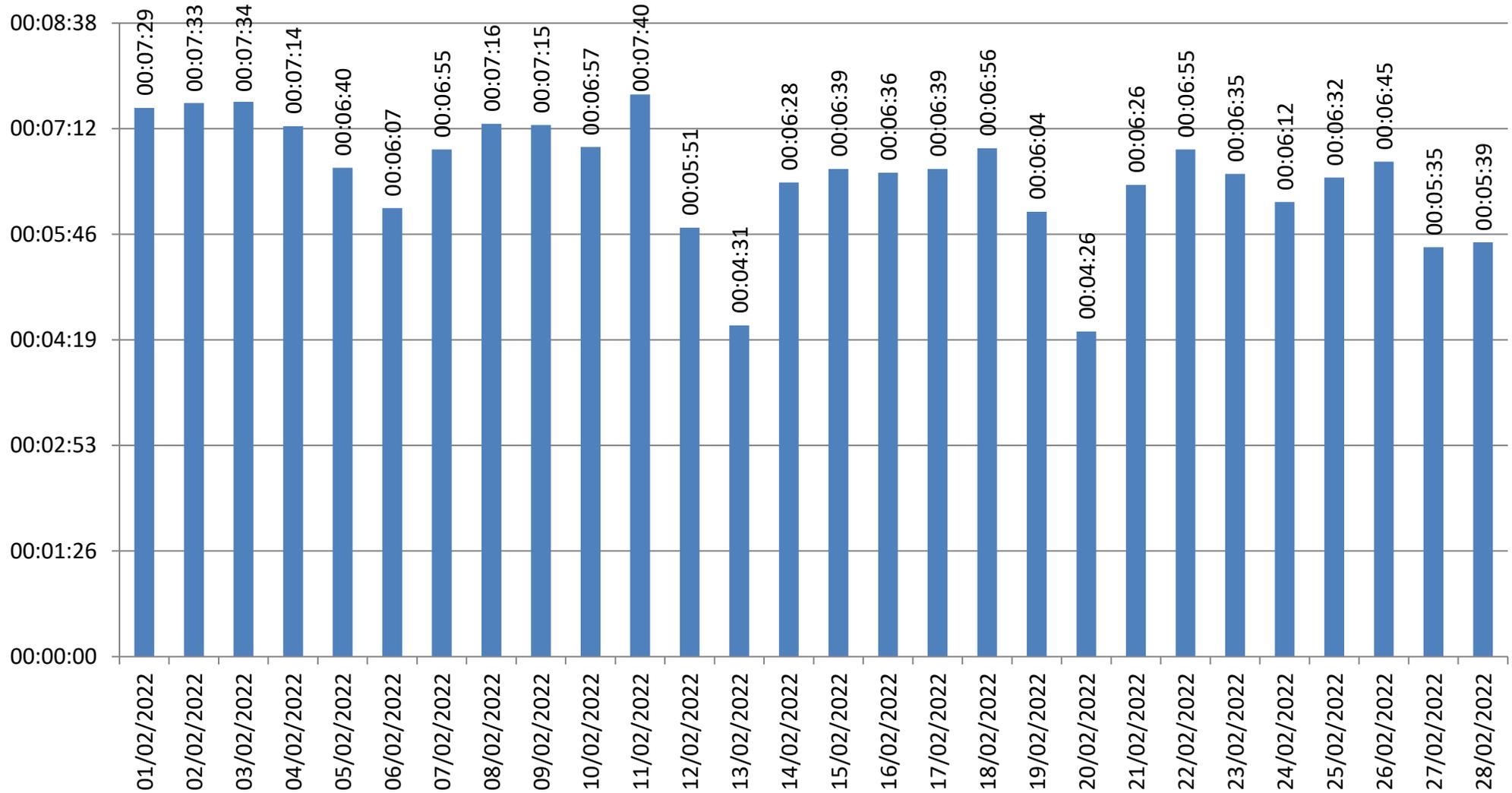


Evolução do TMA por dia do SAC (0800-2821195)

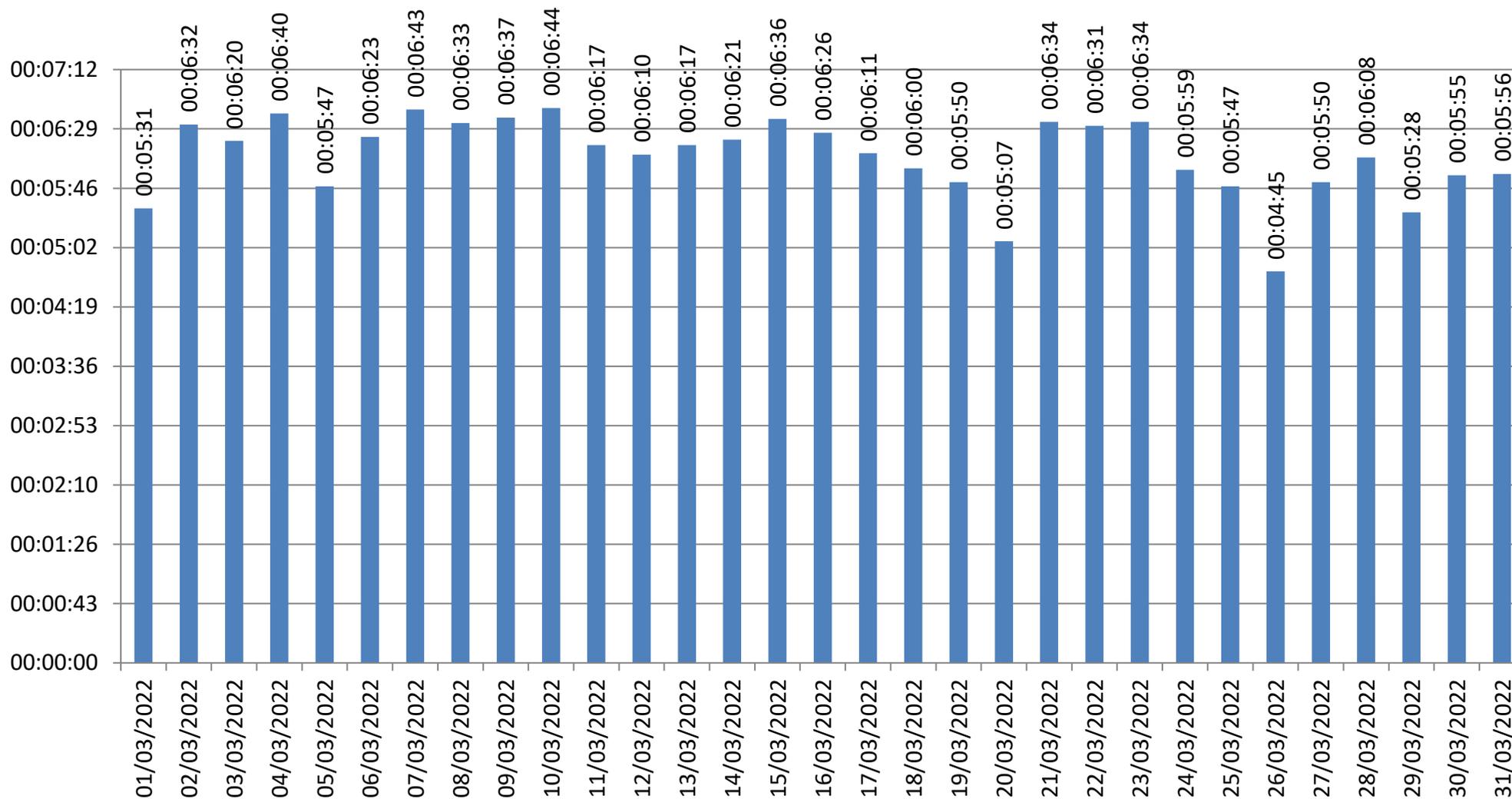
JANEIRO



FEVEREIRO

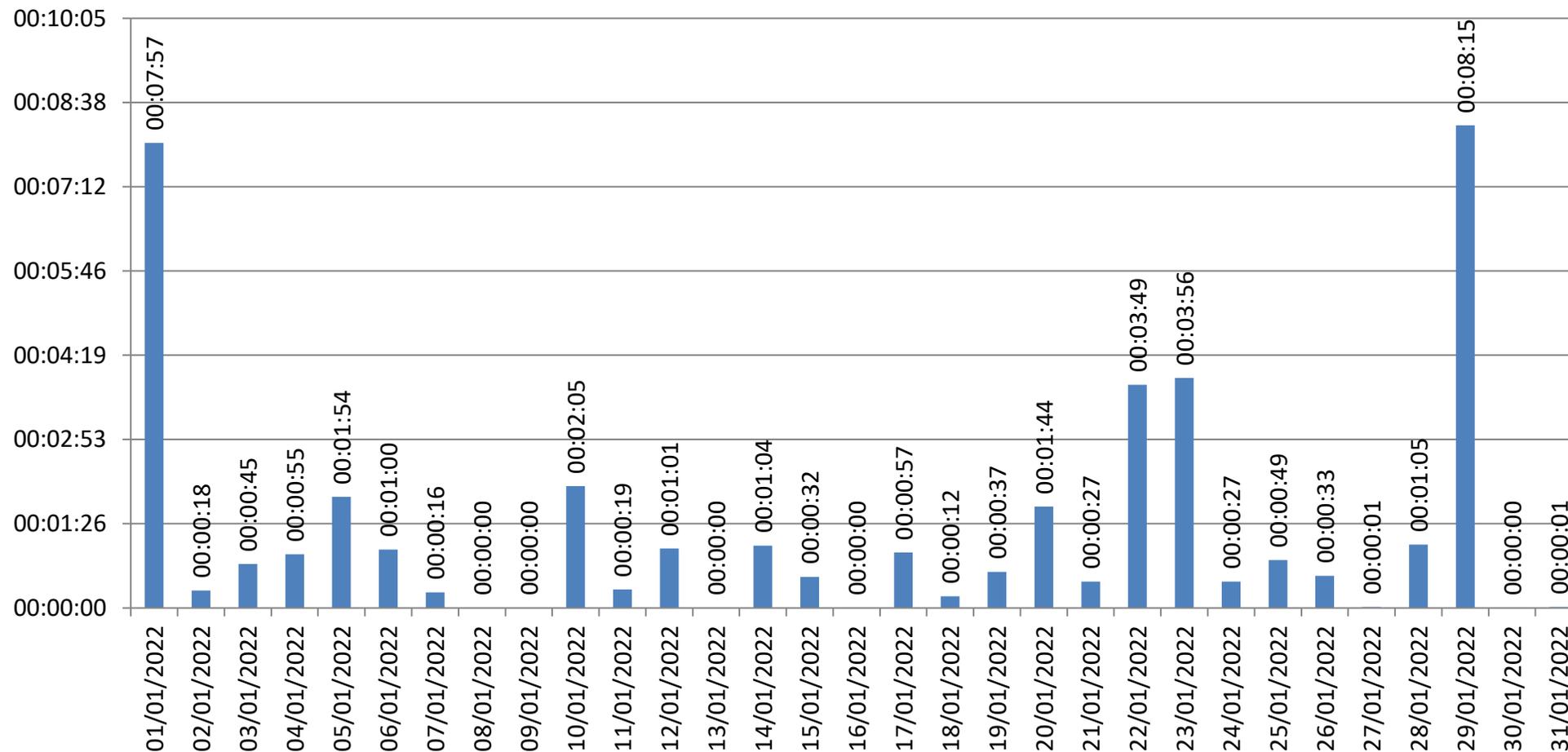


MARÇO

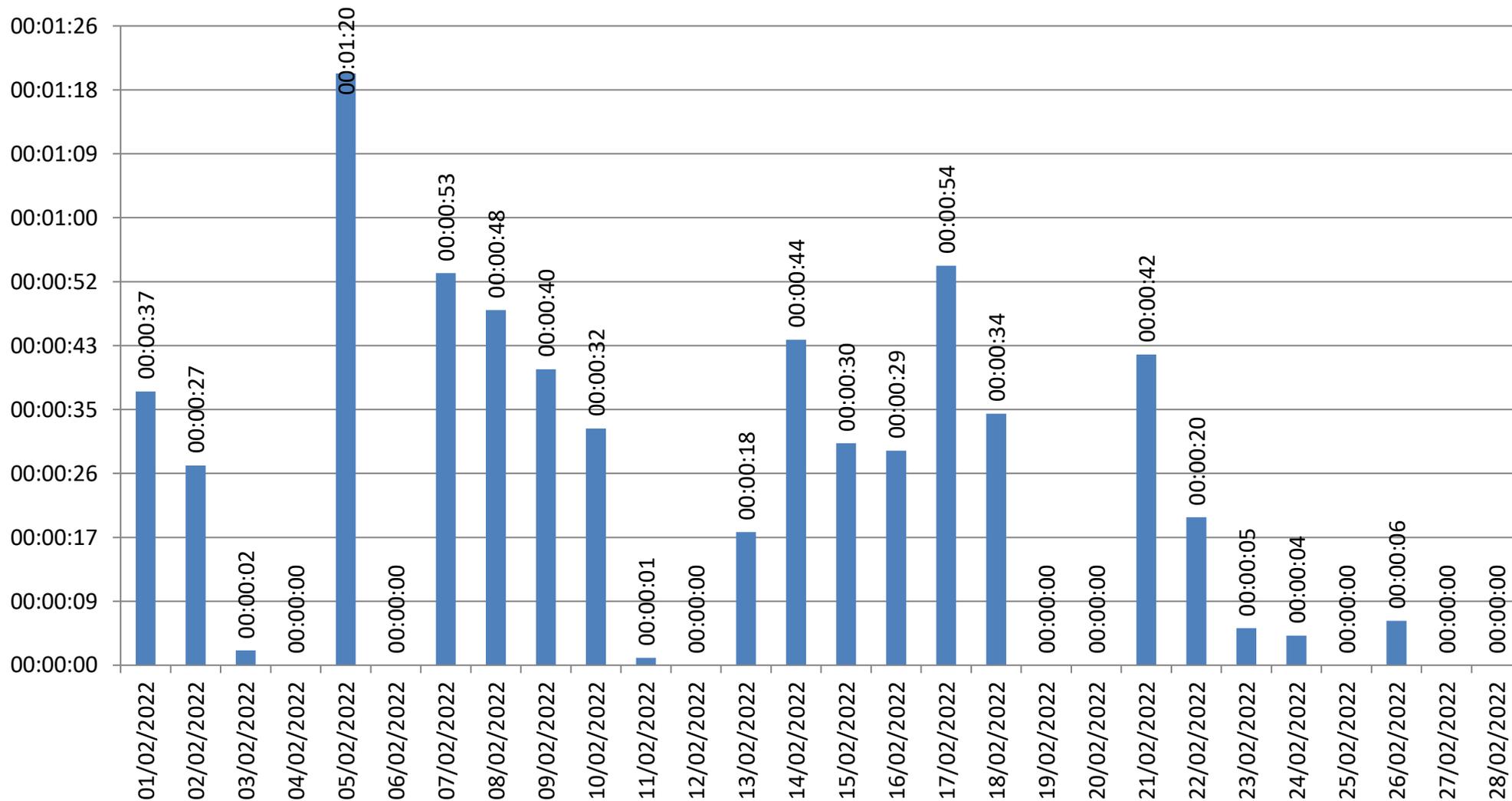


Evolução do TME por dia do SAC (0800-2821195)

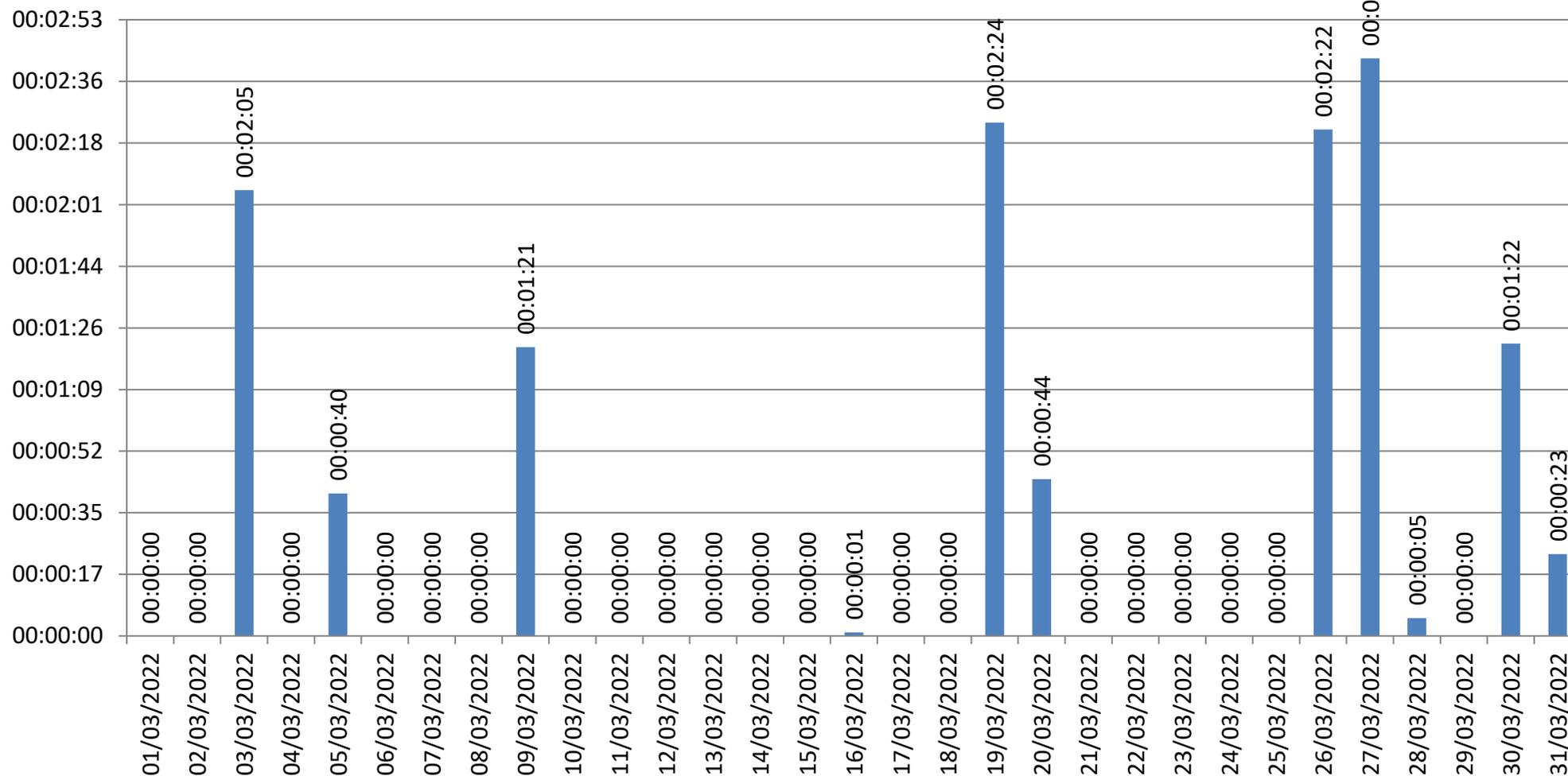
JANEIRO



FEVEREIRO



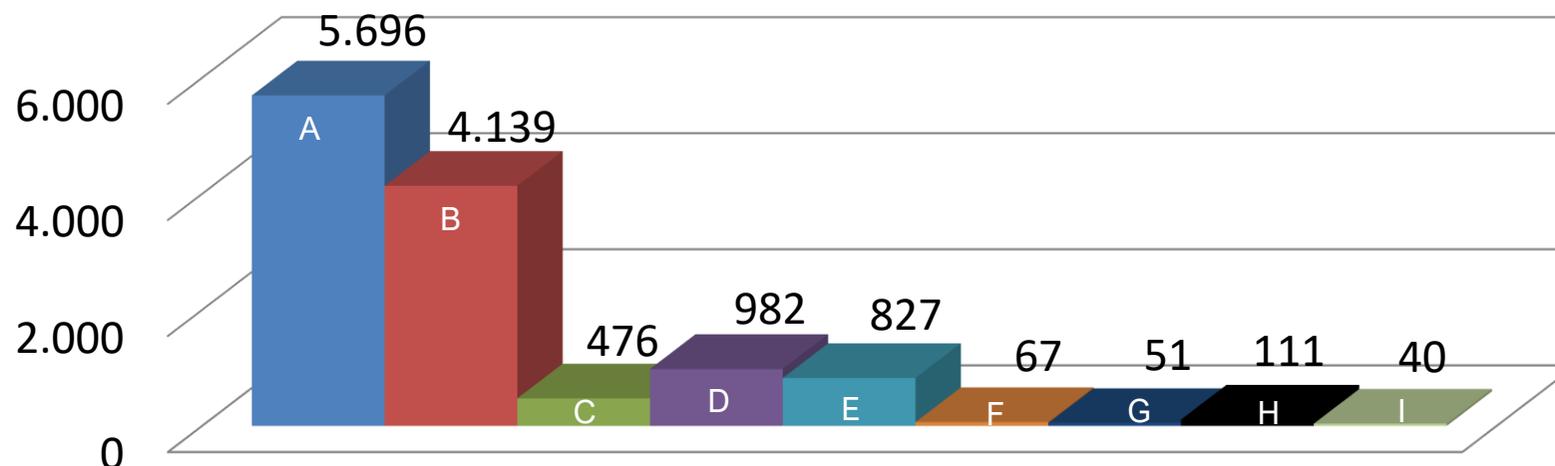
MARÇO



Quantidade de Ordens de Serviços abertas pelo SAC

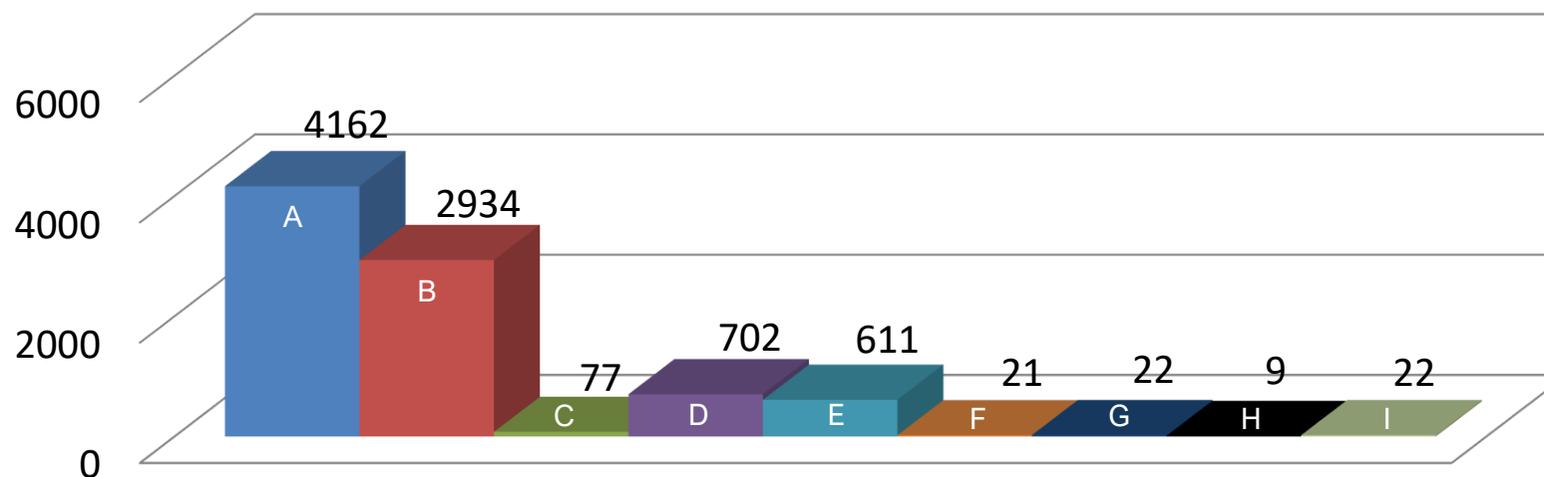
JANEIRO

Assuntos	Total	%
A - Operação de Água	5.696	45,98%
B - Manutenção de Água	4.139	33,41%
C - Manutenção de Esgoto	476	3,84%
D - Outros	982	7,93%
E - Comercial	827	6,68%
F – Denúncia	67	0,54%
G - Setor Técnico	51	0,41%
H - Laboratório de Micromedicação	111	0,90%
I - Análise de Água	40	0,32%



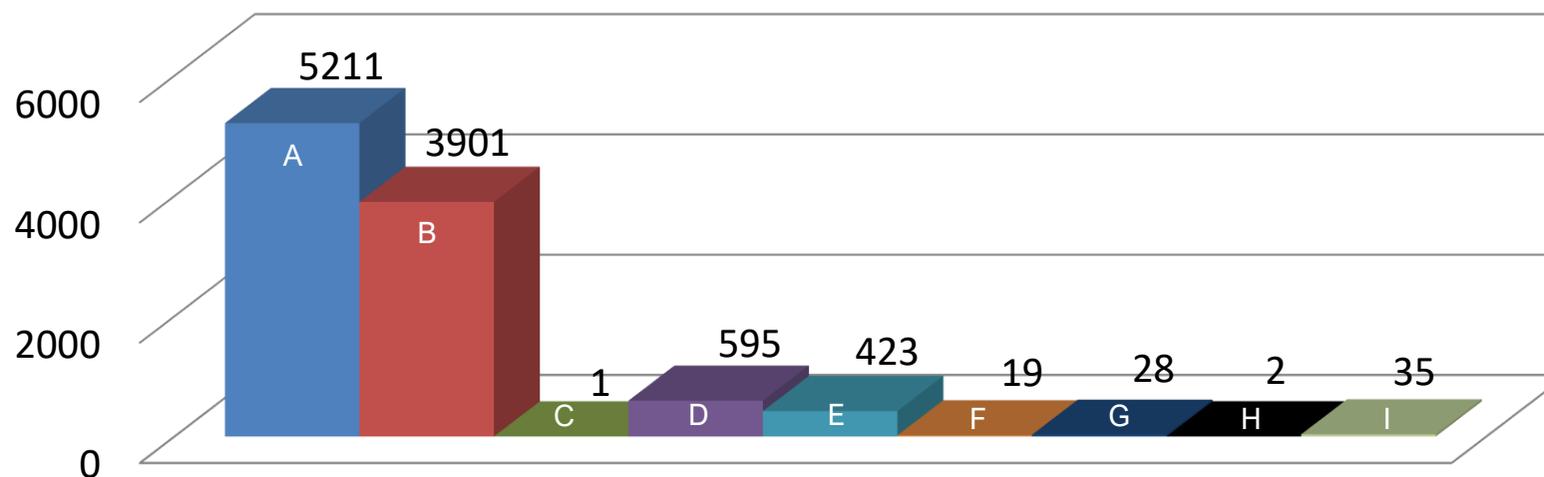
FEVEREIRO

Assuntos	Total	%
A - Operação de Água	4162	48,62
B - Manutenção de Água	2934	34,28
C - Manutenção de Esgoto	77	0,90
D - Outros	702	8,20
E - Comercial	611	7,14
F – Denúncia	21	0,25
G - Setor Técnico	22	0,26
H - Laboratório de Micromedicação	9	0,11
I - Análise de Água	22	0,26



MARÇO

Assuntos	Total	%
A - Operação de Água	5211	51,01
B - Manutenção de Água	3901	38,19
C - Manutenção de Esgoto	1	0,01
D - Outros	595	5,82
E - Comercial	423	4,14
F – Denúncia	19	0,19
G - Setor Técnico	28	0,27
H - Laboratório de Micromedicação	2	0,02
I - Análise de Água	35	0,34

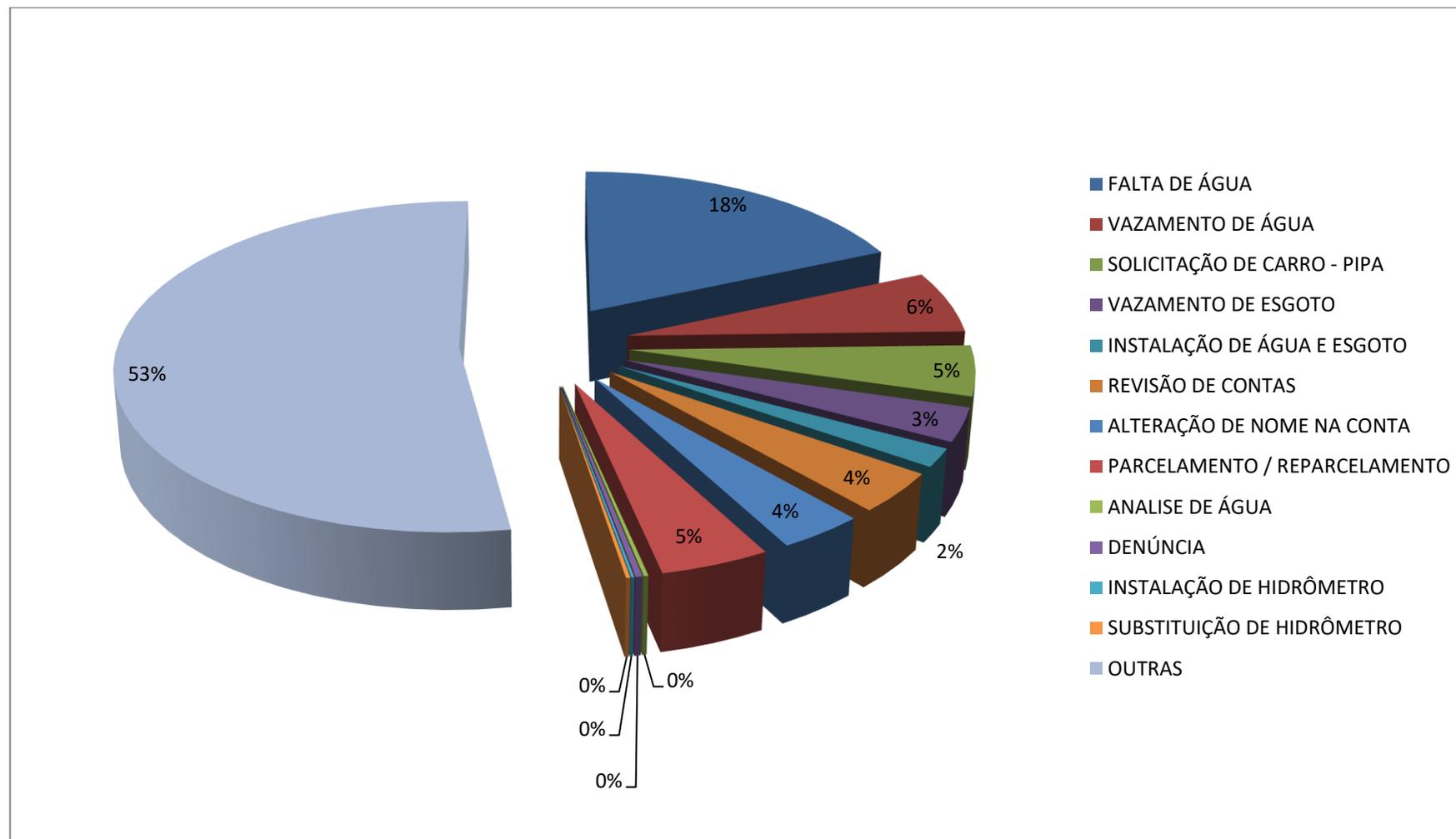


Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de Atendimento Telefônico SAC

JANEIRO

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	8.569	7.521	1.048	87,77	27,59
Manutenção	Água	Vazamento de Água	2.818	2.568	250	91,13	46,13
		Solicitação de Carro-pipa	2.272	1.576	696	69,37	90,58
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1.517	1.461	56	96,31	15,64
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		833	823	10	98,80	4,26
Comercial	Revisão de Contas		1.812	1.611	201	88,91	17,39
	Alteração de Nome na Conta		1.681	1.473	208	87,63	4,77
	Parcelamento / Reparcimento		2.109	1.929	180	91,47	0,24
Análise de Água			87	49	38	56,32	47,51
Denúncia			130	103	27	79,23	6,29
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro		58	56	2	96,55	4,71
	Substituição de Hidrômetro		84	72	12	85,71	3,67
Outros			24.383	23.621	762	96,87	0,97

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

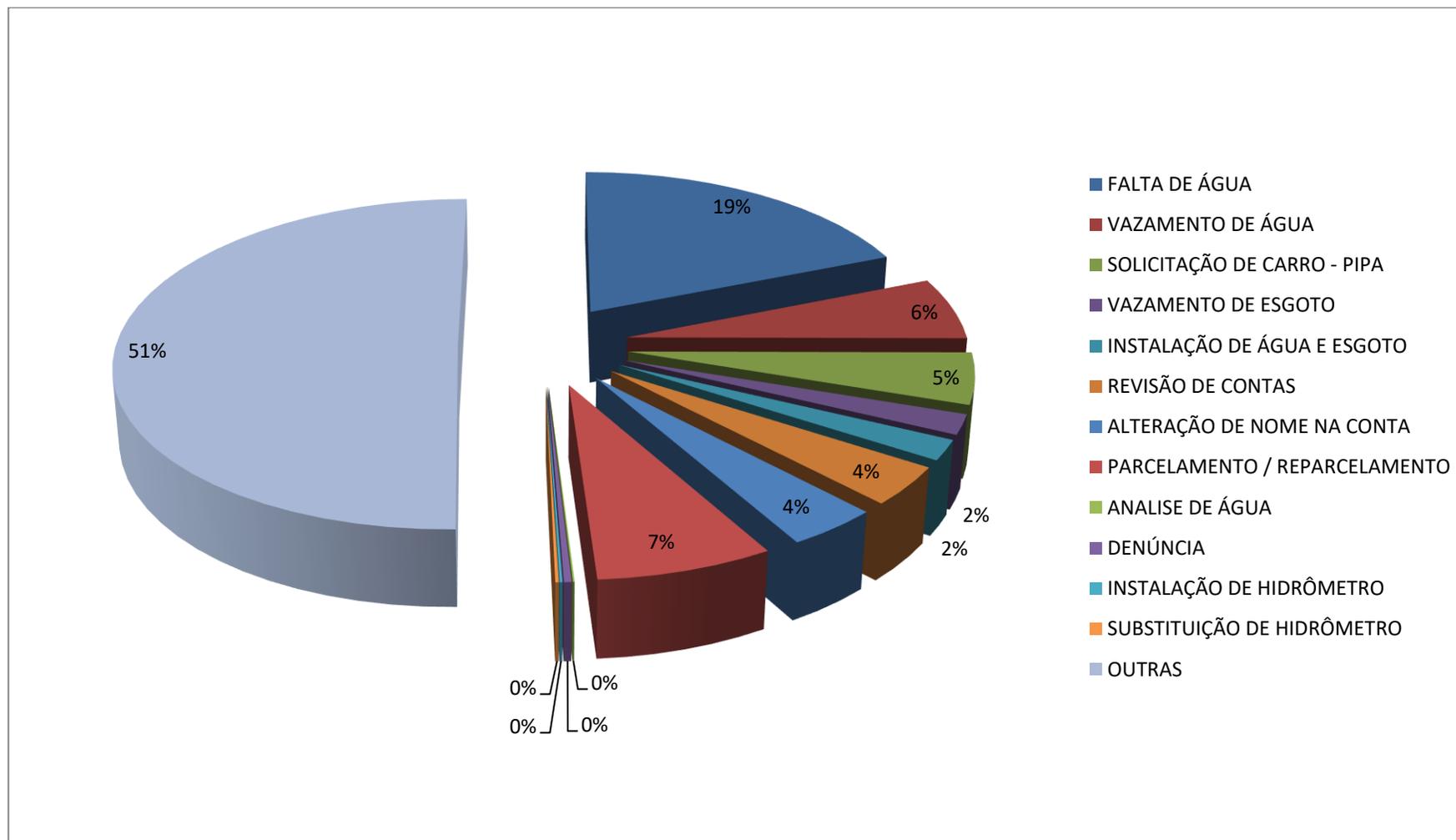


Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de Atendimento Telefônico SAC

FEVEREIRO

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	6700	6700	0	100,00	73,21
Manutenção	Água	Vazamento de Água	2140	2140	0	100,00	82,16
		Solicitação de Carro-pipa	1761	1761	0	100,00	148,46
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	682	682	0	100,00	4,36
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	696	696	0	100,00	5,14
		Revisão de Contas	1331	1275	56	95,79	24,92
Comercial		Alteração de Nome na Conta	1370	1309	61	95,55	10,60
		Parcelamento / Reparcimento	2588	2466	122	95,29	2,94
Análise de Água			25	25	0	100,00	106,56
Denúncia			109	109	0	100,00	10,35
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	41	41	0	100,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	51	51	0	100,00	4,71
Outros			17750	17714	36	99,80	4,48

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

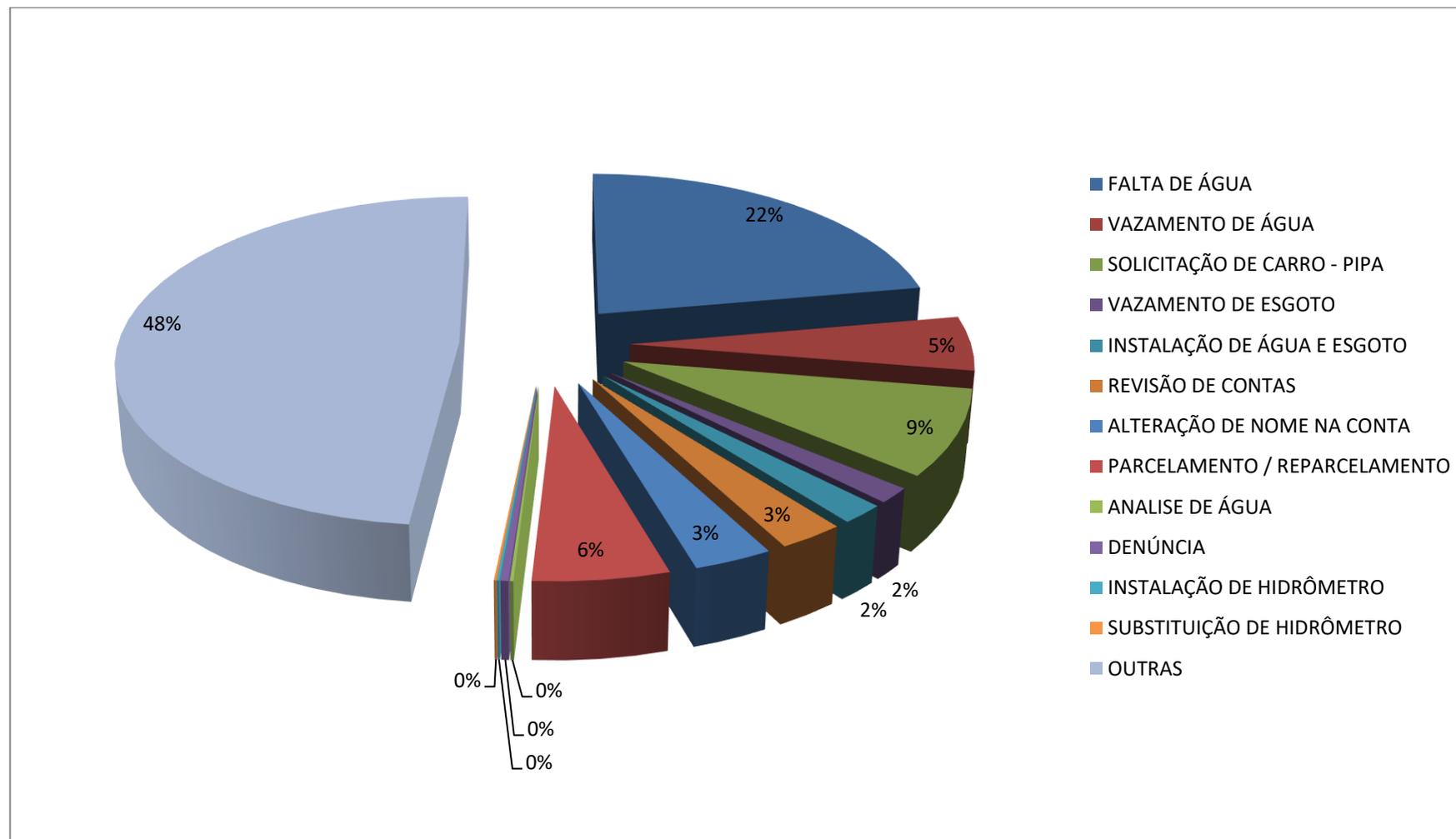


Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de Atendimento Telefônico SAC

MARÇO

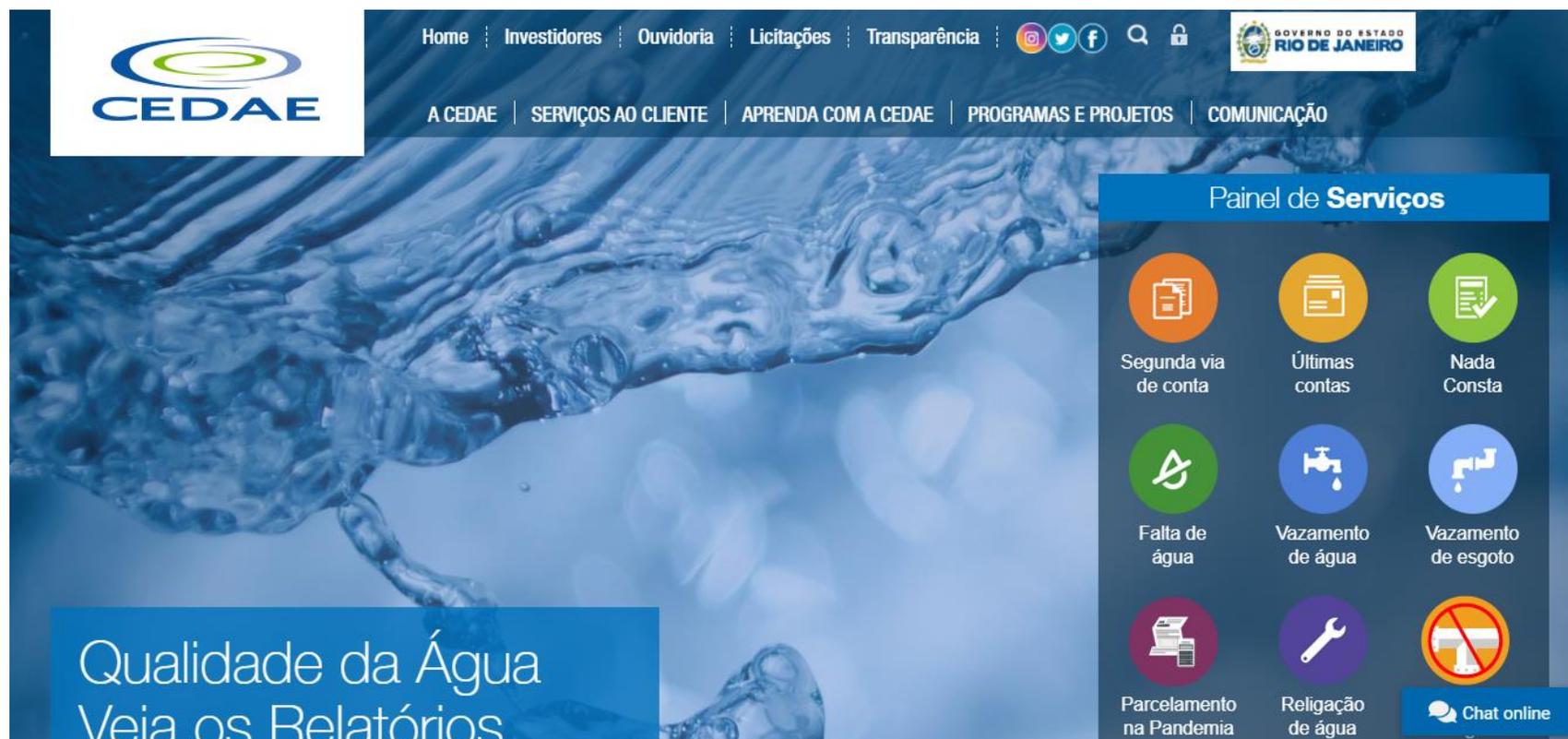
Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	7668	7668	0	100,00	20,79
Manutenção	Água	Vazamento de Água	1829	1829	0	100,00	3,02
		Solicitação de Carro-pipa	2901	2901	0	100,00	75,51
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	512	512	0	100,00	0,00
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		643	643	0	100,00	1,27
	Revisão de Contas		948	878	70	92,62	10,66
Comercial	Alteração de Nome na Conta		1129	1075	54	95,22	3,75
	Parcelamento / Reparcimento		1939	1814	125	93,55	6,23
Análise de Água			50	50	0	100,00	0,00
Denúncia			110	110	0	100,00	11,78
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro		33	33	0	100,00	0,00
	Substituição de Hidrômetro		33	33	0	100,00	0,00
Outros			16669	16641	28	99,83	2,42

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.



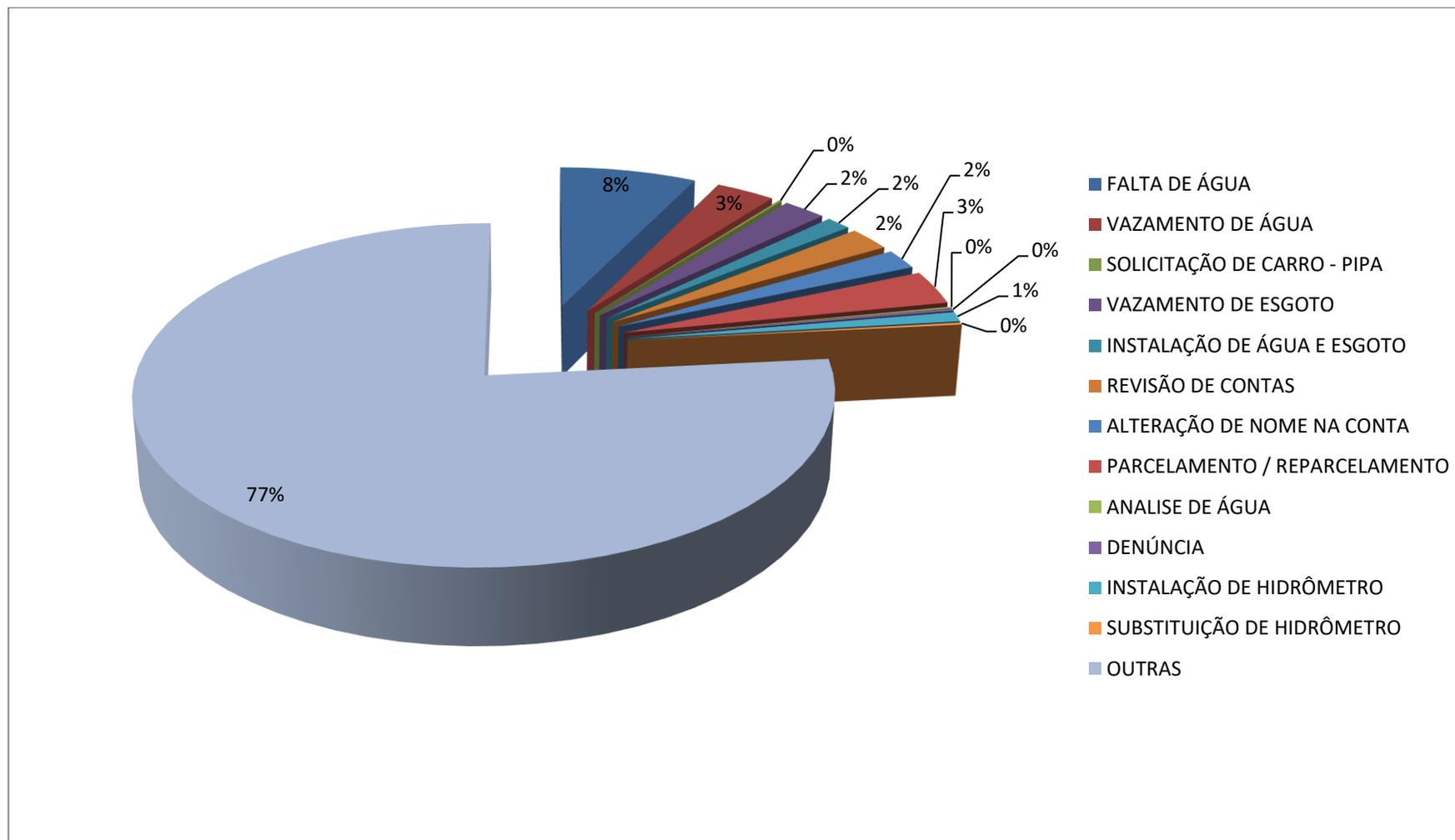
The screenshot shows the CEDAE website interface. At the top left is the CEDAE logo. The navigation bar includes links for Home, Investidores, Ouvidoria, Licitações, and Transparência, along with social media icons for Instagram, Twitter, and Facebook, and a search icon. A secondary navigation bar lists A CEDAE, SERVIÇOS AO CLIENTE, APRENDA COM A CEDAE, PROGRAMAS E PROJETOS, and COMUNICAÇÃO. The main content area features a large blue banner with the text "Qualidade da Água" and "Veja os Relatórios". On the right side, there is a "Painel de Serviços" (Services Panel) with nine icons representing different services: Segunda via de conta, Últimas contas, Nada Consta, Falta de água, Vazamento de água, Vazamento de esgoto, Parcelamento na Pandemia, Religação de água, and Chat online.

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Fale com a CEDAE

JANEIRO

	Serviços	Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	219	204	15	93,15	70,24
Manutenção	Água	Vazamento de Água	95	91	4	95,79	65,14
		Solicitação de Carro-pipa	5	5	0	100,00	192,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	69	69	0	100,00	29,57
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	40	40	0	100,00	4,20
		Revisão de Contas	69	61	8	88,41	30,69
Comercial		Alteração de Nome na Conta	58	55	3	94,83	8,73
		Parcelamento / Reparcimento	99	97	2	97,98	0,49
Análise de Água			4	1	3	25,00	96,00
Denúncia			7	6	1	85,71	20,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	28	28	0	100,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	6	6	0	100,00	20,00
Outros			2.284	2.276	8	99,65	0,47

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

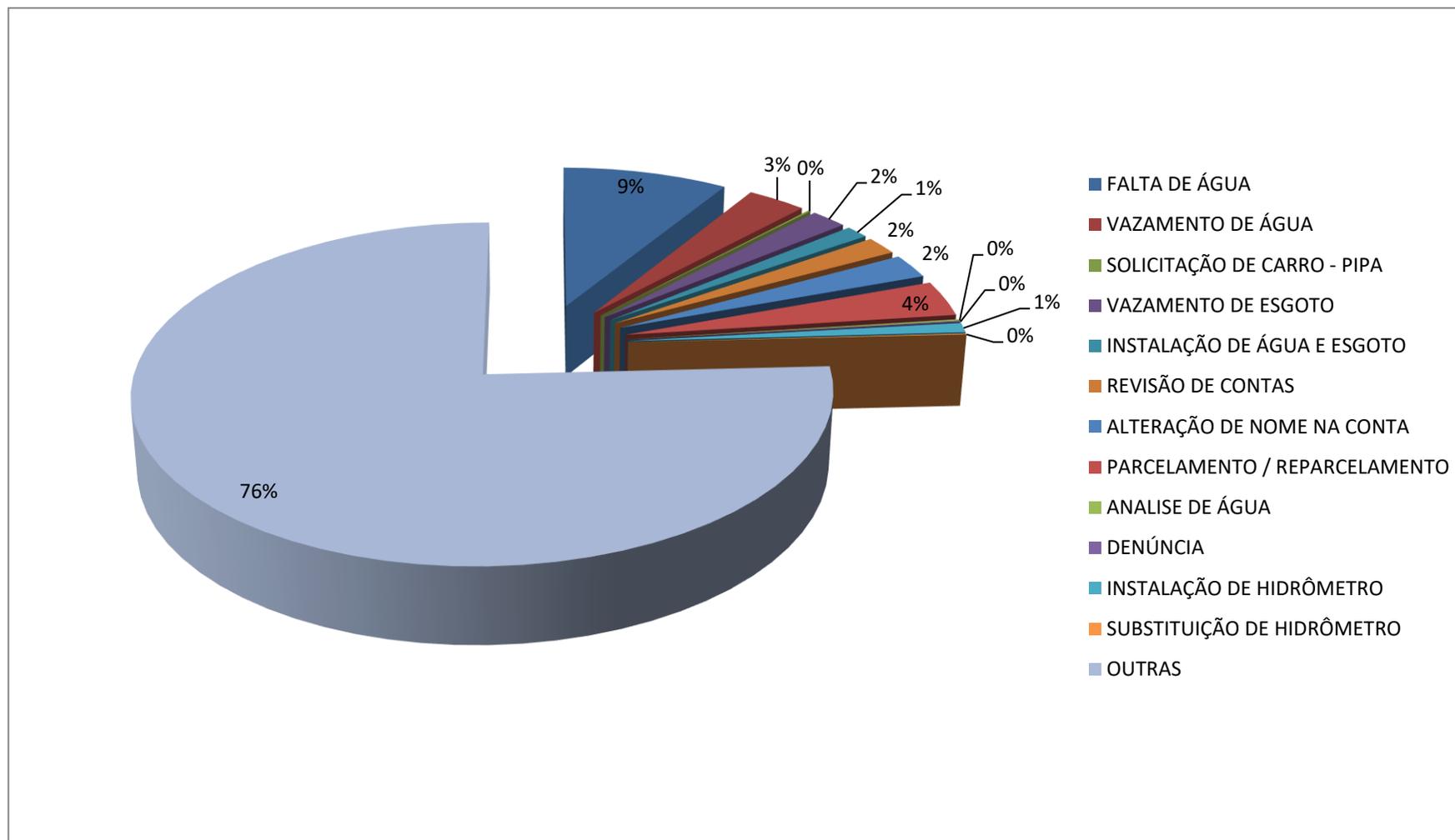


Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Fale com a CEDAE

FEVEREIRO

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	199	195	4	97,99	37,42
Manutenção	Água	Vazamento de Água	71	69	2	97,18	84,17
		Solicitação de Carro-pipa	3	3	0	100,00	192,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	44	44	0	100,00	3,27
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		28	28	0	100,00	25,71
	Revisão de Contas		40	35	5	87,50	12,34
Comercial	Alteração de Nome na Conta		53	51	2	96,23	0,00
	Parcelamento / Reparcimento		78	71	7	91,03	1,01
Análise de Água			3	2	1	66,67	0,00
Denúncia			2	2	0	100,00	0,00
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro		21	21	0	100,00	0,00
	Substituição de Hidrômetro		2	2	0	100,00	0,00
Outros			1701	1698	3	99,82	0,48

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

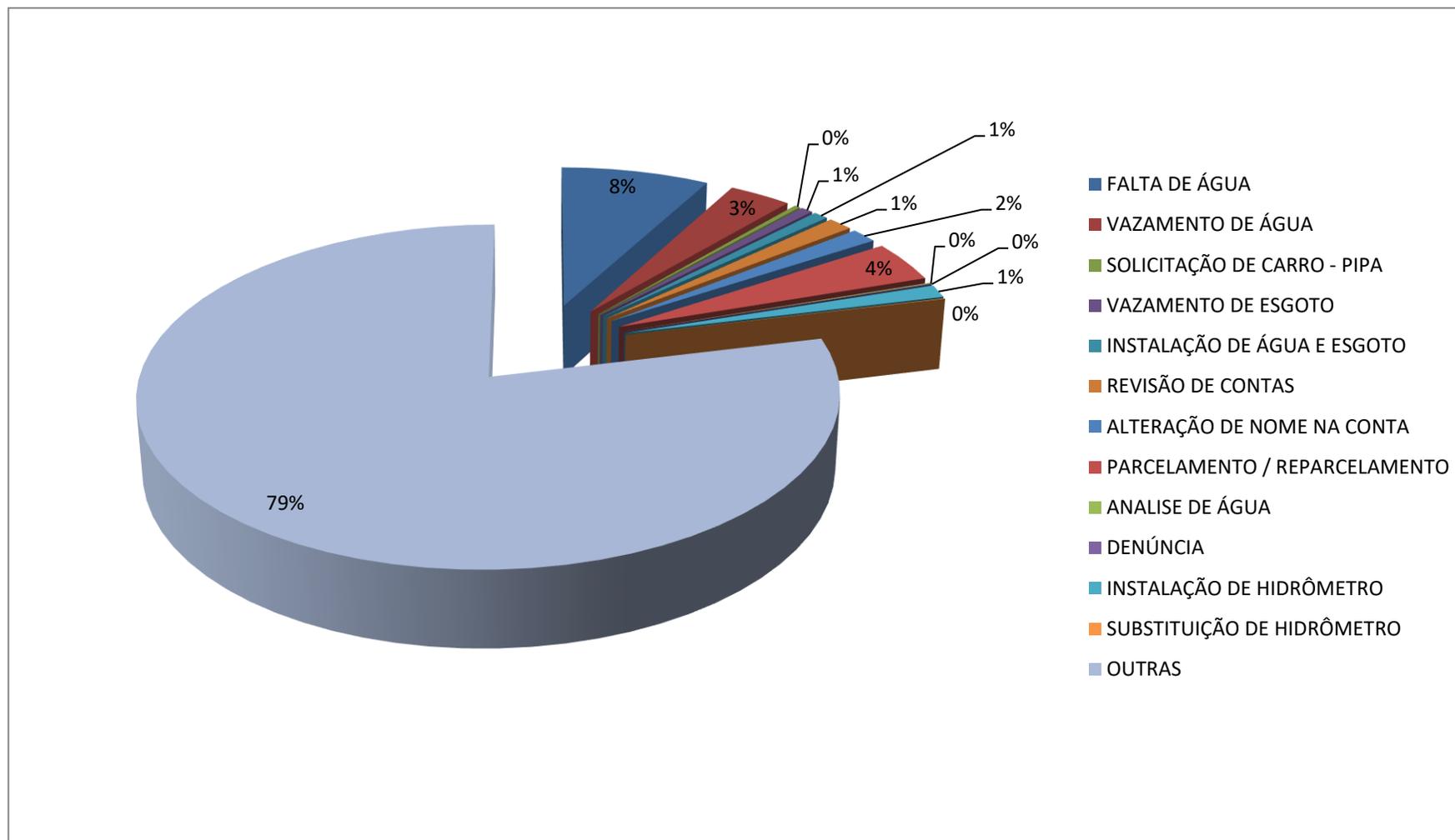


Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Fale com a CEDAE

MARÇO

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	178	178	0	100,00	12,27
Manutenção	Água	Vazamento de Água	75	74	1	98,67	2,59
		Solicitação de Carro-pipa	7	7	0	100,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	15	15	0	100,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	18	18	0	100,00	0,00
Comercial		Revisão de Contas	30	29	1	96,67	0,00
		Alteração de Nome na Conta	32	31	1	96,88	0,00
		Parcelamento / Reparcimento	89	83	6	93,26	0,00
Análise de Água			2	1	1	50,00	0,00
Denúncia			1	1	0	100,00	0,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	28	28	0	100,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	1	1	0	100,00	0,00
Outros			1760	1759	1	99,94	0,57

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;



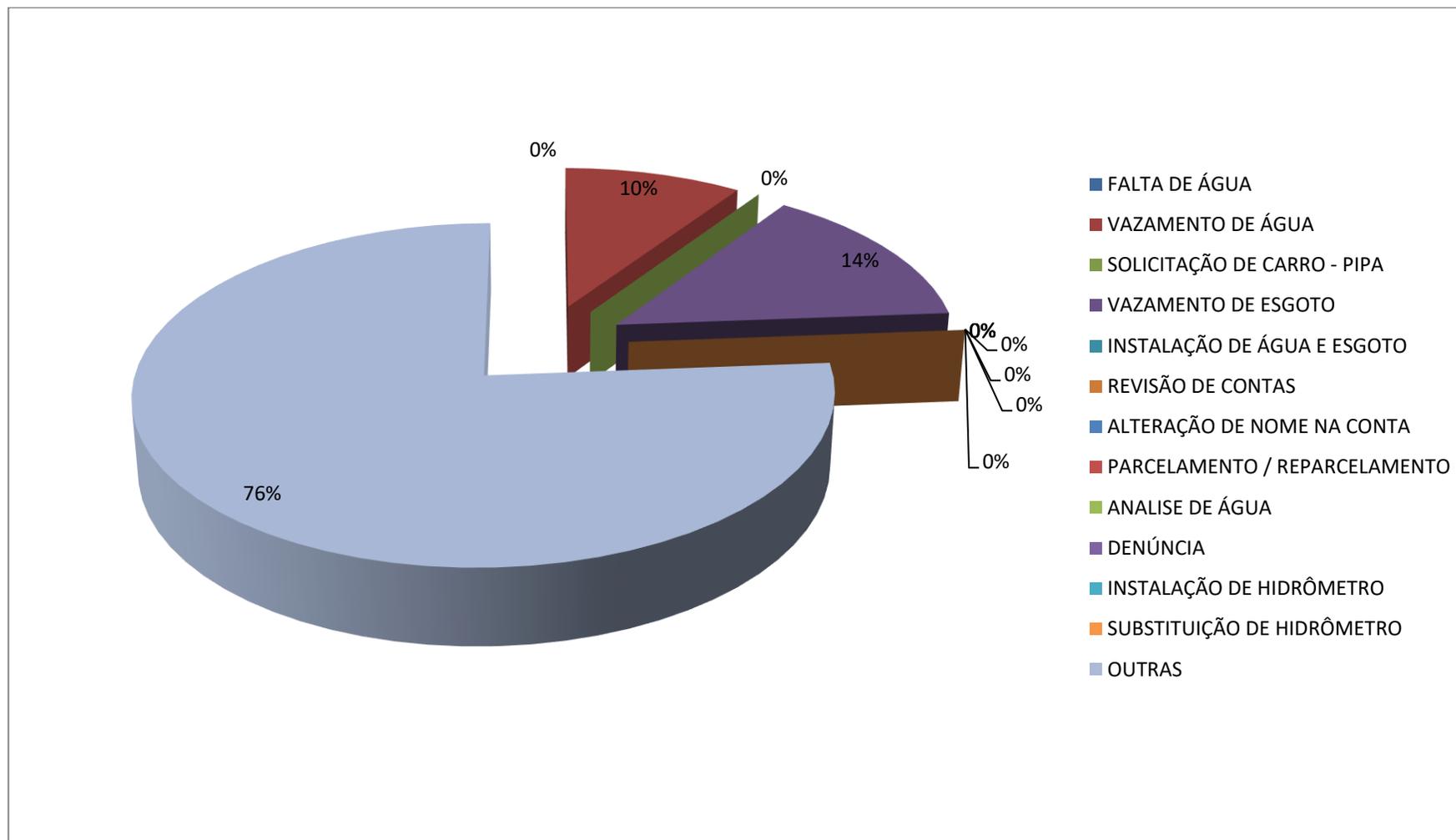
- **Editais da Prefeitura do RJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;**

JANEIRO

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	0	0	0,00	0,00	
Manutenção	Água	Vazamento de Água	8	8	0	100,00	102,00
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	12	12	0	100,00	58,08
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 Micromedição		Instalação de Hidrômetro	0	0	0,00	0,00	
		Substituição de Hidrômetro	0	0	0,00	0,00	
Outros			64	47	17	73,44	139,44

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE EDITAIS DA PREFEITURA DO RJ

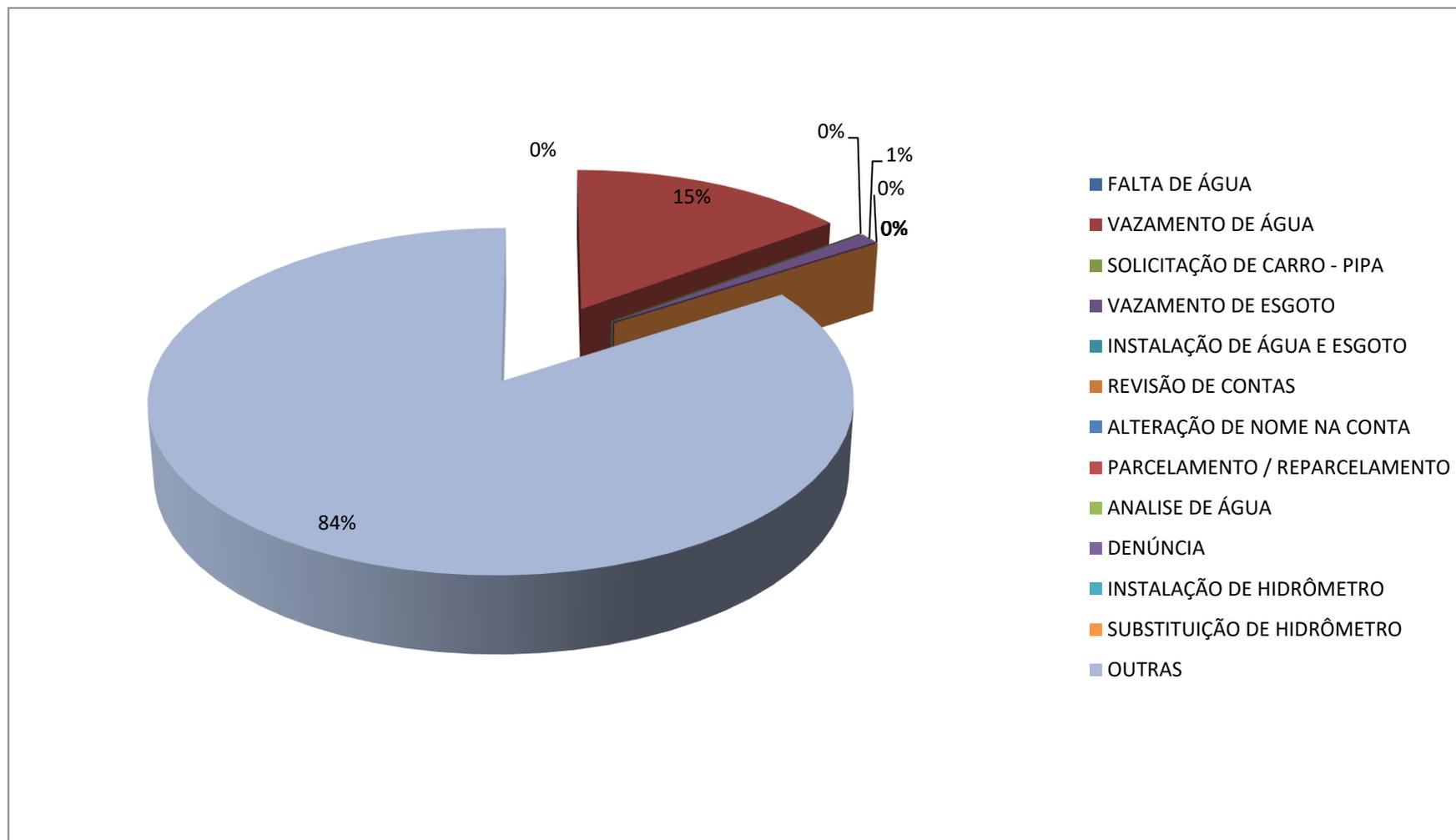


FEVEREIRO

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	0	0	0,00	0,00	
Manutenção	Água	Vazamento de Água	14	14	0	262,29	
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0,00	0,00	
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1	1	0	100,00	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 Micromedição		Instalação de Hidrômetro	0	0	0,00	0,00	
		Substituição de Hidrômetro	0	0	0,00	0,00	
Outros			79	75	4	94,94	79,04

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE EDITAIS DA PREFEITURA DO RJ

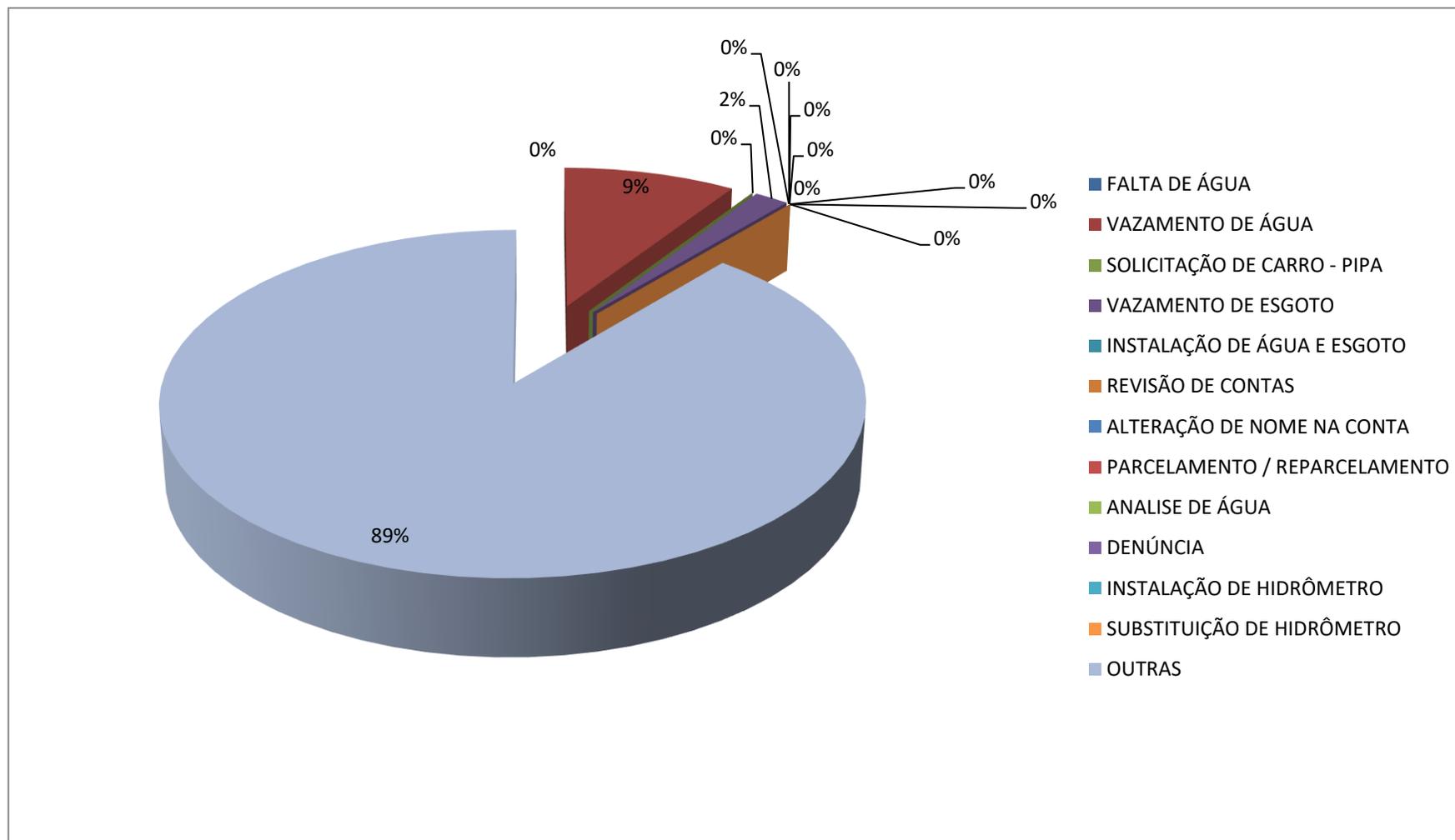


MARÇO

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	0	0	0,00	0,00	
Manutenção	Água	Vazamento de Água	5	3	2	60,00	56,00
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1	1	0	100,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	0	0	0	0,00	0,00
		Revisão de Contas	0	0	0	0,00	0,00
Comercial		Alteração de Nome na Conta	0	0	0	0,00	0,00
		Parcelamento / Reparcimento	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			48	33	15	68,75	26,18

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE EDITAIS DA PREFEITURA DO RJ



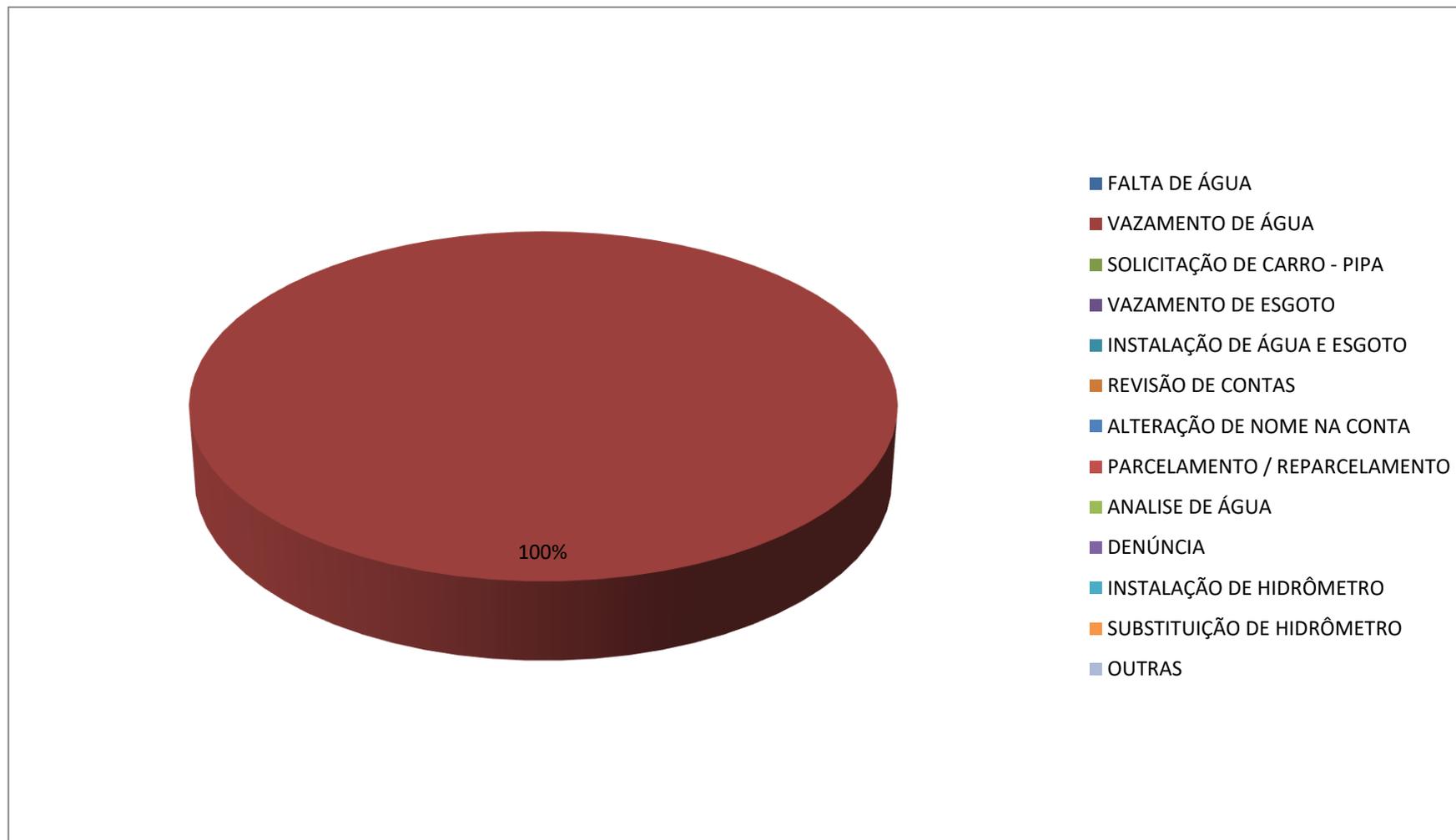
- **SUBDEC**: Ofícios da Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil, da Secretaria Municipal de Ordem Pública, da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro;

MARÇO

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	0	0	0,00	0,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	1	1	100,00	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 Micromedição		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

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA SUBDEC



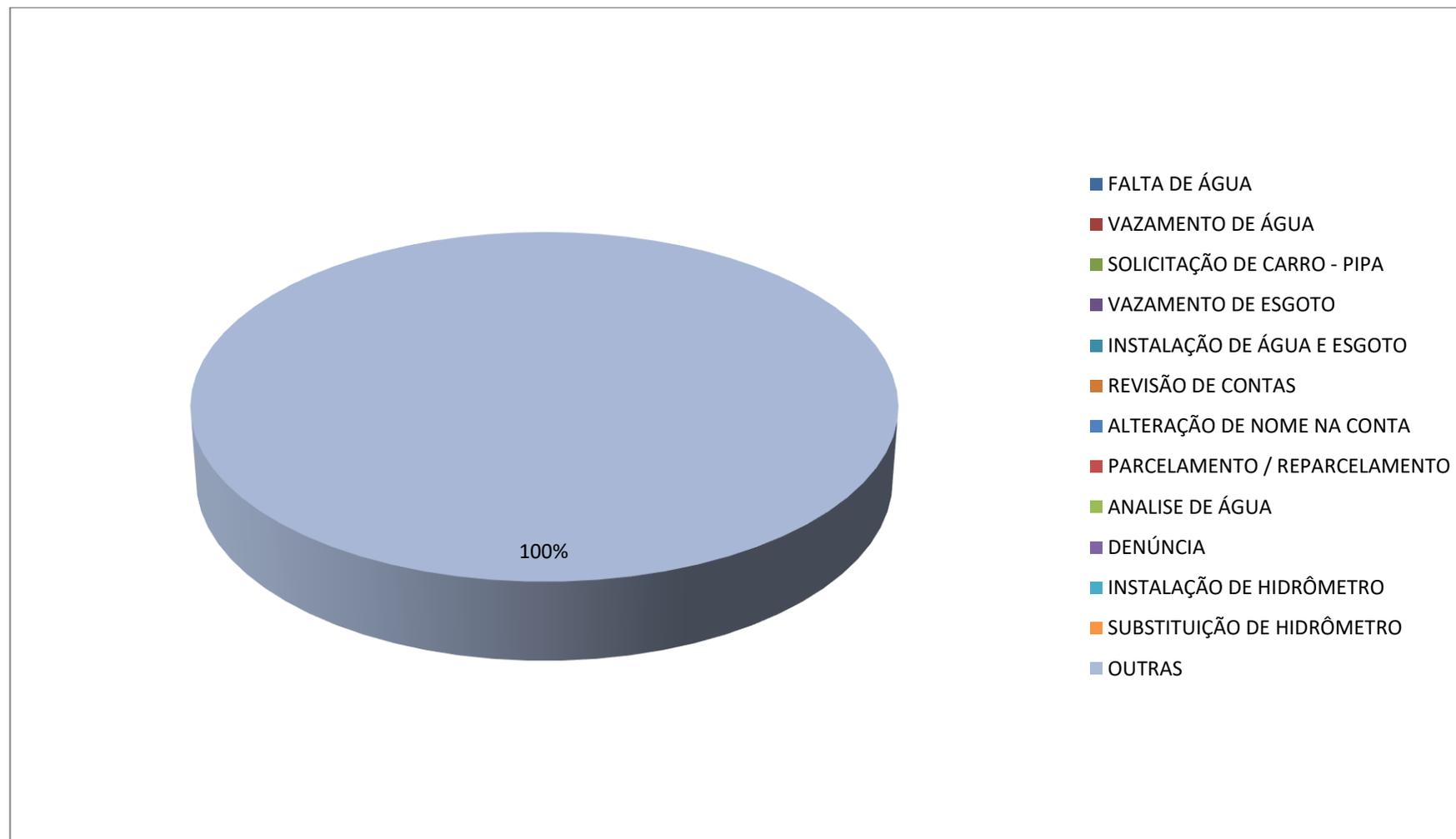
- **Rd (Registro de Documento)**: Documentos protocolizados diretamente no Protocolo Geral da Companhia;

FEVEREIRO

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	0	0	0	0,00	0,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	0	0	0	0,00	0,00
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	0	0	0	0,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	0	0	0	0,00	0,00
Comercial		Revisão de Contas	0	0	0	0,00	0,00
		Alteração de Nome na Conta	0	0	0	0,00	0,00
		Parcelamento / Reparcimento	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			1	1	0	100,00	0,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE RD (REGISTRO DE DOCUMENTO)



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

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

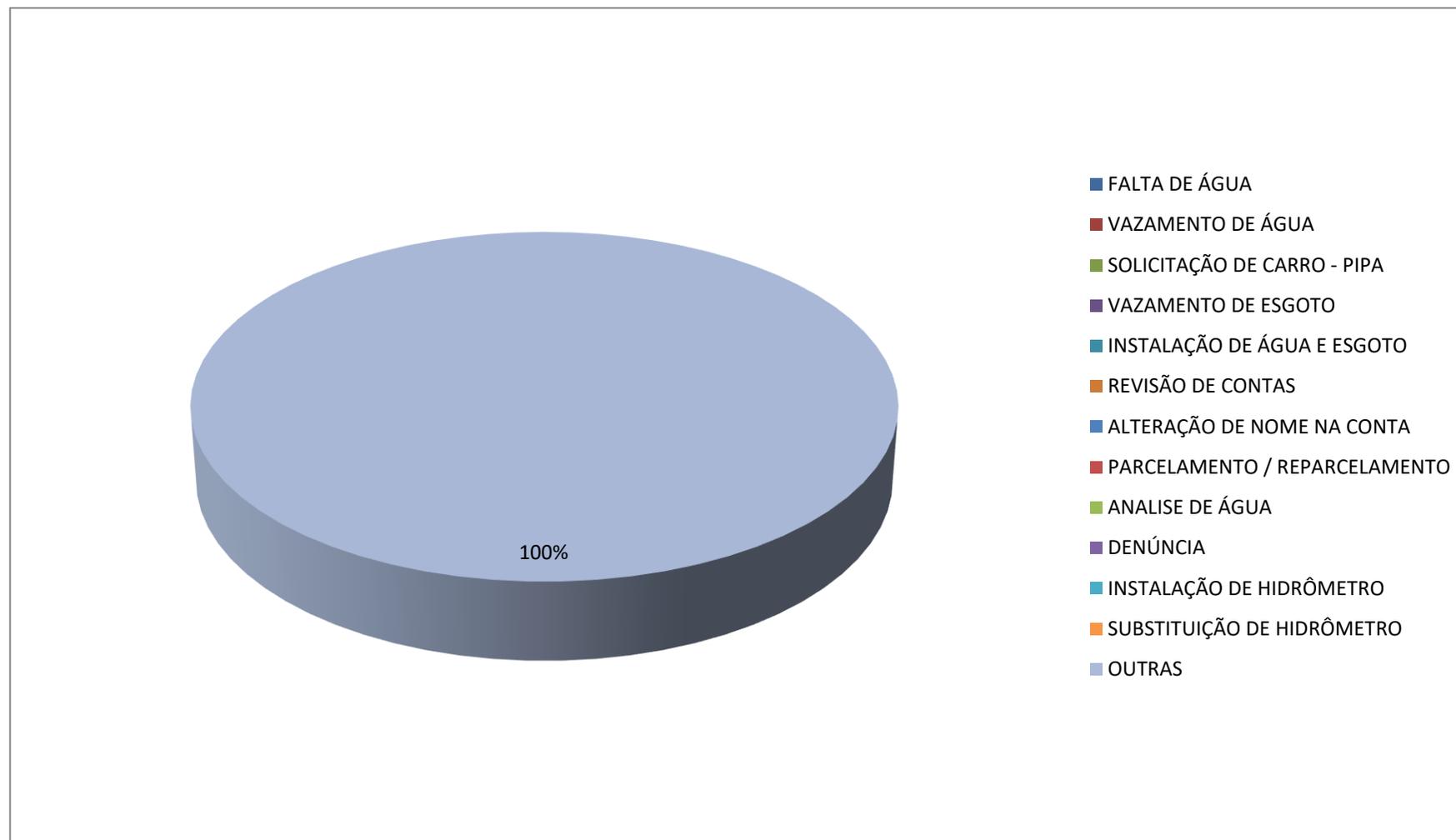


JANEIRO

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

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% 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 Micromedição	Instalação de Hidrômetro		0	0	0,00	0,00
	Substituição de Hidrômetro		0	0	0,00	0,00
Outros			1	1	100,00	0,00

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

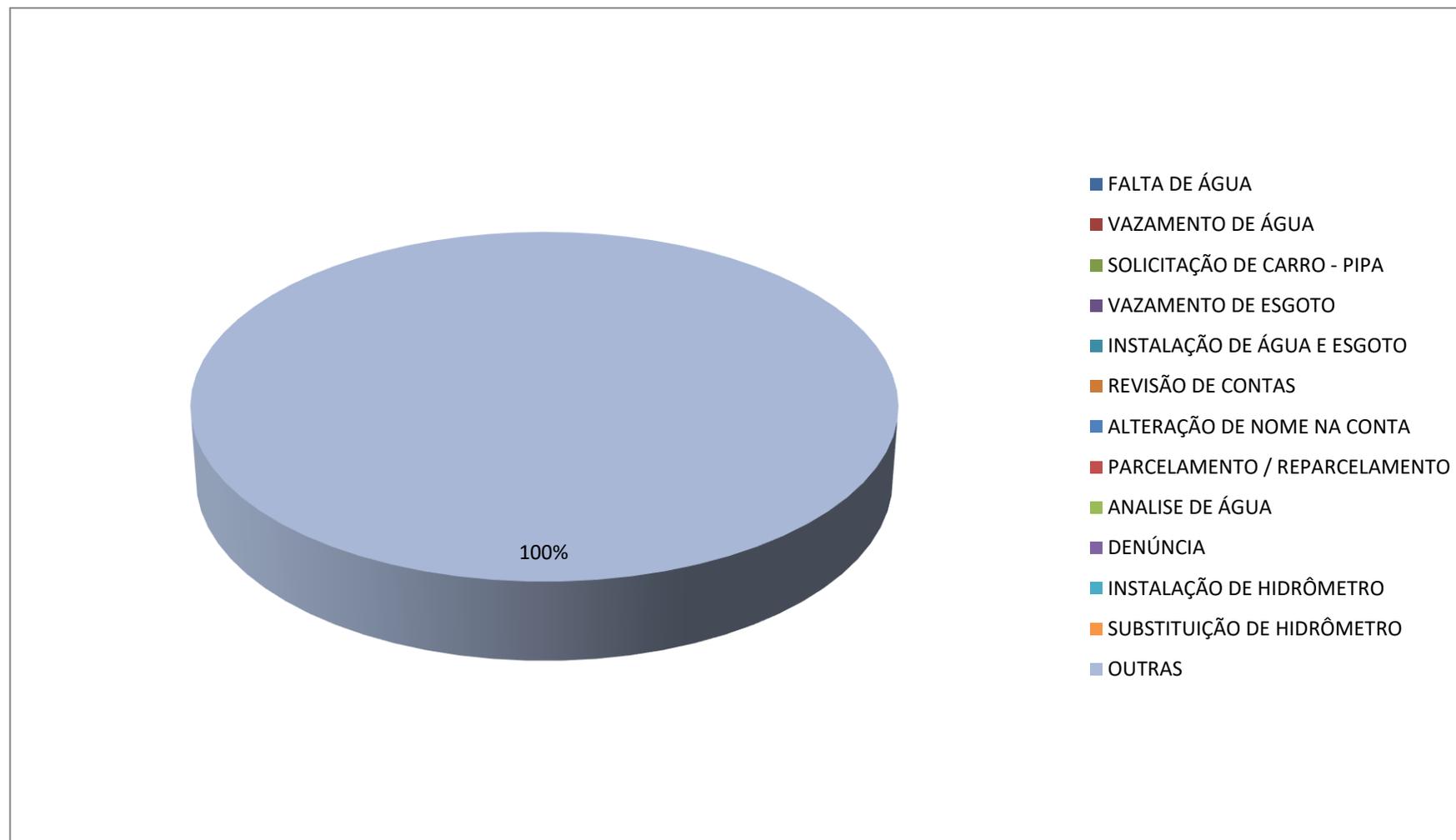


FEVEREIRO

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

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	0	0	0	0,00	0,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	0	0	0	0,00	0,00
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	0	0	0	0,00	0,00
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		0	0	0	0,00	0,00
	Revisão de Contas		0	0	0	0,00	0,00
Comercial	Alteração de Nome na Conta		0	0	0	0,00	0,00
	Parcelamento / Reparcimento		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			7	3	4	42,85	144,00

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

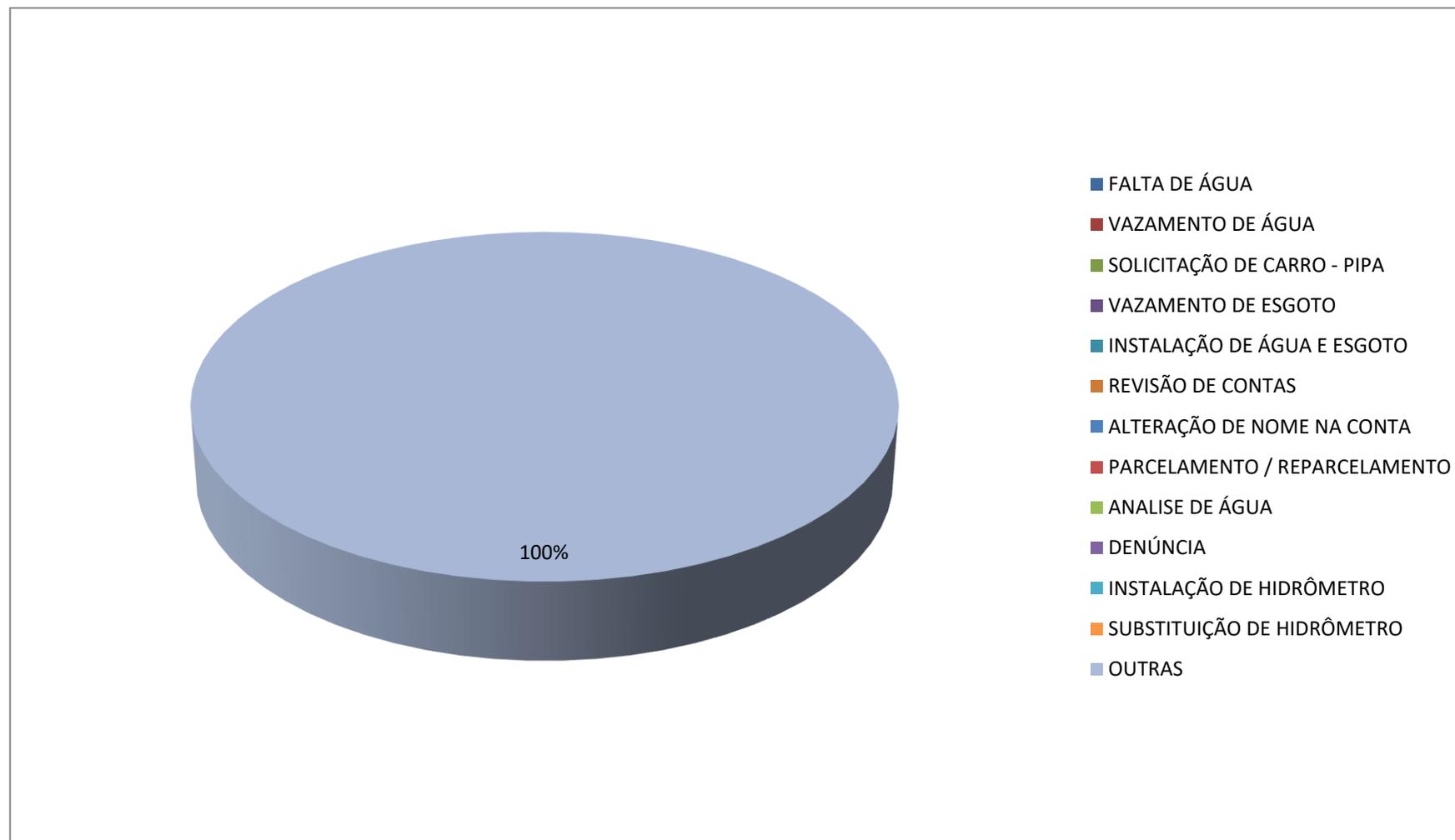


MARÇO

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

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% 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			7	1	14,29	0,00

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



5 - Consumidor.gov (<https://www.consumidor.gov.br>)

O Consumidor.gov.br é um serviço público e gratuito que permite a interlocução direta entre consumidores e empresas para solução alternativa de conflitos de consumo pela internet. Ele não constitui um procedimento administrativo e não se confunde com o atendimento tradicional prestado pelos Órgãos de Defesa do Consumidor. Sendo assim, a utilização desse serviço pelos consumidores se dá sem prejuízo ao atendimento realizado pelos canais tradicionais de atendimento do Estado providos pelos Procons Estaduais e Municipais, Defensorias Públicas, Ministério Público e Juizados Especiais Cíveis.

A principal inovação do Consumidor.gov.br está em possibilitar um contato direto entre consumidores e empresas, em um ambiente totalmente público e transparente, dispensada a intervenção do Poder Público na tratativa individual.

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

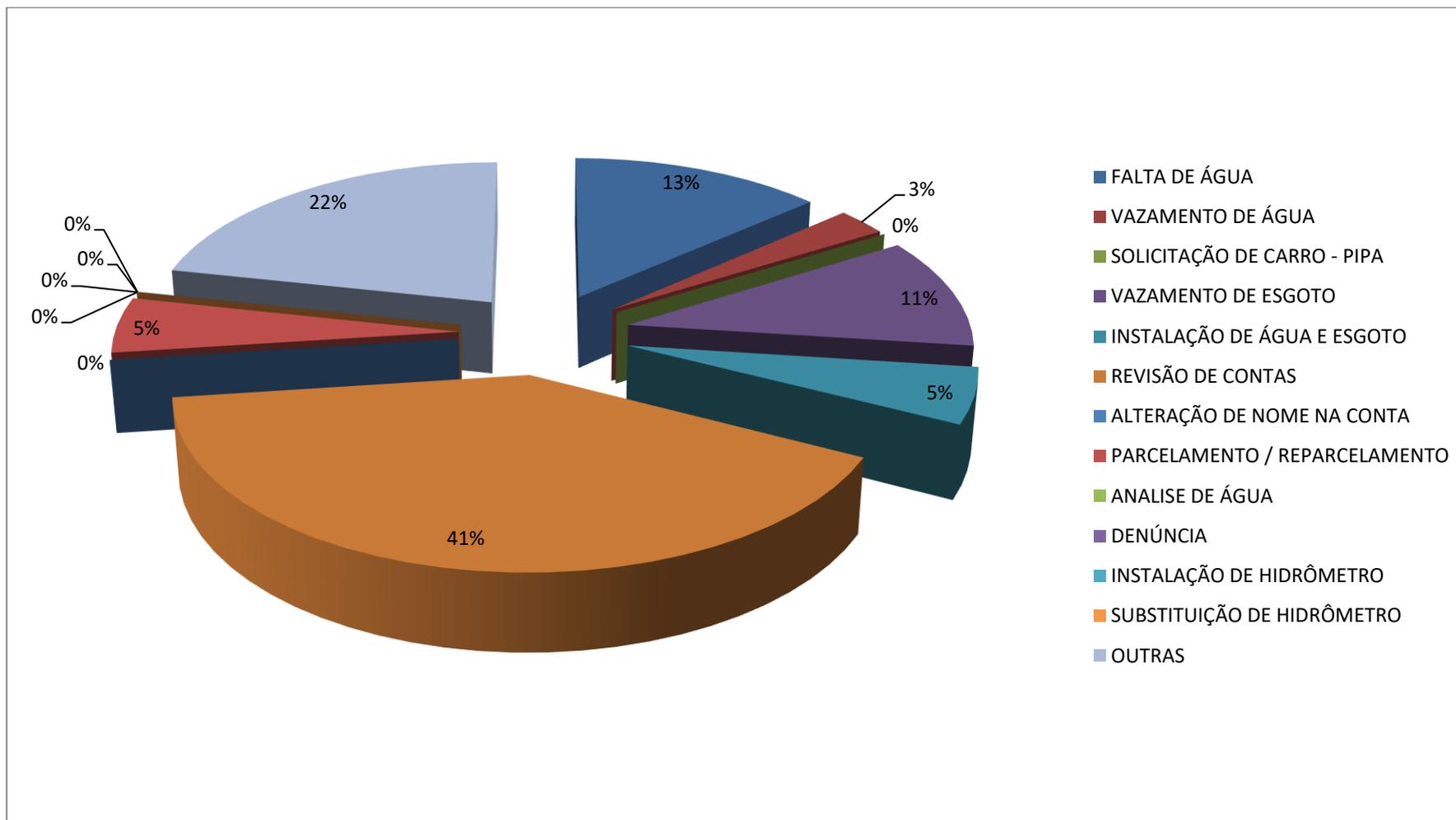


JANEIRO

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Consumidor.gov

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	5	5	0	100,00	38,40
Manutenção	Água	Vazamento de Água	1	1	0	100,00	144,00
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	4	4	0	100,00	36,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	2	1	1	50,00	0,00
Comercial		Revisão de Contas	15	15	0	100,00	0,00
		Alteração de Nome na Conta	0	0	0	0,00	0,00
		Parcelamento / Reparcimento	2	2	0	100,00	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			8	6	2	75,00	12,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO CONSUMIDOR.GOV

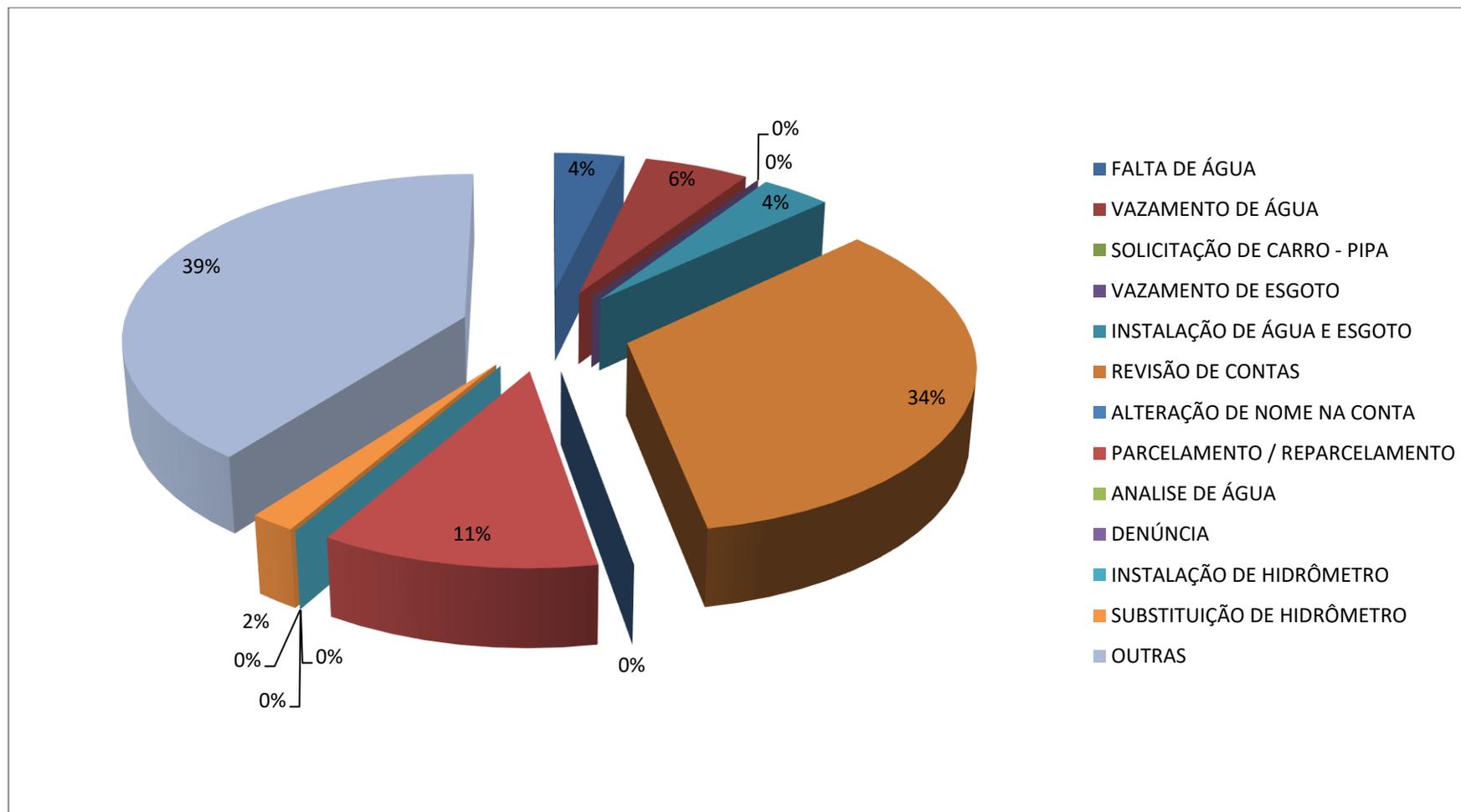


FEVEREIRO

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Consumidor.gov

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	2	2	0	100,00	72,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	3	3	0	100,00	184,00
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	0	0	0	0,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	2	2	0	2	0,00
Comercial		Revisão de Contas	18	18	0	18	44,00
		Alteração de Nome na Conta	0	0	0	0	0,00
		Parcelamento / Reparcimento	6	6	0	6	28,00
Análise de Água			0	0	0	0	0,00
Denúncia			0	0	0	0	0,00
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro	0	0	0	0	0,00
		Substituição de Hidrômetro	1	1	0	1	96,00
Outros			21	20	1	21	51,60

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO CONSUMIDOR.GOV

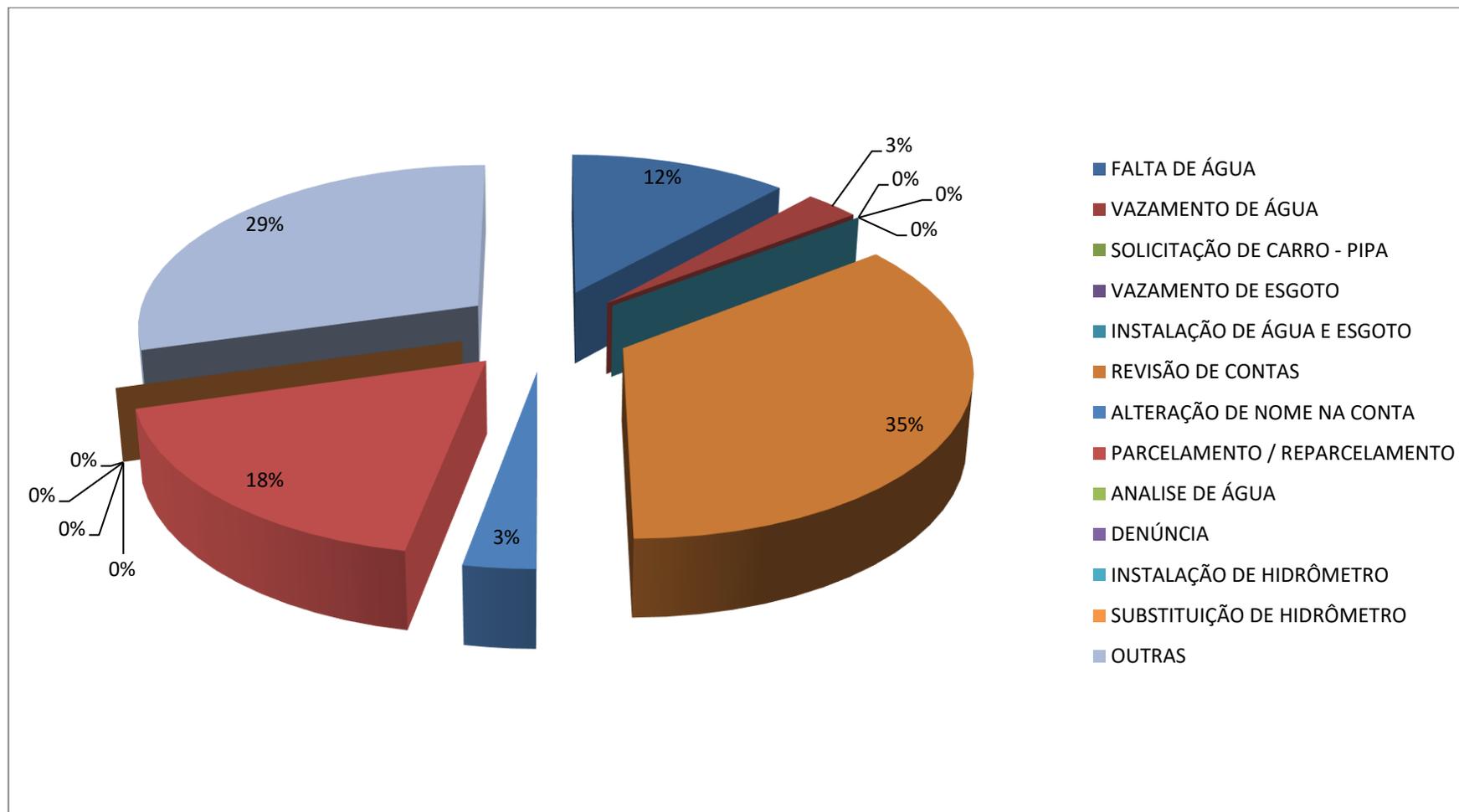


MARÇO

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Consumidor.gov

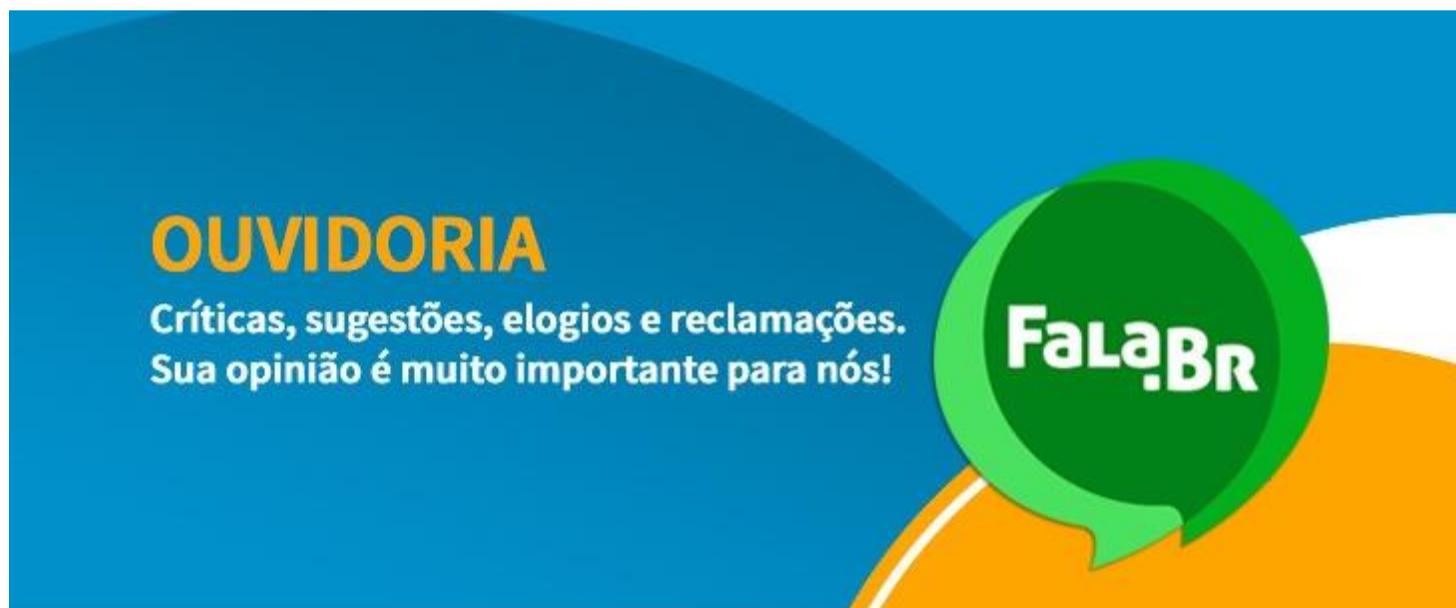
Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	4	0	4	100,00	100,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	1	0	1	100,00	100,00
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	0	0	0	0,00	0,00
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		0	0	0	0,00	0,00
	Revisão de Contas		12	1	13	92,31	92,31
Comercial	Alteração de Nome na Conta		1	0	1	100,00	100,00
	Parcelamento / Reparcimento		6	1	7	85,71	85,71
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			10	0	10	100,00	100,00

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.

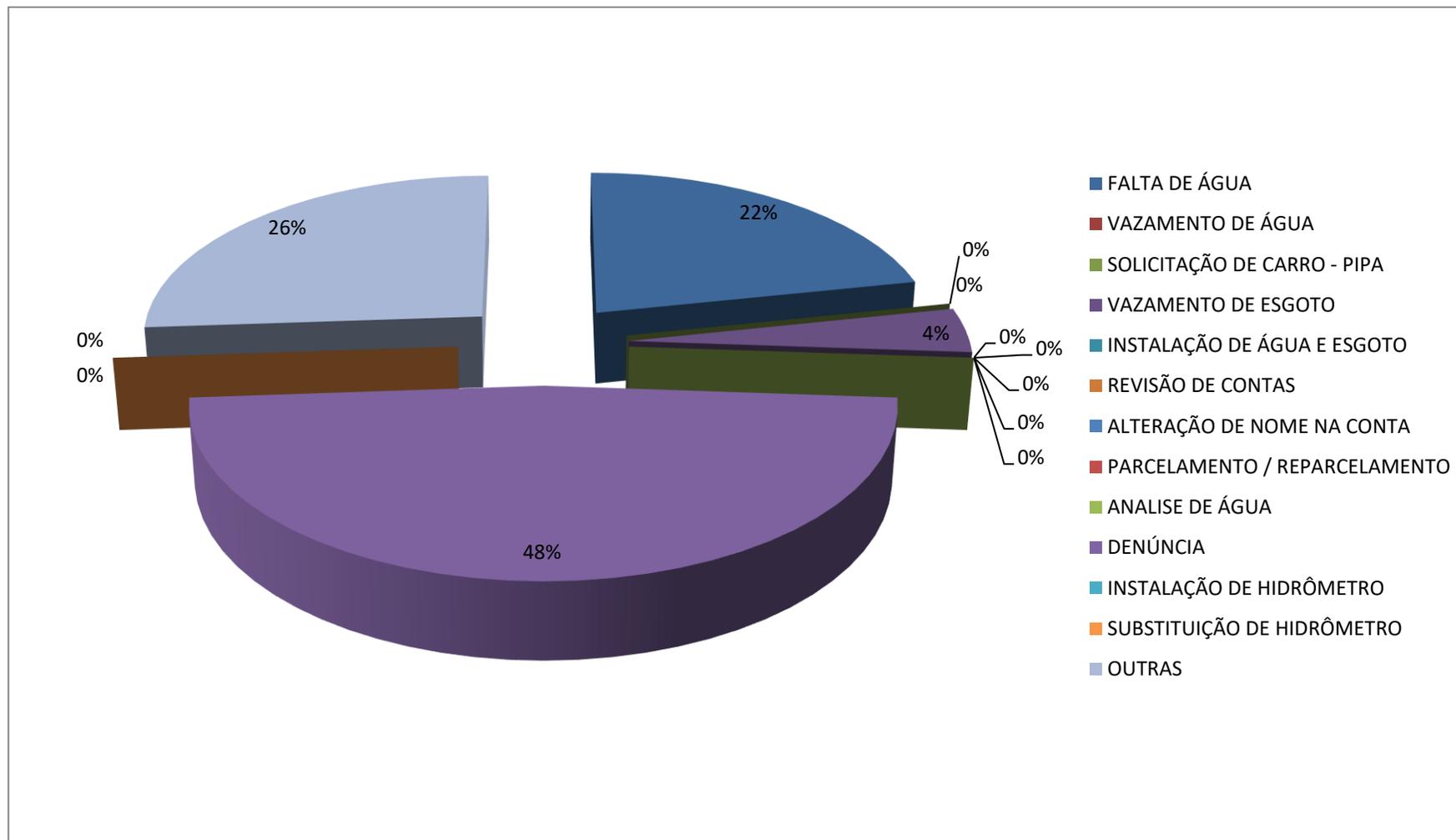


JANEIRO

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Fala.BR

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	5	5	0	100,00	43,20
Manutenção	Água	Vazamento de Água	0	0	0	0,00	0,00
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1	1	0	100,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	0	0	0	0,00	0,00
Comercial		Revisão de Contas	0	0	0	0,00	0,00
		Alteração de Nome na Conta	0	0	0	0,00	0,00
		Parcelamento / Reparcimento	0	0	0	0,00	0,00
Análise de Água			0	0	0	0,00	0,00
Denúncia			11	10	1	90,91	12,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
Outros			6	6	0	100,00	0,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO FALA.BR

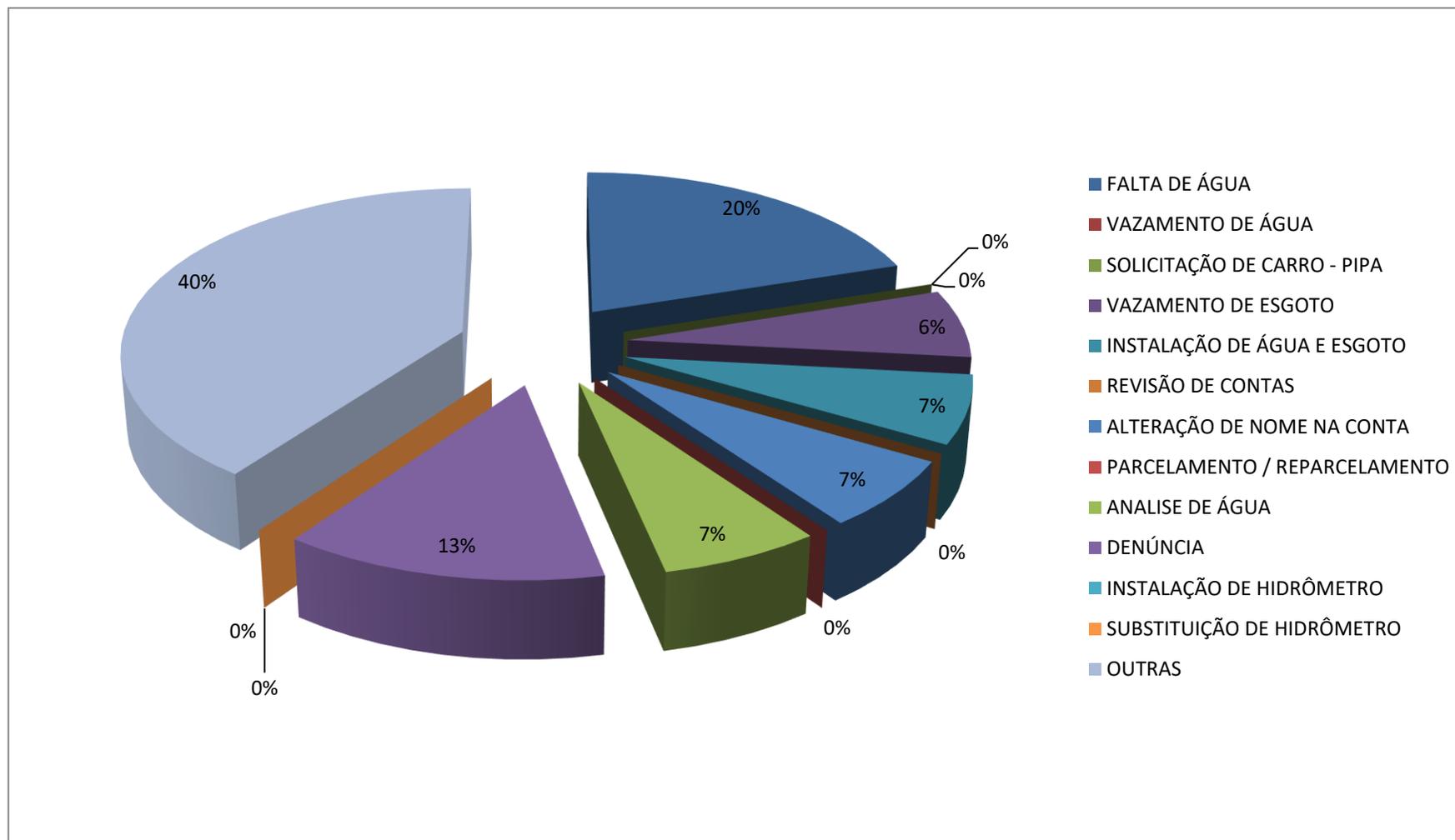


FEVEREIRO

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Fala.BR

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	3	3	0,00	100,00	0,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	0	0	0,00	0,00	0,00
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0,00	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1	1	0,00	100,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	1	1	0,00	100,00	0,00
		Revisão de Contas	0	0	0,00	0,00	0,00
Comercial		Alteração de Nome na Conta	1	1	0,00	100,00	0,00
		Parcelamento / Reparcimento	0	0	0,00	0,00	0,00
Análise de Água			1	1	0,00	100,00	552,00
Denúncia			2	2	0,00	100,00	0,00
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro	0	0	0,00	0,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	0	0	0,00	0,00	0,00
Outros			6	6	0,00	0,00	24,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO FALA.BR

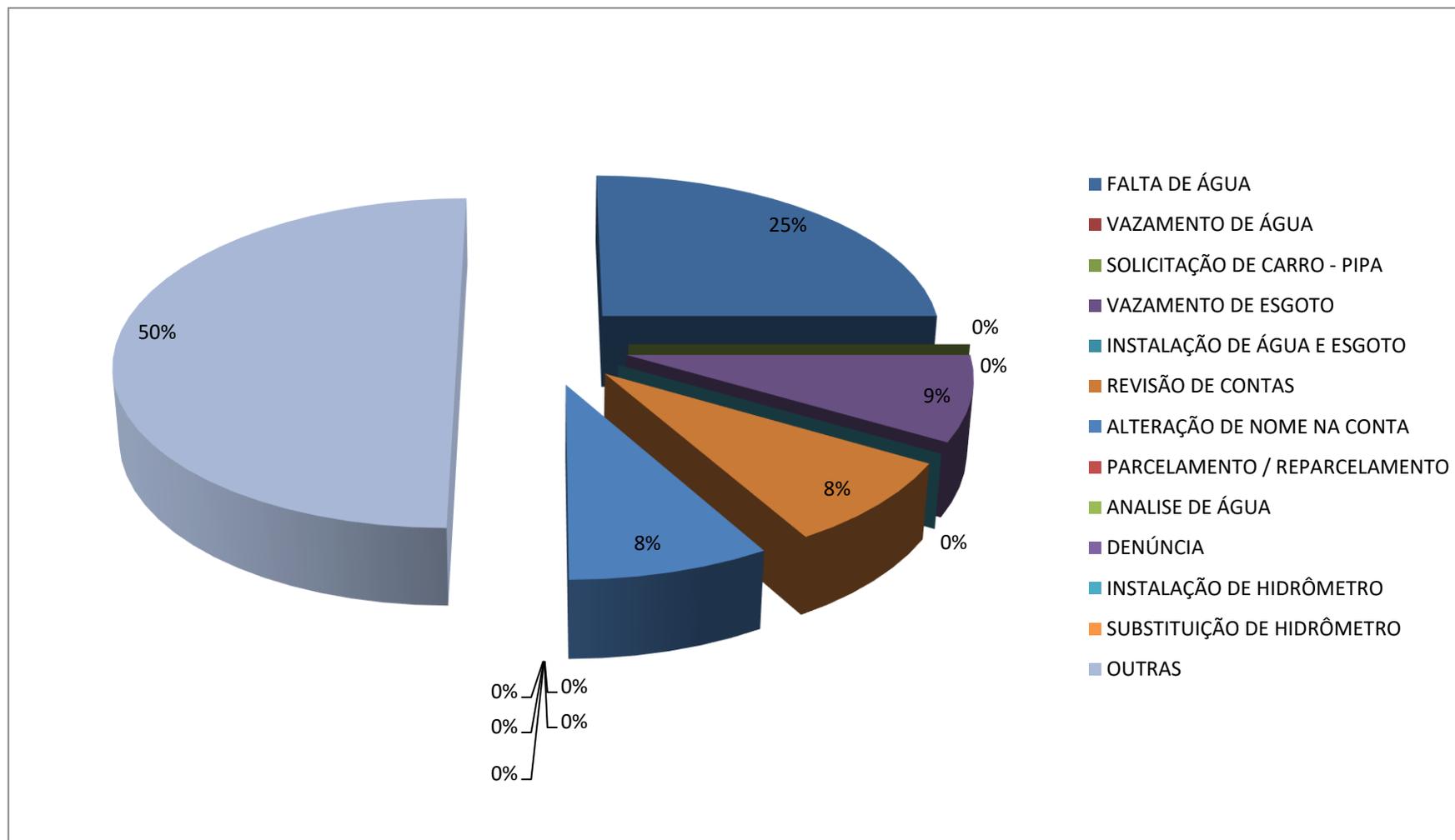


MARÇO

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Fala.BR

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	3	0	3	100,00	0,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	0	0	0	0,00	0,00
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1	0	1	100,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	0	0	0	0,00	0,00
		Revisão de Contas	1	0	1	100,00	0,00
Comercial		Alteração de Nome na Conta	1	0	1	100,00	0,00
		Parcelamento / Reparcimento	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 Micromedicação		Instalação de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
Outros			6	1	7	85,71	156,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO FALA.BR



7 - NINA (www.cedae.com.br)

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

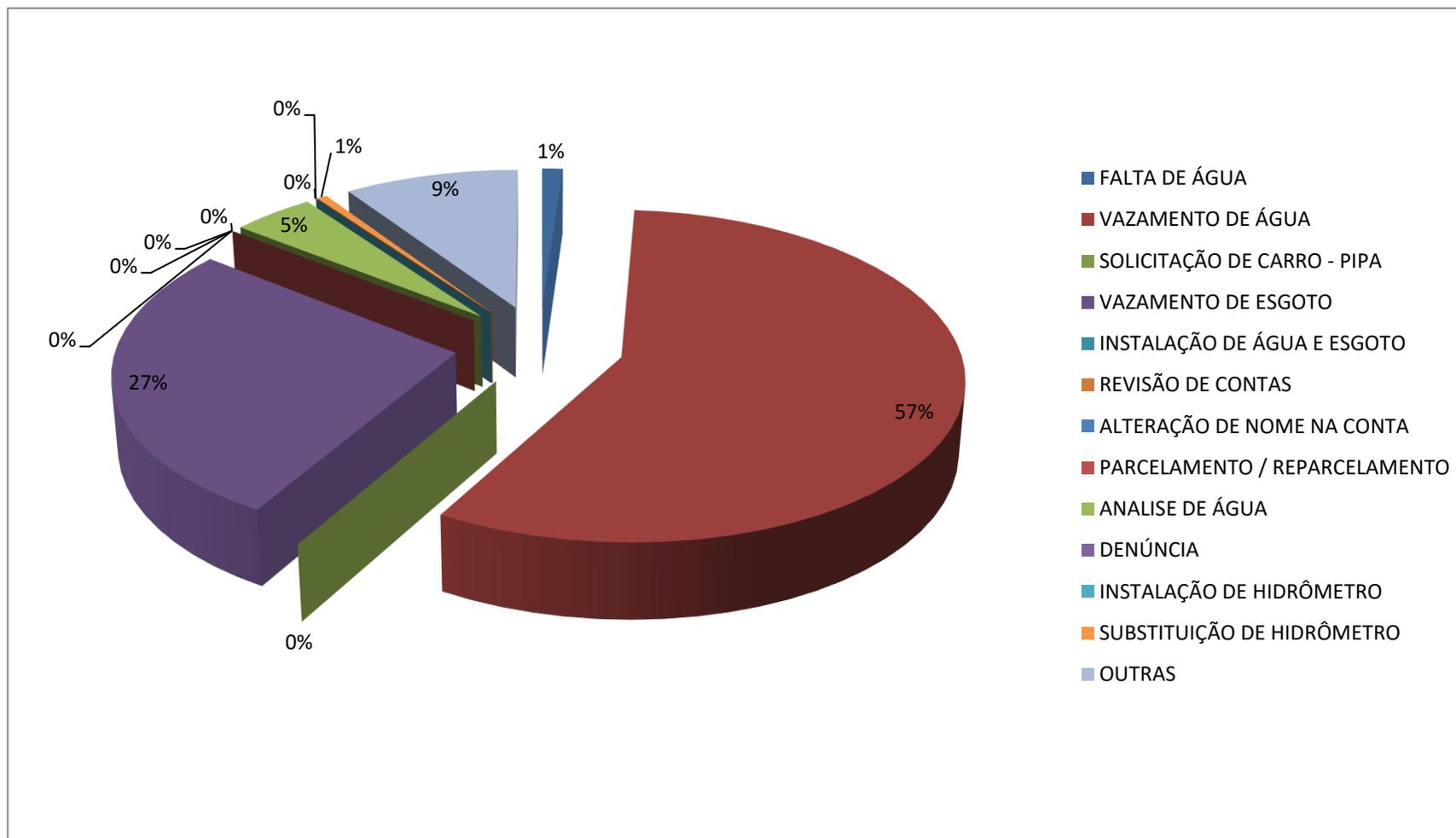


JANEIRO

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie da NINA

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	2	2	0	100,00	0,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	103	102	1	99,03	92,71
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	49	43	6	87,76	34,05
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	0	0	0	0,00	0,00
		Revisão de Contas	0	0	0	0,00	0,00
Comercial		Alteração de Nome na Conta	0	0	0	0,00	0,00
		Parcelamento / Reparcimento	0	0	0	0,00	0,00
Análise de Água			8	5	3	62,50	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	1	1	0	100,00	0,00
Outros			17	16	1	94,12	0,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA NINA

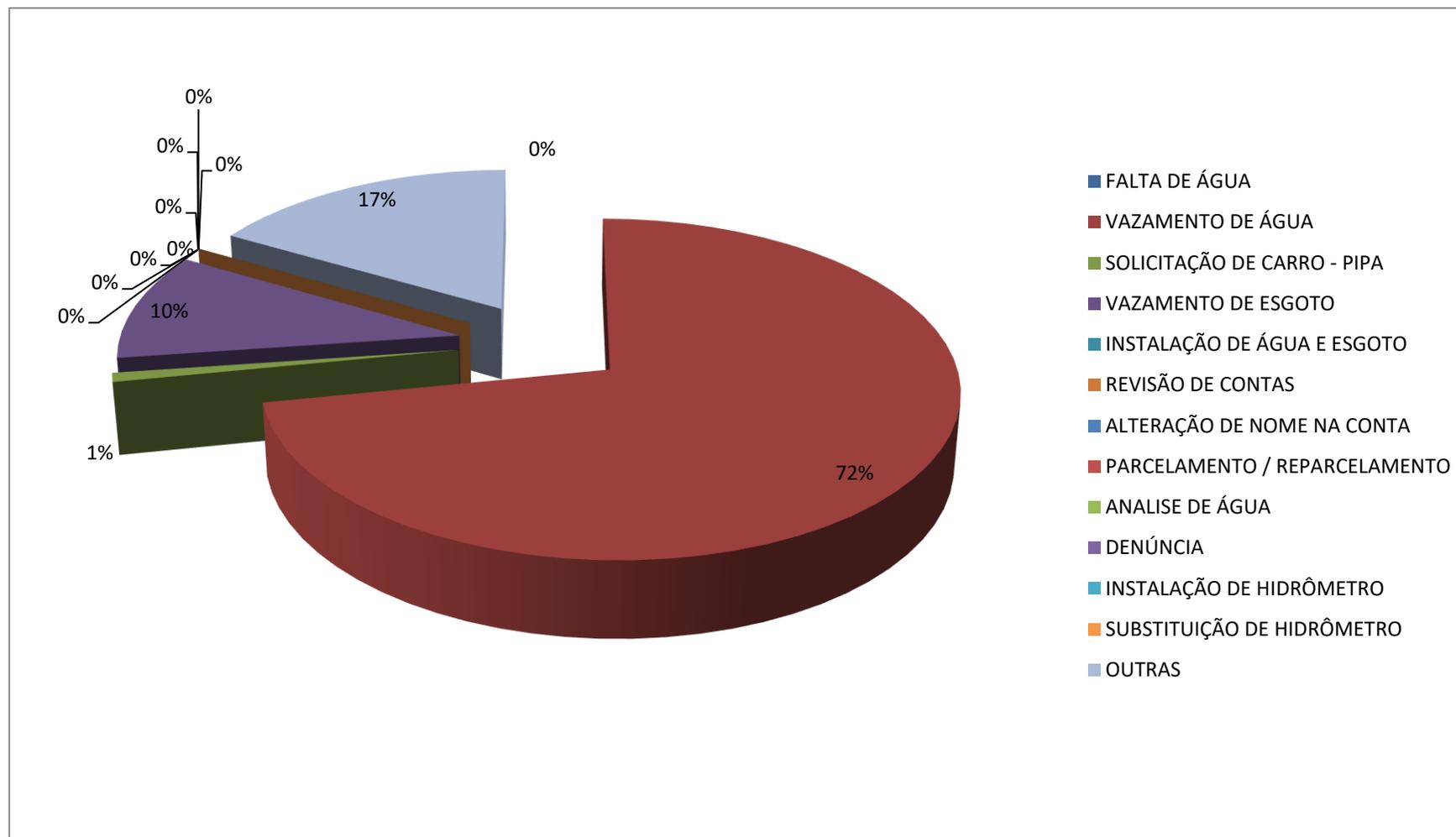


FEVEREIRO

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie da NINA

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	0	0	0,00	0,00	
Manutenção	Água	Vazamento de Água	82	82	0	100,00	92,49
		Solicitação de Carro-pipa	1	1	0	100,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	12	12	0	100,00	6,00
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 Micromedição		Instalação de Hidrômetro	0	0	0,00	0,00	
		Substituição de Hidrômetro	0	0	0,00	0,00	
Outros			19	19	0	100,00	0,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA NINA

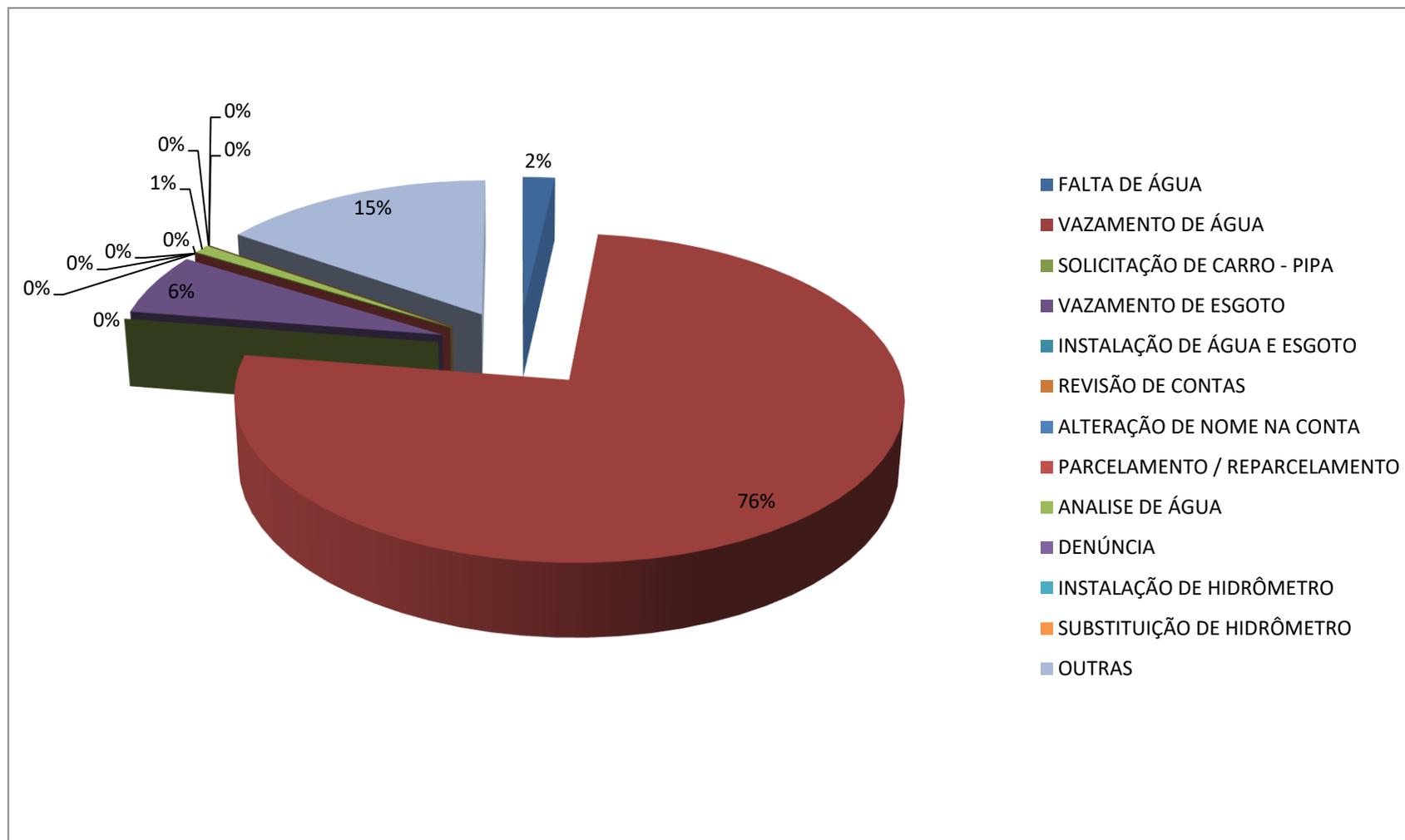


MARÇO

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie da NINA

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	2	2	0	100,00	0,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	84	83	1	98,81	61,88
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	7	7	0	100,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	0	0	0	0,00	0,00
		Revisão de Contas	0	0	0	0,00	0,00
Comercial		Alteração de Nome na Conta	0	0	0	0,00	0,00
		Parcelamento / Reparcimento	0	0	0	0,00	0,00
Análise de Água			1	0	1	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			17	17	0	100,00	0,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA NINA



8 - Reclame Aqui (www.reclameaqui.com.br)

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

ReclameAQUI

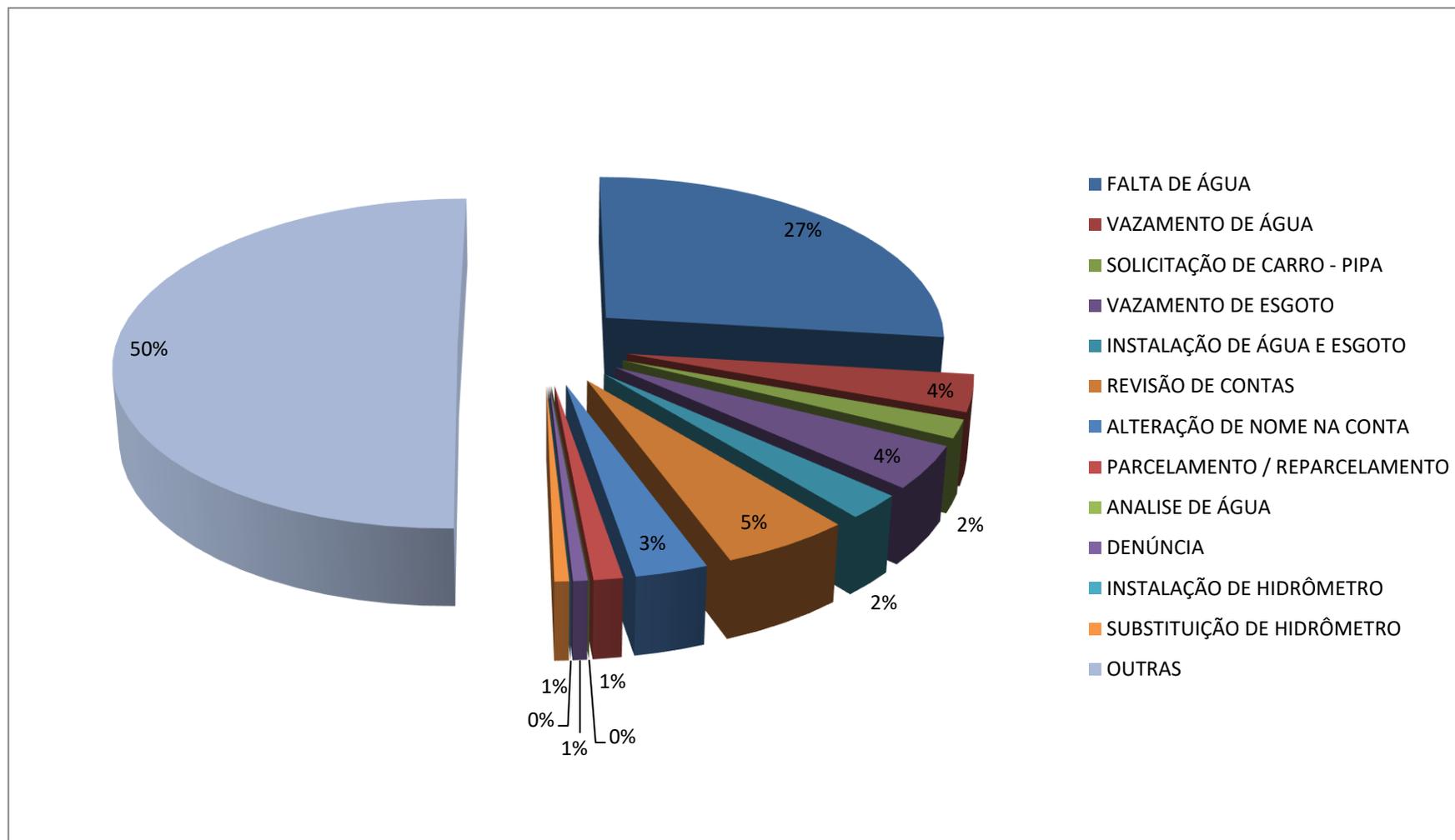


JANEIRO

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Reclame Aqui

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	45	42	3	93,33	33,14
Manutenção	Água	Vazamento de Água	6	6	0	100,00	28,00
		Solicitação de Carro-pipa	3	3	0	100,00	136,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	7	7	0	100,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	4	4	0	100,00	0,00
		Revisão de Contas	9	9	0	100,00	0,00
Comercial		Alteração de Nome na Conta	5	4	1	80,00	0,00
		Parcelamento / Reparcimento	2	2	0	100,00	0,00
Análise de Água			0	0	0	0,00	0,00
Denúncia			1	1	0	100,00	0,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	1	1	0	100,00	0,00
Outros			84	83	1	98,81	1,73

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO RECLAME AQUI

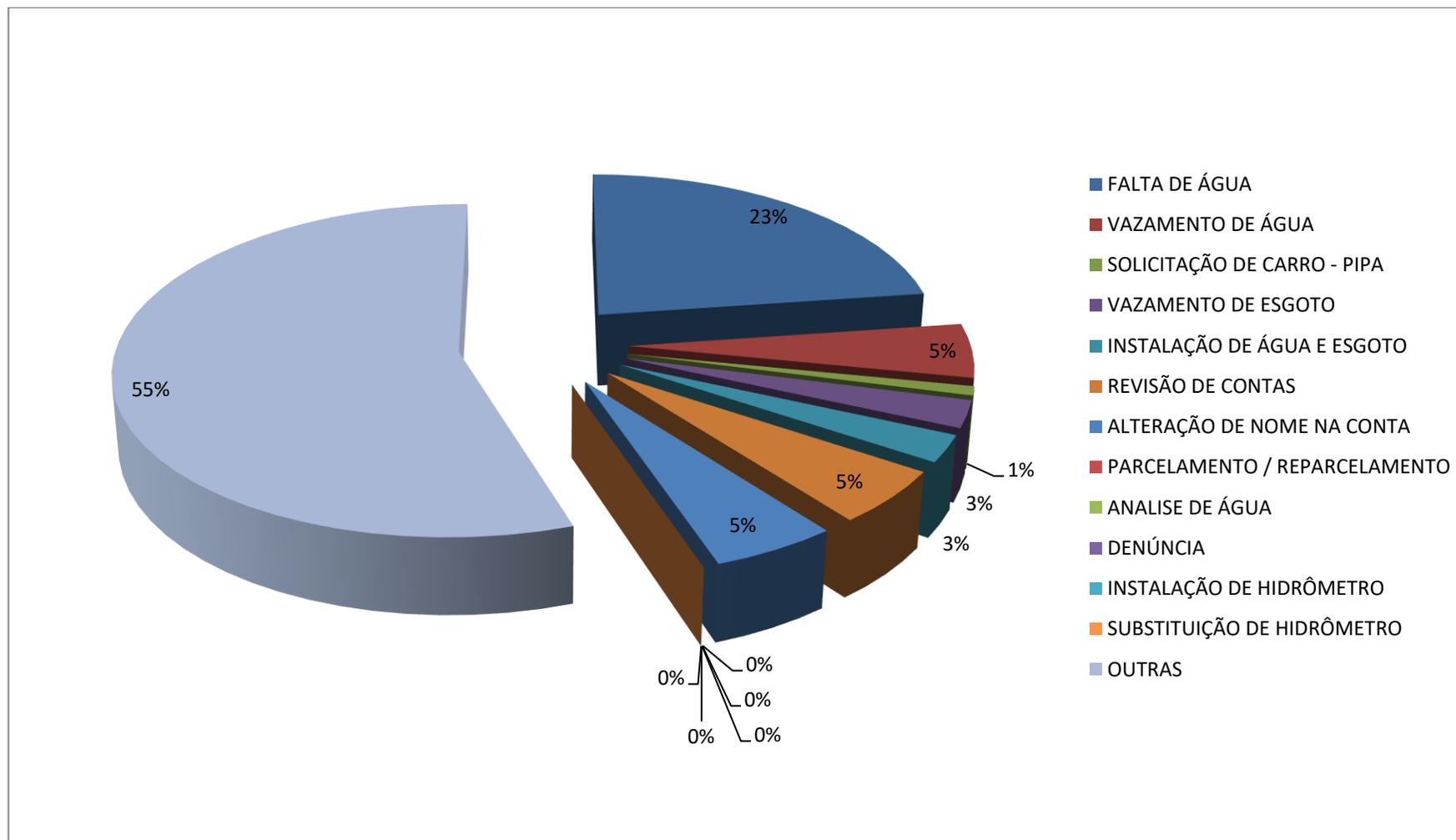


FEVEREIRO

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Reclame Aqui

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	26	26	0	100,00	14,77
Manutenção	Água	Vazamento de Água	6	6	0	100,00	192,00
		Solicitação de Carro-pipa	1	1	0	100,00	96,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	3	3	0	100,00	8,00
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		3	3	0	100,00	0,00
	Revisão de Contas		6	6	0	100,00	0,00
Comercial	Alteração de Nome na Conta		6	6	0	100,00	72,00
	Parcelamento / Reparcimento		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			63	63	0	100,00	1,90

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO RECLAME AQUI

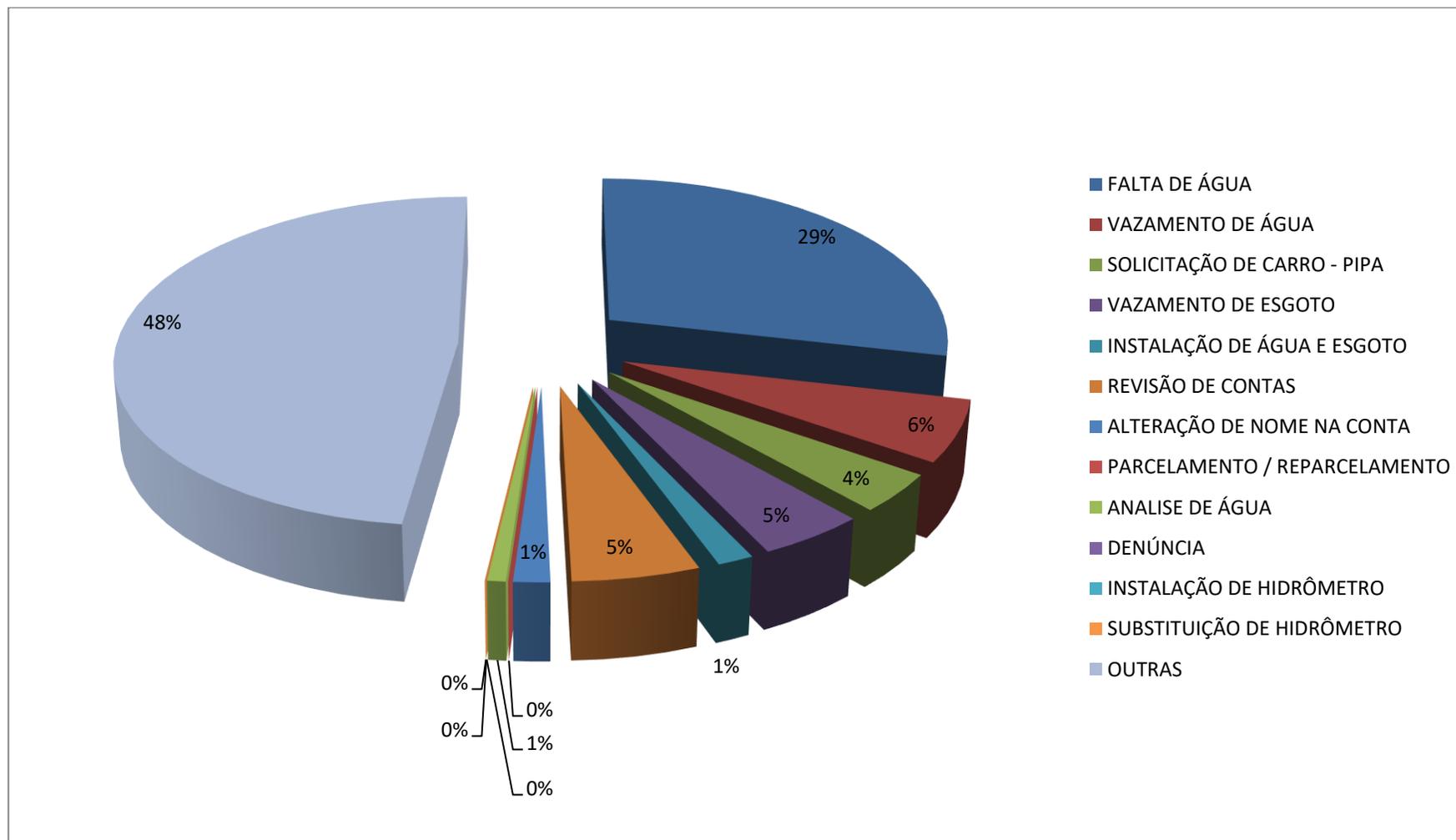


MARÇO

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Reclame Aqui

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	38	1	39	97,44	54,95
Manutenção	Água	Vazamento de Água	8	0	8	100,00	21,00
		Solicitação de Carro-pipa	5	0	5	100,00	254,40
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	6	0	6	100,00	0,00
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		2	0	2	100,00	0,00
	Revisão de Contas		7	0	7	100,00	116,57
Comercial	Alteração de Nome na Conta		2	0	2	100,00	0,00
	Parcelamento / Reparcimento		0	0	0	0,00	0,00
Análise de Água			1	0	1	100,00	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			64	0	64	100,00	20,25

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO RECLAME AQUI



9 - Disque Denúncia

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

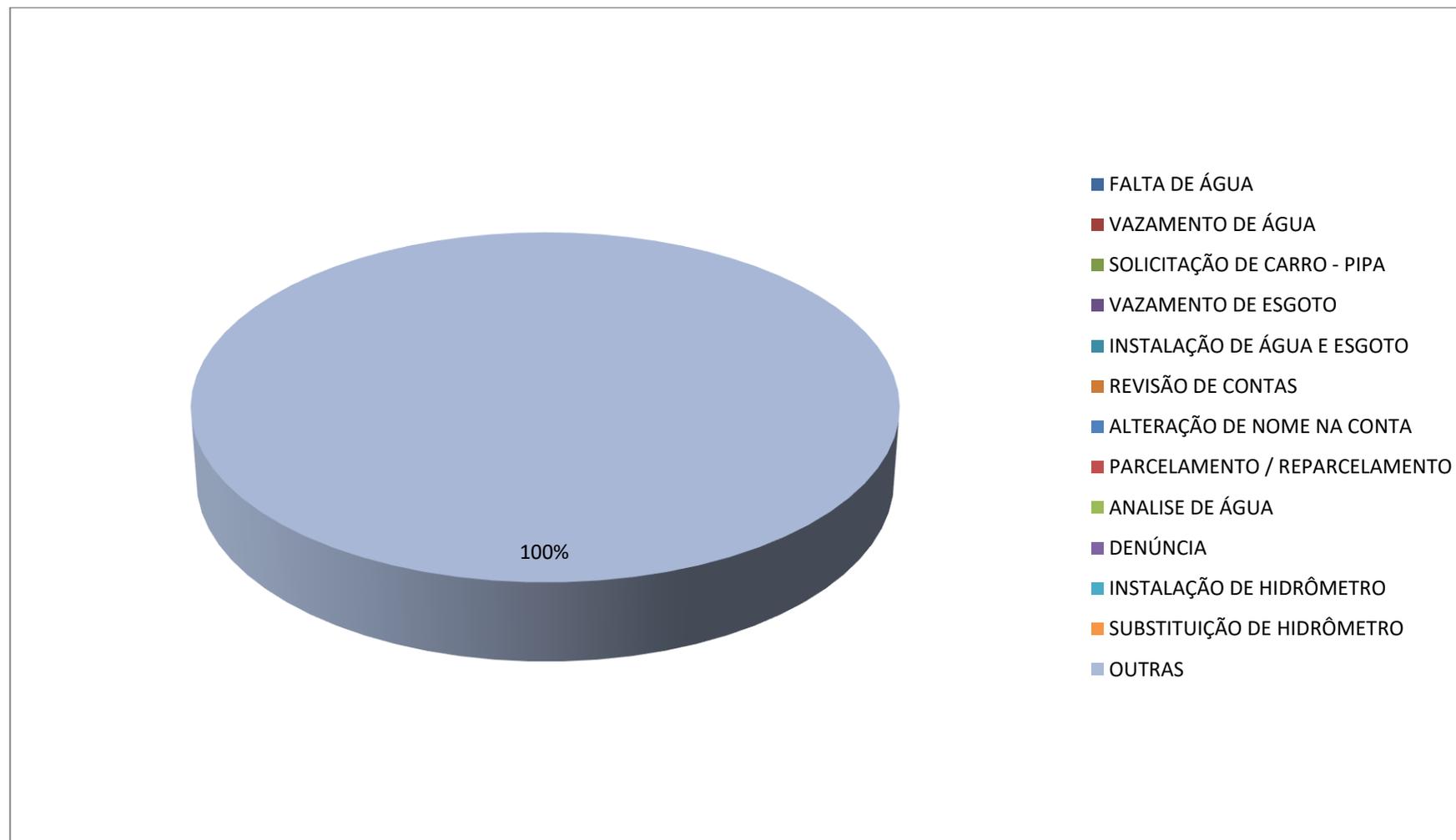


MARÇO

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Disque Denúncia

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% 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			1	1	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;

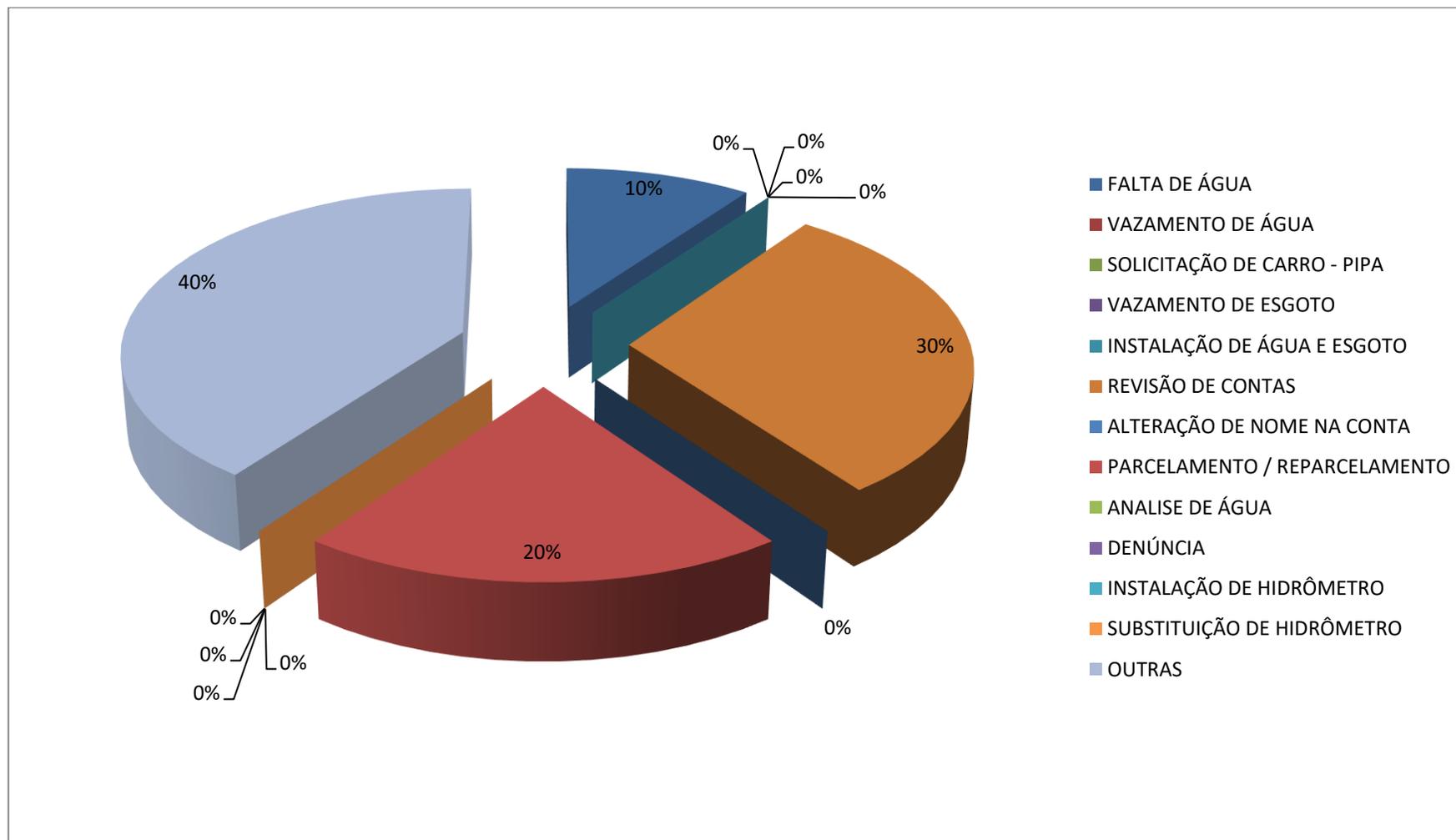


FEVEREIRO

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie da CODECON

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	1	1	0	100,00	168,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	0	0	0	0,00	0,00
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	0	0	0	0,00	0,00
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		0	0	0	0,00	0,00
	Revisão de Contas		3	3	0	100,00	200,00
Comercial	Alteração de Nome na Conta		0	0	0	0,00	0,00
	Parcelamento / Reparcimento		2	2	0	100,00	156,00
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			4	4	0	100,00	210,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA CODECON - ALERJ

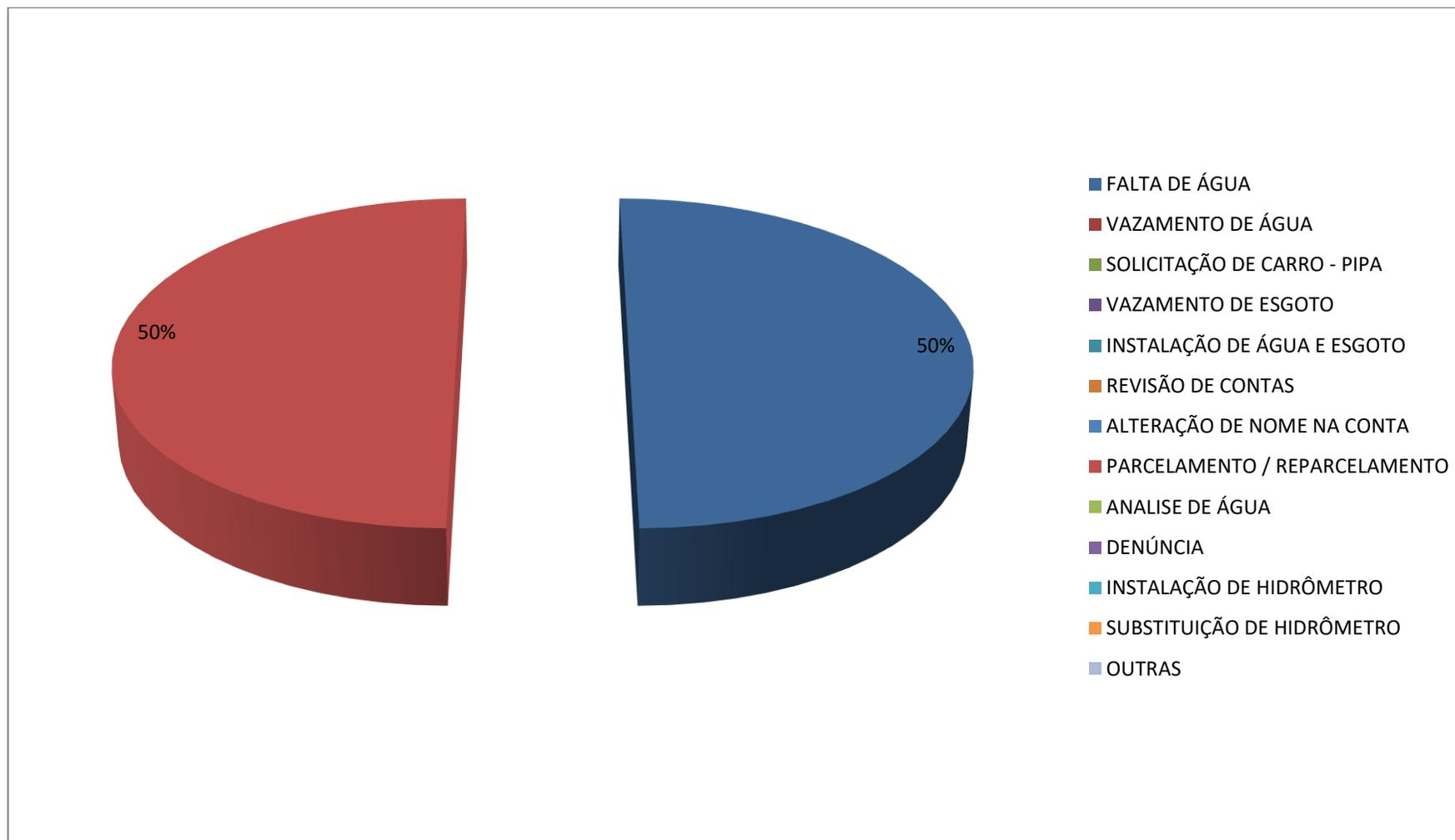


MARÇO

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie da CODECON

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	1	1	0	100,00	360,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	0	0	0	0,00	0,00
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	0	0	0	0,00	0,00
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		0	0	0	0	0,00
	Revisão de Contas		0	0	0	0	0,00
Comercial	Alteração de Nome na Conta		0	0	0	0	0,00
	Parcelamento / Reparcimento		1	1	0	100,00	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			0	0	0	0,00	0,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA CODECON – ALERJ



CANAIS DE ENTRADA DE DEMANDAS DE SEGUNDA INSTÂNCIA – OUVIDORIA

1 - Atendimento Telefônico Ouvidoria (0800-0316032)

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

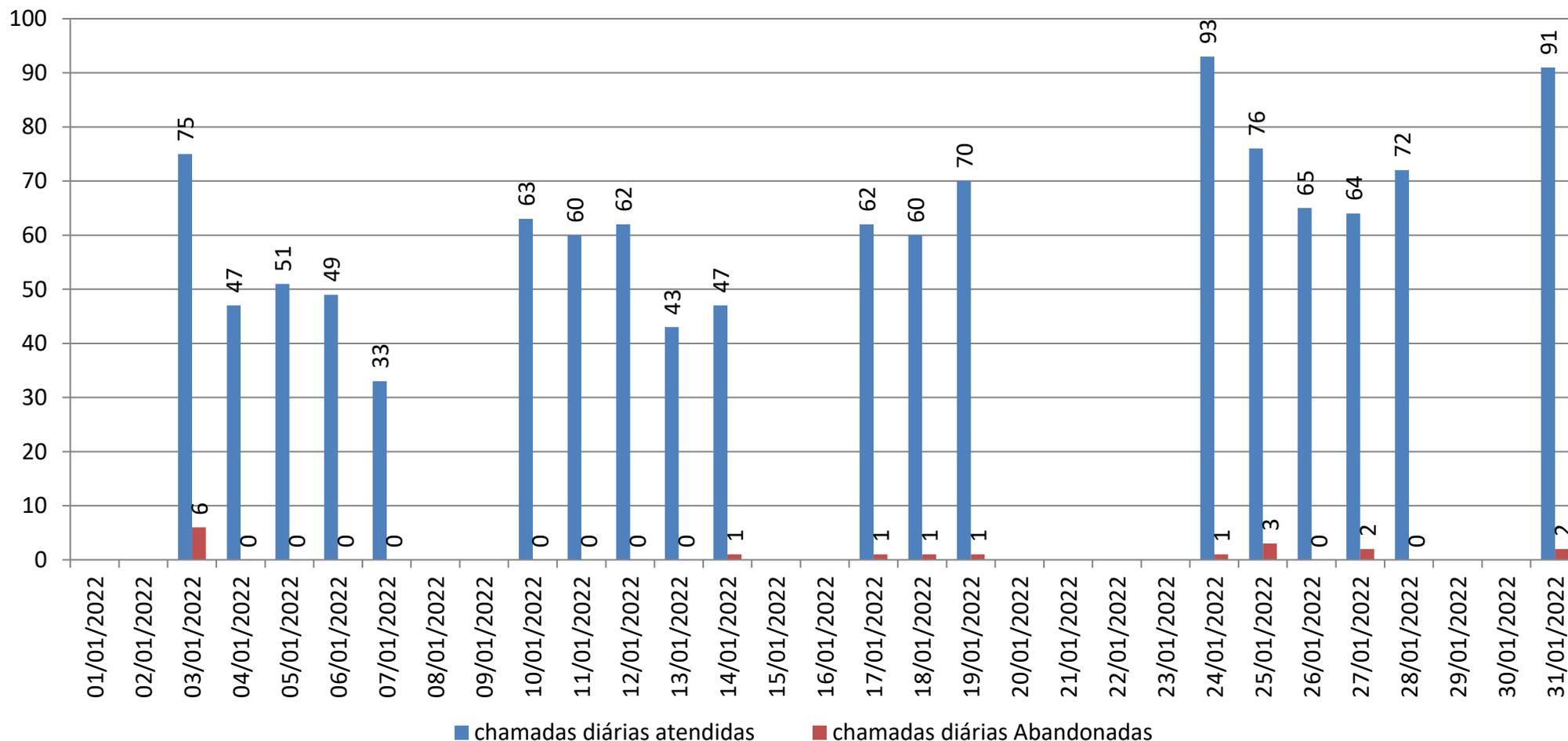


Sistema de Telefonia									
Informações de Performance / Nível de Serviço									
Meses	Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
		Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
Janeiro	1.201	1.183	95,01	98,50	16	1,33	00:00:15	00:08:12	101
Fevereiro	1164	1149	96,87	98,71	15	1,29	00:00:08	00:08:02	104
Março	1321	1286	98	97,35	35	2,64	00:00:14	00:08:16	101

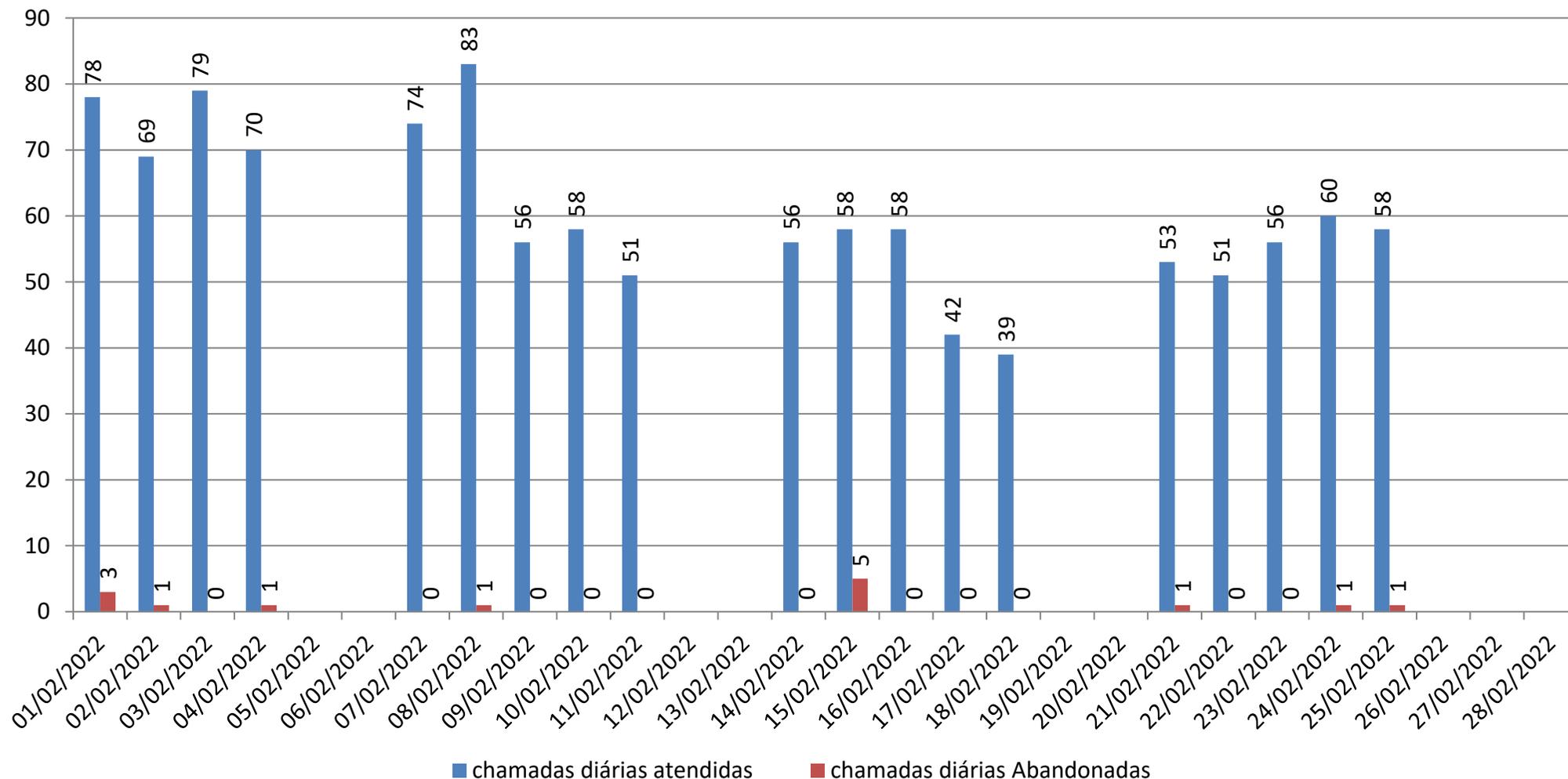
Obs.: O atendimento telefônico da ouvidoria possui oito posições de atendimento e 16 operadores divididos em 2 turnos.

Quantidade de chamadas diárias atendidas / Abandonadas na Ouvidoria

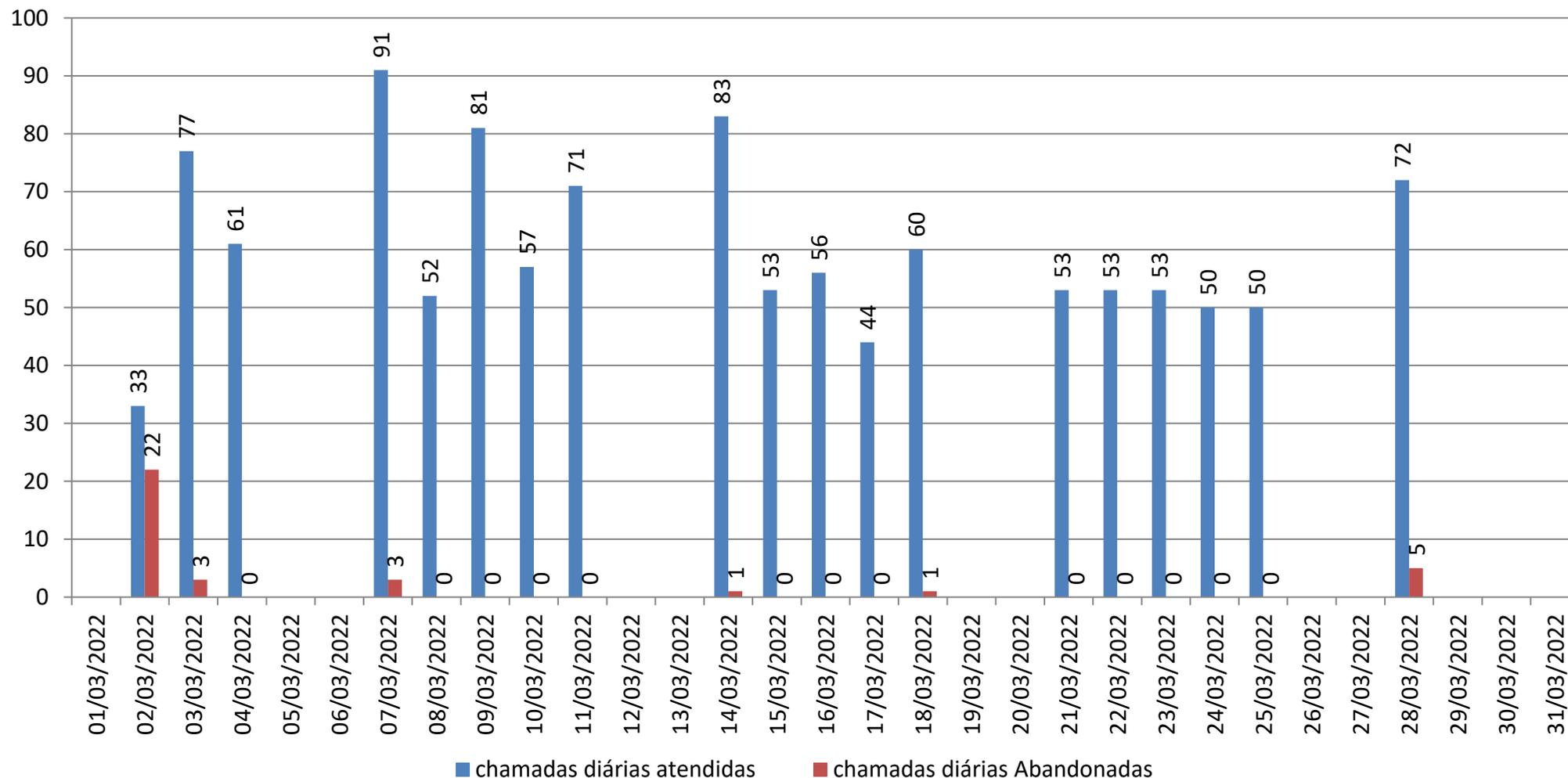
JANEIRO



FEVEREIRO

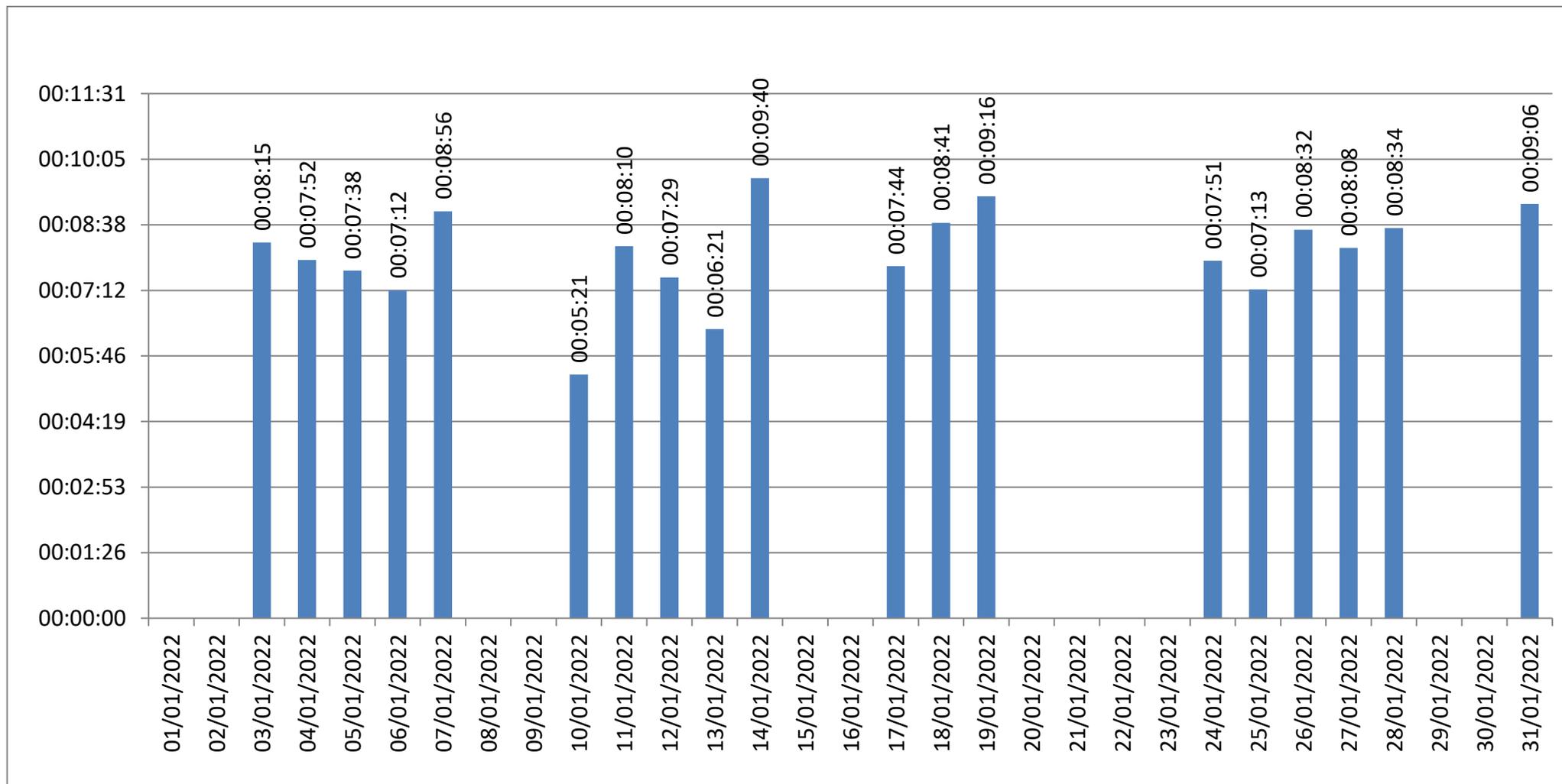


MARÇO

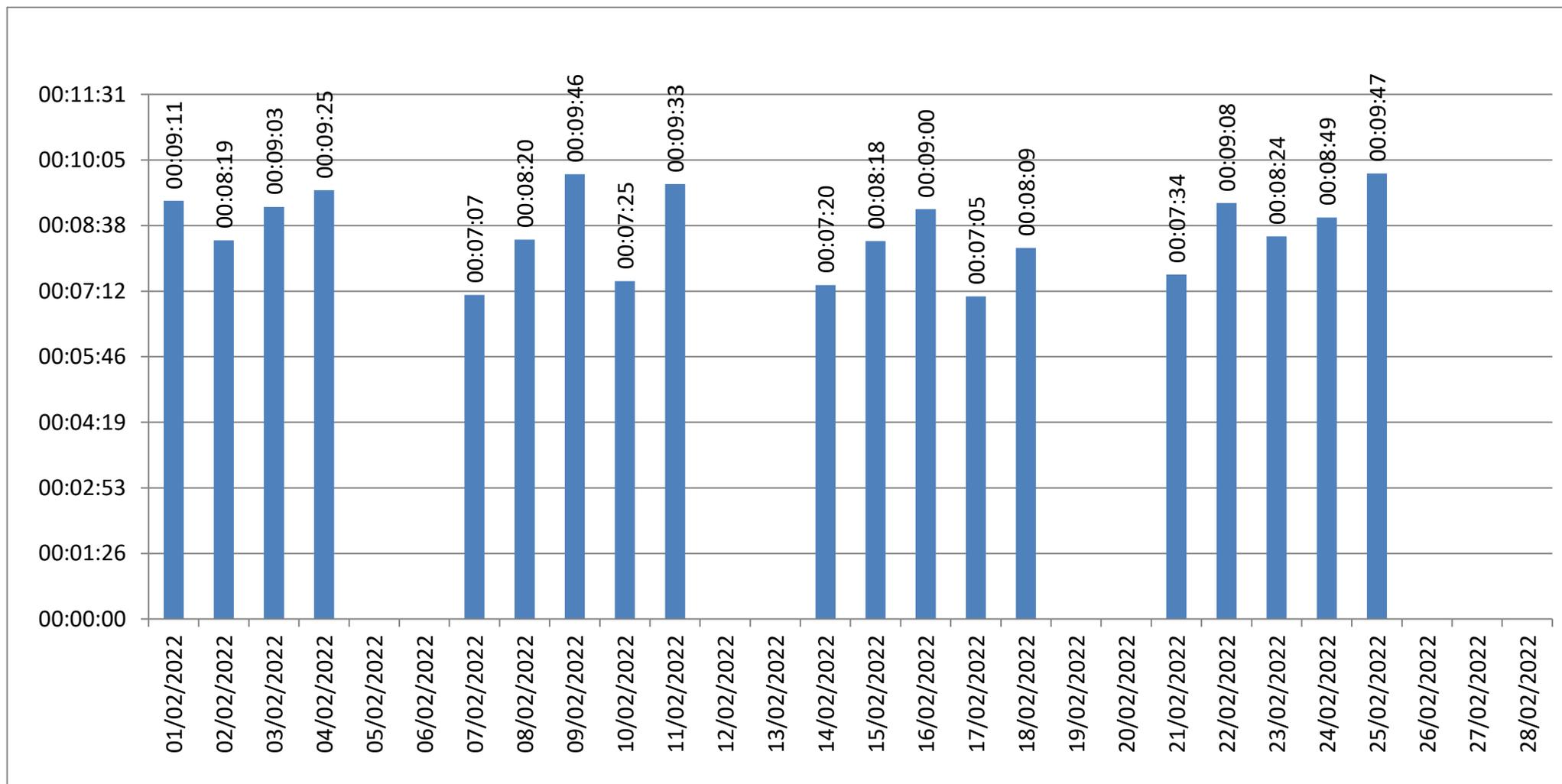


Evolução do TMA por dia da Ouvidoria (0800-0316032)

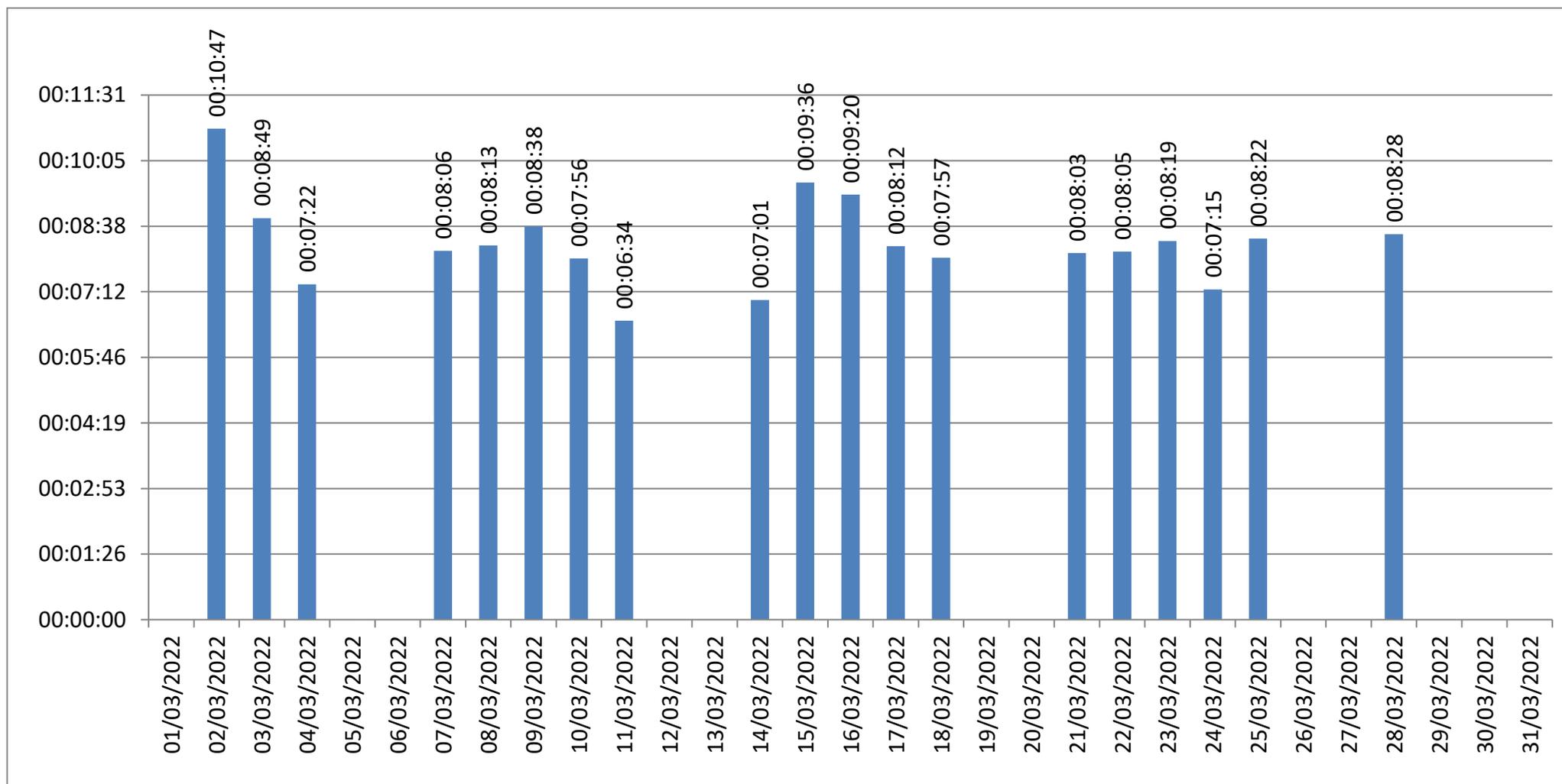
JANEIRO



FEVEREIRO

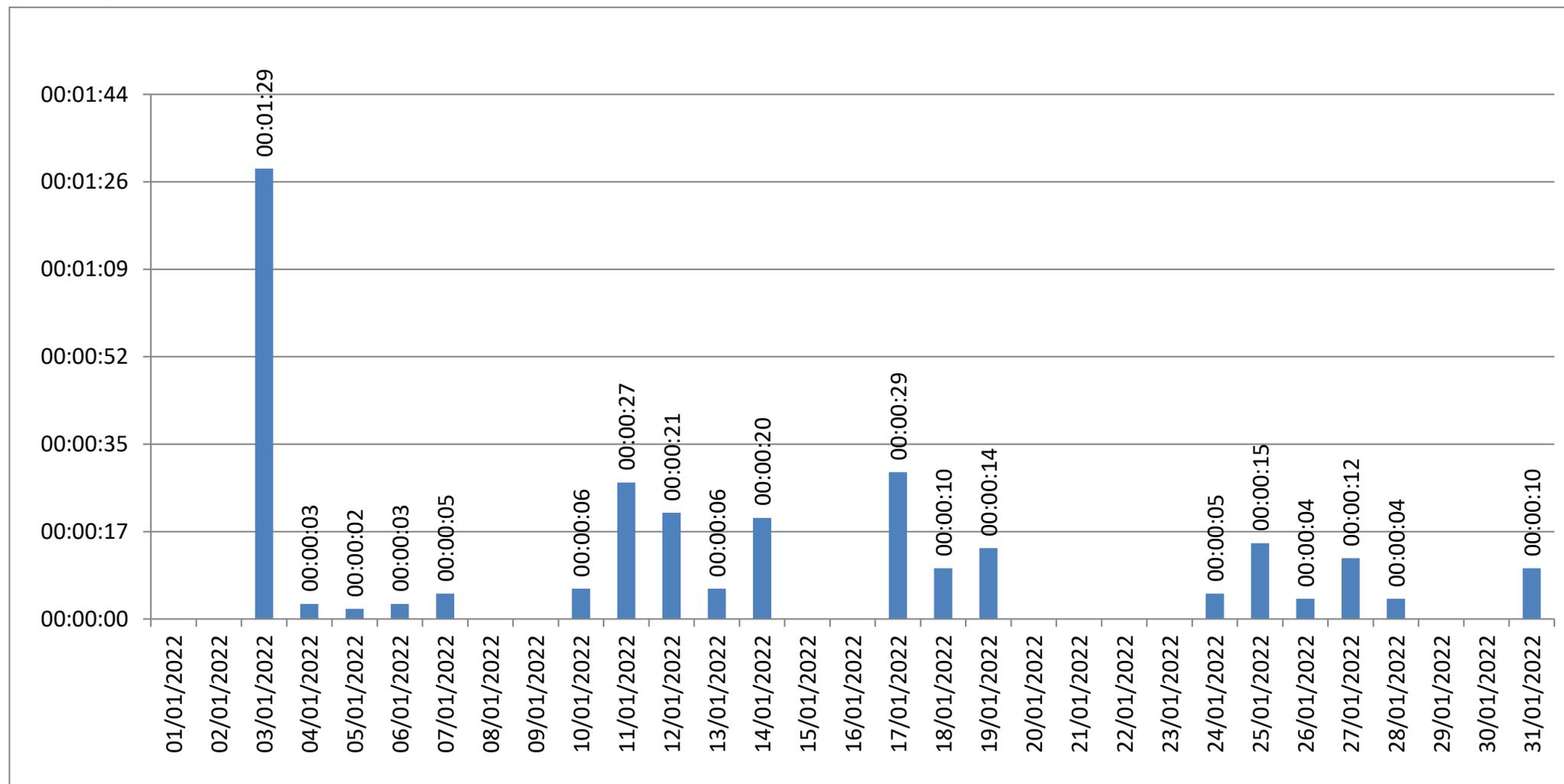


MARÇO

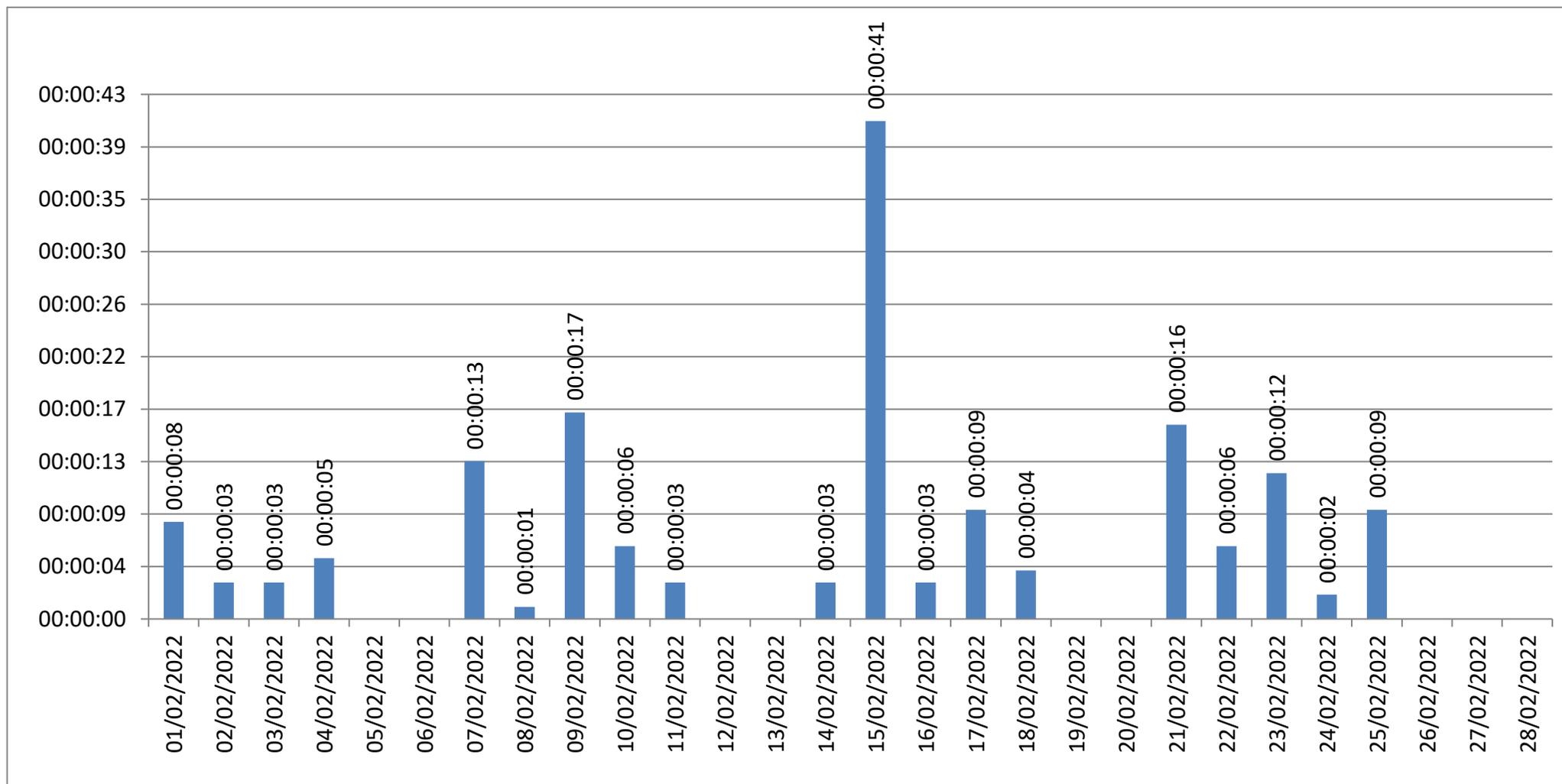


Evolução do TME por dia da Ouvidoria (0800-0316032)

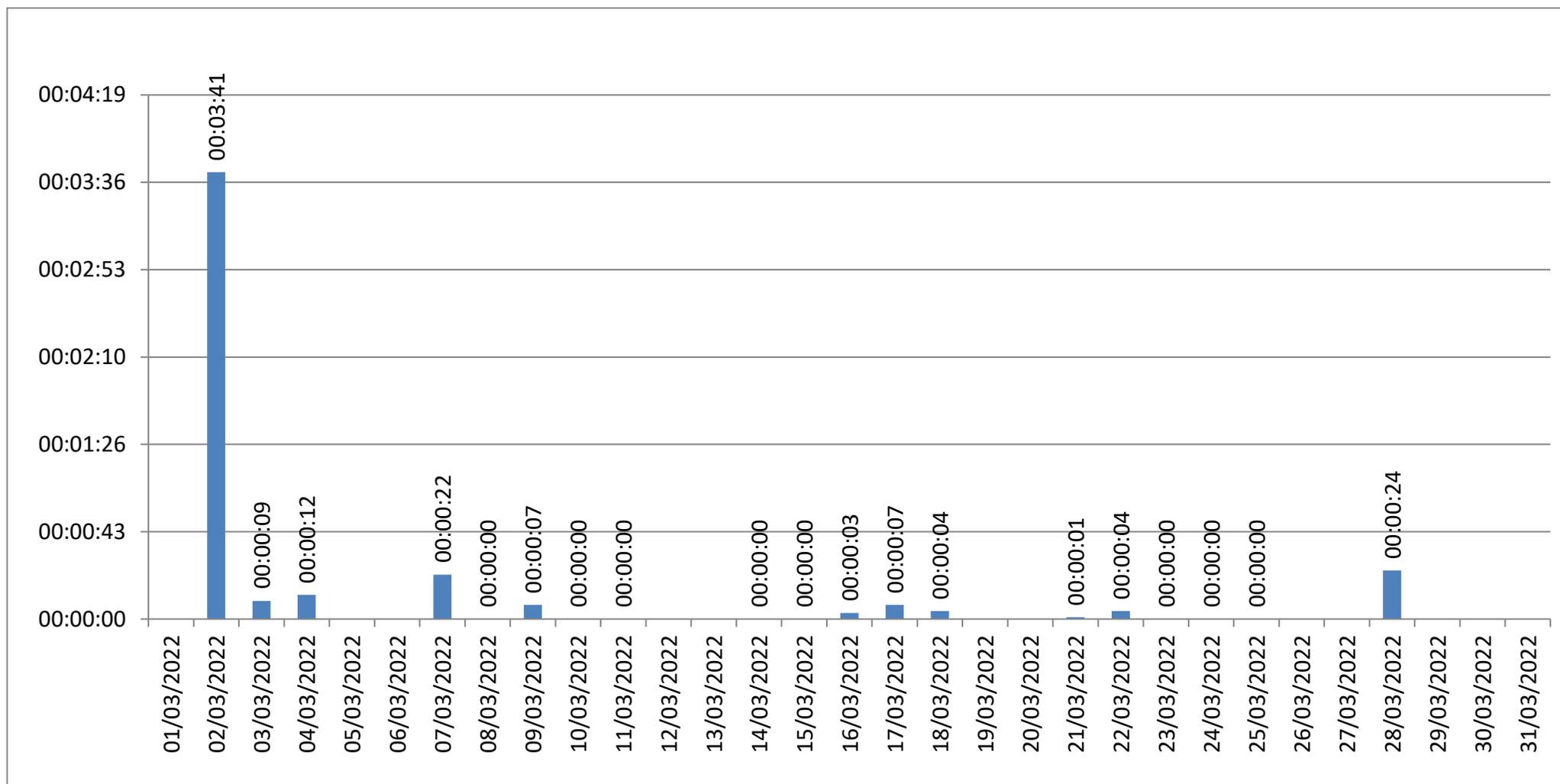
JANEIRO



FEVEREIRO



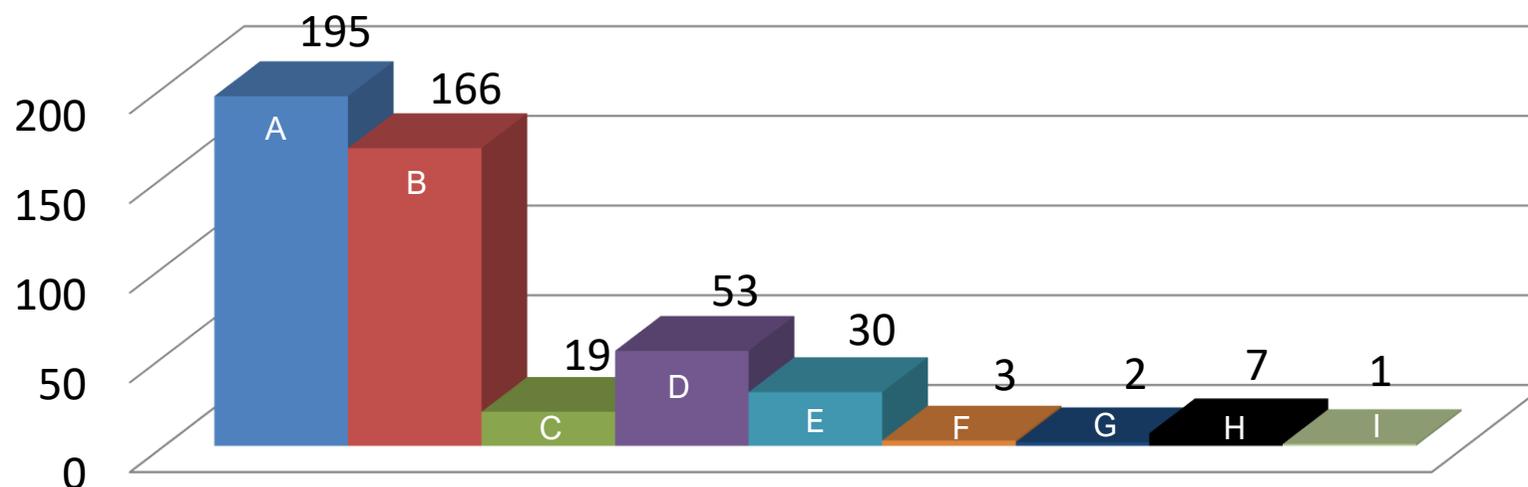
MARÇO



Quantidade de Ordens de Serviços abertas pela Ouvidoria

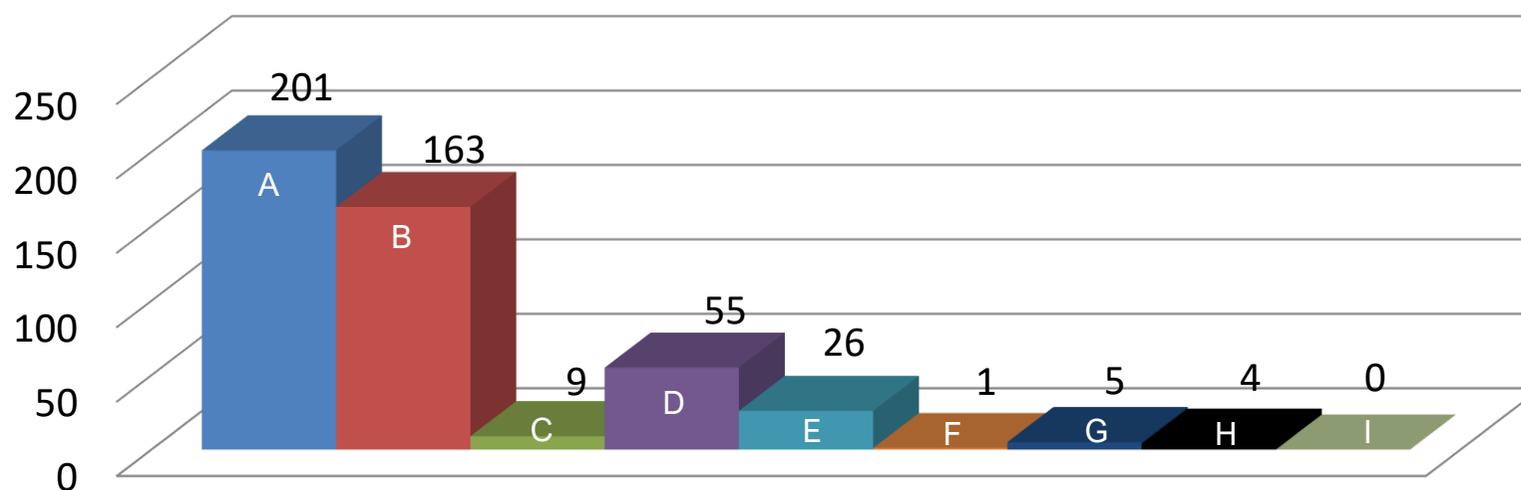
JANEIRO

Assuntos	Total	%
A - Operação de Água	195	40,97
B - Manutenção de Água	166	34,87
C - Manutenção de Esgoto	19	3,99
D - Outros	53	11,13
E - Comercial	30	6,30
F – Denúncia	3	0,63
G - Setor Técnico	2	0,42
H - Laboratório de Micromedicação	7	1,47
I - Análise de Água	1	0,21



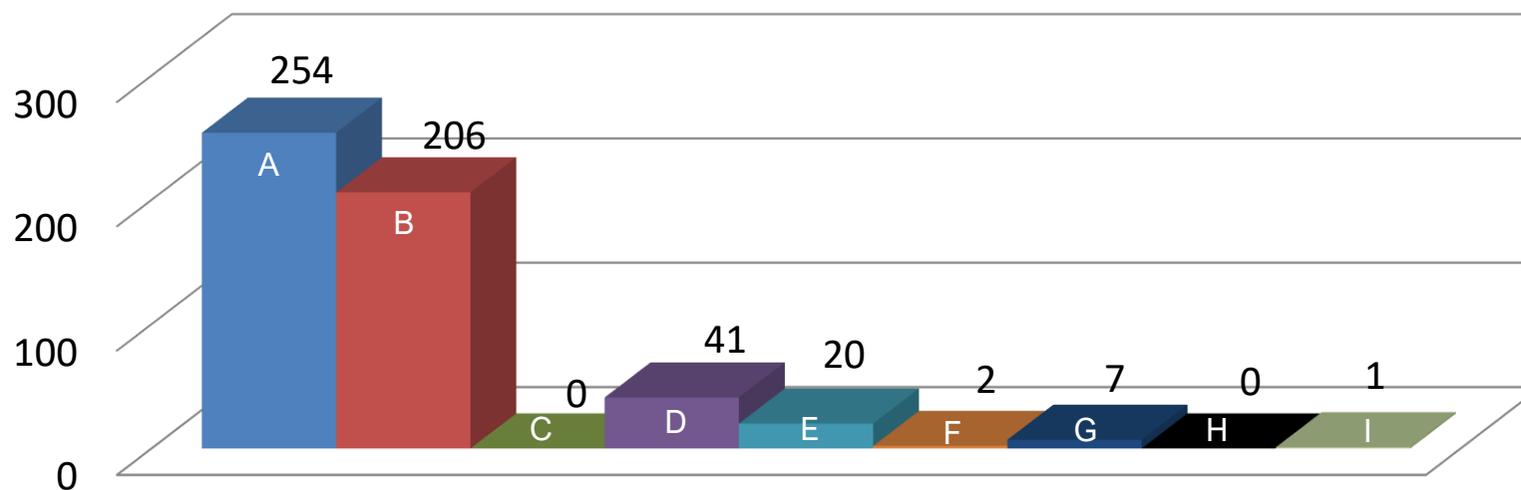
FEVEREIRO

Assuntos	Total	%
A - Operação de Água	201	43,32
B - Manutenção de Água	163	35,13
C - Manutenção de Esgoto	9	1,94
D - Outros	55	11,85
E - Comercial	26	5,60
F – Denúncia	1	0,22
G - Setor Técnico	5	1,08
H - Laboratório de Micromedição	4	0,86
I - Análise de Água	0	0,00



MARÇO

Assuntos	Total	%
A - Operação de Água	254	47,83
B - Manutenção de Água	206	38,79
C - Manutenção de Esgoto	0	0,00
D - Outros	41	7,72
E - Comercial	20	3,77
F – Denúncia	2	0,38
G - Setor Técnico	7	1,32
H - Laboratório de Micromedição	0	0,00
I - Análise de Água	1	0,19

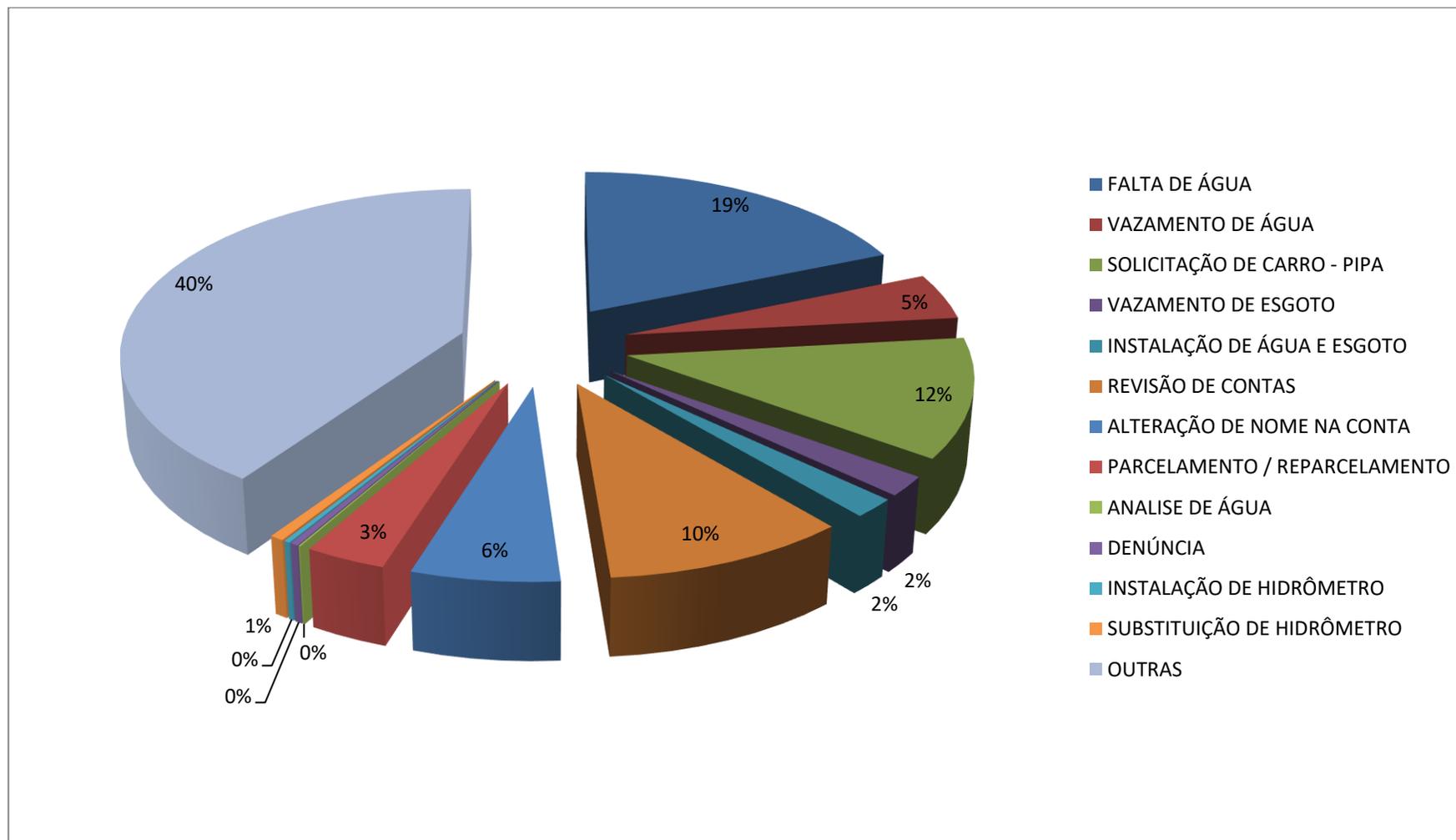


Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie no Atendimento Telefônico da Ouvidoria (0800-0316032)

JANEIRO

	Serviços	Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	224	201	23	89,73	224
Manutenção	Água	Vazamento de Água	54	50	4	92,59	54
		Solicitação de Carro-pipa	139	98	41	70,50	139
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	23	21	2	91,30	23
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	22	21	1	95,45	22
		Revisão de Contas	121	117	4	96,69	121
Comercial		Alteração de Nome na Conta	73	60	13	82,19	73
		Parcelamento / Reparcimento	40	38	2	95,00	40
Análise de Água			1	0	1	0,00	1
Denúncia			4	2	2	50,00	4
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	3	3	0	100,00	3
		Substituição de Hidrômetro	7	6	1	85,71	7
Outros			483	449	34	92,96	483

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

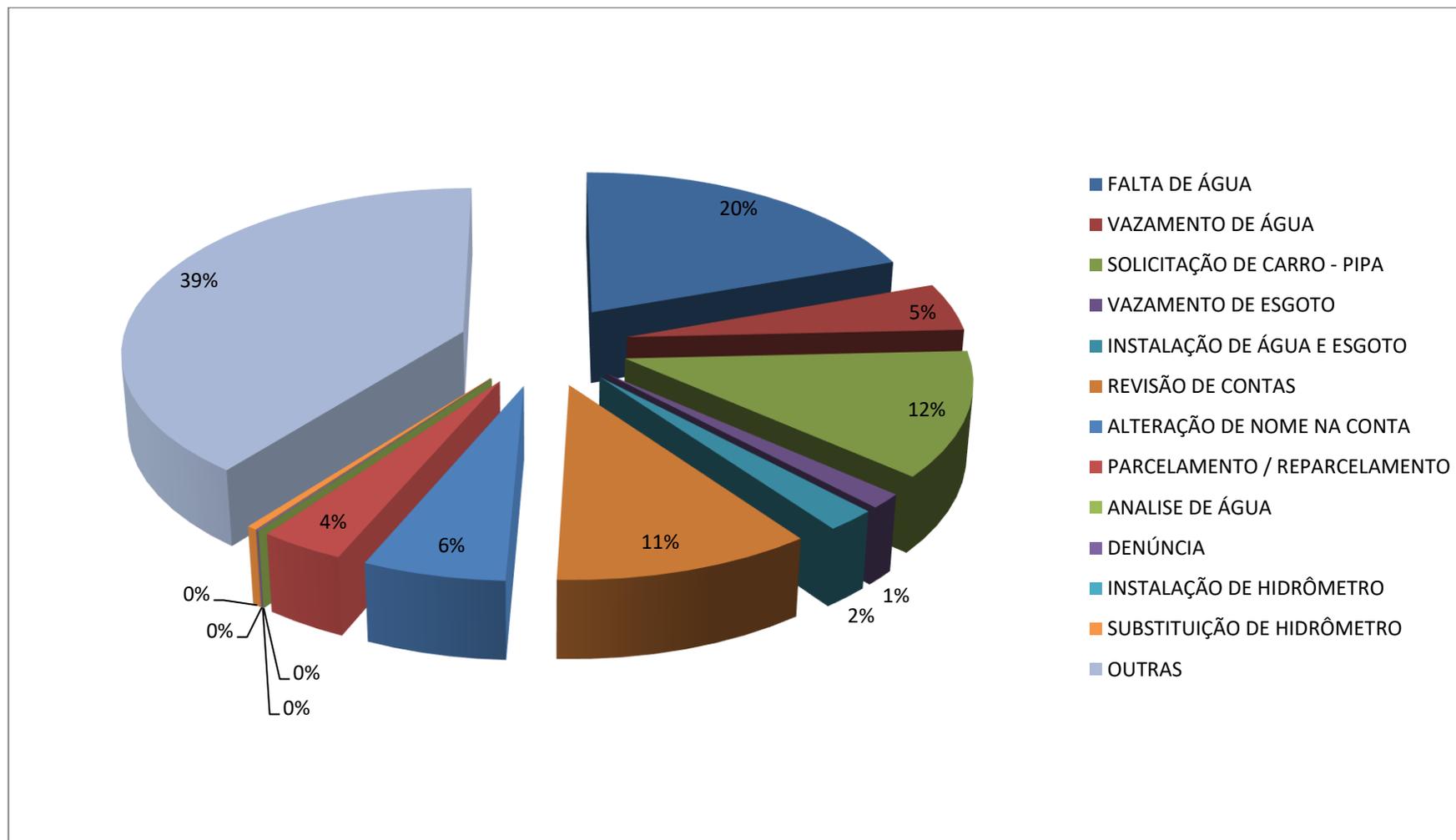


Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie no Atendimento Telefônico da Ouvidoria (0800-0316032)

FEVEREIRO

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	233	219	14	93,99	97,10
Manutenção	Água	Vazamento de Água	56	55	1	98,21	127,42
		Solicitação de Carro-pipa	145	137	8	94,48	151,71
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	17	17	0	100,00	14,12
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		25	25	0	100,00	48,00
	Revisão de Contas		127	117	10	92,13	43,28
Comercial	Alteração de Nome na Conta		70	61	9	87,14	60,20
	Parcelamento / Reparcimento		42	40	2	95,24	31,20
Análise de Água			0	0	0	0,00	0,00
Denúncia			1	1	0	100,00	24,00
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro		0	0	0	0,00	0,00
	Substituição de Hidrômetro		5	4	1	80,00	138,00
Outros			470	456	14	97,02	21,53

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

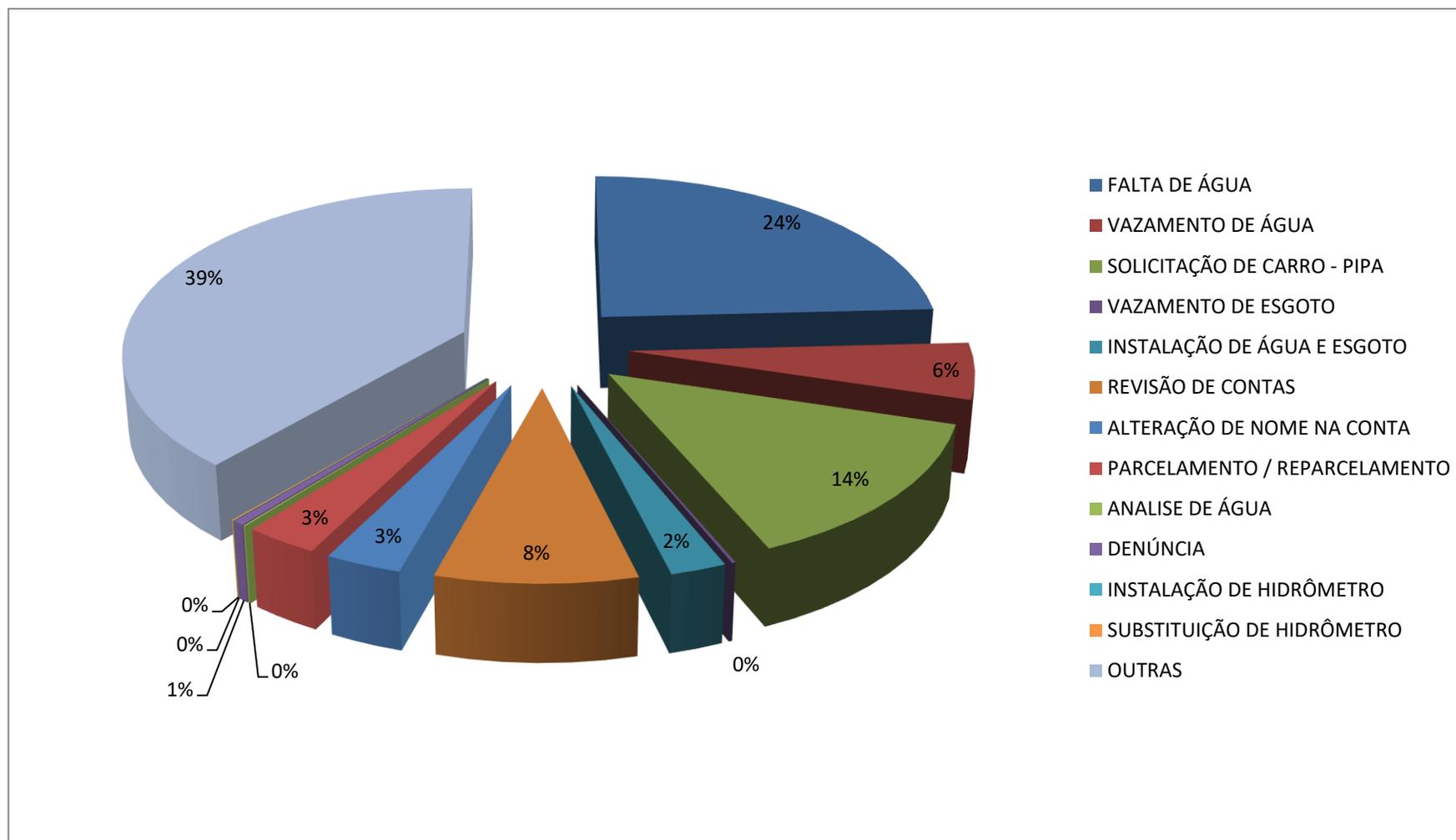


Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie no Atendimento Telefônico da Ouvidoria (0800-0316032)

MARÇO

	Serviços	Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	314	287	27	91,40	103,53
Manutenção	Água	Vazamento de Água	71	68	3	95,77	62,47
		Solicitação de Carro-pipa	181	176	5	97,24	122,18
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	2	2	0	100,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	30	27	3	90,00	55,11
		Revisão de Contas	108	103	5	95,37	74,10
Comercial		Alteração de Nome na Conta	41	40	1	97,56	70,80
		Parcelamento / Reparcimento	40	38	2	95,00	67,58
Análise de Água			1	1	0	100,00	408,00
Denúncia			6	5	1	83,33	0,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	1	0	1	0,00	0,00
Outros			503	495	8	98,41	25,16

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



2 - E-mail (ouvidoriageral@cedae.com.br)

Recebimento de demandas através do e-mail ouvidoriageral@cedae.com.br. canal de atendimento ao público em geral

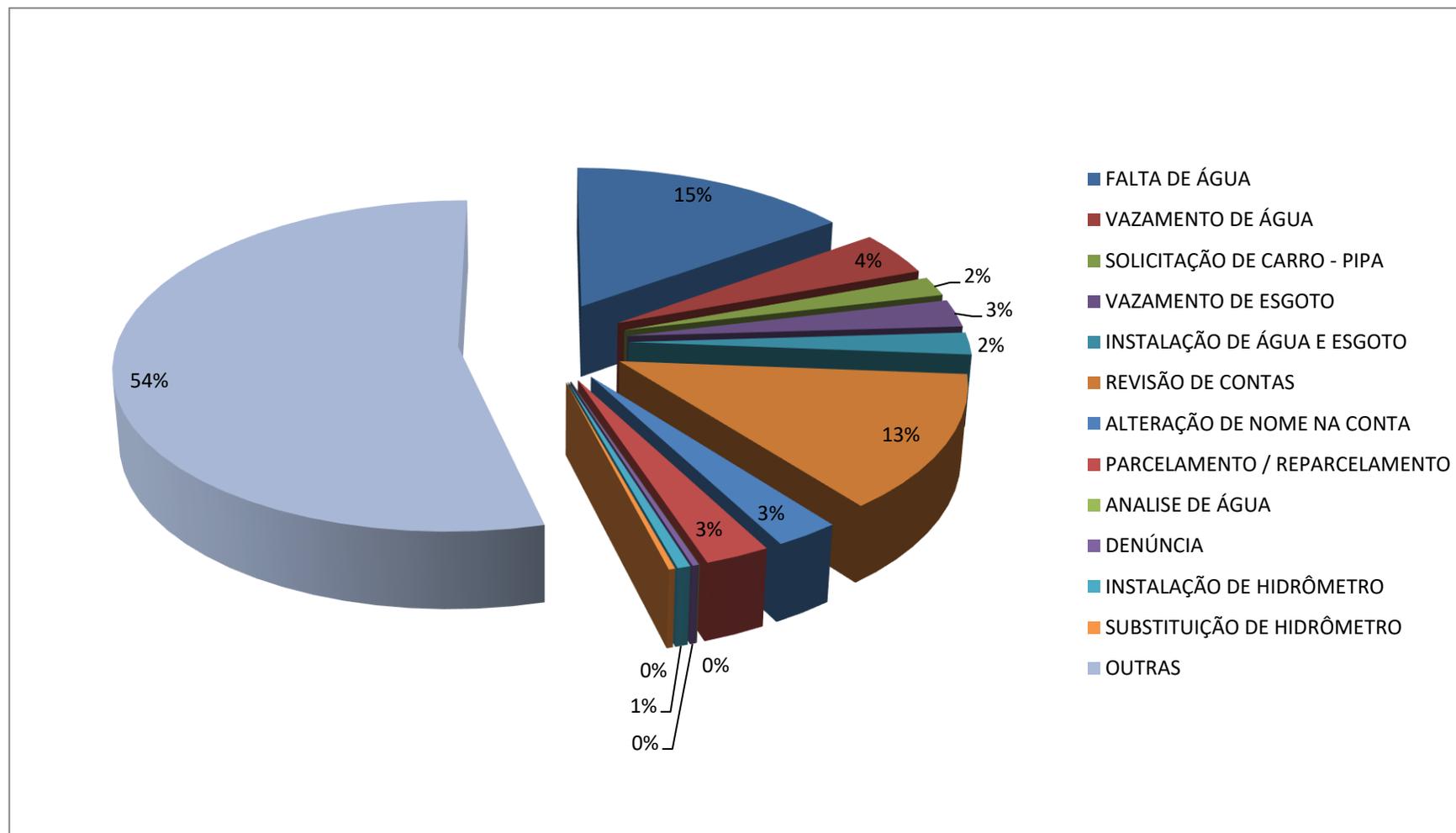


Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do E-mail da Ouvidoria Geral

JANEIRO

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	56	53	3	94,64	28,98
Manutenção	Água	Vazamento de Água	16	16	0	100,00	55,50
		Solicitação de Carro-pipa	7	7	0	100,00	27,43
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	10	8	2	80,00	9,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	8	8	0	100,00	0,00
		Revisão de Contas	49	49	0	100,00	0,00
Comercial		Alteração de Nome na Conta	10	10	0	100,00	2,40
		Parcelamento / Reparcimento	10	10	0	100,00	0,00
Análise de Água			0	0	0	0,00	0,00
Denúncia			1	1	0	100,00	0,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	2	2	0	100,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	1	1	0	100,00	0,00
Outros			200	200	0	100,00	0,60

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS PELO E-MAIL DA OUVIDORIA GERAL

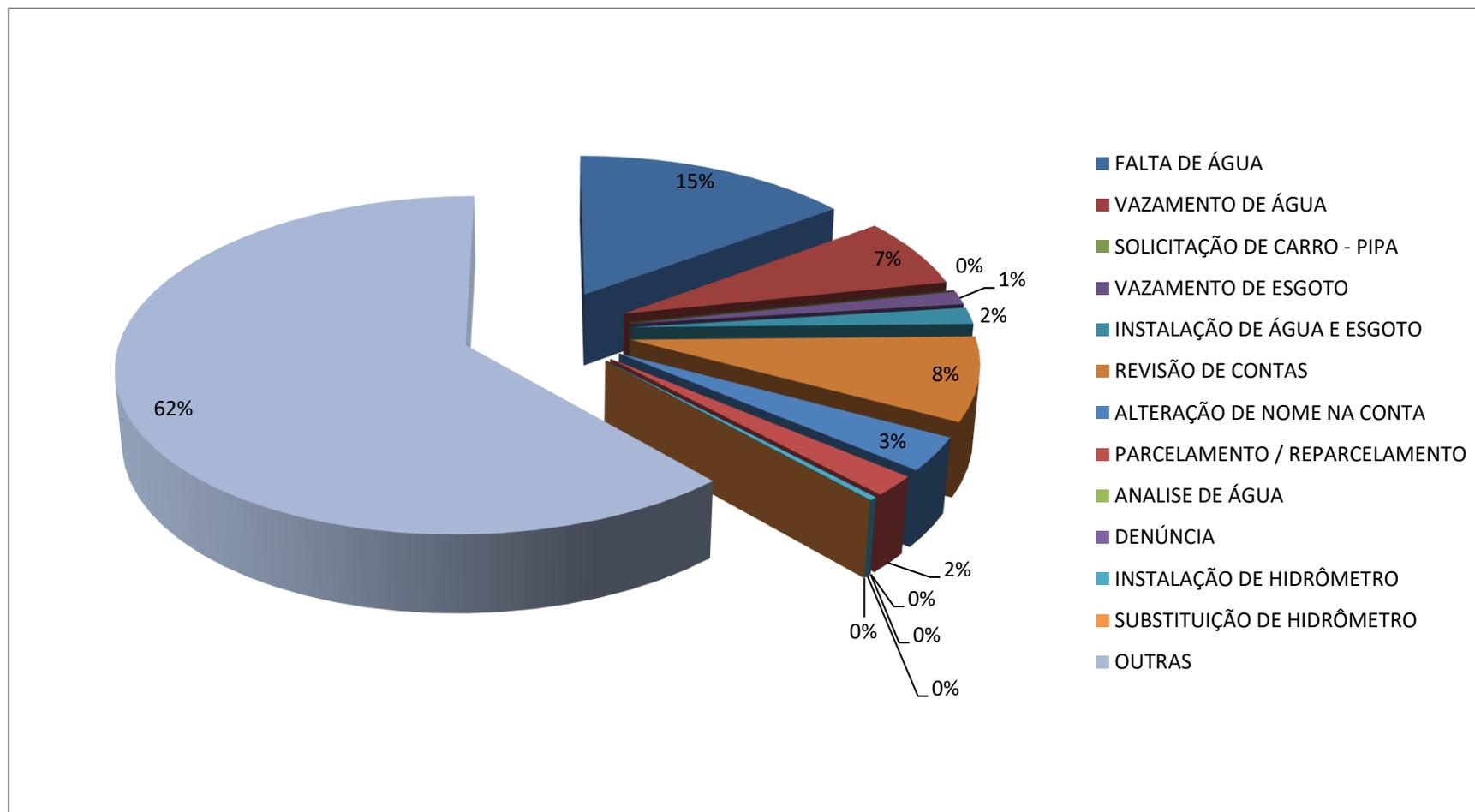


Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do E-mail da Ouvidoria Geral

FEVEREIRO

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	46	45	1	97,83	51,73
Manutenção	Água	Vazamento de Água	21	21	0	100,00	64,00
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	4	4	0	100,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	5	5	0	100,00	268,80
		Revisão de Contas	25	25	0	100,00	53,76
Comercial		Alteração de Nome na Conta	10	10	0	100,00	153,60
		Parcelamento / Reparcimento	6	6	0	100,00	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	1	1	0	100,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
Outros			190	189	1	99,47	17,40

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS PELO E-MAIL DA OUVIDORIA GERAL

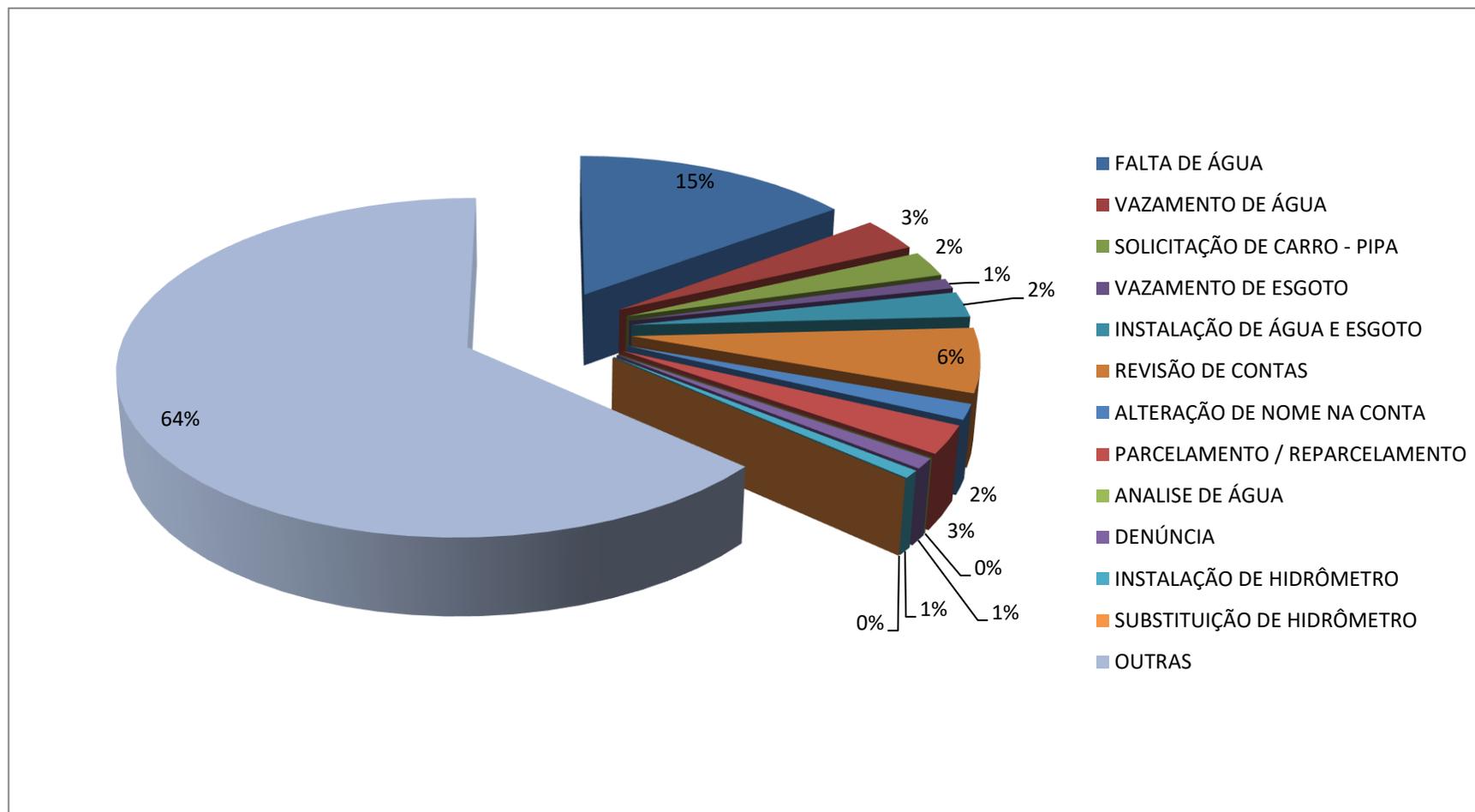


Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do E-mail da Ouvidoria Geral

MARÇO

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	60	53	7	88,33	59,32
Manutenção	Água	Vazamento de Água	13	12	1	92,31	56,00
		Solicitação de Carro-pipa	10	9	1	90,00	50,67
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	4	4	0	100,00	0,00
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		10	10	0	100,00	9,60
	Revisão de Contas		25	25	0	100,00	41,28
Comercial	Alteração de Nome na Conta		6	6	0	100,00	28,00
	Parcelamento / Reparcimento		11	10	1	90,91	19,20
Análise de Água			0	0	0	0,00	0,00
Denúncia			4	4	0	100,00	0,00
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro		3	3	0	100,00	32,00
	Substituição de Hidrômetro		0	0	0	0,00	0,00
Outros			255	250	5	98,04	11,42

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS PELO E-MAIL DA OUVIDORIA GERAL



3 - Atendimento Pessoal no prédio sede

Composto de pré-atendimento e atendimento pessoal com atendimento realizado diretamente à população na sede da Companhia, das 09h às 17h, de segunda-feira a sexta-feira.

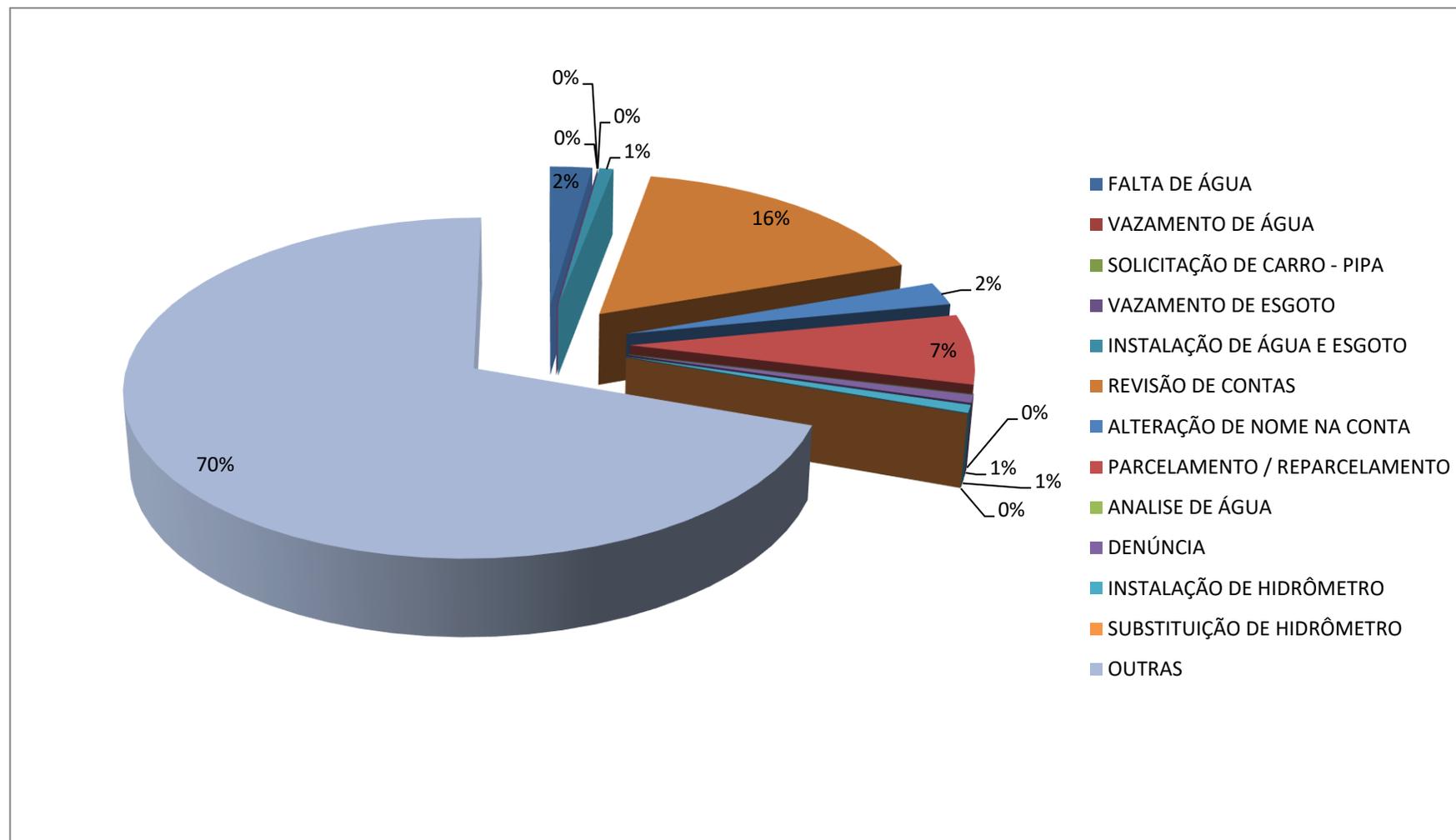


Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de Atendimento Pessoal no Prédio Sede

JANEIRO

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	3	3	0	100,00	24,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	0	0	0	0,00	0,00
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	0	0	0	0,00	0,00
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		1	1	0	100,00	0,00
	Revisão de Contas		22	22	0	100,00	0,00
Comercial	Alteração de Nome na Conta		3	2	1	66,67	0,00
	Parcelamento / Reparcamento		9	9	0	100,00	0,00
Análise de Água			0	0	0	0,00	0,00
Denúncia			1	1	0	100,00	0,00
Laboratório de Micromedicação	Instalação de Hidrômetro		1	1	0	100,00	168,00
	Substituição de Hidrômetro		0	0	0	0,00	0,00
Outros			92	92	0	100,00	0,00

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

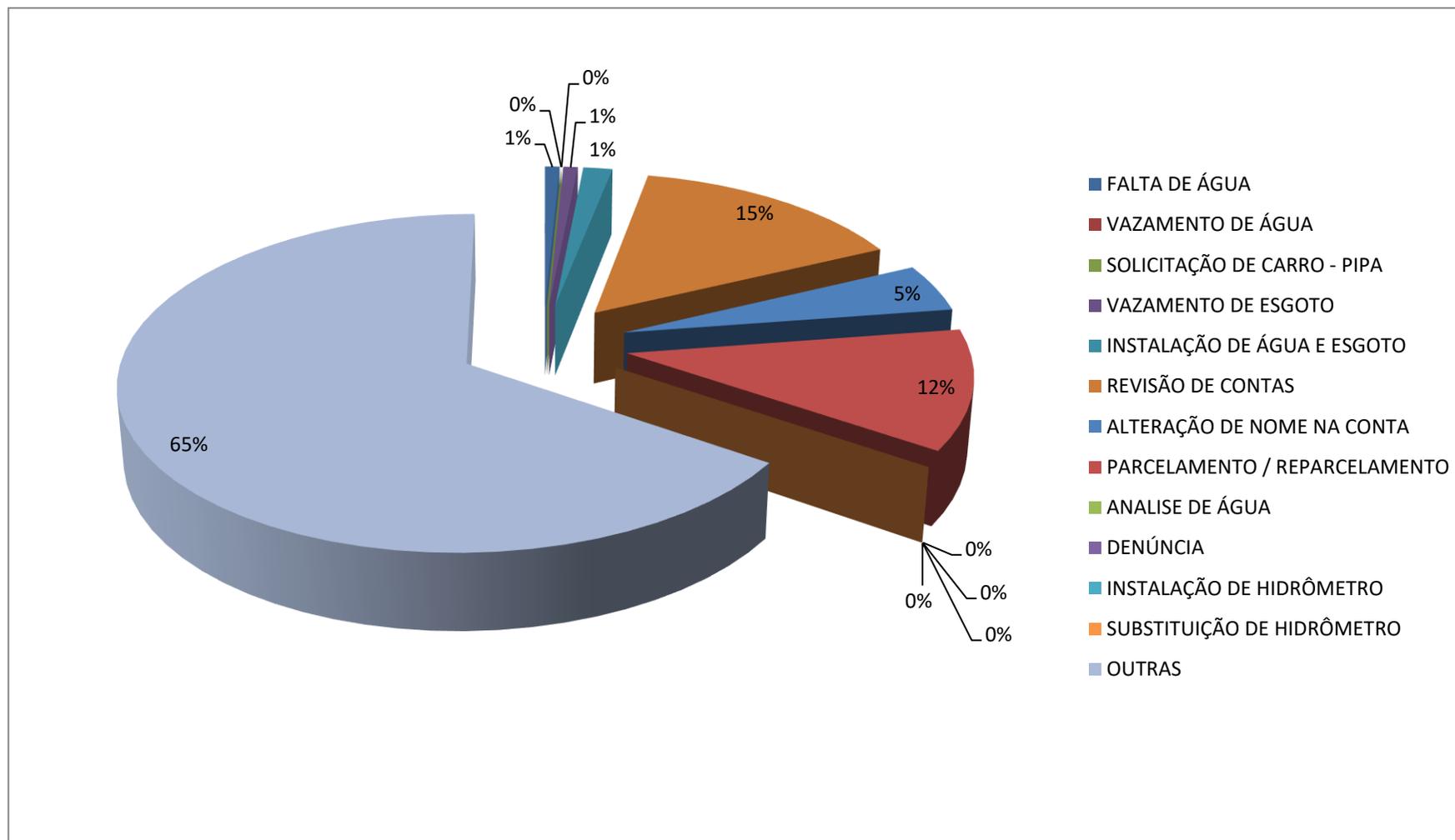


Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de Atendimento Pessoal no Prédio Sede

FEVEREIRO

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	1	1	0	100,00	48,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	0	0	0	0,00	0,00
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1	1	0	100,00	48,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	2	2	0	100,00	468,00
		Revisão de Contas	19	14	5	73,68	173,14
Comercial		Alteração de Nome na Conta	6	5	1	83,33	172,80
		Parcelamento / Reparcimento	15	9	6	60,00	58,67
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			84	82	2	97,62	50,93

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

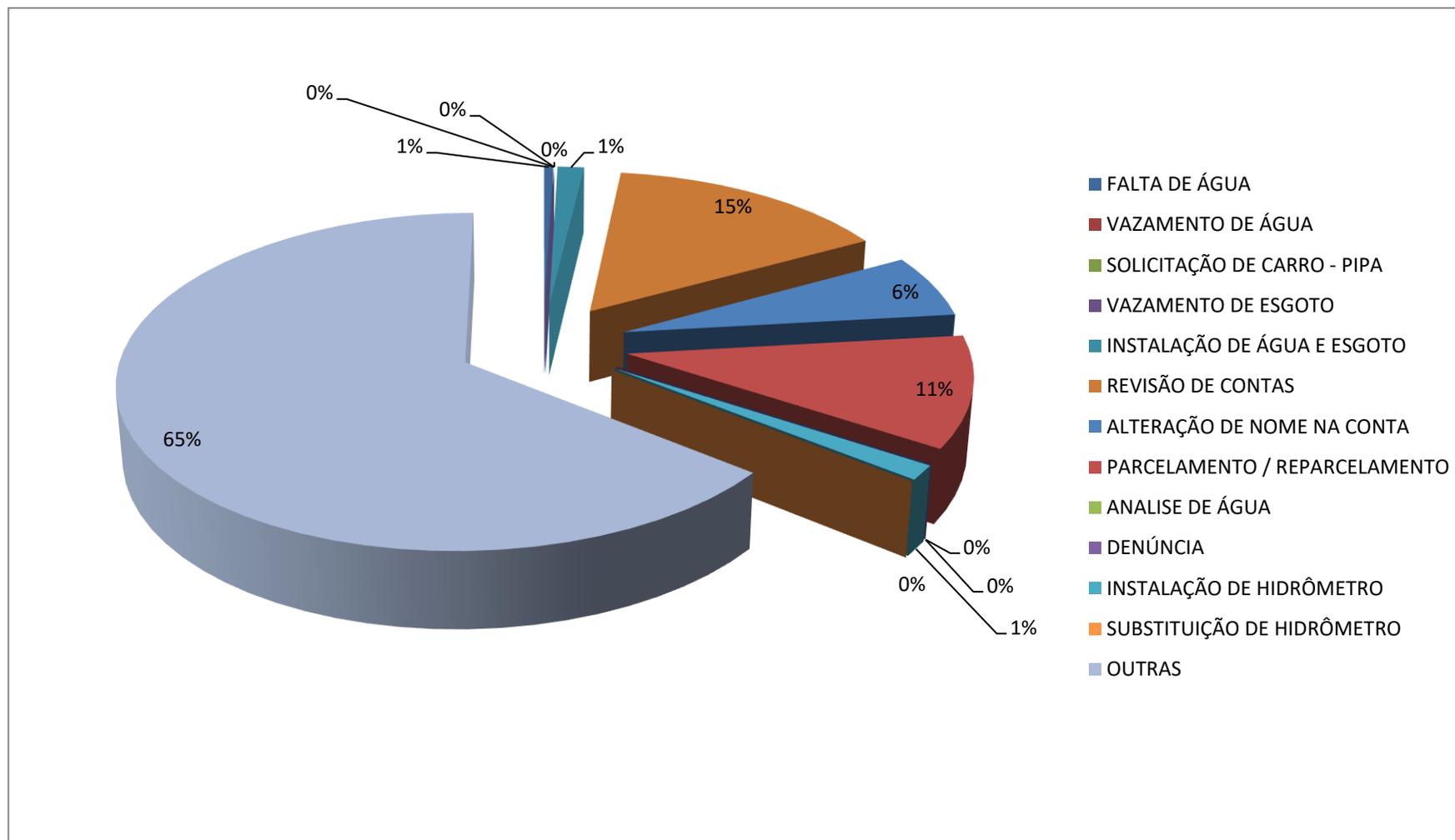


Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de Atendimento Pessoal no Prédio Sede

MARÇO

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	1	1	0	100,00	0,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	0	0	0	100,00	0,00
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0	100,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	0	0	0	100,00	0,00
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		3	3	0	100,00	200,00
	Revisão de Contas		32	32	0	99,26	108,75
Comercial	Alteração de Nome na Conta		13	13	0	99,52	151,38
	Parcelamento / Reparcimento		23	23	0	0,00	56,35
Análise de Água			0	0	0	0,00	0,00
Denúncia			0	0	0	0,00	0,00
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro		3	3	0	100,00	0,00
	Substituição de Hidrômetro		0	0	0	0,00	0,00
Outros			136	135	1	99,26	38,76

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



4 - **AGENERSA** (cedae.agenersa@cedae.com.br)

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

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

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

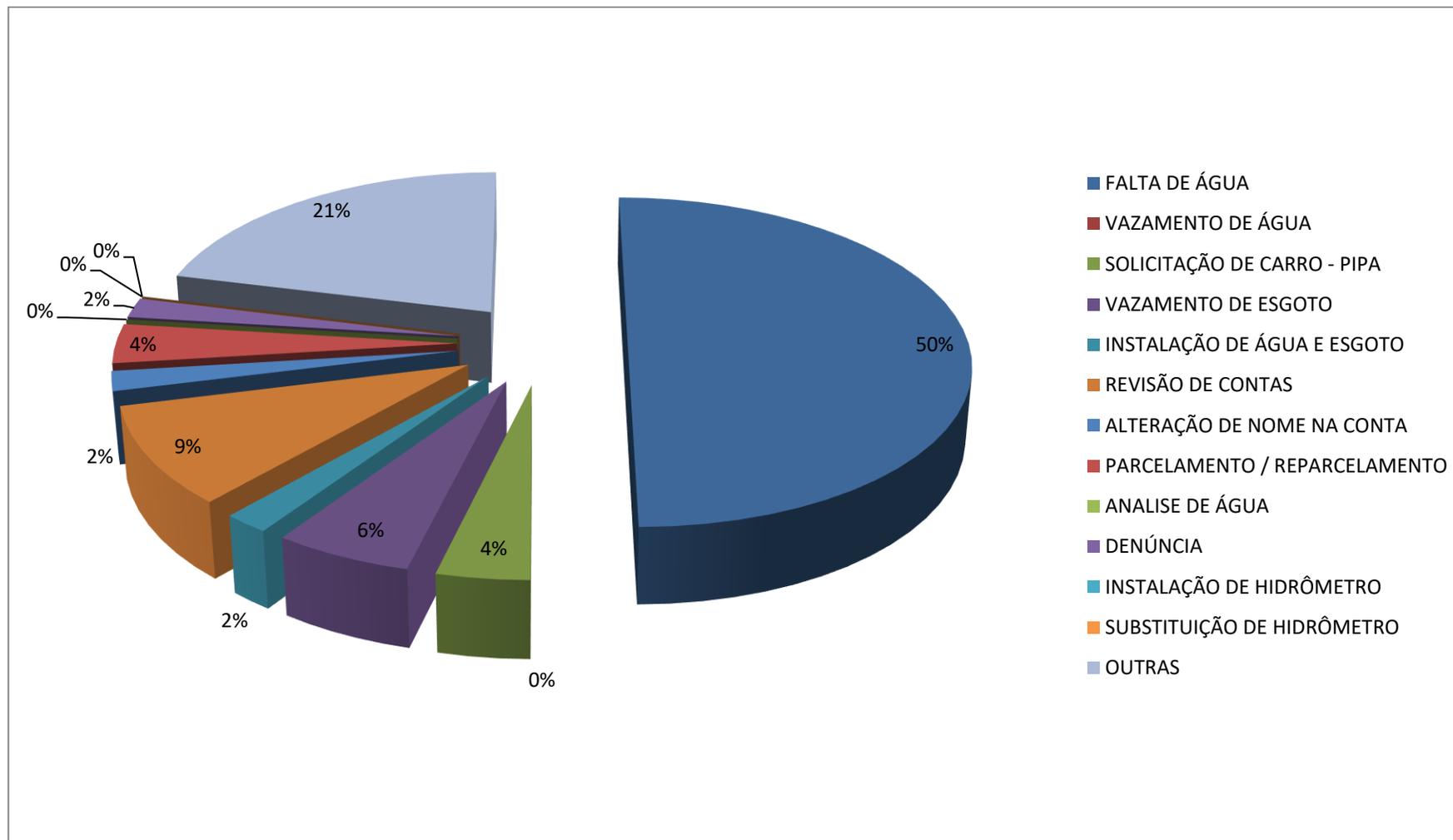


Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de AGENERSA

JANEIRO

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	26	20	6	76,92	94,80
Manutenção	Água	Vazamento de Água	0	0	0	0,00	0,00
		Solicitação de Carro-pipa	2	2	0	2,00	24,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	3	3	0	3,00	24,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	1	1	0	1,00	0,00
		Revisão de Contas	5	5	0	5,00	0,00
Comercial		Alteração de Nome na Conta	1	1	0	1,00	0,00
		Parcelamento / Reparcelamento	2	2	0	2,00	0,00
Análise de Água			0	0	0	0,00	0,00
Denúncia			1	1	0	100,00	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			11	9	2	81,82	0,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE AGENERSA

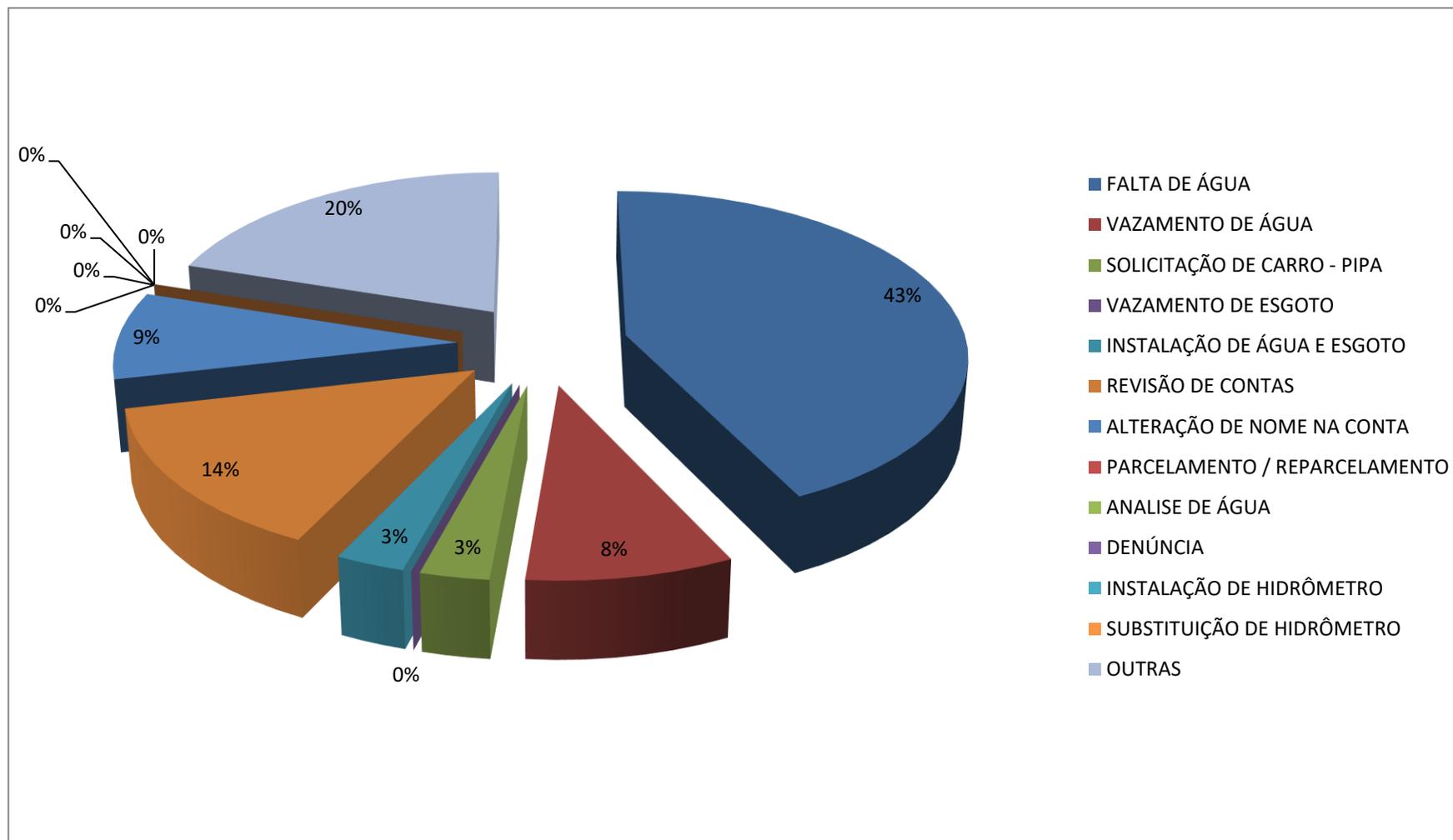


Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de AGENERSA

FEVEREIRO

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	15	15	0	100,00	73,60
Manutenção	Água	Vazamento de Água	3	3	0	100,00	328,00
		Solicitação de Carro-pipa	1	1	0	100,00	144,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	0	0	0	0,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	1	1	0	100,00	216,00
Comercial		Revisão de Contas	5	5	0	100,00	206,40
		Alteração de Nome na Conta	3	3	0	100,00	120,00
		Parcelamento / Reparcelamento	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			7	6	1	85,71	240,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE AGENERSA

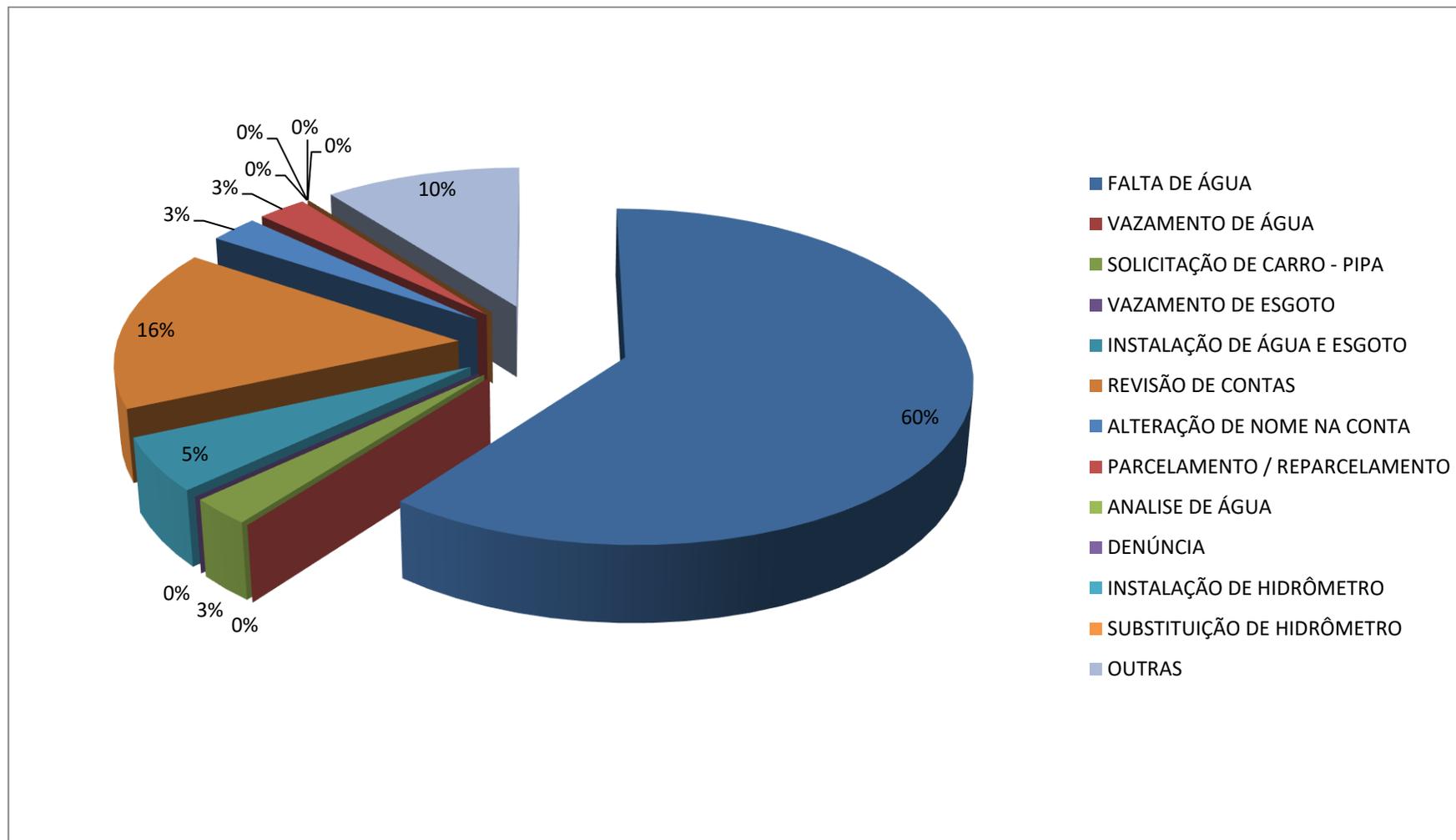


Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de AGENERSA

MARÇO

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	23	23	0	100,00	197,22
Manutenção	Água	Vazamento de Água	0	0	0	0,00	0,00
		Solicitação de Carro-pipa	1	1	0	100,00	96,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	0	0	0	0,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	2	2	0	100,00	36,00
		Revisão de Contas	6	6	0	100,00	272,00
Comercial		Alteração de Nome na Conta	1	1	0	100,00	144,00
		Parcelamento / Reparcelamento	1	1	0	100,00	24,00
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			4	4	1	100,00	456,00

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