

RELATÓRIO

ATENDIMENTO OUVIDORIA

- 2º 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
- Autos de infração da PMRJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;.....	44
- Editais da Prefeitura do RJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;.....	46
- Câmara dos Deputados RJ: Ofícios da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro;	52
- SUBDEC: Ofícios da Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil, da Secretaria Municipal de Ordem Pública, da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro;	54
4 - Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro - MPERJ (ouvidoriampelj@cedae.com.br);.....	56
5 - Consumidor.gov (https://www.consumidor.gov.br)	63
6 - Fala.BR (Governo da União - https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f)	70
7 - NINA (www.cedae.com.br)	77

8 - Reclame Aqui (www.reclameaqui.com.br)	84
10 - Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ – CDC	91
CANAIS DE ENTRADA DE DEMANDAS DE SEGUNDA INSTÂNCIA – OUVIDORIA	96
1 - Atendimento Telefônico Ouvidoria (0800-0316032)	97
2 - E-mail (ouvidoriageral@cedae.com.br)	116
3 - Atendimento Pessoal no prédio sede	123
4 - AGENERSA (cedae.agenersa@cedae.com.br)	130
CONCEITOS	137

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

ABRIL

- Canais de entrada de demandas de primeira instância:

Natureza	Total	Não Atendido	Atendido	% Atendimento
Solicitação	6.426	1.237	5.189	80,75
Informação	8.204	0	8.204	100,00
Reclamação	3.784	778	3.006	79,44
Denúncia	264	226	38	14,39
Elogio	9	0	9	100,00
Sugestão	26	0	26	100,00
Trote / Engano / Ligação Muda	421	0	421	100,00
Total	19.134	2.241	16.893	88,29

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

Natureza	Total	Não Atendido	Atendido	% Atendimento
Solicitação	499	32	467	93,59
Informação	609	0	609	100,00
Reclamação	791	96	695	87,86
Denúncia	10	3	7	70,00
Elogio	0	0	0	0,00
Sugestão	0	0	0	0,00
Trote / Engano / Ligação Muda	0	0	0	0,00
Total	630	131	630	100,00

MAIO

- Canais de entrada de demandas de primeira instância:

Natureza	Total	Não Atendido	Atendido	% Atendimento
Solicitação	5.466	271	5.195	95,04
Informação	5.666	0	5.666	100,00
Reclamação	3.339	21	3.318	99,37
Denúncia	76	0	76	100,00
Elogio	7	0	7	100,00
Sugestão	13	0	13	100,00
Trote / Engano / Ligação Muda	0	0	0	0,00
Total	14.567	292	14.275	98,00

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

Natureza	Total	Não Atendido	Atendido	% Atendimento
Solicitação	471	5	466	98,94
Informação	581	0	581	100,00
Reclamação	760	14	746	98,16
Denúncia	6	0	6	100,00
Sugestão	1	0	1	100,00
Trote / Engano / Ligação Muda	0	0	0	0,00
Total	279	0	279	100,00

JUNHO

- Canais de entrada de demandas de primeira instância:

Natureza	Total	Em Andamento	Atendido	% Atendimento
Solicitação	5.529	509	5.020	90,79
Informação	5.594	16	5.578	99,71
Reclamação	3.043	31	3.012	98,98
Denúncia	82	0	82	100,00
Elogio	14	0	14	100,00
Sugestão	10	0	10	100,00
Trote / Engano / Ligação Muda	334	0	334	100,00
Total	14.606	556	14.050	96,19

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

Natureza	Total	Em Andamento	Atendido	% Atendimento
Solicitação	318	19	299	94,03
Informação	511	8	503	98,43
Reclamação	644	41	603	93,63
Denúncia	0	0	0	0,00
Elogio	1	0	1	100,00
Sugestão	1	0	1	100,00
Trote / Engano / Ligação Muda	21	0	21	100,00
Total	1.496	68	1.428	95,45

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS POR ESPÉCIE – GERAL

ABRIL

- 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	4.548	3.915	633	86,08	60,31
Manutenção	Água	Vazamento de Água	1.291	1.155	136	89,47	82,10
		Solicitação de Carro-pipa	1.918	1.540	378	80,29	189,37
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	171	170	1	99,42	0,57
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	187	185	2	98,93	8,13
Comercial		Revisão de Contas	467	327	140	70,02	30,57
		Alteração de Nome na Conta	517	377	140	72,92	11,22
		Parcelamento / Reparcimento	0	0	0	0,00	0,00
Análise de Água			26	16	10	61,54	259,20
Denúncia			28	23	5	82,14	2,09
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	14	14	0	100,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	20	17	3	85,00	0,00
Outros			10.317	9.514	803	92,22	2,50

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

		Serviços	Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend.)
Operação	Água	Falta de Água	292	236	56	80,82	62,75
Manutenção	Água	Vazamento de Água	58	56	2	96,55	55,29
		Solicitação de Carro-pipa	147	133	14	90,48	109,53
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	10	10	0	100,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	22	20	2	90,91	3,60
		Revisão de Contas	133	122	11	91,73	1,57
Comercial		Alteração de Nome na Conta	62	56	6	90,32	2,57
		Parcelamento / Reparcimento	0	0	0	0,00	0
Análise de Água			1	1	0	100,00	120,00
Denúncia			5	2	3	40,00	0,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	1	1	0	100,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0
Outros			1.808	1.771	37	97,95	0,98

MAIO

- 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	3.061	3.056	5	99,84	124,13
Manutenção	Água	Vazamento de Água	1.474	1.466	8	99,46	100,37
		Solicitação de Carro-pipa	1.266	1.266	0	100,00	155,91
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	20	20	0	100,00	72,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	103	103	0	100,00	42,17
Comercial		Revisão de Contas	450	399	51	88,67	88,96
		Alteração de Nome na Conta	462	408	54	88,31	121,24
		Parcelamento / Reparcamento	884	781	103	88,35	59,43
Análise de Água			23	23	0	100,00	66,78
Denúncia			4	4	0	100,00	264,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	18	17	1	94,44	7,06
		Substituição de Hidrômetro	7	7	0	100,00	0,00
Outros			6.795	6.725	70	98,97	9,03

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

		Serviços	Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	211	208	3	98,58	108,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	117	117	0	100,00	123,90
		Solicitação de Carro-pipa	82	82	0	100,00	104,20
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	8	8	0	100,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	30	28	2	93,33	95,14
		Revisão de Contas	94	90	4	95,74	71,20
Comercial		Alteração de Nome na Conta	51	50	1	98,04	69,60
		Parcelamento / Reparcimento	94	93	1	98,94	38,97
Análise de Água			0	0	0	0,00	0,00
Denúncia			3	3	0	100,00	8,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
Outros			1.408	1.400	8	99,43	12,00

JUNHO

- 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	2.625	2.624	1	99,96	161,63
Manutenção	Água	Vazamento de Água	1.501	1.499	2	99,87	72,22
		Solicitação de Carro-pipa	1.688	1.688	0	100,00	144,64
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	10	10	0	100,00	33,60
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		94	93	1	98,94	33,55
Comercial	Revisão de Contas		385	286	99	74,29	109,01
	Alteração de Nome na Conta		376	227	149	60,37	72,42
	Parcelamento / Reparcimento		786	593	193	75,45	66,41
Análise de Água			15	14	1	93,33	0,00
Denúncia			4	4	0	100,00	24,00
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro		14	13	1	92,86	11,08
	Substituição de Hidrômetro		10	10	0	100,00	28,80
Outros			7.098	6.989	109	98,46	4,36

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

		Serviços	Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	125	114	11	91,20	120,21
Manutenção	Água	Vazamento de Água	147	121	26	82,31	71,80
		Solicitação de Carro-pipa	76	75	1	98,68	148,8
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1	1	0	100,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	15	13	2	86,67	40,61
		Revisão de Contas	45	44	1	97,78	26,18
Comercial		Alteração de Nome na Conta	35	32	3	91,43	45
		Parcelamento / Reparcimento	67	60	7	89,55	55,6
Análise de Água			0	0	0	0,00	0,00
Denúncia			0	0	0	0,00	0,00
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro	1	1	0	100,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	1	1	0	100,00	120
Outros			983	966	17	98,27	5,19

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

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

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



Acesso à Informação

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

e-SIC e SIC Presencial			
	ABRIL	MAIO	JUNHO
Pedidos de acesso à informação	7	4	6
Recursos de primeira instância	1	4	1
Recursos de segunda instância	2	0	1
Recursos de terceira instância (CGE-RJ)	2	0	0
Atendidas			
Demandas atendidas	4	3	4
Demandas que não cumpriram requisitos legais	2	1	2
Pendentes			
Demandas em andamento	1	0	0
% de demandas			
Acesso negado – s/ requisitos	29	25	33
Acesso concedido	57	75	67
Demandas em andamento	14	0	0

CANAIS DE ENTRADA DE DEMANDAS DE PRIMEIRA INSTÂNCIA

1 - Atendimento Telefônico SAC (0800-2821195);

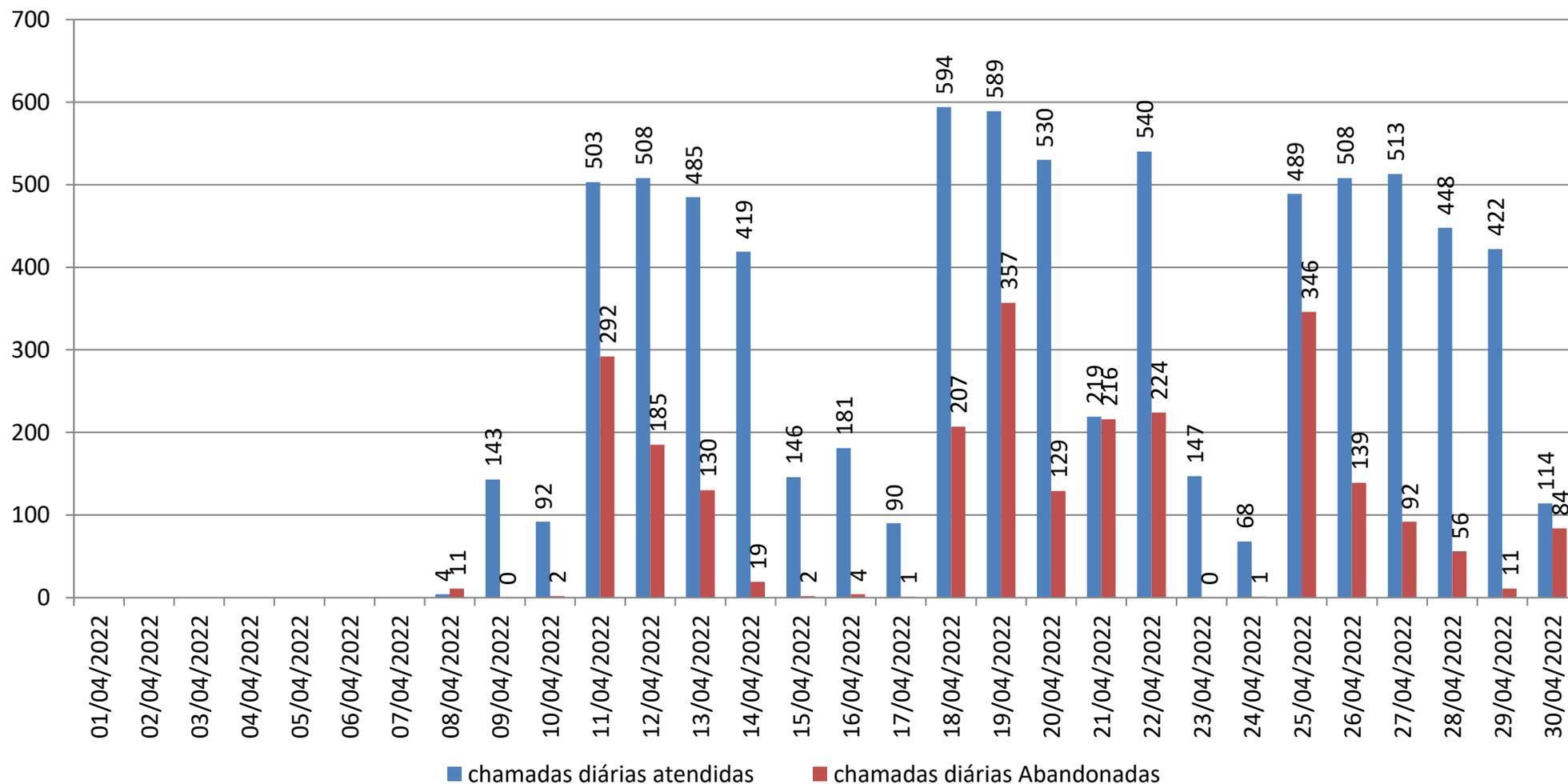
Atendimento realizado através do n.º 0800 2821195, 24hs, todos os dias.



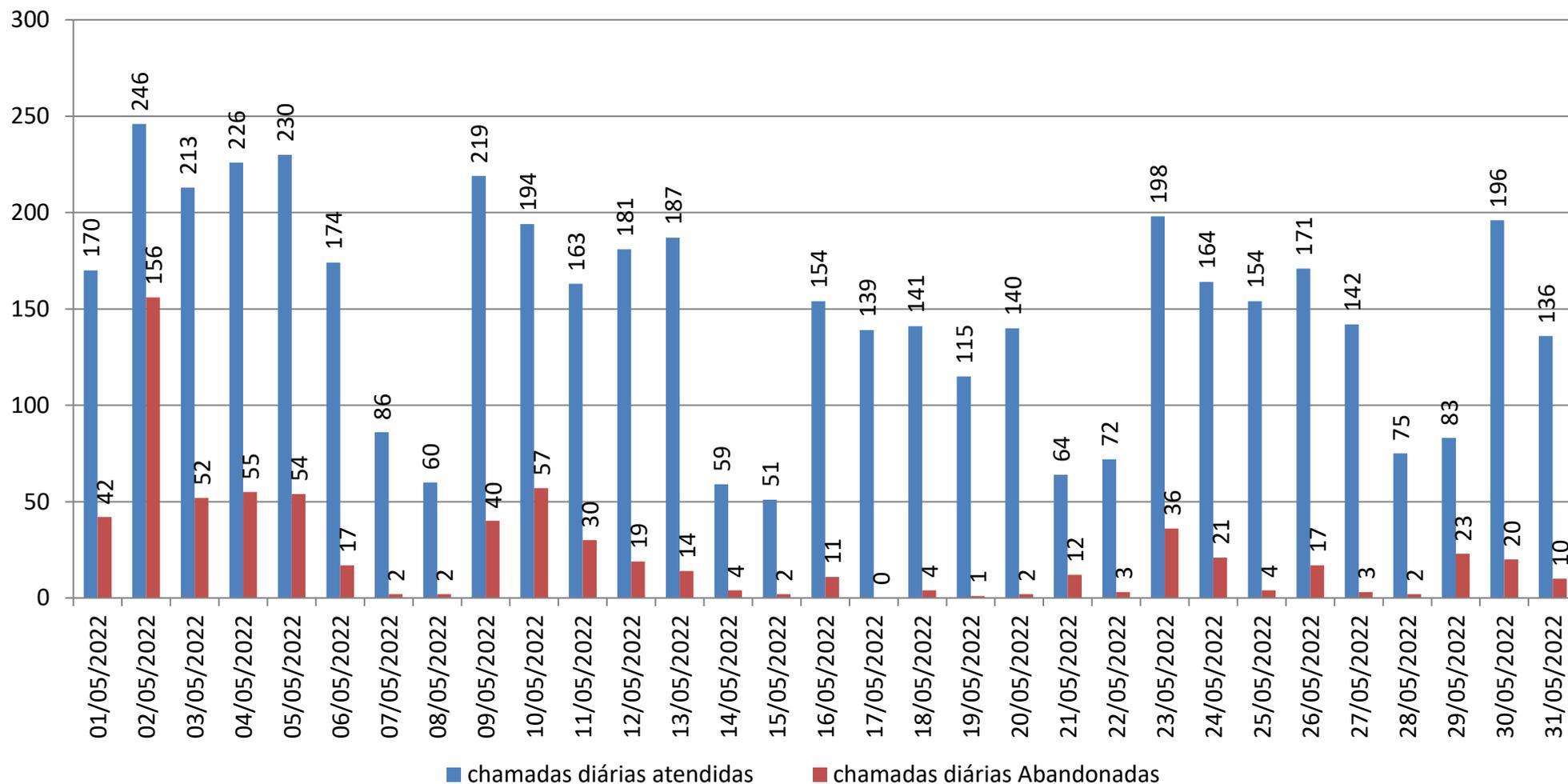
Sistema de Telefonia									
Informações de Performance / Nível de Serviço									
Meses	Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
		Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
ABRIL	10260	7752	48,07	75,56	2508	24,44	00:03:22	00:09:15	104
MAIO	12.346	11.631	82,05	94,21	715	5,79	00:01:10	00:07:34	107
JUNHO	11.801	11.534	89,82%	97,74%	267	2,3%	00:00:29	00:07:44	108%

Quantidade de chamadas diárias atendidas no SAC

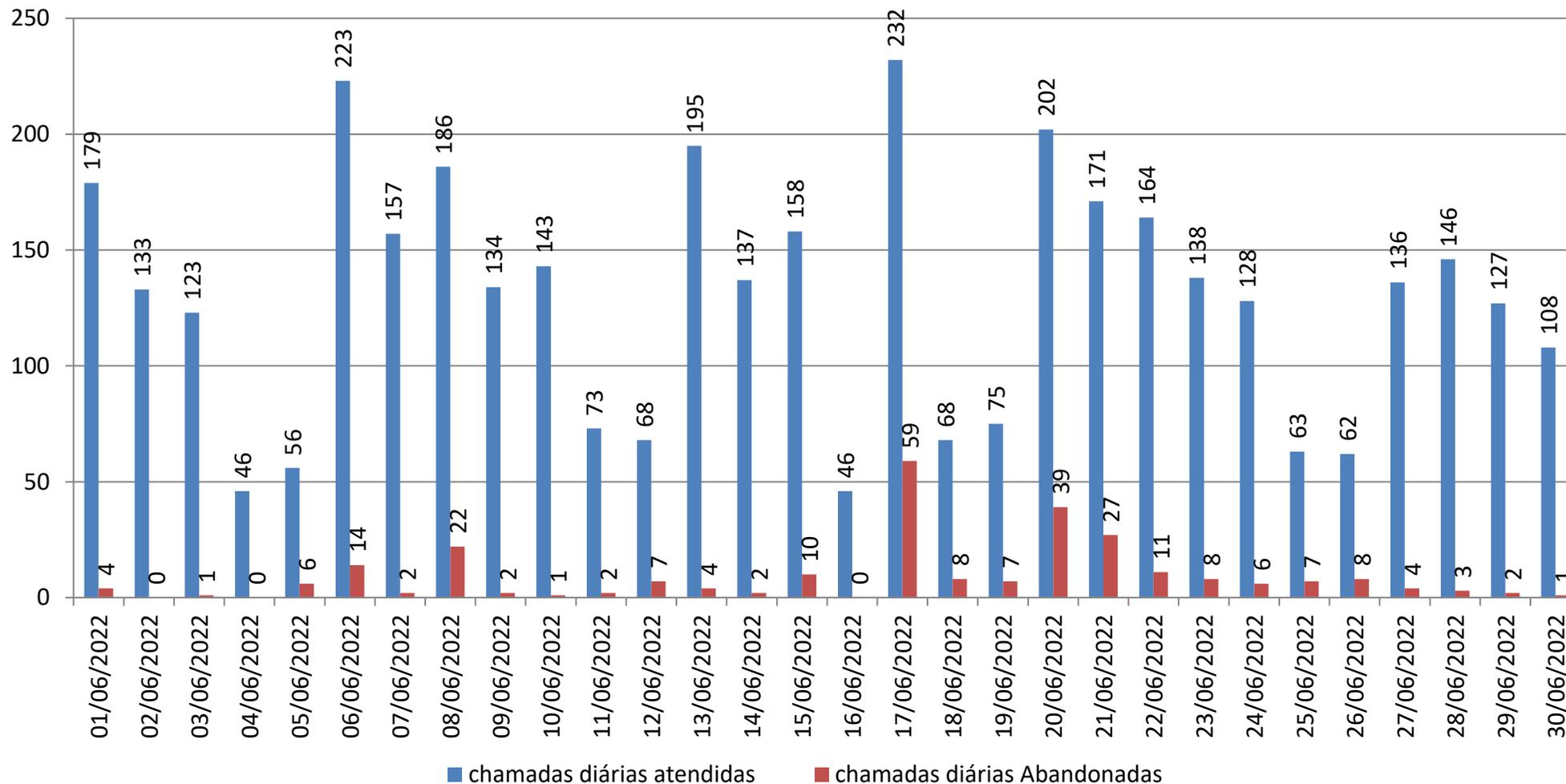
ABRIL



MAIO

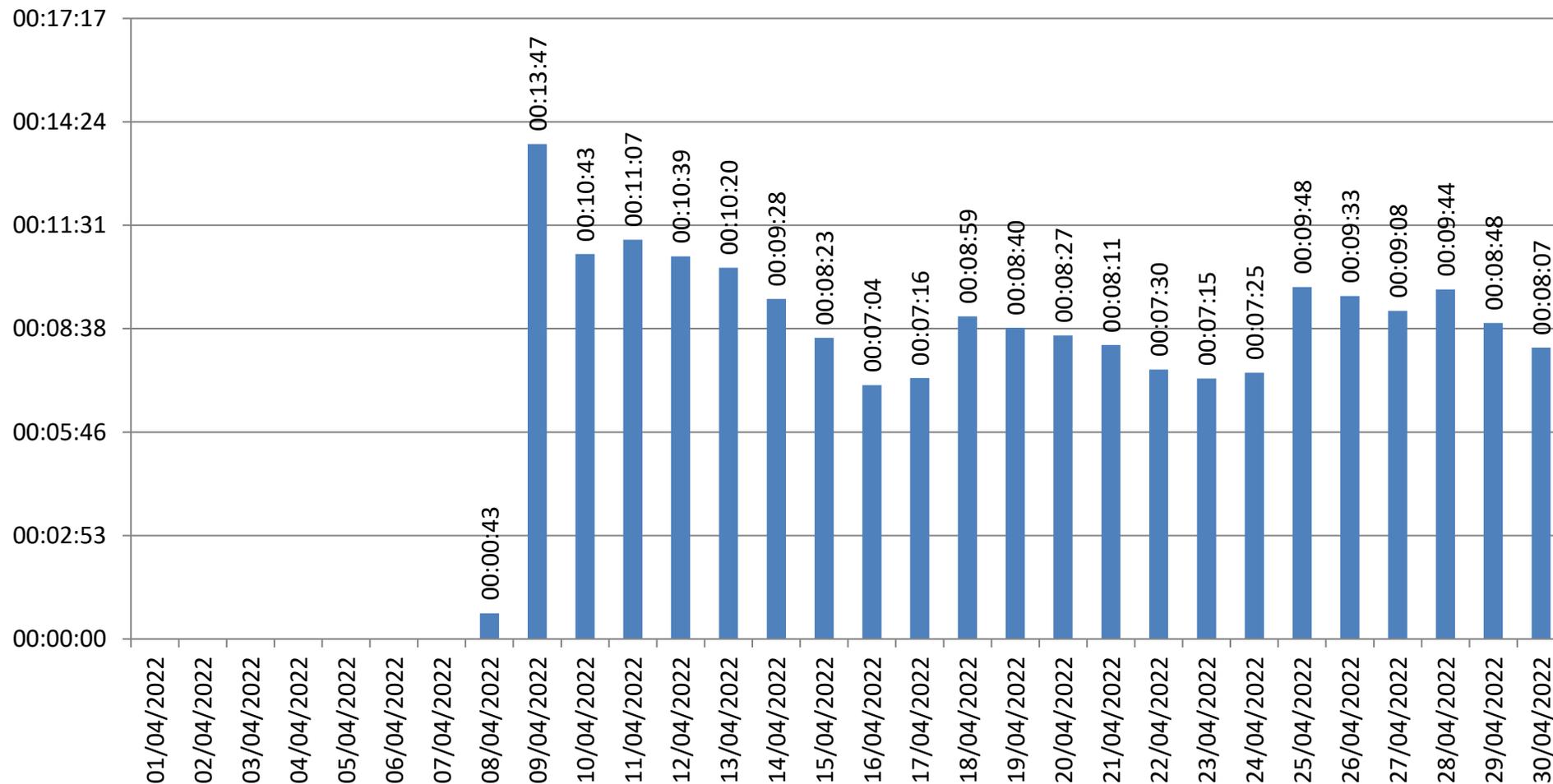


JUNHO

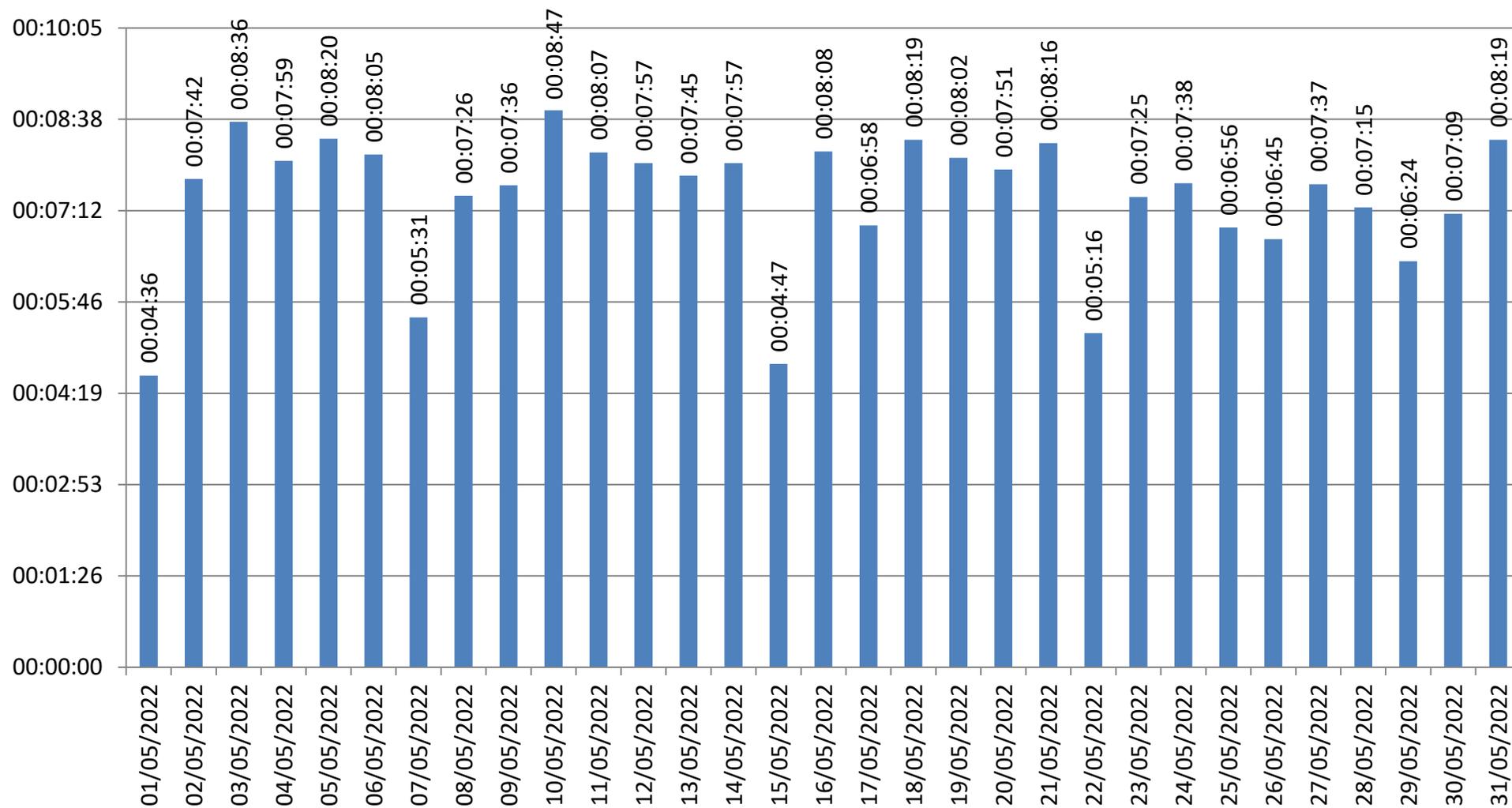


Evolução do TMA por dia do SAC (0800-2821195)

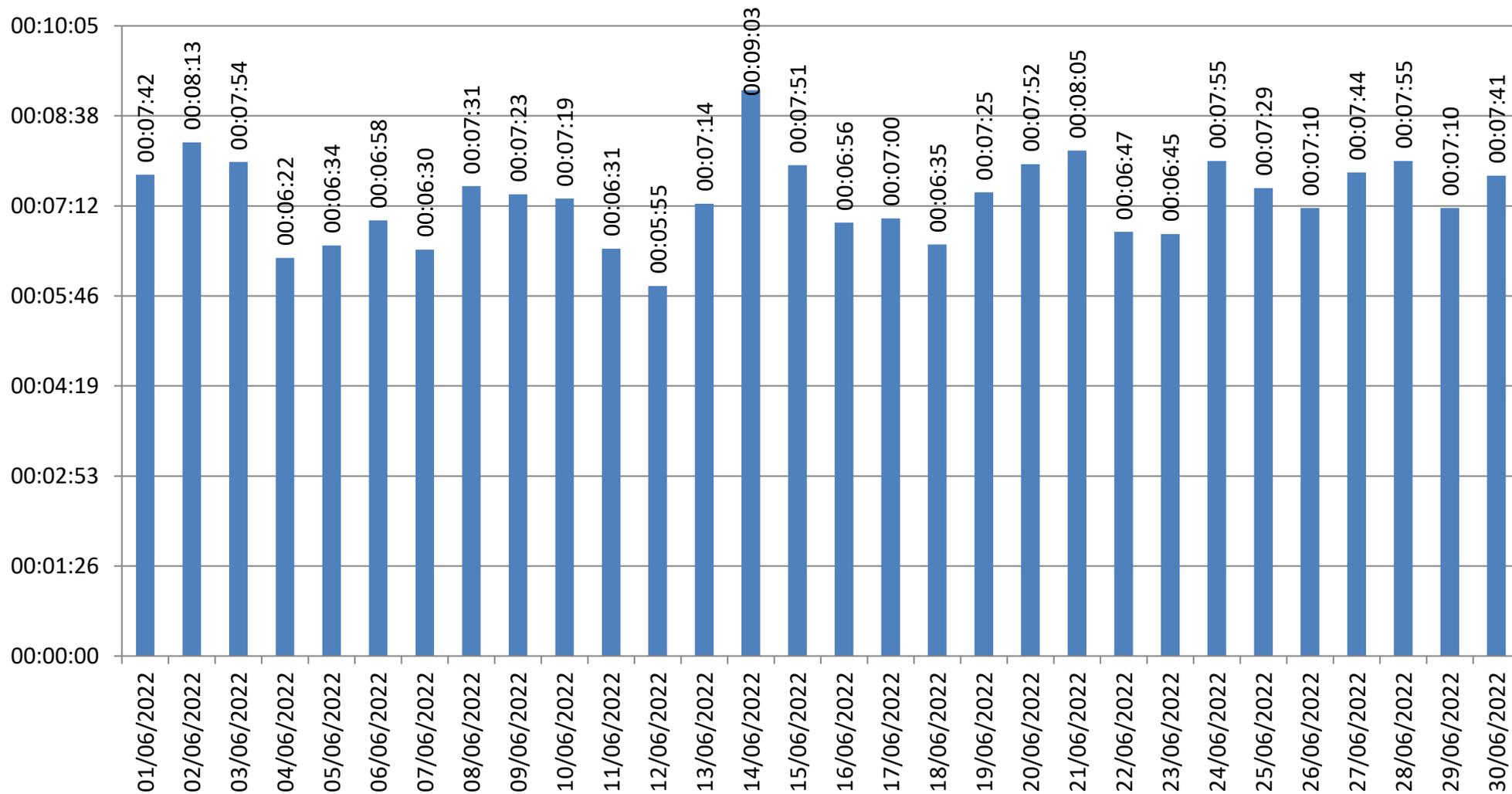
ABRIL



MAIO

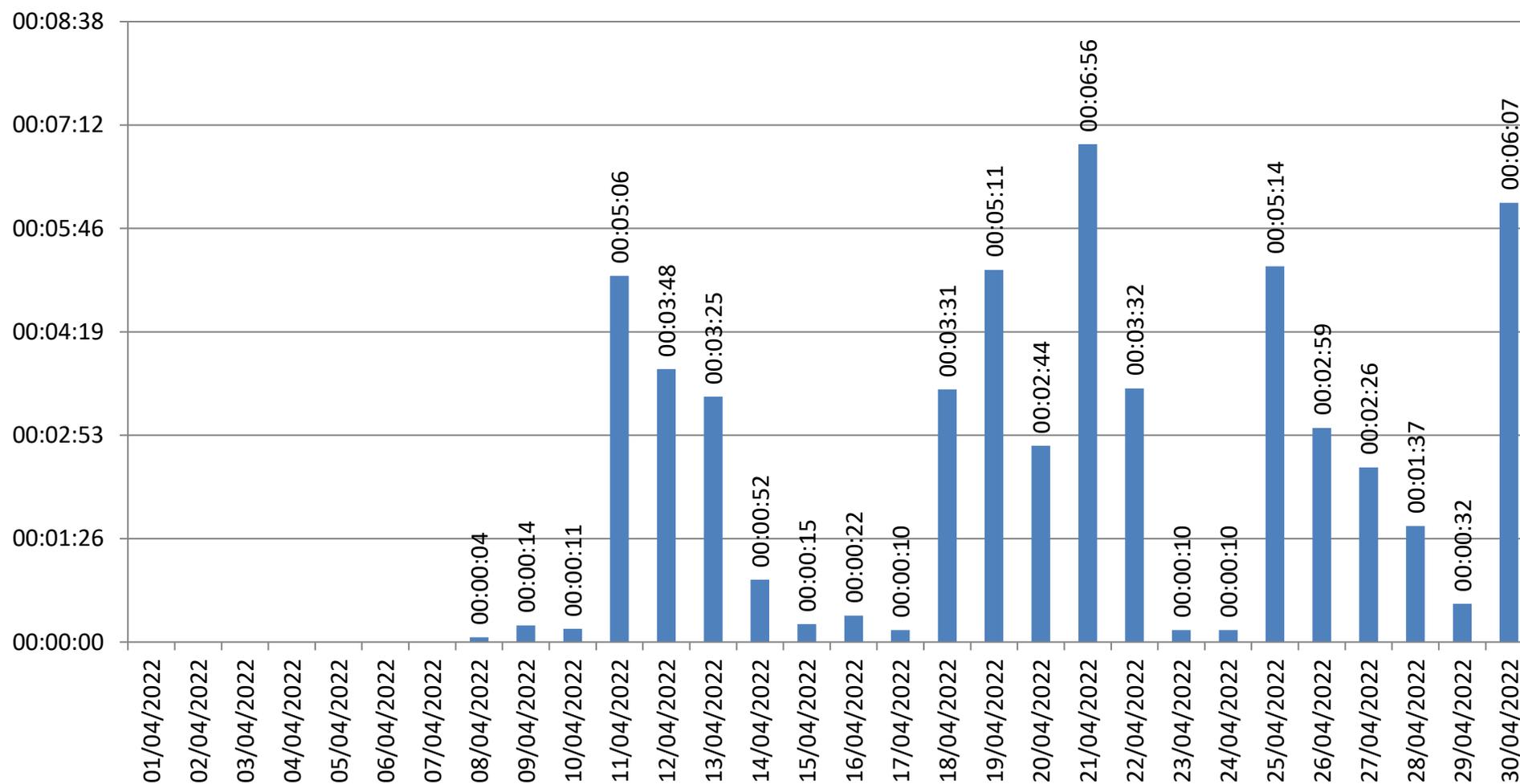


JUNHO

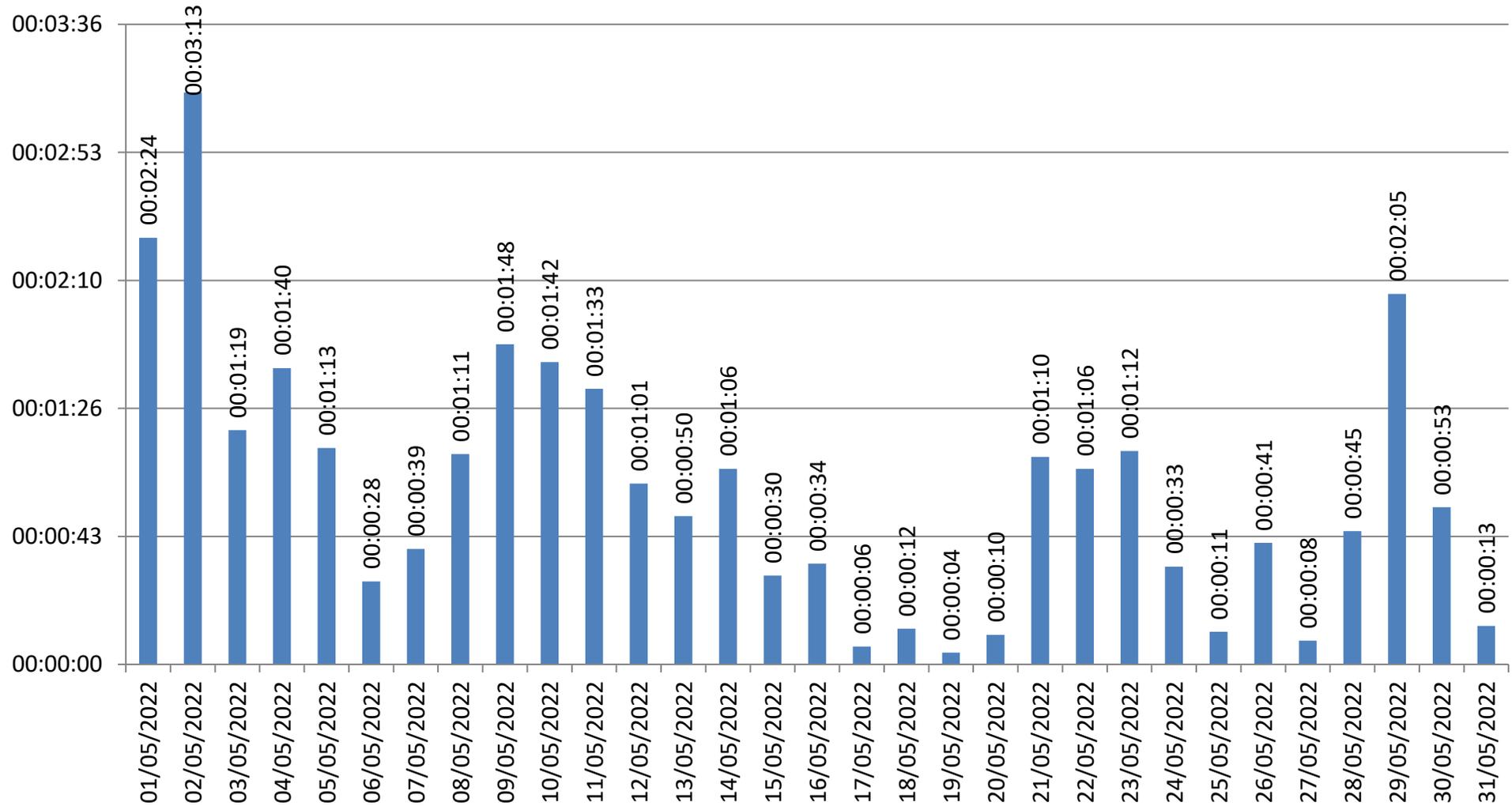


Evolução do TME por dia do SAC (0800-2821195)

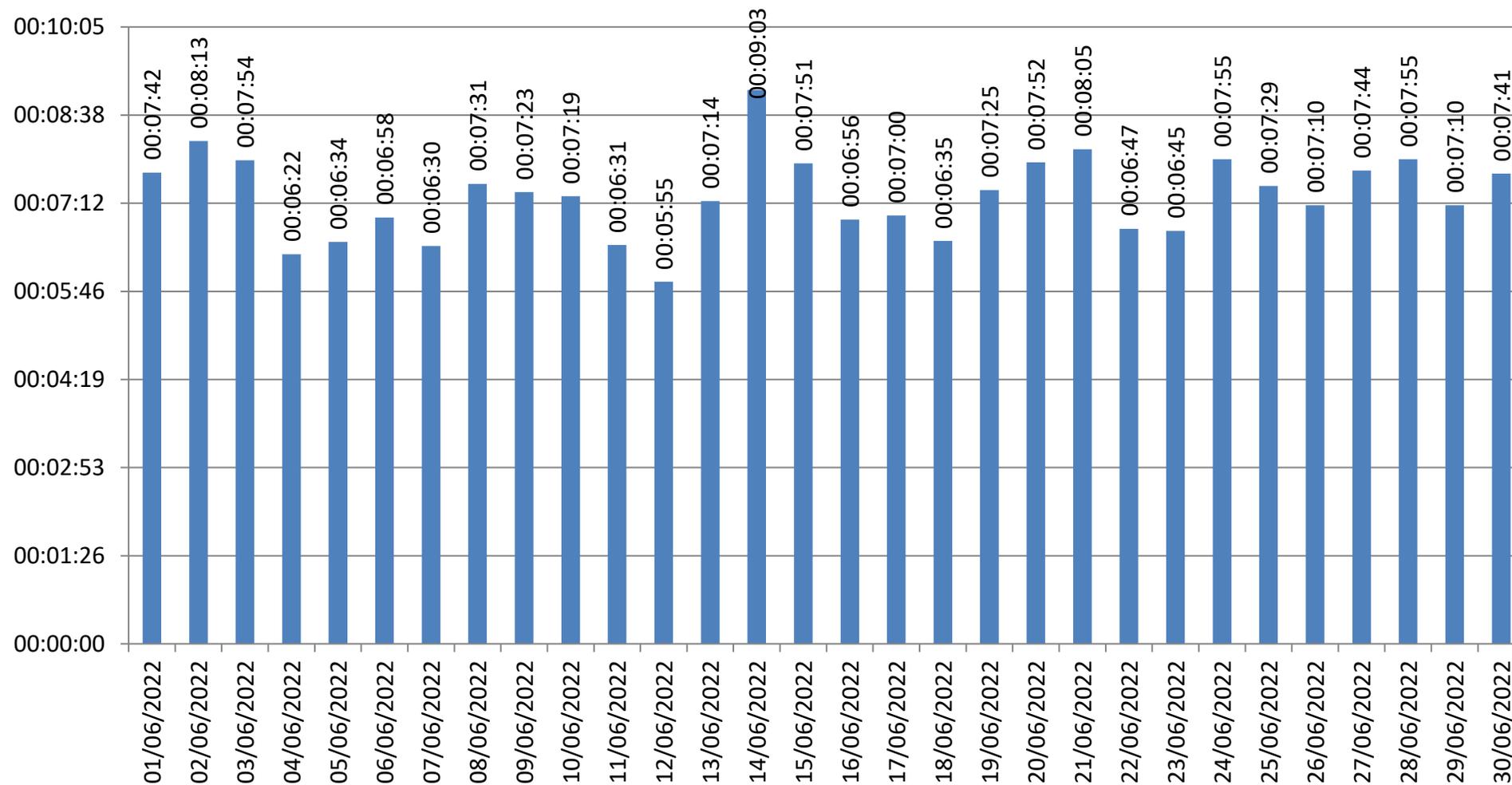
ABRIL



MAIO



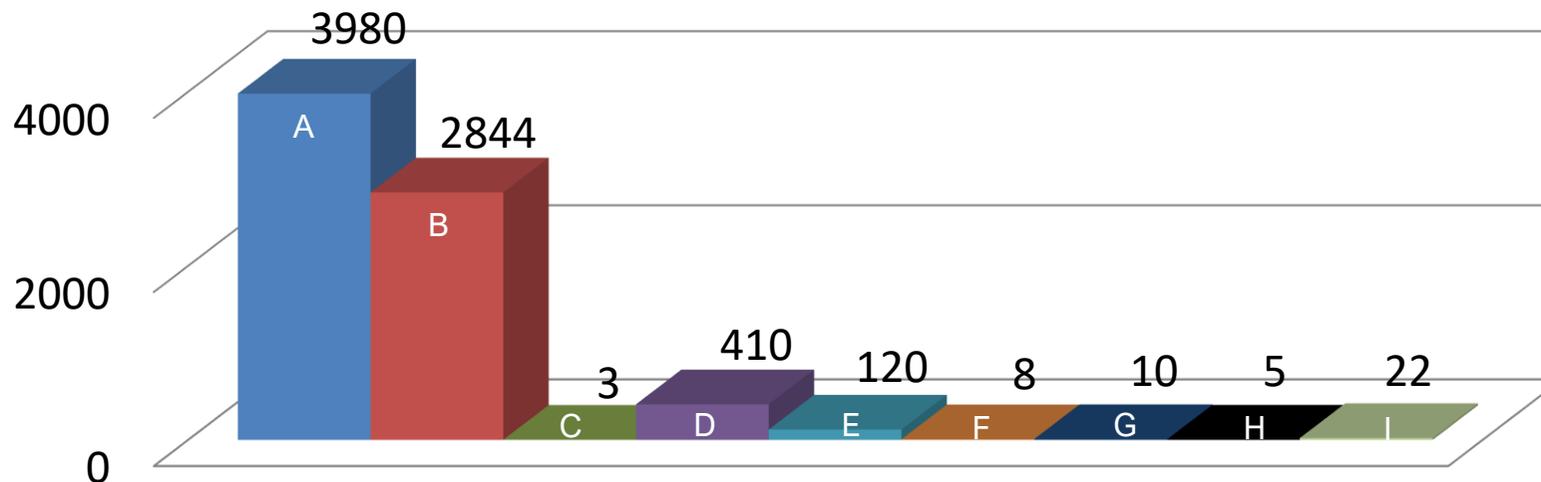
JUNHO



Quantidade de Ordens de Serviços abertas pelo SAC

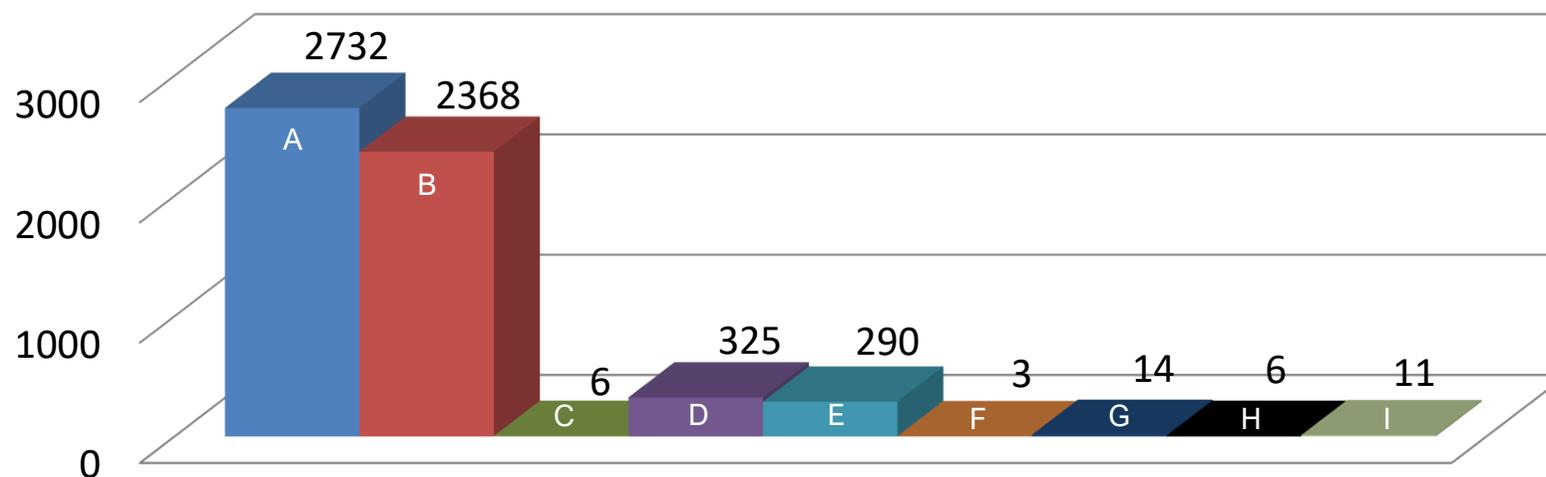
ABRIL

Assuntos	Total	%
A - Operação de Água	3980	53,77
B - Manutenção de Água	2844	38,42
C - Manutenção de Esgoto	3	0,04
D - Outros	410	5,54
E - Comercial	120	1,62
F – Denúncia	8	0,11
G - Setor Técnico	10	0,14
H - Laboratório de Micromedição	5	0,07
I - Análise de Água	22	0,30



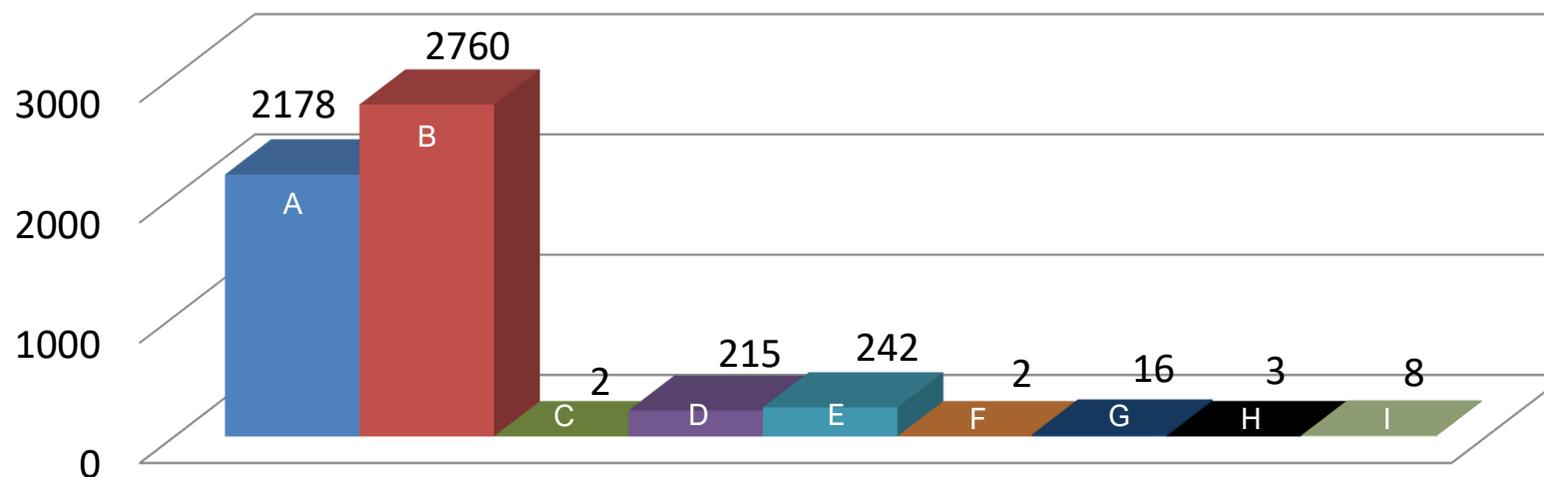
MAIO

Assuntos	Total	%
A - Operação de Água	2732	47,47
B - Manutenção de Água	2368	41,15
C - Manutenção de Esgoto	6	0,10
D - Outros	325	5,65
E - Comercial	290	5,04
F – Denúncia	3	0,05
G - Setor Técnico	14	0,24
H - Laboratório de Micromedicação	6	0,10
I - Análise de Água	11	0,19



JUNHO

Assuntos	Total	%
A - Operação de Água	2178	40,14
B - Manutenção de Água	2760	50,87
C - Manutenção de Esgoto	2	0,04
D - Outros	215	3,96
E - Comercial	242	4,46
F – Denúncia	2	0,04
G - Setor Técnico	16	0,29
H - Laboratório de Micromedição	3	0,06
I - Análise de Água	8	0,15

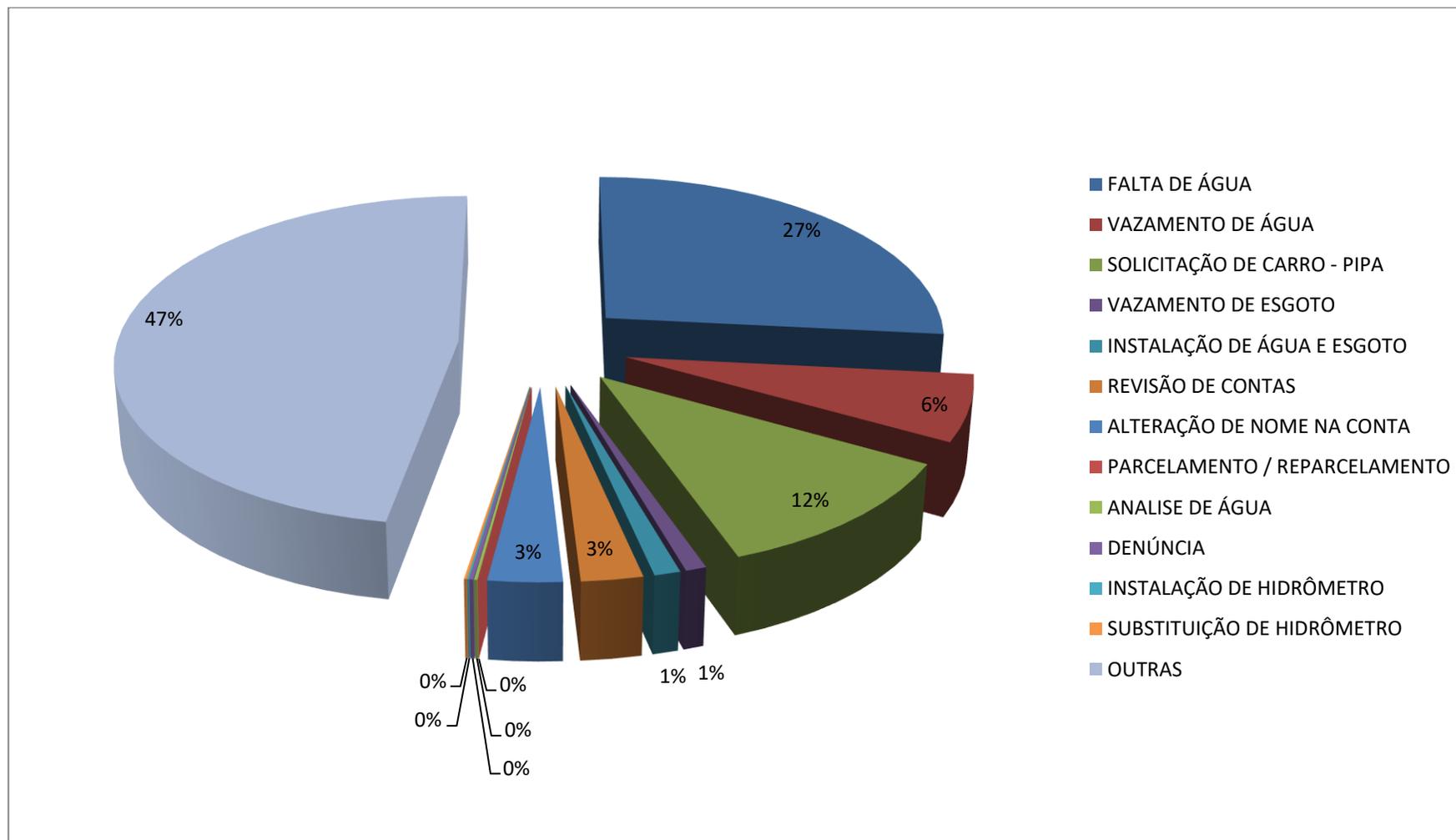


Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de Atendimento Telefônico SAC

ABRIL

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend.)	
Operação	Água	Falta de Água	4404	3790	614	86,06	59,82
Manutenção	Água	Vazamento de Água	1069	968	101	90,55	84,15
		Solicitação de Carro-pipa	1906	1530	376	80,27	189,63
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	143	142	1	99,30	0,68
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	179	179	0	100,00	8,31
Comercial		Revisão de Contas	421	288	133	68,41	28,83
		Alteração de Nome na Conta	505	365	140	72,28	11,38
		Parcelamento / Reparcimento	0	0	0	0,00	0,00
Análise de Água			21	12	9	57,14	274,00
Denúncia			26	21	5	80,77	2,29
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	10	10	0	100,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	18	15	3	83,33	0,00
Outros			7853	7512	341	95,66	2,76

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

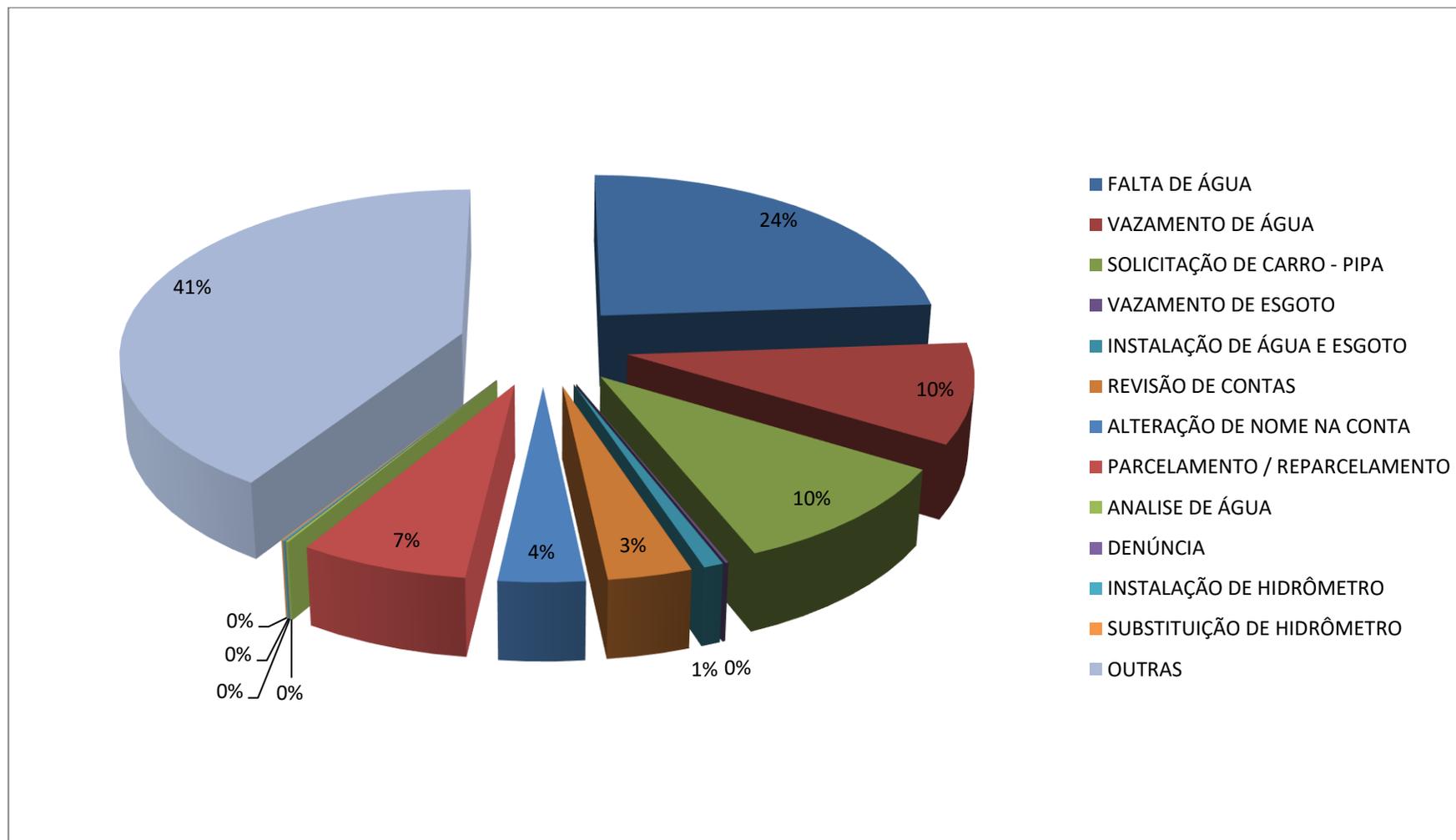


Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de Atendimento Telefônico SAC

MAIO

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	2934	2932	2	99,93	123,73
Manutenção	Água	Vazamento de Água	1198	1195	3	99,75	97,65
		Solicitação de Carro-pipa	1262	1262	0	100,00	155,89
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	15	15	0	100,00	51,20
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	101	101	0	100,00	43,01
		Revisão de Contas	427	376	51	88,06	93,57
Comercial		Alteração de Nome na Conta	437	384	53	87,87	128,81
		Parcelamento / Reparcimento	854	752	102	88,06	61,40
Análise de Água			15	15	0	100,00	41,60
Denúncia			3	3	0	100,00	352,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	10	10	0	100,00	12,00
		Substituição de Hidrômetro	7	7	0	100,00	0,00
Outros			5034	4979	55	98,91	9,97

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

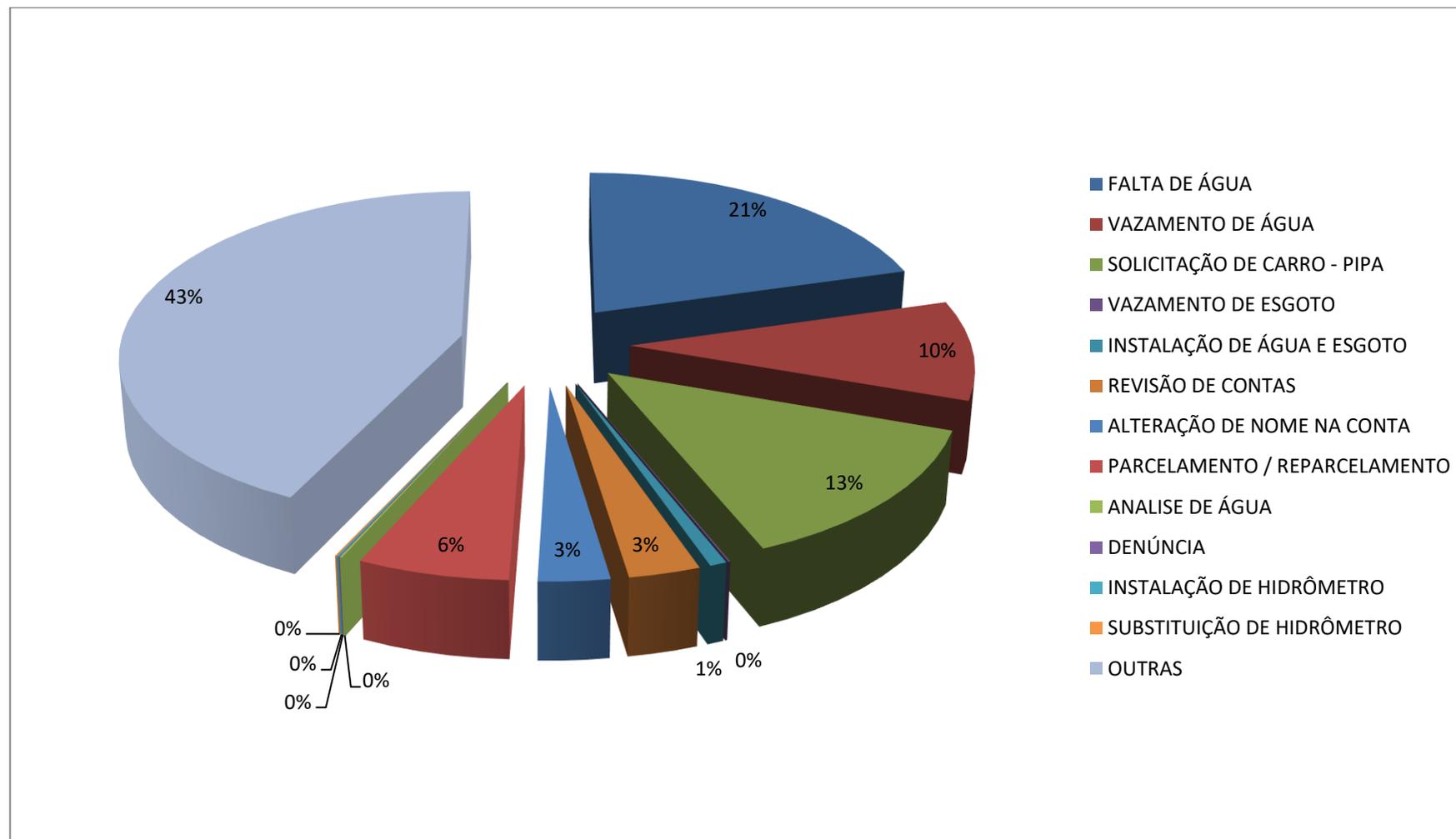


Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de Atendimento Telefônico SAC

JUNHO

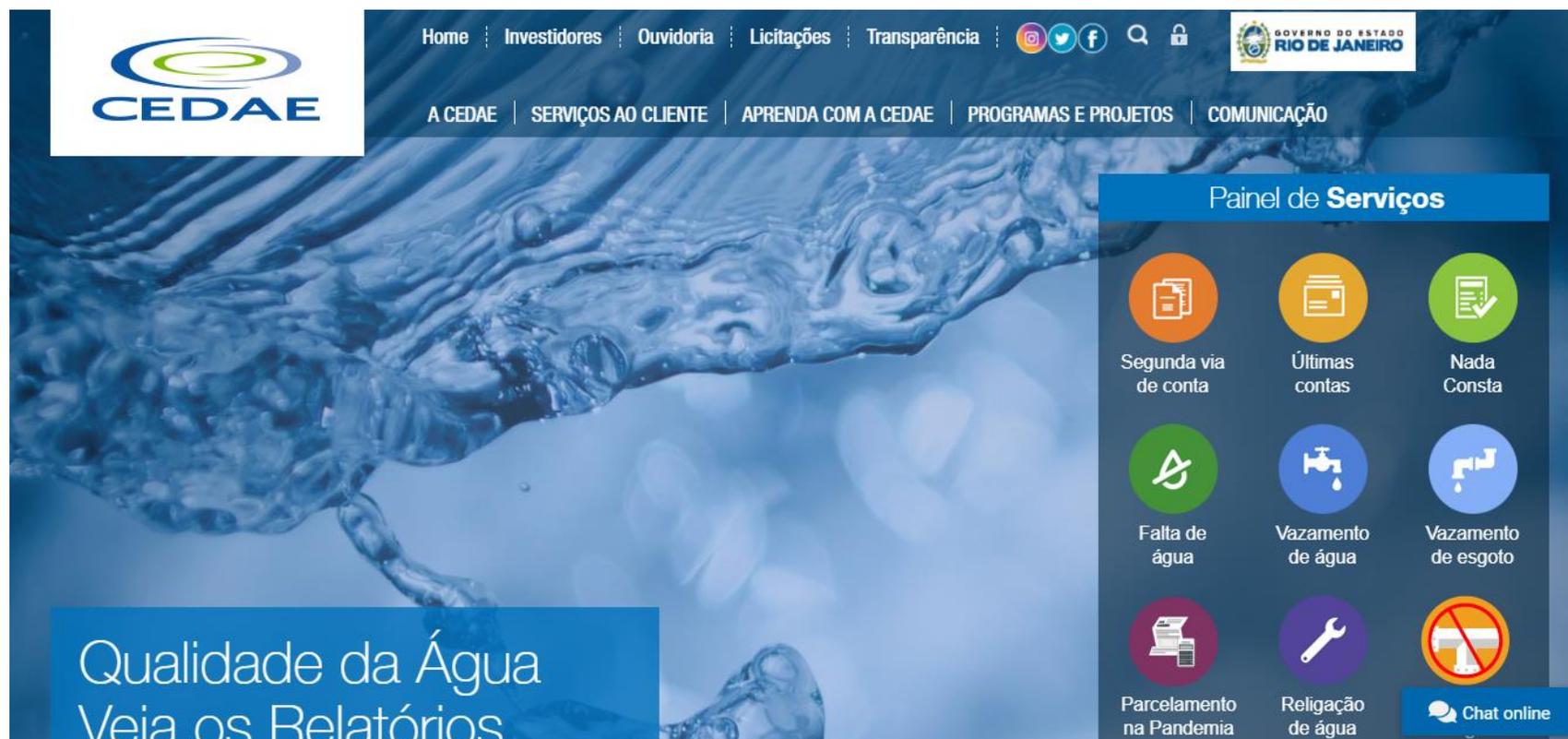
Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	2561	2560	1	99,96	162,50
Manutenção	Água	Vazamento de Água	1211	1210	1	99,92	71,92
		Solicitação de Carro-pipa	1684	1684	0	100,00	144,70
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	10	10	0	100,00	33,60
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	88	88	0	100,00	35,45
		Revisão de Contas	368	271	97	73,64	113,36
Comercial		Alteração de Nome na Conta	367	218	149	59,40	73,10
		Parcelamento / Reparcimento	776	584	192	75,26	67,44
Análise de Água			13	13	0	0,00	0,00
Denúncia			4	4	0	0,00	24,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	9	9	0	100,00	16,00
		Substituição de Hidrômetro	8	8	0	100,00	0,00
Outros			5350	5262	88	98,36	5,06

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 displays 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 side, there is a "Painel de Serviços" (Services Panel) with the following options:

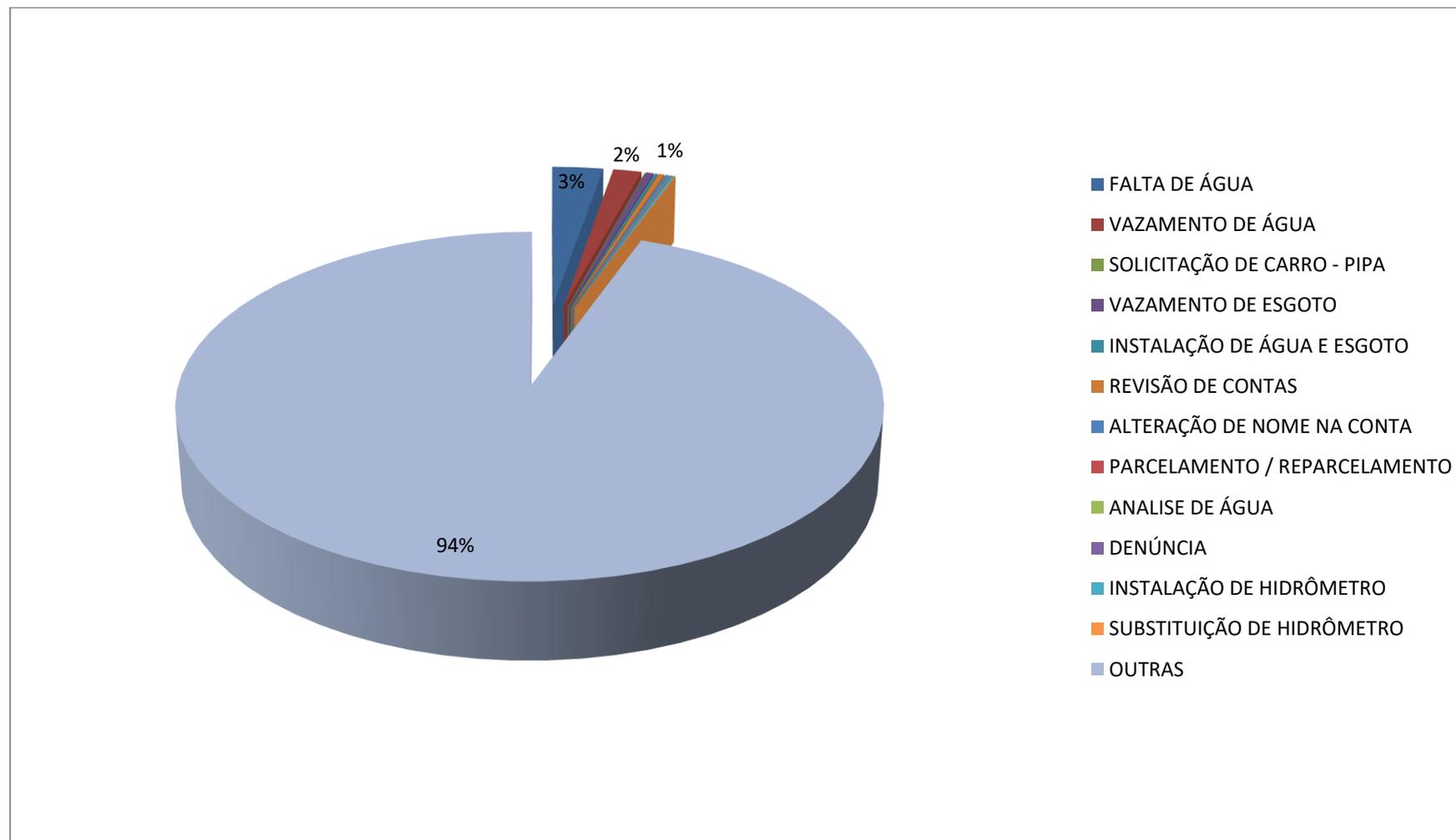
- Segunda via de conta
- Últimas contas
- Nada Consta
- Falta de água
- Vazamento de água
- Vazamento de esgoto
- Parcelamento na Pandemia
- Religação de água
- Chat online

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Fale com a CEDAE

ABRIL

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend.)	
Operação	Água	Falta de Água	59	51	8	86,44	97,41
Manutenção	Água	Vazamento de Água	33	29	4	87,88	99,31
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	9	9	0	100,00	0,00
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		3	3	0	100,00	0,00
	Revisão de Contas		7	5	2	71,43	192,00
Comercial	Alteração de Nome na Conta		4	4	0	100,00	0,00
	Parcelamento / Reparcimento		0	0	0	0,00	0,00
Análise de Água			1	1	0	100,00	600,00
Denúncia			1	1	0	100,00	0,00
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro		3	3	0	100,00	0,00
	Substituição de Hidrômetro		1	1	0	100,00	0,00
Outros			2040	1600	440	78,43	0,44

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

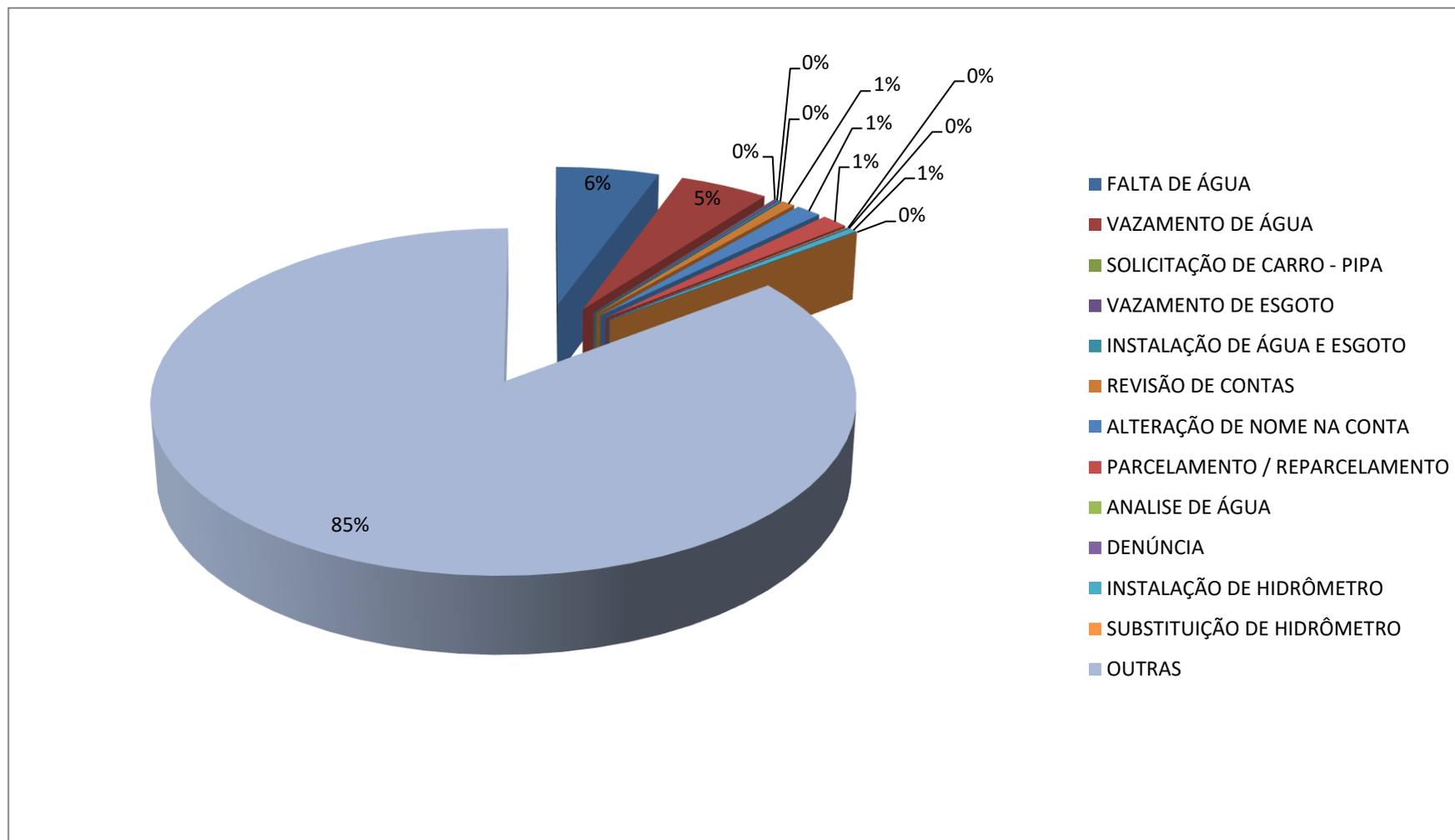


Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Fale com a CEDAE

MAIO

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	101	98	3	97,03	144,98
Manutenção	Água	Vazamento de Água	87	83	4	95,40	153,54
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	4	4	0	100,00	168,00
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		2	2	0	100,00	0,00
	Revisão de Contas		13	13	0	100,00	0,00
Comercial	Alteração de Nome na Conta		25	24	1	96,00	0,00
	Parcelamento / Reparcimento		26	25	1	96,15	6,72
Análise de Água			1	1	0	100,00	0,00
Denúncia			1	1	0	100,00	0,00
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro		8	7	1	87,50	0,00
	Substituição de Hidrômetro		0	0	0	0,00	0,00
Outros			1552	1549	3	99,81	0,74

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

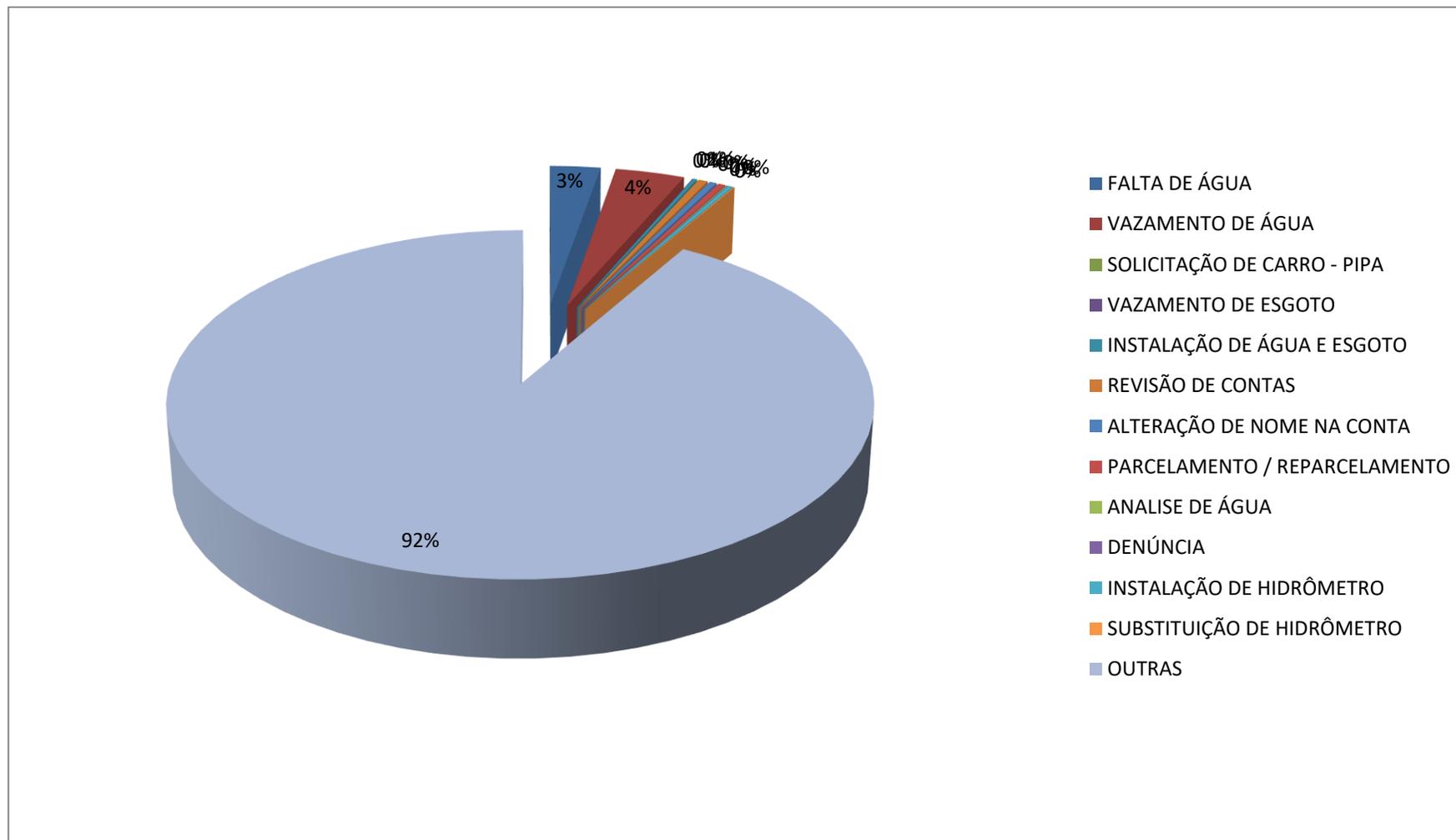


Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Fale com a CEDAE

JUNHO

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	48	48	0	100,00	151,50
Manutenção	Água	Vazamento de Água	66	66	0	100,00	60,00
		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	4	4	0	100,00	0,00
Comercial		Revisão de Contas	9	7	2	77,78	27,43
		Alteração de Nome na Conta	7	7	0	100,00	0,00
		Parcelamento / Reparcimento	7	6	1	85,71	0,00
Análise de Água			1	1	0	0,00	0,00
Denúncia			0	0	0	0,00	0,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	5	4	1	80,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	1	1	0	100,00	288,00
Outros			1616	1607	9	99,44	0,72

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;



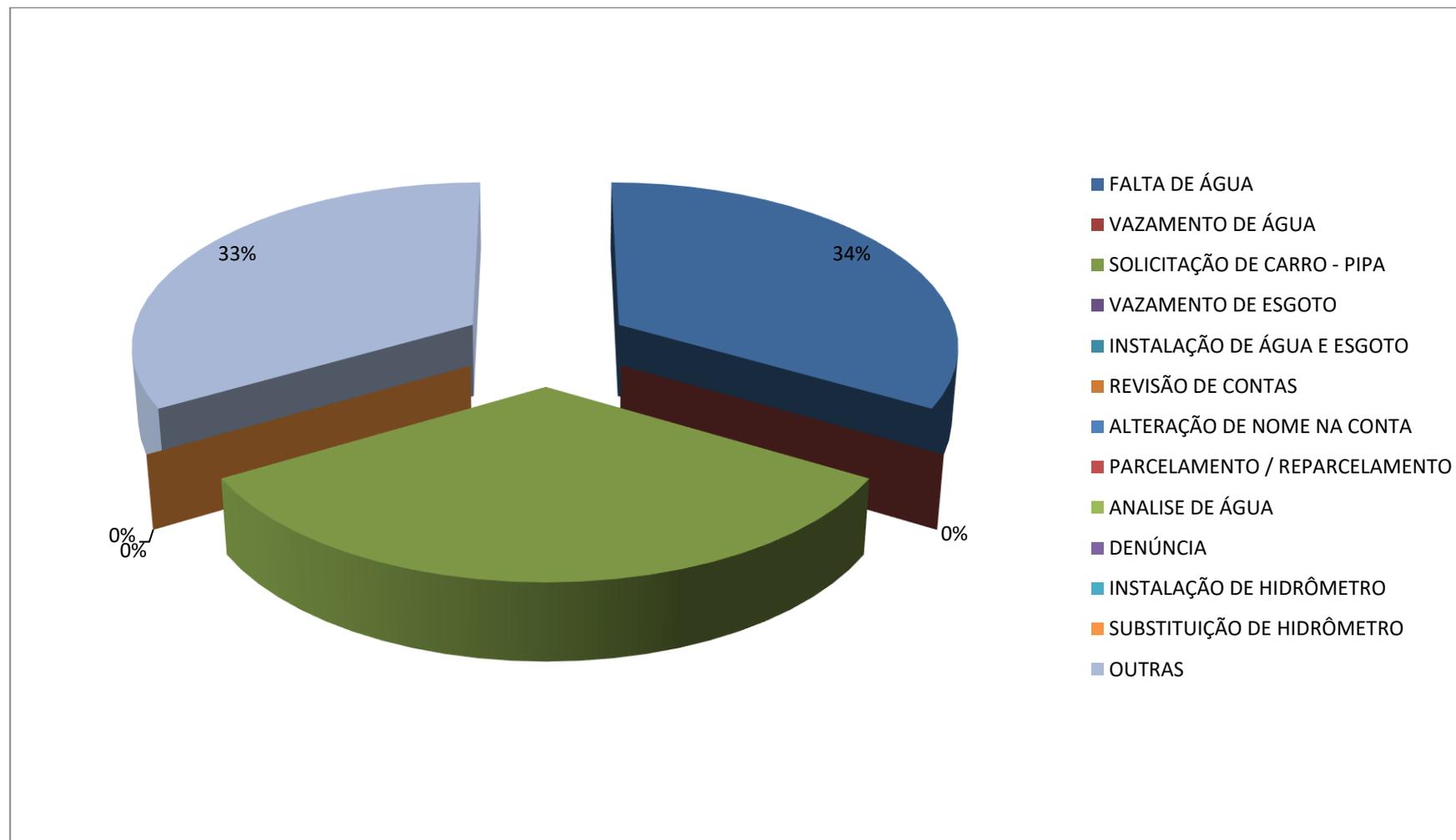
- Autos de infração da PMRJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

ABRIL

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% 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	0,00	0,00
		Solicitação de Carro-pipa	1	0	1	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 AUTOS DE INFRAÇÃO DA PMRJ



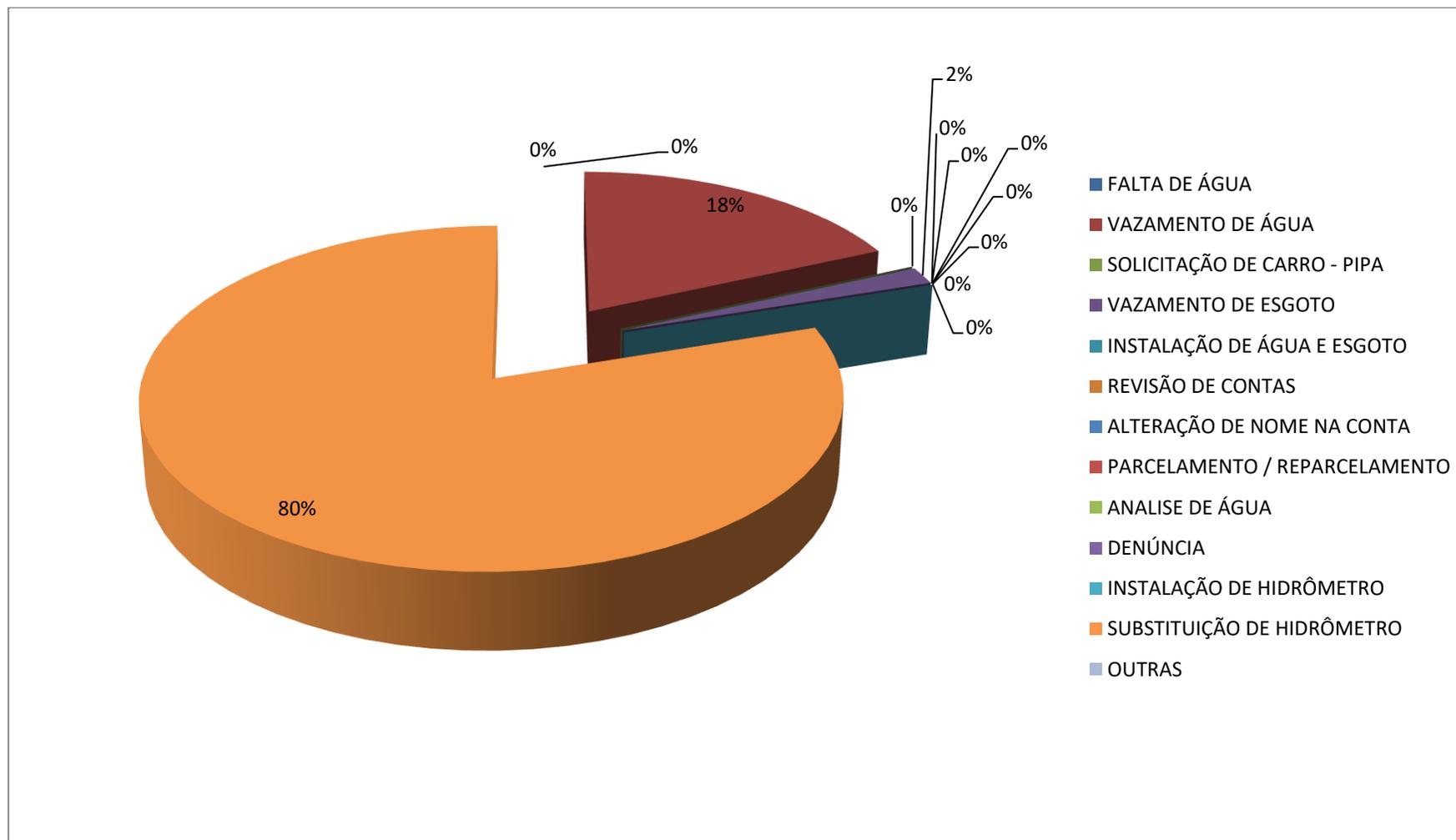
- Editais da Prefeitura do RJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;

ABRIL

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	11	11	100,00	106,91
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1	1	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 Micromedicação		Instalação de Hidrômetro	0	0	0,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	48	35	72,92	0,00
Outros			0	0	0,00	36,34

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE EDITAIS DA PREFEITURA DO RJ

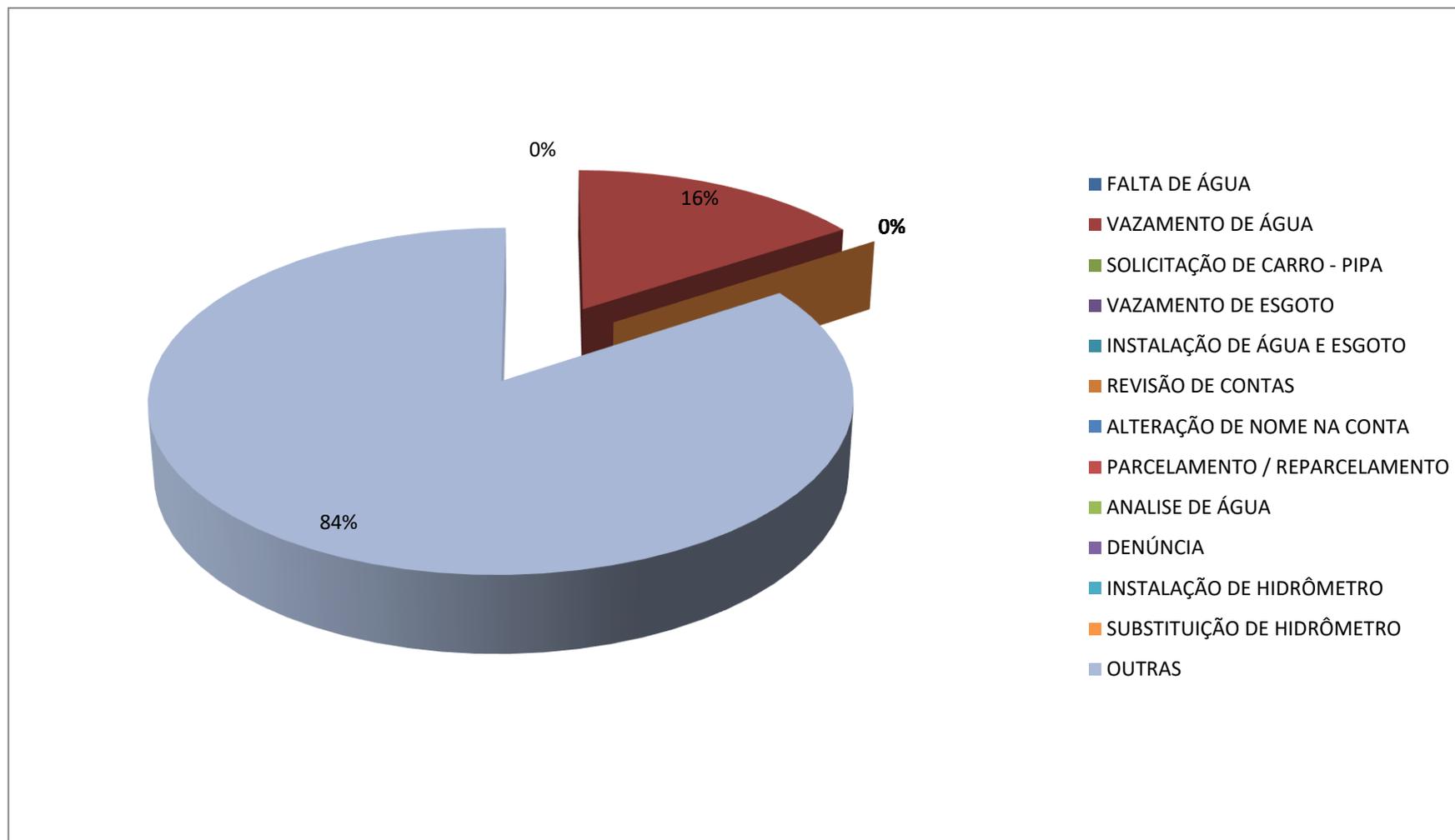


MAIO

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	9	8	88,89	81,00
		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			48	39	81,25	169,23

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE EDITAIS DA PREFEITURA DO RJ

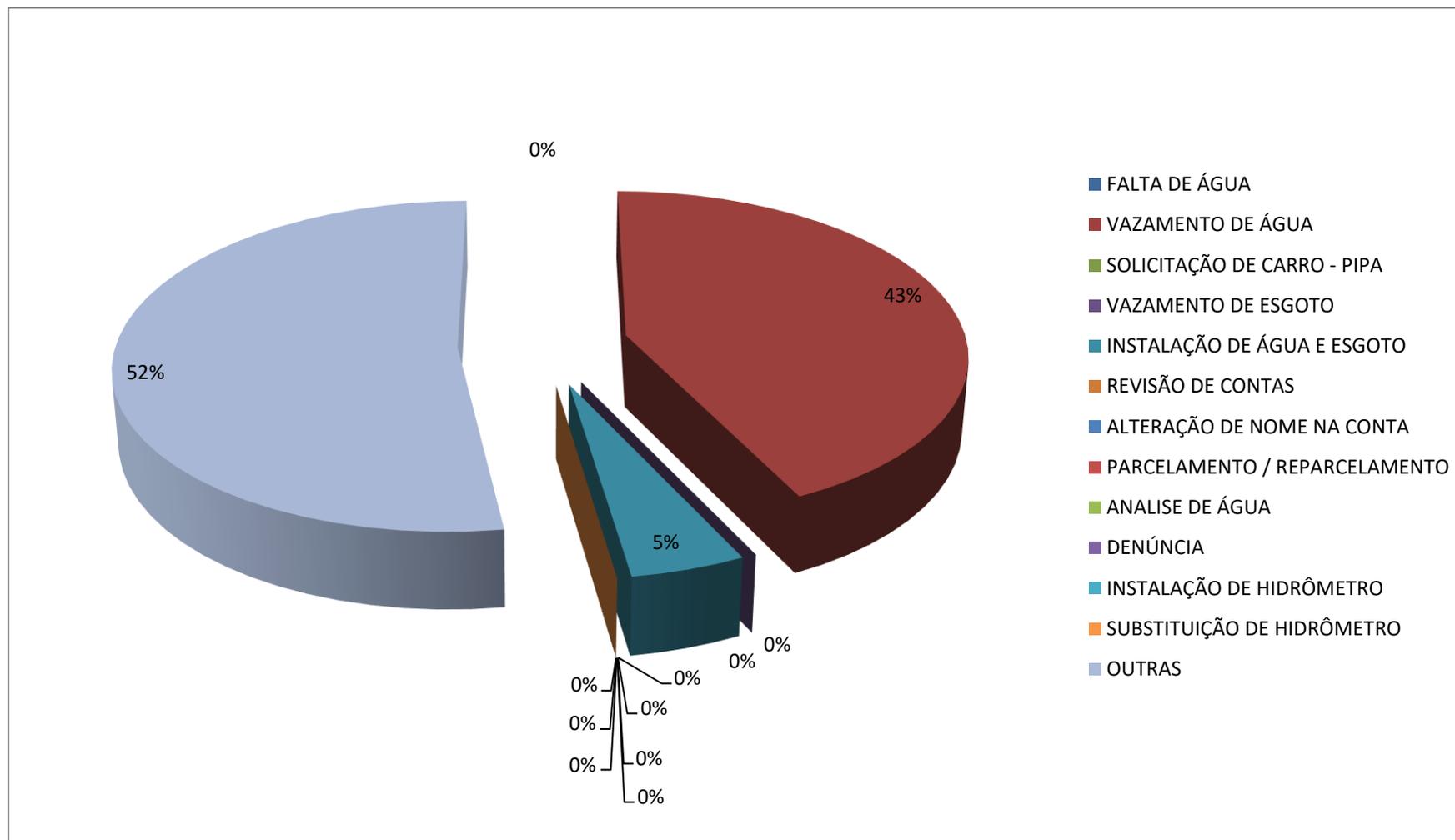


JUNHO

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	9	9	100,00	242,67
		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			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			11	4	36,36	444,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE EDITAIS DA PREFEITURA DO RJ



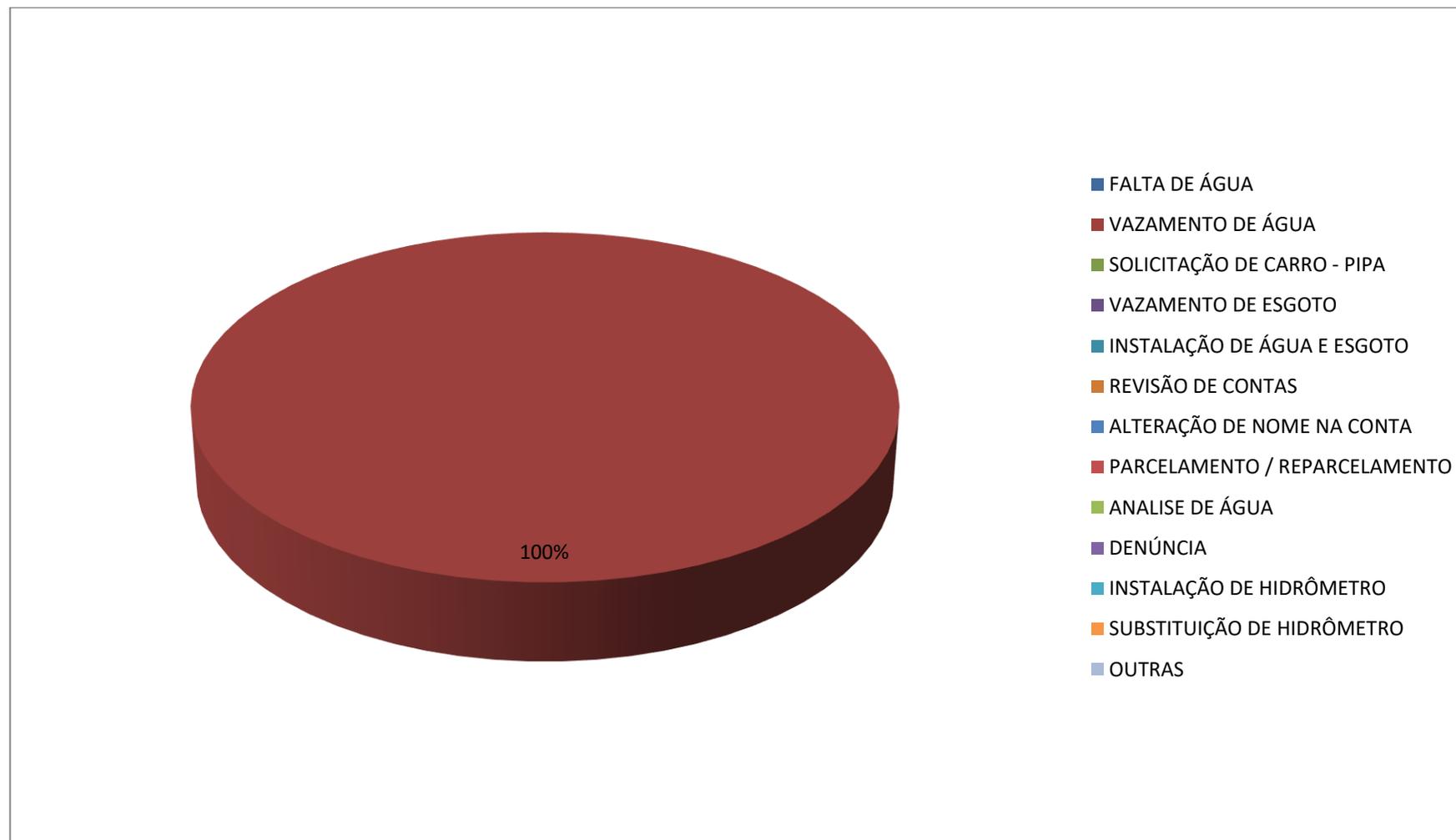
- **Câmara dos Deputados RJ: Ofícios da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro;**

MAIO

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	1	1	100,00	216,00
		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 CÂMARA DOS DEPUTADOS RJ



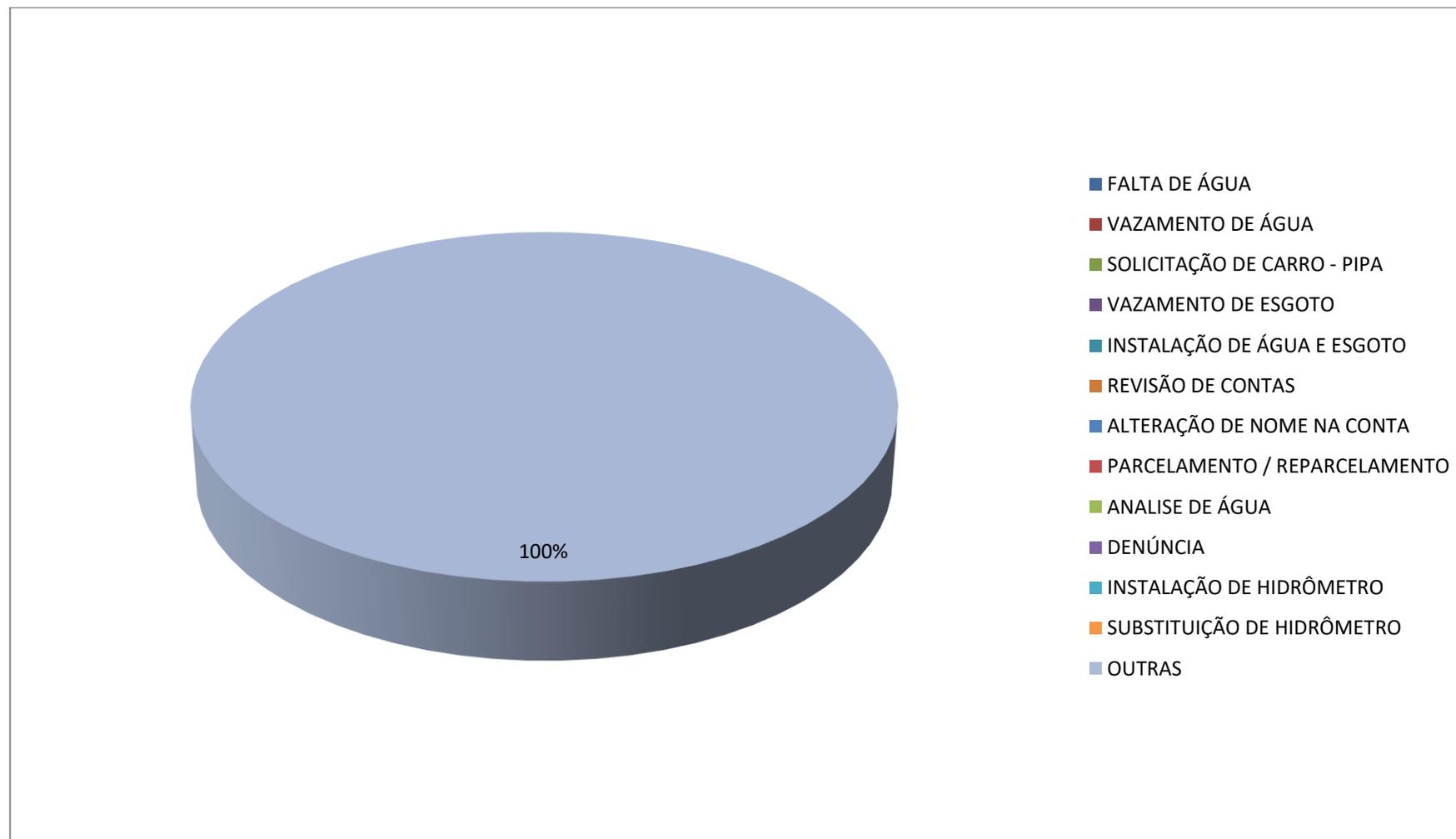
- **SUBDEC**: Ofícios da Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil, da Secretaria Municipal de Ordem Pública, da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro;

MAIO

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 Micromedição	Instalação de Hidrômetro		0	0	0,00	0,00
	Substituição de Hidrômetro		0	0	0,00	0,00
Outros		1	1	0	100,00	0,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA SUBDEC



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

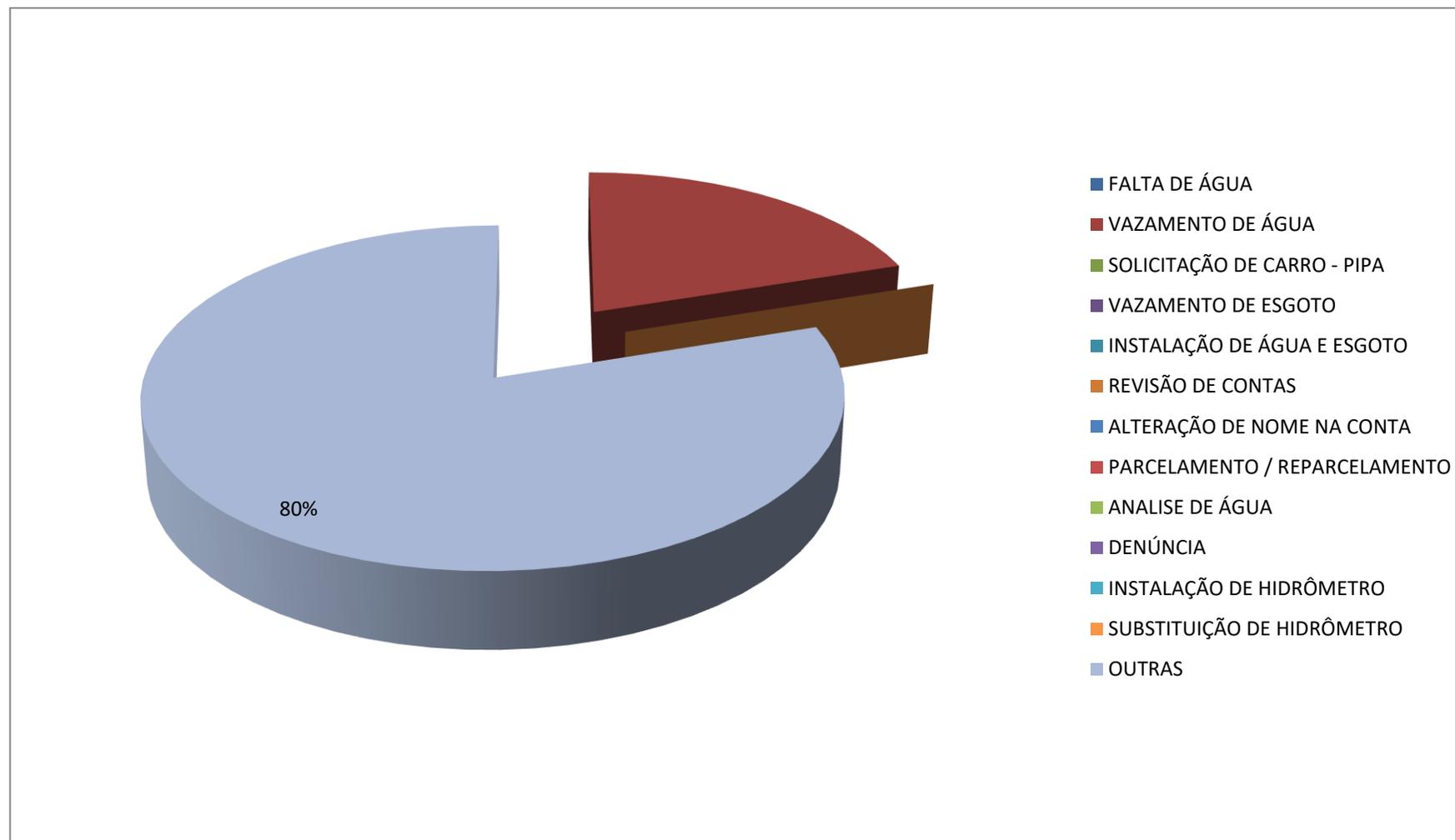


ABRIL

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	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
		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			4	2	50,00	0,00

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

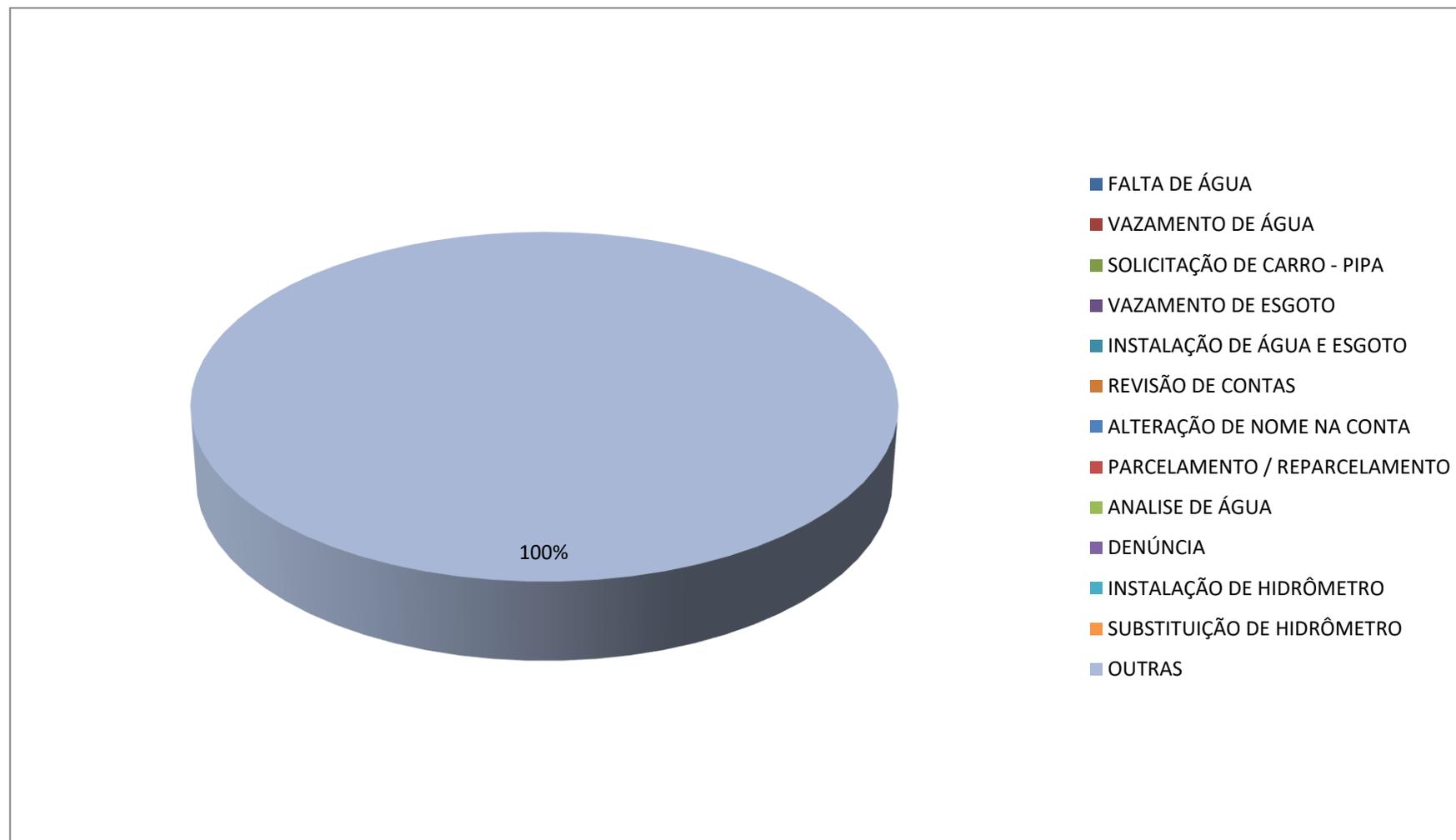


MAIO

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	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			8	5	62,50	220,80

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

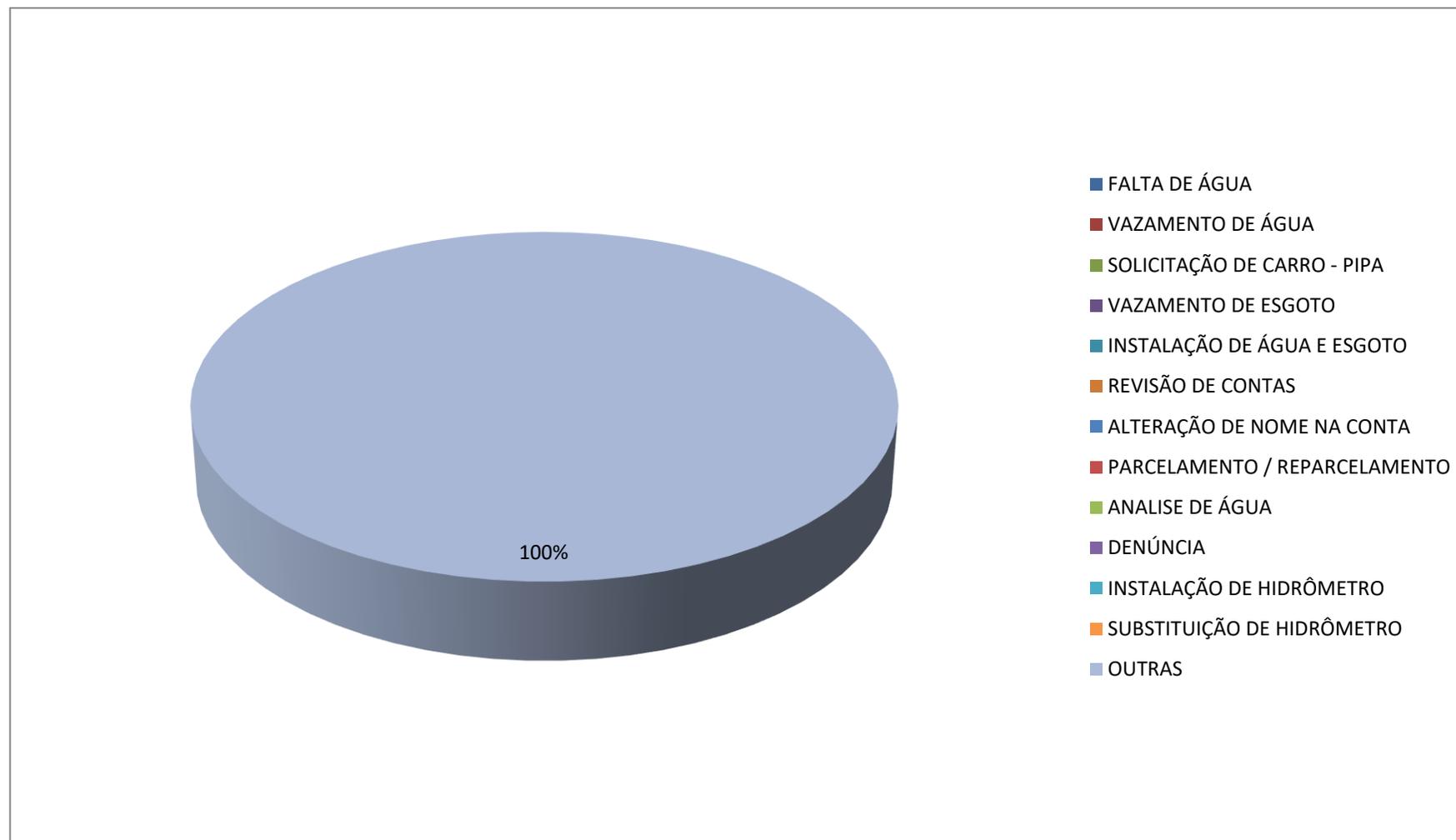


JUNHO

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
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 Micromedicação		Instalação de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
Outros			6	3	3	50,00	16,00

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.

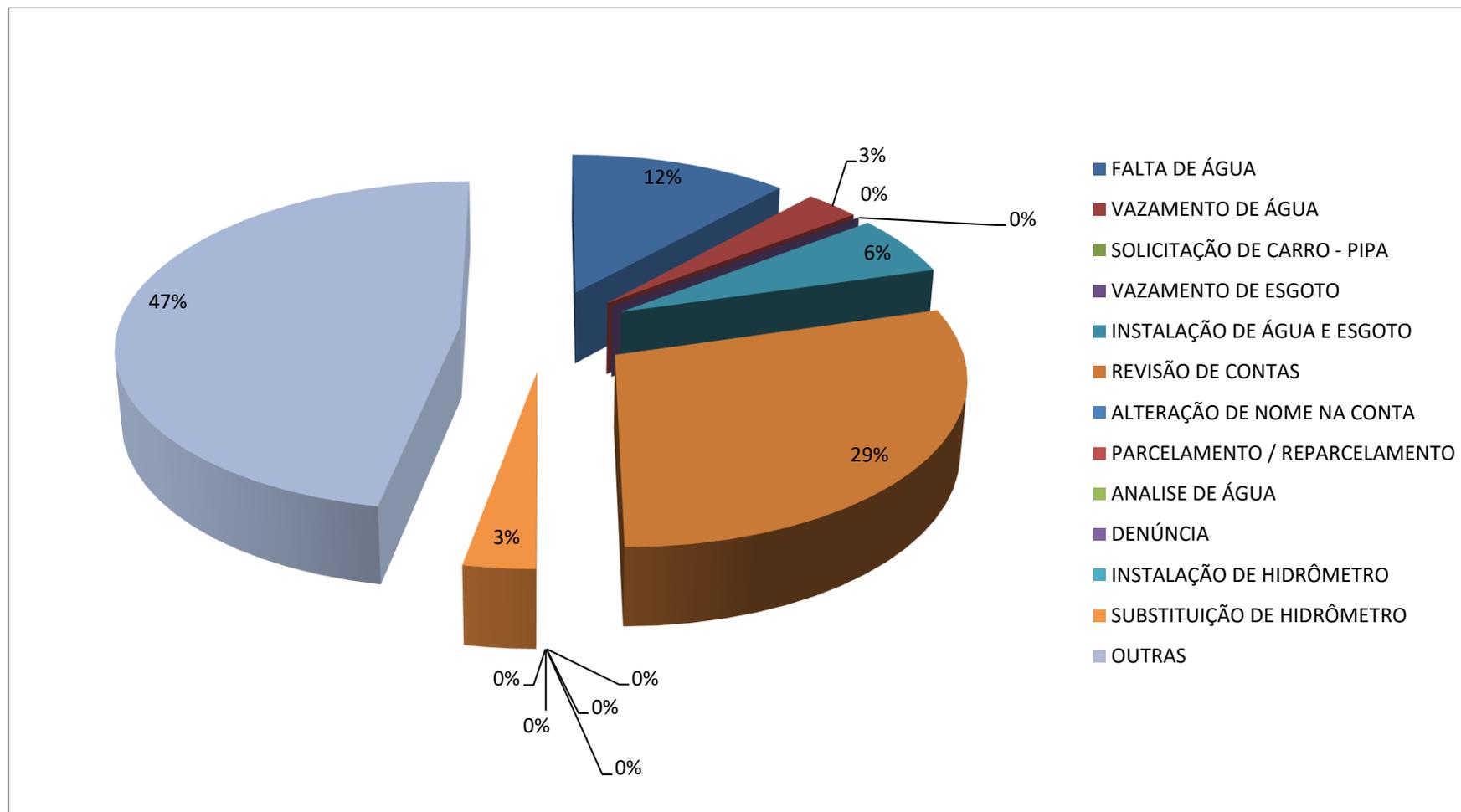


ABRIL

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	4	4	0	0,00	174,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	1	1	0	100,00	192,00
		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	0	2	0,00	0,00
Comercial		Revisão de Contas	10	7	3	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	1	1	0	0,00	0,00
Outros			16	12	4	75,00	38,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO CONSUMIDOR.GOV

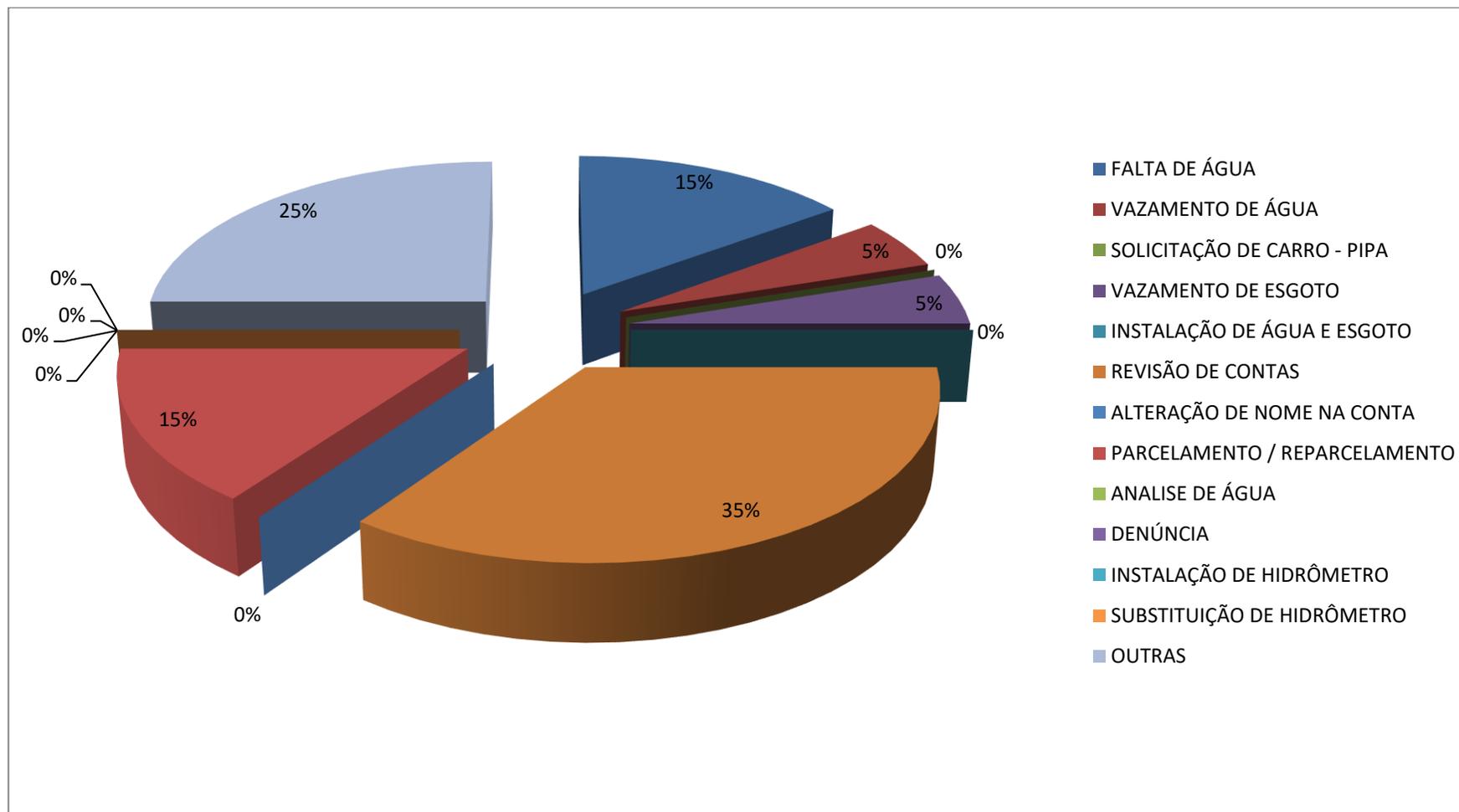


MAIO

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	3	3	0	100,00	40,00
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	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	7	7	0	100,00	37,71
		Alteração de Nome na Conta	0	0	0	0,00	0,00
		Parcelamento / Reparcimento	3	3	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			5	5	0	100,00	355,20

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO CONSUMIDOR.GOV

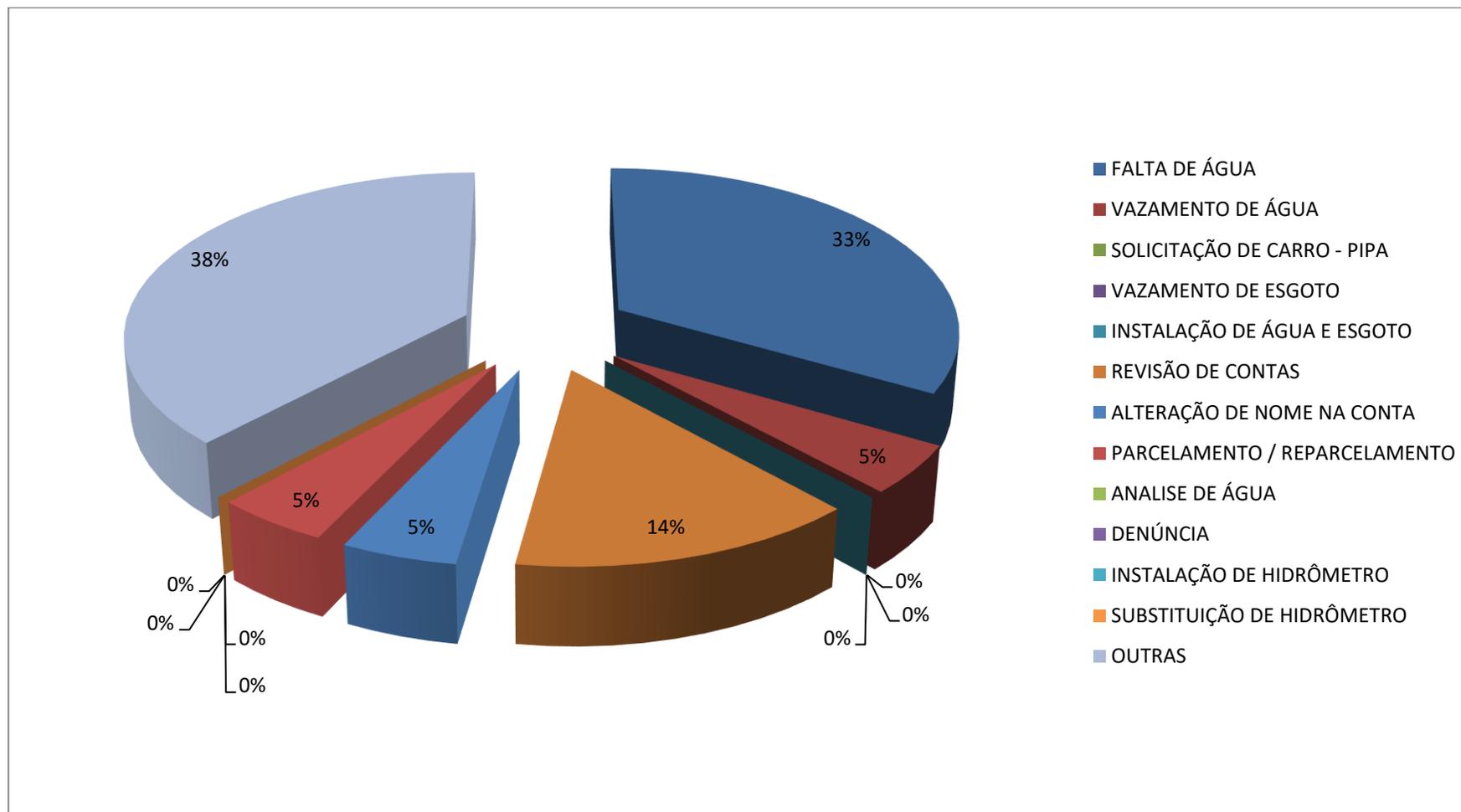


JUNHO

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	7	7	0	100,00	99,43
Manutenção	Água	Vazamento de Água	1	1	0	100,00	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	3	3	0	100,00	16,00
		Alteração de Nome na Conta	1	1	0	100,00	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			8	7	1	87,50	75,43

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.

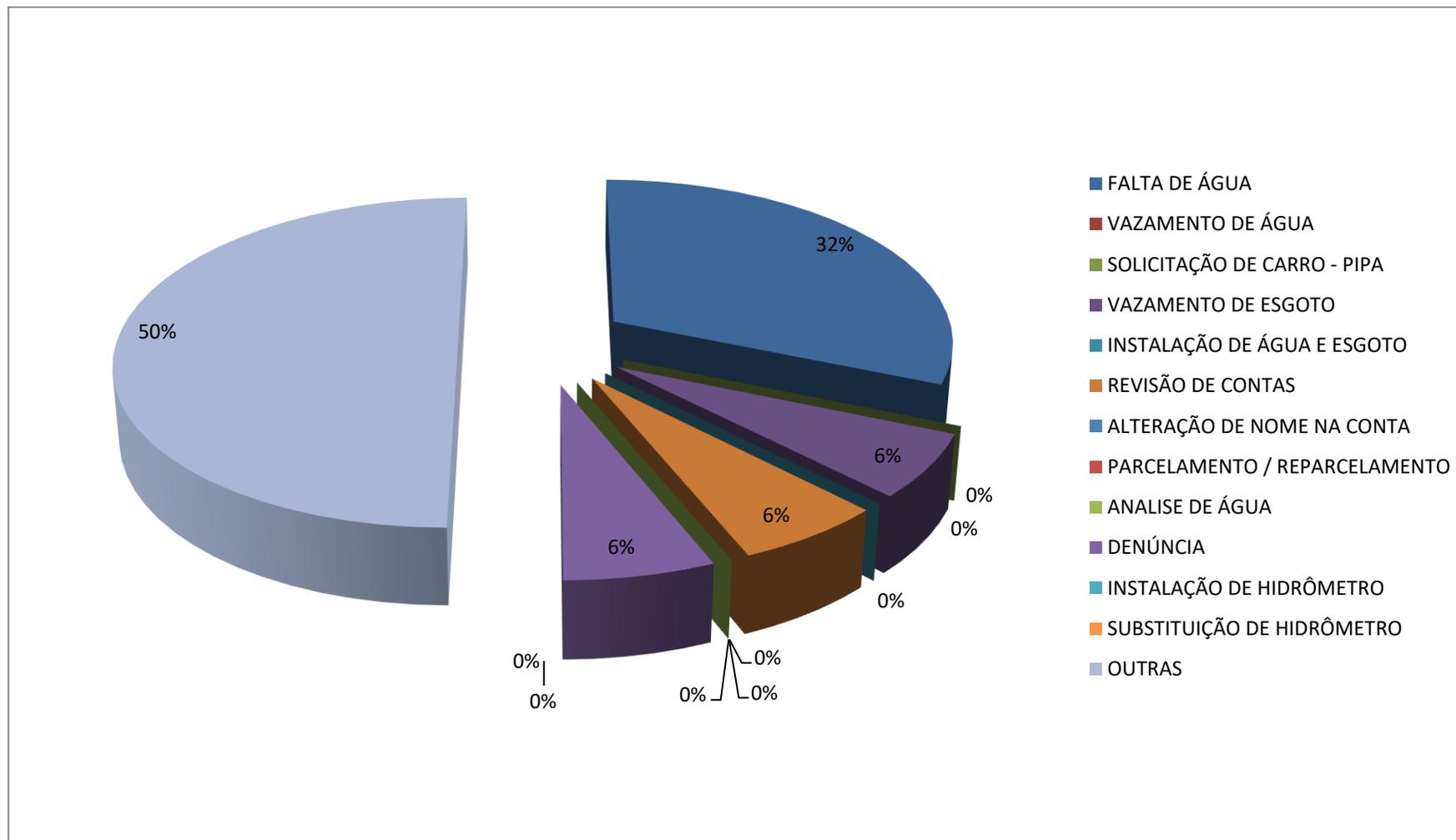


ABRIL

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	5	4	1	80,00	12,00
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	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	0	0	0	0,00	0,00
Comercial		Revisão de Contas	1	1	0	100,00	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			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			8	8	0	100,00	0,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO FALA.BR

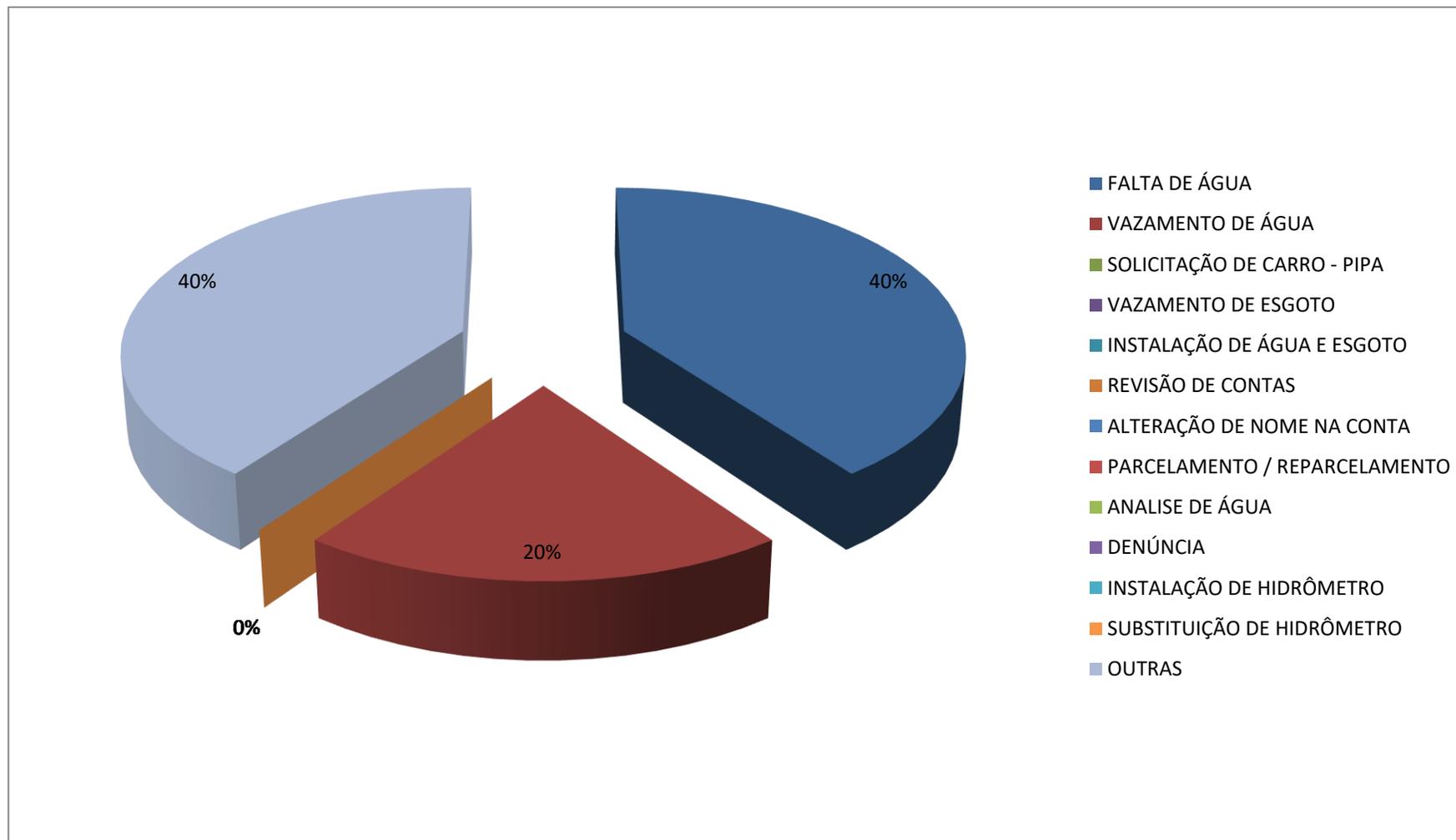


MAIO

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	2	2	0	100,00	0,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	1	1	0	100,00	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 Micromedicação		Instalação de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
Outros			2	2	0	100,00	0,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO FALA.BR

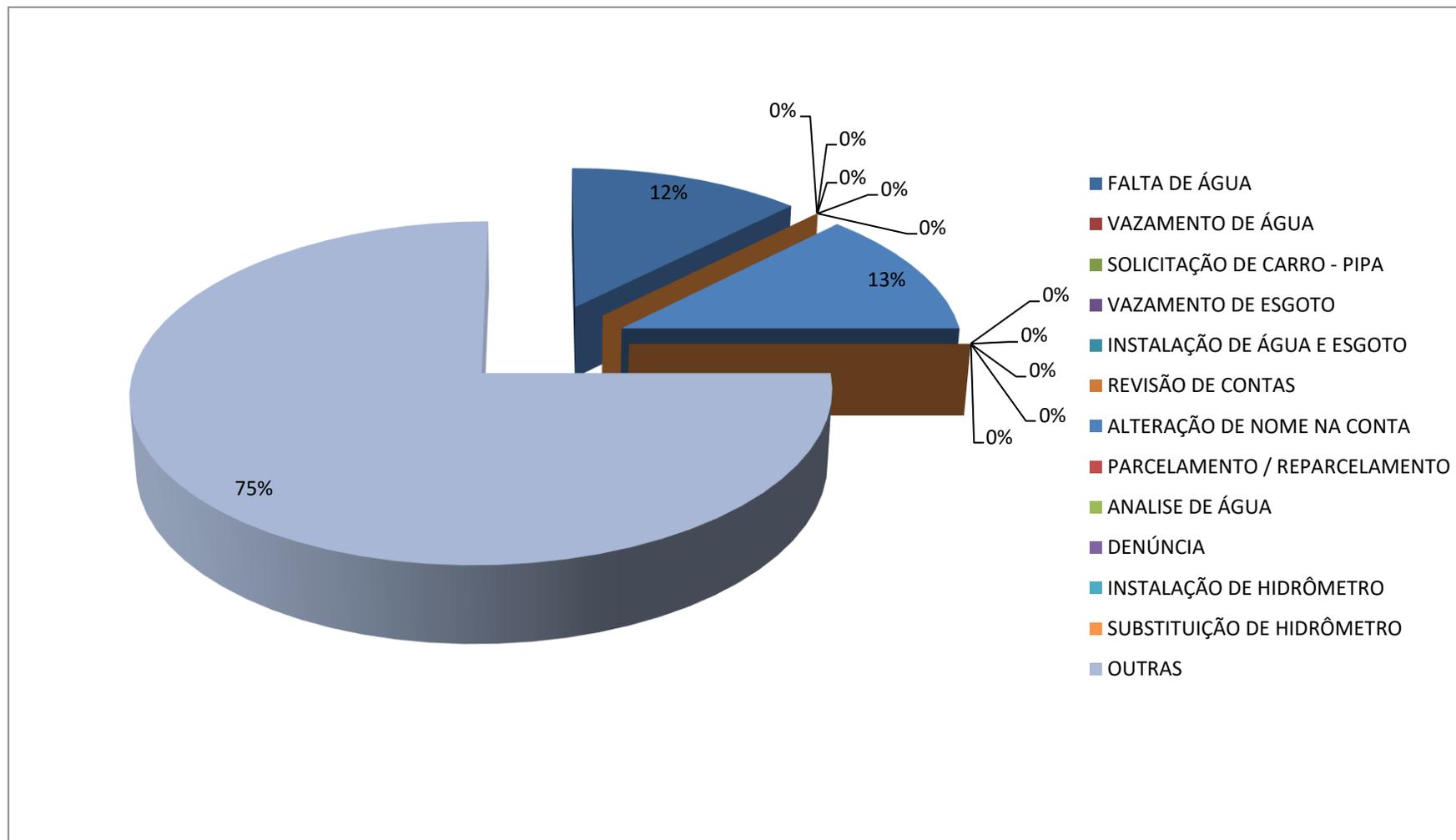


JUNHO

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	1	1	0	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	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	1	1	0	100,00	504,00
		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			6	5	1	83,33	0,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO FALA.BR



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

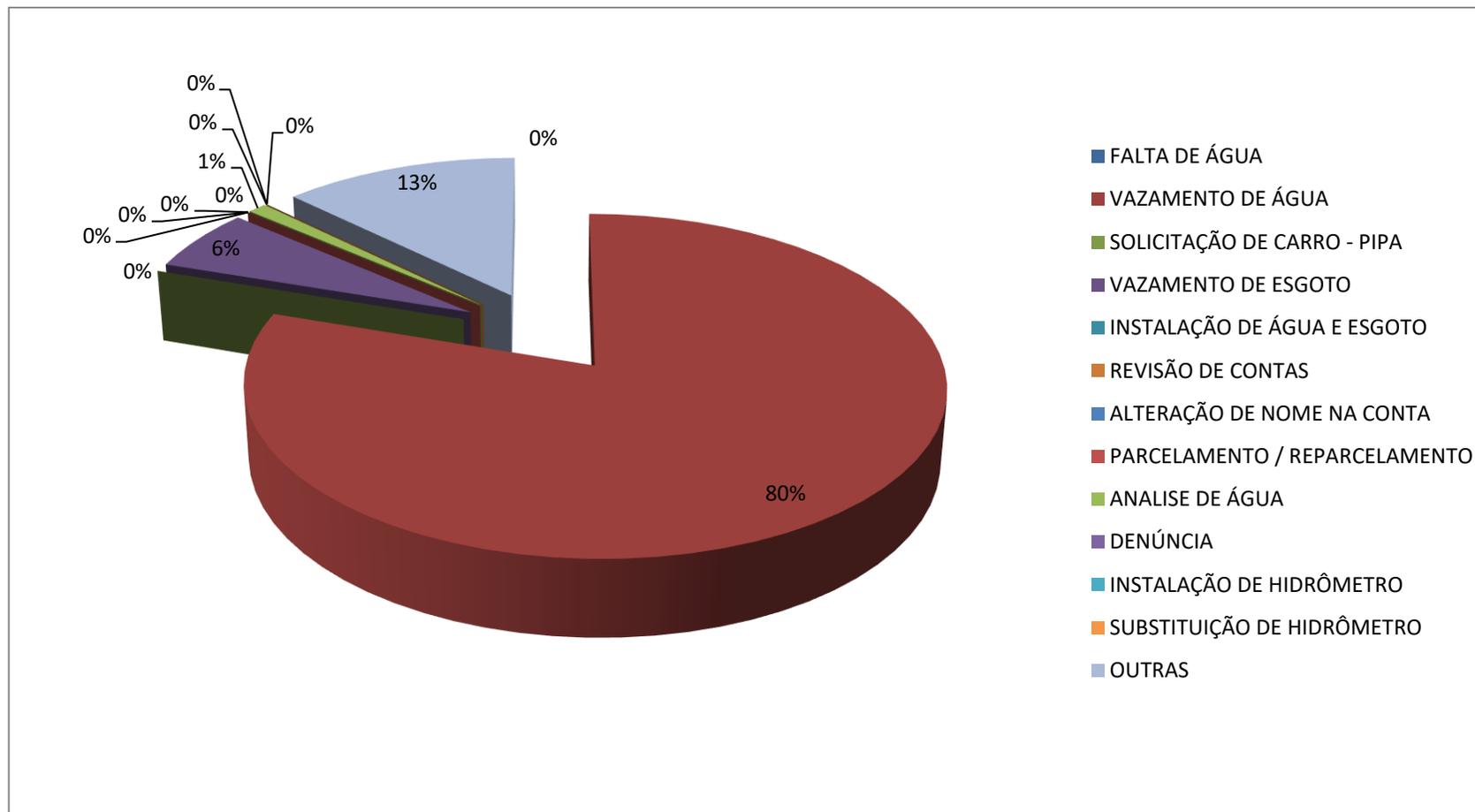
A NINA é a atendente virtual da CEDAE, sendo o acesso feito pelo site da Companhia (www.cedae.com.br), no link “chat online”. Neste canal o cidadão pode abrir demandas de falta d’água, vazamento de água e esgoto, análise da qualidade da água, e etc.



ABRIL
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	0	0	0,00	0,00	
Manutenção	Água	Vazamento de Água	157	127	30	80,89	62,55
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	12	12	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 / Reparcamento	0	0	0	0,00	0,00
Análise de Água			2	1	1	50,00	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			25	25	0	100,00	0,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA NINA

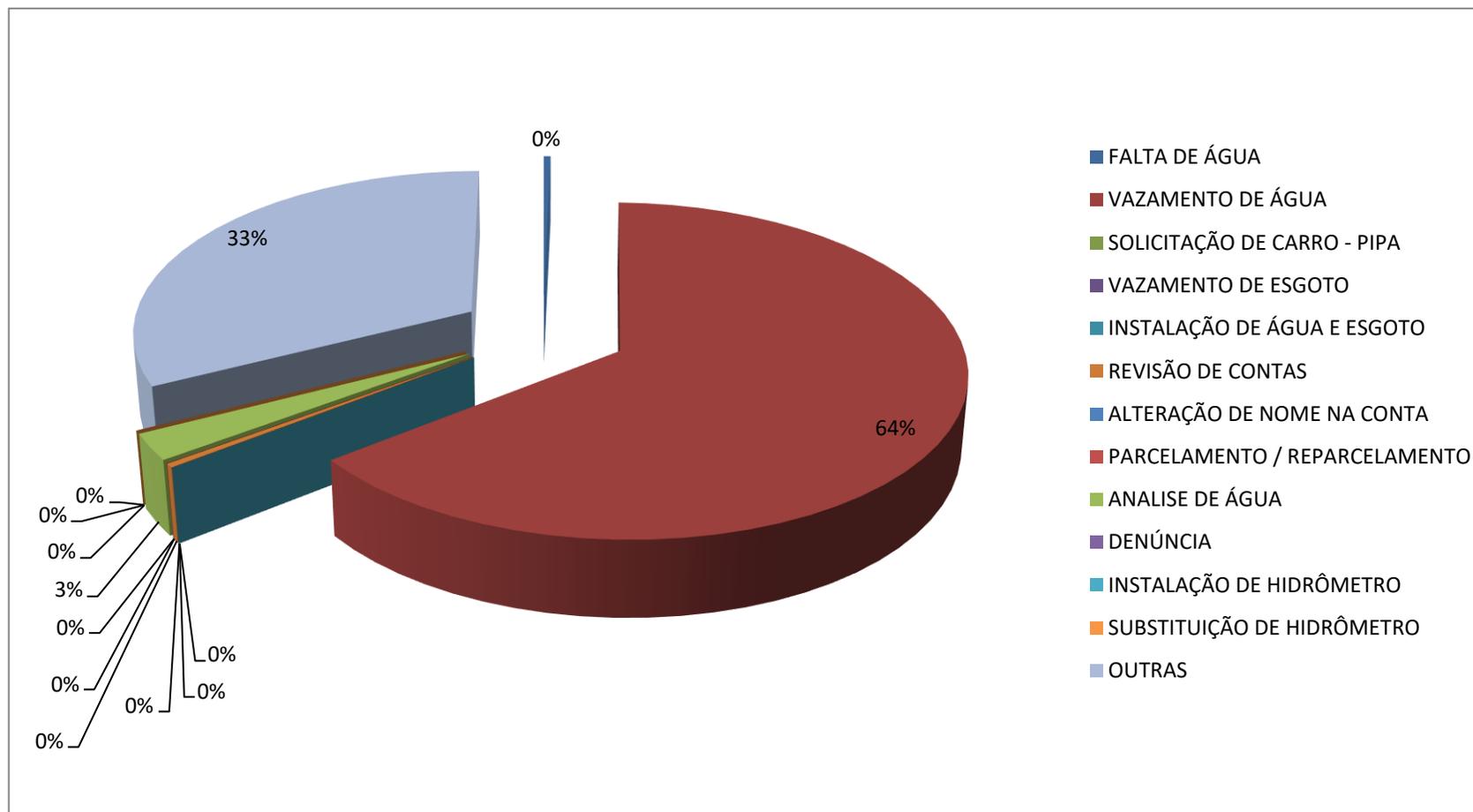


MAIO

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	1	1	0	100,00	0,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	174	174	0	100,00	94,48
		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	1	1	0	100,00	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			7	7	0	100,00	130,29
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			88	88	0	100,00	2,18

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA NINA

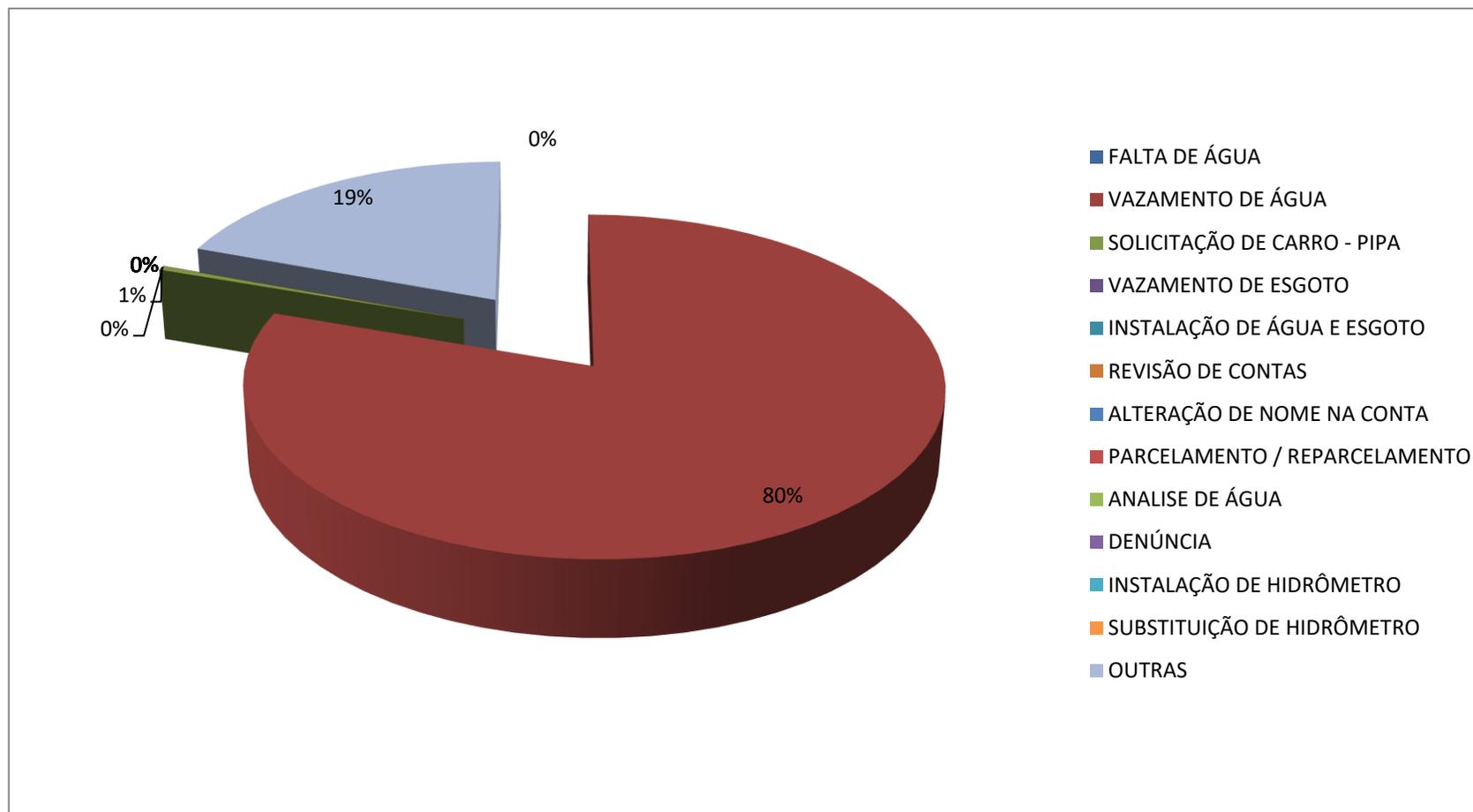


JUNHO

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	207	207	0	100,00	68,87
		Solicitação de Carro-pipa	1	1	0	100,00	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			50	50	0	100,00	5,76

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

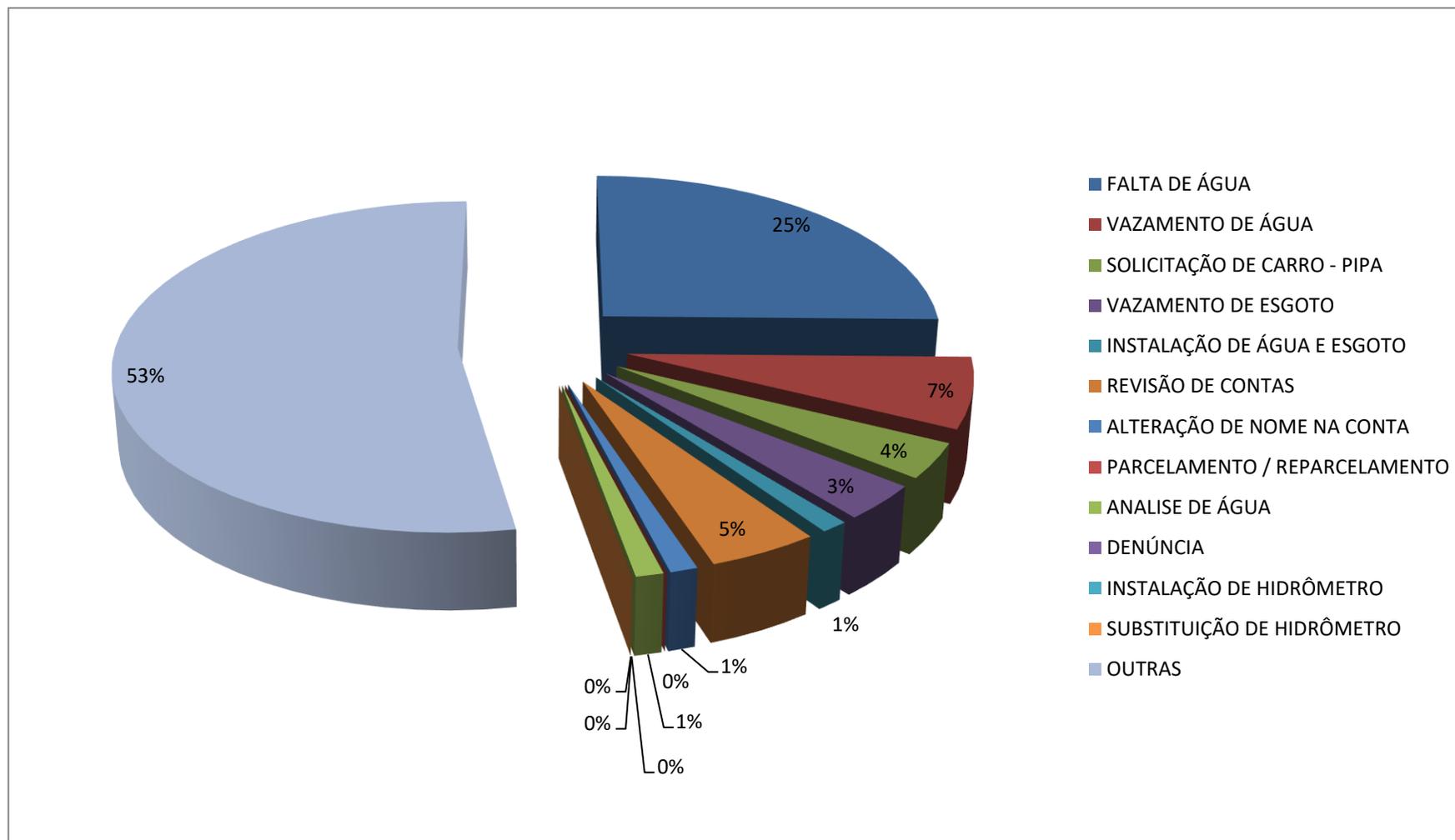


ABRIL

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	22	21	1	95,45	49,14
Manutenção	Água	Vazamento de Água	6	6	0	100,00	32,00
		Solicitação de Carro-pipa	3	3	0	100,00	56,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	3	3	0	100,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	1	1	0	100,00	0,00
Comercial		Revisão de Contas	4	2	2	50,00	0,00
		Alteração de Nome na Conta	1	1	0	100,00	0,00
		Parcelamento / Reparcimento	0	0	0	0,00	0,00
Análise de Água			1	1	0	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			46	45	1	97,83	0,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO RECLAME AQUI

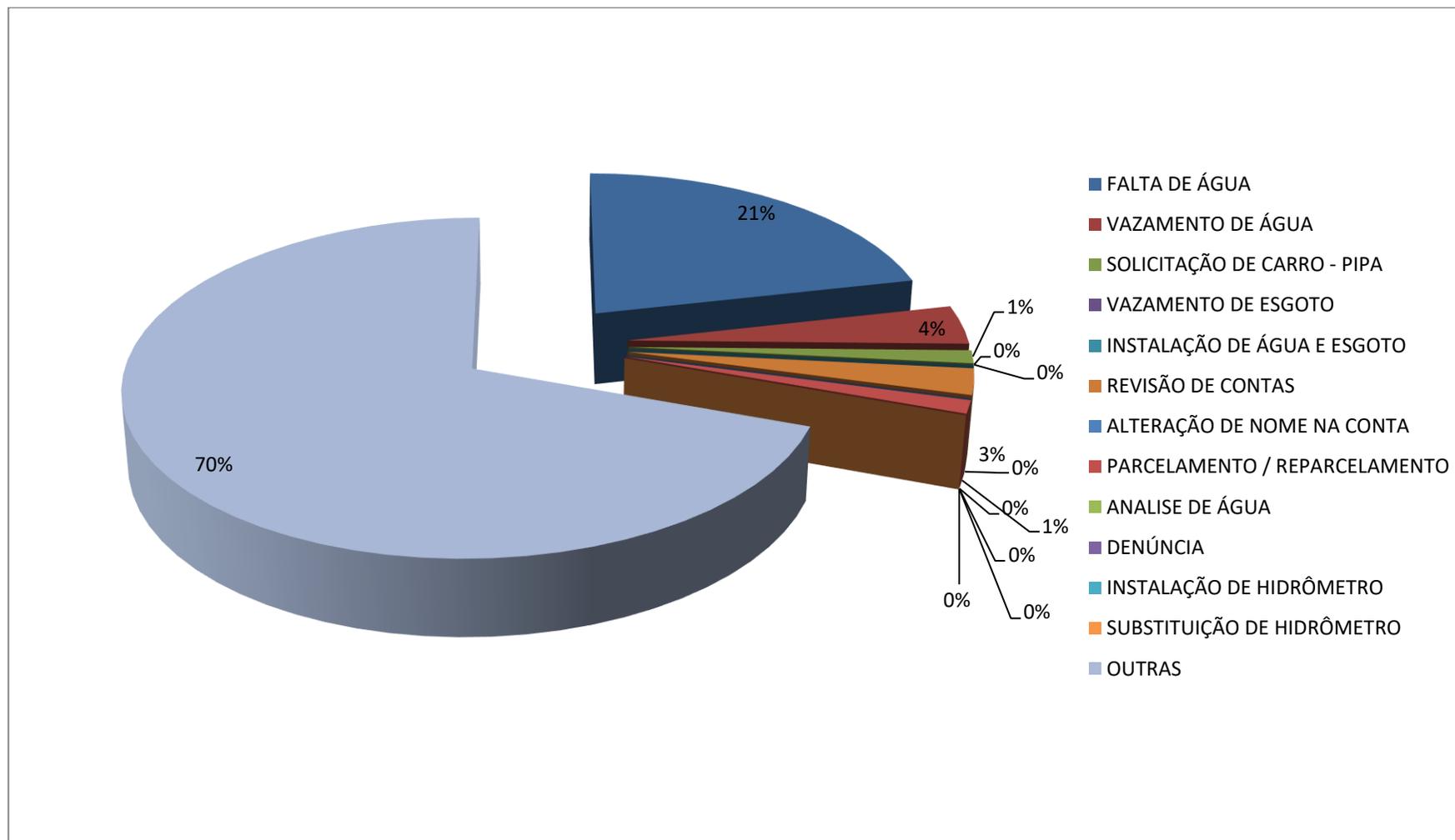


MAIO

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	17	17	0	100,00	125,65
Manutenção	Água	Vazamento de Água	3	3	0	100,00	88,00
		Solicitação de Carro-pipa	1	1	0	100,00	120,00
		Esgotos	Vazamento de Esgoto	0	0	0	0,00
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		0	0	0	0,00	0,00
	Revisão de Contas		2	2	0	100,00	24,00
Comercial	Alteração de Nome na Conta		0	0	0	0,00	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 Micromedicação	Instalação de Hidrômetro		0	0	0	0,00	0,00
	Substituição de Hidrômetro		0	0	0	0,00	0,00
Outros			55	55	0	100,00	3,93

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO RECLAME AQUI

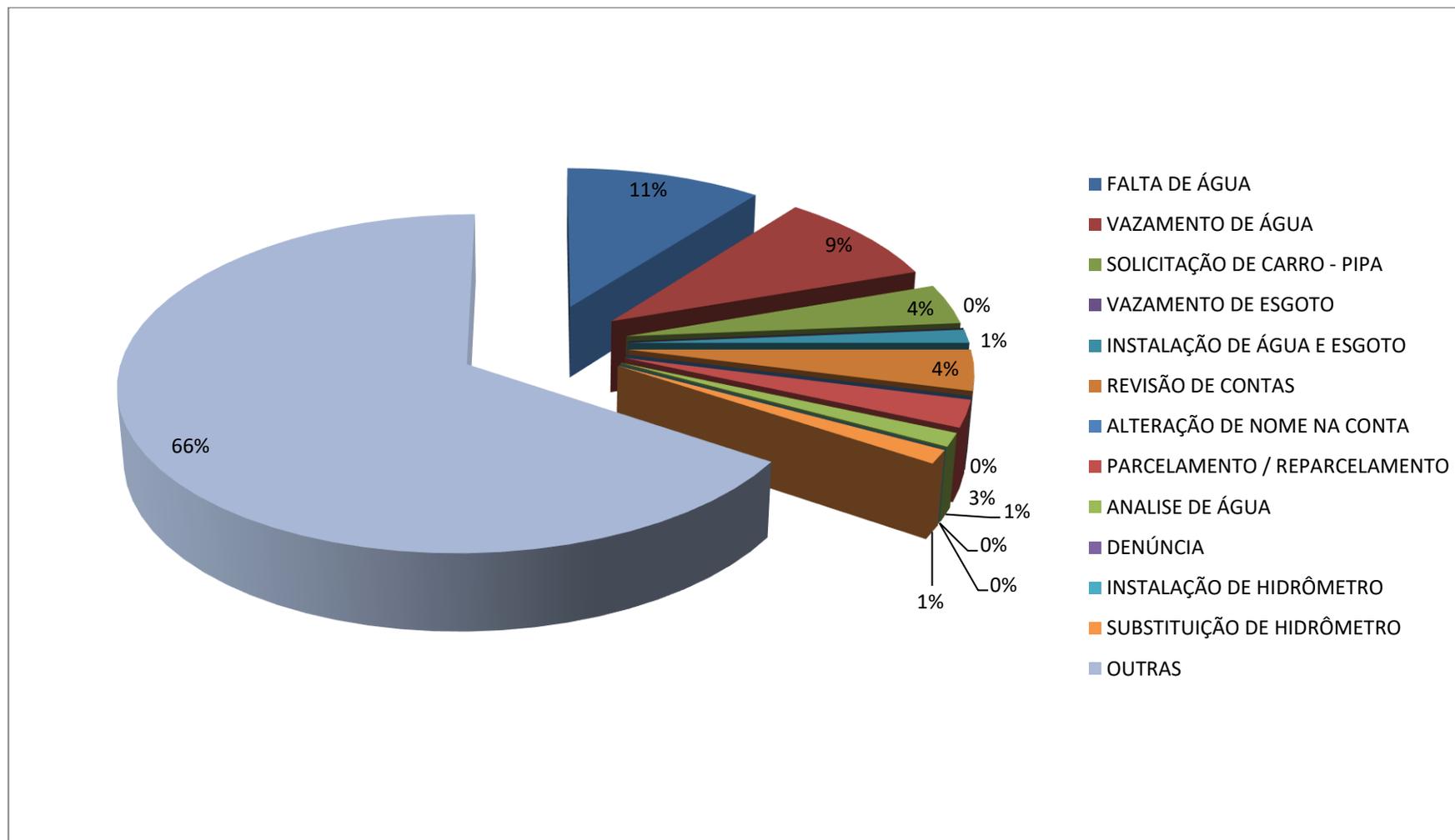


JUNHO

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	8	8	0	100,00	18,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	7	6	1	85,71	140,00
		Solicitação de Carro-pipa	3	3	0	100,00	160,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	0	0	0	#DIV/0!	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	1	0	1	0,00	0,00
		Revisão de Contas	3	3	0	100,00	0,00
Comercial		Alteração de Nome na Conta	0	0	0	#DIV/0!	0,00
		Parcelamento / Reparcimento	2	2		100,00	0,00
Análise de Água			1	0	1	0,00	0,00
Denúncia			0	0	0	#DIV/0!	0,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	0	0	0	#DIV/0!	0,00
		Substituição de Hidrômetro	1	1	0	100,00	0,00
Outros			50	50	0	100,00	0,96

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO RECLAME AQUI



10 - Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ – CDC

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;

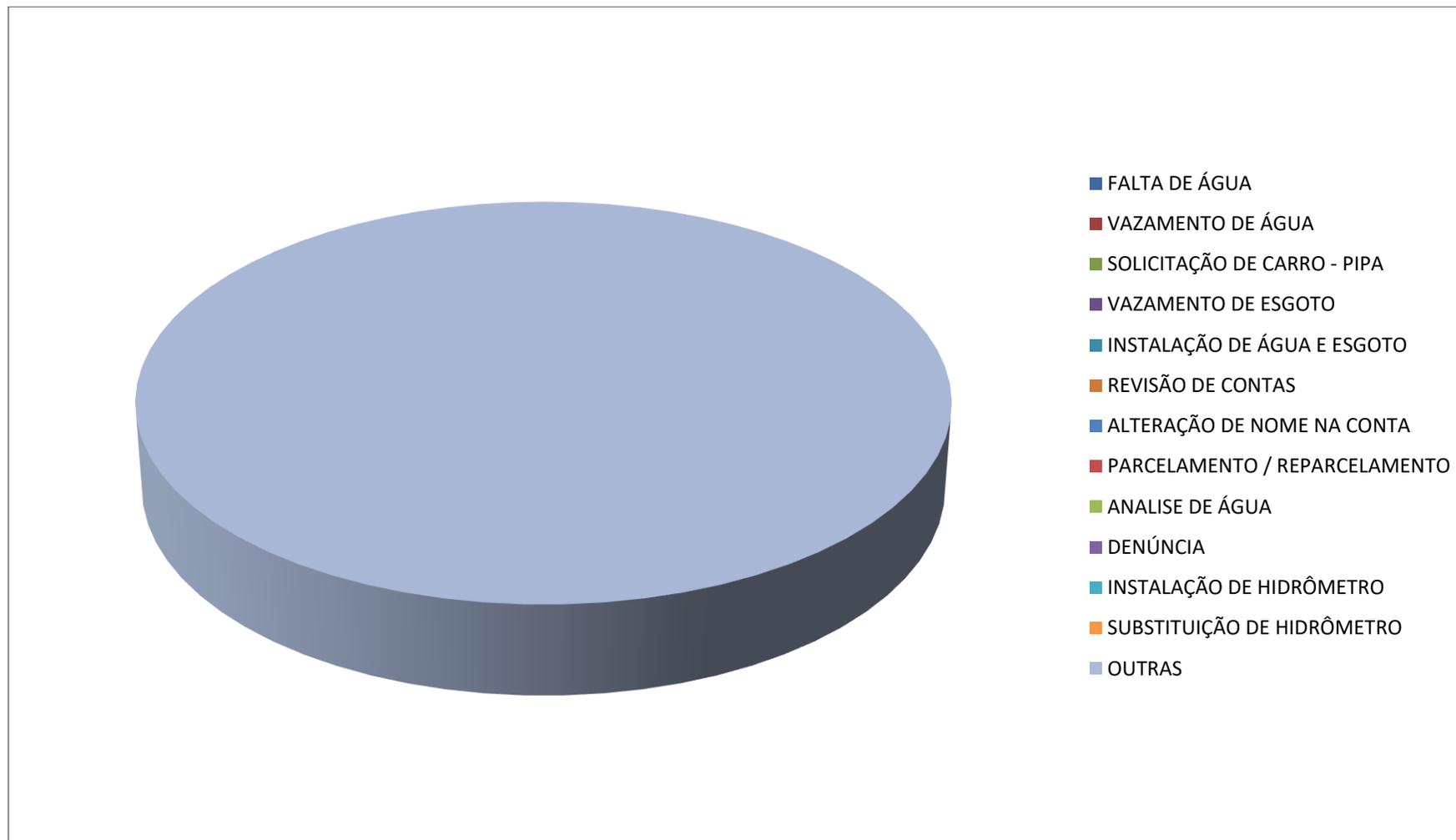


ABRIL

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie da CDC

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% 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			7	5	2	71,43	0,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA CDC - ALERJ

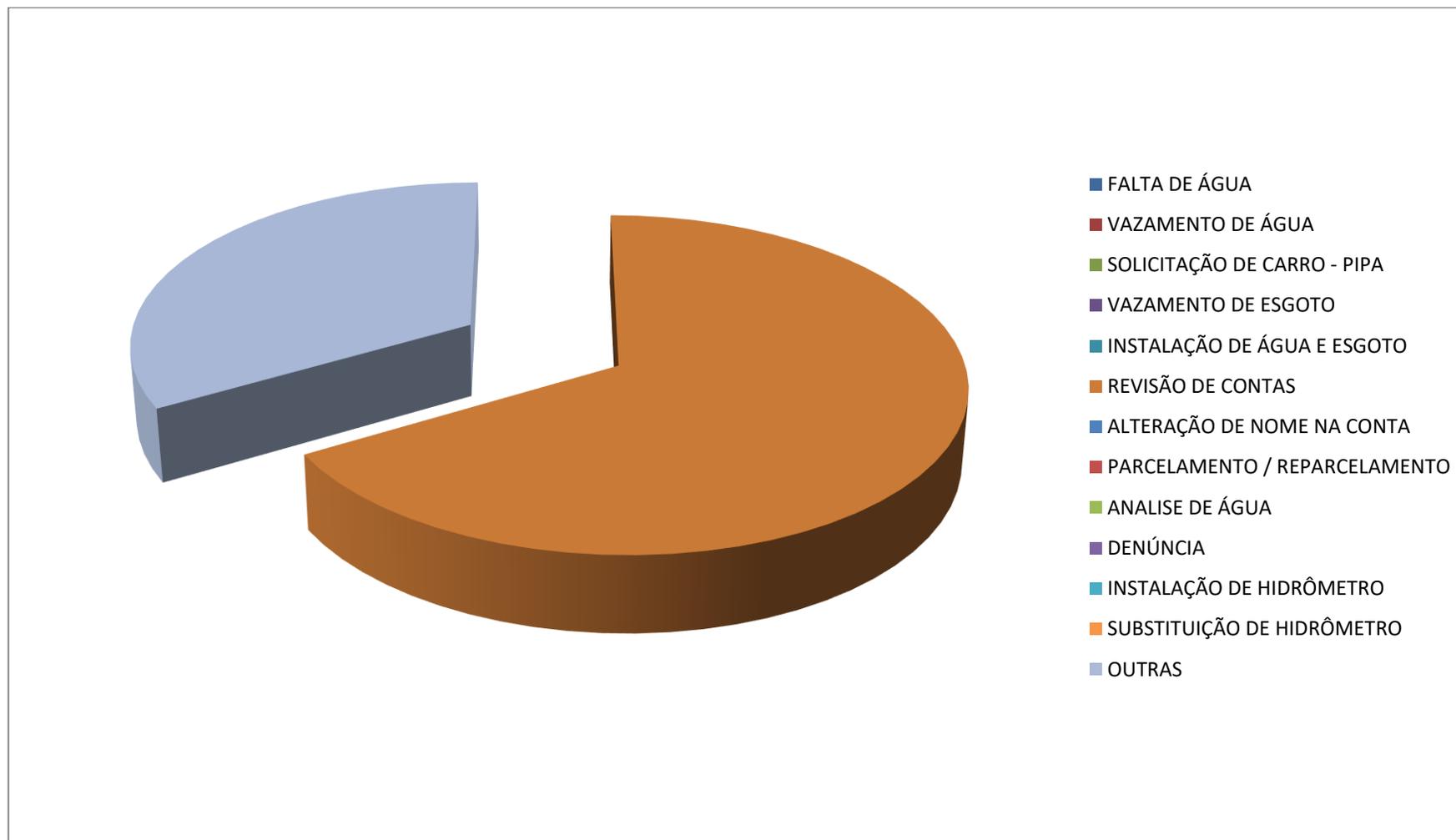


JUNHO

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie da CDC

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		2	2	100,00	108,00
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 CDC - ALERJ



CANAIS DE ENTRADA DE DEMANDAS DE SEGUNDA INSTÂNCIA – OUVIDORIA

1 - Atendimento Telefônico Ouvidoria (0800-0316032)

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

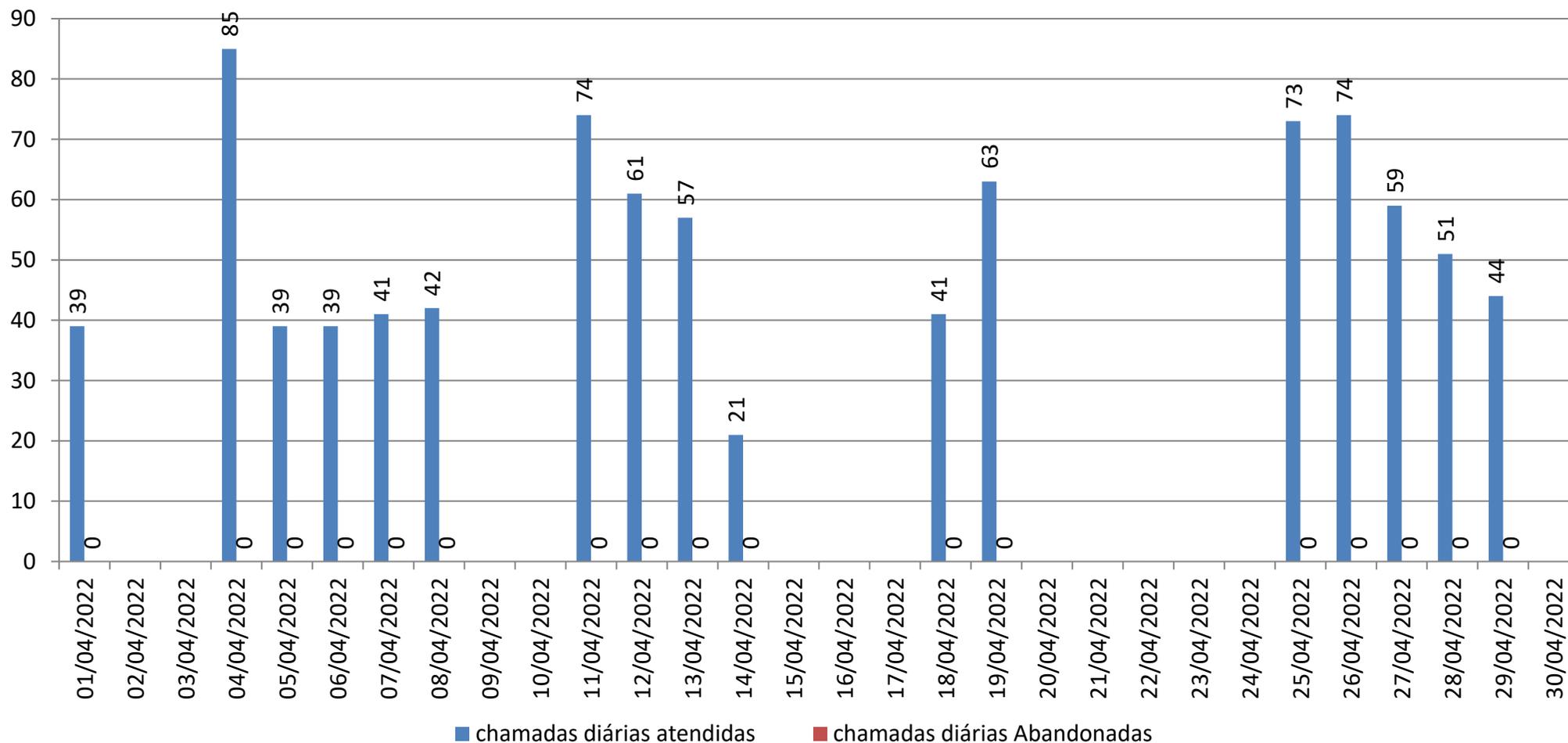


Sistema de Telefonia									
Informações de Performance / Nível de Serviço									
Meses	Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
		Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
ABRIL	903	903	100	100	0	0	00:00:01	00:07:37	105
MAIO	1.079	1.075	99,6	99,63	4	0,37	00:00:03	00:06:19	101
JUNHO	861	861	99,40%	100%	0	0	00:00:01	00:06:16	101

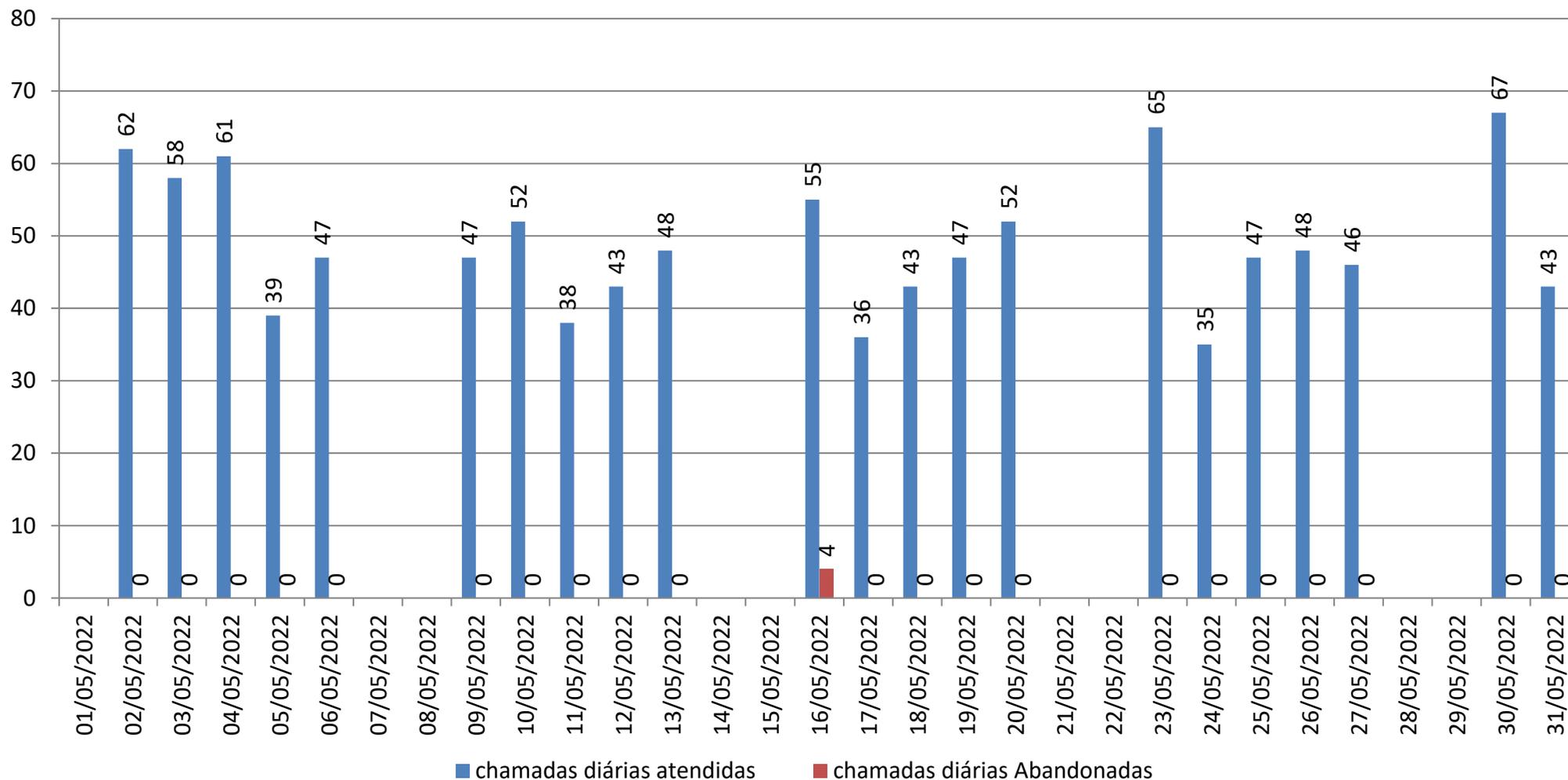
Obs.: O atendimento telefônico da ouvidoria possui oito posições de atendimento e 10 operadores divididos em 2 turnos.

Quantidade de chamadas diárias atendidas / Abandonadas na Ouvidoria

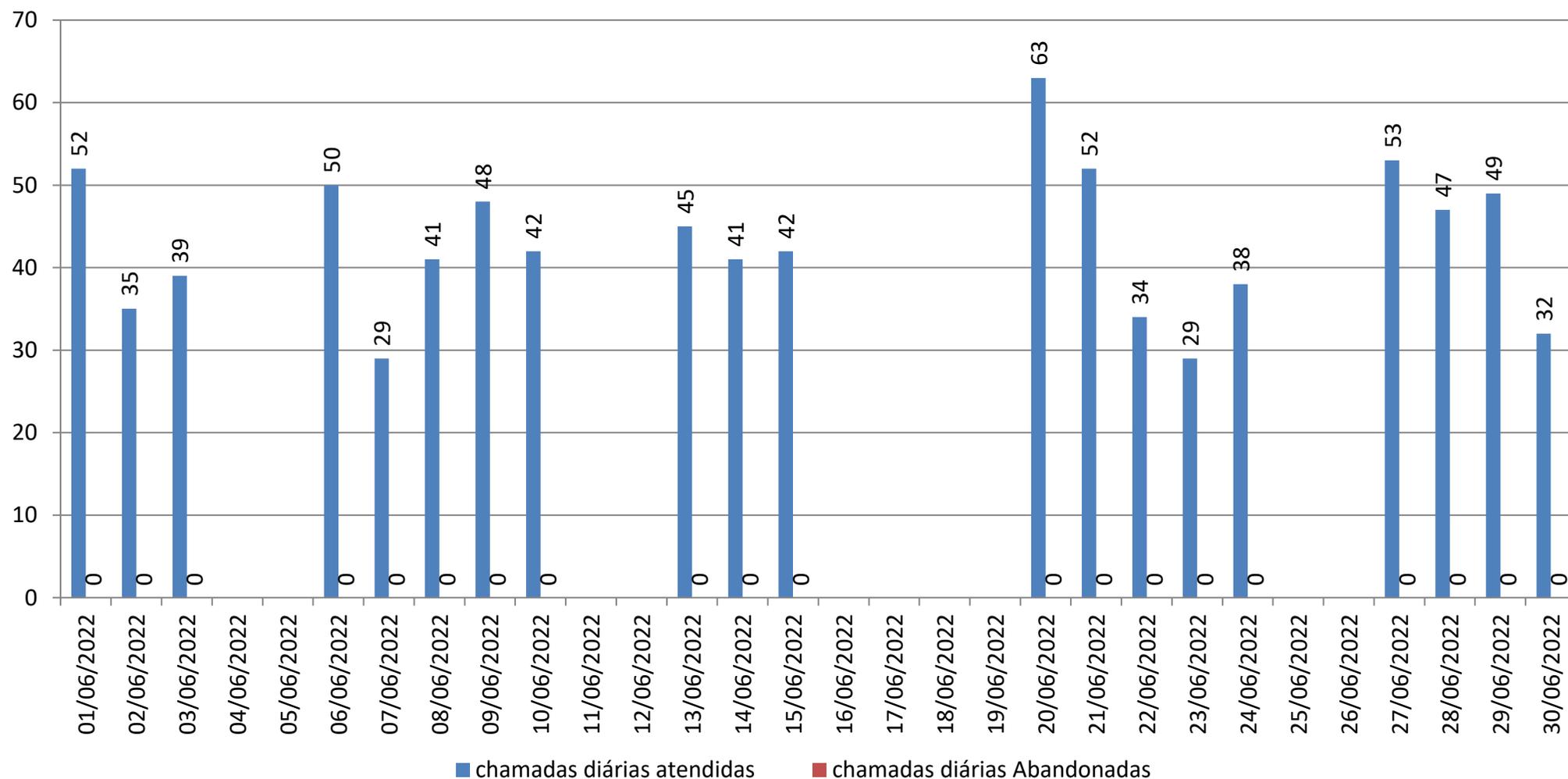
ABRIL



MAIO

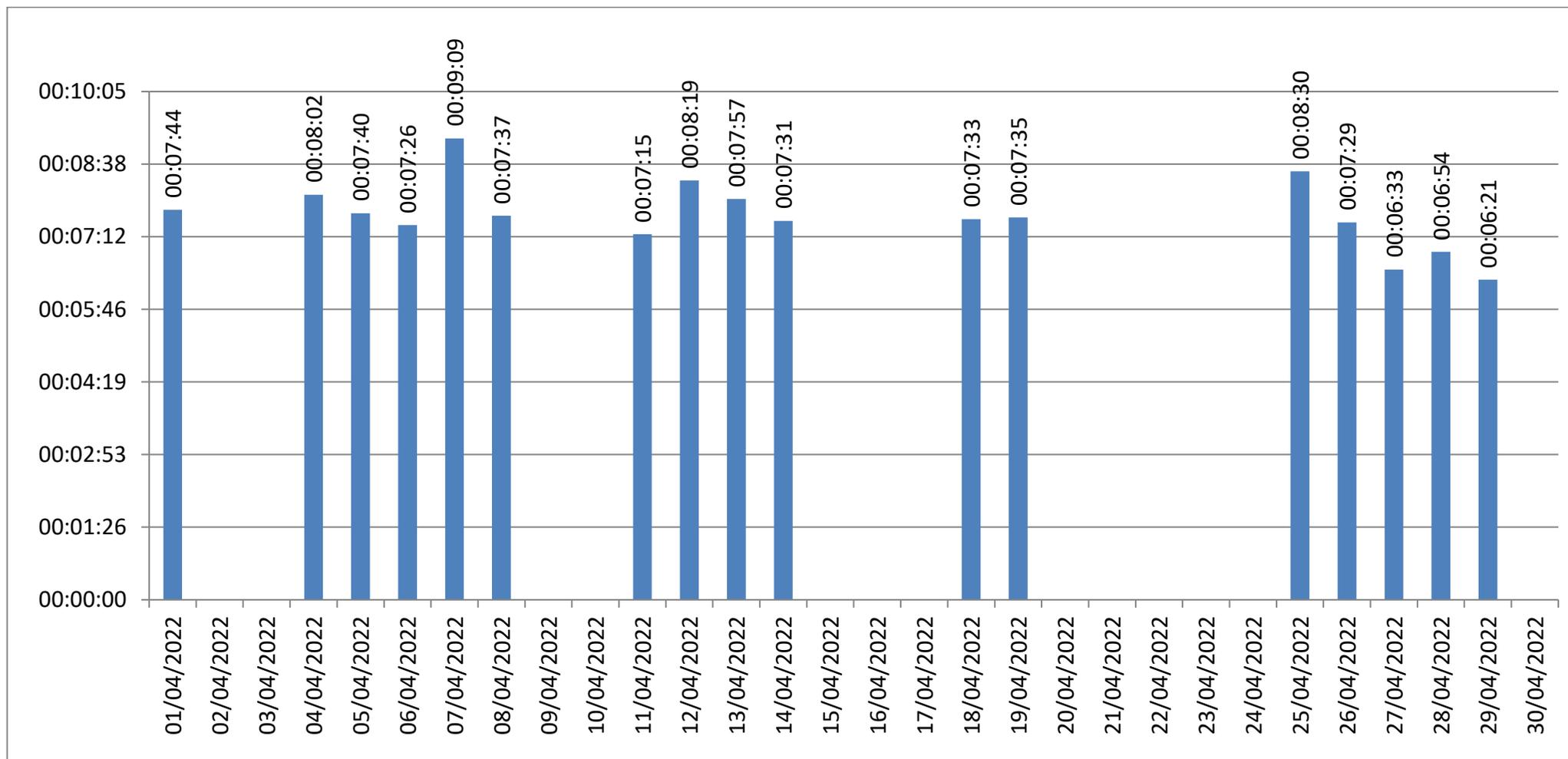


JUNHO

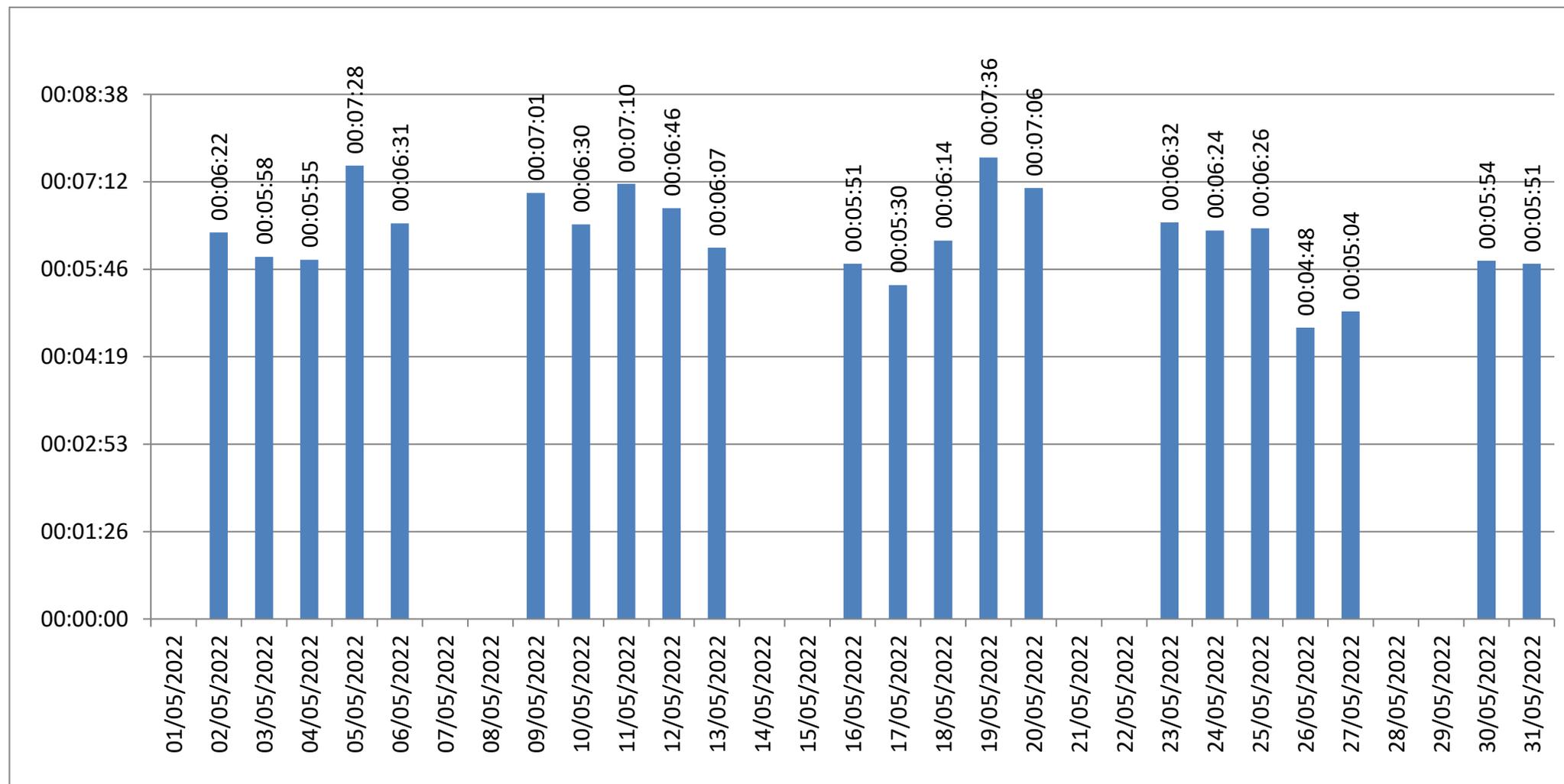


Evolução do TMA por dia da Ouvidoria (0800-0316032)

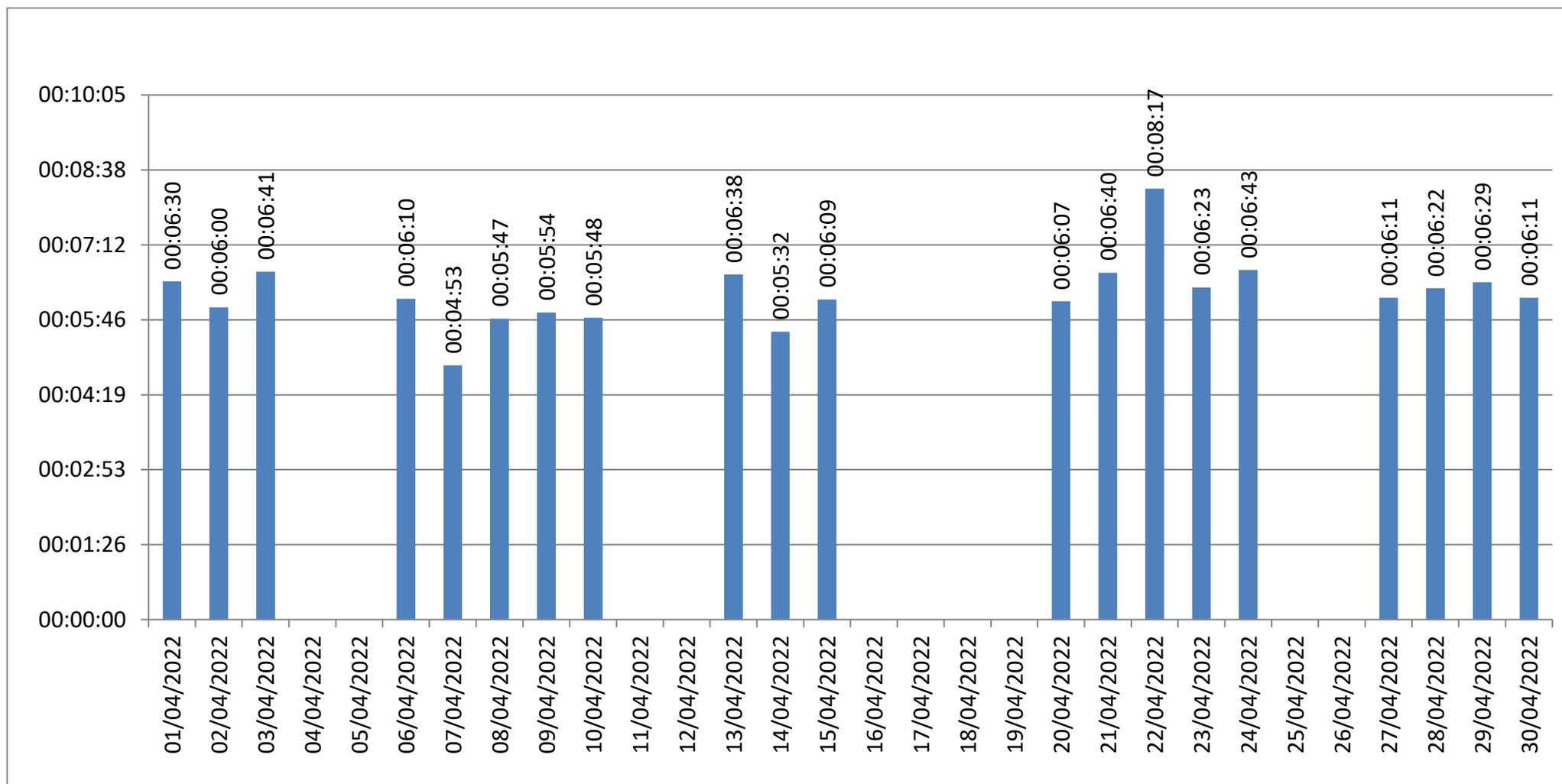
ABRIL



MAIO

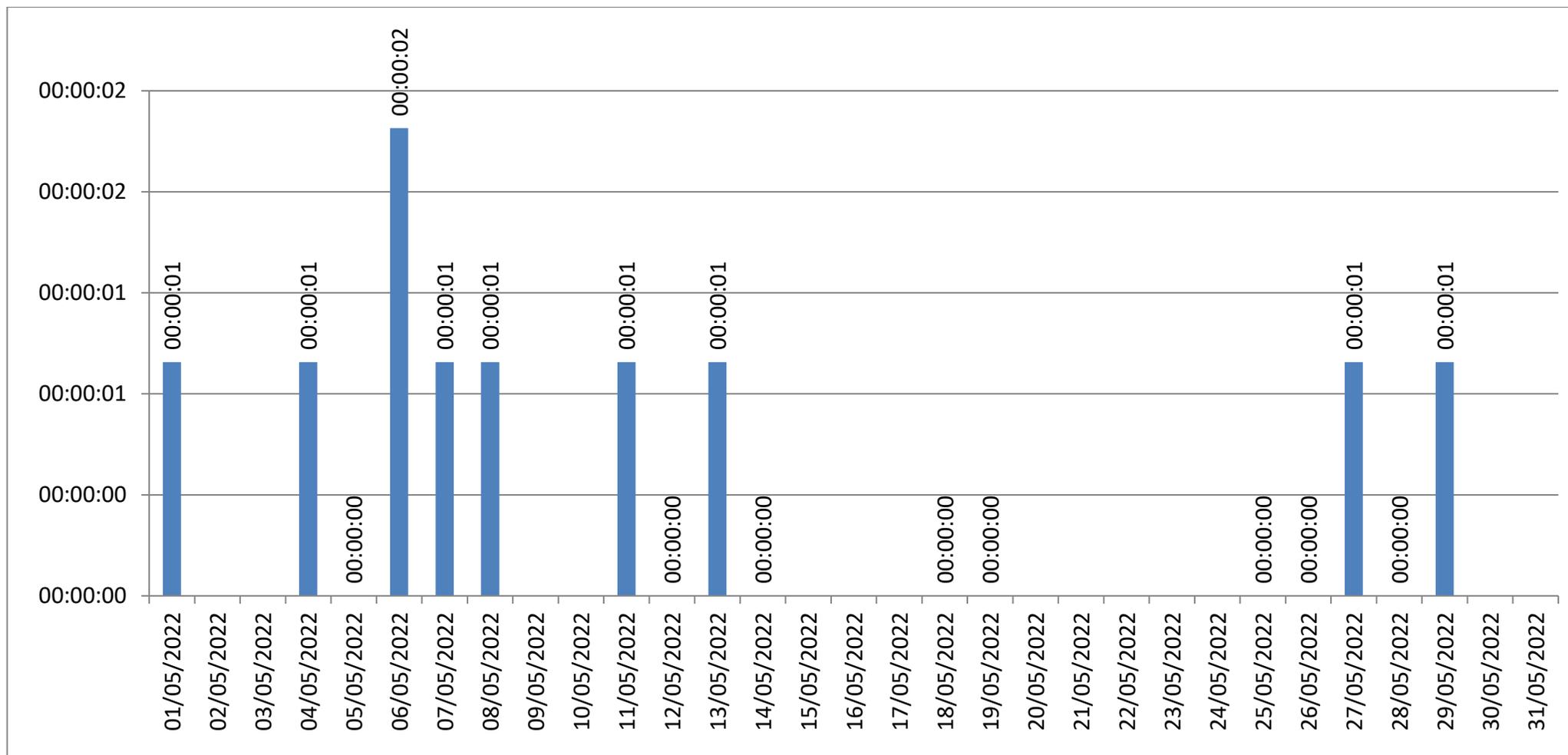


JUNHO

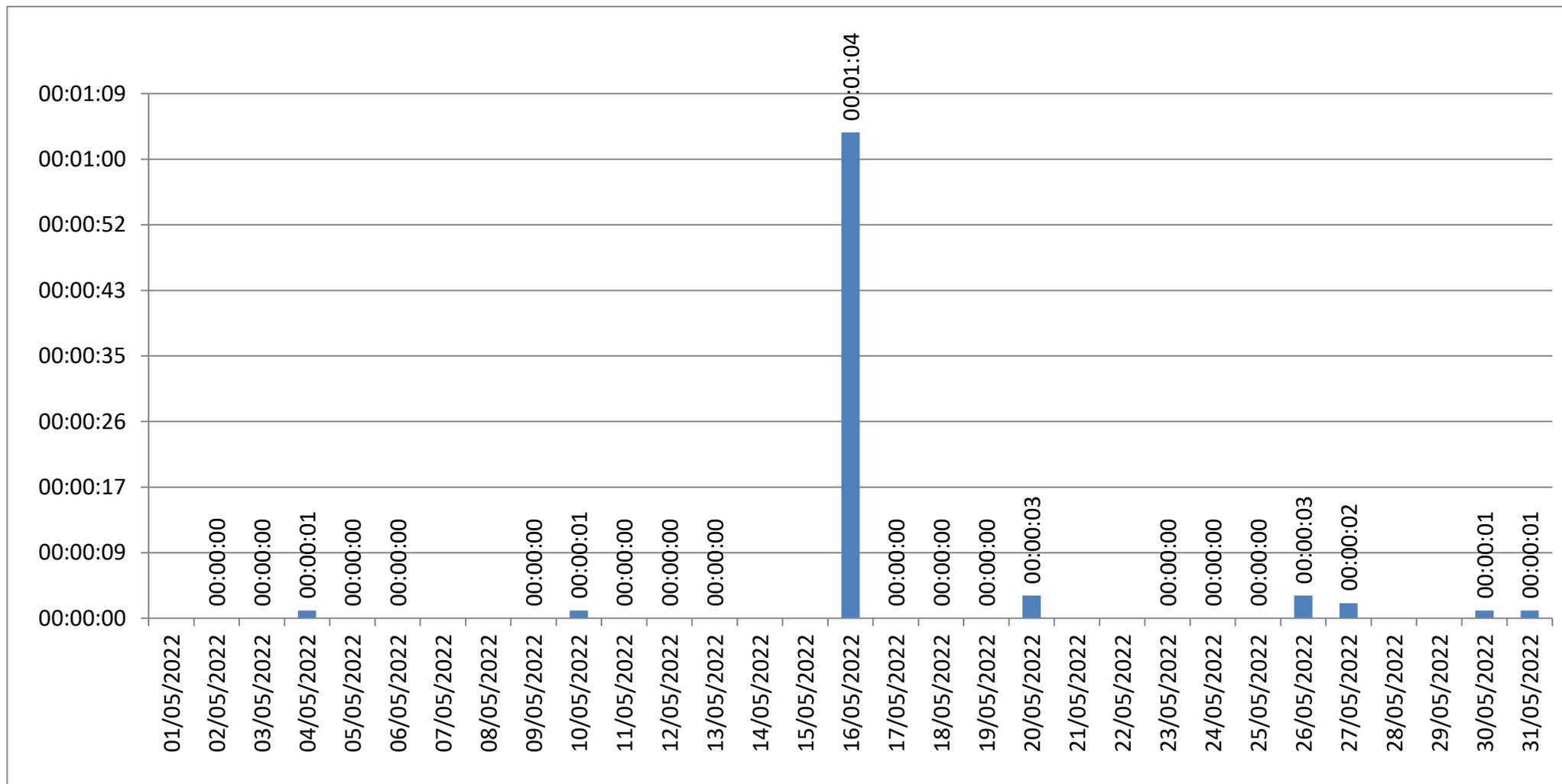


Evolução do TME por dia da Ouvidoria (0800-0316032)

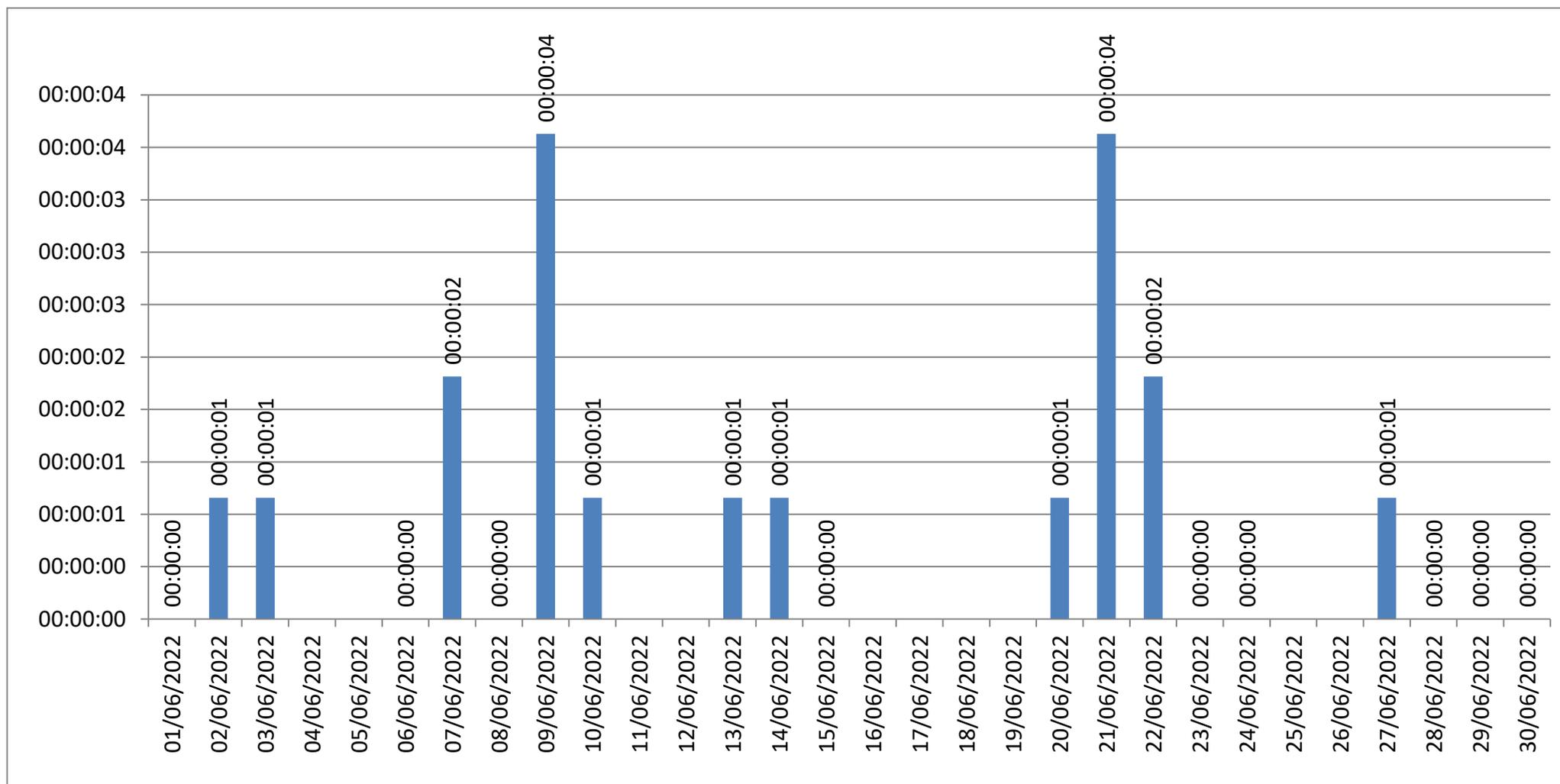
ABRIL



MAIO



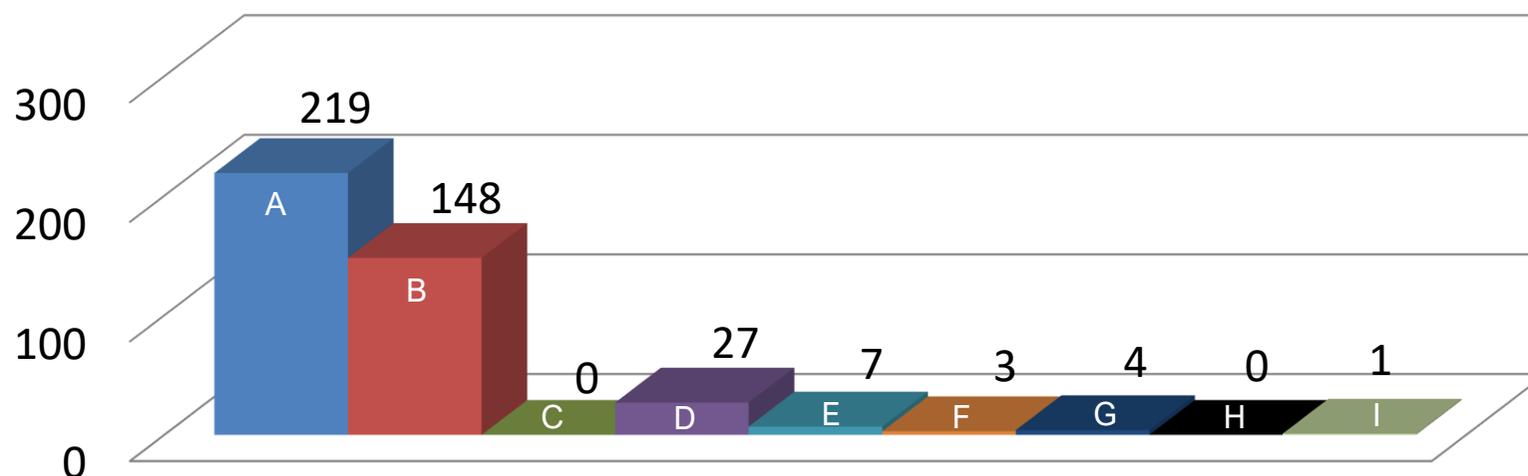
JUNHO



Quantidade de Ordens de Serviços abertas pela Ouvidoria

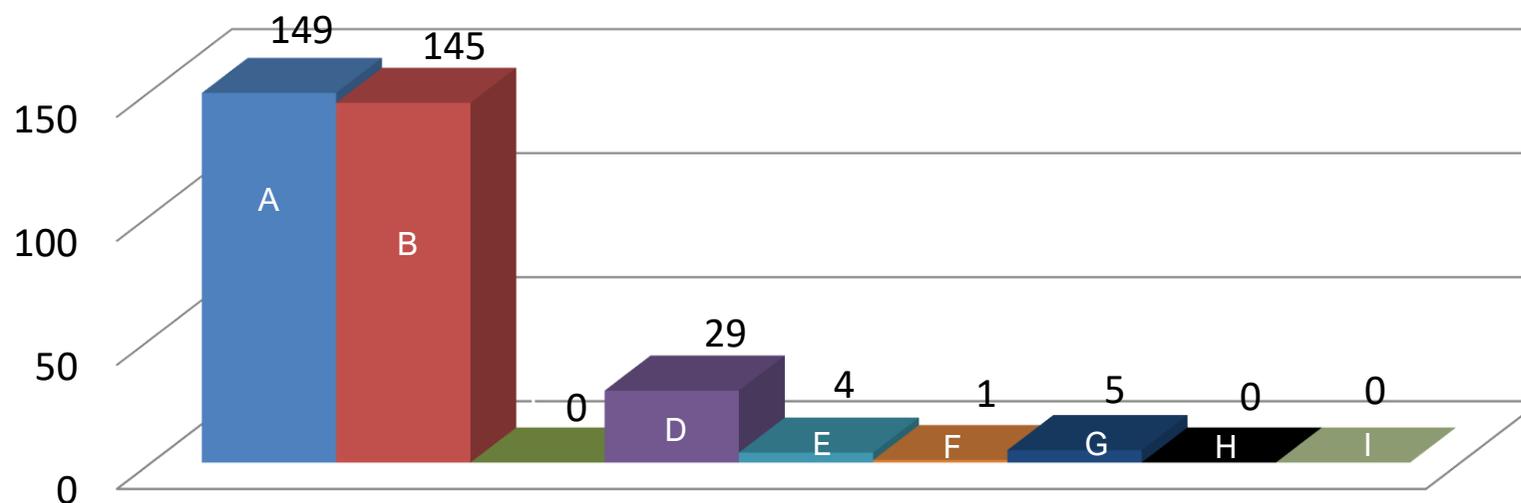
ABRIL

Assuntos	Total	%
A - Operação de Água	219	53,55
B - Manutenção de Água	148	36,19
C - Manutenção de Esgoto	0	0,00
D - Outros	27	6,60
E - Comercial	7	1,71
F – Denúncia	3	0,73
G - Setor Técnico	4	0,98
H - Laboratório de Micromedicação	0	0,00
I - Análise de Água	1	0,24



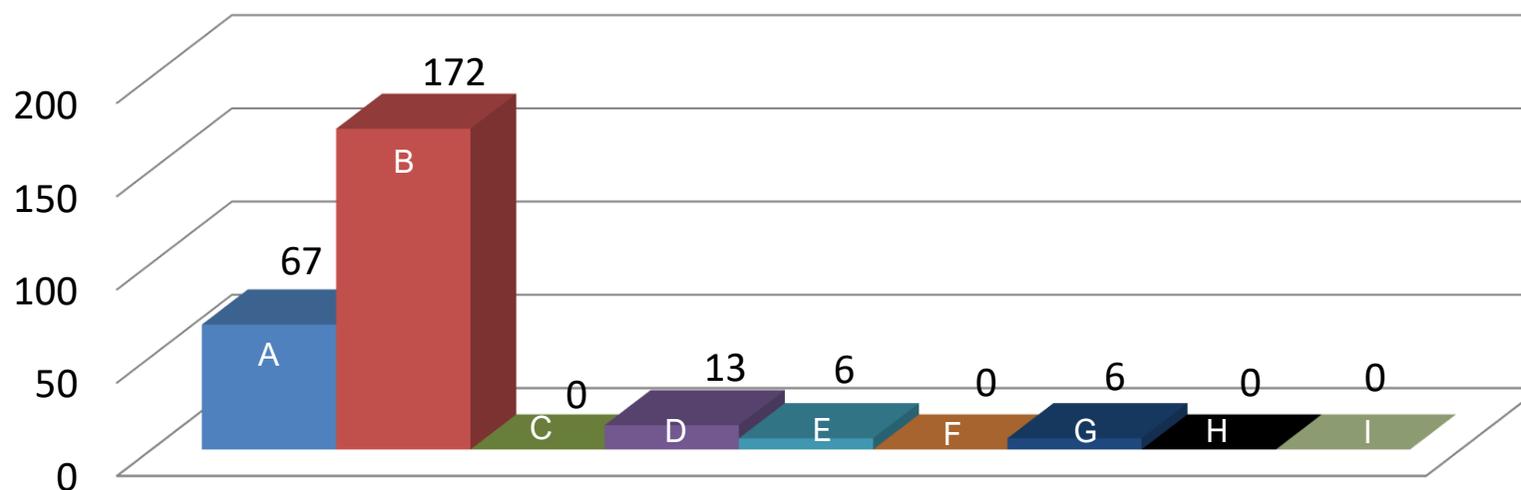
MAIO

Assuntos	Total	%
A - Operação de Água	149	44,74
B - Manutenção de Água	145	43,54
C - Manutenção de Esgoto	0	0,00
D - Outros	29	8,71
E - Comercial	4	1,20
F – Denúncia	1	0,30
G - Setor Técnico	5	1,50
H - Laboratório de Micromedição	0	0,00
I - Análise de Água	0	0,00



JUNHO

Assuntos	Total	%
A - Operação de Água	67	25,38
B - Manutenção de Água	172	65,15
C - Manutenção de Esgoto	0	0,00
D - Outros	13	4,92
E - Comercial	6	2,27
F – Denúncia	0	0,00
G - Setor Técnico	6	2,27
H - Laboratório de Micromedição	0	0,00
I - Análise de Água	0	0,00

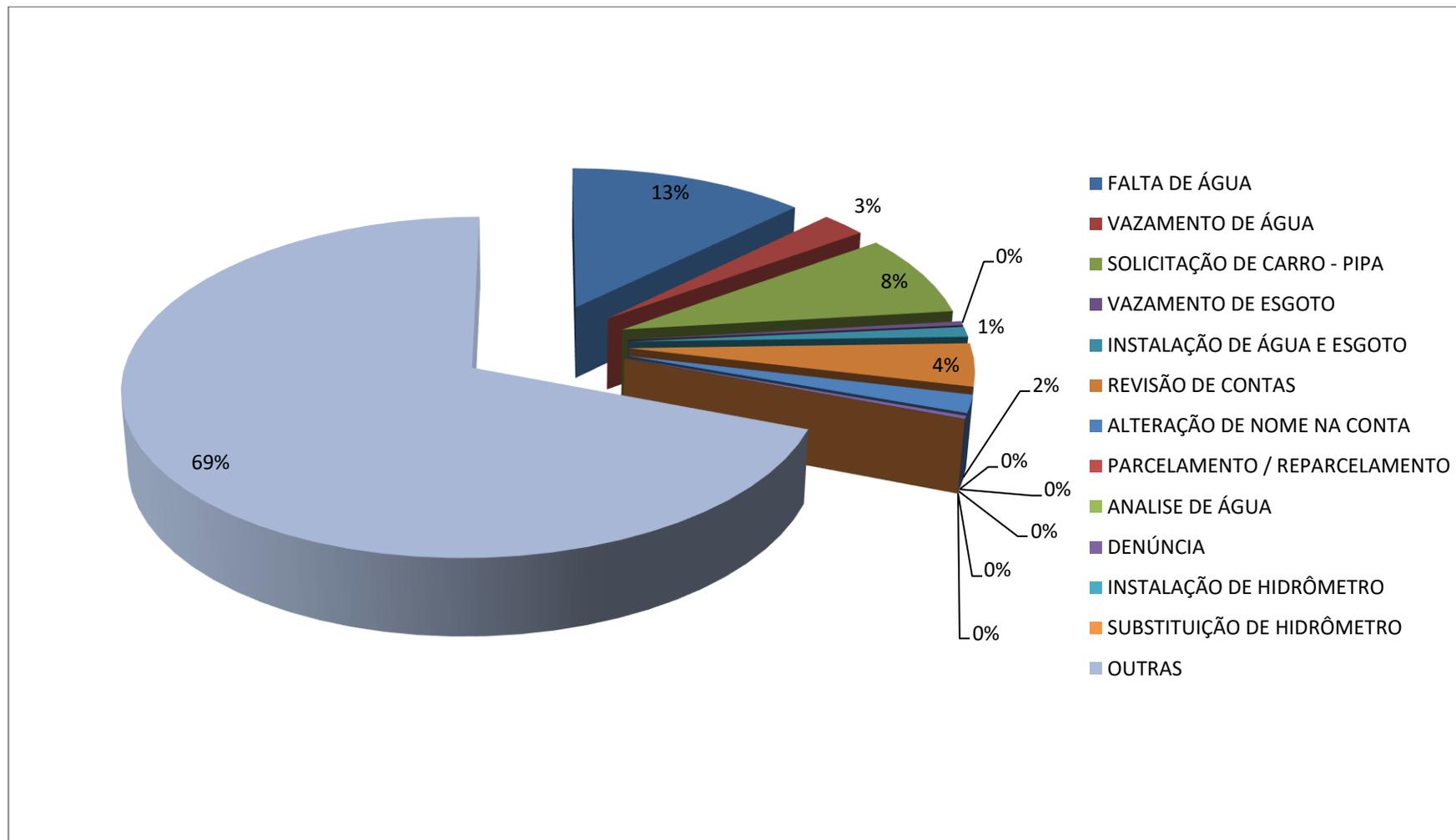


Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie no Atendimento Telefônico da Ouvidoria (0800-0316032)

ABRIL

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend.)	
Operação	Água	Falta de Água	220	176	44	80,00	65,73
Manutenção	Água	Vazamento de Água	42	40	2	95,24	73,80
		Solicitação de Carro-pipa	138	126	12	91,30	112,95
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	7	7	0	100,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	17	15	2	88,24	4,80
		Revisão de Contas	72	61	11	84,72	3,15
Comercial		Alteração de Nome na Conta	30	26	4	86,67	5,54
		Parcelamento / Reparcimento	0	0	0	0,00	0,00
Análise de Água			0	0	0	0,00	0,00
Denúncia			5	2	3	40,00	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			1198	1173	25	97,91	1,37

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

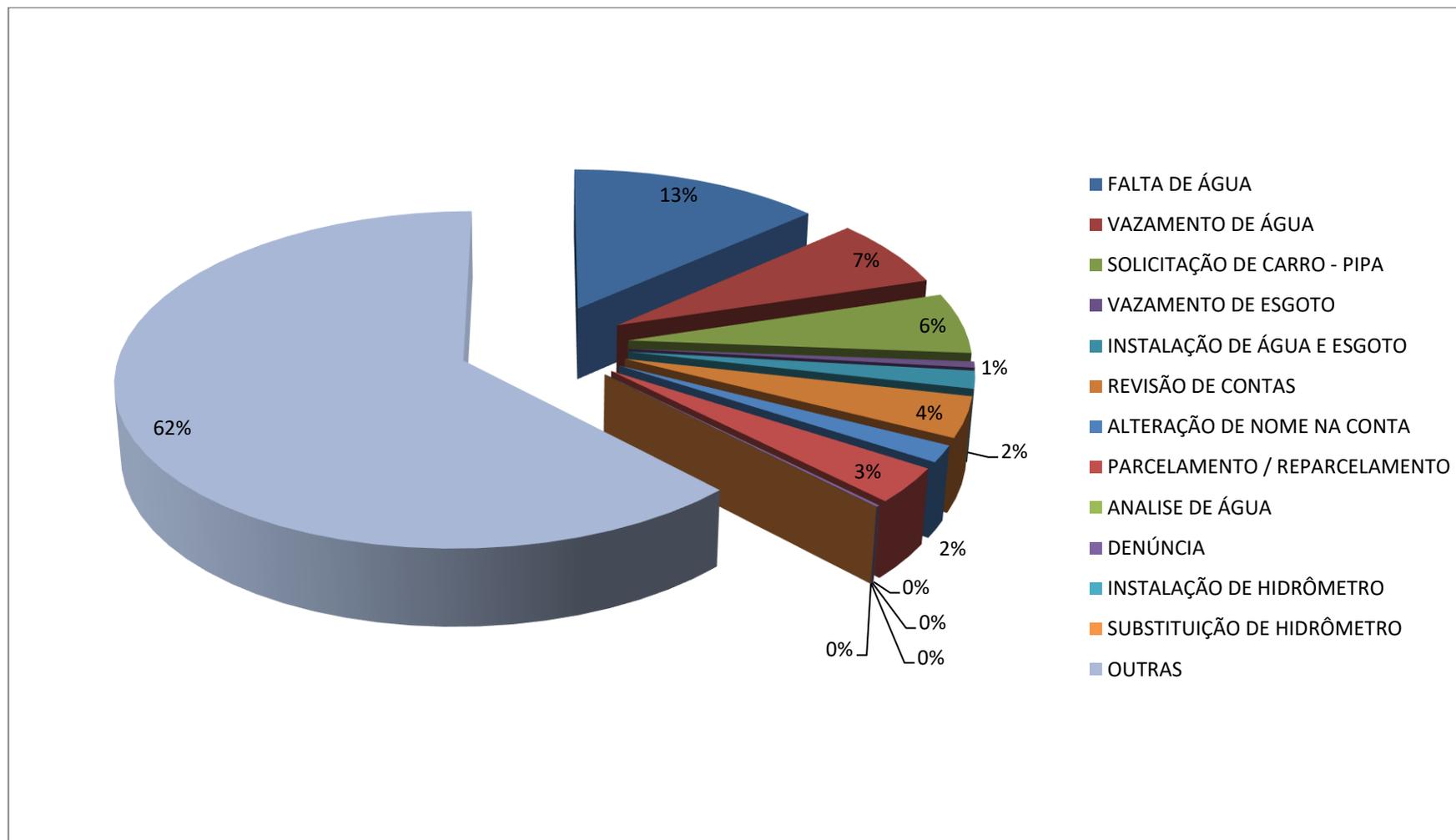


Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie no Atendimento Telefônico da Ouvidoria (0800-0316032)

MAIO

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	182	180	2	98,90	105,47
Manutenção	Água	Vazamento de Água	91	91	0	100,00	136,62
		Solicitação de Carro-pipa	80	80	0	100,00	97,20
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	8	8	0	100,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	23	21	2	91,30	105,14
		Revisão de Contas	53	52	1	98,11	48,46
Comercial		Alteração de Nome na Conta	22	21	1	95,45	64,00
		Parcelamento / Reparcimento	46	45	1	97,83	61,33
Análise de Água			0	0	0	0,00	0,00
Denúncia			2	2		100,00	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			839	836	3	99,64	11,83

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

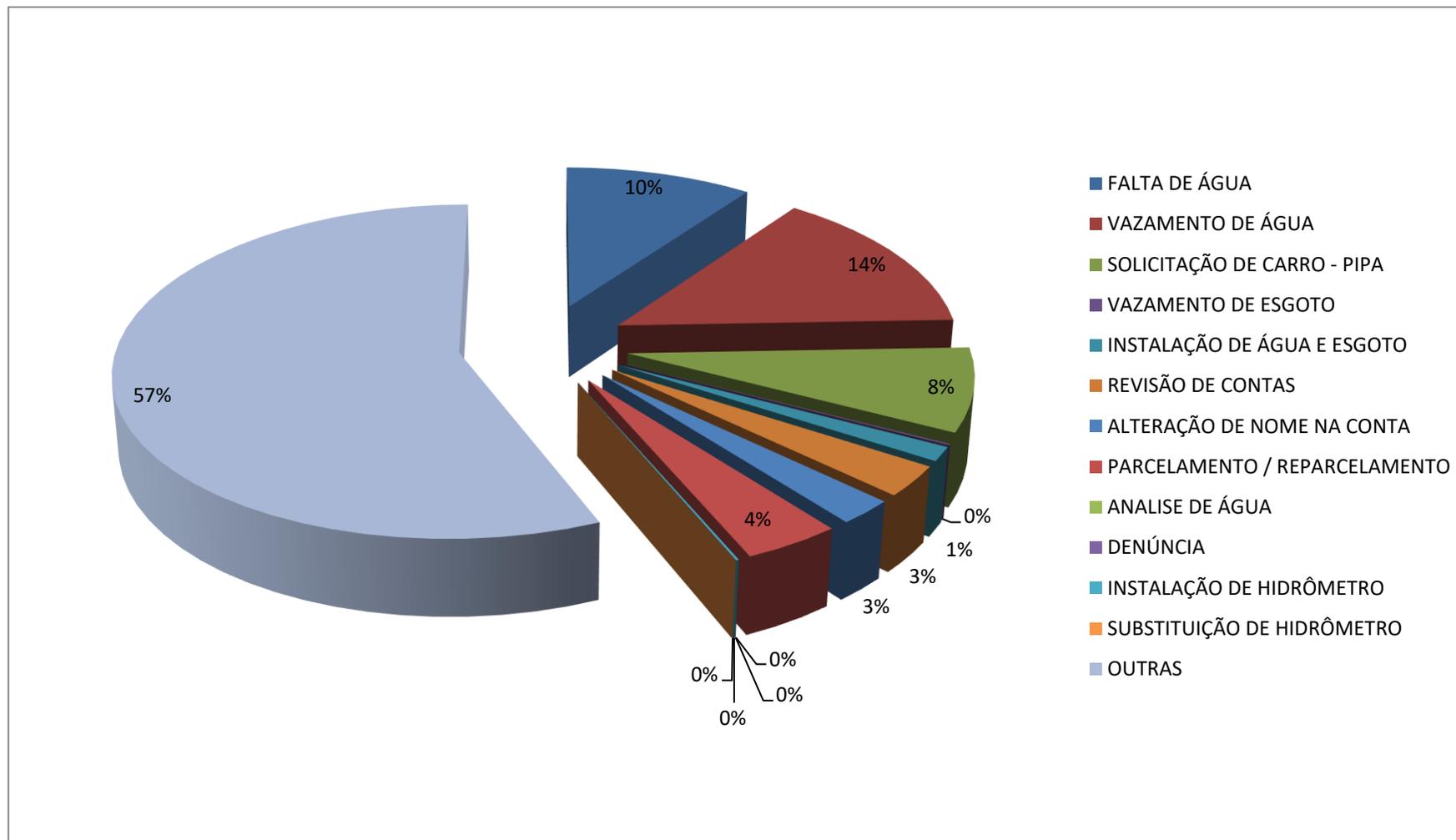


Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie no Atendimento Telefônico da Ouvidoria (0800-0316032)

JUNHO

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	88	78	10	88,64	94,77
Manutenção	Água	Vazamento de Água	126	102	24	80,95	70,82
		Solicitação de Carro-pipa	71	70	1	98,59	151,54
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1	1	0	100,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	12	10	2	83,33	52,80
		Revisão de Contas	26	25	1	96,15	25,92
Comercial		Alteração de Nome na Conta	21	18	3	85,71	65,33
		Parcelamento / Reparcimento	36	29	7	80,56	65,38
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		100,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
Outros			494	485	9	98,18	5,94

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

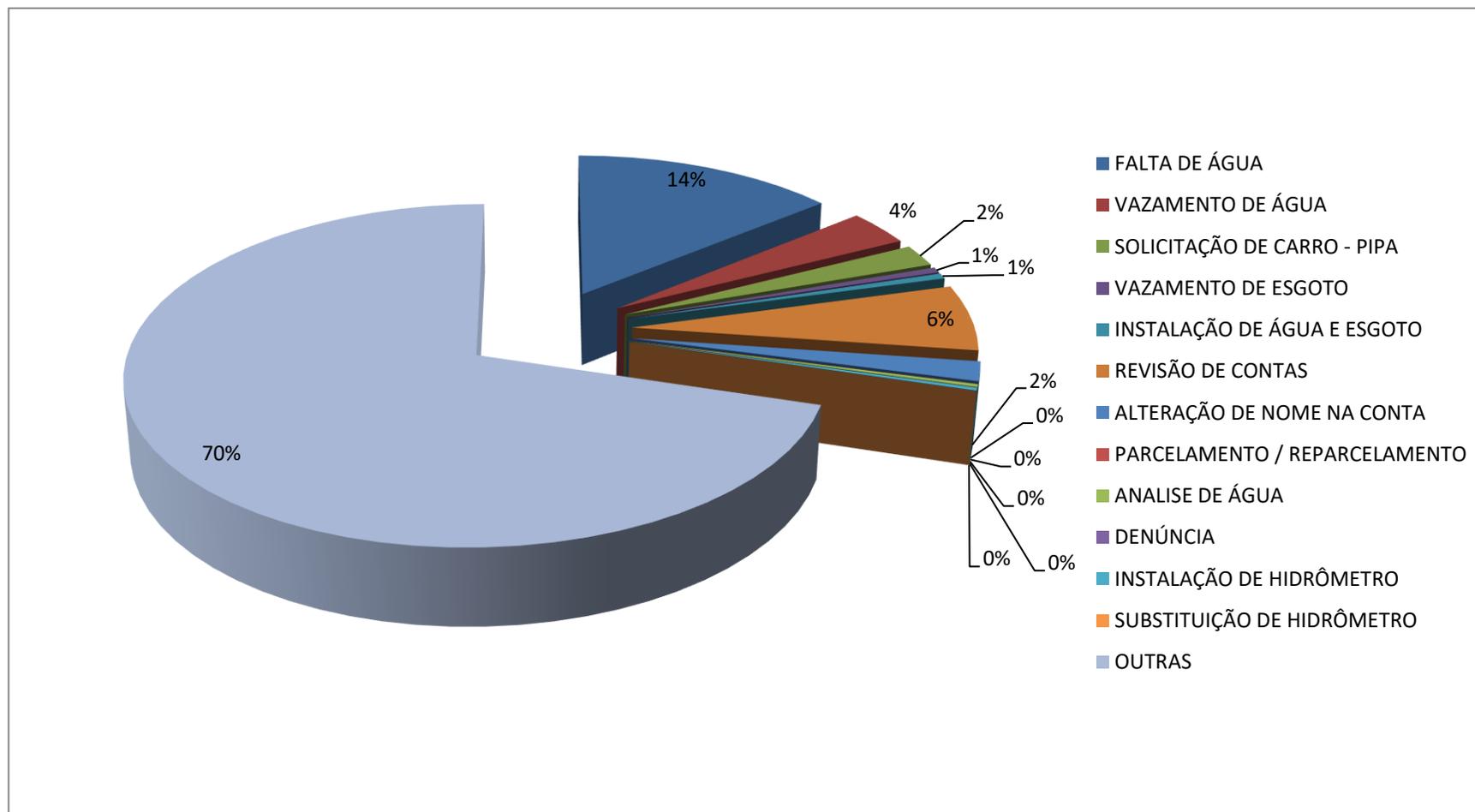


Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do E-mail da Ouvidoria Geral

ABRIL

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend.)	
Operação	Água	Falta de Água	53	44	9	83,02	48,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	13	13	0	100,00	11,08
		Solicitação de Carro-pipa	8	7	1	87,50	48,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	2	2	0	100,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	2	2	0	100,00	0,00
		Revisão de Contas	24	24	0	100,00	0,00
Comercial		Alteração de Nome na Conta	7	7	0	100,00	0,00
		Parcelamento / Reparcimento	0	0	0	0,00	0,00
Análise de Água			1	1	0	100,00	120,00
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			264	262	2	99,24	0,37

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS PELO E-MAIL DA OUVIDORIA GERAL

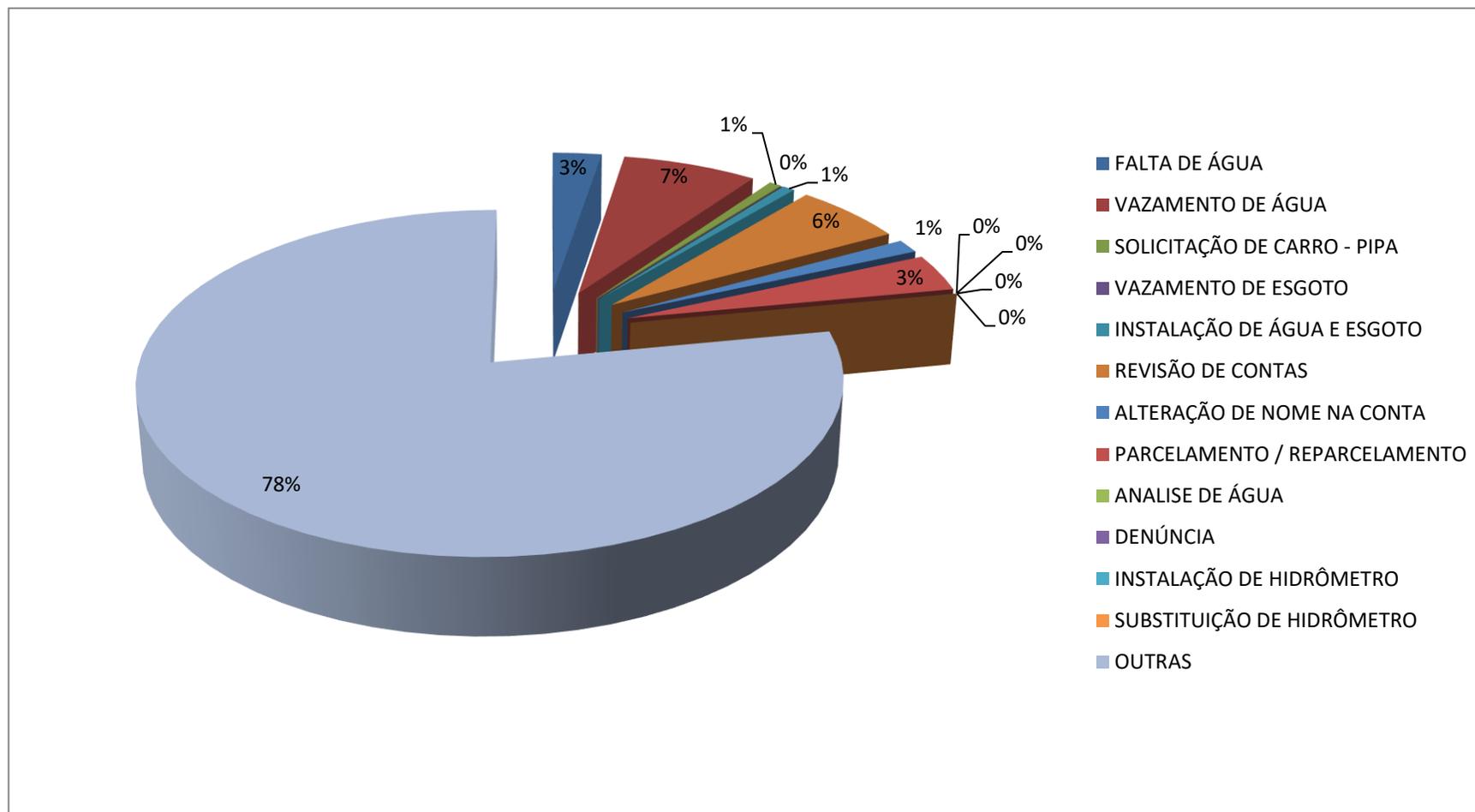


Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do E-mail da Ouvidoria Geral

MAIO

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	8	7	1	87,50	116,57
Manutenção	Água	Vazamento de Água	22	22	0	100,00	81,82
		Solicitação de Carro-pipa	2	2	0	100,00	384,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	0	0	0	0,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	2	2	0	100,00	12,00
Comercial		Revisão de Contas	18	17	1	94,44	60,71
		Alteração de Nome na Conta	4	4	0	100,00	18,00
		Parcelamento / Reparcimento	11	11	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			237	236	1	99,58	4,47

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS PELO E-MAIL DA OUVIDORIA GERAL

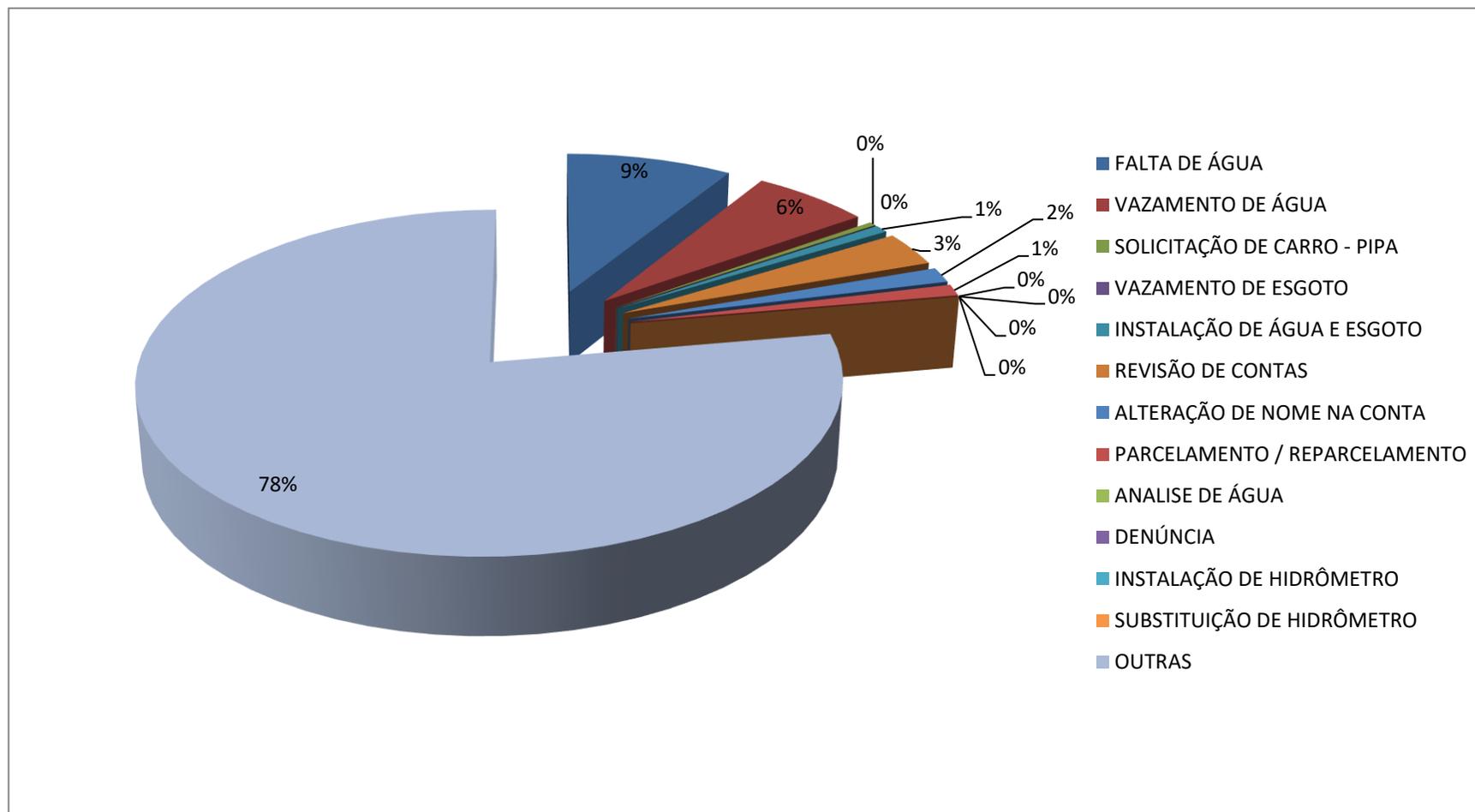


Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do E-mail da Ouvidoria Geral

JUNHO

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	24	23	1	95,83	137,74
Manutenção	Água	Vazamento de Água	17	15	2	88,24	57,60
		Solicitação de Carro-pipa	1	1	0	100,00	120,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	0	0	0	0,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	2	2	0	100,00	0,00
		Revisão de Contas	9	9	0	100,00	16,00
Comercial		Alteração de Nome na Conta	4	4	0	100,00	24,00
		Parcelamento / Reparcimento	3	3	0	100,00	224,00
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			209	209	0	100,00	0,57

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.

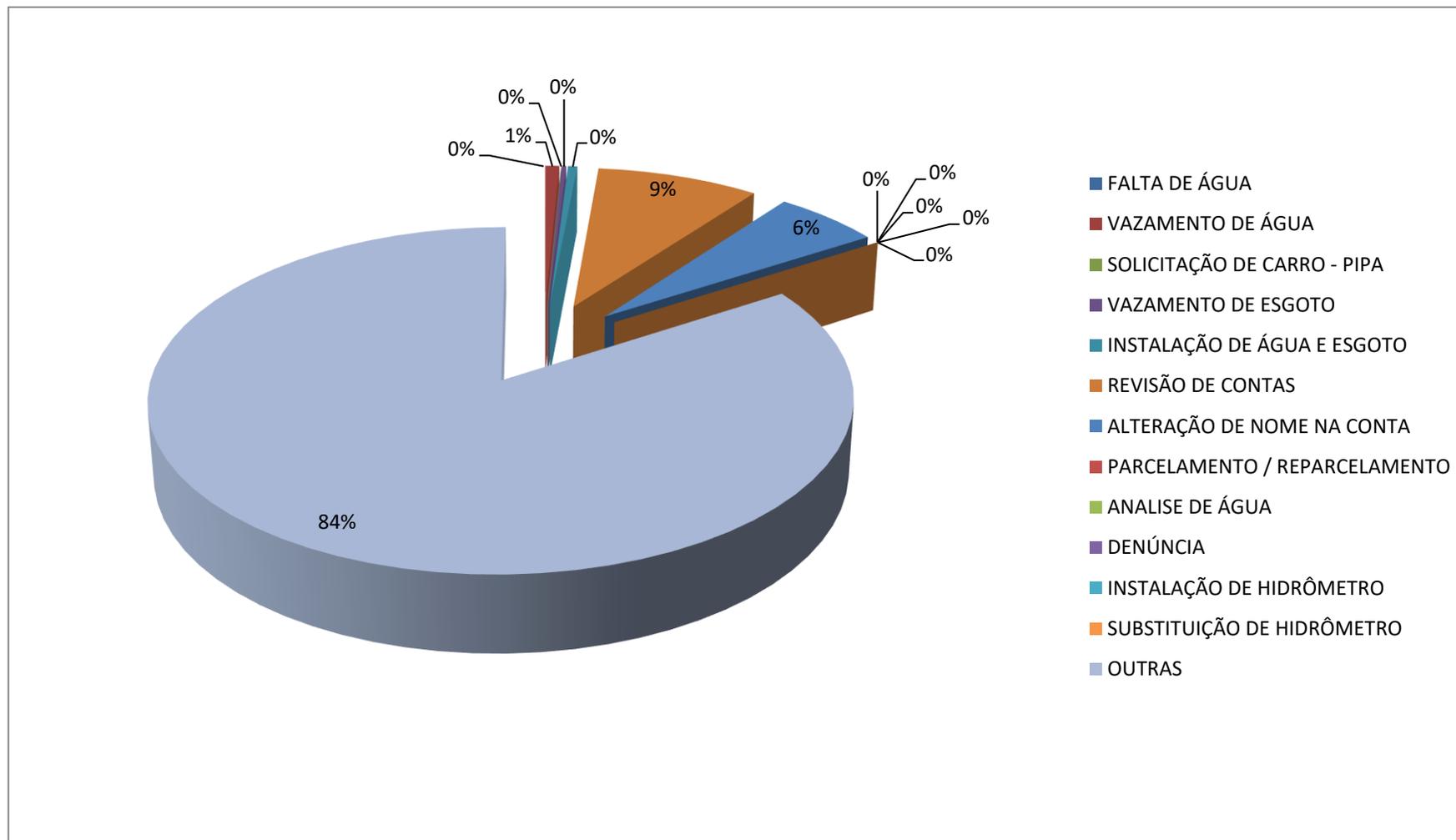


Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de Atendimento Pessoal no Prédio Sede

ABRIL

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	0,00
		Solicitação de Carro-pipa	0	0	0,00	0,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1	1	100,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	2	2	100,00	0,00
Comercial		Revisão de Contas	35	35	100,00	0,00
		Alteração de Nome na Conta	23	21	91,30	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			337	330	97,92	0,00

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

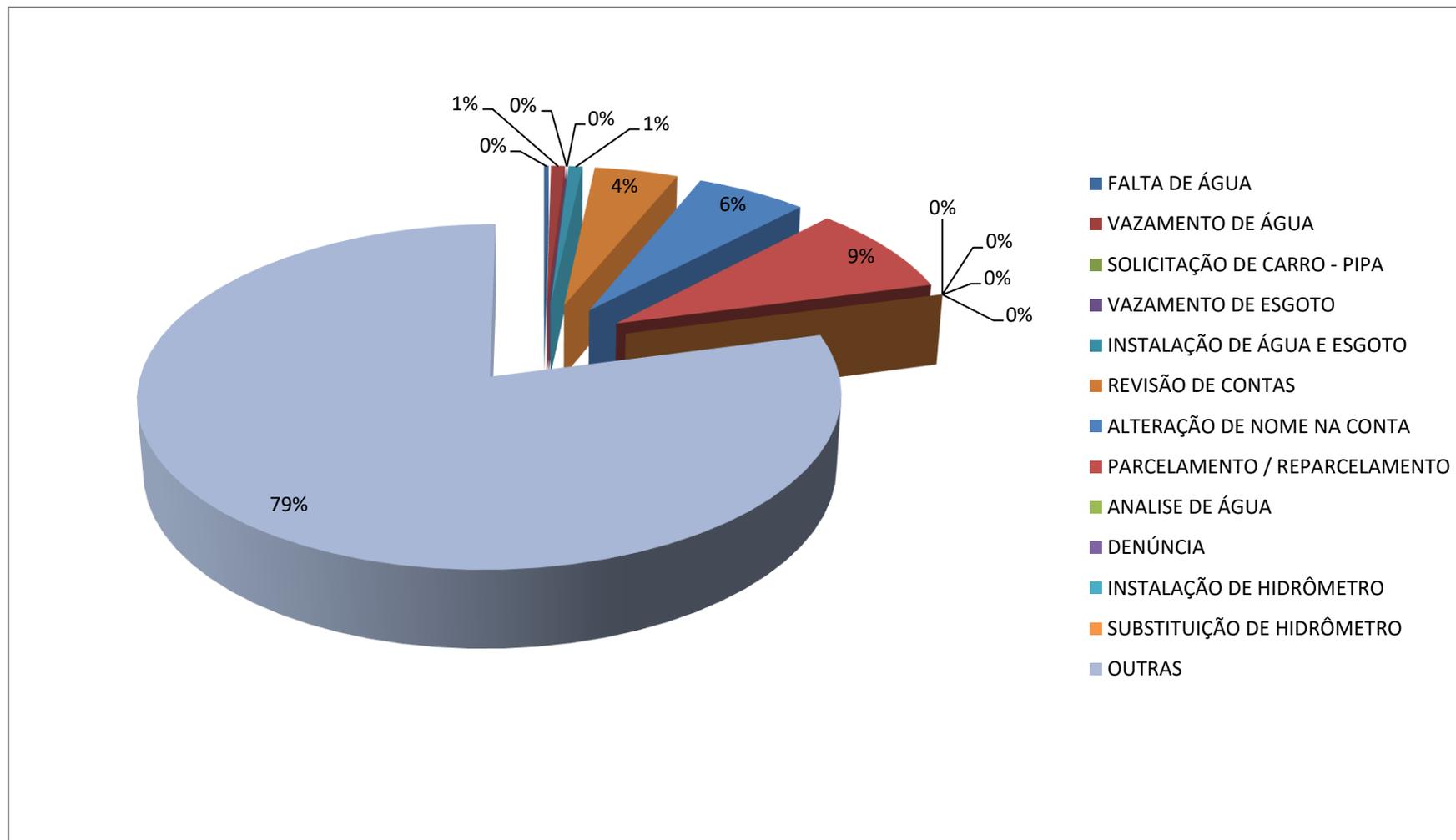


Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de Atendimento Pessoal no Prédio Sede

MAIO

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	1	1	0	100,00	24,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	3	3	0	100,00	56,00
		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	3	3	0	100,00	32,00
Comercial		Revisão de Contas	18	16	2	88,89	132,00
		Alteração de Nome na Conta	24	24	0	100,00	84,00
		Parcelamento / Reparcimento	35	35	0	100,00	12,34
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			317	314	3	99,05	14,14

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

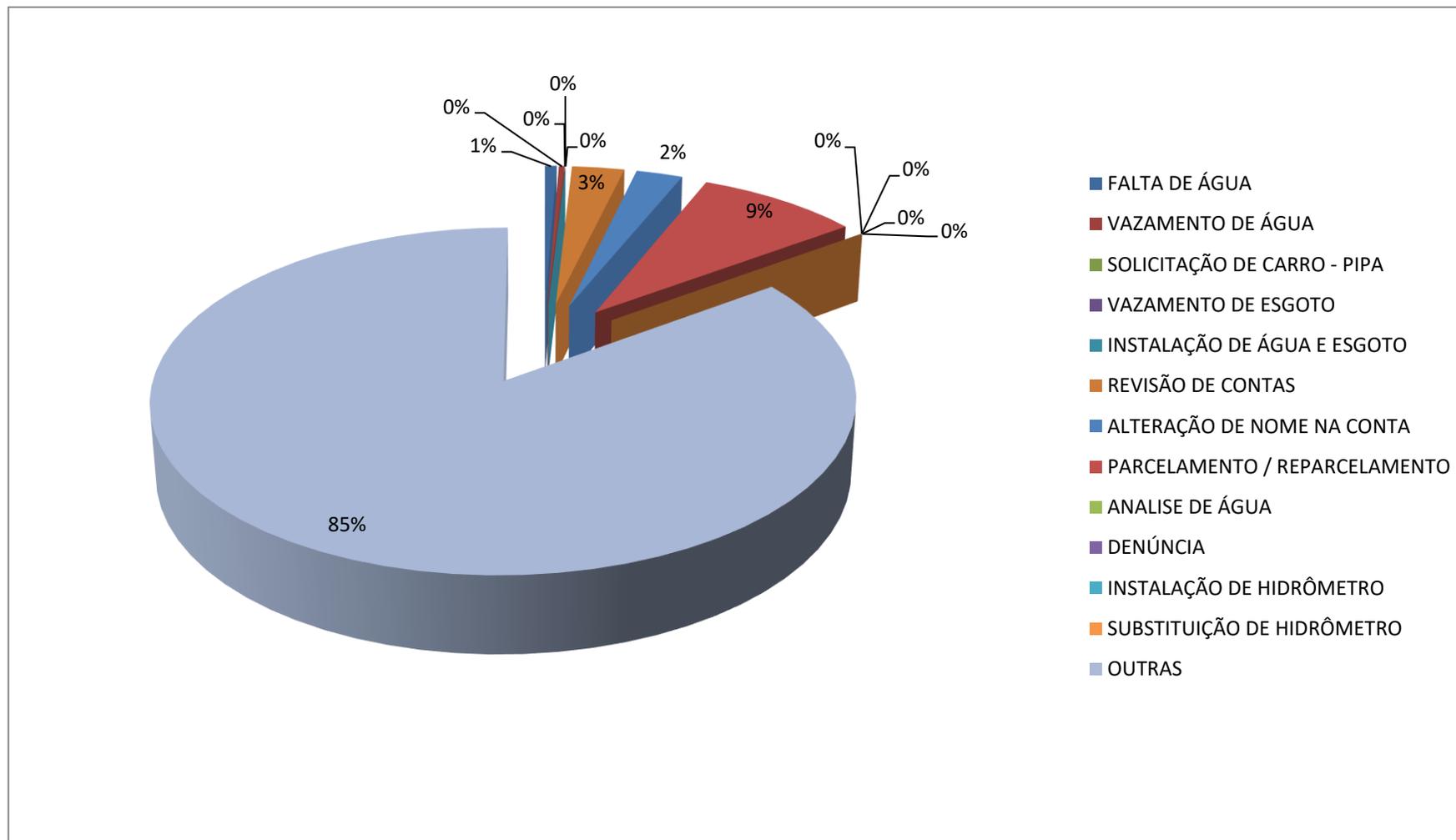


Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de Atendimento Pessoal no Prédio Sede

JUNHO

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	2	2	0	100,00	192,00
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	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	9	9	0	100,00	40,00
		Alteração de Nome na Conta	8	8	0	100,00	0,00
		Parcelamento / Reparcimento	28	28	0	100,00	27,43
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			272	265	7	97,43	6,07

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.

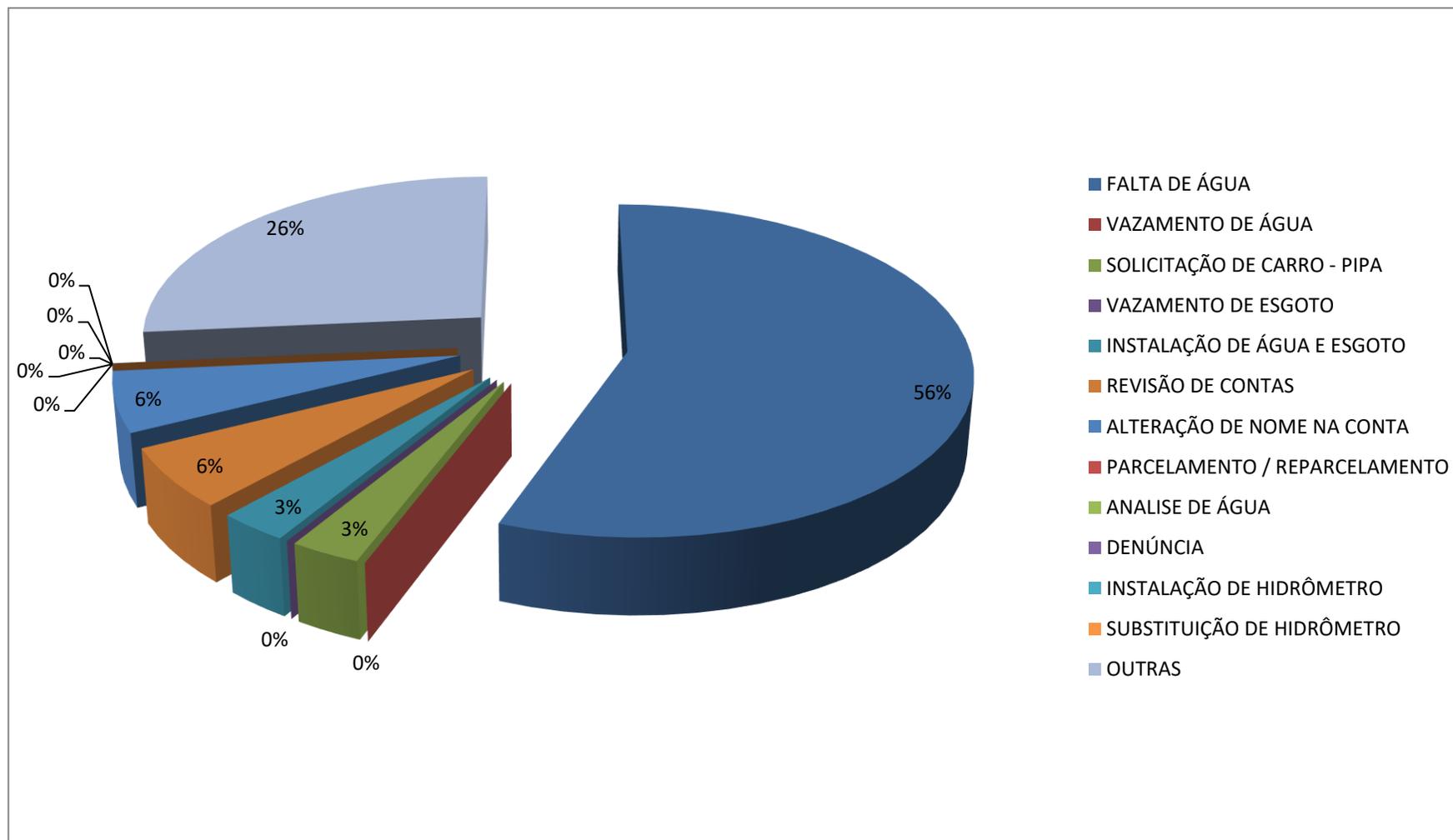


Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de AGENERSA

ABRIL

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend.)	
Operação	Água	Falta de Água	19	16	3	84,21	70,50
Manutenção	Água	Vazamento de Água	0	0	0	0,00	0,00
		Solicitação de Carro-pipa	1	0	1	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
Comercial		Revisão de Contas	2	2	0	100,00	4,00
		Alteração de Nome na Conta	2	2	0	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 Micromedição		Instalação de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
Outros			9	6	3	66,67	4,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE AGENERSA

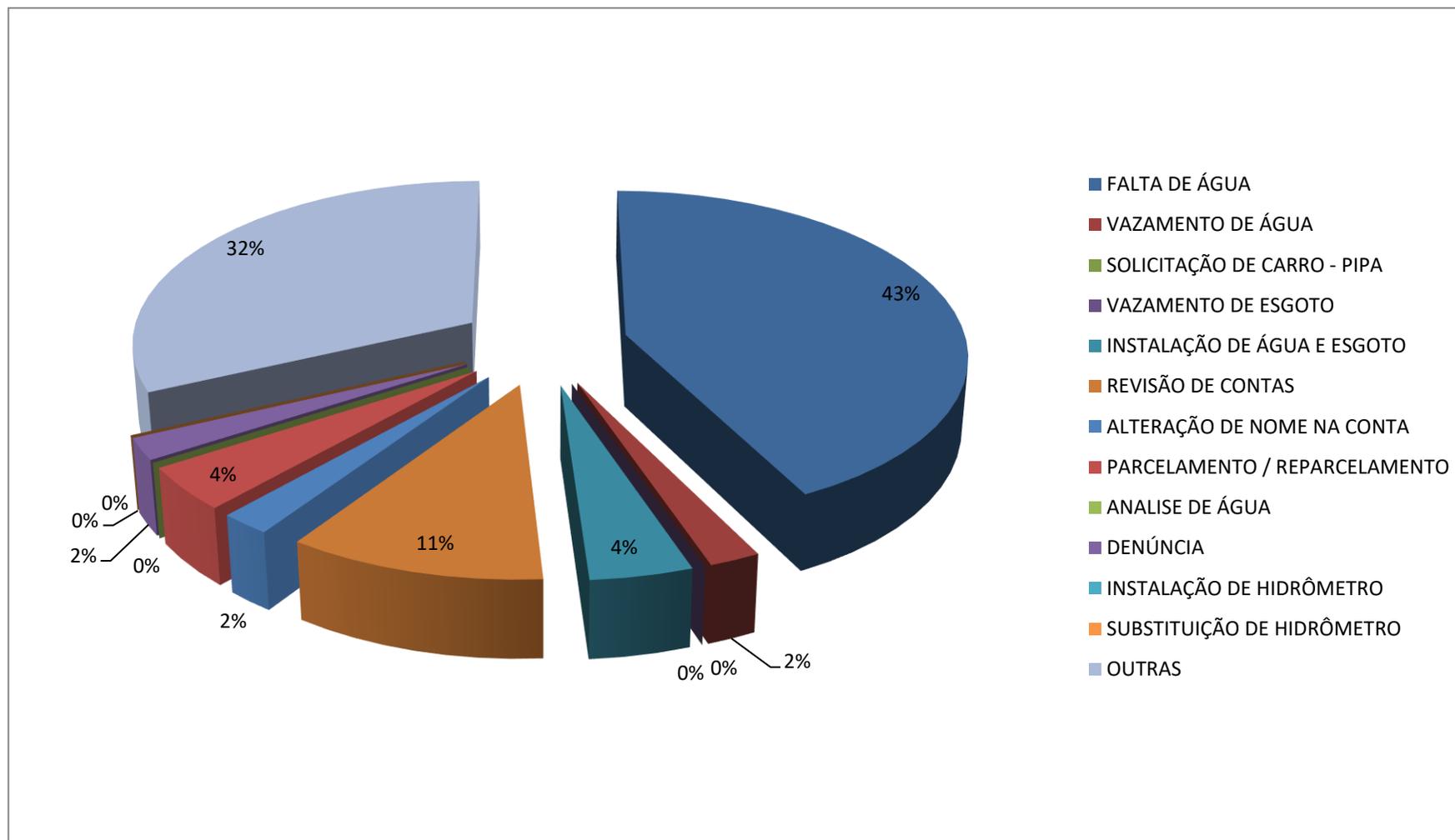


Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de AGENERSA

MAIO

Serviços		Demandados	Atendido	Não Atendido	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	20	20	0	100,00	132,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	1	1	0	100,00	96,00
		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	100,00	168,00
Comercial		Revisão de Contas	5	5	0	100,00	148,80
		Alteração de Nome na Conta	1	1	0	100,00	48,00
		Parcelamento / Reparcimento	2	2	0	100,00	84,00
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			15	14	1	93,33	101,14

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE AGENERSA

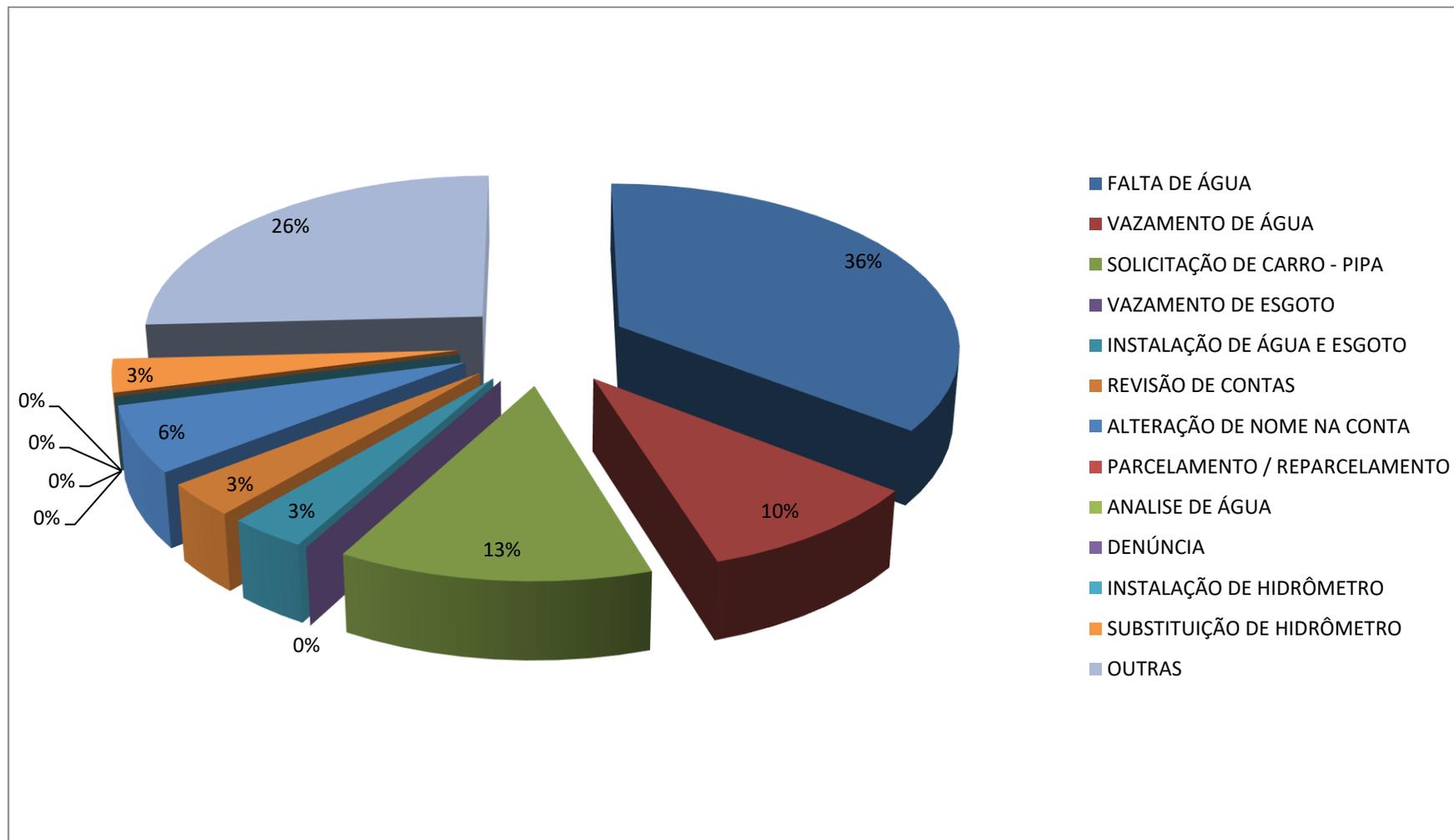


Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de AGENERSA

JUNHO

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	11	11	0	100,00	250,91
Manutenção	Água	Vazamento de Água	3	3	0	100,00	160,00
		Solicitação de Carro-pipa	4	4	0	100,00	108,00
	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		1	1	0	100,00	0,00
Comercial	Alteração de Nome na Conta		2	2	0	100,00	84,00
	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		1	1	0	100,00	120,00
Outros			8	7	1	87,50	58,29

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