

# RELATÓRIO

## ATENDIMENTO OUVIDORIA

- 3º 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);.....	35
3 - Documentos Físicos;.....	42
- Autos de infração da PMRJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;.....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
- Editais da Prefeitura do RJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;.....	43
- Câmara dos Deputados RJ: Ofícios da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro; .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
- SUBDEC: Ofícios da Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil, da Secretaria Municipal de Ordem Pública, da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro; .....	<b>Erro! Indicador não definido.</b>
4 - Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro - MPERJ (ouvidoriamperj@cedae.com.br);.....	49
5 - Consumidor.gov (https://www.consumidor.gov.br) .....	52
6 - Fala.BR (Governo da União - https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f) .....	59
7 - NINA (www.cedae.com.br) .....	66

8 - Reclame Aqui ( <a href="http://www.reclameaqui.com.br">www.reclameaqui.com.br</a> ) .....	73
10 - Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ – CDC .....	80
CANAIS DE ENTRADA DE DEMANDAS DE SEGUNDA INSTÂNCIA – OUVIDORIA .....	87
1 - Atendimento Telefônico Ouvidoria (0800-0316032) .....	88
2 - E-mail ( <a href="mailto:ouvidoriageral@cedae.com.br">ouvidoriageral@cedae.com.br</a> ) .....	106
3 - Atendimento Pessoal no prédio sede .....	113
4 - AGENERSA ( <a href="mailto:cedae.agenersa@cedae.com.br">cedae.agenersa@cedae.com.br</a> ) .....	120
CONCEITOS .....	127

## APRESENTAÇÃO

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

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

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

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

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

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

5 - Defensoria Pública;

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

7 - Fala.BR (Governo da União);

8 - NINA ([www.cedae.com.br](http://www.cedae.com.br));

9 - Reclame Aqui ([www.reclameaqui.com.br](http://www.reclameaqui.com.br));

10 - Disque Denúncia;

11 - Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ – CODECON;

12 - Alô-ALERJ;

### **Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:**

1 - Atendimento Telefônico Ouvidoria (0800-0316032);

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

3 - Atendimento Pessoal no prédio sede (que inclui atendimento e pré atendimento) e

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

**QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS POR CLASSIFICAÇÃO****JULHO**

- Canais de entrada de demandas de primeira instância:

Natureza	Total	Em Andamento	Atendido	% Atendimento
Solicitação	6157	11	6146	99,82
Informação	4927	7	4920	99,86
Reclamação	3403	0	3403	100,00
Denúncia	70	0	70	100,00
Elogio	7	0	7	100,00
Sugestão	11	0	11	100,00
Trote / Engano / Ligação Muda	414	0	414	100,00
<b>Total</b>	<b>14989</b>	<b>18</b>	<b>14971</b>	<b>99,88</b>

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

Natureza	Total	Em Andamento	Atendido	% Atendimento
Solicitação	414	3	411	99,28
Informação	478	7	471	98,54
Reclamação	892	12	880	98,65
Denúncia	8	0	8	100,00
Elogio	3	0	3	100,00
Sugestão	2	0	2	100,00
Trote / Engano / Ligação Muda	24	0	24	100,00
<b>Total</b>	<b>1821</b>	<b>22</b>	<b>1799</b>	<b>98,79</b>

## AGOSTO

- Canais de entrada de demandas de primeira instância:

Natureza	Total	Em Andamento	Atendido	% Atendimento
Solicitação	1306	35	1271	97,32
Informação	1846	1	1845	99,95
Reclamação	410	0	410	100,00
Denúncia	72	0	72	100,00
Elogio	2	0	2	100,00
Sugestão	9	0	9	100,00
Trote / Engano / Ligação Muda	119	0	119	100,00
<b>Total</b>	<b>3764</b>	<b>36</b>	<b>3728</b>	<b>99,04</b>

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

Natureza	Total	Em Andamento	Atendido	% Atendimento
Solicitação	294	8	286	97,28
Informação	438	7	431	98,40
Reclamação	485	7	478	98,56
Denúncia	4	1	3	75,00
Elogio	0	0	0	0,00
Sugestão	0	0	0	0,00
Trote / Engano / Ligação Muda	37	0	37	100,00
<b>Total</b>	<b>1258</b>	<b>23</b>	<b>1235</b>	<b>98,17</b>

## SETEMBRO

- Canais de entrada de demandas de primeira instância:

Natureza	Total	Em Andamento	Atendido	% Atendimento
Solicitação	2369	358	2011	84,89
Informação	3177	443	2734	86,06
Reclamação	41	10	31	75,61
Denúncia	5	3	2	40,00
Elogio	0	0	0	0,00
Sugestão	2	0	2	100,00
Trote / Engano / Ligação Muda	0	0	0	0,00
<b>Total</b>	<b>5594</b>	<b>814</b>	<b>4780</b>	<b>85,45</b>

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

Natureza	Total	Em Andamento	Atendido	% Atendimento
Solicitação	165	4	161	97,58
Informação	387	8	379	97,93
Reclamação	282	16	266	94,33
Denúncia	1	0	1	100,00
Elogio	2	0	2	100,00
Sugestão	0	0	0	0,00
Trote / Engano / Ligação Muda	11	0	11	100,00
<b>Total</b>	<b>848</b>	<b>28</b>	<b>820</b>	<b>96,70</b>

## QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS POR ESPÉCIE – GERAL

**JULHO**

- 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	3633	3633	0	100,00	194,46
Manutenção	Água	Vazamento de Água	1333	1333	0	100,00	205,32
		Solicitação de Carro-pipa	2768	2768	0	100,00	211,27
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	9	9	0	100,00	261,33
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	107	107	0	100,00	230,13
Comercial		Revisão de Contas	294	293	1	99,66	136,79
		Alteração de Nome na Conta	361	356	5	98,61	83,80
		Parcelamento / Reparcimento	643	640	3	99,53	17,85
Análise de Água			32	32	0	100,00	212,25
Denúncia			7	7	0	100,00	250,29
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	9	9	0	100,00	144,00
		Substituição de Hidrômetro	4	4	0	100,00	342,00
Outros			5789	5780	9	99,84	11,68



- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

		Serviços	Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	293	289	4	98,63	130,80
Manutenção	Água	Vazamento de Água	155	154	1	99,35	165,35
		Solicitação de Carro-pipa	325	325	0	100,00	134,40
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1	1	0	100,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	28	28	0	100,00	438,00
		Revisão de Contas	52	49	3	94,23	99,92
Comercial		Alteração de Nome na Conta	33	32	1	96,97	60,00
		Parcelamento / Reparcimento	53	53	0	100,00	31,70
Análise de Água			2	2	0	100,00	120,00
Denúncia			2	2	0	100,00	84,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	1	1	0	100,00	0,00
Outros			876	863	13	98,52	16,46

## AGOSTO

- 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	403	403	0	100,00	159,78
Manutenção	Água	Vazamento de Água	107	107	0	100,00	151,18
		Solicitação de Carro-pipa	243	243	0	100,00	56,69
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1	1	0	100,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	14	14	0	100,00	0,00
Comercial		Revisão de Contas	205	200	5	97,56	139,92
		Alteração de Nome na Conta	120	119	1	99,17	79,87
		Parcelamento / Reparcimento	309	286	23	92,56	62,69
Análise de Água			1	1	0	100,00	0,00
Denúncia			2	2	0	100,00	144,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	1	1	0	100,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	3	3	0	100,00	0,00
Outros			2355	2348	7	99,70	5,76

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

		Serviços	Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	54	54	0	100,00	212,89
Manutenção	Água	Vazamento de Água	10	10	0	100,00	146,40
		Solicitação de Carro-pipa	36	35	1	97,22	41,83
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	2	2	0	100,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	14	11	3	78,57	26,18
		Revisão de Contas	59	58	1	98,31	71,59
Comercial		Alteração de Nome na Conta	36	33	3	91,67	110,55
		Parcelamento / Reparcimento	50	50	0	100,00	23,04
Análise de Água			1	1	0	100,00	0,00
Denúncia			2	1	1	50,00	864,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	2	2	0	100,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	4	4	0	100,00	6,00
Outros			988	974	14	98,58	4,90

## SETEMBRO

- 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	267	195	72	73,03	90
Manutenção	Água	Vazamento de Água	175	143	32	81,71	12
		Solicitação de Carro-pipa	169	158	11	93,49	0
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	2	1	1	50,00	0
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	2	2	0	100,00	12
Comercial		Revisão de Contas	139	115	24	82,73	121
		Alteração de Nome na Conta	172	139	33	80,81	269
		Parcelamento / Reparcimento	311	278	33	89,39	116
Análise de Água			4	1	3	25,00	0
Denúncia			4	2	2	50,00	0
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	2	1	1	50,00	0
		Substituição de Hidrômetro	1	0	1	0,00	0,0
Outros			4335	3745	590	86,39	10

- Canais de atendimento de segunda instância - Ouvidoria:

		Serviços	Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	13	12	1	92,31	80
Manutenção	Água	Vazamento de Água	8	7	1	87,50	130
		Solicitação de Carro-pipa	7	7	0	100,00	24
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1	1	0	100,00	0
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	3	1	2	33,33	0
		Revisão de Contas	42	37	5	88,10	73
Comercial		Alteração de Nome na Conta	11	7	4	63,64	0
		Parcelamento / Reparcimento	39	39	0	100,00	25
Análise de Água			0	0	0	0,00	0
Denúncia			0	0	0	0,00	0
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0
		Substituição de Hidrômetro	0	0	0	0,00	0
Outros			724	709	15	97,93	2

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

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

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



# Acesso à Informação

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

e-SIC e SIC Presencial			
	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO
Pedidos de acesso à informação	2	5	8
Recursos de primeira instância	1	2	0
Recursos de segunda instância	0	0	0
Recursos de terceira instância (CGE-RJ)	0	0	0
<b>Atendidas</b>			
Demandas atendidas	1	4	4
Demandas que não cumpriram requisitos legais	1	1	4
<b>Pendentes</b>			
Demandas em andamento	0	0	0
<b>% de demandas</b>			
Acesso negado – s/ requisitos	50	20	50
Acesso concedido	50	80	50
Demandas em andamento	0	0	0

## CANAIS DE ENTRADA DE DEMANDAS DE PRIMEIRA INSTÂNCIA



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

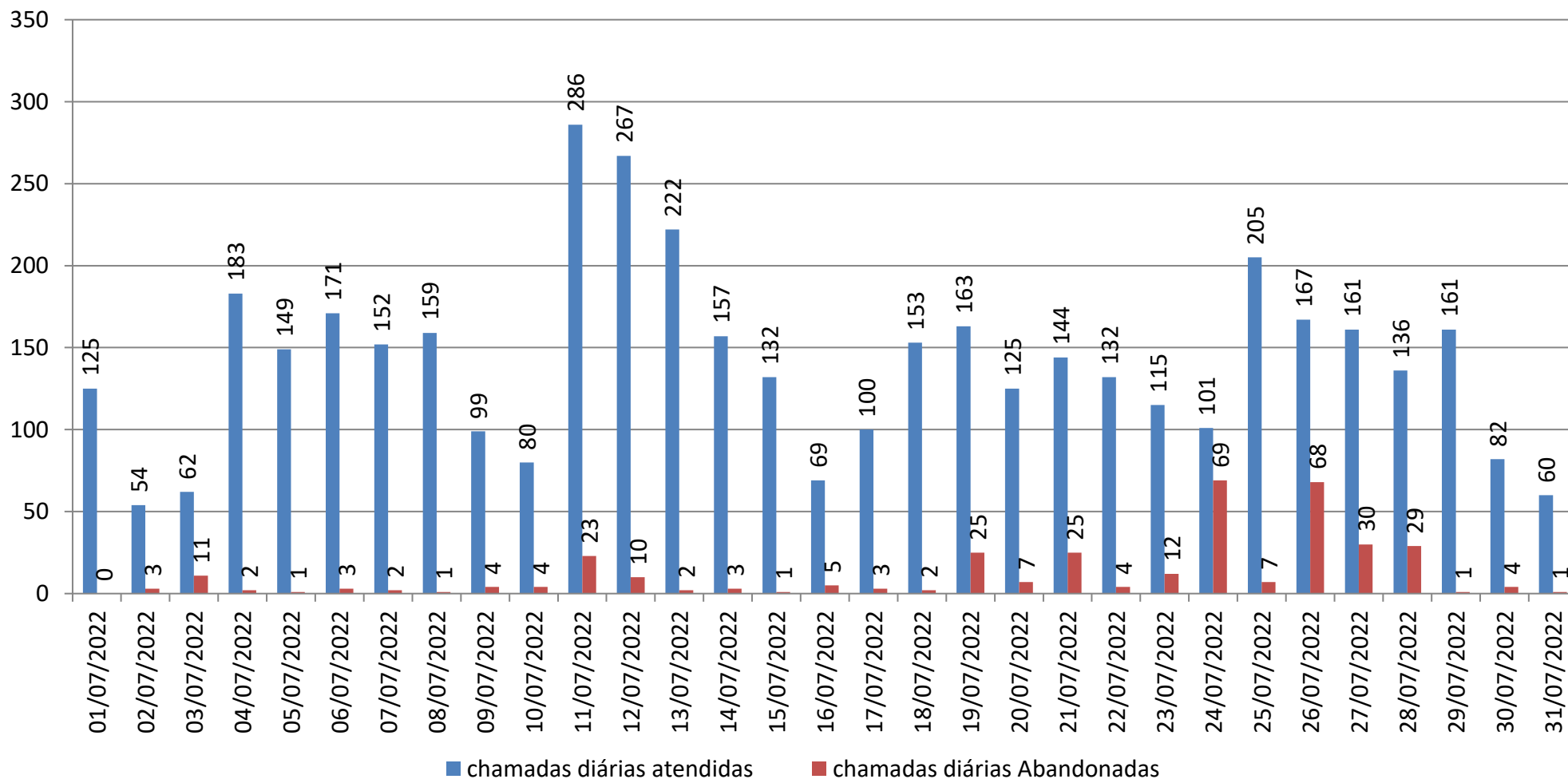
Atendimento realizado através do n.º 0800 2821195, 24hs, todos os dias.



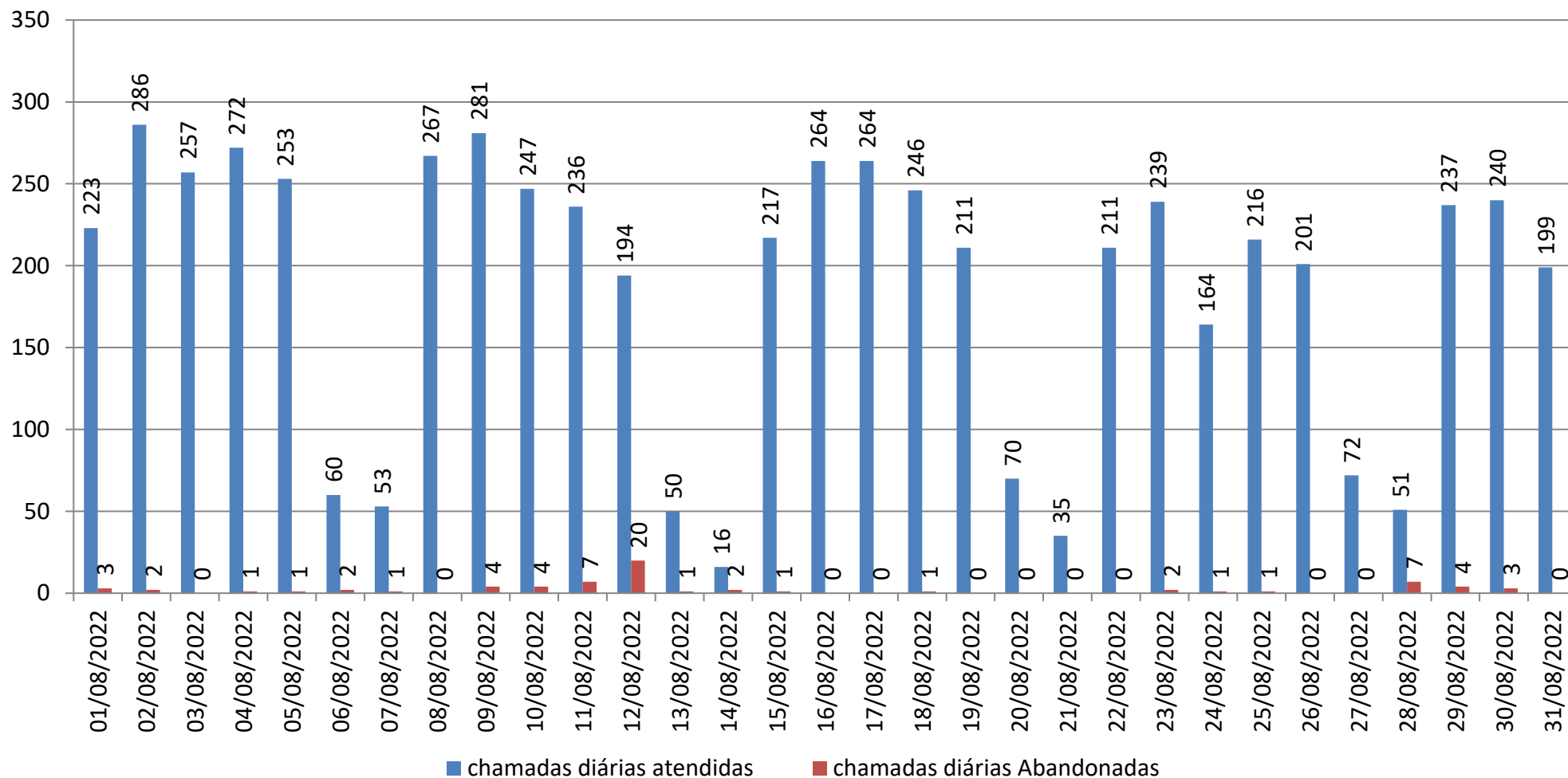
Sistema de Telefonia									
Informações de Performance / Nível de Serviço									
Meses	Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
		Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
JULHO	4.734	4.372	88,17	92,35	362	5,87	0:00:38	00:07:06	115
AGOSTO	5.900	5.832	95,91	98,85	68	0,90	00:00:10	00:07:47	101
SETEMBRO	1744	1717	98,45	98,45	27	1,38	00:00:11	00:08:47	1840

### Quantidade de chamadas diárias atendidas no SAC

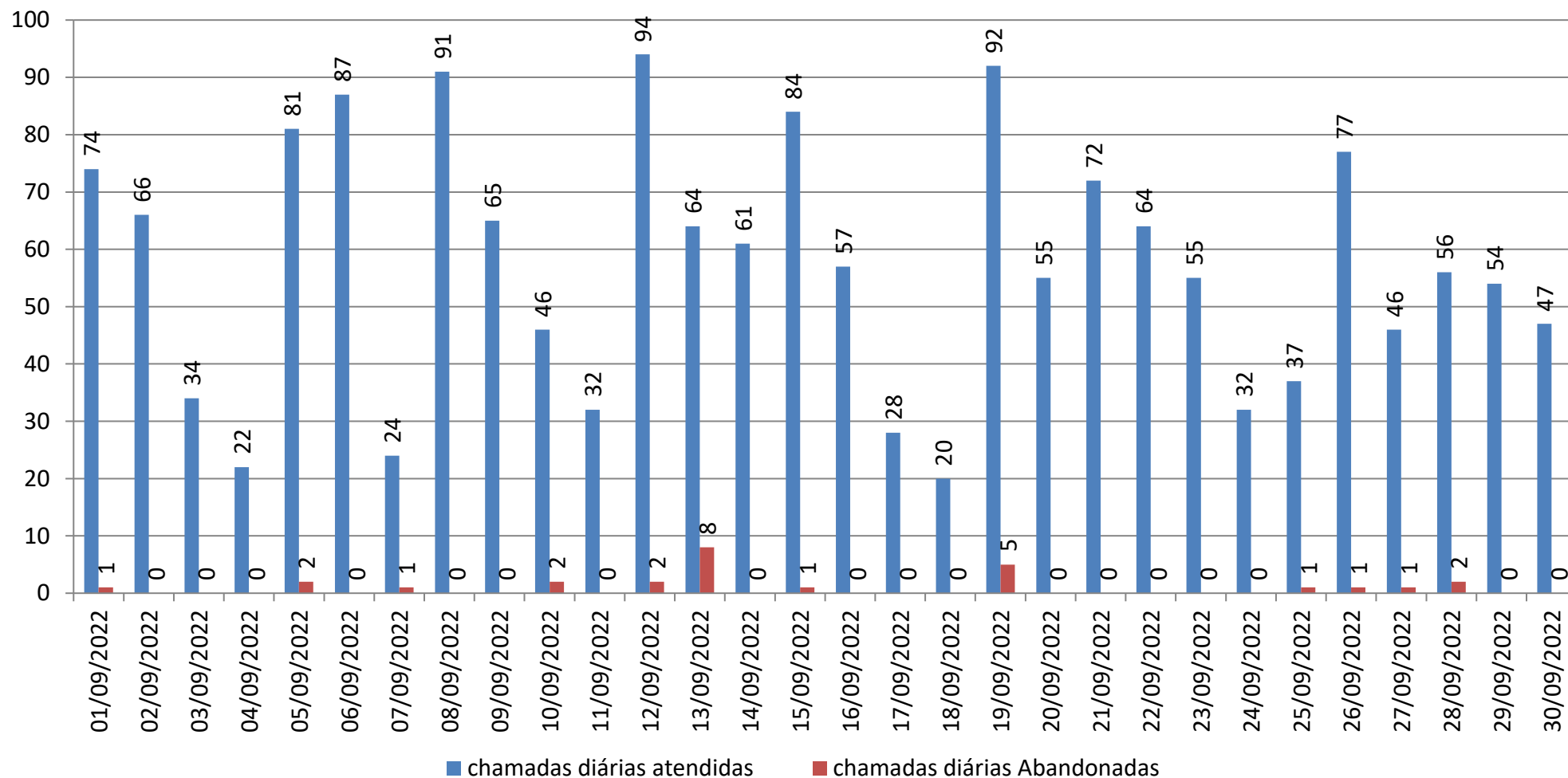
JULHO



## AGOSTO

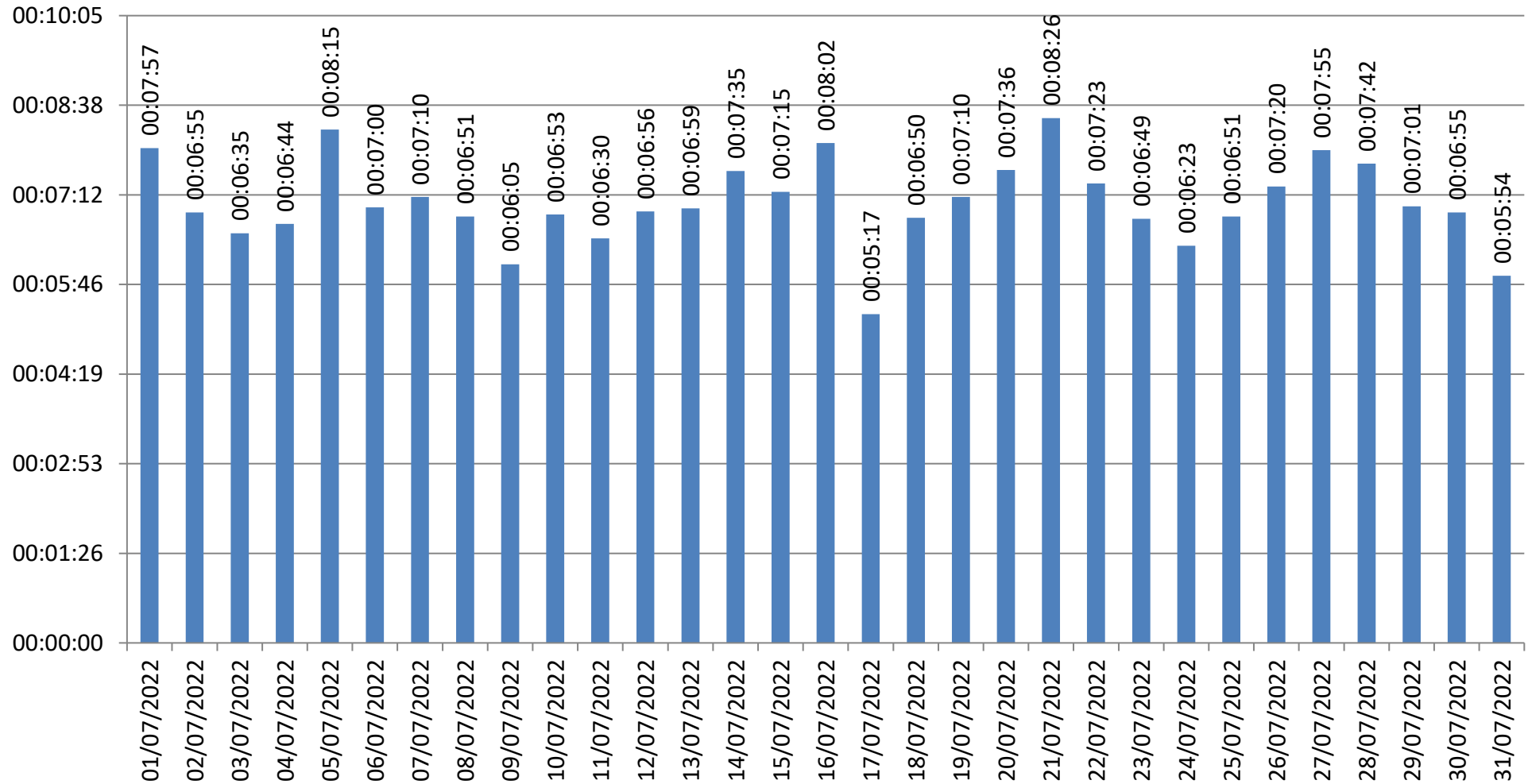


## SETEMBRO

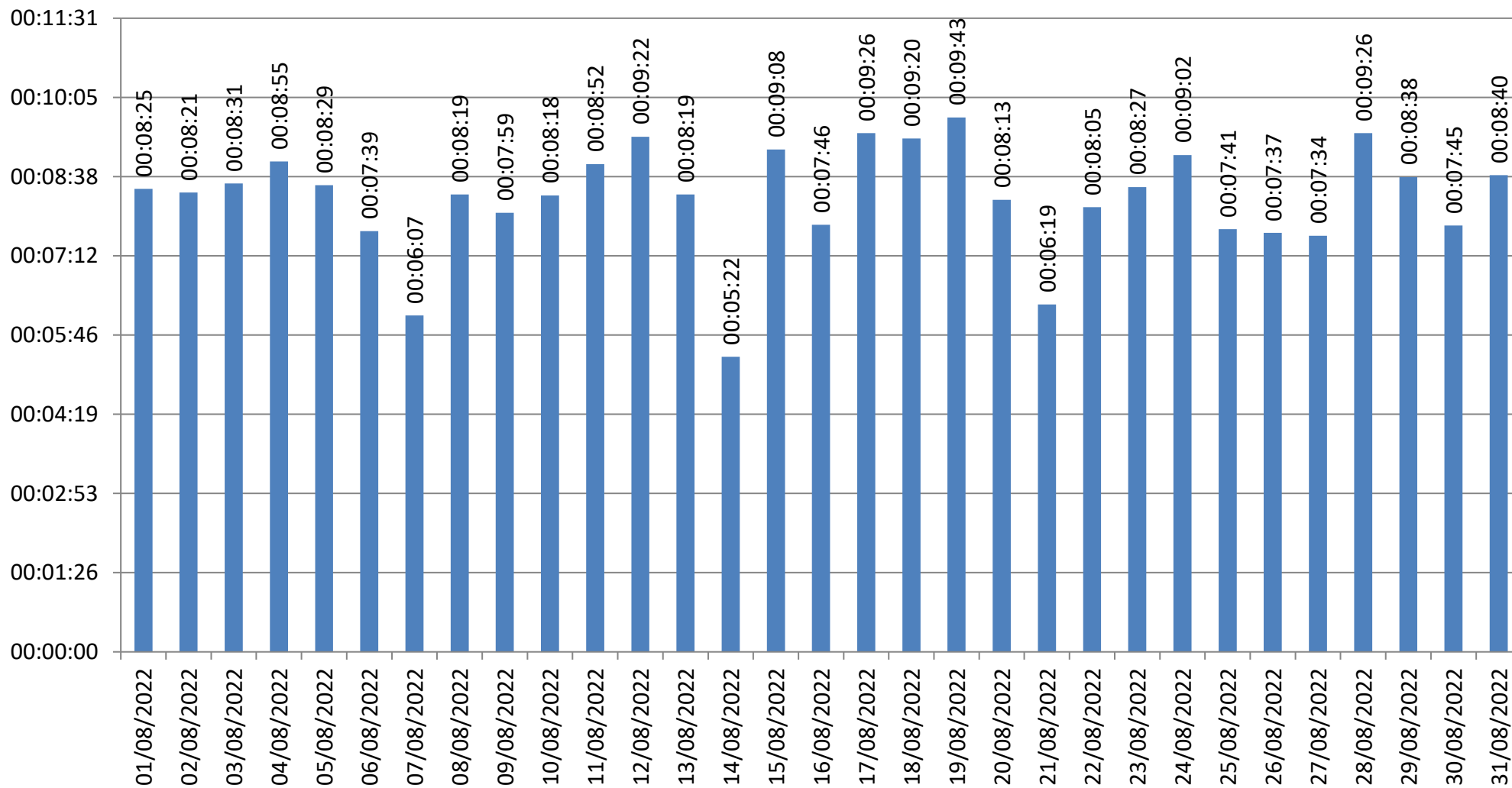


### Evolução do TMA por dia do SAC (0800-2821195)

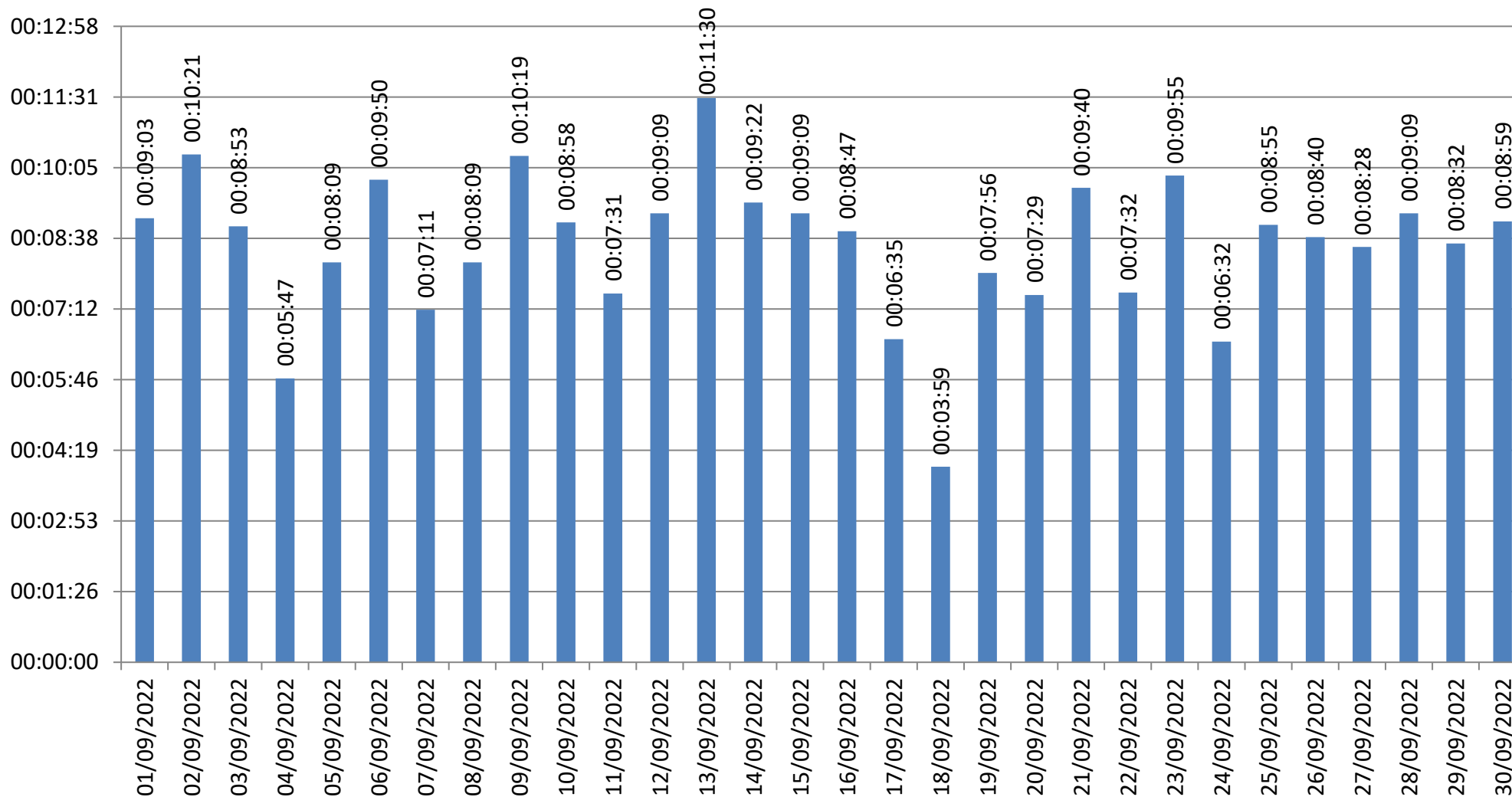
JULHO



## AGOSTO

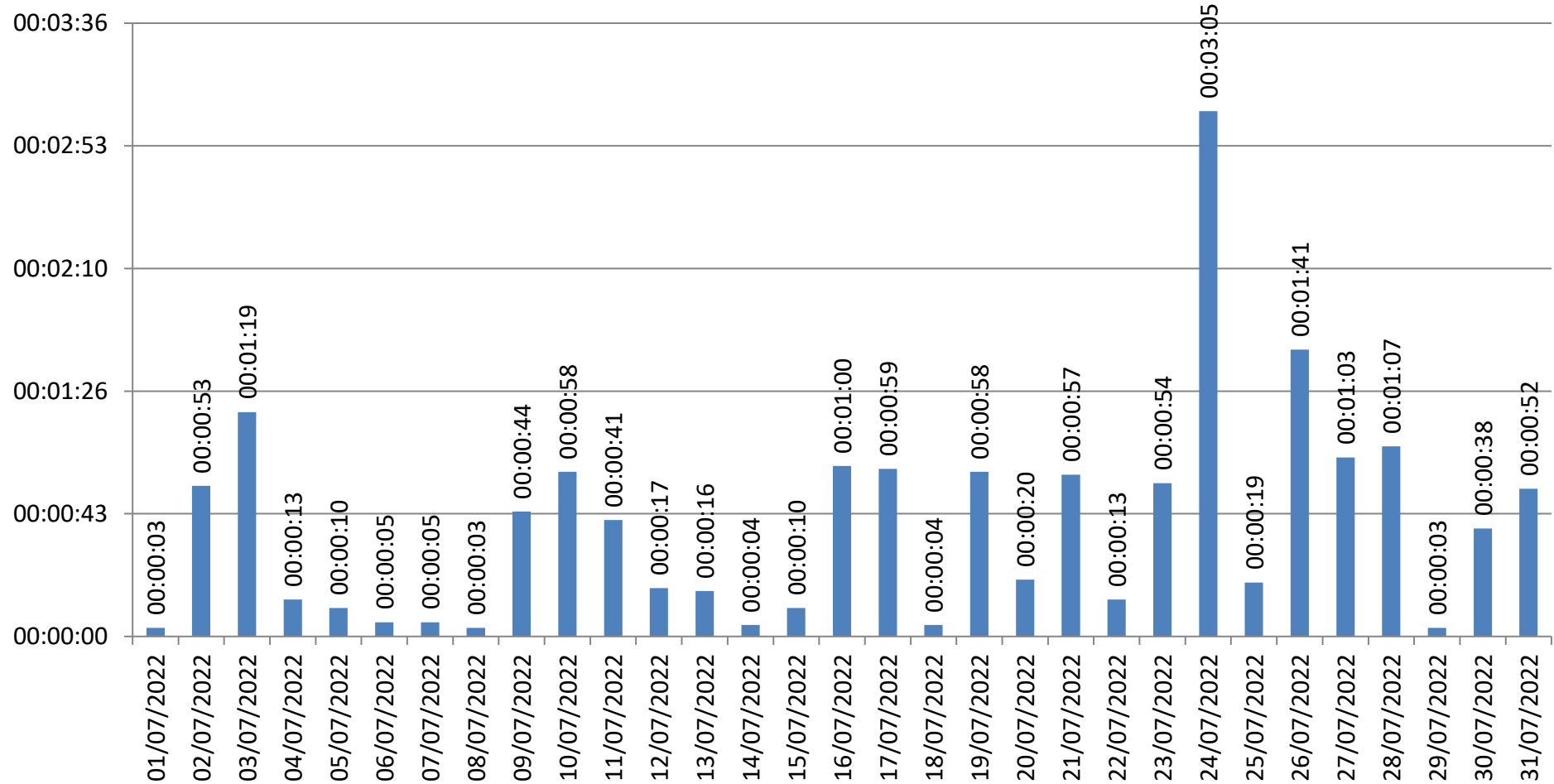


## SETEMBRO



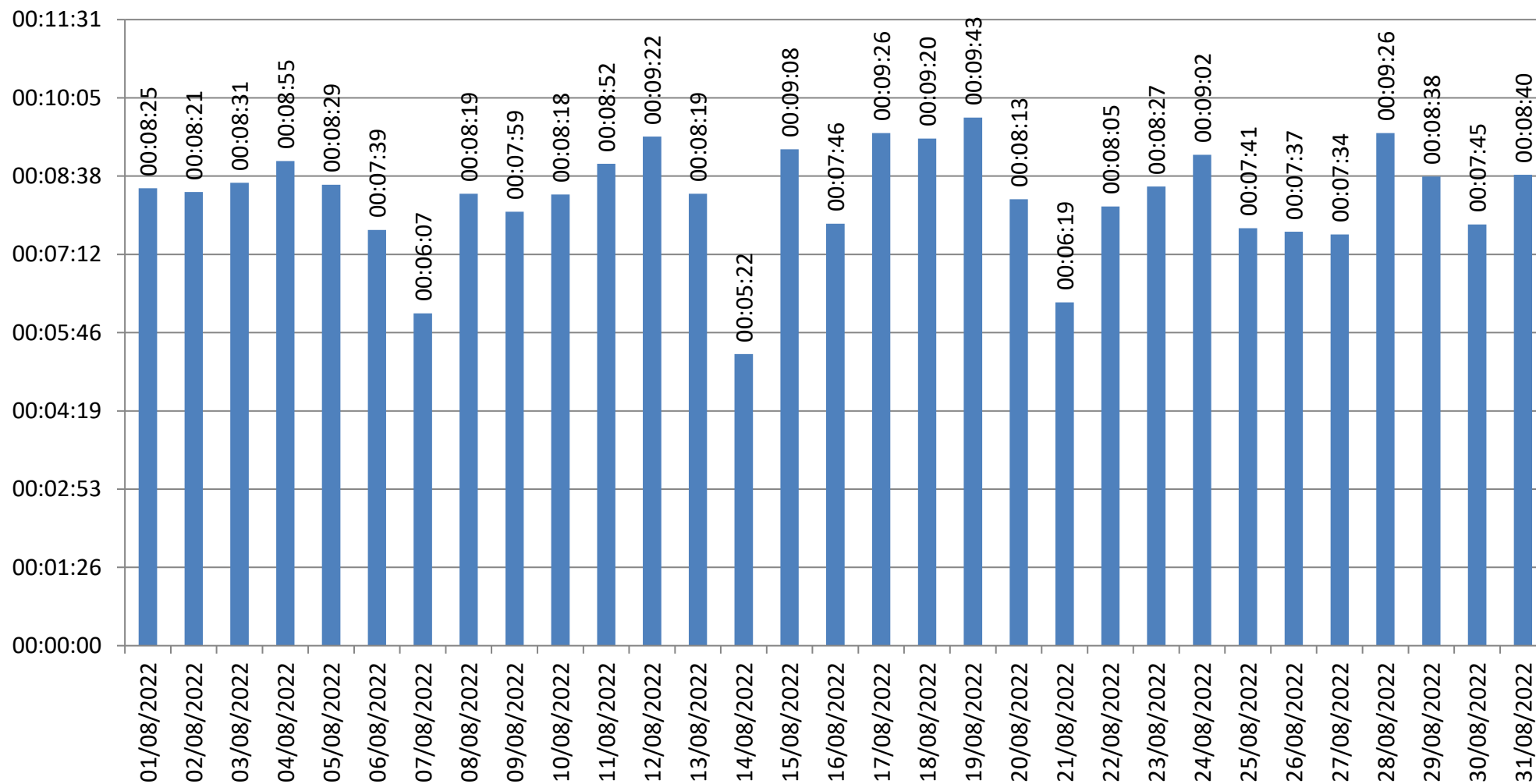
### Evolução do TME por dia do SAC (0800-2821195)

JULHO

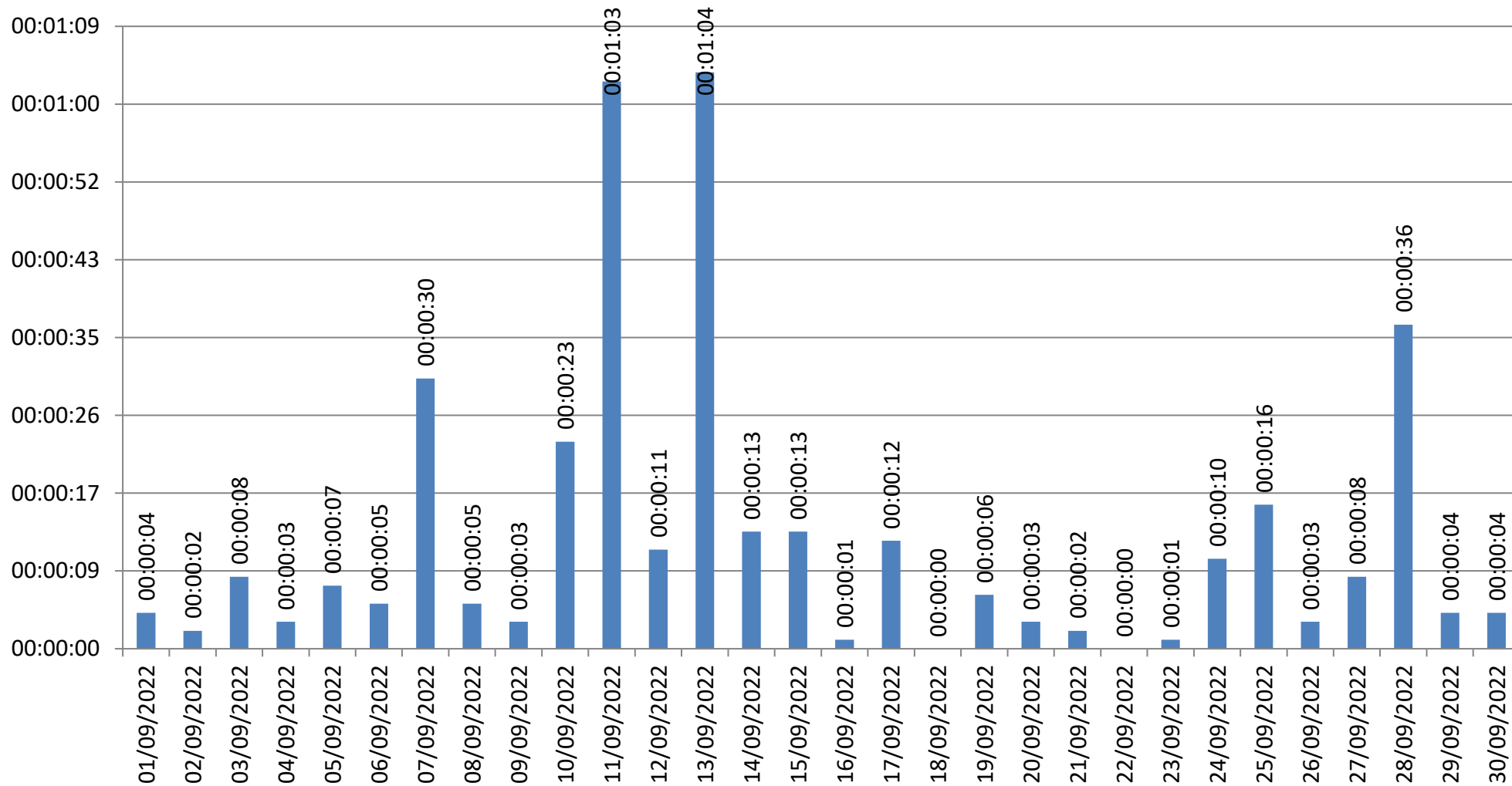




# AGOSTO



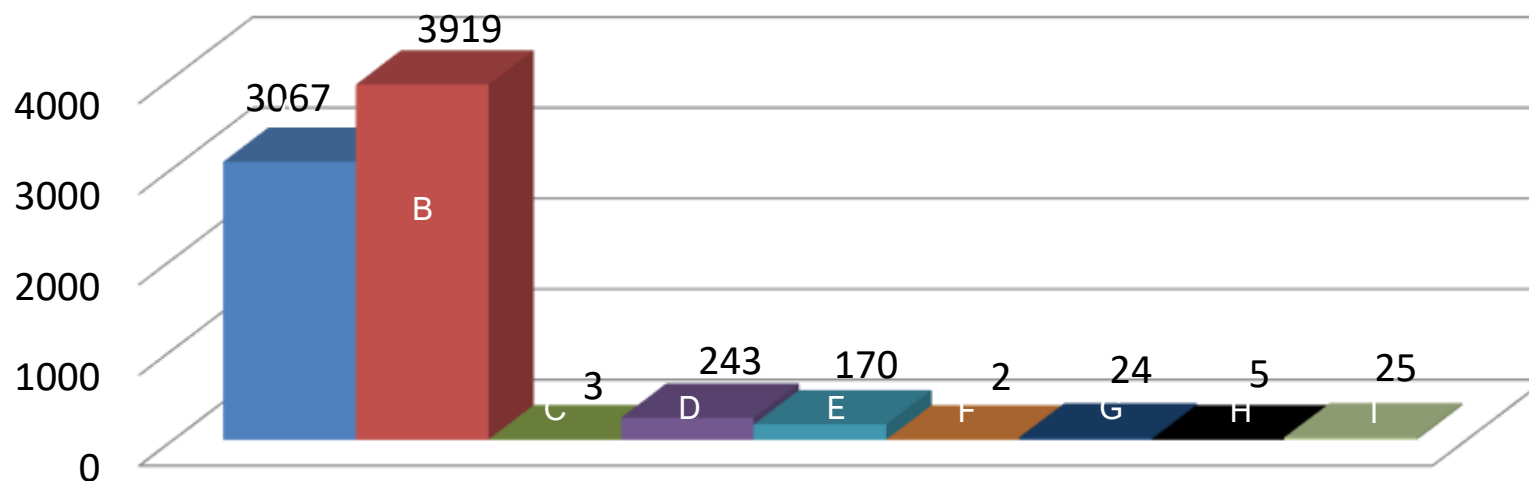
# SETEMBRO



### Quantidade de Ordens de Serviços abertas pelo SAC

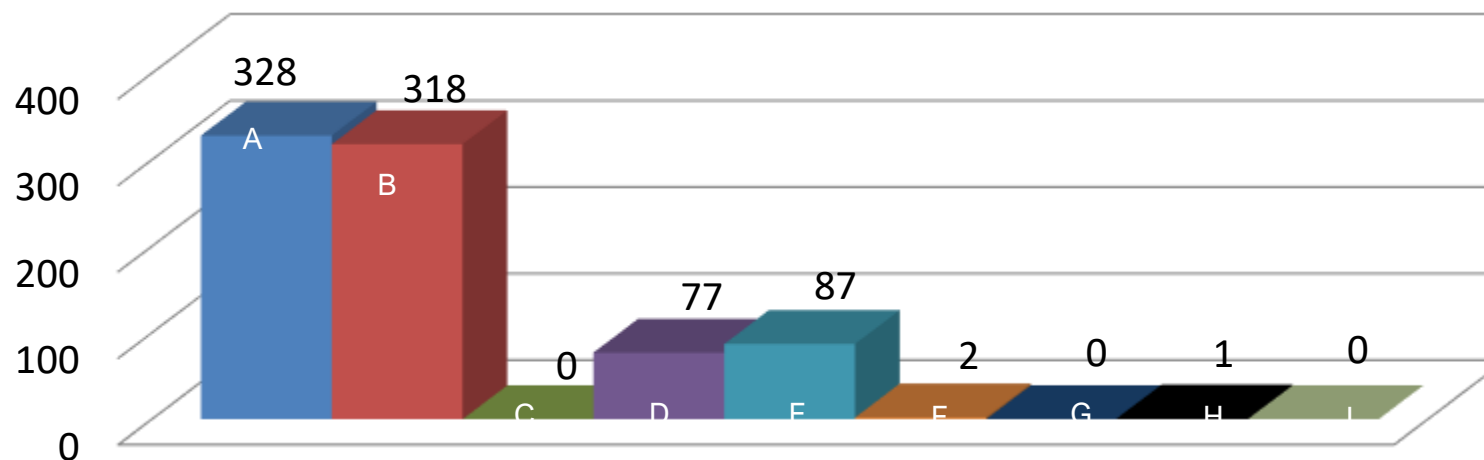
JULHO

Assuntos	Total	%
A - Operação de Água	3067	41,12
B - Manutenção de Água	3919	52,55
C - Manutenção de Esgoto	3	0,04
D - Outros	243	3,26
E - Comercial	170	2,28
F – Denúncia	2	0,03
G - Setor Técnico	24	0,32
H - Laboratório de Micromedicação	5	0,07
I - Análise de Água	25	0,34



## AGOSTO

Assuntos	Total	%
A - Operação de Água	328	40,34
B - Manutenção de Água	318	39,11
C - Manutenção de Esgoto	0	0,00
D - Outros	77	9,47
E - Comercial	87	10,70
F – Denúncia	2	0,25
G - Setor Técnico	0	0,00
H - Laboratório de Micromedicação	1	0,12
I - Análise de Água	0	0,00

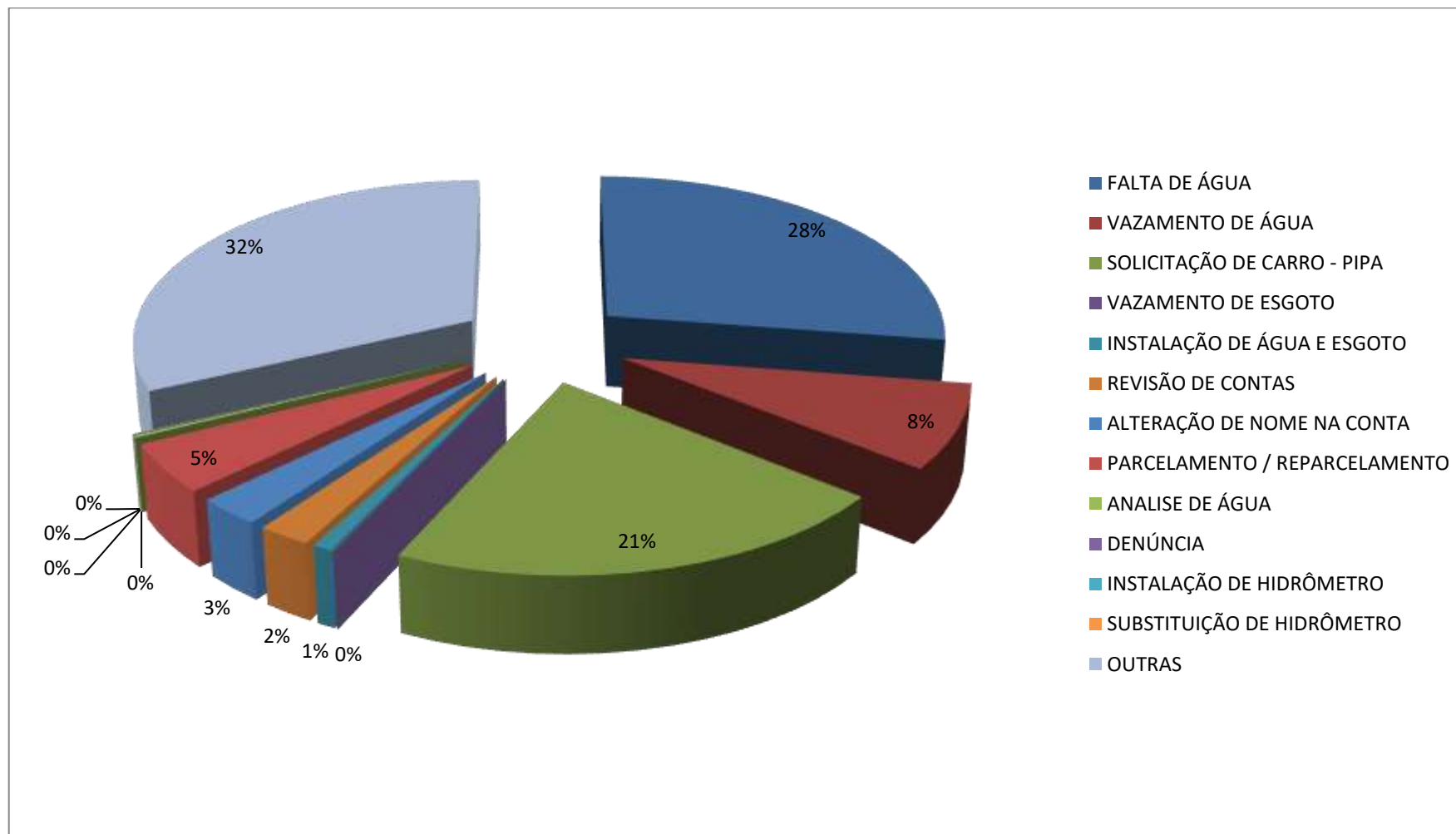


### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de Atendimento Telefônico SAC

**JULHO**

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	3549	0	3549	0,00	195,82
Manutenção	Água	Vazamento de Água	1076	0	1076	0,00	196,82
		Solicitação de Carro-pipa	2758	0	2758	0,00	211,12
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	8	0	8	0,00	294,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	105	0	105	0,00	234,51
Comercial		Revisão de Contas	288	1	287	0,35	139,23
		Alteração de Nome na Conta	353	5	348	1,42	85,72
		Parcelamento / Reparcimento	622	2	620	0,32	16,45
Análise de Água			28	0	28	0,00	221,14
Denúncia			5	0	5	0,00	14,40
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	5	0	5	0,00	216,00
		Substituição de Hidrômetro	4	0	4	0,00	342,00
Outros			4153	4	4149	0,10	14,60

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

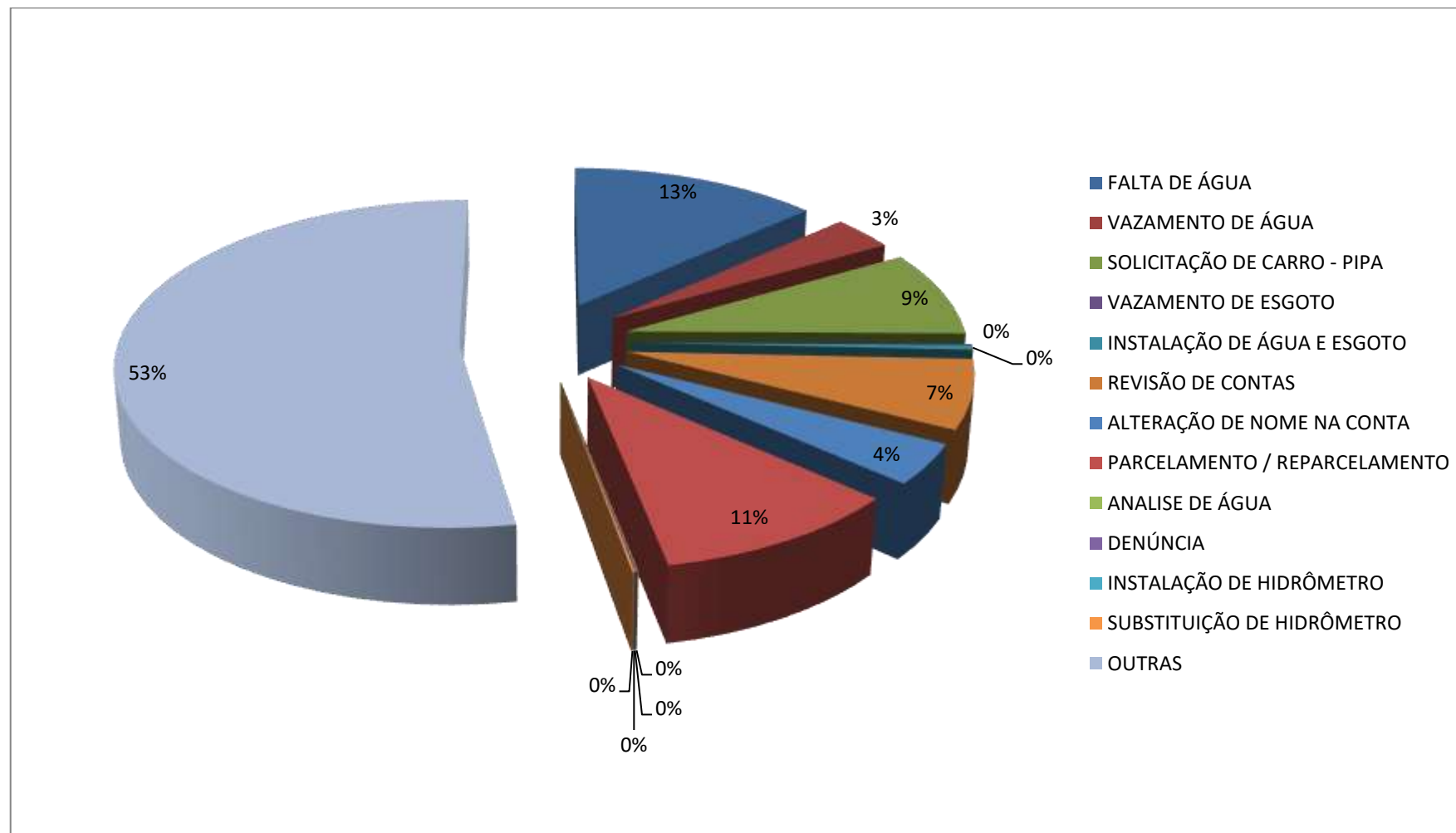


### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de Atendimento Telefônico SAC

**AGOSTO**

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	381	381	0	100,00	158,74
Manutenção	Água	Vazamento de Água	96	96	0	100,00	160,25
		Solicitação de Carro-pipa	241	241	0	100,00	56,76
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1	1	0	100,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	13	13	0	100,00	0,00
		Revisão de Contas	194	189	5	97,42	142,48
Comercial		Alteração de Nome na Conta	114	113	1	99,12	84,11
		Parcelamento / Reparcimento	298	276	22	92,62	64,00
Análise de Água			1	1	0	100,00	0,00
Denúncia			2	2	0	100,00	144,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	0	0	0	0	0,00
		Substituição de Hidrômetro	3	3	0	100,00	0,00
Outros			1505	1503	2	99,87	7,19

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



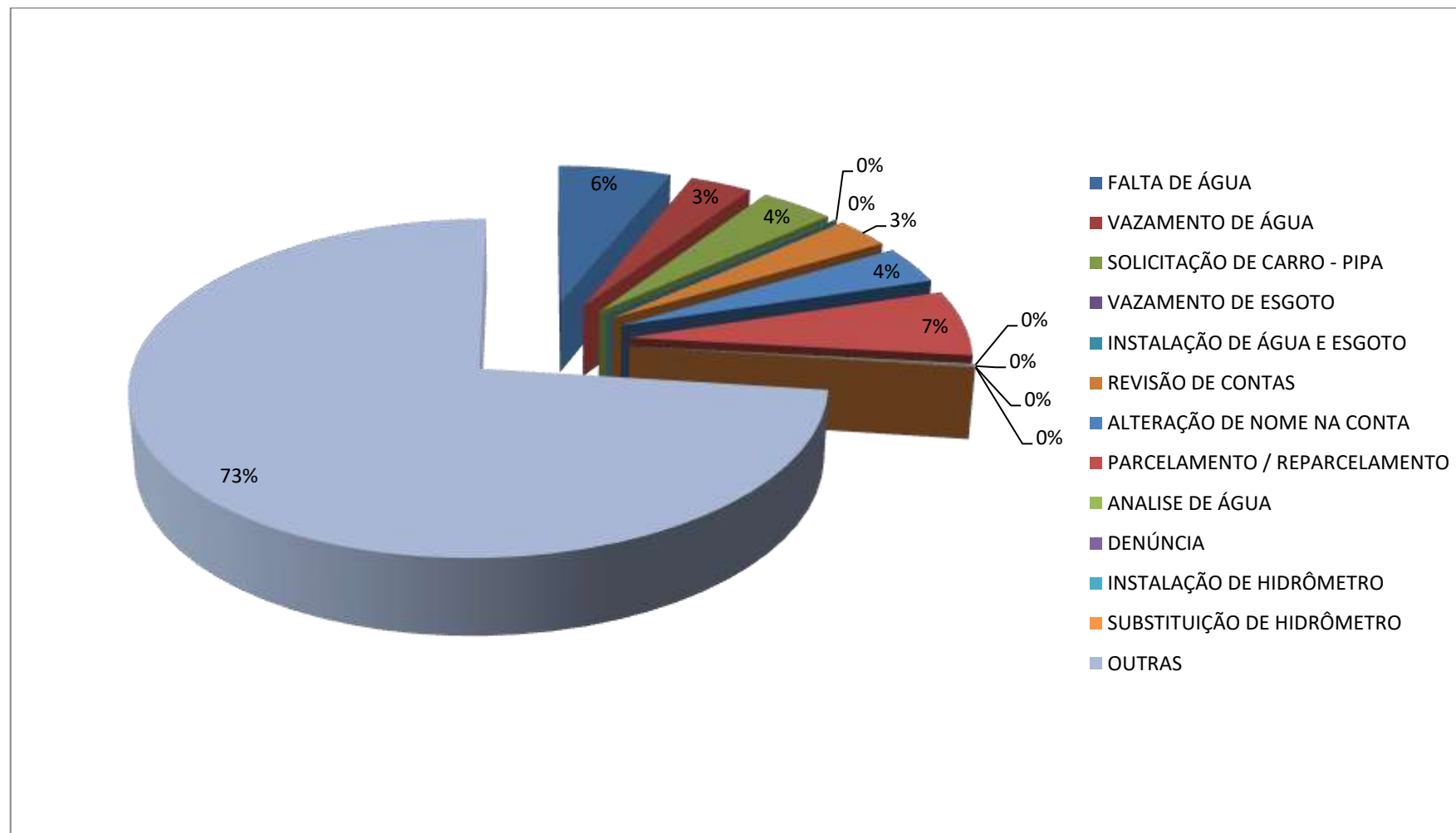


### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de Atendimento Telefônico SAC

**SETEMBRO**

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	253	2	251	0,79	144
Manutenção	Água	Vazamento de Água	140	1	139	0,71	0
		Solicitação de Carro-pipa	168	1	167	0,60	0
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	2	1	1	50,00	0
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	1	1	0	100,00	0
		Revisão de Contas	126	45	81	35,71	123
Comercial		Alteração de Nome na Conta	155	5	150	3,23	408
		Parcelamento / Reparcimento	271	115	156	42,44	115
Análise de Água			4	0	4	0,00	0
Denúncia			4	0	4	0,00	0
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	2	1	1	50,00	0
		Substituição de Hidrômetro	1	0	1	0,00	0
Outros			3045	2234	811	73,37	0,89

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



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

Canal de atendimento disponibilizado no site [www.cedae.com.br](http://www.cedae.com.br), realizado através de preenchimento de formulário pelos solicitantes, quais podem ser pedidos de informações, solicitações ou reclamações de assuntos diversos ligados a Companhia.

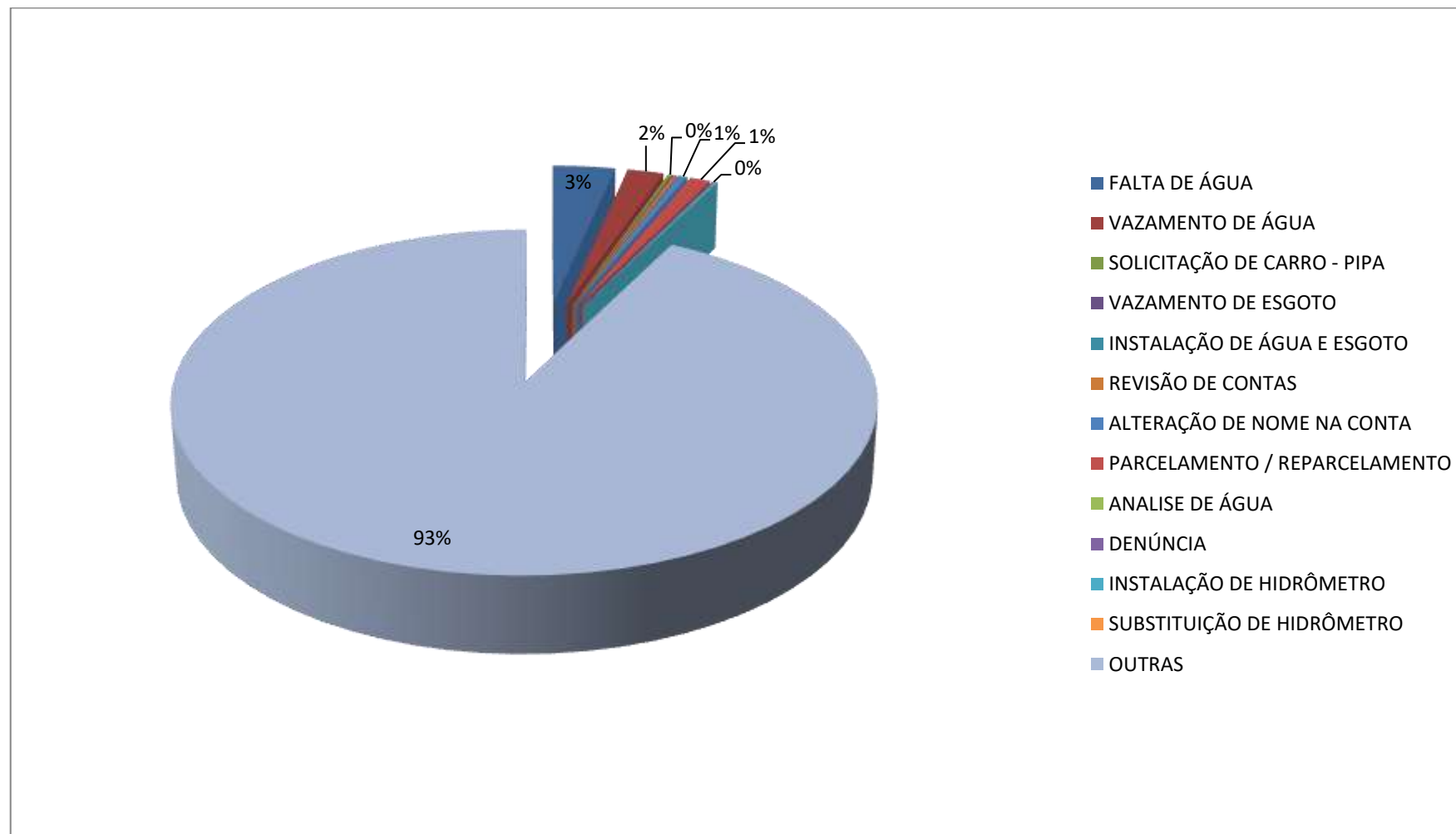


### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Fale com a CEDAE

**JULHO**

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	55	55	0	100,00	153,16
Manutenção	Água	Vazamento de Água	32	32	0	100,00	83,25
		Solicitação de Carro-pipa	3	3	0	100,00	280,00
	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		3	3	0	100,00	0,00
Comercial	Alteração de Nome na Conta		8	8	0	100,00	0,00
	Parcelamento / Reparcimento		18	18	0	100,00	0,00
Análise de Água		-	-	-	-	-	
Denúncia		1	1	0	100,00	1680,00	
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro		3	3	0	100,00	0,00
	Substituição de Hidrômetro		-	-	-	-	-
Outros		1518	1515	3	99,80	0,17	

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

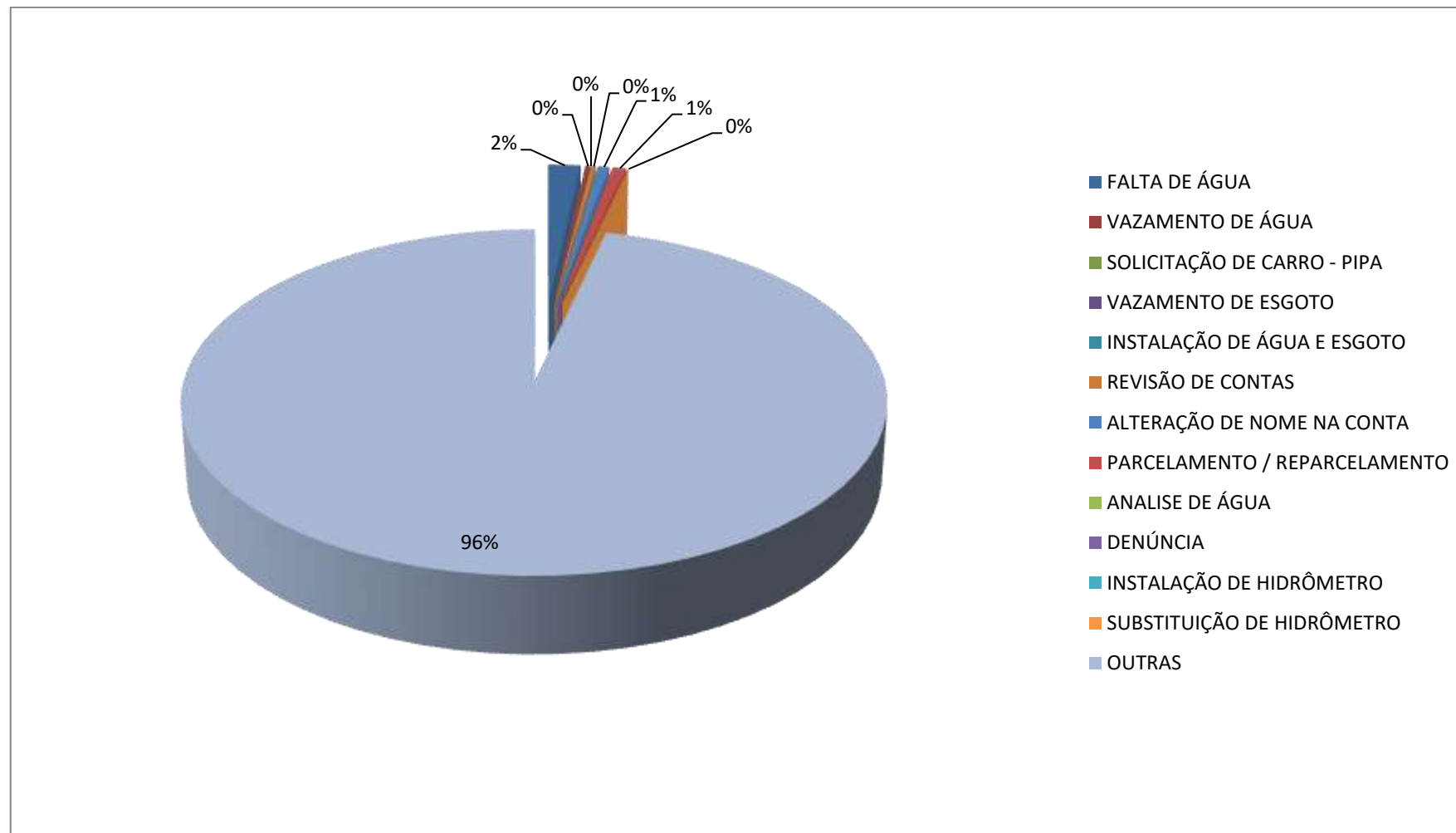


### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Fale com a CEDAE

**AGOSTO**

	Serviços	Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	14	14	0	100,00	240,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	2	2	0	100,00	60,00
		Solicitação de Carro-pipa	-	-	-	-	-
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-	-	-
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	-	-	-	-	-
		Revisão de Contas	2	2	0	100,00	0,00
Comercial		Alteração de Nome na Conta	5	5	0	100,00	0,00
		Parcelamento / Reparcimento	6	6	0	100,00	0,00
Análise de Água			-	-	-	-	-
Denúncia			-	-	-	-	-
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	-	-	-	-	-
		Substituição de Hidrômetro	-	-	-	-	-
Outros			773	773	0	100,00	0,00

QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS NO ATENDIMENTO DO SITE ([WWW.CEDAE.COM.BR](http://WWW.CEDAE.COM.BR))



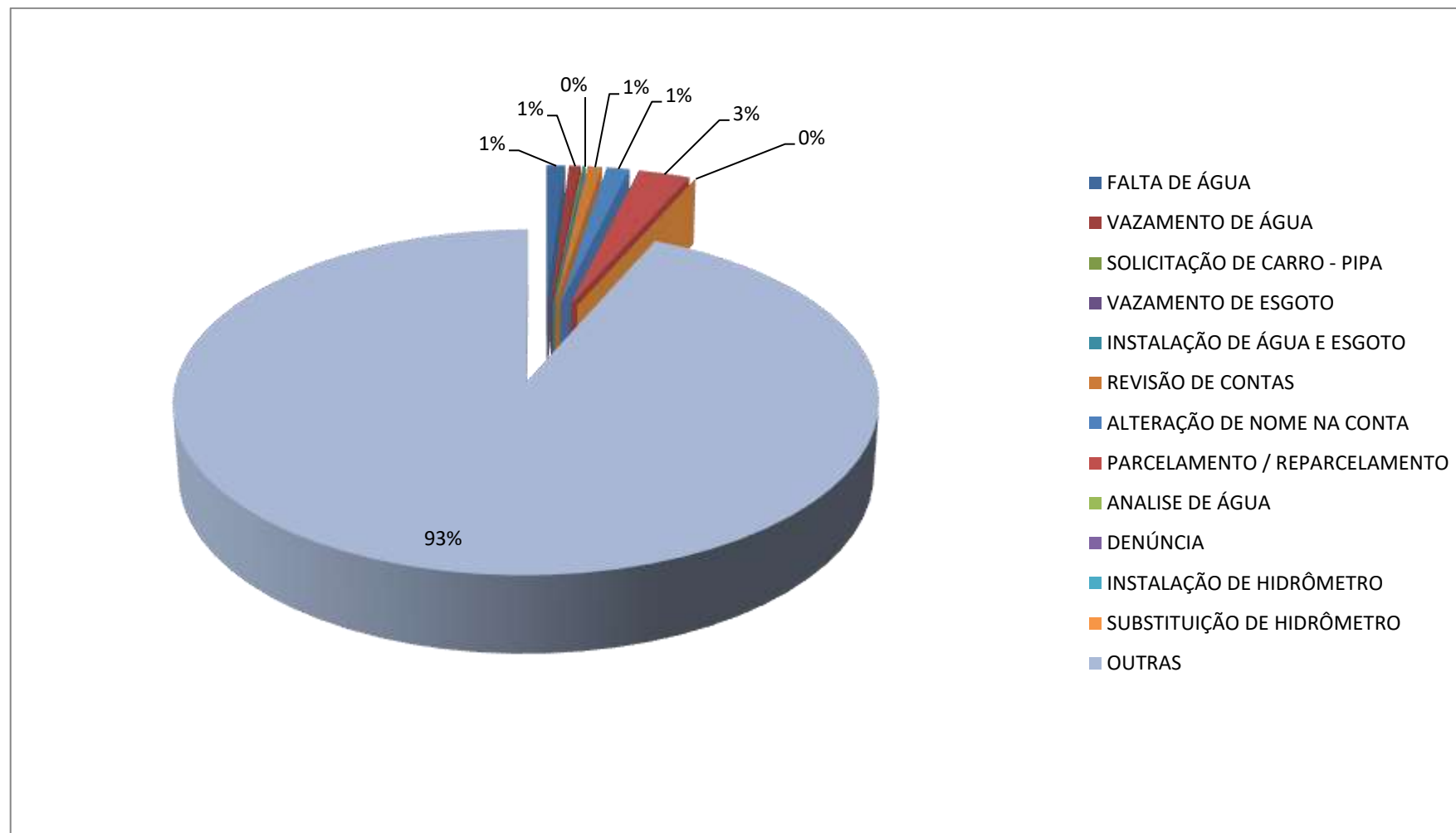
### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Fale com a CEDAE

SETEMBRO

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	13	2	11	15,38	36
Manutenção	Água	Vazamento de Água	8	1	7	12,50	24
		Solicitação de Carro-pipa	1	0	1	0,00	0
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-	-	-
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	1	1	0	1	24
Comercial		Revisão de Contas	10	1	9	10	24
		Alteração de Nome na Conta	16	3	13	16	40
		Parcelamento / Reparcimento	36	16	20	36	118
Análise de Água			-	-	-	-	-
Denúncia			-	-	-	-	-
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	-	-	-	-	-
		Substituição de Hidrômetro	-	-	-	-	-
Outros			1205	1147	58	1205	29



QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS NO ATENDIMENTO DO SITE ([WWW.CEDAE.COM.BR](http://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;



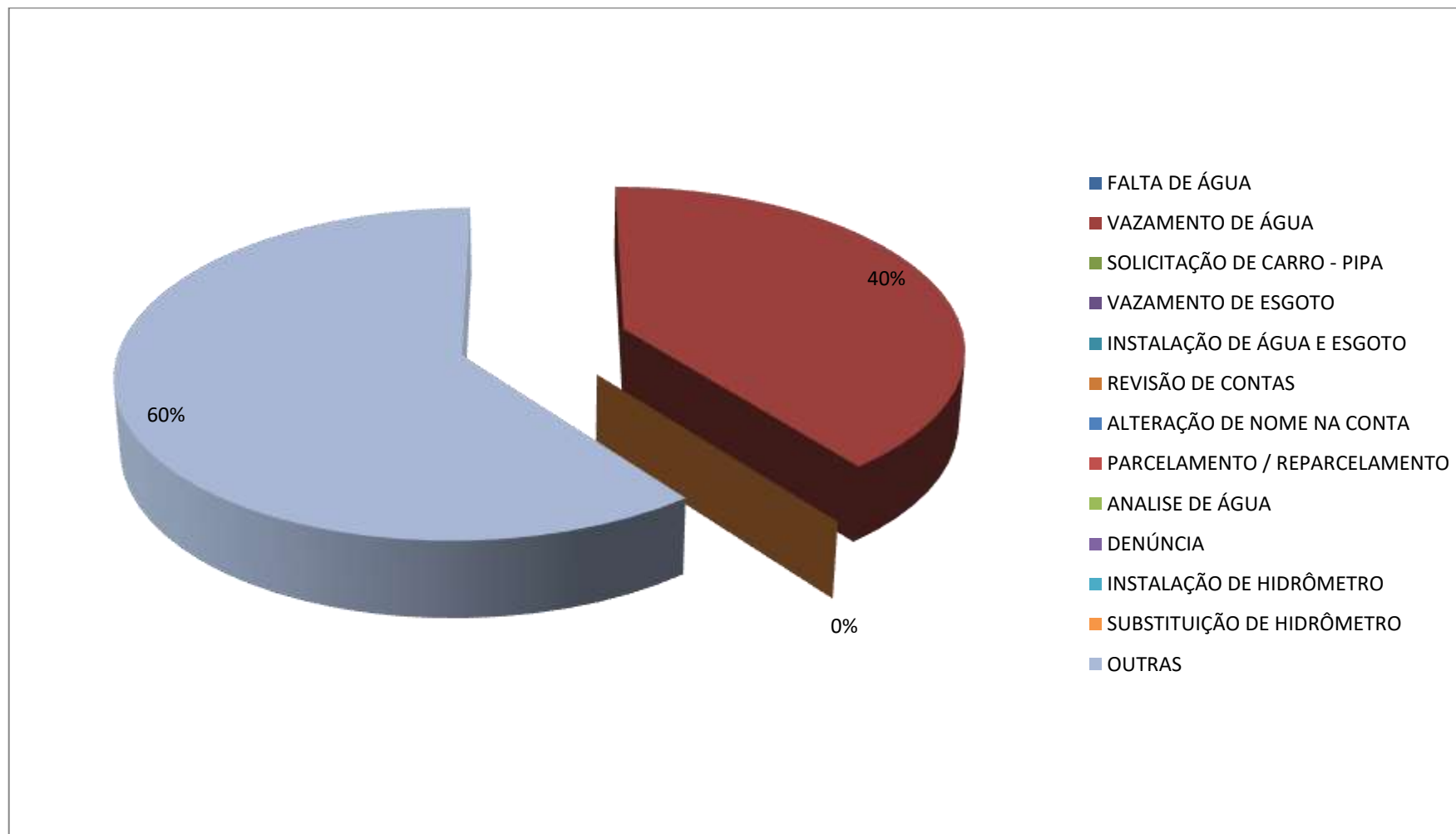
**- Editais da Prefeitura do RJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;**

**JULHO**

**Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie**

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	-	-	-	-	
Manutenção	Água	Vazamento de Água	17	17	0	100,00	564,71
		Solicitação de Carro-pipa	-	-	-	-	-
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-	-	-
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	0	-	-	-	
Comercial		Revisão de Contas	0	-	-	-	
		Alteração de Nome na Conta	0	-	-	-	
		Parcelamento / Reparcimento	0	-	-	-	
Análise de Água			0	-	-	-	
Denúncia			0	-	-	-	
Laboratório de Micromedicação		Instalação de Hidrômetro	0	-	-	-	
		Substituição de Hidrômetro	0	-	-	-	
Outros			26	24	2	92,31	165,00

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

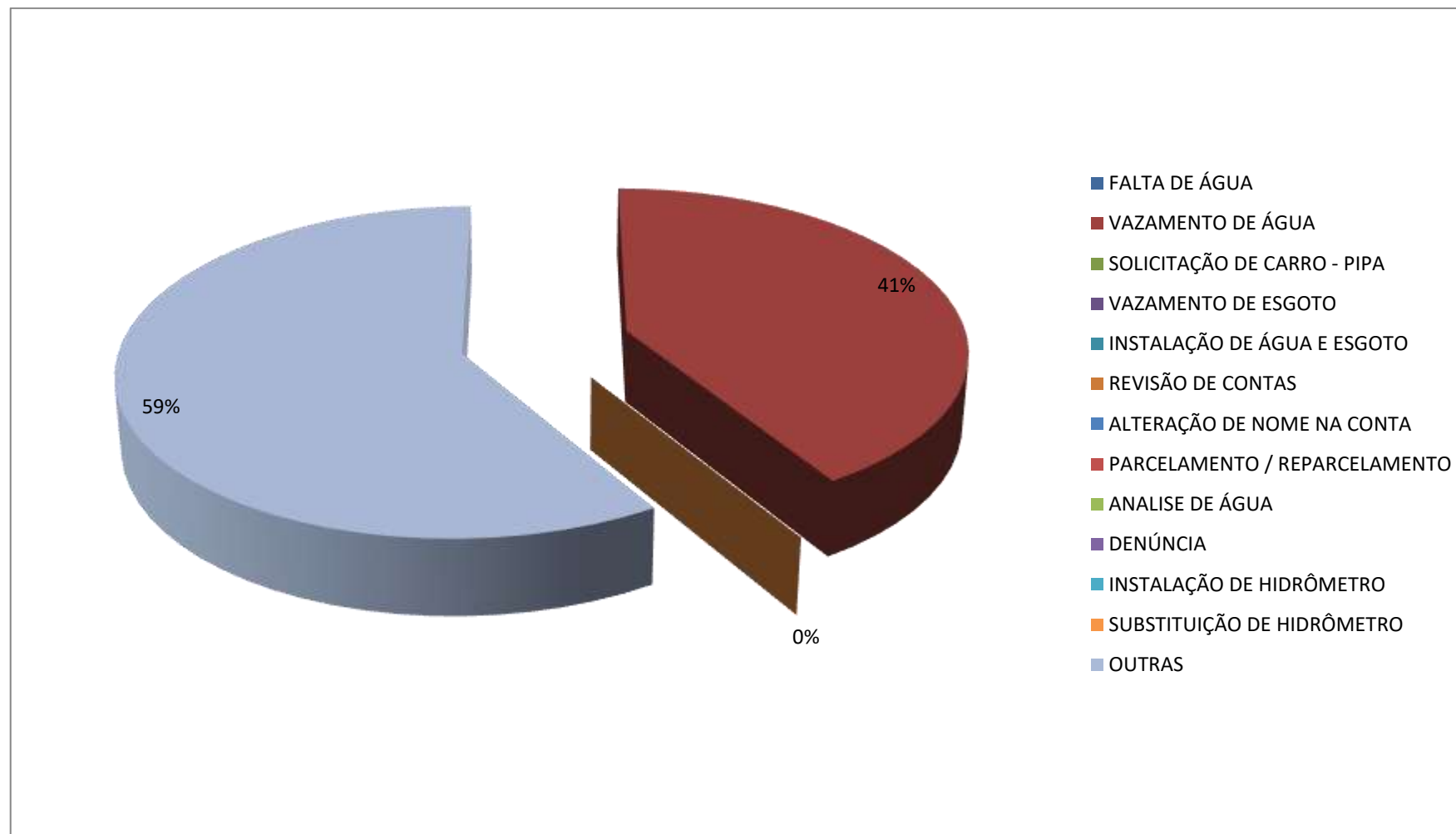


## AGOSTO

### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/attend)
Operação	Água	Falta de Água	-	-	-	-
Manutenção	Água	Vazamento de Água	7	7	0	78,86
		Solicitação de Carro-pipa	-	-	-	-
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-	-
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	-	-	-	-
		Revisão de Contas	-	-	-	-
Comercial		Alteração de Nome na Conta	-	-	-	-
		Parcelamento / Reparcimento	-	-	-	-
Análise de Água			-	-	-	-
Denúncia			-	-	-	-
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	-	-	-	-
		Substituição de Hidrômetro	-	-	-	-
Outros			10	6	4	60,00
						212,00

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

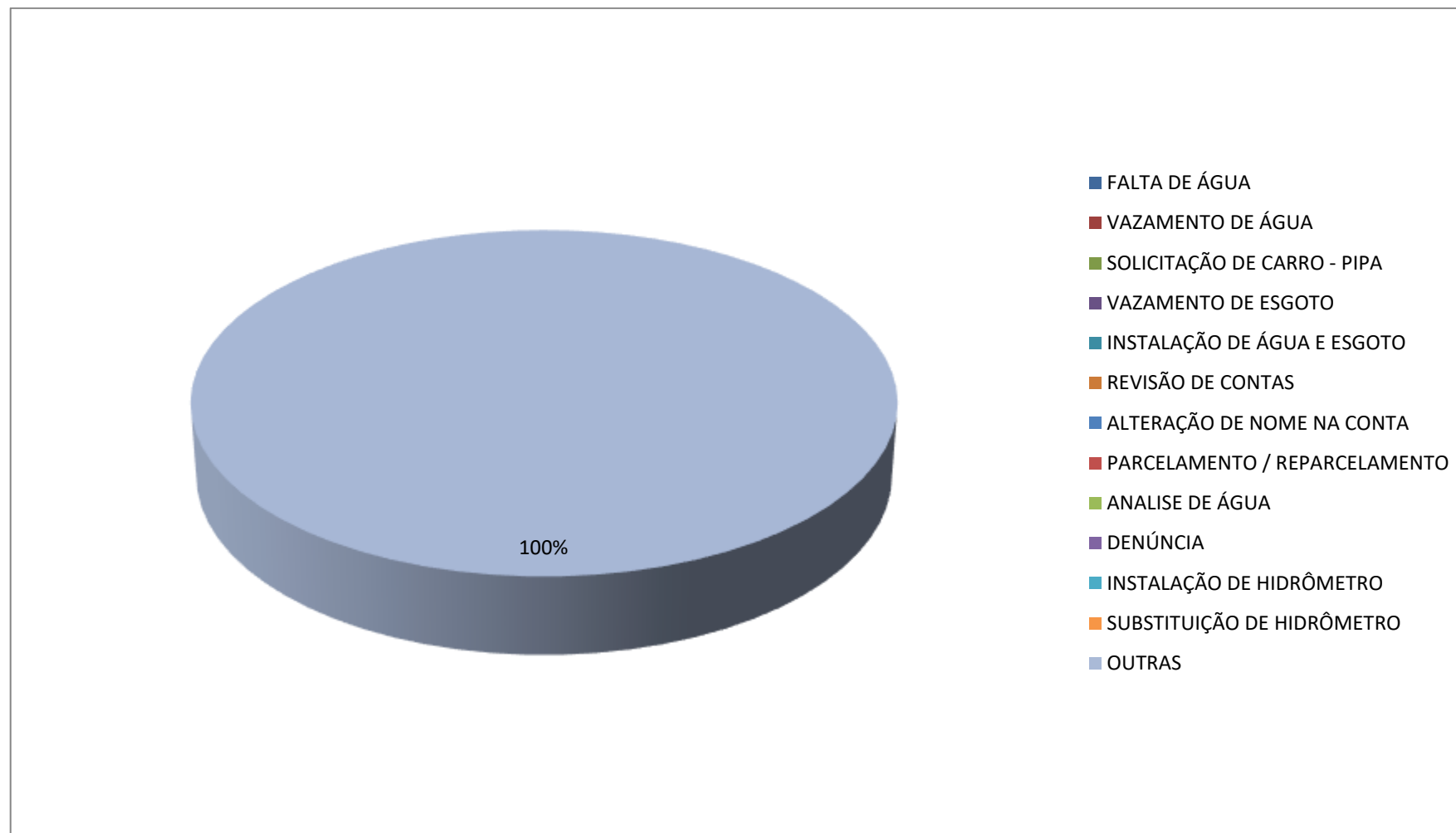


**SETEMBRO**

**Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie**

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	-	-	-	-
Manutenção	Água	Vazamento de Água	-	-	-	-
		Solicitação de Carro-pipa	-	-	-	-
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-	-
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	-	-	-	-
Comercial		Revisão de Contas	-	-	-	-
		Alteração de Nome na Conta	-	-	-	-
		Parcelamento / Reparcimento	-	-	-	-
Análise de Água			-	-	-	-
Denúncia			-	-	-	-
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	-	-	-	-
		Substituição de Hidrômetro	-	-	-	-
Outros			4	0	4	0,00

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





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

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

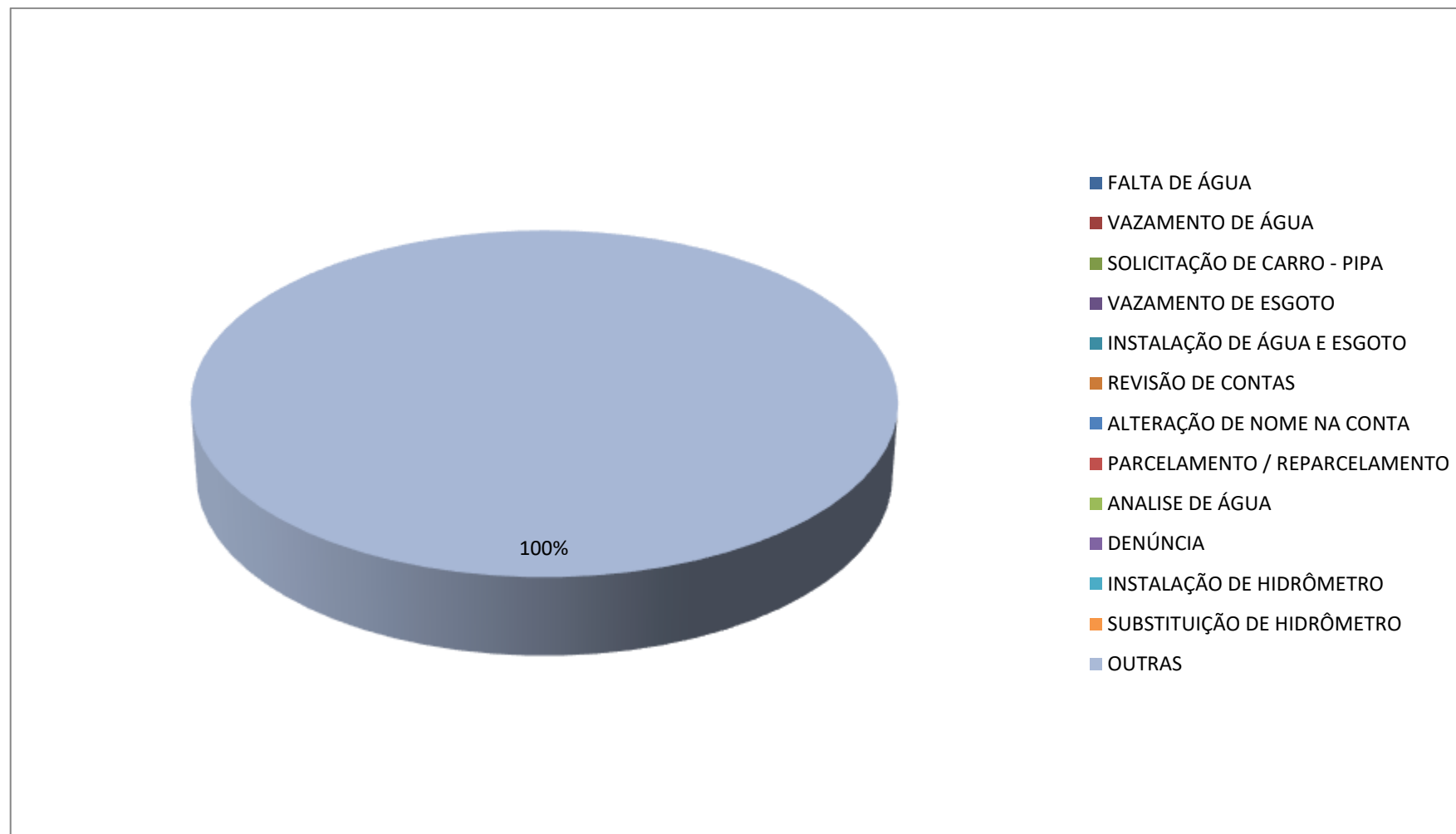


## JULHO

### 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	-	-	-	-
Manutenção	Água	Vazamento de Água	-	-	-	-
		Solicitação de Carro-pipa	-	-	-	-
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-	-
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	-	-	-	-
Comercial		Revisão de Contas	-	-	-	-
		Alteração de Nome na Conta	-	-	-	-
		Parcelamento / Reparcimento	-	-	-	-
Análise de Água			-	-	-	-
Denúncia			-	-	-	-
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	-	-	-	-
		Substituição de Hidrômetro	-	-	-	-
Outros			3	3	0	100,00
						792,00

## 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.

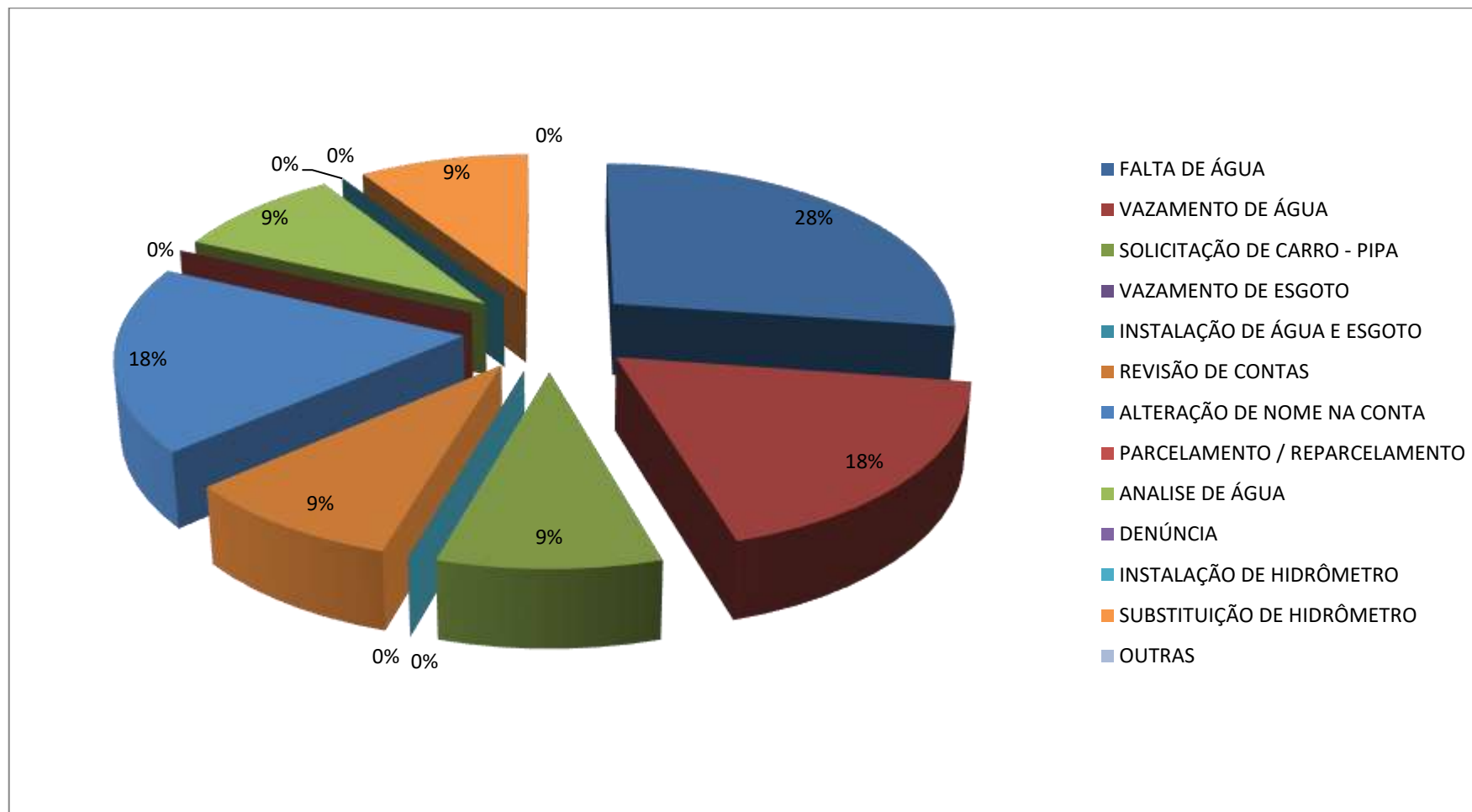


JULHO

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	3	3	0	100,00	176,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	2	2	0	100,00	12,00
		Solicitação de Carro-pipa	1	1	0	100,00	24,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-	-	-
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	-	-	-	-	-
Comercial		Revisão de Contas	1	1	0	100,00	60,00
		Alteração de Nome na Conta	2	2	0	100,00	0,00
		Parcelamento / Reparcimento	0	0	0	0,00	0,00
Análise de Água			1	0	1	0,00	0,00
Denúncia			-	-	-	-	-
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	-	-	-	-	-
		Substituição de Hidrômetro	1	1	0	100,00	0,00
Outros			0	0	0	0,00	30,55

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO CONSUMIDOR.GOV

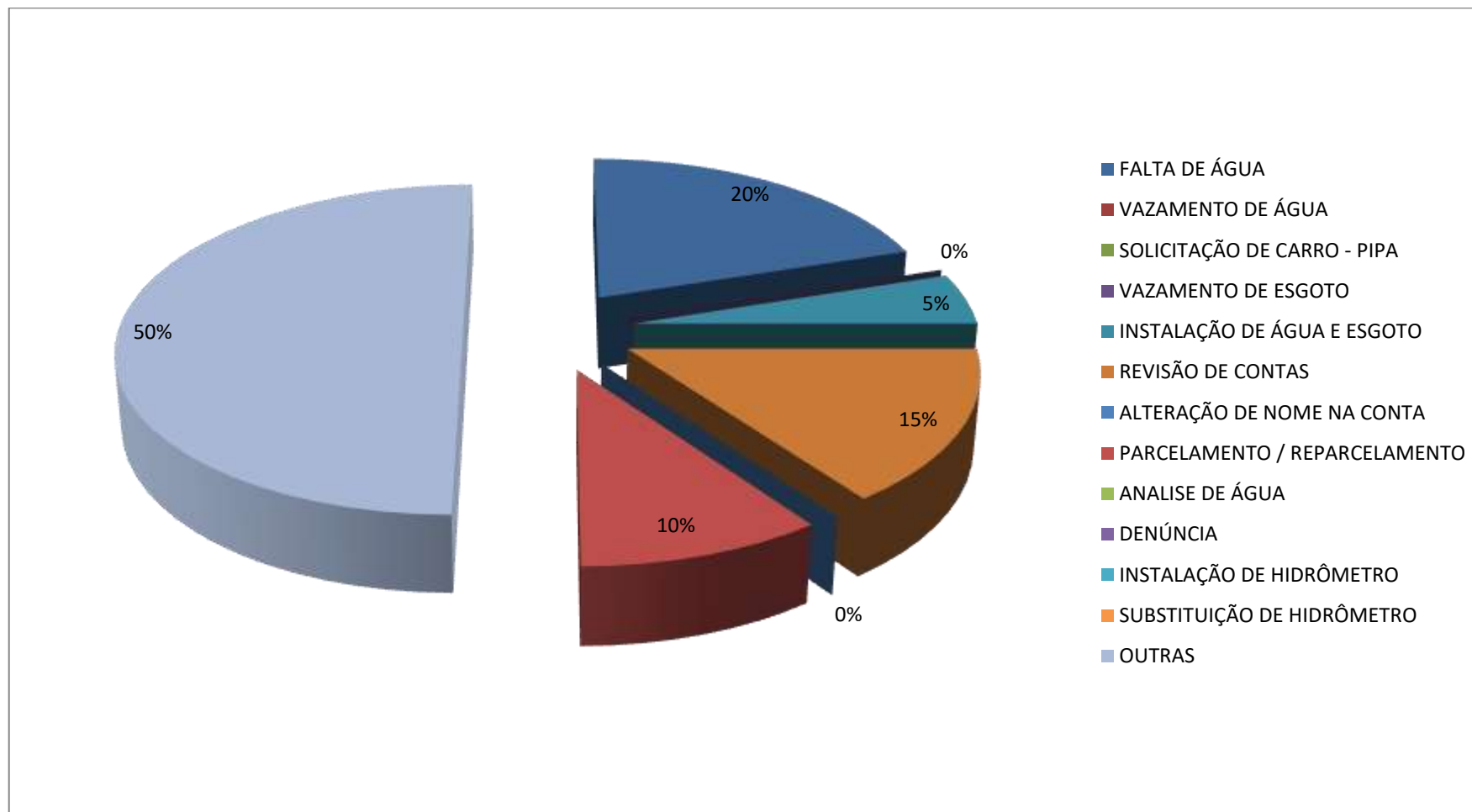


## AGOSTO

### 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	4	0	100,00	72,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	-	-	-	-	-
		Solicitação de Carro-pipa	-	-	-	-	-
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-	-	-
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	1	1	0	100,00	0,00
		Revisão de Contas	3	3	0	100,00	0,00
Comercial		Alteração de Nome na Conta	-	-	-	-	-
		Parcelamento / Reparcamento	2	1	1	50,00	9,00
Análise de Água			-	-	-	-	-
Denúncia			-	-	-	-	-
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	-	-	-	-	-
		Substituição de Hidrômetro	-	-	-	-	-
Outros			10	9	1	90,00	5,33

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO CONSUMIDOR.GOV



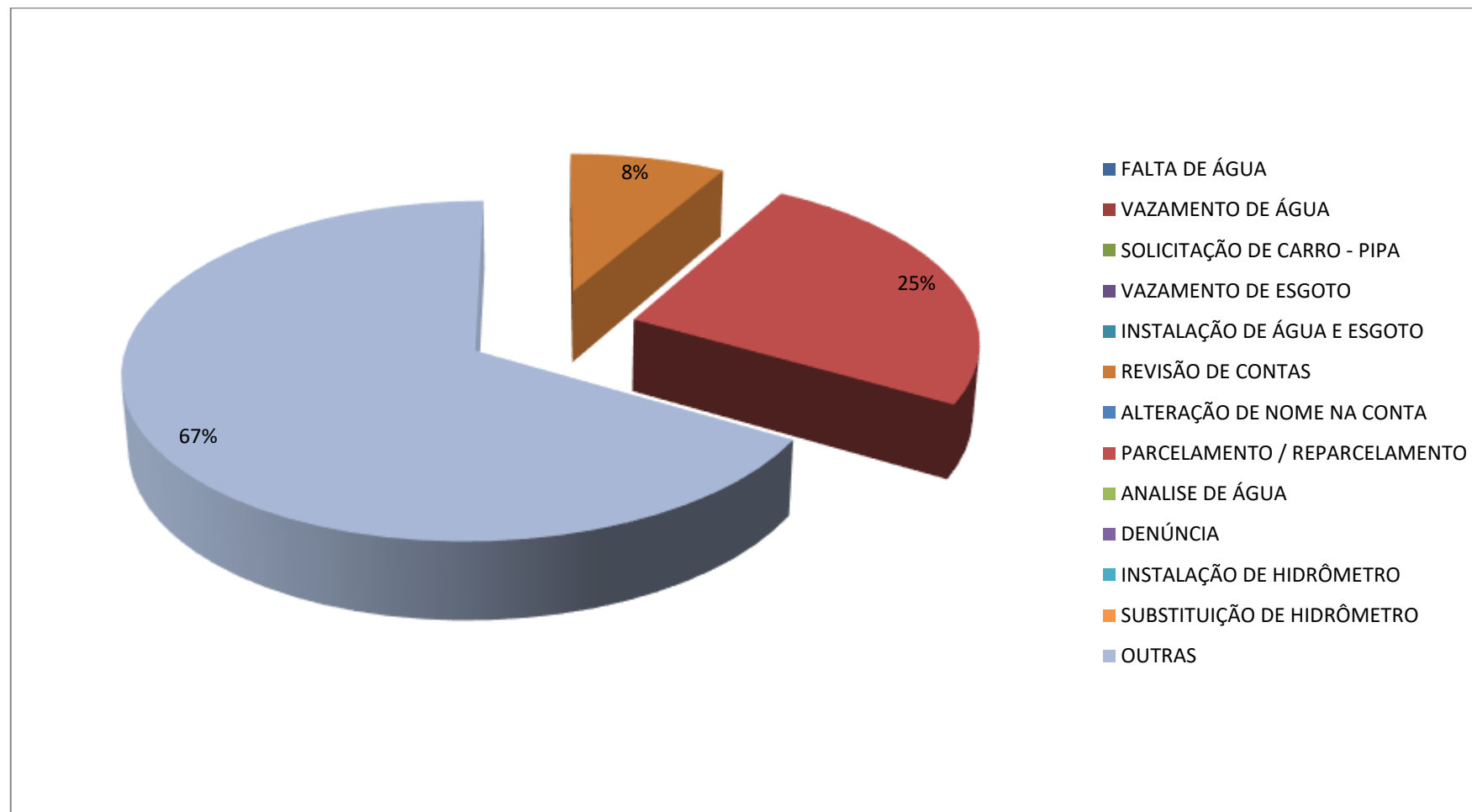


**SETEMBRO**

**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	-	-	-	-
Manutenção	Água	Vazamento de Água	-	-	-	-
		Solicitação de Carro-pipa	-	-	-	-
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-	-
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	-	-	-	-
Comercial		Revisão de Contas	1	1	0	100,00
		Alteração de Nome na Conta	-	-	-	-
		Parcelamento / Reparcimento	3	3	0	100,00
Análise de Água			-	-	-	-
Denúncia			-	-	-	-
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	-	-	-	-
		Substituição de Hidrômetro	-	-	-	-
Outros			8	6	2	75,00

## 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.

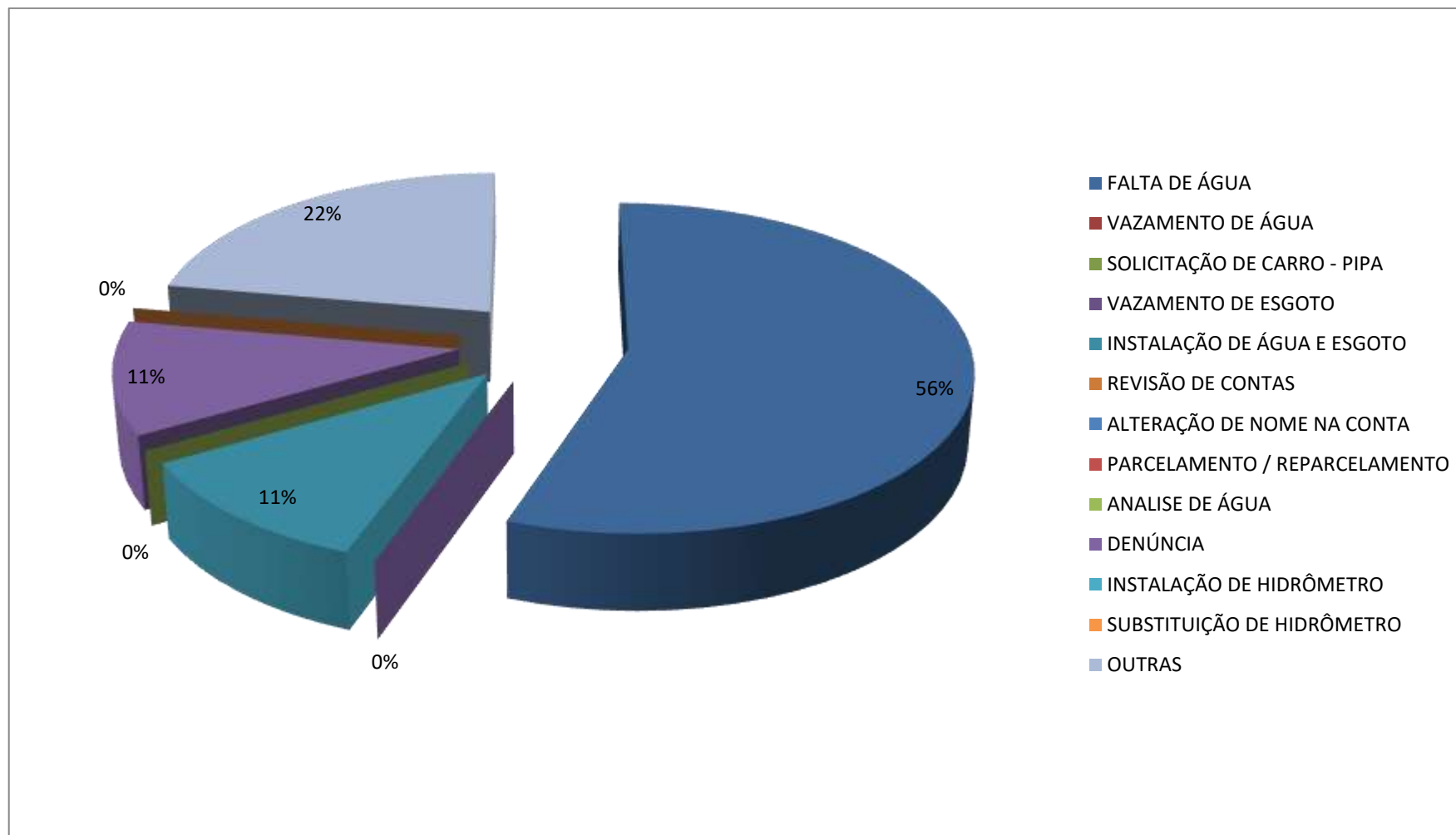


JULHO

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	9,60
Manutenção	Água	Vazamento de Água	-	-	-	-	-
		Solicitação de Carro-pipa	-	-	-	-	-
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-	-	-
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	1	1	0	100,00	0,00
Comercial		Revisão de Contas	-	-	-	-	-
		Alteração de Nome na Conta	-	-	-	-	-
		Parcelamento / Reparcimento	-	-	-	-	-
Análise de Água			-	-	-	-	-
Denúncia			1	1	0	100,00	0,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	-	-	-	-	-
		Substituição de Hidrômetro	-	-	-	-	-
Outros			2	2	0	100,00	0,00

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO FALA.BR

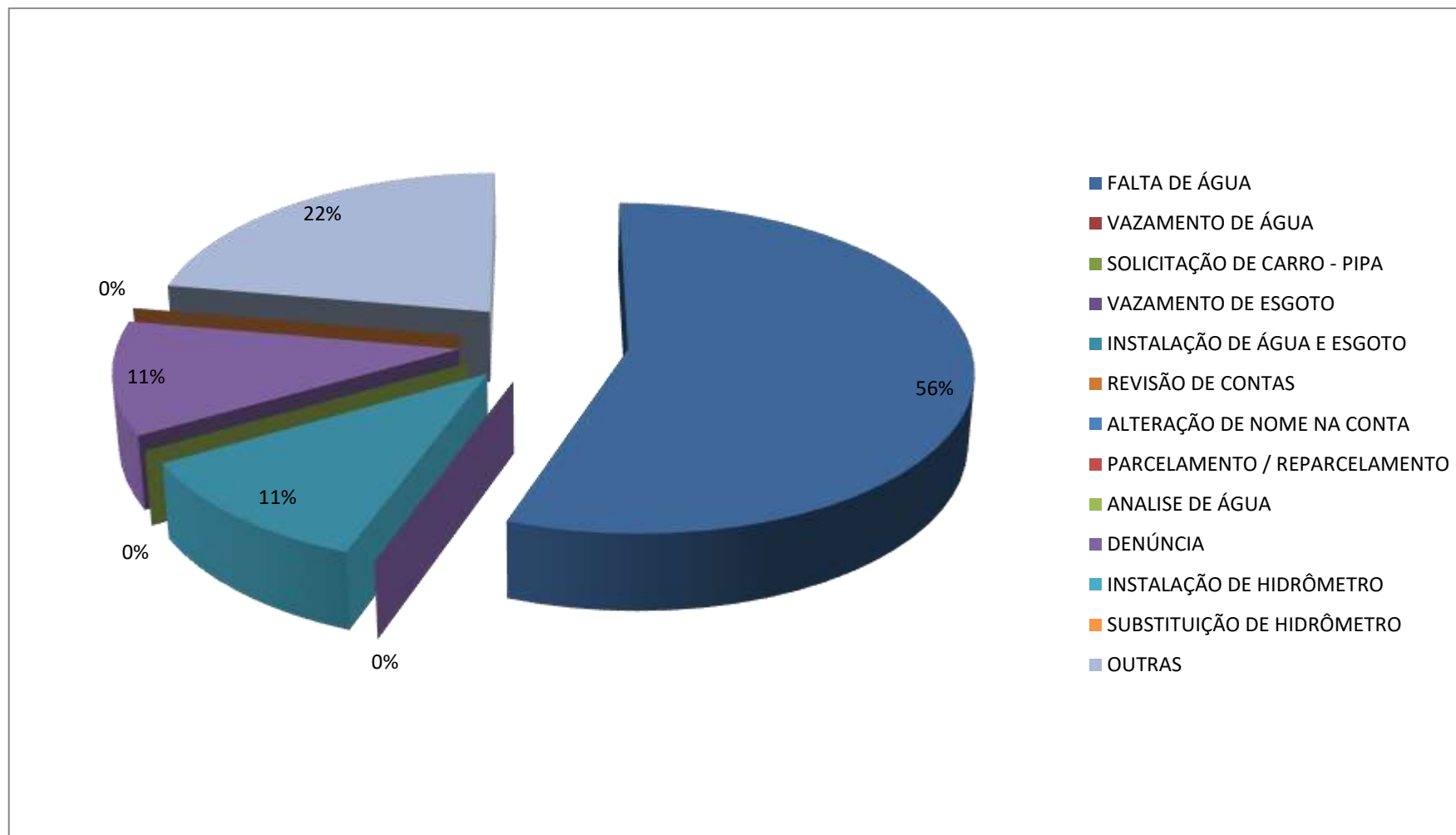


**AGOSTO**

**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	-	-	-	-
Manutenção	Água	Vazamento de Água	-	-	-	-
		Solicitação de Carro-pipa	-	-	-	-
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-	-
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	-	-	-	-
Comercial		Revisão de Contas	-	-	-	-
		Alteração de Nome na Conta	-	-	-	-
		Parcelamento / Reparcimento	-	-	-	-
Análise de Água			-	-	-	-
Denúncia			-	-	-	-
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	-	-	-	-
		Substituição de Hidrômetro	-	-	-	-
Outros			10	10	0	100,00
						24,00

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO FALA.BR



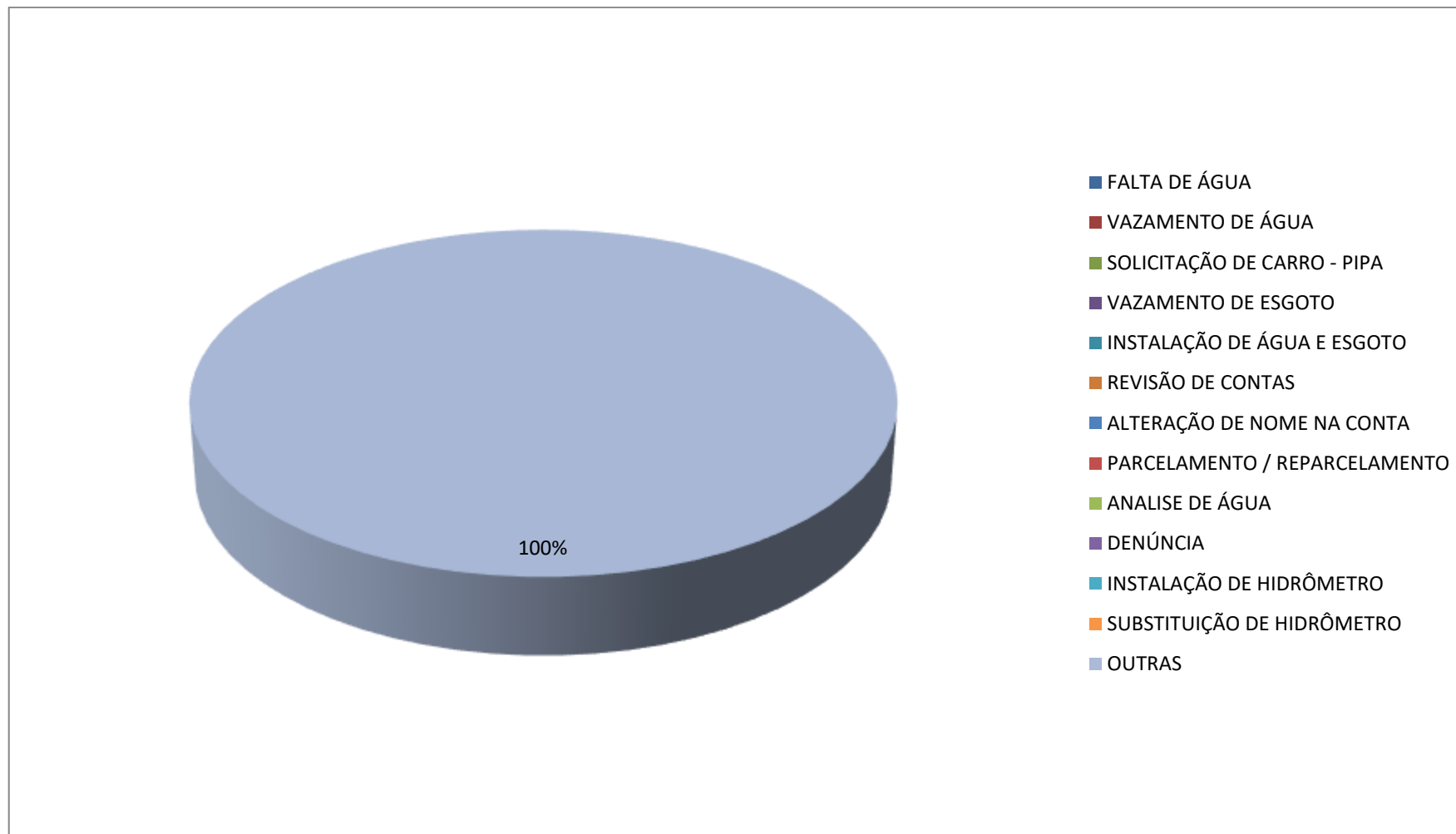
**SETEMBRO**

**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	-	-	-	-
Manutenção	Água	Vazamento de Água	-	-	-	-
		Solicitação de Carro-pipa	-	-	-	-
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-	-
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	-	-	-	-
Comercial		Revisão de Contas	-	-	-	-
		Alteração de Nome na Conta	-	-	-	-
		Parcelamento / Reparcimento	-	-	-	-
Análise de Água			-	-	-	-
Denúncia			-	-	-	-
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	-	-	-	-
		Substituição de Hidrômetro	-	-	-	-
Outros			7	7	0	100,00



## QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO FALA.BR



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

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

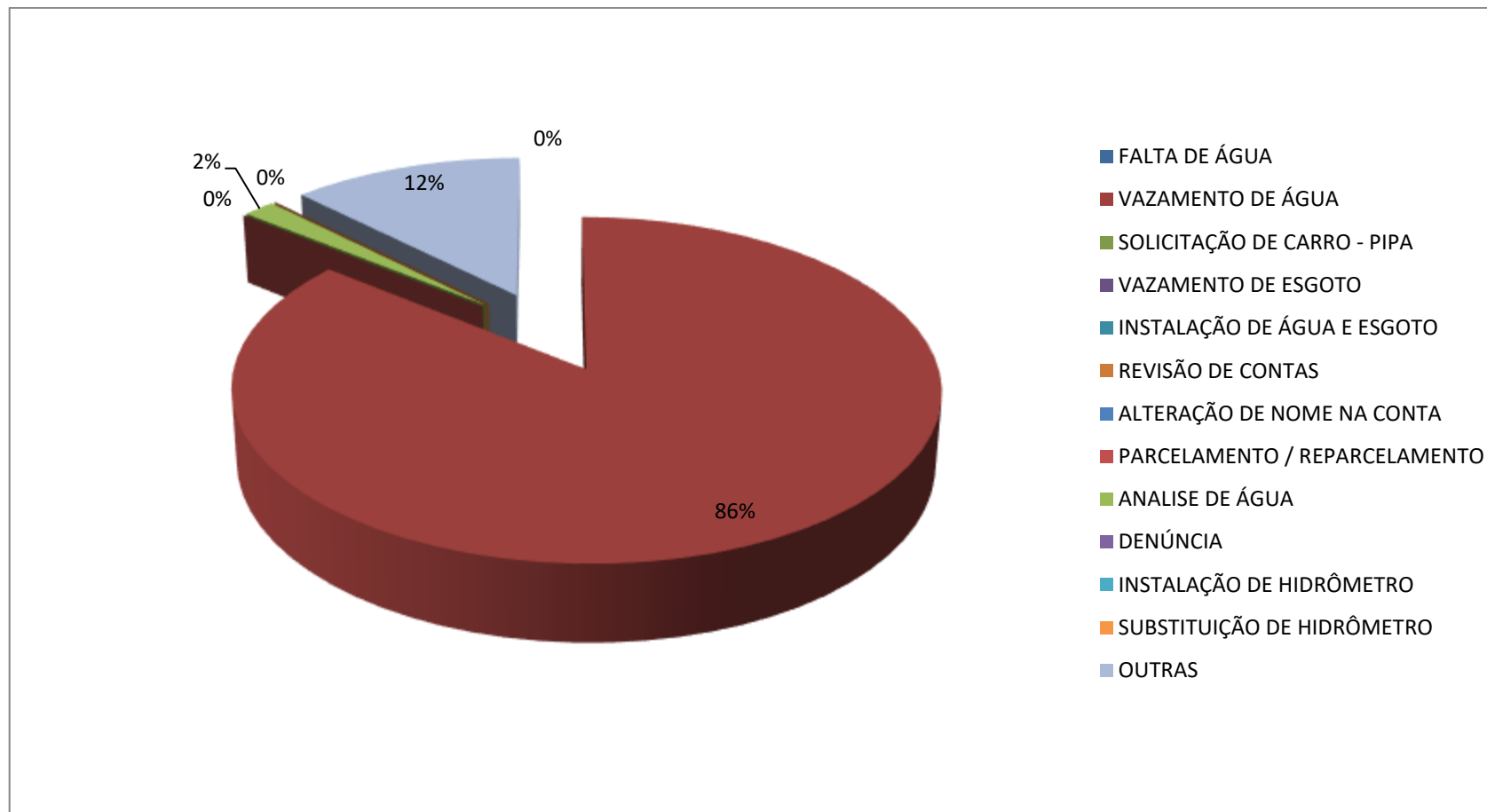


JULHO

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	-	-	-	-	
Manutenção	Água	Vazamento de Água	200	200	0	100,00	246,48
		Solicitação de Carro-pipa	-	-	-	-	-
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-	-	-
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	0	-	-	-	
Comercial		Revisão de Contas	-	-	-	-	
		Alteração de Nome na Conta	-	-	-	-	
		Parcelamento / Reparcimento	-	-	-	-	
Análise de Água			4	4	0	100,00	150,00
Denúncia			-	-	-	-	-
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	-	-	-	-	-
		Substituição de Hidrômetro	-	-	-	-	-
Outros			29	29	0	100,00	0,00

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA NINA

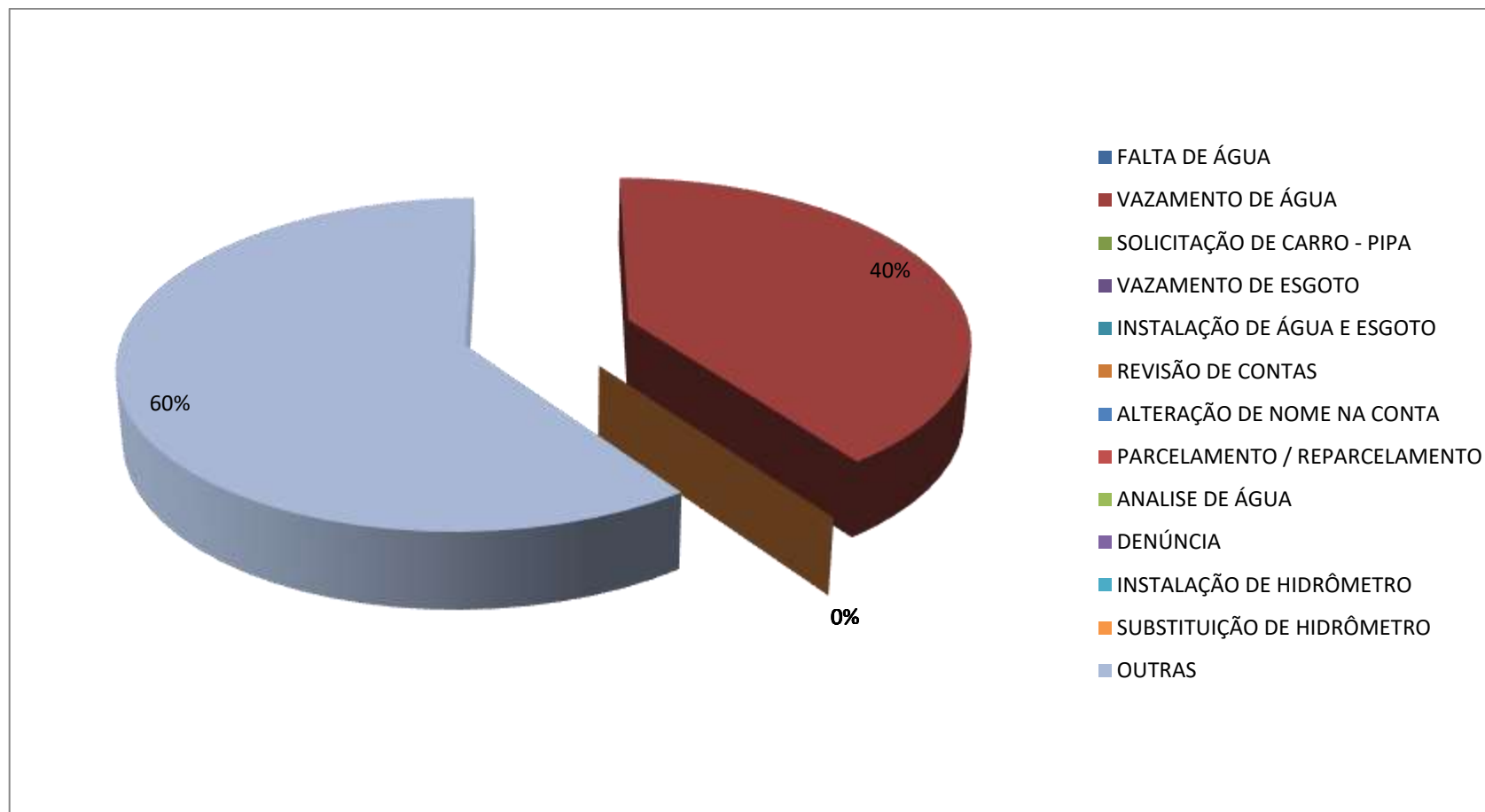


**AGOSTO**

**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	-	-	-	-
Manutenção	Água	Vazamento de Água	2	2	0	100,00
		Solicitação de Carro-pipa	-	-	-	-
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-	-
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	-	-	-	-
Comercial		Revisão de Contas	-	-	-	-
		Alteração de Nome na Conta	-	-	-	-
		Parcelamento / Reparcimento	-	-	-	-
Análise de Água			-	-	-	-
Denúncia			-	-	-	-
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	-	-	-	-
		Substituição de Hidrômetro	-	-	-	-
Outros			3	3	0	100,00

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA NINA

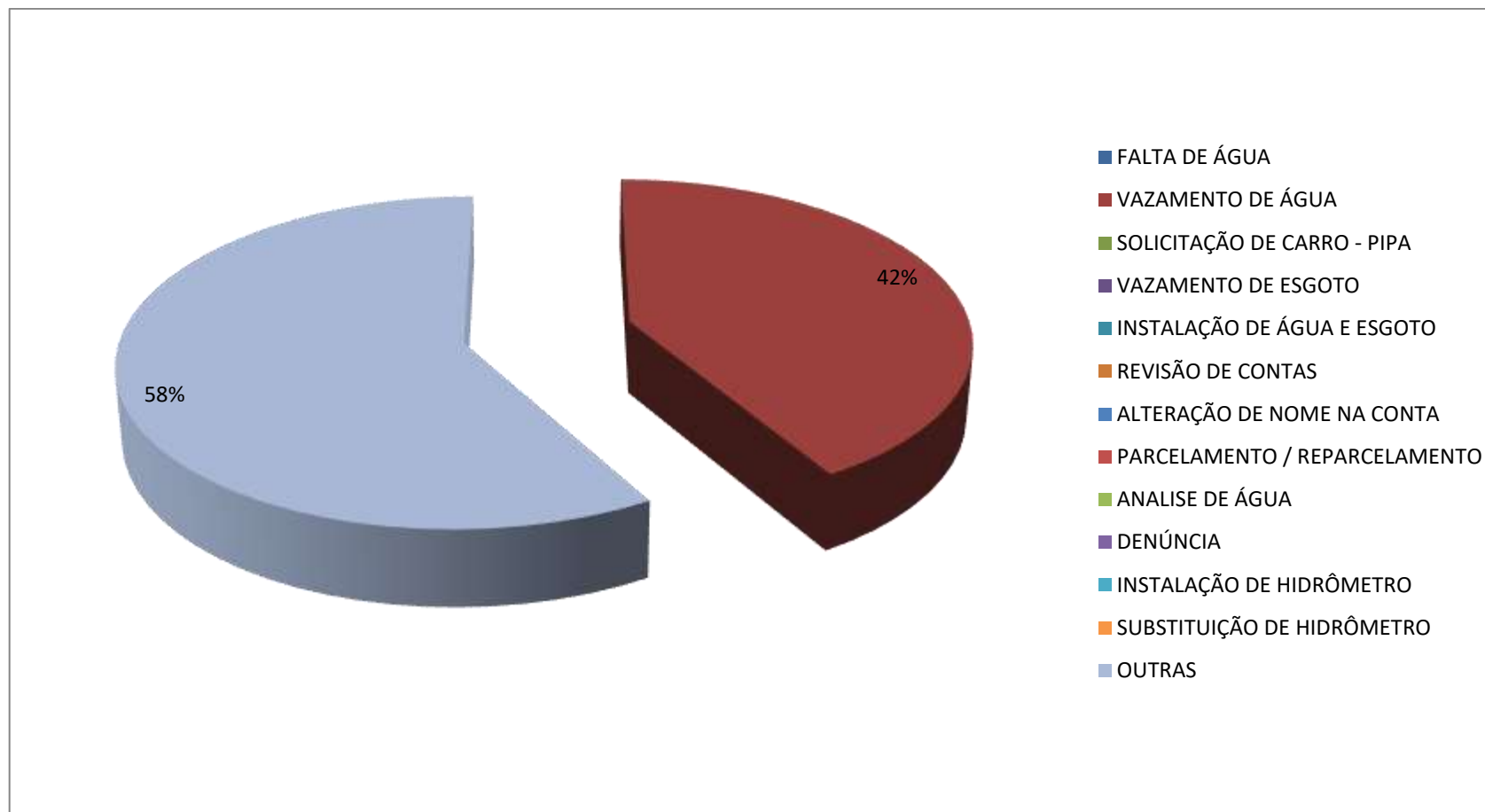


**SETEMBRO**

**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	-	-	-	-
Manutenção	Água	Vazamento de Água	27	2	25	7,41
		Solicitação de Carro-pipa	-	-	-	-
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-	-
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	-	-	-	-
Comercial		Revisão de Contas	-	-	-	-
		Alteração de Nome na Conta	-	-	-	-
		Parcelamento / Reparcimento	-	-	-	-
Análise de Água			-	-	-	-
Denúncia			-	-	-	-
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	-	-	-	-
		Substituição de Hidrômetro	-	-	-	-
Outros			38	38	0	100,00

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA NINA





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

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

**ReclameAQUI**

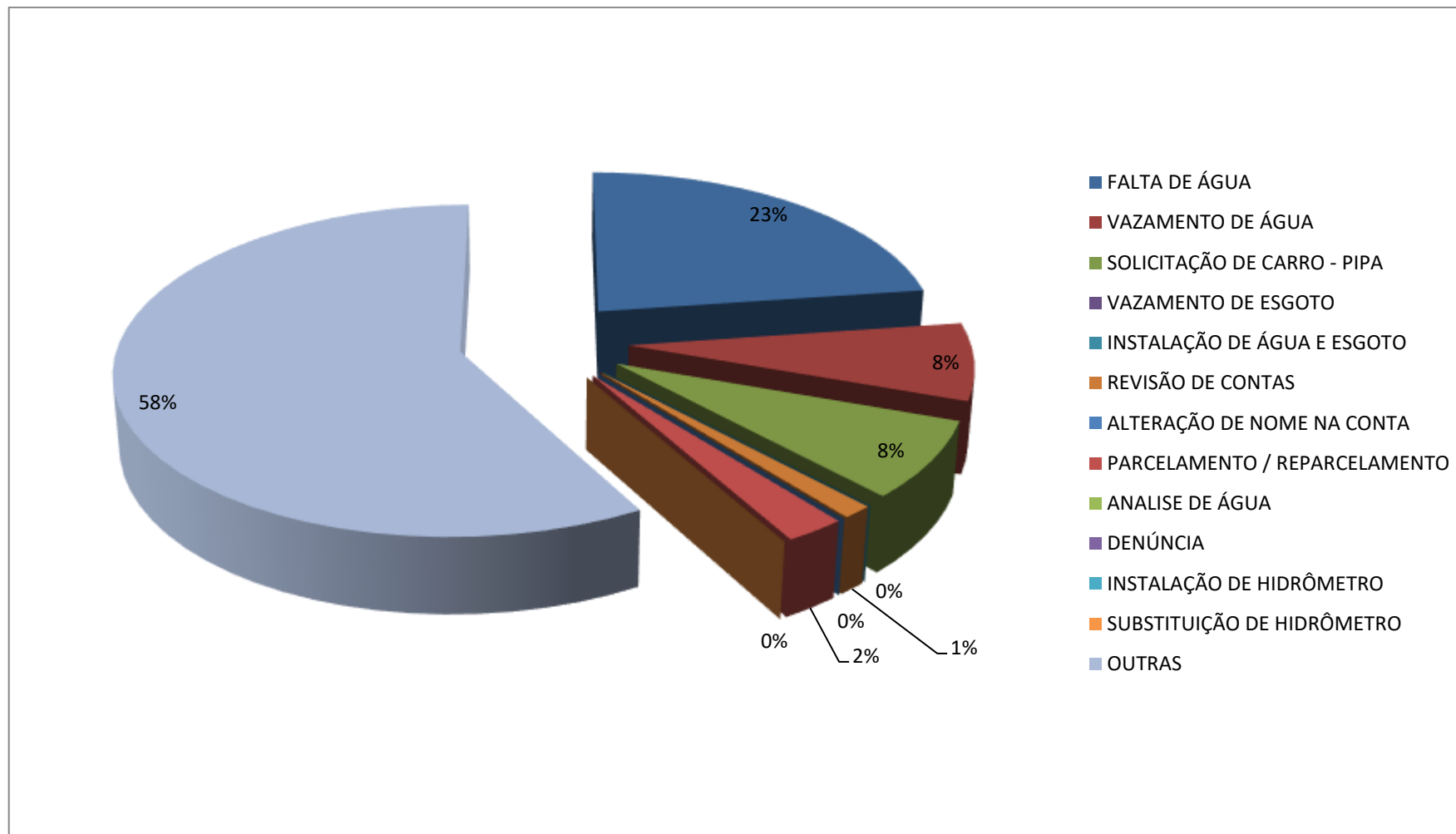


JULHO

**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	18	18	0	0,00	6,67
Manutenção	Água	Vazamento de Água	6	6	0	0,00	56,00
		Solicitação de Carro-pipa	6	6	0	0,00	276,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-	-	-
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	-	-	-	-	-
		Revisão de Contas	1	1	0	0,00	0,00
Comercial		Alteração de Nome na Conta	-	-	-	-	-
		Parcelamento / Reparcimento	2	2	0	0,00	612,00
Análise de Água			-	-	-	-	-
Denúncia			-	-	-	-	-
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	-	-	-	-	-
		Substituição de Hidrômetro	-	-	-	-	-
Outros			46	46	0	0,00	0,00

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO RECLAME AQUI

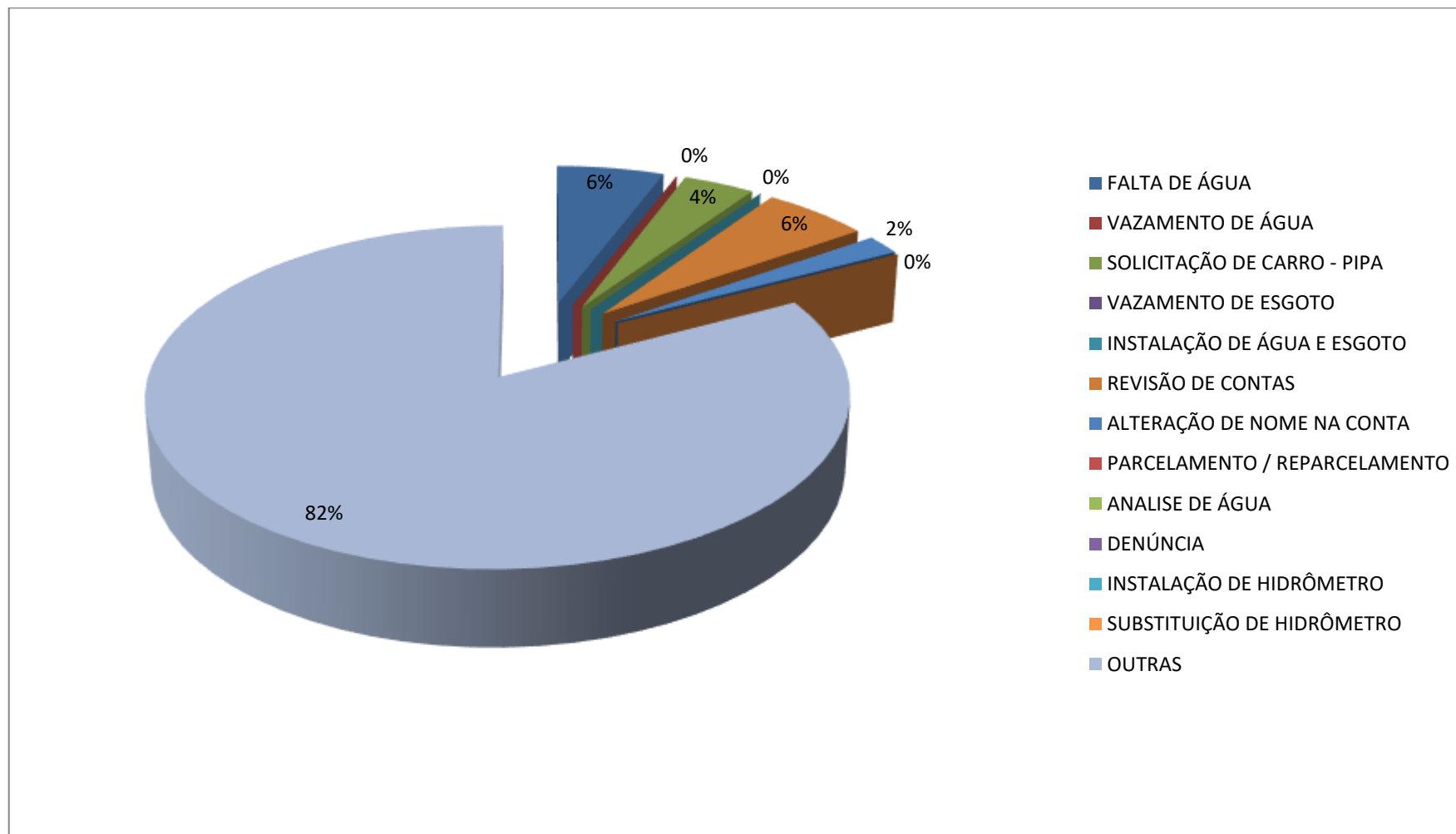


## AGOSTO

### 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	3	3	0	100,00	80,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	-	-	-	-	-
		Solicitação de Carro-pipa	2	2	0	100,00	48,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-	-	-
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	-	-	-	-	-
Comercial		Revisão de Contas	3	3	0	100,00	320,00
		Alteração de Nome na Conta	1	1	0	100,00	0,00
		Parcelamento / Reparcimento	-	-	-	-	-
Análise de Água			-	-	-	-	-
Denúncia			-	-	-	-	-
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	-	-	-	-	-
		Substituição de Hidrômetro	-	-	-	-	-
Outros			43	43	0	100,00	1,67

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO RECLAME AQUI

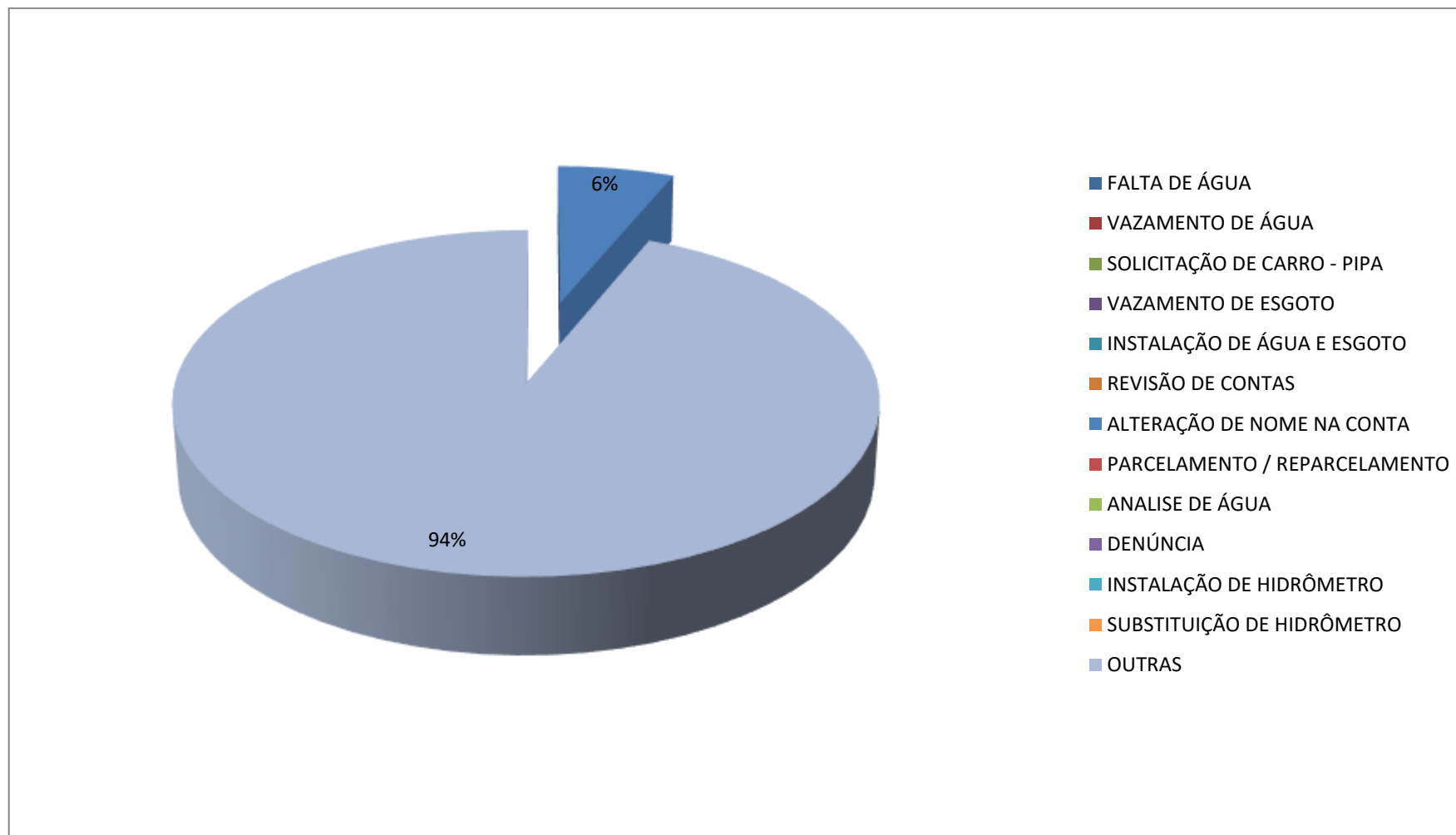


**SETEMBRO**

**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	-	-	-	-
Manutenção	Água	Vazamento de Água	-	-	-	-
		Solicitação de Carro-pipa	-	-	-	-
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-	-
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		-	-	-	-
	Revisão de Contas		-	-	-	-
Comercial	Alteração de Nome na Conta		1	1	0	100,00
	Parcelamento / Reparcimento		-	-	-	-
Análise de Água		-	-	-	-	-
Denúncia		-	-	-	-	-
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro		-	-	-	-
	Substituição de Hidrômetro		-	-	-	-
Outros		15	15	0	100,00	1

### 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;



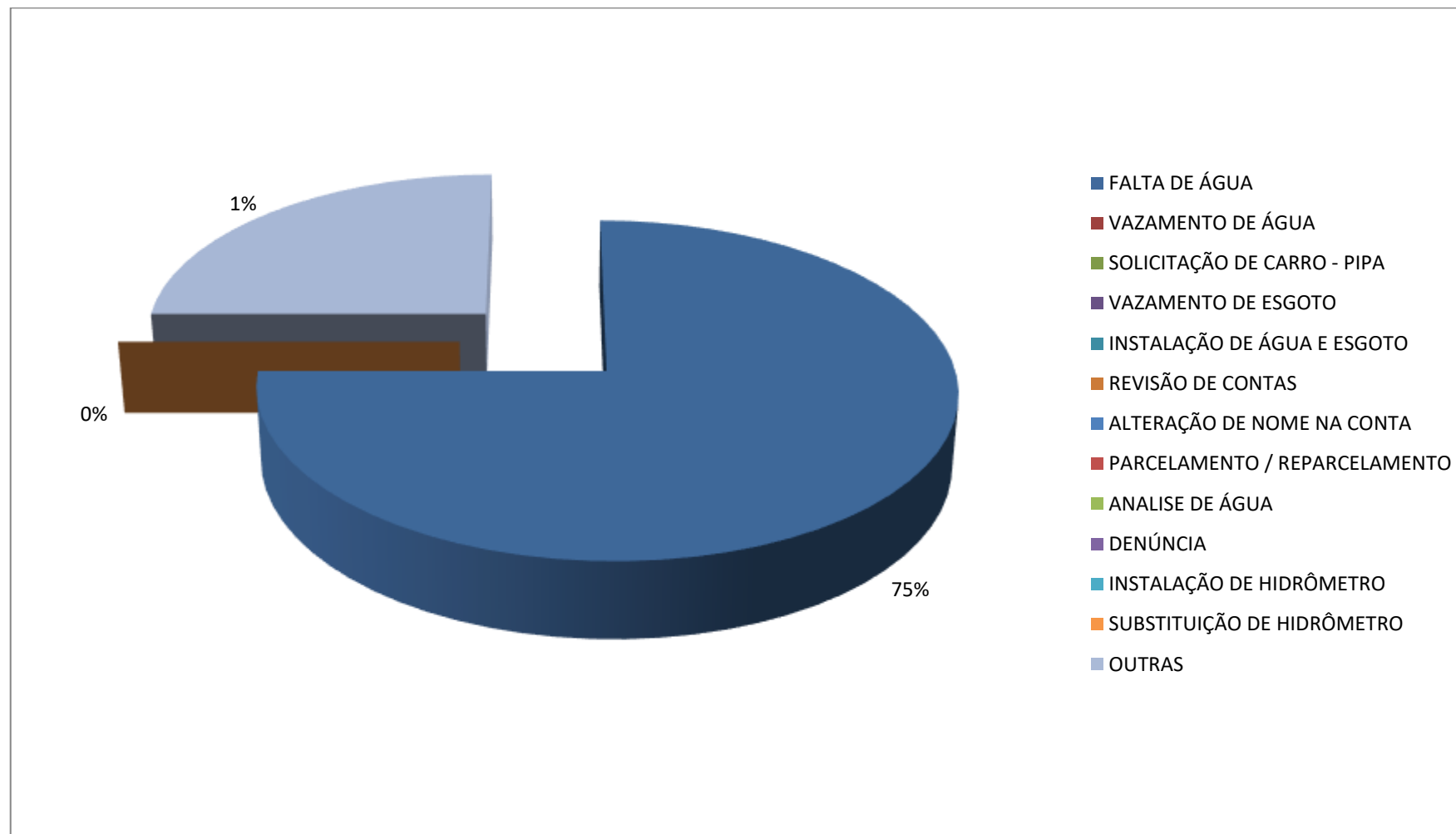


JULHO

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	3	3	0	100,00	792,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	-	-	-	-	-
		Solicitação de Carro-pipa	-	-	-	-	-
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-	-	-
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	-	-	-	-	-
Comercial		Revisão de Contas	-	-	-	-	-
		Alteração de Nome na Conta	-	-	-	-	-
		Parcelamento / Reparcimento	-	-	-	-	-
Análise de Água			-	-	-	-	-
Denúncia			-	-	-	-	-
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	-	-	-	-	-
		Substituição de Hidrômetro	-	-	-	-	-
Outros			1	1	0	100,00	24,00

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA CDC - ALERJ

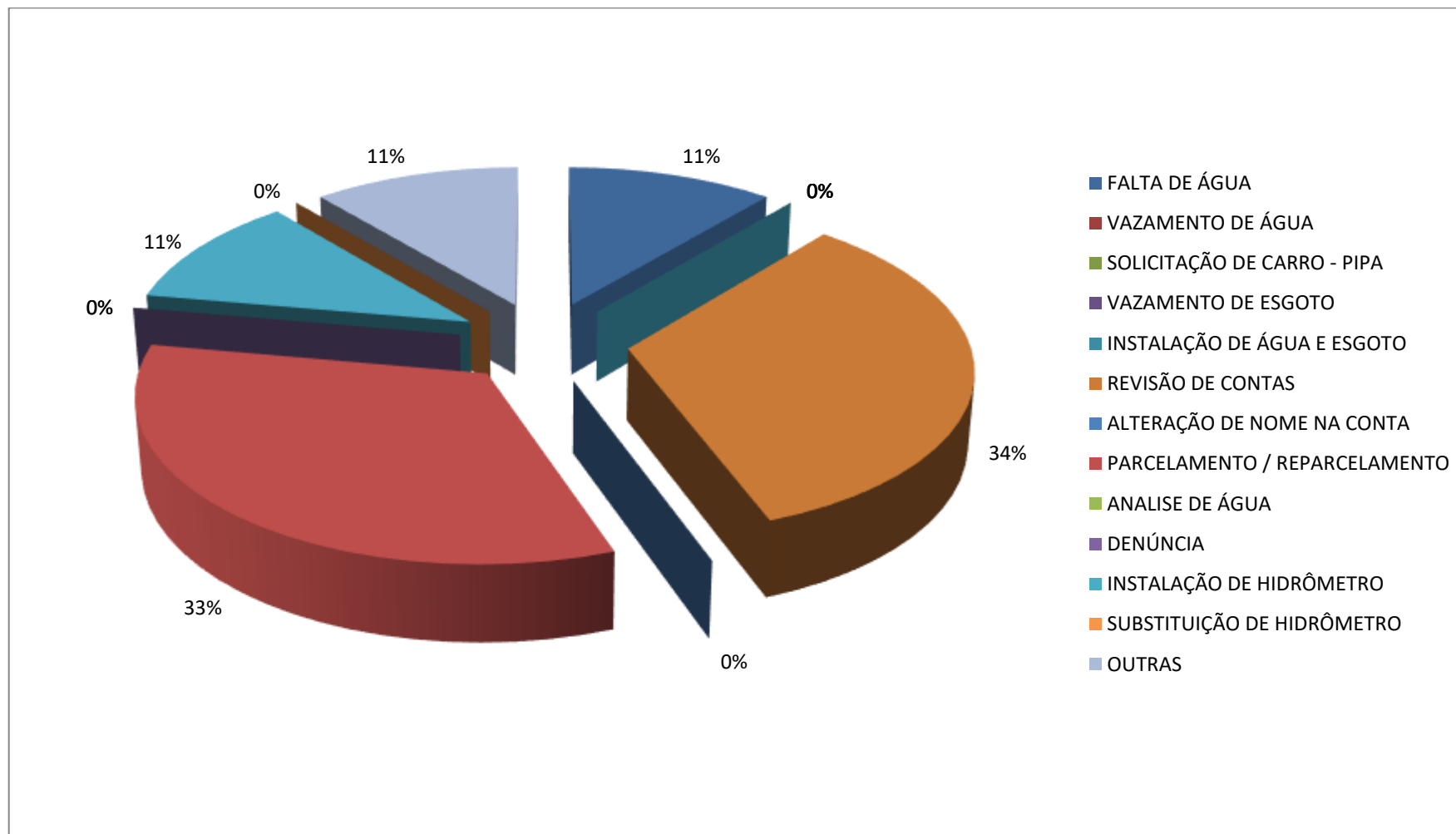


## AGOSTO

### 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	1	1	0	100,00	24,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	-	-	-	-	-
		Solicitação de Carro-pipa	-	-	-	-	-
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-	-	-
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	-	-	-	-	-
		Revisão de Contas	3	3	0	100,00	32,00
Comercial		Alteração de Nome na Conta	-	-	-	-	-
		Parcelamento / Reparcimento	3	3	0	100,00	16,00
Análise de Água			-	-	-	-	-
Denúncia			-	-	-	-	-
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	1	1	0	100,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	-	-	-	-	-
Outros			1	1	0	100,00	0,00

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA CDC - ALERJ

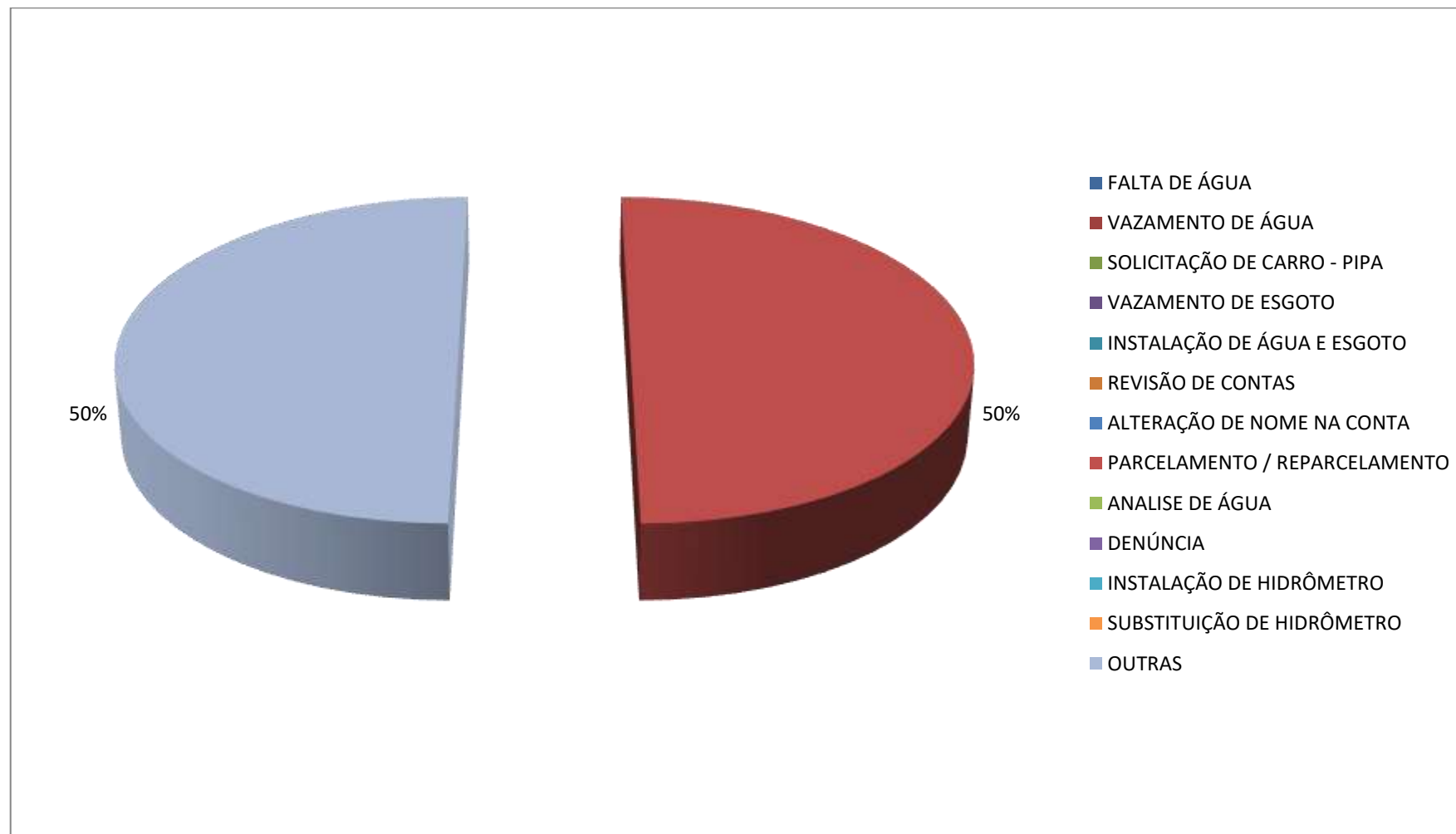


**SETEMBRO**

**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	-	-	-	-
Manutenção	Água	Vazamento de Água	-	-	-	-
		Solicitação de Carro-pipa	-	-	-	-
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-	-
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		-	-	-	-
	Revisão de Contas		-	-	-	-
Comercial	Alteração de Nome na Conta		-	-	-	-
	Parcelamento / Reparcimento		1	1	0	100,00
Análise de Água		-	-	-	-	-
Denúncia		-	-	-	-	-
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro		-	-	-	-
	Substituição de Hidrômetro		-	-	-	-
Outros		1	1	0	100,00	120

### 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.



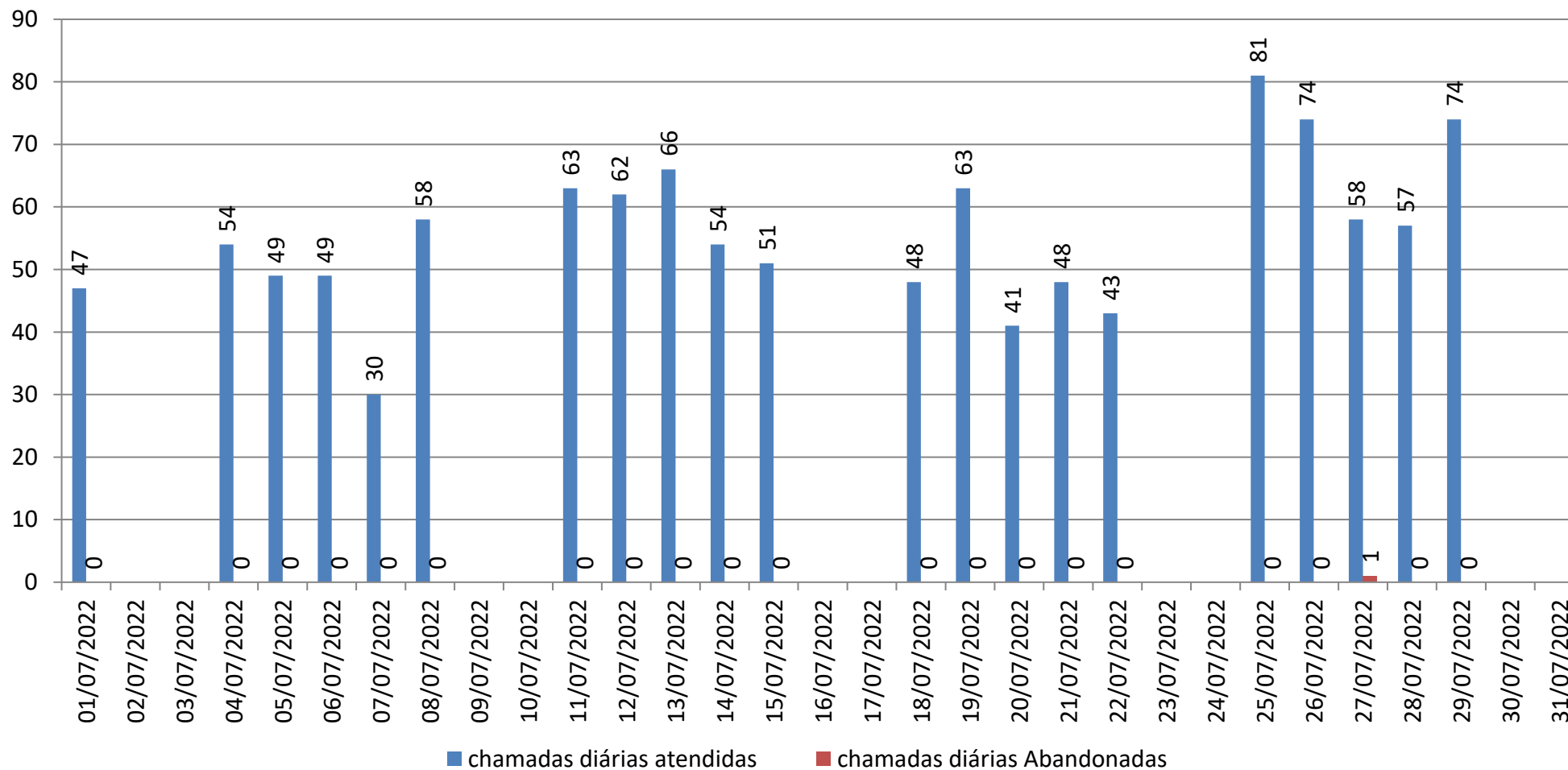
Sistema de Telefonia									
Informações de Performance / Nível de Serviço									
Meses	Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
		Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
JULHO	1.171	1.170	98,8	99,91	1	0,9	00:00:02	00:06:44	103
AGOSTO	765	759	99,34	99,22	6	0,26	00:00:03	00:06:12	101
SETEMBRO	435	435	99,5	100,00	0	0,00	00:00:01	00:06:35	100,00

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

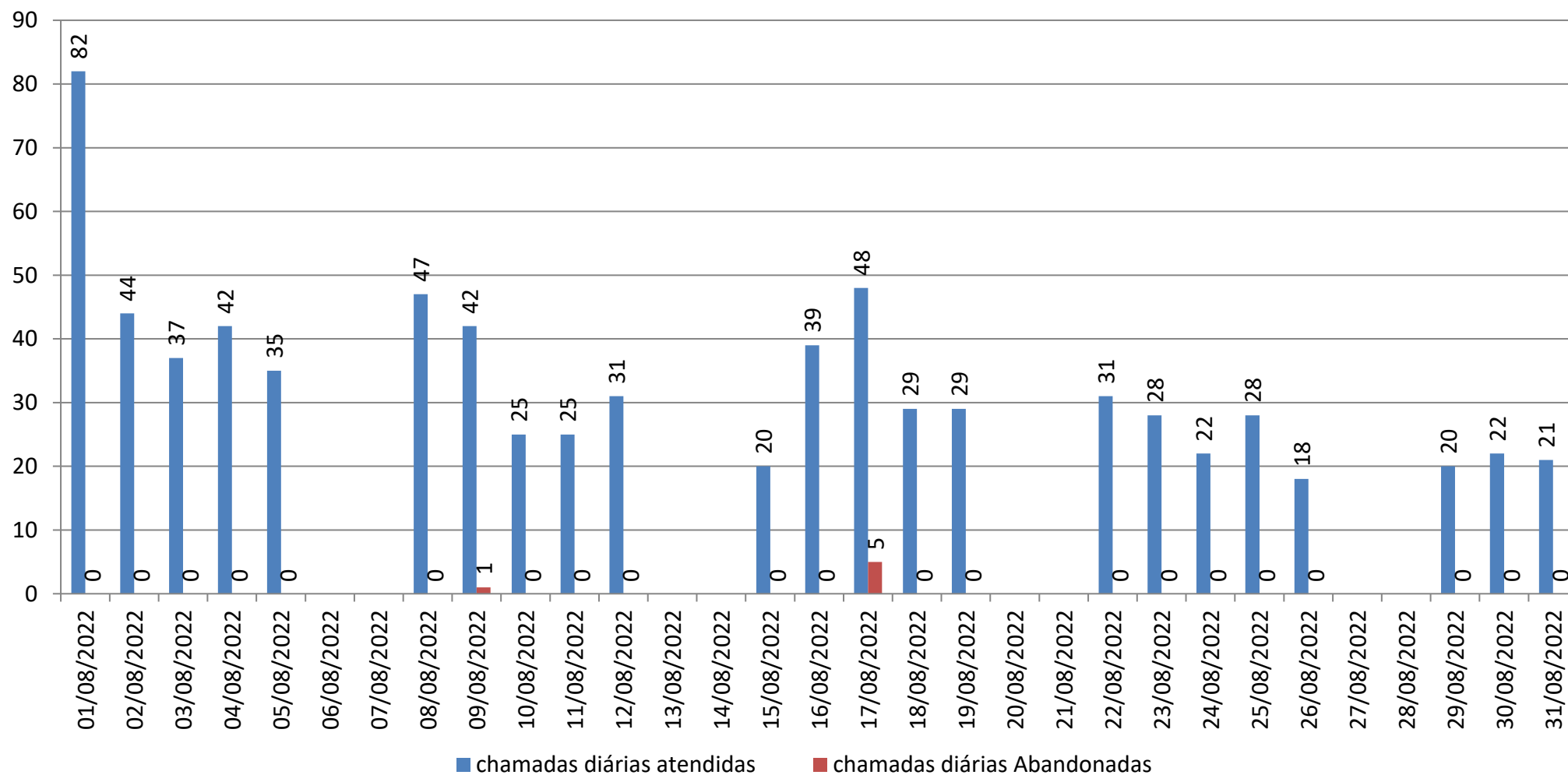


### Quantidade de chamadas diárias atendidas / Abandonadas na Ouvidoria

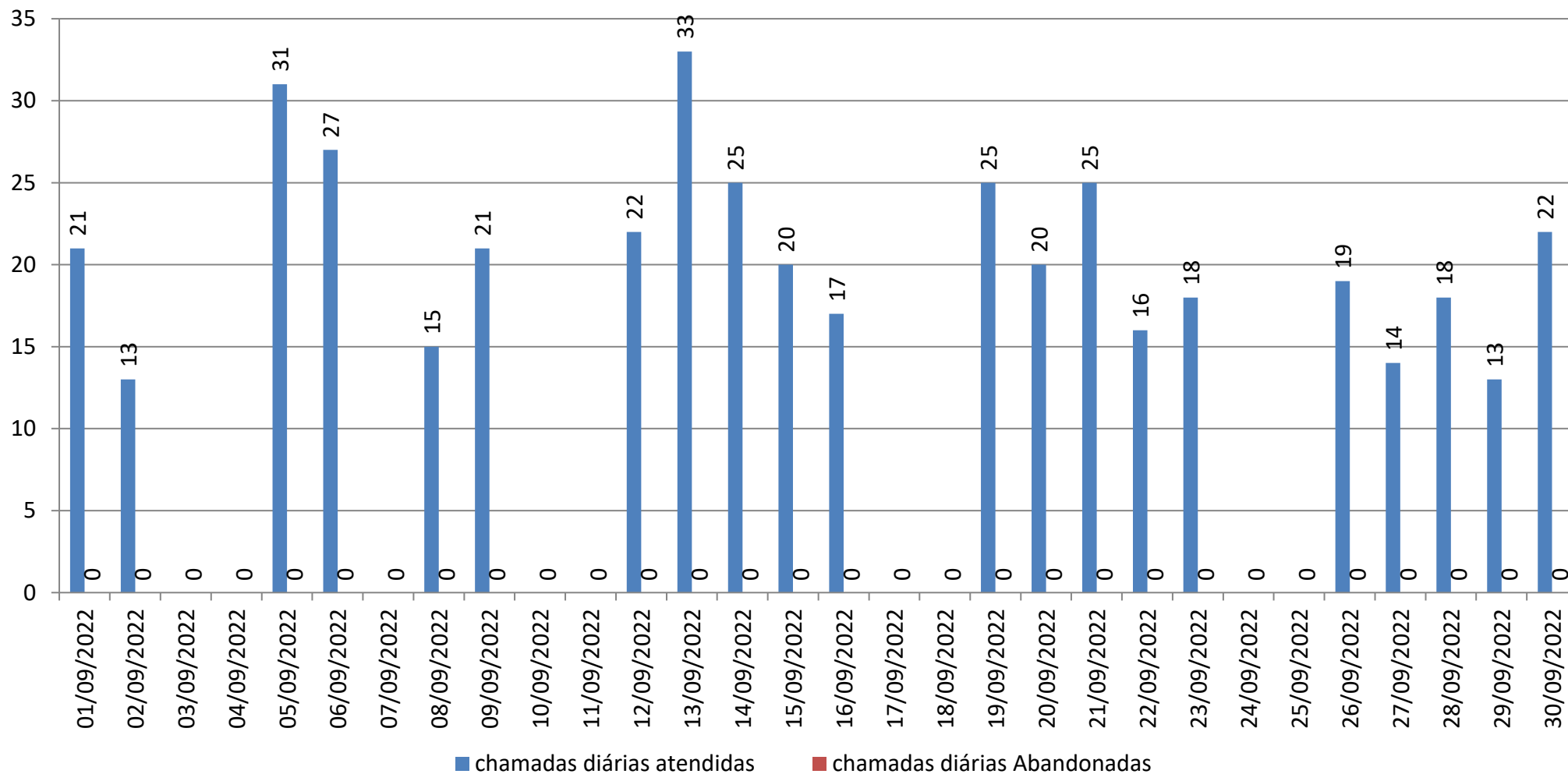
JULHO



## AGOSTO

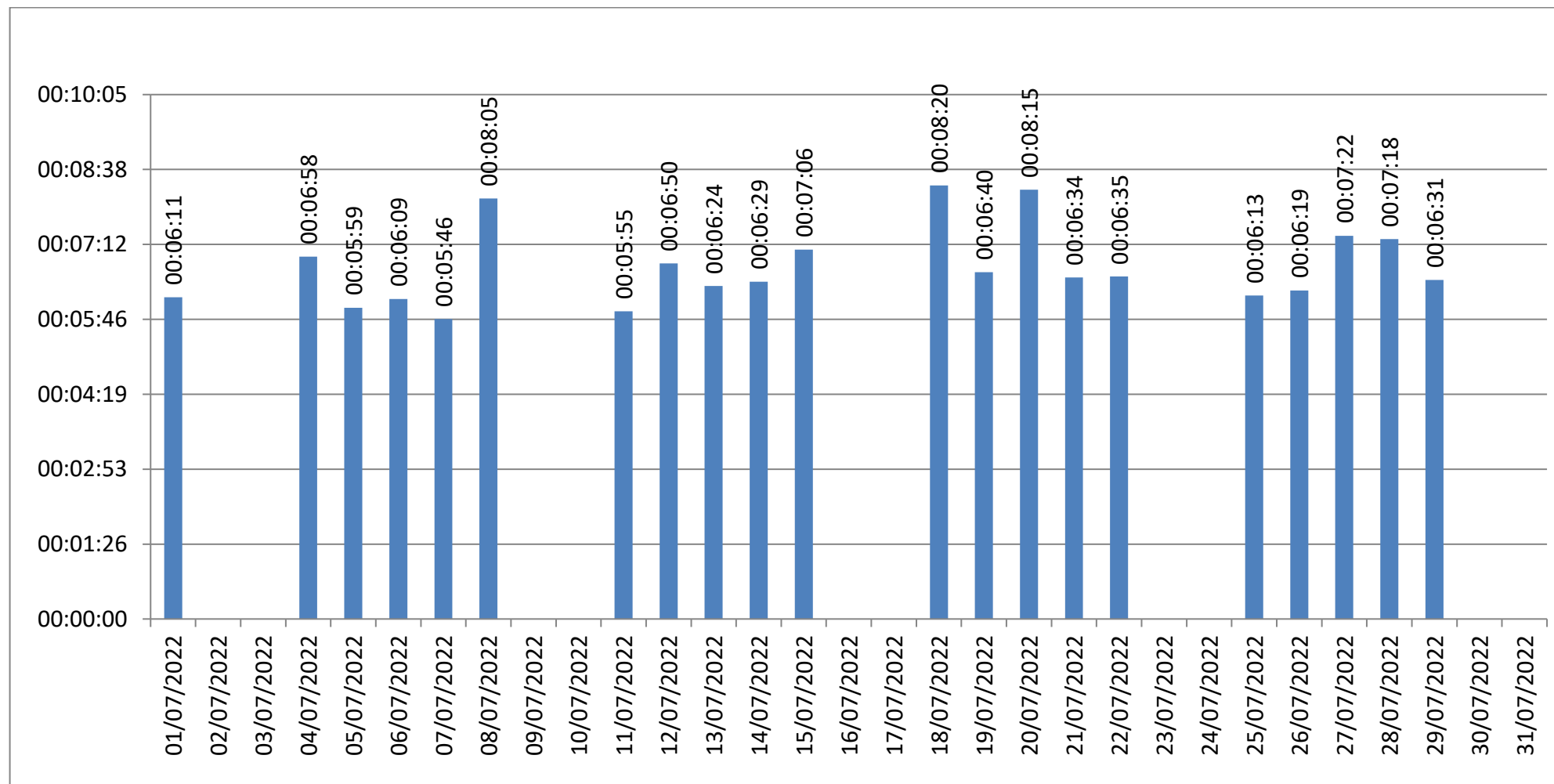


## SETEMBRO

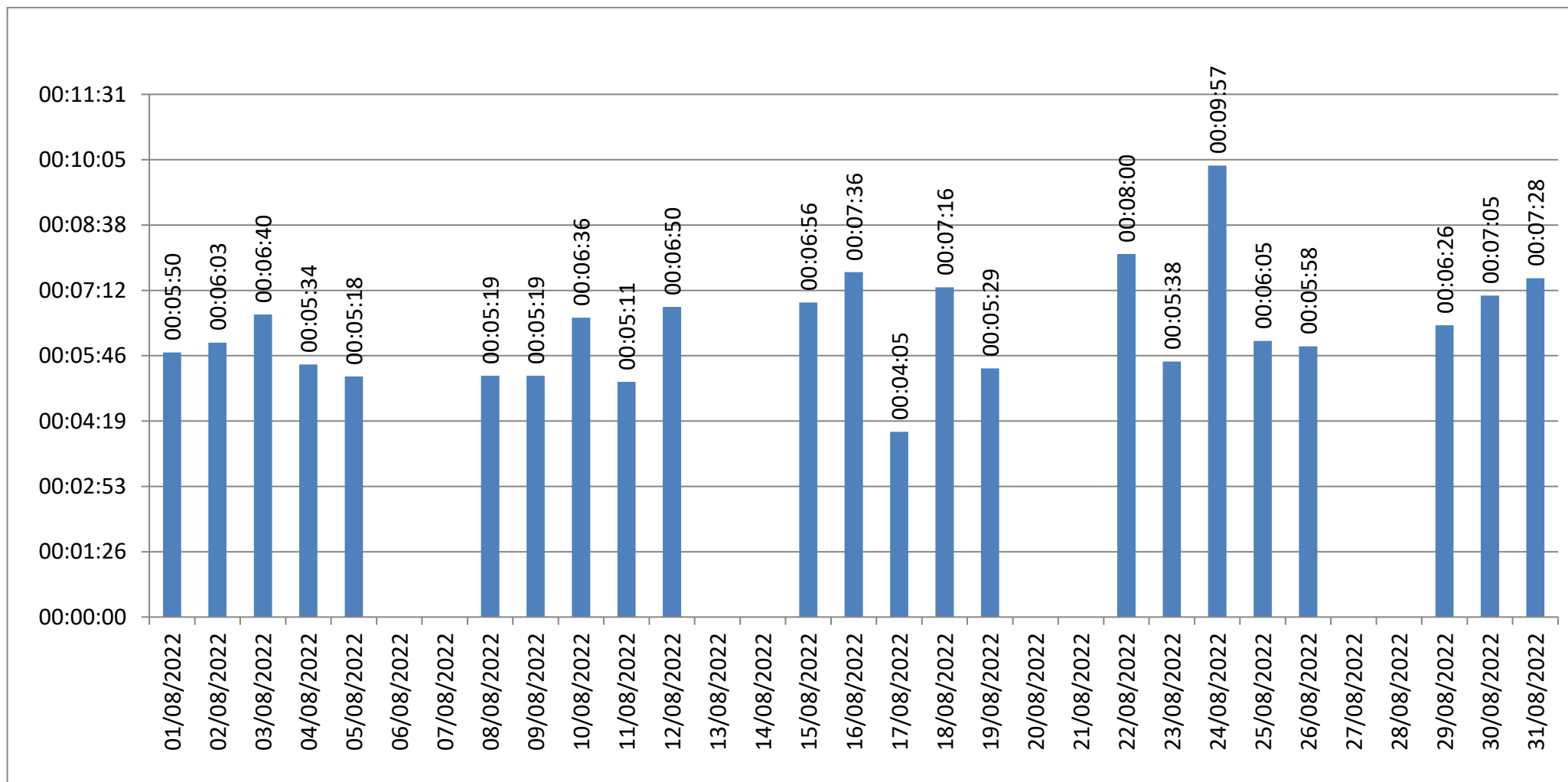


### Evolução do TMA por dia da Ouvidoria (0800-0316032)

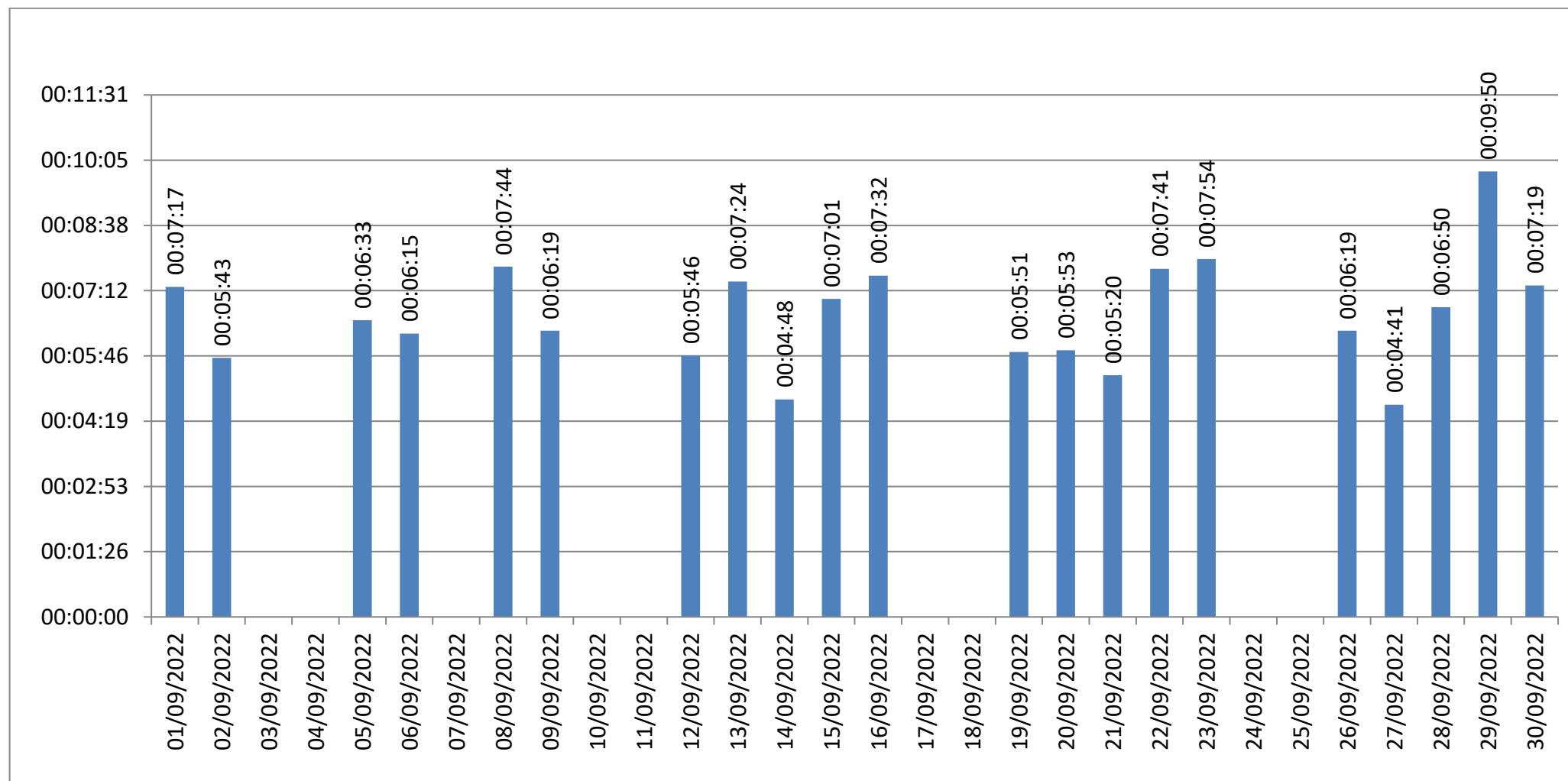
JULHO



# AGOSTO

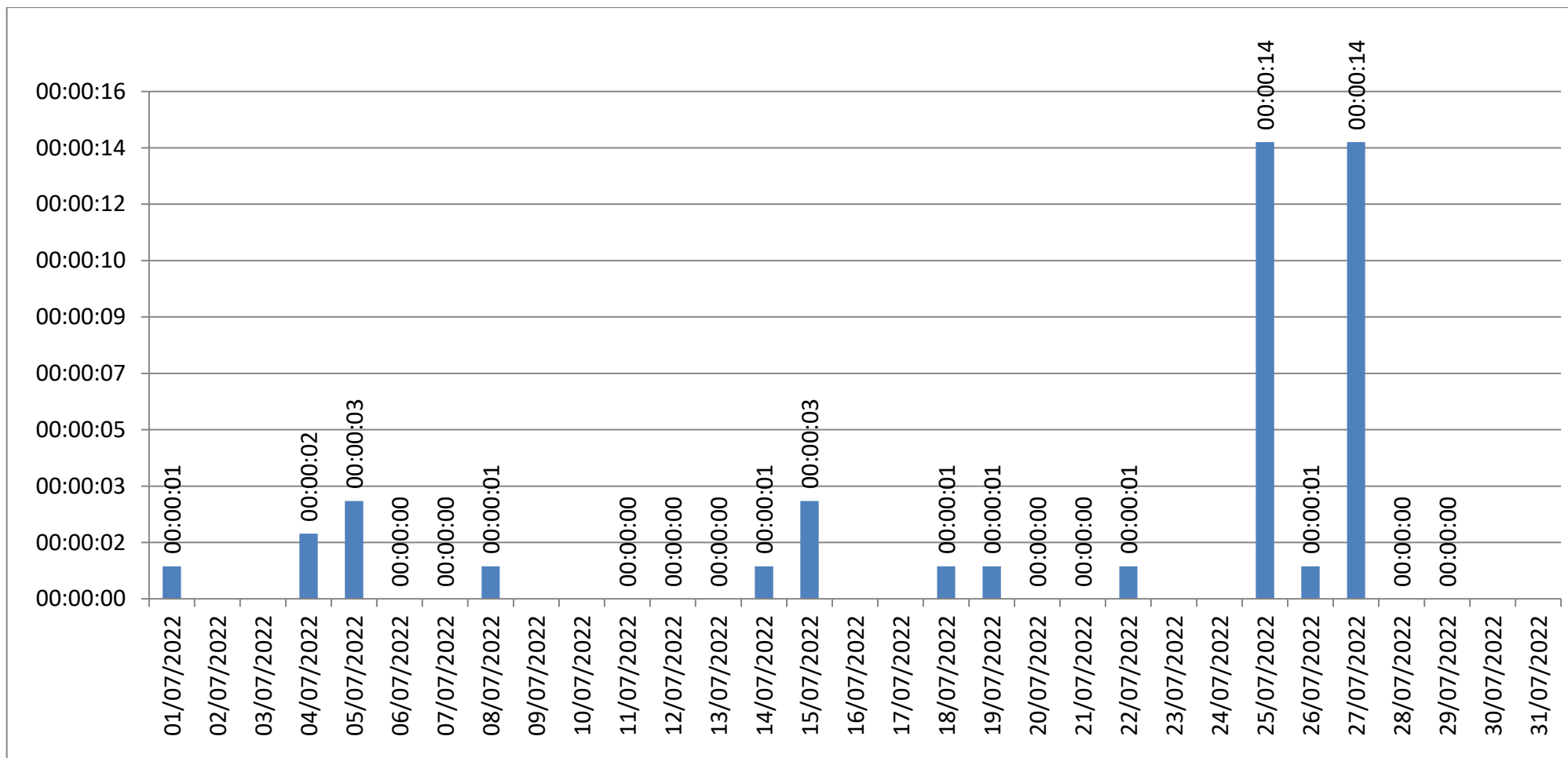


## SETEMBRO

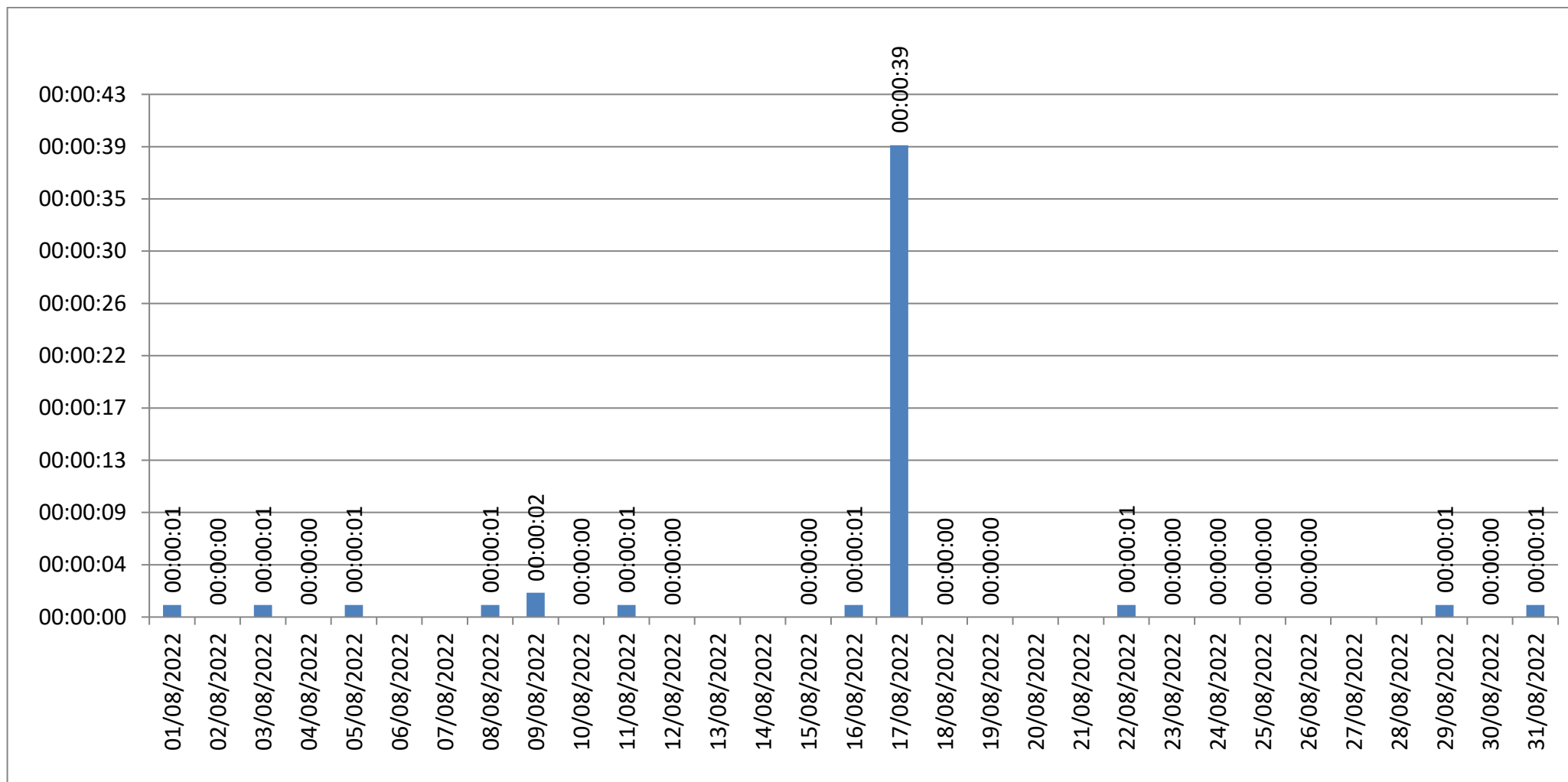


### Evolução do TME por dia da Ouvidoria (0800-0316032)

JULHO

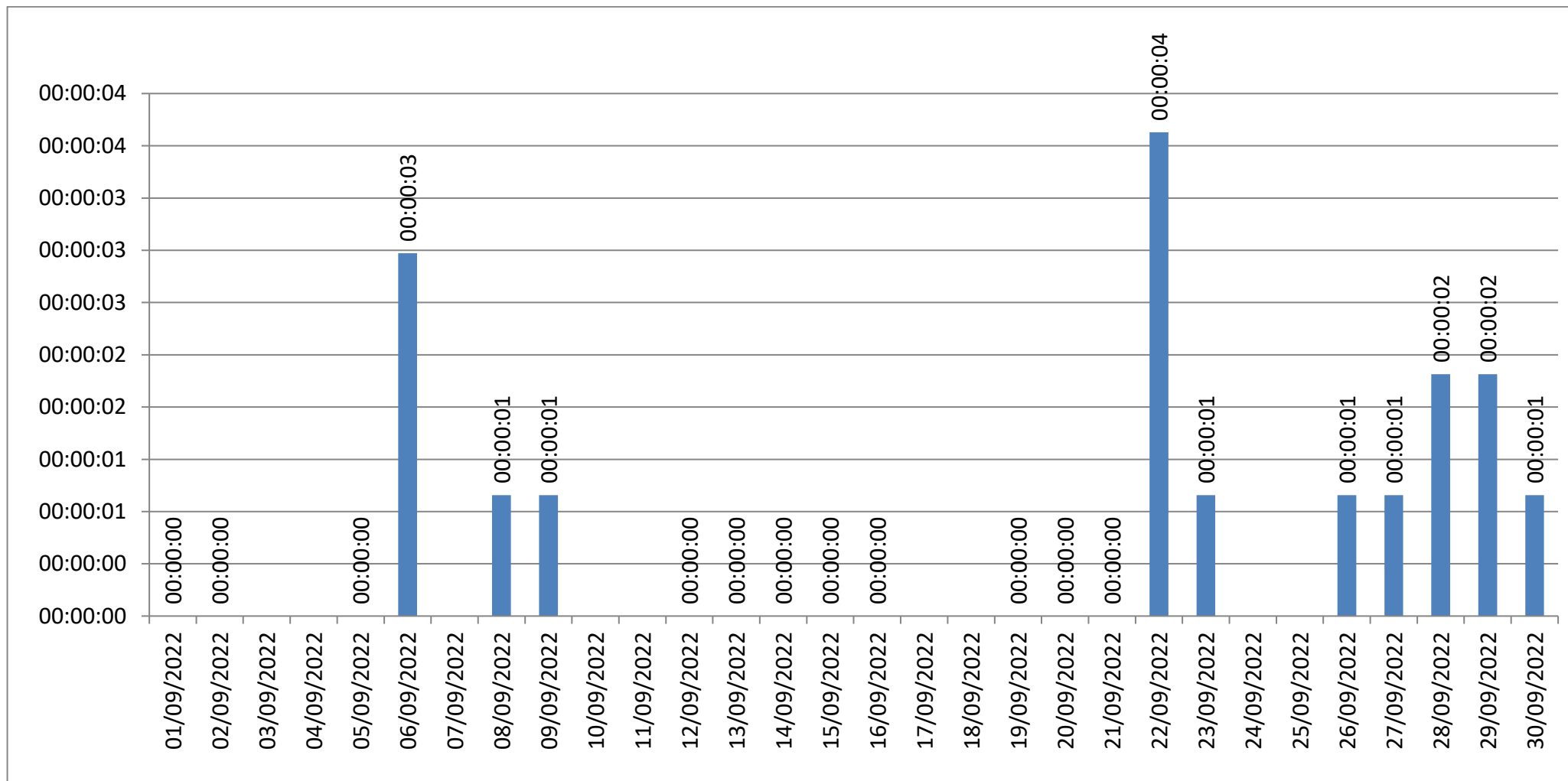


# AGOSTO





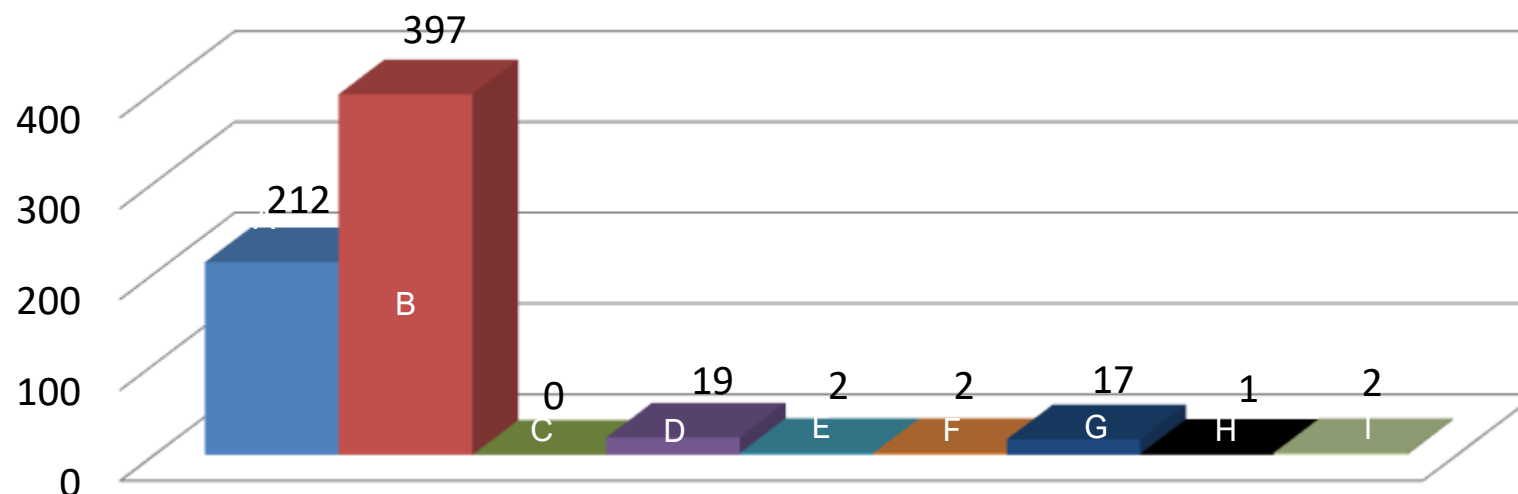
# SETEMBRO



### Quantidade de Ordens de Serviços abertas pela Ouvidoria

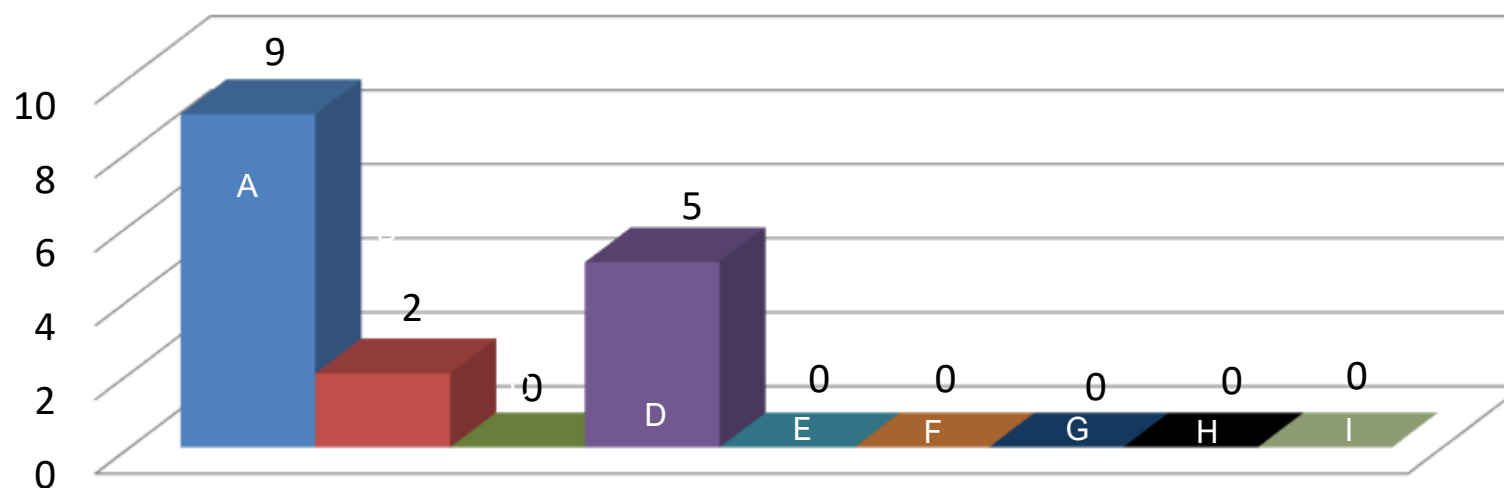
JULHO

Assuntos	Total	%
A - Operação de Água	212	32,52
B - Manutenção de Água	397	60,89
C - Manutenção de Esgoto	-	-
D - Outros	19	2,91
E - Comercial	2	0,31
F – Denúncia	2	0,31
G - Setor Técnico	17	2,61
H - Laboratório de Micromedicação	1	0,15
I - Análise de Água	2	0,31



## AGOSTO

Assuntos	Total	%
A - Operação de Água	9	56,25
B - Manutenção de Água	2	12,50
C - Manutenção de Esgoto	-	-
D - Outros	5	31,25
E - Comercial	-	-
F – Denúncia	-	-
G - Setor Técnico	-	-
H - Laboratório de Micromedição	-	-
I - Análise de Água	-	-

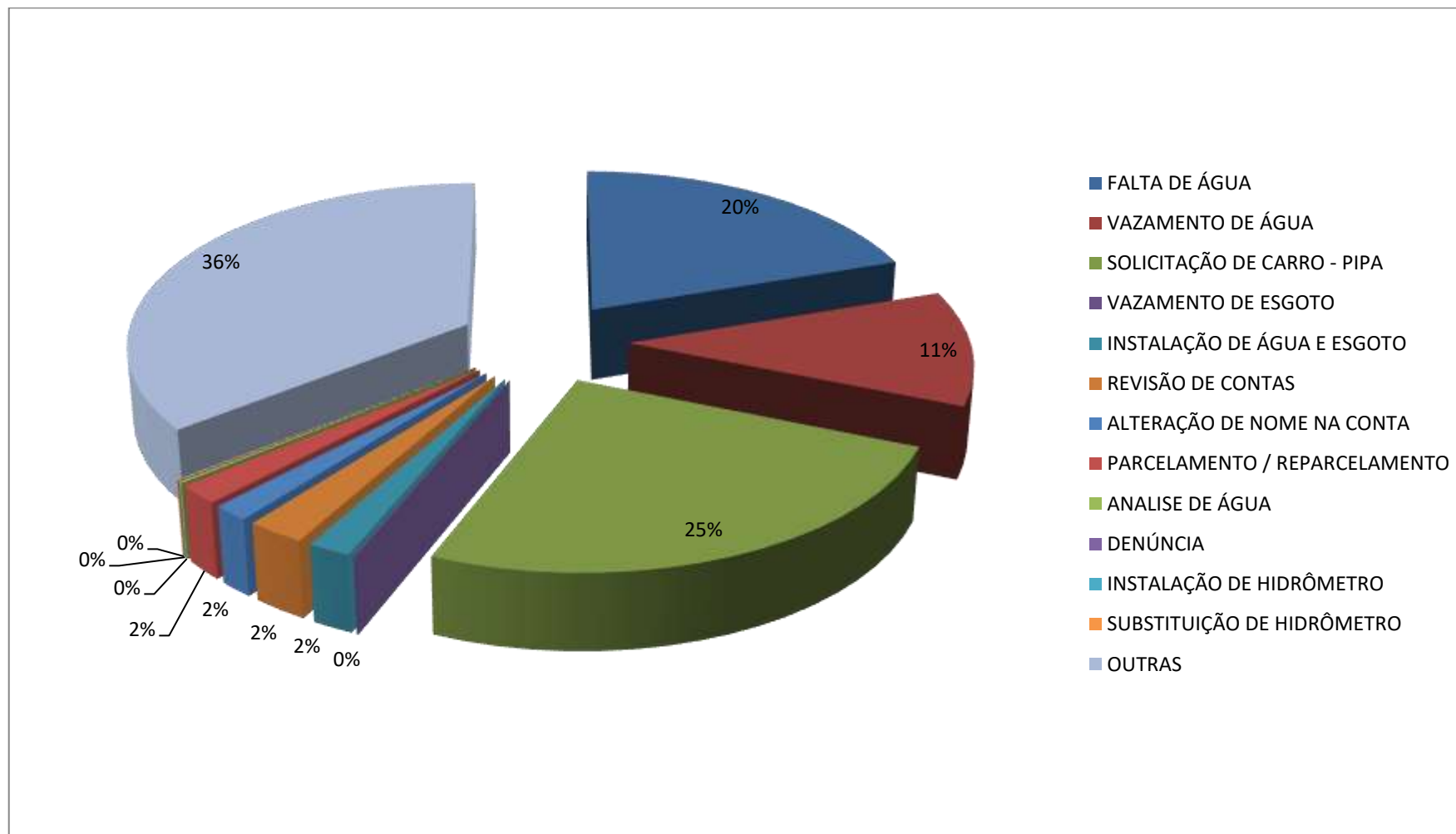


**Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie no Atendimento Telefônico da Ouvidoria (0800-0316032)**

**JULHO**

	Serviços	Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	243	239	4	98,35	123,51
Manutenção	Água	Vazamento de Água	139	138	1	99,28	168,17
		Solicitação de Carro-pipa	308	308	0	100,00	129,66
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1	1	0	100,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	22	22	0	100,00	501,82
Comercial		Revisão de Contas	30	27	3	90,00	86,22
		Alteração de Nome na Conta	19	18	1	94,74	85,33
		Parcelamento / Reparcimento	23	23	0	100,00	27,13
Análise de Água			2	2	0	100,00	120,00
Denúncia			1	1	0	100,00	96,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	-	-	-	-	-
		Substituição de Hidrômetro	1	1	0	100,00	0,00
Outros			438	429	9	97,95	26,91

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

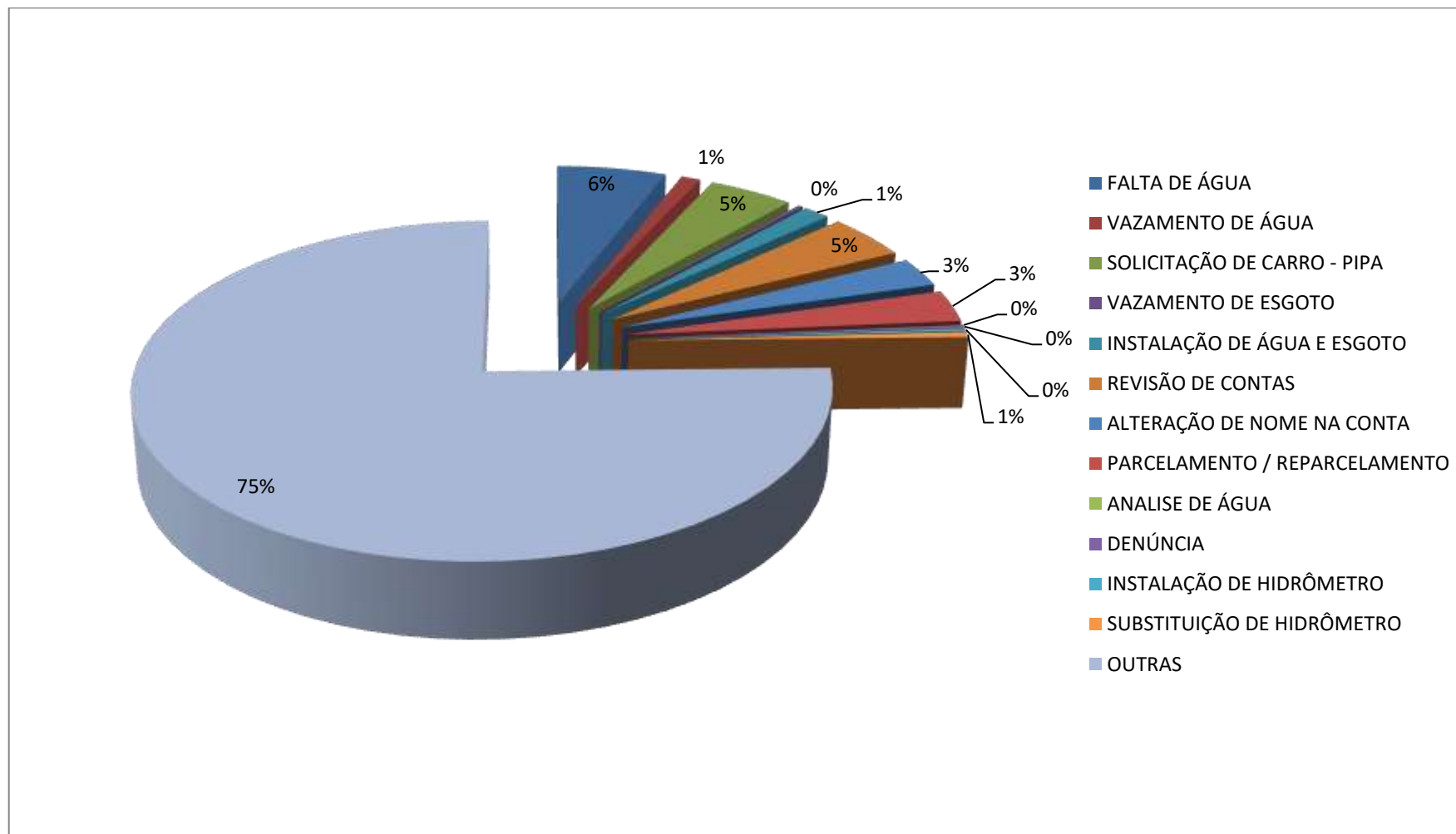


**Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie no Atendimento Telefônico da Ouvidoria (0800-0316032)**

**AGOSTO**

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	45	45	0	100,00	219,73
Manutenção	Água	Vazamento de Água	8	8	0	100,00	183,00
		Solicitação de Carro-pipa	35	34	1	97,14	42,35
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	2	2	0	100,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	11	9	2	81,82	0,00
		Revisão de Contas	34	33	1	97,06	10,91
Comercial		Alteração de Nome na Conta	22	19	3	86,36	54,32
		Parcelamento / Reparcimento	24	24	0	100,00	20,00
Análise de Água			-	-	-	-	-
Denúncia			2	1	1	50,00	864,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	2	2	0	100,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	4	4	0	100,00	6,00
Outros			577	571	6	98,96	1,68

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



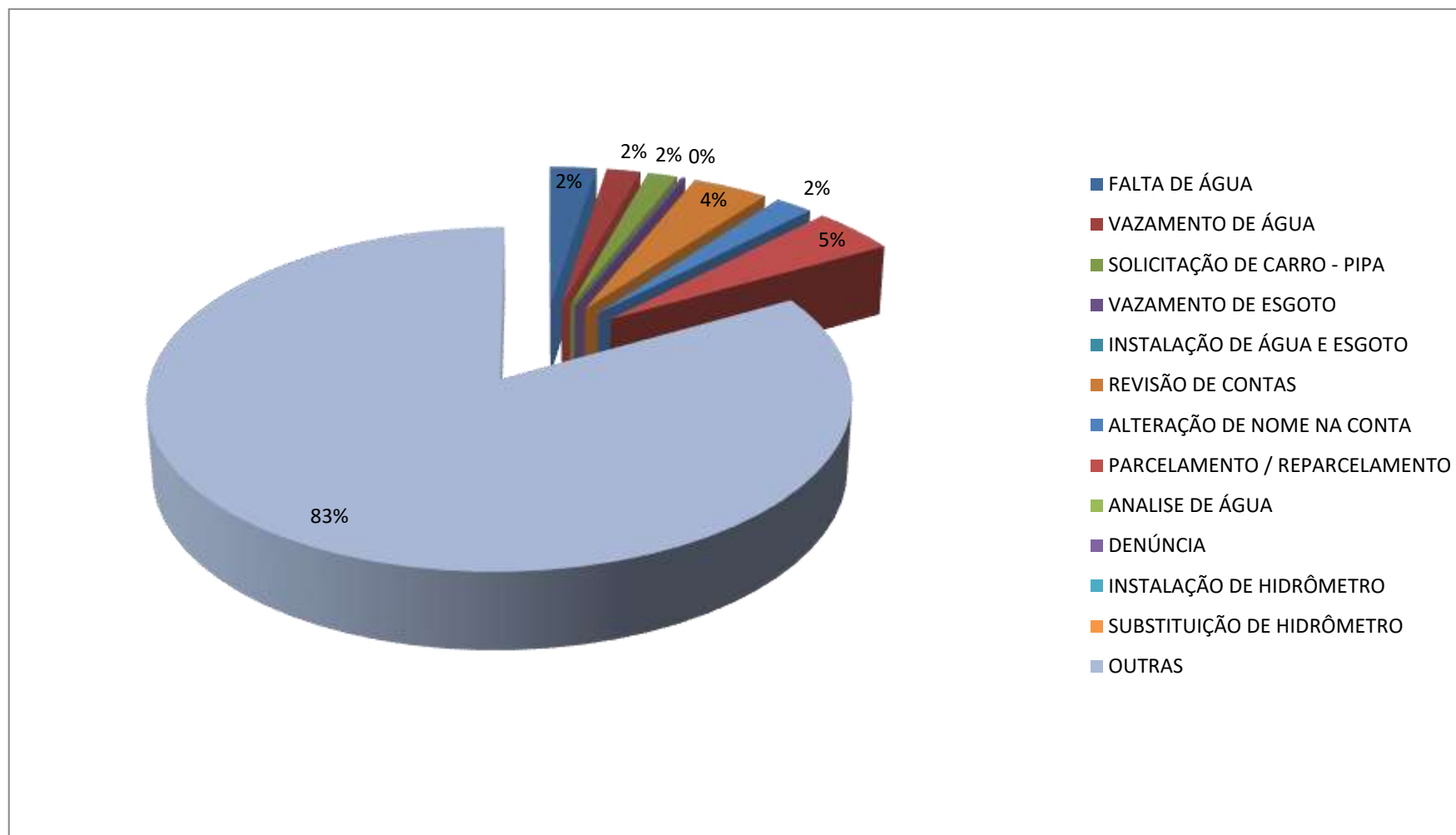
**Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie no Atendimento Telefônico da Ouvidoria (0800-0316032)**

**SETEMBRO**

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	11	10	1	90,91	91
Manutenção	Água	Vazamento de Água	8	7	1	87,50	130
		Solicitação de Carro-pipa	7	7	0	100,00	24
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1	1	0	100,00	0
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	-	-	-	-	-
		Revisão de Contas	18	15	3	83,33	13
Comercial		Alteração de Nome na Conta	9	5	4	55,56	0
		Parcelamento / Reparcimento	20	20	0	100,00	31
Análise de Água			-	-	-	-	-
Denúncia			-	-	-	-	-
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	-	-	-	-	-
		Substituição de Hidrômetro	-	-	-	-	-
Outros			366	358	8	97,81	1



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



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

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

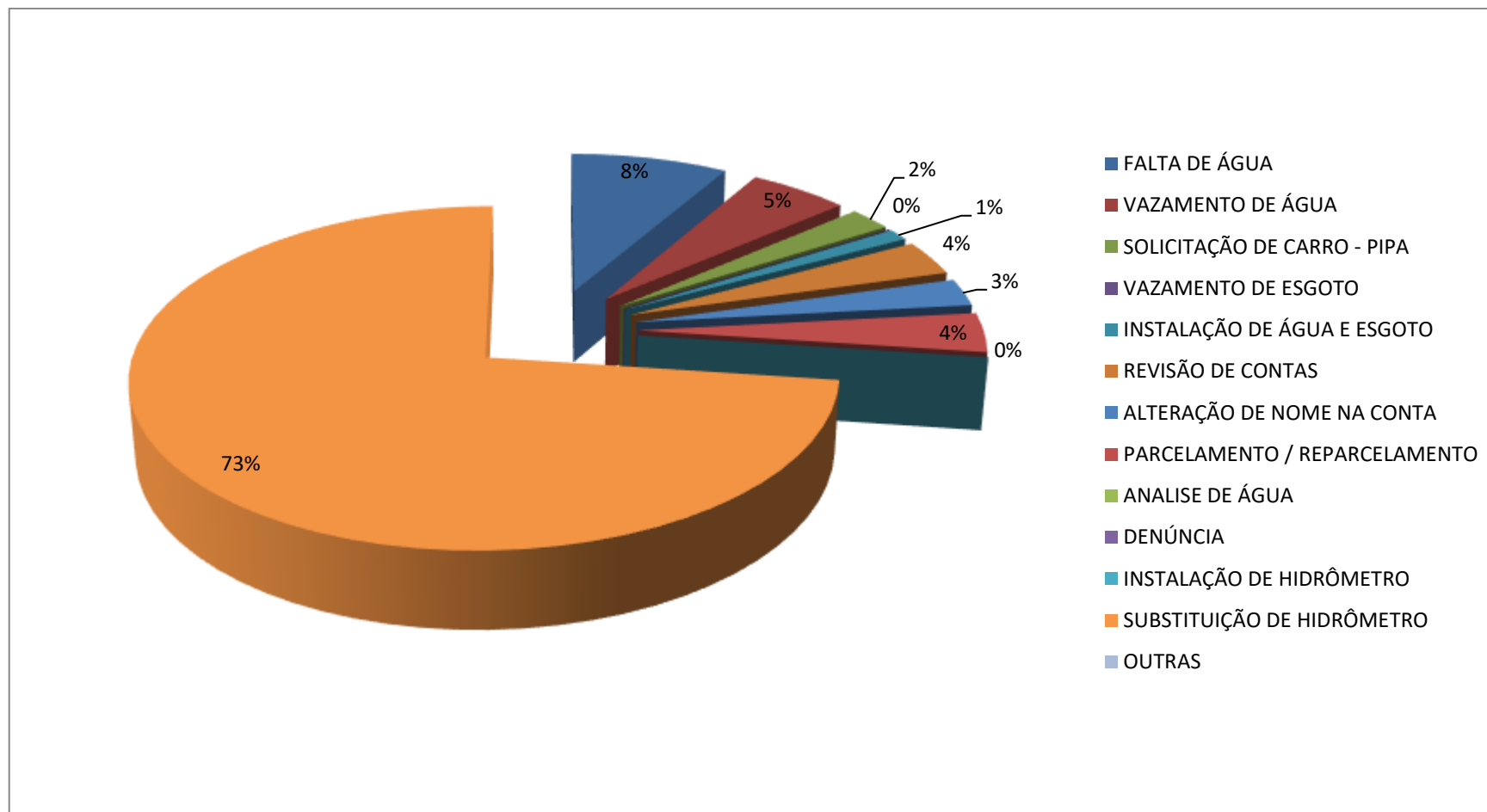


### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do E-mail da Ouvidoria Geral

**JULHO**

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	22	22	0	100,00	14,18
Manutenção	Água	Vazamento de Água	14	14	0	100,00	96,00
		Solicitação de Carro-pipa	6	6	0	100,00	220,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-	-	-
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	3	3	0	100,00	72,00
		Revisão de Contas	9	9	0	100,00	34,67
Comercial		Alteração de Nome na Conta	7	7	0	100,00	54,86
		Parcelamento / Reparcimento	10	10	0	100,00	31,20
Análise de Água			-	-	-	-	-
Denúncia			-	-	-	-	-
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	-	-	-	-	-
		Substituição de Hidrômetro	191	191	0	100,00	0,00
Outros			-	-	-	-	-

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS PELO E-MAIL DA OUVIDORIA GERAL

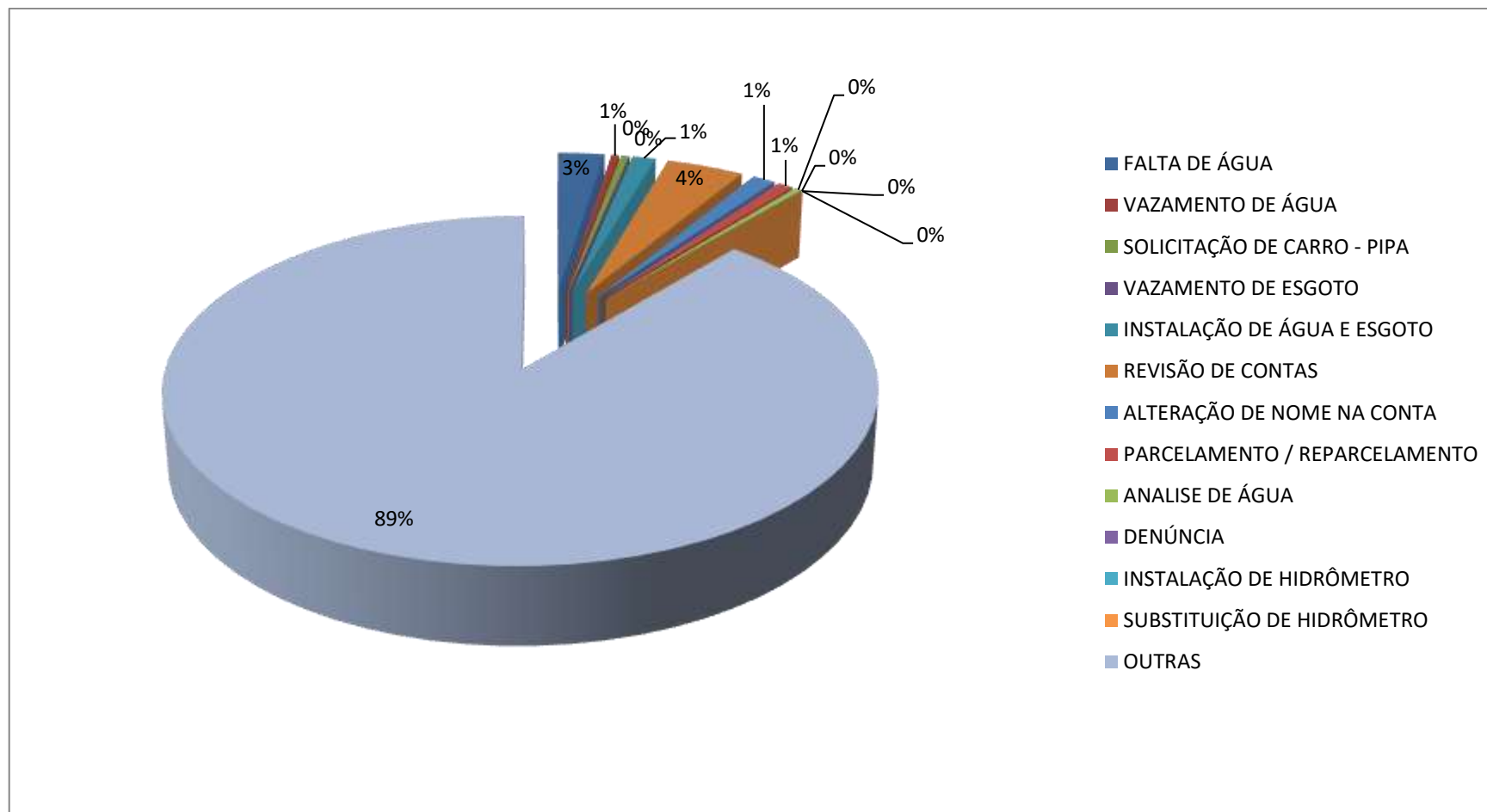


### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do E-mail da Ouvidoria Geral

**AGOSTO**

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	6	6	0	100,00	144,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	1	1	0	100,00	0,00
		Solicitação de Carro-pipa	1	1	0	100,00	24,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-	-	-
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	3	2	1	66,67	144,00
		Revisão de Contas	10	10	0	100,00	7,20
Comercial		Alteração de Nome na Conta	3	3	0	100,00	0,00
		Parcelamento / Reparcimento	2	2	0	100,00	132,00
Análise de Água			1	1	0	100,00	0,00
Denúncia			-	-	-	-	-
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	-	-	-	-	-
		Substituição de Hidrômetro	-	-	-	-	-
Outros			214	212	2	99,07	8,04

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS PELO E-MAIL DA OUVIDORIA GERAL

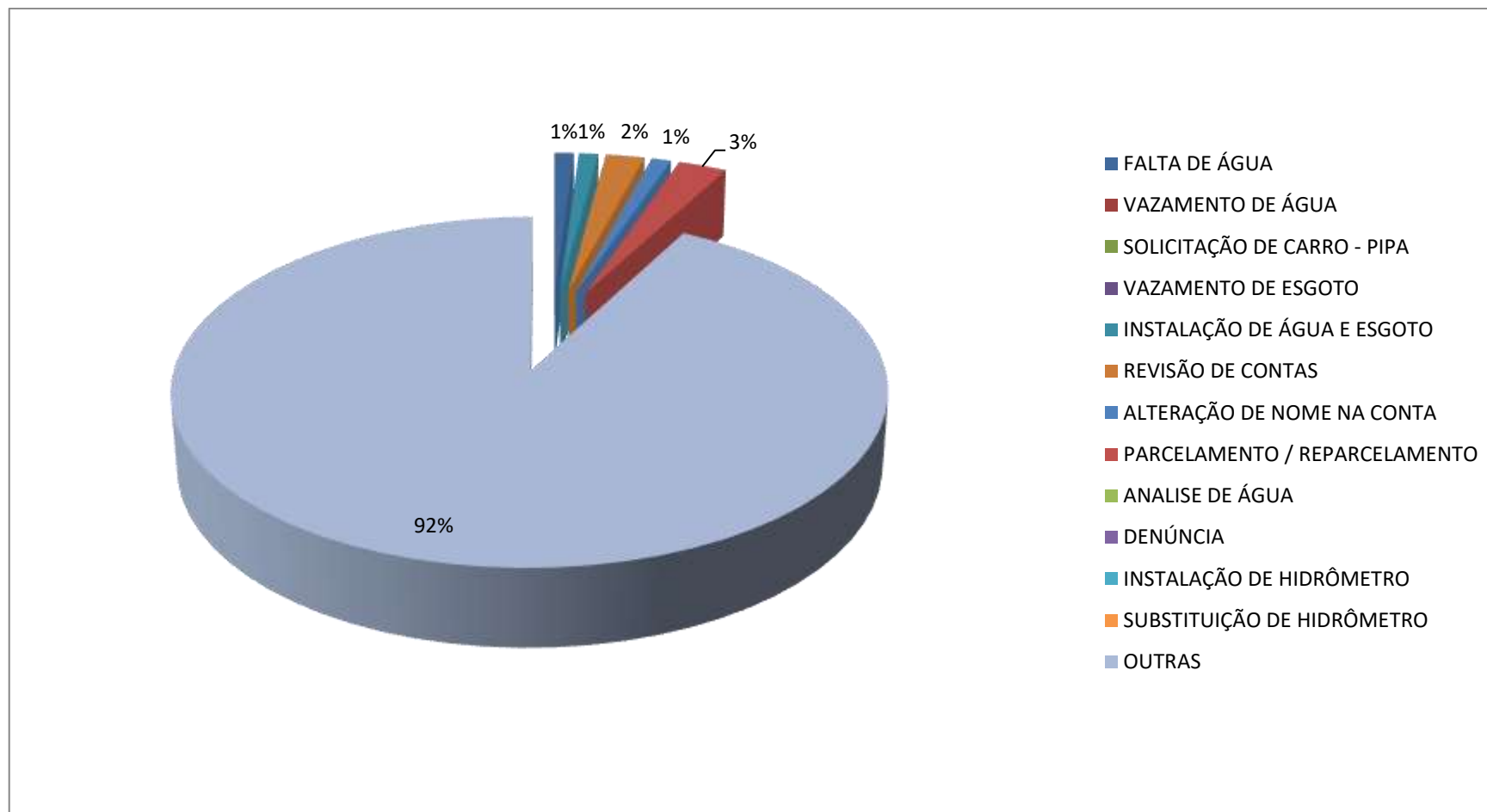


### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do E-mail da Ouvidoria Geral

#### SETEMBRO

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	2	2	0	100,00	24
Manutenção	Água	Vazamento de Água	-	-	-	-	-
		Solicitação de Carro-pipa	-	-	-	-	-
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-	-	-
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	2	0	2	0,00	0
		Revisão de Contas	4	4	0	100,00	18
Comercial		Alteração de Nome na Conta	2	2	0	100,00	0
		Parcelamento / Reparcimento	5	5	0	100,00	0
Análise de Água			-	-	-	-	-
Denúncia			-	-	-	-	-
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	-	-	-	-	-
		Substituição de Hidrômetro	-	-	-	-	-
Outros			177	175	2	98,87	0,4

## 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.

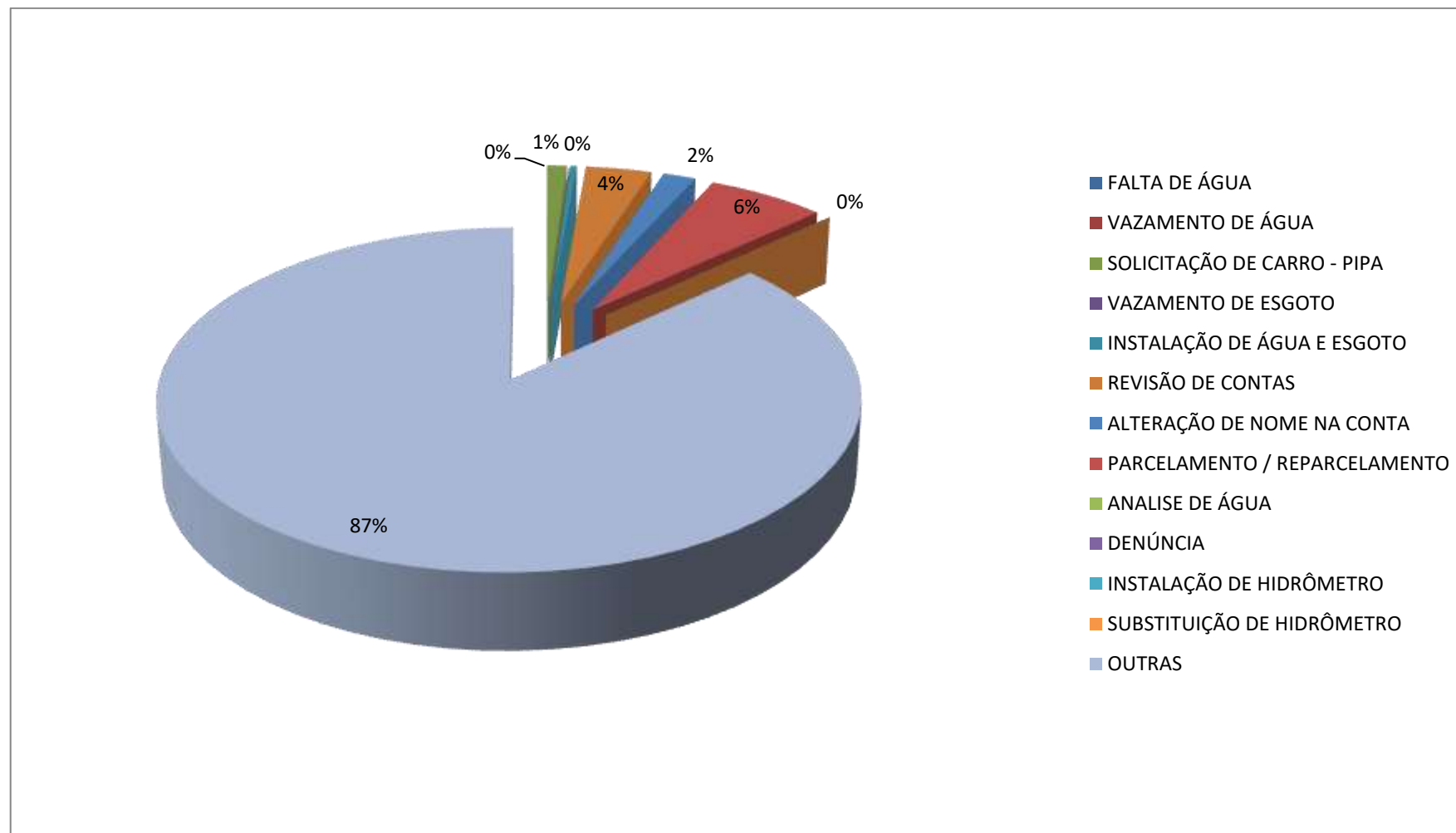


### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de Atendimento Pessoal no Prédio Sede

**JULHO**

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	-	-	-	-	
Manutenção	Água	Vazamento de Água	-	-	-	-	
		Solicitação de Carro-pipa	3	3	0	100,00	176,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-	-	
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	1	1	0	100,00	72,00
		Revisão de Contas	10	10	0	100,00	156,00
Comercial		Alteração de Nome na Conta	5	5	0	100,00	0,00
		Parcelamento / Reparcimento	18	18	0	100,00	41,33
		Análise de Água	-	-	-	-	
		Denúncia	-	-	-	-	
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	-	-	-	-	
		Substituição de Hidrômetro	-	-	-	-	
Outros			245	241	4	98,37	4,98

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

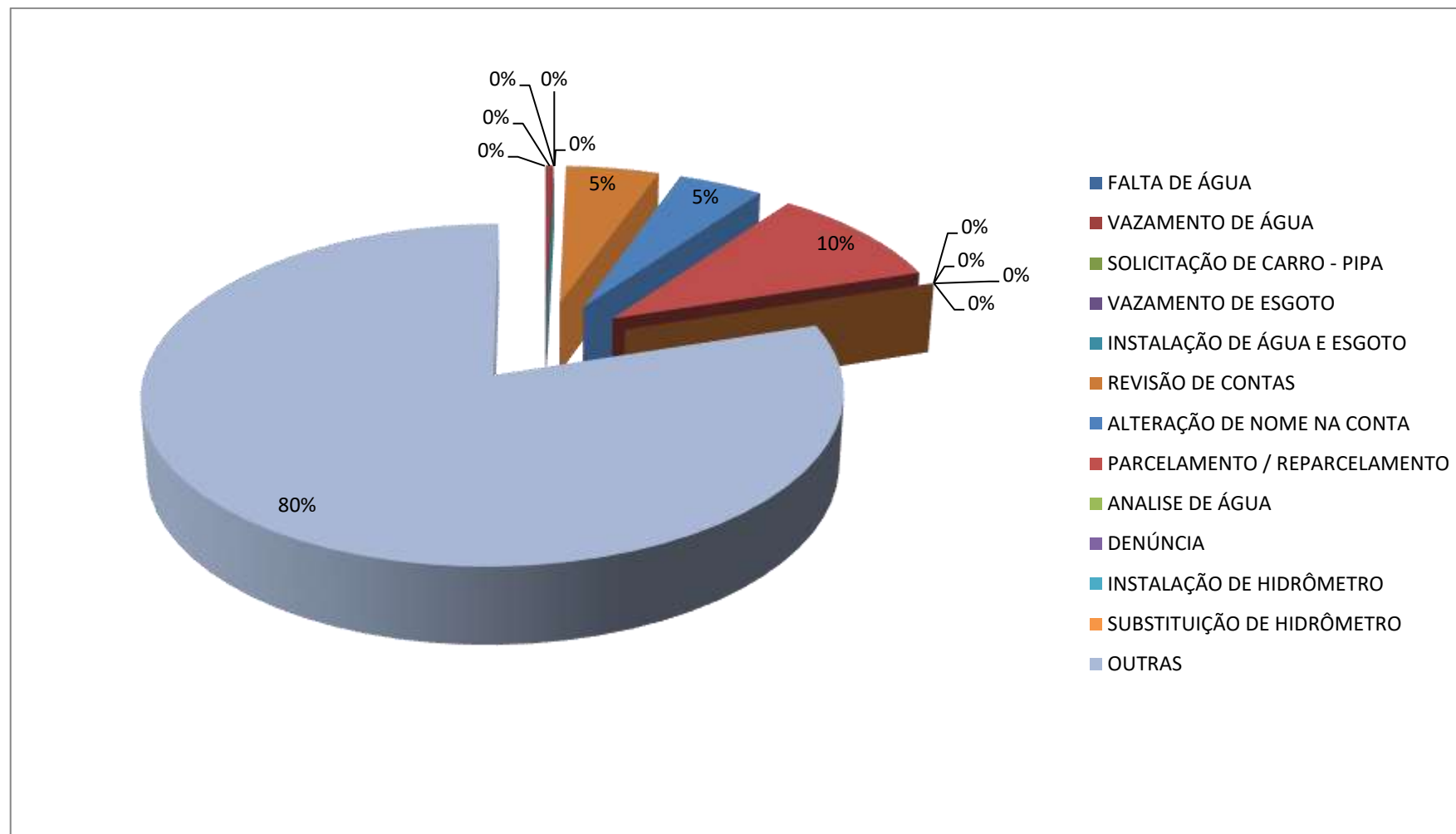


### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de Atendimento Pessoal no Prédio Sede

AGOSTO

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	-	-	-	-
Manutenção	Água	Vazamento de Água	1	1	0	100,00
		Solicitação de Carro-pipa	-	-	-	-
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-	-
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	-	-	-	-
Comercial		Revisão de Contas	12	12	0	100,00
		Alteração de Nome na Conta	11	11	0	100,00
		Parcelamento / Reparcimento	24	24	0	100,00
		Análise de Água	-	-	-	-
		Denúncia	-	-	-	-
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	-	-	-	-
		Substituição de Hidrômetro	-	-	-	-
Outros			191	185	3	96,86

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

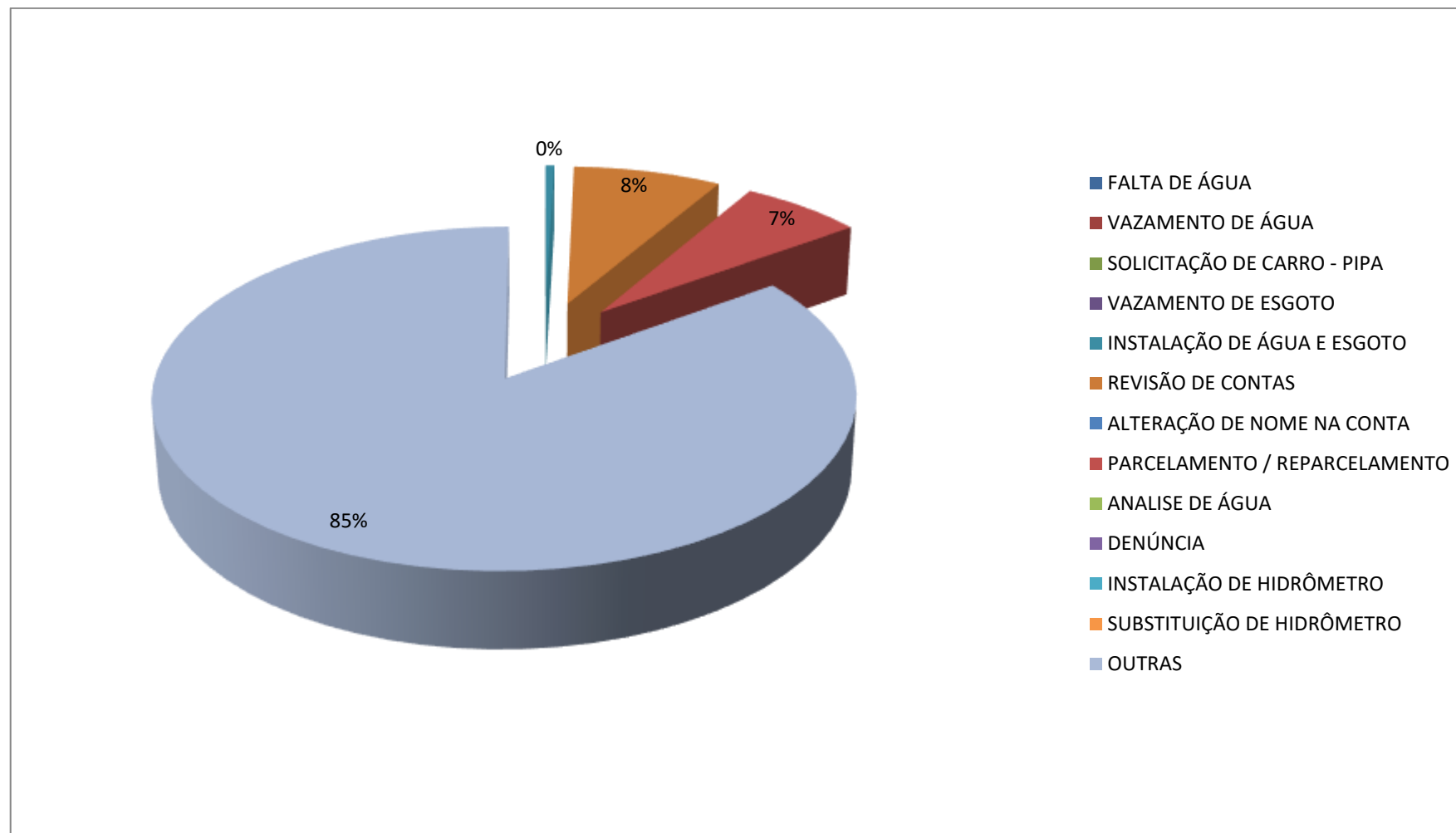


### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de Atendimento Pessoal no Prédio Sede

#### SETEMBRO

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	-	-	-	-	
Manutenção	Água	Vazamento de Água	-	-	-	-	
		Solicitação de Carro-pipa	-	-	-	-	
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-	-	
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	1	1	0	100,00	0
		Revisão de Contas	17	16	1	94,12	123
Comercial		Alteração de Nome na Conta	-	-	-	-	-
		Parcelamento / Reparcimento	14	14	0	100,00	27
Análise de Água			-	-	-	-	-
Denúncia			-	-	-	-	-
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	-	-	-	-	-
		Substituição de Hidrômetro	-	-	-	-	-
Outros			181	176	5	97,24	8

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



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

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

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

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



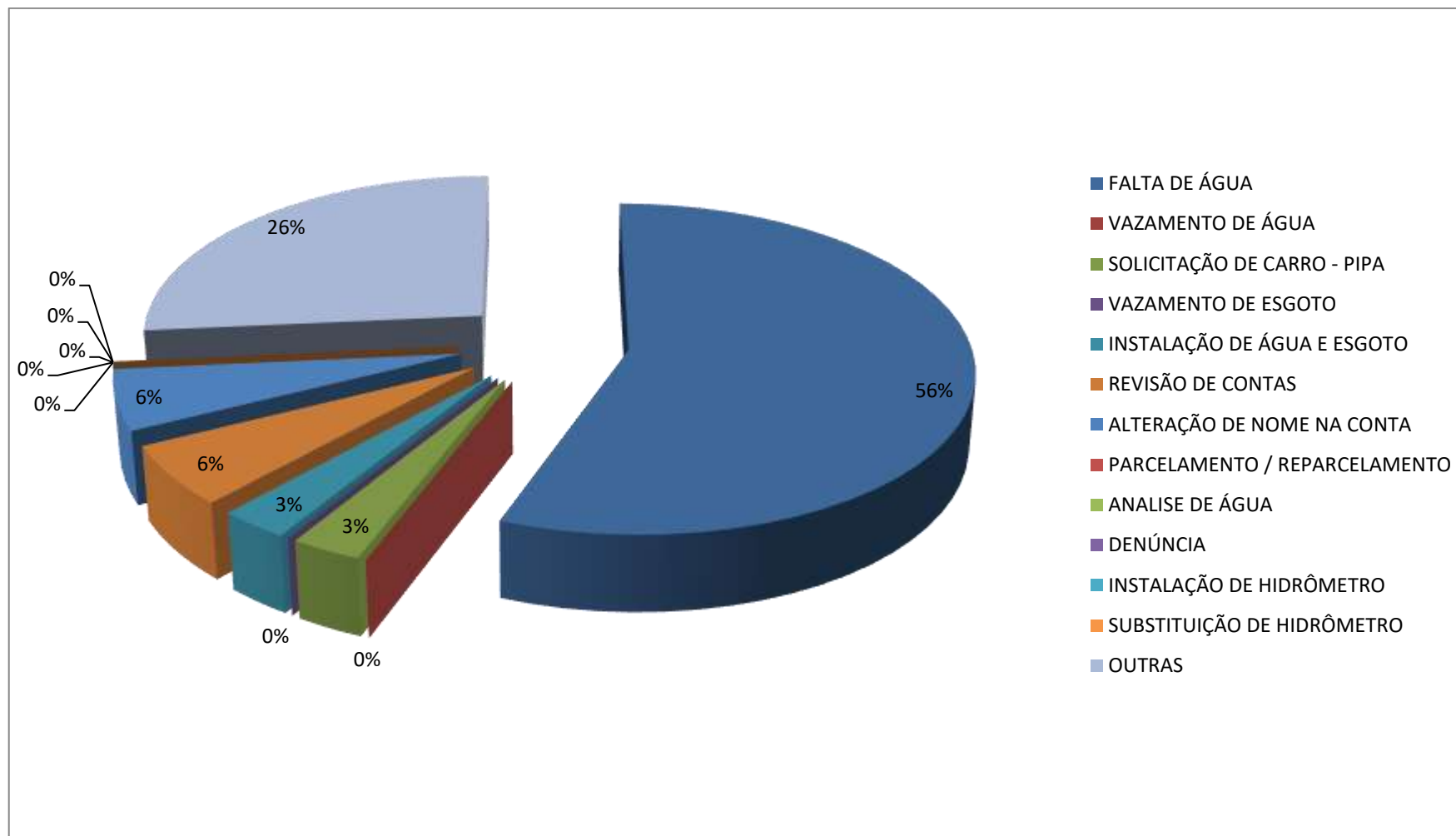


### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de AGENERSA

**JULHO**

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	28	28	0	100,00	248,57
Manutenção	Água	Vazamento de Água	2	2	0	100,00	456,00
		Solicitação de Carro-pipa	8	8	0	100,00	237,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-	-	-
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	2	2	0	100,00	468,00
		Revisão de Contas	3	3	0	100,00	232,00
Comercial		Alteração de Nome na Conta	2	2	0	100,00	0,00
		Parcelamento / Reparcimento	2	2	0	100,00	0,00
Análise de Água			-	-	-	-	-
Denúncia			1	1	0	100,00	72,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	-	-	-	-	-
		Substituição de Hidrômetro	-	-	-	-	-
Outros			2	2	0	100,00	480,00

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE AGENERSA

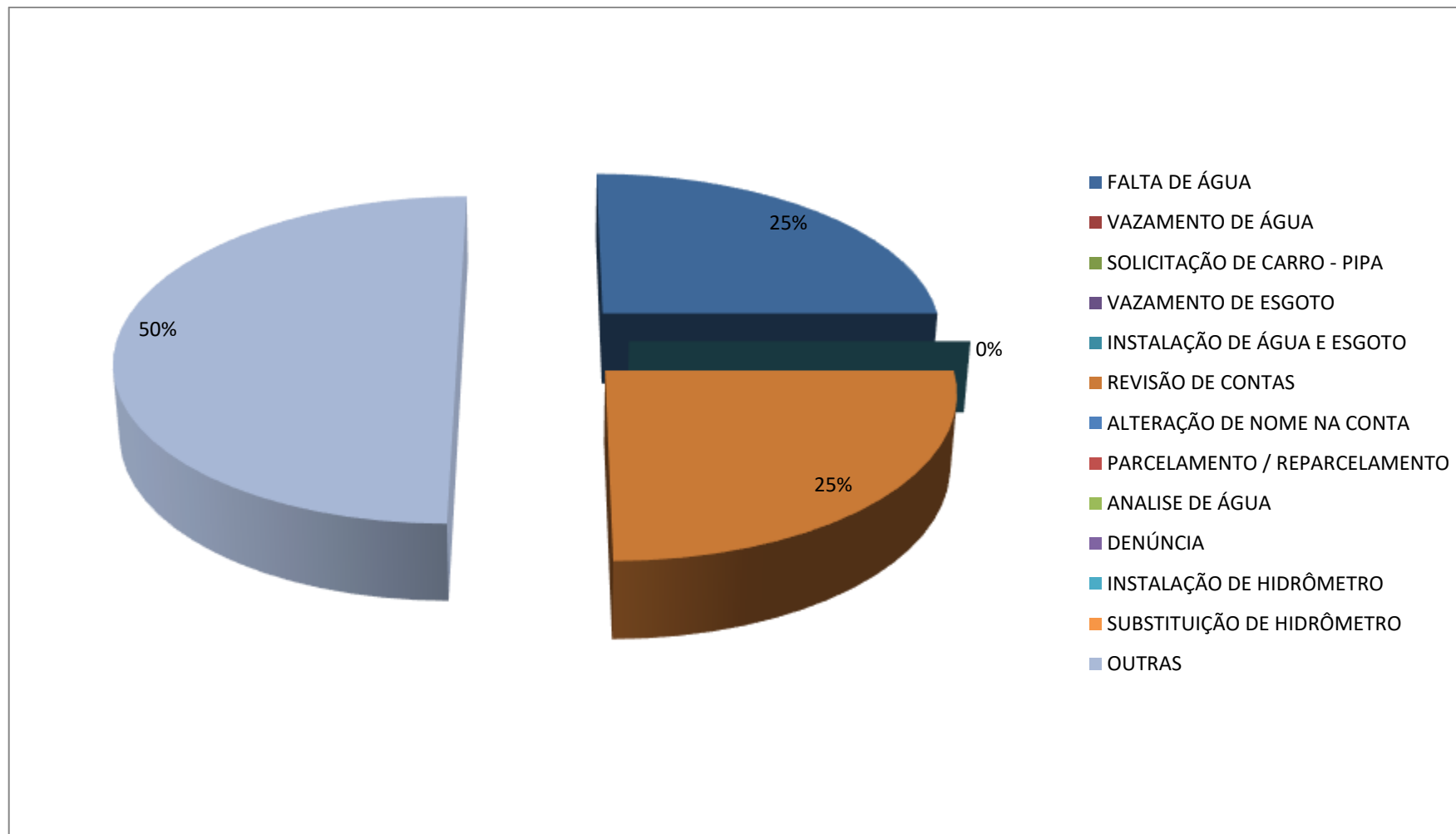


### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de AGENERSA

AGOSTO

Serviços		Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)	
Operação	Água	Falta de Água	3	3	0	100,00	248,00
Manutenção	Água	Vazamento de Água	-	-	-	-	-
		Solicitação de Carro-pipa	-	-	-	-	-
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-	-	-
Setor Técnico	Instalação de Água e Esgoto		-	-	-	-	-
	Revisão de Contas		3	3	0	100,00	312,00
Comercial	Alteração de Nome na Conta		-	-	-	-	-
	Parcelamento / Reparcamento		-	-	-	-	-
Análise de Água		-	-	-	-	-	
Denúncia		-	-	-	-	-	
Laboratório de Micromedição	Instalação de Hidrômetro		-	-	-	-	-
	Substituição de Hidrômetro		-	-	-	-	-
Outros		6	6	0	100,00	16,00	

### QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE AGENERSA

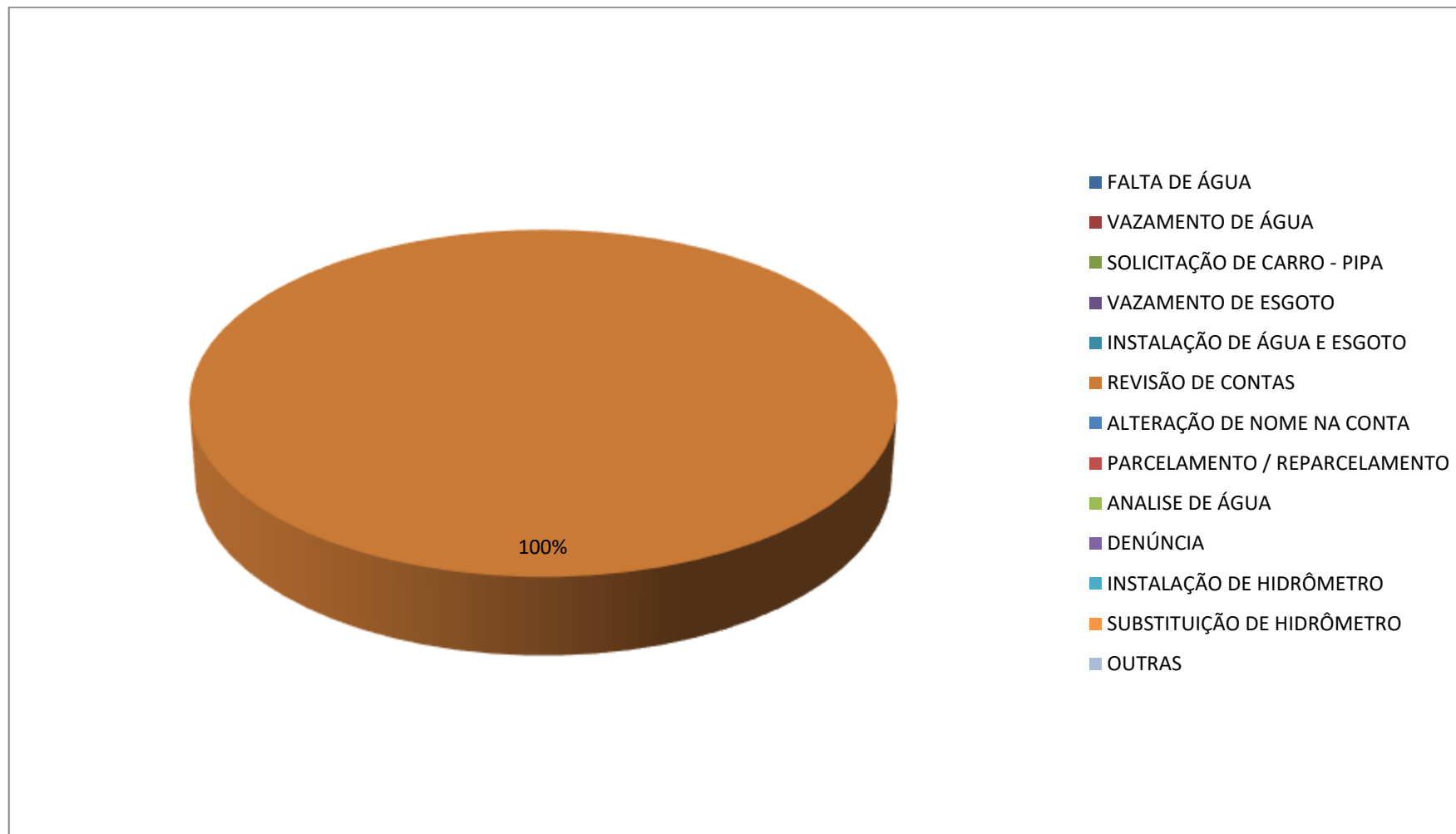


### Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de AGENERSA

#### SETEMBRO

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

## QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE 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