











Sumário

APRESENTAÇÃO
QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS POR CLASSIFICAÇÃO
QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS POR ESPÉCIE – GERAL
Lei de Acesso à Informação — LAI (e-SIC e SIC Presencial)
ATENDIMENTOS À LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO
CANAIS DE ENTRADA DE DEMANDAS DE PRIMEIRA INSTÂNCIA
1 - Atendimento Telefônico SAC (0800-2821195); 17 2 - Fale com a CEDAE (www.cedae.com.br); 35 3 - Documentos Físicos; 42
2 - Fale com a CEDAE (www.cedae.com.br);
3 - Documentos Físicos; 42
- Autos de infração da PMRJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ; Erro! Indicador não definido.
- 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;
- SUBDEC: Ofícios da Subsecretaria de Proteção e Defesa Civil, da Secretaria Municipal de Ordem Pública, da Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro; Erro! Indicador não definido.
4 - Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro - MPERJ (ouvidoriamperj@cedae.com.br);
5 - Consumidor.gov (https://www.consumidor.gov.br)
6 - Fala.BR (Governo da União - https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f)
7 - NINA (www.cedae.com.br)







- Reclame Aqui (www.reclameaqui.com.br)	73
.0 - Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ – CDC	80
ANAIS DE ENTRADA DE DEMANDAS DE SEGUNDA INSTÂNCIA – OUVIDORIA	87
- Atendimento Telefônico Ouvidoria (0800-0316032)	88
- E-mail (ouvidoriageral@cedae.com.br)	.06
- Atendimento Pessoal no prédio sede	.13
- AGENERSA (cedae.agenersa@cedae.com.br)	.20
ONCEITOS 1	27









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
 - <u>Telegrama</u>

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

- 1 Atendimento Telefônico Ouvidoria (0800-0316032);
- 2 E-mail (<u>ouvidoriageral@cedae.com.br)</u>;
- 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

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
Total	14989	18	14971	99,88

Natureza	a Total Em /		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
Total	1821	22	1799	98,79
				1881







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
Total	3764	36	3728	99,04

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	
Total	1258	23	1235	98,17	







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
Total	5594	814	4780	85,45

Natureza	Total	Total Em Andamento		% 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	
Total	848	28	820	96,70	







QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS POR ESPÉCIE – GERAL

JULHO

- Canais de entrada de demandas de primeira instância:

	Se	erviços	Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	3633	3633	0	100,00	194,46
	Água	Vazamento de Água	1333	1333	0	100,00	205,32
Manutenção	Agua	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
		Revisão de Contas	294	293	1	99,66	136,79
Comercial		Alteração de Nome na Conta	361	356	5	98,61	83,80
		Parcelamento / Reparcelamento	643	640	3	99,53	17,85
Análise de Águ	ua		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
							The same of the sa







	Se	erviços	Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	293	289	4	98,63	130,80
	Água	Vazamento de Água	155	154	1	99,35	165,35
Manutenção	Água	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 / Reparcelamento	53	53	0	100,00	31,70
Análise de Águ	ua		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
							10000







AGOSTO

- Canais de entrada de demandas de primeira instância:

	Se	erviços	Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	403	403	0	100,00	159,78
	Água	Vazamento de Água	107	107	0	100,00	151,18
Manutenção	Água 	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
		Revisão de Contas	205	200	5	97,56	139,92
Comercial		Alteração de Nome na Conta	120	119	1	99,17	79,87
		Parcelamento / Reparcelamento	309	286	23	92,56	62,69
Análise de Águ	ıa		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		A STATE OF THE STA	2355	2348	7	99,70	5,76







	Se	erviços	Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	54	54	0	100,00	212,89
	Água	Vazamento de Água	10	10	0	100,00	146,40
Manutenção	Água	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 / Reparcelamento	50	50	0	100,00	23,04
Análise de Águ	ua		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
· ·							10000







SETEMBRO

- Canais de entrada de demandas de primeira instância:

Operação Água Falta de Água 267 195 72 73,03 Manutenção Água Vazamento de Água 175 143 32 81,71 Solicitação de Carro-pipa 169 158 11 93,49 Esgotos Vazamento de Esgoto 2 1 1 50,00 Setor Técnico Instalação de Água e Esgoto 2 2 0 100,00 Revisão de Contas 139 115 24 82,73	empo Médio Atendimento (hora/atend)
ManutençãoAguaSolicitação de Carro-pipa1691581193,49EsgotosVazamento de Esgoto21150,00Setor TécnicoInstalação de Água e Esgoto220100,00	90
ManutençãoSolicitação de Carro-pipa1691581193,49EsgotosVazamento de Esgoto21150,00Setor TécnicoInstalação de Água e Esgoto220100,00	12
Setor Técnico Instalação de Água e Esgoto 2 2 0 100,00	0
	0
Revisão de Contas 139 115 24 82,73	12
	121
Comercial Alteração de Nome na Conta 172 139 33 80,81	269
Parcelamento / Reparcelamento 311 278 33 89,39	116
Análise de Água 4 1 3 25,00	0
Denúncia 4 2 2 50,00	0
Instalação de Hidrômetro 2 1 1 50,00	0
Laboratório de Micromedição Substituição de Hidrômetro 1 0,00 1 0,00	0,0
Outros 4335 3745 590 86,39	10







	Se	erviços	Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	13	12	1	92,31	80
	Água	Vazamento de Água	8	7	1	87,50	130
Manutenção	Água	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 / Reparcelamento	39	39	0	100,00	25
Análise de Águ	ua		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		A STATE OF THE STA	724	709	15	97,93	2
							10000







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).









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 0 Recursos de segunda instância 0 0 0 Recursos de terceira instância 0 0 0(CGE-RJ) **Atendidas Demandas atendidas** 4 1 4 Demandas que não cumpriram 1 4 requisitos legais **Pendentes Demandas em andamento** 0 0 0 % de demandas Acesso negado - s/ requisitos 20 50 50 Acesso concedido 50 80 50 **Demandas em andamento** 0 0















1 - Atendimento Telefônico SAC (0800-2821195);

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



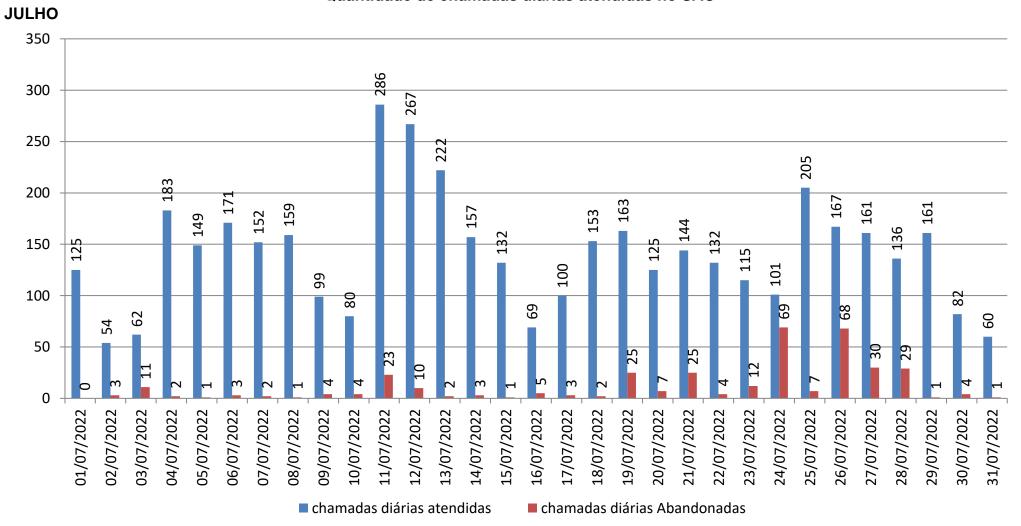
Sistema de Telefonia									
Informações de Performance / Nível de Serviço									
	Total de chamadas		Atendidas		Não ate	endidas			
Meses	recebidas	Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%	TME	TMA	% IAR
JULHO	4.734	4.372	88,17	92,35	362	5,87	0:00:38	00:07:06	115
AGOSTO	5.900	5.832	95,91	98,85	68	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

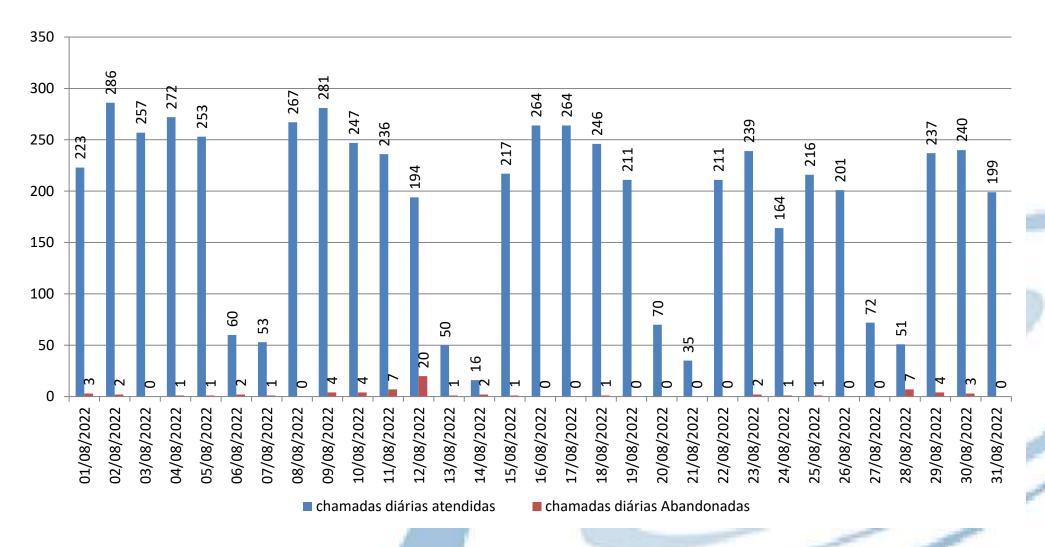








AGOSTO

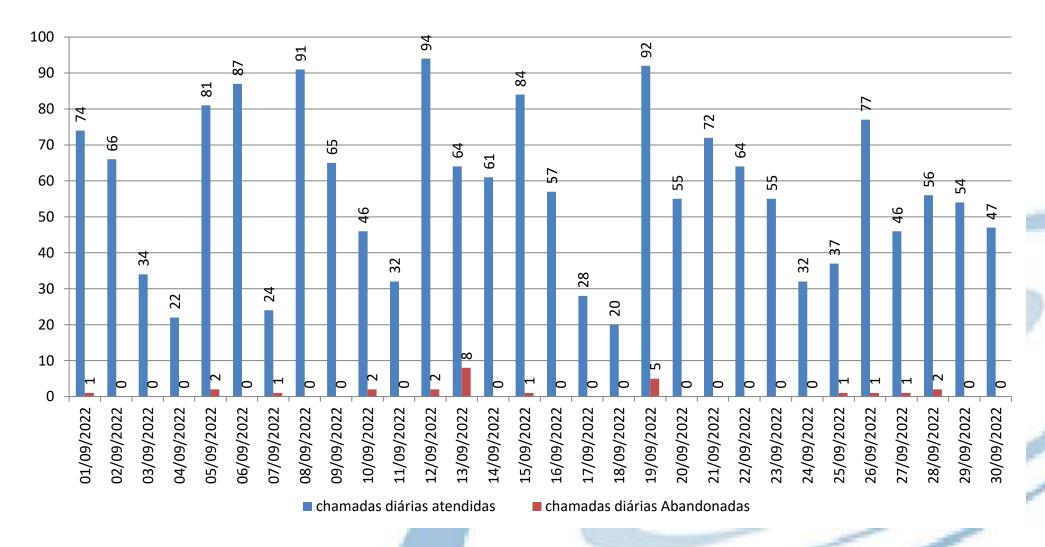








SETEMBRO



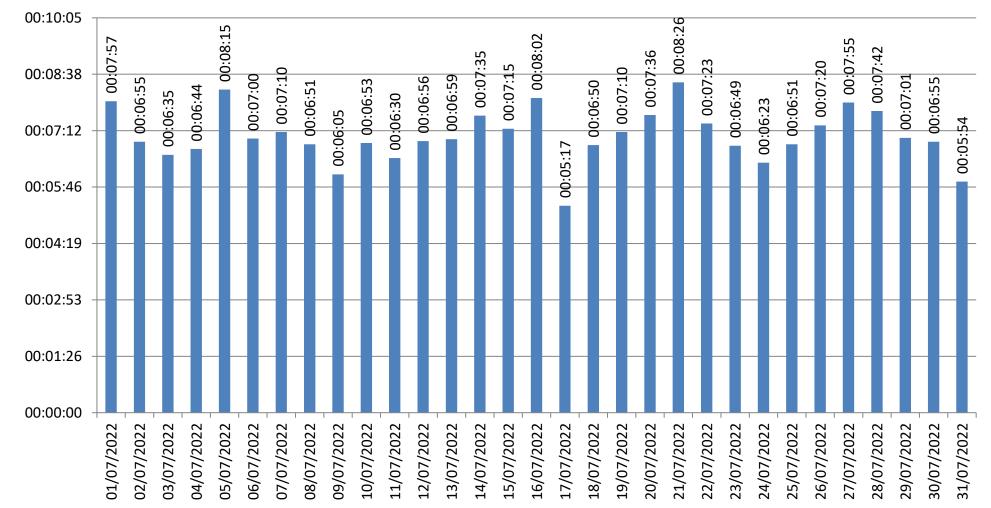






Evolução do TMA por dia do SAC (0800-2821195)

JULHO

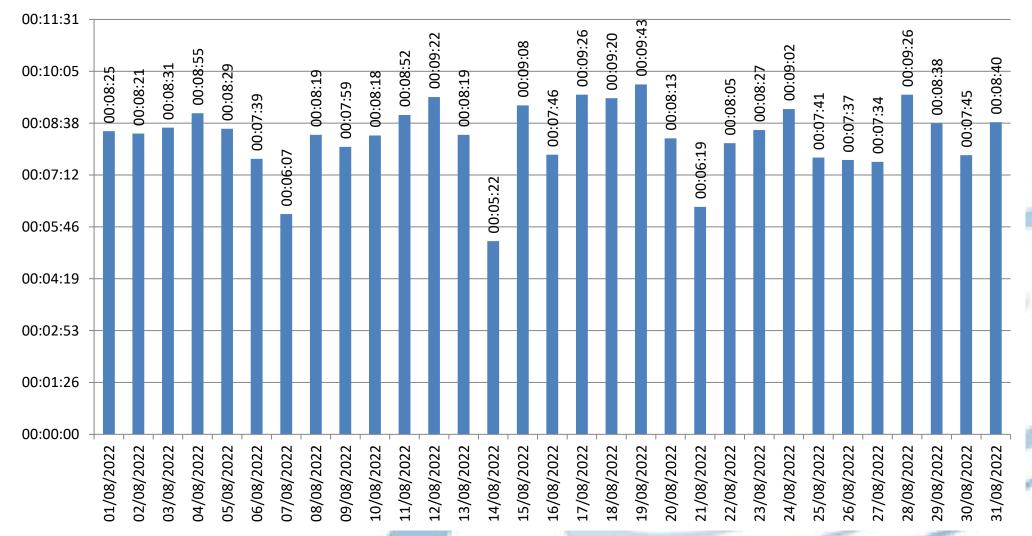








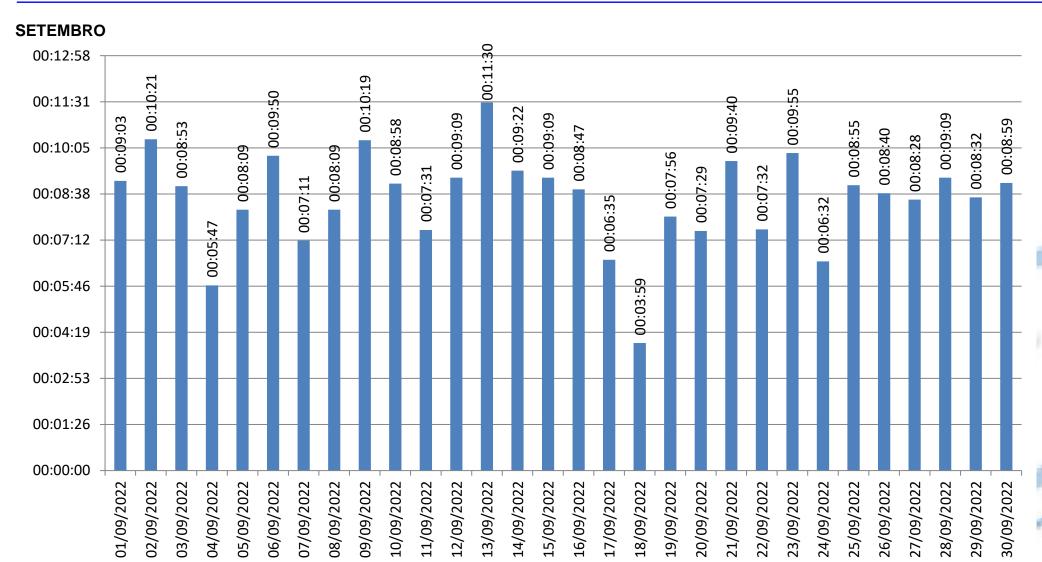
AGOSTO











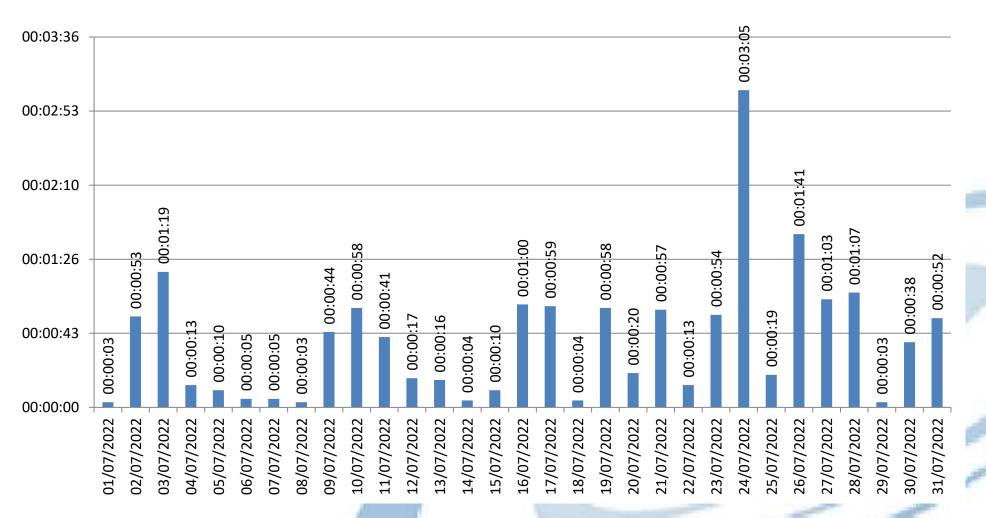






Evolução do TME por dia do SAC (0800-2821195)

JULHO

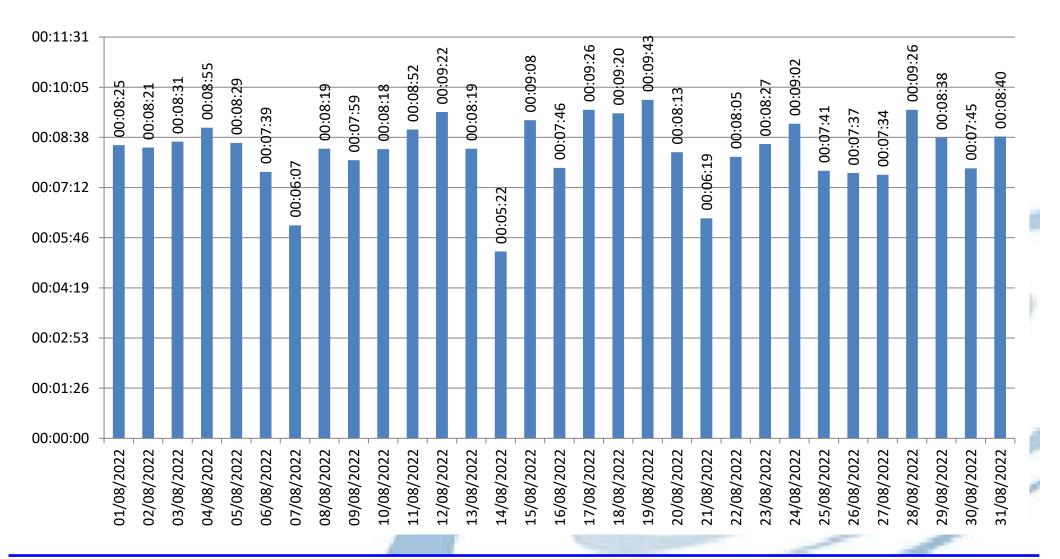








AGOSTO

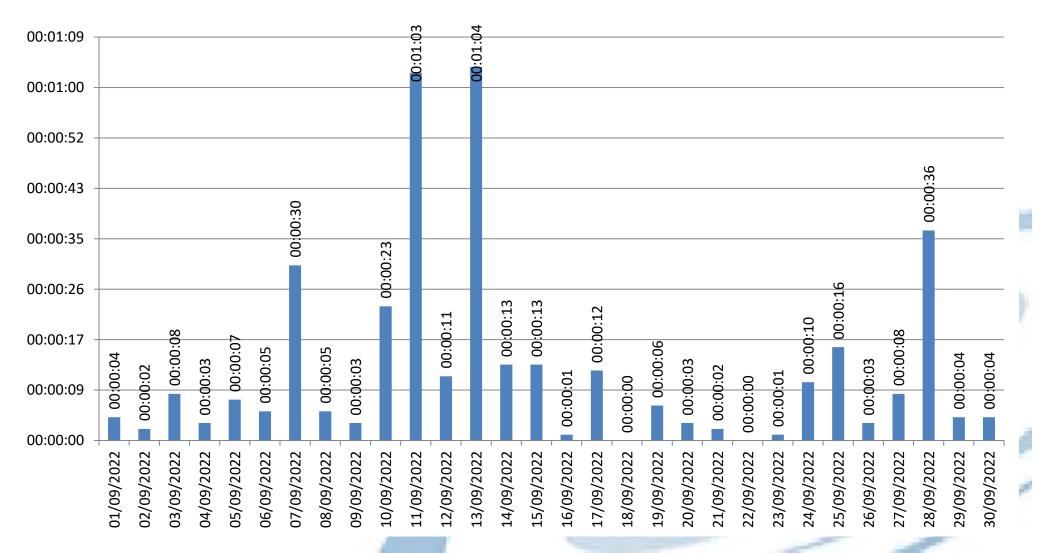








SETEMBRO





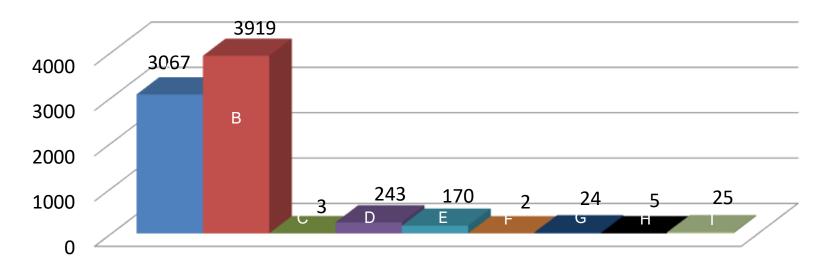




Quantidade de Ordens de Serviços abertas pelo SAC

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 Micromedição	5	0,07
I - Análise de Água	25	0,34



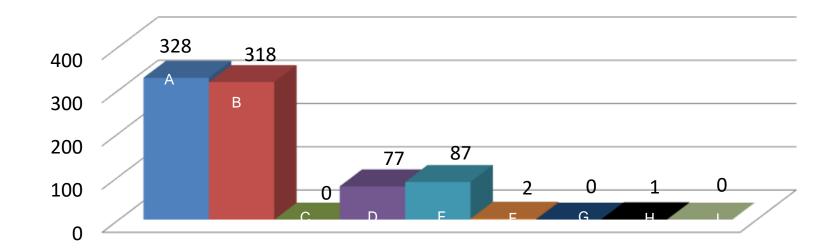






AGOSTO

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 Micromedição	1	0,12
I - Análise de Água	0	0,00









Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de Atendimento Telefônico SAC

JULHO

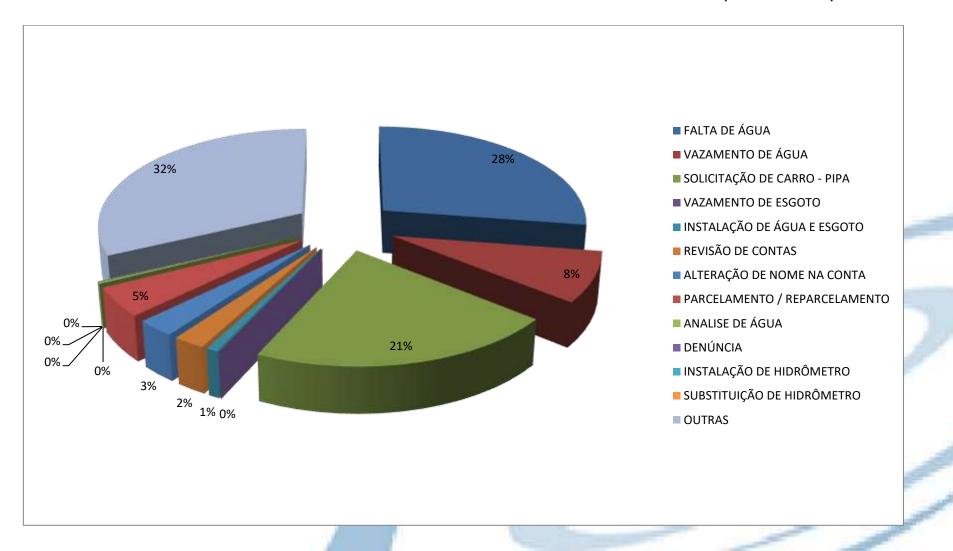
	Se	erviços	Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	3549	0	3549	0,00	195,82
	Água	Vazamento de Água	1076	0	1076	0,00	196,82
Manutenção	Água	Solicitação de Carro-pipa	2758	0	2758	0,00	211,12
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	8	0	8	0,00	294,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	105	0	105	0,00	234,51
		Revisão de Contas	288	1	287	0,35	139,23
Comercial		Alteração de Nome na Conta	353	5	348	1,42	85,72
		Parcelamento / Reparcelamento	622	2	620	0,32	16,45
Análise de Águ	ıa		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		A	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

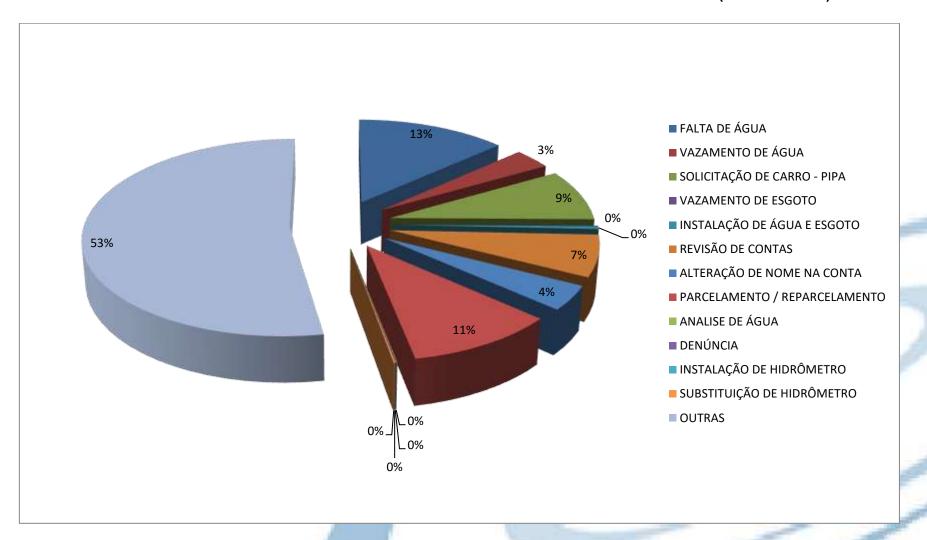
Se	erviços	Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Água	Falta de Água	381	381	0	100,00	158,74
Água	Vazamento de Água	96	96	0	100,00	160,25
Agua	Solicitação de Carro-pipa	241	241	0	100,00	56,76
Esgotos	Vazamento de Esgoto	1	1	0	100,00	0,00
	Instalação de Água e Esgoto	13	13	0	100,00	0,00
	Revisão de Contas	194	189	5	97,42	142,48
	Alteração de Nome na Conta	114	113	1	99,12	84,11
	Parcelamento / Reparcelamento	298	276	22	92,62	64,00
a		1	1	0	100,00	0,00
	-	2	2	0	100,00	144,00
NA:	Instalação de Hidrômetro	0	0	0	0	0,00
iviicromedição	Substituição de Hidrômetro	3	3	0	100,00	0,00
		1505	1503	2	99,87	7,19
	Água Água	Agua Vazamento de Água Solicitação de Carro-pipa Esgotos Vazamento de Esgoto Instalação de Água e Esgoto Revisão de Contas Alteração de Nome na Conta Parcelamento / Reparcelamento Instalação de Hidrômetro Micromedição	Água Falta de Água 381 Água Vazamento de Água 96 Solicitação de Carro-pipa 241 Esgotos Vazamento de Esgoto 1 Instalação de Água e Esgoto 13 Revisão de Contas 194 Alteração de Nome na Conta 114 Parcelamento / Reparcelamento 298 Ina 1 Micromedição Instalação de Hidrômetro 0 Substituição de Hidrômetro 3	Água Falta de Água 381 381 Água Vazamento de Água 96 96 Solicitação de Carro-pipa 241 241 Esgotos Vazamento de Esgoto 1 1 Instalação de Água e Esgoto 13 13 Revisão de Contas 194 189 Alteração de Nome na Conta 114 113 Parcelamento / Reparcelamento 298 276 Ia 1 1 Micromedição Instalação de Hidrômetro 0 0 Substituição de Hidrômetro 3 3	Água Falta de Água 381 381 0 Água Vazamento de Água 96 96 0 Água Solicitação de Carro-pipa 241 241 0 Esgotos Vazamento de Esgoto 1 1 0 Instalação de Água e Esgoto 13 13 0 Revisão de Contas 194 189 5 Alteração de Nome na Conta 114 113 1 Parcelamento / Reparcelamento 298 276 22 Ia 1 1 0 Micromedição Instalação de Hidrômetro 0 0 0 Substituição de Hidrômetro 3 3 0	Água Falta de Água 381 381 0 100,00 Água Vazamento de Água 96 96 0 100,00 Água Solicitação de Carro-pipa 241 241 0 100,00 Esgotos Vazamento de Esgoto 1 1 0 100,00 Instalação de Água e Esgoto 13 13 0 100,00 Revisão de Contas 194 189 5 97,42 Alteração de Nome na Conta 114 113 1 99,12 Parcelamento / Reparcelamento 298 276 22 92,62 Ia 1 1 0 100,00 Micromedição Instalação de Hidrômetro 0 0 0 0 Substituição de Hidrômetro 3 3 0 100,00







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









Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de Atendimento Telefônico SAC

SETEMBRO

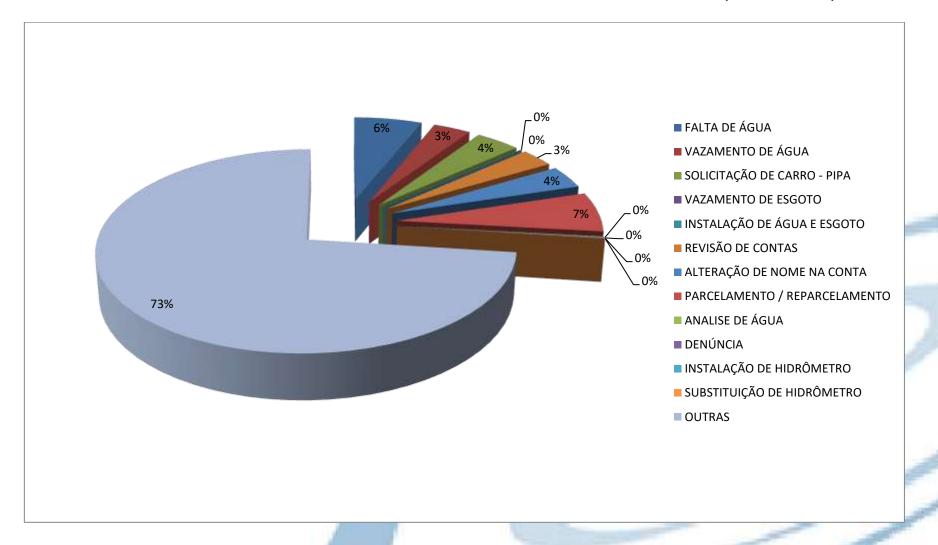
Se	erviços	Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Água	Falta de Água	253	2	251	0,79	144
Água	Vazamento de Água	140	1	139	0,71	0
Agua	Solicitação de Carro-pipa	168	1	167	0,60	0
Esgotos	Vazamento de Esgoto	2	1	1	50,00	0
	Instalação de Água e Esgoto	1	1	0	100,00	0
	Revisão de Contas	126	45	81	35,71	123
	Alteração de Nome na Conta	155	5	150	3,23	408
	Parcelamento / Reparcelamento	271	115	156	42,44	115
a		4	0	4	0,00	0
		4	0	4	0,00	0
M:	Instalação de Hidrômetro	2	1	1	50,00	0
iviicromedição	Substituição de Hidrômetro	1	0	1	0,00	0
		3045	2234	811	73,37	0,89
	Água Água	Agua Agua Solicitação de Carro-pipa Esgotos Vazamento de Esgoto Instalação de Água e Esgoto Revisão de Contas Alteração de Nome na Conta Parcelamento / Reparcelamento a Instalação de Hidrômetro	Água Falta de Água 253 Água Vazamento de Água 140 Solicitação de Carro-pipa 168 Esgotos Vazamento de Esgoto 2 Instalação de Água e Esgoto 1 Revisão de Contas 126 Alteração de Nome na Conta 155 Parcelamento / Reparcelamento 271 a 4 Micromedição Instalação de Hidrômetro 2 Substituição de Hidrômetro 1	Água Falta de Água 253 2 Água Vazamento de Água 140 1 Solicitação de Carro-pipa 168 1 Esgotos Vazamento de Esgoto 2 1 Instalação de Água e Esgoto 1 1 Revisão de Contas 126 45 Alteração de Nome na Conta 155 5 Parcelamento / Reparcelamento 271 115 a 4 0 Micromedição Instalação de Hidrômetro 2 1 Substituição de Hidrômetro 1 0	Água Falta de Água 253 2 251 Água Vazamento de Água 140 1 139 Água Solicitação de Carro-pipa 168 1 167 Esgotos Vazamento de Esgoto 2 1 1 Instalação de Água e Esgoto 1 1 0 Revisão de Contas 126 45 81 Alteração de Nome na Conta 155 5 150 Parcelamento / Reparcelamento 271 115 156 a 4 0 4 Micromedição Instalação de Hidrômetro 2 1 1 Substituição de Hidrômetro 1 0 1	Água Falta de Água 253 2 251 0,79 Água Vazamento de Água 140 1 139 0,71 Água Solicitação de Carro-pipa 168 1 167 0,60 Esgotos Vazamento de Esgoto 2 1 1 50,00 Instalação de Água e Esgoto 1 1 0 100,00 Revisão de Contas 126 45 81 35,71 Alteração de Nome na Conta 155 5 150 3,23 Parcelamento / Reparcelamento 271 115 156 42,44 a 4 0 4 0,00 Micromedição Instalação de Hidrômetro 2 1 1 50,00 Substituição de Hidrômetro 1 0 1 0,00







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 <u>www.cedae.com.br</u>, 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

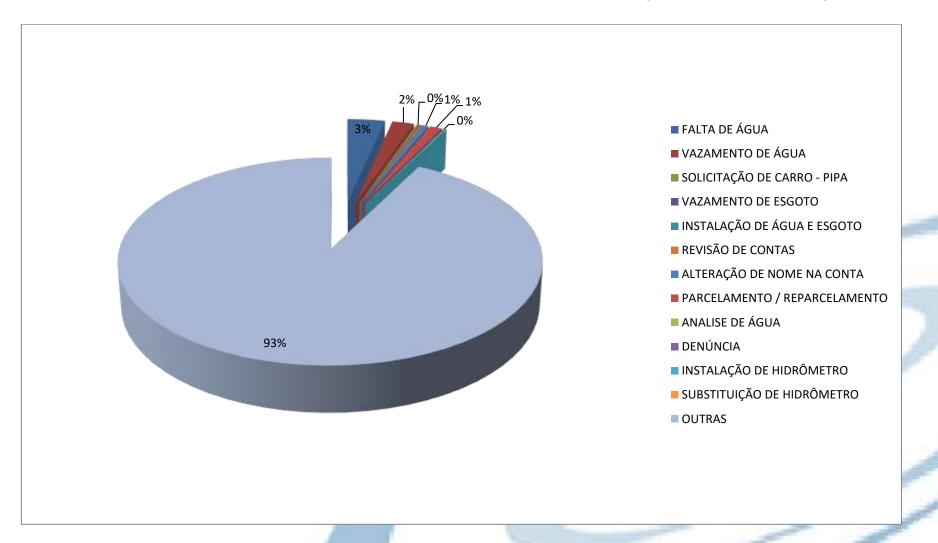
	Se	erviços	Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	55	55	0	100,00	153,16
	Água	Vazamento de Água	32	32	0	100,00	83,25
Manutenção	Água	Solicitação de Carro-pipa	3	3	0	100,00	280,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1	1	0	100,00	0,00
Setor 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 / Reparcelamento	18	18	0	100,00	0,00
Análise de Águ	ıa		-	-	1	-	1
Denúncia			1	1	0	100,00	1680,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	3	3	0	100,00	0,00
		Substituição de Hidrômetro	- 1	-	-		1
Outros			1518	1515	3	99,80	0,17
			13			and the same of	A STATE OF THE PARTY OF THE PAR







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









Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Fale com a CEDAE

AGOSTO

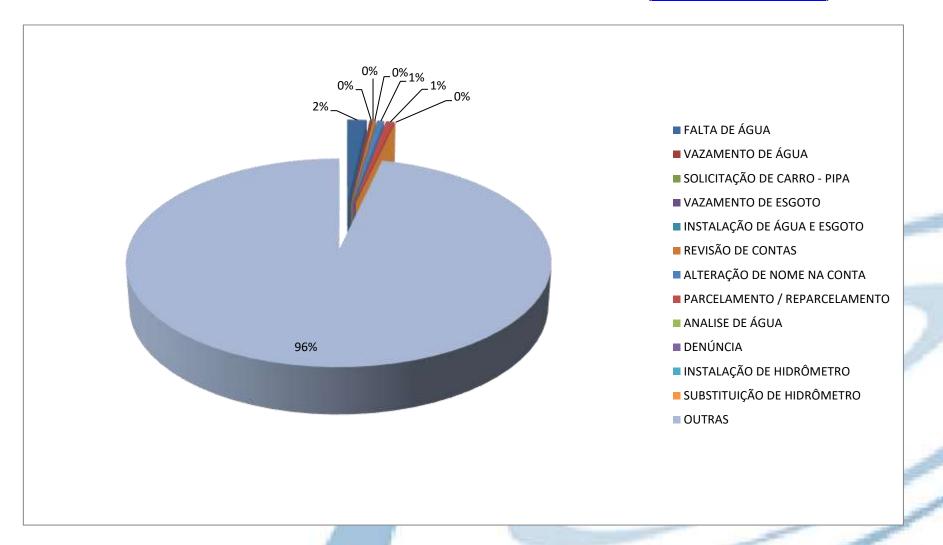
	Se	erviços	Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	14	14	0	100,00	240,00
	Água	Vazamento de Água	2	2	0	100,00	60,00
Manutenção	Água	Solicitação de Carro-pipa	-	-	-	-	-
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-	-	-
Setor Técnico		Instalação 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 / Reparcelamento	6	6	0	100,00	0,00
Análise de Águ	ua		-	-	Market Barrier	-	A STATE OF THE PARTY OF THE PAR
Denúncia			1	A STATE OF THE PARTY OF THE PAR	-	and the same of th	-
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	7/	All I	-	1	- 1
		Substituição de Hidrômetro	- 1	7 -	-	-	1
Outros			773	773	0	100,00	0,00
						-	The state of the s







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









Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Fale com a CEDAE

SETEMBRO

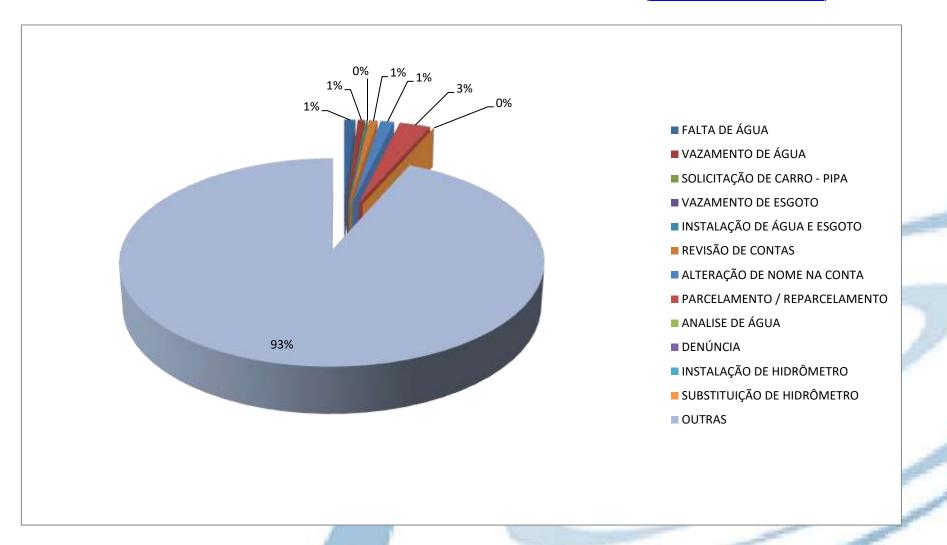
	Se	erviços	Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	13	2	11	15,38	36
	Água	Vazamento de Água	8	1	7	12,50	24
Manutenção	Água	Solicitação de Carro-pipa	1	0	1	0,00	0
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-	-	-
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	1	1	0	1	24
		Revisão de Contas	10	1	9	10	24
Comercial		Alteração de Nome na Conta	16	3	13	16	40
		Parcelamento / Reparcelamento	36	16	20	36	118
Análise de Águ	ua		1	-	1	-	1
Denúncia			A. C.	-	-		
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	-	de	-	A STATE OF THE PARTY OF THE PAR	- 1
		Substituição de Hidrômetro	- 1	-	- 300	-	1
Outros			1205	1147	58	1205	29
		All and a second		1			







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;
- <u>Câmara dos Deputados RJ</u>: Ofícios da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro;
- <u>Câmara de Vereadores</u>: Ofícios da Câmara Municipal do Rio de Janeiro;
- <u>SUBDEC</u>: 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;









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

JULHO

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

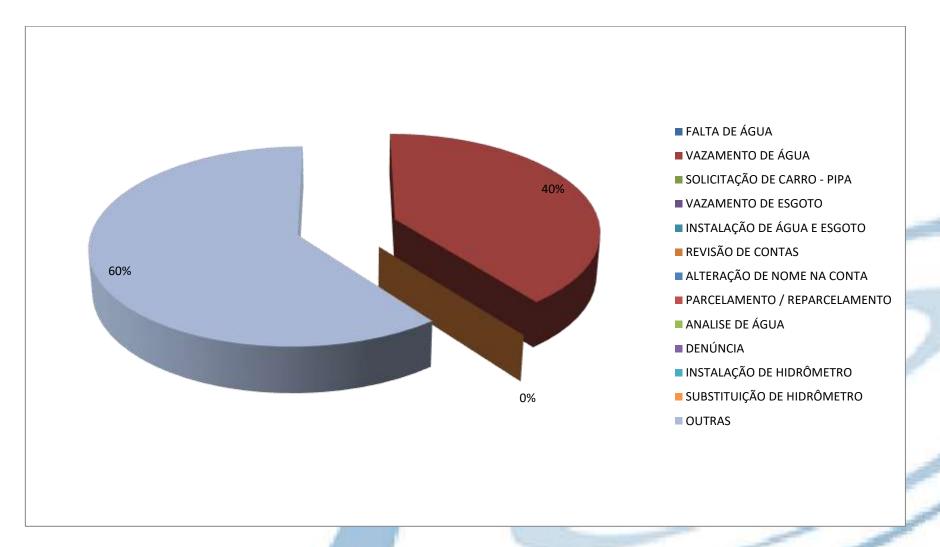
	Se	erviços	Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	-	-	-	-	-
	Água	Vazamento de Água	17	17	0	100,00	564,71
Manutenção	Água	Solicitação de Carro-pipa	-	-	-	-	-
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	_		
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	0		-		
		Revisão de Contas	0	ALCOHOL: NAME OF PERSONS ASSESSED.	-	·	- 7
Comercial		Alteração de Nome na Conta	0	de-			100
		Parcelamento / Reparcelamento	0	-	1		1
Análise de Águ	ıa		0	- 5		- 0	
Denúncia			0	1	-	-	- 1
		Instalação de Hidrômetro	0	Ø -			1
rapotatotio de	Micromedição	Substituição de Hidrômetro	0	<u> </u>	-		200
Outros		1	26	24	2	92,31	165,00
		All and a second					







QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE EDITAIS DA PREFEITURA DO RJ









AGOSTO

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

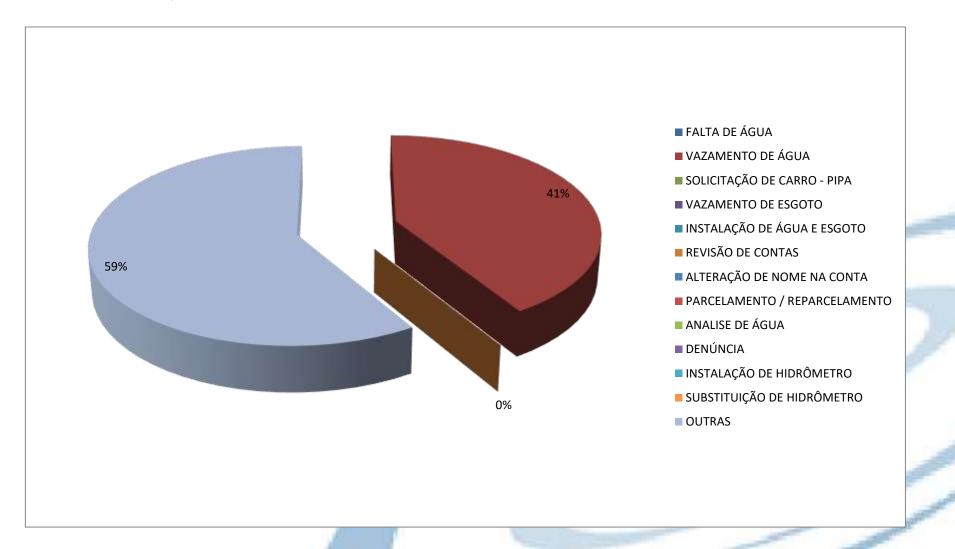
	Se	erviços	Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	-	-	-	-	-
	Água	Vazamento de Água	7	7	0	100,00	78,86
Manutenção	Água	Solicitação de Carro-pipa	-	-	-	-	-
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-	-	-
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	-	-			-
		Revisão de Contas	-	-	1		-
Comercial		Alteração de Nome na Conta	-	-	-	-	- 1
		Parcelamento / Reparcelamento	100	-			-
Análise de Águ	ıa		-	-	-	-	A STATE OF THE STA
Denúncia			and the same	- 2			-
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	- T	A. C.	-	-	
Laboratorio de	wiicromedição	Substituição de Hidrômetro		10	-		-
Outros			10	6	4	60,00	212,00
Outros			10	O	4	00,00	212,0







QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE EDITAIS DA PREFEITURA DO RJ









SETEMBRO

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie

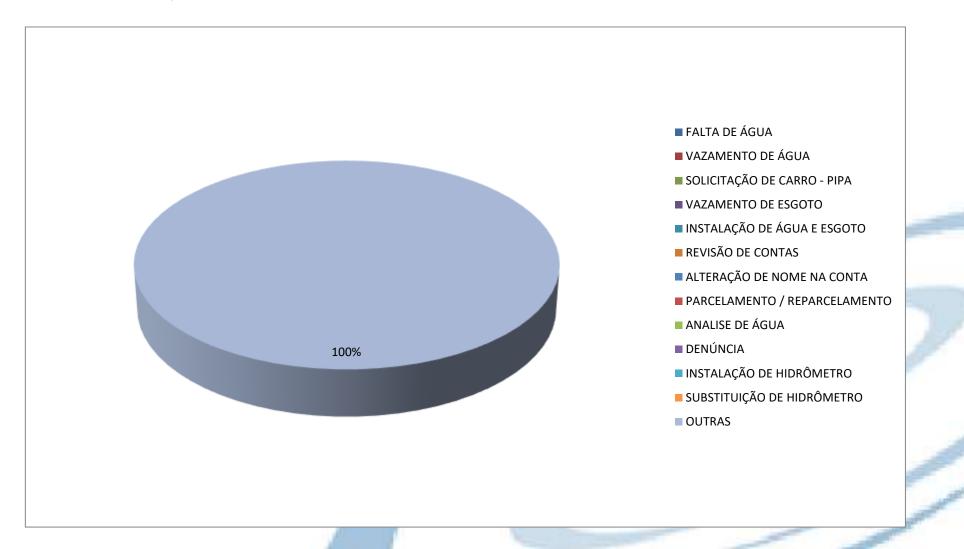
	Se	erviços	Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	-	-	-	-	-
	Água	Vazamento de Água	-	-	-	-	-
Manutenção	Água	Solicitação de Carro-pipa	-	-	-	-	-
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-	-	
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	-	-		-	-
		Revisão de Contas	-	-	Carried Street, or other Persons and Perso		
Comercial		Alteração de Nome na Conta	-	A STATE OF THE PARTY OF THE PAR	-	The state of the s	-1
		Parcelamento / Reparcelamento	-	-		_	-
Análise de Águ	ıa		1	-	-	_	A STATE OF THE PARTY OF THE PAR
Denúncia			AND DESCRIPTION OF THE PERSON	- 2			-
		Instalação de Hidrômetro	all pro-	A STATE OF THE PARTY OF THE PAR	-	-	- 4
Laboratorio de	Micromedição	Substituição de Hidrômetro		d" -	-	-	-
Outros			4	0	4	0,00	0
			11			-	







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);

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









JULHO

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

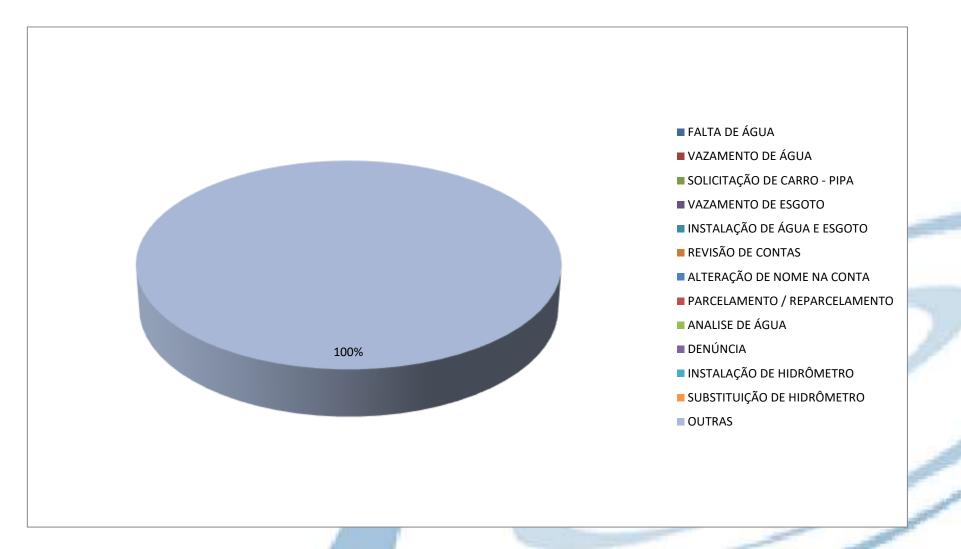
	Se	erviços	Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	-	-	-	-	-
	Água	Vazamento de Água	-	-	-	-	-
Manutenção	Água	Solicitação de Carro-pipa	-	-	-	-	-
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-	-	THE RESERVE TO SERVE THE PERSON NAMED IN COLUMN TWO IS NOT THE PERSON NAMED IN COLUMN TO SERVE THE PER
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	-	-	-	_	-
		Revisão de Contas	-				
Comercial		Alteração de Nome na Conta	-	1	-	-	
		Parcelamento / Reparcelamento	- 4	F.		-	4
Análise de Águ	ıa		-	-	And the same of th	-	ALCO .
Denúncia			-	-	-		-
		Instalação de Hidrômetro	of the same	1	-	-	- 4
Laporatorio de	Micromedição	Substituição de Hidrômetro	/ - /	9 -			A STATE OF THE PARTY OF THE PAR
Outros		100	3	3	0	100,00	792,00
		A CONTRACTOR OF THE PARTY OF TH			-		100







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

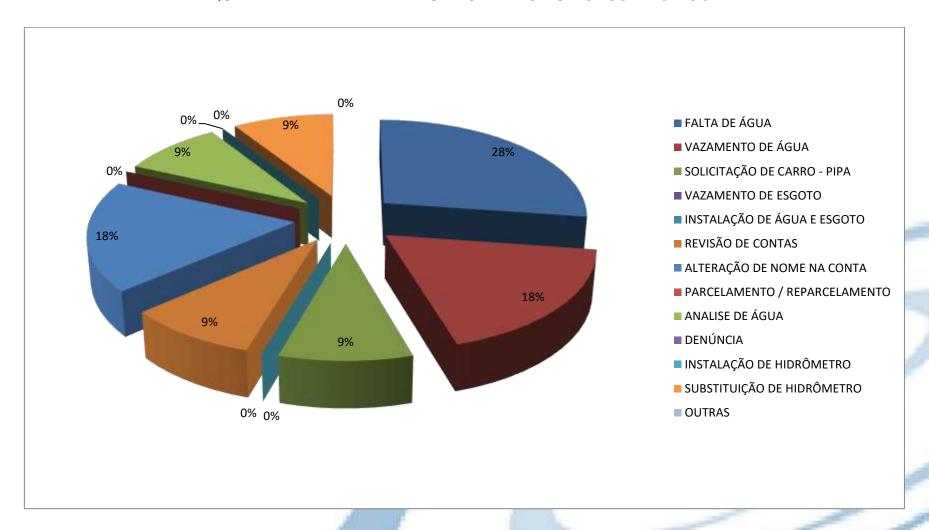
	Se	erviços	Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	3	3	0	100,00	176,00
	Água	Vazamento de Água	2	2	0	100,00	12,00
Manutenção	Água	Solicitação de Carro-pipa	1	1	0	100,00	24,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-	-	
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	-	-	ح	_	-
		Revisão de Contas	1	1	0	100,00	60,00
Comercial		Alteração de Nome na Conta	2	2	0	100,00	0,00
		Parcelamento / Reparcelamento	0	0	0	0,00	0,00
Análise de Águ	ıa		1	0	1	0,00	0,00
Denúncia			100	- 5		-	-
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	OF-	-	_	-	
		Substituição de Hidrômetro	1	1	0	100,00	0,00
Outros		All of the same of	0	0	0	0,00	30,55
			A				A STATE OF THE PERSON NAMED IN COLUMN TWO IS NOT THE PERSON NAMED IN COLUMN TWO IS







QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO CONSUMIDOR.GOV









AGOSTO

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Consumidor.gov

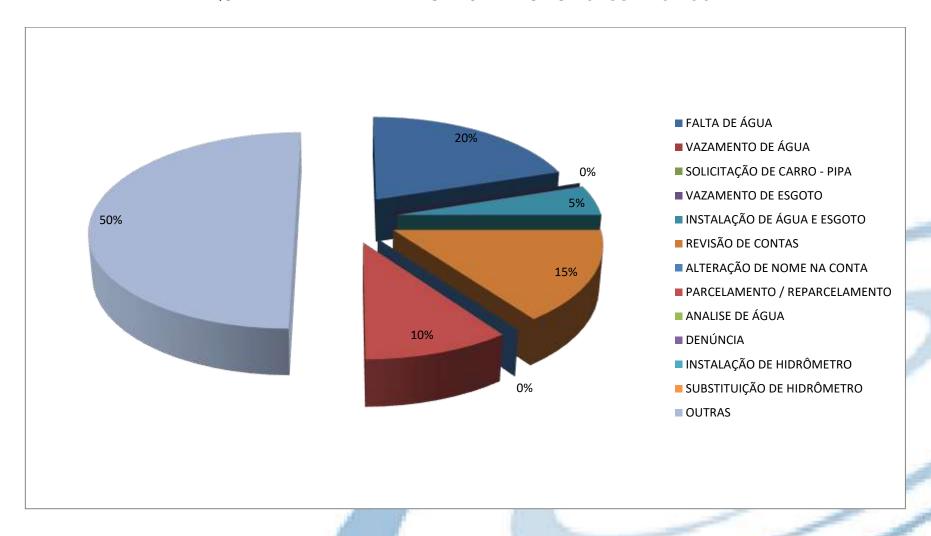
	Se	erviços	Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	4	4	0	100,00	72,00
	Água	Vazamento de Água	-	-	-	-	-
Manutenção	Água	Solicitação de Carro-pipa	-	-	-	-	-
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-	-	
Setor Técnico		Instalação de Água e 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 / Reparcelamento	2	1	1	50,00	9,00
Análise de Águ	ıa		-	-	-	-	-
Denúncia			-100		-	-	-
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	100	A STATE OF THE PARTY OF THE PAR	-	-	
Laboratorio de	wiicromedição	Substituição de Hidrômetro	-	All -	-	1	-
Outros		A PORT OF THE PROPERTY OF THE	10	9	1	90,00	5,33
			6				A STATE OF THE PERSON NAMED IN







QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO CONSUMIDOR.GOV









SETEMBRO

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Consumidor.gov

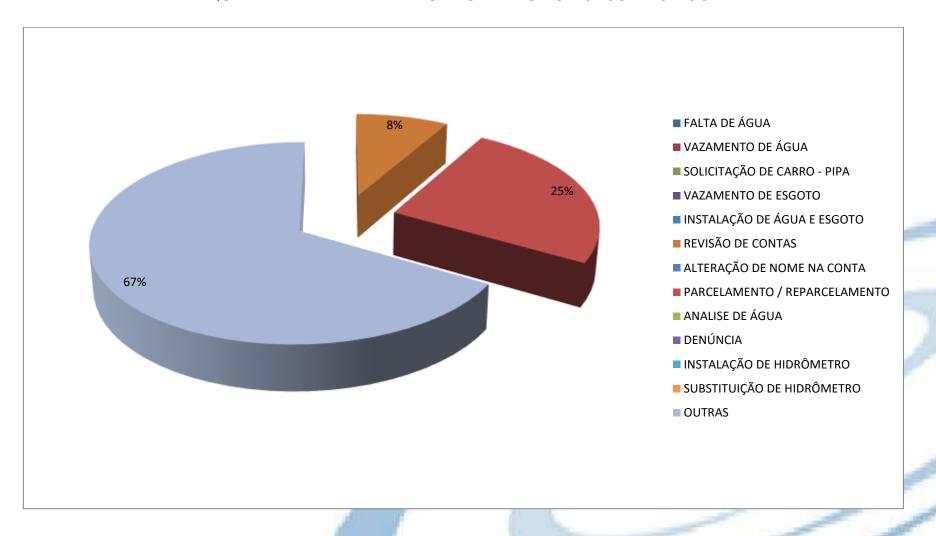
	Se	erviços	Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	-	-	-	-	-
	Água	Vazamento de Água	-	-	-	-	-
Manutenção	Água	Solicitação de Carro-pipa	-	-	-	-	-
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-	-	_
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	-	-	-		_
		Revisão de Contas	1	1	0	100,00	0
Comercial		Alteração de Nome na Conta	-	-	-	-	-1
		Parcelamento / Reparcelamento	3	3	0	100,00	0
Análise de Águ	ıa		-	-	-	-	and the same of th
Denúncia			and the same	-	_	- 1	-
		Instalação de Hidrômetro	al pro-	A. C.	-	-	-
Laporatorio de	Micromedição	Substituição de Hidrômetro		0 -	-	-	-
Outros			8	6	2	75,00	4
							1







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

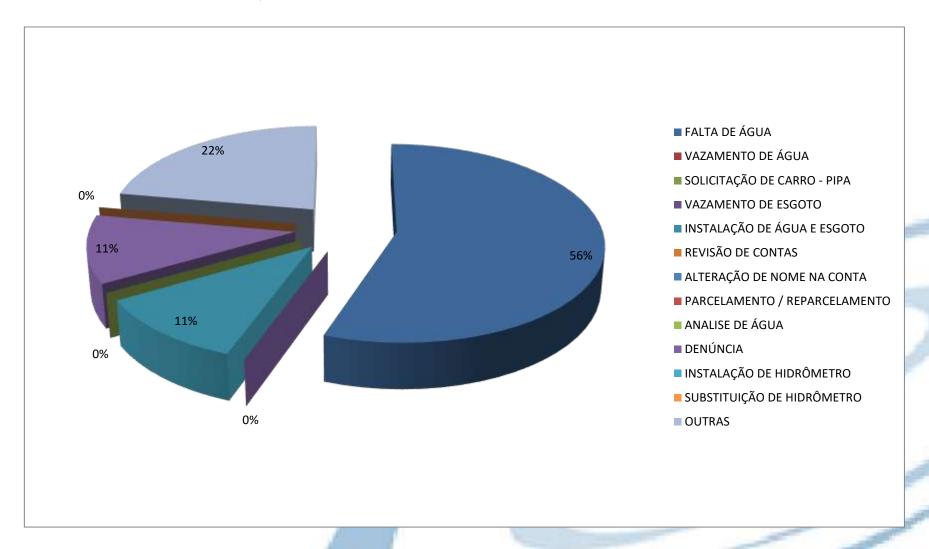
	Se	erviços	Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	5	5	0	100,00	9,60
	Água	Vazamento de Água	-	-	-	-	-
Manutenção	Água	Solicitação de Carro-pipa	-	-	-	-	-
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-	-	
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	1	1	0	100,00	0,00
		Revisão de Contas	-	-	1	_	-
Comercial		Alteração de Nome na Conta	-	- 100	-	-	- V
		Parcelamento / Reparcelamento	6	1	- 22		100
Análise de Águ	ıa		-	-	-	-	1
Denúncia			1	1	0	100,00	0,00
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	and the same	-	_	-	-
		Substituição de Hidrômetro		All -	-	and the same of th	- 4
Outros		A CO	2	2	0	100,00	0,00
							100







QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO FALA.BR









AGOSTO

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Fala.BR

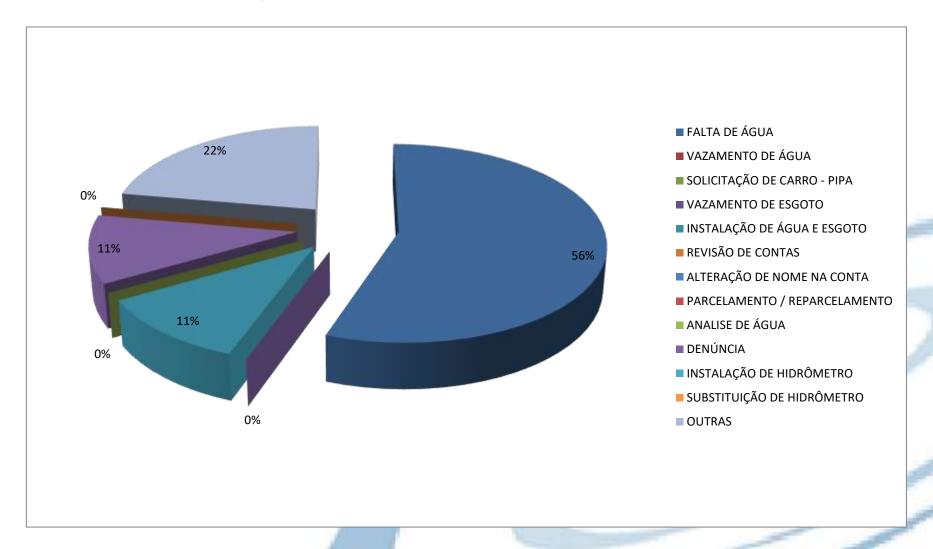
	Se	erviços	Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	-	-	-	-	-
	Água	Vazamento de Água	-	-	-	-	-
Manutenção	Água	Solicitação de Carro-pipa	-	-	-	-	-
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-	-	_
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	-	-	الم		
		Revisão de Contas	-	-	1	_	-
Comercial		Alteração de Nome na Conta		-		_	
_		Parcelamento / Reparcelamento	- 6	1	- 150	-	1
Análise de Águ	ıa		-		-	-	and the same of th
Denúncia			-	-	and the same of th	-	
1 1 (7 1 AAP P ~		Instalação de Hidrômetro	and the same of th	-		-	-
rapotatotio de	Micromedição	Substituição de Hidrômetro	-	All -	-		1
Outros		A	10	10	0	100,00	24,00
	·						







QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO FALA.BR









SETEMBRO

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Fala.BR

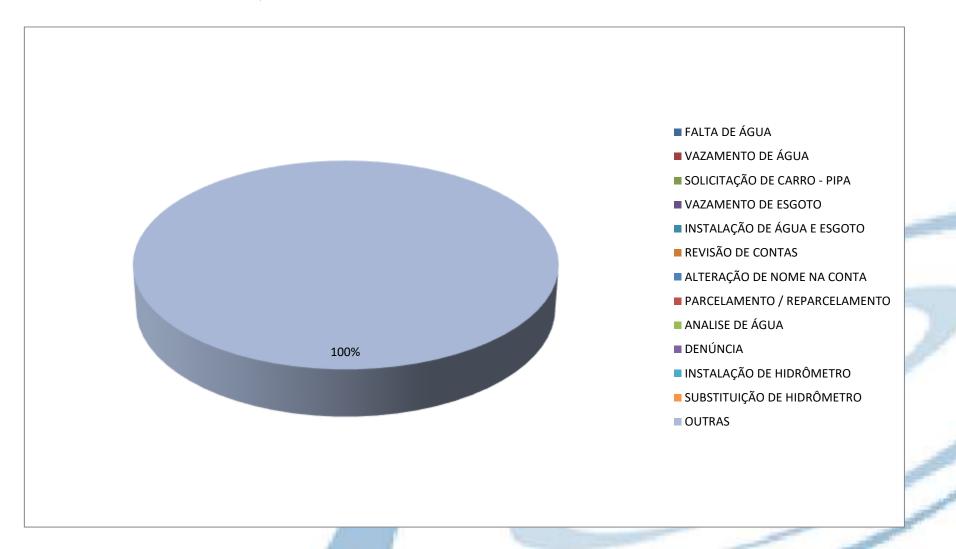
	Se	erviços	Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	-	-	-	-	-
	Água	Vazamento de Água	-	-	-	-	-
Manutenção	Agua	Solicitação de Carro-pipa	-	-	-	-	
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-	_	AND DESCRIPTION OF THE PERSON NAMED IN COLUMN TWO IS NOT THE PERSON NAMED IN COLUMN TWO IS NAMED IN COLUM
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	-	-	4	-	-
		Revisão de Contas	-	- 40	-	_	
Comercial		Alteração de Nome na Conta	-	1	-		1
		Parcelamento / Reparcelamento		-	-	-	-
Análise de Águ	ua		-	-	1	-	A STATE OF THE PARTY OF THE PAR
Denúncia			A STATE OF THE PARTY OF THE PAR	-	-		_
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	-	1	-		- 4
Laporatorio de	: iviicromedição	Substituição de Hidrômetro		9 -		-	- Indiana
Outros		A STATE OF THE STA	7	7	0	100,00	24
		A CONTRACTOR OF THE PARTY OF TH			1		100







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 (<u>www.cedae.com.br</u>), 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

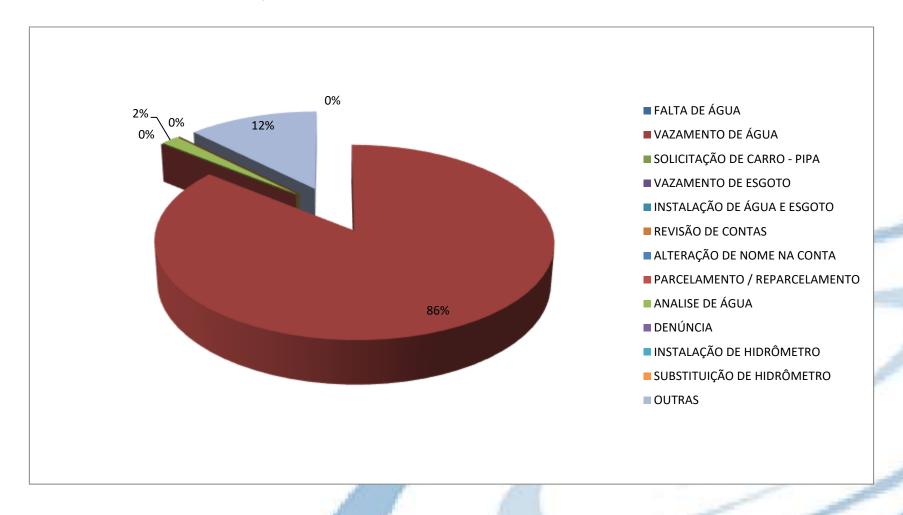
	Se	erviços	Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	-	-	-	-	-
	Água	Vazamento de Água	200	200	0	100,00	246,48
Manutenção	Água	Solicitação de Carro-pipa	-	-	-	-	-
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-		_
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	0	-			and the same of th
		Revisão de Contas	-	-	1	_	-
Comercial		Alteração de Nome na Conta	-	- 10	-		
		Parcelamento / Reparcelamento	- 6	A. C. C.	100	_	ALC: N
Análise de Águ	ua		4	4	0	100,00	150,00
Denúncia			AND DESCRIPTION OF THE PERSON	-	The same of the sa	-	1
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	All Property and the second	-	-		-
		Substituição de Hidrômetro		AFF	-		- 4
Outros		All of	29	29	0	100,00	0,00







QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA NINA









AGOSTO

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie da NINA

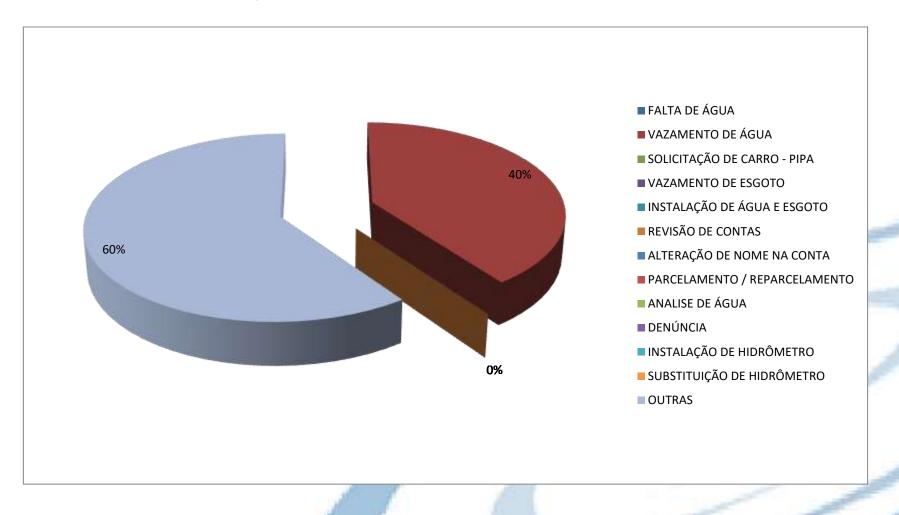
	Se	erviços	Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	-	-	-	-	-
Manutenção	Á	Vazamento de Água	2	2	0	100,00	60,00
	Água	Solicitação de Carro-pipa	-	-	-	-	-
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-	-	
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	-	-	_		-
		Revisão de Contas	-	-	1	_	-
Comercial		Alteração de Nome na Conta	-	- 100	-		- V
		Parcelamento / Reparcelamento		1			- 4500
Análise de Águ	ua		-	-	-	-	-
Denúncia					and the same of th	-	-
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	and the same	and the same of	-	-	-
		Substituição de Hidrômetro	-	All -	-	-	- 4
Outros		A STATE OF THE PARTY OF THE PAR	3	3	0	100,00	0,00
		1 4 2 2 2 2					ALC: NAME OF TAXABLE PARTY.







QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA NINA









SETEMBRO

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie da NINA

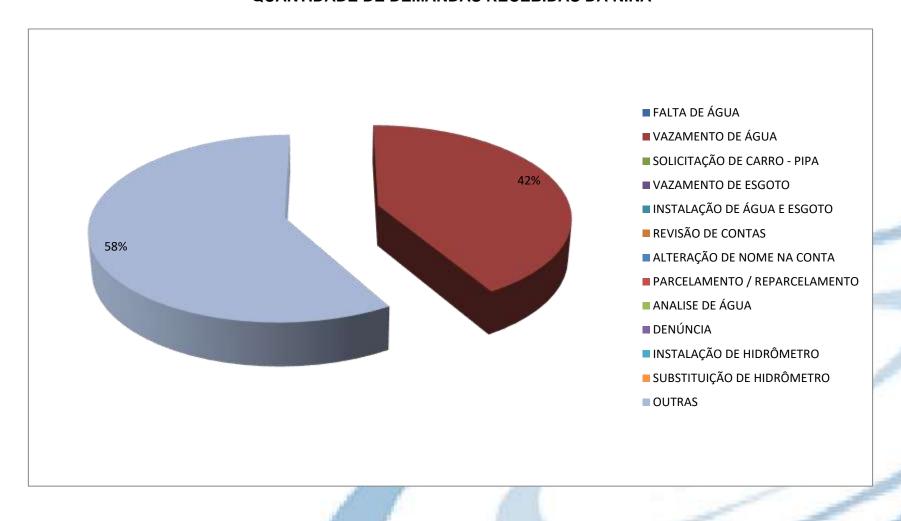
	Se	erviços	Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	-	-	-	-	-
	Água	Vazamento de Água	27	2	25	7,41	12
Manutenção	Água	Solicitação de Carro-pipa	-	-	-	-	
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-	_	-
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	-	-	-	-	-
		Revisão de Contas	-	- 40			
Comercial		Alteração de Nome na Conta	-	1	-		- 100
		Parcelamento / Reparcelamento	- 46	F .	-	-	-
Análise de Águ	ıa		-	-	And the same of th	-	-
Denúncia			1	and the same of	-		-
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	1 3/1 -	1	-	1	- 4
		Substituição de Hidrômetro		9 -		-	-675
Outros			38	38	0	100,00	12
		A CONTRACTOR OF THE PARTY OF TH	A STATE OF THE STA				1000







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.









JULHO

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Reclame Aqui

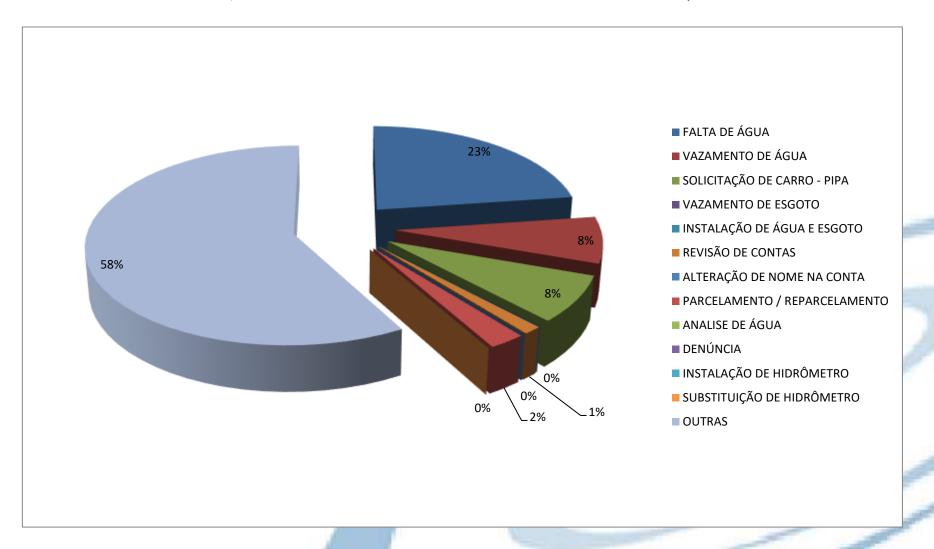
Se	erviços	Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Água	Falta de Água	18	18	0	0,00	6,67
Água	Vazamento de Água	6	6	0	0,00	56,00
Agua	Solicitação de Carro-pipa	6	6	0	0,00	276,00
Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-	-	-
	Instalação de Água e Esgoto	-	-	-	-	A STATE OF THE PARTY OF THE PAR
	Revisão de Contas	1	1	0	0,00	0,00
	Alteração de Nome na Conta	-	- 100	-	-	
	Parcelamento / Reparcelamento	2	2	0	0,00	612,00
ıa		- 45	-	- Andrews	-	1
		4700		1	-	1
Minumana dia 2	Instalação de Hidrômetro	and the same of th	-	_	-	- 100
wicromedição	Substituição de Hidrômetro	1	All -	-	A STATE OF THE PARTY OF THE PAR	- 4
	AND	46	46	0	0,00	0,00
	Água Água	Agua Agua Vazamento de Água Solicitação de Carro-pipa Esgotos Vazamento de Esgoto Instalação de Água e Esgoto Revisão de Contas Alteração de Nome na Conta Parcelamento / Reparcelamento Instalação de Hidrômetro Micromedição	Água Falta de Água 18 Água Vazamento de Água 6 Solicitação de Carro-pipa 6 Esgotos Vazamento de Esgoto - Instalação de Água e Esgoto - Revisão de Contas 1 Alteração de Nome na Conta - Parcelamento / Reparcelamento 2 Ia - Micromedição Instalação de Hidrômetro - Substituição de Hidrômetro -	Água Falta de Água 18 18 Água Vazamento de Água 6 6 Solicitação de Carro-pipa 6 6 Esgotos Vazamento de Esgoto - - Instalação de Água e Esgoto - - Revisão de Contas 1 1 Alteração de Nome na Conta - - Parcelamento / Reparcelamento 2 2 Ia - - Micromedição Instalação de Hidrômetro - - Substituição de Hidrômetro - -	Água Falta de Água 18 18 0 Água Vazamento de Água 6 6 0 Solicitação de Carro-pipa 6 6 0 Esgotos Vazamento de Esgoto - - - Instalação de Água e Esgoto - - - Revisão de Contas 1 1 0 Alteração de Nome na Conta - - - Parcelamento / Reparcelamento 2 2 0 Ia - - - Micromedição Instalação de Hidrômetro - - - Substituição de Hidrômetro - - - -	Água Falta de Água 18 18 0 0,00 Água Vazamento de Água 6 6 0 0,00 Água Solicitação de Carro-pipa 6 6 0 0,00 Esgotos Vazamento de Esgoto - - - - - Instalação de Água e Esgoto - - - - - - Revisão de Contas 1 1 0 0,00 0,00 Alteração de Nome na Conta - - - - - Parcelamento / Reparcelamento 2 2 0 0,00 Ia - - - - - Micromedição Instalação de Hidrômetro - - - - - Substituição de Hidrômetro - - - - - -







QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO RECLAME AQUI









AGOSTO

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Reclame Aqui

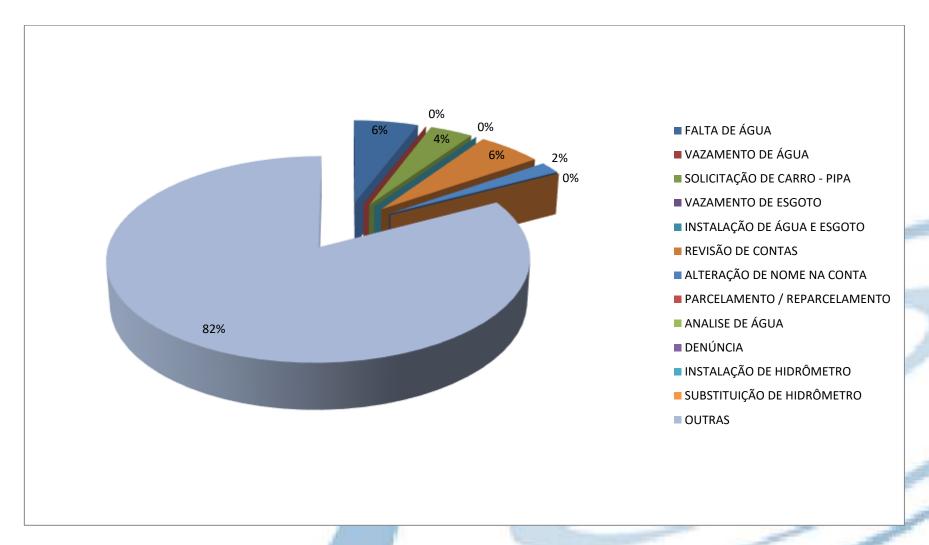
	Se	erviços	Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	3	3	0	100,00	80,00
	Água	Vazamento de Água	-	-	-	-	-
Manutenção	Água	Solicitação de Carro-pipa	2	2	0	100,00	48,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-	-	
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	-	-	-		A STATE OF THE PARTY OF THE PAR
		Revisão de Contas	3	3	0	100,00	320,00
Comercial		Alteração de Nome na Conta	1	1	0	100,00	0,00
		Parcelamento / Reparcelamento	-	1	-	-	- 100
Análise de Águ	ıa		- 26	F .	-	-	1
Denúncia				-	1	-	A STATE OF THE PARTY OF THE PAR
l -l	N 4:	Instalação de Hidrômetro	All Property and the second	-	-		-
Laporatorio de	Micromedição	Substituição de Hidrômetro	-	All I	-		- 1
Outros			43	43	0	100,00	1,67
		ACCOUNTS OF	4/4				-100







QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DO RECLAME AQUI









SETEMBRO

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie do Reclame Aqui

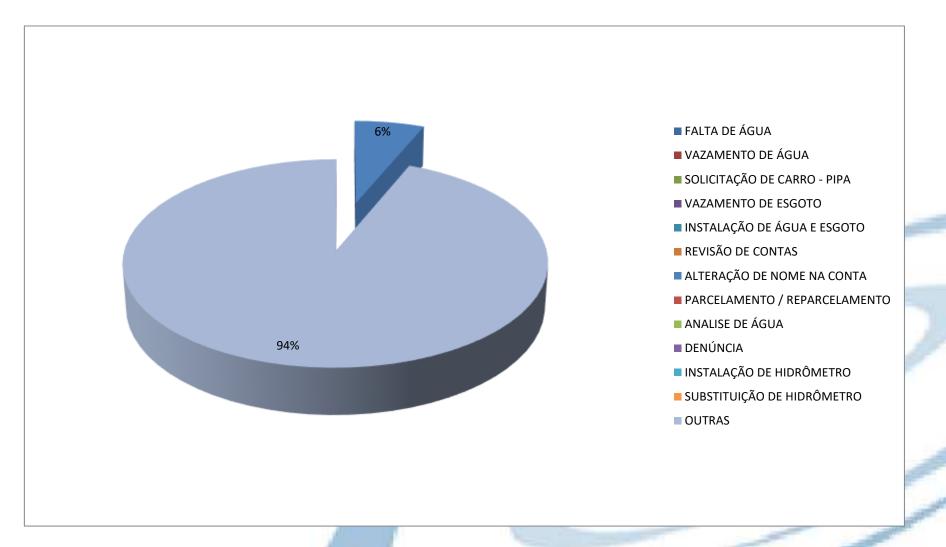
	Se	erviços	Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	-	-	-	-	-
	Água	Vazamento de Água	-	-	-	-	-
Manutenção	Água	Solicitação de Carro-pipa	-	-	-	-	-
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-	and the same of	-
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	-	-	_		-
		Revisão de Contas	-	-	#		-
Comercial		Alteração de Nome na Conta	1	1	0	100,00	264
		Parcelamento / Reparcelamento) -	-	-	_	-
Análise de Águ	ıa		-	-	-	_	A STATE OF THE PARTY OF THE PAR
Denúncia			-	- 1	-	- 1	-
l abaratária da	Mioromodioão	Instalação de Hidrômetro	1	A STATE OF THE PARTY OF THE PAR	-	-	-
rapolarollo de	Micromedição	Substituição de Hidrômetro		# -	-		1
Outros			15	15	0	100,00	1
			- 1				100







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

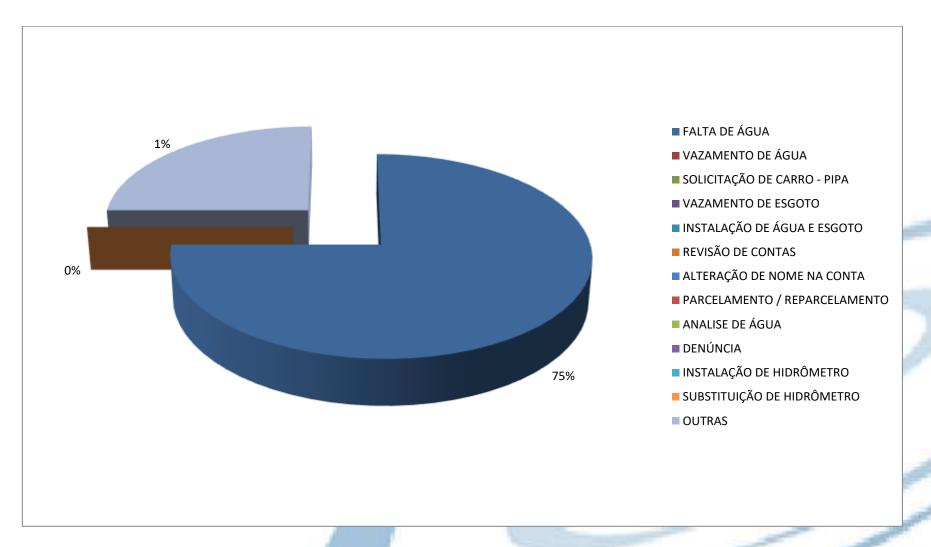
	Se	erviços	Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	3	3	0	100,00	792,00
	Água	Vazamento de Água	-	-	-	-	-
Água Manutenção Esg	Agua	Solicitação de Carro-pipa	-	-	-	-	-
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-	_	The same of the sa
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	-	-	-	_	-
		Revisão de Contas	-	-	-	-	
Comercial		Alteração de Nome na Conta	- 6	1	- 1	_	- 100
		Parcelamento / Reparcelamento	- 450	-	-	-	
Análise de Águ	ıa		1000		-	-	1
Denúncia			and the same of th	-	_	-	-
l abaratária da	Micromodicão	Instalação de Hidrômetro		AF-	-		- 4
Laboratório de Micromedição		Substituição de Hidrômetro	- 4	-	-,-	-	and the same of
Outros			1	1	0	100,00	24,00
			(0)			-	- Aller







QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA CDC - ALERJ









AGOSTO

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie da CDC

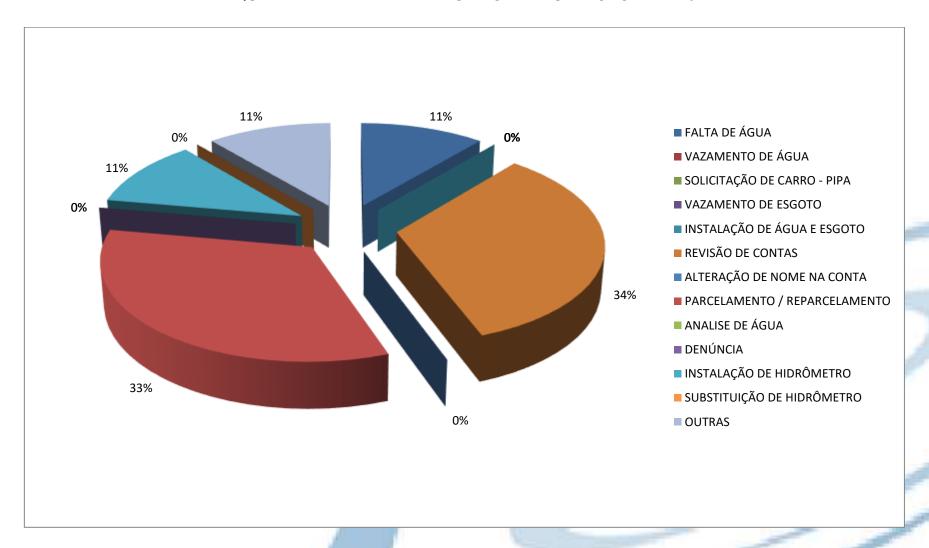
	Se	erviços	Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	1	1	0	100,00	24,00
Água	Água	Vazamento de Água	-	-	-	-	-
Manutenção	Agua	Solicitação de Carro-pipa	-	-	-	-	-
Esgot	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-		_	A STATE OF THE PERSON NAMED IN
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	-	-	4	_	-
		Revisão de Contas	3	3	0	100,00	32,00
Comercial		Alteração de Nome na Conta	- 6	AND THE REAL PROPERTY.	100	-	- 1
		Parcelamento / Reparcelamento	3	3	0	100,00	16,00
Análise de Águ	ıa			-	1	-	_
Denúncia			-	-	-	-	-
l abanaténia da	N di a u a ua a ali a ≈ a	Instalação de Hidrômetro	1	1	0	100,00	0,00
Laboratorio de	Micromedição	Substituição de Hidrômetro	T	r -		-	-
Outros			1	1	0	100,00	0,00
		ATT CONTRACTOR OF THE PARTY OF	0				







QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA CDC - ALERJ









SETEMBRO

Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie da CDC

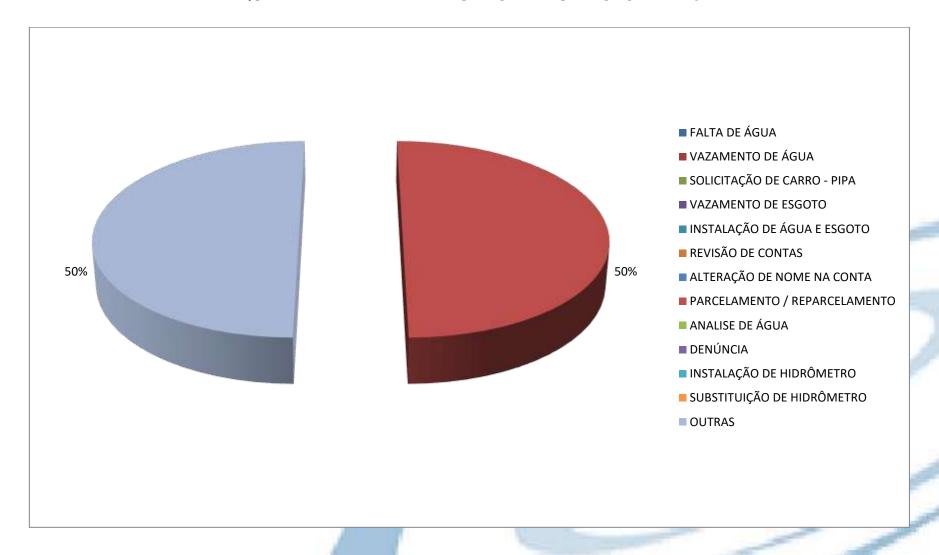
	Se	erviços	Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	-	-	-	-	-
	Água	Vazamento de Água	-	-	-	-	-
Manutenção	Água	Solicitação de Carro-pipa	-	-	-	-	-
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-	_	A STATE OF THE PERSON NAMED IN
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	-	-	-	_	-
		Revisão de Contas	-	- 10		_	
Comercial		Alteração de Nome na Conta	- 6	AND THE REAL PROPERTY.	- 10	-	- 100
		Parcelamento / Reparcelamento	1	1	0	100,00	96
Análise de Águ	ıa		A STATE OF THE PARTY OF THE PAR	-	1	-	_
Denúncia			A STATE OF THE PARTY OF THE PAR	-	-		-
l abaratária da	Migramadiaão	Instalação de Hidrômetro	_	All .	-		- 4
Laboratorio de	Micromedição	Substituição de Hidrômetro	F	r -	- 30	-	-
Outros			1	1	0	100,00	120
		A STATE OF THE PARTY OF THE PAR	. 0			-	1000







QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DA CDC - ALERJ

















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											
	Total de chamadas		Atendidas		Não ate	lão atendidas					
Meses	recebidas	Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%	TME	TMA	% IAR		
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.

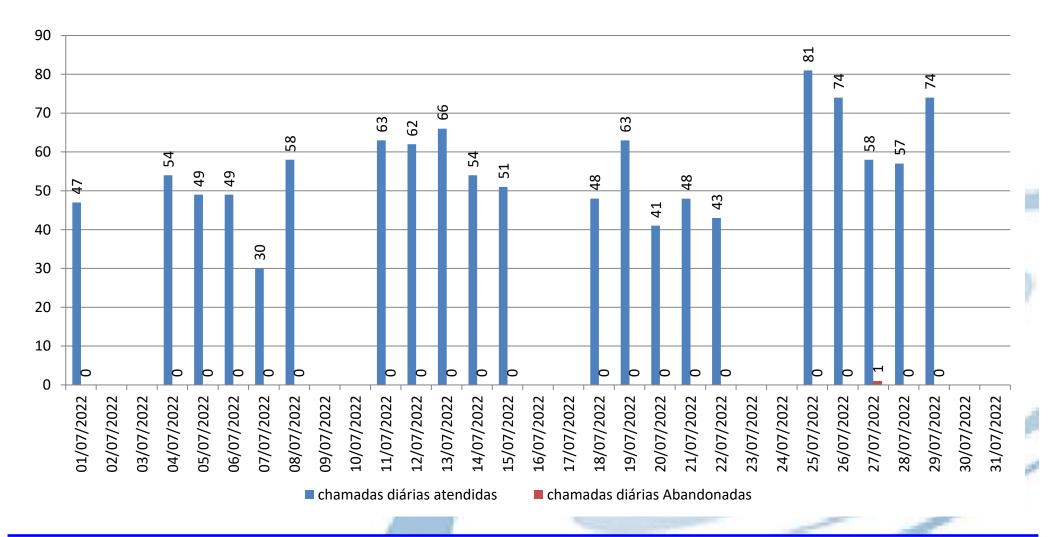






Quantidade de chamadas diárias atendidas / Abandonadas na Ouvidoria

JULHO

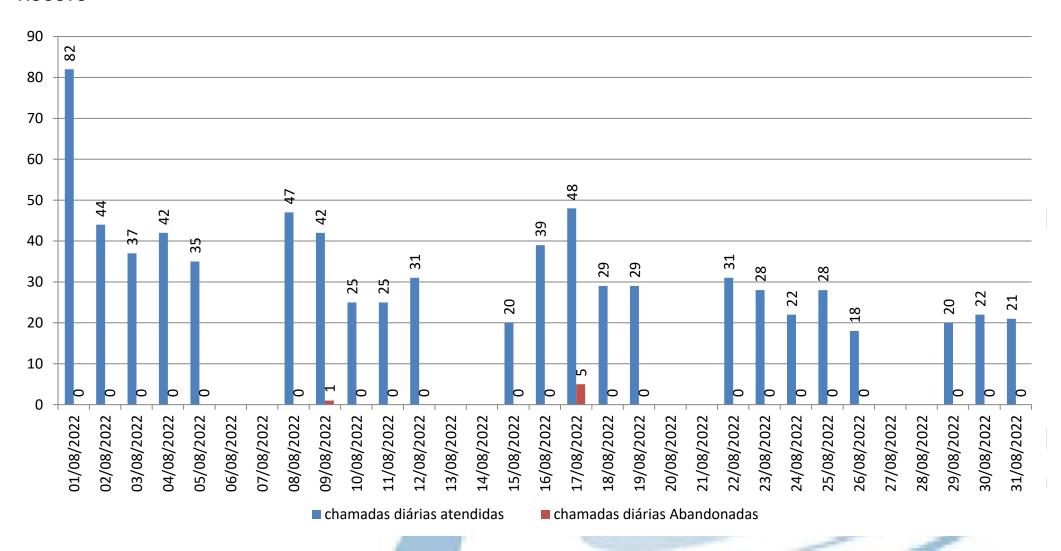








AGOSTO

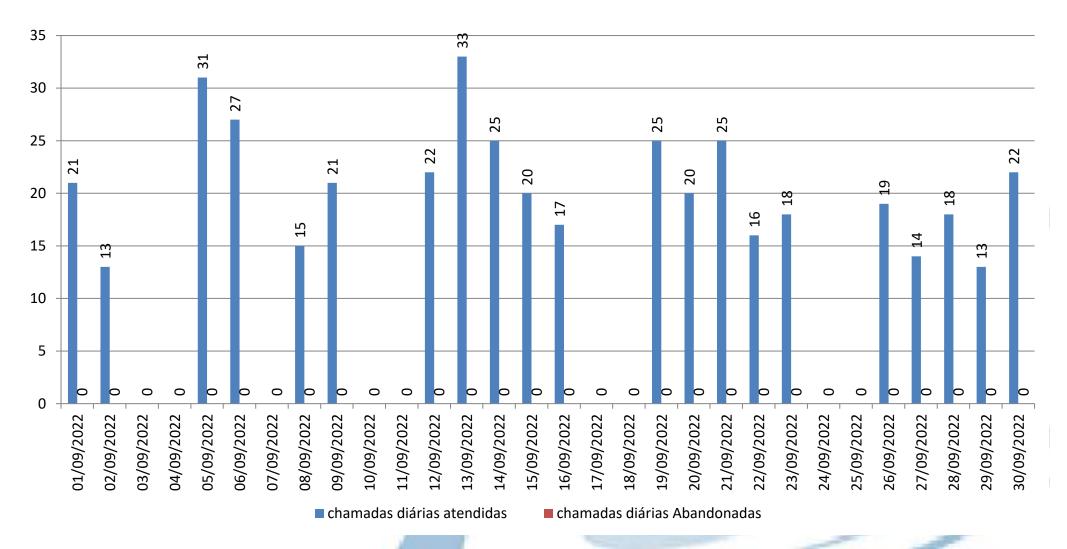








SETEMBRO



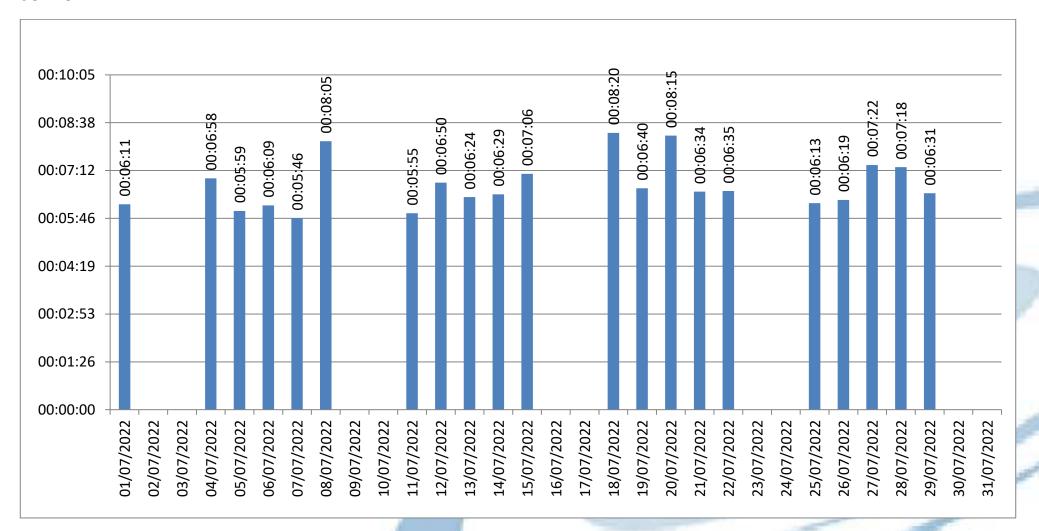






Evolução do TMA por dia da Ouvidoria (0800-0316032)

JULHO

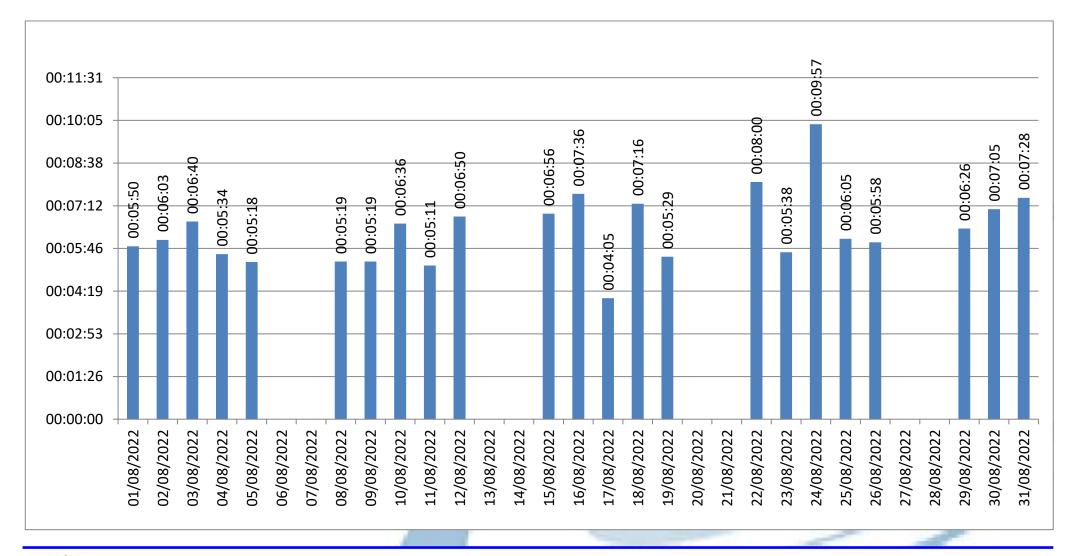








AGOSTO

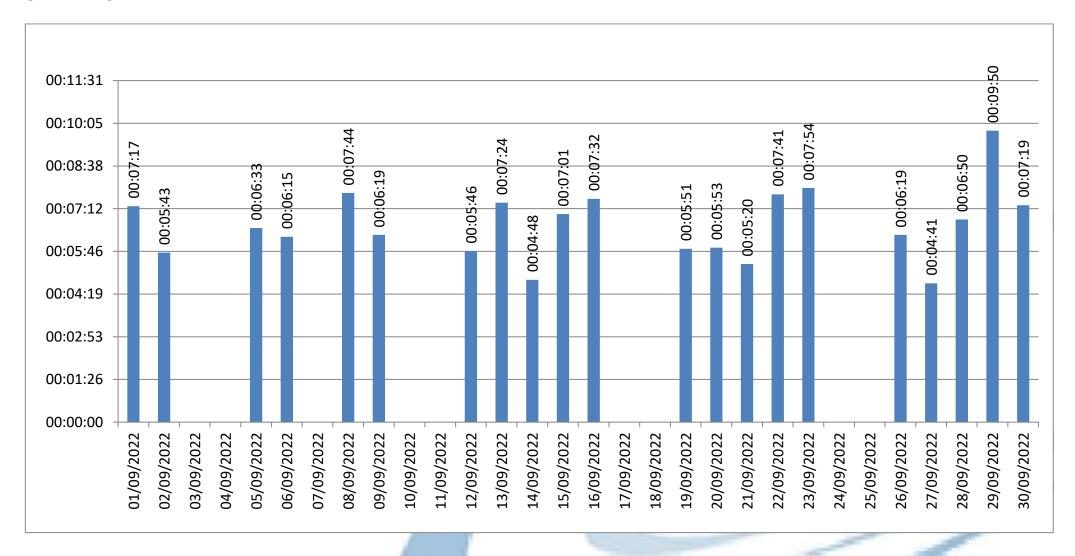








SETEMBRO



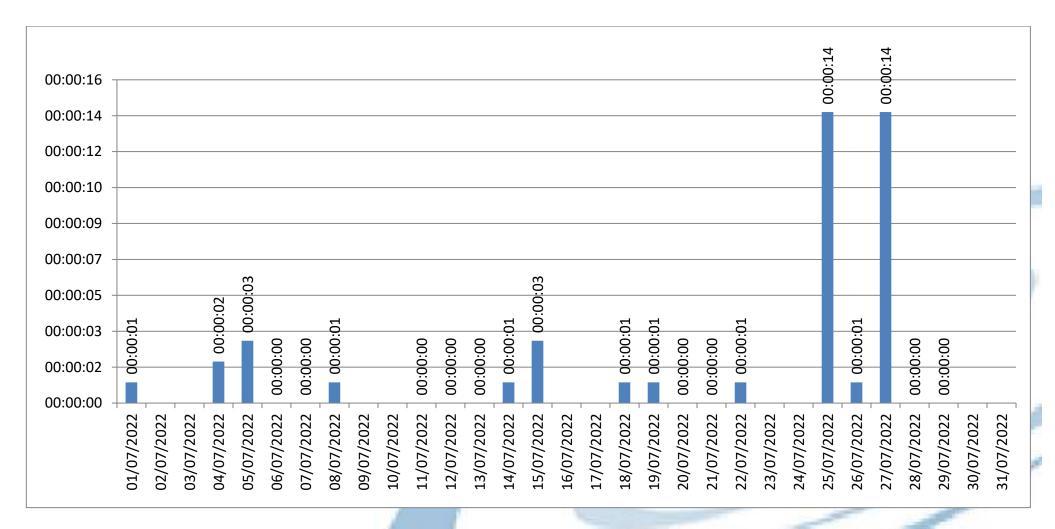






Evolução do TME por dia da Ouvidoria (0800-0316032)

JULHO

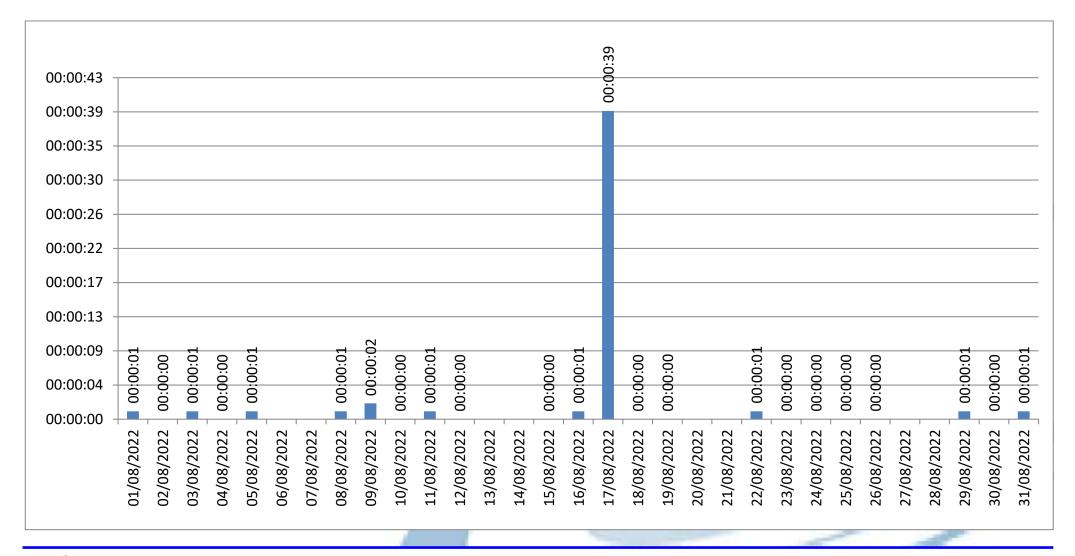








AGOSTO

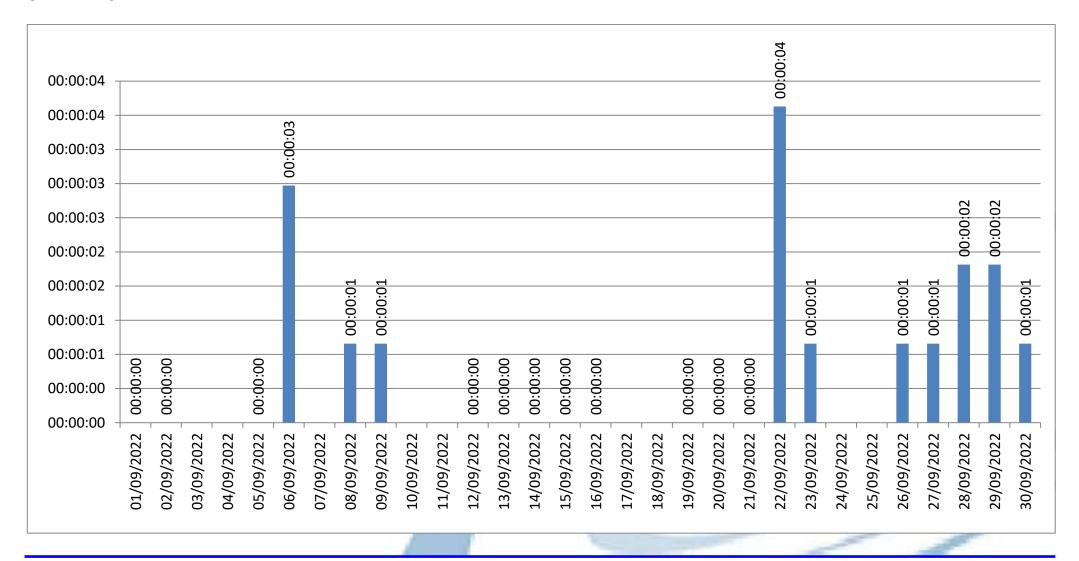








SETEMBRO





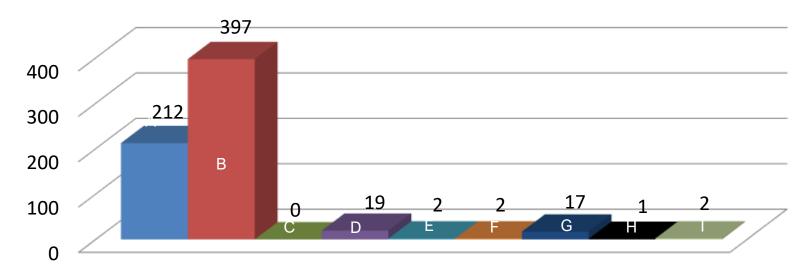




Quantidade de Ordens de Serviços abertas pela Ouvidoria

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 Micromedição	1	0,15
I - Análise de Água	2	0,31



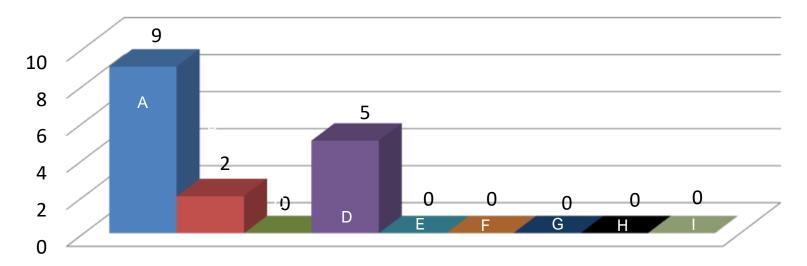






AGOSTO

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

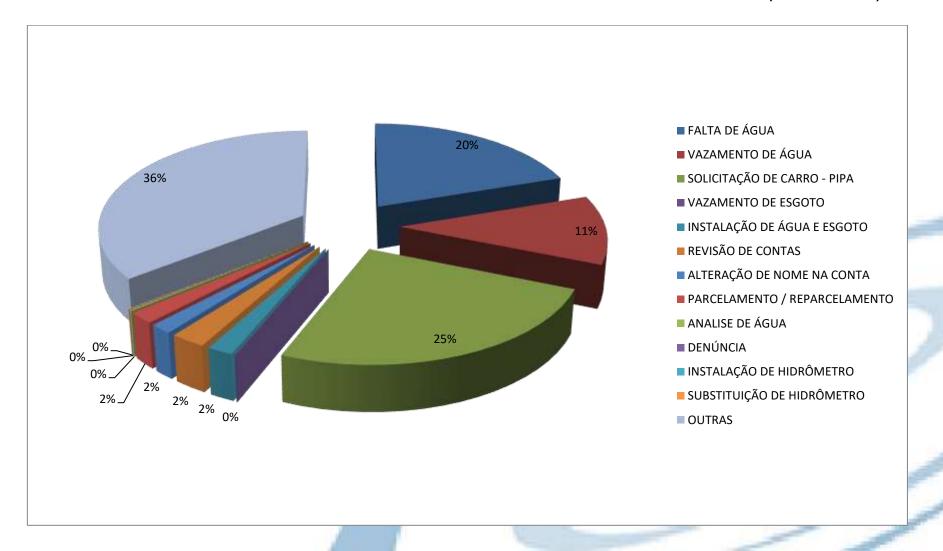
	Se	erviços	Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	243	239	4	98,35	123,51
Manutenção	Água	Vazamento de Água	139	138	1	99,28	168,17
	Água	Solicitação de Carro-pipa	308	308	0	100,00	129,66
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	1	1	0	100,00	0,00
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	22	22	0	100,00	501,82
		Revisão de Contas	30	27	3	90,00	86,22
Comercial		Alteração de Nome na Conta	19	18	1	94,74	85,33
		Parcelamento / Reparcelamento	23	23	0	100,00	27,13
Análise de Águ	a		2	2	0	100,00	120,00
Denúncia			1	1	0	100,00	96,00
	B.A.: 1. ~	Instalação de Hidrômetro	-	Mr.	-	1	- 1
Laboratório de	iviicromedição	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

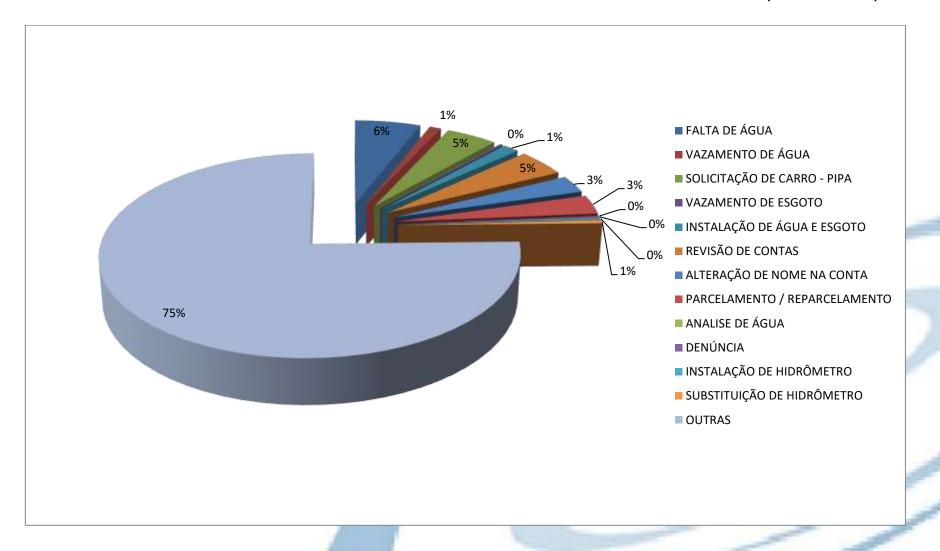
Se	erviços	Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Água	Falta de Água	45	45	0	100,00	219,73
Água	Vazamento de Água	8	8	0	100,00	183,00
Agua	Solicitação de Carro-pipa	35	34	1	97,14	42,35
Esgotos	Vazamento de Esgoto	2	2	0	100,00	0,00
	Instalação de Água e Esgoto	11	9	2	81,82	0,00
	Revisão de Contas	34	33	1	97,06	10,91
	Alteração de Nome na Conta	22	19	3	86,36	54,32
	Parcelamento / Reparcelamento	24	24	0	100,00	20,00
а		-	-	1	-	A STATE OF THE PARTY OF THE PAR
	-	2	1	1	50,00	864,00
B.A. 1. ~	Instalação de Hidrômetro	2	2	0	100,00	0,00
ıvııcromediçao	Substituição de Hidrômetro	4	4	0	100,00	6,00
	All	577	571	6	98,96	1,68
	Água Água	Agua Agua Solicitação de Carro-pipa Esgotos Vazamento de Esgoto Instalação de Água e Esgoto Revisão de Contas Alteração de Nome na Conta Parcelamento / Reparcelamento a Instalação de Hidrômetro	Água Falta de Água 45 Água Vazamento de Água 8 Solicitação de Carro-pipa 35 Esgotos Vazamento de Esgoto 2 Instalação de Água e Esgoto 11 Revisão de Contas 34 Alteração de Nome na Conta 22 Parcelamento / Reparcelamento 24 a - Micromedição Instalação de Hidrômetro 2 Substituição de Hidrômetro 4	Água Falta de Água 45 45 Água Vazamento de Água 8 8 Solicitação de Carro-pipa 35 34 Esgotos Vazamento de Esgoto 2 2 Instalação de Água e Esgoto 11 9 Revisão de Contas 34 33 Alteração de Nome na Conta 22 19 Parcelamento / Reparcelamento 24 24 a - - Micromedição Instalação de Hidrômetro 2 2 Substituição de Hidrômetro 4 4	Água Falta de Água 45 45 0 Água Vazamento de Água 8 8 0 Água Solicitação de Carro-pipa 35 34 1 Esgotos Vazamento de Esgoto 2 2 0 Instalação de Água e Esgoto 11 9 2 Revisão de Contas 34 33 1 Alteração de Nome na Conta 22 19 3 Parcelamento / Reparcelamento 24 24 0 a - - - Micromedição Instalação de Hidrômetro 2 2 0 Substituição de Hidrômetro 4 4 0	Água Falta de Água 45 45 0 100,00 Água Vazamento de Água 8 8 0 100,00 Água Solicitação de Carro-pipa 35 34 1 97,14 Esgotos Vazamento de Esgoto 2 2 0 100,00 Instalação de Água e Esgoto 11 9 2 81,82 Revisão de Contas 34 33 1 97,06 Alteração de Nome na Conta 22 19 3 86,36 Parcelamento / Reparcelamento 24 24 0 100,00 Micromedição Instalação de Hidrômetro 2 2 0 100,00 Substituição de Hidrômetro 4 4 0 100,00







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

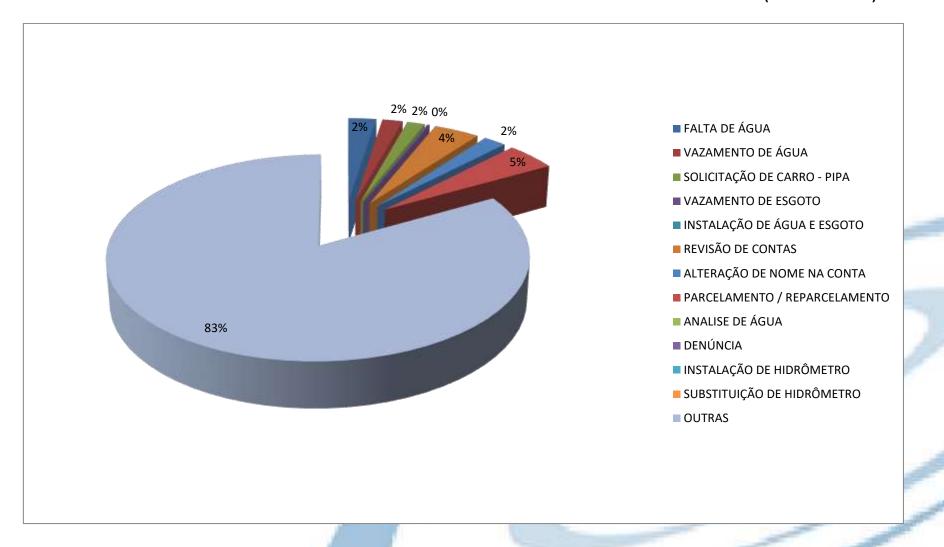
	rviços	Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Água	Falta de Água	11	10	1	90,91	91
Água	Vazamento de Água	8	7	1	87,50	130
Agua	Solicitação de Carro-pipa	7	7	0	100,00	24
Esgotos	Vazamento de Esgoto	1	1	0	100,00	0
	Instalação de Água e Esgoto	-	-		_	The same of the sa
	Revisão de Contas	18	15	3	83,33	13
	Alteração de Nome na Conta	9	5	4	55,56	0
	Parcelamento / Reparcelamento	20	20	0	100,00	31
		1	-	1	-	1
	-	All Property and the second	1	-	-	
ı. ~	Instalação de Hidrômetro	71-	All .	-	-	-
cromedição	Substituição de Hidrômetro	1 /	-			-
		366	358	8	97,81	1
ŕ	Água	Agua Agua Solicitação de Carro-pipa Esgotos Vazamento de Esgoto Instalação de Água e Esgoto Revisão de Contas Alteração de Nome na Conta Parcelamento / Reparcelamento cromedição Instalação de Hidrômetro	Agua Vazamento de Água Solicitação de Carro-pipa 7 Esgotos Vazamento de Esgoto Instalação de Água e Esgoto Revisão de Contas Alteração de Nome na Conta Parcelamento / Reparcelamento Instalação de Hidrômetro Substituição de Hidrômetro	Agua Vazamento de Água 8 7 Solicitação de Carro-pipa 7 7 Esgotos Vazamento de Esgoto 1 1 Instalação de Água e Esgoto - - Revisão de Contas 18 15 Alteração de Nome na Conta 9 5 Parcelamento / Reparcelamento 20 20 - - - cromedição Instalação de Hidrômetro - - Substituição de Hidrômetro - -	Água Vazamento de Água 8 7 1 Solicitação de Carro-pipa 7 7 0 Esgotos Vazamento de Esgoto 1 1 0 Instalação de Água e Esgoto - - - - Revisão de Contas 18 15 3 Alteração de Nome na Conta 9 5 4 Parcelamento / Reparcelamento 20 20 0 - - - - - - - - cromedição Instalação de Hidrômetro - - - Substituição de Hidrômetro - - - -	Água Vazamento de Água 8 7 1 87,50 Solicitação de Carro-pipa 7 7 0 100,00 Esgotos Vazamento de Esgoto 1 1 0 100,00 Instalação de Água e Esgoto - - - - - - Revisão de Contas 18 15 3 83,33 Alteração de Nome na Conta 9 5 4 55,56 Parcelamento / Reparcelamento 20 20 0 100,00 - - - - - - comedição Instalação de Hidrômetro - - - - - Substituição de Hidrômetro - - - - - -







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 <u>ouvidoriageral@cedae.com.br</u>. canal de atendimento ao público em geral









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

JULHO

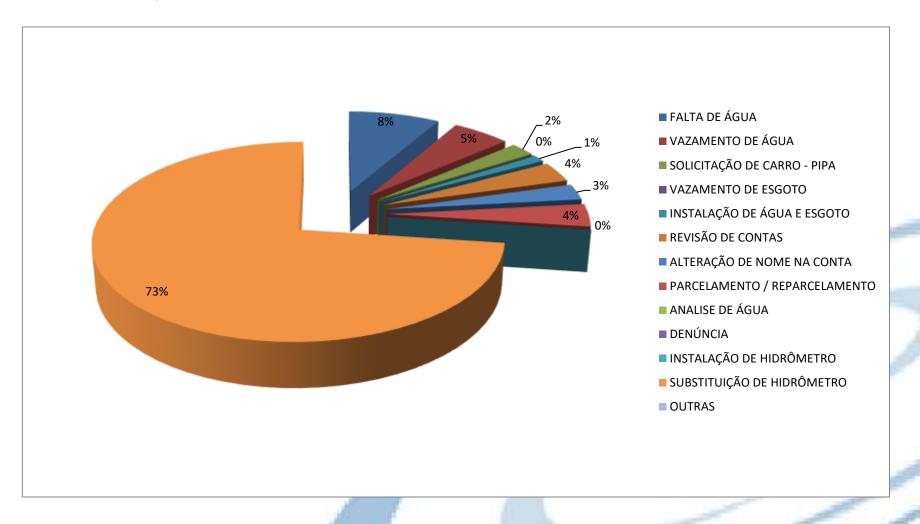
	Se	erviços	Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	22	22	0	100,00	14,18
Manutenção	Água	Vazamento de Água	14	14	0	100,00	96,00
		Solicitação de Carro-pipa	6	6	0	100,00	220,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-		_
Setor Técnico		Instalação 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 / Reparcelamento	10	10	0	100,00	31,20
Análise de Águ	ıa		-	-	-	-	A STATE OF THE PARTY OF THE PAR
Denúncia			A STATE OF THE PARTY OF THE PAR	-	-	-	-
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	-	1	-	_	- 4
		Substituição de Hidrômetro	191	191	0	100,00	0,00
Outros			- (-			The state of the s







QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS PELO E-MAIL DA OUVIDORIA GERAL









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

AGOSTO

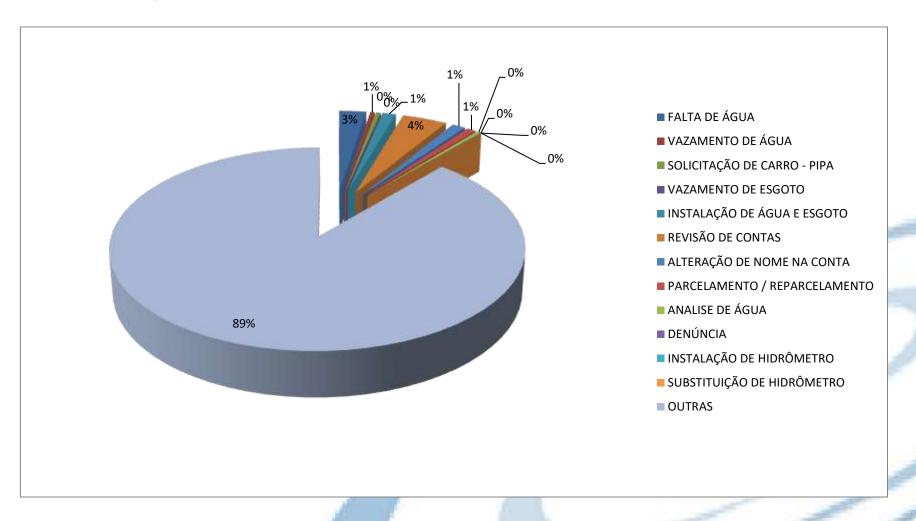
	Se	erviços	Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	6	6	0	100,00	144,00
	Água	Vazamento de Água	1	1	0	100,00	0,00
Manutenção	Água	Solicitação de Carro-pipa	1	1	0	100,00	24,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-		_
Setor Técnico		Instalação 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 / Reparcelamento	2	2	0	100,00	132,00
Análise de Águ	ıa		1	1	0	100,00	0,00
Denúncia			1	-	-	-	-
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	7/-	All I	-	_	- 1
		Substituição de Hidrômetro	- 1	-	-	-	-
Outros			214	212	2	99,07	8,04
		A STATE OF THE STA				-	







QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS PELO E-MAIL DA OUVIDORIA GERAL









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

SETEMBRO

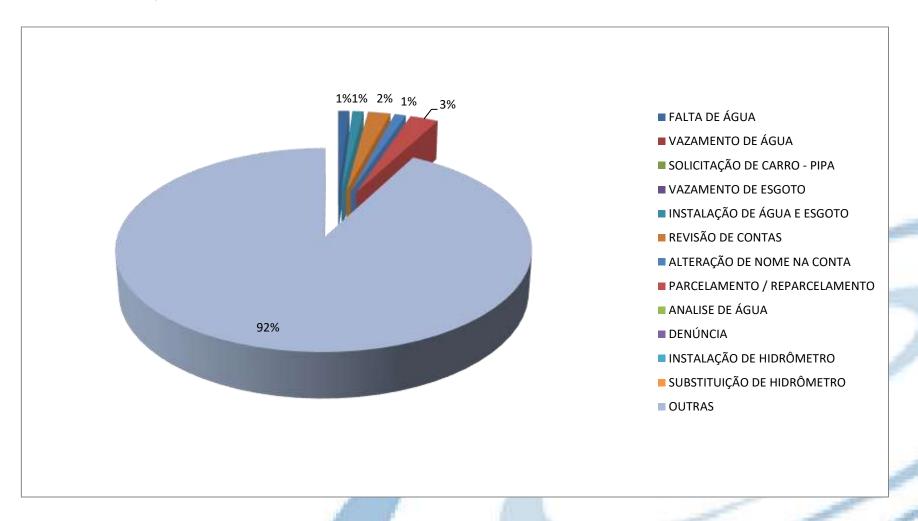
	Se	erviços	Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	2	2	0	100,00	24
	Água	Vazamento de Água	-	-	-	-	-
Manutenção	Água	Solicitação de Carro-pipa	-	-	-	-	-
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-	-	AND DESCRIPTION OF THE PERSON NAMED IN COLUMN TWO IS NOT THE PERSON NAMED IN COLUMN TWO IS NAMED IN COLUM
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	2	0	2	0,00	0
Comercial		Revisão de Contas	4	4	0	100,00	18
		Alteração de Nome na Conta	2	2	0	100,00	0
		Parcelamento / Reparcelamento	5	5	0	100,00	0
Análise de Águ	ıa		-	- 5	-		
Denúncia			All Parties	-	_	- Andrew	1 1
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	/ - /	or -	-	A	A STATE OF THE PARTY OF THE PAR
		Substituição de Hidrômetro	- 4	-	-		All and
Outros			177	175	2	98,87	0,4
		A CONTRACTOR OF THE PARTY OF TH					100







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

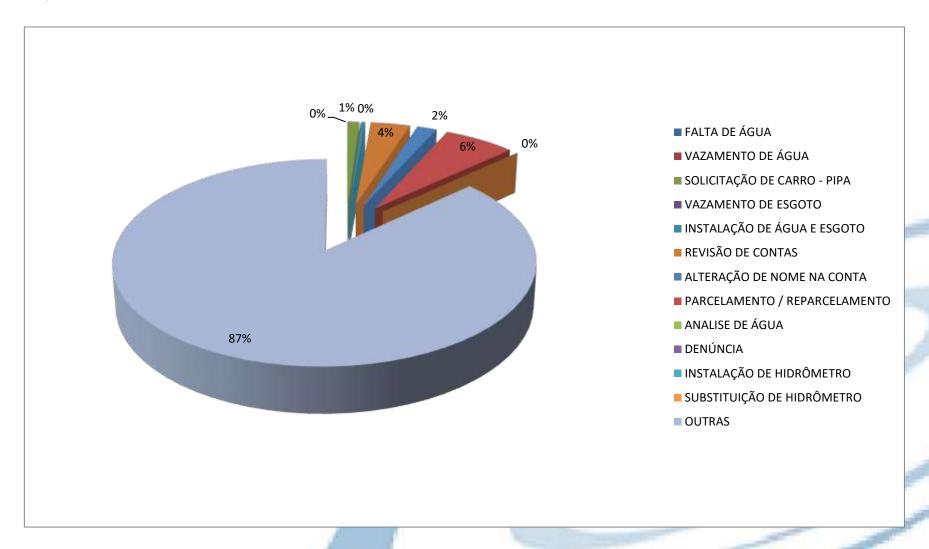
	Se	erviços	Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	-	-	-	-	-
	Á	Vazamento de Água	-	-	-	-	-
Manutenção	Água	Solicitação de Carro-pipa	3	3	0	100,00	176,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-	-	-
Setor Técnico		Instalação de Água e 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 / Reparcelamento	18	18	0	100,00	41,33
Análise de Águ	а			di.			-
Denúncia				-	_		-
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	-	- 2			
		Substituição de Hidrômetro	and the same	1	-	_	- 4
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

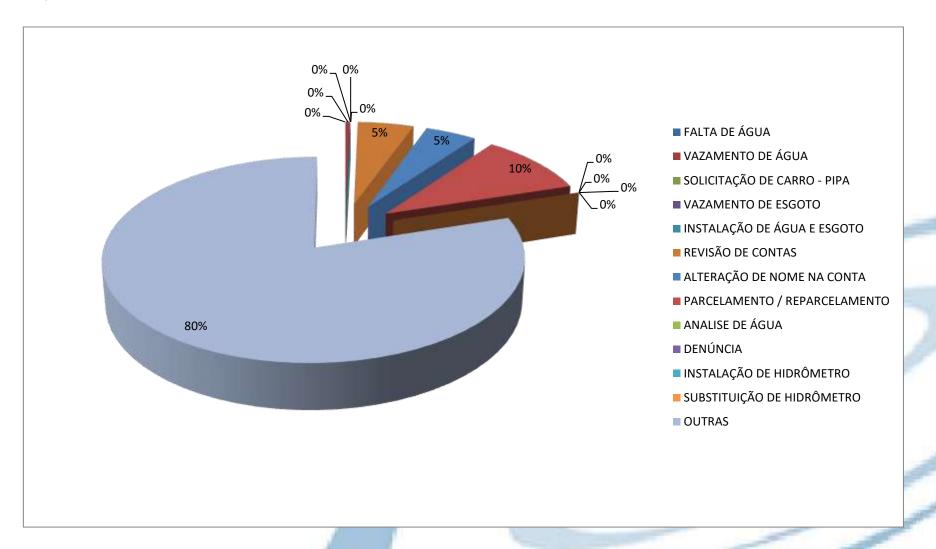
	Se	erviços	Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	-	-	-	-	-
	Água	Vazamento de Água	1	1	0	100,00	0,00
Manutenção	Água	Solicitação de Carro-pipa	-	-	-	-	-
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-	and the same of	-
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	-	-			-
		Revisão de Contas	12	12	0	100,00	237,82
Comercial		Alteração de Nome na Conta	11	11	0	100,00	17,00
		Parcelamento / Reparcelamento	24	24	0	100,00	0,00
Análise de Águ	ıa		- 40	-	-	-	-
Denúncia			- All Laboratory	-	A STATE OF THE PARTY OF THE PAR	-	1
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	and the same	A PROPERTY OF	_	-	
		Substituição de Hidrômetro	-	All .	-	-	1
Outros		A.	191	185	3	96,86	10,90
		U.S. Company		3.8			1986







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









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

SETEMBRO

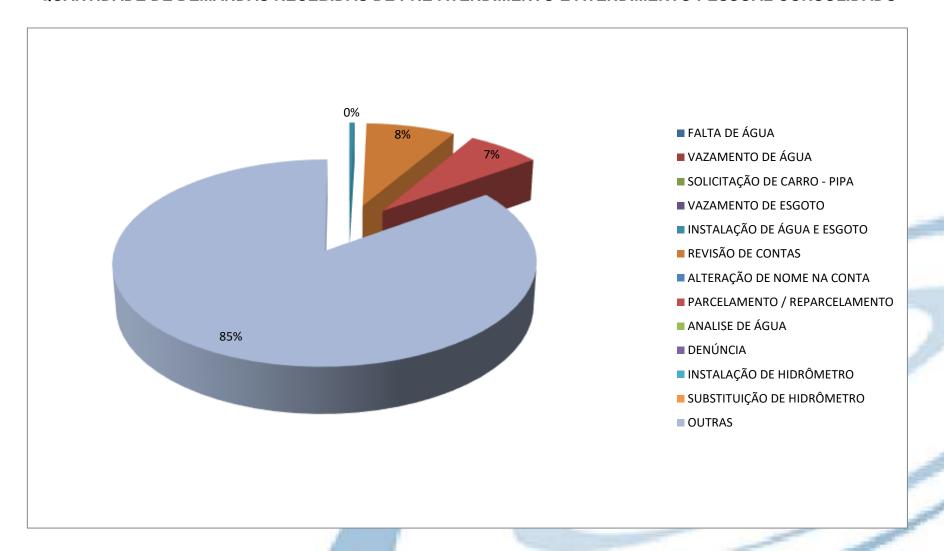
	Se	erviços	Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	-	-	-	-	-
	Água	Vazamento de Água	-	-	-	-	-
Manutenção	Água	Solicitação de Carro-pipa	-	-	-		-
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-		-	A STATE OF THE PARTY OF THE PAR
Setor Técnico		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	- 4	A. C.	-		- 1
		Parcelamento / Reparcelamento	14	14	0	100,00	27
Análise de Águ	ıa		1	-	1	-	_
Denúncia			1	-	-	-	-
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	7	1	-		- 4
		Substituição de Hidrômetro	- 1	7 -		-	-
Outros			181	176	5	97,24	8
		A CONTRACTOR OF THE PARTY OF TH		No.			and the same of th







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 AGENERESA 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

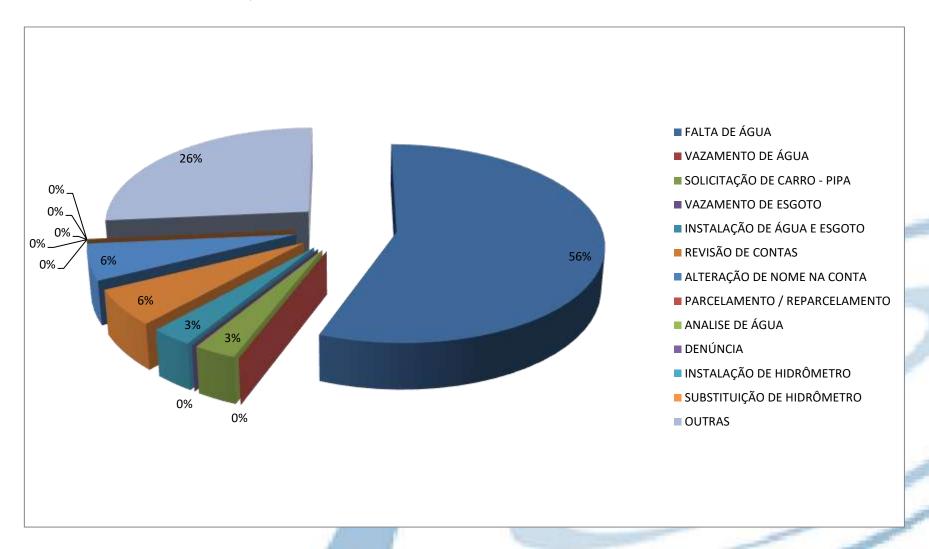
	Se	erviços	Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	28	28	0	100,00	248,57
	Água	Vazamento de Água	2	2	0	100,00	456,00
Manutenção	Água	Solicitação de Carro-pipa	8	8	0	100,00	237,00
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-	-	
Setor Técnico		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 / Reparcelamento	2	2	0	100,00	0,00
Análise de Águ	а		- 20	-	-	-	4
Denúncia			1	1	0	100,00	72,00
Laboratório de Micromedição Instalação de Hidrômetro Substituição de Hidrômetro		Instalação de Hidrômetro	All Property and the second	1	-	- 1	-
		Substituição de Hidrômetro	-	All .	-	-	- 4
Outros			2	2	0	100,00	480,00
		LEGISTRA DE LA CONTRA DEL CONTRA DE LA CONTRA DEL LA CONTRA DEL LA CONTRA DEL LA CONTRA DE LA CO					







QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE AGENERSA









Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de AGENERSA

AGOSTO

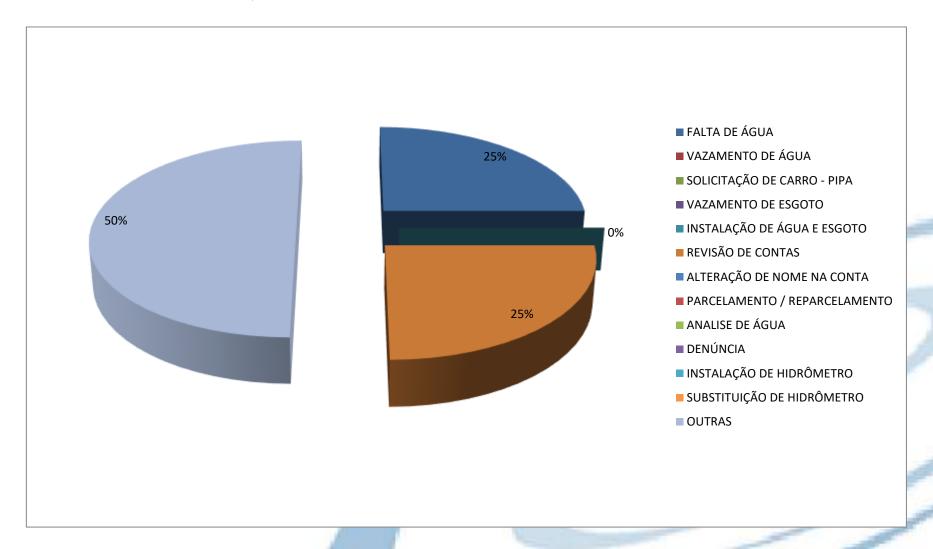
	Se	erviços	Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	3	3	0	100,00	248,00
	Água	Vazamento de Água	-	-	-	-	-
Manutenção	Agua	Solicitação de Carro-pipa	-	-	-	-	-
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-	and the same of	-
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	-	-			-
		Revisão de Contas	3	3	0	100,00	312,00
Comercial		Alteração de Nome na Conta	-	-	-	-	- Y
		Parcelamento / Reparcelamento	-	A. C.		-	- 150
Análise de Águ	ıa		- 100	-	-	-	-
Denúncia			100	-	-	-	
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	ALC: NO.	-	-	-	-
Laboratorio de	wiiciomedição	Substituição de Hidrômetro	-	de	-		- 4
Outros		100	6	6	0	100,00	16,00
							100







QUANTIDADE DE DEMANDAS RECEBIDAS DE AGENERSA









Quantidade de Demandas Recebidas por Espécie de AGENERSA

SETEMBRO

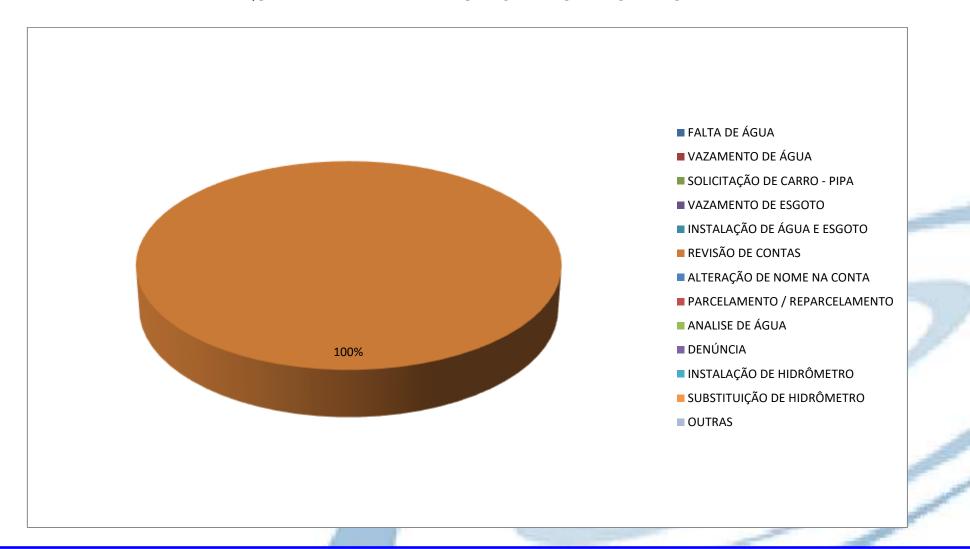
	Se	erviços	Demandados	Atendido	Em Andamento	% de Atendido	Tempo Médio Atendimento (hora/atend)
Operação	Água	Falta de Água	-	-	-	-	-
	Água	Vazamento de Água	-	-	-	-	-
Manutenção	Água	Solicitação de Carro-pipa	-	-	-	-	-
	Esgotos	Vazamento de Esgoto	-	-	-	-	
Setor Técnico		Instalação de Água e Esgoto	-	-	-	-	-
		Revisão de Contas	3	2	1	66,67	10
Comercial		Alteração de Nome na Conta	-	1	-		- 107
		Parcelamento / Reparcelamento		P -		-	1
Análise de Águ	ıa		-	-	1	-	and the same of th
Denúncia			and the same	-	_	- 1	
Laboratório de Micromedição		Instalação de Hidrômetro	A STATE OF THE STA	1	-	-	
		Substituição de Hidrômetro	<i>y</i> - ,	8		-	-
Outros		100	- <u>A</u>	<u> </u>			#







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
 - o ICT Chamadas atendidas em até 30 segundos de espera
 - o IAL Chamadas abandonadas em espera
 - TME Tempo médio de espera para ser atendido
 - o TMA Tempo médio de atendimento
 - IFQA Avaliação da qualidade do atendimento
 - IAR Índice de atendimento registrado

