


Assunto: Para a Nova Cedae**Data:** 19-08-2015 (10:21:50 BRT)**De:** [KATIA MARIA PEDROSA MAGALHÃES](#)**Para:** consultapublica@agenersa.rj.gov.br Text part (3 KB)

Visto que agora essa companhia fiscaliza a Nova cedae. envio através deste e-mail as observações que devem ser feitas:

- 1) |O call center deveria ser o primeiro a ser fiscalizado ou analisado, pois é o canal direto com o consumidor. Porém toda vez que entramos em contato com o call center há uma demorosidade de ter resposta sobre os possíveis problemas que a contecem. Sei que na maioria não é problema dos atendentes, mas sim da própria nova cedae que deixa de passar as informações para o call center. Sugiro q a cedae crie uma central de informações integradas, onde o setor operacional repasse de imediato os problemas e essa central repasse ao call center e vise e versa, Onde nessa central de informação também possa haver todas informações referente há procedimentos que possa agir como um canal entre loja de atendimento e call center. Pois muitas vezes as informações são desencontradas.
- 2) A cedae precisa melhorar o abastecimento de algumas regiões que crescem, como o Municipio de Maricá. A precariedade lá está em níveis estarrecedores. Na cidade há apenas um carro pipa para atender todas as solicitações. comércios estão fechando, escolas mal funcionam.
- 3) Os setores operacionais precisam se organizar como uma estrutura sólida. Eles deixam de dar importância há alguns serviços que parecem ser de fácil solução para outros mais complexo. Nós consumidores entendemos a questão de prioridade, mas não posso ter um vazamento mesmo q mínimo na porta da minha casa ser consertado por pneu de bicicleta e duas horas depois voltar a vazar.
- 4) Não dá pra Cedae cobrar a quem paga pelos os que não pagam. esse decreto que estabelece a cobrança de consumo minimo deveria ser extinto. Visto que todas as comunidades do rio de janeiro esbanjam água, algumas possuem até piscina. e nós consumidores é que deveremos pagar por isso?
A cedae precisa cobrar dos consumidores exatamente o que nós utilizamos, e cobrar do governo esse desperdício á mais desas comunidades.
- 5) A cedae precisa fiscalizar com mais rigor o abastecimento de toda a população, onde moro 6 a cada 10 possuem algum tipo de irregularidade. E quando realizamos a denúncia a Cedae não estabelece prazo para as vistorias acontecerem. E em muitos casos nunca nem aparecem, ou quando aparecem os vistoriantes são subornados.

Por fim espero mesmo que haja alguma melhoria.