

# RELATÓRIO

## ATENDIMENTO OUVIDORIA

- Setembro de 2020 -

## APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria Geral da CEDAE está localizada na sede da Companhia, sito na Avenida Presidente Vargas, n.º 2655, no bairro da Cidade Nova, município do Rio de Janeiro - RJ. Sendo órgão de segunda instância, atua no âmbito administrativo, recebendo: reclamações, solicitações, sugestões, denúncias, informações e elogios.

Nesse sentido, a Ouvidoria Geral da CEDAE atende através de vários canais de entrada, sendo eles:

- 1 - Atendimento Pessoal
- 2 - Atendimento Telefônico (0800-0316032)
- 3 – E-mail ([ouvidoriageral@cedae.com.br](mailto:ouvidoriageral@cedae.com.br))
- 4 - e-SIC e SIC Presencial
- 5 - AGENERSA ([cedae.agenersa@cedae.com.br](mailto:cedae.agenersa@cedae.com.br))
- 6 - Documentos Físicos
- 7 - Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro - MPERJ ([ouvidoriampelj@cedae.com.br](mailto:ouvidoriampelj@cedae.com.br))
- 8 - Consumidor.gov (<https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1557505530632>)
- 9 - Fala.BR (<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>)
- 10 - NINA ([www.cedae.com.br](http://www.cedae.com.br))
- 11 - Reclame Aqui ([www.reclameaqui.com.br](http://www.reclameaqui.com.br))
- 12- Reclame Rio ([www.reclamerio.com.br](http://www.reclamerio.com.br))

## 1 - Atendimento Pessoal

### - Pré-atendimento

Atendimento realizado diretamente à população na sede da Companhia, das 09h às 17h, de segunda-feira a sexta-feira.



## 2 - Atendimento Telefônico

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



### 3 –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). Neste canal, além de atendimento ao público em geral, são recebidas demandas dos seguintes órgãos:

- Disque Denúncia

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

- Fale com a Gente (GOV. DO ESTADO)

Canal para solicitação de serviços e informações, além de denúncias, reclamações, sugestões e elogios aos órgãos do Governo do Estado do Rio de Janeiro.

- Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ – CDC (ALERJ)

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;

- Alô-ALERJ

É o canal de comunicação entre o cidadão e a Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro, com o intuito de esclarecer não só os temas e assuntos que são tratados nas Comissões e no Plenário, mas também o funcionamento da Casa Legislativa.



#### 4 - 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

## 5 - 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.



## 6 - Documentos Físicos

São aquelas demandas que chegam na Ouvidoria Geral da CEDAE por meio físico (papel), dentre as quais destacam-se:

- Auto de Infração: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;
- Edital – Prefeitura do RJ: Documentos enviados pelas Gerências de Conservação da Prefeitura do município do Rio de Janeiro – RJ;
- Deputados: Ofícios da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro;
- 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;





## 7 - 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.



## 8 - Consumidor.gov (<https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1557505530632>)

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.



9 - Fala.BR (<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.



10 - 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.



## 11 - 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



## 12- Reclame Rio ([www.reclamerio.com.br](http://www.reclamerio.com.br))

É um site de reclamações para que o usuário possa se manifestar a respeito de problemas encontrados na prestação de serviços, visando criar um canal eficiente e transparente entre clientes e empresas, dando voz ao consumidor do Estado do Rio de Janeiro.



## 1 - Atendimento Pessoal

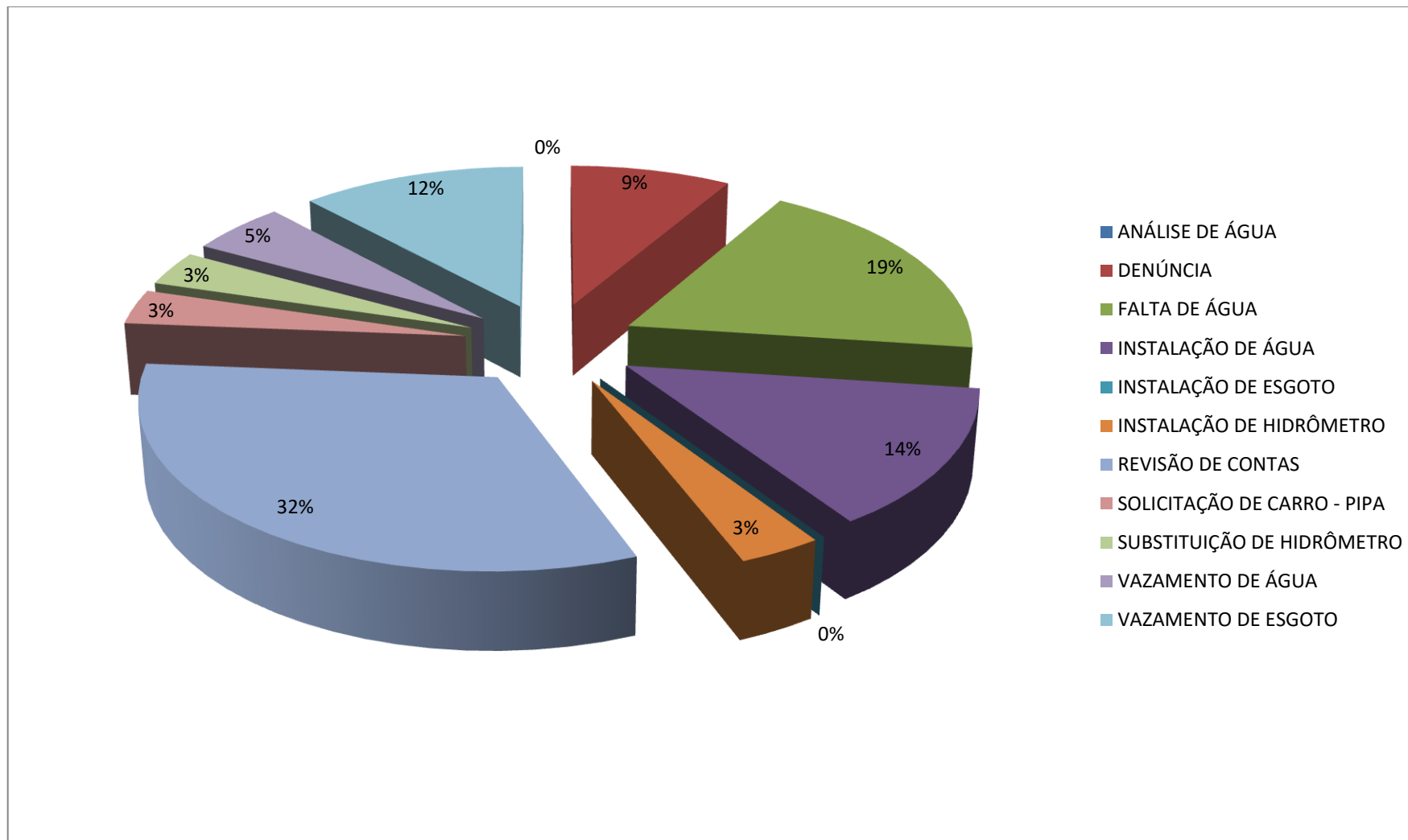
### - Pré-atendimento

Sistema de atendimento - CRM CEDAE							
Descrição dos serviços	Quantidade de demandas recebidas	Demandas duplicadas / informações	Quantidade de O.S.'s abertas	O.S. atendidas		O.S. pendentes	
				Quantidade	%	Quantidade	%
ANÁLISE DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
DENÚNCIA	5	1	4	2	50,00	2	50,00
FALTA DE ÁGUA	11	2	9	9	100,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	8	6	2	2	100,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	2	2	0	0	0,00	0	0,00
REVISÃO DE CONTAS	19	19	0	0	0,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	2	0	2	2	100,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	2	1	1	1	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ÁGUA	3	0	3	3	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	7	1	6	6	100,00	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>32</b>	<b>27</b>	<b>25</b>	<b>92,59</b>	<b>2</b>	<b>7,41</b>

\*O.S. – ORDEM DE SERVIÇO: Número que codifica a demanda encaminhada ao setor executor, informando a necessidade do serviço a ser executado.

\*DEMANDAS DUPLICADAS / PEDIDO DE INFORMAÇÕES: São Demandas que, por sua natureza, não geram a abertura de uma nova Ordem de serviço ou se resumem apenas a um pedido de informações imediatamente passadas ao cliente.

### Quantidade de Demandas Recebidas





## 2 - Atendimento Telefônico – 0800-0316032

Sistema de telefonia									
Informações de performance / Nível de Serviço									
Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IFQA	% IAR
	Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%				
11820	10904	87,33	92,25	916	7,75	00:00:20	00:04:37	99,54	21

Sistema de atendimento - CRM CEDAE							
Descrição dos serviços	Quantidade de demandas recebidas	Demandas duplicadas / informações	Quantidade de O.S.'s abertas	O.S. atendidas		O.S. pendentes	
				Quantidade	%	Quantidade	%
ANÁLISE DE ÁGUA	3	0	3	2	66,67	1	33,33
DENÚNCIA	67	13	54	36	66,67	18	33,33
FALTA DE ÁGUA	656	212	444	423	95,27	21	4,73
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	57	44	13	10	76,92	3	23,08
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	15	10	5	3	60,00	2	40,00
REVISÃO DE CONTAS	332	323	9	9	100,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	179	36	143	134	93,71	9	6,29
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	32	9	23	19	82,61	4	17,39
VAZAMENTO DE ÁGUA	151	25	126	125	99,21	1	0,79
VAZAMENTO DE ESGOTO	202	21	181	181	100,00	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>1694</b>	<b>693</b>	<b>1001</b>	<b>942</b>	<b>94,11</b>	<b>59</b>	<b>5,89</b>

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

Legenda:

**ICT** – atendimentos realizados em até 30 segundos

**IAL** – Abandonos em fila de espera

**TME** – Tempo médio de espera

**TMA** – Tempo médio de atendimento

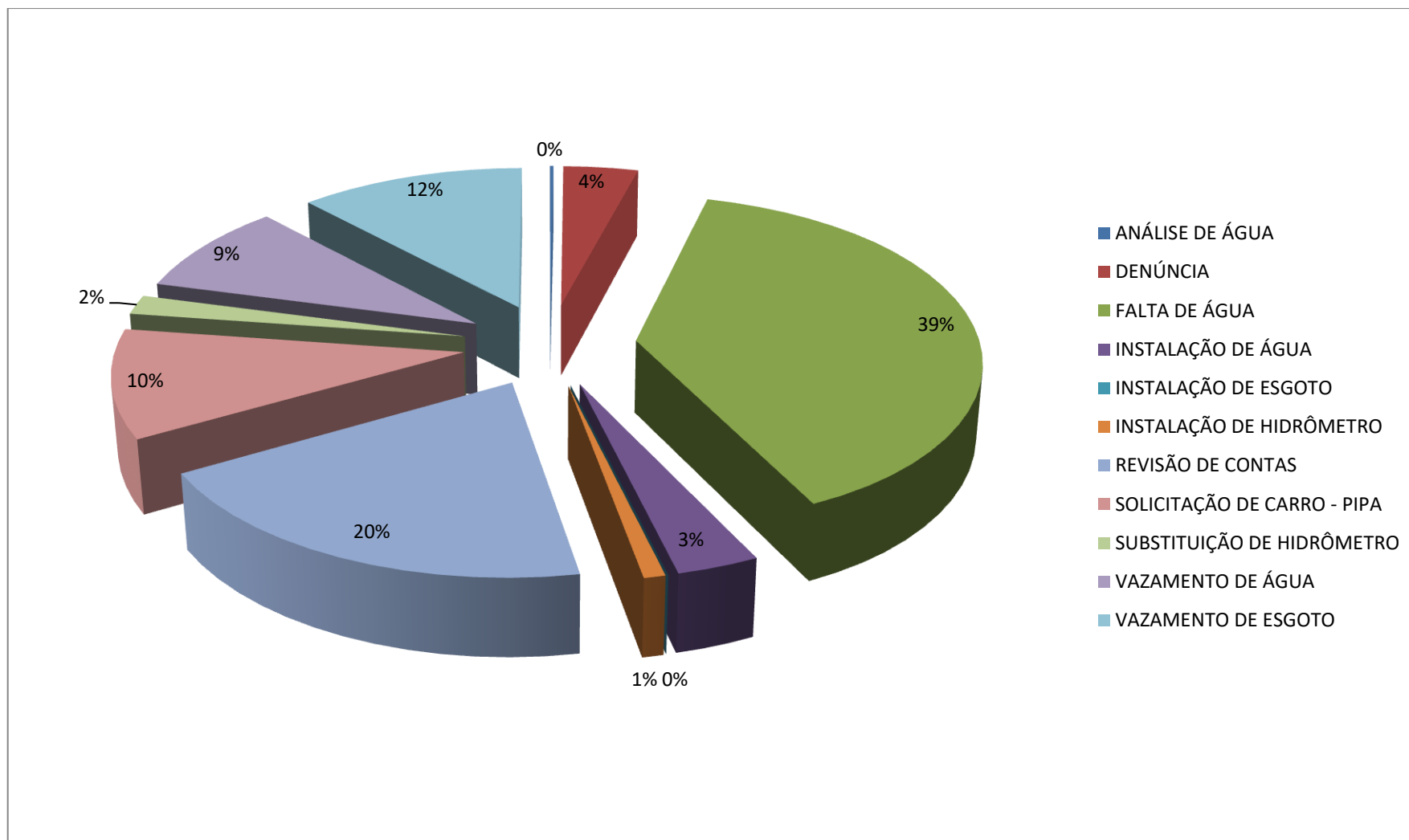
**IFQA** – Avaliação de qualidade de atendimento

**IAR** – Índice de atendimentos registrados

**O.S.** – Ordem de serviço: Número que codifica a demanda encaminhada ao setor executor, informando a necessidade do serviço a ser executado.

**DEMANDAS DUPLICADAS / PEDIDO DE INFORMAÇÕES:** São Demandas que, por sua natureza, não geram a abertura de uma nova Ordem de serviço ou se resumem apenas a um pedido de informações imediatamente passadas ao cliente.

### Quantidade de Demandas Recebidas



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

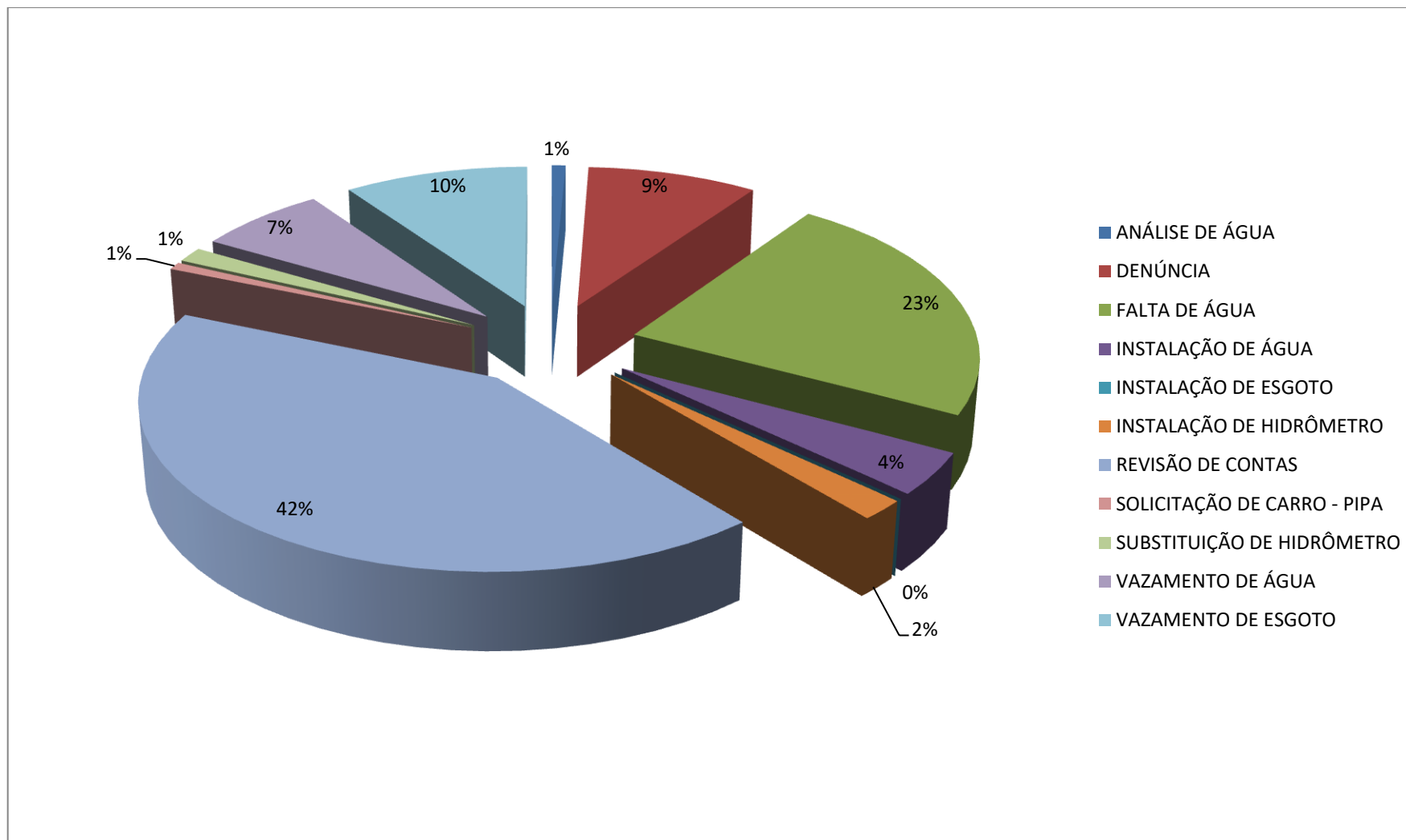
- Disque Denúncia | Fale com a Gente (GOV. DO ESTADO) | Comissão de Defesa do Consumidor da ALERJ – CDC (ALERJ) | Alô-ALERJ

Sistema de atendimento - CRM CEDAE							
Descrição dos serviços	Quantidade de demandas recebidas	Demandas duplicadas / informações	Quantidade de O.S.'s abertas	O.S. atendidas		O.S. pendentes	
				Quantidade	%	Quantidade	%
ANÁLISE DE ÁGUA	3	1	2	2	100,00	0	0,00
DENÚNCIA	37	7	30	19	63,33	11	36,67
FALTA DE ÁGUA	95	38	57	51	89,47	6	10,53
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	17	13	4	4	100,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	8	4	4	3	75,00	1	25,00
REVISÃO DE CONTAS	174	174	0	0	0,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	3	0	3	3	100,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	6	3	3	2	66,67	1	33,33
VAZAMENTO DE ÁGUA	28	2	26	25	96,15	1	3,85
VAZAMENTO DE ESGOTO	40	7	33	33	100,00	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>411</b>	<b>249</b>	<b>162</b>	<b>142</b>	<b>87,65</b>	<b>20</b>	<b>12,35</b>

\*O.S. – ORDEM DE SERVIÇO: Número que codifica a demanda encaminhada ao setor executor, informando a necessidade do serviço a ser executado.

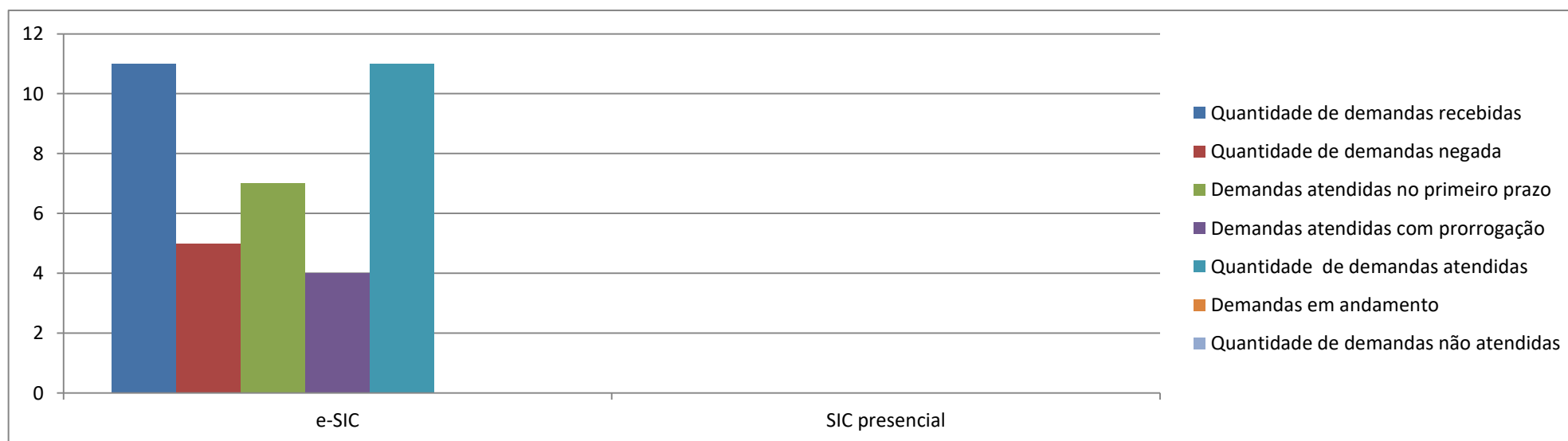
\*DEMANDAS DUPLICADAS / PEDIDO DE INFORMAÇÕES: São Demandas que, por sua natureza, não geram a abertura de uma nova Ordem de serviço ou se resumem apenas a um pedido de informações imediatamente passadas ao cliente.

### Quantidade de Demandas Recebidas



#### 4 - Lei de Acesso à Informação – LAI - e-SIC | SIC Presencial

Tipo de entrada	Quantidade total de demandas recebidas	Quantidade total de demandas negada	Atendidas			Pendentes	Quantidade de demandas não atendidas	% de demandas atendidas	% de demandas pendentes
			Demandas atendidas no primeiro prazo	Demandas atendidas com prorrogação	Quantidade total de demandas atendidas	Demandas em andamento			
E-SIC	11	5	7	4	11	0	0	100	0
SIC presencial	0	0	0	0	0	0	0	0	0



\* Primeiro prazo – período de 20 dias corridos conforme lei

\* Prorrogação – período de 10 dias corridos conforme lei

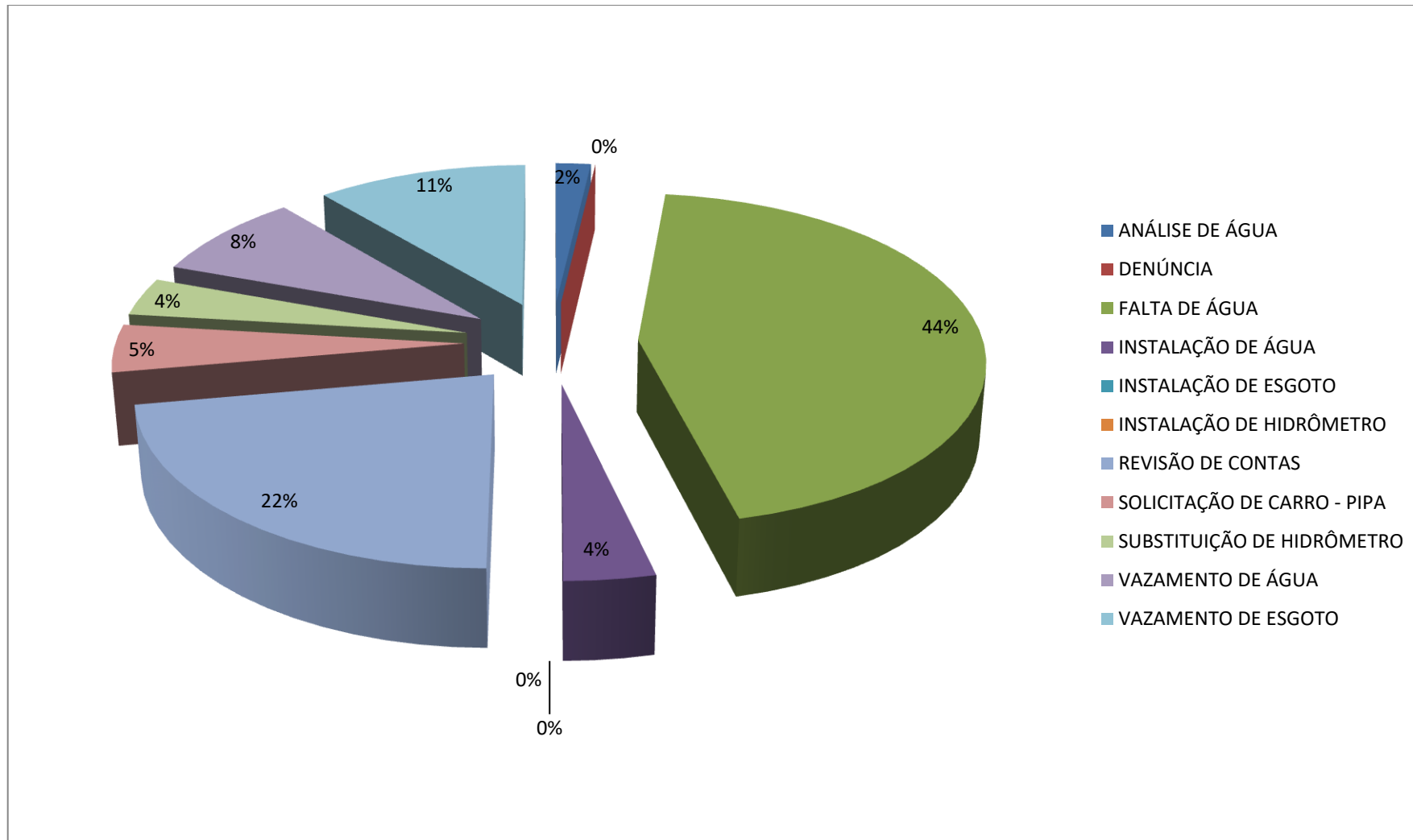
5 - AGENERSA ([cedae.agenersa@cedae.com.br](mailto:cedae.agenersa@cedae.com.br))

Sistema de atendimento - CRM CEDAE							
Descrição dos serviços	Quantidade de demandas recebidas	Demandas duplicadas / informações	Quantidade de O.S.'s abertas	O.S. atendidas		O.S. pendentes	
				Quantidade	%	Quantidade	%
ANÁLISE DE ÁGUA	2	0	2	1	50,00	1	50,00
DENÚNCIA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
FALTA DE ÁGUA	48	9	39	38	97,44	1	2,56
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	4	4	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
REVISÃO DE CONTAS	24	24	0	0	0,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO – PIPA	5	1	4	4	100,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	4	3	1	0	0,00	1	100,00
VAZAMENTO DE ÁGUA	9	1	8	8	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	12	0	12	12	100,00	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>42</b>	<b>66</b>	<b>63</b>	<b>95,45</b>	<b>3</b>	<b>4,55</b>

\*O.S. – ORDEM DE SERVIÇO: Número que codifica a demanda encaminhada ao setor executor, informando a necessidade do serviço a ser executado.

\*DEMANDAS DUPLICADAS / PEDIDO DE INFORMAÇÕES: São Demandas que, por sua natureza, não geram a abertura de uma nova Ordem de serviço ou se resumem apenas a um pedido de informações imediatamente passadas ao cliente.

### Quantidade de Demandas Recebidas





## 6 - Documentos Físicos

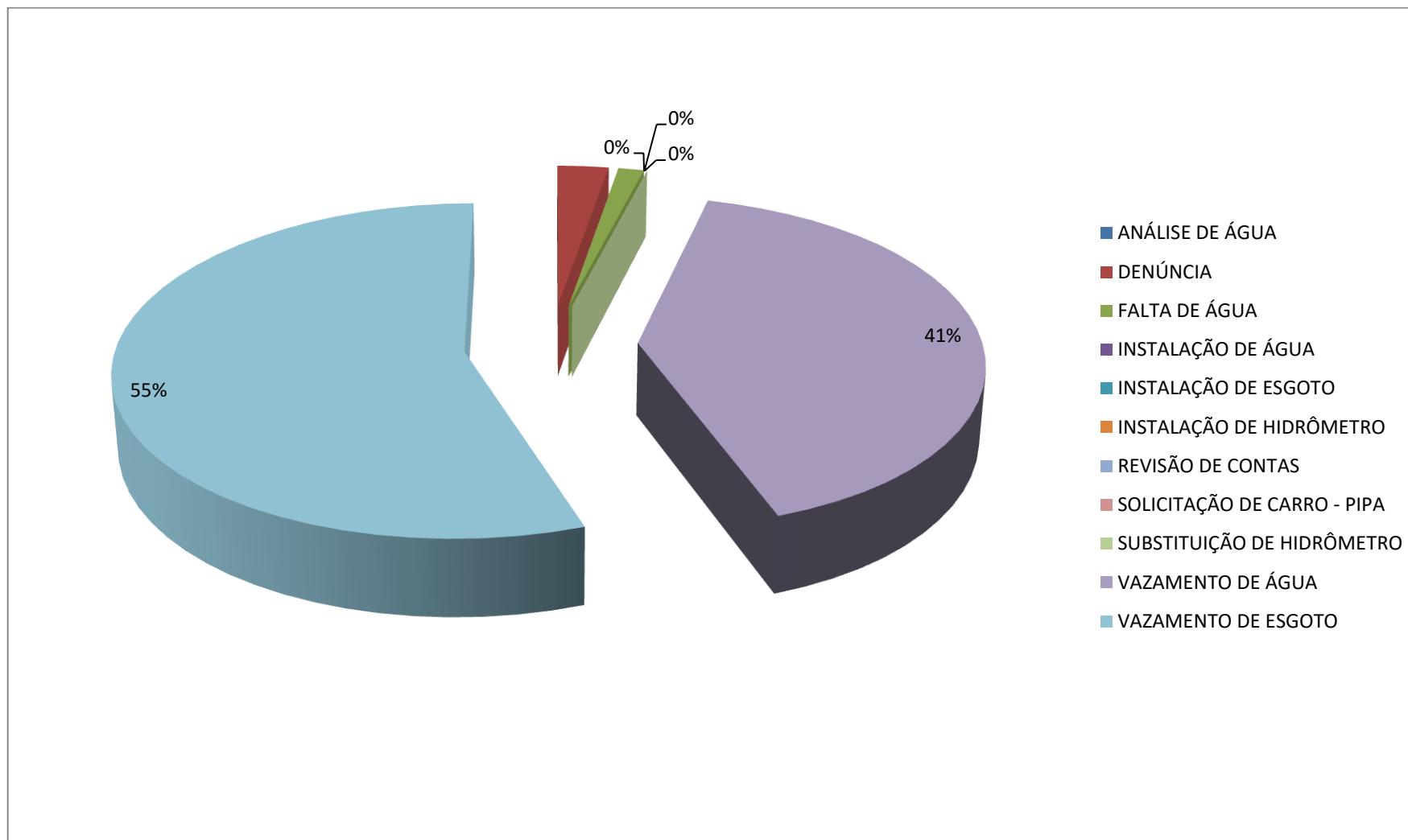
- Auto de Infração – prefeitura do rj | Edital – Prefeitura do RJ | Deputados | Vereadores | SUBDEC | Rd – Registro de Documento | Carta s/nº | Telegrama

Sistema de atendimento - CRM CEDAE							
Descrição dos serviços	Quantidade de demandas recebidas	Demandas duplicadas / informações	Quantidade de O.S.'s abertas	O.S. atendidas		O.S. pendentes	
				Quantidade	%	Quantidade	%
ANÁLISE DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
DENÚNCIA	4	0	4	4	100,00	0	0,00
FALTA DE ÁGUA	2	1	1	1	100,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
REVISÃO DE CONTAS	0	0	0	0	0,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ÁGUA	60	2	58	58	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	82	3	79	79	100,00	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>148</b>	<b>6</b>	<b>142</b>	<b>142</b>	<b>100,00</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>

\*O.S. – ORDEM DE SERVIÇO: Número que codifica a demanda encaminhada ao setor executor, informando a necessidade do serviço a ser executado.

\*DEMANDAS DUPLICADAS / PEDIDO DE INFORMAÇÕES: São Demandas que, por sua natureza, não geram a abertura de uma nova Ordem de serviço ou se resumem apenas a um pedido de informações imediatamente passadas ao cliente.

### Quantidade de Demandas Recebidas



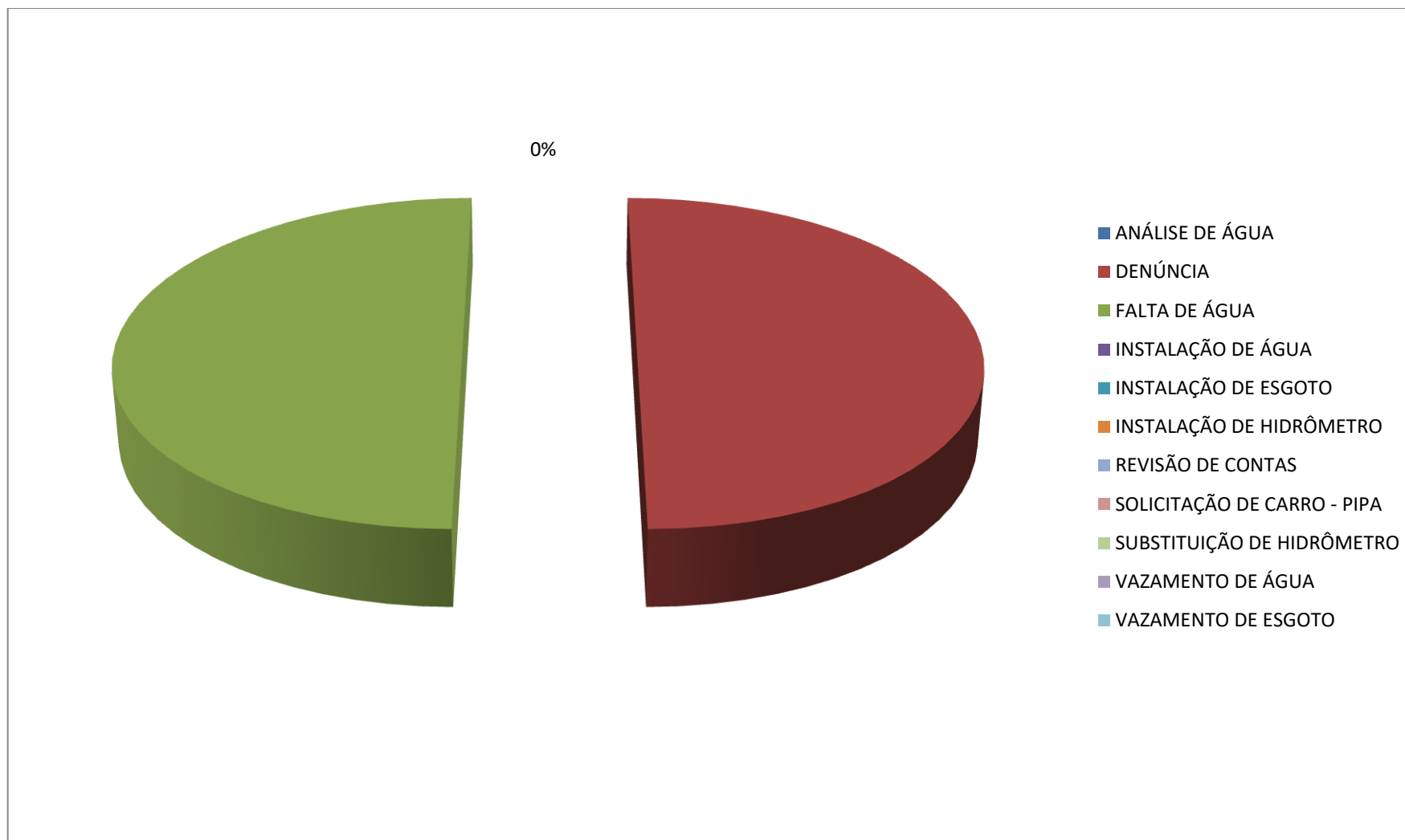
7 - Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro - MPERJ ([ouvidoriampelj@cedae.com.br](mailto:ouvidoriampelj@cedae.com.br))

Sistema de atendimento - CRM CEDAE							
Descrição dos serviços	Quantidade de demandas recebidas	Demandas duplicadas / informações	Quantidade de O.S. s abertas	O.S. atendidas		O.S. pendentes	
				Quantidade	%	Quantidade	%
ANÁLISE DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
DENÚNCIA	1	0	1	0	0,00	1	100,00
FALTA DE ÁGUA	1	0	1	1	100,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
REVISÃO DE CONTAS	0	0	0	0	0,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>50,00</b>	<b>1</b>	<b>50,00</b>

\*O.S. – ORDEM DE SERVIÇO: Número que codifica a demanda encaminhada ao setor executor, informando a necessidade do serviço a ser executado.

\*DEMANDAS DUPLICADAS / PEDIDO DE INFORMAÇÕES: São Demandas que, por sua natureza, não geram a abertura de uma nova Ordem de serviço ou se resumem apenas a um pedido de informações imediatamente passadas ao cliente.

### Quantidade de Demandas Recebidas



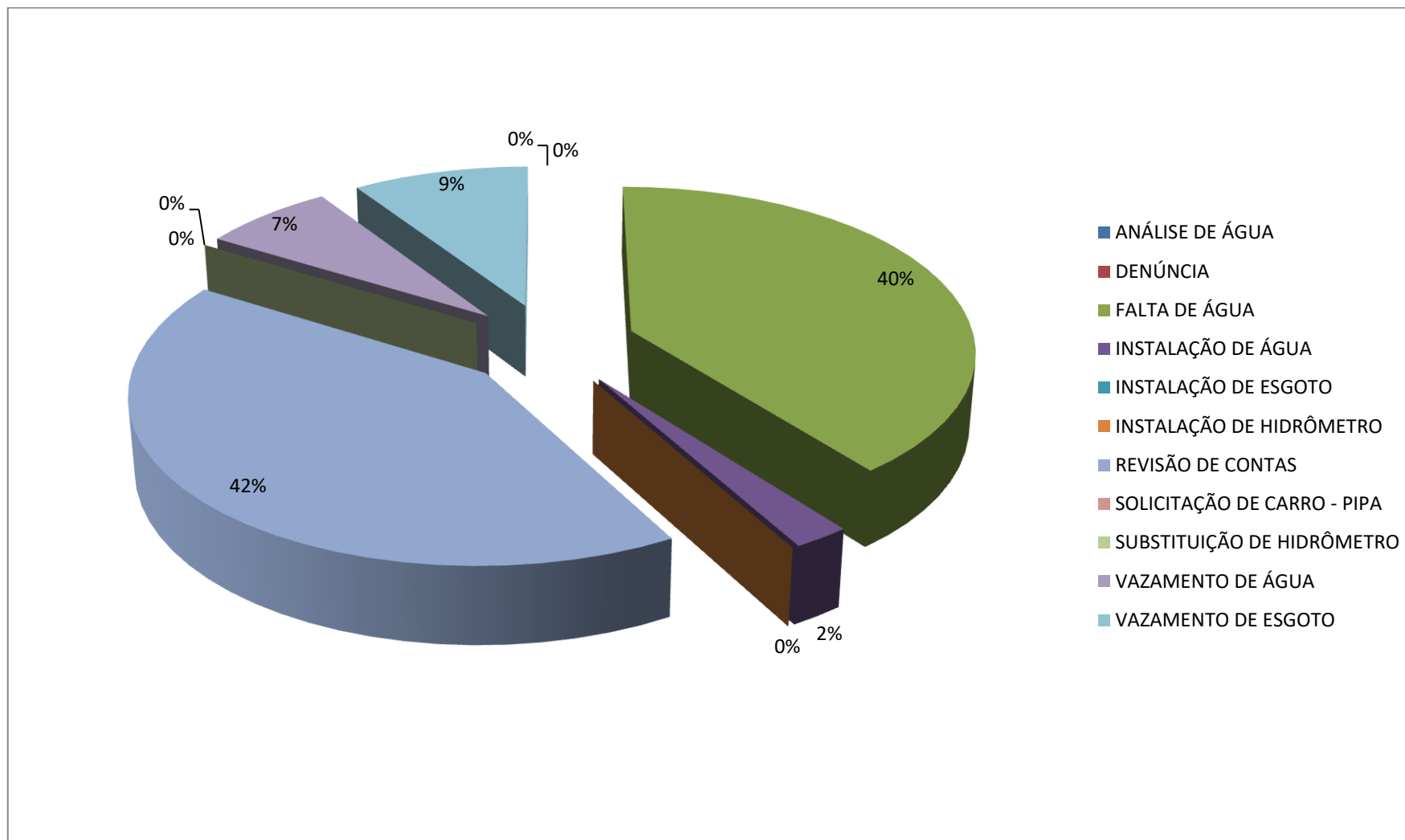
8 - Consumidor.gov (<https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1557505530632>)

Sistema de atendimento - CRM CEDAE							
Descrição dos serviços	Quantidade de demandas recebidas	Demandas duplicadas / informações	Quantidade de O.S.'s abertas	O.S. atendidas		O.S. pendentes	
				Quantidade	%	Quantidade	%
ANÁLISE DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
DENÚNCIA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
FALTA DE ÁGUA	17	3	14	14	100,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	1	1	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
REVISÃO DE CONTAS	18	18	0	0	0,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ÁGUA	3	0	3	3	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	4	0	4	4	100,00	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>43</b>	<b>22</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>100,00</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>

\*O.S. – ORDEM DE SERVIÇO: Número que codifica a demanda encaminhada ao setor executor, informando a necessidade do serviço a ser executado.

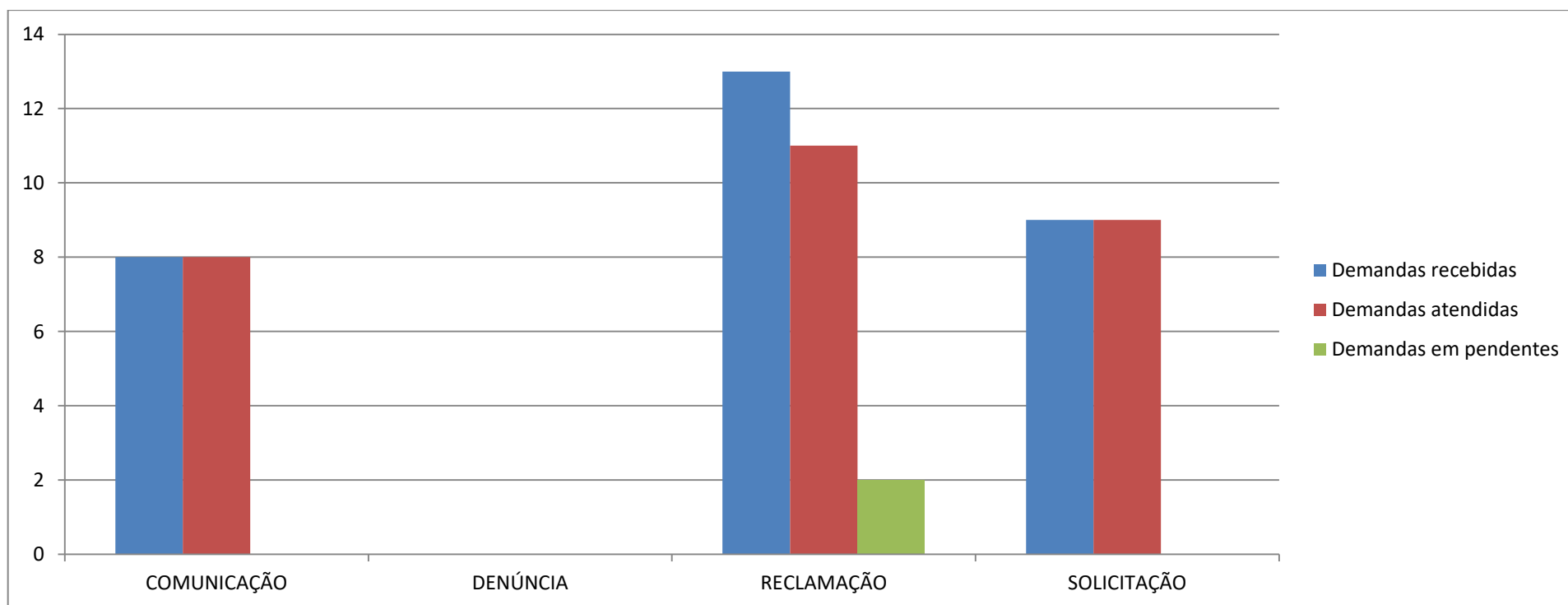
\*DEMANDAS DUPLICADAS / PEDIDO DE INFORMAÇÕES: São Demandas que, por sua natureza, não geram a abertura de uma nova Ordem de serviço ou se resumem apenas a um pedido de informações imediatamente passadas ao cliente.

### Quantidade de Demandas Recebidas



9 - Fala.BR (<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>)

Classificação da demanda	Demandas recebidas	Demandas atendidas	Demandas em pendentes	% Demandas atendidas	% Demandas não atendidas
COMUNICAÇÃO	8	8	0	100%	0%
DENÚNCIA	0	0	0	0%	0%
RECLAMAÇÃO	13	13	0	100%	0%
SOLICITAÇÃO	9	9	0	100%	0%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>



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

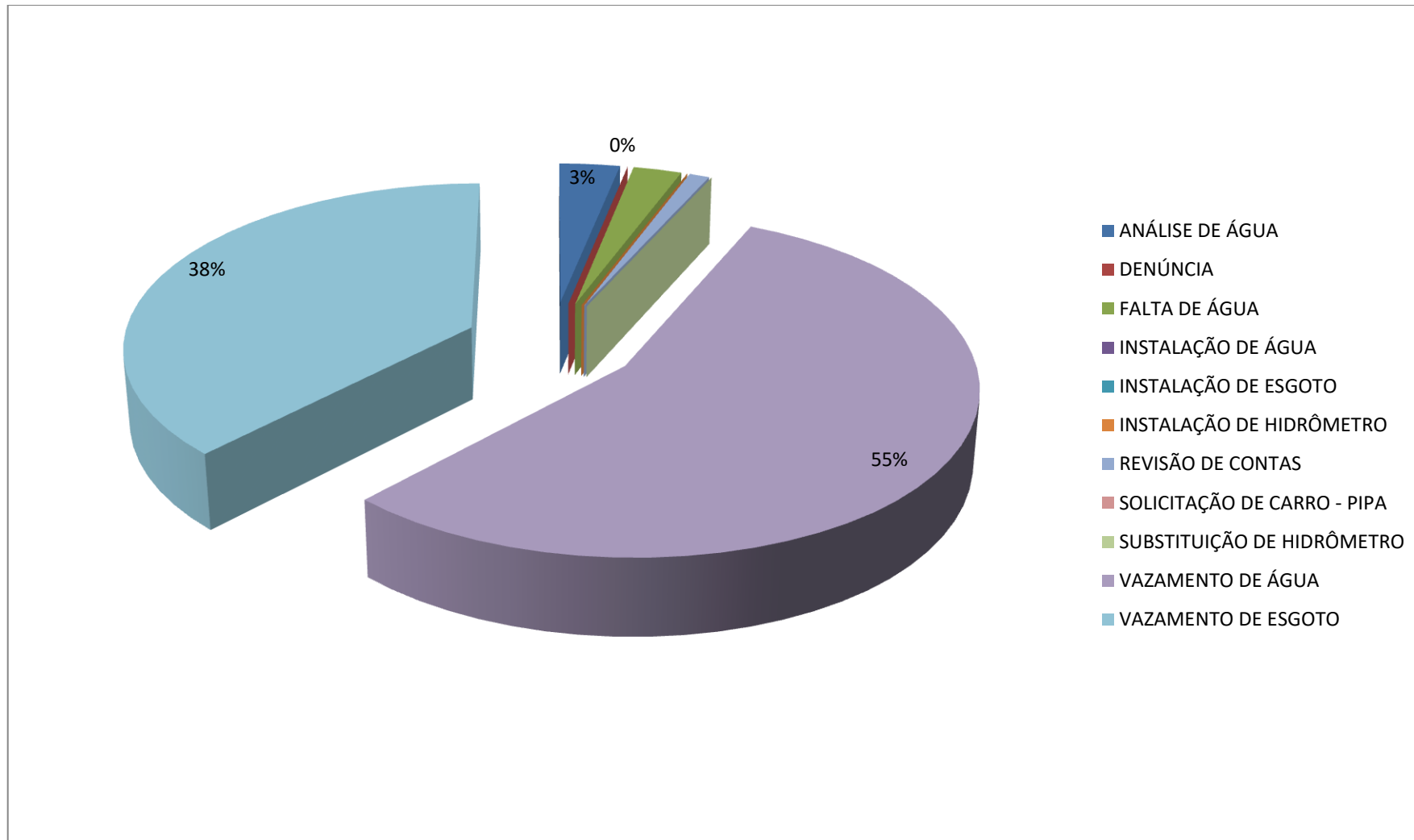
Sistema de atendimento - CRM CEDAE							
Descrição dos serviços	Quantidade de demandas recebidas	Demandas duplicadas / informações	Quantidade de O.S.'s abertas	O.S. atendidas		O.S. pendentes	
				Quantidade	%	Quantidade	%
ANÁLISE DE ÁGUA	15	4	11	10	90,91	1	9,09
DENÚNCIA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
FALTA DE ÁGUA	12	9	3	3	100,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
REVISÃO DE CONTAS	5	5	0	0	0,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ÁGUA	260	8	252	250	99,21	2	0,79
VAZAMENTO DE ESGOTO	178	3	175	175	100,00	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>470</b>	<b>29</b>	<b>441</b>	<b>438</b>	<b>99,32</b>	<b>3</b>	<b>0,68</b>

\*O.S. – ORDEM DE SERVIÇO: Número que codifica a demanda encaminhada ao setor executor, informando a necessidade do serviço a ser executado.

\*DEMANDAS DUPLICADAS / PEDIDO DE INFORMAÇÕES: São Demandas que, por sua natureza, não geram a abertura de uma nova Ordem de serviço ou se resumem apenas a um pedido de informações imediatamente passadas ao cliente.



### Quantidade de Demandas Recebidas



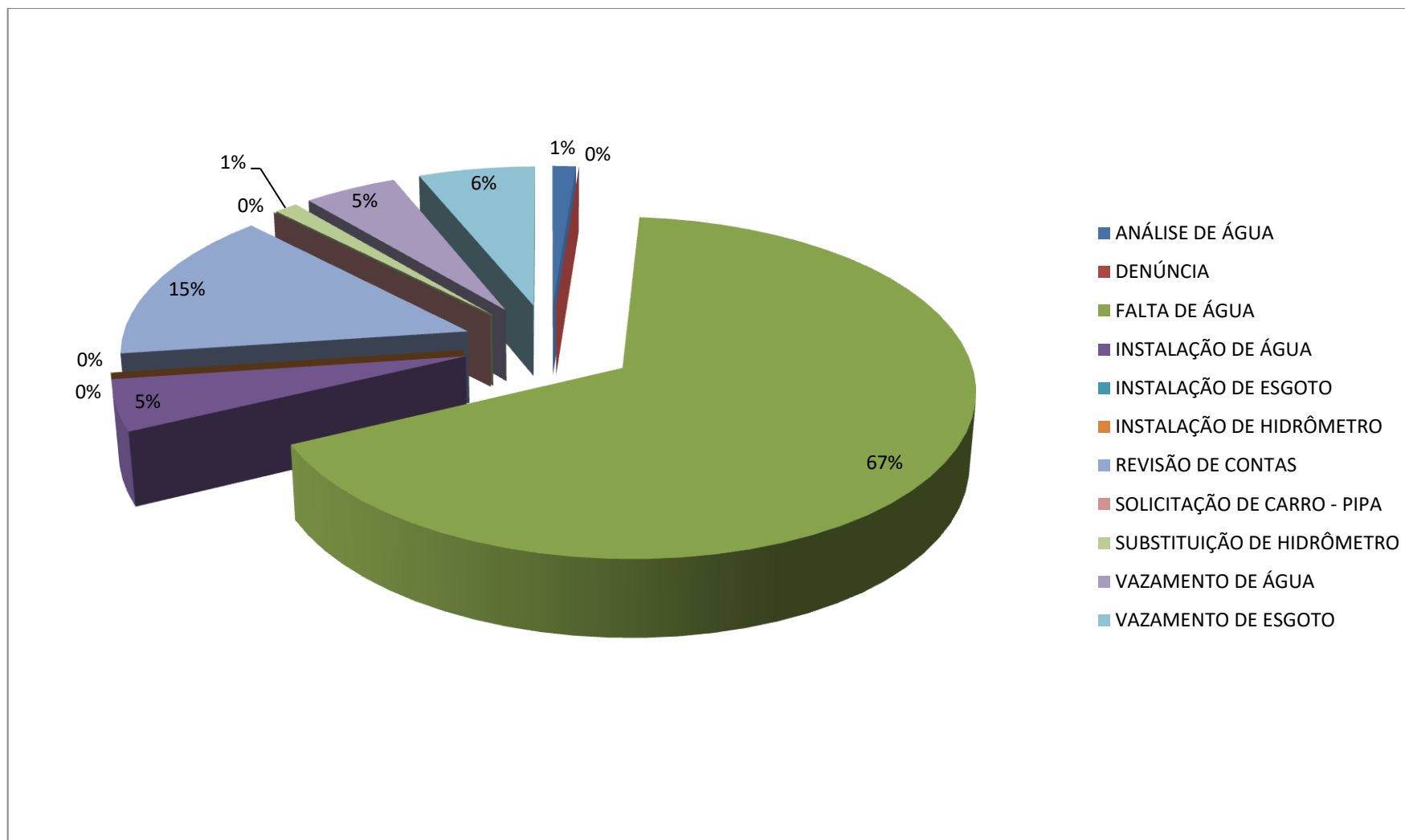
11 - Reclame Aqui ([www.reclameaqui.com.br](http://www.reclameaqui.com.br))

Sistema de atendimento - CRM CEDAE							
Descrição dos serviços	Quantidade de demandas recebidas	Demandas duplicadas / informações	Quantidade de O.S.'s abertas	O.S. atendidas		O.S. pendentes	
				Quantidade	%	Quantidade	%
ANÁLISE DE ÁGUA	1	1	0	0	0,00	0	0,00
DENÚNCIA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
FALTA DE ÁGUA	54	12	42	40	95,24	2	4,76
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	4	3	1	0	0,00	1	100,00
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
REVISÃO DE CONTAS	12	11	1	1	100,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	1	0	1	1	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ÁGUA	4	0	4	4	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	5	0	5	5	100,00	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>27</b>	<b>54</b>	<b>51</b>	<b>94,44</b>	<b>3</b>	<b>5,56</b>

\*O.S. – ORDEM DE SERVIÇO: Número que codifica a demanda encaminhada ao setor executor, informando a necessidade do serviço a ser executado.

\*DEMANDAS DUPLICADAS / PEDIDO DE INFORMAÇÕES: São Demandas que, por sua natureza, não geram a abertura de uma nova Ordem de serviço ou se resumem apenas a um pedido de informações imediatamente passadas ao cliente.

### Quantidade de Demandas Recebidas



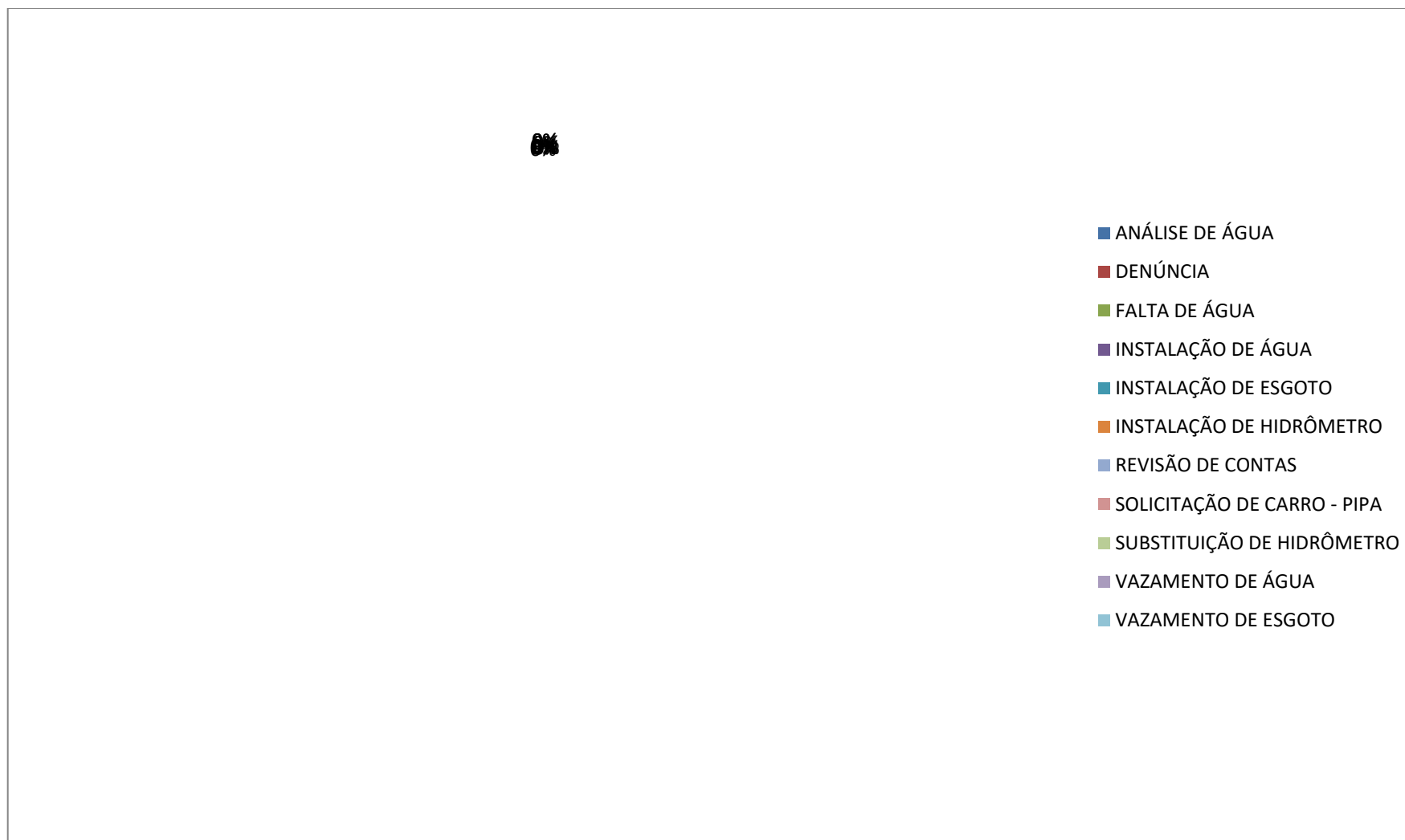
12- Reclame Rio ([www.reclamerio.com.br](http://www.reclamerio.com.br))

Sistema de atendimento - CRM CEDAE							
Descrição dos serviços	Quantidade de demandas recebidas	Demandas duplicadas / informações	Quantidade de O.S.'s abertas	O.S. atendidas		O.S. pendentes	
				Quantidade	%	Quantidade	%
ANÁLISE DE ÁGUA	0	0	0	0	0	0	0
DENÚNCIA	0	0	0	0	0	0	0
FALTA DE ÁGUA	0	0	0	0	0	0	0
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	0	0	0	0	0	0	0
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	0	0	0	0	0	0	0
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0	0	0
REVISÃO DE CONTAS	0	0	0	0	0	0	0
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	0	0	0	0	0	0	0
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0	0	0
VAZAMENTO DE ÁGUA	0	0	0	0	0	0	0
VAZAMENTO DE ESGOTO	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

\*O.S. – ORDEM DE SERVIÇO: Número que codifica a demanda encaminhada ao setor executor, informando a necessidade do serviço a ser executado.

\*DEMANDAS DUPLICADAS / PEDIDO DE INFORMAÇÕES: São Demandas que, por sua natureza, não geram a abertura de uma nova Ordem de serviço ou se resumem apenas a um pedido de informações imediatamente passadas ao cliente.

## Quantidade de Demandas Recebidas



## VISÃO GERAL

Sistema de atendimento - CRM CEDAE							
Descrição dos serviços	Quantidade de demandas recebidas	Demandas duplicadas / informações	Quantidade de O.S.'s abertas	O.S. atendidas		O.S. pendentes	
				Quantidade	%	Quantidade	%
ANÁLISE DE ÁGUA	25	7	18	15	83,33	3	16,67
DENÚNCIA	115	21	94	62	65,96	32	34,04
FALTA DE ÁGUA	901	286	615	585	95,12	30	4,88
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	92	72	20	16	80,00	4	20,00
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	25	16	9	6	66,67	3	33,33
REVISÃO DE CONTAS	587	576	11	11	100,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	189	37	152	143	94,08	9	5,92
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	45	16	29	23	79,31	6	20,69
VAZAMENTO DE ÁGUA	518	38	480	476	99,17	4	0,83
VAZAMENTO DE ESGOTO	532	335	197	497	252,28	0	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>3029</b>	<b>1104</b>	<b>1925</b>	<b>1834</b>	<b>95,27</b>	<b>91</b>	<b>4,73</b>

\*O.S. – ORDEM DE SERVIÇO: Número que codifica a demanda encaminhada ao setor executor, informando a necessidade do serviço a ser executado.

\*DEMANDAS DUPLICADAS / PEDIDO DE INFORMAÇÕES: São Demandas que, por sua natureza, não geram a abertura de uma nova Ordem de serviço ou se resumem apenas a um pedido de informações imediatamente passadas ao cliente.

### Quantidade de Demandas Recebidas

