

RELATÓRIO

ATENDIMENTO OUVIDORIA

- 2º Semestre 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)
- 4 - e-SIC e SIC Presencial
- 5 - AGENERSA (cedae.agenersa@cedae.com.br)
- 6 - Documentos Físicos
- 7 - Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro - MPERJ (ouvidoriamperj@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)
- 11 - Reclame Aqui (www.reclameaqui.com.br)
- 12- Reclame Rio (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)

Recebimento de demandas através do e-mail 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)

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)

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.



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.

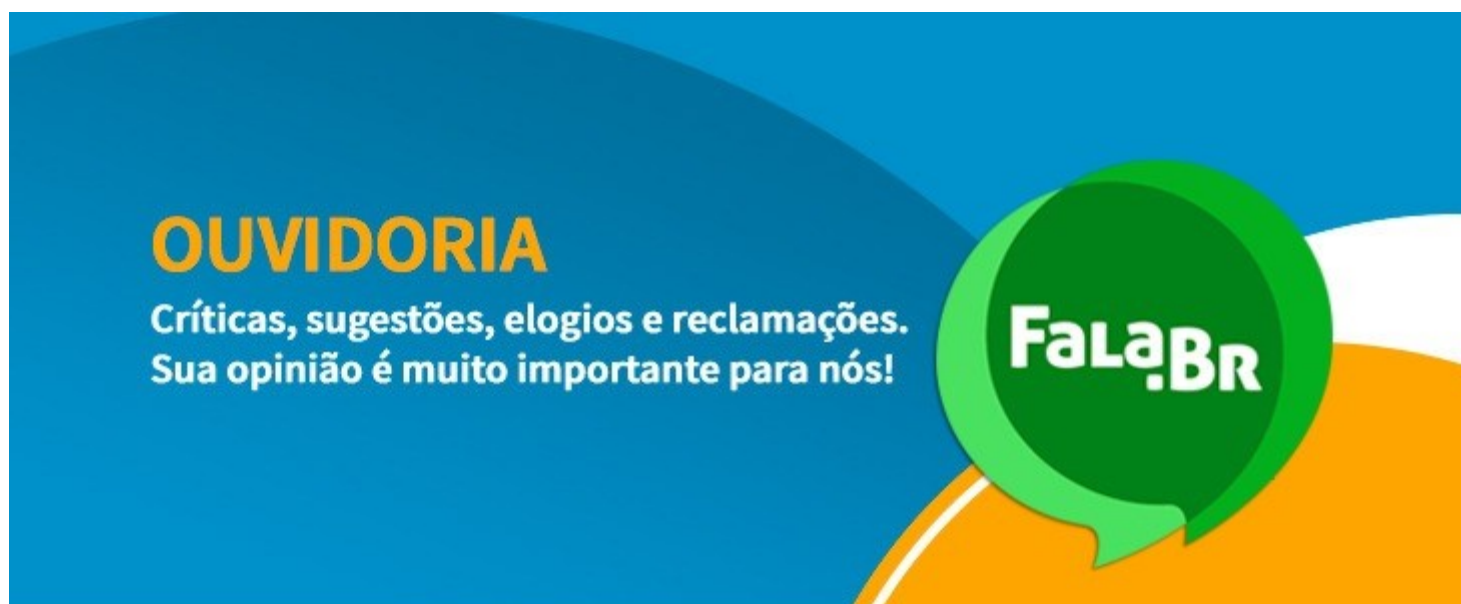
A principal inovação do Consumidor.gov.br está em possibilitar um contato direto entre consumidores e empresas, em um ambiente totalmente público e transparente, dispensada a intervenção do Poder Público na tratativa individual.

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)

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



11 - Reclame Aqui (www.reclameaqui.com.br)

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

ReclameAQUI



12- Reclame Rio (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
- Atendimento

- Julho -

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	4	2	2	2	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	1	1	0	0	0,00	0	0,00
REVISÃO DE CONTAS	33	33	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	2	0	2	2	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	5	0	5	5	100,00	0	0,00
TOTAL	46	37	9	9	100,00	0	0,00

- Agosto -

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	1	1	0	0,00	1	100,00
FALTA DE ÁGUA	6	4	5	5	100,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	5	0	1	1	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	20	20	0	0	0,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	1	0	1	1	100,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	1	0	1	1	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ÁGUA	2	0	2	2	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	3	0	3	3	100,00	0	0,00
TOTAL	41	27	14	13	92,86	1	7,14

- Setembro -

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
TOTAL	59	32	27	25	92,59	2	7,41

- Outubro -

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	7	4	3	0	0,00	3	100,00
FALTA DE ÁGUA	10	2	8	4	50,00	4	50,00
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	10	9	1	1	100,00	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	1	0	1	1	100,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	5	2	3	1	33,33	2	66,67
VAZAMENTO DE ÁGUA	8	3	5	5	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	4	0	4	4	100,00	0	0,00
TOTAL	69	44	25	16	64,00	9	36,00

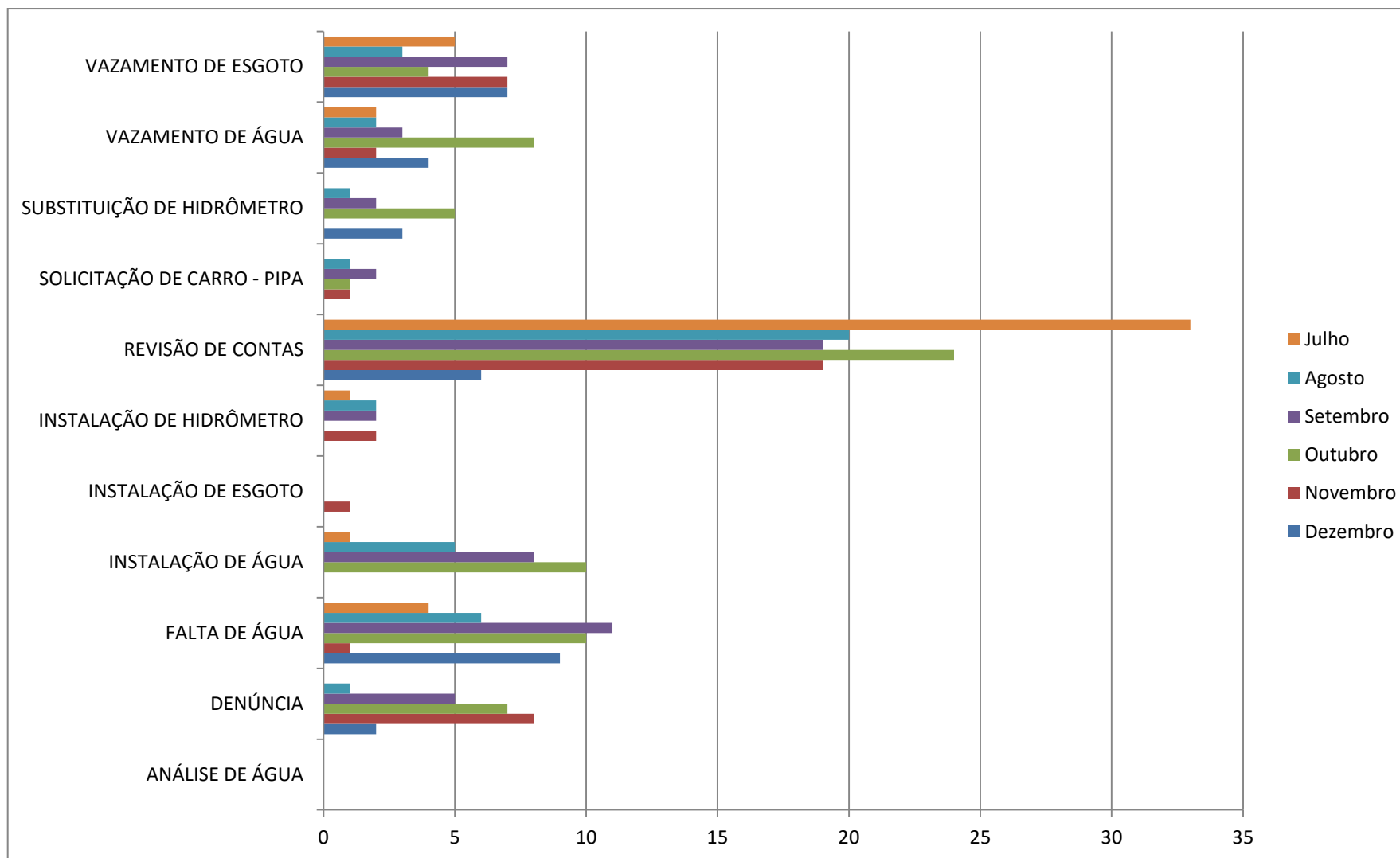
- Novembro -

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	8	1	7	2	28,57	5	71,43
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	1	1	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	2	1	1	1	100,00	0	0,00
REVISÃO DE CONTAS	19	19	0	0	0,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	1	0	1	1	100,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ÁGUA	2	0	2	2	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	7	0	7	6	85,71	1	14,29
TOTAL	41	22	19	13	68,42	6	31,58

- Dezembro -

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	2	1	1	0	0,00	1	100,00
FALTA DE ÁGUA	9	1	8	8	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	6	6	0	0	0,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	3	0	3	3	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ÁGUA	4	0	4	4	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	7	0	7	7	100,00	0	0,00
TOTAL	31	8	23	22	95,65	1	4,35

Quantidade de Demandas Recebidas



2 - Atendimento Telefônico – 0800-0316032

Sistema de telefonia										
Informações de performance / Nível de Serviço referente ao período de julho a dezembro.										
Meses	Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IFQA	% IAR
		Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%				
Julho	12.103	6.441	25,57	53,2	5.662	46,8	00:03:55	00:06:06	96,87	30
Agosto	10.453	9.079	80,11	86,9	1.374	13,1	00:00:48	00:05:18	97,89	21
Setembro	11.820	10.904	87,33	92,25	916	7,75	00:00:20	00:04:41	99,54	21
Outubro	7.155	6.557	83,67	91,6	598	8,4	00:00:31	00:06:26	99,15	29
Novembro	3.064	2.976	89,89	97,1	88	2,9	00:01:00	00:08:41	98,71	66
Dezembro	3046	2998	92,80	98,4	48	1,6	00:00:17	00:08:53	99,65	67

- Julho -

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	5	3	2	2	100,00	0	0,00
DENÚNCIA	30	5	25	16	64,00	9	36,00
FALTA DE ÁGUA	333	35	298	294	98,66	4	1,34
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	41	24	17	15	88,24	2	11,76
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	10	4	6	5	83,33	1	16,67
REVISÃO DE CONTAS	487	470	17	16	94,12	1	5,88
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	87	4	83	83	100,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	20	9	11	10	90,91	1	9,09
VAZAMENTO DE ÁGUA	120	10	110	110	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	152	11	141	141	100,00	0	0,00
TOTAL	1285	575	710	692	97,46	18	2,54

- Agosto -

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	9	2	7	5	71,43	2	28,57
DENÚNCIA	75	2	73	34	46,58	39	53,42
FALTA DE ÁGUA	409	61	348	335	96,26	13	3,74
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	48	32	16	12	0,00	4	0,00
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	1	1	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	12	6	6	3	50,00	3	50,00
REVISÃO DE CONTAS	418	409	9	8	0,00	1	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	81	12	69	68	98,55	1	1,45
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	33	12	21	16	76,19	5	23,81
VAZAMENTO DE ÁGUA	182	19	163	159	97,55	4	2,45
VAZAMENTO DE ESGOTO	131	10	121	121	100,00	0	0,00
TOTAL	1399	566	833	761	91,36	72	8,64

- Setembro -

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
TOTAL	1694	693	1001	942	94,11	59	5,89

- Outubro -

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	0	1	0	0,00	1	100,00
DENÚNCIA	29	5	24	10	41,67	14	58,33
FALTA DE ÁGUA	503	167	336	218	64,88	118	35,12
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	43	30	13	9	69,23	4	30,77
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	9	6	3	1	33,33	2	66,67
REVISÃO DE CONTAS	204	196	8	6	75,00	2	25,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	271	52	219	140	63,93	79	36,07
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	21	3	18	5	27,78	13	72,22
VAZAMENTO DE ÁGUA	136	31	105	77	73,33	28	26,67
VAZAMENTO DE ESGOTO	145	20	125	104	83,20	21	16,80
TOTAL	1362	510	852	570	66,90	282	33,10

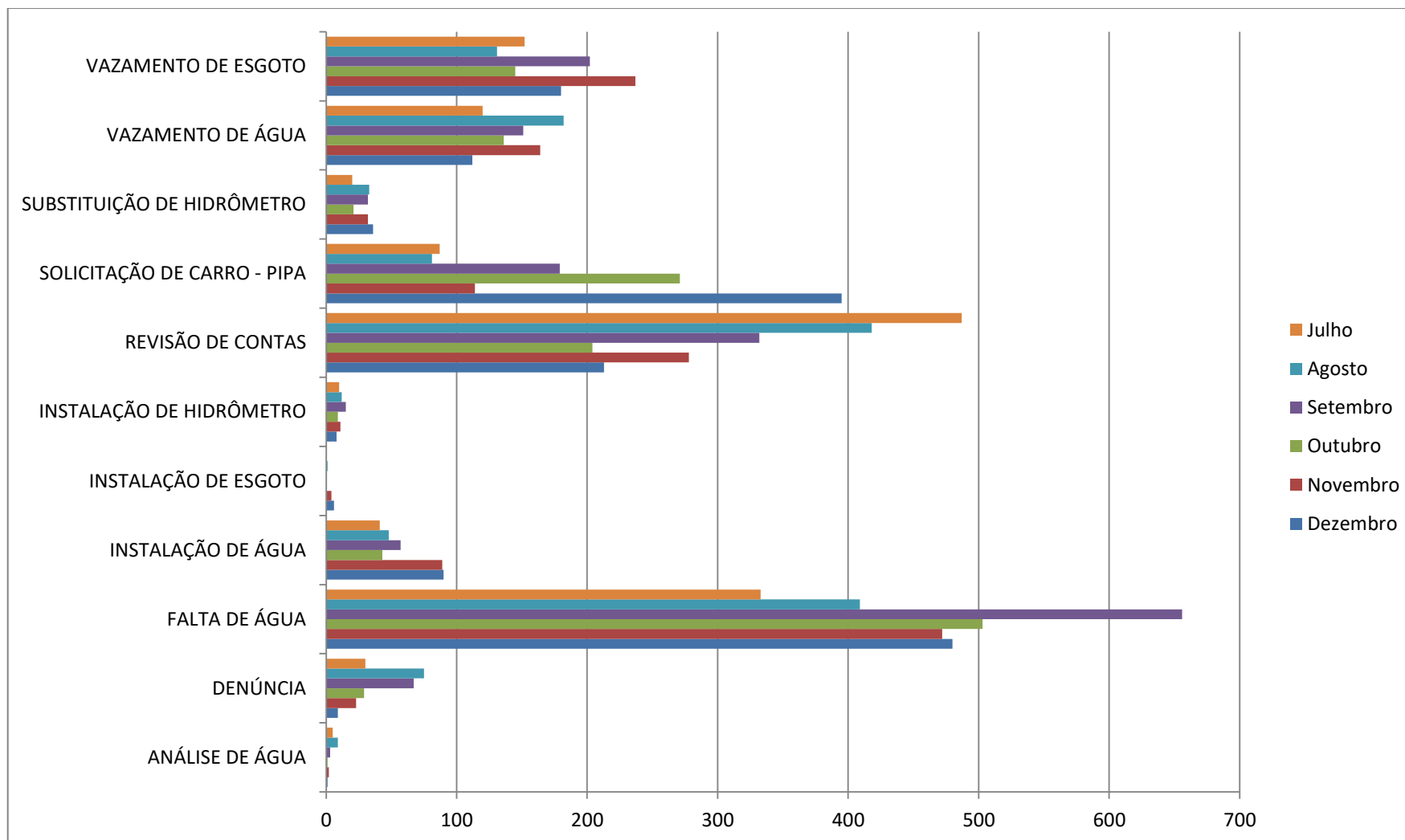
- Novembro -

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	2	100,00	0	0,00
DENÚNCIA	23	5	18	9	50,00	9	50,00
FALTA DE ÁGUA	472	127	345	335	97,10	10	2,90
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	89	54	35	21	60,00	14	40,00
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	4	4	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	11	8	3	3	100,00	0	0,00
REVISÃO DE CONTAS	278	275	3	2	66,67	1	33,33
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	114	12	102	96	94,12	6	5,88
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	32	8	24	21	87,50	3	12,50
VAZAMENTO DE ÁGUA	164	8	156	145	92,95	11	7,05
VAZAMENTO DE ESGOTO	237	19	218	207	94,95	11	5,05
TOTAL	1426	520	906	841	92,83	65	7,17

- Dezembro -

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	9	2	7	1	14,29	6	85,71
FALTA DE ÁGUA	480	75	405	361	89,14	44	10,86
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	90	40	50	31	62,00	19	38,00
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	6	5	1	1	100,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	8	4	4	1	25,00	3	75,00
REVISÃO DE CONTAS	213	204	9	6	66,67	3	33,33
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	395	27	368	299	81,25	69	18,75
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	36	20	16	10	62,50	6	37,50
VAZAMENTO DE ÁGUA	112	8	104	75	72,12	29	27,88
VAZAMENTO DE ESGOTO	180	27	153	136	88,89	17	11,11
TOTAL	1530	413	1117	921	82,45	196	17,55

Quantidade de Demandas Recebidas



3 – E-mail (ouvidoriageral@cedae.com.br)

- Julho -

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	2	0	2	2	100,00	0	0,00
FALTA DE ÁGUA	57	20	37	37	100,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	11	9	2	2	100,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	3	2	1	1	100,00	0	0,00
REVISÃO DE CONTAS	217	216	1	1	100,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	5	2	3	3	100,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	8	5	3	2	66,67	1	33,33
VAZAMENTO DE ÁGUA	15	0	15	15	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	31	4	27	27	100,00	0	0,00
TOTAL	350	259	91	90	98,90	1	1,10

- Agosto -

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	4	3	1	1	100,00	0	0,00
DENÚNCIA	3	0	3	2	66,67	1	33,33
FALTA DE ÁGUA	45	12	33	33	100,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	9	7	2	2	100,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	5	2	3	3	100,00	0	0,00
REVISÃO DE CONTAS	168	167	1	1	100,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	3	0	3	3	100,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	11	6	5	4	80,00	1	20,00
VAZAMENTO DE ÁGUA	14	0	14	14	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	18	0	18	18	100,00	0	0,00
TOTAL	280	197	83	83	100,00	2	2,41

- Setembro -

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	3	1	2	2	100,00	0	0,00
FALTA DE ÁGUA	76	32	44	44	100,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	15	11	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	166	166	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	26	2	24	24	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	39	7	32	32	100,00	0	0,00
TOTAL	345	227	118	116	98,31	2	1,69

- Outubro -

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	0	1	1	100,00	0	0,00
DENÚNCIA	2	1	1	1	100,00	0	0,00
FALTA DE ÁGUA	96	34	62	62	100,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	15	11	4	4	100,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	0	0	0	0	100,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	14	11	3	3	100,00	0	0,00
REVISÃO DE CONTAS	118	118	0	0	0,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	4	2	2	2	100,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	12	10	2	2	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ÁGUA	26	0	26	25	96,15	1	3,85
VAZAMENTO DE ESGOTO	27	1	26	26	100,00	0	0,00
TOTAL	315	188	127	126	99,21	1	0,79

- Novembro -

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	5	3	2	2	100,00	0	0,00
DENÚNCIA	3	0	3	1	33,33	2	66,67
FALTA DE ÁGUA	82	44	38	38	100,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	7	6	1	1	100,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	10	4	6	4	66,67	2	33,33
REVISÃO DE CONTAS	89	88	1	1	100,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	6	1	5	5	100,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	7	3	4	3	75,00	1	25,00
VAZAMENTO DE ÁGUA	24	1	23	22	95,65	1	4,35
VAZAMENTO DE ESGOTO	37	2	35	33	94,29	2	5,71
TOTAL	270	152	118	110	93,22	8	6,78

- Dezembro -

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	1	100,00	0	0,00
FALTA DE ÁGUA	87	49	38	32	84,21	6	15,79
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	11	9	2	1	50,00	1	50,00
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	5	3	2	1	50,00	1	50,00
REVISÃO DE CONTAS	98	98	0	0	0,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	26	7	19	18	94,74	1	5,26
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	9	7	2	1	50,00	1	50,00
VAZAMENTO DE ÁGUA	24	2	22	19	86,36	3	13,64
VAZAMENTO DE ESGOTO	49	3	46	44	95,65	2	4,35
TOTAL	310	178	132	117	88,64	15	11,36

Disque Denúncia

- Julho -

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	39	2	37	25	67,57	12	32,43
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
TOTAL	39	2	37	25	67,57	12	32,43

- Agosto -

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	36	3	33	27	81,82	6	18,18
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
TOTAL	36	3	33	27	81,82	6	18,18

- Setembro -

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	34	3	31	23	74,19	8	25,81
FALTA DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	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
TOTAL	34	3	31	23	74,19	8	25,81

- Outubro -

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	27	0	27	22	81,48	5	18,52
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
TOTAL	28	0	28	23	82,14	5	17,86

- Novembro -

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	26	2	24	17	70,83	7	29,17
FALTA DE ÁGUA	1	1	0	0	0,00	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
TOTAL	27	3	24	17	70,83	0	29,17

- Dezembro -

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	19	0	19	10	52,63	9	47,37
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	1	0	1	1	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	1	1	0	0	0,00	0	0,00
TOTAL	22	1	21	12	57,14	9	42,86

Fale com a Gente (GOV. DO ESTADO)

- Julho -

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	0	0	0	0	0,00	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	1	1	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
TOTAL	1	1	0	0	0,00	0	0,00

- Agosto -

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	0	0	0	0	0,00	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
TOTAL	0	0	0	0	0,00	0	0,00

- Setembro -

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	0	0	0	0	0,00	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
TOTAL	0	0	0	0	0,00	0	0,00

- Outubro -

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	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
TOTAL	1	0	1	1	100,00	0	0,00

- Novembro -

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	0	0	0	0	0,00	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
TOTAL	0	0	0	0	0,00	0	0,00

- Dezembro -

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	0	0	0	0	0,00	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
TOTAL	0	0	0	0	0,00	0	0,00

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

- Julho -

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	0	0	0	0	0,00	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
TOTAL	0	0	0	0	0,00	0	0,00

- Agosto -

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	0	0	0	0	0,00	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	3	3	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
TOTAL	3	3	0	0	0,00	0	0,00

- Setembro -

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	19	1	18	17	94,44	1	5,56
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	2	2	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	8	8	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	2	0	2	2	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	1	0	1	1	100,00	0	0,00
TOTAL	32	11	21	20	94,44	1	4,76

- Outubro -

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	1	100,00	0	0,00
FALTA DE ÁGUA	5	0	5	5	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	4	0	4	4	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	2	0	2	2	100,00	0	0,00
TOTAL	17	5	12	12	100,00	0	0,00

- Novembro -

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	9	0	9	9	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	3	3	0	0	0,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	1	0	1	1	100,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ÁGUA	1	0	1	0	0,00	1	100,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	1	0	1	1	100,00	0	0,00
TOTAL	15	3	12	11	91,67	1	8,33

- Dezembro -

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	8	1	7	6	85,71	1	14,29
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	1	1	0	0	0,00	0	0,00
REVISÃO DE CONTAS	9	9	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
TOTAL	18	11	7	6	85,71	1	14,29

AIô-ALERJ

- Julho -

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	0	0	0	0	0,00	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
TOTAL	0	0	0	0	0,00	0	0,00

- Agosto -

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	0	0	0	0	0,00	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
TOTAL	0	0	0	0	0,00	0	0,00

- Setembro -

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	0	0	0	0	0,00	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
TOTAL	0	0	0	0	0,00	0	0,00

- Outubro -

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	0	0	0	0	0,00	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
TOTAL	0	0	0	0	0,00	0	0,00

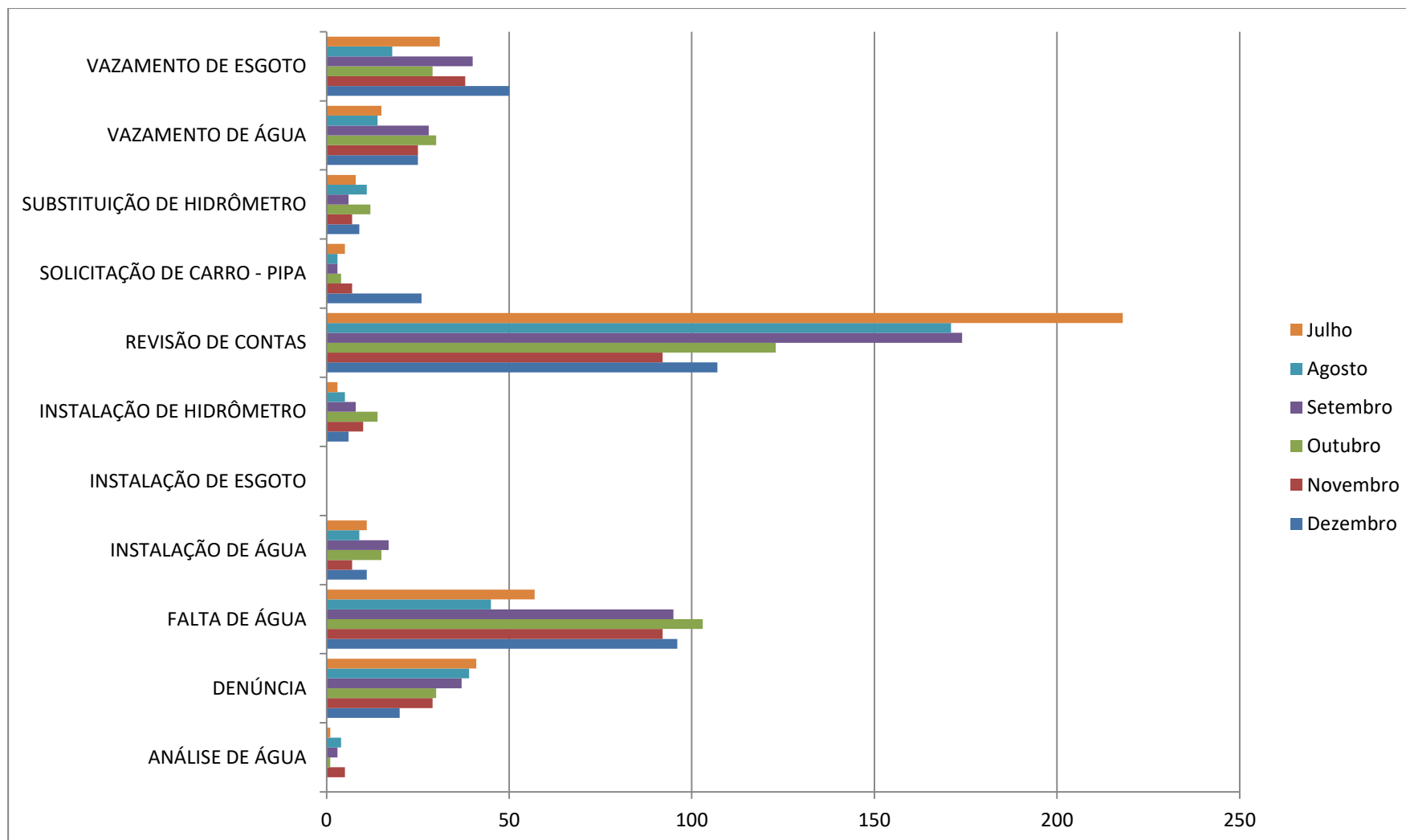
- Novembro -

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	0	0	0	0	0,00	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
TOTAL	0	0	0	0	0,00	0	0,00

- Dezembro -

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	0	0	0	0	0,00	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
TOTAL	0	0	0	0	0,00	0	0,00

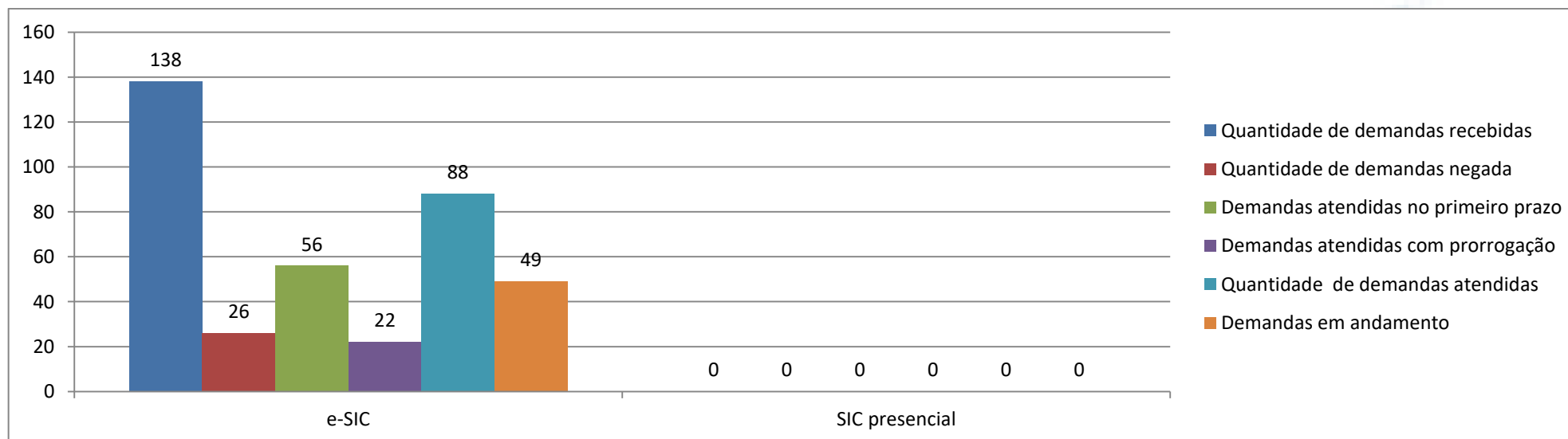
Quantidade de Demandas Recebidas de e-mail consolidado



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

- Acumulado do período de julho a dezembro -

Tipo de entrada	Quantidade total de demandas recebidas	Quantidade total de demandas negada	Atendidas			Pendentes	% de demandas negadas	% 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	138	26	56	22	88	49	1,88	63,76	35,50
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)

- Julho -

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	2	1	1	100,00	0	0,00
DENÚNCIA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
FALTA DE ÁGUA	35	2	33	33	100,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	5	5	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	1	1	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
REVISÃO DE CONTAS	27	27	0	0	0,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	7	0	7	7	100,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ÁGUA	6	0	6	6	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	9	0	9	9	100,00	0	0,00
TOTAL	93	37	56	56	100,00	0	0,00

- Agosto -

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	33	5	28	28	100,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	2	1	1	1	100,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	1	1	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	2	2	0	0	0,00	0	0,00
REVISÃO DE CONTAS	27	25	2	2	100,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	1	0	1	1	100,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	6	5	1	1	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ÁGUA	6	2	4	4	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	7	1	6	6	100,00	0	0,00
TOTAL	85	42	43	43	100,00	0	0,00

- Setembro -

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
TOTAL	108	42	66	63	95,45	3	4,55

- Outubro -

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	0	1	1	100,00	0	0,00
DENÚNCIA	1	1	0	0	0,00	0	0,00
FALTA DE ÁGUA	46	10	36	21	58,33	15	41,67
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	3	3	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	12	12	0	0	0,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	2	0	2	1	50,00	1	50,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	2	1	1	1	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ÁGUA	3	1	2	2	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	6	1	5	3	60,00	2	40,00
TOTAL	76	29	47	29	61,70	18	38,30

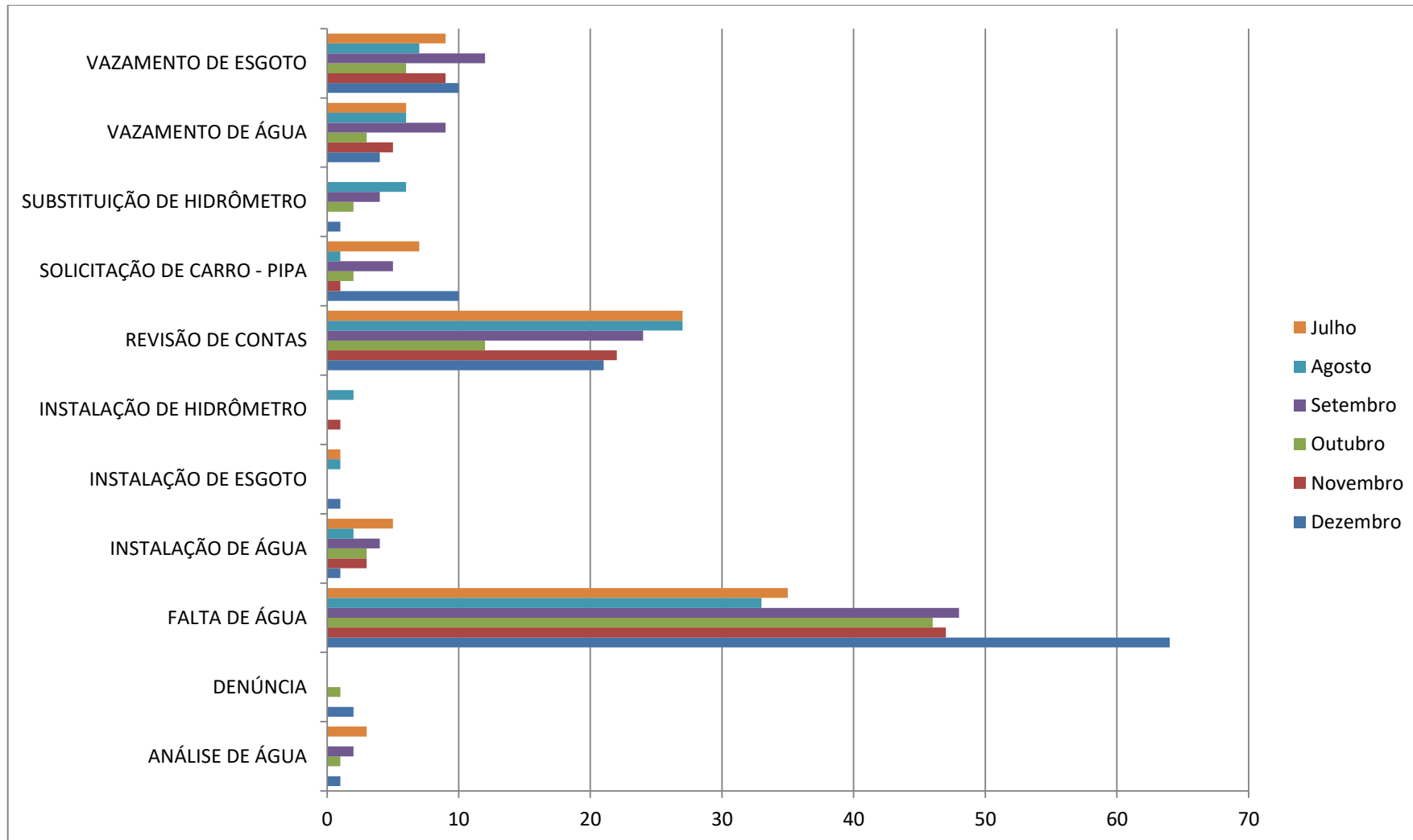
- Novembro -

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	47	6	41	40	97,56	1	2,44
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	3	2	1	1	100,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	1	1	0	0	0,00	0	0,00
REVISÃO DE CONTAS	22	22	0	0	0,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	1	0	1	1	100,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ÁGUA	5	0	5	5	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	9	1	8	8	100,00	0	0,00
TOTAL	88	32	56	55	98,21	1	1,79

- Dezembro -

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	0	1	1	100,00	0	0,00
DENÚNCIA	2	0	2	2	100,00	0	0,00
FALTA DE ÁGUA	64	2	62	53	85,48	9	14,52
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	1	1	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	1	1	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
REVISÃO DE CONTAS	21	21	0	0	0,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	10	0	10	9	90,00	1	10,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	1	1	0	0	0,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ÁGUA	4	0	4	2	50,00	2	50,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	10	0	10	9	90,00	1	10,00
TOTAL	115	26	89	76	85,39	13	14,61

Quantidade de Demandas Recebidas



6 - Documentos Físicos

Auto de Infração – Prefeitura do RJ

- Julho -

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	0	0	0	0	0,00	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
TOTAL	0	0	0	0	0,00	0	0,00

- Agosto -

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	0	0	0	0	0,00	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
TOTAL	0	0	0	0	0,00	0	0,00

- Setembro -

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	0	0	0	0	0,00	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
TOTAL	0	0	0	0	0,00	0	0,00

- Outubro -

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	0	0	0	0	0,00	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	1	0	1	1	100,00	0	0,00
TOTAL	1	0	1	1	100,00	0	0,00

- Novembro -

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	0	0	0	0	0,00	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
TOTAL	0	0	0	0	0,00	0	0,00

- Dezembro -

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	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
TOTAL	1	0	1	1	100,00	0	0,00

Edital – Prefeitura do RJ

- Julho -

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	0	0	0	0	0,00	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	16	0	16	16	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	40	0	40	40	100,00	0	0,00
TOTAL	56	0	56	56	100,00	0	0,00

- Agosto -

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	0	0	0	0	0,00	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	35	0	35	35	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	38	0	38	38	100,00	0	0,00
TOTAL	73	0	73	73	100,00	0	0,00

- Setembro -

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	1	100,00	0	0,00
FALTA DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	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	58	1	57	57	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	78	1	77	77	100,00	0	0,00
TOTAL	137	2	135	135	100,00	0	0,00

- Outubro -

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	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	61	0	61	61	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	79	1	79	79	100,00	0	0,00
TOTAL	141	1	141	141	100,00	0	0,00

- Novembro -

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	0	0	0	0	0,00	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	1	0	1	1	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ÁGUA	54	0	54	53	98,15	1	1,85
VAZAMENTO DE ESGOTO	74	1	73	73	100,00	0	0,00
TOTAL	129	1	128	127	99,22	1	0,78

- Dezembro -

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	0	0	0	0	0,00	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	1	1	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	47	5	42	38	90,48	4	9,52
VAZAMENTO DE ESGOTO	74	2	72	71	98,61	1	1,39
TOTAL	122	8	114	109	95,61	5	4,39

Ofício da Câmara dos Deputados

- Julho -

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	0	0	0	0	0,00	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
TOTAL	0	0	0	0	0,00	0	0,00

- Agosto -

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	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
TOTAL	1	0	1	1	100,00	0	0,00

- Setembro -

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	1	100,00	0	0,00
FALTA DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	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
TOTAL	1	0	1	1	100,00	0	0,00

- Outubro -

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	0	0	0	0	0,00	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
TOTAL	0	0	0	0	0,00	0	0,00

- Novembro -

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	0	0	0	0	0,00	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
TOTAL	0	0	0	0	0,00	0	0,00

- Dezembro -

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	0	0	0	0	0,00	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
TOTAL	0	0	0	0	0,00	0	0,00

Ofício da Câmara de Vereadores

- Julho -

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	0	0	0	0	0,00	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
TOTAL	0	0	0	0	0,00	0	0,00

- Agosto -

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	0	0	0	0	0,00	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	1	1	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
TOTAL	1	1	0	0	0,00	0	0,00

- Setembro -

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	0	0	0	0	0,00	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
TOTAL	0	0	0	0	0,00	0	0,00

- Outubro -

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	0	0	0	0	0,00	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	1	1	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
TOTAL	1	1	0	0	0,00	0	0,00

- Novembro -

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	0	0	0	0	0,00	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	1	0	1	1	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
TOTAL	1	0	1	1	100,00	0	0,00

- Dezembro -

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	0	0	0	0	0,00	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	1	0	1	1	100,00	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
TOTAL	0	0	0	1	100,00	0	0,00

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

- Julho -

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	0	0	0	0	0,00	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	3	0	3	3	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	2	0	2	2	100,00	0	0,00
TOTAL	5	0	5	5	100,00	0	0,00

- Agosto -

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	0	0	0	0	0,00	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	1	0	1	1	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	2	0	2	2	100,00	0	0,00
TOTAL	3	0	3	3	100,00	0	0,00

- Setembro -

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	2	0	2	2	100,00	0	0,00
FALTA DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	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	2	0	2	2	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	4	0	4	4	100,00	0	0,00
TOTAL	8	0	8	8	100,00	0	0,00

- Outubro -

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	0	0	0	0	0,00	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	3	0	3	3	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	4	0	4	4	100,00	0	0,00
TOTAL	7	0	7	7	100,00	0	0,00

- Novembro -

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	0	0	0	0	0,00	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	1	1	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	3	0	3	3	100,00	0	0,00
TOTAL	4	1	3	3	100,00	0	0,00

- Dezembro -

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	0	0	0	0	0,00	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	1	0	1	1	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
TOTAL	2	0	2	1	50,00	1	50,00

Rd - Registro de Documento

- Julho -

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	2	2	0	0	0,00	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	2	2	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
TOTAL	4	4	0	0	0,00	0	0,00

- Agosto -

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	0	0	0	0	0,00	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
TOTAL	0	0	0	0	0,00	0	0,00

- Setembro -

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	0	0	0	0	0,00	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
TOTAL	0	0	0	0	0,00	0	0,00

- Outubro -

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	0	0	0	0	0,00	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
TOTAL	0	0	0	0	0,00	0	0,00

- Novembro -

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	0	0	0	0	0,00	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
TOTAL	0	0	0	0	0,00	0	0,00

- Dezembro -

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	0	0	0	0	0,00	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
TOTAL	0	0	0	0	0,00	0	0,00

Cartas e telegramas

- Julho -

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	0	0	0	0	0,00	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	1	1	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
TOTAL	1	1	0	0	0,00	0	0,00

- Agosto -

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	0	0	0	0	0,00	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
TOTAL	0	0	0	0	0,00	0	0,00

- Setembro -

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	2	0	2	2	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
TOTAL	2	0	2	2	100,00	0	0,00

- Outubro -

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	0	0	0	0	0,00	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
TOTAL	0	0	0	0	0,00	0	0,00

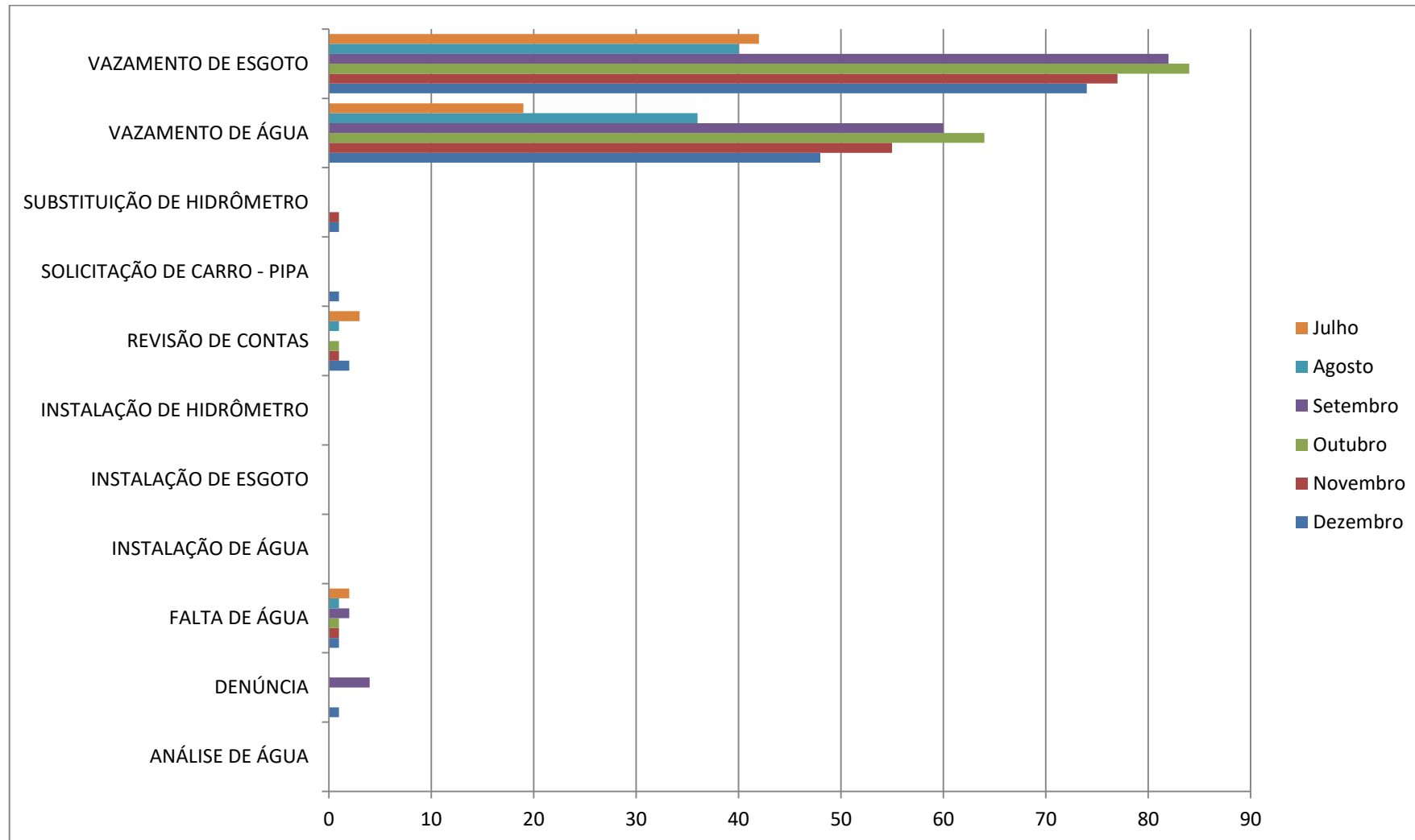
- Novembro -

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	1	1	0	0	0,00	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
TOTAL	1	1	0	0	0,00	0	0,00

- Dezembro -

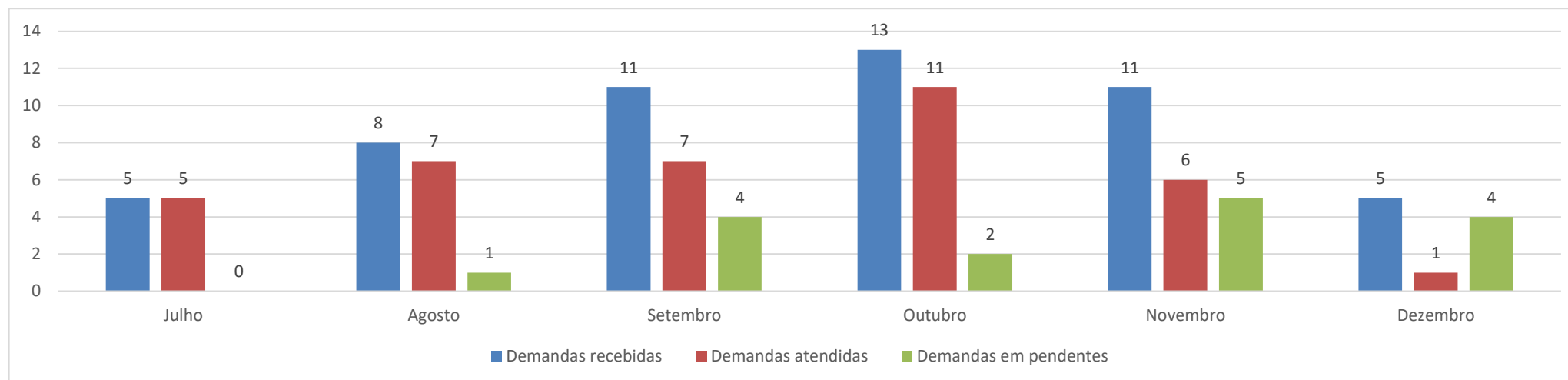
Sistema de atendimento - CRM CEDAE							
Descrição dos serviços	Quantidade de demandas recebidas	Demandas duplicadas / informações	Quantidade de O.S.'s abertas	O.S. atendidas		O.S. pendentes	
				Quantidade	%	Quantidade	%
ANÁLISE DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
DENÚNCIA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
FALTA DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	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	1	1	0	0	0,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	1	1	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
TOTAL	2	2	0	0	0,00	0	0,00

Quantidade de Demandas Recebidas



7 - Ouvidoria do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro - MPERJ (ouvidoriaperj@cedae.com.br)

Meses	Demandas recebidas	Demandas atendidas	Demandas em pendentes	% Demandas atendidas	% Demandas não atendidas
Julho	5	5	0	100,00%	0,00%
Agosto	8	7	1	87,05%	12,05%
Setembro	11	7	4	63,64%	36,36%
Outubro	13	11	2	84,62%	15,38%
Novembro	11	6	5	54,55%	45,45%
Dezembro	5	1	4	20,00%	80,00%



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

- Julho -

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	0	1	1	100,00	0	0,00
DENÚNCIA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
FALTA DE ÁGUA	17	0	17	17	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	26	26	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	4	0	4	4	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	6	0	6	6	100,00	0	0,00
TOTAL	54	26	28	28	100,00	0	0,00

- Agosto -

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	10	1	9	7	77,78	2	22,22
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	1	0	1	1	100,00	0	0,00
REVISÃO DE CONTAS	24	24	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	7	0	7	7	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	4	0	4	4	100,00	0	0,00
TOTAL	47	26	21	19	90,48	2	9,52

- Setembro -

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
TOTAL	43	22	21	21	100,00	0	0,00

- Outubro -

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	13	6	7	4	57,14	3	42,86
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	3	3	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	27	27	0	0	0,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	1	1	0	0	0,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ÁGUA	3	1	2	2	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	2	0	2	2	100,00	0	0,00
TOTAL	49	38	11	8	72,73	3	27,27

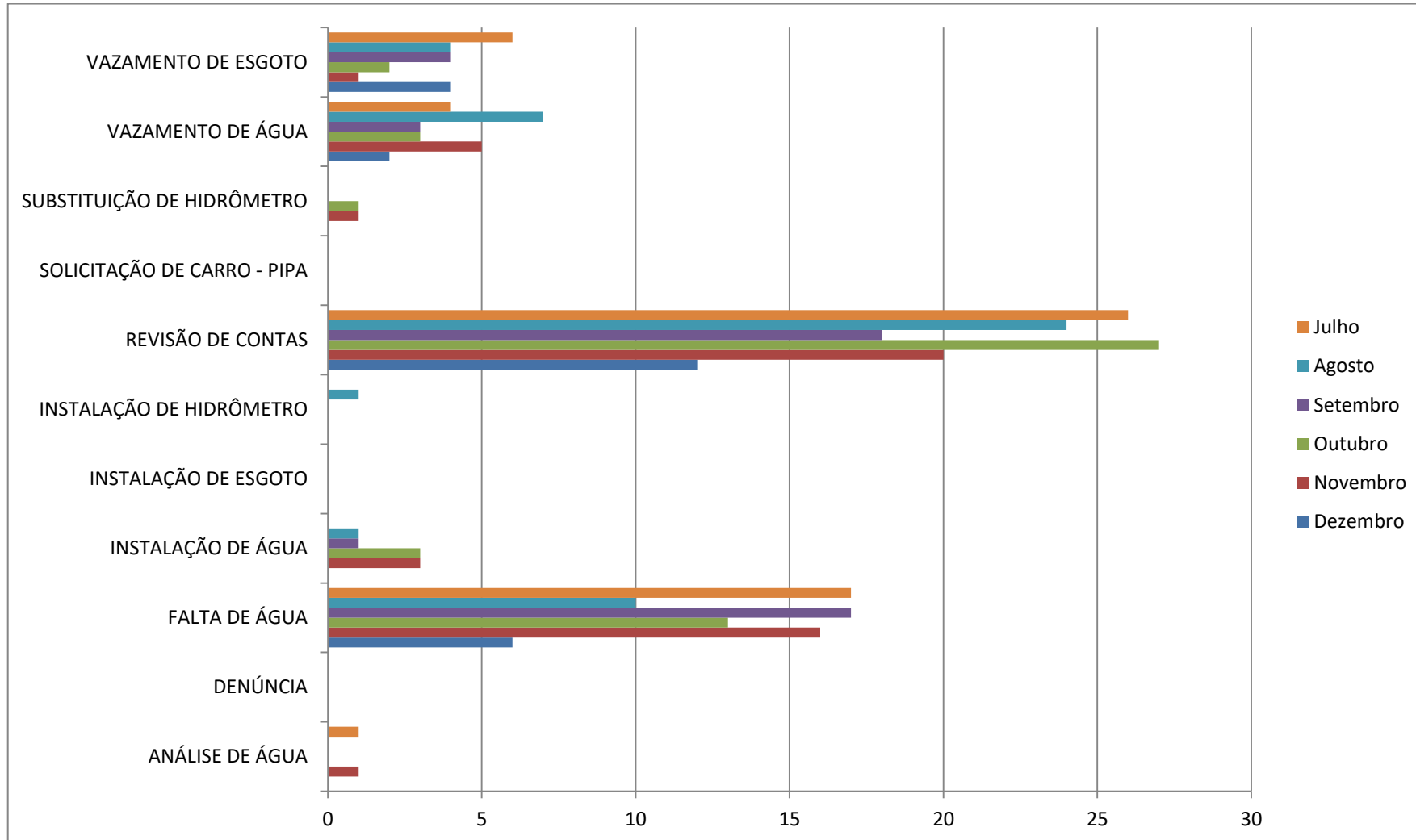
- Novembro -

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	0	1	1	100,00	0	0,00
DENÚNCIA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
FALTA DE ÁGUA	16	0	16	14	87,50	2	12,50
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	3	3	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	20	20	0	0	0,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	1	1	0	0	0,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ÁGUA	5	0	5	4	80,00	1	20,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	1	0	1	1	100,00	0	0,00
TOTAL	47	24	23	20	86,96	3	13,04

- Dezembro -

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	6	1	5	5	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	12	12	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	2	0	2	2	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	4	0	4	4	100,00	0	0,00
TOTAL	24	13	11	11	100,00	0	0,00

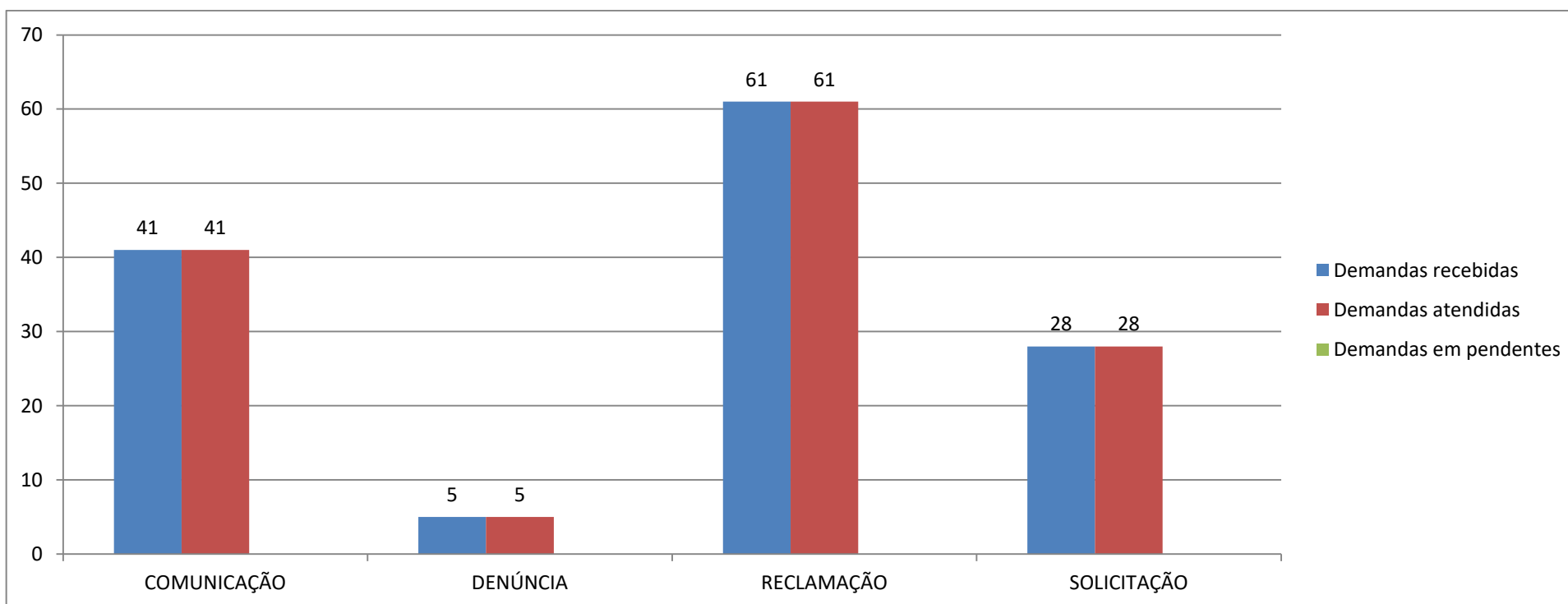
Quantidade de Demandas Recebidas



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

- Acumulado do período de julho a dezembro -

Classificação da demanda	Demandas recebidas	Demandas atendidas	Demandas em pendentes	% Demandas atendidas	% Demandas não atendidas
COMUNICAÇÃO	41	41	0	100%	0%
DENÚNCIA	5	5	0	100%	0%
RECLAMAÇÃO	61	61	0	100%	0%
SOLICITAÇÃO	28	28	0	100%	0%



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

- Julho -

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	19	3	16	13	81,25	3	18,75
DENÚNCIA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
FALTA DE ÁGUA	4	1	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	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	401	11	390	371	95,13	3	0,77
VAZAMENTO DE ESGOTO	234	9	225	224	99,56	1	0,44
TOTAL	658	24	634	627	98,88	7	1,10

- Agosto -

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	11	8	3	2	66,67	1	33,33
DENÚNCIA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
FALTA DE ÁGUA	8	2	6	6	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	7	7	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	295	9	286	283	98,95	3	1,05
VAZAMENTO DE ESGOTO	216	5	211	210	99,53	1	0,47
TOTAL	537	31	506	501	99,01	5	0,99

- Setembro -

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
TOTAL	470	29	441	438	99,32	3	0,68

- Outubro -

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	13	3	10	3	30,00	7	70,00
DENÚNCIA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
FALTA DE ÁGUA	7	6	1	0	0,00	1	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	1	1	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	258	12	246	199	80,89	47	19,11
VAZAMENTO DE ESGOTO	148	4	144	121	84,03	23	15,97
TOTAL	427	26	401	323	80,55	78	19,45

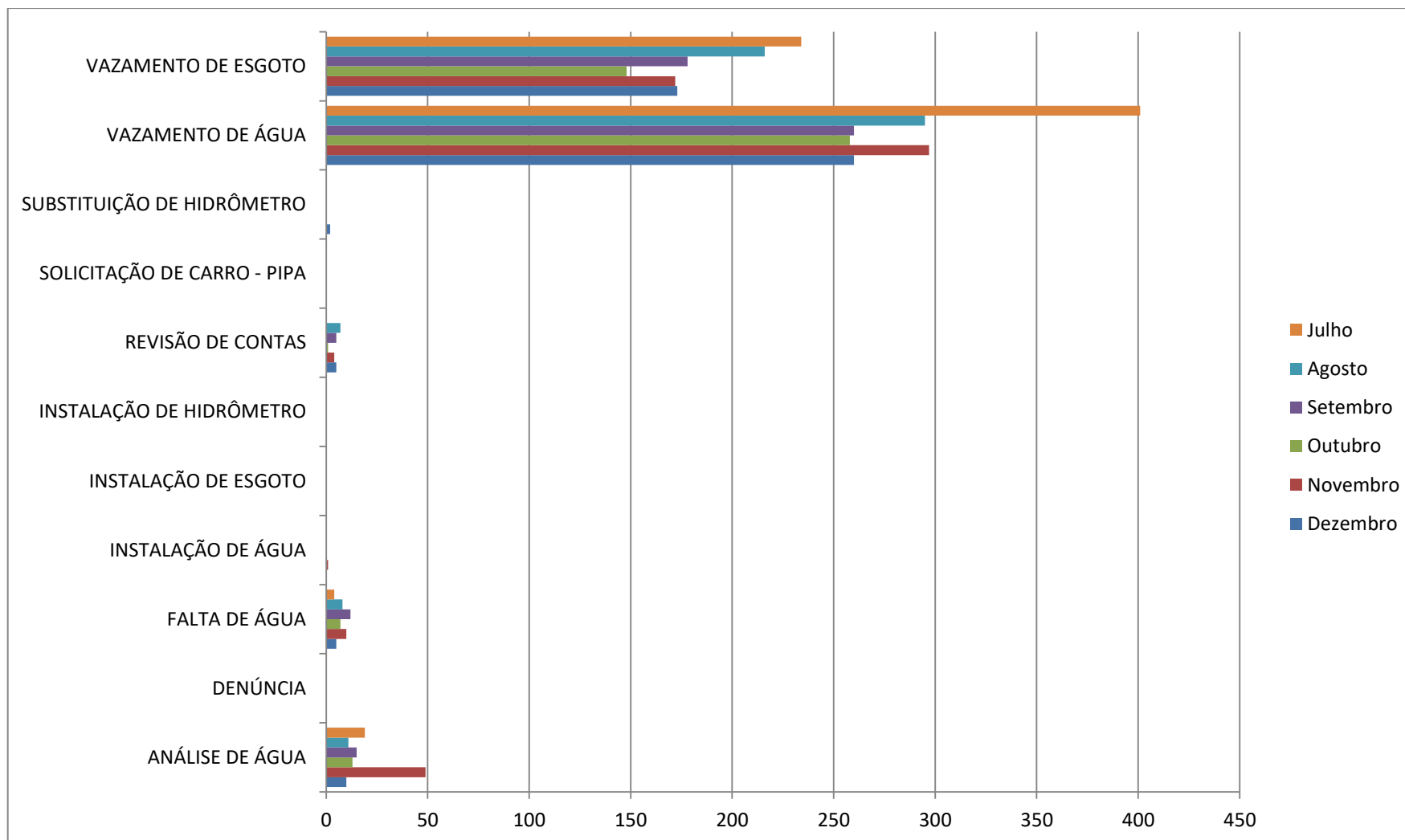
- Novembro -

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	49	7	42	38	90,48	4	9,52
DENÚNCIA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
FALTA DE ÁGUA	10	8	2	2	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	4	4	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	297	3	294	275	93,54	19	6,46
VAZAMENTO DE ESGOTO	172	3	169	167	98,82	2	1,18
TOTAL	533	26	507	482	95,07	25	4,93

- Dezembro -

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	10	1	9	5	55,56	4	44,44
DENÚNCIA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
FALTA DE ÁGUA	5	4	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	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	2	2	0	0	0,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ÁGUA	260	4	256	214	83,59	42	16,41
VAZAMENTO DE ESGOTO	173	5	168	159	94,64	9	5,36
TOTAL	455	21	434	379	87,33	55	12,67

Quantidade de Demandas Recebidas



11 - Reclame Aqui (www.reclameaqui.com.br)

- Julho -

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	24	1	23	21	91,30	2	8,70
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	3	1	2	1	50,00	1	50,00
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	32	32	0	0	0,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	1	0	1	1	100,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ÁGUA	2	0	2	2	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	12	2	10	10	100,00	0	0,00
TOTAL	75	37	38	35	92,11	3	7,89

- Agosto -

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	37	2	35	31	88,57	4	11,43
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	3	2	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	23	22	1	1	100,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	1	1	0	0	0,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ÁGUA	5	0	5	5	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	8	0	8	8	100,00	0	0,00
TOTAL	77	27	50	45	90,00	5	10,00

- Setembro -

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
TOTAL	81	27	54	51	94,44	3	5,56

- Outubro -

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	37	7	30	25	83,33	5	16,57
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	3	3	0	0	0,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	5	0	5	5	100,00	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	9	0	9	7	77,78	2	22,22
TOTAL	58	11	47	40	85,11	7	14,89

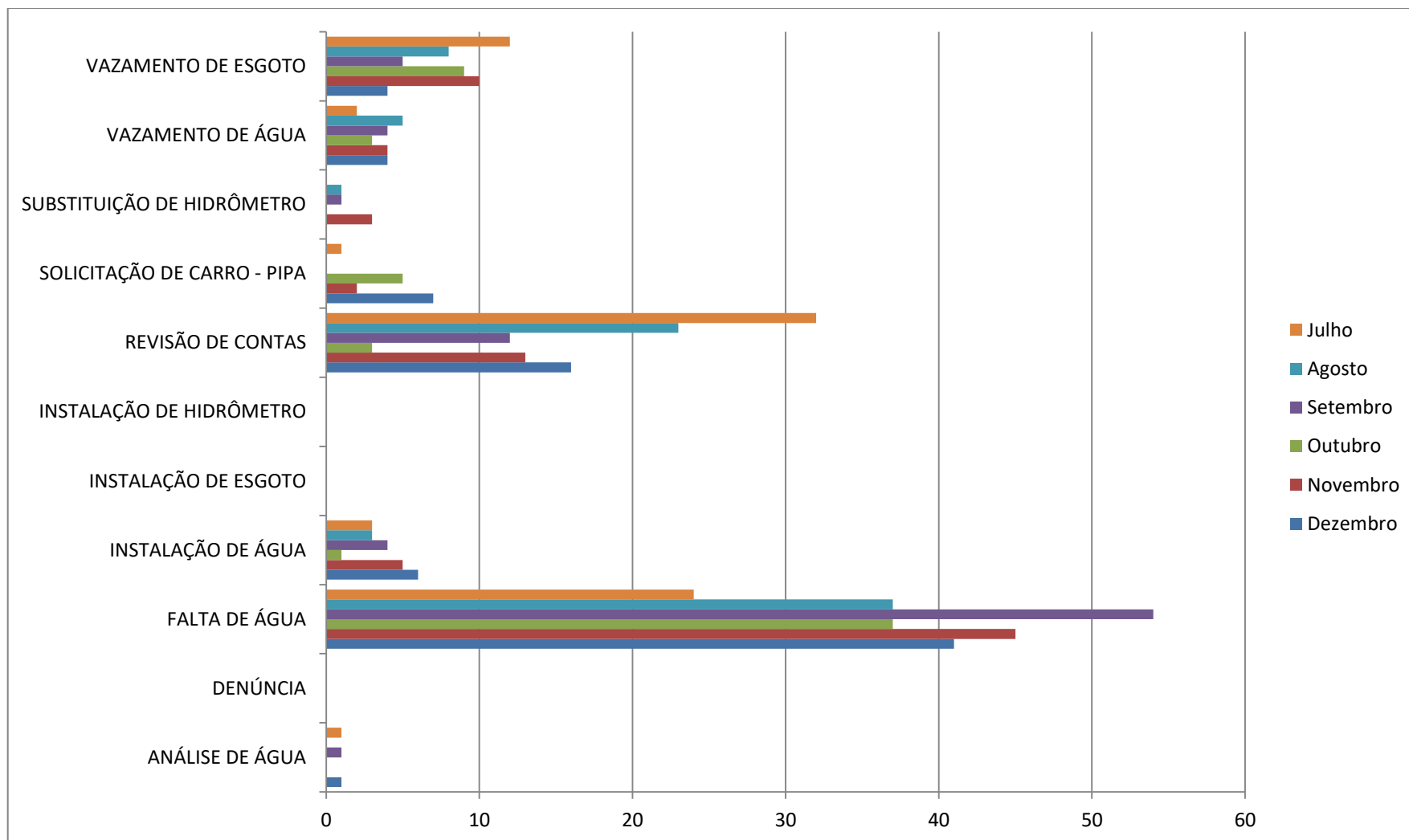
- Novembro -

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	45	24	21	20	95,24	1	4,76
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	5	4	1	1	100,00	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	13	13	0	0	0,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	2	0	2	2	100,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	3	0	3	1	33,33	2	66,67
VAZAMENTO DE ÁGUA	4	0	4	4	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	10	0	10	10	100,00	0	0,00
TOTAL	82	41	41	38	92,68	3	7,32

- Dezembro -

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	0	1	1	100,00	0	0,00
DENÚNCIA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
FALTA DE ÁGUA	41	7	34	27	79,41	7	20,59
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	6	3	3	0	0,00	3	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	16	16	0	0	0,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	7	1	6	6	100,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ÁGUA	4	0	4	3	75,00	1	25,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	4	0	4	4	100,00	0	0,00
TOTAL	79	27	52	41	78,85	11	21,15

Quantidade de Demandas Recebidas



12- Reclame Rio (www.reclamerio.com.br)

- Julho -

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	0	0	0	0	0,00	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
TOTAL	0	0	0	0	0,00	0	0,00

- Agosto -

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
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0

- Setembro -

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
TOTAL	0	0	0	0	0	0	0

- Outubro -

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	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
TOTAL	1	0	1	1	100,00	0	0,00

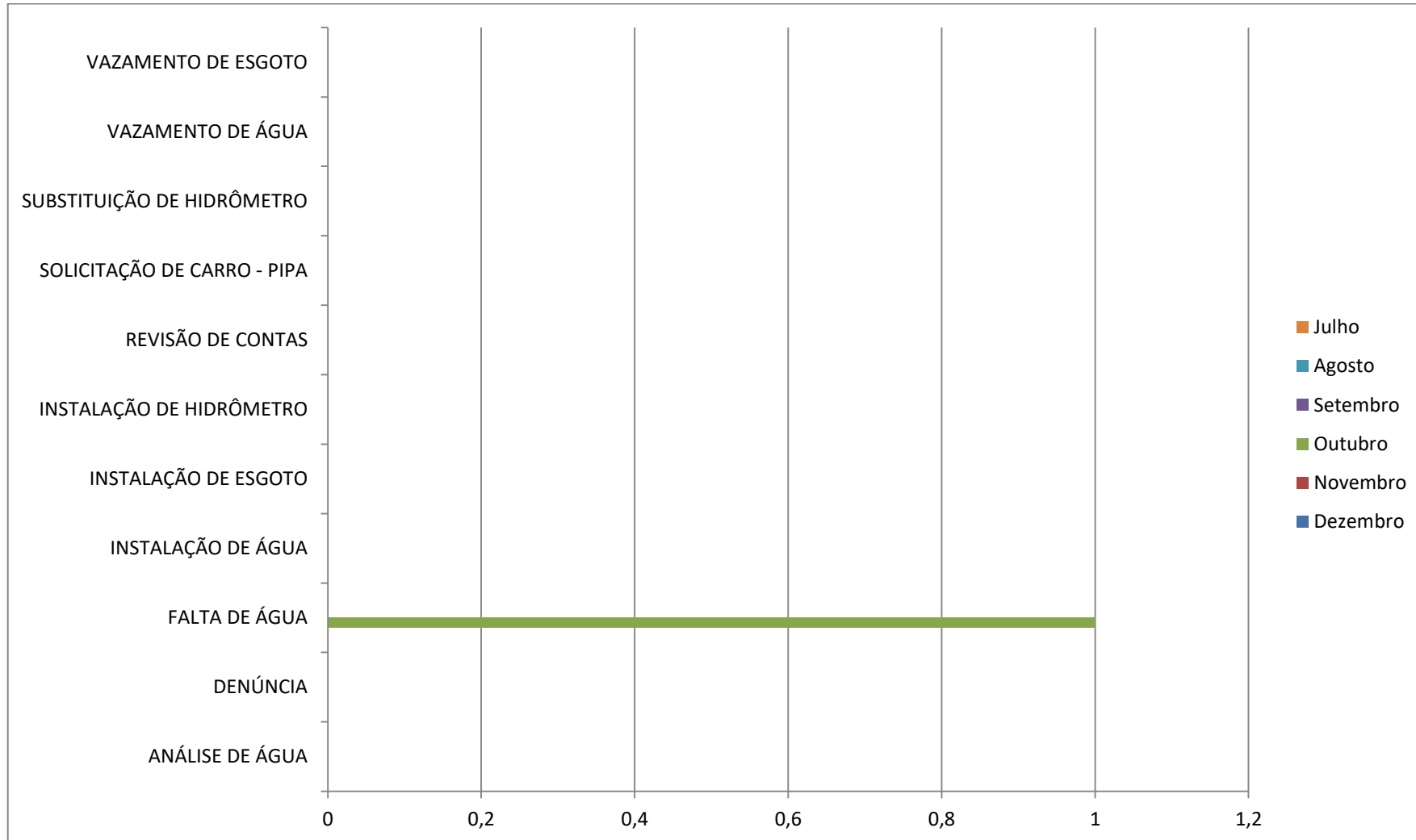
- Novembro -

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	0	0	0	0	0,00	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
TOTAL	0	0	0	0	0,00	0	0,00

- Dezembro -

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	0	0	0	0	0,00	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
TOTAL	0	0	0	0	0,00	0	0,00

Quantidade de Demandas Recebidas



CONCEITOS

- 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.
- Atendimento Telefônico – 0800-0316032
 - ICT – Chamadas atendidas em até 30 segundos de espera
 - IAL – Chamadas abandonadas em espera
 - TME – Tempo médio de espera para ser atendido
 - TMA – Tempo médio de atendimento
 - IFQA – Avaliação da qualidade do atendimento
 - IAR – Índice de atendimento registrado