

RELATÓRIO

ATENDIMENTO OUVIDORIA

- 1º Trimestre 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 (ouvidoriampelj@cedae.com.br)
- 8 - Consumidor.gov (<https://www.consumidor.gov.br/pages/principal/?1557505530632>)
- 9 - Fala.BR (<https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f>)
- 10 - NINA (www.cedae.com.br)
- 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.

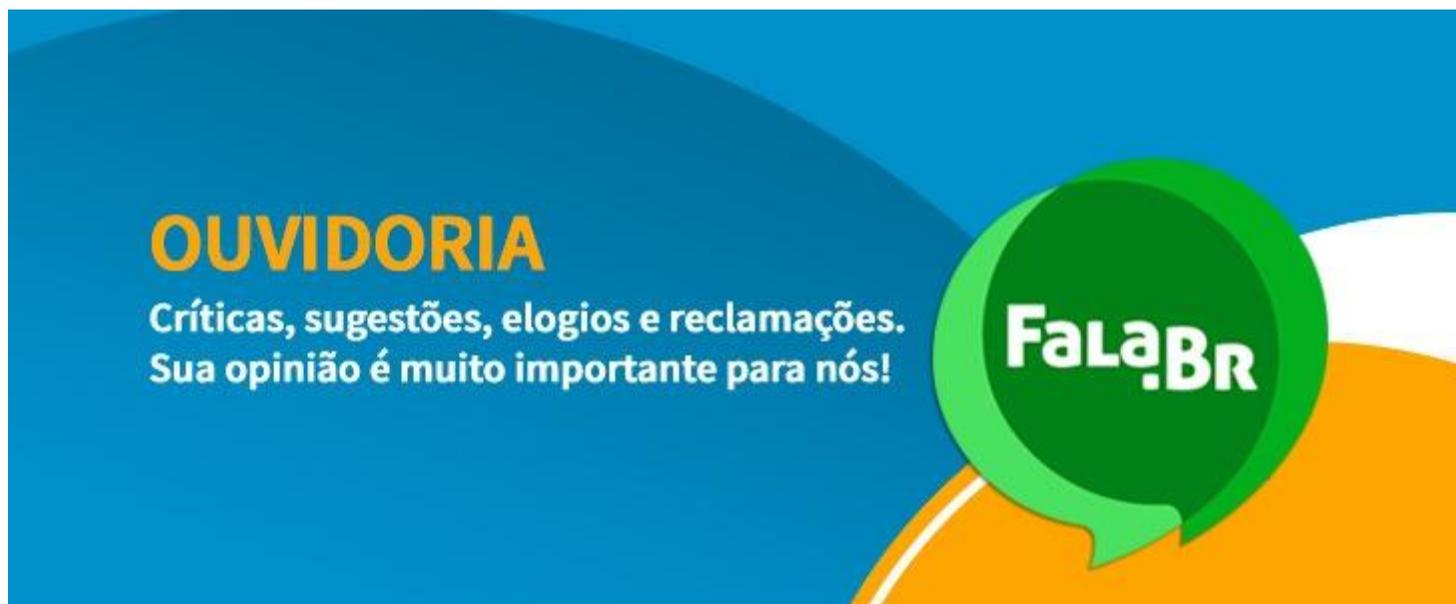
A principal inovação do Consumidor.gov.br está em possibilitar um contato direto entre consumidores e empresas, em um ambiente totalmente público e transparente, dispensada a intervenção do Poder Público na tratativa individual.

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

- Janeiro -

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 | 2 | 0 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| DENÚNCIA | 5 | 1 | 4 | 4 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| FALTA DE ÁGUA | 12 | 3 | 9 | 9 | 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 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| REVISÃO DE CONTAS | 38 | 36 | 2 | 2 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO | 12 | 4 | 8 | 7 | 87,50 | 1 | 12,50 |
| VAZAMENTO DE ÁGUA | 16 | 6 | 10 | 10 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| VAZAMENTO DE ESGOTO | 15 | 4 | 11 | 11 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| TOTAL | 108 | 64 | 44 | 43 | 97,73 | 1 | 2,27 |

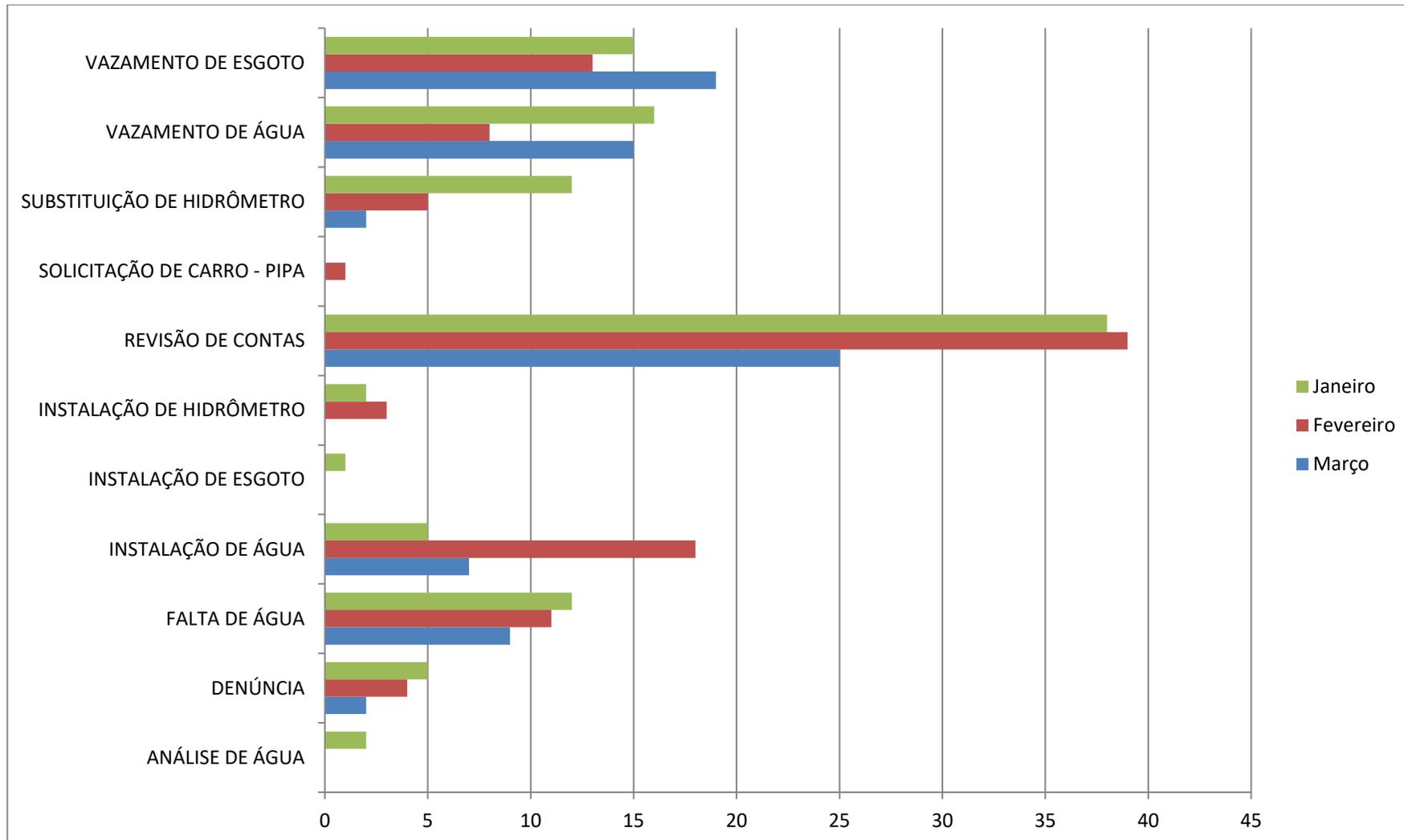
- Fevereiro -

| Sistema de atendimento - CRM CEDAE | | | | | | | |
|------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|------------------------------|----------------|---------------|----------------|-------------|
| Descrição dos serviços | Quantidade de demandas recebidas | Demandas duplicadas / informações | Quantidade de O.S.'s abertas | O.S. atendidas | | O.S. pendentes | |
| | | | | Quantidade | % | Quantidade | % |
| ANÁLISE DE ÁGUA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| DENÚNCIA | 4 | 0 | 4 | 4 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| FALTA DE ÁGUA | 11 | 4 | 7 | 7 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| INSTALAÇÃO DE ÁGUA | 18 | 14 | 4 | 4 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| INSTALAÇÃO DE ESGOTO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO | 3 | 0 | 3 | 3 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| REVISÃO DE CONTAS | 39 | 38 | 1 | 1 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA | 1 | 0 | 1 | 1 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO | 5 | 2 | 3 | 3 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| VAZAMENTO DE ÁGUA | 8 | 2 | 6 | 6 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| VAZAMENTO DE ESGOTO | 13 | 3 | 10 | 10 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| TOTAL | 102 | 63 | 39 | 39 | 100,00 | 0 | 0,00 |

- Março -

| 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 | 0 | 0,00 | 2 | 100,00 |
| FALTA DE ÁGUA | 9 | 3 | 6 | 6 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| INSTALAÇÃO DE ÁGUA | 7 | 7 | 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 | 25 | 25 | 0 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO | 2 | 0 | 2 | 2 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| VAZAMENTO DE ÁGUA | 15 | 7 | 8 | 8 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| VAZAMENTO DE ESGOTO | 19 | 5 | 14 | 14 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| TOTAL | 79 | 47 | 32 | 30 | 93,75 | 2 | 6,25 |

Quantidade de Demandas Recebidas



2 - Atendimento Telefônico – 0800-0316032

- Acumulado do período de janeiro, fevereiro e março –

| Sistema de telefonia | | | | | | | | | |
|---|--------------------|-------|-------------|---------------|-------|----------|----------|--------|-------|
| Informações de performance / Nível de Serviço referente a janeiro, fevereiro e março. | | | | | | | | | |
| Total de chamadas recebidas | Atendidas | | | Não atendidas | | TME | TMA | % IFQA | % IAR |
| | Chamadas atendidas | % ICT | % atendidas | IAL | % | | | | |
| 27826 | 23956 | 83,54 | 86,9 | 3870 | 13,91 | 00:00:50 | 00:04:16 | 97,22 | 18 |

- Janeiro –

| 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 | 29 | 12 | 17 | 17 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| DENÚNCIA | 61 | 6 | 55 | 55 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| FALTA DE ÁGUA | 414 | 52 | 362 | 362 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| INSTALAÇÃO DE ÁGUA | 48 | 26 | 22 | 20 | 90,91 | 2 | 9,09 |
| INSTALAÇÃO DE ESGOTO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO | 13 | 5 | 8 | 8 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| REVISÃO DE CONTAS | 81 | 77 | 4 | 4 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA | 125 | 13 | 112 | 112 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO | 32 | 7 | 25 | 25 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| VAZAMENTO DE ÁGUA | 92 | 7 | 85 | 85 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| VAZAMENTO DE ESGOTO | 214 | 14 | 200 | 200 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| TOTAL | 1109 | 219 | 890 | 888 | 99,78 | 2 | 0,22 |

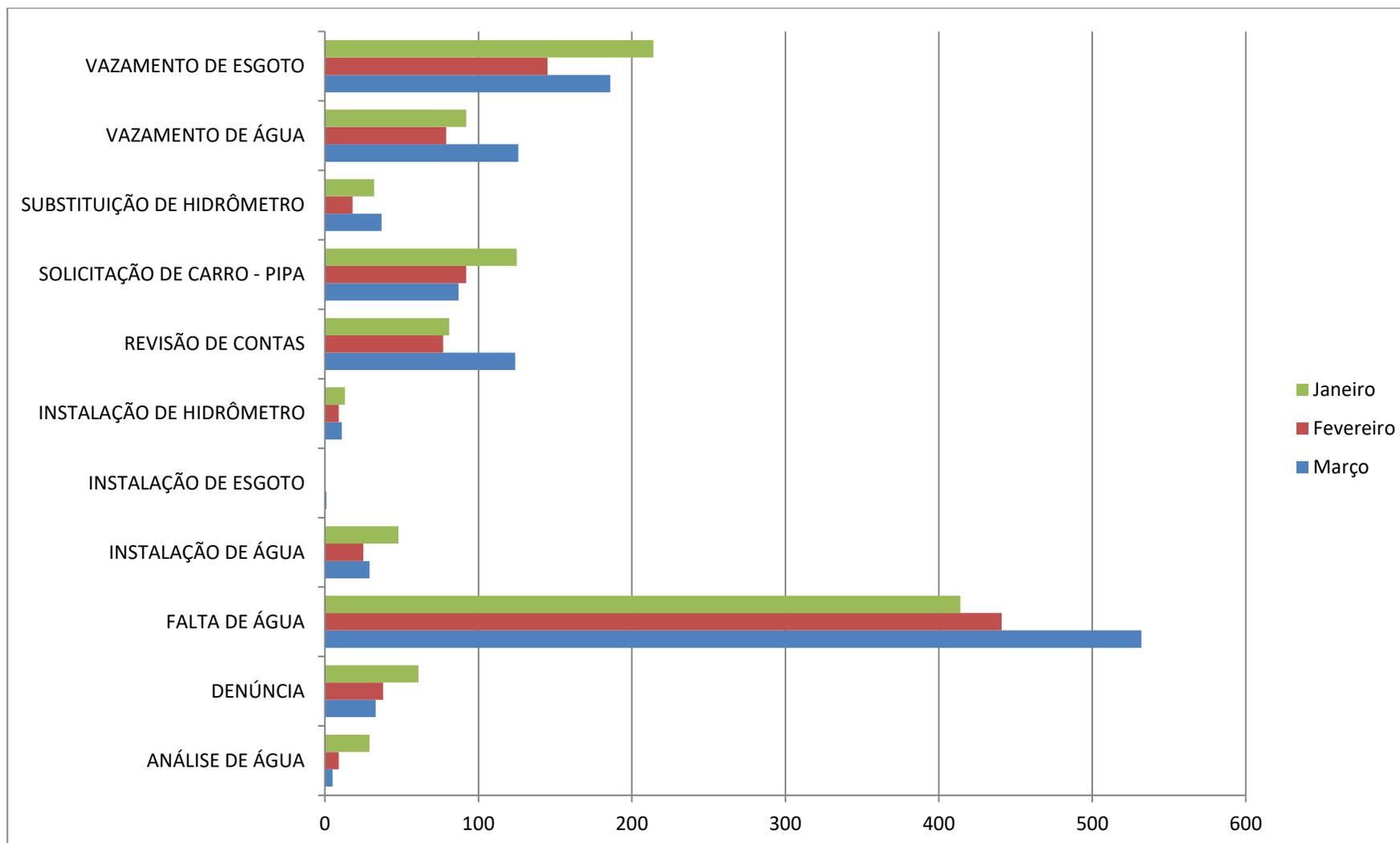
- Fevereiro -

| 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 | 3 | 6 | 5 | 83,33 | 1 | 16,67 |
| DENÚNCIA | 38 | 3 | 35 | 33 | 94,29 | 2 | 5,71 |
| FALTA DE ÁGUA | 441 | 50 | 391 | 391 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| INSTALAÇÃO DE ÁGUA | 25 | 16 | 9 | 9 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| INSTALAÇÃO DE ESGOTO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO | 9 | 5 | 4 | 4 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| REVISÃO DE CONTAS | 77 | 72 | 5 | 5 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA | 92 | 2 | 90 | 90 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO | 18 | 8 | 10 | 10 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| VAZAMENTO DE ÁGUA | 79 | 6 | 73 | 73 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| VAZAMENTO DE ESGOTO | 145 | 4 | 141 | 140 | 99,29 | 1 | 0,71 |
| TOTAL | 933 | 169 | 764 | 760 | 99,48 | 4 | 0,52 |

- Março -

| 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 | 1 | 4 | 4 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| DENÚNCIA | 33 | 3 | 30 | 24 | 80,00 | 6 | 20,00 |
| FALTA DE ÁGUA | 532 | 43 | 489 | 488 | 99,80 | 1 | 0,20 |
| INSTALAÇÃO DE ÁGUA | 29 | 13 | 16 | 15 | 93,75 | 1 | 0,00 |
| INSTALAÇÃO DE ESGOTO | 1 | 1 | 0 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO | 11 | 5 | 6 | 6 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| REVISÃO DE CONTAS | 124 | 100 | 24 | 24 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA | 87 | 5 | 82 | 81 | 98,78 | 1 | 1,22 |
| SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO | 37 | 11 | 26 | 26 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| VAZAMENTO DE ÁGUA | 126 | 10 | 116 | 114 | 98,28 | 2 | 1,72 |
| VAZAMENTO DE ESGOTO | 186 | 11 | 175 | 175 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| TOTAL | 1171 | 203 | 968 | 956 | 98,76 | 11 | 1,14 |

Quantidade de Demandas Recebidas



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

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

- Janeiro -

| 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 | 20 | 17 | 3 | 1 | 33,33 | 2 | 66,67 |
| DENÚNCIA | 49 | 7 | 42 | 42 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| FALTA DE ÁGUA | 61 | 26 | 35 | 35 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| INSTALAÇÃO DE ÁGUA | 8 | 8 | 0 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| INSTALAÇÃO DE ESGOTO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO | 2 | 0 | 2 | 2 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| REVISÃO DE CONTAS | 49 | 49 | 0 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA | 3 | 0 | 3 | 3 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO | 5 | 2 | 3 | 3 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| VAZAMENTO DE ÁGUA | 14 | 2 | 12 | 12 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| VAZAMENTO DE ESGOTO | 22 | 3 | 19 | 19 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| TOTAL | 233 | 114 | 119 | 117 | 98,32 | 2 | 1,68 |

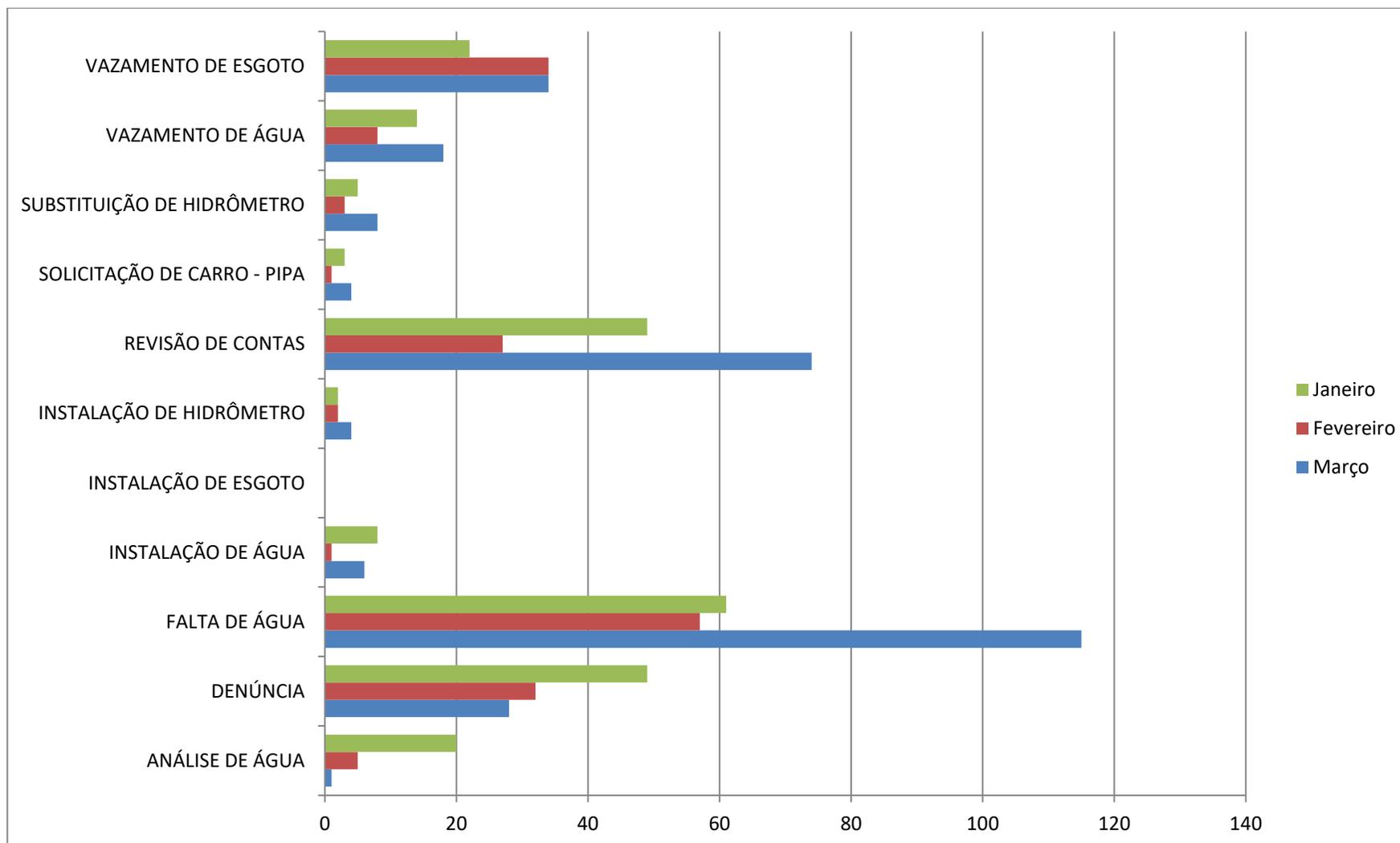
- Fevereiro -

| 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 | 2 | 3 | 3 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| DENÚNCIA | 32 | 3 | 29 | 28 | 96,55 | 1 | 3,45 |
| FALTA DE ÁGUA | 57 | 22 | 35 | 35 | 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 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| REVISÃO DE CONTAS | 27 | 27 | 0 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA | 1 | 0 | 1 | 1 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO | 3 | 2 | 1 | 0 | 0,00 | 1 | 100,00 |
| VAZAMENTO DE ÁGUA | 8 | 0 | 8 | 8 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| VAZAMENTO DE ESGOTO | 34 | 9 | 25 | 25 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| TOTAL | 170 | 68 | 102 | 100 | 98,04 | 2 | 1,96 |

- Março -

| 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 | 28 | 2 | 26 | 22 | 84,62 | 4 | 15,38 |
| FALTA DE ÁGUA | 115 | 23 | 92 | 92 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| 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 | 4 | 4 | 0 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| REVISÃO DE CONTAS | 74 | 72 | 2 | 2 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA | 4 | 1 | 3 | 3 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO | 8 | 6 | 2 | 2 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| VAZAMENTO DE ÁGUA | 18 | 1 | 17 | 17 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| VAZAMENTO DE ESGOTO | 34 | 3 | 31 | 31 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| TOTAL | 292 | 116 | 176 | 169 | 96,02 | 7 | 3,98 |

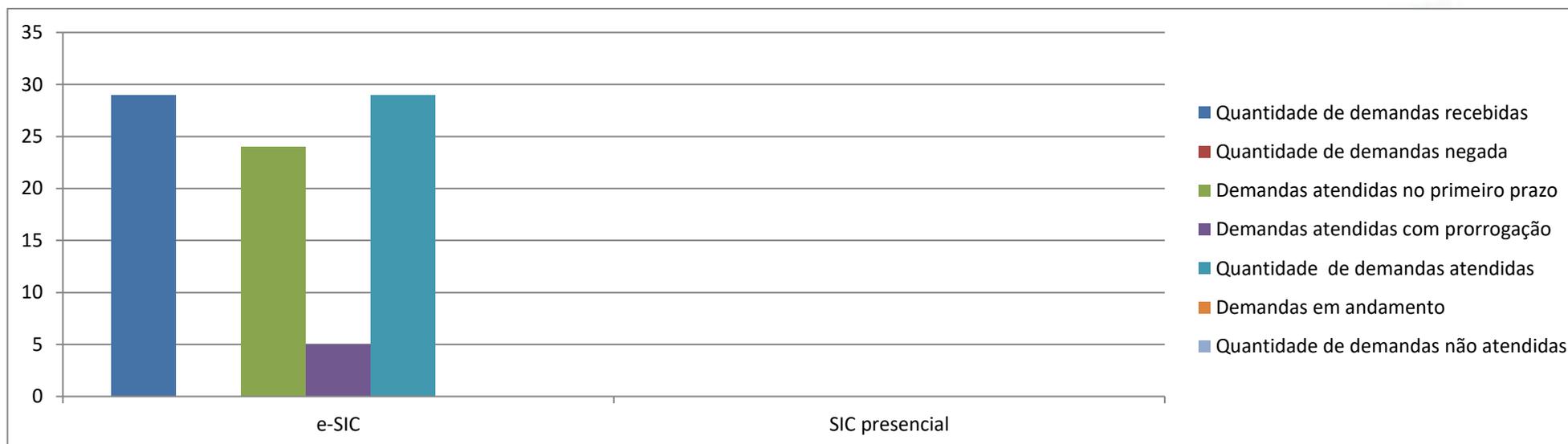
Quantidade de Demandas Recebidas



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

- Acumulado do período de janeiro, fevereiro e março –

| Tipo de entrada | Quantidade total de demandas recebidas | Quantidade total de demandas negada | Atendidas | | | Pendentes | Quantidade de demandas não atendidas | % de demandas atendidas | % de demandas pendentes |
|-----------------|--|-------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------|--|-----------------------|--------------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| | | | Demandas atendidas no primeiro prazo | Demandas atendidas com prorrogação | Quantidade total de demandas atendidas | Demandas em andamento | | | |
| E-SIC | 29 | 0 | 24 | 5 | 29 | 0 | 0 | 100 | 0 |
| SIC presencial | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |



* Primeiro prazo – período de 20 dias corridos conforme lei

* Prorrogação – período de 10 dias corridos conforme lei

5 - AGENERSA (cedae.agenersa@cedae.com.br)

- Janeiro -

| 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 | 0 | 5 | 1 | 20,00 | 4 | 80,00 |
| DENÚNCIA | 7 | 2 | 5 | 3 | 60,00 | 2 | 40,00 |
| FALTA DE ÁGUA | 53 | 6 | 47 | 47 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| INSTALAÇÃO DE ÁGUA | 5 | 4 | 1 | 1 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| INSTALAÇÃO DE ESGOTO | 1 | 1 | 0 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO | 1 | 1 | 0 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| REVISÃO DE CONTAS | 15 | 13 | 2 | 2 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA | 8 | 0 | 8 | 8 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| VAZAMENTO DE ÁGUA | 6 | 1 | 5 | 5 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| VAZAMENTO DE ESGOTO | 30 | 7 | 23 | 21 | 91,30 | 2 | 8,70 |
| TOTAL | 131 | 35 | 96 | 88 | 91,67 | 8 | 8,33 |

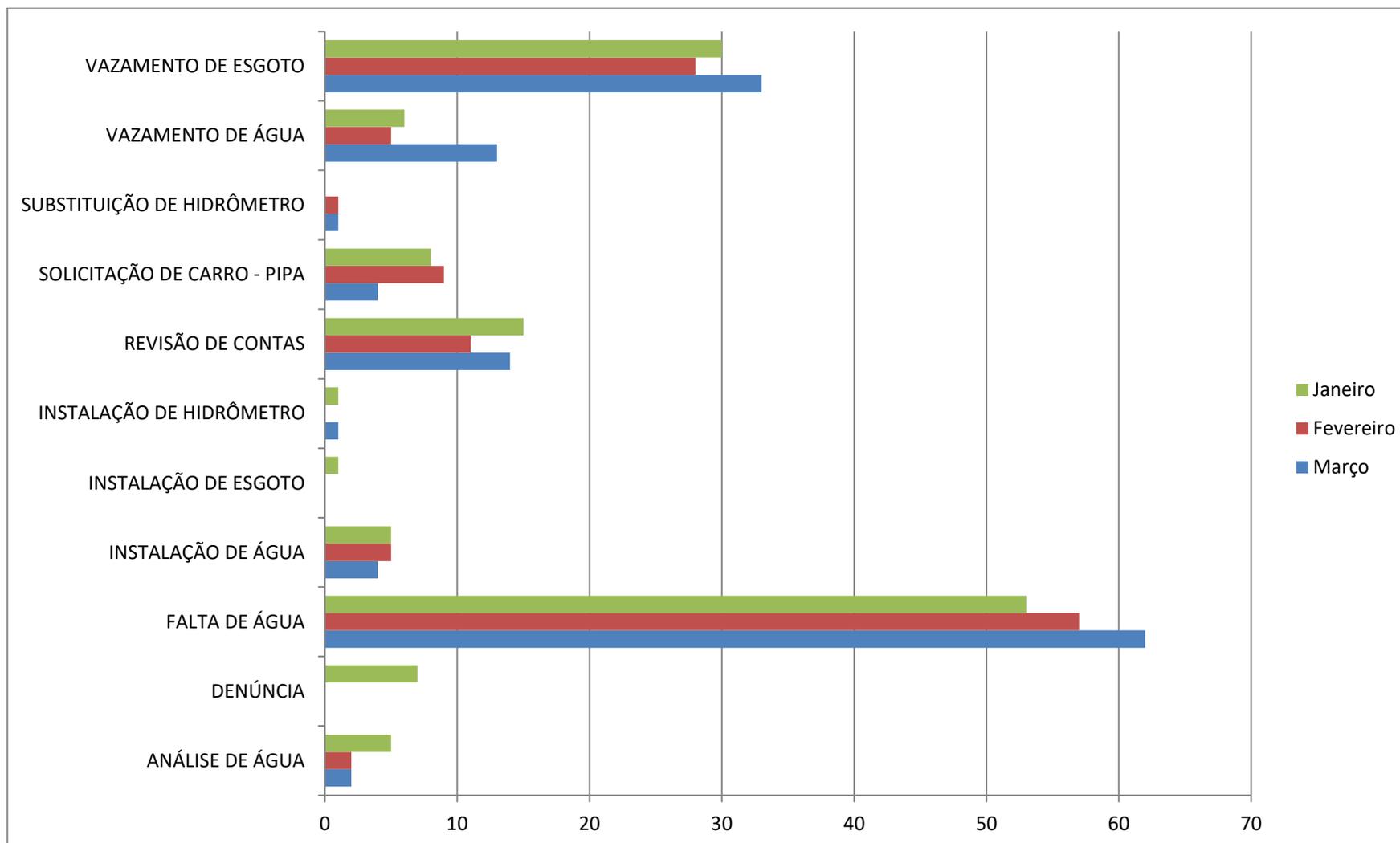
- Fevereiro -

| 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 | 57 | 2 | 55 | 55 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| INSTALAÇÃO DE ÁGUA | 5 | 3 | 2 | 2 | 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 | 11 | 11 | 0 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA | 9 | 0 | 9 | 9 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO | 1 | 0 | 1 | 0 | 0,00 | 1 | 100,00 |
| VAZAMENTO DE ÁGUA | 5 | 0 | 5 | 5 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| VAZAMENTO DE ESGOTO | 28 | 3 | 25 | 25 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| TOTAL | 118 | 19 | 99 | 97 | 97,98 | 2 | 2,02 |

- Março -

| 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 | 62 | 7 | 55 | 55 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| INSTALAÇÃO DE ÁGUA | 4 | 2 | 2 | 2 | 100,00 | 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 | 14 | 14 | 0 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA | 4 | 0 | 4 | 4 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO | 1 | 1 | 0 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| VAZAMENTO DE ÁGUA | 13 | 1 | 12 | 12 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| VAZAMENTO DE ESGOTO | 33 | 0 | 33 | 33 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| TOTAL | 134 | 25 | 109 | 108 | 99,08 | 0 | 0,00 |

Quantidade de Demandas Recebidas



6 - Documentos Físicos

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

- Janeiro -

| 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 | 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 | 1 | 0 | 1 | 1 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| VAZAMENTO DE ÁGUA | 37 | 0 | 37 | 37 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| VAZAMENTO DE ESGOTO | 83 | 7 | 76 | 76 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| TOTAL | 123 | 9 | 114 | 114 | 100,00 | 0 | 0,00 |

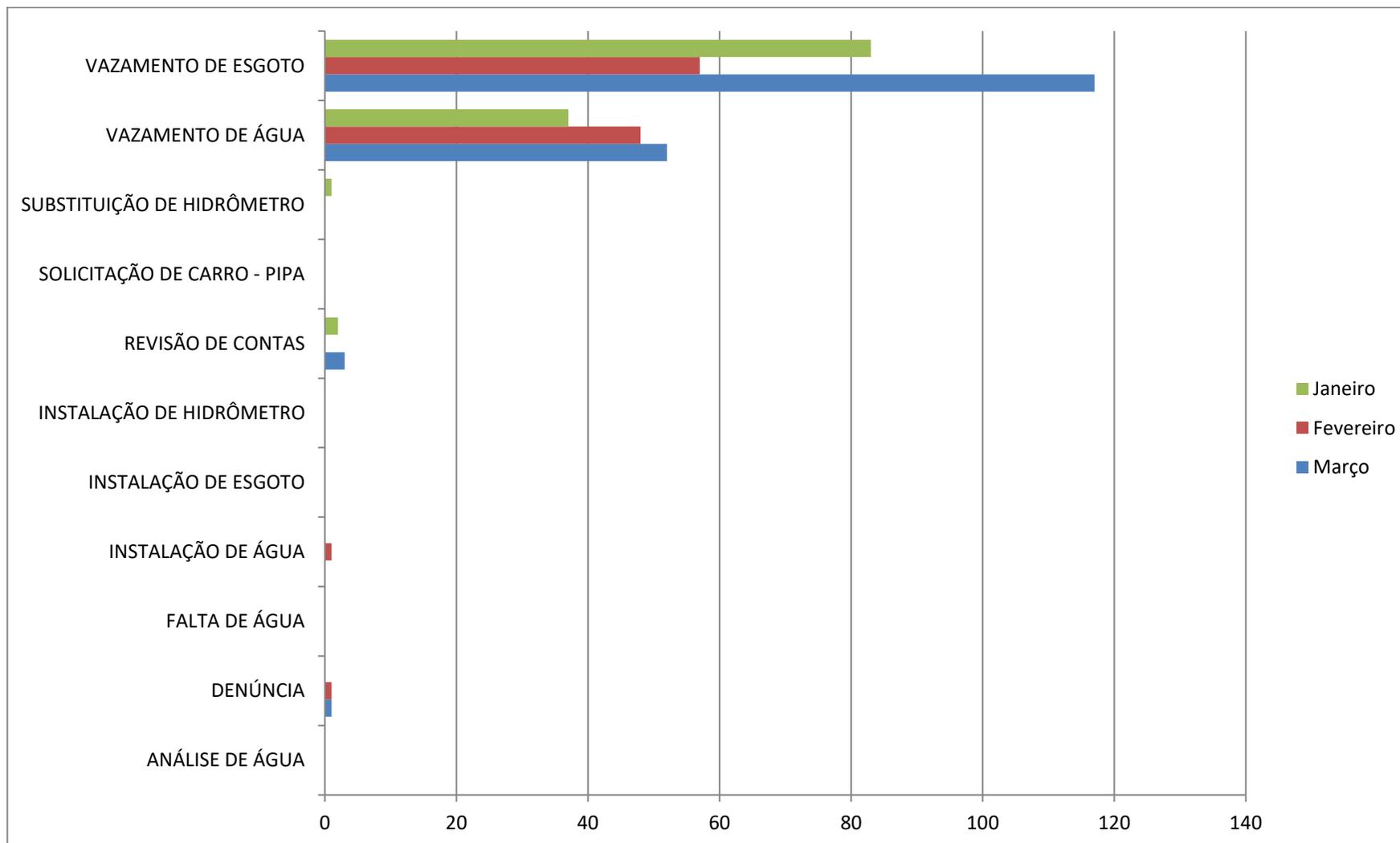
- Fevereiro -

| 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 | 0 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| FALTA DE ÁGUA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 | 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 | 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 | 48 | 1 | 47 | 47 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| VAZAMENTO DE ESGOTO | 57 | 2 | 55 | 55 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| TOTAL | 107 | 5 | 102 | 102 | 100,00 | 0 | 0,00 |

- Março -

| 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 | 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 | 52 | 1 | 51 | 51 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| VAZAMENTO DE ESGOTO | 117 | 6 | 111 | 111 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| TOTAL | 173 | 10 | 163 | 163 | 100,00 | 0 | 0,00 |

Quantidade de Demandas Recebidas



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

- Janeiro -

| 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 | 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 | 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 |

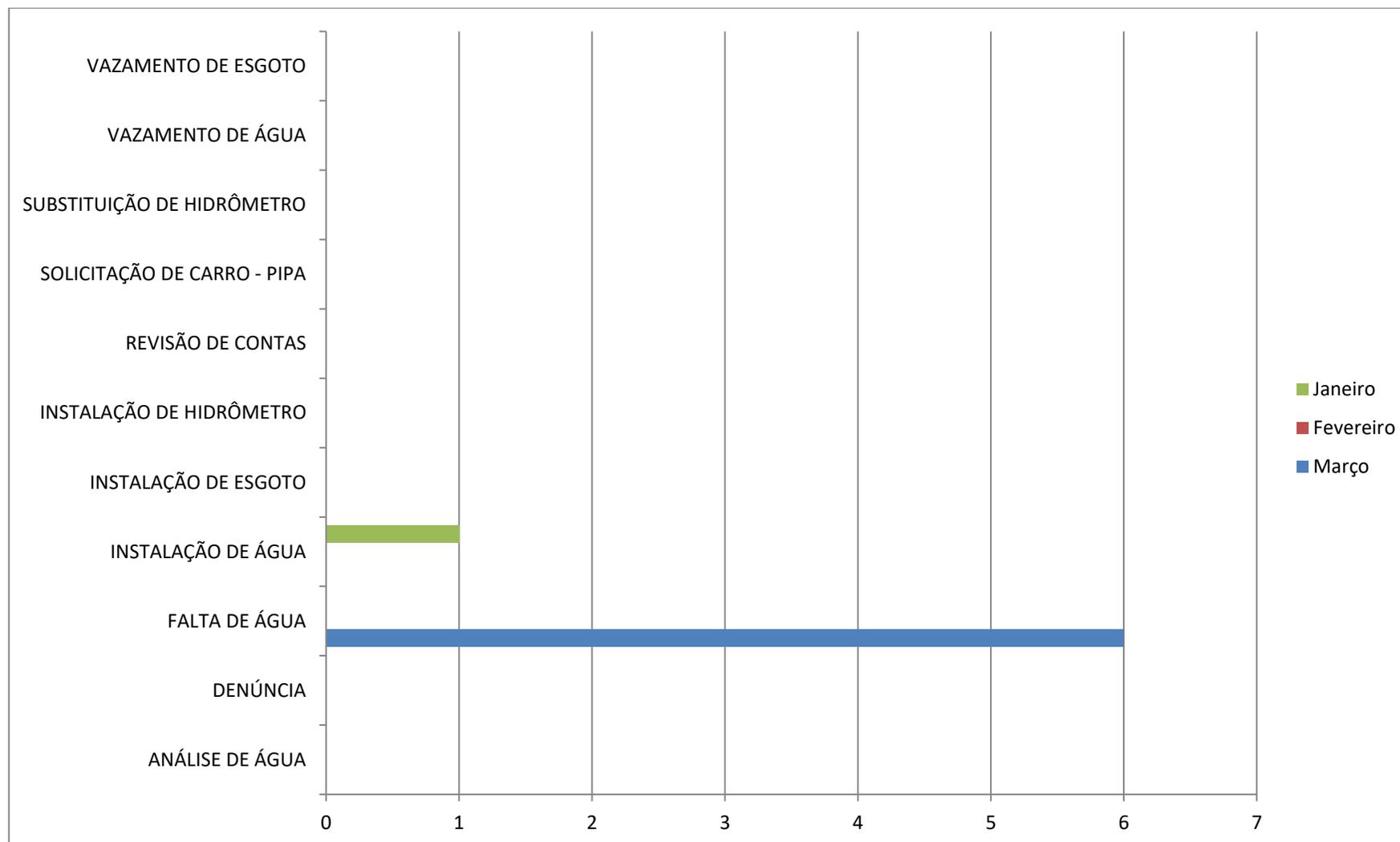
- Fevereiro -

| 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 |

- Março -

| 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 | 3 | 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| VAZAMENTO DE ESGOTO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| TOTAL | 6 | 3 | 3 | 3 | 100,00 | 0 | 0,00 |

Quantidade de Demandas Recebidas



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

- Janeiro -

| 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 | 3 | 12 | 12 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| DENÚNCIA | 0 | 0 | 0 | 6 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| FALTA DE ÁGUA | 9 | 3 | 6 | 0 | 0,00 | 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 | 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 | 7 | 0 | 7 | 7 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| VAZAMENTO DE ESGOTO | 10 | 2 | 8 | 8 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| TOTAL | 63 | 30 | 33 | 33 | 100,00 | 0 | 0,00 |

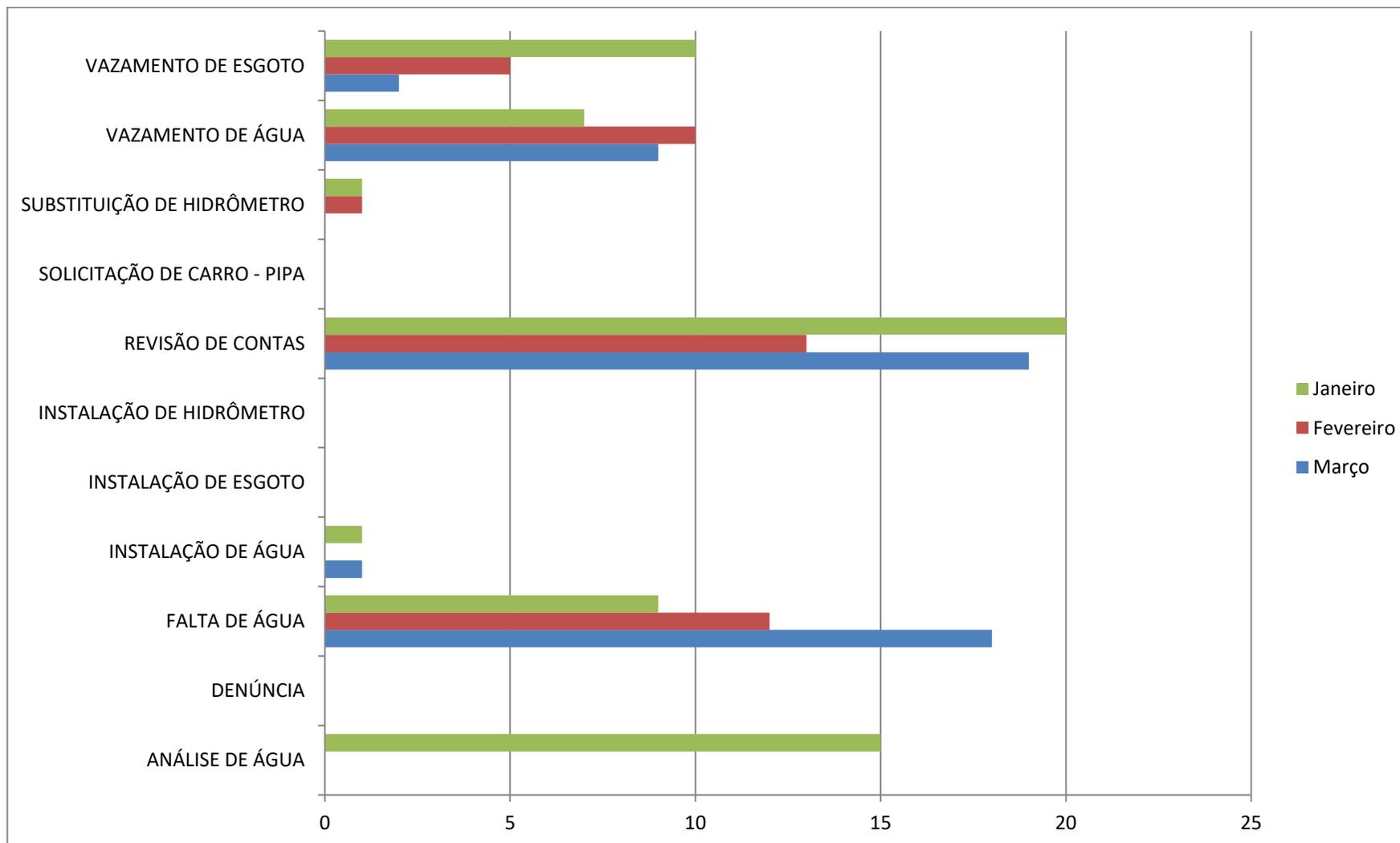
- Fevereiro -

| 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 | 12 | 0 | 12 | 12 | 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 | 13 | 13 | 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 | 10 | 1 | 9 | 9 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| VAZAMENTO DE ESGOTO | 5 | 0 | 5 | 5 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| TOTAL | 41 | 15 | 26 | 26 | 100,00 | 0 | 0,00 |

- Março -

| 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 | 18 | 0 | 18 | 18 | 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 | 19 | 16 | 3 | 3 | 100,00 | 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 | 9 | 0 | 9 | 9 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| VAZAMENTO DE ESGOTO | 2 | 0 | 2 | 2 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| TOTAL | 49 | 17 | 32 | 32 | 100,00 | 0 | 0,00 |

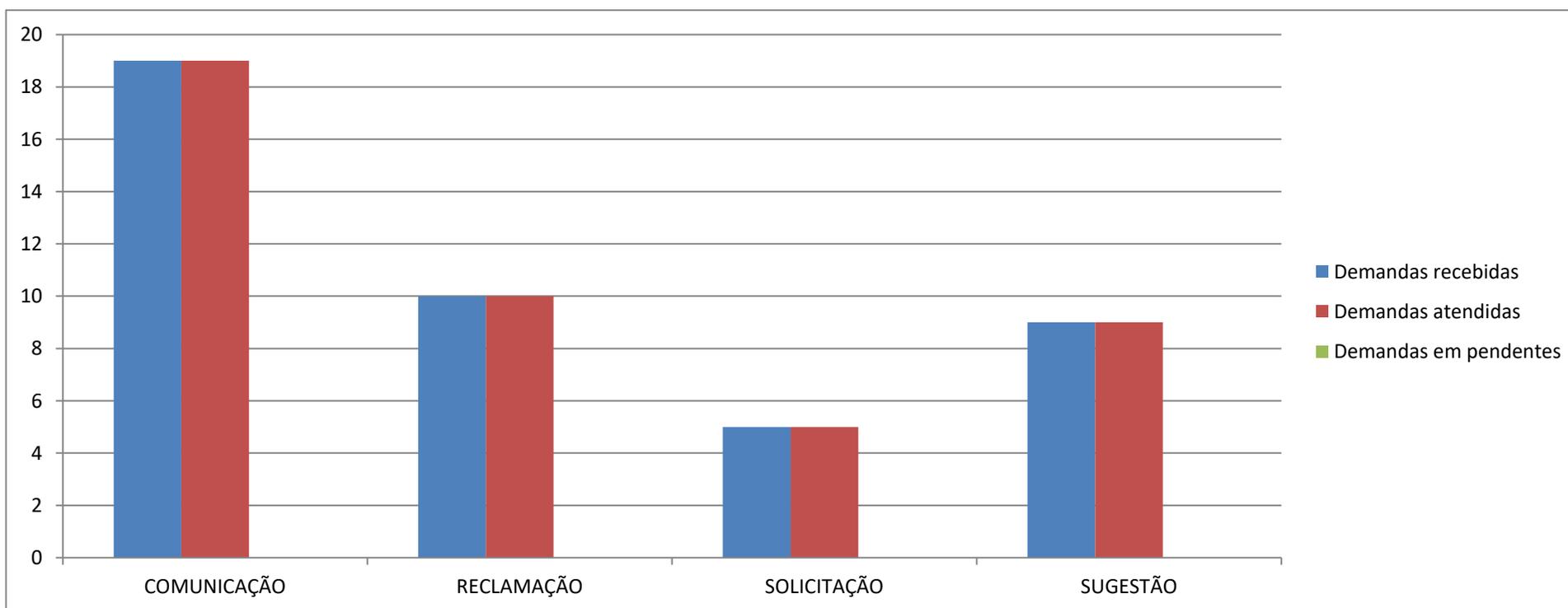
Quantidade de Demandas Recebidas



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

- Acumulado do período de janeiro, fevereiro e março -

| Classificação da demanda | Demandas recebidas | Demandas atendidas | Demandas em pendentes | % Demandas atendidas | % Demandas não atendidas |
|--------------------------|--------------------|--------------------|-----------------------|----------------------|--------------------------|
| COMUNICAÇÃO | 19 | 19 | 0 | 100% | 0% |
| RECLAMAÇÃO | 10 | 10 | 0 | 100% | 0% |
| SOLICITAÇÃO | 5 | 5 | 0 | 100% | 0% |
| SUGESTÃO | 9 | 9 | 0 | 100% | 0% |



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

- Janeiro -

| 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 | 77 | 69 | 8 | 8 | 100,00 | 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 | 111 | 6 | 105 | 105 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| VAZAMENTO DE ESGOTO | 76 | 3 | 73 | 73 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| TOTAL | 264 | 78 | 186 | 186 | 100,00 | 0 | 0,00 |

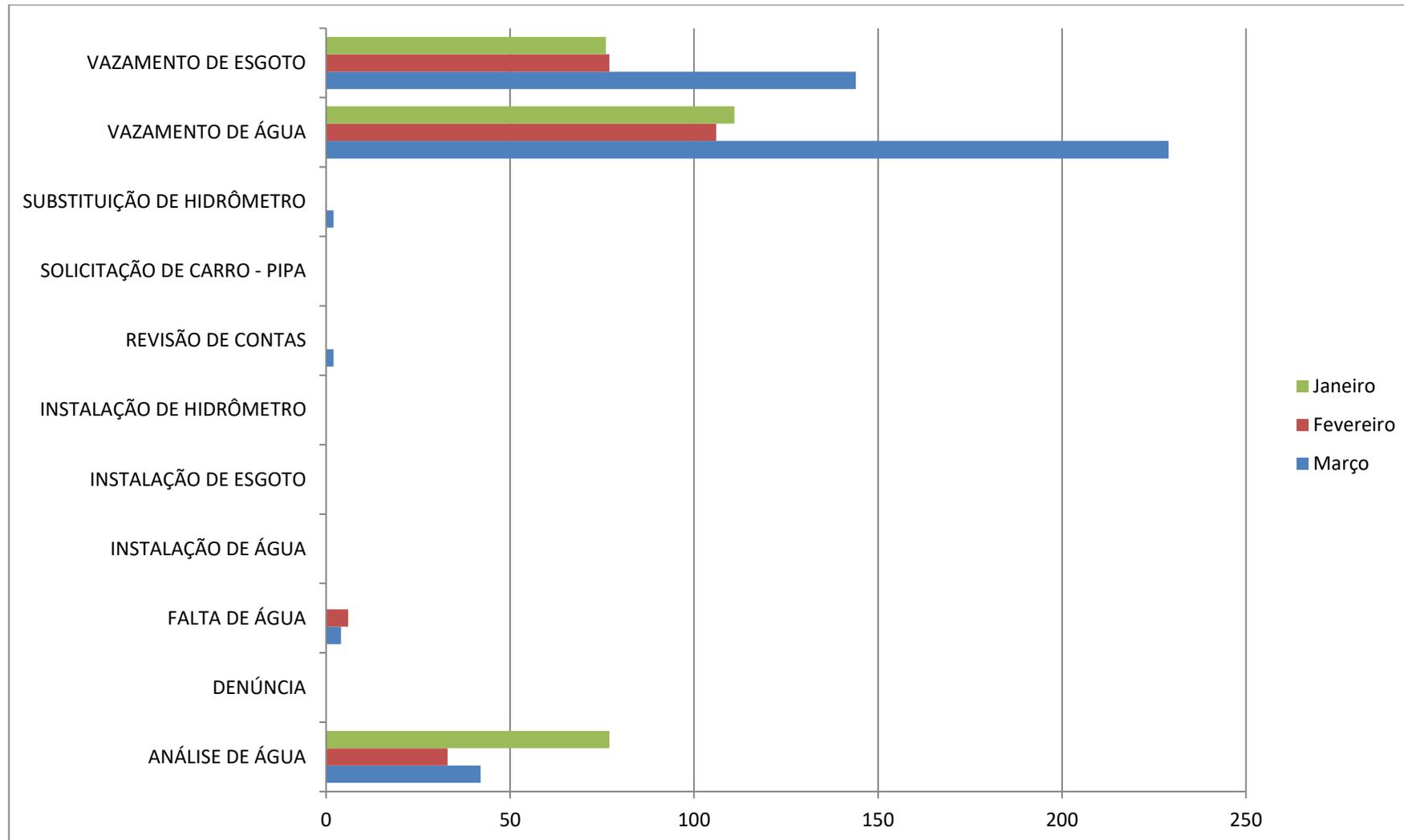
- Fevereiro -

| 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 | 33 | 32 | 1 | 1 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| DENÚNCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| FALTA DE ÁGUA | 6 | 6 | 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 | 106 | 5 | 101 | 101 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| VAZAMENTO DE ESGOTO | 77 | 9 | 68 | 67 | 98,53 | 1 | 1,47 |
| TOTAL | 222 | 52 | 170 | 169 | 99,41 | 1 | 0,59 |

- Março -

| 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 | 42 | 41 | 1 | 1 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| DENÚNCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| FALTA DE ÁGUA | 4 | 0 | 4 | 4 | 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 | 2 | 1 | 1 | 1 | 100,00 | 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 | 229 | 4 | 225 | 225 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| VAZAMENTO DE ESGOTO | 144 | 5 | 139 | 139 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| TOTAL | 423 | 53 | 370 | 370 | 100,00 | 0 | 0,00 |

Quantidade de Demandas Recebidas



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

- Janeiro -

| 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 | 5 | 5 | 5 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| DENÚNCIA | 1 | 0 | 1 | 1 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| FALTA DE ÁGUA | 36 | 5 | 31 | 31 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| INSTALAÇÃO DE ÁGUA | 2 | 1 | 1 | 1 | 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 | 20 | 19 | 1 | 1 | 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 | 10 | 0 | 10 | 10 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| VAZAMENTO DE ESGOTO | 21 | 1 | 20 | 20 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| TOTAL | 101 | 32 | 69 | 69 | 100,00 | 0 | 0,00 |

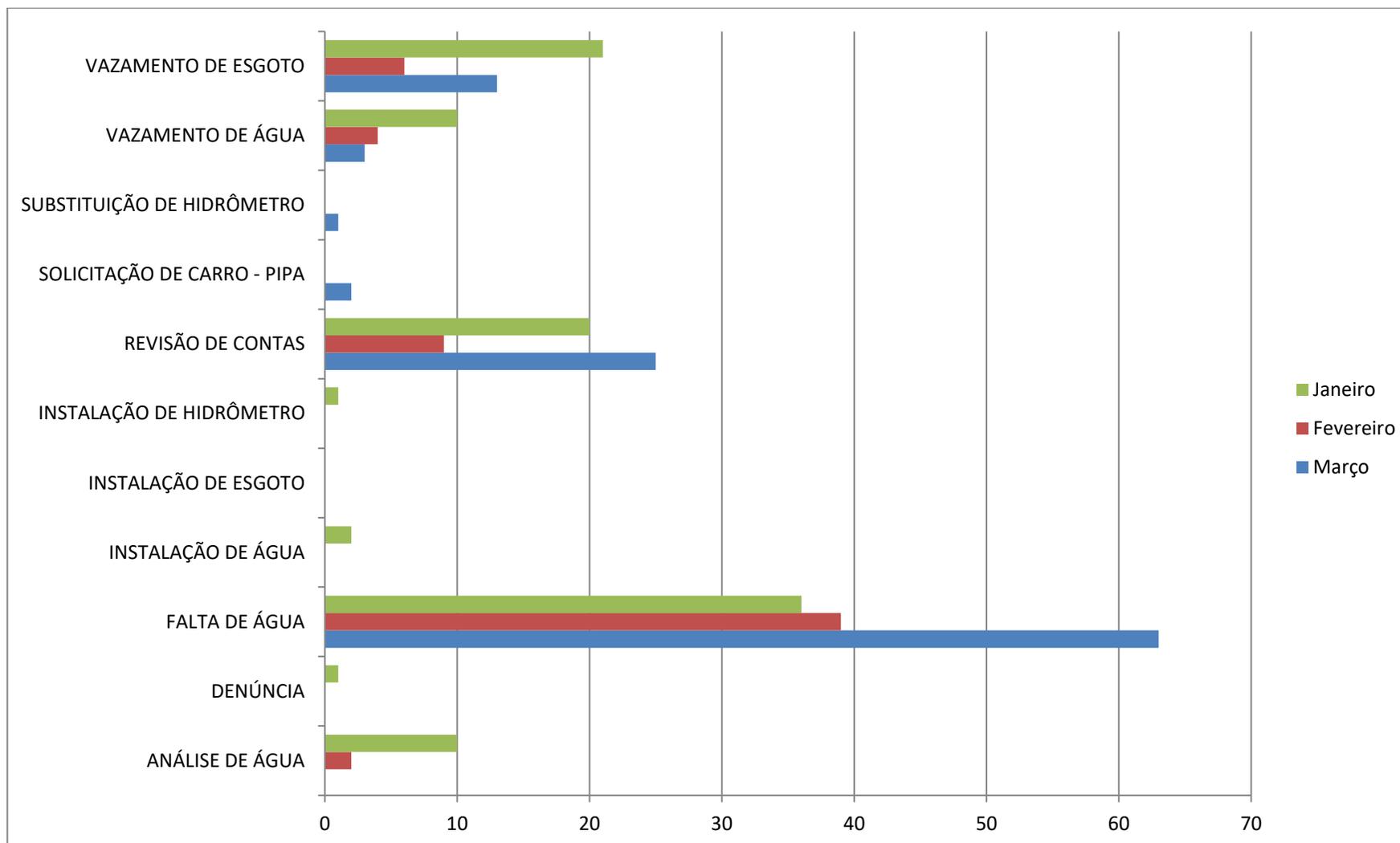
- Fevereiro -

| 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 | 2 | 0 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| DENÚNCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| FALTA DE ÁGUA | 39 | 10 | 29 | 28 | 96,55 | 1 | 3,45 |
| 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 | 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 | 4 | 1 | 3 | 3 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| VAZAMENTO DE ESGOTO | 6 | 0 | 6 | 6 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| TOTAL | 60 | 22 | 38 | 37 | 97,37 | 1 | 2,63 |

- Março -

| 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 | 63 | 7 | 56 | 56 | 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 | 25 | 22 | 3 | 3 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA | 2 | 0 | 2 | 2 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO | 1 | 0 | 1 | 1 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| VAZAMENTO DE ÁGUA | 3 | 0 | 3 | 3 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| VAZAMENTO DE ESGOTO | 13 | 0 | 13 | 13 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| TOTAL | 107 | 29 | 78 | 78 | 100,00 | 0 | 0,00 |

Quantidade de Demandas Recebidas



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

- Janeiro -

| 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 | 18 | 6 | 12 | 12 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| DENÚNCIA | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| FALTA DE ÁGUA | 27 | 3 | 24 | 24 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| 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 | 1 | 1 | 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 | 4 | 1 | 3 | 3 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| VAZAMENTO DE ESGOTO | 7 | 0 | 7 | 7 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| TOTAL | 61 | 15 | 46 | 46 | 100,00 | 0 | 0,00 |

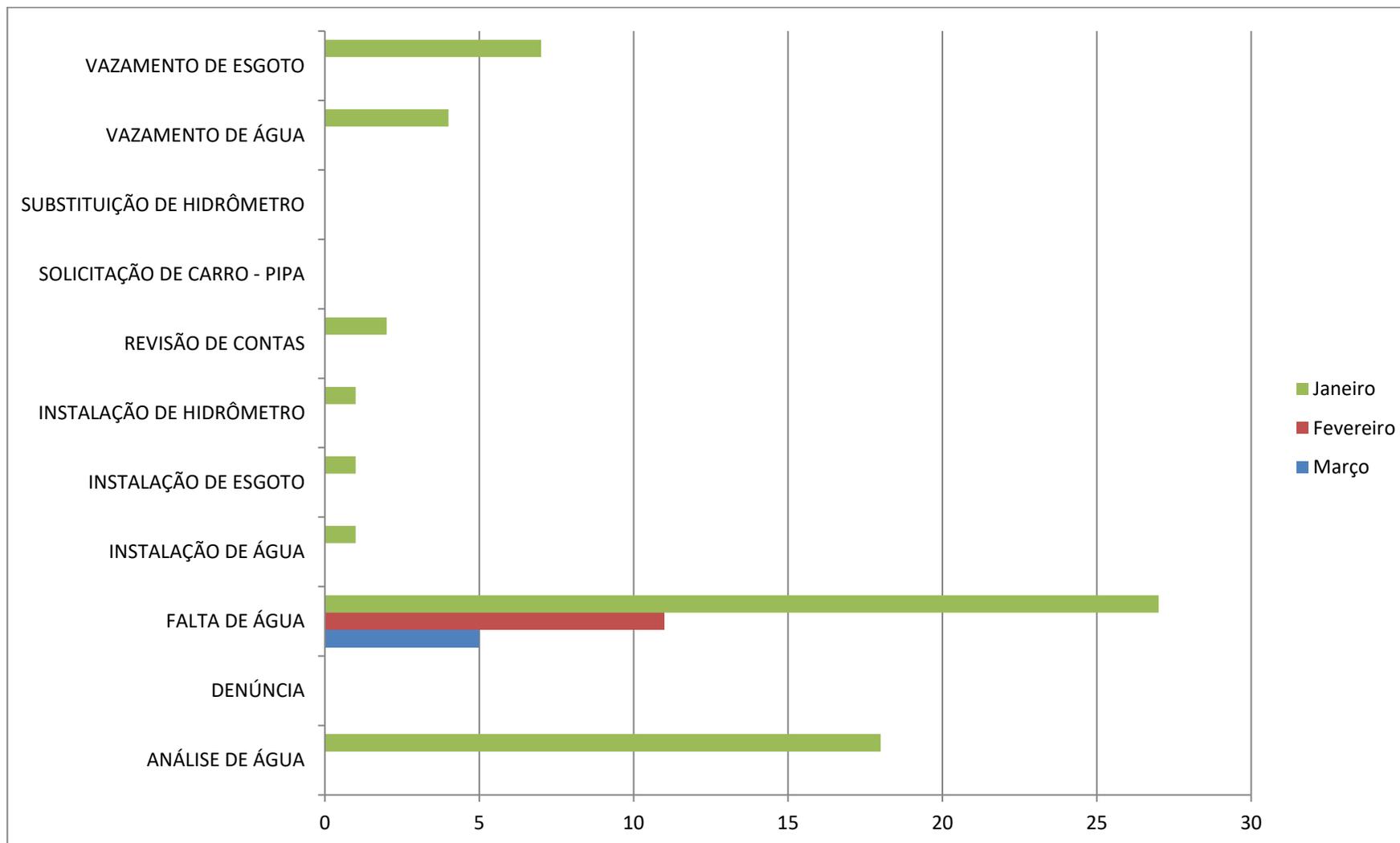
- Fevereiro -

| 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 | 11 | 1 | 10 | 10 | 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 | 11 | 1 | 10 | 10 | 100,00 | 0 | 0,00 |

- Março -

| 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 | 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 | 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 | 5 | 0 | 5 | 5 | 100,00 | 0 | 0,00 |

Quantidade de Demandas Recebidas



VISÃO GERAL

- Janeiro -

| 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 | 176 | 114 | 62 | 26 | 41,94 | 36 | 58,06 |
| DENÚNCIA | 123 | 16 | 107 | 104 | 97,20 | 3 | 2,80 |
| FALTA DE ÁGUA | 612 | 98 | 514 | 513 | 99,81 | 1 | 0,19 |
| INSTALAÇÃO DE ÁGUA | 71 | 47 | 24 | 22 | 91,67 | 2 | 8,33 |
| INSTALAÇÃO DE ESGOTO | 3 | 3 | 0 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO | 20 | 10 | 10 | 10 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| REVISÃO DE CONTAS | 227 | 218 | 9 | 9 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA | 136 | 13 | 123 | 123 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO | 51 | 14 | 37 | 35 | 94,59 | 1 | 2,70 |
| VAZAMENTO DE ÁGUA | 297 | 23 | 274 | 274 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| VAZAMENTO DE ESGOTO | 478 | 41 | 437 | 435 | 99,54 | 2 | 0,46 |
| TOTAL | 2194 | 597 | 1597 | 1551 | 97,12 | 46 | 2,88 |

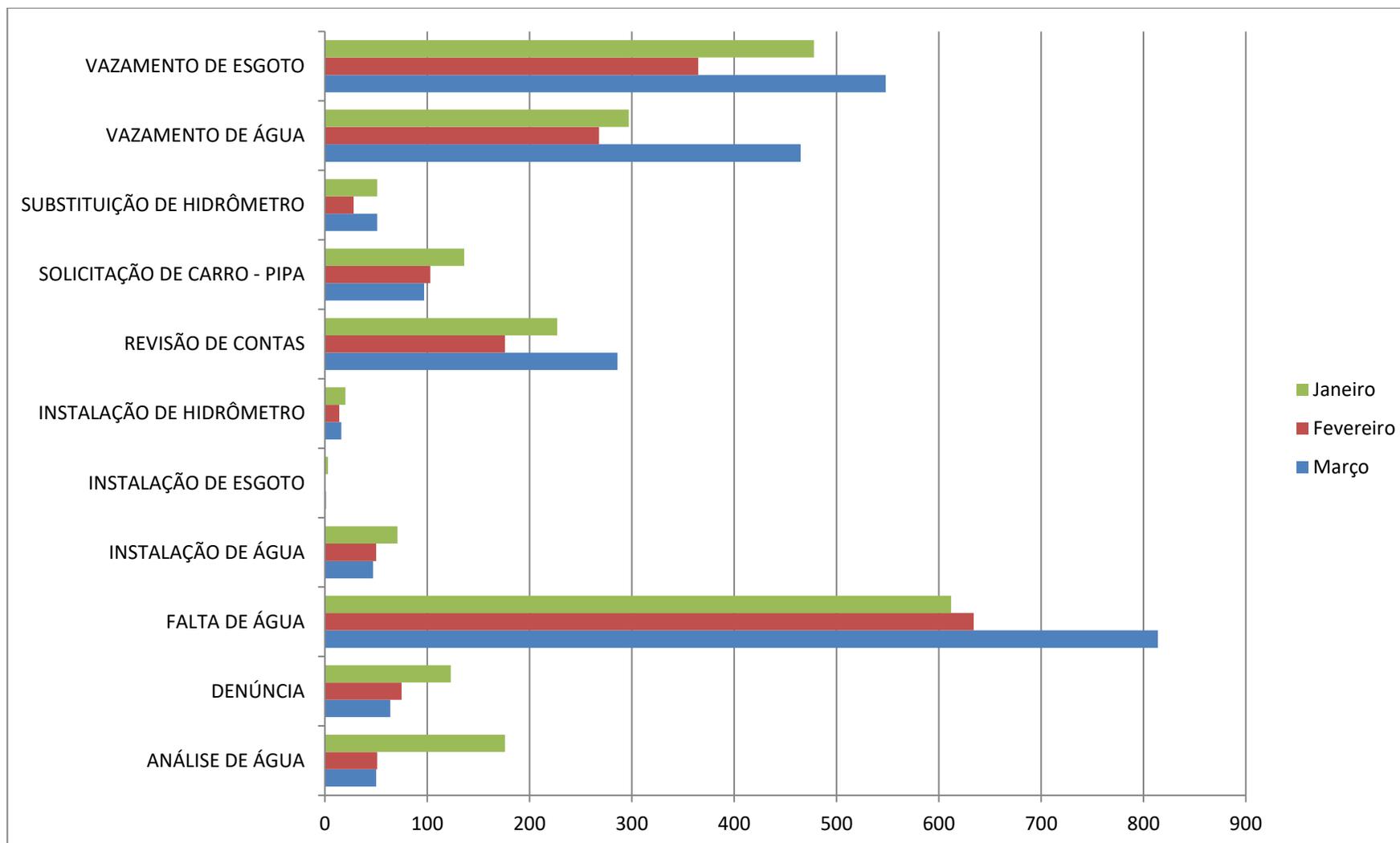
- Fevereiro -

| 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 | 51 | 39 | 12 | 10 | 83,33 | 2 | 16,67 |
| DENÚNCIA | 75 | 7 | 68 | 65 | 95,59 | 3 | 4,41 |
| FALTA DE ÁGUA | 634 | 95 | 539 | 538 | 99,81 | 1 | 0,19 |
| INSTALAÇÃO DE ÁGUA | 50 | 35 | 15 | 15 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| INSTALAÇÃO DE ESGOTO | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO | 14 | 7 | 7 | 7 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| REVISÃO DE CONTAS | 176 | 170 | 6 | 6 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA | 103 | 2 | 101 | 101 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO | 28 | 13 | 15 | 13 | 86,67 | 2 | 13,33 |
| VAZAMENTO DE ÁGUA | 268 | 16 | 252 | 252 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| VAZAMENTO DE ESGOTO | 365 | 30 | 335 | 333 | 99,40 | 2 | 0,60 |
| TOTAL | 1764 | 414 | 1350 | 1340 | 99,26 | 10 | 0,74 |

- Março -

| 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 | 50 | 43 | 7 | 6 | 85,71 | 1 | 14,29 |
| DENÚNCIA | 64 | 5 | 59 | 47 | 79,66 | 12 | 20,34 |
| FALTA DE ÁGUA | 814 | 86 | 728 | 727 | 99,86 | 1 | 0,14 |
| INSTALAÇÃO DE ÁGUA | 47 | 26 | 21 | 17 | 80,95 | 4 | 19,05 |
| INSTALAÇÃO DE ESGOTO | 1 | 1 | 0 | 0 | 0,00 | 0 | 0,00 |
| INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO | 16 | 9 | 7 | 7 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| REVISÃO DE CONTAS | 286 | 253 | 33 | 33 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA | 97 | 6 | 91 | 90 | 98,90 | 1 | 1,10 |
| SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO | 51 | 20 | 31 | 31 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| VAZAMENTO DE ÁGUA | 465 | 24 | 441 | 439 | 99,55 | 2 | 0,45 |
| VAZAMENTO DE ESGOTO | 548 | 30 | 518 | 518 | 100,00 | 0 | 0,00 |
| TOTAL | 2439 | 503 | 1936 | 1915 | 98,92 | 21 | 1,08 |

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