

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.

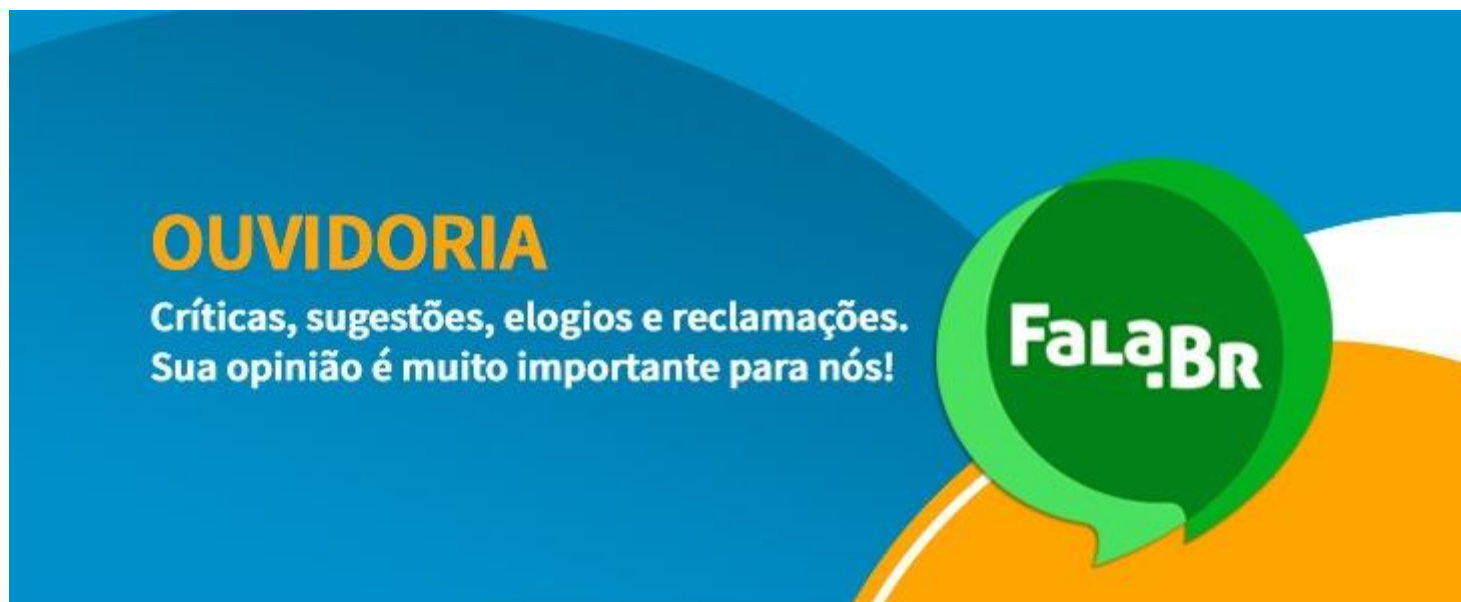
A principal inovação do Consumidor.gov.br está em possibilitar um contato direto entre consumidores e empresas, em um ambiente totalmente público e transparente, dispensada a intervenção do Poder Público na tratativa individual.

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

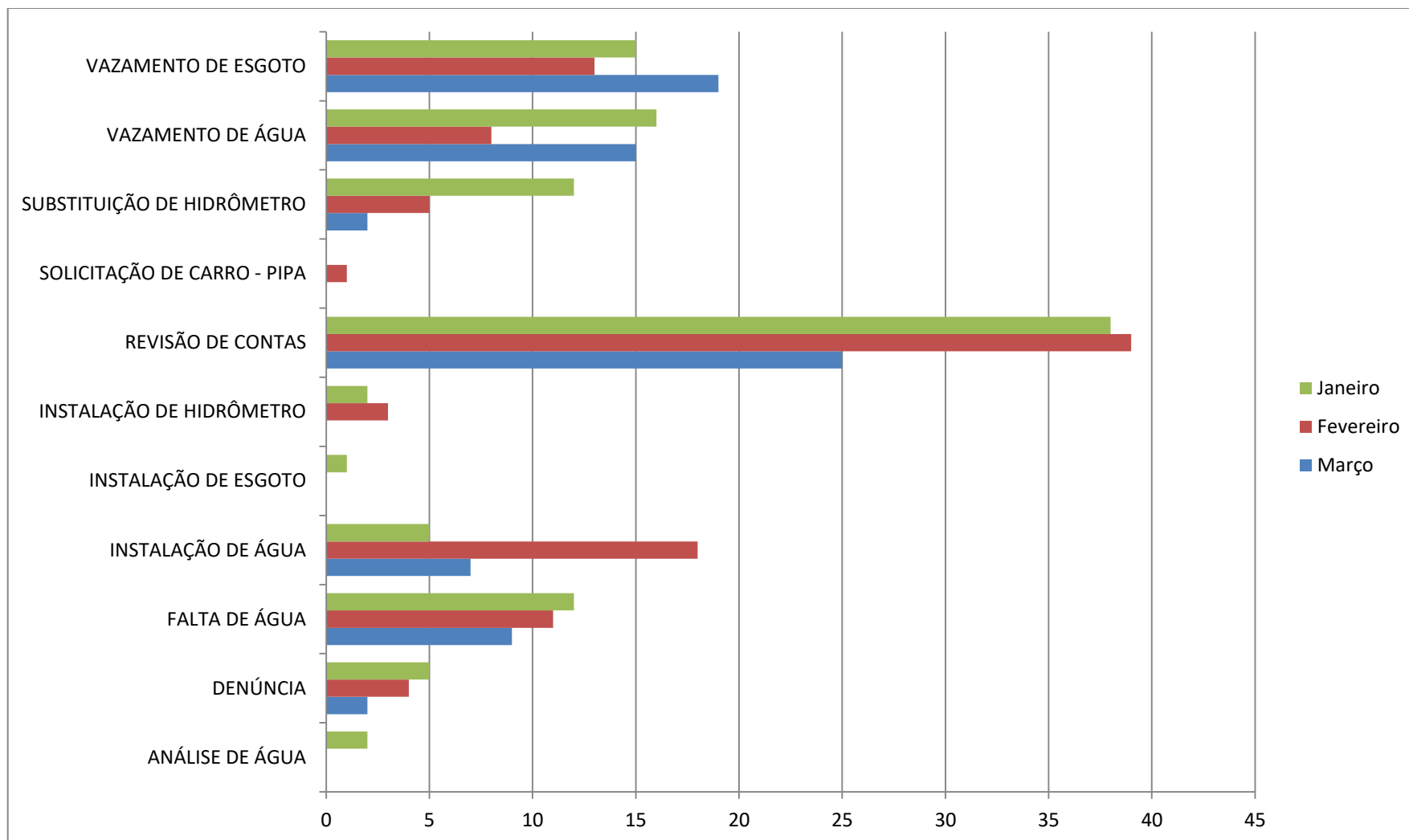
- Fevereiro -

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 -

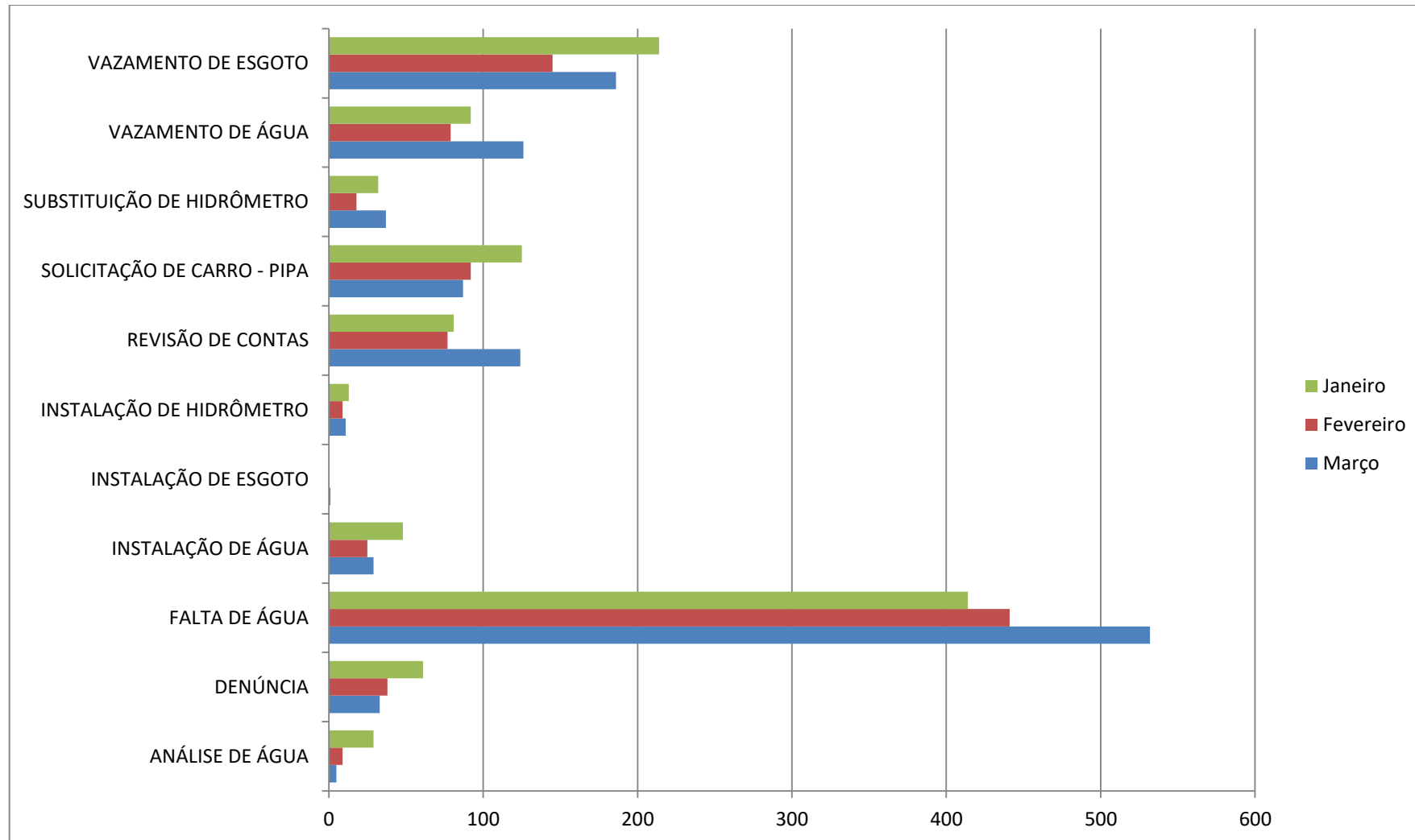
Sistema de atendimento - CRM CEDAE							
Descrição dos serviços	Quantidade de demandas recebidas	Demandas duplicadas / informações	Quantidade de O.S.'s abertas	O.S. atendidas		O.S. pendentes	
				Quantidade	%	Quantidade	%
ANÁLISE DE ÁGUA	9	3	6	5	83,33	1	16,67
DENÚNCIA	38	3	35	33	94,29	2	5,71
FALTA DE 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

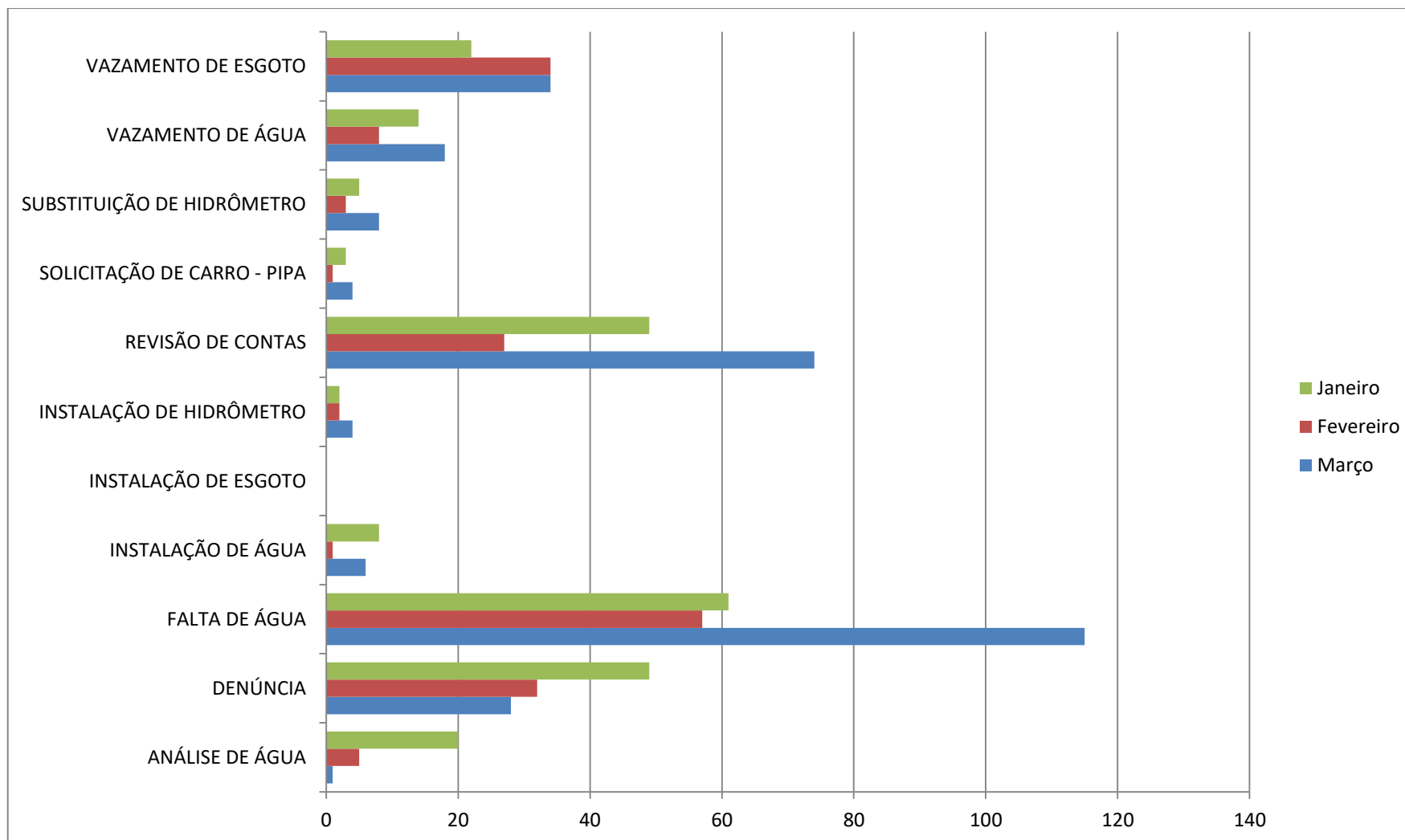
- Fevereiro -

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

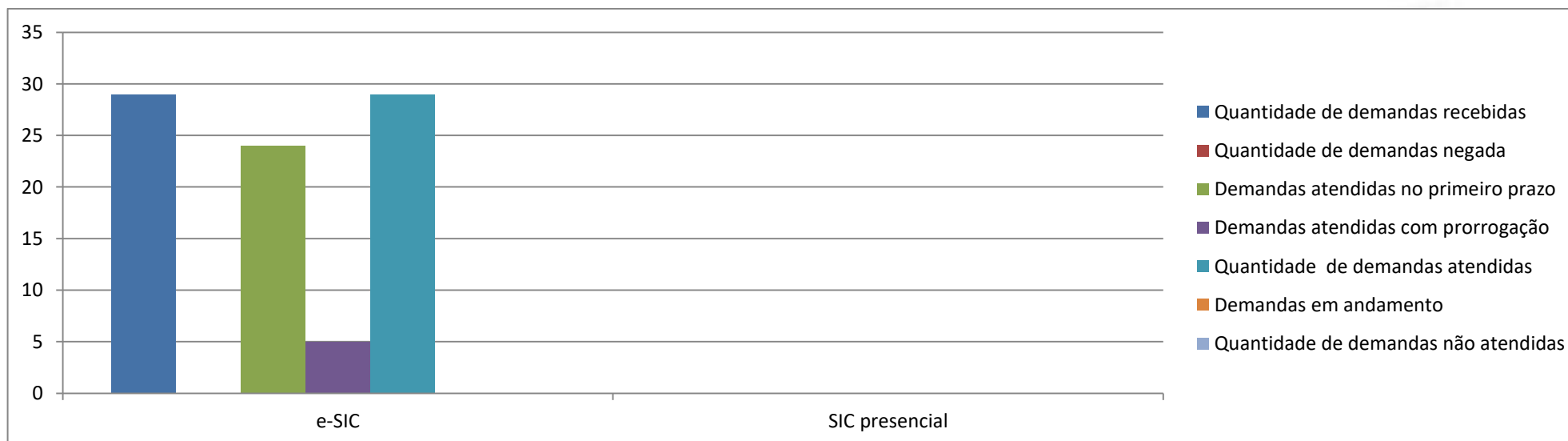
Quantidade de Demandas Recebidas



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

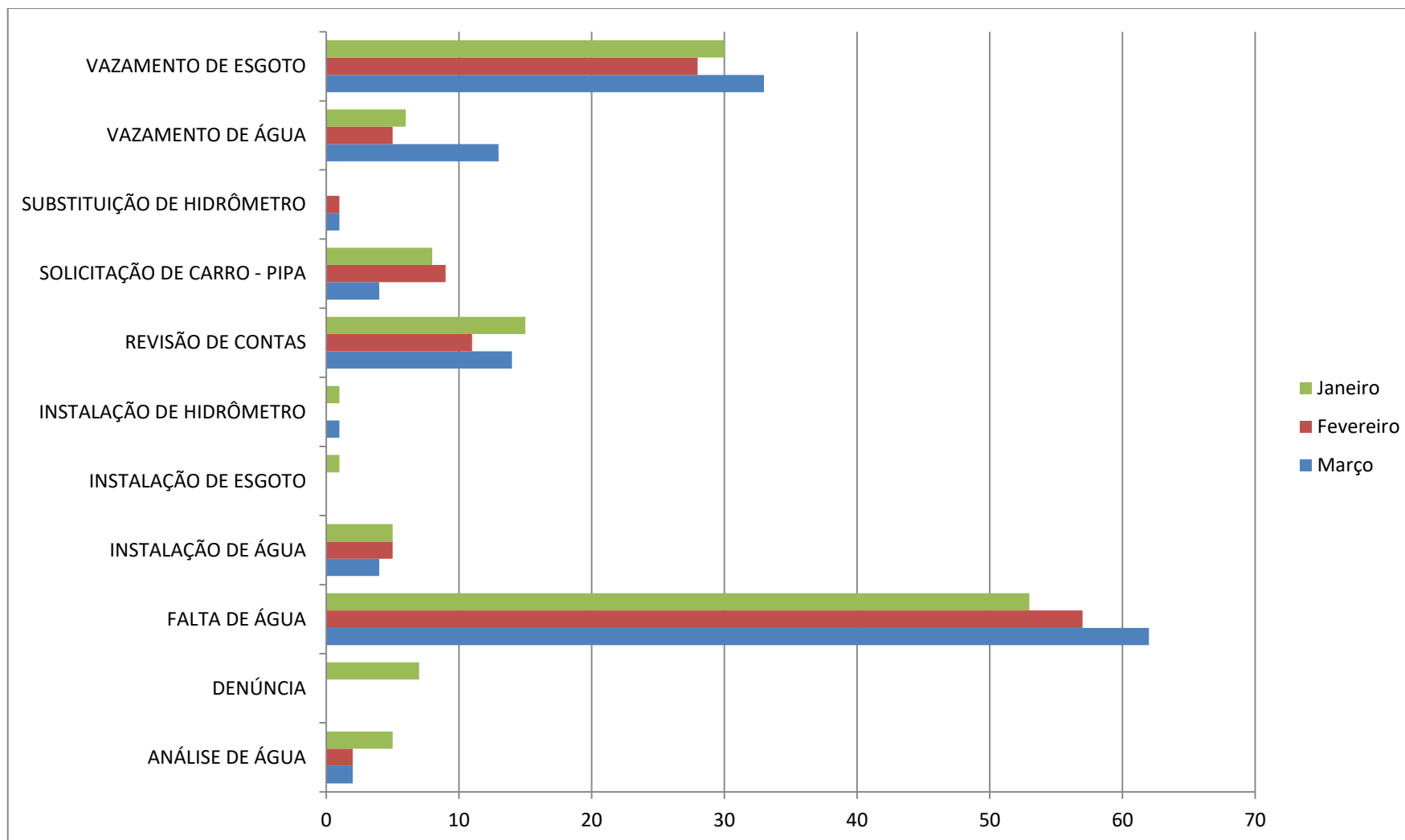
- Fevereiro -

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

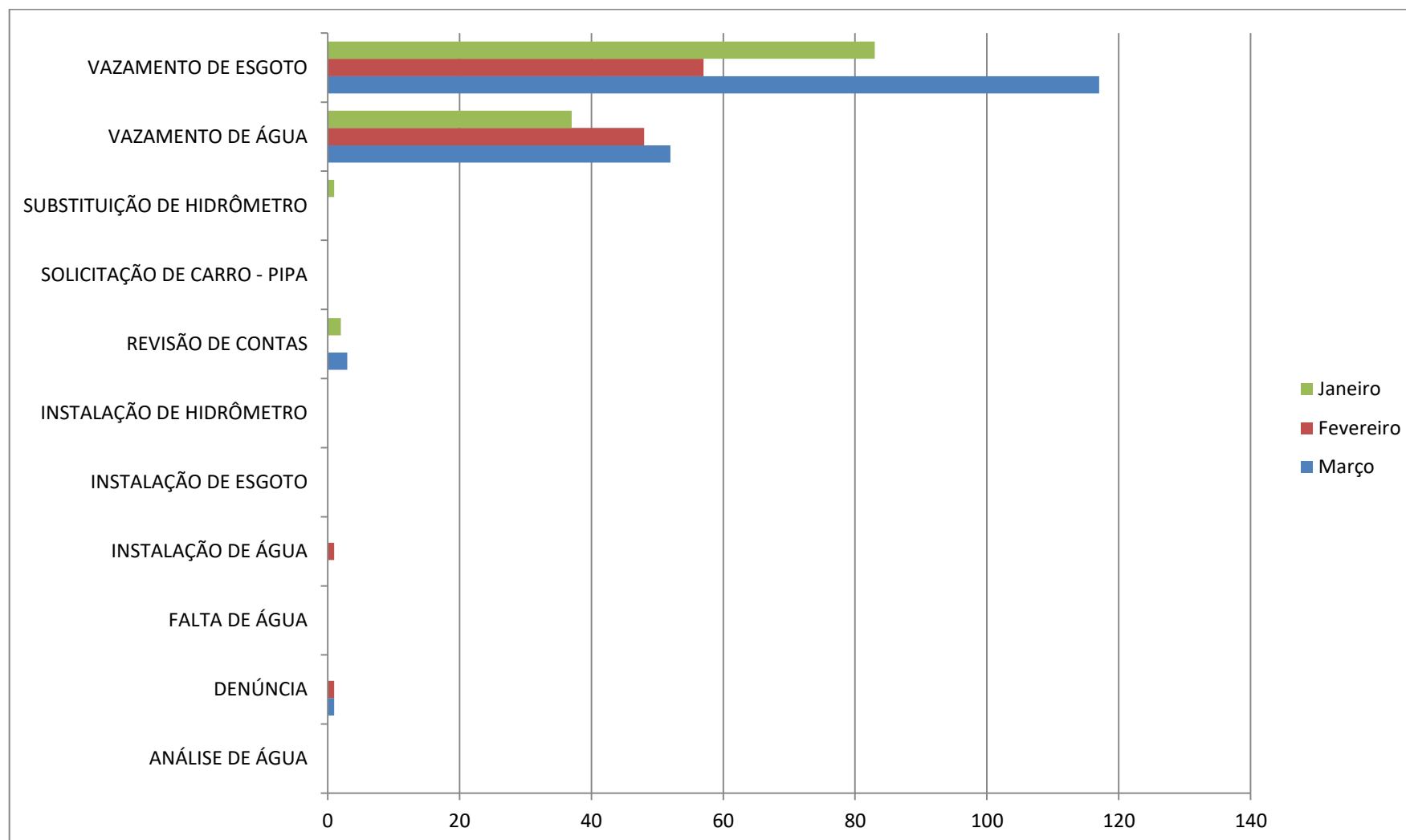
- Fevereiro -

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 (ouvidoriaperj@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

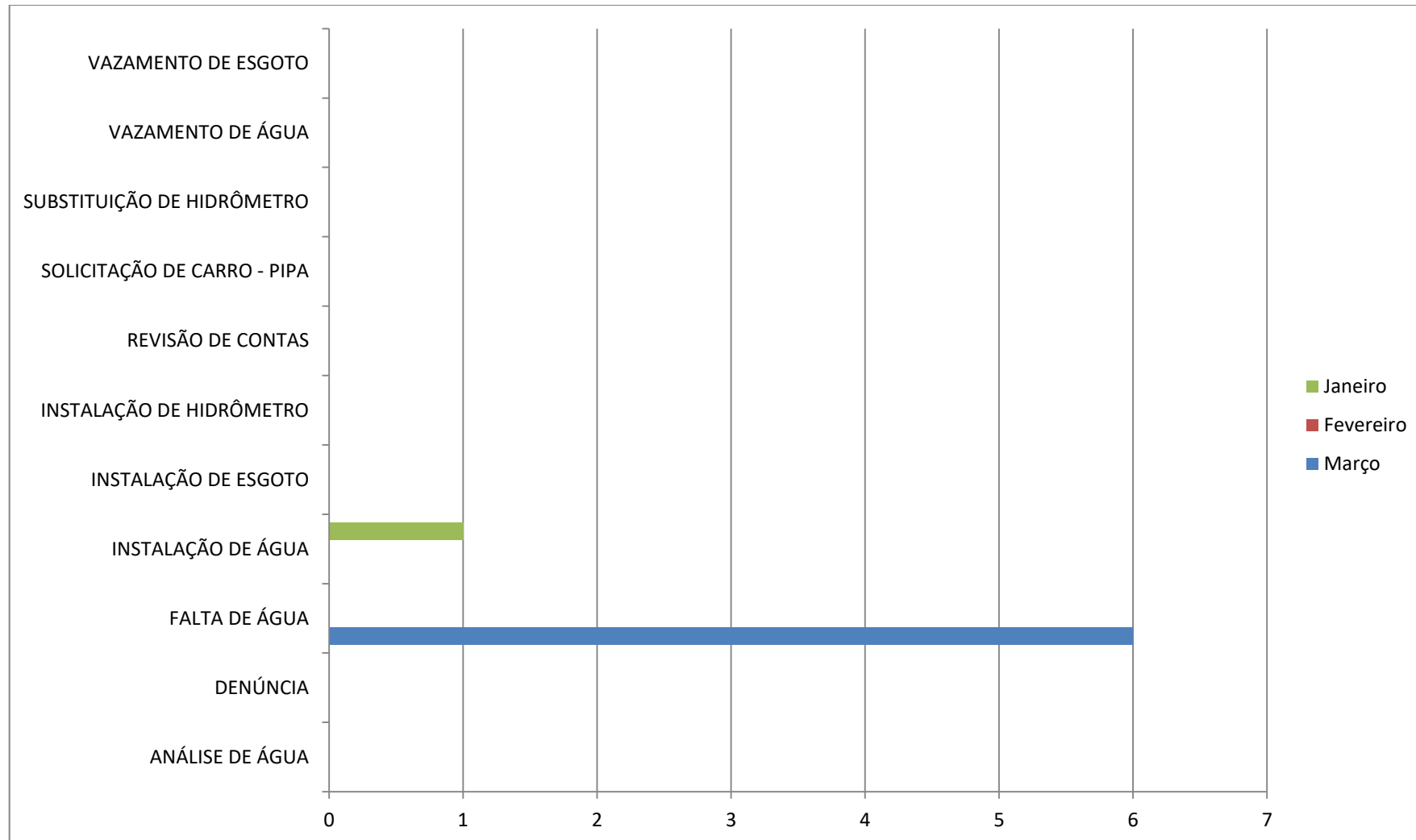
- Fevereiro -

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

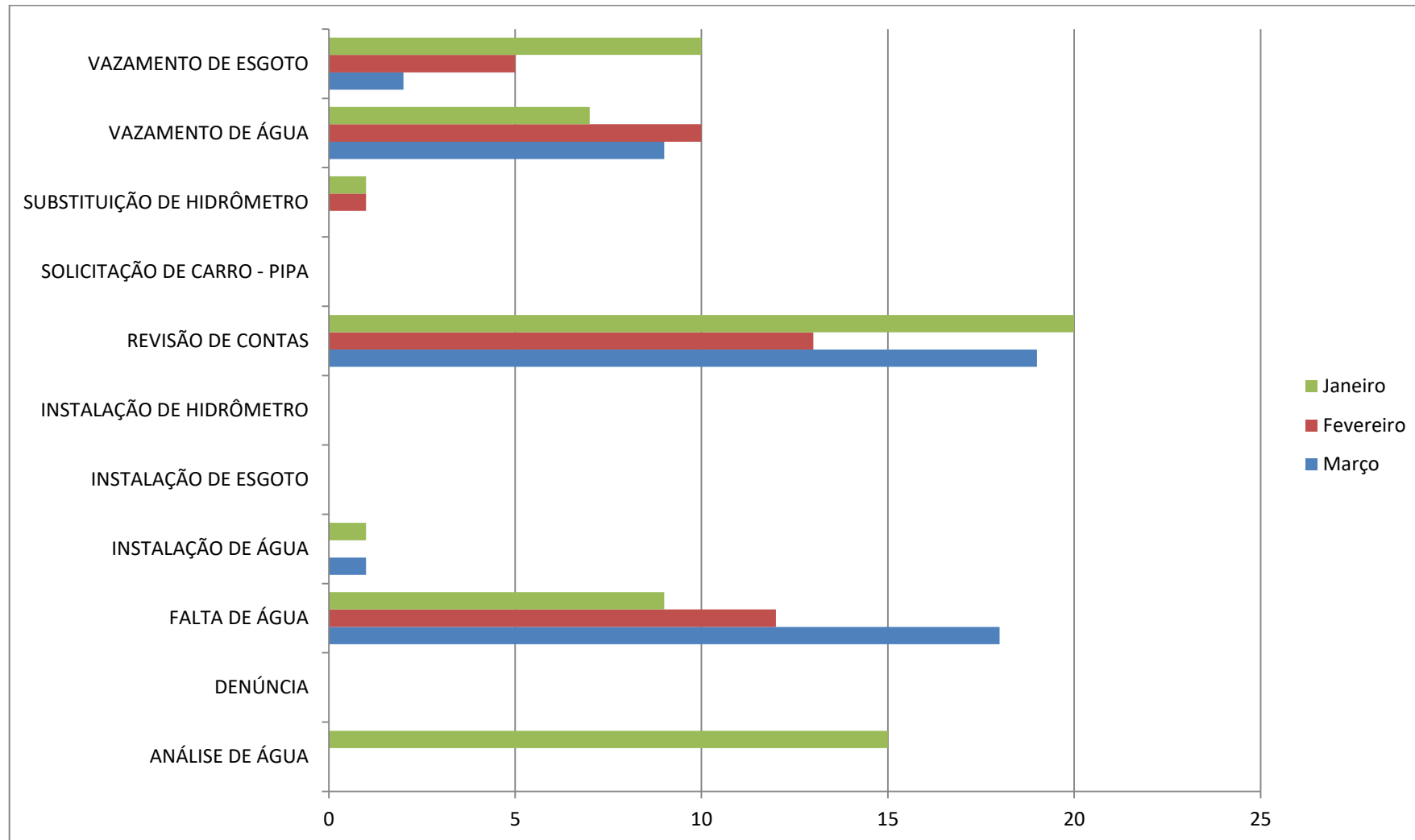
- Fevereiro -

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

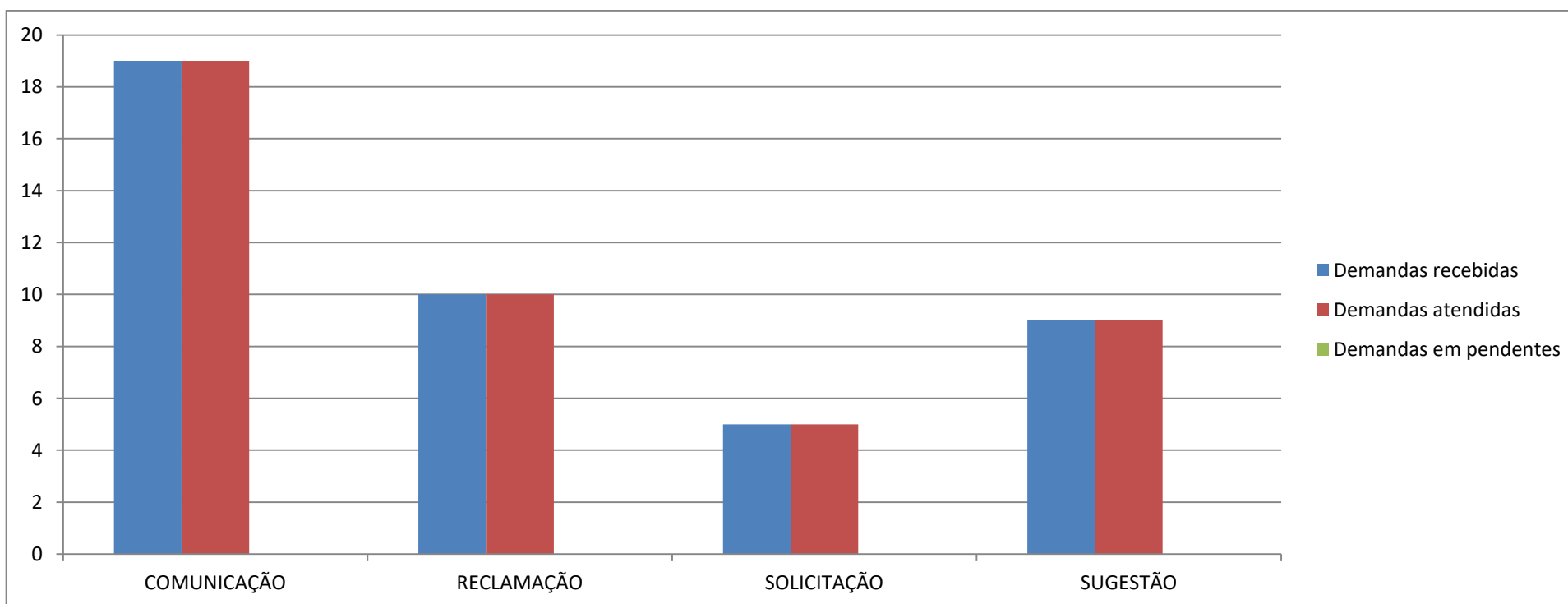
Quantidade de Demandas Recebidas



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

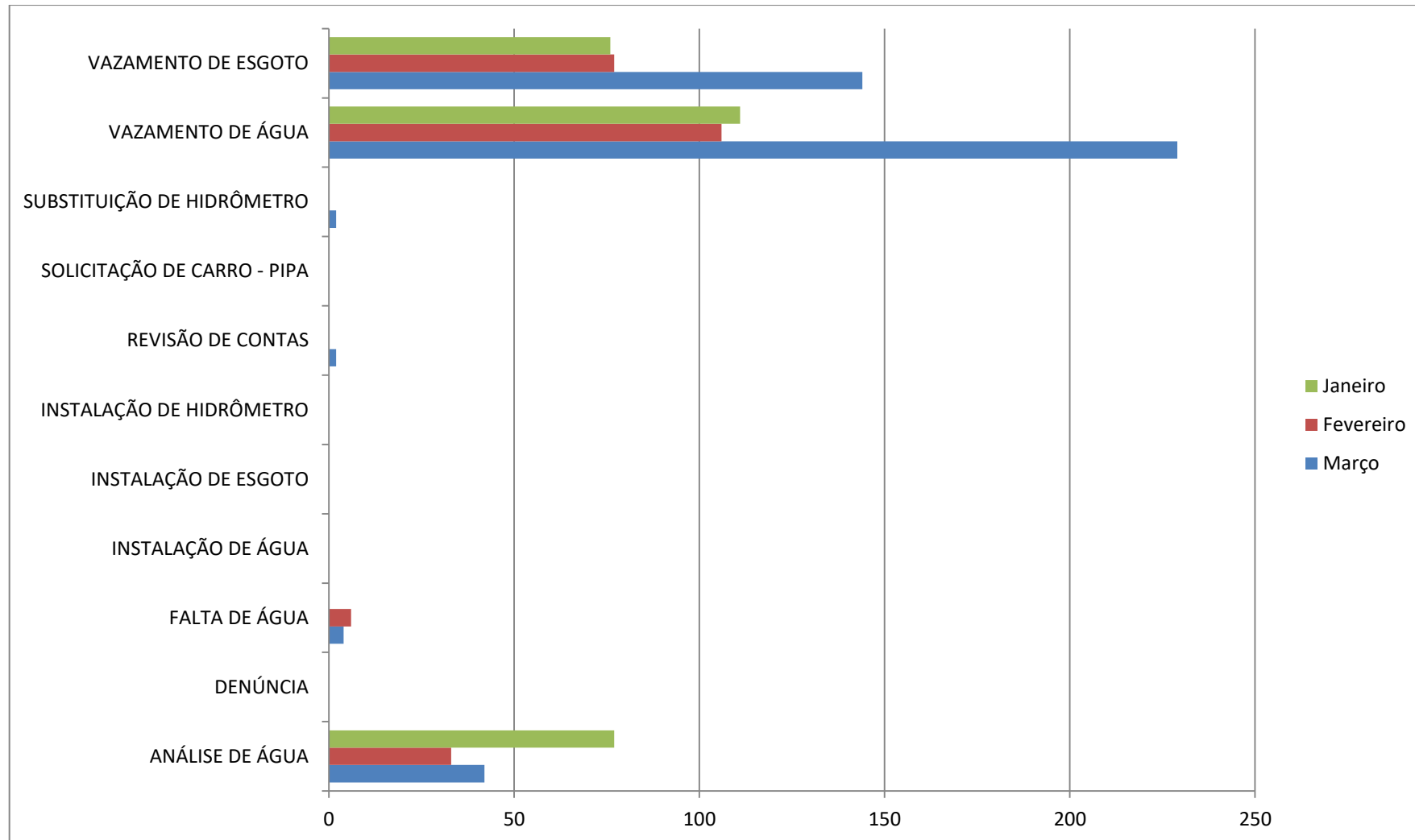
- Fevereiro -

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

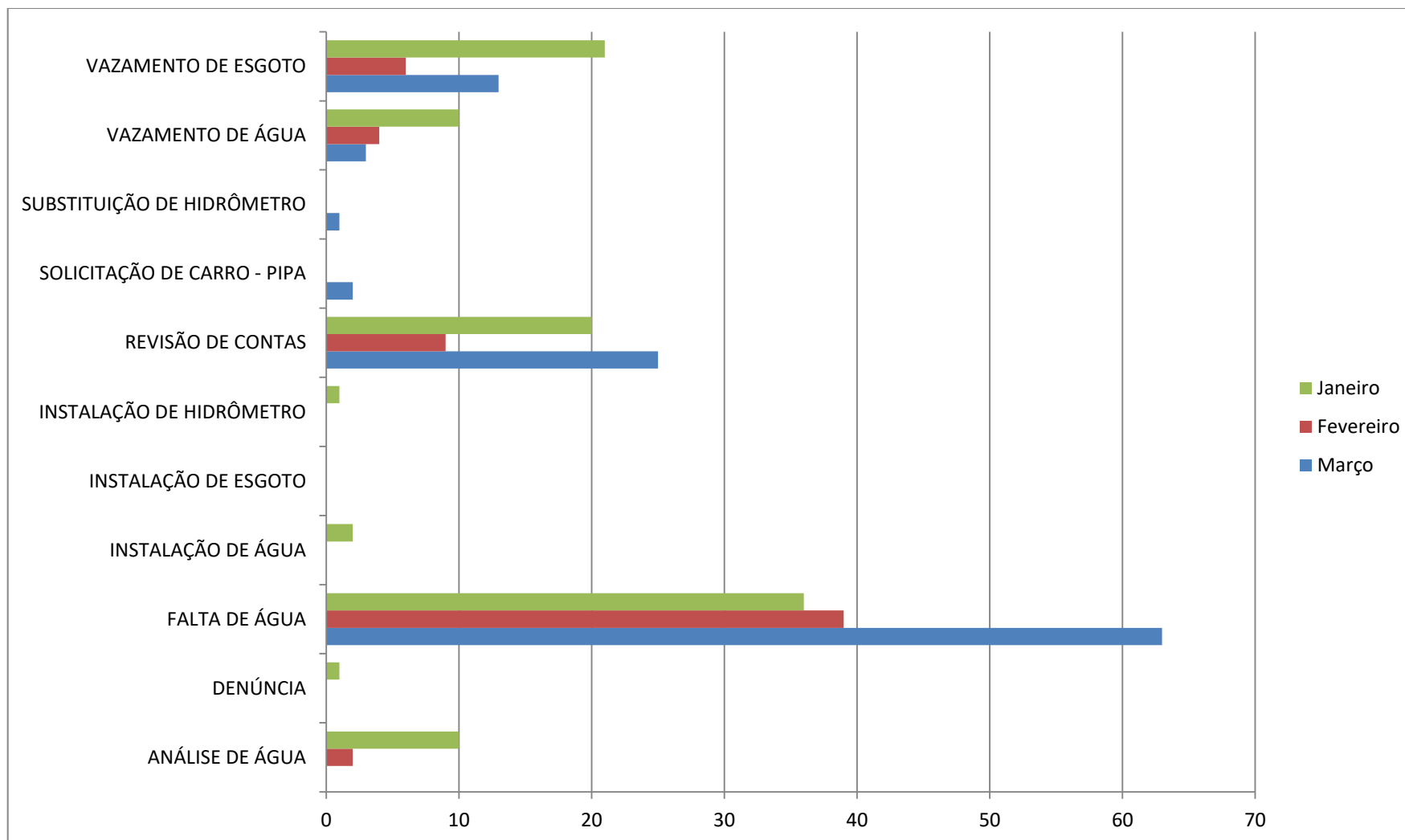
- Fevereiro -

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

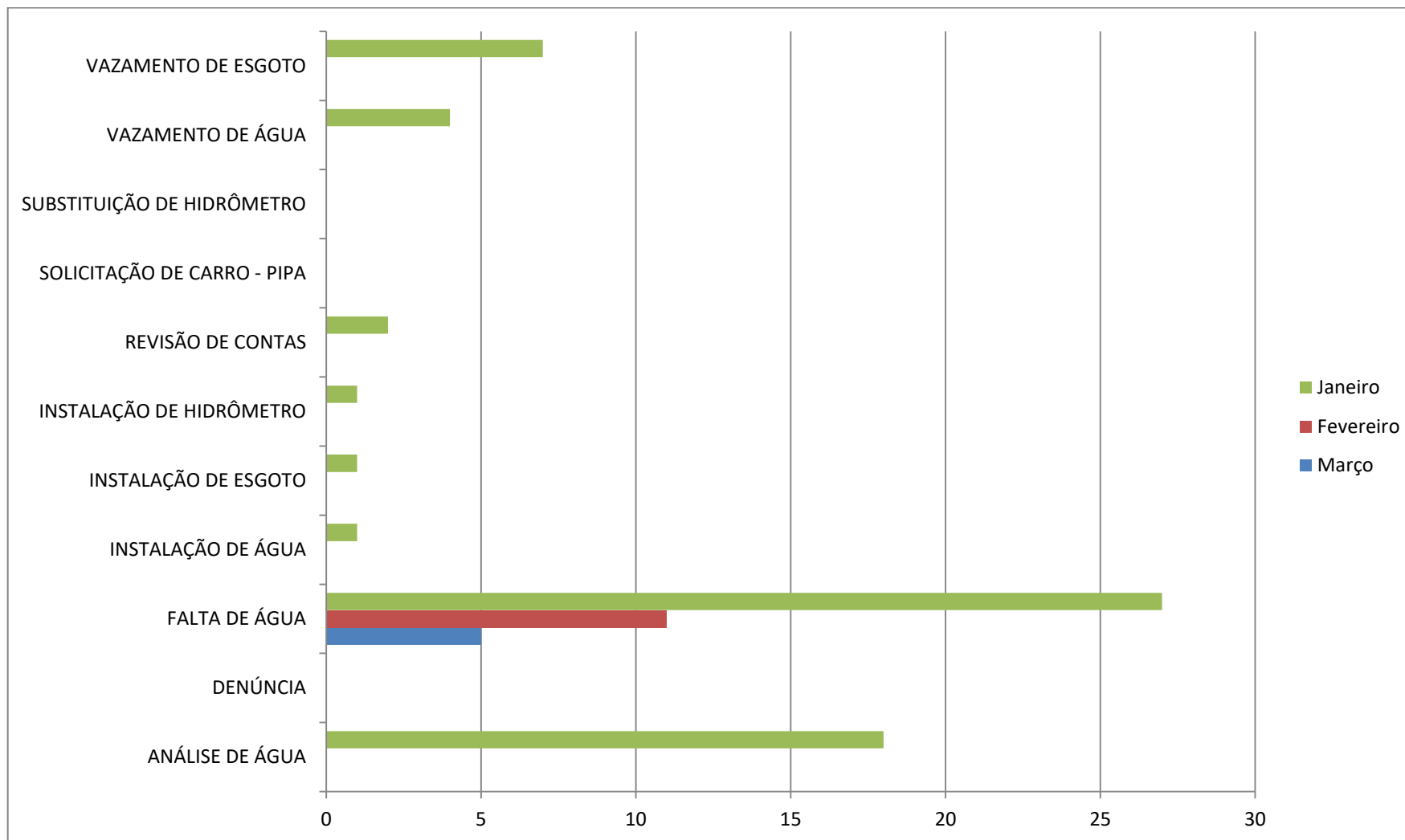
- Fevereiro -

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

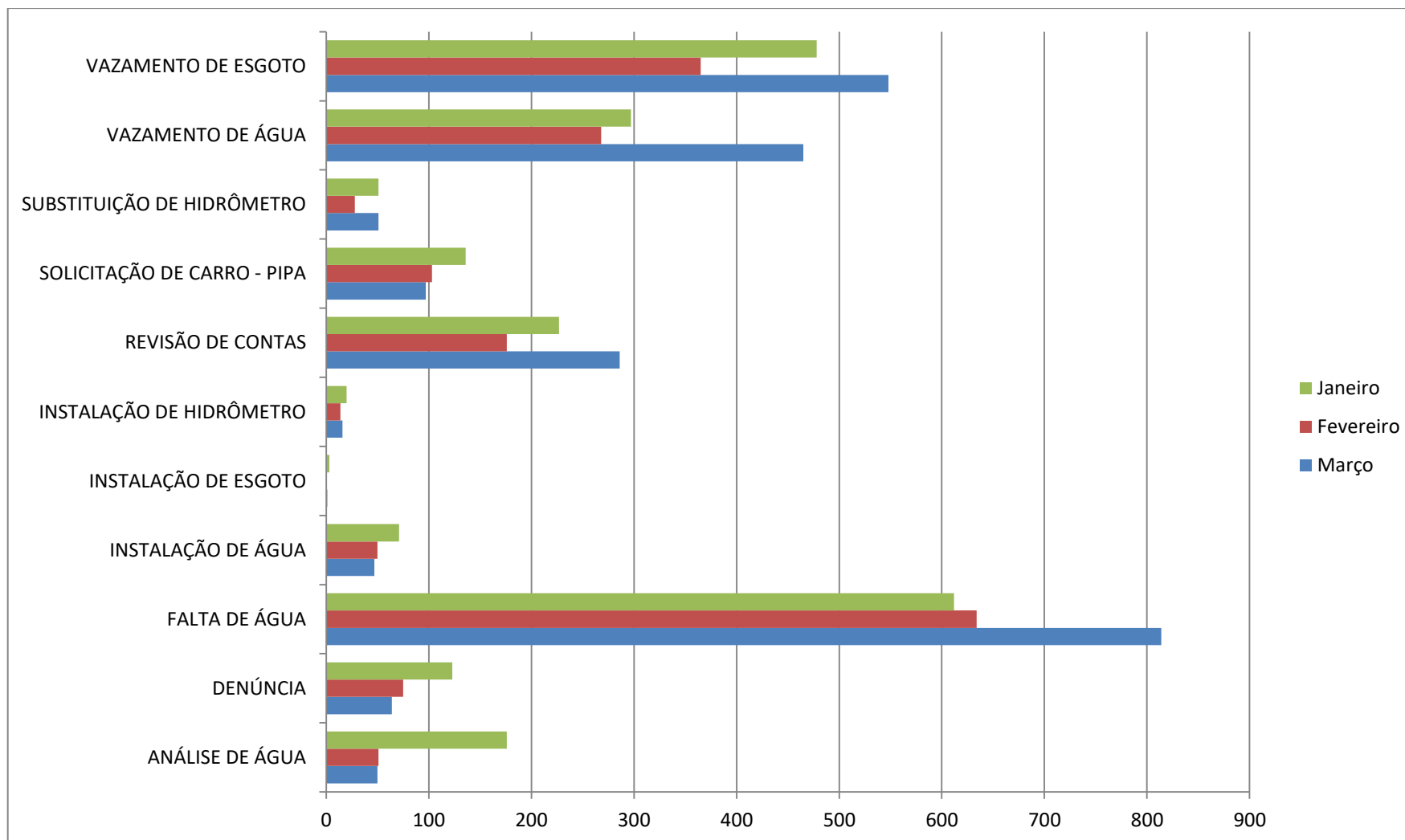
- Fevereiro -

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