

RELATÓRIO

ATENDIMENTO OUVIDORIA

- 3º 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

- Julho -

Sistema de atendimento - CRM CEDAE

Descrição dos serviços	Quantidade de demandas recebidas	Demandas duplicadas / informações	Quantidade de O.S.'s abertas	O.S. atendidas		O.S. pendentes	
				Quantidade	%	Quantidade	%
ANÁLISE DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
DENÚNCIA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
FALTA DE ÁGUA	4	2	2	2	100,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	1	1	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	1	1	0	0	0,00	0	0,00
REVISÃO DE CONTAS	33	33	0	0	0,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ÁGUA	2	0	2	2	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	5	0	5	5	100,00	0	0,00
TOTAL	46	37	9	9	100,00	0	0,00

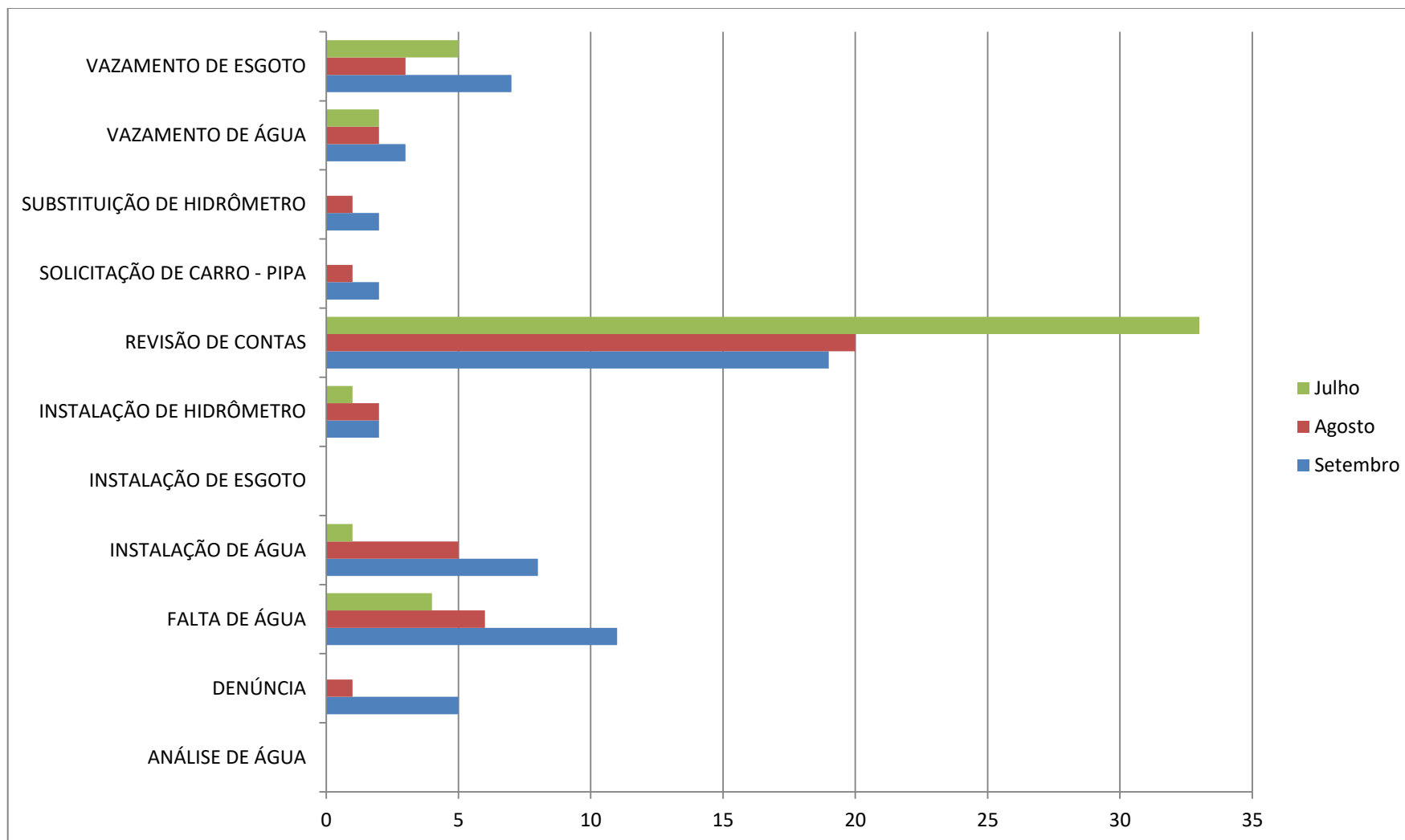
- Agosto -

Sistema de atendimento - CRM CEDAE							
Descrição dos serviços	Quantidade de demandas recebidas	Demandas duplicadas / informações	Quantidade de O.S.'s abertas	O.S. atendidas		O.S. pendentes	
				Quantidade	%	Quantidade	%
ANÁLISE DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
DENÚNCIA	1	1	1	0	0,00	1	100,00
FALTA DE ÁGUA	6	4	5	5	100,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	5	0	1	1	100,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	2	2	0	0	0,00	0	0,00
REVISÃO DE CONTAS	20	20	0	0	0,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	1	0	1	1	100,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	1	0	1	1	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ÁGUA	2	0	2	2	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	3	0	3	3	100,00	0	0,00
TOTAL	41	27	14	13	92,86	1	7,14

- Setembro -

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

Quantidade de Demandas Recebidas



2 - Atendimento Telefônico – 0800-0316032

- Julho -

Sistema de telefonia									
Informações de performance / Nível de Serviço									
Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IFQA	IAR
	Chamadas atendidas	ICT	Atendidas	IAL	%				
12103	6441	25.57 %	53,2 %	5662	46,8	00:03:55	00:06:06	96,87	30 %

Sistema de atendimento - CRM CEDAE							
Descrição dos serviços	Quantidade de demandas recebidas	Demandas duplicadas / informações	Quantidade de O.S.'s abertas	O.S. atendidas		O.S. pendentes	
				Quantidade	%	Quantidade	%
ANÁLISE DE ÁGUA	5	3	2	2	100,00	0	0,00
DENÚNCIA	30	5	25	16	64,00	9	36,00
FALTA DE ÁGUA	333	35	298	294	98,66	4	1,34
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	41	24	17	15	88,24	2	11,76
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	10	4	6	5	83,33	1	16,67
REVISÃO DE CONTAS	487	470	17	16	94,12	1	5,88
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	87	4	83	83	100,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	20	9	11	10	90,91	1	9,09
VAZAMENTO DE ÁGUA	120	10	110	110	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	152	11	141	141	100,00	0	0,00
TOTAL	1285	575	710	692	97,46	18	2,54

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

- Agosto -

Sistema de telefonia									
Informações de performance / Nível de Serviço									
Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IFQA	% IAR
	Chamadas atendidas	ICT	% atendidas	IAL	%				
10453	9079	80,11	86,9	1374	13,1	00:00:48	00:05:18	97,89	21

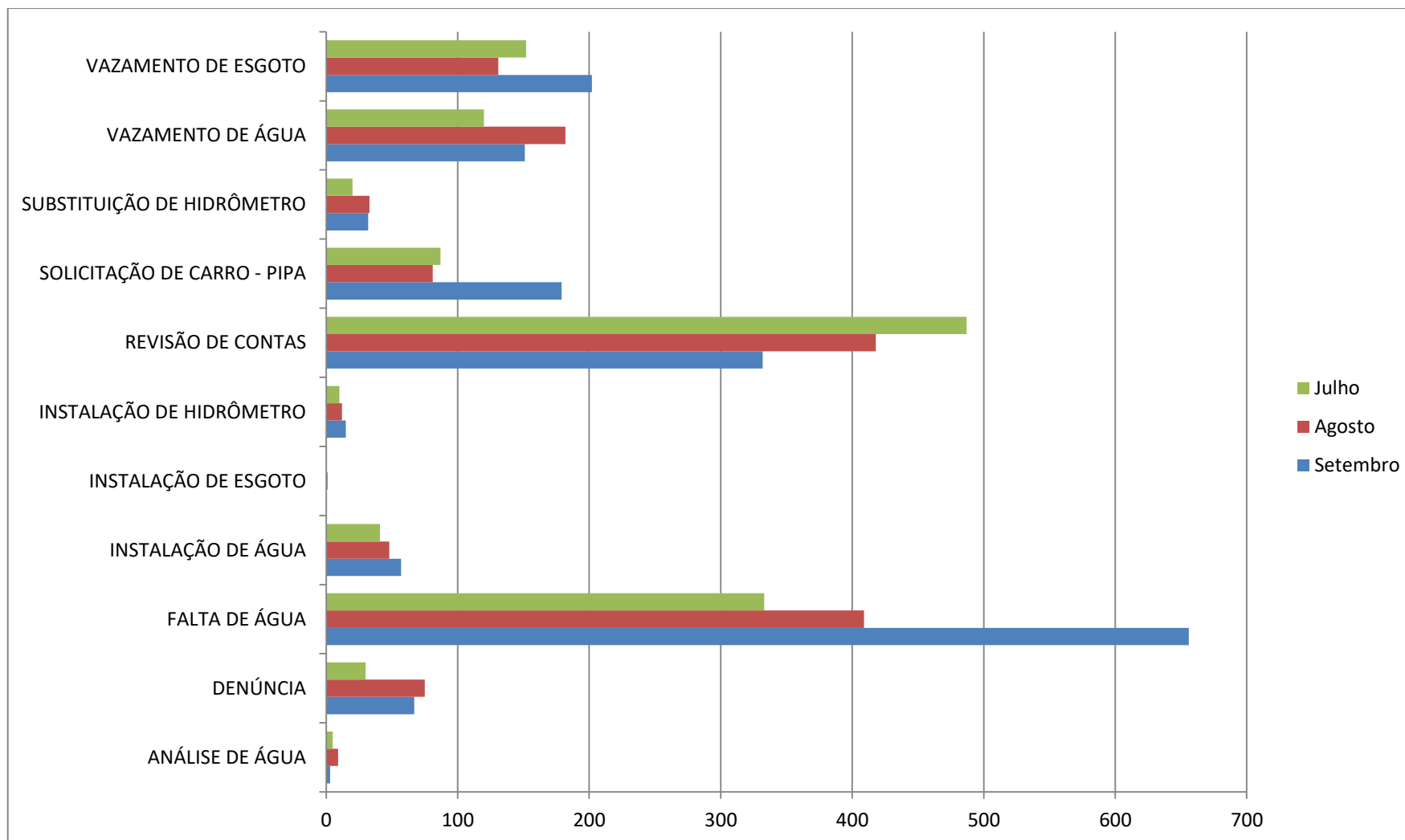
Sistema de atendimento - CRM CEDAE							
Descrição dos serviços	Quantidade de demandas recebidas	Demandas duplicadas / informações	Quantidade de O.S. s abertas	O.S. atendidas		O.S. pendentes	
				Quantidade	%	Quantidade	%
ANÁLISE DE ÁGUA	9	2	7	5	71,43	2	28,57
DENÚNCIA	75	2	73	34	46,58	39	53,42
FALTA DE ÁGUA	409	61	348	335	96,26	13	3,74
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	48	32	16	12	0,00	4	0,00
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	1	1	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	12	6	6	3	50,00	3	50,00
REVISÃO DE CONTAS	418	409	9	8	0,00	1	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	81	12	69	68	98,55	1	1,45
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	33	12	21	16	76,19	5	23,81
VAZAMENTO DE ÁGUA	182	19	163	159	97,55	4	2,45
VAZAMENTO DE ESGOTO	131	10	121	121	100,00	0	0,00
TOTAL	1399	566	833	761	91,36	72	8,64

- Setembro -

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

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

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

- Julho -

Sistema de atendimento - CRM CEDAE							
Descrição dos serviços	Quantidade de demandas recebidas	Demandas duplicadas / informações	Quantidade de O.S.'s abertas	O.S. atendidas		O.S. pendentes	
				Quantidade	%	Quantidade	%
ANÁLISE DE ÁGUA	1	1	0	0	0,00	0	0,00
DENÚNCIA	41	2	39	22	56,41	17	43,59
FALTA DE ÁGUA	57	20	37	36	97,30	1	2,70
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	11	9	2	2	100,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	3	2	1	1	100,00	0	0,00
REVISÃO DE CONTAS	218	217	1	1	100,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	5	2	3	3	100,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	8	5	3	2	66,67	1	33,33
VAZAMENTO DE ÁGUA	15	0	15	15	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	31	4	27	27	100,00	0	0,00
TOTAL	390	262	128	109	85,16	19	14,84

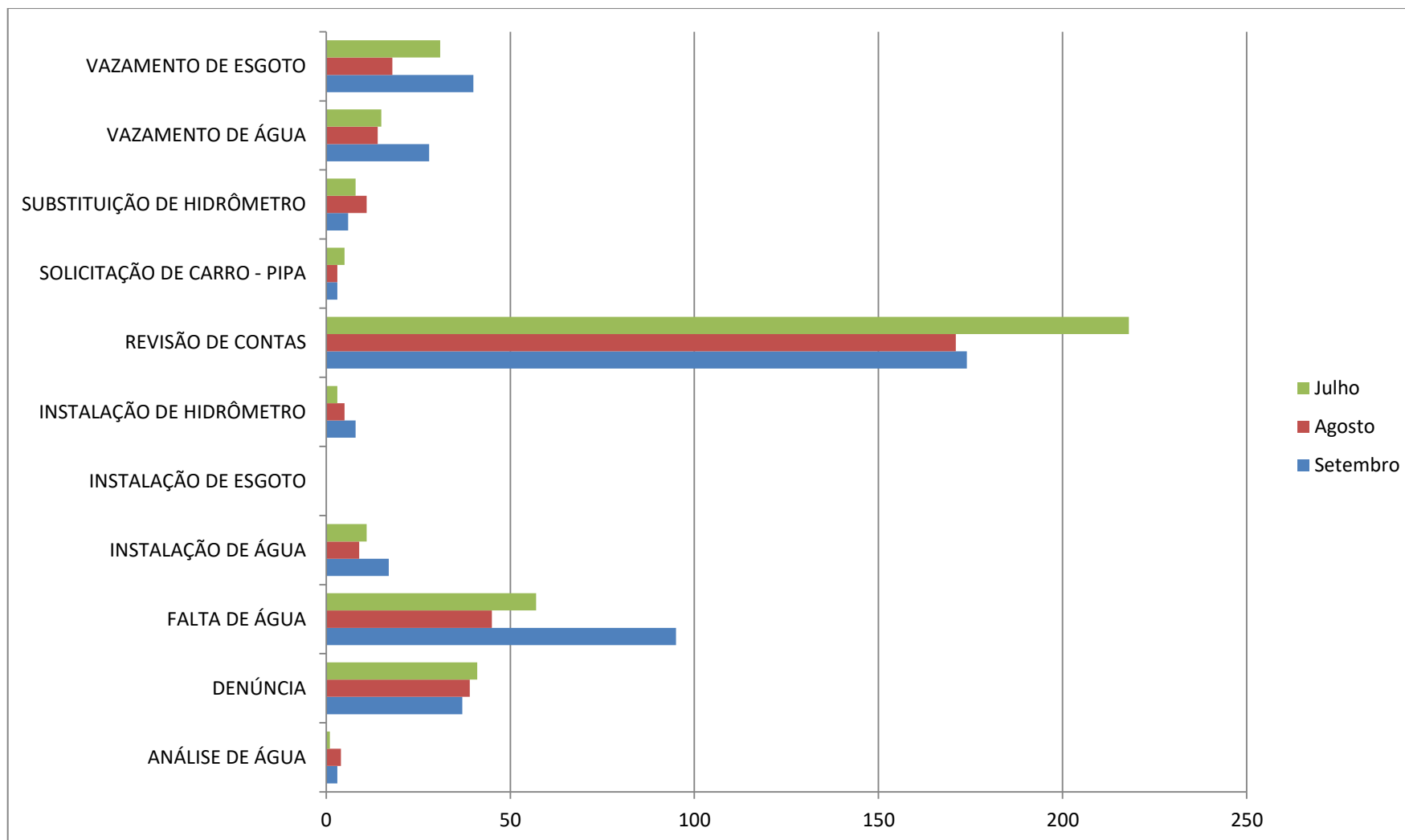
- Agosto -

Sistema de atendimento - CRM CEDAE							
Descrição dos serviços	Quantidade de demandas recebidas	Demandas duplicadas / informações	Quantidade de O.S.'s abertas	O.S. atendidas		O.S. pendentes	
				Quantidade	%	Quantidade	%
ANÁLISE DE ÁGUA	4	3	1	1	100,00	0	0,00
DENÚNCIA	39	3	36	22	61,11	14	38,89
FALTA DE ÁGUA	45	12	33	31	93,94	2	6,06
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	9	7	2	2	100,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	5	2	3	3	100,00	0	0,00
REVISÃO DE CONTAS	171	170	1	1	100,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	3	0	3	3	100,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	11	6	5	4	80,00	1	20,00
VAZAMENTO DE ÁGUA	14	0	14	13	92,86	1	7,14
VAZAMENTO DE ESGOTO	18	0	18	18	100,00	0	0,00
TOTAL	319	203	116	98	84,48	18	15,52

- Setembro -

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

Quantidade de Demandas Recebidas

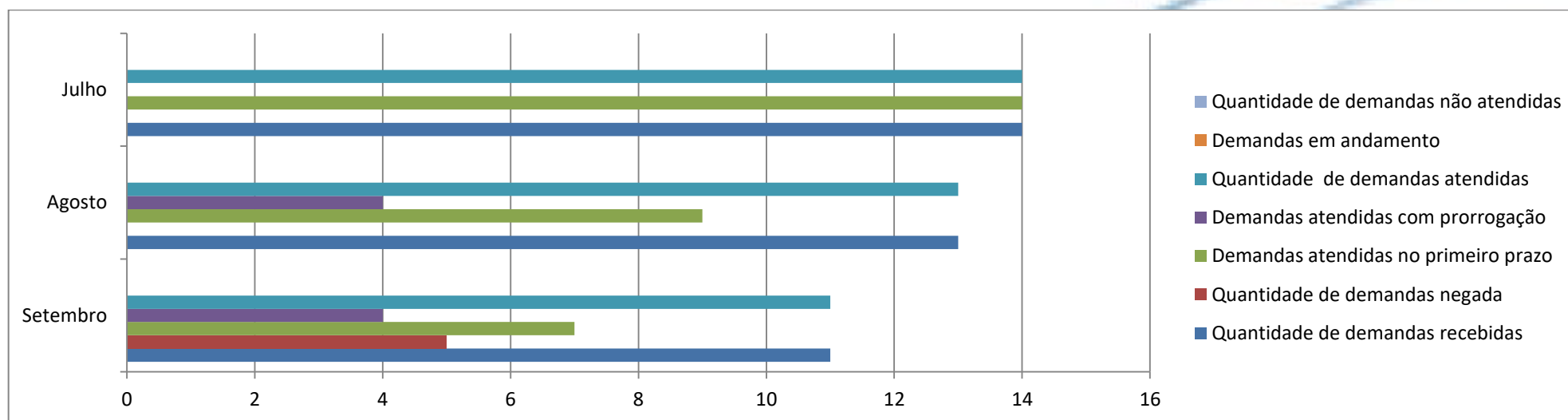


4 - Lei de Acesso à Informação – LAI - e-SIC | SIC Presencial

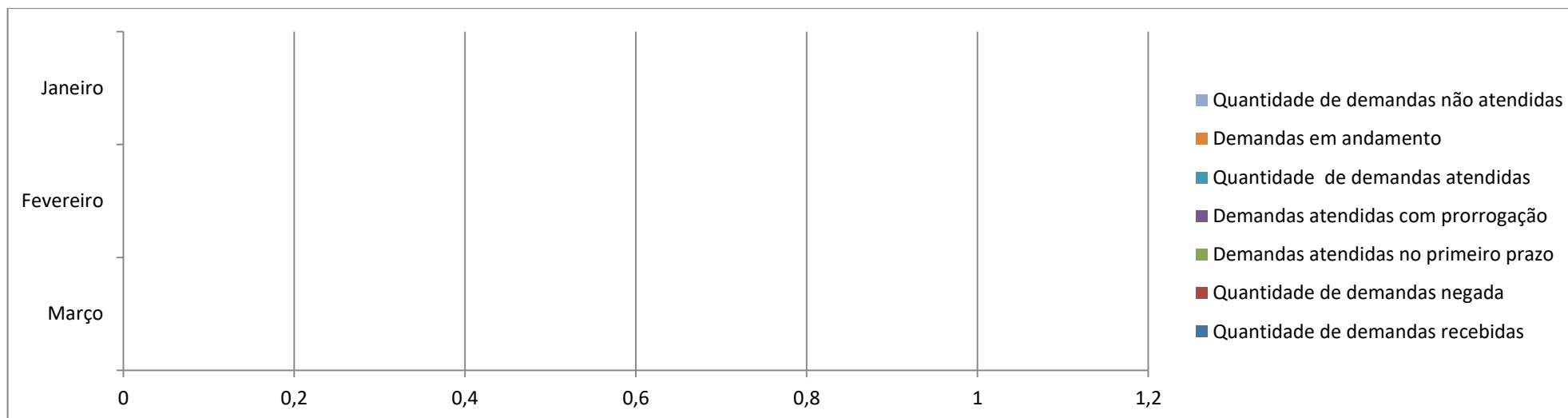
- Acumulado do período de Julho, Agosto e Setembro -

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	38	5	30	8	38	0	0	100	0
SIC presencial	0	0	0	0	0	0	0	0	0

- Gráfico E-SIC-



- Gráfico SIC presencial -



* Primeiro prazo – período de 20 dias corridos conforme lei

* Prorrogação – período de 10 dias corridos conforme lei

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

- Julho -

Sistema de atendimento - CRM CEDAE							
Descrição dos serviços	Quantidade de demandas recebidas	Demandas duplicadas / informações	Quantidade de O.S.'s abertas	O.S. atendidas		O.S. pendentes	
				Quantidade	%	Quantidade	%
ANÁLISE DE ÁGUA	3	2	1	1	100,00	0	0,00
DENÚNCIA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
FALTA DE ÁGUA	35	2	33	33	100,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	5	5	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	1	1	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
REVISÃO DE CONTAS	27	27	0	0	0,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	7	0	7	7	100,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ÁGUA	6	0	6	6	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	9	0	9	9	100,00	0	0,00
TOTAL	93	37	56	56	100,00	0	0,00

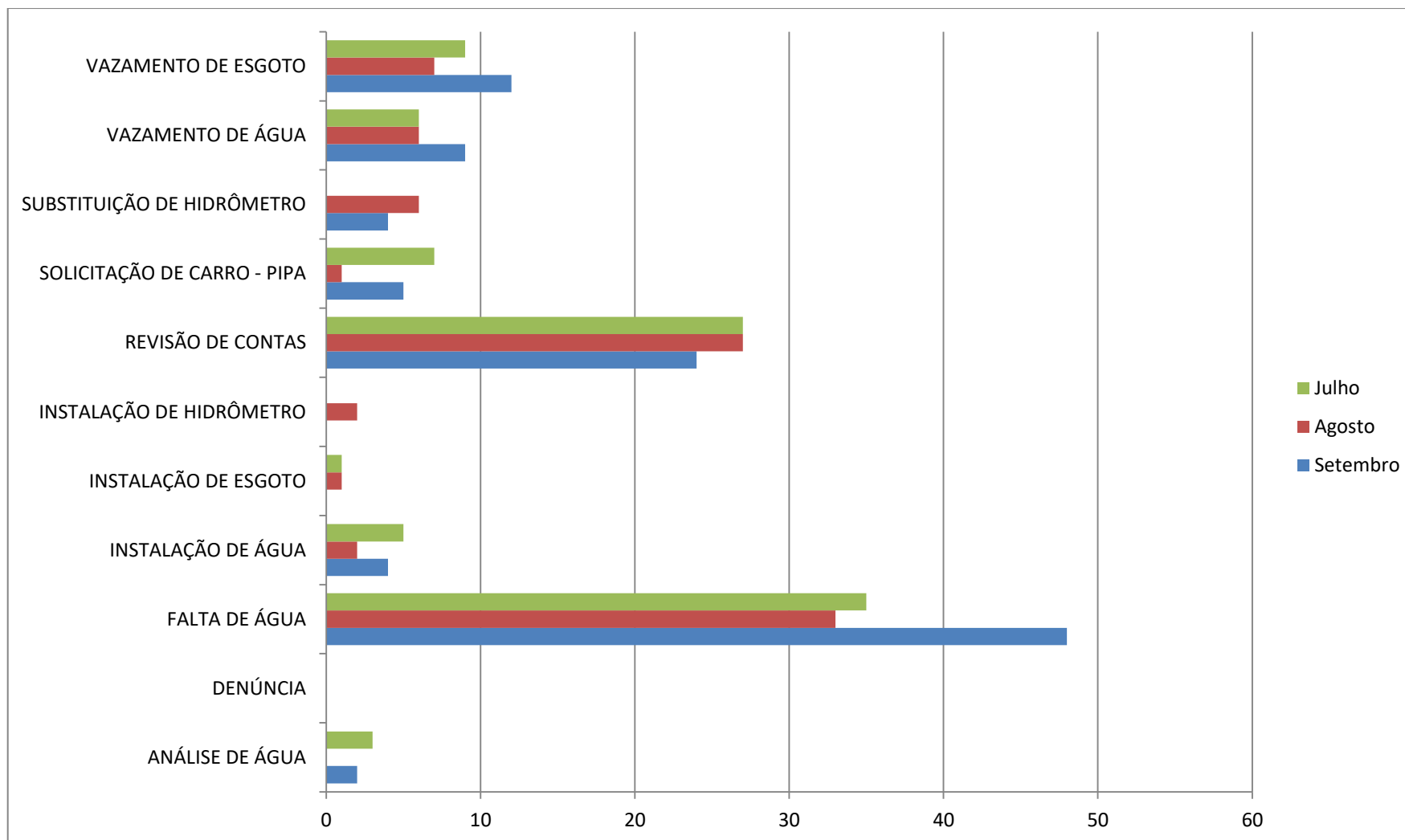
- Agosto -

Sistema de atendimento - CRM CEDAE							
Descrição dos serviços	Quantidade de demandas recebidas	Demandas duplicadas / informações	Quantidade de O.S. 's abertas	O.S. atendidas		O.S. pendentes	
				Quantidade	%	Quantidade	%
ANÁLISE DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
DENÚNCIA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
FALTA DE ÁGUA	33	5	28	28	100,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	2	1	1	1	100,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	1	1	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	2	2	0	0	0,00	0	0,00
REVISÃO DE CONTAS	27	25	2	2	100,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	1	0	1	1	100,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	6	5	1	1	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ÁGUA	6	2	4	4	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	7	1	6	6	100,00	0	0,00
TOTAL	85	42	43	43	100,00	0	0,00

- Setembro -

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

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

- Julho -

Sistema de atendimento - CRM CEDAE							
Descrição dos serviços	Quantidade de demandas recebidas	Demandas duplicadas / informações	Quantidade de O.S.'s abertas	O.S. atendidas		O.S. pendentes	
				Quantidade	%	Quantidade	%
ANÁLISE DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
DENÚNCIA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
FALTA DE ÁGUA	2	2	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
REVISÃO DE CONTAS	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	19	0	19	19	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	42	0	42	42	100,00	0	0,00
TOTAL	66	5	61	61	100,00	0	0,00

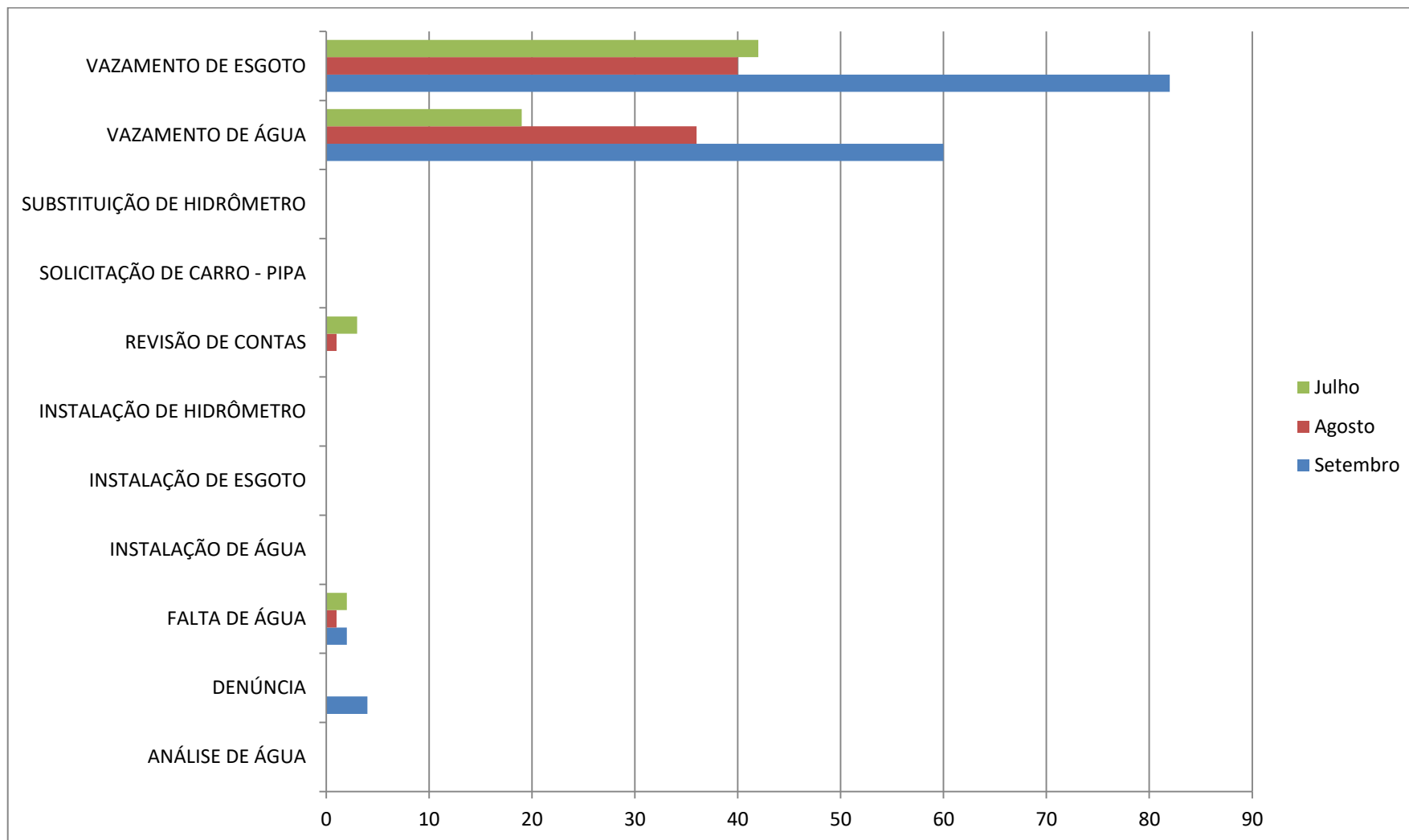
- Agosto -

Sistema de atendimento - CRM CEDAE							
Descrição dos serviços	Quantidade de demandas recebidas	Demandas duplicadas / informações	Quantidade de O.S. 's abertas	O.S. atendidas		O.S. pendentes	
				Quantidade	%	Quantidade	%
ANÁLISE DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
DENÚNCIA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
FALTA DE ÁGUA	1	0	1	1	100,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
REVISÃO DE CONTAS	1	1	0	0	0,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ÁGUA	36	0	36	36	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	40	0	40	40	100,00	0	0,00
TOTAL	78	1	77	77	100,00	0	0,00

- Setembro -

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

- Julho -

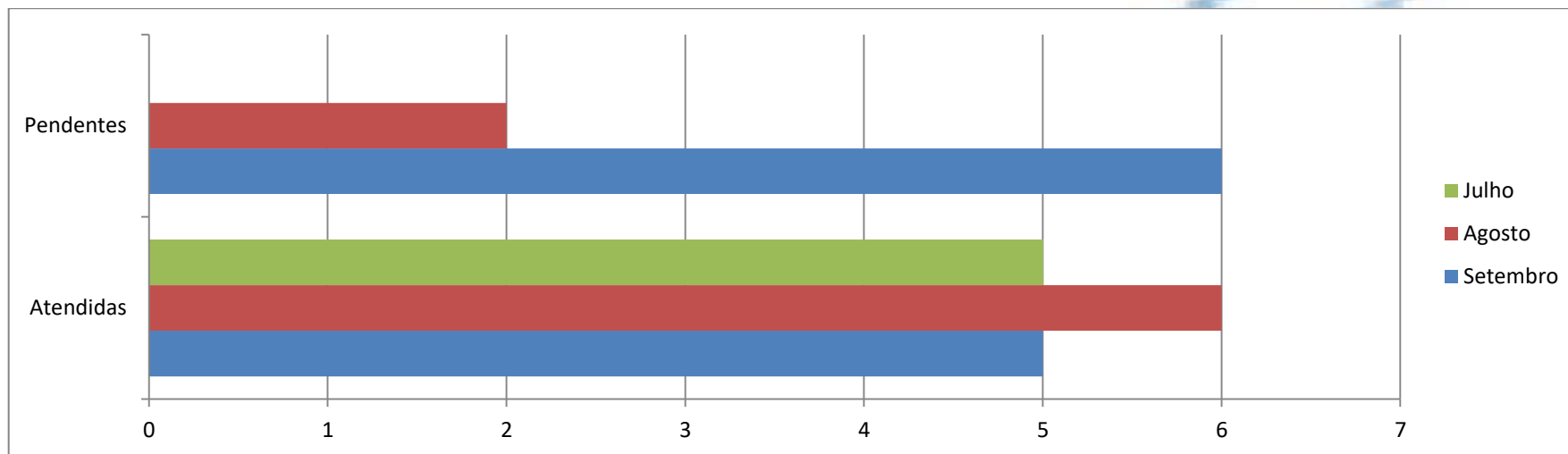
Demandas recebidas	Demandas atendidas	Demandas em pendentes	% Demandas atendidas	% Demandas não atendidas
5	5	0	100%	0%

- Agosto -

Demandas recebidas	Demandas atendidas	Demandas em pendentes	% Demandas atendidas	% Demandas não atendidas
8	6	2	75%	25%

- Setembro -

Demandas recebidas	Demandas atendidas	Demandas em pendentes	% Demandas atendidas	% Demandas não atendidas
11	5	6	45,45%	54,55%



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

- Julho -

Sistema de atendimento - CRM CEDAE							
Descrição dos serviços	Quantidade de demandas recebidas	Demandas duplicadas / informações	Quantidade de O.S.'s abertas	O.S. atendidas		O.S. pendentes	
				Quantidade	%	Quantidade	%
ANÁLISE DE ÁGUA	1	0	1	1	100,00	0	0,00
DENÚNCIA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
FALTA DE ÁGUA	17	0	17	17	100,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
REVISÃO DE CONTAS	26	26	0	0	0,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ÁGUA	4	0	4	4	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	6	0	6	6	100,00	0	0,00
TOTAL	54	26	28	28	100,00	0	0,00

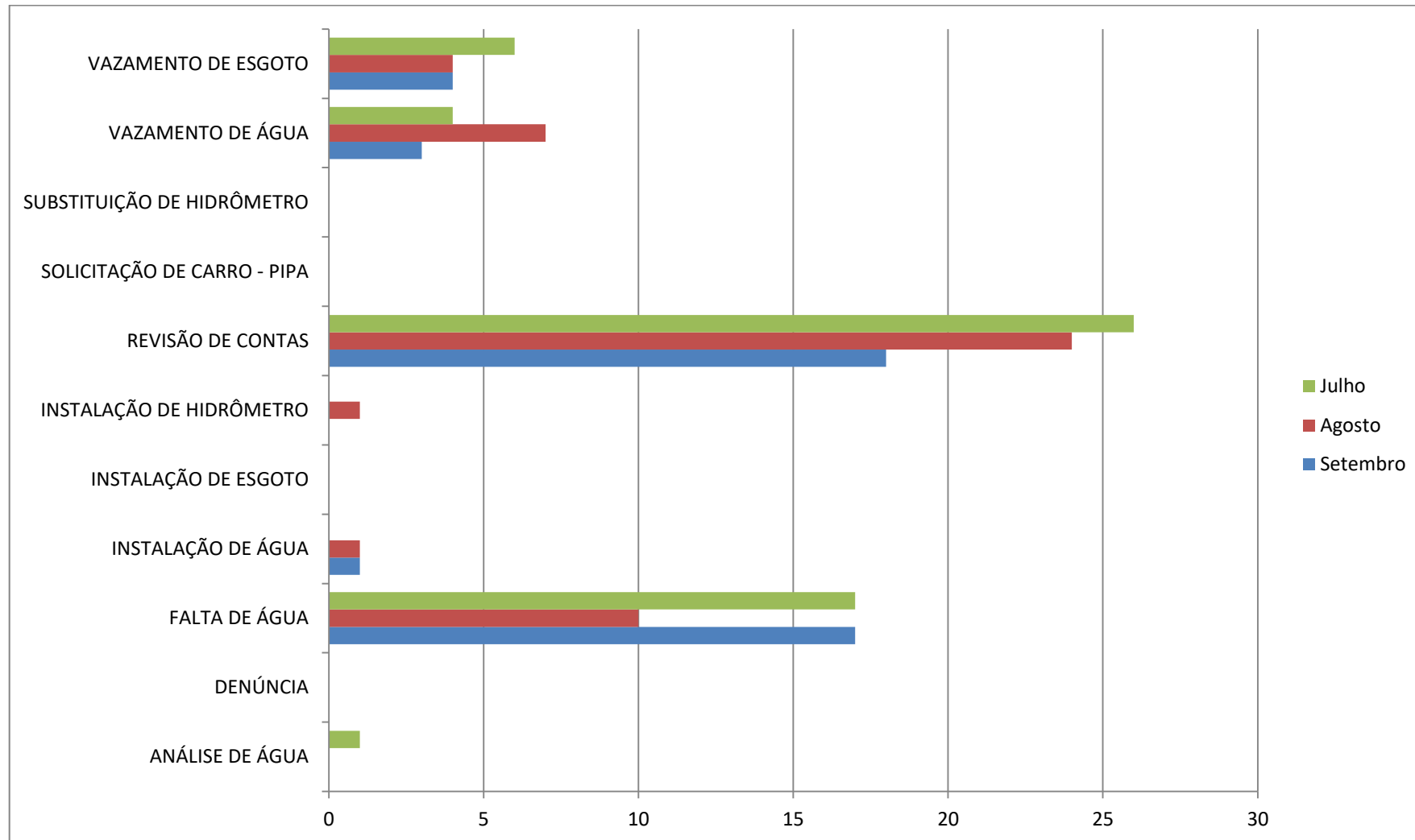
- Agosto -

Sistema de atendimento - CRM CEDAE							
Descrição dos serviços	Quantidade de demandas recebidas	Demandas duplicadas / informações	Quantidade de O.S.'s abertas	O.S. atendidas		O.S. pendentes	
				Quantidade	%	Quantidade	%
ANÁLISE DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
DENÚNCIA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
FALTA DE ÁGUA	10	1	9	7	77,78	2	22,22
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	1	1	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	1	0	1	1	100,00	0	0,00
REVISÃO DE CONTAS	24	24	0	0	0,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ÁGUA	7	0	7	7	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	4	0	4	4	100,00	0	0,00
TOTAL	47	26	21	19	90,48	2	9,52

- Setembro -

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

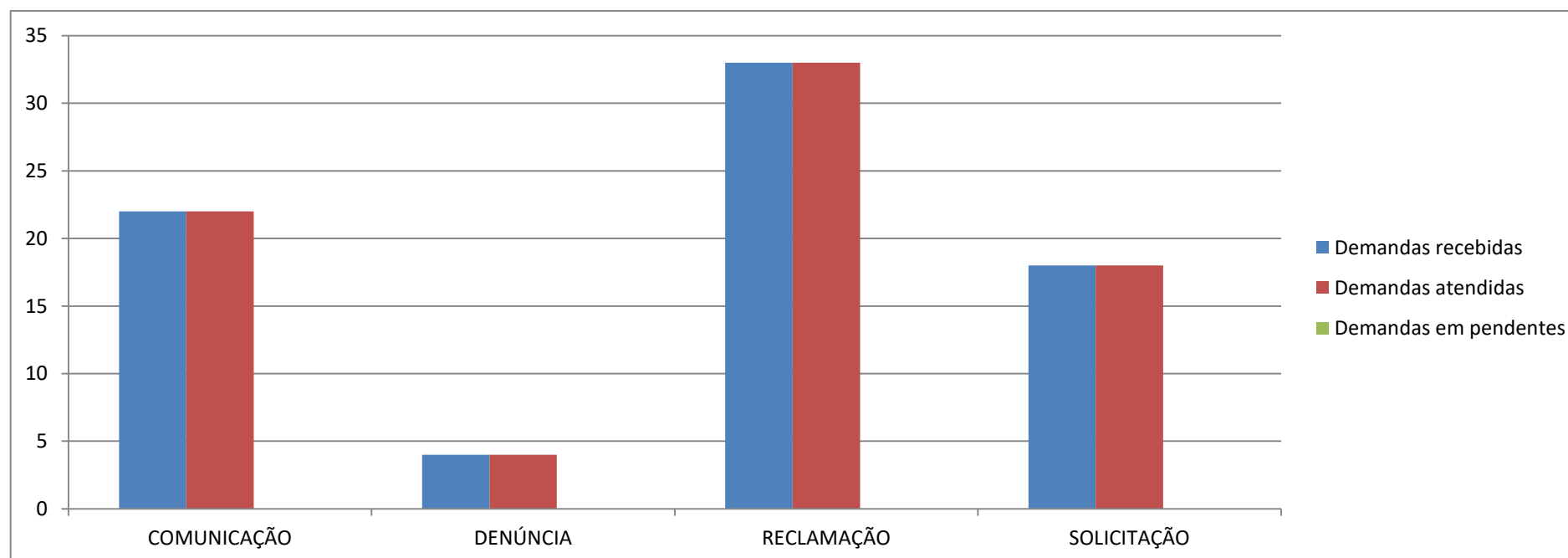
Quantidade de Demandas Recebidas



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

- Acumulado do período de Julho, Agosto e Setembro -

Classificação da demanda	Demandas recebidas	Demandas atendidas	Demandas em pendentes	% Demandas atendidas	% Demandas não atendidas
COMUNICAÇÃO	22	22	0	100%	0%
DENÚNCIA	4	4	0	100%	0%
RECLAMAÇÃO	33	33	0	100%	0%
SOLICITAÇÃO	18	18	0	100%	0%
TOTAL	77	77	0	100%	0%



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

- Julho -

Sistema de atendimento - CRM CEDAE							
Descrição dos serviços	Quantidade de demandas recebidas	Demandas duplicadas / informações	Quantidade de O.S.'s abertas	O.S. atendidas		O.S. pendentes	
				Quantidade	%	Quantidade	%
ANÁLISE DE ÁGUA	19	3	16	13	81,25	3	18,75
DENÚNCIA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
FALTA DE ÁGUA	4	1	3	3	100,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
REVISÃO DE CONTAS	0	0	0	0	0,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ÁGUA	401	11	390	371	95,13	3	0,77
VAZAMENTO DE ESGOTO	234	9	225	224	99,56	1	0,44
TOTAL	658	24	634	627	98,88	7	1,10

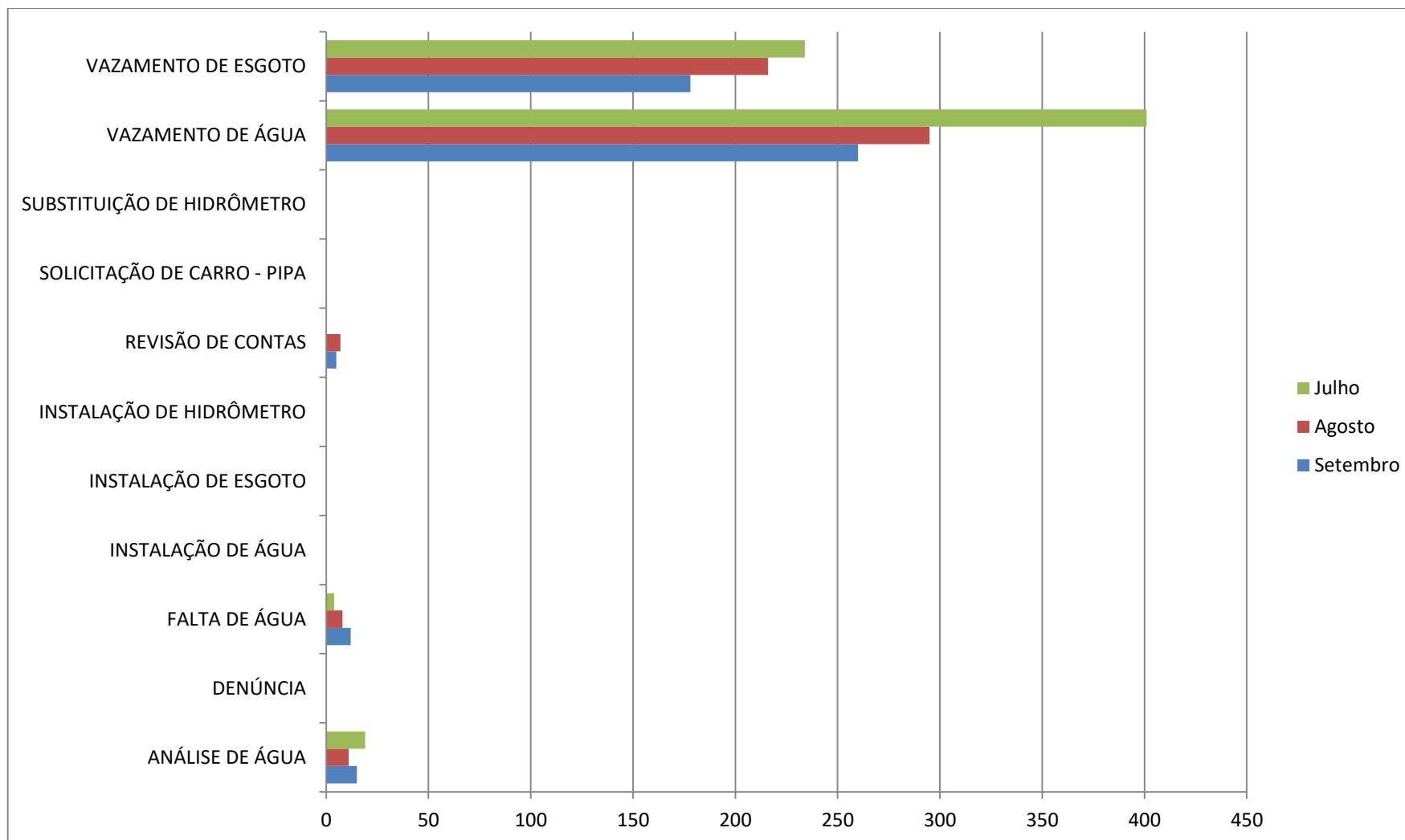
- Agosto -

Sistema de atendimento - CRM CEDAE							
Descrição dos serviços	Quantidade de demandas recebidas	Demandas duplicadas / informações	Quantidade de O.S.'s abertas	O.S. atendidas		O.S. pendentes	
				Quantidade	%	Quantidade	%
ANÁLISE DE ÁGUA	11	8	3	2	66,67	1	33,33
DENÚNCIA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
FALTA DE ÁGUA	8	2	6	6	100,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
REVISÃO DE CONTAS	7	7	0	0	0,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ÁGUA	295	9	286	283	98,95	3	1,05
VAZAMENTO DE ESGOTO	216	5	211	210	99,53	1	0,47
TOTAL	537	31	506	501	99,01	5	0,99

- Setembro -

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

Quantidade de Demandas Recebidas



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

- Julho -

Sistema de atendimento - CRM CEDAE							
Descrição dos serviços	Quantidade de demandas recebidas	Demandas duplicadas / informações	Quantidade de O.S.'s abertas	O.S. atendidas		O.S. pendentes	
				Quantidade	%	Quantidade	%
ANÁLISE DE ÁGUA	1	1	0	0	0,00	0	0,00
DENÚNCIA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
FALTA DE ÁGUA	24	1	23	21	91,30	2	8,70
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	3	1	2	1	50,00	1	50,00
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
REVISÃO DE CONTAS	32	32	0	0	0,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	1	0	1	1	100,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ÁGUA	2	0	2	2	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	12	2	10	10	100,00	0	0,00
TOTAL	75	37	38	35	92,11	3	7,89

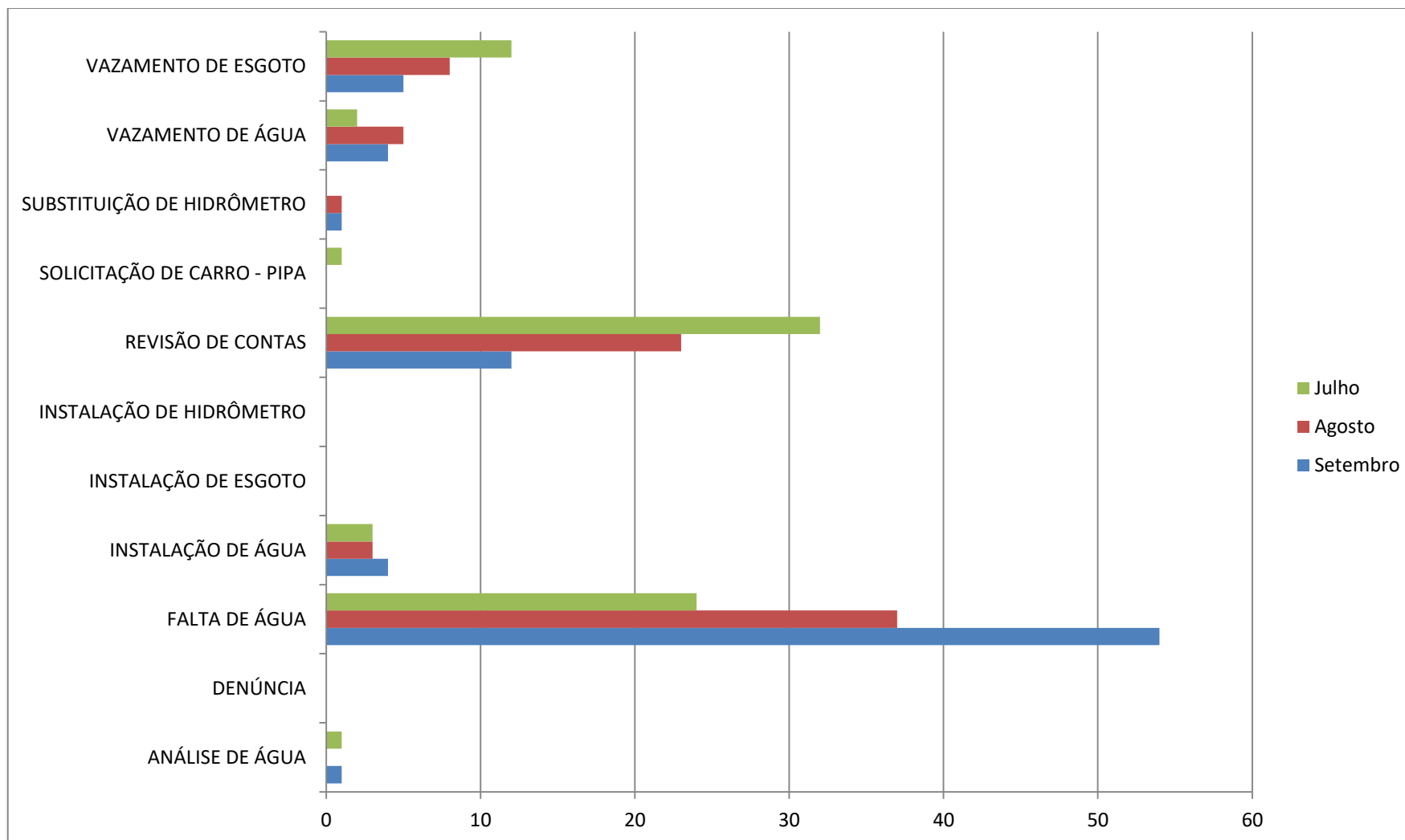
- Agosto -

Sistema de atendimento - CRM CEDAE							
Descrição dos serviços	Quantidade de demandas recebidas	Demandas duplicadas / informações	Quantidade de O.S.'s abertas	O.S. atendidas		O.S. pendentes	
				Quantidade	%	Quantidade	%
ANÁLISE DE ÁGUA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
DENÚNCIA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
FALTA DE ÁGUA	37	2	35	31	88,57	4	11,43
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	3	2	1	0	0,00	1	100,00
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	0	0	0	0	0,00	0	0,00
REVISÃO DE CONTAS	23	22	1	1	100,00	0	0,00
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	0	0	0	0	0,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	1	1	0	0	0,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ÁGUA	5	0	5	5	100,00	0	0,00
VAZAMENTO DE ESGOTO	8	0	8	8	100,00	0	0,00
TOTAL	77	27	50	45	90,00	5	10,00

- Setembro -

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

Quantidade de Demandas Recebidas



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

- Julho -

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

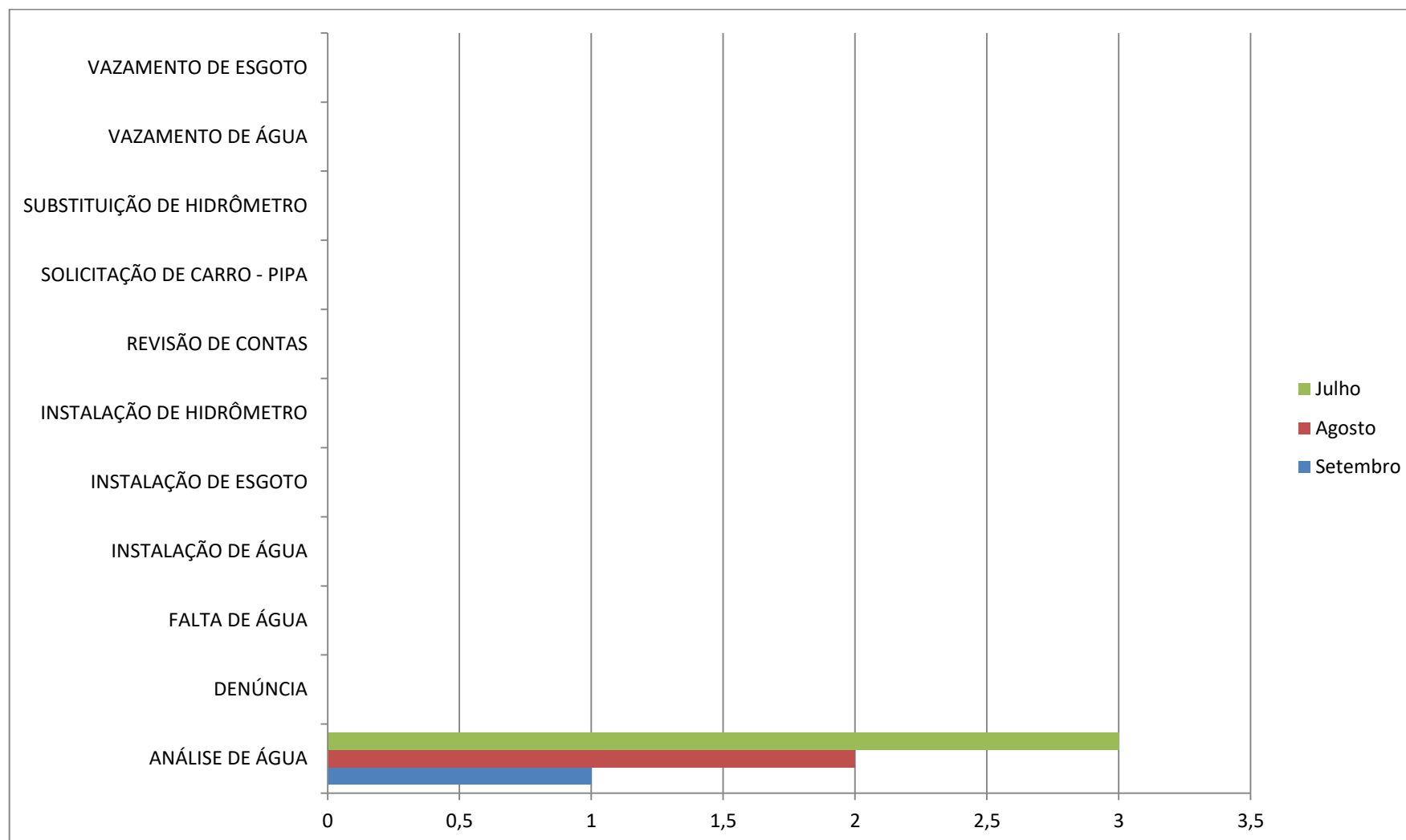
- Agosto -

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

- Setembro -

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

Quantidade de Demandas Recebidas



VISÃO GERAL

- Julho -

Sistema de atendimento - CRM CEDAE							
Descrição dos serviços	Quantidade de demandas recebidas	Demandas duplicadas / informações	Quantidade de O.S.'s abertas	O.S. atendidas		O.S. pendentes	
				Quantidade	%	Quantidade	%
ANÁLISE DE ÁGUA	30	10	20	17	85,00	3	15,00
DENÚNCIA	71	7	64	38	59,38	26	40,63
FALTA DE ÁGUA	478	63	415	408	98,31	7	1,69
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	62	41	21	18	85,71	3	14,29
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	1	1	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	15	8	7	6	85,71	1	14,29
REVISÃO DE CONTAS	831	813	18	17	94,44	1	5,56
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	100	6	94	94	100,00	0	0,00
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	28	14	14	12	85,71	2	14,29
VAZAMENTO DE ÁGUA	569	21	548	545	99,45	3	0,55
VAZAMENTO DE ESGOTO	496	27	469	468	99,79	1	0,21
TOTAL	2681	1011	1670	1623	97,19	47	2,81

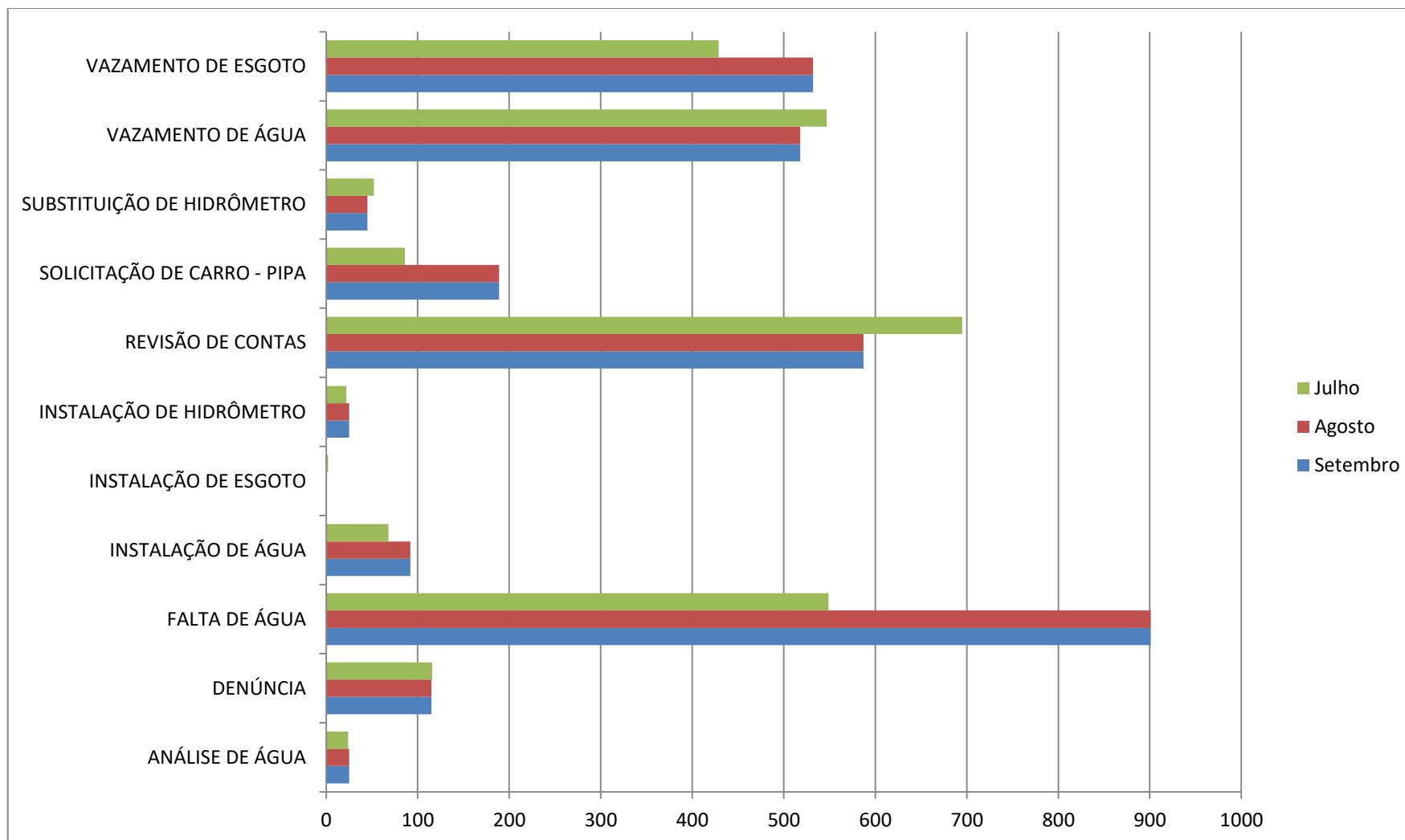
- Agosto -

Sistema de atendimento - CRM CEDAE							
Descrição dos serviços	Quantidade de demandas recebidas	Demandas duplicadas / informações	Quantidade de O.S.'s abertas	O.S. atendidas		O.S. pendentes	
				Quantidade	%	Quantidade	%
ANÁLISE DE ÁGUA	24	13	11	8	72,73	3	27,27
DENÚNCIA	116	5	111	57	51,35	54	48,65
FALTA DE ÁGUA	549	84	465	444	95,48	21	4,52
INSTALAÇÃO DE ÁGUA	68	47	21	16	76,19	5	23,81
INSTALAÇÃO DE ESGOTO	2	2	0	0	0,00	0	0,00
INSTALAÇÃO DE HIDRÔMETRO	22	12	10	7	70,00	3	30,00
REVISÃO DE CONTAS	695	682	13	12	92,31	1	7,69
SOLICITAÇÃO DE CARRO - PIPA	86	12	74	73	98,65	1	1,35
SUBSTITUIÇÃO DE HIDRÔMETRO	52	24	28	22	78,57	6	21,43
VAZAMENTO DE ÁGUA	547	30	517	509	98,45	8	1,55
VAZAMENTO DE ESGOTO	429	17	412	411	99,76	1	0,24
TOTAL	2590	928	1662	1559	93,80	103	6,20

- Setembro -

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

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.
- **ICT** – Atendimentos realizados em até 30 segundos
- **IAL** – Abandonos em fila de espera
- **TME** – Tempo médio de espera
- **TMA** – Tempo médio de atendimento
- **IFQA** – Avaliação de qualidade de atendimento
- **IAR** – Índice de atendimentos registrados
- **O.S. – Ordem de serviço:** Número que codifica a demanda encaminhada ao setor executor, informando a necessidade do serviço a ser executado.
- **DEMANDAS DUPLICADAS / PEDIDO DE INFORMAÇÕES:** São Demandas que, por sua natureza, não geram a abertura de uma nova Ordem de serviço ou se resumem apenas a um pedido de informações imediatamente passadas ao cliente.