



Relatório Ouvidoria Geral

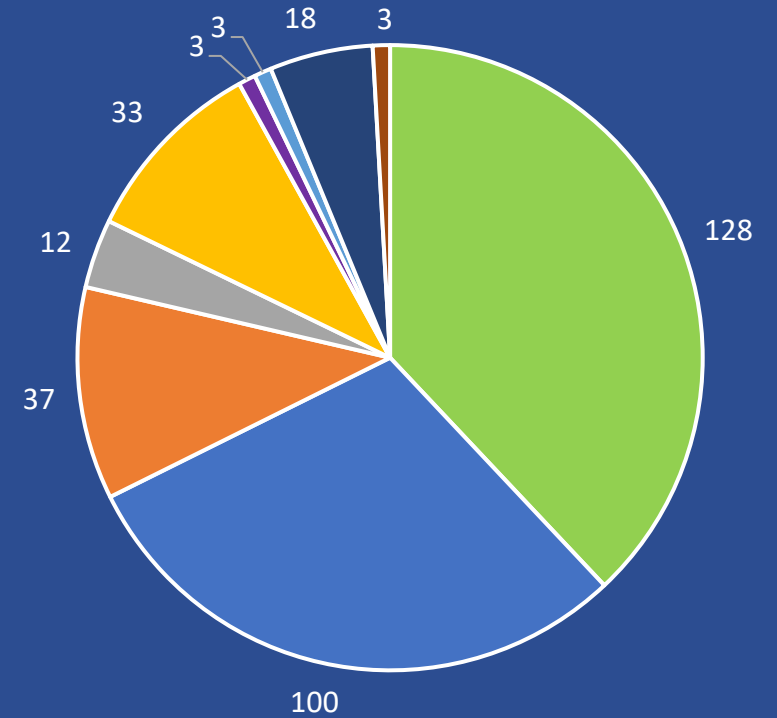
- Fevereiro de 2024 -





Fevereiro em números

Canais	Atendido	Em Andamento	Total
E-MAIL - CLIENTE OUG	127	1	128
ATENDIMENTO PESSOAL	100	-	100
ATENDIMENTO TELEFÔNICO - 0800	37	-	37
AGENERSA	12	-	12
SITE - CONSUMIDOR.GOV	33	-	33
E-MAIL - OUVIDORIA DO MPERJ	1	2	3
DOCUMENTAÇÃO - CDC (ALERJ)	3	-	3
SITE - OUVERJ	15	3	18
ACESSO À INFORMAÇÃO	1	2	3
Total	329	8	337



10,98%

Telefônico



0,89%

Documentos



16,02%

Sites



38,87%

E-mail



29,67%

At. Pessoal



3,56%

AGENERSA



Regiões Geográficas Intermediárias

Áreas Atendidas pela CEDAE

Rio de Janeiro = 210

- Mangaratiba = 2
- Não é atendido pela CEDAE = 208

Volta Redonda = 12

- Barra do Pirai = 7
- Engenheiro Paulo de Frontin = 1
- Não é atendido pela CEDAE = 4

Petrópolis = 9

- Não é atendido pela CEDAE = 9

Campos dos Goytacazes = 12

- Bom Jesus Itabapoana = 2
- Itaperuna = 3
- São Joao da Barra = 2
- Não é atendido pela CEDAE = 5

Macaé / Rio das Ostras / Cabo fria = 22

- Macaé = 17
- Quissamã = 3
- Não é atendido pela CEDAE = 2



Regiões Geográficas Imediatas

Áreas Atendidas pela CEDAE

Angra dos Reis = 1

- Não é atendido pela CEDAE = 1

Campos dos Goytacazes = 4

- São João da Barra = 2
- Não é atendido pela CEDAE = 2

Itaperuna = 6

- Itaperuna = 3
- Bom Jesus Itabapoana = 2
- Não é atendido pela CEDAE = 1

Macaé – Rio das Ostras = 22

- Macaé = 17
- Quissamã = 3
- Não é atendido pela CEDAE = 2

Nova Friburgo = 2

- Não é atendido pela CEDAE = 2

Petrópolis = 6

- Não é atendido pela CEDAE = 6

Rio Bonito = 3

- Não é atendido pela CEDAE = 3

Rio de Janeiro = 206

- Mangaratiba = 2
- Não é atendido pela CEDAE = 204

Santo Antônio de Pádua = 2

- Não é atendido pela CEDAE = 2

Três rios – Paraíba do Sul = 1

- Não é atendido pela CEDAE = 1

Valença = 4

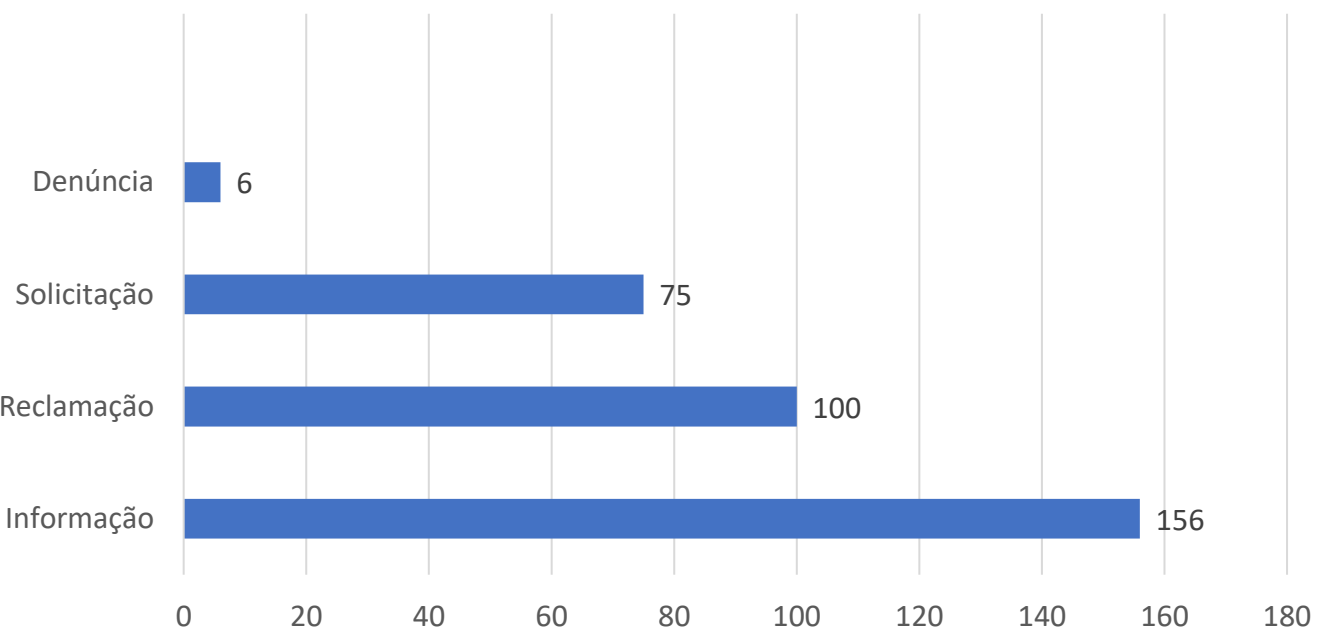
- Não é atendido pela CEDAE = 4

Volta Redonda – Barra Mansa = 8

- Barra do Pirai = 7
- Eng. Paulo de Frontin = 1



Destques

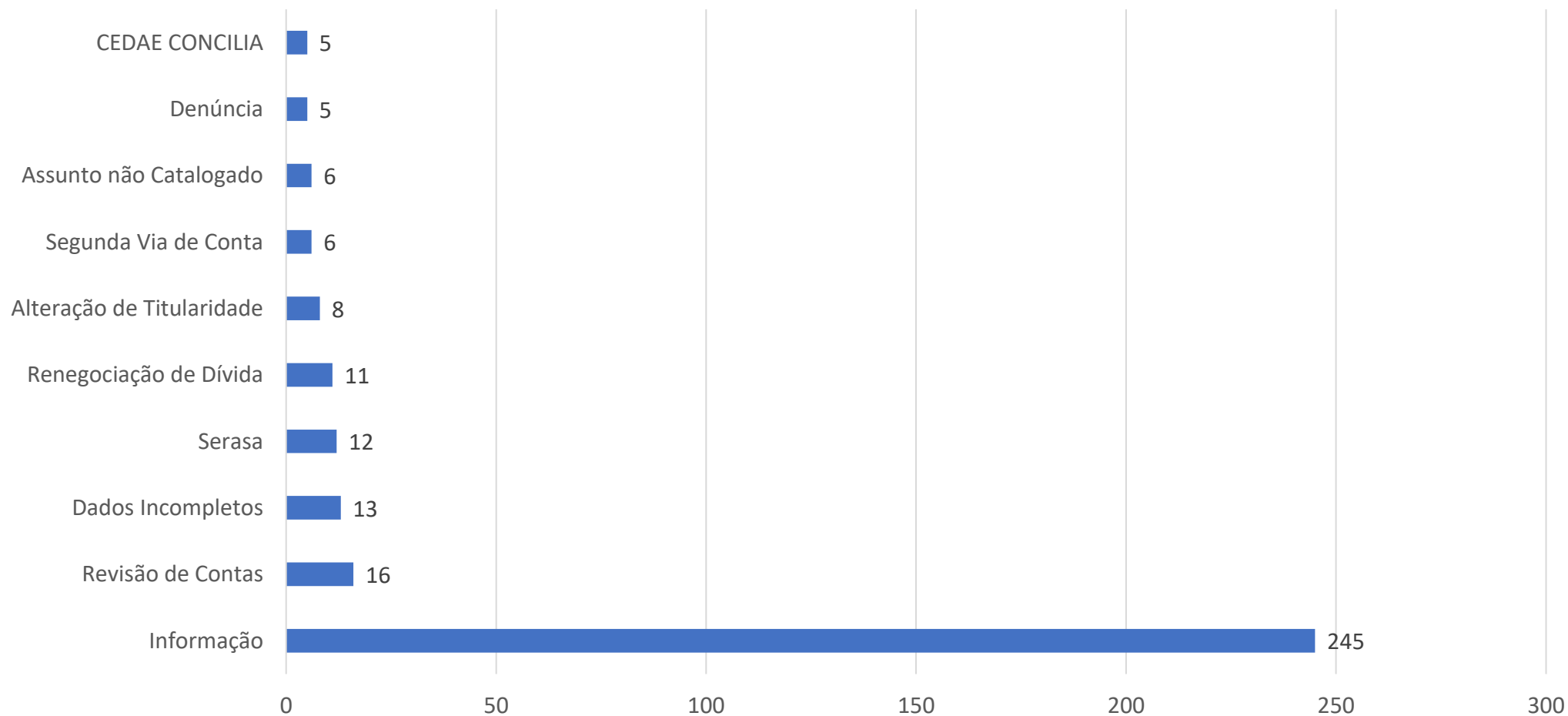


CLASSIFICAÇÃO	Fevereiro
INFORMAÇÃO	156
RECLAMAÇÃO	100
SOLICITAÇÃO	75
DENÚNCIA	6
ELOGIO	0
SUGESTÃO	0

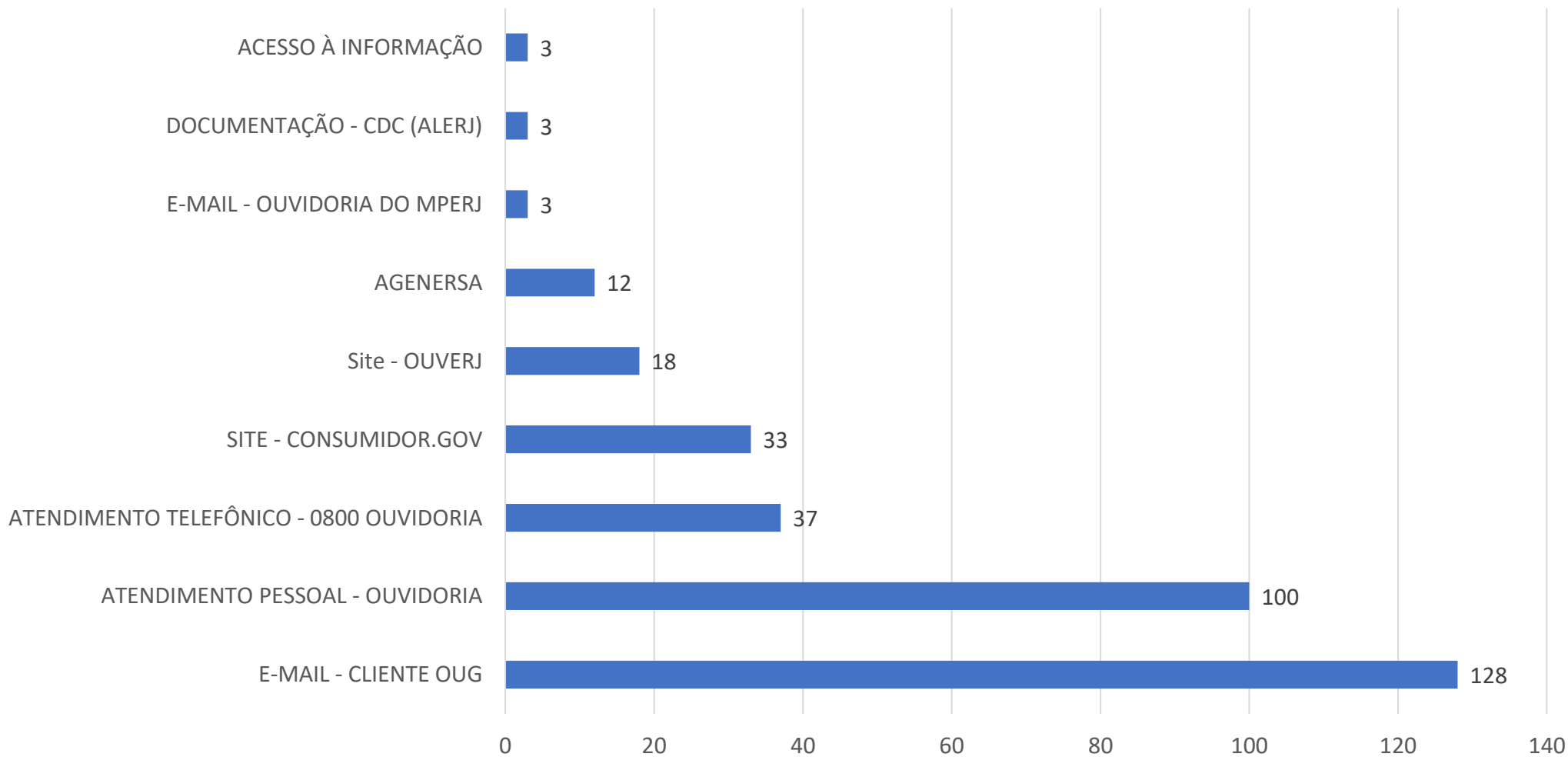
Manifestações por Assuntos



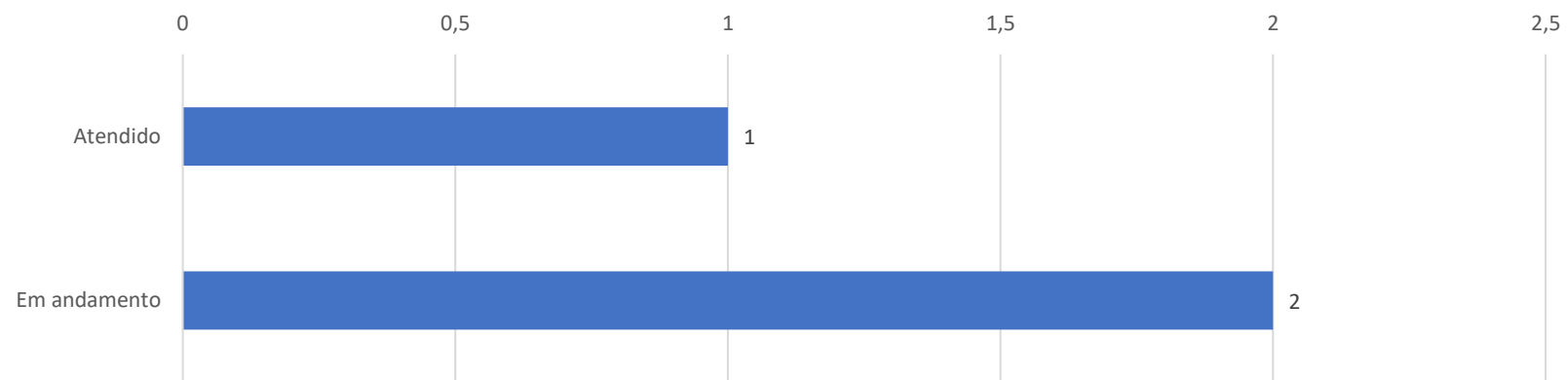
Assuntos mais demandados



Manifestações por Canal



Acesso à Informação

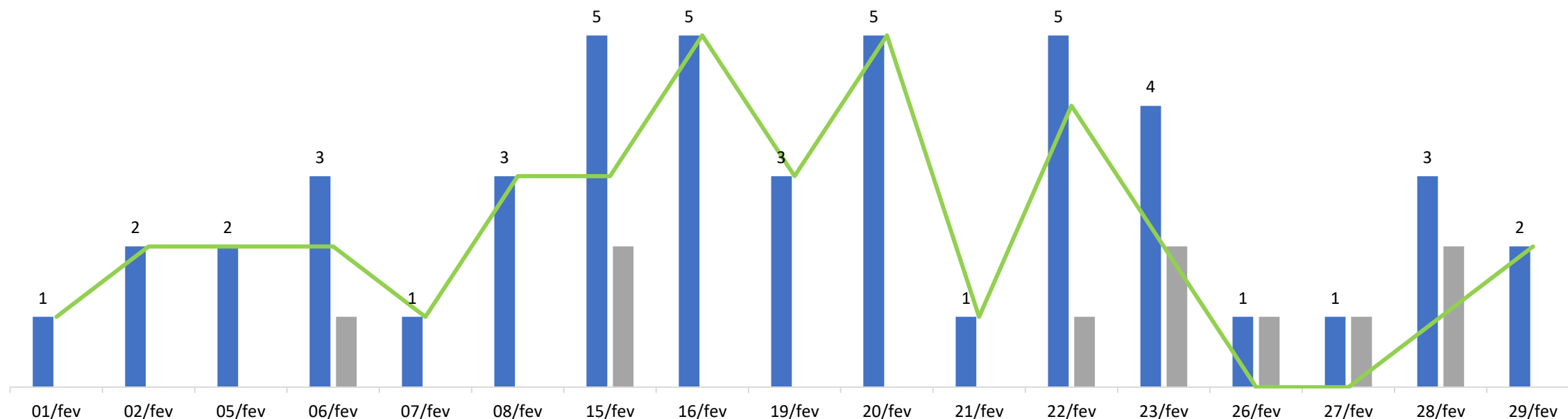


e-SIC e SIC Presencial	
Pedidos de acesso à informação	3
Demandas atendidas	1
Demandas em andamento	2
Pedidos em que houve apresentação recursos	2
Recursos de primeira instância	1
Recursos de segunda instância	1
Recursos de terceira instância (CGE-RJ)	1

Indicadores de Telefonia



DIARIO DE LIGAÇÕES



Informações de Performance / Nível de Serviço						
Mês	Total de Chamadas Recebidas	Chamadas Atendidas	Nível de Serviço	Chamadas Não Atendidas	Tempo Médio de Espera	Tempo Médio de Atendimento
Fevereiro	47	37	75,7	10	00:04:25	00:09:31

