



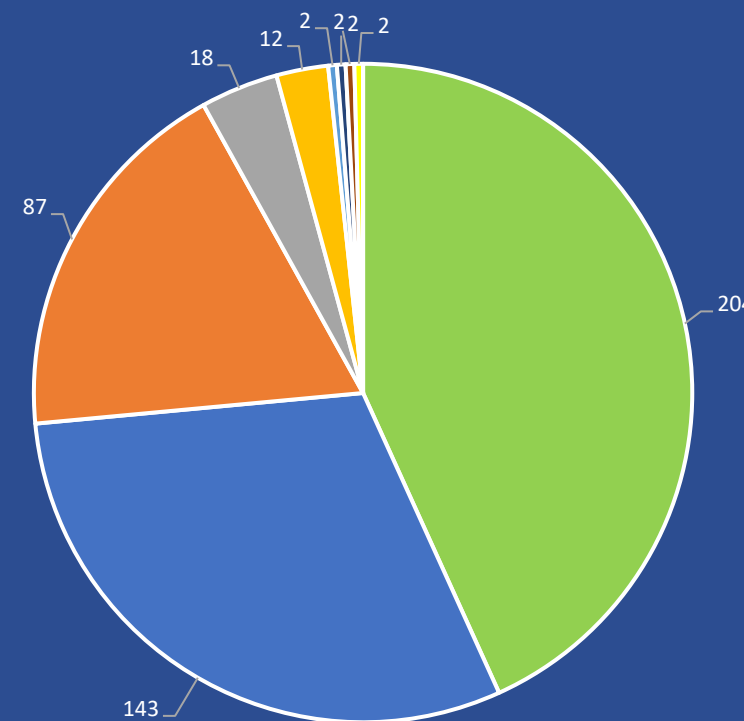
Relatório Ouvidoria Geral

- Janeiro de 2024 -



Janeiro em números

Canais	Atendido	Em Andamento	Total
E-MAIL - CLIENTE OUG	204	-	204
ATENDIMENTO PESSOAL	143	-	143
ATENDIMENTO TELEFÔNICO - 0800	87	-	87
AGENERSA	18	-	18
SITE - CONSUMIDOR.GOV	12	-	12
E-MAIL - OUVIDORIA DO MPERJ	2	-	2
DOCUMENTAÇÃO - CDC (ALERJ)	2	-	2
SITE - OUVERJ	2	-	2
ACESSO À INFORMAÇÃO	1	1	2
Total	471	1	472



18,43%

Telefônico



0,42%

Documentos



3,39%

Sites



43,64%

E-mail



30,30%

At. Pessoal



3,81%

AGENERSA



Regiões Geográficas Intermediárias

Áreas Atendidas pela CEDAE

Rio de Janeiro = 306

- Mangaratiba = 6
- Não é atendido pela CEDAE = 300

Volta Redonda = 9

- Barra do Pirai = 3
- Engenheiro Paulo de Frontin = 1
- Não é atendido pela CEDAE = 5

Petrópolis = 20

- Sapucaia = 2
- Santa Maria Madalena = 0
- Teresópolis = 17
- Não é atendido pela CEDAE = 1

Campos dos Goytacazes = 19

- Bom Jesus Itabapoana = 2
- Cardoso Moreira = 1
- Italva = 0
- Itaperuna = 9
- Lajes do Muriaé = 0
- Porciúncula = 0
- São Joao da Barra = 5
- Varre-sai = 0
- Não é atendido pela CEDAE = 2

Macaé / Rio das Ostras / Cabo fria = 34

- Macaé = 26
- Quiçamã = 3
- Não é atendido pela CEDAE = 5



Regiões Geográficas Imediatas

Áreas Atendidas pela CEDAE

Nova Friburgo = 0

- Santa Maria Madalena = 0
- Não é atendido pela CEDAE = 0

Três Rios – Paraíba do Sul = 3

- Sapucaia = 2
- Não é atendido pela CEDAE = 1

Campos dos Goytacazes = 8

- Cardoso Moreira = 1
- Italva = 0
- São Joao da Barra = 5
- Não é atendido pela CEDAE = 2

Itaperuna = 11

- Bom Jesus Itabapoana = 2
- Lajes do Muriaé = 0
- Porciúncula = 0
- Varre-sai = 0
- Não é atendido pela CEDAE = 9

Rio de Janeiro = 304

- Mangaratiba = 6
- Não é atendido pela CEDAE = 298

Volta Redonda - Barra Mansa = 4

- Barra do Pirai = 3
- Engenheiro Paulo de Frontin = 1
- Não é atendido pela CEDAE = 0

Petrópolis = 17

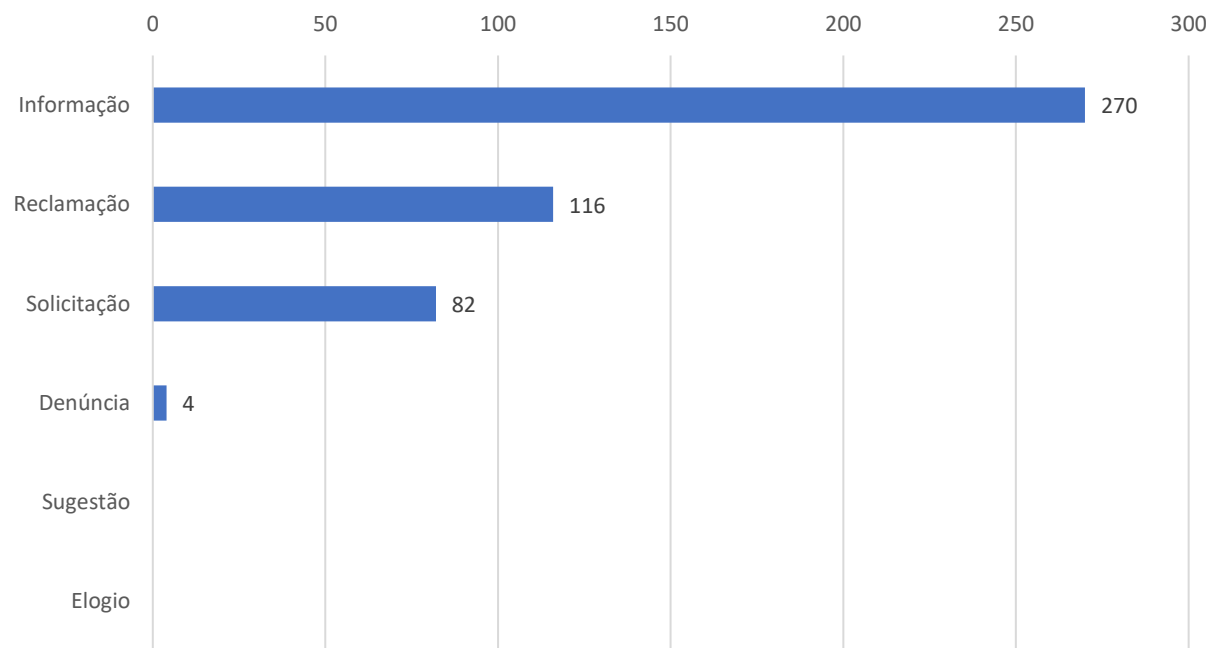
- Teresópolis = 17
- Não é atendido pela CEDAE = 0

Macaé – Rio das Ostras = 34

- Macaé = 26
- Quiçamã = 3
- Não é atendido pela CEDAE = 5



Destques

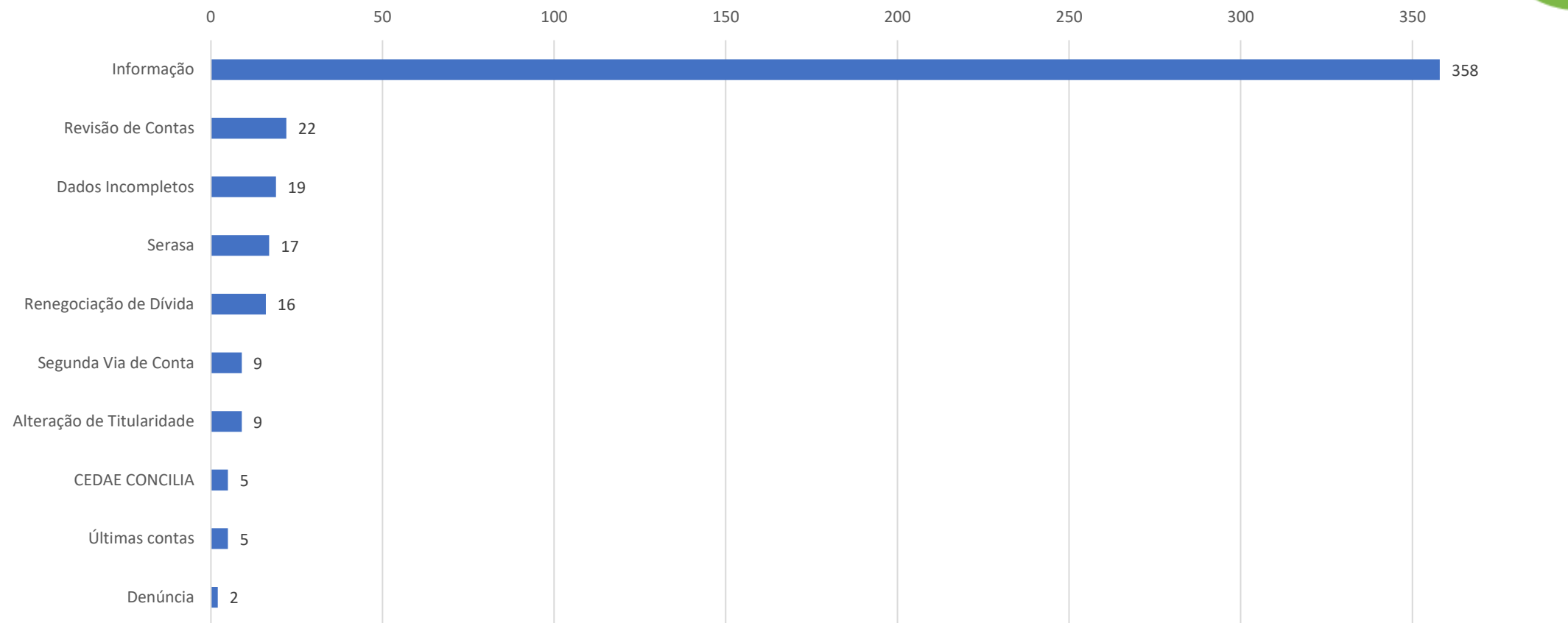


CLASSIFICAÇÃO	Janeiro
INFORMAÇÃO	270
RECLAMAÇÃO	116
SOLICITAÇÃO	82
DENÚNCIA	4
ELOGIO	0
SUGESTÃO	0

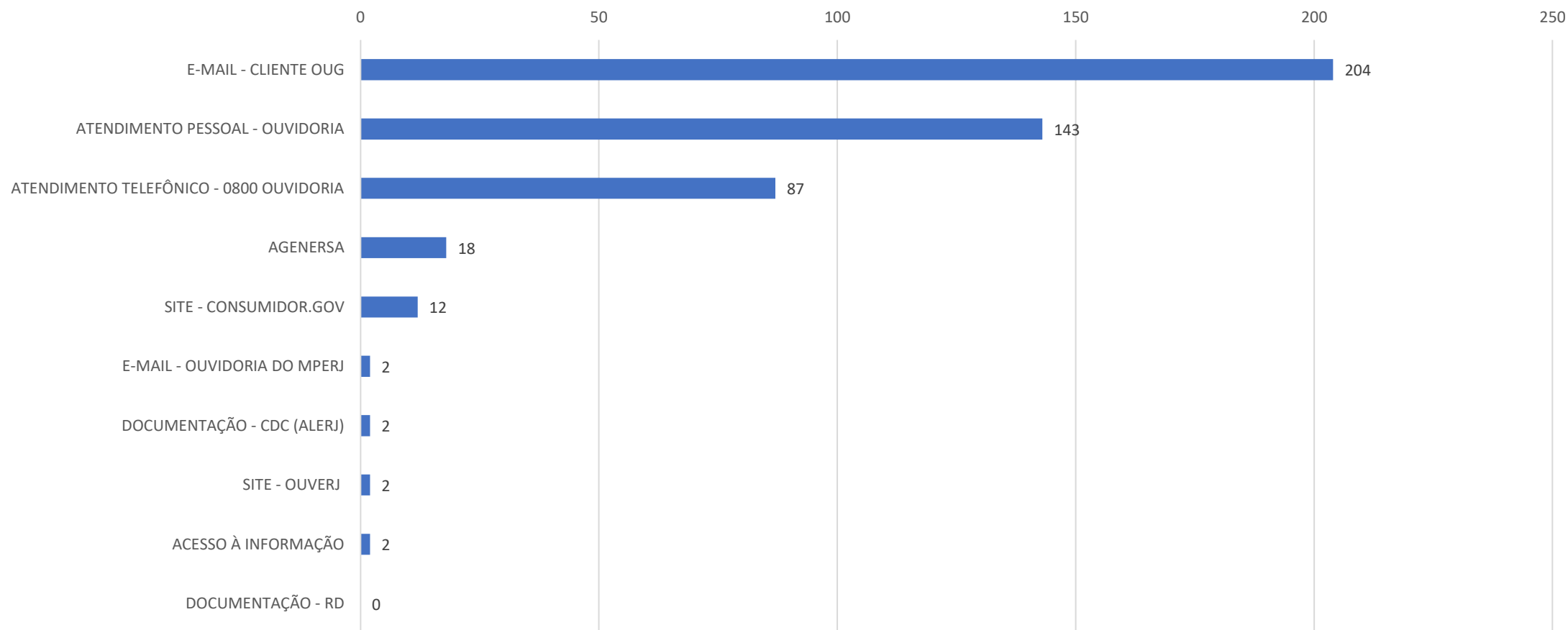
Manifestações por Assuntos



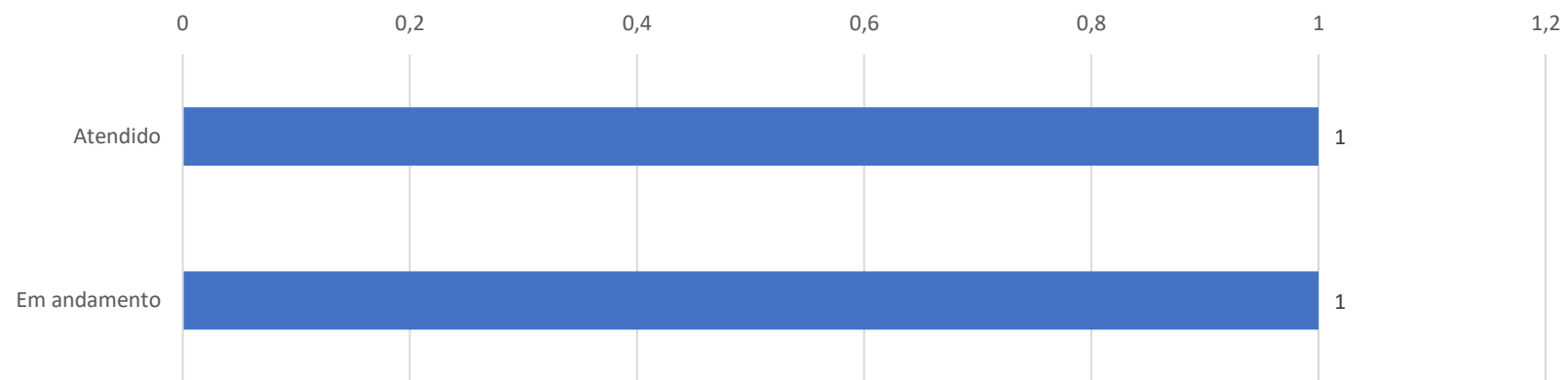
Assuntos mais demandados



Manifestações por Canal



Acesso à Informação

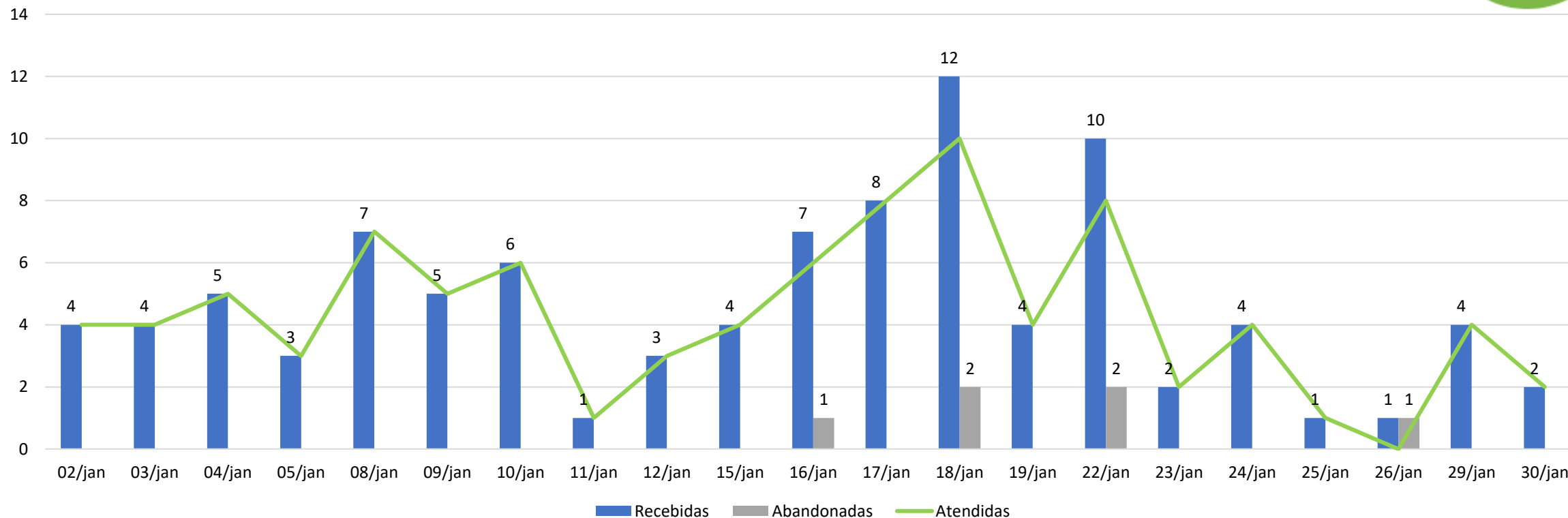


e-SIC e SIC Presencial	
Pedidos de acesso à informação	2
Demandas atendidas	1
Demandas em andamento	1
Pedidos em que houve apresentação recursos	1
Recursos de primeira instância	1
Recursos de segunda instância	0
Recursos de terceira instância (CGE-RJ)	0

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
Janeiro	97	91	83,52	6	00:02:14	00:11:48

