



Relatório Ouvidoria Geral

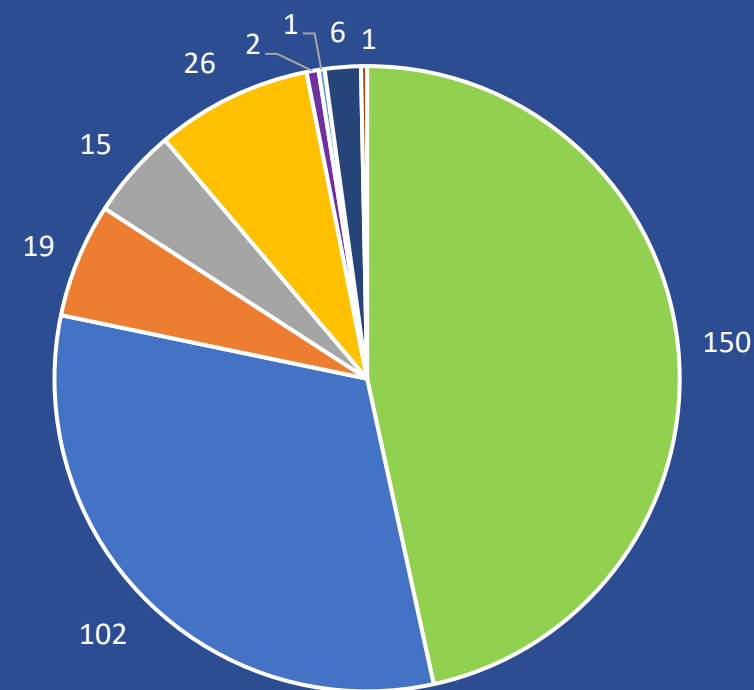
- Março de 2024 -





Março em números

Canais	Atendido	Em Andamento	Total	
E-MAIL - CLIENTE OUG	149	1	150	
ATENDIMENTO PESSOAL	102	-	102	
ATENDIMENTO TELEFÔNICO - 0800	19	-	19	
AGENERSA	10	5	15	
SITE - CONSUMIDOR.GOV	26	-	26	
E-MAIL - OUVIDORIA DO MPERJ	2	-	2	
DOCUMENTAÇÃO - CDC (ALERJ)	1	-	1	
SITE - OUVERJ	6	-	6	
ACESSO À INFORMAÇÃO	-	1	1	
Total	316	7	323	



5,9%

Telefônico



0,6%

Documentos



10,2%

Sites



47,1%

E-mail



31,6%

At. Pessoal



4,6%

AGENERSA



Regiões Geográficas Intermediárias

Áreas Atendidas pela CEDAE

Rio de Janeiro = 223

- Mangaratiba = 2
- Não é atendido pela CEDAE = 221

Volta Redonda = 17

- Barra do Pirai = 4
- Engenheiro Paulo de Frontin = 1
- Não é atendido pela CEDAE = 12

Petrópolis = 12

- Não é atendido pela CEDAE = 12

Campos dos Goytacazes = 13

- Bom Jesus Itabapoana = 1
- Itaperuna = 9
- São Joao da Barra = 1
- Não é atendido pela CEDAE = 2

Macaé / Rio das Ostras / Cabo fria = 7

- Macaé = 5
- Quissamã = 1
- Não é atendido pela CEDAE = 1



Regiões Geográficas Imediatas

Áreas Atendidas pela CEDAE



Campos dos Goytacazes = 3

- São João da Barra = 1
- Não é atendido pela CEDAE = 2

Itaperuna = 10

- Itaperuna = 9
- Bom Jesus Itabapoana = 1
- Não é atendido pela CEDAE = 0

Macaé – Rio das Ostras = 7

- Macaé = 5
- Quissamã = 1
- Não é atendido pela CEDAE = 1

Nova Friburgo = 2

- Não é atendido pela CEDAE = 2

Petrópolis = 8

- Não é atendido pela CEDAE = 8

Rio Bonito = 1

- Não é atendido pela CEDAE = 1

Rio de Janeiro = 222

- Mangaratiba = 2
- Não é atendido pela CEDAE = 220

Três rios – Paraíba do Sul = 2

- Não é atendido pela CEDAE = 2

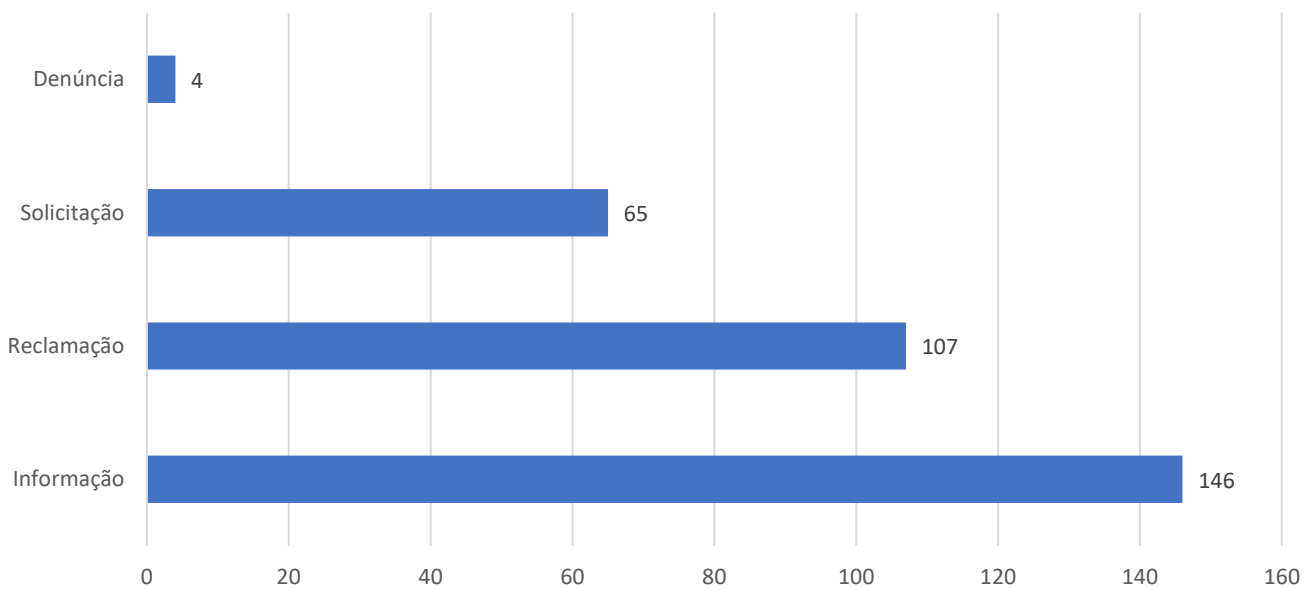
Valença = 12

- Não é atendido pela CEDAE = 12

Volta Redonda – Barra Mansa = 5

- Barra do Pirai = 4
- Eng. Paulo de Frontin = 1

Destques



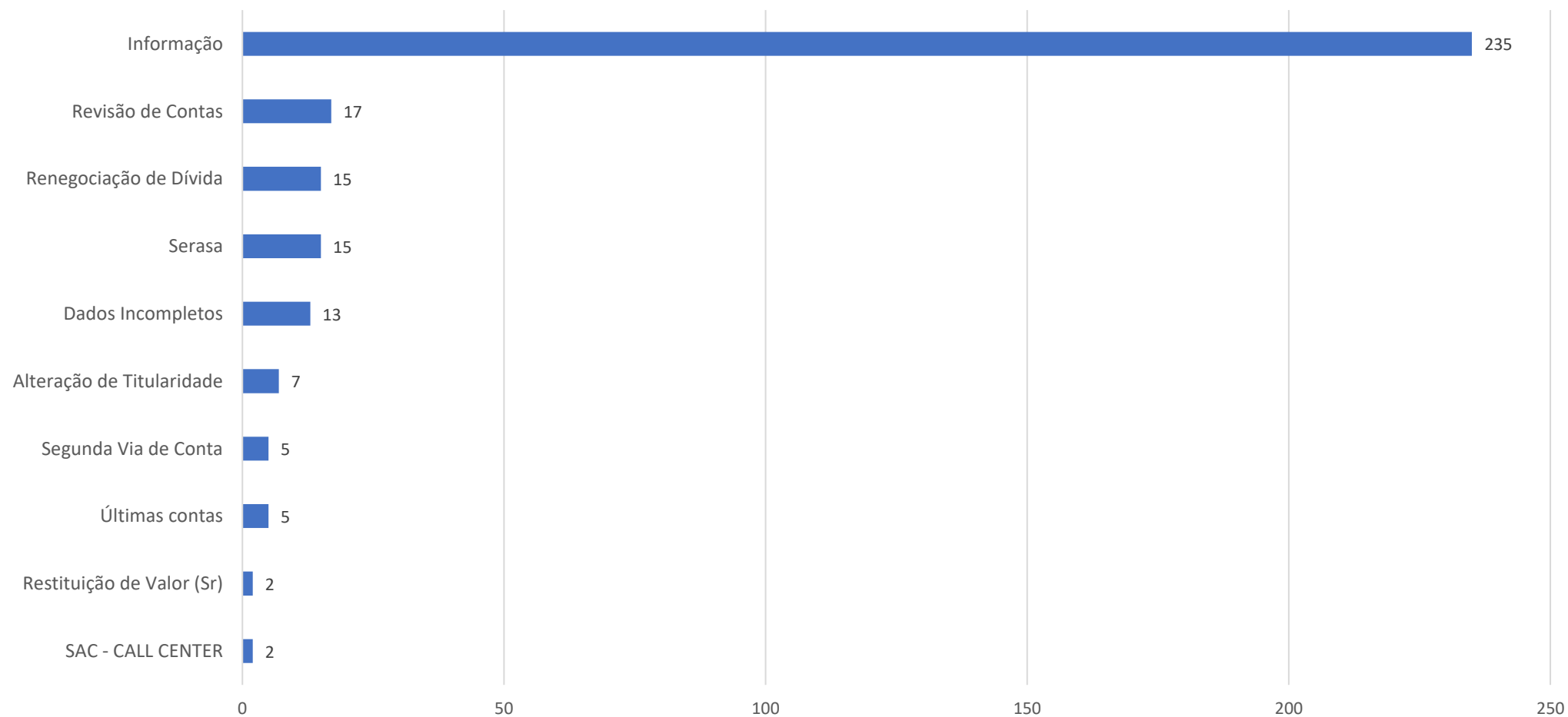
CLASSIFICAÇÃO	Março
INFORMAÇÃO	146
RECLAMAÇÃO	107
SOLICITAÇÃO	65
DENÚNCIA	4
ELOGIO	-
SUGESTÃO	-



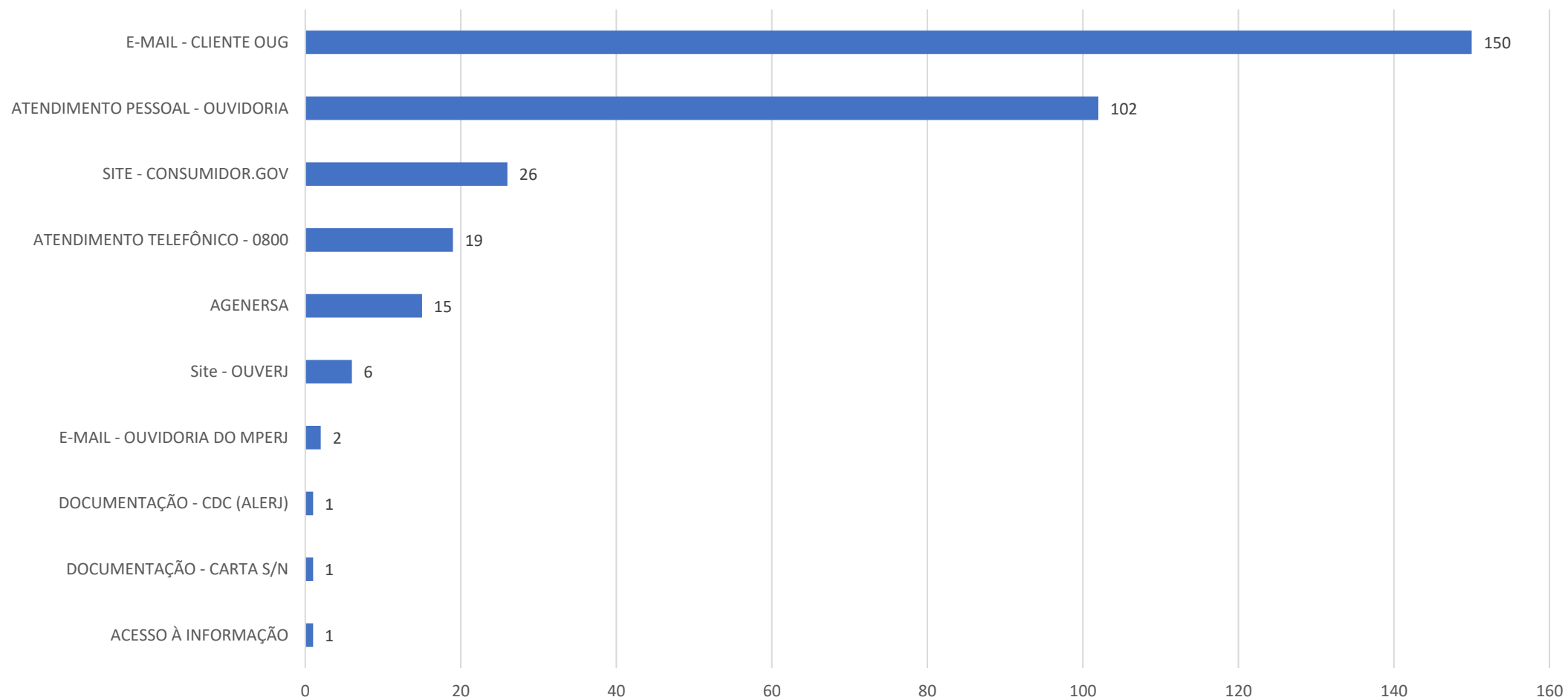
Manifestações por Assuntos



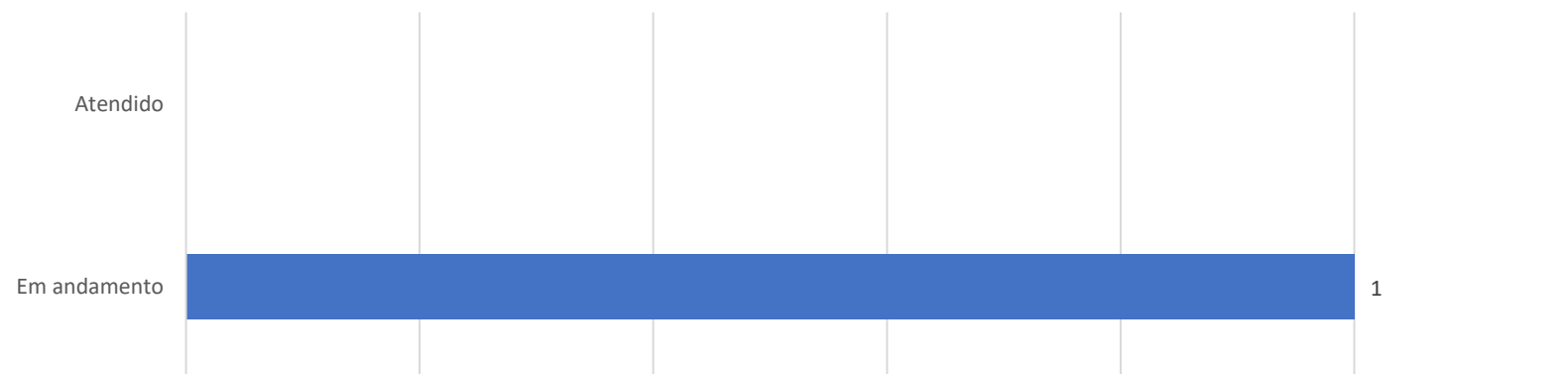
Assuntos mais demandados



Manifestações por Canal



Acesso à Informação



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

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	46	20	80,0	26	00:15:10	00:11:07

