



Relatório Ouvidoria Geral

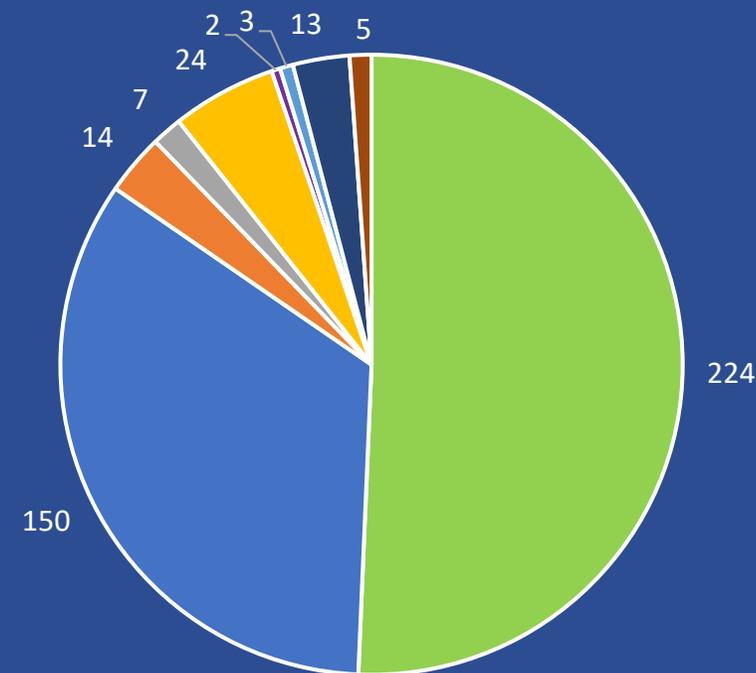
- Abril de 2024 -





Abril em números

Canais	Atendido	Em Andamento	Total
E-MAIL - CLIENTE OUG	217	7	224
ATENDIMENTO PESSOAL	146	4	150
ATENDIMENTO TELEFÔNICO - 0800	11	3	14
AGENERSA	7	-	7
SITE - CONSUMIDOR.GOV	22	2	24
E-MAIL - OUVIDORIA DO MPERJ	1	1	2
DOCUMENTAÇÃO - CDC (ALERJ)	3	-	3
SITE - OUVERJ	12	1	13
ACESSO À INFORMAÇÃO	3	2	5
Total	422	20	442



3,17%

Telefônico



0,68%

Documentos



9,50%

Sites



51,13%

E-mail



33,94%

At. Pessoal



1,58%

AGENERSA

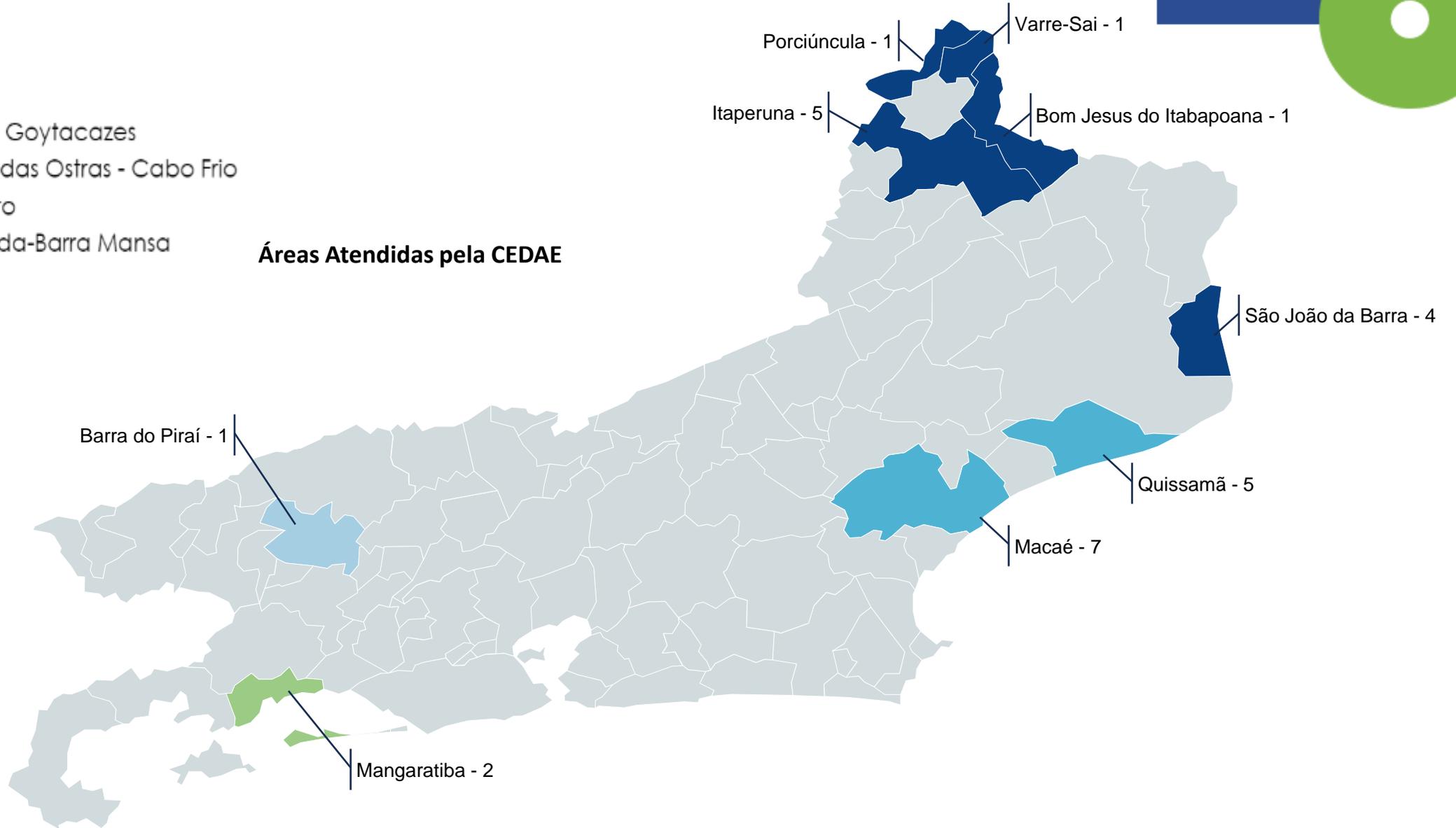


Regiões Geográficas Intermediárias

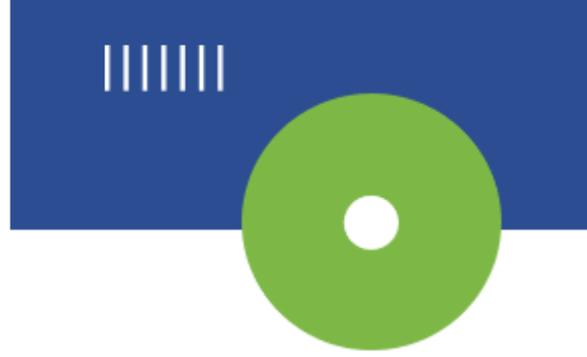


-  Campos dos Goytacazes
-  Macaé - Rio das Ostras - Cabo Frio
-  Rio de Janeiro
-  Volta Redonda-Barra Mansa

Áreas Atendidas pela CEDAE

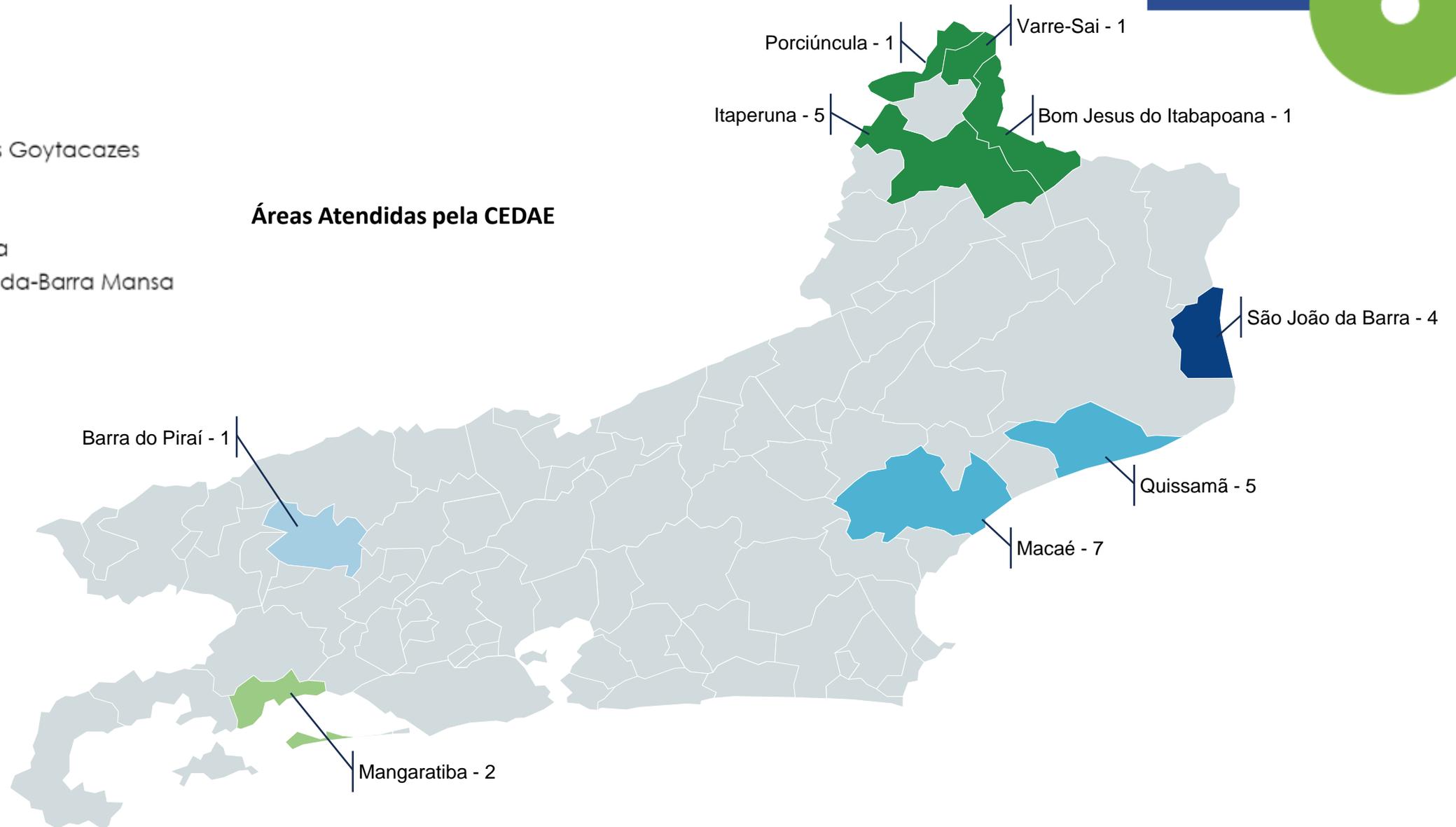


Regiões Geográficas Imediatas



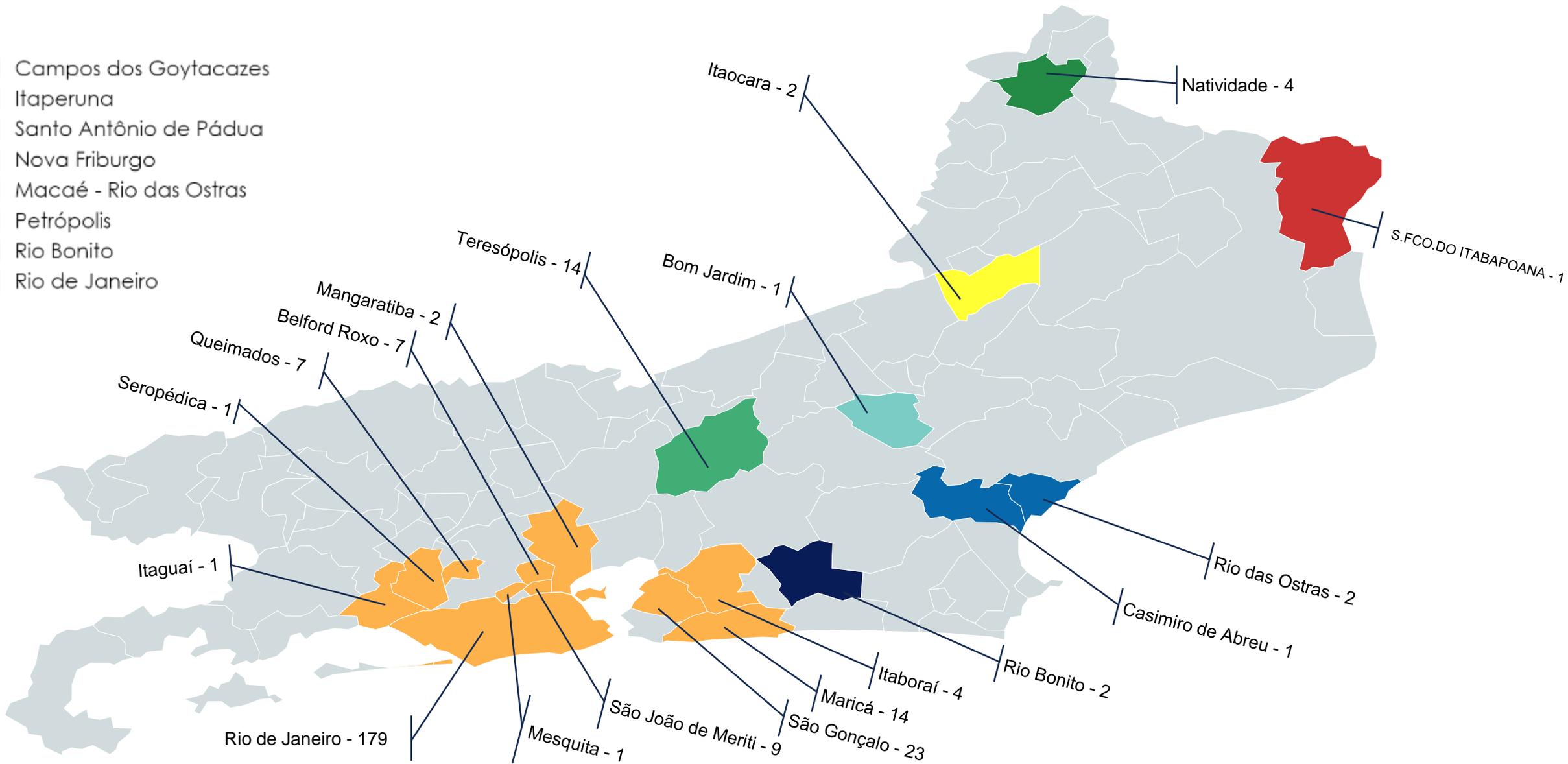
- Campos dos Goytacazes
- Itaperuna
- Macaé
- Mangaratiba
- Volta Redonda-Barra Mansa

Áreas Atendidas pela CEDAE

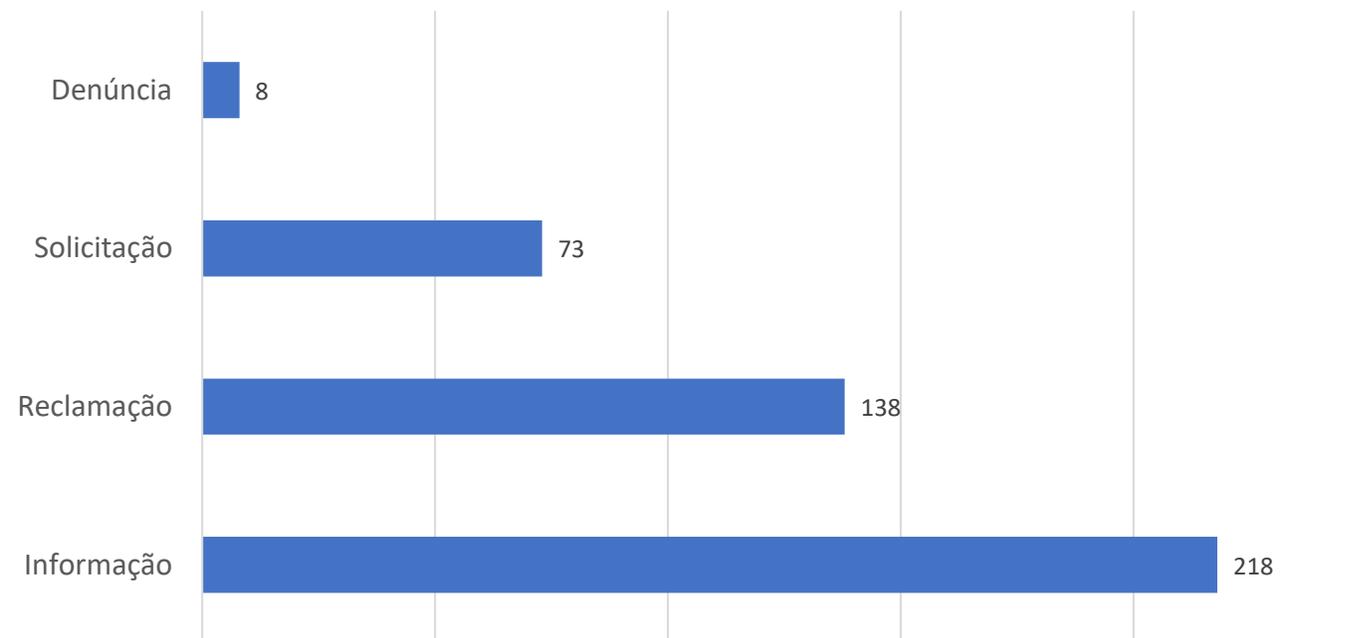


Solicitações não inerentes a CEDAE

- Campos dos Goytacazes
- Itaperuna
- Santo Antônio de Pádua
- Nova Friburgo
- Macaé - Rio das Ostras
- Petrópolis
- Rio Bonito
- Rio de Janeiro



Destques

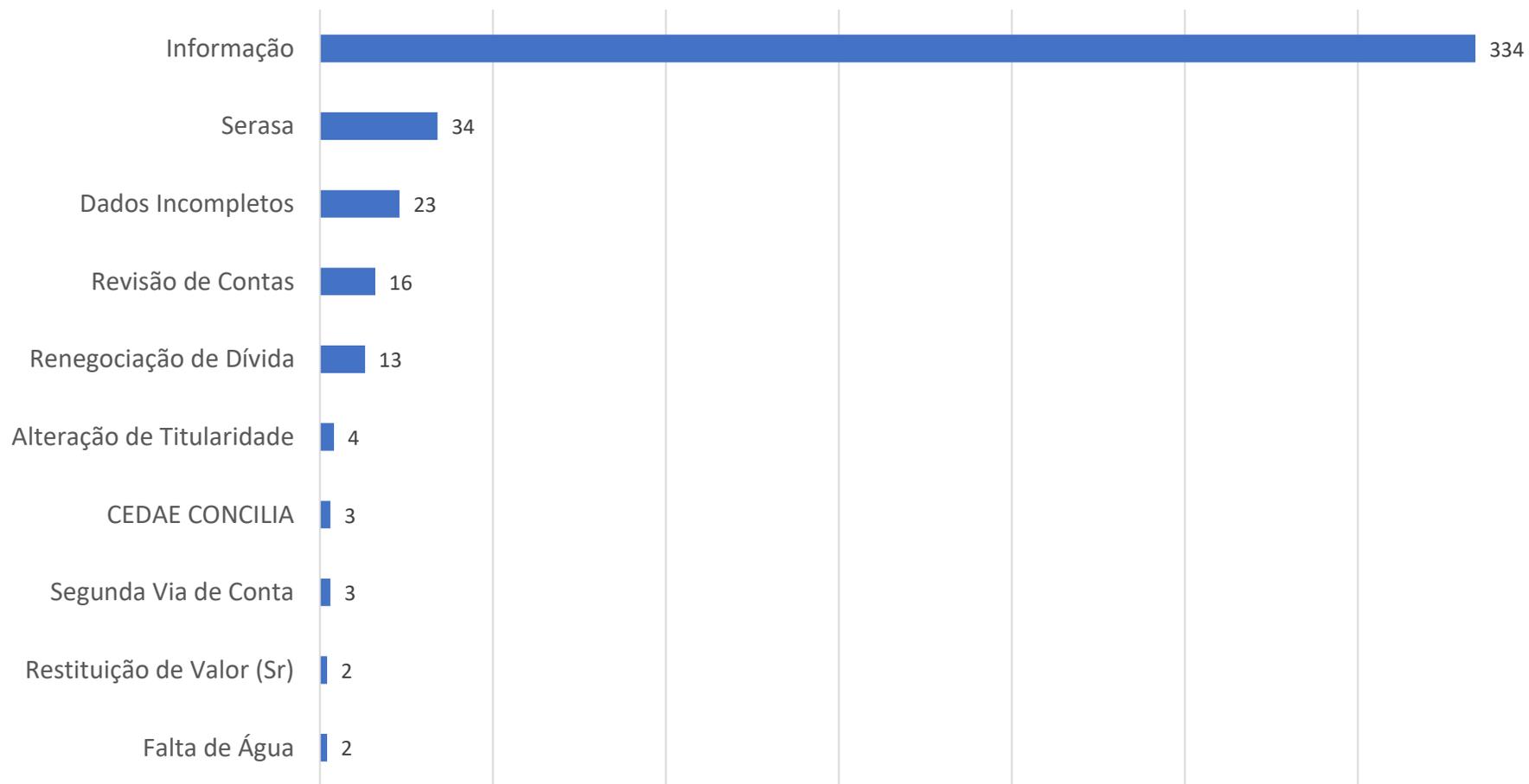


CLASSIFICAÇÃO	Abril
INFORMAÇÃO	218
RECLAMAÇÃO	138
SOLICITAÇÃO	73
DENÚNCIA	8
ELOGIO	-
SUGESTÃO	-

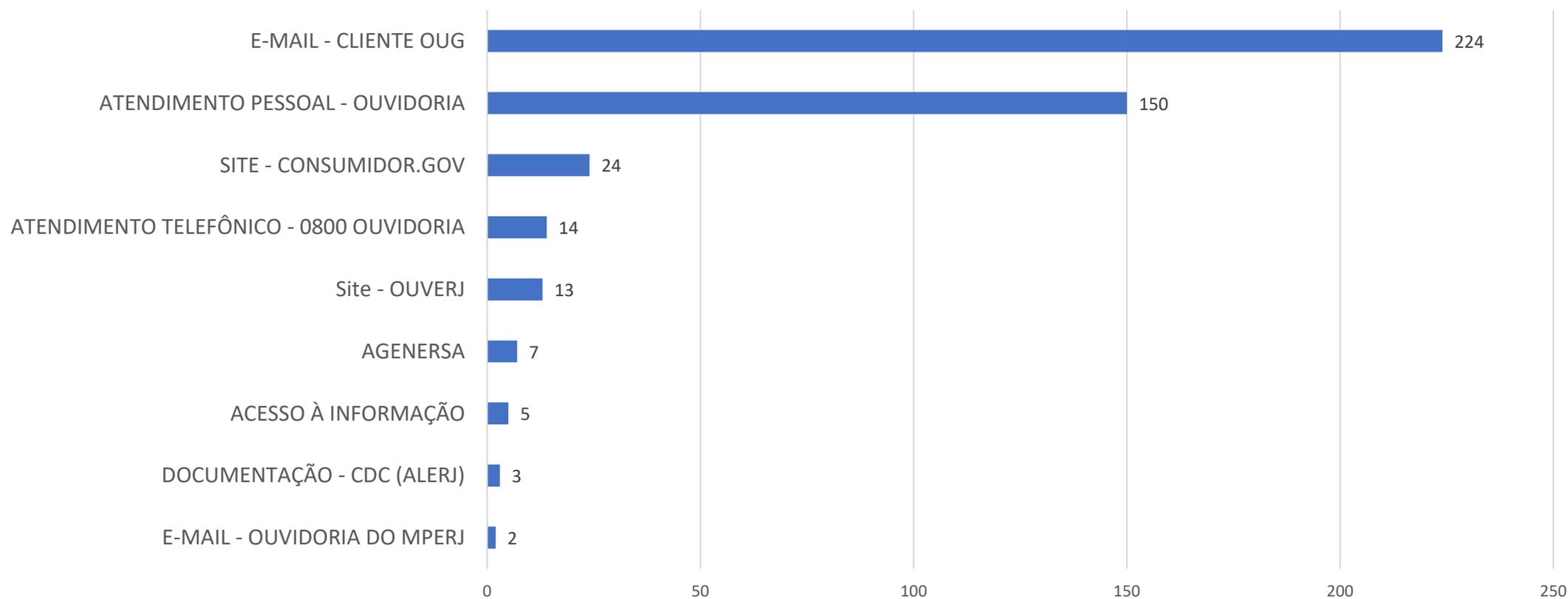
Manifestações por Assuntos



Assuntos mais demandados



Manifestações por Canal

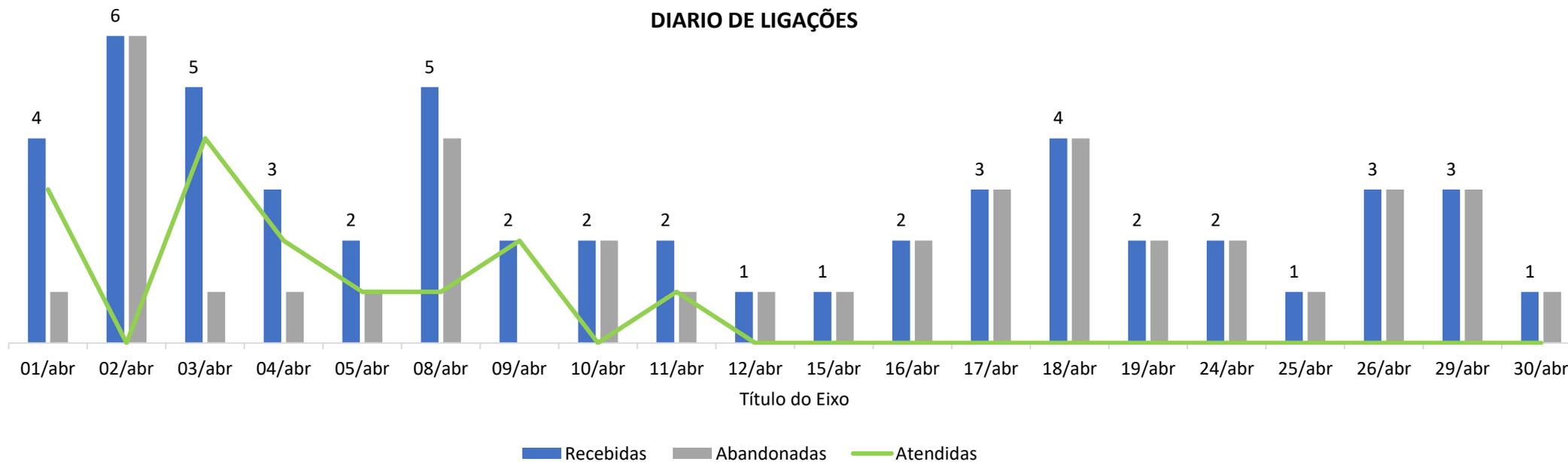


Acesso à Informação



E-SIC e SIC Presencial	
Pedidos de acesso à informação	5
Demandas atendidas	3
Demandas em andamento	2
Pedidos em que houve apresentação recursos	2
Recursos de primeira instância	-
Recursos de segunda instância	1
Recursos de terceira instância (CGE-RJ)	1

Indicadores de Telefonia



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	54	14	71,43	40	00:15:48	00:09:55



Daniela Lemos
Ouvidoria Geral
Tel: (21) 233-28571
E-mail: daniela.lemos@cedae.com.br