



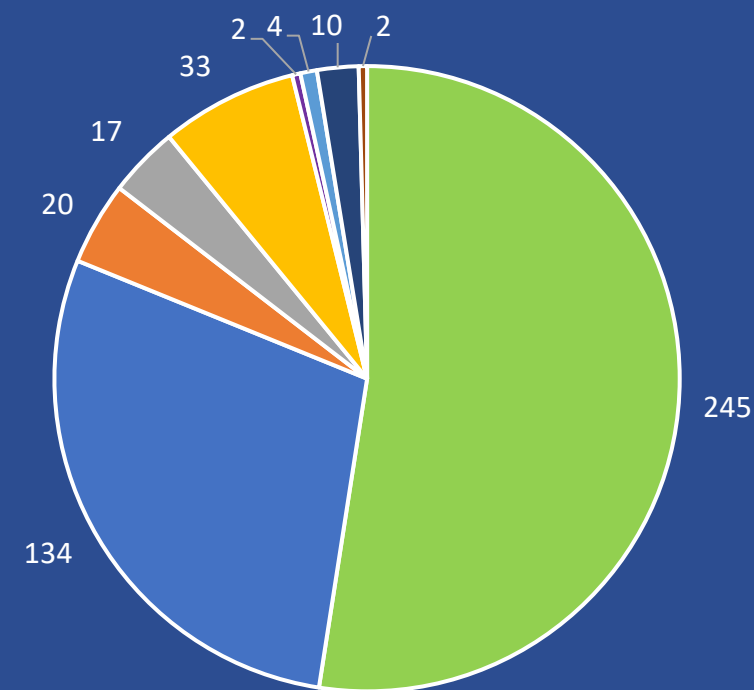
# Relatório Ouvidoria Geral

- Maio de 2024 -



# Maio em números

Canais	Atendido	Em Andamento	Total
E-MAIL - CLIENTE OUG	240	5	245
ATENDIMENTO PESSOAL	130	4	134
ATENDIMENTO TELEFÔNICO - 0800	17	3	20
AGENERSA	14	3	17
SITE - CONSUMIDOR.GOV	32	1	33
E-MAIL - OUVIDORIA DO MPERJ	2	-	2
DOCUMENTAÇÃO - CDC (ALERJ)	4	-	4
SITE - OUVERJ	10	-	10
ACESSO À INFORMAÇÃO	-	2	2
<b>Total</b>	<b>449</b>	<b>18</b>	<b>467</b>



4,28%

Telefônico



0,86%

Documentos



9,64%

Sites



52,89%

E-mail



28,69%

At. Pessoal







3,64%

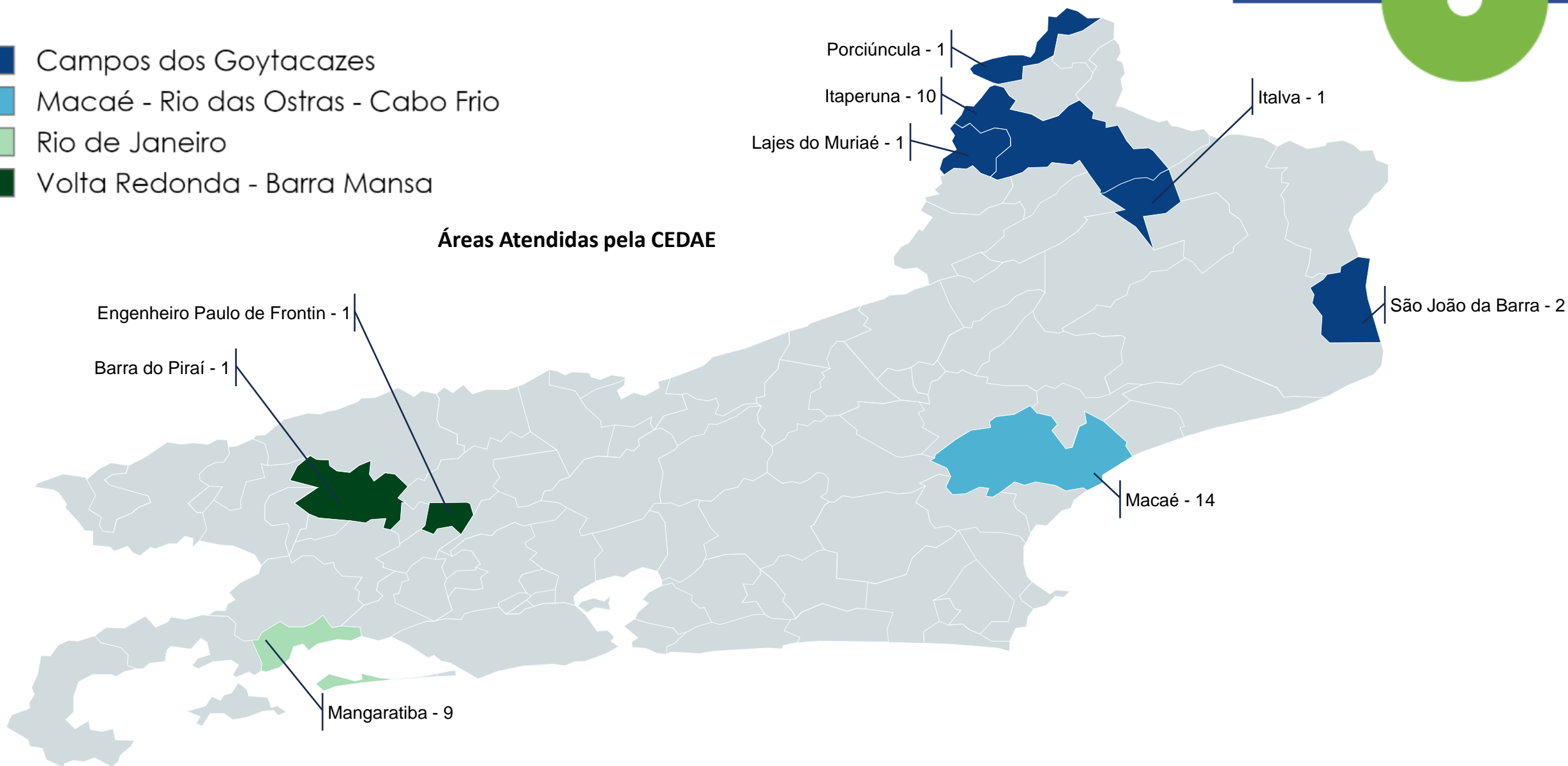
AGENERSA

# Regiões Geográficas Intermediárias



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

## Áreas Atendidas pela CEDAE

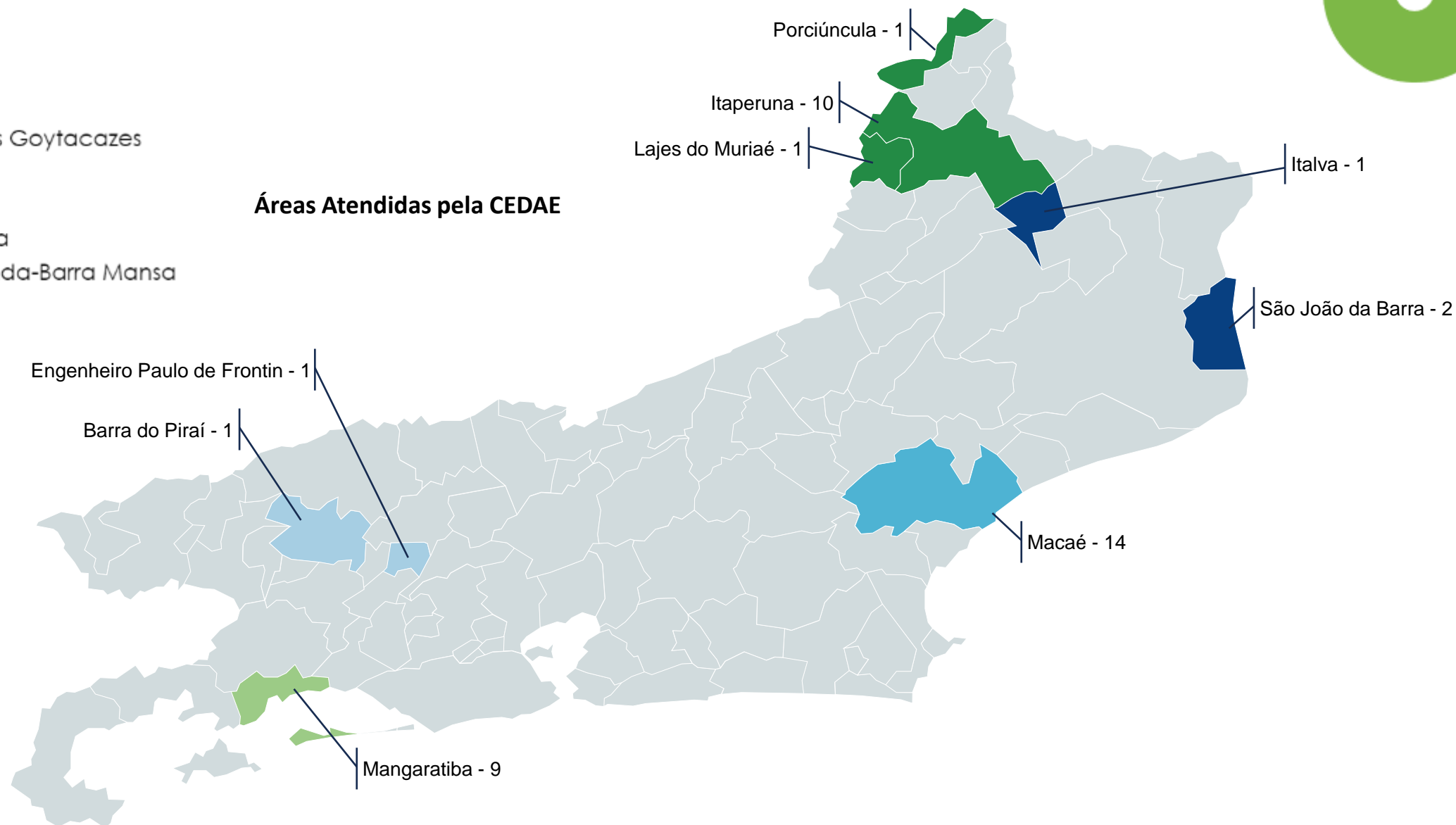


# Regiões Geográficas Imediatas



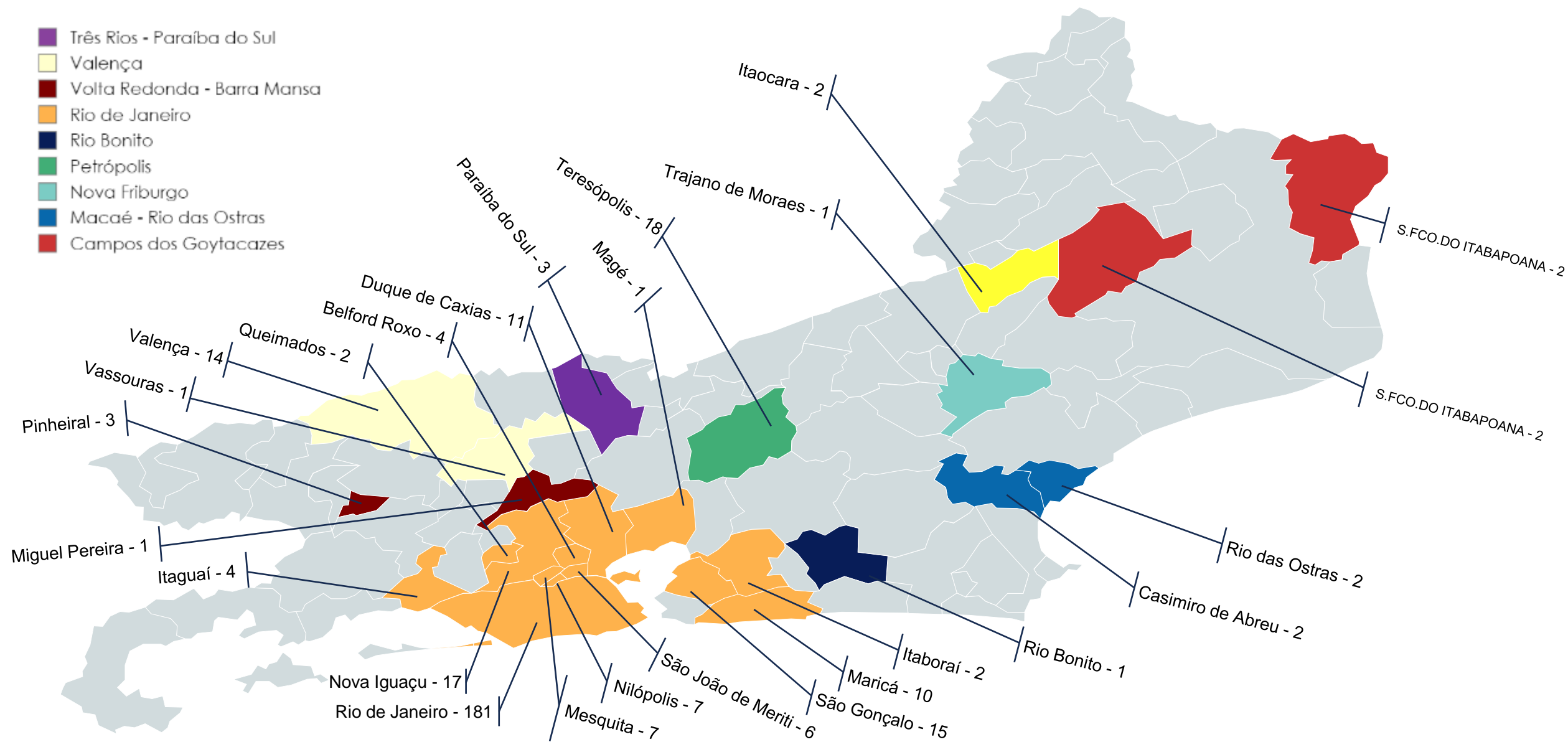
- Campos dos Goytacazes
- Itaperuna
- Macaé
- Mangaratiba
- Volta Redonda-Barra Mansa

## Áreas Atendidas pela CEDAE

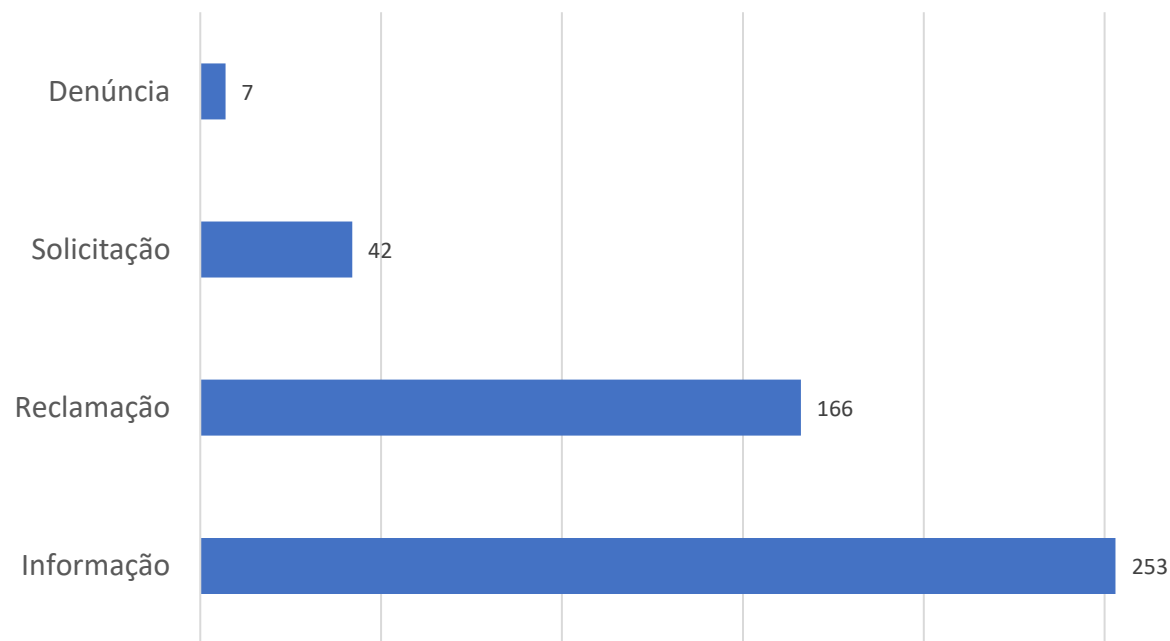


# Solicitações não inerentes a CEDAE

- Três Rios - Paraíba do Sul
- Valença
- Volta Redonda - Barra Mansa
- Rio de Janeiro
- Rio Bonito
- Petrópolis
- Nova Friburgo
- Macaé - Rio das Ostras
- Campos dos Goytacazes



# Destques

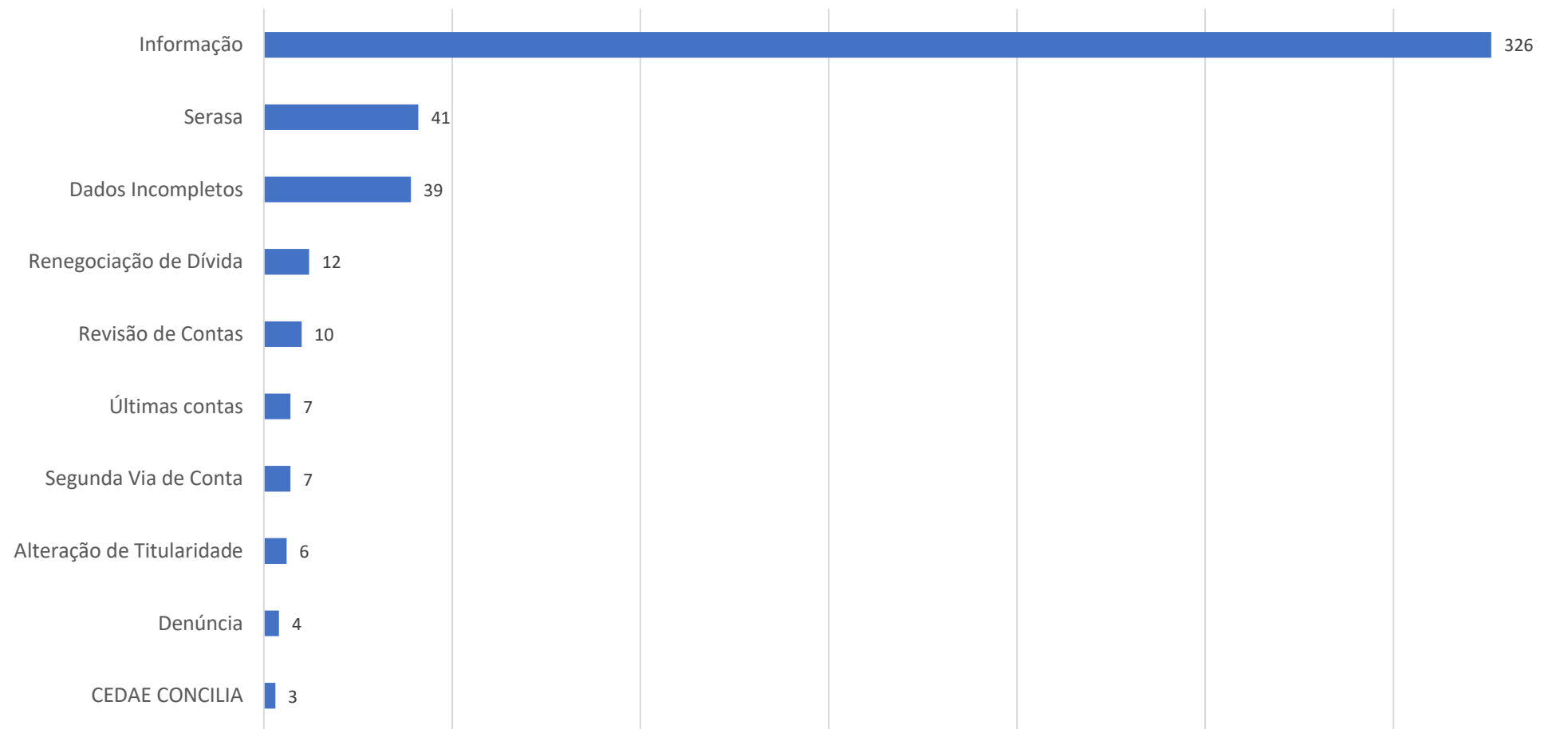


CLASSIFICAÇÃO	Maio
INFORMAÇÃO	253
RECLAMAÇÃO	166
SOLICITAÇÃO	42
DENÚNCIA	7
ELOGIO	-
SUGESTÃO	-

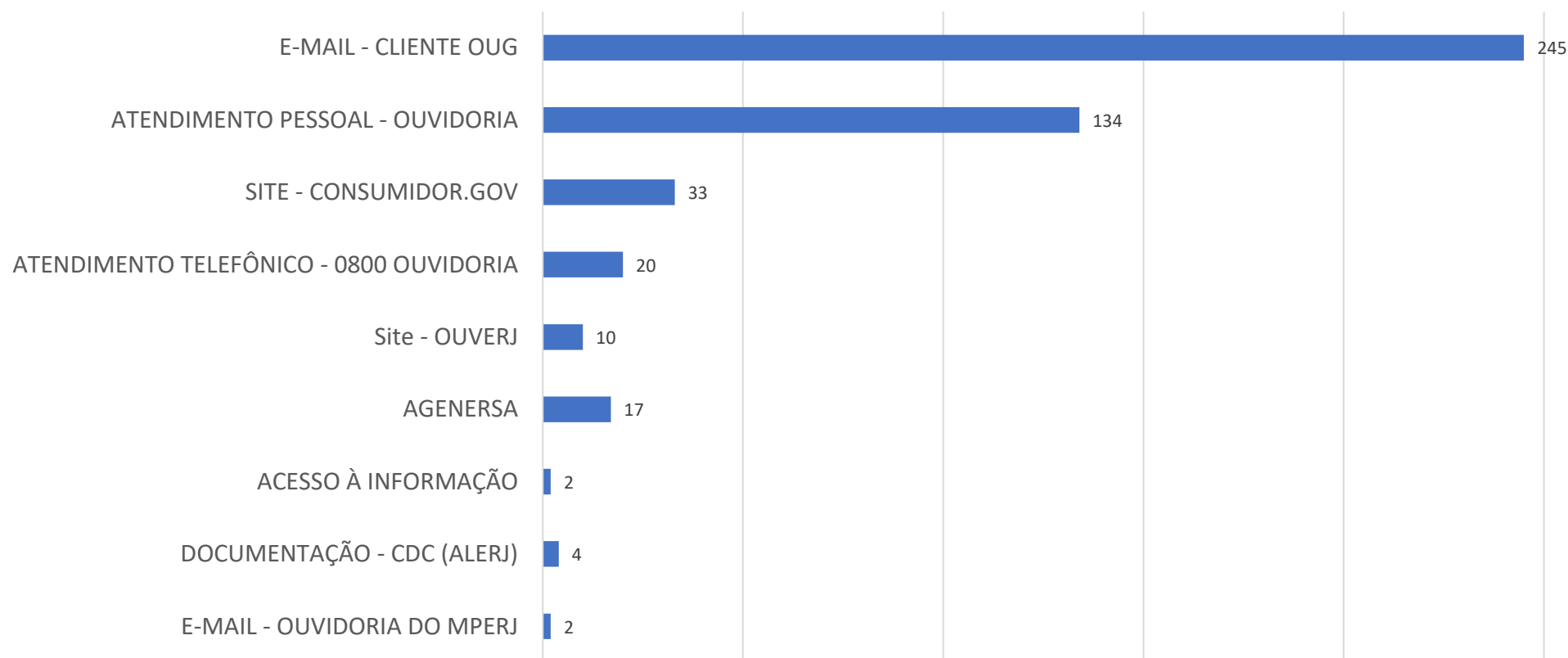
# Manifestações por Assuntos



## Assuntos mais demandados

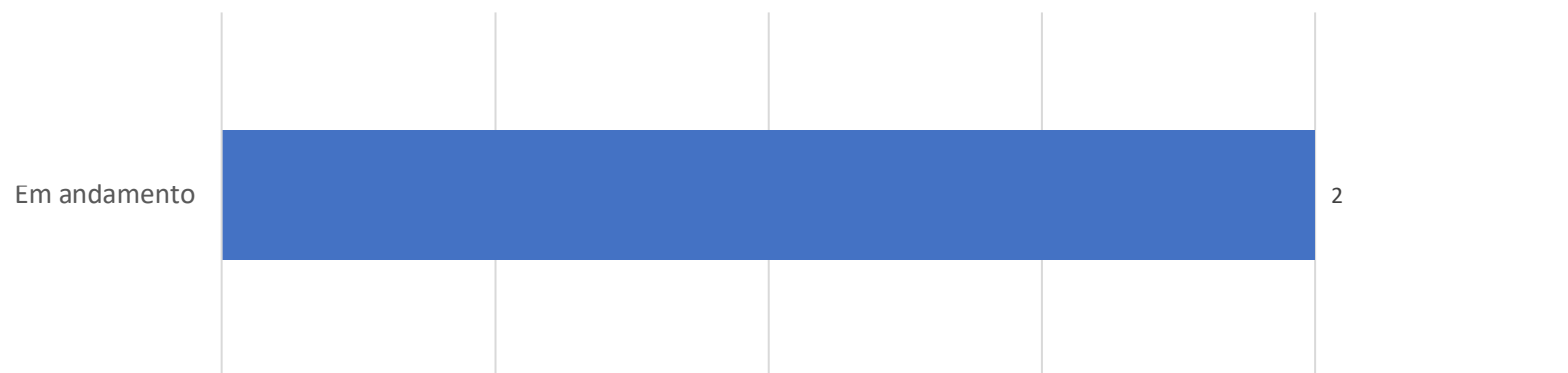


# Manifestações por Canal





# Acesso à Informação

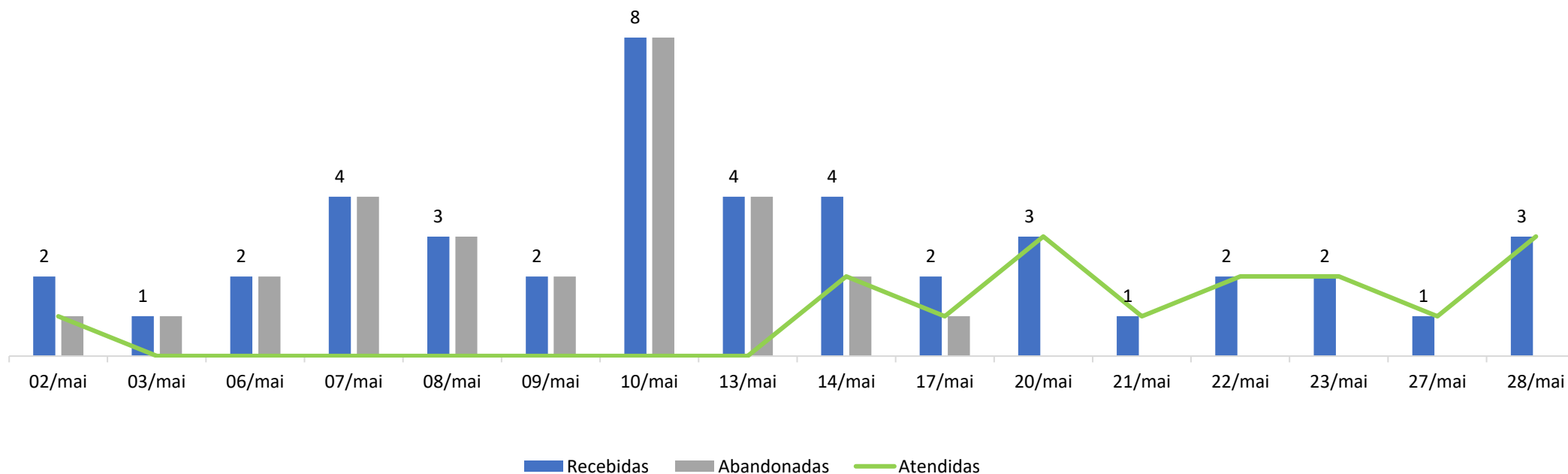


E-SIC e SIC Presencial	
<b>Pedidos de acesso à informação</b>	<b>2</b>
Demandas atendidas	-
Demandas em andamento	2
<b>Pedidos em que houve apresentação recursos</b>	<b>2</b>
Recursos de primeira instância	2
Recursos de segunda instância	-
Recursos de terceira instância (CGE-RJ)	-

# 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
Maio	44	16	75	28	00:15:22	00:10:34





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