



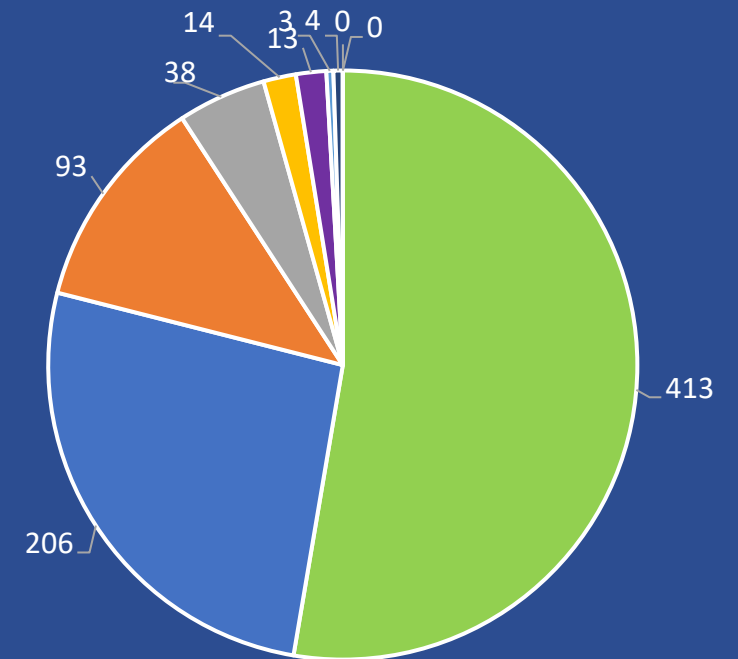
# Relatório Ouvidoria Geral

- Julho de 2023 -



# Julho em números

Canais	Atendido	Em Andamento	Total
ATENDIMENTO PESSOAL	405	8	413
E-MAIL - CLIENTE OUG	202	4	206
ATENDIMENTO TELEFÔNICO - 0800	66	27	93
SITE - CONSUMIDOR.GOV	38	0	38
SITE - FALA.BR (GOV. RJ)	14	0	14
ACESSO À INFORMAÇÃO	4	0	4
AGENERSA	13	0	13
DOCUMENTAÇÃO – RD	3	0	3
DOCUMENTAÇÃO - CDC (ALERJ)	0	0	0
E-MAIL - OUVIDORIA DO MPERJ	0	0	0
<b>Total</b>	<b>745</b>	<b>39</b>	<b>784</b>



11,86%

Telefônico



0,38,%

Documentos



7,14%

Sites



26,28%

E-mail



52,68%

At. Pessoal



1,66%

AGENERSA

# Regiões Geográficas Intermediárias

## Áreas Atendidas pela CEDAE

### **Rio de Janeiro = 579**

- Mangaratiba = 3
- Não é atendido pela CEDAE = 576

### **Volta Redonda = 3**

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

### **Petrópolis = 29**

- Sapucaia = 0
- Santa Maria Madalena = 0
- Teresópolis = 26
- Não é atendido pela CEDAE = 3

### **Campos dos Goytacazes = 13**

- Bom Jesus Itabapoana = 1
- Cardoso Moreira = 0
- Italva = 0
- Itaperuna = 5
- 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 = 28**

- Macaé = 13
- Quiçamã = 1
- Não é atendido pela CEDAE = 14



# Regiões Geográficas Imediatas

## Áreas Atendidas pela CEDAE

### Rio de Janeiro = 578

- Mangaratiba = 3
- Não é atendido pela CEDAE = 575

### Angra dos Reis = (Não é atendido pela CEDAE) 1

### Rio Bonito (Não é atendido pela CEDAE) = 0

### Volta Redonda - Barra Mansa = 2

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

### Resende (Não é atendido pela CEDAE) = 0

### Valença (Não é atendido pela CEDAE) = 1

### Petrópolis = 26

- Teresópolis = 26
- Não é atendido pela CEDAE = 0

### Nova Friburgo = 3

- Santa Maria Madalena = 0
- Não é atendido pela CEDAE = 3

### Três Rios – Paraíba do Sul = 0

- Sapucaia = 0
- Não é atendido pela CEDAE = 0

### Campos dos Goytacazes = 6

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

### Itaperuna = 7

- Bom Jesus Itabapoana = 1
- Itaperuna = 5
- Lajes do Muriaé = 0
- Porciúncula = 0
- Varre-sai = 0
- Não é atendido pela CEDAE = 1

### Santo Antônio de Pádua = 0

- Não é atendido pela CEDAE = 0

### Cabo Fria (Não é atendido pela CEDAE) = 0

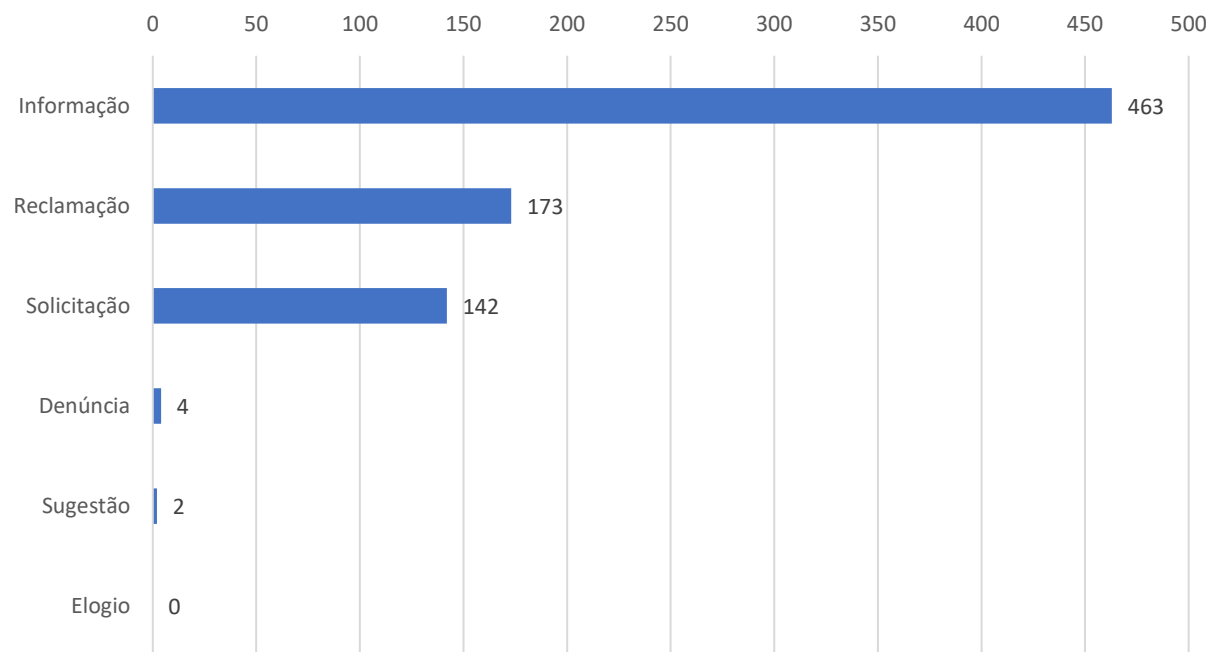
### Macaé – Rio das Ostras = 28

- Macaé = 13
- Quiçamã = 1
- Não é atendido pela CEDAE = 14



Obs.: Dos 784 atendimentos realizados, 132 registros não possuem regiões geográficas

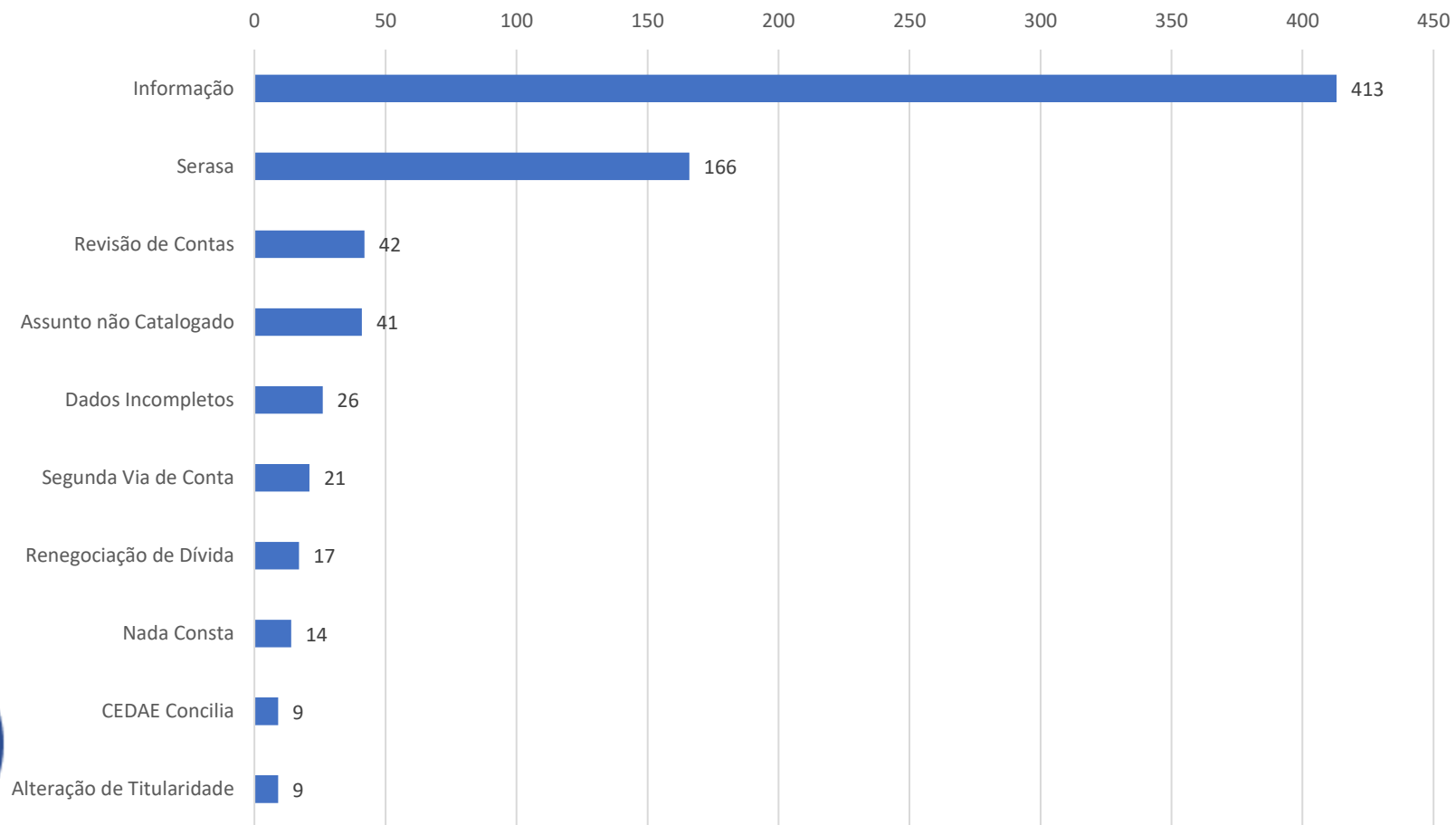
# Destques



CLASSIFICAÇÃO	JULHO
INFORMAÇÃO	463
RECLAMAÇÃO	173
SOLICITAÇÃO	142
DENÚNCIA	4
SUGESTÃO	2
ELOGIO	0

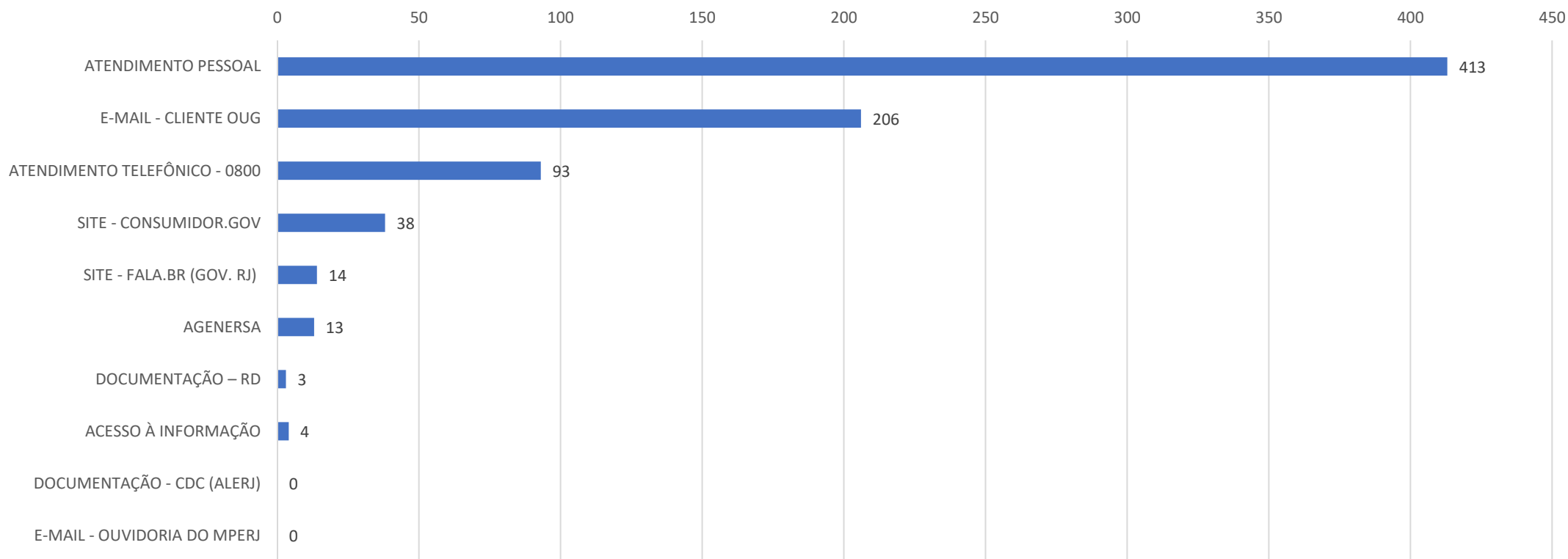
# Manifestações por Assuntos

## Assuntos mais demandados

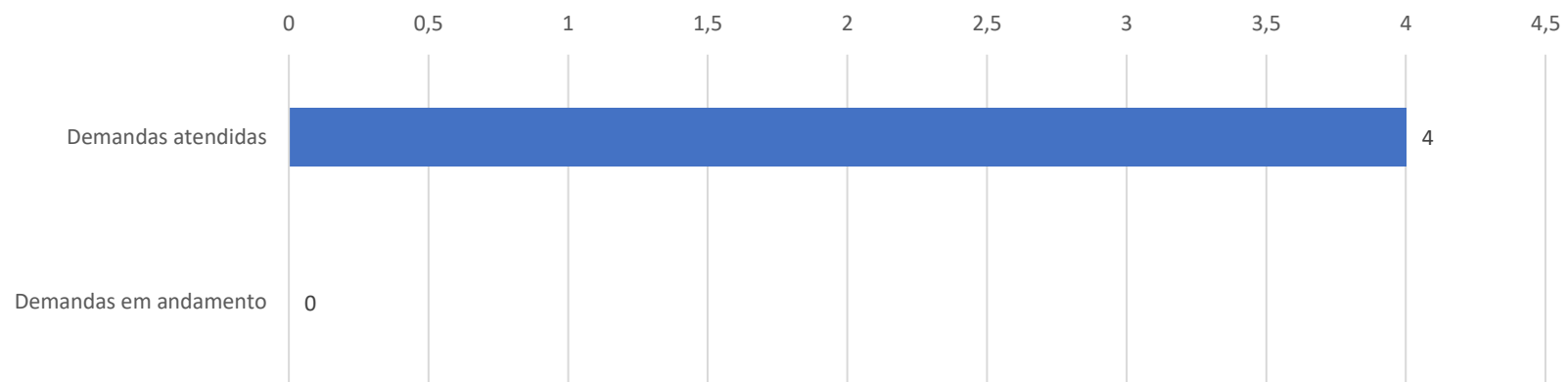


# Manifestações por Canal

Demandados de julho de 2023



# Acesso à Informação

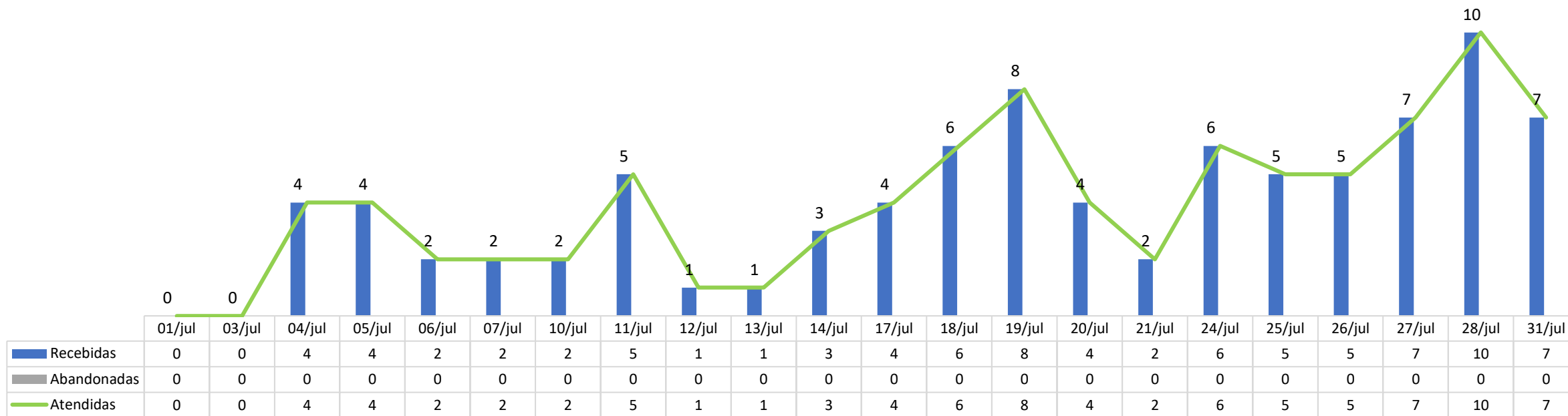


e-SIC e SIC Presencial	
<b>Pedidos de acesso à informação</b>	<b>4</b>
Demandas atendidas	4
Demandas em andamento	0
<b>Pedidos em que houve apresentação recursos</b>	<b>0</b>
Recursos de primeira instância	0
Recursos de segunda instância	0
Recursos de terceira instância (CGE-RJ)	0





# Indicadores de Telefonia

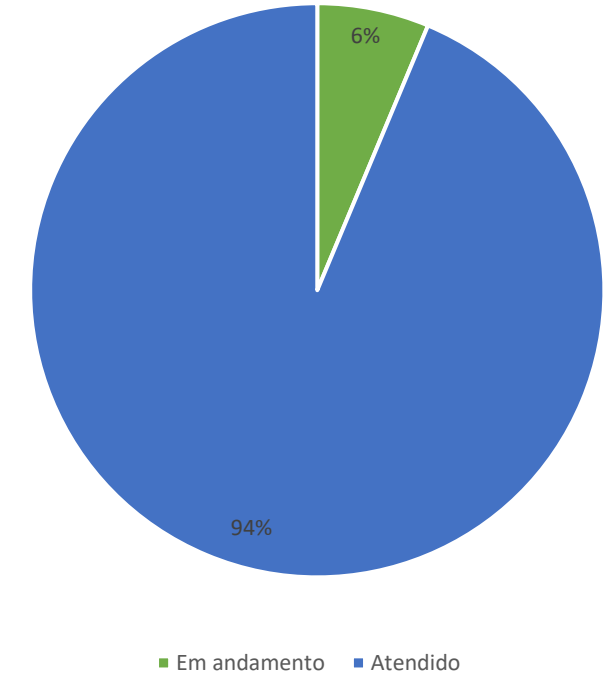
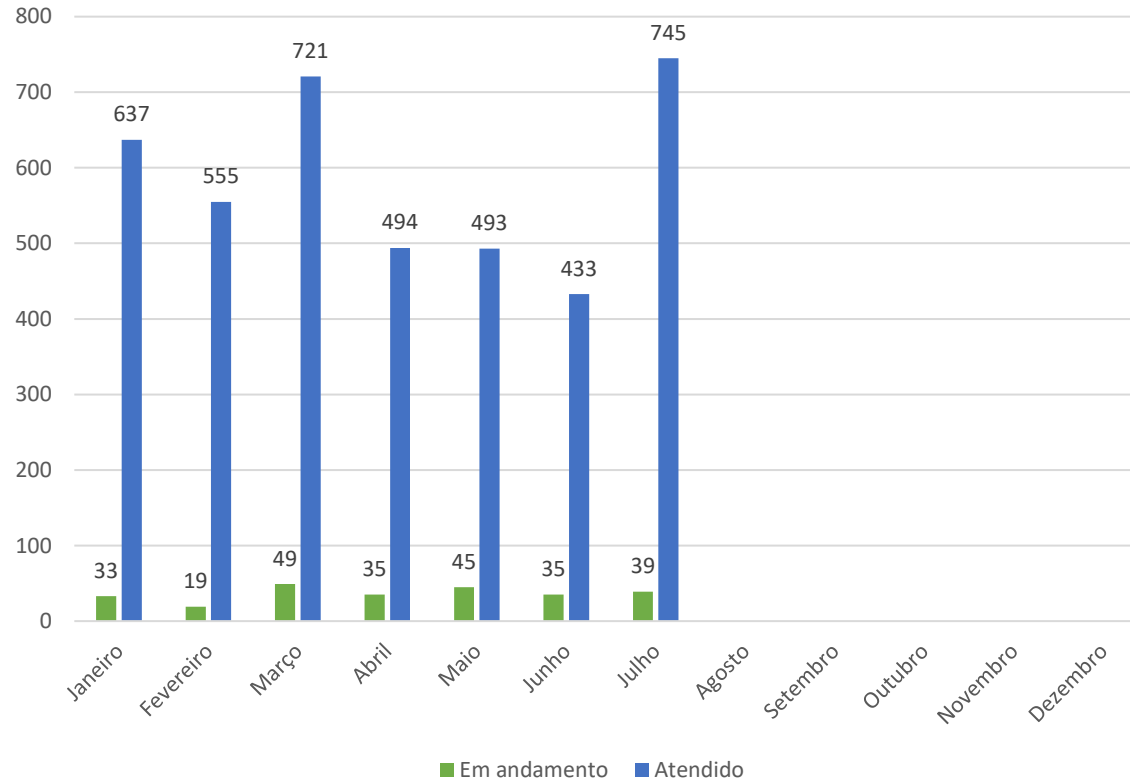


Recebidas Abandonadas Atendidas

## Informações de Performance / Nível de Serviço

Mês	Total de Chamadas Recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
		Chamadas Atendidas	% NS	% Atendidas	IAL	%			
Julho	88	88	98,9	100	0	0	00:00:06	00:08:58	105

# Panorama da Trajetória Anual



Status	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total Geral
Em andamento	33	19	49	35	45	35	39						255
Atendido	637	555	721	494	493	433	745						4.078



