



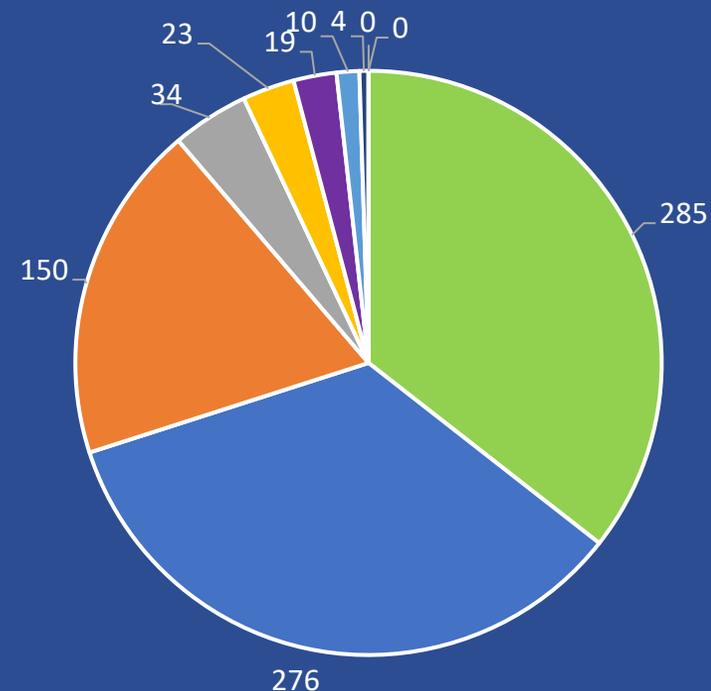
Relatório Ouvidoria Geral

- Agosto de 2023 -



Agosto em números

Canais	Atendido	Em Andamento	Total
ATENDIMENTO PESSOAL	280	5	285
E-MAIL - CLIENTE OUG	273	3	276
ATENDIMENTO TELEFÔNICO - 0800	103	47	150
SITE - CONSUMIDOR.GOV	34	0	34
SITE - FALA.BR (GOV. RJ)	23	0	23
AGENERSA	19	0	19
ACESSO À INFORMAÇÃO	10	0	10
DOCUMENTAÇÃO - CDC (ALERJ)	4	0	4
DOCUMENTAÇÃO - RD	0	0	0
E-MAIL - OUVIDORIA DO MPERJ	0	0	0
Total	746	55	801



18,73%

Telefônico



0,50%

Documentos



7,12%

Sites



35,71%

E-mail



35,58%

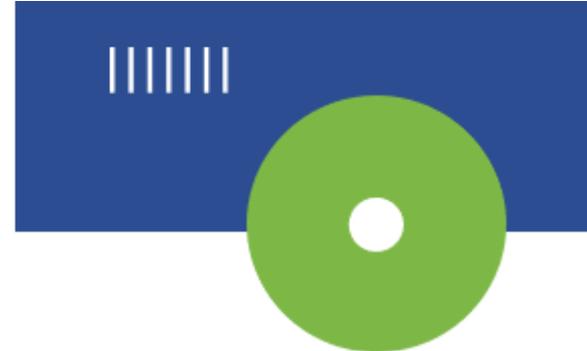
At. Pessoal



2,37%

AGENERSA

Regiões Geográficas Intermediárias



Áreas Atendidas pela CEDAE

Rio de Janeiro = 584

- Mangaratiba = 6
- Não é atendido pela CEDAE = 578

Volta Redonda = 15

- Barra do Pirai = 0
- Engenheiro Paulo de Frontin = 1
- Não é atendido pela CEDAE = 14

Petrópolis = 19

- Sapucaia = 0
- Santa Maria Madalena = 1
- Teresópolis = 10
- Não é atendido pela CEDAE = 8

Campos dos Goytacazes = 17

- Bom Jesus Itabapoana = 0
- Cardoso Moreira = 0
- Italva = 0
- Itaperuna = 5
- Lajes do Muriaé = 0
- Porciúncula = 0
- São Joao da Barra = 8
- Varre-sai = 0
- Não é atendido pela CEDAE = 4

Macaé / Rio das Ostras / Cabo fria = 46

- Macaé = 21
- Quiçamã = 0
- Não é atendido pela CEDAE = 25

Regiões Geográficas Imediatas

Áreas Atendidas pela CEDAE

Rio de Janeiro = 571

- Mangaratiba = 6
- Não é atendido pela CEDAE = 565

Angra dos Reis = (Não é atendido pela CEDAE) = 7

Rio Bonito (Não é atendido pela CEDAE) = 6

Volta Redonda - Barra Mansa = 5

- Barra do Pirai = 0
- Engenheiro Paulo de Frontin = 1
- Não é atendido pela CEDAE = 4

Resende (Não é atendido pela CEDAE) = 0

Valença (Não é atendido pela CEDAE) = 10

Petrópolis = 10

- Teresópolis = 10
- Não é atendido pela CEDAE = 0

Nova Friburgo = 5

- Santa Maria Madalena = 1
- Não é atendido pela CEDAE = 4

Três Rios – Paraíba do Sul = 4

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

Campos dos Goytacazes = 8

- Cardoso Moreira = 0
- Italva = 0
- São Joao da Barra = 8
- Não é atendido pela CEDAE = 0

Itaperuna = 5

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

Santo Antônio de Pádua (Não é atendido pela CEDAE) = 4

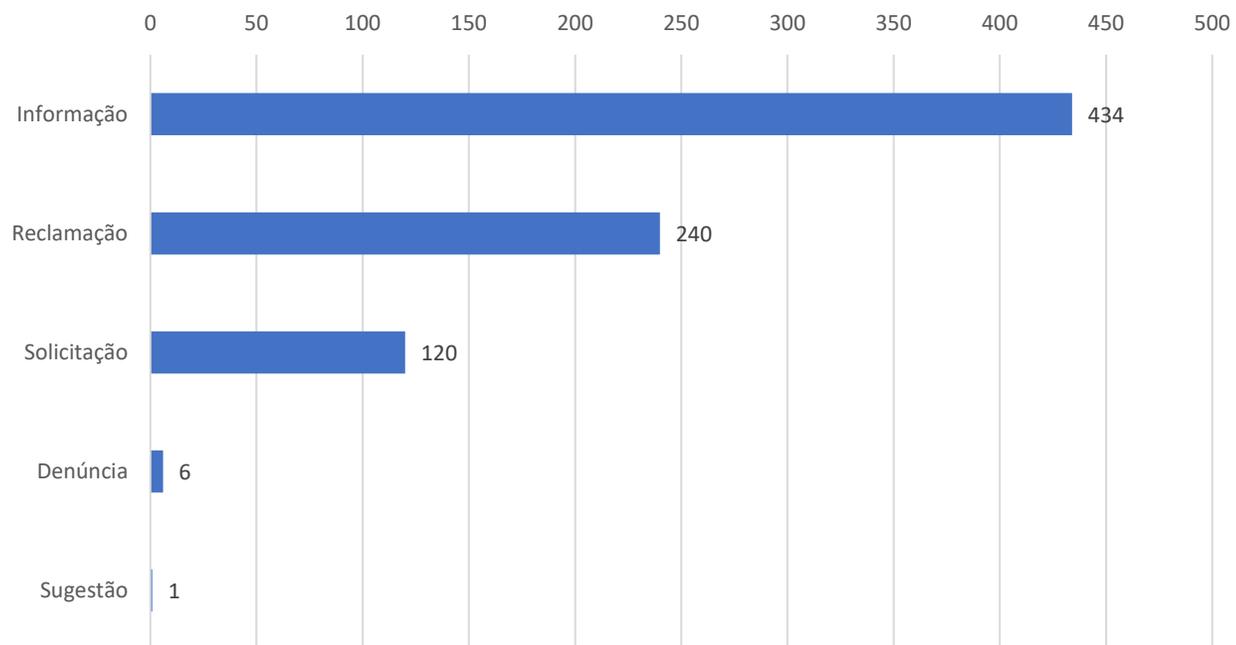
Cabo Fria (Não é atendido pela CEDAE) = 0

Macaé – Rio das Ostras = 46

- Macaé = 21
- Quiçamã = 0
- Não é atendido pela CEDAE = 25



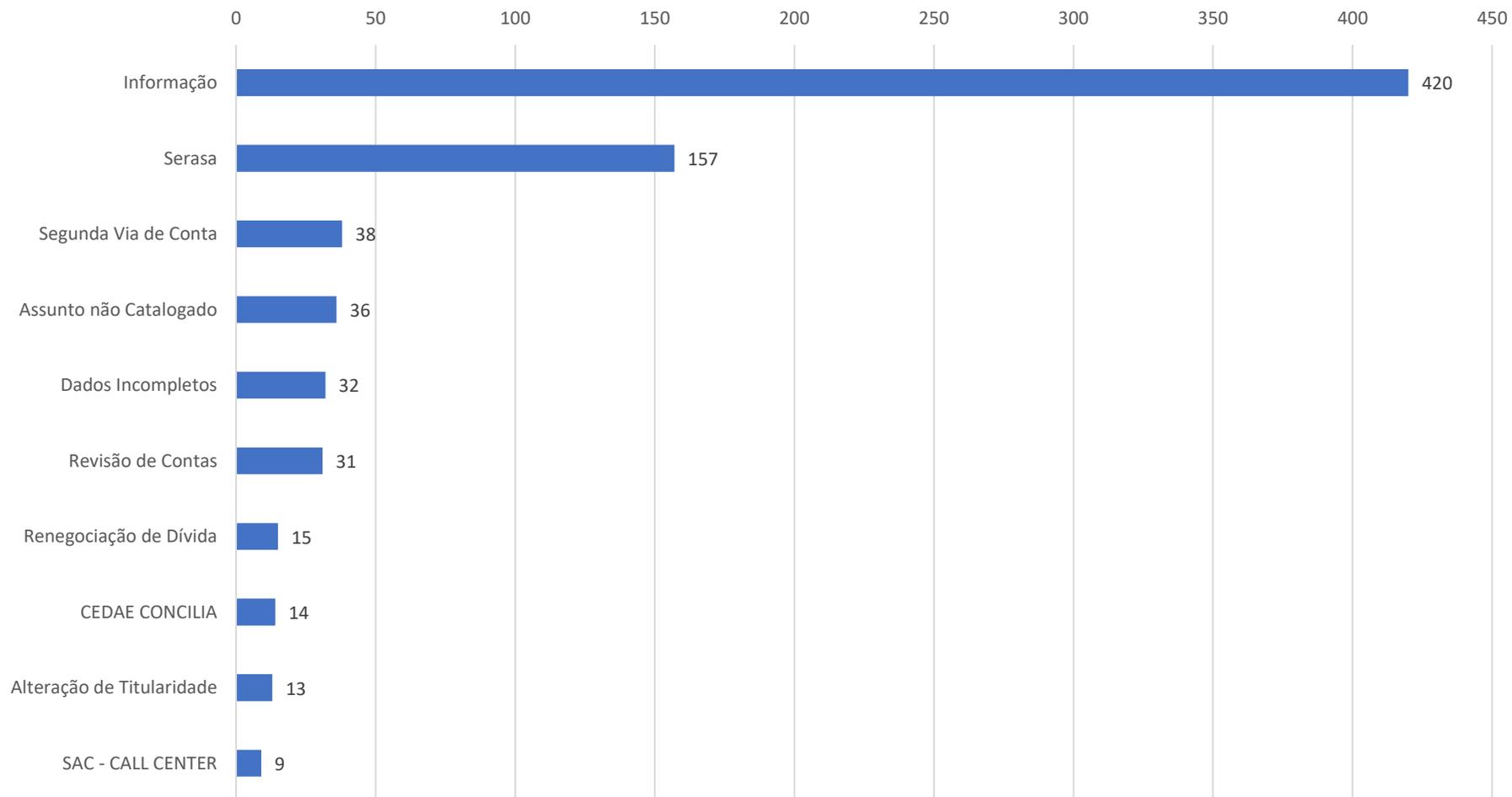
Destques



CLASSIFICAÇÃO	AGOSTO
INFORMAÇÃO	434
RECLAMAÇÃO	240
SOLICITAÇÃO	120
DENÚNCIA	6
SUGESTÃO	1
ELOGIO	0

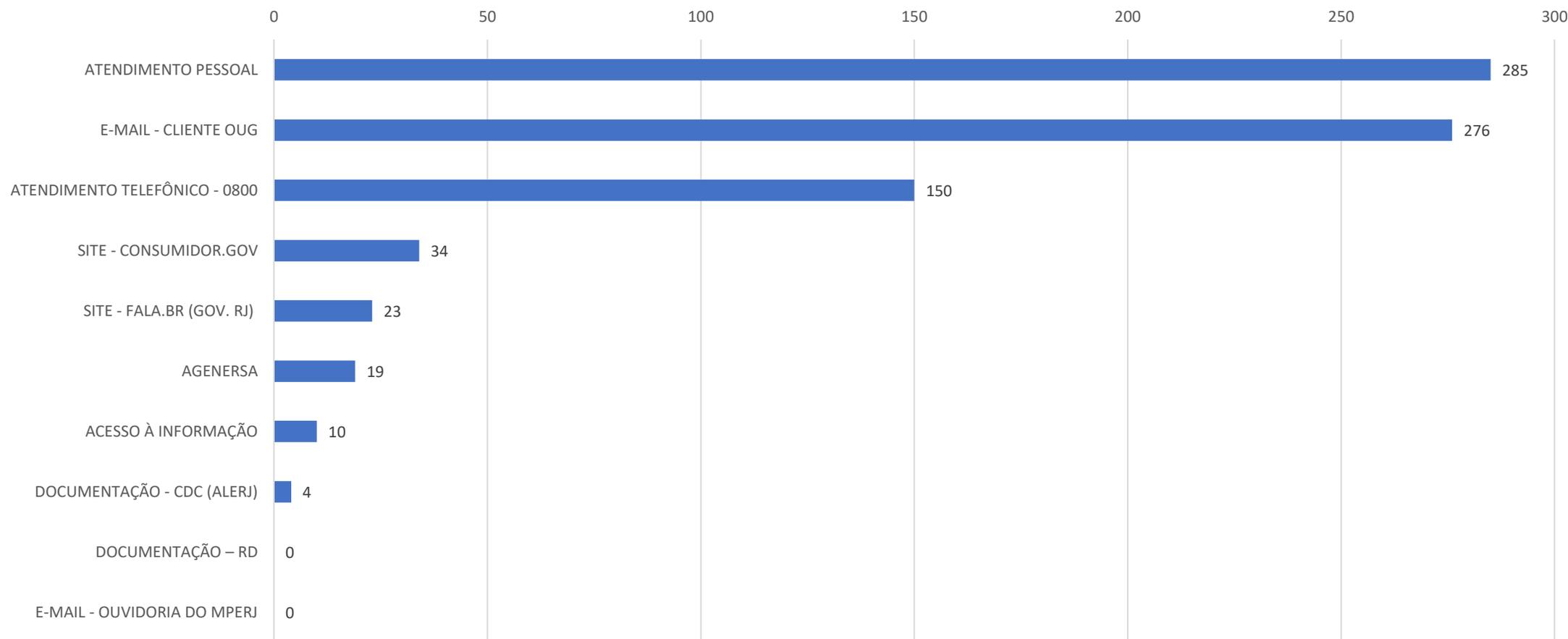
Manifestações por Assuntos

Assuntos mais demandados

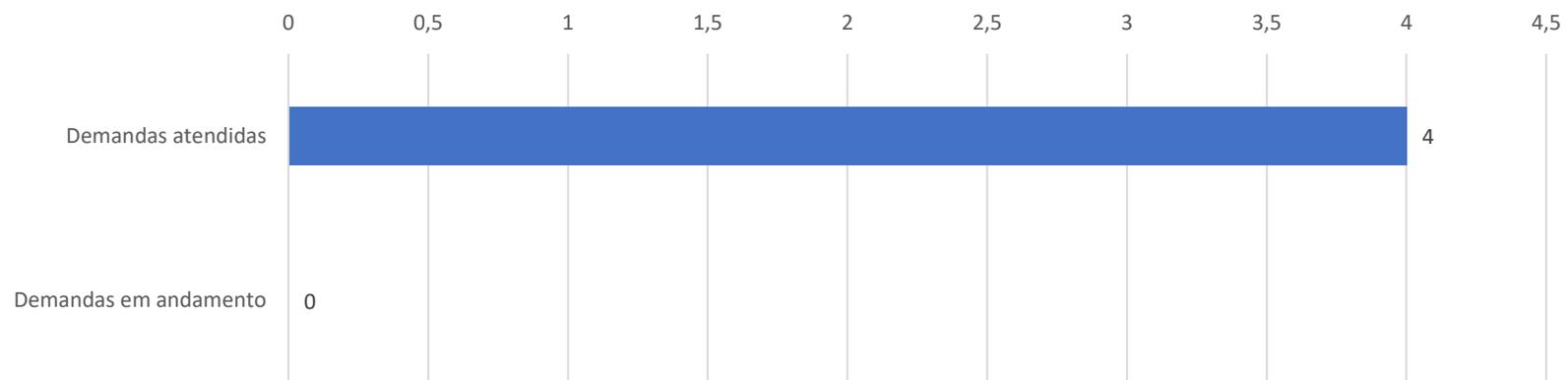


Manifestações por Canal

Demandados de agosto de 2023



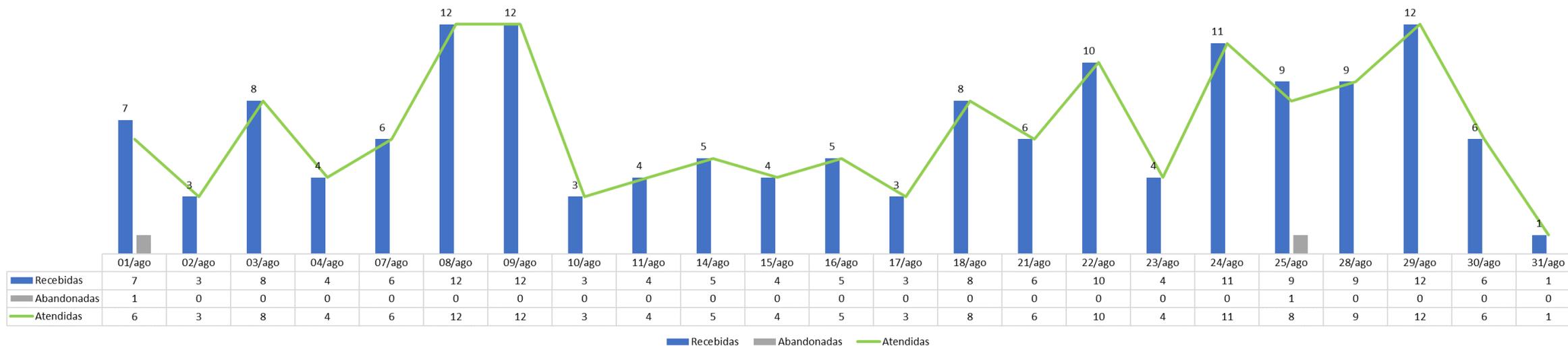
Acesso à Informação



e-SIC e SIC Presencial	
Pedidos de acesso à informação	10
Demandas atendidas	10
Demandas em andamento	0
Pedidos em que houve apresentação recursos	3
Recursos de primeira instância	1
Recursos de segunda instância	1
Recursos de terceira instância (CGE-RJ)	1

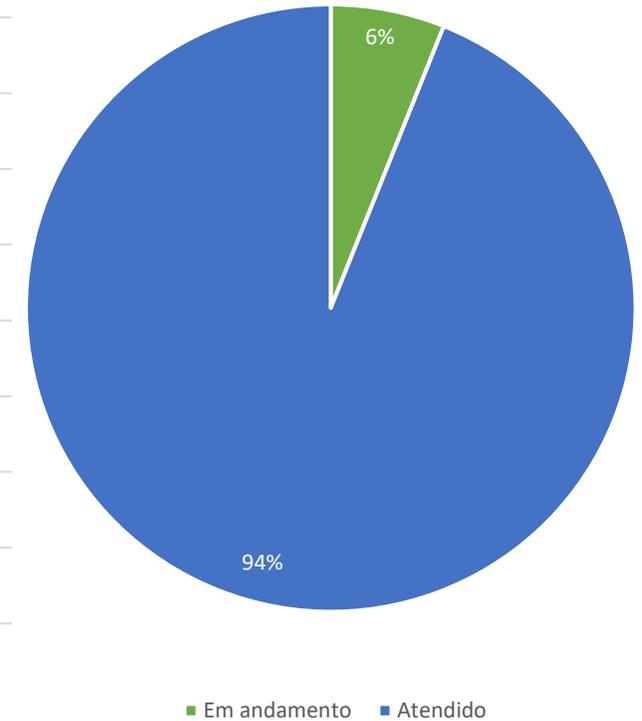
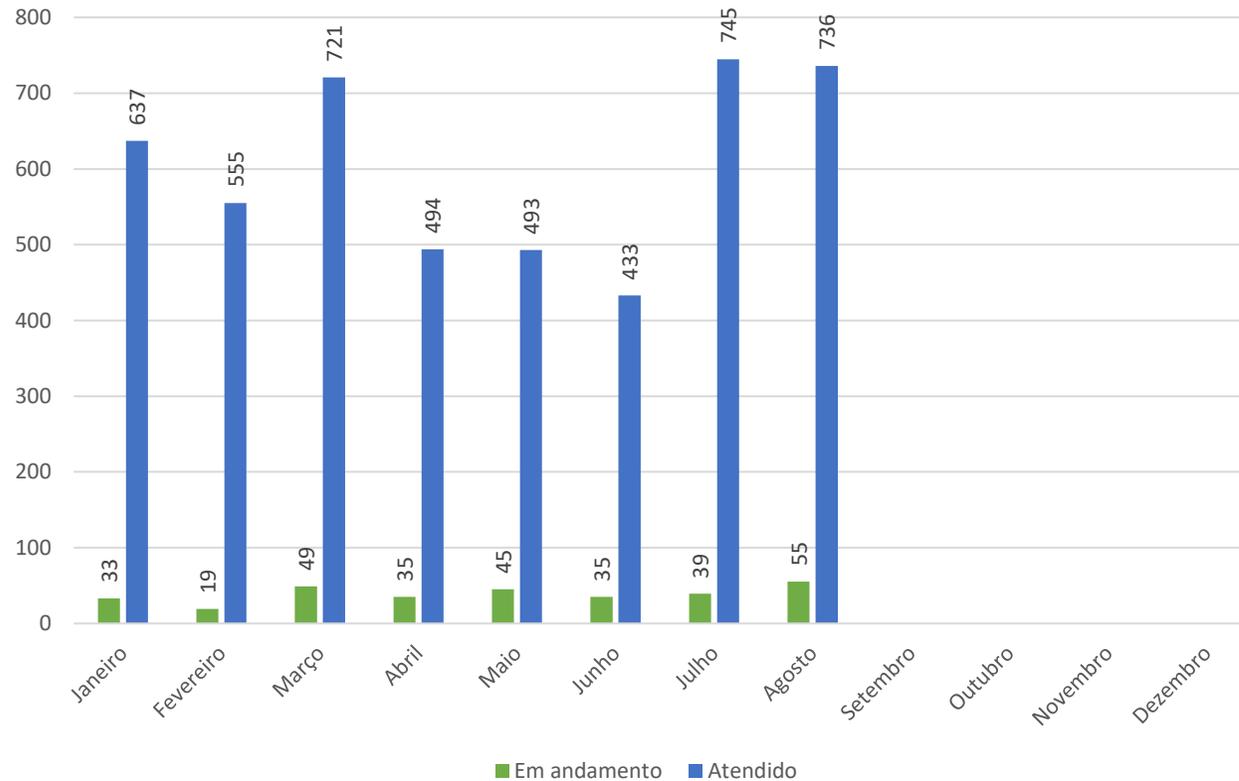


Indicadores de Telefonia



Informações de Performance / Nível de Serviço									
Mês	Total de Chamadas Recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
		Chamadas Atendidas	% NS	% Atendidas	IAL	%			
AGOSTO	152	150	97,3	98,68	2	1,32	00:00:11	00:09:36	100

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	55					310
Atendido	637	555	721	494	493	433	745	736					4.814

