



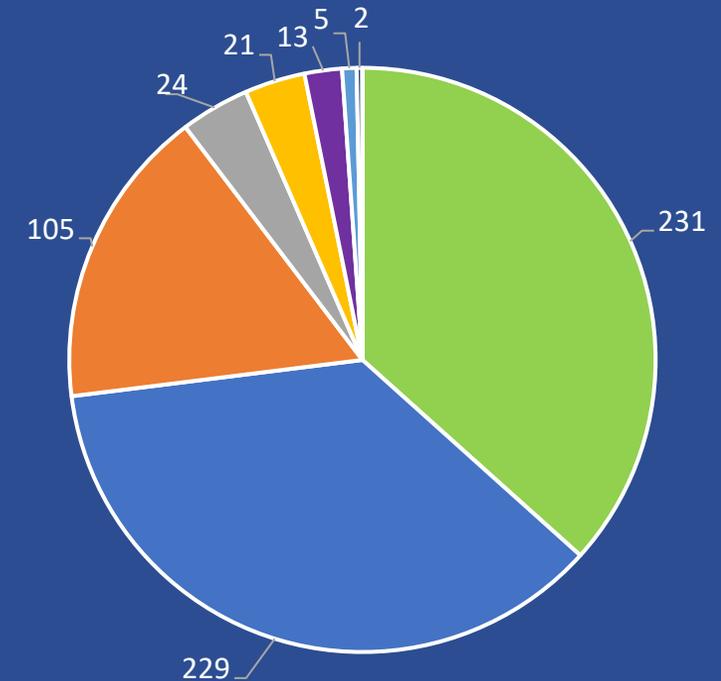
Relatório Ouvidoria Geral

- Setembro de 2023 -



Setembro em números

Canais	Atendido	Em Andamento	Total
E-MAIL - CLIENTE OUG	230	1	231
ATENDIMENTO PESSOAL	189	40	229
ATENDIMENTO TELEFÔNICO - 0800	73	32	105
SITE - CONSUMIDOR.GOV	23	1	24
SITE - FALA.BR (GOV. RJ)	1	20	21
AGENERSA	2	11	13
ACESSO À INFORMAÇÃO	5	0	5
DOCUMENTAÇÃO - CDC (ALERJ)	0	2	2
DOCUMENTAÇÃO - RD	0	0	0
E-MAIL - OUVIDORIA DO MPERJ	0	0	0
Total	523	107	630



16,67%

Telefônico



0,32,%

Documentos



7,94%

Sites



36,67%

E-mail



36,35%

At. Pessoal



2,06%

AGENERSA

Regiões Geográficas Intermediárias

Áreas Atendidas pela CEDAE

Rio de Janeiro = 416

- Mangaratiba = 3
- Não é atendido pela CEDAE = 413

Volta Redonda = 22

- Barra do Pirai = 2
- Engenheiro Paulo de Frontin = 0
- Não é atendido pela CEDAE = 20

Petrópolis = 23

- Sapucaia = 1
- Santa Maria Madalena = 0
- Teresópolis = 18
- Não é atendido pela CEDAE = 4

Campos dos Goytacazes = 13

- Bom Jesus Itabapoana = 0
- Cardoso Moreira = 0
- Italva = 0
- Itaperuna = 5
- Lajes do Muriaé = 1
- Porciúncula = 0
- São Joao da Barra = 5
- Varre-sai = 0
- Não é atendido pela CEDAE = 2

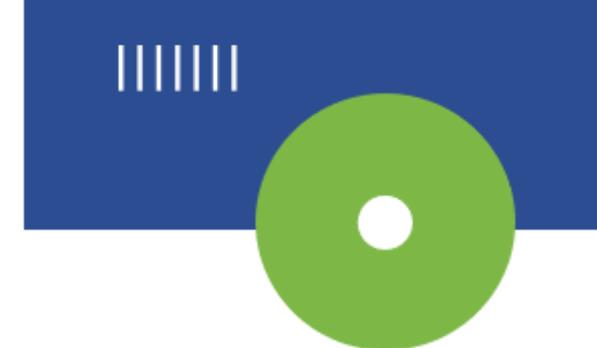
Macaé / Rio das Ostras / Cabo fria = 53

- Macaé = 40
- Quiçamã = 2
- Não é atendido pela CEDAE = 11



Regiões Geográficas Imediatas

Áreas Atendidas pela CEDAE



Rio de Janeiro = 414

- Mangaratiba = 3
- Não é atendido pela CEDAE = 411

Angra dos Reis = (Não é atendido pela CEDAE) = 0

Rio Bonito (Não é atendido pela CEDAE) = 2

Volta Redonda - Barra Mansa = 5

- Barra do Pirai = 2
- Engenheiro Paulo de Frontin = 0
- Não é atendido pela CEDAE = 3

Resende (Não é atendido pela CEDAE) = 0

Valença (Não é atendido pela CEDAE) = 17

Petrópolis = 18

- Teresópolis = 18
- Não é atendido pela CEDAE = 0

Nova Friburgo = 2

- Santa Maria Madalena = 0
- Não é atendido pela CEDAE = 2

Três Rios – Paraíba do Sul = 3

- Sapucaia = 1
- Não é atendido pela CEDAE = 2

Campos dos Goytacazes = 7

- Cardoso Moreira = 0
- Italva = 0
- São Joao da Barra = 5
- Não é atendido pela CEDAE = 2

Itaperuna = 6

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

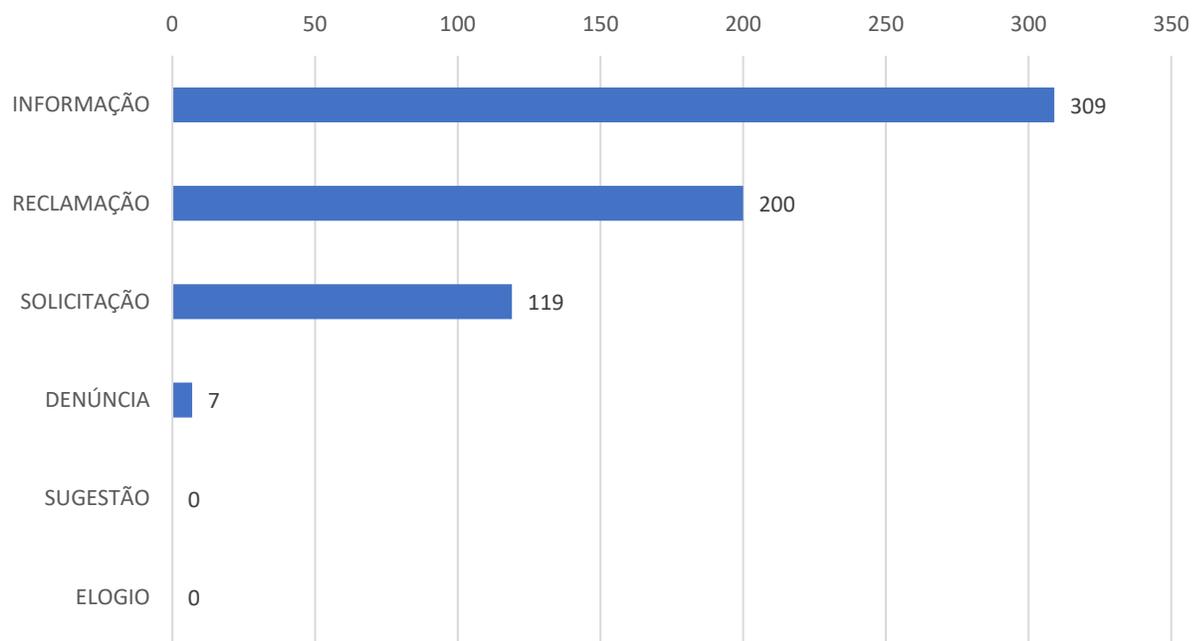
Santo Antônio de Pádua (Não é atendido pela CEDAE) = 0

Cabo Fria (Não é atendido pela CEDAE) = 0

Macaé – Rio das Ostras = 53

- Macaé = 40
- Quiçamã = 2
- Não é atendido pela CEDAE = 11

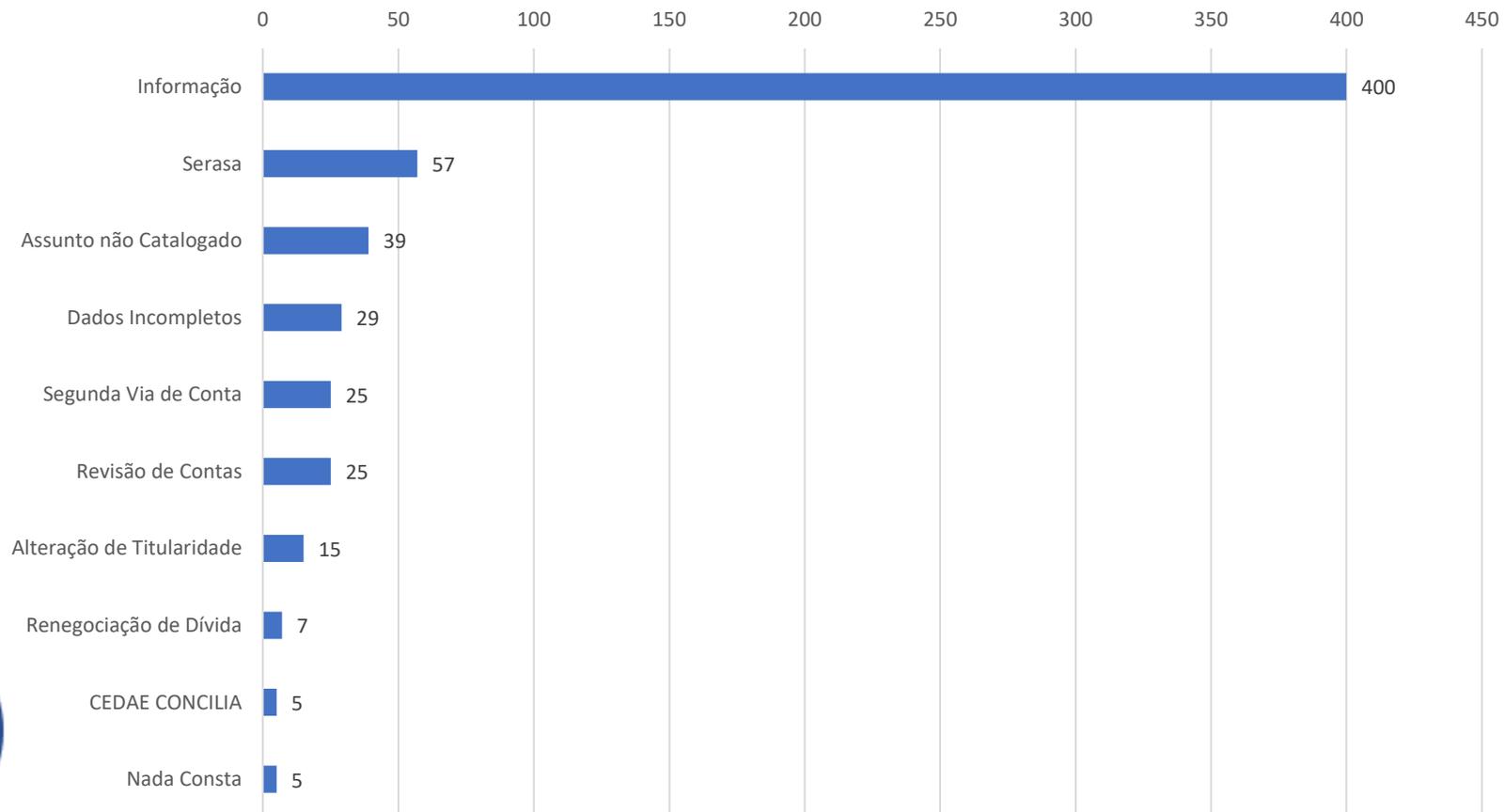
Destques



CLASSIFICAÇÃO	Setembro
INFORMAÇÃO	309
RECLAMAÇÃO	200
SOLICITAÇÃO	119
DENÚNCIA	7
SUGESTÃO	0
ELOGIO	0

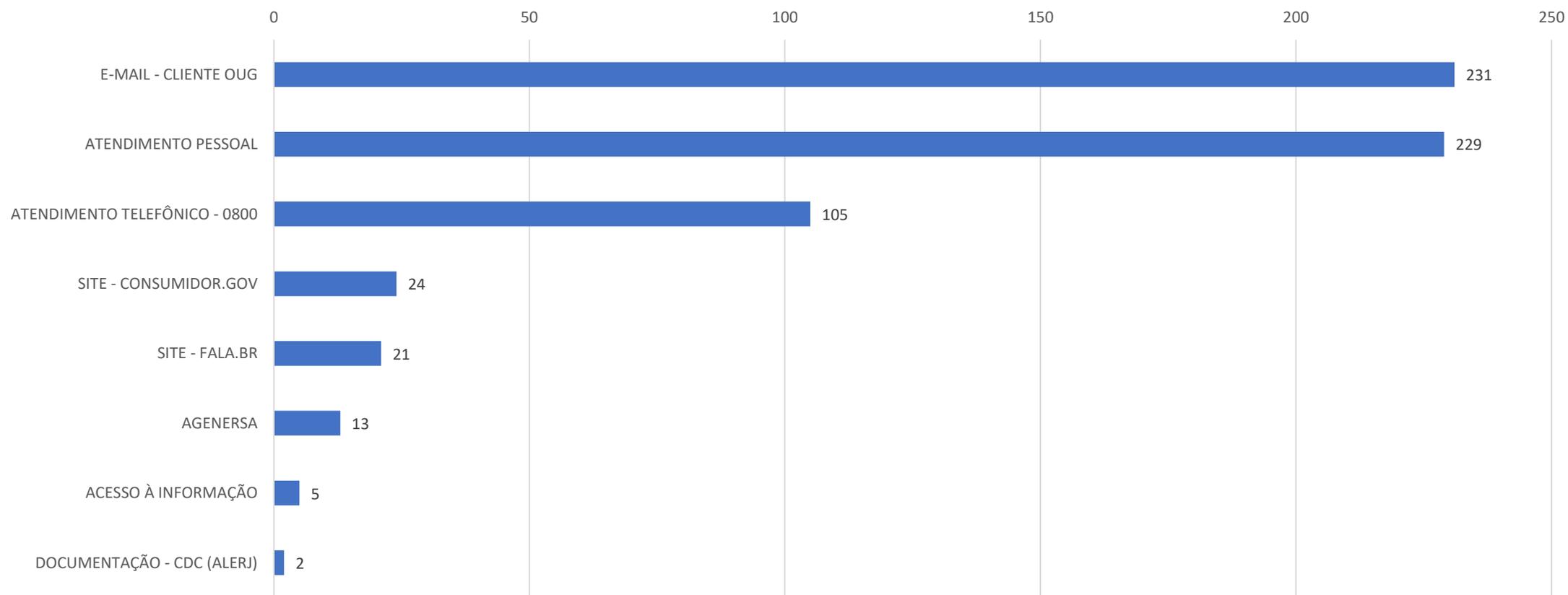
Manifestações por Assuntos

Assuntos mais demandados

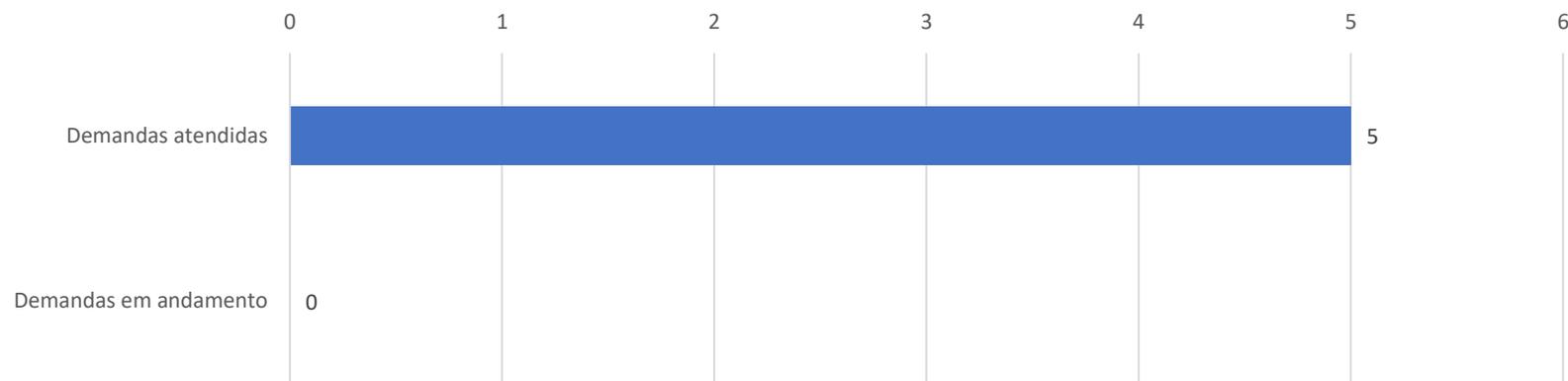


Manifestações por Canal

Demandados de Setembro de 2023



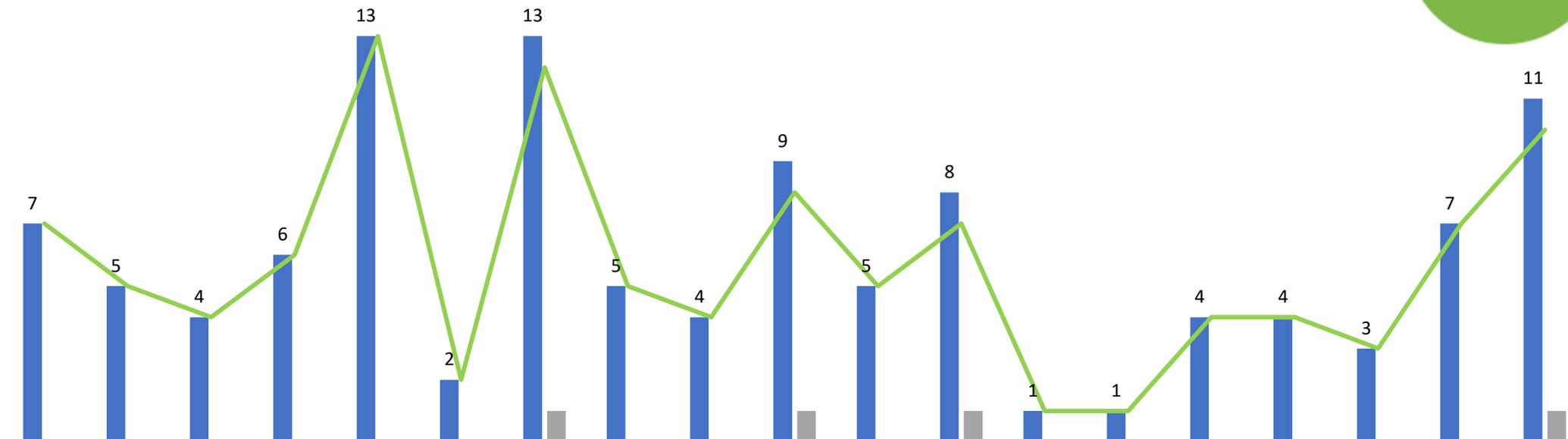
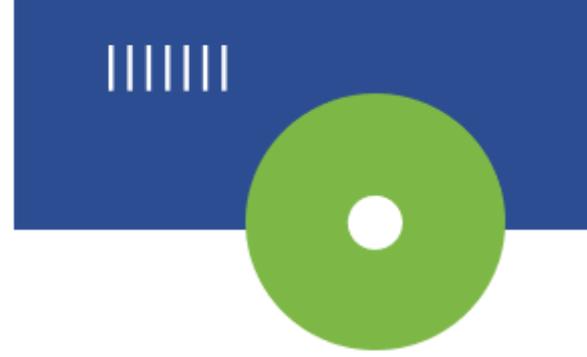
Acesso à Informação



e-SIC e SIC Presencial	
Pedidos de acesso à informação	5
Demandas atendidas	5
Demandas em andamento	0
Pedidos em que houve apresentação recursos	0
Recursos de primeira instância	0
Recursos de segunda instância	0
Recursos de terceira instância (CGE-RJ)	0



Indicadores de Telefonia



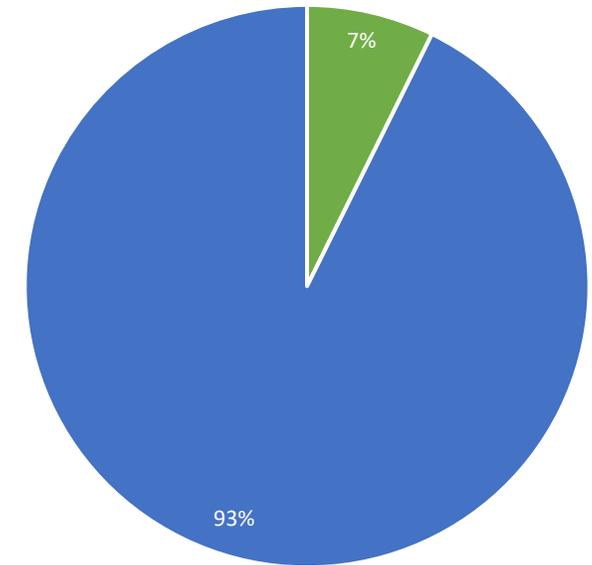
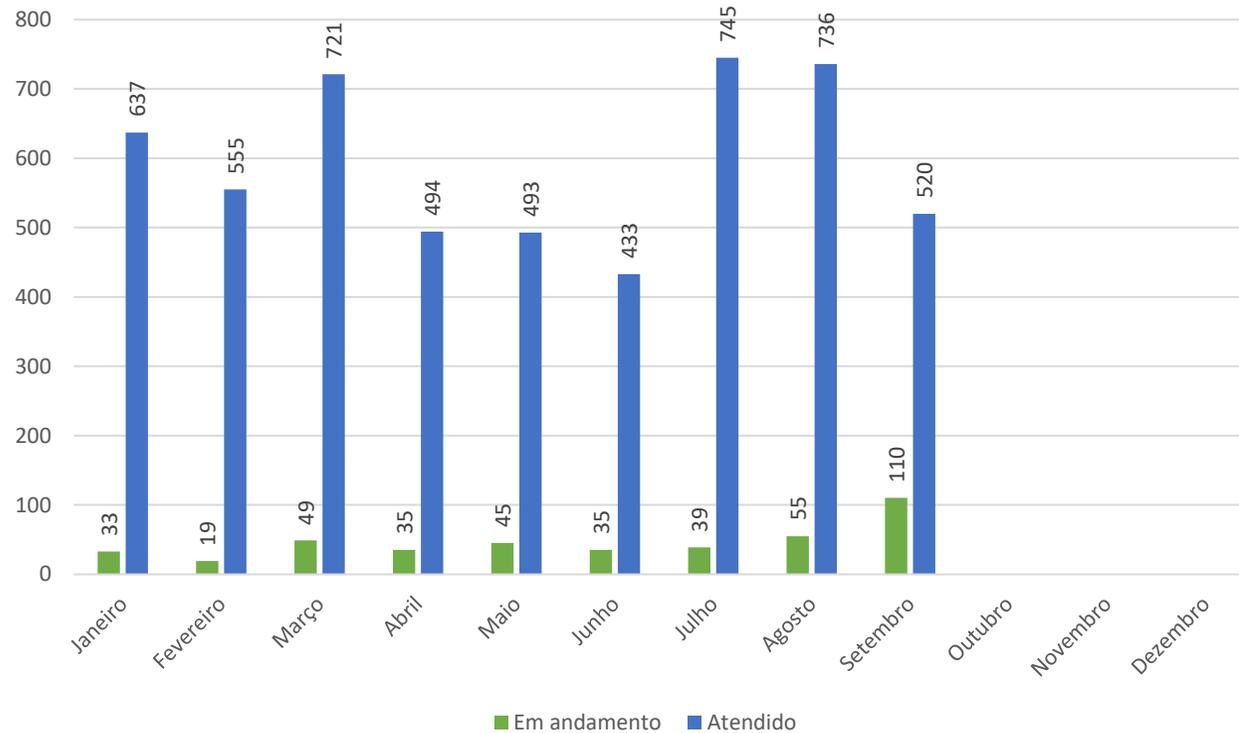
	01/set	04/set	05/set	06/set	11/set	12/set	13/set	14/set	15/set	18/set	19/set	20/set	21/set	22/set	25/set	26/set	27/set	28/set	29/set
Recebidas	7	5	4	6	13	2	13	5	4	9	5	8	1	1	4	4	3	7	11
Abandonadas	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Atendidas	7	5	4	6	13	2	12	5	4	8	5	7	1	1	4	4	3	7	10

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	%			
Setembro	112	108	94,4	96,43	4	100	00:00:19	10:30:36	108

Panorama da Trajetória Anual



Status	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total Geral
Em andamento	33	19	49	35	45	35	39	55	110				420
Atendido	637	555	721	494	493	433	745	736	520				5.334



