



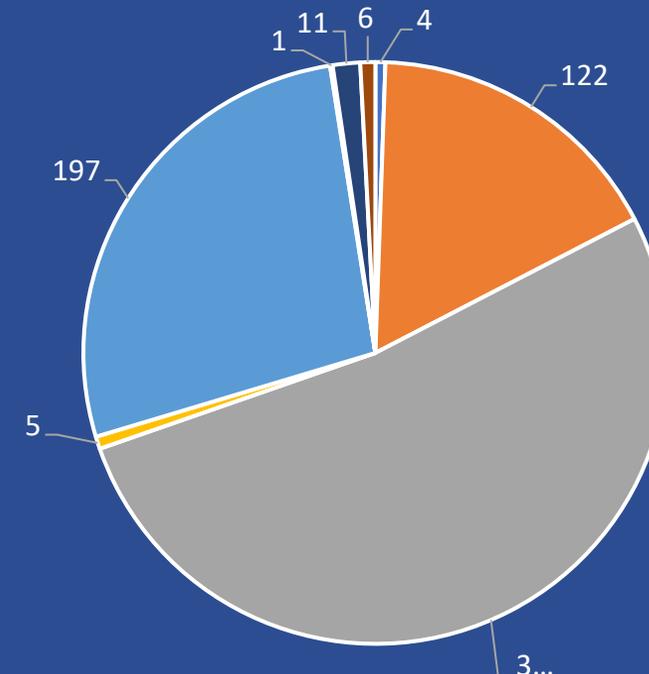
Relatório Ouvidoria Geral

- Outubro de 2022 -



Outubro em números

Canais	Atendido	Em Andamento	Total
AGENERSA	4	0	4
ATENDIMENTO PESSOAL	122	0	122
ATENDIMENTO TELEFÔNICO - 0800	377	2	379
DOCUMENTAÇÃO - CDC (ALERJ)	5	0	5
E-MAIL - CLIENTE OUG	197	0	197
E-MAIL - OUVIDORIA DO MPERJ	1	0	1
SITE - CONSUMIDOR.GOV	10	1	11
SITE - FALA.BR (GOV. RJ)	6	0	6
	722	3	725



52,28%

Telefônico



0,69%

Documentos



2,34%

Sites



27,31%

E-mail



16,83%

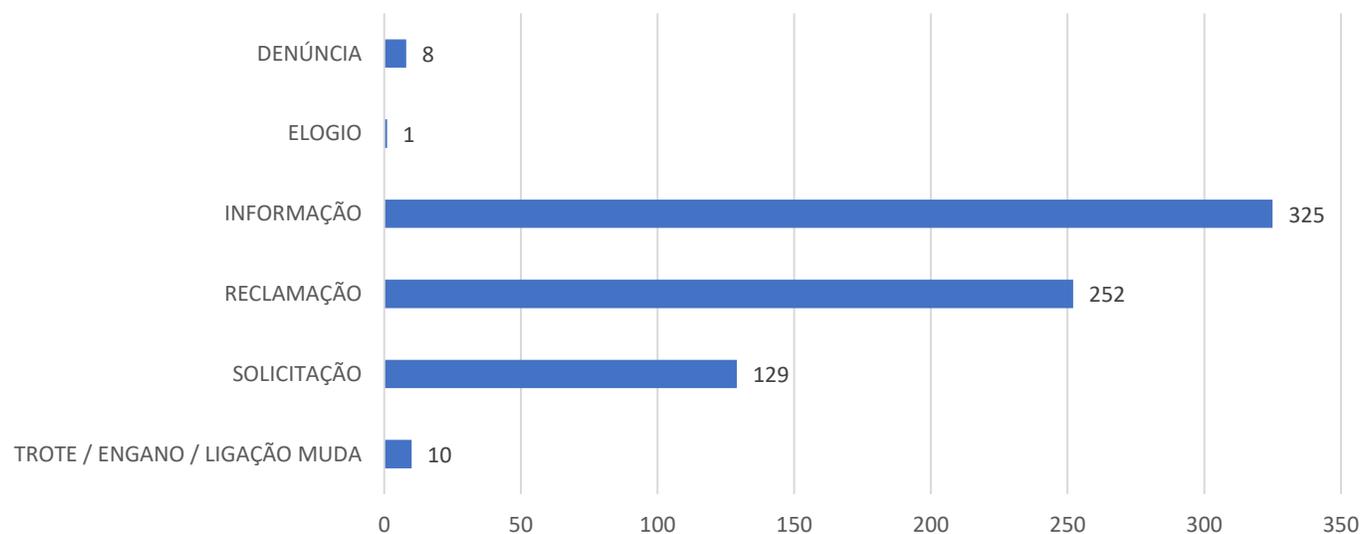
At. Pessoal



0,55%

AGENERSA

Destques

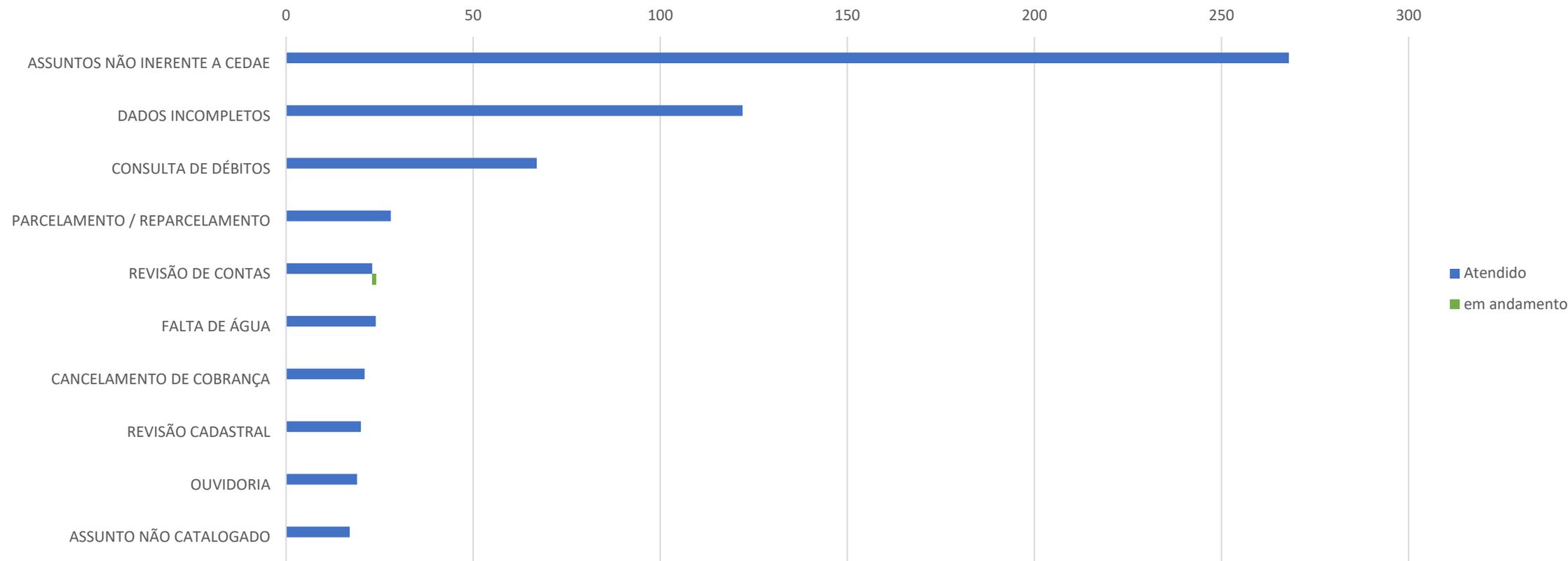


CLASSIFICAÇÃO	OUTUBRO
DENÚNCIA	8
ELOGIO	1
INFORMAÇÃO	325
RECLAMAÇÃO	252
SOLICITAÇÃO	129
SUGESTÃO	0
TROTE / ENGANO / LIGAÇÃO MUDA	10

No mês de novembro se observa a classificação de informação como a mais demandada.

Manifestações por Assuntos

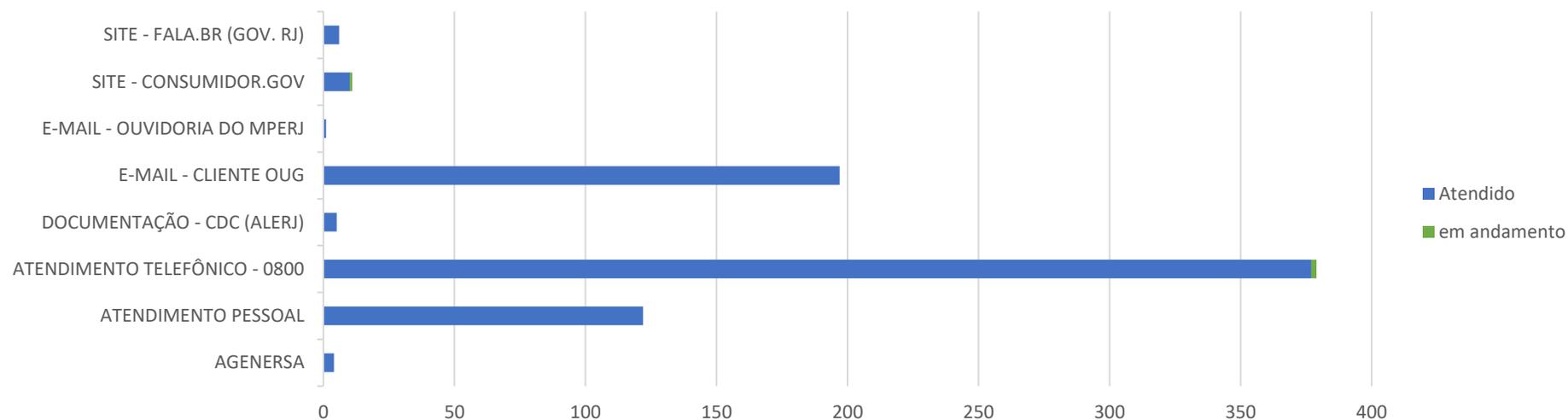
Top 10 assuntos mais demandados em 2022



Nota-se que mesmo após a assunção pelas novas Concessionárias nas suas respectivas áreas de atuação, atualmente, o assunto com maior número de registros é “ASSUNTOS NÃO INERENTE À CEDAE”.

Manifestações por Canal

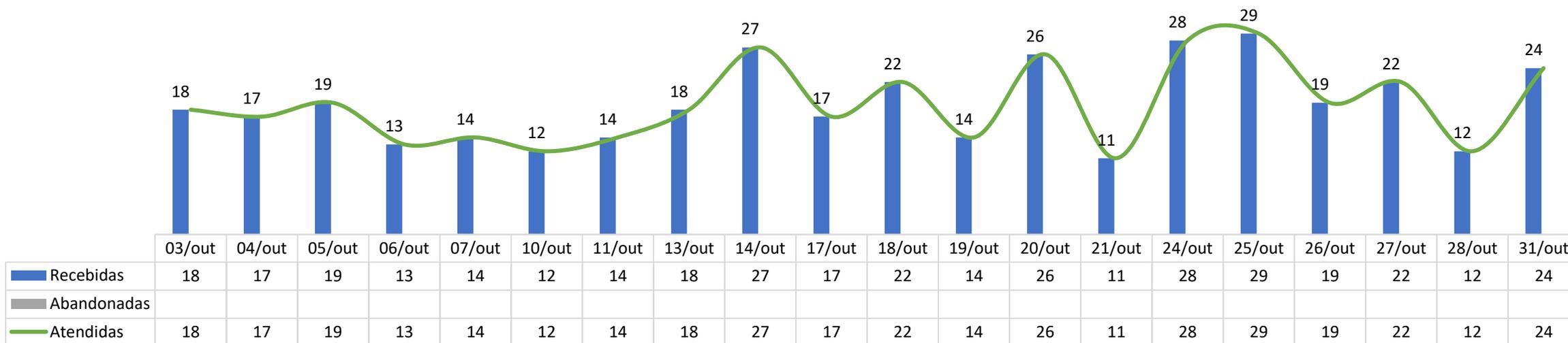
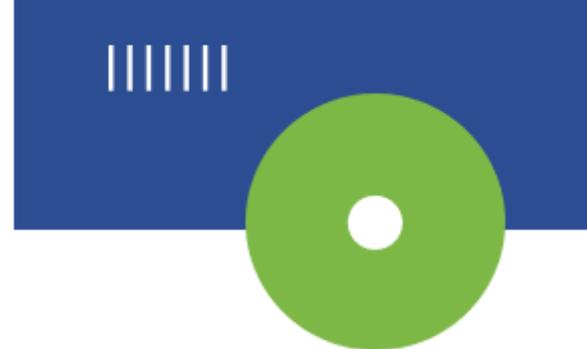
Demandados de outubro de 2022



O canal de atendimento telefônico 0800 é o mais demandado dentre os canais hoje atendidos.



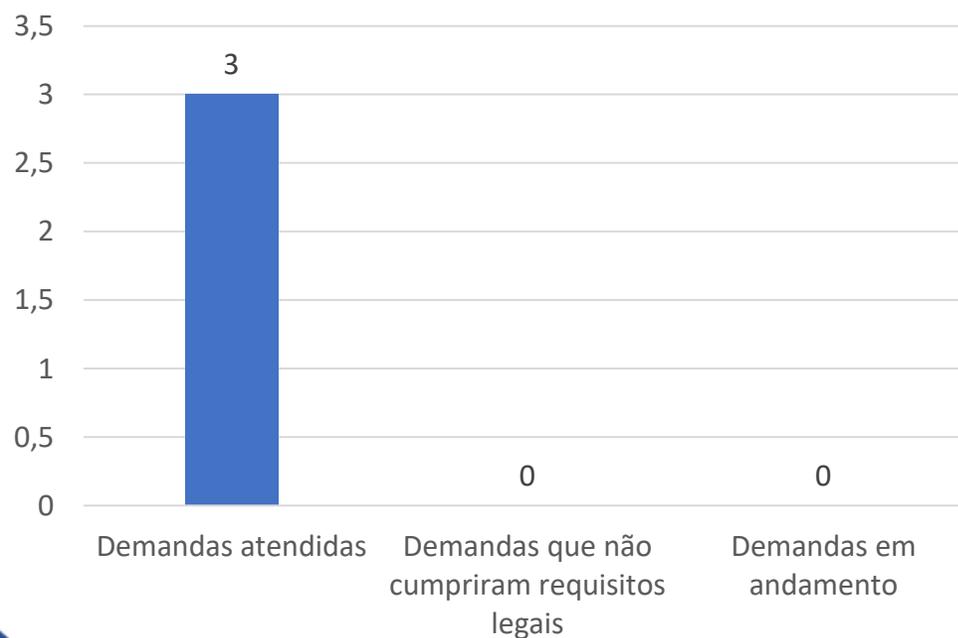
Indicadores de Telefonia



Informações de Performance / Nível de Serviço

Mês	Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
		Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
outubro	376	376	99,2	100,00	0	0,00	00:00:01	00:05:58	101,00

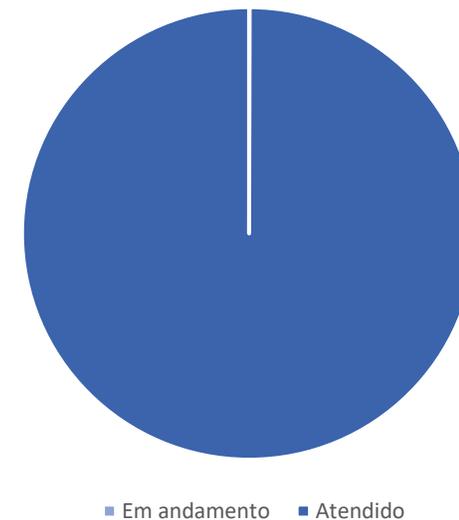
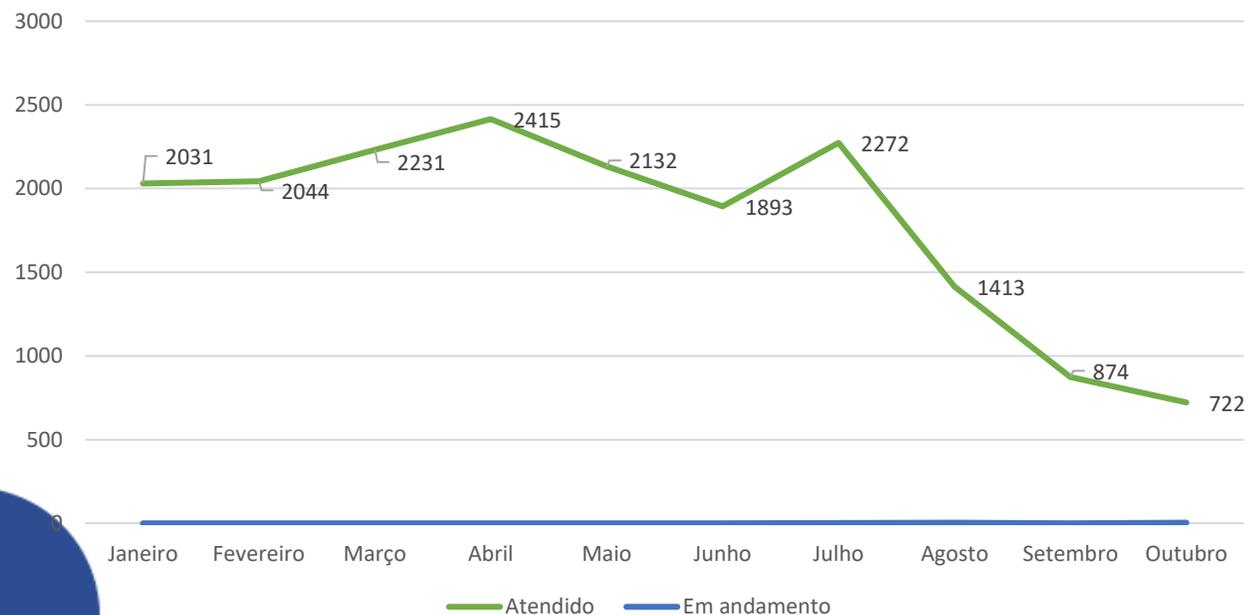
Acesso à Informação



e-SIC e SIC Presencial	
Pedidos de acesso à informação	3
Recursos de primeira instância	1
Recursos de segunda instância	0
Recursos de terceira instância (CGE-RJ)	0
Atendidas	
Demandas atendidas	3
Demandas que não cumpriram requisitos legais	0
Pendentes	
Demandas em andamento	0
% de demandas	
Acesso negado – s/ requisitos	0
Acesso concedido	100
Demandas em andamento	0

Panorama da Trajetória Anual

Destaca-se numa análise comparativa que entre o mês de maior volume de demandas (04/22) e o de menor volume (10/22), observa-se uma redução quantitativa de 69,97,21% (1690 demandas).



Status	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total Geral
Em andamento	0	0	0	0	0	0	1	3	0	3			7
Atendido	2.031	2.044	2.231	2.415	2.132	1.893	2.272	1.413	874	722			18.027

