



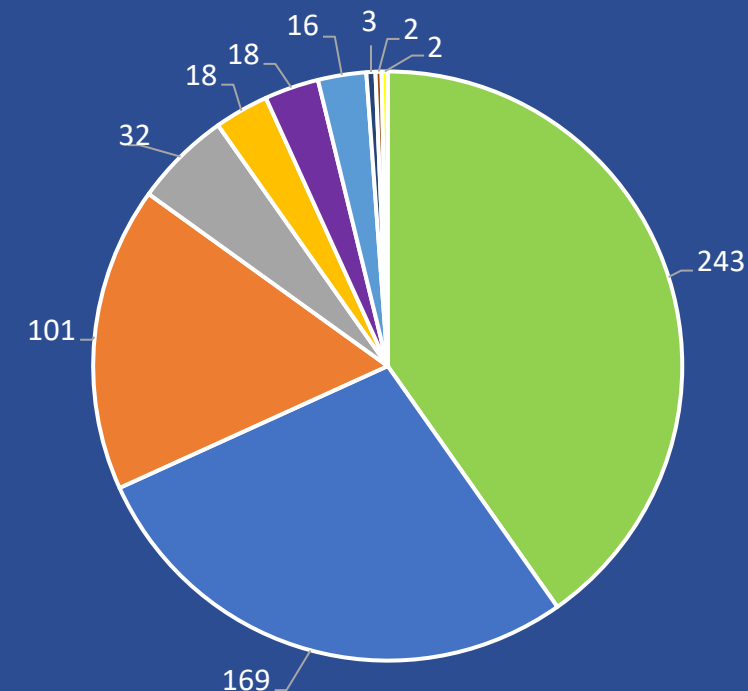
Relatório Ouvidoria Geral

- Outubro de 2023 -



Outubro em números

Canais	Atendido	Em Andamento	Total
ATENDIMENTO PESSOAL	189	54	243
E-MAIL - CLIENTE OUG	163	6	169
ATENDIMENTO TELEFÔNICO - 0800	69	32	101
ACESSO À INFORMAÇÃO	21	11	32
SITE - CONSUMIDOR.GOV	18	0	18
SITE - FALA.BR (GOV. RJ)	16	2	18
AGENERSA	14	2	16
E-MAIL - OUVIDORIA DO MPERJ	3	0	3
DOCUMENTAÇÃO - CDC (ALERJ)	2	0	2
DOCUMENTAÇÃO - RD	1	1	2
Total	475	97	572



16,72%

Telefônico



0,66%

Documentos



11,26%

Sites



28,48%

E-mail



40,23%

At. Pessoal



2,65%

AGENERSA

Regiões Geográficas Intermediárias

Áreas Atendidas pela CEDAE

Rio de Janeiro = 398

- Mangaratiba = 2
- Não é atendido pela CEDAE = 396

Volta Redonda = 13

- Barra do Pirai = 1
- Engenheiro Paulo de Frontin = 0
- Não é atendido pela CEDAE = 12

Petrópolis = 31

- Sapucaia = 1
- Santa Maria Madalena = 0
- Teresópolis = 22
- Não é atendido pela CEDAE = 8

Campos dos Goytacazes = 7

- Bom Jesus Itabapoana = 0
- Cardoso Moreira = 0
- Italva = 0
- Itaperuna = 1
- Lajes do Muriaé = 1
- Porciúncula = 0
- São Joao da Barra = 4
- Varre-sai = 0
- Não é atendido pela CEDAE = 1

Macaé / Rio das Ostras / Cabo fria = 40

- Macaé = 30
- Quiçamã = 0
- Não é atendido pela CEDAE = 10



Regiões Geográficas Imediatas

Áreas Atendidas pela CEDAE



Nova Friburgo = 6

- Santa Maria Madalena = 0
- Não é atendido pela CEDAE = 6

Três Rios – Paraíba do Sul = 3

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

Campos dos Goytacazes = 4

- Cardoso Moreira = 0
- Italva = 0
- São Joao da Barra = 4
- Não é atendido pela CEDAE = 0

Itaperuna = 2

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

Rio de Janeiro = 393

- Mangaratiba = 2
- Não é atendido pela CEDAE = 391

Volta Redonda - Barra Mansa = 3

- Barra do Pirai = 1
- Engenheiro Paulo de Frontin = 0
- Não é atendido pela CEDAE = 2

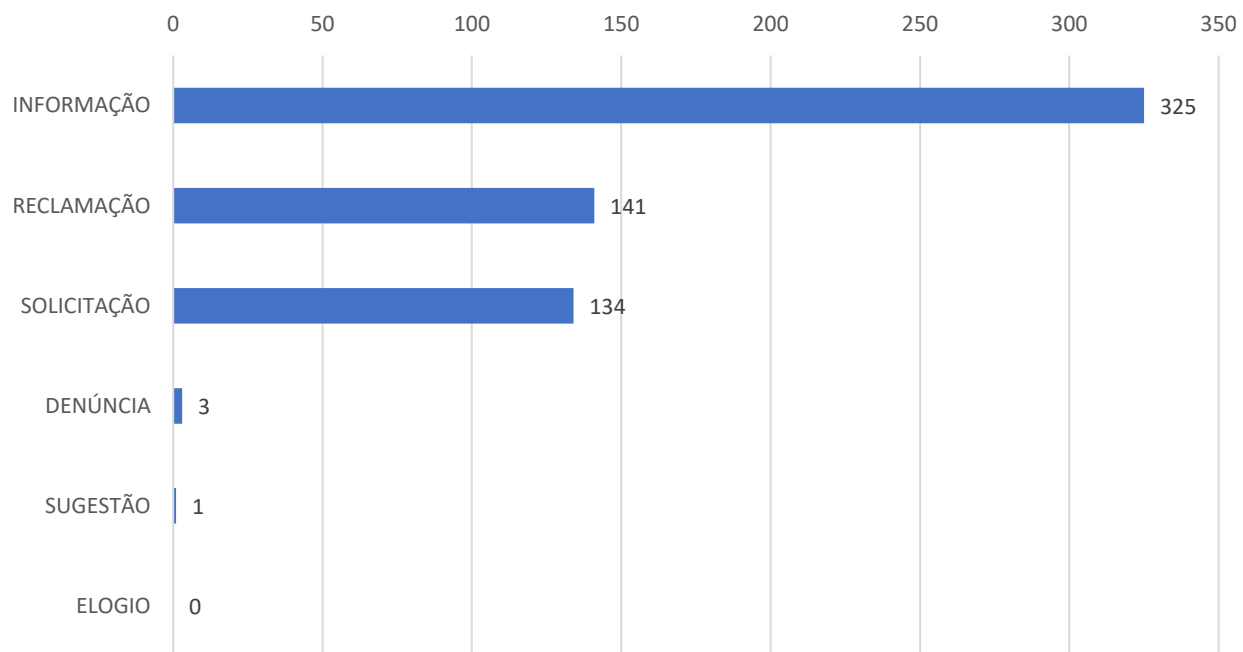
Petrópolis = 22

- Teresópolis = 22
- Não é atendido pela CEDAE = 0

Macaé – Rio das Ostras = 40

- Macaé = 30
- Quiçamã = 0
- Não é atendido pela CEDAE = 10

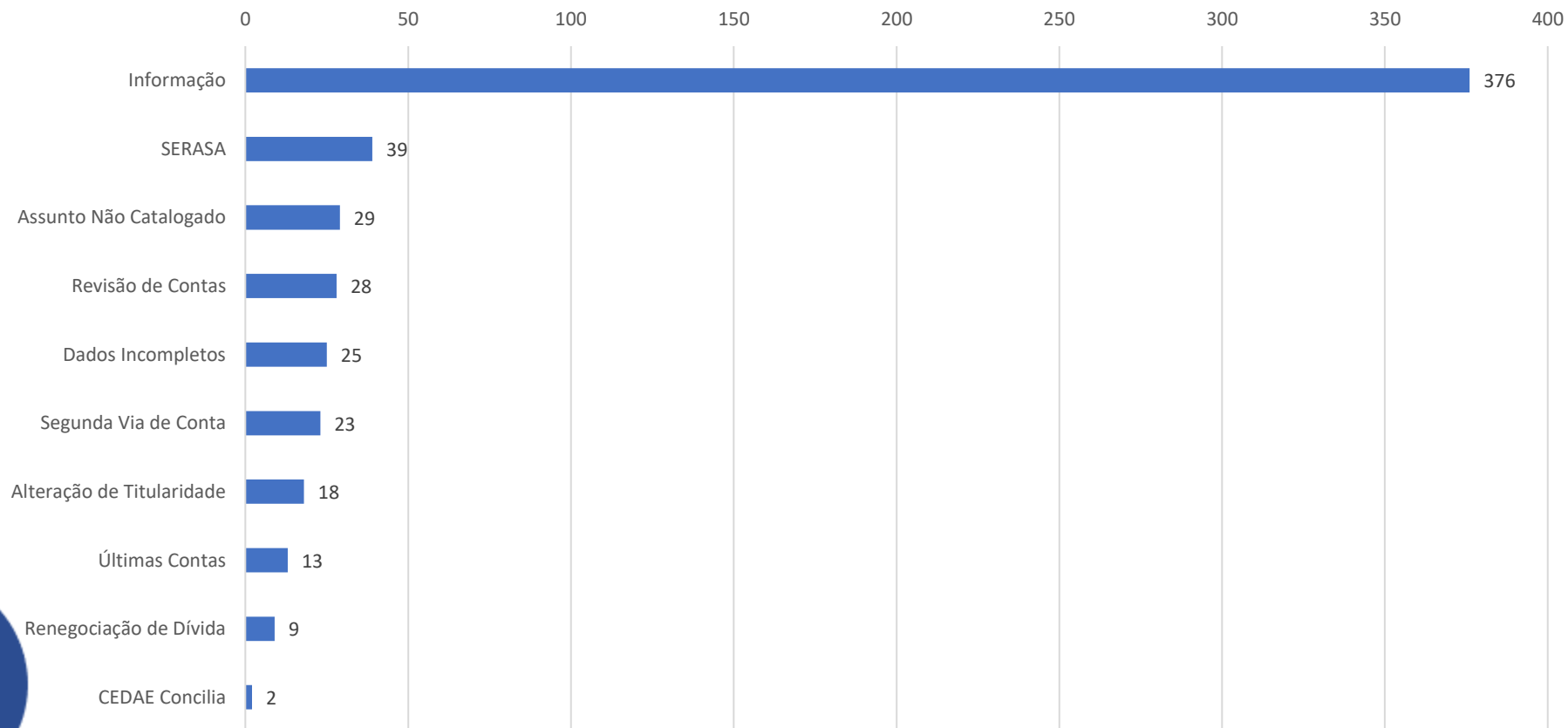
Destques



CLASSIFICAÇÃO	Setembro
INFORMAÇÃO	325
RECLAMAÇÃO	141
SOLICITAÇÃO	134
DENÚNCIA	3
SUGESTÃO	1
ELOGIO	0

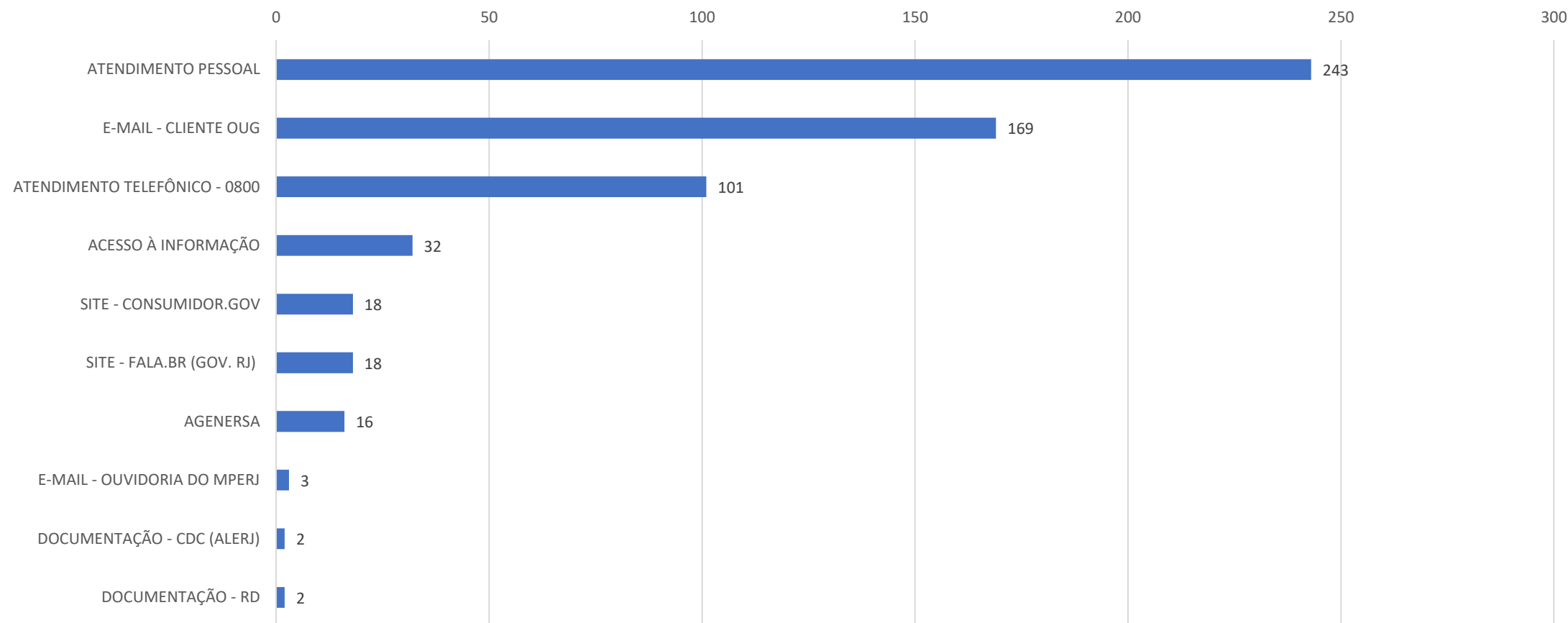
Manifestações por Assuntos

Assuntos mais demandados

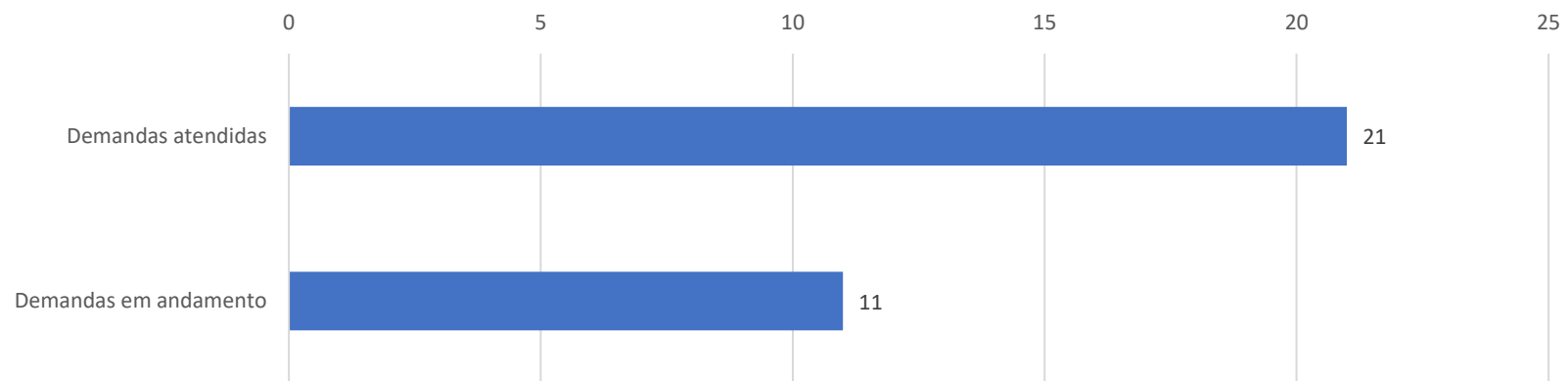


Manifestações por Canal

Demandados de Outubro de 2023



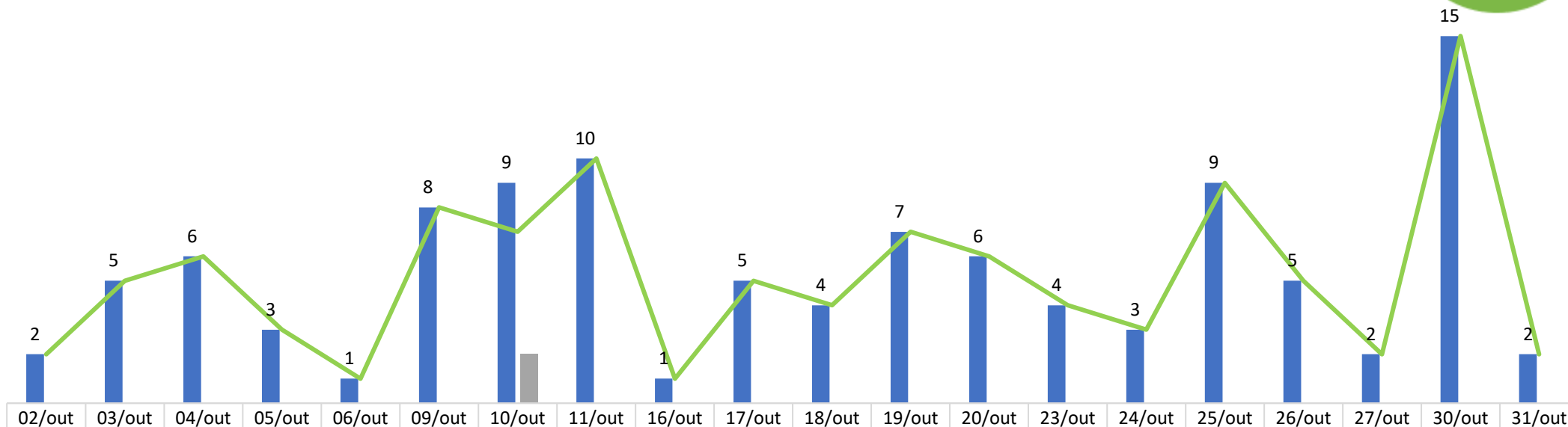
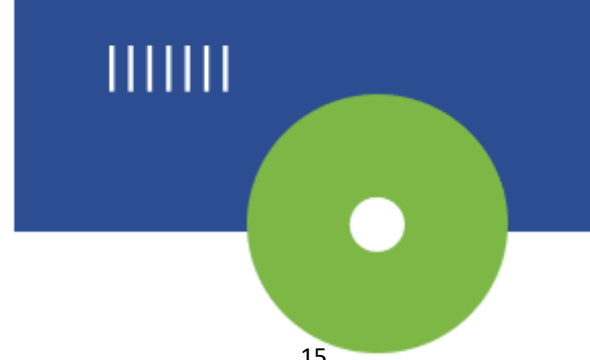
Acesso à Informação



e-SIC e SIC Presencial	
Pedidos de acesso à informação	32
Demandas atendidas	21
Demandas em andamento	11
Pedidos em que houve apresentação recursos	27
Recursos de primeira instância	13
Recursos de segunda instância	12
Recursos de terceira instância (CGE-RJ)	2



Indicadores de Telefonia



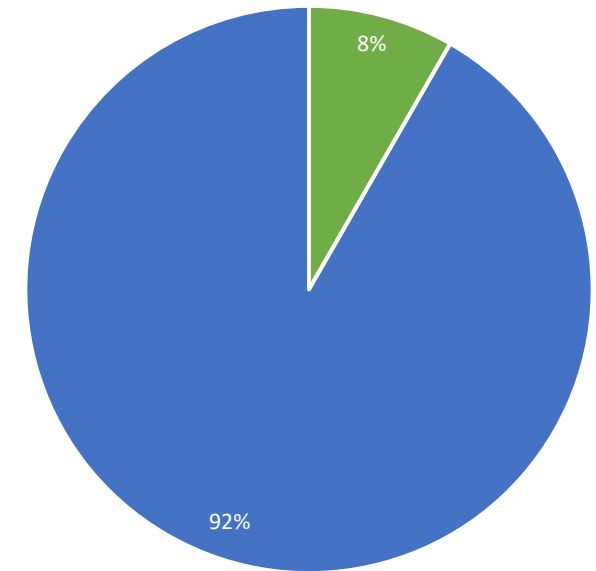
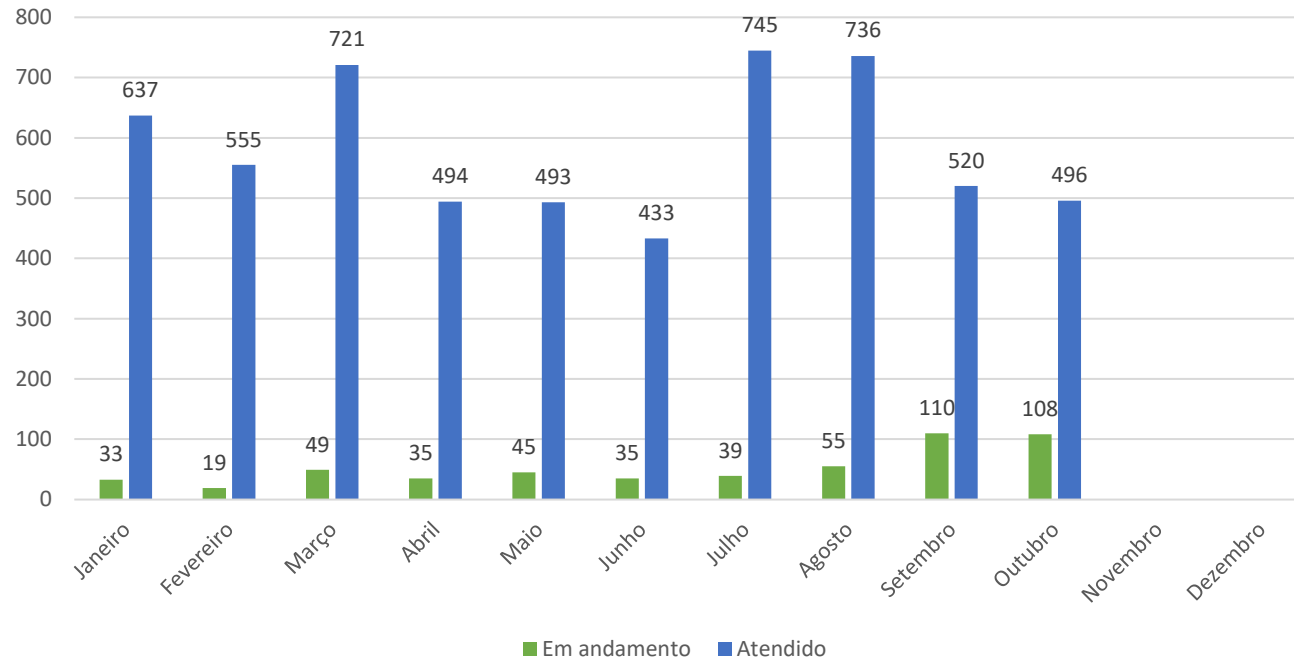
Recebidas	2	5	6	3	1	8	9	10	1	5	4	7	6	4	3	9	5	2	15	2
Abandonadas	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Atendidas	2	5	6	3	1	8	7	10	1	5	4	7	6	4	3	9	5	2	15	2

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	%			
Outubro	107	105	94,3	98,13	2	1,87	00:00:13	00:09:24	112

Panorama da Trajetória Anual



Status	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total Geral
Em andamento	33	19	49	35	45	35	39	55	110	108			528
Atendido	637	555	721	494	493	433	745	736	520	496			5.830



