



Relatório Ouvidoria Geral

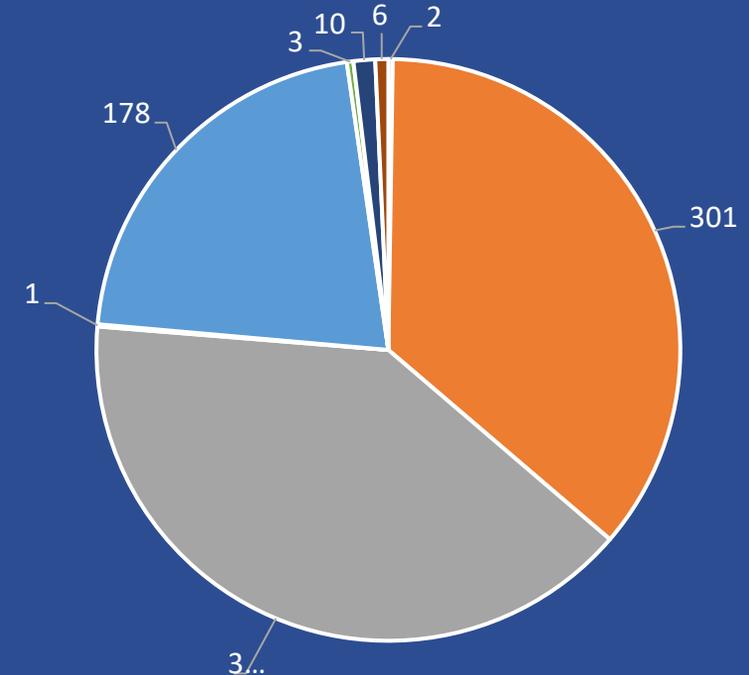
- Novembro de 2022 -





Novembro em números

Canais	Atendido	Em Andamento	Total
AGENERSA	2		2
ATENDIMENTO PESSOAL	284	17	301
ATENDIMENTO TELEFÔNICO - 0800	317	17	334
DOCUMENTAÇÃO - CDC (ALERJ)		1	1
E-MAIL - CLIENTE OUG	176	2	178
E-MAIL - OUVIDORIA DO MPERJ		3	3
SITE - CONSUMIDOR.GOV	10		10
SITE - FALA.BR (GOV. RJ)	5	1	6
Total	794	41	835



40,00%

Telefônico



0,12%

Documentos



1,92%

Sites



21,68%

E-mail



36,05%

At. Pessoal

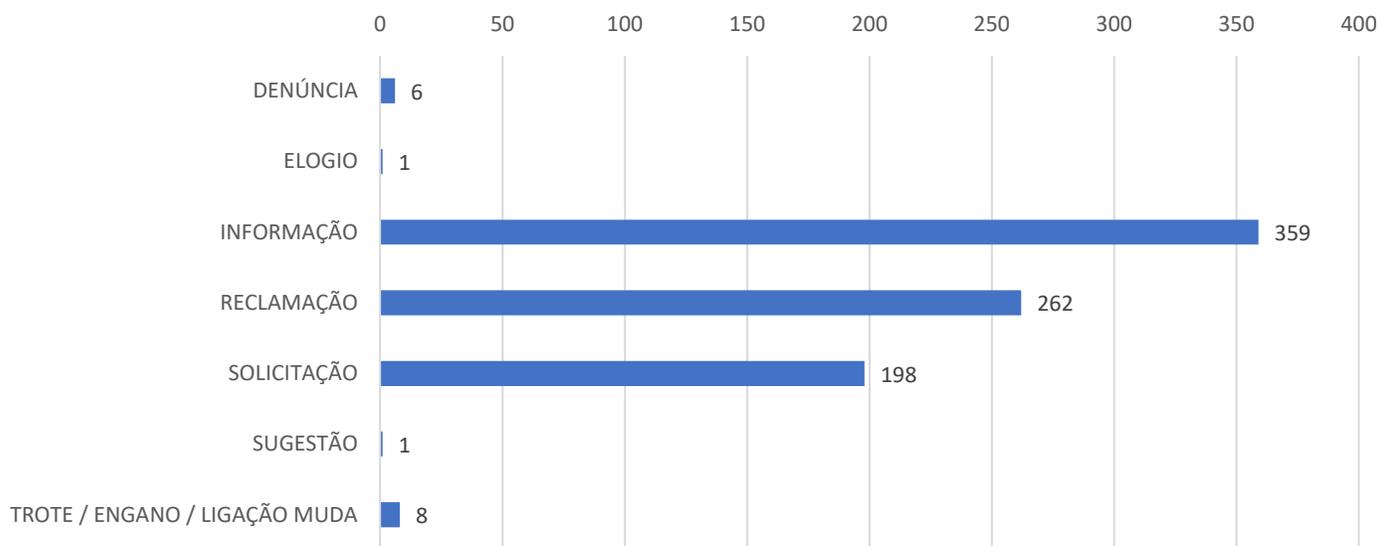


0,24%

AGENERSA



Destques

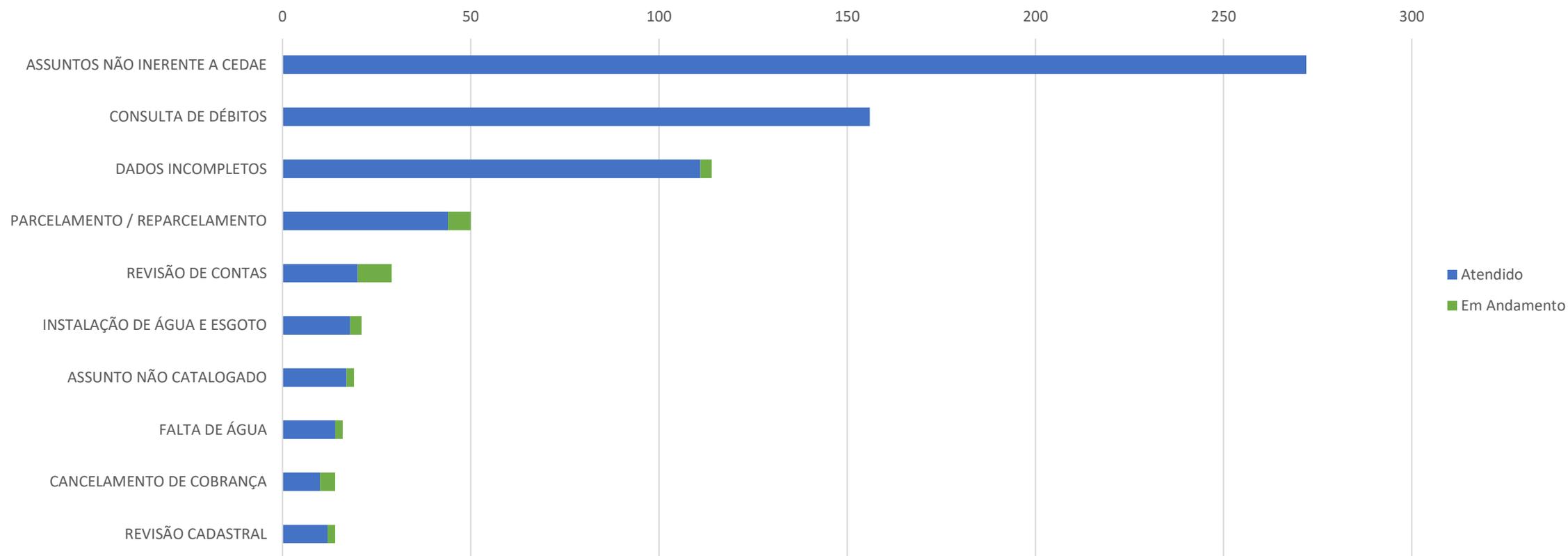


CLASSIFICAÇÃO	NOVEMBRO
DENÚNCIA	6
ELOGIO	1
INFORMAÇÃO	359
RECLAMAÇÃO	262
SOLICITAÇÃO	198
SUGESTÃO	1
TROTE / ENGANO / LIGAÇÃO MUDA	8

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

Manifestações por Assuntos

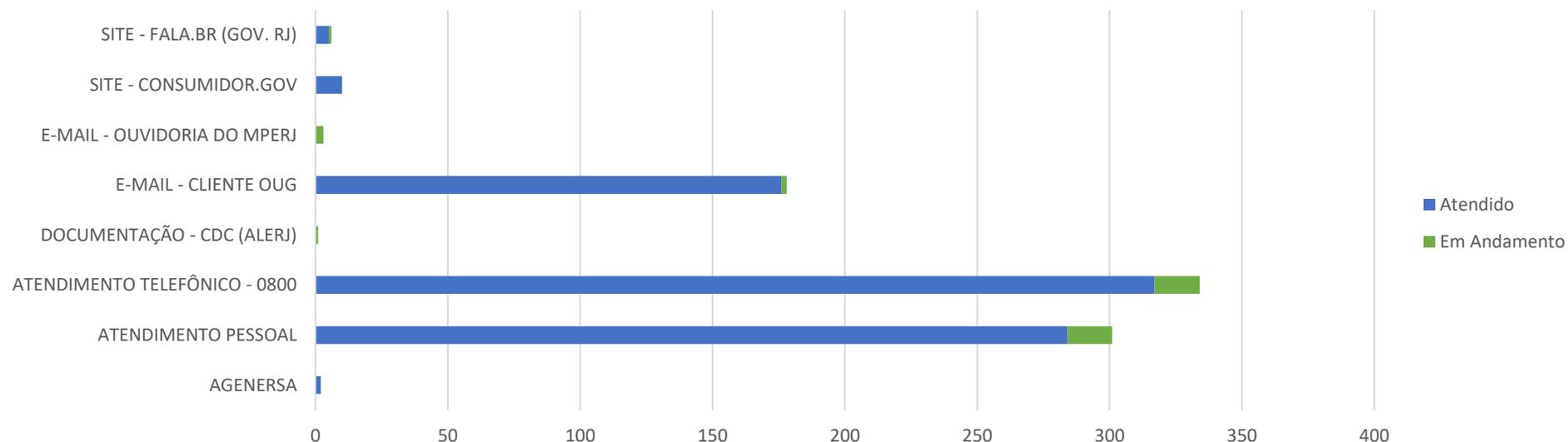
Top 10 assuntos mais demandados em 2022



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

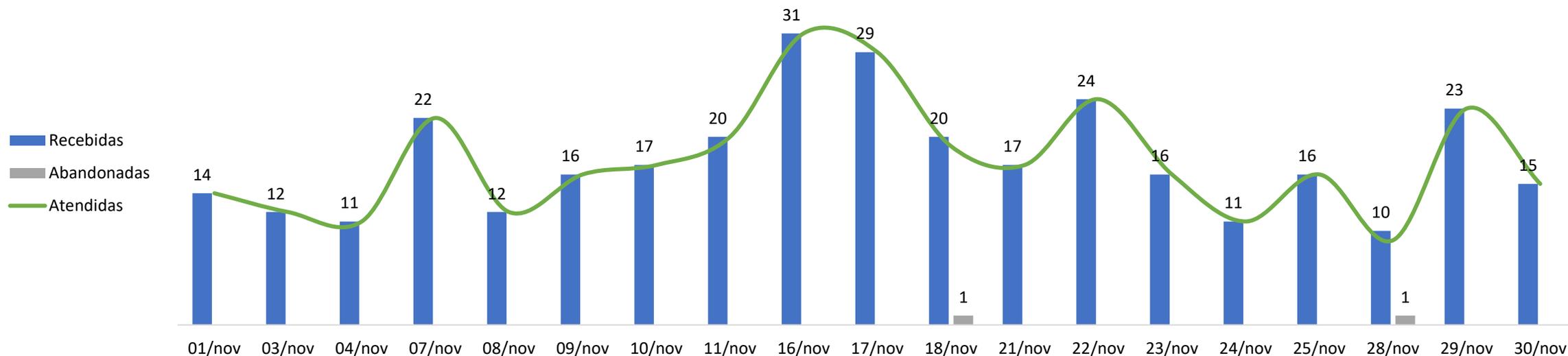
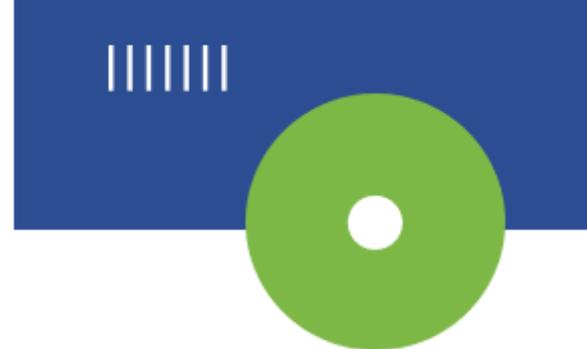
Demandados de novembro de 2022



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

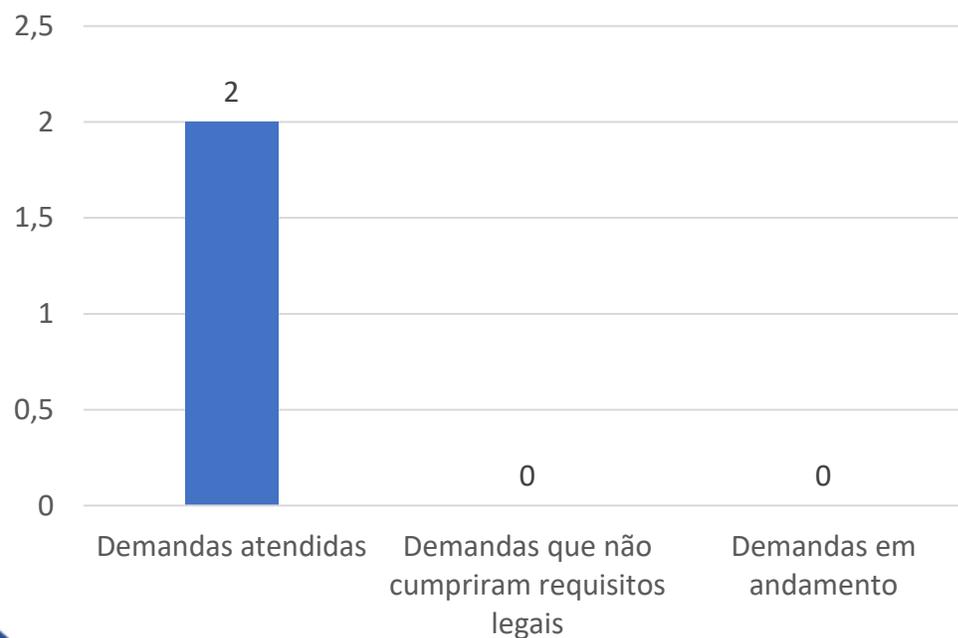


Indicadores de Telefonia



Informações de Performance / Nível de Serviço									
Mês	Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
		Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
Novembro	336	334	98,8	99,40	2	0,60	00:00:02	00:06:17	101

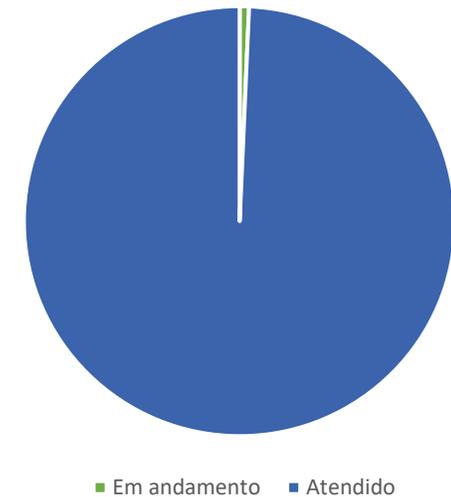
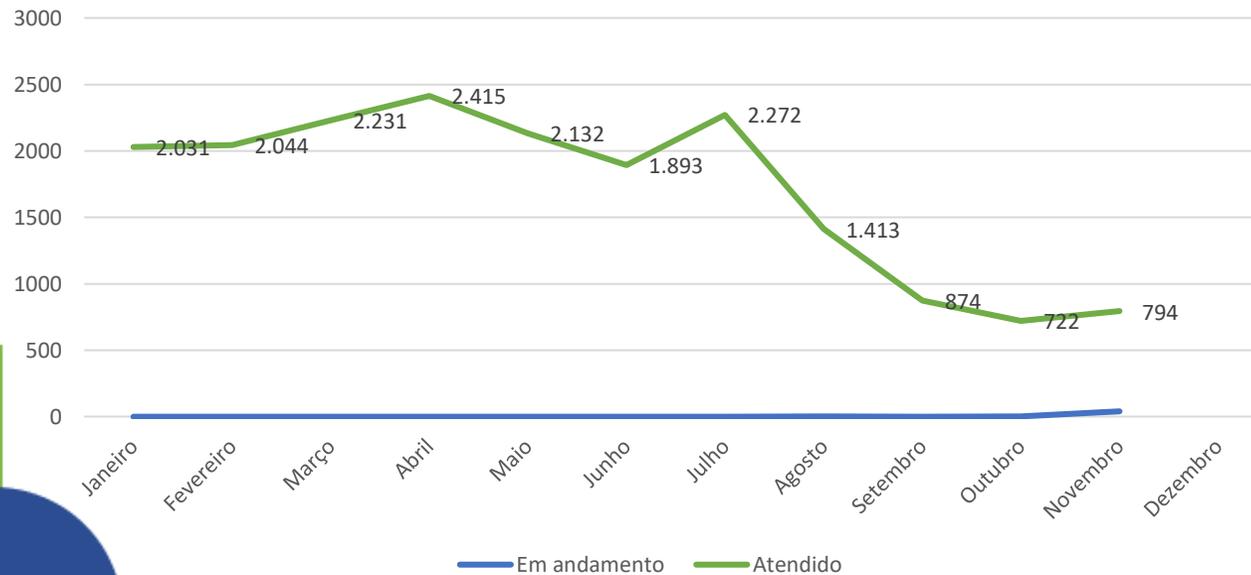
Acesso à Informação



e-SIC e SIC Presencial	
Pedidos de acesso à informação	2
Recursos de primeira instância	0
Recursos de segunda instância	0
Recursos de terceira instância (CGE-RJ)	0
Atendidas	
Demandas atendidas	2
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 70% (1690 demandas).



Status	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total Geral
Em andamento	0	0	0	0	0	0	1	3	0	3	41		48
Atendido	2.031	2.044	2.231	2.415	2.132	1.893	2.272	1.413	874	722	794		18.821

