



Relatório Ouvidoria Geral

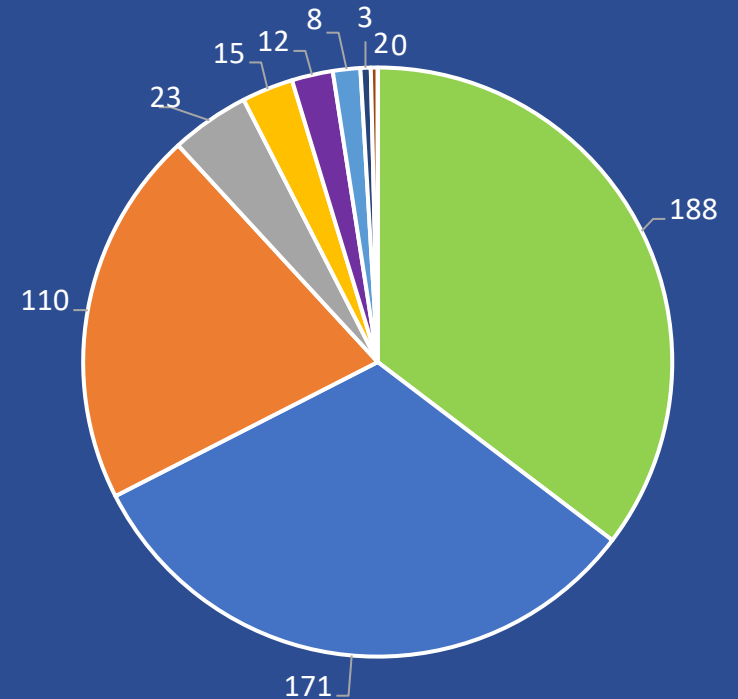
- Novembro de 2023 -





Novembro em números

| Canais | Atendido | Em Andamento | Total |
|-------------------------------|------------|--------------|------------|
| ATENDIMENTO PESSOAL | 178 | 10 | 188 |
| E-MAIL - CLIENTE OUG | 163 | 8 | 171 |
| ATENDIMENTO TELEFÔNICO - 0800 | 76 | 34 | 110 |
| SITE - FALA.BR (GOV. RJ) | 22 | 1 | 23 |
| SITE - CONSUMIDOR.GOV | 15 | 0 | 15 |
| AGENERSA | 178 | 2 | 12 |
| ACESSO À INFORMAÇÃO | 0 | 5 | 8 |
| DOCUMENTAÇÃO - CDC (ALERJ) | 3 | 0 | 3 |
| E-MAIL - OUVIDORIA DO MPERJ | 2 | 0 | 2 |
| DOCUMENTAÇÃO - RD | 0 | 0 | 0 |
| Total | 532 | 60 | 532 |



20,68%

Telefônico



0,56%

Documentos



8,65%

Sites



32,52%

E-mail



35,34%

At. Pessoal



2,65%

AGENERSA



Regiões Geográficas Intermediárias

Áreas Atendidas pela CEDAE

Rio de Janeiro = 345

- Mangaratiba = 5
- Não é atendido pela CEDAE = 340

Volta Redonda = 13

- Barra do Pirai = 0
- Engenheiro Paulo de Frontin = 3
- Não é atendido pela CEDAE = 10

Petrópolis = 30

- Sapucaia = 1
- Santa Maria Madalena = 0
- Teresópolis = 27
- Não é atendido pela CEDAE = 2

Campos dos Goytacazes = 26

- Bom Jesus Itabapoana = 0
- Cardoso Moreira = 0
- Italva = 0
- Itaperuna = 20
- Lajes do Muriaé =
- Porciúncula = 1
- São Joao da Barra = 2
- Varre-sai = 0
- Não é atendido pela CEDAE = 3

Macaé / Rio das Ostras / Cabo fria = 35

- Macaé = 27
- Quissamã = 2
- Não é atendido pela CEDAE = 6



Regiões Geográficas Imediatas

Áreas Atendidas pela CEDAE



Nova Friburgo = 0

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

Três Rios – Paraíba do Sul = 3

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

Campos dos Goytacazes = 5

- Cardoso Moreira = 0
- Italva = 0
- São Joao da Barra = 2
- Não é atendido pela CEDAE = 3

Itaperuna = 21

- Bom Jesus Itabapoana = 0
- Itaperuna = 20
- Lajes do Muriaé = 0
- Porciúncula = 1
- Varre-sai = 0
- Não é atendido pela CEDAE = 0

Rio de Janeiro = 341

- Mangaratiba = 5
- Não é atendido pela CEDAE = 336

Volta Redonda - Barra Mansa = 7

- Barra do Pirai = 0
- Engenheiro Paulo de Frontin = 3
- Não é atendido pela CEDAE = 4

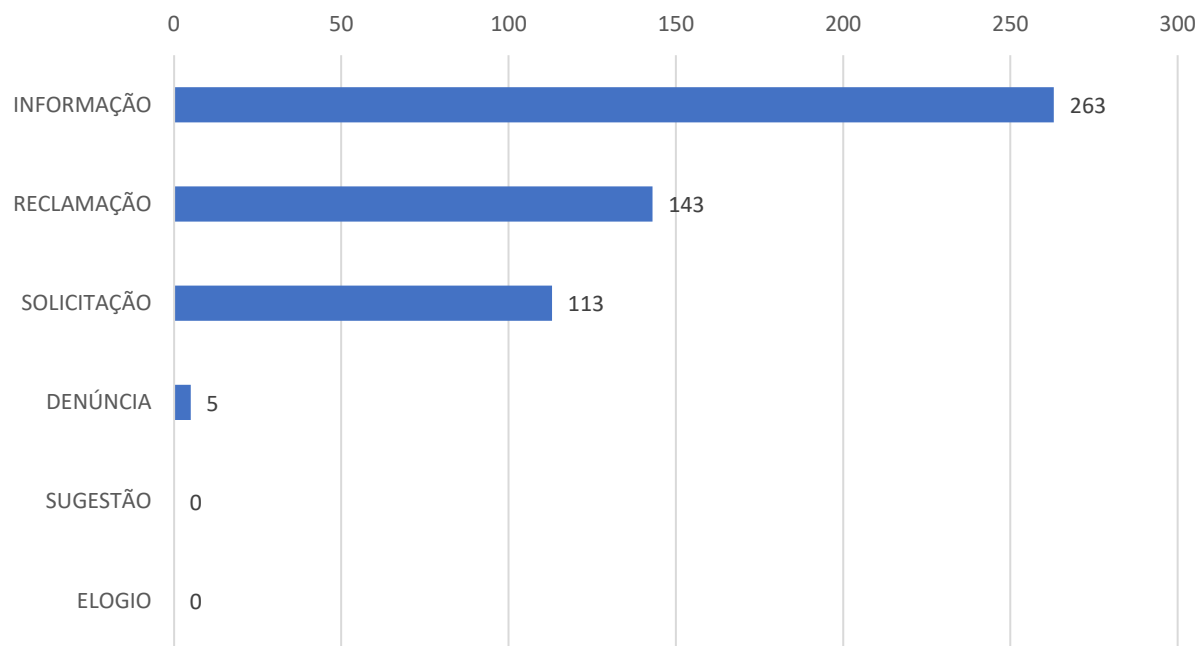
Petrópolis = 27

- Teresópolis = 27
- Não é atendido pela CEDAE = 0

Macaé – Rio das Ostras = 35

- Macaé = 27
- Quissamã = 2
- Não é atendido pela CEDAE = 6

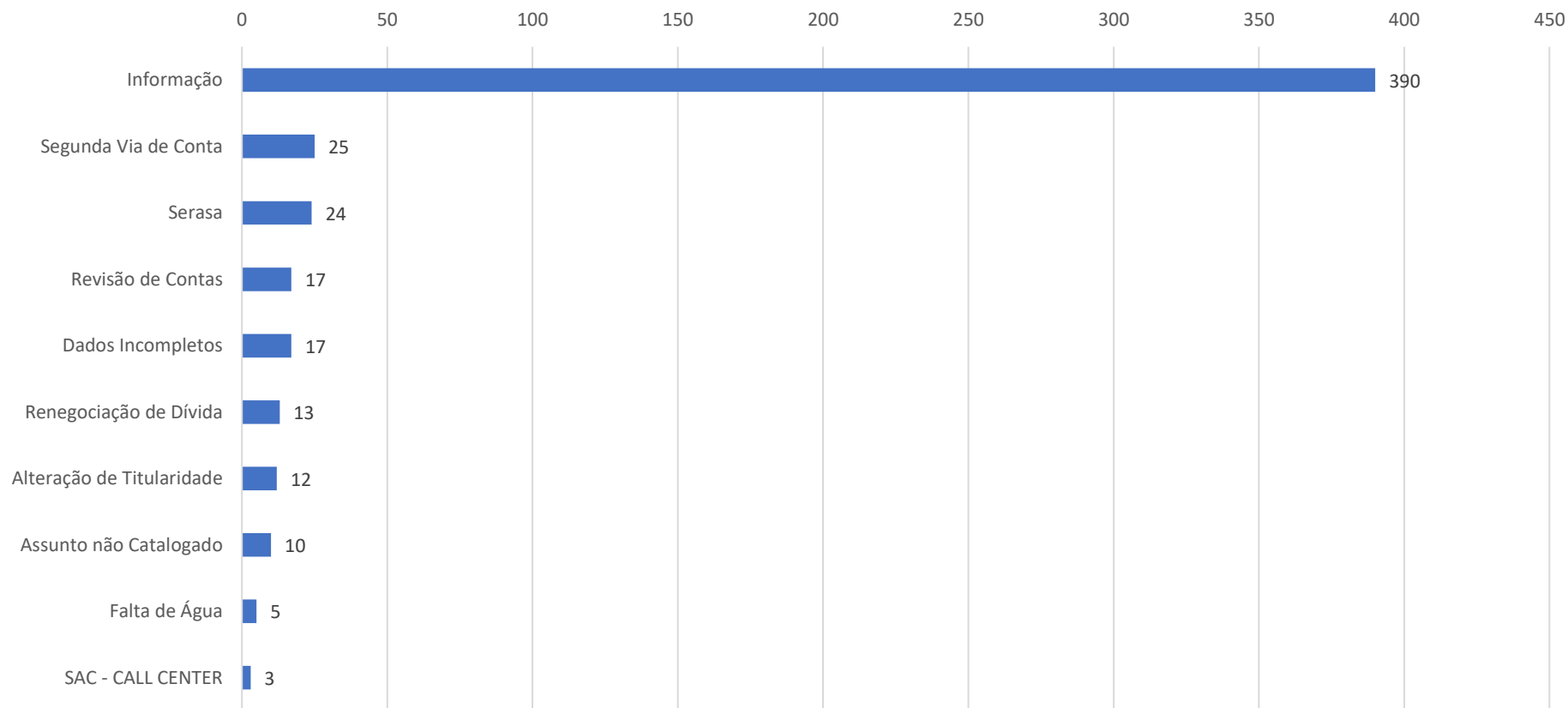
Destques



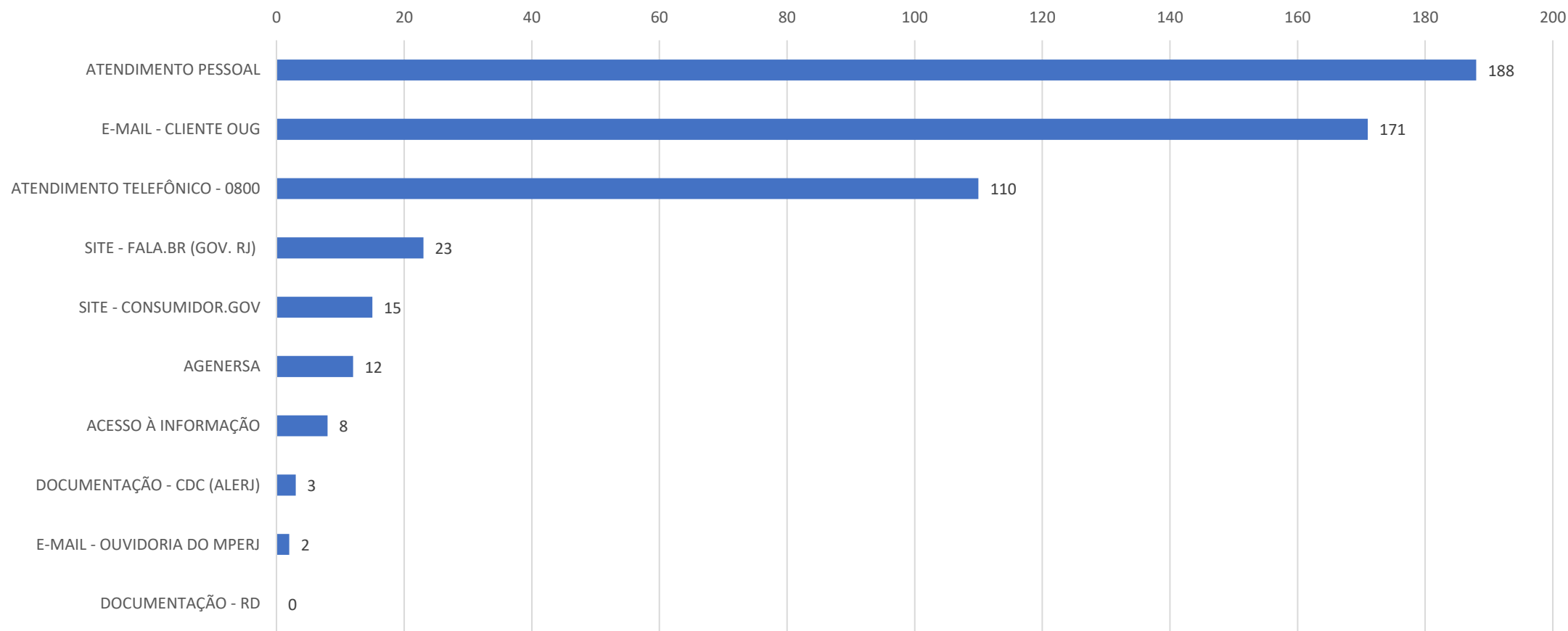
| CLASSIFICAÇÃO | Novembro |
|---------------|----------|
| INFORMAÇÃO | 263 |
| RECLAMAÇÃO | 143 |
| SOLICITAÇÃO | 113 |
| DENÚNCIA | 5 |
| SUGESTÃO | 0 |
| ELOGIO | 0 |

Manifestações por Assuntos

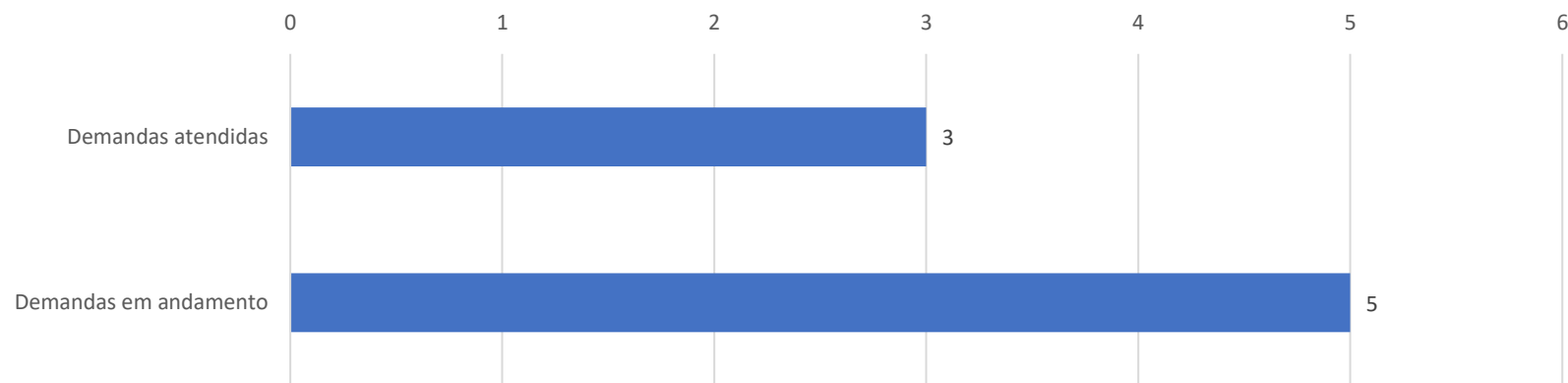
Assuntos mais demandados



Manifestações por Canal



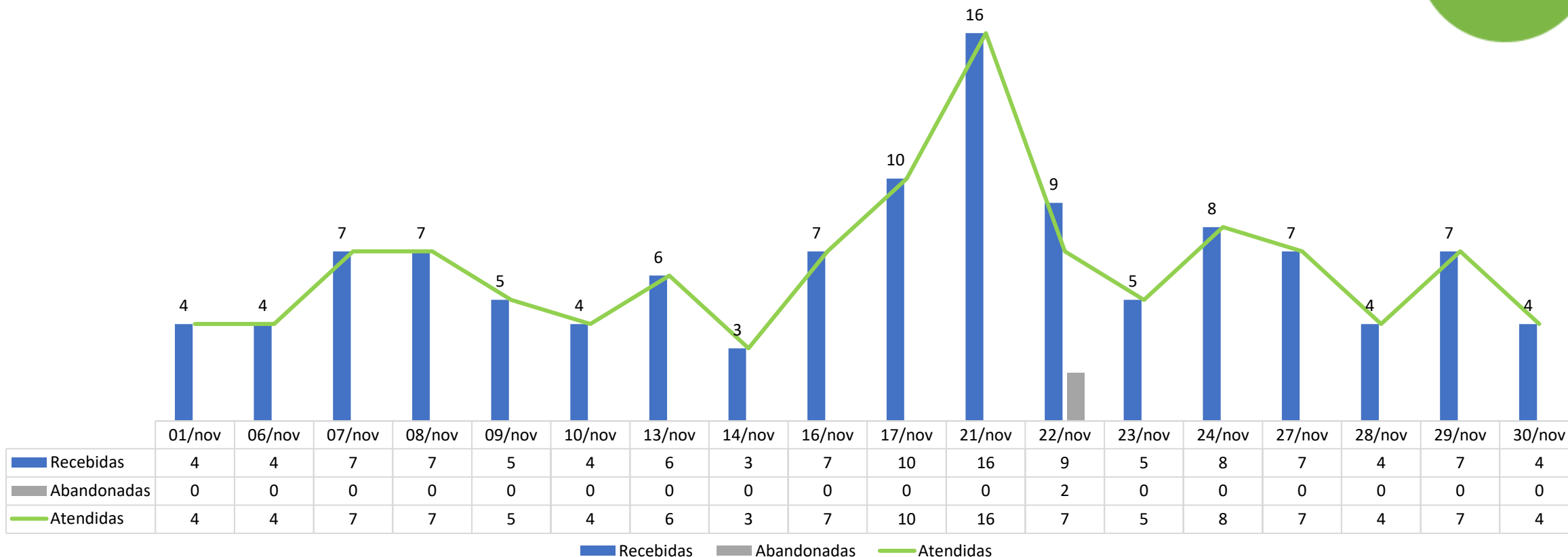
Acesso à Informação



| e-SIC e SIC Presencial | |
|---|----------|
| Pedidos de acesso à informação | 8 |
| Demandas atendidas | 3 |
| Demandas em andamento | 5 |
| Pedidos em que houve apresentação recursos | 3 |
| Recursos de primeira instância | 2 |
| Recursos de segunda instância | 1 |
| Recursos de terceira instância (CGE-RJ) | 0 |



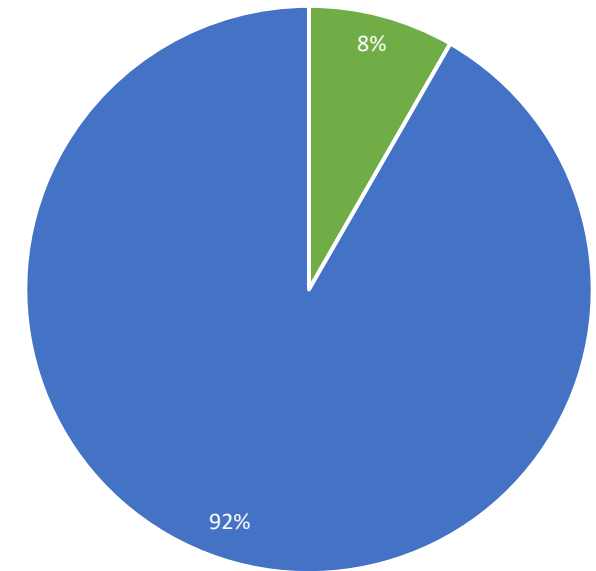
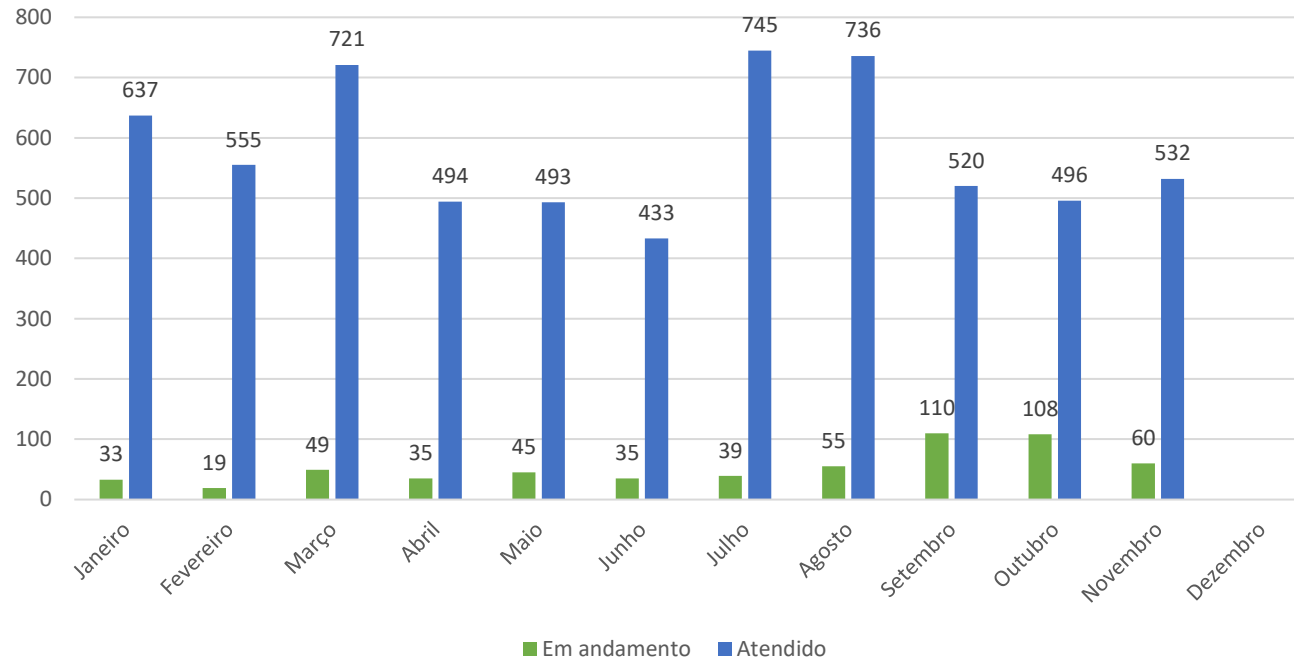
Indicadores de Telefonia



Informações de Performance / Nível de Serviço

| Mês | Total de Chamadas Recebidas | Atendidas | | | Não atendidas | | TME | TMA | % IAR |
|----------|-----------------------------|--------------------|------|-------------|---------------|------|----------|----------|-------|
| | | Chamadas Atendidas | % NS | % Atendidas | IAL | % | | | |
| Novembro | 117 | 115 | 96,5 | 98,29 | 2 | 1,71 | 00:09:24 | 00:09:17 | 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 | 110 | 108 | 60 | | 588 |
| Atendido | 637 | 555 | 721 | 494 | 493 | 433 | 745 | 736 | 520 | 496 | 532 | | 6.362 |





Daniela Lemos
Ouvidoria Geral
Tel: (21) 233-28571
E-mail: daniela.lemos@cedae.com.br