



Relatório Ouvidoria Geral

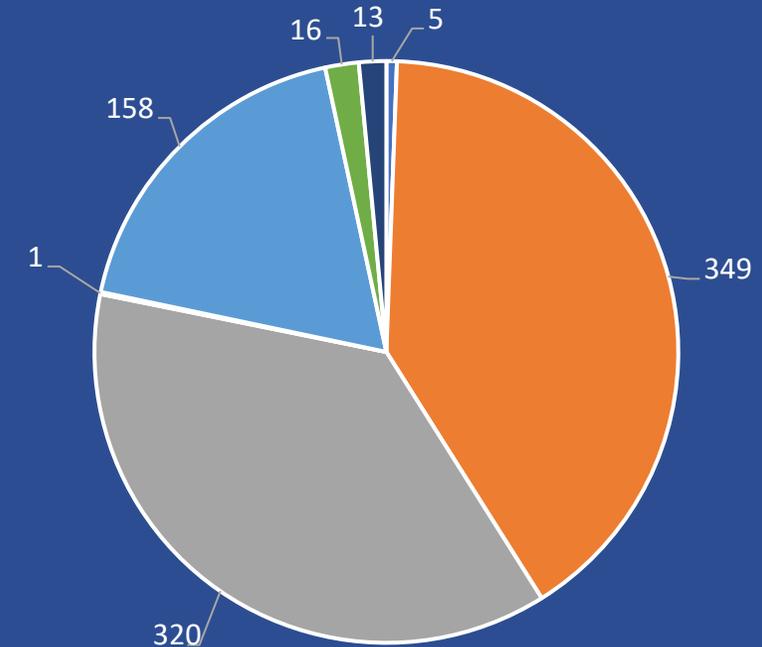
- Dezembro de 2022 -





Dezembro em números

Canais	Atendido	Em Andamento	Total
AGENERSA	5	1	6
ATENDIMENTO PESSOAL	349	2	351
ATENDIMENTO TELEFÔNICO - 0800	320	86	406
DOCUMENTAÇÃO - CDC (ALERJ)	1	0	1
E-MAIL - CLIENTE OUG	158	5	163
SITE - CONSUMIDOR.GOV	16	1	17
SITE - FALA.BR (GOV. RJ)	13	0	13
Total	862	95	957



42%

Telefônico



0,10%

Documentos



3,13%

Sites



17,03%

E-mail



36,68%

At. Pessoal

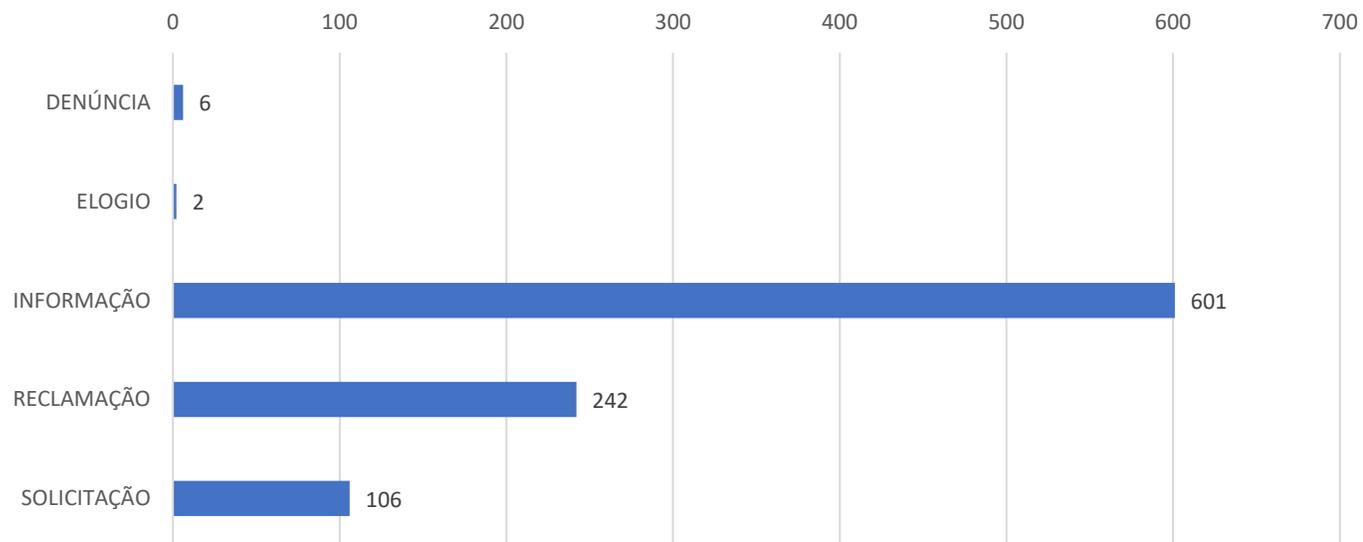


1%

AGENERSA



Destques

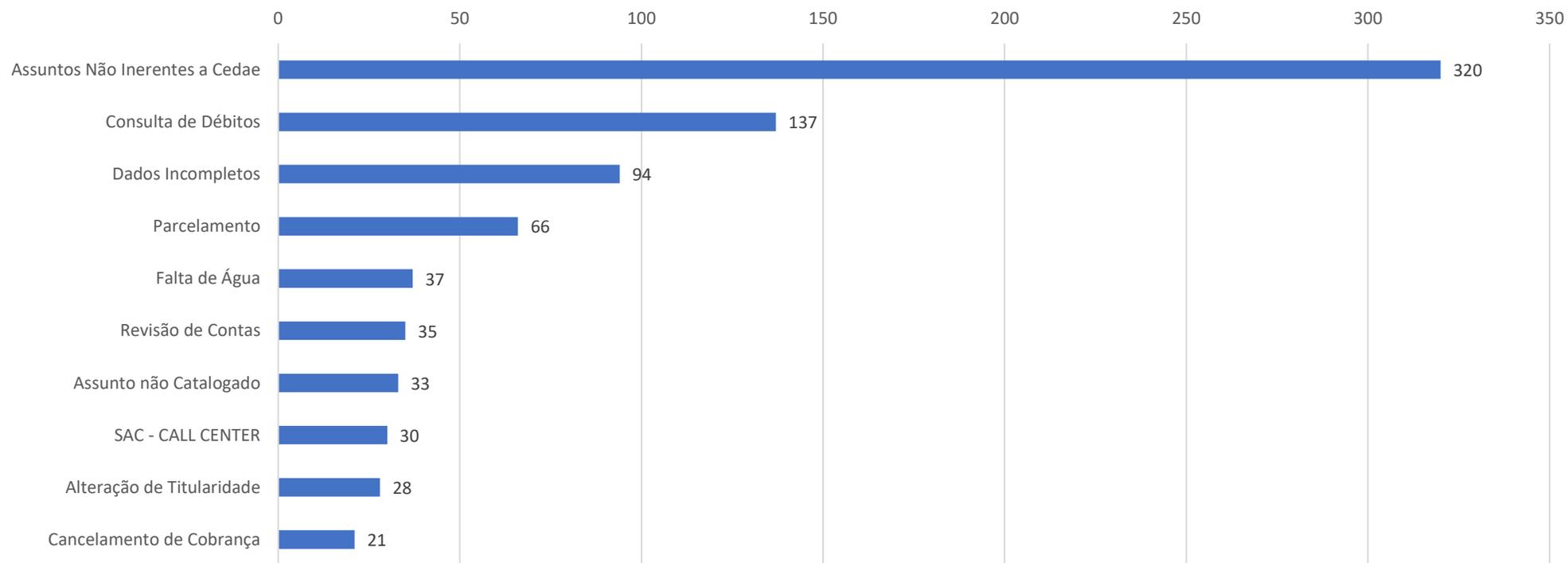


CLASSIFICAÇÃO	DEZEMBRO
DENÚNCIA	6
ELOGIO	2
INFORMAÇÃO	601
RECLAMAÇÃO	242
SOLICITAÇÃO	106

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

Manifestações por Assuntos

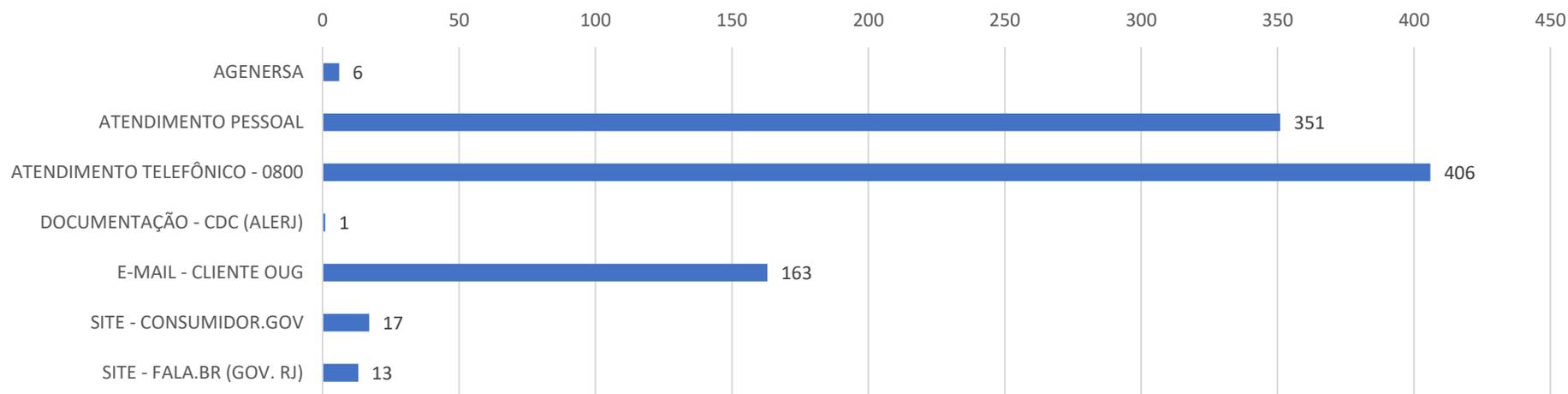
Top 10 assuntos mais demandados



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

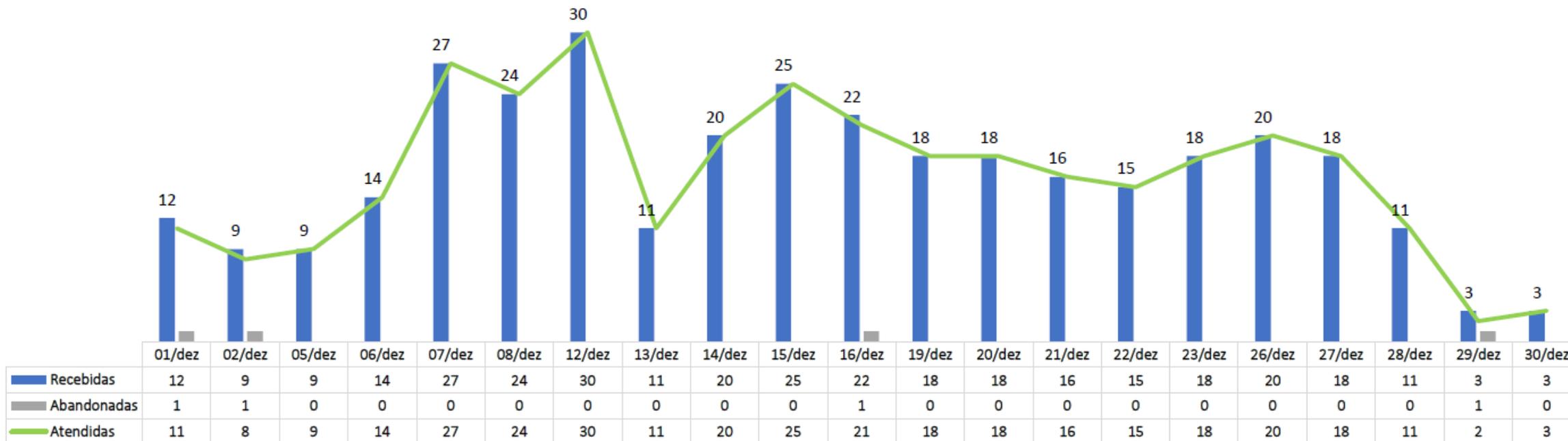
Demandados de dezembro de 2022



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



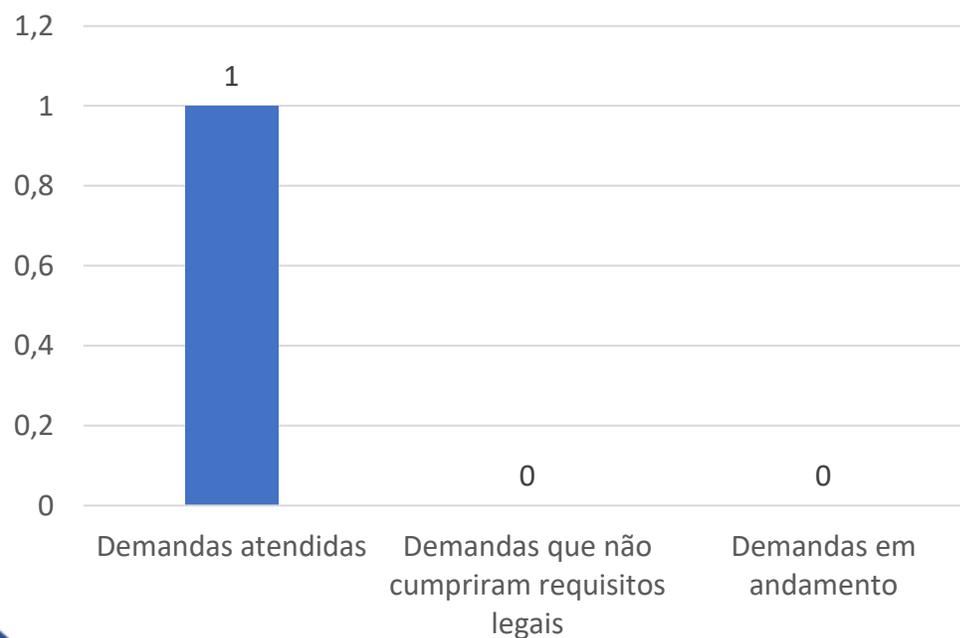
Indicadores de Telefonia



Informações de Performance / Nível de Serviço

Mês	Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
		Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
Dezembro	343	339	100	98,83	4	1,17	00:00:01	00:06:50	120

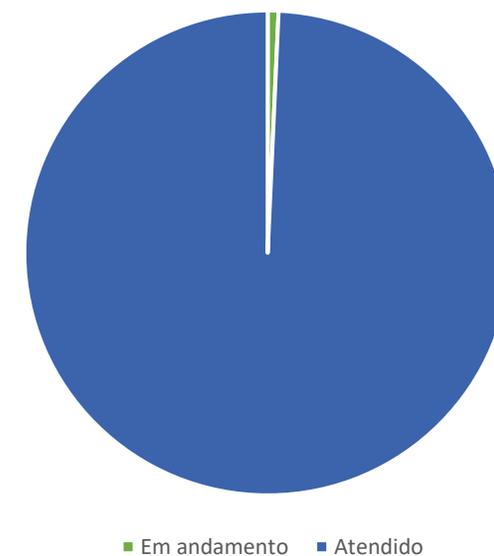
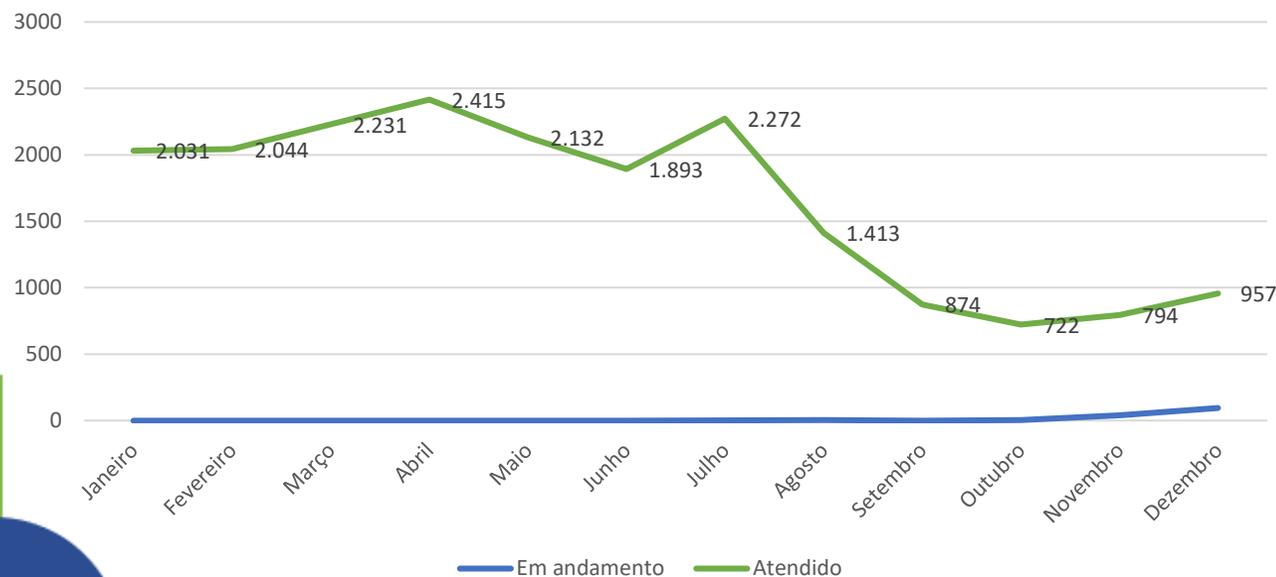
Acesso à Informação



e-SIC e SIC Presencial	
Pedidos de acesso à informação	1
Recursos de primeira instância	1
Recursos de segunda instância	0
Recursos de terceira instância (CGE-RJ)	0
Atendidas	
Demandas atendidas	1
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 70,10% (1693 demandas).



Status	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total Geral
Em andamento	10	19	22	15	5	4	22	10	9	28	41	95	185
Atendido	2453	2347	2509	2744	2543	2244	2606	1480	889	711	835	957	21361

