



Relatório Ouvidoria Geral

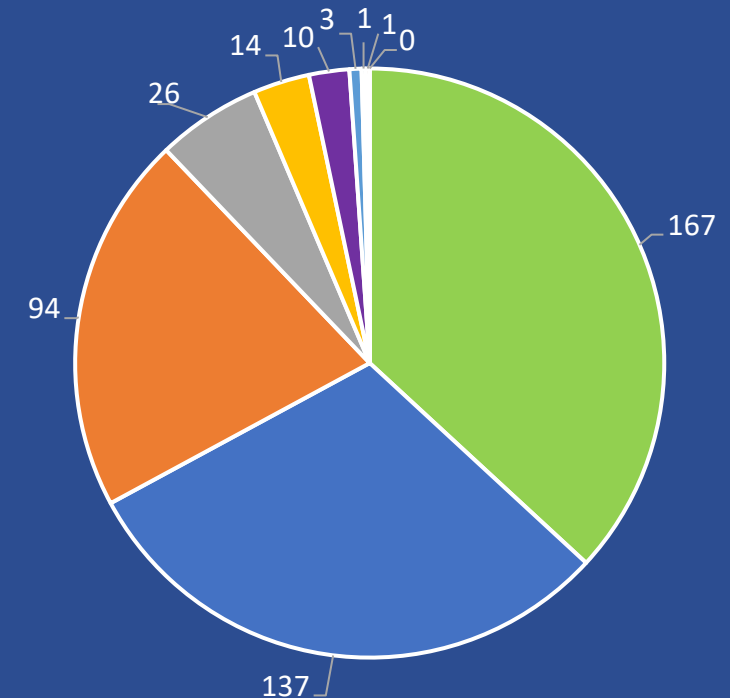
- Dezembro de 2023 -





Dezembro em números

Canais	Atendido	Em Andamento	Total
E-MAIL - CLIENTE OUG	163	4	167
ATENDIMENTO PESSOAL	135	2	137
ATENDIMENTO TELEFÔNICO - 0800	78	16	94
SITE - CONSUMIDOR.GOV	26	-	26
AGENERSA	12	2	14
SITE - FALA.BR (GOV. RJ)	10	-	10
ACESSO À INFORMAÇÃO	3	-	3
DOCUMENTAÇÃO - CDC (ALERJ)	1	-	1
E-MAIL - OUVIDORIA DO MPERJ	1	-	1
DOCUMENTAÇÃO - RD	-	-	0
Total	429	24	453



20,75%

Telefônico



0,22%

Documentos



8,61%

Sites



37,09%

E-mail



30,24%

At. Pessoal



3,09%

AGENERSA

Regiões Geográficas Intermediárias

Áreas Atendidas pela CEDAE

Rio de Janeiro = 277

- Mangaratiba = 7
- Não é atendido pela CEDAE = 270

Volta Redonda = 11

- Barra do Pirai = 3
- Engenheiro Paulo de Frontin = 1
- Não é atendido pela CEDAE = 7

Petrópolis = 34

- Sapucaia = 2
- Santa Maria Madalena = 0
- Teresópolis = 29
- Não é atendido pela CEDAE = 3

Campos dos Goytacazes = 24

- Bom Jesus Itabapoana = 2
- Cardoso Moreira = 0
- Italva = 1
- Itaperuna = 11
- Lajes do Muriaé = 0
- Porciúncula = 0
- São Joao da Barra = 6
- Varre-sai = 0
- Não é atendido pela CEDAE = 4

Macaé / Rio das Ostras / Cabo fria = 36

- Macaé = 29
- Quiçamã = 4
- Não é atendido pela CEDAE = 3



Regiões Geográficas Imediatas

Áreas Atendidas pela CEDAE



Nova Friburgo = 2

- Santa Maria Madalena = 0
- Não é atendido pela CEDAE = 2

Três Rios – Paraíba do Sul = 3

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

Campos dos Goytacazes = 10

- Cardoso Moreira = 0
- Italva = 1
- São Joao da Barra = 6
- Não é atendido pela CEDAE = 3

Itaperuna = 3

- Bom Jesus Itabapoana = 2
- Lajes do Muriaé = 0
- Porciúncula = 0
- Varre-sai = 0
- Não é atendido pela CEDAE = 1

Rio de Janeiro = 274

- Mangaratiba = 7
- Não é atendido pela CEDAE = 267

Volta Redonda - Barra Mansa = 5

- Barra do Pirai = 3
- Engenheiro Paulo de Frontin = 1
- Não é atendido pela CEDAE = 1

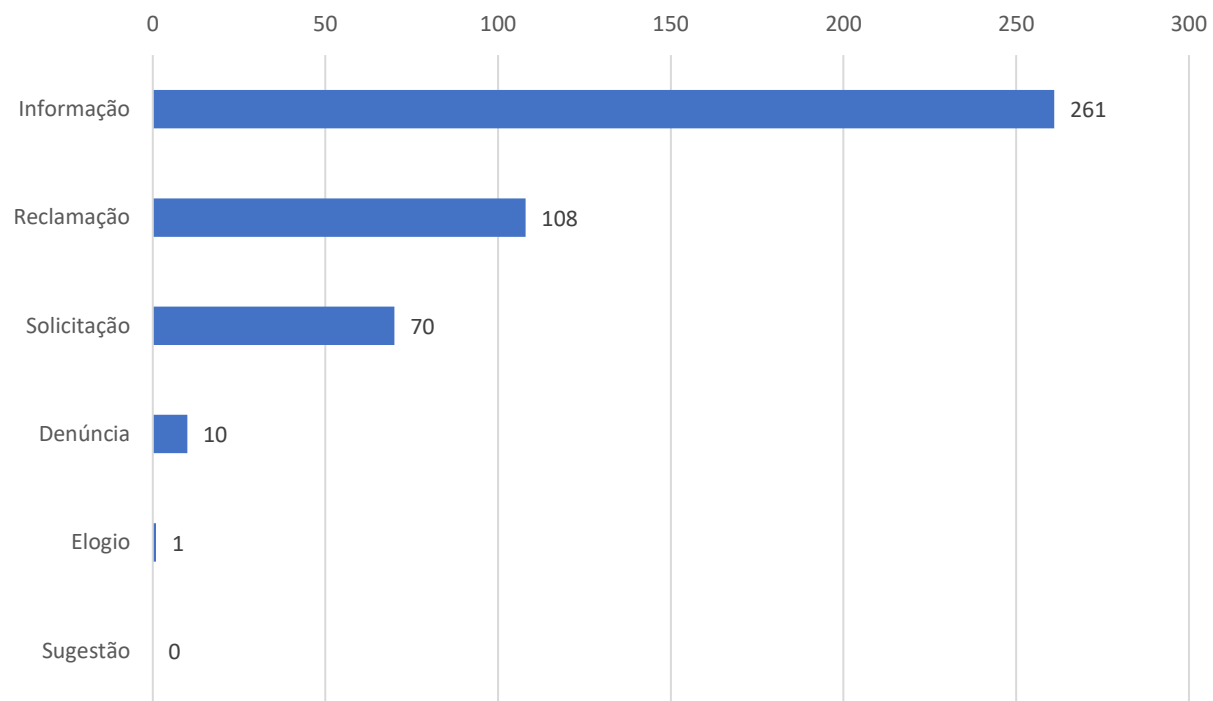
Petrópolis = 29

- Teresópolis = 29
- Não é atendido pela CEDAE = 0

Macaé – Rio das Ostras = 36

- Macaé = 29
- Quiçamã = 4
- Não é atendido pela CEDAE = 3

Destques

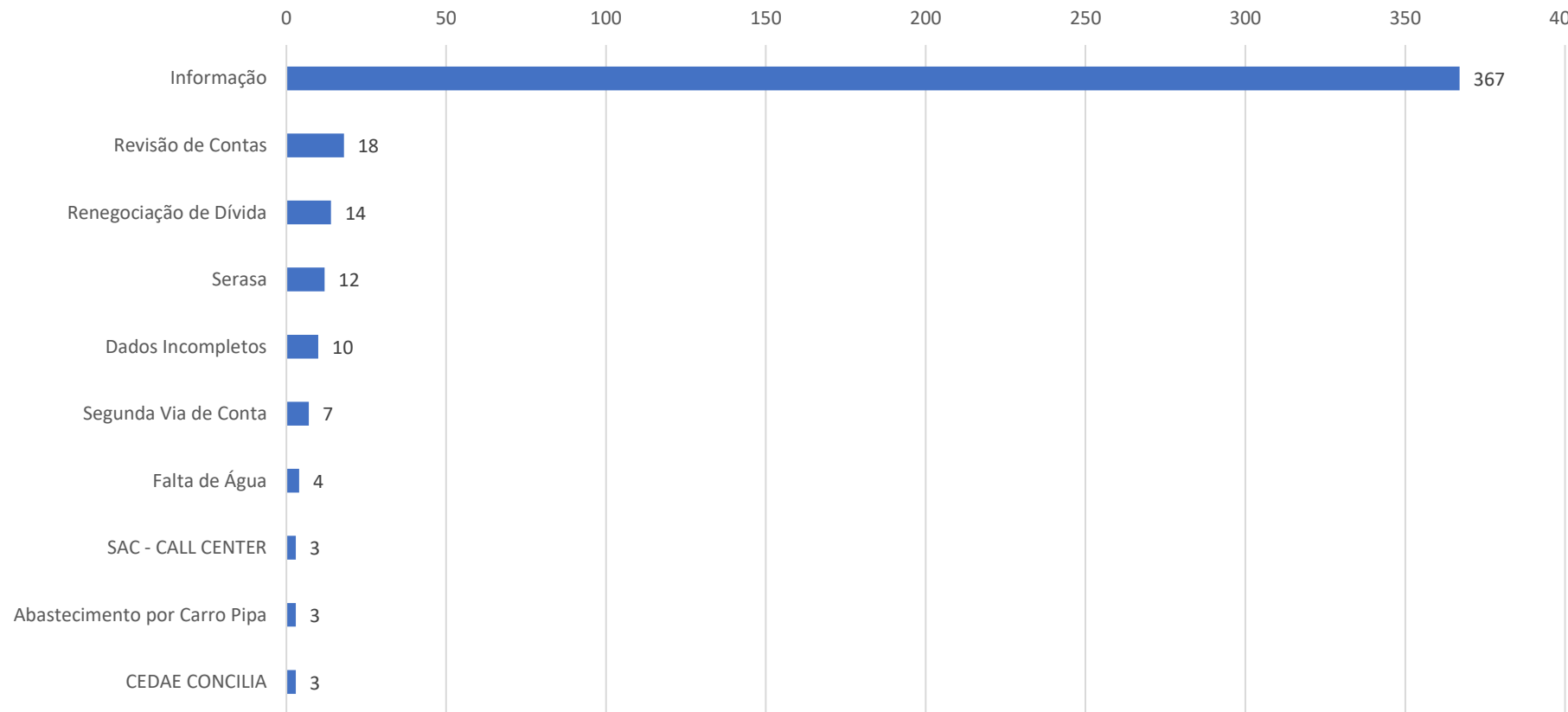


CLASSIFICAÇÃO	Dezembro
INFORMAÇÃO	261
RECLAMAÇÃO	108
SOLICITAÇÃO	70
DENÚNCIA	10
ELOGIO	1
SUGESTÃO	0

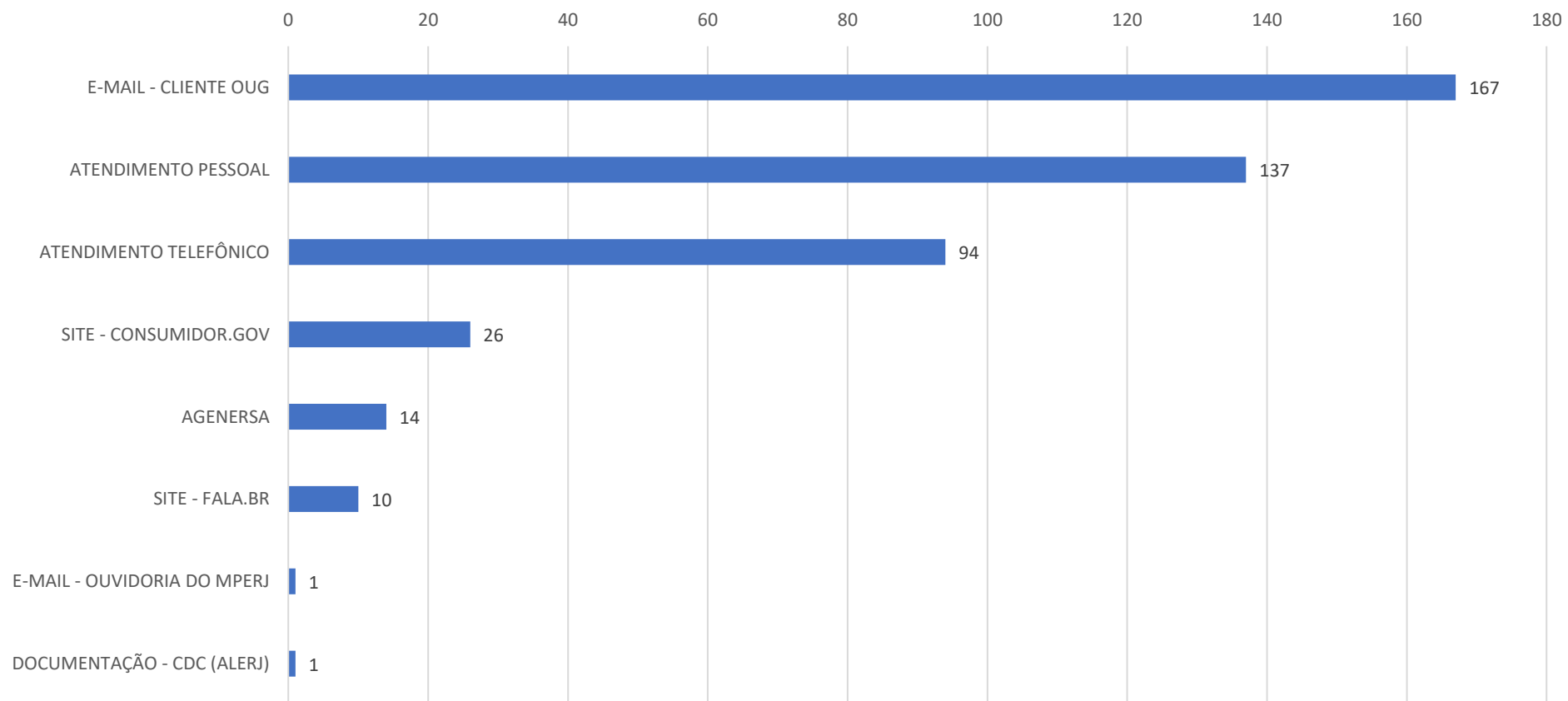
Manifestações por Assuntos



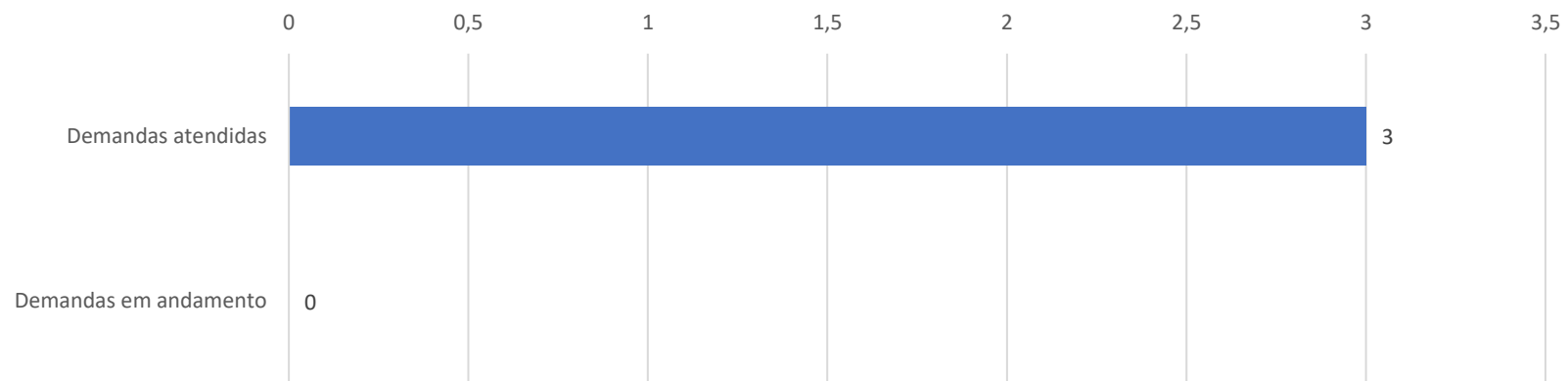
Assuntos mais demandados



Manifestações por Canal

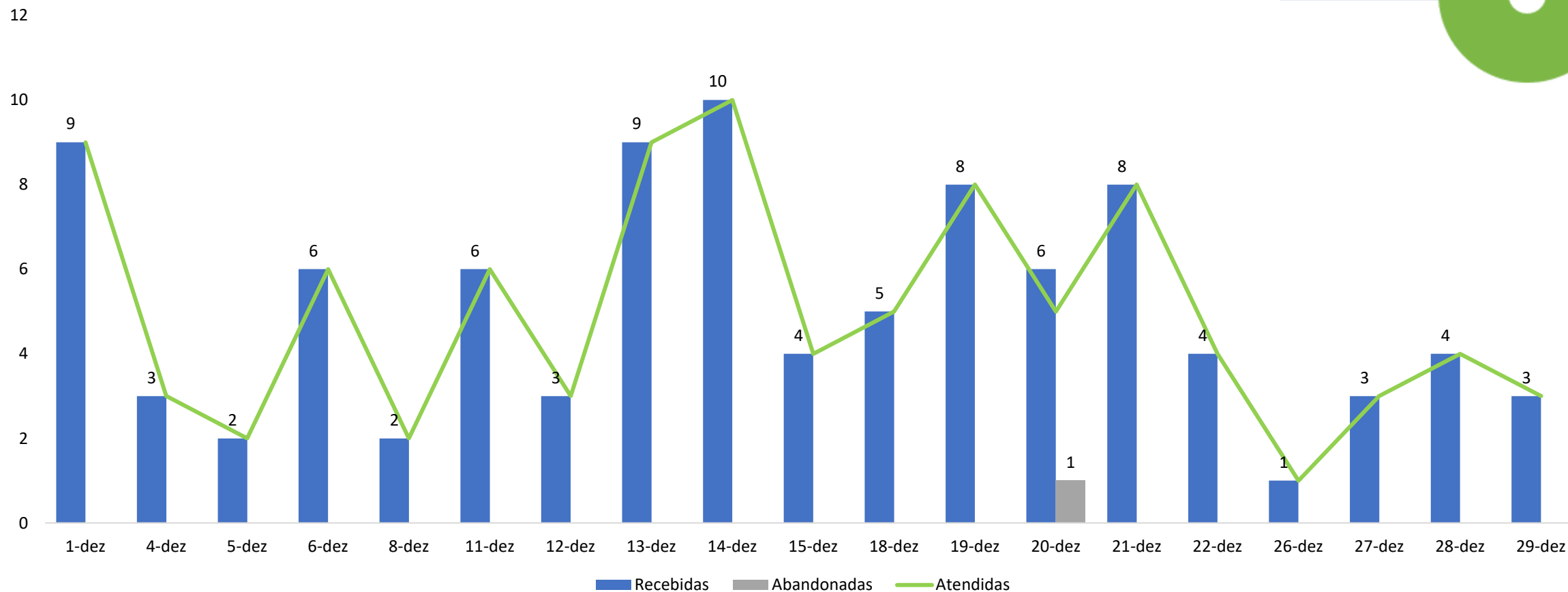


Acesso à Informação



e-SIC e SIC Presencial	
Pedidos de acesso à informação	3
Demandas atendidas	3
Demandas em andamento	0
Pedidos em que houve apresentação recursos	11
Recursos de primeira instância	7
Recursos de segunda instância	3
Recursos de terceira instância (CGE-RJ)	1

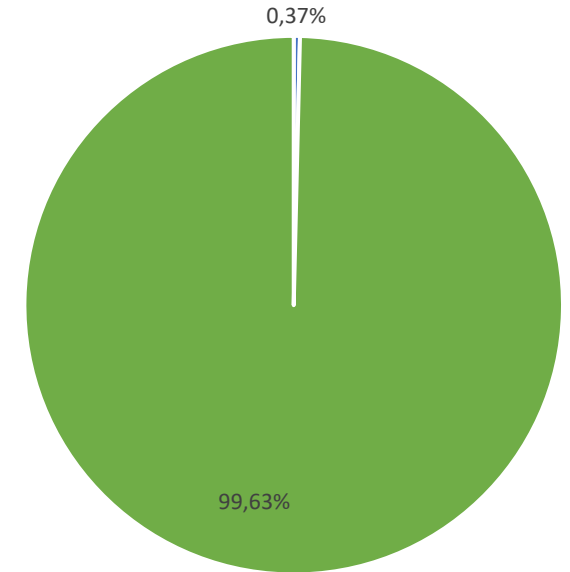
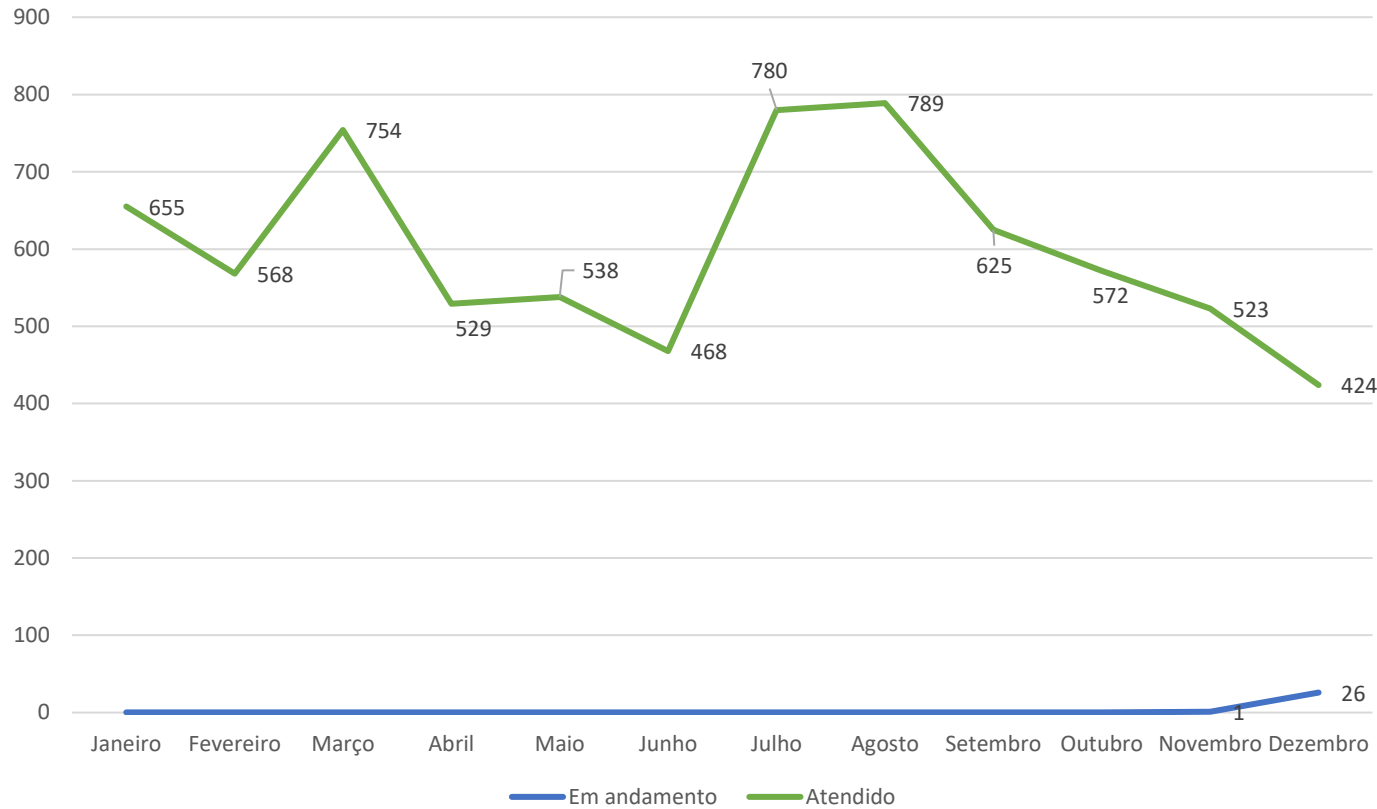
Indicadores de Telefonia



Informações de Performance / Nível de Serviço

Mês	Total de Chamadas Recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
		Chamadas Atendidas	% NS	% Atendidas	IAL	%			
Novembro	96	95	86,3	98,96	1	1,04	00:00:27	00:08:26	100

Panorama da Trajetória Anual



Status	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total Geral
Em andamento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	26	27
Atendido	655	568	754	529	538	468	780	789	625	572	523	424	7225

