



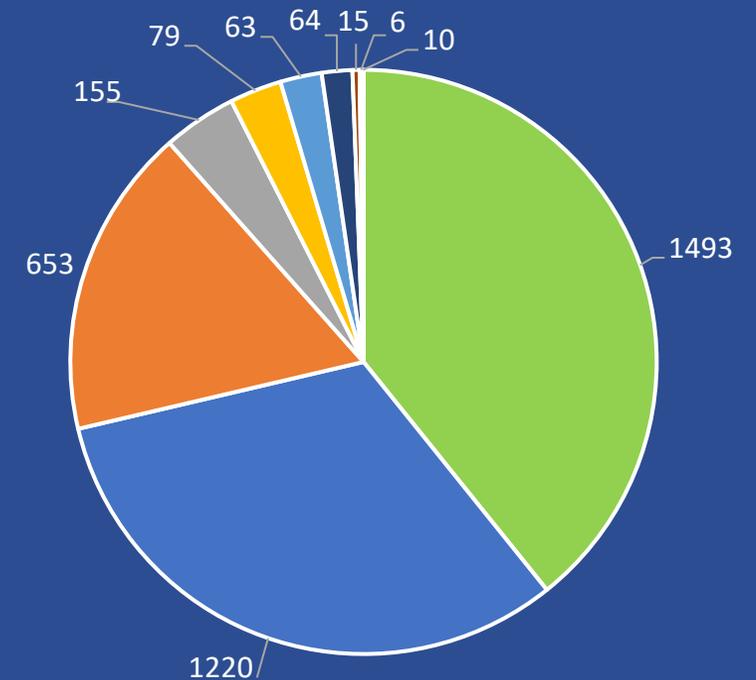
Relatório Ouvidoria Geral

- 2º Semestre de 2023 -



2º Semestre em números

Canais	Atendido	Em Andamento	Total
ATENDIMENTO PESSOAL	1490	3	1493
E-MAIL - CLIENTE	1216	4	1220
ATENDIMENTO TELEFÔNICO - 0800	635	16	653
SITE - CONSUMIDOR.GOV	155	-	155
SITE - FALA.BR	109	-	109
AGENERSA	85	2	87
ACESSO À INFORMAÇÃO	57	7	64
DOCUMENTAÇÃO - CDC (ALERJ)	15	-	15
E-MAIL - OUVIDORIA DO MPERJ	6	-	6
DOCUMENTAÇÃO - RD	2	-	2
Total	3772	32	3804



39,25%

Telefônico



0,45%

Documentos



8,62%

Sites



32,23%

E-mail



39,25%

At. Pessoal



2,29%

AGENERSA

Regiões Geográficas Intermediárias

Áreas Atendidas pela CEDAE

Rio de Janeiro = 2594

- Mangaratiba = 26
- Não é atendido pela CEDAE = 2568

Volta Redonda = 77

- Barra do Pirai = 7
- Engenheiro Paulo de Frontin = 6
- Não é atendido pela CEDAE = 64

Petrópolis = 166

- Sapucaia = 5
- Santa Maria Madalena = 1
- Teresópolis = 132
- Não é atendido pela CEDAE = 28

Campos dos Goytacazes = 100

- Bom Jesus Itabapoana = 3
- Cardoso Moreira = 0
- Italva = 1
- Itaperuna = 47
- Lajes do Muriaé = 2
- Porciúncula = 1
- São Joao da Barra = 30
- Varre-sai = 0
- Não é atendido pela CEDAE = 16

Macaé / Rio das Ostras / Cabo fria = 237

- Macaé = 160
- Quiçamã = 9
- Não é atendido pela CEDAE = 68



Regiões Geográficas Imediatas

Áreas Atendidas pela CEDAE

Nova Friburgo = 18

- Santa Maria Madalena = 1
- Não é atendido pela CEDAE = 17

Três Rios – Paraíba do Sul = 16

- Sapucaia = 5
- Não é atendido pela CEDAE = 11

Campos dos Goytacazes = 40

- Cardoso Moreira = 0
- Italva = 1
- São Joao da Barra = 30
- Não é atendido pela CEDAE = 9

Itaperuna = 54

- Bom Jesus Itabapoana = 3
- Itaperuna = 47
- Lajes do Muriaé = 2
- Porciúncula = 1
- Varre-sai = 0
- Não é atendido pela CEDAE = 1

Rio de Janeiro = 2566

- Mangaratiba = 26
- Não é atendido pela CEDAE = 2540

Volta Redonda - Barra Mansa = 27

- Barra do Pirai = 7
- Engenheiro Paulo de Frontin = 6
- Não é atendido pela CEDAE = 14

Petrópolis = 132

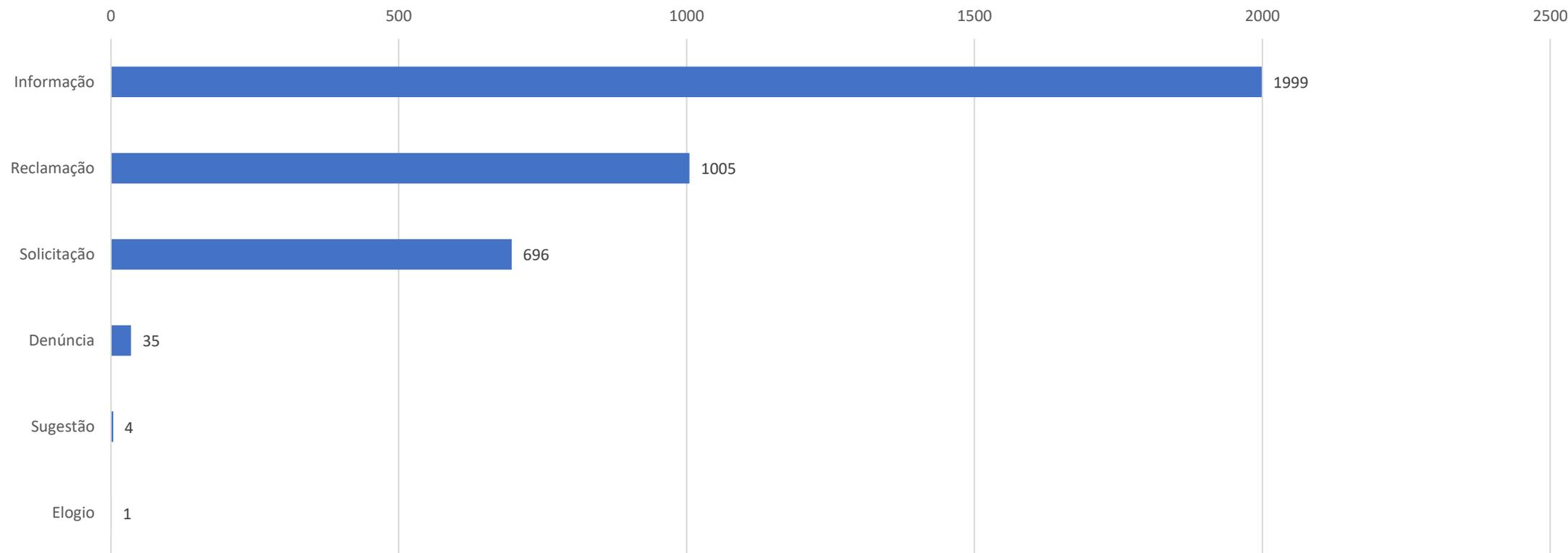
- Teresópolis = 132
- Não é atendido pela CEDAE = 0

Macaé – Rio das Ostras = 237

- Macaé = 160
- Quiçamã = 9
- Não é atendido pela CEDAE = 68



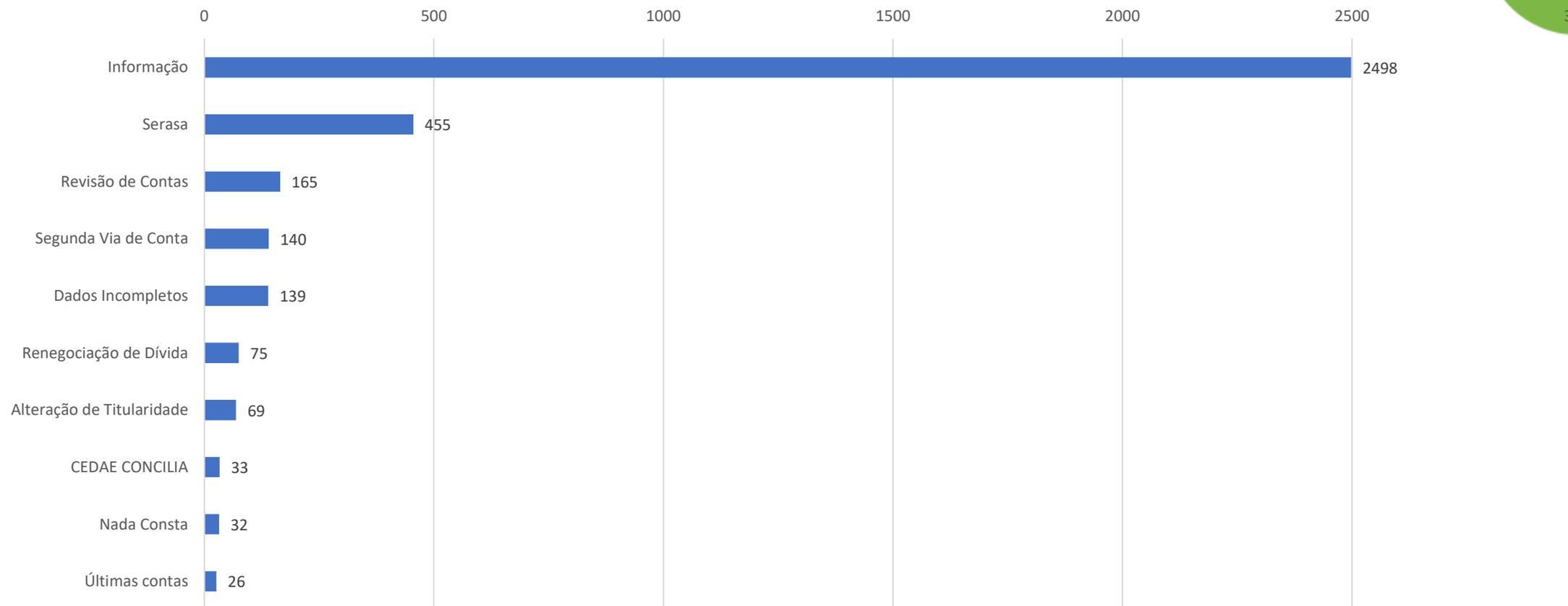
Natureza do Atendimento



Manifestações por Assuntos



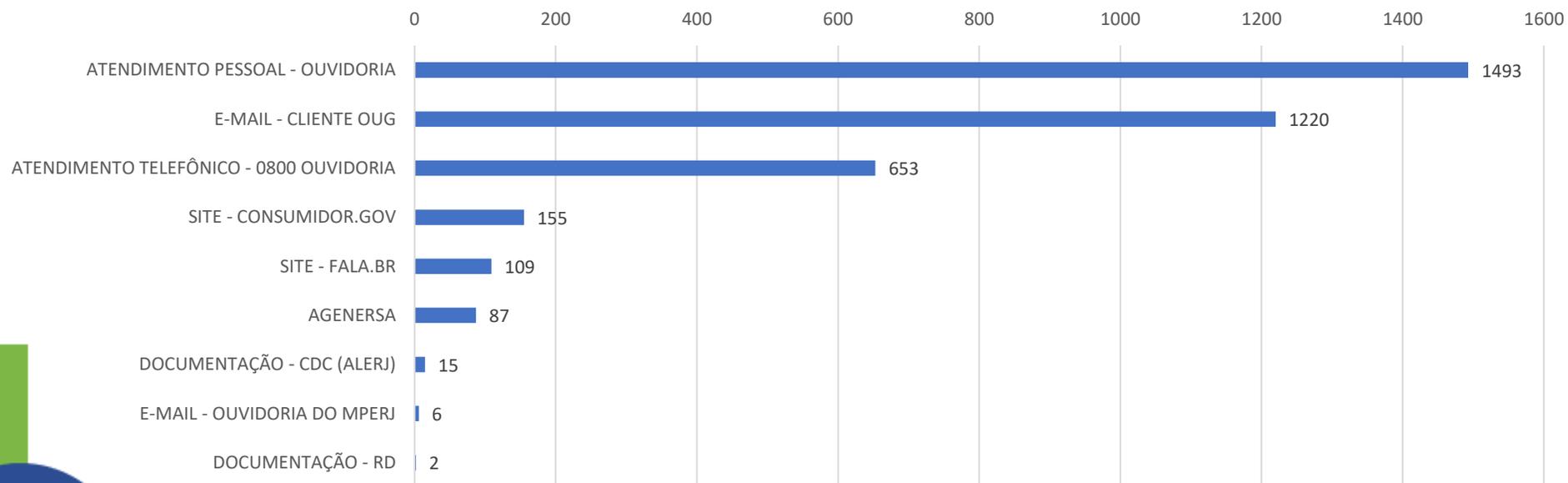
Assuntos mais demandados



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 “Informação”.

Manifestações por Canal

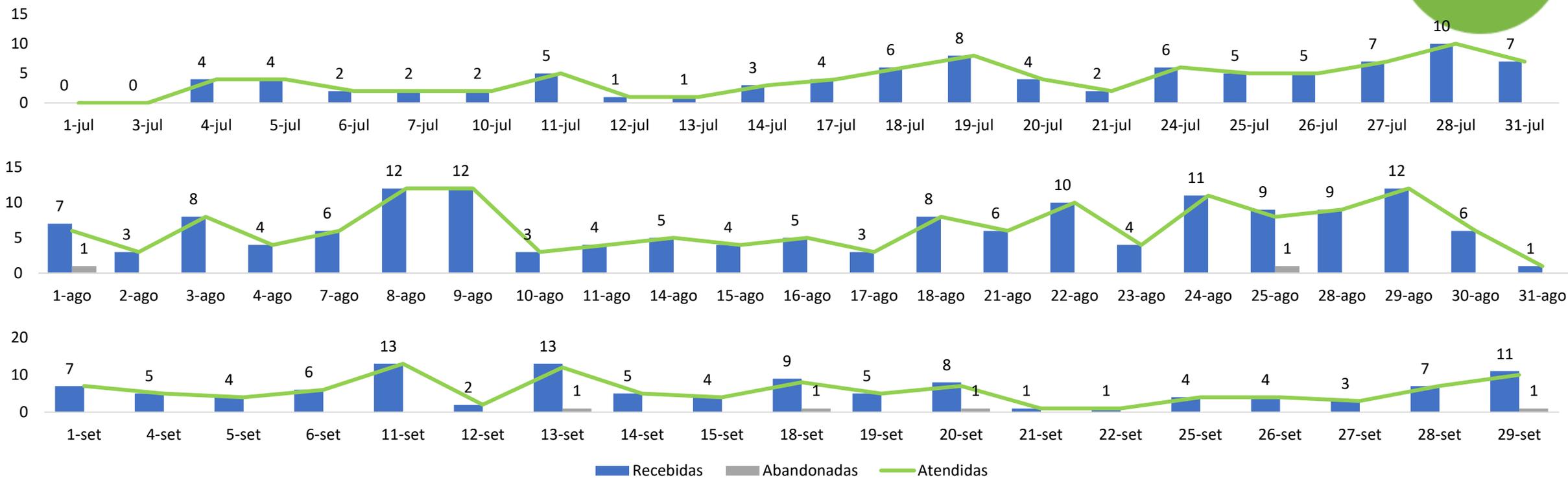
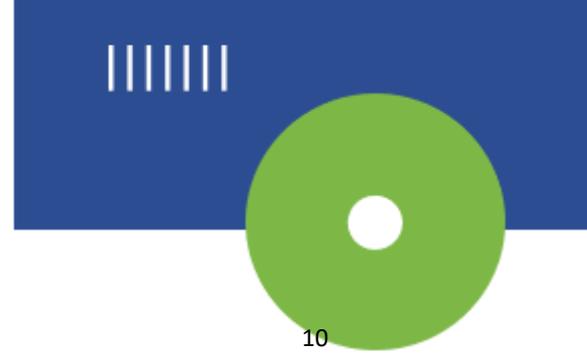
Demandados do 2º Semestre de 2023



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



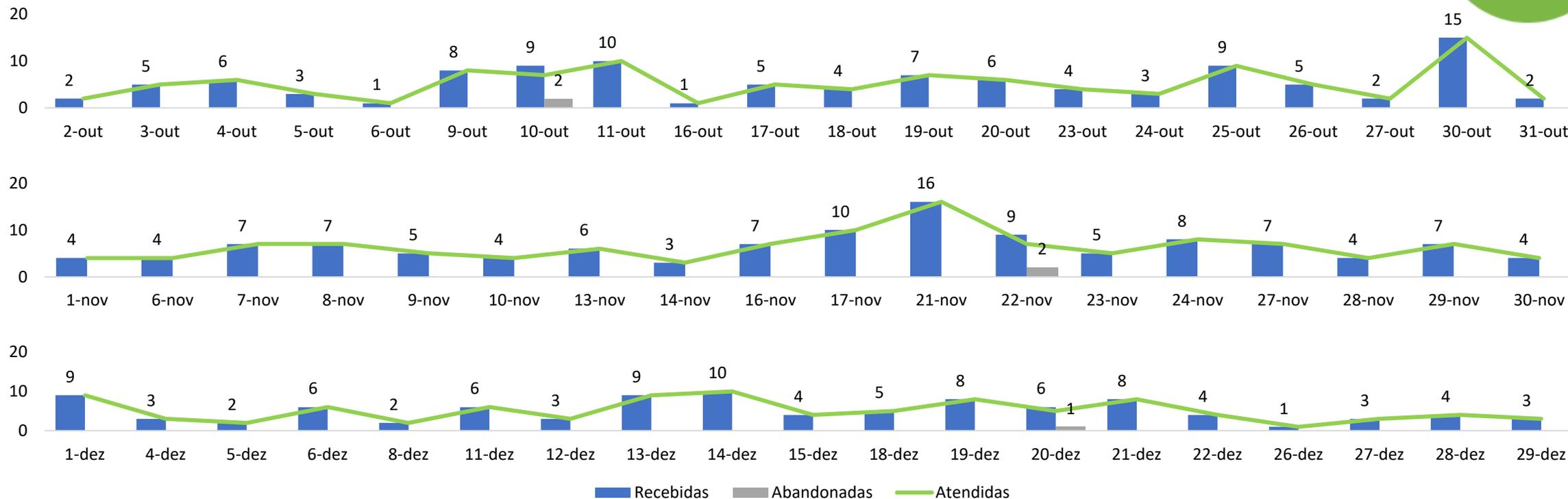
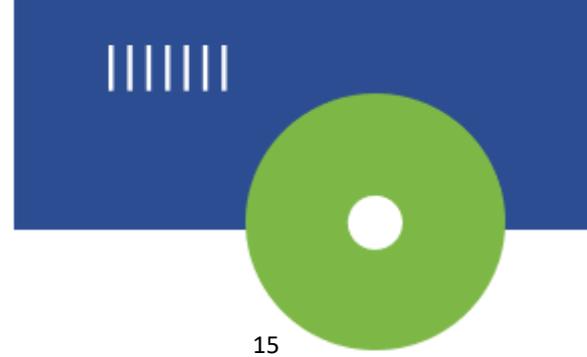
Indicadores de Telefonia



Informações de Performance / Nível de Serviço

Mês	Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	Índice de Atendimentos Registrados
		Chamadas atendidas	Nível de Serviço	% Atendidas	Quantidade Não atendida	%			
Julho	88	88	98,9	100	0	0	00:00:06	00:08:58	105
Agosto	152	150	97,3	98,68	2	1,32	00:00:11	00:09:36	100
Setembro	112	108	94,4	96,43	4	3,57	00:00:19	00:09:33	100

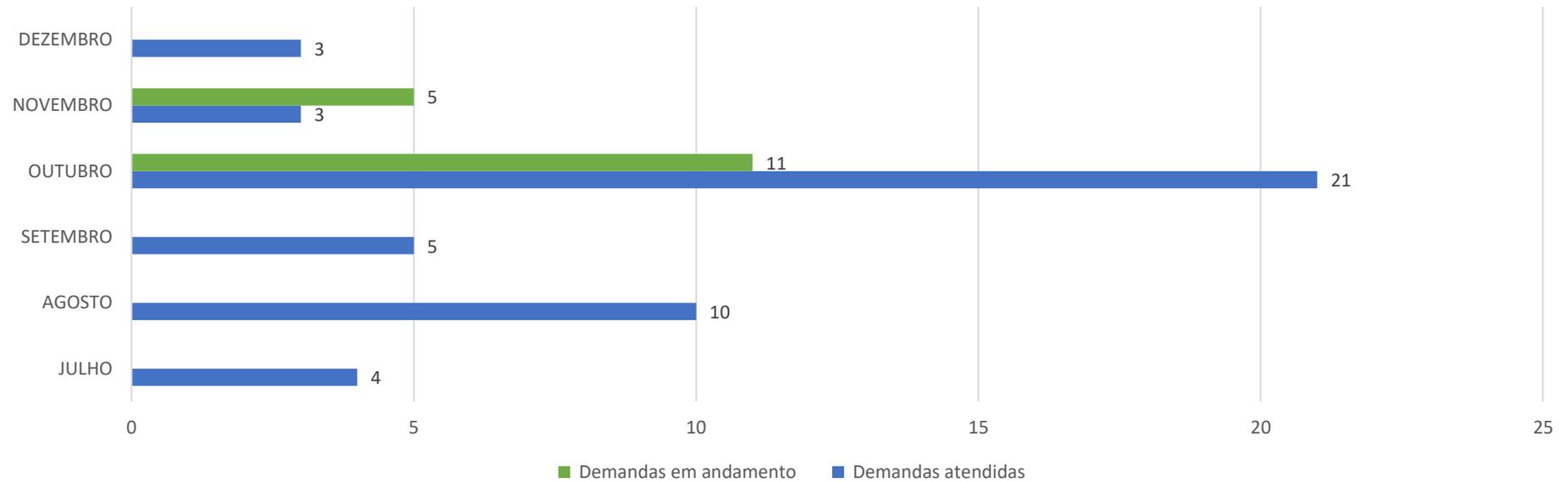
Indicadores de Telefonia



Informações de Performance / Nível de Serviço

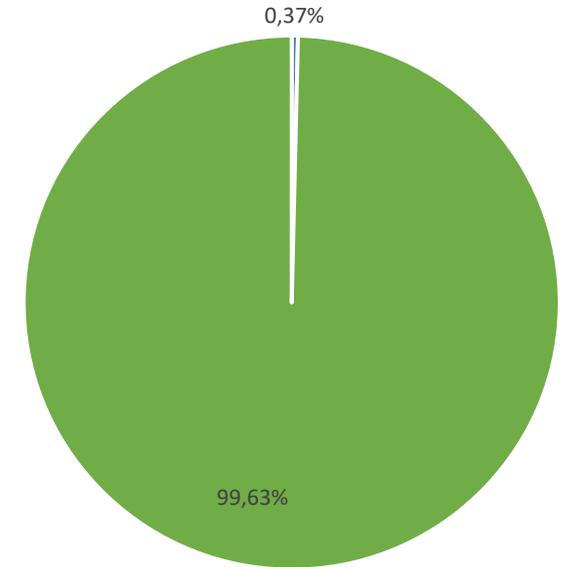
Mês	Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	Índice de Atendimentos Registrados
		Chamadas atendidas	Nível de Serviço	% Atendidas	Quantidade Não atendida	%			
Outubro	107	105	94,3	98,13	2	1,87	00:00:13	00:09:24	107
Novembro	117	115	96,5	98,29	2	1,71	00:00:13	00:09:17	100
Dezembro	96	95	86,3	98,96	1	1,04	00:00:27	00:08:26	100

Acesso à Informação



e-SIC e SIC Presencial						
	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
Pedidos de acesso à informação	4	10	5	32	8	3
Demandas atendidas	4	10	5	21	3	3
Demandas em andamento	0	0	0	11	5	0
Pedidos em que houve apresentação recursos	0	3	0	27	3	11
Recursos de primeira instância	0	1	0	13	2	7
Recursos de segunda instância	0	1	0	12	1	3
Recursos de terceira instância (CGE-RJ)	0	1	0	2	0	1

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

