



Relatório Ouvidoria Geral

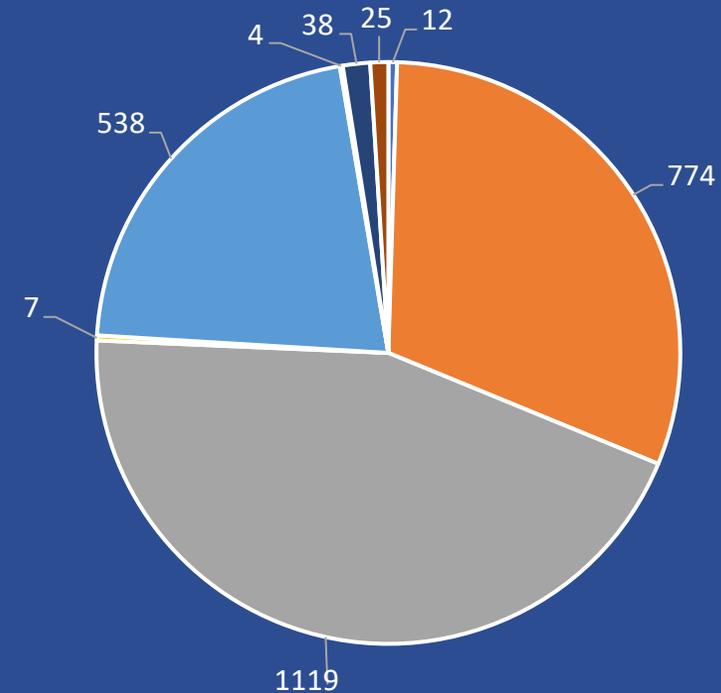
- 4º Trimestre de 2022 -





4º Trimestre em números

Canais	Atendido	Em Andamento	Total
AGENERSA	11	1	12
ATENDIMENTO PESSOAL	755	19	774
ATENDIMENTO TELEFÔNICO - 0800	1014	105	1119
DOCUMENTAÇÃO - CDC (ALERJ)	6	1	7
E-MAIL - CLIENTE OUG	531	7	538
E-MAIL - OUVIDORIA DO MPERJ	1	3	4
SITE - CONSUMIDOR.GOV	36	2	38
SITE - FALA.BR (GOV. RJ)	24	1	25
	2378	139	2517



44,46%

Telefônico



0,28%

Documentos



2,5%

Sites



21,57%

E-mail



30,75%

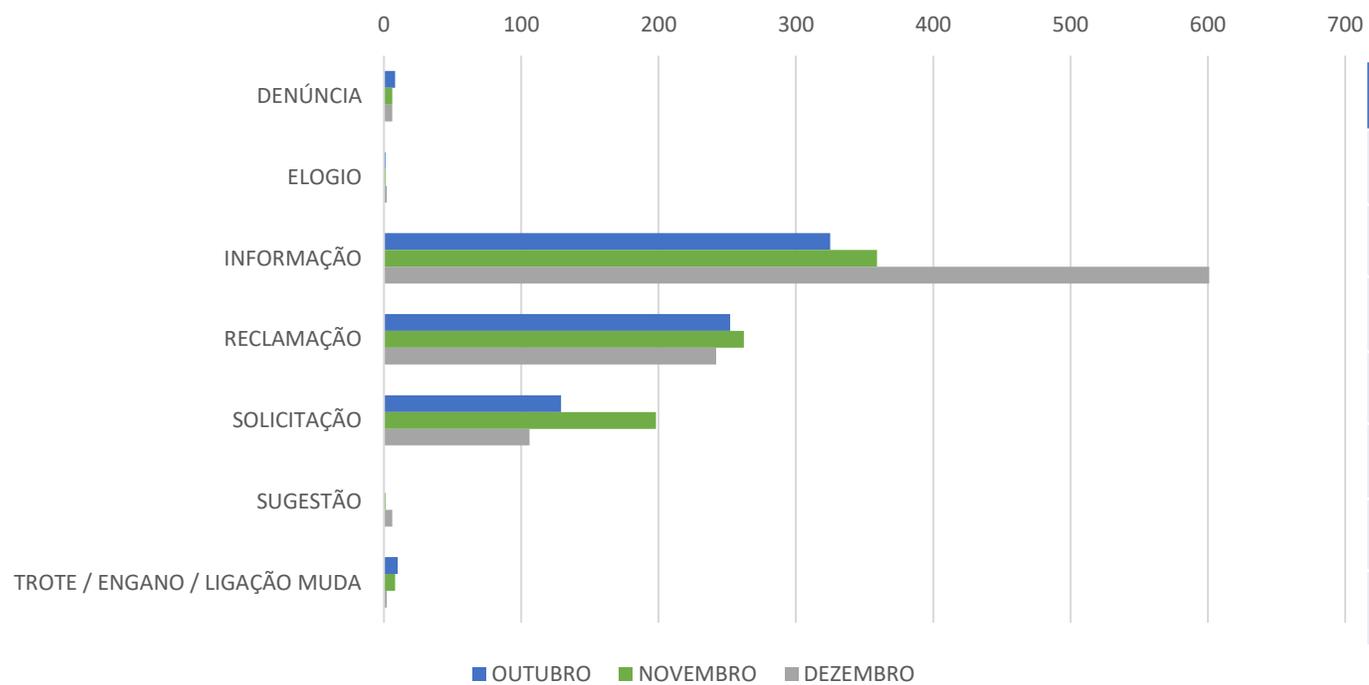
At. Pessoal



0,48%

AGENERSA

Destques

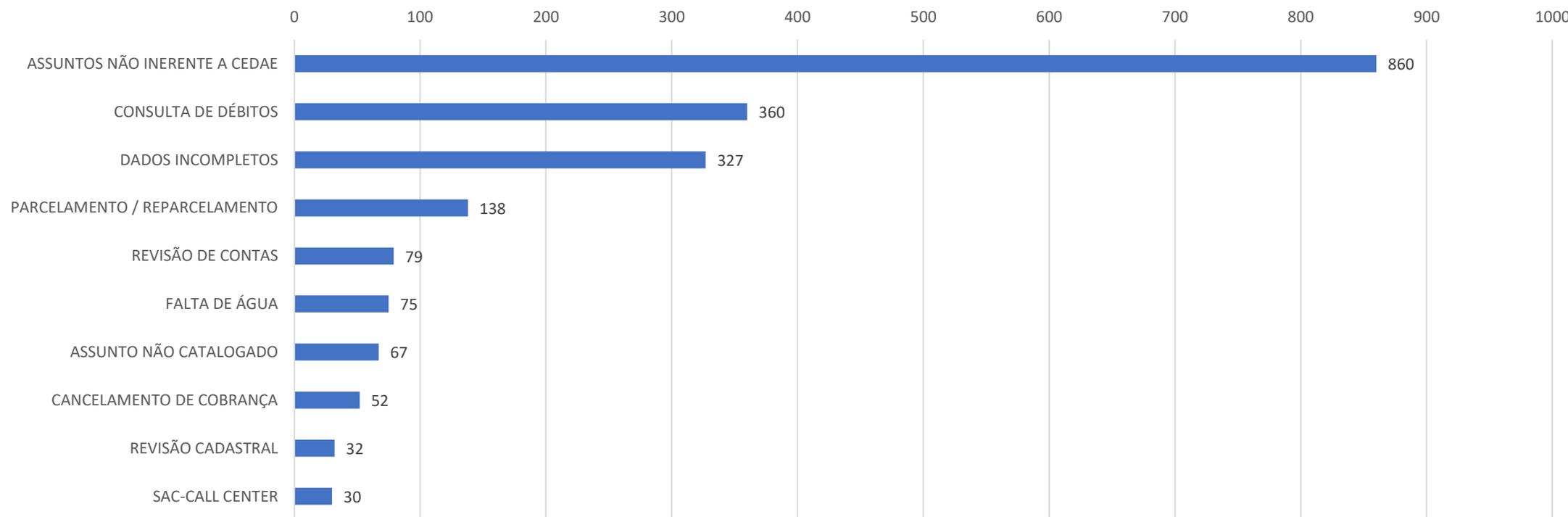


CLASSIFICAÇÃO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
DENÚNCIA	8	6	6
ELOGIO	1	1	2
INFORMAÇÃO	325	359	601
RECLAMAÇÃO	252	262	242
SOLICITAÇÃO	129	198	106
SUGESTÃO	0	1	6
TROTE / ENGANO / LIGAÇÃO MUDA	10	8	2

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

Manifestações por Assuntos

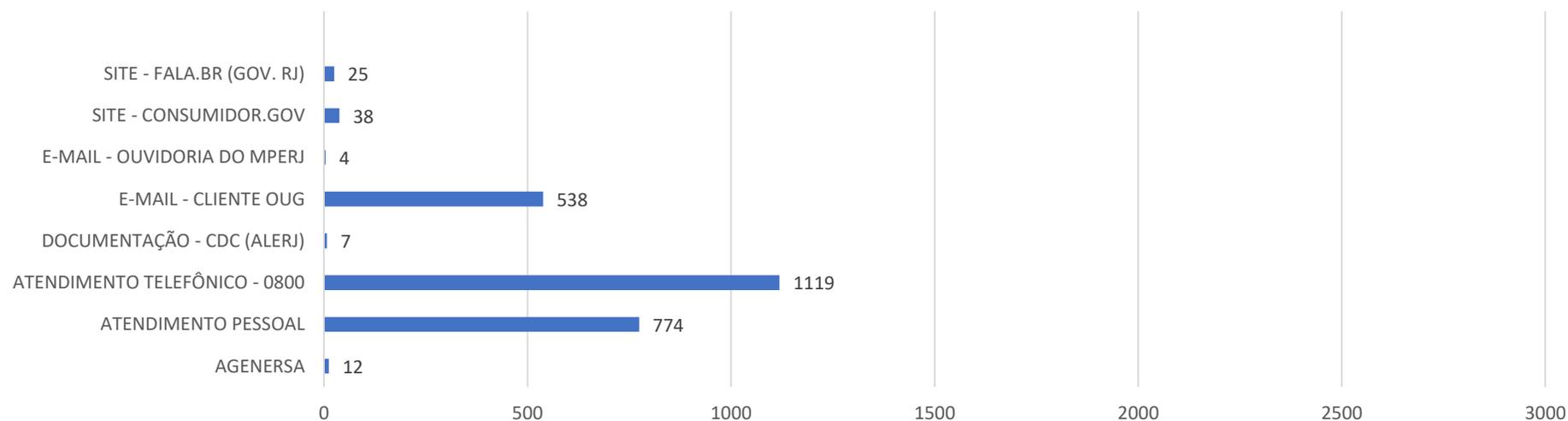
Top 10 assuntos mais demandados



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

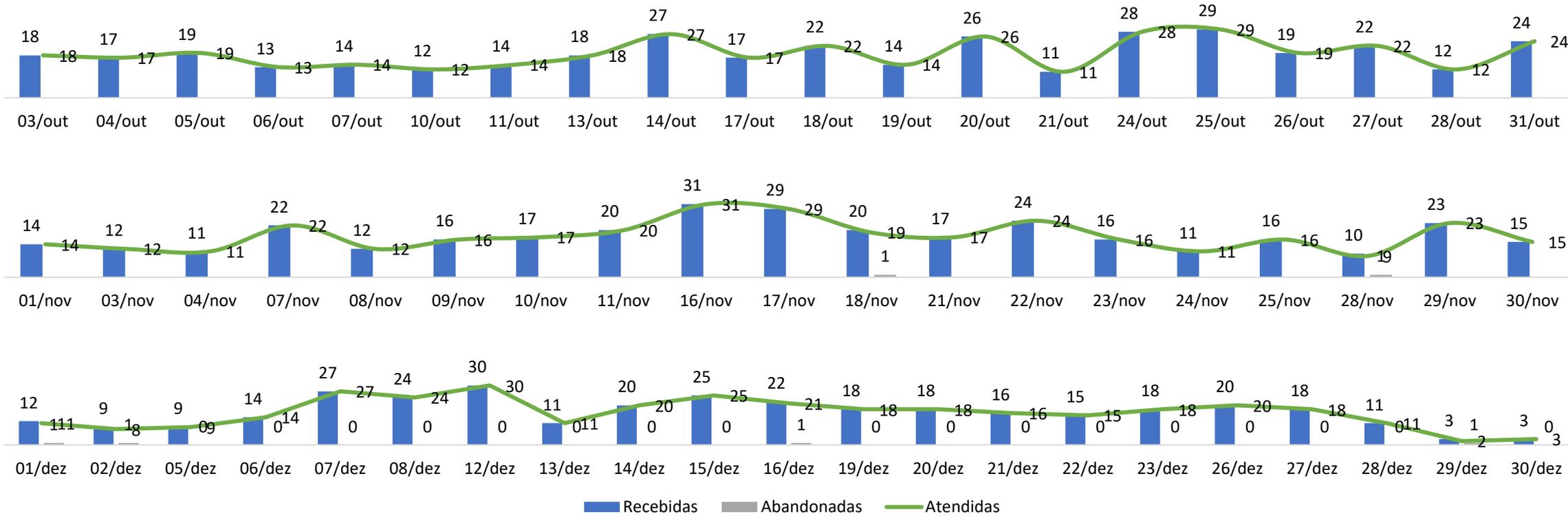
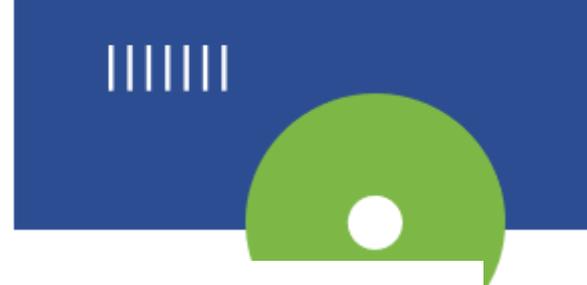
Demandados do 4º Trimestre de 2022



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



Indicadores de Telefonia

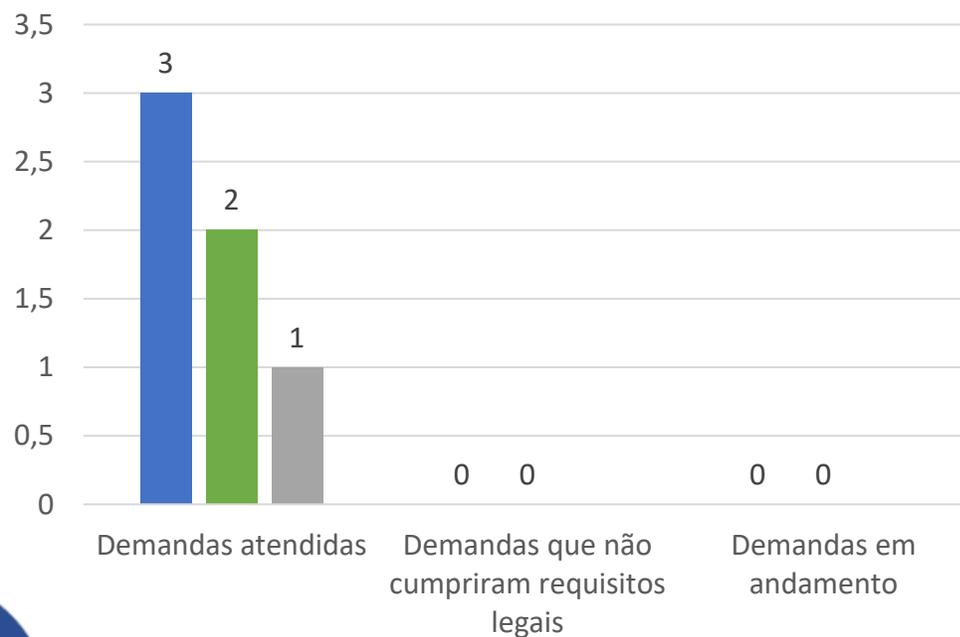


■ Recebidas ■ Abandonadas — Atendidas

Informações de Performance / Nível de Serviço

Mês	Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
		Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
Outubro	376	376	99,2	100,00	0	0,00	00:00:01	00:05:58	101,00
Novembro	336	334	98,8	99,40	2	0,60	00:00:02	00:06:17	101
Dezembro	343	339	100	98,83	4	1,17	00:00:01	00:06:50	120

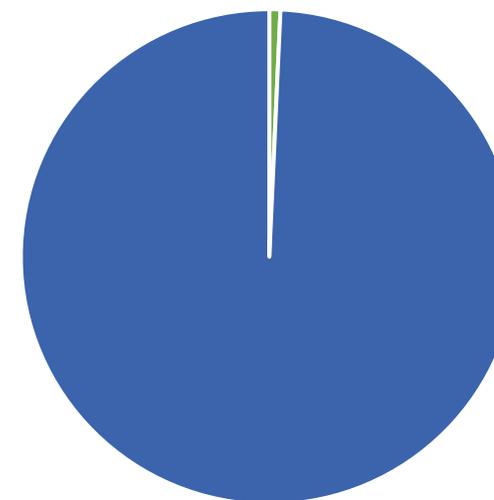
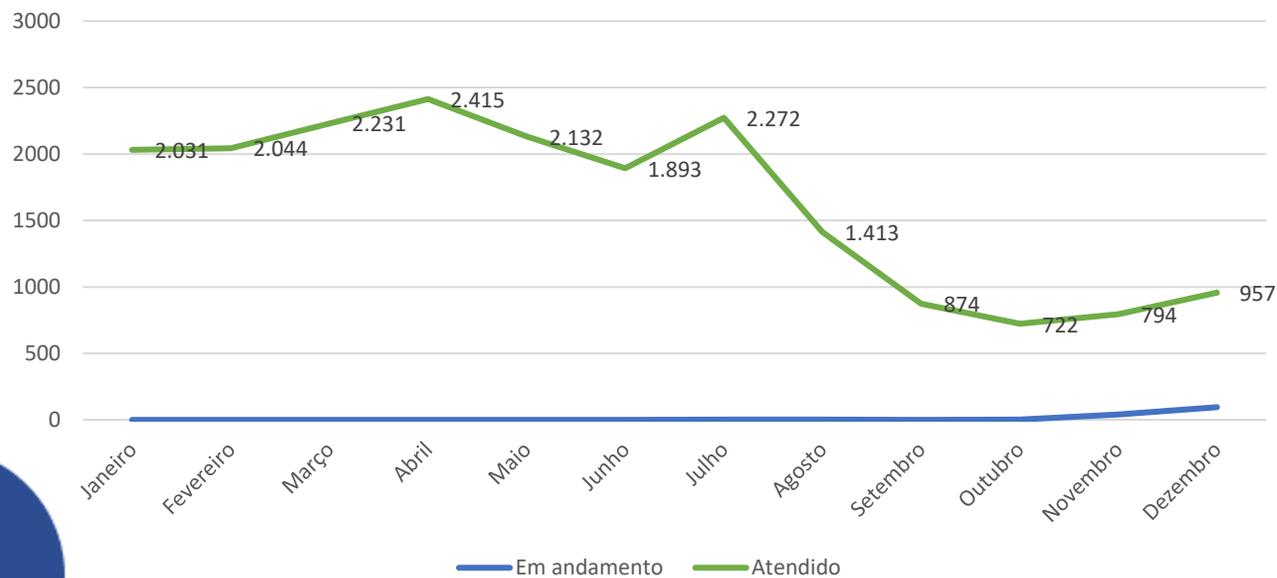
Acesso à Informação



e-SIC e SIC Presencial			
	Outubro	Novembro	Dezembro
Pedidos de acesso à informação	3	2	1
Recursos de primeira instância	1	0	1
Recursos de segunda instância	0	0	0
Recursos de terceira instância (CGE-RJ)	0	0	0
Atendidas			
Demandas atendidas	3	2	1
Demandas que não cumpriram requisitos legais	0	0	0
Pendentes			
Demandas em andamento	0	0	0
% de demandas			
Acesso negado – s/ requisitos	0	0	0
Acesso concedido	100	100	100
Demandas em andamento	0	0	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

