



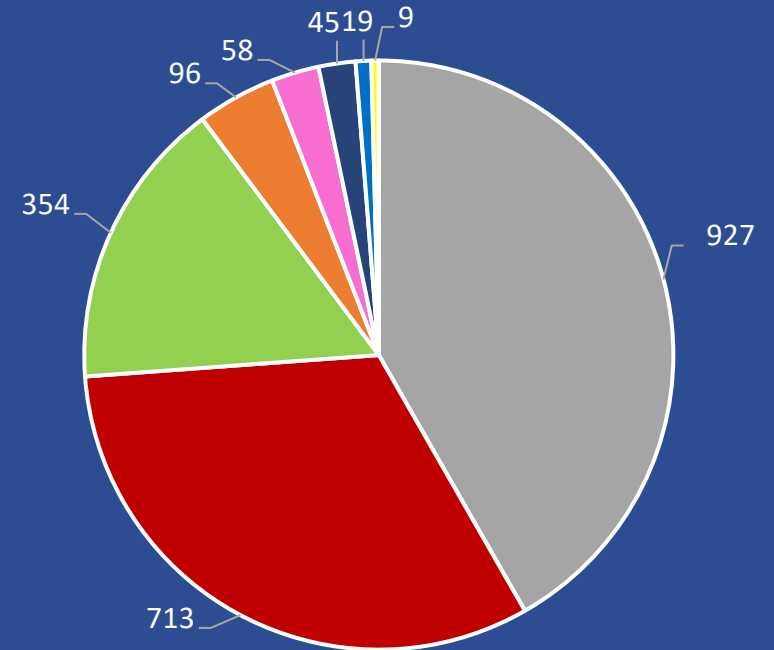
Relatório Ouvidoria Geral

- 3º Trimestre de 2023 -



3º Trimestre em números

Canais	Atendido	Em Andamento	Total
ATENDIMENTO PESSOAL	878	49	927
E-MAIL – CLIENTE OUG	710	3	713
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	253	101	354
SITE – CONSUMIDOR.GOV	95	1	96
SITE – FALA.BR	57	1	58
AGENERSA	44	1	45
ACESSO À INFORMAÇÃO	19	0	19
DOCUMENTAÇÃO CDC (ALERJ)	9	0	9
DOCUMENTAÇÃO – RD	0	0	0
E-MAIL – OUVIDORIA DO MPERJ	0	0	0
Total	2065	156	2221



15,94%

Telefônico



0,41%

Documentos



7,79%

Sites



32,10%

E-mail



41,74%

At. Pessoal



2,03%

AGENERSA

Regiões Geográficas Intermediárias



Áreas Atendidas pela CEDAE

Rio de Janeiro = 1578

- Mangaratiba = 12
 - Ibicui = 1
 - Mangaratiba = 1
 - Muriqui = 9
 - Praia do saco = 1
- Não é atendido pela CEDAE = 1566

Volta Redonda = 40

- Barra do Pirai = 3
 - Arthur Catald = 1
 - Centro = 1
 - Santo Antônio = 1
- Engenheiro Paulo de Frontin = 2
 - Centro = 1
 - Lot Santa Isabel = 1
- Não é atendido pela CEDAE = 35

Petrópolis = 71

- Sapucaia = 1
 - Centro = 1
- Santa Maria Madalena = 1
 - Itaporanga = 1
- Teresópolis = 54
 - Albuquerque = 2
 - Alto = 4
 - Araras = 5
 - Barroso = 1
 - Bom Retiro = 3
 - Caleme = 3
 - Carlos Guinle = 4
 - Cascata Imbui = 1
 - Centro = 1
 - Fatima = 2
 - Golfe = 2
 - Granja Guarany = 1
 - lucas = 1
 - Jardim Salaco = 1
 - Meudon = 2
 - Morro do Rosario = 1
 - Parque do Imbui = 4
 - Prata = 1
 - Quinta da Barra = 2
 - Quinta Lebrao = 1
 - Sao Pedro = 1
 - Tijuca = 3
 - Varzea = 7
 - Vila Muqui = 1
- Não é atendido pela CEDAE = 15

Campos dos Goytacazes = 46

- Bom Jesus Itabapoana = 2
 - Jose Lima = 2
- Cardoso Moreira = 0
- Italva = 0
- Itaperuna = 16
 - Aeroporto = 3
 - Centro = 3
 - Cidade Nova = 6
 - Niterói = 1
 - Roberto Silveira = 2
 - Vinhosa = 1
- Lajes do Muriaé = 1
 - CENTRO = 1
- Porciúncula = 0
- São Joao da Barra = 19
 - Centro = 15
 - Chatuba = 1
 - Nilo Peçanha = 1
 - Praia do Gonzaga = 2
- Varre-sai = 0
- Não é atendido pela CEDAE = 8

Macaé / Rio das Ostras / Cabo fria = 127

- Macaé = 74
 - Ajuda = 1
 - Aroeira = 9
 - Bairro da Gloria = 2
 - Barra de Macaé = 9
 - Cancela Preta = 2
 - Cavaleiros = 5
 - Centro = 4
 - Imbetiba = 1
 - Lagoa = 10
 - Lagomar = 2
 - Lot São Marcos = 11
 - Parque Aeroporto = 8
 - Praia Campista = 1
 - Riviera Fluminense = 1
 - Virgem Santa = 1
 - Visconde de Araújo = 7
- Quiçamã = 3
 - Caxias = 2
 - Centro = 1
- Não é atendido pela CEDAE = 50

Regiões Geográficas Imediatas



Áreas Atendidas pela CEDAE

Macaé – Rio das Ostras = 127

- Macaé = 74
 - Ajuda = 1
 - Aroeira = 9
 - Bairro da Gloria = 2
 - Barra de Macaé = 9
 - Cancela preta = 2
 - Cavaleiros = 5
 - Centro = 4
 - Imbetiba = 1
 - Lagoa = 10
 - Lagomar = 2
 - Lot São Marcos = 11
 - Parque Aeroporto = 8
 - Praia Campista = 1
 - Riviera Fluminense = 1
 - Virgem Santa = 1
 - Visconde de Araújo = 7
- Quicamã = 3
 - Caxias = 2
 - Centro = 1
- Não é atendido pela CEDAE = 50

RESENDE (NÃO É ATENDIDO PELA CEDAE) = 0

VALENÇA (NÃO É ATENDIDO PELA CEDAE) = 28

SANTO ANTÔNIO DE PÁDUA (NÃO É ATENDIDO PELA CEDAE) = 4

CABO FRIA (NÃO É ATENDIDO PELA CEDAE) = 0

TRÊS RIOS – PARAÍBA DO SUL = 7

- Sapucaia = 1
 - Centro = 1
- Não é atendido pela CEDAE = 6

CAMPOS DOS GOYTACAZES = 22

- Cardoso Moreira = 0
- Italva = 0
- São Joao da Barra = 19
 - Centro = 15
 - Chatuba = 1
 - Nilo Peçanha = 1
 - Praia do Gonzaga = 2
- Não é atendido pela CEDAE = 3

ITAPERUNA = 20

- Bom Jesus Itabapoana = 2
 - Jose Lima = 2
- Itaperuna = 16
 - Aeroporto = 3
 - Centro = 3
 - Cidade Nova = 6
 - Niterói = 1
 - Roberto Silveira = 2
 - Vinhosa = 1
- Lajes do Muriaé = 1
 - Centro = 1
- Porciúncula = 0
- Varre-sai = 0
- Não é atendido pela CEDAE = 1

RIO DE JANEIRO = 1562

- Mangaratiba = 12
 - Ibicui = 1
 - Mangaratiba = 1
 - Muriqui = 9
 - Praia do Saco = 1
- Não é atendido pela CEDAE = 1550

ANGRA DOS REIS = (NÃO É ATENDIDO PELA CEDAE) = 8

RIO BONITO (NÃO É ATENDIDO PELA CEDAE) = 8

VOLTA REDONDA - BARRA MANSÁ = 12

- Barra do Pirai = 3
 - Arthur Catald = 1
 - Centro = 1
 - Santo Antônio = 1
- Engenheiro Paulo de Frontin = 2
 - Centro = 1
 - Lot Santa Isabel = 1
- Não é atendido pela CEDAE = 7

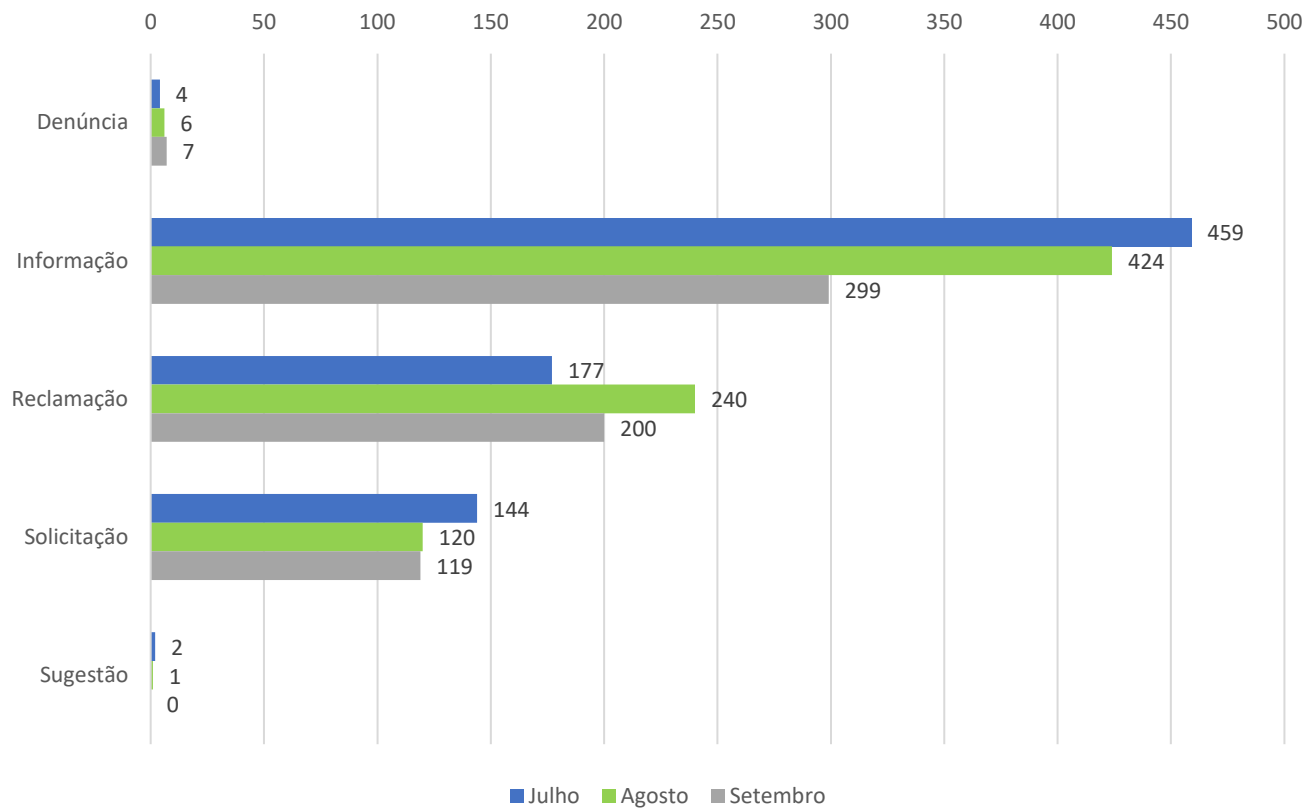
NOVA FRIBURGO = 10

- Santa Maria Madalena = 1
 - Itaporanga = 1
- Não é atendido pela CEDAE = 9

PETRÓPOLIS = 54

- Teresópolis = 54
 - Albuquerque = 2
 - Alto = 4
 - Araras = 5
 - Barroso = 1
 - Bom Retiro = 3
 - Caleme = 3
 - Carlos Guinle = 4
 - Cascata Imbui = 1
 - Centro = 1
 - Fatima = 2
 - Golfe = 2
 - Granja Guarany = 1
 - Lucas = 1
 - Jardim Salaco = 1
 - Meudon = 2
 - Morro Do Rosario = 1
 - Parque Do Imbui = 4
 - Prata = 1
 - Quinta Da Barra = 2
 - Quinta Lebrao = 1
 - Sao Pedro = 1
 - Tijuca = 3
 - Varzea = 7
 - Vila Muqui = 1
- Não é atendido pela CEDAE = 0

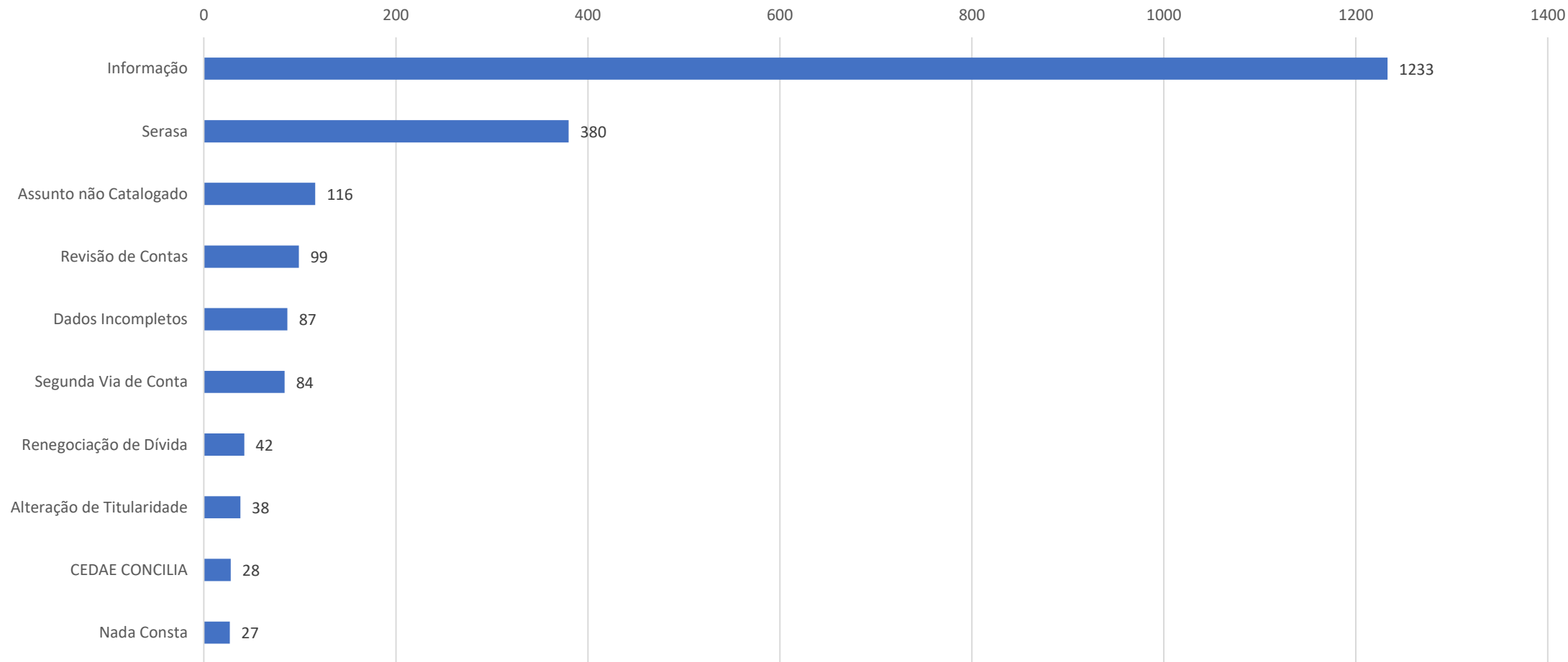
Destques



CLASSIFICAÇÃO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO
DENÚNCIA	4	6	7
ELOGIO	-	-	-
INFORMAÇÃO	459	424	299
RECLAMAÇÃO	177	240	200
SOLICITAÇÃO	144	120	119
SUGESTÃO	2	1	-

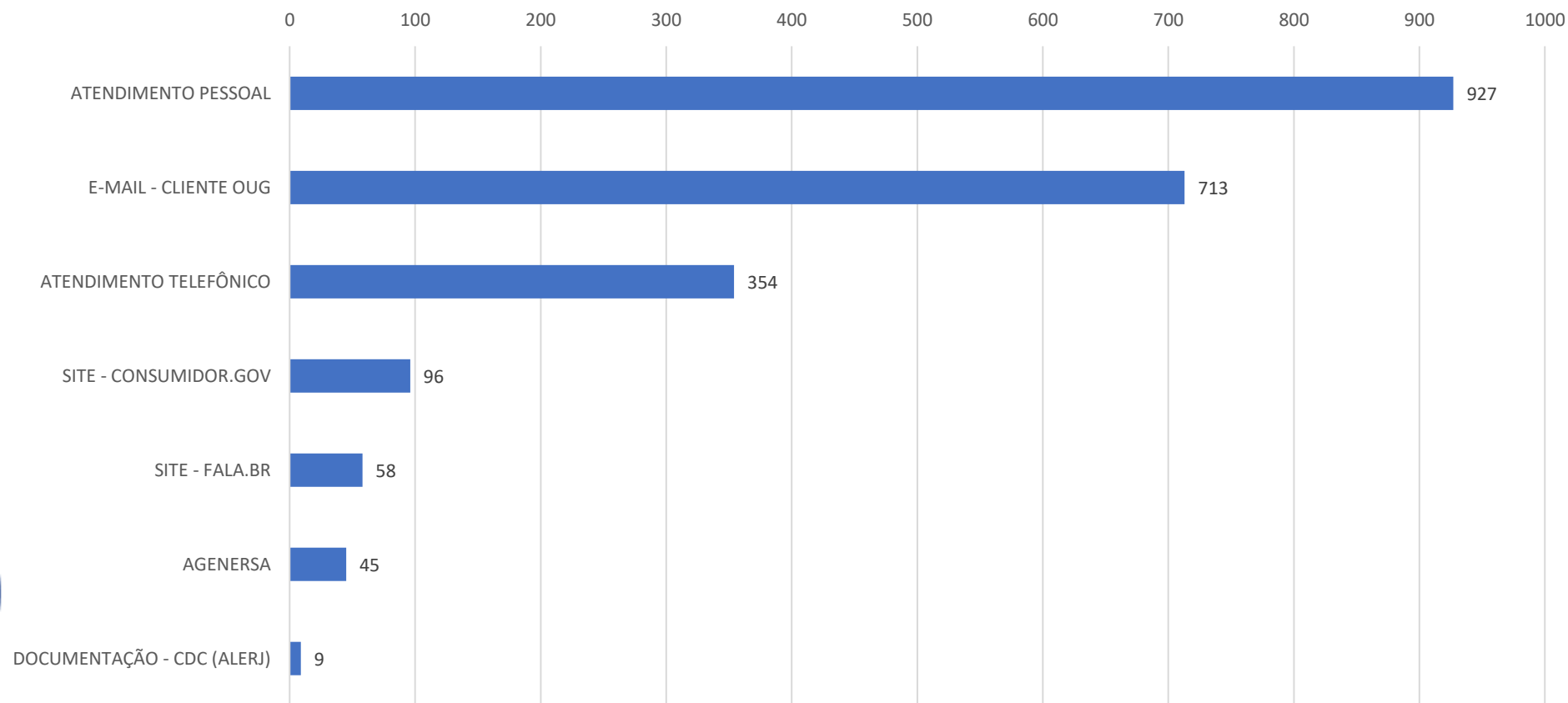
Manifestações por Assuntos

Assuntos mais demandados

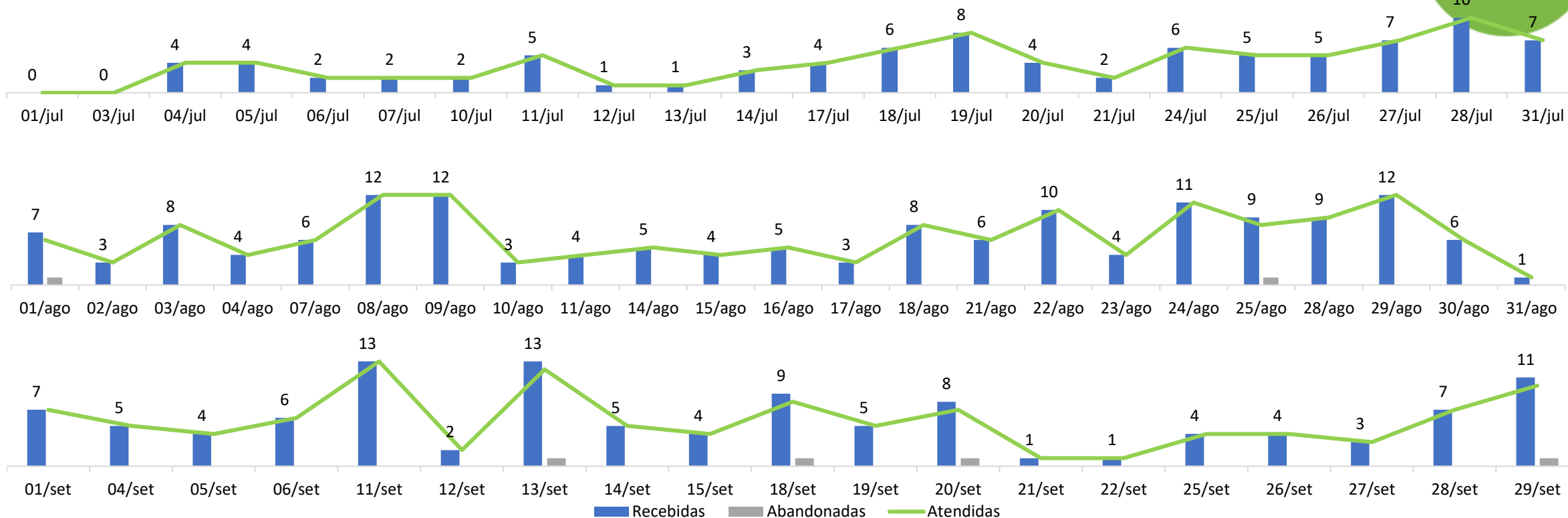
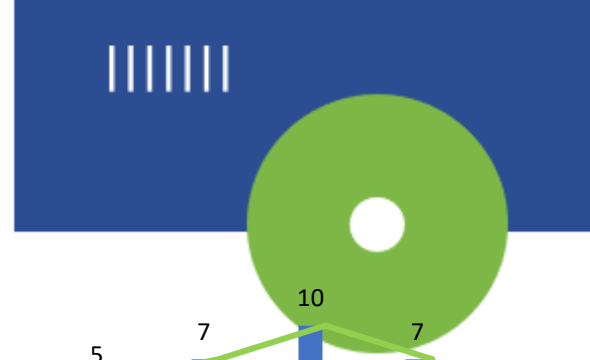


Manifestações por Canal

Demandados do 3º Trimestre de 2023

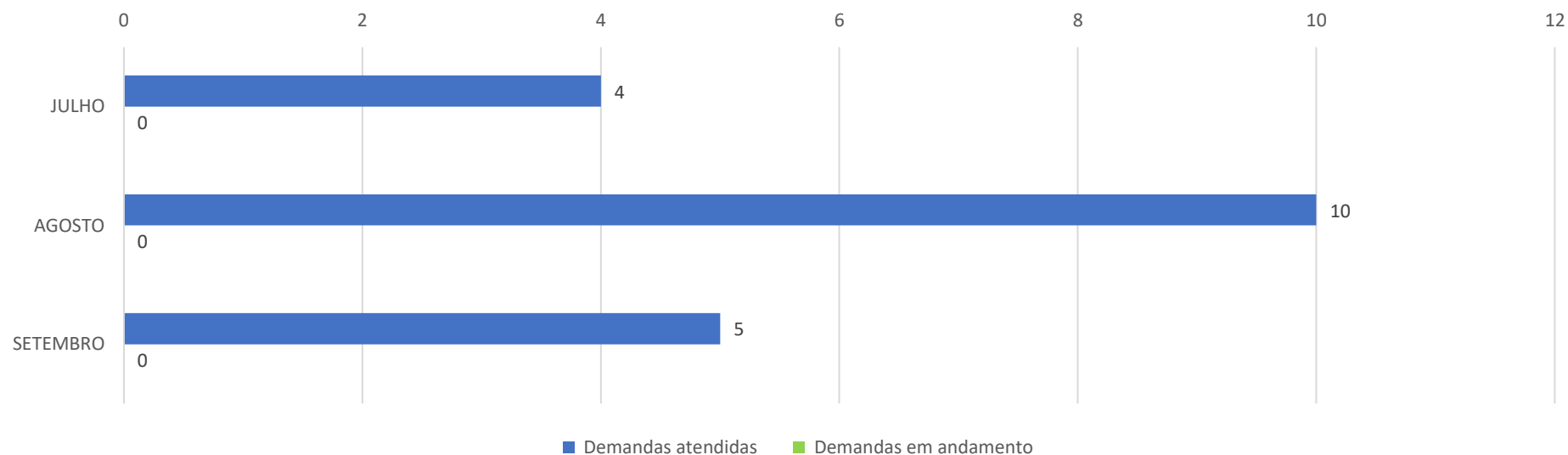


Indicadores de Telefonia



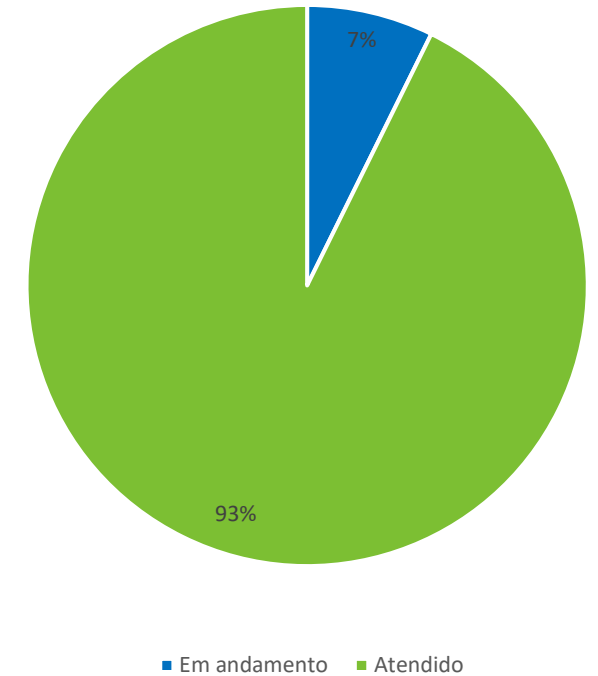
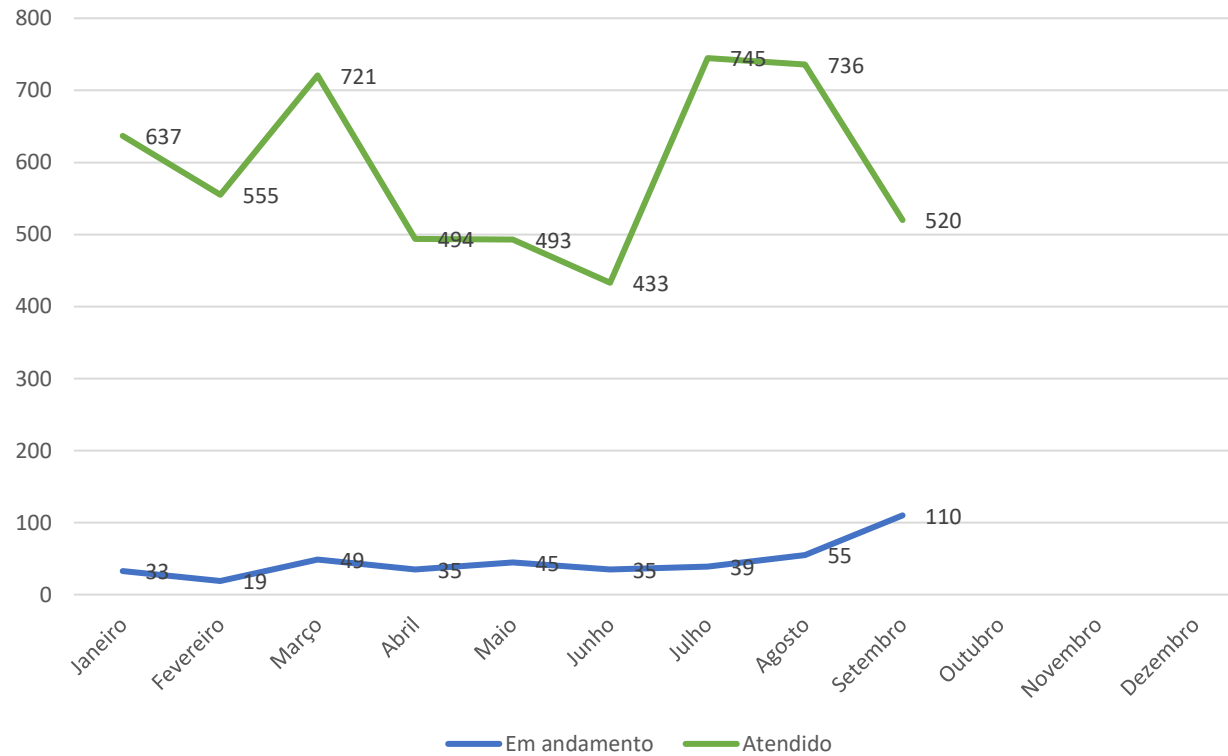
Mês	Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
		Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
JULHO	88	88	98,9	100	0	0	00:00:06	00:08:58	105
AGOSTO	152	150	97,3	98,68	2	1,32	00:00:11	00:09:36	100
SETEMBRO	112	108	94,4	96,43	4	100	00:00:19	00:09:33	108

Acesso à Informação



e-SIC e SIC Presencial			
	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO
Pedidos de acesso à informação	4	10	5
Demandas atendidas	4	10	5
Demandas em andamento	0	0	0
Pedidos em que houve apresentação recursos	0	1	0
Recursos de primeira instância	0	1	0
Recursos de segunda instância	0	1	0
Recursos de terceira instância (CGE-RJ)	0	1	0

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				420
Atendido	637	555	721	494	493	433	745	736	520				5.334



