



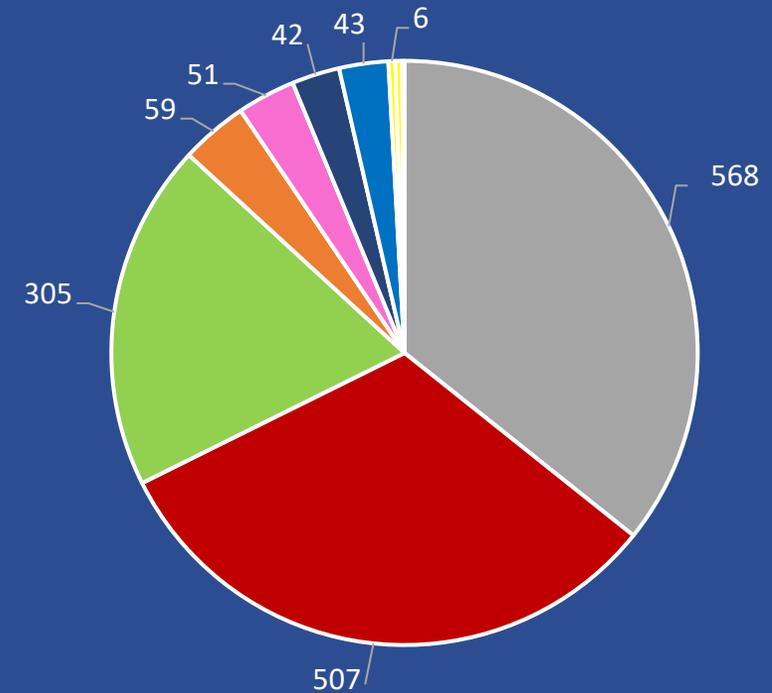
# Relatório Ouvidoria Geral

- 4º Trimestre de 2023 -



# 4º Trimestre em números

Canais	Atendido	Em Andamento	Total
ATENDIMENTO PESSOAL	565	3	568
E-MAIL – CLIENTE OUG	503	4	507
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	289	16	305
SITE – CONSUMIDOR.GOV	59	-	59
SITE – FALA.BR	51	-	51
ACESSO À INFORMAÇÃO	27	16	43
AGENERSA	40	2	42
DOCUMENTAÇÃO CDC (ALERJ)	6	-	6
E-MAIL – OUVIDORIA DO MPERJ	6	-	6
DOCUMENTAÇÃO – RD	2	-	2
<b>Total</b>	<b>1.549</b>	<b>41</b>	<b>1589</b>



19,19%

Telefônico



0,50%

Documentos



9,63%

Sites



32,28%

E-mail



35,75%

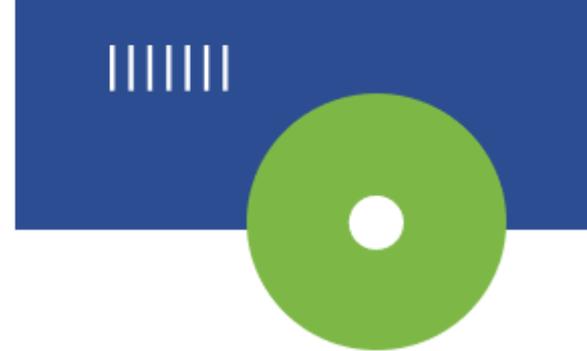
At. Pessoal



2,64%

AGENERSA

# Regiões Geográficas Intermediárias



## Áreas Atendidas pela CEDAE

### **Rio de Janeiro = 1.020**

- Mangaratiba = 14
  - Ibicui = 1
  - Itacuruca = 4
  - Mangaratiba = 1
  - Muriqui = 7
  - Praia do saco = 1
- Não é atendido pela CEDAE = 1.006

### **Volta Redonda / Barra Mansa = 37**

- Barra do Pirai = 4
  - Centro = 1
  - Muqueca = 2
  - Santo Antônio = 1
- Engenheiro Paulo de Frontin = 4
  - Centro = 1
  - Matadouro = 2
  - São Lourenço = 1
- Não é atendido pela CEDAE = 0

### **Petrópolis = 95**

- Sapucaia = 4
  - Centro = 4
- Santa Maria Madalena = 0
- Teresópolis = 78
  - Albuquerque = 1
  - Alto = 1
  - Araras = 1
  - Barra Do Imbui = 1
  - Bom Retiro = 1
  - Carlos Guinle = 6
  - Cascata Dos Amores = 2
  - Centro = 10
  - Espanhol = 1
  - Fatima = 1
  - Fonte Santa = 3
  - Golfe = 1
  - Granja Guarany = 1
  - Lucas = 3
  - Jardim Europa = 1
  - Jardim Salaco = 1
  - Matadouro = 1
  - Meudon = 2
  - Morro Do Feo = 1
  - Parque Do Imbui = 1
  - Parque Do Inga = 3
  - Prata = 5
  - Quebra Frascos = 2
  - Quinta Da Barra = 1
  - Quinta Lebrao = 2
  - Recanto Dos Artistas = 3
  - Sao Pedro = 4
  - Tijuca = 2
  - Vale Feliz = 1
  - Varzea = 12
  - Vila Muqui = 3
- Não é atendido pela CEDAE = 13

### **Campos dos Goytacazes = 57**

- Bom Jesus Itabapoana = 2
  - Centro = 1
  - Jardim Valeria = 1
- Cardoso Moreira = 0
- Italva = 1
  - B Serraria = 1
- Itaperuna = 32
  - Aeroporto = 5
  - Cidade Nova = 12
  - Niterói = 7
  - Pres Costa e Silva = 1
  - Roberto Silveira = 3
  - Vinhosa = 4
- Lajes do Muriaé = 1
  - Nova Laje = 1
- Porciúncula = 1
  - Braz = 1
- São Joao da Barra = 12
  - Andurinha I = 1
  - Centro = 9
  - Chatuba = 1
  - Nilo Peçanha = 1
- Varre-sai = 0
- Não é atendido pela CEDAE = 7

### **Macaé / Rio das Ostras / Cabo fria = 111**

- Macaé = 86
  - Ajuda = 1
  - Ajuda de Baixo = 1
  - Ajuda de Cima = 1
  - Aroeira = 13
  - Bairro da Gloria = 8
  - Barra de Macaé = 1
  - Cavaleiros = 1
  - Centro = 1
  - Costa do Sol = 2
  - Engenho da Praia = 1
  - Imboassica = 6
  - Lagoa = 6
  - Miramar = 1
  - Mirante da Lagoa = 1
  - Nova Macaé = 5
  - Novo Horizonte = 4
  - Parque Aeroporto = 6
  - Riviera Fluminense = 6
  - Virgem Santa = 19
  - Visconde de Araújo = 2
- Quicamã = 6
  - Caxias = 1
  - Centro = 1
  - Santa catarina = 3
  - Sitio de quissama I = 1
- Não é atendido pela CEDAE = 19

# Regiões Geográficas Imediatas

## Áreas Atendidas pela CEDAE

### Macaé – Rio das Ostras = 111

- **Macaé = 86**
  - Ajuda = 1
  - Ajuda De Baixo = 1
  - Ajuda De Cima = 1
  - Aroeira = 13
  - Bairro da Gloria = 8
  - Barra de Macae = 1
  - Cavaleiros = 1
  - Centro = 1
  - Costa do Sol = 2
  - Engenho da Praia = 1
  - Imboassica = 6
  - Lagoa = 6
  - Miramar = 1
  - Mirante da Lagoa = 1
  - Nova Macae = 5
  - Novo Horizonte = 4
  - Parque Aeroporto = 6
  - Riviera Fluminense = 6
  - Virgem Santa = 19
  - Visconde De Araujo = 2
- **Quiçamã = 6**
  - Caxias = 1
  - Centro = 1
  - Santa Catarina = 3
  - Sítio de Quissama = 1
- **Não é atendido pela CEDAE = 19**

RESENDE (NÃO É ATENDIDO PELA CEDAE) = 0

VALENÇA (NÃO É ATENDIDO PELA CEDAE) = 22

SANTO ANTÔNIO DE PÁDUA (NÃO É ATENDIDO PELA CEDAE) = 2

CABO FRIA (NÃO É ATENDIDO PELA CEDAE) = 0

### TRÊS RIOS – PARAÍBA DO SUL = 9

- **Sapucaia = 4**
  - Centro = 4
- Não é atendido pela CEDAE = 5

### CAMPOS DOS GOYTACAZES = 19

- **Cardoso Moreira = 0**
- **Italva = 1**
  - B Serraria = 1
- **São Joao da Barra = 12**
  - Andorinha = 1
  - Centro = 9
  - Chatuba = 1
  - Nilo Peçanha = 1
- **Não é atendido pela CEDAE = 6**

### ITAPERUNA = 36

- **Bom Jesus Itabapoana = 2**
  - Centro = 1
  - Jardim Valeria = 1
- **Itaperuna = 32**
  - Aeroporto = 5
  - Cidade Nova = 12
  - Niterói = 7
  - Prs. Costa e Silva = 1
  - Roberto Silveira = 3
  - Vinhosa = 4
- **Lajes do Muriaé = 1**
  - Nova Laje = 1
- **Porciúncula = 1**
  - Braz = 1
- **Varre-sai = 0**
- Não é atendido pela CEDAE = 0

### RIO DE JANEIRO = 1.008

- **Mangaratiba = 14**
  - Ibicui = 1
  - Itacuruca = 4
  - Mangaratiba = 1
  - Muriqui = 7
  - Praia do saco = 1
- Não é atendido pela CEDAE = 994

### ANGRA DOS REIS = (NÃO É ATENDIDO PELA CEDAE) = 4

### RIO BONITO (NÃO É ATENDIDO PELA CEDAE) = 8

### VOLTA REDONDA - BARRA MANSÁ = 15

- **Barra do Pirai = 4**
  - Centro = 1
  - Muqueca = 2
  - Santo Antônio = 1
- **Engenheiro Paulo de Frontin = 4**
  - Centro = 1
  - Matadouro = 2
  - São Lourenço = 1
- Não é atendido pela CEDAE = 7

### NOVA FRIBURGO = 8

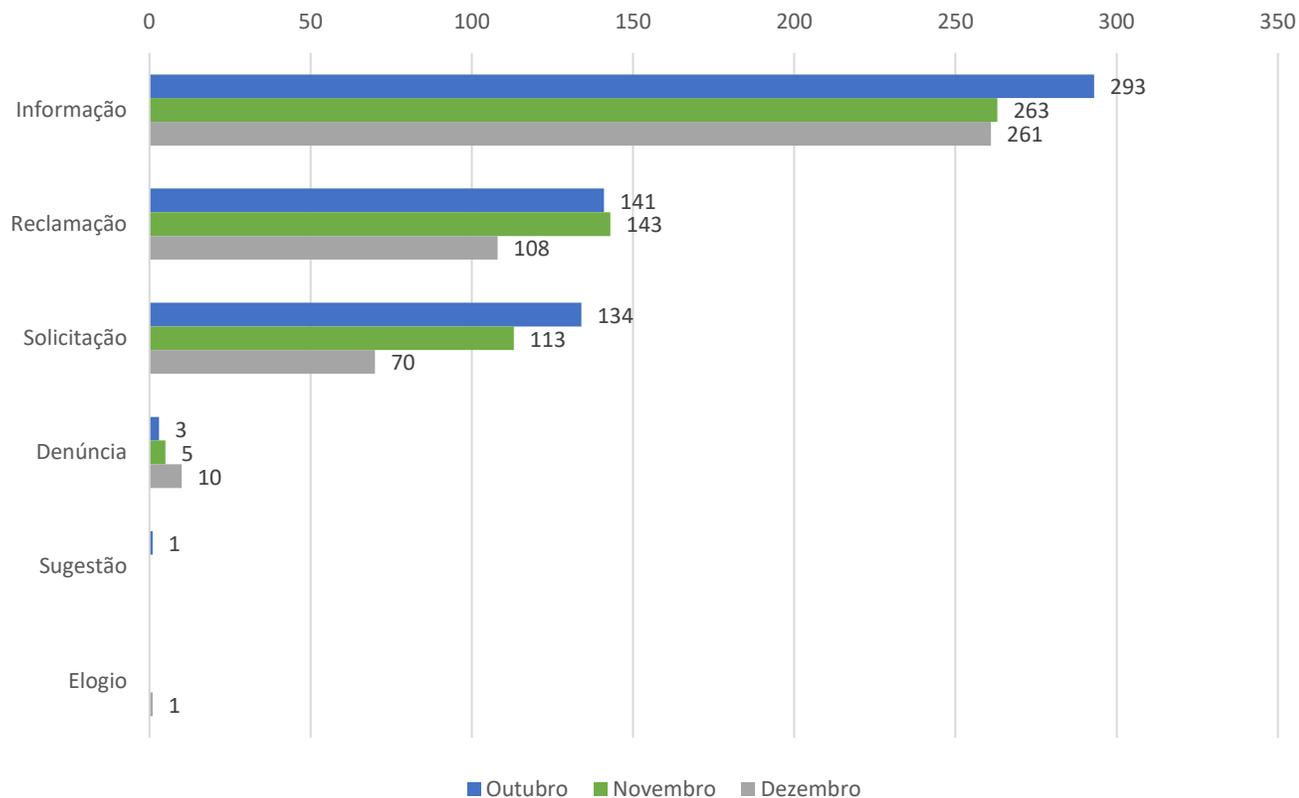
- **Santa Maria Madalena = 0**
  - Itaporanga = 0
- Não é atendido pela CEDAE = 8

### PETRÓPOLIS = 78

- **Teresópolis = 78**
  - Albuquerque = 1
  - Alto = 1
  - Araras = 1
  - Barra Do Imbui = 1
  - Bom Retiro = 1
  - Carlos Guinle = 6
  - Cascata Dos Amores = 2
  - Centro = 10
  - Espanhol = 1
  - Fatima = 1
  - Fonte Santa = 3
  - Golfe = 1
  - Granja Guarany = 1
  - Lucas = 3
  - Jardim Europa = 1
  - Jardim Salaco = 1
  - Matadouro = 1
  - Meudon = 2
  - Morro Do Feo = 1
  - Parque Do Imbui = 1
  - Parque Do Inga = 3
  - Prata = 5
  - Quebra Frascos = 2
  - Quinta Da Barra = 1
  - Quinta Lebrao = 2
  - Recanto Dos Artistas = 3
  - Sao Pedro = 4
  - Tijuca = 2
  - Vale Feliz = 1
  - Varzea = 12
  - Vila Muqui = 3
- Não é atendido pela CEDAE = 0



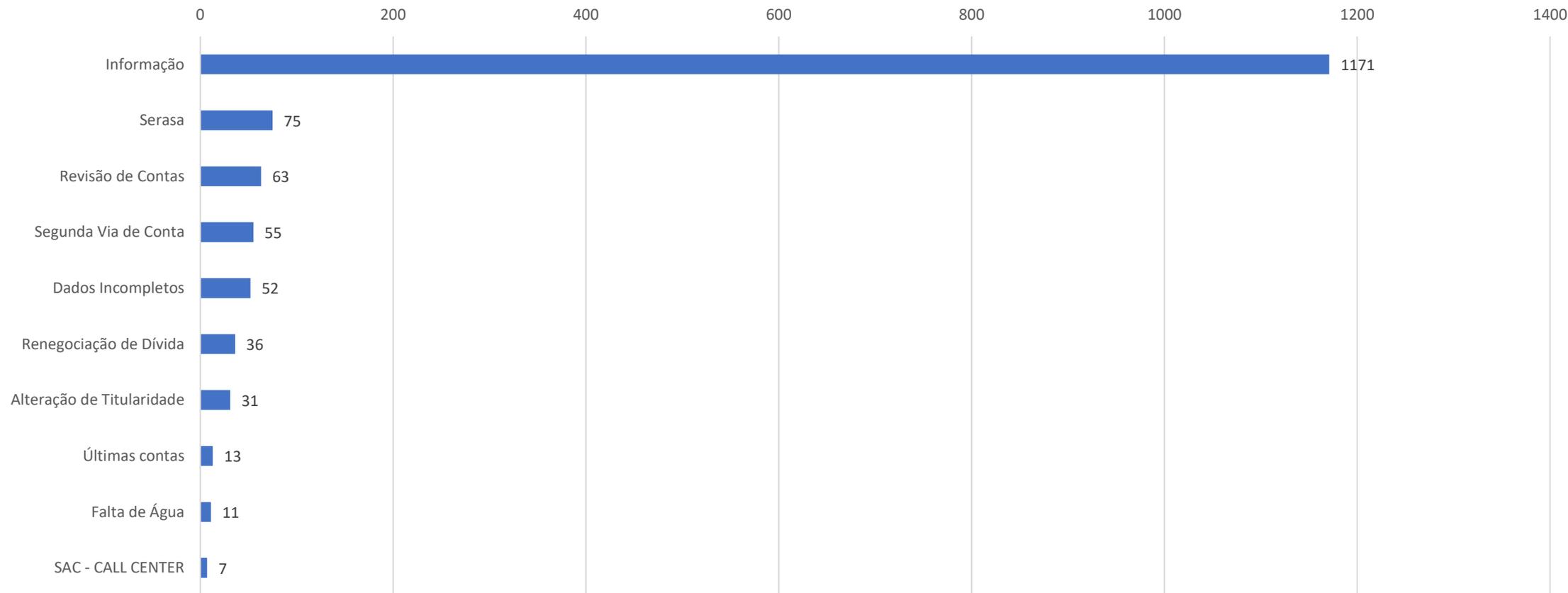
# Destques



CLASSIFICAÇÃO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
INFORMAÇÃO	293	263	261
RECLAMAÇÃO	141	143	108
SOLICITAÇÃO	134	113	70
DENÚNCIA	3	5	10
SUGESTÃO	1	-	-
ELOGIO	-	-	1

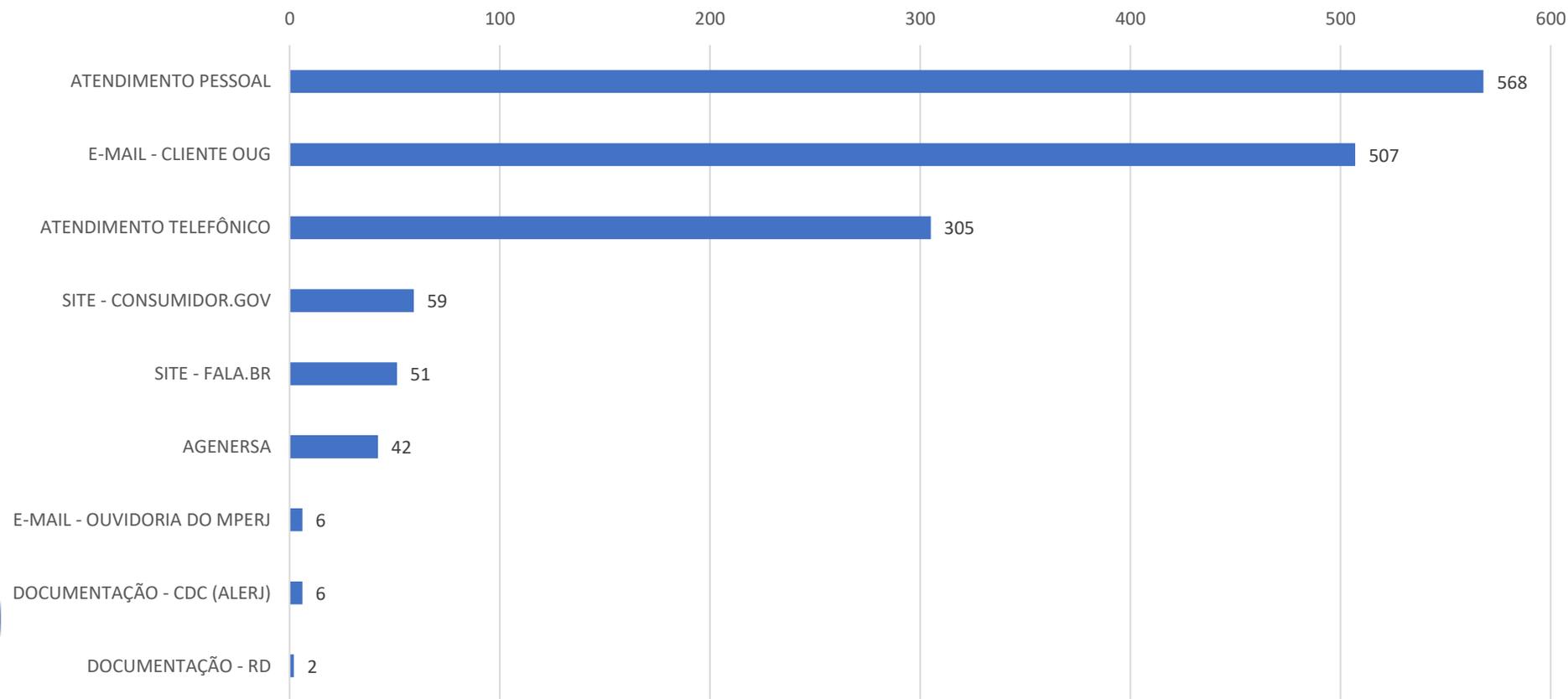
# Manifestações por Assuntos

Assuntos mais demandados

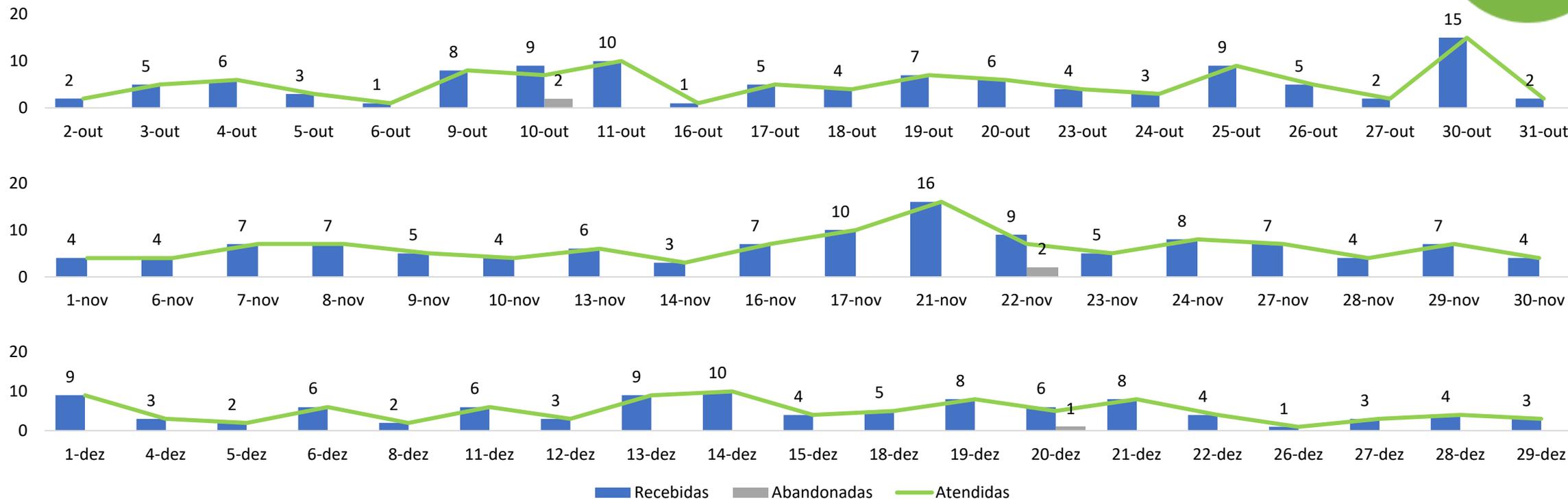
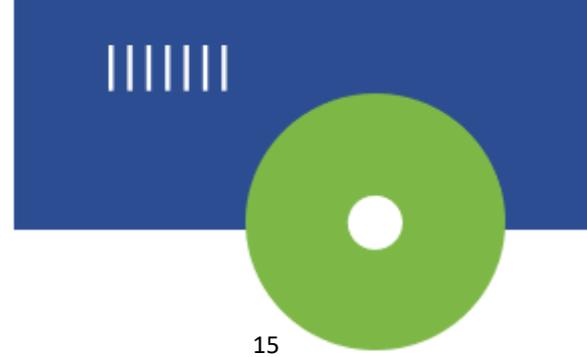


# Manifestações por Canal

Demandados do 4º Trimestre de 2023



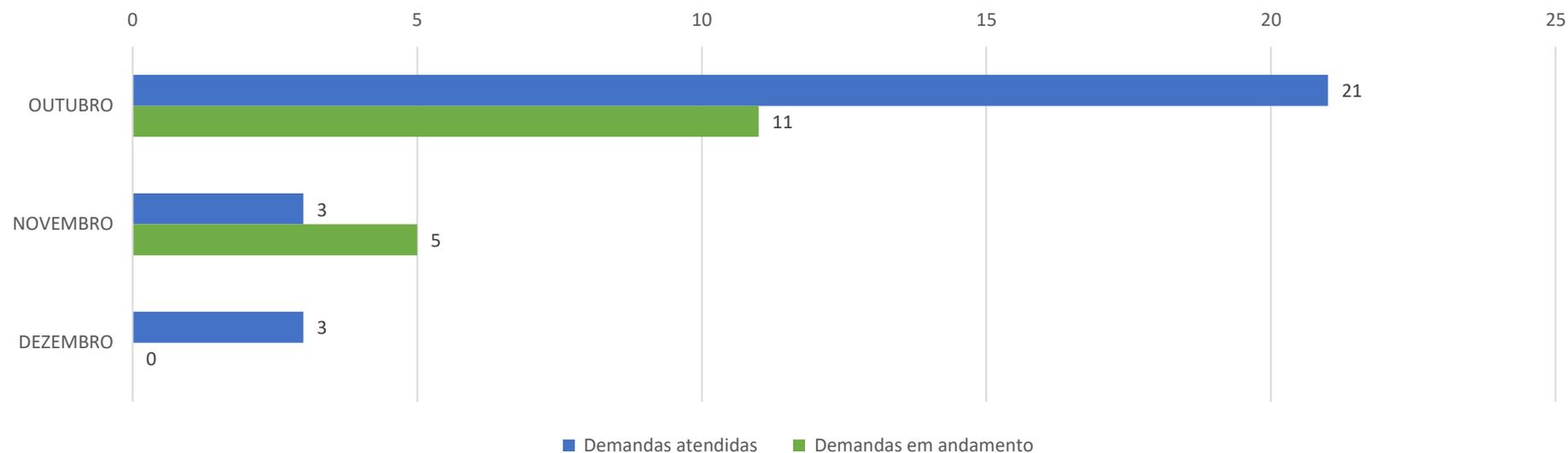
# Indicadores de Telefonia



## Informações de Performance / Nível de Serviço

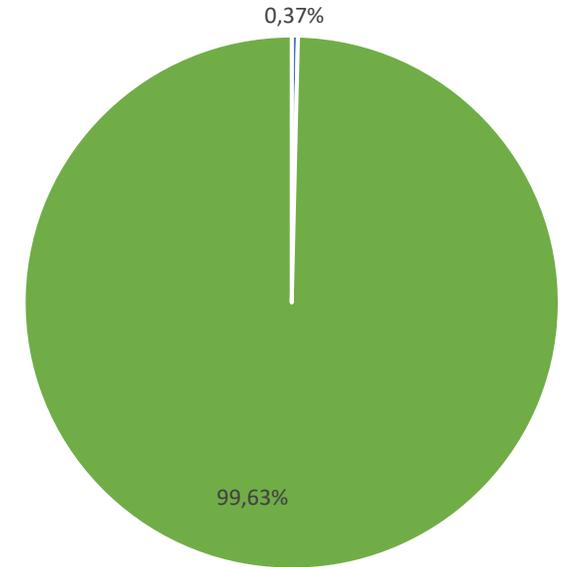
Mês	Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	Índice de Atendimentos Registrados
		Chamadas atendidas	Nível de Serviço	% Atendidas	Quantidade Não atendida	%			
Outubro	107	105	94,3	98,13	2	1,87	00:00:13	00:09:24	107
Novembro	117	115	96,5	98,29	2	1,71	00:00:13	00:09:17	100
Dezembro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

# Acesso à Informação



e-SIC e SIC Presencial			
	OUTUBRO	NOVENBRO	DEZEMBRO
<b>Pedidos de acesso à informação</b>	<b>32</b>	<b>8</b>	<b>3</b>
Demandas atendidas	21	3	3
Demandas em andamento	11	5	0
<b>Pedidos em que houve apresentação recursos</b>	<b>27</b>	<b>3</b>	<b>11</b>
Recursos de primeira instância	13	2	7
Recursos de segunda instância	12	1	3
Recursos de terceira instância (CGE-RJ)	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

