



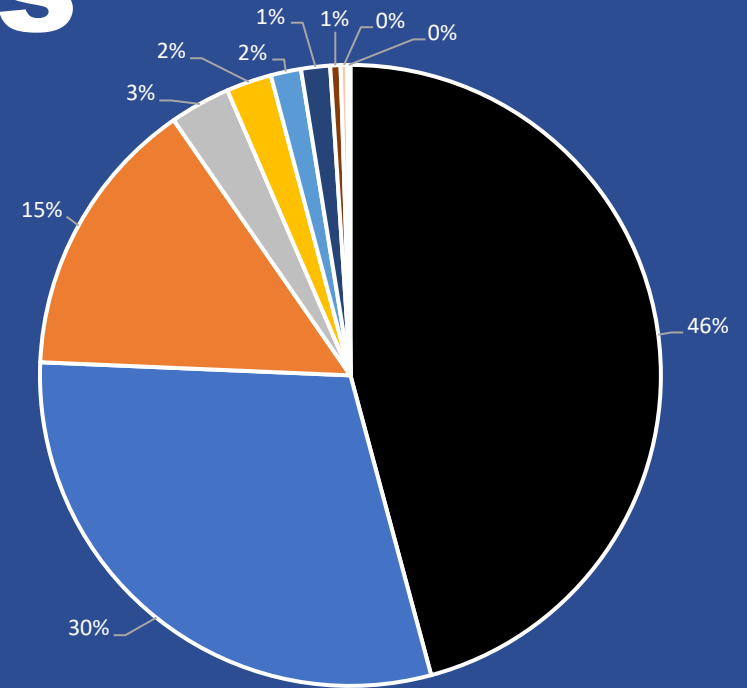
Relatório Ouvidoria Geral

- 2023 -



2023 em números

Canais	Atendido Em Andamento Total		
	Atendido	Em Andamento	Total
ATENDIMENTO PESSOAL	3337	4	3341
E-MAIL - CLIENTE OUG	2175	3	2178
ATENDIMENTO TELEFÔNICO - 0800	1051	20	1071
SITE - CONSUMIDOR.GOV	230	-	230
SITE - FALA.BR (GOV. RJ)	172	-	172
ACESSO À INFORMAÇÃO	113	2	115
AGENERSA	106	4	110
DOCUMENTAÇÃO - RD	39	-	39
DOCUMENTAÇÃO - CDC (ALERJ)	25	-	25
E-MAIL - OUVIDORIA DO MPERJ	12	-	12
Total	7.260	33	7.293



14,69%

Telefônico



0,88%

Documentos



7,09%

Sites



3,03%

E-mail



45,81%

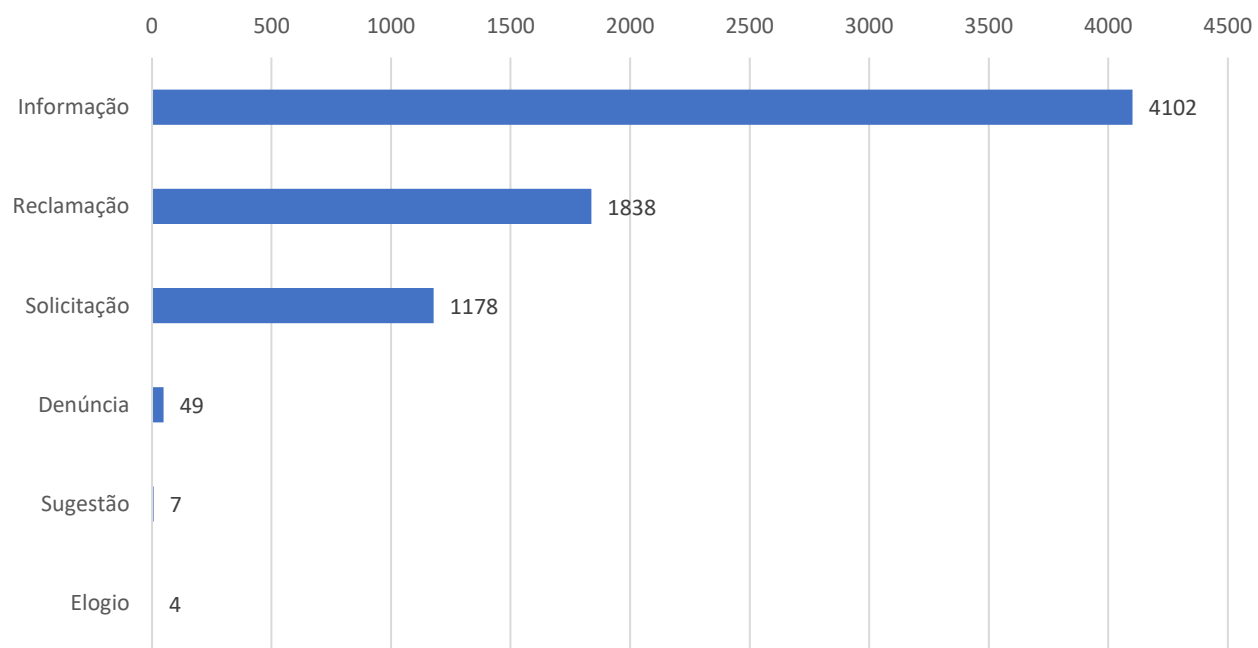
At. Pessoal



1,51%

AGENERSA

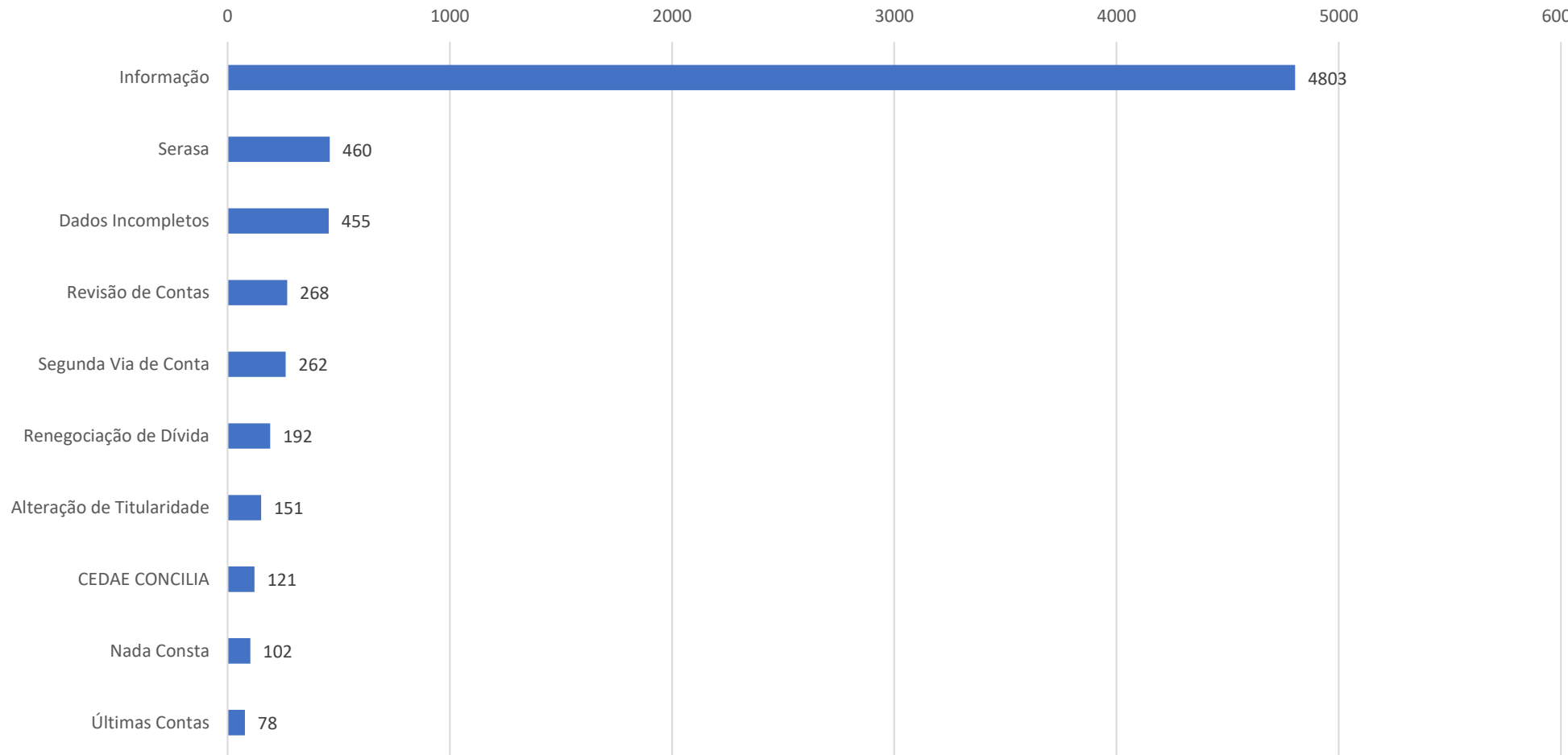
Destques



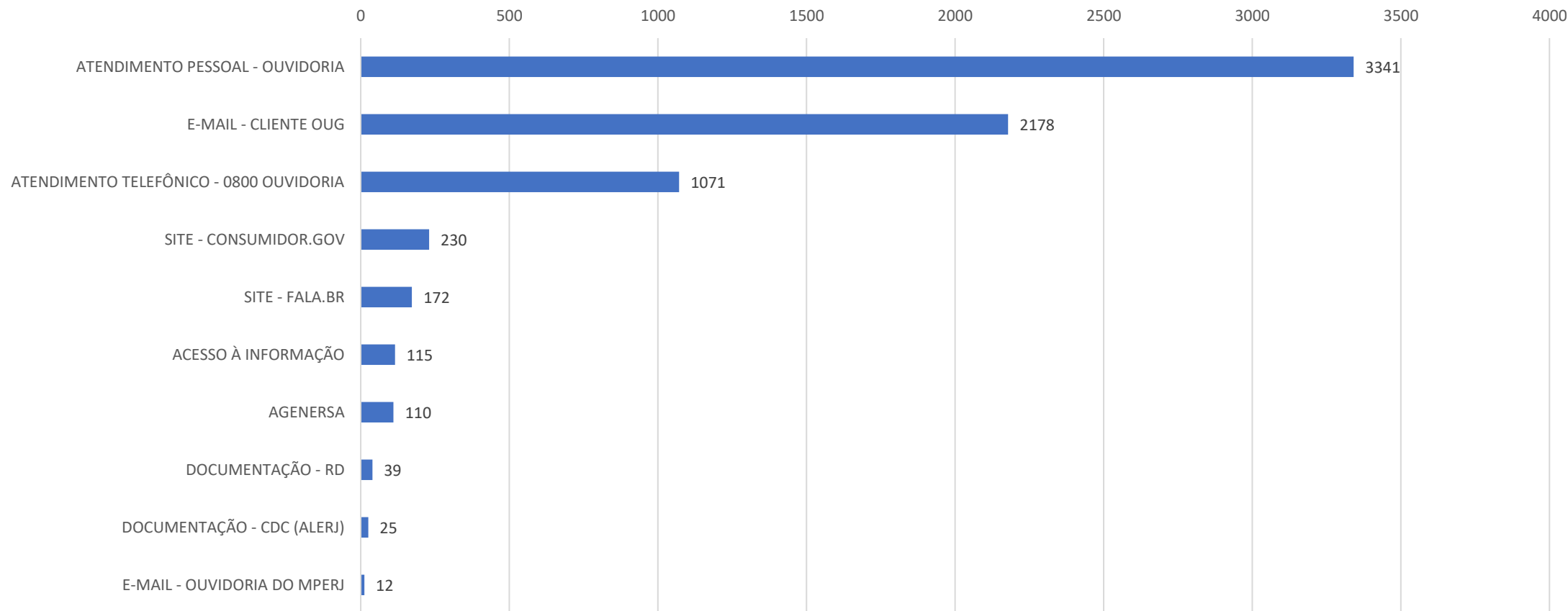
CLASSIFICAÇÃO	2023
Informação	4102
Reclamação	1838
Solicitação	1178
Denúncia	49
Sugestão	7
Elogio	4

Manifestações por Assuntos

Top 10 dos assuntos mais demandados



Manifestações por Canal

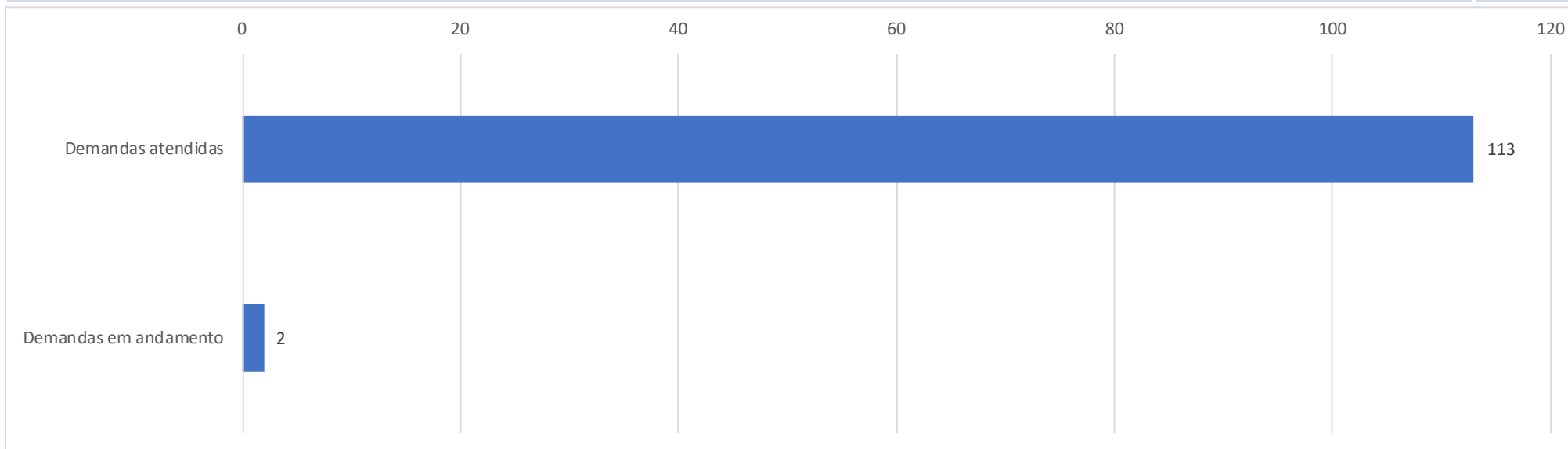


Acesso à informação



e-SIC e SIC Presencial

Pedidos de acesso à informação	115
Demandas atendidas	113
Demandas em andamento	2
Pedidos em que houve apresentação recursos	65
Recursos de primeira instância	31
Recursos de segunda instância	25
Recursos de terceira instância (CGE-RJ)	9



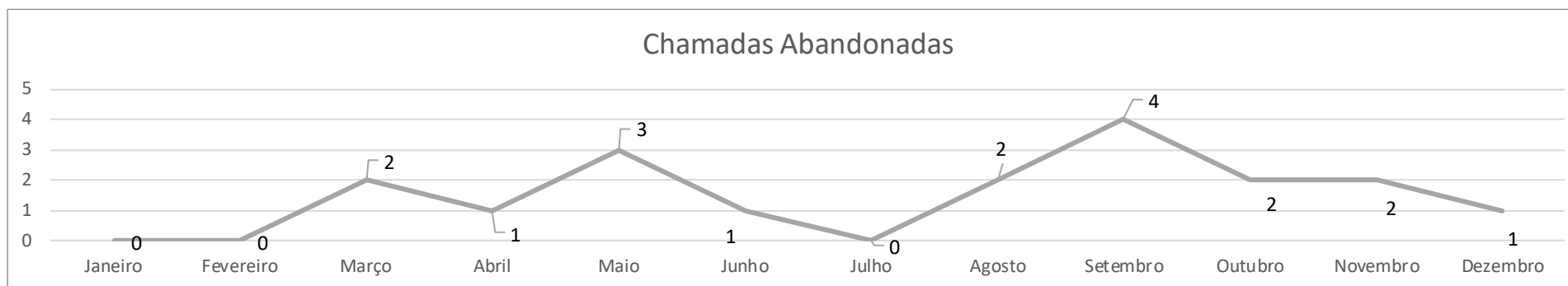
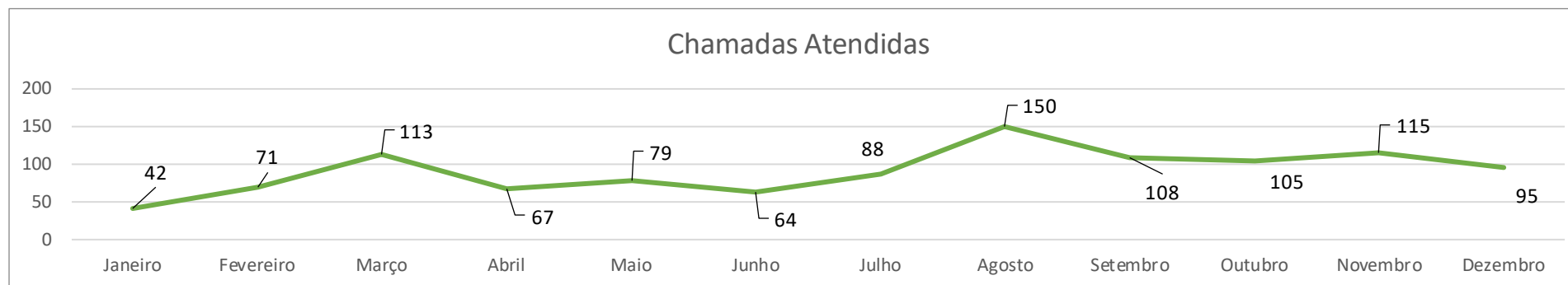
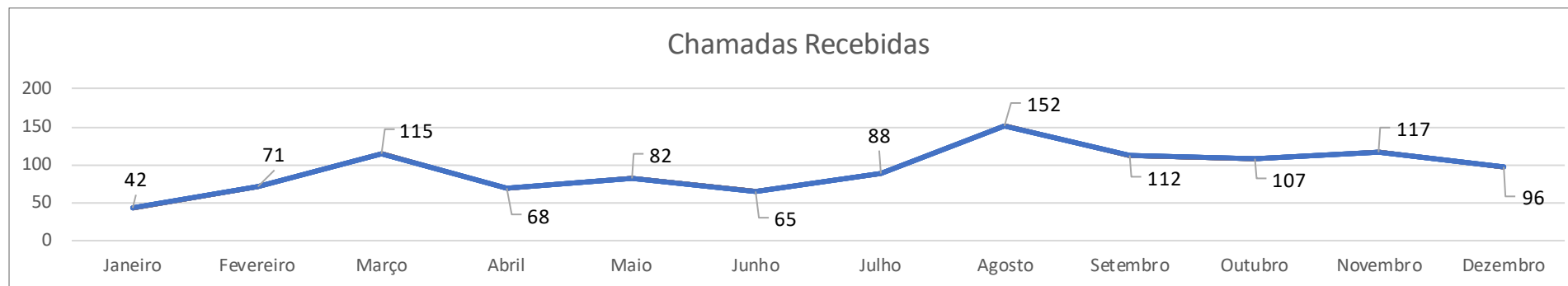
Indicadores de Telefonia



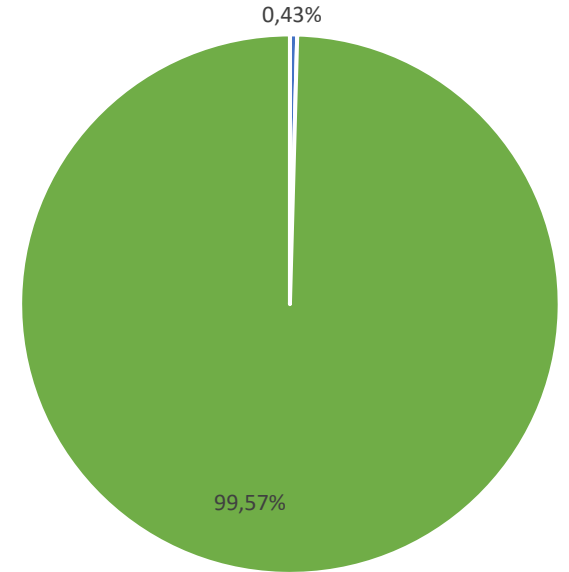
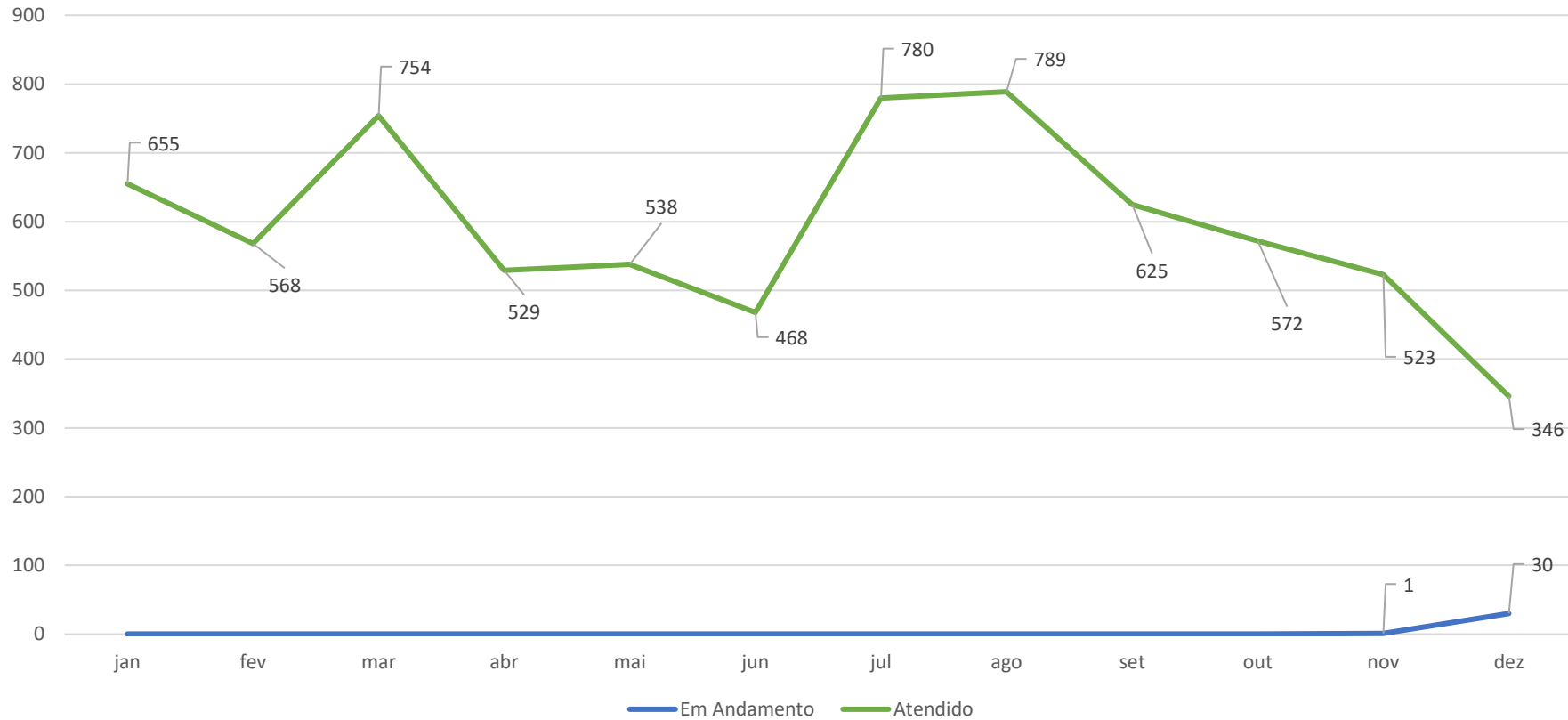
Atualmente o canal de atendimento telefônico, com um total de 4 atendentes, vem recebendo uma média de 92 ligações por mês / 4,38 ligações por dia.

Informações de Performance / Nível de Serviço						
Mês	Total de Chamadas Recebidas	Chamadas Atendidas	Nível de Serviço	Chamadas Não Atendidas	Tempo Médio de Espera	Tempo Médio de Atendimento
Janeiro	42	42	100 %	0	00:00:02	00:13:05
Fevereiro	71	71	98.59 %	0	00:00:04	00:09:54
Março	115	113	100 %	2	00:00:02	00:09:42
Abril	68	67	98.51 %	1	00:00:06	00:09:27
Maio	82	79	98.73 %	3	00:00:05	00:09:46
Junho	65	64	96.88 %	1	00:00:48	00:08:56
Julho	88	88	98.86 %	0	00:00:06	00:08:58
Agosto	152	150	97.33 %	2	00:00:11	00:09:36
Setembro	112	108	94.44 %	4	00:05:56	00:09:33
Outubro	107	105	95.24 %	2	00:00:13	00:09:24
Novembro	117	115	96.52 %	2	00:00:11	00:09:05
Dezembro	96	95	93.68%	1	00:00:27	00:08:26

Indicadores de Telefonia



Panorama da Trajetória Anual



Status	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total Geral
Em andamento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	30	31
Atendido	655	568	754	529	538	468	780	789	625	572	523	346	7147

