



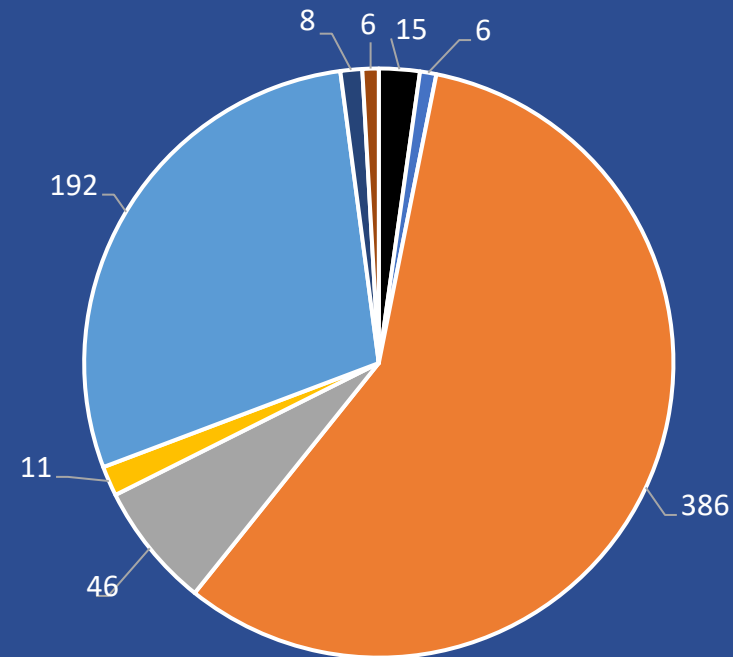
Relatório Ouvidoria Geral

- Janeiro de 2023 -



Janeiro em números

Canais	Atendido Em Andamento Total		
ACESSO À INFORMAÇÃO	12	3	15
AGENERSA	6	0	6
ATENDIMENTO PESSOAL	383	3	386
ATENDIMENTO TELEFÔNICO - 0800	23	23	46
DOCUMENTAÇÃO – RD	8	3	11
E-MAIL - CLIENTE OUG	191	1	192
SITE - CONSUMIDOR.GOV	8	0	8
SITE - FALA.BR (GOV. RJ)	5	0	6
Total	637	33	670



7,02%

Telefônico



1,68%

Documentos



2,14%

Sites



29,31%

E-mail



58,93%

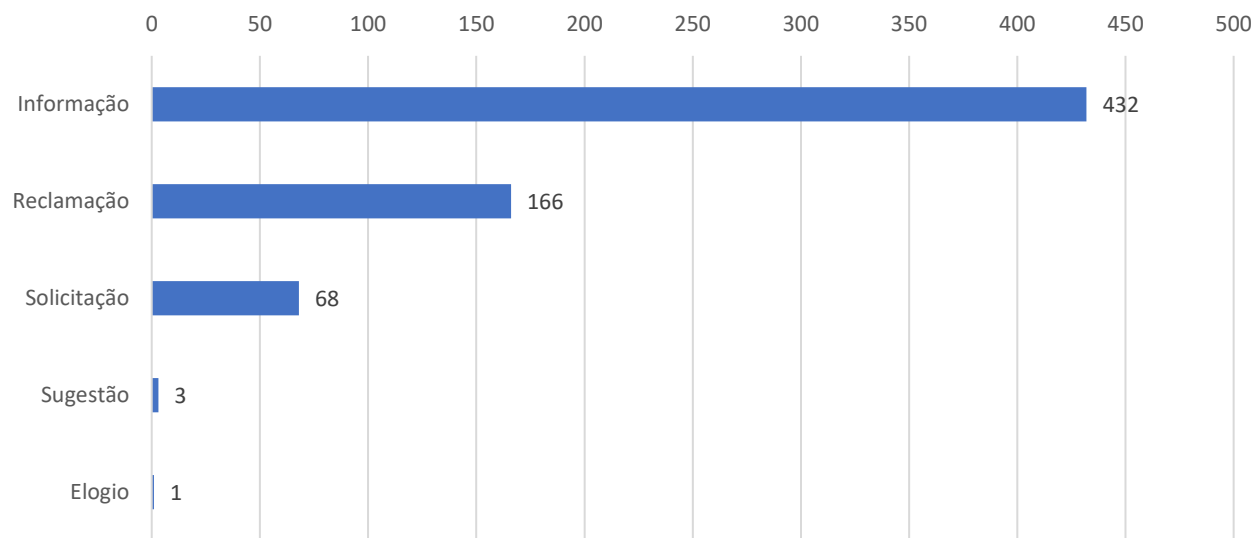
At. Pessoal



0,92%

AGENERSA

Destques

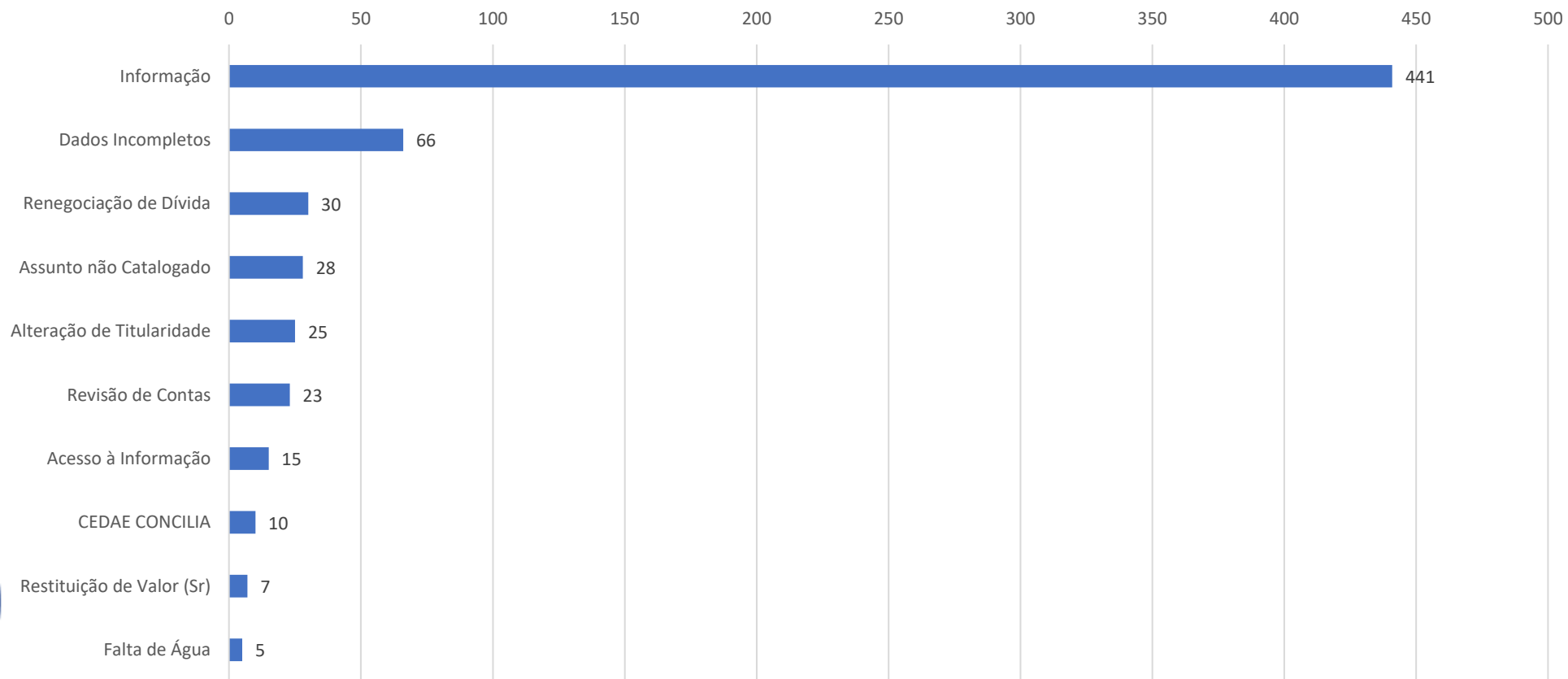


CLASSIFICAÇÃO	JANEIRO
INFORMAÇÃO	432
RECLAMAÇÃO	166
SOLICITAÇÃO	68
SUGESTÃO	3
ELOGIO	1

No mês de janeiro o atendimento de informação, representou 65,95% do total das demandas recebidas.

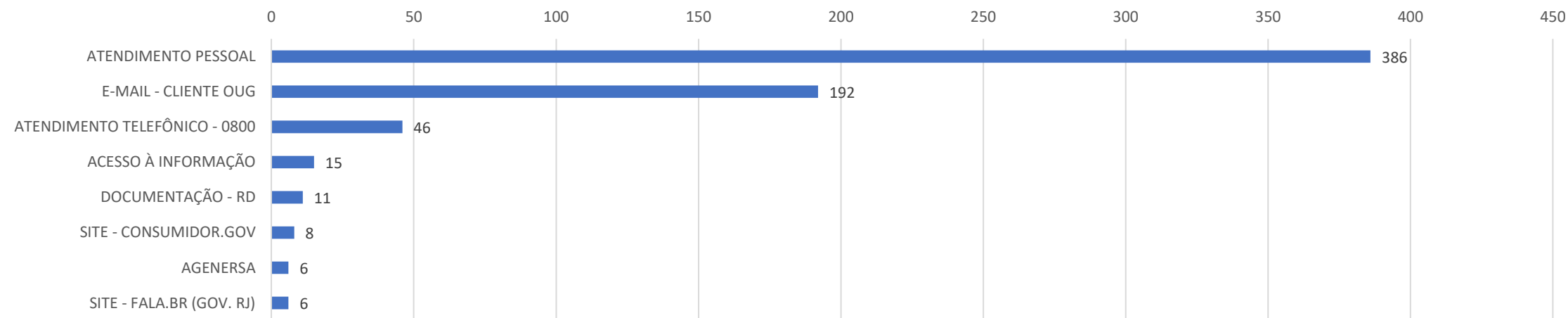
Manifestações por Assuntos

Top 10 dos assuntos mais demandados



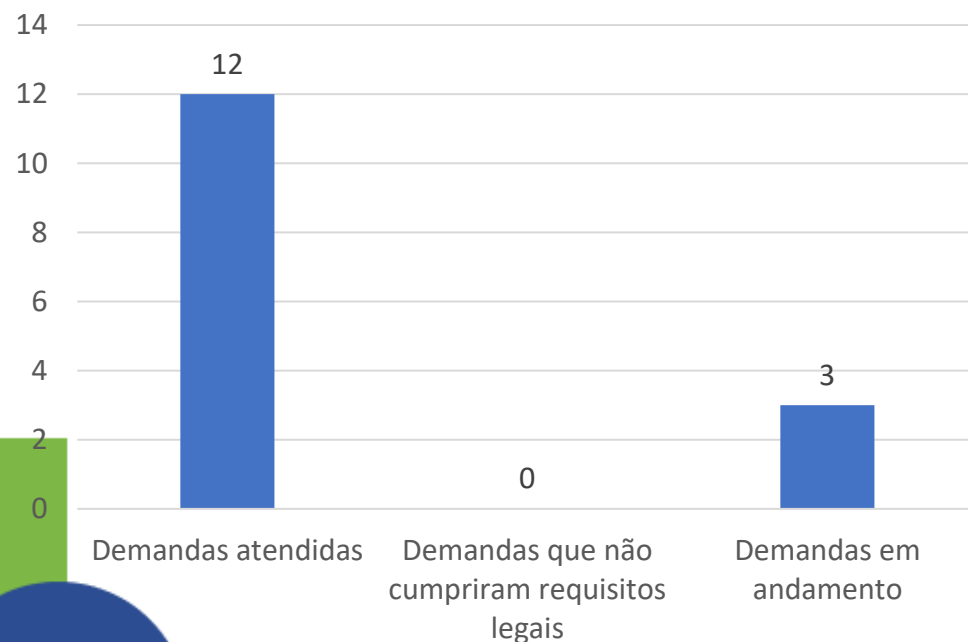
Manifestações por Canal

Demandados de janeiro de 2023



Com 58,93%, o canal de atendimento pessoal se mantém como o mais demandado.

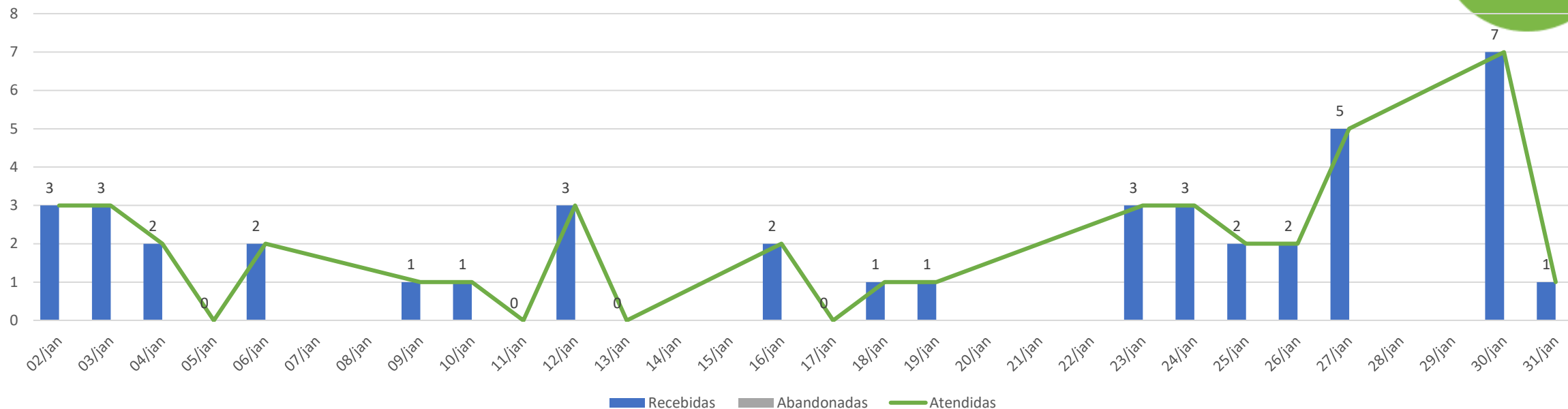
Acesso à Informação



e-SIC e SIC Presencial	
Pedidos de acesso à informação	15
Recursos de primeira instância	1
Recursos de segunda instância	1
Recursos de terceira instância (CGE-RJ)	0
Atendidas	
Demandas atendidas	12
Demandas que não cumpriram requisitos legais	0
Pendentes	
Demandas em andamento	3

Foram 15 demandas recebidas, 12 atendidas e 3 em andamento. Houve ainda o julgamento de 1 recurso de primeira instância e 1 recurso de segunda instância.

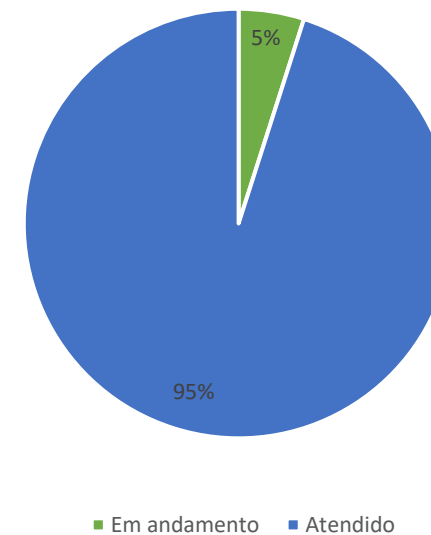
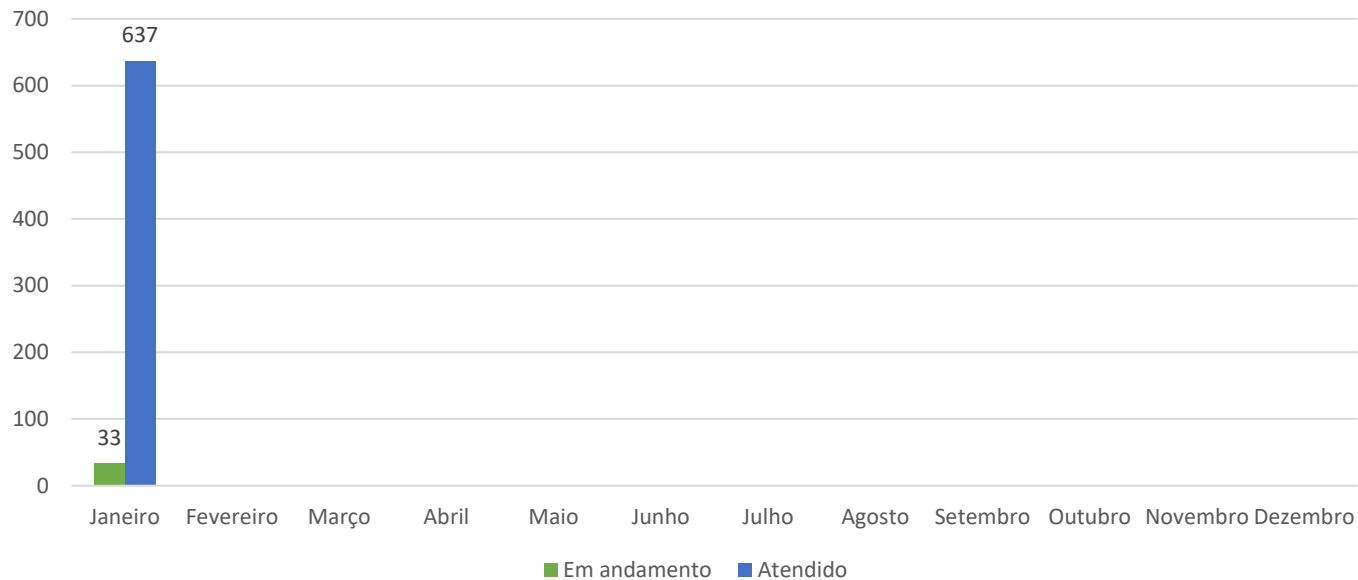
Indicadores de Telefonia



Informações de Performance / Nível de Serviço									
Mês	Total de Chamadas Recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
		Chamadas Atendidas	% NS	% Atendidas	IAL	%			
Janeiro	42	42	100	10	0	0	00:00:02	00:12:31	110

Obs: Após a mudança do sistema CRM CEDAE para o SIGS, a Ouvidoria passou a realizar atendimentos a partir da indicação do número de protocolo de 1ª instância, o que ocasionou na queda do número de atendimentos telefônicos.

Panorama da Trajetória Anual



Status	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total Geral
Em andamento	33												33
Atendido	637												637

Das 655 demandas atendidas pela ouvidoria em janeiro de 2023, apenas 5% se encontram pendentes, sendo 95% atendidas dentro do mesmo mês de solicitação.

