



Relatório Ouvidoria Geral

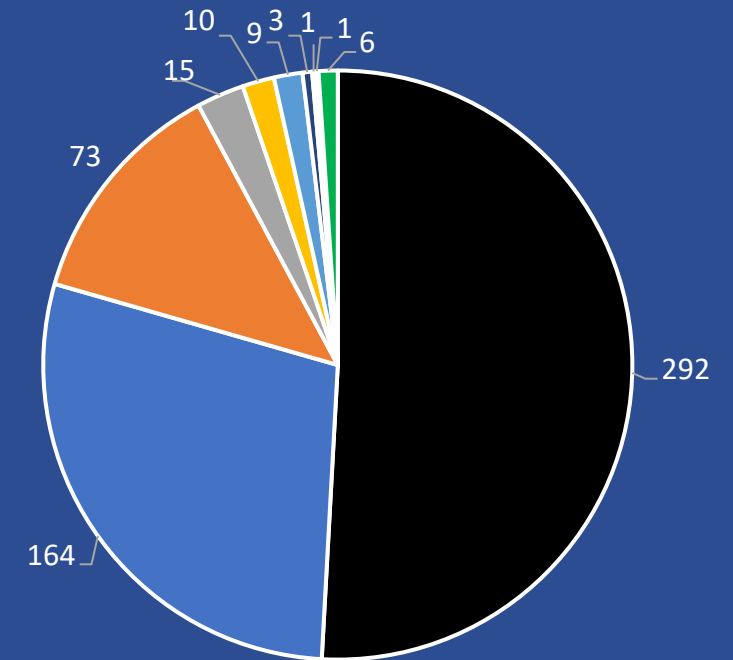
- Fevereiro de 2023 -





Fevereiro em números

Canais	Atendido	Em Andamento	Total	
ATENDIMENTO PESSOAL	289	3	292	■
E-MAIL - CLIENTE OUG	161	3	164	■
ATENDIMENTO TELEFÔNICO - 0800	64	9	73	■
SITE - FALA.BR (GOV. RJ)	15	0	15	■
SITE - CONSUMIDOR.GOV	10	0	10	■
DOCUMENTAÇÃO – RD	8	1	9	■
AGENERSA	3	0	3	■
E-MAIL – OUVIDORIA DO MPRJ	1	0	1	■
DOCUMENTAÇÃO - CDC (ALERJ)	1	0	1	■
ACESSO À INFORMAÇÃO	3	3	6	■
Total	555	19	574	



12,72%

Telefônico



1,74%

Documentos



5,40%

Sites



28,75%

E-mail



50,87%

At. Pessoal

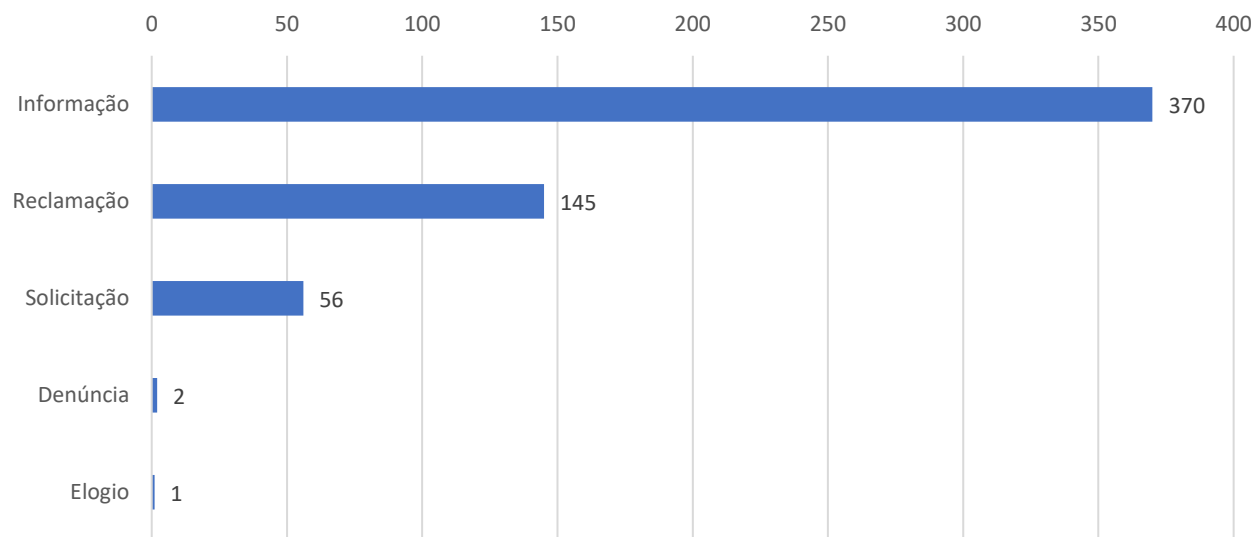


0,52%

AGENERSA



Destques

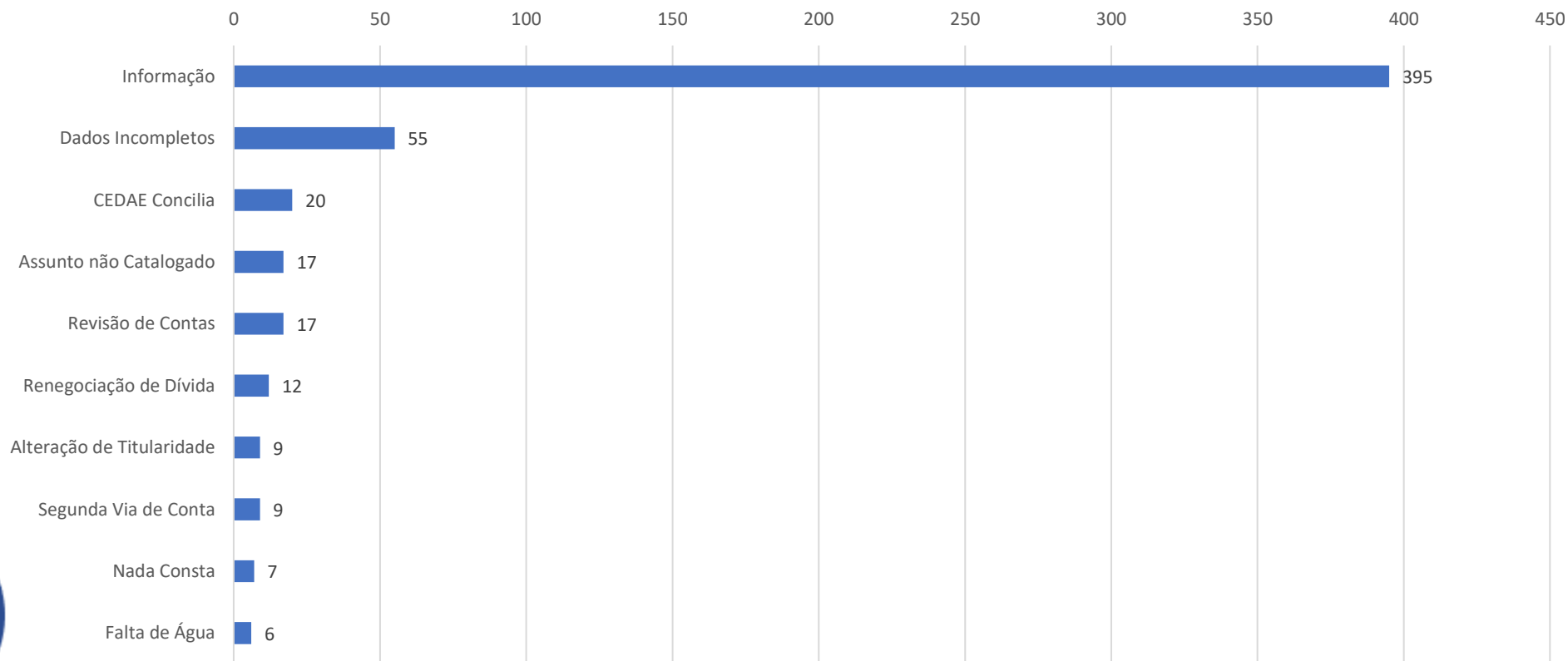


CLASSIFICAÇÃO	FEVEREIRO
INFORMAÇÃO	370
RECLAMAÇÃO	145
SOLICITAÇÃO	56
DENÚNCIA	2
ELOGIO	1

No mês de fevereiro o atendimento de solicitação de informação representou 64,08% do total das demandas recebidas.

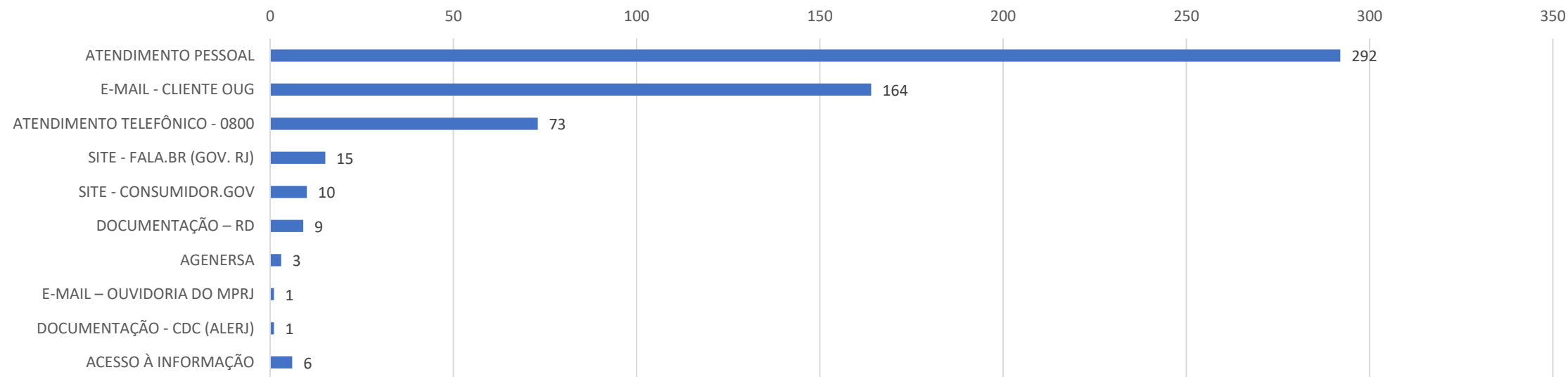
Manifestações por Assuntos

Top 10 dos assuntos mais demandados



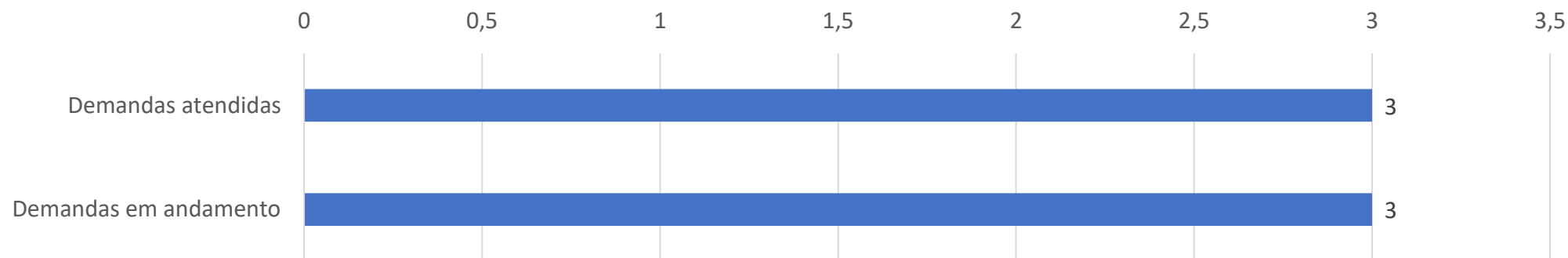
Manifestações por Canal

Demandados de fevereiro de 2023



Com 50,87%, o canal de atendimento pessoal se mantém como o mais demandado.

Acesso à Informação

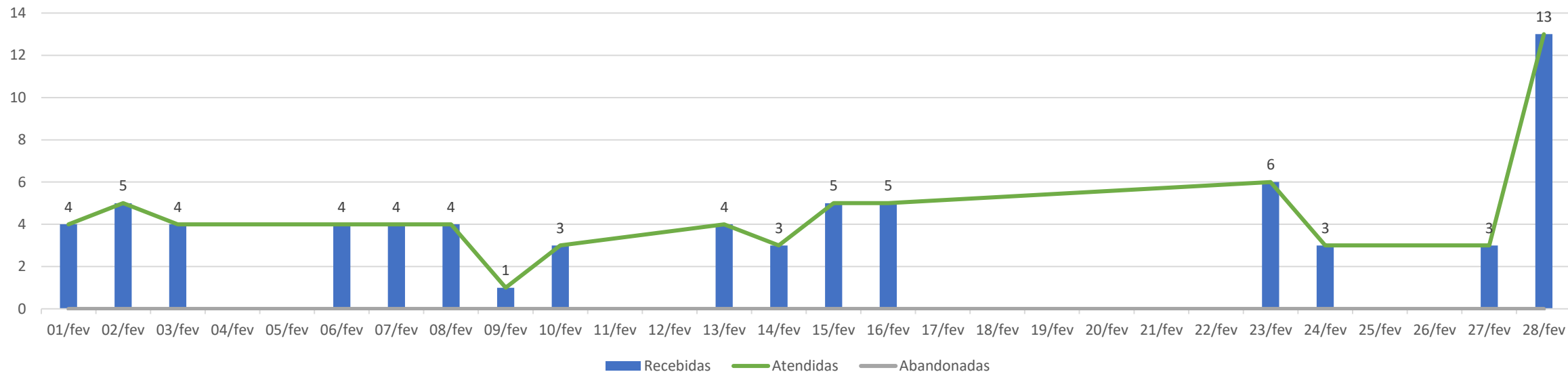


e-SIC e SIC Presencial	
Pedidos de acesso à informação	6
Demandas atendidas	3
Demandas em andamento	3
Pedidos em que houve apresentação recursos	2
Recursos de primeira instância	2
Recursos de segunda instância	2
Recursos de terceira instância (CGE-RJ)	0

Foram 6 demandas recebidas, 3 atendidas e 3 em andamento. Houve ainda o julgamento de 2 recursos de primeira instância e 2 recursos de segunda instância.



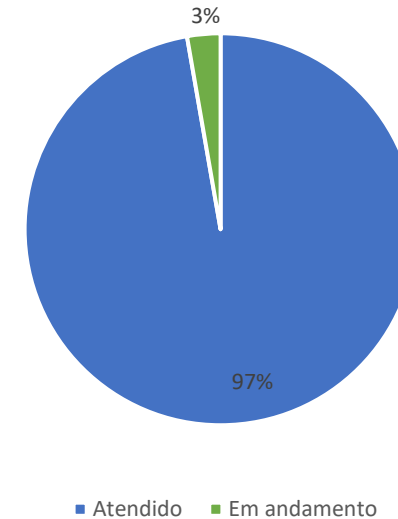
Indicadores de Telefonia



Informações de Performance / Nível de Serviço									
Mês	Total de Chamadas Recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
		Chamadas Atendidas	% NS	% Atendidas	IAL	%			
Fevereiro	71	71	98,06	100	0	0	00:00:04	00:09:54	103

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.

Panorama da Trajetória Anual



Status	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total Geral
Em andamento	15	19											34
Atendido	672	555											1.227

Das 574 demandas atendidas pela ouvidoria em fevereiro de 2023, apenas 3% se encontram pendentes, sendo 13 (81%) nas áreas comerciais e 3 (19%) nas áreas operacionais. Destaca-se que 97% das demandas foram atendidas dentro do mesmo mês de solicitação.

