



Relatório Ouvidoria Geral

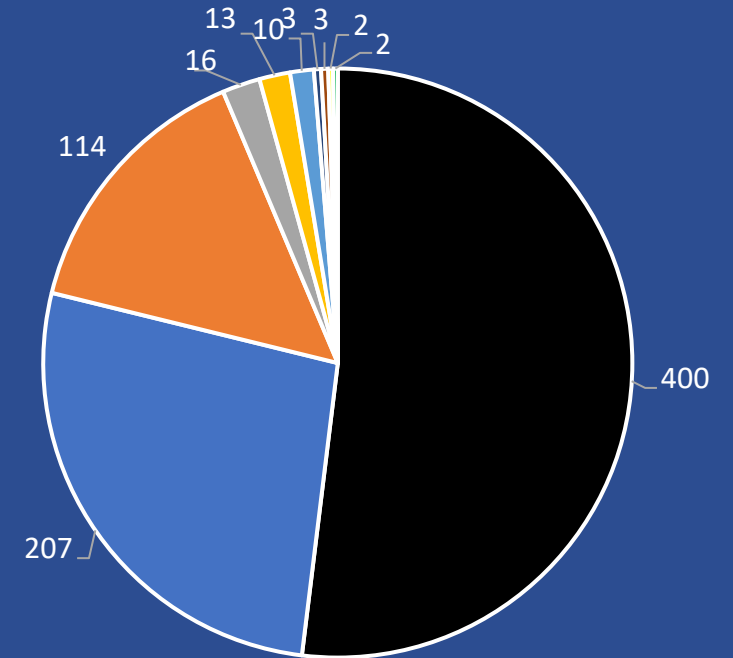
- Março de 2023 -





Março em números

Canais	Atendido	Em Andamento	Total	
ATENDIMENTO PESSOAL	394	6	400	■
E-MAIL - CLIENTE OUG	207	-	207	■
ATENDIMENTO TELEFÔNICO – 0800	74	40	114	■
ACESSO À INFORMAÇÃO	13	3	16	■
SITE - CONSUMIDOR.GOV	13	-	13	■
SITE - FALA.BR (GOV. RJ)	10	-	10	■
E-MAIL – OUVIDORIA DO MPRJ	3	-	3	■
DOCUMENTAÇÃO – RD	3	-	3	■
AGENERSA	2	-	2	■
DOCUMENTAÇÃO - CDC (ALERJ)	2	-	2	■
Total	721	49	770	



27,45%

Telefônico



0,66%

Documentos



5,17%

Sites



28,75%

E-mail



53,05%

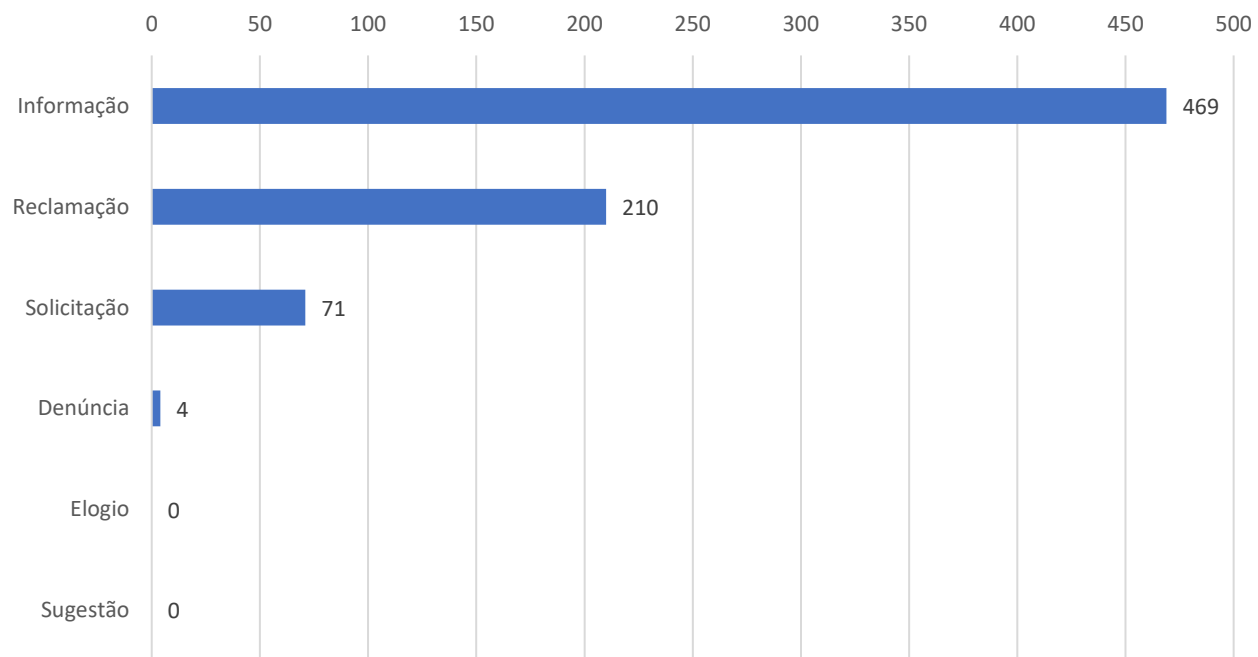
At. Pessoal



0,26%

AGENERSA

Destques

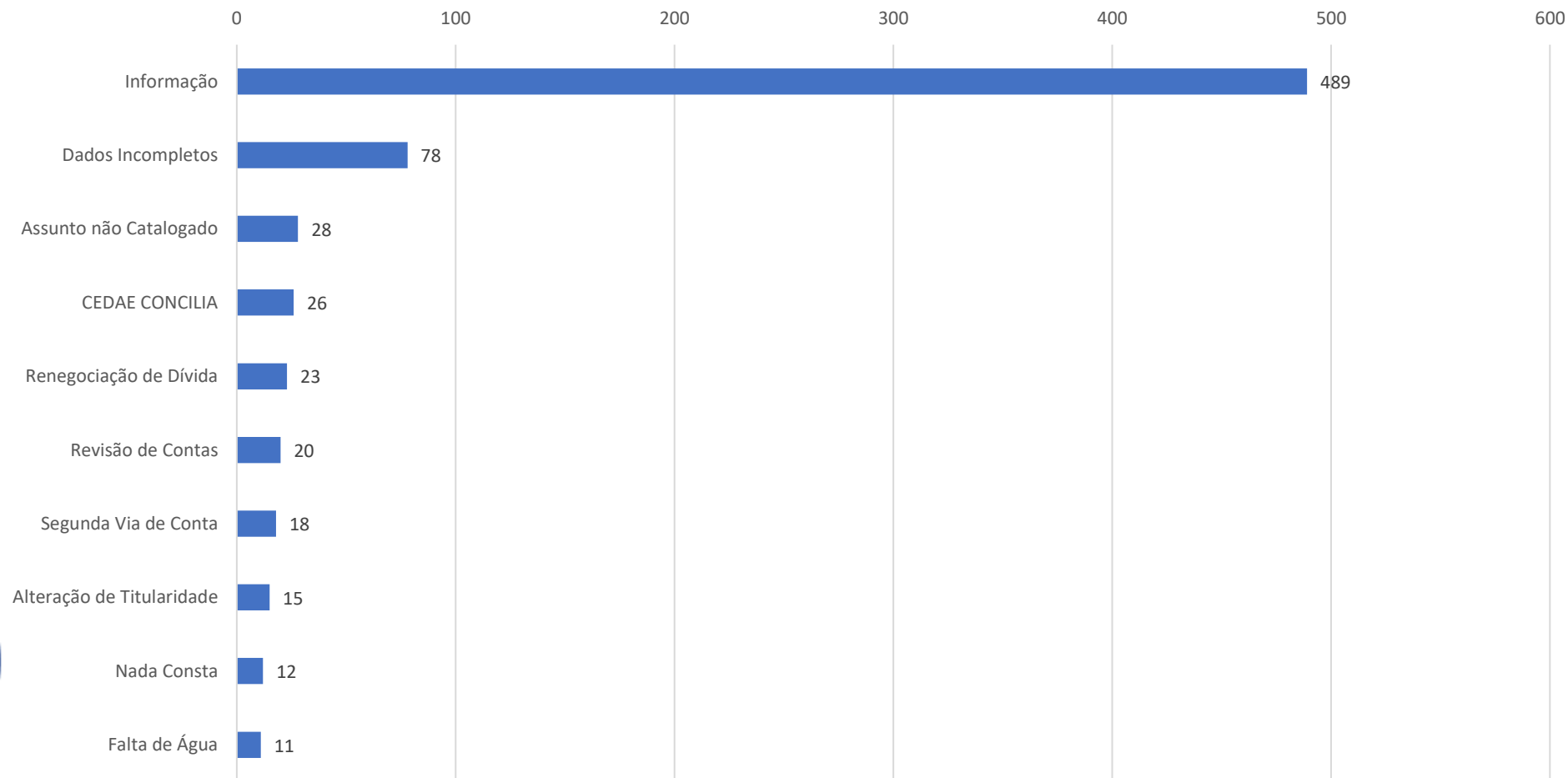


CLASSIFICAÇÃO	MARÇO
INFORMAÇÃO	469
RECLAMAÇÃO	210
SOLICITAÇÃO	71
DENÚNCIA	4
ELOGIO	0
SUGESTÃO	0

No mês de março o atendimento de informação representou 62,20% do total das demandas recebidas.

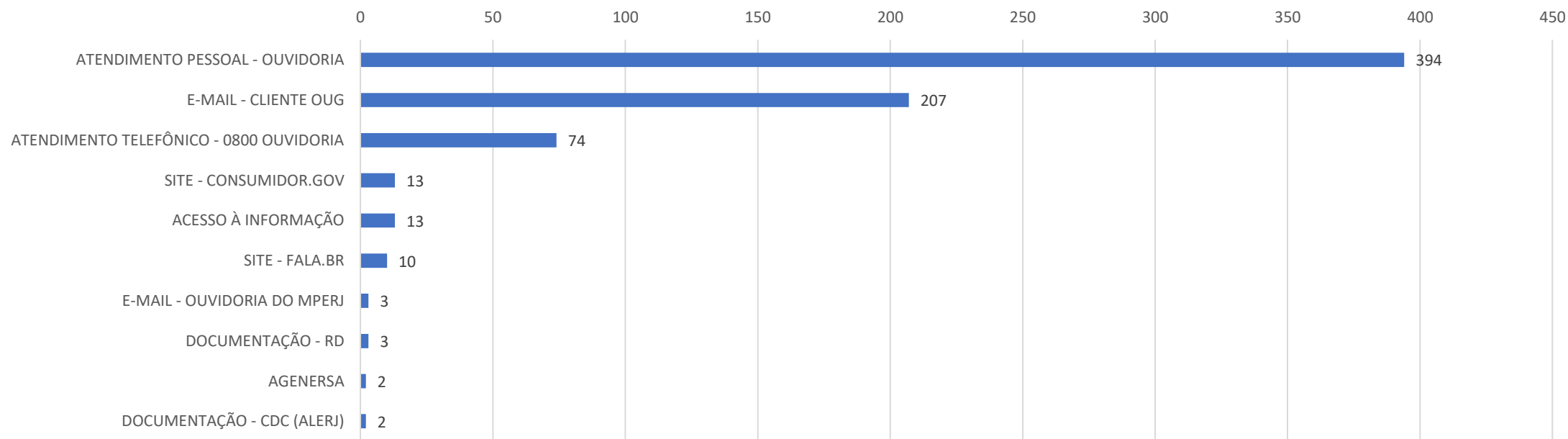
Manifestações por Assuntos

Top 10 dos assuntos mais demandados



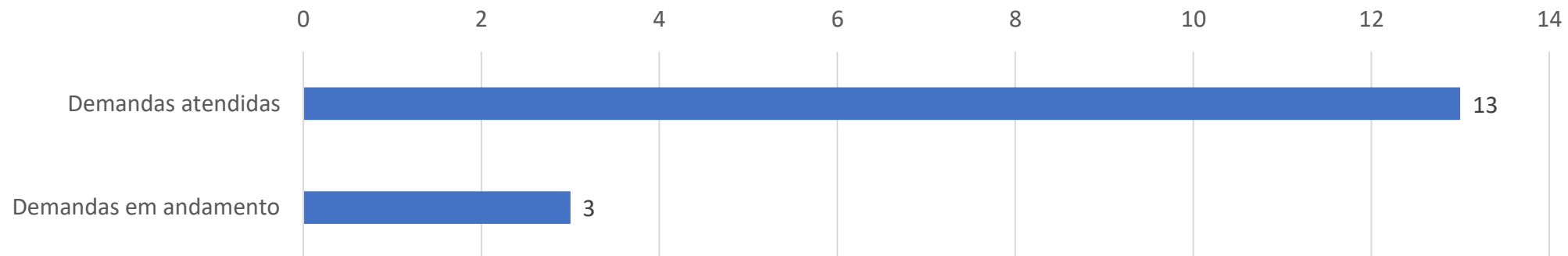
Manifestações por Canal

Demandados de março de 2023



Com 51,94%, o canal de atendimento pessoal se mantém como o mais demandado.

Acesso à Informação

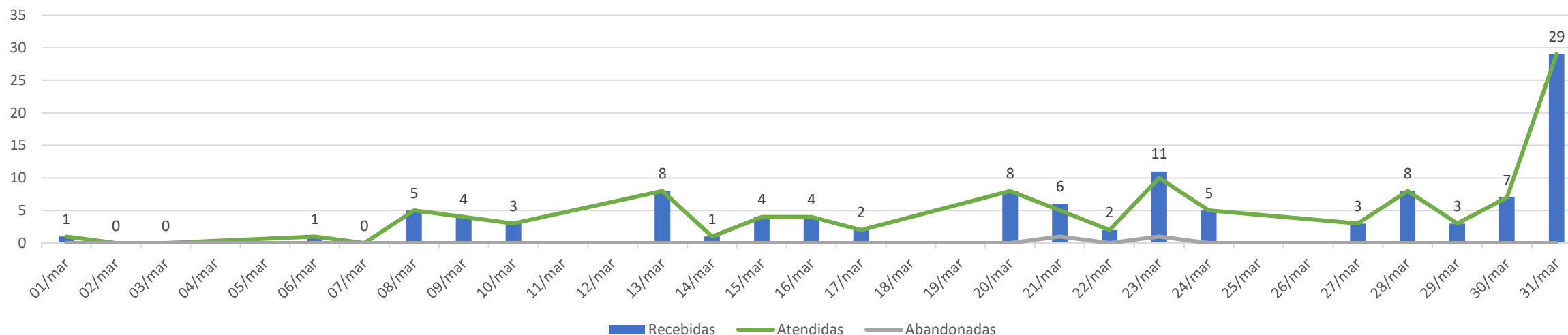


e-SIC e SIC Presencial	
Pedidos de acesso à informação	16
Demandas atendidas	13
Demandas em andamento	3
Pedidos em que houve apresentação recursos	14
Recursos de primeira instância	5
Recursos de segunda instância	5
Recursos de terceira instância (CGE-RJ)	4

Foram 16 demandas recebidas, 13 atendidas e 3 em andamento. Houve ainda o julgamento de 5 recursos de primeira instância e 5 recursos de segunda instância.



Indicadores de Telefonia

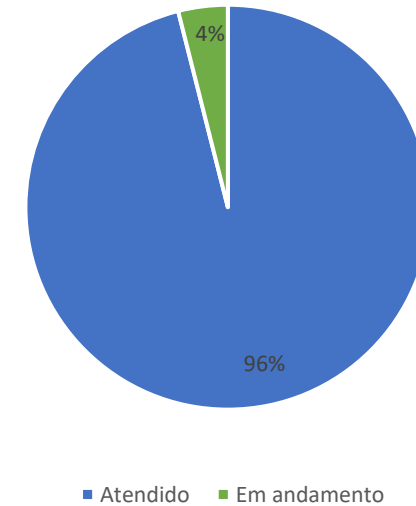


Informações de Performance / Nível de Serviço

Mês	Total de Chamadas Recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
		Chamadas Atendidas	% NS	% Atendidas	IAL	%			
Março	115	113	100	98,26	2	1,74	00:00:02	00:09:42	101

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	49										83
Atendido	672	555	721										1.948

Das 770 demandas recebidas pela ouvidoria em março de 2023, apenas 4% se encontram pendentes e 96% foram atendidas dentro do mesmo mês de solicitação.

