



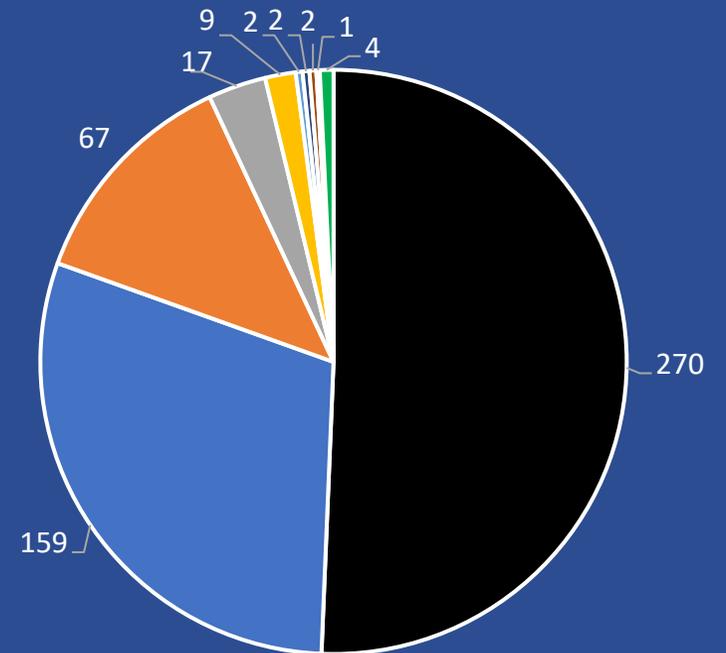
Relatório Ouvidoria Geral

- Abril de 2023 -



Abril em números

Canais	Atendido	Em Andamento	Total
ATENDIMENTO PESSOAL	262	8	270
E-MAIL - CLIENTE OUG	158	1	159
ATENDIMENTO TELEFÔNICO - 0800	36	31	67
SITE - CONSUMIDOR.GOV	17		17
SITE - FALA.BR (GOV. RJ)	8	1	9
AGENERSA	2		2
DOCUMENTAÇÃO - CDC (ALERJ)	2		2
DOCUMENTAÇÃO - RD	1	1	2
E-MAIL - OUVIDORIA DO MPRJ	1		1
ACESSO À INFORMAÇÃO	3	1	4
Total	490	43	533



12,6%

Telefônico



0,%

Documentos



5,6%

Sites



30,0%

E-mail



50,7%

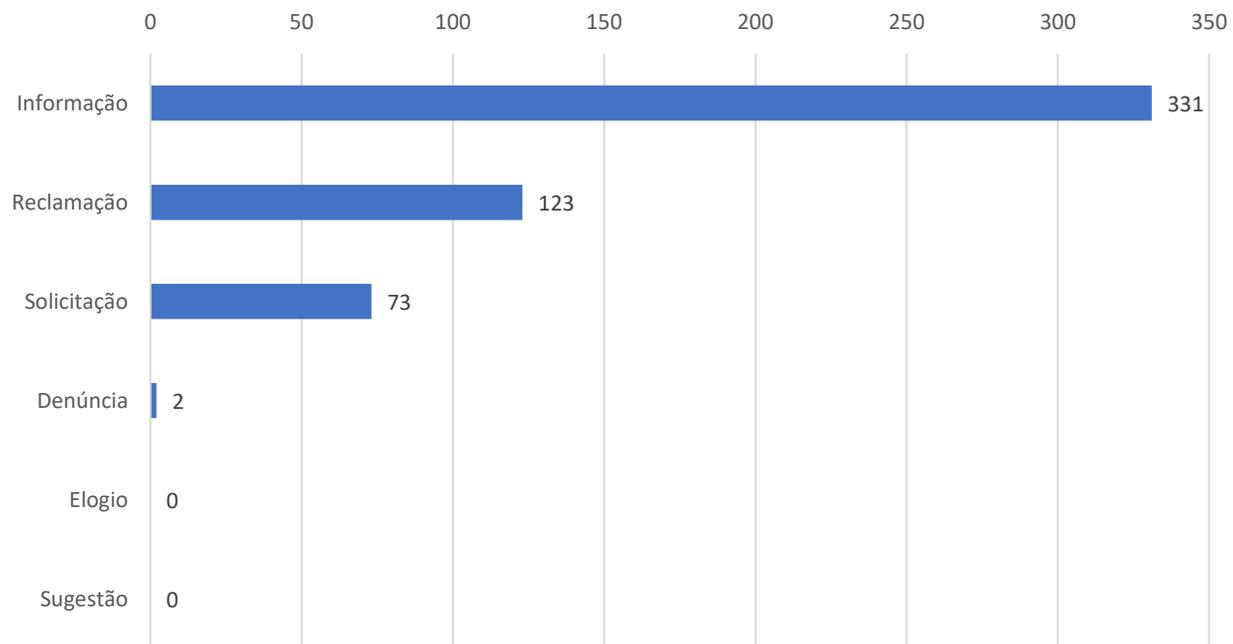
At. Pessoal



0,4%

AGENERSA

Destques

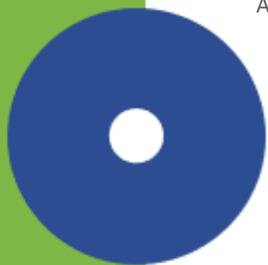
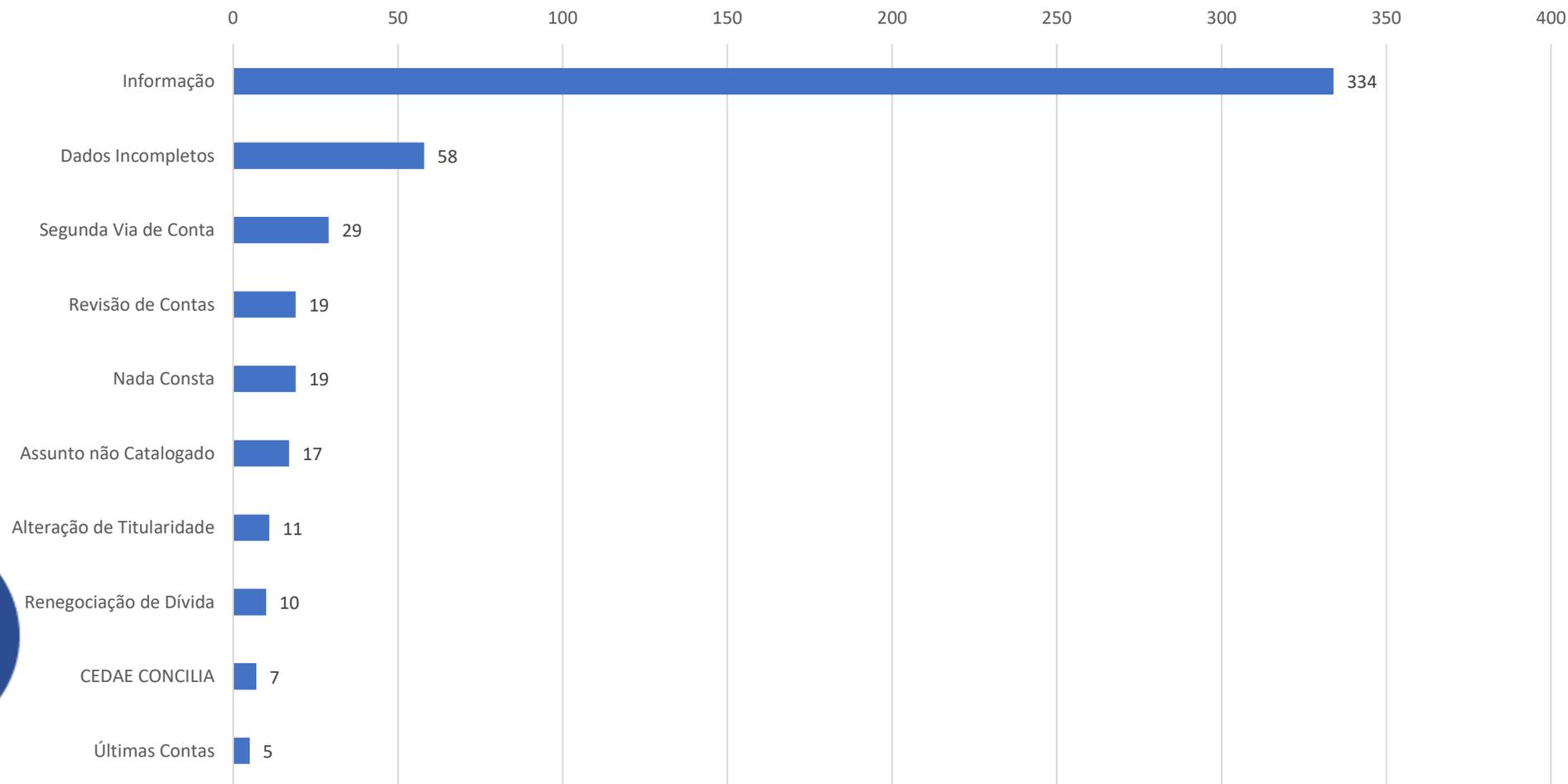


CLASSIFICAÇÃO	MARÇO
INFORMAÇÃO	331
RECLAMAÇÃO	123
SOLICITAÇÃO	73
DENÚNCIA	2
ELOGIO	0
SUGESTÃO	0

No mês de abril o atendimento de solicitação de informação representou 63,14% do total das demandas recebidas.

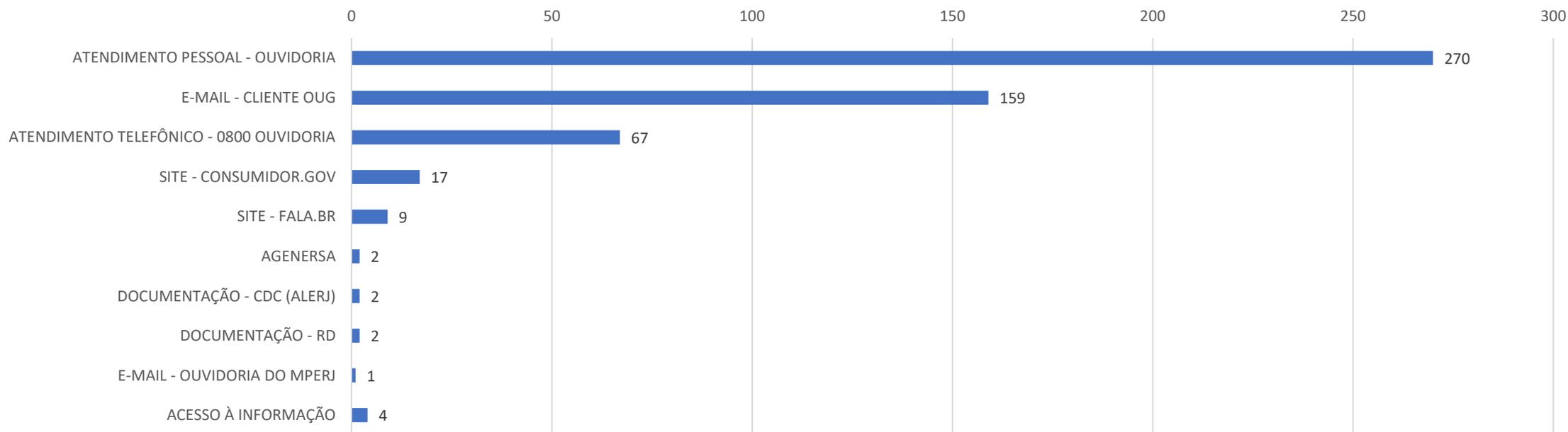
Manifestações por Assuntos

Top 10 dos assuntos mais demandados



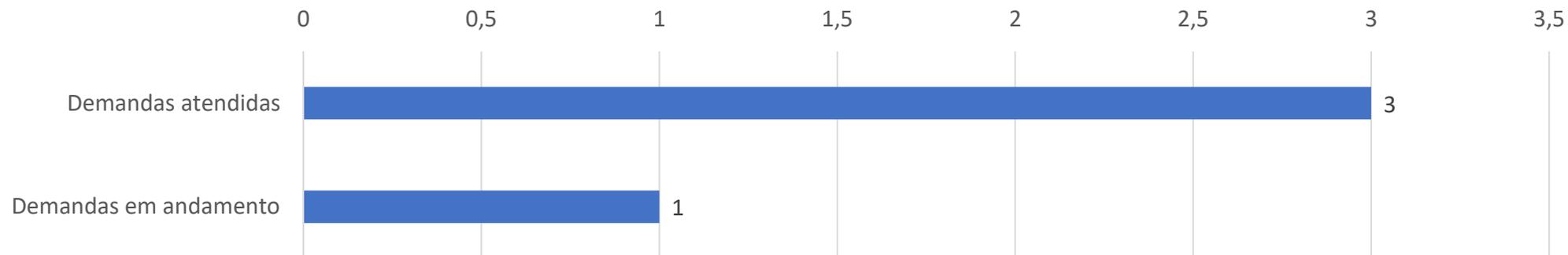
Manifestações por Canal

Demandados de março de 2023



Com 50,7%, o canal de atendimento pessoal se mantém como o mais demandado.

Acesso à Informação

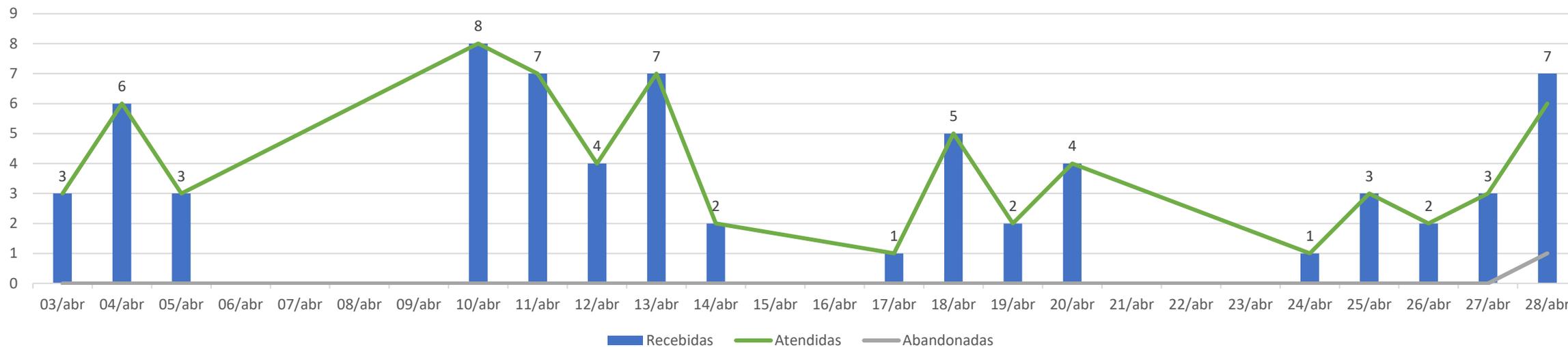
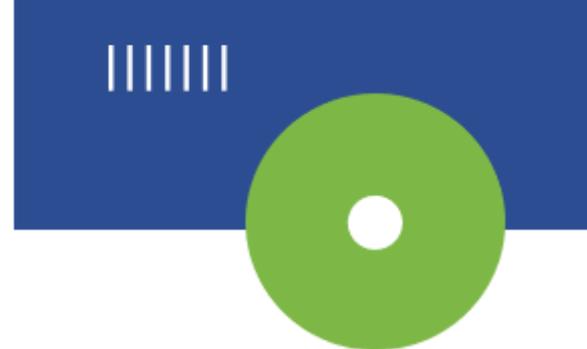


e-SIC e SIC Presencial	
Pedidos de acesso à informação	4
Demandas atendidas	3
Demandas em andamento	1
Pedidos em que houve apresentação recursos	1
Recursos de primeira instância	0
Recursos de segunda instância	0
Recursos de terceira instância (CGE-RJ)	1

Foram 4 demandas recebidas, 3 atendidas e 1 em andamento. Não houve o julgamento de recursos de primeira e segunda instância.



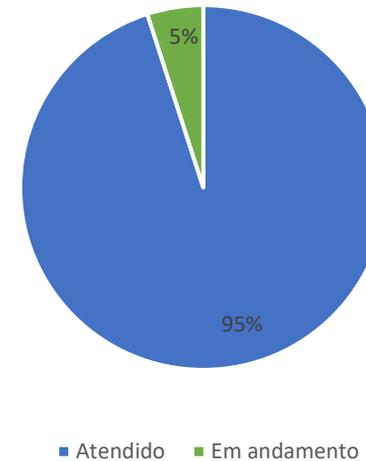
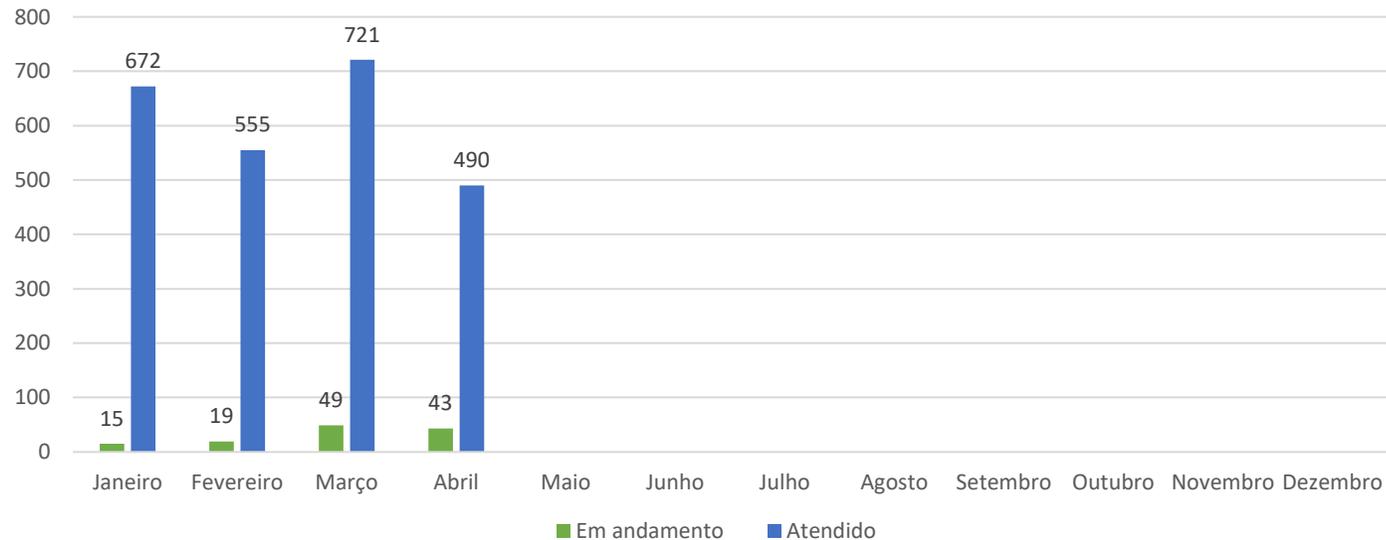
Indicadores de Telefonia



Informações de Performance / Nível de Serviço									
Mês	Total de Chamadas Recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
		Chamadas Atendidas	% NS	% Atendidas	IAL	%			
Fevereiro	68	67	94,00	98,53	1	1,47	00:00:06	00:09:27	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	43									126
Atendido	672	555	721	490									2.438

Das 533 demandas recebidas pela ouvidoria em abril de 2023, apenas 7,78% se encontram pendentes e 88,61% foram atendidas dentro do mesmo mês de solicitação.

