



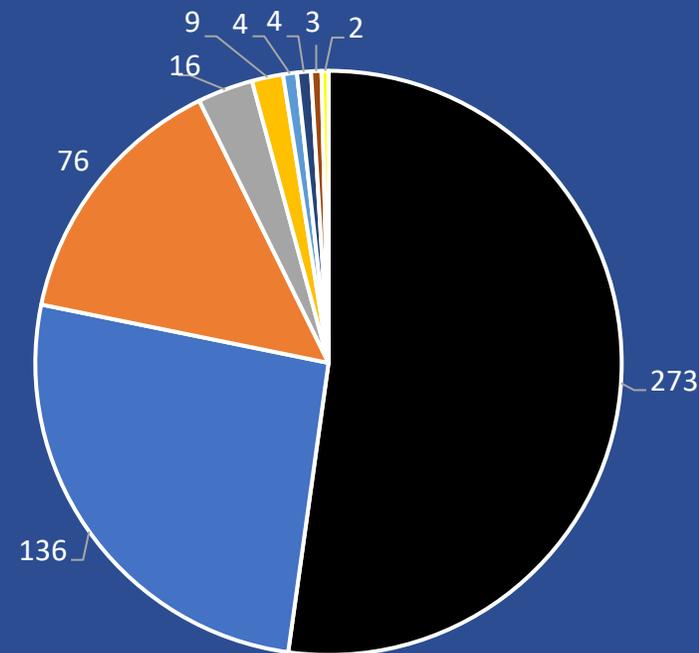
Relatório Ouvidoria Geral

- Maio de 2023 -



Maio em números

| Canais | Atendido Em Andamento Total | | |
|-------------------------------|-----------------------------|--------------|------------|
| | Atendido | Em Andamento | Total |
| ATENDIMENTO PESSOAL | 255 | 18 | 273 |
| E-MAIL - CLIENTE OUG | 135 | 1 | 136 |
| ATENDIMENTO TELEFÔNICO - 0800 | 42 | 34 | 76 |
| SITE - CONSUMIDOR.GOV | 16 | 0 | 16 |
| SITE - FALA.BR (GOV. RJ) | 9 | 0 | 9 |
| AGENERSA | 4 | 0 | 4 |
| DOCUMENTAÇÃO - RD | 3 | 1 | 4 |
| DOCUMENTAÇÃO - CDC (ALERJ) | 3 | 0 | 3 |
| ACESSO À INFORMAÇÃO | 2 | 0 | 2 |
| Total | 469 | 54 | 523 |



14,53%
Telefônico



1,34,%
Documentos



5,16%
Sites



26,00%
E-mail



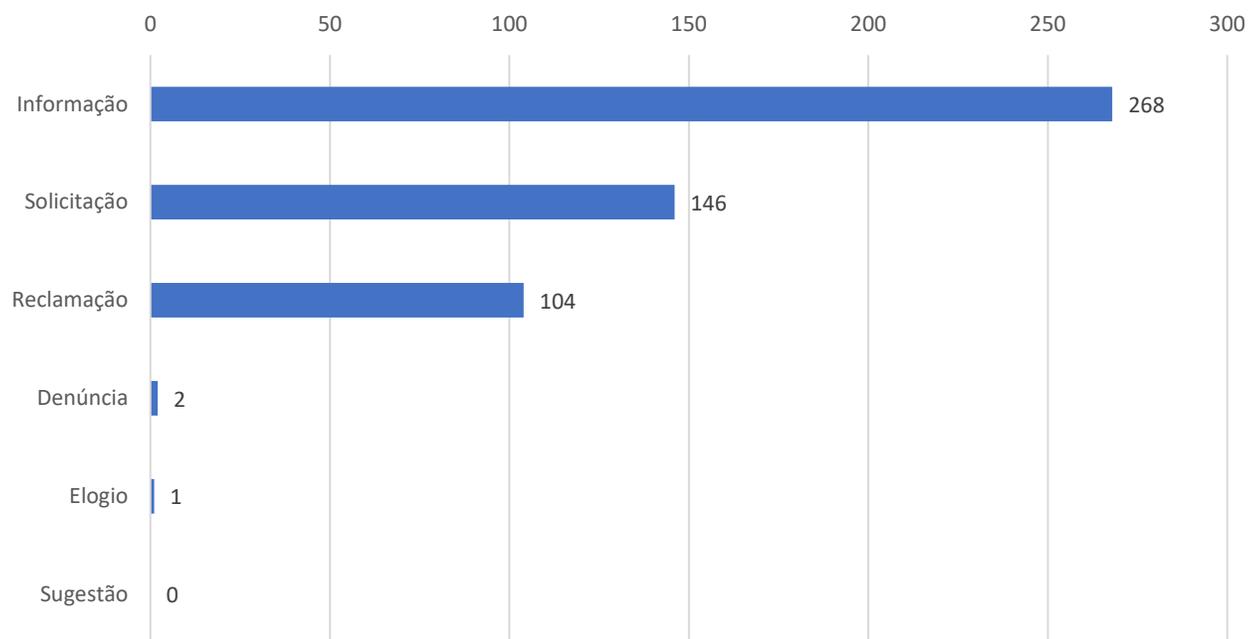
52,20%
At. Pessoal



0,76%
AGENERSA



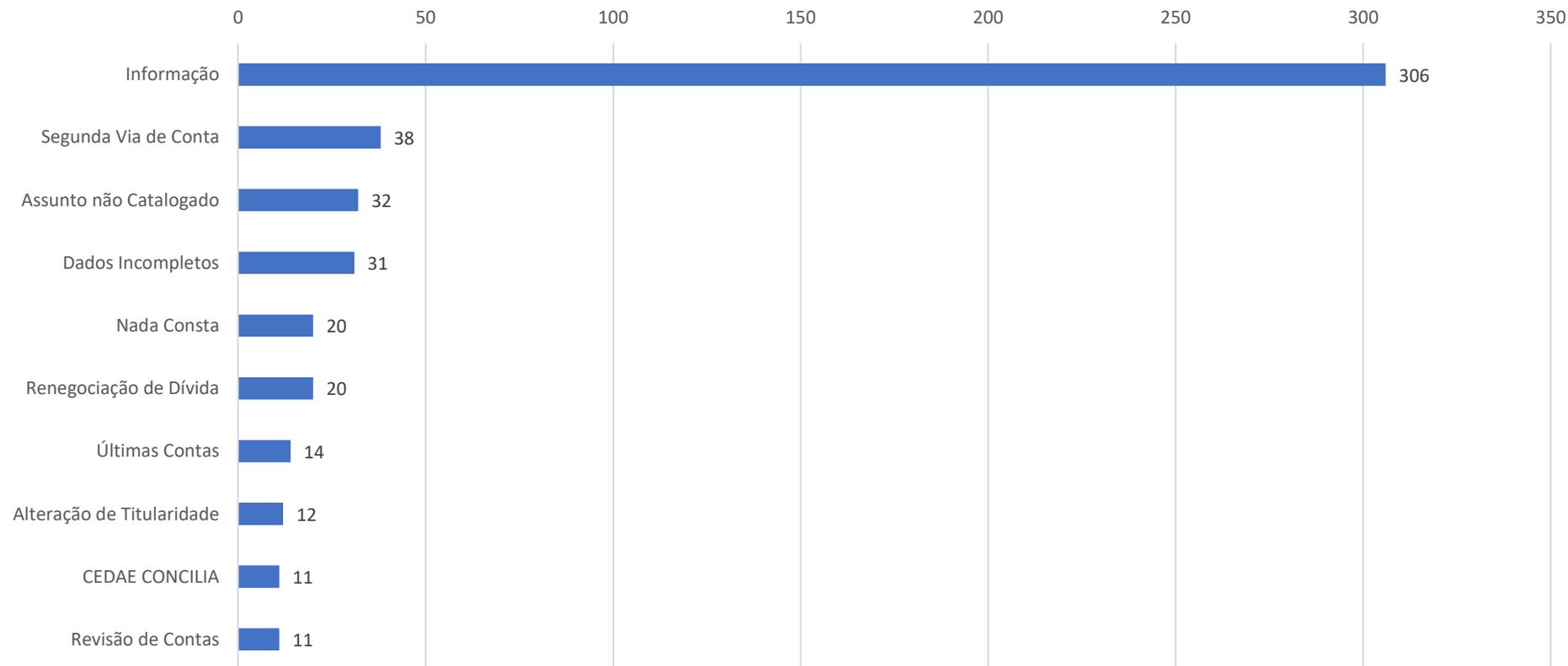
Destques



| CLASSIFICAÇÃO | MAIO |
|---------------|------|
| INFORMAÇÃO | 268 |
| SOLICITAÇÃO | 146 |
| RECLAMAÇÃO | 104 |
| DENÚNCIA | 2 |
| ELOGIO | 1 |
| SUGESTÃO | 0 |

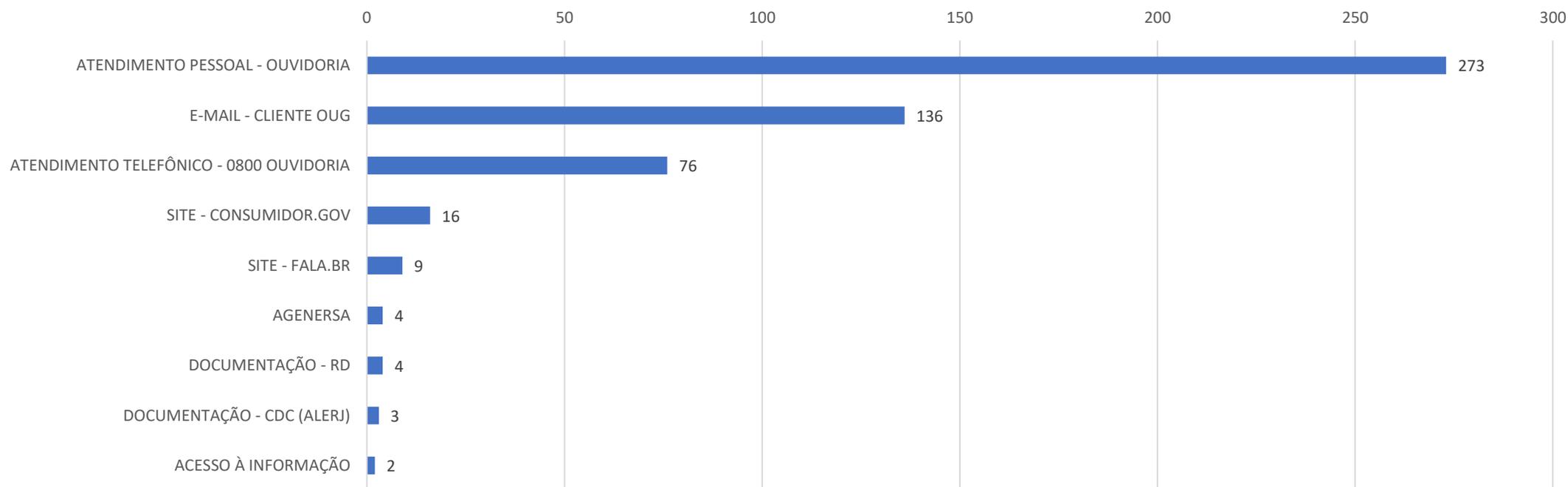
Manifestações por Assuntos

Top 10 dos assuntos mais demandados

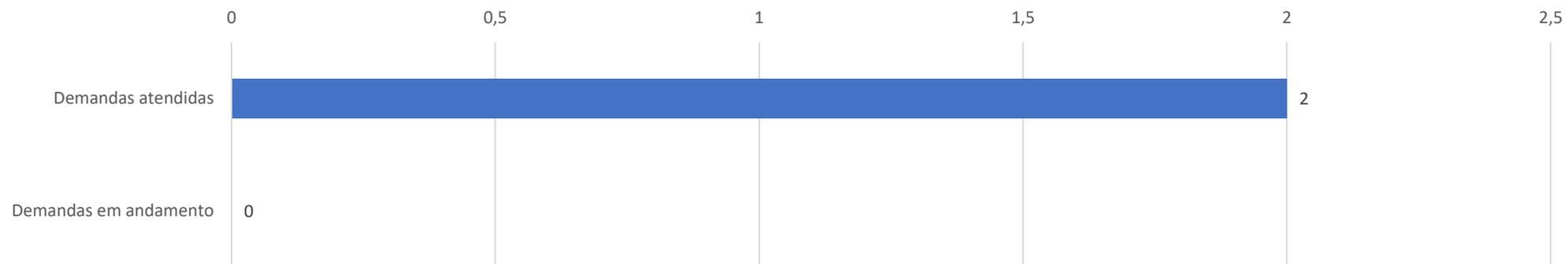


Manifestações por Canal

Demandados de maio de 2023



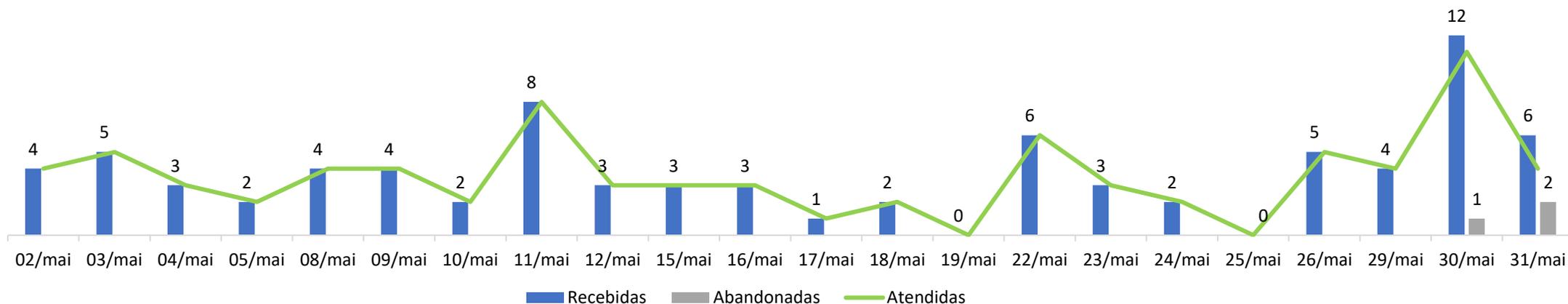
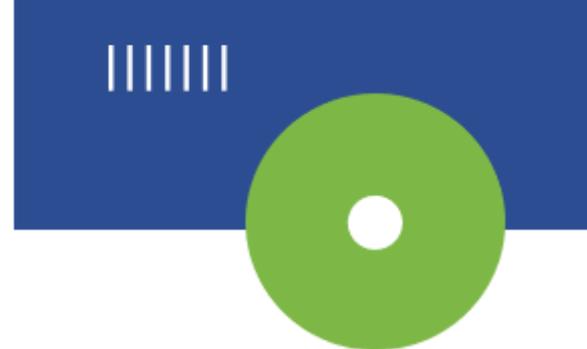
Acesso à Informação



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

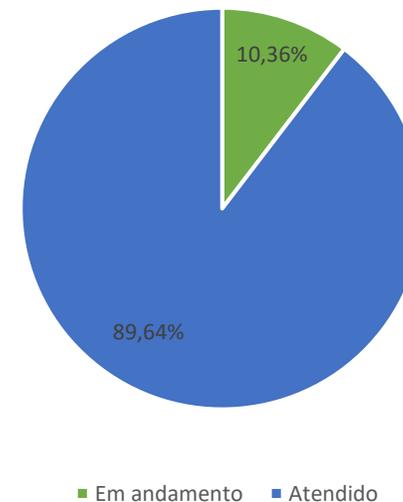
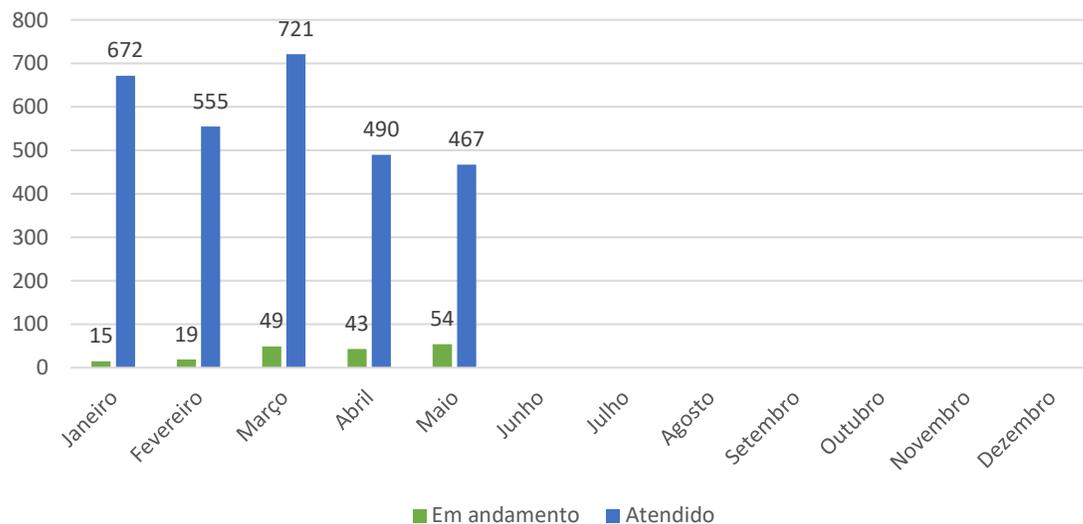


Indicadores de Telefonia



| Informações de Performance / Nível de Serviço | | | | | | | | | |
|---|-----------------------------|--------------------|------|-------------|---------------|------|----------|----------|-------|
| Mês | Total de Chamadas Recebidas | Atendidas | | | Não atendidas | | TME | TMA | % IAR |
| | | Chamadas Atendidas | % NS | % Atendidas | IAL | % | | | |
| Maio | 82 | 79 | 97,5 | 96,36 | 3 | 3,66 | 00:00:05 | 00:09:46 | 101 |

Panorama da Trajetória Anual



| Status | Janeiro | Fevereiro | Março | Abril | Maio | Junho | Julho | Agosto | Setembro | Outubro | Novembro | Dezembro | Total Geral |
|--------------|---------|-----------|-------|-------|------|-------|-------|--------|----------|---------|----------|----------|-------------|
| Em andamento | 15 | 19 | 49 | 43 | 54 | | | | | | | | 180 |
| Atendido | 672 | 555 | 721 | 490 | 467 | | | | | | | | 2.905 |

