



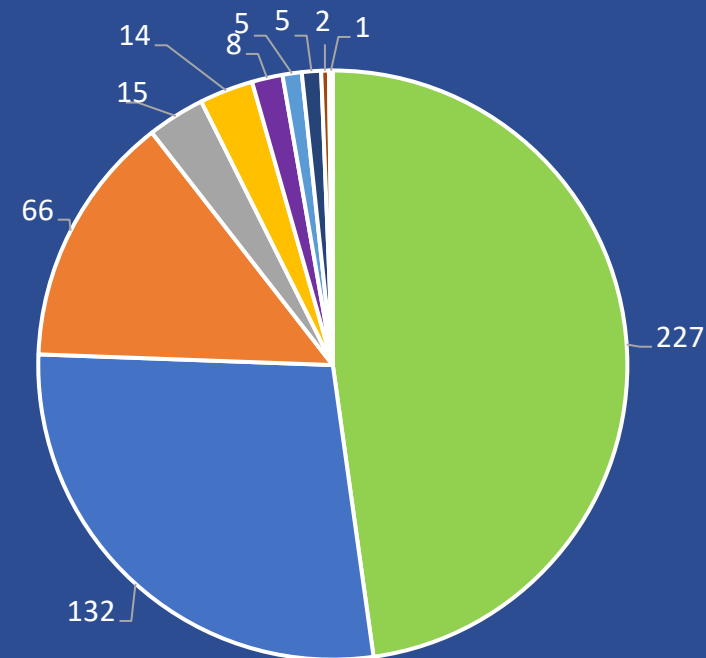
Relatório Ouvidoria Geral

- Junho de 2023 -



Junho em números

Canais	Atendido	Em Andamento	Total
ATENDIMENTO PESSOAL	221	6	227
E-MAIL - CLIENTE OUG	128	4	132
ATENDIMENTO TELEFÔNICO - 0800	37	29	66
SITE - CONSUMIDOR.GOV	14	1	15
SITE - FALA.BR (GOV. RJ)	14	0	14
ACESSO À INFORMAÇÃO	7	1	8
AGENERSA	4	1	5
DOCUMENTAÇÃO – RD	2	3	5
DOCUMENTAÇÃO - CDC (ALERJ)	2	0	2
E-MAIL - OUVIDORIA DO MPERJ	1	0	1
Total	430	45	475



13,89%

Telefônico



1,47,%

Documentos



7,79%

Sites



28,00%

E-mail



47,79%

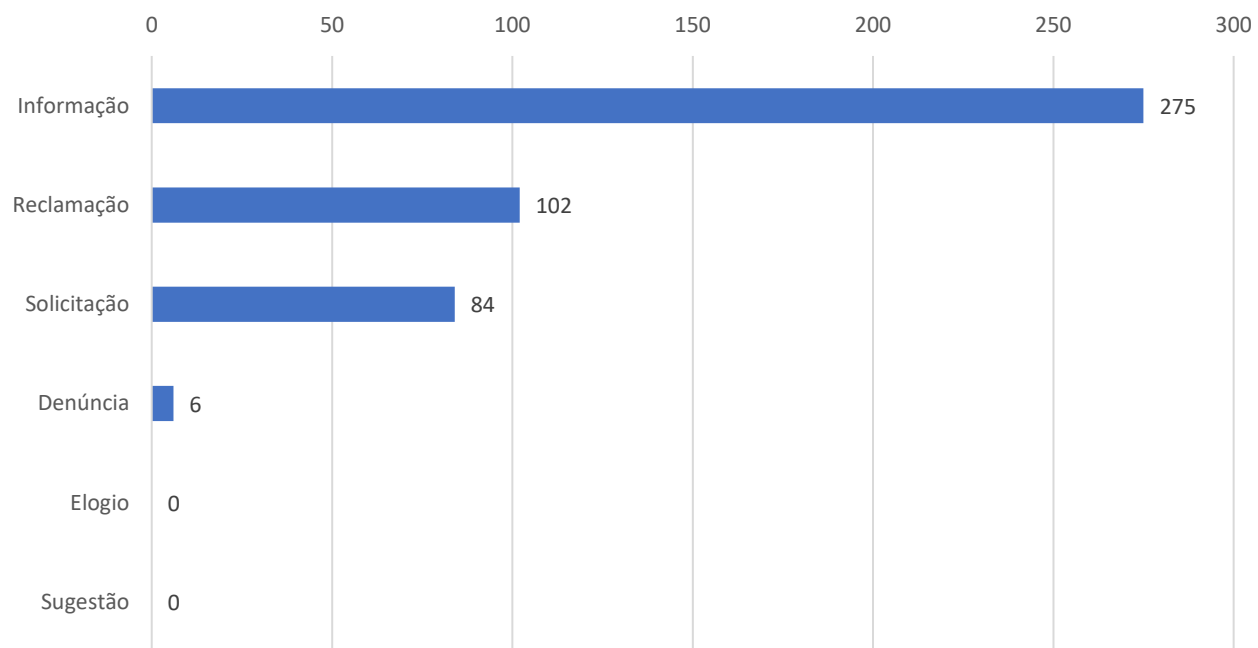
At. Pessoal



1,05%

AGENERSA

Destques

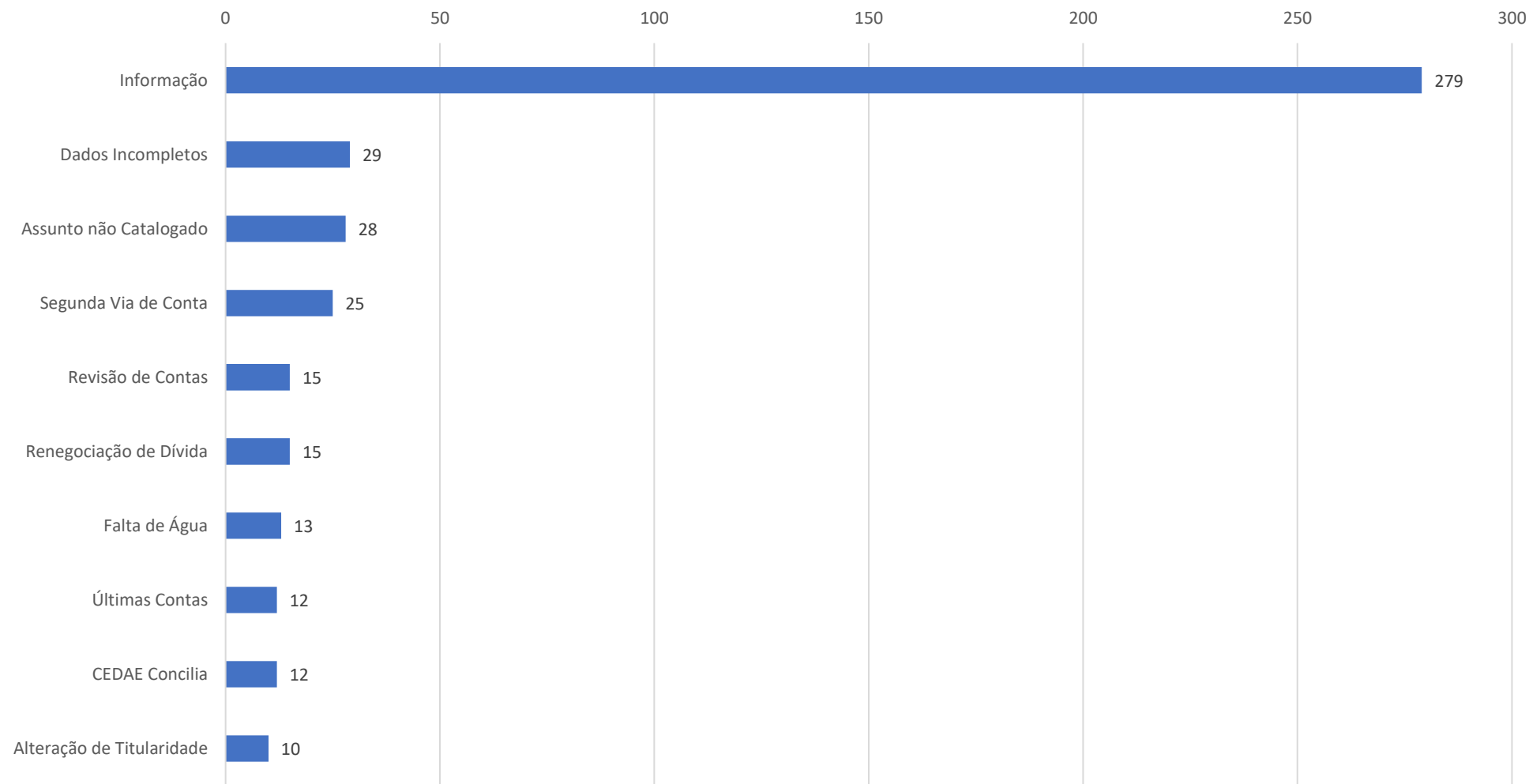


CLASSIFICAÇÃO	MAIO
INFORMAÇÃO	275
RECLAMAÇÃO	102
SOLICITAÇÃO	84
DENÚNCIA	6
ELOGIO	0
SUGESTÃO	0

No mês de junho o atendimento de solicitação de informação representou 58,89% do total das demandas recebidas.

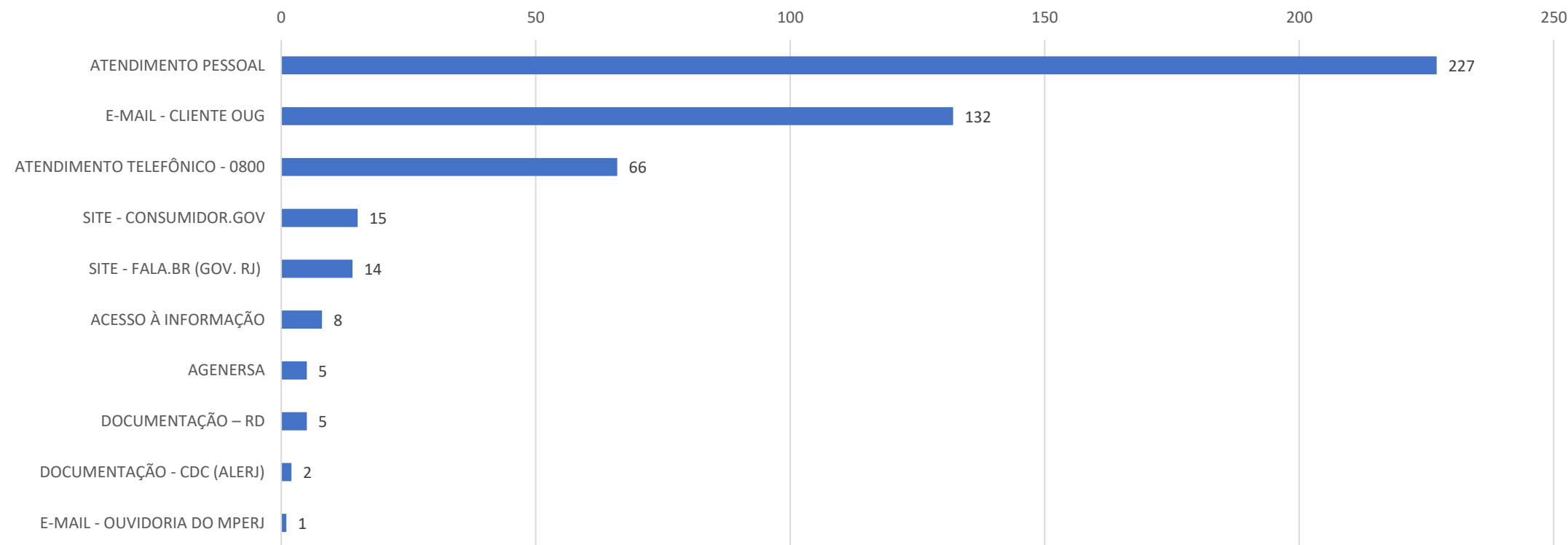
Manifestações por Assuntos

Assuntos mais demandados

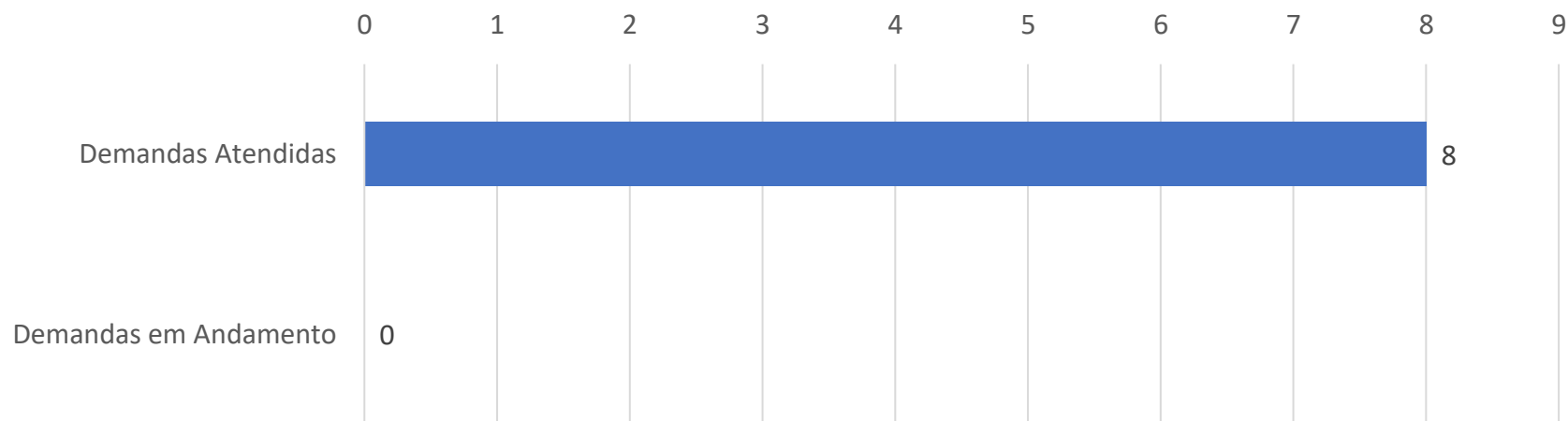


Manifestações por Canal

Demandados de junho de 2023



Acesso à Informação

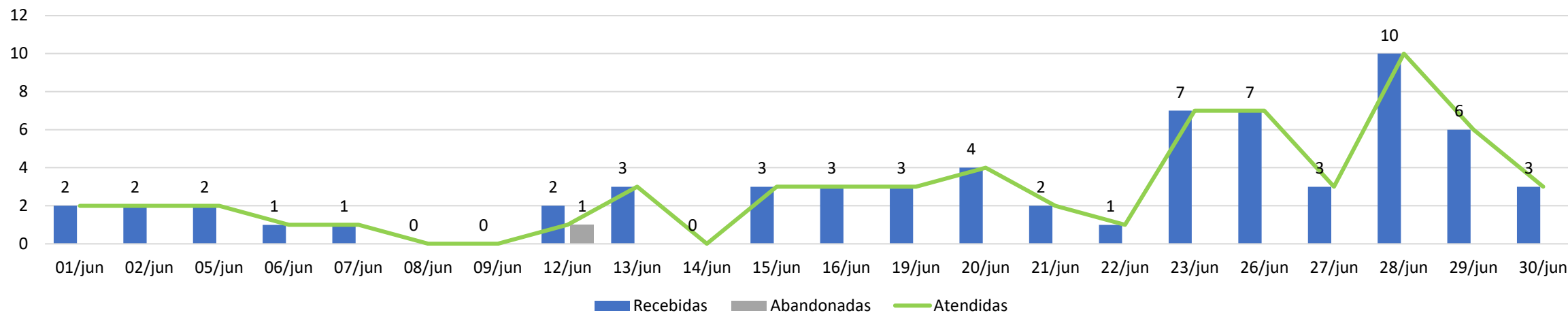


e-SIC e SIC Presencial	
Pedidos de acesso à informação	8
Demandas atendidas	8
Demandas em andamento	-
Pedidos em que houve apresentação recursos	-
Recursos de primeira instância	-
Recursos de segunda instância	-
Recursos de terceira instância (CGE-RJ)	-

Foram 8 demandas recebidas, todas elas foram atendidas. Não houve recurso de terceira instância.

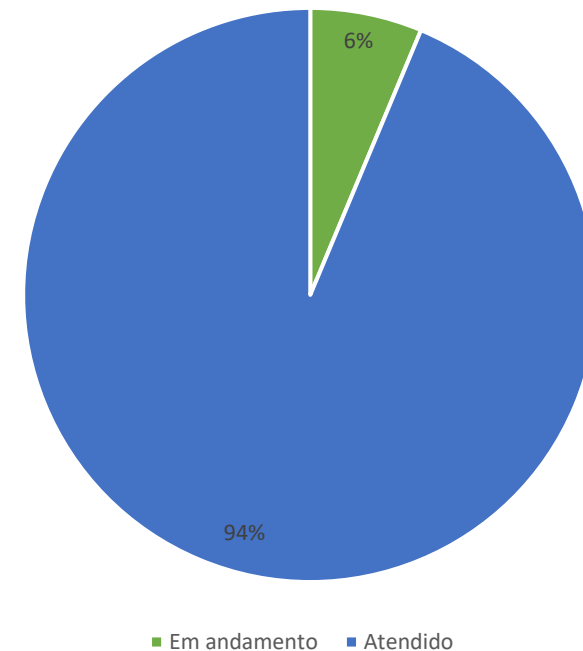
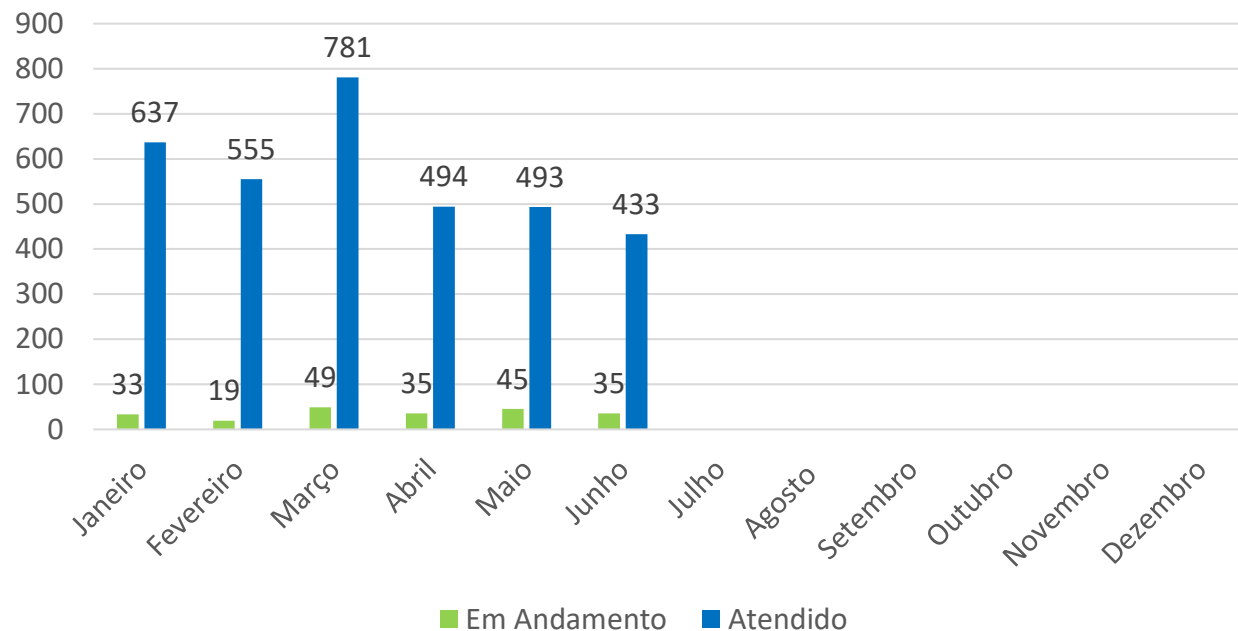


Indicadores de Telefonia



Informações de Performance / Nível de Serviço									
Mês	Total de Chamadas Recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
		Chamadas Atendidas	% NS	% Atendidas	IAL	%			
Junho	65	64	96,88	98,46	1	1,54	00:00:48	00:08:56	100

Panorama da Trajetória Anual



Status	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total Geral
Em andamento	33	19	49	35	45	35							216
Atendido	637	555	721	494	493	433							3.333

Das 467 demandas recebidas pela ouvidoria em junho de 2023, apenas 9,42% encontram-se em andamento. Foram atendidas 90,58% da demanda recebida.

