



# Relatório Ouvidoria Geral

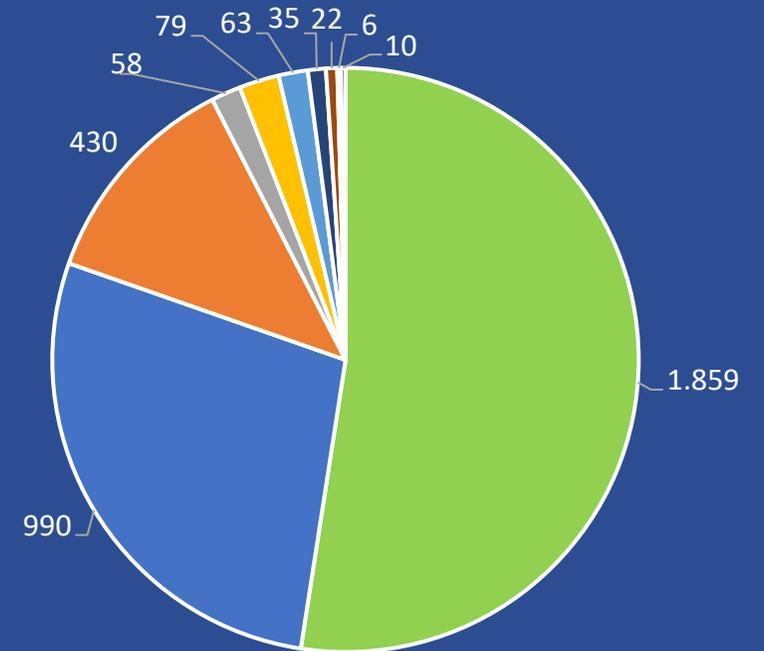
- 1º Semestre de 2023 -





# 1º Semestre em números

Canais	Atendido	Em Andamento	Total
ACESSO À INFORMAÇÃO	46	5	51
AGENERSA	23	1	24
ATENDIMENTO PESSOAL	1844	25	1869
ATENDIMENTO TELEFÔNICO - 0800	283	149	432
DOCUMENTAÇÃO - CDC (ALERJ)	10	-	10
DOCUMENTAÇÃO - RD	36	1	37
E-MAIL - CLIENTE OUG	987	5	992
E-MAIL - OUVIDORIA DO MPERJ	6	-	6
SITE - CONSUMIDOR.GOV	78	1	79
SITE - FALA.BR	63	-	63
<b>Total</b>	<b>3376</b>	<b>187</b>	<b>3563</b>



12,12%

Telefônico



1%

Documentos



5,42%

Sites



28%

E-mail



52,46%

At. Pessoal



1%

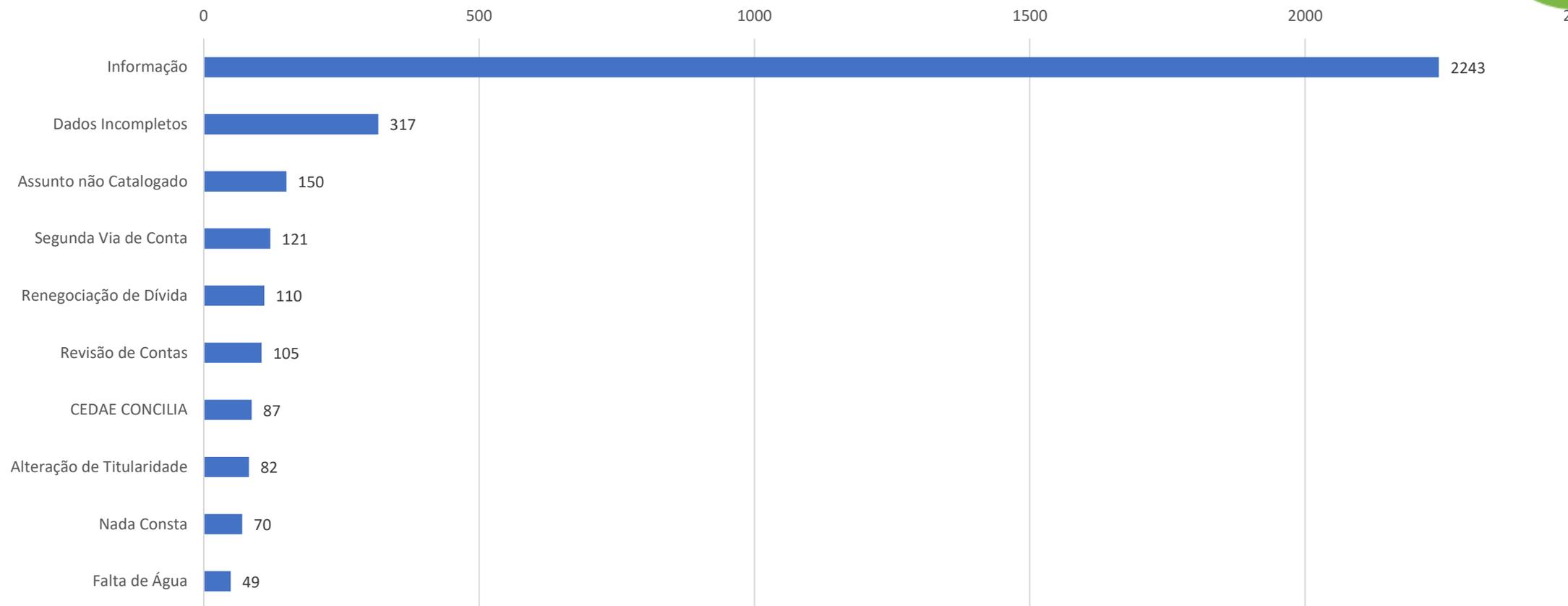
AGENERSA



# Manifestações por Assuntos



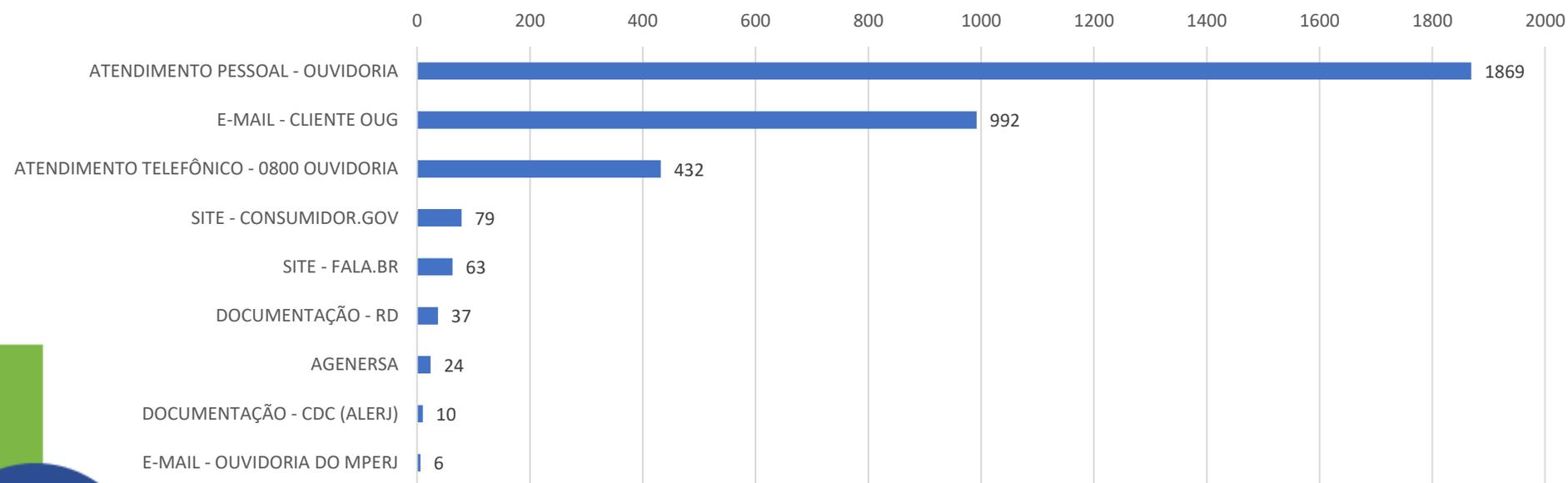
## Assuntos mais demandados



Nota-se que mesmo após a assunção pelas novas Concessionárias nas suas respectivas áreas de atuação, atualmente, o assunto com maior número de registros é “Informação”.

# Manifestações por Canal

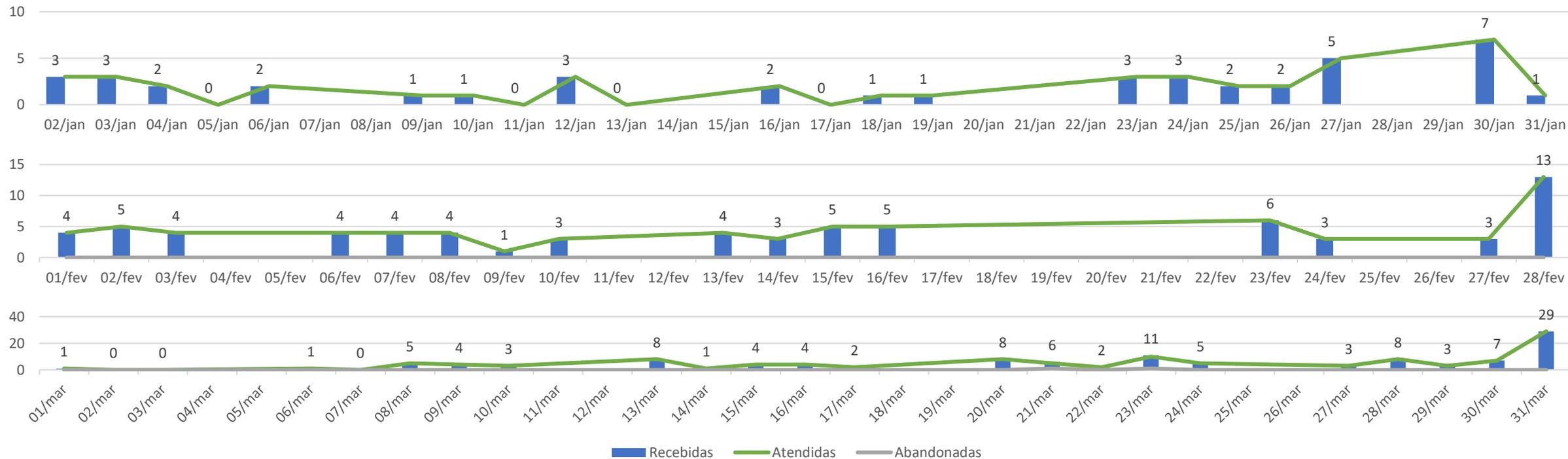
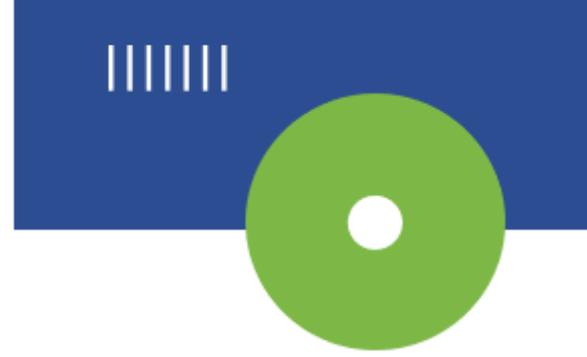
## Demandados do 1º Semestre de 2023



O canal de atendimento pessoal é o mais demandado dentre os canais hoje atendidos.



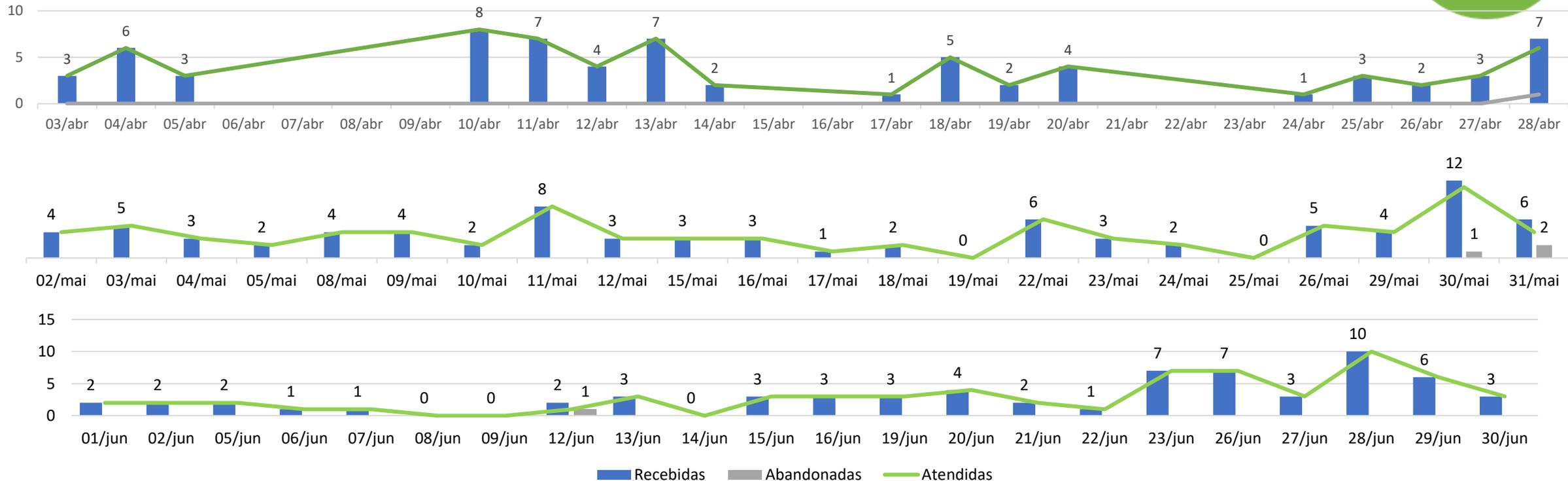
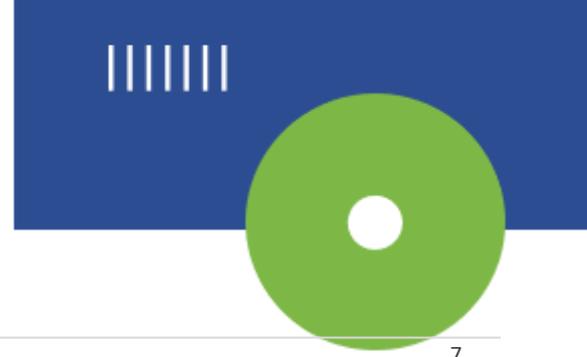
# Indicadores de Telefonia



## Informações de Performance / Nível de Serviço

Mês	Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
		Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
Janeiro	42	42	100,00	100,00	0	0,00	00:00:02	00:12:31	110,00
Fevereiro	71	71	98,06	100,00	0	0,00	00:00:04	00:09:54	103,00
Março	115	113	100,00	98,26	2	1,74	00:00:02	00:09:42	101,00

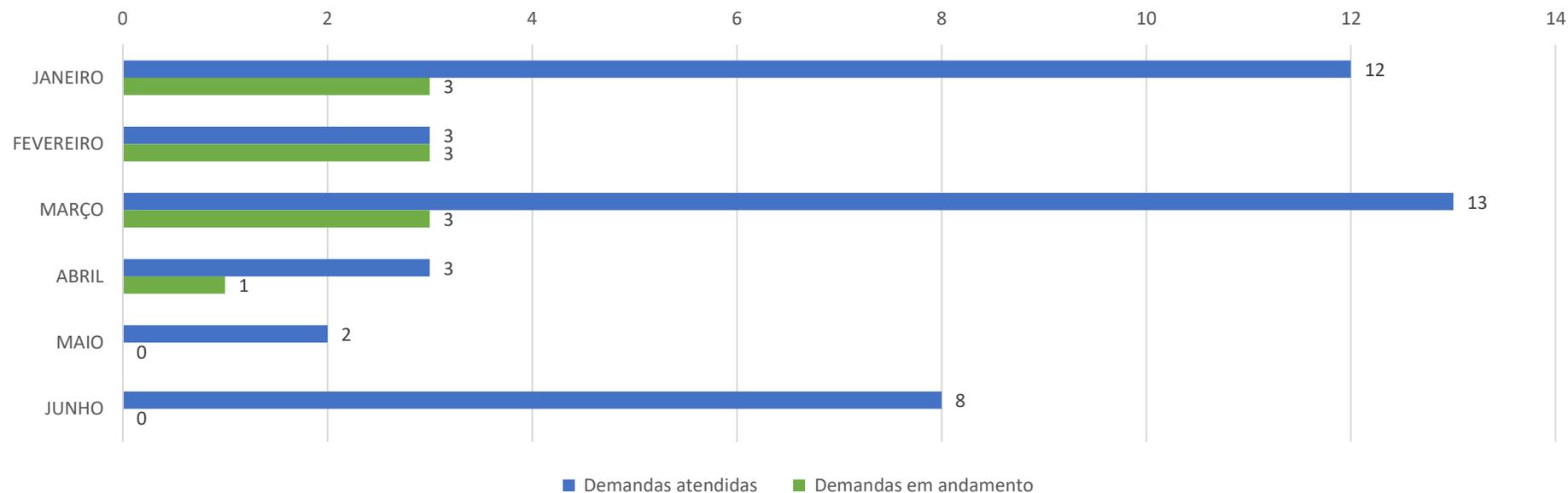
# Indicadores de Telefonia



## Informações de Performance / Nível de Serviço

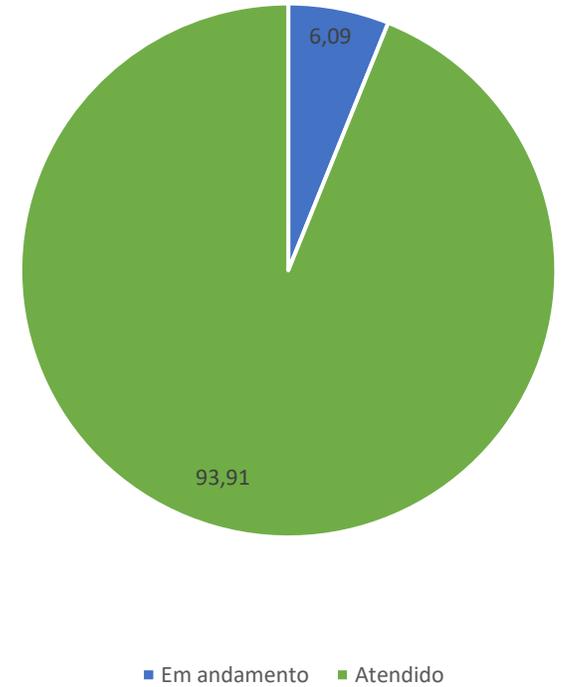
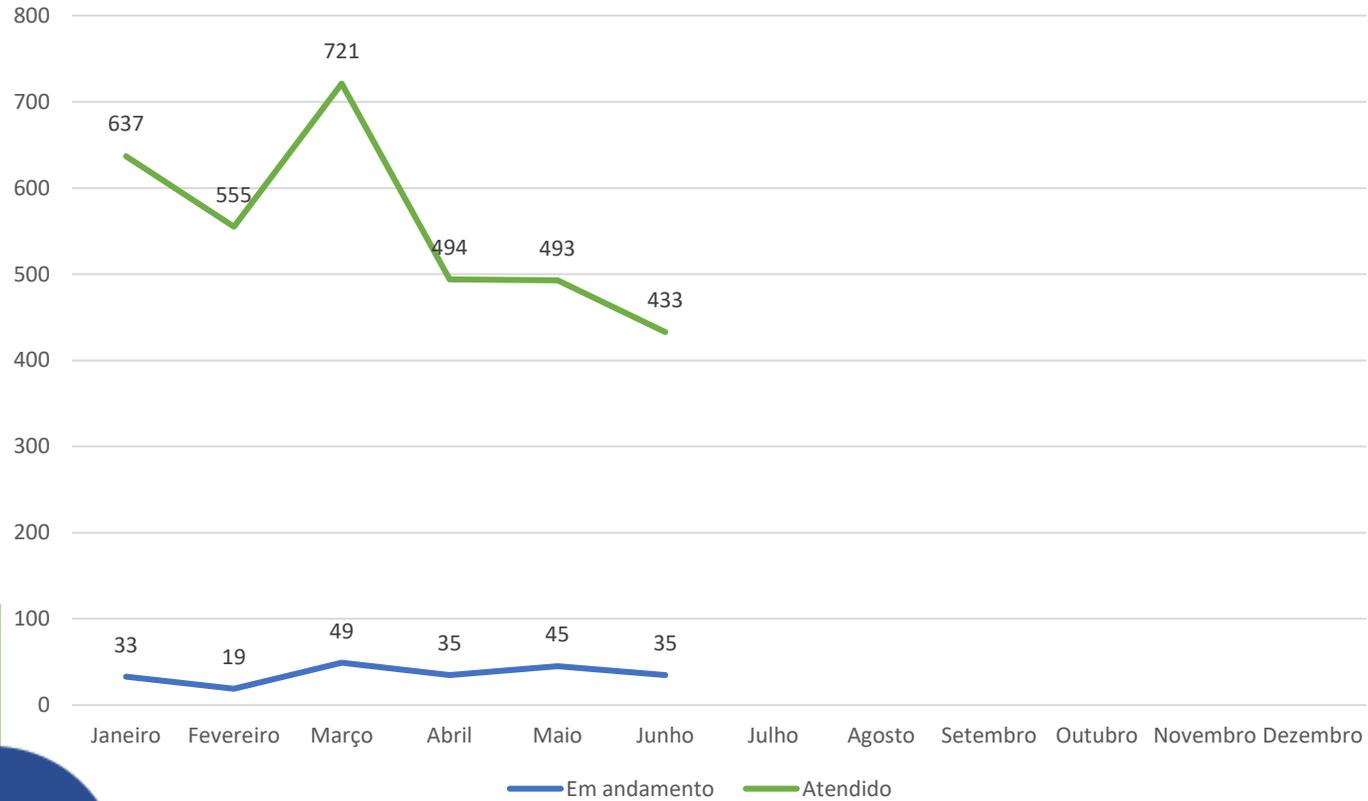
Mês	Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
		Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
Abril	68	67	94,00	98,53	1	1,47	00:00:06	00:09:27	101
Maio	82	79	97,5	96,36	3	3,66	00:00:05	00:09:46	101
Junho	65	64	96,88	98,46	1	1,54	00:00:48	00:08:56	100

# Acesso à Informação



e-SIC e SIC Presencial						
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO
<b>Pedidos de acesso à informação</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>8</b>
Demandas atendidas	12	3	13	3	2	8
Demandas em andamento	3	3	3	1	-	-
<b>Pedidos em que houve apresentação recursos</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	-	-
Recursos de primeira instância	1	2	5	-	-	-
Recursos de segunda instância	1	2	5	-	-	-
Recursos de terceira instância (CGE-RJ)	-	-	4	1	-	-

# 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



