



Relatório Ouvidoria Geral

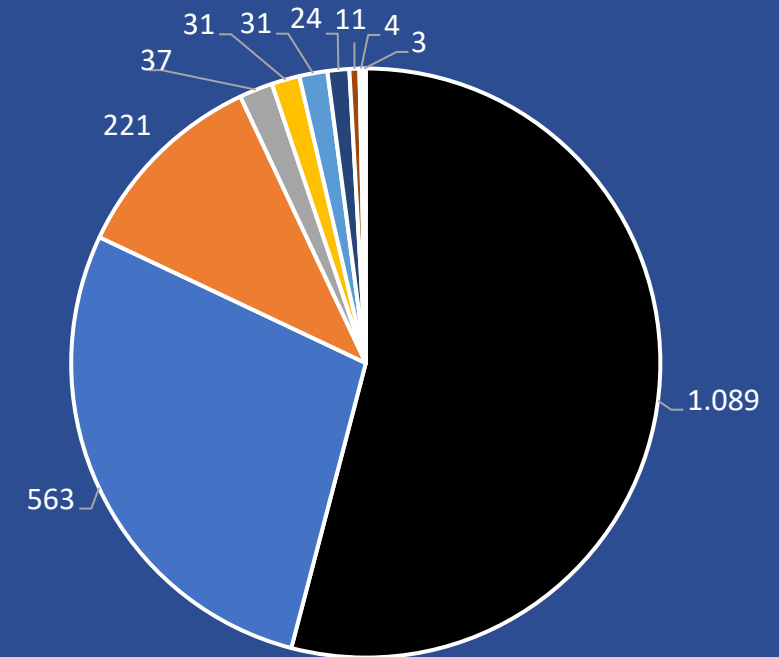
- 1º Trimestre de 2023 -





1º Trimestre em números

Canais	Atendido	Em Andamento	Total	
ATENDIMENTO PESSOAL	1.081	8	1.089	■
E-MAIL - CLIENTE OUG	562	1	563	■
ATENDIMENTO TELEFÔNICO - 0800	163	58	221	■
ACESSO À INFORMAÇÃO	28	9	37	■
SITE - CONSUMIDOR.GOV	31	-	31	■
SITE - FALA.BR (GOV. RJ)	31	-	31	■
DOCUMENTAÇÃO – RD	24	-	24	■
AGENERSA	11	-	11	■
E-MAIL – OUVIDORIA DO MPRJ	4	-	4	■
DOCUMENTAÇÃO - CDC (ALERJ)	3	-	3	■
Total	1.938	76	2.014	



10,97%

Telefônico



1,34%

Documentos



4,92%

Sites



28,15%

E-mail



54,07%

At. Pessoal

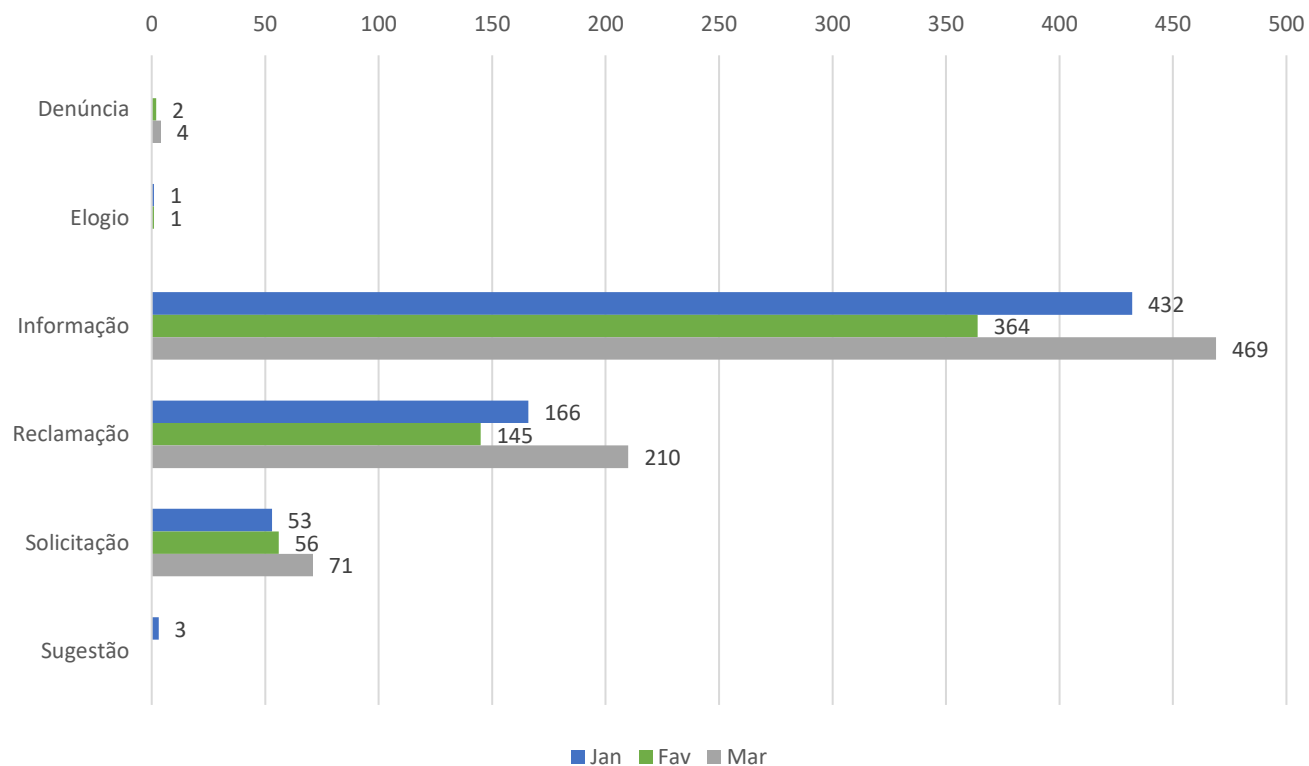


0,55%

AGENERSA



Destques

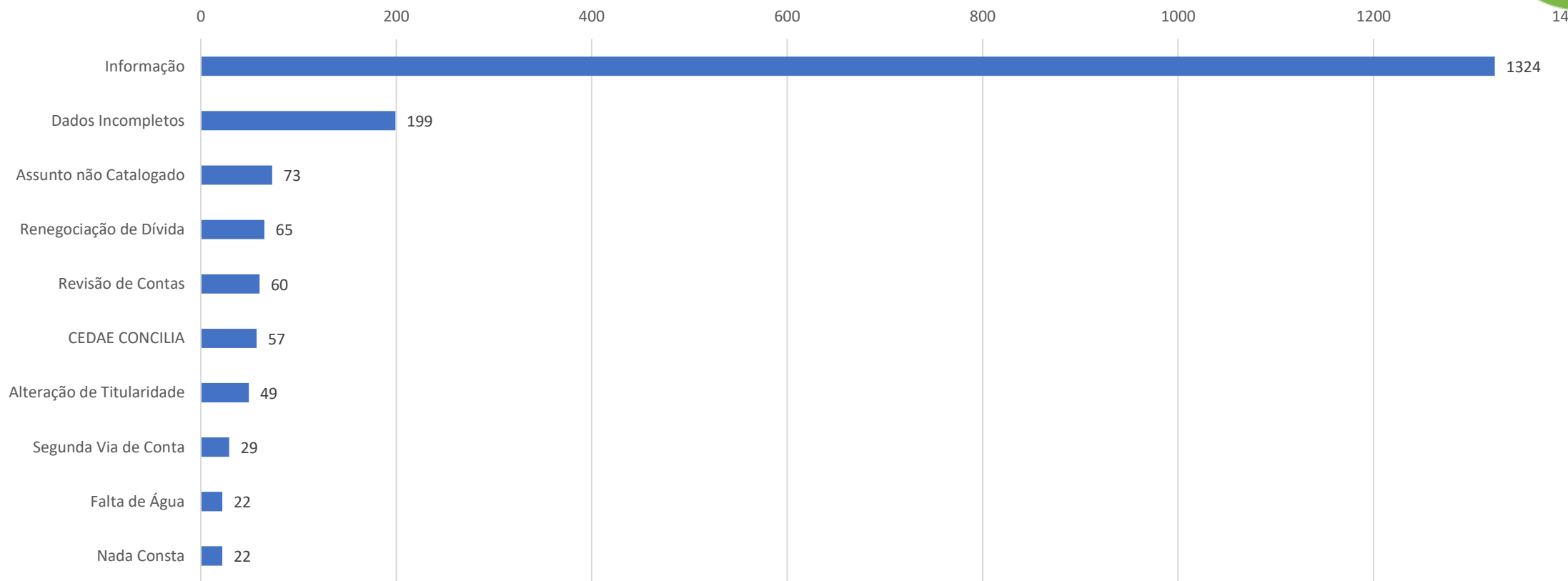


CLASSIFICAÇÃO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO
DENÚNCIA	-	2	4
ELOGIO	1	1	-
INFORMAÇÃO	432	364	469
RECLAMAÇÃO	166	145	210
SOLICITAÇÃO	53	56	71
SUGESTÃO	3	-	-

Se observa que a classificação de informação é sempre a mais demandada.

Manifestações por Assuntos

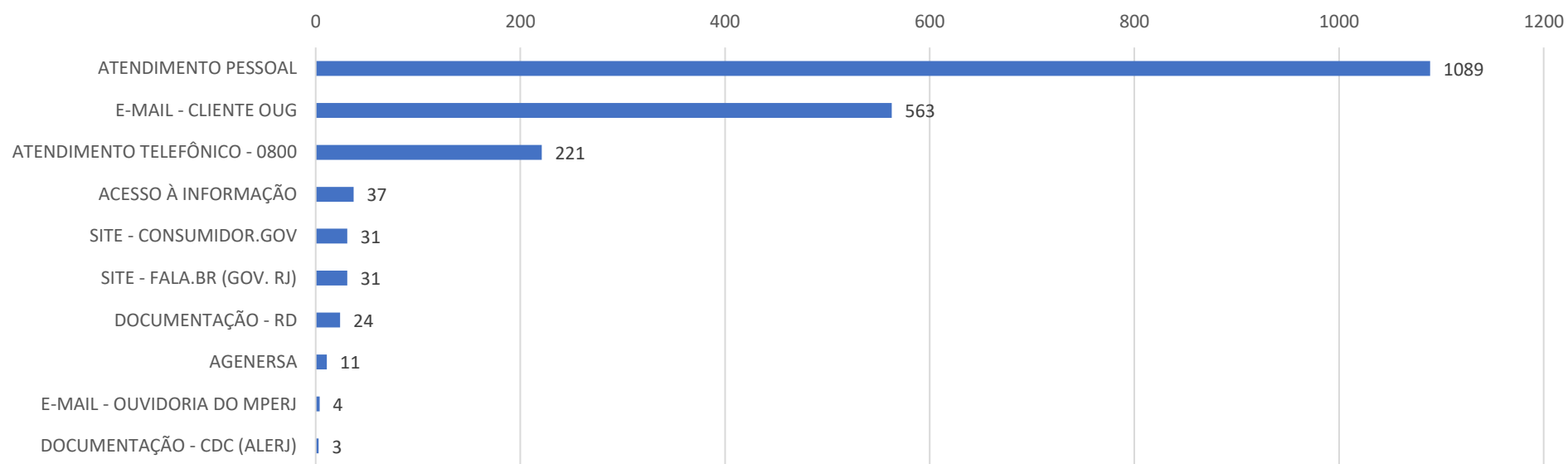
Top 10 assuntos mais demandados



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”.

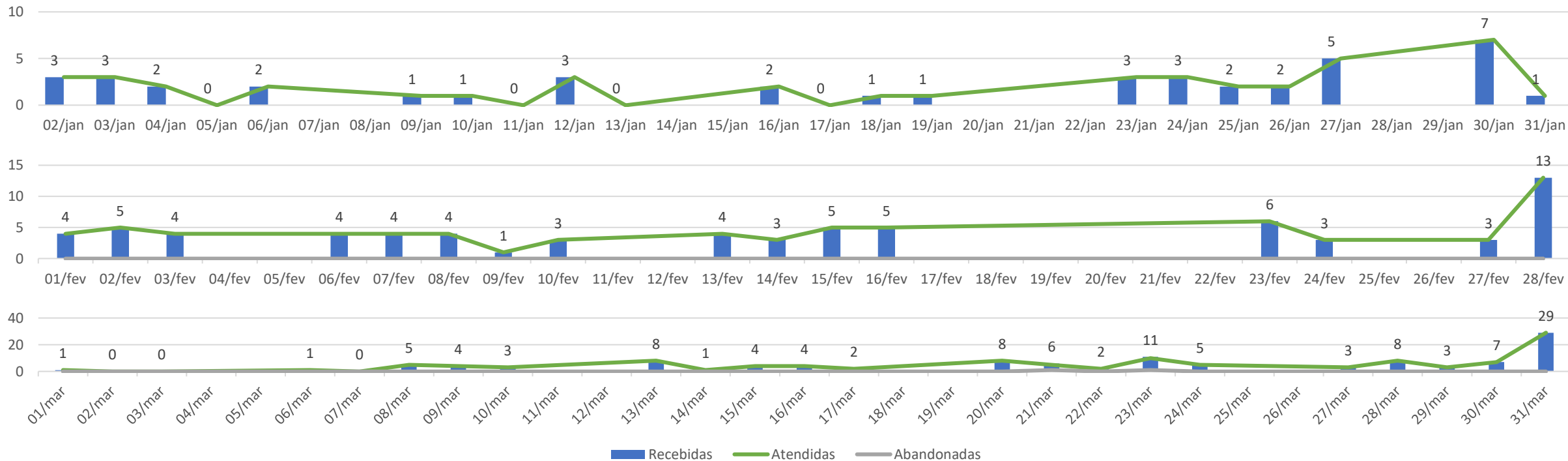
Manifestações por Canal

Demandados do 1º Trimestre de 2023



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

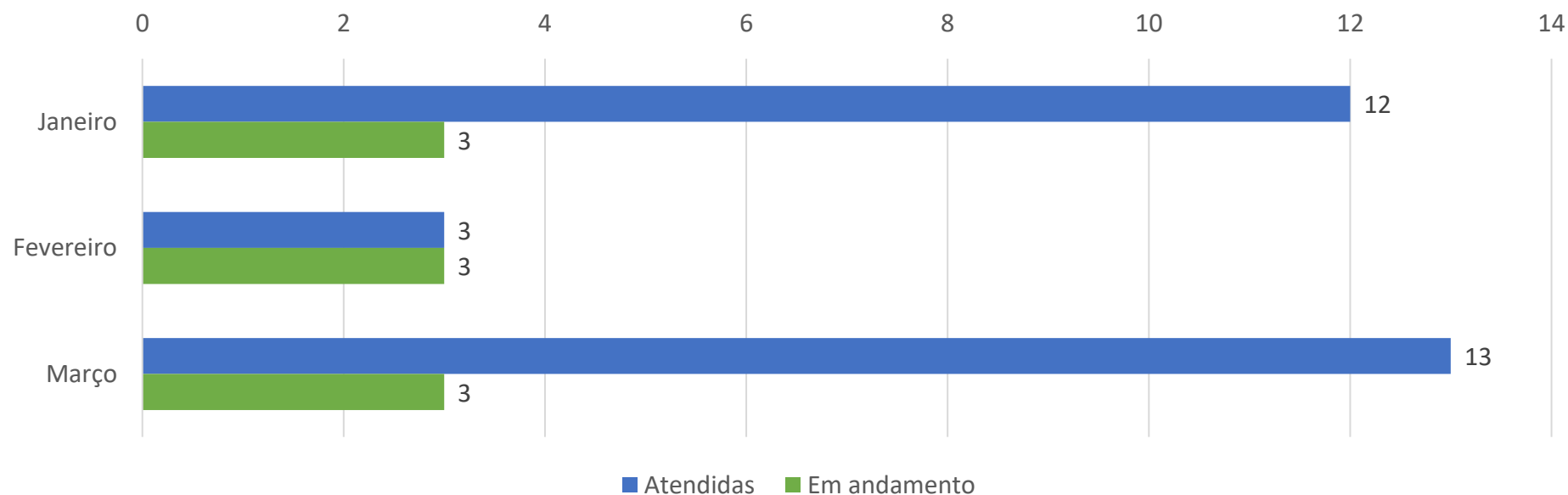
Indicadores de Telefonia



Informações de Performance / Nível de Serviço

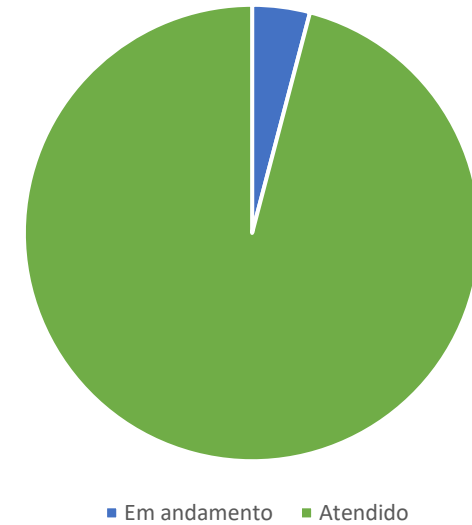
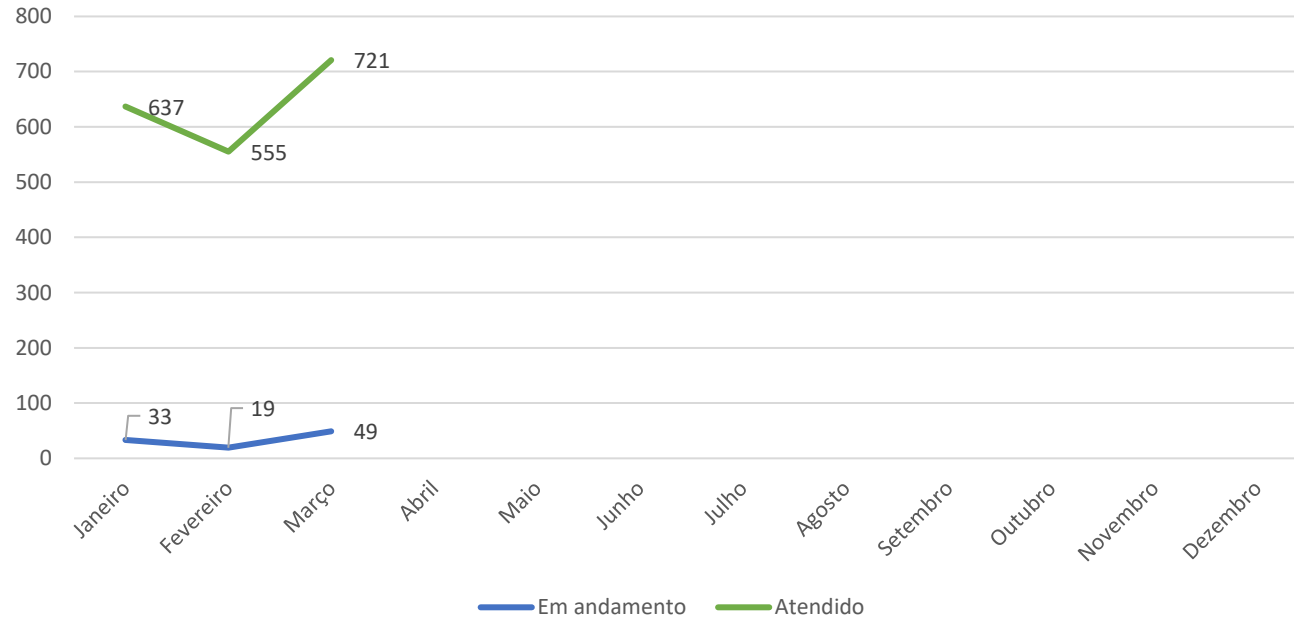
Mês	Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
		Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
Janeiro	42	42	100,00	100,00	0	0,00	00:00:02	00:12:31	110,00
Fevereiro	71	71	98,06	100,00	0	0,00	00:00:04	00:09:54	103,00
Março	115	113	100,00	98,26	2	1,74	00:00:02	00:09:42	101,00

Acesso à Informação



e-SIC e SIC Presencial			
	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO
Pedidos de acesso à informação	15	6	16
Demandas atendidas	12	3	13
Demandas em andamento	3	3	3
Pedidos em que houve apresentação recursos	3	2	14
Recursos de primeira instância	1	2	5
Recursos de segunda instância	1	2	5
Recursos de terceira instância (CGE-RJ)	0	0	4

Panorama da Trajetória Anual



Status	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total Geral
Em andamento	33	19	49										83
Atendido	637	555	721										1.948



