



# Relatório Ouvidoria Geral

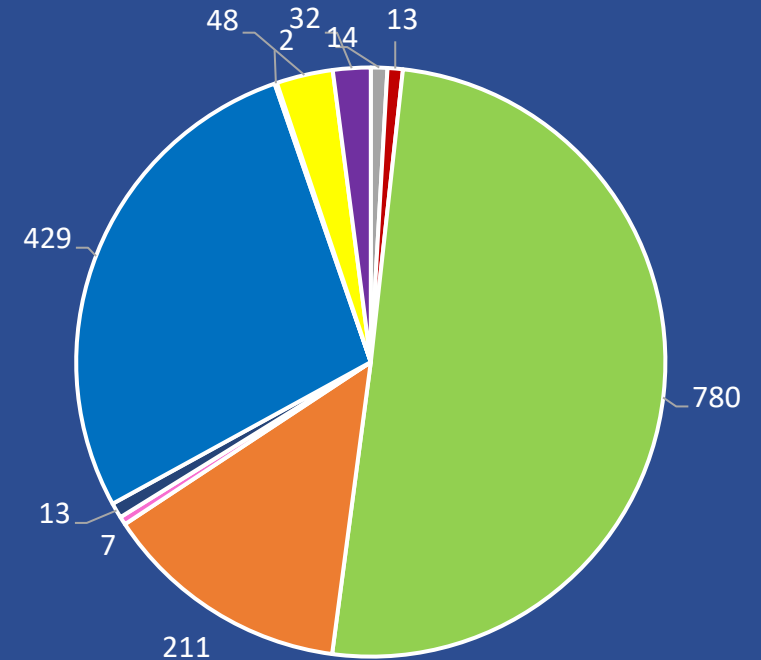
- 2º Trimestre de 2023 -





# 2º Trimestre em números

Canais	Atendido	Em Andamento	Total
AGENERSA	12	1	13
ATENDIMENTO PESSOAL	763	17	780
ATENDIMENTO TELEFÔNICO	120	91	211
ACESSO À INFORMAÇÃO	14	-	14
DOCUMENTAÇÃO CDC (ALERJ)	7	-	7
DOCUMENTAÇÃO – RD	12	1	13
E-MAIL – CLIENTE OUG	425	4	429
E-MAIL – OUVIDORIA DO MPERJ	2	-	2
SITE – CONSUMIDOR.GOV	47	1	48
SITE – FALA.BR	32	-	32
<b>Total</b>	<b>1434</b>	<b>115</b>	<b>1549</b>



14%

Telefônico



1%

Documentos



6%

Sites



28%

E-mail



50%

At. Pessoal

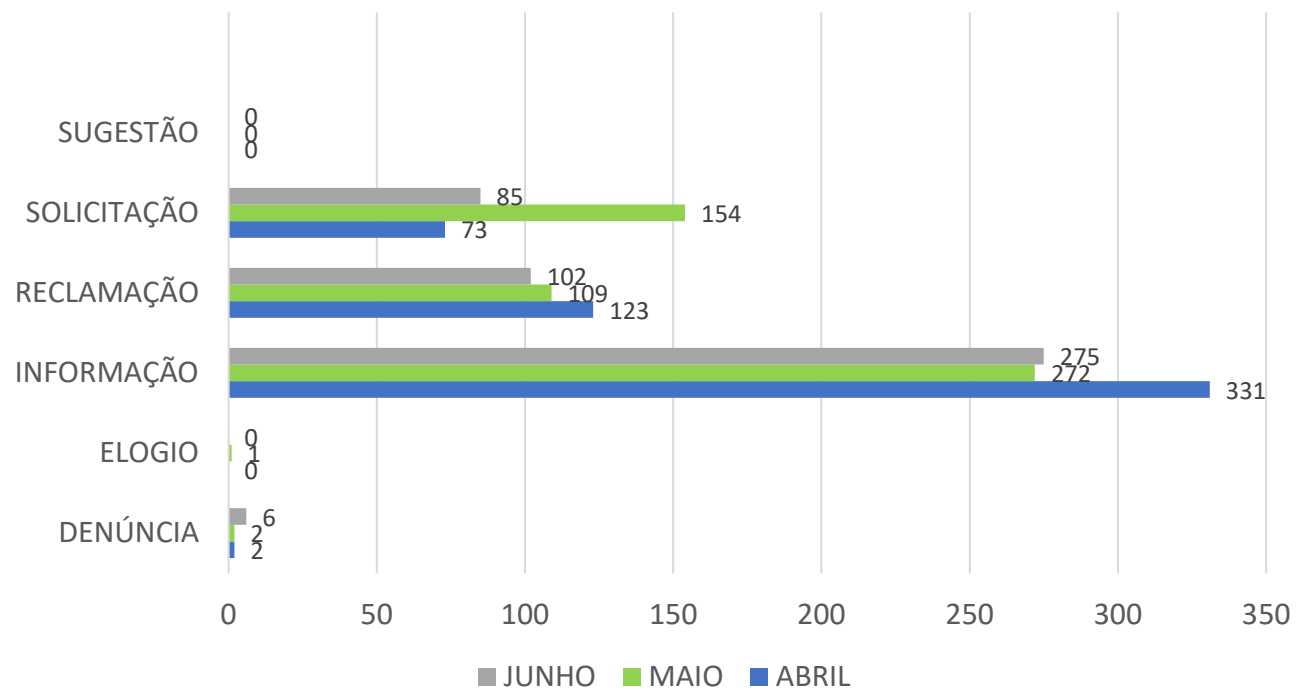


1%

AGENERSA



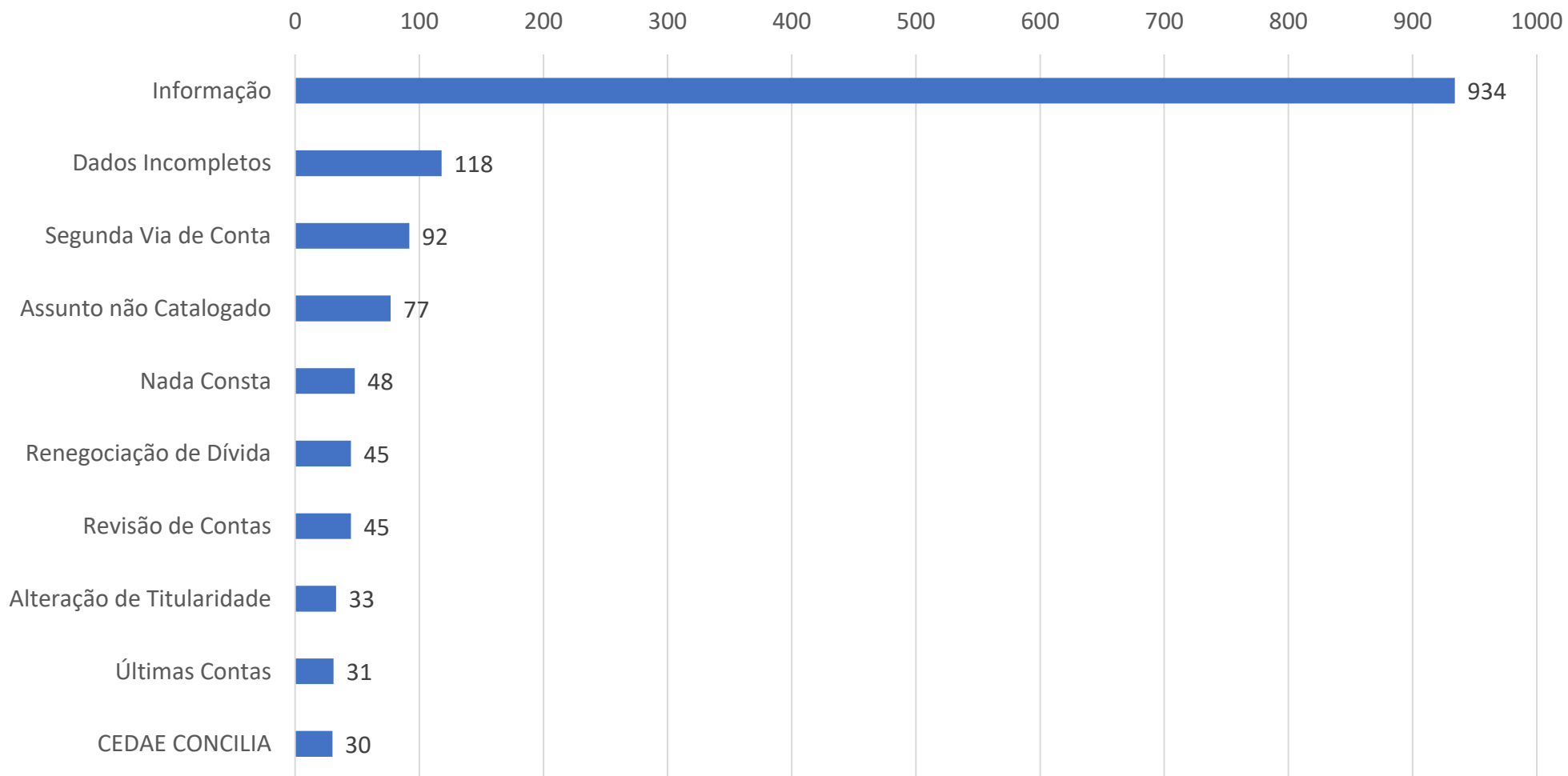
# Destques



CLASSIFICAÇÃO	ABRIL	MAIO	JUNHO
DENÚNCIA	2	2	6
ELOGIO	-	1	-
INFORMAÇÃO	331	272	275
RECLAMAÇÃO	123	109	102
SOLICITAÇÃO	73	154	85
SUGESTÃO	-	-	-

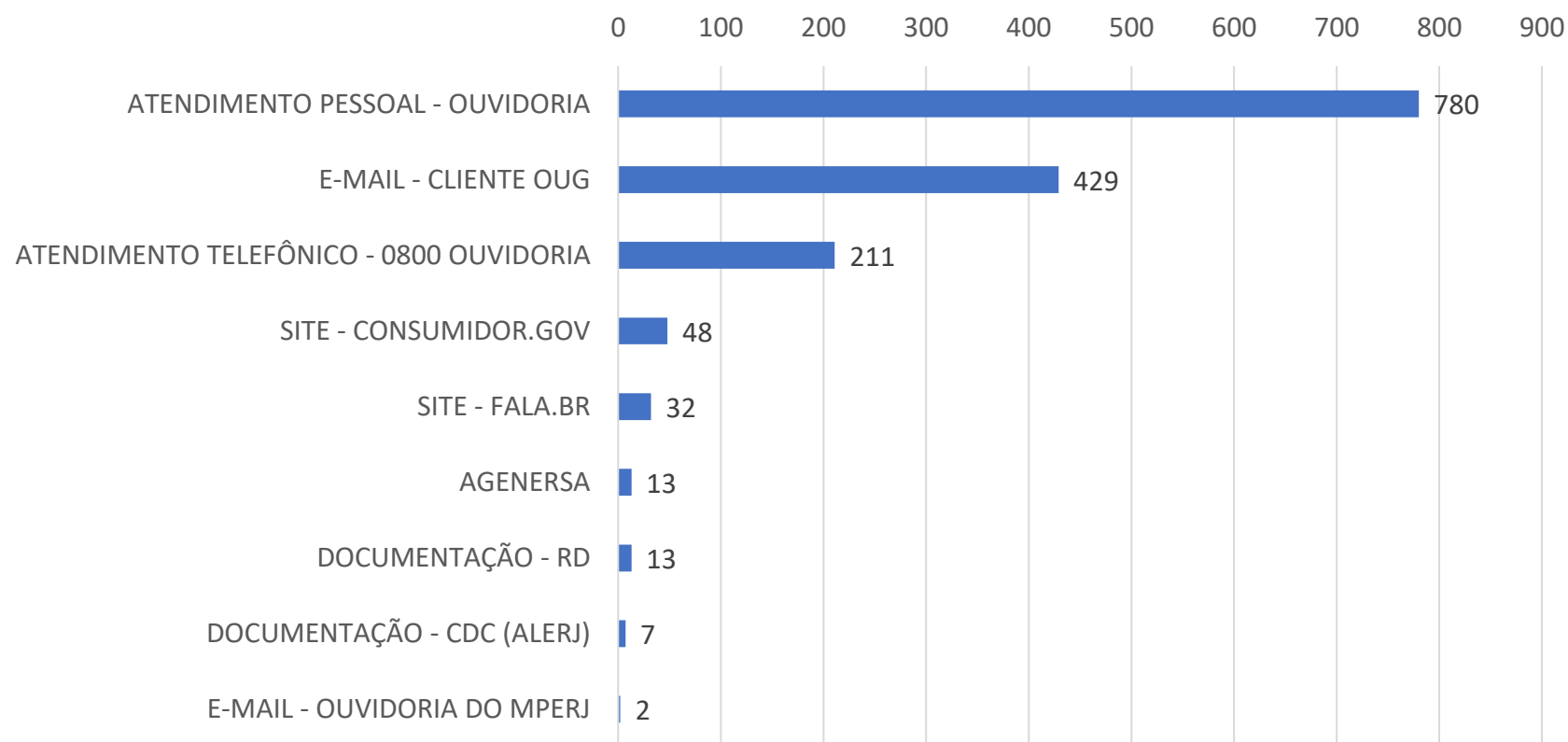
# Manifestações por Assuntos

Assuntos mais demandados

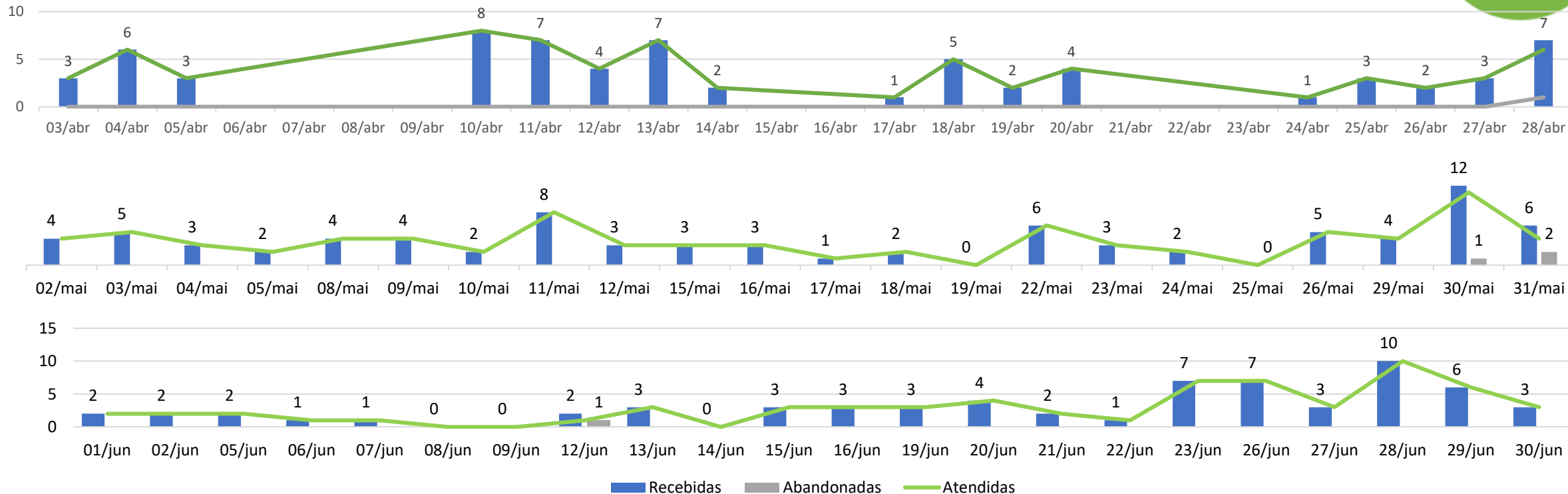
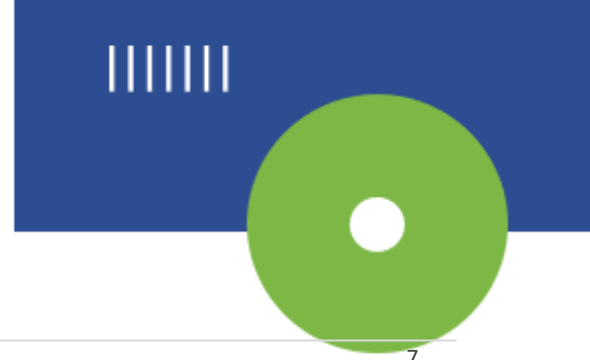


# Manifestações por Canal

Demandados do 2º Trimestre de 2023



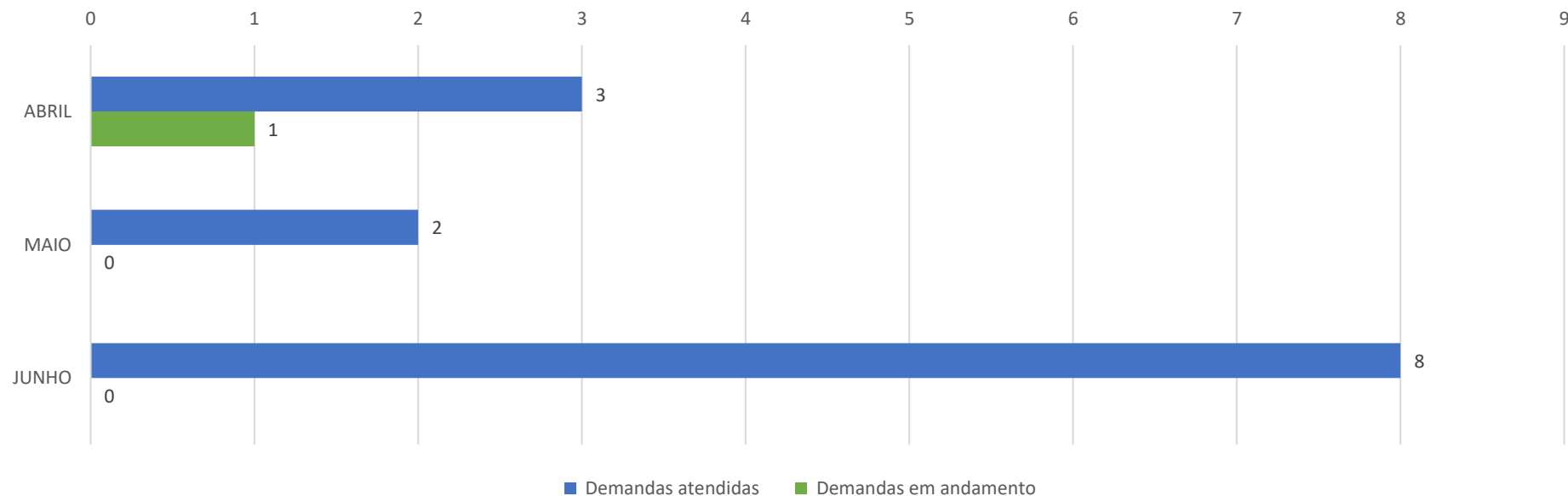
# Indicadores de Telefonia



## Informações de Performance / Nível de Serviço

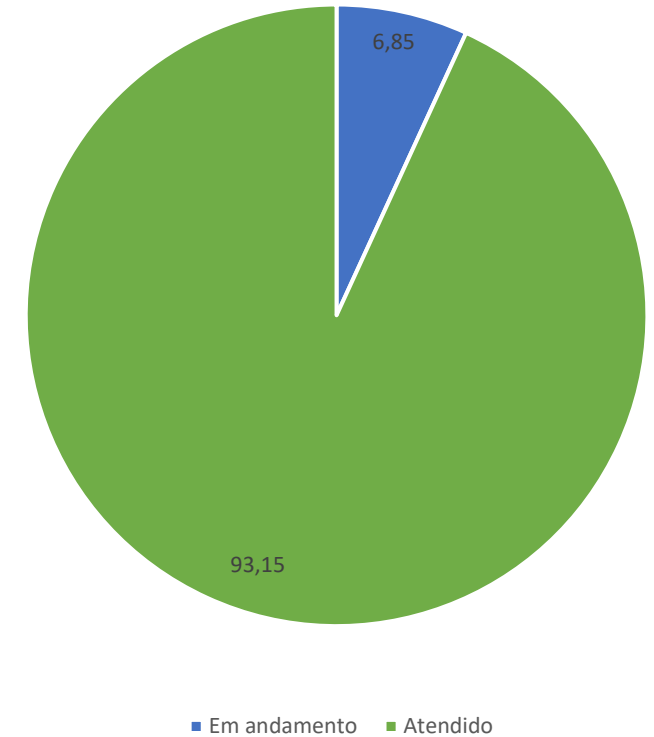
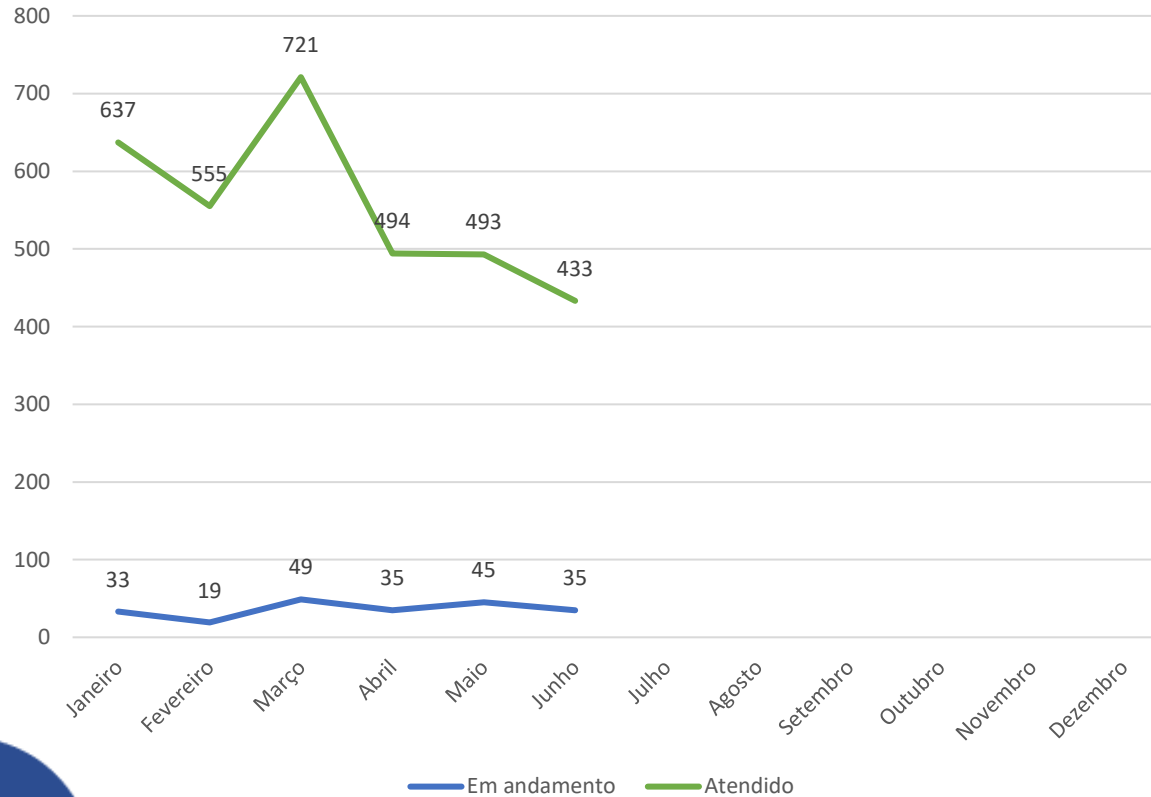
Mês	Total de chamadas recebidas	Atendidas			Não atendidas		TME	TMA	% IAR
		Chamadas atendidas	% ICT	% atendidas	IAL	%			
Abril	68	67	94,00	98,53	1	1,47	00:00:06	00:09:27	101
Maio	82	79	97,5	96,36	3	3,66	00:00:05	00:09:46	101
Junho	65	64	96,88	98,46	1	1,54	00:00:48	00:08:56	100

# Acesso à Informação



e-SIC e SIC Presencial			
	ABRIL	MAIO	JUNHO
<b>Pedidos de acesso à informação</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>8</b>
Demanda atendida	3	2	8
Demanda em andamento	1	-	-
<b>Pedidos em que houve apresentação recursos</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Recursos de primeira instância	-	-	0
Recursos de segunda instância	-	-	-
Recursos de terceira instância (CGE-RJ)	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





