

RELATÓRIO ANUAL OUVIDORIA



AGER

BARRA

2020



APRESENTAÇÃO



- AS INFORMAÇÕES DESTE RELATÓRIO CONSTITUEM UMA SÍNTESE DAS ESTATÍSTICAS DE ATENDIMENTO E DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA EQUIPE DA OUVIDORIA DA AGER BARRA, REFERENTE AO ANO DE 2020. TODA MANIFESTAÇÃO RECEBIDA PELA OUVIDORIA, ATRAVÉS DOS MEIOS DE COMUNICAÇÕES DISPONÍVEIS E REGISTRADA. OS REGISTROS SÃO DIVIDIDOS ENTRE ATENDIMENTOS EM 1º INSTANCIA E MANIFESTAÇÕES EM 2º INSTANCIA .



DIVISÃO DE ATENDIMENTOS

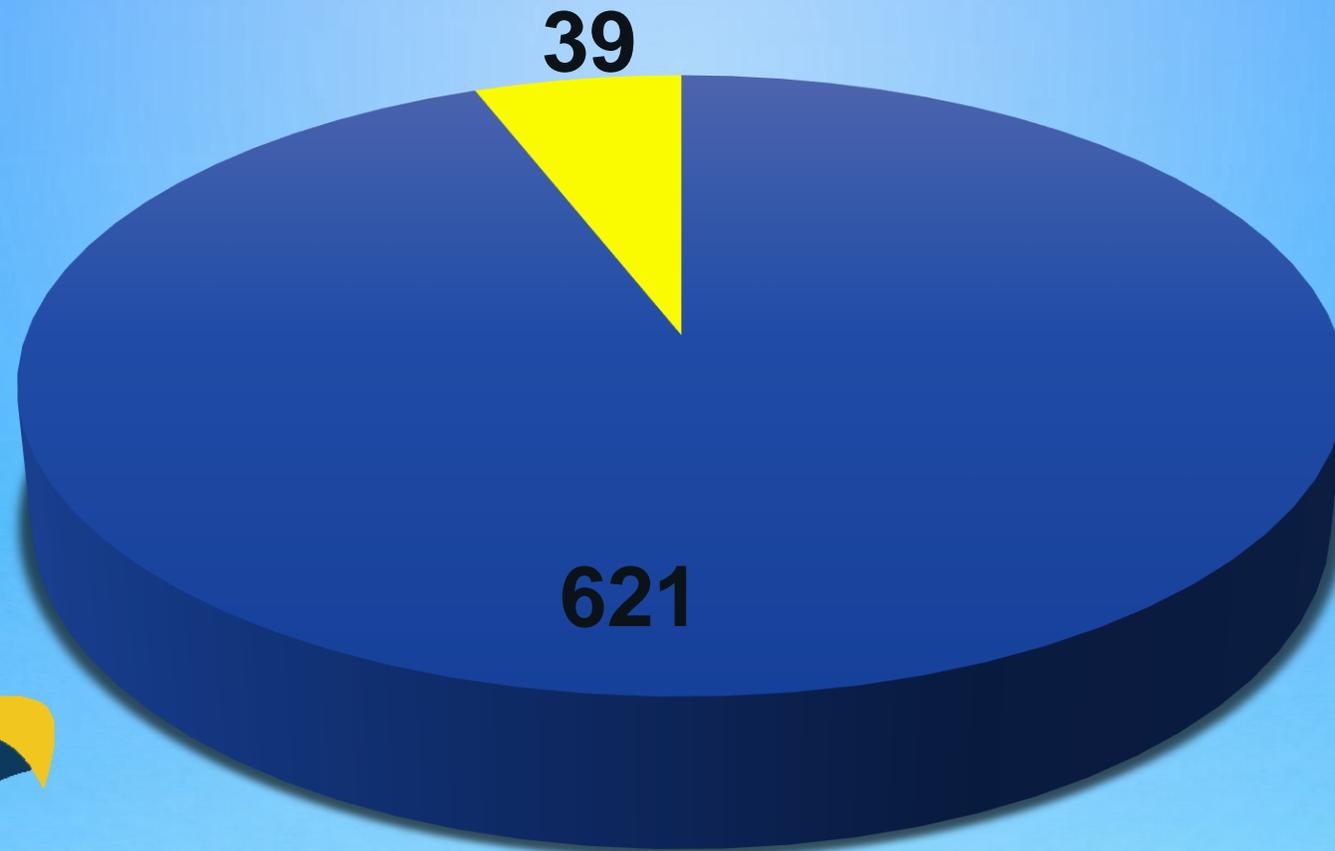
- **ATENDIMENTOS 1º INSTÂNCIA**

- **NÍVEL 1:** ATENDIMENTO DE PRIMEIRA INSTÂNCIA COMO INFORMAÇÕES AOS USUÁRIOS SOBRE NORMAS, CANAIS DE CONTATO E DEMAIS SERVIÇOS DOS ASSOCIADOS . NESSE CASO, O USUÁRIO RECEBE ORIENTAÇÕES SOBRE OS CANAIS ADEQUADOS PARA A RECEPÇÃO DAS SUAS PRIMEIRAS MANIFESTAÇÕES. A MAIOR PARTE DESTAS DEMANDAS SÃO SOLUCIONADAS ATRAVÉS DE ORIENTAÇÕES POR TELEFONE OU E-MAIL OU WHATSAPP, SEM O ENCAMINHAMENTO AO PRESTADOR DE SERVIÇO LOCAL.

- **ATENDIMENTOS 2º INSTÂNCIA**

- **NÍVEL 2:** REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES COMO RECLAMAÇÕES, DENÚNCIAS, ELOGIOS, CONSULTAS E SOLICITAÇÕES, COM O PROTOCOLO DE ATENDIMENTO FORNECIDO PELO PRESTADOR SERVIÇO LOCAL. NESSE CASO, A OUVIDORIA FAZ O ENCAMINHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO PARA O PRESTADOR DE SERVIÇO LOCAL PARA CIÊNCIA, ESCLARECIMENTOS OU PROVIDÊNCIAS.

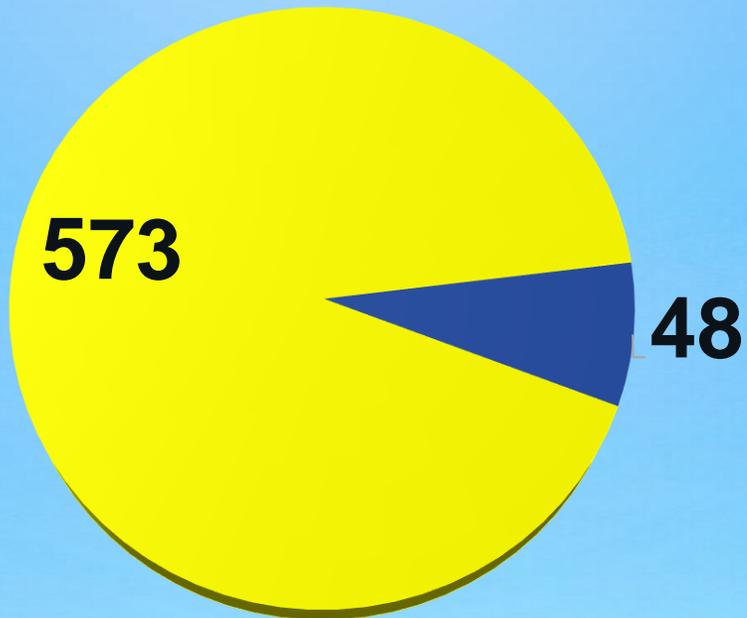
TOTAL ATEDIMENTOS 2020: 660



■ 1º INSTÂNCIA: 94%

■ 2º INSTÂNCIA: 6%

ATENDIMENTOS EM 1º INSTÂNCIA TOTAL: 621



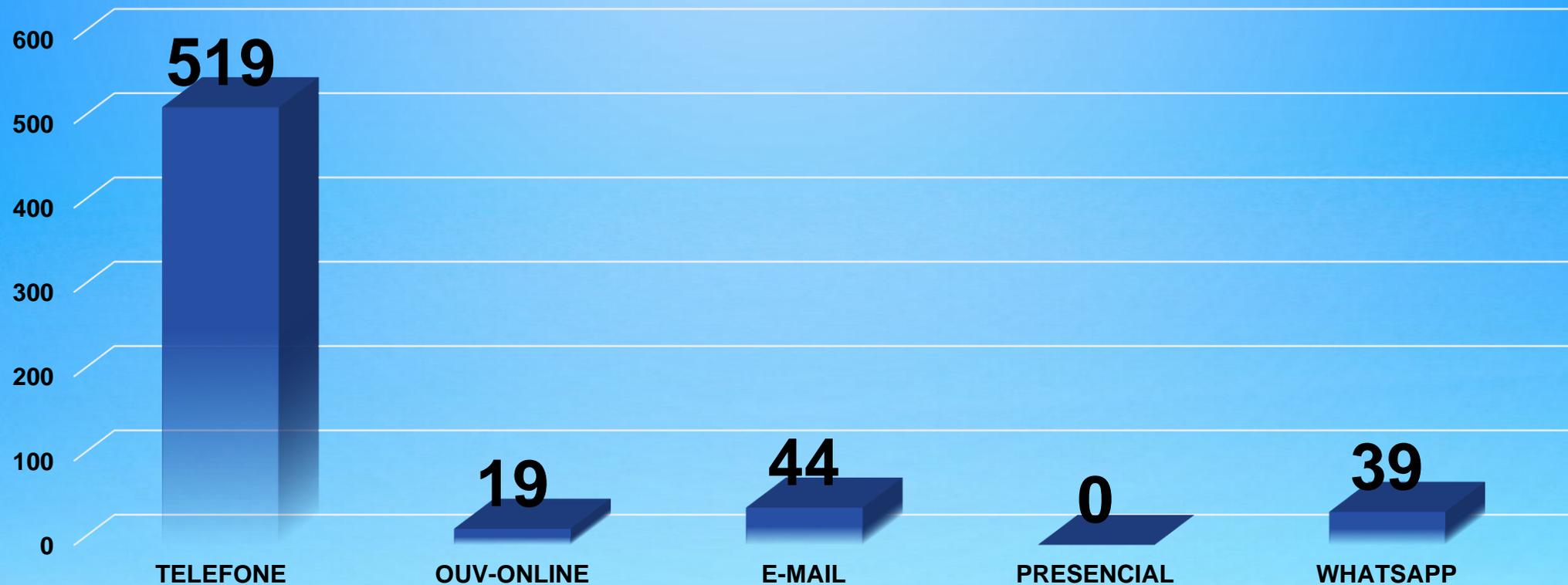
■ Reclamações Call Center

■ Orientações para registro de manifestação



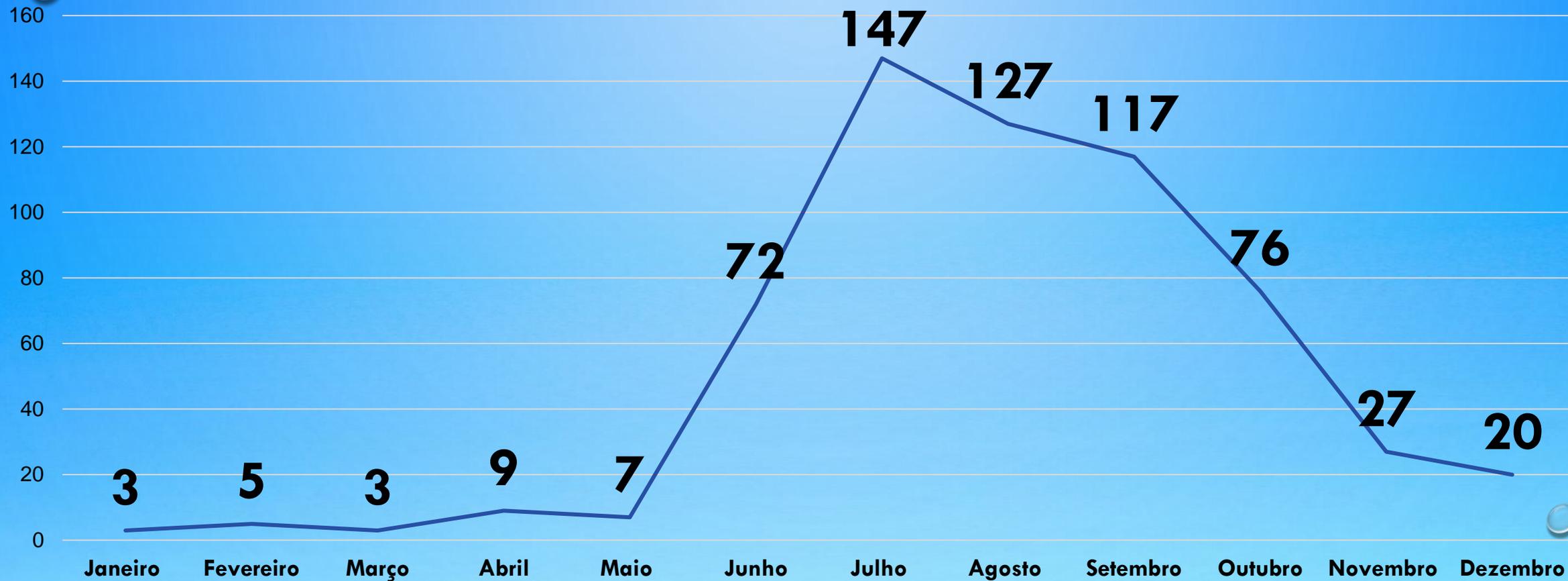
ATENDIMENTOS POR CANAIS - 1ª INSTÂNCIA

*Telefone: Contabilização a partir do 15/06/2020

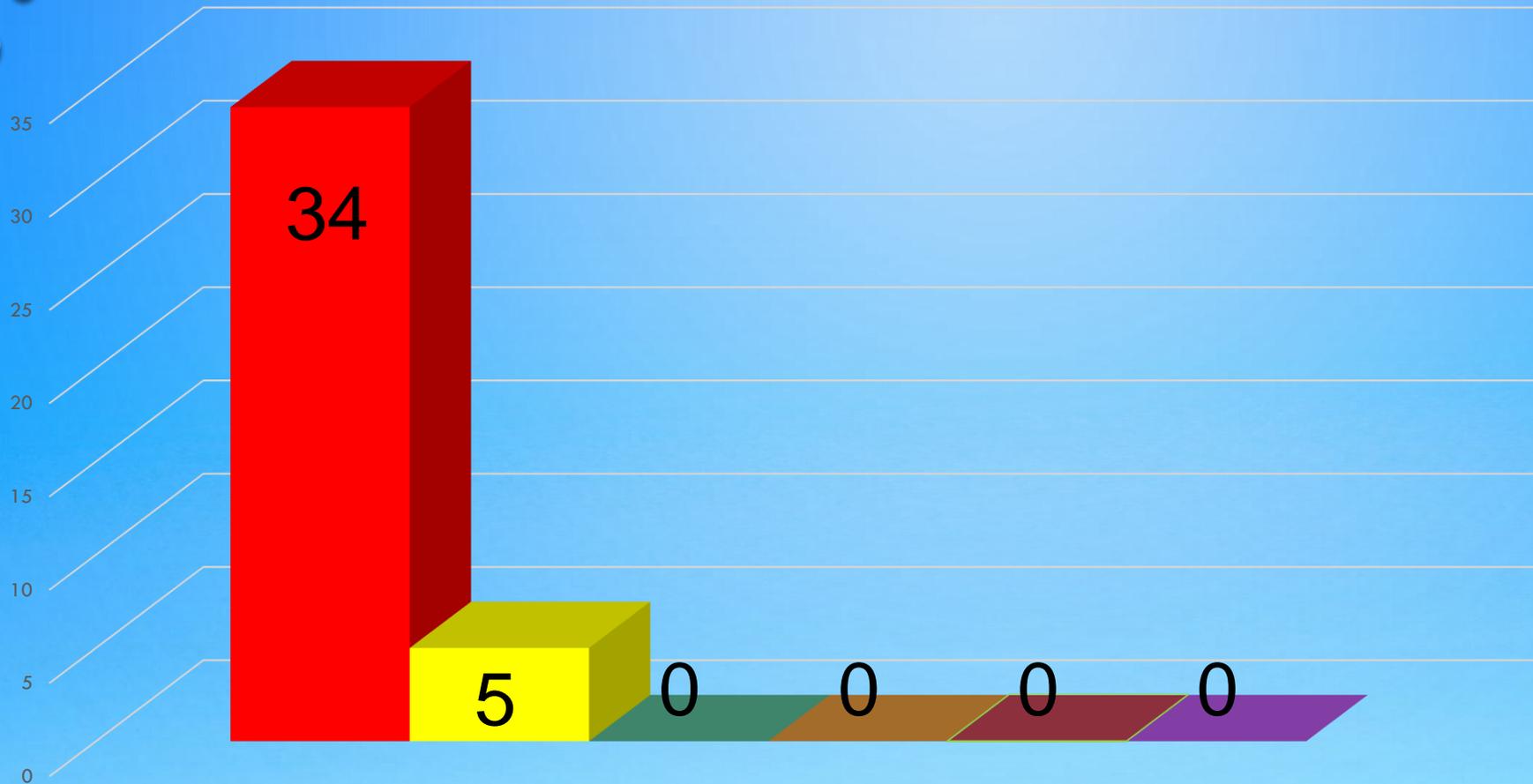


*Demais Canais de Janeiro a Dezembro – 2020

REGISTRO DE ATENDIMENTOS MENSAIS 1º INSTÂNCIA



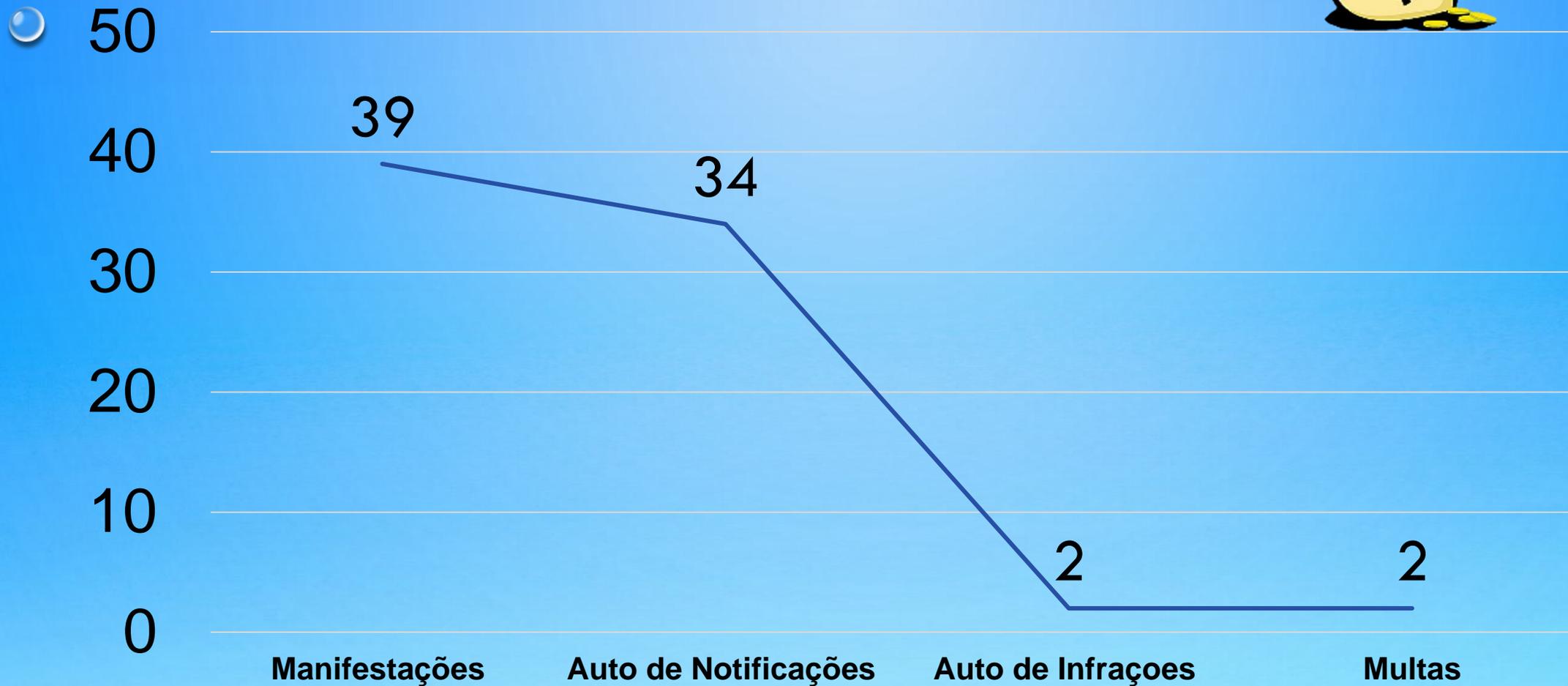
CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES 2ª INSTÂNCIA



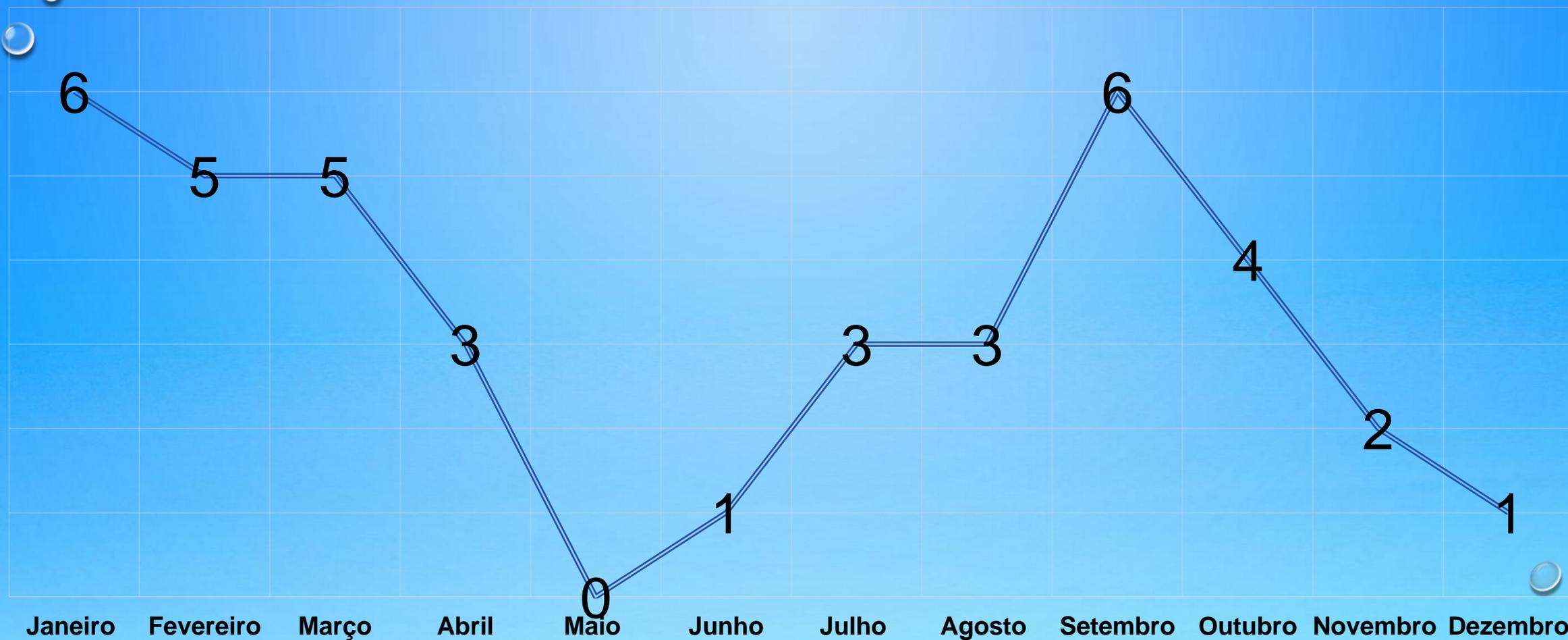
- Reclamação
- Consultas
- Denúncias
- Sugestão
- Solicitação
- Outros

TOTAL: 39 MANIFESTAÇÕES

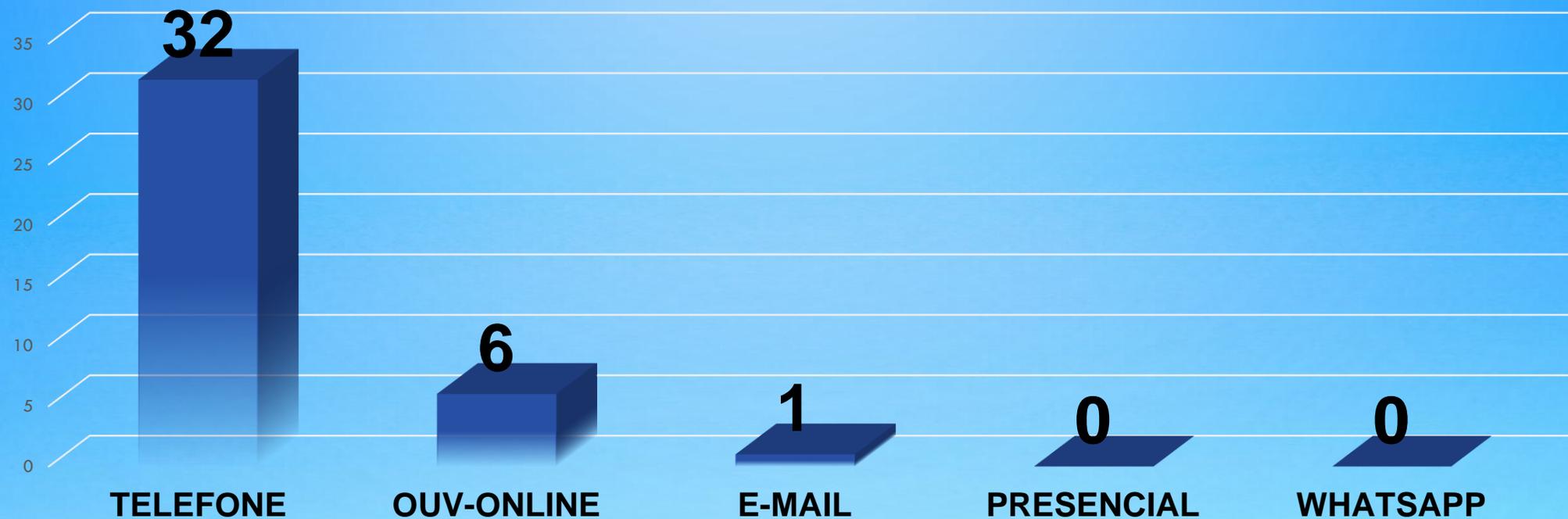
PENALIDADES



REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES MENSAIS - 2º INSTÂNCIA



MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO 2º INSTÂNCIA



PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES 2º INSTÂNCIA



Principal motivo das Reclamações



- **Prestação de Serviços**
(serviços fora do prazo de atendimento)



PRAZOS DE EXECUÇÃO E RESPOSTA - CONCESSIONÁRIA

REFERENTE A 34 AUTOS DE NOTIFICAÇÕES





OUVIDORIA AGER BARRA

• CAMPO VERDE (66) 3419 - 6218

• BARRA DO GARÇAS (66) 3401-955

• PRIMAVERA DO LESTE (66) 3497-4554