

RELATÓRIO ANUAL OUVIDORIA 2021





APRESENTAÇÃO

- AS INFORMAÇÕES DESTE RELATÓRIO CONSTITUEM UMA SÍNTESE DAS ESTATÍSTICAS DE ATENDIMENTO E DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA DA AGER BARRA, REFERENTE AO ANO DE 2021.
- TODA MANIFESTAÇÃO RECEBIDA PELA OUVIDORIA, ATRAVÉS DOS MEIOS DE COMUNICAÇÕES DISPONÍVEIS E REGISTRADA.
- OS REGISTROS SÃO DIVIDIDOS ENTRE ATENDIMENTOS DE NÍVEL 1 E NÍVEL 2.



DIVISÃO DE ATENDIMENTOS

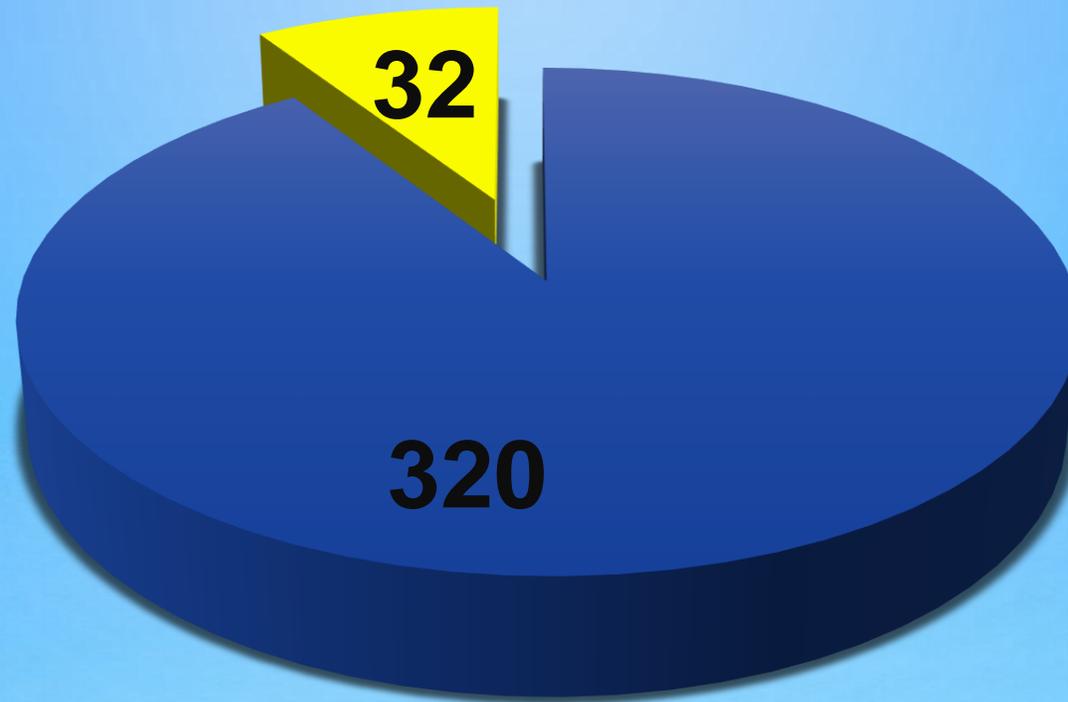
NÍVEL 1

- ATENDIMENTO PARA INFORMAÇÕES AOS USUÁRIOS SOBRE NORMAS, PROCEDIMENTOS, 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 AOS USUÁRIOS POR TELEFONE, INTERNET, E-MAIL OU WHATSAPP, SEM A FORMALIZAÇÃO DO PROCEDIMENTO AO PRESTADOR DE SERVIÇO LOCAL.

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: 352



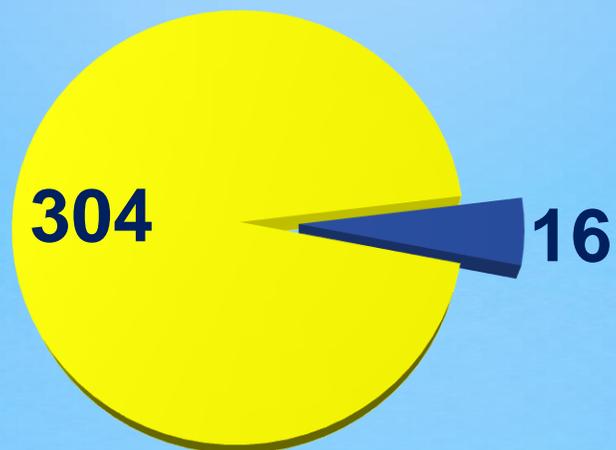
■ NÍVEL 1: 91%

■ NÍVEL 2: 9%



ATENDIMENTOS DE NÍVEL 1

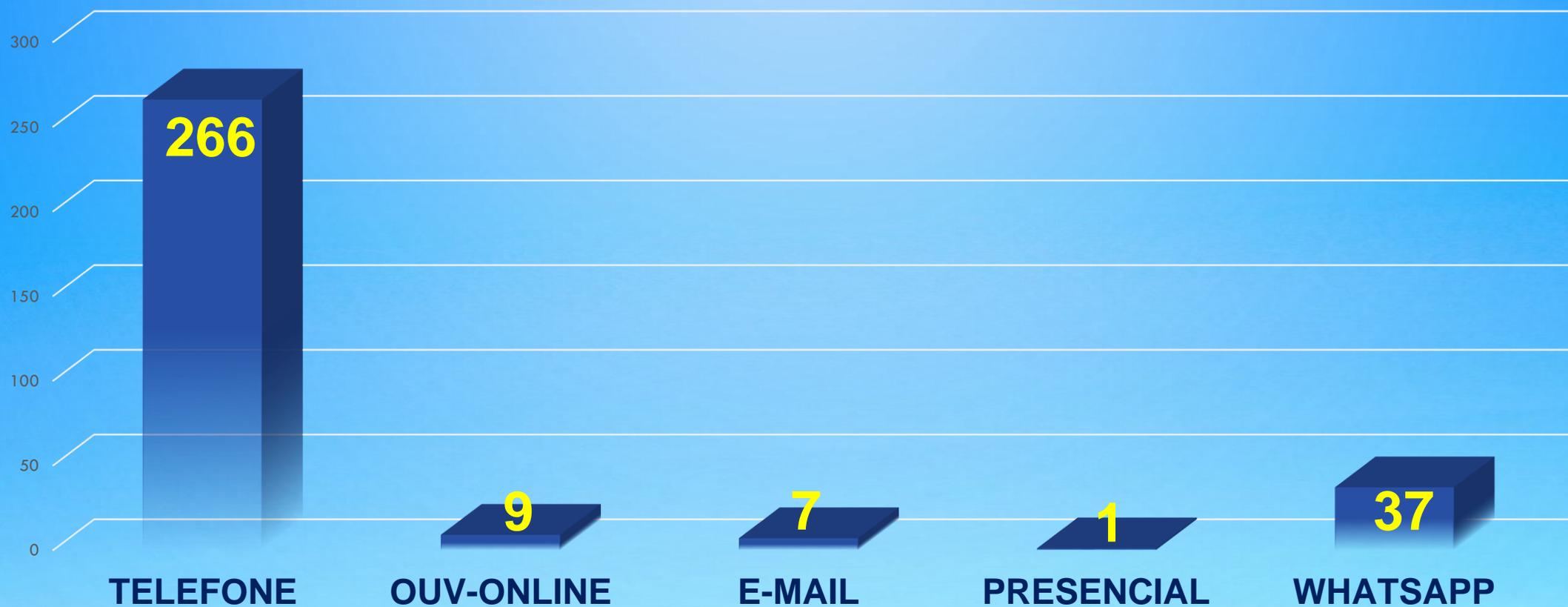
TOTAL: 320



- Reclamações Call Center
- Orientações para registro de manifestação

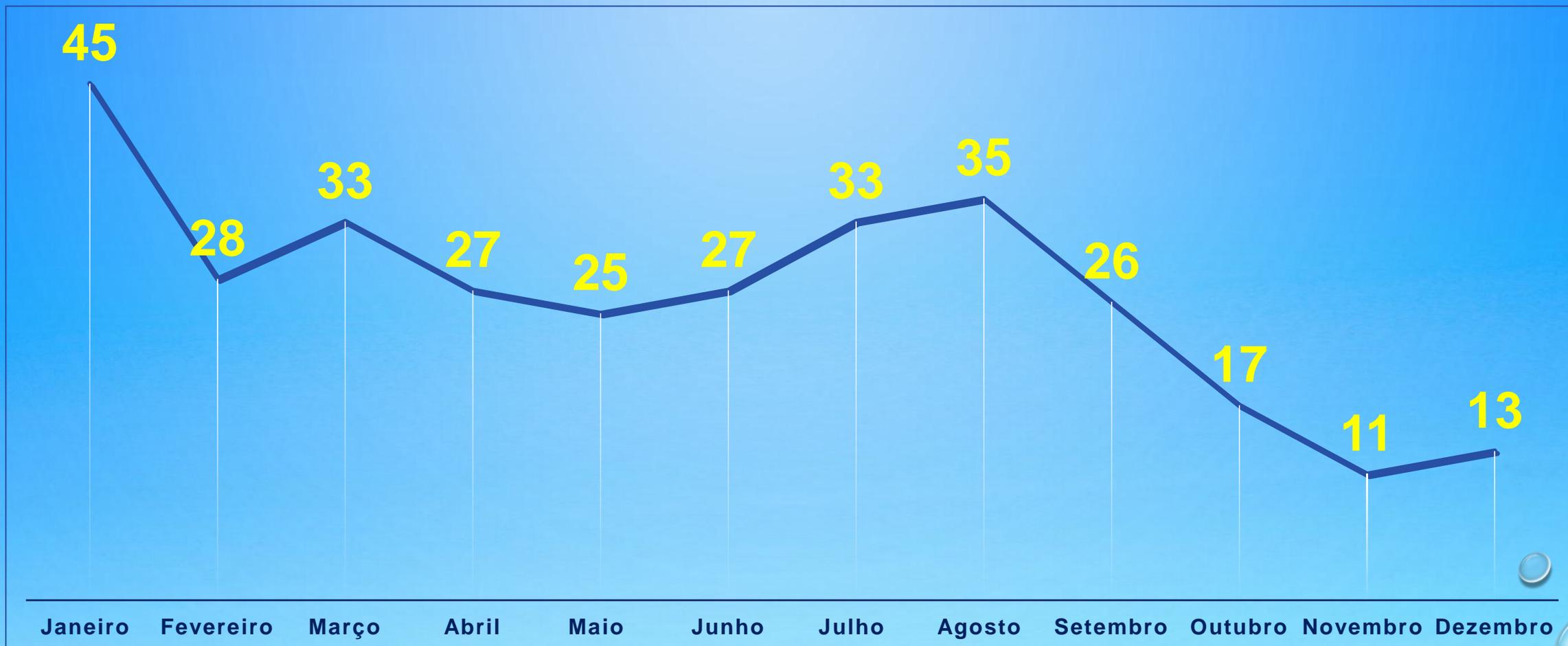


ATENDIMENTOS POR CANAIS: NÍVEL 1

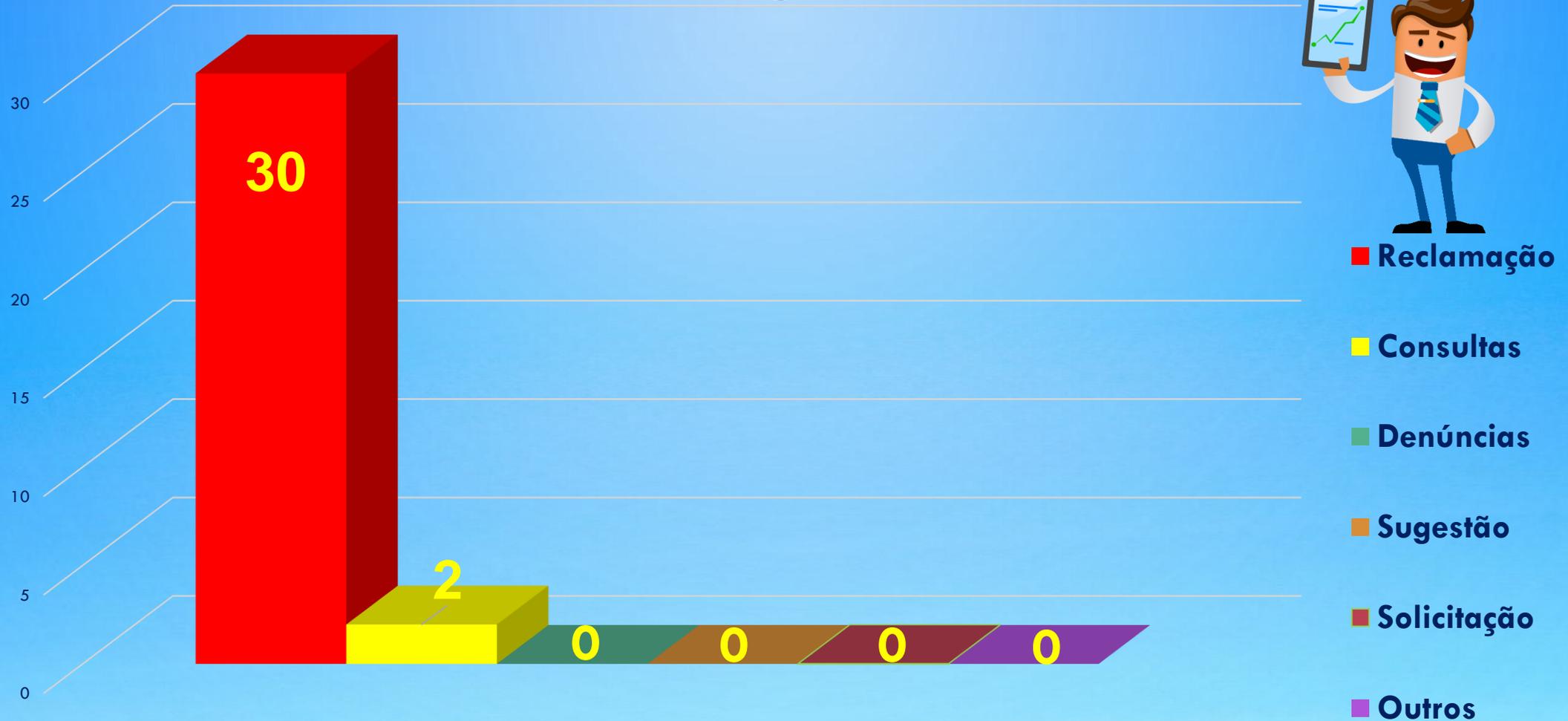


REGISTRO DE ATENDIMENTOS

MENSAIS: NÍVEL 1



CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES: NÍVEL 2



TOTAL: 32 MANIFESTAÇÕES



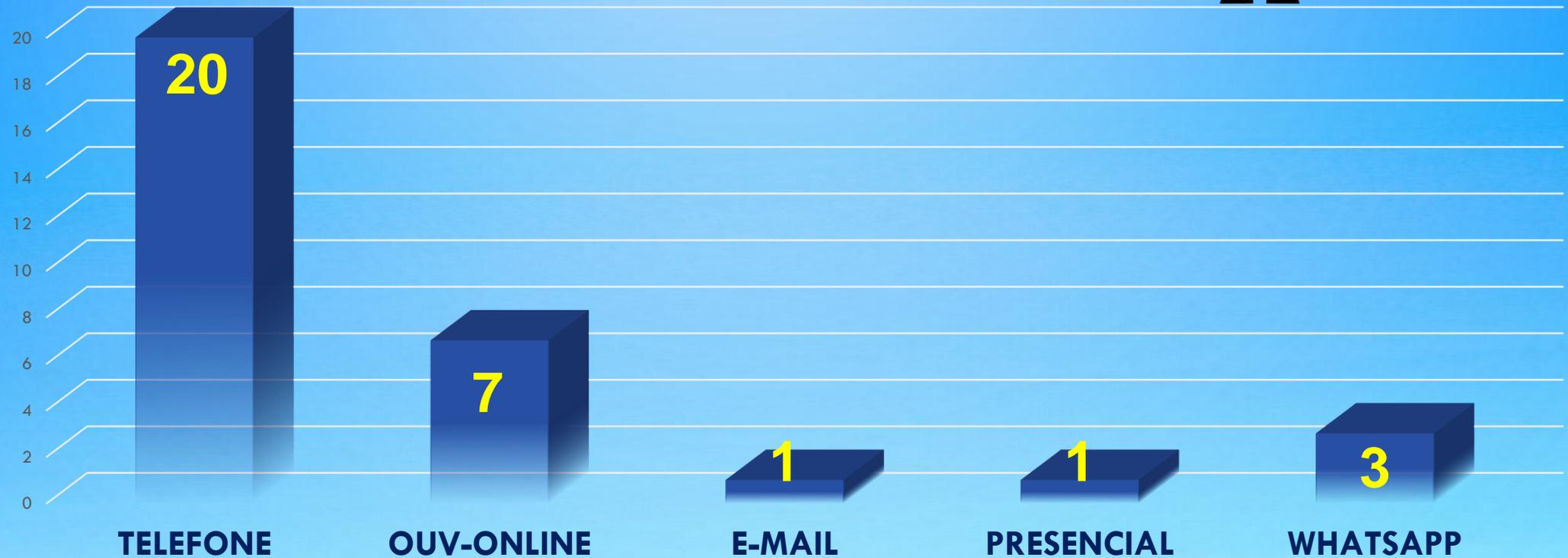
REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES MENSAIS:

NÍVEL 2



MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO:

NÍVEL 2



PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES: NÍVEL 2



PRINCIPAL MOTIVO DAS RECLAMAÇÕES

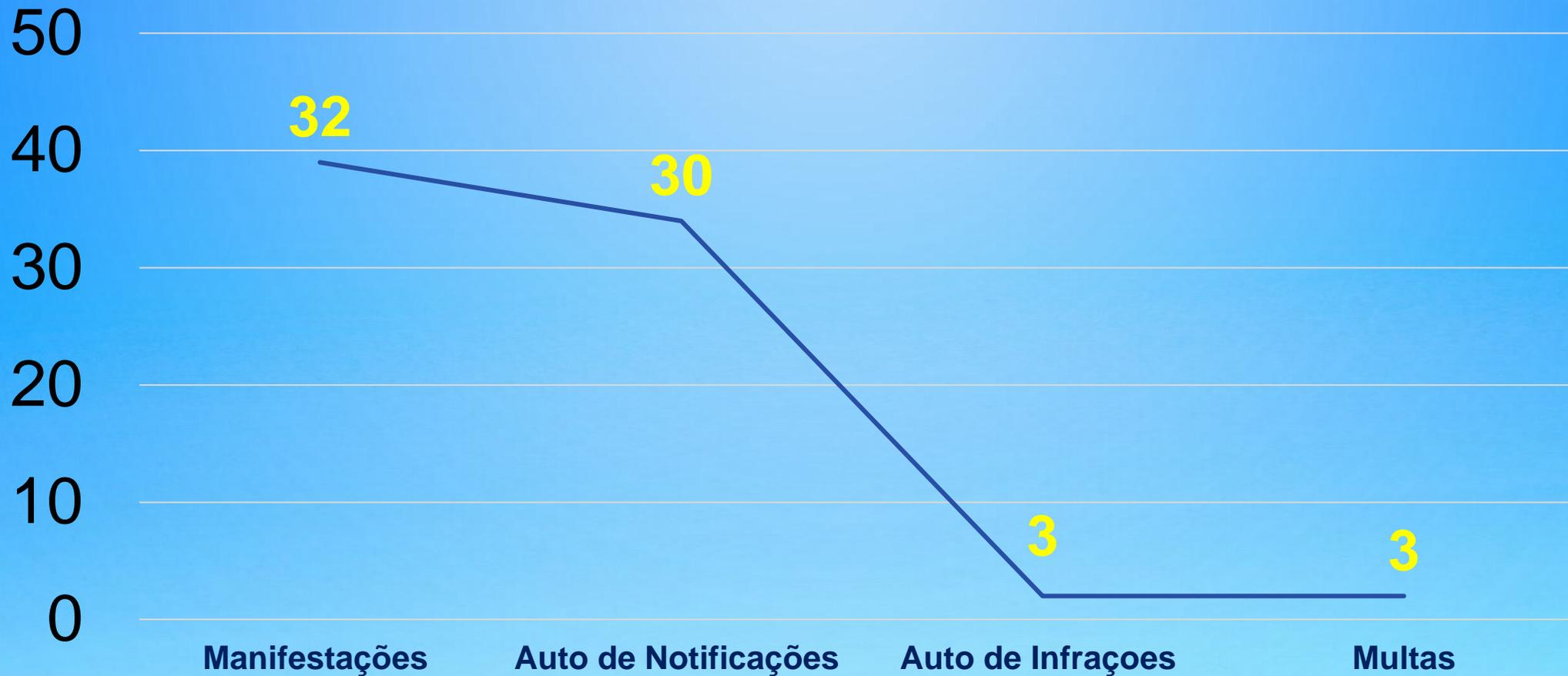


- **Prestação de Serviços**
(serviços fora do prazo de atendimento)



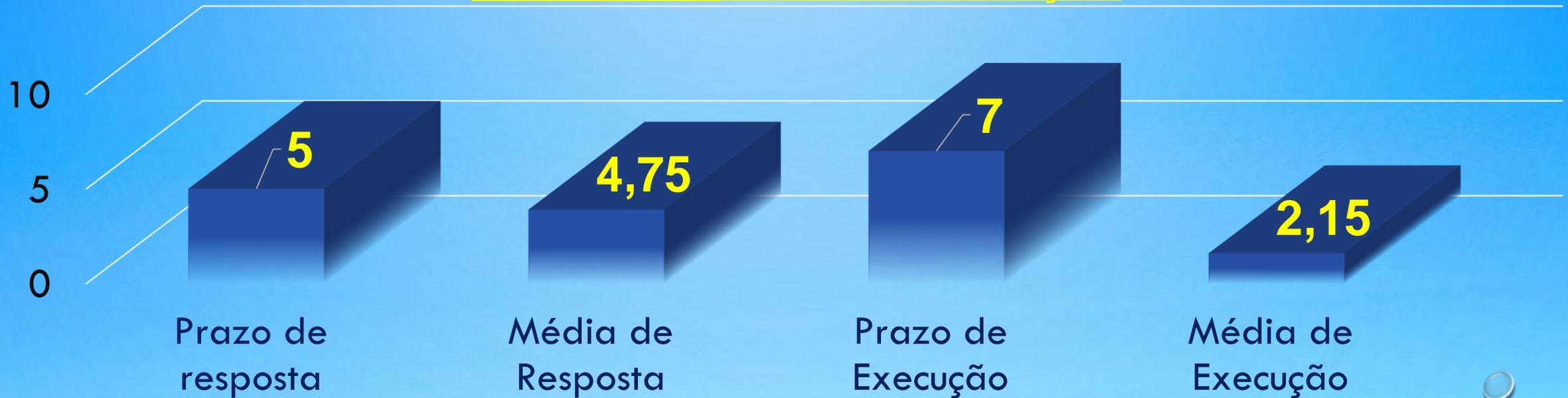


PENALIDADES



PRAZOS DE EXECUÇÃO E RESPOSTA - CONCESSIONÁRIA

REFERENTE A 30 AUTOS DE NOTIFICAÇÕES



AVALIAÇÃO DE ATENDIMENTO (0 – 5)



★★★★★ : 99,68%

★★★★ : 0,32%

★★★ : 0,00%

★★ : 0,00%

★ : 0,00%





OUVIDORIA

BARRA DO GARÇAS



(66) 3401-9555



**Segunda á Sexta Feira
08hr ás 12hr e 14hr ás 18hr**



Ouvidoria@agerbarra.com.br



www.agerbarra.com.br

