

RELATÓRIO OUVIDORIA 2021



**CENTRAL PRIMAVERA
DO LESTE - MT**





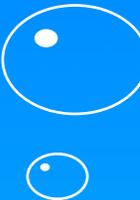
APRESENTAÇÃO

- 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.

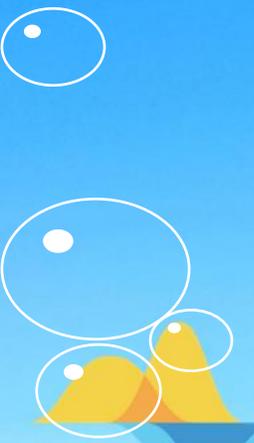


DIVISÃO DE ATENDIMENTOS

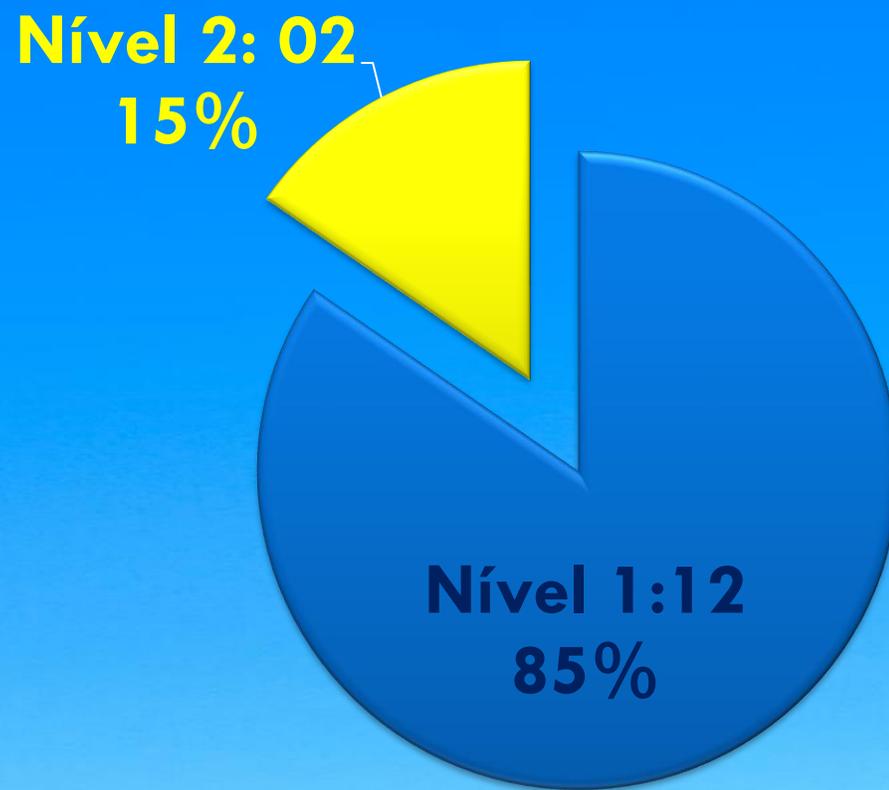
NÍVEL 1

- 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

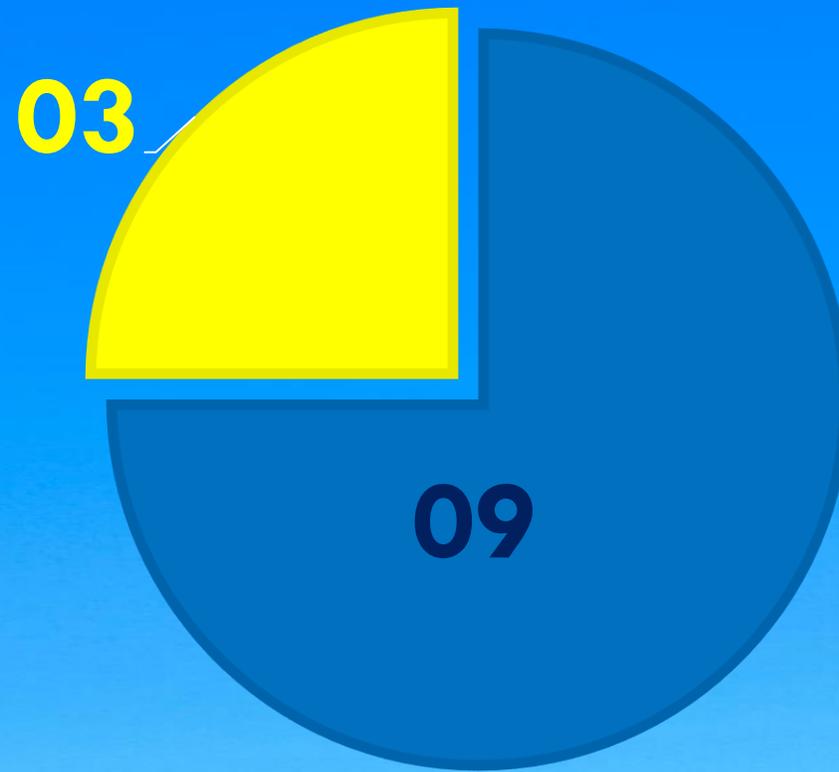
- REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES COMO RECLAMAÇÕES, DENÚNCIAS, ELOGIOS, CONSULTAS E SOLICITAÇÕES, COM O PROTOCOLO DE ATENDIMENTO FORNECIDO PELO PRESTADOR SERVIÇO LOCAL. NESSE CASO, A OUVIDORIA FAZ O ENCAMINHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO PARA O PRESTADOR DE SERVIÇO LOCAL PARA CIÊNCIA, ESCLARECIMENTOS OU PROVIDÊNCIAS.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

TOTAL DE ATENDIMENTOS: 14



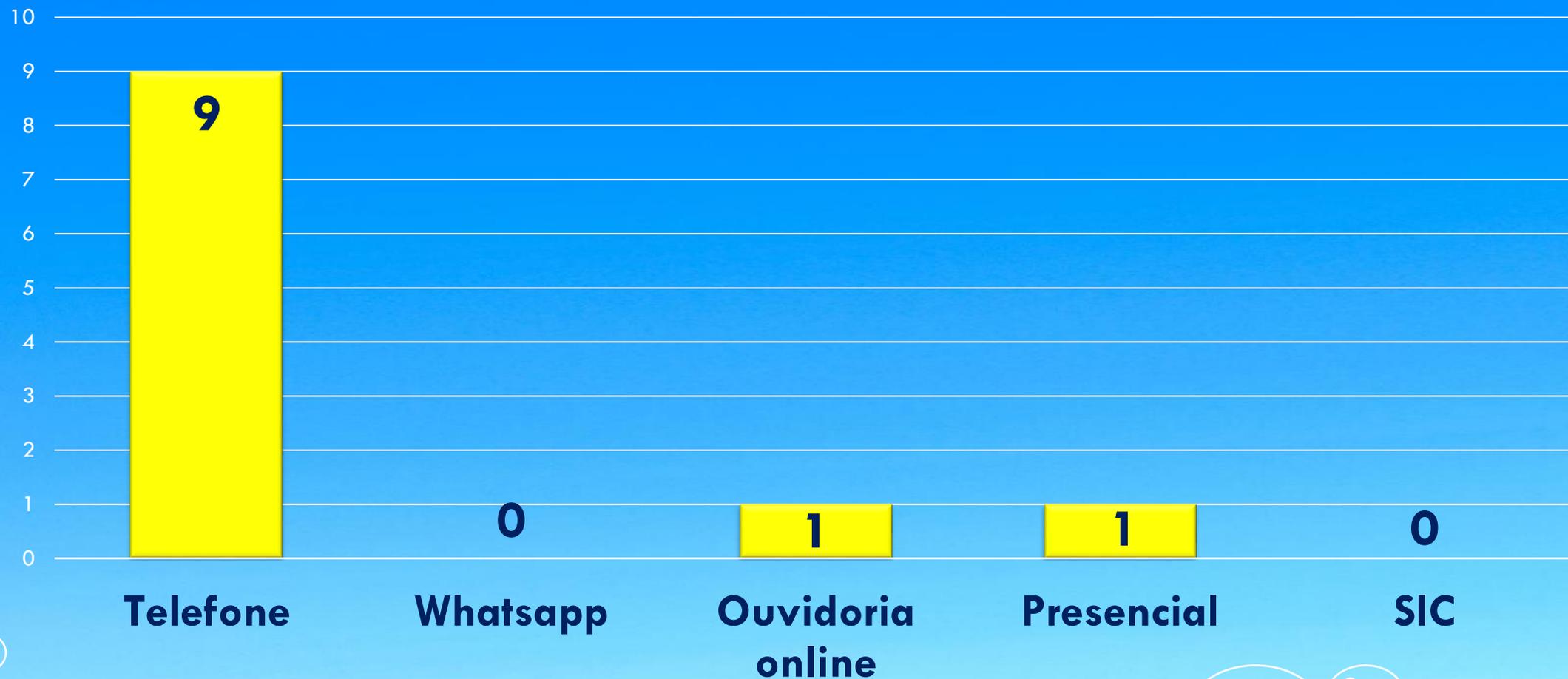
■ Nível 1 ■ Nível 2

ATENDIMENTOS: NÍVEL 1



- Orientação para o registro de manifestação
- Reclamações Call Center

ATENDIMENTOS POR CANAIS: NÍVEL 1



REGISTRO DE ATENDIMENTOS

MENSAIS: NÍVEL 1

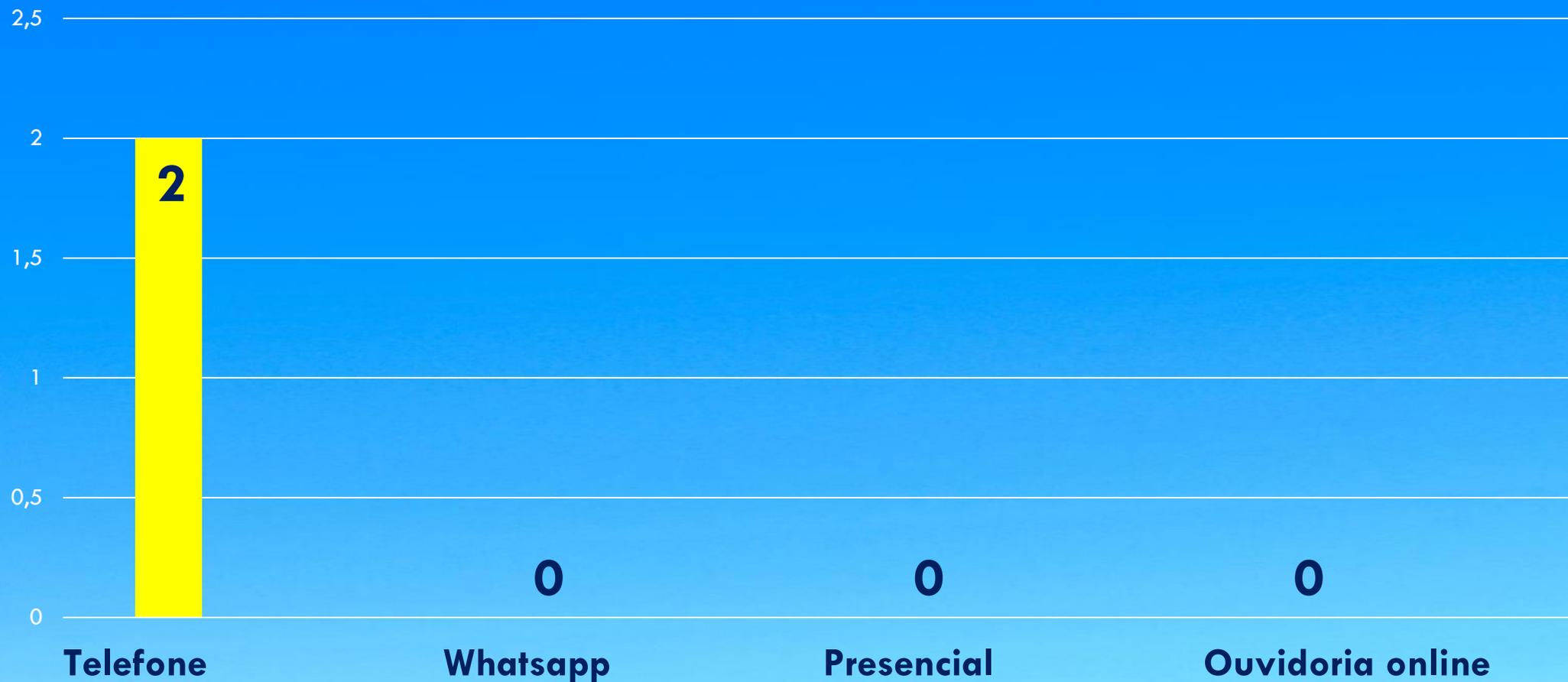


CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES:

NÍVEL 2



ATENDIMENTOS POR CANAIS: **NÍVEL 2**

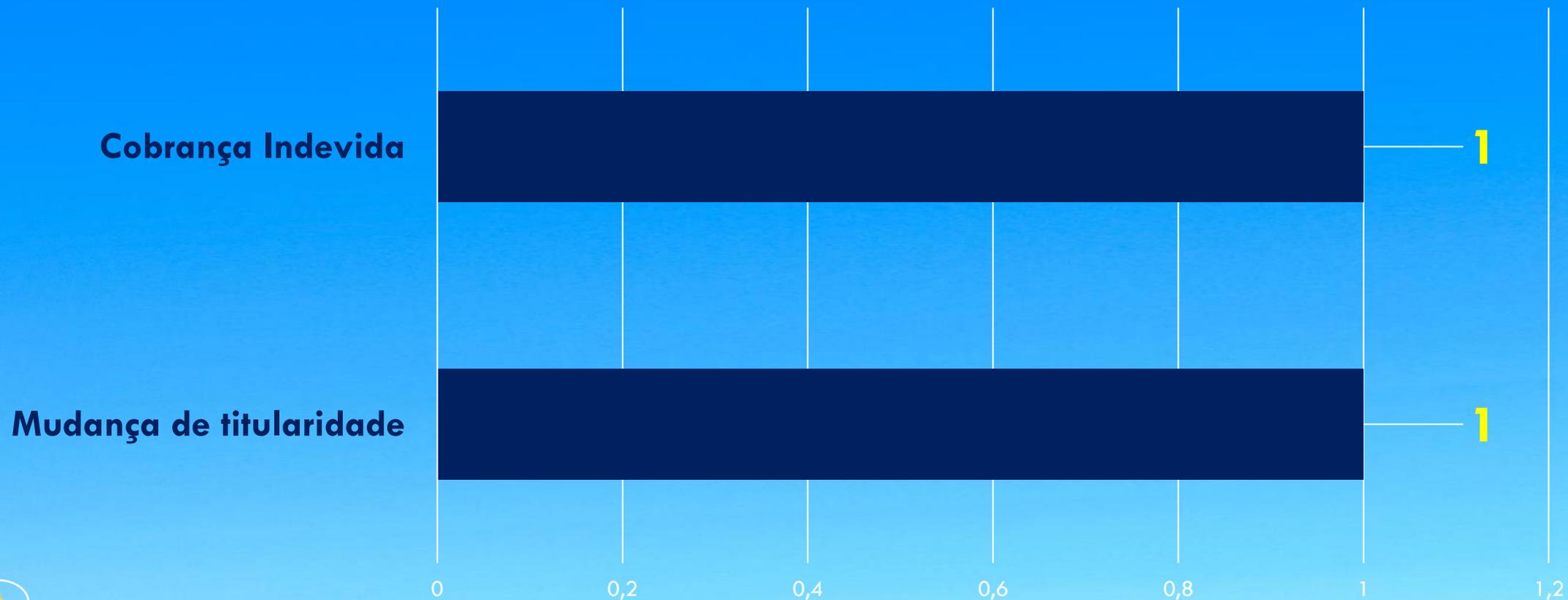


REGISTRO DE ATENDIMENTOS

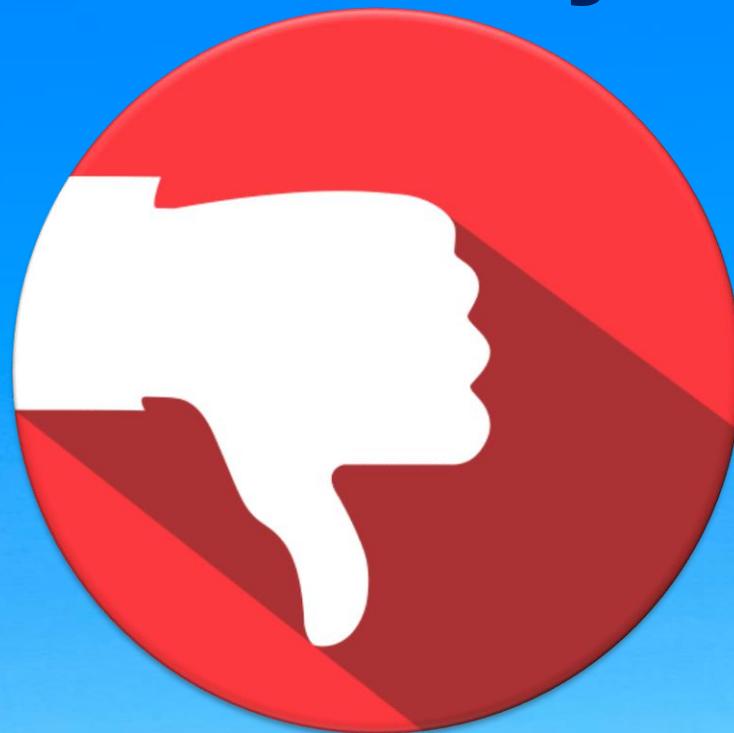
MENSAIS: NÍVEL 2



PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES: **NÍVEL 2**



PRINCIPAL MOTIVO DAS RECLAMAÇÕES



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

PRAZOS DE EXECUÇÃO E RESPOSTA DA CONCESSIONÁRIA

REFERENTE A 02 AUTOS DE NOTIFICAÇÕES



AVALIAÇÃO DE ATENDIMENTO (0 – 5)



★★★★★ : 100%

★★★★ : 0,00%

★★★ : 0,00%

★★ : 0,00%

★ : 0,00%



OUVIDORIA **PRIMAVERA DO LESTE**



(66) 3497-4554



segunda a sexta feira
07H ÀS 11H E 13H ÀS 17H



ouvidoriapva@agerbarra.com.br



www.agerbarra.com.br



SEDE - AV. PORTO ALEGRE, 10B - PRIMAVERA I