

RELATÓRIO OUVIDORIA 2021



CENTRAL CAMPO VERDE





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.
- 
- 

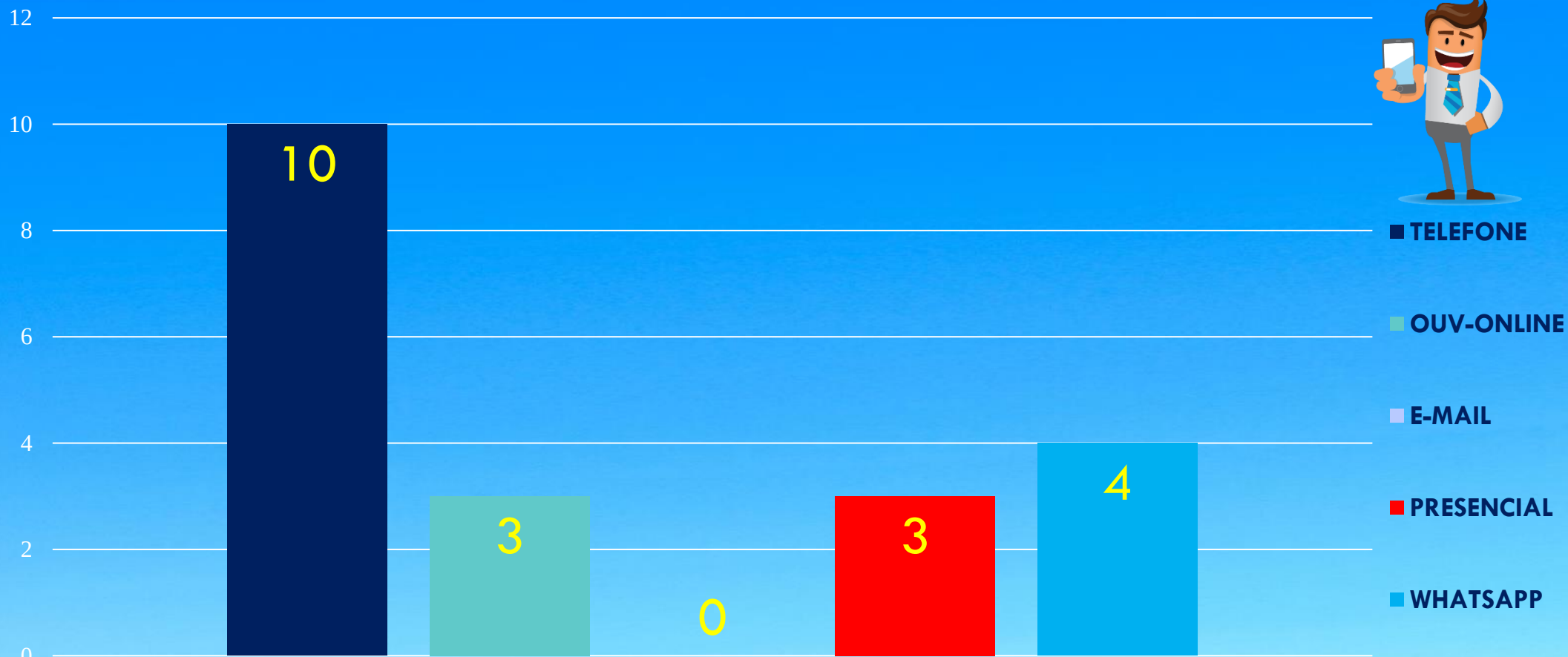
TOTAL DE ATENDIMENTOS: 20



■ NÍVEL 1 ■ NÍVEL 2

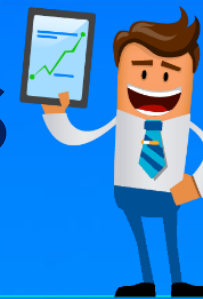


ATENDIMENTOS POR CANAIS: NÍVEL 1

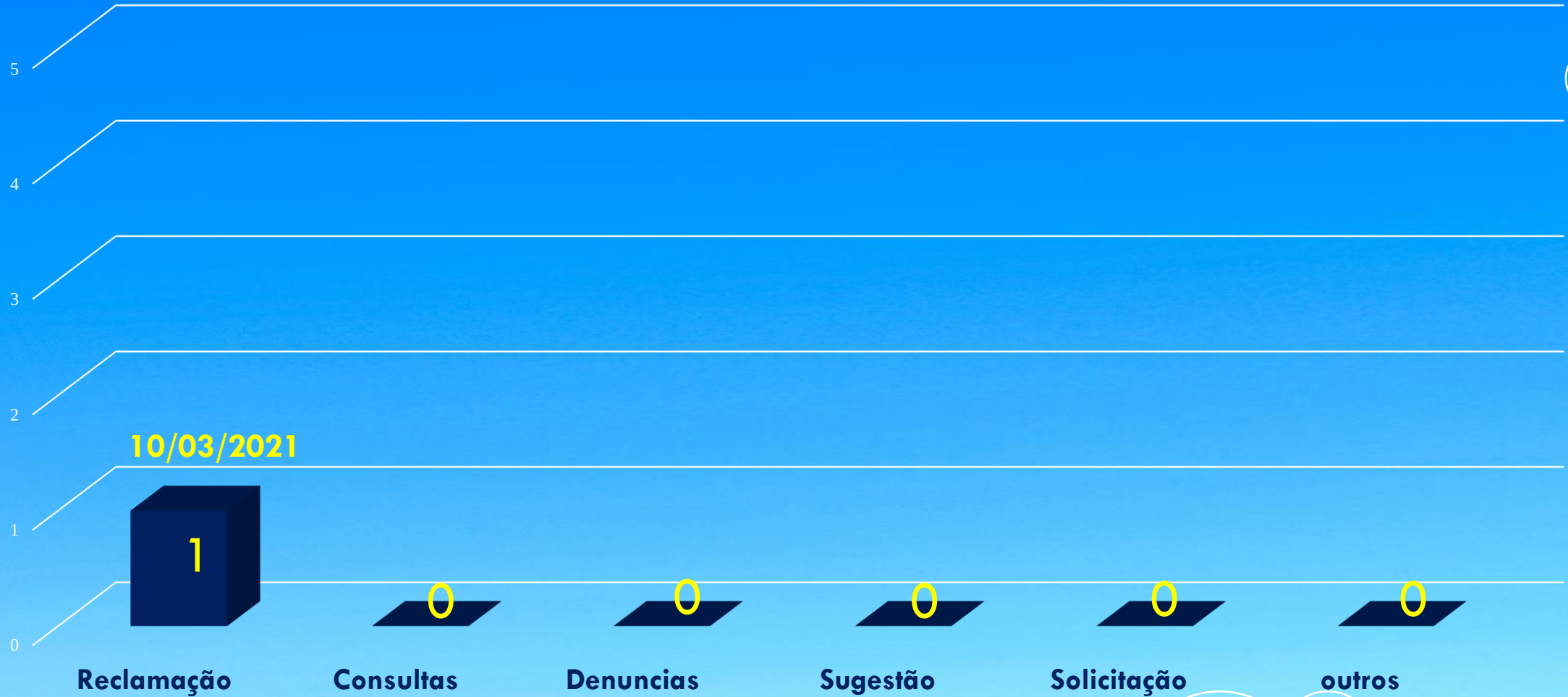


REGISTRO DE ATENDIMENTOS

MENSAIS: NÍVEL 1



CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES: **NÍVEL 2**



PRINCIPAL MOTIVO DAS RECLAMAÇÕES

● QUALIDADE DA ÁGUA



■ Prestação de Serviços
(serviços fora do prazo de atendimento)

AVALIAÇÃO DE ATENDIMENTO (0 – 5)



★★★★★ : 100%

★★★★ : 0,00%

★★★ : 0,00%

★★ : 0,00%

★ : 0,00%



OUVIDORIA

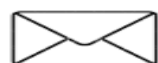
CAMPO VERDE



(66) 3419-6218



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



ouvidoriacpv@agerbarra.com.br



www.agerbarra.com.br



SEDE - AV ARNALDO ECKERT, Nº578 SALA 03.
CAMPO REAL