

RELATÓRIO ANUAL 2022



Ouvidoria



 CAMPO VERDE - MT

APRESENTAÇÃO



- AS INFORMAÇÕES DESTE RELATÓRIO CONSTITUEM UMA SÍNTESE DAS ESTATÍSTICAS DE ATENDIMENTO E DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA DA AGER BARRA – CENTRAL CAMPO VERDE – MT, REFERENTE AO ANO DE 2022.
- 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

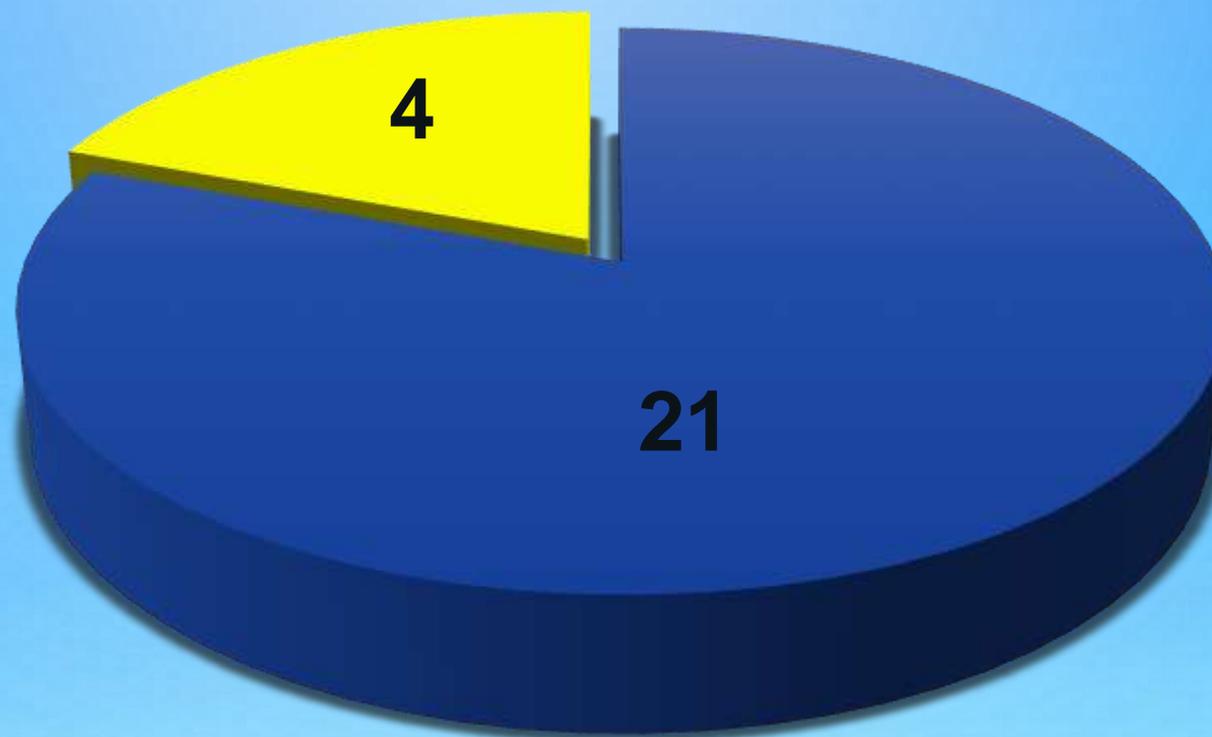
NÍVEL 1

- 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 2022: 25

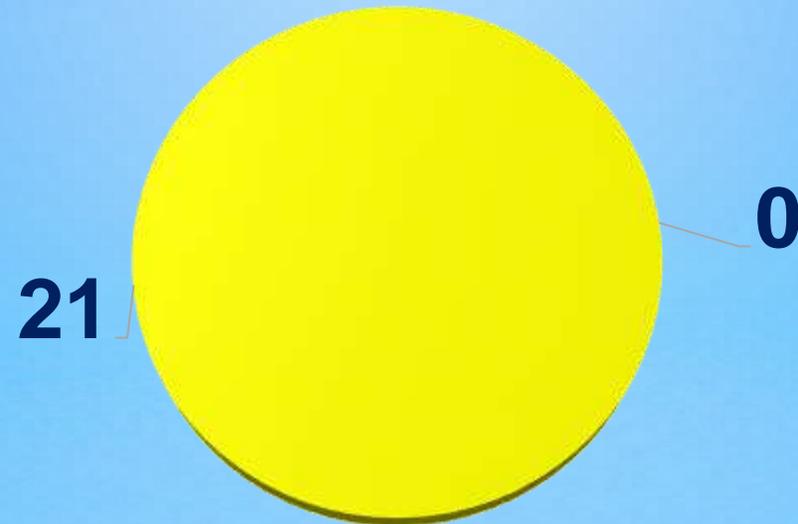


■ NIVEL 1: 84%

■ NIVEL 2: 16%

ATENDIMENTOS DE NÍVEL 1

TOTAL: 21

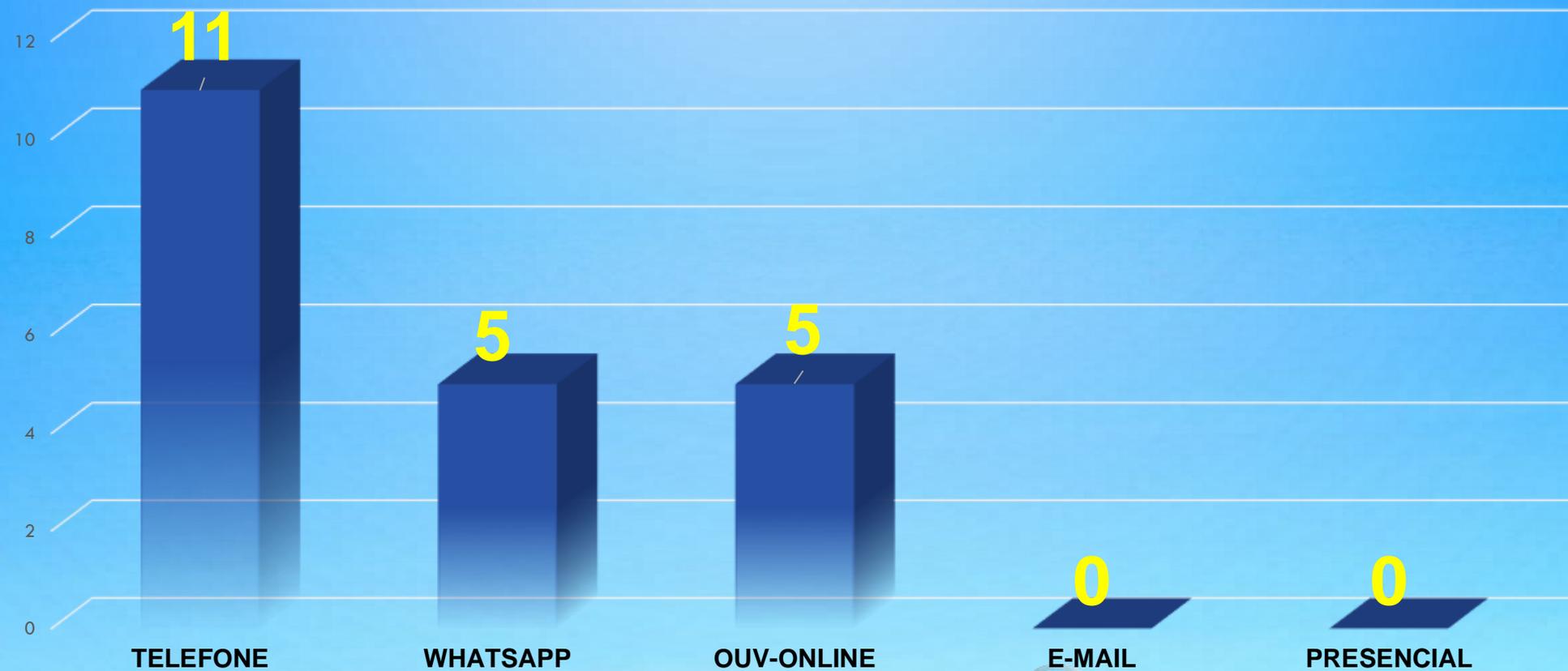


■ Reclamações Call Center

■ Orientações para registro de manifestação



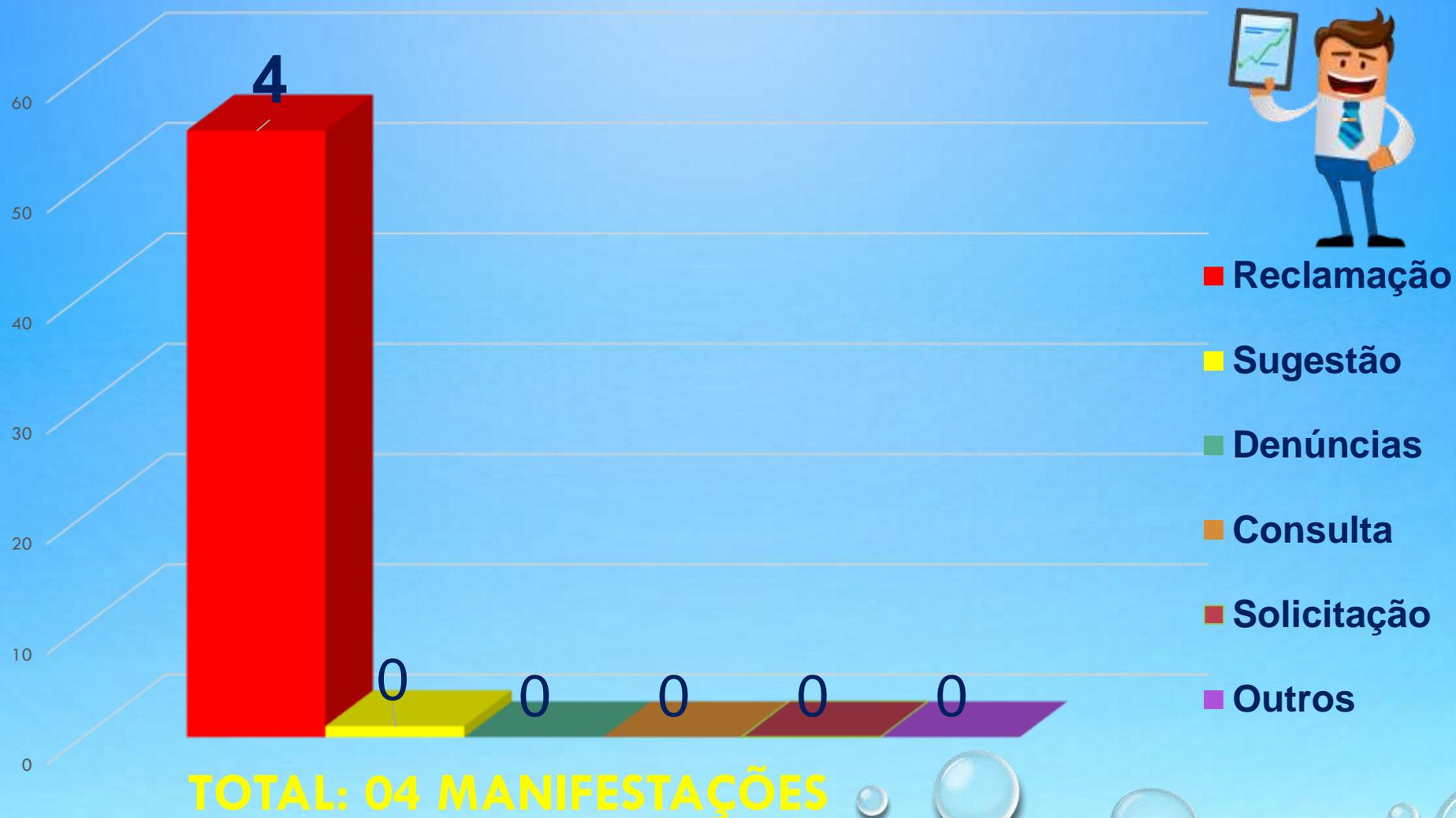
ATENDIMENTOS POR CANAIS: NÍVEL 1



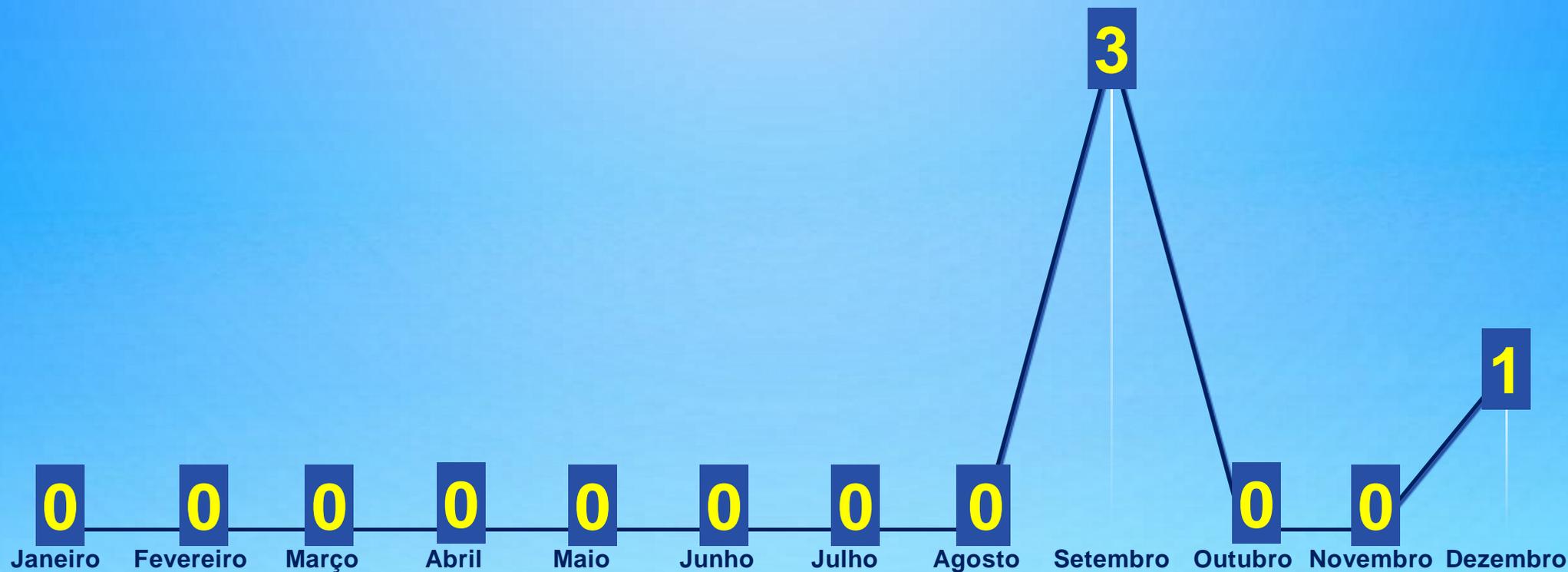
REGISTRO DE ATENDIMENTOS MENSAIS: NÍVEL 1



CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES: **NÍVEL 2**

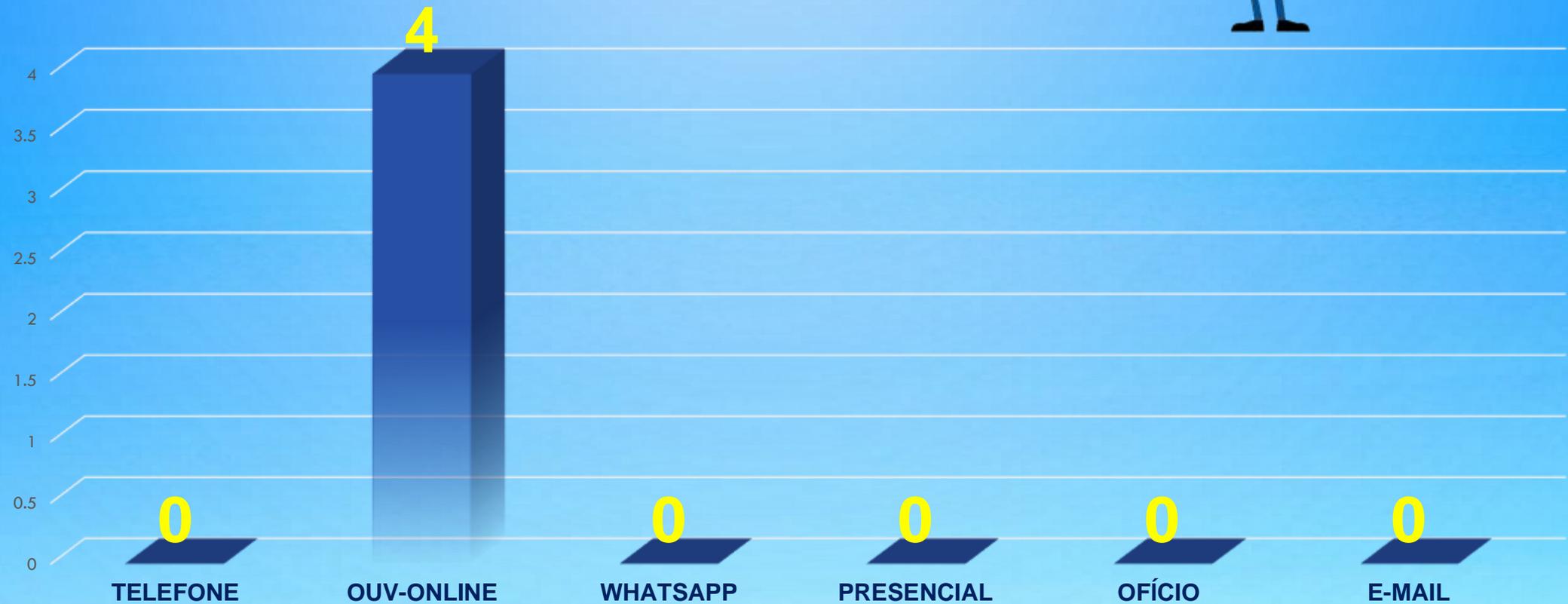


REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES MENSAIS: NÍVEL 2



MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO:

NÍVEL 2



PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES: NÍVEL 2

FALTA DE ÁGUA  04



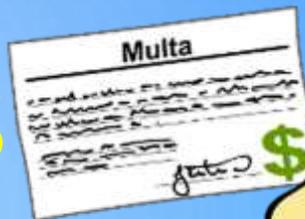
PRINCIPAL MOTIVO DAS RECLAMAÇÕES



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



PENALIDADES



60
50
40
30
20
10
0

4

1

0

0

MANIFESTAÇÕES

AUTO DE ADVERTENCIA

AUTO DE INFRAÇÕES

MULTAS



PRAZOS DE EXECUÇÃO E RESPOSTA - CONCESSIONÁRIA



REFERENTE A 4 MANIFESTAÇÕES NÍVEL 2



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



AGER
BARRA



**SEDE - AV ARNALDO ECKERT, N°578 SALA 03.
CAMPO REAL**