

RELATÓRIO ANUAL 2022



Ouvidoria



 **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 – CENTRAL PRIMAVERA DO LESTE, 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

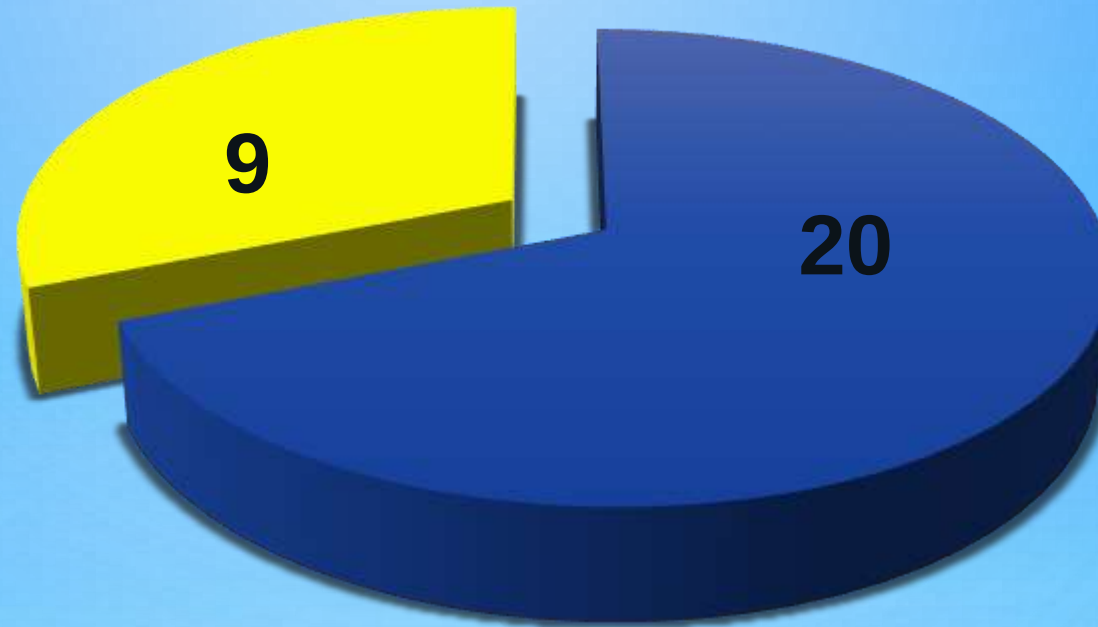
NÍVEL 1

- 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: 29

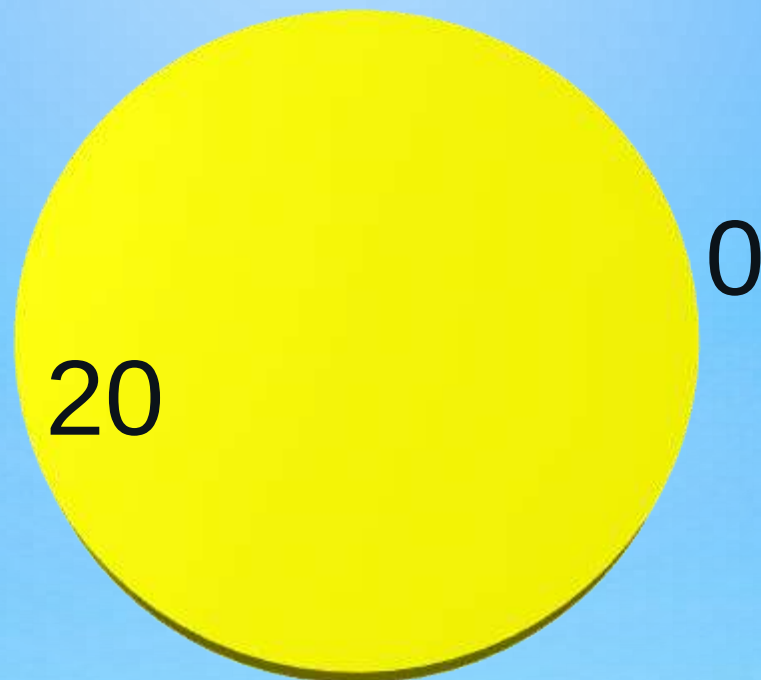


■ **NÍVEL 1: 69%** ■ **2º INSTÂNCIA: 31%**



ATENDIMENTOS DE NÍVEL 1

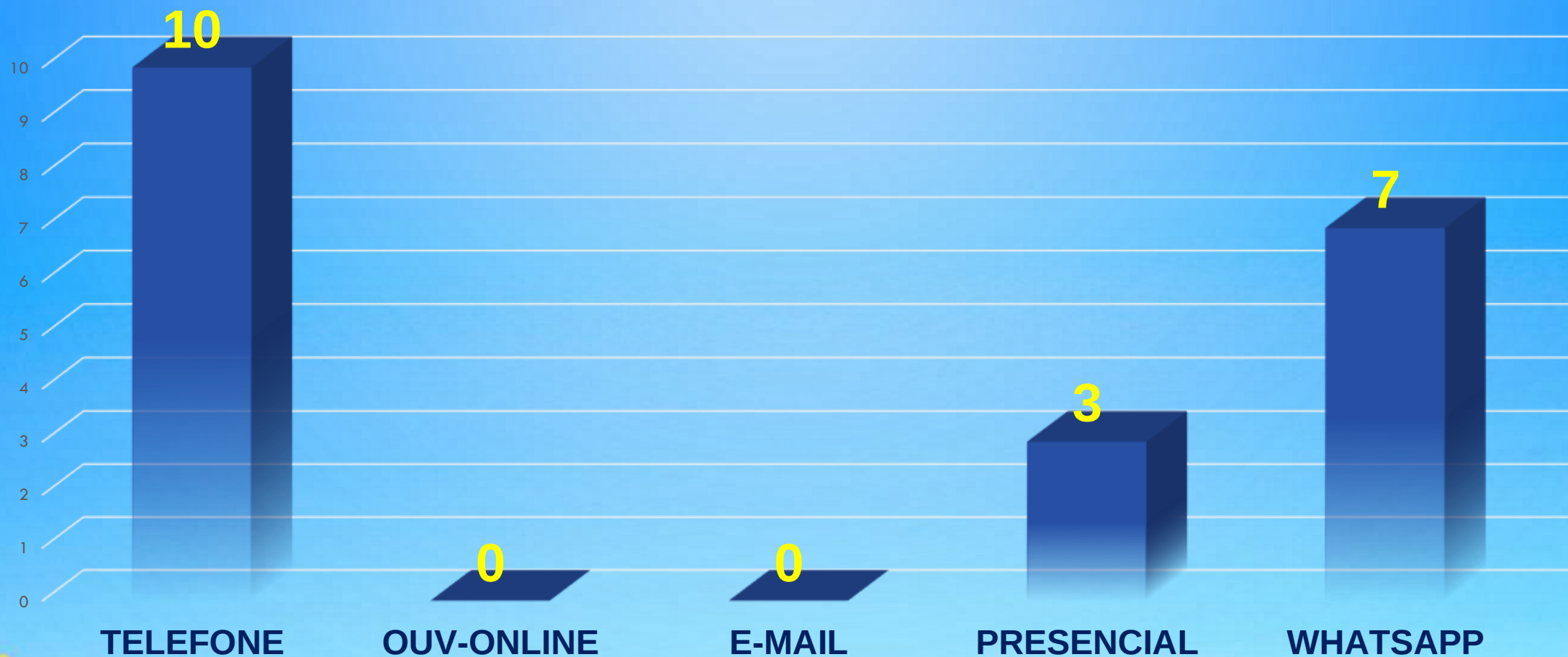
TOTAL: 20



■ Reclamações Call Center

■ Orientações para registro de manifestação

ATENDIMENTOS POR CANAIS: NÍVEL 1

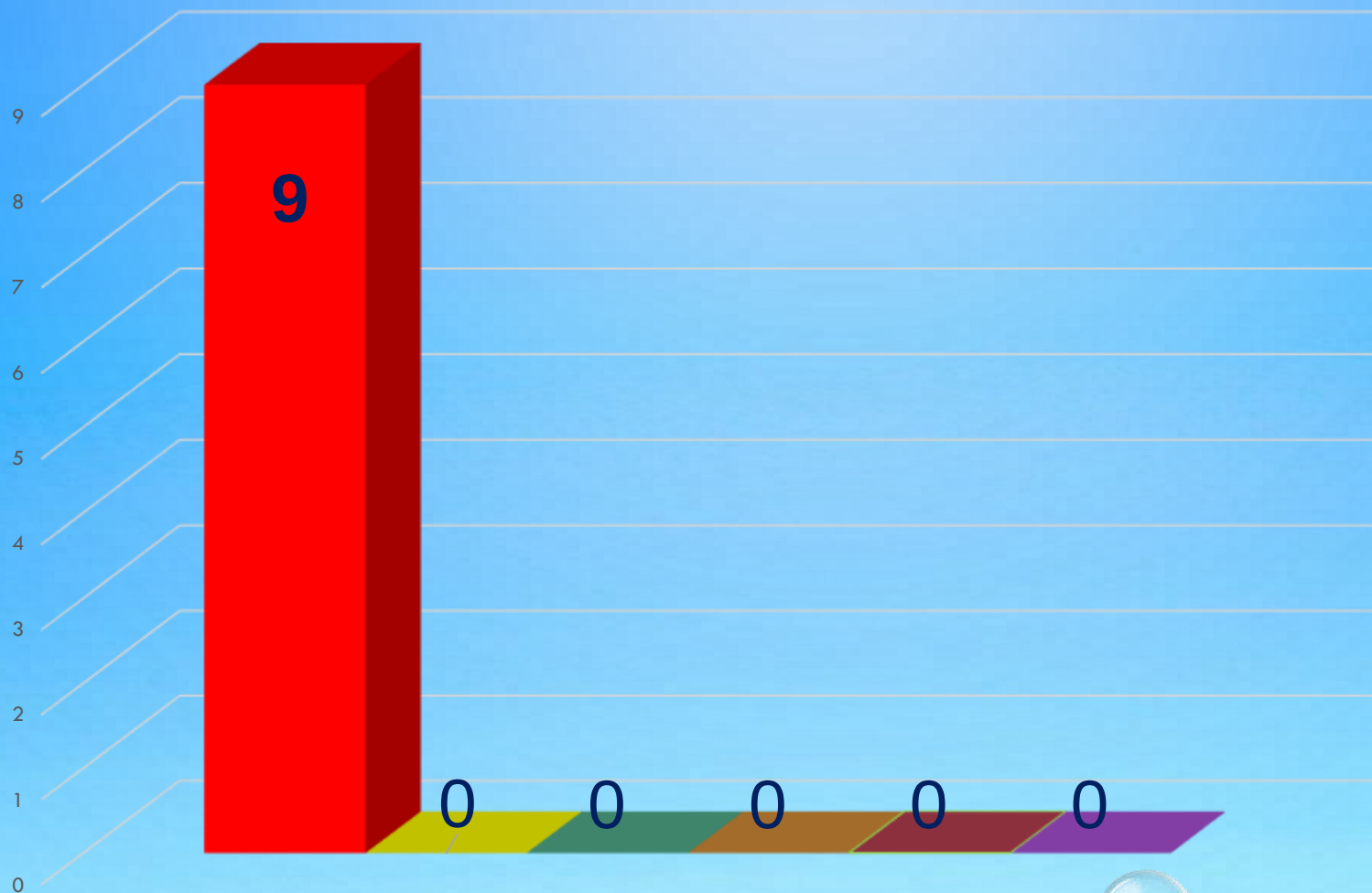


REGISTRO DE ATENDIMENTOS

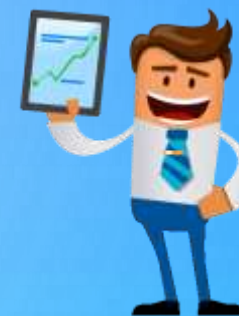
MENSAIS: NÍVEL 1



CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES: **NÍVEL 2**



TOTAL: 9 MANIFESTAÇÕES



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

REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES MENSAIS:

NÍVEL 2

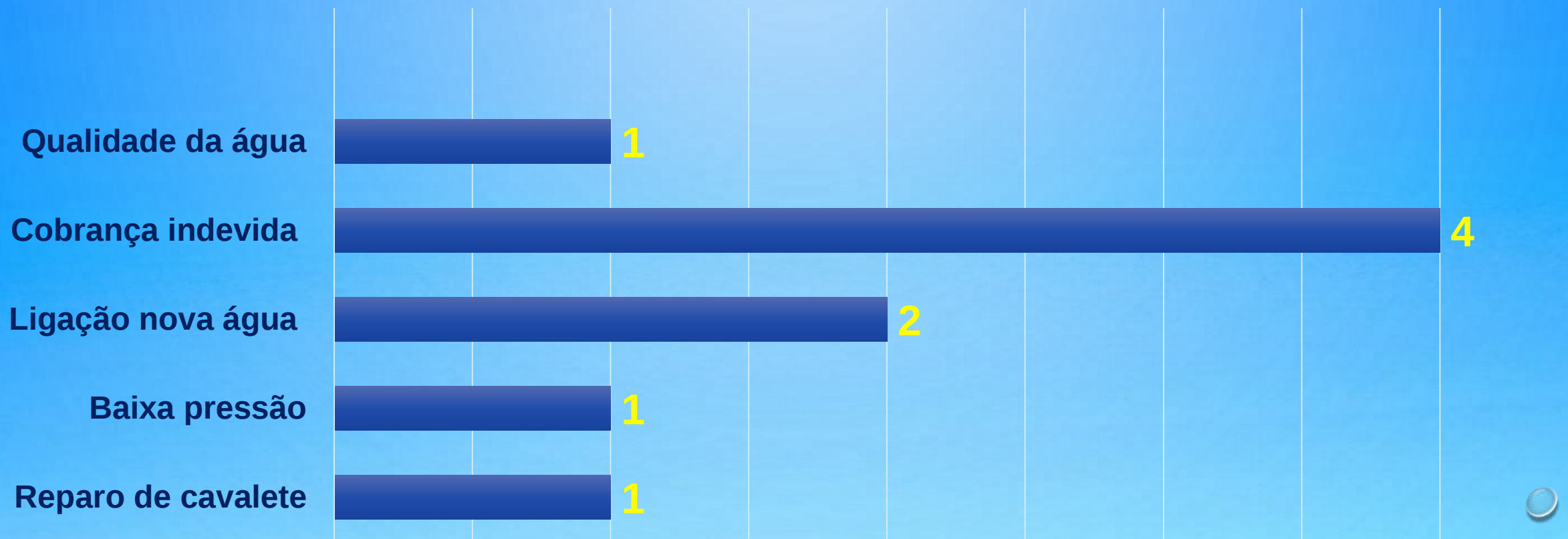


MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO:

NÍVEL 2



PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES: NÍVEL 2



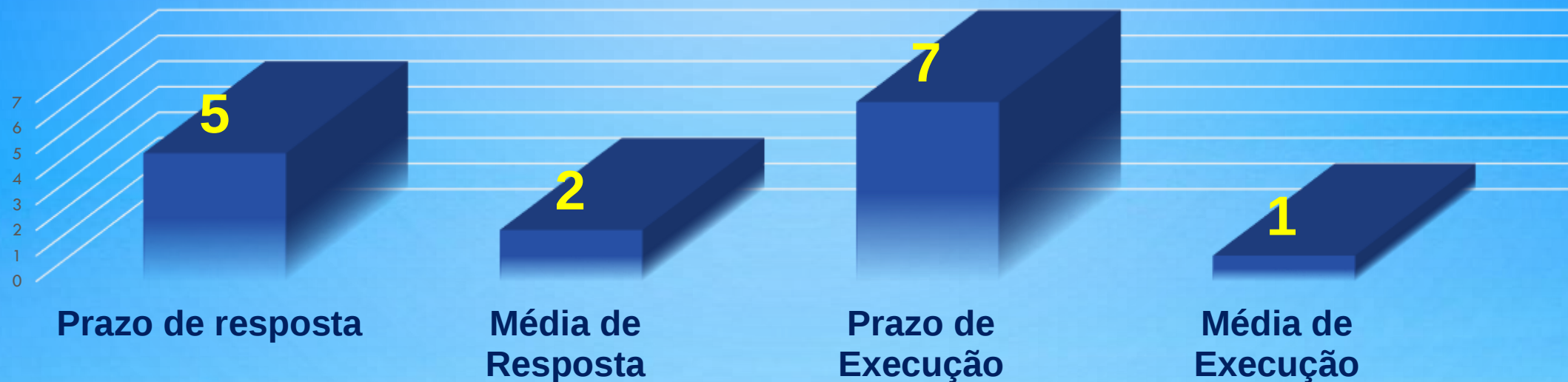
PRINCIPAL MOTIVO DAS RECLAMAÇÕES



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



PRAZOS DE EXECUÇÃO E RESPOSTA - CONCESSIONÁRIA



REFERENTE A 9 MANIFESTAÇÕES NÍVEL 2

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