

RELATÓRIO ANUAL 2022



Ouvidoria



 BARRA DO GARÇAS - 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 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

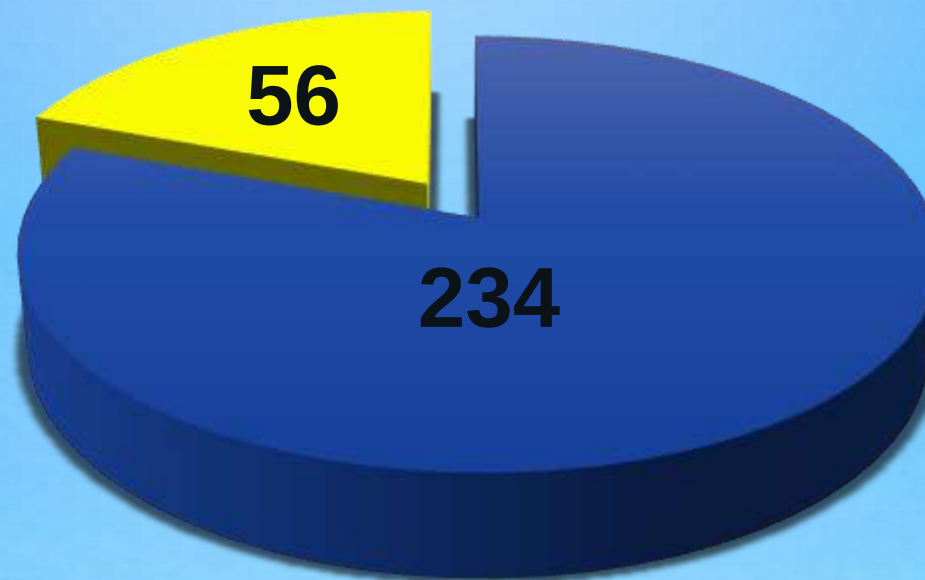
NÍVEL 1

- 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: 290



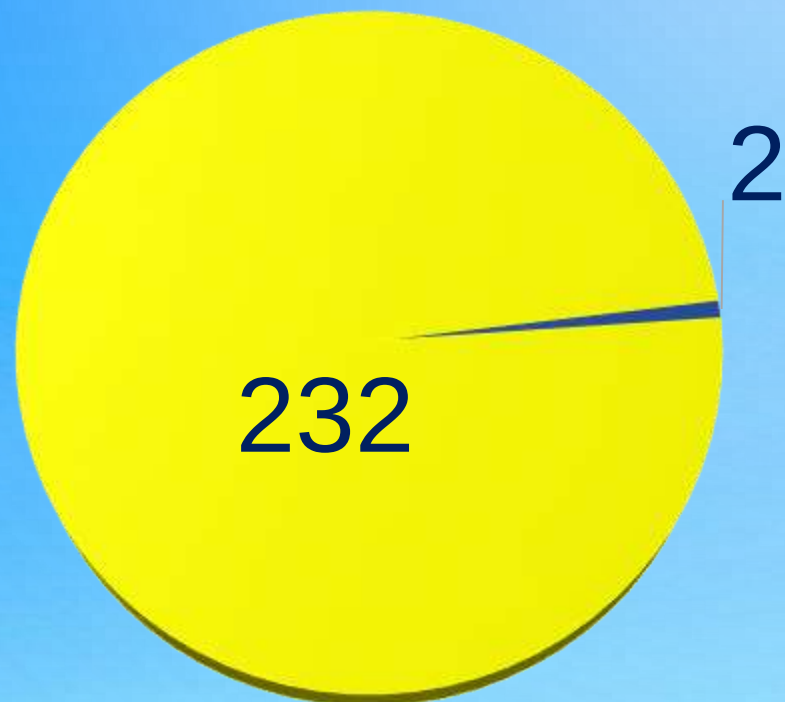
■ **NIVEL 1: 80,69%**

■ **NIVEL 2: 19,31%**



ATENDIMENTOS DE NÍVEL 1

TOTAL: 234

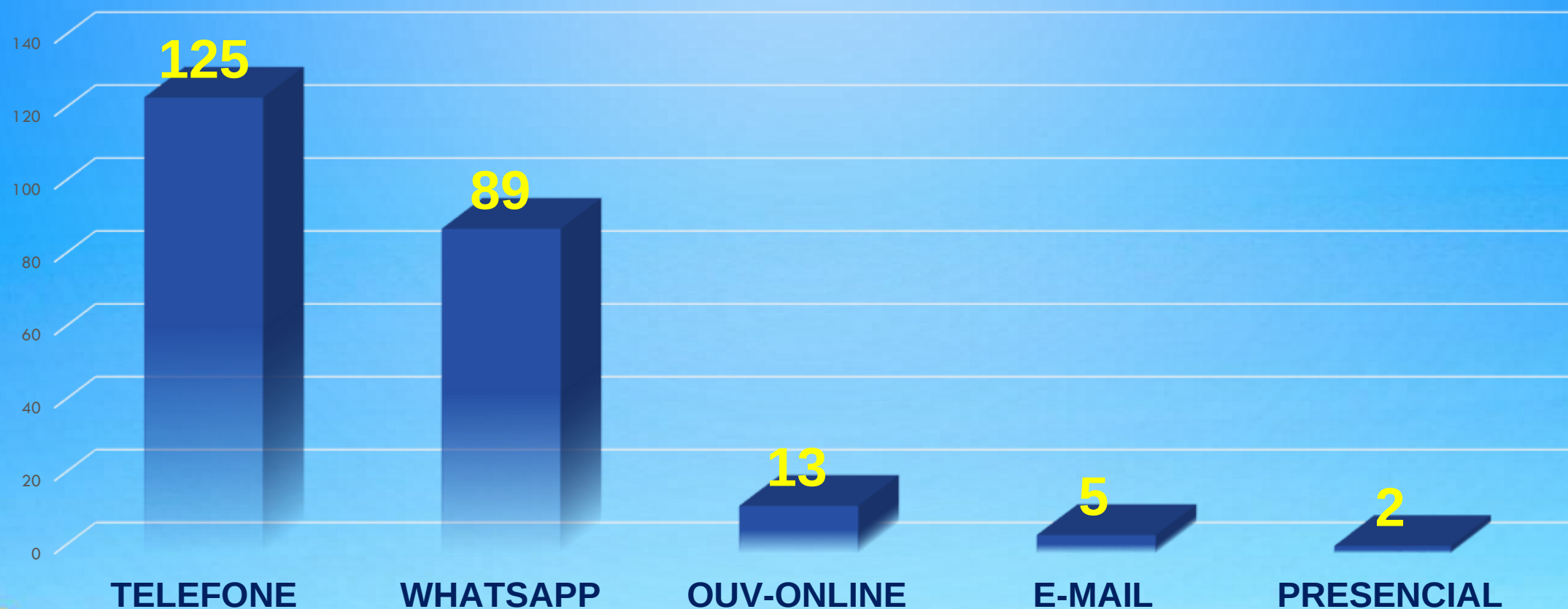


2 ■ Reclamações Call Center

■ Orientações para registro de manifestação



ATENDIMENTOS POR CANAIS: NÍVEL 1

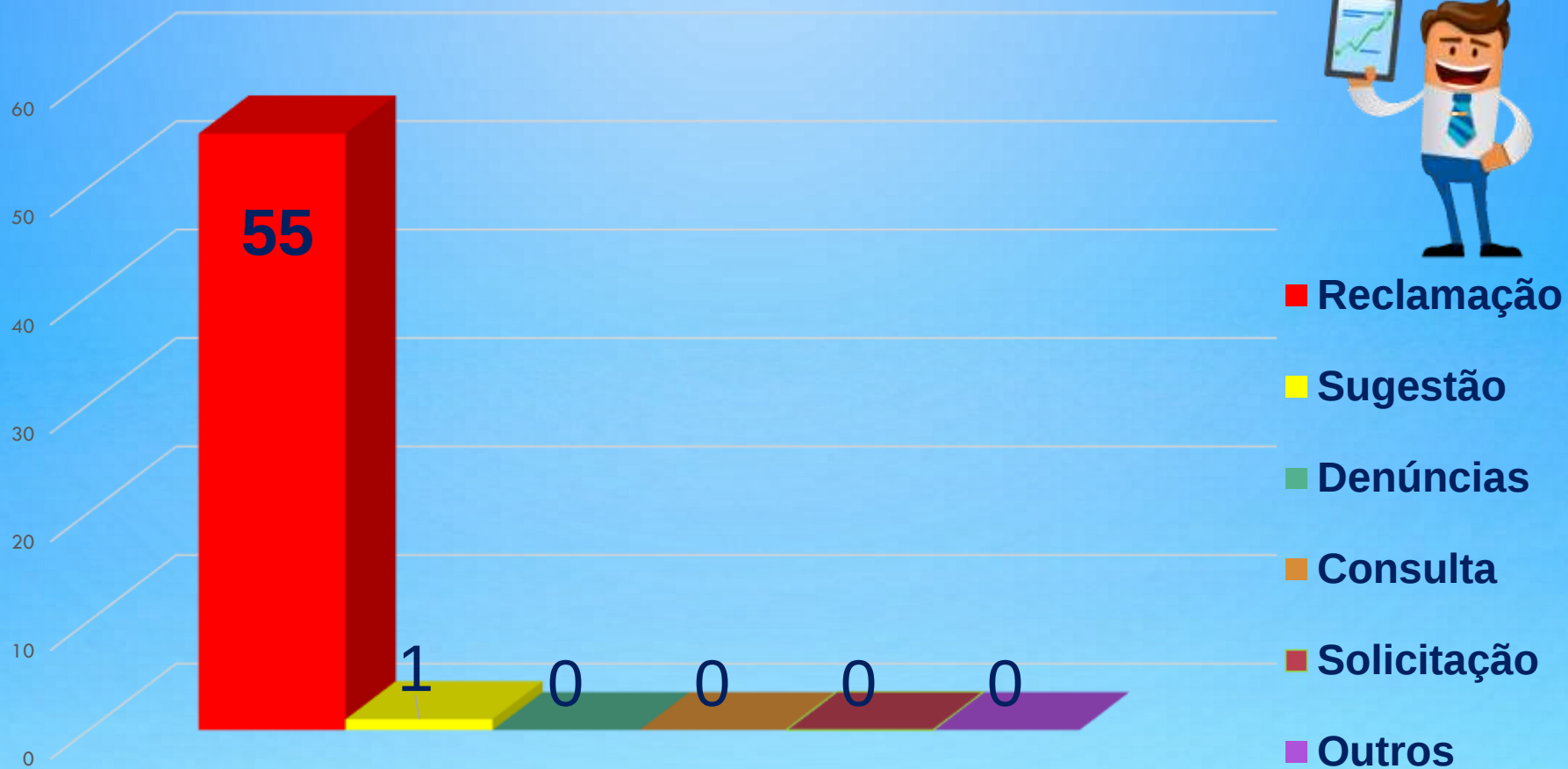


REGISTRO DE ATENDIMENTOS

MENSAIS: NÍVEL 1



CLASSIFICAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES: **NÍVEL 2**



TOTAL: 56 MANIFESTAÇÕES

REGISTRO DE MANIFESTAÇÕES MENSAIS:

NÍVEL 2



MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO:

NÍVEL 2



PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES: NÍVEL 2



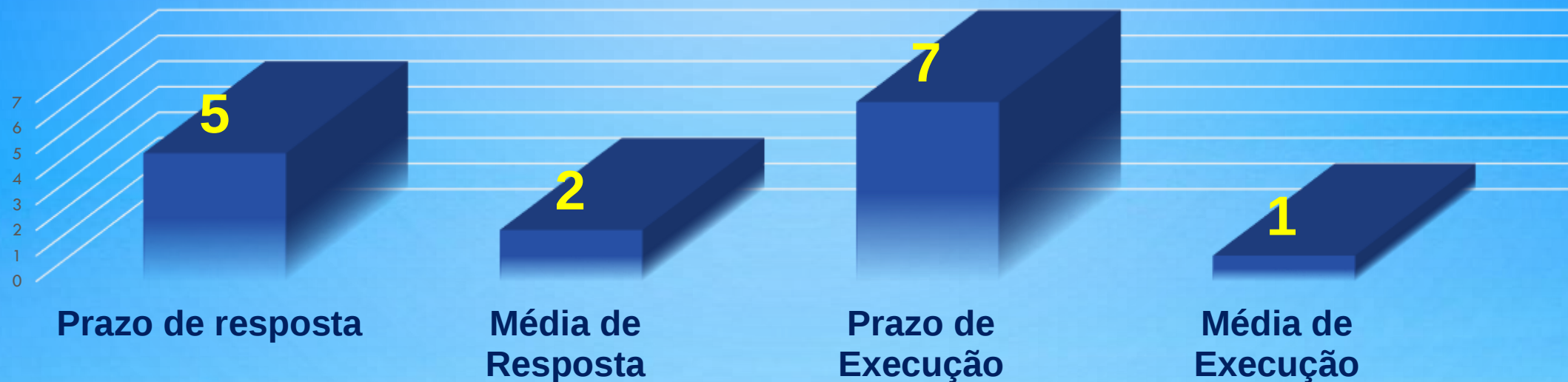
PRINCIPAL MOTIVO DAS RECLAMAÇÕES



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



PRAZOS DE EXECUÇÃO E RESPOSTA - CONCESSIONÁRIA



REFERENTE A 56 MANIFESTAÇÕES NÍVEL 2

AVALIAÇÃO DE ATENDIMENTO (0 – 5)



★★★★★ : 100%

★★★★ : 0,00%

★★★ : 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

