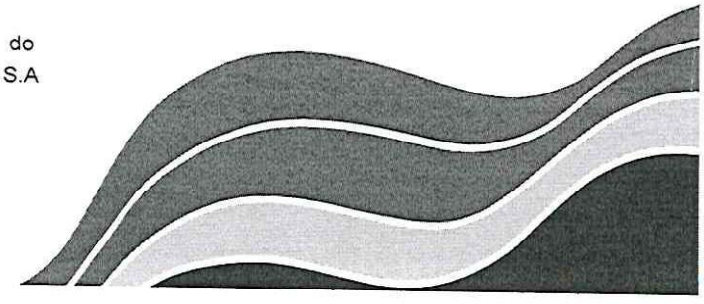
AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

1º SEMESTRE/2020

Av. Constantino Nery, 5733 – Flores
Ouvidoria – 0800 286 3066
Fone: (92) 3655-3045 Manaus-AM
CEP 69058-795

Agência de Fomento do
Estado do Amazonas S.A
AFEAM




GA

AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

SUMÁRIO

ESTRUTURA E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA..... 1

ATENDIMENTO AOS CLIENTES E USUÁRIOS..... 2

ASPECTOS QUANTITATIVOS..... 3

ASPECTOS QUALITATIVOS..... 7

SISTEMA DE REGISTRO DE DEMANDAS DO CIDADÃO..... 8

CANAL DE COMUNICAÇÃO DE INDICIOS DE ILICITUDES – CCII..... 8

CONCLUSÕES..... 8

ANEXOS..... 11

RELATÓRIOS DO SISTEMA DE OUVIDORIA..... 14

PESQUISA DE PEDIDOS DO e-SIC..... 25

MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS..... 28

1. ESTRUTURA E ATUAÇÃO DA OUVIDORIA

A Agência de Fomento do Estado do Amazonas S.A. – AFEAM, em cumprimento ao que estabelece a Resolução nº 4.433, de 23/07/2015, do Banco Central do Brasil-BCB, e em consonância ao Decreto Estadual nº 40.636, de 07/05/2019, mantém em sua estrutura organizacional o componente de Ouvidoria, de acordo com a complexidade dos serviços e porte da Instituição, sendo um canal de comunicação direto para, em última instância, proporcionar atendimento aos usuários, caso não haja solução nos canais primários de atendimento, recebendo e tratando adequadamente as demandas, inclusive na mediação de conflitos, observadas as normas legais e regulamentares pertinentes no âmbito das atividades da AFEAM.

Além de suas efetivas atribuições, a Ouvidoria também realiza atendimentos de primeira instância o que, para fins estatísticos, faz-se importante registrá-los em planilhas juntamente com as efetivas demandas de Ouvidoria, conforme ANEXO I – Consolidação Mensal de Demandas de Ouvidorias - Atendimentos totais, onde constam os registros referentes aos atendimentos realizados no mês de dezembro de 2019, enquanto que no ANEXO II contam os registros relativos a todos os atendimentos realizados no 1º semestre/2020.

Para destacar o acesso ao canal da Ouvidoria no site da AFEAM, há um ícone no "MENU" na página principal, com informações acerca da sua finalidade, atribuições e formas de acesso.

No âmbito de suas atribuições, a Ouvidoria recebe e dá tratamento adequado e tempestivo às demandas dos usuários, inclusive envolvendo as demais áreas demandadas, de modo a oferecer oportunidades de correção em eventuais pontos falhos, bem como potencializar aquilo que a Agência já faz com reconhecido zelo e presteza, principalmente no campo do atendimento.

Além destas atribuições, a unidade de Ouvidoria também responde pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC e pelo Canal de Comunicação de Indícios de Ilicitude - CCII, sobre cujas atividades apresentamos o Relatório Semestral de Atividades da Ouvidoria, relativo ao 1º semestre de 2020, a saber:

2. ATENDIMENTO AOS CLIENTES E USUÁRIOS

A Ouvidoria dispõe dos seguintes meios para o atendimento/recebimento das manifestações dos cidadãos:

a) **Internet:** diretamente na página www.afeam.am.gov.br. Para registrar a manifestação, basta acessar a aba Ouvidoria e fazar o registro, o qual o manifestante registra sua manifestação pelo link externo do Sistema OMD de Ouvidoria. Também pode registar manifestação, acessando a aba Fale Conosco e fazer o registro, o qual é encaminhado automaticamente para o e-mail ouvidoria@afeam.org.br;

b) **Pessoalmente:** no endereço da instituição, onde a pessoa é direcionada a Ouvidoria;

c) **Caixa Coletora:** fixada na recepção da empresa, onde estão disponíveis formulários para registro de quaisquer manifestações, seja sugestão, elogio, reclamação e/ou denúncia;

d) **Telefones:** linha fixa (92) 3655-3070 e do Serviço de DDG: 0800-286-3066;

e) **E-mail:** ouvidoria@afeam.org.br;

f) **Whatsapp:** (92) 98854- 2075.

Ao receber a manifestação, a Ouvidoria informa ao usuário o número de protocolo de atendimento e o prazo previsto para resposta, não podendo ultrapassar dez dias úteis, contados a partir da data do registro da manifestação, podendo ser prorrogado, excepcionalmente e de forma justificada, uma única vez, por igual período.

Após analisar a manifestação, a Ouvidoria solicita, se necessário, esclarecimentos às áreas envolvidas que, ao receberem a solicitação, devem priorizar os procedimentos de regularização e/ou esclarecimentos necessários e retornarem à Ouvidoria.

Caso seja detectada a necessidade de implantar medidas corretivas ou aprimorar procedimentos internos, a Ouvidoria, em conjunto com o gerente da área, demanda as alterações necessárias.

A resposta final ao usuário é elaborada pela Ouvidoria, contendo os devidos

esclarecimentos necessários, com base nas informações da área demandada, e o usuário é informado acerca da demanda e providências adotadas.

É mister registrar, em face da política do Governo do Estado de levar o desenvolvimento a todo o interior do Amazonas, a existência de **06 Postos de Atendimento da AFEAM**, nos municípios de: **Manacapuru, Manicoré, Itacoatiara, Rio Preto da Eva, Tefé e em Parintins**, por meio dos quais os usuários podem contar com os serviços de concessão e acompanhamento de crédito o ano todo.

Quanto aos registros das demandas, considerados todos os atendimentos realizados pela Ouvidoria, cabe destacar que os atendimentos considerados **de primeira instância** são controlados em planilhas mensais e, apenas as efetivas **demandas de ouvidoria** são controladas em sistema específico da Ouvidoria, com suporte da empresa especializada OMD Soluções para Ouvidorias, cujas informações encontram-se condensadas no Anexo II do presente relatório. Neste contexto, todas as demandas de Ouvidoria foram devidamente tratadas e respondidas, com registros arquivados, cumprindo assim a Resolução nº 4.433/2015-BCB e alterações.

Os registros e a tramitação das demandas de Ouvidoria são realizados por meio do sistema OMD v2.0, com o suporte da empresa OMD Soluções para Ouvidorias, cuja empresa atua em parceria com a Associação Brasileira de Ouvidores (ABO-SC), inclusive na capacitação e certificação dos profissionais de Ouvidoria. Este sistema é formatado para atender às exigências impostas pela Resolução nº 4.433, de 23/07/2015-BCB, no tocante ao registro, tratamento, controle e arquivamento da demandas de Ouvidoria.

3. ASPECTOS QUANTITATIVOS

No 1º semestre/2020, a Ouvidoria desempenhou suas atividades, acolhendo e tratando com presteza as manifestações dos usuários, oportunizando circunstanciais ajustes, a partir da identificação de eventuais pontos a serem melhorados, notadamente no que se refere aos produtos e serviços oferecidos pela Agência, principalmente quanto ao atendimento às pessoas interessadas em obter

financiamentos para incrementar suas atividades, com relevante destaque aos micros e pequenos empreendedores.

No que tange aos **atendimentos totais** realizados pela Ouvidoria no 1º semestre/2020, aí também considerados os atendimentos tidos como de primeira instância, foi registrado um **total de 277.678 atendimentos**. Desse total, apenas **58** registros foram efetivas demandas de Ouvidoria, conforme quadro adiante, destacando-se os tipos de demandas e os canais de atendimento utilizados pelos usuários.

DEMANDAS DE OUVIDORIA – 1º SEMESTRE/2020					
Demandas de Ouvidoria (Sistema OMD)			**Atendimentos Totais, incluindo as Demandas de Ouvidoria**		
Tipo	**Quantidade**	**%**	**Canais de Atendimento**	**Quantidade**	**%**
Denúncia	3	5,17	Presencial	0	0,00
Reclamação	37	63,8	Telefone	7.420	2,67
Informação	15	25,86	E-Mail	4.564	1,64
Sugestão	2	3,45	WhatsApp	265.636	95,65
Elogio	1	1,72	Site	55	0,02
Total	**58**	**100**	Correspondência	1	0,01
			Caixa de Sugestão	2	0,01
			Total Geral	**277.678**	**100**

Fonte: Sistema OMD v2.0; ANEXO I – Consolidação das Demandas de Ouvidoria – Atendimentos Totais

Quanto aos canais de atendimento utilizados pelos usuários, verifica-se que cerca de 2,67% deu-se por telefone; 95,65% por whatsapp; 1,64% por e-mail; 0,01% por caixa de sugestão, 0,01% presenciais; e 0,02% pelo site. No 1º semestre de 2020 foram registradas 58 manifestações procedentes e devidamente solucionadas dentro do prazo.

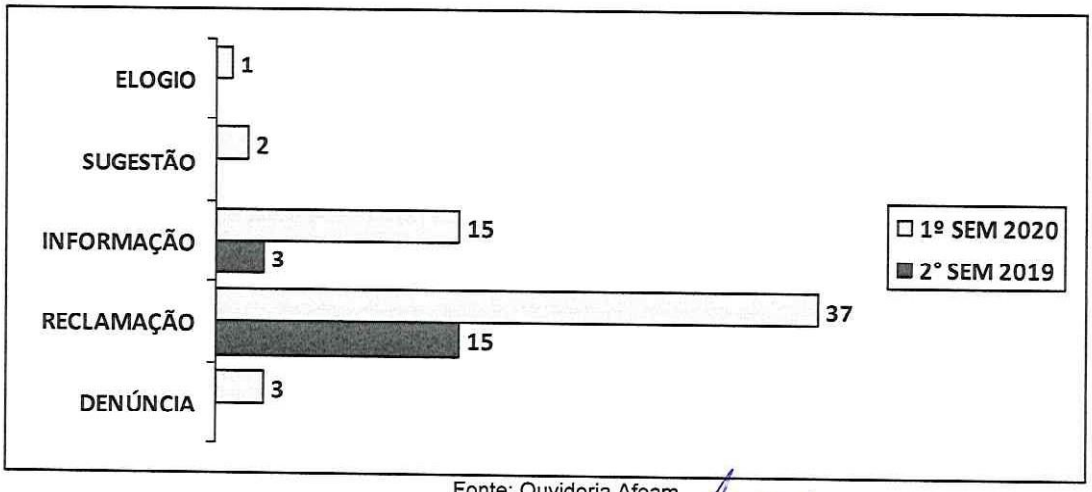
Quanto aos tipo de manifestantes, 68,97% das reclamações foram registradas por usuários pessoas jurídicas, 25,86% pessoas físicas e 5,17% anônimos.

Em razão da Pandemia do coronavírus (COVID-19), o atendimento ao público presencial, foi suspenso e houve a necessidade em um curto espaço de tempo criar um programa de crédito emergencial realizado exclusivamente pelo site, proporcionando uma demanda além do esperado, e consequentemente uma demora na liberação do crédito aos clientes.

Contudo devido aos constantes ajustes proporcionados nos sistemas, é possível notar uma melhoria nos serviços do atendimento on line, sendo que todas as manifestações foram adequadas e tempestivamente tratadas pela Ouvidoria, com o correspondente atendimento das demais unidades demandadas.

COMPARATIVO DE DEMANDAS DE 2018 A 2019 (SISTEMA OMD)						
Tipo	1º SEMESTRE/2019		2º SEMESTRE/2019		1º SEMESTRE/2020	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Denúncia	0	0,00	0	0,00	3	5,17
Reclamação	13	59,08	15	83,33	37	63,8
Informação	1	4,55	3	16,67	15	25,86
Sugestão	1	4,55	0	0,00	2	3,45
Elogio	7	31,82	0	0,00	1	1,72
Total	**22**	**100**	**18**	**100**	**58**	**100**

GRÁFICO 1 – MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS



Fonte: Ouvidoria Afeam

Ao fazer o comparativo das demandas efetivas de Ouvidoria, ou seja, aquelas que são registradas no sistema OMD, conforme demonstrado no gráfico acima, fica visível o aumento de reclamações e de pedidos de informações, em comparação ao semestre anterior (2º semestre/2019).

COMPARATIVO DE DEMANDAS DE 2019 A 2020 (atendimentos totais)						
Canais de atendimento	1º SEMESTRE/2019		2º SEMESTRE/2019		1º SEMESTRE/2020	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Presencial	1	0,00	4	0,00	0	0,00
Telefone	10.903	33,56	11.200	11,85	7.420	2,67
Site	0	0,00	4	0,00	55	0,02
E-mail	558	1,72	204	0,22	4.564	1,64
Whatsapp	21.012	64,67	83.097	88,14	265.636	95,65
Correspondência	0	0	0	0,00	1	0,01
Caixa de sugestão	16	0,05	5	0,01	2	0,01
Total	**32.490**	**100**	**94.514**	**100**	**277.678**	**100**

Concernente aos atendimentos totais, distinguidos por tipo de canal, ficou registrado o aumento na quantidade de demandas feitas através do site, E-mail e Whatsapp em comparação ao 2º semestre de 2019. No que tange os registros de demandas realizados, houve por e-mail, um crescimento de mais de 22 vezes no semestre e pelo WhatsApp, um aumento de mais de 300%. Ressalta-se também o descréscimo do uso do telefone devido aos trabalhos ser em home ofice, que diminuiu 44% em comparação ao semestre anterior. Destaca-se ainda, o número total de registros de atendimentos, que aumentou aproximadamente 293,8% em comparação com o 2º semestre de 2019 e 854,65% em relação ao 1º semestre de 2019.

Esse aumento significativo das demandas, originou-se a partir de abril de 2020, através do lançamento do Crédito Emergencial, que atualmente, chegou a mais de 25 mil propostas, demanda que sobrecarregou a Afeam, principalmente a área operacional. Bem como é importante registrar que desde a criação da Agência o

modelo de crédito adotado era na forma presencial e com a pandemia passou para a forma on-line, o que se demonstra um aprendizado e uma oportunidade de melhoria contínua nos procedimentos e sistemas. Esta situação de impacto desse crescimento das demanda de Ouvidoria bruscamente foi em torno de 222,22%.

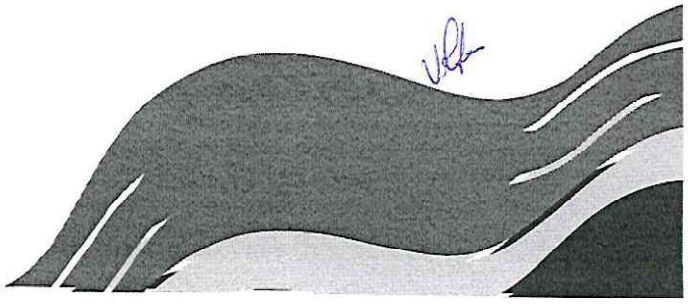
4. ASPECTOS QUALITATIVOS

A Ouvidoria da AFEAM é subordinada à Presidência da Instituição e segregada das áreas de Auditoria Interna e Controle Interno, sendo composta por 02 empregadas do quadro da Agência, 01 Ouvidora e 01 técnica ambas qualificadas para o exercício da função, conforme estabelece a Resolução nº 4.433/2015-BCB, e está cadastrada no Sistema de Informações sobre Entidades de Interesse do BCB - UNICAD, relativamente às informações da Ouvidora e do Diretor responsável pelas atividades da Ouvidoria e respectivos relatórios.

Com vista a valorização e capacitação funcional em 2020, as colaboradoras da Ouvidoria participaram: Controle Interno da Gestão Administrativa – Módulo I – O Compliance e a Administração Pública; Seminário Ouvidoria em tempos de Pandemia; Gestão e Fiscalização de Contratos; Compliance com a LGPD.

Conforme as normas estabelecidas pelo BCB, a Ouvidoria da AFEAM vem atuando com transparência, independência e imparcialidade, buscando oferecer oportunidades de aprimoramento na qualidade dos produtos e serviços da Agência, por meio de decisões da Diretoria, tornando-se uma relevante unidade na estrutura da Instituição, principalmente por ser o canal direto de relacionamento, no qual garante aos usuários o direito de terem suas manifestações acolhidas e tratadas, no tempo hábil e de modo adequado e respeitoso.

As manifestações relacionadas à Ouvidoria, com conteúdo de denúncias, sugestões, elogios, reclamações e outras (pedidos diversos de informações), foram encaminhadas às gerências diretamente envolvidas, quando necessário, para conhecimento e eventuais providências, e devolvidas à Ouvidoria para envio de respostas aos usuários.



A Ouvidoria, além de suas atribuições precípuas, também está estruturada para colher e tratar as demandas do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, dispondo de equipamentos e acesso ao Sistema Eletrônico de Serviço de Informações ao Cidadão – e-SIC, cujo sistema está integrado nos demais Órgãos e Instituições do Estado, conforme Decreto Estadual nº 36.819/2016 (que regulamenta a Lei de Acesso à Informação – LAI, no âmbito estadual), sob a responsabilidade da Controladoria-Geral do Estado - CGE.

5. SISTEMA DE REGISTRO DE DEMANDAS DO CIDADÃO

O Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR), do BCB, destina-se ao registro de denúncias, reclamações e pedidos de informações apresentados ao BCB pela sociedade em geral e por usuários de produtos e serviços das Instituições Financeiras. O acompanhamento dos registros e adoção de providências necessárias para resposta são de responsabilidade da Ouvidoria.

No 1º semestre de 2020, foi registrada 01 demanda de reclamação pelo Sistema RDR, na qual foram respondidas dentro do prazo ao interessado por meio eletrônico e inserido documentos comprobatórios dos esclarecimentos prestados.

6. CANAL DE COMUNICAÇÃO DE INDICIOS DE ILICITUDES – CCII

A partir novembro de 2018, a unidade de Ouvidoria também passou a responder como Componente Organizacional responsável pelos reportes do Canal de Comunicação de Indícios de Ilicitudes – CCII, nos termos da Resolução da Diretoria nº 26/2018, e demais normas reguladoras. No 1º semestre de 2020 não houve nenhum registro nesse canal.

Quanto as demandas de reclamações referente a serviços prestados por parceiros técnicos da AFEAM, ao ser registradas as demandas são enviadas a área demandada e posteriormente enviada ao gerente responsável da Instituição parceira, para ciência e manifestação dos fatos ocorridos, ressaltando que sempre as demandas são acompanhadas pela Ouvidoria em conjunto com a gerência da área.

demandada, buscando a melhoria dos serviços prestados aos usuários.

7. CONCLUSÕES

A Ouvidoria, no 1º semestre de 2020, por meio dos canais de acesso, recebeu 58 demandas efetivas de Ouvidoria, dando o tratamento específico para cada tipo de demanda recebida, sendo todas respondidas dentro do prazo e encerradas.

Das 3 denúncias recebidas, duas demandas foram reclamações sobre financiamentos, mas os usuários classificaram erroneamente como denúncia e a outra era uma denúncia sobre a invasão de terra em uma área de posse da Afeam.

Foram registradas 37 reclamações, sendo 3 referentes a problemas em realizar pagamentos,14 por demora na concessão do crédito, 12 por arquivamento de processo e 8 por não conseguir ter acesso ao site e anexar os documentos.

Quanto as demandas de informações, 6 foram solicitando informações sobre financiamentos, 7 foram sobre o andamento de processos, 02 sobre quitação e pagamentos de boletos.

Houve 2 sugestões quanto a flexibilização de documentos para a concessão de financiamento e 1 elogio, referente ao agradecimento da cliente pela parceria de 10 anos com a Afeam.

O resultado das atividades da Ouvidoria pode servir como subsídios à Diretoria para tomada de decisões acerca das manifestações dos clientes e usuários, as quais se constituem importantes oportunidades para aprimorar a qualidade dos produtos e serviços da Agência, cabendo registrar o empenho e o comprometimento das demais unidades demandadas, como a Gerência de Cadastro, Análise e Contratação – GECAT; Gerência de Liberação, Acompanhamento e Cobrança – GECOB; Gerência Técnica – GETEC; Gerência Administrativa – GERAD; Gerência de Tecnologia da Informação - GETI e a própria Diretoria.

Considerando o cumprimento da função da Ouvidoria, na conformidade de suas atribuições legais e normativas, inclusive contribuindo para a melhoria dos serviços

prestados pela AFEAM aos cidadãos, em face das demandas colhidas e adequadamente tratadas.

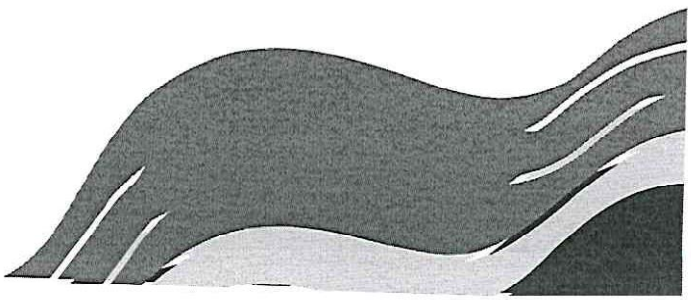
Diante do exposto, submeto à apreciação da Diretoria o presente relatório, que deve ser encaminhado ao Conselho de Administração para Deliberação conforme Estatuto Social, art. 17, inciso XVII, o qual após Deliberação deve ficar sob guarda em arquivo e à disposição do Banco Central do Brasil pelo tempo devido, com cópia enviada à Auditoria Interna – AUDIN.

Manaus, 17 de julho de 2020

VIVIANE OLIVEIRA DA COSTA
Ouvidora

MARCOS VINICIUS CARDOSO DE CASTRO
Diretor Responsável pela Ouvidoria

ANEXOS



AFEAM

AMAZONAS
GOVERNO DO ESTADO

CONSOLIDAÇÃO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA
1º SEMESTRE 2020

ANEXO I

TIPO DE DEMANDA	ATENDIMENTOS NO SEMESTRE - POR CANAIS/ FORMAS DE RELACIONAMENTO								
	Presencial	Telefone	E-mail	WhatsApp	Correspondência	Site	CX de Sugestão	Soma	%
Denúncia	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Reclamação	4	4	0	1	0	2	4	15	0,02
Informação	0	11.196	204	83.096	0	2	1	94.499	99,98
Sugestão	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Elogio	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	**4**	**11.200**	**204**	**83097**	**0**	**4**	**5**	**94514**	100

TIPO DE DEMANDA	ATENDIMENTOS NO SEMESTRE - POR TIPO DE DEMANDA/MÊS							
	janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Soma	%
Denúncia	0	0	0	0	3	0	3	0,01
Reclamação	0	2	2	7	8	17	36	0,12
Informação	10.103	67.179	12.228	92.546	74.690	20.851	277597	99,9
Sugestão	0	0	0	2	0	0	2	0,01
Elogio	0	0	0	0	0	1	1	0,01
TOTAL	**10103**	**67181**	**12230**	**92555**	**74701**	**20869**	**277639**	100,05

Agência de Fomento do Estado Do Amazonas S.A. - AFEAM
Av. Constantino Nery, nº 5.733, Flores
CEP: 69058-795 Manaus - AM
Fone: (92) 3655-3470 e 0800 286 3066

AFEAM

CONSOLIDAÇÃO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA - ATENDIMENTOS TOTAIS
JUNHO/2020

ANEXO II

TIPO DE DEMANDA	FORMA DE ATENDIMENTO								
	Presencial	Telefone	E-Mail	WhatsApp	Correspond	Cx Sugestão	Sistema OMD	SOMA	%
DENÚNCIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
RECLAMAÇÃO	0	0	0	0	0	0	17	17	0,08
INFORMAÇÃO	0	1.200	1.401	18.247	0	0	3	20.851	99,91
SUGESTÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
ELOGIO	0	0	0	0	0	0	1	1	0,00
TOTAL	0	1.200	1.401	18.247	0	0	21	20.869	100
Em %	0,00	5,75	6,71	87,44	0,00	0,00	0,10	100	100

NOTA: As demanda de Ouvidoria (Sistema OMD), embora em destaque, constam da soma, dentro das diversas formas de atendimento.

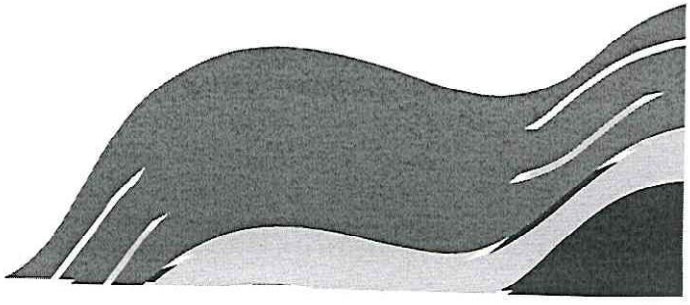
SITUAÇÃO DAS DEMANDAS DE OUVIDORIA - VIDE SISTEMA OMD		
Solucionada	21	=> resposta adequada e tempestiva, oferecendo solução à demanda.
Não Solucionada	0	
Improcedente	0	

DEMANDAS e-SIC - Serviço de Informação ao Cidadão 1º Semestre 2020				
Classificação para Fins de Análise	Quantidade	Via e-SIC	Registros Presencial	Via Carta
Procedente	5	5	0	0
Improcedente	0	0	0	0
TOTAL				

OBSERVAÇÕES:

1) As **Demandas de Ouvidoria** são aquelas registradas no **Sistema OMD de Ouvidoria**, em destaque no quadro acima;
2) Os demais registros, ingressados por outros canais, são de cunho operacional - que devem receber atendimento em primeira instância, mas foram atendidos pela Ouvidoria. Constam apenas como atendimento prestado pela Unidade;
3) A quantidade de ligações foi aferida, considerando: dias de maior pico (2 'pós agendamento'); dias de menor pico (3 - 'dia normal');
4) Na aferição, é levado em conta o número de ligações semanais, para cada período (manhã e tarde), em face das demandas;
5) Na memoria de cálculo, para aferição das ligações, considerou-se:
   => 03 h/manhã e 03 h/tarde; número médio de ligações/h (variável, depedendo do momento), no 'pós agendamento') e no 'dia normal';
   => 05 dias/semana como pós agendamento e 03 dias/semana como dia normal; 05 dias úteis/semana; 20 dias úteis/mês.

RELÁTORIOS DO SISTEMA DE OUVIDORIA

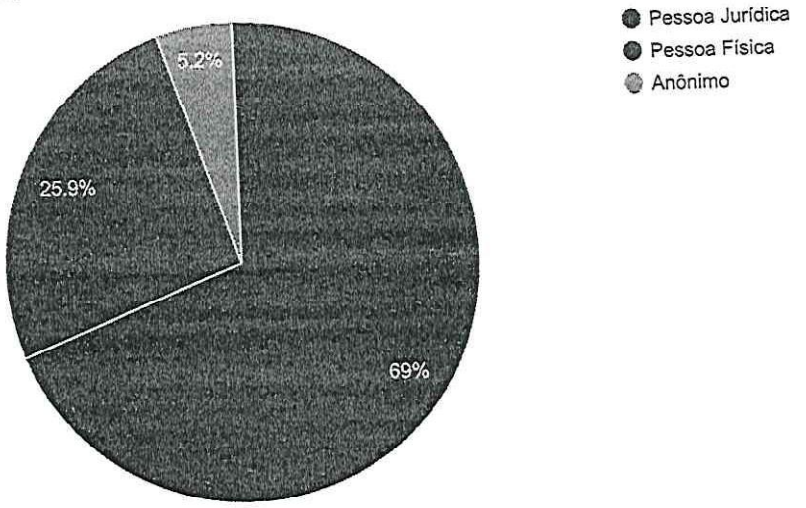


Relatório por Tipo de Manifestante

Período: 01/01/2020 a 30/06/2020.

Ordem	Tipo de Manifestante	Qtde
1	Pessoa Jurídica	40
2	Pessoa Física	15
3	Anônimo	3
Total		**58**

Gráfico Tipo Manifestante



Voltar Imprimir

Relatório de Manifestações Enviadas

01.07.2020 - 09:43:11 - 00001/00002

Período: 01/01/2020 a 30/06/2020.

Ordem	Situação de envio	Qtde
1	Procedente Solucionada	58
Total		**58**

Gráfico Relatório de Manifestações Enviadas



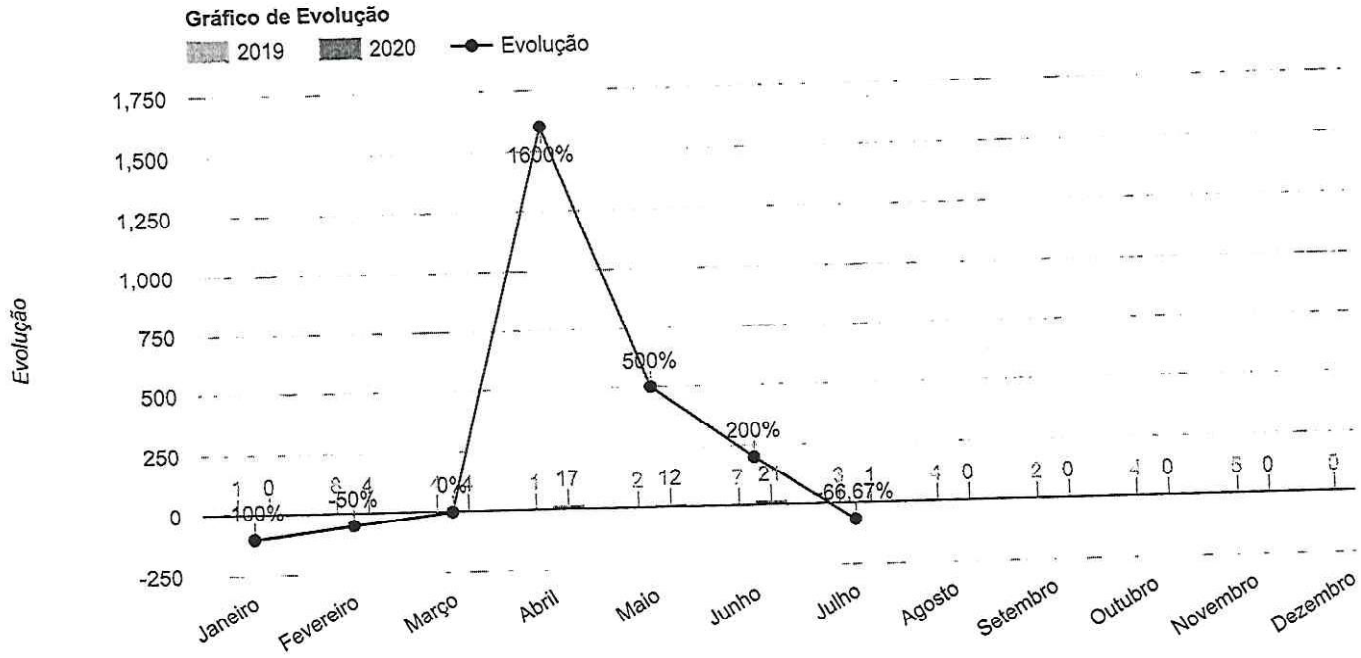
Voltar Imprimir

Relatório de Evolução de Manifestações

Ano inicial: 2019
Ano final: 2020
Confirmar

Ordem	Mês	2019	2020	Evolução
1	Janeiro	1	0	-100%
2	Fevereiro	8	4	-50%
3	Março	4	4	0%
4	Abril	1	17	1600%
5	Maio	2	12	500%
6	Junho	7	21	200%
7	Julho	3	1	-66,67%
8	Agosto	4	-	-
9	Setembro	2	-	-
10	Outubro	4	-	-
11	Novembro	5	-	-
12	Dezembro	0	-	-
Total		**41**	**59**	**43,9%**

Gráfico de Evolução



Voltar Imprimir

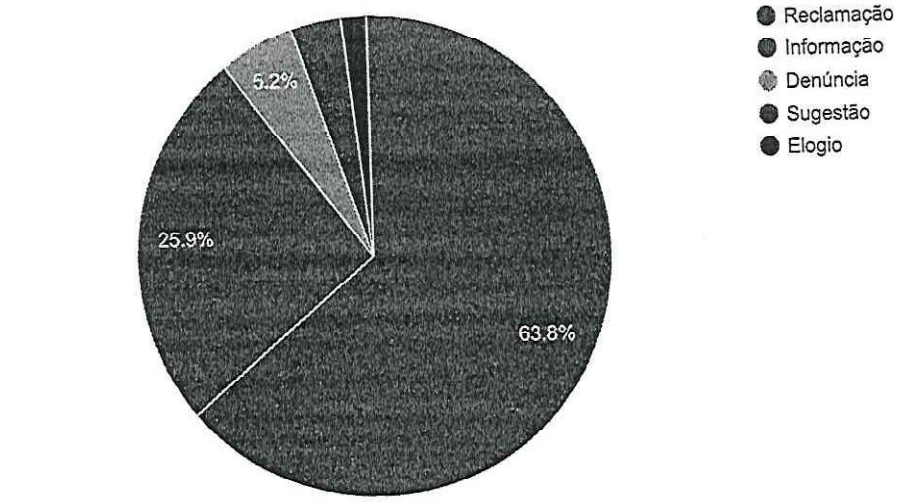
Fim do Relatório

Relatório por Classificação

Período: 01/01/2020 a 30/06/2020.

Ordem	Classificação	Qtde
1	Reclamação	37
2	Informação	15
3	Denúncia	3
4	Sugestão	2
5	Elogio	1
Total		**58**

Gráfico de Classificação



Relatório de assuntos

Período: 01/01/2020 a 30/06/2020.

Reclamação

Ordem	Assunto	Qtde	%
1	Financiamento	34	91,89%
2	Boletos	3	8,11%
Total		37	100%

Informação

Ordem	Assunto	Qtde	%
1	Financiamento	14	93,33%
2	Boletos	1	6,67%
Total		15	100%

Denúncia

Ordem	Assunto	Qtde	%
1	Financiamento	3	100%
Total		3	100%

Sugestão

Ordem	Assunto	Qtde	%
1	Financiamento	2	100%
Total		2	100%

Elogio

Ordem	Assunto	Qtde	%
1	Financiamento	1	100%
Total		1	100%

Gráfico Reclamação mais frequente

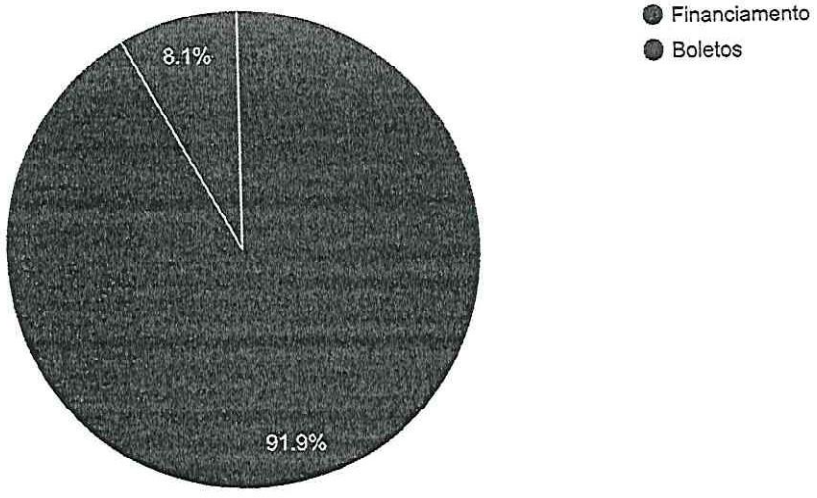


Gráfico Informação mais frequente

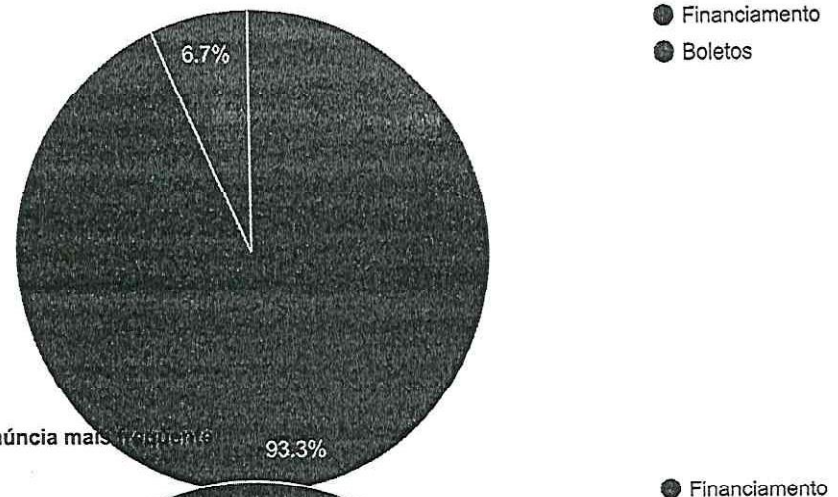


Gráfico Denúncia mais frequente

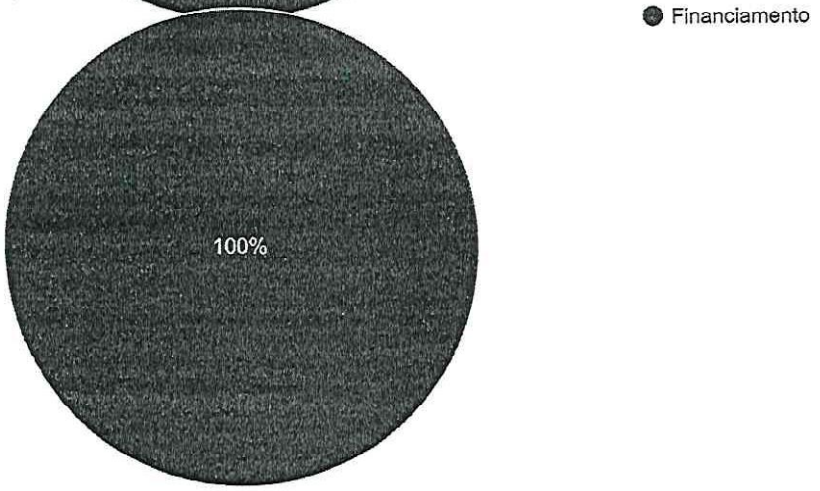


Gráfico Sugestão mais frequente

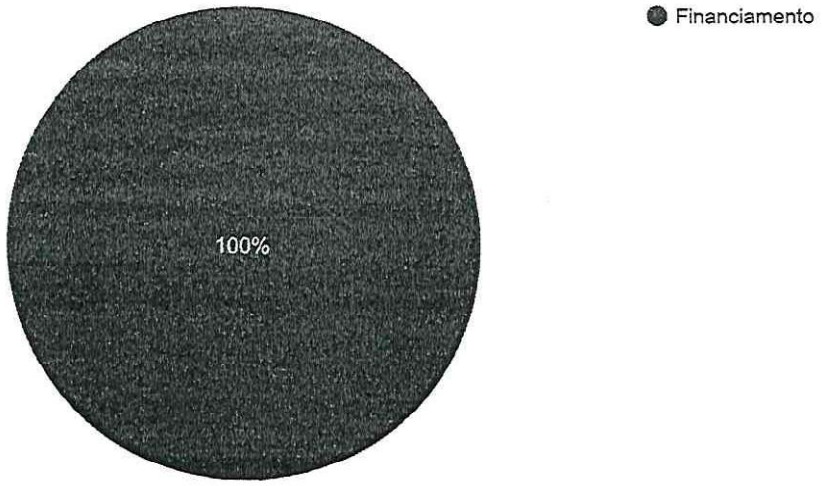
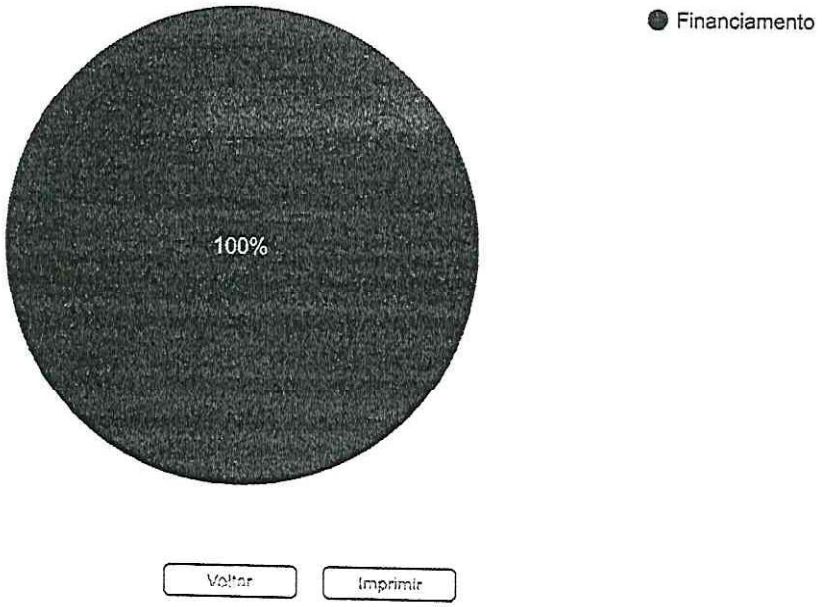


Gráfico Elogio mais frequente



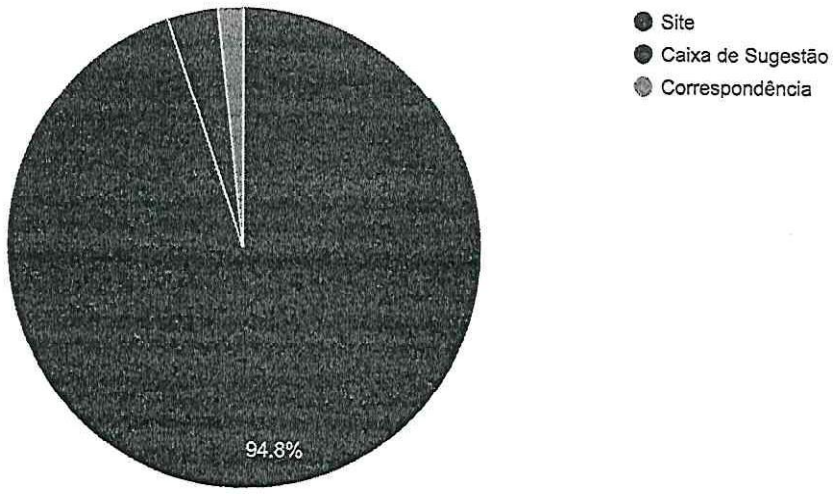
Voltar Imprimir

Relatório por Forma de Entrada

Período: 01/01/2020 a 30/06/2020.

Ordem	Forma de Entrada	Qtde
1	Site	55
2	Caixa de Sugestão	2
3	Correspondência	1
Total		**58**

Gráfico Forma Entrada



Voltar Imprimir

Relatório

Período: 01/01/2020 a 30/06/2020.

Nota solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda

Ordem	Satisfação	Quantidade
1	3 - Satisfeito	1
2	4 - Muito Satisfeito	1
Total		**2**

Nota da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria

Ordem	Satisfação	Quantidade
1	4 - Muito Satisfeito	1
2	5 - Completamente Satisfeito	1
Total		**2**

Canal de Resposta

Ordem	Satisfação	Quantidade
1	5 - Outros canais	2
Total		**2**

Gráfico Nota solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda mais frequente

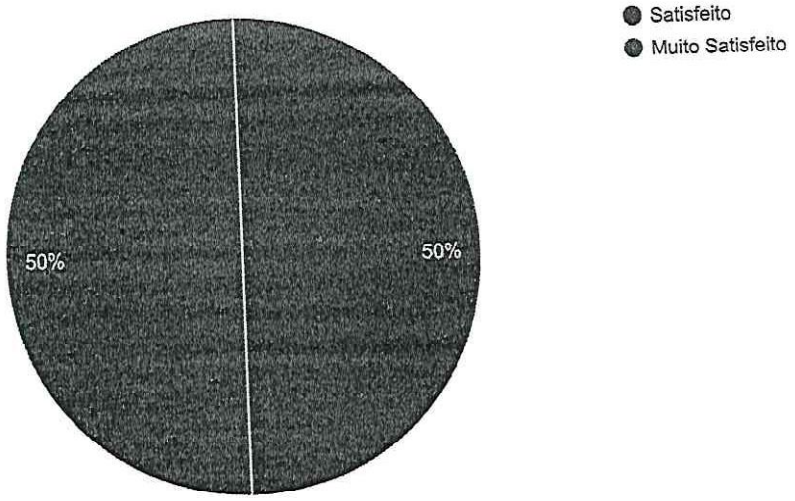


Gráfico Nota da qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria mais frequente

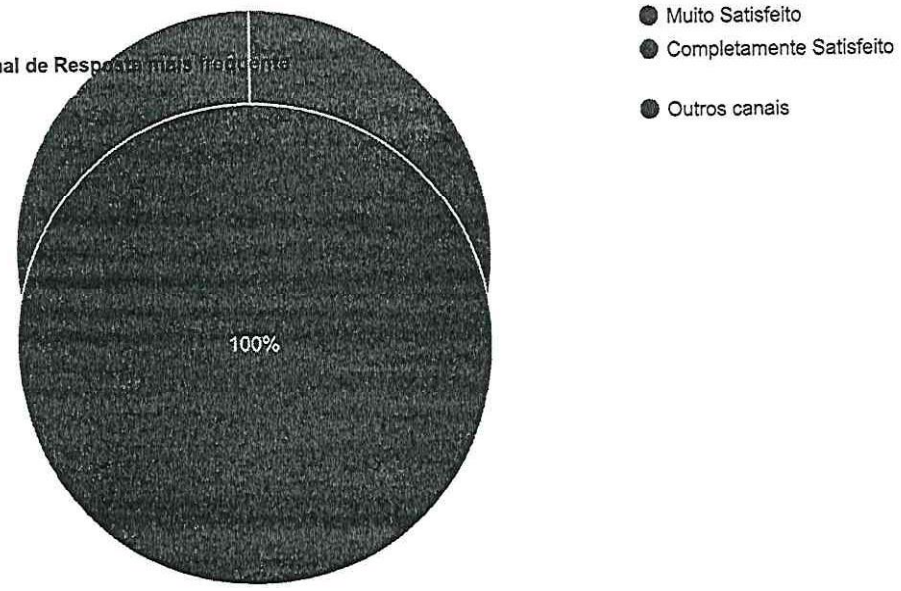


Gráfico Canal de Resposta mais frequente

Voltar Imprimir