

Disponibilizar esta avaliação no sítio eletrônico desta Sepror na página da Ouvidoria.

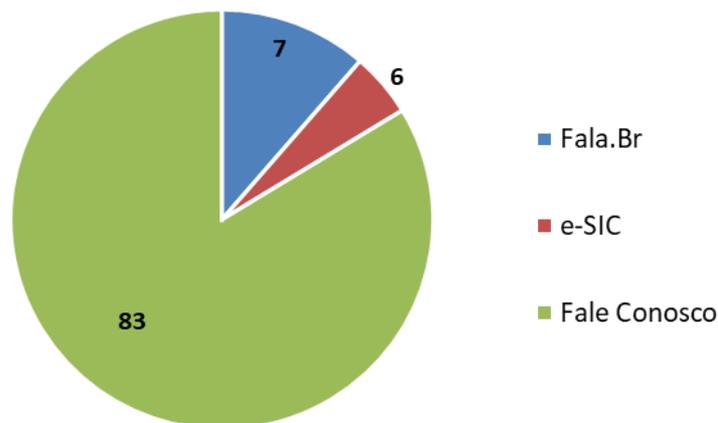
Manaus, 09 de agosto de 2023.

RELATÓRIO DE RESULTADOS DE ATENDIMENTOS OUVIDORIA/SEPROR.

1.1. TOTAL DE DEMANDAS

SISTEMA	QUANTIDADE
Fala.Br	7
e-SIC	6
Fale conosco/presencial/whatsapp/e-mail	83
TOTAL	99

Base do banco de dados registrados no controle de atendimentos gerais da Ouvidoria/Sepror ano 2022.



RESOLUTIVIDADE COM BASE NAS RESPOSTAS FORNECIDAS PELOS USUÁRIOS DO CANAL WATSZAPP/TELEFONE.

O nível de resolatividade apontada foi extraído da pesquisa de satisfação dos usuários com base nas perguntas:

1. Sua demanda foi atendida?
2. Você está satisfeito com o atendimento prestado por esta ouvidoria?

Considerando o universo de 20 (vinte) atendimentos telefônicos, a satisfação dos usuários foi considerada:

Muito insatisfeito	Regular	Satisfeitos	Muito satisfeito	TOTAL
2	4	3	80	89
2%	4%	3%	80%	

Fonte: Plataforma canal virtual whatsapp

MAIOR INCIDÊNCIA DE RECLAMAÇÃO DOS USUÁRIOS EM NOSSOS CANAIS VIRTUAIS:

Pedidos de informações e dúvidas via Watsazpp 2022.	
Inicial/Reclamação/Recurso	Frequência
Inicial	2
Reclamações	0
Recursos de 1ª Instância	0
TOTAL	2

Fonte: Página institucional Sepror.