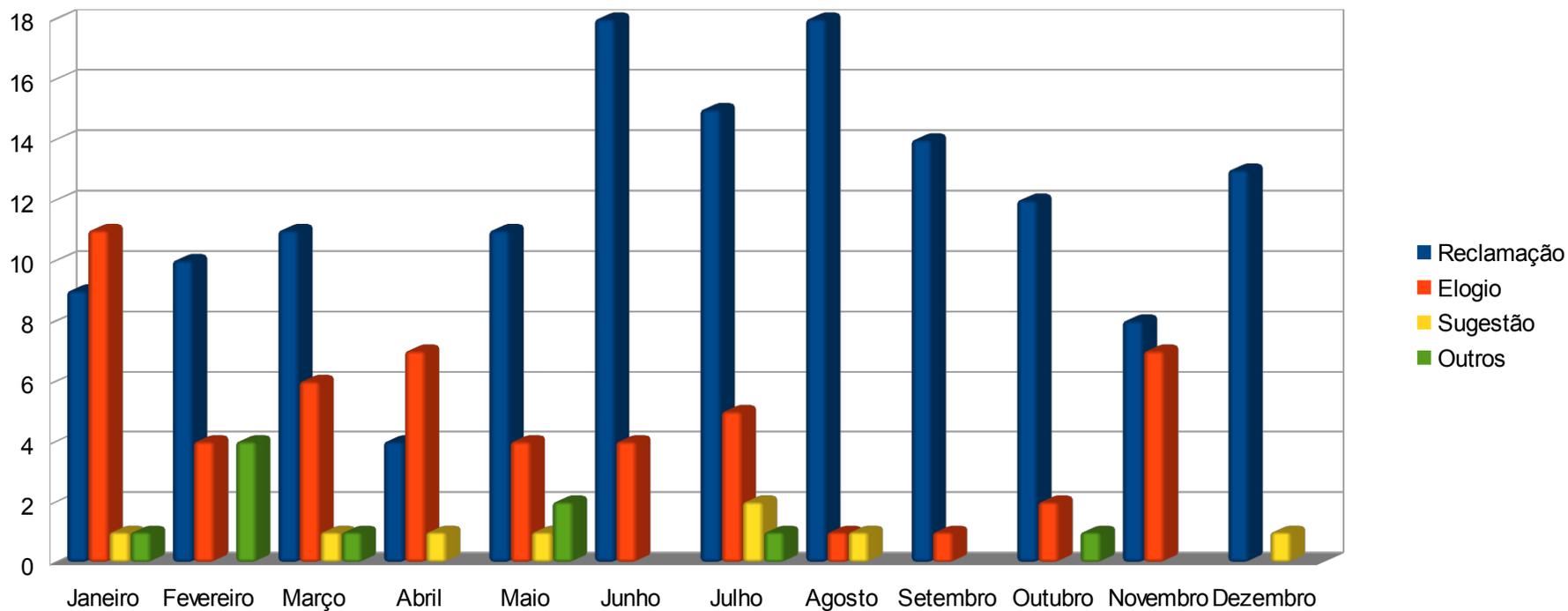


ANEXO 1 - REGISTROS

QUADRO DE REGISTROS REALIZADOS - MENSAL

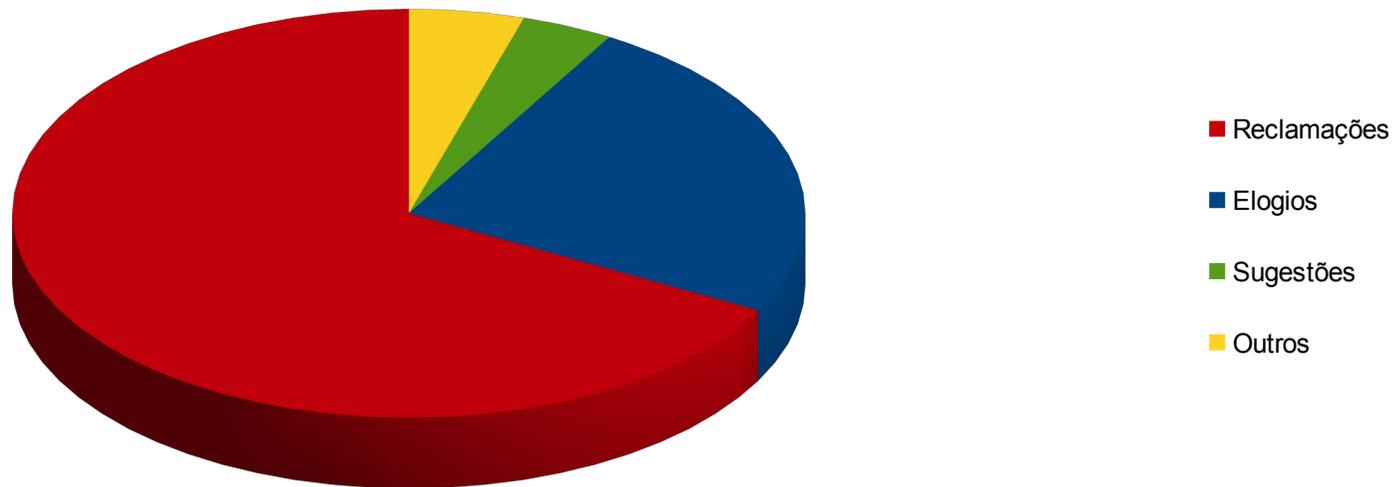
Tipos de Registros	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL
Reclamação	9	10	11	4	11	18	15	18	14	12	8	13	143
Elogio	11	4	6	7	4	4	5	1	1	2	7	0	52
Sugestão	1	0	1	1	1	0	2	1	0	0	0	1	8
Outros	1	4	1	0	2	0	1	0	0	1	0	0	10
Total de Registros	22	18	19	12	18	22	23	20	15	15	15	14	213



## ANEXO 1 - REGISTROS

### REGISTROS REALIZADOS

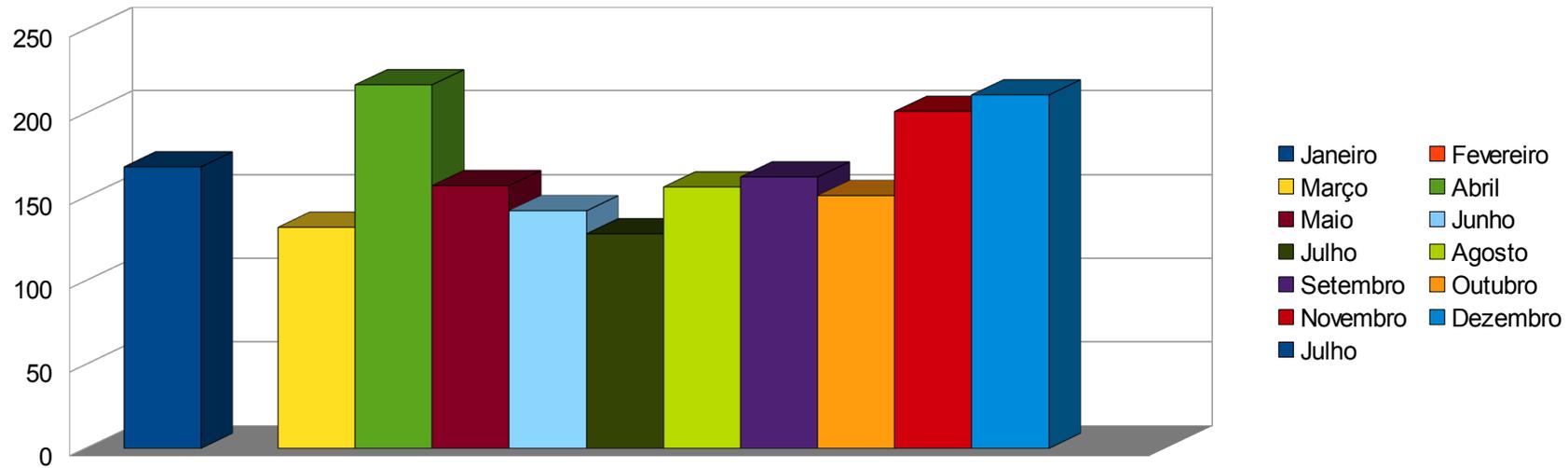
Tipos de Registros	Total
Reclamações	143
Elogios	52
Sugestões	8
Outros	10
Total	213



ANEXO 2 - ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS

QUADRO DE REGISTROS REALIZADOS – ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS												
Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	TOTAL
168	0	132	217	157	142	128	156	162	151	201	211	1825

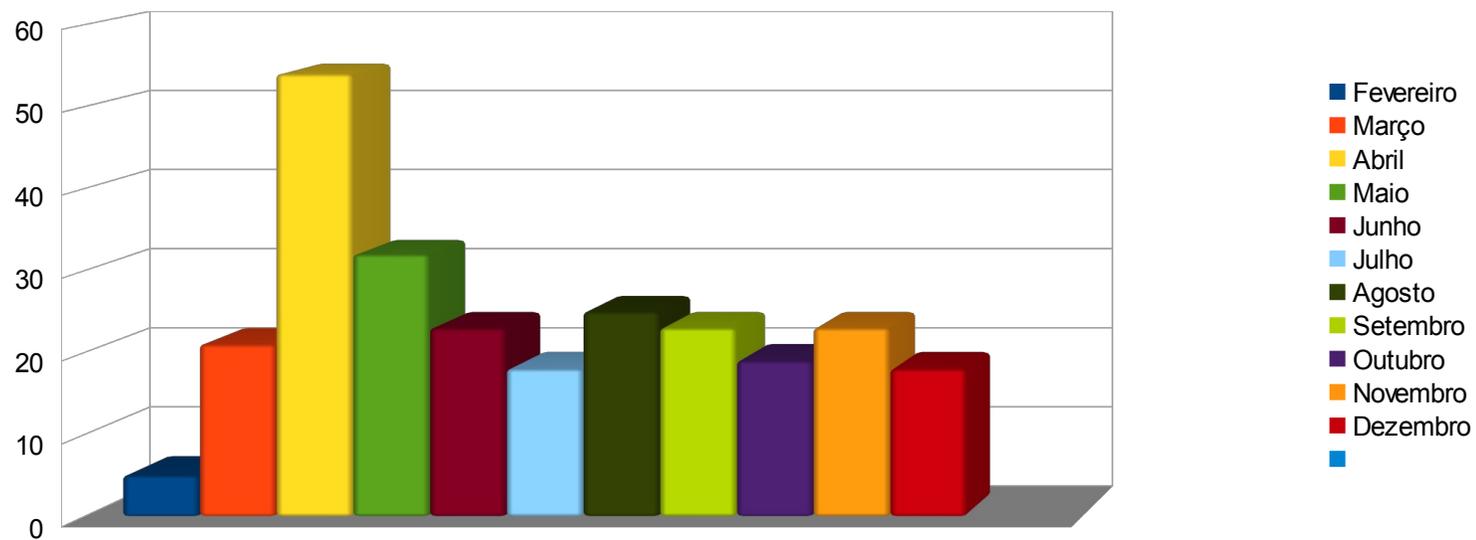
Atendimentos Telefônicos - Registro Mensal



ANEXO 3 - ATENDIMENTOS PRESENCIAIS

QUADRO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL											
Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
42	5	21	54	32	23	18	25	23	19	23	18

Atendimento Presencial - Registro Mensal



#### ANEXO 4 - GRÁFICO DE RECLAMAÇÕES

PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES	
Andamento de processos (demora, burocracia, exigências..)	25,00%
Tele Jucepa e Chat nem sempre operante	65,00%
Setores que não atendem ligações	5,00%
Outros	5,00%
Total	100,00%

