

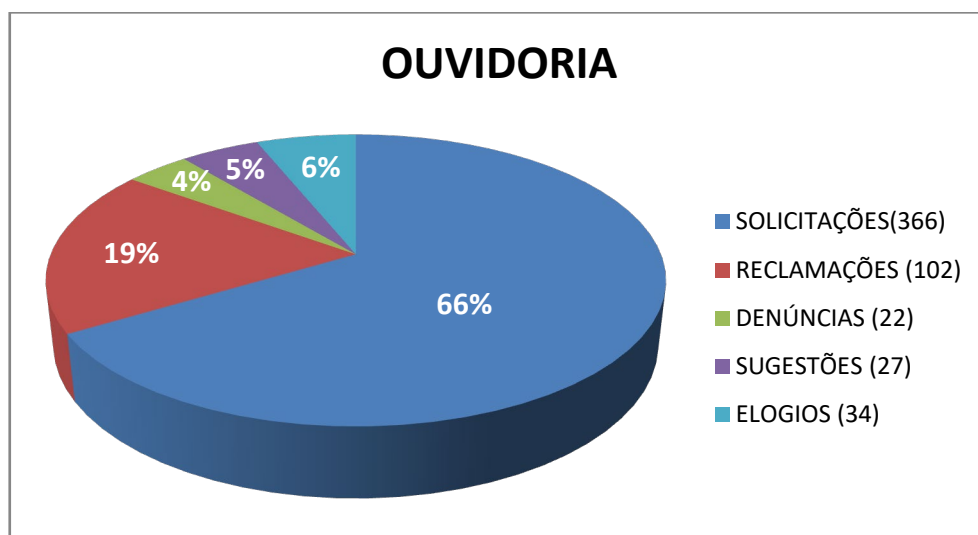
RELATÓRIO ANUAL - OUVIDORIA - 2018

Assessoria de Comunicação Institucional

1. DEMANDAS RECEBIDAS EM 2018

1.1 Por natureza

Este relatório estatístico anual engloba o período de janeiro a dezembro de 2018, e contém informações sobre o recebimento e atendimento de manifestações diversas recebidas pela Ouvidoria, tais como: solicitações, reclamações, sugestões, denúncias, e elogios.



1.2 Pelos canais disponíveis

Os dados analisados são provenientes dos contatos realizados por meio dos seguintes canais disponíveis: Sistema Eletrônico da IMBEL (SIMBEL), mensagens eletrônicas (e-mail), Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), Reclame Aqui (site brasileiro de reclamações contra empresas), e FACEBOOK (mensagens inbox). As ligações telefônicas não compõem os registros estatísticos, haja vista não ser possível processá-las.

Seguem as manifestações registradas em cada período:

Bim.	jan/fev	mar/abr	mai/jun	jul/ago	set/out	nov/dez	Subtotal
Solicitações	65	78	63	57	57	46	366
Reclamações	22	34	15	6	18	7	102
Denúncias	2	6	2	3	5	4	22
Sugestões	4	4	7	5	6	1	27
Elogios	14	9	6	2	1	2	34
TOTAL							551

2. COMPARATIVO BIMESTRAL

A seguir é apresentado um gráfico comparativo da totalização de demandas, por natureza, em cada bimestre de 2018.

