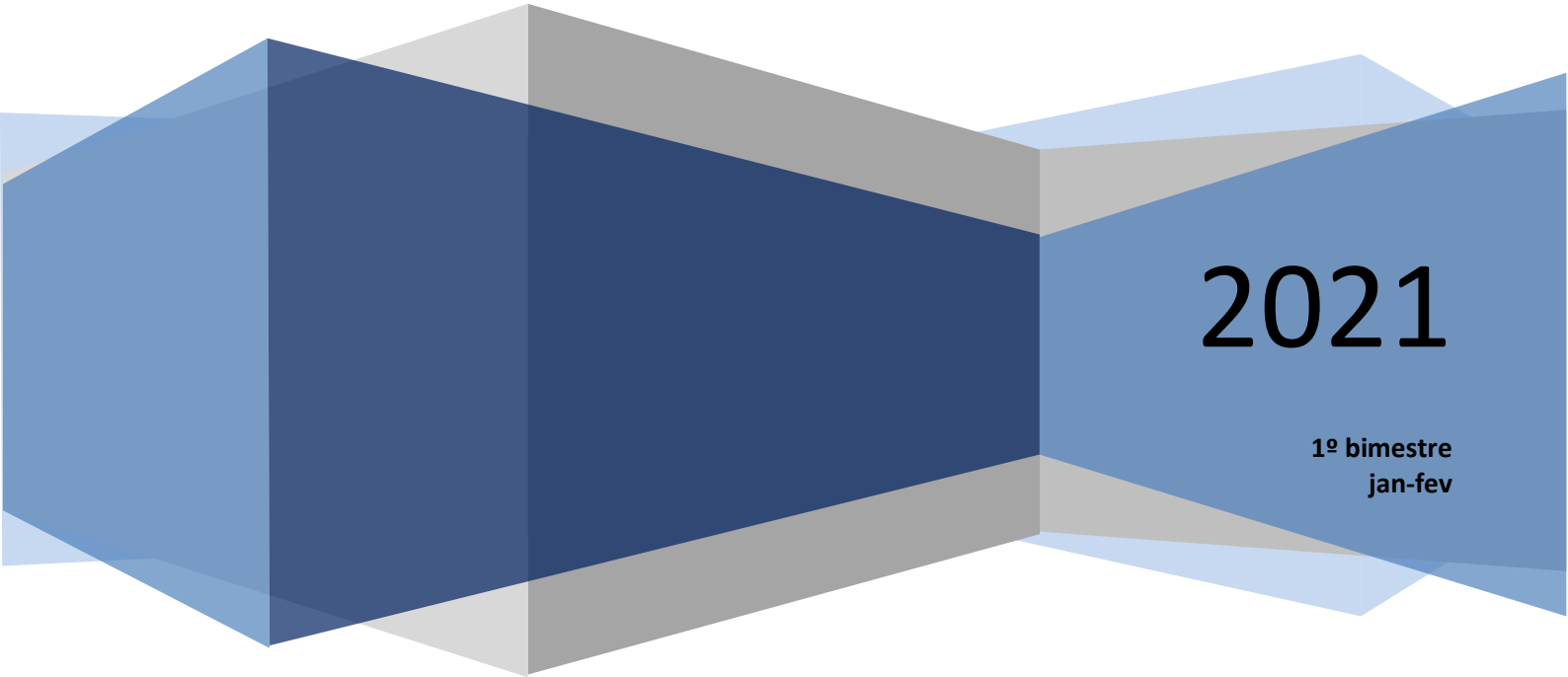


AGÊNCIA MUNICIPAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS  
PÚBLICOS - AGEREG

# RELATÓRIO OUVIDORIA



2021

1º bimestre  
jan-fev

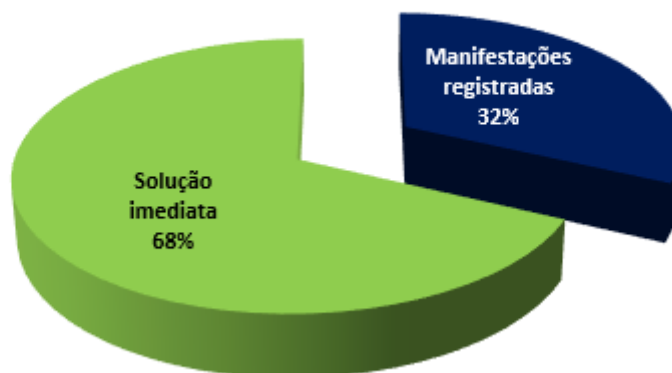
## ATENDIMENTO EM NÚMEROS

Nos meses de janeiro e fevereiro 2021 a Ouvidoria AGEREG realizou o total de 739 atendimentos.

➔ 503 (68%) atendimentos foram resolvidos de imediato, sem a necessidade de registro de protocolo (manifestação);

➔ 236 (32%) atendimentos foram registrados e protocoladas manifestações.

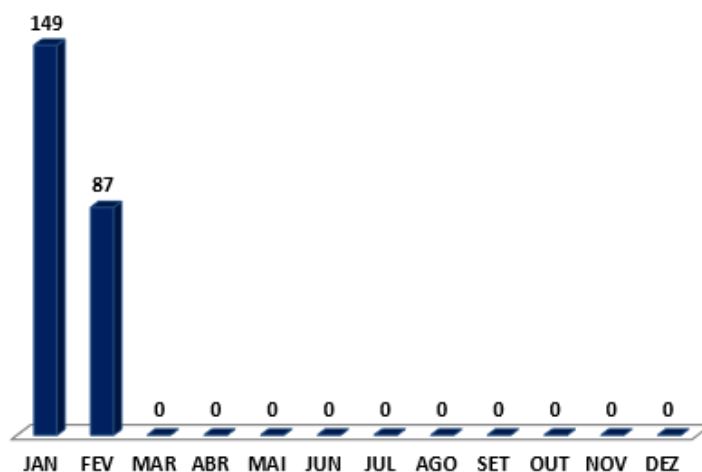
O gráfico abaixo ilustra os quantitativos acima:



Abaixo segue a distribuição mensal das 236 manifestações registradas durante o primeiro bimestre.

Em média foram 118 manifestações por mês, veja o gráfico:

### MANIFESTAÇÕES POR MÊS 2021

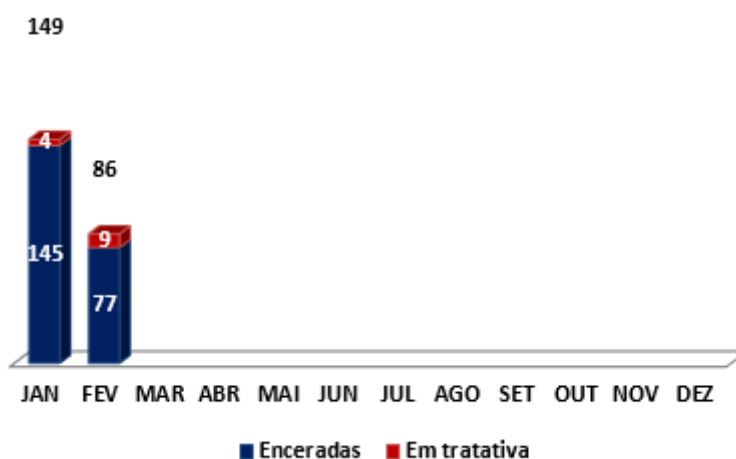


TOTAL REGISTRO 236

MÉDIA MENSAL | 118

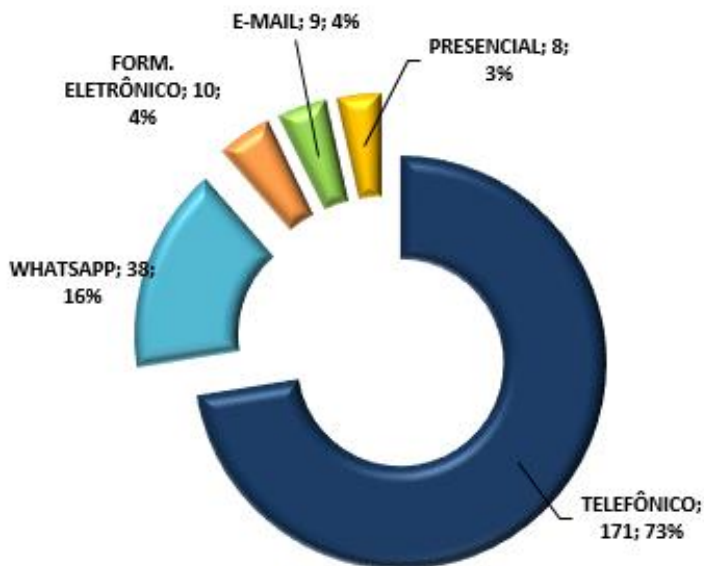
Do total de 236 manifestações do período, 222 registros encontram-se mediados e encerrados.

O restante, 13 registros estão sendo tratados conforme suas particularidades e prazos.



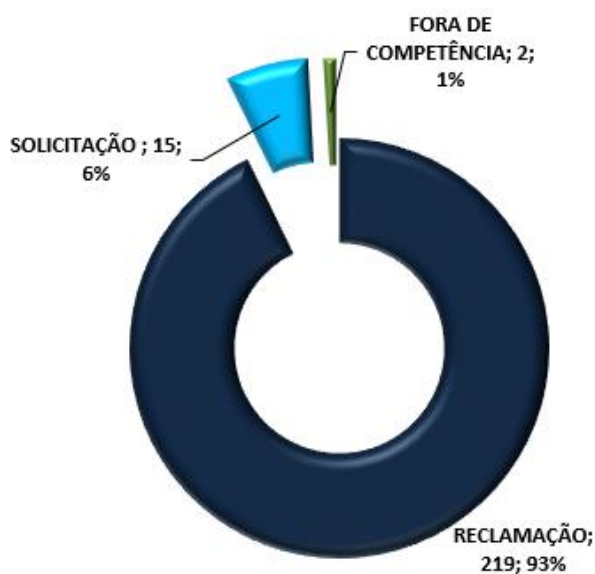
### CANAIS DE ATENDIMENTO EM NÚMEROS

O gráfico abaixo apresenta a distribuição de registros por canal de atendimento:



## MANIFESTAÇÕES POR MOTIVAÇÃO

O gráfico abaixo mostra que a **reclamação** lidera o motivo das manifestações.



## CONCESSIONÁRIAS RECLAMADAS

Durante o período apurado, a concessionária mais reclamada na Ouvidoria AGEREG foi a Águas Guariroba, responsável pelo abastecimento de água e esgotamento sanitário do município.

As concessionárias CG Solurb e a Flex Park aparecem em seguida com uma reclamação cada no período. Não houve no período manifestações acerca dos demais prestadores de serviços públicos.

CONCESSIONÁRIA	QTDE REGISTROS	%
ÁGUAS GUARIROBA	232	98,3%
FORA DE COMPETÊNCIA	2	0,8%
CG SOLURB	1	0,4%
FLEXPARK	1	0,4%
	236	

## MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS POR CONCESSIONÁRIAS E ASSUNTO



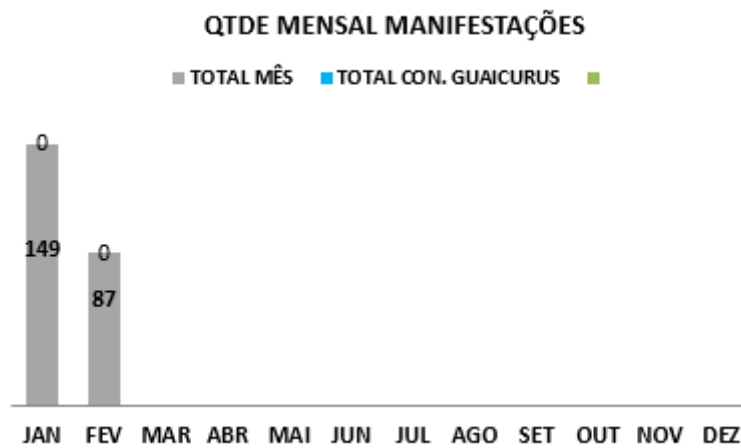
### QTDE MENSAL MANIFESTAÇÕES



CONCESSIONÁRIA	MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	
ÁGUAS GUARIROBA	SOLICITA INFORMAÇÕES	ATENDIMENTO	4
	RECLAMAÇÃO	ATENDIMENTO	115
		EXECUÇÃO DE SERVIÇO	31
		VAZAMENTO	27
		FATURA	23
		FALTA DE ÁGUA	9
		COBRANÇA	5
		ÁGUA	3
	SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS	INTERPOSIÇÃO DE RECURSO	9
		EXECUÇÃO DE SERVIÇO	6



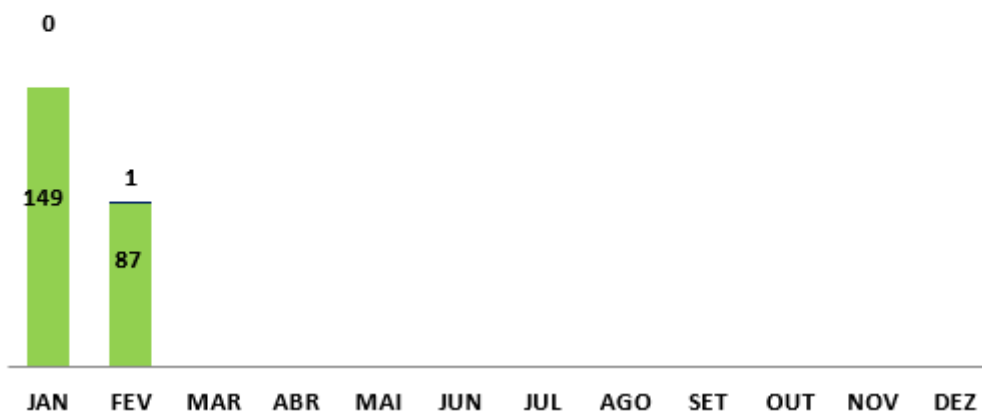
Não houve manifestação acerca dos serviços prestados pela concessionária Consórcio Guaicurus no período apurado.





### QTDE MENSAL MANIFESTAÇÕES

■ TOTAL MÊS ■ TOTAL SOLURB



CONCESSIONÁRIA	MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	
CG SOLURB	RECLAMAÇÃO	ATENDIMENTO	1