

AGÊNCIA MUNICIPAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS  
PÚBLICOS - AGEREG

# RELATÓRIO OUVIDORIA



2021

2º Bimestre  
mar-abr

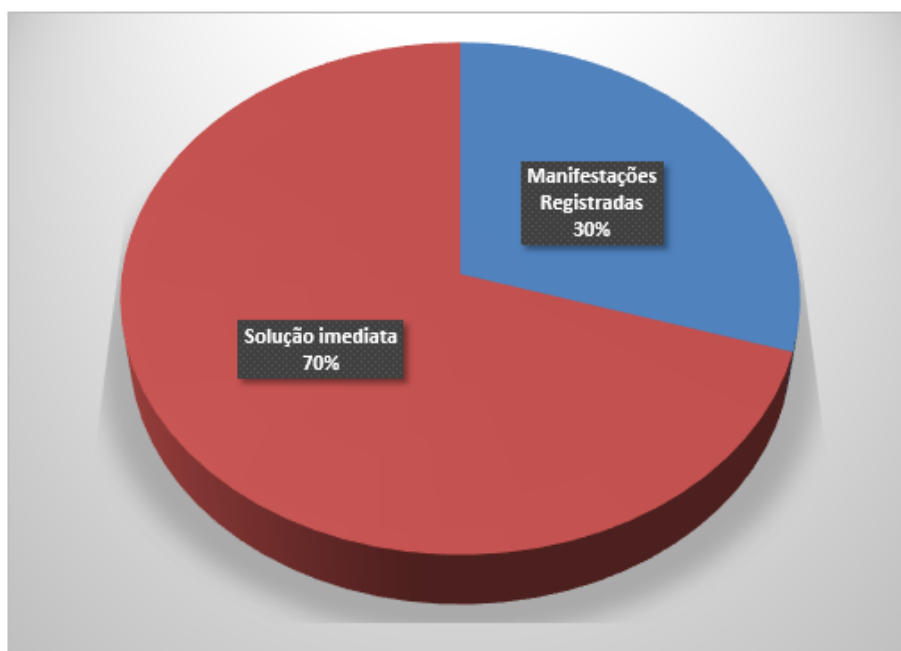
## ATENDIMENTO EM NÚMEROS

No segundo bimestre de 2021 a Ouvidoria AGEREG realizou o total de 694 atendimentos, destes.

➔ 487 (70%) atendimentos foram resolvidos de imediato, sem a necessidade de registro de protocolo (manifestação);

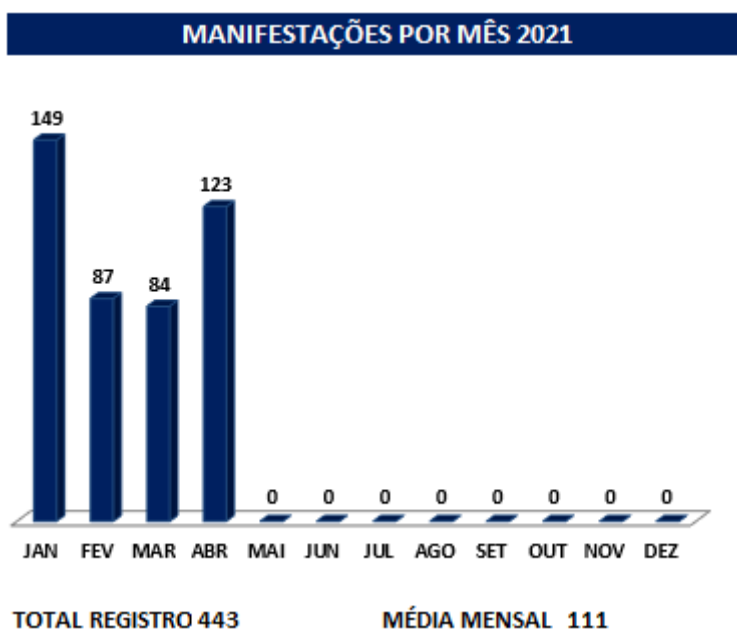
➔ 207 (30%) atendimentos foram registrados e protocoladas manifestações.

O gráfico abaixo ilustra os quantitativos acima:



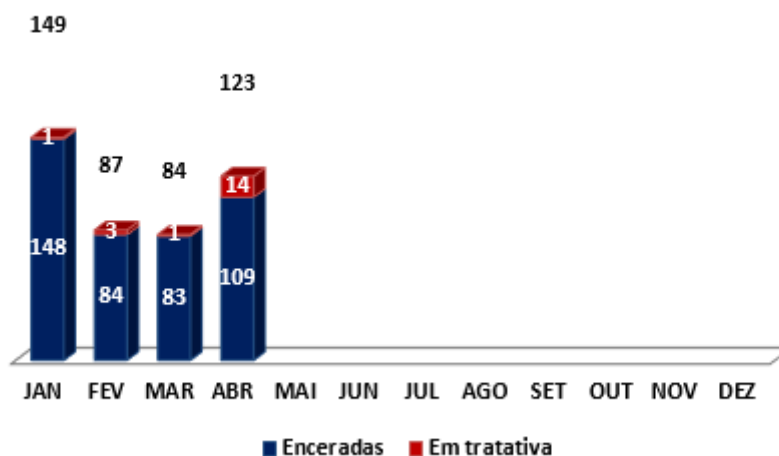
Abaixo segue a distribuição mensal das 207 manifestações registradas durante o segundo bimestre.

Em média foram 111 manifestações por mês, veja o gráfico:



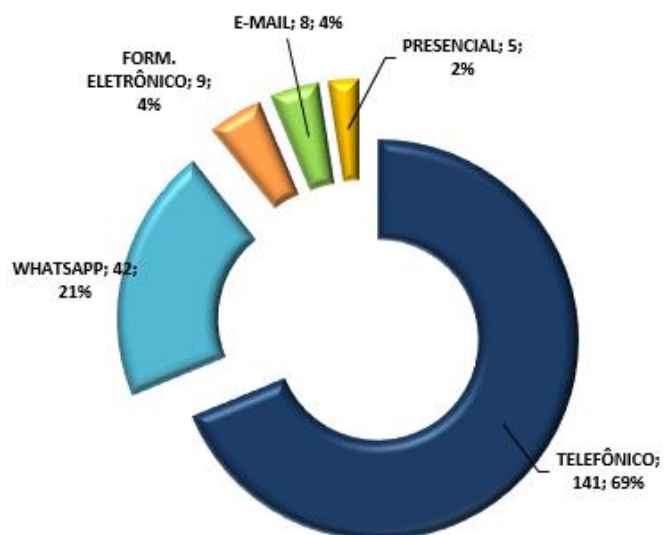
Do total de 207 manifestações do período, 192 registros encontram-se mediados e encerrados.

O restante, 15 registros, estão sendo tratados conforme suas particularidades e prazos.



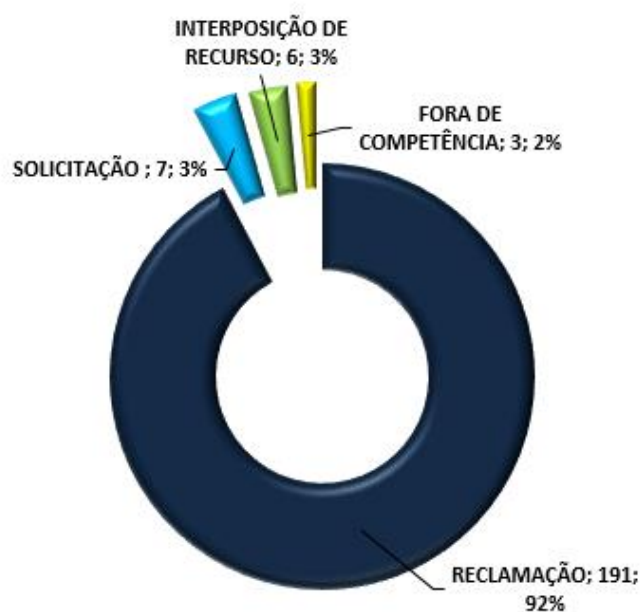
## CANAIS DE ATENDIMENTO EM NÚMEROS

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.

A concessionária CG Solurb fica em segundo lugar no ranking de reclamadas, desconsiderando as manifestações que alheias às competências da Agereg.

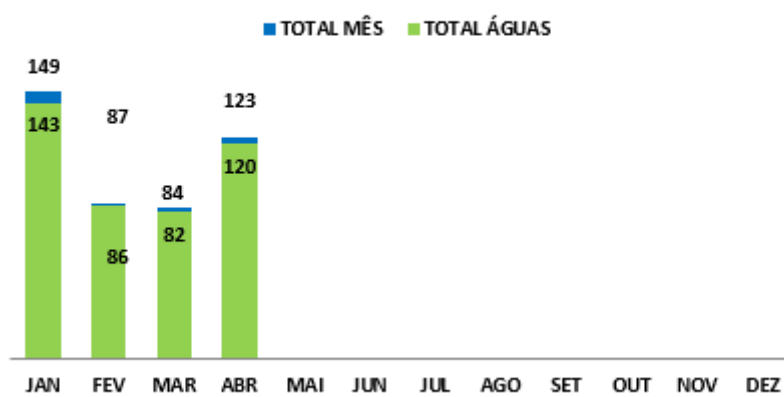
Não houve no período manifestações acerca dos demais prestadores de serviços públicos.

CONCESSIONÁRIA	QTDE REGISTROS	%
ÁGUAS GUARIROBA	202	97,6%
FORA DE COMPETÊNCIA	3	1,4%
CG SOLURB	1	0,5%
OUTRAS CONCESSIONÁRIAS	1	0,5%
	207	

## MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS POR CONCESSIONÁRIA E ASSUNTO



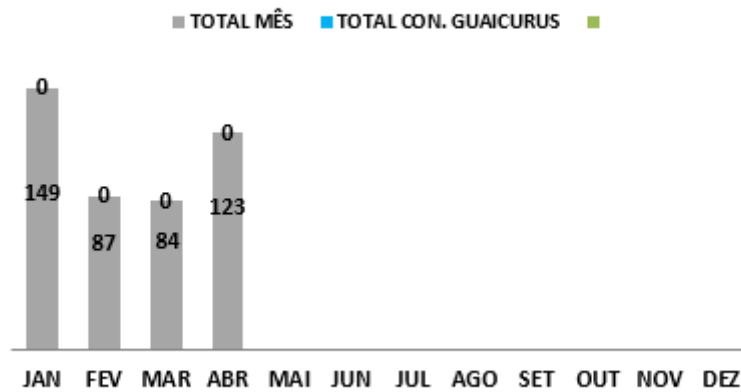
### QTDE MENSAL MANIFESTAÇÕES



CONCESSIONÁRIA	MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	202
ÁGUAS GUARIROBA	SOLICITA INFORMAÇÕES	ATENDIMENTO	6
		FATURA	1
	RECLAMAÇÃO	ATENDIMENTO	92
		EXECUÇÃO DE SERVIÇO	30
		VAZAMENTO	24
		FATURA	18
		FALTA DE ÁGUA	8
		COBRANÇA	8
ÁGUA	7		
RECURSO ADMINISTRATIVO	INTERPOSIÇÃO DE RECURSO	8	



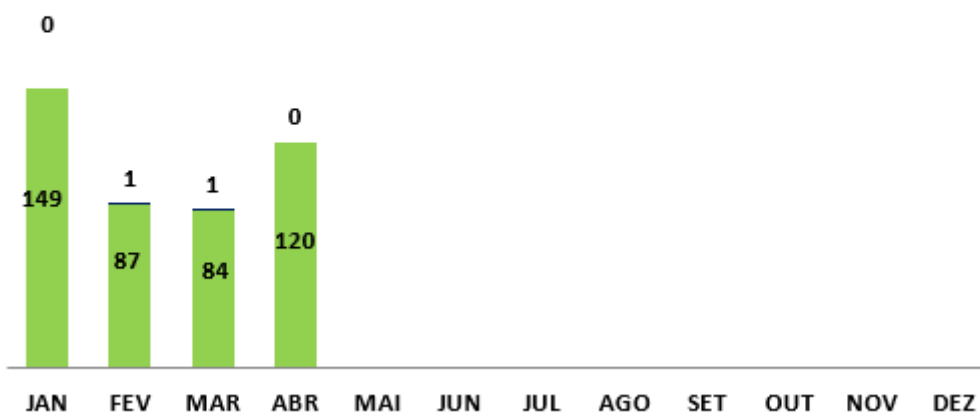
### QTDE MENSAL MANIFESTAÇÕES





### QTDE MENSAL MANIFESTAÇÕES

■ TOTAL MÊS ■ TOTAL SOLURB



CONCESSIONÁRIA	MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	
CG SOLURB	RECLAMAÇÃO	COLETA DE LIXO	1