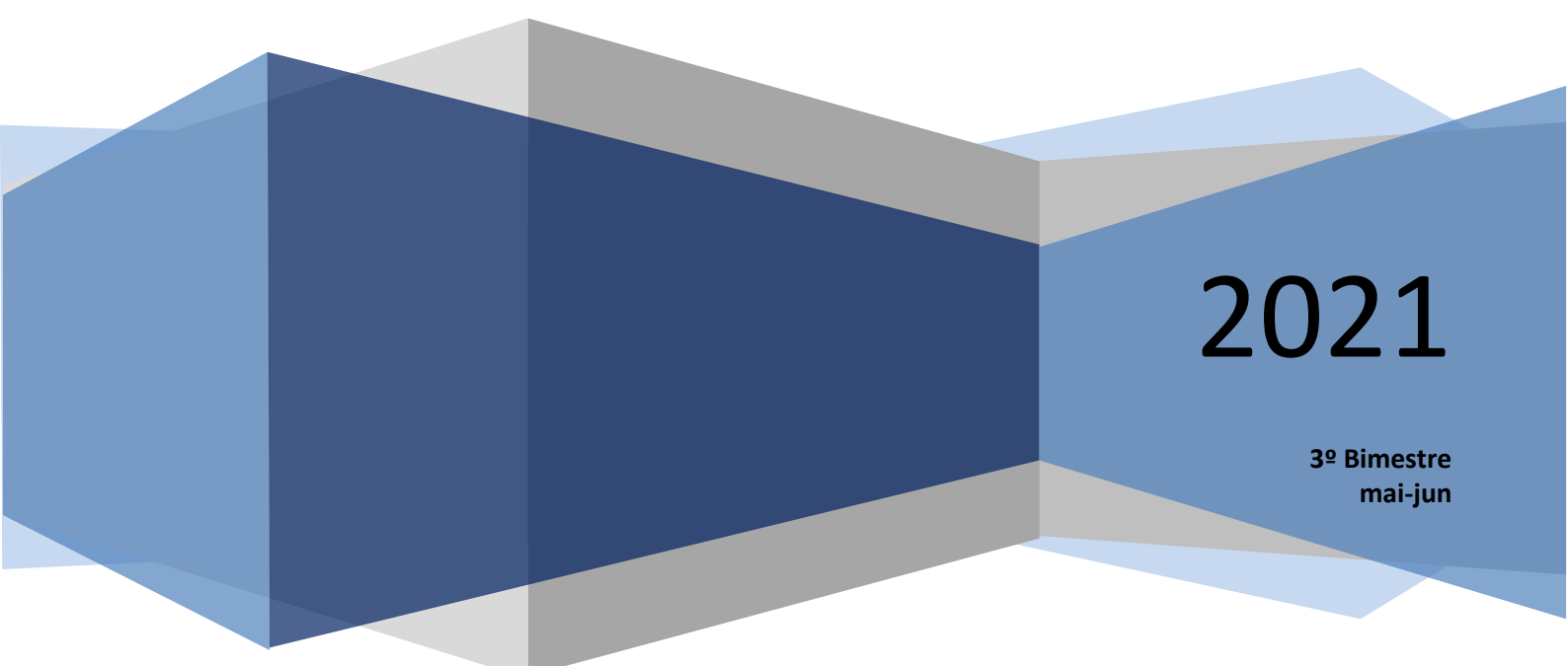


AGÊNCIA MUNICIPAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS
PÚBLICOS - AGEREG

RELATÓRIO OUVIDORIA



2021

3º Bimestre
mai-jun

ATENDIMENTO EM NÚMEROS

No TERCEIRO bimestre de 2021 a Ouvidoria AGEREG realizou o total de 692 atendimentos, destes.

➡ 473 (68%) atendimentos foram resolvidos de imediato, sem a necessidade de registro de protocolo (manifestação);

➡ 219 (32%) atendimentos foram registrados e protocoladas manifestações.

O gráfico abaixo ilustra os quantitativos acima:



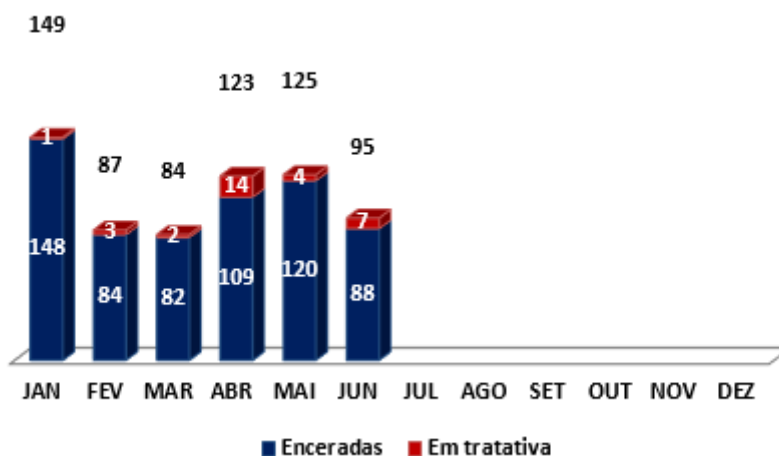
Abaixo segue a distribuição mensal das 219 manifestações registradas em maio e junho DE 2021 bem como as manifestações registradas durante o ano 2021.

Em média foram 110 manifestações por mês, veja o gráfico:



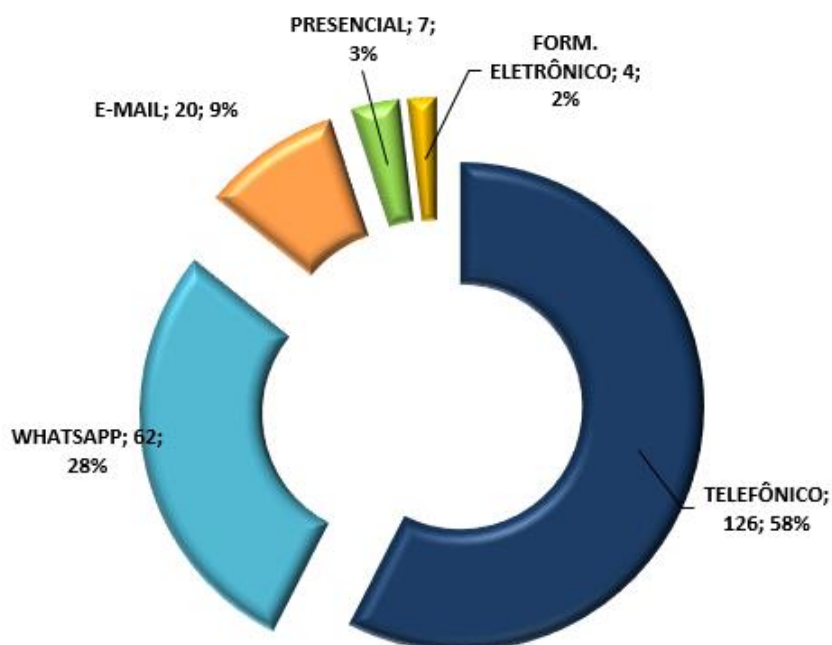
Do total de 219 manifestações do período, 208 registros encontram-se mediados e encerrados.

O restante, 11 registros, estão sendo tratados conforme suas particularidades e prazos.



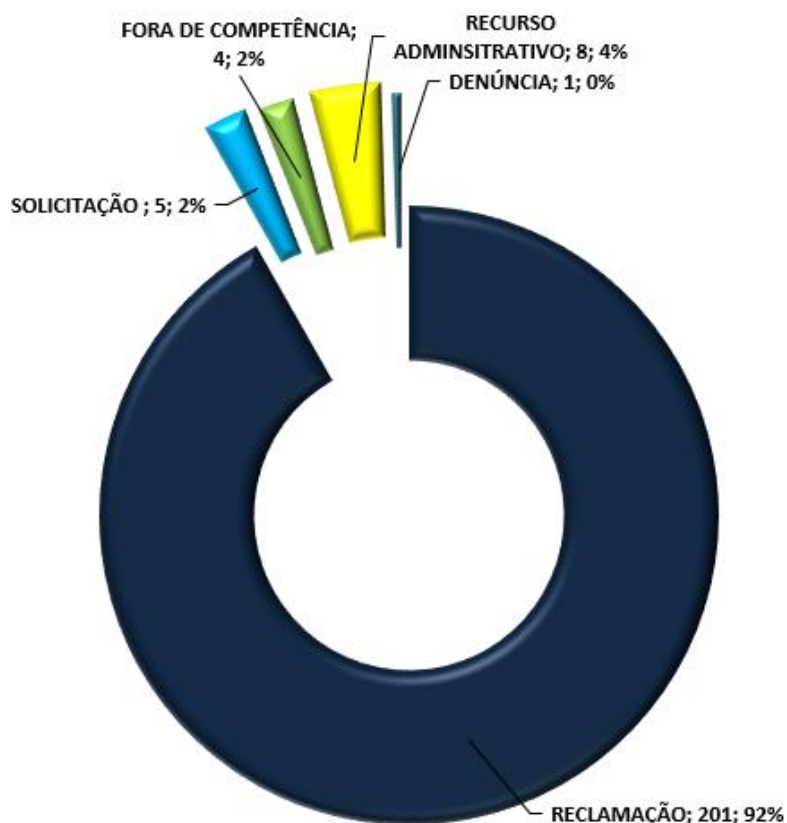
CANAIS DE ATENDIMENTO EM NÚMEROS

O gráfico abaixo apresenta a distribuição de registros DO 3º BIMESTRE de 2021 (219 protocolos) 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 Consórcio Guaicurus fica em segundo lugar no ranking de reclamadas, desconsiderando as manifestações que alheias às competências da Agereg.

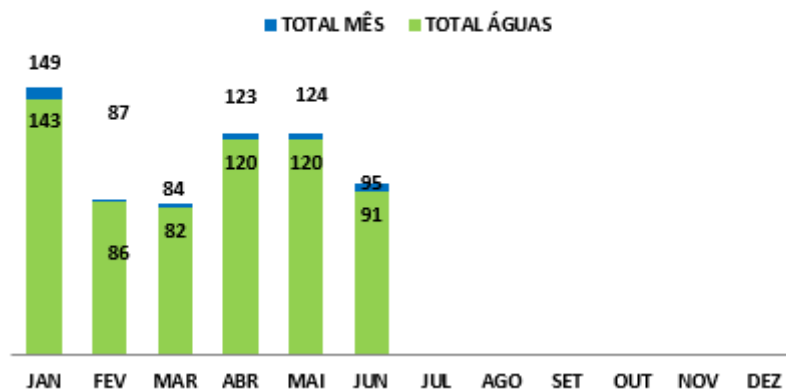
Não houve no período manifestações acerca dos demais prestadores de serviços públicos.

CONCESSIONÁRIA	QTDE REGISTROS NO BIMESTRE	%
ÁGUAS GUARIROBA	211	96,3%
FORA DE COMPETÊNCIA	4	1,8%
CONSÓRCIO GUAICURUS	2	0,9%
CG SOLURB	1	0,5%
TERMINAL RODOVIÁRIO	1	0,5%
	219	

MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS POR CONCESSIONÁRIA E ASSUNTO



QTDE MENSAL MANIFESTAÇÕES

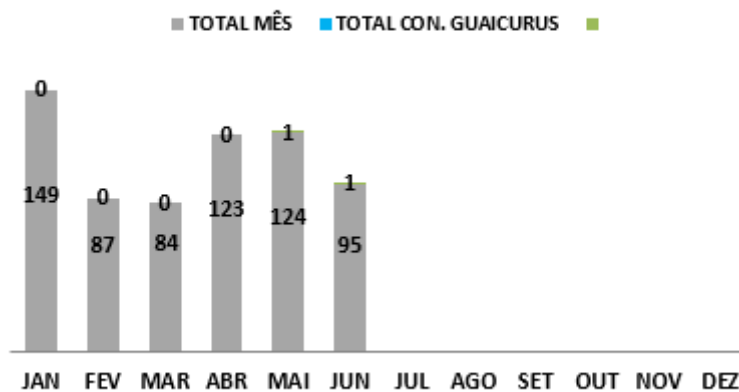


CONCESSIONÁRIA	MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	211
ÁGUAS GUARIROBA	SOLICITA INFORMAÇÕES	ATENDIMENTO	4
	RECLAMAÇÃO	ATENDIMENTO	93
		VAZAMENTO	42
		FATURA	25
		EXECUÇÃO DE SERVIÇO	21
FALTA DE ÁGUA		8	
INTERPOSIÇÃO DE RECURSO	COBRANÇA	7	
	ÁGUA	3	
	INTERPOSIÇÃO DE RECURSO	INTERPOSIÇÃO DE RECURSO	8



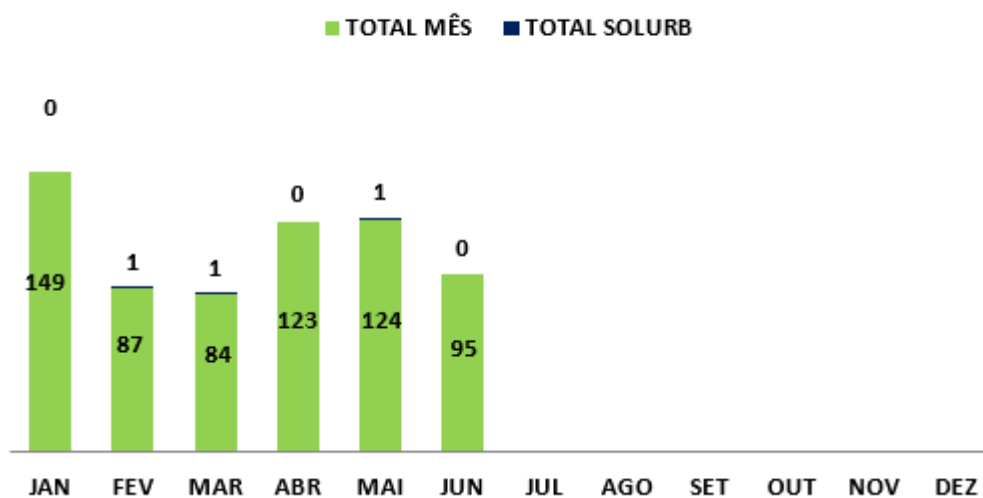
CONCESSIONÁRIA	MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	
CONSÓRCIO GUAICURUS	RECLAMAÇÃO	ATENDIMENTO	2

QTDE MENSAL MANIFESTAÇÕES





QTDE MENSAL MANIFESTAÇÕES



CONCESSIONÁRIA	MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	
CG SOLURB	RECLAMAÇÃO	ATENDIMENTO	1