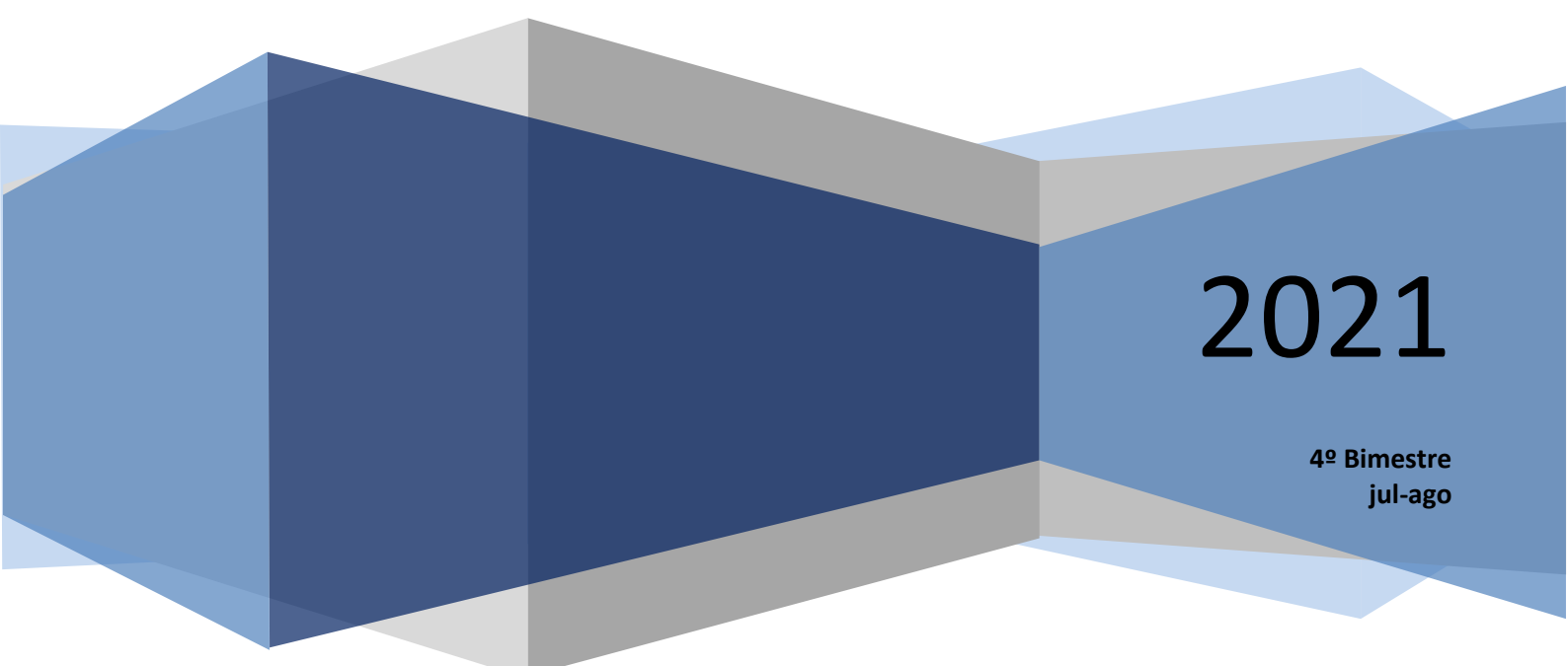


AGÊNCIA MUNICIPAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS  
PÚBLICOS - AGEREG

# RELATÓRIO OUVIDORIA



2021

4º Bimestre  
jul-ago

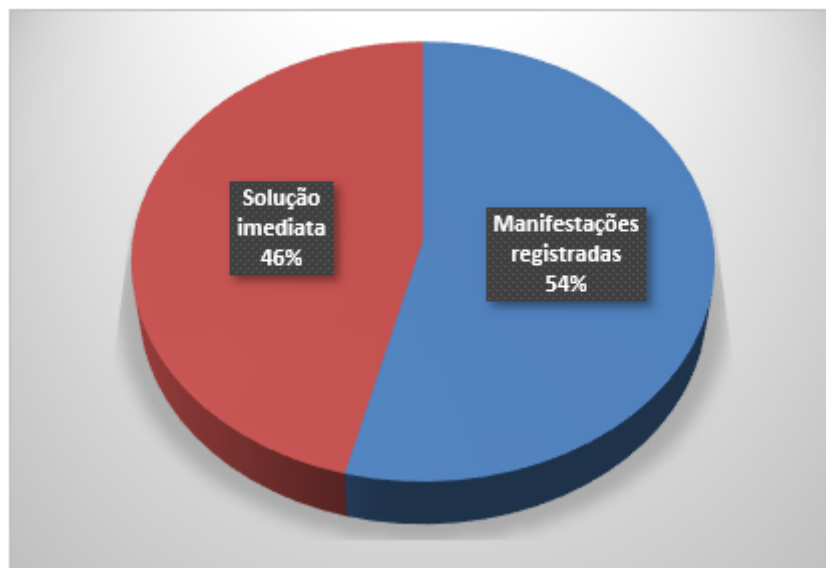
## ATENDIMENTO EM NÚMEROS

No QUARTO bimestre de 2021 a Ouvidoria AGEREG realizou o total de 890 atendimentos, destes.

➔ 410 (46%) atendimentos foram resolvidos de imediato, sem a necessidade de registro de protocolo (manifestação);

➔ 480 (54%) atendimentos foram registrados e protocoladas manifestações.

O gráfico abaixo ilustra os quantitativos acima:



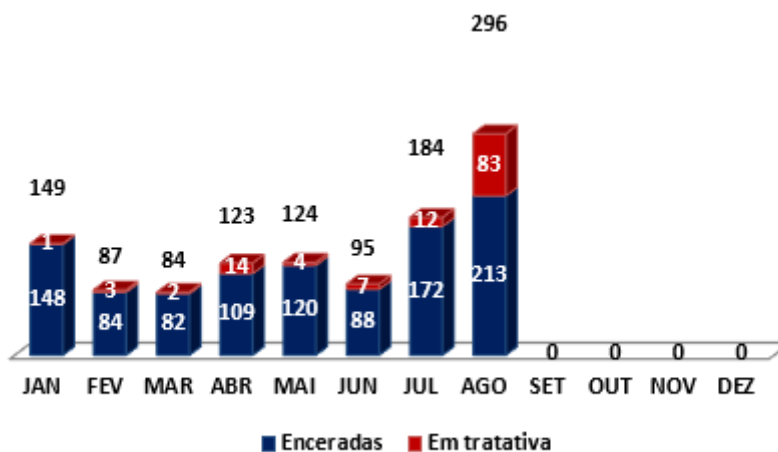
Abaixo segue a distribuição mensal das 480 manifestações registradas em JULHO e AGOSTO de 2021 bem como as manifestações registradas durante o ano 2021.

Em média foram 240 manifestações NOS MESES DE JULHO E AGOSTO, veja o gráfico:



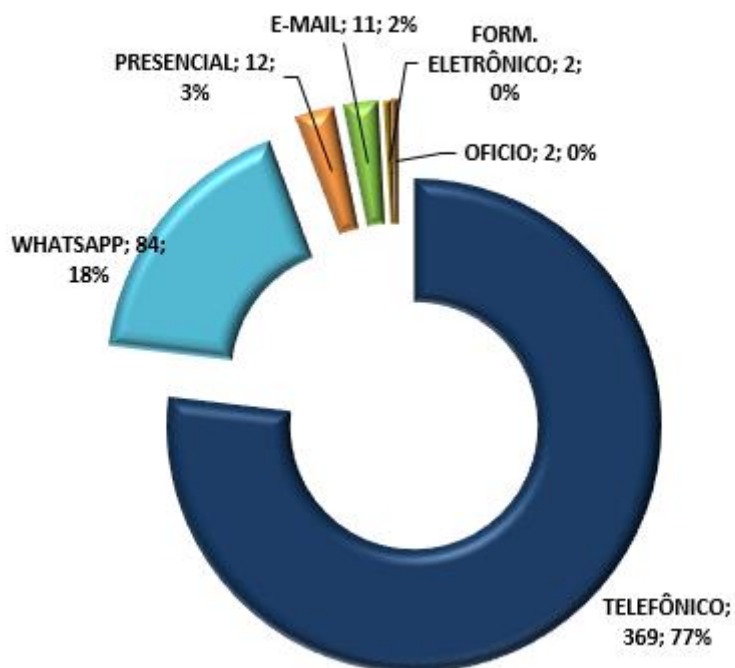
Do total de 480 manifestações registradas do período, 385 registros encontram-se mediados e encerrados.

O restante, 83 registros, estão sendo tratados conforme suas particularidades e prazos.



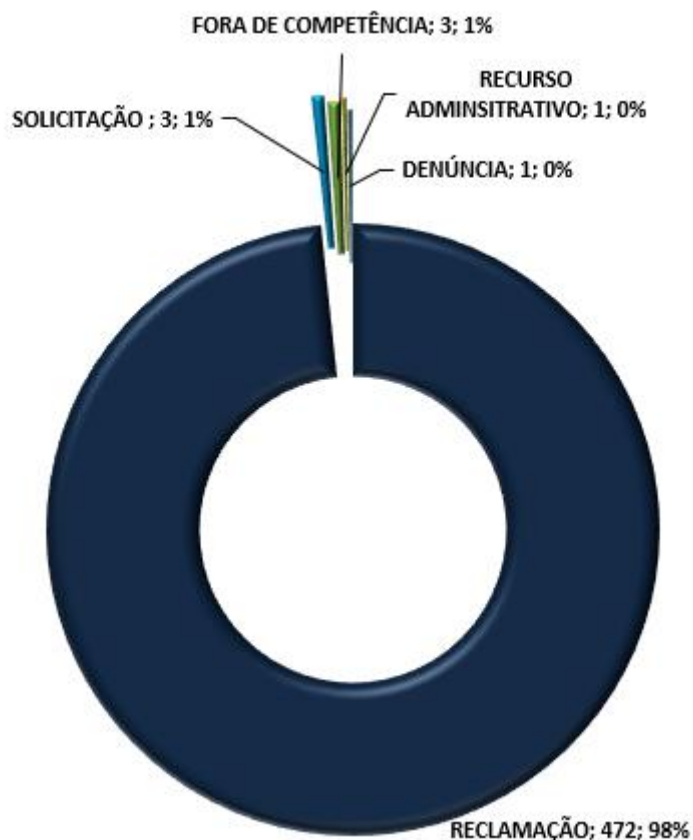
## CANAIS DE ATENDIMENTO EM NÚMEROS

O gráfico abaixo apresenta a distribuição de registros DO 4º BIMESTRE de 2021 (480 protocolos) por canal de atendimento:



## MANIFESTAÇÕES POR MOTIVAÇÃO

O gráfico abaixo mostra que a **reclamação** lidera o motivo das manifestações no 4º bimestre.



## 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.

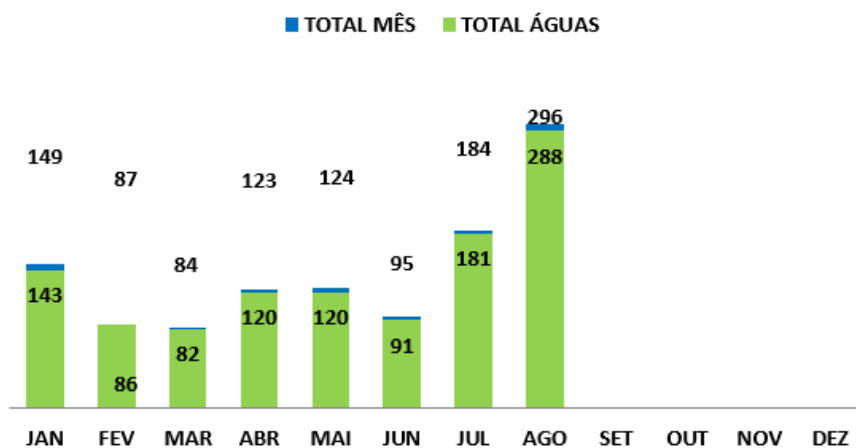
A concessionária Consórcio Guaicurus e Solurb ficam empatadas em segundo lugar no ranking de reclamadas, desconsiderando as manifestações que são alheias às competências da Agereg.

CONCESSIONÁRIA	QTDE REGISTROS	%
ÁGUAS GUARIROBA	469	97,7%
FORA DE COMPETÊNCIA	3	0,6%
CG SOLURB	3	0,6%
CONSÓRCIO GUAICURUS	3	0,6%
OUTRAS CONCESSIONÁRIAS	2	0,4%
	480	

## MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS POR CONCESSIONÁRIA E ASSUNTO



### QTDE MENSAL MANIFESTAÇÕES



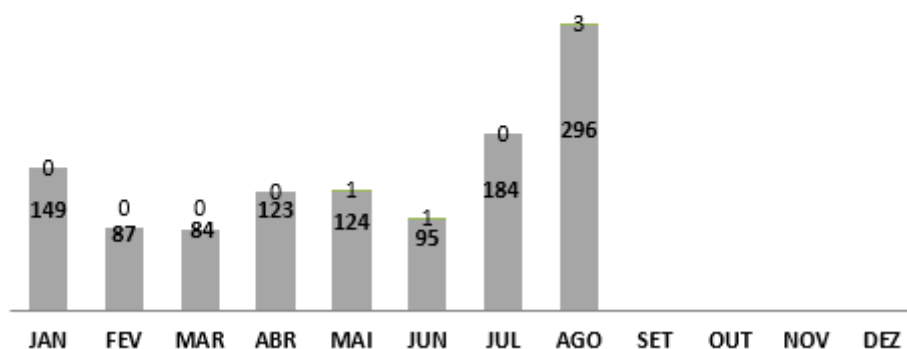
CONCESSIONÁRIA	MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	1111
ÁGUAS GUARIROBA	SOLICITA INFORMAÇÕES	ATENDIMENTO	14
		TARIFA	1
		FATURA	1
	RECLAMAÇÃO	ATENDIMENTO	546
		EXECUÇÃO DE SERVIÇO	206
		VAZAMENTO	133
		FATURA	91
		FALTA DE ÁGUA	41
		ÁGUA	23
		COBRANÇA	21
VAZAMENTO	6		
INTERPOSIÇÃO DE RECURSO	INTERPOSIÇÃO DE RECURSO	27	
DENÚNCIA	VAZAMENTO	1	



CONCESSIONÁRIA	MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	
CONSÓRCIO GUAICURUS	RECLAMAÇÃO	ATENDIMENTO	3

### QTDE MENSAL MANIFESTAÇÕES

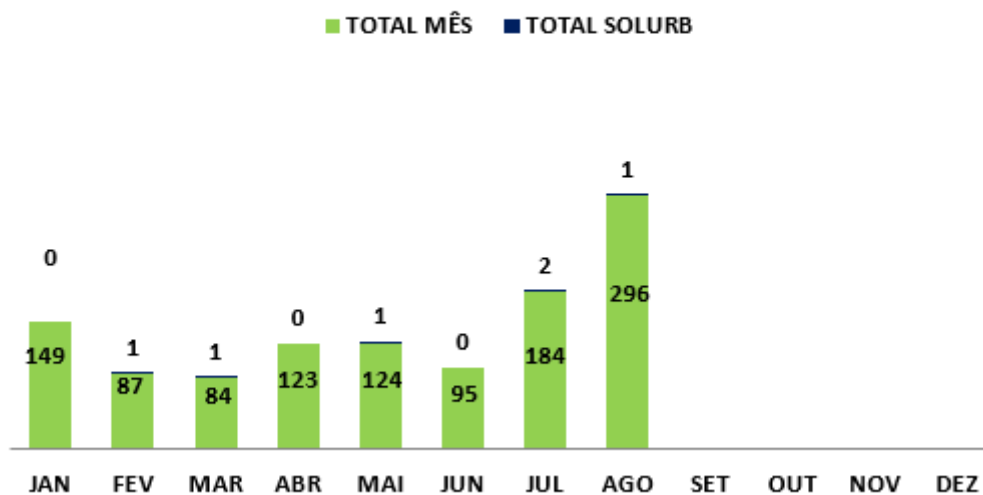
■ TOTAL MÊS ■ TOTAL CON. GUAICURUS







### QTDE MENSAL MANIFESTAÇÕES



CONCESSIONÁRIA	MANIFESTAÇÃO	ASSUNTO	
CG SOLURB	RECLAMAÇÃO	ATENDIMENTO	2
		COLETA DE LIXO	4