



**AGÊNCIA INTERMUNICIPAL DE REGULAÇÃO,  
CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS  
MUNICIPAIS DO MÉDIO VALE DO ITAJAI – AGIR**

## **Relatório de Atendimentos da Ouvidoria no mês de Março/2015:**

### **1. Relatório de Atendimentos Telefônicos:**

**NÚMERO TOTAL: 157 Atendimentos, dos quais:**

- **Pedidos de Informações:** 53 atendimentos
- **Denúncias:** 2 atendimentos
- **Elogio:** 1 atendimento
- **Solicitações:** 3 atendimentos
- **Reclamações dos Prestadores de Serviços: 96 reclamações (total)**

**→ Reclamações SAMAE-BNU TOTAL: 87**

Principais Motivos:

Atraso na prestação de Serviços/Reparos: 6  
Corte de água indevido: 4  
Problemas com Hidrômetro: 4  
Não recebeu, ou recebeu com atraso a fatura: 1  
Falta de discriminação de DÉBITOS na fatura: 4  
Divergências no valor da Fatura: 15  
Não compensado o pagamento de faturas: NENHUMA  
Problemas com a Leitura: NENHUMA  
Vazamentos (TOTAL): 34  
\* Vazamentos no Cavalete ou Hidrômetro: 14  
\* Vazamentos externos (Rua/Calçada): 20  
Falta de água: 8  
Recomposição de Pavimentos: 4  
Coleta de Lixo (TOTAL): 2  
\* Coleta Convencional: 1  
\* Coleta Seletiva: 1  
Mal atendimento SAC: 2  
Outros: 3

**→ Reclamações Odebrecht: 2 TOTAL**

- \* Divergências no valor da Tarifa de Esgoto: 1 (Cobrança Indevida)
- \* Problemas com a rede coletora de Esgoto: 1

**→ Reclamação CASAN: 5 TOTAL**

- \* **CASAN INDAIAL:** 4 reclamações  
1 vazamento



## AGÊNCIA INTERMUNICIPAL DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS DO MÉDIO VALE DO ITAJAI – AGIR

2 falta d'água  
1 reparos em HD

\* **CASAN ASCURRA:** 1 reclamação de falta d'água

→ **Reclamação RECICLE:** 2 (Brusque)

### 2. Relatório de Atendimentos Virtuais (e-mail + sistema de ouvidoria):

**NÚMERO TOTAL DE DEMANDAS VIRTUAIS: 37**

**Informação: 16**

**Denúncias: 1**

**Reclamações dos Prestadores de Serviços: 19 TOTAL**

→ **RECICLE: 1**

→ **ODEBRECHT: 4 TOTAL**

2 interligação à rede de esgoto

1 recomposição de pavimentos

1 obstrução da rede de esgoto

→ **SAMAE-BNU: 14 total, sendo:**

2 vazamento na rua

1 vazamento na calçada

1 vazamento no Hidrômetro

2 Divergências no valor da fatura

1 atraso na prestação de serviços

1 revisão do cálculo da TCL

1 Coleta Seletiva

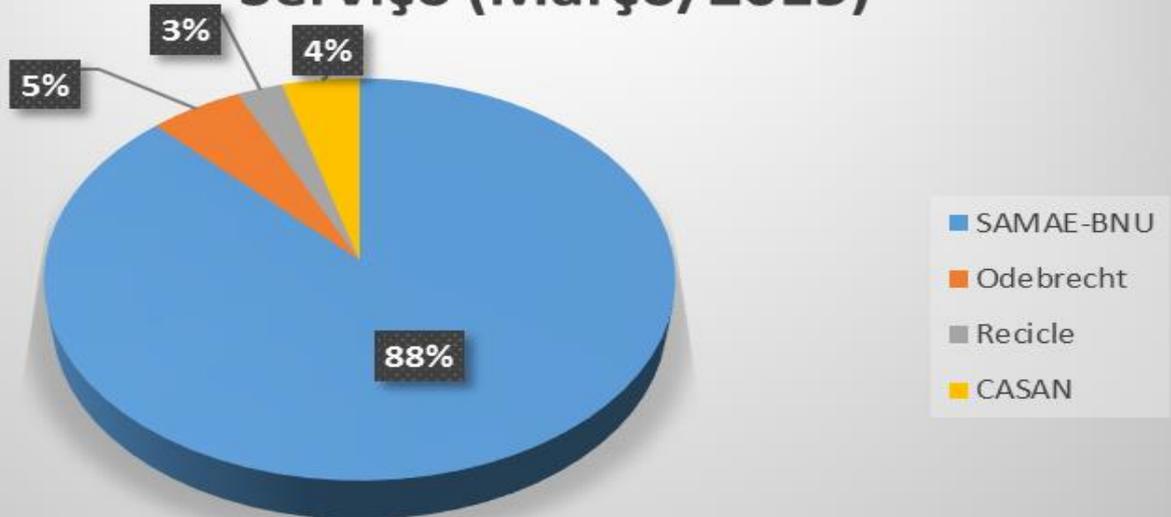
4 recomposição de pavimentos

1 falta de discriminação de débitos na fatura

**Solicitações: 1**

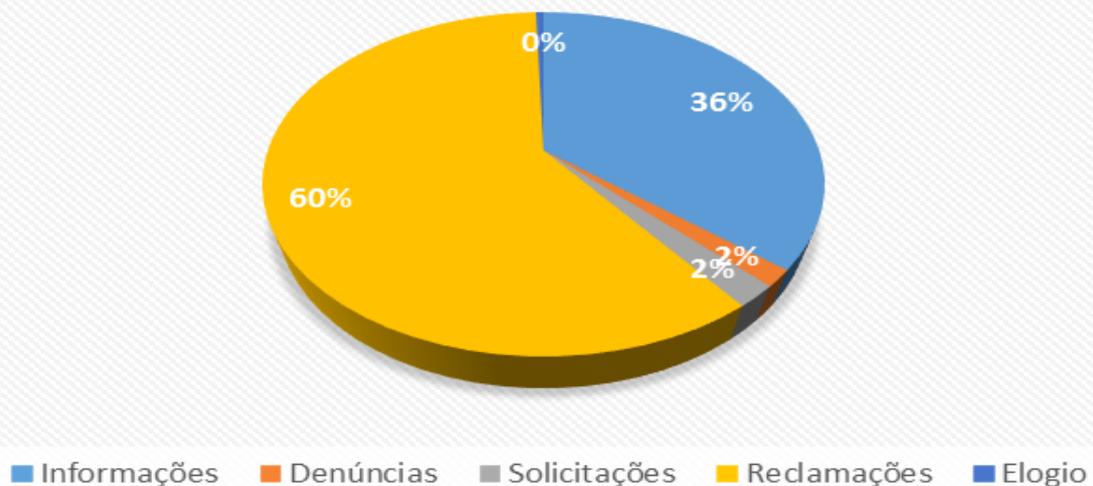
### 3. Relatório Gráfico de Atendimentos:

### Reclamações dos Prestadores de Serviço (Março/2015)



**TOTAL DE DEMANDAS DA OUVIDORIA EM MARÇO/2015: Atendimentos Telefônicos + Atendimentos Virtuais = 192 TOTAL.**

### Gráfico das demandas da Ouvidoria (03/2015)



**Legenda:**



**AGÊNCIA INTERMUNICIPAL DE REGULAÇÃO,  
CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS  
MUNICIPAIS DO MÉDIO VALE DO ITAJAI – AGIR**

**Pedidos de Informações: 69**

**Denúncias: 3**

**Elogio: 1**

**Solicitações: 4**

**Reclamações: 115**

- SAMAE-BNU: 101
- Odebrecht: 6
- CASAN: 5
- Recicle: 3