



**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 Junho/2015:

1. Relatório de Atendimentos Telefônicos:

NÚMERO TOTAL: 61 Atendimentos, dos quais:

- **Pedidos de Informações:** 20 atendimentos
- **Denúncias:** 3 atendimentos
- **Solicitações:** 2 atendimentos
- **Reclamações dos Prestadores de Serviços:** 36 reclamações (total)

→ Reclamações SAMAE-BNU TOTAL: 33

Principais Motivos:

Atraso na prestação de Serviços/Reparos: 4
Corte de água indevido: NENHUMA
Problemas com Hidrômetro: NENHUMA
Não recebeu, ou recebeu com atraso a fatura: 1
Divergências no valor da Fatura: 9
Problemas com a Leitura: NENHUMA
Vazamentos (TOTAL): 9
* Vazamentos no Cavalete ou Hidrômetro: 5
* Vazamentos externos (Rua/Calçada): 4
Falta de água: 5
Recomposição de Pavimentos: NENHUMA
Coleta de Lixo (TOTAL): 1
* Coleta Convencional: NENHUMA
* Coleta Seletiva: 1
Mal atendimento SAC: NENHUMA
Outros: 4

→ Reclamações Odebrecht: 2 (Reclamações da Tarifa de Esgoto)

→ RECICLE - Brusque: 1 (Reclamação do número de passadas do caminhão coletor)

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

NÚMERO TOTAL DE DEMANDAS VIRTUAIS: 4

Reclamações dos Prestadores de Serviços: 2 TOTAL

→ SAMAE-BNU: 2 total, sendo:

2 reclamações de divergências no valor da fatura



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

Solicitações: 2

- Envio de 2ª via da fatura
- Revisão de valores da Tarifa de Esgoto

3. Relatório de Atendimento Pessoal:

NÚMERO TOTAL DE ATENDIMENTOS PESSOAIS: 2

→ Reclamações dos Prestadores de Serviços:

Odebrecht Ambiental: 2 reclamações de extravasamento da rede de esgoto

→ Foram instaurados 2 Procedimentos de Ouvidoria:

- **Procedimento nº 013/2015** - Reclamação extravasamento de esgoto na Rua Araranguá, 613, Garcia – Blumenau
- **Procedimento nº 014/2015** - Reclamação extravasamento de esgoto na Rua Luiza Kellermann 55, Vila Nova – Blumenau

4. Relatório Gráfico Geral de atendimentos do Mês:

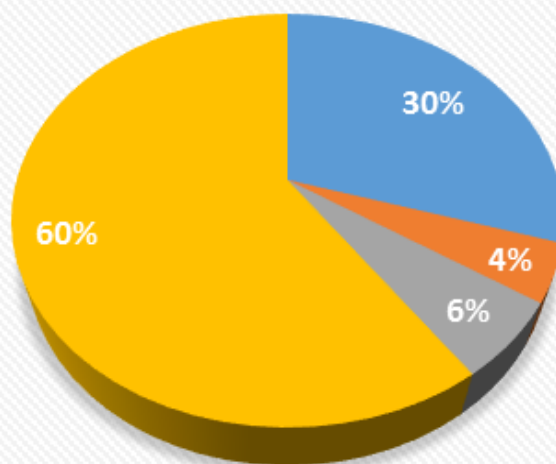




**AGÊNCIA INTERMUNICIPAL DE REGULAÇÃO,
CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS
MUNICIPAIS DO MÉDIO VALE DO ITAJAI – AGIR**

**TOTAL DE DEMANDAS DA OUVIDORIA EM JUNHO/2015: Atendimentos Telefônicos +
Atendimentos Virtuais + Pessoal = 67 TOTAL.**

Gráfico das demandas da Ouvidoria (06/2015)



■ Informações ■ Denúncias ■ Solicitações ■ Reclamações

Legenda:

Pedidos de Informações: 20

Denúncias: 3

Solicitações: 4

Reclamações: 40

- SAMAE-BNU:35
- Odebrecht: 4
- Recycle:1