



**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 ABRIL/2015:

1. Relatório de Atendimentos Telefônicos:

NÚMERO TOTAL: 99 Atendimentos, dos quais:

- **Pedidos de Informações:** 40 atendimentos
- **Denúncias:** 2 atendimentos
- **Solicitações:** 6 atendimentos
- **Reclamações dos Prestadores de Serviços:** 51 reclamações (total)

→ Reclamações SAMAE-BNU TOTAL: 47

Principais Motivos:

Atraso na prestação de Serviços/Reparos: 3
Corte de água indevido: 1
Problemas com Hidrômetro: 3
Não recebeu, ou recebeu com atraso a fatura: NENHUMA
Falta de discriminação de DÉBITOS na fatura: 2
Divergências no valor da Fatura: 6
Não compensado o pagamento de faturas: 3
Problemas com a Leitura: NENHUMA
Vazamentos (TOTAL): 16
* Vazamentos no Cavalete ou Hidrômetro: 11
* Vazamentos externos (Rua/Calçada): 5
Falta de água: 4
Recomposição de Pavimentos: NENHUMA
Coleta de Lixo (TOTAL): 3
* Coleta Convencional: 2
* Coleta Seletiva: 1
Mal atendimento SAC: NENHUMA
Outros: 6

→ Reclamações Odebrecht: NENHUMA

→ Reclamação CASAN: 1 (CASAN de Indaial – Compensação de Valores da Fatura)

→ Reclamação Prefeitura de Pomerode – Secretaria de Obras e Serviços Urbanos: 1
(entupimento da rede pluvial)

→ Reclamação Prefeitura de Blumenau – SESUR/OBRAS – 1 (Reclamação
pavimentação da via)

→ Reclamação RECICLE: 1 (Brusque)



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

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

NÚMERO TOTAL DE DEMANDAS VIRTUAIS: 11

Informação: 5

Denúncias: NENHUMA

Reclamações dos Prestadores de Serviços: 5 TOTAL

→ **ODEBRECHT: 1**

1 Falha no 0800

→ **SAMAE-BNU: 4 total, sendo:**

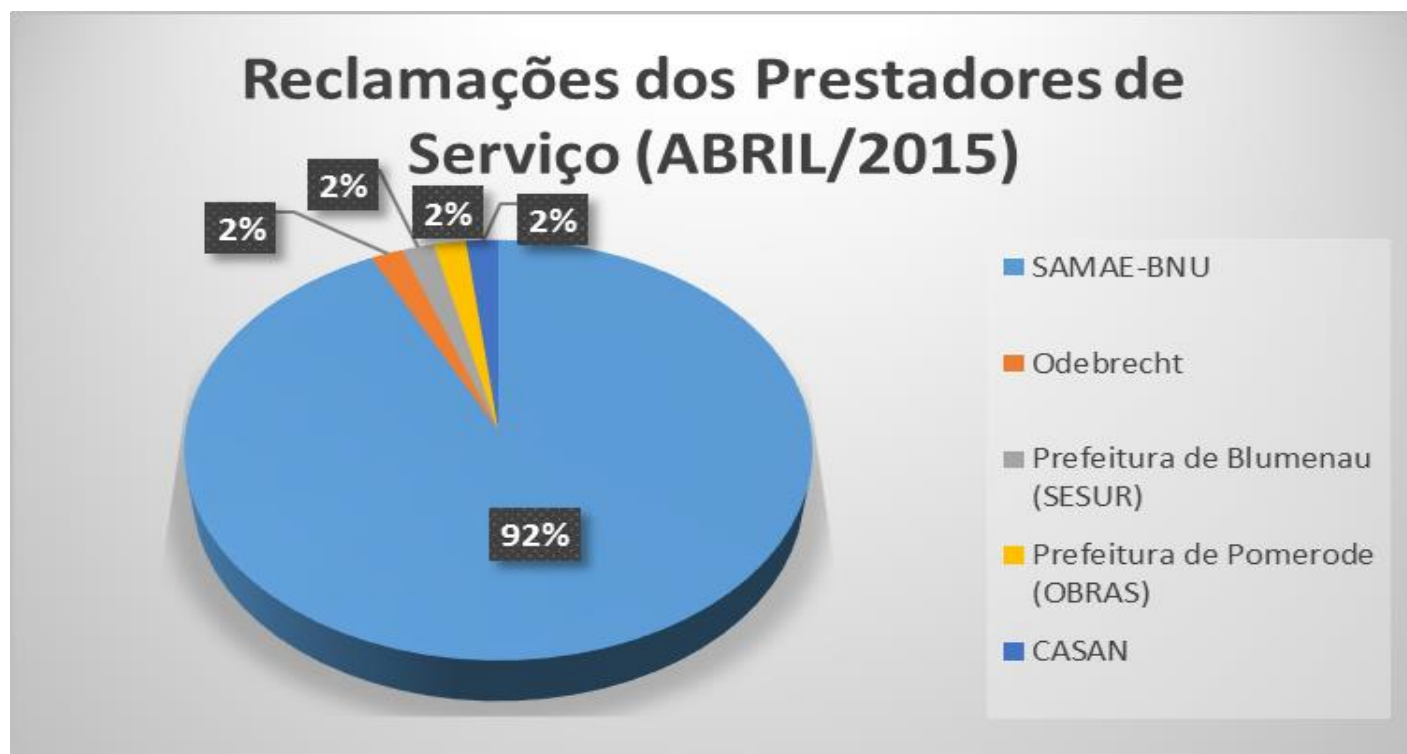
1 Coleta Convencional de Lixo

1 Divergências Fatura

2 TCL

Solicitações: 1 (envio de documentação)

3. Relatório Gráfico de Atendimentos:

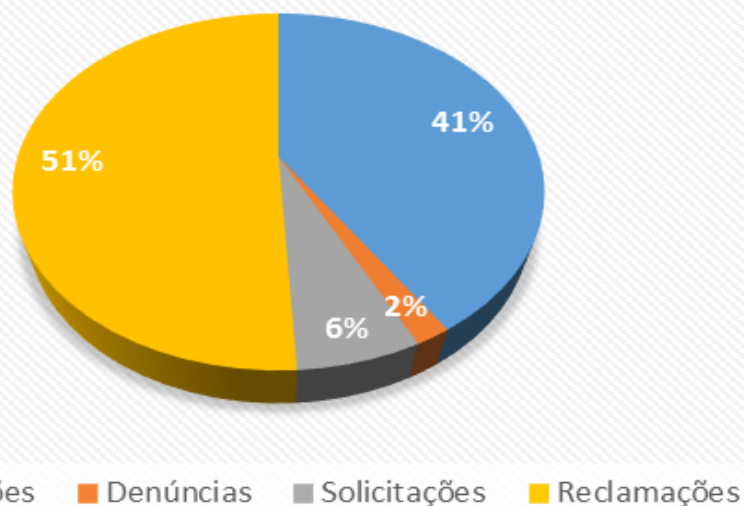


**TOTAL DE DEMANDAS DA OUVIDORIA EM ABRIL/2015: Atendimentos Telefônicos +
Atendimentos Virtuais = 110 TOTAL.**



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

Gráfico das demandas da Ouvidoria (04/2015)



Legenda:

Pedidos de Informações: 45

Denúncias: 2

Solicitações: 7

Reclamações: 56

- SAMAE-BNU: 51
- Odebrecht: 1
- Prefeitura de Blumenau (SESUR): 1
- Prefeitura de Pomerode (Obras): 1
- CASAN: 1
- Recicle: 1