



**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 Maio/2015:

1. Relatório de Atendimentos Telefônicos:

NÚMERO TOTAL: 89 Atendimentos, dos quais:

- **Pedidos de Informações:** 33 atendimentos
- **Denúncias:** 3 atendimentos
- **Solicitações:** 1 atendimento
- **Reclamações dos Prestadores de Serviços:** 51 reclamações (total)

→ Reclamações SAMAE-BNU TOTAL: 46

Principais Motivos:

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

→ Reclamações Odebrecht: 2 (Problemas com a rede coletora de Esgoto)

→ SAMAE-POMERODE: 1 (Reclamação da qualidade da água)

→ Reclamações CASAN: 2 (total)

Ambas as reclamações são da CASAN de Indaial:

1 reclamação de falta de água;
1 reclamação de vazamento na rua.



**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: 7

Denúncias: 2

- Veículo irregular do SAMAE-BNU
- ETA I – Museu da Água

Reclamações dos Prestadores de Serviços: 3 TOTAL

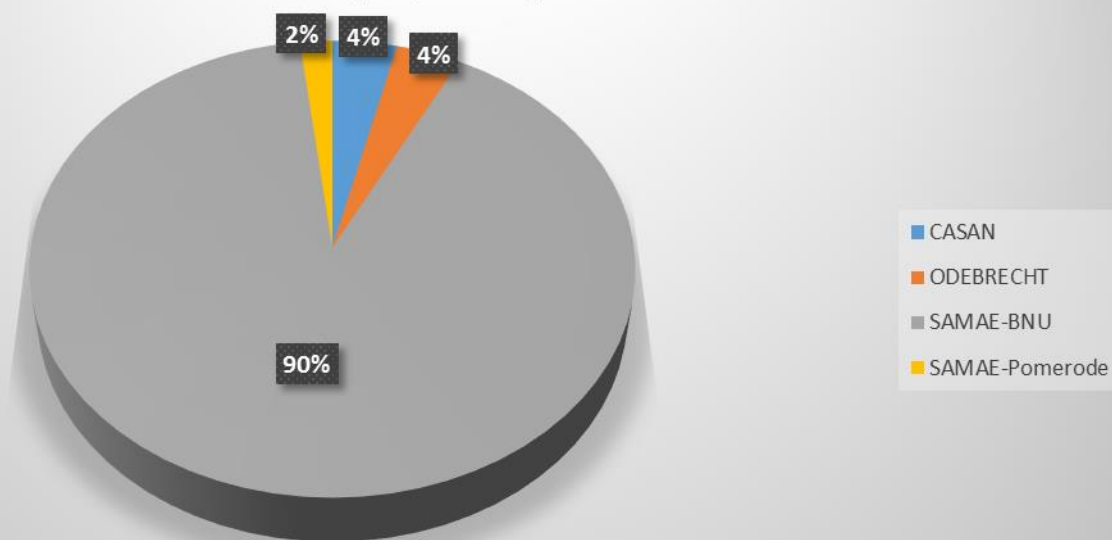
- Recicle: 1
- SAMAE-BNU: 2 total, sendo:
 - 1 reclamação de recomposição de pavimentos
 - 1 reclamação de problemas no hidrômetro

Solicitações: 2

- Materiais de regulação de resíduos sólidos
- Prestação de quitação anual de débitos do SAMAE.

3. Relatório Gráfico de Atendimentos:

Gráfico das Reclamações por Prestadores de Serviços:
(05/2015)

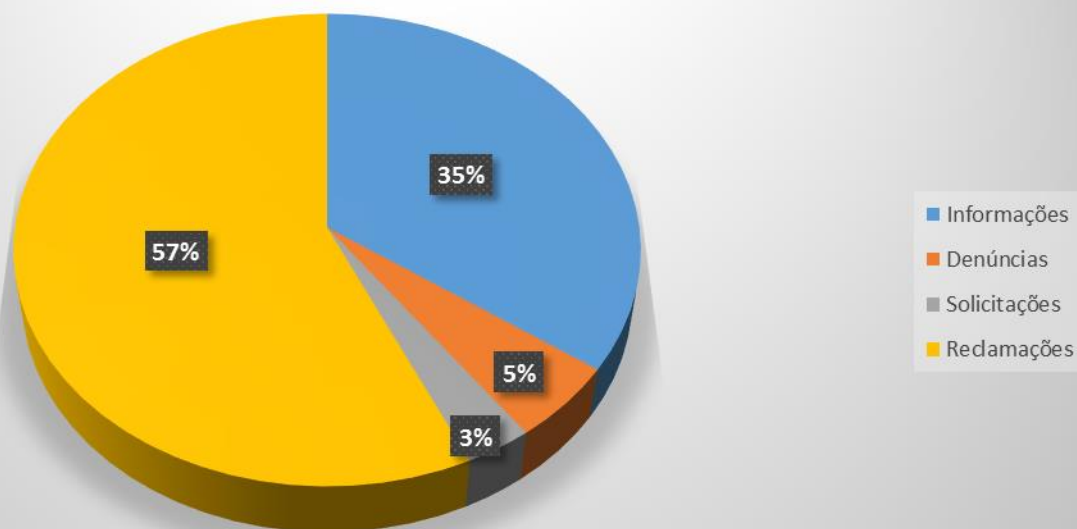


**TOTAL DE DEMANDAS DA OUVIDORIA EM MAIO/2015: Atendimentos Telefônicos +
Atendimentos Virtuais = 95 TOTAL.**



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

Gráfico das Demandas da Ouvidoria (05/2015):



Legenda:

Pedidos de Informações: 33

Denúncias: 5

Solicitações: 3

Reclamações: 54

- SAMAE-BNU:48
- Odebrecht: 2
- SAMAE-Pomerode: 1
- CASAN:2
- Recicle:1