

MANIFESTAÇÕES OUVIDORIA AGER BARRA 2019

Relatório de manifestações atendidas e concluídas do período de janeiro a dezembro de 2019:

NÚMERO TOTAL: 138, dos quais:

- Pedidos de Informações: **10**
- Denúncias: **01**
- Solicitações: **00**
- Reclamações: **125**
- Sugestões: **00**
- Consultas: **02**

Principais Motivos das Reclamações:

Atendimento via Call Center: **51**

Atendimento Loja virtual (web): **05**

Divergências no valor da Fatura: **01**

Corte indevido: **01**

Qualidade da água: **01**

Falta de água: **32**

Débitos indevidos: **01**

Prestação de serviços: (Solicitações fora do prazo de atendimento): **64**, dos quais:

Desobstrução de rede de esgoto: **05**

Reparo de Cavalete: **11**

Vazamento de Esgoto: **01**

Vazamento de água: **04**

Odor forte de esgoto: **02**

Religação de água: **10**

Ligação de esgoto: **01**

Ligação de água: **01**

Recomposição asfáltica: **06**

Pressão da água: **03**

Reparo de Calçada: **06**

Falta de água: **13**

Substituição de rede de água: **01**

Gráficos das demandas Ouvidoria

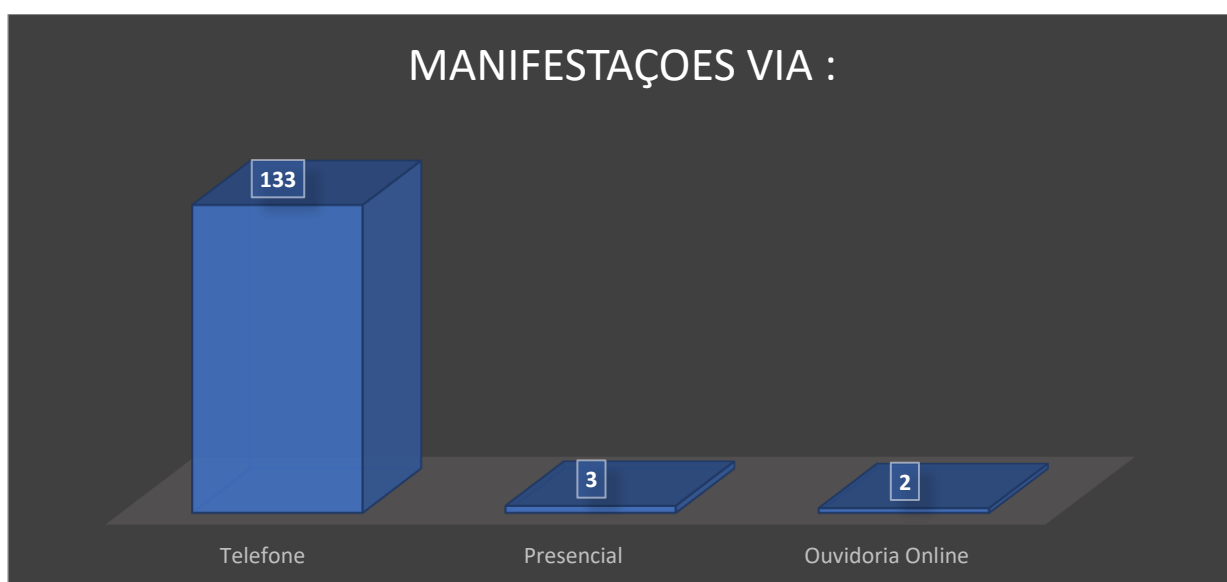


Figura 1. Número de manifestações registradas por canal de atendimento.

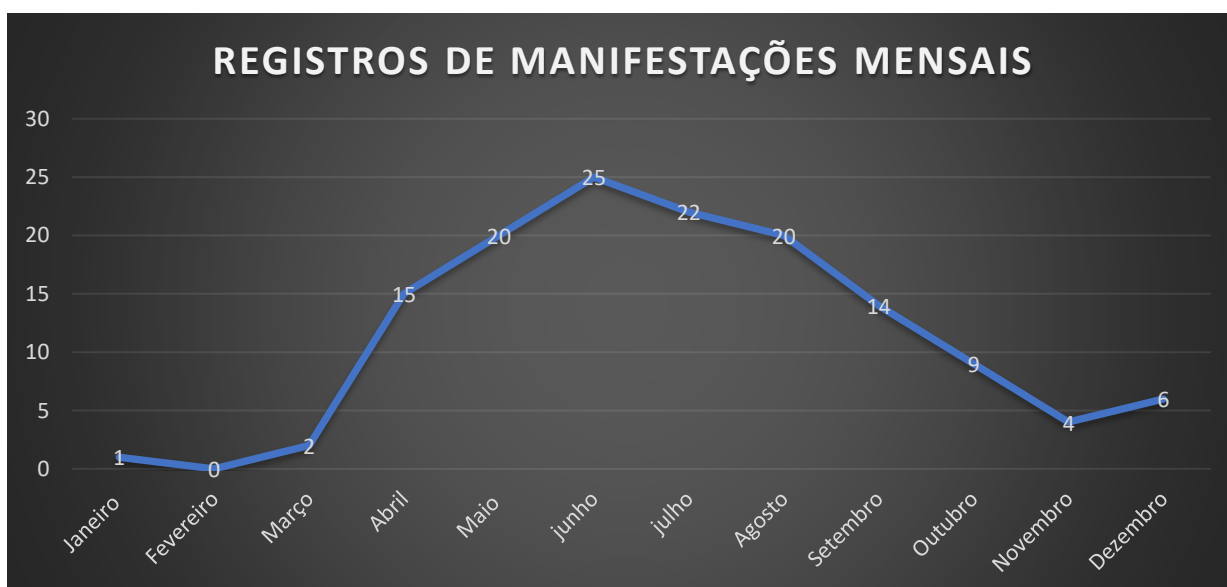


Figura 2. Número de manifestações registradas por meses.



Figura 3. Principal motivo das Reclamações.

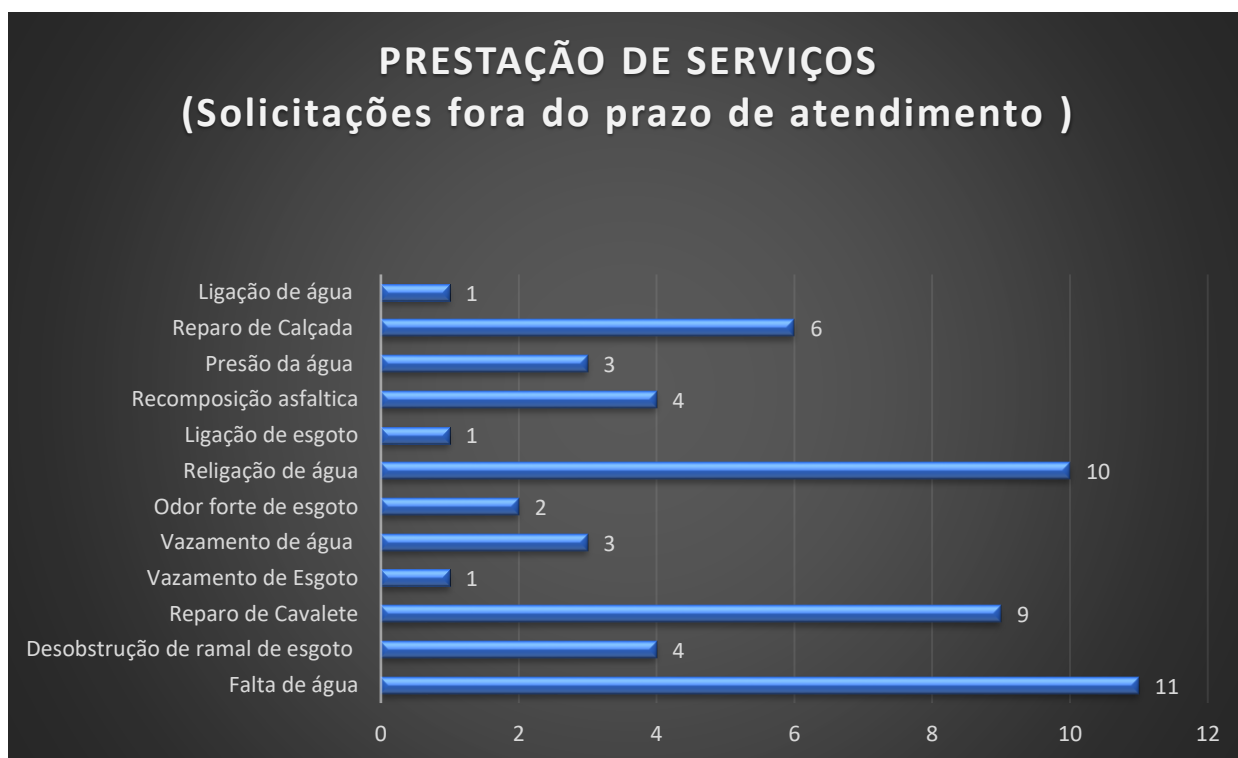


Figura 4. Solicitações fora do prazo de atendimento.

Manifestações por canais de entrada:

Ouvidoria Online:

(Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal- FALA BR)

Janeiro / 2019

Protocolo AGER BARRA: 00841.2019.000001-52 – Reclamação / Débitos indevidos

(Sistema MPX Brasil – www.agerbarra.com.br)

Junho / 2019

Protocolo AGER BARRA: 126062019/ OUV/AGERBG - Reclamação / Falta de água

Atendimento Presencial:

(Rua J, 371, Bela Vista, Barra do Garças - MT)

Abril / 2019:

Protocolo AGER BARRA: 0011/2019 - Reclamação / Atendimento (Call Center) / Religação de água

Julho / 2019:

Protocolo AGER BARRA: 0073/2019 - Reclamação / Corte indevido / Desvio de fatura

Protocolo AGER BARRA: 0079/2019 - Reclamação / Atendimento (Call Center) / Odor de esgoto

Atendimentos via Telefone:

(66 - 3401-9555)

Março / 2019:

Protocolo AGER BARRA: 0001/2019 - Pedido de informações / Falta de água

Protocolo AGER BARRA: 0002/2019 - Pedido de informações / Dados da fatura

Abril / 2019:

Protocolo AGER BARRA: 0003/2019 - Reclamação / Atendimento em loja virtual (web)

Protocolo AGER BARRA: 0004/2019 – Reclamação / Atendimento em loja virtual (web)



Protocolo AGER BARRA: 0005/2019 - Reclamação / Atendimento (Call Center) / Recomposição Asfáltica

Protocolo AGER BARRA: 0006/2019 - Reclamação / Atendimento em loja virtual (web)

Protocolo AGER BARRA: 0007/2019 - Reclamação / Prestação de serviços / Falta de água

Protocolo AGER BARRA: 0008/2019 - Reclamação / Atendimento em Loja virtual (web)

Protocolo AGER BARRA: 0009/2019 - Denúncia / Fraude de água (gato)

Protocolo AGER BARRA: 0010/2019 - Reclamação / Atendimento (Call Center) / Débitos indevidos

Protocolo AGER BARRA: 0012/2019 - Reclamação / Prestação de serviços / Desobstrução de rede de esgoto

Protocolo AGER BARRA: 0013/2019 - Reclamação / Atendimento (Call Center) / Vazamento de água

Protocolo AGER BARRA: 0014/2019 - Pedido de informações / Religação de água

Protocolo AGER BARRA: 0015/2019 - Pedido de informações / Religação de água

Protocolo AGER BARRA: 0016/2019 - Reclamação / Atendimento (Call Center) / Religação de água

Protocolo AGER BARRA: 0017/2019 - Pedido de informações / Falta de água

Maio / 2019:

Protocolo AGER BARRA: 0018/2019 - Reclamação / Atendimento (Call Center) / Religação de água

Protocolo AGER BARRA: 0019/2019 - Reclamação / Atendimento (Call Center) / Religação de água

Protocolo AGER BARRA: 0020/2019 - Reclamação / Atendimento em Loja virtual (web)

Protocolo AGER BARRA: 0021/2019 – Reclamação / Divergências no valor da fatura / Qualidade da água

Protocolo AGER BARRA: 0022/2019 - Pedido de informações / Religação de água

Protocolo AGER BARRA: 0023/2019 - Reclamação / Atendimento (Call Center) / Vazamento de água

Protocolo AGER BARRA: 0024/2019 - Reclamação / Atendimento (Call Center) / Religação de água

Protocolo AGER BARRA: 0025/2019 - Reclamação / Atendimento (Call Center) / Reparo de cavalete

Protocolo AGER BARRA: 0026/2019 - Reclamação / Atendimento (Call Center) / Religação de água

Protocolo AGER BARRA: 0027/2019 - Reclamação / Atendimento (Call Center) / Falta de água

Protocolo AGER BARRA: 0028/2019 - Reclamação / Atendimento (Call Center) / Vazamento de água

Protocolo AGER BARRA: 0029/2019 - Reclamação / Atendimento (Call Center) / Religação de água

Protocolo AGER BARRA: 0030/2019 - Reclamação / Atendimento (Call Center) / Desobstrução de rede de esgoto

Protocolo AGER BARRA: 0031/201 - Reclamação / Atendimento (Call Center) / Falta de água

Protocolo AGER BARRA: 0032/2019 - Reclamação / Atendimento (Call Center) / Vazamento de água

Protocolo AGER BARRA: 0033/2019 - Reclamação / Atendimento (Call Center) / Desobstrução de rede de esgoto

Protocolo AGER BARRA: 0034/2019 - Reclamação / Atendimento (Call Center) / Recomposição asfáltica

Protocolo AGER BARRA: 0035/2019 - Reclamação / Atendimento (Call Center) / Falta de água

Protocolo AGER BARRA: 0036/2019 - Reclamação / Atendimento (Call Center) / Falta de água

Protocolo AGER BARRA: 0037/2019 - Reclamação / Atendimento (Call Center) / Falta de água

Junho / 2019:

Protocolo AGER BARRA: 0038/2019 - Pedido de informações / Ligação de esgoto

Protocolo AGER BARRA: 0039/2019 - Reclamação / Atendimento (Call Center) / Vazamento de água

Protocolo AGER BARRA: 0040/2019 - Reclamação / Atendimento (Call Center) / Vazamento de água

Protocolo AGER BARRA: 0041/2019 - Reclamação / Atendimento (Call Center) / Falta de água

Protocolo AGER BARRA: 0042/2019 - Reclamação / Atendimento (Call Center) / Religação de água

Protocolo AGER BARRA: 0043/2019 - Reclamação / Atendimento (Call Center) / Vazamento de água

Protocolo AGER BARRA: 0044/2019 - Reclamação / Atendimento (Call Center) / Falta de água

Protocolo AGER BARRA: 0045/2019 - Reclamação / Prestação de serviços / Reparo de Cavalete

Protocolo AGER BARRA: 0046/2019 - Reclamação / Atendimento (Call Center) / Reparo de Cavalete

Protocolo AGER BARRA: 0047/2019 - Reclamação / Prestação de serviços / Vazamento de Esgoto

Protocolo AGER BARRA: 0048/2019 - Reclamação / Atendimento (Call Center) / Reparo de Cavalete

Protocolo AGER BARRA: 0049/2019 - Pedido de informações / Ligação de Esgoto

Protocolo AGER BARRA: 0050/2019 - Reclamação / Atendimento (Call Center) / Cobrança indevida

Protocolo AGER BARRA: 0051/2019 - Reclamação / Atendimento (Call Center) / Religação de água

Protocolo AGER BARRA: 0052/2019 - Reclamação / Atendimento (Call Center) / Religação de água

Protocolo AGER BARRA: 0053/2019 - Reclamação / Atendimento (Call Center) / Religação de água

Protocolo AGER BARRA: 0054/2019 - Reclamação / Prestação de serviços / Falta de água

Protocolo AGER BARRA: 0055/2019 - Reclamação / Prestação de serviços / Reparo de Cavalete

Protocolo AGER BARRA: 0056/2019 - Reclamação / Prestação de serviços / Falta de água

Protocolo AGER BARRA: 0057/2019 - Reclamação / Prestação de serviços / Falta de água

Protocolo AGER BARRA: 0058/2019 - Reclamação / Atendimento (Call Center) / Falta de água

Protocolo AGER BARRA: 0059/2019 - Reclamação / Atendimento (Call Center) / Religação de água

Protocolo AGER BARRA: 0060/2019 - Reclamação / Atendimento (Call Center) / Falta de água

Protocolo AGER BARRA: 0061/2019 - Reclamação / Atendimento (Call Center) / Vazamento de água

Julho / 2019:

Protocolo AGER BARRA: 0062/2019 - Reclamação / Prestação de serviços / Vazamento de água

Protocolo AGER BARRA: 0063/2019 - Reclamação / Atendimento (Call Center) / Vazamento de água

Protocolo AGER BARRA: 0064/2019 - Reclamação / Prestação de serviços / Reparo de Cavalete

Protocolo AGER BARRA: 0065/2019 - Pedido de informações / Ligação de esgoto

Protocolo AGER BARRA: 0066/2019 - Reclamação / Atendimento (Call Center) / Vazamento de água
Protocolo AGER BARRA: 0067/2019 - Reclamação / Atendimento (Call Center) / Reparo de Cavalete
Protocolo AGER BARRA: 0068/2019 – Reclamação / Prestação de serviços / Odor forte de esgoto
Protocolo AGER BARRA: 0069/2019 - Reclamação / Prestação de serviços / Vazamento de água
Protocolo AGER BARRA: 0070/2019 - Reclamação / Prestação de serviços / Reparo de Cavalete
Protocolo AGER BARRA: 0071/2019 - Reclamação / Prestação de serviços / Religação de água
Protocolo AGER BARRA: 0072/2019 - Reclamação / Prestação de serviços / Reparo de Cavalete
Protocolo AGER BARRA: 0074/2019 - Reclamação / Prestação de serviços / Religação de água
Protocolo AGER BARRA: 0075/2019 - Reclamação / Prestação de serviços / Vazamento de água
Protocolo AGER BARRA: 0076/2019 - Reclamação / Prestação de serviços / Ligação de esgoto
Protocolo AGER BARRA: 0077/2019 - Reclamação / Prestação de serviços / Recapeamento Asfáltico / Odor forte de esgoto
Protocolo AGER BARRA: 0078/2019 - Reclamação / Prestação de serviços / Pressão da água
Protocolo AGER BARRA: 0080/2019 - Reclamação / Prestação de serviços / Religação de água
Protocolo AGER BARRA: 0081/2019 - Reclamação / Atendimento (Call Center) / Vazamento de água
Protocolo AGER BARRA: 0082/2019 - Reclamação / Atendimento (Call Center) / Reparo de cavalete
Protocolo AGER BARRA: 0083/2019 - Reclamação / Prestação de serviços / Desobstrução de rede de esgoto

Agosto/2019:

Protocolo AGER BARRA: 0084/2019 - Reclamação / Prestação de serviços / Repavimentação de Calçada
Protocolo AGER BARRA: 0085/2019 - Reclamação / Atendimento (Call Center) / Vazamento de água
Protocolo AGER BARRA: 0086/2019 - Reclamação / Prestação de Serviços / Religação de água
Protocolo AGER BARRA: 0087/2019 - Reclamação / Prestação de Serviços / Religação de água
Protocolo AGER BARRA: 0088/2019 - Reclamação / Prestação de Serviço / Religação de água
Protocolo AGER BARRA: 0089/2019 - Reclamação / Prestação de Serviço / Religação de água
Protocolo AGER BARRA: 0090/2019 - Reclamação / Prestação de Serviço / Repavimentação de Calçada
Protocolo AGER BARRA: 0091/2019 - Reclamação / Atendimento (Call Center)
Protocolo AGER BARRA: 0092/2019 - Reclamação / Atendimento (Call Center) / Pressão da água
Protocolo AGER BARRA: 0093/2019 - Reclamação / Atendimento (Call Center) / Falta de água
Protocolo AGER BARRA: 0094/2019 – Reclamação / Atendimento (Call Center) / Falta de água
Protocolo AGER BARRA: 0095/2019 - Reclamação / Falta de água
Protocolo AGER BARRA: 0096/2019 - Reclamação / Falta de água
Protocolo AGER BARRA: 0097/2019 - Reclamação / Falta de água
Protocolo AGER BARRA: 0098/2019 - Reclamação / Atendimento (Call Center)

Protocolo AGER BARRA: 0099/2019 - Reclamação /Prestação de Serviço / Repavimentação de Calçada

Protocolo AGER BARRA: 00100/2019 - Reclamação /Atendimento (Call Center) / Falta de água

Protocolo AGER BARRA: 00101/2019 - Reclamação / Prestação de serviço / Falta de água

Manifestações lançadas no sistema Ouvidoria Online

MPX BRASIL:

(Sistema MPX Brasil – www.agerbarra.com.br)

Agosto / 2019

Protocolo AGER BARRA: 328082019/OUV/AGERBG -: Reclamação / Prestação de serviço / Reparo de cavalete

Setembro / 2019

Protocolo: 402092019/OUV/AGERBG - Reclamação / Prestação de serviço / Falta de água

Protocolo: 502092019/OUV/AGERBG – Reclamação / Prestação de serviço / Repavimentação asfáltica

Protocolo: 603092019/OUV/AGERBG - Reclamação / Prestação de serviço / Mudança de Cavalete

Protocolo: 704092019/OUV/AGERBG - Reclamação / Prestação de serviço / Religação de água

Protocolo: 806092019/OUV/AGERBG - Reclamação / Prestação de serviço / Repavimentação asfáltica

Protocolo: 910092019/OUV/AGERBG - Reclamação / Prestação de serviço / Ligação de Água

Protocolo: 1011092019/OUV/AGERBG - Reclamação/ Prestação de serviço/ Falta de água

Protocolo: 1111092019/OUV/AGERBG - Reclamação/ Prestação de serviço/ Falta de água

Protocolo: 1212092019/OUV/AGERBG - Reclamação/ Prestação de serviço/ Repavimentação de Calçada

Protocolo: 1317092019/OUV/AGERBG - Reclamação/ Prestação de serviço/ Religação de água

Protocolo: 1418092019/OUV/AGERBG - Reclamação /Prestação de Serviço /Repavimentação de calçada

Protocolo: 1518092019/OUV/AGERBG - Reclamação/ Prestação de serviço/ Mudança de cavalete

Protocolo: 1619092019/OUV/AGERBG - Reclamação/ Prestação de serviço/ Reparo de Cavalete

Protocolo: 1725092019/OUV/AGERBG - Reclamação/ Prestação de serviço/ Religação de água

Outubro / 2019

Protocolo: 1803102019/OUV/AGERBG - Reclamação/ Prestação de serviço / Pressão da água

Protocolo: 1910102019 /OUV/AGERBG - Consulta / Regimento Interno da Agência Reguladora

Protocolo: 2011102019/OUV/AGERBG - Reclamação/ Prestação de serviço / Falta de água

Protocolo: 2114102019/OUV/AGERBG - Reclamação/ Prestação de serviço / Desobstrução de rede de esgoto

Protocolo: 2215102019/OUV/AGERBG - Reclamação/ Prestação de serviço / Desobstrução de rede de esgoto

Protocolo: 2317102019/OUV/AGERBG - Reclamação/ Prestação de serviço / Falta de água

Protocolo: 24125102019/OUV/AGERBG - Reclamação/ Prestação de serviço/ Repavimentação Asfáltica

Protocolo: 2530102019/OUV/AGERBG - Reclamação/ Prestação de serviço/ Falta de água

Protocolo: 2630102019/OUV/AGERBG - Reclamação/ Prestação de serviço/ Falta de água

Novembro / 2019

Protocolo: 2707112019/OUV/AGERBG - Reclamação/ Prestação de serviço/ Deslocamento de cavalete

Protocolo: 2814112019/OUV/AGERBG - Reclamação/ Prestação de serviço/ Substituição de rede água

Protocolo: 2925112019 /OUV/AGERBG - Reclamação/ Prestação de serviço/ Repaveimentação Asfáltica

Protocolo: 3029112019/OUV/AGERBG - Reclamação/ Prestação de serviço/ Vazamento cav.3/4

Dezembro / 2019

Protocolo: 3102122019/OUV/AGERBG - Reclamação/ Prestação de serviço / Falta de água

Protocolo: 3210122019/OUV/AGERBG - Consulta/ PMSB do município Barra do Garças

Protocolo: 3310122019/OUV/AGERBG - Reclamação / Prestação de serviço / Falta de água

Protocolo: 3411122019/OUV/AGERBG - Reclamação/ Prestação de Serviço / Vazamento de Água

Protocolo: 3513122019/OUV/AGERBG - Reclamação / Prestação de Serviço / Repavimentação Asfáltica

Protocolo: 3617122019/OUV/AGERBG - Reclamação / Prestação de Serviço / Desobstrução de Rede de Esgoto

www.agerbarra.com.br



 **66.3401.9555**

Rua J - Alto da Bela Vista, 371, Setor Bela Vista, Barra do Garças - MT

