

Relatório de Atendimentos da Ouvidoria no mês de Janeiro/2017:

1. Relatório de Atendimentos Telefônicos:

NÚMERO TOTAL: 183 Atendimentos, dos quais:

- **Pedidos de Informações:** 109
- **Elogios:** 00
- **Denúncias:** 01
- **Solicitações:** 02
- **Reclamações dos Prestadores de Serviços:** 70 Reclamações (total)

→ SAMAE-BLUMENAU: 58 Total

Principais Motivos:

Divergências no valor da Fatura: 05

Vazamentos (TOTAL): 16

* Vazamentos no Cavalete ou Hidrômetro: 04

* Vazamentos externos (Rua/Calçada): 12

Falta de água: 10

SAC (115) não atende: 10

Corte de água indevido: 02

Atraso na entrega da fatura: 02

Pressão da água na rede: 01

Pouca pressão na água: 01

Mal atendimento no SAC: 01

Atraso serviço: 02

Religação: 02

Posição do cavalete: 01

Outros: 05

→ SAMAE-BRUSQUE: 03 Total

01 Vazamento cavalete

01 Vazamento na calçada

01 Divergência fatura.

→ SAMAE-POMERODE: 01 Total

01 Reclamações de falta de água.

→ CASAN: 05 Total

- **CASAN-Ascurra:** 01 Reclamação de problemas no hidrômetro

- **CASAN-Indaial:** 03 Total

Vazamento no cavalete: 01
Corte e religação: 01
Atraso na prestação de serviço: 01

- **CASAN-Guabiruba:** 01 Reclamação de vazamento na rua
- ➔ **RECICLE-Brusque:** 01 Reclamação de divergências no valor da fatura
- ➔ **PREFEITURA DE BLUMENAU (SESUR):** 01 Reclamação de buraco na via
- ➔ **ODEBRECHT AMBIENTAL:** Total 02
01 Reclamação de extravasamento de esgoto
01 Atraso na prestação de serviço – vistorias Programa Rio Limpo

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

NÚMERO TOTAL DE DEMANDAS VIRTUAIS: 39 TOTAL

SISTEMA DE OUVIDORIA: 01 Reclamação de prazo para efetuar nova ligação de água (SAMAE GASPAR)

E-MAIL: 38 Total

Reclamações dos Prestadores de Serviços: 04 Total

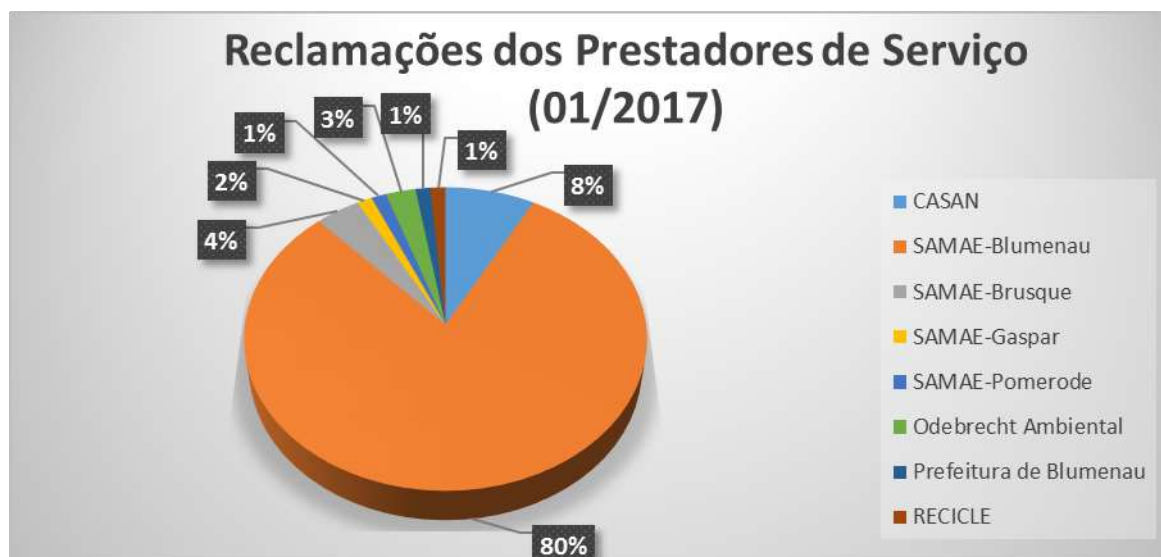
- ➔ **CASAN-Indaial:** 01 Reclamação de extravasamento de esgoto.
- ➔ **SAMAE-Blumenau:** 03 Total
01 Reclamação de falta de água.
01 Reclamação de divergências no valor da fatura.
01 Reclamação da qualidade da água.

Solicitações: 17

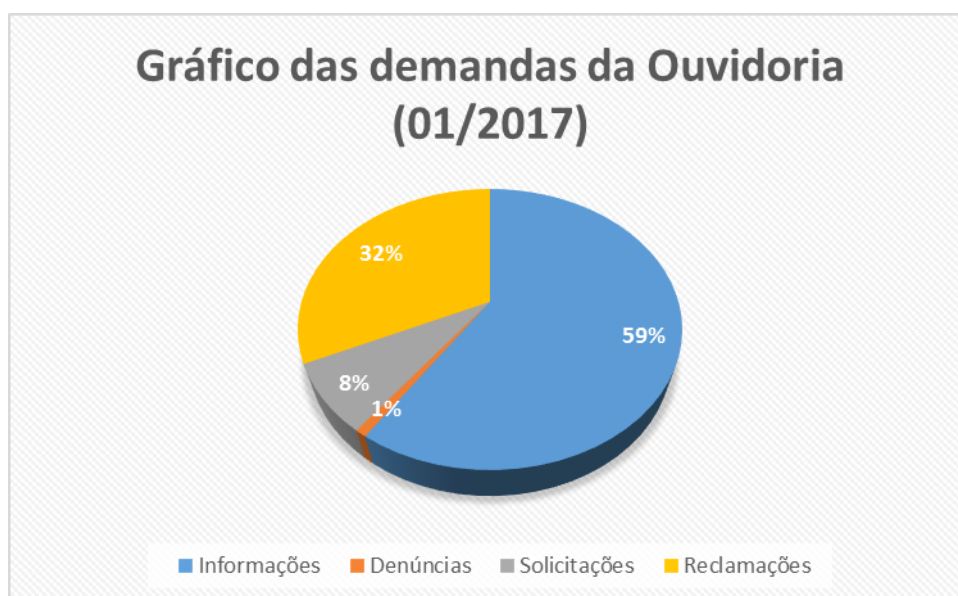
Informações: 17

3. Relatório de Atendimento Pessoal: Nenhum atendimento presencial realizado no mês de Janeiro/2017.

4. Relatório Gráfico Geral de Atendimentos do Mês:



TOTAL DE DEMANDAS DA OUVIDORIA EM JANEIRO/2017: Atendimentos Telefônicos + Atendimentos Virtuais + Pessoal = 222 TOTAL.



Legenda:

Pedidos de Informações: 143

Denúncias: 01

Solicitações: 19

Reclamações: 77

- CASAN: 6
- SAMA-Blumenau: 61
- SAMA-Brusque: 03
- SAMA-Gaspar: 01

- SAMAE-Pomerode: 01
- Odebrecht Ambiental: 02
- Prefeitura de Blumenau: 02
- RECICLE: 01

PROCEDIMENTOS INSTAURADOS:

- 033/2017 - Reclamação de água suja na R. Braz Wanka, Vila Nova, Blumenau - SAMAE Blumenau.
- 034/2017 - Adequações CALL CENTER 115 - SAMAE Blumenau.
- 035/2017 - Reclamação de falta de água em Guabiruba – CASAN.