

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

1. Relatório de Atendimentos Telefônicos:

NÚMERO TOTAL: 118 Atendimentos, dos quais:

- **Pedidos de Informações:** 56
- **Elogios:** 00
- **Denúncias:** 00
- **Solicitações:** 01
- **Reclamações dos Prestadores de Serviços:** 61 Reclamações (total)

→ SAMAE-BLUMENAU: Total 48

Principais Motivos:

Divergências no valor da Fatura: 13

Vazamentos (TOTAL): 09

* Vazamentos no Cavalete ou Hidrômetro: 03

* Vazamentos externos (Rua/Calçada): 06

SAC (115) não atende: 03

Corte de água indevido: 03

Atraso na entrega da fatura: 02

Qualidade da água: 01

Não consegue contato: 03

Religação: 03

Problema na leitura: 01

Coleta de lixo convencional: 03

Outros: 07

→ SAMAE-BRUSQUE: Total: 03

Vazamento de água: 01

Alto consumo de água: 01

Falta de água: 01

→ SAMAE-GASPAR: Total: 02

Reclamação de água turva: 01

Vazamento de água: 01

→ SAMAE-POMERODE: Total: 03

Falta de água: 02

Atraso na prestação de coleta de lixo: 01

→ **CASAN:** Total: 05

- **CASAN-Guabiruba:** 01 Reclamação de vazamento na rua

- **CASAN-Indaial:** 04 Total

Vazamento na rua: 01

Divergência no valor da fatura: 01

Falta de água: 02

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

NÚMERO TOTAL DE DEMANDAS VIRTUAIS: 31 TOTAL

SISTEMA DE OUVIDORIA: 01 Reclamação da coleta convencional – SAMAE Blumenau

E-MAIL: 30 Total

Reclamações dos Prestadores de Serviços: 06 Total

- **CASAN-Rodeio:** 01 Reclamação de falta d'água.

- **Odebrecht Ambiental:** 01 Reclamação de divergências no valor da fatura.

- **SAMAE-Blumenau:** 03 Total

02 Reclamações de falta de água.

01 Reclamação de corte indevido.

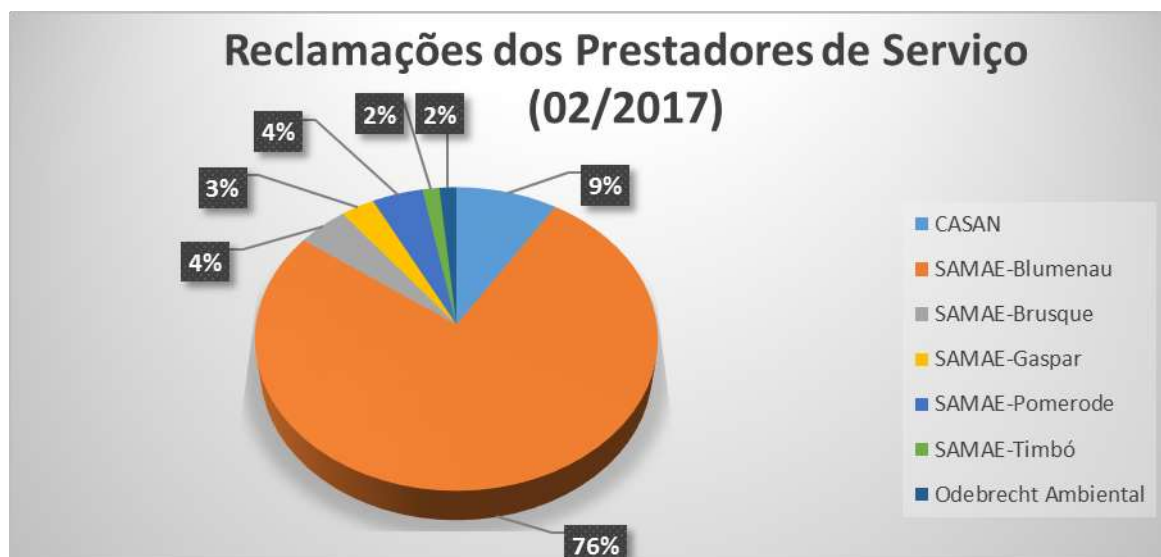
- **SAMAE Timbó:** 01 Reclamação de divergências no valor da fatura.

Solicitações: 04

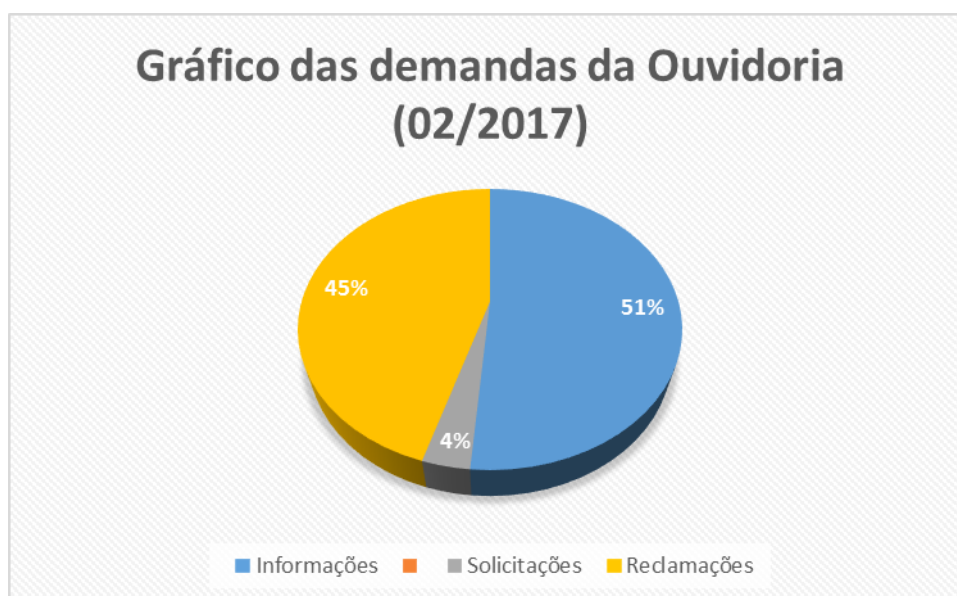
Informações: 20

3. Relatório de Atendimento Pessoal: 01 Atendimento referente a reclamação de alto consumo de água na fatura – SAMAE Blumenau.

4. Relatório Gráfico Geral de Atendimentos do Mês:



TOTAL DE DEMANDAS DA OUVIDORIA EM FEVEREIRO/2017: 118 Atendimentos Telefônicos + 31 Atendimentos Virtuais + 1 Atendimento Pessoal = 150 TOTAL.



Legenda:

Pedidos de Informações: 76

Solicitações: 05

Reclamações: 67

- CASAN: 06
- SAMAE-Blumenau: 51
- SAMAE-Brusque: 03
- SAMAE-Gaspar: 02
- SAMAE-Pomerode: 03
- SAMAE-Timbó: 01

- Odebrecht Ambiental: 01

PROCEDIMENTOS INSTAURADOS:

- 036/2017 - Reclamação de ausência de comunicação de aviso de corte - SAMAE Blumenau;
- 037/2017 - Reclamação faturamento inicial de esgoto e tarifas da CASAN – Indaial;
- 038/2017 - Acompanhamento do faturamento inicial de esgoto no município de Indaial – CASAN.