

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

1. Relatório de Atendimentos Telefônicos:

NÚMERO TOTAL: 78 Atendimentos, dos quais:

- **Pedidos de Informações:** 51
- **Elogios:** 00
- **Denúncias:** 00
- **Solicitações:** 00
- **Reclamações dos Prestadores de Serviços:** 27 Reclamações (total)

→ SAMAE-BLUMENAU: 22 Total

Principais Motivos:

Divergências no valor da Fatura: 01

Vazamentos (TOTAL): 06

* Vazamentos no Cavalete ou Hidrômetro: 04

* Vazamentos externos (Rua/Calçada): 02

SAC (115) não atende: 02

Corte de água indevido: 01

Falta de água: 03

Religação: 03

Coleta de lixo convencional: 01

Outros: 05

→ SAMAE-BRUSQUE: 01 Reclamação de falta de água

→ CASAN: Total 04

- **CASAN-Apiúna:** 01 Reclamação de problemas com a leitura

- **CASAN-Indaial:** 02 Total

Vazamento cavalete: 01

Problemas com Fatura: 01

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

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

NÚMERO TOTAL DE DEMANDAS VIRTUAIS: 38 TOTAL

SISTEMA DE OUVIDORIA: 01 Reclamação de falta d'água – SAMAE Blumenau

E-MAIL: 37 Total

Reclamações dos Prestadores de Serviços: 09 Total

→ **CASAN:** 06 Total:

- CASAN-Botuverá: 01 Reclamação de vazamento na rua.
- CASAN-Indaial: 05 Reclamações de falta d'água.

→ **SAMAE-Blumenau:** 01 Reclamação de falta d'água

→ **Prefeitura de Brusque:** 01 Reclamação de obra inacabada de drenagem.

→ **RECICLE-Brusque:** 01 Reclamação da coleta convencional.

Solicitações: 04

Informações: 24

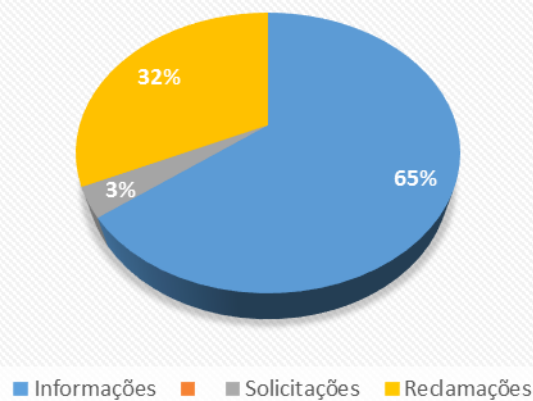
3. Relatório de Atendimento Pessoal: 01 Atendimento referente a reclamação de divergências no valor da fatura – SAMAE Blumenau.

4. Relatório Gráfico Geral de Atendimentos do Mês:



TOTAL DE DEMANDAS DA OUVIDORIA EM MARÇO/2017: 78 Atendimentos Telefônicos + 38 Atendimentos Virtuais + 01 Atendimento Pessoal = 117 TOTAL.

Gráfico das demandas da Ouvidoria (03/2017)



Legenda:

Pedidos de Informações: 75

Solicitações: 04

Reclamações: 37

- CASAN: 10
- SAMAE-Blumenau: 24
- SAMAE-Brusque: 01
- Prefeitura de Brusque: 01
- RECICLE: 01

PROCEDIMENTOS INSTAURADOS: Não houve abertura de novos procedimentos no mês de março de 2017.