

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

1. Relatório de Atendimentos Telefônicos:

NÚMERO TOTAL: 105 Atendimentos, dos quais:

- **Pedidos de Informações:** 48
- **Elogios:** 00
- **Denúncias:** 00
- **Solicitações:** 01
- **Reclamações dos Prestadores de Serviços:** 56 Reclamações (total)

→ SAMAE-BLUMENAU: Total 35

Principais Motivos:

Divergências no valor da Fatura: 10

Vazamentos (TOTAL): 09

* Vazamentos no Cavalete ou Hidrômetro: 06

* Vazamentos externos (Rua/Calçada): 03

Qualidade da água: 01

Falta de água: 03

Problema na leitura: 02

Coleta de lixo convencional: 02

Outros: 08

→ SAMAE-BRUSQUE: Total 04

Falta de pressão na rede: 01

Vazamento na rua: 01

Outros: 02

→ CASAN: Total 10

- **CASAN- Guabiruba:** 01 Reclamação de vazamento no Cavalete

- **CASAN-Indaial:** 02 Total

Vazamento Cavalete: 01

Registro não funciona: 01

→ RECICLE-Brusque: 01 Reclamação de Cobrança indevida

→ Prefeitura de Blumenau: 04 Reclamações de reparos em tubulação e procedimentos

→ **Odebrecht Ambiental:** 02 Reclamações de esgoto e buraco na via pública.

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

NÚMERO TOTAL DE DEMANDAS VIRTUAIS: 30 TOTAL

SISTEMA DE OUVIDORIA: Nenhuma

E-MAIL: 30 Total

Reclamações dos Prestadores de Serviços: 03 Total

- **CASAN-Indaial:** 01 Reclamação de falta de água.
- **SAMAE-Blumenau:** 02 Total
 - 01 Reclamação de falta de água.
 - 01 Reclamação de reparos em calçada

Solicitações: 05

Informações: 22

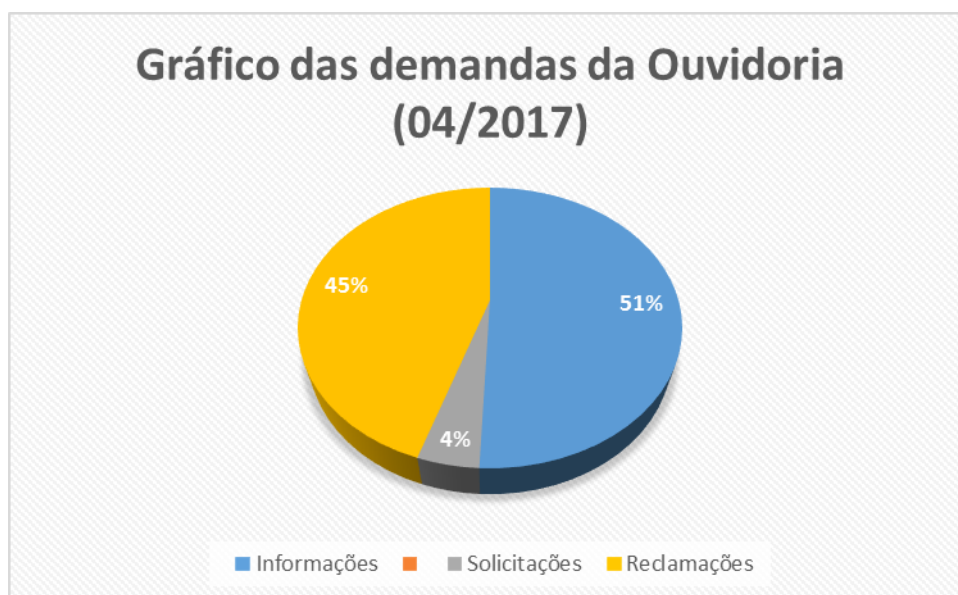
3. Relatório de Atendimento Pessoal: 03 Reclamações presenciais

- **SAMAE-Blumenau:** 02 Total
 - 01 Reclamação de reparos em calçada
 - 01 Reclamação de divergências no valor da fatura
- **Vigilância Sanitária de Blumenau:** 01 Reclamação de esgoto irregular.

4. Relatório Gráfico Geral de Atendimentos do Mês:



TOTAL DE DEMANDAS DA OUVIDORIA EM ABRIL/2017: 105 Atendimentos Telefônicos + 30 Atendimentos Virtuais + 03 Pessoal = 138 TOTAL.



Legenda:

Pedidos de Informações: 70

Solicitações: 06

Reclamações: 62

- CASAN: 11
- SAMAE-Blumenau: 39
- SAMAE-Brusque: 04
- Odebrecht Ambiental: 02
- Prefeitura de Blumenau: 04
- RECICLE: 01
- Vigilância Sanitária de Blumenau: 01

PROCEDIMENTOS INSTAURADOS:

- 039/2017 - Reclamação de alta pressão da rede de abastecimento de água na R. Udo Wachholz nº 93, Itoupava Seca - SAMAE Blumenau;
- 040/2017 - Reclamação de falta de água no Loteamento Nova Indaial – CASAN;
- 041/2017 - Reclamação da cobrança de Taxa de Coleta Lixo - SAMAE Blumenau;
- 042/2017 - Reclamação vazamento de esgoto na R. 25 de novembro nº 47, It. Norte, Blumenau - SEURB Blumenau.