

Relatório de Atendimento da Ouvidoria no mês de Maio/2017:

1. Relatório de Atendimento Telefônicos:

NÚMERO TOTAL: 128 Atendimentos, dos quais:

- **Pedidos de Informações:** 87
- **Elogios:** 00
- **Denúncias:** 00
- **Solicitações:** 00
- **Reclamações dos Prestadores de Serviços:** 41 Reclamações (total)

→ **SAMAE-Blumenau:** 35 Total

Principais Motivos:

Divergências no valor da Fatura: 04

Vazamentos (TOTAL): 08

* Vazamentos no Cavalete ou Hidrômetro: 06

* Vazamentos externos (Rua/Calçada): 02

Falta de água: 06

Problema na leitura: 01

Coleta de lixo convencional: 02

Consumo Elevado: 05

Qualidade da água: 01

Outros: 08

→ **SAMAE-Brusque:** 03 Total

Vazamento na rua: 02

Manutenção no cavalete: 01

→ **CASAN:** 02 Total

- **CASAN-Indaial:** 02 Total

Reparos no cavalete: 01

Problema com fatura: 01

- **BRK Ambiental:** – 01 – Obras sobre calçada de residência

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

NÚMERO TOTAL DE DEMANDAS VIRTUAIS: 41 TOTAL

SISTEMA DE OUVIDORIA: 03 Reclamações Total

- CASAN-Doutor Pedrinho: 01 Reclamação de ruídos de *booster*.
- CASAN-Indaial: 01 Reclamação de cobrança de esgoto.
- SAMAE-Timbó: 01 Reclamação de falta de água.

E-MAIL: 38 Total

Reclamações dos Prestadores de Serviços: 02 Total

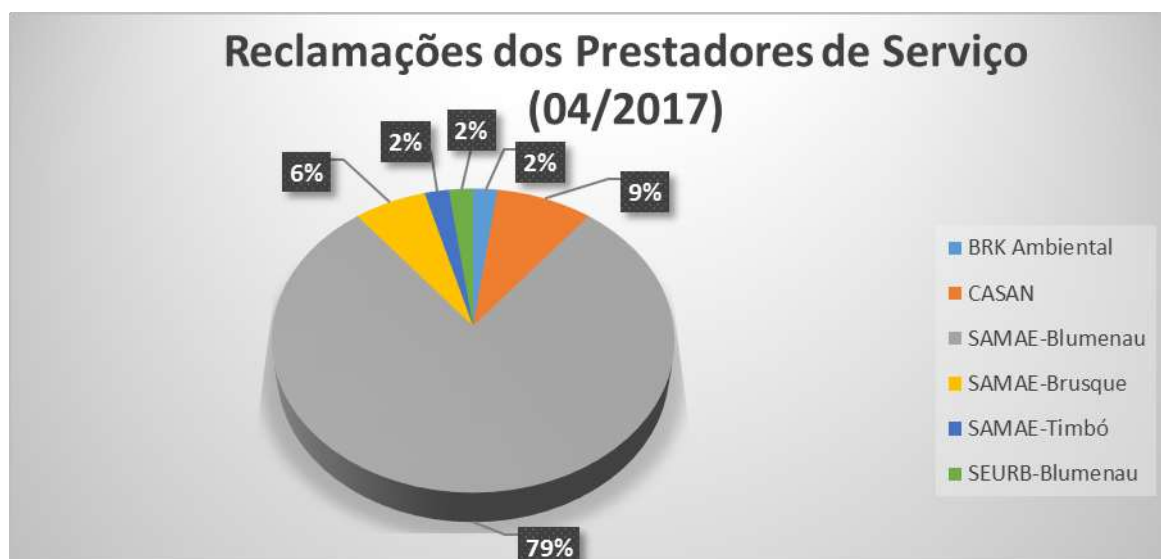
- **SAMAE-Blumenau:** 01 Reclamação de divergências no valor da fatura.
- **SEURB-Blumenau:** 01 Reclamação de buraco na via.

Solicitações: 08

Informações: 28

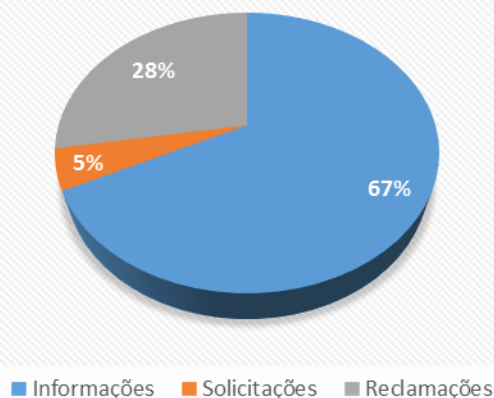
3. Relatório de Atendimento Pessoal: 01 Atendimento referente a reclamação de alto consumo devido à elevada pressão na rede de abastecimento de água – SAMAE Blumenau.

4. Relatório Gráfico Geral de Atendimentos do Mês:



TOTAL DE DEMANDAS DA OUVIDORIA EM MAIO/2017: 128 Atendimentos Telefônicos + 41 Atendimentos Virtuais + 01 Pessoal = 170 TOTAL.

Gráfico das demandas da Ouvidoria (05/2017)



Legenda:

Pedidos de Informações: 115

Solicitações: 08

Reclamações: 47

- BRK Ambiental: 01
- CASAN: 04
- SAMAE-Blumenau: 37
- SAMAE-Brusque: 03
- SAMAE-Timbó: 01
- SEURB-Blumenau: 01

PROCEDIMENTOS INSTAURADOS:

- 043/2017 – Reclamação de ruído de *booster* CASAN - Doutor Pedrinho;
- 044/2017 - Reclamação de constantes interrupções no abastecimento de água em Timbó - SAMAE Timbó.