

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

1. Relatório de Atendimentos Telefônicos:

NÚMERO TOTAL: 107 Atendimentos, dos quais:

- **Pedidos de Informações:** 65
- **Elogios:** 00
- **Denúncias:** 03
- **Solicitações:** 00
- **Reclamações dos Prestadores de Serviços:** 39 Reclamações (total)

→ SAMAE-BLUMENAU: 34 Total

Principais Motivos:

Divergências no valor da Fatura: 02

Vazamentos (TOTAL): 10

* Vazamentos no Cavalete ou Hidrômetro: 08

* Vazamentos externos (Rua/Calçada): 02

Falta de água: 04

Coleta de lixo convencional: 04

Consumo Elevado: 05

Qualidade da água: 01

Outros: 08

→ CASAN: 03 Total

- **CASAN - Apiúna:** 01 Reclamação de falta de água.
- **CASAN - Doutor Pedrinho:** 01 Reclamação de falta de água.
- **CASAN - Indaial:** 01 Reclamação de falta de água.

→ SEURB: 01 – Recomposição de pavimentos.

→ BRK Ambiental: 01 Reclamação de ligação irregular de esgoto.

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

NÚMERO TOTAL DE DEMANDAS VIRTUAIS: 22 TOTAL

SISTEMA DE OUVIDORIA: 02 Reclamações (total)

- CASAN-Indaial: 01 Reclamação de divergências no valor da fatura.
- SAMAE-Blumenau: 01 Reclamação de acúmulo de lixo.

E-MAIL: 20 Total

Reclamações dos Prestadores de Serviços: 04 Total

- **CASAN-Indaial:** 01 Reclamação do faturamento de esgoto.
- **CASAN-Rodeio:** 01 Reclamação de falta de água.
- **SAMAE-Blumenau:** 01 Reclamação de mal atendimento do SAC.
- **RECICLE-Brusque:** 01 Reclamação de ausência de coleta.

Solicitações: 07

Informações: 19

3. Relatório de Atendimento Pessoal: 03 Reclamações (Total)

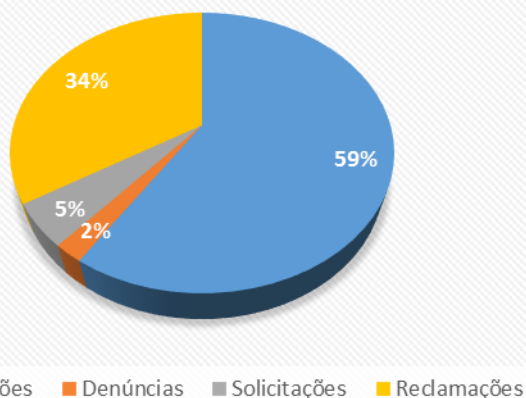
- **SAMAE-Blumenau:** 03 Reclamações
 - 01 Reclamação de divergências no valor de fatura.
 - 01 Reclamação de recomposição de pavimentos.
 - 01 Reclamação de cobrança de Taxa de Coleta de Lixo.

4. Relatório Gráfico Geral de Atendimentos do Mês:



TOTAL DE DEMANDAS DA OUVIDORIA EM JUNHO/2017: 107 Atendimentos Telefônicos + 22 Atendimentos Virtuais + 03 Pessoal = 132 TOTAL.

Gráfico das demandas da Ouvidoria (06/2017)



Legenda:

Pedidos de Informações: 84

Denúncias: 03

Solicitações: 07

Reclamações: 48

- BRK Ambiental: 01
- CASAN: 06
- SAMAE-Blumenau: 39
- SEURB: 01
- RECICLE: 01

PROCEDIMENTOS INSTAURADOS:

- 046/2017 - Reclamação recomposição de pavimentos e passeio público na R. Bahia - SAMAE BLUMENAU;
- 047/2017 - Denúncia de despejo irregular de esgoto R. Maria Adriano, 57 Tribess, Blumenau - BRK AMBIENTAL.