

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

1. Relatório de Atendimentos Telefônicos:

NÚMERO TOTAL: 132 Atendimentos, dos quais:

- **Pedidos de Informações:** 91
- **Elogios:** 01
- **Denúncias:** 00
- **Solicitações:** 00
- **Reclamações dos Prestadores de Serviços:** 40 Reclamações (total)

→ SAMAE-BLUMENAU: 37 Total

Principais Motivos:

Divergências no valor da Fatura: 02

Vazamentos (TOTAL): 09

* Vazamentos no Cavalete ou Hidrômetro: 05

* Vazamentos externos (Rua/Calçada): 04

Falta de água: 11

Coleta de lixo convencional: 01

Religação: 03

Outros: 11

→ SAMAE-BRUSQUE: 01 Reclamação de falta de água.

→ CASAN: 02 Total

- **CASAN - Indaial:** 01 Reclamação da tarifa de esgoto.
- **CASAN - Guabiruba:** 01 Reclamação de falta de água.

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

NÚMERO TOTAL DE DEMANDAS VIRTUAIS: 41 TOTAL

SISTEMA DE OUVIDORIA: 01 Reclamação de falta de água em Brusque – SAMAE Brusque.

E-MAIL: 40 Total

Reclamações dos Prestadores de Serviços: 02 Total

→ SAMAE-Blumenau:

01 Reclamação de falta de água.
01 Reclamação de atraso na prestação de serviços.

Solicitações: 07

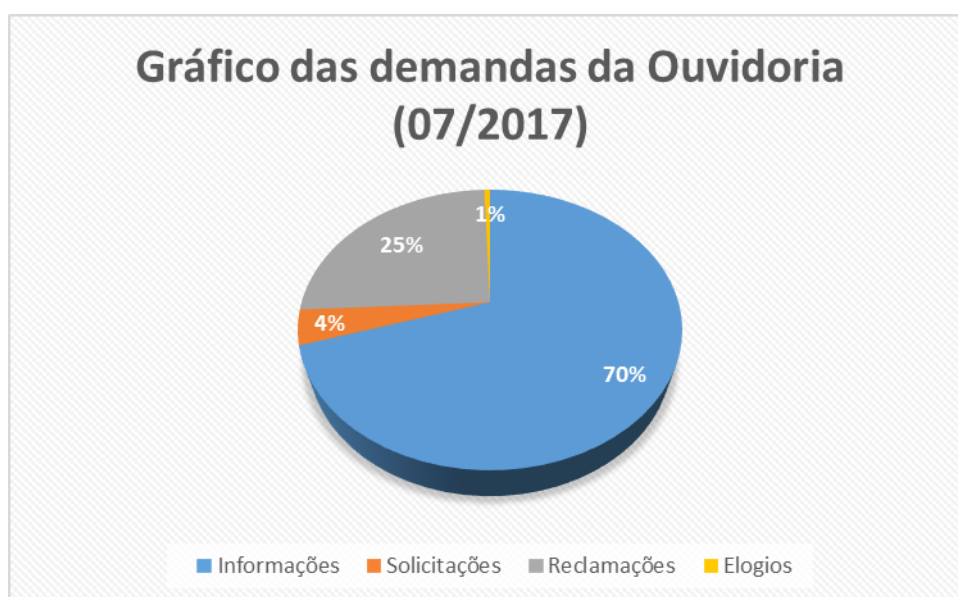
Informações: 31

3. Relatório de Atendimento Pessoal: 01 Reclamação de vazamento na rede pública de água em Indaial/SC.

4. Relatório Gráfico Geral de Atendimentos do Mês:



TOTAL DE DEMANDAS DA OUVIDORIA EM JULHO/2017: 132 Atendimentos Telefônicos + 41 Atendimentos Virtuais + 01 Pessoal = 174 TOTAL.



Legenda:

Pedidos de Informações: 122

Elogios: 01

Solicitações: 07

Reclamações: 44

- CASAN: 03
- SAMAE-Blumenau: 39
- SAMAE-Brusque: 02

PROCEDIMENTOS INSTAURADOS:

- 048/2017 - Reclamação de constante falta de água na R. Antônio Euzébio Reinert, Asilo, Blumenau - SAMAE BLUMENAU;
- 049/2017 - Comunicações de interrupções no abastecimento de água - SAMAE BLUMENAU;
- 050/2017 - Custos para nova ligação de água do SAMAE Blumenau (novo padrão) - SAMAE BLUMENAU.