

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

1. Relatório de Atendimentos Telefônicos:

NÚMERO TOTAL: 113 Atendimentos, dos quais:

- **Pedidos de Informações:** 61
- **Elogios:** 00
- **Denúncias:** 00
- **Solicitações:** 00
- **Reclamações dos Prestadores de Serviços:** 52 Reclamações (total)

→ **SAMAE-BLUMENAU:** 46 Total

Principais Motivos:

Divergências no valor da Fatura: 11

Vazamentos (TOTAL): 10

* Vazamentos no Cavalete ou Hidrômetro: 05

* Vazamentos externos (Rua/Calçada): 05

Falta de água: 06

Coleta de lixo convencional: 02

Telefone 115 não atende: 08

Outros: 09

→ **SAMAE-BRUSQUE:** 01 Reclamação de aumento de consumo de água.

→ **CASAN:** 05 Total

- **CASAN-Ascurra:** 01 Reclamação de aumento de consumo de água
- **CASAN-Benedito Novo:** 01 Reclamação de vazamento na rua.
- **CASAN-Guabiruba:** 01 Reclamação de falta de água.
- **CASAN-Indaial:** 01 Reclamação de falta de água.
- **CASAN-Rodeio:** 01 Reclamação de vazamento no cavalete

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

NÚMERO TOTAL DE DEMANDAS VIRTUAIS: 34 TOTAL

SISTEMA DE OUVIDORIA: 01 Denúncia referente ao tratamento de esgoto em Indaial/SC.

E-MAIL: 33 Total

Reclamações dos Prestadores de Serviços: 01 Reclamação de divergências no valor da fatura – SAMAE-Blumenau

Solicitações: 06

Informações: 26

3. Relatório de Atendimento Pessoal: 02 Reclamações

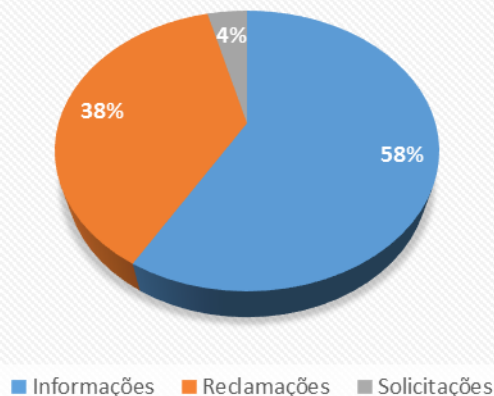
- **BRK Ambiental:** 01 Reclamação de aplicação de multa e faturamento inicial de esgoto.
- **SAMAE-Blumenau:** 01 Reclamação referente a corte do ramal de água.

4. Relatório Gráfico Geral de Atendimentos do Mês:



TOTAL DE DEMANDAS DA OUVIDORIA EM AGOSTO/2017: 113 Atendimentos Telefônicos + 34 Atendimentos Virtuais + 02 Pessoal = 149 TOTAL.

Gráfico das demandas da Ouvidoria (08/2017)



Legenda:

Pedidos de Informações: 87

Solicitações: 06

Reclamações: 56

- BRK Ambiental: 01
- CASAN: 05
- Prefeitura de Indaial: 01
- SAMAE-Blumenau: 48
- SAMAE-Brusque: 01

PROCEDIMENTOS INSTAURADOS:

- 051/2017 - Denúncia tratamento de esgoto em Indaial pela ETE do Bairro Encano do Norte;
- 052/2017 - Reclamação referente a aplicação de TOI ao CDC 5973 - BRK AMBIENTAL;
- 053/2017 - Acompanhamento da alteração dos meios de recebimento de faturas do SAMAE Blumenau;
- 054/2017 - Análise de Recurso Administrativo à AGIR referente à aplicação de TOI ao CDC 55445 - SAMAE Blumenau.