

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

1. Relatório de Atendimentos Telefônicos:

NÚMERO TOTAL: 102 Atendimentos, dos quais:

- **Pedidos de Informações:** 72
- **Elogios:** 00
- **Denúncias:** 00
- **Solicitações:** 00
- **Reclamações dos Prestadores de Serviços:** 30 Reclamações (total)

→ **SAMAE-BLUMENAU:** 26 Total

Principais Motivos:

Divergências no valor da Fatura: 03

Vazamentos (TOTAL): 07

* Vazamentos no Cavalete ou Hidrômetro: 03

* Vazamentos externos (Rua/Calçada): 04

Falta de água: 02

Coleta de lixo convencional: 01

Telefone 115 não atende: 03

Outros: 10

→ **SAMAE-BRUSQUE:** 01 Reclamação de Vazamento no cavalete

→ **CASAN:** 02 Total

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

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

NÚMERO TOTAL DE DEMANDAS VIRTUAIS: 30 TOTAL

SISTEMA DE OUVIDORIA: Nenhuma demanda registrada.

E-MAIL: 30 Total

Reclamações dos Prestadores de Serviços: 01 Reclamação de falta de água em Indaial. – CASAN

Solicitações: 02

Informações: 27

3. Relatório de Atendimento Pessoal: 01 Atendimento referente a reclamação de aplicação de TOI – Termo de Ocorrência de Irregularidade – SAMAE Blumenau.

4. Relatório Gráfico Geral de atendimentos do Mês:



TOTAL DE DEMANDAS DA OUVIDORIA EM SETEMBRO/2017: 102 Atendimentos Telefônicos + 30 Atendimentos Virtuais + 01 Pessoal = 133 TOTAL.



Legenda:

Pedidos de Informações: 99

Solicitações: 02

Reclamações: 32

- BRK Ambiental: 01
- CASAN: 03
- SAMAE-Blumenau: 27
- SAMAE-Brusque: 01

PROCEDIMENTOS INSTAURADOS:

- 055/2017 - Análise de Recurso Administrativo à AGIR referente à aplicação de TOI ao CDC 25303 - SAMAE Blumenau.