

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

1. Relatório de Atendimento Telefônicos:

NÚMERO TOTAL: 118 Atendimentos, dos quais:

- **Pedidos de Informações:** 76
- **Elogios:** 00
- **Denúncias:** 00
- **Solicitações:** 00
- **Reclamações dos Prestadores de Serviços:** 42 Reclamações (total)

→ SAMAE-BLUMENAU: 35 Total

Principais Motivos:

Divergências no valor da Fatura: 05

Vazamentos (TOTAL): 09

* Vazamentos no Cavalete ou Hidrômetro: 03

* Vazamentos externos (Rua/Calçada): 06

Falta de água: 04

Coleta de lixo convencional: 02

Telefone 115 não atende: 06

Outros: 09

→ SAMAE-BRUSQUE: 02 Total

Vazamento no cavalete: 01

Divergências no valor da Fatura: 01

→ SAMAE-TIMBÓ: 01 Reclamação de vazamento no cavalete.

→ CASAN: 04 Total

- **CASAN-Apiúna:** 01 Reclamação de agência fechada.

- **CASAN-Indaial:** 03 Total

Divergências no valor da Fatura: 01

Falta de água: 01

Vazamento na rua: 01

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

NÚMERO TOTAL DE DEMANDAS VIRTUAIS: 27 TOTAL

SISTEMA DE OUVIDORIA: Nenhuma demanda registrada.

E-MAIL: 27 Total

Reclamações dos Prestadores de Serviços: 02 Total

→ **SAMAE-Blumenau:**

01 Reclamação de água suja.

01 Reclamação de atraso na prestação de serviço.

Solicitações: 03

Informações: 22

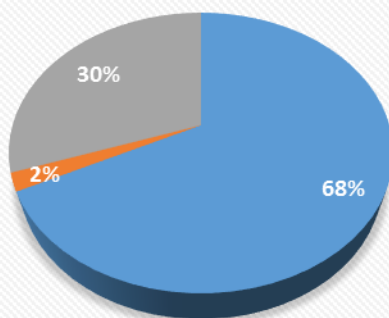
3. Relatório de Atendimento Pessoal: Nenhum Atendimento.

4. Relatório Gráfico Geral de Atendimentos do Mês:



TOTAL DE DEMANDAS DA OUVIDORIA EM OUTUBRO/2017: 118 Atendimentos Telefônicos + 27 Atendimentos Virtuais + Pessoal = 145 TOTAL.

Gráfico das demandas da Ouvidoria (10/2017)



■ Informações ■ Solicitações ■ Redações

Legenda:

Pedidos de Informações: 98

Solicitações: 03

Reclamações: 44

- CASAN: 04
- SAMAE-Blumenau: 37
- SAMAE-Brusque: 02
- SAMAE-Timbó: 01

PROCEDIMENTOS INSTAURADOS:

- 056/2017 - Reclamações de qualidade da água (água suja) em Blumenau - SAMAE Blumenau;
- 057/2017 - Reclamações de falta de água em Indaial encaminhadas pela CMI - CASAN Indaial.