

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

1. Relatório de Atendimentos Telefônicos:

NÚMERO TOTAL: 80 Atendimentos, dos quais:

- **Pedidos de Informações:** 50
- **Elogios:** 00
- **Denúncias:** 00
- **Solicitações:** 00
- **Reclamações dos Prestadores de Serviços:** 30 Reclamações (total)

➔ **SAMAE-BLUMENAU:** 12 Total

Principais Motivos:

Divergências no valor da Fatura: 03

Vazamentos (TOTAL): 02

* Vazamentos no Cavalete ou Hidrômetro: 02

* Vazamentos externos (Rua/Calçada): 00

Falta de água: 01

Coleta de lixo convencional: 01

Telefone 115 não atende: 02

Outros: 03

➔ **SAMAE-BRUSQUE:** 01 Reclamação de divergências no valor da fatura.

➔ **SAMAE-POMERODE:** 01 Reclamação da coleta convencional.

➔ **CASAN:** 14 Total

• **CASAN-Indaial:**

Falta de água: 12

Vazamento: 02

➔ **BRK AMBIENTAL:** 01 Reclamação de extravasamento de esgoto.

➔ **PREFEITURA DE BLUMENAU:** 01 Reclamação de buraco na via.

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

NÚMERO TOTAL DE DEMANDAS VIRTUAIS: 35 TOTAL

SISTEMA DE OUVIDORIA: 08 demandas, das quais:

Reclamações dos Prestadores de Serviços: 06 Total

- **CASAN-Botuverá:** 03 Reclamações de falta de água.
- **SAMAE-Pomerode:** 03 Total
02 Reclamações de falta de água.
01 Reclamação de água suja.

Solicitações: 01

Informações: 01

E-MAIL: 27 Total

Reclamações dos Prestadores de Serviços: 03 Total

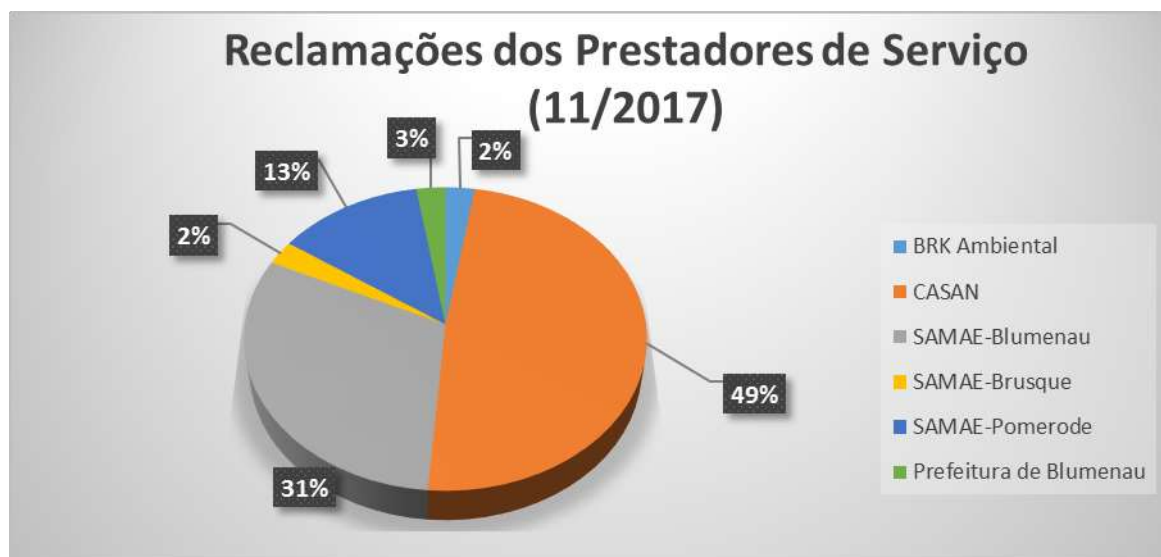
- **CASAN-Indaial:** 02 Reclamações de falta de água.
- **SAMAE-Pomerode:** 01 Reclamação de divergências no valor da fatura.

Solicitações: 02

Informações: 22

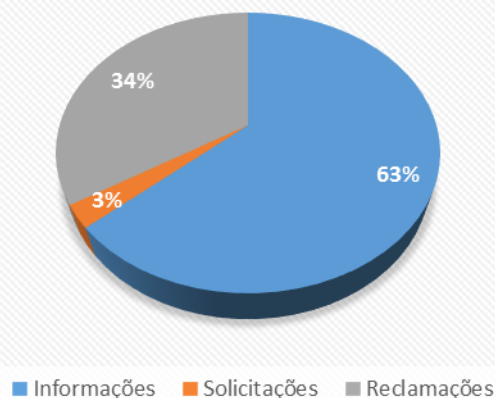
3. Relatório de Atendimento Pessoal: Nenhum Atendimento.

4. Relatório Gráfico Geral de Atendimentos do Mês:



TOTAL DE DEMANDAS DA OUVIDORIA EM NOVEMBRO/2017: 80 Atendimentos Telefônicos + 35 Atendimentos Virtuais + Pessoal = 115 TOTAL.

Gráfico das demandas da Ouvidoria (11/2017)



Legenda:

Pedidos de Informações: 73

Solicitações: 03

Reclamações: 39

- BRK Ambiental: 01
- CASAN: 19
- SAMAE-Blumenau: 12
- SAMAE-Brusque: 01
- SAMAE-Pomerode: 05
- Prefeitura de Blumenau: 01

PROCEDIMENTOS INSTAURADOS:

- 058/2017 - Denúncia de forte odor da ETE Fortaleza em Blumenau - BRK Ambiental;
- 059/2017 - Reclamação de forte odor de esgoto nas R. Francisco Valhdieck e Soldado Mário Bertolini, Bairro Fortaleza, Blumenau - BRK Ambiental;
- 060/2017 - Ocorrências de falta de água em Indaial - CASAN INDAL.