

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

1. Relatório de Atendimentos Telefônicos:

NÚMERO TOTAL: 80 Atendimentos, dos quais:

- **Pedidos de Informações:** 47
- **Elogios:** 00
- **Denúncias:** 00
- **Solicitações:** 00
- **Reclamações dos Prestadores de Serviços:** 33 Reclamações (total)

→ SAMAE-BLUMENAU: 24 Total

Principais Motivos:

Divergências no valor da Fatura: 04

Vazamentos (TOTAL): 01

* Vazamentos no Cavalete ou Hidrômetro: 01

* Vazamentos externos (Rua/Calçada): 00

Falta de água: 08

Coleta de lixo convencional: 01

Água Suja: 01

Outros: 09

→ SAMAE-BRUSQUE: 02 Total

Vazamento no cavalete: 01

Vazamento externo: 01

→ SAMAE-POMERODE: 04 Total

Falta de água: 02

Vazamento no cavalete: 01

Telefone do SAMAE não funcionava: 01

→ CASAN: 03 Total

- **CASAN-Guabiruba:** 01 Reclamação de falta de água.
- **CASAN-Indaial:** 01 Reclamação de vazamento na rua.
- **CASAN-Rodeio:** 01 Reclamação de vazamento na rua.

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

NÚMERO TOTAL DE DEMANDAS VIRTUAIS: 28 TOTAL

SISTEMA DE OUVIDORIA: 02 Reclamações (total)

- **BRK Ambiental:** 01 Reclamações de tarifa de esgoto.
- **SAMAE-Blumenau:** 01 Reclamação de falta de água.

E-MAIL: 26 Total

Reclamações dos Prestadores de Serviços: 01 Reclamação de falta de água em Blumenau.

Solicitações: 01

Informações: 24

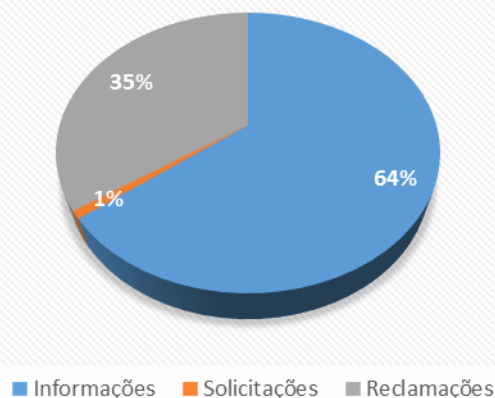
3. Relatório de Atendimento Pessoal: 02 Atendimentos referente a reclamações de indeferimento de Proc. Adm junto ao SAMAE Blumenau.

4. Relatório Gráfico Geral de Atendimentos do Mês:



TOTAL DE DEMANDAS DA OUVIDORIA EM DEZEMBRO/2017: 80 Atendimentos Telefônicos + 28 Atendimentos Virtuais + 02 Pessoal = 110 TOTAL.

Gráfico das demandas da Ouvidoria (12/2017)



Legenda:

Pedidos de Informações: 71

Solicitações: 01

Reclamações: 38

- BRK Ambiental: 01
- CASAN: 03
- SAMAE-Blumenau: 28
- SAMAE-Brusque: 02
- SAMAE-Pomerode: 04

PROCEDIMENTOS INSTAURADOS:

- 061/2017 - Recurso Administrativo à AGIR referente revisão de valores devido à vazamento interno – SAMAE Blumenau;
- 062/2017 - Recurso à AGIR referente a revisão de valores CDC 83568 - SAMAE Blumenau;
- 063/2017 - Reclamação de constante falta de água na R. Hilma Bruch, Itoupava Central, Blumenau - SAMAE Blumenau;
- 064/2017 - Recurso à AGIR referente ao indeferimento do Proc. Adm 051-1702 do SAMAE Blumenau.