

Relatório de Atendimentos da Ouvidoria no mês de Janeiro/2018:

1. Relatório de Atendimentos Telefônicos:

NÚMERO TOTAL: 74 Atendimentos, dos quais:

- **Pedidos de Informações:** 47
- **Elogios:** 00
- **Denúncias:** 01
- **Solicitações:** 00
- **Reclamações dos Prestadores de Serviços:** 26 Reclamações (total)

→ SAMAE-BLUMENAU: 21 Total

Principais Motivos:

Divergências no valor da Fatura: 04

Vazamentos (TOTAL): 03

* Vazamentos no Cavalete ou Hidrômetro: 02

* Vazamentos externos (Rua/Calçada): 01

Falta de água: 02

Coleta de lixo convencional: 00

Água Suja: 01

115 não funciona: 09

Outros: 02

→ CASAN: 02 Total

- **CASAN-Indaial:** 02 Reclamação de água suja;

PREFEITURA DE BLUMENAU: 02 Reclamações

BRK AMBIENTAL: 01 Reclamação de barulho em P.V.

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

NÚMERO TOTAL DE DEMANDAS VIRTUAIS: 60 TOTAL

SISTEMAS DE OUVIDORIA: 38 Reclamações (total)

- CASAN – Indaial:** 38 Reclamações
Reclamações de falta d'água: 17

Reclamações de água suja: 21

E-MAIL: 22 Total

→ **Reclamações dos Prestadores de Serviços:** 02 reclamações

CASAN – Indaial: 01 Reclamação de falta d'água.

SAMAE – Blumenau: 01 Reclamação de aplicação de multa.

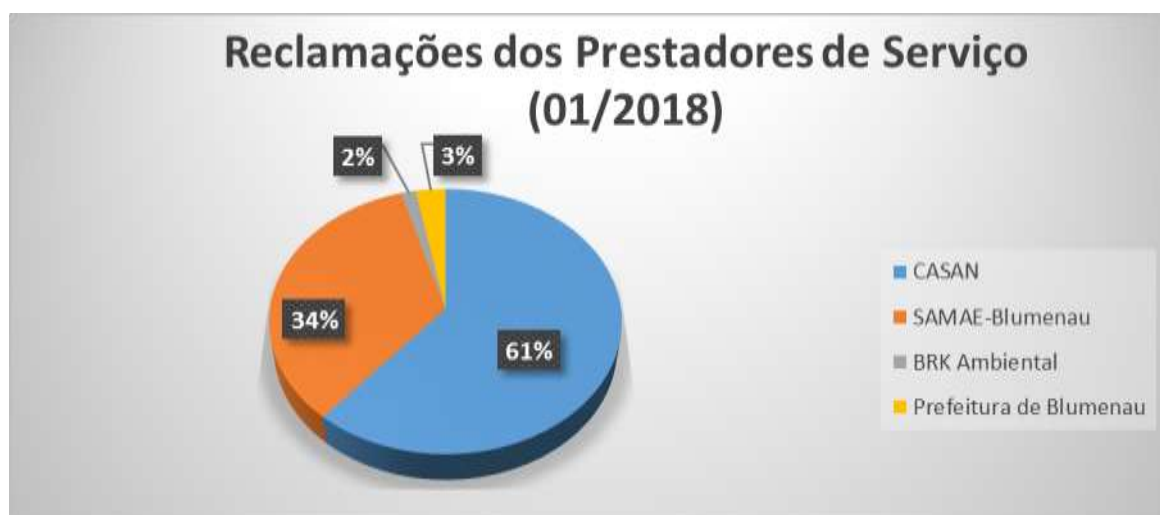
→ **Solicitações:** 05

→ **Informações:** 15

3. Relatório de Atendimento Pessoal:

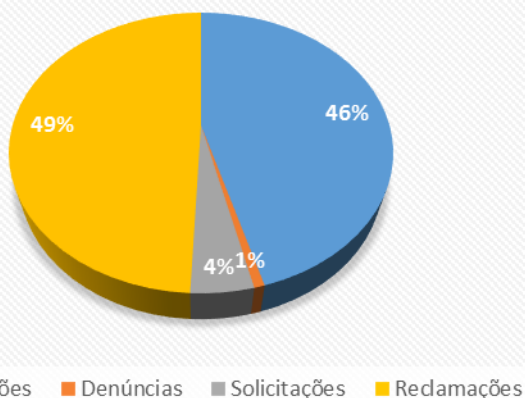
01 Atendimento referente a corte indevido do abastecimento de água em Blumenau/SC.

4. Relatório Gráfico Geral de Atendimentos do Mês:



TOTAL DE DEMANDAS DA OUVIDORIA EM JANEIRO/2018: 74 Atendimentos Telefônicos + 60 Atendimentos Virtuais + 01 Atendimentos Pessoal = 135 TOTAL.

Gráfico das demandas da Ouvidoria (01/2018)



Legenda:

Pedidos de Informações: 62

Denúncias: 01

Solicitações: 06

Reclamações: 67

- BRK Ambiental: 01
- CASAN: 41
- Prefeitura de Blumenau: 02
- SAMAE-Blumenau: 23

PROCEDIMENTOS INSTAURADOS:

- 065/2018 - Reclamações de falta d'água em Indaial no período de plantão da AGIR;
- 066/2018 - Reclamações de qualidade da água em Indaial no período de plantão da AGIR;
- 067/2018 - Ocorrências de vazamentos de água no Bairro Encano em Indaial;
- 068/2018 - Reclamação de constante falta d'água na R. Selma Volles, It. Central, Blumenau;
- 069/2018 - Interligação à rede de esgoto de imóveis comerciais em Indaial-SC.