

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

1. Relatório de Atendimentos Telefônicos:

NÚMERO TOTAL: 83 Atendimentos, dos quais:

- **Pedidos de Informações:** 49
- **Elogios:** 00
- **Denúncias:** 01
- **Solicitações:** 01
- **Reclamações:** 32 Reclamações (total)
 - ➔ **BRK AMBIENTAL:** 02 Reclamações:
 - 01 Reclamação de extravasamento de esgoto
 - 01 Reclamação de cobrança de tarifa parcial de esgoto.
 - ➔ **CASAN:** 04 Total
 - **CASAN-Indaial:** 01 Reclamação de vazamento na rua.
 - **CASAN-Rodeio:** 03 Reclamações:
 - 02 Reclamação de vazamento no cavalete;
 - 01 Reclamação de vazamento na rua.
 - ➔ **PREFEITURA DE BLUMENAU:** 01 Reclamação de buraco em boca de lobo.
 - ➔ **SAMAE-BLUMENAU:** 23 Reclamações (Total)
 - Principais Motivos:
 - Atendimento do Prestador: 01
 - Atraso na prestação de serviços: 01
 - Ausência de informações obrigatórias na fatura: 01
 - Coleta de Resíduos Sólidos (TOTAL): 02
 - * Coleta convencional: 01
 - * Coleta seletiva: 01
 - Divergências no valor da Fatura: 09
 - Falta de água: 01
 - Recomposição de pavimentos: 01
 - Vazamentos (TOTAL): 04
 - * Vazamentos no Cavalete ou Hidrômetro: 01
 - * Vazamentos externos (Rua/Calçada): 03
 - Outros: 03
 - ➔ **SAMAE-BRUSQUE:** 01 Reclamação de recomposição de pavimentos.

→ **SAMAE-POMERODE:** 01 Reclamação de divergências no valor da fatura.

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

NÚMERO TOTAL DE DEMANDAS VIRTUAIS: 51 TOTAL

SISTEMA DE OUVIDORIA: 03 Atendimentos

→ **Reclamações:** 02 Reclamações
CASAN – Indaial: 02 Reclamações
01 Reclamação de água suja;
01 Reclamação de falta d'água.

→ **Informações:** 01

E-MAIL: 48 Total

Reclamações dos Prestadores de Serviços: 04 Reclamações

→ **SAMAE – Blumenau:** 04 Reclamações

01 Reclamação de vazamento na rua;

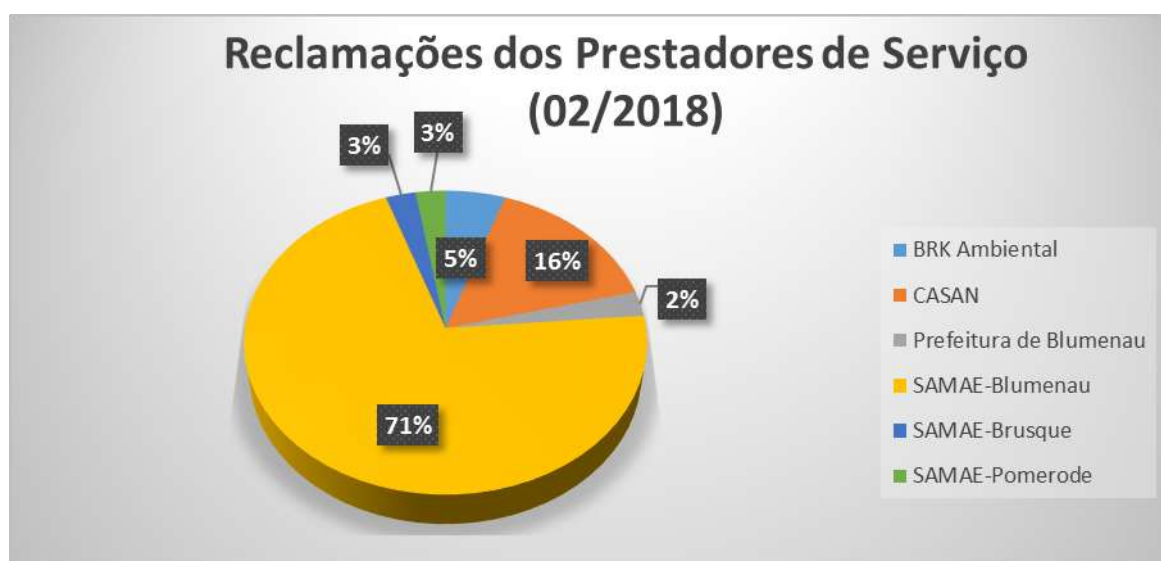
03 Reclamações de divergências no valor da fatura.

Solicitações: 17

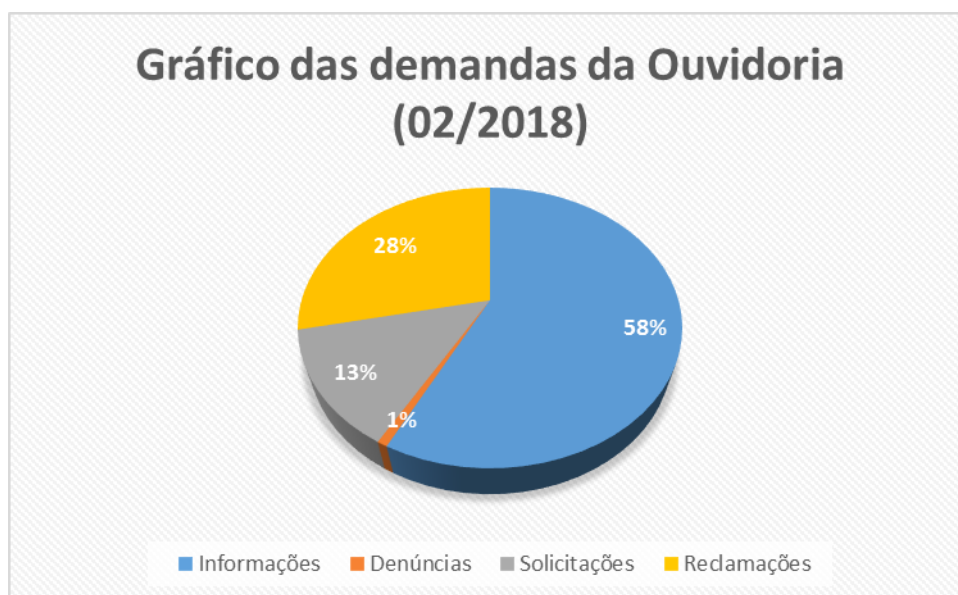
Informações: 27

3. Relatório de Atendimento Presencial: Nenhum atendimento registrado.

4. Relatório Gráfico Geral de Atendimentos do Mês:



TOTAL DE DEMANDAS DA OUVIDORIA EM FEVEREIRO/2018: 83 Atendimentos Telefônicos + 51 Atendimentos Virtuais + 00 Atendimentos Presenciais = 134 TOTAL.



Legenda:

Informações: 77

Denúncias: 01

Solicitações: 18

Reclamações: 38

- BRK Ambiental: 02
- CASAN: 06
- Prefeitura de Blumenau: 01
- SAMAE-Blumenau: 27
- SAMAE-Brusque: 01
- SAMAE-Pomerode: 01

PROCEDIMENTOS INSTAURADOS:

- 070/2018 - Requerimento do SAMAE Pomerode para inserção de contribuição voluntária à APAE na fatura dos serviços prestados;
- 071/2018 - Reclamação de água turva na R. Suriname nº 30, Ponta Aguda, Blumenau - SAMAE BLUMENAU;
- 072/2018 - Denúncia de irregularidades na ETA de Ascurra – CASAN;
- 073/2018 - Acompanhamento demanda advinda do MPSC referente a interligação à rede de esgoto dos moradores da R. Dom Daniel Hostin, Garcia, Blumenau - BRK AMBIENTAL;
- 074/2018 - Reclamação da não divulgação de informações da qualidade da água na fatura - SAMAE Blumenau;

- 075/2018 - Reclamação de cobrança de tarifa de esgoto parcial - BRK Ambiental.