

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

1. Relatório de Atendimentos Telefônicos: 56

NÚMERO TOTAL: 56 Atendimentos, dos quais:

- **Pedidos de Informações:** 31
- **Elogios:** 00
- **Denúncias:** 00
- **Solicitações:** 00
- **Reclamações:** 25 Reclamações (total)
 - ➔ **CASAN:** 07 Total
 - **CASAN-Ascurra:** 01 Reclamação de não recebimento de fatura.
 - **CASAN-Indaial:** 04 Reclamações:
 - 03 Reclamação de divergências no valor da fatura;
 - 01 Reclamação de água suja.
 - **CASAN-Guabiruba:** 02 Reclamações:
 - 01 Reclamação de água suja;
 - 01 Reclamação de não recebimento de fatura;
 - ➔ **SAMAE-BLUMENAU:** 14 Reclamações (Total)
 - Principais Motivos:
 - Água suja: 03
 - Coleta de Resíduos Sólidos (TOTAL): 03
 - * Coleta convencional: 02
 - * Coleta seletiva: 01
 - Divergências no valor da Fatura: 03
 - Falta de água: 01
 - Não recebimento de fatura: 02
 - Vazamento no Cavalete ou Hidrômetro: 01
 - Outros: 01
 - ➔ **SAMAE-BRUSQUE:** 02 Reclamações:
 - 01 Reclamação de divergências no valor da fatura;
 - 01 Reclamação de vazamento na rua.
 - ➔ **SAMAE-GASPAR:** 01 Reclamação de falta de água.

→ **SAMAE-TIMBÓ:** 01 Reclamação de falta de água.

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

NÚMERO TOTAL DE DEMANDAS VIRTUAIS: 49 TOTAL

SISTEMA DE OUVIDORIA: 02 Atendimentos

Informações: 01

Reclamações: 01 Reclamação de falta d'água em Timbó.

E-MAIL: 47 Total

Reclamações dos Prestadores de Serviços: 02 Reclamações

→ **BRK Ambiental:** 01 Reclamação de odor de esgoto.

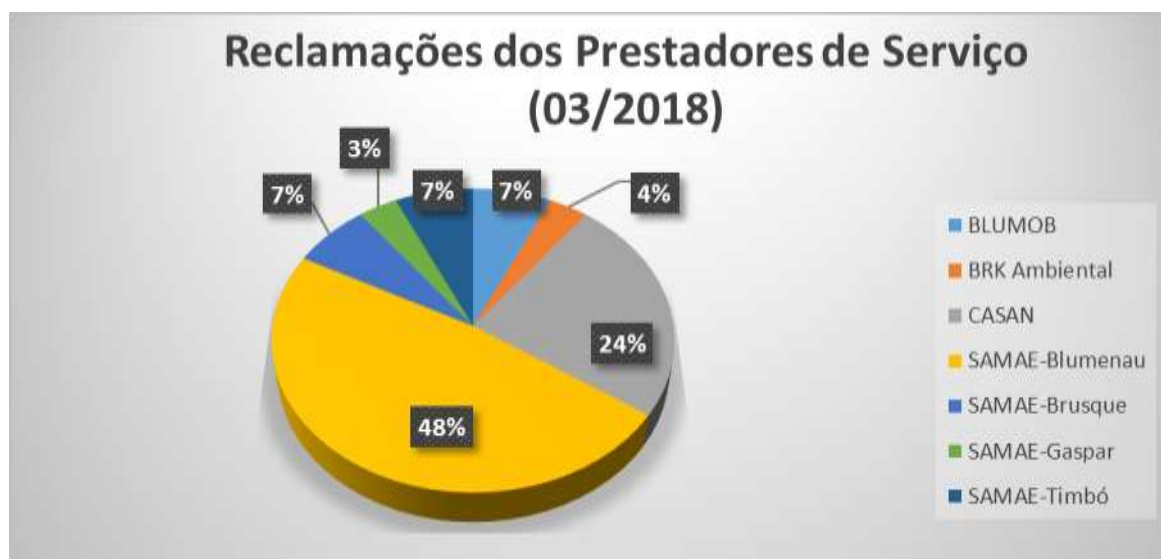
→ **BLUMOB:** 01 Reclamação de alterações de horários de ônibus.

Solicitações: 11

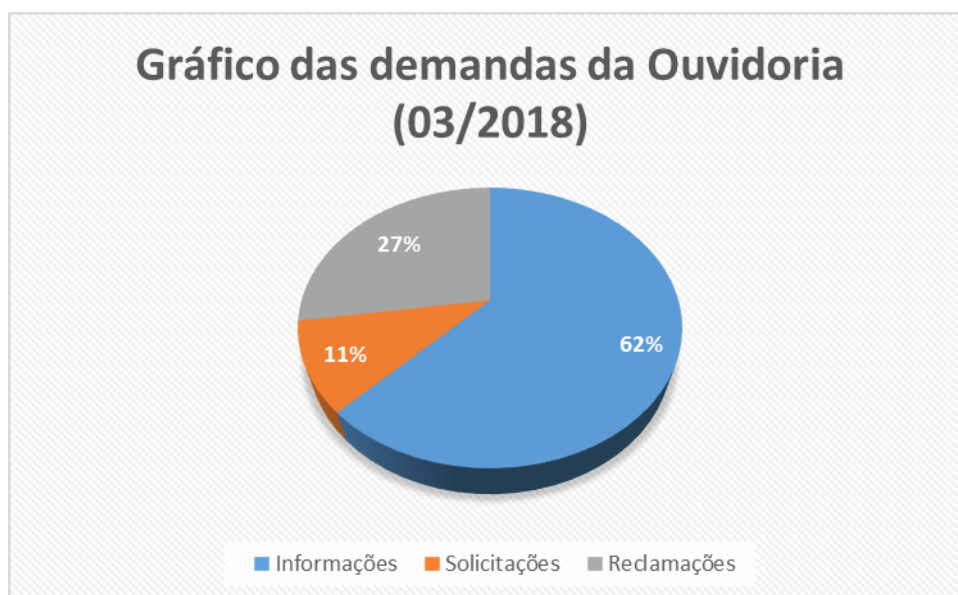
Informações: 34

3. Relatório de Atendimento Presencial: 01 Reclamação referente a acessibilidade aos ônibus da BLUMOB, em Blumenau/SC.

4. Relatório Gráfico Geral de Atendimentos do Mês:



TOTAL DE DEMANDAS DA OUVIDORIA EM MARÇO/2018: 56 Atendimentos Telefônicos + 49 Atendimentos Virtuais + 01 Atendimento Presencial = 106 TOTAL.



Legenda:

Informações: 66

Solicitações: 11

Reclamações: 29

- BLUMOB: 02
- BRK Ambiental: 01
- CASAN: 07
- SAMAE-Blumenau: 14
- SAMAE-Brusque: 02
- SAMAE-Gaspar: 01
- SAMAE-Timbó: 02

PROCEDIMENTOS INSTAURADOS:

- 076/2018 - Reclamação do serviço de transporte coletivo urbano de Blumenau – BLUMOB;
- 077/2018 - Reclamação de odor de esgoto no Bairro Fortaleza, Blumenau - BRK Ambiental;
- 078/2018 - Reclamações de falta de água em Timbó - SAMAE Timbó.