

## **Relatório de Atendimento da Ouvidoria no mês de Abril/2018:**

### **1. Relatório de Atendimento Telefônicos:**

**NÚMERO TOTAL: 52 Atendimentos, dos quais:**

- **Informações:** 20
- **Elogios:** 00
- **Denúncias:** 03
- **Solicitações:** 00
- **Reclamações dos Prestadores de Serviços:** 29 Reclamações (total)

→ **Blumob:** 1 Reclamação de alteração de linha.

→ **BRK AMBIENTAL:** 2 Reclamações:  
01 Reclamação de odor de esgoto;  
01 Reclamação de extravasamento de esgoto.

→ **CASAN:** 07 Total

- **CASAN-Apiúna:** 04 Reclamações de Agência fechada.

- **CASAN-Indaial:** 01 Reclamação de falta de água.

- **CASAN-Rodeio:** 02 Reclamações:  
01 Reclamação de divergências no valor da fatura;  
01 Reclamação de vazamento interno.

→ **RECICLE:** 01 Reclamação de divergência no valor da fatura.

→ **SAMAE-BLUMENAU:** 17 Total

Principais Motivos:

Água suja: 01

Divergências no valor da Fatura: 03

Falta de água: 09

Não recebimento de fatura: 03

Outros: 01

→ **SAMAE-TIMBÓ:** 1 Reclamação de falta de água.

### **2. Relatório de Atendimento Virtuais:**

## NÚMERO TOTAL DE DEMANDAS VIRTUAIS: 48 TOTAL

### → Reclamações: 04 Total

**Prefeitura de Blumenau:** 01 Reclamação referente implantação de rede de drenagem pluvial.

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

**SAMAE-Timbó:** 01 Reclamação de falta d'água.

**RECICLE-Brusque:** 01 Reclamação de valores cobrados de TCL.

### → Solicitações: 09

### → Informações: 35

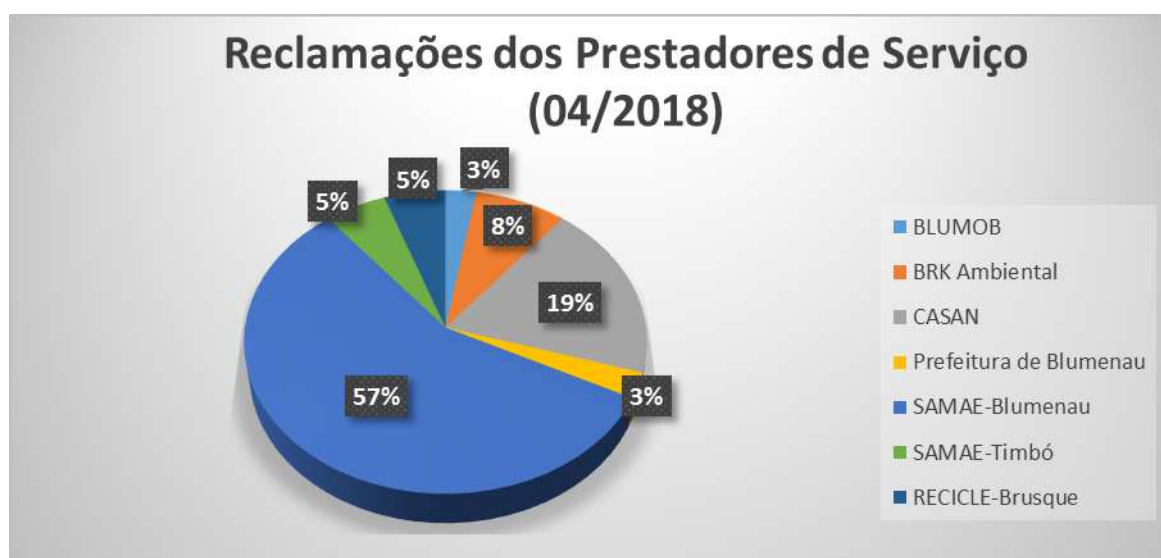
## 3. Relatório de Atendimento Pessoal: 04 atendimentos presenciais:

01 Reclamação de cobrança de tarifa de esgoto – BRK Ambiental;

02 Recursos de Processo Administrativo do SAMAE Blumenau/SC;

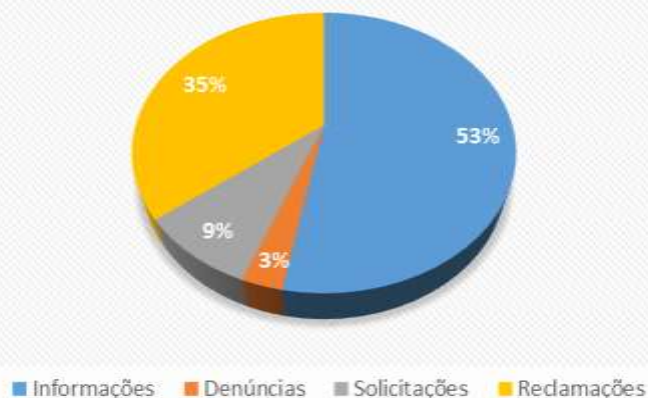
01 Reclamação de qualidade da água da rede – SAMAE Blumenau/SC;

## 4. Relatório Gráfico Geral de Atendimentos do Mês:



**TOTAL DE DEMANDAS DA OUVIDORIA EM ABRIL/2018: 52 Atendimentos Telefônicos + 48 Atendimentos Virtuais + 04 Atendimentos Presenciais = 104 TOTAL.**

### Gráfico das demandas da Ouvidoria (04/2018)



#### Legenda:

**Informações:** 55

**Denúncias:** 03

**Solicitações:** 09

**Reclamações:** 37

- BLUMOB: 01
- BRK Ambiental: 03
- CASAN: 07
- Prefeitura de Blumenau: 01
- SAMAE-Blumenau: 21
- SAMAE-Timbó: 02
- RECICLE-Brusque: 02

#### **PROCEDIMENTOS INSTAURADOS:**

- 079/2018 - Recurso Administrativo referente ao Proc. Adm nº 471-1709 do SAMAE Blumenau;
- 080/2018 - Reclamação da cobrança de Tarifa de Coleta de Lixo em Brusque – RECICLE;
- 081/2018 - Conciliação entre BRK, Cooper e PMB ref. a danos em calçada de usuário após obras de saneamento básico - BRK AMBIENTAL, COOPER e PMB;
- 082/2018 - Reclamação da implantação de drenagem na R. Victor Voigt, Bairro Itoupavazinha, Blumenau – PMB;
- 083/2018 - Recurso Administrativo referente ao Proc. Adm. nº 453-1709 do SAMAE Blumenau;

- 084/2018 - Recurso Administrativo referente ao Proc. Adm 622-1711 do SAMAE Blumenau.