

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

1. Relatório de Atendimentos Telefônicos:

NÚMERO TOTAL: 35 Atendimentos, dos quais:

- **Pedidos de Informações:** 25
- **Elogios:** 00
- **Denúncias:** 00
- **Solicitações:** 00
- **Reclamações dos Prestadores de Serviços:** 10 Reclamações (total)
 - ➔ **CASAN-Rodeio:** 02 Reclamações
01 Reclamação de divergência no valor da fatura;
01 Outros.
 - ➔ **RECICLE:** 01 Reclamação de divergência no valor da fatura.
 - ➔ **SAMAE-BLUMENAU:** 07 Total
Principais Motivos:
Divergências no valor da Fatura: 03
Falta de água: 01
Não recebimento de fatura: 01
Vazamentos externos (Rua/Calçada): 01
Outros: 01

2. Relatório de Atendimentos Virtuais:

NÚMERO TOTAL DE DEMANDAS VIRTUAIS: 61 TOTAL

➔ **Reclamações:** 08 total

CASAN: 05 Total

CASAN-BOTUVERÁ: 03 Reclamações

01 Reclamação de falta d'água

01 Reclamação de água suja

01 Reclamação de realização de obras

CASAN-INDAIAL: 02 reclamações de falta d'água.

Prefeitura de Gaspar: 01 Reclamação de obra de drenagem

SAMAE-BLUMENAU: 01 Reclamação de valor da TCL – Taxa de Coleta de Lixo.

SAMAE-BRUSQUE: 01 Reclamação de água suja

→ **Solicitações:** 12

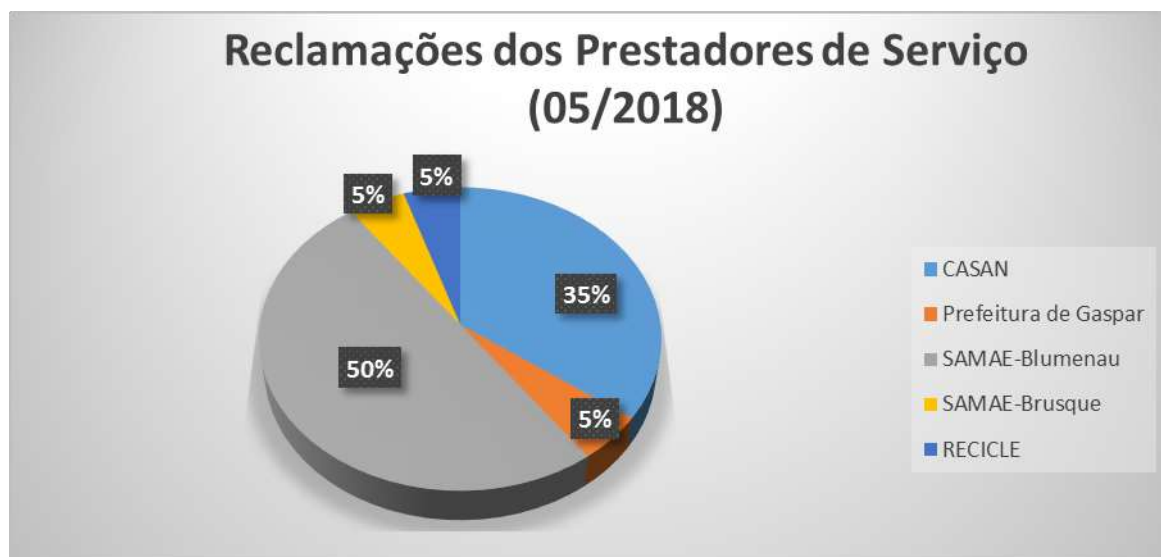
→ **Informações:** 41

3. Relatório de Atendimento Presencial: 02 Atendimentos

01 Reclamação de indeferimento de Proc. Administrativo do SAMAE Blumenau;

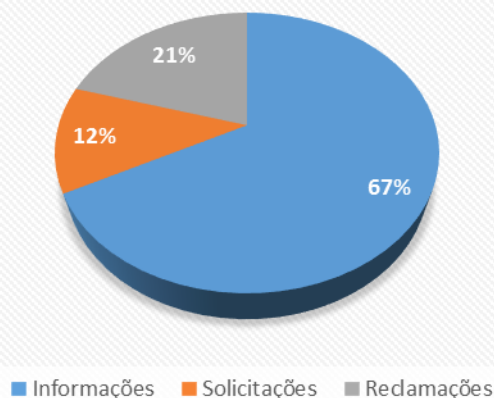
01 Reclamação de débitos de TCL – Taxa de Coleta de Lixo – SAMAE Blumenau.

4. Relatório Gráfico Geral de Atendimentos do Mês:



TOTAL DE DEMANDAS DA OUVIDORIA EM MAIO/2018: 35 Atendimentos Telefônicos + 61 Atendimentos Virtuais + 02 Atendimentos Presenciais = 98 TOTAL.

Gráfico das demandas da Ouvidoria (05/2018)



Legenda:

Informações: 66

Solicitações: 12

Reclamações: 20

- CASAN: 07
- Prefeitura de Gaspar: 01
- SAMAE-Blumenau: 10
- SAMAE-Brusque: 01
- RECICLE: 01

PROCEDIMENTOS INSTAURADOS:

- 085/2018 - Recurso Administrativo referente ao Proc. Adm nº 636-1701 do SAMAE Blumenau;
- 086/2018 - Recurso Administrativo referente ao Proc. Adm nº 638-1711 do SAMAE Blumenau.