

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

1. Relatório de Atendimentos Telefônicos:

NÚMERO TOTAL: 33 Atendimentos, dos quais:

- **Pedidos de Informações:** 20
- **Elogios:** 00
- **Denúncias:** 00
- **Solicitações:** 00
- **Reclamações dos Prestadores de Serviços:** 13 Reclamações (total)

→ SAMAE-BLUMENAU: 11 Total

Principais Motivos:

Água Suja: 01

Divergências no valor da Fatura: 04

Vazamentos (TOTAL): 04

* Vazamentos no Cavalete ou Hidrômetro: 01

* Vazamentos externos (Rua/Calçada): 03

Falta de água: 01

Coleta de lixo convencional: 01

→ SAMAE-BRUSQUE: 02 Total

01 Reclamação de divergências no valor da fatura;

01 Reclamação de vazamento externo (rua/calçada).

2. Relatório de Atendimentos Virtuais:

NÚMERO TOTAL DE DEMANDAS VIRTUAIS: 53 TOTAL

→ Reclamações: 06 Total

BLUMOB: 01 Reclamação de atraso de ônibus.

BRK Ambiental: 02 Reclamações de odor de esgoto.

Prefeitura de Blumenau: 01 Reclamação de recomposição de pavimentos

SAMAE-Blumenau: 01 Reclamação de vazamento na rua.

RECICLE-Guabiruba: 01 Reclamação da coleta convencional.

→ Solicitações: 13

→ Informações: 34

3. Relatório de Atendimento Pessoal: 07 atendimentos presenciais:

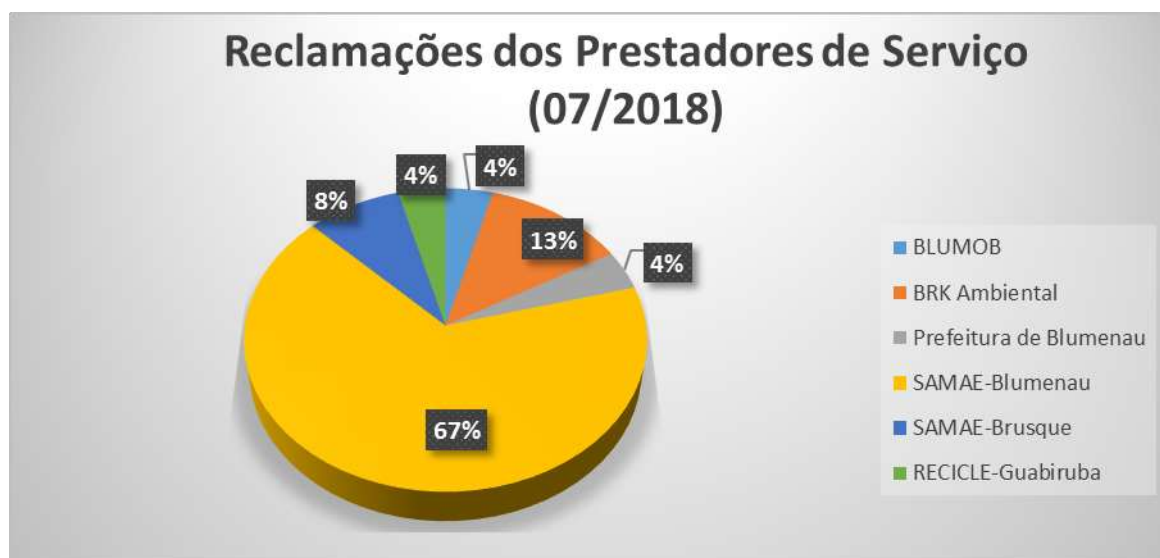
03 Reclamações de indeferimento de Proc. Administrativo do SAMAE Blumenau;

02 Solicitação de orientações para interligação à rede de esgoto;

01 Reclamação de divergências no valor da fatura – SAMAE Blumenau;

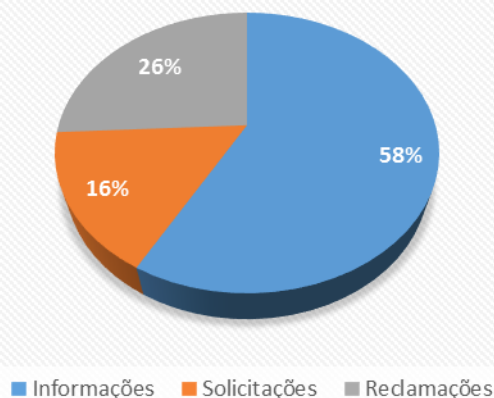
01 Reclamação de problemas para realização de interligação à rede coletora de esgoto – BRK Ambiental;

4. Relatório Gráfico Geral de Atendimentos do Mês:



TOTAL DE DEMANDAS DA OUVIDORIA EM JULHO/2018: 33 Atendimentos Telefônicos + 53 Atendimentos Virtuais + 07 Atendimentos Presenciais = 93 TOTAL.

Gráfico das demandas da Ouvidoria (07/2018)



Legenda:

Informações: 54

Solicitações: 15

Reclamações: 24

- BLUMOB: 01
- BRK Ambiental: 03
- Prefeitura de Blumenau: 01
- SAMAE-Blumenau: 16
- SAMAE-Brusque: 02
- RECICLE-Guabiruba: 01

PROCEDIMENTOS INSTAURADOS:

- 094/2018 - Recurso Adm. ref. ao Proc. Adm. nº 412-1708 do SAMAE Blumenau;
- 095/2018 - Linha 706 - Abaixo Assinado da Associação representativa dos Moradores da Rua 25 de Agosto e Adjacências;
- 096/2018 - Recurso Adm. ref. ao Proc. Adm. nº 410-1708 do SAMAE Blumenau;
- 097/2018 - Reclamação de revisão de fatura em virtude de vazamento interno CDC 28298 - SAMAE Blumenau;
- 098/2018 - Reclamação de pavimento danificado na R. Londrina, Velha, Blumenau - PMB e BRK Ambiental;
- 099/2018 - Reclamação de valores para adequação de TIL para interligação de imóvel - BRK Ambiental;
- 100/2018 - Acompanhamento de ocorrências do App InterAGIR;
- 101/2018 - Verificação do cumprimento da Lei nº 13.673-2018 pelos prestadores regulados;
- 102/2018 - Reclamação coleta de resíduos na R. Alsácia em Guabiruba – RECICLE
- 103/2018 - Recurso Adm. ref. ao Proc. Adm. nº 398-1708 do SAMAE Blumenau;

- 104/2018 - Pedido de esclarecimentos ref. a obra de mitigação de cheias do Município de Benedito Novo.