

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

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

**NÚMERO TOTAL: 57 Atendimento, dos quais:**

- **Pedidos de Informações:** 36
- **Elogios:** 00
- **Denúncias:** 00
- **Solicitações:** 00
- **Reclamações dos Prestadores de Serviços:** 21 Reclamações (total)
  - ➔ **BRK AMBIENTAL:** 01 Reclamação de tarifa parcial de esgoto.
  - ➔ **CASAN:** 03 Total
    - **CASAN-Indaial:** 02 Reclamações:
      - 01 Reclamação de falta de água;
      - 01 Reclamação de cano estourado na rua.
    - **CASAN-Rodeio:** 01 Reclamação de vazamento no Cavalete.
  - ➔ **RECICLE:** 01 Reclamação de divergência na fatura.
  - ➔ **SAMAE-BLUMENAU:** 14 Total
    - Principais Motivos:
      - Água suja: 02
      - Coleta de Resíduos Sólidos (TOTAL): 01
        - \* Coleta convencional: 00
        - \* Coleta seletiva: 01
      - Divergências no valor da Fatura: 07
      - Falta de água: 01
      - Vazamentos externos (Rua/Calçada): 02
      - Outros: 01
  - ➔ **SAMAE-BRUSQUE:** 03 Total
    - Principais Motivos:
      - Divergências no valor da Fatura: 01
      - Falta de água: 01
      - Vazamentos no Cavalete ou Hidrômetro: 01

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

## NÚMERO TOTAL DE DEMANDAS VIRTUAIS: 52 TOTAL

Reclamações: 04 Total

- **BLUMOB:** 02 Reclamações
  - 01 Reclamação de concessão de isenção para idoso.
  - 01 Reclamação de estacionamento de ônibus em via pública.
- **SAMAE-Blumenau:** 01 Reclamação de falta de água.
- **SAMAE-Gaspar:** 01 Reclamação de cobrança de Taxa de Coleta de Lixo.

Solicitações: 14

Informações: 34

### 3. Relatório de Atendimento Presencial: 04 atendimentos Presenciais:

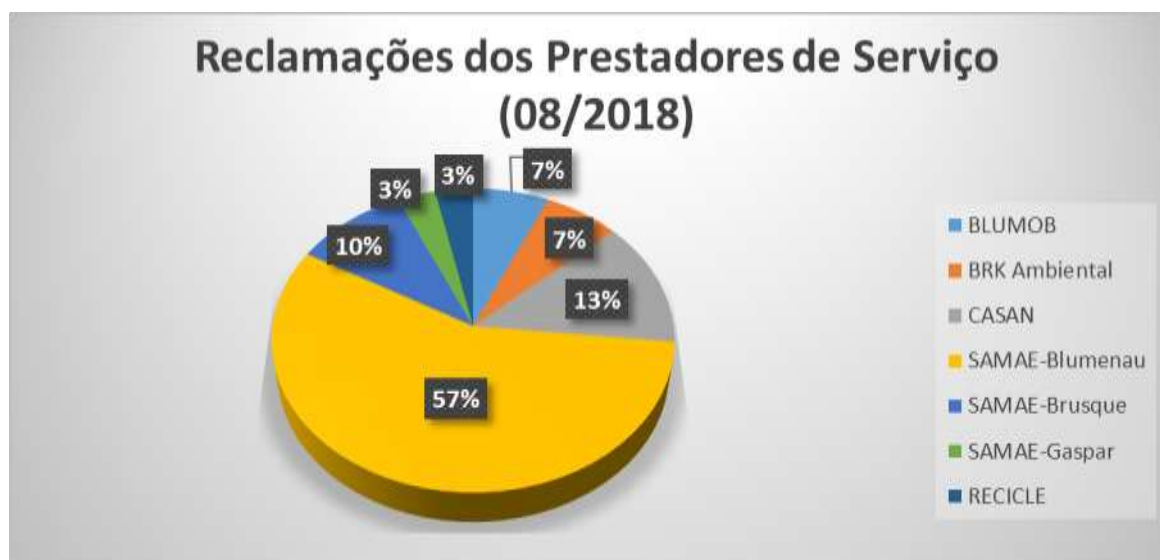
01 - Reclamação de indeferimento de Processo Administrativo do SAMAE Blumenau.

01 - Reclamação de esgoto à céu aberto e danos em tubulação de esgotamento sanitário em terreno situado em Indaial/SC;

01 - Denúncia de ligações irregulares de esgoto no Bairro Bom Retiro, em Blumenau/SC;

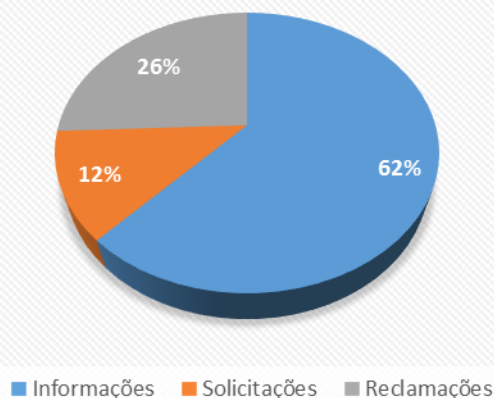
01 - Reclamação de revisão de valores da fatura devido a vazamento interno.

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



**TOTAL DE DEMANDAS DA OUVIDORIA EM AGOSTO/2018: 57 Atendimentos Telefônicos + 52 Atendimentos Virtuais + 04 Atendimentos Presenciais = 113 TOTAL.**

### Gráfico das demandas da Ouvidoria (08/2018)



#### Legenda:

**Informações:** 70

**Solicitações:** 14

**Reclamações:** 29

- BLUMOB: 02
- BRK Ambiental: 02
- CASAN: 04
- SAMAE-Blumenau: 17
- SAMAE-Brusque: 03
- SAMAE-Gaspar: 01
- RECICLE: 01

#### **PROCEDIMENTOS INSTAURADOS:**

- 105/2018 - Recurso Adm. ref. Proc. Adm. nº 621-1711 do SAMAE Blumenau;
- 106/2018 - Reclamação veiculada na mídia de danos ao pavimento da R. Teresa Marta Mathes em virtude do tráfego e estacionamento de ônibus da BLUMOB no local;
- 107/2018 - Acompanhamento da implantação de esgoto em terreno situado entre a R. Botuverá e R. Lages, Bairro Rio Morto em Indaial.;
- 108/2018 - Reclamação de cobrança de tarifa parcial de esgoto - Loteamento Alfablu XV – Blumenau;
- 109/2018 - Denúncia de ligações irregulares de esgoto no Bairro Bom Retiro, Blumenau.