

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

1. Relatório de Atendimentos Telefônicos: 71

NÚMERO TOTAL: 71 Atendimentos, dos quais:

- **Pedidos de Informações:** 33
- **Elogios:** 00
- **Denúncias:** 01
- **Solicitações:** 00
- **Reclamações dos Prestadores de Serviços:** 37 Reclamações (total)
 - ➔ **BRK AMBIENTAL:** 02 Reclamações de divergências no valor da tarifa esgoto
 - ➔ **CASAN:** 02 Total
 - **CASAN-Indaial:** 02 Reclamações:
01 Reclamações de falta de água;
01 Outros;.
 - ➔ **SAMAE-BLUMENAU:** 31 Total
 - Principais Motivos:
Água suja: 03
Coleta de Resíduos Sólidos (TOTAL): 02
 - * Coleta convencional: 02
 - * Coleta seletiva: 00
 - Divergências no valor da Fatura: 05
 - Falta de água: 06
 - Não recebimento de fatura: 02
 - Vazamentos (TOTAL): 09
 - * Vazamentos no Cavalete ou Hidrômetro: 06
 - * Vazamentos externos (Rua/Calçada): 03
 - Outros: 04
 - ➔ **SAMAE-BRUSQUE:** 1 Reclamação de divergência no valor da fatura;
 - ➔ **SAMAE-TIMBÓ:** 1 Reclamações de Vazamento na rua.

2. Relatório de Atendimentos Virtuais:

NÚMERO TOTAL DE DEMANDAS VIRTUAIS: 171 TOTAL

→ **Reclamações: 105 Total**

BLUMOB: 02 Reclamações total

01 Reclamação de tarifa

01 Reclamação de problemas de conexão com *wi-fi*.

CASAN-Indaial: 101 Reclamações de falta d'água.

SAMAE-Blumenau: 02 Reclamações de problemas no hidrômetro.

→ **Solicitações: 20**

→ **Informações: 46**

3. Relatório de Atendimento Presencial: 03 atendimentos Presenciais:

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

01 – Recurso de Processo Administrativo do SAMAE Blumenau/SC;

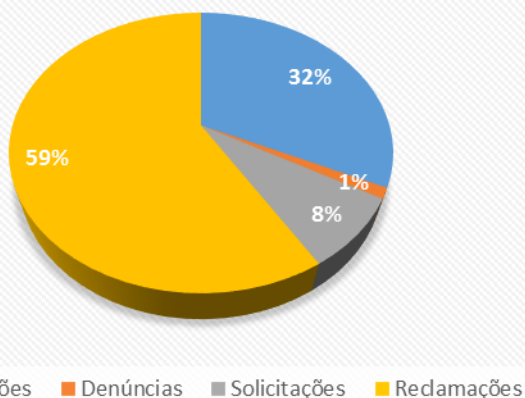
01 – Reclamação de qualidade da água da rede – SAMAE Blumenau/SC;

4. Relatório Gráfico Geral de Atendimentos do Mês:



TOTAL DE DEMANDAS DA OUVIDORIA EM NOVEMBRO/2018: 71 Atendimentos Telefônicos + 171 Atendimentos Virtuais + 03 Atendimentos Presenciais = 245 TOTAL.

Gráfico das demandas da Ouvidoria (11/2018)



Legenda:

Informações: 79

Denúncias: 01

Solicitações: 20

Reclamações: 145

- BLUMOB: 02
- BRK Ambiental: 02
- CASAN: 103
- SAMAE-Blumenau: 36
- SAMAE-Brusque: 01
- SAMAE-Timbó: 01

PROCEDIMENTOS INSTAURADOS:

- 131/2018 - Solicitação de informações ref. a coleta e afastamento de esgoto no Loteamento Nuss, Bairro Itoupavazinha, Blumenau;
- 132/2018 - Ocorrências de água suja em Blumenau;
- 133/2018 - Reclamação de indeferimento de Proc. Adm. do SAMAE Blumenau;
- 134/2018 - Reclamação de consumo excessivo devido a vazamento interno CDC nº 12545 - SAMAE Blumenau;