

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

1. Relatório de Atendimentos Telefônicos: 37

NÚMERO TOTAL: 37 Atendimentos, dos quais:

- **Pedidos de Informações:** 12
- **Elogios:** 01
- **Denúncias:** 01
- **Solicitações:** 00
- **Reclamações dos Prestadores de Serviços:** 23 Reclamações (total)
 - ➔ **CASAN:** 01 Total
 - **CASAN-Indaial:** 01 Reclamação de falta de água.
 - ➔ **SAMAE-BLUMENAU:** 12 Total
 - Principais Motivos:
 - Falta de água: 05
 - Vazamentos (TOTAL): 05
 - * Vazamentos no Cavalete ou Hidrômetro: 04
 - * Vazamentos externos (Rua/Calçada): 01
 - Outros: 02
 - ➔ **SAMAE-BRUSQUE:** 6 Reclamações:
 - 05 Reclamações de falta de água;
 - 01 Reclamação de Vazamento no Cavalete ou Hidrômetro.
 - ➔ **SAMAE-GASPAR:** 03 Reclamações:
 - 01 Reclamação de atraso na prestação de serviços;
 - 02 Reclamações na falta de água.
 - ➔ **SAMAE-POMERODE:** 1 Reclamação de Vazamento no Cavalete.

2. Relatório de Atendimentos Virtuais:

NÚMERO TOTAL DE DEMANDAS VIRTUAIS: 137 TOTAL

➔ **Reclamações:** 60 Total

BLUMOB: 01 Reclamação de conexão *wi-fi* dos ônibus.

CASAN-Indaial: 42 Reclamações de falta d'água.

SAMAE-Blumenau: 15 Reclamações (total)

01 Reclamação de atraso na prestação de serviços

14 Reclamações de falta d'água

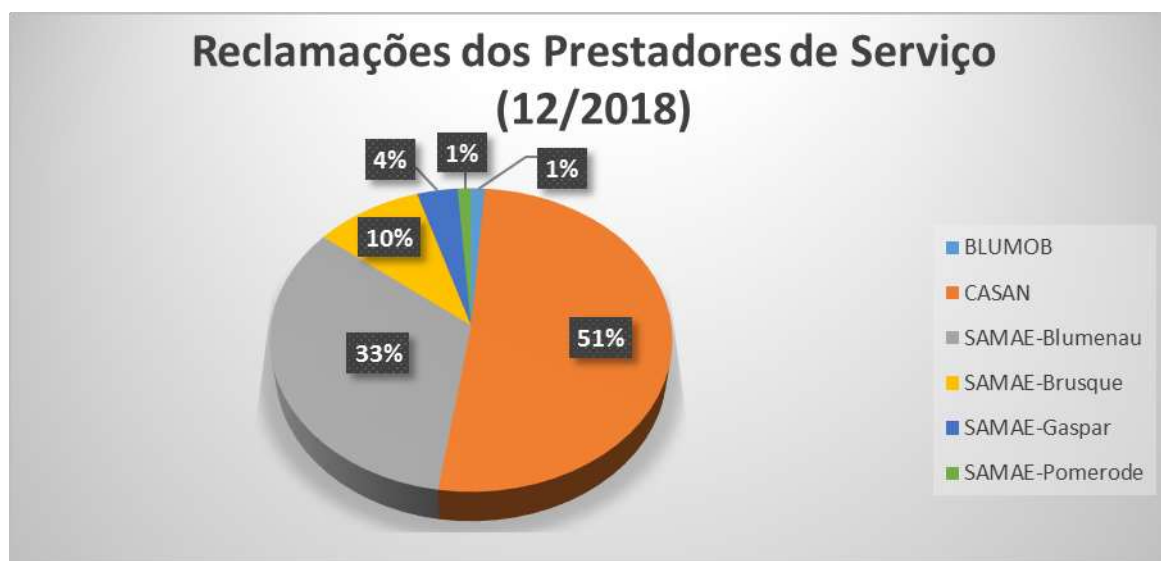
SAMAE-Brusque: 02 Reclamação de falta d'água.

→ **Solicitações:** 11

→ **Informações:** 66

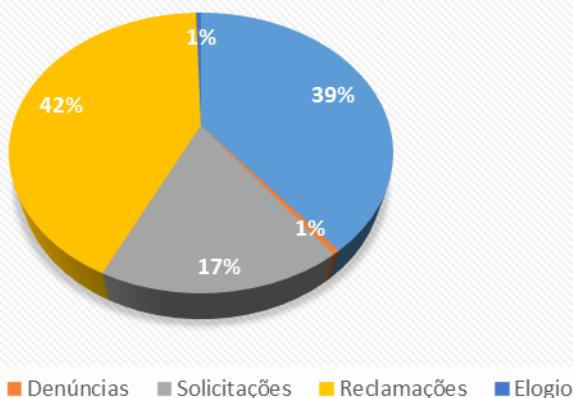
3. Relatório de Atendimento Presencial: 01 Atendimentos Presencial referente a Recurso de Processo Administrativo do SAMAE Blumenau/SC;

4. Relatório Gráfico Geral de Atendimentos do Mês:



TOTAL DE DEMANDAS DA OUVIDORIA EM DEZEMBRO/2018: 37 Atendimentos Telefônicos + 137 Atendimentos Virtuais + 01 Atendimentos Presenciais = 175 TOTAL.

Gráfico das demandas da Ouvidoria (12/2018)



Legenda:

Informações: 78

Denúncia: 01

Elogio: 01

Solicitações: 34

Reclamações: 84

- BLUMOB: 01
- CASAN: 43
- SAMAE-Blumenau: 28
- SAMAE-Brusque: 08
- SAMAE-Gaspar: 03
- SAMAE-Pomerode: 01

PROCEDIMENTOS INSTAURADOS:

- 135/2018 - Reclamação de recomposição de pavimento R. São Lourenço, It. Norte, Blumenau;
- 136/2018 - Reclamação de recomposição de pavimento R. Alceri Maria Gomes da Silva, Itoupavazinha, Blumenau;
- 137/2018- Reclamação de falta d'água no Bairro Dom Joaquim em Brusque;
- 138/2018 - Recurso de usuário ante o indeferimento de Proc. Adm. 226-1804 do SAMAE Blumenau;
- 139/2018 - Recurso Administrativo ref. Proc. Adm. nº 662-1712 do SAMAE Blumenau.