

Relatório de Atendimentos da Ouvidoria no mês de Fevereiro/2016:

1. Relatório de Atendimentos Telefônicos:

NÚMERO TOTAL: 98 Atendimentos, dos quais:

- **Pedidos de Informações:** 38
- **Elogios:** 1
- **Denúncias:** 1
- **Solicitações:** 2
- **Reclamações dos Prestadores de Serviços:** 56 reclamações (total)

→ SAMAE-BLUMENAU: 40 TOTAL

Principais Motivos:

Divergências no valor da Fatura: 9

Vazamentos (TOTAL): 17

* Vazamentos no Cavalete ou Hidrômetro: 8

* Vazamentos externos (Rua/Calçada): 9

Falta de água: 6

Atraso na prestação de serviços: 3

Qualidade da água: 1

Mal atendimento do prestador: 1

Outros: 3

→ SAMAE-BRUSQUE: 1 reclamação de divergências no valor da fatura.

→ SAMAE-POMERODE: 4 TOTAL

- 3 reclamações de vazamentos.
- 1 reclamação de falta de água.

→ CASAN: 3 TOTAL

- CASAN-INDAIAL: 3 reclamações de vazamentos

→ ODEBRECHT AMBIENTAL: 3 reclamações de extravasamento de esgoto.

→ RECICLE: 2 reclamações do valor da tarifa de coleta de lixo.

→ SESUR (Secretaria de Serviços Urbanos de Blumenau): 3 reclamações de recomposição de pavimentos.

2. Relatório de Atendimento Virtuais (e-mail + sistema de ouvidoria):

NÚMERO TOTAL DE DEMANDAS VIRTUAIS: 27 TOTAL

SISTEMA DE OUVIDORIA: 1 Reclamação de alteração de classificação de economias – SAMAE Blumenau

E-MAIL: 26 total

Reclamações dos Prestadores de Serviços: 5

- CASAN: 1
- SAMAE-BLUMENAU: 2
- SAMAE-POMERODE: 1
- RECICLE: 1

Solicitações: 4

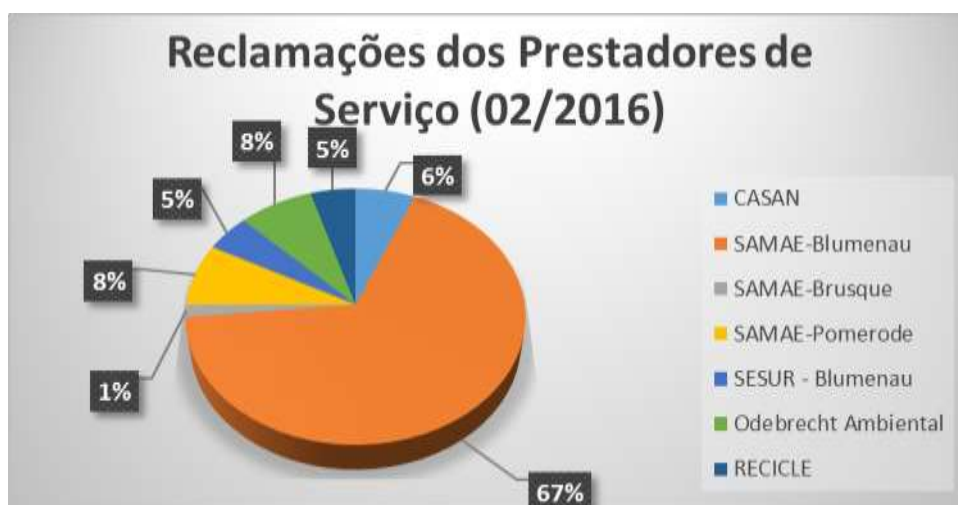
Informações: 17

3. Relatório de Atendimento Pessoal:

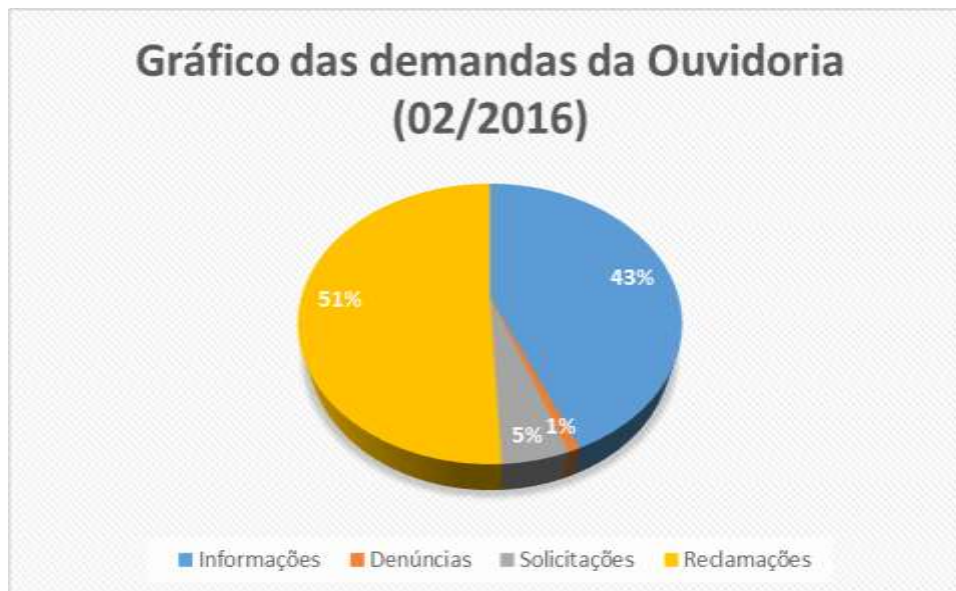
2 Reclamações:

- Buraco em P.V. da Odebrecht Ambiental, R. General Osório, em frente ao Número 1930, Velha, Blumenau.
- Extravasamento de esgoto – R. Luiza Kellermann, Vila Nova, Blumenau.

4. Relatório Gráfico Geral de Atendimento do Mês:



TOTAL DE DEMANDAS DA OUVIDORIA EM FEVEREIRO/2016: Atendimentos Telefônicos + Atendimentos Virtuais + Pessoal = 127 TOTAL.



Legenda:

Pedidos de Informações: 55

Denúncias: 1

Elogio: 1

Solicitações: 6

Reclamações: 64

- CASAN: 4
- SAMAE-Blumenau: 43
- SAMAE-Brusque: 1
- SAMAE-Pomerode: 5
- Odebrecht Ambiental: 5
- RECICLE: 3
- SESUR (Prefeitura de Blumenau): 3

PROCEDIMENTOS INSTAURADOS:

- 004/2016 - Reclamação quanto a débitos em aberto junto ao SAMAE Blumenau.
- 005/2016 - Reclamação de falta de água na R. Francisco Benigno, Progresso, Blumenau.
- 006/2016 - Reclamação: Recomposição de Pavimentos R. Coronel Federsen – Blumenau