

Relatório de Atendimento da Ouvidoria no mês de Maio/2016:

1. Relatório de Atendimento Telefônicos:

NÚMERO TOTAL: 82 atendimentos, dos quais:

- **Pedidos de Informações:** 37
- **Elogios:** 00
- **Denúncias:** 01
- **Solicitações:** 06
- **Reclamações dos Prestadores de Serviços:** 38 Reclamações (total)

→ SAMAE-BLUMENAU: 30 Total

Principais Motivos:

Divergências no valor da fatura: 7
Não recebeu, ou recebeu com atraso a fatura: 01
Vazamentos (TOTAL): 08
* Vazamentos no Cavalete ou Hidrômetro: 04
* Vazamentos externos (Rua/Calçada): 04
Falta de água: 08
Corte de água indevido: 01
Recomposição de pavimentos: 03
Atraso serviço: 01
Outros: 01

→ SAMAE-BRUSQUE: 01 Vazamento no cavalete

→ SAMAE-POMERODE: 02 Total

01 Reclamação de divergências no valor da fatura.
01 Reclamação de falta de água.

→ CASAN: 03 TOTAL

• **CASAN-Guabiruba: 02 Total**

01 Reclamação de divergências no valor da fatura
01 Reclamação de reparos em cavalete

• **CASAN-Indaial: 01 Reclamação de vazamento no cavalete.**

→ ODEBRECHT AMBIENTAL: 01 Recomposição de pavimentos.

→ RECICLE: 01 Reclamação coleta seletiva.

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

NÚMERO TOTAL DE DEMANDAS VIRTUAIS: 26 TOTAL

SISTEMA DE OUVIDORIA: 01 Reclamação de água turva – CASAN-Guabiruba

E-MAIL: 25 Total

Reclamações dos Prestadores de Serviços: 03

→ **SAMAE-Blumenau:** 02 Reclamações de divergências no valor da fatura

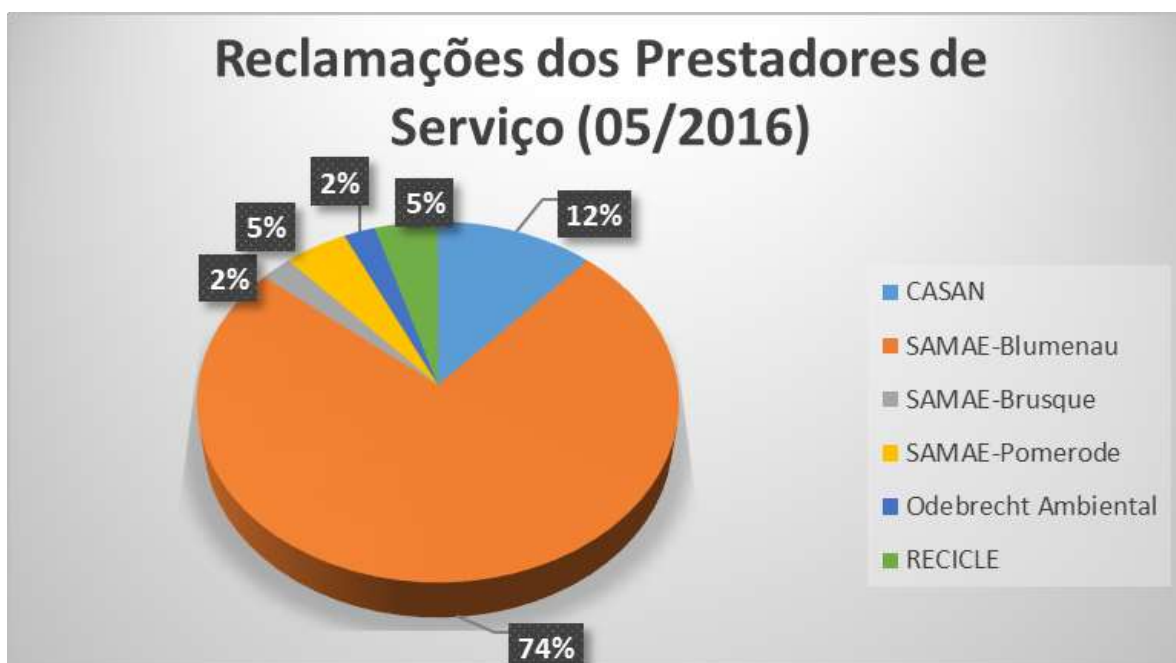
→ **CASAN-Botuverá:** 01 Reclamação de falta de água

Solicitações: 10

Informações: 12

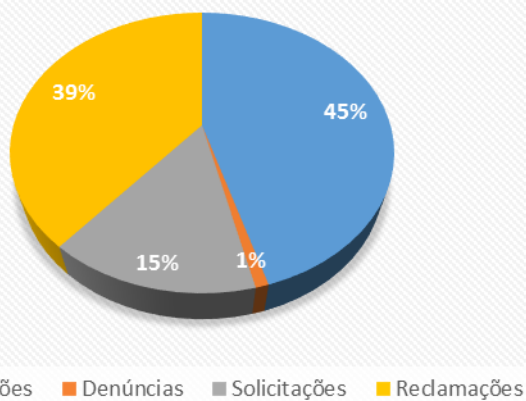
3. Relatório de Atendimento Pessoal: Nenhum atendimento presencial realizado no mês de Maio/2016.

4. Relatório Gráfico Geral de Atendimentos do Mês:



TOTAL DE DEMANDAS DA OUVIDORIA EM MAIO/2016: Atendimentos Telefônicos + Atendimentos Virtuais + Pessoal = 108 TOTAL.

Gráfico das demandas da Ouvidoria (05/2016)



Legenda:

Pedidos de Informações: 49

Denúncias: 1

Solicitações: 16

Reclamações: 42

- CASAN: 5
- SAMAE-Blumenau: 32
- SAMAE-Brusque: 1
- SAMAE-Pomerode: 2
- Odebrecht Ambiental: 1
- RECICLE: 1

PROCEDIMENTOS INSTAURADOS:

- 011/2016 - Comunicação de Débitos do Fundo Penitenciário do Estado de Santa Catarina.