

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

1. Relatório de Atendimento Telefônicos:

NÚMERO TOTAL: 152 Atendimentos, dos quais:

- **Pedidos de Informações:** 89
- **Elogios:** 00
- **Denúncias:** 01
- **Solicitações:** 04
- **Reclamações dos Prestadores de Serviços:** 58 Reclamações (total)

➔ **SAMAE-BLUMENAU:** 33 Total

Principais Motivos:

Divergências no valor da Fatura: 07

Vazamentos (TOTAL): 10

* Vazamentos no Cavalete ou Hidrômetro: 04

* Vazamentos externos (Rua/Calçada): 06

Falta de água: 10

Recomposição de pavimentos: 02

Corte indevido: 01

Outros: 03

➔ **SAMAE-BRUSQUE:** 07 Total

Principais Motivos:

Atraso na prestação de serviço: 01

Vazamentos (TOTAL): 5

* Vazamentos no Cavalete ou Hidrômetro: 04

* Vazamentos externos (Rua/Calçada): 01

Outros: 01

➔ **CASAN:** 10 Total

- **CASAN-ASCURRA:** 01 Reclamação de vazamento no cavalete.
- **CASAN-GUABIRUBA:** 01 Reclamação de vazamento na rua.
- **CASAN-INDAIAL:** 08 Total

Principais Motivos:

Atraso na prestação de serviço: 01

Vazamentos (TOTAL): 5

* Vazamentos no Cavalete ou Hidrômetro: 04

* Vazamentos externos (Rua/Calçada): 01

→ **ODEBRECHT:** 02 Reclamações de extravasamento de esgoto.

→ **RECICLE:** 03 Reclamações de divergências no valor da fatura.

→ **PREFEITURA DE BRUSQUE (Vigilância Sanitária):** 03 Total

01 Reclamação de esgoto à céu aberto

02 Reclamações despejo de lixo industrial em local indevido.

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

NÚMERO TOTAL DE DEMANDAS VIRTUAIS: 25 TOTAL

SISTEMA DE OUVIDORIA: 00

E-MAIL: 25 total

Reclamações dos Prestadores de Serviços: 01 total

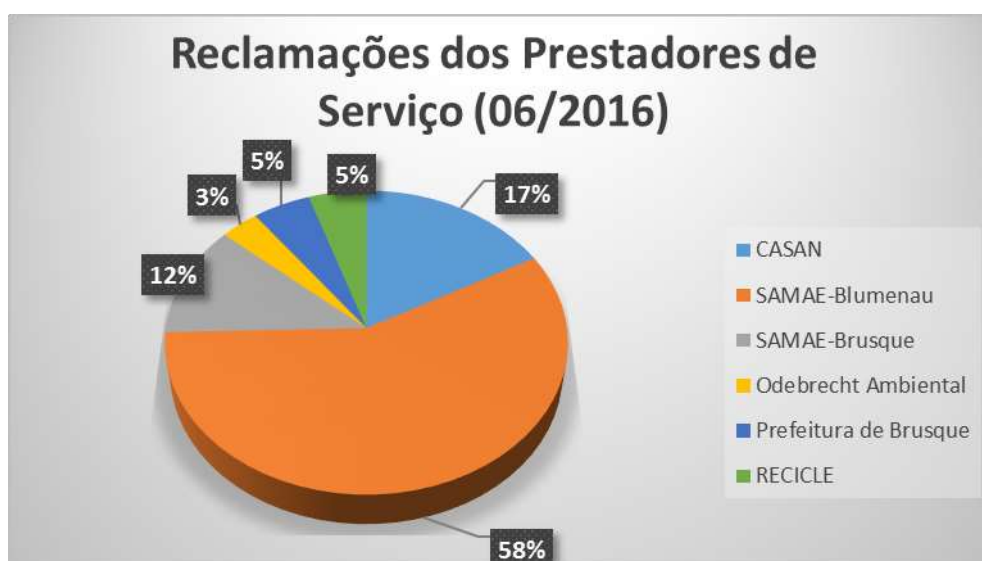
→ **SAMAE-Blumenau:** 01 Reclamação de divergências no valor da fatura.

Solicitações: 11

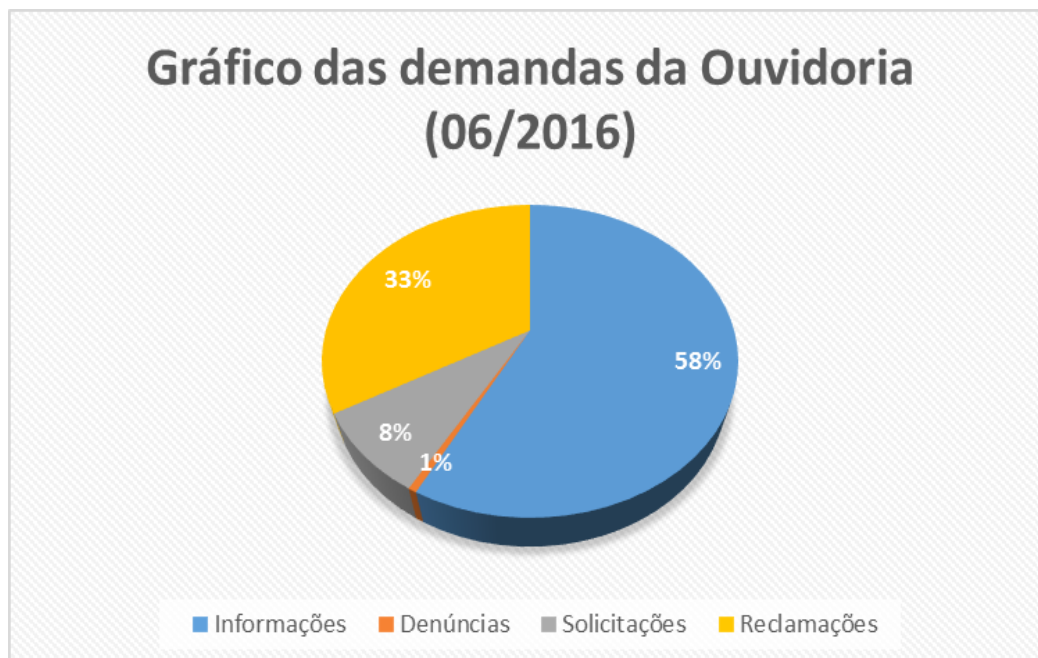
Informações: 13

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

4. Relatório Gráfico Geral de Atendimentos do Mês:



TOTAL DE DEMANDAS DA OUVIDORIA EM JUNHO/2016: Atendimentos Telefônicos + Atendimentos Virtuais + Pessoal = 175 TOTAL.



Legenda:

Pedidos de Informações: 102

Denúncias: 01

Solicitações: 15

Reclamações: 59

- CASAN: 10
- SAMAE-Blumenau: 34
- SAMAE-Brusque: 07
- Odebrecht Ambiental: 02
- Prefeitura de Brusque (Vig. Sanitária): 03
- RECICLE: 03

PROCEDIMENTOS INSTAURADOS:

- 012/2016 - Adequações do Manual de Ligação Padrão 2016 - SAMAE Blumenau