

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

1. Relatório de Atendimentos Telefônicos:

NÚMERO TOTAL: 157 Atendimentos, dos quais:

- **Pedidos de Informações:** 93
- **Elogios:** 00
- **Denúncias:** 00
- **Solicitações:** 03
- **Reclamações dos Prestadores de Serviços:** 61 Reclamações (total)

→ SAMAE-BLUMENAU: 49 Total

Principais Motivos:

Divergências no valor da Fatura: 10

Vazamentos (TOTAL): 10

* Vazamentos no Cavalete ou Hidrômetro: 05

* Vazamentos externos (Rua/Calçada): 05

Falta de água: 18

Atraso na prestação de serviços: 02

Outros: 09

→ SAMAE-POMERODE: 01 Reclamação de vazamento na rua.

→ CASAN: 06 Total

- **CASAN-Ascurra: 03 Total**

01 Reclamação de atendimento ao cliente.

01 Reclamação de atraso na prestação de serviços.

01 Reclamação de falta de água.

- **CASAN-Guabiruba: 01 Reclamação de água suja.**

- **CASAN-Indaial: 02 Total**

01 Reclamação de recomposição de pavimentos.

01 Reclamação de divergência no valor da fatura.

→ ODEBRECHT AMBIENTAL: 03 Total

01 Reclamação de vazamento em TIL

01 Reclamação de extravasamento de esgoto

01 Reclamação de obstrução na rede de esgoto

→ **PREFEITURA DE BLUMENAU:** 02 Reclamações de atraso na prestação de serviços.

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

NÚMERO TOTAL DE DEMANDAS VIRTUAIS: 26 TOTAL

SISTEMA DE OUVIDORIA: 00

E-MAIL: 26 Total

Reclamações dos Prestadores de Serviços: 02 Total

→ **SAMAE-Blumenau:** 01 Reclamação da Coleta Seletiva.

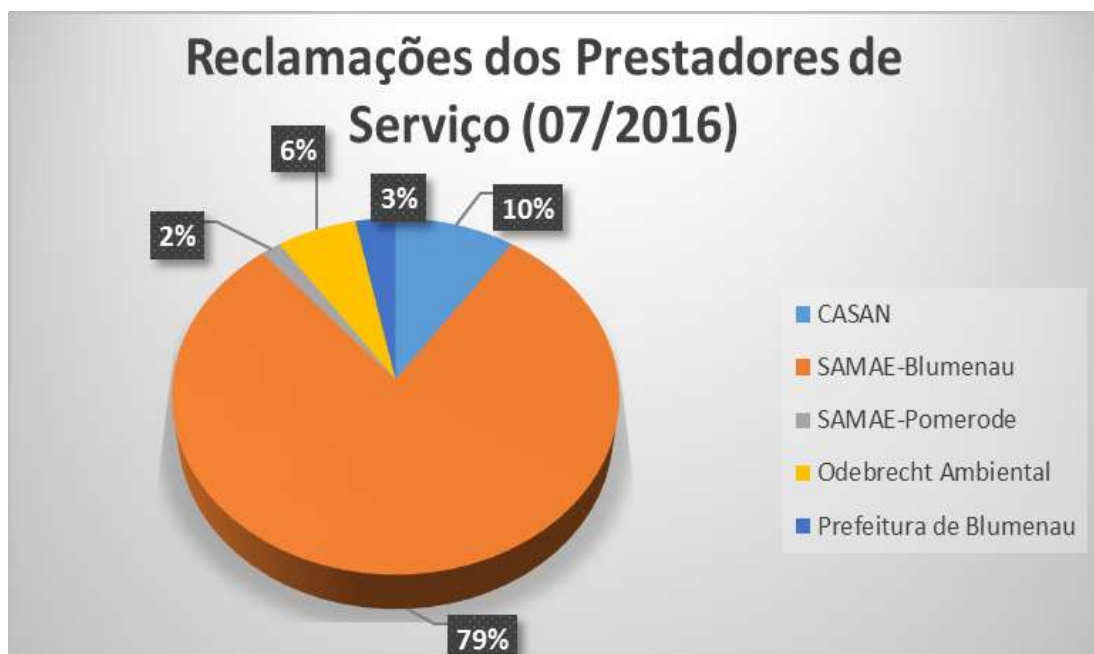
→ **Odebrecht Ambiental:** 01 Reclamação de limpeza do passeio após obras de saneamento.

Solicitações: 10

Informações: 14

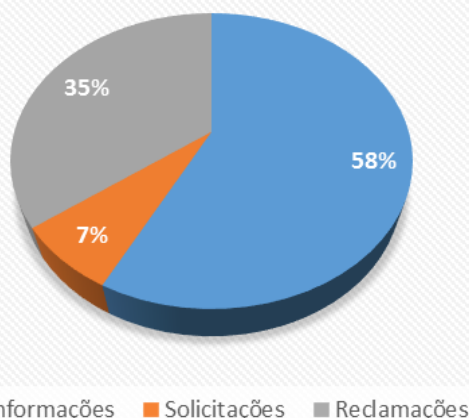
3. Relatório de Atendimento Pessoal: Nenhum atendimento presencial realizado no mês de Julho/2016.

4. Relatório Gráfico Geral de Atendimentos do Mês:



TOTAL DE DEMANDAS DA OUVIDORIA EM JULHO/2016: Atendimentos Telefônicos + Atendimentos Virtuais + Pessoal = 183 TOTAL.

Gráfico das demandas da Ouvidoria (07/2016)



Legenda:

Pedidos de Informações: 103

Denúncias: 00

Solicitações: 13

Reclamações: 63

- CASAN: 6
- SAMAE-Blumenau: 50
- SAMAE-Pomerode: 1
- Odebrecht Ambiental: 4
- Prefeitura de Blumenau: 02

PROCEDIMENTOS INSTAURADOS:

- 013/2016 - Adequações do CALL CENTER 115 – Blumenau/SC.
- 014/2016 - Reclamação da Coleta Seletiva na R. Visconde de Ouro Preto, Vila Nova, Blumenau/SC.
- 015/2016 - Solicitação de Acesso à Informação – Blumenau/SC.
- 016/2016 - Análise de caso referente a coleta de resíduos sólidos de unidade consumidora geradora de fezes de animais em grandes quantidades no município de Brusque/SC.
- 017/2016 - Inadimplência de faturas dos serviços de saneamento básico do Parque Vila Germânica de Blumenau/SC.
- 018/2016 - Acompanhamento das adequações da rede pluvial e de esgotamento sanitário na R. Luís Probst, Boa Vista, Blumenau/SC.