

Relatório de Atendimentos da Ouvidoria no mês de Setembro/2015:

1. Relatório de Atendimentos Telefônicos:

NÚMERO TOTAL: 106 Atendimentos, dos quais:

- **Pedidos de Informações:** 44 atendimentos
- **Denúncias:** 2 atendimentos
- **Reclamações dos Prestadores de Serviços:** 60 reclamações (total)

→ **SAMAE-BNU TOTAL: 57**

Principais Motivos:

Atraso na prestação de Serviços/Reparos: 4

Corte indevido de água: 1

Não recebeu, ou recebeu com atraso a fatura: 2

Divergências no valor da Fatura: 14

Recomposição de Pavimentos: 1

Vazamentos (TOTAL): 8

* Vazamentos no Cavalete ou Hidrômetro: 4

* Vazamentos externos (Rua/Calçada): 4

Falta de água: 20

Coleta de Lixo (TOTAL): 2

* Coleta Convencional: 1

* Coleta Seletiva: 1

Outros: 5

→ **RECICLE - Brusque:** 1 (Divergências no valor da TCL cobrado)

→ **CASAN – INDAIAL:** 1 (Problemas com a leitura)

→ **CASAN – RODEIO:** 1 (falta d'água)

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

NÚMERO TOTAL DE DEMANDAS VIRTUAIS: 23 TOTAL

SISTEMA DE OUVIDORIA: Nenhuma Solicitação

E-MAIL: 23 total

Reclamações dos Prestadores de Serviços: 2 TOTAL

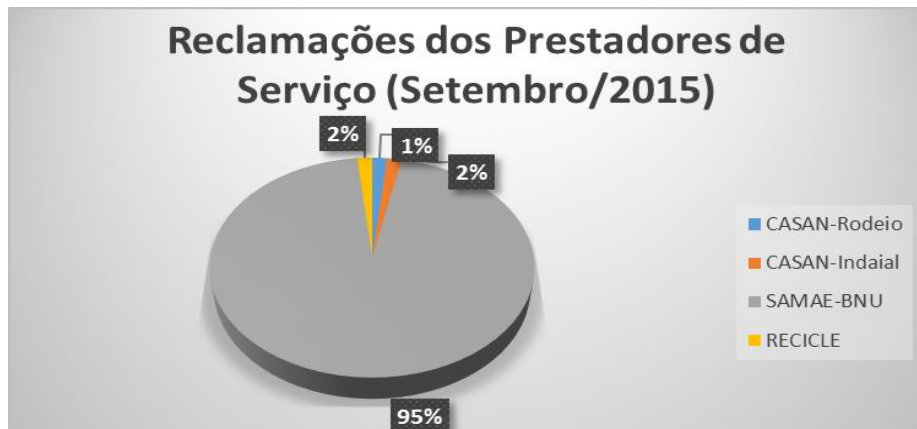
→ **SAMAE-BNU:**
Falta d'água: 2

Solicitações: 10 total

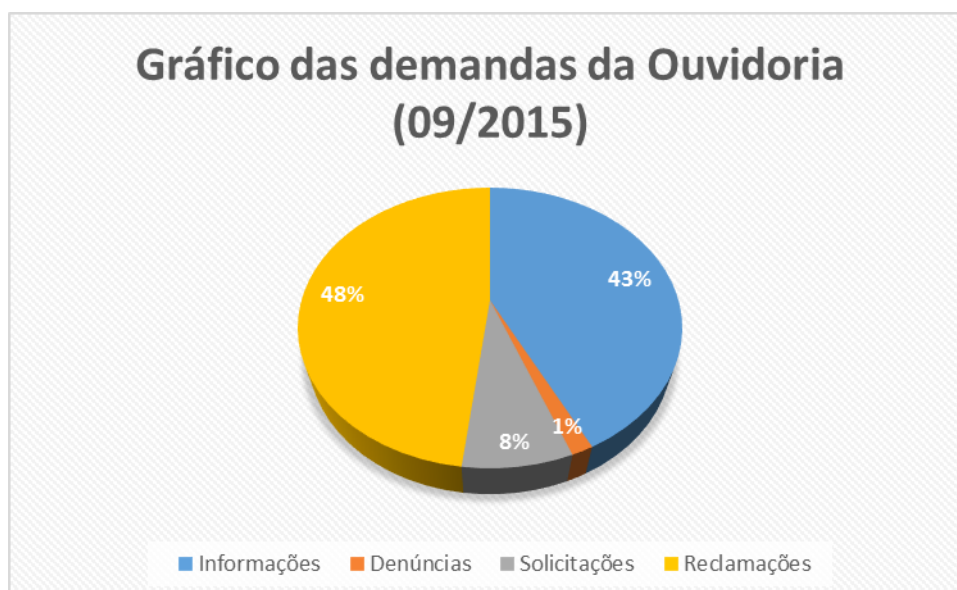
Informações: 11 total

3. Relatório de Atendimento Pessoal: NENHUM REGISTRADO

4. Relatório Gráfico Geral de Atendimentos do Mês:



TOTAL DE DEMANDAS DA OUVIDORIA EM SETEMBRO/2015: Atendimentos Telefônicos + Atendimentos Virtuais + Pessoal = 129 TOTAL.



Legenda:

Pedidos de Informações: 55

Denúncias: 2

Solicitações: 10

Reclamações: 62

- CASAN-Rodeio: 1
- CASAN-Indaial: 1
- SAMAE-BNU: 59
- Recicle: 1

PROCEDIMENTOS DE OUVIDORIA INSTAURADOS EM SETEMBRO/2015:

- 021 - Reclamação de usuário enviada pela CMB – Câmara Municipal de Blumenau - Recálculo Fatura
- 022 - Recurso Interposto por Robson Roveri de Carvalho nos autos do Processo Administrativo nº 200-1506 - SAMAE-BNU