

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

1. Relatório de Atendimentos Telefônicos:

NÚMERO TOTAL: 96 Atendimentos, dos quais:

- **Pedidos de Informações:** 50 atendimentos
- **Elogios:** 0
- **Denúncias:** 0
- **Solicitações:** 03
- **Reclamações dos Prestadores de Serviços:** 43 reclamações (total)
 - **SAMAE-BLUMENAU:** 30 total
 - Principais Motivos:
 - Divergências no valor da Fatura: 06
 - Atraso na prestação de serviço 02
 - Não recebeu, ou recebeu com atraso a fatura: 01
 - Vazamentos (TOTAL): 11
 - * Vazamentos no Cavalete ou Hidrômetro: 02
 - * Vazamentos externos (Rua/Calçada): 09
 - Falta de água: 07
 - Reparo no cavalete 01
 - Água suja 01
 - Recomposição da pavimentação 01
 - **SAMAE-BRUSQUE:** 01 Reclamação de divergências no valor da fatura
 - **SAMAE-POMERODE:** 02 Reclamações de vazamento no cavalete.
 - **CASAN:** 02 Total
 - **CASAN- BOTUVERÁ:** 01 Reclamação de falta de água
 - **CASAN- GUABIRUBA:** 01 Reclamação de falta de água
 - **ODEBRECHT AMBIENTAL:** 02 Reclamações de extravasamento de esgoto.
 - **PREFEITURA DE BLUMENAU:** 02 Total
 - 01 Reclamação de drenagem pluvial.
 - 01 Reclamação de recomposição de pavimentos.

- **PREFEITURA DE BRUSQUE:** 03 Total
01 Reclamação de recomposição de pavimentos
02 Reclamações de esgoto/drenagem pluvial

- **PREFEITURA DE RODEIO:** 01 Reclamação de drenagem pluvial

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

NÚMERO TOTAL DE DEMANDAS VIRTUAIS: 31 TOTAL

SISTEMA DE OUVIDORIA: 01 Reclamação de falta de água no Bairro Aymoré em Guabiruba

E-MAIL: 30 total

Reclamações dos Prestadores de Serviços: 02 total.

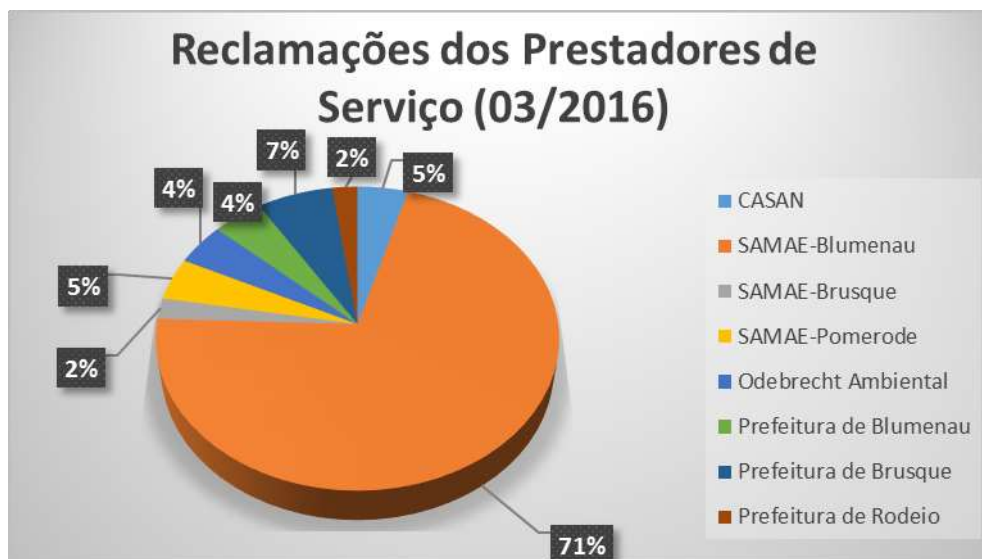
- **SAMAE-Blumenau:** 02 total.
01 Reclamação de recomposição de pavimentos.
01 Reclamação de divergências no valor da fatura.

Solicitações: 08

Informações: 20

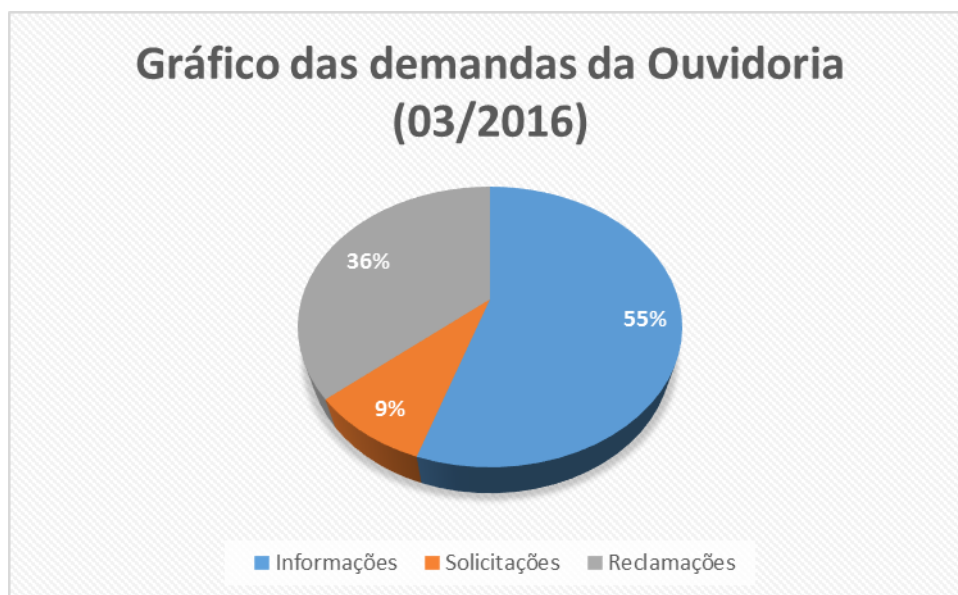
3. Relatório de Atendimento Pessoal: Nenhum atendimento presencial realizado no mês de Março/2016.

4. Relatório Gráfico Geral de Atendimentos do Mês:



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

Gráfico das demandas da Ouvidoria (03/2016)



Legenda:

Pedidos de Informações: 70

Solicitações: 11

Reclamações: 46

- CASAN: 2
- SAMAE-Blumenau: 32
- SAMAE-Brusque: 1
- SAMAE-Pomerode: 2
- Odebrecht Ambiental: 2
- Prefeitura de Blumenau: 2
- Prefeitura de Brusque: 3
- Prefeitura de Rodeio: 1

PROCEDIMENTOS INSTAURADOS:

- 007/2016 - Reclamação de usuário quanto custo preliminar para interligação à rede de esgotamento sanitário – Blumenau.
- 008/2016 - Reclamação da falta de água no Bairro Aymoré em Guabiruba.