

## Relatório de Atendimentos da Ouvidoria no mês de Dezembro/2016:

### 1. Relatório de Atendimentos Telefônicos:

**NÚMERO TOTAL: 144 Atendimentos, dos quais:**

- **Pedidos de Informações:** 73
- **Elogios:** 00
- **Denúncias:** 00
- **Solicitações:** 02
- **Reclamações dos Prestadores de Serviços:** 69 Reclamações (total)

→ **SAMAE-BLUMENAU:** 49 Total

Principais Motivos:

Divergências no valor da Fatura: 05

Vazamentos (TOTAL): 16

\* Vazamentos no Cavalete ou Hidrômetro: 10

\* Vazamentos externos (Rua/Calçada): 06

Falta de água: 10

SAC (115) não atende: 10

Recomposição de pavimentação: 02

Corte de água indevido: 01

Coleta de Lixo Convencional: 02

Acúmulo leitura: 01

Atraso na entrega da fatura: 01

Pressão da água na rede: 01

→ **SAMAE-BRUSQUE:** 02 Total

01 Vazamento na rua.

01 Falta de água.

→ **SAMAE-POMERODE:** 11 Reclamações de falta de água.

→ **CASAN:** 03 Total

• **CASAN-Indaial:** 03 Total

01 Falta de água.

02 Divergências no valor da fatura.

→ **RECICLE:** 01 Reclamação de divergências no valor da fatura

→ **PREFEITURA DE BLUMENAU (SESUR):** 01 Reclamação de boca de lobo obstruída.

→ **ODEBRECHT AMBIENTAL:** 01 Reclamação de extravasamento de esgoto

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

**NÚMERO TOTAL DE DEMANDAS VIRTUAIS: 41 TOTAL**

**SISTEMA DE OUVIDORIA:** 02 Reclamações de falta de água em Blumenau.

**E-MAIL:** 39 Total

**Reclamações dos Prestadores de Serviços:** 03 Total

→ **SAMAE-Blumenau:**

01 Reclamação de falta de água.

01 Reclamação de divergências no valor da fatura.

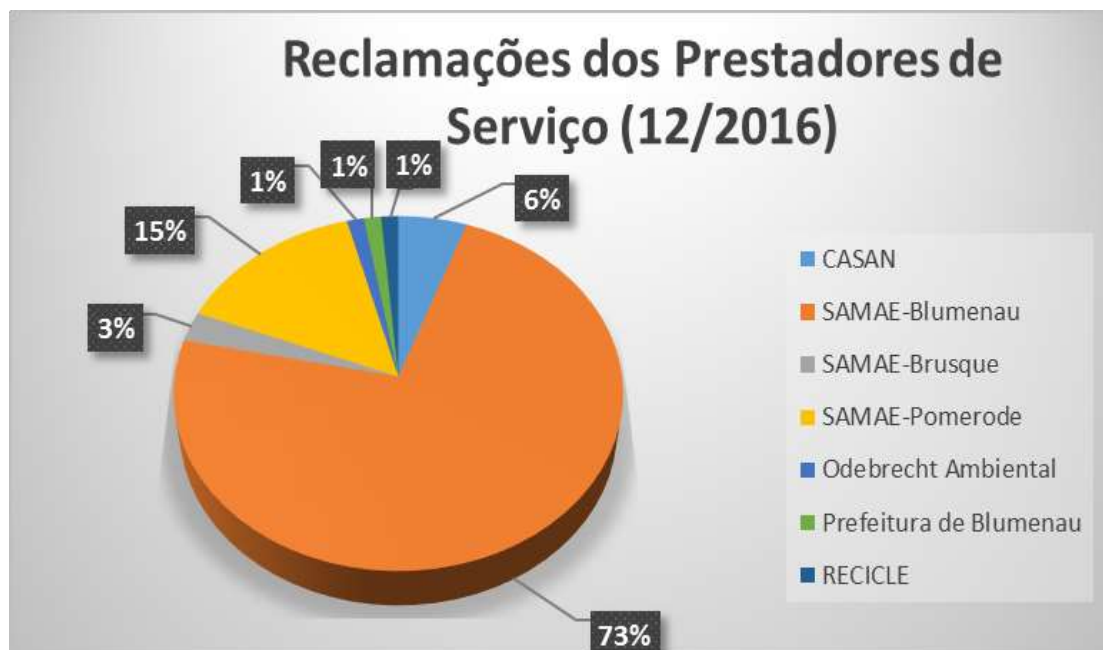
01 Reclamação de recomposição de pavimentos.

**Solicitações:** 18

**Informações:** 18

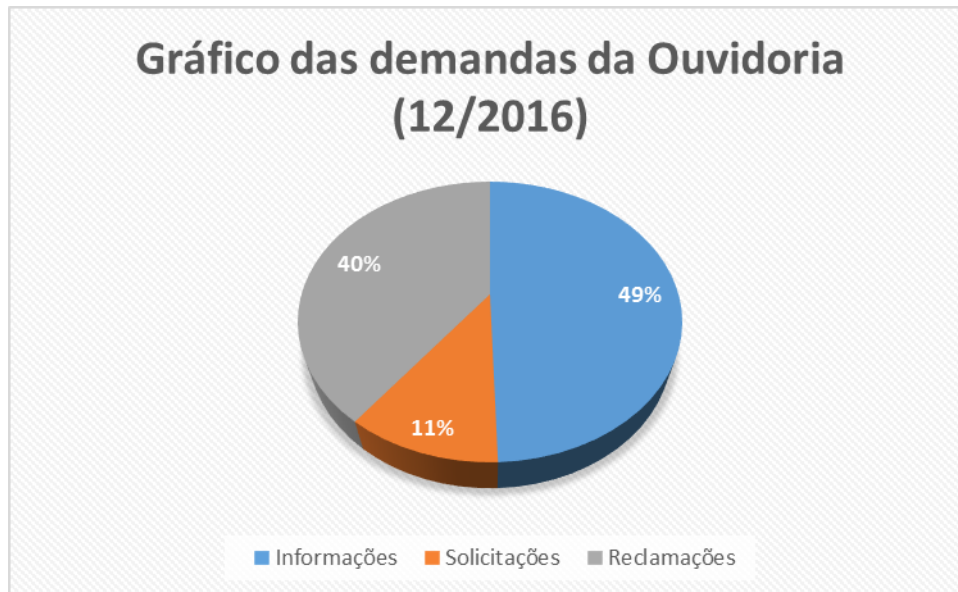
**3. Relatório de Atendimento Pessoal:** Nenhum atendimento presencial realizado no mês de Dezembro/2016.

## 4. Relatório Gráfico Geral de Atendimentos do Mês:



**TOTAL DE DEMANDAS DA OUVIDORIA EM DEZEMBRO/2016: Atendimentos Telefônicos + Atendimentos Virtuais + Pessoal = 185 TOTAL.**

## Gráfico das demandas da Ouvidoria (12/2016)



### Legenda:

**Pedidos de Informações: 91**

**Denúncias: 00**

**Solicitações: 20**

**Reclamações: 73**

- CASAN: 3
- SAMAE-Blumenau: 54
- SAMAE-Brusque: 02
- SAMAE-Pomerode: 11
- Odebrecht Ambiental: 01
- Prefeitura de Blumenau: 01
- RECICLE: 01

### **PROCEDIMENTOS INSTAURADOS:**

- 032/2016 - Reclamações de sujeira na água do Bairro Alto Pedras Grandes, em Botuverá/SC.