

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

1. Relatório de Atendimentos Telefônicos:

NÚMERO TOTAL: 75 Atendimentos, dos quais:

- **Pedidos de Informações:** 36 atendimentos
- **Elogios:** 0
- **Denúncias:** 02
- **Solicitações:** 0
- **Reclamações dos Prestadores de Serviços:** 37 Reclamações (total)

→ **SAMAE-BNU TOTAL: 28**

Principais Motivos:

Divergências no valor da Fatura: 04

Atraso na prestação de serviço: 01

Não recebeu, ou recebeu com atraso a fatura: 01

Vazamentos (TOTAL): 13

* Vazamentos no Cavalete ou Hidrômetro: 6

* Vazamentos externos (Rua/Calçada): 7

Falta de água: 09

→ **SAMAE-BRUSQUE:** 01 Reclamação de vazamento na rua.

→ **CASAN:** 06 Total.

- **CASAN-Apiúna:** 01 Reclamação de vazamento no cavalete
- **CASAN-Indaial:** 01 Reclamação de divergência nos valores da fatura.
- **CASAN-Benedito Novo:** 01 Reclamação de vazamento no cavalete
- **CASAN-Guabiruba:** 03 Total.

01 Reclamação de Falta de água.

01 Reclamação de água turva.

01 Reclamação de mudança de cavalete.

→ **PREFEITURA DE BRUSQUE:** 02 Reclamações de esgoto a céu aberto.

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

NÚMERO TOTAL DE DEMANDAS VIRTUAIS: 41 TOTAL

SISTEMA DE OUVIDORIA: 02 Total.

01 Reclamação de falta de água em Botuverá.

01 Reclamação de falta de água em Blumenau.

E-MAIL: 39 total

Reclamações dos Prestadores de Serviços: 03 total.

→ **CASAN-BOTUVERÁ:** 01 reclamação de falta de água.

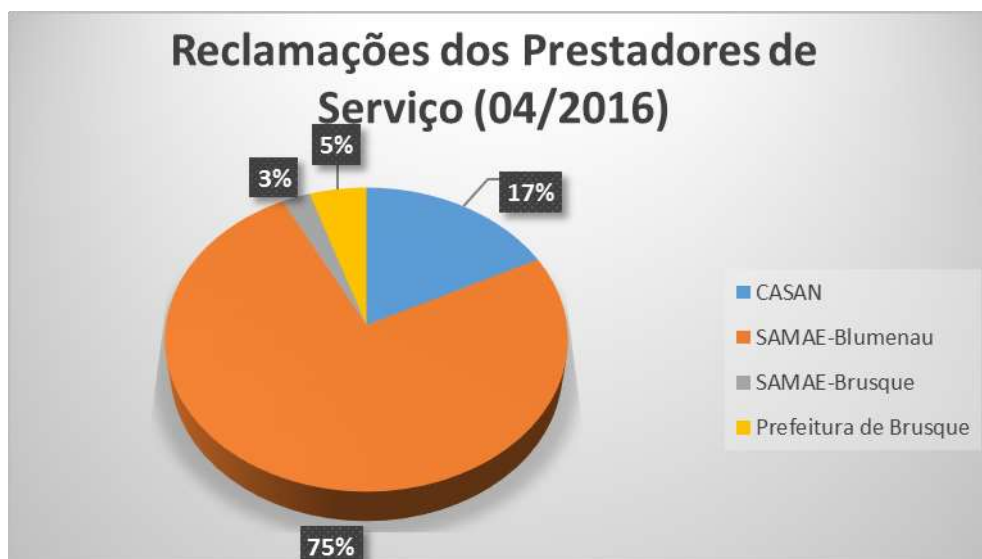
→ **SAMAE-BLUMENAU:** 02 total.
01 Reclamação de atraso na prestação de serviços.
01 Reclamação de falta de água.

Solicitações: 10

Informações: 26

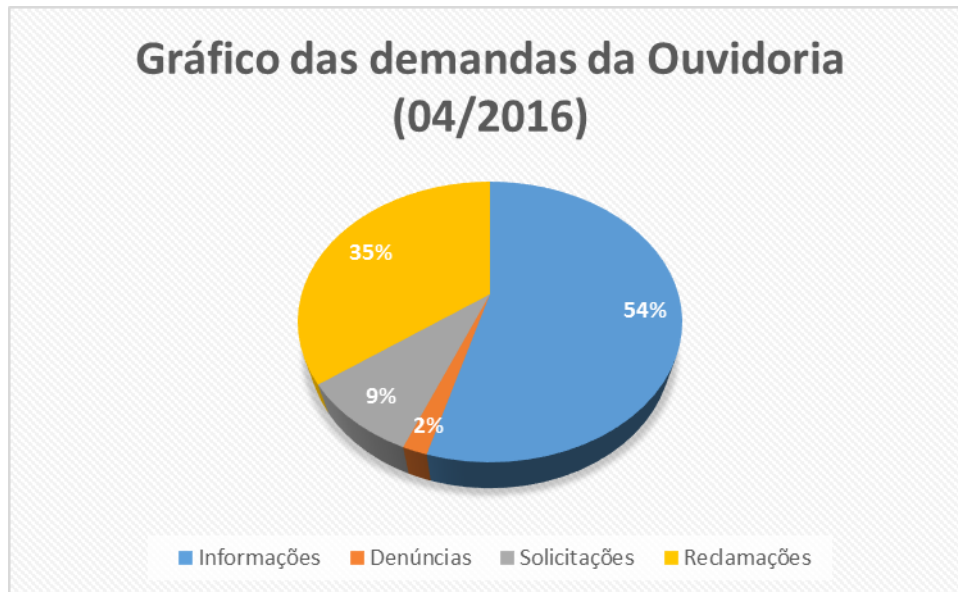
3. Relatório de Atendimento Pessoal: Nenhum atendimento presencial realizado no mês de Abril/2016.

4. Relatório Gráfico Geral de Atendimentos do Mês:



TOTAL DE DEMANDAS DA OUVIDORIA EM ABRIL/2016: Atendimentos Telefônicos + Atendimentos Virtuais + Pessoal = 116 TOTAL.

Gráfico das demandas da Ouvidoria (04/2016)



Legenda:

Pedidos de Informações: 62

Denúncias: 2

Solicitações: 10

Reclamações: 40

- CASAN: 7
- SAMAE-Blumenau: 30
- SAMAE-Brusque: 1
- Prefeitura de Brusque: 2

PROCEDIMENTOS INSTAURADOS:

- 009/2016 - Reclamação da falta de água no Município de Botuverá/SC.
- 010/2016 - Notificação de Débitos e Aviso de Corte da Fundação Hospitalar de Blumenau.