

## Relatório de Atendimentos da Ouvidoria no mês de Junho/2018:

### 1. Relatório de Atendimentos Telefônicos:

**NÚMERO TOTAL: 50 Atendimentos, dos quais:**

- **Informações:** 36
- **Elogios:** 00
- **Denúncias:** 00
- **Solicitações:** 01
- **Reclamações dos Prestadores de Serviços:** 13 Reclamações (total)
  - **CASAN:** 03 Total
    - **CASAN-Apiúna:** 01 Reclamação de vazamento na rua
    - **CASAN-Botuverá:** 01 Reclamação outros
    - **CASAN-Indaial:** 01 Reclamação de falta de água
  - **SAMAE-BLUMENAU:** 10 Total
    - Principais Motivos:
    - Água suja: 01
    - Atendimento do Prestador: 01
    - Coleta de Resíduos Sólidos (TOTAL): 01
      - \* Coleta convencional: 01
      - \* Coleta seletiva: 00
    - Divergências no valor da Fatura: 02
    - Falta de água: 02
    - Não recebimento de fatura: 01
    - Vazamentos externos (Rua/Calçada): 01
    - Outros: 01

### 2. Relatório de Atendimentos Virtuais:

**NÚMERO TOTAL DE DEMANDAS VIRTUAIS: 54 TOTAL**

- **Reclamações:** 05 total
  - BRK Ambiental:** 01 Reclamação de odor de esgoto.
  - CASAN:** 02 Total

CASAN-INDAIAL: 02 Reclamação de falta d'água.

SAMAE-BLUMENAU: 01 Reclamação da Coleta Seletiva.

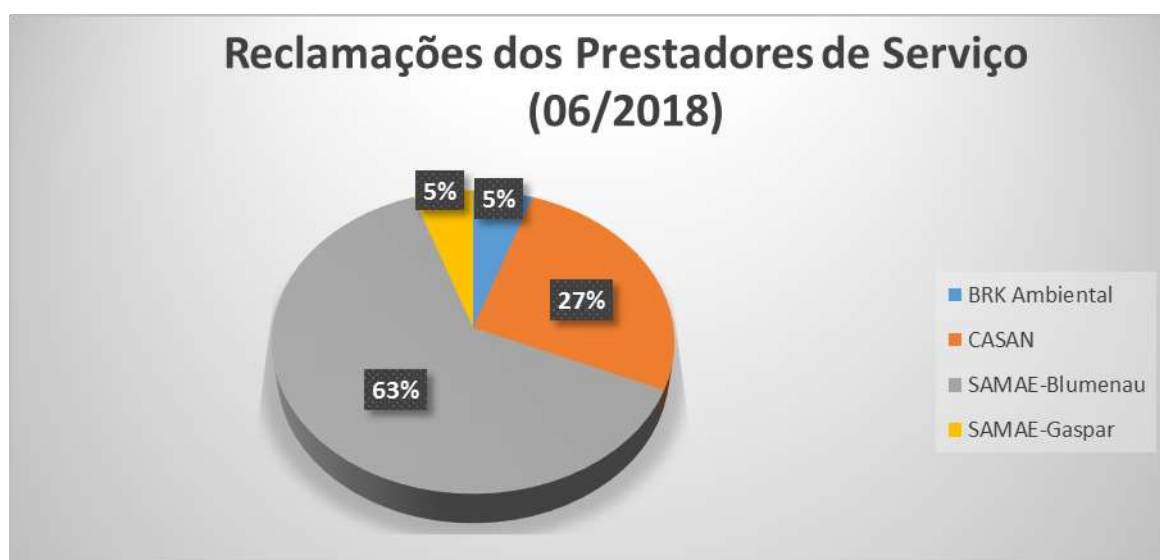
SAMAE-GASPAR: 01 Reclamação de divergências no valor da fatura.

→ Solicitações: 07

→ Informações: 42

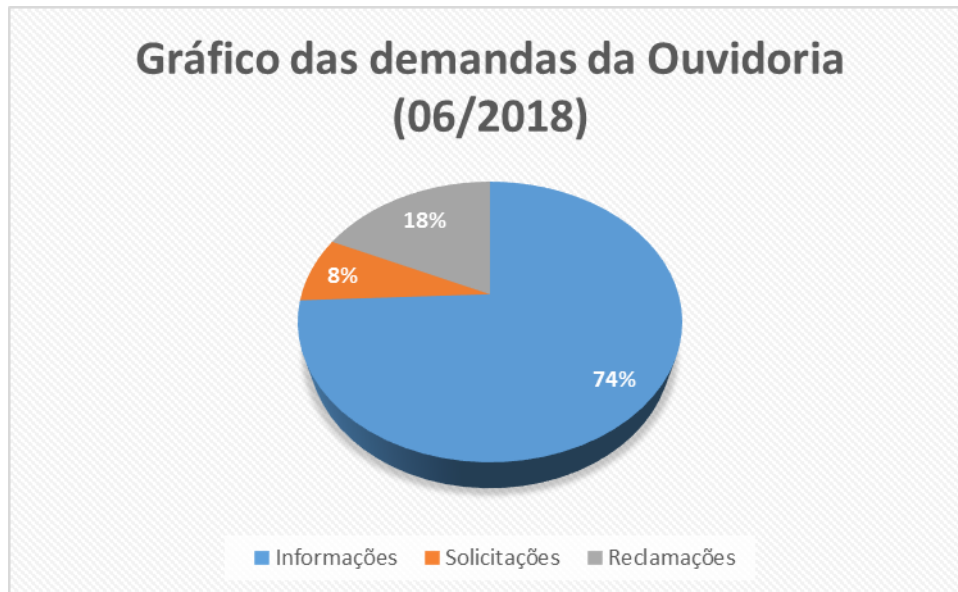
**3. Relatório de Atendimento Pessoal:** 01 Reclamação referente a divergência no valor da fatura – SAMAE Blumenau.

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



**TOTAL DE DEMANDAS DA OUVIDORIA EM JUNHO/2018: 50 Atendimentos Telefônicos + 54 Atendimentos Virtuais + 01 Atendimentos Presenciais = 105 TOTAL.**

## Gráfico das demandas da Ouvidoria (06/2018)



### Legenda:

**Informações:** 78

**Solicitações:** 08

**Reclamações:** 19

- BRK Ambiental: 01
- CASAN: 05
- SAMAE-Blumenau: 12
- SAMAE-Gaspar: 01

### **PROCEDIMENTOS INSTAURADOS:**

- 087/2018 - Recurso Administrativo referente ao Proc. Adm. 361-1707 do SAMAE Blumenau;
- 088/2018 - Recurso Administrativo referente ao Proc. Adm. 629-1711 do SAMAE Blumenau;
- 089/2018 - Recurso Administrativo referente ao Proc. Adm. 626-1711 do SAMAE Blumenau;
- 090/2018 - Reclamação de revisão de faturamento devido a vazamento interno - SAMAE Blumenau;
- 091/2018 - Ocorrências de desabastecimento em Indaial – CASAN;
- 092/2018 - Reclamação da cobrança de TCL e demais encargos - SAMAE BLUMENAU;
- 093/2018 - Reclamação de alto consumo de água - SAMAE BLUMENAU.