

Relatório de Atendimentos da Ouvidoria no mês de Setembro/2018:

1. Relatório de Atendimentos Telefônicos:

NÚMERO TOTAL: 55 Atendimentos, dos quais:

- **Pedidos de Informações:** 27
- **Elogios:** 00
- **Denúncias:** 01
- **Solicitações:** 01
- **Reclamações dos Prestadores de Serviços:** 26 Reclamações (total)
 - ➔ **BRK AMBIENTAL:** 02 Reclamações de tarifa de esgoto.
 - ➔ **CASAN:** 02 Total
 - **CASAN-Indaial:** 02 Reclamações:
 - 01 Reclamação de divergência na fatura;
 - 01 Reclamação de falta de água.
 - ➔ **SAMAE-BLUMENAU:** 18 Total
 - Principais Motivos:
 - Coleta de Resíduos Sólidos (TOTAL): 01
 - * Coleta convencional: 00
 - * Coleta seletiva: 01
 - Divergências no valor da Fatura: 03
 - Falta de água: 05
 - Não recebimento de fatura: 01
 - Vazamentos externos (Rua/Calçada): 01
 - Outros: 06
 - ➔ **SAMAE-BRUSQUE:** 04 Total
 - 03 Reclamações de vazamento na rua
 - 01 Reclamação de qualidade da água

2. Relatório de Atendimentos Virtuais:

NÚMERO TOTAL DE DEMANDAS VIRTUAIS: 78 TOTAL

Reclamações: 13 Reclamações (total)

- ➔ **CASAN:** 04 Total
 - 01 Reclamação de atraso na prestação de serviços;

01 Reclamação de obras de esgotamento sanitário;
01 Reclamação de divergências no valor da fatura;
01 Reclamação de mal atendimento.

→ **SAMAE-Blumenau:** 10 Total

02 Reclamações de divergências no valor da fatura;
01 Reclamação de cobrança de Taxa de Coleta de Lixo;
07 Reclamações de falta d'água.

Solicitações: 17

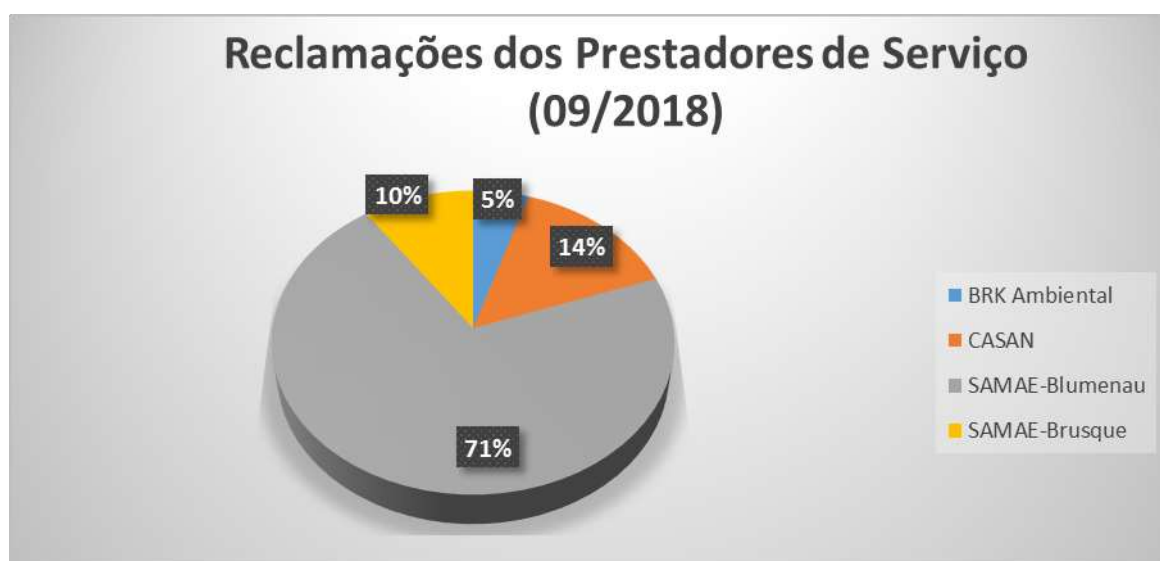
Denúncias: 01

Informações: 47

3. Relatório de Atendimento Presencial: 02 atendimentos presenciais.

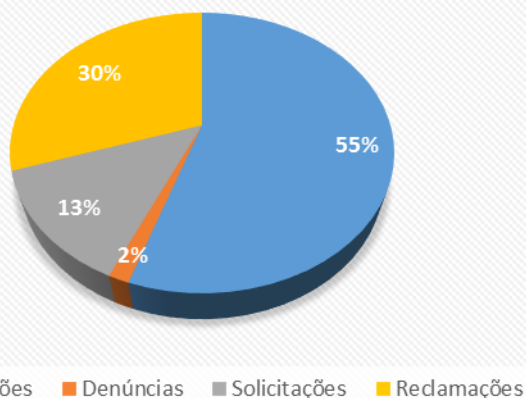
01 Atendimento para orientação quanto a orçamento para TIL Adicional;
01 Reclamação de indeferimento de Processo Administrativo do SAMAE Blumenau.

4. Relatório Gráfico Geral de Atendimentos do Mês:



TOTAL DE DEMANDAS DA OUVIDORIA EM SETEMBRO/2018: 55 atendimentos Telefônicos + 78 atendimentos Virtuais + 02 atendimentos Presenciais = 135 TOTAL.

Gráfico das demandas da Ouvidoria (09/2018)



Legenda:

Informações: 75

Denúncias: 02

Solicitações: 18

Reclamações: 41

- BRK Ambiental: 02
- CASAN: 06
- SAMAE-Blumenau: 29
- SAMAE-Brusque: 04

PROCEDIMENTOS INSTAURADOS:

- 110/2018 - Denúncia de despejo irregular de esgoto no Ribeirão Fortaleza, em Blumenau;
- 111/2018 - Reclamação valores cobrados ref. mudança de posição de cavalete;
- 112/2018 - Reclamação de danos ocasionados por vazamento de rede do SAMAE de Brusque;
- 113/2018 - Reclamação de valores para instalação de TIL adicional;
- 114/2018 - Acompanhamento da implantação de SES no Município de Indaial;
- 115/2018 - Reclamação de revisão de fatura em virtude de vazamento oculto;
- 116/2018 - Reclamação de revisão de fatura após indeferimento de Proc. Adm. do SAMAE Blumenau;
- 117/2018 - Reclamação valores cobrados ref. mudança de posição de cavalete CDC 20614 - SAMAE Blumenau.