

Relatório de Atendimento da Ouvidoria no mês de Outubro/2018:

1. Relatório de Atendimento Telefônicos: 84

NÚMERO TOTAL: 84 Atendimentos, dos quais:

- **Pedidos de Informações:** 47
- **Elogios:** 00
- **Denúncias:** 03
- **Solicitações:** 02
- **Reclamações dos Prestadores de Serviços:** 32 Reclamações (total)

→ BRK AMBIENTAL: 07 Total:

- 01 Reclamação de odor de esgoto.
- 04 Reclamações de taxa parcial de esgoto;
- 02 Reclamações de recomposição no pavimento.

→ CASAN: 06 Total

- **CASAN-Indaial:** 05 Reclamações:
 - 03 Reclamações de falta de água;
 - 01 Reclamação de vazamento na rua;
 - 01 Outros.
- **CASAN-Rodeio:** 01 Reclamação de vazamento no Cavalete

→ SAMAE-BLUMENAU: 15 Total

Principais Motivos:

- Coleta de Resíduos Sólidos (TOTAL): 04
 - * Coleta convencional: 02
 - * Coleta seletiva: 02
- Divergências no valor da Fatura: 02
- Falta de água: 01
- Vazamentos (TOTAL): 05
 - * Vazamentos no Cavalete ou Hidrômetro: 04
 - * Vazamentos externos (Rua/Calçada): 01
- Outros: 03

→ SAMAE-BRUSQUE: 1 Reclamação de Vazamento no Cavalete;

→ SAMAE-TIMBÓ: 2 Reclamações de Vazamento na rua.

→ **PREFEITURA DE BOTUVERÁ:** 1 Reclamação de água suja.

2. Relatório de Atendimentos Virtuais:

NÚMERO TOTAL DE DEMANDAS VIRTUAIS: 81 TOTAL

→ **Reclamações:** 08 Total

CASAN-Indaial: 05 Reclamações de falta d'água.

SAMAE-Blumenau: 03 Reclamações de falta d'água.

→ **Solicitações:** 20

→ **Informações:** 53

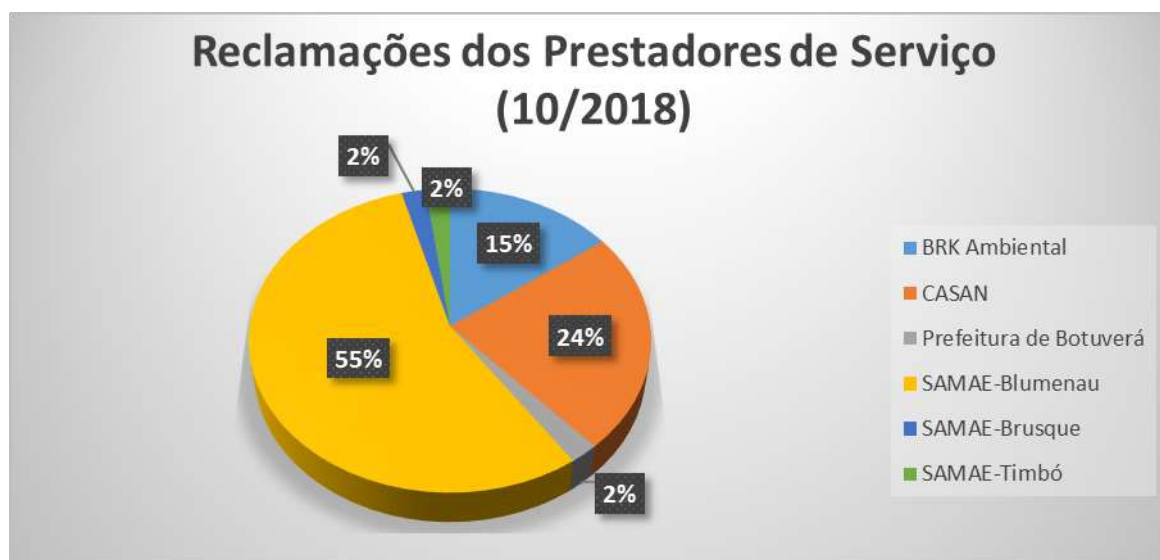
3. Relatório de Atendimento Presencial: 07 Atendimentos Presenciais:

01– Reclamação de corte e religação de água – SAMAE Blumenau/SC;

05 – Recursos de Processo Administrativo do SAMAE Blumenau/SC;

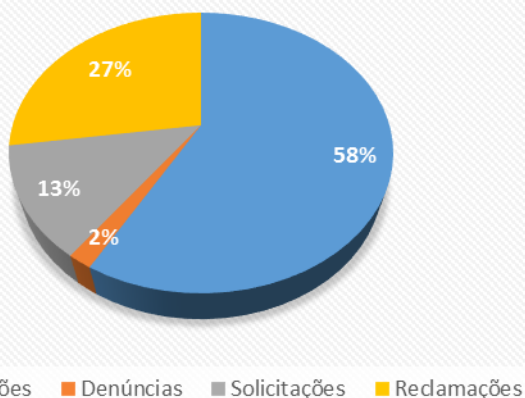
01 – Reclamação de divergências no valor da fatura – SAMAE Blumenau/SC.

4. Relatório Gráfico Geral de Atendimentos do Mês:



TOTAL DE DEMANDAS DA OUVIDORIA EM OUTUBRO/2018: 84 Atendimentos Telefônicos + 81 Atendimentos Virtuais + 07 Atendimentos Presenciais = 172 TOTAL.

Gráfico das demandas da Ouvidoria (10/2018)



Legenda:

Informações: 100

Denúncias: 03

Solicitações: 22

Reclamações: 47

- BRK Ambiental: 07
- CASAN: 11
- Prefeitura de Botuverá: 01
- SAMAE-Blumenau: 26
- SAMAE-Brusque: 01
- SAMAE-Timbó: 01

PROCEDIMENTOS INSTAURADOS:

- 118/2018 - Reclamação de valores cobrados na fatura ref. 07-2018 em virtude de vazamento interno - SAMAE Blumenau;
- 119/2018 - Reclamação da cobrança de valores indevidos na Matrícula 1631697-5 - CASAN INDIAIAL;
- 120/2018 - Verificação de Centrais de Atendimento ao Usuário dos Prestadores de Serviços Regulados
- 121/2018 - Reclamação de recomposição de pavimento após obras de saneamento básico - BRK Ambiental e SAMAE Blumenau;
- 122/2018 - Denúncia Coleta de RSU em Brusque;
- 123/2018 - Reclamação da aplicação de TOI ao CDC nº 37306 - SAMAE Blumenau;
- 124/2018 - Reclamação da aplicação de TOI ao CDC nº 36429 - SAMAE Blumenau;
- 125/2018 - Reclamação de indeferimento de Proc. Adm. nº 650-1712 do SAMAE Blumenau;

- 126/2018 - Reclamação de corte indevido de água e revisão de fatura em virtude de vazamento interno (CDC nº 33061) - SAMAE Blumenau;
- 127/2018 - Recurso Administrativo CDC nº 30527 - SAMAE Blumenau;
- 128/2018 - Solicitação da CMI de aquisição de gerador de energia para a ETA de Indaial;
- 129/2018 - Reclamação da implantação de EEE – Estação Elevatória de Esgoto - no município de Indaial;
- 130/2018 - Reclamação de recomposição de pavimentos em COHAB em Indaial.