

Relatório de Atendimento da Ouvidoria no mês de Janeiro/2016:

1. Relatório de Atendimento Telefônicos:

NÚMERO TOTAL: 73 Atendimentos, dos quais:

- **Pedidos de Informações:** 29 atendimentos
- **Denúncias:** 1
- **Solicitações:** NENHUMA
- **Reclamações dos Prestadores de Serviços:** 43 reclamações (total)

→ SAMAE-BNU TOTAL: 32

Principais Motivos:

Divergências no valor da Fatura: 11

Não recebeu, ou recebeu com atraso a fatura: 1

Vazamentos (TOTAL): 6

* Vazamentos no Cavalete ou Hidrômetro: 2

* Vazamentos externos (Rua/Calçada): 4

Falta de água: 9

Religação: 2

Coleta de Lixo (TOTAL): 2

* Coleta Convencional: 2

* Coleta Seletiva: NENHUMA

Outros: 1

→ SAMAE-POMERODE: 2 TOTAL

- 1 reclamação de divergências no valor da fatura
- 1 reclamação de vazamento na rede

→ SAMAE-GASPAR: 1 reclamação da qualidade da água

→ SAMAE-TIMBÓ: 1 reclamação de vazamento na rede

→ RECICLE: 4 reclamações do valor cobrado a título de Tarifa de Coleta de Lixo

→ CASAN: 2 TOTAL

- **CASAN- ASCURRA:** 1 reclamação de falta d'água
- **CASAN- INDAIAL:** 1 reclamação de falta d'água

→ ODEBRECHT: 1 reclamação de reparos em calçada

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

NÚMERO TOTAL DE DEMANDAS VIRTUAIS: 27 TOTAL

SISTEMA DE OUVIDORIA: 1 reclamação do valor cobrado a título de Taxa de Coleta de Lixo – SAMAE BLUMENAU

E-MAIL: 26 total

Reclamações dos Prestadores de Serviços: 2

→ **SAMAE-BNU:** 2 reclamações de divergências no valor da fatura

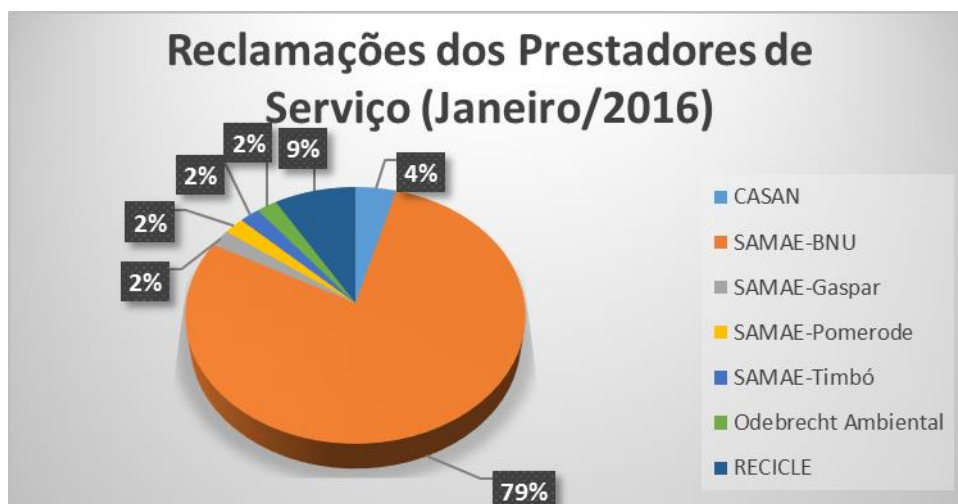
Solicitações: 9

Informações: 15

3. Relatório de Atendimento Pessoal:

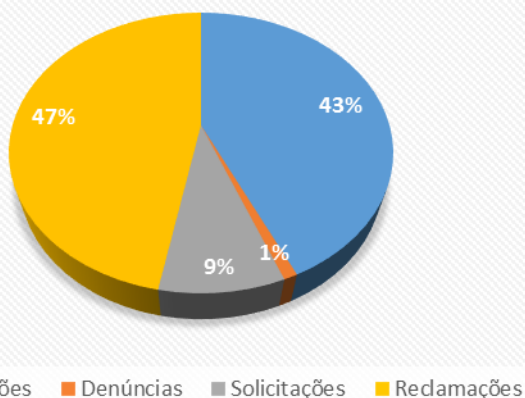
2 Atendimentos: Reclamações Coleta Seletiva em Blumenau/SC - SAMAE.

4. Relatório Gráfico Geral de Atendimentos do Mês:



TOTAL DE DEMANDAS DA OUVIDORIA EM JANEIRO/2016: Atendimentos Telefônicos + Atendimentos Virtuais + Pessoal = 102 TOTAL.

Gráfico das demandas da Ouvidoria (01/2016)



Legenda:

Pedidos de Informações: 44

Denúncias: 1

Solicitações: 9

Reclamações: 48

- CASAN: 2
- SAMAE-BNU: 37
- SAMAE-Gaspar: 1
- SAMAE-Pomerode: 2
- SAMAE-Timbó: 1
- Odebrecht Ambiental: 1
- RECICLE: 4

PROCEDIMENTOS INSTAURADOS:

- 001/2016 - Reclamação Coleta Seletiva - SAMAE Blumenau
- 002/2016 - Reclamações quanto a divergências no valor cobrado na fatura dos serviços de saneamento básico - SAMAE e RECICLE Brusque
- 003/2016 - Reclamação revisão dos valores da fatura ref. 01-2016 (CDC 12979) – SAMAE Blumenau