

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

1. Relatório de Atendimentos Telefônicos:

NÚMERO TOTAL: 158 Atendimentos, dos quais:

- **Pedidos de Informações:** 103
- **Elogios:** 00
- **Denúncias:** 01
- **Solicitações:** 00
- **Reclamações dos Prestadores de Serviços:** 54 Reclamações (total)

→ SAMAE-BLUMENAU: 44 Total

Principais Motivos:

Divergências no valor da Fatura: 02

Vazamentos (TOTAL): 10

* Vazamentos no Cavalete ou Hidrômetro: 06

* Vazamentos externos (Rua/Calçada): 04

Falta de água: 23

Atraso na prestação de serviços: 04

Coleta de Lixo convencional: 03

Água turva 02

→ CASAN: 06 Total

- **CASAN-Doutor Pedrinho:** 01 Reclamação de falta de água.

- **CASAN-Indaial:** 04 Total

02 Reclamação de divergência no valor da fatura.

01 Reclamação de vazamento no hidrômetro.

01 Reclamação de falta de água.

- **CASAN-Guabiruba:** 01 Reclamação de falta de água.

→ ODEBRECHT AMBIENTAL: 02 Total

01 Dificuldade de contato com o SAC.

01 Reclamação de barulho do P.V. com o tráfego de veículos.

→ PREFEITURA DE BLUMENAU: 02 Total

01 Reclamação de drenagem pluvial

01 Reclamação de recomposição de pavimentos.

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

NÚMERO TOTAL DE DEMANDAS VIRTUAIS: 40 TOTAL

SISTEMA DE OUVIDORIA: 02 Reclamações de falta de água no Bairro Velha em Blumenau/SC.

E-MAIL: 38 Total

Reclamações dos Prestadores de Serviços: 04 Total

→ **SAMAE-Blumenau:** 03 Total

- 01 Reclamação de qualidade da água.
- 01 Reclamação de divergências no valor da fatura.
- 01 Reclamação de falta de água.

→ **CASAN-Indaial:** 01 Reclamação de divergências no valor da fatura.

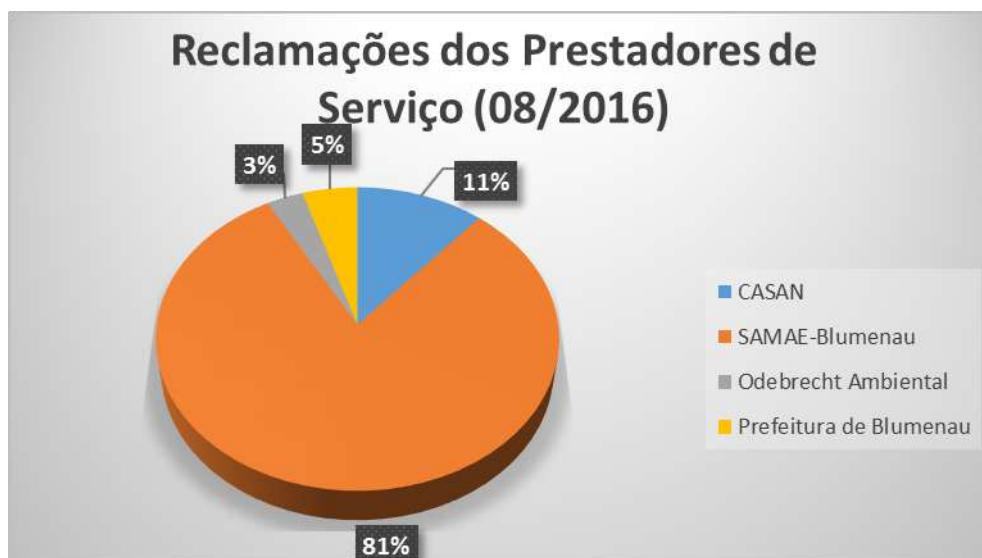
Solicitações: 18

Informações: 16

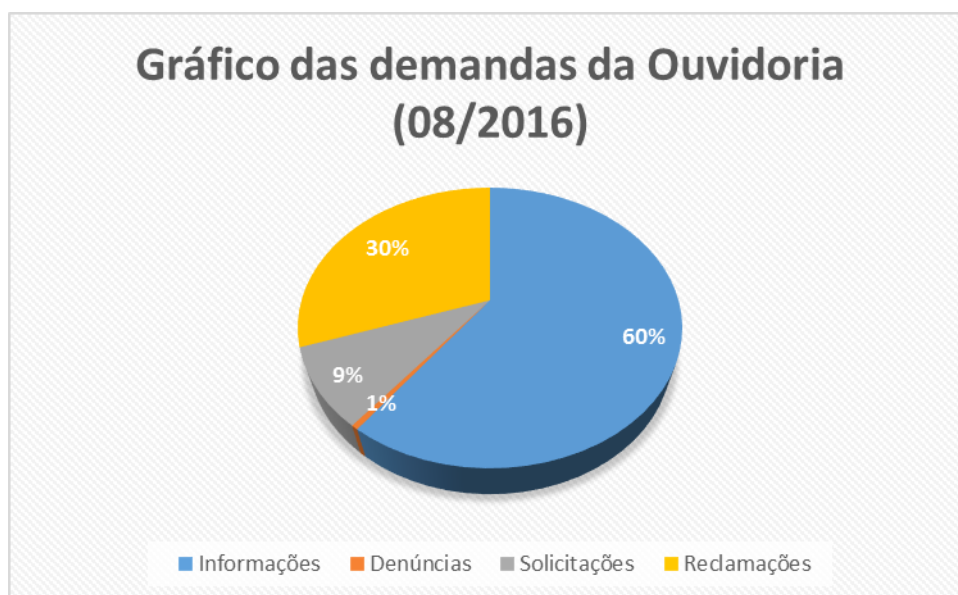
3. Relatório de Atendimento Pessoal: 3 atendimentos registrados:

- 01 Solicitação de ligação de água em rua não oficial – Blumenau/SC. (Impossibilidade por vedação legal)
- 01 Informações referente a TOI aplicado pelo SAMAE Blumenau.
- 01 Reclamação de recálculo de fatura devido a vazamento interno – SAMAE Blumenau.

4. Relatório Gráfico Geral de Atendimentos do Mês:



TOTAL DE DEMANDAS DA OUVIDORIA EM AGOSTO/2016: Atendimentos Telefônicos + Atendimentos Virtuais + Pessoal = 201 TOTAL.



Legenda:

Pedidos de Informações: 119

Denúncias: 01

Solicitações: 18

Reclamações: 61

- CASAN: 7
- SAMAE-Blumenau: 50
- Odebrecht Ambiental: 02
- Prefeitura de Blumenau: 02

PROCEDIMENTOS INSTAURADOS:

- 019/2016 - Reclamação referente a obras de saneamento básico no município de Brusque/SC.
- 020/2016 - Análise de solicitação da CMB - Câmara Municipal de Blumenau/SC referente a tarifa social e demais ocorrências nos condomínios habitacionais do Programa Minha Casa Minha Vida – PMCMV.
- 021/2016 - Verificação quanto a existência ou não de mecanismo de identificação de pagamento em duplicidade nos sistemas de cobrança dos prestadores de serviços de saneamento básico regulados pela AGIR.
- 022/2016 - Acompanhamento de casos de acúmulo de leitura (leitura não realizada) e verificação do método de cobrança utilizado pelo SAMAE de Blumenau/SC.
- 023/2016 - Reclamação de recálculo de fatura devido a vazamento interno – SAMAE Blumenau/SC.