

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

1. Relatório de Atendimentos Telefônicos:

NÚMERO TOTAL: 191 Atendimentos, dos quais:

- **Pedidos de Informações:** 122
- **Elogios:** 00
- **Denúncias:** 01
- **Solicitações:** 00
- **Reclamações dos Prestadores de Serviços:** 68 Reclamações (total)

→ SAMAE-BLUMENAU: 58 Total

Principais Motivos:

Atraso na prestação de serviços: 07

Coleta de Lixo Convencional: 01

Corte de água indevido 02

Divergências no valor da Fatura: 15

Vazamentos (TOTAL): 12

* Vazamentos no Cavalete ou Hidrômetro: 10

* Vazamentos externos (Rua/Calçada): 02

Falta de água: 11

SAC (115) não atende: 04

Recomposição de pavimentação 04

Outros: 02

→ SAMAE-BRUSQUE: 01 Vazamento na rua

→ SAMAE-POMERODE: 01 Reclamação de vazamento no cavalete.

→ CASAN: 05 Total

- **CASAN-Ascurra: 01 Total**

01 Reclamação de falta de água.

- **CASAN-Guabiruba: 02 TOTAL**

01 Vazamento no cavalete

01 Atraso na prestação de serviço.

- **CASAN-Indaial: 02 Total**

01 Atraso na prestação de serviço
01 Vazamento na rua

→ **ODEBRECHT AMBIENTAL:** 01 Reclamação de odor de esgoto.

→ **PREFEITURA DE BLUMENAU:** 02 Reclamações de boca de lobo.

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

NÚMERO TOTAL DE DEMANDAS VIRTUAIS: 29 TOTAL

SISTEMA DE OUVIDORIA: 00

E-MAIL: 29 Total

Reclamações dos Prestadores de Serviços: 04 Total

→ **CASAN:** 02 Total

CASAN-Ascurra: 01 Reclamação de recadastramento de tarifa social.

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

→ **SAMAE-Blumenau:** 01 Reclamação de divergências no valor da fatura.

→ **Prefeitura de Brusque:** 01 Reclamação de esgoto a céu aberto.

Solicitações: 14

Informações: 11

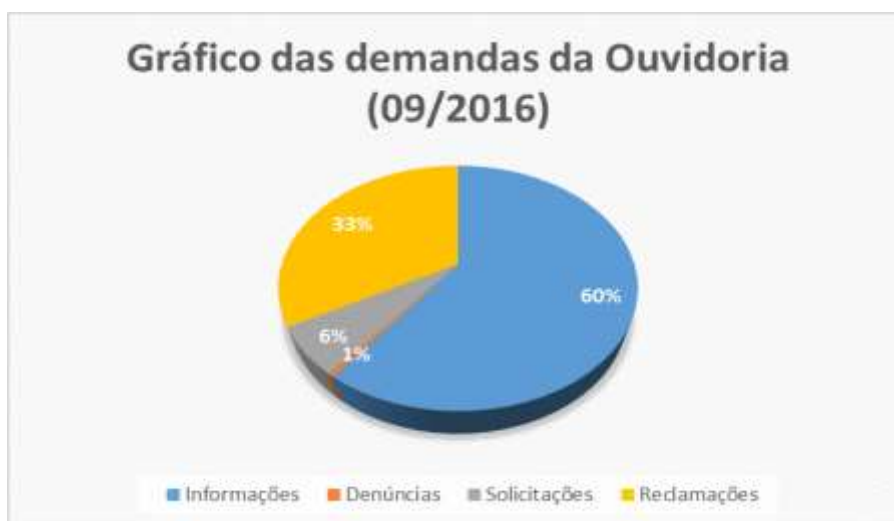
3. Relatório de Atendimento Pessoal: 1 atendimento pessoal:

- 01 Reclamação referente a cobrança de tarifa de esgoto e impossibilidade de interligação à rede de esgotamento sanitário na R. Pastor Oswaldo Hesse, Ribeirão Fresco, Blumenau/SC.

4. Relatório Gráfico Geral de Atendimentos do Mês:



TOTAL DE DEMANDAS DA OUVIDORIA EM SETEMBRO/2016: Atendimentos Telefônicos + Atendimentos Virtuais + Pessoal = 221 TOTAL.



Legenda:

Pedidos de Informações: 133

Denúncias: 01

Solicitações: 14

Reclamações: 73

- CASAN: 07
- SAMAE-Blumenau: 59
- SAMAE-Brusque: 01
- SAMAE-Pomerode: 01
- Odebrecht Ambiental: 02
- Prefeitura de Blumenau: 02
- Prefeitura de Brusque: 01

PROCEDIMENTOS INSTAURADOS:

- 024/2016 - Acompanhamento das Reuniões da Comissão de Avaliação Técnica – AGIR, Odebrecht Ambiental e SAMAE Blumenau.
- 025/2016 - Solicitação de parecer da AGIR quanto à possibilidade correção de faturamento do serviço de esgotamento sanitário no mês de agosto de 2016 em Blumenau.
- 026/2016 - Reclamação referente a cobrança de tarifa de esgoto e impossibilidade de interligação à rede de esgotamento sanitário na R. Pastor Oswaldo Hesse, Ribeirão Fresco, Blumenau/SC.
- 027/2016 - Reclamação referente a odores da rede coletora de esgoto na R. Godofredo Rangel, Bairro Fidelis, Blumenau/SC.