

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

1. Relatório de Atendimento Telefônicos:

NÚMERO TOTAL: 171 Atendimentos, dos quais:

- **Pedidos de Informações:** 109
- **Elogios:** 00
- **Denúncias:** 01
- **Solicitações:** 03
- **Reclamações dos Prestadores de Serviços:** 58 Reclamações (total)

➔ **SAMAE-BLUMENAU:** 40 Total

Principais Motivos:

Atraso na prestação de serviços: 05

Divergências no valor da fatura: 02

Vazamentos (TOTAL): 12

* Vazamentos no Cavalete ou Hidrômetro: 07

* Vazamentos externos (Rua/Calçada): 05

Falta de água: 02

SAC (115) não atende: 14

Religação 01

Pavimentação 01

Leitura 01

Reparo em cavalete 01

Outros: 01

➔ **SAMAE-BRUSQUE:** 02 Total

01 Vazamento na rua.

01 Vazamento no cavalete.

➔ **SAMAE-POMERODE:** 03 Total

01 Reclamação de vazamento no cavalete.

01 Reclamação de água turva.

01 Reclamação falta de água.

➔ **CASAN:** 11 Total

- **CASAN-Ascurra:** 03 Total

01 Reclamação de divergência no valor da fatura.

01 Reclamação vazamento na rua.

01 Reclamação da falta de atendimento no SAC (0800).

- **CASAN-Guabiruba:** 01 Reclamação da falta de atendimento no SAC (0800).
 - **CASAN-Indaial:** 07 Total
 - 03 Divergência no valor da fatura
 - 01 Falta de água
 - 01 Vazamento no cavalete
 - 01 Reclamação da falta de atendimento no SAC (0800).
 - 01 Corte de água indevido
- ➔ **ODEBRECHT AMBIENTAL:** 01 Reclamação de odor de esgoto.
- ➔ **PREFEITURA DE BLUMENAU:** 01 Reclamação de reparo em boca de lobo.

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

NÚMERO TOTAL DE DEMANDAS VIRTUAIS: 34 TOTAL

SISTEMA DE OUVIDORIA: 03 total:

- 01 Pedido de informação.
- 01 Reclamação referente ao faturamento inicial da tarifa de esgoto – R. Victor Konder, Blumenau/SC.
- 01 Reclamação da Coleta Seletiva em Gaspar/SC.

E-MAIL: 31 Total

Reclamações dos Prestadores de Serviços: 01 Total

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

Solicitações: 11

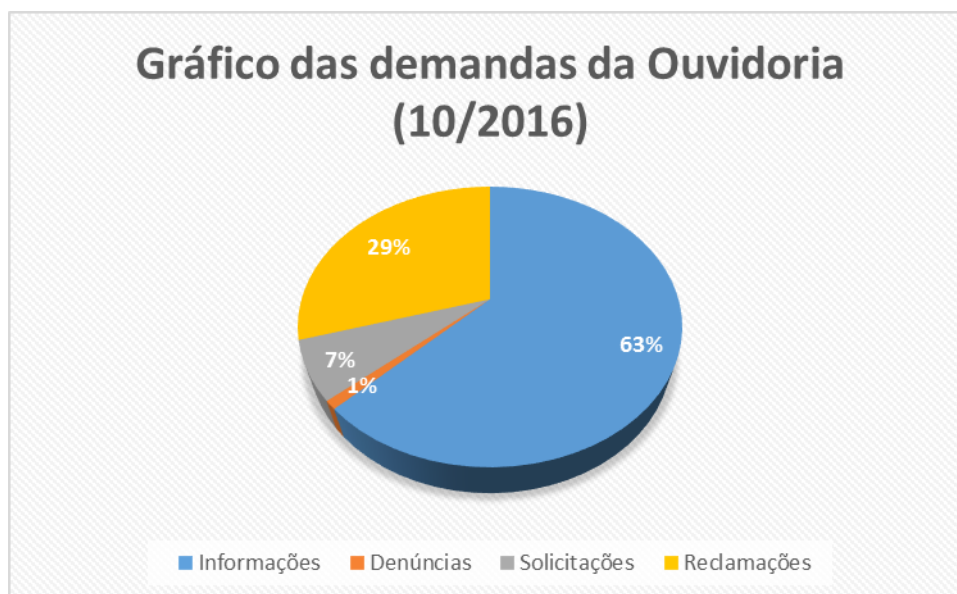
Informações: 19

3. Relatório de Atendimento Pessoal: Nenhum atendimento presencial realizado no mês de Outubro/2016.

4. Relatório Gráfico Geral de Atendimento do Mês:



TOTAL DE DEMANDAS DA OUVIDORIA EM OUTUBRO/2016: Atendimentos Telefônicos + Atendimentos Virtuais + Pessoal = 205 TOTAL.



Legenda:

Pedidos de Informações: 129

Denúncias: 01

Solicitações: 14

Reclamações: 61

- CASAN: 11
- SAMAE-Blumenau: 41
- SAMAE-Brusque: 02
- SAMAE-Gaspar: 01
- SAMAE-Pomerode: 03

- Odebrecht Ambiental: 02
- Prefeitura de Blumenau: 01

PROCEDIMENTOS INSTAURADOS:

- 028/2016 - Reclamação referente ao faturamento inicial da tarifa de esgoto – R. Victor Konder, Blumenau/SC.