

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

1. Relatório de Atendimentos Telefônicos:

NÚMERO TOTAL: 140 Atendimentos, dos quais:

- **Pedidos de Informações:** 80
- **Elogios:** 00
- **Denúncias:** 00
- **Solicitações:** 01
- **Reclamações dos Prestadores de Serviços:** 59 Reclamações (total)

→ SAMAE-BLUMENAU: 48 Total

Principais Motivos:

Divergências no valor da fatura: 07

Vazamentos (TOTAL): 16

* Vazamentos no Cavalete ou Hidrômetro: 07

* Vazamentos externos (Rua/Calçada): 09

Falta de água: 02

SAC (115) não atende: 16

Religação: 01

Corte de água indevido: 01

Leitura: 01

Reparo em tubulação: 01

Falta de pressão na rede: 01

Outros: 02

→ SAMAE-BRUSQUE: 02 Total

01 Vazamento na rua.

01 Divergências no valor da fatura.

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

→ SAMAE-POMERODE: 01 Reclamação de vazamento na rua.

→ CASAN: 03 Total

- **CASAN-Ascurra:** 01 Reclamação de vazamento no cavalete

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

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

→ RECICLE: 01 Reclamação de divergências no valor da fatura.

- **PREFEITURA DE BLUMENAU:** 03 Total
01 Reclamação de boca de lobo obstruída.
01 Recomposição de pavimentação.
01 Reclamação de água parada/foco de mosquitos (Vigilância Epidemiológica)

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

NÚMERO TOTAL DE DEMANDAS VIRTUAIS: 47 TOTAL

SISTEMA DE OUVIDORIA: 01 Reclamação de falta de água em Blumenau/SC.

E-MAIL: 46 Total

Reclamações dos Prestadores de Serviços: 01 Total

- **Odebrecht Ambiental:** 01 Reclamação de cobrança de tarifa de esgoto – R. Araxá, Garcia, Blumenau/SC.

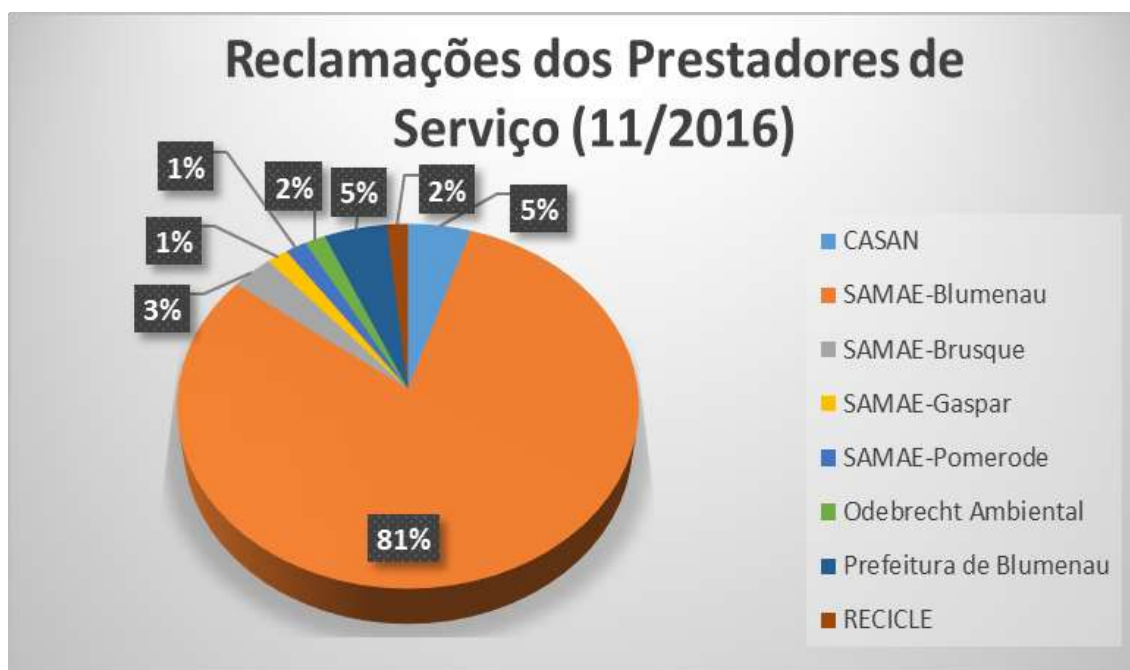
Solicitações: 24

Informações: 21

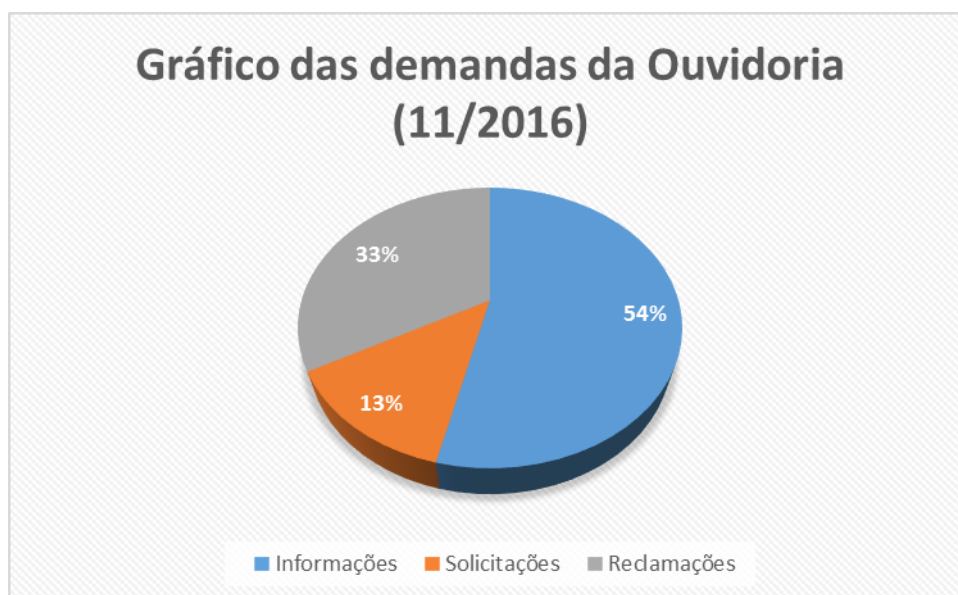
3. Relatório de Atendimento Pessoal: 1 atendimento presencial:

- 01 Reclamação de vazamento na R. Porto União, Velha, Blumenau.

4. Relatório Gráfico Geral de Atendimentos do Mês:



TOTAL DE DEMANDAS DA OUVIDORIA EM NOVEMBRO/2016: Atendimentos Telefônicos + Atendimentos Virtuais + Pessoal = 188 TOTAL.



Legenda:

Pedidos de Informações: 101

Denúncias: 00

Solicitações: 25

Reclamações: 62

- CASAN: 03
- SAMAE-Blumenau: 50
- SAMAE-Brusque: 02
- SAMAE-Gaspar: 01
- SAMAE-Pomerode: 01
- Odebrecht Ambiental: 01
- Prefeitura de Blumenau: 03
- RECICLE: 01

PROCEDIMENTOS INSTAURADOS:

- 029/2016 - Ocorrência de danos ao sistema público de esgotamento sanitário de Blumenau/SC.
- 030/2016 - Pedido de reconsideração do indeferimento do Processo Administrativo nº 357/1510 do SAMAE Blumenau.
- 031/2016 - Reclamação de cobrança de tarifa de esgoto – R. Araxá, Garcia, Blumenau/SC.