

Relatório de Atendimentos da Ouvidoria no mês de Agosto/2015:

1. Relatório de Atendimentos Telefônicos:

NÚMERO TOTAL: 110 Atendimentos, dos quais:

- **Pedidos de Informações:** 49 atendimentos
- **Denúncias:** 1 atendimento
- **Solicitações:** 2 atendimentos
- **Reclamações dos Prestadores de Serviços:** 58 reclamações (total)

→ SAMAE-BNU TOTAL: 50

Principais Motivos:

Atraso na prestação de Serviços/Reparos: 4
Não recebeu, ou recebeu com atraso a fatura: 1
Divergências no valor da Fatura: 9
Problemas com a Leitura: 1
Recomposição de Pavimentos: 2
Mal atendimento SAC: 1
Vazamentos (TOTAL): 18
* Vazamentos no Cavalete ou Hidrômetro: 6
* Vazamentos externos (Rua/Calçada): 12
Falta de água: 13
Coleta de Lixo (TOTAL): 1
* Coleta Convencional: 1
* Coleta Seletiva: NENHUMA

→ SAMAE-GASPAR: 1

Falta d'água: 1

→ SAMAE-POMERODE: 1

Vazamento no cavalete: 1

→ Odebrecht Ambiental: 3

Barulho do tráfego de veículos sobre P.V.: 1
Extravasamento da rede de esgoto: 1
Solicitação de reparos em TIL: 1

→ RECICLE - Brusque: 1 (Reclamação do valor da TCL cobrado com duplicidade)

→ CASAN – INDAIAL: 1 (Vazamento em booster/bomba da CASAN)

→ **CASAN – APIÚNA:** 1 (Vazamento no cavalete)

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

NÚMERO TOTAL DE DEMANDAS VIRTUAIS: 23 TOTAL

SISTEMA DE OUVIDORIA: Nenhuma Solicitação

E-MAIL: 23 total

Reclamações dos Prestadores de Serviços: 4 TOTAL

→ **SAMAE-BNU: 3**

Atraso na prestação de serviços: 1

Divergências no valor da fatura: 1

Falta d'água: 1

→ **CASAN - Indaial: 1**

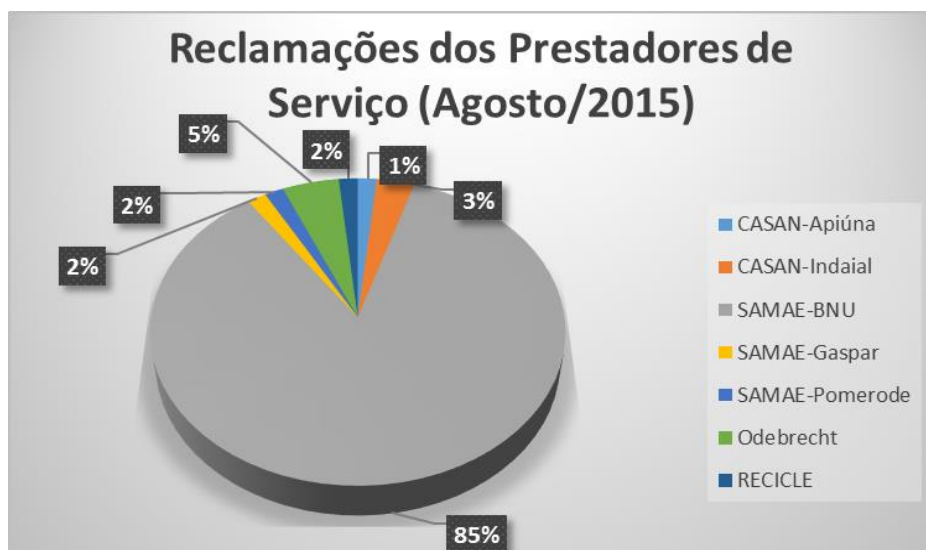
1 Divergências no valor da fatura

Solicitações: 6 total

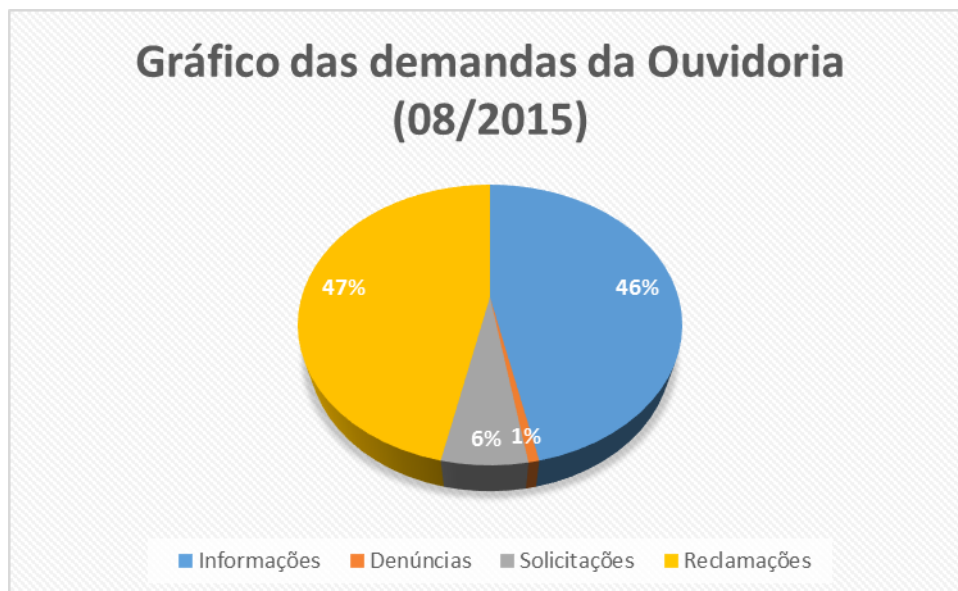
Informações: 13 total

3. Relatório de Atendimento Pessoal: NENHUM REGISTRADO

4. Relatório Gráfico Geral de Atendimentos do Mês:



TOTAL DE DEMANDAS DA OUVIDORIA EM AGOSTO/2015: Atendimentos Telefônicos + Atendimentos Virtuais + Pessoal = 133 TOTAL.



Legenda:

Pedidos de Informações: 62

Denúncias: 1

Solicitações: 8

Reclamações: 62

- CASAN-Apiúna: 1
- CASAN-Indaial: 2
- SAMAE-BNU: 53
- SAMAE-Gaspar: 1
- SAMAE-Pomerode: 1
- Odebrecht: 3
- Recicle: 1

PROCEDIMENTOS DE OUVIDORIA INSTAURADOS EM AGOSTO/2015:

- 017/2015 - Reclamação Coleta de Lixo RECICLE – Brusque
- 018/2015 - Análise de conformidade das faturas de cobranças dos serviços de saneamento básico com as Resoluções Normativas da AGIR
- 019/2015 - Reclamação do valor e consumo de água faturados na fatura ref. 05-2015 (CDC 23240) – SAMAE Blumenau

- 020/2015 – Reclamação: extravasamento de esgoto na Rua Murici nº 92, Garcia, Blumenau