

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

1. Relatório de Atendimentos Telefônicos:

NÚMERO TOTAL: 33 Atendimentos, dos quais:

- **Pedidos de Informações:** 13
- **Denúncias:** 1
- **Solicitações:** 1
- **Reclamações dos Prestadores de Serviços:** 18 reclamações (total)

→ **CASAN:** 2 TOTAL

- **CASAN-Benedito Novo:** 1 Reclamação – religação de água
- **CASAN-Indaial:** 1 Reclamação – Falta d'água

→ **ODEBRECHT AMBIENTAL:** NENHUMA

→ **RECICLE:** NENHUMA

→ **SAMAE-BLUMENAU:** 14 TOTAL

Principais Motivos:

Corte de água indevido: 1
Divergências no valor da Fatura: 3
Vazamentos na rede: 5
Falta de água: 3
Recomposição de Pavimentos: 1
Outros: 1

→ **SAMAE-POMERODE:** 1 Reclamação – Vazamento no Hidrômetro

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

NÚMERO TOTAL DE DEMANDAS VIRTUAIS: 38 TOTAL

SISTEMA DE OUVIDORIA: 2 Atendimentos

- 1 Reclamação – Alta pressão da água da rede – SAMAE-Blumenau
- 1 Informação – Informações sobre o nível de pressão mínima e máxima no abastecimento de água previstos em Normas Técnicas e Resolução Normativa da AGIR.

E-MAIL: 36 total

Reclamações dos Prestadores de Serviços: 3

- ➔ **SAMAE-Blumenau:** 2 Reclamações
 - 1 reclamação – recomposição de pavimentos
 - 1 reclamação – Não recebimento da fatura de água
- ➔ **SAMAE-Pomerode:** 1 Reclamação – Hidrômetro com defeito

Solicitações: 8 total

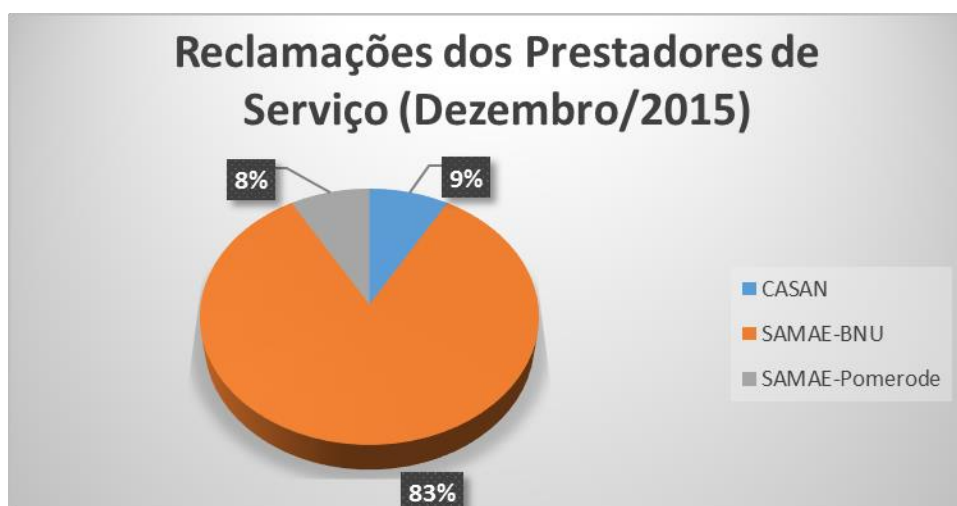
Informações: 25 total

3. Relatório de Atendimento Pessoal:

2 Atendimentos:

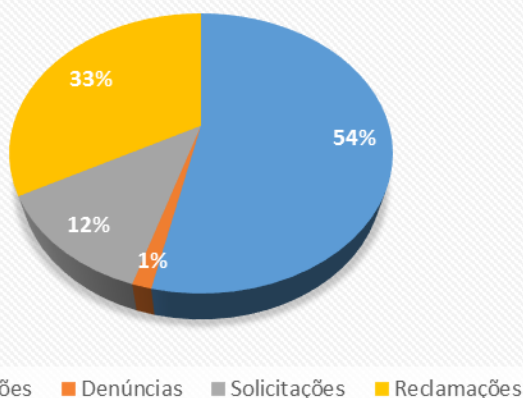
- Reclamação recálculo de faturas – SAMAE BLUMENAU (CDC - 28694) – Procedimento nº 026/2015
- Reclamação consumo excessivo na fatura ref. 11-2015 – SAMAE BLUMENAU (CDC - 12215) – Procedimento nº 027/2015

4. Relatório Gráfico Geral de Atendimentos do Mês:



TOTAL DE DEMANDAS DA OUVIDORIA EM NOVEMBRO/2015: Atendimentos Telefônicos + Atendimentos Virtuais + Pessoal = 73 TOTAL.

Gráfico das demandas da Ouvidoria (12/2015)



Legenda:

Pedidos de Informações: 39

Denúncias: 1

Solicitações: 9

Reclamações: 24

- CASAN: 2
- SAMAE-Blumenau: 20
- SAMAE-Pomerode: 2
- Odebrecht Ambiental: Nenhuma
- RECICLE: Nenhuma

PROCEDIMENTOS INSTAURADOS EM DEZEMBRO:

- 026/2015 - Reclamação recálculo de faturas (CDC - 28694)
- 027/2015 - Reclamação consumo excessivo na fatura ref. 11-2015 (CDC - 12215)