

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

1. Relatório de Atendimentos Telefônicos:

NÚMERO TOTAL: 75 Atendimentos, dos quais:

- **Pedidos de Informações:** 20 atendimentos
- **Denúncias:** 1
- **Solicitações:** 3
- **Reclamações dos Prestadores de Serviços:** 51 reclamações (total)

→ **SAMAE-BNU TOTAL: 35**

Principais Motivos:

Atraso na prestação de Serviços/Reparos: 2

Corte de água indevido: 2

Divergências no valor da Fatura: 6

Não recebeu, ou recebeu com atraso a fatura: 1

Problemas com a Leitura: 1

Vazamentos (TOTAL): 15

* Vazamentos no Cavalete ou Hidrômetro: 8

* Vazamentos externos (Rua/Calçada): 7

Falta de água: 2

Religação: 1

Coleta de Lixo (TOTAL): 2

* Coleta Convencional: NENHUMA

* Coleta Seletiva: 2

Outros: 3

→ **SAMAE-POMERODE: 3 TOTAL**

- 1 reclamação de divergências no valor da fatura
- 2 reclamações de vazamentos.

→ **RECICLE: NENHUMA**

→ **CASAN: 9 TOTAL**

• **CASAN- RODEIO: 7 reclamações**

- 6 reclamações de falta d'água
- 1 reclamação de emissão de segunda via pelo site

• **CASAN-INDAIAL: 1 reclamação** (emissão de segunda via pelo site)

- **CASAN-GUABIRUBA: 1 reclamação** (falta d'água)
 - **ODEBRECHT: 4 TOTAL**
 - 1 reclamação SAC ineficiente
 - 1 reclamação entupimento da rede (R. Rodolfo Hollenweger nº 83, Garcia, Blumenau)
 - 1 reclamação barulho P.V. (R. Júlio Michel nº 196, Fortaleza, Blumenau)
 - 1 reclamação extravasamento de esgoto (R. Luiza Kellermann nº 55, Vila Nova, Blumenau)

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

NÚMERO TOTAL DE DEMANDAS VIRTUAIS: 39 TOTAL

SISTEMA DE OUVIDORIA: 3 Solicitações

- 1 Reclamação – Qualidade da água fornecida pela CASAN no Município de Benedito Novo/SC
- 1 Informação – Concessão dos serviços de abastecimento de água e coleta e tratamento de esgoto no Município de Pomerode/SC
- 1 Denúncia – Imóvel não interligado à rede de esgoto em Blumenau/SC

E-MAIL: 36 total

Reclamações dos Prestadores de Serviços: 7

- **CASAN: 7 TOTAL**
- CASAN – Rodeio: 6 reclamações de falta d'água
- CASAN – Ascurra: 1 reclamação de falta d'água

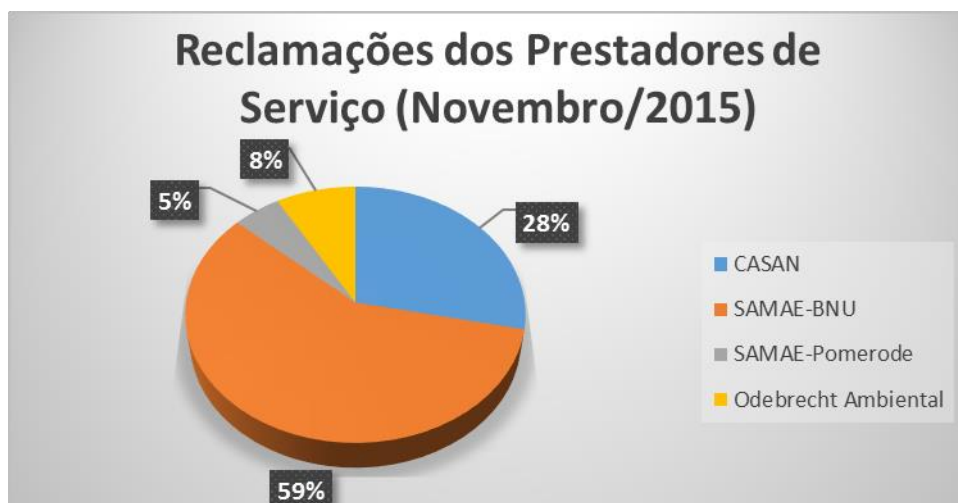
Solicitações: 6 total

Informações: 23 total

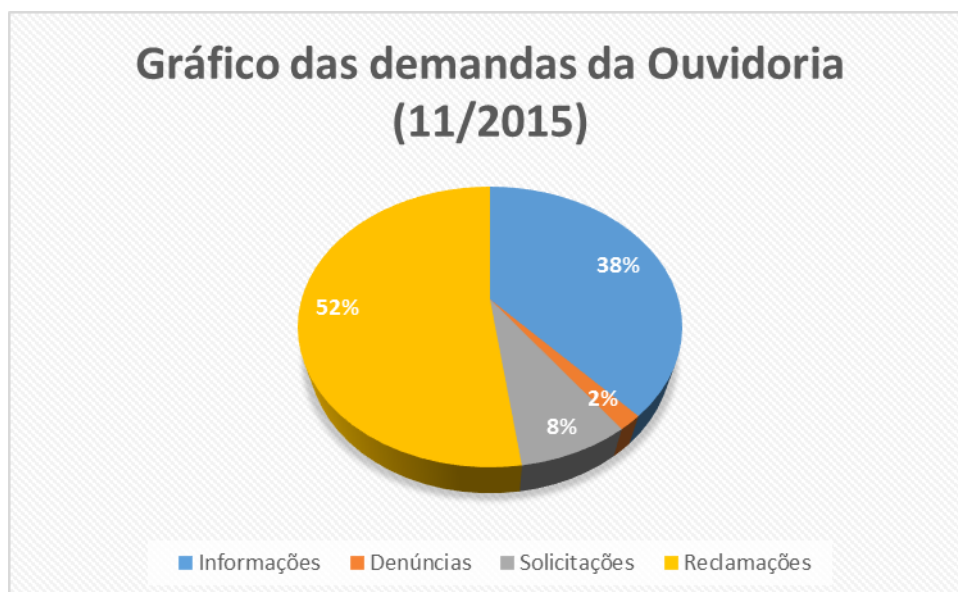
3. Relatório de Atendimento Pessoal:

1 Atendimento: Reclamação extravasamento de esgoto (R. Luiza Kellermann nº 55, Vila Nova, Blumenau) – Procedimento de Ouvidoria nº 014/2015.

4. Relatório Gráfico Geral de Atendimentos do Mês:



TOTAL DE DEMANDAS DA OUVIDORIA EM NOVEMBRO/2015: Atendimentos Telefônicos + Atendimentos Virtuais + Pessoal = 105 TOTAL.



Legenda:

Pedidos de Informações: 44

Denúncias: 2

Solicitações: 9

Reclamações: 60

- CASAN: 17
- SAMAE-BNU: 35
- SAMAE-Pomerode: 3
- Odebrecht Ambiental: 5

PROCEDIMENTOS INSTAURADOS:

- 023/2015 - Reclamação qualidade da água da CASAN - Benedito Novo
- 024/2015 - Reinvindicações da Câmara Municipal de Guabiruba
- 025/2015 - Denúncia - Imóvel não interligado à rede de esgoto - R. Cássio Medeiros, 191 - Vorstadt, Blumenau – SC

PROCEDIMENTOS REABERTOS:

- 014/2015 - Reclamação extravasamento de esgoto na Rua Luiza Kellermann 55, Vila Nova - Blumenau