

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

1. Relatório de Atendimentos Telefônicos:

NÚMERO TOTAL: 79 Atendimentos, dos quais:

- **Pedidos de Informações:** 42 atendimentos
- **Denúncias:** 2 atendimentos
- **Solicitações:** 4 atendimentos
- **Reclamações dos Prestadores de Serviços:** 31 reclamações (total)

→ Reclamações SAMAE-BNU TOTAL: 26

Principais Motivos:

Vazamentos (TOTAL): 13

* Vazamentos no Cavalete ou Hidrômetro: 10

* Vazamentos externos (Rua/Calçada): 3

Falta de água: 5

Coleta de Lixo (TOTAL): 3

* Coleta Convencional: 3

* Coleta Seletiva: NENHUMA

Outros: 5

→ Reclamações Odebrecht: 3

Restituição de Valores: 1

Reclamação do barulho do tráfego de veículos sob P.V.: 1

Problemas com a rede coletora de Esgoto: 1

→ RECICLE - Brusque: 1 (Reclamação da ausência de coleta de lixo + acúmulo de lixo)

→ CASAN – INDIAIAL: 1 (Atraso na prestação de serviços)

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

NÚMERO TOTAL DE DEMANDAS VIRTUAIS: 18 TOTAL

SISTEMA DE OUVIDORIA: 1 Solicitação

E-MAIL: 17 total

Reclamações dos Prestadores de Serviços: 5 TOTAL

→ **SAMAE-BNU:**

- 1 – Atraso na prestação de serviços
- 1 – Atraso da entrega da fatura
- 1 - Divergências no valor da fatura
- 1 – Falta d'água
- 1 – Central telefônica do SAMAE-BNU fora do ar.

Solicitações: 4 total

- 1 - Aprovação da nova fatura do SAMAE-Timbó
- 2 - Envio de normativas
- 1 – Solicitação de religamento.

Informações: 8 total

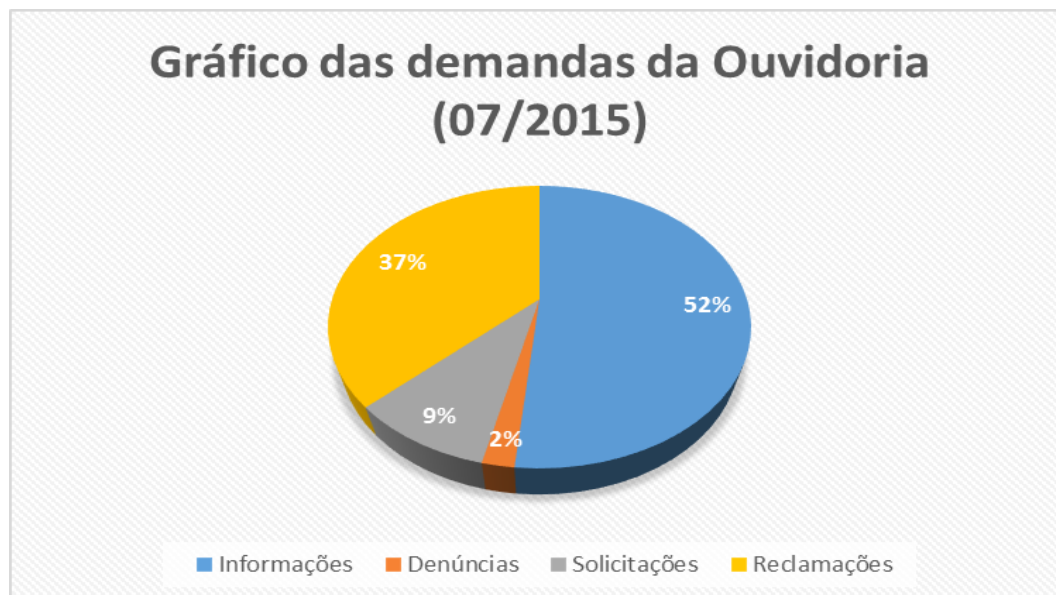
- 6 – Avisos de Interrupções programadas
- 2 – Dúvidas e questionamentos

3. Relatório de Atendimento Pessoal: NENHUM REGISTRADO

4. Relatório Gráfico Geral de Atendimentos do Mês:



TOTAL DE DEMANDAS DA OUVIDORIA EM JULHO/2015: Atendimentos Telefônicos + Atendimentos Virtuais + Pessoal = 97 TOTAL.



Legenda:

Pedidos de Informações: 50

Denúncias: 2

Solicitações: 9

Reclamações: 36

- CASAN-Indaial: 1
- SAMAE-BNU:31
- Odebrecht: 3
- Recicle:1