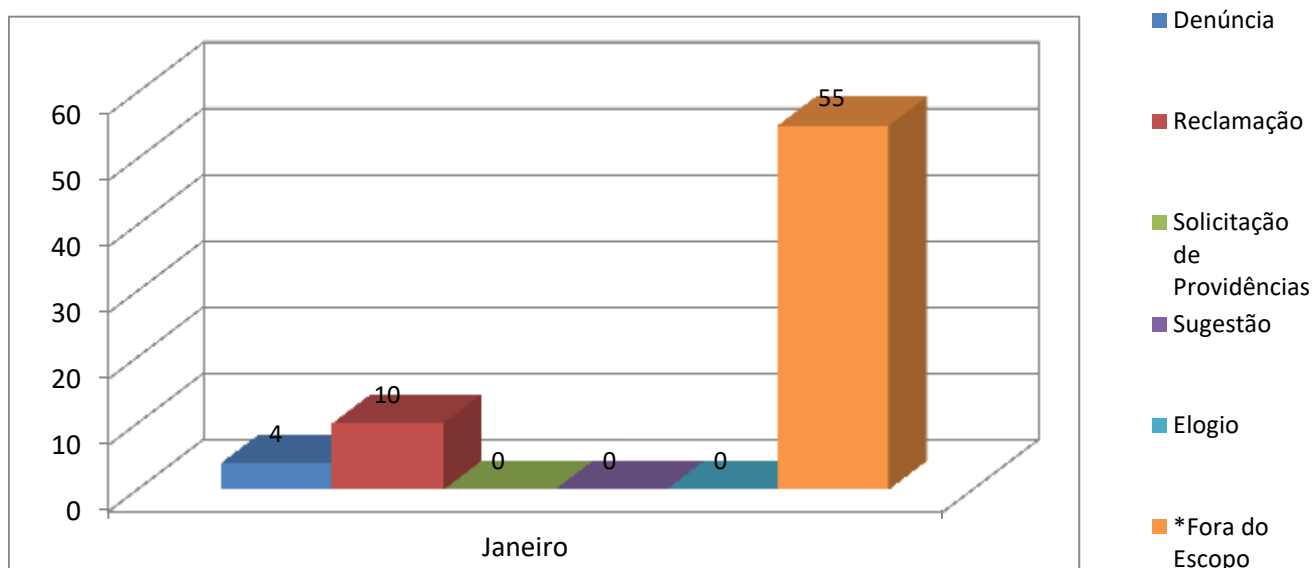


## Ouvidoria da Companhia de Saneamento de Alagoas Relatório Estatístico - Janeiro de 2019 Companhia de Saneamento de Alagoas

### 1. QUANTIDADE E TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

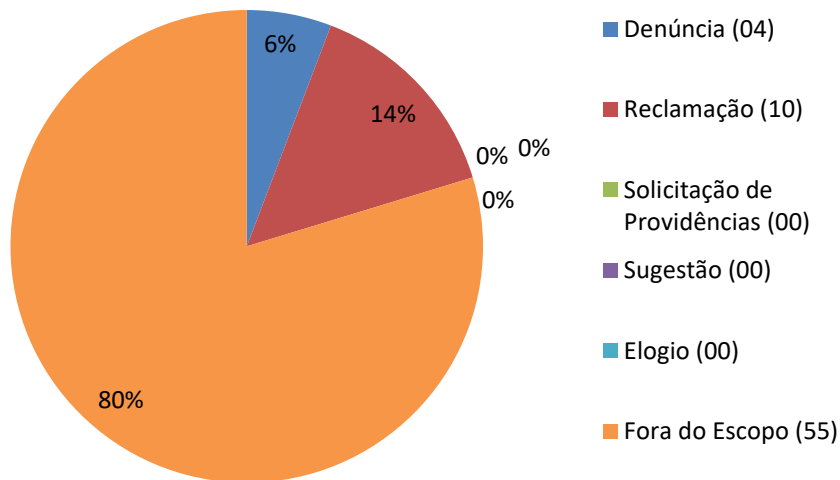
No período de 01 a 31 de Janeiro/2019 a Ouvidoria da Companhia de Saneamento de Alagoas contabilizou 69 (sessenta e nove) registros de manifestações.

Foram registradas 10 (dez) reclamações e 04 (quatro) denúncias, e por fim, 55 (cinquenta e cinco) manifestações Fora de Escopo.



Das manifestações recebidas, Fora do Escopo foi a manifestação mais recorrente atingindo a marca de 80% (oitenta por cento) das ocorrências.

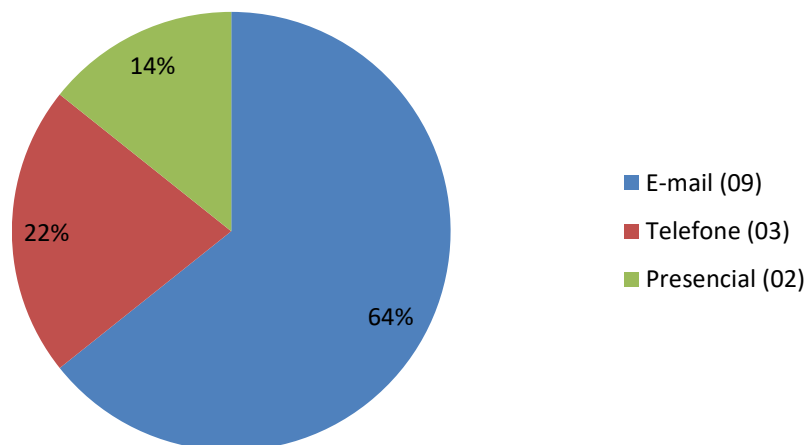
**\*Fora do Escopo da Ouvidoria: Atendimento para o Call Center e e-SIC.**



\*Fora do Escopo da Ouvidoria: Atendimento para o Call Center e e-Sic.

## 2. CANAL DE RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO

O e-mail foi a forma de acesso mais utilizada pelos manifestantes no mês de Janeiro/2019.

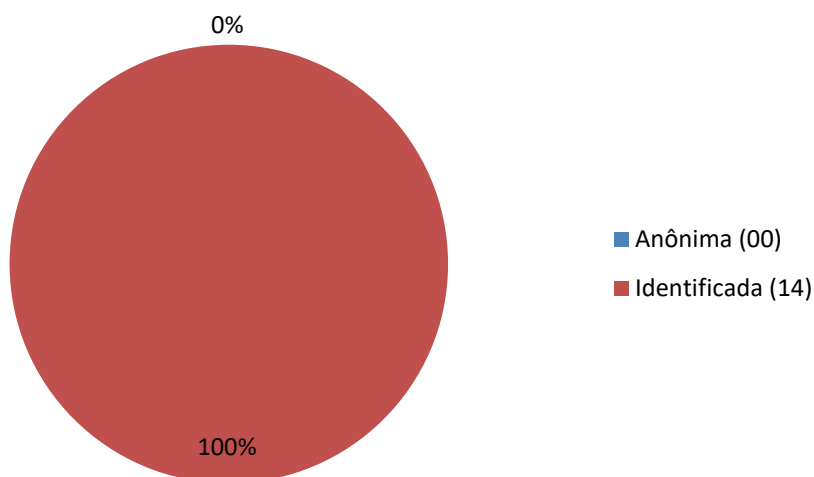


\*Fora do Escopo da Ouvidoria: 55.

### 3. CARACTERÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES

---

Houve identificação do autor(a) em 100% das manifestações dentro do escopo da Ouvidoria.

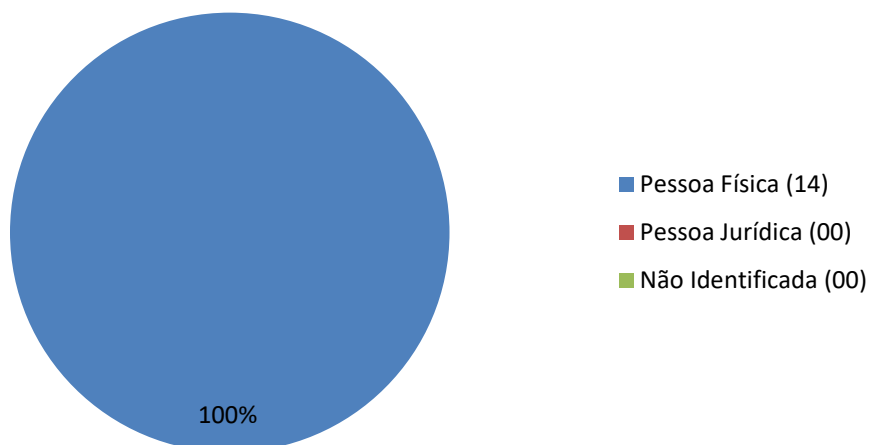


\*Fora do Escopo da Ouvidoria: 55.

### 4. CARACTERÍSTICA DOS DEMANDANTES

---

- Pessoa Física – 14
- Pessoa Jurídica – 00.



\*Fora do Escopo da Ouvidoria: 55.

## 5. ASSUNTOS DEMANDADOS

---

- Água chegando fraca na residência – 01
- Esgoto transbordando dentro de casa – 01
- Esgoto transbordando na rua – 02
- Ligação clandestina – 03
- Roubo de hidrômetro – 01
- Solicitação de ligação nova não atendida no prazo – 01
- Solicitação de redução de débito – 01
- Solicitação de reembolso de taxas cobradas indevidamente– 01
- Solicitação de religação não atendida no prazo – 02
- Vazamento de água na rua - 01

\* Fora do escopo da Ouvidoria: 55.

## 6. ENCAMINHAMENTO PARA OUTRO ÓRGÃO/ENTIDADE/VINCULADA COMPETENTE PARA ATENDER A DEMANDA RECEBIDA

---

Neste mês não houve encaminhamento para outro Órgão/Entidade/Vinculada.

\* Fora do escopo da Ouvidoria: 00.

Maceió, 04 de fevereiro de 2019.

**Ouvidoria da Companhia de Saneamento de Alagoas**  
Companhia de Saneamento de Alagoas