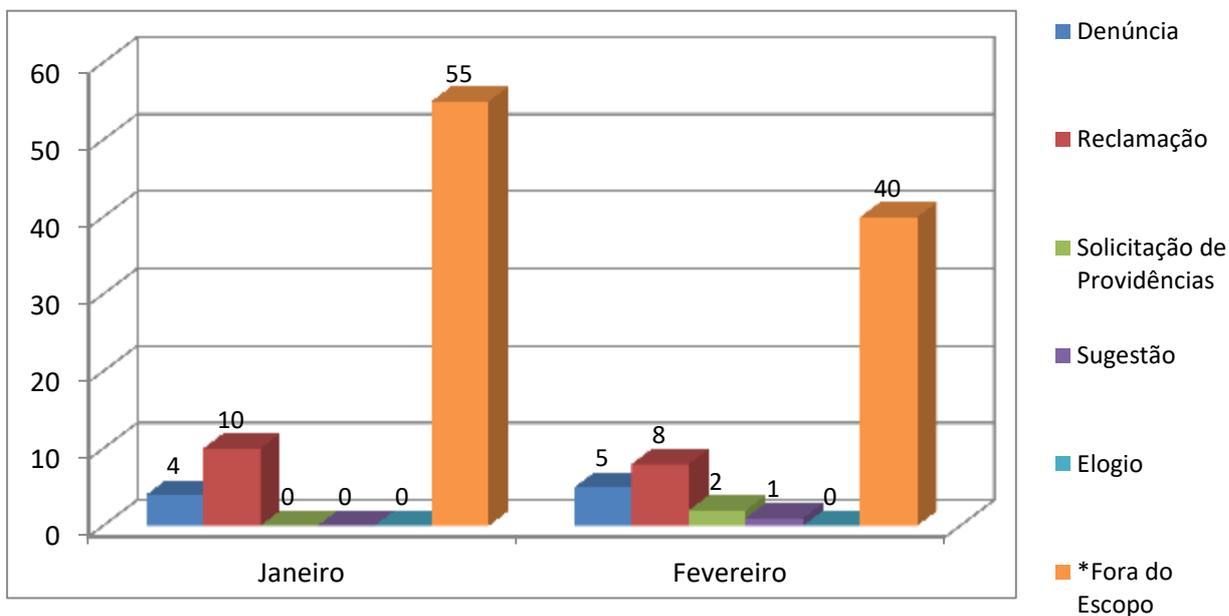


Ouvidoria da Companhia de Saneamento de Alagoas Relatório Estatístico - Fevereiro de 2019 Companhia de Saneamento de Alagoas

1. QUANTIDADE E TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

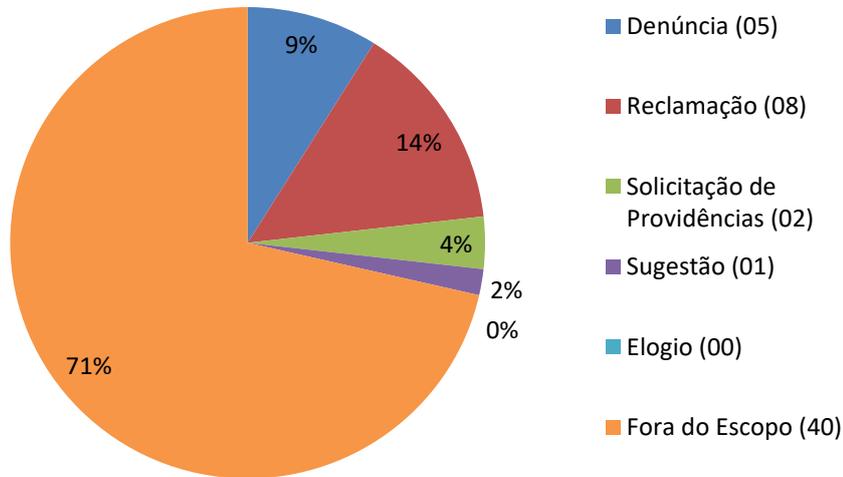
No período de 01 a 28 de Fevereiro/2019 a Ouvidoria da Companhia de Saneamento de Alagoas contabilizou 56 (cinquenta e seis) registros de manifestações.

Foram registradas 08 (oito) reclamações, 05 (cinco) denúncias, 02 (duas) solicitações de providências, 01 (uma) sugestão e por fim, 40 (quarenta) manifestações Fora de Escopo.



Das manifestações recebidas, Fora do Escopo foi a manifestação mais recorrente atingindo a marca de 71% (setenta e um por cento) das ocorrências.

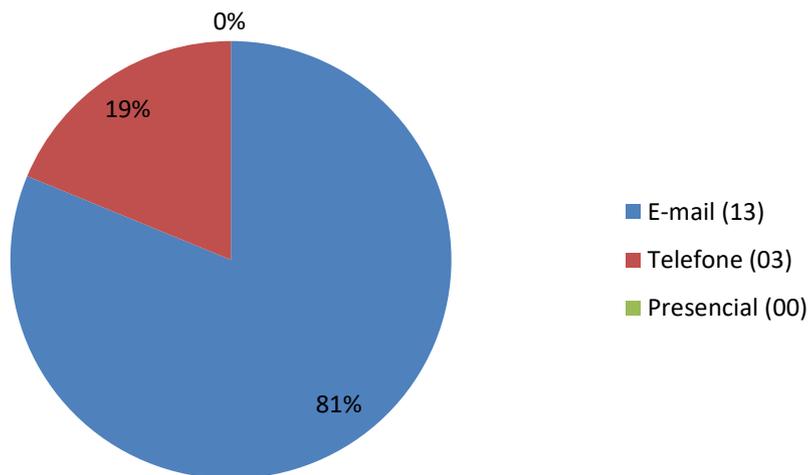
***Fora do Escopo da Ouvidoria: Atendimento para o Call Center.**



*Fora do Escopo da Ouvidoria: Atendimento para o Call Center.

2. CANAL DE RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO

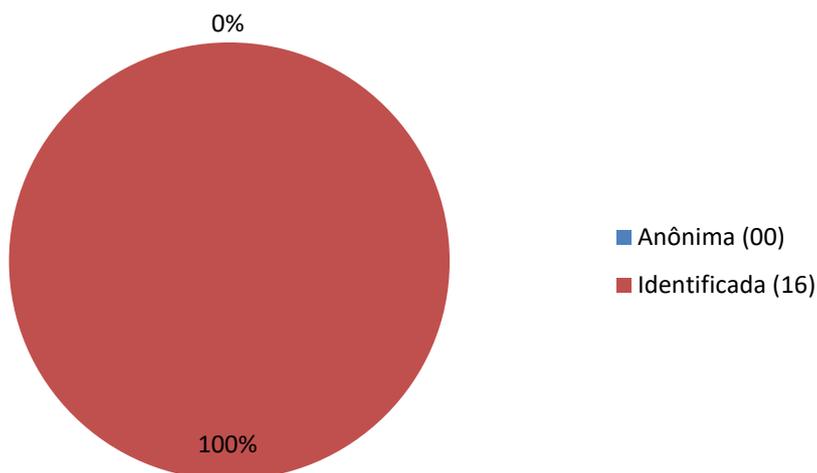
O e-mail foi a forma de acesso mais utilizada pelos manifestantes no mês de Fevereiro/2019.



*Fora do Escopo da Ouvidoria: 40.

3. CARACTERÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES

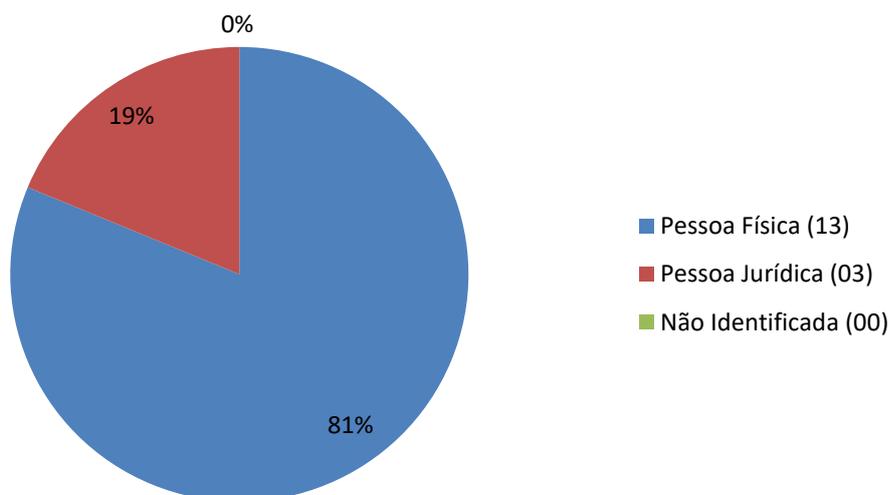
Houve identificação do autor(a) em 100% das manifestações dentro do escopo da Ouvidoria.



*Fora do Escopo da Ouvidoria: 40.

4. CARACTERÍSTICA DOS DEMANDANTES

- Pessoa Física – 13
- Pessoa Jurídica – 03.



*Fora do Escopo da Ouvidoria: 40.

5. ASSUNTOS DEMANDADOS

- Contestação e pedido de correção do valor da conta de água – 01
- Corte indevido de água – 02
- Esgoto transbordando na calçada – 02
- Falta de água no bairro – 01
- Invasão de uma residência na caixa de água de um poço – 01
- Ligação clandestina – 01
- Solicitação da eficiência do tratamento da estação de esgotos – 01
- Solicitação de manutenção do ramal de esgoto não atendido no prazo – 01
- Solicitação de ligação nova não atendida no prazo – 02
- Solicitação de normativos que regulamentam a potabilidade da água – 01
- Solicitação de religação não atendida no prazo – 01
- Sugestão para a opção “consulta de pagamentos” da loja virtual – 01
- Vizinha tampou a rede de saneamento - 01

* Fora do escopo da Ouvidoria: 40.

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 março de 2019.

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