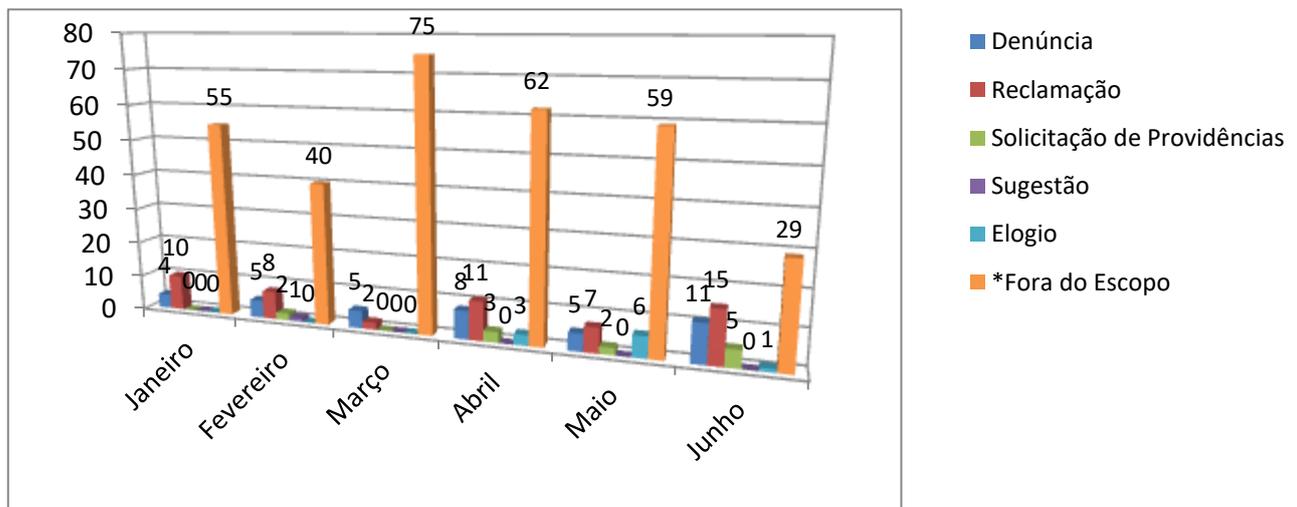


Ouvidoria da Companhia de Saneamento de Alagoas Relatório Estatístico e de Gestão das Manifestações de Ouvidoria Junho de 2019

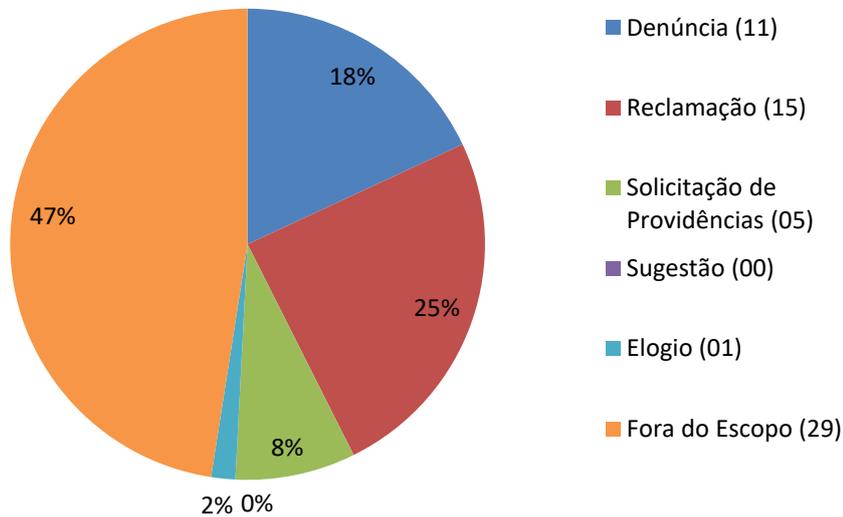
1. QUANTIDADE E TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

No período de 01 a 30 de junho/2019 a Ouvidoria da Companhia de Saneamento de Alagoas contabilizou 61 (sessenta e um) registros de manifestações.

Foram registradas 11 (onze) denúncias, 15 (quinze) reclamações, 05 (sollicitações) sollicitações de providências, 01 (um) elogio e, por fim, 29 (vinte e nove) manifestações fora do escopo de Ouvidoria.

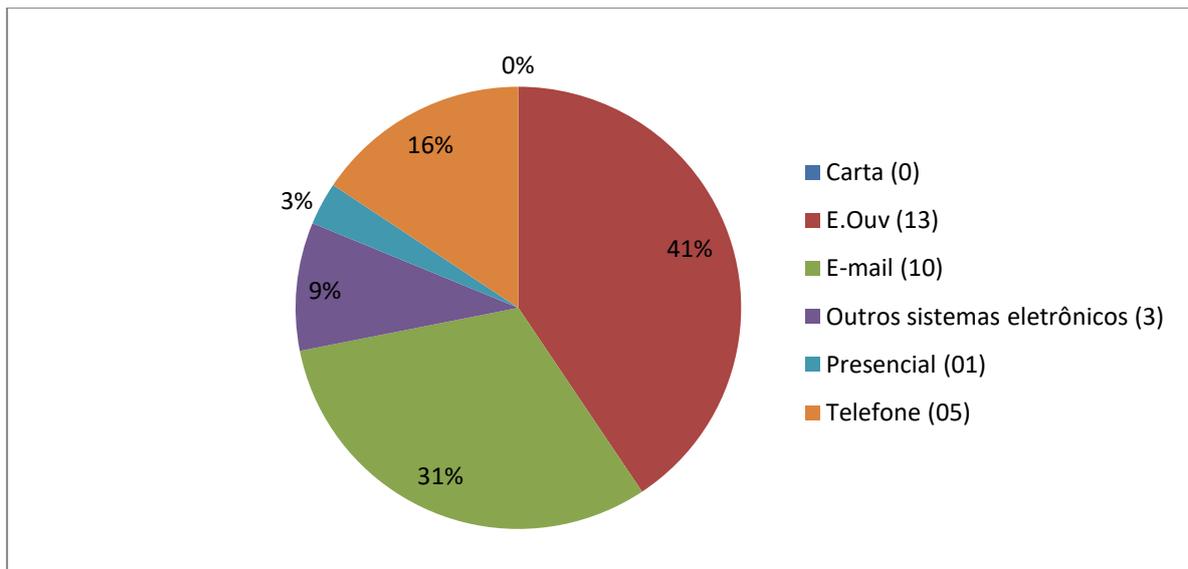


Das manifestações recebidas fora do escopo foi a manifestação mais recorrente atingindo a marca de 47% (quarenta e sete por cento) das ocorrências.



2. CANAL DE RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO

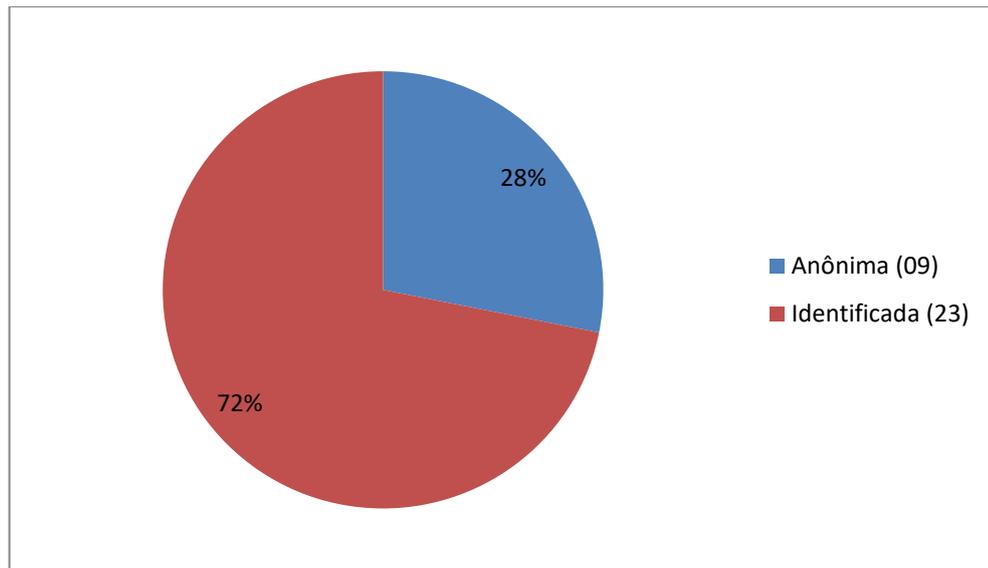
O e-OUV foi a forma de acesso mais utilizada pelos manifestantes no mês de junho/2019.



*Fora do Escopo da Ouvidoria: 29.

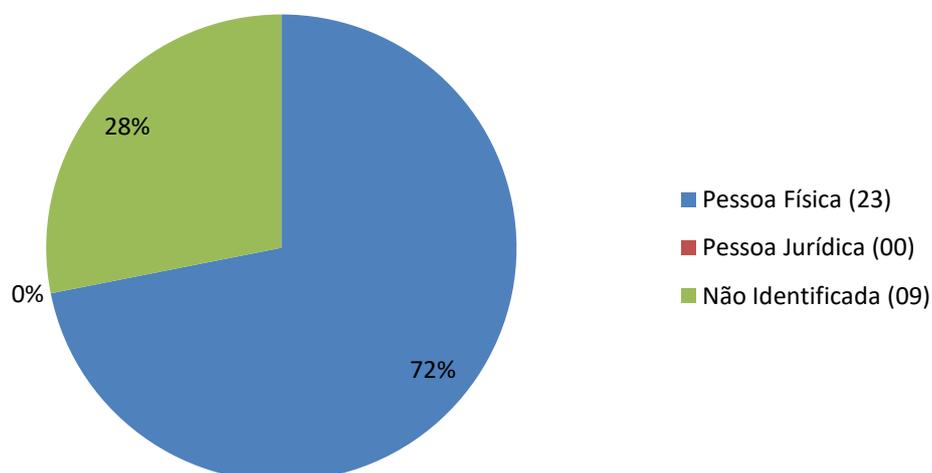
3. CARACTERÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES

Houve identificação do autor em 72% (setenta e dois por cento) das manifestações dentro do escopo da Ouvidoria.



*Fora do Escopo da Ouvidoria: 29

4. CARACTERÍSTICA DOS DEMANDANTES



*Fora do Escopo da Ouvidoria: 29.

5. ASSUNTOS DEMANDADOS

- Agradecimento pelo serviço ter sido executado - 01;
- Atendente não aceitou cópia autenticada -01;
- Atestado de Viabilidade com 30 dias de solicitado – 03;
- Cobrança de taxa, sem a solicitação do serviço – 01;
- Companhia efetuou obras e deixou entulhos na calçada – 01;
- Corte indevido de água – 02;
- Desconfiança de roubo de água - 01;
- Dirigibilidade insegura de veículo da empresa – 01;
- Esgoto transbordando – 03;
- Existência de terrenos da Casal, sendo cercados por particulares - 01;
- Fatura entregue com valor elevado - 01;
- Ligação clandestina – 04;
- Solicitação de desentupimento de esgoto não atendida – 01;
- Solicitação de reembolso por erro do banco em debitar pagamento na conta – 02;
- Solicitação de restabelecimento de água em comunidades do interior – 05;
- Situação das Obras de Melhorias em Anadia/ Maribondo – 01;
- Solicitou ligação nova de água e não foi atendida – 02;
- Solicitou religação de esgoto e não foi atendido – 01.

*** Fora do escopo da Ouvidoria – 29.**

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

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

Maceió, 03 de julho de 2019.

Ouvidoria da Companhia de Saneamento de Alagoas