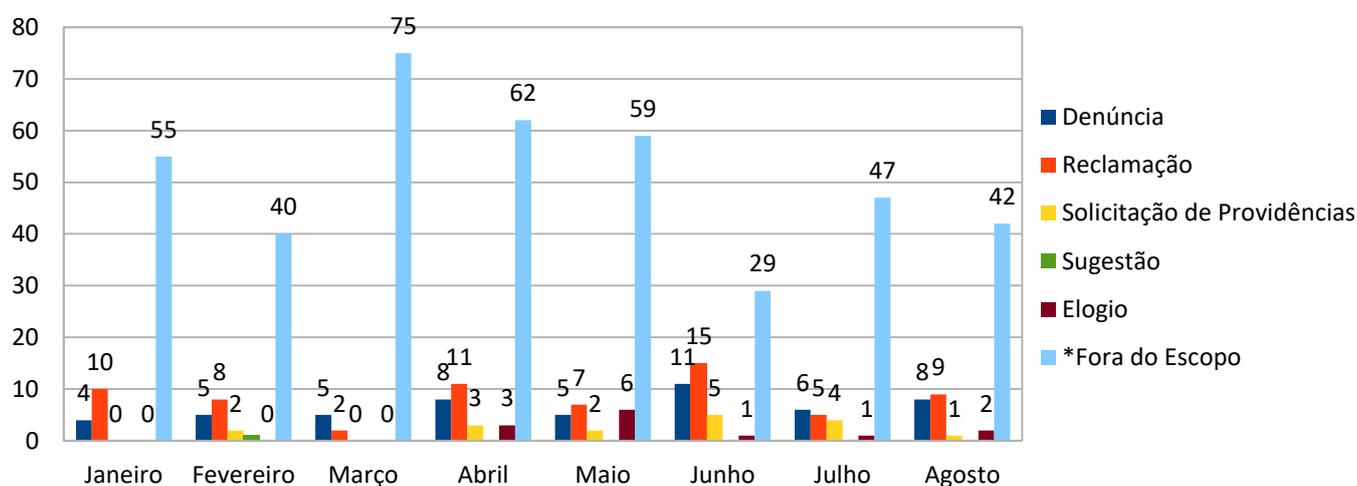


Ouvidoria da Companhia de Saneamento de Alagoas Relatório Estatístico e de Gestão das Manifestações de Ouvidoria Agosto de 2019

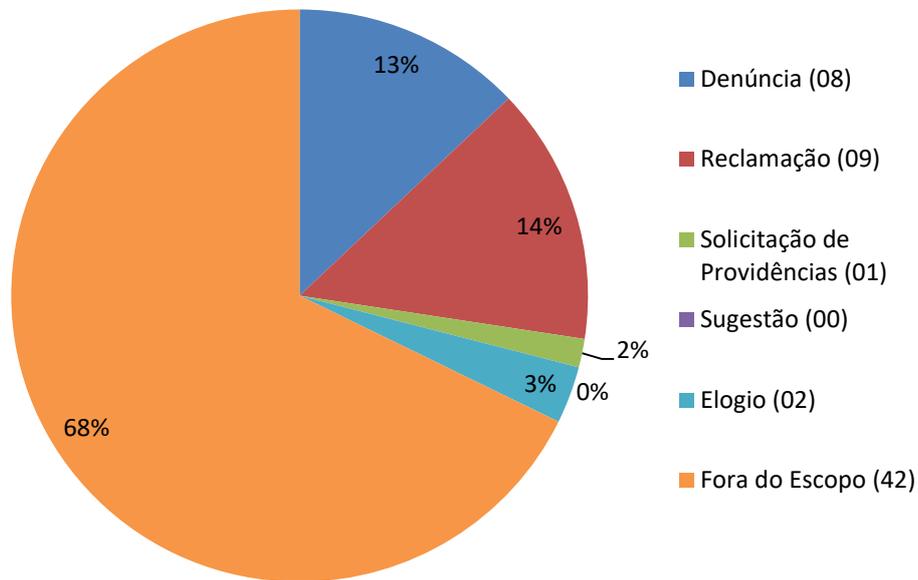
1. QUANTIDADE E TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

No período de 01 a 31 de agosto/2019 a Ouvidoria da Companhia de Saneamento de Alagoas contabilizou 62 (sessenta e dois) registros de manifestações.

Foram registradas 08 (oito) denúncias, 09 (nove) reclamações, 01 (uma) solicitação de providência, 02 (dois) elogios e, por fim, 42 (quarenta e duas) manifestações fora do escopo de Ouvidoria.

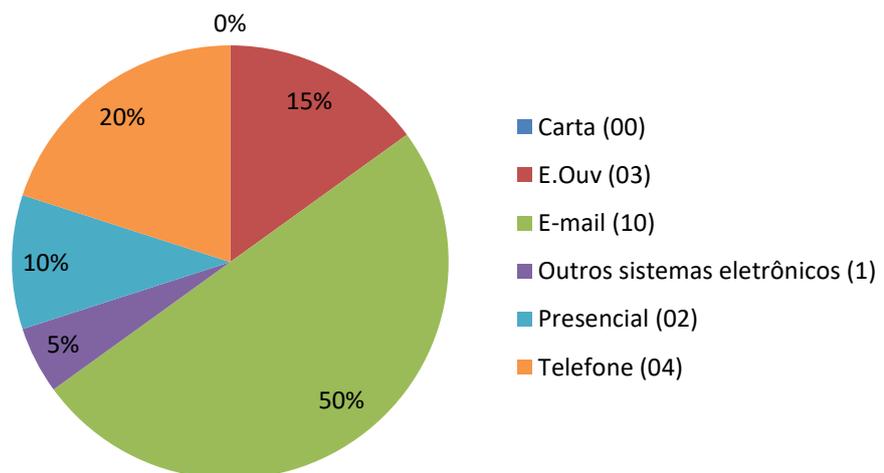


Das manifestações recebidas fora do escopo foi a manifestação mais recorrente atingindo a marca de 68% (sessenta e oito por cento) das ocorrências.



2. CANAL DE RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO

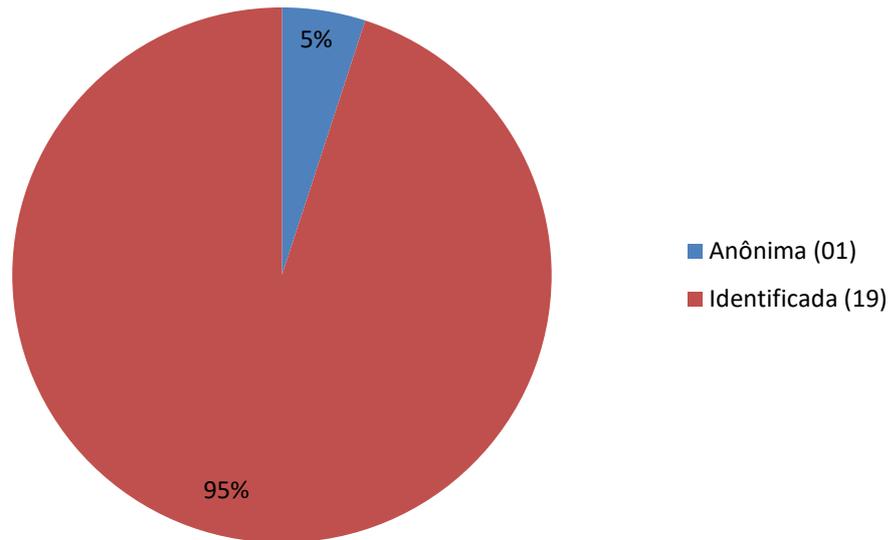
O e-mail foi a forma de acesso mais utilizada pelos manifestantes no mês de agosto/2019.



*Fora do Escopo da Ouvidoria: 42.

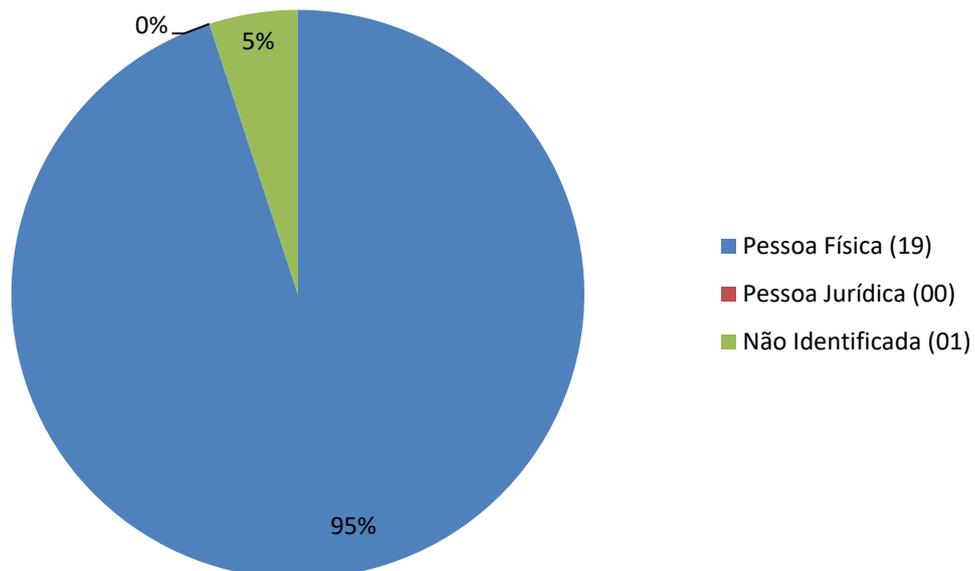
3. CARACTERÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES

Houve identificação do autor em 95% das manifestações dentro do escopo da Ouvidoria.



*Fora do Escopo da Ouvidoria: 42

4. CARACTERÍSTICA DOS DEMANDANTES



*Fora do Escopo da Ouvidoria: 42.

5. ASSUNTOS DEMANDADOS

- Alteração de endereço -01;
- Automóvel da Casal colidiu com carro particular – 01;
- Esgoto transbordando na calçada – 03;
- Furto de água - 01;
- Hidrômetro vazando há semanas – 01;
- Ligação clandestina – 04;
- Mau atendimento do funcionário - 01;
- Parabenizando a equipe que trabalhou nas tubulações de esgotos - 01;
- Solicitando aviso sobre o momento de efetuarem a religação – 01;
- Solicitou religação e não foi atendida – 01;
- Solicitou o remanejamento de sua encanação e não foi atendido – 01.

*** Fora do escopo da Ouvidoria – 42.**

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

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

Maceió, 02 de setembro de 2019.

Ouvidoria da Companhia de Saneamento de Alagoas