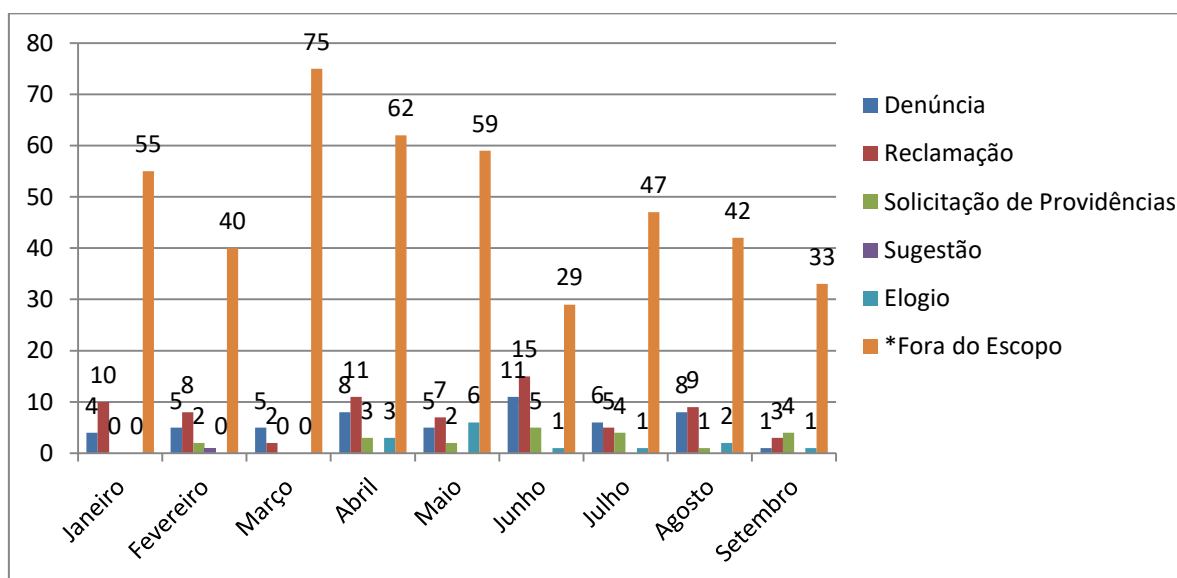


Ouvidoria da Companhia de Saneamento de Alagoas Relatório Estatístico e de Gestão das Manifestações de Ouvidoria Setembro de 2019

1. QUANTIDADE E TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

No período de 01 a 30 de setembro/2019 a Ouvidoria da Companhia de Saneamento de Alagoas contabilizou 42 (quarenta e dois) registros de manifestações.

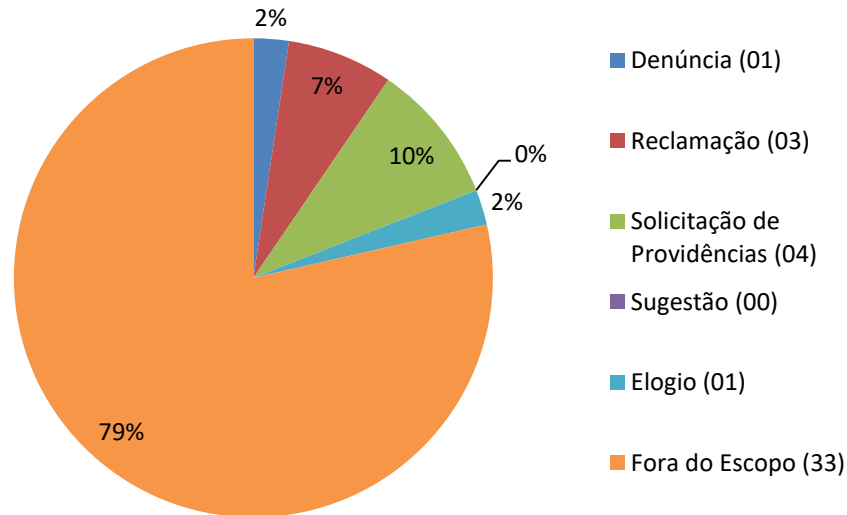
Foram registradas 01 (uma) denúncia, 03 (três) reclamações, 04 (quatro) solicitações de providências, 01 (um) elogio e, por fim, 33 (trinta e três) manifestações fora do escopo de Ouvidoria.



Das manifestações recebidas fora do escopo foi a manifestação mais recorrente atingindo a marca de 79% (setenta e nove por cento) das ocorrências.

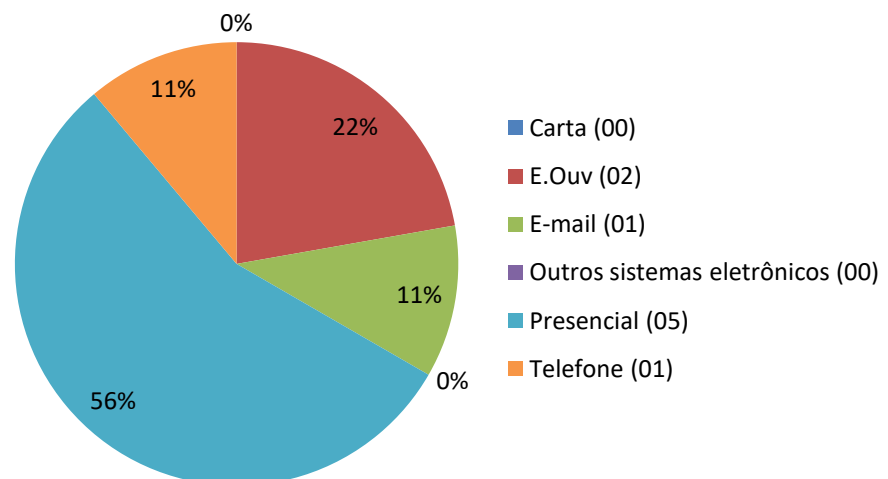


Relatório



2. CANAL DE RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO

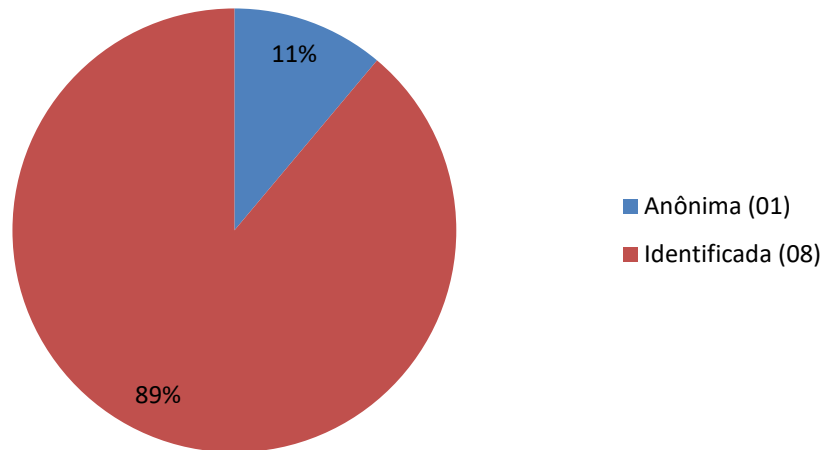
A Presencial foi a forma de acesso mais utilizada pelos manifestantes no mês de setembro/2019.



*Fora do Escopo da Ouvidoria: 33.

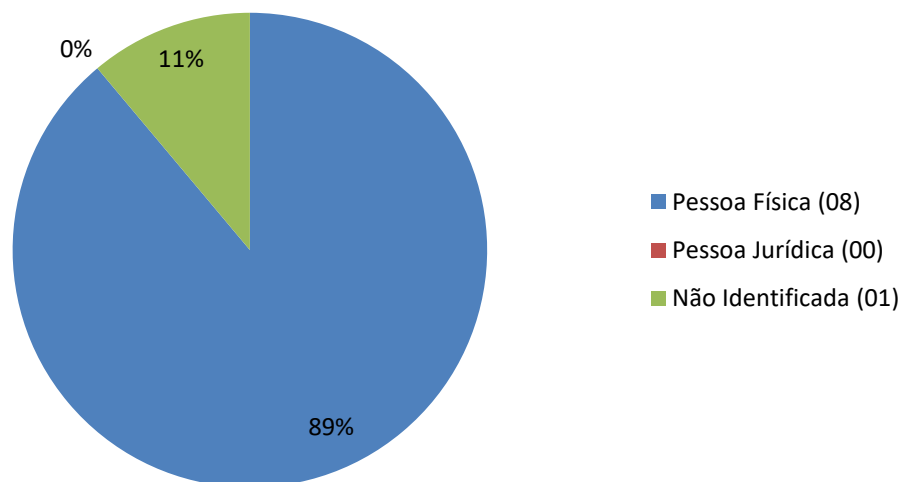
3. CARACTERÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES

Houve identificação do autor em 89% (oitenta e nove por cento) das manifestações dentro do escopo da Ouvidoria.



*Fora do Escopo da Ouvidoria: 33

4. CARACTERÍSTICA DOS DEMANDANTES



*Fora do Escopo da Ouvidoria: 33]

5. ASSUNTOS DEMANDADOS

- Anistia ou parcelamento de débito -01;
- Celeridade na prestação de serviços – 01;
- Esgoto doméstico com suposta irregularidade – 01;
- Extravazamento de esgotos - 03;
- Revisão de faturamento – 03..

*** Fora do escopo da Ouvidoria – 33.**

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 outubro de 2019.

Ouvidoria da Companhia de Saneamento de Alagoas