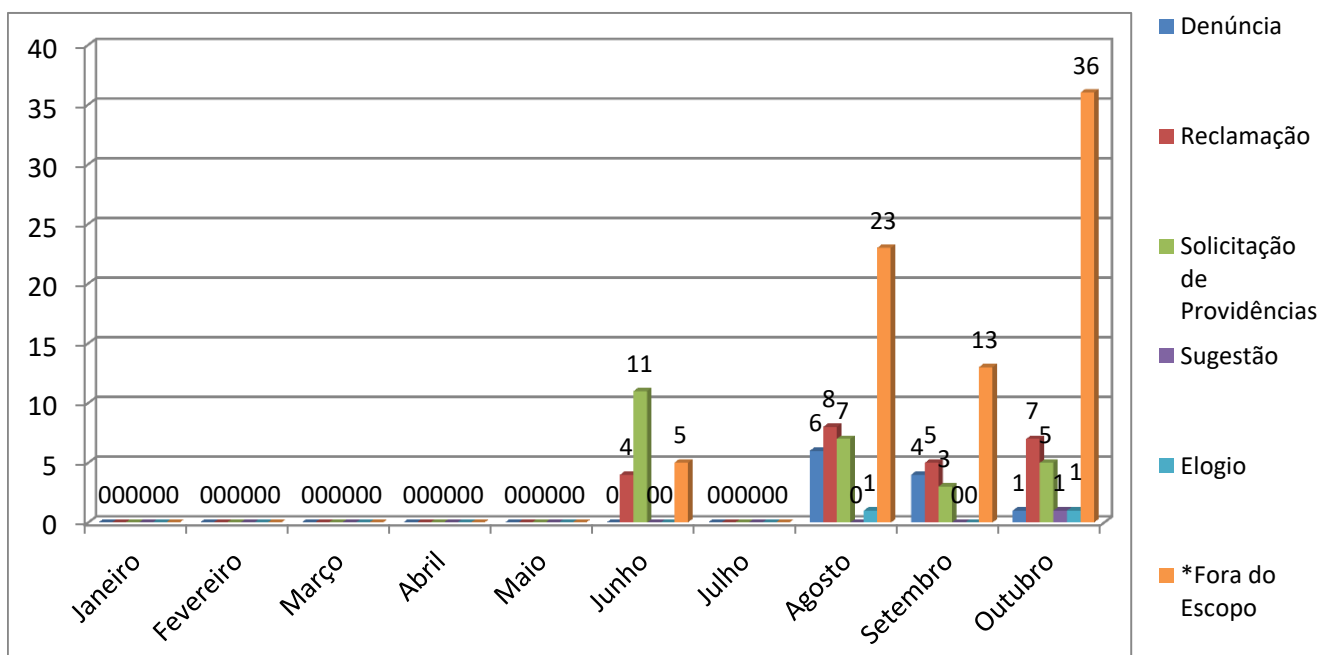


## Ouvidoria da Companhia de Saneamento de Alagoas Relatório Estatístico - Outubro de 2018 Companhia de Saneamento de Alagoas

### 1. QUANTIDADE E TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

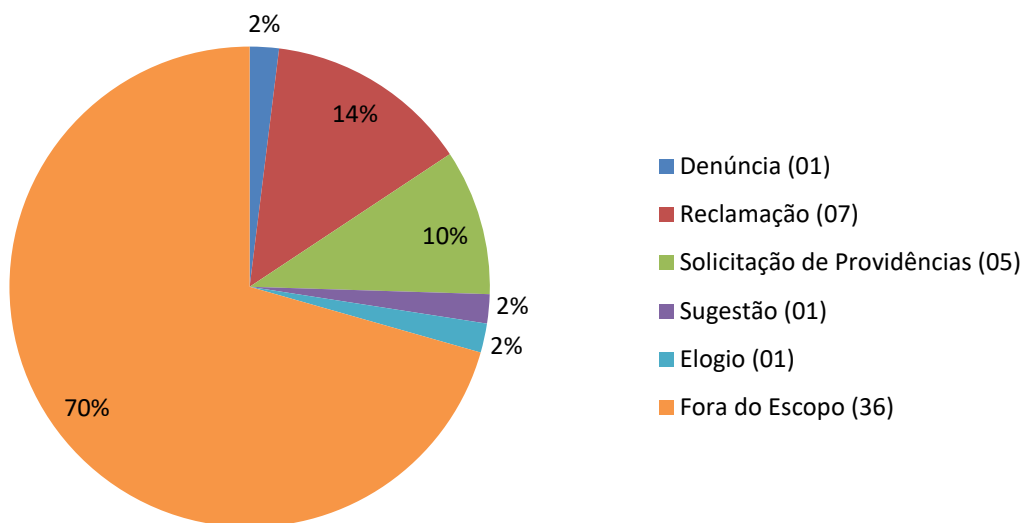
No período de 01 a 31 de Outubro/2018 a Ouvidoria da Companhia de Saneamento de Alagoas contabilizou 51 (cinquenta e um) registros de manifestações.

Foram registradas 05 (cinco) solicitações, 07 (sete) reclamações, 01 (uma) sugestão de providências, 01 (um) elogio, 01 (uma) denúncia e por fim, 36 (trinta e seis) manifestações Fora de Escopo.



Das manifestações recebidas, Fora do Escopo foi a manifestação mais recorrente atingindo a marca de 70% (setenta por cento) das ocorrências.

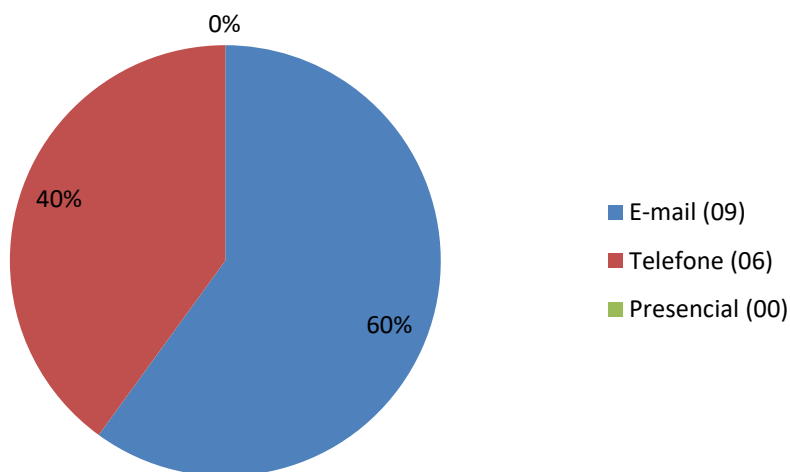
**\*Fora do Escopo da Ouvidoria: Solicitação e-Sic e Atendimento para o Call Center.**



\*Fora do Escopo da Ouvidoria: Solicitação e-Sic e 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 Outubro/2018.

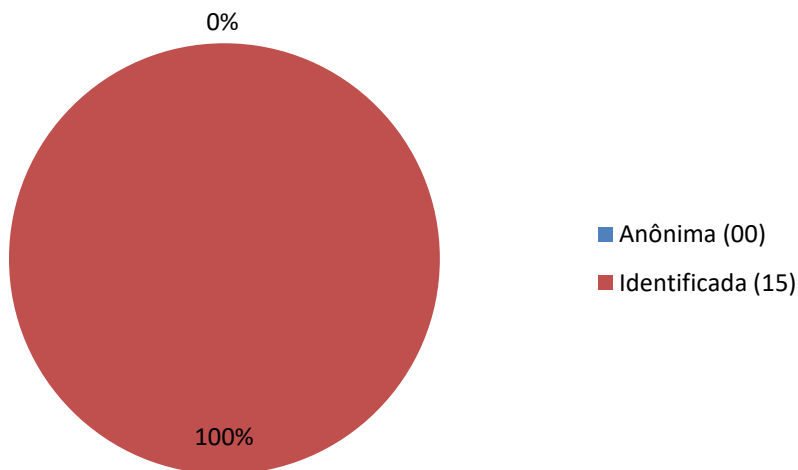


\*Fora do Escopo da Ouvidoria: 36.

### 3. CARACTERÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES

---

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

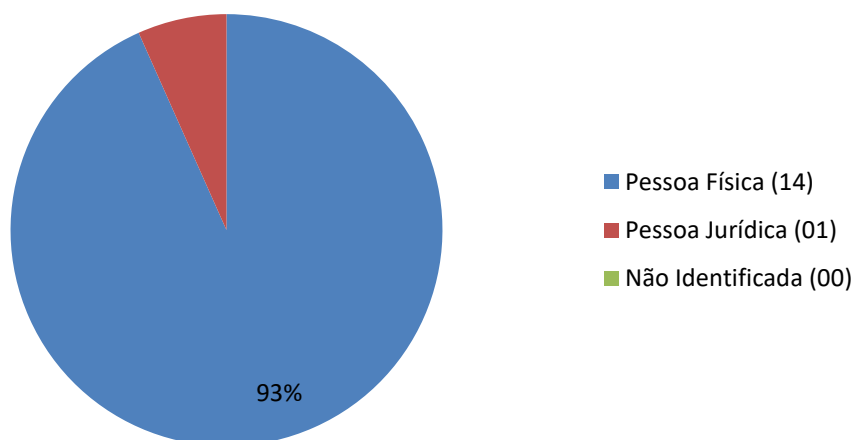


\*Fora do Escopo da Ouvidoria: 36.

### 4. CARACTERÍSTICA DOS DEMANDANTES

---

- Pessoa Física – 14
- Pessoa Jurídica – 01.



\*Fora do Escopo da Ouvidoria: 36.

## 5. ASSUNTOS DEMANDADOS

---

- Cobrança de ligação sem comunicação prévia – 01
- Cobrança indevida ou abusiva – 03
- Conserto na residência, mas a falta de água continua – 01
- Demora para instalação de hidrômetro novo – 01
- Demora para ligação de água – 05
- Elogiando o rápido atendimento ao restabelecer ligação – 01
- Esgoto transbordando na calçada – 01
- Solicitando entender valor abusivo da religação – 01
- Sugestão de um aparelho identificador de fraudes – 01

\* Fora do escopo da Ouvidoria: 36.

## 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, 01 de novembro de 2018.  
**Ouvidoria da Companhia de Saneamento de Alagoas**  
Companhia de Saneamento de Alagoas