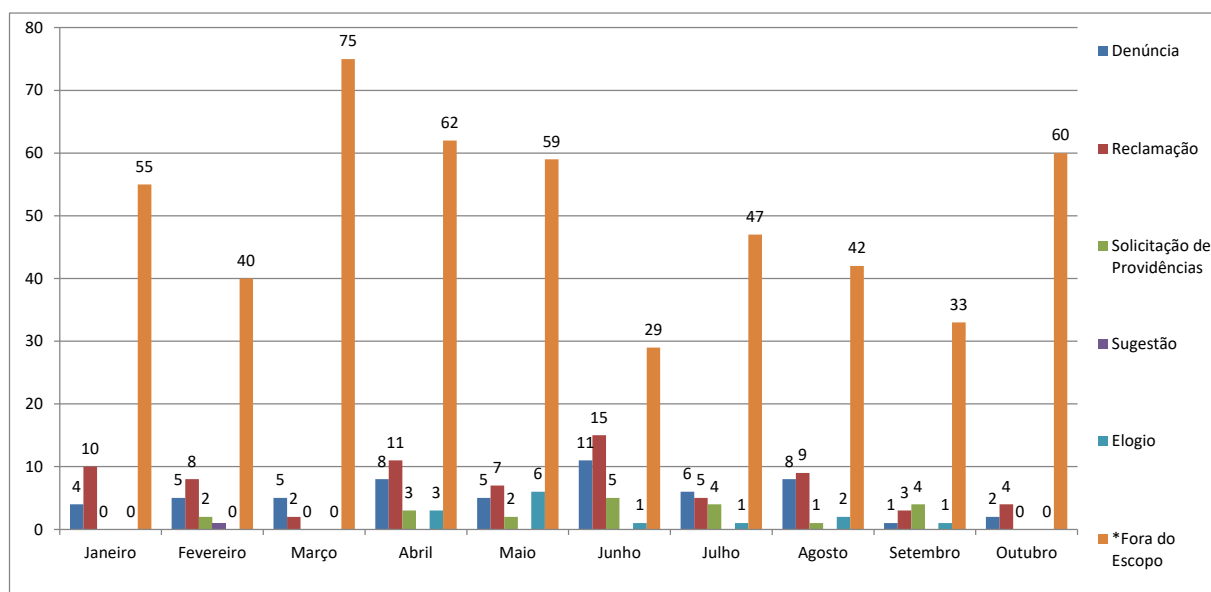


Ouvidoria da Companhia de Saneamento de Alagoas Relatório Estatístico e de Gestão das Manifestações de Ouvidoria Outubro de 2019

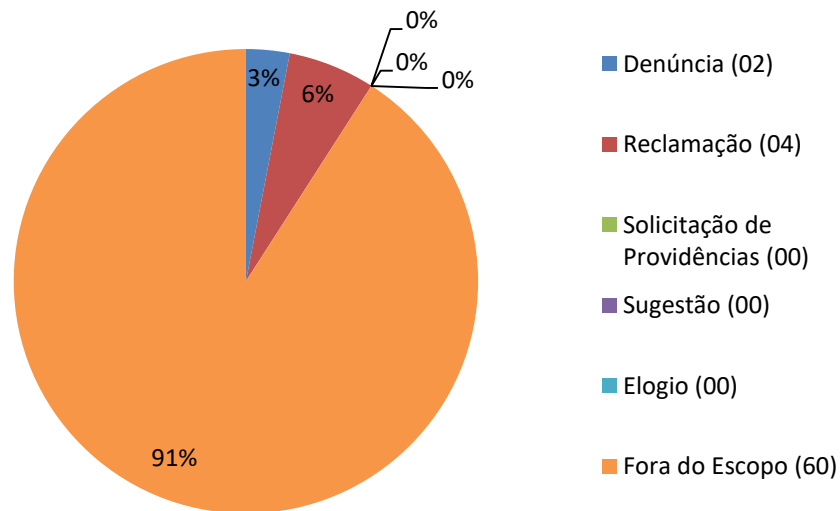
1. QUANTIDADE E TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

No período de 01 a 31 de outubro/2019 a Ouvidoria da Companhia de Saneamento de Alagoas contabilizou 66 (sessenta e seis) registros de manifestações.

Foram registradas 02 (duas) denúncias, 04 (quatro) reclamações, e, por fim, 60 (sessenta) manifestações fora do escopo de Ouvidoria.

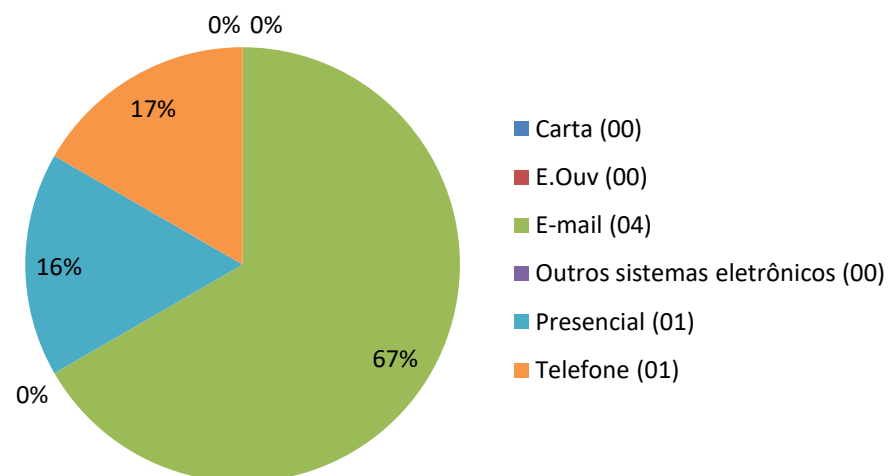


Das manifestações recebidas fora do escopo foi a manifestação mais recorrente atingindo a marca de 91% (noventa e um por cento) das ocorrências.



2. CANAL DE RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO

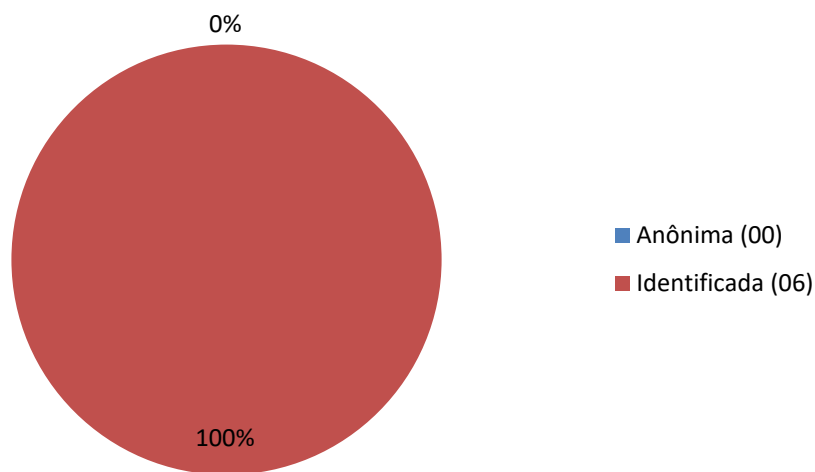
O e-mail foi a forma de acesso mais utilizada pelos manifestantes no mês de outubro/2019.



*Fora do Escopo da Ouvidoria: 60.

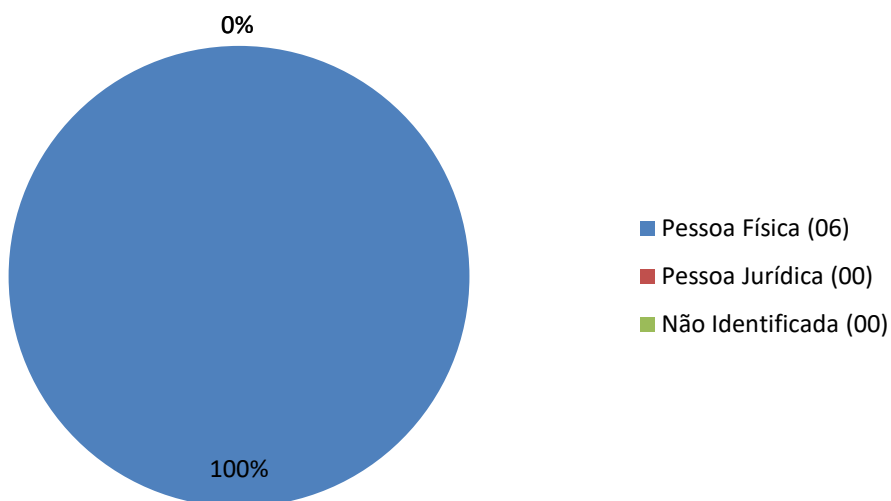
3. CARACTERÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES

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



*Fora do Escopo da Ouvidoria: 60.

4. CARACTERÍSTICA DOS DEMANDANTES



*Fora do Escopo da Ouvidoria: 60.

5. ASSUNTOS DEMANDADOS

- Denúncia realizada há mais de 7 dias, sem retorno -01;
- Extravazamento de esgotos – 02;
- Funcionários da Companhia executando tarefas não compatíveis – 01;
- Ligação clandestina - 01;
- Solicitação de ligação nova há mais de 1 mês – 01..

*** Fora do escopo da Ouvidoria: 60.**

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

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

Maceió, 04 de novembro de 2019.

Ouvidoria da Companhia de Saneamento de Alagoas