

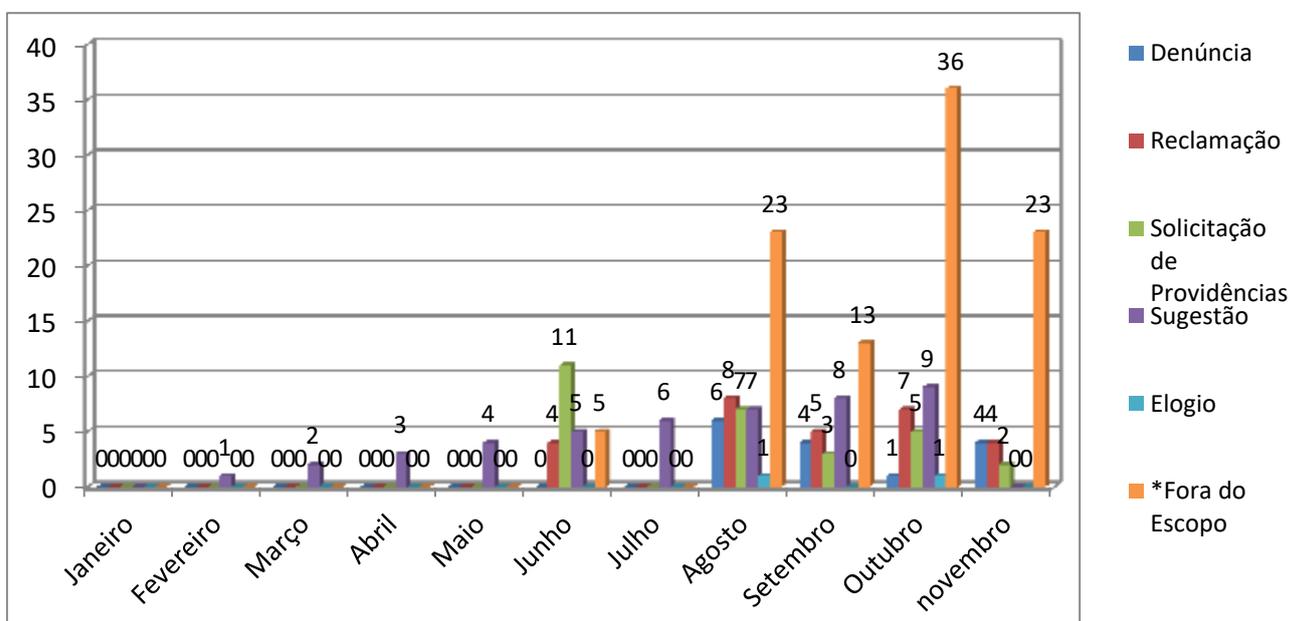
Ouvidoria da Companhia de Saneamento de Alagoas Relatório Estatístico - Novembro de 2018 Companhia de Saneamento de Alagoas

1. QUANTIDADE E TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

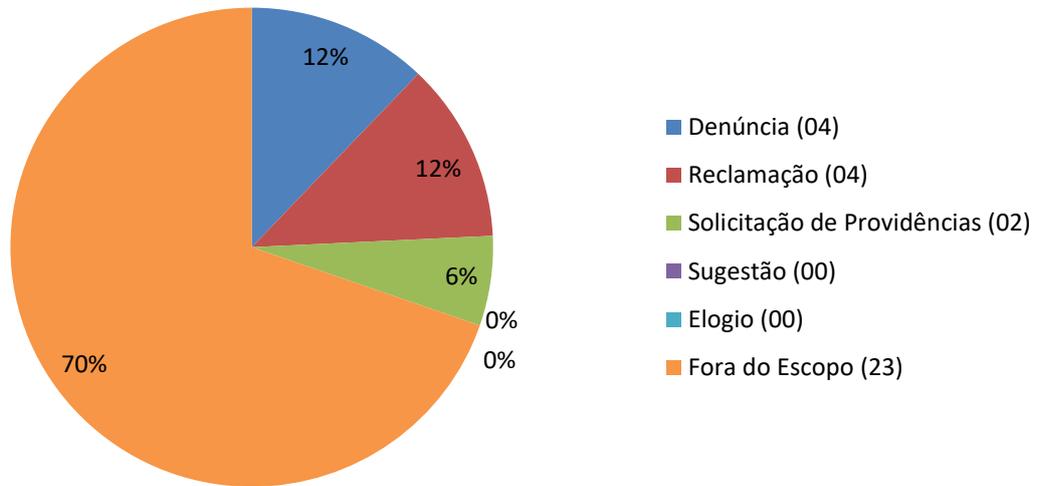
No período de 01 a 30 de Novembro/2018 a Ouvidoria da Companhia de Saneamento de Alagoas contabilizou 33 (trinta e três) registros de manifestações.

Foram registradas 02 (duas) solicitações, 04 (quatro) reclamações e 04 (quatro) denúncias e por fim, 23 (vinte e três) 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.



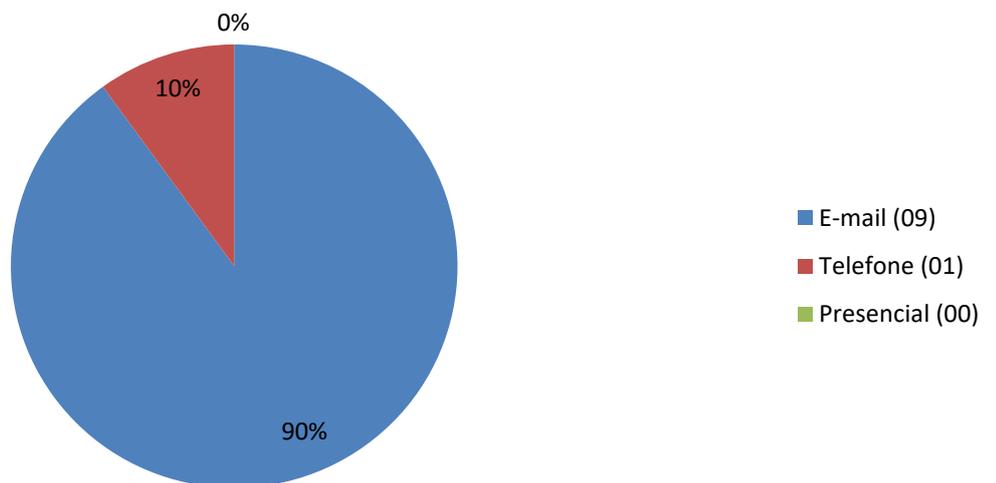
*Fora do Escopo da Ouvidoria: Atendimento para o Call Center.



*Fora do Escopo da Ouvidoria: Atendimento para o Call Center.

2. CANAL DE RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO

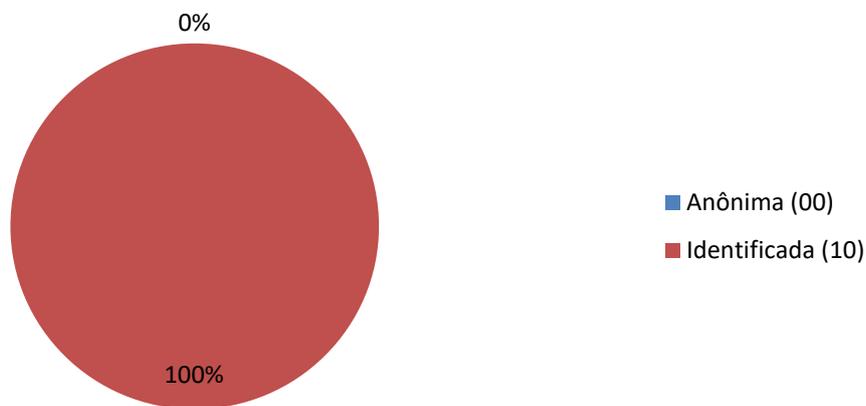
O e-mail foi a forma de acesso mais utilizada pelos manifestantes no mês de Novembro/2018.



*Fora do Escopo da Ouvidoria: 23.

3. CARACTERÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES

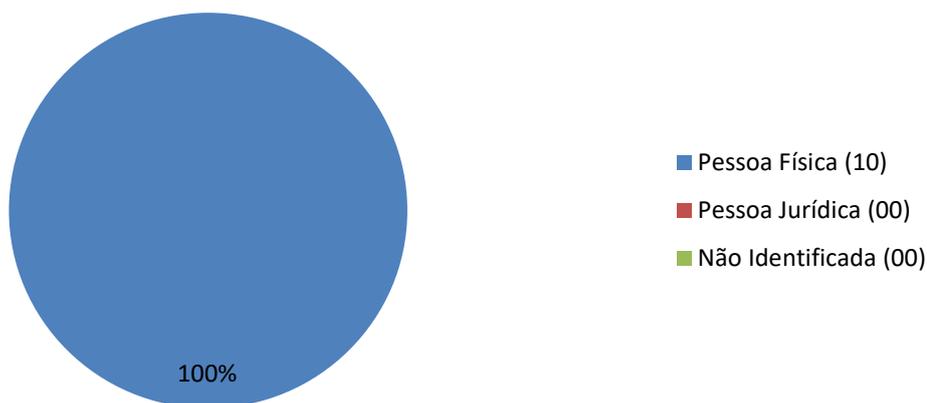
Houve identificação do autor(a) em 100% das manifestações dentro do escopo da Ouvidoria.



*Fora do Escopo da Ouvidoria: 23.

4. CARACTERÍSTICA DOS DEMANDANTES

- Pessoa Física – 10
- Pessoa Jurídica – 00.



*Fora do Escopo da Ouvidoria: 23.

5. ASSUNTOS DEMANDADOS

- Acessar a segunda via da fatura informando apenas o CPF – 01
- Corte indevido de água – 01
- Esgoto transbordando na calçada – 01
- Falta de água no bairro – 01
- Furto e desperdício de água – 01
- Mau atendimento de um funcionário – 01
- Uso de água clandestina– 02
- Uso de esgoto clandestino – 01
- Vazamento na rua – 01

* Fora do escopo da Ouvidoria: 23.

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, 03 de dezembro de 2018.
Ouvidoria da Companhia de Saneamento de Alagoas
Companhia de Saneamento de Alagoas