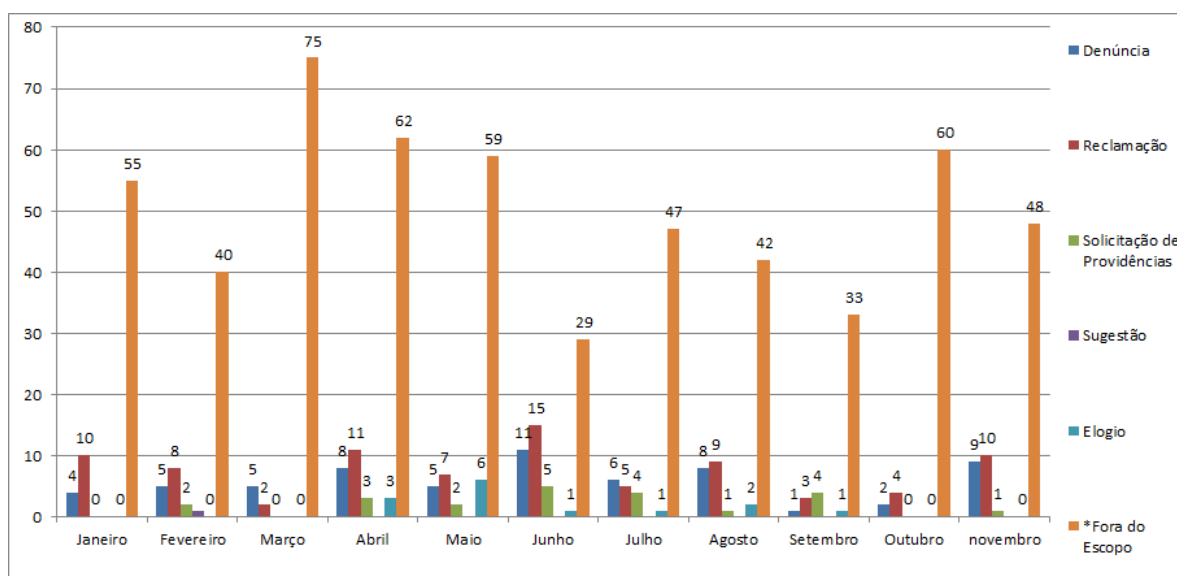


Ouvidoria da Companhia de Saneamento de Alagoas Relatório Estatístico e de Gestão das Manifestações de Ouvidoria Novembro de 2019

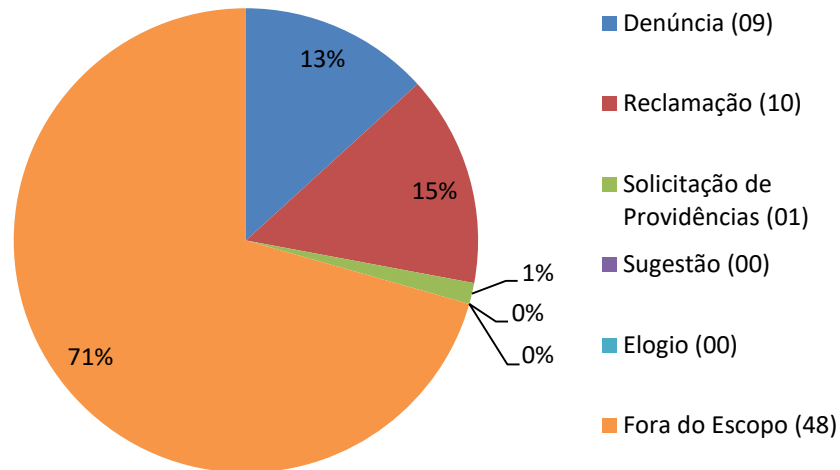
1. QUANTIDADE E TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

No período de 01 a 30 de novembro/2019 a Ouvidoria da Companhia de Saneamento de Alagoas contabilizou 68 (sessenta e oito) registros de manifestações.

Foram registradas 09 (nove) denúncias, 10 (dez) reclamações, 01 (uma) solicitação de providências e, por fim, 48 (quarenta e oito) manifestações fora do escopo de Ouvidoria.

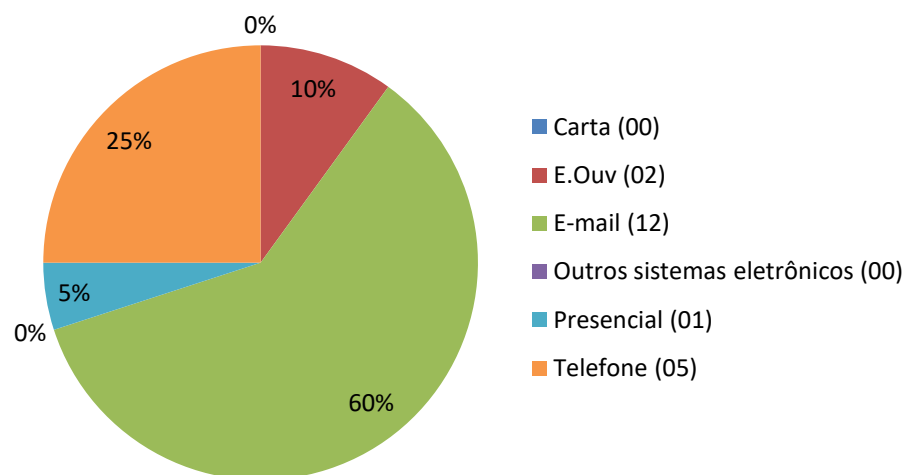


Das manifestações recebidas fora do escopo foi a manifestação mais recorrente atingindo a marca de 71% (setenta e um por cento) das ocorrências.



2. CANAL DE RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO

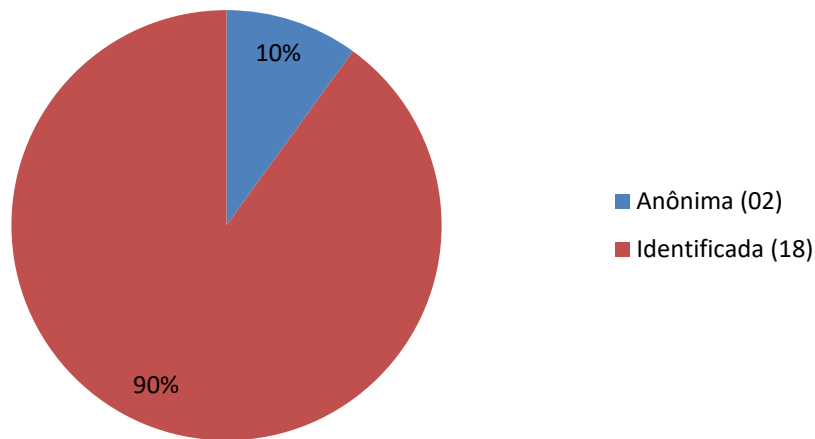
O e-mail foi a forma de acesso mais utilizada pelos manifestantes no mês de novembro/2019.



*Fora do Escopo da Ouvidoria: 48.

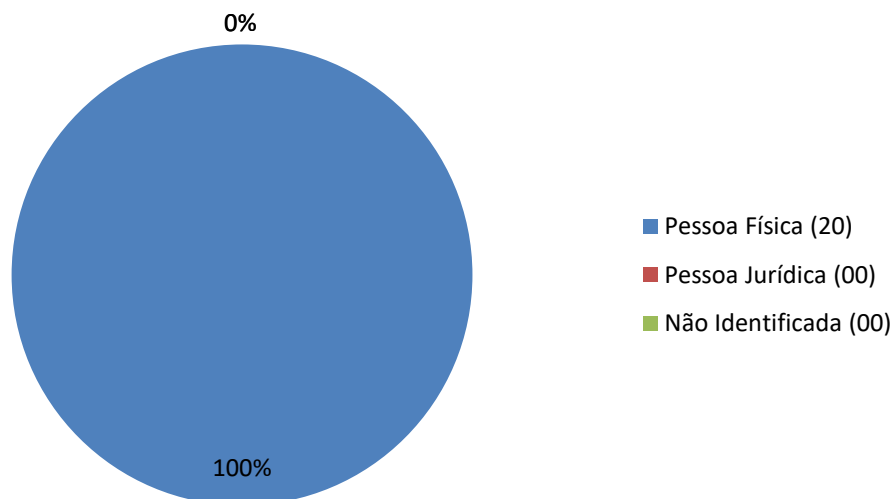
3. CARACTERÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES

Houve identificação do autor em 90% (noventa por cento) das manifestações dentro do escopo da Ouvidoria.



*Fora do Escopo da Ouvidoria: 48.

4. CARACTERÍSTICA DOS DEMANDANTES



*Fora do Escopo da Ouvidoria: 48.

5. ASSUNTOS DEMANDADOS

- Bairro com deficiência no abastecimento de água - 03;
- Desvio de rede de água efetuado por funcionários da Companhia – 01;
- Esgoto transbordando na calçada - 04;
- Funcionário da Companhia chantageando moradores – 01;
- Imóvel com ligação clandestina – 02;
- Imóvel em loteamento sem pagar água – 01;
- Irregularidades na distribuição de água em São José da Tapera – 01;
- Loteamento com várias casas sem hidrômetro – 01;
- Serviço iniciado por terceirizadas da Companhia, gerando pontos de vazamentos – 01;
- Serviço de ligação de água executado, porém deixaram canos expostos na rua – 01;
- Solicitou religação há várias semanas, sem ser atendido – 03;
- Terreno da Companhia invadido – 01.

*** Fora do escopo da Ouvidoria: 48.**

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

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

Maceió, 03 de dezembro de 2019.

Ouvidoria da Companhia de Saneamento de Alagoas