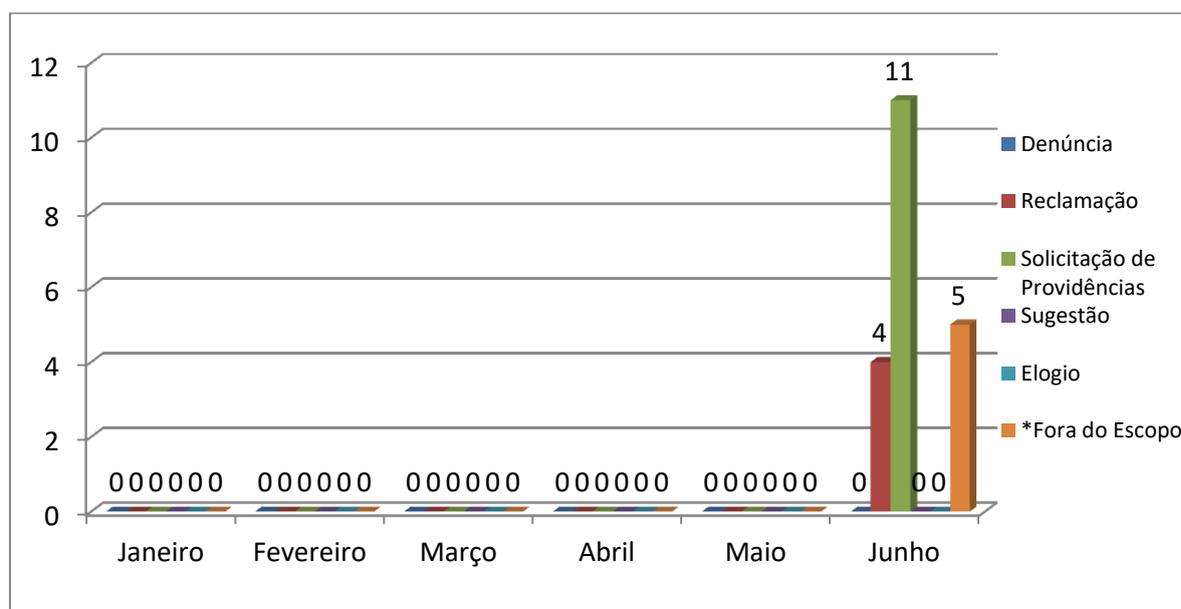


Ouvidoria da Companhia de Saneamento de Alagoas Relatório Estatístico - Junho de 2018 Companhia de Saneamento de Alagoas

1. QUANTIDADE E TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

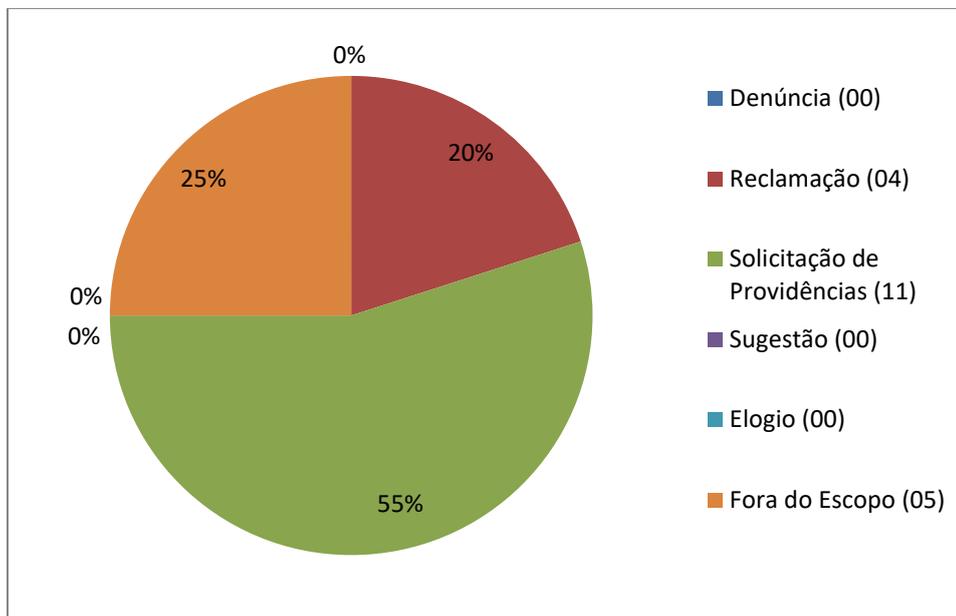
No período de 01 a 30 de Junho/2018 a Ouvidoria da Companhia de Saneamento de Alagoas contabilizou 20 (vinte) registros de manifestações.

Foram registradas 04 (quatro) Reclamações, 11 (onze) Solicitações de Providências e por fim, 05 (cinco) manifestações Fora de Escopo.



Das manifestações recebidas a Solicitação de Providências foi a manifestação mais recorrente atingindo a marca de 55% (cinquenta e cinco) das ocorrências.

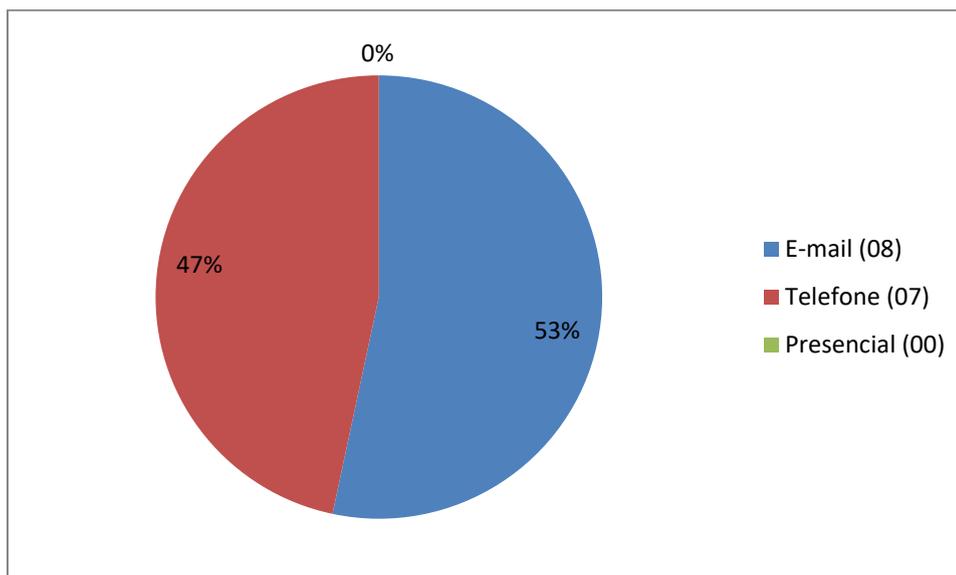
*Fora do Escopo da Ouvidoria: Ex: Atendimento para o Call Center.



*Fora do Escopo da Ouvidoria: solicitações demandas Call Center.

2. CANAL DE RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO

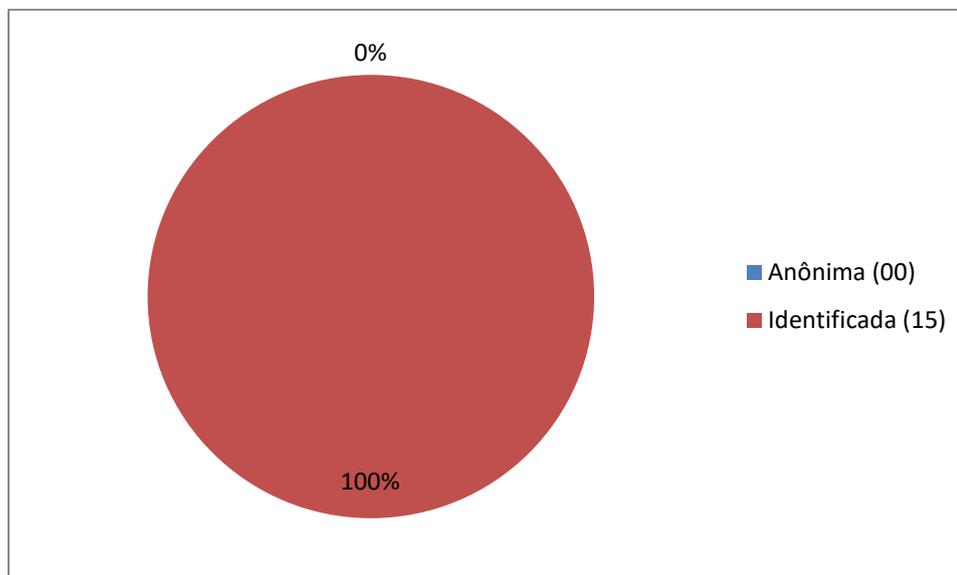
O e-mail foi a forma de acesso mais utilizada pelos manifestantes no mês de Junho/2018.



*Fora do Escopo da Ouvidoria: 05.

3. CARACTERÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES

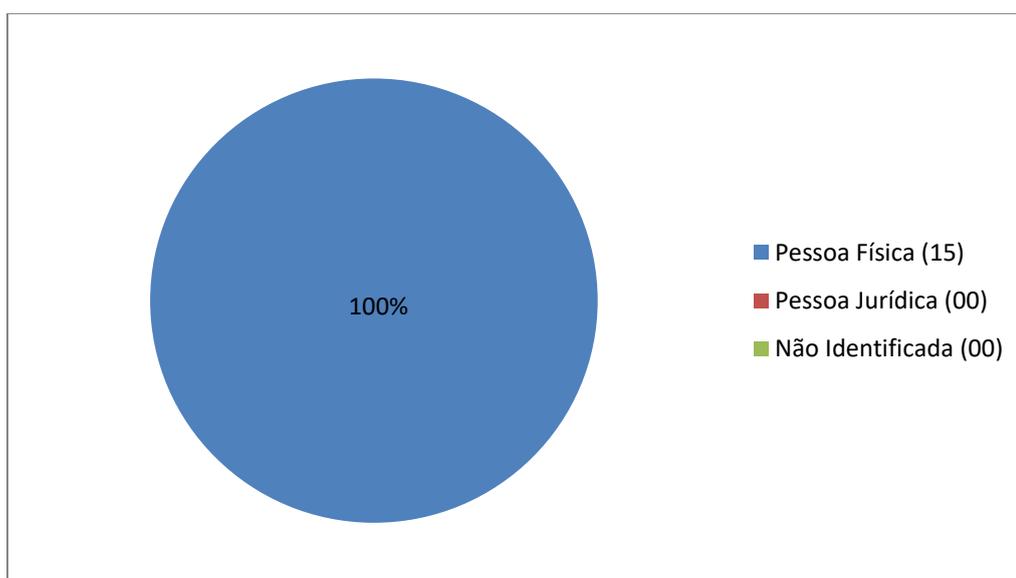
Houve identificação do autor(a) em 100% das manifestações dentro do escopo da Ouvidoria.



*Fora do Escopo da Ouvidoria: 05

4. CARACTERÍSTICA DOS DEMANDANTES

- Pessoa Física – 15
- Pessoa Jurídica – 00.



*Fora do Escopo da Ouvidoria: 05.

5. ASSUNTOS DEMANDADOS

- Vazamento – 01
- Vasão da água – 01
- Transferência de nome – 01
- Instalação – 05
- Impressão de Fatura – 01
- Pagamento a maior – 01
- *** Fora do escopo da Ouvidoria – 05.**

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 julho de 2018.

Ouvidoria da Companhia de Saneamento de Alagoas
Companhia de Saneamento de Alagoas