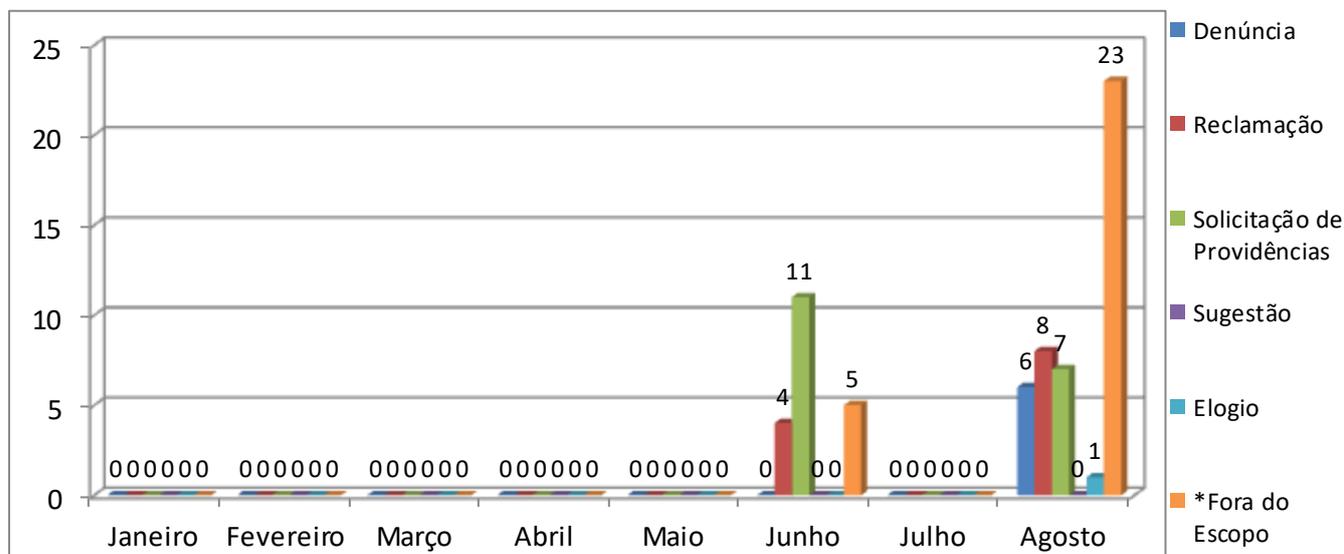


Ouvidoria da Companhia de Saneamento de Alagoas Relatório Estatístico - Agosto de 2018 Companhia de Saneamento de Alagoas

1. QUANTIDADE E TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

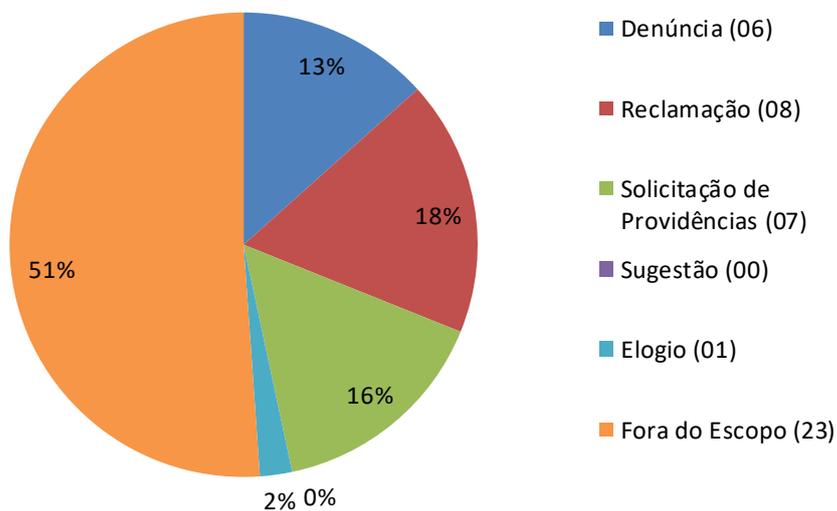
No período de 01 a 31 de Agosto/2018 a Ouvidoria da Companhia de Saneamento de Alagoas contabilizou 45 (quarenta e cinco) registros de manifestações.

Foram registradas 06 (seis) denúncias, 08 (oito) reclamações, 07 (sete) solicitações de providências, 01 (um) elogio 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 51% (cinquenta e um por cento) das ocorrências.

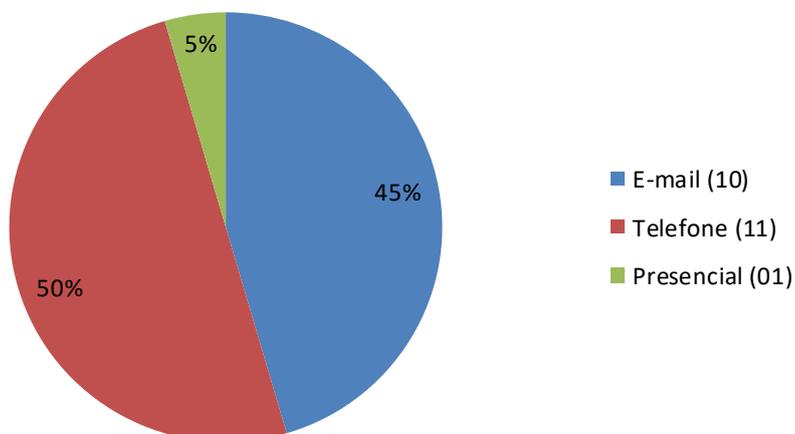
*Fora do Escopo da Ouvidoria: Atendimento para o Call Center.



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

2. CANAL DE RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO

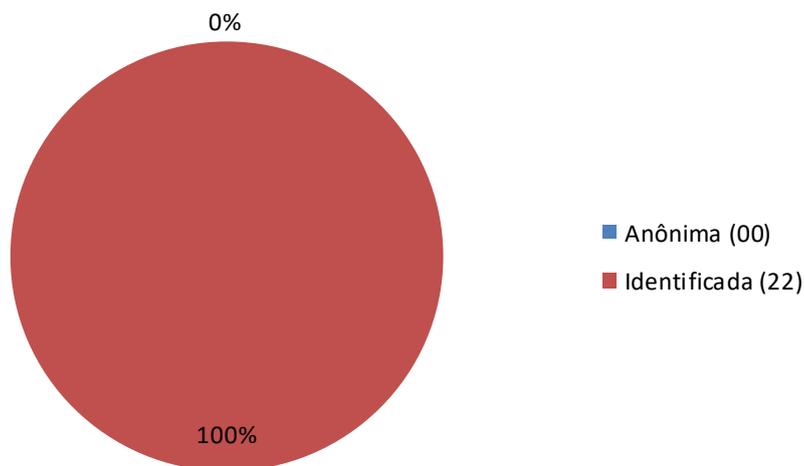
O e-mail foi a forma de acesso mais utilizada pelos manifestantes no mês de Agosto/2018.



*Fora do Escopo da Ouvidoria: 23.

3. CARACTERÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES

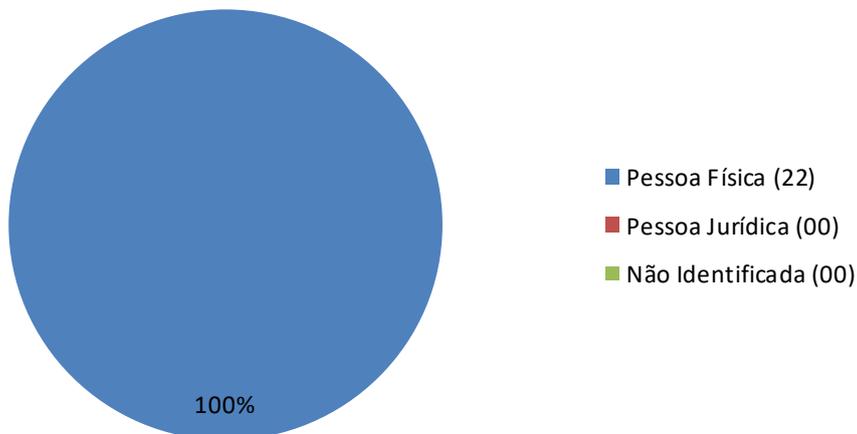
Houve identificação do autor(a) em 100% das manifestações dentro do escopo da Ouvidoria.



*Fora do Escopo da Ouvidoria: 23

4. CARACTERÍSTICA DOS DEMANDANTES

- Pessoa Física – 22
- Pessoa Jurídica – 00.



*Fora do Escopo da Ouvidoria: 23.

5. ASSUNTOS DEMANDADOS

- Esgoto transbordando na calçada – 01
- Solicitação de religação – 01
- Solicitação de revisão de cadastro – 01
- Informação sobre o percentual da população atendida – 01
- Vazamento na calçada – 01
- Consulta de faturas anteriores – 01
- Conclusão de serviço em aberto – 01
- Falta de água – 01
- Falta de atendimento – 01
- Solicitação de desconto na conta de água – 01
- Solicitação de número de telefone para atendimento em celular – 02
- Solicitação de ligação nova de água – 01
- Retorno de aposentado com mudança de setor – 01
- Elogio pelos serviços prestados – 01
- Procedimento do cliente após furtarem seu hidrômetro -01
- Atendimento 0800 sem continuidade – 01
- Imóvel sem pagar água há 3 anos – 01
- Multa de ligação clandestina – 01

- Falta de comunicação com o usuário -01
- Informação quanto a conta de água – 01
- Ratificando o elogio - 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 setembro de 2018.
Ouvidoria da Companhia de Saneamento de Alagoas
Companhia de Saneamento de Alagoas