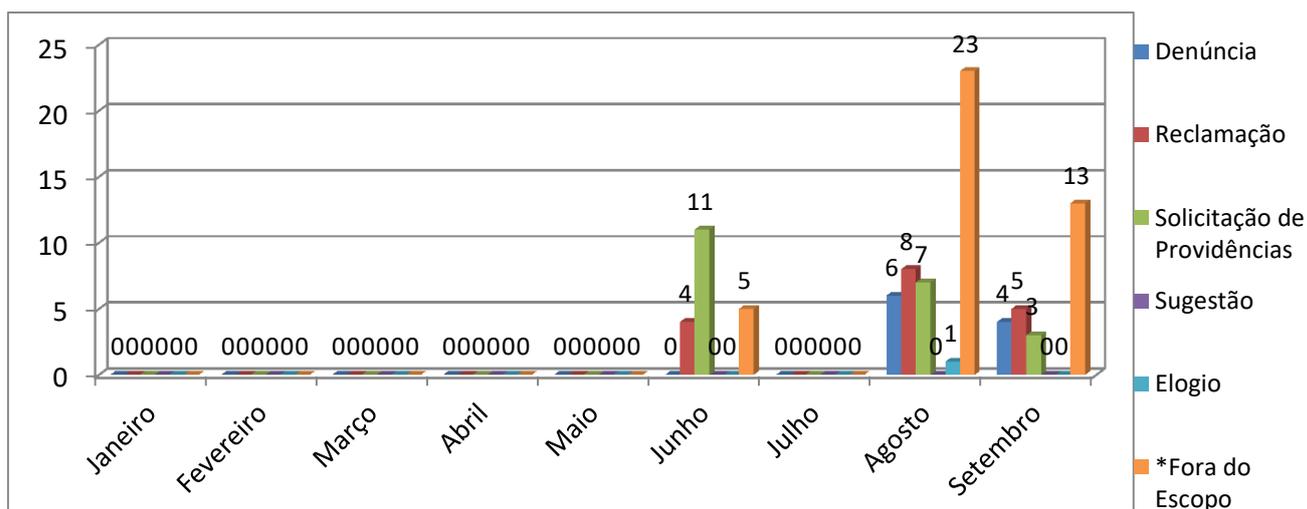


Ouvidoria da Companhia de Saneamento de Alagoas Relatório Estatístico - Setembro de 2018 Companhia de Saneamento de Alagoas

1. QUANTIDADE E TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

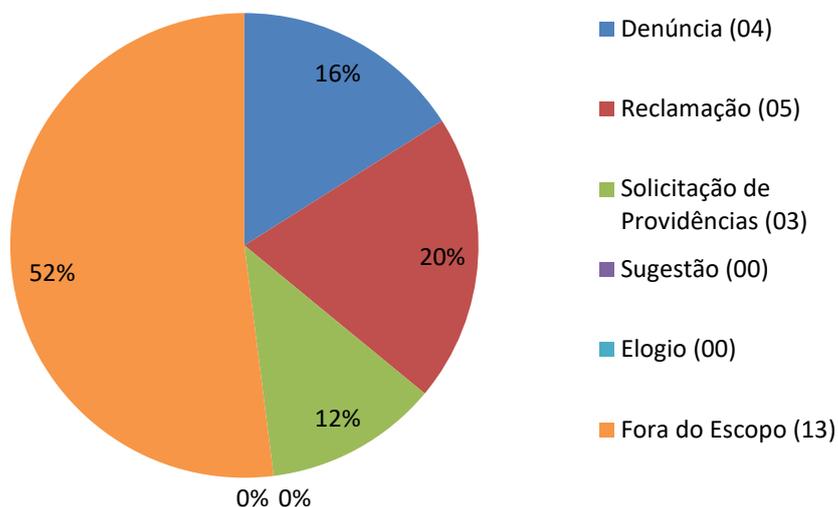
No período de 01 a 30 de Setembro/2018 a Ouvidoria da Companhia de Saneamento de Alagoas contabilizou 25 (vinte e cinco) registros de manifestações.

Foram registradas 04 (quatro) denúncias, 05 (cinco) reclamações, 03 (três) solicitações de providências e por fim, 13 (treze) manifestações Fora de Escopo.



Das manifestações recebidas, Fora do Escopo foi a manifestação mais recorrente atingindo a marca de 52% (cinquenta e dois por cento) das ocorrências.

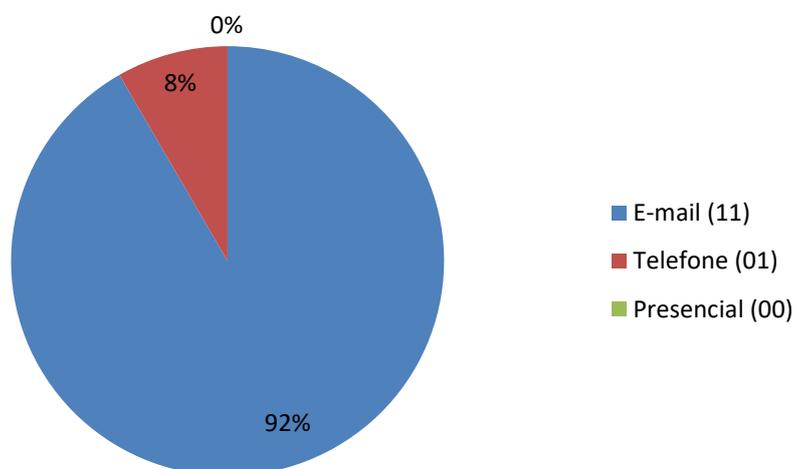
***Fora do Escopo da Ouvidoria: Atendimento para o Call Center.**



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

2. CANAL DE RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO

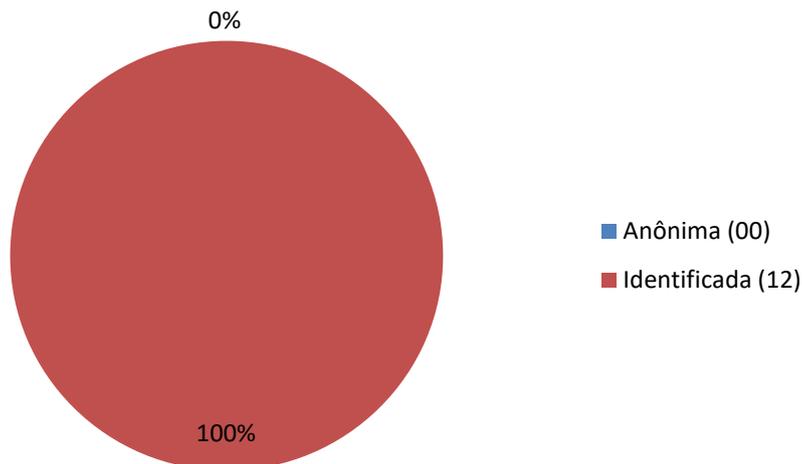
O e-mail foi a forma de acesso mais utilizada pelos manifestantes no mês de Setembro/2018.



*Fora do Escopo da Ouvidoria: 13.

3. CARACTERÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES

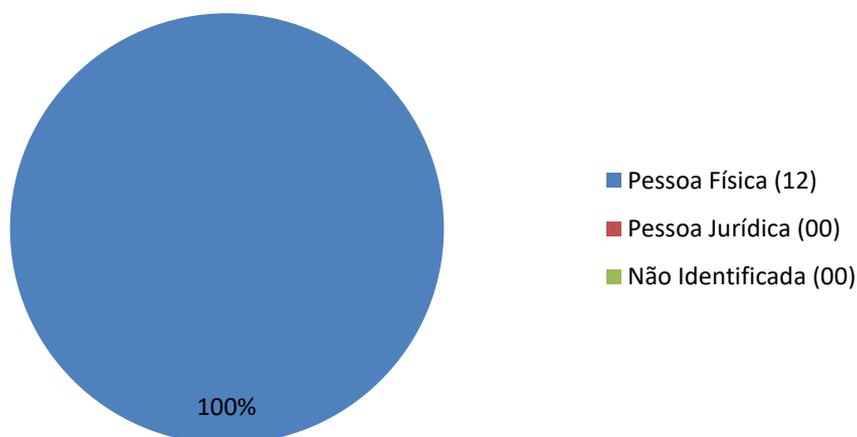
Houve identificação do autor(a) em 100% das manifestações dentro do escopo da Ouvidoria.



*Fora do Escopo da Ouvidoria: 13

4. CARACTERÍSTICA DOS DEMANDANTES

- Pessoa Física – 12
- Pessoa Jurídica – 00.



*Fora do Escopo da Ouvidoria: 13.

5. ASSUNTOS DEMANDADOS

- Casa de Bombas abandonada – 01
- Desvio de água – 02
- Esgoto transbordando na calçada – 01
- Falta de água na residência – 01
- Mau atendimento do funcionário – 01
- Não conseguiu ser atendida no “JÁ” – 01
- Questionamento sobre o valor da fatura – 02
- Solicitando desobstrução de obra – 01
- Solicitando suspensão da cobrança de conta alta – 01
- Vazamento na rua – 01
- * **Fora do escopo da Ouvidoria – 13.**

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, 02 de outubro de 2018.
Ouvidoria da Companhia de Saneamento de Alagoas
Companhia de Saneamento de Alagoas