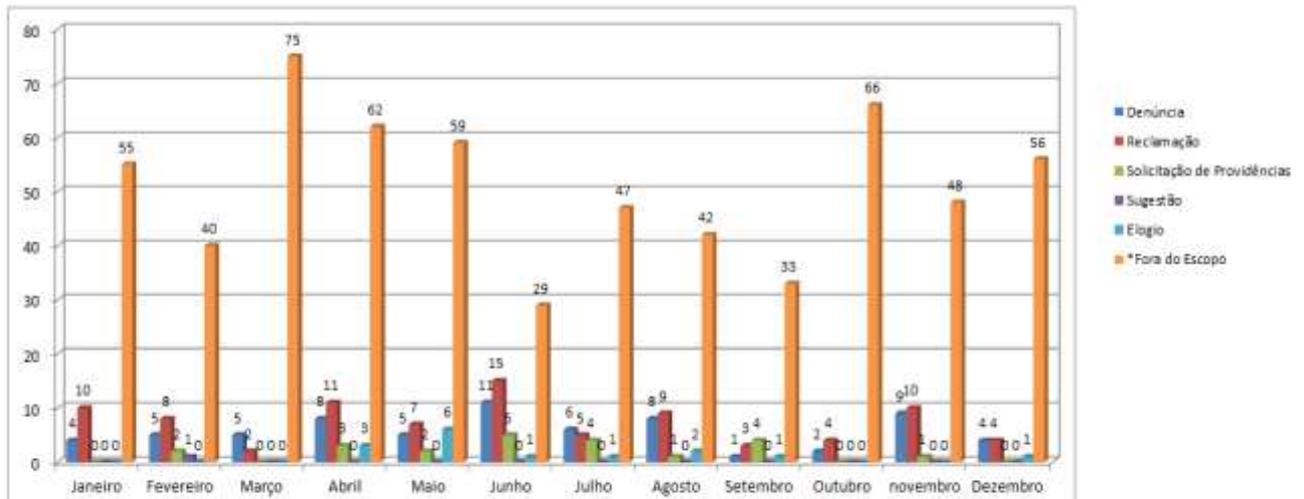


Ouvidoria da Companhia de Saneamento de Alagoas Relatório Estatístico e de Gestão das Manifestações de Ouvidoria Dezembro de 2019

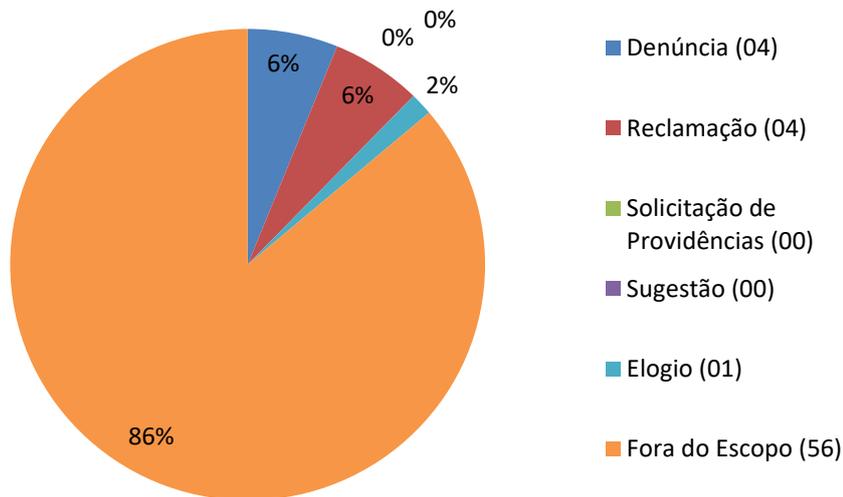
1. QUANTIDADE E TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

No período de 01 a 31 de dezembro/2019 a Ouvidoria da Companhia de Saneamento de Alagoas contabilizou 65 (sessenta e cinco) registros de manifestações.

Foram registradas 04 (quatro) denúncias, 04 (quatro) reclamações, 01 (um) elogio e, por fim, 56 (cinquenta e seis) manifestações fora do escopo de Ouvidoria.

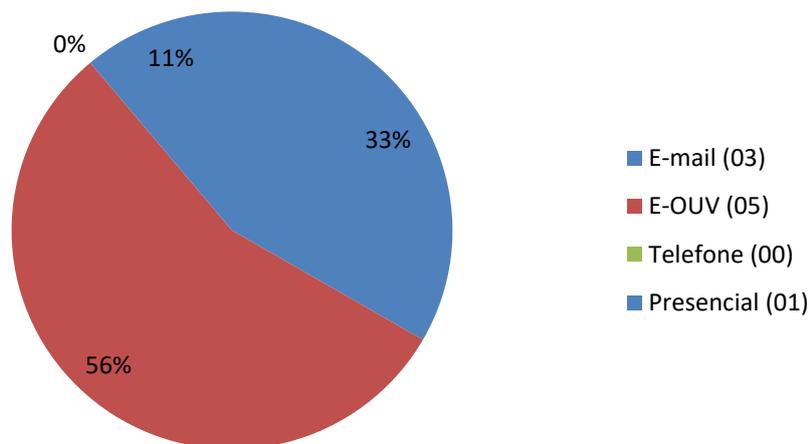


Das manifestações recebidas fora do escopo foi a manifestação mais recorrente atingindo a marca de 86% (oitenta e seis por cento) das ocorrências.



2. CANAL DE RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO

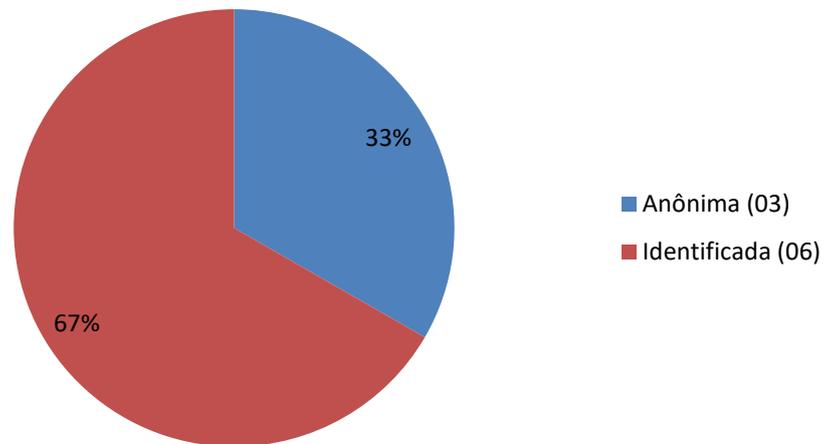
O Sistema e-Ouv foi a forma de acesso mais utilizada pelos manifestantes no mês de dezembro/2019.



*Fora do Escopo da Ouvidoria: 56.

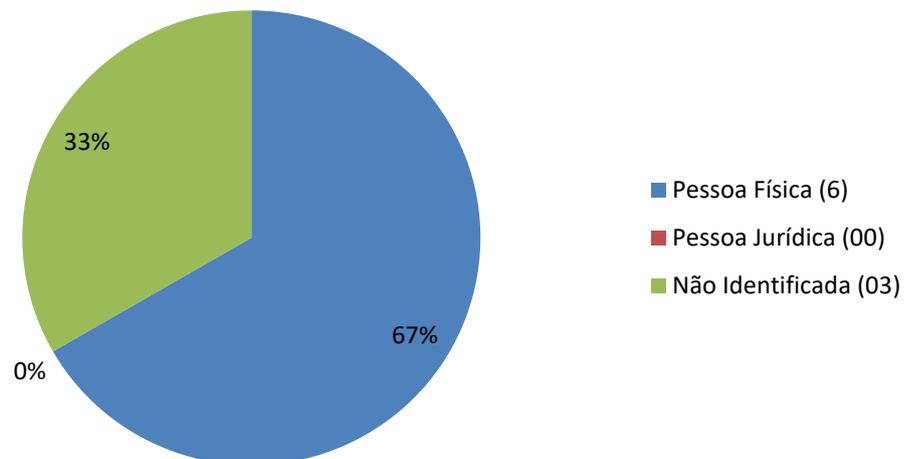
3. CARACTERÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES

Houve identificação do autor em 67% (sessenta e sete por cento) das manifestações dentro do escopo da Ouvidoria.



*Fora do Escopo da Ouvidoria: 56

4. CARACTERÍSTICA DOS DEMANDANTES



*Fora do Escopo da Ouvidoria: 56.

5. ASSUNTOS DEMANDADOS

- Acesso de pessoas estranhas na Estação da Casal -01;
- Água chegando muito fraca no imóvel – 01;
- Denúncia da existência de um lava jato clandestino – 01;
- Elogio: gratidão pelo pronto abastecimento de água em Rio Largo - 01;
- Infestação de cupins alojados em terreno da Companhia – 01;
- Questionando a consulta de protocolos do Sistema e-OUV – 01;
- Sítio alugado onde estão comercializando água da Casal - 01;
- Solicitação de desentupimento de esgotos em sua calçada - 01;
- Solicitação de inclusão na Tarifa Social sem resposta – 01.

*** Fora do escopo da Ouvidoria – 56.**

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 janeiro de 2020.

Ouvidoria da Companhia de Saneamento de Alagoas