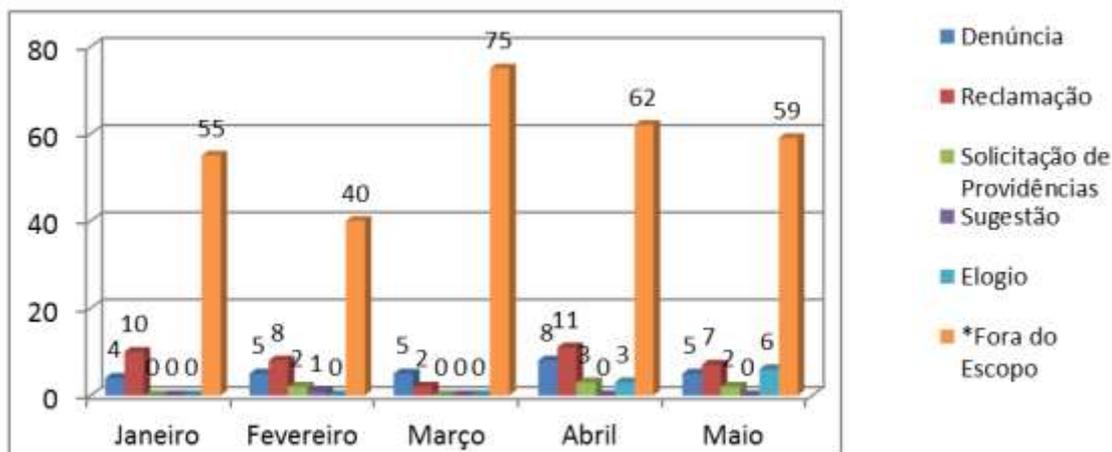


## Ouvidoria da Companhia de Saneamento de Alagoas Relatório Estatístico e de Gestão das Manifestações de Ouvidoria Maio de 2019

### 1. QUANTIDADE E TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

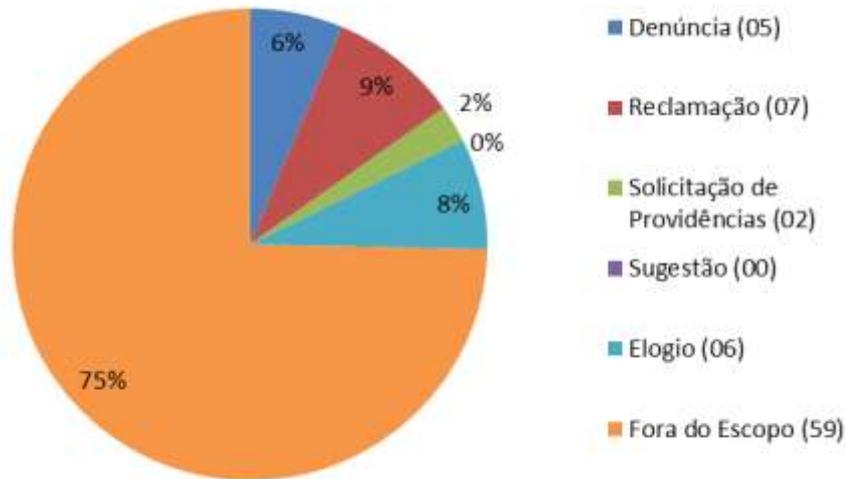
No período de 01 a 31 de maio/2019 a Ouvidoria da Companhia de Saneamento de Alagoas contabilizou 79 (setenta e nove) registros de manifestações.

Foram registradas 05 (cinco) denúncias, 07 (sete) reclamações, 02 (duas) solicitações de providências, 06 (seis) elogios e, por fim, 59 (cinquenta e nove) manifestações fora do escopo de Ouvidoria.



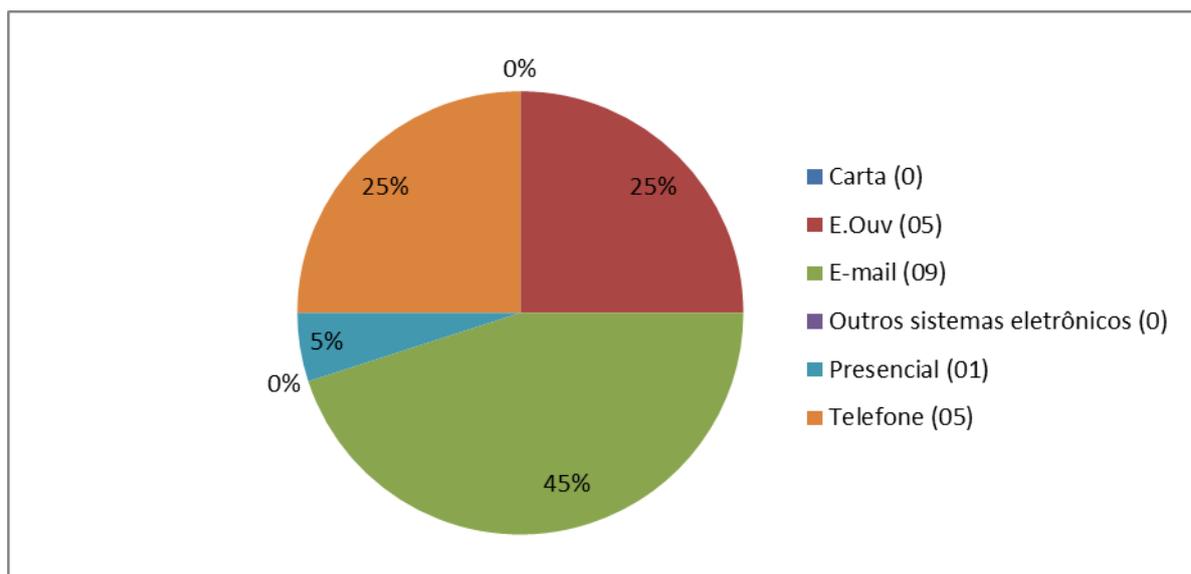
Das manifestações recebidas fora do escopo foi a manifestação mais recorrente atingindo a marca de 75% (setenta e cinco por cento) das ocorrências.

- No e.OUV, e na “Sala de Controle” constam 3 (três) elogios, porém o sistema duplicou o protocolo 00038/2019. Por esta razão, os consideramos.



## 2. CANAL DE RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO

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

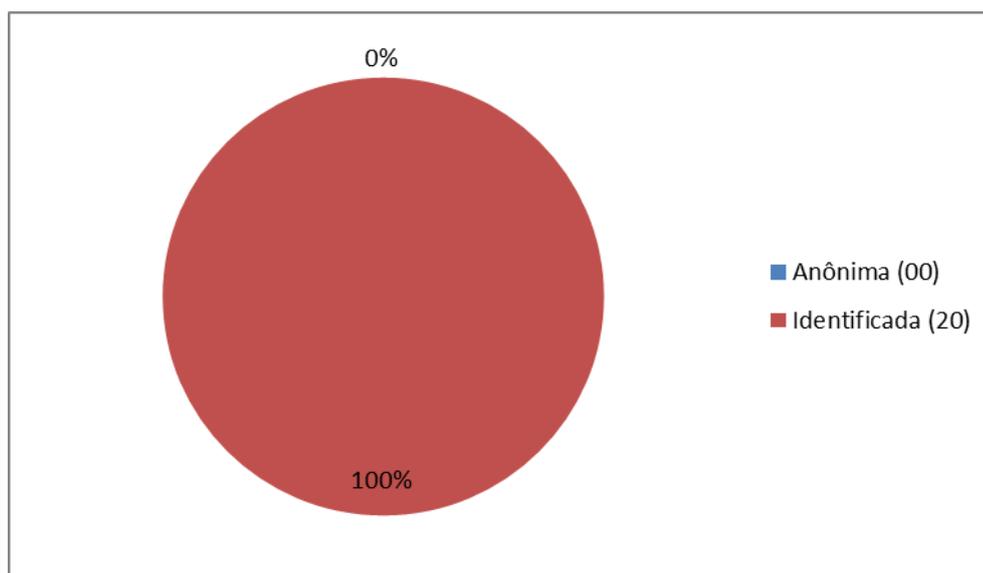


\*Fora do Escopo da Ouvidoria: 59.

### 3. CARACTERÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES

---

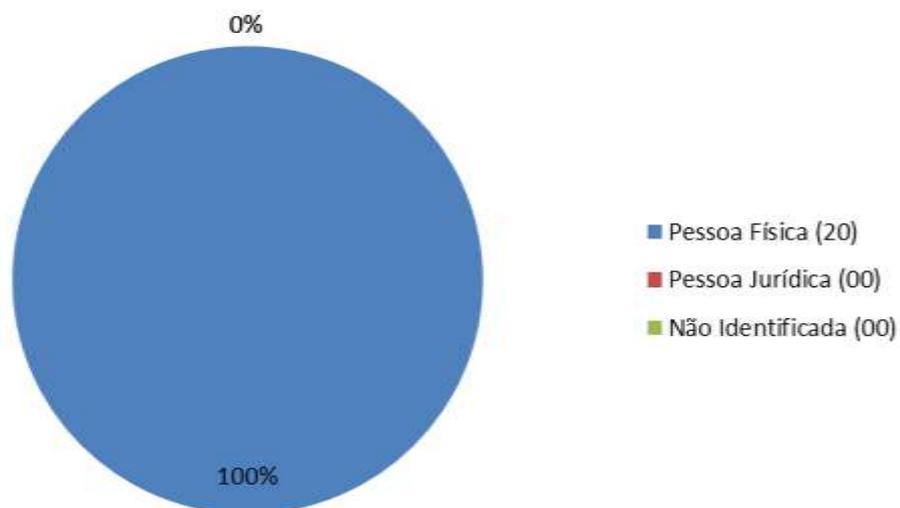
Houve identificação do autor em 100% das manifestações dentro do escopo da Ouvidoria.



\*Fora do Escopo da Ouvidoria: 59

### 4. CARACTERÍSTICA DOS DEMANDANTES

---



\*Fora do Escopo da Ouvidoria: 59.

## **5. ASSUNTOS DEMANDADOS**

---

- Agradecimento - rapidez e eficiência pelos serviços recebidos -02;
- Agradecimento - solução do problema – 03;
- Apuração de irregularidades operacionais – 01;
- Esgoto entupido - 03;
- Excelente atendimento – 01;
- Falta de água – 04;
- Ligação clandestina - 04;
- Reposição de paralelepípedo e limpeza da rua - 01;
- Solicitação de acordo com a Companhia – 01.

**\* Fora do escopo da Ouvidoria – 59.**

## **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 junho de 2019.

**Ouvidoria da Companhia de Saneamento de Alagoas**