

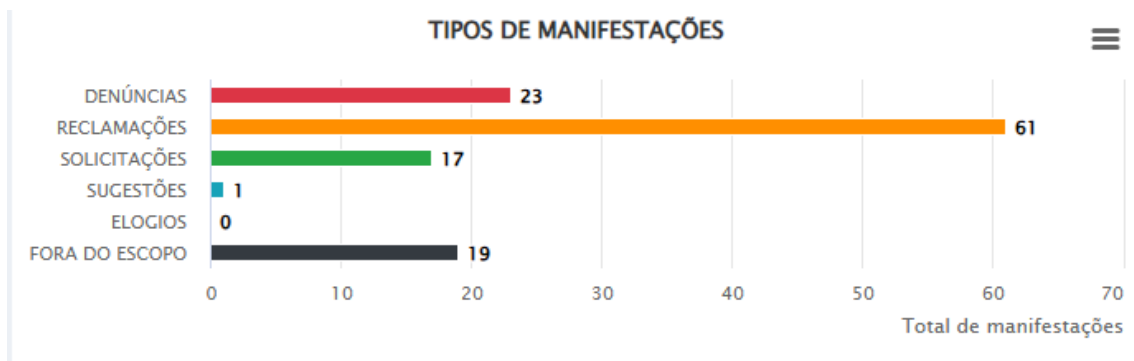
RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA
Companhia de Saneamento de Alagoas (Casal)
Período: 01/01/2025 a 30/06/2025

1. Apresentação

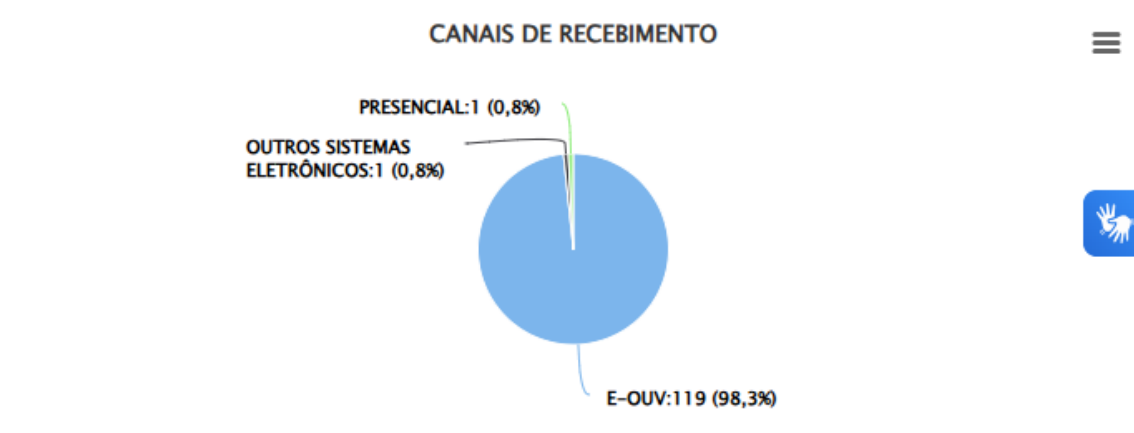
Este Relatório de Gestão, elaborado em atendimento ao §1º do art. 14 do Decreto Estadual nº 95.980/2024, consolida as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas no âmbito da Companhia de Saneamento de Alagoas (Casal), com o objetivo de subsidiar o monitoramento e a avaliação dos serviços públicos prestados, bem como apontar falhas e sugerir melhorias.

2. Informações Consolidadas das Manifestações

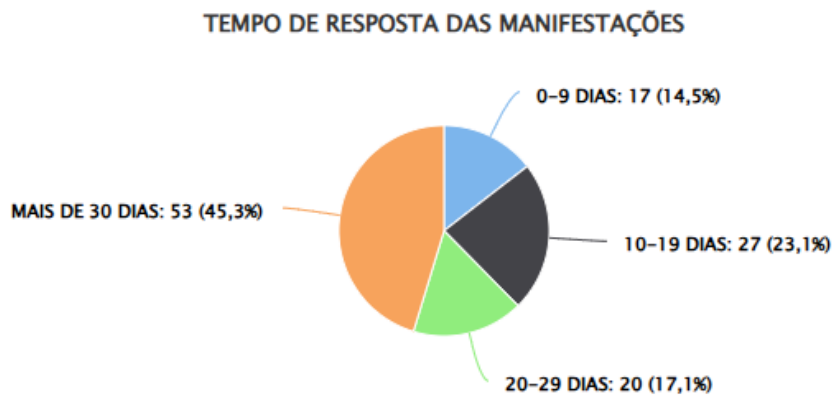
2.1. Total de manifestações recebidas na ouvidoria da Casal



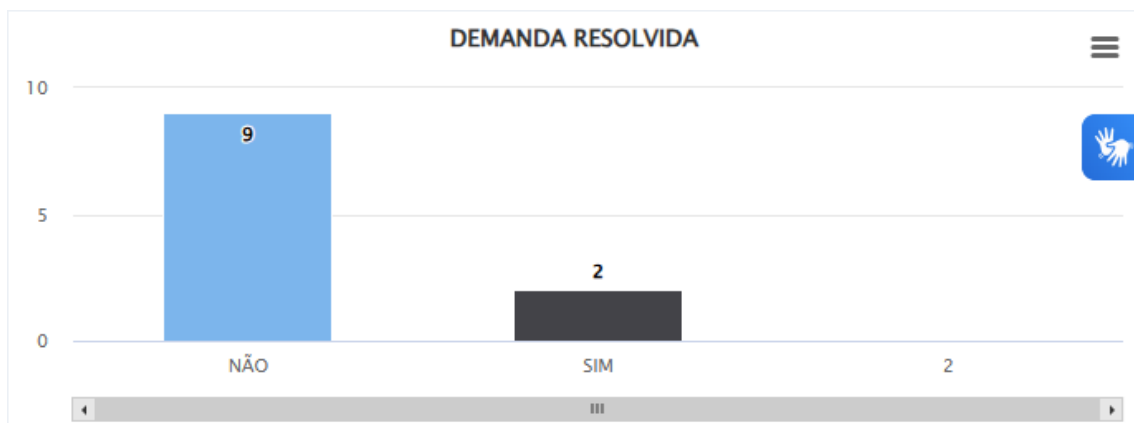
2.2. Meios de recebimento das manifestações



2.3. Tempo médio de resposta

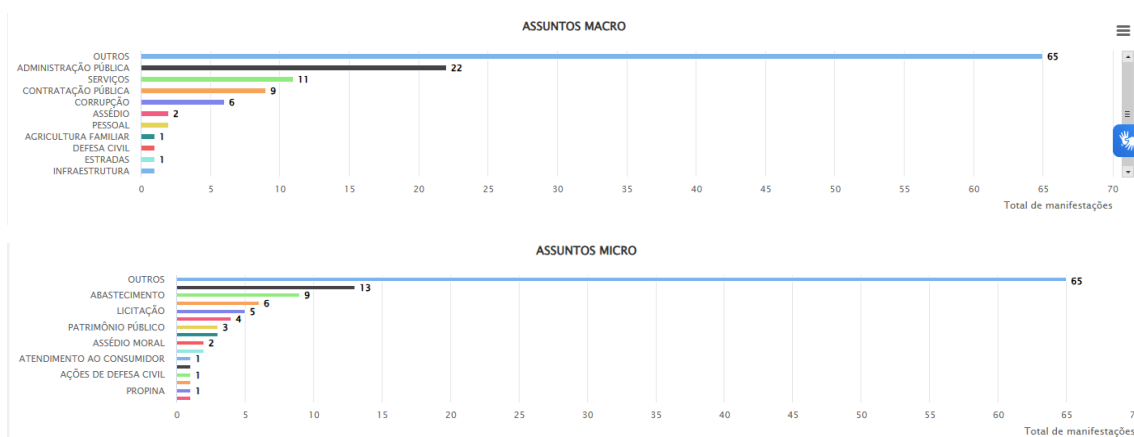


2.4. Índice de resolutividade



3. Análise das Manifestações

3.1. Temas mais recorrente



3.2. Diagnóstico e identificação de falhas

A análise dos dados indica que os principais focos de insatisfação dos usuários estão relacionados à insatisfação dos serviços prestados de abastecimento de água.

Ordem	Assunto demandado	Quantidade	Motivos
1	Saneamento	15	Falta de água, problema para extensão de rede, vazamentos
2	Demanda de outras concessionárias	8	Falta de água, problemas comerciais
3	Denúncias	15	Ligações clandestinas, conduta de colaboradores,
7	Administrativo e financeiro	5	Contas a pagar, fornecedores e contratos
9	Tecnologia	1	Erro no sistema da Sane e site da Casal
	Qualidade da água	1	Líquido fora dos padrões de potabilidade
	Comercial	11	Suspensão do serviço, mudança de titularidade, furto de hidrômetro, ligação nova, cobrança indevida, negativação,

4. Resultados das Pesquisas de Satisfação do e-OUV

4.1. Quantidade de respostas obtidas: Das 121 (cento e vinte e uma) manifestações recebidas, apenas 11 (onze) foram avaliadas.

Item Avaliado					
Qualidade da resposta	Péssimo 6	Ruim 2	Regular 2	Bom 1	Ótimo 0
Demanda resolvida?	Sim 2		Parcialmente 0	Não 9	
Prazo	Péssimo 0	Ruim 6	Regular 4	Bom 1	Ótimo 0
Qualidade do sistema	Péssimo 0	Ruim 3	Regular 3	Bom 4	Ótimo 1

Resultados das Pesquisas de Satisfação dos serviços prestados presencialmente

Serviço prestado	Total	Grau de satisfação (1 a 10)									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Emissão de 2ª via	3	2			1						
Certidão Negativa de Débito	1	1									
Acompanhar Andamento de Serviço	2		1								1
Solicitar a Matrícula	1										1
Consultar Histórico de Consumo	1										10

5. Recomendações e Propostas de Melhoria

Com base na análise das manifestações e nas pesquisas de satisfação, a Ouvidoria propõe:

- Reforço na comunicação à população sobre a chegada das Concessionárias em Alagoas e quais os canais de atendimento;
- Capacitação de servidores para aperfeiçoamento de atendimento ao público;
- Reforço na ampliação e divulgação de canais de atendimento da Casal nas mídias sociais principalmente nas regiões do Agreste e Bacia Leiteira;
- Redução de prazos de devolutiva das demandas operacionais e comerciais, além da redução do prazo de resposta para manifestações;
- Aperfeiçoamento os canais digitais para emissão de 2ª via de fatura;

6. Encaminhamento

Este Relatório de gestão foi submetido à validação da autoridade máxima do Companhia de Saneamento de Alagoas (Casal) em 31/07/2025, e encontra-se disponível na íntegra no sítio oficial: <https://www.casal.al.gov.br/acesso-a-informacao/>

Responsável pela Ouvidoria:

Pollyana Monte Soares de O. Ramos

Ouvidoria Interna

Contato: pollyana.monte@casal.al.gov.br

Apoio:

Thalisson Tenório de Carvalho

Ouvidoria Interna

Contato: thalisson.tenorio@casal.al.gov.br