

RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA
Companhia de Saneamento de Alagoas (Casal)
Período: 01/07/2025 a 31/12/2025

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

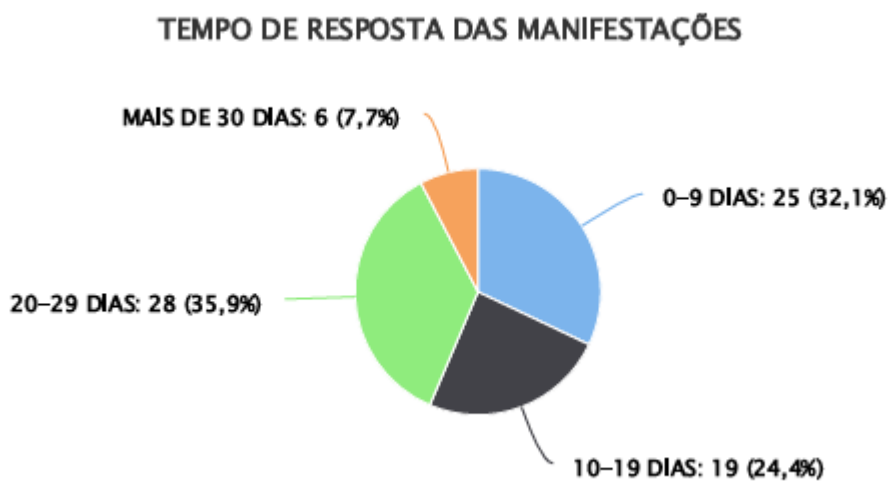
2.1. Total de manifestações recebidas



2.2. Meios de recebimento das manifestações



2.3. Tempo médio de resposta

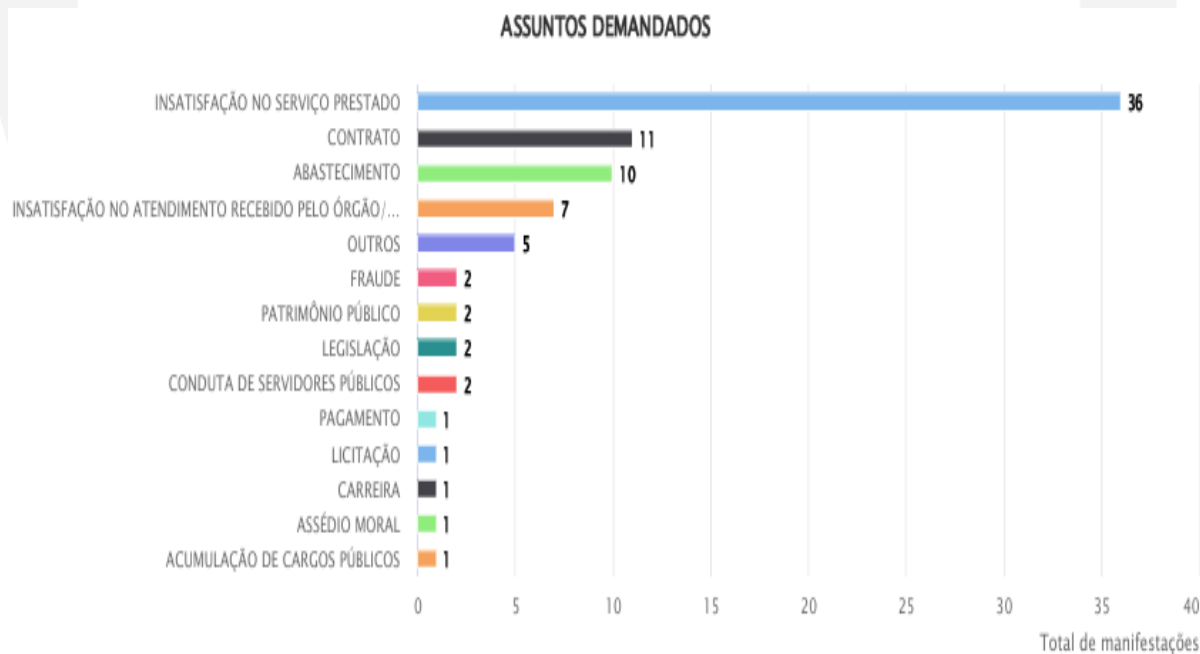


2.4. Índice de resolutividade



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 a:

Assunto demandado	Quantidade	Motivos
Desabastecimento	23	Falta de água
Demandas de outras concessionárias	13	Desabastecimento e demandas comerciais
Irregularidade na execução do serviço	6	Atendimento ao cliente, serviço de corte
Denúncias	5	Conduta de servidores/colaboradores e ligação clandestina.

4. Resultados das Pesquisas de Satisfação do e-OUV

4.1. Quantidade de respostas obtidas: Das 82 (oitenta e duas) manifestações recebidas, apenas 13 (treze) foram avaliadas.

Item avaliado					
	<u>Péssimo</u>	<u>Ruim</u>	<u>Regular</u>	<u>Bom</u>	<u>Ótimo</u>
Qualidade da Resposta	1	1	1	7	3
Qualidade do Sistema	1	-	1	8	3
Prazo	2	2	-	6	3
Demanda resolvida	<u>Sim</u> 8		<u>Parcialmente</u> 1		<u>Não</u> 4

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
Acompanhar Andamento de Serviço	1							1			
Atualização cadastral							1				

5. Recomendações e Propostas de Melhoria

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

- Plano Operacional de Mitigação: planejar ações operacionais com vistas à melhoria no abastecimento, utilizando os dados catalogados pela Ouvidoria, com foco em regiões com maior criticidade;
- Reforço na comunicação à população sobre a chegada das Concessionárias em seus municípios e respectivos canais de atendimento ao público;
- Capacitação periódica do atendimento ao público: implementar ações de capacitação periódica voltada aos atendentes, incluindo atualização sobre os procedimentos normativos da Companhia, a fim de assegurar a sua estrita observância;
- Redução de prazos de devolutiva das demandas operacionais e comerciais, além da redução do prazo de resposta para as manifestações;
- Aprimoramento na realização de pesquisas de satisfação referente ao atendimento presencial.

6. Encaminhamento

Este Relatório de gestão foi submetido à validação da autoridade máxima da companhia de Saneamento de Alagoas – Casal em 23/01/2026, 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 Oliveira Ramos

Matrícula: 3040

ouvidoria@casal.al.gov.br

