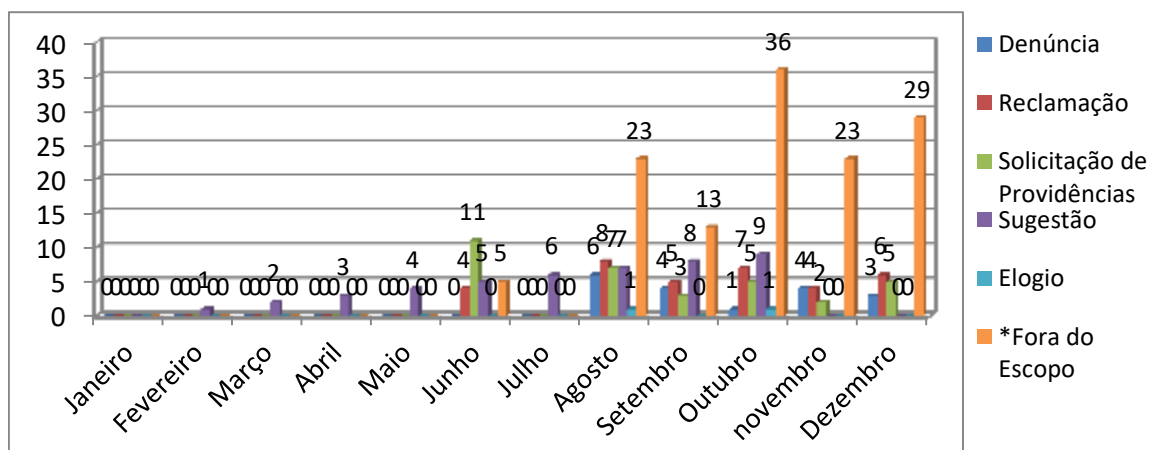


Ouvidoria da Companhia de Saneamento de Alagoas Relatório Estatístico - Dezembro de 2018 Companhia de Saneamento de Alagoas

1. QUANTIDADE E TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

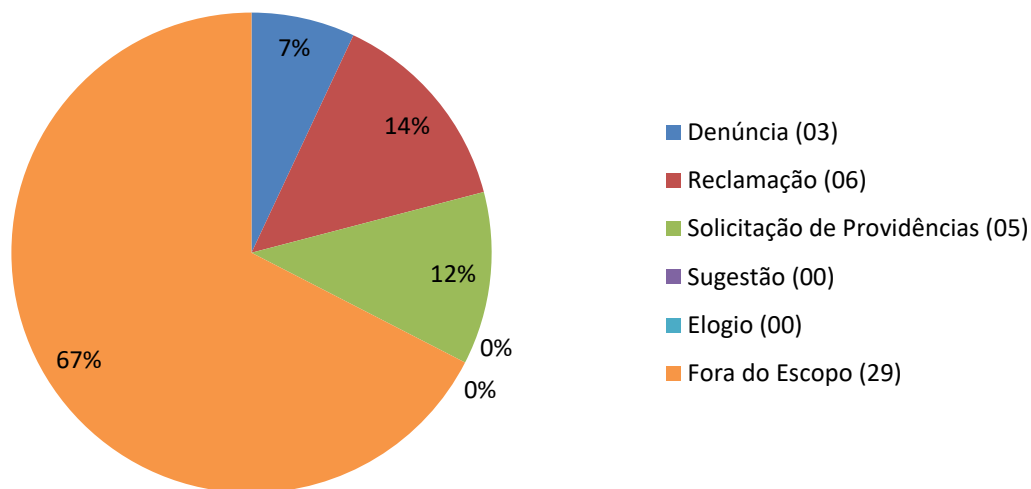
No período de 01 a 31 de Dezembro/2018 a Ouvidoria da Companhia de Saneamento de Alagoas contabilizou 43 (quarenta e três) registros de manifestações.

Foram registradas 05 (cinco) solicitações, 06 (seis) reclamações e 03 (três) denúncias e por fim, 29 (vinte e nove) manifestações Fora de Escopo.



Das manifestações recebidas, Fora do Escopo foi a manifestação mais recorrente atingindo a marca de 67% (sessenta e sete por cento) das ocorrências.

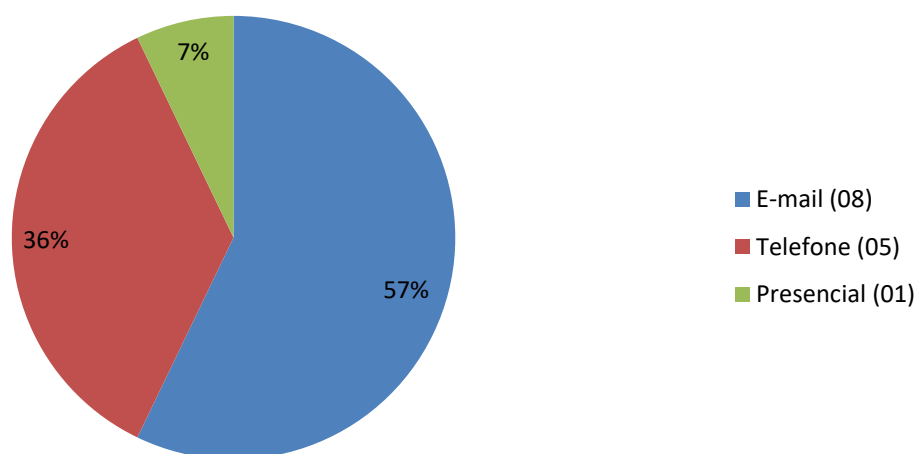
***Fora do Escopo da Ouvidoria: Atendimento para o Call Center e e-SIC.**



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

2. CANAL DE RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO

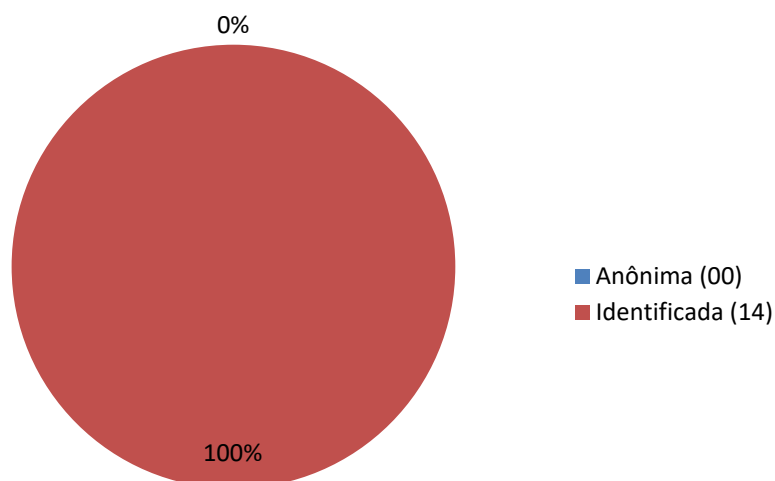
O e-mail foi a forma de acesso mais utilizada pelos manifestantes no mês de Dezembro/2018.



*Fora do Escopo da Ouvidoria: 29.

3. CARACTERÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES

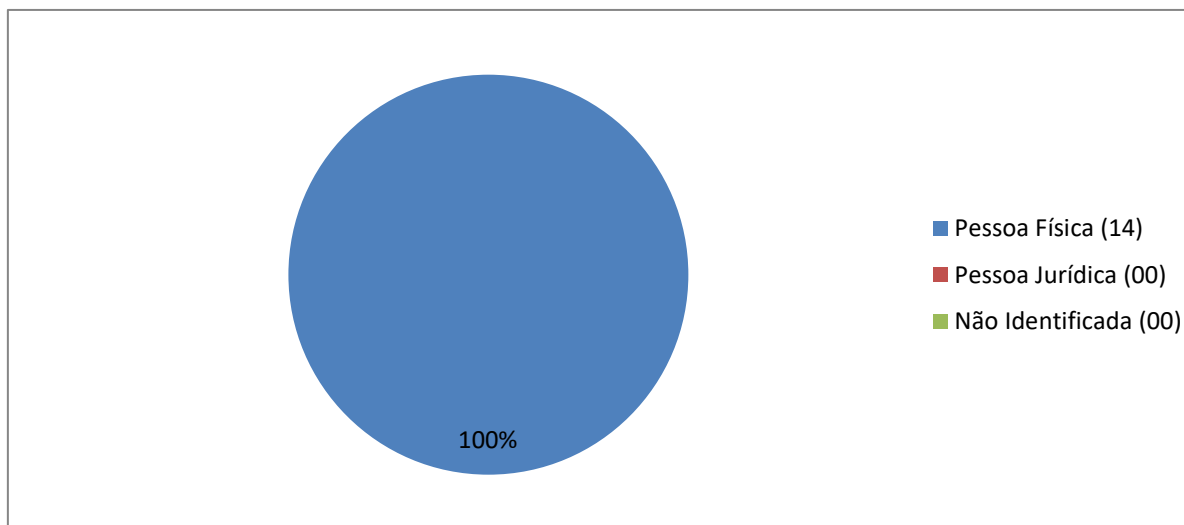
Houve identificação do autor(a) em 100% das manifestações dentro do escopo da Ouvidoria.



*Fora do Escopo da Ouvidoria: 29.

4. CARACTERÍSTICA DOS DEMANDANTES

- Pessoa Física – 14
- Pessoa Jurídica – 00.



*Fora do Escopo da Ouvidoria: 29.

5. ASSUNTOS DEMANDADOS

- Falta de água no imóvel – 01
- Indignação pelo mau atendimento – 01
- Invasão de morador no reservatório da Casal – 01
- Ligação clandestina – 02
- No atendimento virtual, o link consulta pagamentos estava fora de ordem – 01
- Sentindo-se prejudicado pela classificação da conta como comercial – 01
- Solicitando conserto de uma bomba queimada– 01
- Solicitando religação há vários dias, sem ser atendido – 02
- Solicitando saber quando abrirá vagas de trabalho na Casal – 01
- Vazamento na rua - 03

* Fora do escopo da Ouvidoria: 29.

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 janeiro de 2019.

Ouvidoria da Companhia de Saneamento de Alagoas
Companhia de Saneamento de Alagoas