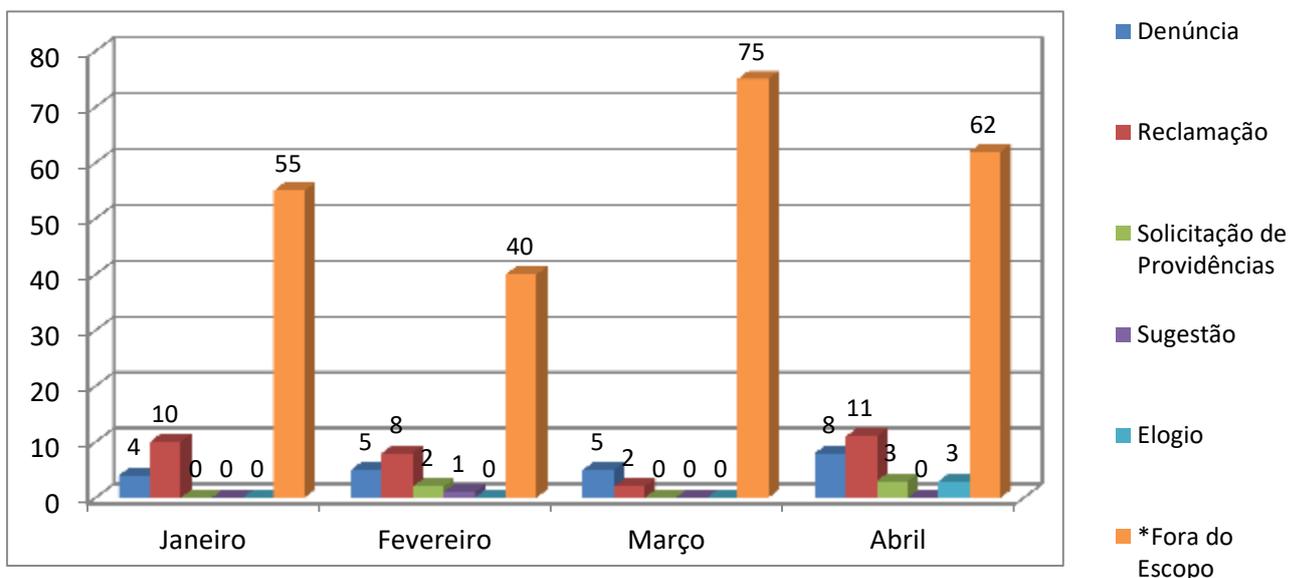


## Ouvidoria da Companhia de Saneamento de Alagoas Relatório Estatístico - Abril de 2019 Companhia de Saneamento de Alagoas

### 1. QUANTIDADE E TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

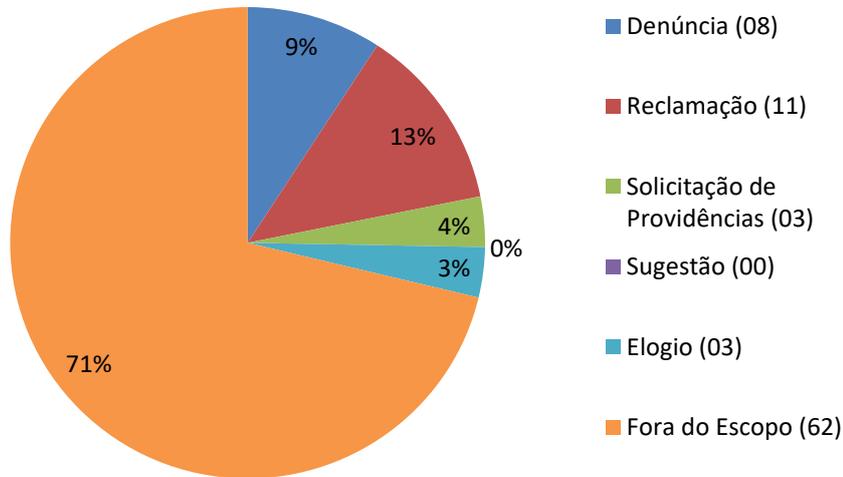
No período de 01 a 30 de Abril/2019 a Ouvidoria da Companhia de Saneamento de Alagoas contabilizou 87 (oitenta e sete) registros de manifestações.

Foram registradas 11 (onze) reclamações, 03 (três) solicitações de serviços, 03 (três) elogios e 08 (oito) denúncias e por fim, 62 (sessenta e duas) manifestações Fora de Escopo.



Das manifestações recebidas, Fora do Escopo foi a manifestação mais recorrente atingindo a marca de 71% (setenta e um por cento) das ocorrências.

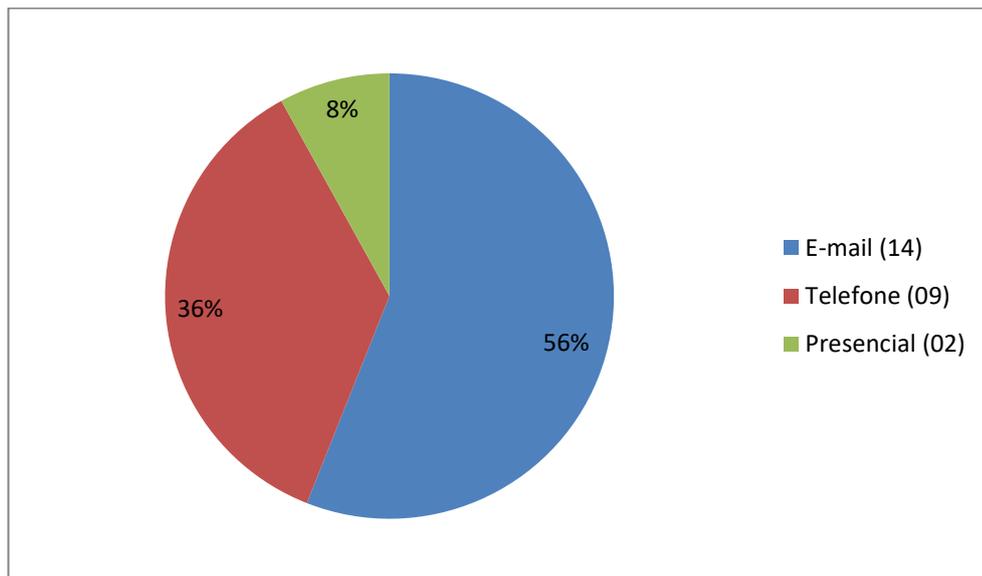
**\*Fora do Escopo da Ouvidoria: Atendimento para o Call Center, E-Sic e Reclame Aqui.**



\*Fora do Escopo da Ouvidoria: Atendimento para o Call Center, E-Sic e Reclame Aqui.

## 2. CANAL DE RECEBIMENTO DA MANIFESTAÇÃO

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

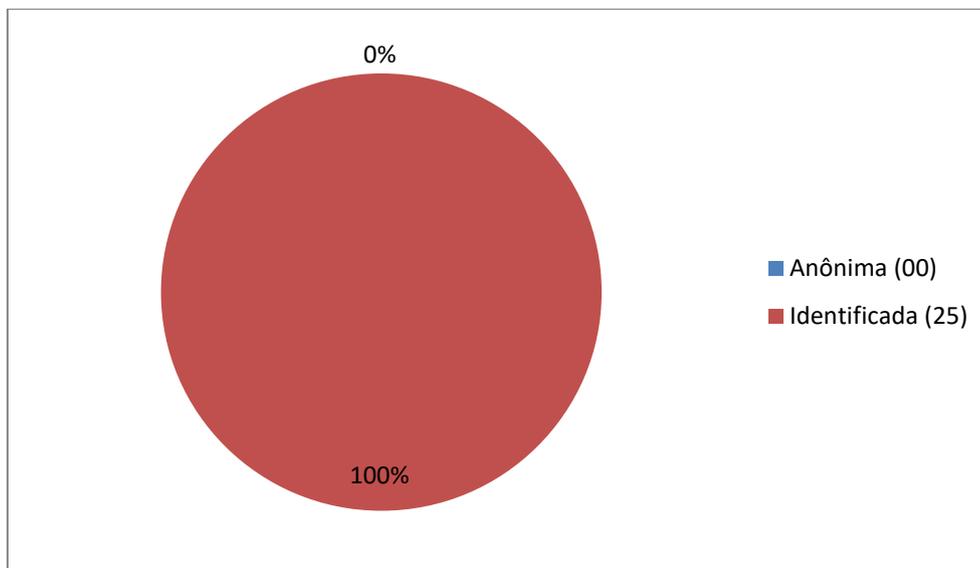


\*Fora do Escopo da Ouvidoria: 62.

### 3. CARACTERÍSTICA DAS MANIFESTAÇÕES

---

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

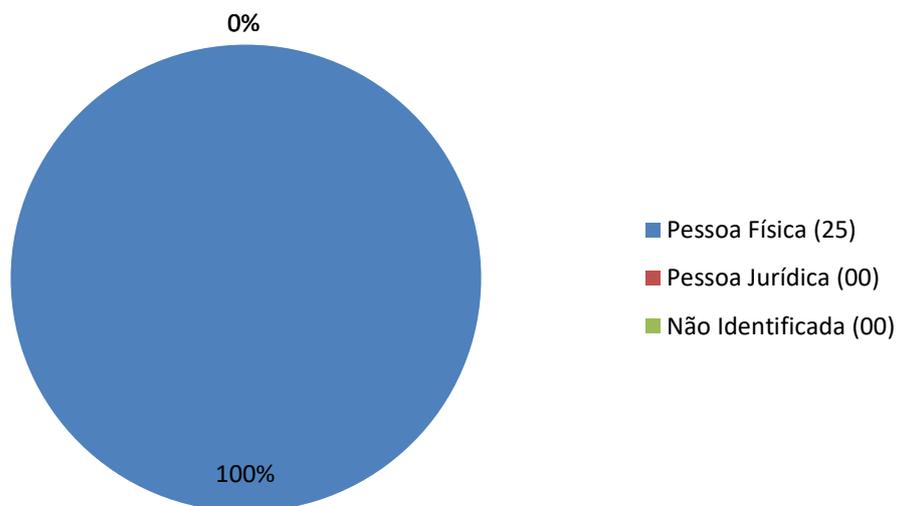


\*Fora do Escopo da Ouvidoria: 62.

### 4. CARACTERÍSTICA DOS DEMANDANTES

---

- Pessoa Física – 25
- Pessoa Jurídica – 00.



\*Fora do Escopo da Ouvidoria: 62.

## 5. ASSUNTOS DEMANDADOS

---

- Água sem pressão – 01
- Caixa de esgoto vazando - 01
- Entupimento da caixa de gordura da residência - 01
- Efetuaram o corte com os recibos pagos - 01
- Esgoto entupido – 01
- Ligação clandestina – 07
- Muito agradecido, problema solucionado rápido – 03
- Nome negativado. O débito já estava quitado – 01
- Religação realizada, mas sem chegar água no imóvel – 01
- Salas da mesma galeria, pagando preços de água diferenciados – 01
- Solicitou ligação há meses, mas não foi atendido - 01
- Solicitou mudança de endereço há meses, sem ser atendido – 01
- Solicitou visita de técnicos, mas sem sucesso – 01
- Terceirizado efetuou a leitura e quebrou a tampa do hidrômetro - 01
- Terceirizado foi efetuar o corte, sem identificação e tratou mal o cliente - 01
- Vazamento na linha de água da sua residência – 01
- Veículo da Casal realizando manobras perigosas pelo motorista – 01

\* Fora do escopo da Ouvidoria: 62.

## 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 maio de 2019.

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