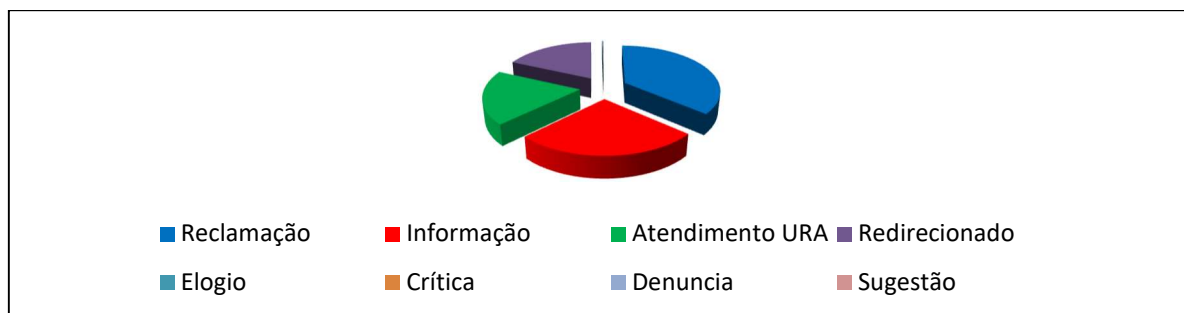


1. Manifestações abertas por tipo

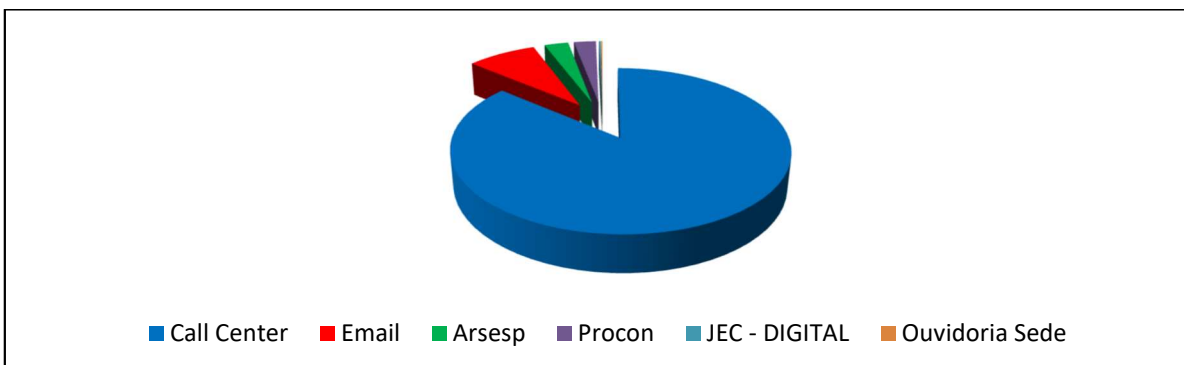
Tipo	Total	
Reclamação	49.609	36,34%
Informação	35.972	26,35%
Atendimento URA	26.105	19,12%
Redirecionado	24.432	17,90%
Elogio	220	0,16%
Crítica	78	0,06%
Denuncia	66	0,05%
Sugestão	41	0,03%
Total	136.523	100,00%



As manifestações onde não localizamos atendimento primário são encaminhadas para MP ou RO, e identificadas como “Redirecionado” neste relatório.

2. Manifestações abertas por canal

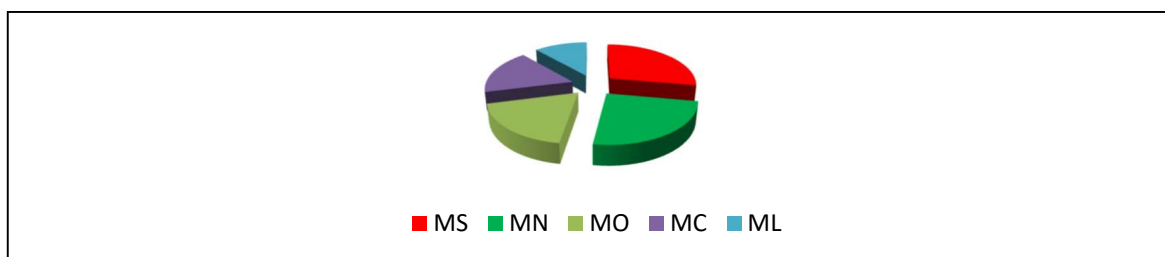
Canal	Total	
Call Center	117.638	86,17%
Email	11.031	8,08%
Arsesp	3.845	2,82%
Procon	3.513	2,57%
JEC - DIGITAL	290	0,21%
Ouvidoria Sede	206	0,15%
Total	136.523	100,00%



3. Reclamações – Total: 49.609

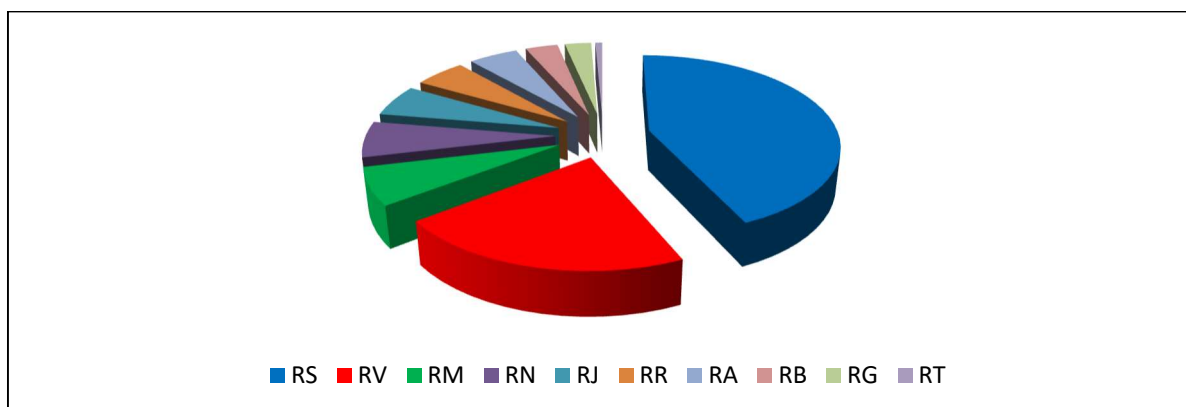
3.1. Metropolitana

Unidade	Total	
MS	9.986	27,78%
MN	8.853	24,63%
MO	6.694	18,62%
MC	6.257	17,41%
ML	4.152	11,55%
Total	35.942	100,00%



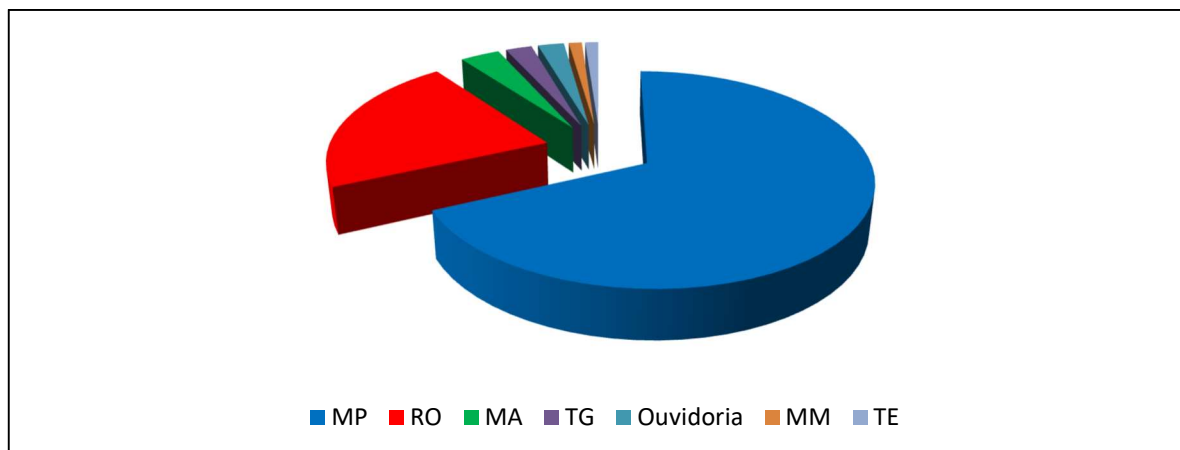
3.2. Sistemas Regionais

Unidade	Total	
RS	5.039	40,75%
RV	2.435	19,69%
RM	905	7,32%
RJ	834	6,74%
RR	733	5,93%
RN	669	5,41%
RA	601	4,86%
RG	565	4,57%
RB	463	3,74%
RT	121	0,98%
Total	12.365	100,00%



3.3. Demais unidades / outras Diretorias

Unidade	Total
MP	892
RO	247
TG	45
MA	42
MT	20
Ouvidoria	20
ME	15
TB	6
TE	6
MM	3
CH	2
CM	2
CR	1
PA	1
Total	1.302



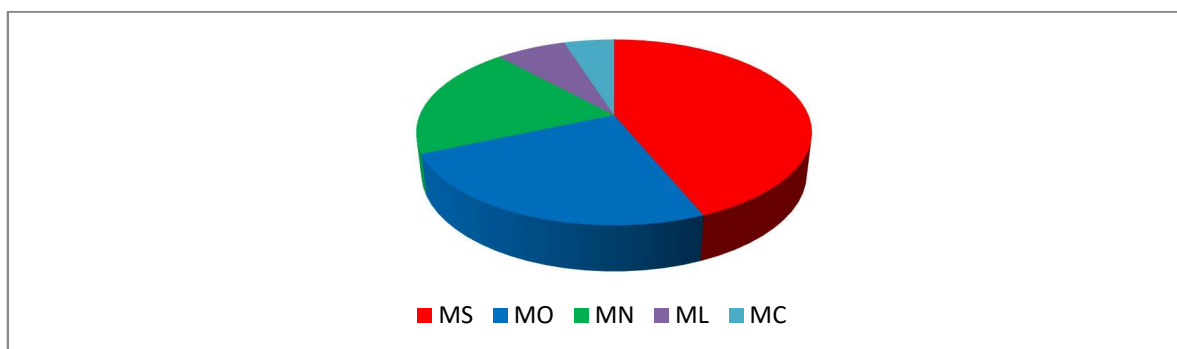
4. Principais motivos

Principais motivos - Metropolitana	
falta d' água	4.996
alta de consumo	3.739
revisão de contas	2.149
vazamento de esgoto	2.010
ligação de água	1.996
corte / supressão	1.930
desobstrução de esgoto	1.929
reposição	1.609
vazamento de água	1.415
hidrômetro	1.154

Principais motivos - Sistemas Regionais	
falta d' água	1.133
alta de consumo	1.117
corte / supressão	979
vazamento de esgoto	925
ligação de água	912
reposição	752
vazamento de água	711
desobstrução de esgoto	702
cavalete	682
vistoria para identificar responsabilidade	417

4.1 Reclamações de falta d'água por UN.

Falta d'água - Metropolitana		
MS	1.865	37,33%
MO	1.077	21,56%
MN	1.013	20,28%
MC	648	12,97%
ML	393	7,87%
Total	4.996	100,00%



Falta d'água - Sist. Regionais		
RS	458	40,42%
RV	214	18,89%
RM	130	11,47%
RA	101	8,91%
RN	98	8,65%
RR	50	4,41%
RG	33	2,91%
RJ	33	2,91%
RB	13	1,15%
RT	3	0,26%
Total	1133	100,00%

