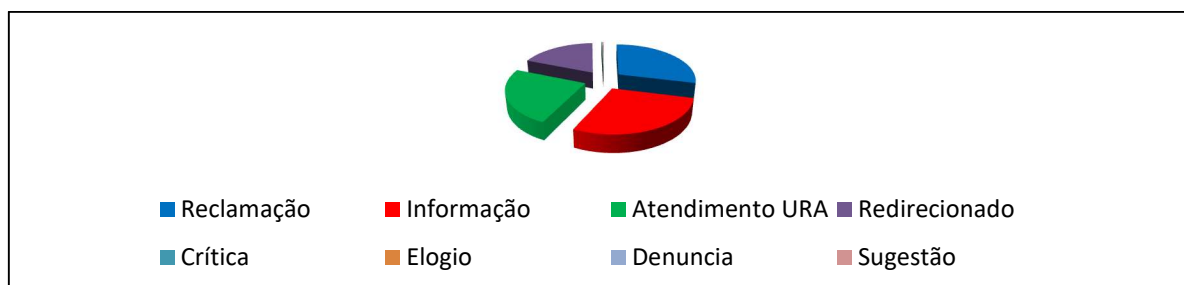


1. Manifestações abertas por tipo

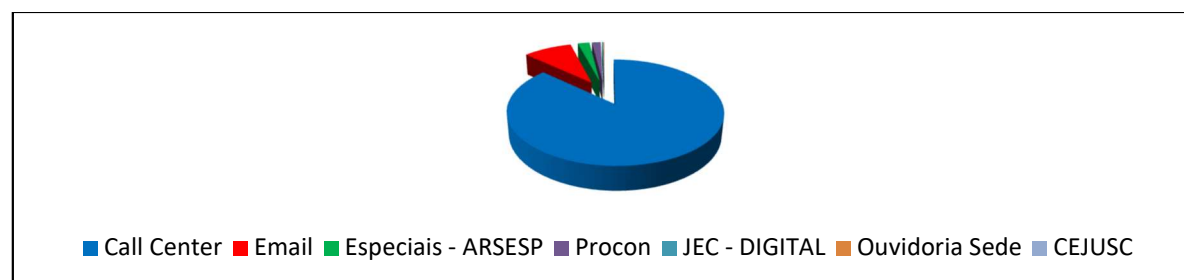
Tipo	Total	
Reclamação	36.533	28,86%
Informação	35.720	28,22%
Atendimento URA	30.431	24,04%
Redirecionado	23.332	18,43%
Crítica	222	0,18%
Elogio	179	0,14%
Denúncia	95	0,08%
Sugestão	70	0,06%
Total	126.582	100,00%



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

2. Manifestações abertas por canal

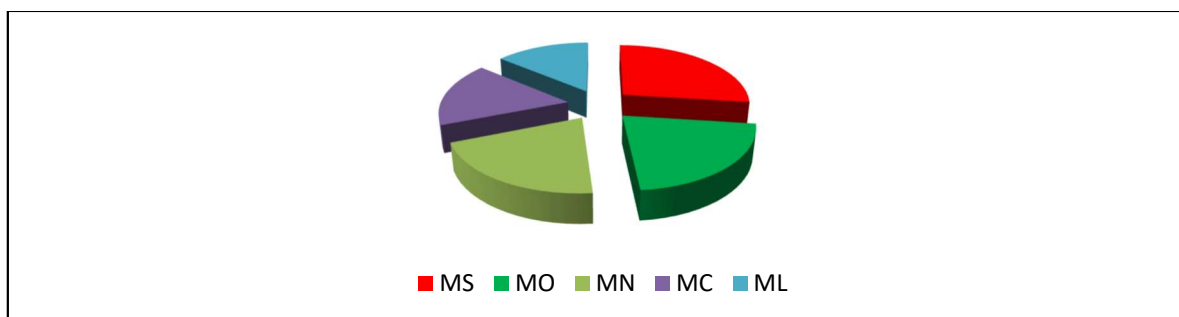
Canal	Total	
Call Center	110.055	86,94%
Email	11.281	8,91%
Especiais - ARSESP	2.719	2,15%
Procon	2.015	1,59%
JEC - DIGITAL	326	0,26%
Ouvidoria Sede	179	0,14%
CEJUSC	7	0,01%
Total	126.582	100,00%



3. Reclamações – Total: 36.533

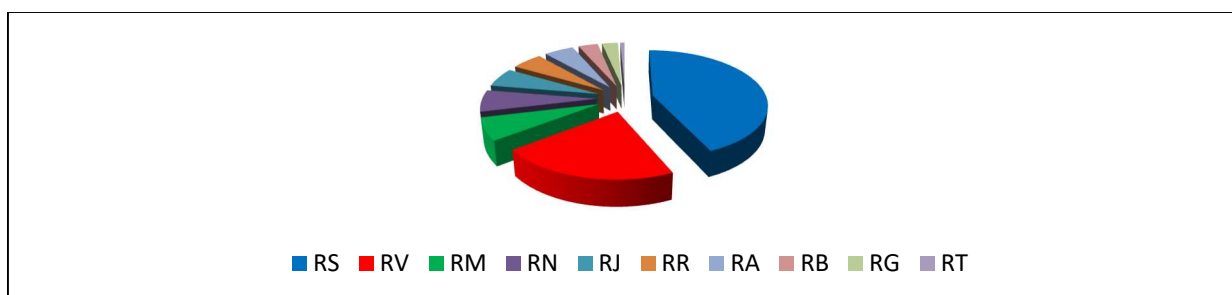
3.1. Metropolitana

Unidade	Total	
MS	6.766	26,99%
MO	5.411	21,59%
MN	5.119	20,42%
MC	4.266	17,02%
ML	3.506	13,99%
Total	25.068	100,00%



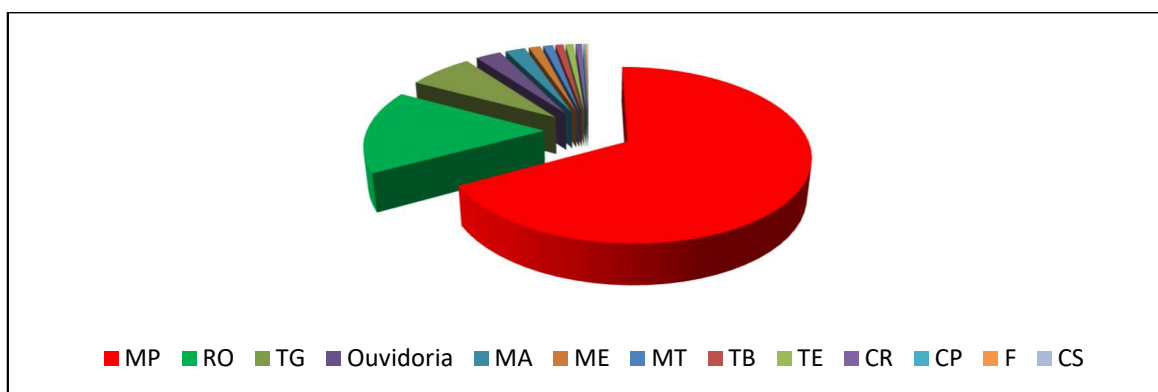
3.2. Sistemas Regionais

Unidade	Total	
RA	702	6,72%
RB	469	4,49%
RG	559	5,35%
RJ	934	8,94%
RM	851	8,15%
RN	729	6,98%
RR	527	5,05%
RS	3471	33,23%
RT	112	1,07%
RV	2090	20,01%
Total	10.444	100,00%



3.3. Demais unidades / outras Diretorias

Unidade	Total
MP	685
RO	161
TG	71
Ouvidoria	28
MA	22
ME	13
MT	11
TB	9
TE	9
CR	7
CP	2
F	2
CS	1
Total	1.021



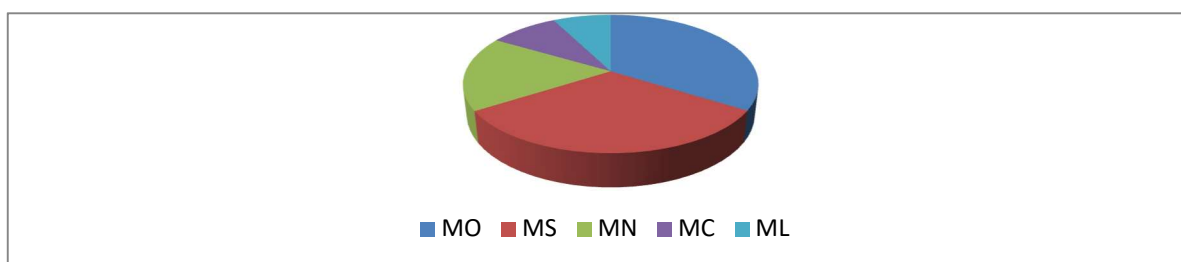
4. Principais motivos

Principais motivos - Metropolitana	
falta d' água	3310
alta de consumo	2500
revisão de contas	1977
desobstrução de esgoto	1835
corte / supressão	1439
reposição	1129
ligação de água	1127
vazamento de esgoto	1112
ligação de esgoto	975
cavalete	879

Principais motivos - Sistemas Regionais	
alta de consumo	943
reposição	832
corte / supressão	802
falta d' água	781
ligação de água	738
desobstrução de esgoto	724
cavalete	679
vazamento de água	567
vazamento de esgoto	543
ligação de esgoto	477

4.1 Reclamações de falta d'água por UN.

Falta d'água - Metropolitana		
MO	1122	33,90%
MS	1062	32,08%
MN	578	17,46%
MC	297	8,97%
ML	251	7,58%
Total	3310	100,00%



Falta d'água - Sist. Regionais		
RS	221	28,30%
RV	191	24,46%
RA	125	16,01%
RM	62	7,94%
RR	61	7,81%
RN	46	5,89%
RJ	35	4,48%
RG	22	2,82%
RB	18	2,30%
Total	781	100,00%

