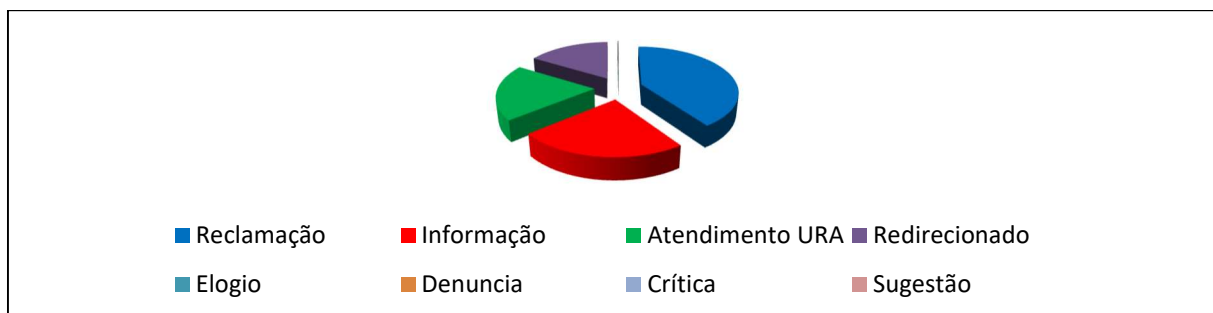


1. Manifestações abertas por tipo

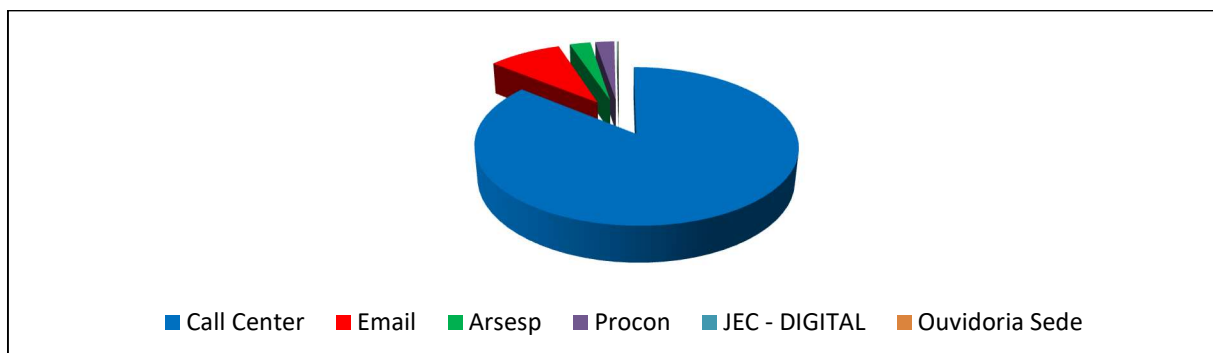
Tipo	Total	
Reclamação	4.499	40,32%
Informação	2.647	23,72%
Atendimento URA	2.193	19,65%
Redirecionado	1.799	16,12%
Elogio	9	0,08%
Denuncia	6	0,05%
Crítica	3	0,03%
Sugestão	2	0,02%
Total	11.158	100,00%



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	9.583	85,88%
Email	1.003	8,99%
Arsesp	286	2,56%
Procon	261	2,34%
JEC - DIGITAL	17	0,15%
Ouvidoria Sede	8	0,07%
Total	11.158	100,00%

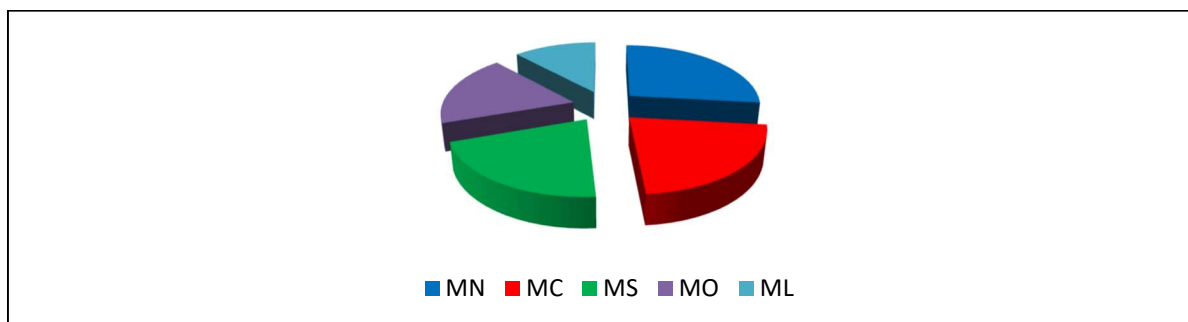


Fevereiro/2020

3. Reclamações – Total: 4.499

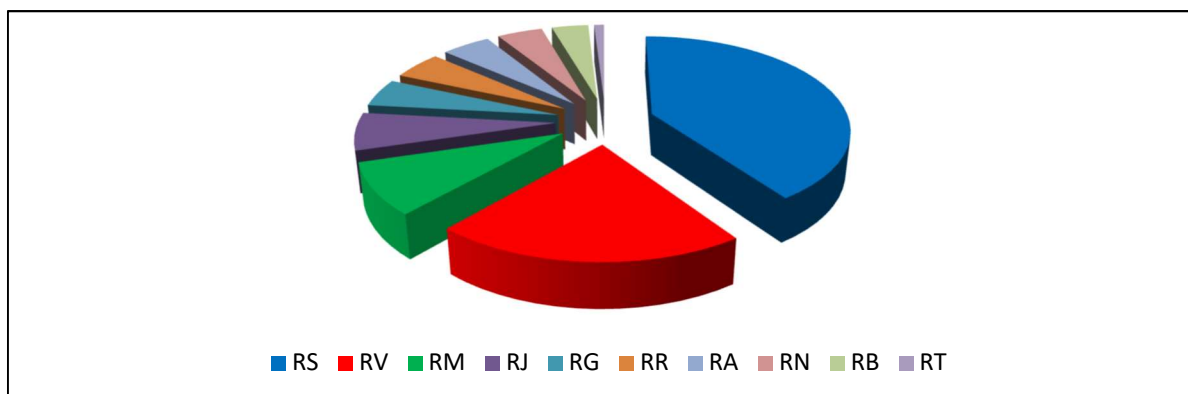
3.1. Metropolitana

Unidade	Total	
MN	917	26,77%
MC	753	21,98%
MS	716	20,90%
MO	632	18,45%
ML	408	11,91%
Total	3.426	100,00%



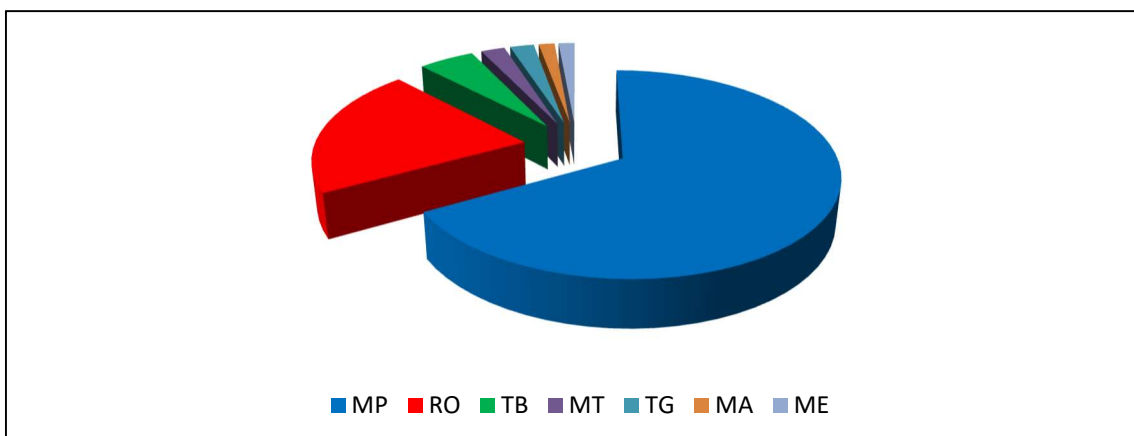
3.2. Sistemas Regionais

Unidade	Total	
RS	377	40,36%
RV	198	21,20%
RM	82	8,78%
RJ	60	6,42%
RG	45	4,82%
RR	45	4,82%
RA	44	4,71%
RN	41	4,39%
RB	33	3,53%
RT	9	0,96%
Total	934	100,00%



3.3. Demais unidades / outras Diretorias

Unidade	Total
MP	93
RO	29
TB	7
MT	3
TG	3
MA	2
ME	2
Total	139



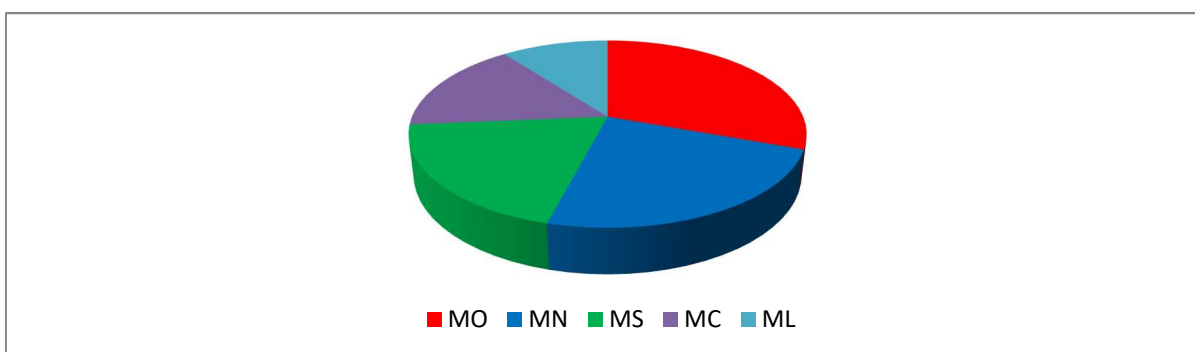
4. Principais motivos

Principais motivos - Metropolitana	
falta d' água	501
revisão de contas	295
vazamento de esgoto	292
alta de consumo	258
desobstrução de esgoto	217
corte / supressão	167
reposição	160
ligação de água	143
hidrômetro	130
vazamento de água	125

Principais motivos - Sistemas Regionais	
vazamento de esgoto	97
corte / supressão	87
ligação de água	75
alta de consumo	66
desobstrução de esgoto	64
falta d' água	59
cavalete	55
revisão de contas	50
reposição	44
vistoria para identificar responsabilidade	35

4.1 Reclamações de falta d'água por UN.

Falta d'água - Metropolitana		
MO	153	30,54%
MN	118	23,55%
MS	98	19,56%
MC	80	15,97%
ML	52	10,38%
Total	501	100,00%



Falta d'água - Sist. Regionais		
RV	18	30,51%
RS	17	28,81%
RM	15	25,42%
RN	3	5,08%
RJ	2	3,39%
RR	2	3,39%
RA	1	1,69%
RG	1	1,69%
Total	59	100,00%

