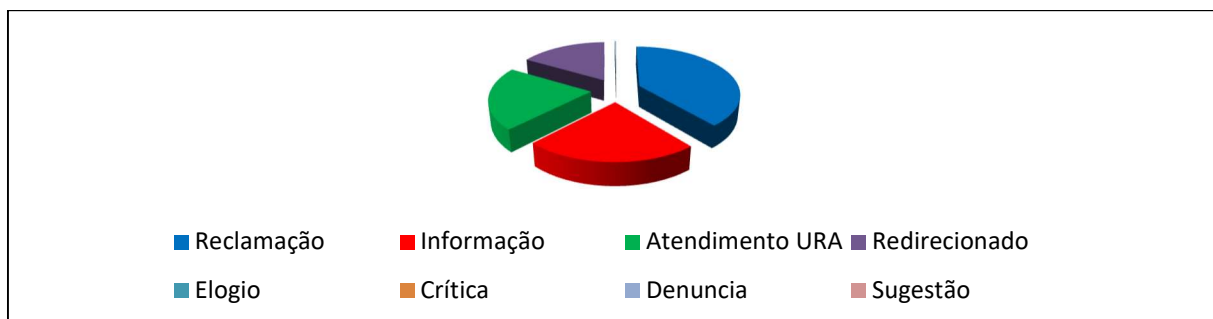


Janeiro/2020

### 1. Manifestações abertas por tipo

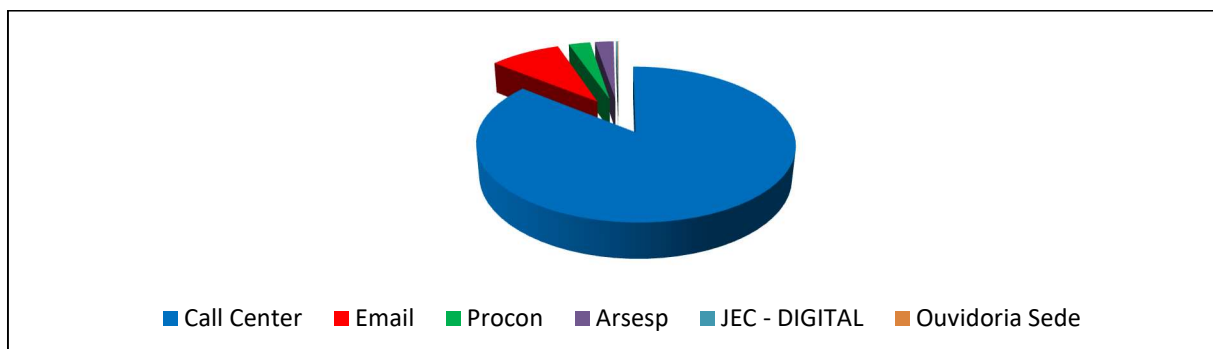
| Tipo            | Total         |                |
|-----------------|---------------|----------------|
| Reclamação      | 5.492         | 38,97%         |
| Informação      | 3.280         | 23,27%         |
| Atendimento URA | 2.986         | 21,19%         |
| Redirecionado   | 2.306         | 16,36%         |
| Elogio          | 20            | 0,14%          |
| Crítica         | 6             | 0,04%          |
| Denuncia        | 2             | 0,01%          |
| Sugestão        | 1             | 0,01%          |
| <b>Total</b>    | <b>14.093</b> | <b>100,00%</b> |



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    | 12.099        | 85,85%         |
| Email          | 1.251         | 8,88%          |
| Procon         | 379           | 2,69%          |
| Arsesp         | 326           | 2,31%          |
| JEC - DIGITAL  | 26            | 0,18%          |
| Ouvidoria Sede | 12            | 0,09%          |
| <b>Total</b>   | <b>14.093</b> | <b>100,00%</b> |

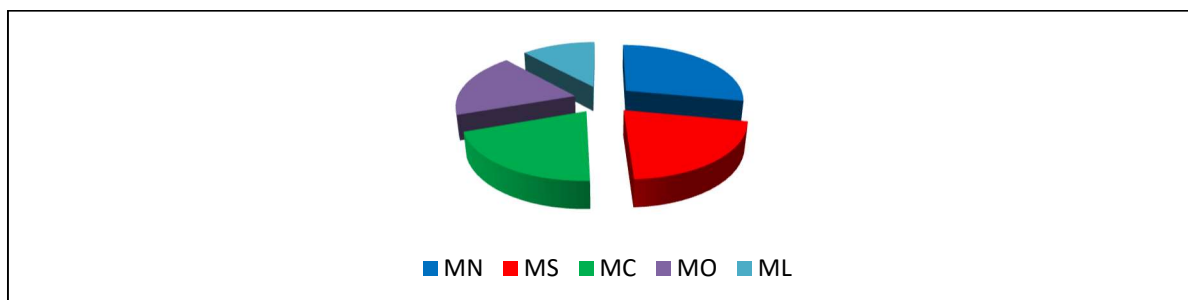


Janeiro/2020

### 3. Reclamações – Total: 5.492

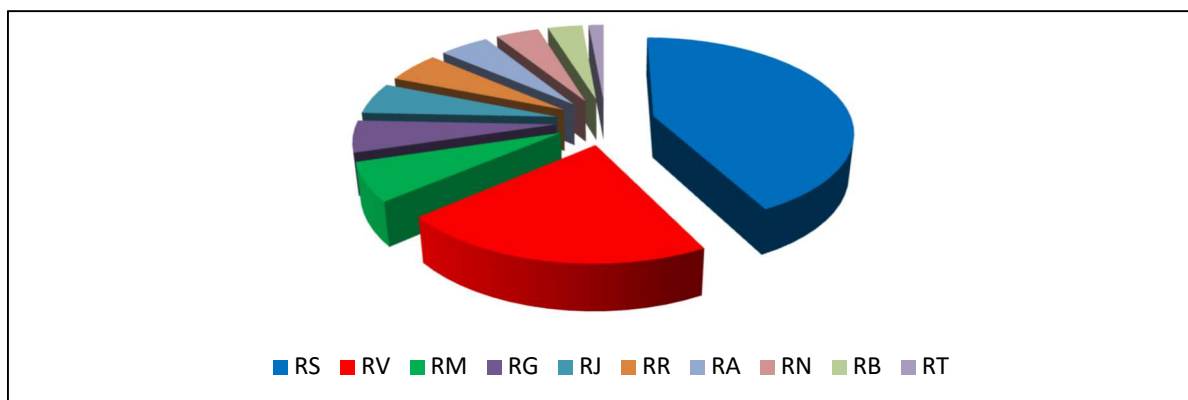
#### 3.1. Metropolitana

| Unidade      | Total        |                |
|--------------|--------------|----------------|
| MN           | 1.112        | 27,97%         |
| MS           | 846          | 21,28%         |
| MC           | 810          | 20,38%         |
| MO           | 736          | 18,52%         |
| ML           | 471          | 11,85%         |
| <b>Total</b> | <b>3.975</b> | <b>100,00%</b> |



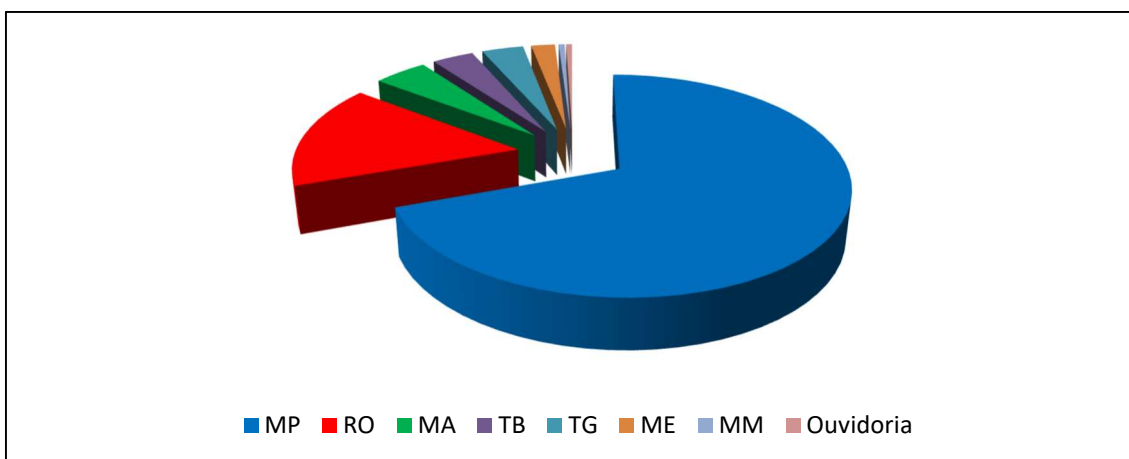
#### 3.2. Sistemas Regionais

| Unidade      | Total        |                |
|--------------|--------------|----------------|
| RS           | 560          | 42,42%         |
| RV           | 282          | 21,36%         |
| RM           | 86           | 6,52%          |
| RG           | 71           | 5,38%          |
| RJ           | 71           | 5,38%          |
| RR           | 69           | 5,23%          |
| RA           | 63           | 4,77%          |
| RN           | 55           | 4,17%          |
| RB           | 44           | 3,33%          |
| RT           | 19           | 1,44%          |
| <b>Total</b> | <b>1.320</b> | <b>100,00%</b> |



### 3.3. Demais unidades / outras Diretorias

| Unidade      | Total      |
|--------------|------------|
| MP           | 137        |
| RO           | 31         |
| MA           | 9          |
| TB           | 7          |
| TG           | 7          |
| ME           | 4          |
| MM           | 1          |
| Ouvidoria    | 1          |
| <b>Total</b> | <b>197</b> |



Janeiro/2020

#### 4. Principais motivos

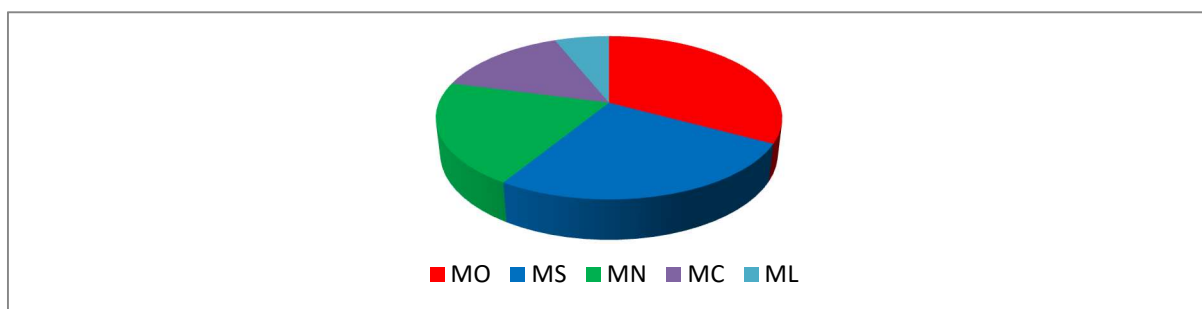
| <b>Principais motivos - Metropolitana</b> |     |
|---|-----|
| falta d' água                             | 526 |
| alta de consumo                           | 351 |
| revisão de contas                         | 311 |
| vazamento de esgoto                       | 286 |
| desobstrução de esgoto                    | 264 |
| ligação de água                           | 236 |
| corte / supressão                         | 197 |
| vazamento de água                         | 181 |
| reposição                                 | 180 |
| hidrômetro                                | 147 |

| <b>Principais motivos - Sistemas Regionais</b> |     |
|--|-----|
| falta d' água                                  | 185 |
| ligação de água                                | 107 |
| vazamento de esgoto                            | 101 |
| alta de consumo                                | 89  |
| corte / supressão                              | 89  |
| revisão de contas                              | 86  |
| desobstrução de esgoto                         | 75  |
| cavalete                                       | 63  |
| reposição                                      | 58  |
| pouca pressão de água                          | 53  |

Janeiro/2020

#### 4.1 Reclamações de falta d'água por UN.

| Falta d'água - Metropolitana |            |                |
|------------------------------|------------|----------------|
| MO                           | 173        | 32,89%         |
| MS                           | 136        | 25,86%         |
| MN                           | 107        | 20,34%         |
| MC                           | 78         | 14,83%         |
| ML                           | 32         | 6,08%          |
| <b>Total</b>                 | <b>526</b> | <b>100,00%</b> |



| Falta d'água - Sist. Regionais |            |                |
|--------------------------------|------------|----------------|
| RS                             | 130        | 70,27%         |
| RA                             | 15         | 8,11%          |
| RV                             | 12         | 6,49%          |
| RN                             | 11         | 5,95%          |
| RM                             | 10         | 5,41%          |
| RR                             | 3          | 1,62%          |
| RJ                             | 2          | 1,08%          |
| RB                             | 1          | 0,54%          |
| RG                             | 1          | 0,54%          |
| <b>Total</b>                   | <b>185</b> | <b>100,00%</b> |

