
CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA SOUZA
Faculdade de Tecnologia de Assis
Curso Superior Tecnologia em Gestão Comercial

Eduardo Lobo Munin

**Qualidade dos serviços e satisfação dos clientes:
Um Estudo de Caso na Sabesp de Assis em 2015**

CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA SOUZA
Faculdade de Tecnologia de Assis
Curso Superior Tecnologia em Gestão Comercial

Eduardo Lobo Munin

Qualidade dos serviços e satisfação dos clientes: Um Estudo de Caso na Sabesp de Assis em 2015

Trabalho de Graduação apresentado como pré-requisito para a conclusão do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial, da Faculdade de Tecnologia de Assis.

Orientador: Me. Daniel Paulo Ferreira.

CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA SOUZA
Faculdade de Tecnologia de Assis
Curso Superior Tecnologia em Gestão Comercial

Eduardo Lobo Munin

Qualidade dos serviços e satisfação dos clientes: Um Estudo de Caso na Sabesp de Assis em 2015

Trabalho de Graduação apresentado como pré-requisito para a conclusão do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial, da Faculdade de Tecnologia de Assis.

Aprovado em _____ de 2019.

Orientador Me. Daniel Paulo Ferreira

RESUMO

MUNIN, Eduardo Lobo. **Qualidade dos serviços e satisfação dos clientes**: Um Estudo de Caso na Sabesp de Assis em 2015. 66 f. Trabalho de Graduação (Curso de Tecnologia em Gestão Comercial) – Faculdade de Tecnologia de Assis, Assis, 2019.

Este trabalho teve como objetivo demonstrar os dados mensurados das reclamações dos clientes referentes a serviços da Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo (Sabesp), na cidade de Assis e relacioná-los com dados de pesquisa pós-serviço, que define o índice de satisfação dos clientes. A Sabesp é considerada uma das maiores empresas de saneamento do mundo em população atendida, são 27,8 milhões de pessoas abastecidas com água e 21,4 milhões de pessoas com coleta de esgoto. A Companhia atende a cidade de Assis com 38.088 ligações de água e 37.841 ligações de esgoto. A metodologia utilizada nesta pesquisa compreendeu a exploratória e a descritiva. Para a elaboração do trabalho, foram utilizados dados fornecidos pela Unidade Divisional de Assis. Planilhas e arquivos físicos disponíveis no setor comercial da Empresa foram utilizados para registrar, acompanhar definir ações da Sabesp, com base nas reclamações dos clientes. Considerando os dados mensurados, o estudo evidenciou a importância do acompanhamento das reclamações a fim de melhorar a relação cliente-empresa. A aplicação dos critérios da ISO 9001 e a adequação dos processos proporcionou considerável melhora da imagem da companhia sob a perspectiva do consumidor.

Palavras-chave: Qualidade de serviços; Satisfação dos clientes; Reclamações dos clientes; Atendimento a clientes; Sabesp.

ABSTRACT

MUNIN, Eduardo Lobo. **Service quality and customer satisfaction: A Case Study at Sabesp - Assis in 2015.** 66 f. Graduation Work (Business Management Technology Course) – Faculdade de Tecnologia de Assis, Assis, 2019.

The goal of this study is to demonstrate the measured data of customer complaints, regarding the services of Sabesp - Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo, in the city of Assis, and to relate them to post-service survey data, which defines customers satisfaction index. Sabesp is one of the largest sanitation companies in the world, regarding the served population. There are 27.8 million people supplied with water and 21.4 million people with sewage removal. The company supplies the city with 38,088 water connections and 37,841 sewage connections. The methodology used was exploratory and descriptive. In order to develop this study, the data was gathered in Sabesp's Assis Divisional Unit. Spreadsheets and physical were provided by the corporation's commercial sector, which were used to register, monitor and define the company's actions based on customer complaints. Pondering the measured data, this study pointed out the importance of monitoring the customer complaints, in order to improve client-customer relationship. By applying ISO 9001 requirements and suiting the company's processes, the company has ensured an image improvement towards customers perspective.

Keywords: Service quality; Customer satisfaction; Customer complaints; Customer services; Sabesp.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Reclamações do setor comercial	11
Gráfico 2 - Serviços: tempo de espera para reposição de pavimento	18
Gráfico 3 - Serviços: qualidade da reposição de pavimento	18
Gráfico 4 - Serviços: limpeza do local	18
Gráfico 5 - Serviços: qualidade dos serviços executados	19
Gráfico 6 - Serviços: qualidade da água	19
Gráfico 7 - Sabesp: empresa em geral	20
Gráfico 8 - Equipe: apresentação (uniforme e crachá)	20

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

- ADR - *American Depository Receipts*
- Arsesp - Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo
- BM&F - Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuro
- Bovespa - Bolsa de Valores do Estado de São Paulo
- ISO - *International Organization for Standardization* (Organização Internacional de Normalização)
- NYSE - *New York Stock Exchange*
- Sabesp - Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo
- SEC - *Securities and Exchange Commission*

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	08
2 PROBLEMATIZAÇÃO	10
3 JUSTIFICATIVA	11
4 METODOLOGIA	12
5 OBJETIVOS	13
5.1 Objetivos gerais	13
5.2 Objetivos específicos	13
6 REVISÃO DA LITERATURA	14
7 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	19
8 CONSIDERAÇÕES FINAIS	23
REFERÊNCIAS	24
ANEXO A - Registros das reclamações dos clientes em 2015	25
ANEXO B - Orientador para acatamento de reclamações	47

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho de graduação em Gestão Comercial tem como objetivo principal evidenciar a importância da gestão de qualidade e atendimento focado no cliente. A base deste trabalho é um estudo de caso referente ao controle dos serviços prestados pela Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo (Sabesp), na cidade de Assis – SP, com base nas reclamações dos clientes sobre serviços por eles solicitados.

O controle das reclamações é de extrema importância para garantir a satisfação dos clientes com relação aos serviços executados pela companhia. Isto se aplica não só à Sabesp, mas a qualquer empresa orientada ao cliente e trata-se de um procedimento importante de auxílio, direcionamento e interação das ações dos gestores, sobretudo entre o setor comercial e operacional da empresa.

A Sabesp é uma sociedade anônima de economia mista, fundada em 1973, e atualmente é responsável pelo fornecimento de água, coleta e tratamento de esgoto de 367 municípios do estado de São Paulo.

É considerada uma das maiores empresas de saneamento do mundo em população atendida, são 27,8 milhões de pessoas abastecidas com água e 21,4 milhões de pessoas com coleta de esgoto. A Companhia atende a cidade de Assis com 38.088 ligações de água e 37.841 ligações de esgoto (SABESP, 2017) e atua no município desde a década de 80.

A Sabesp tem como missão: “Prestar serviços de saneamento, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida e do meio ambiente”. E sua visão é “Ser referência mundial na prestação de serviços de saneamento, de forma sustentável, competitiva e inovadora, com foco no cliente (SABESP, 2018).

As atribuições de controle, fiscalização e regulação, inclusive tarifária, das operações da Sabesp, em sua maioria, são exercidas pela Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo (Arsesp).

Em 2002, a Sabesp aderiu às regras do Novo Mercado da Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros (BM&FBOVESPA), obteve o registro na *Securities and Exchange Commission* (SEC) e suas ações passaram a ser negociadas na Bolsa de Valores de Nova Iorque, a *New York Stock Exchange* (NYSE), na forma de *American Depositary Receipts* (ADR) - Nível III. No ano de 2004, foi realizada nova oferta pública

para distribuição simultânea, no mercado brasileiro e internacional, de ações ordinárias nominativas, de titularidade do estado de São Paulo.

Para atrair e manter o interesse dos acionistas e investidores, a Sabesp deu início ao processo de obtenção do selo ISO 9001.

Foram, então, criados os módulos de fiscalização de serviços dentro do principal sistema de informação, o “CSI”, ainda utilizado pelo setor comercial da empresa. A Sabesp também contratou pesquisas pós-serviços, para a mensuração do índice de satisfação dos clientes. Essa pesquisa hoje, é realizada pela Arsesp, uma agência reguladora estadual que atua nos mercados de saneamento, energia elétrica e gás. Porém, os dados atuais ainda não estão disponíveis, uma vez que o contrato de atuação da empresa no município ainda estava em processo de renovação, no período em que o estudo foi realizado.

Os principais meios de relacionamento com o cliente são os canais de atendimento disponibilizados pela empresa. Entre eles estão os canais digitais: agência virtual, por meio de site na internet, chat e aplicativo para celular. A Sabesp também conta com agências para atendimento presencial, além das centrais telefônicas 24 horas e ouvidoria.

Neste trabalho, foram utilizados os dados de uma pesquisa realizada por empresa particular, contratada pela Sabesp. Esses dados foram disponibilizados em arquivos contendo planilhas da empresa referentes à pesquisa realizada no ano de 2015, conforme Anexo A.

As reclamações foram acatadas e tratadas pela empresa conforme orientador disponível no Anexo B.

2 PROBLEMATIZAÇÃO

Por que se fez necessário o acompanhamento das reclamações?

Alguns serviços viriam a ser terceirizados pela empresa. Após este processo, era essencial que a Sabesp mensurasse a qualidade dos serviços, e nada mais correto que buscar estes dados junto aos clientes, seja por meio das reclamações seja por pesquisa pós-serviço.

Em sequência, a Sabesp almejava a certificação ISO 9001, portanto, o controle das reclamações seria uma ferramenta ainda mais importante na persecução deste objetivo.

A empresa e seus colaboradores adaptaram rapidamente seus processos para aquisição do selo de qualidade, atendendo aos critérios da certificação, que compreendem os seguintes pontos:

- Possuir um CNPJ;
- Cumprir a legislação pertinente ao negócio;
- Implementar os seguintes requisitos:
 - Identificação do contexto da Organização
 - Identificação das partes interessadas
 - Mapeamento de Processos
 - Definição da Liderança
 - Política da Qualidade
 - Planejamento do Sistema de Gestão
 - Definição dos Recursos para atendimento do Planejamento
 - Processos de Operação
 - Verificação do cumprimento dos Objetivos
 - Ações Corretivas
- Realizar a auditoria interna
- Contratar um organismo de certificação

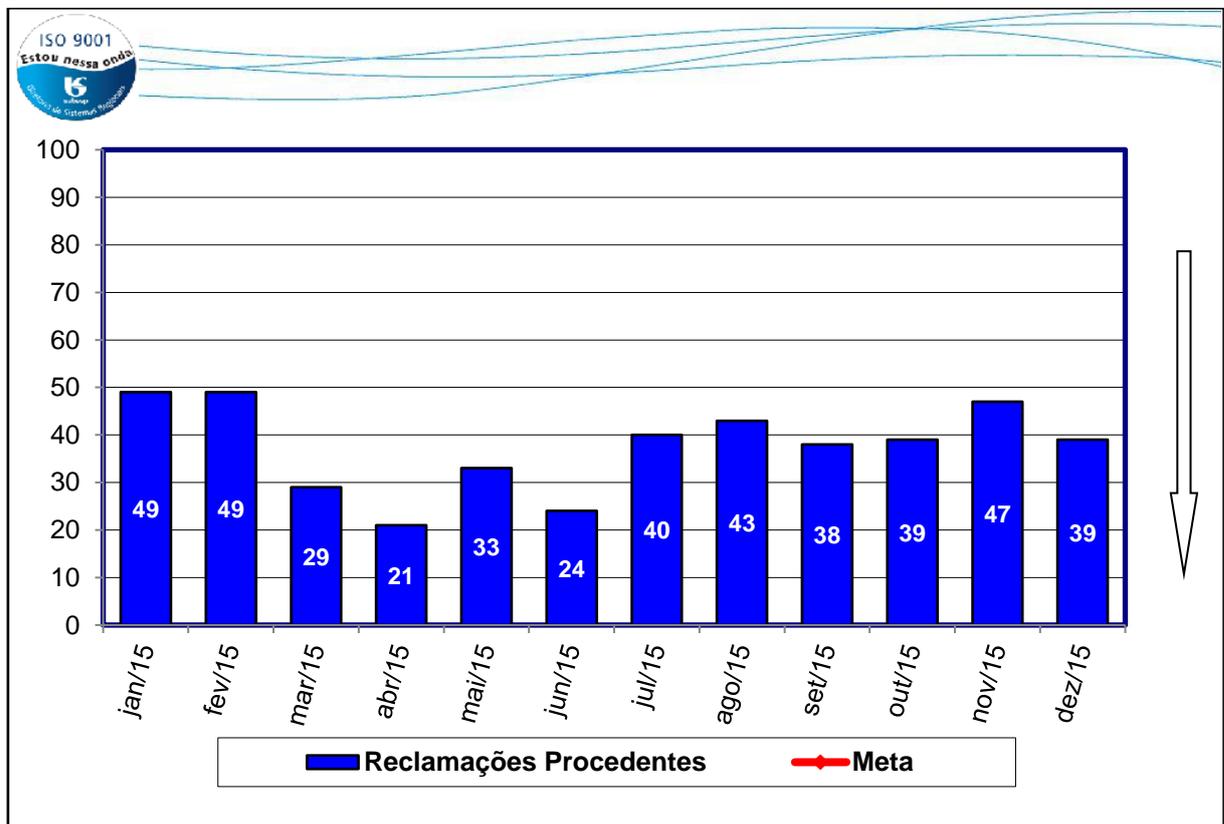
Após o processo de implementação, ou seja, a adequação dos processos para se obter a certificação, o que era a princípio um controle se tornou um dos indicadores, acompanhados após a obtenção do certificado.

3 JUSTIFICATIVA

A análise do controle de reclamações efetuada pela Sabesp pode contribuir como modelo para outras empresas, auxiliando no processo de melhoria da satisfação dos clientes, assim como adequação dos processos internos, definição ou redefinição dos prazos dos serviços, instruções e cobrança das equipes responsáveis e definição de metas a serem alcançadas.

O Gráfico 1, a seguir, traz o acompanhamento do número de reclamações do setor comercial.

Gráfico 1 - Reclamações do setor comercial



Fonte: Arquivo digital da empresa.

Ao longo do trabalho são apresentados dados quantitativos, com base nas reclamações registradas, relatórios das reclamações procedentes e não procedentes, e as ações e justificativas da empresa e dos envolvidos no processo.

4 METODOLOGIA

Para a elaboração do trabalho foram utilizados dados fornecidos pela Unidade Divisional de Assis. São planilhas e arquivos físicos disponíveis no setor comercial da Empresa.

A metodologia utilizada foi a exploratória e a descritiva. A conclusão será apresentada considerando amostra e porcentagem dos dados utilizando modelos de estatística descritivas.

Os dados referentes às reclamações estão disponíveis no Anexo A e as orientações sobre como foram acatadas encontram-se no Anexo B. Os índices de satisfação dos clientes foram incluídos após análise e tabulação dos dados do Anexo A e são demonstrados por gráficos de setores.

5 OBJETIVOS

5.1 Objetivos gerais

Demonstrar os dados mensurados das reclamações dos clientes e relacioná-los com os dados da pesquisa pós-serviço.

5.2 Objetivos específicos

Definir se o acompanhamento das reclamações gerou um impacto positivo ou negativo na visão geral do consumidor da Sabesp, comparando a quantidade de reclamações procedentes com o índice de satisfação dos clientes.

6 REVISÃO DA LITERATURA

Sobre a demonstração dos resultados, neste estudo foi utilizada a estatística descritiva para a sintetização e descrição dos dados numéricos, pois este recurso considera as técnicas necessárias para facilitar a interpretação destes dados.

Segundo Leonard Kazmier (2007, p. 13)

Estatística se refere ao conjunto de técnicas usadas na coleção, organização, análise e interpretação de dados. Estes podem ser quantitativos, com valores expressos numericamente, ou qualitativos, representados por característica tais quais as preferências dos consumidores obtidas em uma pesquisa.

A qualidade na prestação de serviços também é foco da empresa analisada e objeto de estudo neste trabalho. Qualidade em serviços, segundo Karl Albrecht (1992), consiste na capacidade que uma experiência ou qualquer outro fator tenha para satisfazer uma necessidade, resolver um problema ou fornecer benefícios a alguém.

A esse respeito, Edson Pacheco Paladini (2004, p. 29) salienta:

Considerando-se o fato de que o termo qualidade é bem conhecido, e até mais do que isso – trata-se de uma palavra de domínio público e uso comum – passa a ser importante levar em conta, em sua definição técnica, dois aspectos fundamentais: 1. Qualquer que seja a definição proposta para qualidade, espera-se que ela não contrarie a noção intuitiva que se tem sobre ela, isto é, o que já se sabe a respeito do assunto; 2. Como a questão da qualidade faz parte do dia-a-dia das pessoas, não se pode identificar e delimitar seu significado com precisão.

Paladini (2004, p. 16) também afirma que a qualidade “[...] deve ser redefinida para orientar-se para seu alvo específico: o consumidor”.

É importante notar que os serviços possuem dois fatores de qualidade que devem ser observados: o serviço propriamente dito e a forma como ele é percebido pelo cliente. A qualidade também pode ser considerada um conceito variável, ao entender que ela pode representar uma necessidade de satisfação passageira ou temporal.

Segundo Chiavenato (1994), os colaboradores de uma organização devem estar atentos para a necessidade dos clientes e surpreendê-los, demonstrando qualidade não só no atendimento, mas em toda a organização, excedendo as expectativas dos consumidores encantando-os. Uma organização de qualidade, que

oferece aos seus funcionários um ambiente satisfeito, obtém melhores resultados financeiros, bem como aperfeiçoamento da imagem e futuro mais perfeito.

Pode-se considerar, também, que a qualidade em serviços é uma filosofia de trabalho. Ela depende, antes de tudo, de pessoas comuns, as quais sofrem os mesmos impactos em termos de qualidade para produtos e serviços como qualquer consumidor. Sob a perspectiva administrativa, qualidade é a base sólida sobre a qual diversas ferramentas de gerenciamento operacional encontram apoio para atuar com eficiência e eficácia.

Assim, buscando a padronização dos processos, a fim de obter um padrão de qualidade em serviços, ou qualidade total, a Sabesp conseguiu a certificação ISO 9001.

“A ISO 9001 foi elaborada pelo Comitê Técnico *Quality Management and Quality Assurance* (ISO/TC 176), este documento resulta da revisão publicada pela ABNT, a versão brasileira da norma é a ABNT NBR ISO 9001, de 2008” (ISO..., 2017).

Esta norma certifica os Sistemas de Gestão da Qualidade e define os requisitos para a implantação do sistema. O documento possui ferramentas de padronização, sendo um modelo seguro para a implantação da Gestão da Qualidade.

O objetivo da norma é transmitir confiança ao cliente de que os produtos e serviços da empresa serão criados de modo repetitivo e consistente, a fim de que adquira uma qualidade, de acordo com o que foi definido pela empresa.

Qualquer empresa pública ou privada pode obter essa certificação com base na ISO 9001, independente do seu setor, produto/serviço oferecido. Esse documento é um recurso valioso para a gestão da empresa, pois agrupa um conjunto de práticas de gestão de empresas do mundo todo. Quando a empresa certifica-se nesta norma, terá competência para utilizar uma famosa ferramenta da qualidade: o Ciclo PDCA (*Plan-Do-Check-Action*) que significa planejar, fazer, checar e agir.

Prezar pela excelência no atendimento é fator essencial para garantir a satisfação dos clientes. O atendimento é a forma como nos relacionamos com os clientes. É a maneira como esses clientes são tratados quando precisam comprar de nós ou obter ajuda e informações. O atendimento é o fator exclusivamente humano do serviço. É realizado com base no relacionamento interpessoal. É o que confere o toque pessoal e diferenciado aos serviços prestados.

A seguir, alguns esclarecimentos sobre os termos do processo que guiou os colaboradores da Companhia para a obtenção do selo ISO 9001, auxiliando no objetivo de obter a satisfação dos clientes:

- **Foco no Cliente:** os funcionários devem trabalhar para atender o cliente de forma satisfatória e agradável, pois sem ele a empresa não obteria a sua fidelização;
- **Liderança:** deve ter solidez e estar por dentro dos avanços do mercado da empresa. Além disso, a organização deve oferecer as ferramentas necessárias para que os liderados executem os processos com eficácia;
- **Abordagem de Processo:** é a relação entre funcionários e as tarefas que são executadas na empresa, além da relação entre a entrada e saída desses processos e a oferta de recursos para que a atividade seja bem desempenhada;
- **Abordagem Sistêmica para a Gestão:** os processos devem ser visualizados como um sistema, onde tudo que faz parte do sistema interaja. A partir disso, os processos poderão ser avaliados e organizados;
- **Envolvimento das Pessoas:** conforme explica o conceito de Gestão da Qualidade, a equipe de trabalho é um dos principais recursos da empresa;
- **Melhoria Contínua:** nesse princípio, a equipe adquire o conhecimento de como os processos devem ser realizados para atingirem a qualidade;
- **Abordagem Factual para Tomada de Decisões:** através dos indicadores, das auditorias e análises feitas através do Sistema de Gestão da Qualidade, os gestores poderão verificar as oportunidades e desafios da empresa, e assim tomar decisões que auxiliarão na melhoria dos serviços e produtos;
- **Benefícios Mútuos nas Relações com os Fornecedores:** tanto funcionários, quanto fornecedores, estabelecem uma relação de parceria com a empresa. Com esse tratamento, prazos e preços contribuem para a qualidade dos produtos e serviços. (ISO..., 2017).

A principal referência e base do estudo desenvolvido foi disponibilizada pela própria Sabesp. Os arquivos estão disponíveis no setor comercial da cidade de Assis/SP e foram objeto de trabalho de colaboradores exclusivos para acompanhar os casos em que o cliente registrou reclamação em relação aos serviços da empresa.

Antes de prosseguirmos, porém, o estudo precisa delimitar quem é o *cliente* a quem a Sabesp busca satisfazer.

O conceito de cliente é de espectro muito amplo e diversificado na literatura, Kotler (1993) por exemplo cita que os “clientes são organizações ou pessoas, internas ou externas à empresa que são impactadas pelos produtos”. É, portanto, o público afetado; que se relaciona diretamente, tanto fora da Companhia, como dentro de sua estrutura, com os serviços por esta realizados.

Assim, os clientes podem ser internos ou externos e nesta ótica, aqueles externos não pertencem à organização, é o público alvo, a clientela, o mercado, o alvo

final da oferta. É o público em geral, inclusive, personificado por outras organizações e órgãos regulamentadores.

Já o denominado cliente interno é todo o que recebe, dentro da organização, produtos e serviços de outros departamentos e de pessoas da própria empresa. Fazem parte, portanto, de uma engrenagem de trocas necessárias internamente, para que o objetivo externalizado, ocorra.

A premissa óbvia e comumente aceita de que sem clientes não há negócios, torna-se verossímil, quando se focaliza esta interpretação: *para quem* a organização existe, muito mais do que *para quê*.

Ainda sobre o termo, Whiteley (1992), tem um olhar bastante interessante, ao conceber um viés de fora para dentro da empresa, um empoderamento pragmático do termo. Para ele, clientes são todos aqueles cujas decisões determinam se sua empresa irá prosperar. O autor observa uma relação muito maior de dependência da organização, na relação empresa-cliente. Seja como for que se organize o cliente, entendê-lo e servi-lo é o diferencial para garantir a prosperidade da organização.

Ainda que existam, também, classificações de clientela, tal qual a mais usual; clientes finais, intermediários e internos, onde:

- Clientes Finais são pessoas que buscarão um serviço, produto ou solução cotidianamente na organização e são, a primeira onda a ser conquistada;
- Clientes Intermediários, que são, normalmente, os distribuidores e/ou revendedores que criam pontes de disposição dos produtos para o cliente final; e
- Clientes Internos que são as pessoas na organização a quem são repassados os trabalhos concluídos para o desempenho da próxima função na direção de servir os clientes intermediários e finais.

A presente obra busca desenvolver sua avaliação acerca do cliente final, que é quem registra uma reclamação no âmbito da Sabesp. Afinal de contas, a competitividade e a longevidade empresarial se dão na medida em que as empresas elejam como foco principal, não mais os produtos ou serviços, mas sim, a solução para os seus clientes (Peppers & Rogers, 1997). É a qualidade do produto para o cliente e não um cliente para um produto de qualidade.

No mais, faz-se importante conhecer o que seja *prestação de serviços*.

No âmbito da Sabesp, a prestação de serviços encontra repouso, basicamente, em obras e manutenções relacionadas ao saneamento básico.

É o resultado de atividades ou processos relacionados ao fornecimento de água potável – anteriormente captada dos corpos hídricos ou poços e tratada até a potabilidade humana – e a coleta, afastamento, tratamento e disposição final nos corpos hídricos receptores, do esgoto resultante do uso humano, domiciliar, comercial e industrial da água. É esta prestação de serviços que estará sob o rigor das pessoas que satisfarão ou não suas necessidades.

O termo prestação de serviços é a ação, o verbo que compreende: produtos, serviços, materiais e equipamentos, informações ou uma combinação desses elementos.

Embora um produto possa ser tangível ou intangível, ou mesmo a sua combinação, ele pode ser também intencional e buscado, ou não-intencional e evitado. A Sabesp, por atuar com saneamento básico, tem que enfrentar a mazela dos produtos não-intencionais como um poluente ou um efeito indesejável advindo do esgoto, o que potencializa ainda mais a busca pela melhoria de seus serviços.

Interpretando Kotler (1993), prestação de serviços seria a oferta a um mercado, de produtos, serviços, materiais e equipamentos, informações ou uma combinação desses elementos para a aquisição, utilização ou consumo que satisfaça um desejo ou uma necessidade.

Consiste elementarmente, nos serviços de solução de problemas ou benefícios que o consumidor obtém na relação com a empresa; não se adquire água, mas sim, banho, roupa lavada e saciedade.

Da primeira ligação de água ao faturamento do consumo medido mensalmente, por meio de uma conta/fatura, passando pela manutenção de cavaletes, reparos de vazamentos em cavaletes, ramais e redes de água ou esgotos, reposições de passeio cimentado ou de leito asfáltico, a Sabesp conta com um leque de serviços bastante grande.

7 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A seguir, as Tabelas 1 e 2 apresentam um resumo dos dados numéricos das reclamações, no período entre janeiro e dezembro de 2015, divididos em dois semestres.

Tabela 1 - Reclamações no 1º semestre 2015

MESES	GERAL	PROCEDENTES
JANEIRO	86	49
FEVEREIRO	82	49
MARÇO	60	29
ABRIL	46	21
MAIO	62	33
JUNHO	58	24
TOTAL	394	205

Fonte: Arquivo fornecido pela empresa (Anexo A).

Tabela 2 - Reclamações no 2º semestre 2015

MESES	GERAL	PROCEDENTES
JULHO	65	40
AGOSTO	78	43
SETEMBRO	80	38
OUTUBRO	85	39
NOVEMBRO	80	47
DEZEMBRO	84	39
TOTAL	472	246

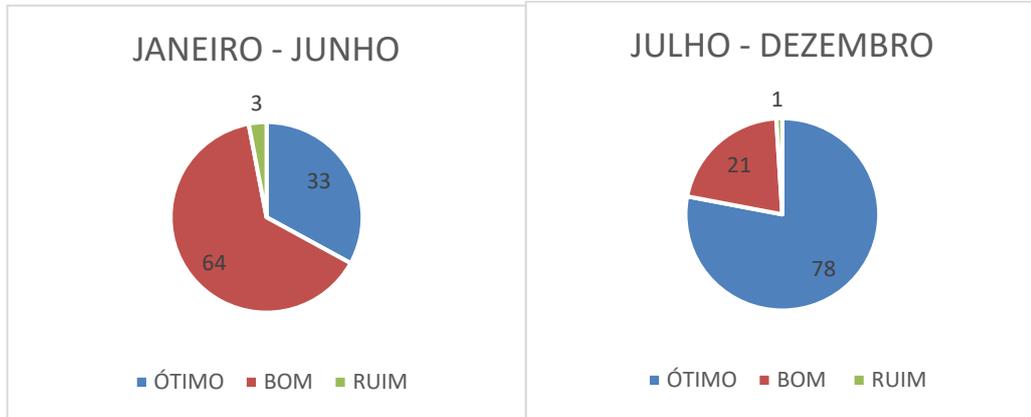
Fonte: Arquivo fornecido pela empresa (Anexo A).

Os dados expressos nas Tabelas 1 e 2 mostram visivelmente um considerável aumento no total de reclamações entre os dois semestres.

Em face disso, foram identificados os principais serviços que geraram maior e menor número de reclamações. Depois, foram selecionados em pesquisa pós-serviço, cuja análise gerou as informações dos gráficos a seguir.

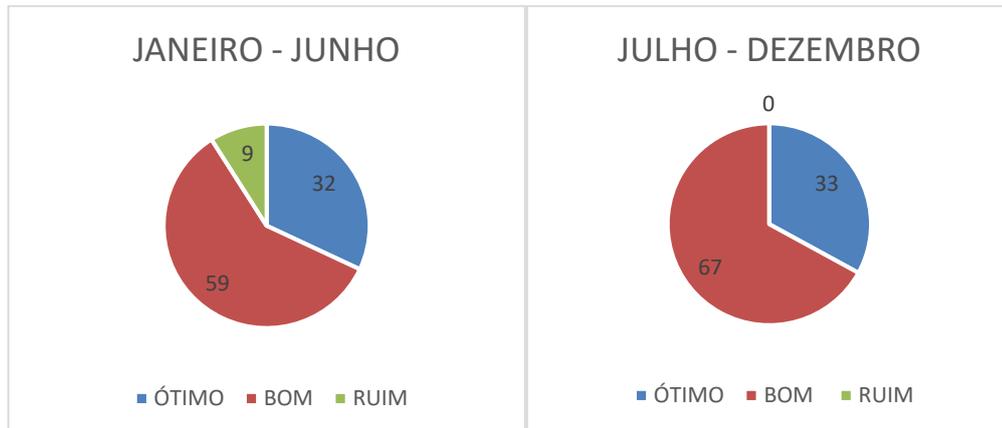
Os Gráficos 2, 3, e 4, trazem dados dos serviços relacionados a reposição de pavimento e limpeza, divididos em 1º e 2º semestres do ano de 2015.

Gráfico 2 - Serviços: tempo de espera para reposição de pavimento



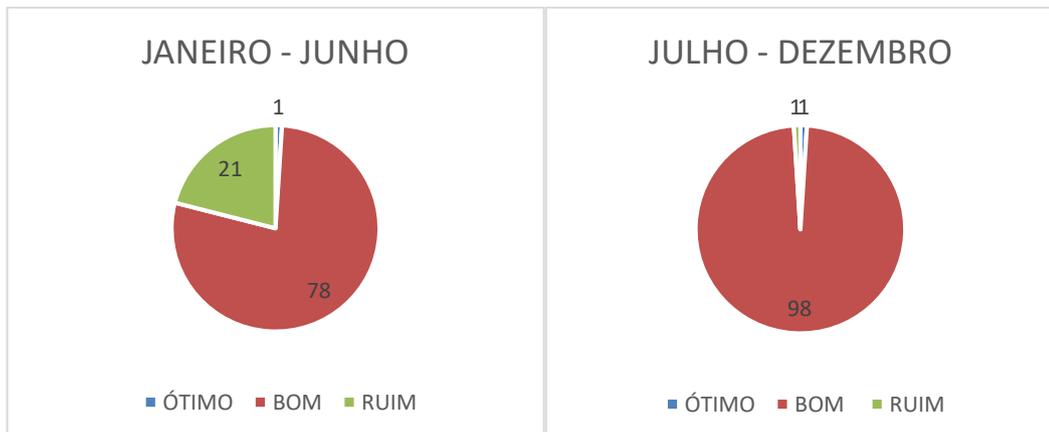
Fonte: arquivo fornecido pela empresa.

Gráfico 3 - Serviços: qualidade da reposição de pavimento



Fonte: Arquivo fornecido pela empresa.

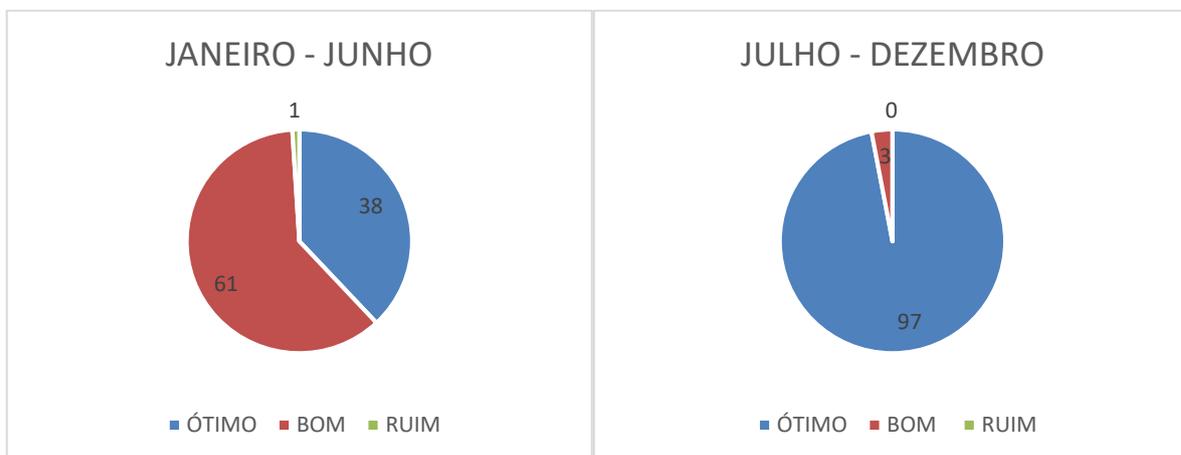
Gráfico 4 - Serviços: limpeza do local



Fonte: Arquivo fornecido pela empresa.

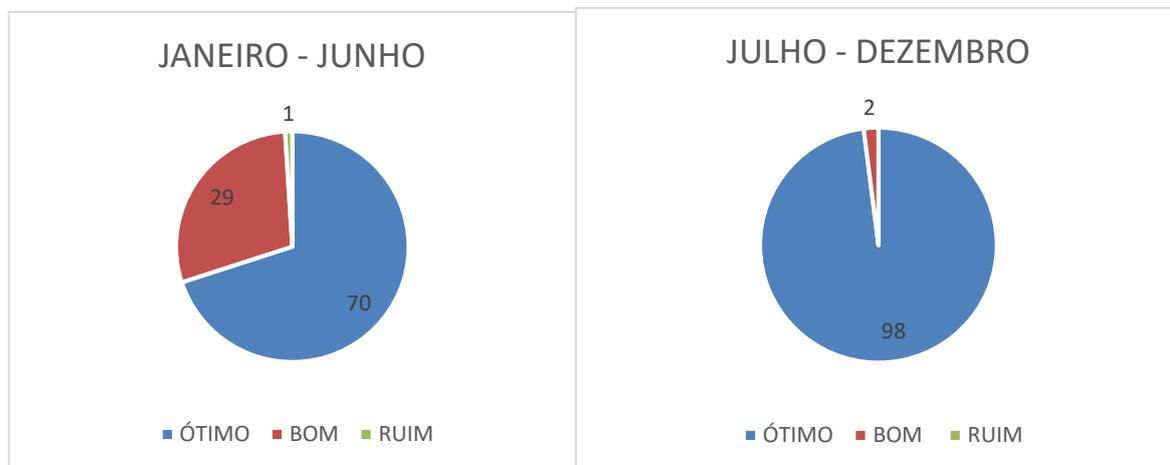
Os Gráficos 5 e 6 expressam a qualidade dos serviços em geral, nos 1º e 2º semestres de 2015.

Gráfico 5 - Serviços: qualidade dos serviços executados



Fonte: Arquivo fornecido pela empresa.

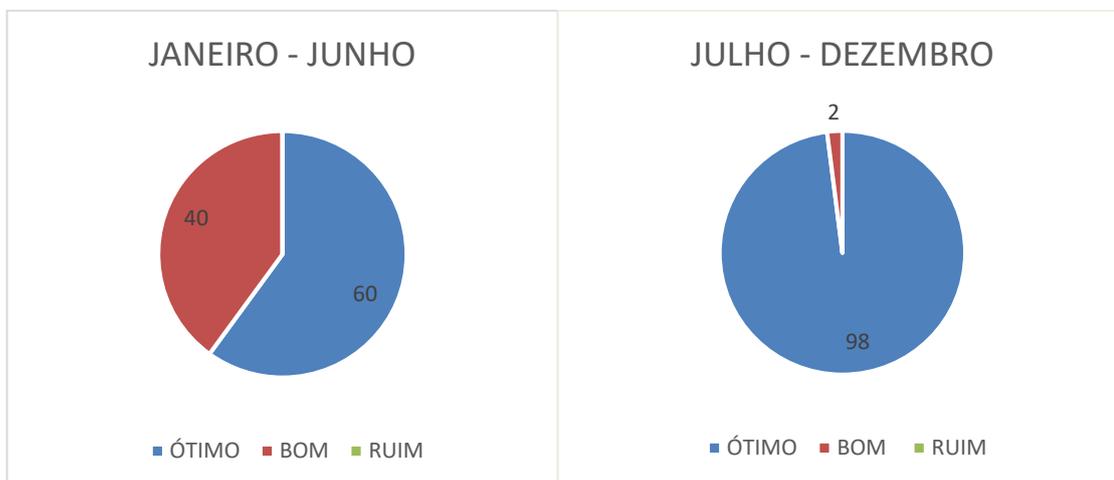
Gráfico 6 - Serviços: qualidade da água



Fonte: Arquivo fornecido pela empresa.

A percepção da empresa em geral é retratada no Gráfico 7, devidamente separada em semestres do ano de 2015.

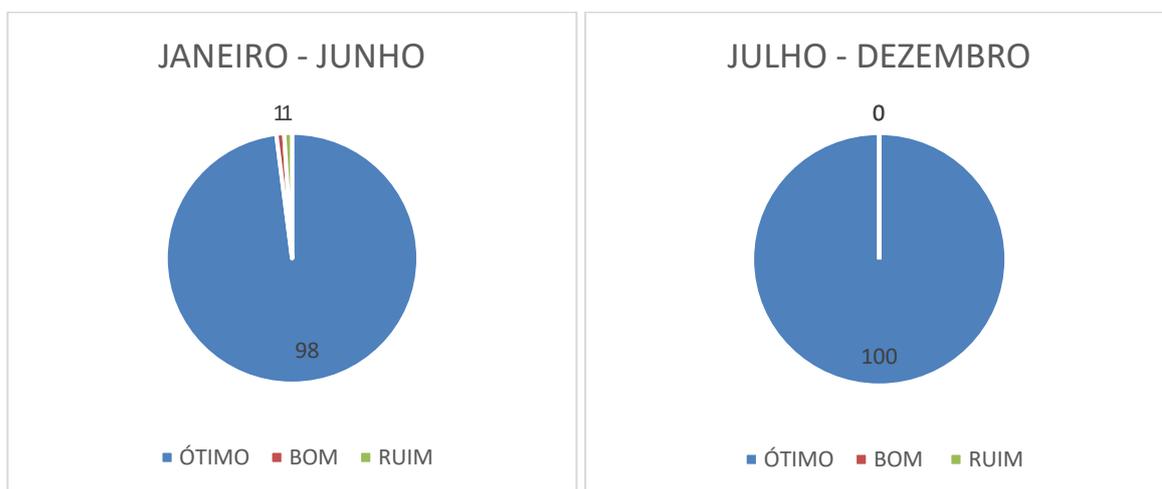
Gráfico 7 - Sabesp: empresa em geral



Fonte: Arquivo fornecido pela empresa.

E, por último, a apresentação da equipe, nos 1º e 2º semestres de 2015, encontra-se expressa no Gráficos 8.

Gráfico 8 - Equipe: apresentação (uniforme e crachá)



Fonte: Arquivo fornecido pela empresa.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em análise dos totais de reclamações e dos gráficos apresentados, pode-se considerar que, embora o número de reclamações tenha aumentado, entre um semestre e outro, a percepção de satisfação dos clientes com relação à empresa e aos serviços melhorou.

Isso pode ser explicado por uma confiança maior dos clientes nos sistemas de atendimento disponibilizados pela empresa. O constante monitoramento das reclamações, em conjunto com ações corretivas dos processos que estavam ineficientes, também contribuiu favoravelmente na melhoria dos serviços, alterando positivamente, gerando o sentimento de contentamento do consumidor.

O indicador apresentado no “Gráfico de Reclamações da Comercial”, mostra que a Certificação ISO 9001 é uma eficiente aliada à saúde da empresa. Mesmo que o número de reclamações procedentes tenha aumentado entre um semestre e outro, o índice em dezembro foi menor do que em janeiro.

Cabe salientar que em relatos de colaboradores da empresa, não evidenciados neste trabalho, foi percebido maior engajamento da equipe na solução dos problemas identificados, assim como alterações nas tarefas rotineiras, treinamentos, novas ferramentas e tecnologias.

Um fator simples, mas eficaz, foi o uso de lonas plásticas que protegem os locais próximos às valas abertas na execução dos serviços de manutenção das redes de água e esgoto, além das ligações e ramais domiciliares. A limpeza do local e a agilidade no atendimento se tornaram uma das prioridades das equipes de campo. Os prazos de execução dos serviços, emergenciais principalmente, foram drasticamente reduzidos.

Evidencia-se, em resumo, que a gestão de qualidade, com foco no cliente, garante sucesso na perspectiva do consumidor e segurança na imagem e aceitação da empresa.

REFERÊNCIAS

- ALBRECHT, Karl. **Revolução nos serviços**. São Paulo: Pioneira, 1992.
- ANDRADE, M. Margarida. **Introdução à metodologia do trabalho científico**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2007.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 14724**: informações e documentos: trabalhos acadêmicos: apresentação. Rio de Janeiro: ABNT, 2002.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gerenciando pessoas**: o passo decisivo para a administração participativa. 3. ed. São Paulo: Makron Books, 1994.
- COMO funciona a certificação ISO 9001. Disponível em: <https://certificacaoiso.com.br/iso-9001/como-funciona-certificacao/>. Acesso em: 25 abr. 2018.
- FELITTI, Wilson. Excelência no Atendimento ao Público. Disponível em: <http://www.moraescursos.com.br/>. Acesso em: 08 nov. 2017.
- GODRI, Daniel. **Conquistar e manter clientes**: práticas diárias que todos conhecem, mas só os bem sucedidos utilizam. 16. ed. Blumenau: Eko, 1994.
- ISO 9001. **Gestão de Qualidade**. Disponível em: <http://gestao-de-qualidade.info/iso-9001.html>. Acesso em: 08 set. 2017.
- KAZMIER, Leonard. **Estatística aplicada à administração e economia**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2007.
- KOTLER, P; **Princípios de marketing**. Rio de Janeiro: Prentice-Hall, 1993.
- PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade**: teoria e prática. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004.
- PEPPERS, D; ROGERS, M; Empresa 1:1 – Instrumentos para competir na era da interatividade. Rio de Janeiro: Campus, 1997.
- SABESP. **Assis**. Disponível em: <http://site.sabesp.com.br/site/interna/Municipio.aspx?secaold=18&id=441>. Acesso em: 02 set. 2017.
- SABESP. **Missão e visão**. Disponível em: <http://site.sabesp.com.br/site/interna/Default.aspx?secaold=173>. Acesso em: 02 set. 2018.
- WHITELEY, R. C; **A empresa totalmente voltada para o cliente**. Rio de Janeiro: Campus, 1992.

ANEXO A - Registros das reclamações dos clientes em 2015

Registros das reclamações dos clientes em 2015

JANEIRO

CONTROLE	DIA	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	DATA	PROCEDÊNCIA
01	02	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	08/01	SIM
02	02	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO - MANUTENÇÃO	08/01	NÃO
03	02	CONTA DEIXADA LUGAR IMPROPRIO	08/01	NÃO
04	03	CONTA DEIXADA LUGAR IMPROPRIO	08/01	SIM
05	03	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	08/01	NÃO
06	05	NÃO ENTREGA DE CONTAS	08/01	SIM
07	05	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	08/01	NÃO
08	05	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	08/01	NÃO
09	06	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	08/01	NÃO
10	06	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	08/01	SIM
11	06	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	08/01	SIM
12	06	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	08/01	SIM
13	07	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	08/01	NÃO
14	07	EMPREG. AGREDIU/AMEAÇOU/OFENDEU O CLIENTE	08/01	NÃO
15	08	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	08/01	SIM
16	08	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO - MANUTENÇÃO	08/01	SIM
17	09	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	14/01	SIM
18	09	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	14/01	NÃO
19	09	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	14/01	NÃO
20	09	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	14/01	SIM
21	09	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	14/01	SIM
22	09	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	14/01	NÃO
23	09	CORTE EXECUTADO SEM PRESENÇA DO CLIENTE	14/01	NÃO
24	09	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	14/01	SIM
25	12	NÃO RELIGADO NO PRAZO	14/01	SIM
26	12	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	14/01	NÃO
27	12	CONTA FOI PAGA – SUPRESSÃO	14/01	NÃO
28	12	NÃO RELIGADO NO PRAZO	14/01	NÃO
29	12	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	14/01	SIM
30	13	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	14/01	SIM
31	14	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	14/01	SIM
32	14	IMÓVEL CONTINUA SEM ÁGUA – RELIGAÇÃO	14/01	NÃO
33	14	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	14/01	NÃO
34	14	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	14/01	SIM
35	14	NÃO ENTREGA DE CONTAS	15/01	NÃO
36	15	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	15/01	SIM
37	15	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	15/01	SIM
38	16	DESINFORMAÇÃO DO EMPREGADO	16/01	NÃO
39	17	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	19/01	NÃO
40	17	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	19/01	NÃO
41	19	IMÓVEL CONTINUA SEM ÁGUA – RESTABELEC	19/01	NÃO
42	19	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	19/01	SIM
43	19	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	19/01	SIM
44	19	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	19/01	NÃO
45	19	NÃO RESTABELECIDO NO PRAZO	19/01	NÃO
46	19	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	19/01	SIM
47	19	NÃO RESTABELECIDO NO PRAZO	19/01	SIM
48	19	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	19/01	NÃO
49	19	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	20/01	SIM
50	20	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO - MANUTENÇÃO	21/01	SIM
51	21	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	21/01	SIM

52	21	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	21/01	NÃO
53	21	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	21/01	SIM
54	21	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	21/01	SIM
55	21	NÃO ENTREGA DE CONTAS	21/01	SIM
56	22	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	22/01	SIM
57	22	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	22/01	NÃO
58	22	IMÓVEL CONTINUA SEM ÁGUA – RESTABELEC	22/01	SIM
59	22	NÃO EXECUÇÃO SERV.-BAIXADO CSI EXECUTADO	22/01	SIM
60	22	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	23/01	SIM
61	22	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	23/01	NÃO
62	23	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	23/01	NÃO
63	23	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	23/01	SIM
64	23	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	26/01	NÃO
65	26	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	26/01	SIM
66	26	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	26/01	NÃO
67	26	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	26/01	SIM
68	26	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	28/01	NÃO
69	27	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO - MANUTENÇÃO	28/01	SIM
70	27	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	28/01	SIM
71	27	NÃO ENTREGA DE CONTAS	28/01	NÃO
72	27	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	28/01	SIM
73	28	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	28/01	SIM
74	28	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	28/01	SIM
75	28	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO – MANUTENÇÃO	02/02	SIM
76	28	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	02/02	SIM
77	28	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	02/02	NÃO
78	28	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	02/02	SIM
79	29	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	02/02	SIM
80	29	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	02/02	NÃO
81	29	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	02/02	SIM
82	30	IMÓVEL CONTINUA SEM ÁGUA	02/02	NÃO
83	30	CONTA DEIXADA EM LUGAR IMPRÓPRIO	02/02	SIM
84	30	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	02/02	SIM
85	30	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	02/02	SIM
86	30	NÃO RESTABELECIDO NO PRAZO	02/02	NÃO

FEVEREIRO

01	01	NÃO RESTABELECIDO NO PRAZO	02/02	NÃO
02	02	NÃO RESTABELECIDO NO PRAZO	02/02	NÃO
03	02	NÃO RESTABELECIDO NO PRAZO	02/02	SIM
04	02	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO – MANUTENÇÃO	02/02	SIM
05	02	ENTULHO NO LOCAL APÓS EXECUÇÃO – MANUTEN	02/02	SIM
06	02	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO – MANUTEN	02/02	SIM
07	02	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO – MANUTENÇÃO	03/02	SIM
08	02	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO – MANUTEN	03/02	SIM
09	03	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO – MANUTEN	03/02	SIM
10	03	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO – MANUTEN	03/02	SIM
11	03	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO – MANUTEN	03/02	SIM
12	03	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO – MANUTEN	04/02	NÃO
13	03	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO – MANUTEN	04/02	SIM
14	04	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	04/02	NÃO
15	04	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO – MANUTEN	04/02	SIM
16	04	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO – MANUTEN	04/02	SIM
17	04	INVASÃO DO IMÓVEL – CORTE	04/02	NÃO
18	04	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO – MANUTEN	04/02	SIM
19	04	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO – MANUTEN	04/02	NÃO
20	04	NÃO RELIGADO NO PRAZO	05/02	NÃO
21	05	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO – MANUTEN	05/02	SIM
22	05	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO – MANUTEN	05/02	NÃO
23	05	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO – MANUTEN	05/02	NÃO
24	05	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO – MANUTEN	05/02	NÃO
25	05	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO – MANUTEN	05/02	SIM
26	06	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	06/02	SIM
27	06	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO – MANUTEN	06/02	SIM
28	06	CORTE EXECUTADO SEM A PRESENÇA DO CLIENTE	06/02	NÃO
29	06	IMÓVEL CONTINUA SEM ÁGUA – RESTABELEC	09/02	NÃO
30	07	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO – MANUTEN	09/02	SIM
31	07	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO – MANUTEN	09/02	SIM
32	08	NÃO RESTABELECIDO NO PRAZO	09/02	SIM
33	08	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO – MANUTEN	09/02	NÃO
34	09	NÃO RESTABELECIDO NO PRAZO	09/02	NÃO
35	09	NÃO ENTREGA DE CONTAS	09/02	NÃO
36	09	NÃO EXECUÇÃO SERV. – BAIXADO CSI – EXECUTADO	09/02	SIM
37	09	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO – MANUTEN	09/02	SIM
38	09	NÃO RESTABELECIDO NO PRAZO	09/02	SIM
39	10	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO – MANUTEN	10/02	SIM
40	10	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO – MANUTENÇÃO	10/02	SIM
41	10	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO – MANUTEN	10/02	SIM
42	10	NÃO EXECUÇÃO SERV.-BAIXADO CSI-EXECUTADO	10/02	SIM
43	10	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO – MANUTEN	10/02	SIM
44	10	CONTA DEIXADA EM LOCAL IMPRÓPRIO	10/02	SIM
45	11	NÃO ENTREGA DE CONTAS	11/02	NÃO
46	11	FALTA REPOSIÇÃO DE PAVIMENTO – MANUTENÇÃO	11/02	SIM
47	11	NÃO ENTREGA DE CONTAS	11/02	NÃO
48	11	NÃO ENTREGA DE CONTAS	11/02	NÃO
49	11	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO – MANUTEN	11/02	NÃO
50	11	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO – MANUTEN	12/02	NÃO
51	12	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO – MANUTEN	12/02	NÃO
52	12	IMÓVEL CONTINUA SEM ÁGUA – RESTABELEC	13/02	SIM
53	12	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO – MANUTENÇÃO	13/02	SIM
54	13	NÃO ENTREGA DE CONTAS	13/02	SIM
55	14	NÃO RELIGADO NO PRAZO	18/02	SIM
56	16	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO – MANUTEN	18/02	SIM
57	18	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	18/02	NÃO
58	18	NÃO EXECUÇÃO SERV. – BAIXADO CSI – EXECUTADO	19/02	SIM

59	19	NÃO ENTREGA DE CONTAS	19/02	SIM
60	19	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO – MANUTEN	20/02	SIM
61	20	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	20/02	NÃO
62	20	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO – MANUTENÇÃO	23/02	SIM
63	20	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO – MANUTEN	23/02	NÃO
64	20	CONTA DEIXADA LUGAR IMPROPRIO	23/02	NÃO
65	23	NÃO RESTABELECIDO NO PRAZO	23/02	SIM
66	23	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO – MANUTEN	23/02	NÃO
67	23	NÃO EXECUÇÃO SERV. – BAIXADO CSI – EXECUTADO	23/02	SIM
68	24	NÃO RESTABELECIDO NO PRAZO	25/02	NÃO
69	24	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	25/02	SIM
70	24	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	25/02	SIM
71	25	IMÓVEL CONTINUA SEM ÁGUA – RESTABELEC	25/02	SIM
72	25	CONTA DEIXADA LUGAR IMPROPRIO	26/02	NÃO
73	25	NÃO RESTABELECIDO NO PRAZO	26/02	SIM
74	26	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	26/02	SIM
75	26	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO – MANUTEN	26/02	NÃO
76	26	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO – MANUTEN	26/02	SIM
77	26	REPOSIÇÃO PAVIMENTO INADEQUADA – MANUTENC	26/02	SIM
78	26	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO – MANUTEN	26/02	SIM
79	27	NÃO ENTREGA DE CONTAS	27/02	NÃO
80	27	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO – MANUTEN	27/02	NÃO
81	27	IMÓVEL CONTINUA SEM ÁGUA – RESTABELEC	11/03	NÃO
82	28	NÃO ENTREGA DE CONTAS	11/03	NÃO

MARÇO

01	02	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO – MANUTEN	11/03	SIM
02	02	NÃO ENTREGA DE CONTAS	11/03	NÃO
03	02	NÃO ENTREGA DE CONTAS	11/03	NÃO
04	02	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO – MANUTEN	11/03	SIM
05	02	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	11/03	SIM
06	03	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO – MANUTEN	11/03	SIM
07	03	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO – MANUTEN	11/03	SIM
08	03	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO – MANUTEN	11/03	SIM
09	03	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO – MANUTEN	11/03	SIM
10	03	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	11/03	SIM
11	04	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO – MANUTENÇÃO	11/03	SIM
12	04	DANOS NAS INSTALACOES – CORTE	11/03	SIM
13	04	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO – MANUTEN	11/03	SIM
14	04	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO – MANUTENÇÃO	11/03	NÃO
15	04	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO – MANUTEN	11/03	NÃO
16	04	NÃO ENTREGA DE CONTAS	11/03	NÃO
17	05	INFORMACOES ERRADAS DADAS PELO EMPREGADO	11/03	NÃO
18	06	CONTA DEIXADA EM LOCAL IMPRÓPRIO	11/03	SIM
19	06	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO – MANUTEN	11/03	NÃO
20	09	NÃO RELIGADO NO PRAZO	11/03	SIM
21	09	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO – MANUTEN	11/03	SIM
22	09	NÃO RESTABELECIDO NO PRAZO	11/03	NÃO
23	09	NÃO RELIGADO NO PRAZO	11/03	SIM
24	11	NÃO ENTREGA DE CONTAS	11/03	NÃO
25	11	NÃO ENTREGA DE CONTAS	12/03	NÃO
26	12	NÃO RELIGADO NO PRAZO	27/03	SIM
27	13	NÃO ENTREGA DE CONTAS	27/03	SIM
28	14	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	27/03	NÃO
29	16	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	27/03	NÃO
30	16	SUPRESSAO INDEVIDA	27/03	SIM
31	17	NÃO RESTABELECIDO NO PRAZO	27/03	NÃO
32	18	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO – MANUTEN	27/03	NÃO
33	19	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO – MANUTENÇÃO	27/03	NÃO
34	19	CONTA DEIXADA EM LOCAL IMPRÓPRIO	27/03	SIM
35	20	NÃO ENTREGA DE CONTAS	27/03	NÃO
36	20	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO – MANUTENÇÃO	27/03	SIM
37	20	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO – MANUTENÇÃO	27/03	SIM
38	21	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO – MANUTEN	27/03	SIM
39	22	IMÓVEL CONTINUA SEM ÁGUA – RESTABELEC	27/03	NÃO
40	23	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO – MANUTEN	27/03	SIM
41	23	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO – MANUTEN	27/03	NÃO
42	24	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	27/03	SIM
43	24	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO – MANUTEN	27/03	SIM
44	25	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	27/03	SIM
45	26	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	27/03	NÃO
46	26	INVASAO DO IMÓVEL – CORTE	27/03	NÃO
47	27	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	27/03	NÃO
48	27	IMÓVEL CONTINUA SEM ÁGUA – RESTABELEC	31/03	NÃO
49	28	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO – MANUTEN	31/03	SIM
50	28	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO – MANUTEN	31/03	NÃO
51	30	NÃO RESTABELECIDO NO PRAZO	31/03	NÃO
52	30	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	31/03	NÃO
53	30	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO – MANUTEN	31/03	SIM
54	30	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO – MANUTEN	31/03	NÃO
55	30	NÃO RESTABELECIDO NO PRAZO	31/03	NÃO
56	30	NÃO RELIGADO NO PRAZO	31/03	NÃO
57	30	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO – MANUTEN	31/03	NÃO
58	31	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO – MANUTEN	31/03	SIM

59	31	INVASAO DO IMÓVEL – CORTE	31/03	NÃO
60	31	NÃO ENTREGA DE CONTAS	31/03	NÃO

ABRIL

01	06	NÃO RESTABELECIDO NO PRAZO	06/04	NÃO
02	07	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	08/04	NÃO
03	07	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	08/04	NÃO
04	07	NÃO ENTREGA DE CONTAS	08/04	NÃO
05	08	IMÓVEL CONTINUA SEM ÁGUA – RESTABELEC	08/04	NÃO
06	08	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	09/04	NÃO
07	08	NÃO ENTREGA DE CONTAS	09/04	NÃO
08	09	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	09/04	NÃO
09	09	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	09/04	SIM
10	10	NÃO RESTABELECIDO NO PRAZO	10/04	SIM
11	12	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	13/04	NÃO
12	13	NÃO ENTREGA DE CONTAS	13/04	SIM
13	13	NÃO ENTREGA DE CONTAS	14/04	SIM
14	13	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	14/04	SIM
15	14	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	14/04	SIM
16	14	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	14/04	SIM
17	15	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	15/04	NÃO
18	15	CONTA DEIXADA LUGAR IMPROPRIO	15/04	NÃO
19	15	SUPRESSAO INDEVIDA	16/04	NÃO
20	16	NÃO ENTREGA DE CONTAS	17/04	NÃO
21	16	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	17/04	NÃO
22	17	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	17/04	SIM
23	17	NÃO EXECUÇÃO SERV.-BAIXADO CSI-EXECUTADO	22/04	SIM
24	18	NÃO RESTABELECIDO NO PRAZO	22/04	SIM
25	19	NÃO RESTABELECIDO NO PRAZO	22/04	NÃO
26	20	CORTE INDEVIDO	22/04	SIM
27	20	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	22/04	NÃO
28	22	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	22/04	NÃO
29	23	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	23/04	SIM
30	23	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	23/04	SIM
31	23	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	23/04	SIM
32	24	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	24/04	NÃO
33	24	NÃO EXECUÇÃO SERV.-BAIXADO CSI-EXECUTADO	24/04	SIM
34	25	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	27/04	SIM
35	27	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	27/04	SIM
36	27	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	27/04	NÃO
37	27	CONTA DEIXADA LUGAR IMPROPRIO	27/04	SIM
38	27	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	27/04	SIM
39	27	CORTE EXECUTADO SEM A PRESENÇA DO CLIENTE	28/04	NÃO
40	28	NÃO ENTREGA DE CONTAS	28/04	NÃO
41	28	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	29/04	NÃO
42	29	CONTA FOI PAGA – CORTE	29/04	SIM
43	29	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	29/04	NÃO
44	29	IMÓVEL CONTINUA SEM ÁGUA – RESTABELEC	30/04	NÃO
45	30	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	30/04	SIM
46	30	CORTE INDEVIDO	30/04	NÃO

MAIO

01	02	NÃO RESTABELECIDO NO PRAZO	04/05	NÃO
02	02	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	04/05	NÃO
03	04	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	04/05	NÃO
04	04	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	04/05	SIM
05	05	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	05/05	SIM
06	05	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	05/05	SIM
07	05	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	05/05	SIM
08	06	CONTA DEIXADA EM LUGAR IMPROPRIO	06/05	SIM
09	07	DANOS NAS INSTALACOES DO IMÓVEL	06/05	NÃO
10	07	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	07/05	SIM
11	07	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	08/05	SIM
12	08	DANOS NAS INSTALACOES DO IMÓVEL	08/05	NÃO
13	08	DANOS NAS INSTALACOES - CORTE	11/05	SIM
14	09	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	11/05	NÃO
15	11	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	11/05	SIM
16	11	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	11/05	NÃO
17	11	MÁ QUALIDADE IMPRESSAO CTA IMPEDIU PGTO	11/05	SIM
18	12	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO – MANUTENÇÃO	12/05	NÃO
19	12	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	13/05	SIM
20	13	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	13/05	NÃO
21	13	NÃO ENTREGA DE CONTAS	13/05	NÃO
22	13	CORTE EXECUTADO SEM PRESENÇA DO CLIENTE	13/05	NÃO
23	13	INVASAO DO IMÓVEL – CORTE	14/05	NÃO
24	13	NÃO ENTREGA DE CONTAS	14/05	NÃO
25	13	NÃO ENTREGA DE CONTAS	14/05	NÃO
26	15	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	15/05	SIM
27	15	RELIGAÇÃO NÃO EXECUTADA	15/05	SIM
28	15	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	15/05	SIM
29	18	NÃO RESTABELECIDO NO PRAZO	18/05	SIM
30	18	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	18/05	SIM
31	18	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	19/05	SIM
32	19	NÃO RELIGADO NO PRAZO	19/05	NÃO
33	19	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	19/05	SIM
34	19	NÃO ENTREGA DE CONTAS	19/05	SIM
35	19	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	19/05	SIM
36	19	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	19/05	NÃO
37	19	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO – MANUTENÇÃO	20/05	SIM
38	21	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	21/05	SIM
39	21	IMÓVEL CONTINUA SEM ÁGUA – RESTABELEC	21/05	NÃO
40	21	MÁ QUALIDADE IMPRESSAO CTA IMPEDIU PGTO	21/05	NÃO
41	21	IMÓVEL CONTINUA SEM ÁGUA – RELIGAÇÃO	21/05	SIM
42	21	NÃO ENTREGA DE CONTAS	22/05	SIM
43	22	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	22/05	SIM
44	22	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	22/05	SIM
45	22	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	22/05	NÃO
46	22	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	25/05	SIM
47	22	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	25/05	SIM
48	25	NÃO RESTABELECIDO NO PRAZO	26/05	NÃO
49	26	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	26/05	SIM
50	26	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	26/05	SIM
51	26	IMÓVEL CONTINUA SEM ÁGUA – RESTABELEC	26/05	SIM
52	27	INVASAO DO IMÓVEL – CORTE	28/05	NÃO
53	27	ENTULHO NO LOCAL APÓS EXECUÇÃO – MANUTEN	28/05	SIM
54	28	INVASAO DO IMÓVEL – CORTE	28/05	NÃO
55	28	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO – MANUTENÇÃO	28/05	SIM
56	28	NÃO RELIGADO NO PRAZO	28/05	NÃO
57	28	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	29/05	NÃO
58	28	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	29/05	NÃO

59	28	INVASAO DO IMÓVEL – CORTE	29/05	NÃO
60	29	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	29/05	NÃO
61	29	NÃO LANCAMENTO RESTABEL EXECUTADO NO CSI	29/05	NÃO
62	30	IMÓVEL CONTINUA SEM ÁGUA – RELIGAÇÃO	09/06	NÃO

JUNHO

01	01	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	09/06	NÃO
02	01	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	09/06	NÃO
03	02	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	09/06	SIM
04	02	IMÓVEL CONTINUA SEM ÁGUA – RESTABELEC	09/06	SIM
05	03	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	09/06	NÃO
06	03	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO – MANUTENÇÃO	09/06	SIM
07	08	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	09/06	NÃO
08	08	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	09/06	NÃO
09	08	NÃO ENTREGA DE CONTAS	09/06	NÃO
10	08	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	09/06	NÃO
11	08	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	09/06	SIM
12	09	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	09/06	SIM
13	09	NÃO RESTABELECIDO NO PRAZO	09/06	SIM
14	09	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	09/06	SIM
15	10	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	10/06	NÃO
16	10	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO – MANUTENÇÃO	10/06	SIM
17	10	NÃO ENTREGA DE CONTAS	10/06	NÃO
18	10	NÃO EXECUÇÃO SERV.-BAIXADO CSI-EXECUTADO	10/06	SIM
19	10	CORTE EXECUTADO SEM PRESENÇA DO CLIENTE	11/06	NÃO
20	12	NÃO EXECUÇÃO SERV.-BAIXADO CSI-EXECUTADO	15/06	SIM
21	15	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	16/06	NÃO
22	15	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	16/06	SIM
23	16	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	16/06	NÃO
24	17	EMPREG.AGREDIU/AMEACOU/OFENDEU O CLIENTE	17/06	NÃO
25	17	IMÓVEL CONTINUA SEM ÁGUA – RESTABELEC	17/06	SIM
26	18	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	18/06	SIM
27	18	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	18/06	SIM
28	18	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	19/06	SIM
29	19	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO – MANUTENÇÃO	19/06	NÃO
30	19	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	19/06	SIM
31	19	IMÓVEL CONTINUA SEM ÁGUA – RESTABELEC	19/06	NÃO
32	19	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	19/06	NÃO
33	19	IMÓVEL CONTINUA SEM ÁGUA – RESTABELEC	19/06	SIM
34	20	NÃO RESTABELECIDO NO PRAZO	22/06	SIM
35	22	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	22/06	SIM
36	22	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	22/06	NÃO
37	22	NÃO ENTREGA DE CONTAS	23/06	NÃO
38	22	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	23/06	NÃO
39	23	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	23/06	NÃO
40	23	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	23/06	SIM
41	23	NÃO RELIGADO NO PRAZO	23/06	NÃO
42	23	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO – MANUTENÇÃO	25/06	SIM
43	23	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	25/06	NÃO
44	23	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	25/06	NÃO
45	25	NÃO RESTABELECIDO NO PRAZO	25/06	NÃO
46	25	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO – MANUTENÇÃO	25/06	NÃO
47	25	CONTA DEIXADA LUGAR IMPROPRIO	25/06	NÃO
48	25	IMÓVEL CONTINUA SEM ÁGUA – RESTABELEC	25/06	NÃO
49	25	REPOSIÇÃO PAVIMENTO INADEQUADA-MANUTENC	25/06	NÃO
50	25	INVASAO DO IMÓVEL – SUPRESSAO	26/06	NÃO
51	26	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	26/06	SIM
52	26	CONTA DEIXADA LUGAR IMPROPRIO	26/06	NÃO
53	28	NÃO RESTABELECIDO NO PRAZO	29/06	NÃO
54	29	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	29/06	NÃO
55	29	NÃO RESTABELECIDO NO PRAZO	29/06	NÃO
56	29	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	29/06	SIM
57	30	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO – MANUTENÇÃO	30/06	SIM
58	30	NÃO RESTABELECIDO NO PRAZO	02/07	NÃO

JULHO

01	01	NÃO ENTREGA DE CONTAS	02/07	NÃO
02	02	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	02/07	SIM
03	03	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	03/07	SIM
04	03	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	03/07	SIM
05	06	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	06/07	SIM
06	06	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	07/07	SIM
07	07	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	07/07	SIM
08	07	NÃO ENTREGA DE CONTAS	07/07	SIM
09	07	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	07/07	SIM
10	07	IMÓVEL CONTINUA S/ ÁGUA –RESTABELECIMENTO	07/07	NÃO
11	07	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	08/07	NÃO
12	08	NÃO ENTREGA DE CONTAS	08/07	NÃO
13	10	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	13/07	SIM
14	10	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	13/07	SIM
15	10	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	13/07	SIM
16	10	FALTA DE REPOSIÇÃO PAVIMENTO -MANUTENÇÃO	13/07	SIM
17	10	NÃO RESTABELECIDO NO PRAZO	13/07	NÃO
18	10	NÃO RELIGADO NO PRAZO	13/07	NÃO
19	13	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	13/07	SIM
20	13	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	13/07	SIM
21	13	INVASÃO DO IMÓVEL – CORTE	14/07	NÃO
22	14	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	14/07	SIM
23	14	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	15/07	SIM
24	14	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	15/07	NÃO
25	14	IMÓVEL CONTINUA SEM ÁGUA –RELIGAÇÃO	15/07	SIM
26	15	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	15/07	SIM
27	15	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	16/07	NÃO
28	15	NÃO RELIGADO NO PRAZO	16/07	NÃO
29	16	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	16/07	SIM
30	17	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	17/07	NÃO
31	17	NÃO ENTREGA DE CONTAS	17/07	NÃO
32	17	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	20/07	SIM
33	18	IMÓVEL CONTINUA S/ ÁGUA –RESTABELECIMENTO	20/07	SIM
34	19	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	20/07	NÃO
35	20	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	20/07	SIM
36	21	NÃO ENTREGA DE CONTAS	21/07	NÃO
37	21	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	21/07	Sim
38	21	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	20/07	Sim
39	21	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	22/07	SIM
40	22	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	22/07	SIM
41	22	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	22/07	SIM
42	22	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	22/07	SIM
43	23	NÃO RELIGADO NO PRAZO	24/07	NÃO
44	24	FALTA DE REPOSIÇÃO PAVIMENTO -MANUTENÇÃO	24/07	SIM
45	24	IMÓVEL CONTINUA S/ ÁGUA –RESTABELECIMENTO	24/07	SIM
46	24	CONTA DEIXADA EM LUGAR IMPRÓPRIO	24/07	NÃO
47	24	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	24/07	SIM
48	25	FALTA DE REPOSIÇÃO PAVIMENTO -MANUTENÇÃO	27/07	SIM
49	25	NÃO RESTABELECIDO NO PRAZO	27/07	NÃO
50	27	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	24/07	SIM
51	27	FALTA DE REPOSIÇÃO PAVIMENTO -MANUTENÇÃO	27/07	SIM
52	27	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	27/07	SIM
53	28	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	28/07	NÃO
54	28	IMÓVEL CONTINUA S/ ÁGUA –RESTABELECIMENTO	29/07	NÃO
55	29	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	29/07	SIM
56	29	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	29/07	NÃO
57	29	NÃO ENTREGA DE CONTAS	29/07	NÃO
58	29	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	30/07	NÃO

59	29	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	30/07	SIM
60	29	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	30/07	NÃO
61	30	NÃO ENTREGA DE CONTAS	31/07	NÃO
62	30	CORTE INDEVIDO	31/07	SIM
63	30	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	31/07	SIM
64	31	NÃO ENTREGA DE CONTAS	31/07	NÃO
65	31	FALTA DE REPOSIÇÃO PAVIMENTO -MANUTENÇÃO	03/08	SIM

AGOSTO

01	03	NÃO RELIGADO NO PRAZO	03/08	NÃO
02	03	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	04/08	SIM
03	03	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	04/08	SIM
04	03	NÃO RESTABELECIDO NO PRAZO	04/08	NÃO
05	03	NÃO RESTABELECIDO NO PRAZO	04/08	NÃO
06	03	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	04/08	SIM
07	04	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	04/08	SIM
08	04	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	04/08	SIM
09	04	REPOSIÇÃO PAVIMENTO INADEQUADA-MANUTENÇ.	05/08	SIM
10	04	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	05/08	NÃO
11	05	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	05/08	SIM
12	05	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	05/08	SIM
13	05	FALTA DE REPOSIÇÃO PAVIMENTO-MANUTENÇÃO	05/08	SIM
14	05	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	05/08	SIM
15	05	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	06/08	SIM
16	05	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	06/08	SIM
17	06	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	06/08	SIM
18	07	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	07/08	NÃO
19	08	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	10/08	NÃO
20	08	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	10/08	SIM
21	10	NÃO RESTABELECIDO NO PRAZO	10/08	SIM
22	10	CONTA DEIXADA LUGAR IMPROPRIO	10/08	SIM
23	10	NÃO RESTABELECIDO NO PRAZO	10/08	NÃO
24	10	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO – MANUTENÇÃO	11/08	SIM
25	10	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	11/08	SIM
26	11	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	11/08	NÃO
27	11	NÃO EXECUÇÃO SERV.-BAIXADO CSI-EXECUTADO	11/08	SIM
28	12	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	12/08	NÃO
29	12	DANOS NAS INSTALACOES – RESTABELECIMENTO	13/08	NÃO
30	13	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	13/08	NÃO
31	13	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	13/08	SIM
32	13	MAU ATENDIMENTO NAS LOJAS DA SABESP	13/08	NÃO
33	13	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	13/08	NÃO
34	13	NÃO ENTREGA DE CONTAS	14/08	NÃO
35	13	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	14/08	SIM
36	14	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO – MANUTENÇÃO	14/08	NÃO
37	17	IMÓVEL CONTINUA SEM ÁGUA – RELIGAÇÃO	17/08	NÃO
38	17	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	17/08	SIM
39	17	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	17/08	SIM
40	17	NÃO EXECUÇÃO SERV.-BAIXADO CSI – EXECUTADO	17/08	SIM
41	17	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	17/08	SIM
42	18	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO – MANUTENÇÃO	18/08	NÃO
43	19	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	19/08	SIM
44	19	INVASAO DO IMÓVEL – CORTE	19/08	NÃO
45	20	IMÓVEL CONTINUA SEM ÁGUA – RELIGAÇÃO	20/08	NÃO
46	20	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	20/08	NÃO
47	20	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	20/08	NÃO
48	20	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	21/08	NÃO
49	21	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	24/08	NÃO
50	24	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	24/08	SIM
51	24	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	24/08	NÃO
52	24	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	24/08	SIM
53	24	CONTA DEIXADA LUGAR IMPRÓPRIO	25/08	NÃO
54	24	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	25/08	NÃO
55	24	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	25/08	SIM
56	25	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO – MANUTENÇÃO	25/08	SIM
57	25	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	25/08	SIM
58	25	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	25/08	SIM

59	25	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	26/08	NÃO
60	26	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	26/08	SIM
61	26	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	26/08	SIM
62	27	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	27/08	SIM
63	27	NÃO ENTREGA DE CONTAS	27/08	NÃO
64	27	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	28/08	SIM
65	27	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	28/08	NÃO
66	27	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	28/08	SIM
67	28	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	28/08	SIM
68	28	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	28/08	NÃO
69	28	NÃO ENTREGA DE CONTAS	28/08	NÃO
70	29	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	31/08	SIM
71	29	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	31/08	NÃO
72	29	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO – MANUTENÇÃO	31/08	SIM
73	30	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	31/08	NÃO
74	31	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	31/08	NÃO
75	31	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	31/08	SIM
76	31	NÃO ENTREGA DE CONTAS	31/08	SIM
77	31	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	31/08	SIM
78	01	CORTE INDEVIDO	04/08	NÃO

SETEMBRO

01	01	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	01/09	NÃO
02	01	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	01/09	SIM
03	01	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	01/09	SIM
04	02	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	02/09	SIM
05	02	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	02/09	NÃO
06	02	ENTULHO NO LOCAL APÓS EXECUÇÃO – MANUTEN	02/09	NÃO
07	02	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	02/09	SIM
08	02	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	03/09	NÃO
09	02	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	03/09	NÃO
10	03	NÃO EXECUÇÃO SERV.-BAIXADO CSI-EXECUTADO	03/09	SIM
11	03	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	04/09	SIM
12	05	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	08/09	NÃO
13	07	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	08/09	SIM
14	08	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	08/09	NÃO
15	09	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	09/09	SIM
16	09	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	09/09	SIM
17	09	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	09/09	NÃO
18	10	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	10/09	SIM
19	10	NÃO ENTREGA DE CONTAS	10/09	SIM
20	10	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	10/09	NÃO
21	11	CONTA DEIXADA EM LUGAR IMPROPRIO	11/09	SIM
22	11	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO – MANUTENÇÃO	11/09	SIM
23	11	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	14/09	NÃO
24	14	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	14/09	NÃO
25	14	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	14/09	SIM
26	14	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	14/09	SIM
27	14	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	14/09	SIM
28	14	NÃO ENTREGA DE CONTAS	15/09	NÃO
29	14	INVASAO DO IMÓVEL – CORTE	15/09	NÃO
30	15	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	15/09	NÃO
31	15	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	15/09	SIM
32	15	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	15/09	NÃO
33	15	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	15/09	SIM
34	15	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	15/09	NÃO
35	15	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	15/09	NÃO
36	15	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	16/09	NÃO
37	16	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	16/09	NÃO
38	16	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO – MANUTENÇÃO	16/09	NÃO
39	16	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	16/09	NÃO
40	16	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	17/09	NÃO
41	18	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	21/09	NÃO
42	18	NÃO RESTABELECIDO NO PRAZO	21/09	SIM
43	18	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	21/09	NÃO
44	19	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	21/09	SIM
45	20	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	21/09	NÃO
46	21	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	21/09	SIM
47	21	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	22/09	SIM
48	22	SUPRESSÃO INDEVIDA	22/09	NÃO
49	22	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO – MANUTENÇÃO	23/09	SIM
50	22	NÃO ENTREGA DE CONTAS	23/09	NÃO
51	23	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	23/09	SIM
52	23	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO – MANUTENÇÃO	24/09	SIM
53	24	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	24/09	SIM
54	24	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	25/09	NÃO
55	24	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	25/09	NÃO
56	24	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	25/09	NÃO
57	25	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	25/09	SIM
58	25	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	25/09	SIM

59	25	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	25/09	SIM
60	25	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	25/09	NÃO
61	25	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	28/09	NÃO
62	25	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	28/09	NÃO
63	28	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	28/09	SIM
64	29	NÃO ENTREGA DE CONTAS	29/09	NÃO
65	29	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	29/09	SIM
66	29	NÃO ENTREGA DE CONTAS	29/09	SIM
67	29	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO – MANUTENÇÃO	29/09	SIM
68	29	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	29/09	SIM
69	29	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	29/09	NÃO
70	29	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	29/09	NÃO
71	29	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	30/09	NÃO
72	29	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO – MANUTENÇÃO	30/09	SIM
73	30	NÃO ENTREGA DE CONTAS	30/09	NÃO
74	30	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	30/09	SIM
75	30	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	30/09	SIM
76	30	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	30/09	NÃO
77	30	NÃO EXECUÇÃO SERV.-BAIXADO CSI-EXECUTADO	30/09	SIM
78	30	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	30/09	NÃO
79	30	NÃO ENTREGA DE CONTAS	30/09	NÃO
80	30	CORTE INDEVIDO	30/09	NÃO

OUTUBRO

01	01	NÃO EXECUÇÃO SERV.-BAIXADO CSI-EXECUTADO	01/10	SIM
02	01	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	01/10	SIM
03	01	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	01/10	SIM
04	02	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	02/10	NÃO
05	02	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	02/10	NÃO
06	02	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	05/10	SIM
07	05	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO – MANUTENÇÃO	05/10	NÃO
08	05	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	05/10	SIM
09	05	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	05/10	NÃO
10	05	NÃO RELIGADO NO PRAZO	06/10	NÃO
11	06	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	06/10	NÃO
12	06	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO – MANUTENÇÃO	06/10	NÃO
13	06	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	07/10	NÃO
14	06	MÁ QUALIDADE IMPRESSAO CTA IMPEDIU PGTO	07/10	NÃO
15	06	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	07/10	SIM
16	06	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	07/10	SIM
17	06	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	07/10	SIM
18	07	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	07/10	NÃO
19	07	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO – MANUTENÇÃO	07/10	NÃO
20	07	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	07/10	NÃO
21	07	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	07/10	SIM
22	07	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	08/10	NÃO
23	07	MAU ATENDIMENTO NAS LOJAS DA SABESP	08/10	NÃO
24	08	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	08/10	SIM
25	08	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	09/10	SIM
26	08	INVASAO DO IMÓVEL – CORTE	09/10	NÃO
27	08	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	09/10	SIM
28	08	INVASAO DO IMÓVEL – CORTE	09/10	NÃO
29	08	IMÓVEL CONTINUA SEM ÁGUA – RESTABELEC	09/10	SIM
30	09	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	09/10	SIM
31	09	NÃO ENTREGA DE CONTAS	09/10	NÃO
32	09	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	09/10	NÃO
33	09	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	09/10	NÃO
34	09	IMÓVEL CONTINUA SEM ÁGUA – RESTABELEC	09/10	SIM
35	10	IMÓVEL CONTINUA SEM ÁGUA – RELIGAÇÃO	13/10	SIM
36	13	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	13/10	NÃO
37	13	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	13/10	SIM
38	13	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	13/10	SIM
39	13	NÃO ENTREGA DE CONTAS	14/10	NÃO
40	13	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	14/10	NÃO
41	14	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO – MANUTENÇÃO	14/10	SIM
42	14	IMÓVEL CONTINUA SEM ÁGUA – RESTABELEC	14/10	SIM
43	14	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO – MANUTENÇÃO	14/10	SIM
44	14	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	14/10	SIM
45	15	INVASAO DO IMÓVEL – CORTE	15/10	NÃO
46	15	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	15/10	SIM
47	15	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	15/10	NÃO
48	15	CORTE EXECUTADO SEM PRESENÇA DO CLIENTE	16/10	NÃO
49	15	IMÓVEL CONTINUA SEM ÁGUA – RELIGAÇÃO	16/10	NÃO
50	15	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	16/10	NÃO
51	15	IMÓVEL CONTINUA SEM ÁGUA – RELIGAÇÃO	16/10	NÃO
52	16	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO – MANUTENÇÃO	16/10	SIM
53	16	NÃO ENTREGA DE CONTAS	16/10	SIM
54	17	NÃO RESTABELECIDO NO PRAZO	19/10	NÃO
55	19	NÃO RELIGADO NO PRAZO	19/10	NÃO
56	19	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	19/10	NÃO
57	19	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	20/10	SIM
58	19	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	20/10	NÃO

59	19	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	20/10	SIM
60	20	MÁ QUALIDADE IMPRESSAO CTA IMPEDIU PGTO	21/10	SIM
61	21	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	21/10	SIM
62	21	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	22/10	NÃO
63	21	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	22/10	SIM
64	21	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	22/10	SIM
65	22	NÃO EXECUÇÃO SERV.-BAIXADO CSI-EXECUTADO	22/10	NÃO
66	22	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	23/10	NÃO
67	22	CORTE INDEVIDO	23/10	NÃO
68	22	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	23/10	SIM
69	23	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	26/10	NÃO
70	24	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	26/10	SIM
71	26	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	26/10	NÃO
72	26	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	28/10	NÃO
73	26	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	28/10	SIM
74	27	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	28/10	SIM
75	27	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	28/10	NÃO
76	28	CORTE EXECUTADO SEM PRESENCA DO CLIENTE	28/10	NÃO
77	28	NÃO ENTREGA DE CONTAS	28/10	NÃO
78	28	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	28/10	SIM
79	28	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	29/10	NÃO
80	28	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	29/10	SIM
81	28	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	29/10	NÃO
82	29	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	29/10	SIM
83	29	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	29/10	SIM
84	29	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	29/10	NÃO
85	29	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	30/10	NÃO

NOVEMBRO

01	03	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	03/11	SIM
02	03	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO – MANUTENÇÃO	03/11	SIM
03	03	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	04/11	SIM
04	03	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	04/11	NÃO
05	03	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO – MANUTENÇÃO	04/11	SIM
06	03	NÃO RELIGADO NO PRAZO	04/11	NÃO
07	03	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	04/11	SIM
08	04	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	04/11	SIM
09	04	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	04/11	SIM
10	04	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	04/11	SIM
11	04	CONTA DEIXADA LIGAR IMPROPRIO	04/11	SIM
12	04	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	05/11	NÃO
13	05	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO – MANUTENÇÃO	05/11	SIM
14	05	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO – MANUTENÇÃO	06/11	SIM
15	06	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	06/11	SIM
16	06	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	09/11	NÃO
17	09	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	09/11	SIM
18	09	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	09/11	SIM
19	09	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	09/11	NÃO
20	09	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	09/11	SIM
21	09	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	09/11	NÃO
22	09	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	09/11	SIM
23	09	CONTA DEIXADA LIGAR IMPROPRIO	09/11	SIM
24	09	NÃO RESTABELECIDO NO PRAZO	10/11	NÃO
25	09	MÁ QUALIDADE IMPRESSAO CTA IMPEDIU PAGTO	10/11	NÃO
26	09	NÃO ENTREGA DE CONTAS	10/11	NÃO
27	10	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	10/11	NÃO
28	11	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	10/11	NÃO
29	11	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	12/11	SIM
30	12	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	12/11	SIM
31	12	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO – MANUTENÇÃO	12/11	SIM
32	13	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	13/11	NÃO
33	13	NÃO ENTREGA DE CONTAS	13/11	NÃO
34	13	MÁ QUALIDADE IMPRESSAO CTA IMPEDIU PAGTO	16/11	SIM
35	13	NÃO RESTABELECIDO NO PRAZO	16/11	NÃO
36	14	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO – MANUTENÇÃO	16/11	SIM
37	14	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	16/11	NÃO
38	16	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	16/11	SIM
39	16	NÃO ENTREGA DE CONTAS	17/11	NÃO
40	16	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	17/11	NÃO
41	16	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	17/11	NÃO
42	17	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	17/11	NÃO
43	17	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	17/11	SIM
44	17	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO – MANUTENÇÃO	18/11	SIM
45	17	IMÓVEL CONTINUA SEM ÁGUA – RELIGAÇÃO	18/11	NÃO
46	18	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO – MANUTENÇÃO	18/11	NÃO
47	18	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	19/11	NÃO
48	18	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	19/11	SIM
49	18	CONTA DEIXADA LIGAR IMPROPRIO	19/11	NÃO
50	18	NÃO RESTABELECIDO NO PRAZO	19/11	SIM
51	19	IMÓVEL CONTINUA SEM ÁGUA – RESTABELEC	20/11	SIM
52	19	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO – MANUTENÇÃO	20/11	SIM
53	19	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	20/11	SIM
54	19	CORTE INDEVIDO	20/11	NÃO
55	20	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	20/11	SIM
56	20	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	20/11	SIM
57	20	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	20/11	SIM
58	20	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO – MANUTENÇÃO	23/11	SIM

59	21	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	23/11	NÃO
60	21	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO – MANUTENÇÃO	23/11	SIM
61	21	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	23/11	NÃO
62	23	NÃO RELIGADO NO PRAZO	23/11	NÃO
63	24	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	25/11	SIM
64	24	NÃO ENTREGA DE CONTAS	25/11	NÃO
65	24	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	25/11	NÃO
66	25	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	25/11	NÃO
67	25	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	26/11	SIM
68	25	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO – MANUTENÇÃO	26/11	SIM
69	25	NÃO RELIGADO NO PRAZO	26/11	NÃO
70	26	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	27/11	SIM
71	26	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	27/11	NÃO
72	27	DANOS NAS INSTALACOES – MANUTENÇÃO	30/11	SIM
73	27	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	30/11	SIM
74	27	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO – MANUTENÇÃO	30/11	SIM
75	29	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	30/11	SIM
76	30	NÃO RELIGADO NO PRAZO	30/11	NÃO
77	30	NÃO ENTREGA DE CONTAS	30/11	NÃO
78	30	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	01/12	SIM
79	30	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	01/12	SIM
80	30	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	01/12	SIM

DEZEMBRO

01	01	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	01/12	SIM
02	01	NÃO ENTREGA DE CONTAS	02/12	NÃO
03	01	NÃO ENTREGA DE CONTAS	02/12	NÃO
04	02	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	03/12	SIM
05	02	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	03/12	NÃO
06	02	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO – MANUTENÇÃO	03/12	SIM
07	03	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	04/12	NÃO
08	03	NÃO ENTREGA DE CONTAS	04/12	NÃO
09	03	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	04/12	SIM
10	03	CORTE INDEVIDO	04/12	NÃO
11	04	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	04/12	SIM
12	04	NÃO RELIGADO NO PRAZO	10/12	NÃO
13	04	NÃO ENTREGA DE CONTAS	10/12	NÃO
14	07	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	10/12	SIM
15	07	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO – MANUTENÇÃO	10/12	SIM
16	07	CORTE INDEVIDO	10/12	SIM
17	07	NÃO ENTREGA DE CONTAS	11/12	NÃO
18	07	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	11/12	NÃO
19	08	CONTA DEIXADA LIGAR IMPROPRIO	11/12	NÃO
20	08	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO – MANUTENÇÃO	11/12	SIM
21	08	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	11/12	SIM
22	08	CORTE EXECUTADO SEM PRESENCIA DO CLIENTE	11/12	SIM
23	08	NÃO ENTREGA DE CONTAS	11/12	NÃO
24	08	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	11/12	SIM
25	09	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	11/12	SIM
26	09	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	11/12	SIM
27	09	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	11/12	NÃO
28	10	DESINFORMACAO DO EMPREGADO	11/12	NÃO
29	10	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	11/12	SIM
30	11	NÃO ENTREGA DE CONTAS	11/12	NÃO
31	11	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	11/12	SIM
32	11	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	11/12	SIM
33	11	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO – MANUTENÇÃO	14/12	SIM
34	12	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	14/12	SIM
35	12	NÃO RELIGADO NO PRAZO	14/12	NÃO
36	13	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	14/12	SIM
37	13	MAU ATENDIMENTO PELO 195	14/12	NÃO
38	14	NÃO RELIGADO NO PRAZO	14/12	SIM
39	14	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	15/12	SIM
40	14	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	15/12	SIM
41	14	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO – MANUTENÇÃO	15/12	SIM
42	14	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	15/12	NÃO
43	14	NÃO ENTREGA DE CONTAS	15/12	NÃO
44	15	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	15/12	SIM
45	16	NÃO ENTREGA DE CONTAS	16/12	NÃO
46	16	EMPREG.AGREDIU/AMEACOU/OFENDEU O CLIENTE	16/12	NÃO
47	16	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	16/12	SIM
48	16	CORTE INDEVIDO	18/12	NÃO
49	16	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	18/12	SIM
50	16	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO – MANUTENÇÃO	18/12	SIM
51	16	CORTE INDEVIDO	18/12	NÃO
52	17	NÃO ENTREGA DE CONTAS	18/12	NÃO
53	17	CORTE INDEVIDO	18/12	SIM
54	17	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	18/12	SIM
55	17	NÃO ENTREGA DE CONTAS	18/12	NÃO
56	18	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	30/12	NÃO
57	18	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	30/12	SIM
58	18	DANOS NAS INSTALACOES – CORTE	04/01	NÃO

59	18	NÃO RESTABELECIDO NO PRAZO	04/01	NÃO
60	20	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO – MANUTENÇÃO	04/01	SIM
61	21	NÃO RELIGADO NO PRAZO	04/01	NÃO
62	21	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	04/01	SIM
63	21	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	04/01	NÃO
64	21	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	04/01	NÃO
65	22	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	04/01	SIM
66	22	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	04/01	SIM
67	22	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO – MANUTENÇÃO	04/01	SIM
68	22	IMÓVEL CONTINUA SEM ÁGUA – RESTABELEC	04/01	NÃO
69	23	IMÓVEL CONTINUA SEM ÁGUA – RESTABELEC	04/01	NÃO
70	23	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	04/01	SIM
71	24	NÃO RESTABELECIDO NO PRAZO	04/01	NÃO
72	26	NÃO RELIGADO NO PRAZO	04/01	NÃO
73	28	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	04/01	NÃO
74	28	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	04/01	NÃO
75	28	NÃO RESTABELECIDO NO PRAZO	04/01	NÃO
76	29	IMÓVEL CONTINUA SEM ÁGUA – RESTABELEC	04/01	NÃO
77	29	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	04/01	SIM
78	29	FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO – MANUTENÇÃO	04/01	SIM
79	29	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	04/01	NÃO
80	30	COBRANCA DE PROPINA / PEDIDO DE GORJETA	04/01	NÃO
81	30	NÃO ENTREGA DE CONTAS	04/01	NÃO
82	30	DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERVIÇO-MANUTENÇÃO	04/01	NÃO
83	31	MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO	07/01	NÃO
84	31	NÃO ENTREGA DE CONTAS	07/01	NÃO

ANEXO B - Orientador para acatamento de reclamações



UNIDADE DE NEGÓCIO DO BAIXO PARANAPANEMA – RB
SETOR COMERCIAL DE PRESIDENTE PRUDENTE

ORIENTADOR PARA ACATAMENTO DE RECLAMAÇÕES



O orientador a seguir, tem como objetivo definir parâmetros visando identificar o ponto de equilíbrio para que sejam desencadeadas as fichas de ações corretivas nos diversos tipos de reclamações dos clientes, levando em consideração situações de impacto e grau de gravidade que cada caso requer.

Como o programa implantado, (SIRE), visa identificar todas as situações existentes, independente se o impacto é percebido ou não pelo cliente, não podemos considerar para efeito de abertura de fichas de ações corretivas toda insatisfação ou reclamação apontada. Para isso faz-se necessário a criação de patamares aceitáveis para que não haja emprego de esforços desnecessários na relação custo benefício em situações que comprovadamente não há como perseguir índice zero de ocorrência. Porém invariavelmente todos casos devem ser tratados como disposição, cujo objetivo é resolver de imediato o problema apontado, e após esse tratamento será avaliada a necessidade de ação corretiva ou não de acordo com parâmetros preestabelecidos.

A exemplo disso podemos citar a reclamação de não entrega de conta, onde o cliente sinaliza num primeiro momento ser ineficácia dos responsáveis pela tarefa, porém conforme diagnósticos, podemos perceber que em sua maioria o cliente usa tal instrumento com intenção de isentar-se do valor cobrado pela emissão da 2ª via, não caracterizando necessidade de ações corretivas, mesmo assim a Unidade emite e envia a 2ª via ao cliente e mantém uma rotina visando sempre orientar não só o cliente, mas também os responsáveis pela tarefa.

Os valores apresentados na tabela, leva em consideração as peculiaridades de cada atividade desenvolvida na Unidade e foram definidas com base em experiências dos responsáveis pelos processos e que serão reavaliadas periodicamente, sempre buscando através de mecanismos de melhoria contínua o nível mínimo de ocorrências.

Independente da abertura de ações corretivas, todos assuntos apontados no relatório "SIRE", mesmo abaixo dos parâmetros definidos e do tratamento de disposição empregado, deverão ser discutidos em reuniões do grupo formado por representantes das áreas envolvidas, denominado "Célula de Atendimento", dando ênfase aos índices críticos que se aproximam dos parâmetros considerados aceitáveis, na busca de sugestões e ações para eliminar a causa de uma potencial não-conformidade ou outra situação potencialmente indesejável.

1 – CORTE

1.1 - CLIENTE CONTESTA PRÉDIO VAGO –

Ocorre quando o imóvel está vago e mesmo assim o corte foi efetuado no cavalete.

1.2 - CONTA FOI PAGA – CORTE

Ocorre quando a data do corte foi posterior a data de pagamento da conta.

Consultar dados disponíveis no sistema.

1.3 - CORTE EXECUTADO SEM PRESENÇA DO CLIENTE

Ocorre quando há execução do corte sem presença do cliente.

1.4 - CORTE INDEVIDO

Deverá ser utilizado quando o corte foi executado em imóvel onde não haja débitos em aberto (consulta CCOBB para verificar a existência de extrato modelo “A”).

1.5 - CORTE NÃO EXECUTADO

Situação existente quando cliente reclama que no imóvel de sua propriedade há débitos e a SABESP demora em executar o corte.

OBS: Será considerado o imóvel com dois ou mais débitos.

1.6 - CORTE VIOLADO

Deverá ser utilizado quando houver reclamação de que a denúncia do corte violado ainda não foi atendida, ou seja, já reclamado, porém sem providências da SABESP.

OBS: Na primeira denúncia, deverá ser aberta SS de Suspeita de Irregularidade de Ligação – código 23.1.

1.7 - DANOS NAS INSTALAÇÕES – CORTE

Deverá ser utilizado nos casos em que executor do corte danificou alguma instalação do cliente, durante a execução do corte.

EX: Portão, vaso, abrigo, cavalete...

OBS: Antes da abertura da reclamação no módulo de fiscalização, verificar se não há SS pendente para correção da ocorrência, uma vez que em certas situações é necessária a danificação da instalação para execução do serviço, porém já com ações corretivas.

1.8 - INVASÃO DO IMÓVEL – CORTE

Deverá ser utilizado quando o executor do corte adentrar ao imóvel mesmo sem acesso.

EX: Pular muros, grades, cercas vivas e etc...

1.9 - NÃO LANÇAMENTO DO CORTE EXECUTADO NO CSI

Deverá ser utilizado quando o cliente solicitar o restabelecimento, porém no sistema não há evidências (baixa) da ordem do corte cuja não identificação ocasionará a não emissão da ordem de restabelecimento.

OBS: Deverá ser aberto no módulo para área responsável pela análise e providenciar de imediato o restabelecimento e posteriormente identificação do motivo da ocorrência.

1.10 - EMPREG. AGREDIU/AMEAÇOU/OFENDEU O CLIENTE

Utilizado quando há agressão, ameaça ou ofensa ao cliente.

1.11 – COBRANÇA DE PROPINA/PEDIDO DE GORJETA

Utilizado quando o cliente denuncia o pagamento de propina ou pedido de gorjeta para não execução do corte.

1.12 – MÁ APRESENTAÇÃO/FALTA UNIFORME/CRACHÁ

Deverá ser utilizado em caso de reclamação do cliente, em que o executor do corte se apresentou em seu imóvel sem identificação através do crachá e/ou sem uniforme, dificultando a identificação de ser ou não funcionário da companhia.

1.13 – DESINFORMAÇÃO DO EMPREGADO

Deverá ser utilizado em casos onde o cliente informa ter percebido orientações diferentes das consideradas na rotina de sua área de atuação (corte).

1.14 – EMPREGADO ESTAVA EMBRIAGADO

Utilizada em caso de reclamação de embriaguês do executor do corte.

1.15 – COBRANÇA DE TAXA VIOLAÇÃO LACRE

Deverá ser utilizado em duas situações:

- 1 - Quando há necessidade do rompimento do lacre do tubete para execução do corte, porém não repostos após a religação e, portanto, cobrado pela SABESP.
- 2 - Violação dos mecanismos de corte (caixa de corte, lacre vermelho, pino OB, etc...) cuja alegação foi da má execução no serviço e cobrado pela SABESP.

1.22 – SIMULTÂNEA

Será utilizado quando constatado mais de uma ocorrência acima para um mesmo imóvel e cujas descrições deverão ser identificadas por itens para soluções individuais para cada situação.

2 – RESTABELECIMENTO

2.1 – CLIENTE CONTESTA PRÉDIO VAGO - RESTABELECIMENTO

Ocorre quando o imóvel está vago e mesmo assim o restabelecimento foi efetuado no cavalete.

2.2 – DANOS NAS INSTALAÇÕES – CORTE

Deverá ser utilizado nos casos em que executor do restabelecimento danificou alguma instalação do cliente, durante a execução do restabelecimento.

EX: Portão, vaso, abrigo, cavalete...

OBS: Antes da abertura da reclamação no módulo de fiscalização, verificar se não há SS pendente para correção da ocorrência, uma vez que em certas situações é necessária a danificação da instalação para execução do serviço, porém já com ações corretivas.

2.3 - IMÓVEL CONTINUA SEM ÁGUA

Utilizado nos casos onde mesmo com a baixa da religação (consultar CCOBB), o cliente continua sem abastecimento.

OBS: 1) Importante verificar se no setor não há falta de água ou se o registro de cavalete está aberto.

2) Neste caso, o status na ligação será normal.

2.4 - INVASÃO DO IMÓVEL – RESTABELECIMENTO

Deverá ser utilizado quando o executor do restabelecimento adentrar ao imóvel mesmo sem acesso.

EX: Pular muros, grades, cercas vivas e etc...

2.5 - NÃO LANÇAMENTO DE RESTABELECIMENTO EXECUTADO NO CSI

Não há. (uso interno)

2.6 - NÃO RESTABELECIDO NO PRAZO

Utilizar quando houver o restabelecimento com prazo vencido de acordo com a tabela execução serviço, código 10.12.

2.7 - RESTABELECIMENTO NÃO EXECUTADO

Utilizar quando não houver o restabelecimento de acordo com a tabela execução serviço, código 10.12.

OBS: 1) Neste caso, o status da ligação será – “C” (cortado).

2.8 - RESTABELECIMENTO SEM A PRESENÇA DO CLIENTE

Utilizar quando houver reclamação de restabelecimento sem a presença do cliente.

2.9 - EMPREGADO AGREDIU/AMEAÇOU/OFENDEU CLIENTE

Utilizado quando há agressão, ameaça ou ofensa ao cliente.

2.10 - COBRANÇA DE PROPINA/PEDIDO DE GORJETA

Utilizado quando o cliente denuncia o pagamento de propina ou pedido de gorjeta para a execução do restabelecimento.

2.11 - MÁ APRESENTAÇÃO/FALTA UNIFORME/CRACHÁ

Deverá ser utilizado em caso de reclamação do cliente, em que o executor do restabelecimento se apresentou em seu imóvel sem identificação através do crachá e/ou sem uniforme, dificultando a identificação de ser ou não funcionário da companhia.

2.12 - DESINFORMAÇÃO DO EMPREGADO

Deverá ser utilizado em casos onde o cliente informa ter percebido orientações diferentes das consideradas na rotina de sua área de atuação (restabelecimento).

2.13 - EMPREGADO ESTAVA EMBRIAGADO

Utilizada em caso de reclamação de embriagues do executor do restabelecimento.

2.14 - COBRANÇA DE TAXA DE RESTABELECIMENTO

Utilizada em caso de reclamação do serviço de corte não ter sido executado e a cobrança ter sido aplicada

3 - SUPRESSÃO

3.1 - CLIENTE CONTESTA PRÉDIO VAGO - SUPRESSÃO

Ocorre quando o imóvel está vago e mesmo assim a supressão foi efetuada no cavalete.

3.2 - CONTA FOI PAGA – SUPRESSÃO

Ocorre quando a data da supressão foi posterior a data de pagamento da conta. Consultar dados disponíveis no sistema.

3.3 - DANOS NAS INSTALAÇÕES – SUPRESSÃO

Deverá ser utilizado nos casos em que executor da supressão danificou alguma instalação do cliente, durante a execução da supressão.

EX: Portão, vaso, abrigo, cavalete...

OBS: Antes da abertura da reclamação no módulo de fiscalização, verificar se não há SS pendente para correção da ocorrência, uma vez que em certas situações é necessária a danificação da instalação para execução do serviço, porém já com ações corretivas.

3.4 - INVASÃO DO IMÓVEL - SUPRESSÃO

Deverá ser utilizado quando o executor da supressão adentrar ao imóvel mesmo sem acesso.

EX: Pilar, muro, grades, cercas vivas...

3.5 - NÃO LANÇAMENTO DA SUPRESSÃO EXECUTADA NO CSI

Deverá ser utilizado quando o cliente solicitar a religação, porém no sistema não há evidências (baixa) da ordem de supressão cuja não identificação ocasionará na não emissão da ordem de restabelecimento.

OBS: Deverá ser aberto no módulo para área responsável pela análise e providenciar de imediato o restabelecimento e posteriormente identificação do motivo da ocorrência.

3.6 - SUPRESSÃO EXECUTADA SEM PRESENÇA DO CLIENTE

Não há.

OBS: No processo de supressão não será necessária a presença do cliente já que o imóvel passou pelo estágio de corte e não houve o pagamento dos débitos em aberto, porém obrigatoriamente o serviço deverá se executado no passeio/leito.

3.7 - SUPRESSÃO INDEVIDA

Deverá ser utilizado quando a supressão foi executada em imóvel onde não haja débitos em aberto (consulta CCOBB para verificar a existência de extrato modelo "A").

3.8 - SUPRESSÃO NÃO EXECUTADA

Situação existente quando cliente reclama que no imóvel de sua propriedade há débitos e a SABESP demora em executar a supressão.

OBS: Será considerado o imóvel com dois ou mais débitos.

3.9 - SUPRESSÃO VIOLADA

Deverá ser utilizado quando houver reclamação de que a denúncia da supressão violada ainda não foi atendida, ou seja, já reclamada, porém sem providências da SABESP.

OBS: Na primeira denúncia deverá ser aberta SS de Suspeita de Irregularidade de Ligação – código 23.1.

3.10 - EMPREG. AGREDIU/AMEAÇOU/OFENDEU O CLIENTE

Utilizado quando há agressão, ameaça ou ofensa ao cliente.

3.11 - COBRANÇA DE PROPINA/PEDIDO DE GORJETA

Utilizado quando o cliente denuncia o pagamento de propina ou pedido de gorjeta para não execução do corte.

3.12 - MÁ APRESENTAÇÃO/FALTA UNIFORME/CRACHÁ

Deverá ser utilizado em caso de reclamação do cliente, em que o executor da supressão apresentou em seu imóvel sem identificação através do crachá e/ou sem uniforme, dificultando a identificação de ser ou não funcionário da companhia.

3.13 - DESINFORMAÇÃO DO EMPREGADO

Deverá ser utilizado em casos onde o cliente informa ter percebido orientações diferentes das consideradas na rotina de sua área de atuação (supressão).

3.14 - FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO - SUPRESSÃO

Nessa situação a atendente deverá analisar as seguintes situações:

- 1 - Se a supressão foi executada há mais de 15 dias, registrar no módulo.
- 2 - Se a supressão foi executada há menos de 15 dias, verificar se o cliente tem interesse na religação.

2.1 - Se negativo emitir SS para reposição de imediato, coletando o máximo de informações do cliente (End. Correspondência, RG, CPF, Tel para Contato) para facilitar cobrança do débito pendente (se houver).

2.2 - Se positivo informar que a reposição será executada após conclusão do serviço de religação desde que não ultrapasse aos 15 dias após a supressão e que o acionamento será automático pela SABESP.

OBS: solicitar ao cliente entrar em contato com a SABESP caso isso não ocorra.

3.15 - REPOSIÇÃO PAVIMENTO INADEQUADA - SUPRESSÃO

Não utilizar. Quando ocorrer esta situação utilizar código 7.10.

3.16 - EMPREGADO ESTAVA EMBRIAGADO

Utilizada em caso de reclamação de embriagues do executor da supressão.

3.17 - ENTULHO NO LOCAL APÓS EXECUÇÃO – SUPRESSÃO

Utilizar no caso de entulho no local da supressão.

4 - RELIGAÇÃO

4.1 - CLIENTE CONTESTA PRÉDIO VAGO - RELIGAÇÃO

Ocorre quando o imóvel está vago e mesmo assim a religação foi efetuada no cavalete.

4.2 – DANOS NAS INSTALAÇÕES – RELIGAÇÃO

Deverá ser utilizado nos casos em que executor da religação danificou alguma instalação do cliente, durante a execução da supressão.

EX: Portão, vaso, abrigo, cavalete...

OBS: Antes da abertura da reclamação no módulo de fiscalização, verificar se não há SS pendente para correção da ocorrência, uma vez que em certas situações é necessária a danificação da instalação para execução do serviço, porém já com ações corretivas.

4.3 – IMÓVEL CONTINUA SEM ÁGUA - RELIGAÇÃO

Utilizado nos casos onde mesmo com a baixa da religação (consultar CCOBB), o cliente continua sem abastecimento.

OBS: 1) Importante verificar se no setor não há falta de água ou se o registro de cavalete está aberto.

2) Neste caso, o status da ligação será normal.

4.4 – INVASÃO DO IMÓVEL – RELIGAÇÃO

Deverá ser utilizado quando o executor da religação adentrar ao imóvel mesmo sem acesso.

EX: Pular muros, grades, cercas vivas e etc...

4.5 - NÃO LANÇAMENTO DA RELIGAÇÃO EXECUTADA NO CSI

Não há. (uso interno)

4.6 - NÃO RELIGADO NO PRAZO

Utilizar quando houver a religação com prazo vencido de acordo com a tabela execução serviço, código 10.12.

4.7 - RELIGAÇÃO NÃO EXECUTADA

Utilizar quando não houver a religação de acordo com a tabela execução serviço, código 10.12.

4.8 – RELIGAÇÃO SEM A PRESENÇA DO CLIENTE

Utilizar quando houver reclamação da religação sem a presença do cliente.

4.9 - EMPREG. AGREDIR/AMEAÇOU/OFENDEU O CLIENTE

Utilizado quando há agressão, ameaça ou ofensa ao cliente.

4.10 - COBRANÇA DE PROPINA/PEDIDO DE GORJETA

Utilizado quando o cliente denuncia o pagamento de propina ou pedido de gorjeta para a execução da religação.

4.11 - MÁ APRESENTAÇÃO/FALTA UNIFORME/CRACHÁ

Deverá ser utilizado em caso de reclamação do cliente, em que o executor da religação se apresentou em seu imóvel sem identificação através do crachá e/ou sem uniforme, dificultando a identificação de ser ou não funcionário da companhia.

4.12 - DESINFORMAÇÃO DO EMPREGADO

Deverá ser utilizado em casos onde o cliente informa ter percebido orientações diferentes das consideradas na rotina de sua área de atuação (religação).

4.13 - FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO - RELIGAÇÃO

Nessa situação a atendente deverá verificar se existe SS de reposição de pavimento, caso haja, confirmar se esta dentro do prazo para a execução do serviço. Se não existir SS registrar no módulo.

4.14 - REPOSIÇÃO PAVIMENTO INADEQUADA-RELIGAÇÃO

Utilizar código 7.10.

4.15 - EMPREGADO ESTAVA EMBRIAGADO

Utilizada em caso de reclamação de embriagues do executor da supressão.

4.16 - ENTULHO NO LOCAL APÓS EXECUÇÃO DA RELIGAÇÃO

Utilizar no caso de entulho no local da religação.

4.17 - COBRANÇA DE TAXA DE RELIGAÇÃO

Somente deverá ser registrada a reclamação no módulo, depois de verificado se o pagamento do débito foi anterior a supressão e quando houver reclamação que há cobrança em duplicidade, ou seja, restabelecimento e religação (R\$8,00 e R\$39,00), conforme descrição da conta.

5 – ATENDIMENTO PESSOAL/TELEFONE

5.1 - DESINFORMAÇÃO DO EMPREGADO

Será utilizado quando o cliente reclamar que esteve no atendimento ou ligou no 195 e a atendente não soube responder ao mesmo.

5.2 - INFORMAÇÕES ERRADAS DADAS PELO EMPREGADO

Será utilizado quando o cliente reclamar que obteve uma informação errada de nosso atendimento.

5.3 - MAU ATENDIMENTO NAS LOJAS DA SABESP

Será utilizado quando cliente reclamar que foi mal atendido em nossa agencia de atendimento.

5.6 - MAU ATENDIMENTO NO 0800/DIVISÃO COBRANÇA

Será utilizado quando cliente reclamar que foi mal atendido por funcionários que executam cobrança externa ou interna. (débito pendente).

5.7 – MAU ATENDIMENTO PELO 195

Será utilizado quando cliente reclamar que foi mal atendido pelo 195.

5.8 - MAU ATENDIMENTO PELO DISK/SABESP

Será utilizado quando cliente reclamar que foi mal atendido por nossas telefonistas.

5.688 – I. A.

Será utilizado quando houver reclamação relacionada aos envolvidos com rotinas administrativas.

6 – ENTREGA CONTA/LEITURA/TACE

6.1 - ALTERAÇÃO CADASTRAL/LEITURA/TACE

Utilizar este código quando a não entrega da conta de água/parcela for ocasionada por um erro de cadastramento do endereço de correspondência no ato do envelopamento da conta ou formalização do acordo de parcelamento

6.2 - DANOS NAS INSTALAÇÕES DO IMÓVEL

Utilizar este código quando houver denúncia por parte do cliente que o agente comercial danificou alguma instalação do imóvel ao executar a sua tarefa, tais como: danificação de vaso de flores, danificação do portão, quebra da tranca do portão, etc...

OBS: Quando se tratar de danos no cavalete ou hidrômetro, proceder conforme item 6.16.

6.3 – DESCONHECE INFORMAÇÃO SOLICITADA PELO CLIENTE

Utilizar este código quando houver denúncia por parte do cliente que o agente comercial está despreparado para fornecer informação relacionada a sua atividade.

Registrar o assunto/dúvida na reclamação.

6.4 – ERRO DE LEITURA

Utilizar este código quando o cliente reclamar que houve erro de leitura e após análise prévia efetuada pela atendente, ficar evidenciado a citada ocorrência.

6.5 – ENTRAR NO IMÓVEL SEM CONSENTIMENTO

Utilizar este código quando houver reclamação que o agente comercial adentrou o imóvel sem consentimento do cliente.

Atentar para o fato que o agente ao realizar sua tarefa poderá adentrar o imóvel sem a presença do cliente, mas nunca deverá fazê-lo após o não consentimento.

6.6 – COMPORTAMENTO INADEQUADO

Utilizar este código quando houver denúncia que o agente comercial se comportou perante o cliente de forma inadequada, seja com desrespeito, grosseria; ou com ações como: atirar pedra no cachorro, chutar qualquer animal, etc...

6.7 – CÓDIGO DE LEITURA INDEVIDO

Utilizar este código quando houver denúncia que houve erro do agente comercial ao codificar a leitura executada, ou seja, código 01 – hidrômetro avariado sendo que o aparelho está

funcionando, código 14 quando há morador no imóvel, código 13 quando não há cachorro no imóvel, código 10 quando o hidrômetro não está embaçado, etc.

OBS.: Em todos os casos deverá haver uma análise prévia da atendente antes de abrir a reclamação.

6.8 – NÃO ENTREGA DE CONTAS

Utilizar este código quando houver reclamação de conta normal (tipo 1) não recebida pelo cliente, sem que haja erro de cadastramento de endereço de correspondência no sistema CSI, (vide código 6.1), e desde que a reclamação seja efetuada pelo cliente até a data do vencimento.

6.9 – NÃO ENTREGA DE CONTAS PARCELAS

Utilizar este código quando houver reclamação de conta parcela (tipo 3) não recebida pelo cliente, sem que haja erro de cadastramento de endereço de correspondência no sistema CSI, (vide código 6.1), e desde que a reclamação seja efetuada pelo cliente até a data do vencimento.

6.10 – CONTA DEIXADA LUGAR IMPRÓPRIO

Utilizar este código quando houver reclamação que a conta foi deixada em lugar impróprio, tais como: presa entre a grade ou tranca do portão, jogada no piso interno, etc...

OBS: A atendente deverá sabatar o cliente procurando extrair informações, tais como: existência ou não de caixa de correio, condições de armazenamento da caixa, verificação de possibilidade de envelopamento da conta, seja no mesmo ou outro endereço, etc...

6.11 – MÁ QUALIDADE IMPRESSÃO CONTA IMPEDIU PAGAMENTO

Utilizar este código quando houve reclamação que a conta recebida, seja ela emissão normal via sistema ou Documento de Arrecadação impediu o recebimento da mesma junto à rede credenciada pela má qualidade de impressão.

OBS: Sabatar o cliente apurando se não houve danificação da conta após recebimento, tais como: risco no código de barra, rasura na conta, conta furada no local indevido, etc....

6.12 – PEDIDO DE GORJETA

Utilizar este código quando houve reclamação do cliente que o agente comercial ou funcionário ligado ao faturamento pediu gorjeta com o propósito de oferecer serviços com tratamento diferenciado.

6.13 – SOLICITAÇÃO PROPINA P/ALTERAÇÃO DO VALOR DA CONTA

Utilizar este código quando houve reclamação do cliente que o agente comercial ou funcionário ligado ao faturamento pediu propina com o propósito de oferecer alteração do valor da conta.

6.14 – MÁ APRESENTAÇÃO/FALTA UNIFORME/CRACHÁ

Utilizar este código quando houver reclamação que algum agente comercial esteve realizando a sua tarefa de forma inadequada no que tange ao uniforme, ou seja, camisa ou calça rasgada, não utilização de crachá ou quaisquer outras situação que denigrem a imagem da Sabesp.

6.15 – EMPREGADO ESTAVA EMBRIAGADO

Utilizar este código quando houver reclamação que o agente comercial realizou a sua tarefa embriagado.

6.16 – DANOS NAS INSTALAÇÕES CAVALETE/HIDRO

Utilizar este código quando houver reclamação que o agente comercial danificou o cavalete ou o hidrômetro ao realizar a sua tarefa.

6.17 – INFORMAÇÃO INCORRETA PRESTADA AO CLIENTE

Utilizar este código quando houver reclamação que o agente comercial ou funcionário ligado ao faturamento forneceu ao cliente alguma informação incorreta.

OBS: Abrir reclamação somente se houver procedência lógica na informação do cliente.

6.18 – RETENÇÃO DA CONTA SEM ENTREGA POSTERIOR

Utilizar este código quando houver reclamação do cliente que a conta foi retida pelo faturamento para análise com entrega posterior, não sendo entregue ao cliente. Considerar e abrir reclamação somente se a conta já estiver vencida.

6.19 – NÃO EMISSÃO DA CONTA NO ATO DA LEITURA

Não utilizar este código até a implantação do sistema TACE.

6.20 – DEIXOU PORTÃO/ABRIGO ABERTO

Utilizar este código quando houver reclamação que o agente comercial deixou o portão ou abrigo aberto ao realizar a sua tarefa.

6.21 – CHAMOU O CLIENTE E NÃO O ÁGUARDOU

Utilizar este código quando houver reclamação que o agente comercial não ÁGUARDOU o cliente após chamá-lo.

6.52 – ENTREGA CONTA/LEITURA/TACE

Não utilizar este código.

7 – SERVIÇO DE MANUTENÇÃO

7.1 - DEMORA NA EXECUÇÃO DO SERV- MANUTENÇÃO

Será utilizado quando houver uma reclamação de demora para execução de um serviço da área operacional que já tenha vencido o prazo estipulado, conforme procedimento para acatamento reclamações pac 006 – item 5 (reincidência).

7.2 - MÁ QUALIDADE DO SERVIÇO EXECUTADO

Será utilizado quando houver uma reclamação por um serviço de manutenção ter sido mal executado.

7.3 - NÃO EXECUÇÃO DO SERVIÇO BAIXADO CSI - EXECUTADO

Utilizar quando cliente reclamar por serviço não executado e no CSI, a SS constar como baixada.

7.4 - ENTULHO NO LOCAL APÓS EXECUÇÃO – MANUTENÇÃO

Utilizar no caso do funcionário deixar entulho no local de execução do serviço.

7.5 - EMPREG. AGREDIU/AMEAÇOU/OFENDEU O CLIENTE

Utilizado quando há agressão, ameaça ou ofensa ao cliente.

7.6 - COBRANÇA DE PROPINA

Utilizado quando o cliente denuncia o pagamento de propina ou pedido de gorjeta para a execução do serviço.

7.7 - MÁ APRESENTAÇÃO / FALTA UNIFORME/CRACHÁ

Utilizar este código quando houver reclamação de que algum funcionário esteve realizando a sua tarefa de forma inadequada no que tange ao uniforme, ou seja, camisa ou calça rasgada, não utilização de crachá ou quaisquer outras situação que denigrem a imagem da Sabesp.

7.8 - DESINFORMAÇÃO DE EMPREGADO

Deverá ser utilizado em casos onde o cliente informa ter percebido orientações diferentes das consideradas na rotina de sua área de atuação (manutenção).

7.9 - FALTA REPOSIÇÃO PAVIMENTO - MANUTENÇÃO

Nessa situação a atendente deverá verificar se existe SS de reposição de pavimento, caso haja confirmar se esta dentro do prazo para a execução do serviço de manutenção. Se não existir SS registrar no módulo.

7.10 - REPOSIÇÃO PAVIMENTO INADEQUADO - MANUTENÇÃO

Utilizar este código quando o cliente reclamar que o serviço de reposição foi mal executado e com resultado insatisfatório.

7.11 - EMPREGADO ESTAVA EMBRIAGADO

Utilizar este código quando houver reclamação que o funcionário realizou a sua tarefa embriagado.

7.12 - DANOS NAS INSTALAÇÕES – MANUTENÇÃO

Utilizar este código quando houver denúncia por parte do cliente dizendo que o funcionário danificou alguma instalação do imóvel ao executar a sua tarefa, tais como: danificação de vaso de flores, danificação do portão, quebra da tranca do portão, etc... e não houver SS para conserto do dano.