

ÁGUAS DE PÁDUA

Relatório de Gestão Ouvidoria Fevereiro/2026

Santo Antônio de Pádua - RJ
01-02-2026 a 28-02-2026

ATENDIMENTO AO CLIENTE

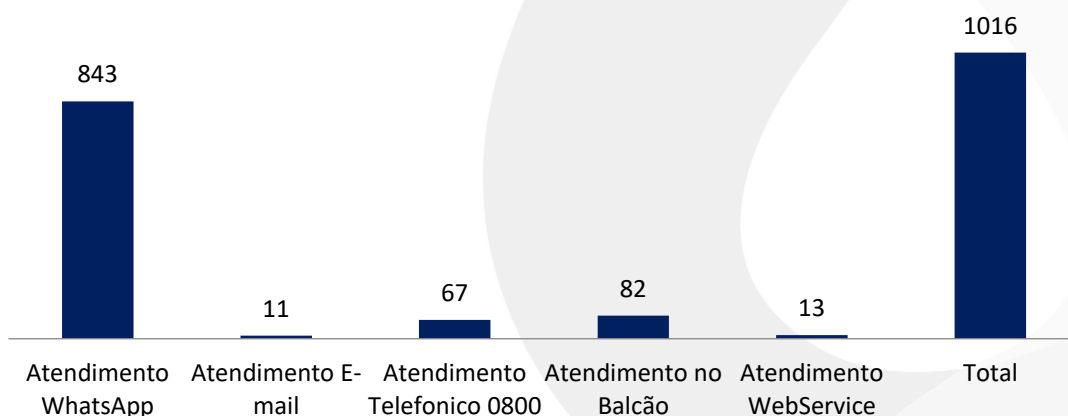
A águas de Pádua possui atendimento aos clientes via balcão de segunda a sexta-feira de 08:00 às 16:00 e nos telefones 0800 021 0195 e (22) 3853-1076, além dos plantões nos finais de semana no telefone (22) 3853-1219. O atendimento presencial conta com duas atendentes treinadas para esclarecimento de dúvidas, atendimento de serviços, registro de sugestões, reclamações e elogios.

Os registros de solicitações dos clientes são ingressados no Sistema Sansys, que é o software utilizado para leitura, baixa de pagamentos, geração das ordens de serviços, registros e atendimento de solicitações. As solicitações de serviços e registros podem se dar tanto pelas atendentes quanto por necessidades internas.

Como trabalhamos com serviço essencial à população e para agilizar na resolução das demandas, nosso volume de atendimento tem sido telefônico e online através de nossas redes sociais como Instagram, WhatsApp e também pelo site www.aguasdepadua.com.br, onde é possível fazer consultas e emitir a segunda via das faturas.

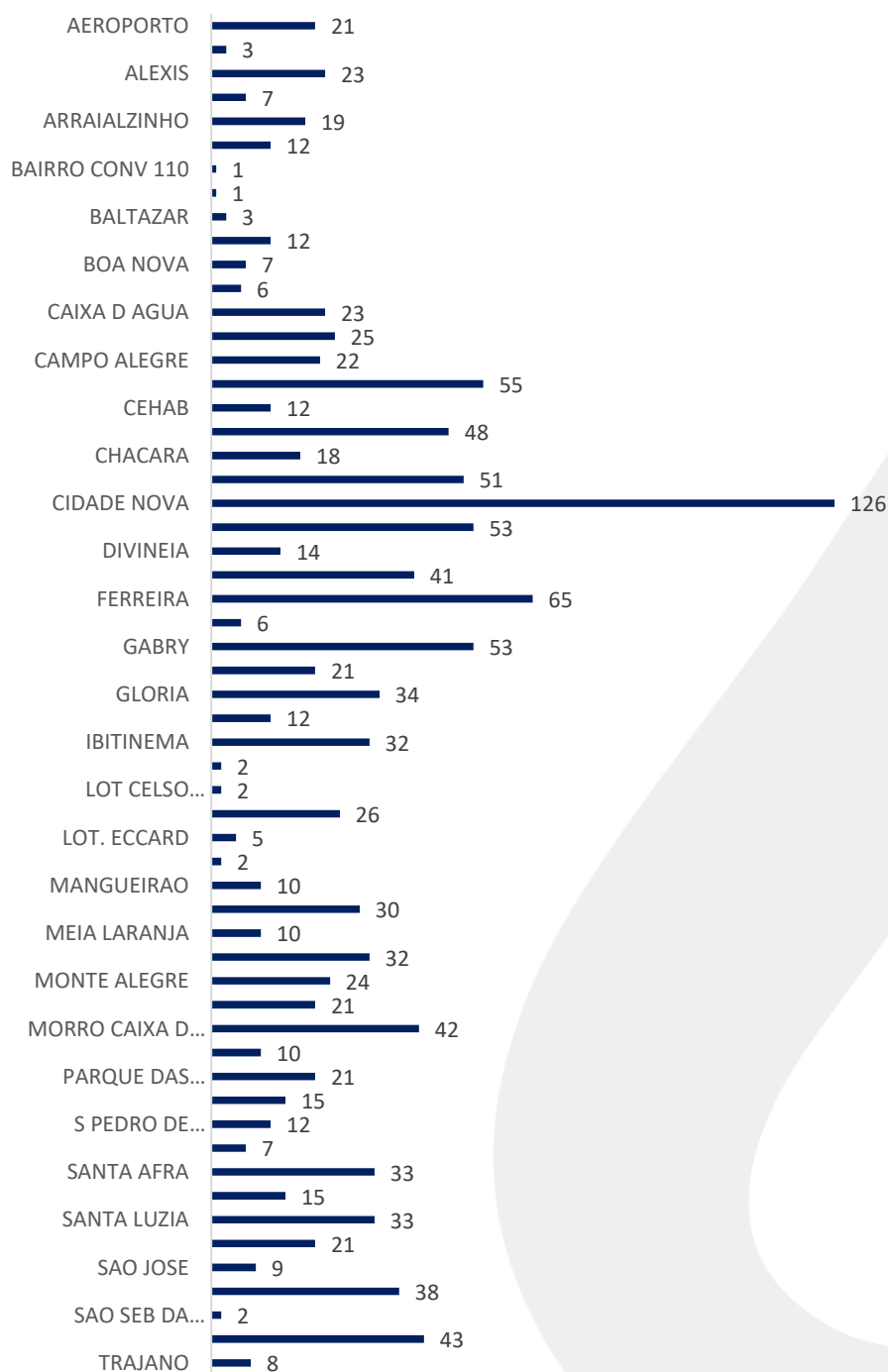
A análise abaixo evidencia a predominância dos canais digitais e telefônicos como principais meios de contato com os clientes. Tal comportamento demonstra uma tendência crescente pela busca de praticidade e agilidade no atendimento, reduzindo a demanda presencial.

Gráfico 1 – Manifestações por Canais de Atendimento



No gráfico abaixo apresenta o total de 1.016 manifestações registradas no período do mês referido, visando fornecer uma análise geral de quais são os serviços mais e/ou menos solicitados, favorecendo o direcionamento da empresa em seu plano de gestão.

Gráfico 2 – Causas raiz das manifestações recebidas fevereiro 2026



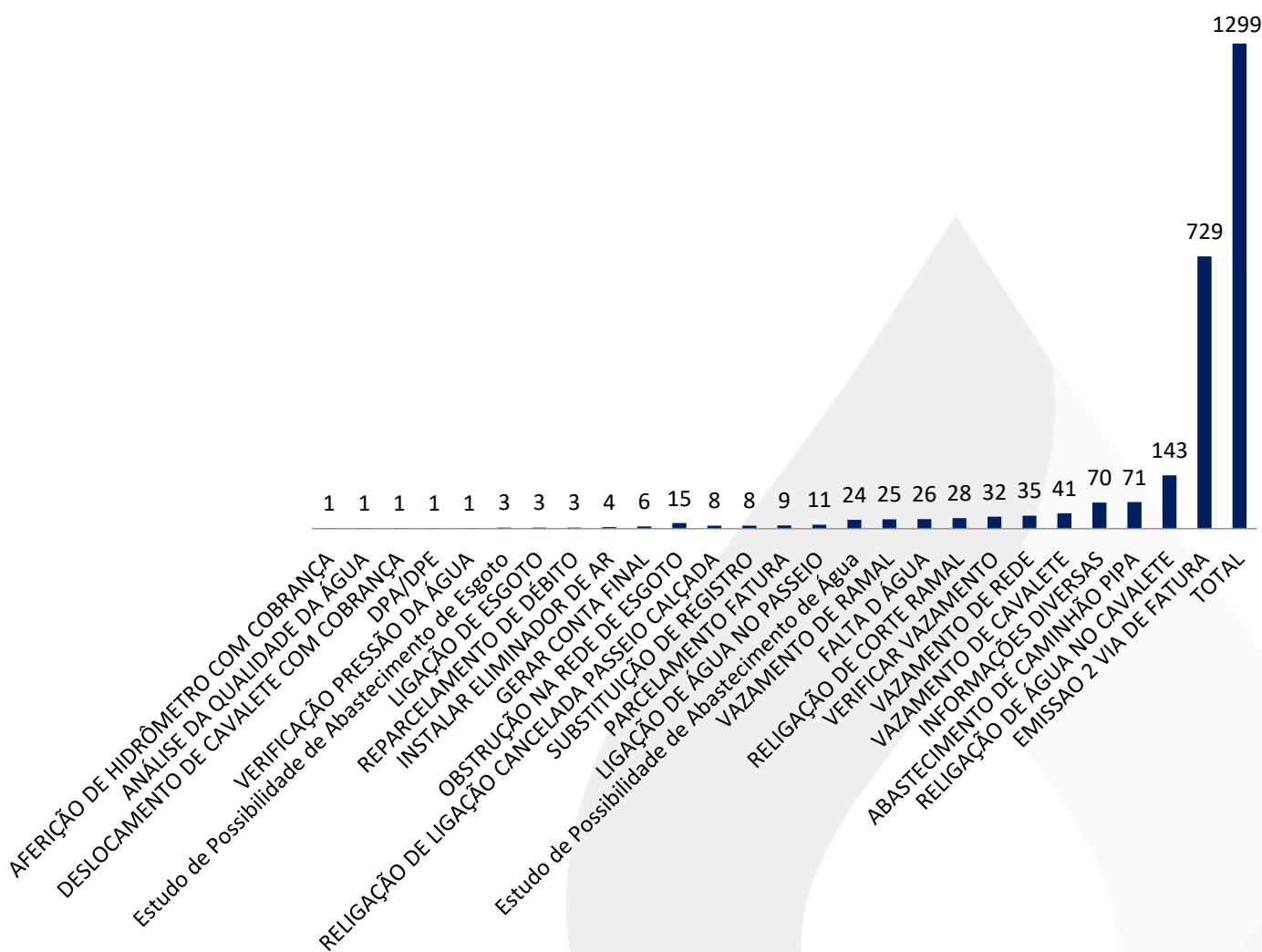
TOTAL: 1.299

Página 3 de 7

De acordo com a análise do Gráfico 2 observa-se que a maior quantidade de solicitações executadas durante o mês está relacionada a vazamento de ramal, falta d'água, religação de corte ramal, verificar vazamento, vazamento de rede, vazamento de cavalete, informações diversas, abastecimento de caminhão pipa, religação de água no cavalete e emissão de segunda via, nos bairros abaixo:

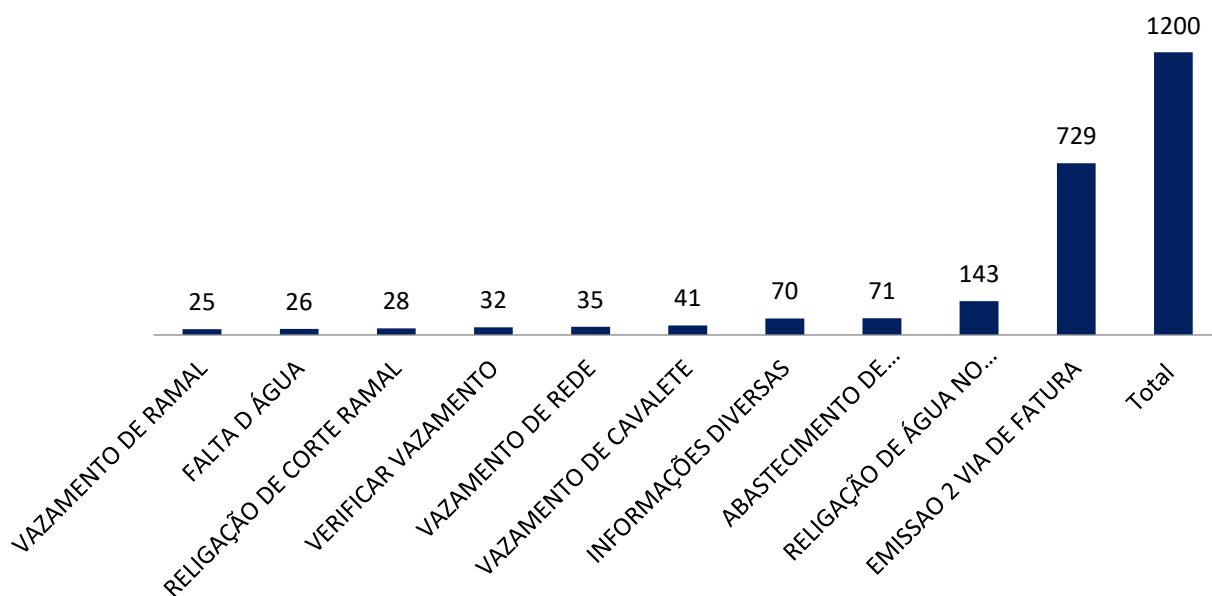
A distribuição das manifestações por bairro permite identificar regiões com maior incidência de ocorrências, possibilitando atuação direcionada.

Gráfico 03 - Causas raiz das manifestações recebidas - Por Bairro



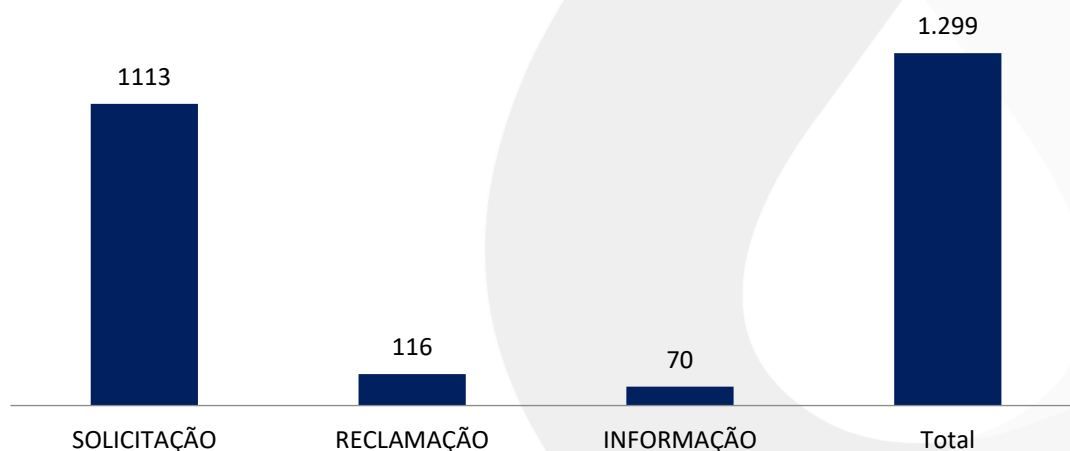
O gráfico 4 evidencia os tipos de solicitações mais recorrentes, permitindo compreender o perfil da demanda dos clientes.

Gráfico 04 - Principais Manifestações Recebidas



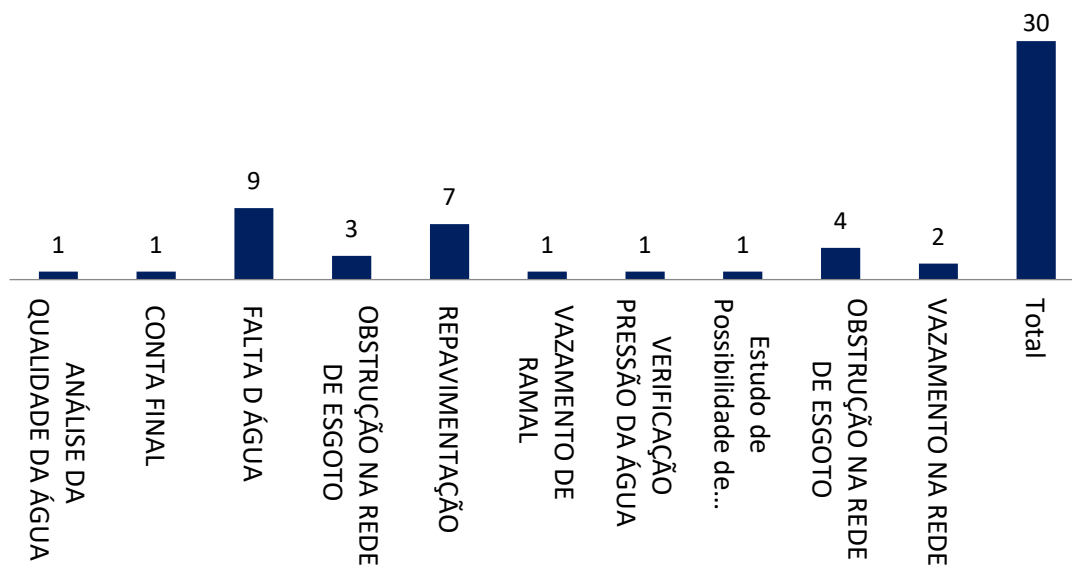
O Gráfico 5 demonstra os serviços com maior volume de execução no período, refletindo diretamente o esforço operacional da equipe.

Gráfico 05 – Destaque - Serviços Realizados



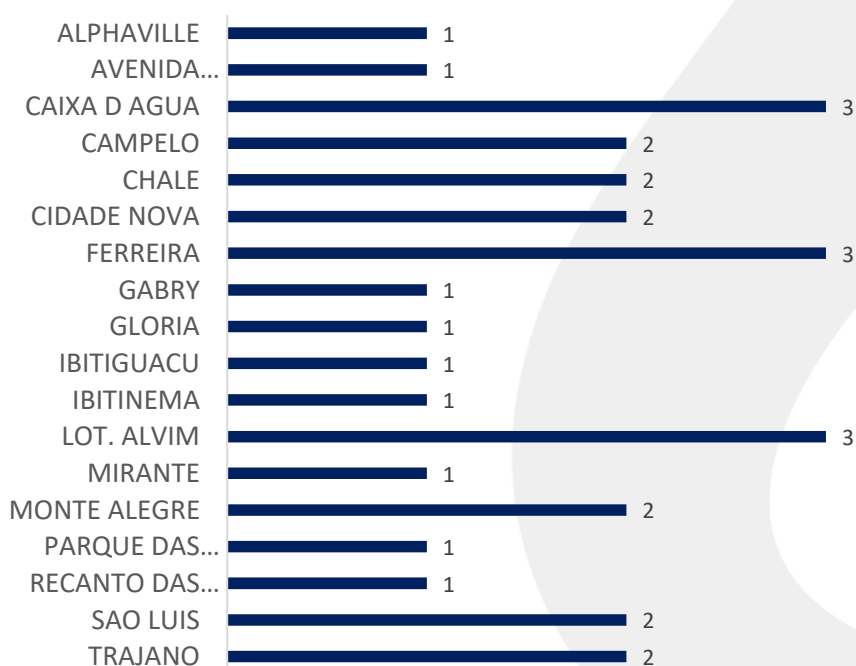
A análise das pendências evidencia o volume de solicitações ainda não concluídas ao final do período.

Gráfico 06 – Manifestações Recebidas - Pendentes



A distribuição geográfica das pendências permite identificar regiões com maior concentração de demandas em aberto.

Gráfico 07 – Manifestações Recebidas – Pendentes por Bairro



Conclusão

Com base nas análises apresentadas, destaca-se o compromisso da empresa com a qualidade, a transparência e a eficiência no atendimento à população.

O volume de manifestações registradas reflete a confiança dos clientes nos canais disponibilizados, bem como a proximidade da empresa com a comunidade.

A atuação contínua nas áreas operacionais e de atendimento demonstra o empenho em garantir a regularidade dos serviços, a agilidade nas respostas e a melhoria constante dos processos.

A empresa segue dedicada ao aprimoramento de suas atividades, investindo em soluções que proporcionem maior eficiência operacional e uma experiência cada vez mais satisfatória aos seus clientes.

Águas de Pádua SPE Ltda
Setor Comercial