|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| SC1 | Número de reclamações dos usuários dos serviços de abastecimento de água | Registro de reclamações do serviço de abastecimento de água por mês | Reclamações/ mês |
| SC2 | Número de ligações ativas de água | Quantidade de ligações ativas de água | Ligações Ativas |
| SC3 | Número de reclamações dos usuários dos serviços de esgotamento sanitário | Registro de reclamações do serviço de esgotamento sanitário por mês | Reclamações/ mês |
| SC4 | Número de ligações ativas de esgoto | Quantidade de ligações ativas de esgoto | Ligações Ativas |

Cortesia no atendimento dos usuários

informações necessárias

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Cortesia no atendimento ao usuário | QC1 | Índice de reclamações do serviço de abastecimento de água\* | Número de reclamações dos usuários do serviço de abastecimento de água (SC1) x 1000  Nº de ligações ativas de água (SC2) | Reclamações / 1000 lig. ativas |
| QC2 | Índice de reclamações do serviço de esgotamento sanitário\* | Número de reclamações dos usuários do serviço de esgotamento sanitário (SC3) x 1000  Nº de ligações ativas de esgoto (SC4) | Reclamações / 1000 lig. ativas |