

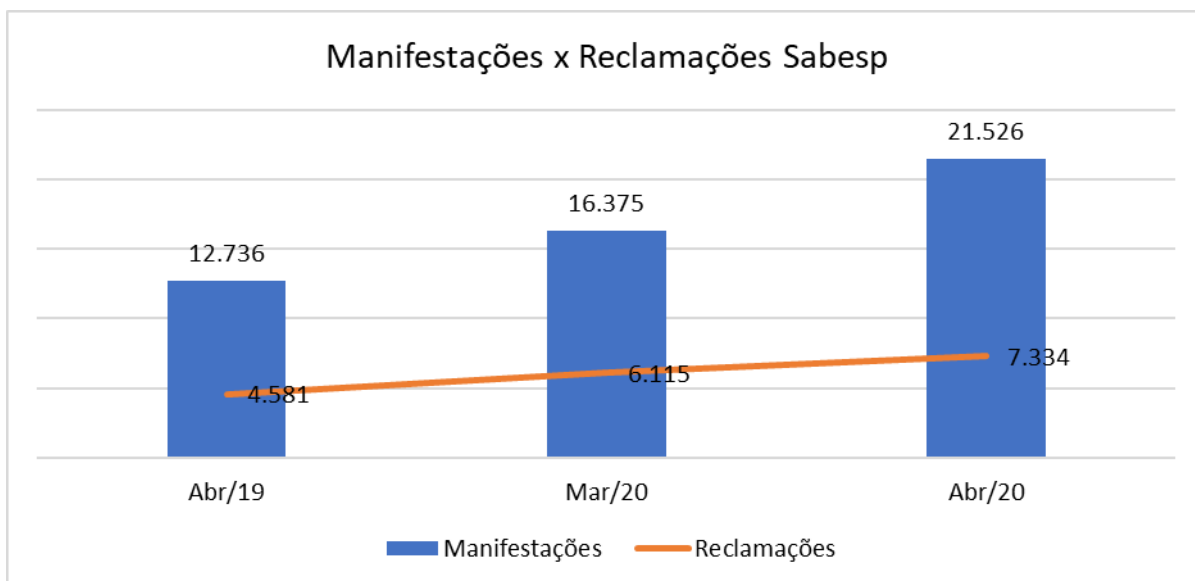
Ouvidoria – Relatório Mensal
Comparativo Abril/2019 x Mar/2020 x Abril/2020



1 – Resultados Sabesp

1.1 - Manifestações x reclamações – Total Sabesp

Sabesp	Período			Variação (%)	
	Abr/19	Mar/20	Abr/20	Abr/19 X Abr/20	Mar/20 X Abr/20
Manifestações	12.736	16.375	21.526	69,02%	31,46%
Reclamações	4.581	6.115	7.334	60,10%	19,93%



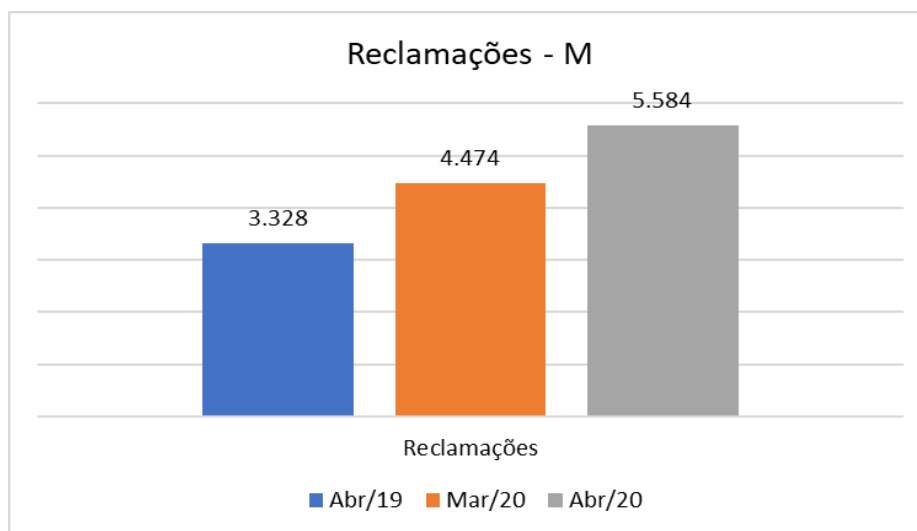
Ouvidoria – Relatório Mensal

Comparativo Abril/2019 x Mar/2020 x Abril/2020

2 - Diretoria Metropolitana

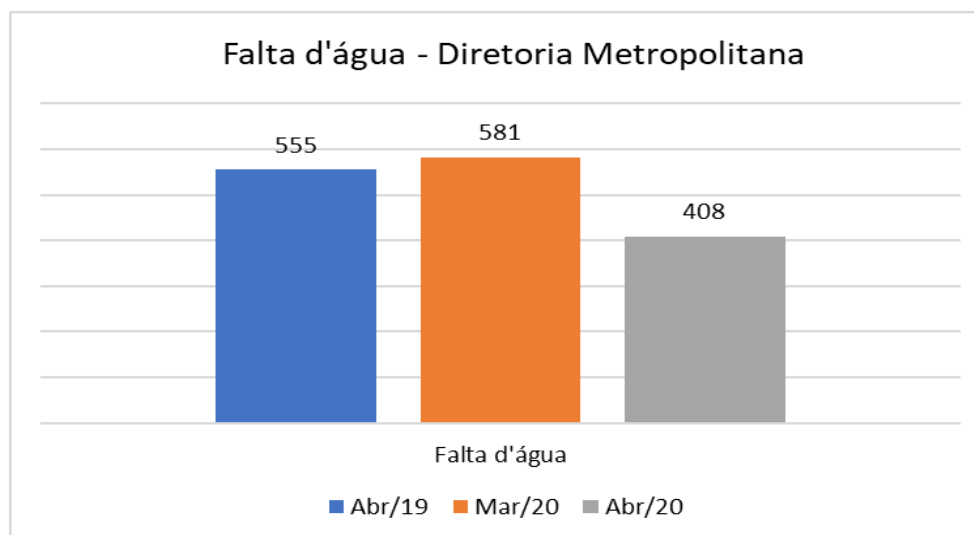
2.1 - Reclamações – M

Metropolitana	Período			Variação (%)	
	Abr/19	Mar/20	Abr/20	Abr/19 X Abr/20	Mar/20 X Abr/20
Reclamações	3.328	4.474	5.584	68%	25%



2.2 - Reclamações de Falta d'água – M

Metropolitana	Período			Variação (%)	
	Abr/19	Mar/20	Abr/20	Abr/19 X Abr/20	Mar/20 X Abr/20
Falta d'água	555	581	408	-26%	-30%

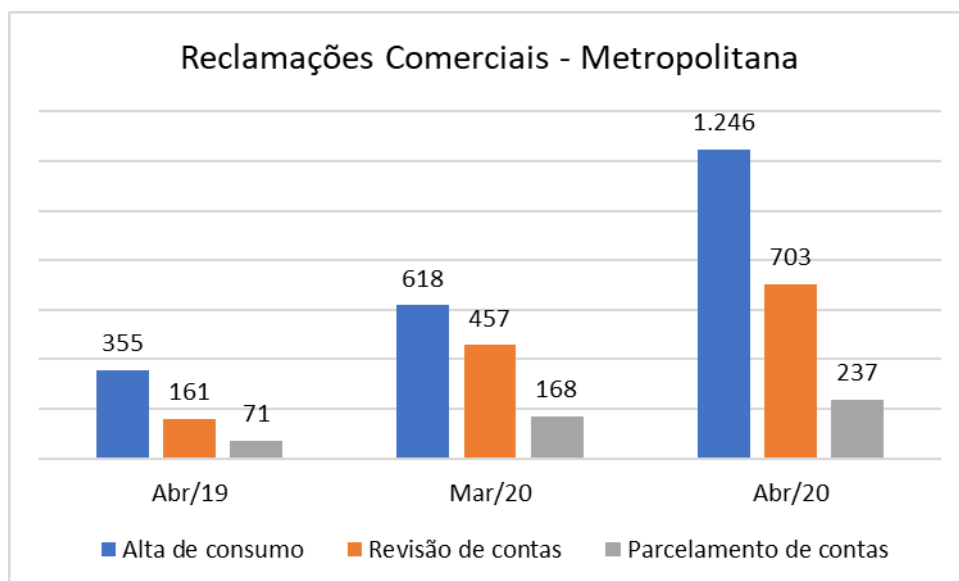


Ouvidoria – Relatório Mensal

Comparativo Abril/2019 x Mar/2020 x Abril/2020

2.3 - Reclamações Comerciais – M

Metropolitana	Período			Variação (%)	
	Abr/19	Mar/20	Abr/20	Abr/19 X Abr/20	Mar/20 X Abr/20
Alta de consumo	355	618	1.246	251%	102%
Revisão de contas	161	457	703	337%	54%
Parcelamento de contas	71	168	237	234%	41%



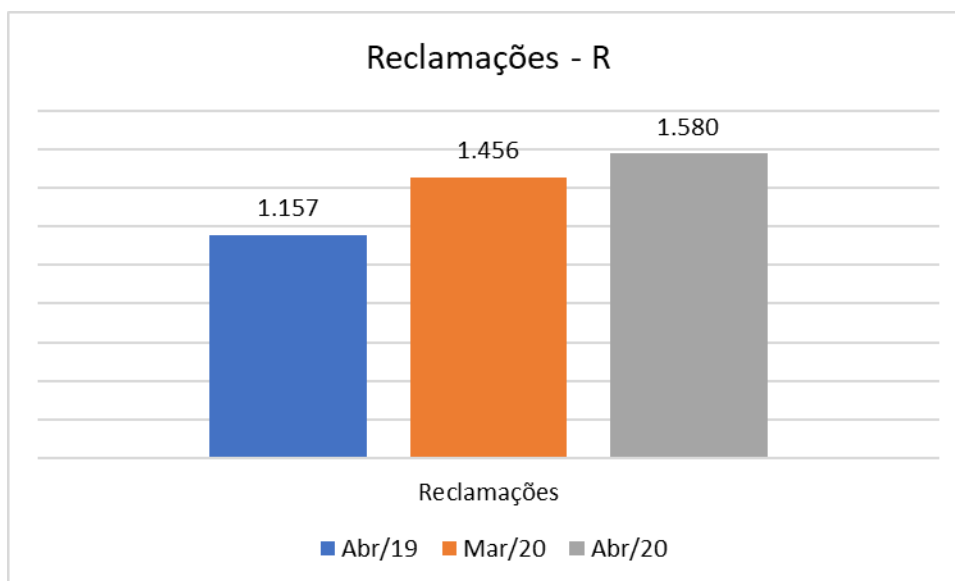
Ouvidoria – Relatório Mensal

Comparativo Abril/2019 x Mar/2020 x Abril/2020

3 - Diretoria de Sistemas Regionais

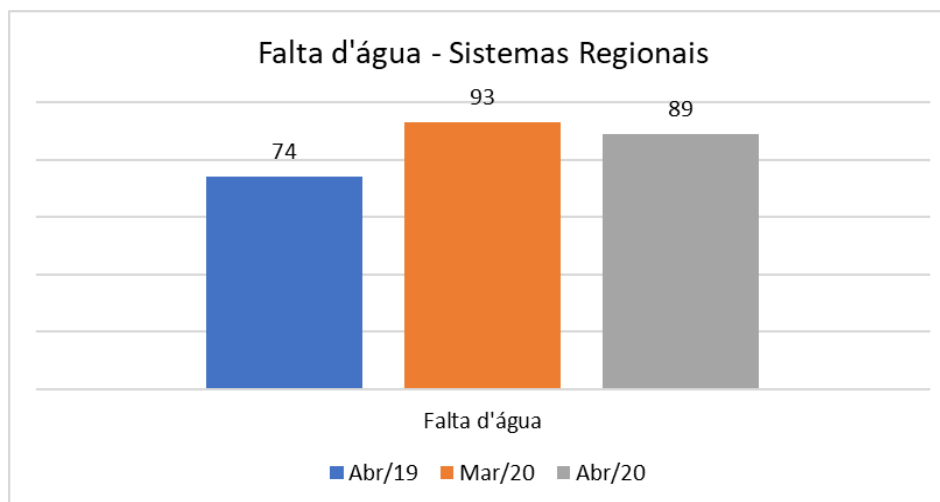
3.1 – Reclamações – R

Sistemas Regionais	Período			Variação (%)	
	Abr/19	Mar/20	Abr/20	Abr/19 X Abr/20	Mar/20 X Abr/20
Reclamações	1.157	1.456	1.580	37%	9%



3.2 – Falta d'água

Sistemas Regionais	Período			Variação (%)	
	Abr/19	Mar/20	Abr/20	Abr/19 X Abr/20	Mar/20 X Abr/20
Falta d'água	74	93	89	20%	-4%



Ouvidoria – Relatório Mensal

Comparativo Abril/2019 x Mar/2020 x Abril/2020

3.3 – Reclamações Comerciais – R

Sistemas Regionais	Período			Variação (%)	
	Abr/19	Mar/20	Abr/20	Abr/19 X Abr/20	Mar/20 X Abr/20
Alta de consumo	102	144	260	155%	81%
Revisão de contas	31	83	126	306%	52%
Parcelamento de contas	22	54	77	250%	43%

