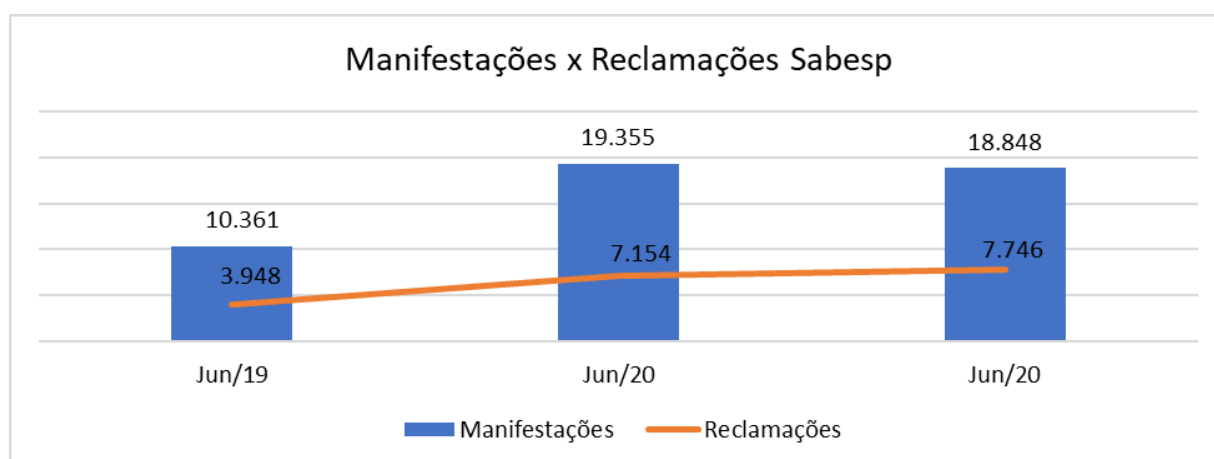


Ouvidoria – Relatório Mensal
Comparativo Jul/2019 x Jun/2020 x Jul/2020

1 – Resultados Ouvidoria

1.1 - Manifestações x reclamações – Total Ouvidoria

Sabesp	Período			Variação (%)	
	Jun/19	Jun/20	Jun/20	Jul/19 X Jul/20	Jun/20 X Jul/20
Manifestações	10.361	19.355	18.848	81,91%	-2,62%
Reclamações	3.948	7.154	7.746	96,20%	8,28%

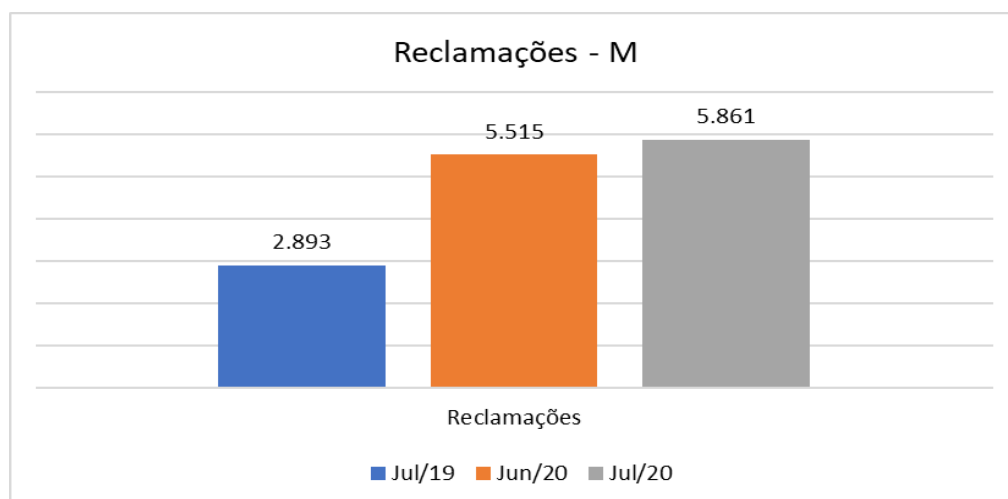


Ouvidoria – Relatório Mensal
Comparativo Jul/2019 x Jun/2020 x Jul/2020

2 - Diretoria Metropolitana

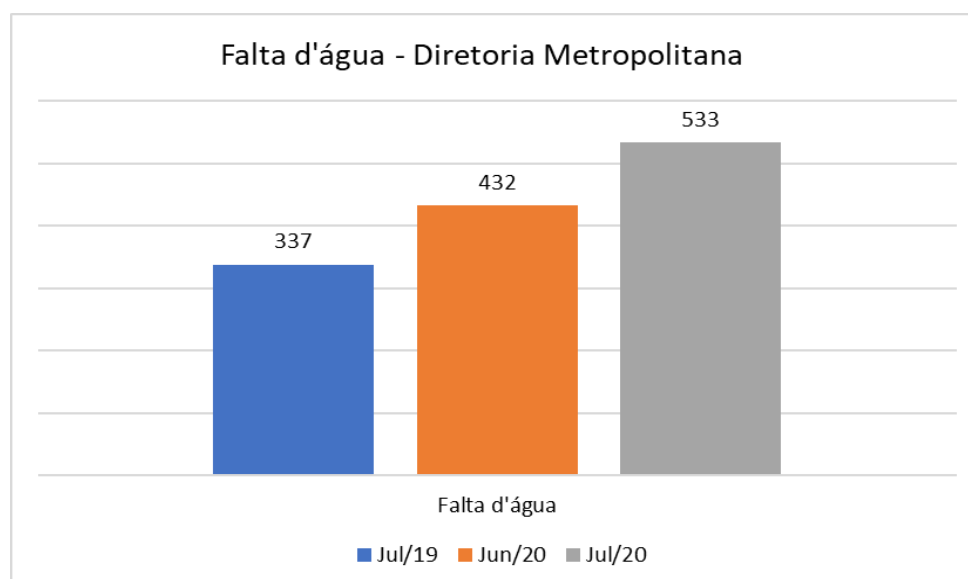
2.1 - Reclamações – M - Comparativos

Metropolitana	Período			Variação (%)	
	Jul/19	Jun/20	Jul/20	Jul/19 X Jul/20	Jun/20 X Jul/20
Reclamações	2.893	5.515	5.861	103%	6%



2.2 - Reclamações de Falta d'água – M

Metropolitana	Período			Variação (%)	
	Jul/19	Jun/20	Jul/20	Jul/19 X Jul/20	Jun/20 X Jul/20
Falta d'água	337	432	533	58%	23%

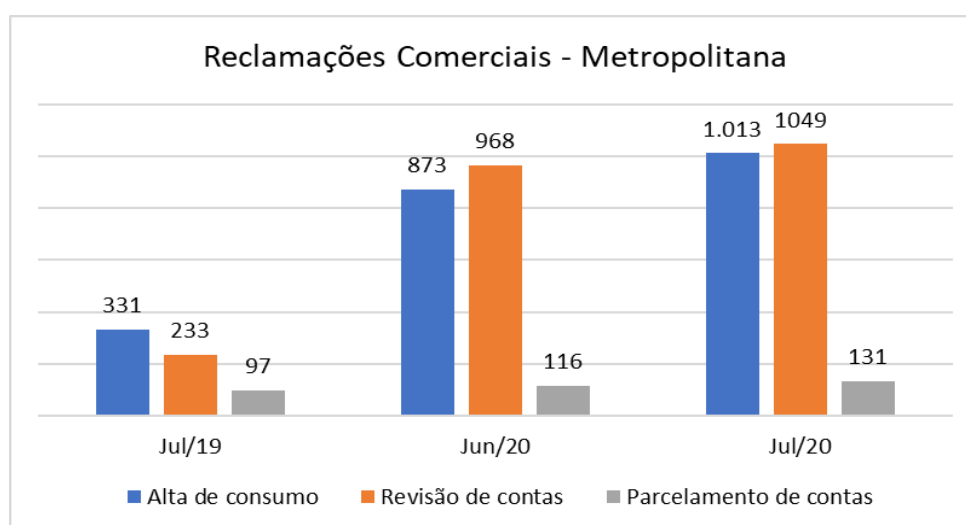


Ouvidoria – Relatório Mensal

Comparativo Jul/2019 x Jun/2020 x Jul/2020

2.3 - Reclamações Comerciais – M

Metropolitana	Período			Variação (%)	
	Jul/19	Jun/20	Jul/20	Jul/19 X Jul/20	Jun/20 X Jul/20
Alta de consumo	331	873	1.013	206%	16%
Revisão de contas	233	968	1049	350%	8%
Parcelamento de contas	97	116	131	35%	13%

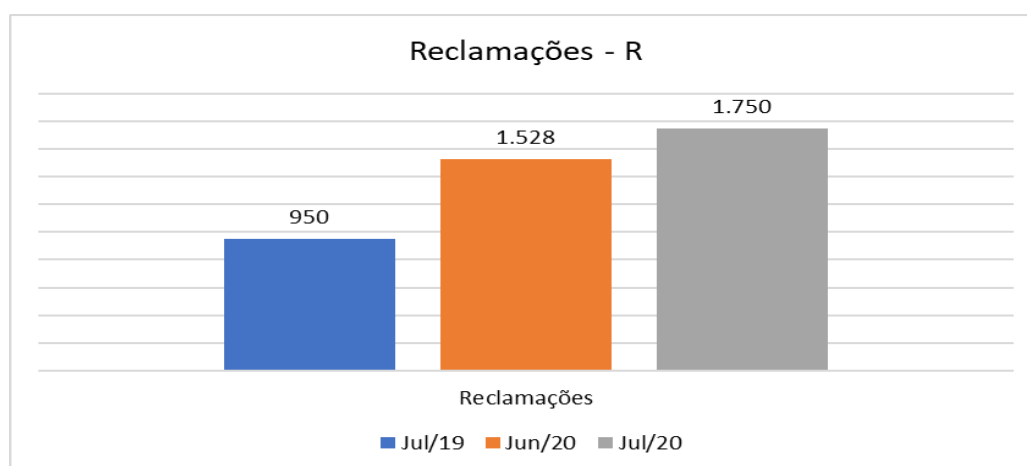


Ouvidoria – Relatório Mensal
Comparativo Jul/2019 x Jun/2020 x Jul/2020

3 - Diretoria de Sistemas Regionais

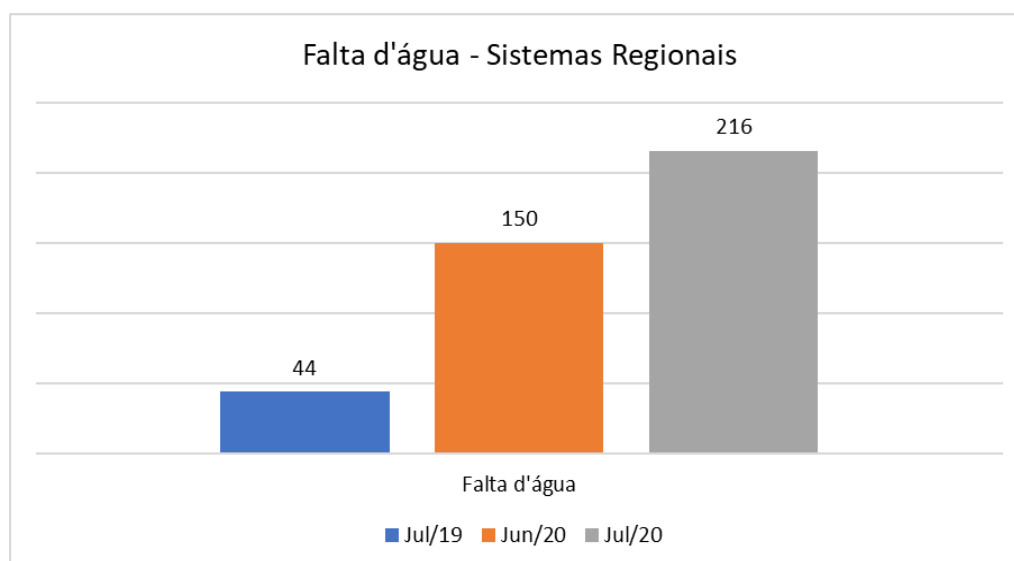
3.1 – Reclamações – R

Sistemas Regionais	Período			Variação (%)	
	Jul/19	Jun/20	Jul/20	Jul/19 X Jul/20	Jun/20 X Jul/20
Reclamações	950	1.528	1.750	84%	15%



3.2 – Falta d'água

Sistemas Regionais	Período			Variação (%)	
	Jul/19	Jun/20	Jul/20	Jul/19 X Jul/20	Jun/20 X Jul/20
Falta d'água	44	150	216	391%	44%



Ouvidoria – Relatório Mensal
Comparativo Jul/2019 x Jun/2020 x Jul/2020

3.3 – Reclamações Comerciais – R

Sistemas Regionais	Período			Variação (%)	
	Jul/19	Jun/20	Jul/20	Jul/19 X Jul/20	Jun/20 X Jul/20
Alta de consumo	87	162	190	118%	17%
Revisão de contas	48	148	169	252%	14%
Parcelamento de contas	21	38	31	48%	-18%

