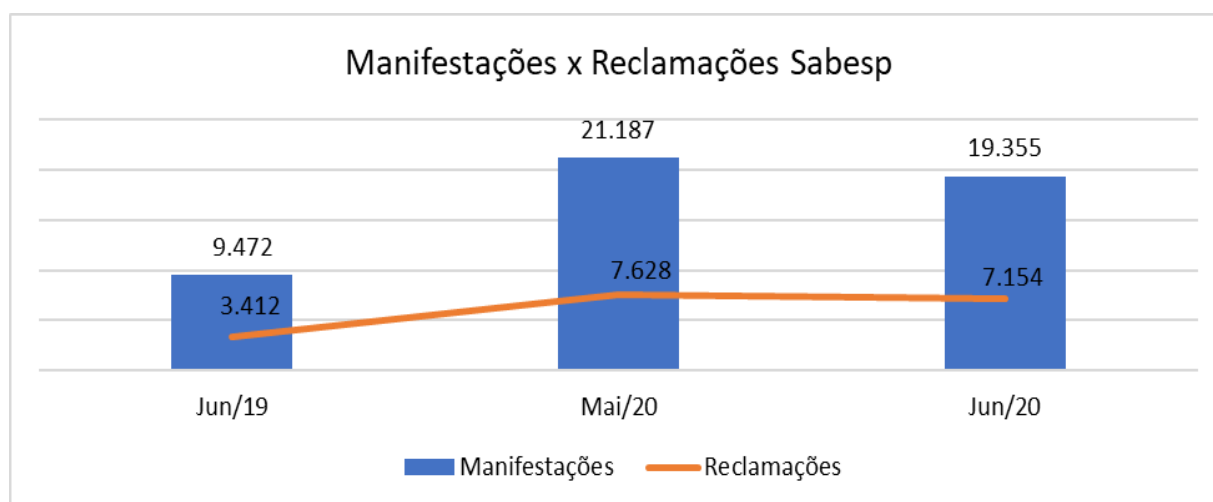


Ouvidoria – Relatório Mensal
Comparativo Jun/2019 x Mai/2020 x Jun/2020

1 – Resultados Ouvidoria

1.1 - Manifestações x reclamações – Total Ouvidoria

Sabesp	Período			Variação (%)	
	Jun/19	Mai/20	Jun/20	Jun/19 X Jun/20	Mai/20 X Jun/20
Manifestações	9.472	21.187	19.355	104,34%	-8,65%
Reclamações	3.412	7.628	7.154	109,67%	-6,21%

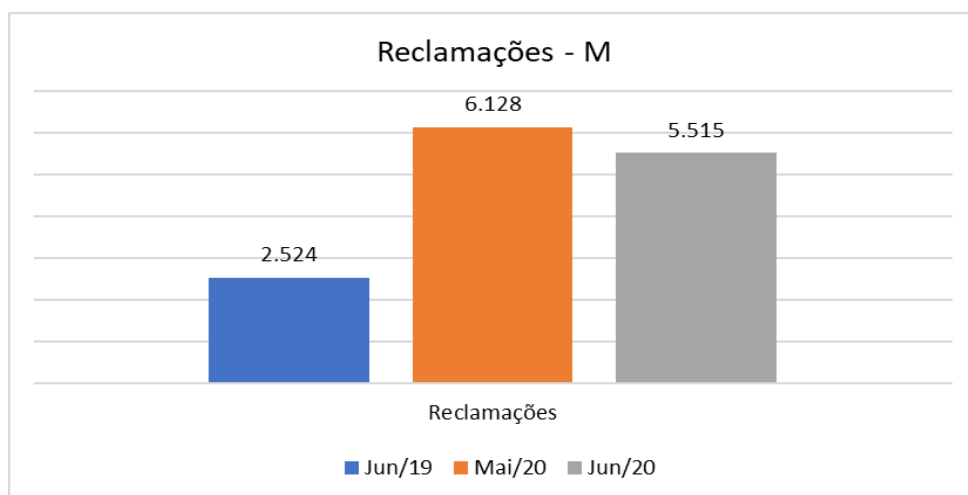


Ouvidoria – Relatório Mensal
Comparativo Jun/2019 x Mai/2020 x Jun/2020

2 - Diretoria Metropolitana

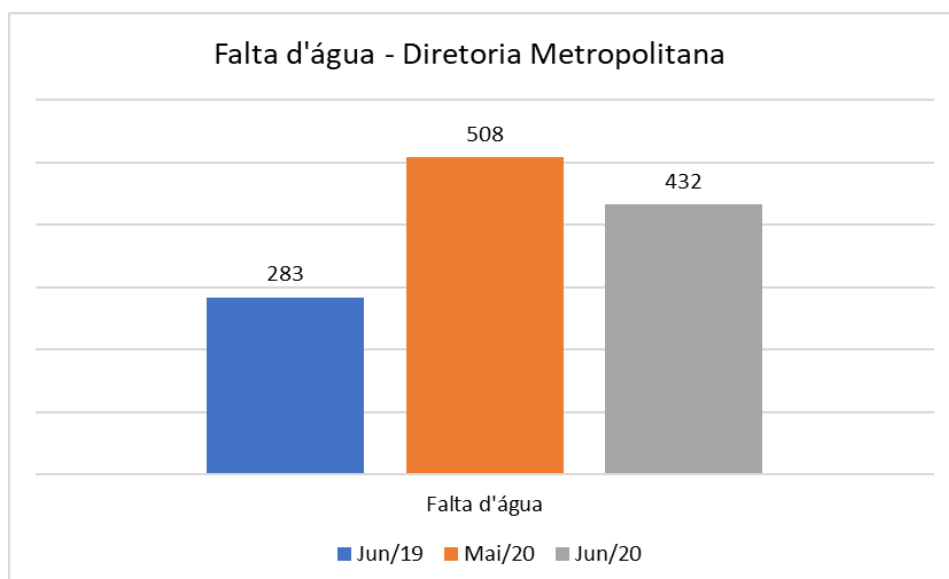
2.1 - Reclamações – M - Comparativos

Metropolitana	Período			Variação (%)	
	Jun/19	Mai/20	Jun/20	Jun/19 X Jun/20	Mai/20 X Jun/20
Reclamações	2.524	6.128	5.515	119%	-10%



2.2 - Reclamações de Falta d'água – M

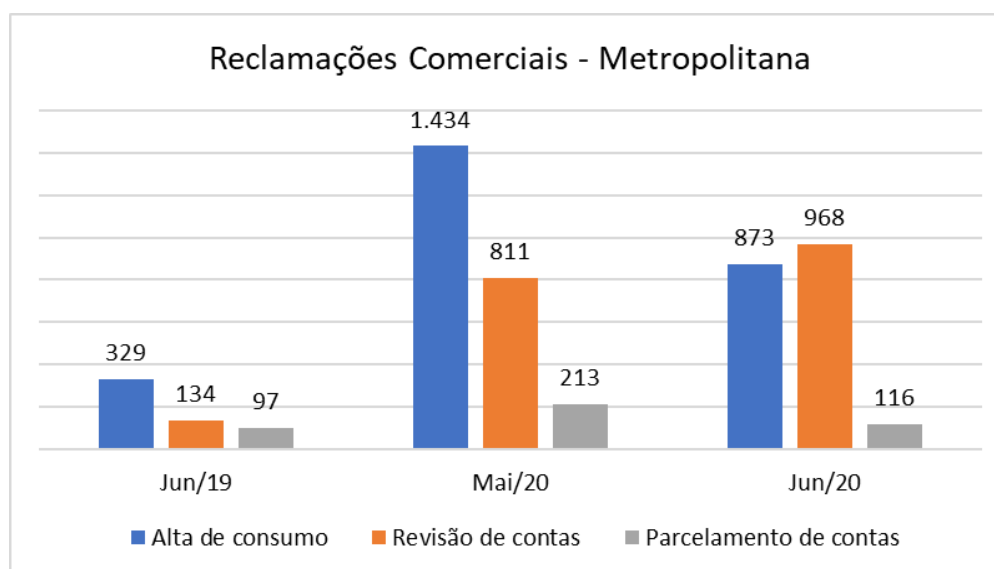
Metropolitana	Período			Variação (%)	
	Jun/19	Mai/20	Jun/20	Jun/19 X Jun/20	Mai/20 X Jun/20
Falta d'água	283	508	432	53%	-15%



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

2.3 - Reclamações Comerciais – M

Metropolitana	Período			Variação (%)	
	Jun/19	Mai/20	Jun/20	Jun/19 X Jun/20	Mai/20 X Jun/20
Alta de consumo	329	1.434	873	165%	-39%
Revisão de contas	134	811	968	622%	19%
Parcelamento de contas	97	213	116	20%	-46%



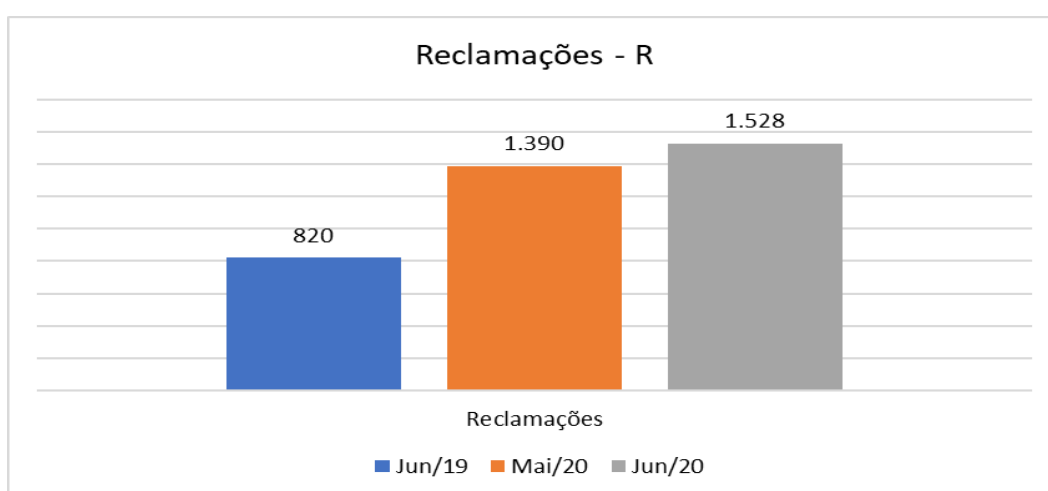
Ouvidoria – Relatório Mensal
Comparativo Jun/2019 x Mai/2020 x Jun/2020



3 - Diretoria de Sistemas Regionais

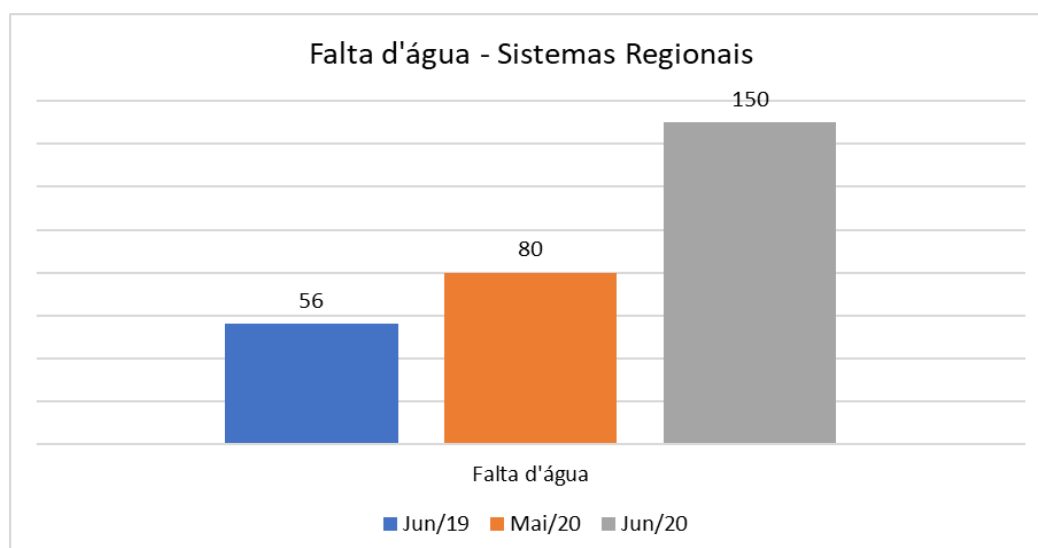
3.1 – Reclamações – R

Sistemas Regionais	Período			Variação (%)	
	Jun/19	Mai/20	Jun/20	Jun/19 X Jun/20	Mai/20 X Jun/20
Reclamações	820	1.390	1.528	86%	10%



3.2 – Falta d'água

Sistemas Regionais	Período			Variação (%)	
	Jun/19	Mai/20	Jun/20	Jun/19 X Jun/20	Mai/20 X Jun/20
Falta d'água	56	80	150	168%	88%



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



3.3 – Reclamações Comerciais – R

Sistemas Regionais	Período			Variação (%)	
	Jun/19	Mai/20	Jun/20	Jun/19 X Jun/20	Mai/20 X Jun/20
Alta de consumo	89	265	162	82%	-39%
Revisão de contas	21	129	148	605%	15%
Parcelamento de contas	15	54	38	153%	-30%

