

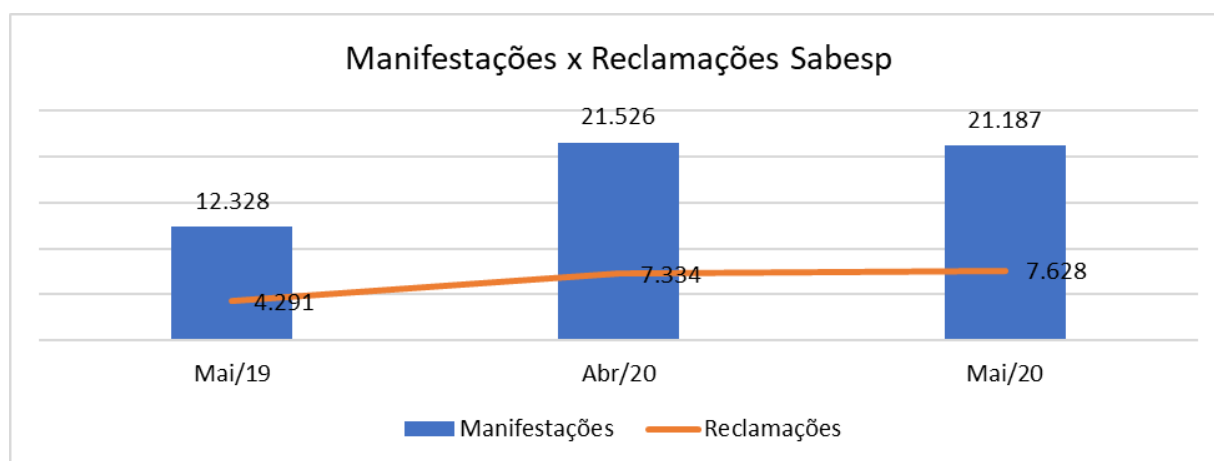
Ouvidoria – Relatório Mensal
Comparativo Mai/2019 x Abr/2020 x Mai/2020



1 – Resultados Sabesp

1.1 - Manifestações x reclamações – Total Sabesp

Sabesp	Período			Variação (%)	
	Mai/19	Abr/20	Mai/20	Mai/19 X Mai/20	Abr/20 X Mai/20
Manifestações	12.328	21.526	21.187	71,86%	-1,57%
Reclamações	4.291	7.334	7.628	77,77%	4,01%



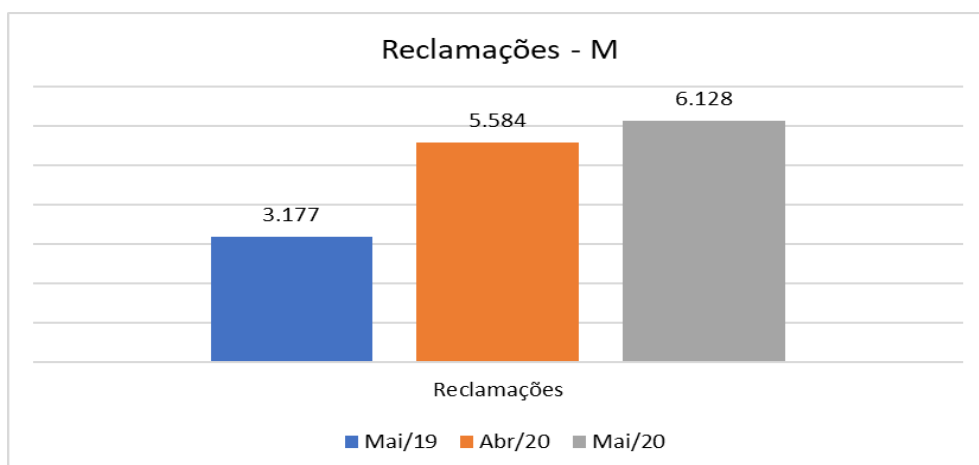
Ouvidoria – Relatório Mensal

Comparativo Mai/2019 x Abr/2020 x Mai/2020

2 - Diretoria Metropolitana

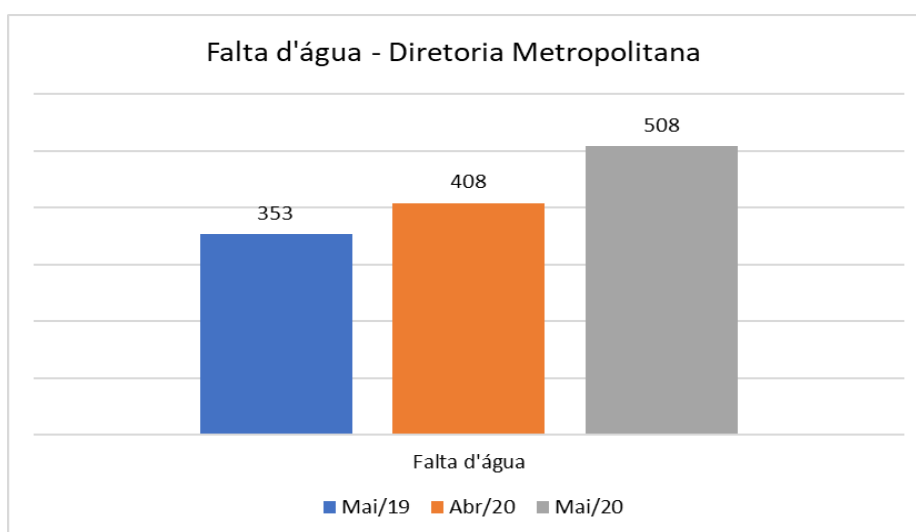
2.1 - Reclamações – M

Metropolitana	Período			Variação (%)	
	Mai/19	Abr/20	Mai/20	Mai/19 X Mai/20	Abr/20 X Mai/20
Reclamações	3.177	5.584	6.128	93%	10%



2.2 - Reclamações de Falta d'água – M

Metropolitana	Período			Variação (%)	
	Mai/19	Abr/20	Mai/20	Mai/19 X Mai/20	Abr/20 X Mai/20
Falta d'água	353	408	508	44%	25%

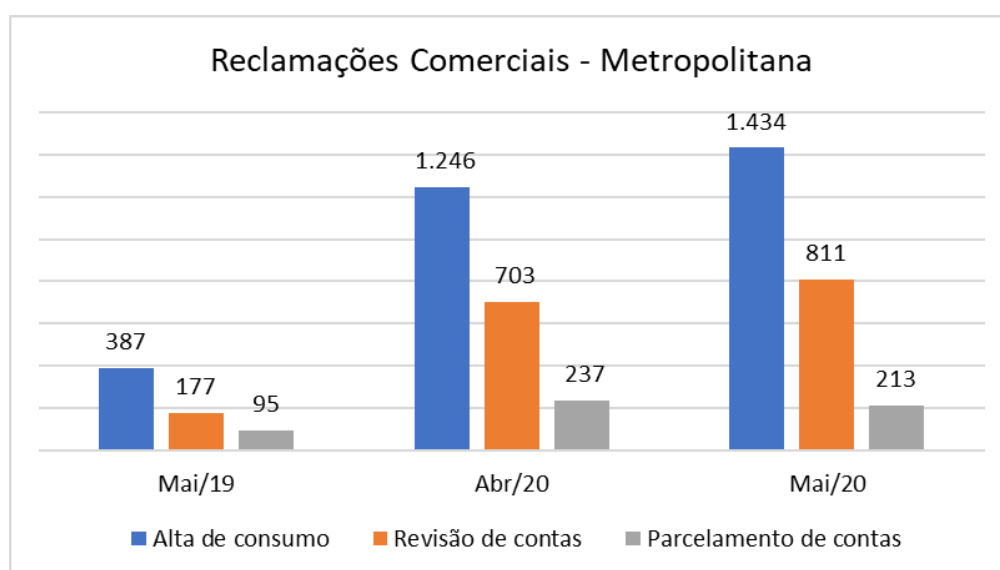


Ouvidoria – Relatório Mensal
Comparativo Mai/2019 x Abr/2020 x Mai/2020



2.3 - Reclamações Comerciais – M

Metropolitana	Período			Variação (%)	
	Mai/19	Abr/20	Mai/20	Mai/19 X Mai/20	Abr/20 X Mai/20
Alta de consumo	387	1.246	1.434	271%	15%
Revisão de contas	177	703	811	358%	15%
Parcelamento de contas	95	237	213	124%	-10%



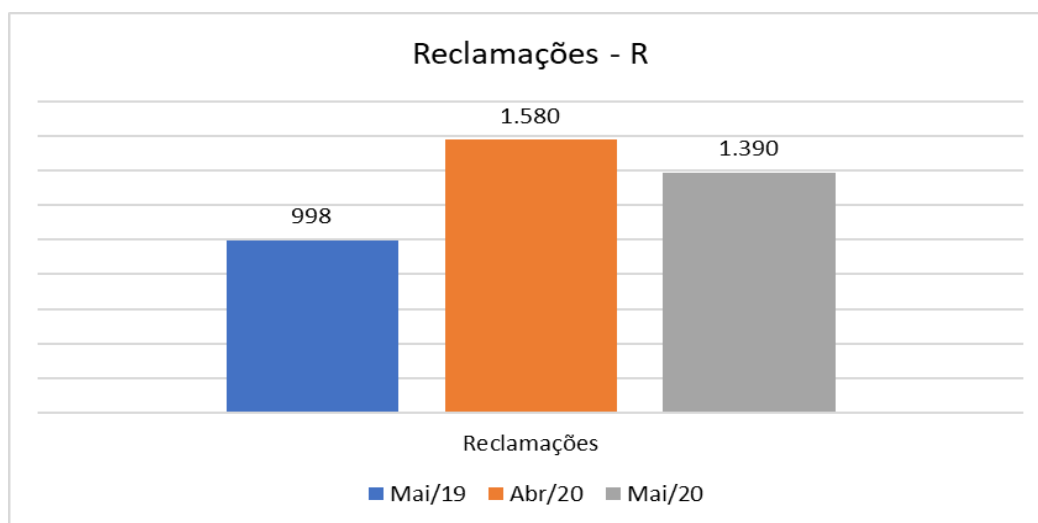
Ouvidoria – Relatório Mensal

Comparativo Mai/2019 x Abr/2020 x Mai/2020

3 - Diretoria de Sistemas Regionais

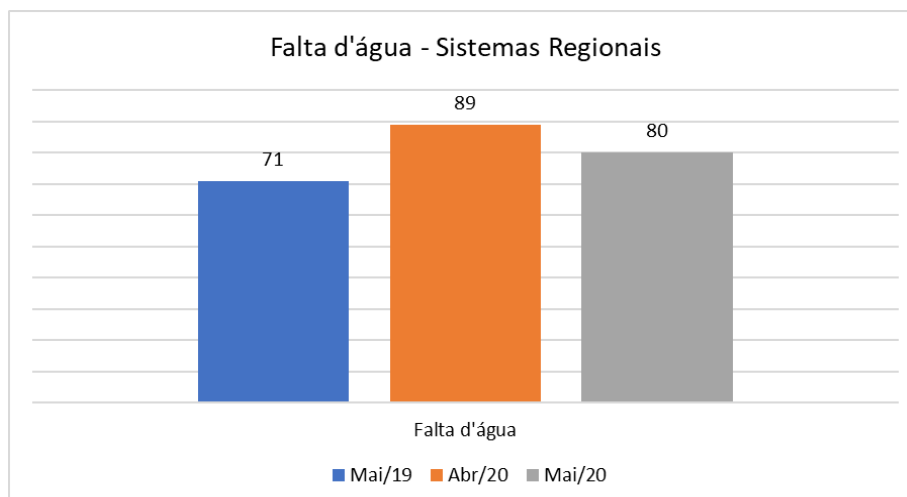
3.1 – Reclamações – R

Sistemas Regionais	Período			Variação (%)	
	Mai/19	Abr/20	Mai/20	Mai/19 X Mai/20	Abr/20 X Mai/20
Reclamações	998	1.580	1.390	39%	-12%



3.2 – Falta d'água

Sistemas Regionais	Período			Variação (%)	
	Mai/19	Abr/20	Mai/20	Mai/19 X Mai/20	Abr/20 X Mai/20
Falta d'água	71	89	80	13%	-10%



Ouvidoria – Relatório Mensal

Comparativo Mai/2019 x Abr/2020 x Mai/2020

3.3 – Reclamações Comerciais – R

Sistemas Regionais	Período			Variação (%)	
	Mai/19	Abr/20	Mai/20	Mai/19 X Mai/20	Abr/20 X Mai/20
Alta de consumo	89	260	265	198%	2%
Revisão de contas	34	126	129	279%	2%
Parcelamento de contas	15	77	54	260%	-30%

