

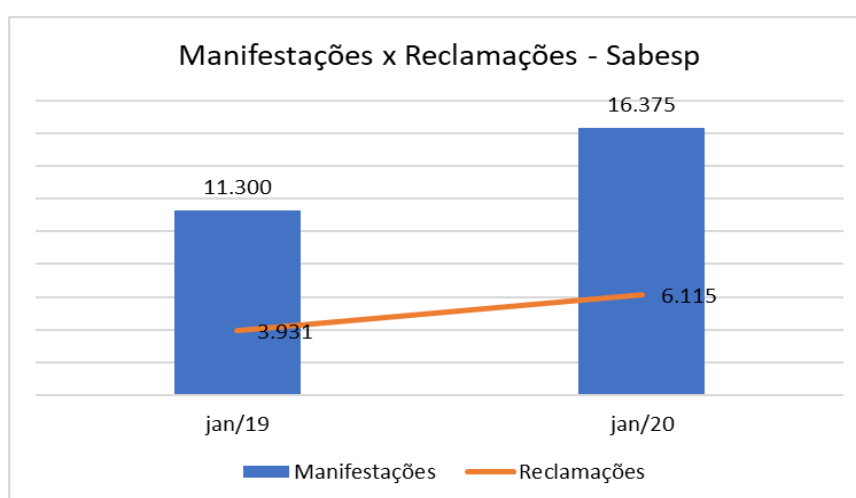
Ouvidoria – Relatório Mensal

Comparativo Março/2019 x Março/2020

1 – Resultados Sabesp

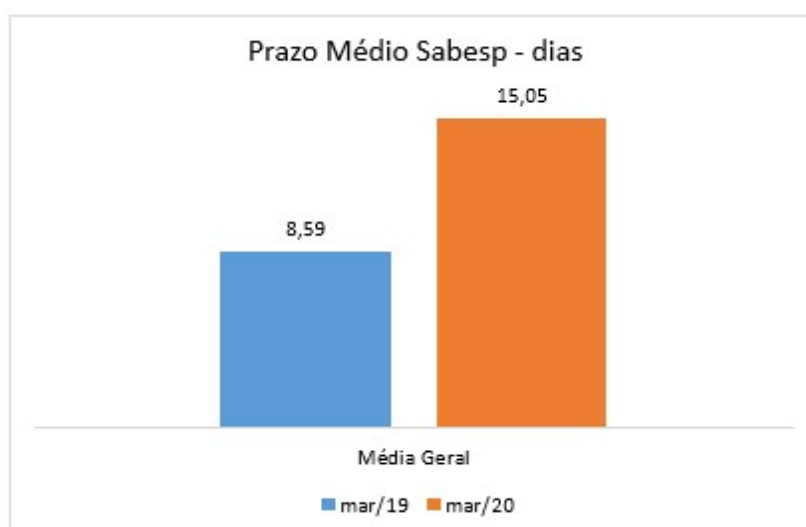
1.1 - Manifestações x reclamações – Total Sabesp

Sabesp	mar/19	mar/20	Variação %
Manifestações	11.300	16.375	140%
Reclamações	3.931	6.115	56%



1.2 – Prazo médio de resposta - Total Sabesp (dias)

Sabesp	mar/19	mar/20	variação %
Média Geral	8,59	15,05	75%

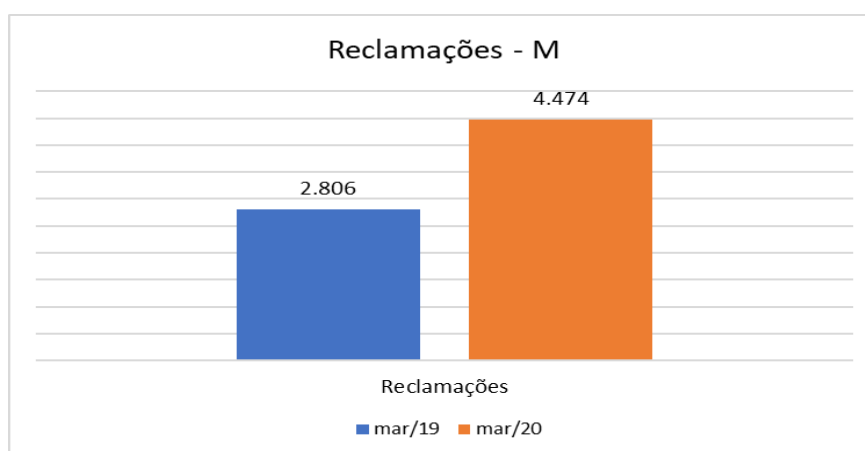


Ouvidoria – Relatório Mensal
Comparativo Março/2019 x Março/2020

2 - Diretoria Metropolitana

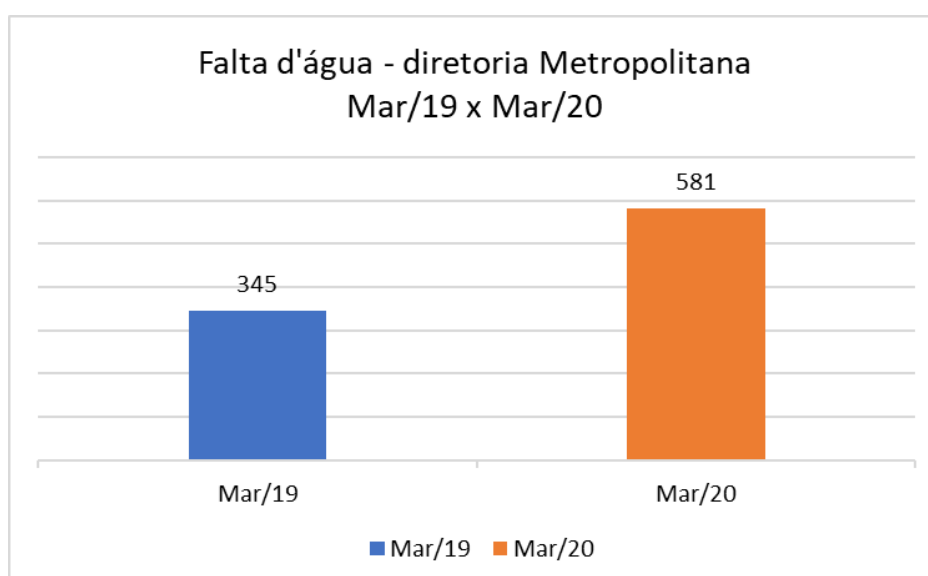
2.1 - Reclamações - M

Metropolitana	mar/19	mar/20	variação %
Reclamações	2.806	4.474	59%



2.2 - Reclamações de Falta d'água – M

Metropolitana	mar/19	mar/20	variação %
Total	345	581	68%

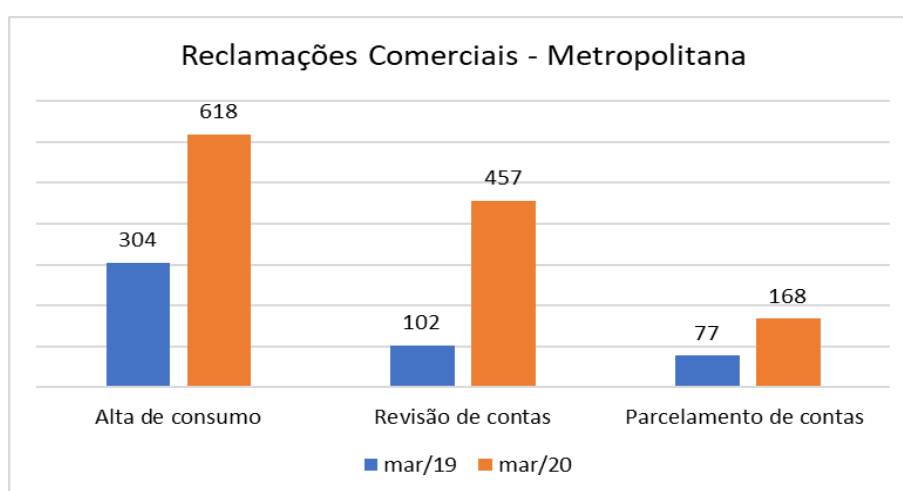


Ouvidoria – Relatório Mensal

Comparativo Março/2019 x Março/2020

2.3 - Reclamações Comerciais – M

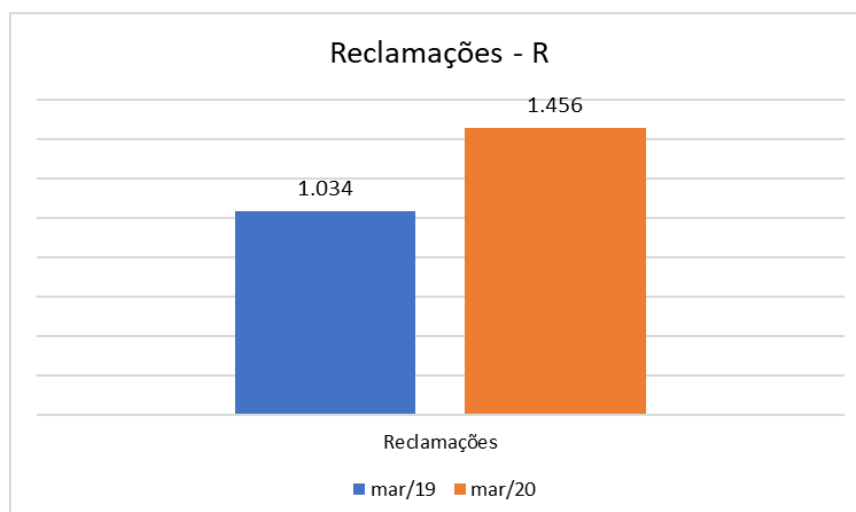
Reclamações Comerciais – Metropolitana			
Motivos	mar/19	mar/20	variação %
Alta de consumo	304	618	103%
Revisão de contas	102	457	348%
Parcelamento de contas	77	168	118%



3 - Diretoria de Sistemas Regionais

3.1 – Reclamações – R

Sistemas Regionais	mar/19	mar/20	Variação %
Reclamações	1.034	1.456	41%

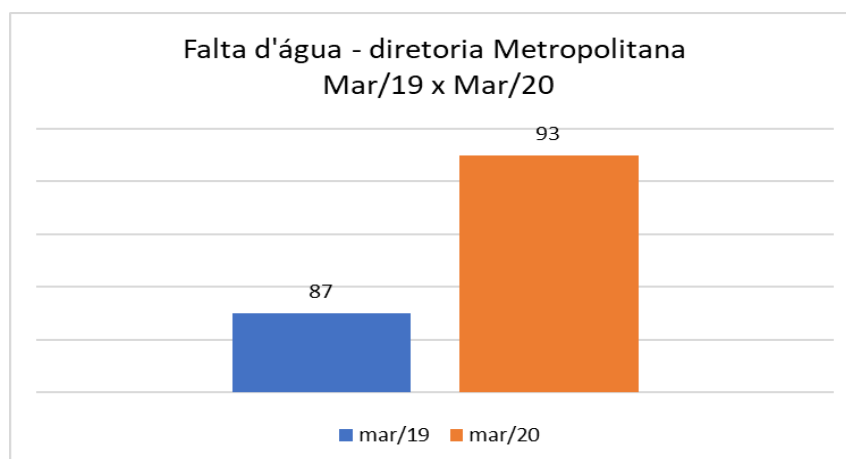


Ouvidoria – Relatório Mensal

Comparativo Março/2019 x Março/2020

3.2 – Falta d'água

Sistemas Regionais	mar/19	mar/20	variação %
Total	87	93	7%



3.3 – Reclamações Comerciais – R

Reclamações Comerciais - Sistemas Regionais			
Motivos	mar/19	mar/20	variação %
Alta de consumo	106	144	36%
Revisão de contas	13	83	538%
Parcelamento de contas	6	54	800%

