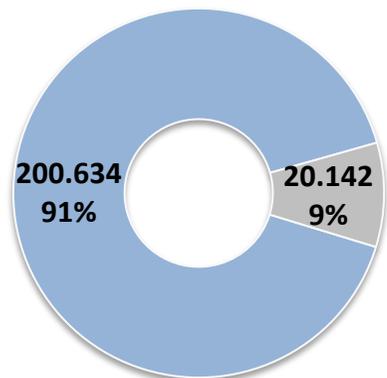


220.776 manifestações recebidas



■ Informação ■ Reclamação

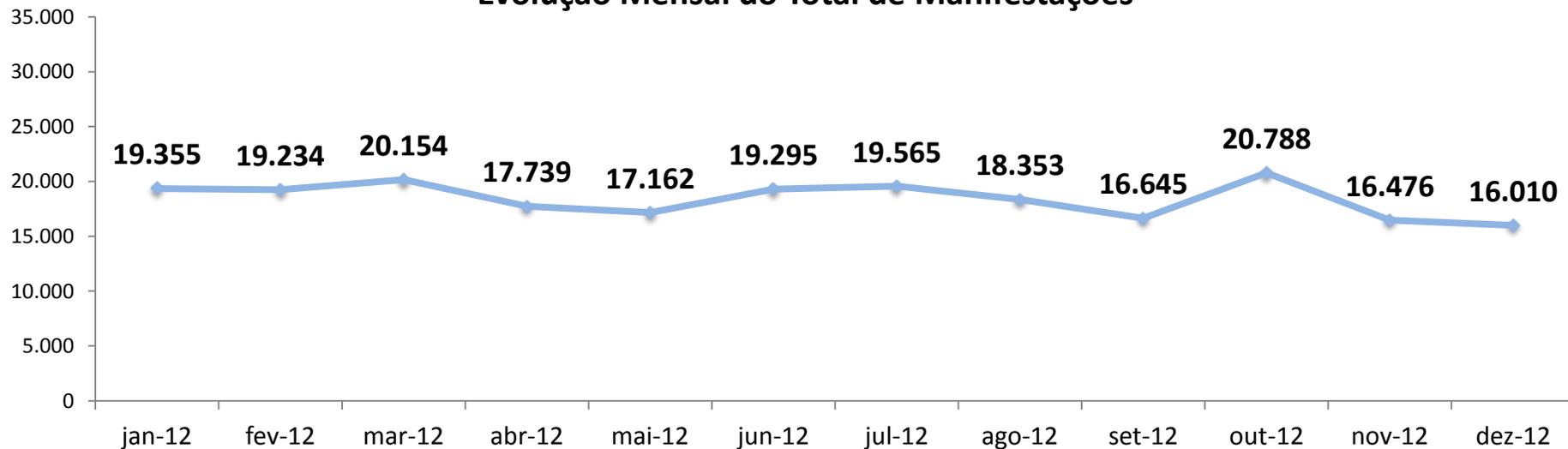
Manifestação:
total de registros (informação + reclamação).

Informação: manifestação atendida e encerrada no ato do primeiro contato (encerrada por *script*).

Reclamação: manifestação tratada pela ARSESP e concessionária.

Manifestações recebidas de 652 municípios

Evolução Mensal do Total de Manifestações

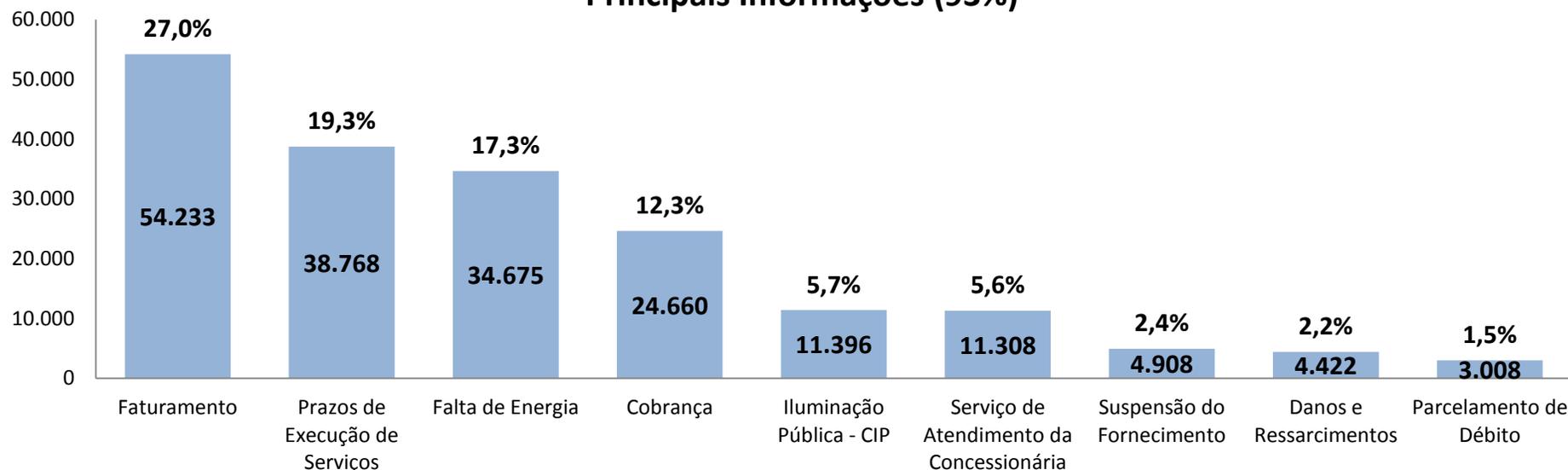


UC's = Unidades Consumidoras

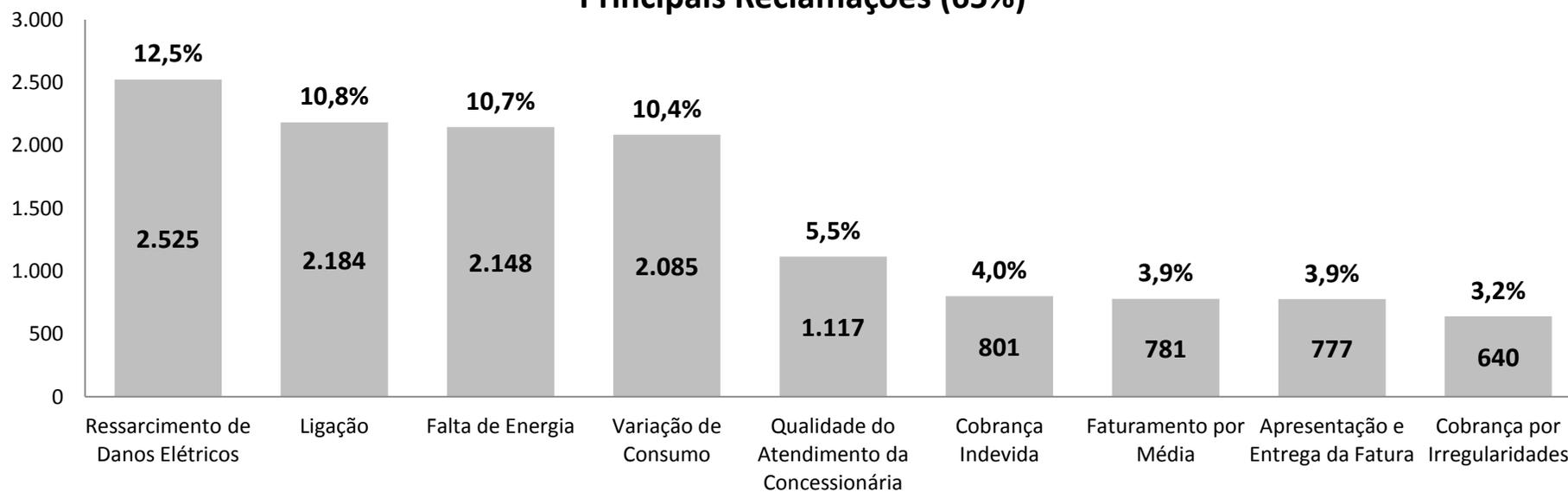
Concessionária	Nº de UC's*	Nº Manifestações	Nº Manifestações por 10 mil UC's	% de UC's	% de Manifestações
Eletropaulo	6.625.340	149.495	225,64	40,34%	67,71%
Caiua	213.088	2.403	112,77	1,30%	1,09%
Bandeirante	1.521.097	16.367	107,60	9,26%	7,41%
Sul Paulista	72.609	679	93,51	0,44%	0,31%
Vale do Paranapanema	161.612	1.439	89,04	0,98%	0,65%
Paulista	50.572	386	76,33	0,31%	0,17%
Nacional	102.302	752	73,51	0,62%	0,34%
Piratininga	1.423.976	9.947	69,85	8,67%	4,51%
CPFL	3.654.153	25.216	69,01	22,25%	11,42%
Bragantina	131.062	809	61,73	0,80%	0,37%
Mococa	40.378	224	55,48	0,25%	0,10%
Elektro	2.215.061	12.022	54,27	13,49%	5,45%
Santa Cruz	177.758	900	50,63	1,08%	0,41%
Jaguari	33.220	137	41,24	0,20%	0,06%
Total	16.422.228	220.776	134,44	100,00%	100,00%

* Base de Unidades Consumidoras de Julho/2011

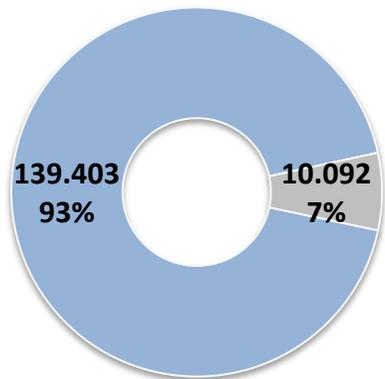
Principais Informações (93%)



Principais Reclamações (65%)



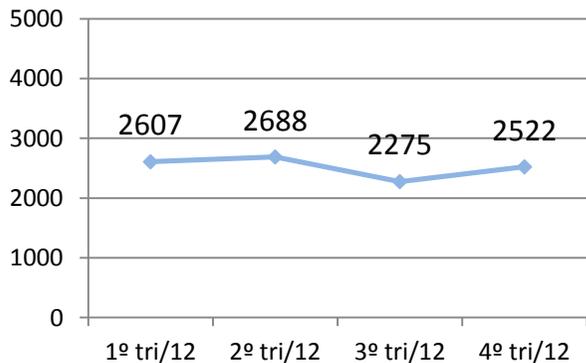
149.495 manifestações recebidas



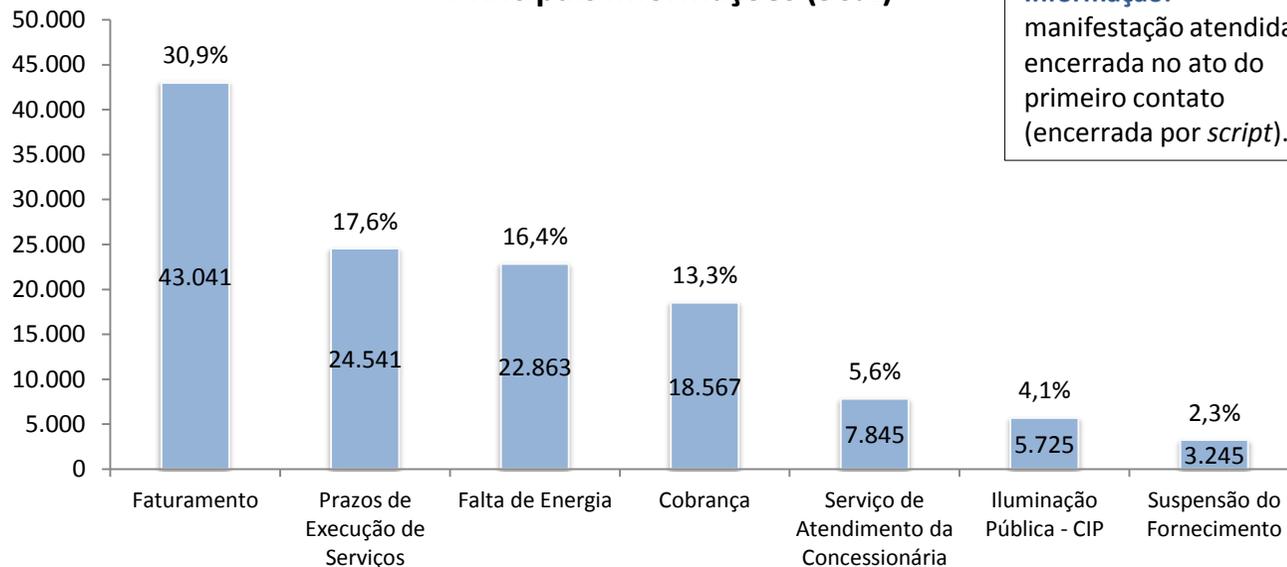
■ Informação ■ Reclamação

Manifestação:
total de registros (informação + reclamação).

Evolução Trimestral das Reclamações

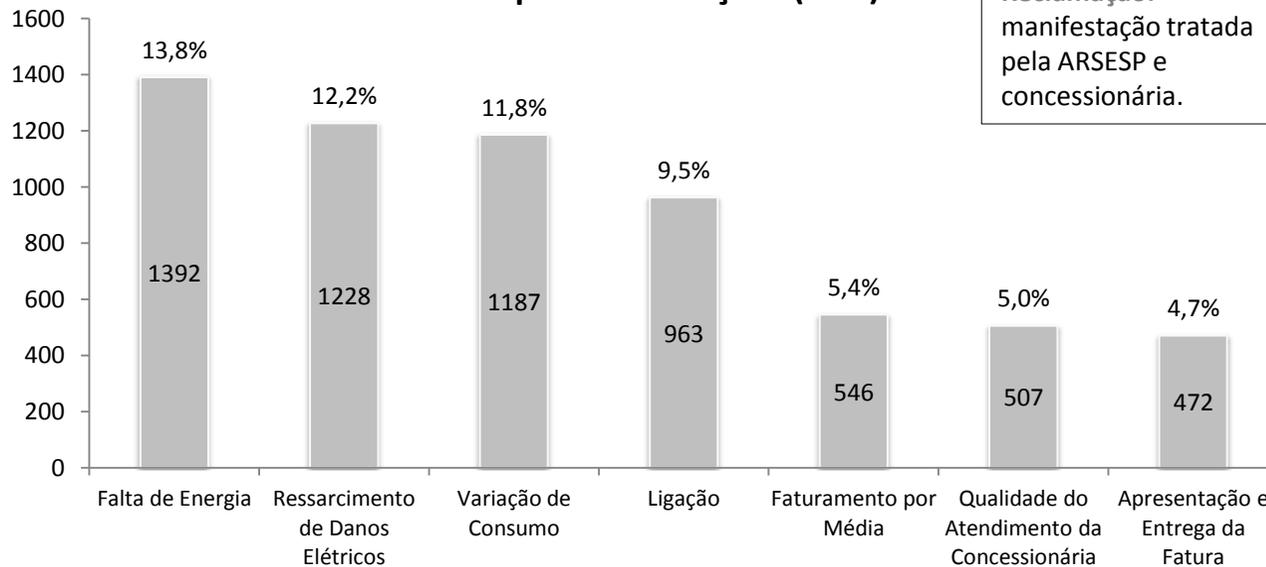


Principais Informações (90%)



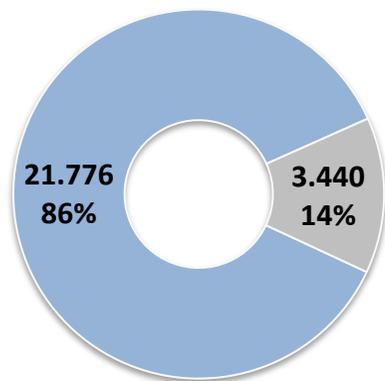
Informação:
manifestação atendida e encerrada no ato do primeiro contato (encerrada por script).

Principais Reclamações (62%)



Reclamação:
manifestação tratada pela ARESPE e concessionária.

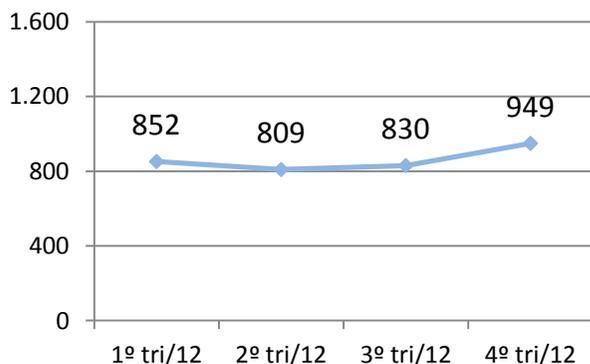
25.216 manifestações recebidas



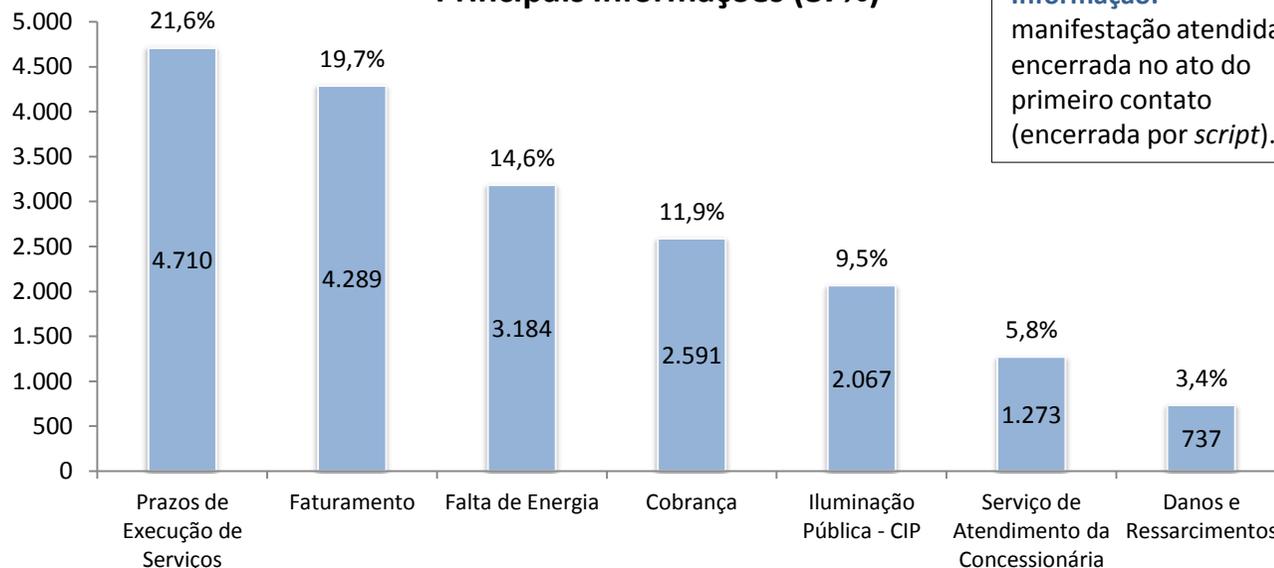
■ Informação ■ Reclamação

Manifestação:

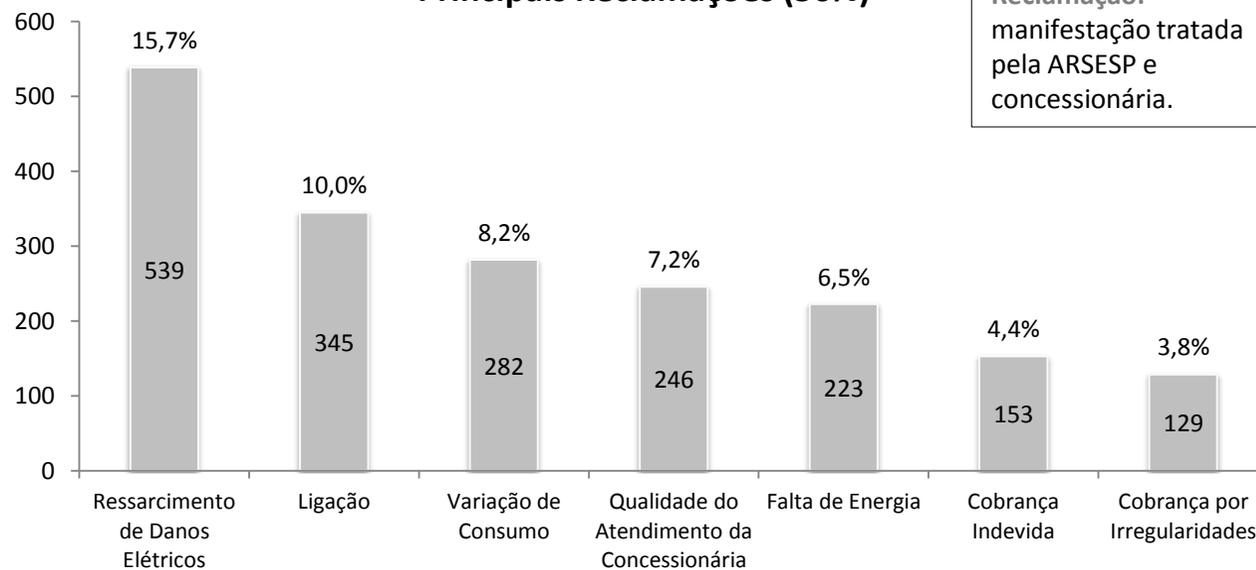
total de registros (informação + reclamação).

Evolução Trimestral das
Reclamações

Principais Informações (87%)

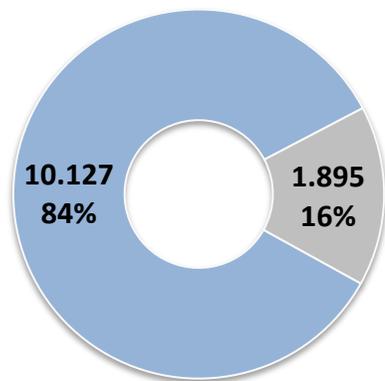
**Informação:**manifestação atendida e encerrada no ato do primeiro contato (encerrada por *script*).

Principais Reclamações (56%)

**Reclamação:**

manifestação tratada pela ARSESP e concessionária.

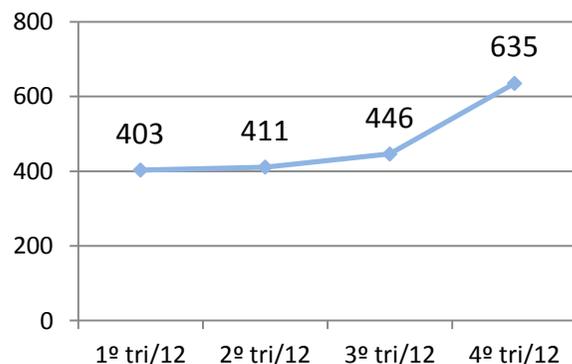
12.022 manifestações recebidas



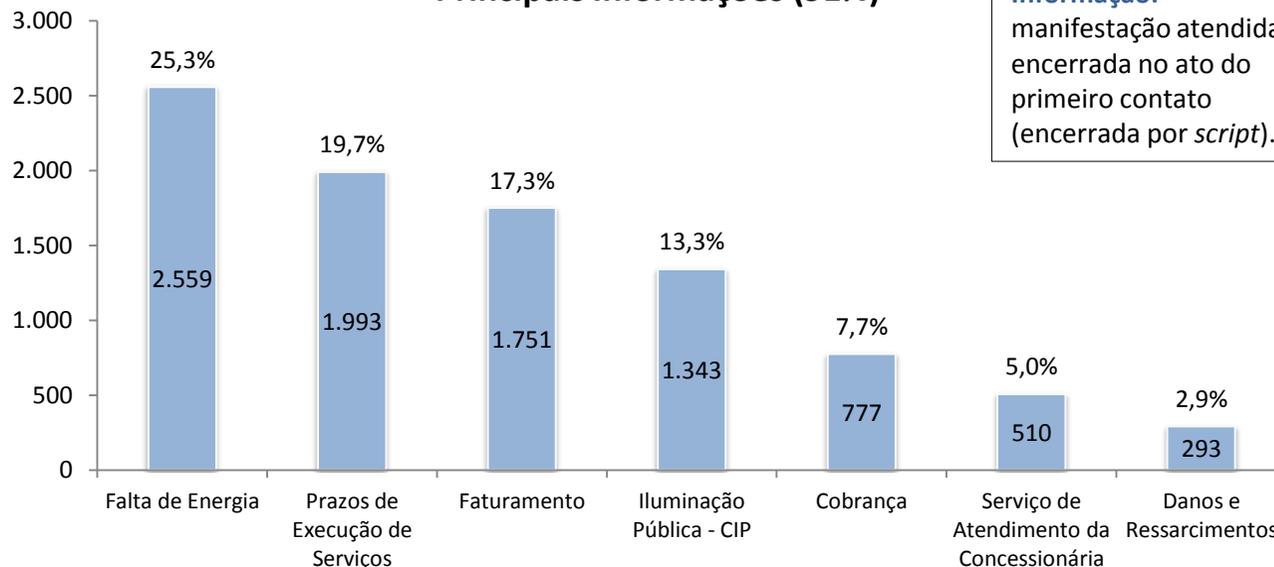
■ Informação ■ Reclamação

Manifestação:

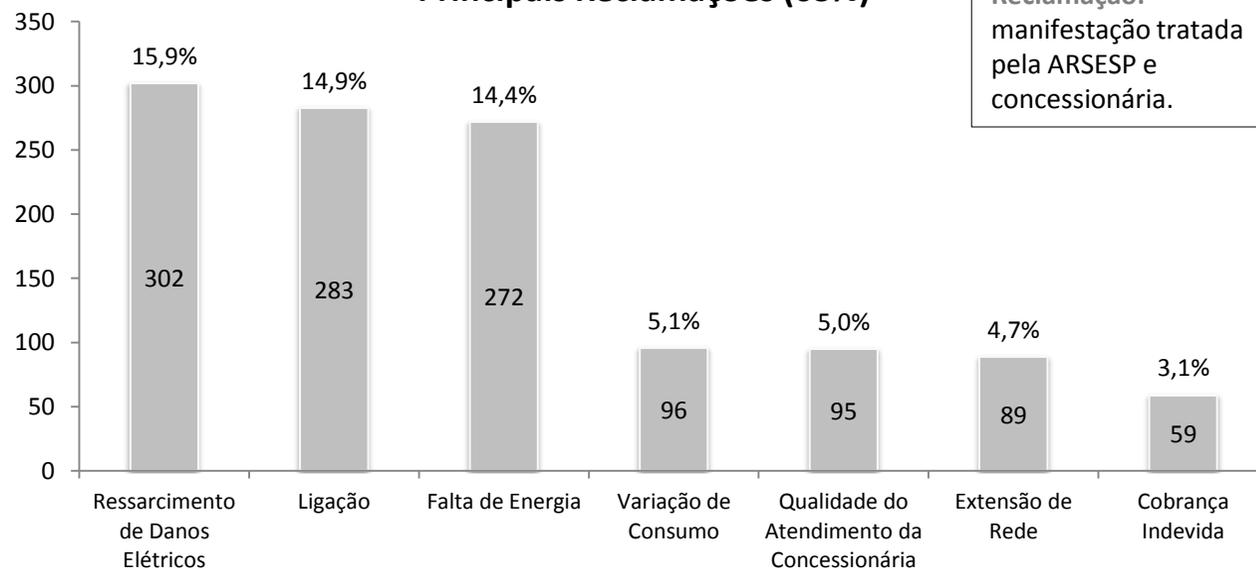
total de registros (informação + reclamação).

Evolução Trimestral das
Reclamações

Principais Informações (91%)

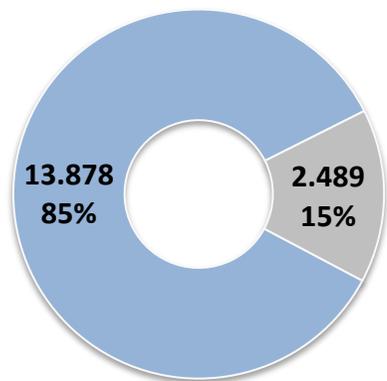
**Informação:**manifestação atendida e encerrada no ato do primeiro contato (encerrada por *script*).

Principais Reclamações (63%)

**Reclamação:**

manifestação tratada pela ARSESP e concessionária.

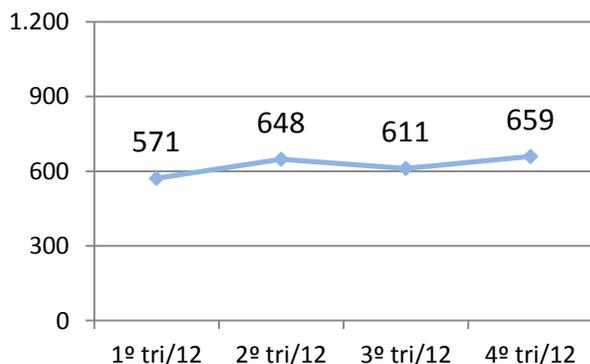
16.367 manifestações recebidas



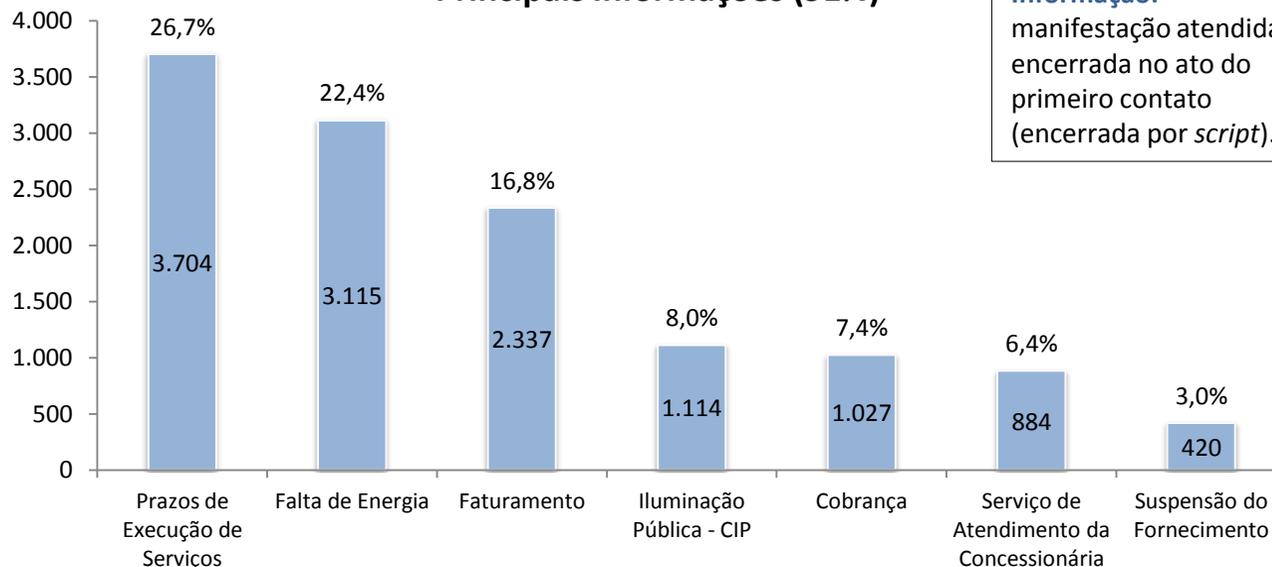
■ Informação ■ Reclamação

Manifestação:

total de registros (informação + reclamação).

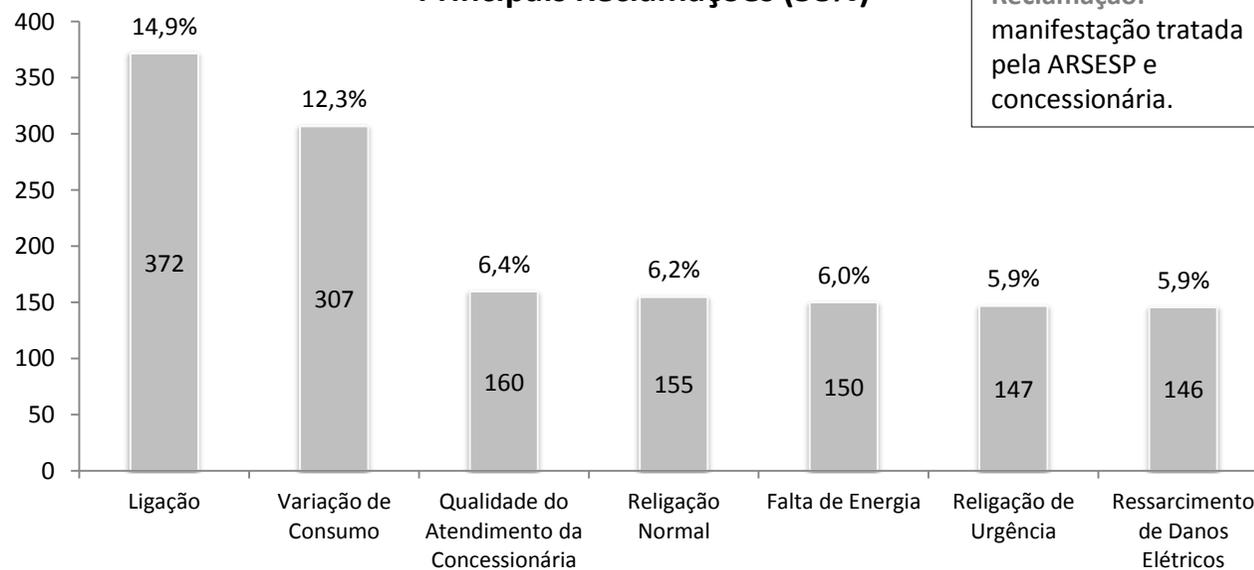
Evolução Trimestral das
Reclamações

Principais Informações (91%)

**Informação:**

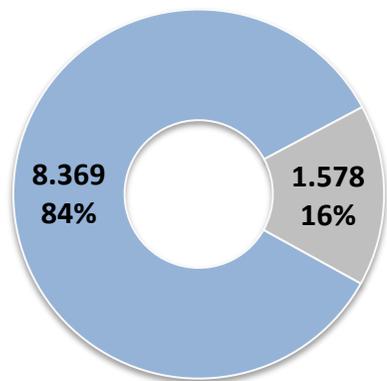
manifestação atendida e encerrada no ato do primeiro contato (encerrada por script).

Principais Reclamações (58%)

**Reclamação:**

manifestação tratada pela ARSESP e concessionária.

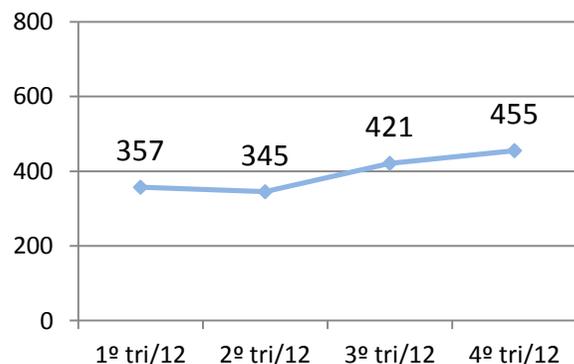
9.947 manifestações recebidas



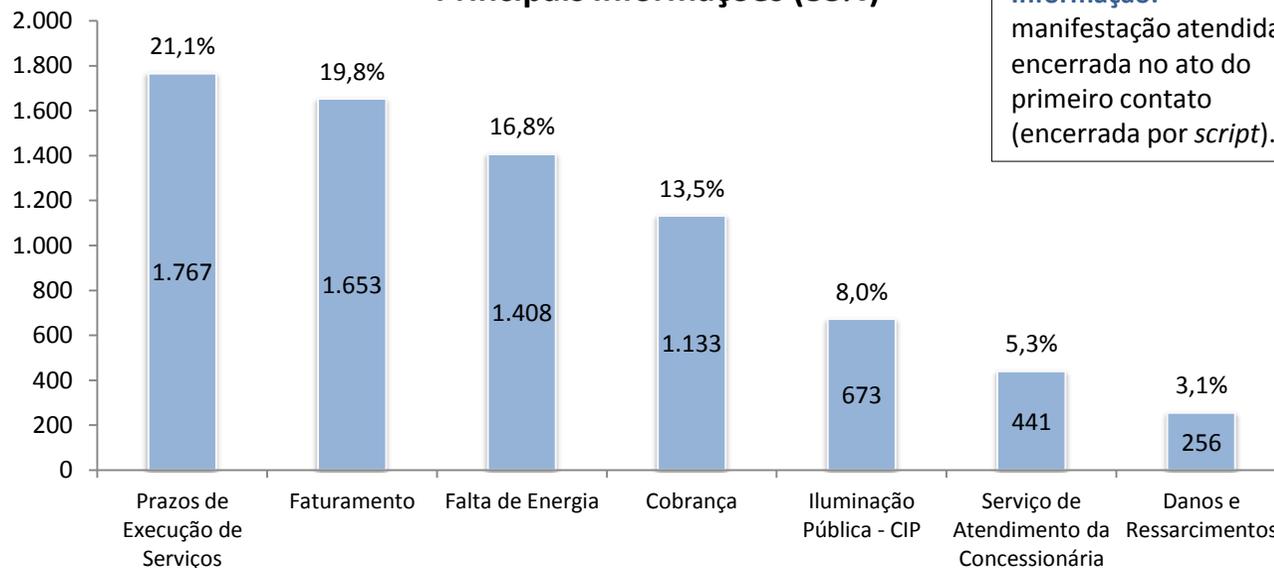
■ Informação ■ Reclamação

Manifestação:

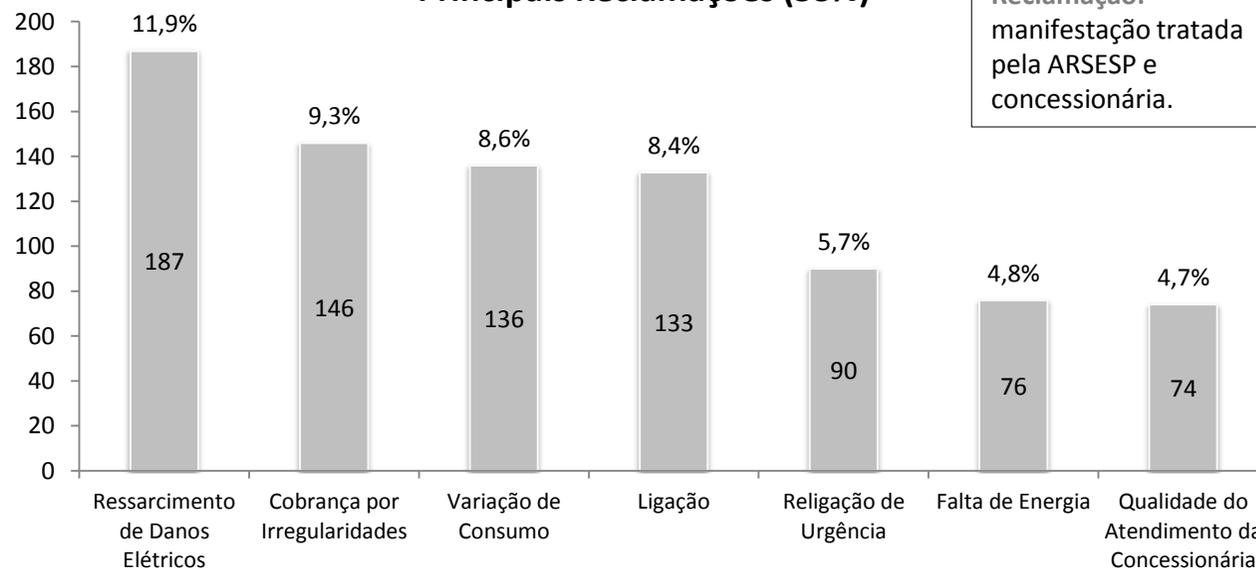
total de registros (informação + reclamação).

Evolução Trimestral das
Reclamações

Principais Informações (88%)

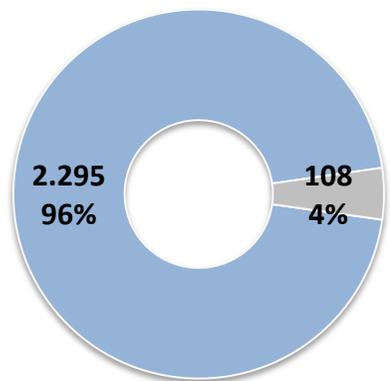
**Informação:**manifestação atendida e encerrada no ato do primeiro contato (encerrada por *script*).

Principais Reclamações (53%)

**Reclamação:**

manifestação tratada pela ARSESP e concessionária.

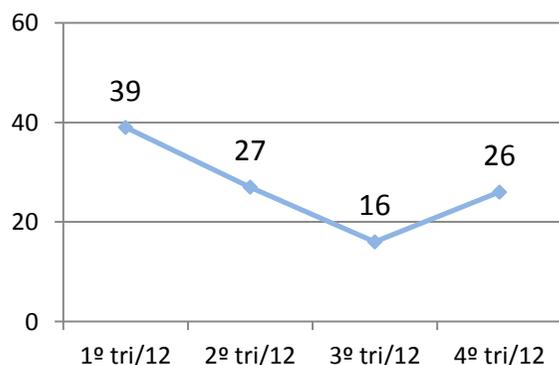
2.403 manifestações recebidas



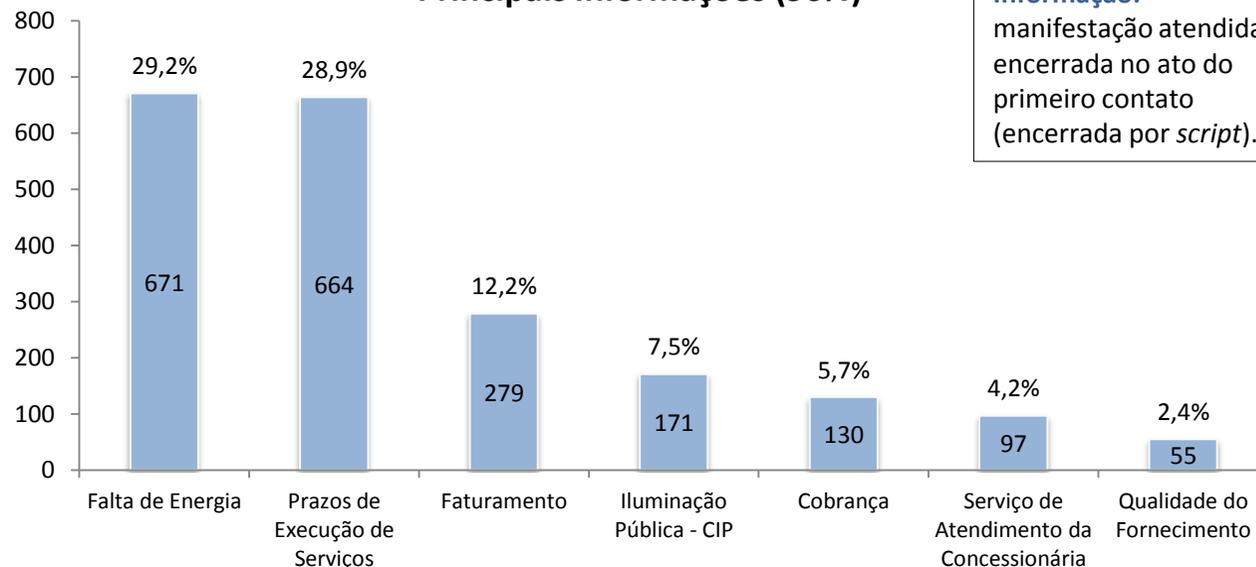
■ Informação ■ Reclamação

Manifestação:

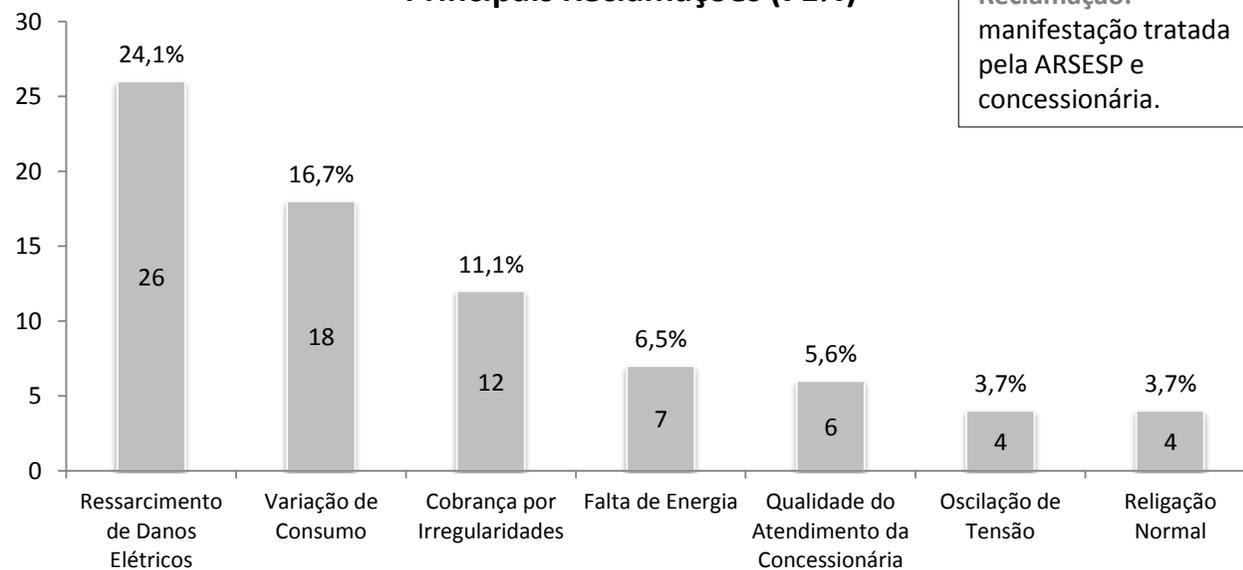
total de registros (informação + reclamação).

Evolução Trimestral das
Reclamações

Principais Informações (90%)

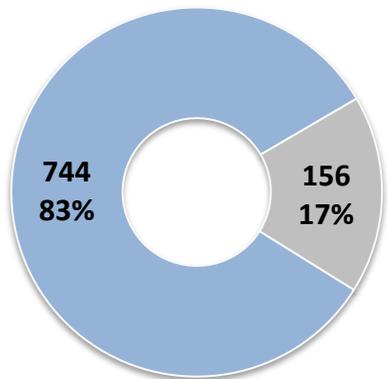
**Informação:**manifestação atendida e encerrada no ato do primeiro contato (encerrada por *script*).

Principais Reclamações (71%)

**Reclamação:**

manifestação tratada pela ARSESP e concessionária.

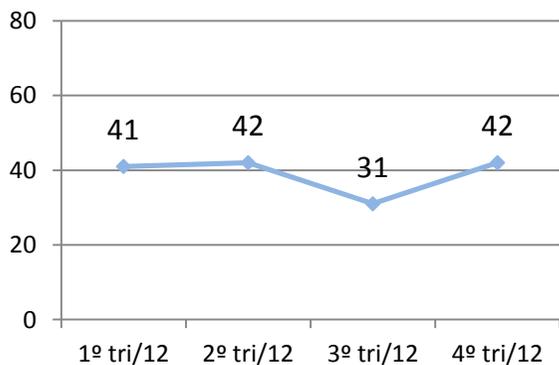
900 manifestações recebidas



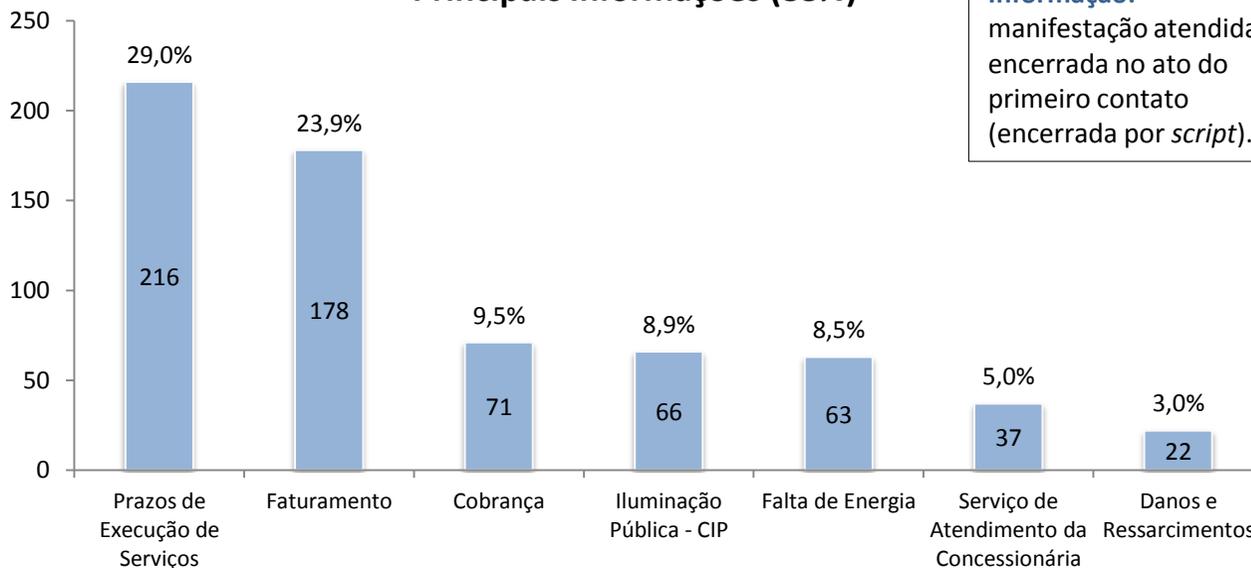
■ Informação ■ Reclamação

Manifestação:
 total de registros (informação + reclamação).

Evolução Trimestral das Reclamações

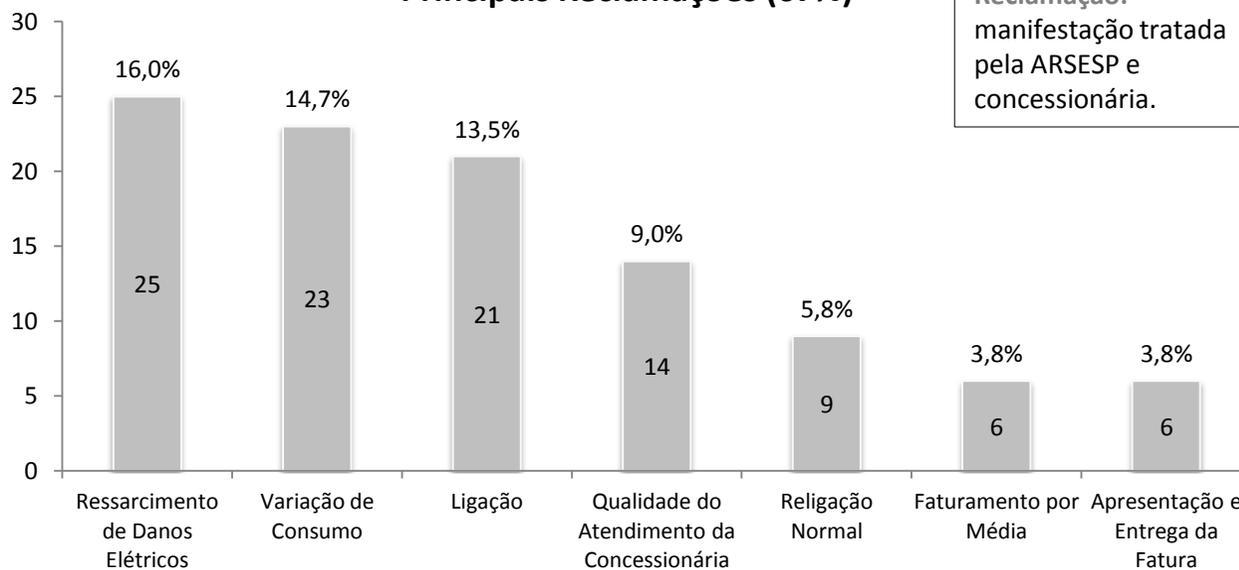


Principais Informações (88%)



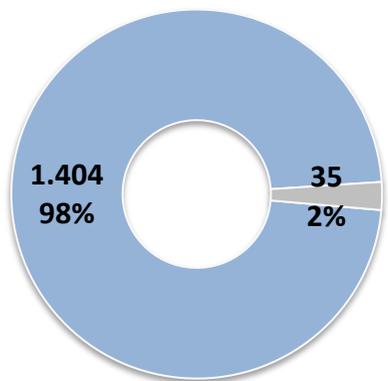
Informação:
 manifestação atendida e encerrada no ato do primeiro contato (encerrada por script).

Principais Reclamações (67%)



Reclamação:
 manifestação tratada pela ARSESP e concessionária.

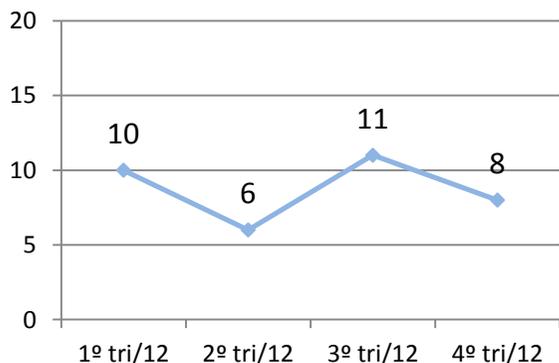
1.439 manifestações recebidas



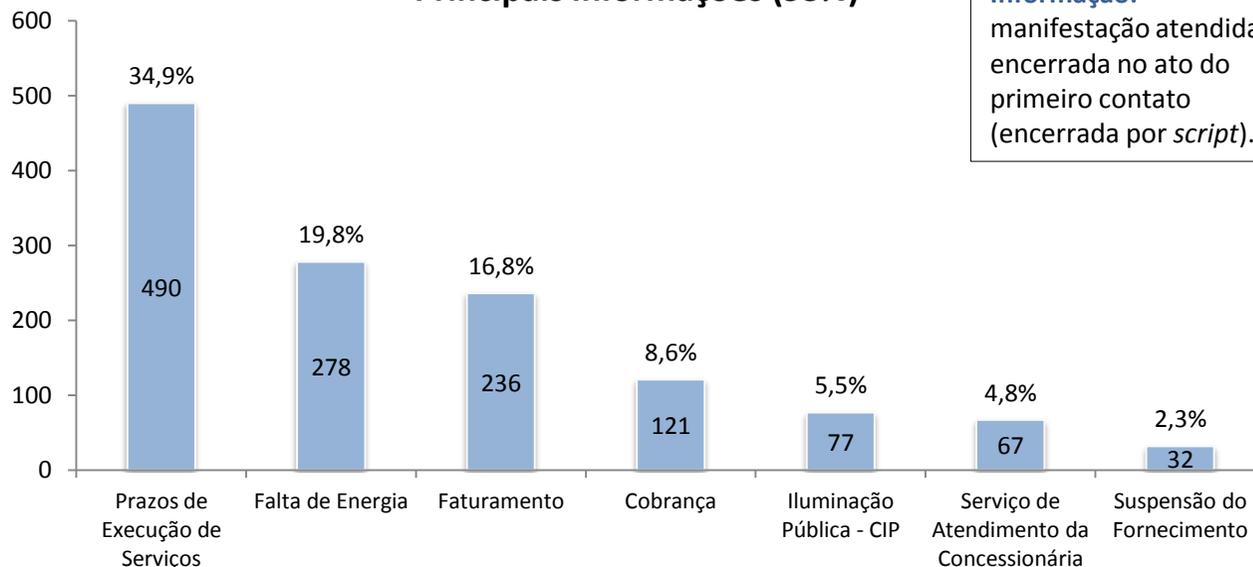
■ Informação ■ Reclamação

Manifestação:
total de registros (informação + reclamação).

Evolução Trimestral das Reclamações

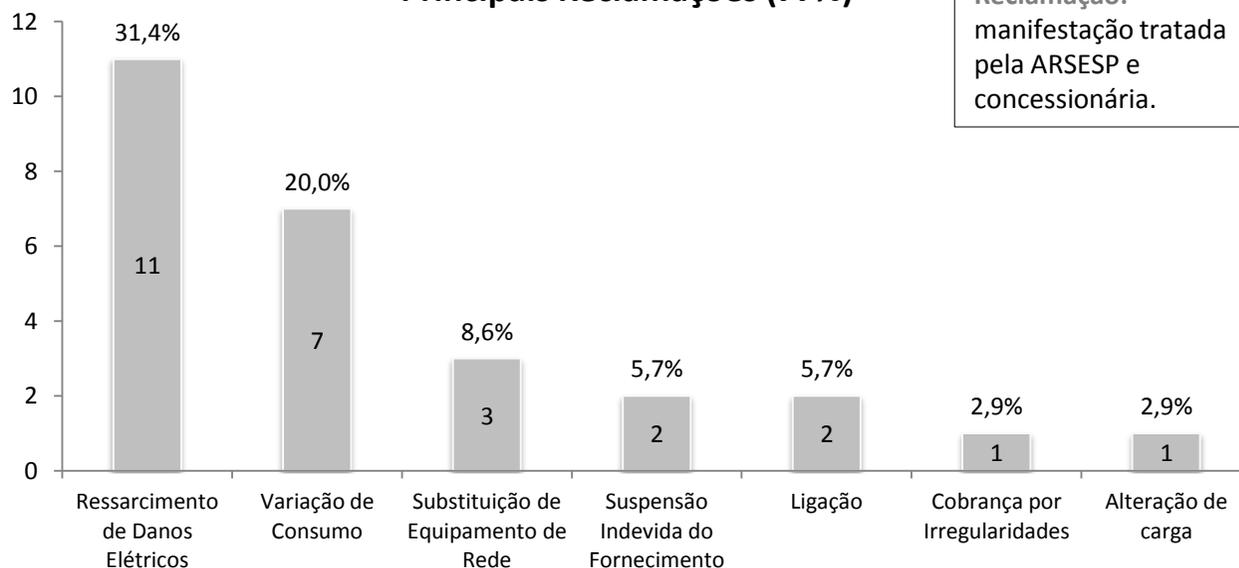


Principais Informações (93%)



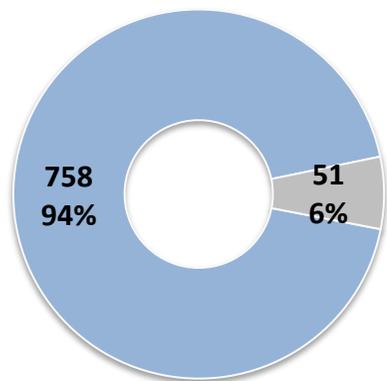
Informação:
manifestação atendida e encerrada no ato do primeiro contato (encerrada por script).

Principais Reclamações (77%)



Reclamação:
manifestação tratada pela ARSESP e concessionária.

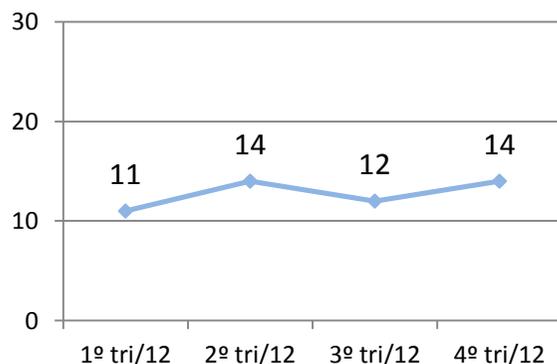
809 manifestações recebidas



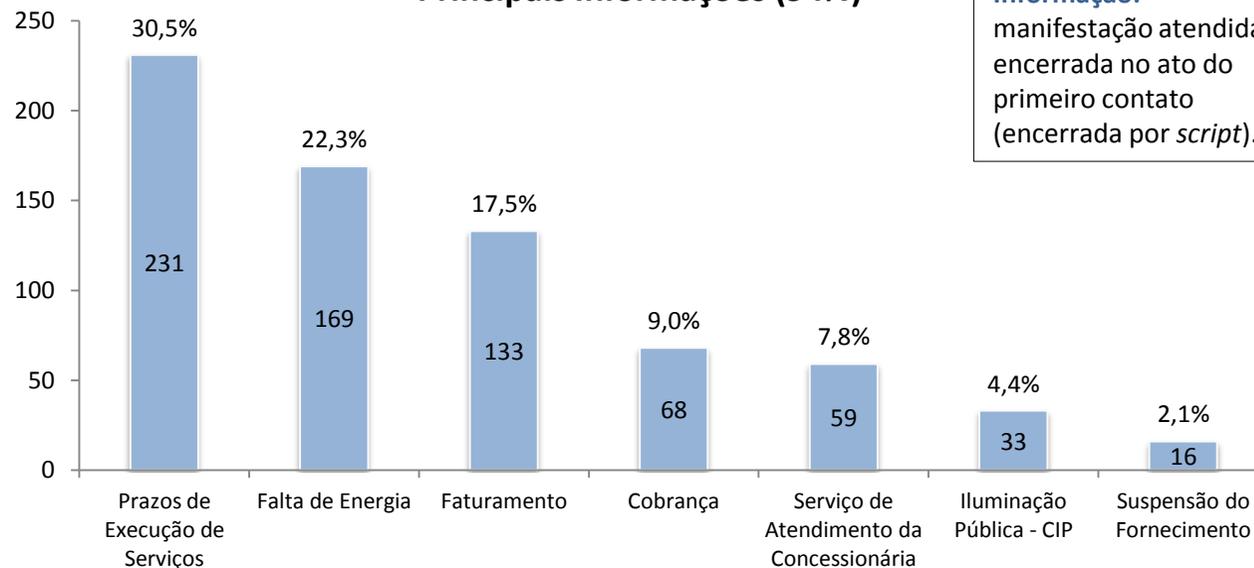
■ Informação ■ Reclamação

Manifestação:

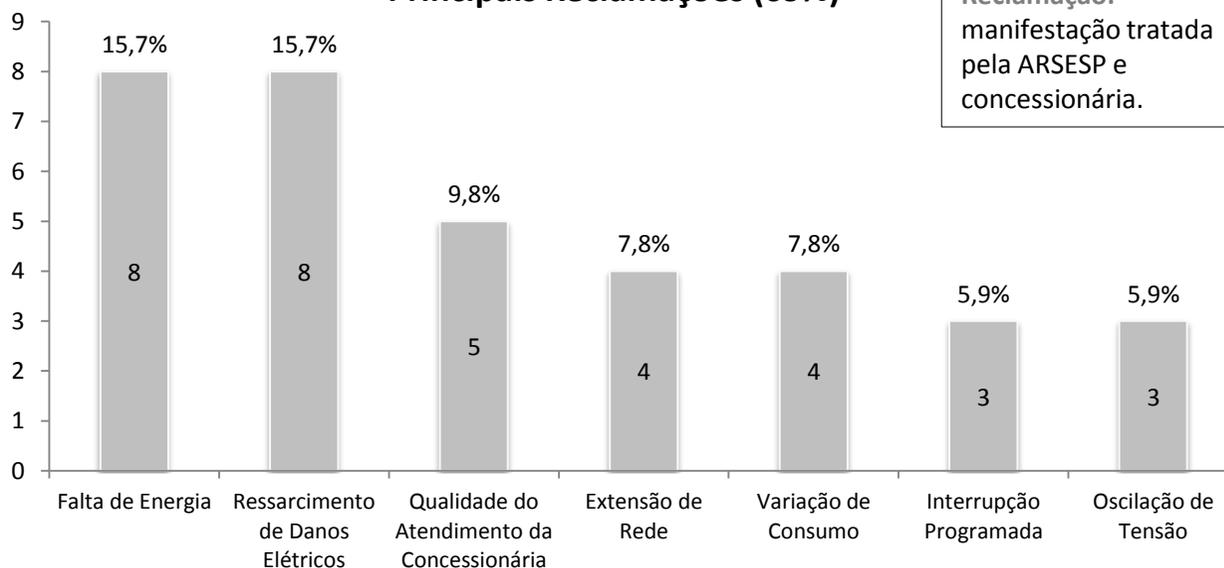
total de registros (informação + reclamação).

Evolução Trimestral das
Reclamações

Principais Informações (94%)

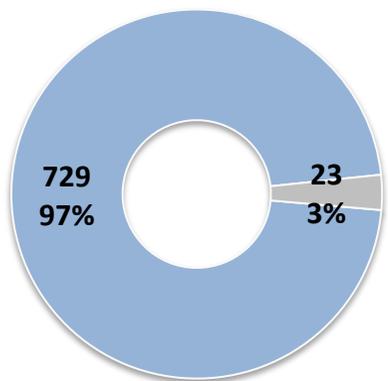
**Informação:**manifestação atendida e encerrada no ato do primeiro contato (encerrada por *script*).

Principais Reclamações (69%)

**Reclamação:**

manifestação tratada pela ARSESP e concessionária.

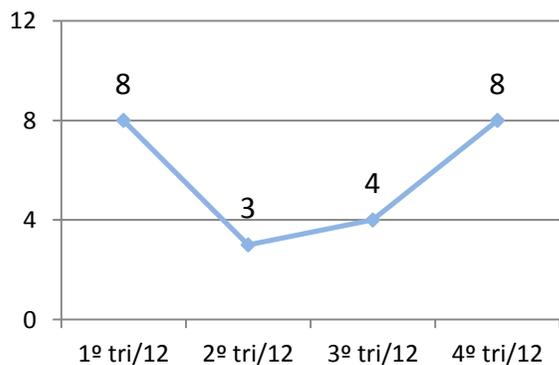
752 manifestações recebidas



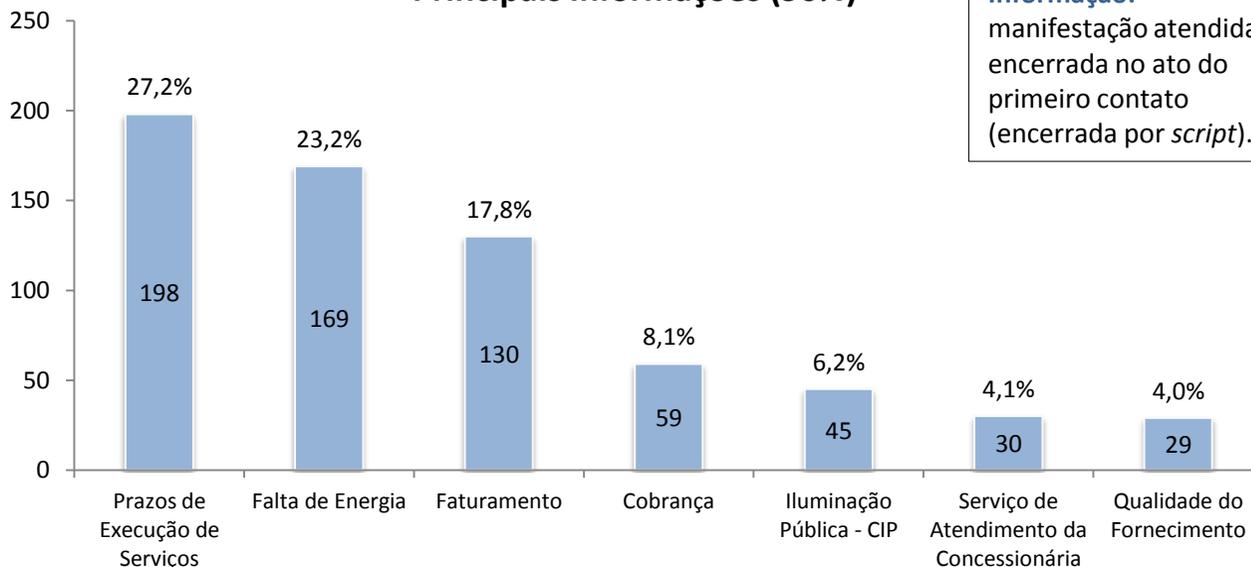
■ Informação ■ Reclamação

Manifestação:
total de registros (informação + reclamação).

Evolução Trimestral das Reclamações

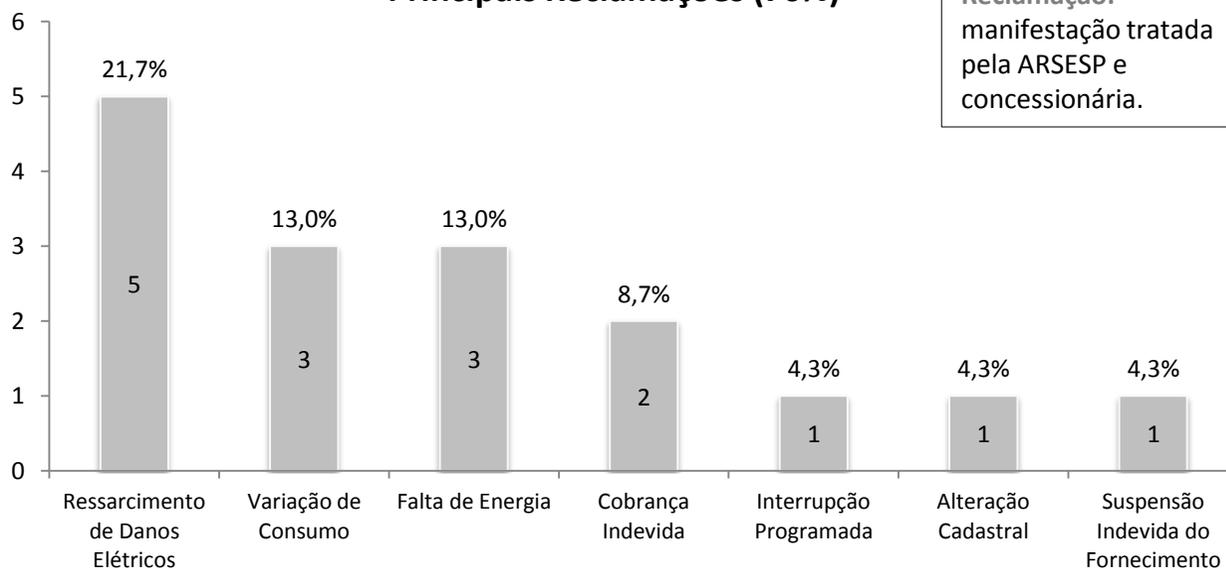


Principais Informações (90%)



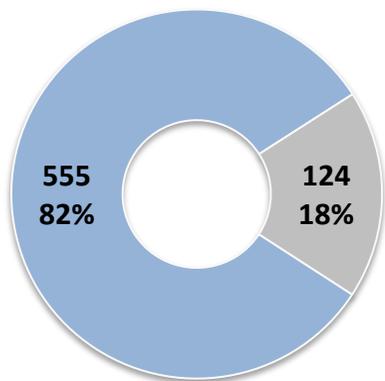
Informação:
manifestação atendida e encerrada no ato do primeiro contato (encerrada por *script*).

Principais Reclamações (70%)



Reclamação:
manifestação tratada pela ARSESP e concessionária.

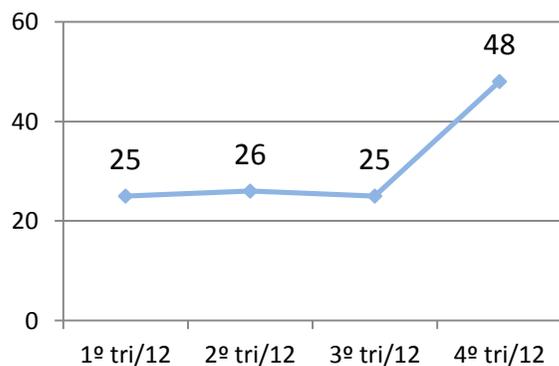
679 manifestações recebidas



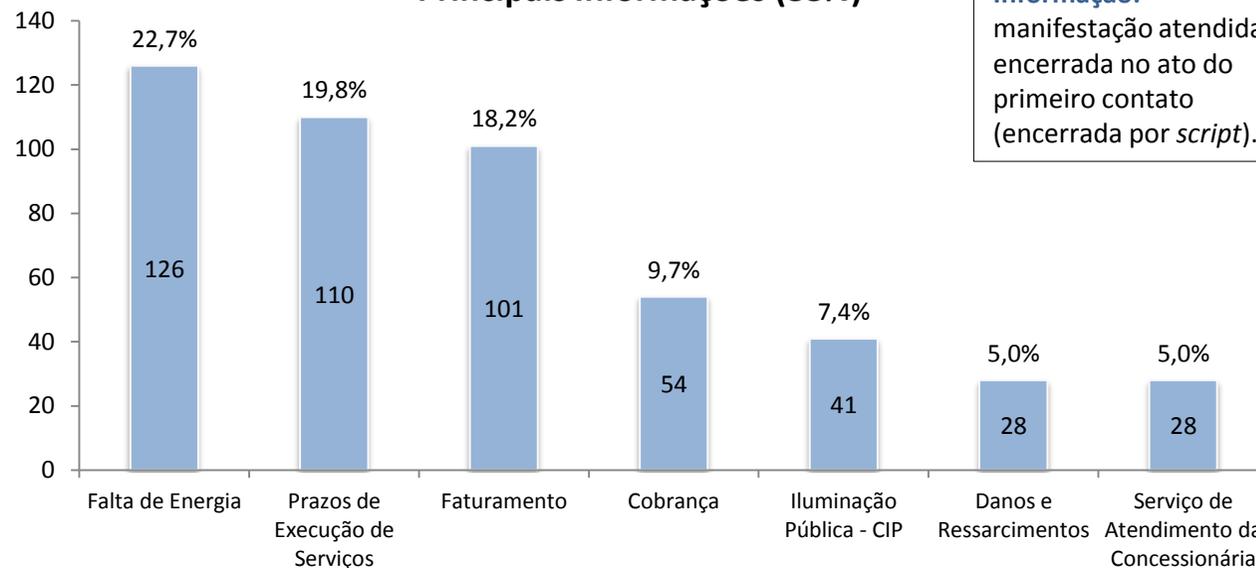
■ Informação ■ Reclamação

Manifestação:

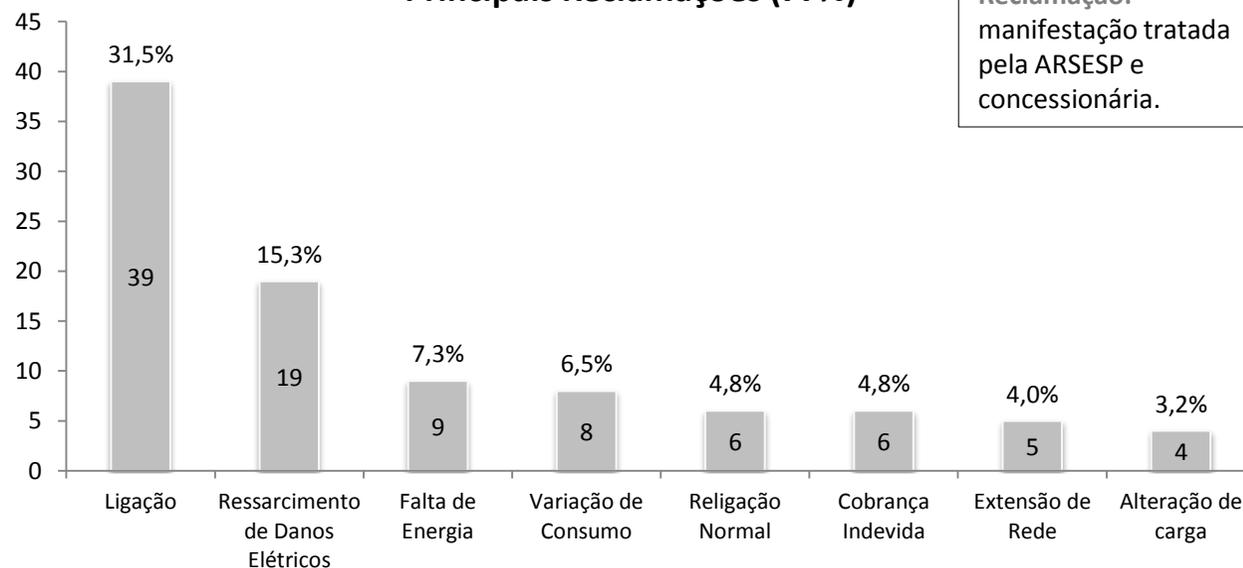
total de registros (informação + reclamação).

Evolução Trimestral das
Reclamações

Principais Informações (88%)

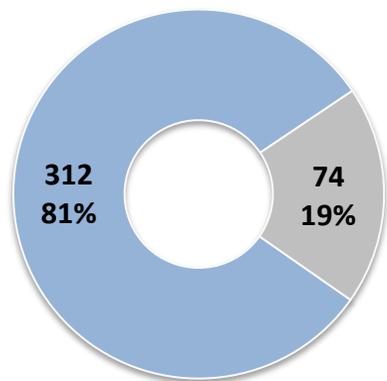
**Informação:**manifestação atendida e encerrada no ato do primeiro contato (encerrada por *script*).

Principais Reclamações (77%)

**Reclamação:**

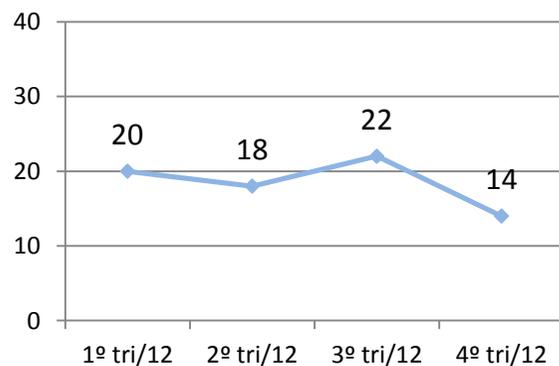
manifestação tratada pela ARSESP e concessionária.

386 manifestações recebidas

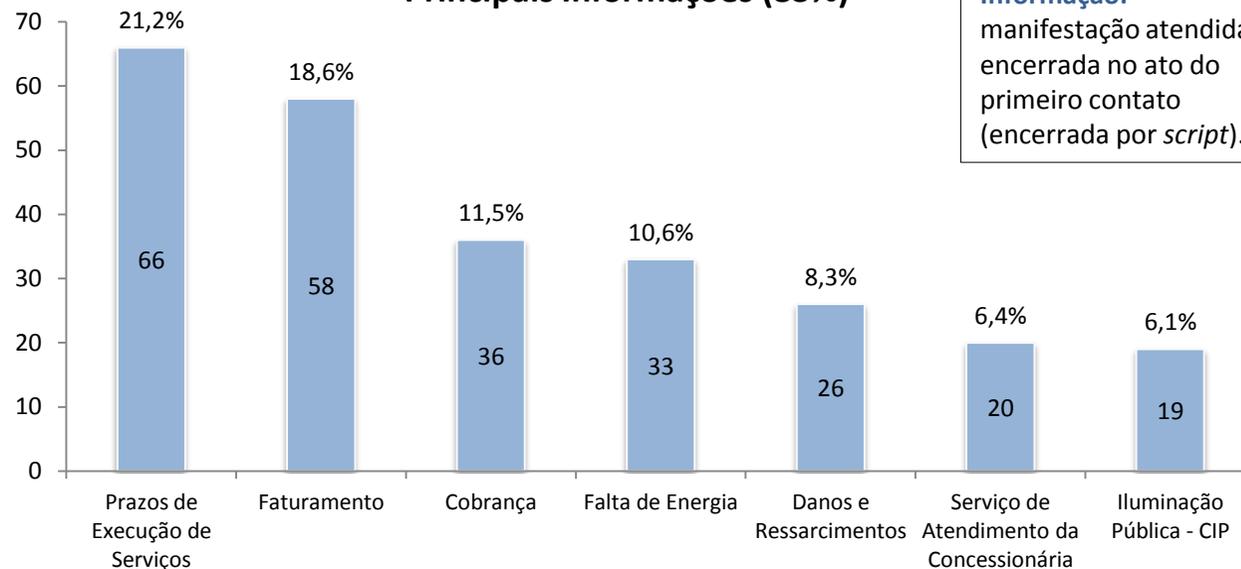


■ Informação ■ Reclamação

Manifestação:
total de registros (informação + reclamação).

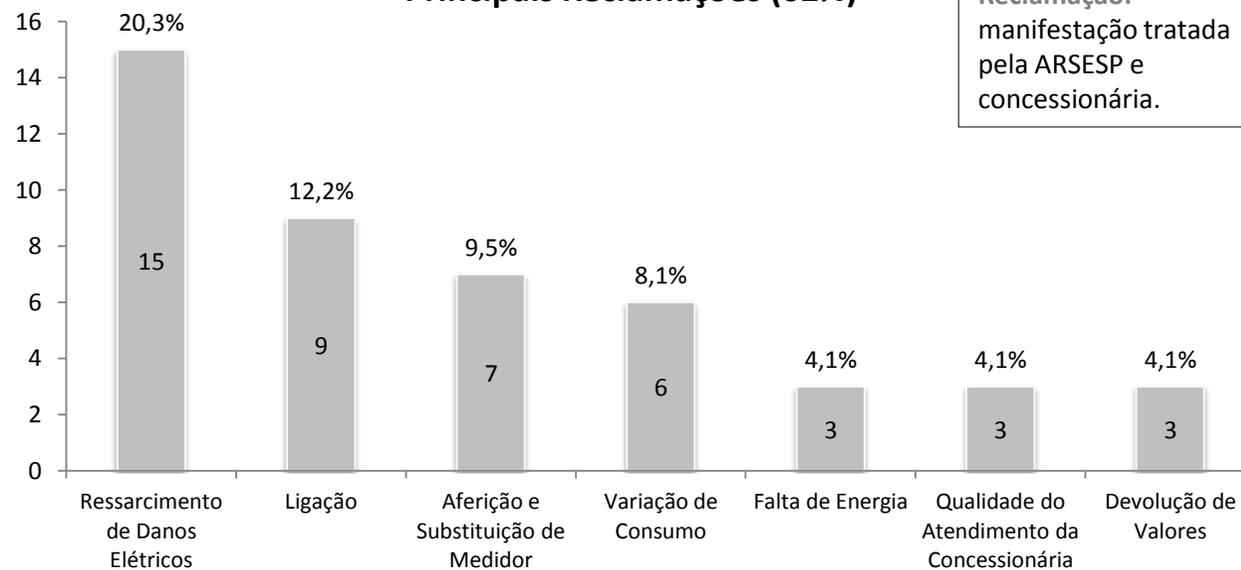
Evolução Trimestral das
Reclamações

Principais Informações (83%)



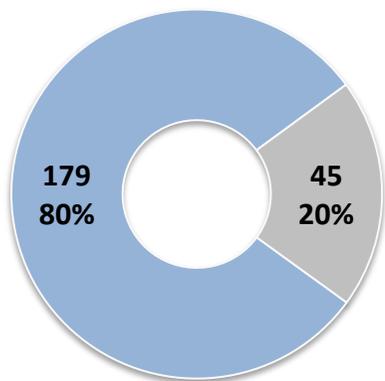
Informação:
manifestação atendida e encerrada no ato do primeiro contato (encerrada por *script*).

Principais Reclamações (62%)



Reclamação:
manifestação tratada pela ARSESP e concessionária.

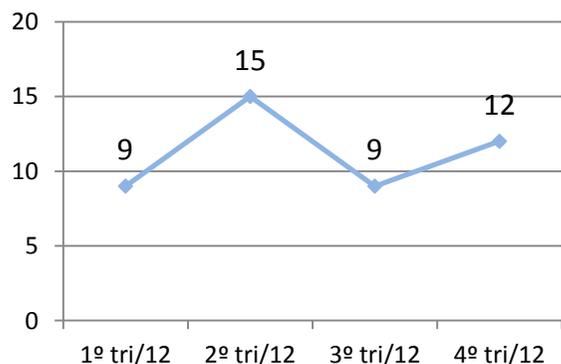
224 manifestações recebidas



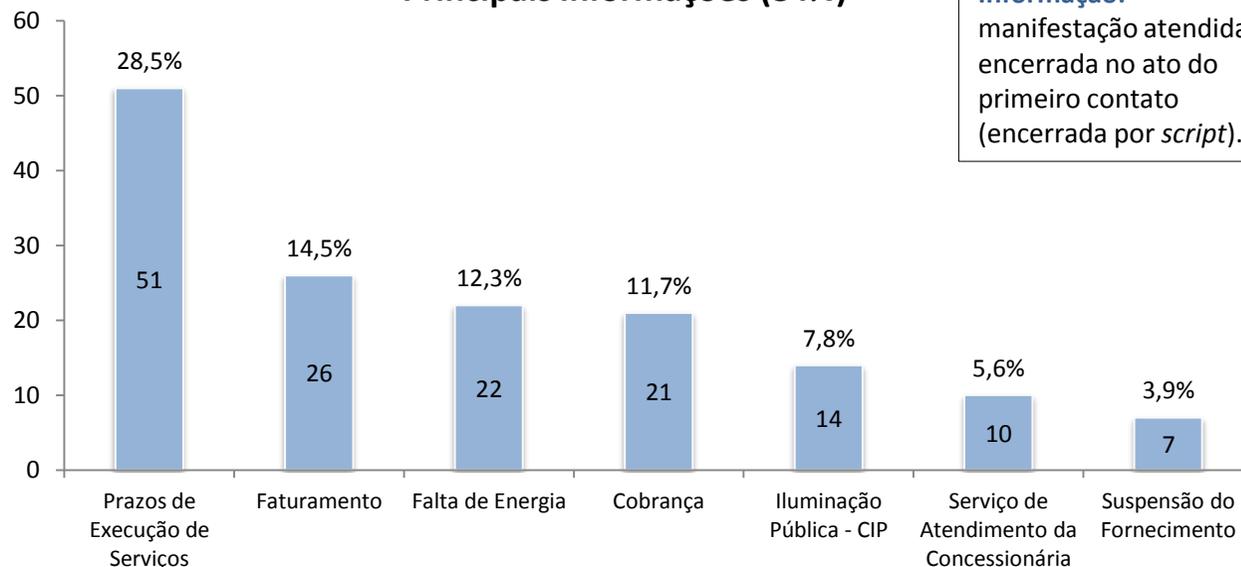
■ Informação ■ Reclamação

Manifestação:
total de registros (informação + reclamação).

Evolução Trimestral das Reclamações

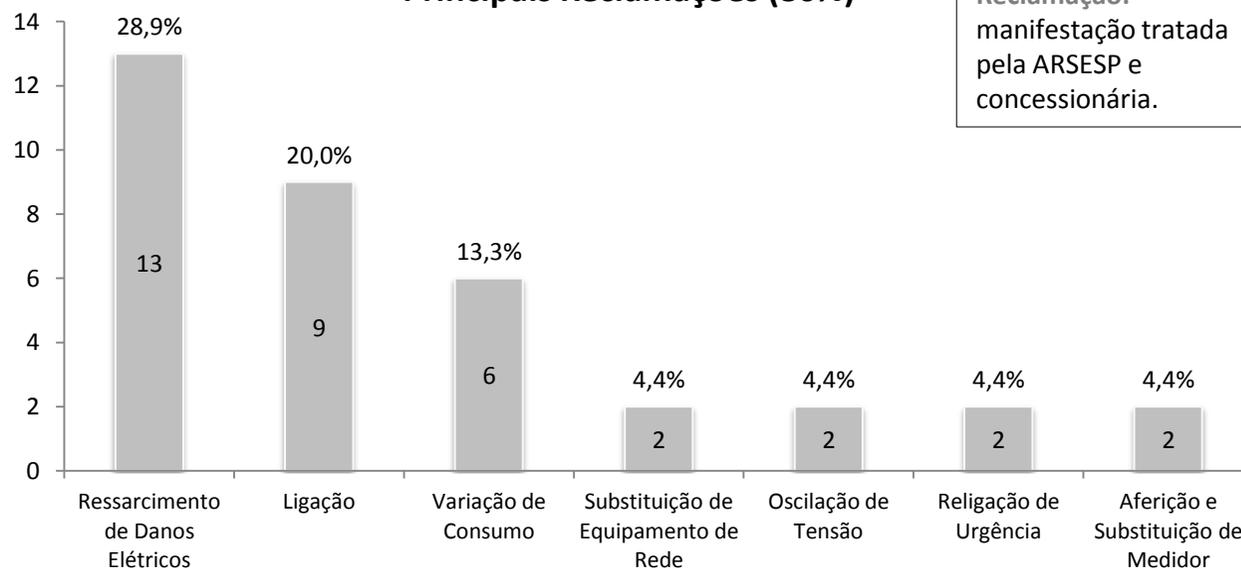


Principais Informações (84%)



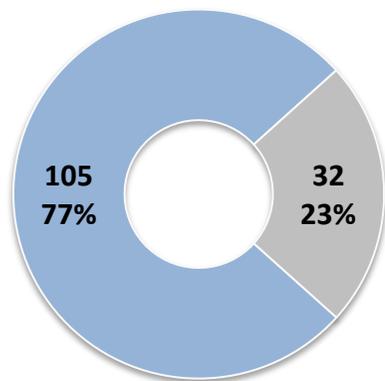
Informação:
manifestação atendida e encerrada no ato do primeiro contato (encerrada por *script*).

Principais Reclamações (80%)



Reclamação:
manifestação tratada pela ARSESP e concessionária.

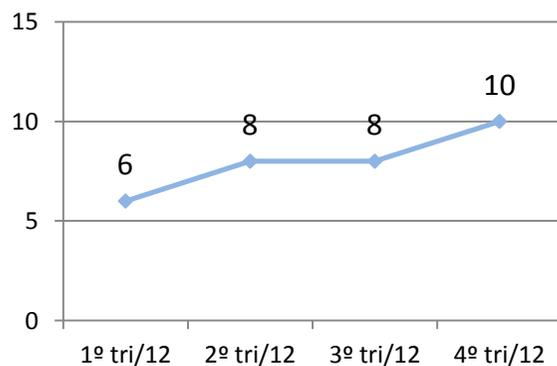
137 manifestações recebidas



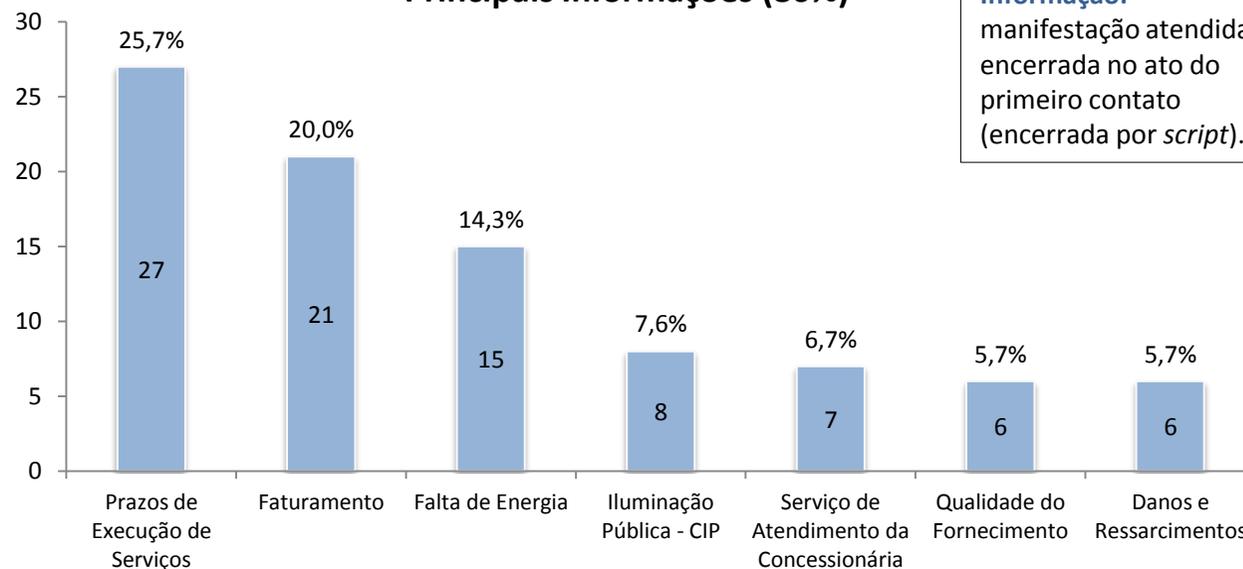
■ Informação ■ Reclamação

Manifestação:

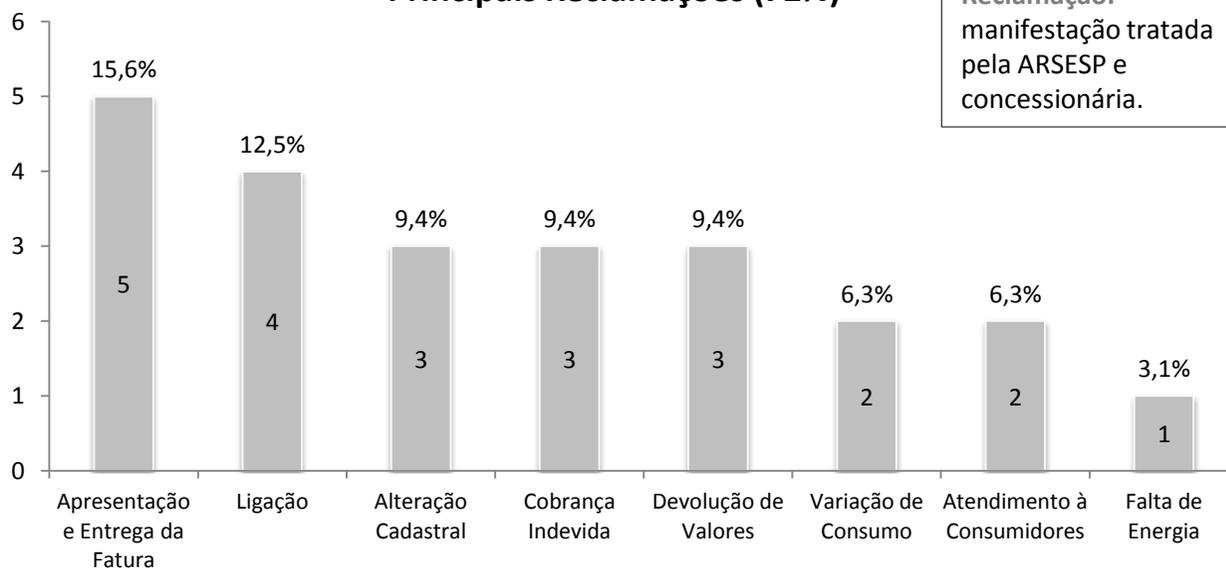
total de registros (informação + reclamação).

Evolução Trimestral das
Reclamações

Principais Informações (86%)

**Informação:**manifestação atendida e encerrada no ato do primeiro contato (encerrada por *script*).

Principais Reclamações (72%)

**Reclamação:**

manifestação tratada pela ARSESP e concessionária.