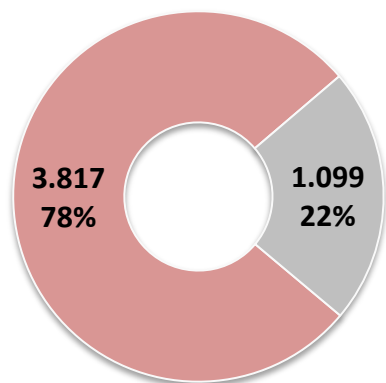


### 4.916 manifestações recebidas



#### Manifestação:

total de registros (informação + reclamação).

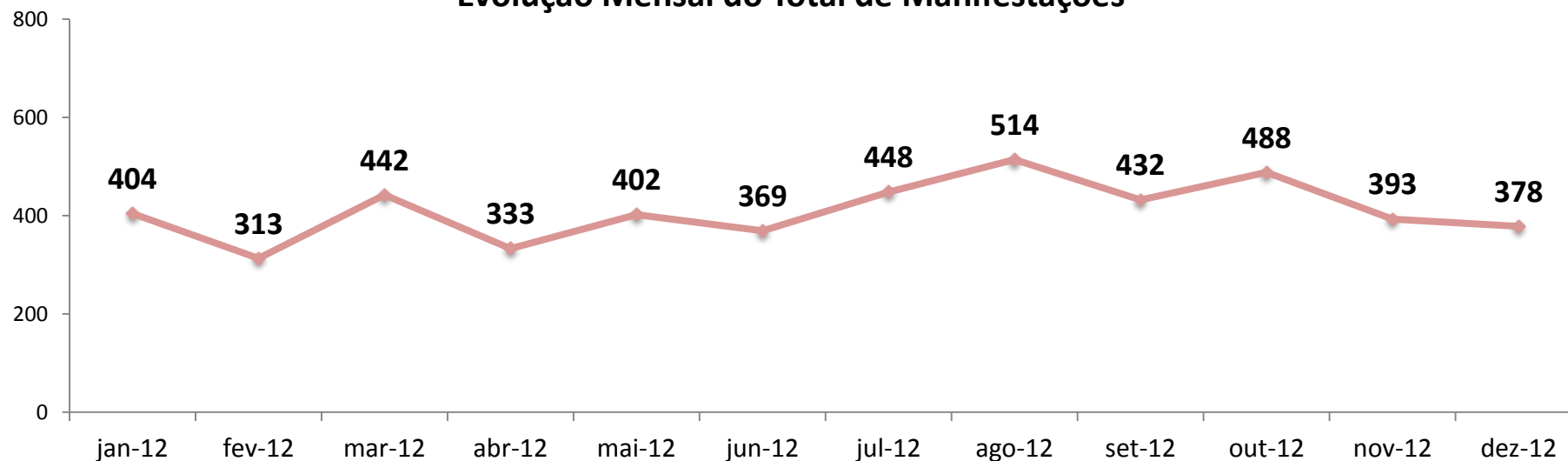
**Informação:** manifestação atendida e encerrada no ato do primeiro contato (encerrada por *script*).

**Reclamação:** manifestação tratada pela ARSEP e concessionária.

Manifestações recebidas de 81 municípios

■ Informação ■ Reclamação

### Evolução Mensal do Total de Manifestações

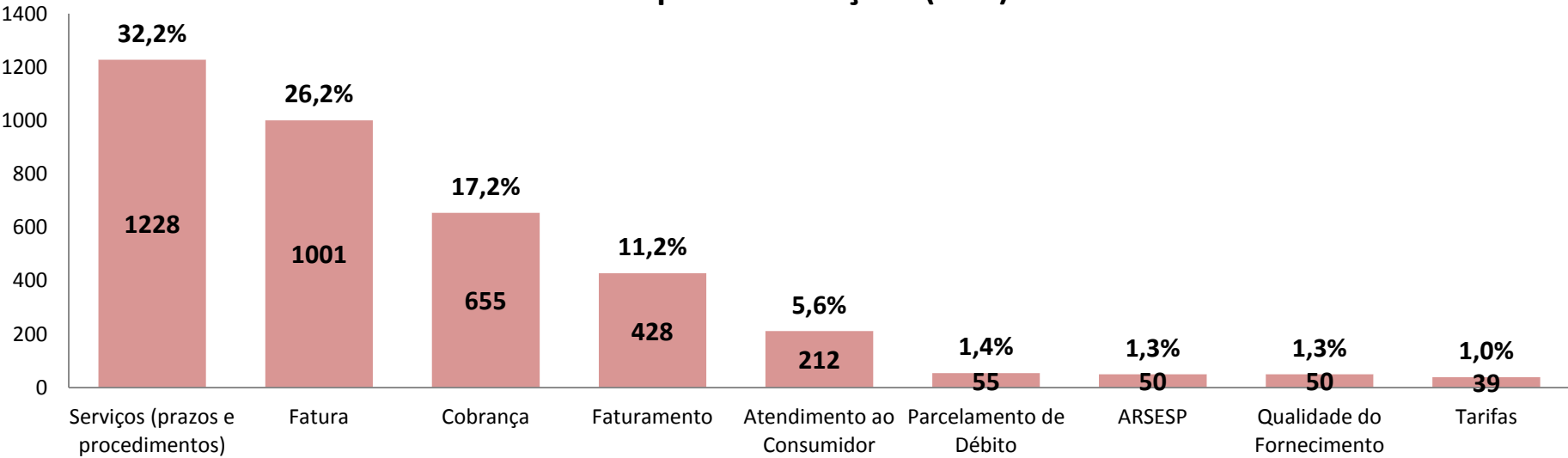


## UU's = Unidades Usuárias

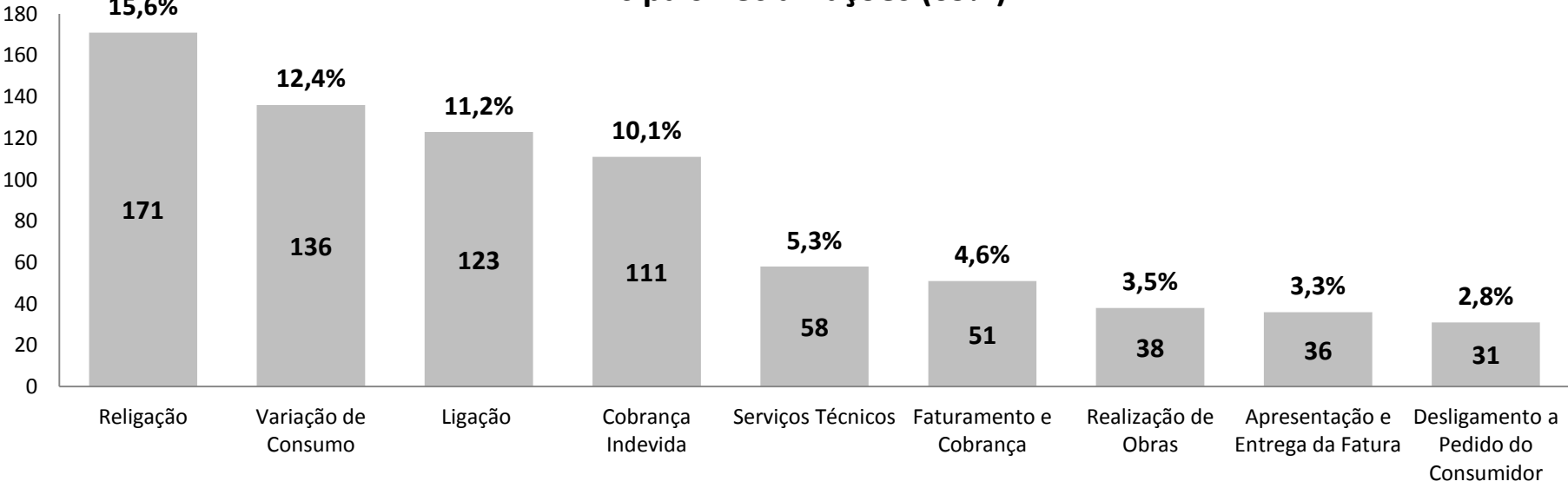
Concessionária	Nº de UU's <sup>1</sup>	Nº Manifestações	Nº Manifestações por 10 mil UU's	% de UU's	% de Manifestações
Gás Natural Fenosa	32.341	373	115,33	3,82%	7,59%
Comgás	806.295	4.477	55,53	95,31%	91,07%
Gás Brasileiro	7.352	21	28,56	0,87%	0,43%
Outras <sup>2</sup>		45			0,92%
<b>Total</b>	<b>845.988</b>	<b>4.916</b>	<b>58,11</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

<sup>1</sup> Base de Unidades Usuárias de Julho/2011<sup>2</sup> Manifestações relacionadas a outros fornecedores de gás e direcionadas à ARSEP

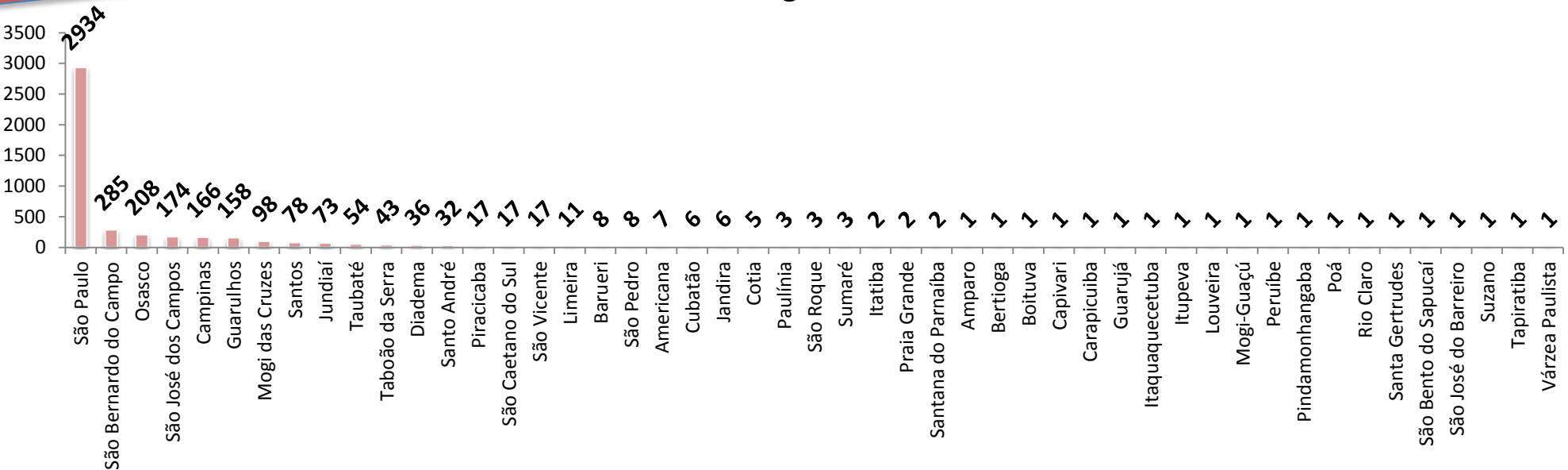
Principais Informações (97%)



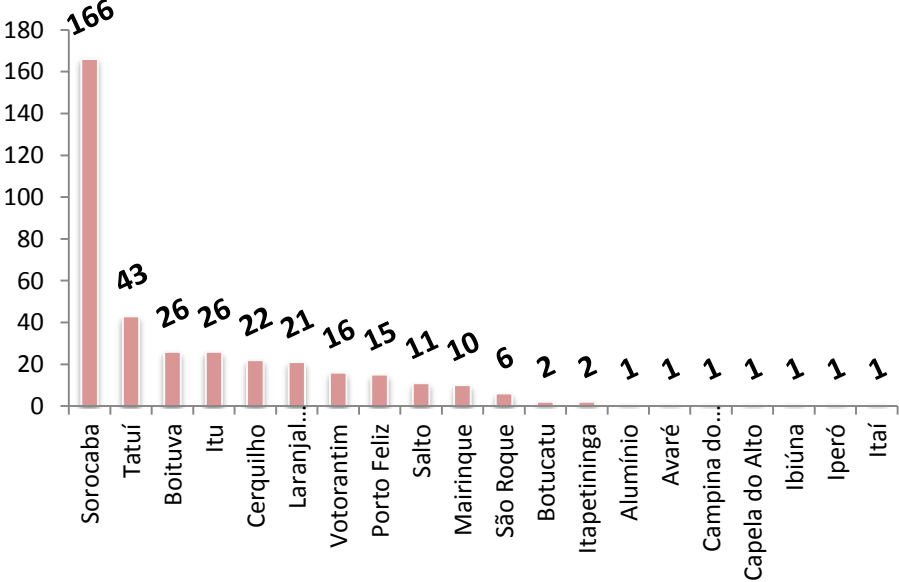
Principais Reclamações (69%)



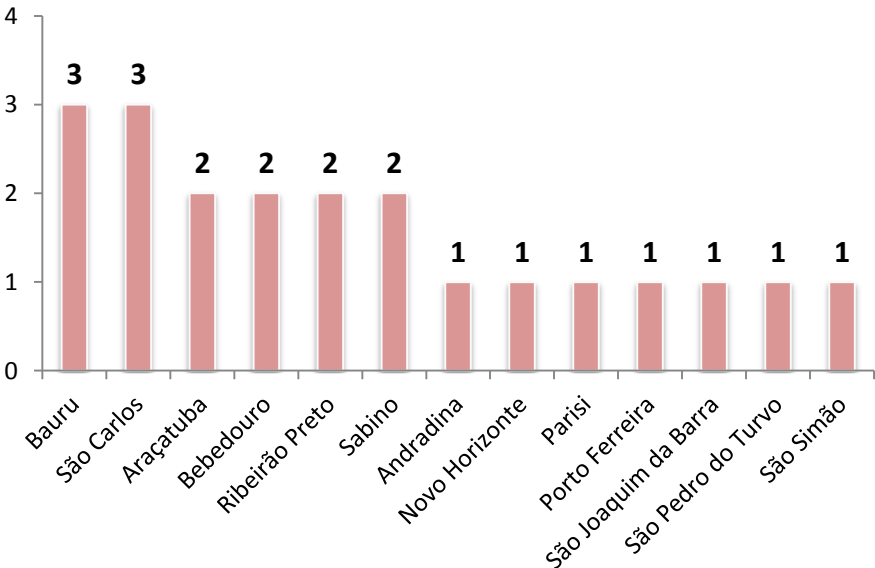
Comgás



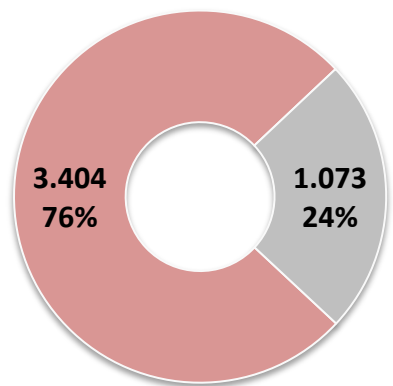
Gás Natural Fenosa



Gás Brasileiro



## 4.477 manifestações recebidas

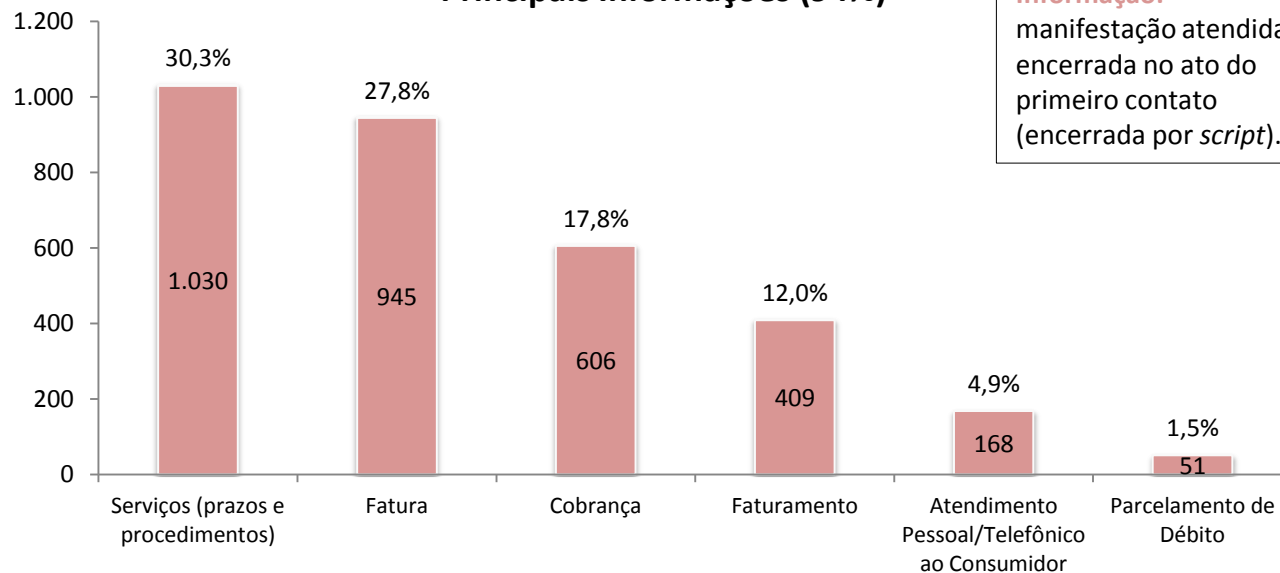


■ Informação ■ Reclamação

**Manifestação:**

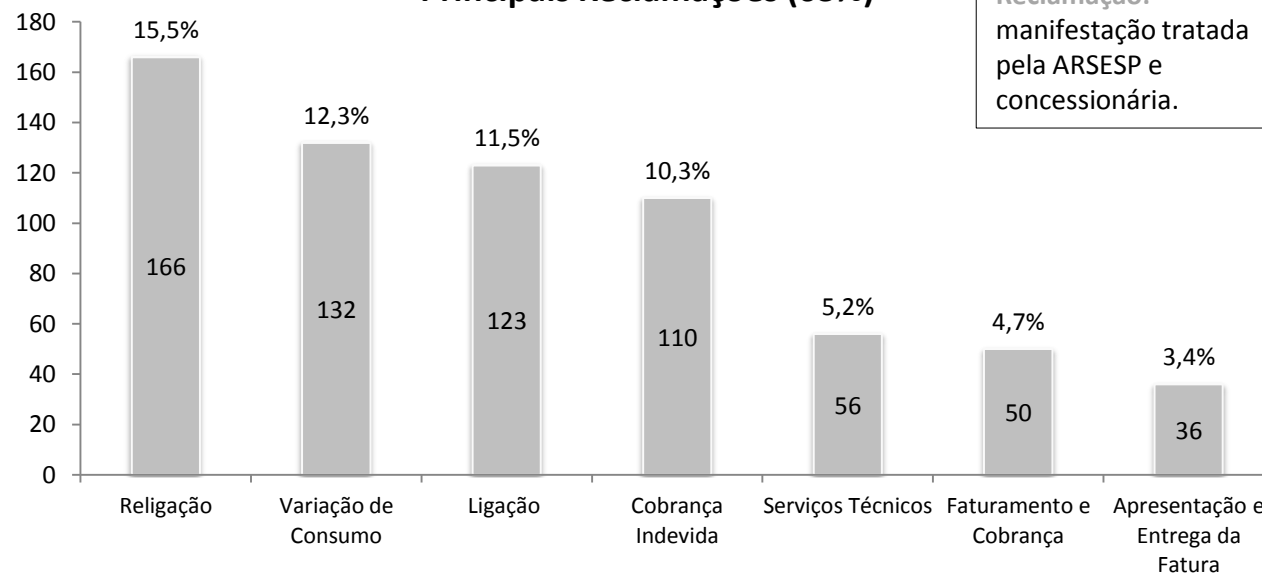
total de registros (informação + reclamação).

## Principais Informações (94%)

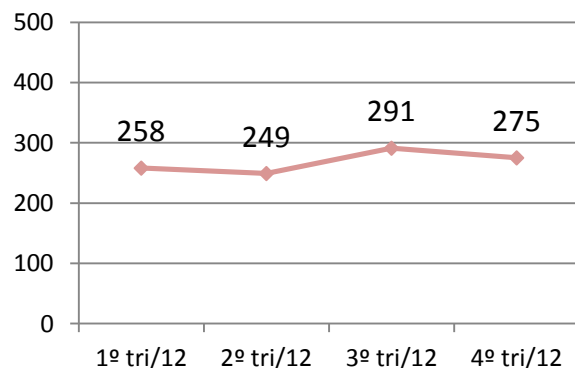
**Informação:**

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

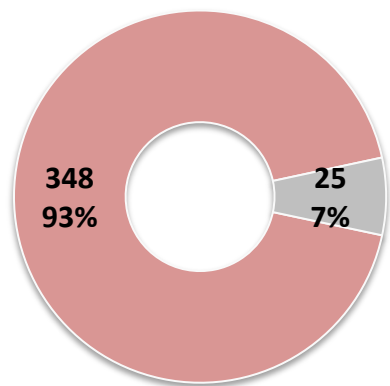
## Principais Reclamações (63%)

**Reclamação:**

manifestação tratada pela ARSEP e concessionária.

Evolução das Reclamações por Trimestre

## 373 manifestações recebidas

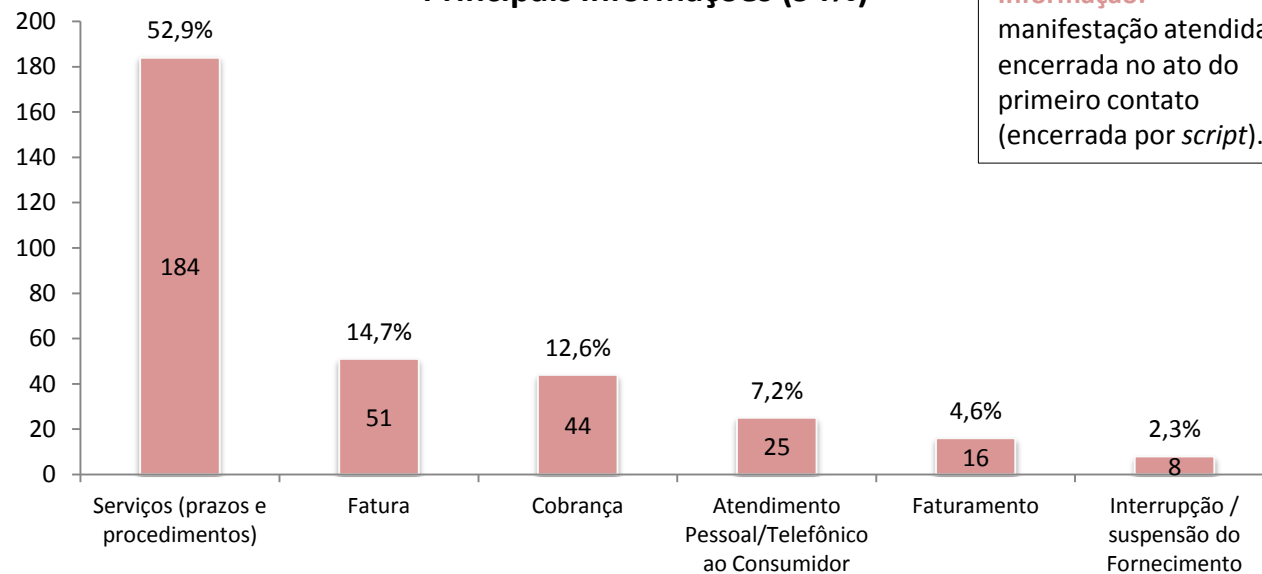


■ Informação ■ Reclamação

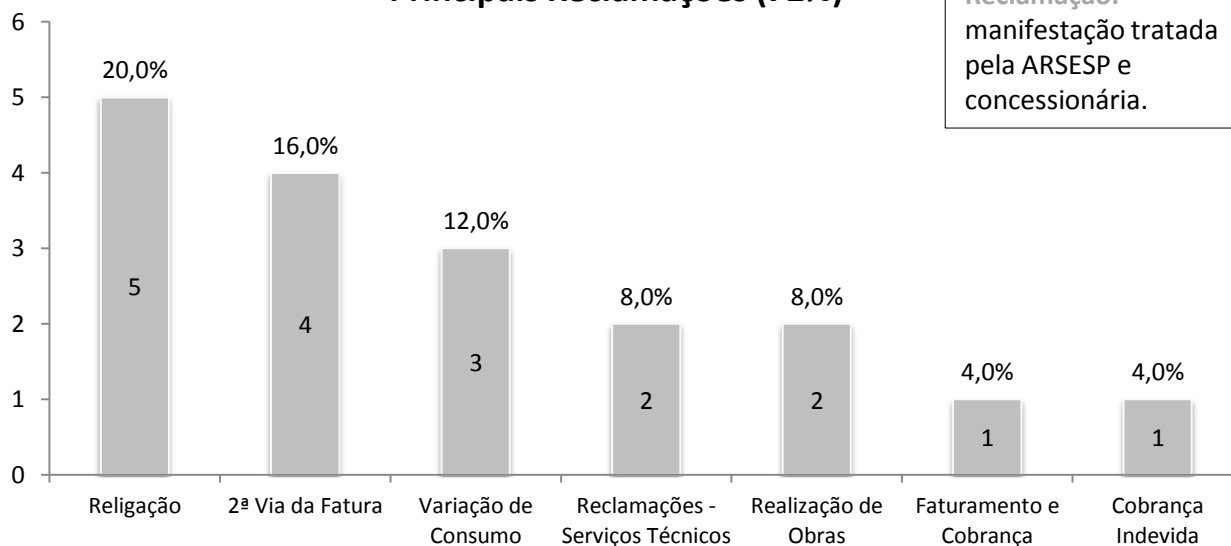
**Manifestação:**

total de registros (informação + reclamação).

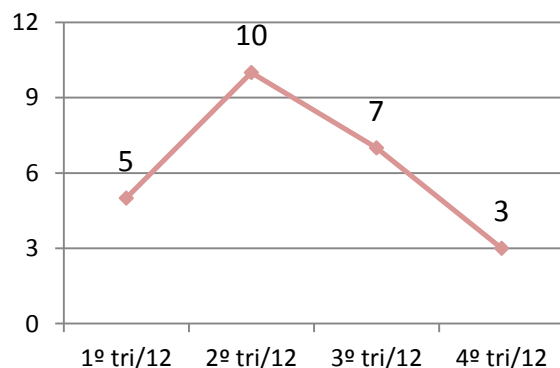
## Principais Informações (94%)

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

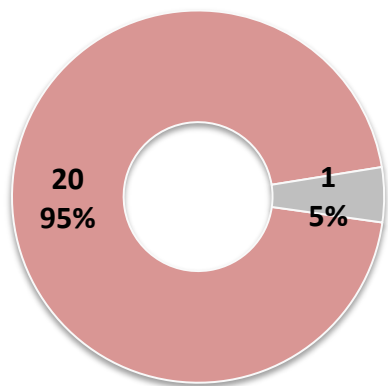
## Principais Reclamações (72%)

**Reclamação:**

manifestação tratada pela ARSEP e concessionária.

Evolução das Reclamações por Trimestre

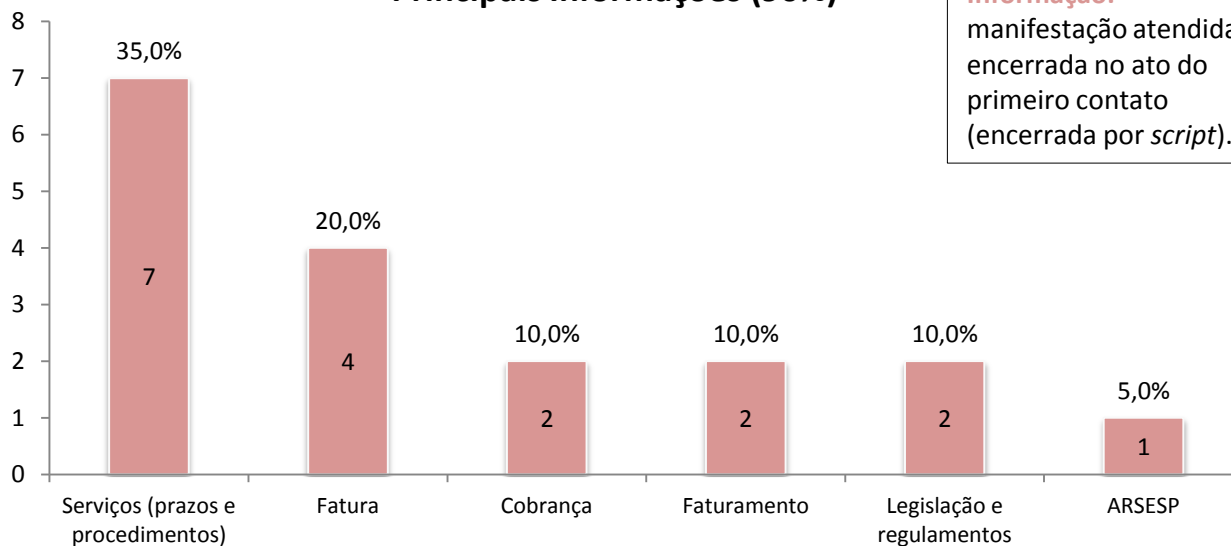
## 21 manifestações recebidas



■ Informação ■ Reclamação

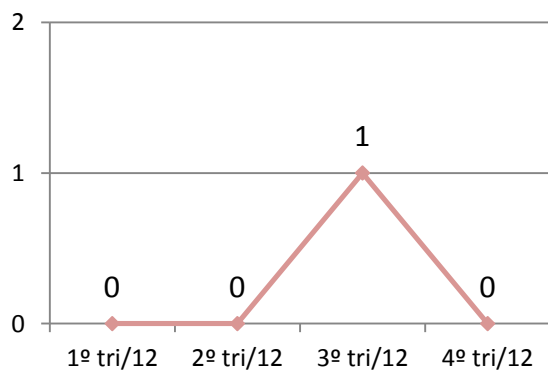
**Manifestação:**  
total de registros (informação + reclamação).

## Principais Informações (90%)

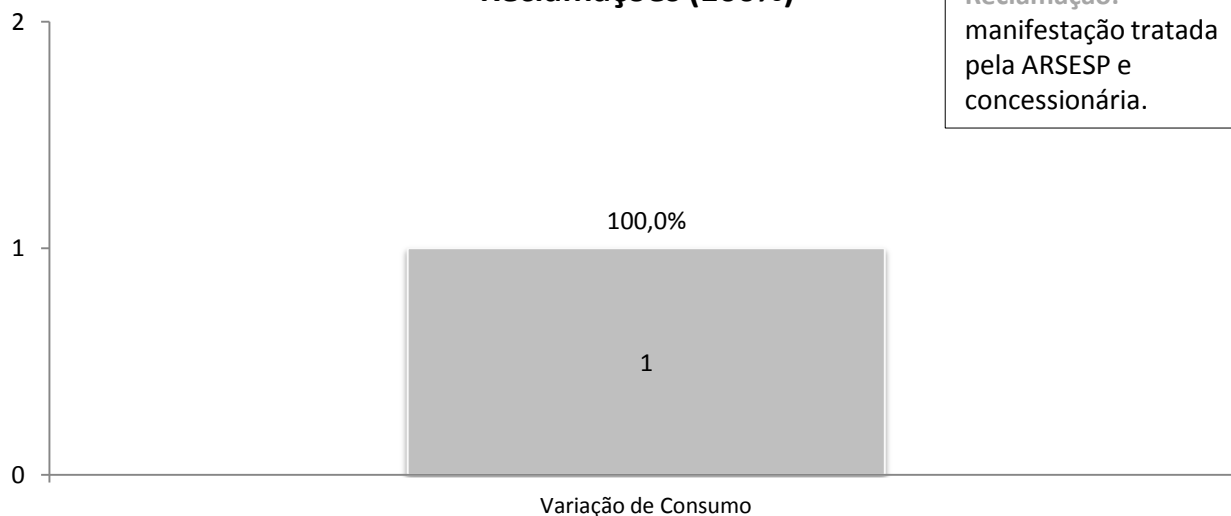


**Informação:**  
manifestação atendida e encerrada no ato do primeiro contato (encerrada por *script*).

## Evolução das Reclamações por Trimestre



## Reclamações (100%)



**Reclamação:**  
manifestação tratada pela ARSESP e concessionária.