

# **Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU)**

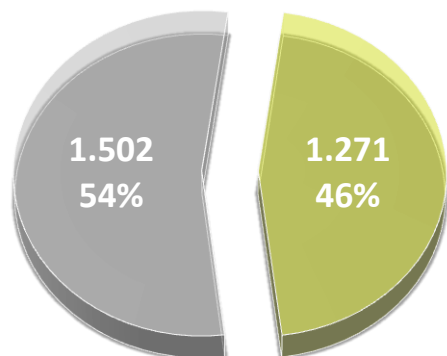
## **Gás canalizado - 2014**

Diretoria de Relações Institucionais  
Gerência de Relacionamento com Usuários

## Total de Manifestações no ano, por tipo e Evolução mensal

**2.773**

### Manifestações registradas no ano



■ Informações ■ Reclamações

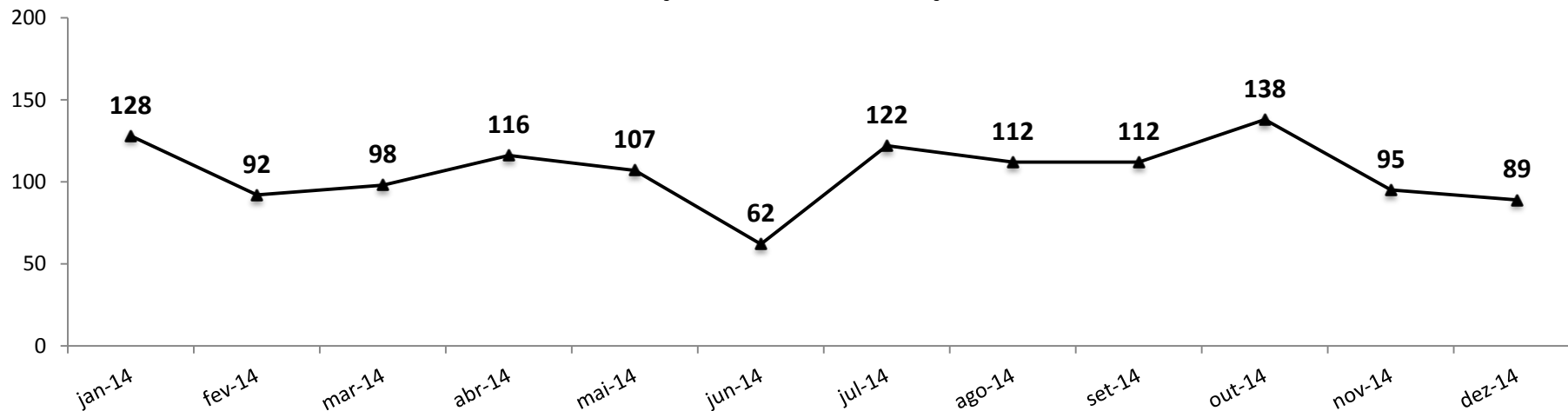
**Manifestações** = Total de atendimentos  
(Informações + Reclamações).

**Informações** = Manifestações que a ARSESP, após análise, transmitiu as informações e esclarecimentos ao usuário.

**Reclamações** = Manifestações que a ARSESP intercedeu na relação entre usuário e concessionária.

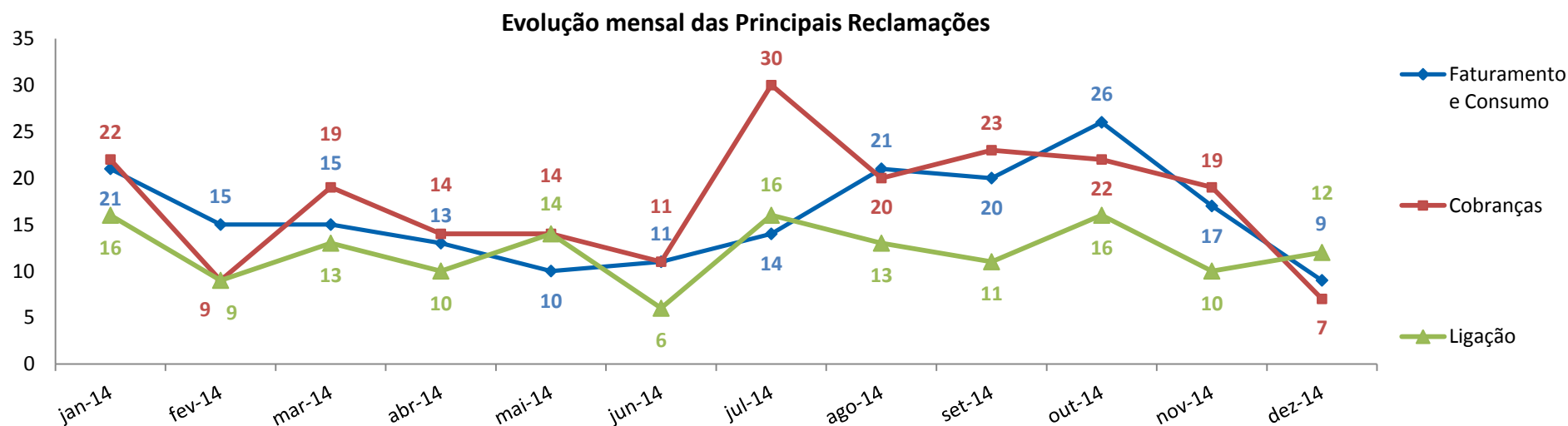
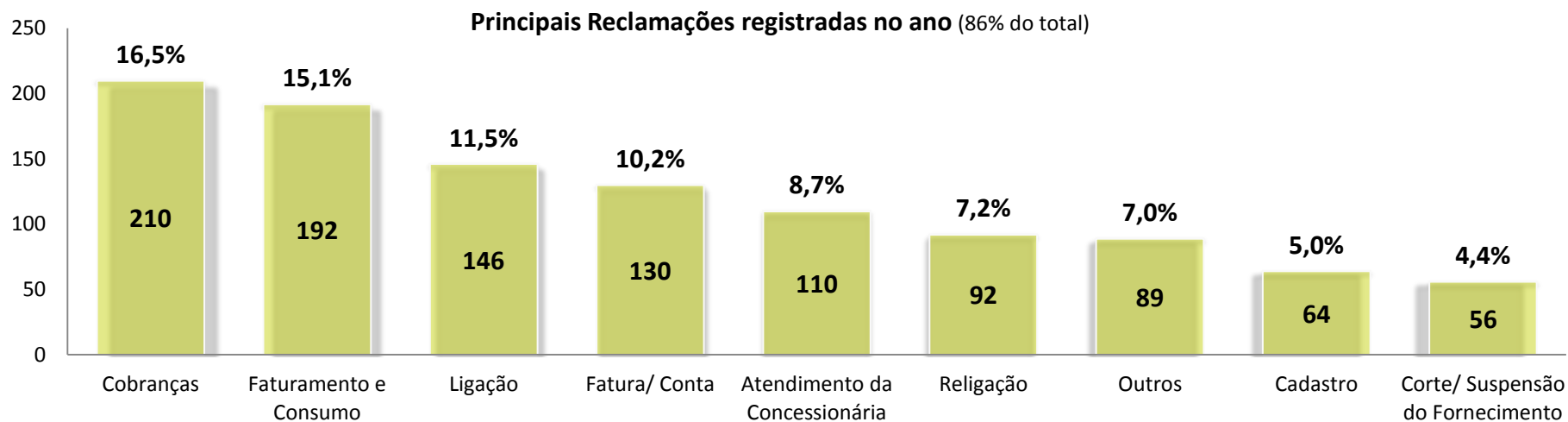
Manifestações recebidas de  
48 municípios.

### Evolução Mensal de Reclamações



## Principais Reclamações por Assunto

**Reclamações** = Manifestações que a ARSESP intercedeu na relação entre usuário e concessionária.



## Total de Reclamações por Concessionária e por Unidades Usuárias

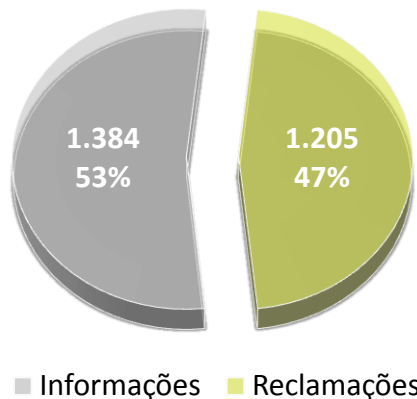
UU's = Unidades Usuárias

Concessionária	Quantidade de UU's <sup>1</sup>	Total de Reclamações	Reclamações a cada 10 mil UU's	% de UU's	% de Reclamações
<b>Gás Natural Fenosa</b>	30.782	57	<b>18,52</b>	3,14%	4,48%
<b>Comgás</b>	941.624	1.205	<b>12,80</b>	96,03%	94,81%
<b>Gás Brasileiro</b>	8.128	9	<b>11,07</b>	0,83%	0,71%
<b>Total</b>	980.534	1.271	<b>12,96</b>	100,00%	100,00%

<sup>1</sup> Base de Unidades Usuárias de Setembro/2013, considerando apenas os segmentos residencial e comercial.

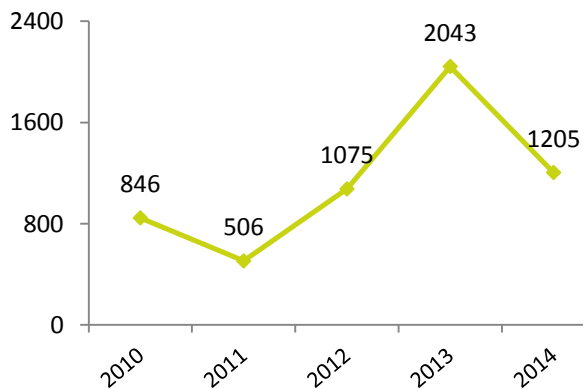
## Manifestações sobre a Comgás

### 2.589 Manifestações registradas no ano

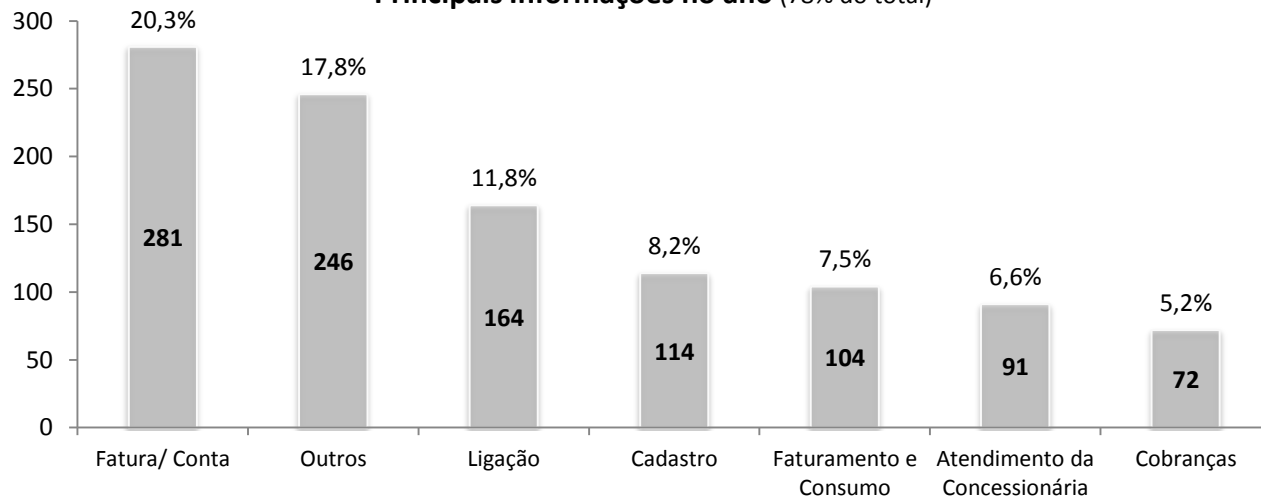


**Manifestações** = Total de atendimentos  
(Informações + Reclamações).

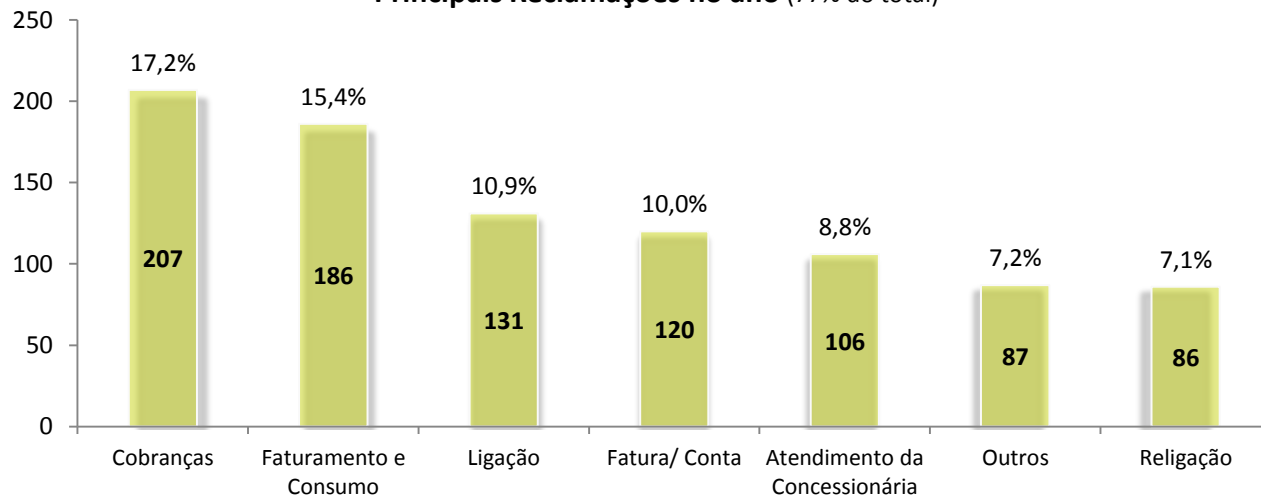
### Evolução do total de **Reclamações** (últimos 5 anos)



### Principais Informações no ano (78% do total)

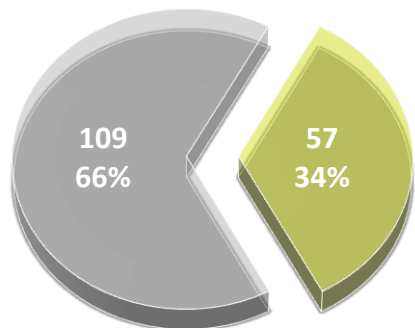


### Principais Reclamações no ano (77% do total)



## Manifestações sobre a Gás Natural Fenosa

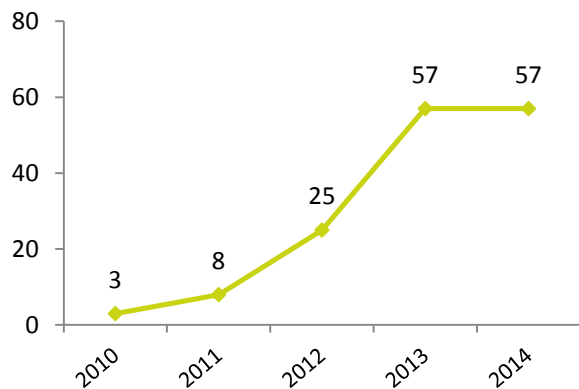
### 166 Manifestações registradas no ano



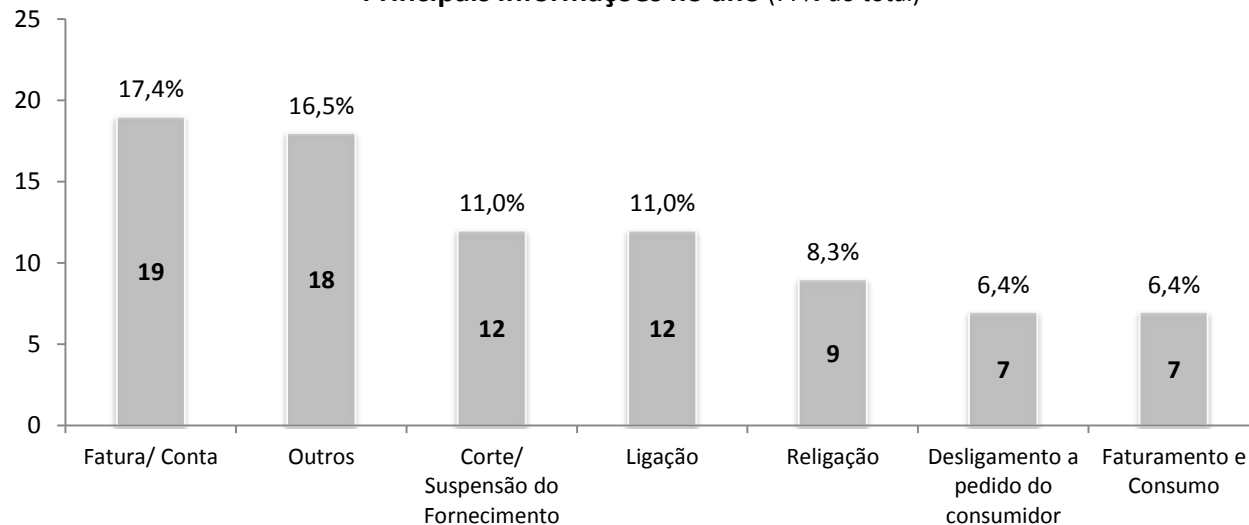
■ Informações ■ Reclamações

**Manifestações = Total de atendimentos**  
(Informações + Reclamações).

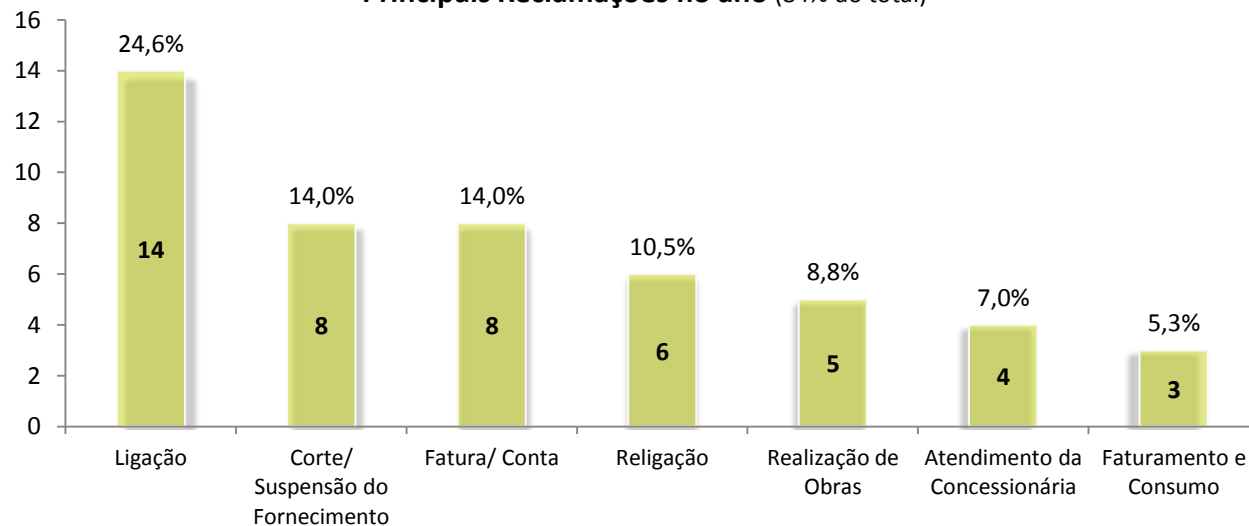
### Evolução do total de **Reclamações** (últimos 5 anos)



### Principais Informações no ano (77% do total)

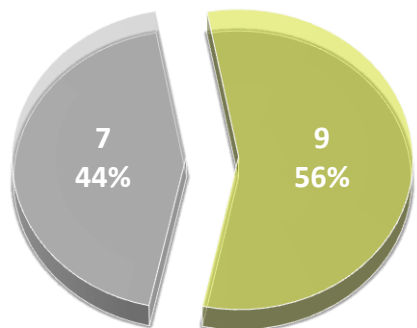


### Principais Reclamações no ano (84% do total)



## Manifestações sobre a Gás Brasileiro

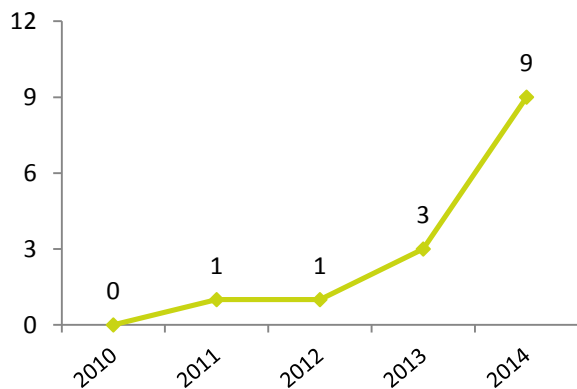
### 16 Manifestações registradas no ano



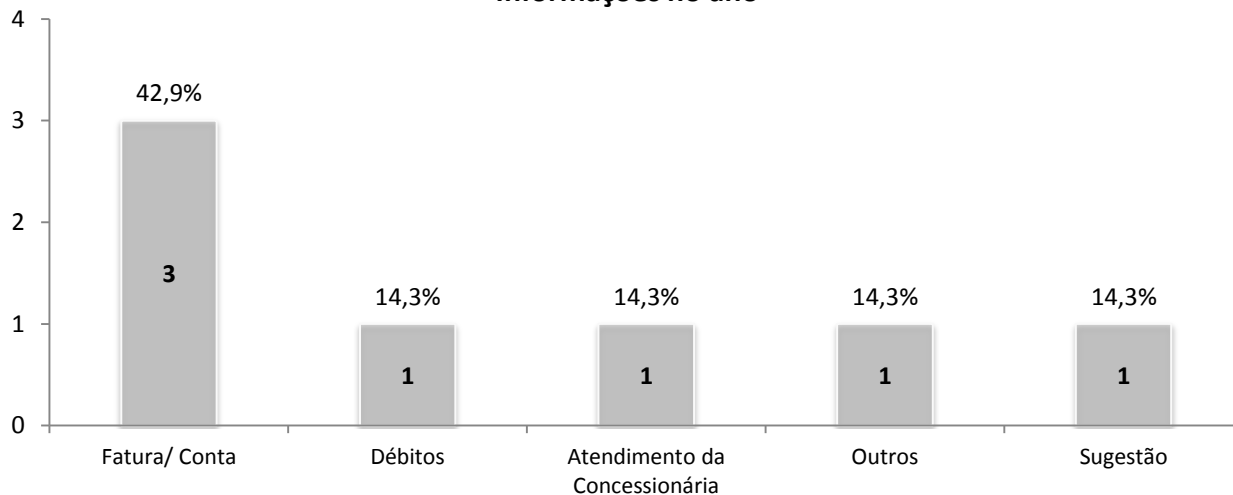
■ Informações ■ Reclamações

**Manifestações = Total de atendimentos**  
(Informações + Reclamações).

### Evolução do total de **Reclamações** (últimos 5 anos)



### Informações no ano



### Reclamações no ano

