

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU)

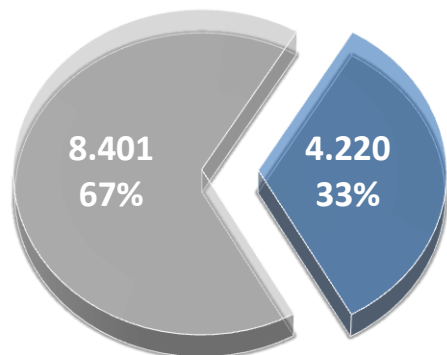
Saneamento básico – 2014

Diretoria de Relações Institucionais
Gerência de Relacionamento com Usuários

Total de Manifestações no ano, por tipo e Evolução mensal

12.621

Manifestações registradas no ano



■ Informações ■ Reclamações

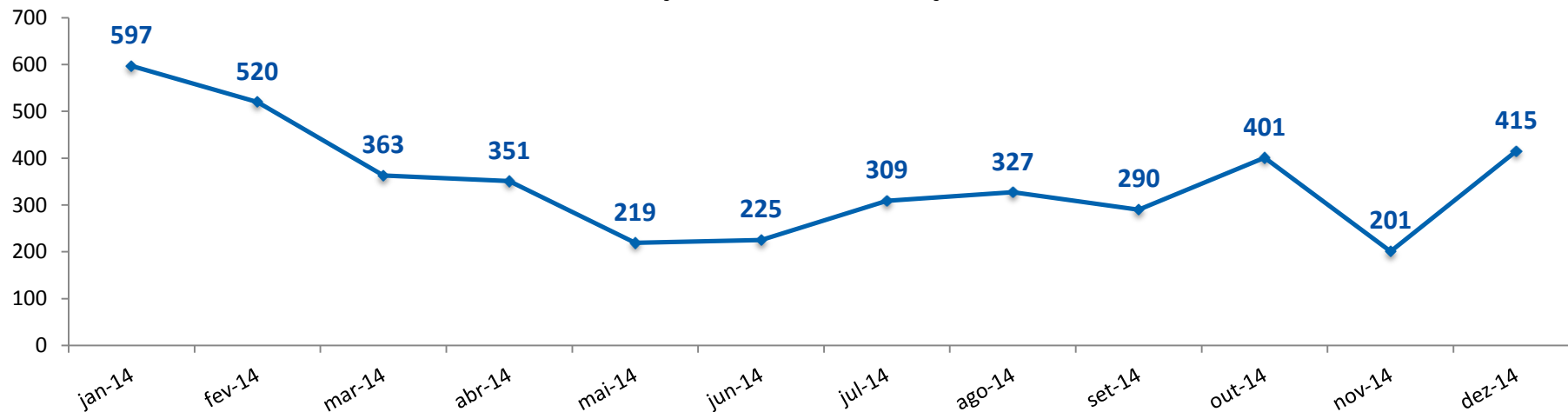
manifestações = Total de atendimentos (informações + reclamações).

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 prestador de serviços.

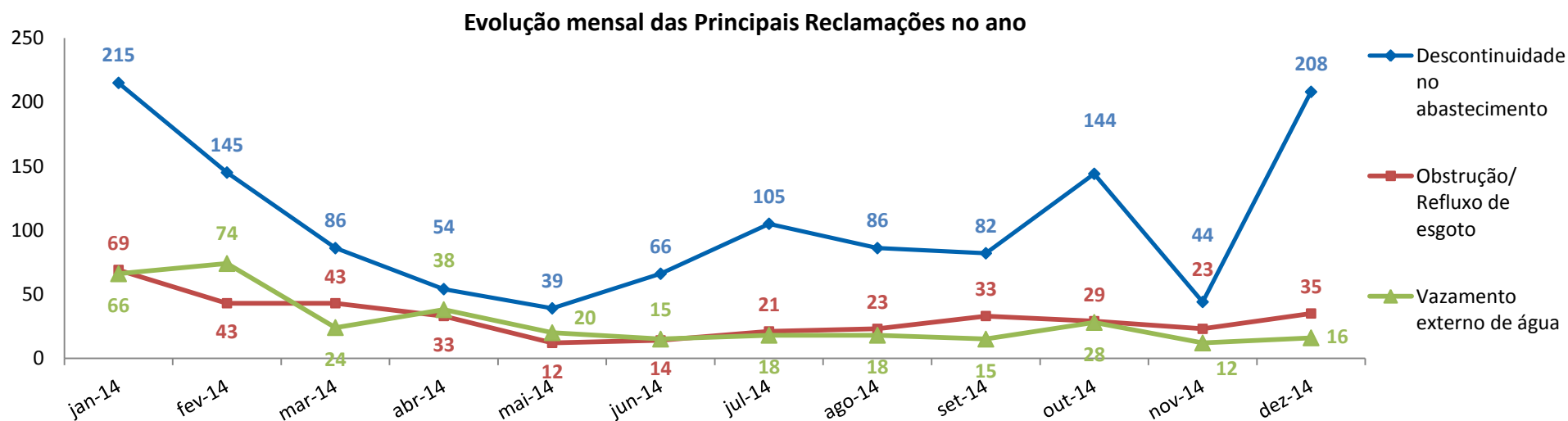
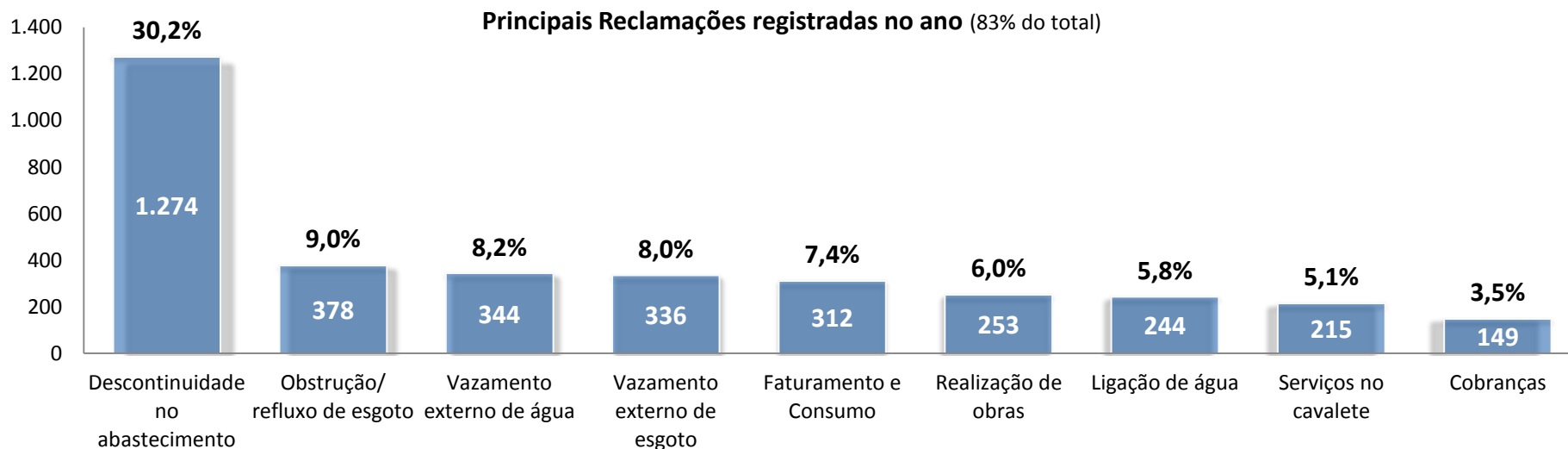
Manifestações recebidas de 292 municípios

Evolução Mensal de Reclamações no ano



Principais Reclamações por Assunto

reclamações = manifestações que a ARSESP intercedeu na relação entre usuário e prestador de serviços.

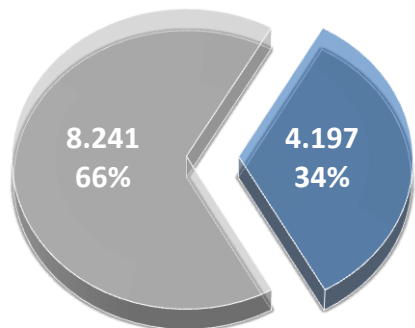


Total de Reclamações por Prestador de Serviços

Prestador de Serviços	Reclamações
Sabesp	4.197
Saneaqua	20
Odebrecht Ambiental	3
Total	4.220

Manifestações sobre a Sabesp

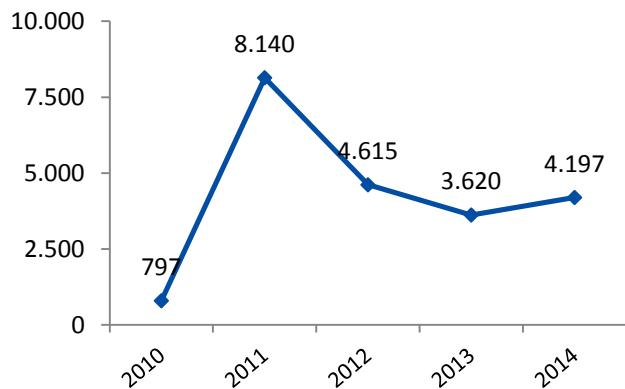
12.438 Manifestações registradas no ano



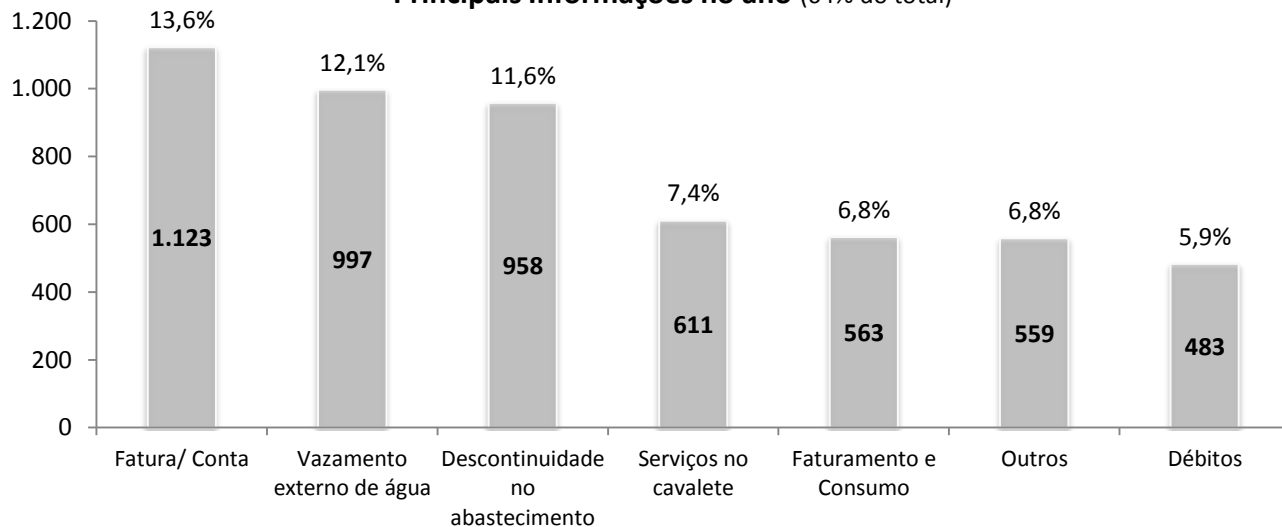
■ Informações ■ Reclamações

Manifestações = Total de atendimentos
(informações + reclamações).

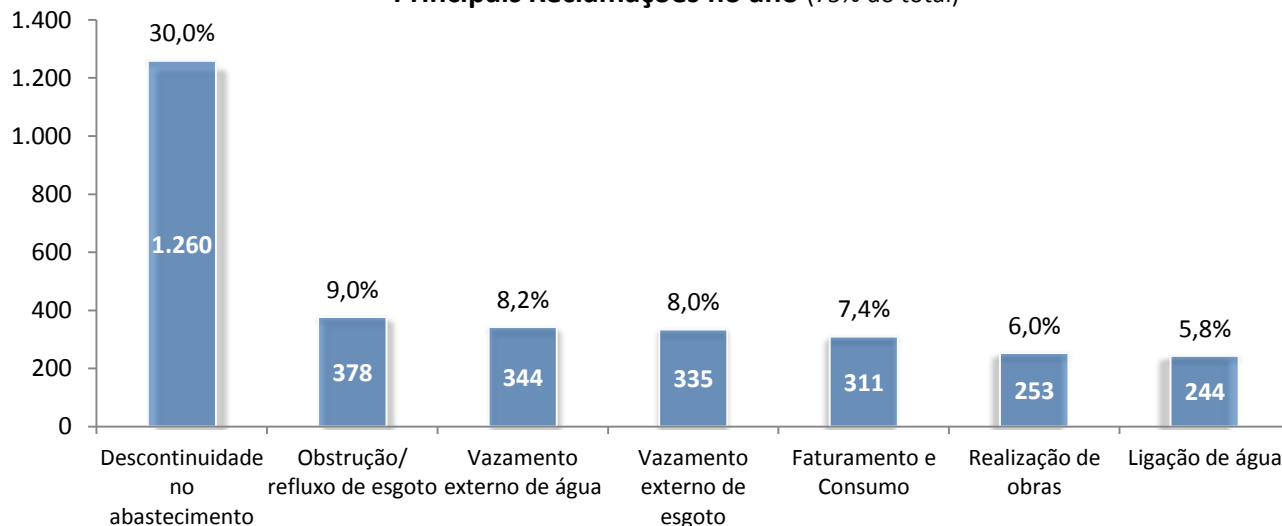
Evolução do total de **Reclamações**
(últimos 5 anos)



Principais Informações no ano (64% do total)



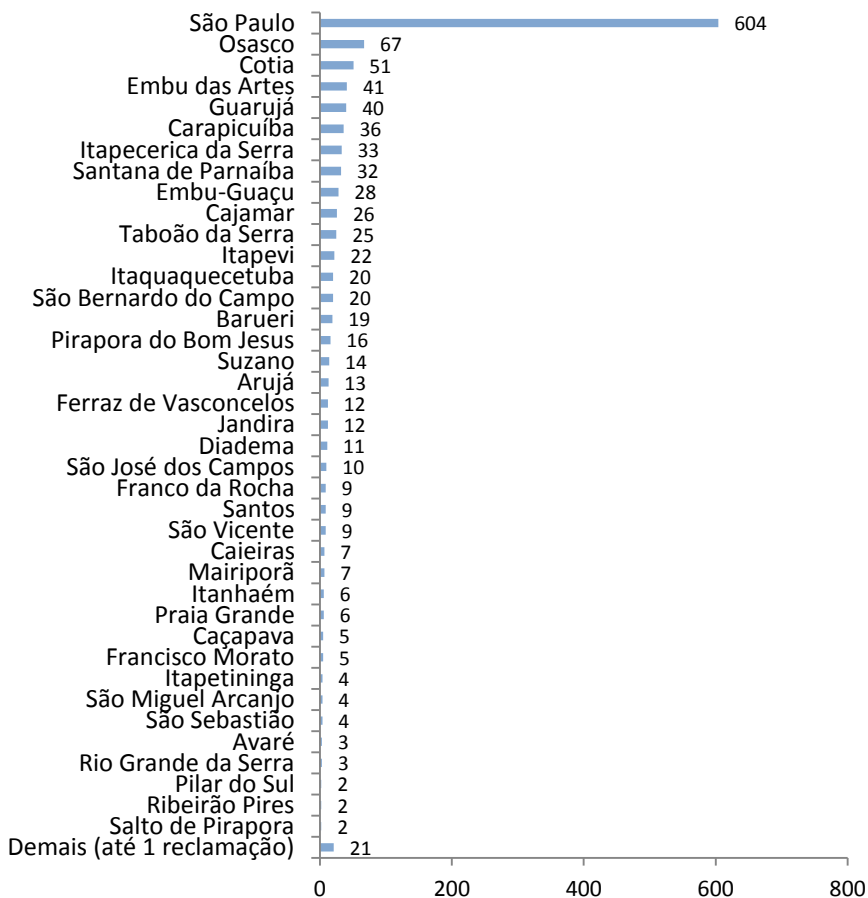
Principais Reclamações no ano (75% do total)



Sabesp (Principais Reclamações por Município)

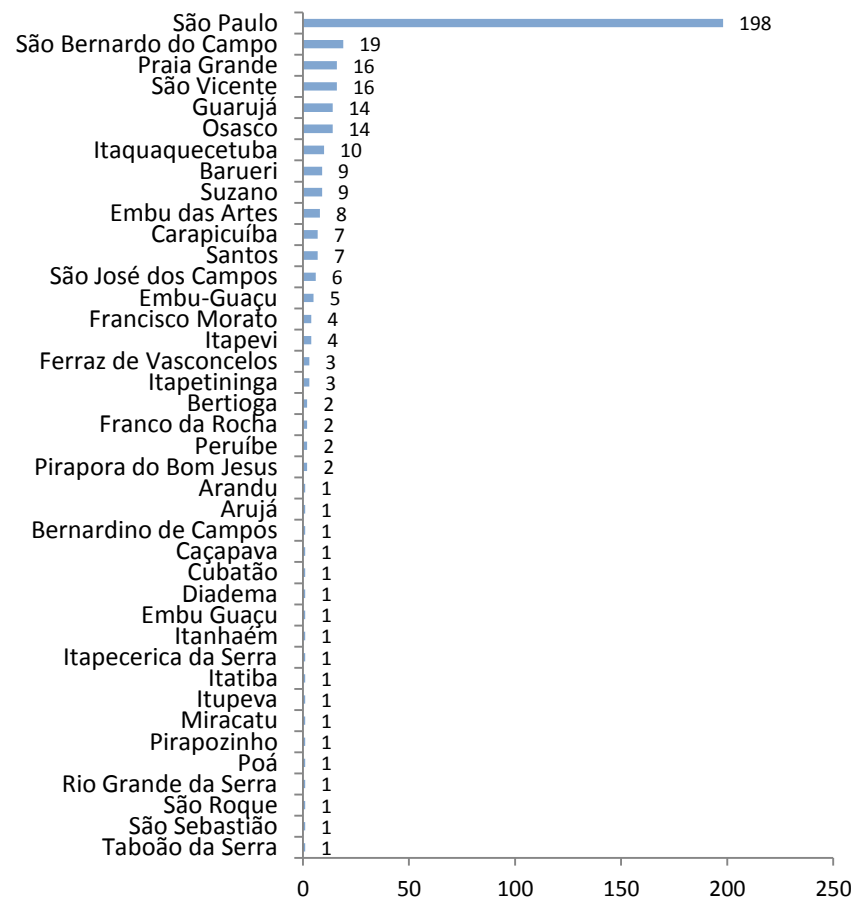
Descontinuidade no abastecimento de água

1.260 Reclamações recebidas de 60 municípios



Obstrução/ Refluxo de esgoto

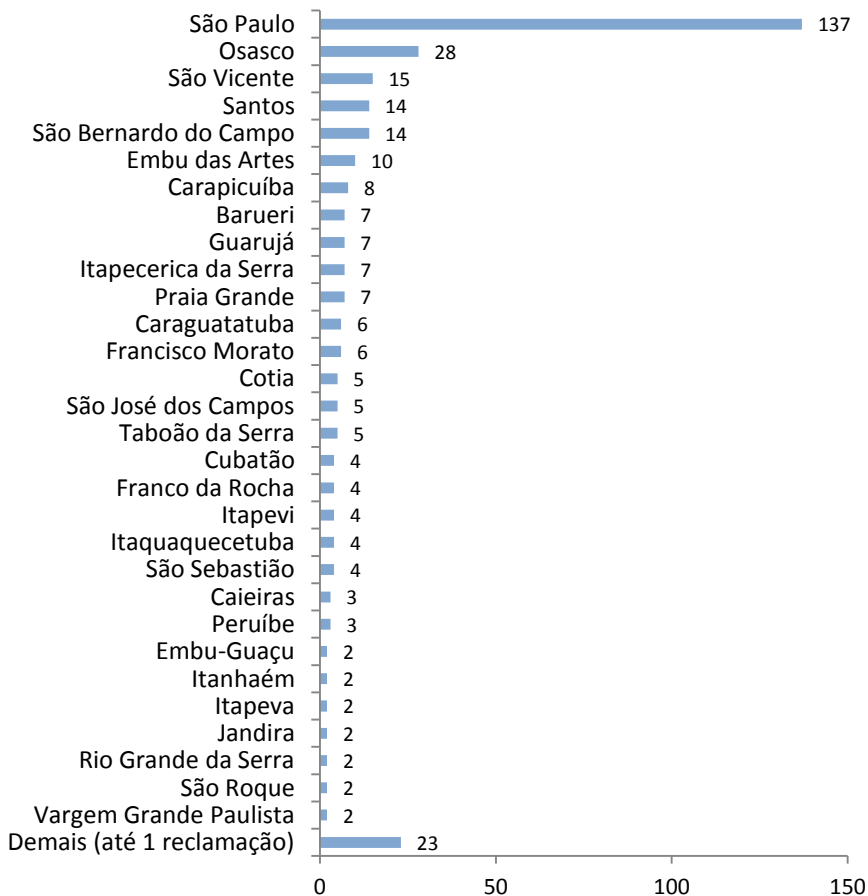
378 Reclamações recebidas de 40 municípios



Sabesp (Principais Reclamações por Município)

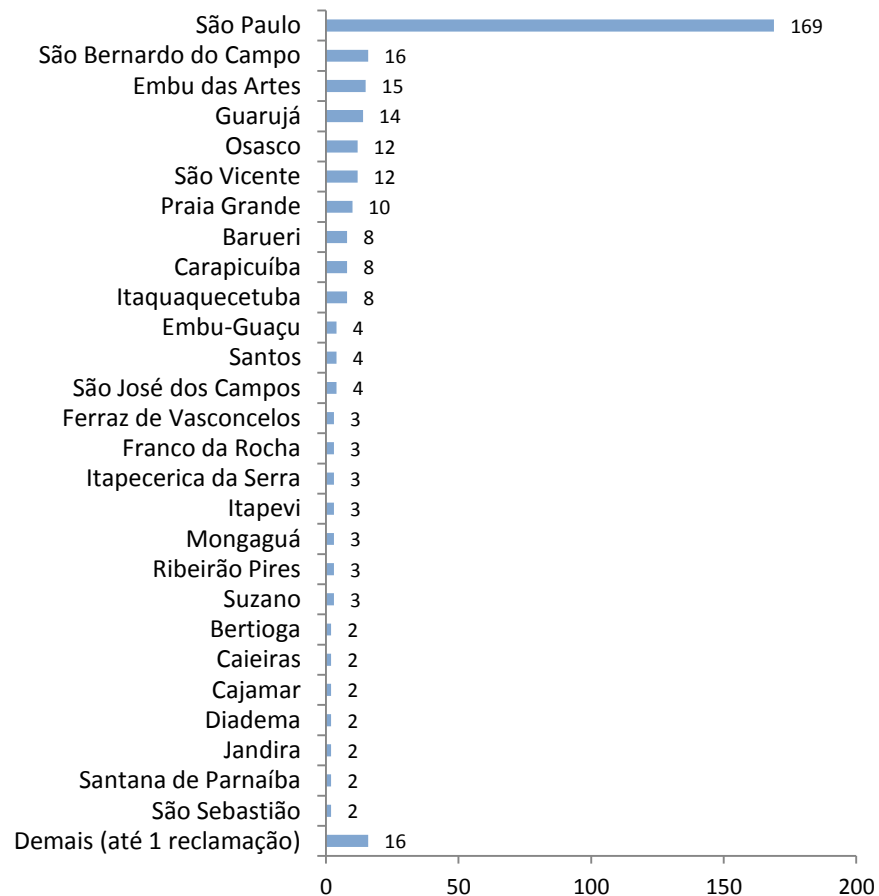
Vazamento externo de água

344 Reclamações recebidas de 53 municípios



Vazamento externo de esgoto

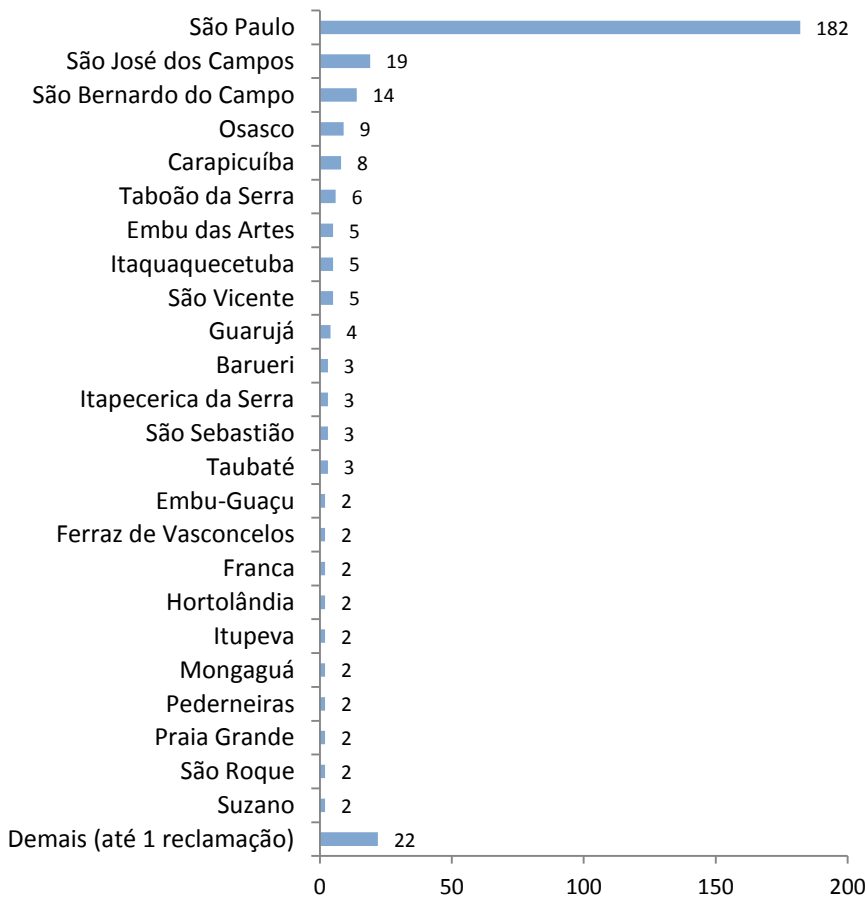
335 Reclamações recebidas de 43 municípios



Sabesp (Principais Reclamações por Município)

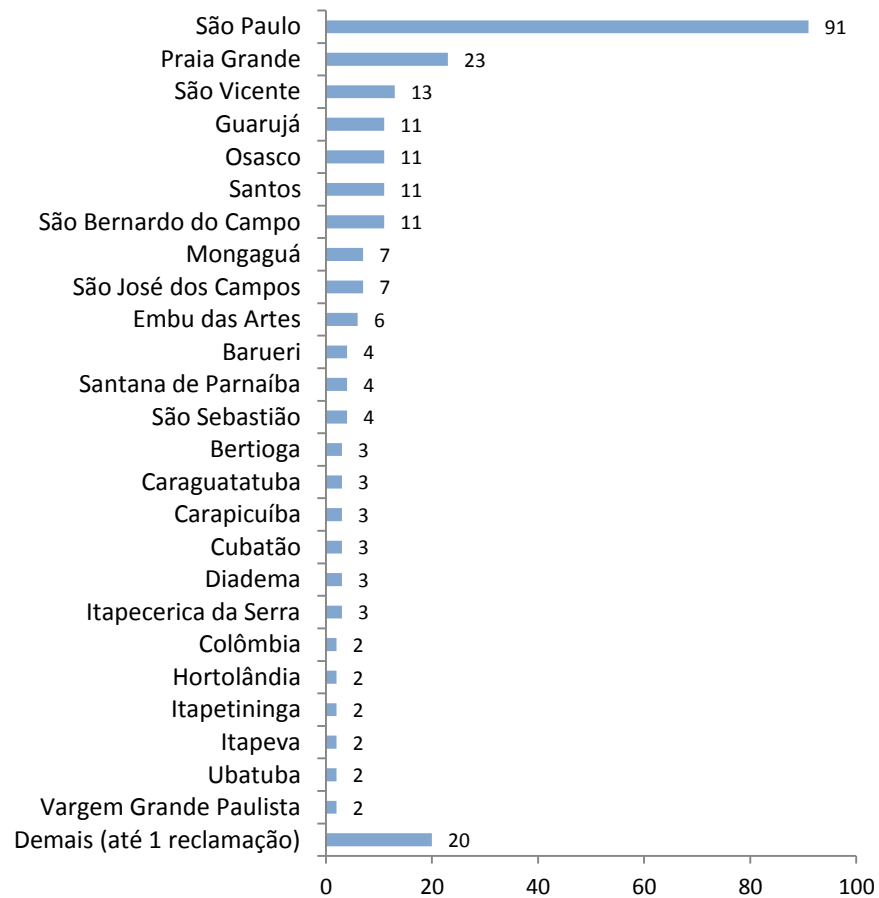
Faturamento e Consumo

311 Reclamações recebidas de 46 municípios



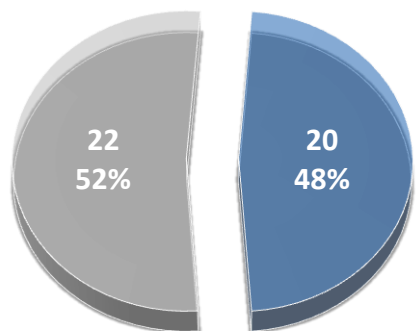
Realização de Obras

253 Reclamações recebidas de 45 municípios



Manifestações sobre a Saneaqua

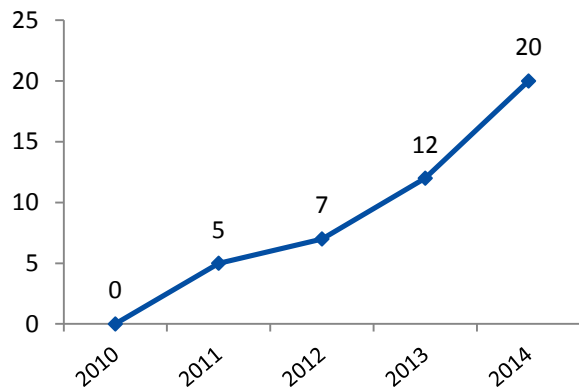
42 Manifestações registradas no ano



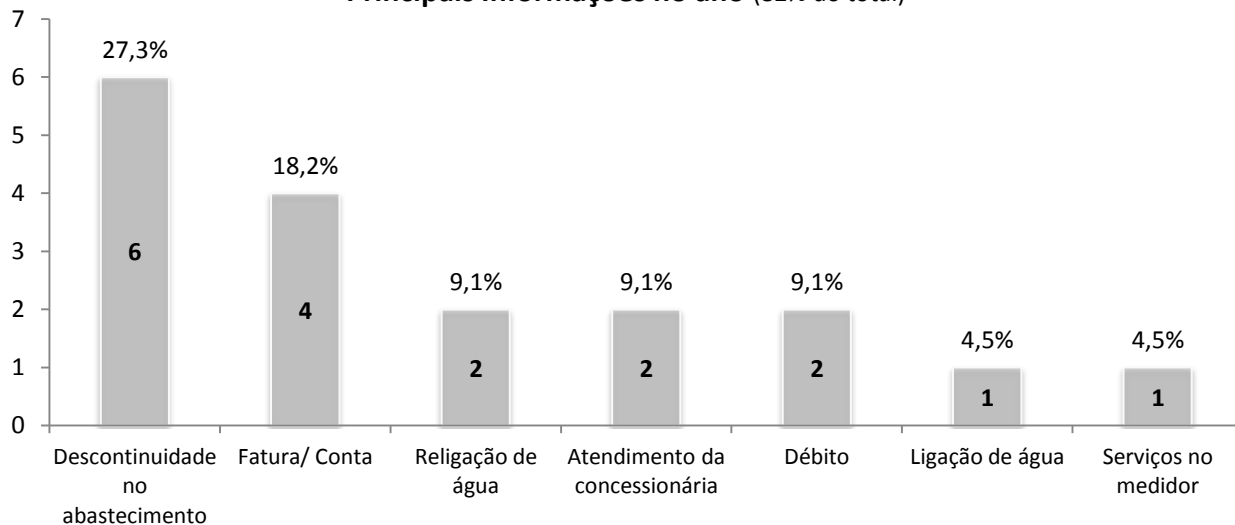
■ Informações ■ Reclamações

Manifestações = Total de atendimentos (informações + reclamações).

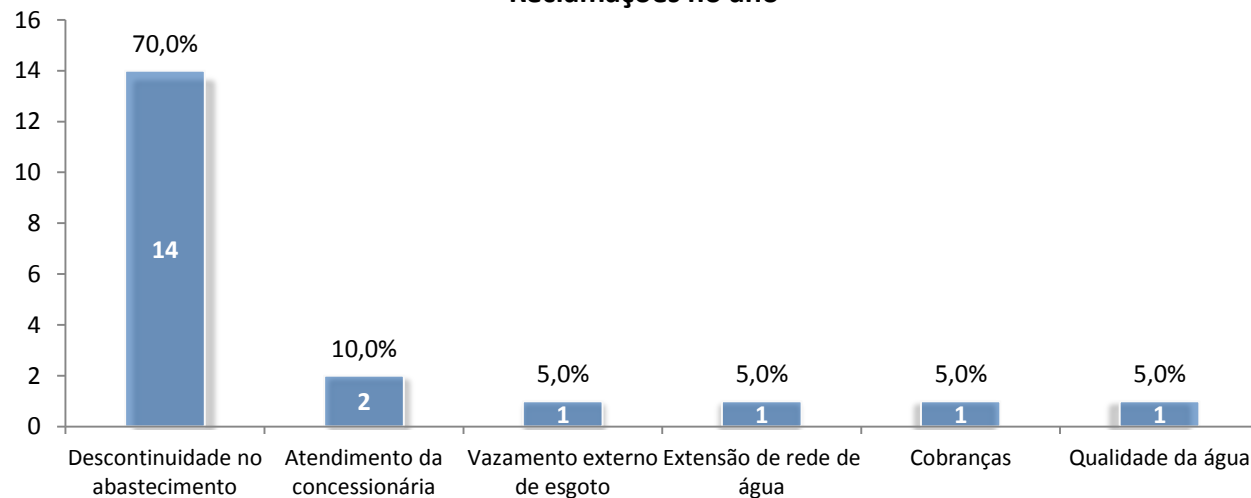
Evolução do total de **Reclamações** (últimos 5 anos)



Principais Informações no ano (82% do total)

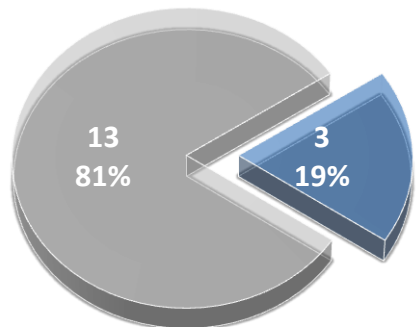


Reclamações no ano



Manifestações sobre a Odebrecht Ambiental

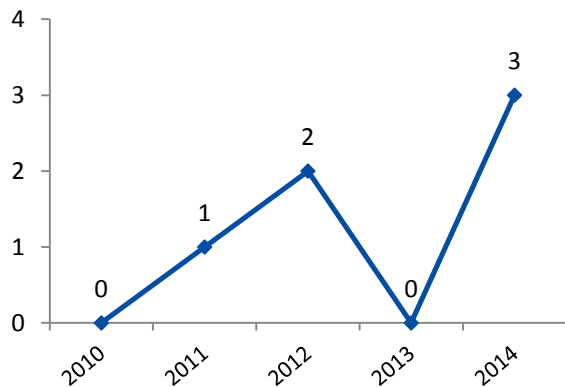
16 Manifestações registradas no ano



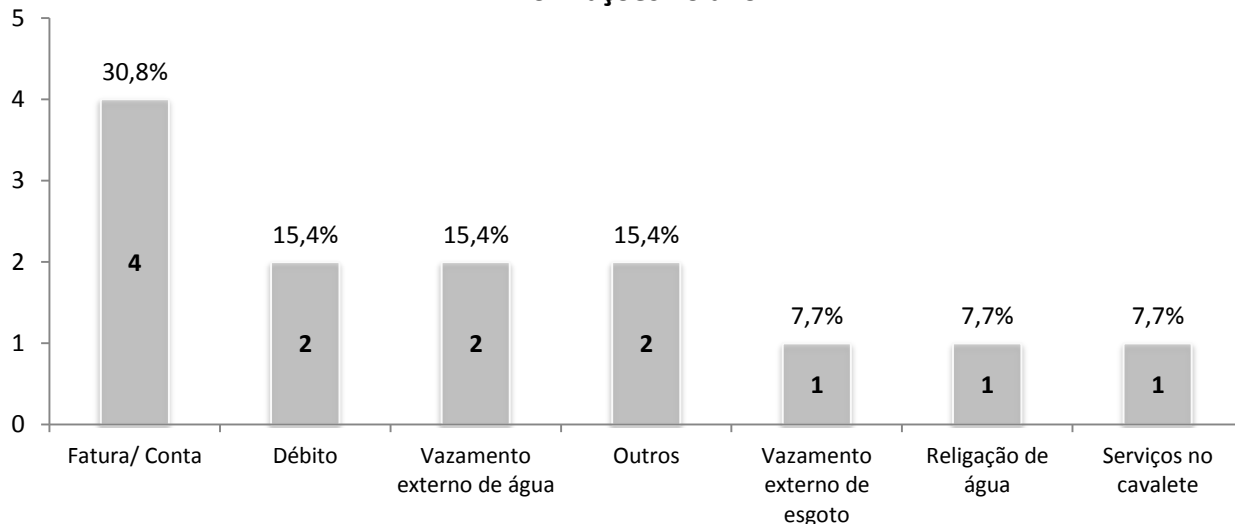
■ Informações ■ Reclamações

Manifestações = Total de atendimentos (informações + reclamações).

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



Informações no ano



Reclamações no ano

