

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU)

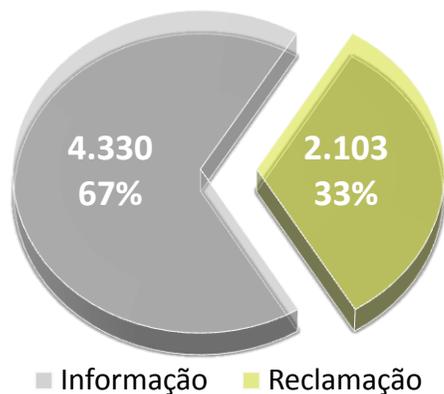
Gás canalizado - 2013

Diretoria de Relações Institucionais
Gerência de Relacionamento com Usuários

Total de Manifestações no ano, por tipo e Evolução mensal

6.433

Manifestações registradas no ano



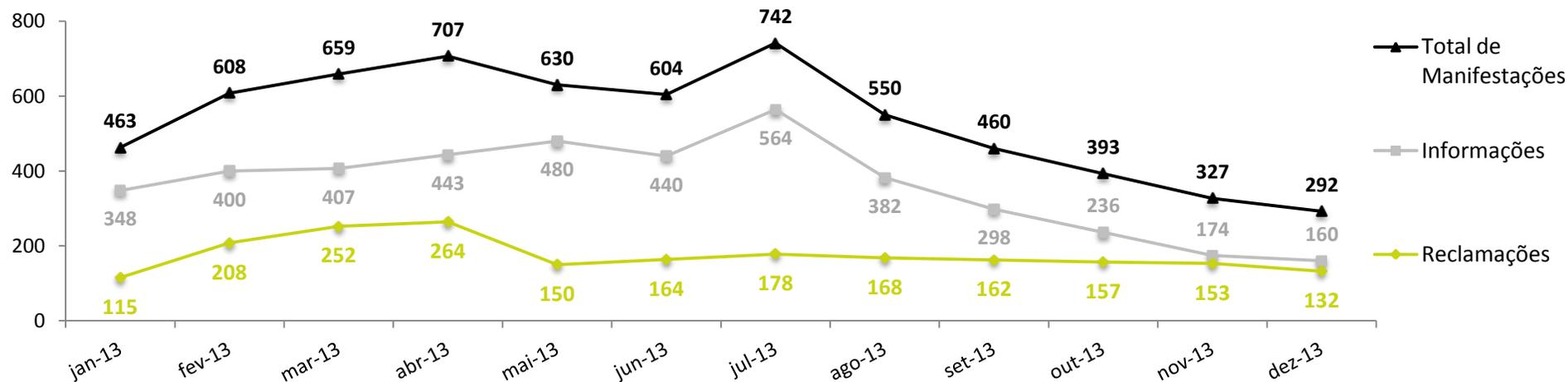
Manifestação = Total de atendimentos (informação + reclamação).

Informação = Manifestação que a ARSESP, após análise, transmitiu as informações e esclarecimentos ao usuário.

Reclamação = Manifestação que a ARSESP intercedeu na relação entre usuário e concessionária.

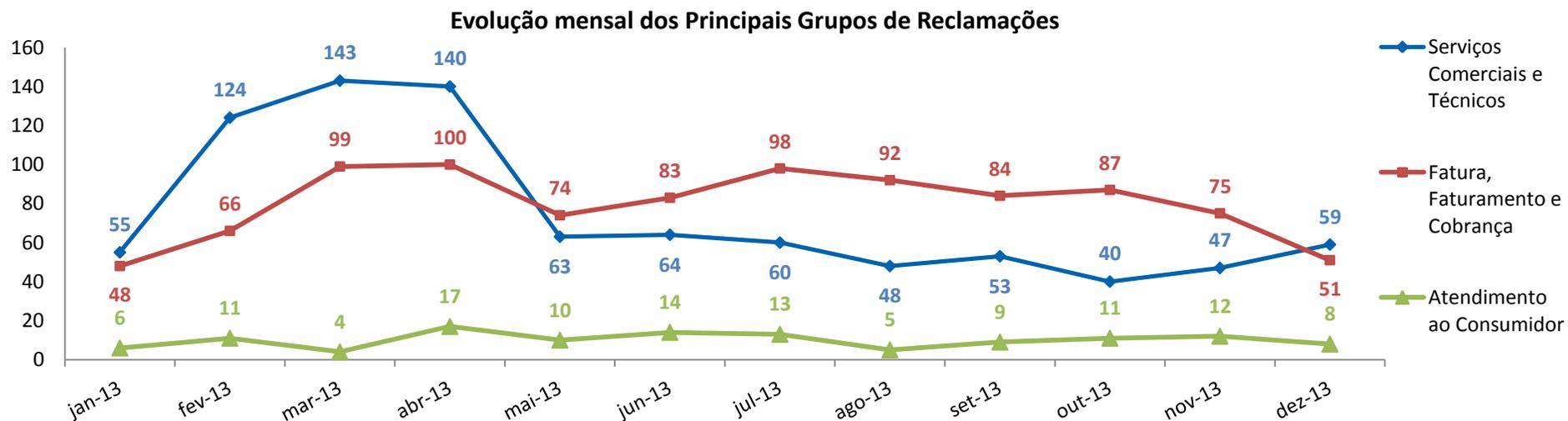
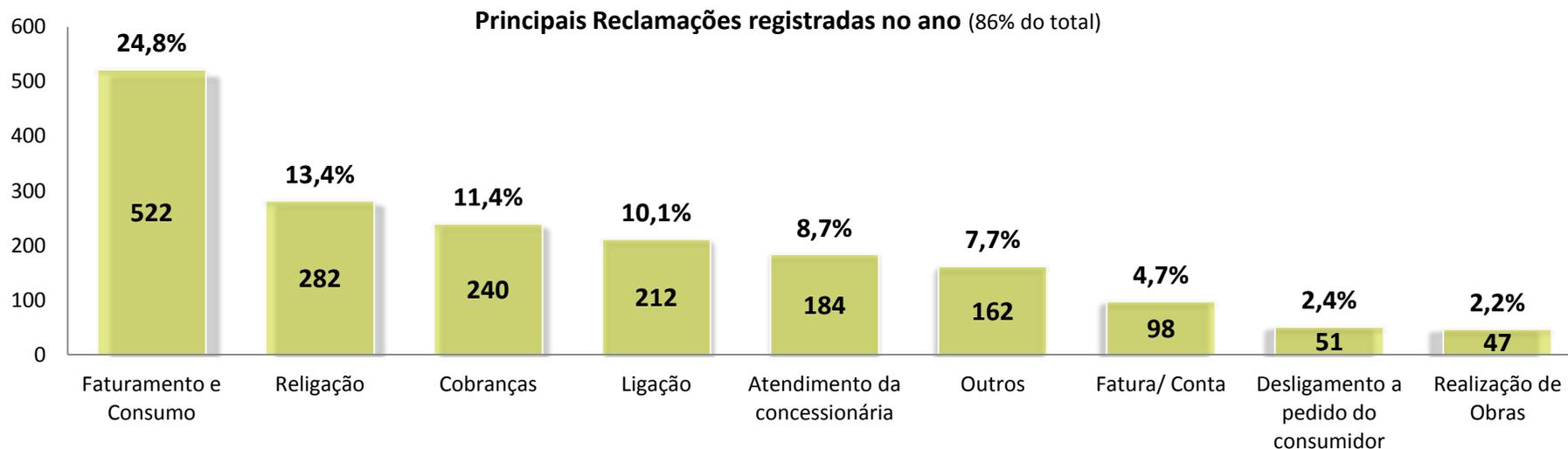
Manifestações recebidas de 71 municípios.

Evolução Mensal de Manifestações por Tipo



Principais Reclamações por Assunto

Reclamação = Manifestação que a ARSESP intercedeu na relação entre usuário e concessionária.



Total de Reclamações por Concessionária e por Unidades Usuárias

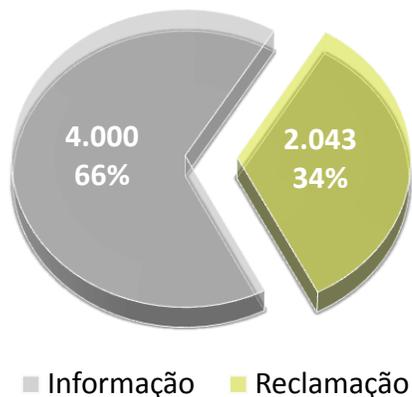
UU's = Unidades Usuárias

Concessionária	Quantidade de UU's ¹	Total de Reclamações	Reclamações a cada 10 mil UU's	% de UU's	% de Reclamações
Comgás	1.016.008	2.043	20,11	95,89%	97,15%
Gás Natural Fenosa	34.904	57	16,33	3,29%	2,71%
Gás Brasileiro	8.608	3	3,49	0,81%	0,14%
Total	1.059.520	2.103	19,85	100,00%	100,00%

¹ Base de Unidades Usuárias de Setembro/2012

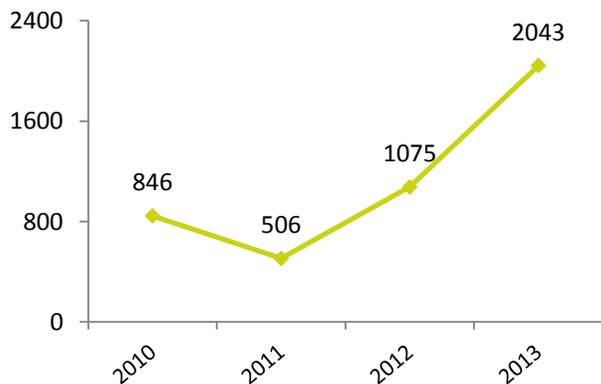
Manifestações sobre a Comgás

6.043 Manifestações registradas no ano

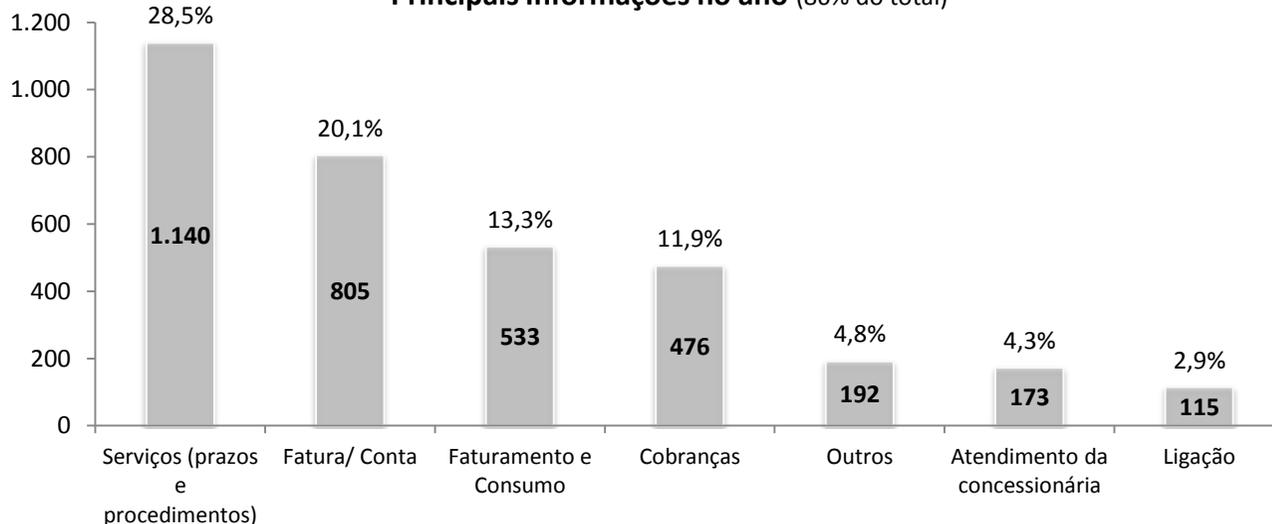


Manifestação = Total de atendimentos (informação + reclamação).

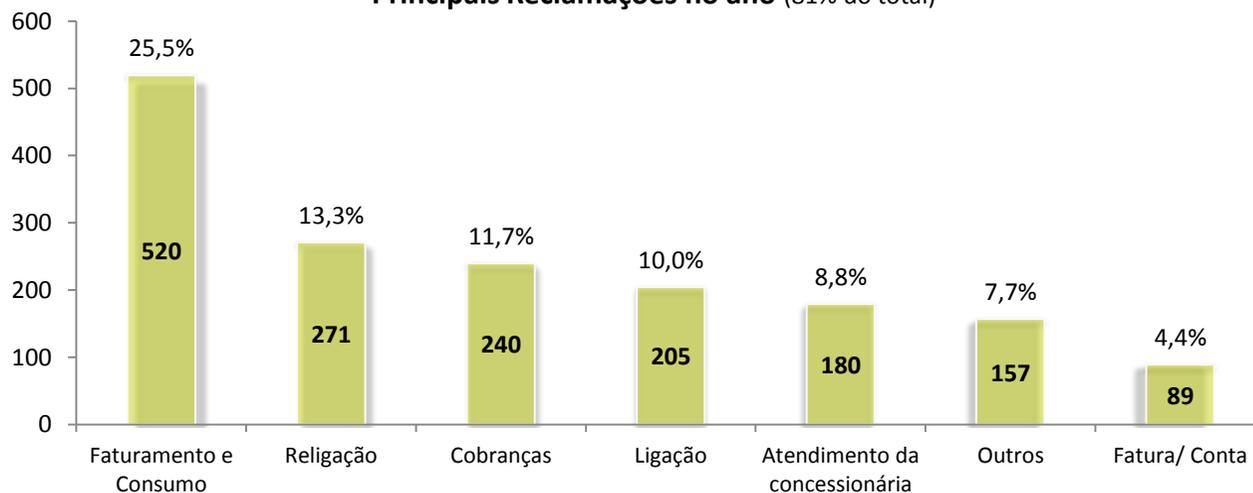
Evolução do total de **Reclamações** (últimos 4 anos)



Principais Informações no ano (86% do total)

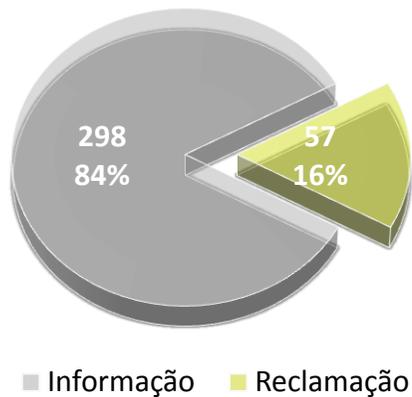


Principais Reclamações no ano (81% do total)



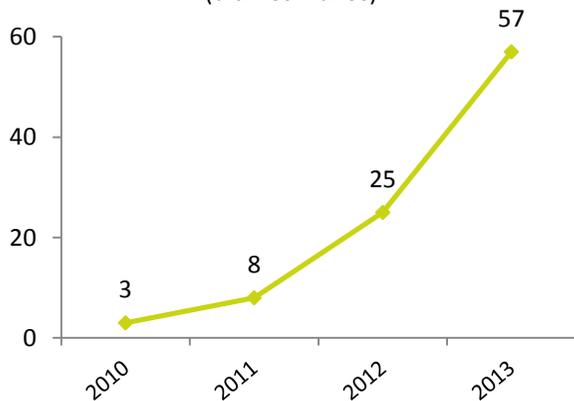
Manifestações sobre a Gás Natural Fenosa

355 Manifestações registradas no ano

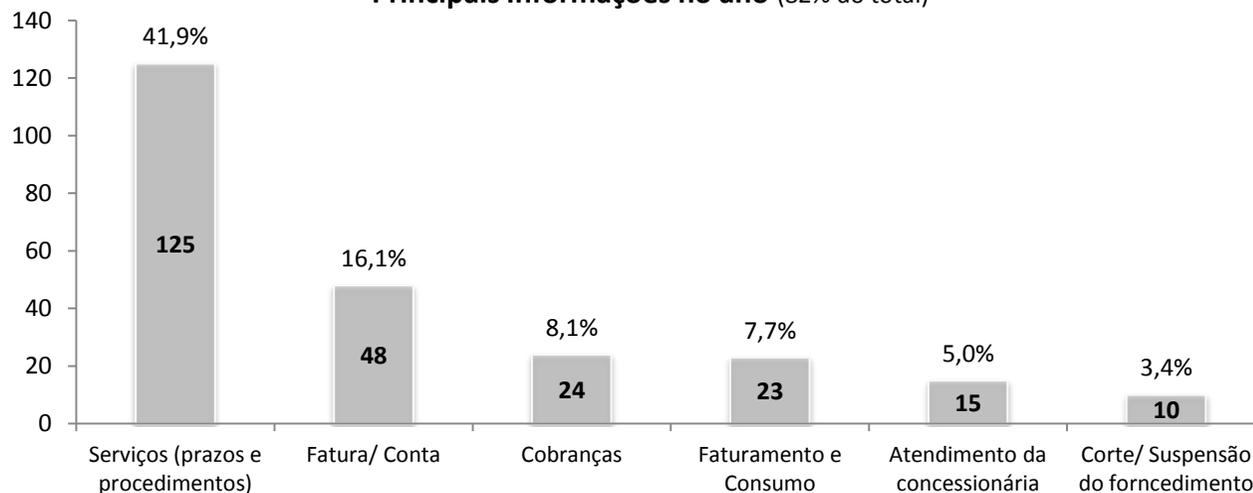


Manifestação = Total de atendimentos (informação + reclamação).

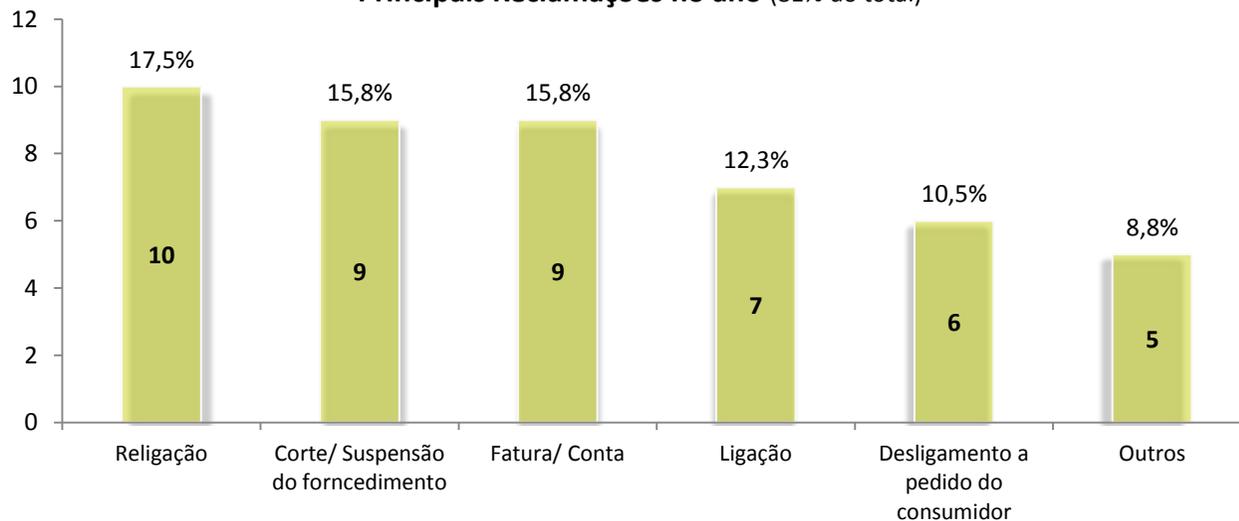
Evolução do total de **Reclamações** (últimos 4 anos)



Principais Informações no ano (82% do total)

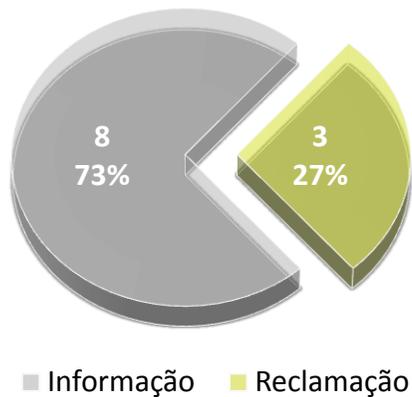


Principais Reclamações no ano (81% do total)



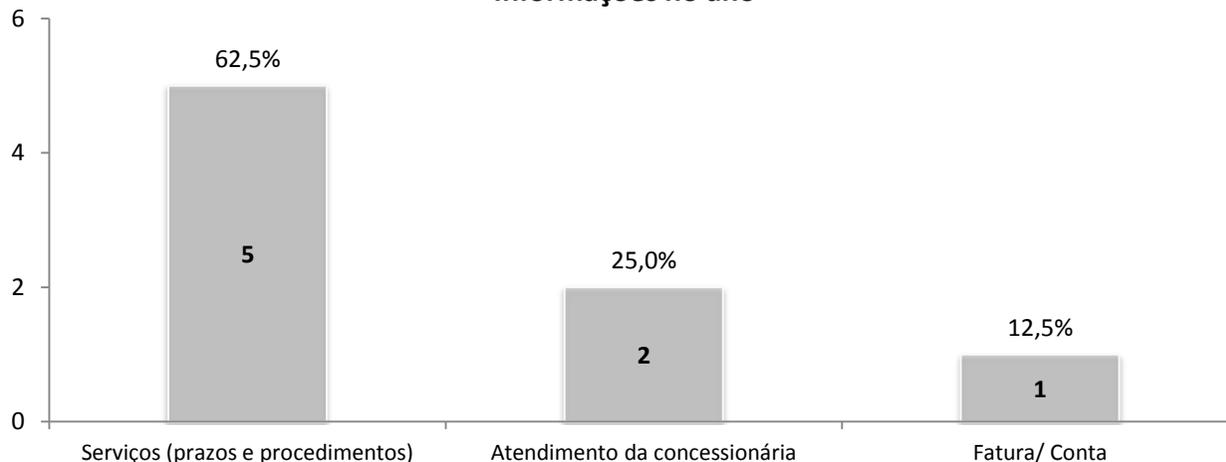
Manifestações sobre a Gás Brasileiro

11 Manifestações registradas no ano

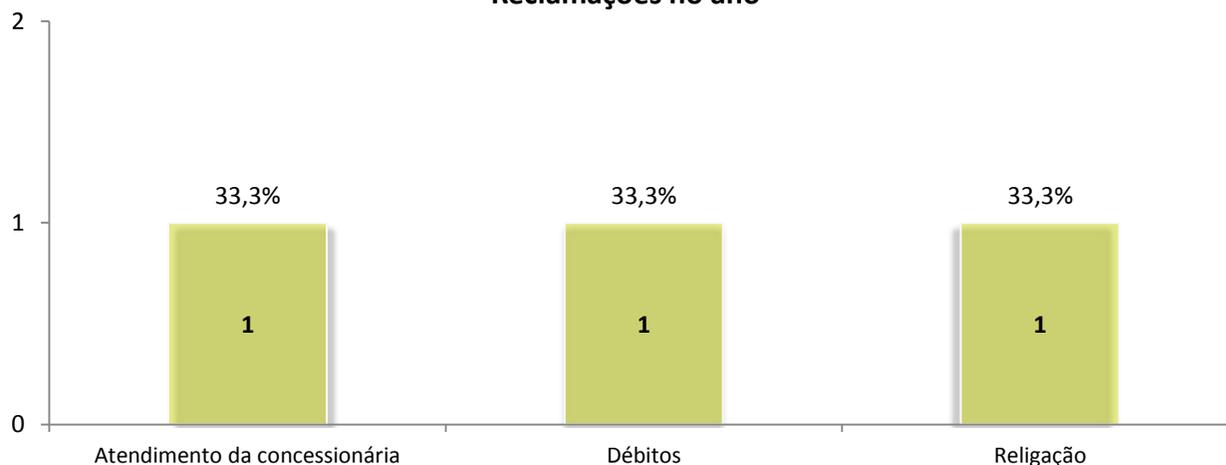


Manifestação = Total de atendimentos (informação + reclamação).

Informações no ano



Reclamações no ano



Evolução do total de Reclamações (últimos 4 anos)

