

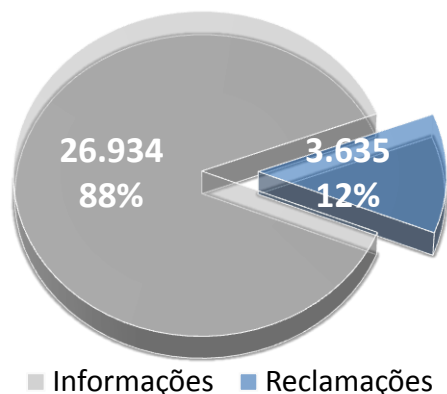
Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU)

Saneamento básico – 2013

Diretoria de Relações Institucionais
Gerência de Relacionamento com Usuários

Total de Manifestações no ano, por tipo e Evolução mensal

30.569
Manifestações registradas no ano



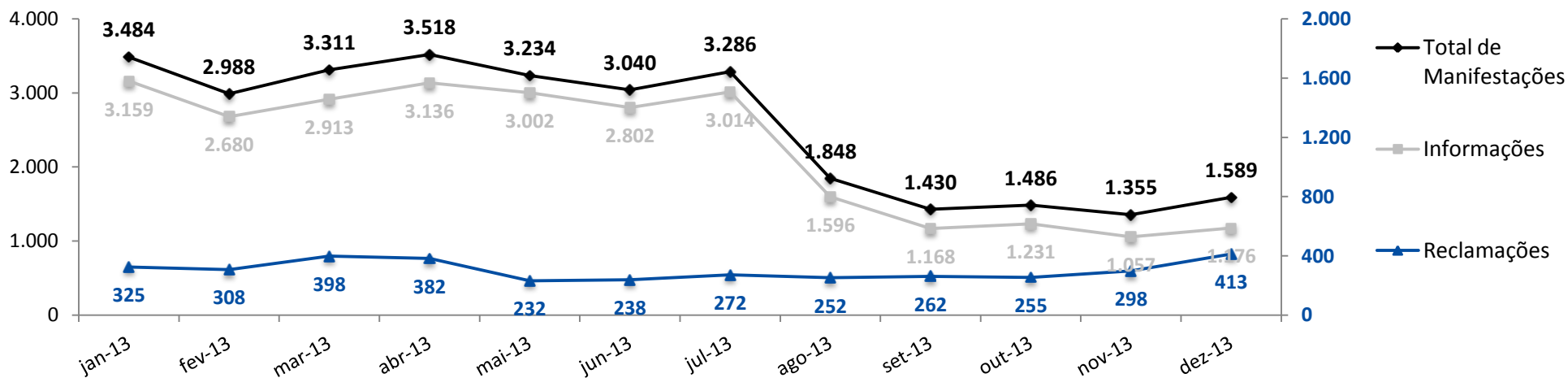
Manifestação = Total de atendimentos (informação + reclamação).

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 prestador de serviços.

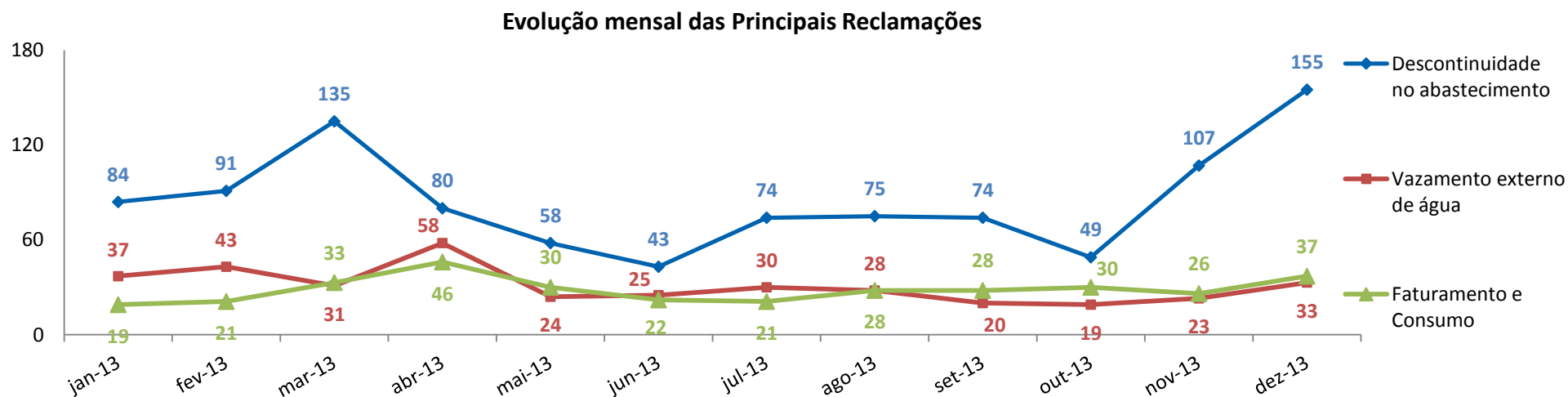
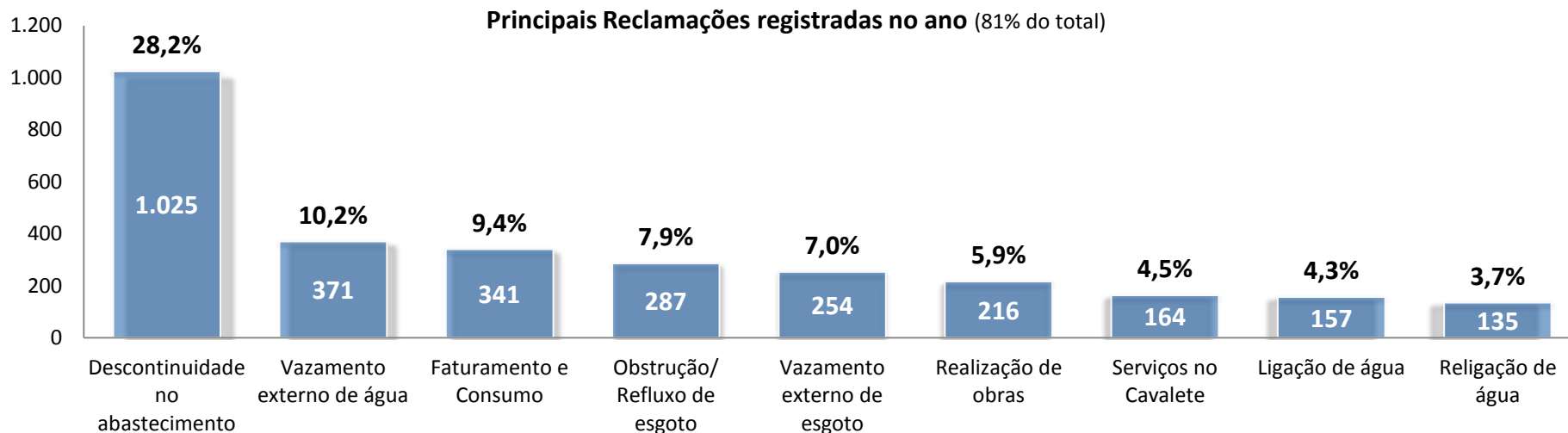
Manifestações recebidas de 367 municípios

Evolução Mensal de Manifestações por Tipo



Principais Reclamações por Assunto

Reclamação = Manifestação que a ARSESP intercedeu na relação entre usuário e prestador de serviços.



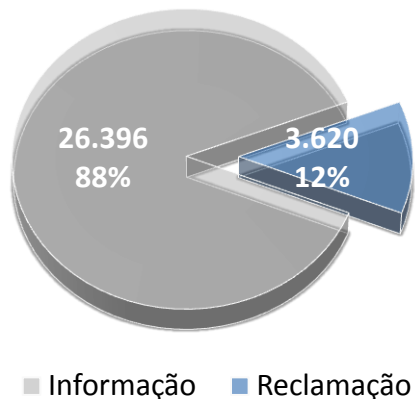
Total de Reclamações por Prestador de Serviços

Prestador de Serviços	Reclamações
Sabesp	3.620
Saneaqua	12
Outros ¹	3
Total	3.635

¹ Reclamações direcionadas à ARSESP

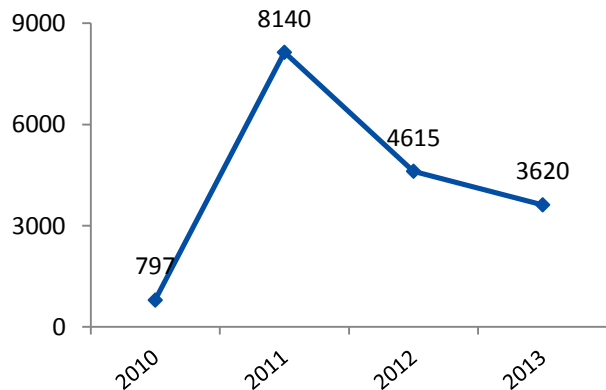
Manifestações sobre a Sabesp

30.016 Manifestações registradas no ano

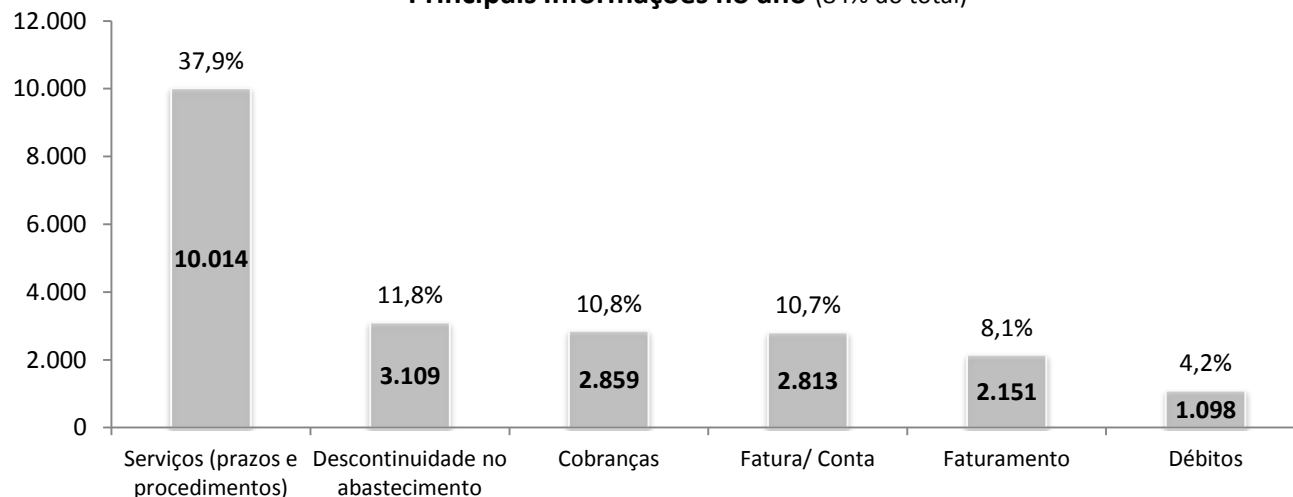


Manifestação = Total de atendimentos (informação + reclamação).

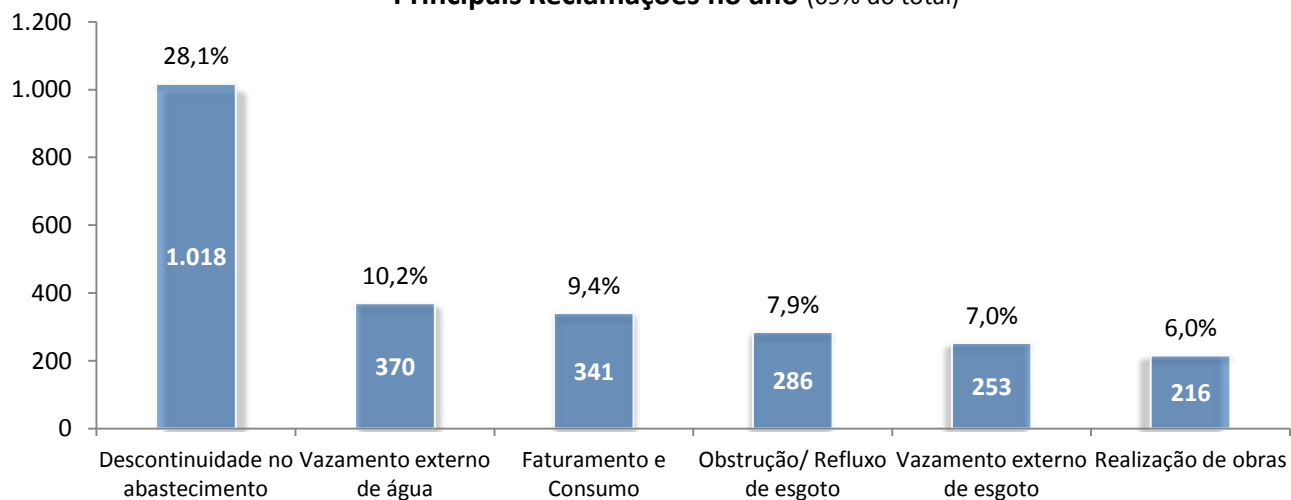
Evolução do total de Reclamações
(últimos 4 anos)



Principais Informações no ano (84% do total)



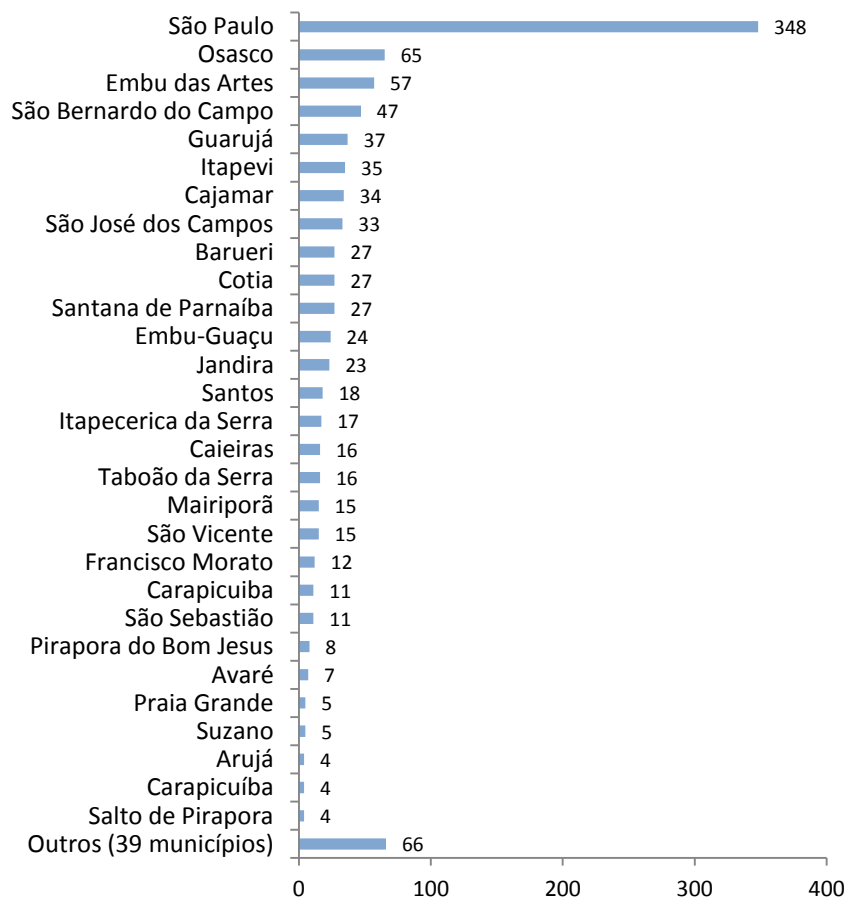
Principais Reclamações no ano (69% do total)



Sabesp (Principais Reclamações por Município)

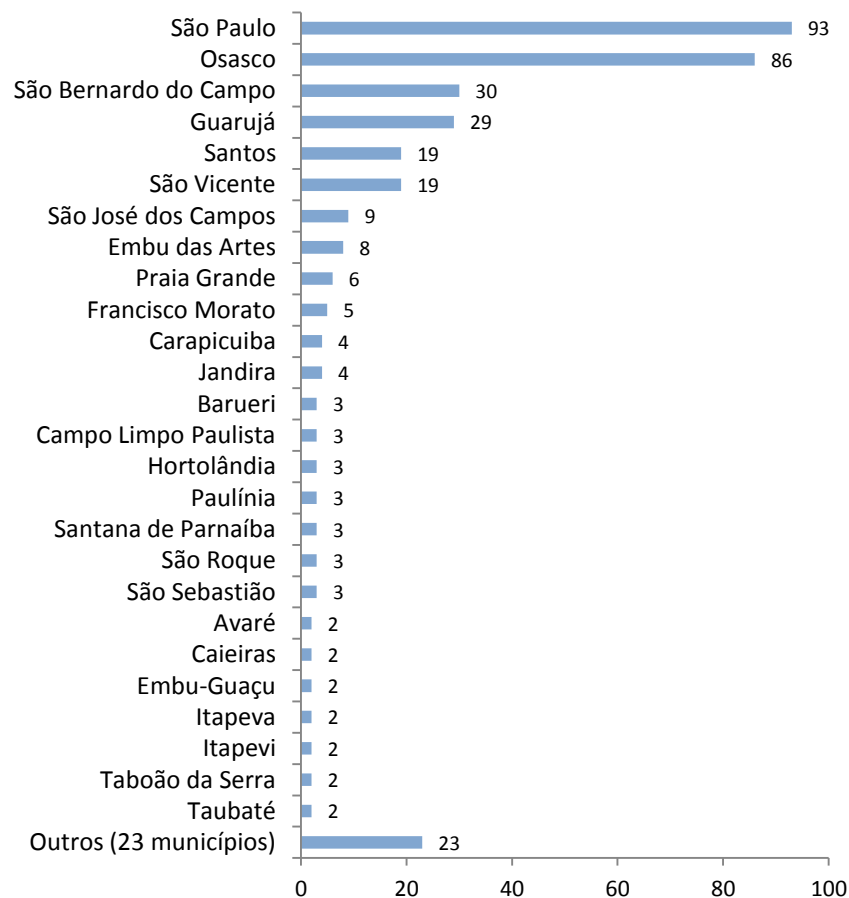
Descontinuidade no abastecimento de água

1.018 Reclamações recebidas de 68 municípios



Vazamento externo de água

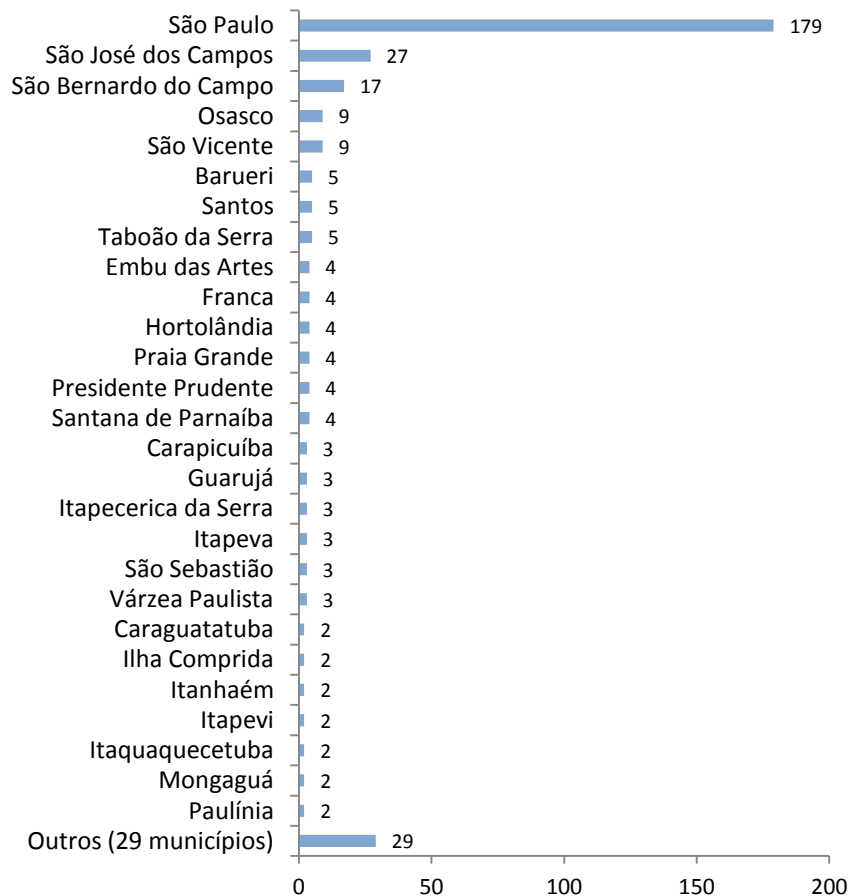
370 Reclamações recebidas de 49 municípios



Sabesp (Principais Reclamações por Município)

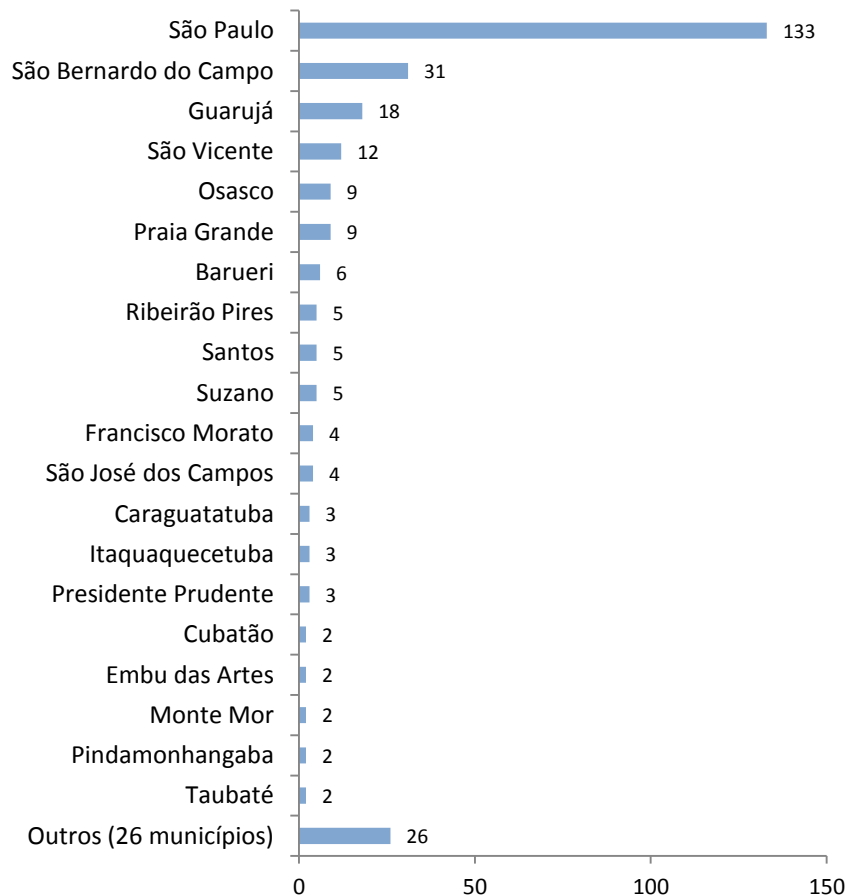
Faturamento e Consumo

341 Reclamações recebidas de 56 municípios



Obstrução/ Refluxo de esgoto

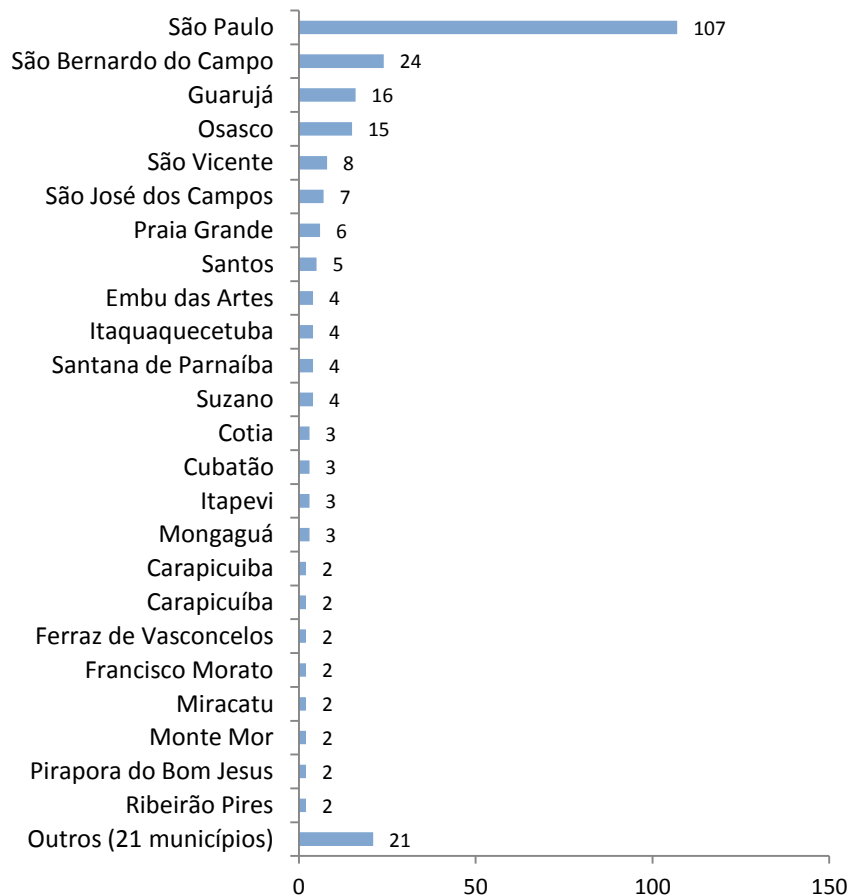
286 Reclamações recebidas de 46 municípios



Sabesp (Principais Reclamações por Município)

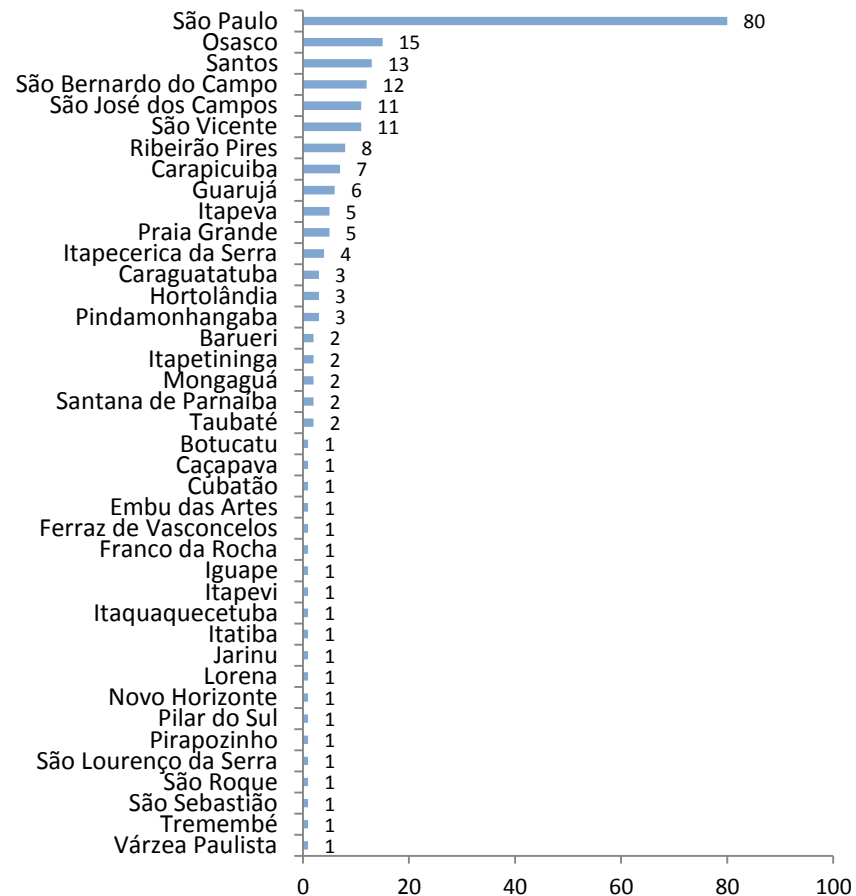
Vazamento externo de esgoto

253 Reclamações recebidas de 45 municípios



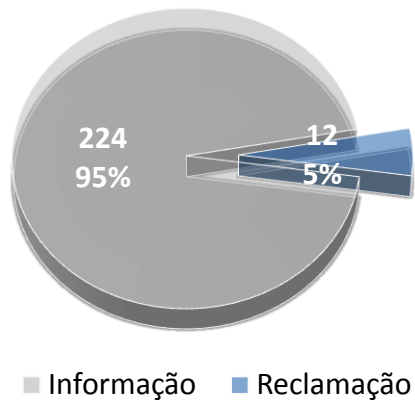
Realização de Obras

216 Reclamações recebidas de 40 municípios



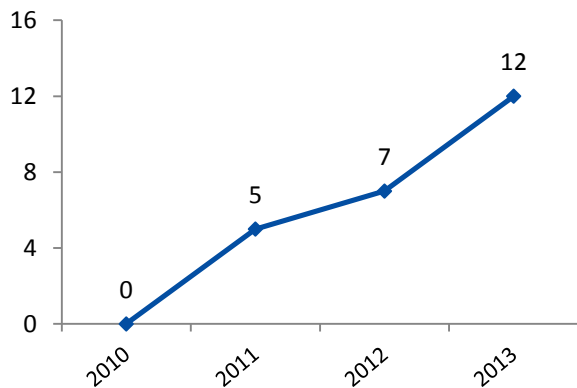
Manifestações sobre a Saneaqua

236 Manifestações registradas no ano

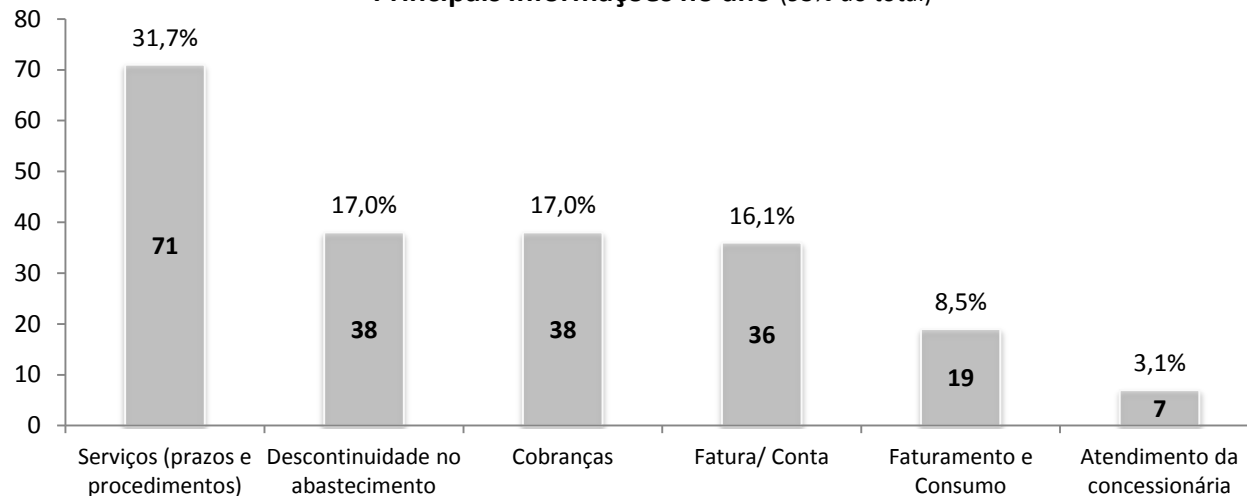


Manifestação = Total de atendimentos (informação + reclamação).

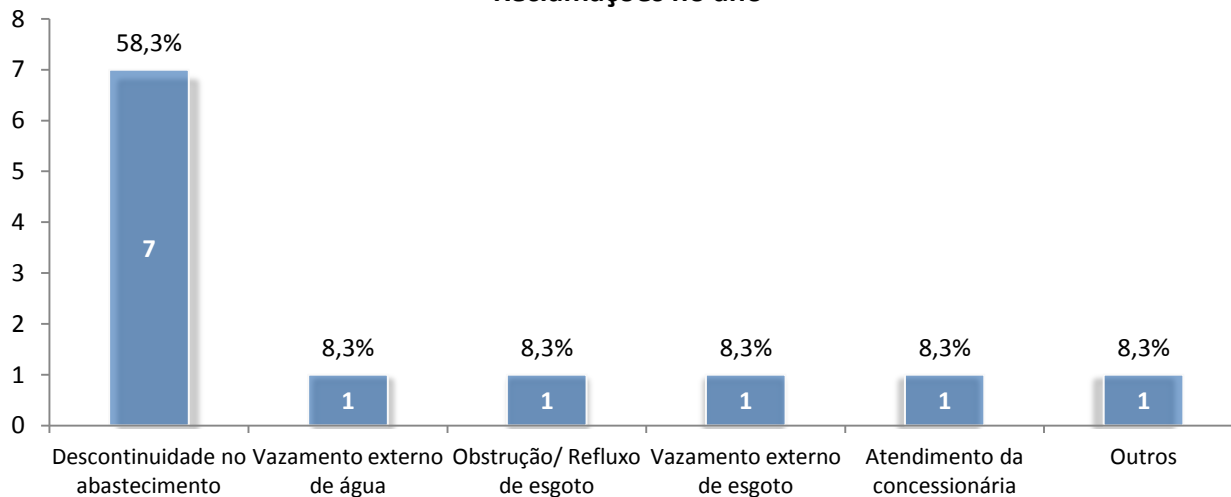
Evolução do total de **Reclamações** (últimos 4 anos)



Principais Informações no ano (93% do total)

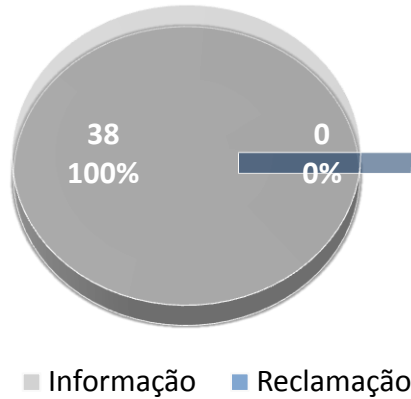


Reclamações no ano



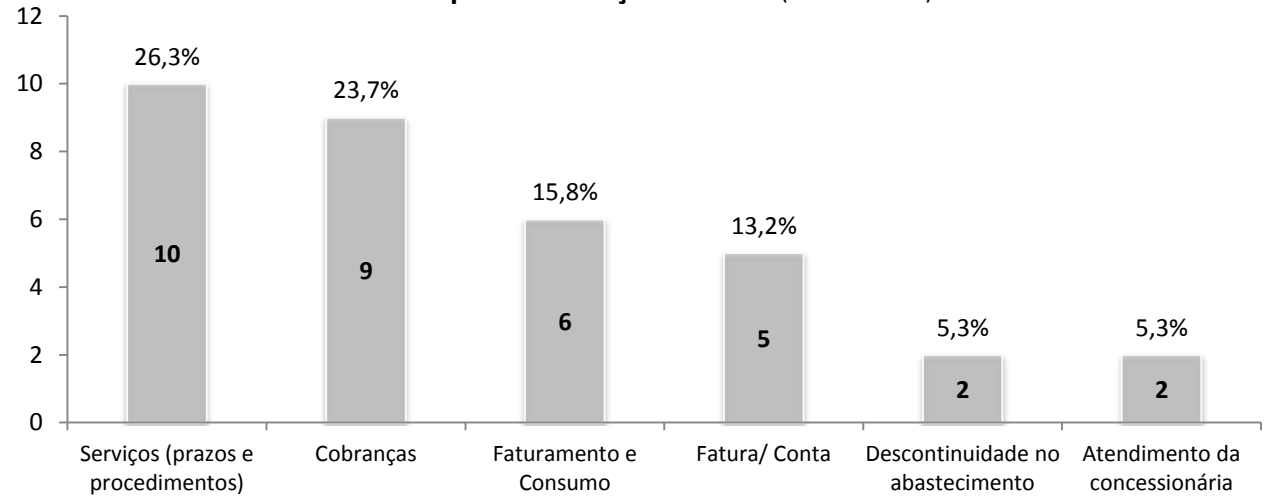
Manifestações sobre a Foz do Brasil

38 Manifestações registradas no ano

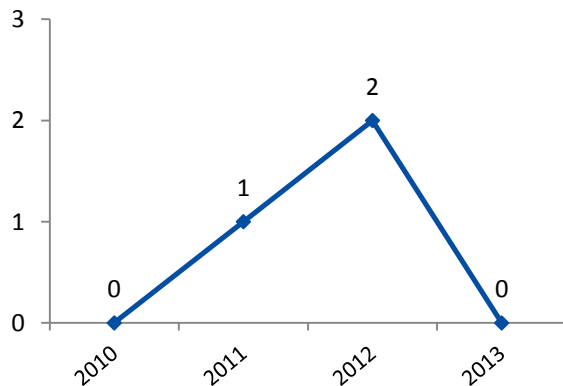


Manifestação = Total de atendimentos (informação + reclamação).

Principais Informações no ano (90% do total)



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



Nenhuma reclamação registrada em 2013