

APRESENTAÇÃO DE CONTRIBUIÇÕES DA CONSULTA PÚBLICA Nº 003/2015
SAU – SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO DA ARSESP

Participante: Cia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo S.A. – Sabesp
 Responsável: TOBIAS JEROZOLIMSKI
 Meios de Contato: (11) 3388. 8437

Dispositivo ou conteúdo da minuta de Deliberação	Contribuição	Redação sugerida para o dispositivo
Considerando que a ARSESP dispõe de Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU-ARSESP para os serviços públicos de saneamento básico e de distribuição de gás canalizado, conforme dispõe o inciso III do § 1º do art. 41 da Deliberação ARSESP 53, de 27 de abril de 2009;	Na estrutura da Superintendência Institucional e de Relações com Usuários há uma Gerência de Relacionamento com Usuários, que tem competência para gerir o SAU, receber demandas, instalar processos administrativos e solucionar conflitos. Essa previsão consta do § 2º do artigo 42, que deveria ser citado nesse parágrafo.	Considerando que a ARSESP dispõe de Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU-ARSESP para os serviços públicos de saneamento básico e de distribuição de gás canalizado, conforme dispõe o § 2º do art. 42 da Deliberação ARSESP 53, de 27 de abril de 2009;
Art. 2º ...	Incluir, no artigo 2º, um novo inciso tendo em vista a necessidade de explicitar e delimitar para os empregados que registram e analisam manifestações qual o conteúdo dos “Dados Mínimos” descrito no inciso III do artigo 6º.	III – Dados Mínimos: conjunto de informações indispensáveis ao encaminhamento de uma reclamação: - Nome completo do Reclamante; - R.G. e CPF do reclamante; - Nº de protocolo do Atendimento da Ouvidoria do prestador; - Endereço do interessado e, caso seja diferente, da própria manifestação (Logradouro, nº do imóvel, bairro, município e CEP) ; - Detalhes da Ocorrência e/ou Motivo da Insatisfação; - Telefone de contato; - se possível, e-mail.
Art. 2º.	Incluir, no artigo 2º, um novo inciso considerando a necessidade de dar clareza ao significado de “Insatisfação quanto à Solução da Manifestação” estabelecido pelo inciso I do Art. 3º	IV – Insatisfação quanto à Solução da Manifestação: situação em que o cliente não teve seu pedido atendido ou, discorda da solução adotada, após superadas as etapas de atendimento, inclusive com encerramento pela Ouvidoria do prestador.
Art. 3º. - I - Insatisfação quanto à solução de manifestação apresentada ao prestador de serviços ou concessionária ou	Alterar o inciso I do artigo 3º visando resguardar o direito da concessionária de realizar o processo normal de	I - Insatisfação quanto à solução de manifestação apresentada pelo prestador de serviços ou concessionária ou quanto ao

quanto ao atendimento recebido;	atendimento	atendimento recebido;
Art. 3º...	Buscando a primazia do caráter educativo do serviço de atendimento ao usuário sugerimos a inversão dos conteúdos dos incisos I e II do Art. 3º.	I - Necessidade de obter informação acerca do contrato de adesão, das deliberações da agência reguladora e demais legislações vigentes para o setor de saneamento básico e de distribuição de gás canalizado, dos prestadores de serviços, das concessionárias, ou da ARSESP; II - Insatisfação quanto à solução dada pela Ouvidoria, de manifestação apresentada ao prestador de serviços ou concessionária ou quanto ao atendimento recebido;
Art. 4º...	Sugerimos a inclusão de um "§ único" neste artigo estabelecendo o horário de funcionamento dos canais de atendimento	Parágrafo Único – A Arsesp procederá à abertura e encaminhará as manifestações aos prestadores, das 08:00 às 17:00 horas, de segunda à sexta-feira. No caso de registros em feriados federais, estaduais e municipais, as manifestações serão processadas no primeiro dia útil subsequente.
Art. 6º... II - a existência da reclamação registrada no prestador de serviços ou concessionária pelo manifestante, excetuadas as hipóteses de que trata o art. 3º, inciso III e IV desta deliberação;	Para consolidar o processo de atendimento estabelecido pela própria agência reguladora sugerimos alteração da redação para o inciso II. Incluir inciso III relativo ao caráter orientativo da agência, conforme artigo 3º	II - a existência da manifestação registrada junto à Ouvidoria do prestador de serviços ou concessionária pelo manifestante, excetuadas as hipóteses de que trata o art. 3º, inciso III e IV desta deliberação; III – se o usuário necessita de informações acerca do contrato de adesão, das deliberações da agência reguladora ou de legislação do setor de saneamento básico e de distribuição de gás canalizado.
Art. 7º Após a análise da manifestação, esta poderá ser encaminhada ao prestador de serviços ou concessionária para resposta ao SAU-ARSESP.	Para efeito de fixação do processo sugerimos que a checagem dos dados mínimos seja reforçada e a exceção dos incisos III e IV do artigo 3º sejam reforçadas.	Art. 7º Após a análise da manifestação, checagem e confirmação da veracidade dos dados mínimos, esta poderá ser encaminhada ao prestador de serviços ou concessionária para resposta ao SAU-ARSESP, excetuadas as hipóteses dos incisos III e IV do artigo 3º.
Art 7º- § 1º. A resposta conclusiva do prestador de serviços ou concessionária ao SAU-ARSESP deverá ocorrer no prazo de 10 (dez) dias.	Sugerimos que o processo retome o prazo seja alterado para 15 dias corridos, considerando a necessidade de transferência da manifestação entre os sistemas da agência	Art 7º- § 1º. A resposta conclusiva do prestador de serviços ou concessionária ao SAU-ARSESP deverá ocorrer no prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento da

	<p>reguladora e da concessionária, que ocupa, no mínimo, dois dias e também considerando as ocorrências iniciadas em vésperas de feriados e/ou de finais de semana, inclusive combinados. Também verifica-se a necessidade de se estabelecer o fato gerador que dará início a contagem do prazo. Consideramos que o momento mais oportuno para o início desta contagem é a confirmação do recebimento da manifestação pela concessionária.</p>	<p>manifestação pela Ouvidoria do prestador ou concessionária, respeitadas as etapas e procedimentos de atendimento ao cliente.</p>
<p>Art 7º- §2º...</p>	<p>Sugerimos uma inclusão de texto que utilizar-se-á do parágrafo segundo. Neste parágrafo ficarão descritas as exclusões de alguns tipos de manifestações dentre aquelas que necessitarão de encaminhamento, prazos e respostas. São elas, as situações específicas de denúncias, críticas, elogios, sugestões e informações. Algumas devido a ser desnecessário o encaminhamento de respostas, outras por não haver como dimensionar um prazo para apuração, incluem-se neste grupo as denúncias.</p>	<p>§2º As manifestações de usuários relacionadas a denúncias, críticas, elogios, sugestões e informações, se encaminhadas à concessionária, estarão excluídas das determinações que ensejarem estabelecimento de prazos, dadas as características específicas do tratamento destes tipos de manifestações. Aquelas que necessitarem de algum tipo de acompanhamento, serão tratadas, caso a caso, entre concessionária e órgão regulador;</p>
<p>Art 7º - §2ºAntes do exaurimento do prazo para resposta, o SAU-ARSESP poderá conceder, mediante solicitação do prestador de serviços ou concessionária, uma única prorrogação de até 3 (três) dias.</p>	<p>Sugerimos alterar para §3º, considerando nossa proposta de inclusão de conteúdo supracitado, também propusemos uma alteração no conteúdo apenas para facilitar o entendimento e, finalmente, uma dilação do prazo considerando a exiguidade do prazo estabelecido pelo texto original, tendo em vista as ocorrências iniciadas em vésperas de feriados e/ou de finais de semana, inclusive combinados.</p>	<p>§3º Até o vencimento do prazo para resposta, o SAU-ARSESP terá, mediante solicitação fundamentada do prestador de serviços ou concessionária, 03 (três) dias para analisar e, eventualmente, conceder, uma única prorrogação de até 7(sete) dias, contados da manifestação favorável da agência.</p>
<p>Art 7º - § 3º. Caso o prestador de serviços ou concessionária necessite de prorrogação de prazo superior a 3 (três) dias, deverá apresentar ao SAU-ARSESP solicitação devidamente justificada, que será analisada e eventualmente concedida.</p>	<p>Sugerimos alterar para §4º ,estabelecer um prazo máximo para análise da solicitação pelo SAU – Arsesp e incorporar a criação da figura do “stand by”, para congelamento de protocolos de manifestações. Este instituto se faz</p>	<p>§4º Caso o prestador de serviços ou concessionária necessite de prorrogação de prazo superior a 7 (sete) dias, deverá apresentar ao SAU-ARSESP uma solicitação para a paralisação do prazo até uma data pré-fixada e devidamente justificada, que</p>

	<p>absolutamente necessário considerando que a resposta conclusiva ao usuário pode demandar a realização de projetos, obras, vistorias, análises, autorizações de outros órgãos públicos, etc. que demandam prazos superiores há 15 (quinze) dias.</p> <p>Ver disposição da Lei 10.177/98 - §1º do artigo 32.</p>	<p>será analisada em até 5 (cinco) dias pelo SAU - Arsesp e, eventualmente, concedida. Uma vez autorizado o congelamento do prazo, o protocolo permanecerá suspenso, até a data limite, para só então ser retomado pela agência reguladora.</p>
<p>Art 7º - § 4º. Após a análise da resposta, de que trata o § 1º. deste artigo, o SAU-ARSESP poderá solicitar esclarecimentos ou informações adicionais aos prestadores de serviços ou concessionárias, que deverão responder em até 5 (cinco) dias.</p>	<p>Sugerimos alterar para §5º, estabelecer um prazo máximo para análise pelo SAU – Arsesp e a dilação do prazo inicialmente proposto para confecção de esclarecimentos adicionais, tendo em vista as ocorrências iniciadas em vésperas de feriados e/ou de finais de semana, inclusive combinados.</p>	<p>§5º Após a análise da resposta, de que trata o § 1º. deste artigo, o SAU-ARSESP terá 03 (três) dias para solicitar esclarecimentos ou informações adicionais aos prestadores de serviços ou concessionárias, que deverão responder em até 7 (sete) dias.</p>
<p>Art 7º - §6º. No caso específico dos serviços de saneamento básico, sem prejuízo das ações fiscalizadoras e de outras medidas cabíveis, a simples ausência de resposta do prestador de serviços ao SAU-ARSESP, no prazo previsto, configura a ocorrência de infração, sujeita à imposição de penalidade de advertência, nos termos do inciso V do artigo 8º da Deliberação ARSESP nº 31/2008 e/ou posterior regulamentação que venha a substituí-la.</p>	<p>A simples ausência de resposta não pode ser considerada infração, sem que seja instaurado um procedimento sancionatório previsto nas Deliberações 31 (arts. 2º, 18, 28) e 53 (art. 68). É aplicação de penalidade pressupõe instauração do processo administrativo, com lavratura de termo de notificação e direito ao contraditório e ampla defesa, por isso sugerimos a alteração da redação para adequar ao arcabouço legal vigente.</p>	<p>Art 7º - §7º. No caso específico dos serviços de saneamento básico, sem prejuízo das ações fiscalizadoras e de outras medidas cabíveis, a simples ausência de resposta do prestador de serviços ao SAU-ARSESP, no prazo previsto, sujeita o prestador de serviços ou concessionária ao procedimento administrativo prévio de apuração de irregularidades e sancionatório previstos nas Deliberações 31 (arts. 2º, 18, 28) e 53 (art. 68). e/ou posterior regulamentação que venha a substituí-la.</p>
<p>Art 7º - (inclusão) §8º -</p>	<p>Sugerimos a inclusão de um parágrafo que faça a previsão da situação de recebimento, por parte da concessionária, de uma manifestação com falhas de cadastramento.</p>	<p>Art 7º - §8º. A concessionária tem até 02 (dois) dias para avaliar e devolver ao SAU – Arsesp uma nova manifestação recebida, quando detectar que faltam informações que não permitam identificar ou estabelecer o objeto da reclamação ou, ainda, seu autor. Nestes casos o SAU – Arsesp, caso obtenha informações complementares poderá devolver a manifestação à concessionária ou prestador de serviços, desde que considere o novo recebimento como a data de início para cômputo do prazo para resposta.</p>

<p>Art. 8º. As manifestações apresentadas ao SAU-ARSESP serão encerradas:</p> <p>I - quando solucionadas pelo prestador de serviços ou concessionária;</p> <p>II - quando o SAU-ARSESP responder ao manifestante, com a análise conclusiva sobre a manifestação apresentada;</p>	<p>Considerando que compete ao SAU – Arsesp o encerramento das manifestações, conforme estabelece o §1º deste mesmo artigo, sugerimos a fusão entre os incisos I e II para tornar claras as responsabilidades das partes.</p>	<p>Art. 8º. I – após o recebimento da resposta conclusiva encaminhada pela Ouvidoria da concessionária ou prestador de serviços, análise e resposta ao manifestante no prazo de 3(três) dias pelo SAU – Arsesp.</p>
<p>Art. 8º III - quando o SAU-ARSESP não localizar o manifestante, após três tentativas realizadas através dos meios de contato informados;</p>	<p>Sugerimos alterar o número do inciso para II, uma vez que propusemos a fusão, entre os incisos I e II originais e estabelecer um processo para padronização do número de tentativas.</p>	<p>Art. 8º II - quando o SAU-ARSESP não localizar o manifestante, após três tentativas realizadas em três dias consecutivos contados a partir do recebimento da resposta conclusiva encaminhada pela Ouvidoria da concesssionária ou prestador de serviços e em horários alternados, através dos meios de contato informados;</p>
<p>Art. 8º IV...</p>	<p>Apenas alterar par a inciso III</p>	<p>Art. 8º III...</p>
<p>Art. 8º V...</p>	<p>Nossa avaliação é que a questão da mediação, dada sua complexidade e seu caráter específico, deva ser tratada em deliberação também específica. Assim o item V do artigo 8 e todo o artigo 12 seriam excluídos desta deliberação.</p>	<p>Art. 8º V (excluir)</p>
<p>Art. 8º - §1º. Todas as manifestações serão encerradas no sistema, exclusivamente pelo SAU-ARSESP.</p>	<p>Há necessidade de explicitar o prazo máximo para a realização do processo de encerramento da manifestação.</p>	<p>Art. 8º - §1º. Todas as manifestações serão encerradas no sistema, exclusivamente pelo SAU-ARSESP, no prazo máximo de 03 (três) dias contados a partir do recebimento da resposta conclusiva encaminhada pela Ouvidoria da concessionária ou prestador de serviços.</p>
<p>Art. 9º. As manifestações apresentadas ao SAU-ARSESP serão analisadas e respondidas ao manifestante no prazo de 20 (vinte) dias.</p>	<p>Sugerimos explicitar o marco de início da contagem do tempo e</p>	<p>Art. 9º. As manifestações apresentadas ao SAU-ARSESP serão analisadas e respondidas ao manifestante no prazo de 20 (vinte) dias, contados da data de recebimento da manifestação pela Ouvidoria da concessionária ou prestador de serviço.</p>
<p>Art. 9º ...</p>	<p>Inclusão: Sugerimos a inclusão de um § 1º para evidenciar que o prazo de 20 dias não considera as adições de prazos adicionais no artigo 8º</p>	<p>Art. 9º - § 1º (inclusão) Ficam excluídas, para efeito de contagem do prazo de 20 (vinte) dias, as manifestações que ensejarem as adições de prazos previstas no artigo 8º, § 3º e 5º</p>

Art. 9º - § 1º...	Consirando a inclusão supracitada sugerimos a alteração da numeração de § Único para § 2º	§ 2º - Na impossibilidade de atendimento do prazo a que se refere este artigo, o manifestante será comunicado pelo SAU-ARSESP sobre os motivos do atraso e a previsão de resposta
Art. 10. As interrupções nos canais de atendimento aos usuários mantidos pelos prestadores de serviços ou concessionárias deverão ser comunicadas ao SAU-ARSESP no prazo de duas horas a partir de seu início.	Há necessidade de estabelecer um tempo mínimo de interrupção para que a ocorrência seja comunicada e também um padrão para esta comunicação.	Art. 10. As interrupções, superiores a 1 (uma) hora, nos canais de atendimento aos usuários, por telefone, pela internet e chat, mantidos pelos prestadores de serviços ou concessionárias deverão ser comunicadas ao SAU-ARSESP no prazo de 02 (duas) horas, contados a partir do início da ocorrência dentro do horário comercial ou no prazo de 04 (quatro) horas do início da ocorrência fora do horário comercial, finais de semana e feriados Federal, Estadual e Municipal.
Art. 10.	Sugerimos a inclusão de um parágrafo único, contendo a informação sobre a responsabilidade da Arsesp em providenciar os sistemas, formulários, meios de comunicação e padrões para comunicação das interrupções, superiores a 1 (uma) horas, dos canais de atendimento.	Art. 10. § Único Caberá ao SAU – Arsesp providenciar e manter acessíveis os sistemas, formulários, meios de contato e padrões de processos para comunicação das interrupções.
Art. 11. Fica suspensa a exigência de pagamento da fatura quando o objeto de manifestação for relacionado a valores, assim como a execução de corte, interrupção ou suspensão do fornecimento, motivada pelo inadimplemento da fatura, até o encerramento da manifestação pelo SAU-ARSESP.	Sugerimos a alteração da redação de forma a delimitar o escopo e explicitar o prazo máximo para a suspensão das contas e ações de cobrança.	Art. 11. Respeitadas as disposições e procedimentos especificados em outras deliberações, ficam suspensas da exigência de pagamento a(s) fatura(s) que fizerem parte do objeto da manifestação, se esta for relacionada a valores, assim como a execução de corte, interrupção ou suspensão do fornecimento, motivada pelo inadimplemento específico desta(s) fatura(s), até o encerramento da manifestação pelo SAU-ARSESP, no prazo de 20 (vinte) dias contados do recebimento da manifestação pela Ouvidoria da concessionária ou prestador de serviços.
Art. 11.	Sugerimos a inclusão de um § 1º, contendo a possibilidade de uma única solicitação de	§1º Até o vencimento do prazo de 20 (vinte) dias para o encerramento da manifestação,

	prorrogação da suspensão do pagamento da fatura, bem como das ações de corte, por parte do SAU - Arsesp	o SAU-ARSESP terá direito de encaminhar uma única solicitação de prorrogação da suspensão do pagamento da fatura, bem como das ações de cobrança, por até 15(quinze) dias.
Art. 11. Parágrafo único. Após o encerramento da manifestação, a fatura será reemitida e entregue ao usuário pelo prestador de serviços ou concessionária com a data de vencimento não inferior a cinco (5) dias contados da sua apresentação;	Sugerimos alterar de parágrafo único para §2º, contemplando a sugestão de inclusão do §1º. Sugerimos também uma alteração que visa facilitar a implantação da regra sem a necessidade de grandes adaptações de sistemas informatizados	§2º. Após o encerramento da manifestação, a fatura será reemitida e entregue ao usuário pelo prestador de serviços ou concessionária conforme o cronograma de faturamento da concessionária ou prestador de serviços;
Art. 12. A qualquer tempo, o SAU-ARSESP, por iniciativa própria ou a pedido das partes, poderá promover a mediação de eventual conflito. § 1º. As partes poderão designar representante para a mediação, mediante apresentação de procuração que indique os poderes e limites, inclusive para celebração de acordo. § 2º. O mediador será designado dentre os servidores da ARSESP pelo Diretor de Relações Institucionais. § 3º. O mediador poderá requerer a participação de outros servidores da ARSESP pela sua reconhecida capacidade técnica.	Nossa avaliação é que a questão da mediação, dada sua complexidade e seu caráter específico, deva ser tratada em deliberação também específica. Assim o item V do artigo 8 e todo o artigo 12 seriam excluídos desta deliberação.	Art. 12º (excluir)
Art. 13. Esta Deliberação entra em vigor na data de sua publicação	Solicitamos a concessão de um prazo de implantação propiciando tempo para eventuais adaptações da estrutura de atendimento, bem como para redação, validação, implantação e treinamento nos novos processos.	Art. 13. Esta Deliberação entra em vigor após 180 (cento e oitenta) dias da data de sua publicação