



DELIBERAÇÃO Nº ... , DE ... DE DE 2019

Estabelece os prazos e procedimentos referentes ao Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU-Arsesp.

A Diretoria Colegiada da Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo – Arsesp, na forma da Lei Complementar Estadual nº 1025, de 7 de dezembro de 2007, regulamentada pelo Decreto estadual nº 52.455, de 07 de dezembro de 2007.

Considerando que compete a Arsesp receber, apurar e encaminhar soluções relativas às reclamações dos manifestantes e dos prestadores de serviços, conforme dispõe o artigo 7º, inciso VIII, da Lei 1025/2007;

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 dispõem o inciso III, do § 1º, do art. 41, e o § 2º, do art. 42, da Deliberação Arsesp 53, de 27 de abril de 2009;

Considerando, no que couber, o disposto na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que institui o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e o previsto na Lei Estadual nº 10.294, de 20 de abril de 1999, que dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público no Estado de São Paulo;

Considerando a necessidade de estabelecer os prazos e procedimentos aplicáveis ao relacionamento entre o Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU-Arsesp, os prestadores de serviços de saneamento básico, as concessionárias de distribuição de gás canalizado, manifestantes e demais interessados; e

Considerando a necessidade da Arsesp assegurar o cumprimento dos padrões e procedimentos estabelecidos em relação à qualidade do atendimento às manifestações.

Delibera:

Art. 1º Os prazos e procedimentos a serem adotados no âmbito do relacionamento entre o Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU-Arsesp, os prestadores de serviços de saneamento básico, as concessionárias de distribuição de gás canalizado, os usuários e demais interessados seguem o disposto nesta deliberação.

Parágrafo único. O Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU-Arsesp é o serviço disponível por meio de diferentes canais de comunicação, de acesso gratuito, que



se destina a receber, registrar e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos de saneamento básico e de distribuição de gás canalizado.

CAPÍTULO I

Das Definições

Art. 2º Para fins e efeitos desta Deliberação são adotadas as seguintes definições:

- I. Atendimento eletrônico: e-mail, formulário disponível no site e aplicativo para smartphone;
- II. Atendimento presencial: atendimento realizado nas instalações fixas ou móveis da Arsesp, estas últimas montadas especificamente para atendimento em eventos externos;
- III. Atendimento telefônico: atendimento realizado por meio de sistema de ligações gratuitas (“0800”);
- IV. Correspondência eletrônica: Mensagem escrita e recebida em meio eletrônico por e-mail ou aplicativo para smartphone;
- V. Crítica: avaliação positiva ou negativa apresentada pelo manifestante;
- VI. Dados: conjunto de informações obrigatórias e facultativas para o registro da manifestação:
 - a. Nome completo do manifestante (obrigatória);
 - b. CPF do manifestante (obrigatória, apenas nos casos de reclamação e solicitação primeiro contato);
 - c. Número de identificação da unidade usuária (facultativa);
 - d. Endereço do manifestante e do logradouro referente à manifestação, caso seja diferente (obrigatória);
 - e. Dados para contato: telefone e ou e-mail (obrigatória);
 - f. Número de protocolo do atendimento da Ouvidoria do prestador ou da concessionária (facultativa); e
 - g. Descrição da manifestação (obrigatória).
- VII. Data de Registro: indicação do dia, mês e ano em que a manifestação foi recebida no Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU-Arsesp;
- VIII. Denúncia: manifestação sobre possível irregularidade ou indício de fato ilegal;
- IX. Elogio: manifestação que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado;



- X. Informação: pedido de esclarecimento referente à prestação dos serviços de saneamento básico e/ou de gás canalizado, bem como às atividades da Arsesp e às normas setoriais;
- XI. Manifestação: toda comunicação verbal ou escrita recebida pelo Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU-Arsesp, podendo ser classificada como:
- reclamação;
 - solicitação primeiro contato;
 - pedido de informação;
 - denúncia;
 - sugestão;
 - elogio; ou
 - crítica.
- XII. Manifestação com resposta fora do prazo: resposta da Ouvidoria do prestador de serviço ou da concessionária para o SAU-Arsesp encaminhada após o término do prazo estabelecido nesta deliberação;
- XIII. Manifestação devolvida: manifestação reenviada pelo SAU-Arsesp ao prestador de serviço de saneamento básico ou concessionária de gás canalizado, após a resposta inicial da respectiva Ouvidoria, para complementação de esclarecimentos e providências;
- XIV. Manifestação em análise: manifestação registrada e em processo de análise técnica pela equipe do SAU-Arsesp, à luz da legislação vigente e das informações prestadas pelo prestador de serviço de saneamento básico ou pela concessionária de gás canalizado;
- XV. Manifestação emergencial: manifestação que, por sua natureza, tenha caráter de urgência;
- XVI. Manifestação encerrada: manifestação analisada e respondida ao manifestante ao término do atendimento pelo SAU-Arsesp, podendo resultar, nos casos de reclamação ou denúncia, em:
- Manifestação procedente: manifestação analisada e aprovada;
 - Manifestação parcialmente procedente: manifestação analisada e aprovada em parte; e
 - Manifestação improcedente: manifestação analisada e não aprovada.
- XVII. Manifestante: pessoa física ou jurídica que registra uma manifestação no Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU-Arsesp;
- XVIII. Número de protocolo: código gerado pelo sistema informatizado do SAU-Arsesp para cada manifestação registrada, informado no ato do registro da manifestação e por meio do qual é possível acompanhar o seu andamento;
- XIX. Parecer conclusivo: resposta final encaminhada ao manifestante;



- XX. Reabertura: reexame em razão da apresentação de outros elementos ou fatos novos que justifiquem o pedido, após o encerramento da manifestação;
- XXI. Reanálise: reexame em razão da apresentação de outros elementos ou fatos novos que justifiquem o pedido, antes do encerramento da manifestação;
- XXII. Reclamação: manifestação que relata insatisfação ou problema referente à prestação dos serviços de saneamento básico e/ou de concessionárias gás canalizado;
- XXIII. Registro: anotação da manifestação no sistema informatizado do SAU-Arsesp;
- XXIV. Solicitação Primeiro Contato: manifestação em que não houve contato anterior com o prestador de serviço ou a concessionária;
- XXV. SAU-Arsesp: Serviço de Atendimento ao Usuário da Arsesp;
- XXVI. Status da manifestação: situação na qual se encontra a manifestação, podendo ser denominada “em análise” ou “encerrada”;
- XXVII. Sugestão: manifestação que propõe melhoria referente à prestação dos serviços regulados de saneamento básico e/ou gás canalizado ou aos serviços prestados pela Arsesp; e
- XXVIII. Usuário: pessoa física ou jurídica que utiliza os serviços públicos regulados pela Arsesp (gás canalizado e saneamento básico).

CAPÍTULO II

Da Utilização do Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU

Art. 3º O SAU-Arsesp poderá ser acionado por todo e qualquer interessado em obter informação, reclamar, denunciar ou apresentar sugestão, elogio ou crítica em relação aos serviços de saneamento básico e distribuição de gás canalizado.

§ 1º Na manifestação classificada como reclamação o SAU-Arsesp informará ao manifestante os procedimentos e prazos relacionados a este tipo de atendimento.

§ 2º Para que a manifestação possa ser classificada como reclamação é necessário que o manifestante tenha feito seu registro, previamente, junto ao prestador de serviço de saneamento básico ou concessionária de gás canalizado.

§ 3º Na hipótese do parágrafo anterior, não demonstrado o registro prévio, a manifestação será classificada como “solicitação primeiro contato” e o manifestante será orientado pelo SAU-Arsesp de que o assunto será encaminhado e tratado diretamente pela Ouvidoria do prestador de serviço de saneamento básico ou concessionária de gás canalizado.



CAPÍTULO III

Das Formas de Atendimento

Art. 4º O atendimento do SAU-Arsesp será realizado:

- I. Por telefone, através de número destinado especificamente a essa finalidade;
- II. Por escrito, da seguinte forma:
 - a. correspondência eletrônica (e-mail);
 - b. formulário para registro de manifestação, disponível no sítio eletrônico da agência;
 - c. correspondência; e
 - d. por aplicativo para smartphone, disponível nas plataformas IOS e Android.
- III. Presencialmente, na sede da Arsesp e, excepcionalmente, também em pontos móveis, quando da realização de eventos externos.

Art. 5º Todas as formas de atendimento do SAU-Arsesp são de acesso gratuito, à exceção de correspondência cujos custos de postagem são de responsabilidade do manifestante.

Art. 6º As formas de atendimento descritas nos incisos I a III do artigo 4º serão informadas ao público de maneira clara e visível:

- I. Na fatura mensal de água e esgoto e de gás canalizado: o telefone; e
- II. No sítio eletrônico da ARSESP:
 - a. O telefone;
 - b. O endereço para recebimento de correspondência eletrônica (e-mail);
 - c. O formulário para registro de manifestação;
 - d. O endereço para correspondência;
 - e. O aplicativo para smartphone; e
 - f. O endereço para atendimento presencial.

CAPÍTULO IV

Dos Procedimentos

Art. 7º As manifestações apresentadas ao SAU-Arsesp serão registradas em sistema eletrônico próprio e receberão um número de protocolo referente ao atendimento realizado.



Art. 8º Após o registro da manifestação, caberá ao SAU-Arsesp classificar a manifestação em:

- I. reclamação;
- II. solicitação primeiro contato;
- III. pedido de informação;
- IV. sugestão;
- V. elogio; ou
- VI. crítica.

§ 1º O pedido de informação sobre o serviço regulado será respondido diretamente ao manifestante pelo SAU-Arsesp.

§ 2º A manifestação classificada como “reclamação” deverá conter as informações obrigatórias mencionadas no art. 2º, inciso VI, observado o disposto nos §§ 1º a 3º do art. 3º, todos desta Deliberação.

§ 3º Na hipótese de ausência de alguma informação obrigatória ao tratamento da manifestação, será solicitada ao manifestante a complementação.

§ 4º O registro de mais de uma manifestação de mesmo conteúdo, apresentada pelo mesmo manifestante, resultará na vinculação dos protocolos, sendo o protocolo de data mais recente atrelado ao de data mais antiga, recebendo todos um único tratamento.

Art. 9º Os casos de reclamação, solicitação primeiro contato ou denúncia serão encaminhados à Ouvidoria do prestador de serviço ou da concessionária com os questionamentos pertinentes ao assunto.

Art. 10 A Ouvidoria do prestador de serviço ou da concessionária deverá observar os prazos para resposta estabelecidos nesta deliberação.

Art. 11 Após a resposta da Ouvidoria do prestador de serviço ou da concessionária a manifestação será analisada pelo SAU-Arsesp, à luz da legislação e regulamentos vigentes e dos contratos, emitindo-se parecer conclusivo, que será encaminhado ao manifestante.

Art. 12 O manifestante que discordar do parecer conclusivo emitido pelo SAU-Arsesp poderá solicitar reanálise antes do encerramento da manifestação.

Art. 13 Após o encerramento da manifestação o manifestante somente poderá solicitar sua reabertura mediante a apresentação de fatos novos que assim justifiquem ou em razão da verificação do não cumprimento, ainda que parcial, do parecer conclusivo emitido pelo SAL-Arsesp com base na resposta do prestador de serviço ou concessionária

Art. 14 Na hipótese de não enquadramento em reanálise ou reabertura será registrada nova manifestação com novo número de protocolo.



CAPÍTULO V

Dos Prazos

Art. 15 A Ouvidoria do prestador de serviço ou da concessionária deverá enviar para o SAU-Arsesp, no prazo de 10 (dez) dias úteis, parecer sobre cada manifestação recebida, contendo todos os esclarecimentos pertinentes.

§ 1º O prazo de que trata o *caput* deste artigo poderá ser prorrogado uma única vez por 3 (três) dias úteis, mediante solicitação da respectiva Ouvidoria.

§ 2º Sendo necessária prorrogação de prazo superior a 3 (três) dias úteis a Ouvidoria deverá apresentar solicitação devidamente fundamentada, que será analisada pelo SAU-Arsesp.

Art. 16 Após a análise da resposta o SAU-Arsesp poderá, se considerar necessário, solicitar esclarecimentos ou informações adicionais ao prestador de serviço ou concessionária, que terá até 5 (cinco) dias úteis para apresentá-los.

Art. 17 A manifestação registrada aos sábados, domingos ou feriados (federais, estaduais ou municipais) será encaminhada ao prestador de serviço ou concessionária no primeiro dia útil subsequente, observada a contagem de prazo estabelecida nesta deliberação.

Art. 18 A manifestação encaminhada ao prestador de serviço ou concessionária após às 17h (dezessete horas) terá sua contagem de prazo iniciada a partir do primeiro dia útil subsequente.

Art. 19 Ao detectar a falta das informações obrigatórias, previstas no Art. 2º, inciso VI, desta deliberação, o prestador de serviço ou concessionária poderá devolver o protocolo ao SAU-Arsesp e solicitar a complementação necessária em até 2 (dois) dias úteis.

Parágrafo único. Na hipótese de que trata o *caput* deste artigo, o cômputo do prazo para resposta do prestador de serviço ou concessionária dar-se-á a partir da nova data de envio pelo SAU-Arsesp, observado o disposto no Art. 17 desta deliberação.

Art. 20 A “solicitação primeiro contato” que não houver sido respondida pelo prestador de serviço ou concessionária no prazo de 10 dias úteis ou cuja resposta seja considerada insatisfatória, poderá resultar na abertura de nova manifestação, a critério do manifestante que, nesta hipótese, deverá requerê-lo junto ao SAU-Arsesp.

Art. 21 Nas manifestações classificadas como “reabertura” ou “reanálise”, o prestador de serviço ou a concessionária terá prazo de 10 dias úteis, após o encaminhamento pelo SAU-Arsesp, para apresentar sua resposta.

Art. 22 As manifestações registradas no SAU-Arsesp e encaminhadas ao prestador de serviço ou à concessionária serão analisadas e respondidas ao manifestante no prazo de até 20 (vinte) dias úteis, contados da data de registro, podendo este prazo



ser prorrogado por até 10 (dez) dias úteis, observado o disposto no Art. 15 desta deliberação.

§1º Na hipótese de prorrogação o SAU-Arsesp deverá comunicar previamente o manifestante.

§ 2º Na impossibilidade de atendimento do prazo a que se refere o *caput* deste artigo, o manifestante será comunicado pelo SAU-Arsesp sobre os motivos do atraso e a previsão de resposta.

Art. 23 No caso específico dos serviços de distribuição de gás canalizado, sem prejuízo das ações fiscalizadoras e de outras medidas cabíveis, a ausência ou atraso injustificados de resposta da concessionária no prazo estabelecido configura a ocorrência de infração, nos termos dos incisos VIII e IX, do Art. 3º, da Portaria CSPE nº 24/1999 ou de regulamento que venha a substituí-la.

Art. 24 No caso específico dos serviços de saneamento básico, sem prejuízo das ações fiscalizadoras e de outras medidas cabíveis, a ausência ou atraso injustificados de resposta do prestador de serviço no prazo estabelecido configura a ocorrência de infração, nos termos do inciso V, do artigo 8º, da Deliberação Arsesp nº 31/2008 ou de regulamento que venha a substituí-la.

Art. 25 Para as manifestações registradas no SAU-Arsesp e classificadas como emergenciais os prestadores de serviço ou concessionárias terão o prazo de até 4 (quatro) horas para encaminhar parecer conclusivo contendo os esclarecimentos pertinentes.

Art. 26 As interrupções e falhas nos canais de atendimento mantidos pelo prestador de serviço ou concessionária deverão ser comunicadas ao SAU-Arsesp no prazo de até 2h (duas horas), contado do início da ocorrência, acompanhadas das justificativas correspondentes, sem prejuízo das ações fiscalizadoras e de outras medidas cabíveis pela Arsesp.

Capítulo VI

Dos Indicadores de Qualidade do Atendimento

Art. 27 A qualidade do atendimento às manifestações classificadas como “reclamação” ou “denúncia” e encaminhadas pelo SAU-Arsesp ao prestador de serviço ou à concessionária será avaliada através do Índice de Qualidade Geral de Atendimento (IQGA).

§ 1º O Índice de Qualidade Geral de Atendimento (IQGA) será apurado com base nos Relatórios do Serviço de Atendimento ao Usuário-SAU, por meio dos seguintes indicadores e seus pesos:

- I. Manifestações Devolvidas, com peso de 15%;
- II. Manifestações com Resposta Fora do Prazo, com peso de 25%;



III. Manifestações Procedentes, com peso de 35%; e

IV. Reclamações a cada 10 mil economias / usuários, com peso de 25%.

§ 2º Os indicadores previstos no parágrafo anterior serão apurados anualmente e observarão a Classificação de Desempenho apresentada nas Tabelas 1, 2, 3 e 4 do Anexo I desta deliberação.

Art. 28 Os índices dos indicadores referentes às tabelas 1, 3 e 4, do Anexo I desta deliberação, baseados na série histórica registrada, contemplam as etapas de implantação, evolução e maturidade, correspondentes, respectivamente, aos anos 2020, 2021 e 2022, sendo:

I. Implementação: fase de adaptação aos índices estabelecidos;

II. Evolução: fase de direcionamento à classificação de desempenho “Bom”; e

III. Maturidade: fase de obtenção da classificação de desempenho “Bom”.

Art. 29 O índice do indicador referente à tabela 2, do Anexo I desta deliberação, foi estabelecido com base na série histórica registrada dos anos anteriores.

Art. 30 Para o nível alcançado em cada um dos indicadores será atribuída nota de referência, conforme Tabela 5, do Anexo I, desta deliberação.

Art. 31 A nota final do Índice de Qualidade Geral de Atendimento (IQGA) será obtida através do resultado do cálculo abaixo descrito, aplicado à Tabela 6, do Anexo I, desta deliberação:

$\sum (P \times N)$, onde:

P= peso atribuído a cada indicador, conforme Art. 27; e

N= nota atribuída a cada indicador, conforme Art. 30.

Art. 32 O prestador ou concessionária cujo Índice de Qualidade Geral de Atendimento (IQGA) ou indicador for classificado no nível “Insuficiente” ou “Crítico” deverá apresentar plano de melhorias, sujeito à aprovação da Arsesp, sem prejuízo da aplicação das penalidades previstas na legislação e regulamentos pertinentes e das medidas cabíveis individualmente.

Art. 33 Todos os indicadores poderão ser reavaliados a partir de 2022, caso a Arsesp considere necessário.

CAPÍTULO VII

Do Encerramento das Manifestações

Art. 34 A manifestação apresentada ao SAU-Arsesp será encerrada quando:



- I. Não apresentar as informações obrigatórias mencionadas no Art. 2º, inciso VI desta deliberação e o manifestante não for localizado pelo SAU-Arsesp após três tentativas de localização sem sucesso;
- II. O manifestante não responder à solicitação do SAU-Arsesp para complementar informações, tal como previsto no § 3º, do Art. 8º, desta deliberação, em até 3 (três) dias úteis;
- III. A manifestação for solucionada pelo prestador de serviço ou concessionária e comunicada ao manifestante pelo SAU-Arsesp;
- IV. O SAU-Arsesp responder ao manifestante por meio de parecer conclusivo sobre a manifestação apresentada, tal como estabelecido no Art. 11 desta deliberação;
- V. Mediante acordo entre as partes; e
- VI. Ocorrer a hipótese do § 4º, do Art. 8º, desta deliberação.

§ 1º. Todas as manifestações serão encerradas no sistema, exclusivamente pelo SAU-Arsesp.

§ 2º. O encerramento das manifestações pelo sistema do SAU-Arsesp não impede outras ações de regulação e fiscalização da Arsesp.

CAPÍTULO VIII

Suspensão dos Prazos de Serviços

Art. 35 Fica suspensa a exigência de pagamento da fatura/conta que fizer parte da manifestação, quando o objeto for relacionado a valores, assim como a execução de corte, interrupção ou suspensão do fornecimento, caso ainda não tenha ocorrido, motivada pelo inadimplemento da fatura/conta, até o encerramento da manifestação pelo SAU-Arsesp.

§1º Após o encerramento da manifestação a fatura/conta será reemitida e entregue ao manifestante pelo prestador de serviço ou concessionária com data de vencimento não inferior a cinco (5) úteis dias contados da sua apresentação.

§2º Se a manifestação for considerada improcedente o manifestante estará sujeito ao pagamento da fatura/conta com a incidência de multa e juros de mora, nos termos de regulamentação específica, com a data de vencimento não inferior a cinco (5) úteis dias contados da sua apresentação.

§3º O prestador de serviço ou concessionária deverá acordar diretamente com o manifestante o meio de acesso à fatura reemitida, que poderá ser e-mail, correspondência, retirada em loja de atendimento presencial ou site.



CAPÍTULO IX

Do Processo de Solução de Conflitos

Art. 36 A qualquer tempo o SAU-Arsesp, por iniciativa própria ou a pedido das partes, poderá instaurar processo para solução de conflitos.

§1º. Para o fim de que trata este artigo as partes poderão designar representante, mediante apresentação de procuração que indique os poderes e limites, inclusive para celebração de acordo.

§2º. Os procedimentos estabelecidos no *caput* deste artigo poderão ser alterados, a qualquer tempo, por deliberação específica, emitida pela Arsesp.

Capítulo X

Das disposições finais

Art. 37 A Arsesp publicará mensalmente no seu sítio eletrônico os Relatórios do Serviço de Atendimento ao Usuário, com o número de manifestações registradas nos segmentos de saneamento básico e de gás canalizado, os quais serão disponibilizados também na versão consolidada com os dados anuais.

Art. 38 Para os casos nos quais as tratativas com a Ouvidoria do prestador de serviço ou concessionária forem exauridas no âmbito das competências do SAU-Arsesp o manifestante poderá recorrer à Ouvidoria da Arsesp.

Art. 39 A Portaria CSPE - 24, de 1999, passa a vigorar com as seguintes alterações:

“Art. 3º.....

.....

VIII. Não remeter à Arsesp, nos prazos estabelecidos, as informações ou os documentos solicitados para análise e tratamento de manifestações e solução de divergência entre agentes e entre os usuários e o respectivo agente ou fazê-lo de maneira incompleta ou inconclusiva.

.....” (NR)

“Art. 4º

.....

XVII. Deixar de apresentar ou descumprir o plano de melhorias, previsto no Art. 34 da Deliberação nº XXX, de XX/XX/XXXX.”.

Art. 40 A Deliberação nº 031, de 2008, passa a vigorar com as seguintes alterações:

“Art. 8º

.....



V. Não remeter à ARSESP ou ao Poder Concedente, no prazo estabelecido ou, à falta deste, no prazo de 7 (sete) dias previsto pelo artigo 32, VI, da Lei Estadual nº 10.177/98, os dados, informações e documentos solicitados, inclusive para a análise e tratamento de manifestações e soluções de divergência entre agentes e entre os usuários e o respectivo agente, ou fazê-lo de maneira incompleta ou inconclusiva, caso a conduta não caracterize outra infração mais grave, prevista nesta Deliberação.

.....” (NR)

“Art 9º

.....

XIV. Deixar de apresentar ou descumprir o plano de melhorias, previsto no Art. 34 da Deliberação nº XXX, de XX/XX/XXXX.”.

Art. 41 Esta Deliberação entra em vigor a partir de 1º de janeiro de 2020.

Hélio Luiz Castro
Diretor Presidente

Publicado D.O.E. ///

Este texto não substitui o publicado no D.O



Anexo I

Tabela 1 - Manifestações Devolvidas.

NÍVEL	2020	2021	2022	CLASSIFICAÇÃO DE DESEMPENHO	
I	$\leq 20\%$	$\leq 15\%$	$\leq 10\%$	Bom	
II	$> 20 \leq 30\%$	$> 15 \leq 23\%$	$> 10 \leq 15\%$	Aceitável	
III	$> 30 \leq 40\%$	$> 23 \leq 30\%$	$> 15 \leq 20\%$	Insuficiente	
IV	$> 40\%$	$> 30\%$	$> 20\%$	Crítico	

Tabela 2 - Manifestações com Resposta Fora do Prazo.

NÍVEL	%	CLASSIFICAÇÃO DE DESEMPENHO	
I	$= 0\%$	Bom	
II	$> 0 \leq 1\%$	Aceitável	
III	$> 1 \leq 3\%$	Insuficiente	
IV	$> 3\%$	Crítico	

Tabela 3 - Manifestações Procedentes.

NÍVEL	2020	2021	2022	CLASSIFICAÇÃO DE DESEMPENHO	
I	$\leq 40\%$	$\leq 20\%$	$\leq 5\%$	Bom	
II	$> 40 \leq 45\%$	$> 20 \leq 30\%$	$> 5 \leq 10\%$	Aceitável	
III	$> 45 \leq 50\%$	$> 30 \leq 40\%$	$> 10 \leq 15\%$	Insuficiente	
IV	$> 50\%$	$> 40\%$	$> 15\%$	Crítico	



Tabela 4 – Reclamações a cada 10mil economias / usuários.

NÍVEL	2020	2021	2022	CLASSIFICAÇÃO DE DESEMPENHO	
				Classificação	Ícone
I	$\leq 1,00$	$\leq 0,75$	$\leq 0,50$	Bom	
II	$> 1,00 \leq 2,00$	$> 0,75 \leq 1,50$	$> 0,50 \leq 1,00$	Aceitável	
III	$> 2,00 \leq 3,00$	$> 1,5 \leq 2,00$	$> 1,00 \leq 1,50$	Insuficiente	
IV	$> 3,00$	$> 2,00$	$> 1,50$	Crítico	

Tabela 5 - Nota de Referência.

Nota de Referência							
Bom		Aceitável		Insuficiente		Crítico	
= 100%		$\geq 90 < 100\%$		70%		50%	

Tabela 6 – Cálculo da Nota Final

Nota Final							
$\geq 0 < 75\%$		$\geq 75 < 85\%$		$\geq 85 < 95\%$		$\geq 95\%$	
Crítico		Insuficiente		Aceitável		Bom	