



NOTA TÉCNICA

Minuta da Deliberação Serviço de Atendimento aos Usuários (SAU)

Processo ARSESP-0068-2019

Maio de 2019

Obs.: A Nota Técnica dos processos administrativos é um documento emitido por equipe técnica da ARSESP e destina-se a subsidiar as decisões da Diretoria Colegiada da Agência



Sumário

I. Objetivo	3
II. Motivação	3
III. Grupo de Trabalho	3
Diretoria de Relações de Institucionais.....	3
Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Saneamento Básico.....	4
Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Gás Canalizado	4
Diretoria de Regulação Econômico-Financeira.....	4
Ouvidoria.....	4
IV. Histórico	4
V. Contextualização	5
A) Serviço de Atendimento aos Usuários (SAU-Arsesp).....	5
B) Ação da Agenda Regulatória da Arsesp, biênio 2019-2020	7
C) Prazos e procedimentos vigentes	7
VI. Principais Pontos da Deliberação	8
Das Definições	8
Da Utilização do Serviços de Atendimento ao Usuário- SAU.....	8
Das Formas de Atendimento.	9
Dos Procedimentos.	9
Dos Prazos.....	9
Dos Indicadores de Qualidade do Atendimento.....	9
Do Encerramento das Manifestações.....	9
Da Suspensão dos Prazos de Serviços.....	9
Do Processo de Solução de Conflitos.....	9
VII. Dos Indicadores de Qualidade do Atendimento	10
A) Manifestações devolvidas	11
B) Manifestações com resposta fora do prazo	11
C) Manifestação procedentes.....	12
D) Reclamações a cada 10 mil economias / usuários.....	13
E) Índice de Qualidade Geral de Atendimento (IQGA).....	13
E) Principais Objetivos dos Indicadores.....	15
VIII. Considerações Finais	16

Obs.: A Nota Técnica dos processos administrativos é um documento emitido por equipe técnica da ARSESP e destina-se a subsidiar as decisões da Diretoria Colegiada da Agência



I. Objetivo

A presente Nota Técnica trata da minuta de deliberação do Serviço de Atendimento aos Usuários da Arsesp (SAU), cujo objetivo é estabelecer prazos e procedimentos para o relacionamento entre o SAU-Arsesp, os prestadores de serviços de saneamento básico, as concessionárias de distribuição de gás canalizado e os respectivos usuários e demais interessados.

A elaboração dessa deliberação consta das ações da Diretoria de Relações Institucionais (DRI) previstas na *Agenda Regulatória da Arsesp, biênio 2019-2020*, e deverá ser publicada até o final do primeiro semestre de 2019.

II. Motivação

As principais motivações para se estabelecer prazos e procedimentos 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 e os respectivos usuários e demais interessados, são condizentes com as diretrizes da *Agenda Regulatória da Arsesp, biênio 2019-2020*. São elas:

- Normatizar assuntos sujeitos a lacunas regulatórias;
- Proporcionar maior segurança regulatória aos usuários e prestadores/concessionárias quanto aos procedimentos adotados pela Agência;
- Comunicação e transparência das ações;
- Interação e aproximação com a sociedade; e
- Ampliação da participação social no processo regulatório.

III. Grupo de Trabalho

Tendo em vista o assunto objeto da presente proposta de deliberação abranger diversas áreas de atuação da Arsesp, formou-se um grupo de trabalho composto por representantes da Diretoria de Relações de Institucionais, Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Saneamento Básico, Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Gás Canalizado, Diretoria de Regulação Econômico-Financeira e de Mercados e da Ouvidoria, a saber:

Diretoria de Relações de Institucionais

- Anderson Teodoro Fernandes
- Gustavo Martins De Oliva
- Luciana de Azevedo Moraca



- Luis Roberto Pereira do Nascimento
- Regina Andrea Accorsi Lunardelli
- Samira Bevilaqua

Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Saneamento Básico

- Renatha Robertha da Costa e Silva Baptista Petrone

Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Gás Canalizado

- Priscila Erosa Sebastião

Diretoria de Regulação Econômico-Financeira

- Jefferson Leão de Meirelles

Ouvidoria

- Maria Eugenia Bonomi Trindade

Os documentos referentes à proposta de deliberação estão autuados no Processo ARSESP-0068-2019.

IV. Histórico

Vale destacar que o assunto em pauta foi objeto de consulta pública em abril de 2015, entretanto, a falta de quórum mínimo necessário para deliberação pela diretoria colegiada à época não possibilitou a continuidade do processo.

A Consulta Pública nº 03/2015 esteve disponível por 32 dias e recebeu contribuições de prestadores, concessionárias dos setores regulados e de órgãos de defesa ao consumidor, a saber: Gás Natural Fenosa (atual Naturgy); Comgás; Sabesp; Fundação Procon São Paulo.

Em razão da suspensão do processo, as contribuições não foram analisadas e o Relatório Circunstanciado não foi publicado à época.

No início de 2019, com a publicação da *Agenda Regulatória da Arsesp, biênio 2019-2020*, o assunto foi retomado e as contribuições recebidas em 2015, quando pertinentes, foram incorporadas ao texto da nova minuta, objeto desta Nota Técnica.

Em março deste ano a DRI promoveu dois dias de debates com órgãos e entidades de defesa do consumidor e com as ouvidorias dos serviços regulados pela Arsesp de saneamento básico e gás canalizado, sobre os principais pontos da futura deliberação,

Obs.: A Nota Técnica dos processos administrativos é um documento emitido por equipe técnica da ARSESP e destina-se a subsidiar as decisões da Diretoria Colegiada da Agência



atividade da *IV Semana do Consumidor* – evento promovido anualmente para marcar o Dia Mundial do Consumidor.

A discussão prévia à disponibilização da minuta da deliberação em consulta pública possibilitou maior aprofundamento no assunto por meio de um olhar minucioso voltado para os usuários dos serviços públicos de saneamento básico e de gás canalizado do Estado de São Paulo.

Participaram dos debates representantes da Defensoria Pública de São Paulo, da Fundação Procon SP, do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor-IDEC, da Proteste, da Sabesp, da BRK Ambiental/ Santa Gertrudes, da Comgás e da Naturgy.

Os debates foram gravados de modo a registrar fidedignamente as sugestões. Foram recebidas também, por escrito, após os encontros, contribuições aos pontos apresentados e discutidos. Todas as contribuições foram analisadas e incorporadas, quando pertinentes, ao texto da minuta de deliberação.

Ressalte-se que a discussão prévia à elaboração da minuta de deliberação, com agentes que representam usuários, prestadores e concessionárias dos serviços, se revelou como uma prática de grande relevância para elaborar um ato normativo à luz de pontos de vista diversos e complementares.

O documento ora apresentado, portanto, é fruto dessas discussões originadas em 2015 e retomadas no ano presente.

V. Contextualização

A) Serviço de Atendimento aos Usuários (SAU-Arsesp)

A Arsesp possui um Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU-Arsesp – que tem como objetivo receber, apurar e encaminhar soluções relativas às reclamações dos usuários sobre os serviços de gás canalizado e de saneamento básico, regulados pela agência, assim como sobre os serviços de energia elétrica, cujo atendimento é prestado nos termos do convênio de delegação e descentralização firmado com a ANEEL.

As principais competências do SAU-Arsesp são:

- Gerir o Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU para os serviços de gás canalizado e saneamento básico;
- Receber e encaminhar as demandas de usuários dos serviços de energia encaminhadas pela ANEEL;
- Instalar o processo administrativo de solução de conflitos entre agentes e usuários dos serviços regulados, sempre com o apoio técnico das Diretorias relacionadas;
- Elaborar os relatórios dos atendimentos realizados.

Obs.: A Nota Técnica dos processos administrativos é um documento emitido por equipe técnica da ARSESP e destina-se a subsidiar as decisões da Diretoria Colegiada da Agência

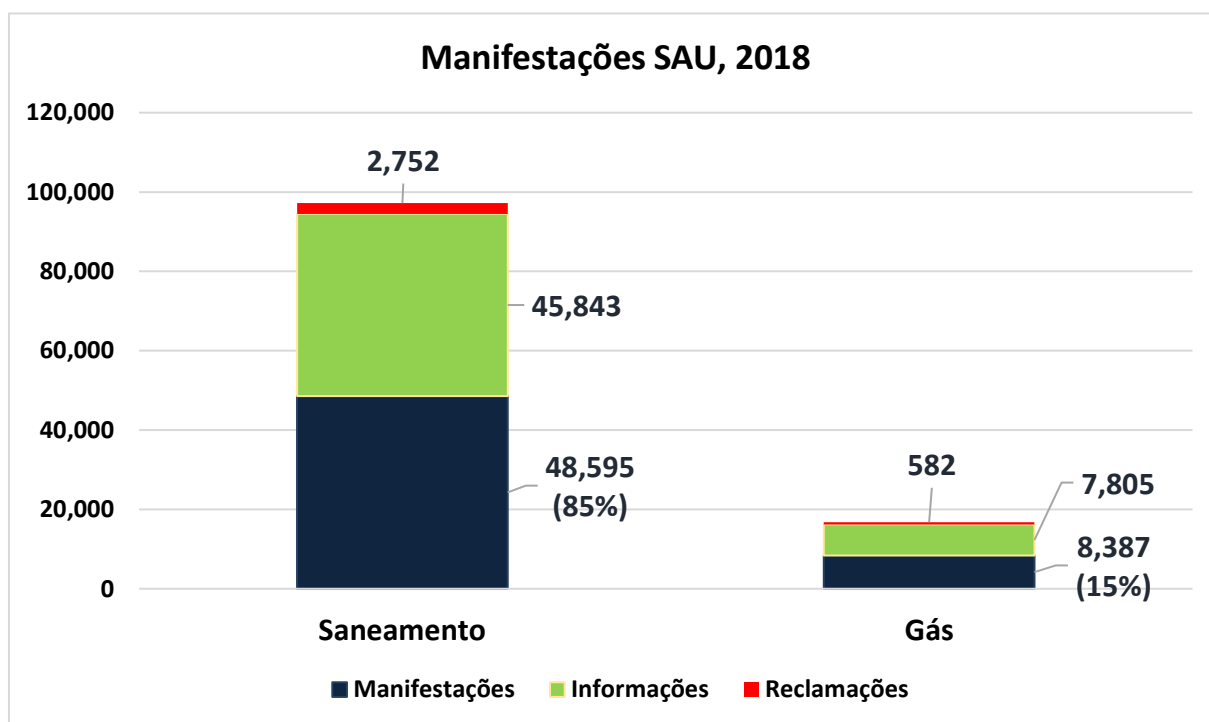


Essas competências se desdobram nas seguintes atividades:

- Receber, tratar e responder as manifestações dos usuários de Saneamento Básico e Gás Canalizado;
- Receber, registrar e encaminhar para a Aneel as manifestações dos usuários de energia elétrica;
- Elaborar relatórios dos atendimentos realizados dos três setores;
- Prestar suporte às áreas de regulação, fiscalização, institucional e administrativa, fornecendo informações sobre a percepção e os anseios dos usuários dos serviços regulados e/ou fiscalizados;
- Subsidiar as áreas fiscalizatórias com indicação de não conformidades identificadas .

Vale destacar que o setor de energia elétrica não será contemplado no âmbito desta deliberação, tendo em vista que os atos normativos são de responsabilidade da Agência Nacional de Energia Elétrica-ANEEL e os prazos e procedimentos já são normatizados por resoluções específicas.

Em 2018 o SAU-Arseps recebeu cerca de 57.000 manifestações, sendo 85% de saneamento básico e 15% de gás canalizado, conforme gráfico abaixo:



Obs.: A Nota Técnica dos processos administrativos é um documento emitido por equipe técnica da ARSESP e destina-se a subsidiar as decisões da Diretoria Colegiada da Agência



B) Ação da Agenda Regulatória da Arsesp, biênio 2019-2020

A Arsesp lançou no início do ano sua Agenda Regulatória para o biênio 2019-2020, a primeira desde a criação da autarquia.

A Agenda Regulatória publicada em 31/01/2019, no Diário Oficial do Estado, apresenta 52 ações regulatórias, organizadas no âmbito das atribuições de cada diretoria da Agência e da Ouvidoria. Os temas versam sobre assuntos institucionais, regulação técnica e fiscalização dos serviços de distribuição de gás canalizado e dos serviços de saneamento básico, regulação econômico-financeira e de relacionamento com usuários dos serviços regulados.

Vale salientar, que do total das ações que compõem a Agenda da Arsesp, a Diretoria de Relações Institucionais é responsável pelo desenvolvimento de sete ações, sendo a primeira delas, a ser cumprida no primeiro semestre de 2019, a ação *DRI 1 Deliberação Serviço de Atendimento aos Usuários (SAU)*, objeto desta Nota Técnica, cujo objetivo consiste em:

“consolidar um instrumento normativo sobre prazos e procedimentos 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 e os respectivos usuários e demais interessados”.

C) Prazos e procedimentos vigentes

A existência do Serviço de Atendimento aos Usuários remonta à Comissão de Serviços Públicos de Energia (CSPE), agência que precedeu à Arsesp. À época, o SAU era destinado exclusivamente aos usuários dos serviços de energia elétrica e gás canalizado. A partir da criação da Arsesp, o setor de saneamento básico passou a integrar suas atividades.

Os prazos e procedimentos adotados para as tratativas das manifestações dos usuários, quando não contidos nas deliberações específicas dos setores regulados, publicadas pela Agência, foram estabelecidos junto aos prestadores e concessionárias dos serviços, no entanto, sem atos normativos que disciplinem o assunto.

Os parâmetros adotados atualmente nas tratativas das demandas recebidas pelo SAU-Arsesp foram baseados nas legislações federais e estaduais que tratam de prazos e procedimentos referentes à prestação de serviços públicos, bem como de defesa dos direitos dos usuários, a saber:

- **Lei 10.294**, de 20 de abril de 1999, que dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado de São Paulo.
- **Decreto Nº 44.074**, de 1º de julho de 1999, regulamenta e estabelece competência das Ouvidorias de Serviços Públicos no Estado de São Paulo.

Obs.: A Nota Técnica dos processos administrativos é um documento emitido por equipe técnica da ARSESP e destina-se a subsidiar as decisões da Diretoria Colegiada da Agência



- **Resolução Normativa Nº 414** (ANEEL), de 9 De Setembro De 2010, estabelece as Condições Gerais de Fornecimento de Energia Elétrica de forma atualizada e consolidada.
- **Decreto nº 60.399**, de 29 de abril de 2014, dispõe sobre a atividade das Ouvidorias instituídas pela Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999. Define procedimentos a serem observados pelas Ouvidorias dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual direta, indireta e fundacional, inclusive universidades, bem como dos prestadores de serviços públicos mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo.
- **Lei Federal nº 13.460**, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

VI. Principais Pontos da Deliberação

A minuta de deliberação é composta por dez capítulos, conforme listado abaixo:

- Das Definições.
- Da Utilização do Serviços de Atendimento ao Usuário- SAU.
- Das Formas de Atendimento.
- Dos Procedimentos.
- Dos Prazos.
- Dos Indicadores de Qualidade do Atendimento.
- Do Encerramento das Manifestações.
- Da Suspensão dos Prazos de Serviços.
- Do Processo de Solução de Conflitos.
- Das disposições finais.

Das Definições

Neste capítulo são apresentados os principais conceitos utilizados no tratamento das manifestações, como por exemplo: Tipo de atendimentos (eletrônico, presencial, telefônico); dados (conjunto de informações obrigatórias e facultativas para o registro da manifestação); tipos de manifestação (com resposta fora do prazo, devolvida, em análise, emergencial, encerrada); informação, reclamação, solicitação de primeiro contato etc.

Da Utilização do Serviços de Atendimento ao Usuário- SAU.

Trata da descrição da utilização do SAU, tais como:

Obs.: A Nota Técnica dos processos administrativos é um documento emitido por equipe técnica da ARSESP e destina-se a subsidiar as decisões da Diretoria Colegiada da Agência



- O serviço 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 gás canalizado.
- O manifestante será informado sobre procedimentos e prazos

Das Formas de Atendimento.

Informa os canais de atendimento do SAU e onde podem ser encontrados, por exemplo: faturas dos serviços, site da Agência e aplicativo de Smartphone.

Dos Procedimentos.

Apresenta todos os trâmites pelos quais serão submetidas as manifestações, bem como os encaminhamentos necessários para a solução e encerramento futuro da demanda.

Dos Prazos.

Apresenta os prazos de resposta que deverão ser seguidos pelo prestador ou concessionária dos serviços e pelo SAU-Arsesp para responder aos usuários.

Dos Indicadores de Qualidade do Atendimento

Ver item VII desta Nota Técnica.

Do Encerramento das Manifestações.

Detalha as circunstâncias nas quais as manifestações registradas serão encerradas, sempre pelo SAU-Arsesp.

Da Suspensão dos Prazos de Serviços.

Estabelece as regras para as manifestações cujo teor estiver relacionado a valores da fatura e os serviços sujeitos a corte, interrupção ou suspensão.

Do Processo de Solução de Conflitos.

Estabelece a possibilidade de realização de mediação de conflitos no âmbito administrativo.



VII. Dos Indicadores de Qualidade do Atendimento

Desde 2015 o SAU-Arsesp adota três indicadores¹ como forma de avaliar a performance das Ouvidorias dos prestadores e concessionárias dos serviços regulados, no que tange ao relacionamento com o Serviço de Atendimento aos Usuários. São eles:

- **Manifestações devolvidas:** manifestação que o SAU-Arsesp devolveu à Ouvidoria da Concessionária, após o envio da resposta inicial, para complementação de esclarecimentos e providências.
- **Manifestações com resposta fora do prazo:** manifestação cuja resposta da Ouvidoria da Concessionária para o SAU-Arsesp foi enviada fora do prazo, sem solicitação de prazo adicional ou justificativa.
- **Manifestação procedentes:** manifestação na qual, após análise do SAU-Arsesp, verificou-se haver fundamento à luz da legislação.

Para efeito dessa deliberação, foi adotado, além desses três indicadores, um novo² indicador que consiste, para os prestadores de saneamento básico, na quantidade de “Reclamações a cada 10 mil economias”, e, para as concessionárias de gás canalizado, na quantidade de “Reclamações a cada 10 mil Usuários”, com o objetivo de avaliar o relacionamento e o desempenho das Ouvidorias dos prestadores e concessionárias com o SAU-Arsesp, de modo a permitir, a partir dos resultados apurados, adoção de medidas corretivas, bem como de incentivo à melhoria da qualidade dos serviços prestados.

O percentual de cada indicador será apurado anualmente e observará uma classificação de Desempenho (Bom, Aceitável, Insuficiente e Crítico), em escala decrescente para os anos de 2020, 2021 e 2022, tal como apresentado nas Tabelas 1, 2 e 3, a seguir:

¹ Os termos utilizados para os indicadores no Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário-SAU são: % de Reclamações Devolvidas; % de Reclamações com Resposta Fora do Prazo; % de Reclamações Procedentes. No entanto, no âmbito da deliberação em questão serão utilizadas as seguintes denominações: Manifestações Devolvidas; Manifestações com Resposta Fora do Prazo; Manifestações Procedentes. Desse modo, para a apuração dos indicadores propostos serão consideradas as manifestações classificadas como “reclamação” e “denúncia” e encaminhadas pelo SAU-Arsesp ao prestador de serviço ou à concessionária.

² Dado já apresentado no Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário-SAU.

A) Manifestações devolvidas

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	

Vale destacar que os índices já apurados nos anos anteriores do percentual de *Manifestações Devolvidas* dos prestadores e das concessionárias dos dois setores balizaram o estabelecimento das métricas apresentadas, para três fases: implantação, evolução e maturidade da prestação dos serviços, correspondentes aos anos 2020, 2021 e 2022, respectivamente.

O valor de $\leq 10\%$ a ser alcançado em 2022 (fase maturidade), mostra-se adequado, uma vez que se por um lado demanda de prestadores e concessionárias melhor gestão de processos para seu atingimento, por outro é plenamente alcançável, haja vista não estar excessivamente distante do atual estágio.

B) Manifestações com resposta fora do prazo

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	

Obs.: A Nota Técnica dos processos administrativos é um documento emitido por equipe técnica da ARSESP e destina-se a subsidiar as decisões da Diretoria Colegiada da Agência



Novamente, destaca-se que os índices já apurados nos anos anteriores do percentual de *Manifestações com resposta fora do prazo* dos prestadores e das concessionárias dos dois setores balizaram o estabelecimento das métricas apresentadas. Tendo em vista que os valores apurados atualmente já encontram-se em níveis satisfatórios, o valor de zero para 2020 aponta para um nível de referência da prestação dos serviços.

C) Manifestação procedentes

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	

Como nos demais indicadores, este também se baseou nos valores já apurados nos anos anteriores do percentual de *Manifestações procedentes* dos prestadores e das concessionárias dos dois setores e balizaram o estabelecimento das métricas apresentadas, para três fases: implantação, evolução e maturidade da prestação dos serviços, correspondentes aos anos 2020, 2021 e 2022, respectivamente.

O valor de $\leq 40\%$ a ser alcançado em 2020, mostra-se bastante pertinente para a fase de implantação, pois se fixado em patamares muito elevados, demasiadamente distantes, portanto, do atual estágio, não haveria incentivo adequado para que prestadores e concessionárias se sentissem estimulados a evoluir.



D) Reclamações a cada 10 mil economias / usuários

Tabela 4 – Reclamações a cada 10mil economias / usuários

NÍVEL	2020	2021	2022	CLASSIFICAÇÃO DE DESEMPENHO	
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	

Para o cálculo das métricas adotadas para este indicador, igualmente aos demais, foram considerados os valores apurados nos anos anteriores do número de Reclamações a cada 10 mil economias e Reclamações a cada 10 mil usuários dos prestadores e das concessionárias, para três fases: implantação, evolução e maturidade da prestação dos serviços, correspondentes aos anos 2020, 2021 e 2022, respectivamente.

E) Índice de Qualidade Geral de Atendimento (IQGA)

Com base nos quatro indicadores acima mencionados será composto o Índice de Qualidade Geral de Atendimento (IQGA), cuja finalidade é medir a qualidade geral do atendimento das Ouvidorias dos prestadores e das concessionárias em relação às manifestações endereçadas pelo SAU – Arsesp.

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%.

Os indicadores I, II, III e IV serão apurados anualmente e observarão a Classificação de Desempenho apresentada nas Tabelas 1, 2, 3 e 4, respectivamente.

Os índices dos indicadores referentes às tabelas 1, 3 e 4, baseados na série histórica registrada, foram estabelecidos para as fases de implantação, evolução e maturidade,

Obs.: A Nota Técnica dos processos administrativos é um documento emitido por equipe técnica da ARSESP e destina-se a subsidiar as decisões da Diretoria Colegiada da Agência



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”.

O índice do indicador referente à tabela 2 foi estabelecido com base na série histórica registrada dos anos anteriores.

Conforme o nível alcançado em cada um dos indicadores será aplicada uma nota, consoante Tabela 5, a seguir:

Tabela 5 - Nota de Referência.

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

A nota final do Índice de Qualidade Geral de Atendimento (IQGA), será obtida através do resultado do cálculo abaixo descrito, aplicado à Tabela 6.

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

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

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

Tabela 6 – Cálculo da Nota Final

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

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.



Os indicadores poderão ser reavaliados a partir de 2022, caso a Arsesp considere necessário.

Exemplo: Índice de Qualidade Geral de Atendimento – (IQGA)

	Peso (A)	Itens Medidos (B)	Resultado Ponderado (C)	Nota Obtida no Item (D)	Escala Atingida (E)	Valor Apurado no Relatório (Exemplo) (F)
	15%	Devoluções	15%	100%	Bom	12%
	25%	Fora do Prazo	13%	50%	Crítico	9%
	35%	Procedentes	35%	100%	Bom	38%
	25%	Reclamações/10k	23%	90%	Aceitável	2,90
Indicador	100%	Total/Consolidado	85%	85%	Aceitável	

Notas de apuração:

- Com base no *Relatório de Serviço de Atendimento ao Usuário – (SAU)*, atribuímos as notas obtidas na coluna (F), conforme Tabela do indicador específico (1, 2, 3 e 4), (Coluna E).
- Com base em (E), apuramos a “Nota de Referência”, conforme Tabela 5, e aplicamos na coluna (D).
- A nota do item para efeito de apuração do IQGA será a multiplicação de (D) x (A), sendo (A) o peso dado para cada item do indicador.
- A nota final será dada pela soma dos resultados obtidos na Coluna (C), que apontará para a Nota de Referência na coluna (E).

Destaca-se que o peso servirá para relativizar as notas obtidas pelas concessionárias e prestadoras de serviço em cada item, para os quais serão apuradas as notas de forma individualmente através do Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) já existente.

E) Principais Objetivos dos Indicadores

- Monitoramento de resultados;
- Orientar tomadas de decisão;

Obs.: A Nota Técnica dos processos administrativos é um documento emitido por equipe técnica da ARSESP e destina-se a subsidiar as decisões da Diretoria Colegiada da Agência



- Fornecer métricas que identificam o atingimento de metas;
- Identificar o que está crítico e precisa ser mudado;
- Promover melhoria contínua;
- Aprimoramento de sistemas adequados para monitorar e avaliar os serviços prestados e o atendimento dos padrões definidos
- Aumentar o índice de satisfação dos usuários.

VIII. Considerações Finais

Pelo exposto, observa-se necessidade de estabelecer os prazos e procedimentos do relacionamento entre o SAU-Arsesp, os prestadores de serviços de saneamento básico, as concessionárias de distribuição de gás canalizado, os usuários e demais interessados, a fim de que seja assegurado o cumprimento de padrões e procedimentos estabelecidos em relação à qualidade do atendimento às manifestações recebidas.

Considerando a relevância da matéria e a possibilidade de obter valiosa contribuição de toda a sociedade sobre a proposta de criação da Deliberação SAU Arsesp, propõe-se a inclusão da minuta em Consulta Pública.

São Paulo, 16 de Maio de 2019

Samira Bevilaqua

Superintendente Institucional e de Relações com Usuários

De acordo:

Paulo Arthur Lencioni Góes

Diretor de Relações Institucionais

Código para simples verificação: 4d02923f80165ff8. Havendo assinatura digital, esse código confirmará a sua autenticidade. Verifique em <http://certifica.arsesp.sp.gov.br>