

Formulário de comentários e sugestões / Consulta Pública nº 05/2019

Participante: GASBRASILIANO DISTRIBUIDORA S.A.
Meios de Contato: (16) 3305-1846 afincoti@gasbrasiliano.com.br
André Luís Ferrarez Fincoti

☒ (X) agente econômico ☐ () representante de órgão de classe ou associação ☐ () Consumidor ou usuário ☐ () representante de instituição governamental		☐ () representante de órgãos de defesa do consumidor ☐ () Outros: _____ _____
Minuta de Deliberação da ARSESP que visa estabelecer os prazos e procedimentos referentes ao Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU-Arsesp		
Dispositivo da Minuta	Contribuição	Redação sugerida para o dispositivo
Art. 2º Para fins e efeitos desta Deliberação são adotadas as seguintes definições: ... XV. Manifestação emergencial: manifestação que, por sua natureza, tenha caráter de urgência;	Tendo em vistas que emergências devem ser tratadas com prioridade e com agilidade é necessário que o inciso XV defina com clareza o significado de da expressão Manifestação Emergencial. Portanto, sugerimos a definição de manifestação emergencial como vazamento ou falta de gás.	Art. 2º Para fins e efeitos desta Deliberação são adotadas as seguintes definições: ... XV. Manifestação emergencial: manifestação decorrente de vazamento ou falta de gás;
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.	Tendo em vista o prazo necessário para a apuração da ocorrência, verificação de informações/documentos e confirmação de informações a campo necessárias para o encaminhamento do parecer conclusivo, observado o disposto no art. 17 e 18 desta deliberação, sugerimos para manifestações registradas e classificadas como emergenciais a alteração do prazo de resposta para 03 (três) dias.	Art. 25 <u>As</u> manifestações registradas no SAU-Arsesp e classificadas como emergenciais <u>serão encaminhadas à Central de Atendimento Telefônico do prestador de serviço ou da concessionária, que</u> terão o prazo de até <u>3 (três) dias</u> para encaminhar parecer conclusivo contendo os esclarecimentos pertinentes, <u>observado o disposto no art. 17 e 18 desta deliberação.</u>

	Além disso, para garantir o atendimento as determinações da Deliberação Arsesp 732/17 e o Contrato de Concessão em relação ao tratamento das emergências, é necessário estabelecer mecanismo de comunicação eficiente com a Concessionária, além do sistema de CRM, como contato telefônico à Central de Atendimento Telefônico.	
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.	Tendo em vista a necessidade de apuração das causas que deram origem a falha no canal de atendimento, que podem ser decorrentes de ações de terceiros que fogem da gestão da concessionária, a elaboração do parecer conclusivo pode demandar prazos superiores ao definido na minuta dessa deliberação. Dessa forma, consideramos adequado o prazo de 1 (um) dia, observado o disposto no Art. 17 e 18 desta deliberação, para entrega das justificativas. A fim de se evitar falhas, é importante que seja definido canal de comunicação adequado.	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. <u>§1º. As justificativas correspondentes, sem prejuízo das ações fiscalizadoras e de outras medidas cabíveis pela Arsesp, deverão ser entregues em 1 (um) dia, observado o disposto no Art. 17 e 18 desta deliberação.</u> <u>§2º As comunicações deverão ser feitas em canal específico definido pelo SAU-ARSESP.</u>
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	A Lei 8.987/95, que disciplina o Contrato de Concessão, estabelece em seu art. Art. 6ª as hipóteses permitidas para a interrupção do serviço de distribuição de gás natural canalizado.	

Formulário de comentários e sugestões / Consulta Pública nº 05/2019

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.	Dentre elas, foi prevista a hipótese por inadimplemento do usuário. Deste modo, o intuito foi proteger o interesse primário da Administração, e não admitir que o inadimplemento de um usuário, ainda que em perspectiva, acarretasse um desequilíbrio econômico a toda a cadeia produtiva. Assim, a inclusão do art. 35, ao permitir a suspensão de débitos regularmente constituídos, caracterizaria uma restrição indevida àquela hipótese prevista em Lei, e oneraria a Concessionária, e consequentemente toda a coletividade. Desta forma, o artigo 35 deve ser excluído.	
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	A consulta pública 05/2019 cujo objeto é “Minuta de Deliberação da Arsesp que visa estabelecer os prazos e procedimentos referentes Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU-Arsesp”, não se propõe a revisar a Portaria CSPE – 24, de 1999, cuja a alteração deve ser precedida de consulta pública específica.	

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.”.	Desta forma, o artigo 39 deve ser excluído.																																																													
Anexo I Tabela 1 Manifestações devolvidas <table><tr><th>NÍVEL</th><th>2020</th><th>2021</th><th>2022</th><th>CLASSIFICAÇÃO DE DESEMPENHO</th><th></th></tr><tr><td>I</td><td>≤ 20%</td><td>≤15%</td><td>≤10%</td><td>Bom</td><td>😊</td></tr><tr><td>II</td><td>> 20 ≤ 30%</td><td>> 15 ≤ 23%</td><td>> 10 ≤ 15%</td><td>Aceitável</td><td>😐</td></tr><tr><td>III</td><td>> 30 ≤ 40%</td><td>> 23 ≤ 30%</td><td>> 15 ≤ 20%</td><td>Insuficiente</td><td>😞</td></tr><tr><td>IV</td><td>> 40%</td><td>> 30%</td><td>> 20%</td><td>Crítico</td><td>😡</td></tr></table>	NÍVEL	2020	2021	2022	CLASSIFICAÇÃO DE DESEMPENHO		I	≤ 20%	≤15%	≤10%	Bom	😊	II	> 20 ≤ 30%	> 15 ≤ 23%	> 10 ≤ 15%	Aceitável	😐	III	> 30 ≤ 40%	> 23 ≤ 30%	> 15 ≤ 20%	Insuficiente	😞	IV	> 40%	> 30%	> 20%	Crítico	😡	Entendemos a necessidade da análise de Manifestação devolvidas, essa análise necessita incentivar a Concessionária a atingir Principais Objetivos dos Indicadores, quais sejam: Orientar tomadas de decisão; 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 e Aumentar o índice de satisfação dos usuários, de acordo com a Nota Técnica NT.I 0002-2019. A melhora de um indicador vem com a redução do numerador ou com o aumento do denominador, neste caso o aumento do denominador não atinge os Principais	Mudança do Indicador para: Manifestação Procedentes a cada 10 mil economias/usuários. Tabela 1 — Manifestações Devolvidas <table><tr><th>NÍVEL</th><th>2020</th><th>2021</th><th>2022</th><th>CLASSIFICAÇÃO DE DESEMPENHO</th><th></th></tr><tr><td>I</td><td>≤ 20%</td><td>≤15%</td><td>≤10%</td><td>Bom</td><td>😊</td></tr><tr><td>II</td><td>> 20 ≤ 30%</td><td>> 15 ≤ 23%</td><td>> 10 ≤ 15%</td><td>Aceitável</td><td>😐</td></tr><tr><td>III</td><td>> 30 ≤ 40%</td><td>> 23 ≤ 30%</td><td>> 15 ≤ 20%</td><td>Insuficiente</td><td>😞</td></tr><tr><td>IV</td><td>> 40%</td><td>> 30%</td><td>> 20%</td><td>Crítico</td><td>😡</td></tr></table> Tabela 1 - Manifestação Devolvidas a cada 10 mil economias/usuários	NÍVEL	2020	2021	2022	CLASSIFICAÇÃO DE DESEMPENHO		I	≤ 20%	≤15%	≤10%	Bom	😊	II	> 20 ≤ 30%	> 15 ≤ 23%	> 10 ≤ 15%	Aceitável	😐	III	> 30 ≤ 40%	> 23 ≤ 30%	> 15 ≤ 20%	Insuficiente	😞	IV	> 40%	> 30%	> 20%	Crítico	😡
NÍVEL	2020	2021	2022	CLASSIFICAÇÃO DE DESEMPENHO																																																										
I	≤ 20%	≤15%	≤10%	Bom	😊																																																									
II	> 20 ≤ 30%	> 15 ≤ 23%	> 10 ≤ 15%	Aceitável	😐																																																									
III	> 30 ≤ 40%	> 23 ≤ 30%	> 15 ≤ 20%	Insuficiente	😞																																																									
IV	> 40%	> 30%	> 20%	Crítico	😡																																																									
NÍVEL	2020	2021	2022	CLASSIFICAÇÃO DE DESEMPENHO																																																										
I	≤ 20%	≤15%	≤10%	Bom	😊																																																									
II	> 20 ≤ 30%	> 15 ≤ 23%	> 10 ≤ 15%	Aceitável	😐																																																									
III	> 30 ≤ 40%	> 23 ≤ 30%	> 15 ≤ 20%	Insuficiente	😞																																																									
IV	> 40%	> 30%	> 20%	Crítico	😡																																																									

Objetivos dos Indicadores supracitados. Diante do exposto, há necessidade de mudança do Indicador para: Manifestação Devolvidas a cada 10 mil economias/usuários e enquadramento nos mesmos parâmetros que a Tabela 4 dessa Deliberação.

Sendo assim, para exemplificar a análise do indicador e dos parâmetros de enquadramento da classificação de desempenho, realizamos as seguintes análises:

a) Em 2020, uma concessionária com 30.000 mil clientes e apenas uma Manifestação, sendo essa Manifestação Devolvida, teríamos o seguinte resultado:

Peso (A)	Itens Medidos (B)	Resultado Ponderado (C)	Nota Obtida no Item (D)	Escala Atingida (E)	Valor Apurado no Relatório (F)
15%	Devoluções	8%	50%	Crítico	100%
25%	Fora do Prazo	25%	100%	Bom	0%
35%	Procedentes	35%	100%	Bom	0%
25%	Reclamações/ 10k	25%	100%	Bom	0,33
100%	Total Consolidado	93%	93%	Aceitável	

O resultado obtido: Aceitável.

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	

	b) A mesma concessionária, recebendo mais duas Manifestação, sendo uma Manifestação Devolvida e duas Manifestações Improcedentes, teríamos o seguinte resultado: <table><tr><th>Peso (A)</th><th>Itens Medidos (B)</th><th>Resultado Ponderado (C)</th><th>Nota Obtida no Item (D)</th><th>Escala Atingida (E)</th><th>Valor Apurado no Relatório (F)</th></tr><tr><td>15%</td><td>Devoluções</td><td>11%</td><td>70%</td><td>Insuficiente</td><td>33%</td></tr><tr><td>25%</td><td>Fora do Prazo</td><td>25%</td><td>100%</td><td>Bom</td><td>0%</td></tr><tr><td>35%</td><td>Procedentes</td><td>35%</td><td>100%</td><td>Bom</td><td>0%</td></tr><tr><td>25%</td><td>Reclamações/ 10k</td><td>25%</td><td>100%</td><td>Bom</td><td>1,00</td></tr><tr><td>100%</td><td>Total Consolidado</td><td>96%</td><td>96%</td><td>Bom</td><td>😊</td></tr></table> O resultado obtido: Bom. Concluindo que quanto mais Manifestações Improcedentes uma concessionária receber, maior é sua Nota Final.	Peso (A)	Itens Medidos (B)	Resultado Ponderado (C)	Nota Obtida no Item (D)	Escala Atingida (E)	Valor Apurado no Relatório (F)	15%	Devoluções	11%	70%	Insuficiente	33%	25%	Fora do Prazo	25%	100%	Bom	0%	35%	Procedentes	35%	100%	Bom	0%	25%	Reclamações/ 10k	25%	100%	Bom	1,00	100%	Total Consolidado	96%	96%	Bom	😊	
Peso (A)	Itens Medidos (B)	Resultado Ponderado (C)	Nota Obtida no Item (D)	Escala Atingida (E)	Valor Apurado no Relatório (F)																																	
15%	Devoluções	11%	70%	Insuficiente	33%																																	
25%	Fora do Prazo	25%	100%	Bom	0%																																	
35%	Procedentes	35%	100%	Bom	0%																																	
25%	Reclamações/ 10k	25%	100%	Bom	1,00																																	
100%	Total Consolidado	96%	96%	Bom	😊																																	
Tabela 3 – Manifestações Procedentes	Entendemos a necessidade de análise de Manifestação Procedentes, essa análise necessita incentivar a Concessionária a atingir Principais Objetivos dos Indicadores, quais sejam: Orientar tomadas de decisão; Fornecer	Mudança do Indicador para: Manifestação Procedentes a cada 10 mil economias/usuários. Tabela 3 – Manifestações Procedentes																																				

Formulário de comentários e sugestões / Consulta Pública nº 05/2019

NÍVEL	2020	2021	2022	CLASSIFICAÇÃO DE DESEMPENHO	
I	≤ 40%	≤ 20%	≤ 5%	Bom	😊
II	> 40 ≤ 45%	> 20 ≤ 30%	> 5 ≤ 10%	Aceitável	🙂
III	> 45 ≤ 50%	> 30 ≤ 40%	> 10 ≤ 15%	Insuficiente	😞
IV	> 50%	> 40%	> 15%	Crítico	😡

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 e Aumentar o índice de satisfação dos usuários, de acordo com a Nota Técnica NT.I 0002-2019.

A melhora de um indicador vem com a redução do numerador ou com o aumento do denominador, neste caso o aumento do denominador não atinge os Principais Objetivos dos Indicadores supracitados. Diante do exposto, há necessidade de mudança do Indicador para: Manifestação Procedentes a cada 10 mil economias/usuários e enquadramento nos mesmos parâmetros que a Tabela 4 dessa Deliberação.

Sendo assim, para exemplificar a análise do indicador e dos parâmetros de enquadramento da classificação de desempenho, realizamos as seguintes análises:

a) Em 2020, uma concessionária com 30.000 mil clientes e apenas uma Manifestação, sendo essa Manifestação Procedente, teríamos o seguinte resultado:

NÍVEL	2020	2021	2022	CLASSIFICAÇÃO DE DESEMPENHO	
I	≤ 40%	≤ 20%	≤ 5%	Bom	😊
II	> 40 ≤ 45%	> 20 ≤ 30%	> 5 ≤ 10%	Aceitável	🙂
III	> 45 ≤ 50%	> 30 ≤ 40%	> 10 ≤ 15%	Insuficiente	😞
IV	> 50%	> 40%	> 15%	Crítico	😡

Tabela 3 - Manifestação Procedentes a cada 10 mil economias/usuários

NÍVEL	2020	2021	2022	CLASSIFICAÇÃO DE DESEMPENHO	
I	≤ 1,00	≤ 0,75	≤ 0,50	Bom	😊
II	> 1,00 ≤ 2,00	> 0,75 ≤ 1,50	> 0,50 ≤ 1,00	Aceitável	🙂
III	> 2,00 ≤ 3,00	> 1,5 ≤ 2,00	> 1,00 ≤ 1,50	Insuficiente	😞
IV	> 3,00	> 2,00	> 1,50	Crítico	😡

Formulário de comentários e sugestões / Consulta Pública nº 05/2019

Peso (A)	Itens Medidos (B)	Resultado Ponderado (C)	Nota Obtida no Item (D)	Escala Atingida (E)	Valor Apurado no Relatório (F)
15%	Devoluções	15%	100%	Bom	0%
25%	Fora do Prazo	25%	100%	Bom	0%
35%	Procedentes	18%	50%	Crítico	100%
25%	Reclamações / 10k	25%	100%	Bom	0,33
100%	Total Consolidado	83%	83%	Insuficiente	

O resultado obtido: Insuficiente.

b) Essa mesma concessionária, recebendo mais uma Manifestação, somando duas manifestações, sendo uma Manifestação Procedente e uma Manifestação Improcedente, teríamos o seguinte resultado:

Peso (A)	Itens Medidos (B)	Resultado Ponderado (C)	Nota Obtida no Item (D)	Escala Atingida (E)	Valor Apurado no Relatório (F)
15%	Devoluções	15%	100%	Bom	0%
25%	Fora do Prazo	25%	100%	Bom	0%

Formulário de comentários e sugestões / Consulta Pública nº 05/2019

35%	Procedentes	25%	70%	Insuficiente	50%
25%	Reclamações/ 10k	25%	100%	Bom	0,67
100%	Total Consolidado	90%	90%	Aceitável	

O resultado obtido: Aceitável.

c) Essa mesma concessionária, recebendo mais uma Manifestação, somando três manifestações, sendo uma Manifestação Procedente e duas Manifestações Improcedentes, teríamos o seguinte resultado:

Peso (A)	Itens Medidos (B)	Resultado Ponderado (C)	Nota Obtida no Item (D)	Escala Atingida (E)	Valor Apurado no Relatório (F)
15%	Devoluções	15%	100%	Bom	0%
25%	Fora do Prazo	25%	100%	Bom	0%
35%	Procedentes	35%	100%	Bom	33%
25%	Reclamações/ 10k	25%	100%	Bom	1,00
100%	Total Consolidado	100%	100%	Bom	

O resultado obtido: Bom.

Formulário de comentários e sugestões / Consulta Pública nº 05/2019

	Concluindo que quanto mais Manifestações Improcedentes uma concessionária receber, maior é sua Nota Final.	
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.	Entendemos a necessidade de implantação do Índice de qualidade Geral do Atendimento – IQCA, conforme art 27 dessa Deliberação. Porém, a fórmula de cálculo sugerida para obtenção do IQCA deverá ser ajustada, uma vez que a utilização de números absolutos no cálculo atual, especificamente quanto, (i) manifestações devolvidas e (ii) manifestações procedentes, mostra-se insuficiente para a real classificação da qualidade do atendimento da Concessionária, em especial aquelas com baixo número de manifestações no SAU-Arsesp. Sugerimos que para esses dois indicadores seja considerada a mesma métrica do indicador “Manifestação a cada 10 mil usuários”, ou seja, número de manifestação devolvidas a cada 10 mil usuários e número de manifestações procedentes a cada 10 mil usuários.	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. <u>§1º O caput desse artigo se aplica a partir da ocorrência de 10 (dez) manifestações por ano.</u>

Formulário de comentários e sugestões / Consulta Pública nº 05/2019

	Além disso, entendemos que um plano de melhoria deve ser realizado para melhoria continua ou melhoria de fatores estruturais e/ou evitar que fatores conjunturais influenciem a qualidade da prestação do serviço. Para a avaliação de real necessidade de elaboração de plano de melhorias, seria necessária uma base de dados ampla e relevante. Sugerimos uma base de dados de no mínimo 10 (dez) manifestações para aplicação do Art. 32.	
--	--	--

Este formulário deverá ser encaminhado à Arsesp para o endereço eletrônico consultapublica@arsesp.sp.gov.br