



CARTA DE SERVIÇOS DA ARSESP



EXPEDIENTE

ARSESP - Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo

Rua Cristiano Viana, 428 - CEP 05411-902 | São Paulo - SP

PABX: (11)3204-2100 |

Horário de atendimento (protocolo): 8h30 às 17h30 |

protocolo@arsesp.sp.gov.br

arsesp@arsesp.sp.gov.br / www.arsesp.sp.gov.br

PRODUÇÃO E EDIÇÃO

Gerência de Comunicação da ArseSP

comunicacao.arsesp@arsesp.sp.gov.br

DIRETORIA COLEGIADA DA ARSESP

Diretor de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Gás Canalizado

AMAURI GAVIÃO ALMEIDA MARQUES DA SILVA

Diretor de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Saneamento Básico

GUSTAVO ZARIF FRAYHA

Diretor de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Energia

MARCOS ROBERTO LOPOMO

Diretor Presidente e Diretor de Regulação Econômico-Financeira e de Mercados

MARCUS VINICIUS VAZ BONINI

Diretor de Relações Institucionais

MARCUS VINICIUS VAZ BONINI (*respondendo*)

APRESENTAÇÃO

Caro usuário,

A Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo (Arsesp) apresenta sua Carta de Serviços, com as formas de acesso a estes e os respectivos compromissos da Autarquia com os cidadãos.

A Carta de Serviços da Arsesp tem como premissa levar, aos usuários dos serviços públicos, informações e orientações de maneira clara, objetiva e acessível, promovendo a transparência e as boas práticas regulatórias.

A publicação apresenta todos os canais de atendimento aos usuários, prefeitos e imprensa, traz um breve relato sobre a atuação da Agência, seu corpo diretivo, conselhos de orientação, prazos, entre outras informações, de acordo com as orientações da Lei nº13.460, de 26 de junho de 2017.

QUEM SOMOS

A Arsesp é uma autarquia sob regime especial, dotada de autonomia decisória, administrativa, orçamentária e financeira, criada pela Lei Complementar Estadual nº 1.025 e regulamentada pelo Decreto Estadual nº 52.455, ambos de 7 de dezembro de 2007.

Vinculada à Secretaria de Parcerias em Investimentos do Estado de São Paulo, a Arsesp tem competência legal para:

- regular, controlar e fiscalizar os **serviços de distribuição de gás canalizado** e, preservadas as competências e prerrogativas municipais, os **serviços de saneamento básico** de titularidade estadual ou serviços de competência municipal, delegados por convênio à Arsesp;
- fiscalizar os **serviços de energia elétrica**, de competência da União, por meio de convênio com a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel);
- exercer a regulação e fiscalização de **outros serviços delegados pelo Estado** (à exceção dos serviços de rodovias e transportes).

Atuando de forma técnica, transparente e independente, a Agência busca:

- estabelecer normas e padrões que otimizem a prestação dos serviços regulados;
- estimular a eficiência e a melhoria constante da qualidade dos serviços prestados pelas concessionárias;
- assegurar o equilíbrio econômico-financeiro e o efetivo cumprimento dos contratos de concessão;
- fazer cumprir as regras estabelecidas em contratos e regulamentos, aplicando penalidades quando necessário;
- informar os direitos e deveres dos usuários com relação aos serviços recebidos;
- aproximar a regulação da sociedade;
- assegurar tarifas justas para os usuários;
- estimular a expansão, a excelência e a universalização dos serviços públicos regulados.

Para conhecer melhor as competências e atribuições da Arsesp, confira a legislação correlata.

- [Lei Complementar nº 1.025, de 7 de dezembro de 2007](#)
- [Decreto nº 52.455, de 7 de dezembro de 2007](#)
- [Decreto nº 61.469/2015](#) (dá nova redação ao art. 18 do regulamento)
- [Lei Complementar Estadual nº 1.322, de 15 de maio de 2018](#)
- [Lei Estadual nº 17.293, de 15 de outubro de 2020](#) (altera o nome da Arsesp e delega outros serviços públicos pelo Estado)

MISSÃO. VISÃO E VALORES



Missão



Contribuir para a melhoria da prestação dos serviços públicos, por meio da sua regulação, respeitando os contratos e garantindo o equilíbrio na relação entre usuários, prestadores de serviço e Poder Público e contribuindo para a sustentabilidade destes serviços.

Visão



Ser reconhecida pela atuação de excelência na regulação dos serviços públicos, referência pela competência dos seus recursos humanos, governança de suas ações e transparência da sua atuação com credibilidade no cumprimento de sua missão.

Valores



- Transparência
- Integridade
- Comprometimento
- Equilíbrio
- Excelência Técnica
- Bem Estar Social
- Eficiência

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA ARSESP

ORGANOGRAMA

Acesse o link http://www.arsesp.sp.gov.br/Documentosgerais/Organograma_arsesp-2022.pdf

DIRETORIA COLEGIADA

Como órgão superior de direção da Arsesp, composto pelos cinco diretores técnicos da Agência – deliberando sempre por maioria absoluta, nos termos do Regimento Interno da Arsesp –, são atribuições da Diretoria Colegiada da Arsesp: coordenar, supervisionar, fiscalizar e executar as atividades institucionais, técnicas e administrativas de competência da Agência.

Os Diretores da Arsesp, escolhidos pelo Governador do Estado e designados após arguição pública e aprovação pela Assembleia Legislativa, detêm mandatos fixos, e não coincidentes, de cinco anos, com recondução vedada pela Lei Complementar Estadual nº 1.025/2007.

- [Perfil dos Diretores](#)
- [Atas das reuniões de Diretoria](#)

CONSELHOS DE ORIENTAÇÃO

- CONSELHO DE ORIENTAÇÃO DE ENERGIA (COE)
- CONSELHO DE ORIENTAÇÃO DE SANEAMENTO BÁSICO (COSB)

Os Conselhos de Orientação da Arsesp – órgãos de participação institucionalizada da sociedade na Agência – têm por competência, nos limites de suas áreas de atuação ([Lei complementar nº 1.025/2007](#)):

- apresentar proposições a respeito das matérias de competência da Arsesp;
- acompanhar as atividades da Agência, verificando o adequado cumprimento de suas competências legais;
- deliberar sobre os relatórios anuais de atividade da Arsesp, elaborados pela Diretoria;
- deliberar, em reunião conjunta, sobre o programa plurianual, a proposta orçamentária e a prestação de contas da Agência.

Os Conselhos de Orientação manifestam-se por meio de deliberações e recomendações. As recomendações exprimem as opiniões do Conselho acerca de condutas e práticas da Agência e orientam a atuação da entidade.

Os membros dos Conselhos são designados pelo Governador, para mandato de quatro anos, vedada a recondução, com base em reputação ilibada, idoneidade moral e reconhecida capacidade em sua área de atuação (cf. [Lei Complementar nº 1.025/2007](#) e [Decretos nº 52.445/2007](#) e [nº 61.469/2015](#)).

PROCURADORIA GERAL DO ESTADO

A Procuradoria Geral do Estado é instituição de natureza permanente, essencial à administração da justiça e à Administração Pública Estadual. Vinculada diretamente ao Governador, é responsável pela advocacia do Estado, sendo orientada pelos princípios da legalidade, da indisponibilidade do interesse público, da unidade e da eficiência.

A Procuradoria tem como principal função, na Arsesp, realizar as atividades de consultoria jurídica da autarquia.

COMISSÃO DE ÉTICA

A Comissão de Ética é responsável por orientar, deliberar, implementar, acompanhar e avaliar as ações de gestão da ética pública. A Comissão tem, por princípios, a discricção e a objetividade na sua atuação, de modo a transmitir confiança à ArseSP, tornando naturais as consultas e ágeis os seus processos.

OUVIDORIA

O papel principal da Ouvidoria da ArseSP consiste em acompanhar, como representante da sociedade, as atividades da Agência, zelando pela qualidade e eficiência de sua atuação, bem como receber, apurar e cobrar solução para as reclamações dos usuários. A Ouvidoria é um canal permanente de comunicação, disponível para prestar informações, receber sugestões, críticas, reclamações e elogios sobre os serviços prestados pela ArseSP.

AS DIRETORIAS

DIRETORIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS (DRI)

A Diretoria de Relações Institucionais é responsável por articular o relacionamento da ArseSP com os órgãos e entidades governamentais, titulares dos serviços e agentes regulados, associações setoriais, veículos de comunicação, universidades, órgãos de defesa do Consumidor e organizações da sociedade civil. Seus principais objetivos são: prestar apoio nos temas que abrangem os aspectos institucionais e jurídicos, na elaboração de normas e na realização de consultas e audiências públicas acerca dos regulamentos técnicos e deliberações provenientes da Agência; executar as atividades de comunicação com usuários dos serviços públicos regulados; apoiar institucionalmente

a celebração de convênios de cooperação técnica e de delegação de atividades; e executar as diretrizes do plano de comunicação, incluindo a comunicação interna e a assessoria de imprensa.

DIRETORIA DE REGULAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA E DE MERCADOS (DEF)

A Diretoria de Regulação Econômico-Financeira e de Mercados executa as atividades de regulação relacionadas aos processos de fixação de tarifas iniciais, quando for o caso, e de reajustes anuais e revisões tarifárias periódicas e/ou extraordinárias dos serviços de saneamento básico e gás canalizado, incluindo o monitoramento e a avaliação dos custos e a definição de metas que estimulem o aumento da eficiência na prestação dos serviços, além da fiscalização econômico-financeira desses serviços. A Diretoria também atua, por meio de convênio de delegação firmado com a Aneel, na fiscalização econômico-financeira das distribuidoras paulistas de energia elétrica.

DIRETORIA DE REGULAÇÃO TÉCNICA E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO (DG)

A Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado regula, controla e fiscaliza os serviços de distribuição de gás canalizado prestado pelas três concessionárias que atuam no mercado paulista: a Companhia de Gás de São Paulo – Comgás (área leste do Estado), a GasBrasiliano Distribuidora S/A – GBD (área noroeste do Estado) e a Naturgy (Gas Natural São Paulo Sul S/A – área sul do Estado).

DIRETORIA DE REGULAÇÃO TÉCNICA E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ENERGIA (DE)

A Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Energia atua na fiscalização das distribuidoras de energia elétrica e de centrais hidrelétricas e termoelétricas do Estado de São Paulo. Estas atividades estão delineadas em Contratos de Metas firmados entre a União – representada pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) – e o Governo do Estado de São Paulo – representado pela ArseSP.

DIRETORIA DE REGULAÇÃO TÉCNICA E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO (DS)

Compete à Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Saneamento Básico executar as atividades de regulamentação, normatização, monitoramento e definição de indicadores e parâmetros relativos aos padrões dos serviços e manutenção das instalações de saneamento básico, estaduais ou municipais, do Estado de São Paulo que lhe tenham sido delegadas pelo órgão ou ente municipal competente. Para tal fim, o Estado de São Paulo e o Município celebram convênio de cooperação visando a gestão associada dos serviços de saneamento básico com delegação ao Estado, por intermédio da Arsesp, das competências municipais de regulação, inclusive tarifária e de fiscalização dos serviços.

SECRETARIA EXECUTIVA

Compete à Secretaria Executiva a gestão administrativa da Arsesp, abrangendo as áreas de Tecnologia da Informação, Planejamento e Recursos Humanos, Gestão Orçamentária e Financeira, Gestão Documental e Contratações.

CARTA DE SERVIÇOS

ATENDIMENTO AO PÚBLICO

A Arsesp disponibiliza canais de atendimento com diferentes finalidades, visando atender adequadamente cada demanda. Confira abaixo os canais de atendimento disponíveis.

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (SAU)

O **SAU Arsesp** recebe, apura e encaminha soluções para as reclamações sobre os serviços regulados pela Agência, e presta orientações e informações sobre a legislação, como, por exemplo, os direitos e deveres dos consumidores e das concessionárias.

TELEFONES:

- **Energia Elétrica** – 0800 727 0167 (Segunda a sábado, das 6h20 às 24h)
- **Gás Canalizado** – 0800 77 00 427 (Segunda a sexta, das 8h às 20h)
- **Saneamento** – 0800 77 16 883 (Segunda a sexta, das 8h às 20h)

E-MAIL: sau@arsesp.sp.gov.br

PRESENCIAL: Rua Cristiano Viana nº 428, São Paulo – SP (Segunda a sexta, das 9h30 às 17h30)

FORMULÁRIOS:

[Formulário eletrônico para os serviços de energia elétrica](#)

OUVIDORIA

A Ouvidoria recebe, apura e cobra solução para as reclamações e denúncias sobre os serviços prestados pela Arsesp e acompanha, como representante da sociedade, toda a atividade da Agência, zelando pela qualidade e eficiência de sua atuação.

TELEFONE: 0800 770 6884 (Segunda a sexta, das 9h30 às 17h30)

E-MAIL: ouvidoriarsesp@sp.gov.br

SISTEMA DE OUVIDORIAS DO ESTADO: www.ouvidoria.sp.gov.br

PRESENCIAL: Rua Cristiano Viana nº 428, São Paulo – SP (Segunda a sexta, das 9h30 às 17h30)

SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO (SIC)

O SIC atende os cidadãos que desejem ter acesso a informações públicas, com base na Lei de Acesso à Informação.

TELEFONE: 0800 770 6884 (Segunda a sexta, das 9h30 às 17h30)

E-MAIL: sic.arsesp@sp.gov.br

SISTEMA INTEGRADO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO (SIC.SP):

www.sic.sp.gov.br

CARTA: A/C Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) / Rua Cristiano Viana nº 428, CEP 05411-902, São Paulo – SP.

PRESENCIAL: Rua Cristiano Viana nº 428, São Paulo – SP (Segunda a sexta, das 9h30 às 17h30)

CANAL PARA PREFEITOS

Canal exclusivo de comunicação com os gestores municipais para prestar esclarecimentos e orientações sobre os contratos de programa ou concessão, convênios de cooperação, competências legais e atividades desenvolvidas pela Arsesp.

TELEFONE: 0800 771 77 33 (Segunda a sexta, das 9h às 17h)

E-MAIL: arsesp.municipios@arsesp.sp.gov.br

PROTOCOLO / PEDIDO DE VISTA E CÓPIA DE DOCUMENTOS

Canal para protocolar ou pedir vista e cópia de documentos e processos.

TELEFONE: (11) 3204-2043 (Segunda a sexta, das 8h30 às 17h30)

E-MAIL: protocolo@arsesp.sp.gov.br

PRESENCIAL: Rua Cristiano Viana nº 428, São Paulo – SP (Segunda a sexta, das 8h30 às 17h30)

ATENDIMENTO À IMPRENSA

Os jornalistas podem enviar suas demandas diretamente para a assessoria de imprensa da Arsesp por *e-mail* ou telefone:

TELEFONE: (11) 3204-2217 / (11) 96918-9269 (Segunda a sexta, das 9h30 às 17h30)

E-MAIL: imprensa@arsesp.sp.gov.br

OUVIDORIA

A Ouvidoria da Arsesp tem como papel principal acompanhar, como representante da sociedade, toda a atividade da Agência, zelando pela qualidade e eficiência de sua atuação, bem como receber, apurar e cobrar solução para as manifestações dos usuários.

PRINCIPAIS ATIVIDADES

- Atendimento e tratamento das demandas dos usuários e demandas internas.
- Contato com as Ouvidorias das Prestadoras.
- Gestão do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

Compete à Ouvidoria da ArseSP a análise de manifestações referentes à atuação da própria ArseSP.

A Ouvidoria deve analisar as manifestações dos usuários quanto ao atendimento do Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) da ArseSP e, também, sobre assuntos das áreas técnicas da Agência, como revisões tarifárias, fiscalizações, assuntos administrativos e outros.

Nas manifestações sobre **assuntos relacionados a gás canalizado e a saneamento básico** referentes às prestadoras fiscalizadas pela ArseSP, **a Ouvidoria da ArseSP é a 4ª instância de atendimento.**

As empresas prestadoras devem fazer o 1º atendimento aos usuários em duas instâncias:

- 1 - Atendimento inicial por meio de seus canais de relacionamento com clientes e
- 2- Caso necessário, a Ouvidoria da empresa prestadora.

Somente então a ArseSP deve analisar uma manifestação em que o consumidor permanece insatisfeito com o atendimento prestado.

O SAU da ArseSP é, nesses casos, a 3ª instância de atendimento ao consumidor e pode ser procurado pelos interessados em:

- obter informações ou orientações;
- reclamar;
- denunciar;
- apresentar sugestões, elogios ou críticas.

Em muitas situações, o consumidor reclama das prestadoras diretamente à Ouvidoria. Nesses casos, o consumidor é redirecionado para o atendimento inicial da Agência (SAU).

Há também situações em que usuários solicitam informações referentes a áreas técnicas da Agência (revisão tarifária, assuntos administrativos etc.). Para esses casos, a manifestação é encaminhada para análise da área responsável pelo assunto e, quando há o devido retorno, são prestados os esclarecimentos ao manifestante.

Nas manifestações sobre **assuntos relacionados aos serviços de energia elétrica**, a ArseSP atua, por meio de delegação da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), nas

atividades de fiscalização e de atendimento aos usuários das distribuidoras paulistas de energia. No entanto, a responsabilidade pela regulação do serviço é da Agência Federal.

A Aneel instituiu que a análise de uma manifestação siga os canais disponíveis: primeiramente na concessionária de energia (Atendimento ao Consumidor e, se necessário, Ouvidoria) e posteriormente, se necessário, a análise será efetuada pela Ouvidoria Setorial da Aneel.

PRAZOS: O prazo de resposta para as manifestações registradas na Ouvidoria é de até 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias, conforme Lei Federal nº 13.460/2017. O acompanhamento da manifestação pode ser realizado através do **Sistema de Ouvidorias do Estado:** www.ouvidoria.sp.gov.br ou pelo 0800 770 6884 (de segunda a sexta, das 9h30 às 17h30). Para tanto, é necessário informar o número de protocolo de atendimento do prestador ou da concessionária.

RESULTADOS DE ATENDIMENTO DA OUVIDORIA

Os relatórios de atendimento da Ouvidoria podem ser acessados no *site* da Arsesp:

<http://www.arsesp.sp.gov.br/SitePages/ouvidoria/resultado-de-atendimento-a-ouvidoria.aspx>

SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO (SIC)

O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) é a unidade instituída nos órgãos e entidades da administração pública com a finalidade de assegurar aos cidadãos o acesso pleno às informações públicas (nos termos da Lei federal nº 12.527/2011 e do Decreto nº 58.052/2012).

O SIC DA ARSESP ESTÁ APTO PARA:

- Prestar atendimento presencial e/ou eletrônico sobre os serviços prestados pela Agência, orientando sobre os direitos do requerente, o funcionamento do SIC, a tramitação de documentos, etc.;
- Protocolar documentos e requerimentos de acesso à informação, bem como encaminhar os pedidos de informação aos setores produtores ou detentores de documentos, dados e informações;
- Controlar o cumprimento de prazos por parte dos setores produtores ou detentores de documentos, dados e informações;
- Buscar e fornecer documentos, dados e informações sob custódia da Arsesp, ou orientar o requerente sobre o local onde encontrá-los.

CANAIS DE ATENDIMENTO DA SIC DA ARSESP:

- Pelo Sistema Integrado de Informações ao Cidadão (SIC): www.sic.sp.gov.br
- Por e-mail: sic.arsesp@sp.gov.br
- Pelo telefone: 0800 770 6884 (de segunda a sexta-feira, das 9h30 às 17h30)
- Presencial: na sede da Agência, na Rua Cristiano Viana nº 428, São Paulo – SP (de segunda a sexta-feira, das 9h30 às 17h30)
- Por carta: aos cuidados do SIC/Arsesp, no endereço: Rua Cristiano Viana nº 428, CEP 05411-902, São Paulo – SP.

A gestão dos Serviços de Informações ao Cidadão (SIC) na Arsesp está aos cuidados da Ouvidoria.

PRAZOS: Os prazos para atendimento das demandas do SIC variam a depender da solicitação do usuário. As informações já disponíveis são de acesso imediato. Na impossibilidade de conceder o acesso imediato, o SIC tem um prazo de até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias, mediante justificativa e ciência do interessado.

RESULTADOS DO SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO (SIC)

Os relatórios do SIC podem ser acessados no *site* da ArseSP:

<http://www.arsep.sp.gov.br/SitePages/sic.aspx>

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (SAU-ARSESP)

A Arsesp disponibiliza o Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) que recebe, apura e busca dar solução às reclamações dos usuários sobre os serviços de gás canalizado, saneamento básico e, mediante convênio com a Aneel, os serviços de energia elétrica no Estado de São Paulo. O SAU também serve para esclarecer dúvidas sobre as normas dos setores.

Para reclamar no SAU, você deve primeiramente ter solicitado o serviço ou apresentado sua demanda para a concessionária que atua em seu município.

Os canais de atendimento são disponibilizados na fatura, no *site* e nas redes sociais das concessionárias.

Você também poderá encontrar o telefone das concessionárias reguladas e fiscalizadas pela Arsesp que atendem o seu município (em serviços públicos de energia elétrica, gás canalizado e saneamento básico) clicando em: [Site Arsesp - seu-município](#)

Caso sua solicitação não seja atendida no prazo informado ou não fique satisfeito com a solução de algum problema, o SAU pode ser acionado para buscar a solução do seu conflito.

CANAIS DE ATENDIMENTO DO SAU-ARSESP

TELEFONES:

Energia Elétrica:0800 727 0167

Gás Canalizado.....0800 770 0427

Saneamento.....0800 771 6883

[Formulário eletrônico para os serviços de energia elétrica](#)

E-mail: sau@arsesp.sp.gov.br

PRESENCIAL:

Rua Cristiano Viana nº 428, São Paulo - SP.

(Segunda a sexta, das 9h30 às 17h30)

Dados necessários para cadastrar uma reclamação:

- . Nome completo;
- . CPF;
- . Endereço referente à manifestação;
- . Dados para contato: telefone e/ou e-mail;
- . Número do protocolo de atendimento do prestador ou da concessionária;
- . Número da instalação da unidade usuária/consumidora;
- . Descrição da manifestação.

PRAZOS: Os prazos para atendimento das demandas encaminhadas ao SAU-Arsesp variam a depender da solicitação do usuário.

As informações disponíveis são respondidas de imediato.

Para reclamações sobre saneamento básico e gás canalizado o prazo de atendimento é de 20 dias úteis, prorrogáveis por mais 10 dias úteis. Esse prazo poderá ser prorrogado a depender da complexidade do assunto e/ou das providências que precisem ser tomadas, sempre com a cientificação do usuário.

No caso de reclamações de energia elétrica, os prazos são de 7 dias úteis, podendo este prazo ser prorrogado a depender da complexidade do assunto ou providências a serem tomadas, sempre com a cientificação do usuário.

RESULTADOS DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (SAU-ARSESP)

Os relatórios do SAU Arsesp podem ser acessados no *site* da Arsesp:

<http://www.arsesp.sp.gov.br/Paginas/Resultado-do-Atendimento-ao-Usu%C3%A1rio.aspx>

PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

Resultados das pesquisas realizadas para mensurar o grau de satisfação dos usuários com os serviços de saneamento básico e gás canalizado, regulados pela Arsesp.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE SANEAMENTO BÁSICO

<http://www.arsesp.sp.gov.br/Paginas/Pesquisa-de-Satisfacao-de-Saneamento-Basico.aspx>

PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DE GÁS CANALIZADO

<http://www.arsesp.sp.gov.br/Paginas/Pesquisa-de-Satisfaca%3%A7%3A%3o-de-Gas-Canalizado.aspx>

COMISSÃO E CÓDIGO DE ÉTICA

A Comissão de Ética é responsável por orientar, deliberar, implementar, acompanhar e avaliar as ações de gestão da ética pública. A Comissão tem, por princípios, a discrição e a objetividade na sua atuação, de modo a transmitir confiança à Arsesp, tornando naturais as consultas e ágeis os seus processos.

Conforme definido no Código de Ética da Arsesp, a Comissão privilegiará:

- ações preventivas a infrações e desvios éticos; e
- ações de orientação dos quadros da Agência sobre condutas eticamente apropriadas.
- Os compromissos éticos da Arsesp e de seus colaboradores estendem-se:
 - à promoção de um ambiente propício à conduta ética;
 - ao zelo pela qualidade do trabalho executado;
 - à consolidação da cidadania, da solidariedade e de ações antidiscriminatórios de qualquer ordem nos relacionamentos pessoais;
 - a uma firme e explícita declaração de impedimentos e conflito de interesses;
 - ao combate ao desperdício de recursos humanos e materiais;
 - à proteção da imagem e credibilidade da Agência e da reputação pessoal e profissional de seus colaboradores;
 - ao uso racional de tecnologias e ferramentas disponibilizadas;
 - ao extremo cuidado no uso e disseminação de informações referentes à Arsesp.

Para apresentar uma consulta, denúncia ou representação relacionada a servidor público da Arsesp, entre em contato com a [Ouvidoria](#) da Agência.

O Código de Ética e o Regimento Interno da Comissão de Ética da Arsesp podem ser acessados nos *links* abaixo:

- [Código de Ética da Arsesp](#)
- [Regimento Interno da Comissão de Ética da Arsesp](#)

ASSESSORIA DE IMPRENSA

Se você é jornalista ou assessor de imprensa e tem alguma demanda, envie seus questionamentos para imprensa@arsesp.sp.gov.br

TELEFONES:

- (11) 3204-2204
- (11) 3204-2217
- (11) 96918-9269

PUBLICAÇÕES ARSESP

A ArseSP edita uma série de publicações institucionais, tais como: cartilhas, folhetos, boletins eletrônicos, mapas, relatórios anuais, revistas e livro, além de outros materiais informativos e educativos sobre as atividades e assuntos técnicos relacionados ao seu campo de atuação.

Para consultar e baixar as publicações da ArseSP, acesse:

<http://www.arsep.sp.gov.br/SitePages/publicacoes.aspx>

AUDIÊNCIAS E CONSULTAS PÚBLICAS

A Consulta e a Audiência Pública visam assegurar a transparência e a participação da sociedade no processo regulatório, assim como colher subsídios que possam aumentar a confiabilidade, a clareza e a segurança do processo de tomada de decisão da Agência, referente aos serviços de saneamento básico e gás canalizado.

Usuários dos serviços regulados, agentes econômicos e demais interessados têm, assim, a oportunidade de dar sugestões, manifestar suas opiniões sobre o tema e contribuir para o avanço da confiabilidade, clareza e segurança que sempre marcaram as decisões tomadas pela Agência.

Os avisos sobre processos de participação social são publicados no Diário Oficial do Estado. Os avisos e documentos das Audiências e Consultas são publicados no Portal da Agência e nas redes sociais oficiais da Arsesp.

CANAL DE ACESSO: <http://www.arsesp.sp.gov.br/SitePages/Consultas-Audiencias-Publicas.aspx>

PRAZO: Entre a divulgação dos documentos necessários à participação e a abertura da **Consulta Pública**, o prazo não deverá ser inferior a 15 dias. Antes da tomada de decisão em matéria relevante, a Arsesp deverá realizar **Audiência Pública** para debates, cuja data, hora, local e objeto serão divulgados com antecedência mínima de 10 dias.

PROCOLO DIGITAL

A Arsesp estabeleceu o protocolo digital como alternativa ao protocolo físico para receber **requerimentos, respostas ou quaisquer tipos de documentos** enviados por pessoas físicas ou jurídicas, de direito privado ou de direito público.

A iniciativa possibilita que usuários dos serviços da Arsesp enviem documentos sem a necessidade de se deslocar até a sede da Agência ou arcar com custos de postagem.

O protocolo digital da Arsesp funciona da mesma maneira que o protocolo físico: assim que o documento for enviado para o e-mail **protocolo@arsesp.sp.gov.br**, o remetente receberá uma confirmação de envio.

O número de protocolo será fornecido caso seja solicitado pelo remetente.

Para o cumprimento dos prazos de entrega, será considerada a data de recebimento do e-mail pelo Protocolo da Agência.

O protocolo digital funciona de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 17h30.

PROCOLO / PEDIDO DE VISTA E CÓPIA DE DOCUMENTOS

Canal para protocolar ou pedir vista e cópia de documentos e processos.

TELEFONE: (11) 3204-2043 (Segunda a sexta, das 8h30 às 17h30)

E-MAIL: protocolo@arsesp.sp.gov.br

PRESENCIAL: Rua Cristiano Viana nº 428, São Paulo – SP (Segunda a sexta, das 8h30 às 17h30)

PEDIDO DE VISTAS E CÓPIAS DE PROCESSOS

Os usuários, sejam eles partes ou interessados nos processos que tramitam na Arsesp, bem como o público em geral, podem solicitar pedido de vistas ou de cópias de processos, através do e-mail: protocolo@arsesp.sp.gov.br ou do SIC – Serviço de Atendimento ao Cidadão.

Assim que disponível, o solicitante será informado da data e horário para comparecer à Arsesp para dar vistas ao processo, sendo que no caso de cópia de processo ou documentos, estes serão enviados no e-mail informado pelo requerente.

PRAZOS: Os prazos para atendimento de pedido de vistas ou de cópias de processos feitas pelo e-mail: protocolo@arsesp.sp.gov.br irão variar a depender da solicitação do usuário. Já os pedidos feitos pelo SIC têm prazo de até 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias, mediante justificativa e ciência do interessado.

SOLICITAÇÃO DE ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

O Atestado de Capacidade Técnica (ACT) é fornecido pela Arsesp aos interessados que mantêm ou mantiveram contrato firmado com a Agência.

COMO ACESSAR

A solicitação deverá ser efetuada por meio do Protocolo da Arsesp e poderá conter minuta do Atestado em versão digital (.doc), para viabilizar a edição do arquivo.

Caso a solicitação seja em favor de pessoa jurídica, o subscritor do pedido deve comprovar seus poderes para tanto, seja através de procuração ou cópia autenticada da última alteração contratual.

A minuta do Atestado deverá, obrigatoriamente, citar o número do Contrato com a Arsesp, identificar o objeto contratual, qualificar as partes e indicar o período para fins de atestado, já no preâmbulo da minuta.

O conteúdo da minuta do ACT é de responsabilidade do requerente, o qual será submetido à avaliação pelo gestor do contrato.

PRAZO: 5 dias úteis.

PARTICIPAÇÃO EM LICITAÇÕES

A Arsesp obedece às regras de licitação e contratação públicas para a aquisição de produtos e serviços.

Os fornecedores interessados em participar dos processos licitatórios da Arsesp devem estar cadastrados no Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado de São Paulo (Caufesp). O cadastro é gratuito e feito no *site* oficial da Bolsa Eletrônica de Compras (www.bec.sp.gov.br).

Para se cadastrar, acesse o *link* da Caufoesp:

[https://www.bec.sp.gov.br/Caufesp/\(S\(sh2igv3q0smpfuf52vpmjlc2\)\)/Publico/TipoEmpresa.aspx?chave=\)](https://www.bec.sp.gov.br/Caufesp/(S(sh2igv3q0smpfuf52vpmjlc2))/Publico/TipoEmpresa.aspx?chave=)

A Arsesp publica suas licitações no Diário Oficial do Estado de São Paulo, bem como no *site* da Agência. Os documentos também podem ser retirados na sede da Arsesp.

CANAIS DE ACESSO

Atendimento Telefônico	E-mail	Site	Presencial
(11) 3204 2100 Horário de atendimento: de segunda a sexta, exceto feriados, das 8h30min às 17h30min	administrativo@arsesp.gov.br	http://www.arsesp.sp.gov.br/Paginas/aceso-a-Infoamacao.aspx	ARSESP Rua Cristiano Viana, 428 - CEP 05411-902 São Paulo – SP Horário de atendimento: de segunda a sexta, exceto feriados, das 8h30min às 17h30min

PRAZO: Imediato.

GESTÃO DOCUMENTAL

A Gestão Documental é responsável por receber os documentos endereçados à Arsesp por órgãos da administração pública, entidades reguladas e sociedade civil. Os documentos são recebidos, protocolados e encaminhados às áreas responsáveis para que sejam dadas as devidas tratativas. Os documentos poderão ser entregues fisicamente (pessoalmente ou por remessa postal) ou digitalmente, através do e-mail: protocolo@arsesp.sp.gov.br.

Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo (Arsesp)

Rua Cristiano Viana, 428 – CEP 05411-902 | São Paulo – SP

PABX: (11) 3204-2100 | Horário de atendimento: das 8h30 às 17h30 |
protocolo@arsesp.sp.gov.br



<http://www.arsesp.sp.gov.br/>

Rua Cristiano Viana, 428 - CEP
05411-902 | São Paulo - SP



CARTA DE SERVIÇOS DA ARSESP