

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Gás Canalizado

Mês: Fevereiro/2022

Apresentação

A Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo – ARSESP é uma autarquia de regime especial, criada pela Lei Complementar nº 1.025, de 07 de dezembro de 2007, e regulamentada pelo Decreto 52.455, de 07 de dezembro de 2007, com o objetivo de regular, controlar e fiscalizar, no âmbito do Estado de São Paulo, os serviços de distribuição de gás canalizado e, preservadas as competências e prerrogativas municipais, de saneamento básico.

A Agência também atua, por meio de delegação da ANEEL, na fiscalização das distribuidoras de energia elétrica, PCHs e PCTs, situadas no Estado de São Paulo, e em atividades da Ouvidoria Setorial da ANEEL, conforme contratos de metas.

O Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU-ARSESP visa apresentar, de maneira consolidada, as manifestações registradas pelos usuários dos serviços regulados nos canais de atendimento do SAU-ARSESP, com o intuito de sinalizar aspectos a serem aprimorados na prestação dos serviços e dar transparência à sociedade.

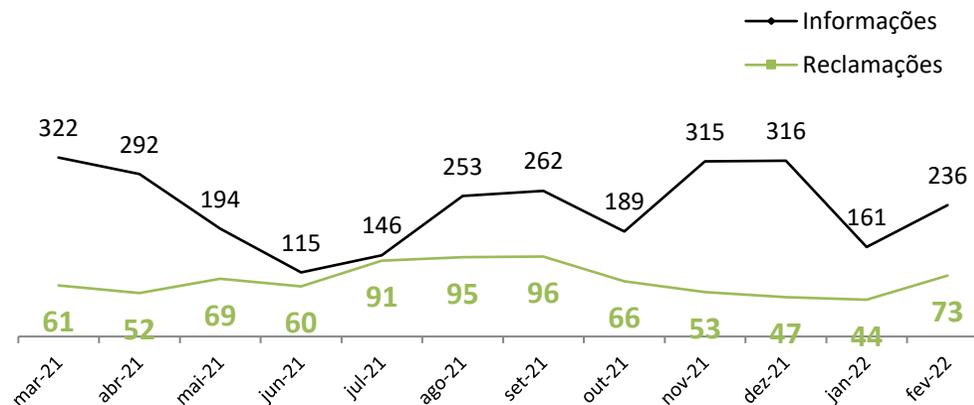
O SAU-ARSESP se destina a receber, registrar, analisar e responder às manifestações referentes aos serviços públicos regulados pela Agência, além de prestar orientações e informações sobre a legislação, como, por exemplo, os direitos e deveres dos consumidores e das concessionárias. Os prazos e procedimentos referentes ao SAU-ARSESP estão estabelecidos na Deliberação ARSESP nº 947, de 27 de dezembro de 2019.

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
set-21	262	96	1,05%	70	428
out-21	189	66	-31,25%	39	294
nov-21	315	53	-19,70%	37	405
dez-21	316	47	-11,32%	36	399
jan-22	161	44	-6,38%	49	254
fev-22	236	73	65,91%	45	354

¹ Variação com relação ao mês anterior; ² Outros tipos de manifestação, conforme Del. ARSESP 947/19, art. 2º, XI.

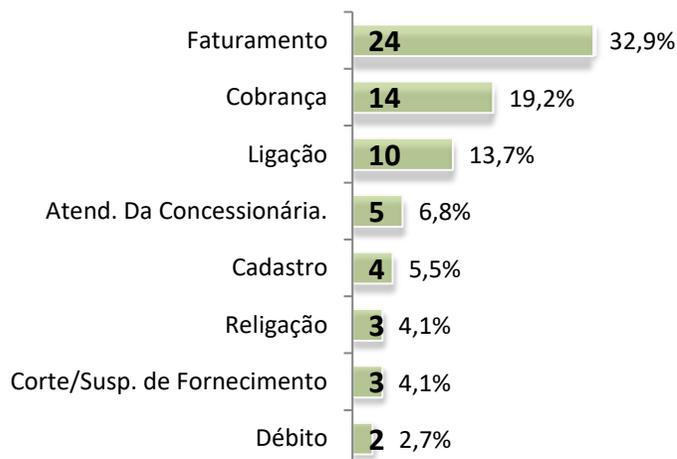
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



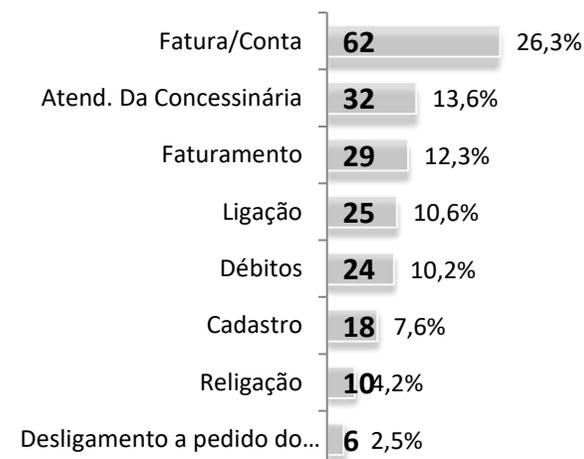
Reclamações por concessionária no mês

	Nº	%
Comgás	70	95,9%
Naturgy	3	4,1%
Gás Brasileiro	0	0,0%

Reclamações mais frequentes no mês



Informações mais solicitadas no mês



Indicadores de Qualidade do Atendimento (reclamações registradas no SAU-ARSESP)

A medição e exposição dos indicadores de qualidade do atendimento visam incentivar a melhoria contínua do atendimento dos prestadores de serviço/concessionárias às **reclamações registradas no SAU-ARSESP**. Estão previstos na Deliberação ARSESP nº 947/19 e compõem o cálculo do Índice de Qualidade Geral de Atendimento (IQGA), medido e divulgado anualmente.

Obs.: a medição mensal dos indicadores de qualidade do atendimento é provisória, pois no fechamento dos relatórios mensais parte das reclamações registradas no mês está em fase de análise.

- ✓ **Reclamações devolvidas:** *reclamações reenviadas pelo SAU-ARSESP ao prestador de serviço ou concessionária, após a resposta inicial da respectiva Ouvidoria, para complementação de esclarecimentos e providências, ou cujo prazo houver sido prorrogado.*
- ✓ **Reclamações com resposta fora do prazo:** *reclamações cuja resposta do prestador de serviço ou concessionária para o SAU-ARSESP foi encaminhada após o término do prazo estabelecido na deliberação.*
- ✓ **Reclamações procedentes:** *reclamações recebidas, analisadas e, no mérito, acolhidas integralmente pelo SAU-ARSESP.*
- ✓ **Reclamações a cada 10 mil economias/usuários:** *quantidade de reclamações sobre os serviços prestados pelo prestador ponderado pela sua base de economias/usuários.*

% de reclamações devolvidas		% reclamações com resposta fora do prazo		% reclamações procedentes		reclamações a cada 10 mil usuários ¹	
Comgás	38,0%	Comgás	0,0%	Comgás	71,4%	Comgás	0,34
Naturgy	0,0%	Naturgy	0,0%	Naturgy	66,7%	Naturgy	0,32
Gás Brasileiro	0,0%	Gás Brasileiro	0,0%	Gás Brasileiro	0,0%	Gás Brasileiro	0,00
Setor agregado	35,8%	Setor agregado	0,0%	Setor agregado	71,2%	Setor agregado	0,33

¹ Base de usuários de dezembro/2021

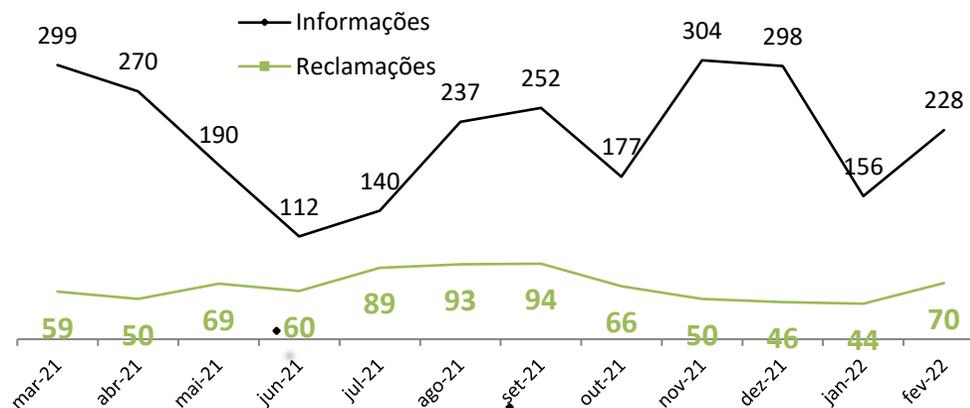
Comgás

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
set-21	252	94	1,06%	67	413
out-21	177	66	-42,42%	39	282
nov-21	304	50	-32,00%	36	390
dez-21	298	46	-8,70%	36	380
jan-22	156	44	-4,55%	47	247
fev-22	228	70	37,14%	42	340

¹ Variação com relação ao mês anterior; ² Outros tipos de manifestação, conforme Del. ARSESP 947/19, art. 2º, XI.

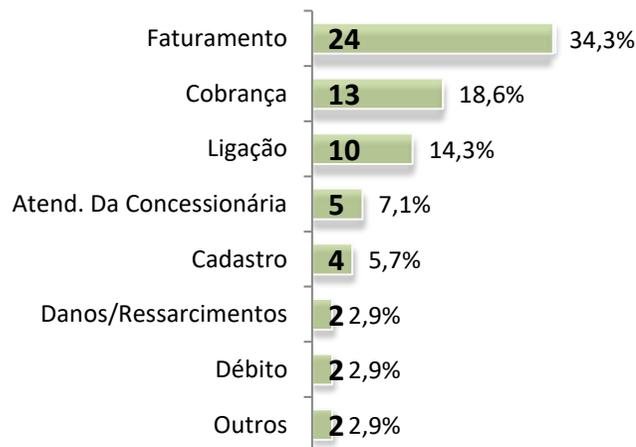
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



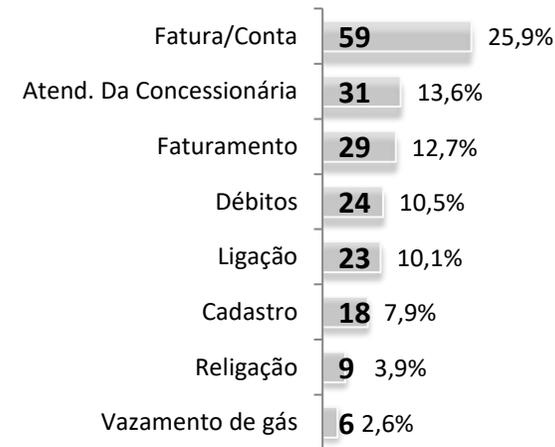
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
São Paulo	47
Campinas	4
Osasco	3
São Bernardo do Campo	3
Valinhos	2
Piracicaba	2
Santo André	2
Guarulhos	2
São José dos Campos	1
Americana	1

Reclamações mais frequentes no mês

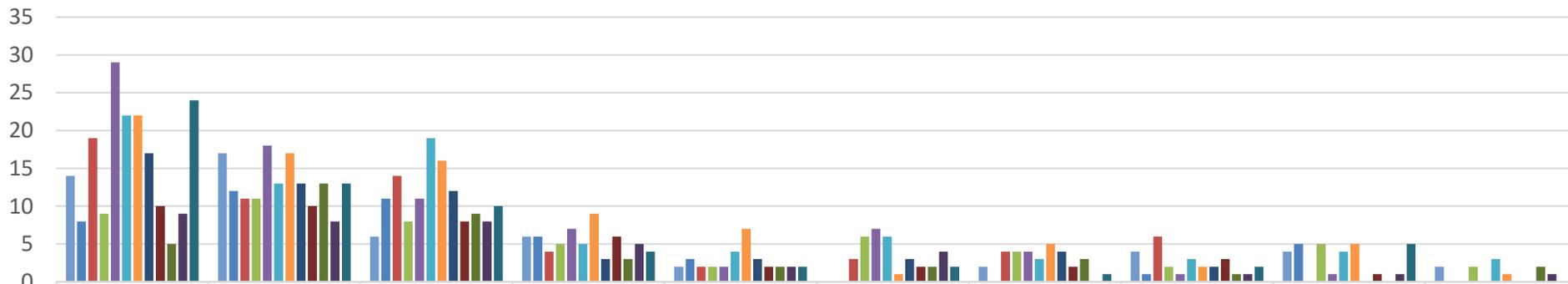


Informações mais solicitadas no mês



Comgás

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Faturamento	Cobrança	Ligação	Cadastro	Débito	Religação	Desligamento a pedido do consumidor	Fatura/ conta	Atendimento da concessionária	Devolução de valores ao usuário
mar/21	14	17	6	6	2	0	2	4	4	2
abr/21	8	12	11	6	3	0	0	1	5	0
mai/21	19	11	14	4	2	3	4	6	0	0
jun/21	9	11	8	5	2	6	4	2	5	2
jul/21	29	18	11	7	2	7	4	1	1	0
ago/21	22	13	19	5	4	6	3	3	4	3
set/21	22	17	16	9	7	1	5	2	5	1
out/21	17	13	12	3	3	3	4	2	0	0
nov/21	10	10	8	6	2	2	2	3	1	0
dez/21	5	13	9	3	2	2	3	1	0	2
jan/22	9	8	8	5	2	4	0	1	1	1
fev/22	24	13	10	4	2	2	1	2	5	0

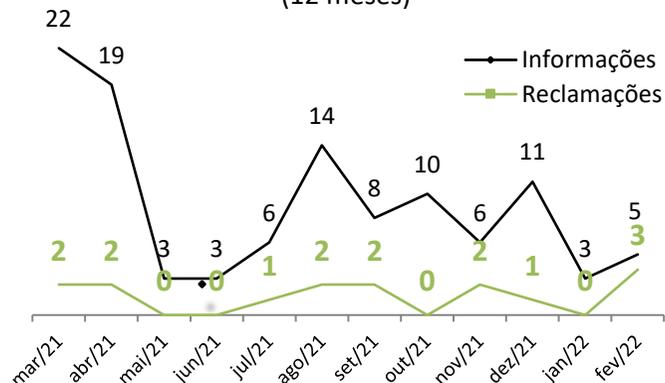
Naturgy

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
set/21	8	2	3	13
out/21	10	0	0	10
nov/21	6	2	1	9
dez/21	11	1	0	12
jan/22	3	0	2	5
fev/22	5	3	3	11

² Outros tipos de manifestação, conforme Del. ARSESP 947/19, art. 2º, XI.

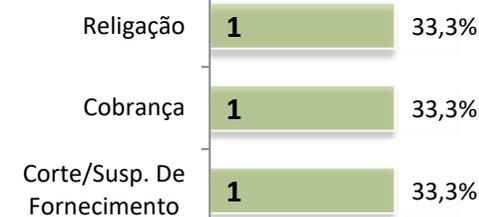
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



Informações no mês



Reclamações no mês



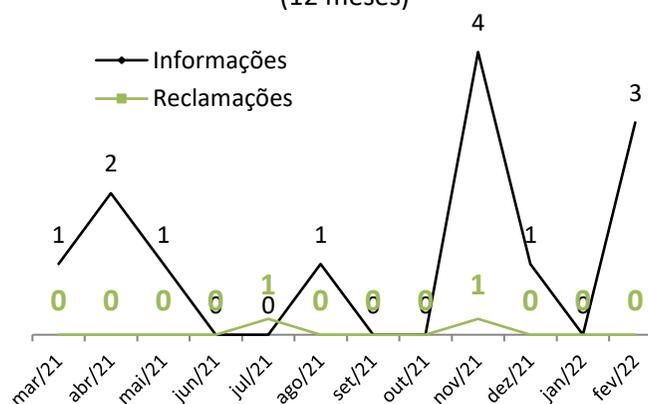
Gás Brasileiro

Manifestações por tipo (6 meses)

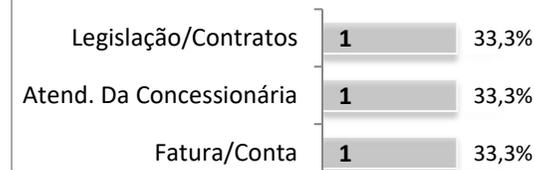
Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
set/21	0	0	0	0
out/21	0	0	0	0
nov/21	4	1	0	5
dez/21	1	0	0	1
jan/22	0	0	0	0
fev/22	3	0	0	3

² Outros tipos de manifestação, conforme Del. ARSESP 947/19, art. 2º, XI.

Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



Informações no mês



Nenhuma reclamação registrada no mês

Dúvidas e reclamações sobre os serviços de energia elétrica, gás canalizado e saneamento básico?

Para reclamações, contate primeiramente a concessionária que atua em seu município. Caso a situação não seja resolvida ou você não fique satisfeito, ligue para o SAU-ARSESP.

Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU-ARSESP)

Energia Elétrica – 0800 727 01 67

Gás canalizado – 0800 770 04 27

Saneamento – 0800 771 68 83

sau@arsesp.sp.gov.br

Ouvidoria ARSESP

0800 770 6884

ouvidoriaarsesp@sp.gov.br

Canal exclusivo para prefeitos

0800 771 7733

arsesp.municipios@arsesp.sp.gov.br

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

Rua Cristiano Viana, 428 - 4º Andar

CEP 05411-902

Horário de atendimento (protocolo): 8:30 às 17:30

PABX: (11) 3204-2100

www.arsesp.sp.gov.br



| Secretaria de Governo