

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Saneamento Básico

Mês: Agosto/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.

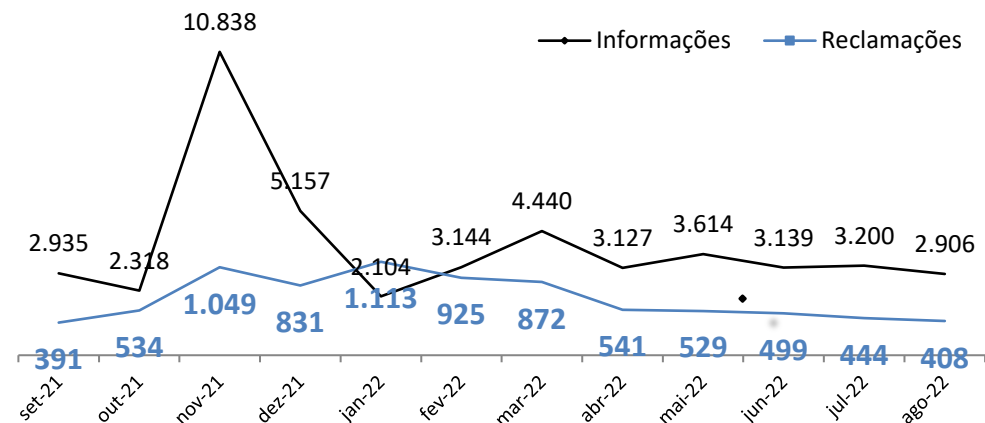
O SAU-ARSESP se destina a receber, registrar, analisar e responder às manifestações referentes aos serviços públicos regulados pela Agência, além de prestar orientações e informações sobre a legislação, como, por exemplo, os direitos e deveres dos consumidores e das concessionárias. Os prazos e procedimentos 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
mar-22	4.440	872	-5,73%	1.002	6.314
abr-22	3.127	541	-37,96%	531	4.199
mai-22	3.614	529	-2,22%	483	4.626
jun-22	3.139	499	-5,67%	470	4.108
jul-22	3.200	444	-11,02%	425	4.069
ago-22	2.906	408	-8,11%	299	3.613

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

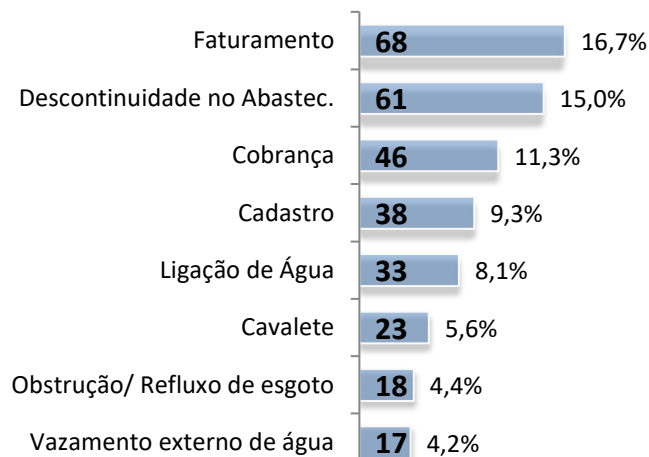
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



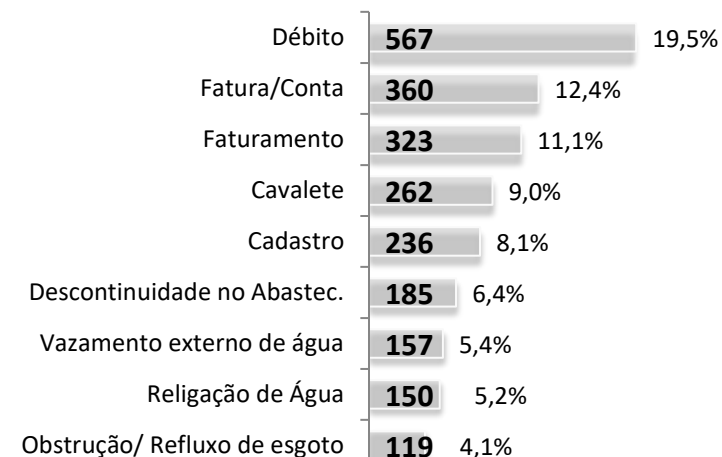
Reclamações por prestador de serviços no mês

	Nº	%
SABESP	407	99,8%
SAEG	1	0,2%
Saneaqua	0	0,0%
Águas Piquete	0	0,0%
BRK Ambiental	0	0,0%
Águas de Cabrália	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 economias ¹	
Sabesp	26,8%	Sabesp	9,8%	Sabesp	78,9%	Sabesp	0,36
Saneaqua	0,0%	Saneaqua	0,0%	Saneaqua	0,0%	SAEG	0,21
BRK Ambiental	0,0%	BRK Ambiental	0,0%	BRK Ambiental	0,0%	Saneaqua	0,00
Águas de Cabrália	0,0%	Águas de Cabrália	0,0%	Águas de Cabrália	0,0%	BRK Ambiental	0,00
Águas Piquete	0,0%	Águas Piquete	0,0%	Águas Piquete	0,0%	Águas de Cabrália	0,00
SAEG	0,0%	SAEG	0,0%	SAEG	0,0%	Águas Piquete	0,00
Setor agregado	26,7%	Setor agregado	9,8%	Setor agregado	78,7%	Setor agregado	0,36

¹ Base de economias de dezembro/2021

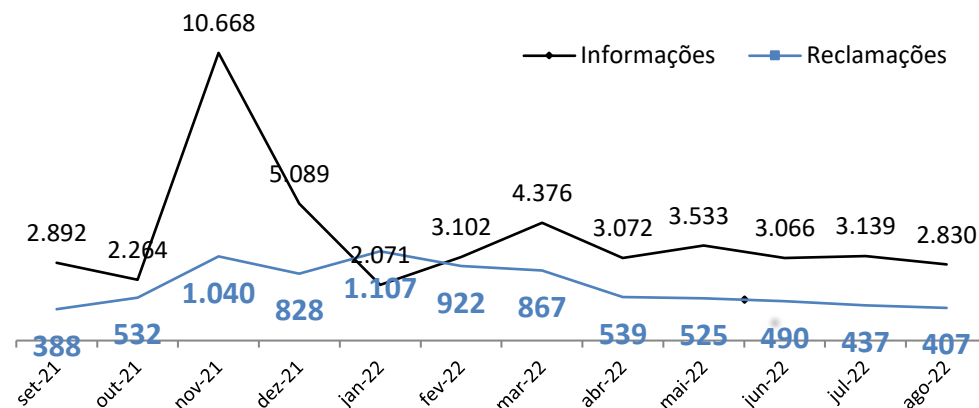
SABESP

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
mar-22	4.376	867	-5,97%	997	6.240
abr-22	3.072	539	-37,83%	529	4.140
mai-22	3.533	525	-2,60%	479	4.537
jun-22	3.066	490	-6,67%	462	4.018
jul-22	3.139	437	-10,82%	423	3.999
ago-22	2.830	407	-6,86%	288	3.525

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

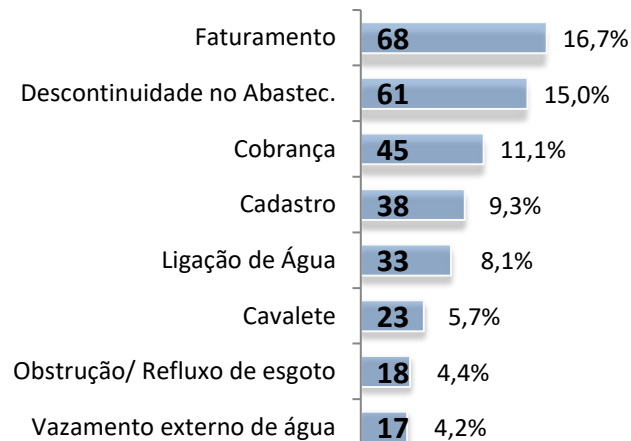
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



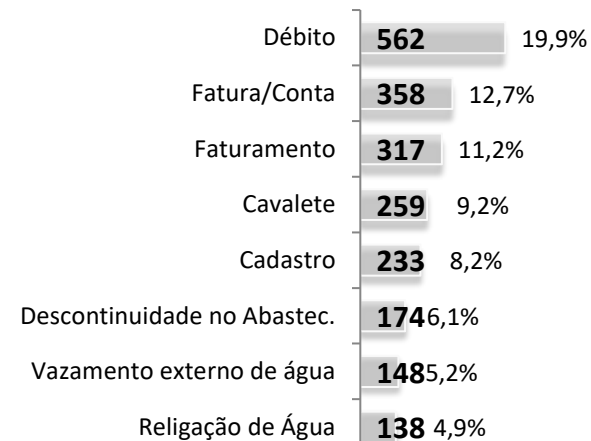
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
São Paulo	203
Guarulhos	27
Carapicuíba	19
Santa Cruz do Rio Pardo	16
São José dos Campos	13
Barueri	12
Santo André	10
Osasco	9
Guarujá	9
São Bernardo do Campo	7

Reclamações mais frequentes no mês

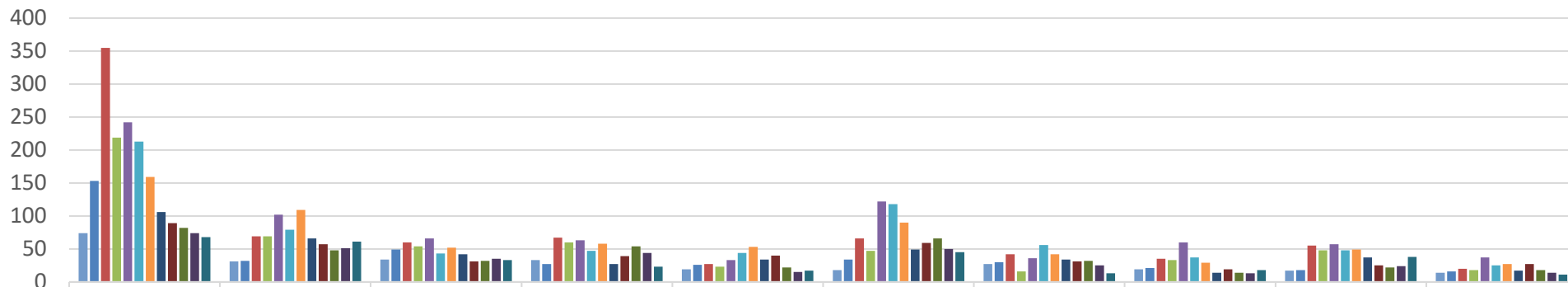


Informações mais solicitadas no mês



SABESP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Faturamento	Descontinuidade no abastecimento	Ligação de água	Cavalete	Vazamento externo de água	Cobrança	Religação de água	Obstrução/refluxo de esgoto	Cadastro	Obras
set/21	74	31	34	33	19	18	27	19	17	14
out/21	153	32	49	27	26	34	30	21	18	16
nov/21	355	69	60	67	27	66	42	35	55	20
dez/21	219	69	54	60	23	47	16	33	48	18
jan/22	242	102	66	63	33	122	36	60	57	37
fev/22	213	79	43	47	44	118	56	37	48	25
mar/22	159	109	52	58	53	90	42	29	49	27
abr/22	106	66	42	27	34	49	34	14	37	17
mai/22	89	57	31	39	40	59	31	19	25	27
jun/22	82	48	32	54	22	66	32	14	22	18
jul/22	74	51	35	44	15	50	25	13	24	14
ago/22	68	61	33	23	17	45	13	18	38	11

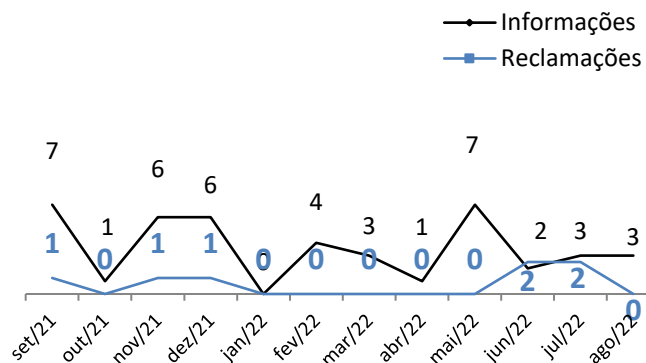
BRK Ambiental (Santa Gertrudes)

Manifestações por tipo (6 meses)

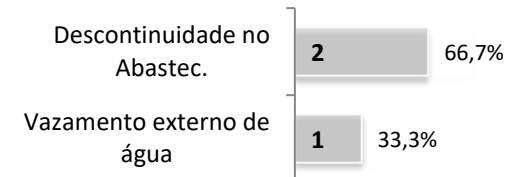
Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
mar/22	3	0	0	3
abr/22	1	0	0	1
mai/22	7	0	1	8
jun/22	2	2	1	5
jul/22	3	2	0	5
ago/22	3	0	0	3

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

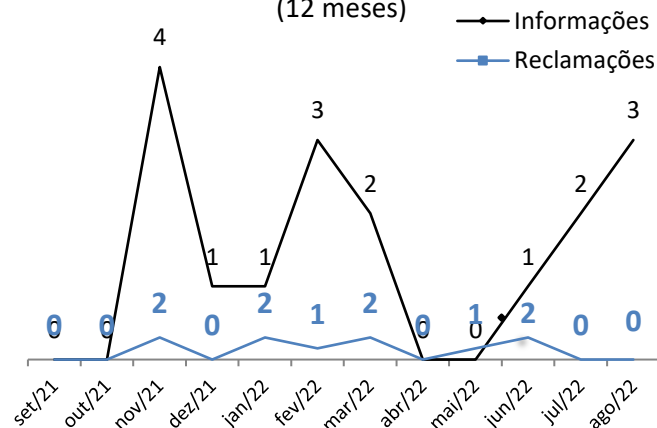
Saneaqua (Mairinque)

Manifestações por tipo (6 meses)

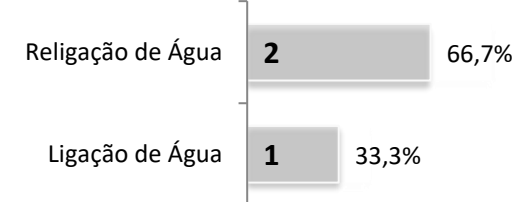
Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
mar/22	2	2	1	5
abr/22	0	0	0	0
mai/22	0	1	0	1
jun/22	1	2	0	3
jul/22	2	0	1	3
ago/22	3	0	2	5

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

Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



Informações no mês



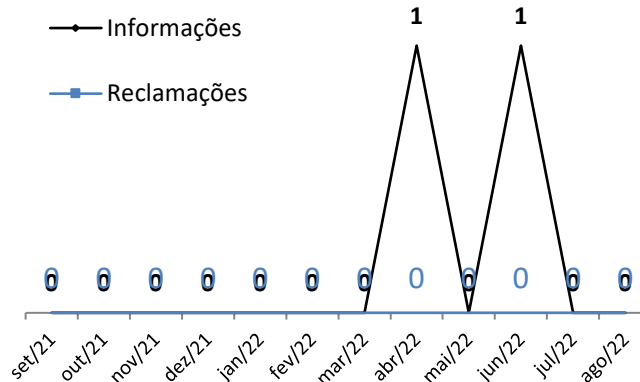
Nenhuma reclamação registrada no mês

Águas de Cabrália (Cabrália Paulista)

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
mar/22	0	0	0	0
abr/22	1	0	0	1
mai/22	0	0	0	0
jun/22	1	0	0	1
jul/22	0	0	0	0
ago/22	0	0	0	0

Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



Nenhuma informação registrada no mês

Nenhuma reclamação registrada no mês

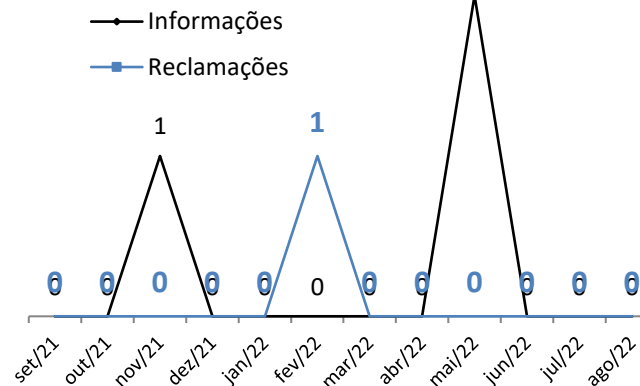
² Outros tipos de manifestação, conforme Del. ARSESP 947/19, art. 2º, XI.

Águas Piquete (Piquete)

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
mar/22	0	0	0	0
abr/22	0	0	0	0
mai/22	2	0	0	2
jun/22	0	0	0	0
jul/22	0	0	0	0
ago/22	0	0	0	0

Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



Nenhuma informação registrada no mês

Nenhuma reclamação registrada no mês

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

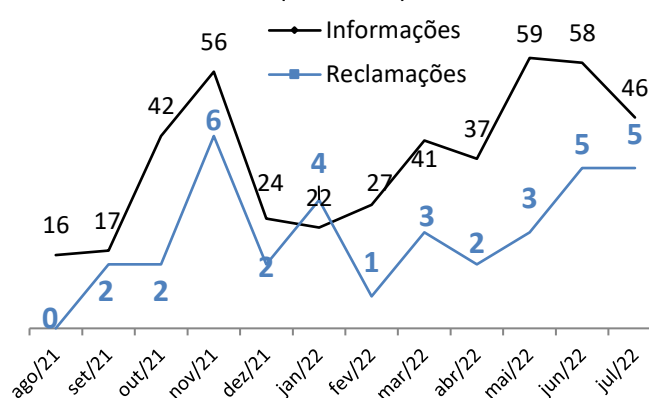
SAEG (Guaratinguetá)

Manifestações por tipo (6 meses)

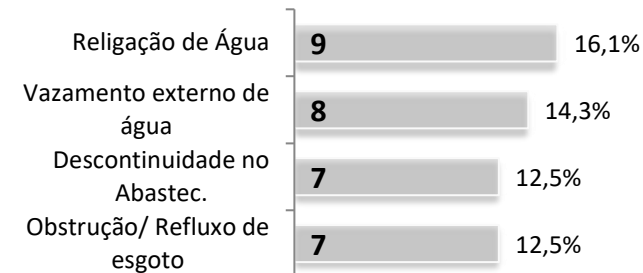
Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
mar/22	41	3	3	47
abr/22	37	2	2	41
mai/22	59	3	3	65
jun/22	58	5	7	70
jul/22	46	5	1	52
ago/22	56	1	9	66

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

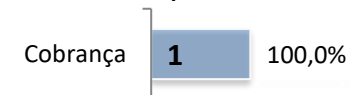
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



Principais informações no mês



Reclamação 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

CEP 05411-902

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

PABX: (11) 3204-2100

www.arsesp.sp.gov.br



| Secretaria de Governo