

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Saneamento Básico

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.

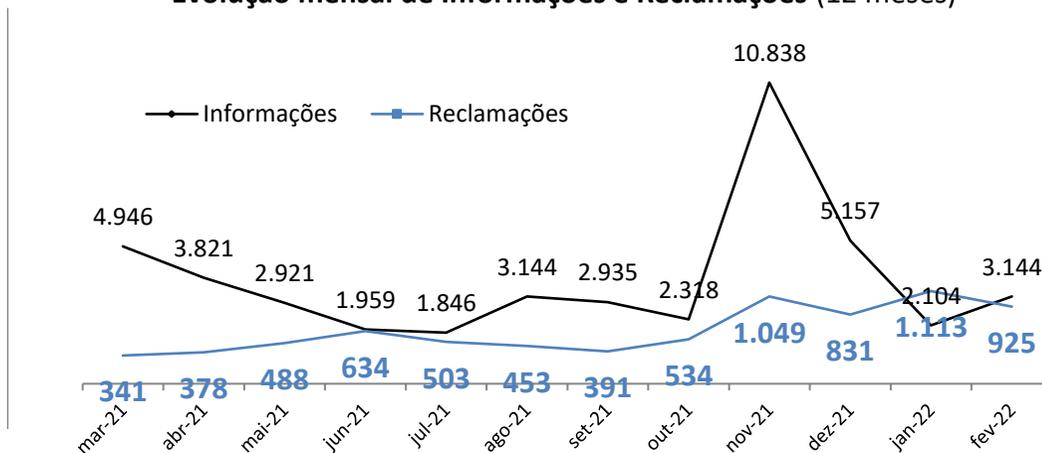
O SAU-ARSESP se destina a receber, registrar, analisar e responder às manifestações referentes aos serviços públicos regulados pela Agência, além de prestar orientações e informações sobre a legislação, como, por exemplo, os direitos e deveres dos consumidores e das concessionárias. Os prazos e procedimentos 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	2.935	391	-13,69%	365	3.691
out-21	2.318	534	36,57%	395	3.247
nov-21	10.838	1.049	96,44%	409	12.296
dez-21	5.157	831	-20,78%	530	6.518
jan-22	2.104	1.113	33,94%	1.066	4.283
fev-22	3.144	925	-16,89%	1.077	5.146

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

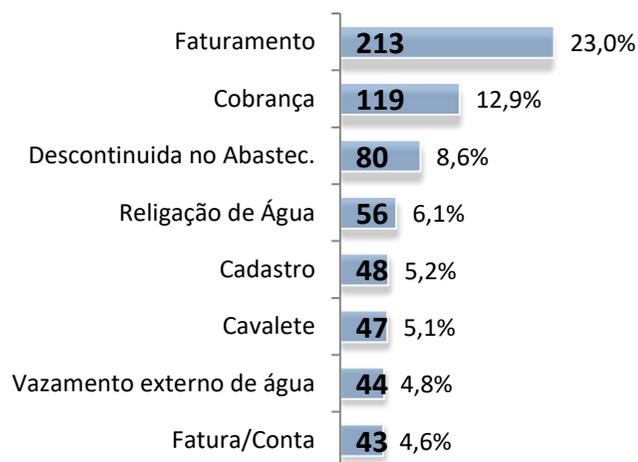
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



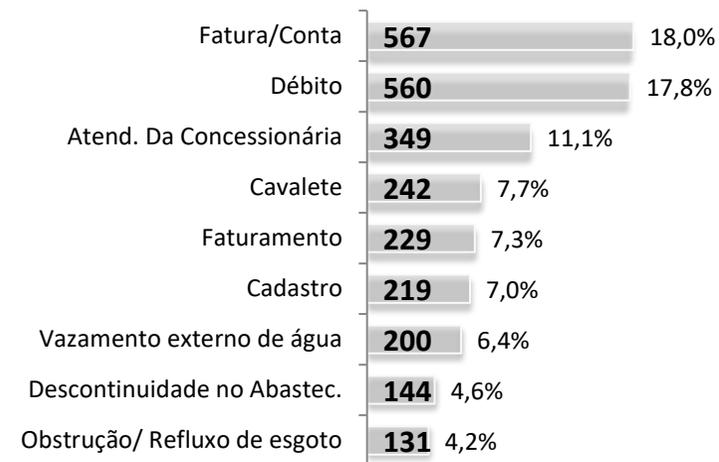
Reclamações por prestador de serviços no mês

	Nº	%
SABESP	922	99,7%
SAEG	1	0,1%
Saneaqua	1	0,1%
Águas Piquete	1	0,1%
BRK Ambiental	0	0,0%
Águas de Cabrália	0	0,0%

Reclamações mais frequentes no mês



Informações mais solicitadas no mês



Municípios com mais reclamações no mês

Município	Reclamações
São Paulo	499
Santo André	40
Guarulhos	39
Osasco	33
Carapicuíba	23
Barueri	23
São Bernardo do Campo	20
Praia Grande	14
São José dos Campos	13
São Vicente	13
Itanhaém	12
Caeiras	11
Francisco Morato	10
Cotia	7
Embu das Artes	7
Diadema	7
Guarujá	7
Itapeçerica da Serra	7
Jandira	6
Santana de Parnaíba	6
Itapevi	5
Santos	5
Suzano	5
Poá	5
Franco da Rocha	5

Município	Reclamações
Caraguatatuba	5
Mongaguá	5
Mauá	5
Pindamonhangaba	4
Taboão da Serra	4
Guararema	4
Cajamar	4
Itaquaquecetuba	4
Arujá	3
Tatuí	3
Bertioga	3
Bragança Paulista	3
Taubaté	3
Ferraz de Vasconcelos	3
Peruíbe	3
Monte Mor	2
Ilha Comprida	2
Hortolândia	2
Jarinu	2
Avaré	2
Caçapava	2
Ibiúna	2
Ribeirão Grande	1
Boituva	1
Cruzália	1

Município	Reclamações
Cachoeira Paulista	1
Franca	1
Lorena	1
Rio Grande da Serra	1
Óleo	1
Guaratinguetá	1
Embu-Guaçu	1
Itapeva	1
Paulínia	1
Presidente Prudente	1
Pedregulho	1
Ribeirão Pires	1
Tremembé	1
Cubatão	1
Mairinque	1
Campos do Jordão	1
Mairiporã	1
Itapirapuã Paulista	1
Tupã	1
Mococa	1
Itupeva	1
Cássia dos Coqueiros	1
Taquarivaí	1
Espírito Santo do Pinhal	1
Ubatuba	1

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	29,7%	Saneaqua	100,0%	Saneaqua	100,0%	Águas Piquete	1,93
Saneaqua	0,0%	Sabesp	18,7%	Águas Piquete	100,0%	Sabesp	0,82
BRK Ambiental	0,0%	BRK Ambiental	0,0%	SAEG	100,0%	Saneaqua	0,53
Águas de Cabrália	0,0%	Águas de Cabrália	0,0%	Sabesp	85,9%	SAEG	0,21
Águas Piquete	0,0%	Águas Piquete	0,0%	BRK Ambiental	0,0%	BRK Ambiental	0,00
SAEG	0,0%	SAEG	0,0%	Águas de Cabrália	0,0%	Águas de Cabrália	0,00
Setor agregado	29,6%	Setor agregado	18,7%	Setor agregado	85,9%	Setor agregado	0,82

¹ Base de economias de dezembro/2021

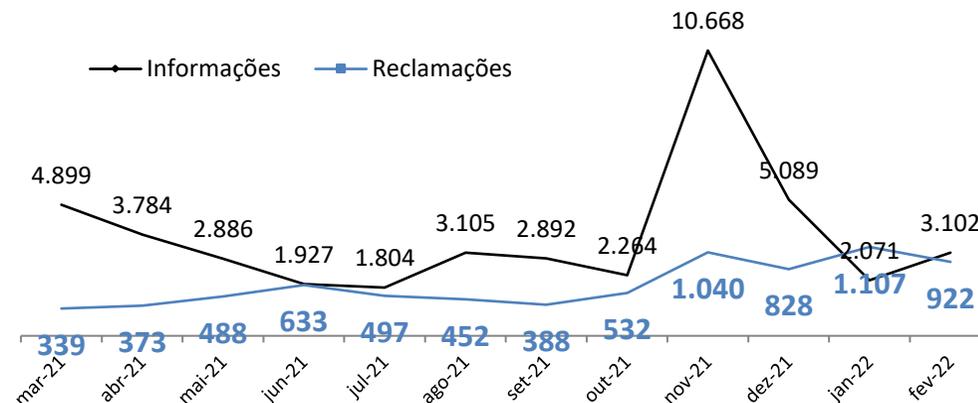
SABESP

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
set-21	2.892	388	-14,16%	364	3.644
out-21	2.264	532	37,11%	393	3.189
nov-21	10.668	1.040	95,49%	409	12.117
dez-21	5.089	828	-20,38%	530	6.447
jan-22	2.071	1.107	33,70%	1.062	4.240
fev-22	3.102	922	-16,71%	1.076	5.100

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

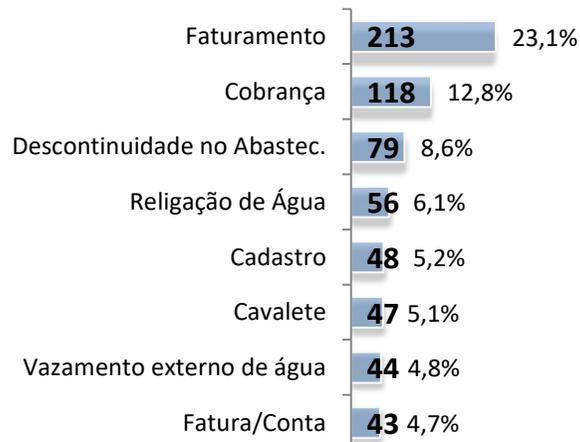
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



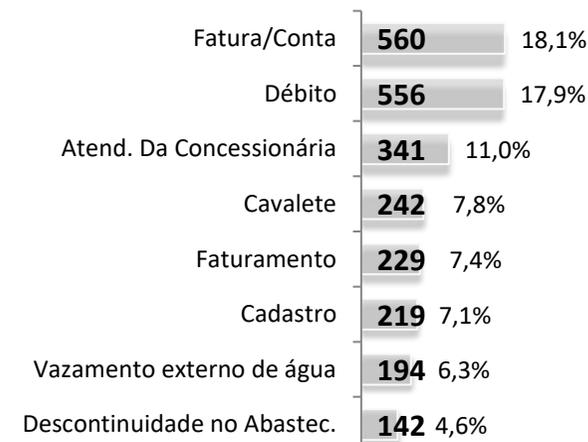
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
São Paulo	499
Santo André	40
Guarulhos	39
Osasco	33
Carapicuíba	23
Barueri	23
São Bernardo do Campo	20
Praia Grande	14
São José dos Campos	13
São Vicente	13

Reclamações mais frequentes no mês

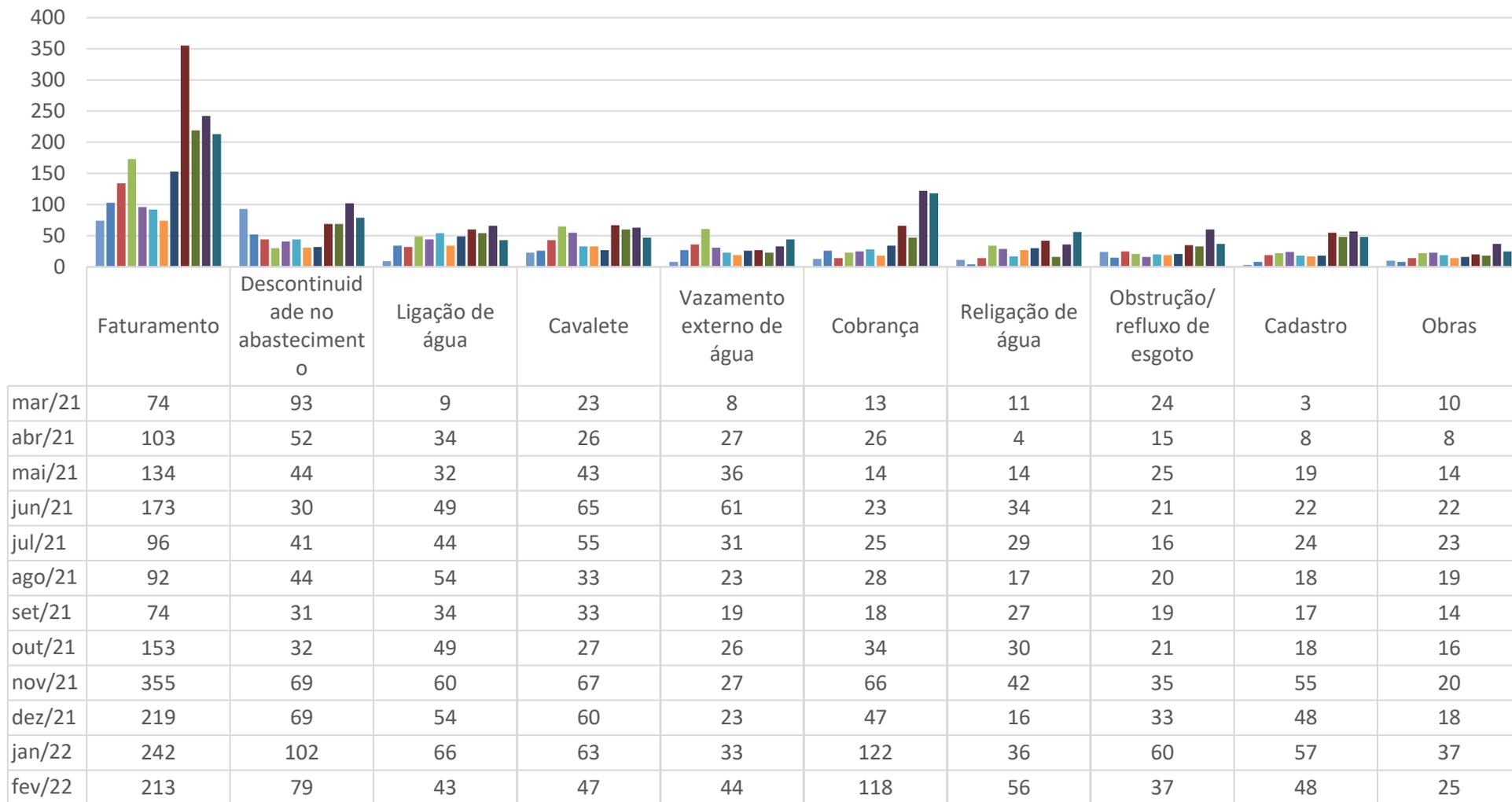


Informações mais solicitadas no mês



SABESP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



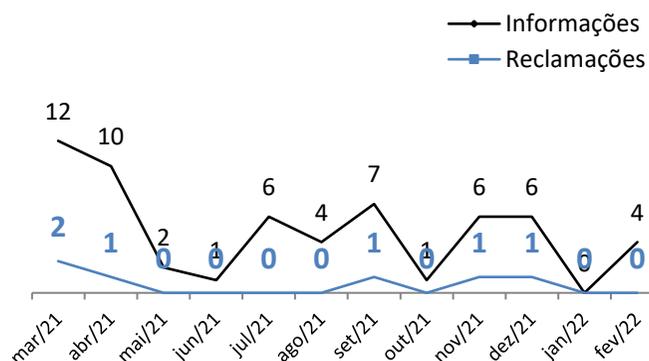
BRK Ambiental (Santa Gertrudes)

Manifestações por tipo (6 meses)

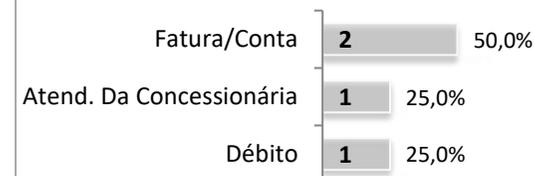
Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
set/21	7	1	0	8
out/21	1	0	0	1
nov/21	6	1	0	7
dez/21	6	1	0	7
jan/22	0	0	1	1
fev/22	4	0	0	4

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

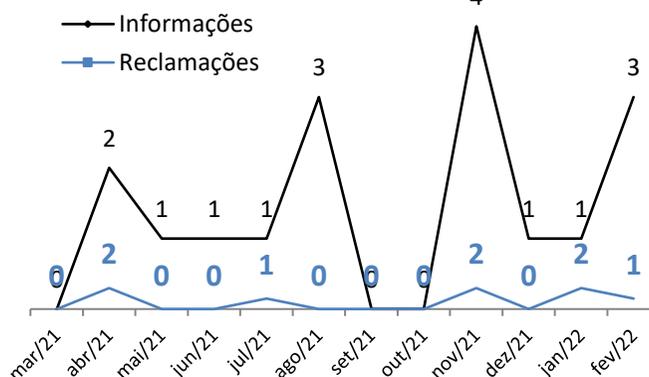
Saneaqua (Mairinque)

Manifestações por tipo (6 meses)

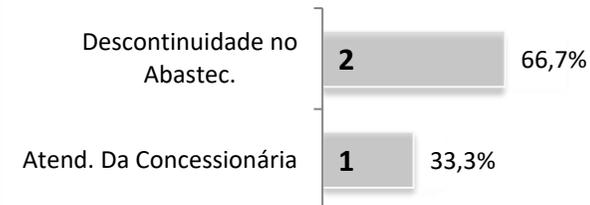
Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
set/21	0	0	0	0
out/21	0	0	0	0
nov/21	4	2	0	6
dez/21	1	0	0	1
jan/22	1	2	0	3
fev/22	3	1	0	4

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

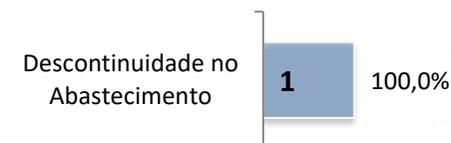
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



Principais Informações no mês



Reclamações no mês



Águas de Cabrália (Cabrália Paulista)

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	0	0	0	0
dez/21	0	0	0	0
jan/22	0	0	0	0
fev/22	0	0	0	0

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

Nenhuma manifestação registrada no período

Nenhuma manifestação registrada no período

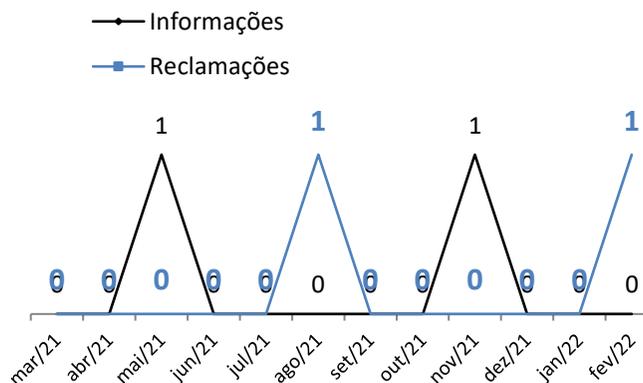
Águas Piquete (Piquete)

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	1	0	0	1
dez/21	0	0	0	0
jan/22	0	0	0	0
fev/22	0	1	0	1

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

Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



Nenhuma informação registrada no mês

Reclamações no mês

Cobrança 1 100,0%

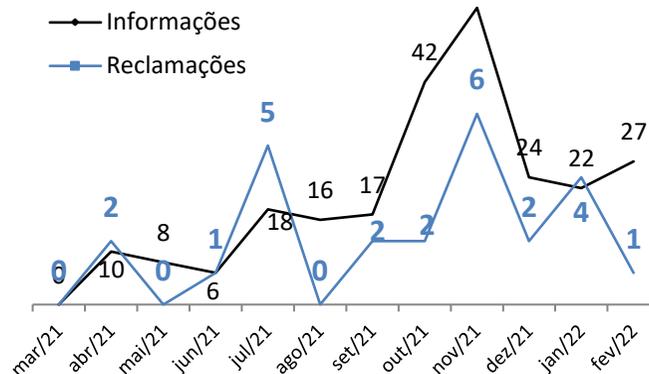
SAEG (Guaratinguetá)

Manifestações por tipo (6 meses)

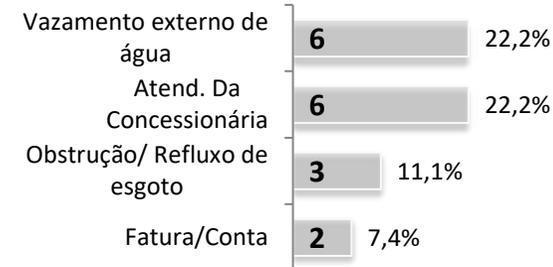
Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
set/21	17	2	1	20
out/21	42	2	1	45
nov/21	56	6	0	62
dez/21	24	2	0	26
jan/22	22	4	2	28
fev/22	27	1	1	29

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

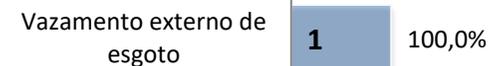
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



Principais Informações no mês



Reclamações 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