

# **Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP**

**Setor: Saneamento Básico**

**Mês: Janeiro/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.

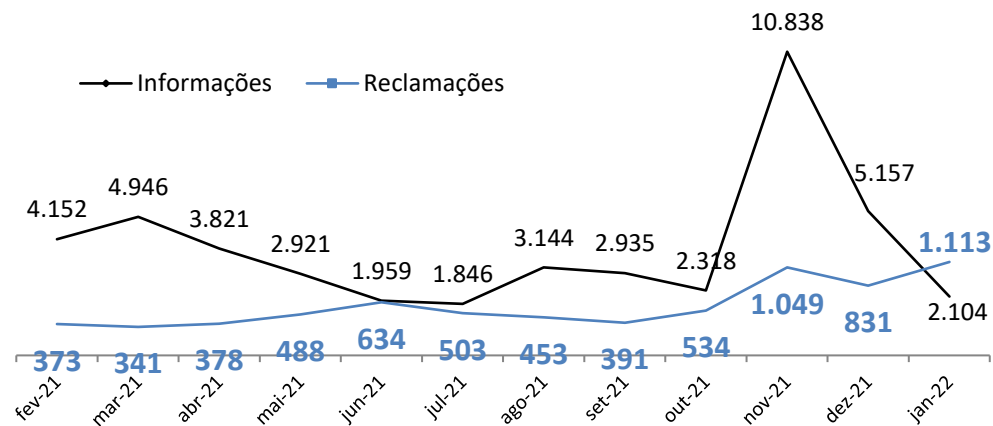
O SAU-ARSESP se destina a receber, registrar, analisar e responder às manifestações referentes aos serviços públicos regulados pela Agência, além de prestar orientações e informações sobre a legislação, como, por exemplo, os direitos e deveres dos consumidores e das concessionárias. Os prazos e procedimentos 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 <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
ago-21	3.144	453	-9,94%	474	4.071
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

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

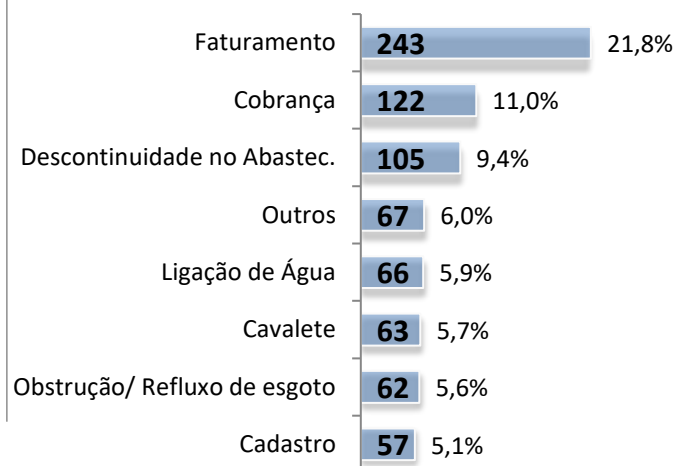
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



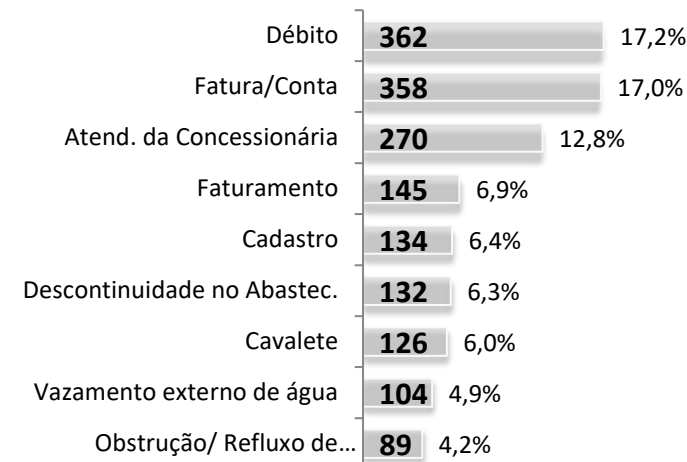
Reclamações por prestador de serviços no mês

	Nº	%
SABESP	1.107	99,5%
SAEG	4	0,4%
Saneaqua	2	0,2%
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



Municípios com mais reclamações no mês

Município	Reclamações
São Paulo	591
Guarulhos	70
Santo André	52
Osasco	39
São José dos Campos	30
São Bernardo do Campo	26
Carapicuíba	23
Embu das Artes	16
Praia Grande	14
Santos	13
Barueri	13
Cotia	12
Itanhaém	12
Itapeverica da Serra	10
Suzano	9
Itapevi	9
Guarujá	8
Taubaté	8
Caraguatatuba	8
Itaquaquecetuba	8
Santana de Parnaíba	6
Franco da Rocha	6
Hortolândia	6
Bertioga	6
Mongaguá	6

Município	Reclamações
Caçapava	6
Caieiras	5
Guaratinguetá	4
Diadema	4
São Vicente	4
Taboão da Serra	4
Francisco Morato	4
Ribeirão Pires	4
Presidente Prudente	4
Jandira	4
Cajamar	3
Arujá	3
Boituva	3
Mauá	3
Embu-Guaçu	3
São João da Boa Vista	3
Mairinque	2
Mairiporã	2
Santa Branca	2
Ubatuba	2
Botucatu	2
Peruíbe	2
Pindamonhangaba	2
Ferraz de Vasconcelos	2
Boracéia	1

Município	Reclamações
Campos do Jordão	1
Guararema	1
Paulínia	1
São Sebastião	1
Pederneiras	1
Gália	1
Itatiba	1
Itapeva	1
Angatuba	1
Biritiba-Mirim	1
Pirapora do Bom Jesus	1
Ibiúna	1
Pirapozinho	1
Assis	1
Porangaba	1
Santo Antônio do Jardim	1
Teodoro Sampaio	1
São Bento do Sapucaí	1
Laranjal Paulista	1
Eldorado	1
Lavrinhas	1
São Miguel Arcanjo	1
Lorena	1
São Roque	1
Rio Grande da Serra	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 <sup>1</sup>	
Saneaqua	50,0%	Saneaqua	100,0%	Saneaqua	100,0%	Saneaqua	1,07
Sabesp	29,2%	Sabesp	43,3%	SAEG	100,0%	Sabesp	0,99
BRK Ambiental	0,0%	BRK Ambiental	0,0%	Sabesp	83,9%	SAEG	0,83
Águas de Cabrália	0,0%	Águas de Cabrália	0,0%	BRK Ambiental	0,0%	BRK Ambiental	0,00
Águas Piquete	0,0%	Águas Piquete	0,0%	Águas de Cabrália	0,0%	Águas de Cabrália	0,00
SAEG	0,0%	SAEG	0,0%	Águas Piquete	0,0%	Águas Piquete	0,00
Setor agregado	29,1%	Setor agregado	43,2%	Setor agregado	84,0%	Setor agregado	0,99

<sup>1</sup> Base de economias de dezembro/2021

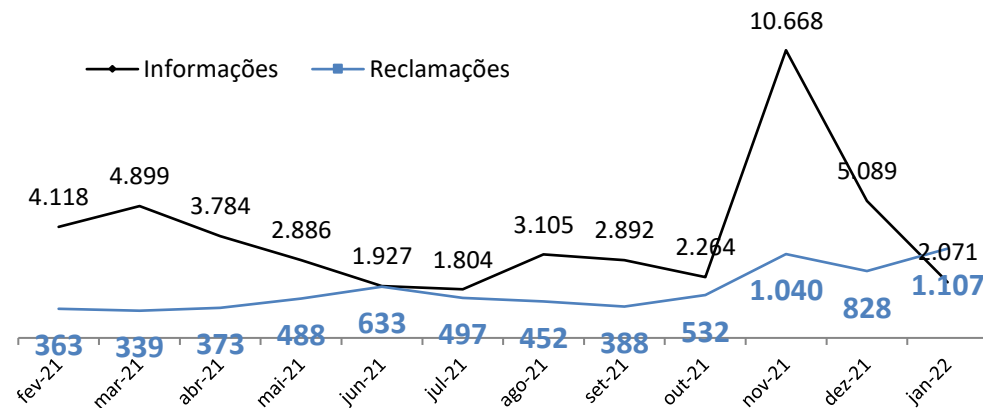
SABESP

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
ago-21	3.105	452	-9,05%	471	4.028
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

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

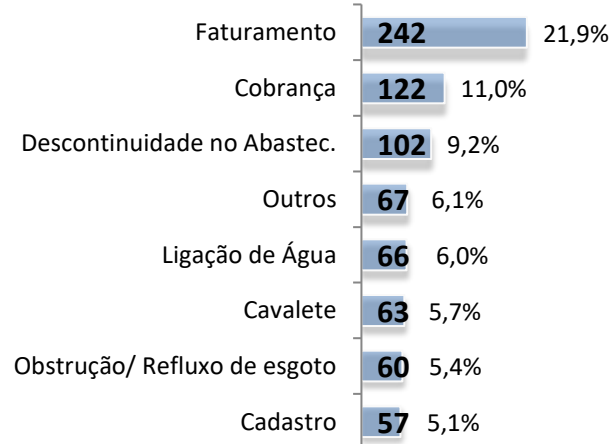
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



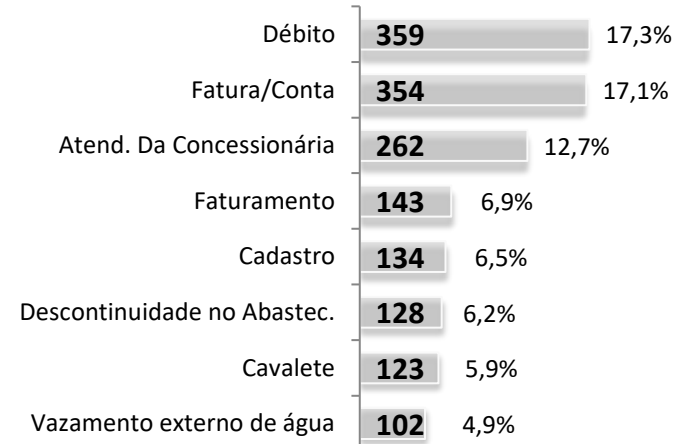
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
São Paulo	591
Guarulhos	70
Santo André	52
Osasco	39
São José dos Campos	30
São Bernardo do Campo	26
Carapicuíba	23
Embu das Artes	16
Praia Grande	14
Santos	13

Reclamações mais frequentes no mês

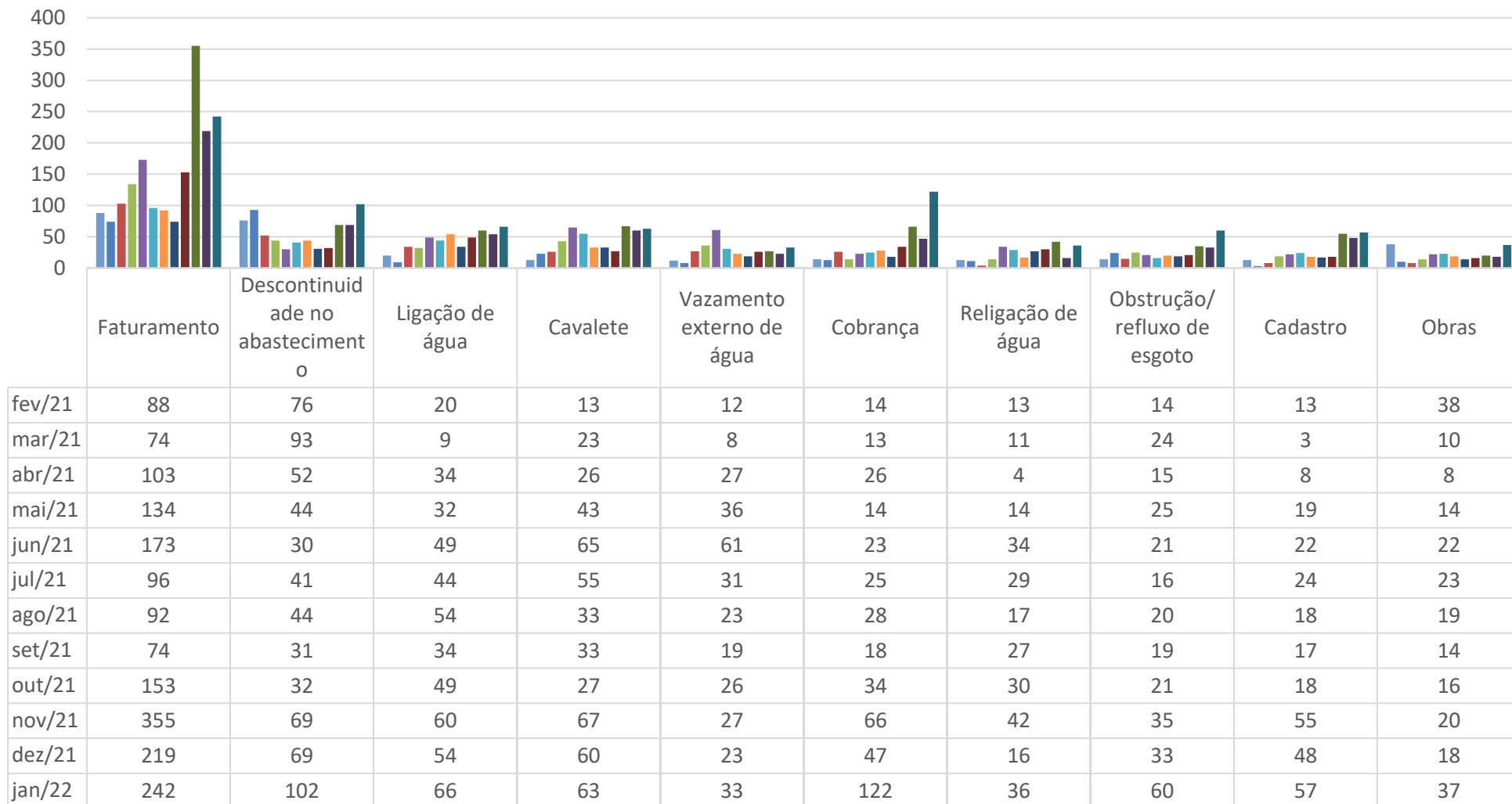


Informações mais solicitadas no mês



SABESP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)





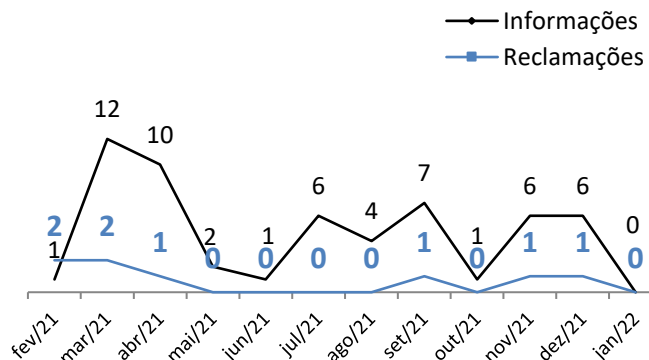
### BRK Ambiental (Santa Gertrudes)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
ago/21	4	0	0	4
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

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

#### Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



Nenhuma manifestação registrada no mês

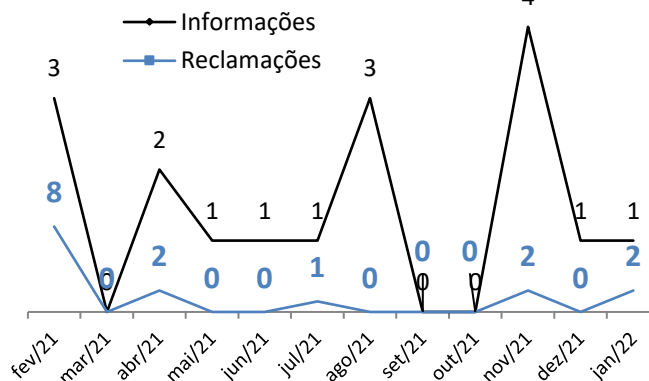
### Saneaqua (Mairinque)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

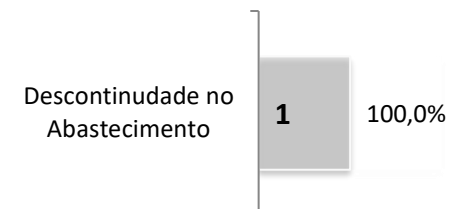
Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
ago/21	3	0	0	3
set/21	0	0	0	0
out/21	0	0	0	0
nov/21	4	2	0	6
dez/21	1	0	0	1
jan/22	1	2	0	3

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

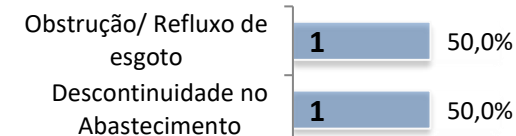
#### Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



#### Principais Informações no mês



#### Reclamações no mês



### Águas de Cabrália (Cabrália Paulista)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
ago/21	0	0	0	0
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

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

nenhuma manifestação registrada no período

nenhuma manifestação registrada no mês

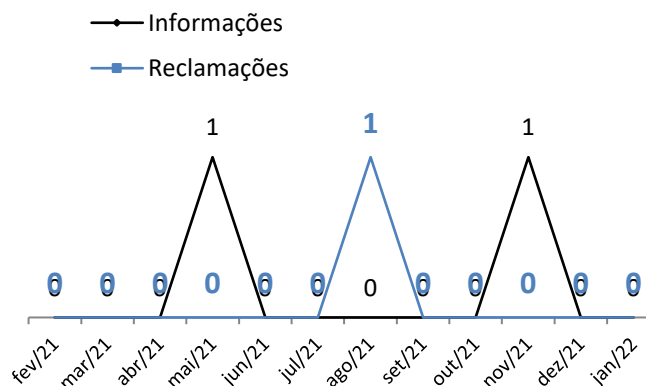
### Águas Piquete (Piquete)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
ago/21	0	1	0	1
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

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

#### Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



nenhuma manifestação registrada no mês

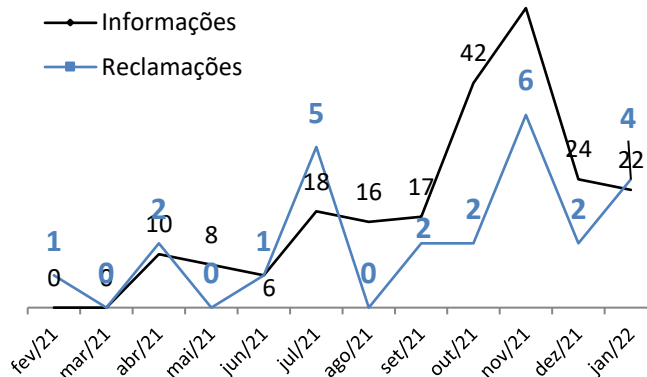
SAEG (Guaratinguetá)

Manifestações por tipo (6 meses)

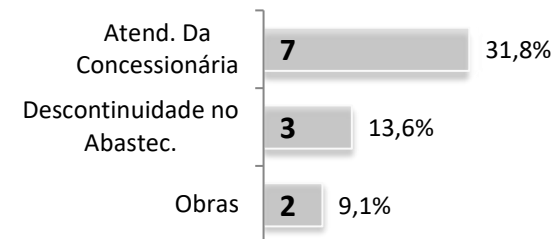
Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
ago/21	16	0	2	18
set/21	17	2	1	20
out/21	42	2	1	45
nov/21	56	6	0	62
dez/21	24	2	0	26
jan/22	22	4	2	28

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

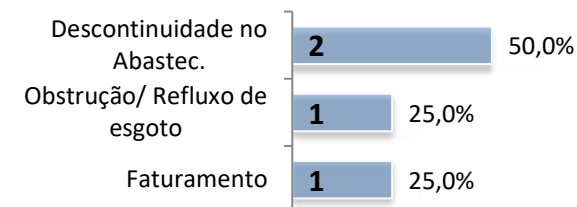
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



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](mailto:sau@arsesp.sp.gov.br)

### **Ouvidoria ARSESP**

0800 770 6884

[ouvidoriaarsesp@sp.gov.br](mailto:ouvidoriaarsesp@sp.gov.br)

### **Canal exclusivo para prefeitos**

0800 771 7733

[arsesp.municipios@arsesp.sp.gov.br](mailto: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](http://www.arsesp.sp.gov.br)



| Secretaria de Governo