

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Saneamento Básico

Mês: Janeiro/2023

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.

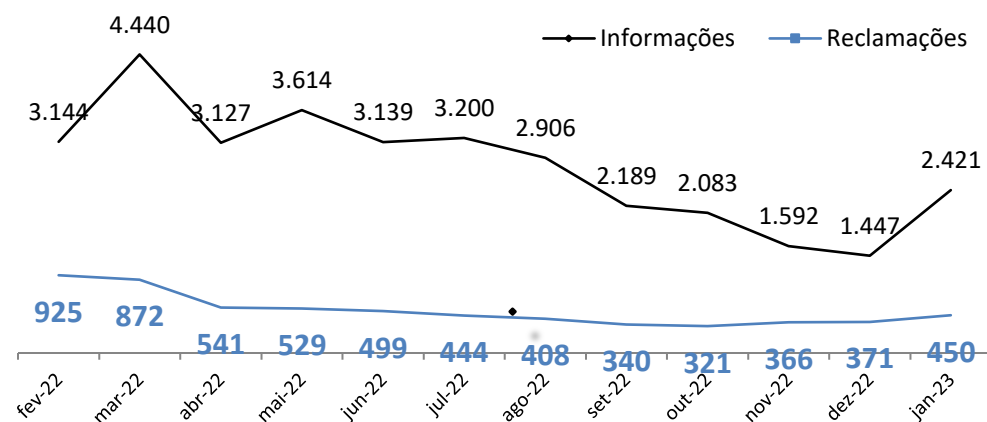
O SAU-ARSESP se destina a receber, registrar, analisar e responder às manifestações referentes aos serviços públicos regulados pela Agência, além de prestar orientações e informações sobre a legislação, como, por exemplo, os direitos e deveres dos consumidores e das concessionárias. Os prazos e procedimentos 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
ago-22	2.906	408	-8,11%	299	3.613
set-22	2.189	340	-16,67%	188	2.717
out-22	2.083	321	-5,59%	145	2.549
nov-22	1.592	366	14,02%	222	2.180
dez-22	1.447	371	1,37%	117	1.935
jan-23	2.421	450	21,29%	93	2.964

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

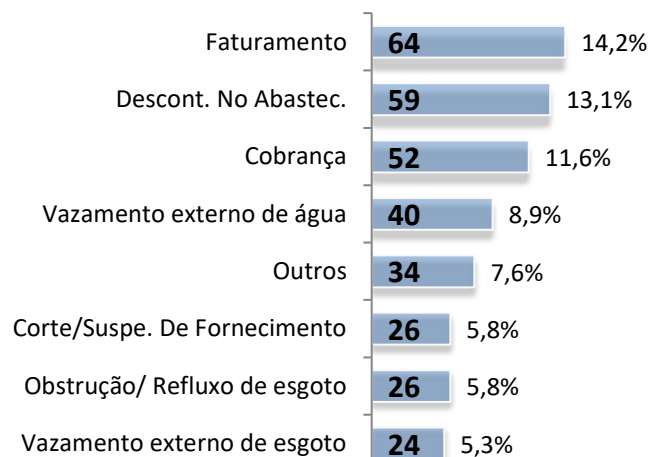
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



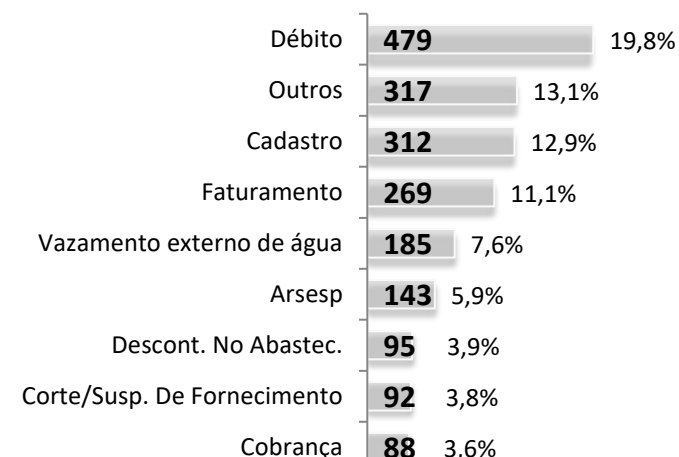
Reclamações por prestador de serviços no mês

	Nº	%
SABESP	440	97,8%
SAEG	9	2,0%
Águas Piquete	0	0,0%
Saneaqua	0	0,0%
BRK Ambiental	1	0,2%
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	200
Praia Grande	33
Santo André	22
Guarulhos	18
Carapicuíba	10
Guaratinguetá	9
Mauá	9
Franco da Rocha	9
Osasco	8
Santos	7
Itanhaém	7
Embu das Artes	6
São José dos Campos	6
Mongaguá	6
Barueri	5
Santana de Parnaíba	5
Caçapava	5
São Bernardo do Campo	5
Guarujá	4
Bertioga	4
Taboão da Serra	4
Diadema	3
Caieiras	3
Taubaté	3
São João da Boa Vista	2

Município	Reclamações
Pirapora do Bom Jesus	2
Pilar do Sul	2
Cajuru	2
Iperó	2
Ribeirão Pires	2
Cajati	2
Itaquaquecetuba	2
São Vicente	2
Mairiporã	2
Guararema	2
Itapeçerica da Serra	2
Angatuba	2
Teodoro Sampaio	1
Bragança Paulista	1
Cajamar	1
Mirante do Paranapanema	1
São Sebastião	1
Mogi das Cruzes	1
Ilha Comprida	1
Barra do Turvo	1
Eldorado	1
Caraguatatuba	1
Ferraz de Vasconcelos	1
Paraguacu Paulista	1
Lorena	1

Município	Reclamações
Paulínia	1
Santa Gertrudes	1
Boituva	1
Santo Anastácio	1
Pindamonhangaba	1
Santo Antônio do Pinhal	1
Colômbia	1
São Bento do Sapucaí	1
Cotia	1
Itapeva	1
Presidente Alves	1
Itupeva	1
Presidente Epitácio	1
Ubatuba	1
Presidente Prudente	1
Franca	1
Hortolândia	1
Francisco Morato	1
Santa Cruz do Rio Pardo	1
Jandira	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	
BRK Ambiental	100,0%	Sabesp	12,5%	BRK Ambiental	100,0%	SAEG	1,79
Sabesp	27,0%	Saneaqua	0,0%	SAEG	66,7%	BRK Ambiental	0,99
Saneaqua	0,0%	BRK Ambiental	0,0%	Sabesp	43,0%	Sabesp	0,34
Águas de Cabrália	0,0%	Águas de Cabrália	0,0%	Saneaqua	0,0%	Saneaqua	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	26,7%	Setor agregado	12,2%	Setor agregado	43,8%	Setor agregado	0,35

¹ Base de economias de Janeiro/2023

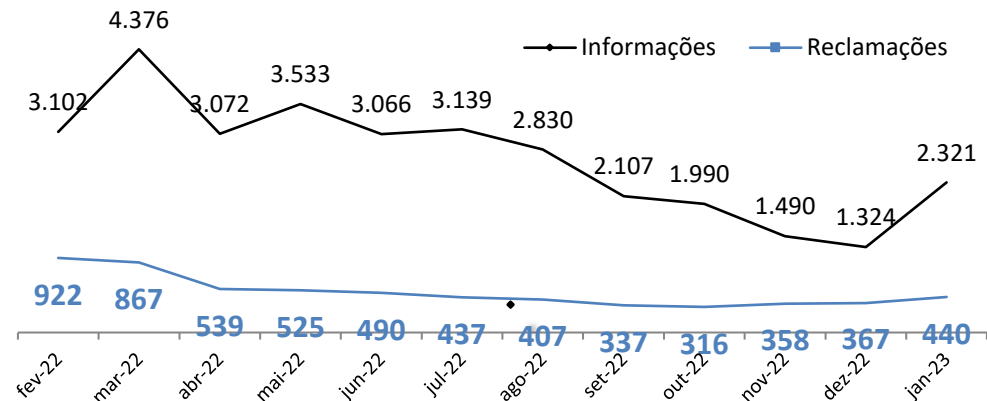
SABESP

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
ago-22	2.830	407	-6,86%	288	3.525
set-22	2.107	337	-17,20%	181	2.625
out-22	1.990	316	-6,23%	131	2.437
nov-22	1.490	358	13,29%	203	2.051
dez-22	1.324	367	2,51%	95	1.786
jan-23	2.321	440	19,89%	80	2.841

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

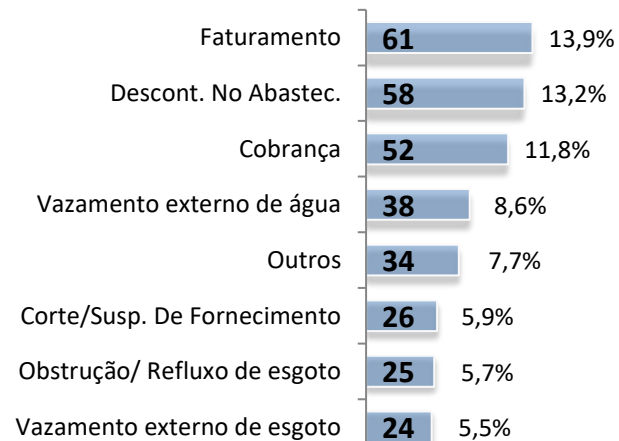
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



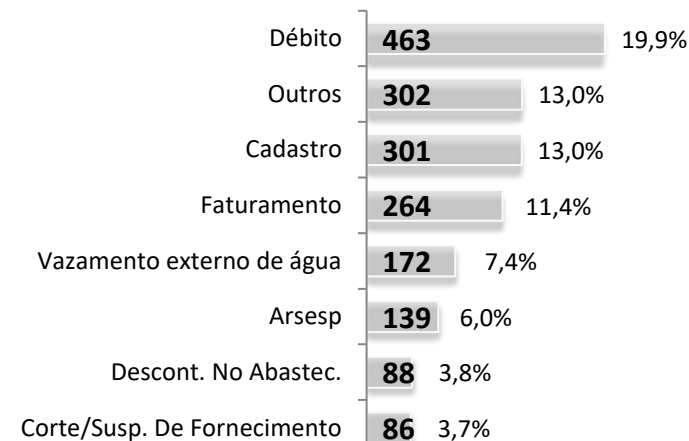
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
São Paulo	200
Praia Grande	33
Santo André	22
Guarulhos	18
Carapicuíba	10
Mauá	9
Franco da Rocha	9
Osasco	8
Santos	7
Itanhaém	7

Reclamações mais frequentes no mês

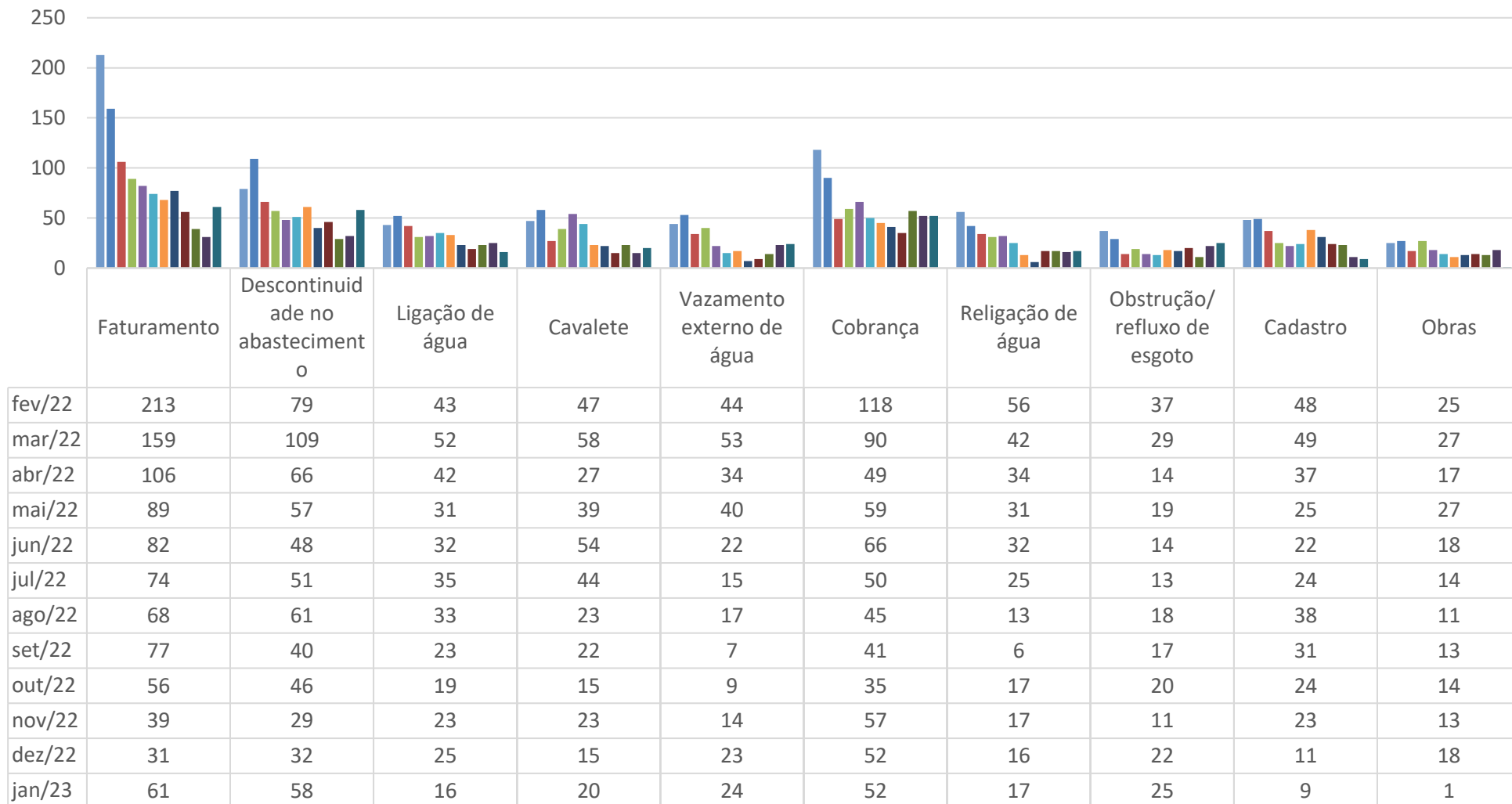


Informações mais solicitadas no mês



SABESP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



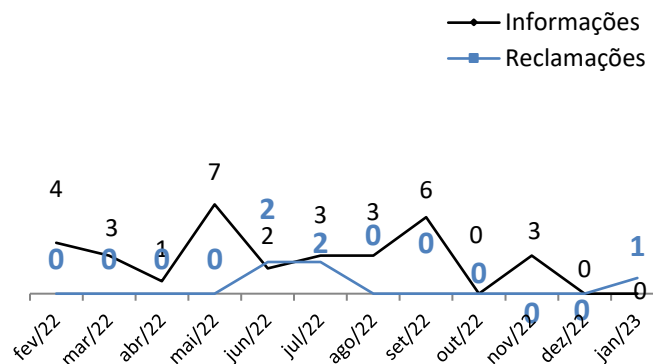
BRK Ambiental (Santa Gertrudes)

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
ago/22	3	0	0	3
set/22	6	0	0	6
out/22	0	0	0	0
nov/22	3	0	0	3
dez/22	0	0	0	0
jan/23	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

Reclamação no mês

Cadastro 1 100,0%

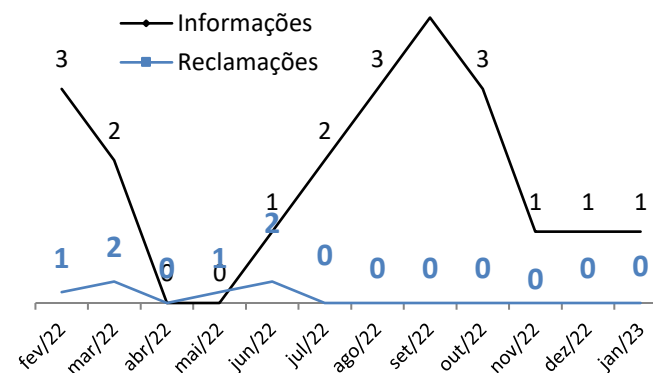
Saneaqua (Mairinque)

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
ago/22	3	0	2	5
set/22	4	0	0	4
out/22	3	0	1	4
nov/22	1	0	0	1
dez/22	1	0	0	1
jan/23	1	0	0	1

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

Débito 1 100,0%

Nenhuma reclamação registrada no mês

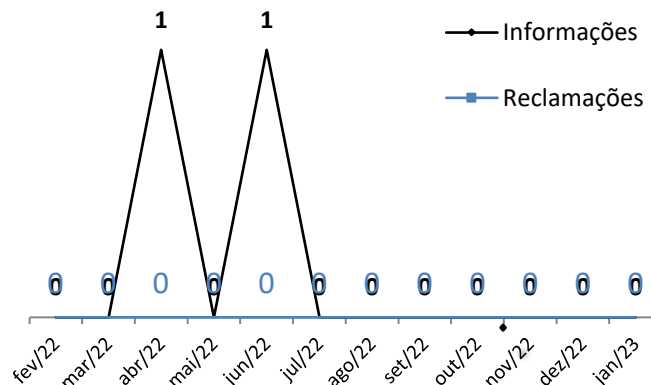
Águas de Cabrália (Cabrália Paulista)

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
ago/22	0	0	0	0
set/22	0	0	0	0
out/22	0	0	0	0
nov/22	0	0	0	0
dez/22	0	0	0	0
jan/23	0	0	0	0

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

Nenhuma reclamação registrada no mês

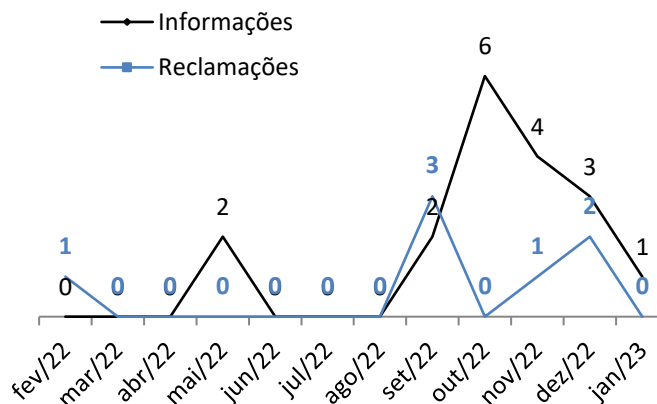
Águas Piquete (Piquete)

Manifestações por tipo (6 meses)

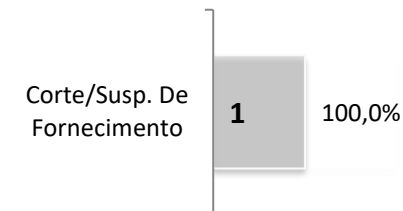
Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
ago/22	0	0	0	0
set/22	2	3	0	5
out/22	6	0	0	6
nov/22	4	1	0	5
dez/22	3	2	0	5
jan/23	1	0	0	1

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

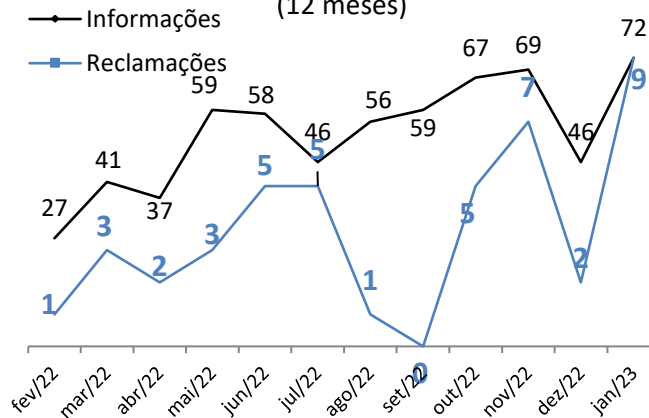
SAEG (Guaratinguetá)

Manifestações por tipo (6 meses)

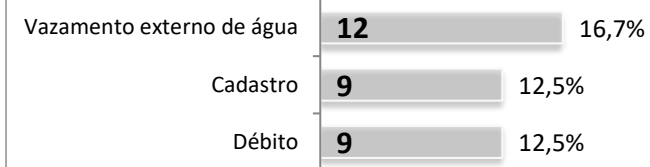
Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
ago/22	56	1	9	66
set/22	59	0	7	66
out/22	67	5	13	85
nov/22	69	7	19	95
dez/22	46	2	22	70
jan/23	72	9	13	94

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

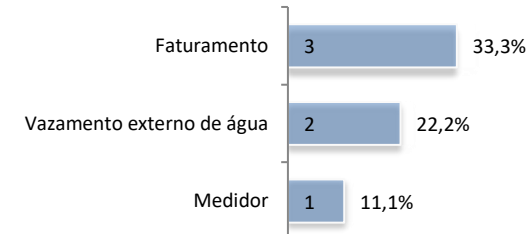
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



Principais Informações no mês



Principais 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

