

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

**Setor: Saneamento Básico**

**Mês: Março/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.

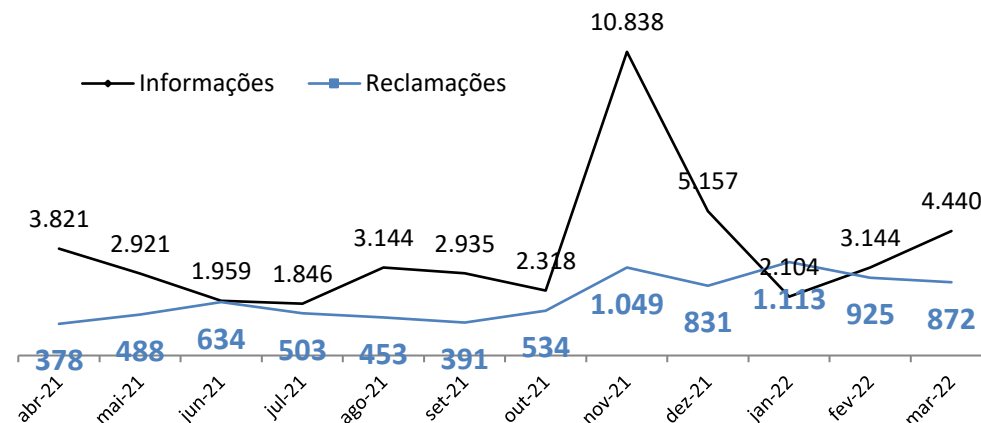
O SAU-ARSESP se destina a receber, registrar, analisar e responder às manifestações referentes aos serviços públicos regulados pela Agência, além de prestar orientações e informações sobre a legislação, como, por exemplo, os direitos e deveres dos consumidores e das concessionárias. Os prazos e procedimentos 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
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
mar-22	4.440	872	-5,73%	1.002	6.314

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

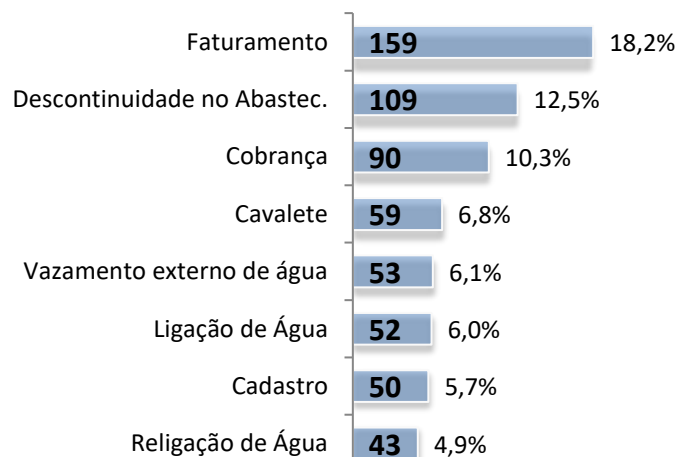
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



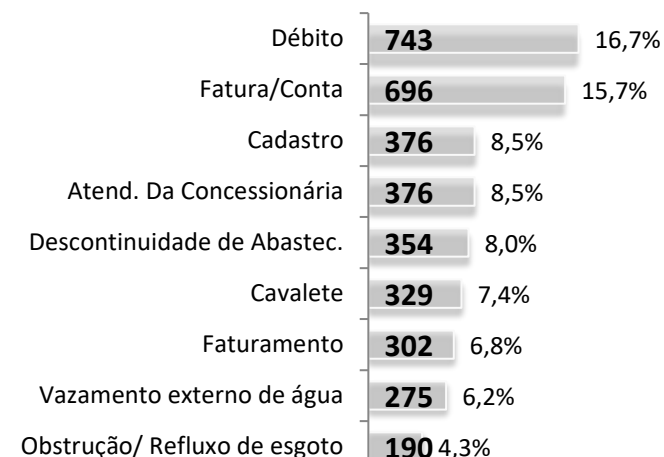
Reclamações por prestador de serviços no mês

	Nº	%
SABESP	867	99,4%
SAEG	3	0,3%
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	463
Guarulhos	37
Santo André	34
Carapicuíba	22
Osasco	21
São José dos Campos	18
Embu das Artes	16
Itapeverica da Serra	16
São Bernardo do Campo	15
Praia Grande	14
Barueri	14
Caçapava	11
São Vicente	11
Cotia	10
Caleiras	10
Guarujá	10
Mongaguá	9
Diadema	9
Mauá	7
Itanhaém	6
Mairiporã	6
Santana de Parnaíba	6
Paulínia	5
Santos	5
Ribeirão Pires	5

Município	Reclamações
Ferraz de Vasconcelos	4
Franca	4
Lorena	4
Itatiba	4
Itapevi	4
Caraguatatuba	3
Tatuí	3
Suzano	3
Guaratinguetá	3
Franco da Rocha	3
Peruíbe	3
Taubaté	3
Itaquaquecetuba	3
Presidente Prudente	2
Poá	2
Cubatão	2
Cajamar	2
Arujá	2
Paranapanema	2
Embu-Guaçu	2
Francisco Morato	2
Mairinque	2
Jandira	2
Iguape	1
Taboão da Serra	1

Município	Reclamações
Monte Mor	1
Botucatu	1
Ubatuba	1
Piraju	1
Ilha Comprida	1
Pirapora do Bom Jesus	1
Nazaré Paulista	1
Guararema	1
Cajati	1
Assis	1
Hortolândia	1
Presidente Epitácio	1
São João da Boa Vista	1
Itupeva	1
São Luiz do Paraitinga	1
Regente Feijó	1
São Roque	1
Ribeirão Branco	1
Ilhabela	1
Aguai	1
Biritiba-Mirim	1
Santa Cruz do Rio Pardo	1
Tremembé	1
Fernandópolis	1
Pederneiras	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>	
Sabesp	28,3%	Sabesp	10,7%	Sabesp	88,4%	Saneaqua	1,07
Saneaqua	0,0%	Saneaqua	0,0%	Saneaqua	50,0%	Sabesp	0,78
BRK Ambiental	0,0%	BRK Ambiental	0,0%	BRK Ambiental	0,0%	SAEG	0,62
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
<b>Setor agregado</b>	<b>28,1%</b>	<b>Setor agregado</b>	<b>10,7%</b>	<b>Setor agregado</b>	<b>88,4%</b>	<b>Setor agregado</b>	<b>0,77</b>

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

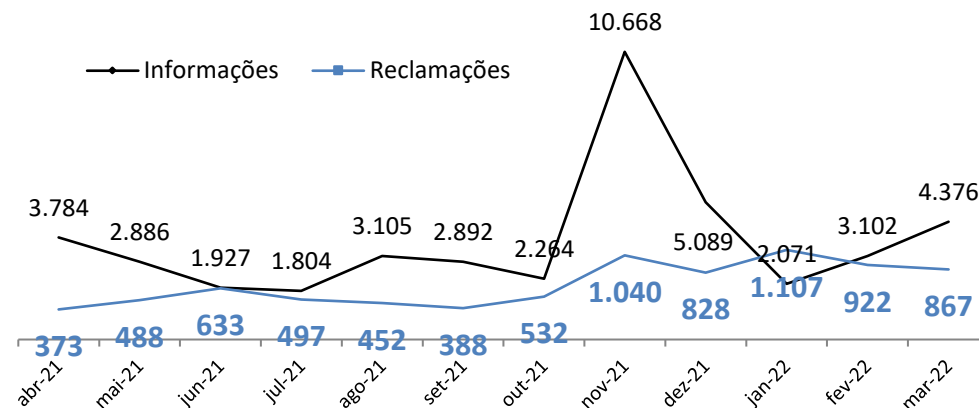
SABESP

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
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
mar-22	4.376	867	-5,97%	997	6.240

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

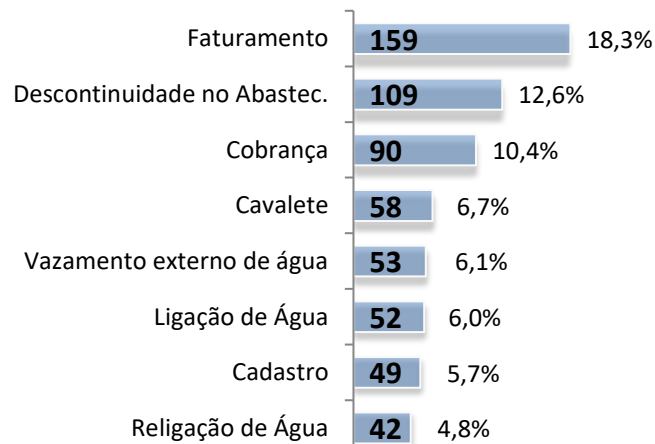
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



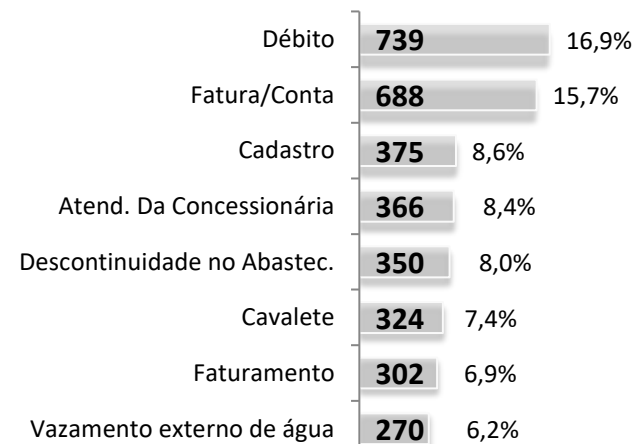
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
São Paulo	463
Guarulhos	37
Santo André	34
Carapicuíba	22
Osasco	21
São José dos Campos	18
Embu das Artes	16
Itapeverica da Serra	16
São Bernardo do Campo	15
Barueri	14

Reclamações mais frequentes no mês

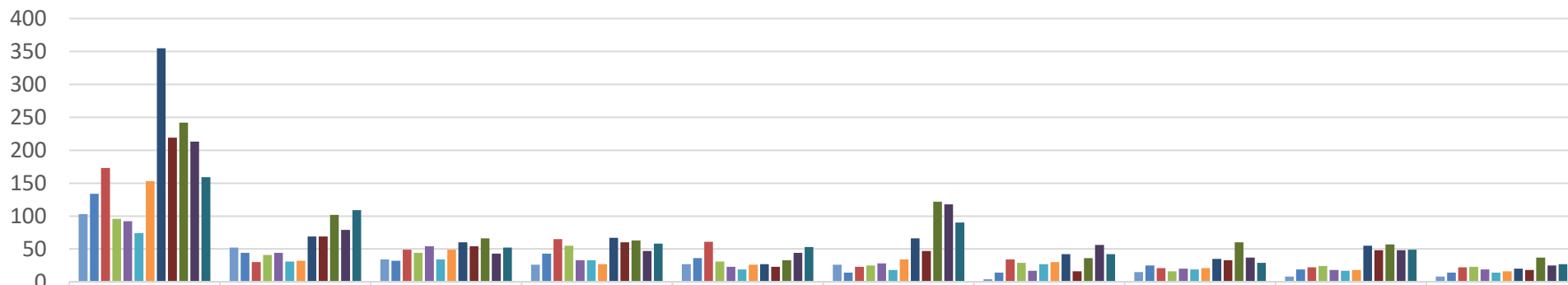


Informações mais solicitadas no mês



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
abr/21	103	52	34	26	27	26	4	15	8	8
mai/21	134	44	32	43	36	14	14	25	19	14
jun/21	173	30	49	65	61	23	34	21	22	22
jul/21	96	41	44	55	31	25	29	16	24	23
ago/21	92	44	54	33	23	28	17	20	18	19
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



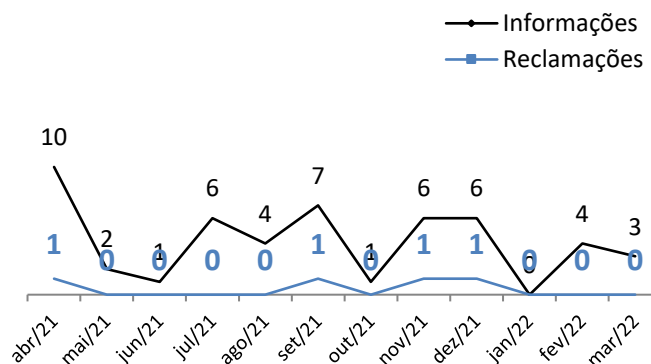
### BRK Ambiental (Santa Gertrudes)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

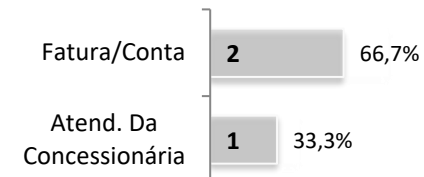
Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
out/21	1	0	0	1
nov/21	6	1	0	7
dez/21	6	1	0	7
jan/22	0	0	1	1
fev/22	4	0	0	4
mar/22	3	0	0	3

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

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



#### Informações no mês



Nenhuma reclamação registrada no mês

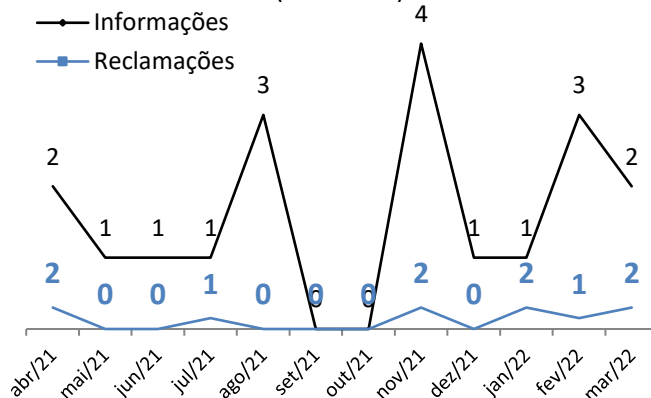
### Saneaqua (Mairinque)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

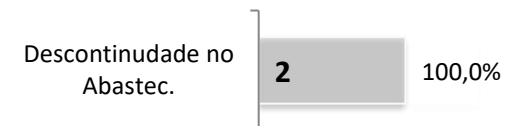
Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
out/21	0	0	0	0
nov/21	4	2	0	6
dez/21	1	0	0	1
jan/22	1	2	0	3
fev/22	3	1	0	4
mar/22	2	2	1	5

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

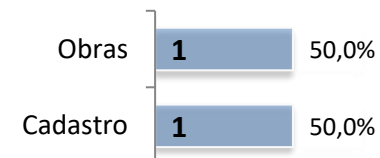
#### Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



#### Informação no mês



#### Reclamações no mês



### Águas de Cabrália (Cabrália Paulista)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
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
mar/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 período

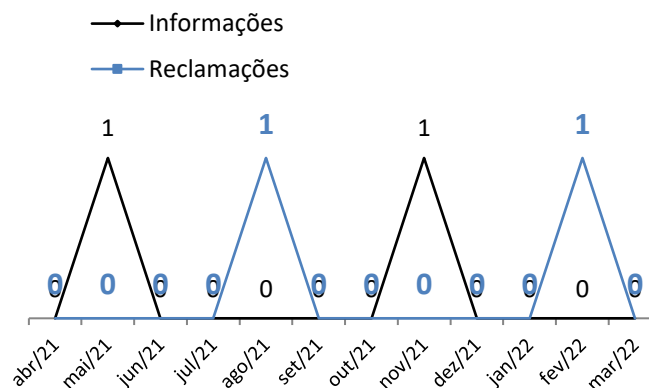
### Águas Piquete (Piquete)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
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
mar/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 informação registrada no mês

Nenhuma reclamação registrada no mês

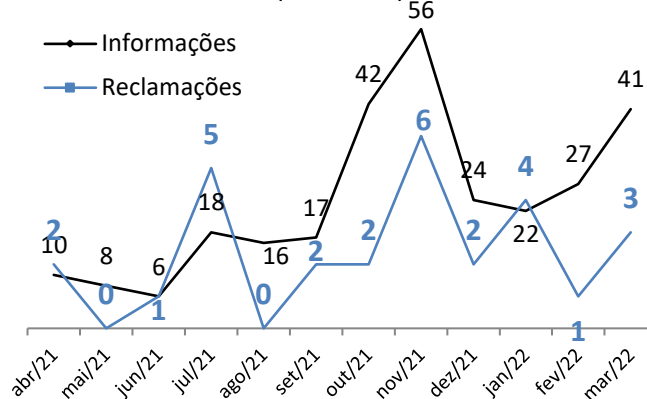
SAEG (Guaratinguetá)

Manifestações por tipo (6 meses)

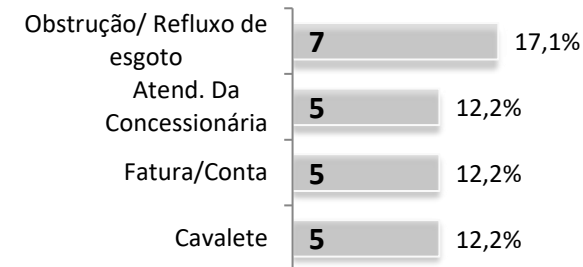
Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
out/21	42	2	1	45
nov/21	56	6	0	62
dez/21	24	2	0	26
jan/22	22	4	2	28
fev/22	27	1	1	29
mar/22	41	3	3	47

<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