

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

**Setor: Saneamento Básico**

**Mês: Outubro/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.

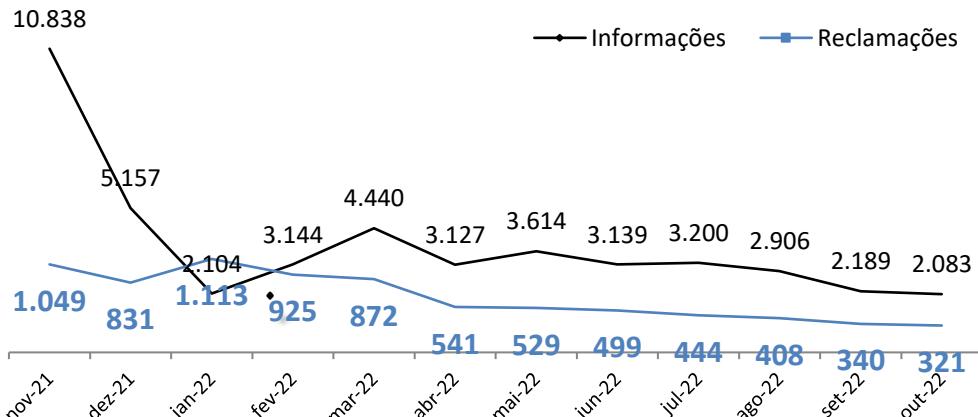
## Dados agregados do Setor

### Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
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
set-22	2.189	340	-16,67%	188	2.717
out-22	2.083	321	-5,59%	145	2.549

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

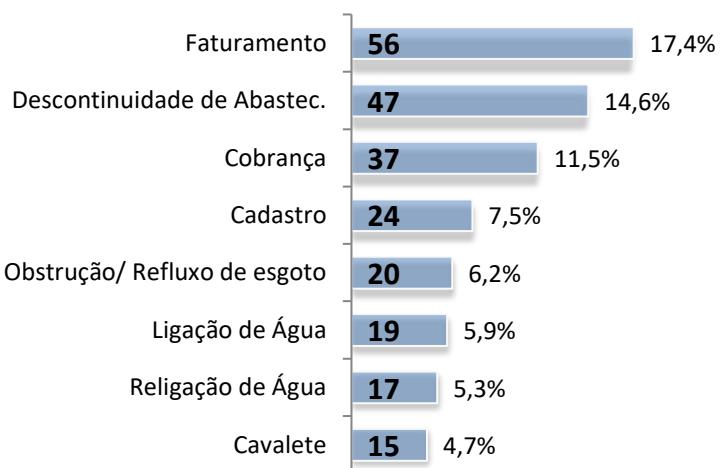
### Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



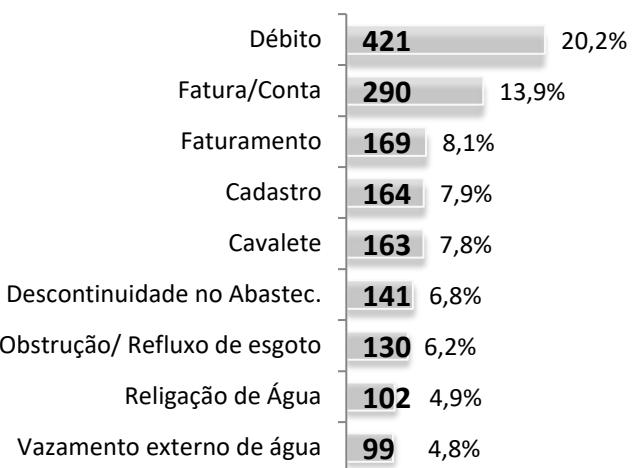
### Reclamações por prestador de serviços no mês

	Nº	%
SABESP	316	98,4%
SAEG	5	1,6%
Águas Piquete	0	0,0%
Sanequa	0	0,0%
BRK Ambiental	0	0,0%
Águas de Cabrália	0	0,0%

### Reclamações mais frequentes no mês



### Informações mais solicitadas no mês



## Dados agregados do Setor

### Municípios com mais reclamações no mês

Município	Reclamações
São Paulo	156
Guarulhos	21
Santo André	17
Embu das Artes	12
Santa Cruz do Rio Pardo	9
São José dos Campos	9
São Bernardo do Campo	9
Praia Grande	6
Osasco	6
Itanhaém	6
Guaratinguetá	5
Mauá	5
Santos	4
Barueri	4
Diadema	4
Cotia	3
Carapicuíba	3
São Vicente	3
Guarujá	2
Cajamar	2
Registro	2
Arujá	2
São Roque	2
Itapecerica da Serra	2
Suzano	2

Município	Reclamações
Itaquaquecetuba	2
Jandira	2
Biritiba-Mirim	1
Francisco Morato	1
Ubatuba	1
Duartina	1
Guararema	1
Presidente Prudente	1
Tatuí	1
Caraguatatuba	1
Paríquera-Açu	1
Ribeirão Pires	1
Franco da Rocha	1
Santa Branca	1
Mococa	1
Hortolândia	1
Taboão da Serra	1
Santana de Parnaíba	1
Taubaté	1
Ilha Comprida	1
Vargem Grande Paulista	1
Fernandópolis	1
Ferraz de Vasconcelos	1

## Dados agregados do Setor

Outubro/2022

### Indicadores de Qualidade do Atendimento (reclamações registradas no SAU-ARSESP)

A medição e exposição dos indicadores de qualidade do atendimento visam incentivar a melhoria continua 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	28,2%	Sabesp	6,0%	SAEG	1,03
Sanequa	0,0%	Sanequa	0,0%	Sabesp	0,28
BRK Ambiental	0,0%	BRK Ambiental	0,0%	Sanequa	0,00
Águas de Cabrália	0,0%	Águas de Cabrália	0,0%	BRK Ambiental	0,00
Águas Piquete	0,0%	Águas Piquete	0,0%	Águas de Cabrália	0,00
SAEG	0,0%	SAEG	0,0%	Águas Piquete	0,00
<b>Setor agregado</b>	<b>27,7%</b>	<b>Setor agregado</b>	<b>5,9%</b>	<b>Setor agregado</b>	<b>0,28</b>

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

Dados por prestador de serviços

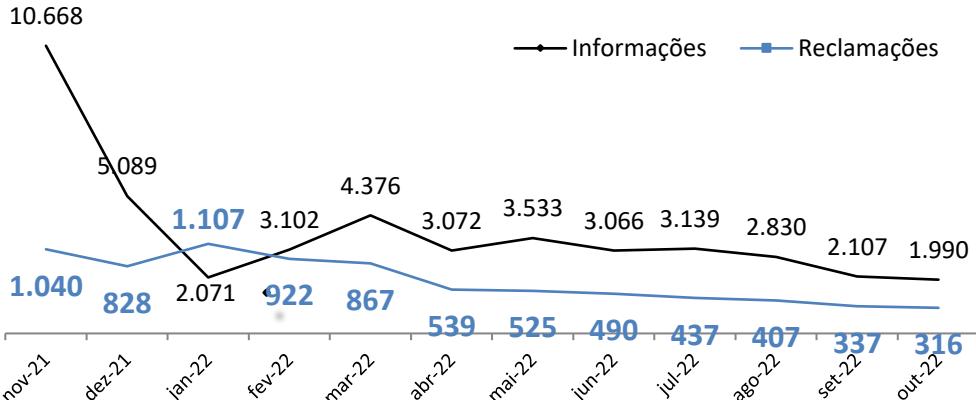
SABESP

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
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
set-22	2.107	337	-17,20%	181	2.625
out-22	1.990	316	-6,23%	131	2.437

<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

	Quantidade
São Paulo	156
Guarulhos	21
Santo André	17
Embu das Artes	12
São Bernardo do Campo	9
Santa Cruz do Rio Pardo	9
São José dos Campos	9
Itanhaém	6
Praia Grande	6
Osasco	6

Reclamações mais frequentes no mês

Faturamento	56	17,7%
Descontinuidade no Abastec.	46	14,6%
Cobrança	35	11,1%
Cadastro	24	7,6%
Obstrução/ Refluxo de esgoto	20	6,3%
Ligação de Água	19	6,0%
Religação de Água	17	5,4%
Cavalete	15	4,7%

Informações mais solicitadas no mês

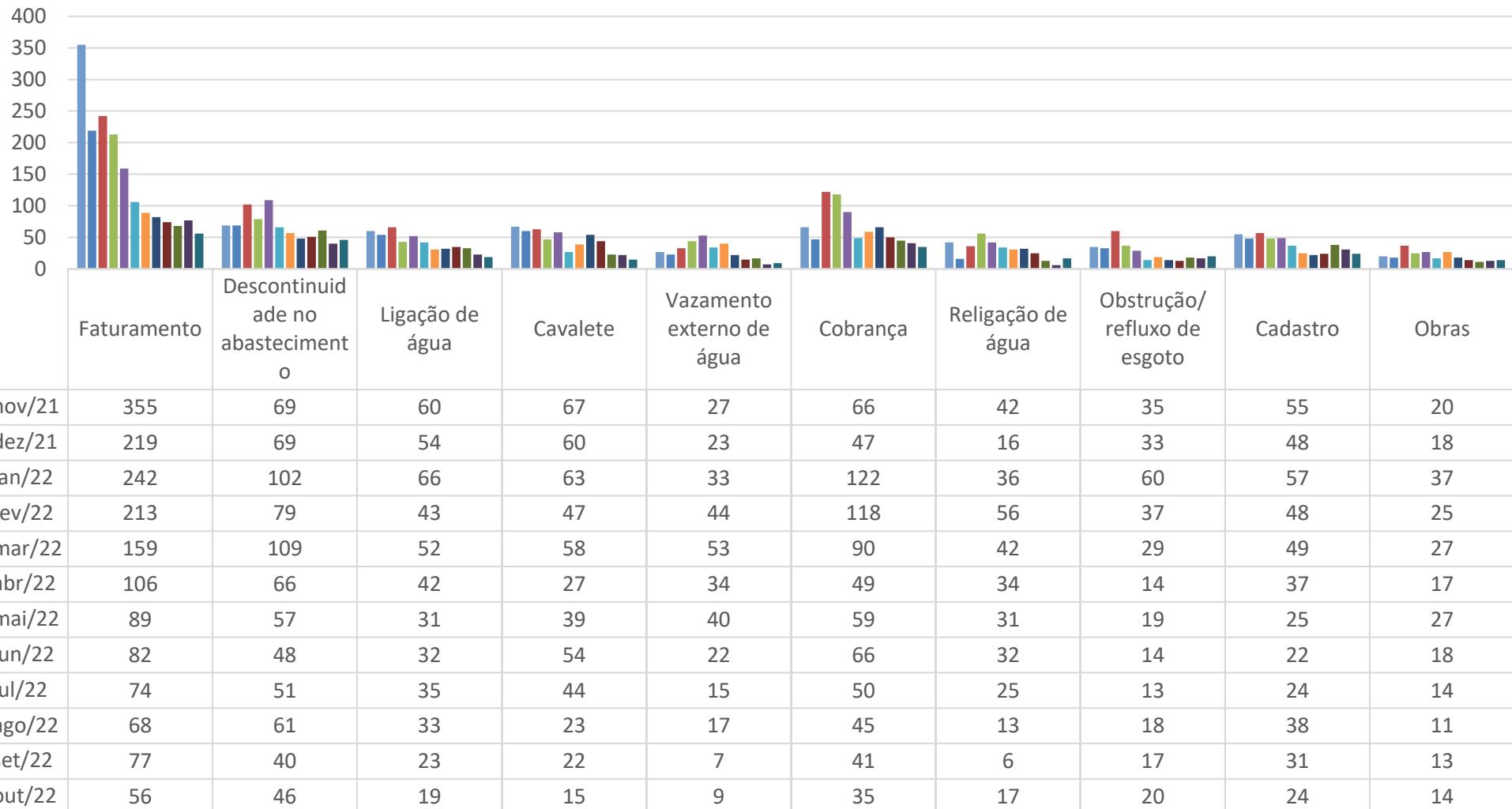
Débito	414	20,8%
Fatura/Conta	271	13,6%
Cadastro	164	8,2%
Cavalete	157	7,9%
Faturamento	156	7,8%
Descontinuidade no Abastec.	135	6,8%
Obstrução/ Refluxo de esgoto	121	6,1%
Religação de Água	101	5,1%

Dados por prestador de serviços

Outubro/2022

SABESP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



## Dados por prestador de serviços

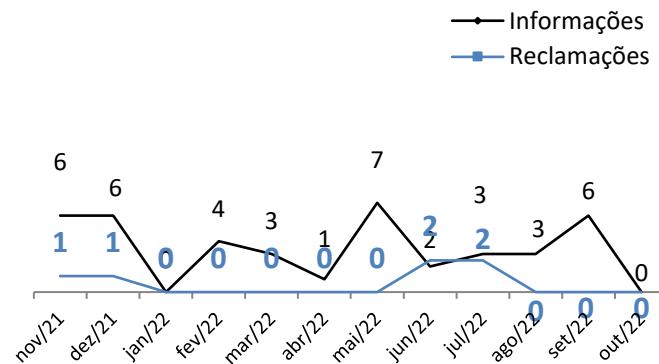
### BRK Ambiental (Santa Gertrudes)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
mai/22	7	0	1	8
jun/22	2	2	1	5
jul/22	3	2	0	5
ago/22	3	0	0	3
set/22	6	0	0	6
out/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

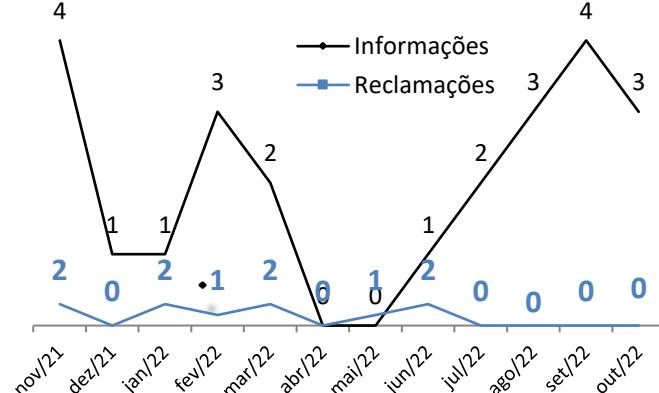
### Sanequa (Mairinque)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

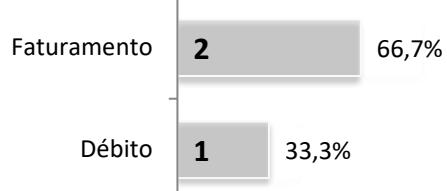
Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
mai/22	0	1	0	1
jun/22	1	2	0	3
jul/22	2	0	1	3
ago/22	3	0	2	5
set/22	4	0	0	4
out/22	3	0	1	4

<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



Nenhuma reclamação registrada no mês

## Dados por prestador de serviços

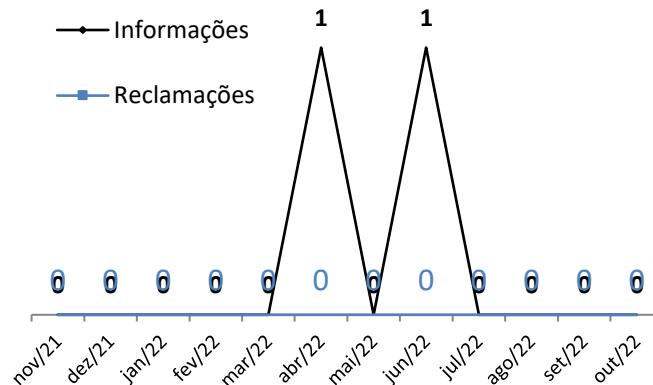
### Águas de Cabrália (Cabrália Paulista)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
mai/22	0	0	0	0
jun/22	1	0	0	1
jul/22	0	0	0	0
ago/22	0	0	0	0
set/22	0	0	0	0
out/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

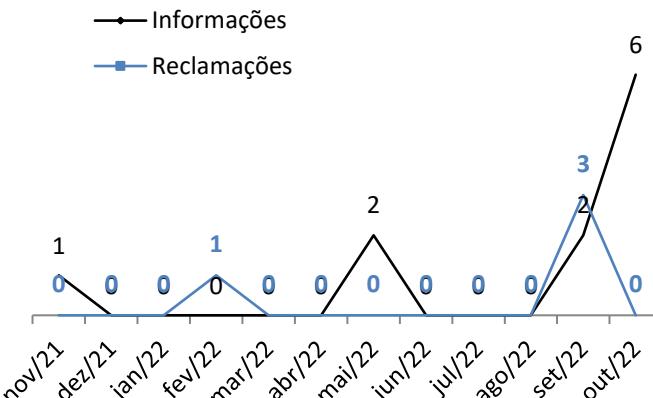
### Águas Piquete (Piquete)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
mai/22	2	0	0	2
jun/22	0	0	0	0
jul/22	0	0	0	0
ago/22	0	0	0	0
set/22	2	3	0	5
out/22	6	0	0	6

<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

Obstrução/Refluxo de esgoto	2	33,3%
Cobrança	2	33,3%
Legislação/Contratos	1	16,7%
Faturamento	1	16,7%

Nenhuma reclamação registrada no mês

Dados por prestador de serviços

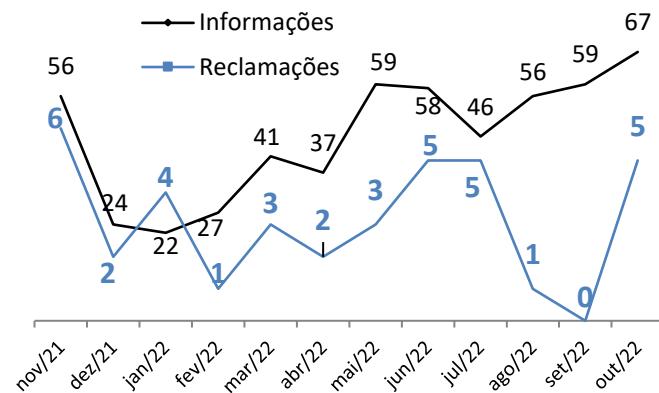
SAEG (Guaratinguetá)

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
mai/22	59	3	3	65
jun/22	58	5	7	70
jul/22	46	5	1	52
ago/22	56	1	9	66
set/22	59	0	7	66
out/22	67	5	13	85

<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

Fatura/Conta	18	26,9%
Faturamento	9	13,4%
Obstrução/ Refluxo de esgoto	7	10,4%
Vazamento ext. de água	5	7,5%

Reclamações no mês

Cobrança	2	40,0%
Ligação de esgoto	1	20,0%
Fatura/Conta	1	20,0%
Descontinuidade no Abastec.	1	20,0%

## 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