



ESTADO DE SÃO PAULO

DELIBERAÇÃO Nº 947, DE 27 DE DEZEMBRO DE 2019

Estabelece os prazos e procedimentos referentes ao Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU-ARSESP e altera os dispositivos da Portaria CSPE 24, de 29 de dezembro de 1999, e da Deliberação ARSESP nº 31, de 01 de dezembro de 2008.

A Diretoria Colegiada da Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo – ARSESP, na forma da Lei Complementar Estadual nº 1.025, de 07 de dezembro de 2007, regulamentada pelo Decreto Estadual nº 52.455, de 07 de dezembro de 2007.

Considerando que compete à ARSESP receber, apurar e encaminhar soluções relativas às reclamações dos manifestantes, referentes aos prestadores de serviços, conforme dispõe o art. 7º, inciso VIII, da Lei 1.025/2007;

Considerando que a ARSESP dispõe de Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU-ARSESP para os serviços públicos de saneamento básico e de distribuição de gás canalizado, conforme dispõem o art. 41, § 1º, inciso III, e o art. 42, § 2º da Deliberação ARSESP 53, de 27 de abril de 2009;

Considerando, no que couber, o disposto na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, que institui o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e o previsto na Lei Estadual nº 10.294, de 20 de abril de 1999, que dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público no Estado de São Paulo;

Considerando a necessidade de estabelecer os prazos e procedimentos aplicáveis ao relacionamento entre o Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU-ARSESP, os prestadores de serviços de saneamento básico, as concessionárias de distribuição de gás canalizado, os manifestantes e demais interessados; e

Considerando a necessidade da ARSESP assegurar o cumprimento dos padrões e procedimentos estabelecidos em relação à qualidade do atendimento às manifestações.

Delibera:

Art. 1º Os prazos e procedimentos a serem adotados no âmbito do relacionamento entre o Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU-ARSESP, os prestadores de serviços de saneamento básico, as concessionárias de distribuição de gás canalizado, os usuários e demais interessados, seguem o disposto nesta deliberação.

Parágrafo único. O Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU-ARSESP é o serviço disponível por meio de diferentes canais de comunicação, de acesso gratuito, que se destina a receber, registrar e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos de saneamento básico e de distribuição de gás canalizado.

CAPÍTULO I

Das Definições

Art. 2º Para fins e efeitos desta Deliberação são adotadas as seguintes definições:

- I. Atendimento eletrônico: e-mail, formulário disponível no site e aplicativo para smartphone;**
- II. Atendimento presencial: atendimento realizado nas instalações fixas ou móveis da ARSESP, estas últimas montadas especificamente para atendimento em eventos externos;**
- III. Atendimento telefônico: atendimento realizado por meio de sistema de ligações gratuitas (“0800”);**
- IV. Correspondência eletrônica: mensagem escrita e recebida em meio eletrônico por e-mail ou aplicativo para smartphone;**
- V. Crítica: avaliação positiva ou negativa apresentada pelo manifestante;**
- VI. Dados: conjunto de informações obrigatórias e facultativas para o registro da manifestação:**
 - a. Nome completo do manifestante (obrigatória);**
 - b. CPF do manifestante (obrigatória, apenas nos casos de reclamação e solicitação primeiro contato);**
 - c. Número de identificação da unidade usuária (facultativa);**
 - d. Endereço do manifestante e do logradouro referente à manifestação, caso seja diferente (obrigatória);**
 - e. Dados para contato: telefone e ou e-mail (obrigatória);**
 - f. Número de protocolo do atendimento da Ouvidoria do prestador ou da concessionária (facultativa); e**

g. Descrição da manifestação (obrigatória).

§ 1º. O manifestante poderá designar representante, mediante apresentação obrigatória de procuração ou documento equivalente que indique os poderes e limites, inclusive para celebração de acordo.

VII. Data de Registro: indicação do dia, mês e ano em que a manifestação foi recebida no Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU-ARSESP;

VIII. Denúncia: manifestação sobre possível irregularidade ou indício de fato ilegal;

IX. Elogio: manifestação que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado;

X. Informação: pedido de esclarecimento referente à prestação dos serviços de saneamento básico e/ou de gás canalizado, bem como às atividades da ARSESP e às normas setoriais;

XI. Manifestação: toda comunicação verbal ou escrita recebida pelo Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU-ARSESP, podendo ser classificada como:

- a. reclamação;**
- b. solicitação primeiro contato;**
- c. pedido de informação;**
- d. denúncia;**
- e. sugestão;**
- f. elogio; ou**
- g. crítica.**

XII. Manifestação com resposta fora do prazo: resposta da Ouvidoria do prestador de serviço ou da concessionária para o SAU-ARSESP encaminhada após o término do prazo estabelecido nesta deliberação;

XIII. Manifestação devolvida: manifestação reenviada pelo SAU-ARSESP ao prestador de serviço de saneamento básico ou concessionária de gás canalizado, após a resposta inicial da respectiva Ouvidoria, para complementação de esclarecimentos e providências, ou cujo prazo houver sido prorrogado na forma do art. 15 desta Deliberação;

XIV. Manifestação em análise: manifestação registrada e em processo de análise técnica pela equipe do SAU-ARSESP, à luz da legislação vigente e das informações prestadas pelo prestador de serviço de saneamento básico ou pela concessionária de gás canalizado;

XV. Manifestação encerrada: manifestação analisada e respondida ao manifestante ao término do atendimento pelo SAU-ARSESP, podendo ser classificada, nos casos de reclamação ou denúncia, como:

- a. procedente: manifestação recebida, analisada e, no mérito, acolhida integralmente;**

- b. parcialmente procedente: manifestação recebida, analisada e, no mérito, acolhida em parte; e
 - c. improcedente: manifestação recebida, analisada e, no mérito, não acolhida.
- XVI. Manifestante:** pessoa física ou jurídica que registra uma manifestação no Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU-ARSESP;
- XVII. Número de protocolo:** código gerado pelo sistema informatizado do SAU-ARSESP para cada manifestação registrada, informado no ato do registro da manifestação e por meio do qual é possível acompanhar o seu andamento;
- XVIII. Parecer conclusivo:** resposta final encaminhada ao manifestante;
- XIX. Reanálise:** reexame em razão da apresentação de outros elementos ou fatos novos que justifiquem o pedido, antes do encerramento da manifestação;
- XX. Reabertura:** reexame em razão da apresentação de outros elementos ou fatos novos que justifiquem o pedido, após o encerramento da manifestação;
- XXI. Reclamação:** manifestação que relata insatisfação ou problema referente à prestação dos serviços de saneamento básico e/ou de gás canalizado;
- XXII. Registro:** anotação da manifestação no sistema informatizado do SAU-ARSESP;
- XXIII. Solicitação primeiro contato:** manifestação em que não houve contato anterior com o prestador de serviço ou com a concessionária;
- XXIV. SAU-ARSESP:** Serviço de Atendimento ao Usuário da ARSESP;
- XXV. Status da manifestação:** situação na qual se encontra a manifestação, podendo ser denominada “em análise” ou “encerrada”;
- XXVI. Sugestão:** manifestação que propõe melhoria referente à prestação dos serviços regulados de saneamento básico e/ou de gás canalizado ou aos serviços prestados pela ARSESP; e
- XXVII. Usuário:** pessoa física ou jurídica que utiliza os serviços públicos regulados pela ARSESP (saneamento básico e/ou gás canalizado).

CAPÍTULO II

Da Utilização do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU

Art. 3º O SAU-ARSESP poderá ser acionado por todo e qualquer interessado em obter informação, reclamar, denunciar ou apresentar sugestão, elogio ou crítica em relação aos serviços de saneamento básico e distribuição de gás canalizado.

§ 1º Na manifestação classificada como reclamação o SAU-ARSESP informará ao manifestante os procedimentos e prazos relacionados a este tipo de atendimento.

§ 2º Para que a manifestação possa ser classificada como reclamação é necessário que o manifestante tenha feito seu registro, previamente, junto ao prestador de serviço de saneamento básico ou concessionária de gás canalizado.

§ 3º Na hipótese do parágrafo anterior, não demonstrado o registro prévio, a manifestação será classificada como “solicitação primeiro contato” e o manifestante será orientado pelo SAU-ARSESP que o assunto será encaminhado e tratado diretamente pela Ouvidoria do prestador de serviço de saneamento básico ou da concessionária de gás canalizado.

§ 4º Caso a Ouvidoria do prestador de serviço de saneamento básico ou concessionária de gás canalizado identifique que o registro prévio indicado pelo usuário não se refira ao motivo da reclamação, deverá enviar ao para o SAU-ARSESP o pedido para que a manifestação seja classificada como “solicitação primeiro contato”.

CAPÍTULO III

Das Formas de Atendimento

Art. 4º O atendimento do SAU-ARSESP será realizado:

- I. Por telefone, através de número destinado especificamente a essa finalidade;**
- II. Por escrito, da seguinte forma:**
 - a. correspondência eletrônica (e-mail);**
 - b. formulário para registro de manifestação, disponível no sítio eletrônico da agência;**
 - c. correspondência; e**
 - d. por aplicativo para smartphone, disponível nas plataformas IOS e Android.**
- III. Presencialmente, na sede da ARSESP e, excepcionalmente, também em pontos móveis, quando da realização de eventos externos.**

Art. 5º Todas as formas de atendimento do SAU-ARSESP são de acesso gratuito à exceção da correspondência cujos custos de postagem são de responsabilidade do manifestante.

Art. 6º As formas de atendimento descritas nos incisos I a III do artigo 4º serão informadas ao público de maneira clara e visível:

- I. Na fatura mensal de água e esgoto e de gás canalizado:**
 - a. O telefone; e**

- b. O aplicativo para smartphone.
- II. No sítio eletrônico da ARSESP:**
- a. O telefone;
 - b. O endereço para recebimento de correspondência eletrônica (e-mail);
 - c. O formulário para registro de manifestação;
 - d. O endereço para correspondência;
 - e. O aplicativo para smartphone; e
 - f. O endereço para atendimento presencial.

CAPÍTULO IV

Dos Procedimentos

Art. 7º As manifestações apresentadas ao SAU-ARSESP serão registradas em sistema eletrônico próprio e receberão um número de protocolo referente ao atendimento realizado.

Art. 8º Após o registro da manifestação, caberá ao SAU-ARSESP classificar a manifestação em:

- I. reclamação;
- II. solicitação primeiro contato;
- III. pedido de informação;
- IV. denúncia;
- V. sugestão;
- VI. elogio; ou
- VII. crítica.

§ 1º O pedido de informação sobre o serviço regulado será respondido diretamente ao manifestante pelo SAU-ARSESP.

§ 2º A manifestação classificada como “reclamação” deverá conter as informações obrigatórias mencionadas no art. 2º, inciso VI, observado o disposto nos §§ 1º a 3º do art. 3º, desta deliberação.

§ 3º Na hipótese de ausência de alguma informação obrigatória ao tratamento da manifestação, será solicitada ao manifestante a complementação.

§ 4º O registro de mais de uma manifestação de mesmo conteúdo, apresentada pelo mesmo manifestante, referente à mesma unidade usuária, resultará na vinculação dos protocolos, sendo o protocolo de data mais recente encerrado sob a classificação de “Informação”.

§ 5º Na hipótese do parágrafo anterior, tratando-se de “reclamação”, o protocolo de data mais recente será reclassificado como “Informação” previamente ao seu encerramento.

Art. 9º Os casos de reclamação, solicitação primeiro contato ou denúncia serão encaminhados à Ouvidoria do prestador de serviço ou da concessionária com os questionamentos pertinentes ao assunto.

Art. 10 A Ouvidoria do prestador de serviço ou da concessionária deverá observar os prazos para resposta estabelecidos nesta deliberação.

Art. 11 Após a resposta da Ouvidoria do prestador de serviço ou da concessionária, a manifestação será analisada pelo SAU-ARSESP, à luz da legislação e dos regulamentos e contratos vigentes, emitindo-se parecer conclusivo, que será encaminhado ao manifestante.

Art. 12 O manifestante que discordar do parecer conclusivo emitido pelo SAU-ARSESP poderá solicitar reanálise antes do encerramento da manifestação.

Art. 13 Após o encerramento da manifestação, o manifestante somente poderá solicitar sua reabertura mediante a apresentação de fatos novos que assim justifiquem ou em razão da verificação do não cumprimento, ainda que parcial, do parecer conclusivo emitido pelo SAU-ARSESP com base na resposta do prestador de serviço ou concessionária.

Art. 14 Na hipótese de não enquadramento em reanálise ou reabertura será registrada nova manifestação com novo número de protocolo.

CAPÍTULO V

Dos Prazos

Art. 15 A Ouvidoria do prestador de serviço ou da concessionária deverá enviar para o SAU-ARSESP, no prazo de 10 (dez) dias úteis, parecer sobre cada manifestação recebida contendo todos os esclarecimentos pertinentes.

§ 1º O prazo de que trata o *caput* deste artigo poderá ser prorrogado uma única vez por 3 (três) dias úteis, mediante solicitação da respectiva Ouvidoria.

§ 2º Sendo necessária prorrogação de prazo superior a 3 (três) dias úteis, a Ouvidoria deverá apresentar, no prazo do *caput* deste artigo, solicitação devidamente fundamentada, que será analisada pelo SAU-ARSESP.

§ 3º Deferido o pedido de prorrogação, a contagem do prazo solicitado iniciará-se a partir do primeiro dia útil subsequente à devolução da manifestação pelo SAU-ARSESP, somando-se eventual prazo restante dos 10 (dez) dias úteis iniciais.

§ 4º Na hipótese de indeferimento do pedido de prorrogação, a manifestação será devolvida pelo SAU-ARSESP para envio do parecer pelo prestador de serviço ou concessionária, no prazo previsto no § 1º deste artigo, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à devolução da manifestação, somando-se eventual prazo restante dos 10 (dez) dias úteis iniciais.

§ 5º O prazo de que trata o *caput* deste artigo poderá ser reduzido pela ARSESP para até 3 (três) dias úteis, quando as circunstâncias no caso concreto assim justificarem, especialmente nas hipóteses em que restar evidenciado potencial de risco à saúde ou segurança de usuário ou usuários do serviço.

Art. 16 Após a análise da resposta o SAU-ARSESP poderá, se considerar necessário, solicitar esclarecimentos ou informações adicionais ao prestador de serviço ou concessionária, que terá até 5 (cinco) dias úteis para apresentá-los.

Parágrafo único. Sendo necessária a prorrogação do prazo de que trata este artigo, a Ouvidoria deverá apresentar solicitação devidamente fundamentada, que será analisada pelo SAU-ARSESP.

Art. 17 A manifestação registrada aos sábados, domingos ou feriados (federais, estaduais ou municipais) será encaminhada ao prestador de serviço ou concessionária no primeiro dia útil subsequente, observada a contagem de prazo estabelecida nesta deliberação.

Art. 18 A manifestação encaminhada ao prestador de serviço ou concessionária após às 17h30 (dezessete horas e trinta minutos) terá sua contagem de prazo iniciada a partir do primeiro dia útil subsequente.

Art. 19 Ao detectar a falta das informações obrigatórias, previstas no Art. 2º, inciso VI, desta deliberação, o prestador de serviço ou concessionária poderá, em até 2 (dois) dias úteis, devolver o protocolo ao SAU-ARSESP solicitando a complementação necessária.

Parágrafo único. Na hipótese de que trata o *caput* deste artigo, o cômputo do prazo para resposta do prestador de serviço ou concessionária dar-se-á a partir da nova data de envio pelo SAU-ARSESP, observado o disposto no Art. 17 desta deliberação.

Art. 20 A “solicitação primeiro contato” que não houver sido respondida pelo prestador de serviço ou concessionária no prazo de 10 (dez) dias úteis ou cuja resposta seja considerada insatisfatória, poderá resultar na abertura de nova manifestação, a critério do manifestante que, nesta hipótese, deverá requerê-lo junto ao SAU-ARSESP.

Art. 21 Nas manifestações objeto de “reanálise” ou “reabertura”, o prestador de serviço ou a concessionária terá prazo de 5 (cinco) dias úteis, após o encaminhamento pelo SAU-ARSESP, para apresentar sua resposta.

Parágrafo único. Sendo necessária a prorrogação do prazo de que trata este artigo, a Ouvidoria deverá apresentar solicitação devidamente fundamentada, que será analisada pelo SAU-ARSESP.

Art. 22 As manifestações registradas no SAU-ARSESP e encaminhadas ao prestador de serviço ou à concessionária serão analisadas e respondidas ao manifestante no prazo de até 20 (vinte) dias úteis, contados da data de registro, podendo este prazo ser prorrogado por até 10 (dez) dias úteis, observado o disposto no Art. 15 desta deliberação.

§ 1º Na hipótese de prorrogação, o SAU-ARSESP deverá comunicar previamente o manifestante por meio do canal escolhido quando do registro da manifestação.

§ 2º Na impossibilidade de atendimento do prazo a que se refere o *caput* deste artigo, o manifestante será comunicado pelo SAU-ARSESP sobre os motivos do atraso e a previsão de resposta por meio do canal escolhido quando do registro da manifestação.

Art. 23 No caso específico dos serviços de distribuição de gás canalizado, sem prejuízo das ações fiscalizadoras e de outras medidas cabíveis, a ausência ou atraso injustificado de resposta da concessionária, no prazo estabelecido, configura a ocorrência de infração, nos termos dos incisos VIII e IX, do Art. 3º, da Portaria CSPE nº 24/1999 ou de regulamento que venha a substituí-la.

Art. 24 No caso específico dos serviços de saneamento básico, sem prejuízo das ações fiscalizadoras e de outras medidas cabíveis, a ausência ou atraso injustificado de resposta do prestador de serviço, no prazo estabelecido, configura a ocorrência de infração, nos termos do inciso V, do Art. artigo 8º, da Deliberação ARSESP nº 31/2008 ou de regulamento que venha a substituí-la.

Art. 25 As interrupções e falhas nos canais de atendimento mantidos pelo prestador de serviço ou concessionária, quando superiores a 30 (trinta) minutos, deverão ser comunicadas à ARSESP no prazo de até 2h (duas horas), contado do início da ocorrência, através do endereço eletrônico arsesp@sp.gov.br ou outro que o substitua.

Parágrafo único. O prestador de serviço ou concessionária deverá apresentar, no prazo de até 1 (um) dia útil, contado do término da ocorrência, as justificativas referentes à interrupção ou falha, sem prejuízo das ações fiscalizadoras e de outras medidas cabíveis pela ARSESP.

CAPÍTULO VI

Dos Indicadores de Qualidade do Atendimento

Art. 26 A qualidade do atendimento às manifestações classificadas como “reclamação” e encaminhadas pelo SAU-ARSESP ao prestador de serviço ou à concessionária será avaliada através do Índice de Qualidade Geral de Atendimento (IQGA).

§ 1º O Índice de Qualidade Geral de Atendimento (IQGA) será apurado com base nos Relatórios do Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU, por meio dos seguintes indicadores e seus pesos:

- I. Reclamações Devolvidas, com peso de 15%;
- II. Reclamações com Resposta Fora do Prazo, com peso de 25%;
- III. Reclamações Procedentes, com peso de 35%; e
- IV. Reclamações a cada 10 mil economias / usuários, com peso de 25%.

§ 2º Os indicadores previstos no parágrafo anterior serão apurados anualmente e observarão a Classificação de Desempenho apresentada nas Tabelas 1, 2, 3 e 4 do Anexo I desta deliberação.

Art. 27 Os índices dos indicadores referentes às tabelas 1, 3 e 4 do Anexo I desta deliberação, baseados na série histórica registrada, contemplam as etapas de implementação, evolução e maturidade, correspondentes, respectivamente, aos anos de 2020, 2021 e 2022, sendo:

- I. Implementação: fase de adaptação aos índices estabelecidos;**
- II. Evolução: fase de direcionamento à classificação de desempenho “Bom”;**
e
- III. Maturidade: fase de obtenção da classificação de desempenho “Bom”.**

Art. 28 O índice do indicador referente à Tabela 2 do Anexo I desta deliberação foi estabelecido com base na série histórica registrada dos anos anteriores.

Art. 29 Para o nível alcançado em cada um dos indicadores será atribuída nota de referência, conforme Tabela 5 do Anexo I desta deliberação.

Art. 30 A nota final do Índice de Qualidade Geral de Atendimento (IQGA) será obtida através do resultado do cálculo abaixo descrito, aplicado à Tabela 6 do Anexo I desta deliberação:

$\sum (P \times N)$, onde:

P = peso atribuído a cada indicador, conforme Art. 27; e

N= nota atribuída a cada indicador, conforme Art. 30.

Art. 31 A ARSESP poderá determinar ao prestador de serviço ou concessionária cujo Índice de Qualidade Geral de Atendimento (IQGA) ou indicador obtenha classificação, a partir de 2022, no nível “Insuficiente” ou “Crítico”, que apresente, em prazo a ser definido pela Agência, plano de melhorias, sujeito à aprovação do regulador, sem prejuízo, a qualquer tempo, da aplicação das penalidades previstas na legislação e regulamentos pertinentes e das medidas cabíveis individualmente.

Parágrafo único. A determinação de que trata esse artigo explicitará as razões fáticas e técnicas que justifiquem sua expedição.

Art. 32 Todos os indicadores poderão ser reavaliados a partir de 2022, caso a ARSESP considere necessário.

CAPÍTULO VII

Do Encerramento das Manifestações

Art. 33 A manifestação apresentada ao SAU-ARSESP será encerrada quando:

- I. Não apresentar as informações obrigatórias mencionadas no Art. 2º, inciso VI, desta deliberação e o manifestante não for localizado pelo SAU-ARSESP após três tentativas de localização, realizadas em dias e horários distintos;
- II. O manifestante não responder à solicitação do SAU-ARSESP para complementar informações, tal como previsto Art. 8º, desta deliberação, em até 3 (três) dias úteis;
- III. For solucionada pelo prestador de serviço ou concessionária e comunicada ao manifestante pelo SAU-ARSESP;
- IV. O SAU-ARSESP responder ao manifestante por meio de parecer conclusivo sobre a manifestação apresentada, tal como estabelecido no art. 11 desta deliberação;
- V. Houver acordo entre as partes; e
- VI. Ocorrer a hipótese do art. 8º § 4º desta deliberação.

§ 1º Todas as manifestações serão encerradas no sistema, exclusivamente pelo SAU-ARSESP.

§ 2º Nas hipóteses de que tratam os incisos I e II deste artigo, as manifestações deverão ser encerradas no sistema do SAU-ARSESP com a classificação de “Informação”.

§ 3º O encerramento das manifestações não impede outras ações de regulação e fiscalização da ARSESP.

§ 4º Na hipótese de que trata o inciso III, a manifestação também será encerrada se o SAU-ARSESP não conseguir contato com o manifestante após três tentativas de localização, realizadas em dias e horários distintos;

CAPÍTULO VIII

Suspensão dos Prazos de Serviços

Art. 34 A exigibilidade do pagamento da fatura/conta objeto de reclamação ficará suspensa até o encerramento da manifestação pelo SAU-ARSESP, vedada a adoção de quaisquer procedimentos de cobrança, a partir do seu registro, inclusive corte, interrupção ou suspensão de fornecimento, se ainda não realizado pelo prestador de serviço ou concessionária.

§ 1º Após o encerramento da reclamação, a fatura/conta será reemitida e entregue ao manifestante pelo prestador de serviço ou concessionária com data de vencimento não inferior a 5 (cinco) dias úteis contados da sua apresentação.

§ 2º A fatura/conta objeto de reclamação classificada como improcedente estará sujeita à incidência de juros de mora.

§ 3º Não incidirá a cobrança de multa sobre a fatura/conta objeto de reclamação desde que seu registro no SAU-ARSESP tenha ocorrido até a data de seu vencimento.

§ 4º O prestador de serviço ou concessionária deverá acordar diretamente com o manifestante o meio de acesso à fatura reemitida, que poderá ser e-mail, correspondência, retirada em loja de atendimento presencial ou site.

CAPÍTULO IX

Do Processo de Solução de Conflitos

Art. 35 O SAU-ARSESP, por iniciativa própria ou a pedido das partes, poderá instaurar processo para solução de conflitos quando, após todas as tratativas com a Ouvidoria do prestador de serviço ou da concessionária, não for possível emitir parecer conclusivo.

§ 1º. Para o fim de que trata este artigo as partes poderão designar representante, mediante apresentação de procuração ou documento equivalente que indique os poderes e limites, inclusive para celebração de acordo.

§ 2º. Os procedimentos estabelecidos no *caput* deste artigo poderão ser alterados, a qualquer tempo, por deliberação específica, emitida pela ARSESP.

CAPÍTULO X

Das disposições finais

Art. 36 A ARSESP publicará mensalmente em seu sítio eletrônico os Relatórios do Serviço de Atendimento ao Usuário com o número de manifestações registradas nos segmentos de saneamento básico e de gás canalizado, os quais serão disponibilizados também na versão consolidada com os dados anuais.

Art. 37 Para os casos nos quais as tratativas com a Ouvidoria do prestador de serviço ou concessionária forem exauridas no âmbito das competências do SAU-ARSESP, o manifestante poderá recorrer à Ouvidoria da ARSESP.

Art. 38 A Portaria CSPE 24 de 1999, passa a vigorar com as seguintes alterações:

“Art. 3º.....

.....

VIII. Não remeter à ARSESP, nos prazos estabelecidos, as informações e ou os documentos solicitados para análise e tratamento de manifestações e solução de divergências entre agentes e entre os usuários e o respectivo agente ou fazê-lo de maneira incompleta ou inconclusiva.

.....” (NR)

“Art. 4º

.....

XVII. Deixar de apresentar ou descumprir o plano de melhorias, previsto no Art. 31 da Deliberação ARSESP nº 947, de 27 de dezembro de 2019.”.

Art. 39 A Deliberação ARSESP nº 031 de 2008 passa a vigorar com as seguintes alterações:

“Art. 8º

V. Não remeter à ARSESP ou ao Poder Concedente, no prazo estabelecido ou, à falta deste, no prazo de 7 (sete) dias previsto pelo artigo 32, VI, da Lei Estadual nº 10.177/98, os dados, informações e documentos solicitados, inclusive para a análise e tratamento de manifestações e soluções de divergência entre agentes e entre os usuários e o respectivo agente, ou fazê-lo de maneira incompleta ou inconclusiva, caso a conduta não caracterize outra infração mais grave, prevista nesta Deliberação.

.....” (NR)

“Art 9º

XIV. Deixar de apresentar ou descumprir o plano de melhorias, previsto no Art. 31 da Deliberação ARSESP nº 947, de 27 de dezembro de 2019.”.

Art. 40 Esta Deliberação entra em vigor a partir de 1º de janeiro de 2020.

Hélio Luiz Castro

Diretor Presidente

Publicado no D.O. de 28 /12/2019

Este texto não substitui o publicado no DOE de 28/12/2019

Anexo I

Tabela 1 - Reclamações Devolvidas.

NÍVEL	2020	2021	2022	CLASSIFICAÇÃO DE DESEMPENHO	
I	≤ 20%	≤15%	≤10%	Bom	
II	> 20 ≤ 30%	> 15 ≤ 23%	> 10 ≤ 15%	Aceitável	

III	> 30 ≤ 40%	> 23 ≤ 30%	> 15 ≤ 20%	Insuficiente	☹️
IV	> 40%	> 30%	> 20%	Crítico	😞

Tabela 2 - Reclamações com Resposta Fora do Prazo.

NÍVEL	%	CLASSIFICAÇÃO DE DESEMPENHO	
I	= 0%	Bom	😊
II	> 0 ≤ 1%	Aceitável	🙂
III	> 1 ≤ 3%	Insuficiente	☹️
IV	> 3%	Crítico	😞

Tabela 3 - Reclamações Procedentes.

NÍVEL	2020	2021	2022	CLASSIFICAÇÃO DE DESEMPENHO	
I	≤ 40%	≤ 20%	≤ 5%	Bom	😊
II	> 40 ≤ 45%	> 20 ≤ 30%	> 5 ≤ 10%	Aceitável	🙂
III	> 45 ≤ 50%	> 30 ≤ 40%	> 10 ≤ 15%	Insuficiente	☹️
IV	> 50%	> 40%	> 15%	Crítico	😞

Tabela 4 – Reclamações a cada 10 mil economias / usuários.

NÍVEL	2020	2021	2022	CLASSIFICAÇÃO DE DESEMPENHO	
I	≤ 1,00	≤ 0,75	≤ 0,50	Bom	😊
II	> 1,00 ≤ 2,00	> 0,75 ≤ 1,50	> 0,50 ≤ 1,00	Aceitável	🙂
III	> 2,00 ≤ 3,00	> 1,5 ≤ 2,00	> 1,00 ≤ 1,50	Insuficiente	☹️
IV	> 3,00	> 2,00	> 1,50	Crítico	😞

Tabela 5 - Nota de Referência.

Nota de Referência

Bom		Aceitável		Insuficiente		Crítico	
100%		90%		70%		50%	

Tabela 6 – Cálculo da Nota Final

Nota Final							
$\geq 0 < 75\%$		$\geq 75 < 85\%$		$\geq 85 < 95\%$		$\geq 95\%$	
Crítico		Insuficiente		Aceitável		Bom	