

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Saneamento Básico

Ano: 2020

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 apresenta, 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.

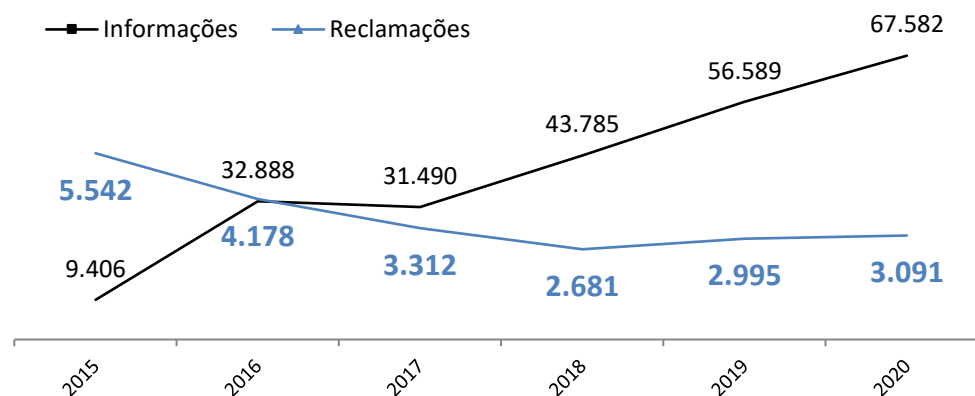
O SAU-ARSESP se destina a receber, registrar, analisar e responder às manifestações referentes aos serviços públicos regulados pela Agência, além de prestar orientações e informações sobre a legislação, como, por exemplo, os direitos e deveres dos consumidores e das concessionárias. Os prazos e procedimentos referentes ao SAU-ARSESP estão estabelecidos na Deliberação ARSESP nº 947, de 27 de dezembro de 2019.

Manifestações por tipo (6 anos)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
2015	9.406	5.542	31,33%	21	14.969
2016	32.888	4.178	-24,61%	319	37.385
2017	31.490	3.312	-20,73%	1.288	36.090
2018	43.785	2.681	-19,05%	2.129	48.595
2019	56.589	2.995	11,71%	1.024	60.608
2020	67.582	3.091	3,21%	2.776	73.449

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

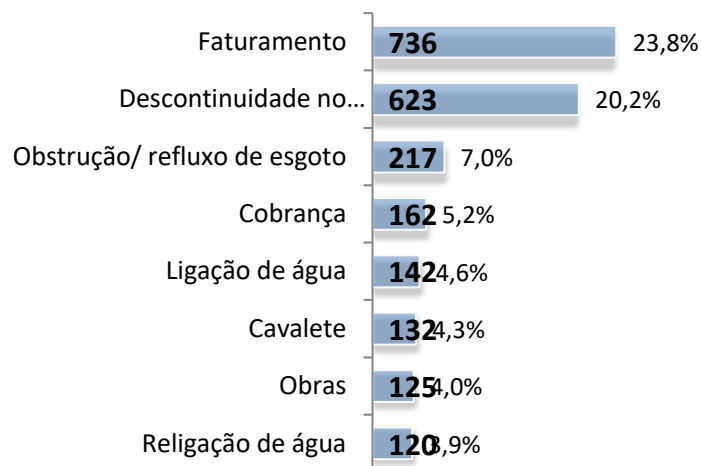
Evolução anual de Informações e Reclamações (6 anos)



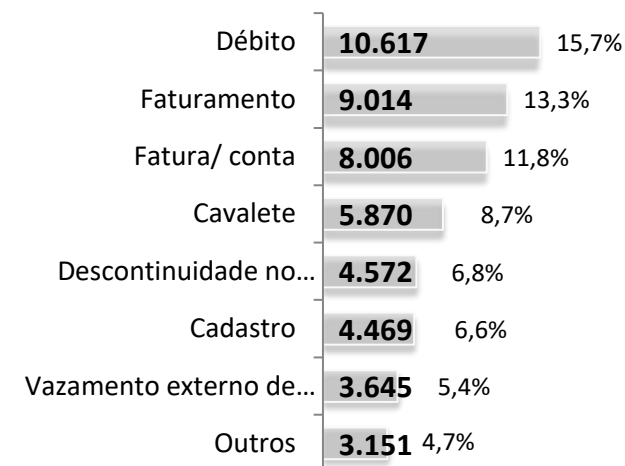
Reclamações por prestador de serviços no ano

	Nº	%
SABESP	3.040	98,35%
Saneaqua	33	1,07%
BRK Ambiental	18	0,58%
Águas de Cabrália	0	0,00%
Águas Piquete	0	0,00%

Reclamações mais frequentes no ano



Informações mais solicitadas no ano



Municípios com reclamações no ano

Município	Quant.	Município	Quant.	Município	Quant.	Município	Quant.	Município	Quant.
São Paulo	1.171	Caraguatatuba	17	Pirapora do Bom Jesus	5	Pirapozinho	2	Alvinlândia	1
Guarulhos	252	Cajamar	16	Alumínio	4	Águas de São Pedro	2	Oswaldo Cruz	1
Osasco	120	Bertioga	15	Óleo	4	São Lourenço da Serra	2	Porangaba	1
São José dos Campos	117	São Roque	13	Mogi das Cruzes	4	Bocaina	2	Pariquera-Açu	1
São Bernardo do Campo	111	Itupeva	13	Apiáí	4	Ubatuba	2	Itatinga	1
Guarujá	102	Taubaté	12	Avaré	4	Fernandópolis	2	Buri	1
Carapicuíba	70	Jandira	12	Assis	4	Paranapanema	2	Presidente Epitácio	1
Praia Grande	62	Presidente Prudente	11	São João da Boa Vista	4	Ibiúna	2	São Bento do Sapucaí	1
Santo André	56	Tatuí	11	Iguape	4	Jacupiranga	2	Itirapuã	1
São Vicente	49	Mairiporã	11	Guararema	4	Mauá	1	Ibirá	1
Santana de Parnaíba	45	Peruíbe	11	Rio Grande da Serra	4	Tremembé	1	Regente Feijó	1
Diadema	43	Registro	10	Iperó	4	Monteiro Lobato	1	Areiópolis	1
Embu das Artes	36	Cubatão	9	Campo Limpo Paulista	4	Espírito Santo do Pinhal	1	Guapiara	1
Mairinque	33	Poá	9	Salto de Pirapora	4	Santo Anastácio	1	Mombuca	1
Santos	32	Pindamonhangaba	9	Juquitiba	3	Estrela D'Oeste	1	Barra do Chapéu	1
Francisco Morato	29	Ribeirão Pires	8	Monte Mor	3	São Miguel Arcanjo	1	Echaporã	1
Taboão da Serra	28	Ferraz de Vasconcelos	8	Cajati	3	Cajuru	1	Nazaré Paulista	1
Franca	27	Hortolândia	8	Piedade	3	Tarumã	1	Juquiá	1
Suzano	27	Itapetininga	8	Botucatu	3	Álvares Machado	1	Tapiratiba	1
Barueri	27	Lorena	8	Araçariguama	3	Itaberá	1	Rosana	1
Cotia	25	Santa Isabel	7	Várzea Paulista	3	Campos do Jordão	1	Ilha Comprida	1
Itapecerica da Serra	24	Itatiba	7	Pederneiras	3	Barra do Turvo	1	Salesópolis	1
Itaquaquecetuba	23	Bragança Paulista	5	Itapeva	3	Avai	1	Torrinha	1
Itanhaém	23	Boituva	5	Paraguçu Paulista	2	Mococa	1	Guareí	1
Franco da Rocha	21	Miracatu	5	Capela do Alto	2	Piracaia	1	Tupã	1
Itapevi	21	Paulínia	5	Ribeirão Branco	2	Igarapava	1	Santa Branca	1
Embu-Guaçu	20	São Sebastião	5	Pedro de Toledo	2	Itararé	1	Britiba-Mirim	1
Caieiras	20	Caçapava	5	Arapeí	2	Nipoã	1	Lavrinhas	1
Santa Gertrudes	18	Arujá	5	Vargem Grande Paulista	2	Itariri	1	Zacarias	1
Mongaguá	18	Ilhabela	5	Adamantina	2	Altair	1	Lins	1
								Colômbia	1

Indicadores de Qualidade do Atendimento

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).

- ✓ **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	
Sabesp	33,59%	Saneaqua	24,24%	Saneaqua	84,85%	Saneaqua	11,00
Saneaqua	27,27%	Sabesp	3,98%	Sabesp	52,34%	BRK Ambiental	9,99
BRK Ambiental	22,22%	BRK Ambiental	0,00%	BRK Ambiental	16,67%	Sabesp	1,47
Águas de Cabrália	0,00%	Águas de Cabrália	0,00%	Águas de Cabrália	0,00%	Águas de Cabrália	0,00
Águas Piquete	0,00%	Águas Piquete	0,00%	Águas Piquete	0,00%	Águas Piquete	0,00
Setor agregado	33,45%	Setor agregado	4,22%	Setor agregado	52,47%	Setor agregado	1,49

¹ Base de economias de dezembro/2020

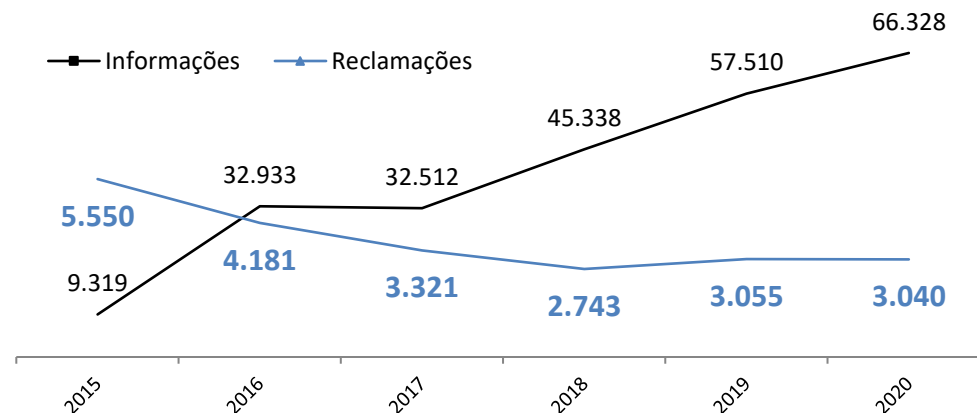
SABESP

Manifestações por tipo (6 anos)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
2015	9.319	5.550	32,24%		14.869
2016	32.933	4.181	-24,67%		37.114
2017	32.512	3.321	-20,57%		35.833
2018	45.338	2.743	-17,40%		48.081
2019	57.510	3.055	11,37%		60.565
2020	66.328	3.040	-0,49%	2.755	72.123

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

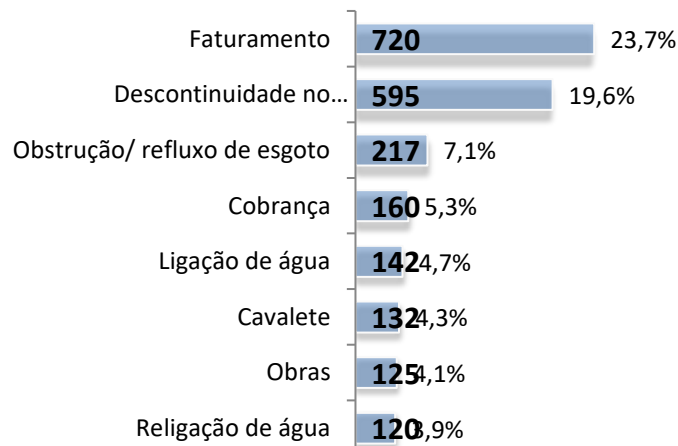
Evolução anual de Informações e Reclamações (6 anos)



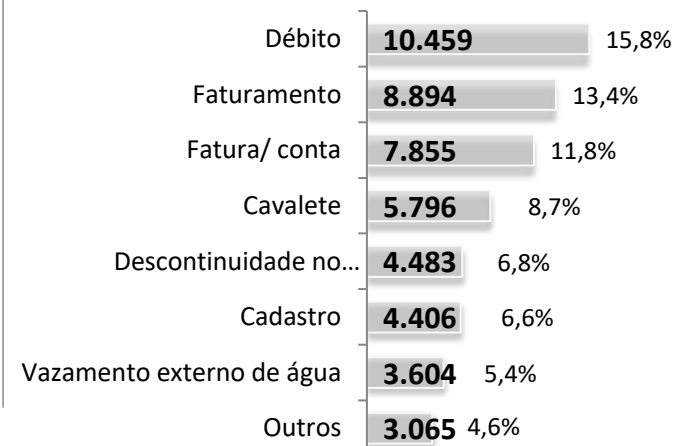
Municípios com mais reclamações no ano

Município	Quantidade
São Paulo	1.171
Guarulhos	252
Osasco	120
São José dos Campos	117
São Bernardo do Campo	111
Guarujá	102
Carapicuíba	70
Praia Grande	62
Santo André	56
São Vicente	49

Reclamações mais frequentes no ano

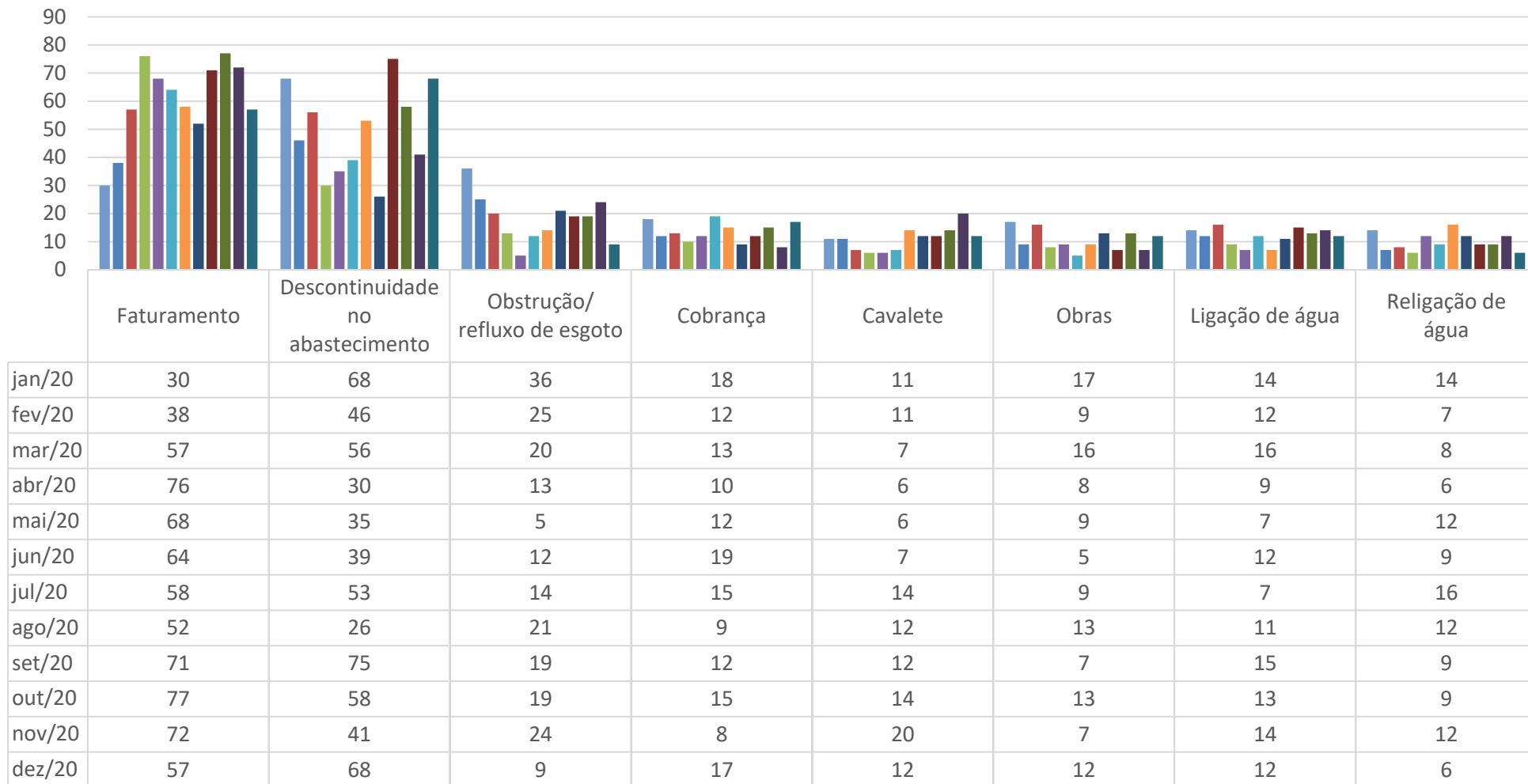


Informações mais solicitadas no ano



SABESP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



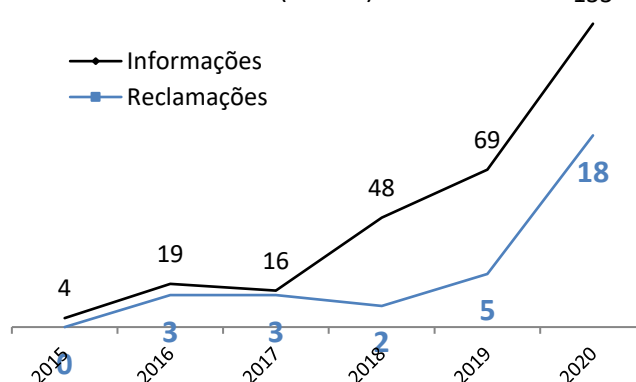
BRK Ambiental (Santa Gertrudes)

Manifestações por tipo (6 anos)

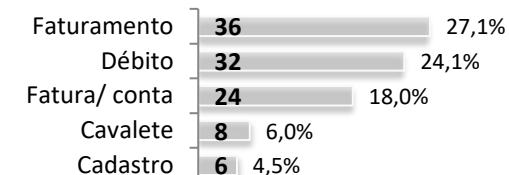
Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
2015	4	0		4
2016	19	3		22
2017	16	3		19
2018	48	2		50
2019	69	5		74
2020	133	18	9	160

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

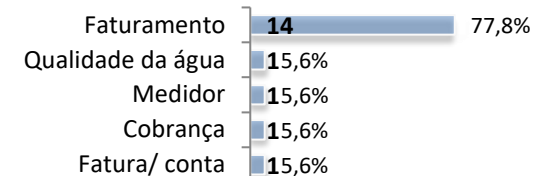
Evolução anual de Informações e Reclamações (6 anos)



Principais Informações no ano



Reclamações no ano



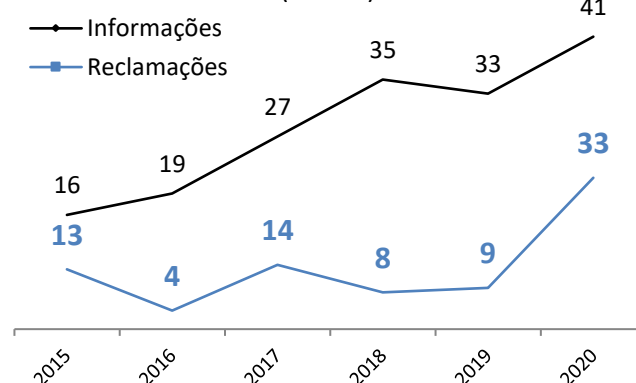
Saneaqua (Mairinque)

Manifestações por tipo (6 anos)

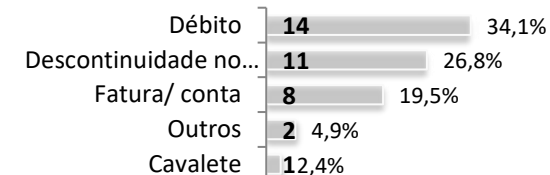
Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
2015	16	13		29
2016	19	4		23
2017	27	14		41
2018	35	8		43
2019	33	9		42
2020	41	33	12	86

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

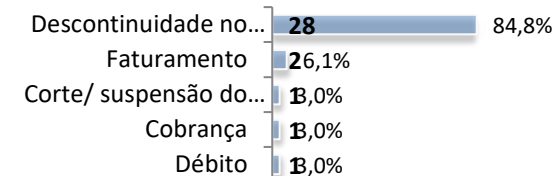
Evolução anual de Informações e Reclamações (6 anos)



Principais Informações no ano



Reclamações no ano



Águas de Cabrália (Cabrália Paulista)

Convênio de cooperação firmado em 2020

Manifestações por tipo

Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
2020	0	0	0	0

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

Nenhuma manifestação registrada no ano

Águas Piquete (Piquete)

Convênio de cooperação firmado em 2020

Manifestações por tipo

Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
2020	0	0	0	0

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

Nenhuma manifestação registrada no ano

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 - 4º Andar

CEP 05411-902

Horário de atendimento (protocolo): 8:30 às 17:30

PABX: (11) 3204-2100

www.arsesp.sp.gov.br



| Secretaria de Governo