

Relatório da  
**Primeira Rodada  
de Avaliação do  
Conselho de Usuários**

São Paulo, 31/03/2025

# SUMÁRIO

<b>1. APRESENTAÇÃO</b>	<b>4</b>
<b>2. INTRODUÇÃO</b>	<b>4</b>
<b>3. DESENVOLVIMENTO</b>	<b>5</b>
3.1. Cronograma	5
3.2. Chamamento público de usuários interessados em participar do Conselho de Usuários de Serviços Públicos da Arsesp e da primeira rodada de avaliação	6
3.3. Identificação, pela Alta Administração, dos Serviços a serem avaliados na primeira rodada de avaliação	6
3.4. Metodologia de Avaliação	7
3.4.1. Reunião com os gestores dos serviços a serem avaliados, para levantamento das questões para consulta e avaliação pelos Conselheiros	7
3.4.2. Instrumentos de Avaliação	7
3.4.3. Indicadores avaliados	7
3.4.4. Participação dos Usuários	8
3.5. Validação na Plataforma FALA.SP.GOV.BR dos cadastros de conselheiros para a primeira rodada de consulta e avaliação	8
3.6. Primeira rodada de consultas e avaliações junto aos Conselheiros	8
<b>4. RESPOSTAS ÀS PERGUNTAS DAS CONSULTAS</b>	<b>9</b>
4.1. Síntese das avaliações	9
4.2. Íntegra das respostas	12
4.2.1. Serviço: SIC	12
4.2.2. Serviço: Ouvidoria	13
4.2.3. Serviço: Protocolo	14
<b>5. CONCLUSÃO</b>	<b>14</b>
<b>6. ANEXO 1</b>	<b>15</b>
<b>7. ANEXO 2</b>	<b>19</b>

## 1 – Apresentação

Este relatório apresenta a primeira rodada de consultas ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos, reforçando o compromisso institucional da Agência com o incentivo à participação e ao controle social na avaliação e melhoria dos seus serviços. Estão descritas aqui as ações realizadas em 2024 para a consulta ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos da ARSESP, os resultados obtidos, a metodologia adotada e as principais conclusões alcançadas.

A participação ativa dos usuários é fundamental para garantir a qualidade dos serviços prestados pela ARSESP e, nesse sentido, cabe manifestarmos nosso agradecimento aos conselheiros que, embora em pequeno número - não obstante todos os esforços para engajamento empreendidos pela Ouvidoria - responderam as avaliações desta rodada. As valiosas contribuições desses usuários certamente contribuirão para que a ARSESP entregue à população serviços cada vez melhores.

Desejamos a todos uma boa leitura.

## 2 – Introdução

A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, regulamentada no âmbito do Poder Executivo estadual pelo Decreto nº 68.156, de 9 de dezembro de 2023, dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, prevendo, entre outras coisas, o direito dos usuários de participarem na avaliação dos serviços através do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, órgão consultivo responsável por acompanhar, participar da avaliação e propor melhorias na prestação dos serviços.

Em atendimento à legislação supracitada e à Resolução da Controladoria Geral do Estado nº 23, de 14 de dezembro de 2023, a ARSESP realizou a primeira rodada de consulta ao seu Conselho de Usuários de Serviços Públicos, com o objetivo de melhorar a prestação dos serviços públicos oferecidos pela autarquia.

O Decreto nº 68.156, de 9 de dezembro de 2023 e a Resolução da Controladoria Geral do Estado nº 23, de 14 de dezembro de 2023, definem diversas diretrizes para o funcionamento dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos e estabelecem que os órgãos do Poder Executivo Estadual utilizarão a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.SP – módulo Conselho de Usuários, desenvolvida e mantida pela CGE-SP, como canal virtual entre a Administração Pública e seus usuários, para coletar informações e avaliar a prestação dos serviços, visando a satisfação do usuário com os serviços públicos oferecidos.

A atuação dos usuários da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários é voluntária, gratuita e online e o Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Atualmente contamos com 28 conselheiros cadastrados, sendo 23 ativos.

Os interessados podem se voluntariar para serem conselheiros a qualquer momento e se cadastrar quando entenderem pertinente. Ao se cadastrar, passam a responder enquetes sobre os serviços públicos e podem apresentar propostas de melhorias. Os resultados dessas enquetes servem para subsidiar a elaboração, avaliação e modificação de serviços públicos.

A Ouvidoria, com apoio das demais áreas envolvidas, tem a competência para conduzir os processos de chamamento público para voluntários, executar ações de mobilização e de interlocução com conselheiros, desenvolver, com a participação dos gestores dos serviços, enquetes e pesquisas para subsidiar sua atuação e consolidar os dados por eles coletados, tarefa executada nesta primeira rodada de avaliação, conforme será visto a seguir.

## 3 - Desenvolvimento

**3.1 – Cronograma** Conforme o cronograma estabelecido na Resolução CGE nº 23/2023, a primeira rodada de avaliação dos serviços foi composta pelas seguintes etapas:

ETAPA	PRAZO
Chamamento público de usuários interessados em participar do Conselho de Usuários de Serviços Públicos da Arsesp e da primeira rodada de avaliação.	Até 31/5/2024
Identificação, pela Alta Administração, dos serviços a serem avaliados na primeira rodada de avaliação.	15/12/2023 a 31/5/2024
Reunião com os gestores dos serviços a serem avaliados, para levantamento das questões para consulta e avaliação pelos Conselheiros.	1º/3 a 28/6/2024
Validação na Plataforma FALA.SP.GOV.BR dos cadastros de conselheiros para a primeira rodada de consulta e avaliação.	1º/5 a 28/6/2024
Primeira rodada de consultas e avaliações junto aos Conselheiros.	1º/07 a 31/10/2024
Elaboração de relatório e apresentação aos gestores dos serviços e à Alta Administração.	1º/11 a 31/12/2024
Publicação dos resultados.	2/1 a 31/3/2025

### 3.2 - Chamamento público de usuários interessados em participar do Conselho de Usuários de Serviços Públicos da Arsesp e da primeira rodada de avaliação.

Foi realizado o chamamento público, mediante publicação no Diário Oficial do Estado de São Paulo, no dia 29/05/2024.

O processo de engajamento deu-se com divulgações no sítio eletrônico da Agência e nas suas redes sociais (Anexo 1) o que resultou na inscrição de 28 (vinte e oito) usuários na área do

Conselho de usuários da Plataforma Fala.SP, dos quais, neste momento, 23 (vinte e três) estão com o cadastro ativo.

### **3.3 - Identificação, pela Alta Administração, dos serviços a serem avaliados na primeira rodada de avaliação.**

De acordo com o artigo 7º Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, os órgãos e entidades da administração pública devem divulgar suas Cartas de Serviços aos Usuários.

No ano de 2023 a Ouvidoria coordenou a elaboração da Carta de Serviços ao Usuário da ARSESP, em parceria com as unidades competentes por cada serviço e com a Gerência de Comunicação.

A Carta de Serviços da Agência apresenta atualmente os seguintes serviços oferecidos pela ARSESP:

1. Protocolar, pedir vistas ou solicitar cópias de documentos.
2. Solicitar informações à Arsesp - SIC.
3. Registrar manifestação sobre prestadoras de serviço de saneamento básico.
4. Registrar manifestação sobre prestadoras de serviço de gás canalizado.
5. Registrar manifestação sobre prestadoras de serviço de energia.
6. Registrar manifestação na Ouvidoria da Arsesp.

Conforme estabelecido no inciso I do artigo 30 do Decreto nº 68.156/2023 e no artigo 23 da Resolução CGE nº 23/2023, as avaliações e consultas, por meio do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, observarão um ciclo de 4 (quatro) anos para contemplar todos os serviços previstos na Carta de Serviços de cada órgão ou entidade, devendo ser avaliado pelo menos 1(um) serviço a cada ano

Assim, nesta primeira rodada de avaliação foram indicados pela Diretoria Colegiada da ARSESP três serviços da Carta de Serviços da Agência a serem avaliados, a saber:

1. Protocolar, pedir vistas ou solicitar cópias de documentos.
2. Solicitar informações à Arsesp - SIC.
3. Registrar manifestação na Ouvidoria da Arsesp.

## 3.4 - Metodologia de Avaliação

### 3.4.1- Reunião com os gestores dos serviços a serem avaliados, para levantamento das questões para consulta e avaliação pelos Conselheiros.

A partir da definição acerca dos serviços que deveriam ser avaliados foram realizadas reuniões com os gestores desses serviços, mais especificamente a Secretaria Executiva e a própria Ouvidoria, para definir quais dados seriam levantados.

### 3.4.2 - Instrumentos de Avaliação

Foram aplicados três questionários distintos, com:

- 7 perguntas: serviço de protocolo;
- 12 perguntas: Ouvidoria; e
- 15 perguntas: Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

### 3.4.3 – Indicadores avaliados

As perguntas foram desenvolvidas de modo a captar o nível de satisfação do usuário quanto aos seguintes aspectos dos serviços sob avaliação:

- acesso
- informação;
- prazos;
- atendimento;
- qualidade; e
- sugestões de aprimoramento.

### 3.4.4 - Participação dos Usuários

Online, através da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários, dentro da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.SP. Aberto a todos os conselheiros cadastrados e ativos, dos quais apenas dois responderam.

Ressalte-se, por fim, que para todos os três serviços avaliados foi indagado se o respondente havia efetivamente utilizado-os.

### **3.5 - Validação na Plataforma FALA.SP.GOV.BR dos cadastros de conselheiros para a primeira rodada de consulta e avaliação.**

Os cadastros dos conselheiros foram validados na Plataforma Fala.SP, estando os mesmos aptos para responderem às consultas da primeira rodada de avaliação dos serviços da Arsesp.

### **3.6 – Primeira rodada de consultas e avaliações junto aos Conselheiros.**

Foram publicadas as três consultas, todavia, considerando a pouca quantidade de respostas no período estabelecido no cronograma acima exposto – apenas duas – foi consultada a Coordenadoria de Defesa do Usuário de Serviços Públicos – CODUSP/CGE, quanto à possibilidade de sua republicação, o que foi autorizado.

As três consultas foram então republicadas por mais dois períodos distintos, sendo reforçada a comunicação com o público através de novas divulgações no sítio eletrônico da ARSESP e em suas redes sociais e, ainda, envio periódico de mensagens eletrônicas aos conselheiros cadastrados, instando-os a participarem da avaliação.

Ainda assim, apesar do esforço de engajamento, não foram obtidas mais respostas.

### **Períodos de disponibilização das consultas na Plataforma Fala.SP:**

- Primeira publicação: 16/10/2024 até 22/11/2024 – 37 dias
- Segunda publicação: 11/12/2024 até 22/12/2024 – 12 dias
- Terceira publicação: 27/12/2024 até 12/01/2025 – 16 dias

### **Email enviado aos conselheiros**

Prezado (a) Conselheiro (a),

Em atendimento ao que estabelece o art. 23, da Lei n.º 13.460 de 26 de junho de 2017, e o art. 27 do Decreto Estadual n.º 68.156 de 09 de dezembro de 2023, informamos que estão disponíveis na área do Conselho de Usuários da Plataforma Fala.SP, as consultas para avaliação dos serviços da Ouvidoria, do Serviço de Informações ao Cidadão – SIC e do Protocolo, da Agência Reguladora dos Serviços Públicos do Estado de São Paulo – Arsesp.

As consultas estarão disponíveis **até** o dia **12/01/2025**.

**Sua participação é muito importante**, pois a partir das informações

## 4- Respostas às perguntas das consultas

Conforme já mencionado apenas dois conselheiros responderam à consulta, cabendo destacar, que um deles não respondeu à avaliação do Serviço de Informação ao Cidadã – SIC, de modo que se obteve cinco questionários preenchidos.

### 4.1 - Síntese das avaliações

A seguir uma síntese das avaliações, destacando-se que nem todas as perguntas puderam ser respondidas, pois algumas delas dependiam da efetiva utilização do serviço em algum momento pelo usuário respondente, o que não se verificou em alguns casos.

<b>Total de serviços avaliados</b>	03
<b>Total de participantes</b>	02
<b>Total de questionários respondidos</b>	05,

sendo: 02

Ouvidoria

02    Protocolo

01    SIC

#### **Já utilizou o serviço**

01    Ouvidoria

01    Protocolo

00    SIC

#### **Tem conhecimento do serviço/canais**

02    Ouvidoria (site/redes sociais)

02    Protocolo

01    SIC

#### **Facilidade de acesso ao serviço**

##### **Ouvidoria**

01    Regular

01    Bom

##### **Protocolo**

01    Bom

##### **SIC**

01    Regular

## Informação disponível sobre os canais de atendimento

Ouvidoria  
01 Regular  
01 Bom  
Protocolo  
01 Regular/Ruim  
01 Bom  
SIC  
01 Regular

## Qualidade do atendimento

Ouvidoria  
01 Regular  
Protocolo  
01 Bom/Regular

## Ouvidoria (perguntas específicas)

Tempo de resposta	Bom
Clareza da resposta	Regular
Abrangência da resposta	Ruim
Manifestação atendida	Não
Serviço reclamado	Saneamento

## Sugestões de melhoria

### Ouvidoria

Há uma dificuldade para se conseguir falar com a Ouvidoria da Sabesp e a Arsesp deveria intervir nesse caso. Porém, respondem que primeiro tem que resolver com a companhia de saneamento. Dificuldade de dar andamento em reclamação.

Seria interessante incluir uma explicação sobre o FalaSP, que é uma plataforma integrada destinada a facilitar a comunicação entre os cidadãos e os diversos órgãos do governo, permitindo o registro de demandas, sugestões e reclamações.

### Protocolo

As informações são concisas e pouco detalhadas, sem o devido destaque, o que dificulta o acesso e a compreensão

A explicação mais detalhada sobre como fazer o protocolo

## SIC

As informações não estão muito claras, pois o link redireciona para o SIC do governo, o que pode gerar confusão. Seria mais eficaz incluir um informações personalizadas da Arsesp, direcionando o acesso aos serviços específicos da agência.

### 4.2 – Íntegra das respostas

#### 4.2.1 – Serviço: SIC

Pergunta	Resposta
Como você avalia a facilidade para acessar os canais do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC da Arsesp?	Regular.
Como você avalia a resposta apresentada pelo Serviço de Informações ao Cidadão - SIC da Arsesp à sua solicitação, em relação à abrangência (Se a resposta atendeu a todos os pedidos de informação apresentados):	Não utilizei o serviço.
A resposta à sua solicitação foi encaminhada:	Não utilizei o serviço.
De modo geral, como você avalia a qualidade do atendimento prestado pelo Serviço de Informações ao Cidadão - SIC da Arsesp?	Não utilizei o serviço.
Você conhece o Serviço de Informações ao Cidadão - SIC da Arsesp?	Sim.
Após o recebimento da resposta à sua solicitação, você apresentou recurso? (Para os casos em que o pedido inicial não foi atendido no todo ou em parte).	Não.
Quanto à sua solicitação apresentada ao Serviço de Informações ao Cidadão - SIC da Arsesp você considera que:	Não utilizei o serviço.
Quanto ao recurso apresentado, como você avalia a resposta do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC da Arsesp, em relação à abrangência. (Se a resposta esclareceu todas as questões apresentadas):	Não utilizei o serviço.
Como você avalia a resposta apresentada pelo Serviço de Informações ao Cidadão - SIC da Arsesp à sua solicitação, em relação ao tempo de resposta. (Prazo que a resposta levou para ser dada):	Não utilizei o serviço.

Quanto ao recurso apresentado, como você avalia a resposta do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC da Arsesp, em relação ao tempo de resposta. (Prazo que a resposta levou para ser dada):	Não utilizei o serviço.
Como você avalia a informação que é disponibilizada pela Arsesp sobre os canais de atendimento do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC da Agência?	Regular.
Na sua opinião, o que poderia ser feito para melhorar o atendimento prestado pelo Serviço de Informações ao Cidadão - SIC da Arsesp?	As informações não estão muito claras, pois o link redireciona para o SIC do governo, o que pode gerar confusão. Seria mais eficaz incluir um informações personalizadas da Arsesp, direcionando o acesso aos serviços específicos da agência.
Como você avalia a resposta apresentada pelo Serviço de Informações ao Cidadão - SIC da Arsesp à sua solicitação, em relação à clareza. (Se a resposta pôde ser facilmente compreendida):	Não utilizei o serviço.
Você já fez alguma solicitação de informação ao Serviço de Informações ao Cidadão - SIC da Arsesp?	Não.
Quanto ao recurso apresentado, como você avalia a resposta do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC da Arsesp, em relação à Clareza. (Se a resposta pôde ser facilmente compreendida):	Não utilizei o serviço.

## 4.2.2 – Serviço: Ouvidoria

Pergunta	Resposta 1	Resposta 2
Na sua opinião, o que poderia ser feito para melhorar o atendimento prestado pela Ouvidoria da Arsesp?	Há uma dificuldade para se conseguir falar com a Ouvidoria da Sabesp e a Arsesp deveria intervir nesse caso. Porém respondem que primeiro tem que resolver com a companhia de Saneamento. Dificuldade de dar andamento em reclamação	Seria interessante incluir uma explicação sobre o Fala SP, que é uma plataforma integrada destinada a facilitar a comunicação entre os cidadãos e os diversos órgãos do governo, permitindo o registro de demandas, sugestões e
De modo geral, como você avalia a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria da Arsesp?	Regular.	Não utilizei o serviço.
Você já foi atendido pela Ouvidoria da Arsesp?	Sim, fui atendido (a) por e-mail.; Sim, fui atendido (a) pela Plataforma Fala.SP.	Não
Como você avalia a resposta apresentada pela Ouvidoria da Arsesp à sua manifestação, em relação à Clareza. (Se a resposta pode ser facilmente compreendida):	Regular.	Não utilizei o serviço.
A resposta à sua manifestação foi encaminhada:	Em até 30 dias.	Não utilizei o serviço.
Você conhece os canais de atendimento da Ouvidoria da Arsesp?	Sim, tomei conhecimento pelo site da Arsesp.	Sim, tomei conhecimento pelas redes sociais da Arsesp.
Como você avalia a facilidade para acessar os canais da Ouvidoria da Arsesp?	Regular.	Bom.
Como você avalia a resposta apresentada pela Ouvidoria da Arsesp à sua manifestação, em relação à abrangência. (Se a resposta esclareceu todos as questões apresentadas):	Ruim.	Não utilizei o serviço.
Quanto à sua questão apresentada à Ouvidoria você considera que:	Não foi atendida.	Não utilizei o serviço.
Como você avalia a resposta apresentada pela Ouvidoria da Arsesp à sua manifestação, em relação ao tempo de resposta (Prazo que a resposta levou para ser dada):	Bom.	Não utilizei o serviço.
A manifestação que você apresentou à Ouvidoria se referia a:	Serviço oferecido pelas prestadoras reguladas ou fiscalizadas pela Arsesp (Ex. Gás canalizado ou Saneamento).	Não utilizei o serviço.
Como você avalia a informação que é disponibilizada pela Arsesp sobre os canais de atendimento da sua Ouvidoria?	Regular.	Bom.

### 4.2.3 – Serviço: Protocolo:

Pergunta	Resposta 1	Resposta 2
Você conhece o serviço de Protocolo da	Sim.	Sim
Como você avalia a facilidade para acessar o Serviço de Protocolo da Arsesp?	Não utilizei o serviço.	Bom
Como você avalia sua experiência ao fazer uso do Serviço de Protocolo?	Não utilizei o serviço.	Regular, Bom
Você utilizou, nos últimos 12 meses, o Serviço de Protocolo da Arsesp?	Não.	Sim
Na sua opinião, o que poderia ser feito para melhorar o serviço prestado pelo Protocolo da Arsesp?	As informações são concisas e pouco detalhadas, sem o devido destaque, o que dificulta o acesso e a compreensão.	A explicação mais detalhada sobre como fazer o Protocolo
Qual o canal de acesso ao Serviço de Protocolo você utilizou?	Não utilizei o serviço.	E-mail
Como você avalia as informações disponíveis no site da Arsesp, sobre o	Ruim.; Regular.	Bom

## 5 - Conclusão

A primeira rodada de consultas ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos da ARSESP, a despeito da observância de todas as etapas estabelecidas no cronograma oficial e esforços empreendidos no engajamento dos usuários, com divulgação difusa e também individualizada incentivando sua adesão à ação, não obteve quantidade significativa de participantes, conforme demonstrado em detalhes neste relatório.

Ainda assim, não se pode deixar de considerar, a partir das respostas obtidas, que existem oportunidades de aprimoramento dos serviços oferecidos pela Agência, objeto desta primeira rodada de avaliações, sobretudo no que diz respeito à comunicação da ARSESP com o usuário de seus serviços.

Com base nas respostas apresentadas inicia-se agora etapa de diálogo com as áreas internas pertinentes, com a finalidade de identificar os possíveis pontos de melhora das informações ao público com relação aos serviços aqui avaliados, nos diferentes meios em que são disponibilizadas.

## ANEXO 1

### Divulgação



**SÃO PAULO**  
GOVERNO DO ESTADO  
150 ANOS 150000

arsesp  
agência reguladora  
de serviços públicos do  
estado de São Paulo

fr in d v x @ f |governosp

### ARSEP REFORÇA A IMPORTÂNCIA DA PARTICIPAÇÃO CIDADÃ COM O CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Se você já é membro do Conselho, não se esqueça de responder ao questionário até 22 de novembro

(13/11/2024) Arsesp convida todos os cidadãos a participarem ativamente do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, criado para fortalecer a participação cidadã e aprimorar os serviços regulados pela Agência. Este espaço oferece um canal direto para contribuir com sugestões e melhorias nos serviços.

Se você já faz parte do Conselho de Usuários, não se esqueça de responder ao questionário até 22 de novembro, disponível em <https://fala.sp.gov.br/legislacao>. Caso ainda não seja membro, participe e faça a diferença. Sua contribuição é essencial para nós.

#### O Conselho

O Conselho de Usuários tem como uma forma de participação social que abre aos cidadãos uma via legítima para que influenciem e proponham soluções a questões relacionadas aos serviços regulados pela Arsesp. Os membros do Conselho, que atuam voluntariamente, podem opinar sobre temas como qualidade e transparência dos serviços públicos, além de propor melhorias para o atendimento das necessidades dos usuários.

#### Como se inscrever

A participação é aberta a todos os cidadãos, que podem se inscrever de forma simples e rápida por meio da plataforma FALA.SP.GOV.BR com seu login do portal GOV.BR. Ao aderir ao Conselho, o voluntário assina um termo de compromisso, entendendo que sua atuação será considerada uma prestação de serviço público relevante e não remunerada.

Regulamentados pelo Decreto nº 68.156, de 9 de dezembro de 2023, e pela Resolução CCE nº 23, de 14 de dezembro de 2023, os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos no Estado de São Paulo foram instituídos para incentivar o controle social e a cidadania ativa, promovendo a transparência e a responsabilidade pública.

Convidamos todos os cidadãos interessados a participar e exercer sua cidadania. A contribuição de cada membro fortalece a gestão pública e permite à Arsesp avançar no cumprimento de sua missão de regular e fiscalizar serviços com transparência e compromisso com a população.

Para mais informações e para realizar sua inscrição, acesse FALA.SP.GOV.BR (<https://fala.sp.gov.br>).

Fonte: Gerência de Comunicação Social / Arsesp

Canais de Atendimento

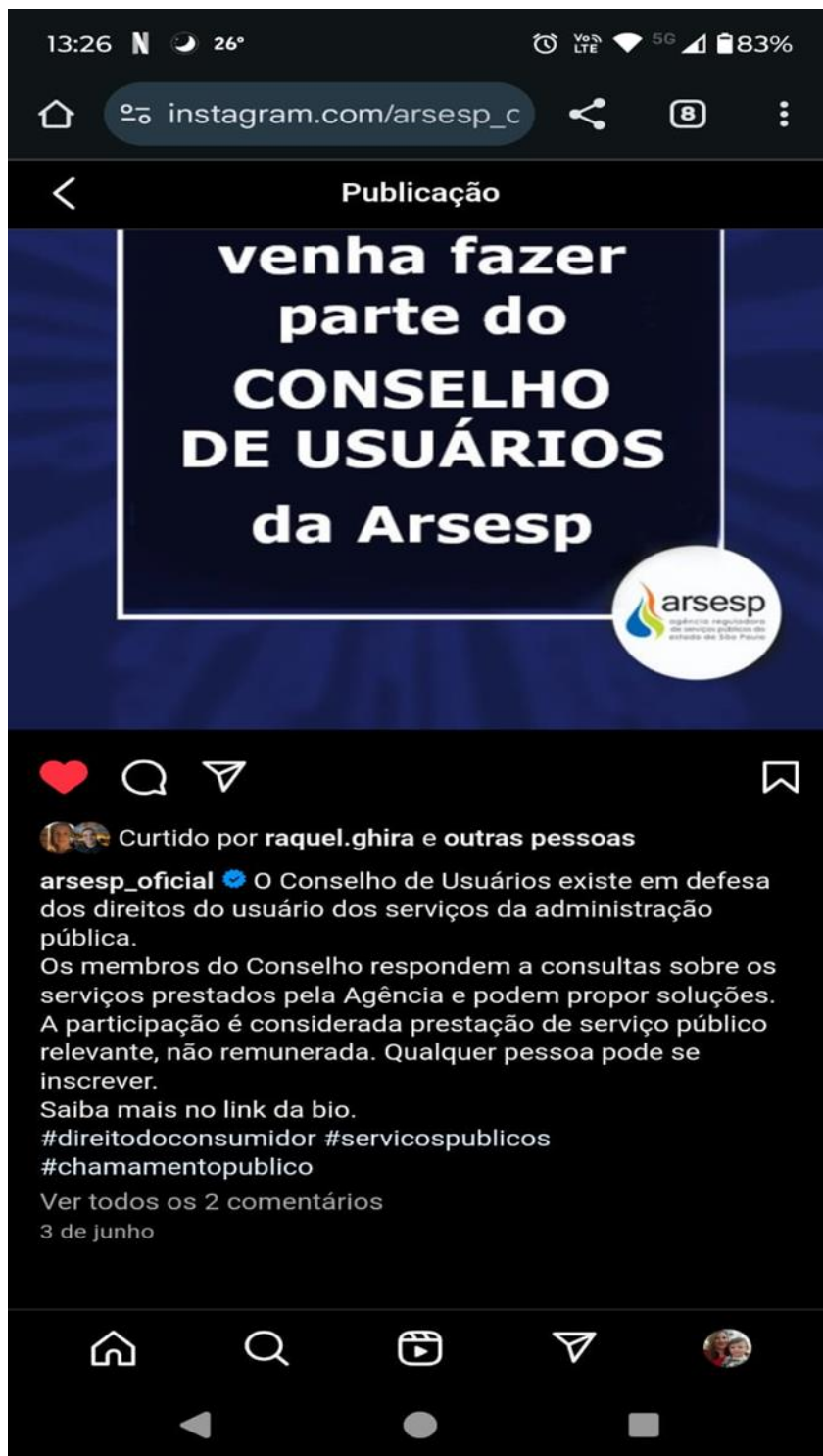
Protocolo Digital

Parques

Arsesp nas Redes Sociais:

Ouidoria      Transparência      SIC

# Relatório da Primeira Rodada de Avaliação do Conselho de Usuários





Pesquisar...



Institucional

Canais de  
Comunicação

Transparência

Consultas e  
Audiências  
Públicas

Legislação

Tarifas

Governança

Ouvidoria

Comunicação  
Social

Perguntas  
Frequentes

**ARSESP REFORÇA A IMPORTÂNCIA  
DA PARTICIPAÇÃO CIDADÃ  
COM O CONSELHO DE USUÁRIOS  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS**

**PRAZO PARA RESPONDER O QUESTIONÁRIO FOI ADIADO PARA DIA 12/01/25**

Outras notícias



SANEAMENTO BÁSICO

Informações do Setor



GÁS CANALIZADO

Informações do Setor

# Relatório da Primeira Rodada de Avaliação do Conselho de Usuários



Institucional

Canais de Comunicação

Transparência

Consultas e Audiências Públicas

Legislação

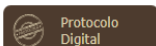
Tarifas

Governança

Ouvidoria

Comunicação Social

Perguntas Frequentes



Arsesp nas Redes Sociais:



ARSESP REFORÇA A IMPORTÂNCIA DA PARTICIPAÇÃO CIDADÃ COM O CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

\*atualizada em 8 de janeiro de 2025

*Se você já é membro do Conselho, não se esqueça de responder ao questionário que foi prorrogado até 12 de janeiro de 2025*

(13/11/2024) Arsesp convida todos os cidadãos a participarem ativamente do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, criado para fortalecer a participação cidadã e aprimorar os serviços regulados pela Agência. Este espaço oferece um canal direto contribuam com sugestões e melhorias nos serviços.

Se você já faz parte do Conselho de Usuários, não se esqueça de responder ao **questionário até dia 12 de janeiro de 2025**, disponível em <https://fala.sp.gov.br/#legislacao>. Caso ainda não seja membro, participe e faça a diferença. Sua contribuição é essencial para nós.

#### Como responder o questionário na Plataforma Fala.SP

1. Acesse o site Fala.SP.
2. Faça login com seu usuário e senha do gov.br.
3. Clique em MINHA ÁREA.
4. Selecione Conselho de Usuários.
5. Clique em CADASTRAR.
6. No campo Órgão/Entidade, escolha: AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE SÃO PAULO.
7. Aceite o Termo de Compromisso.
8. Clique em Consulta para visualizar as disponíveis.
9. Acesse cada consulta para visualizar as perguntas.
10. Responda todas as perguntas.
11. Clique em SALVAR ao finalizar.

#### O Conselho

O Conselho de Usuários tem é uma forma de participação social que abre aos cidadãos uma via legítima para que influenciem e proponham soluções a questões relacionadas aos serviços regulados pela Arsesp. Os membros do Conselho, que atuam voluntariamente, podem opinar sobre temas como qualidade e transparência dos serviços públicos, além de propor melhorias para o atendimento das necessidades dos usuários.

#### Como se Inscrever

A participação é aberta a todos os cidadãos, que podem se inscrever de forma simples e rápida por meio da plataforma FALA.SP.GOV.BR com seu login do portal GOV.BR. Ao aderir ao Conselho, o voluntário assina um termo de compromisso, entendendo que sua atuação será considerada uma prestação de serviço público relevante e não remunerada. Regulamentados pelo Decreto nº 68.156, de 9 de dezembro de 2023, e pela Resolução CGE nº 23, de 14 de dezembro de 2023, os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos no Estado de São Paulo foram instituídos para incentivar o controle social e a cidadania ativa, promovendo a transparência e a responsabilidade pública.

Convidamos todos os cidadãos interessados a participar e exercer sua cidadania. A contribuição de cada membro fortalece a gestão pública e permite à Arsesp avançar no cumprimento de sua missão de regular e fiscalizar serviços com transparência e compromisso com a população.

Para mais informações e para realizar sua inscrição, acesse FALA.SP.GOV.BR (<https://fala.sp.gov.br/>).

Fonte: Gerencia de Comunicação Social / Arsesp

## **ANEXO 2**

### **Questionários das consultas realizadas**

## **Avaliação do Serviço do Protocolo da Arsesp**

Este questionário destina-se à avaliação do serviço do Protocolo da Agência Reguladora dos Serviços Públicos do Estado de São Paulo – Arsesp, em atendimento ao que estabelece o art. 23, da Lei n.º 13.460 de 26 de junho de 2017, e o art. 27 do Decreto Estadual n.º 68.156 de 09 de dezembro de 2023.

### **1 - Você conhece o serviço de Protocolo da Arsesp? \***

Sim.

Não.

### **2 - Você utilizou, nos últimos 12 meses, o Serviço de Protocolo da Arsesp? \***

Sim.

Não.

### **3 - Qual o canal de acesso ao Serviço de Protocolo você utilizou? \***

e-mail.

Carta.

Presencial.

Não utilizei o serviço.

**4 - Como você avalia sua experiência ao fazer uso do Serviço de Protocolo? \***

Excelente.

Bom.

Regular.

Ruim.

Não utilizei o serviço.

**5 - Como você avalia as informações disponíveis no site da Arsesp, sobre o Serviço de Protocolo da Agência? \***

Excelente.

Bom.

Regular.

Ruim.

Não utilizei o serviço.

**6 - Como você avalia a facilidade para acessar o Serviço de Protocolo da Arsesp? \***

Excelente.

Bom.

Regular.

Ruim.

Não utilizei o serviço.

**7 - Na sua opinião, o que poderia ser feito para melhorar o serviço prestado pelo Protocolo da Arsesp? \***

Avaliação do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC, da Agência Reguladora dos Serviços Públicos do Estado de São Paulo – Arsesp

Este questionário destina-se à avaliação do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC, da Agência Reguladora dos Serviços Públicos do Estado de São Paulo – Arsesp, em atendimento ao que estabelece o art. 23, da Lei n.º 13.460 de 26 de junho de 2017, e o art. 27 do Decreto Estadual n.º 68.156 de 09 de dezembro de 2023.

**1 - Você conhece o Serviço de Informações ao Cidadão - SIC da Arsesp? \***

Sim.

Não.

**2 - Você já fez alguma solicitação de informação ao Serviço de Informações ao Cidadão - SIC da Arsesp? \***

Sim.

Não.

**3 - Como você avalia a informação que é disponibilizada pela Arsesp sobre os canais de atendimento do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC da Agência? \***

Excelente.

Bom.

Regular.

Ruim.

Não utilizei o serviço.

**4 - Como você avalia a facilidade para acessar os canais do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC da Arsesp? \***

Excelente.

Bom.

Regular.

Ruim.

Não utilizei o serviço.

**5 - Como você avalia a resposta apresentada pelo Serviço de Informações ao Cidadão - SIC da Arsesp à sua solicitação, em relação à clareza. (Se a resposta pôde ser facilmente compreendida): \***

Excelente.

Bom.

Regular.

Ruim.

Não utilizei o serviço.

**6 - Como você avalia a resposta apresentada pelo Serviço de Informações ao Cidadão - SIC da Arsesp à sua solicitação, em relação à abrangência (Se a resposta atendeu a todos os pedidos de informação apresentados): \***

Excelente.

Bom.

Regular.

Ruim.

Não utilizei o serviço.

**7 - Como você avalia a resposta apresentada pelo Serviço de Informações ao Cidadão - SIC da Arsesp à sua solicitação, em relação ao tempo de resposta. (Prazo que a resposta levou para ser dada): \***

Excelente.

Bom.

Regular.

Ruim.

Não utilizei o serviço.

**8 - A resposta à sua solicitação foi encaminhada: \***

Em até 20 dias.

Entre 20 e 30 dias.

Em prazo superior a 30 dias.

Não utilizei o serviço.

**9 - Quanto à sua solicitação apresentada ao Serviço de Informações ao Cidadão - SIC da Arsesp você considera que: \***

Foi atendida.

Foi atendida parcialmente.

Não foi atendida.

Não utilizei o serviço.

**10 - Após o recebimento da resposta à sua solicitação, você apresentou recurso? (Para os casos em que o pedido inicial não foi atendido no todo ou em parte). \***

Sim.

Não.

**11 - Quanto ao recurso apresentado, como você avalia a resposta do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC da Arsesp, em relação à Clareza. (Se a resposta pôde ser facilmente compreendida): \***

Excelente.

Bom.

Regular.

Ruim.

Não apresentei recurso.

Não utilizei o serviço.

**12 - Quanto ao recurso apresentado, como você avalia a resposta do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC da Arsesp, em relação à abrangência. (Se a resposta esclareceu todas as questões apresentadas): \***

Excelente.

Bom.

Regular.

Ruim.

Não apresentei recurso.

Não utilizei o serviço.

**13 - Quanto ao recurso apresentado, como você avalia a resposta do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC da Arsesp, em relação ao tempo de resposta. (Prazo que a resposta levou para ser dada): \***

Excelente.

Bom.

Regular.

Ruim.

Não apresentei recurso.

Não utilizei o serviço.

**14 - De modo geral, como você avalia a qualidade do atendimento prestado pelo Serviço de Informações ao Cidadão - SIC da Arsesp? \***

Excelente.

Bom.

Regular.

Ruim.

Não utilizei o serviço.

**15 - Na sua opinião, o que poderia ser feito para melhorar o atendimento prestado pelo Serviço de Informações ao Cidadão - SIC da Arsesp? \***

## **Avaliação do Serviço da Ouvidoria da Arsesp**

Este questionário destina-se à avaliação do serviço da Ouvidoria da Agência Reguladora dos Serviços Públicos do Estado de São Paulo – Arsesp, em atendimento ao que estabelece o art. 23, da Lei n.º 13.460 de 26 de junho de 2017, e o art. 27 do Decreto Estadual n.º 68.156 de 09 de dezembro de 2023.

**1 - Você conhece os canais de atendimento da Ouvidoria da Arsesp? \***

Sim, tomei conhecimento pela fatura de consumo.

Sim, tomei conhecimento pelo site da Arsesp.

Sim, tomei conhecimento pelas redes sociais da Arsesp.

Não.

**2 - Você já foi atendido pela Ouvidoria da Arsesp? \***

Sim, fui atendido (a) pela Plataforma Fala.SP.

Sim, fui atendido (a) pelo Telefone.

Sim, fui atendido (a) por e-mail.

Sim, fui atendido (a) presencialmente.

Não.

**3 - Como você avalia a informação que é disponibilizada pela Arsesp sobre os canais de atendimento da sua Ouvidoria? \***

Excelente.

Bom.

Regular.

Ruim.

Não utilizei o serviço.

**4 - Como você avalia a facilidade para acessar os canais da Ouvidoria da Arsesp? \***

Excelente.

Bom.

Regular.

Ruim.

Não utilizei o serviço.

**5 - A manifestação que você apresentou à Ouvidoria se referia a: \***

Serviço oferecido pelas prestadoras reguladas ou fiscalizadas pela Arsesp (Ex. Gás canalizado ou Saneamento).

Serviço prestado pela própria Arsesp (Ex. Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU, Protocolo, Pedido de Informação).

Não utilizei o serviço.

**6 - Como você avalia a resposta apresentada pela Ouvidoria da Arsesp à sua manifestação, em relação à Clareza. (Se a resposta pode ser facilmente compreendida): \***

Excelente.

Bom.

Regular.

Ruim.

Não utilizei o serviço.

**7 - Como você avalia a resposta apresentada pela Ouvidoria da Arsesp à sua manifestação, em relação à abrangência. (Se a resposta esclareceu todos as questões apresentadas): \***

Excelente.

Bom.

Regular.

Ruim.

Não utilizei o serviço.

**8 - Como você avalia a resposta apresentada pela Ouvidoria da Arsesp à sua manifestação, em relação ao tempo de resposta (Prazo que a resposta levou para ser dada): \***

Excelente.

Bom.

Regular.

Ruim.

Não utilizei o serviço.

**9 - A resposta à sua manifestação foi encaminhada: \***

Em até 30 dias.

Em prazo superior a 30 dias e inferior a 60 dias.

Em prazo superior a 60 dias.

Não utilizei o serviço.

**10 - Quanto à sua questão apresentada à Ouvidoria você considera que: \***

Foi atendida.

Foi atendida parcialmente.

Não foi atendida.

Não utilizei o serviço.

**11 - De modo geral, como você avalia a qualidade do atendimento prestado pela Ouvidoria da Arsesp? \***

Excelente.

Bom.

Regular.

Ruim.

Não utilizei o serviço.

**12 - Na sua opinião, o que poderia ser feito para melhorar o atendimento prestado pela Ouvidoria da Arsesp? \***

# Relatório da **Primeira Rodada de Avaliação do Conselho de Usuários**

Dúvidas ou reclamações sobre os serviços de energia elétrica, gás canalizado e saneamento básico?

Para reclamações, ligue primeiro para a concessionária que atua em sua cidade. Caso a situação não seja resolvida ou você não fique satisfeito, ligue para Arsesp.

## **Serviço de Atendimento ao Usuário**

(SAU) Energia elétrica – 0800 72 70167

Gás canalizado – 0800 77 004 27

Saneamento – 0800 77 168 83

## **Ou escreva para [Arsesp@sp.gov.br](mailto:Arsesp@sp.gov.br)**

Ouvidoria – 0800 770 6884

<https://fala.sp.gov.br/>

## **Canal Exclusivo para Prefeitos:**

whatsapp 11 96919-4920

[convenios@arsesp.sp.gov.br](mailto:convenios@arsesp.sp.gov.br)

Rua Cristiano Viana, 428 - CEP 05411-902 |  
São Paulo – SP

PABX: (11)3204-2100