

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Gás Canalizado

Mês: Março/2023

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.

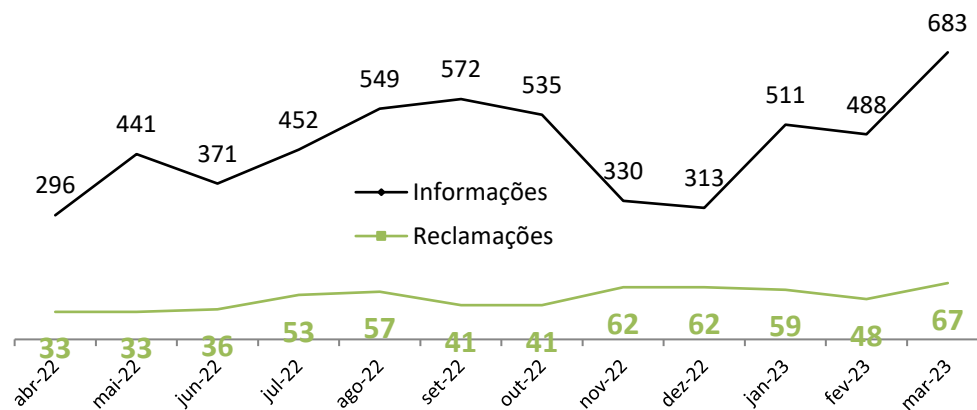
O SAU-ARSESP se destina a receber, registrar, analisar e responder às manifestações referentes aos serviços públicos regulados pela Agência, além de prestar orientações e informações sobre a legislação, como, por exemplo, os direitos e deveres dos consumidores e das concessionárias. Os prazos e procedimentos 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 ¹ das reclamações	Outros ²	Total
out-22	535	41	0,00%	81	657
nov-22	330	62	51,22%	96	488
dez-22	313	62	0,00%	35	410
jan-23	511	59	-4,84%	50	620
fev-23	488	48	-18,64%	59	595
mar-23	683	67	39,58%	56	806

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

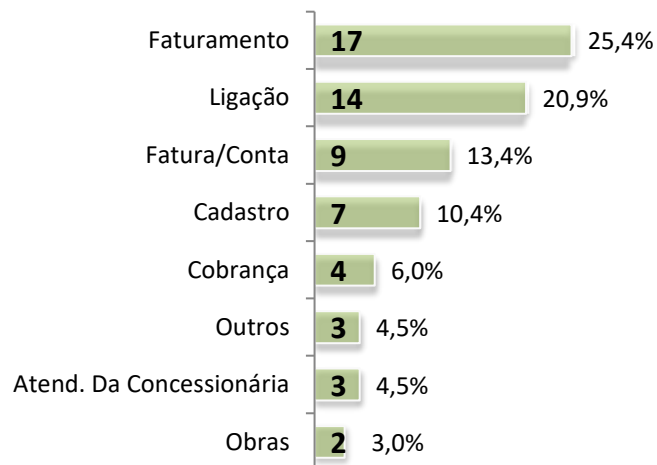
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



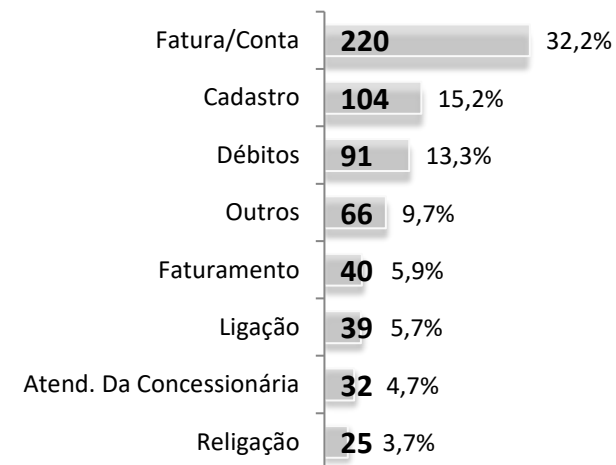
Reclamações por concessionária no mês

	Nº	%
Comgás	56	83,6%
Naturgy	9	13,4%
Gás Brasileiro	2	3,0%

Reclamações mais frequentes no mês



Informações mais solicitadas no mês



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).

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 usuários ¹	
Gás Brasileiro	50,0%	Comgás	0,0%	Naturgy	55,6%	Naturgy	0,94
Naturgy	44,4%	Naturgy	0,0%	Comgás	21,4%	Gás Brasileiro	0,50
Comgás	30,4%	Gás Brasileiro	0,0%	Gás Brasileiro	0,0%	Comgás	0,23
Setor agregado	32,8%	Setor agregado	0,0%	Setor agregado	25,4%	Setor agregado	0,26

¹ Base de usuários de março de 2023

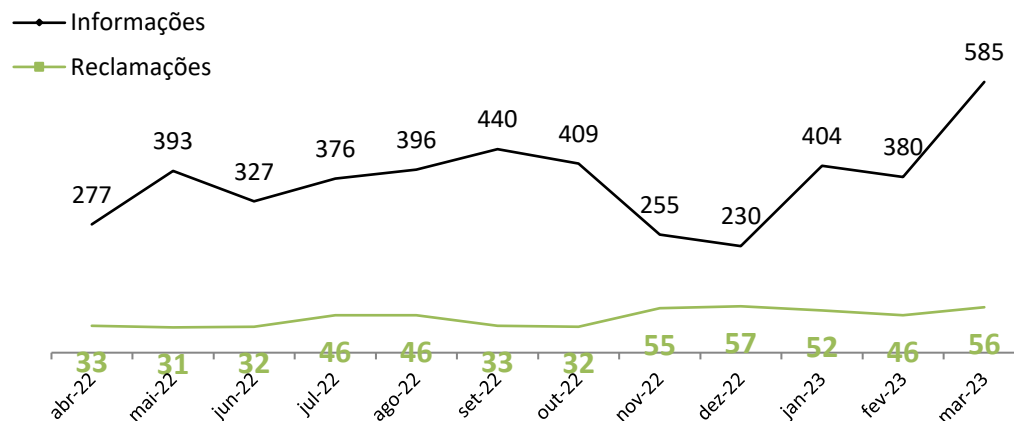
Comgás

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
out-22	409	32	-3,13%	66	507
nov-22	255	55	41,82%	82	392
dez-22	230	57	3,51%	30	317
jan-23	404	52	-9,62%	40	496
fev-23	380	46	-13,04%	49	475
mar-23	585	56	17,86%	47	688

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

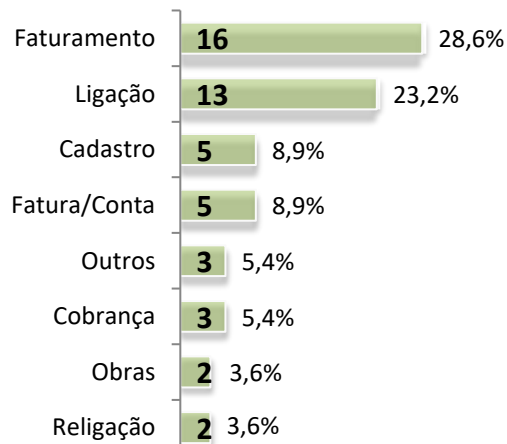
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



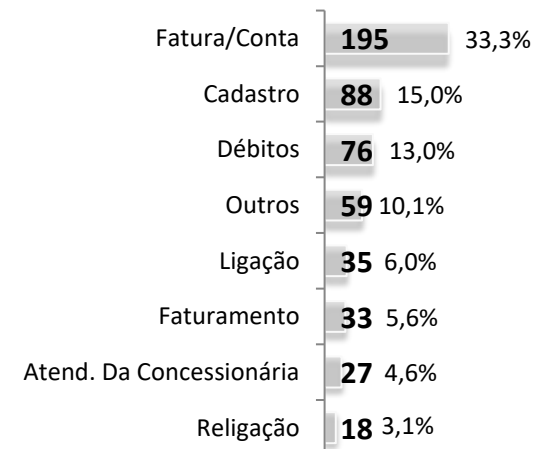
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
São Paulo	31
Campinas	5
Guarulhos	4
Jundiaí	3
São Bernardo do Campo	3
Santa Bárbara D'Oeste	1
Santos	1
Santo André	1
São Vicente	1
Carapicuíba	1

Reclamações mais frequentes no mês

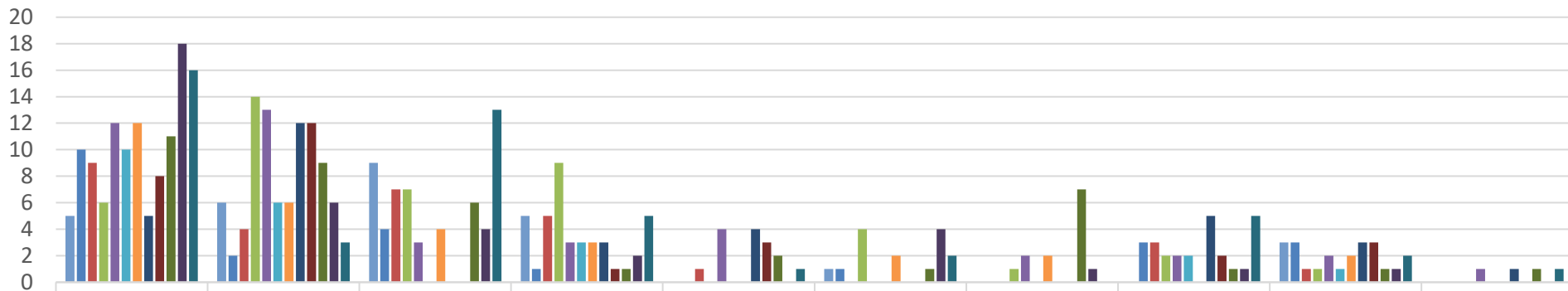


Informações mais solicitadas no mês



Comgás

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Faturamento	Cobrança	Ligação	Cadastro	Débito	Religação	Desligamento a pedido do consumidor	Fatura/ conta	Atendimento da concessionária	Devolução de valores ao usuário
abr/22	5	6	9	5	0	1	0	0	3	0
mai/22	10	2	4	1	0	1	0	3	3	0
jun/22	9	4	7	5	1	0	0	3	1	0
jul/22	6	14	7	9	0	4	1	2	1	0
ago/22	12	13	3	3	4	0	2	2	2	1
set/22	10	6	0	3	0	0	0	2	1	0
out/22	12	6	4	3	0	2	2	0	2	0
nov/22	5	12	0	3	4	0	0	5	3	1
dez/22	8	12	0	1	3	0	0	2	3	0
jan/23	11	9	6	1	2	1	7	1	1	1
fev/23	18	6	4	2	0	4	1	1	1	0
mar/23	16	3	13	5	1	2	0	5	2	1

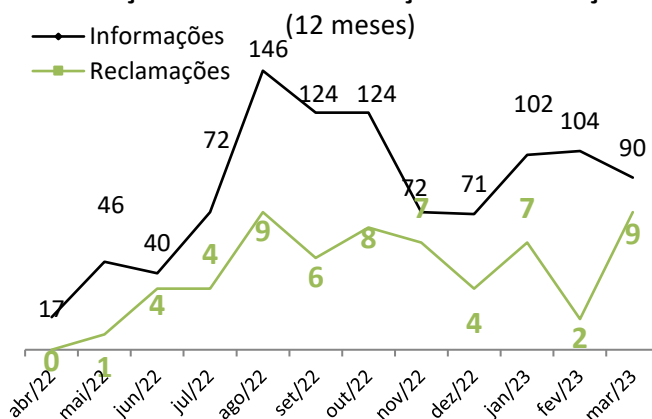
Naturgy

Manifestações por tipo (6 meses)

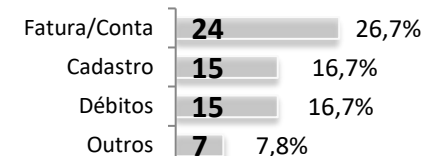
Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
out/22	124	8	4	136
nov/22	72	7	13	92
dez/22	71	4	4	79
jan/23	102	7	10	119
fev/23	104	2	10	116
mar/23	90	9	9	108

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

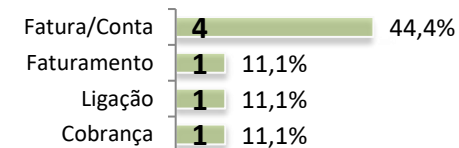
Evolução mensal de Informações e Reclamações



Principais Informações no mês



Principais Reclamações no mês



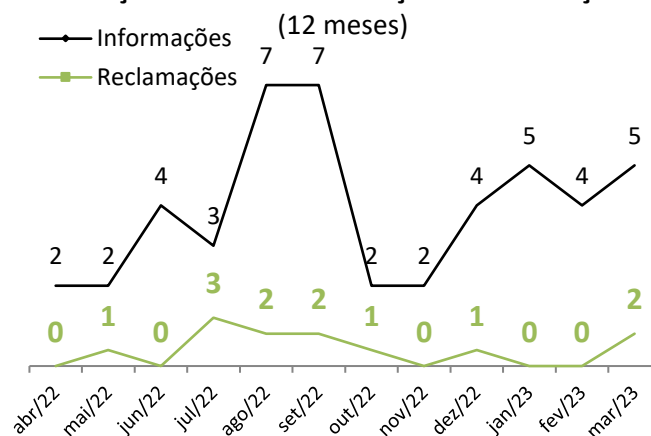
Gás Brasileiro

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
out/22	2	1	1	4
nov/22	2	0	1	3
dez/22	4	1	1	6
jan/23	5	0	0	5
fev/23	4	0	0	4
mar/23	5	2	0	7

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

Evolução mensal de Informações e Reclamações



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

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

