

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

**Setor: Saneamento Básico**

**Mês: Novembro/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.

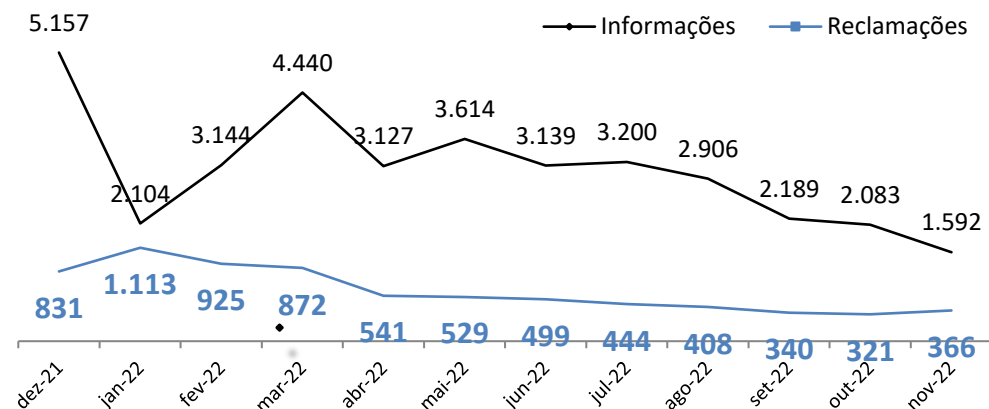
O SAU-ARSESP se destina a receber, registrar, analisar e responder às manifestações referentes aos serviços públicos regulados pela Agência, além de prestar orientações e informações sobre a legislação, como, por exemplo, os direitos e deveres dos consumidores e das concessionárias. Os prazos e procedimentos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

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
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
nov-22	1.592	366	14,02%	222	2.180

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

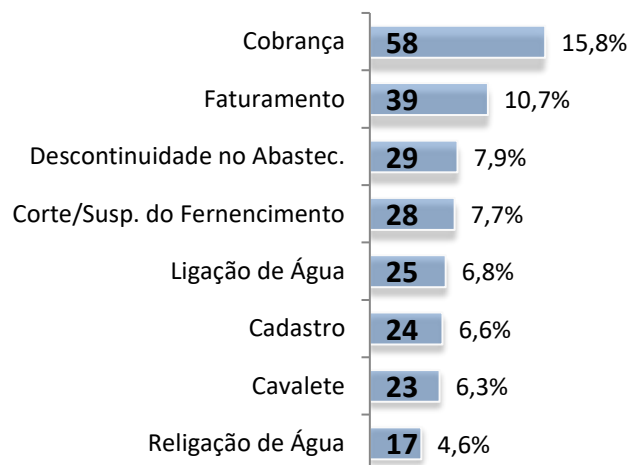
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



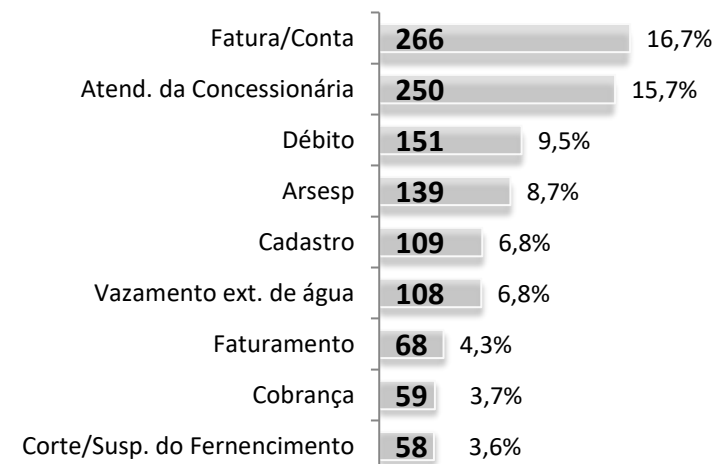
Reclamações por prestador de serviços no mês

	Nº	%
SABESP	358	97,8%
SAEG	7	1,9%
Águas Piquete	1	0,3%
Saneaqua	0	0,0%
BRK Ambiental	0	0,0%
Águas de Cabrália	0	0,0%

Reclamações mais frequentes no mês



Informações mais solicitadas no mês



**Municípios com mais reclamações no mês**

Município	Reclamações
São Paulo	169
Guarulhos	22
Praia Grande	16
Santo André	13
São José dos Campos	11
Carapicuíba	11
Embu das Artes	10
Barueri	9
Guaratinguetá	7
Santana de Parnaíba	6
Itapecerica da Serra	5
São Bernardo do Campo	5
São Vicente	5
Guarujá	5
Mauá	5
Vargem Grande Paulista	4
Cubatão	3
Osasco	3
Diadema	3
Iguape	3
Francisco Morato	3
Itanhaém	3
Jandira	3
Suzano	3
Cajamar	2

Município	Reclamações
Hortolândia	2
Caieiras	2
Ribeirão Pires	2
Peruíbe	2
Boituva	1
Taboão da Serra	1
Cotia	1
Mairiporã	1
Santa Isabel	1
Ubatuba	1
São Bento do Sapucaí	1
Itapetininga	1
Franco da Rocha	1
Itapeva	1
Taubaté	1
Torre de Pedra	1
Ferraz de Vasconcelos	1
Itapeví	1
Santos	1
Pirapora do Bom Jesus	1
Embu-Guaçu	1
Poá	1
Jarinu	1
Caraguatatuba	1
Fernandópolis	1

Município	Reclamações
Presidente Prudente	1
Tatuí	1
Registro	1
Lorena	1
Itaquaquecetuba	1
Piquete	1
Mongaguá	1
Juquiá	1

### 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), 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	23,5%	Sabesp	7,8%	SAEG	85,7%	Águas Piquete	1,93
Saneaqua	0,0%	Saneaqua	0,0%	Sabesp	46,9%	SAEG	1,45
BRK Ambiental	0,0%	BRK Ambiental	0,0%	Saneaqua	0,0%	Sabesp	0,32
Águas de Cabrália	0,0%	Águas de Cabrália	0,0%	BRK Ambiental	0,0%	Saneaqua	0,00
Águas Piquete	0,0%	Águas Piquete	0,0%	Águas de Cabrália	0,0%	BRK Ambiental	0,00
SAEG	0,0%	SAEG	0,0%	Águas Piquete	0,0%	Águas de Cabrália	0,00
<b>Setor agregado</b>	<b>23,0%</b>	<b>Setor agregado</b>	<b>7,8%</b>	<b>Setor agregado</b>	<b>47,5%</b>	<b>Setor agregado</b>	<b>0,32</b>

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

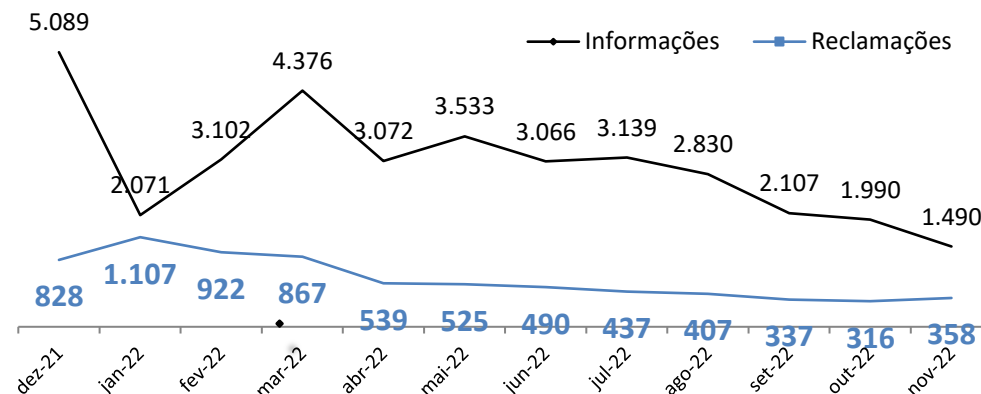
SABESP

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
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
nov-22	1.490	358	13,29%	203	2.051

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

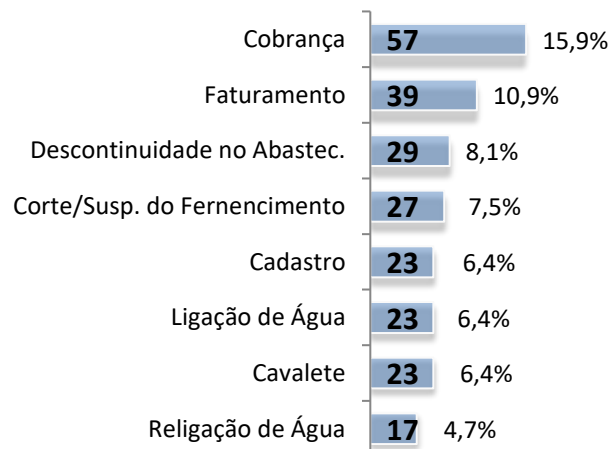
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



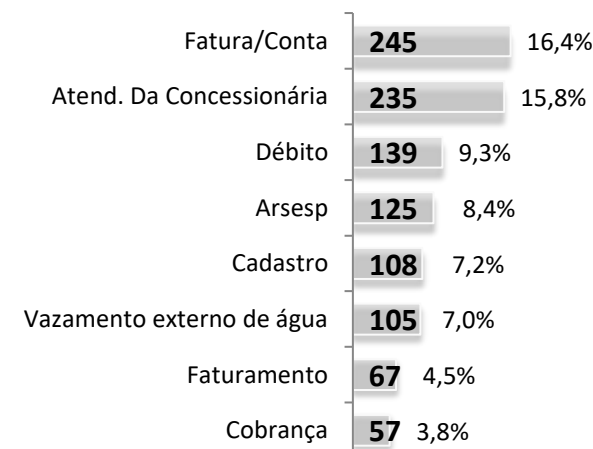
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
São Paulo	169
Guarulhos	22
Praia Grande	16
Santo André	13
São José dos Campos	11
Carapicuíba	11
Embu das Artes	10
Barueri	9
Santana de Parnaíba	6
São Vicente	5

Reclamações mais frequentes no mês

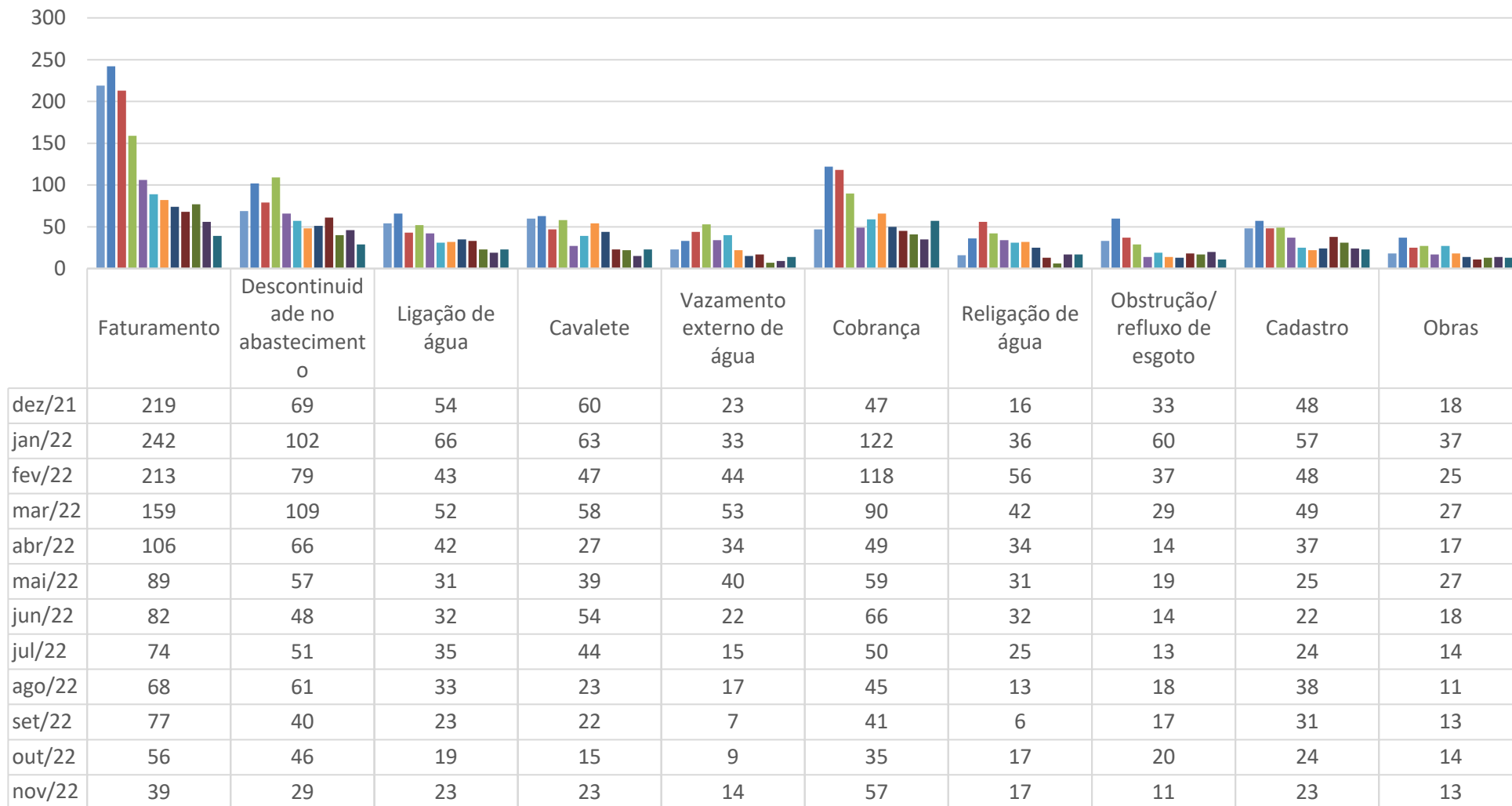


Informações mais solicitadas no mês



SABESP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



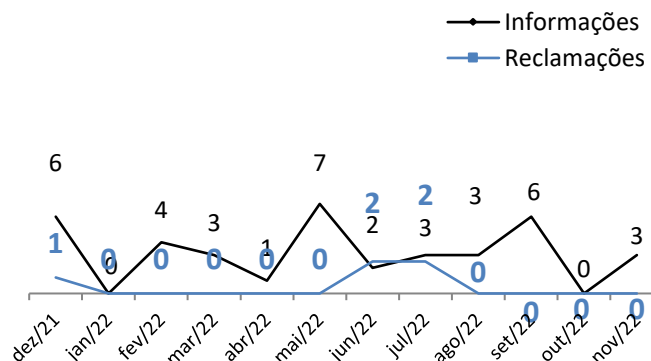
### BRK Ambiental (Santa Gertrudes)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

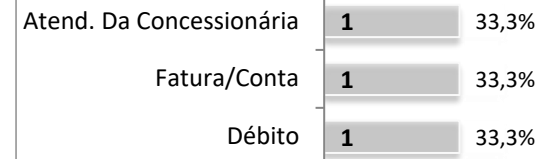
Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
jun/22	2	2	1	5
jul/22	3	2	0	5
ago/22	3	0	0	3
set/22	6	0	0	6
out/22	0	0	0	0
nov/22	3	0	0	3

<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



Nenhuma reclamação registrada no mês

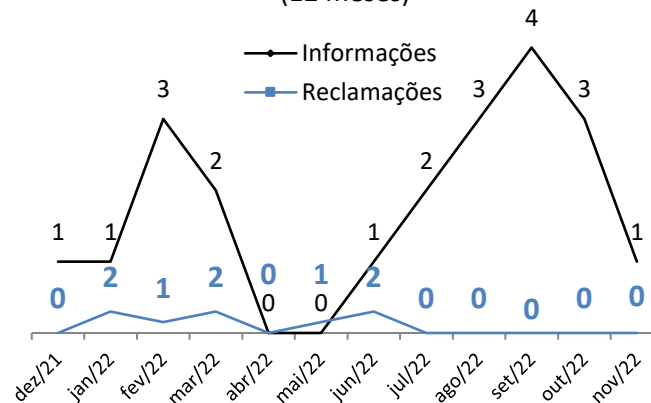
### Saneaqua (Mairinque)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

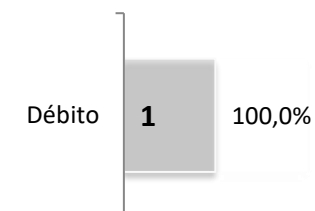
Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
jun/22	1	2	0	3
jul/22	2	0	1	3
ago/22	3	0	2	5
set/22	4	0	0	4
out/22	3	0	1	4
nov/22	1	0	0	1

<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



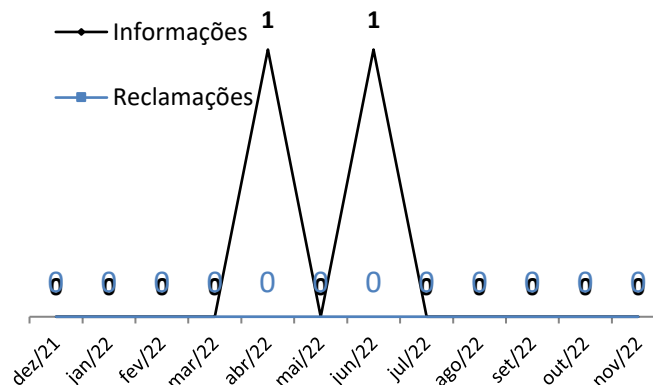
### Águas de Cabrália (Cabrália Paulista)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
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
nov/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

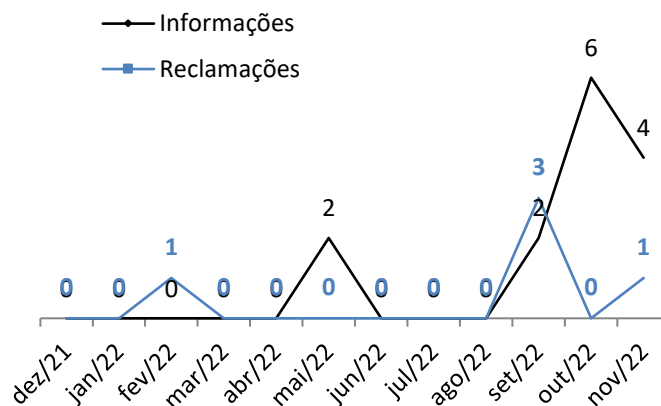
### Águas Piquete (Piquete)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

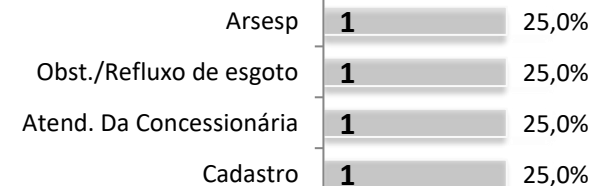
Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
jun/22	0	0	0	0
jul/22	0	0	0	0
ago/22	0	0	0	0
set/22	2	3	0	5
out/22	6	0	0	6
nov/22	4	1	0	5

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

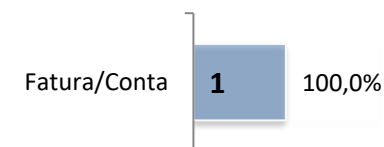
#### Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



#### Informações no mês



#### Reclamações no mês



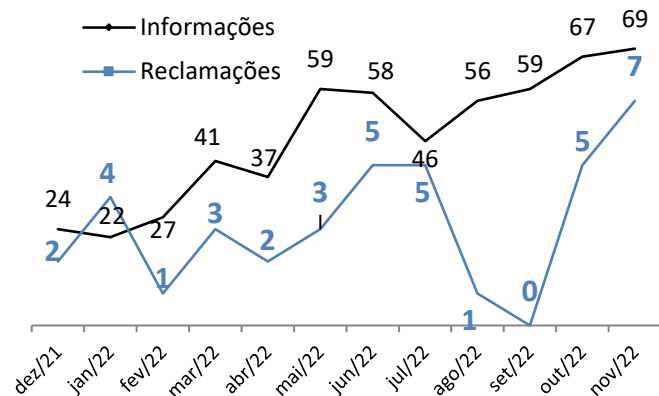
SAEG (Guaratinguetá)

Manifestações por tipo (6 meses)

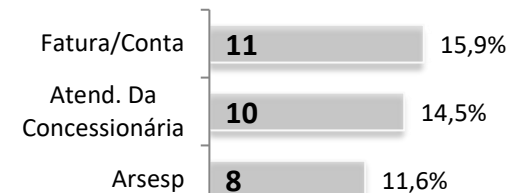
Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
jun/22	58	5	7	70
jul/22	46	5	1	52
ago/22	56	1	9	66
set/22	59	0	7	66
out/22	67	5	13	85
nov/22	69	7	19	95

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

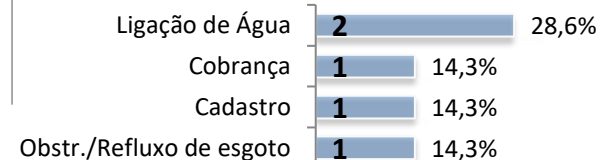
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



Principais Informações no mês



Principais 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](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