

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) Saneamento básico

Ano 2018

Apresentação

A Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo – ARSESP é uma autarquia de regime especial, vinculada à Secretaria Estadual de Governo, 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 possui convênio de descentralização com a Ouvidoria Setorial da ANEEL, sendo responsável pelo tratamento das manifestações registradas no Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO. Ao todo, acompanha o desempenho das 14 concessionárias de distribuição e 12 permissionárias, contribuindo para a observância das regras normativas vigentes.

O Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU ARSESP visa apresentar, de maneira consolidada, as manifestações registradas pelos consumidores das concessionárias na ARSESP, com o intuito de sinalizar aspectos a serem aprimorados na prestação dos serviços e dar ampla transparência à sociedade.

O SAU ARSESP tem como objetivo receber, apurar e encaminhar soluções relativas às reclamações dos consumidores sobre os serviços regulados pela Agência, além de prestar orientações e informações sobre a legislação dos setores, como, por exemplo, os direitos e deveres dos consumidores e das concessionárias.

Dados agregados do setor

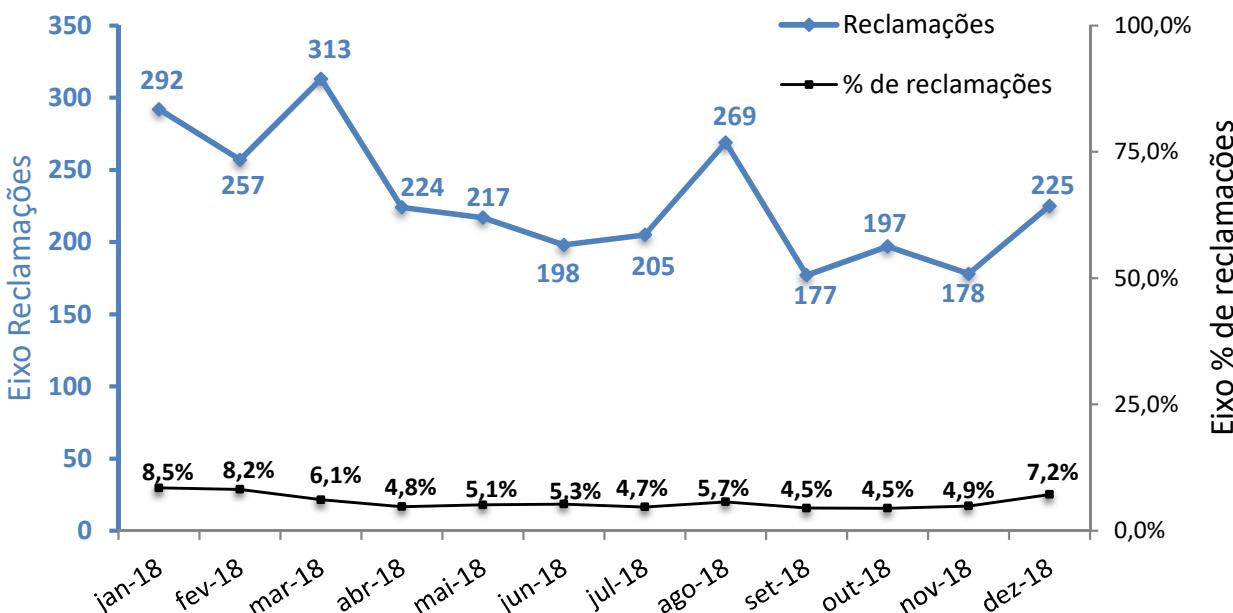
Manifestações por tipo e Evolução das Reclamações

Manifestações por tipo entre 2014 e 2018

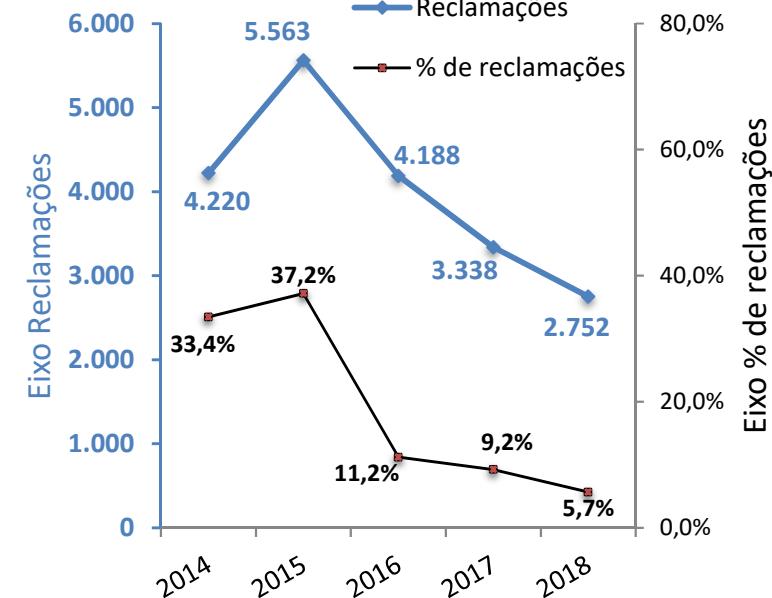
Ano	Informações	Variação ¹	Reclamações	Variação ¹	Total	Variação ¹
2014	8.401	-68,81%	4.220	16,09%	12.621	-58,71%
2015	9.406	11,96%	5.563	31,82%	14.969	18,60%
2016	33.197	252,93%	4.188	-24,72%	37.385	149,75%
2017	32.752	-1,34%	3.338	-20,30%	36.090	-3,46%
2018	45.843	39,97%	2.752	-17,56%	48.595	34,65%

¹ Variação com relação ao ano anterior.

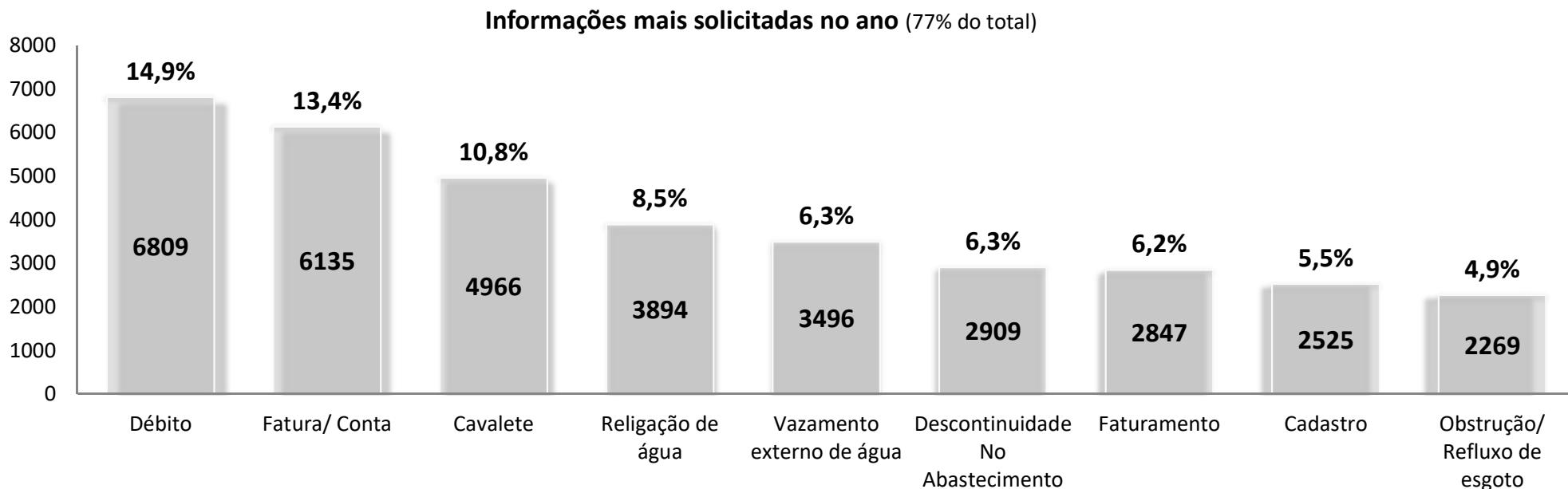
Evolução mensal de Reclamações em 2018 e Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações



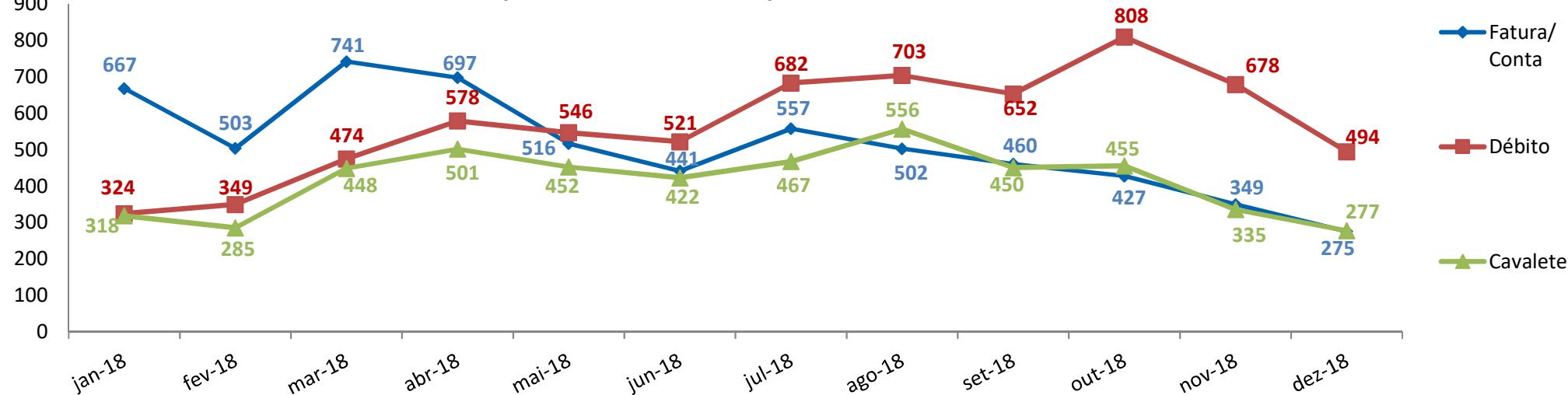
Evolução Anual de Reclamações e Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações



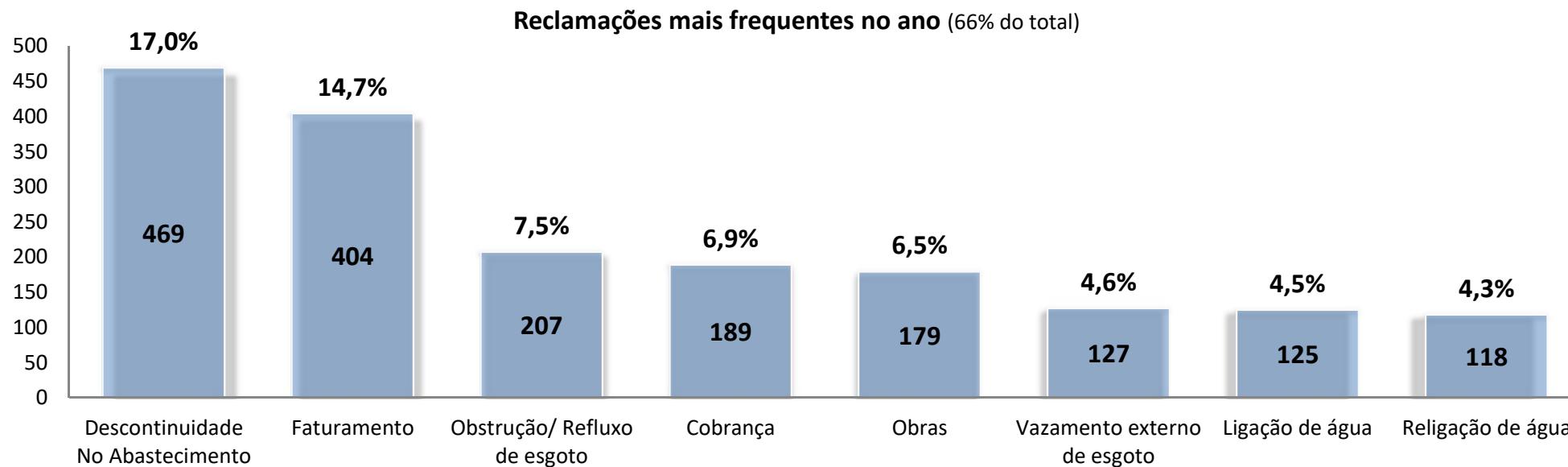
Informações por Assunto em 2018



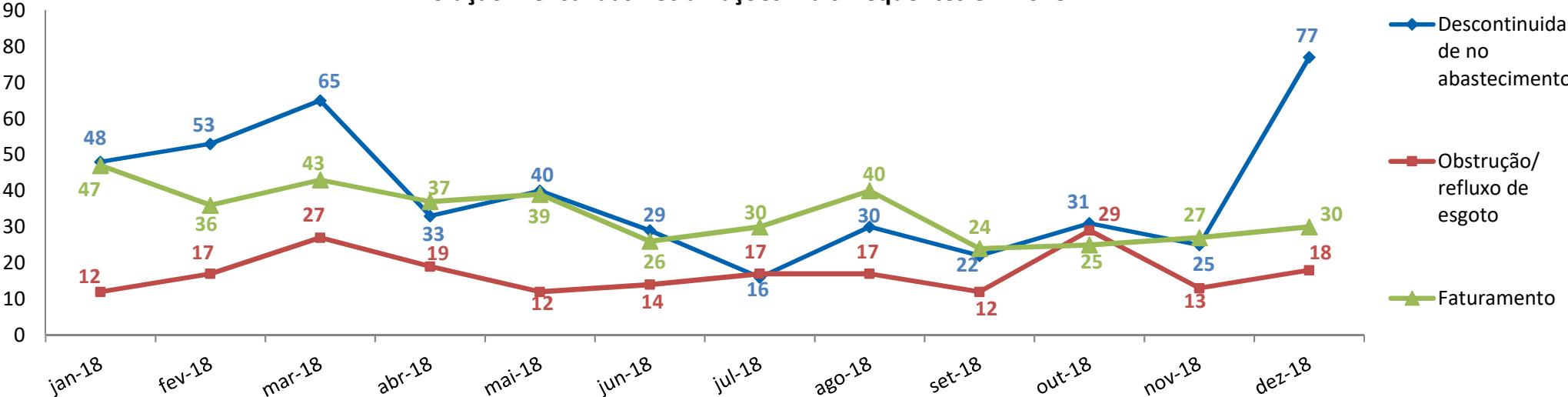
Evolução mensal das Informações mais solicitadas em 2018



Reclamações por Assunto em 2018



Evolução mensal das Reclamações mais frequentes em 2018



“Reclamações a cada 10 mil Economias de água” por Prestadores de Serviços em 2018

Posição	Prestador de serviços	Quantidade de Economias de água ¹	Total de Reclamações	Reclamações a cada 10 mil Economias de água	% de Economias de água	% de Reclamações
1^a	Sanequa	17.346	8	4,61	0,15%	0,29%
2^a	Sabesp	11.241.369	2.743	2,44	99,76%	99,67%
3^a	BRK Ambiental	9.828	1	1,02	0,09%	0,04%
Setor agregado		11.268.543	2.752	2,44	100,00%	100,00%

¹ Economia: imóvel ou subdivisão de imóvel, com numeração própria, caracterizada como unidade autônoma de consumo, de qualquer categoria, atendida por ramal próprio ou compartilhado com outras economias (conforme inciso XX, art.2º da Deliberação ARSESP nº 106/09). Base: Ligações e Economias de Água Ativas de 2018.

² Referente aos municípios atendidos pelo SAU ARSESP

“Reclamações a cada 10 mil Economias de água” por Município em 2018

Municípios com até 10.000 Economias de água¹

Posição	Município	Quantidade de Economias de água ¹	Total de Reclamações	Reclamações a cada 10 mil Economias de água
1º	Fernão	420	1	23,81
2º	Lutécia	1026	2	19,49
3º	Barra do Chapéu	1029	2	19,44
4º	Alvinlândia	1089	2	18,37
5º	Arandu	1877	3	15,98
6º	Pirapora do Bom Jesus	5682	9	15,84
7º	Juquitiba	6388	9	14,09
8º	Canas	1659	2	12,06
9º	Alumínio	4633	5	10,79
10º	Iporanga	983	1	10,17
11º	Monteiro Lobato	986	1	10,14
12º	Zacarias	986	1	10,14

Posição	Município	Quantidade de Economias de água ¹	Total de Reclamações	Reclamações a cada 10 mil Economias de água
13º	Platina	1029	1	9,72
14º	Óleo	1067	1	9,37
15º	Buri	6522	5	7,67
16º	Anhumas	1472	1	6,79
17º	São Lourenço da Serra	3424	2	5,84
18º	São Bento do Sapucaí	3434	2	5,82
19º	Águas da Prata	3955	2	5,06
20º	Santa Branca	4038	2	4,95
21º	Coroados	2044	1	4,89
22º	Anhembi	2187	1	4,57
23º	Piacatu	2222	1	4,50
24º	Iperó	8927	4	4,48

¹ Economia: imóvel ou subdivisão de imóvel, com numeração própria, caracterizada como unidade autônoma de consumo, de qualquer categoria, atendida por ramal próprio ou compartilhado com outras economias (conforme inciso XX, art.2º da Deliberação ARSESP nº 106/09). Base: Ligações e Economias de Água Ativas de 2018.

“Reclamações a cada 10 mil Economias de água” por Município em 2018

Municípios com mais de 10.000 Economias de água¹

Posição	Município	Quantidade de Economias de água ¹	Total de Reclamações	Reclamações a cada 10 mil Economias de água	Posição	Município	Quantidade de Economias de água ¹	Total de Reclamações	Reclamações a cada 10 mil Economias de água
1º	Santa Isabel	14328	14	9,77	13º	Itupeva	19436	9	4,63
2º	Cajamar	33276	23	6,91	14º	Vargem Grande Paulista	15137	7	4,62
3º	São Roque	24620	17	6,90	15º	Mairinque	17346	8	4,61
4º	São Vicente	130042	74	5,69	16º	Iguape	11123	5	4,50
5º	Guarujá	130839	74	5,66	17º	São Sebastião	29374	13	4,43
6º	Mongaguá	48295	27	5,59	18º	São José dos Campos	263089	111	4,22
7º	Franco da Rocha	50053	27	5,39	19º	Rio Grande da Serra	14251	6	4,21
8º	Salto de Pirapora	16700	9	5,39	20º	Bertioga	34376	14	4,07
9º	Lorena	32329	17	5,26	21º	Monte Mor	23073	9	3,90
10º	Barueri	125655	61	4,85	22º	Cubatão	39122	15	3,83
11º	Ilha Comprida	12651	6	4,74	23º	Mairiporã	20922	8	3,82
12º	Santana de Parnaíba	51793	24	4,63	24º	Itatiba	39820	15	3,77

¹ Economia: imóvel ou subdivisão de imóvel, com numeração própria, caracterizada como unidade autônoma de consumo, de qualquer categoria, atendida por ramal próprio ou compartilhado com outras economias (conforme inciso XX, art.2º da Deliberação ARSESP nº 106/09). Base: Ligações e Economias de Água Ativas de 2018.

Indicadores do Serviço de Atendimento ao Usuário da ARSESP por Prestador de Serviços em 2018

% de reclamações com resposta fora do prazo¹

Posição	Prestador de serviços	% de reclamações com resposta fora do prazo
1ª	Sabesp	9,0%
2ª	Sanequa	0,00%
2ª	BRK Ambiental	0,00%
Setor agregado		8,9%

¹ Reclamação cuja resposta da Ouvidoria da Concessionária para o SAU ARSESP foi enviada fora do prazo (14 dias corridos), sem solicitação de prazo adicional ou justificativa.

% de reclamações devolvidas²

Posição	Prestador de serviços	% de reclamações devolvidas
1ª	Sanequa	50,0%
1ª	BRK Ambiental	50,0%
3ª	Sabesp	23,04%
Setor agregado		23,1%

² Reclamação que o SAU ARSESP devolveu à Ouvidoria da Concessionária, após o envio da resposta inicial, para complementação de esclarecimentos e providências.

% de reclamações procedentes³

Posição	Prestador de serviços	% de reclamações procedentes
1ª	Sanequa	62,50%
2ª	Sabesp	58,44%
3ª	BRK Ambiental	50,0%
Setor agregado		58,4%

³ Reclamação na qual, após análise do SAU ARSESP, verificou-se haver fundamento à luz da legislação.

Dados por prestador de serviços

Prestador de serviços Sabesp

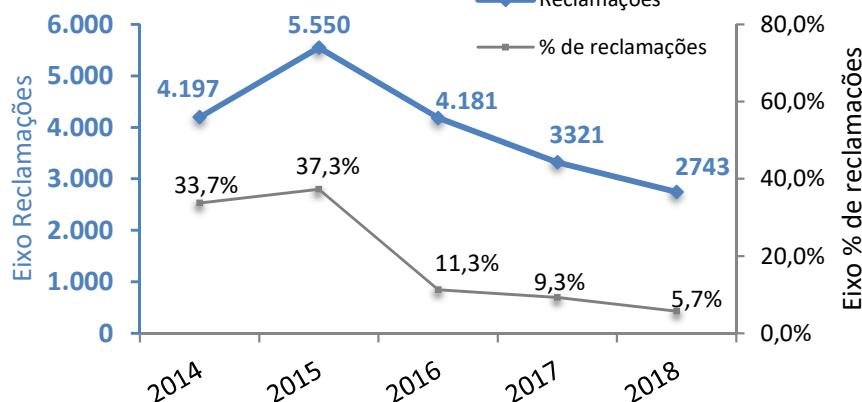
Manifestações por tipo entre 2014 e 2018

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2014	8.241	-68,78%	4.197	15,94%	12.438	-58,56%
2015	9.319	13,08%	5.550	32,24%	14.869	19,54%
2016	32.933	253,40%	4.181	-24,67%	37.114	149,61%
2017	32.512	-1,28%	3.321	-20,57%	35.833	-3,45%
2018	45.340	39,46%	2.743	-17,40%	48.083	34,19%

Posição do
prestador de
serviços nos
Indicadores

- reclamações a cada 10 mil UC's 2ª
- % de respostas fora do prazo 1ª
- % de reclamações devolvidas 3ª
- % de reclamações procedentes 2ª

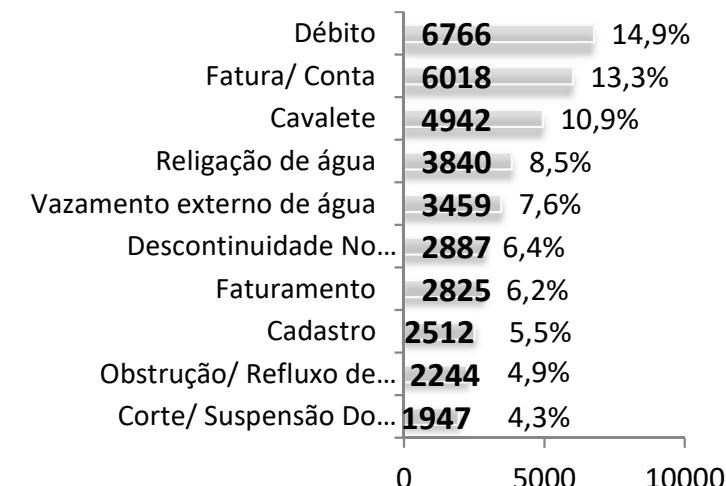
Evolução Anual de Reclamações e Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações



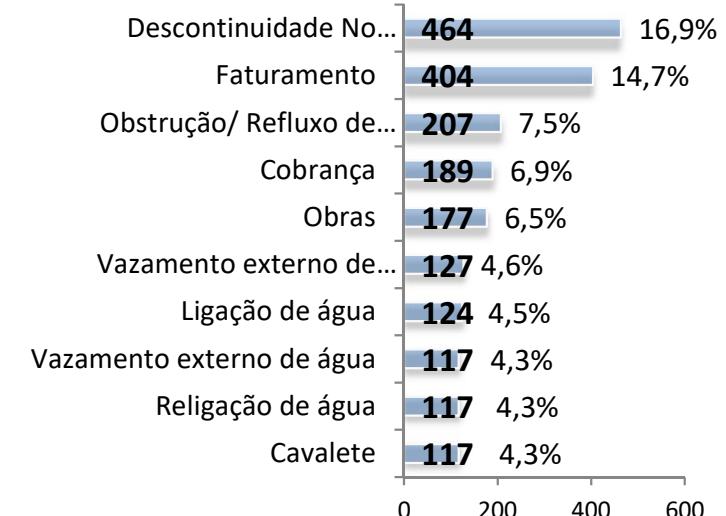
Municípios com mais Reclamações no ano

São Paulo	1162
São José dos Campos	111
São Bernardo do Campo	93
Osasco	78
Guarujá	74
São Vicente	74
Barueri	61
Praia Grande	55
Carapicuíba	50
Diadema	43
Itaquaquecetuba	37

Informações mais solicitadas no ano (83% do total)



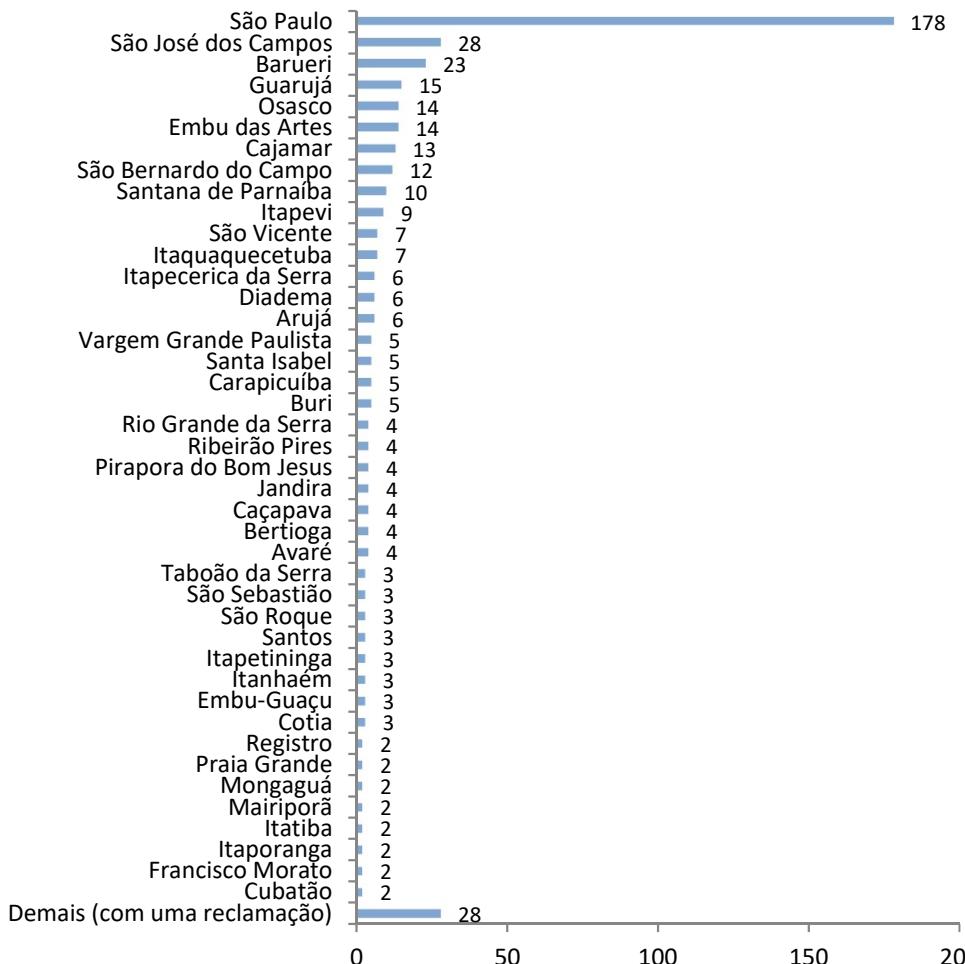
Reclamações mais frequentes no ano (74% do total)



Prestador de serviços Sabesp - Reclamações mais frequentes por Município

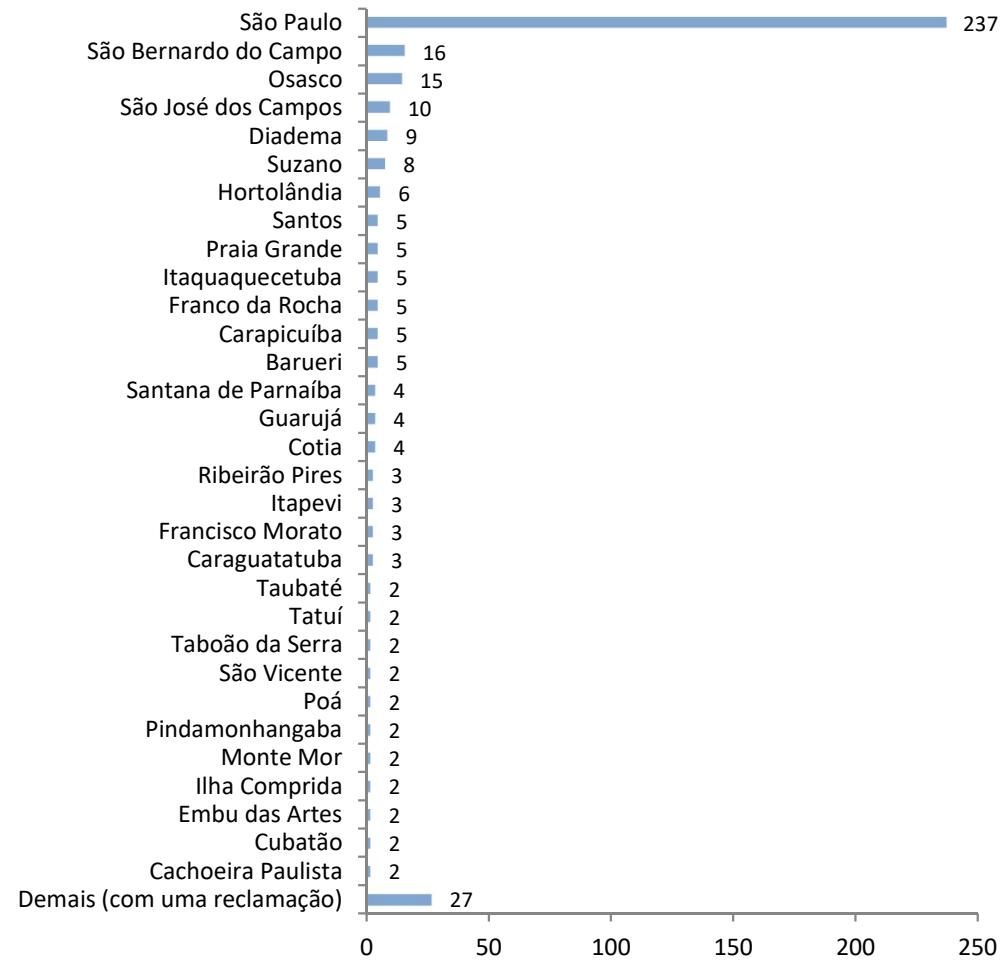
Descontinuidade no abastecimento de água

464 Reclamações recebidas de 70 municípios



Faturamento

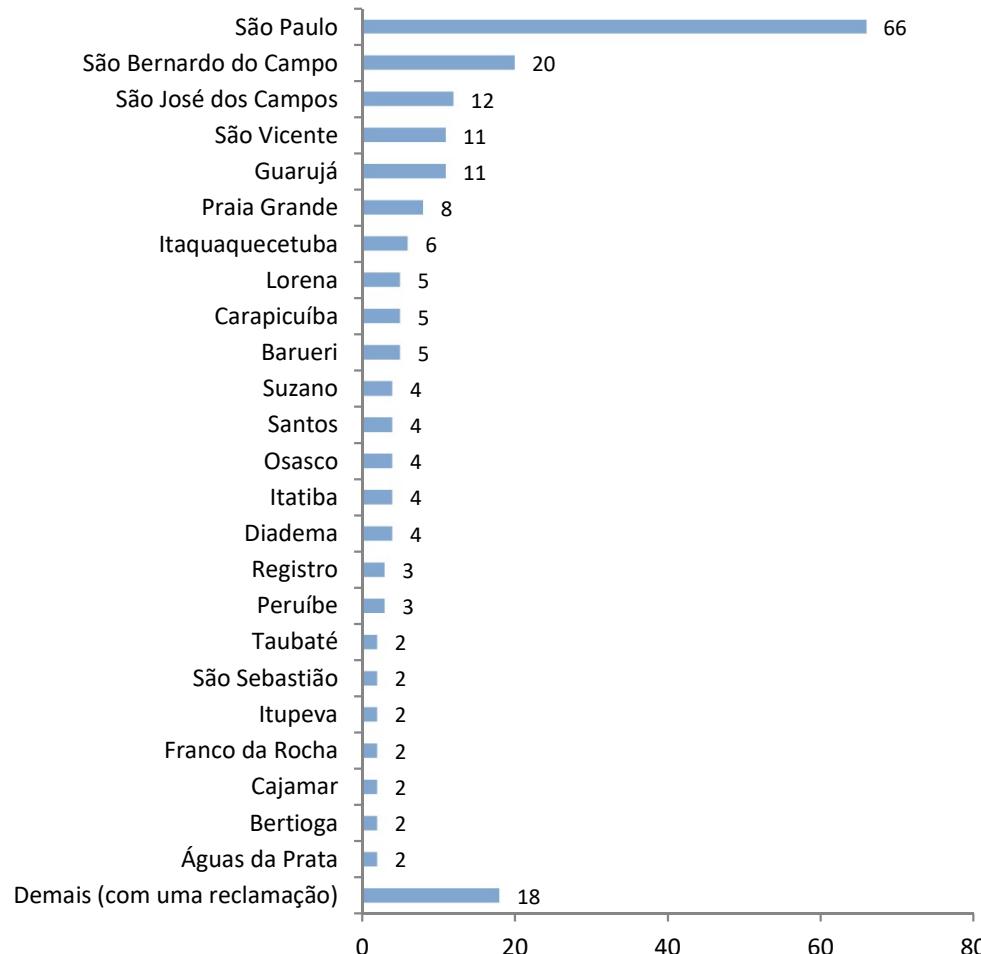
404 Reclamações recebidas de 58 municípios



Prestador de serviços Sabesp - Reclamações mais frequentes por Município

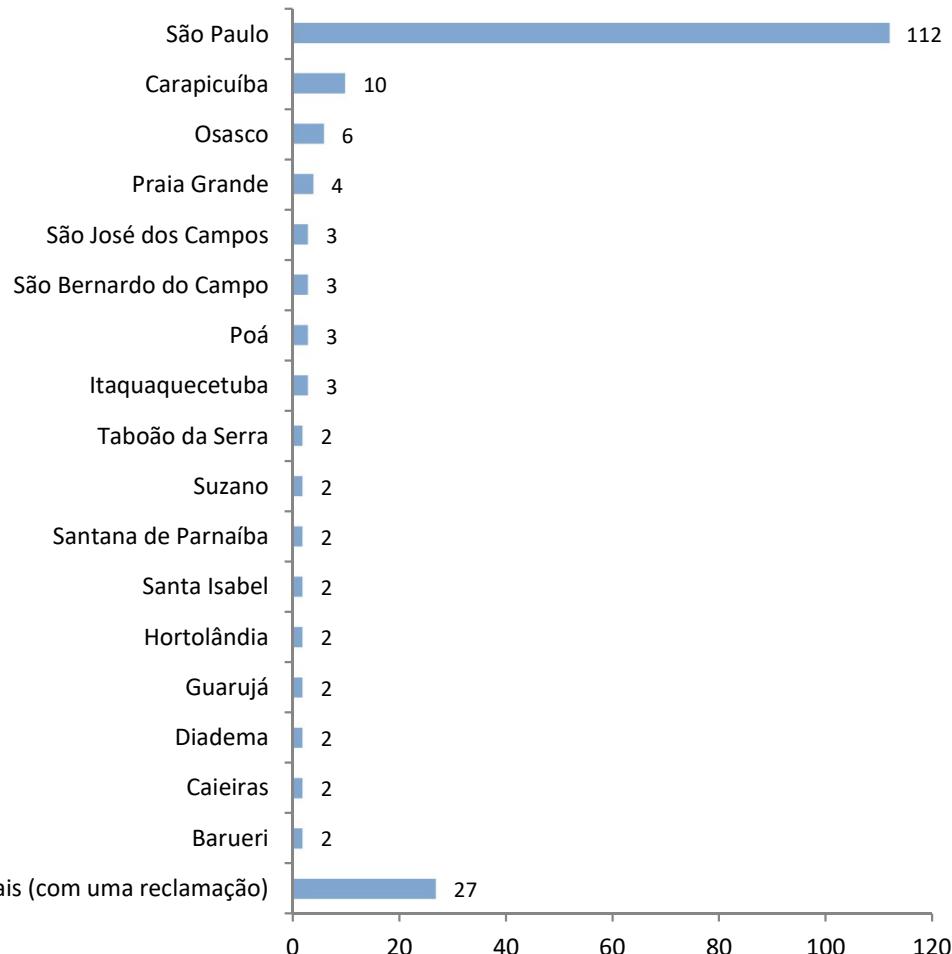
Obstrução/Refluxo de esgoto

207 Reclamações recebidas de 42 municípios



Cobrança

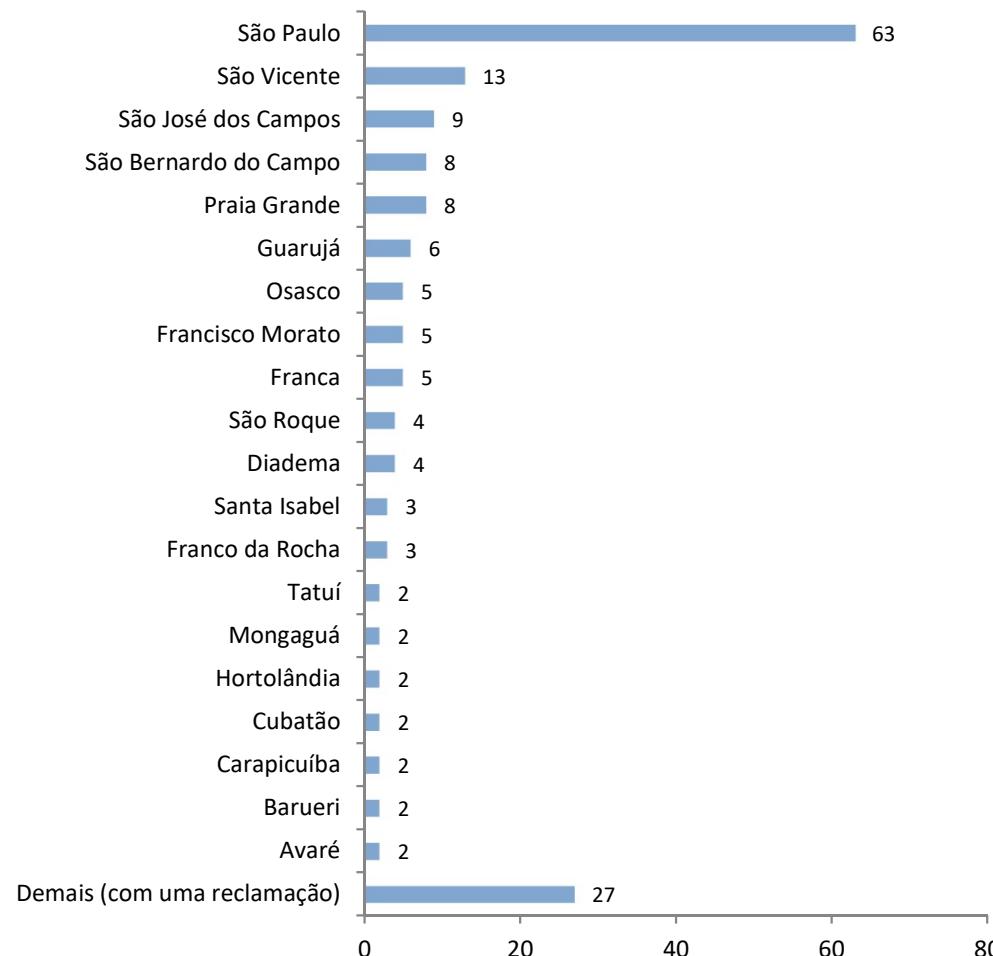
189 Reclamações recebidas de 44 municípios



Prestador de serviços Sabesp - Reclamações mais frequentes por Município

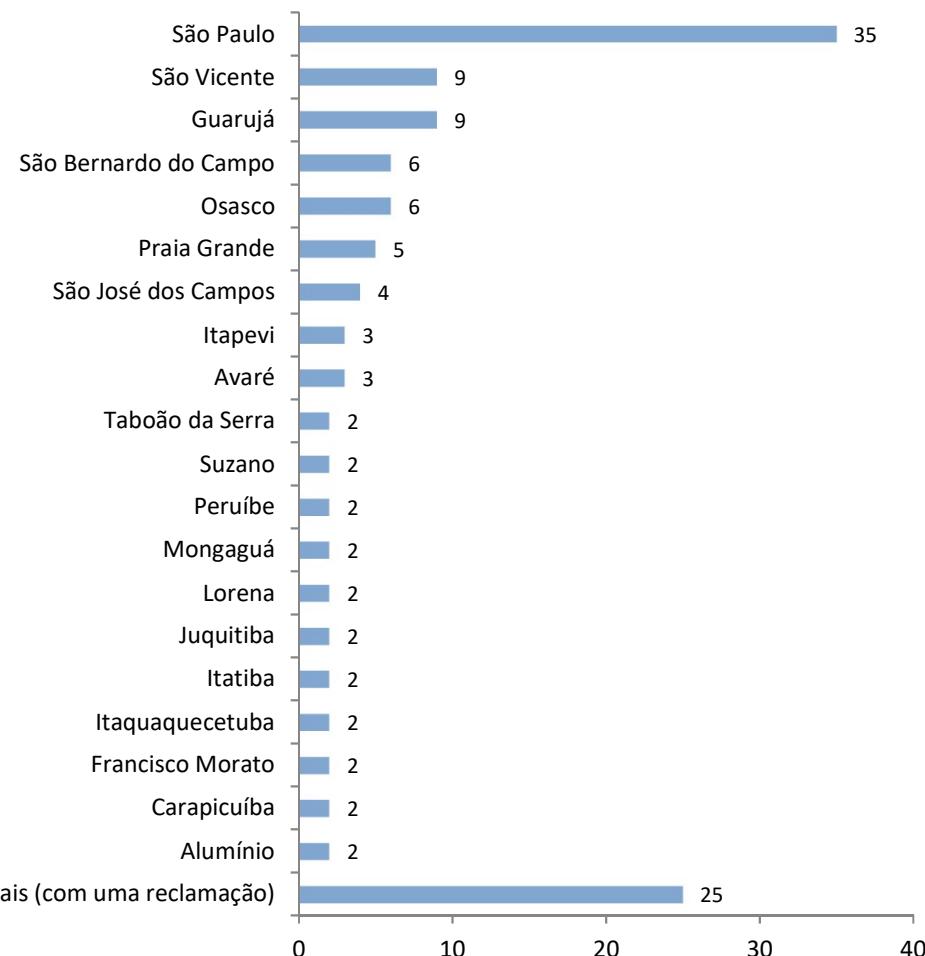
Obras

177 Reclamações recebidas de 47 municípios



Vazamento externo de esgoto

127 Reclamações recebidas de 45 municípios



Prestador de serviços Sanequa Mairinque

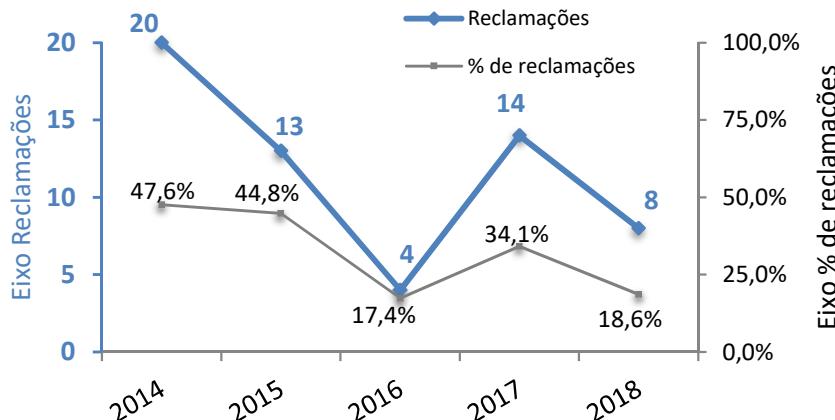
Manifestações por tipo entre 2014 e 2018

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2014	22	-90,18%	20	66,67%	42	-82,20%
2015	16	-27,27%	13	-35,00%	29	-30,95%
2016	19	18,75%	4	-69,23%	23	-20,69%
2017	27	42,11%	14	250,00%	41	78,26%
2018	35	29,63%	8	-42,86%	43	4,88%

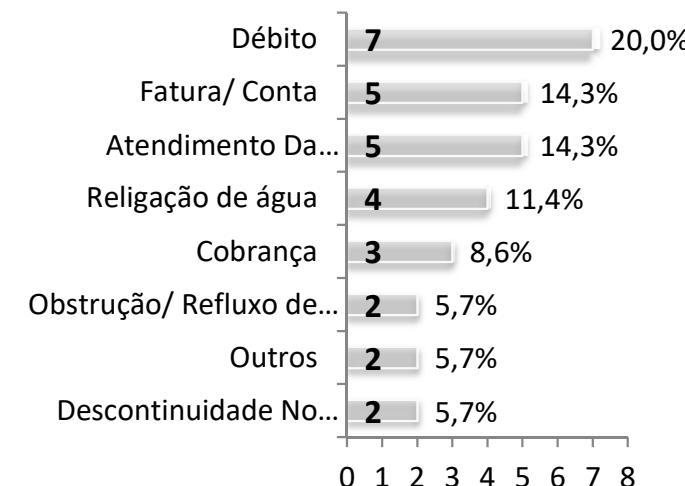
Posição do
prestador de
serviços nos
Indicadores

- reclamações a cada 10 mil UC's 1ª
- % de respostas fora do prazo 2ª
- % de reclamações devolvidas 1ª
- % de reclamações procedentes 1ª

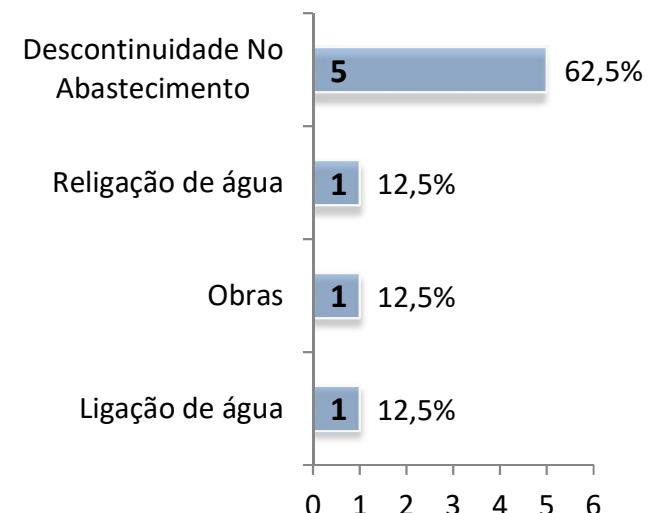
Evolução Anual de Reclamações e Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações



Informações mais solicitadas no ano (86% do total)



Reclamações no ano



Prestador de serviços BRK Ambiental - Santa Gertrudes

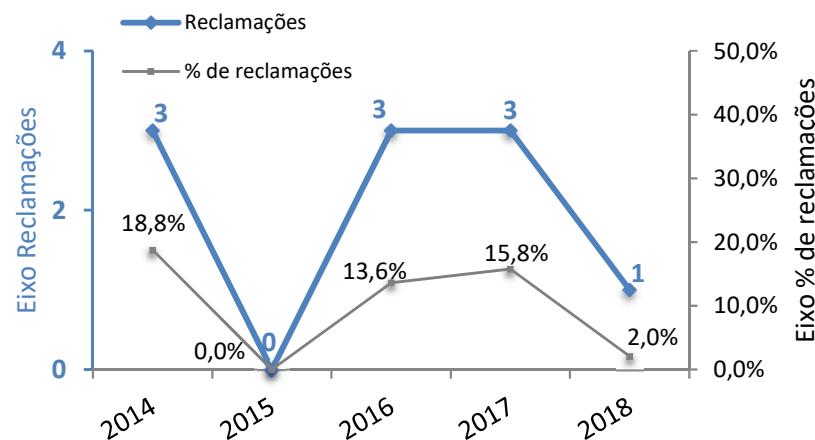
Manifestações por tipo entre 2014 e 2018

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2014	13	-65,79%	3	0,00%	16	-57,89%
2015	4	-69,23%	0	-100,00%	4	-75,00%
2016	19	375,00%	3	0,00%	22	450,00%
2017	16	-15,79%	3	0,00%	19	-13,64%
2018	48	200,00%	1	-66,67%	49	157,89%

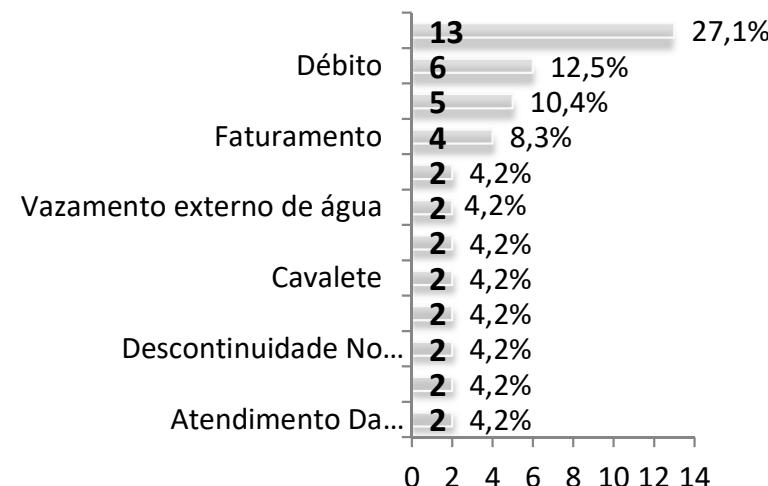
Posição do
prestador de
serviços nos
Indicadores

- reclamações a cada 10 mil UC's 3^a
- % de respostas fora do prazo 2^a
- % de reclamações devolvidas 1^a
- % de reclamações procedentes 3^a

Evolução Anual de Reclamações e Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações



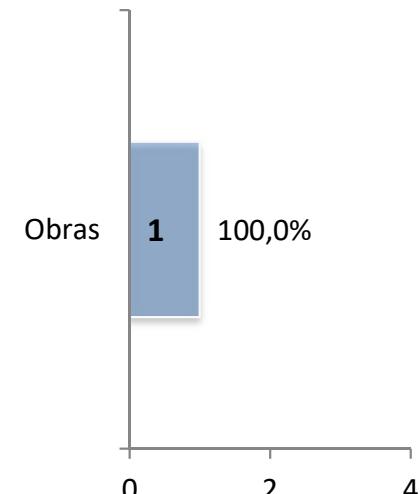
Informações mais solicitadas no ano (92% do total)



Municípios com Reclamações no ano

Santa Gertrudes 1

Reclamações no ano



Dúvidas e 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 727 01 67

Gás canalizado – 0800 770 04 27

Saneamento – 0800 771 68 83

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 Saneamento e Energia do Estado de São Paulo – ARSESP
Avenida Paulista, 2313 - 4º Andar
CEP 01311-300
Horário de atendimento(protocolo):8:30 às 17:30
PABX: (11)3293-5100
arsesp@arsesp.sp.gov.br - www.arsesp.sp.gov.br

