

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

Ano 2019

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

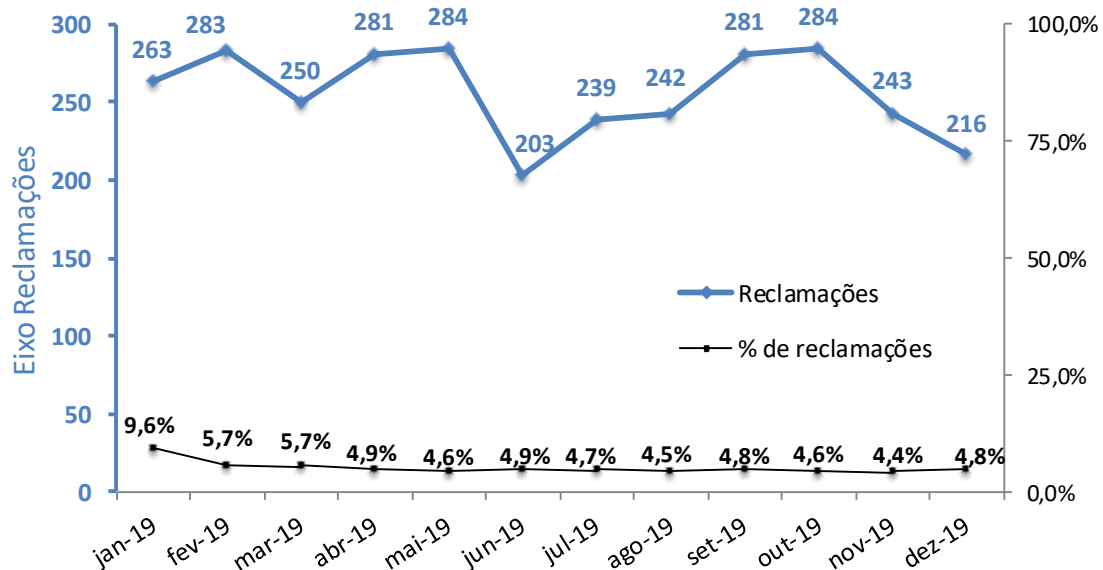
Manifestações por tipo e Evolução das Reclamações

Manifestações por tipo entre 2015 e 2019

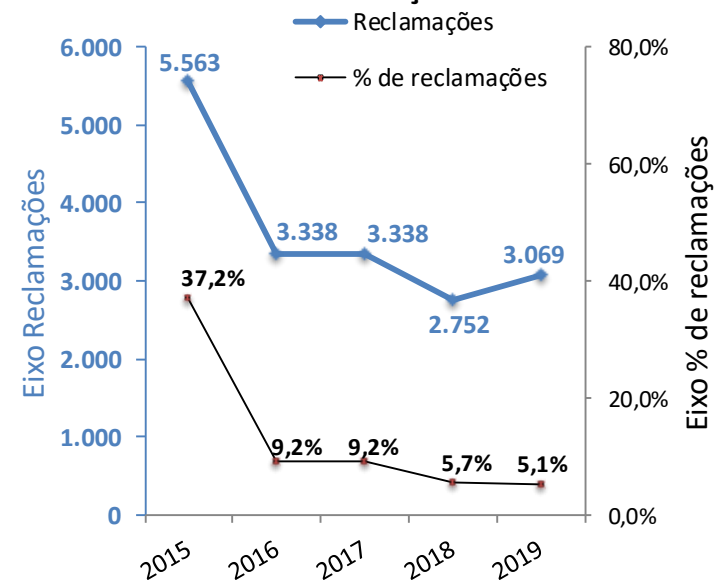
Ano	Informações	Varição ¹	Reclamações	Varição ¹	Total	Varição ¹
2015	9.406	11,96%	5.563	31,82%	14.969	18,60%
2016	33.197	252,93%	4.188	-24,72%	37.385	149,75%
2017	32.752	-1,34%	3.338	-20,30%	36.090	-3,46%
2018	45.843	39,97%	2.752	-17,56%	48.595	34,65%
2019	57.539	25,51%	3.069	11,52%	60.608	24,72%

¹ Variação com relação ao ano anterior.

Evolução mensal de Reclamações em 2019 e
Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações

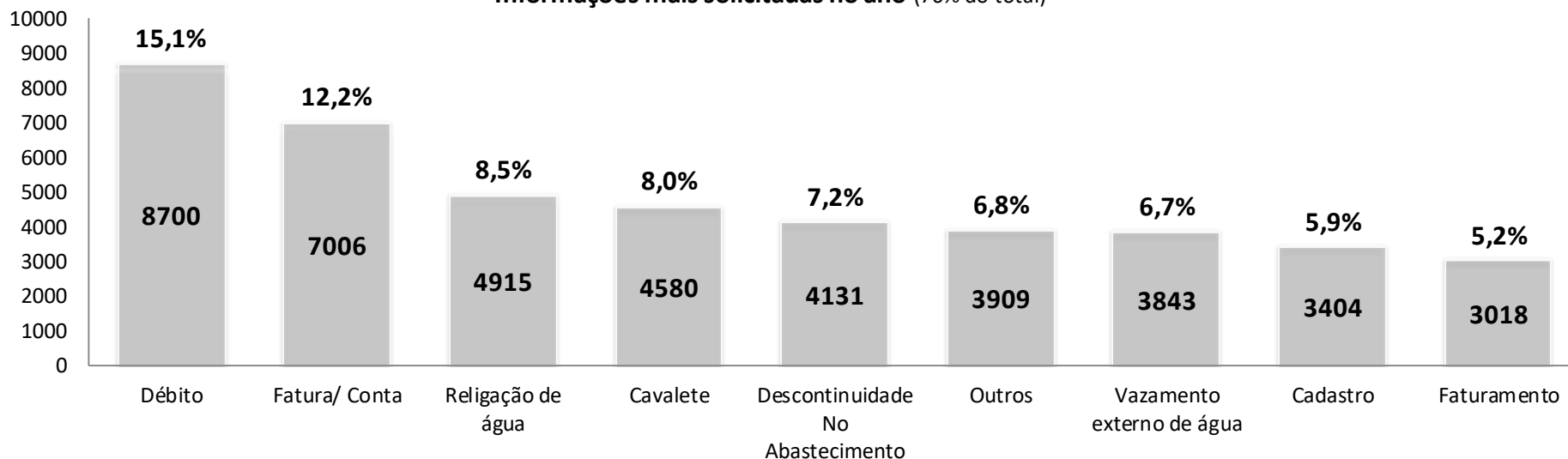


Evolução Anual de Reclamações e
Percentual de Reclamações sobre o total de
Manifestações

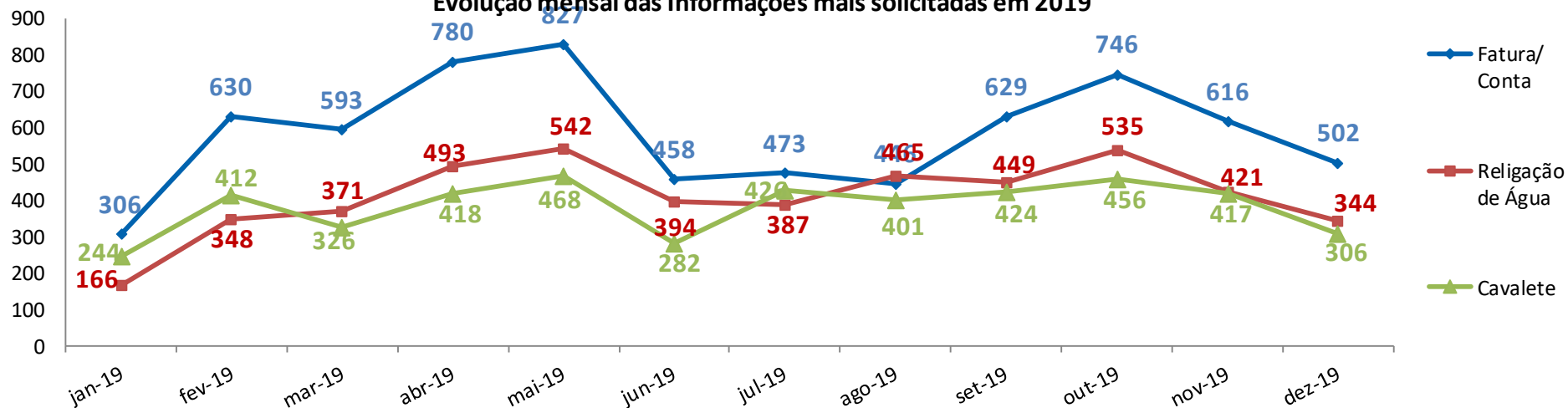


Informações por Assunto em 2019

Informações mais solicitadas no ano (76% do total)

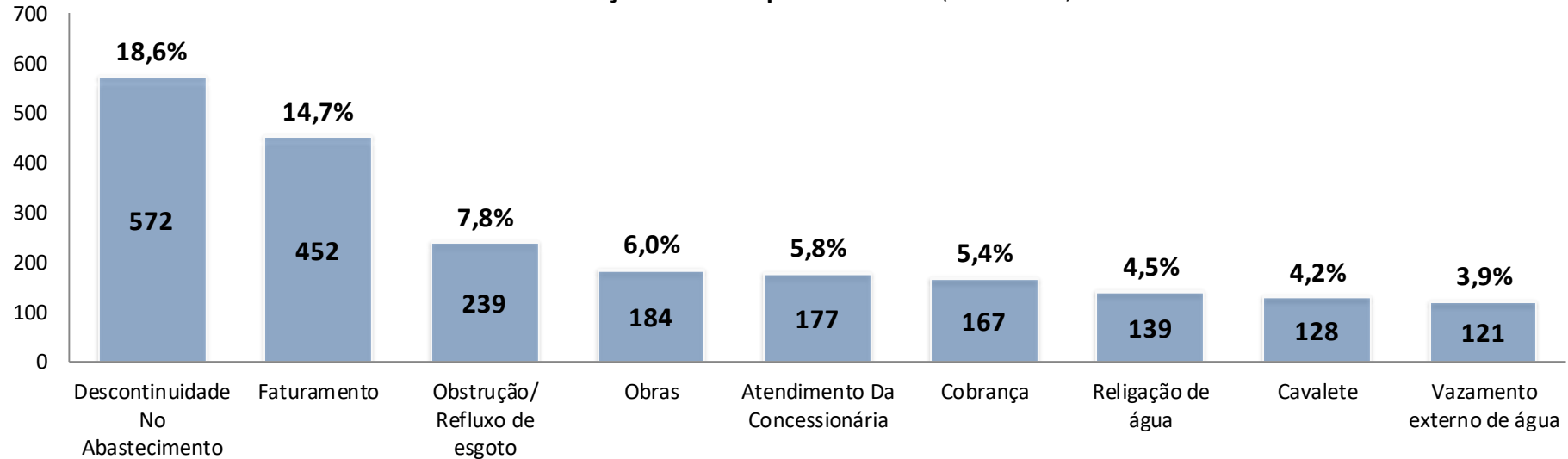


Evolução mensal das Informações mais solicitadas em 2019

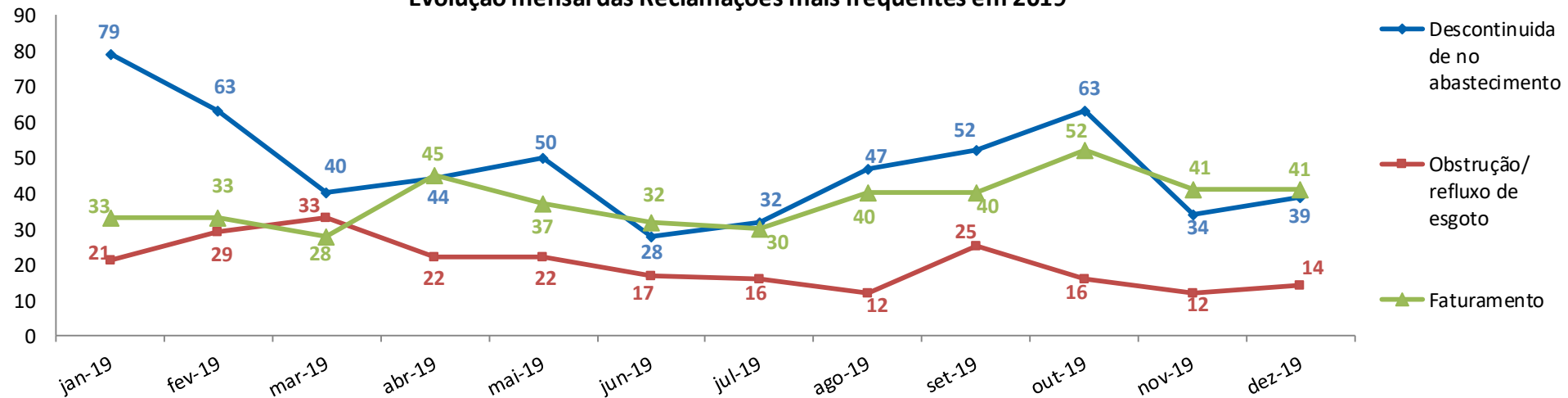


Reclamações por Assunto em 2019

Reclamações mais frequentes no ano (71% do total)



Evolução mensal das Reclamações mais frequentes em 2019



“Reclamações a cada 10 mil Economias de água” por Prestadores de Serviços em 2019

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
1ª	Saneaqua	28.175	9	3,19	0,15%	0,29%
2ª	BRK Ambiental	17.857	5	2,80	0,09%	0,16%
3ª	Sabesp	18.939.907	3.055	1,61	99,75%	99,54%
4ª	Águas de Cabralia	1.370	0	0,00	0,01%	0,00%
Setor agregado		18.987.309	3.069	1,62	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 2019.

² Referente aos municípios atendidos pelo SAU ARSESP

“Reclamações a cada 10 mil Economias de água” por Município em 2019

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	Posição	Município	Quantidade de Economias de água ¹	Total de Reclamações	Reclamações a cada 10 mil Economias de água
1º	Óleo	987	4	40,53	13º	Guareí	4027	3	7,45
2º	Miracatu	4361	7	16,05	14º	Glicério	1405	1	7,12
3º	Pariquera-Açu	5244	8	15,26	15º	Pirapora do Bom Jesus	5785	4	6,91
4º	Redenção da Serra	825	1	12,12	16º	Ibirá	4439	3	6,76
5º	Juquitiba	6541	7	10,70	17º	Divinolândia	2962	2	6,75
6º	Platina	946	1	10,57	18º	Cananéia	4906	3	6,11
7º	Alambari	1945	2	10,28	19º	Adolfo	1641	1	6,09
8º	Barra do Turvo	1208	1	8,28	20º	Planalto	1657	1	6,04
9º	Inúbia Paulista	1263	1	7,92	21º	Tarumã	5074	3	5,91
10º	Mariópolis	1293	1	7,73	22º	Santo Antônio do Pinhal	1711	1	5,84
11º	Pereiras	2600	2	7,69	23º	Santa Gertrudes	8928	5	5,60
12º	Alto Alegre	1316	1	7,60	24º	Tapiraí	1800	1	5,56

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 2019.

“Reclamações a cada 10 mil Economias de água” por Município em 2019

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	Ilha Comprida	11938	11	9,21	13º	Guarujá	124302	64	5,15
2º	Francisco Morato	51209	41	8,01	14º	Ibiúna	13644	7	5,13
3º	Mongaguá	46545	37	7,95	15º	Santana de Parnaíba	53248	26	4,88
4º	São Roque	22969	18	7,84	16º	São Bernardo do Campo	311215	149	4,79
5º	São Vicente	123094	91	7,39	17º	Peruíbe	44740	21	4,69
6º	Iguape	10024	7	6,98	18º	Caieiras	32342	15	4,64
7º	Franco da Rocha	47802	28	5,86	19º	Ribeirão Pires	35699	16	4,48
8º	Mairinque	15426	9	5,83	20º	Cajamar	31448	14	4,45
9º	Santa Isabel	13780	8	5,81	21º	Lorena	29670	13	4,38
10º	Bertioga	31449	18	5,72	22º	Embu das Artes	92055	40	4,35
11º	Caçapava	34151	19	5,56	23º	Itupeva	18733	8	4,27
12º	São Sebastião	27163	14	5,15	24º	Cubatão	39217	16	4,08

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 2019.

Indicadores do Serviço de Atendimento ao Usuário da ARSESP por Prestador de Serviços em 2019

% de reclamações com resposta fora do prazo¹

Posição	Prestador de serviços	% de reclamações com resposta fora do prazo
1ª	Sabesp	4,7%
2ª	Saneaqua	0,00%
2ª	BRK Ambiental	0,00%
2ª	Águas de Cabrália	0,00%
Setor agregado		4,7%

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	BRK Ambiental	80,00%
2ª	Saneaqua	33,3%
3ª	Sabesp	29,26%
4ª	Águas de Cabrália	0,00%
Setor agregado		29,4%

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	Sabesp	51,65%
2ª	BRK Ambiental	20,00%
3ª	Saneaqua	11,11%
4ª	Águas de Cabrália	0,00%
Setor agregado		51,5%

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 2015 e 2019

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
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%	2.741	-17,46%	48.081	34,18%
2019	57.510	26,84%	3.055	11,46%	60.565	25,96%

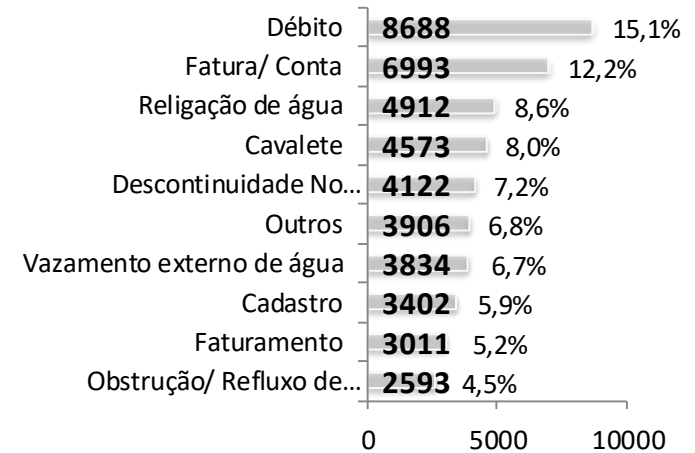
Posição do prestador de serviços nos Indicadores

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

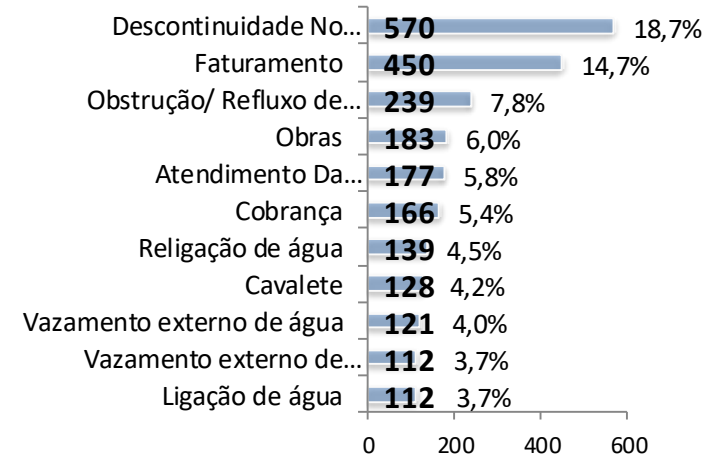
Municípios com mais Reclamações no ano

São Paulo	1202
São Bernardo do Campo	149
Guarulhos	114
São José dos Campos	99
Osasco	97
São Vicente	91
Praia Grande	78
Guarujá	64
Diadema	50
Santos	43

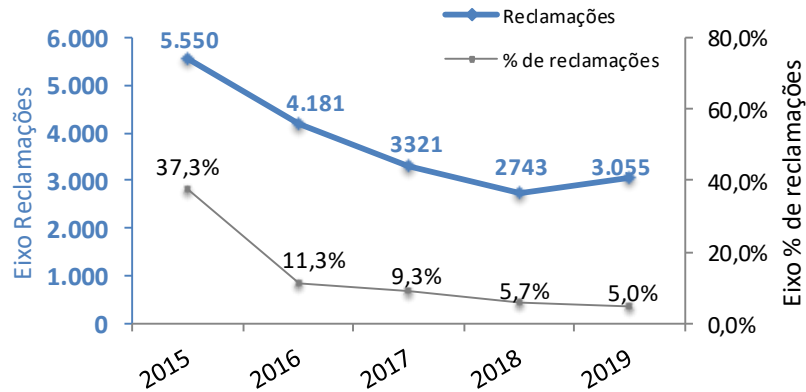
Informações mais solicitadas no ano (80% do total)



Reclamações mais frequentes no ano (79% do total)



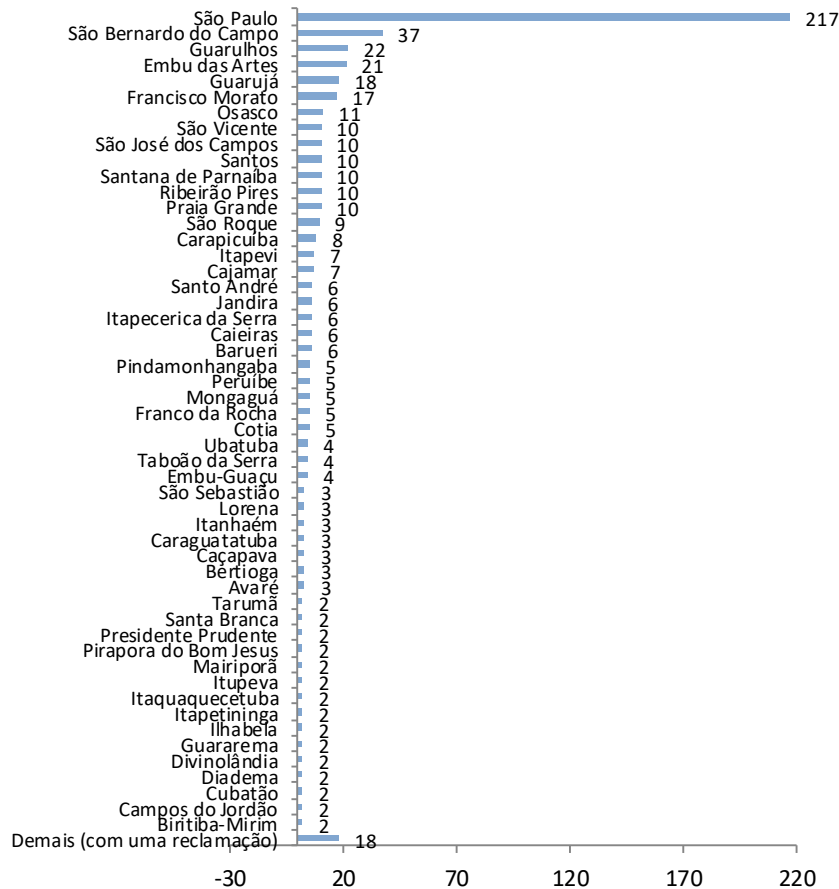
Evolução Anual de Reclamações e Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações



Prestador de serviços Sabesp - Reclamações mais frequentes por Município

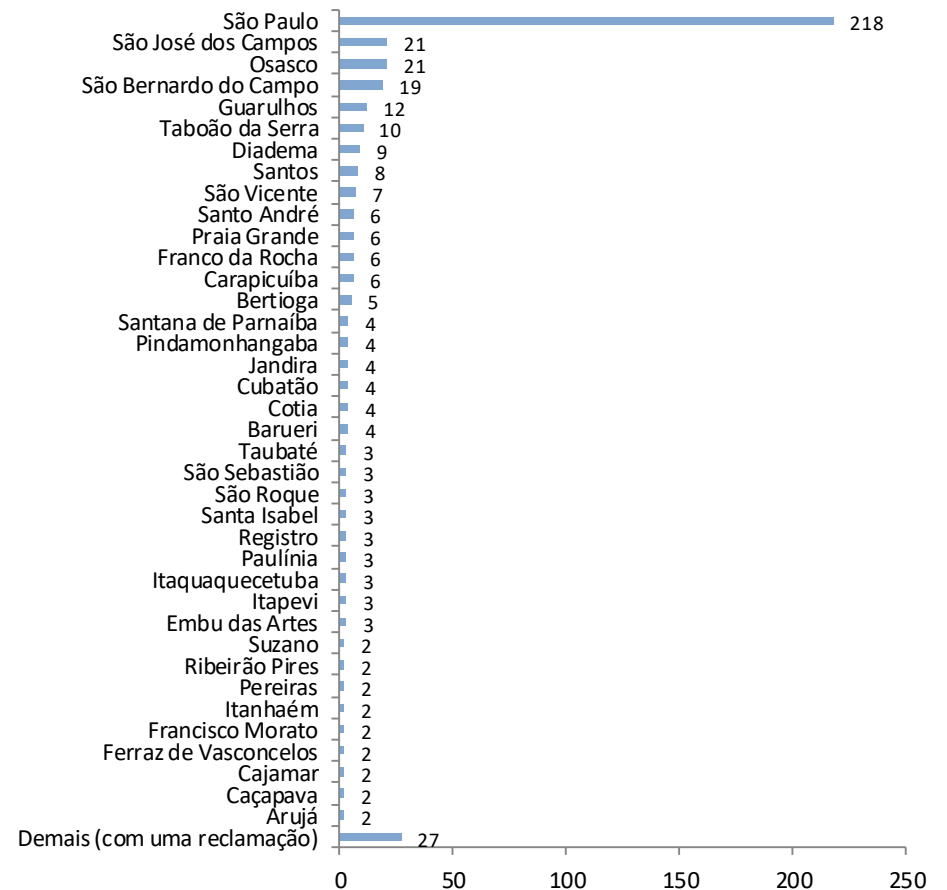
Descontinuidade no abastecimento de água

570 Reclamações recebidas de 69 municípios



Faturamento

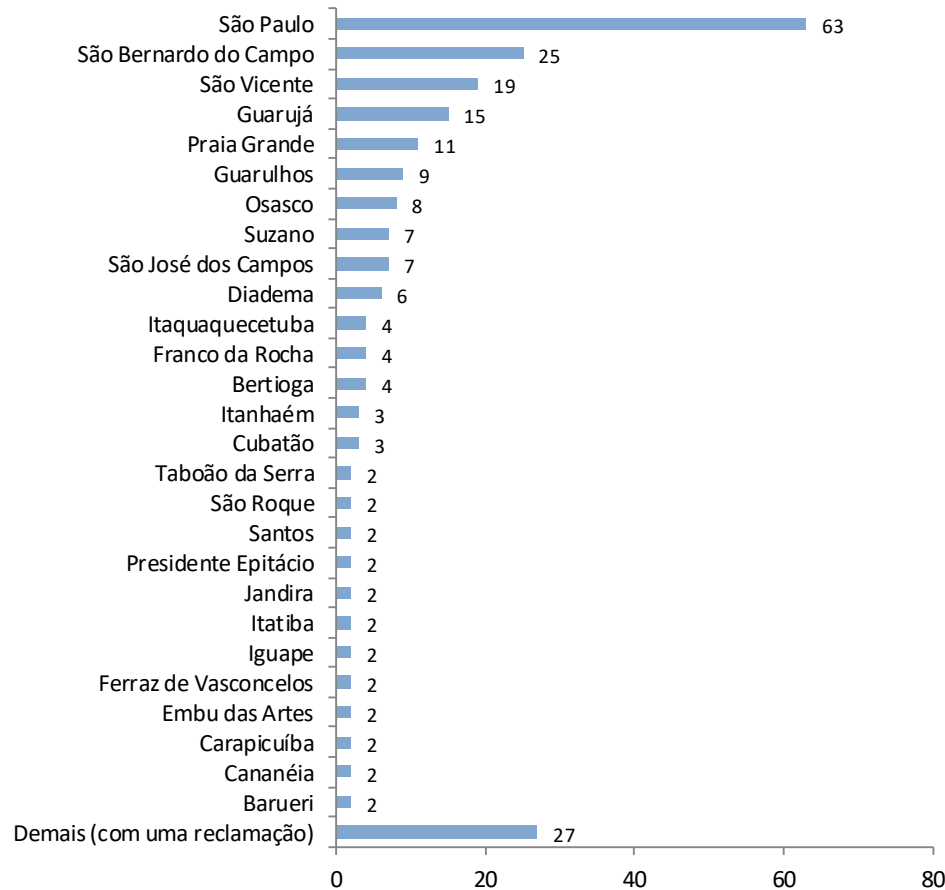
450 Reclamações recebidas de 65 municípios



Prestador de serviços Sabesp - Reclamações mais frequentes por Município

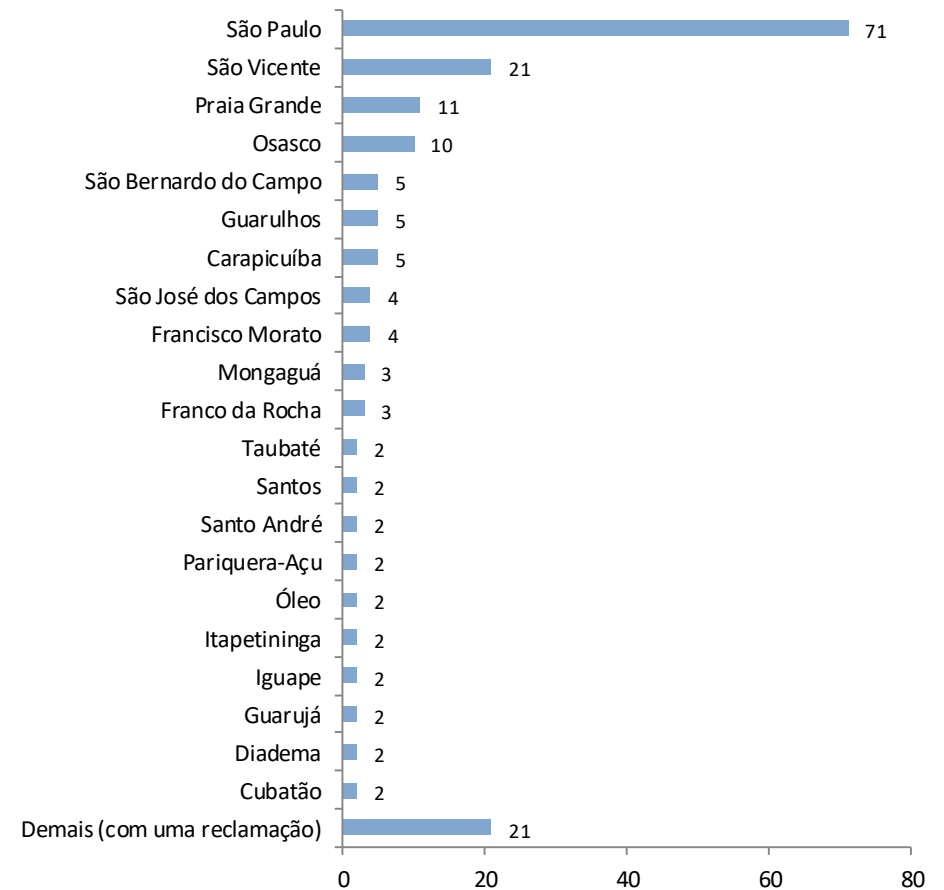
Obstrução/Refluxo de esgoto

239 Reclamações recebidas de 54 municípios



Obras

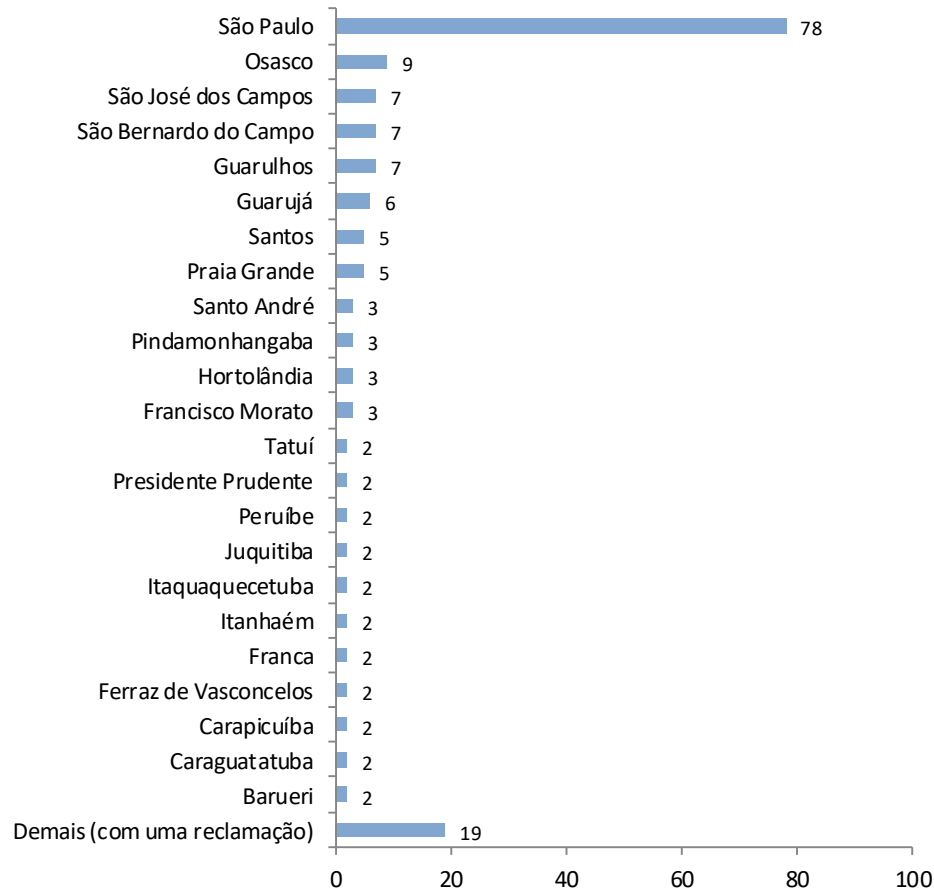
183 Reclamações recebidas de 42 municípios



Prestador de serviços Sabesp - Reclamações mais frequentes por Município

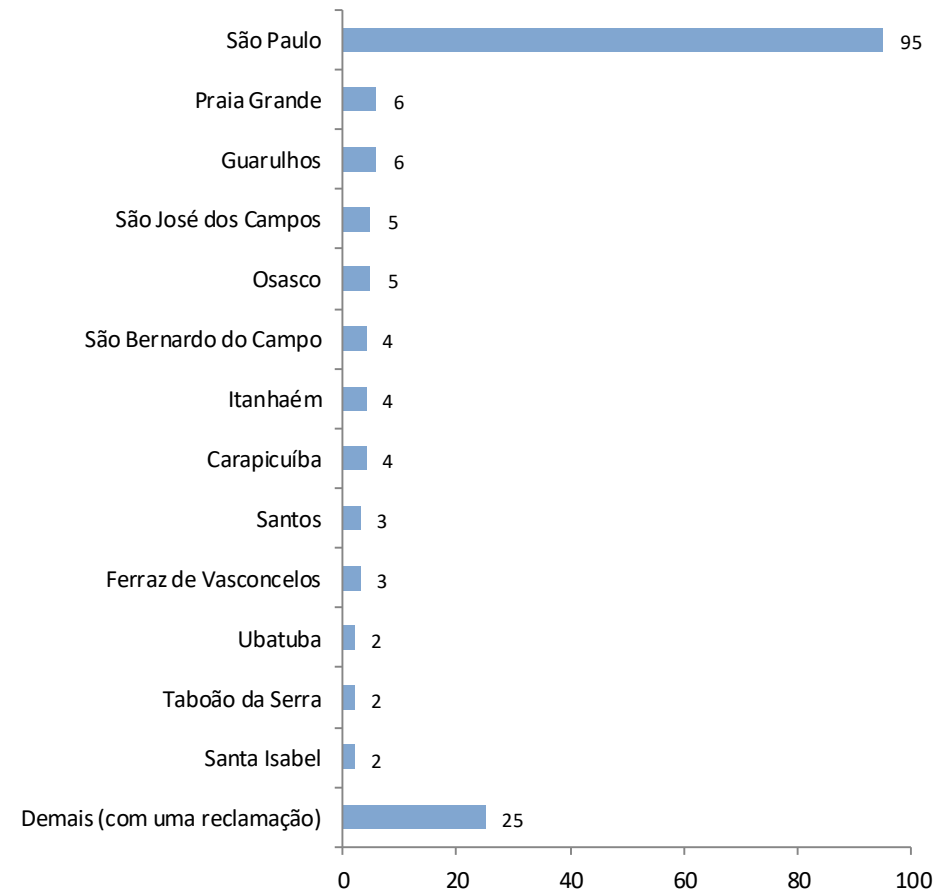
Atendimento da Concessionária

177 Reclamações recebidas de 42 municípios



Cobrança

166 Reclamações recebidas de 38 municípios



Prestador de serviços Saneaqua Mairinque

Manifestações por tipo entre 2015 e 2019

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
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%
2019	33	-5,71%	9	12,50%	42	-2,33%

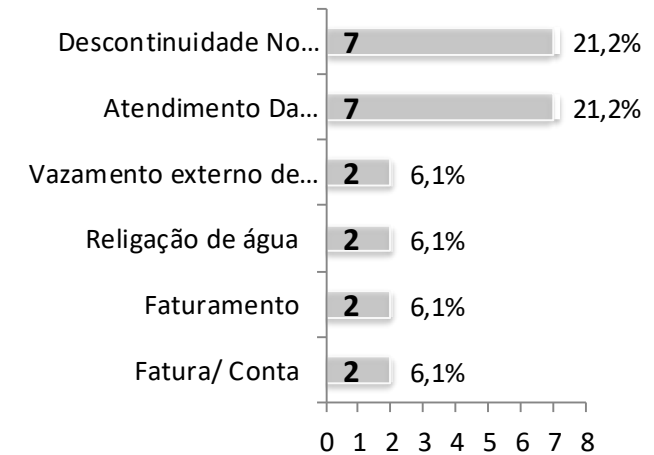
Posição do prestador de serviços nos indicadores

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

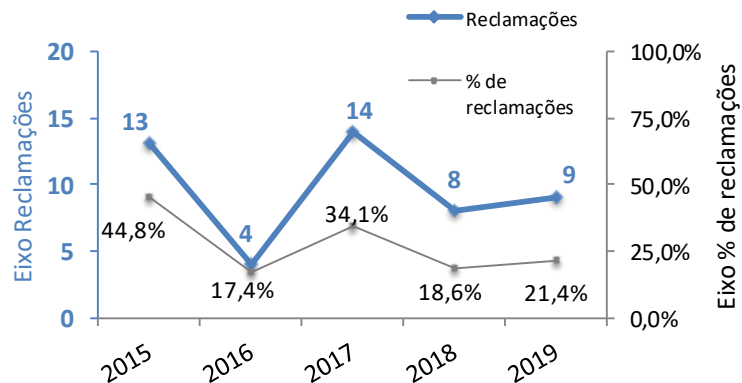
Municípios com Reclamações no ano

Mairinque	9
-----------	---

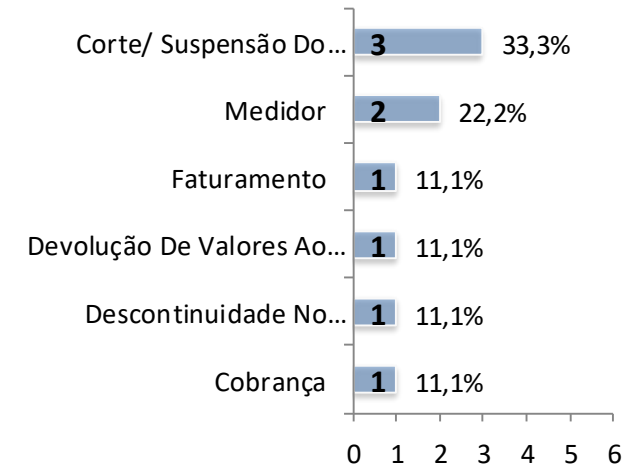
Informações mais solicitadas no ano (67% do total)



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



Reclamações no ano



Prestador de serviços BRK Ambiental - Santa Gertrudes

Manifestações por tipo entre 2015 e 2019

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
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%
2019	69	43,75%	5	400,00%	74	51,02%

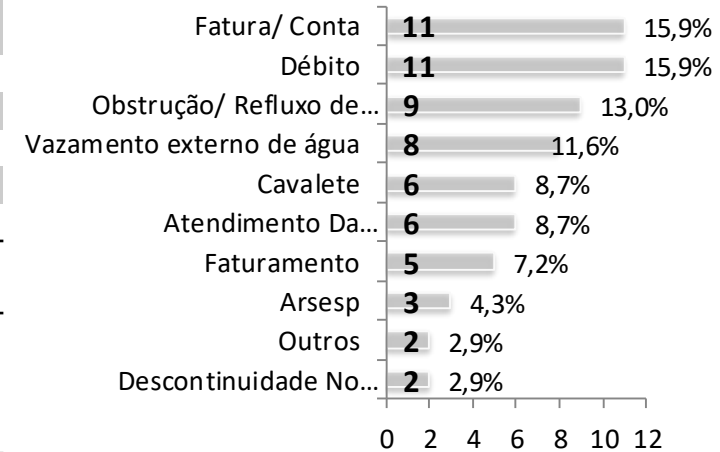
Posição do prestador de serviços nos indicadores

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

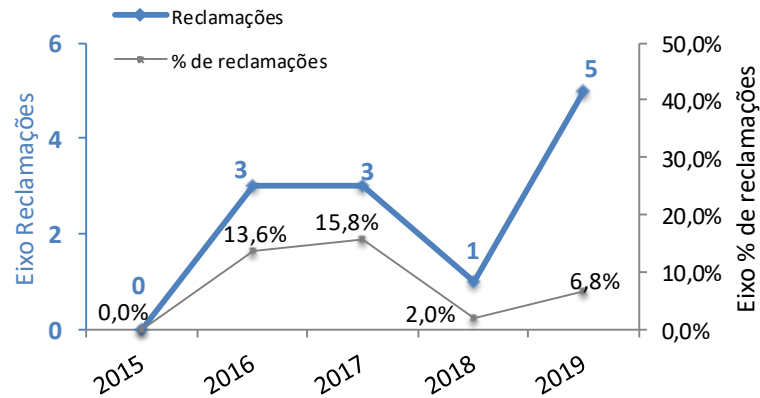
Municípios com Reclamações no ano

Santa Gertrudes	5
-----------------	---

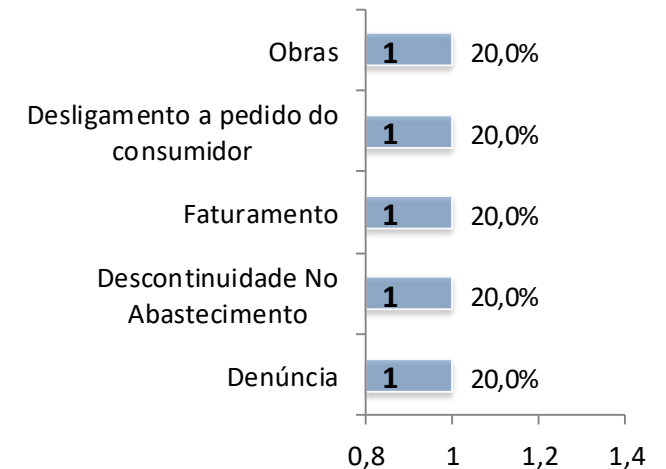
Informações mais solicitadas no ano (91% do total)



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



Reclamações no ano



Prestador de serviços Águas de Cabrália

Manifestações por tipo entre 2015 e 2019

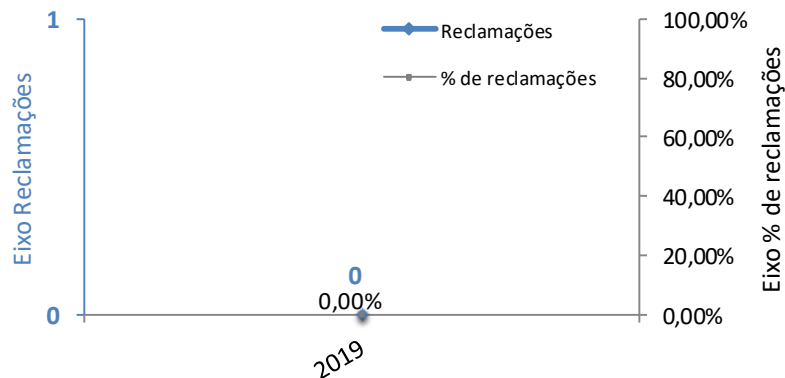
Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2019	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%

Nenhuma Informação
solicitada no ano

Posição do
prestador de
serviços nos
Indicadores

reclamações a cada 10 mil UC's	4ª
% de respostas fora do prazo	2ª
% de reclamações devolvidas	4ª
% de reclamações procedentes	4ª

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



Nenhuma reclamação
registrada 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

