

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

**Ano 2017**

## 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

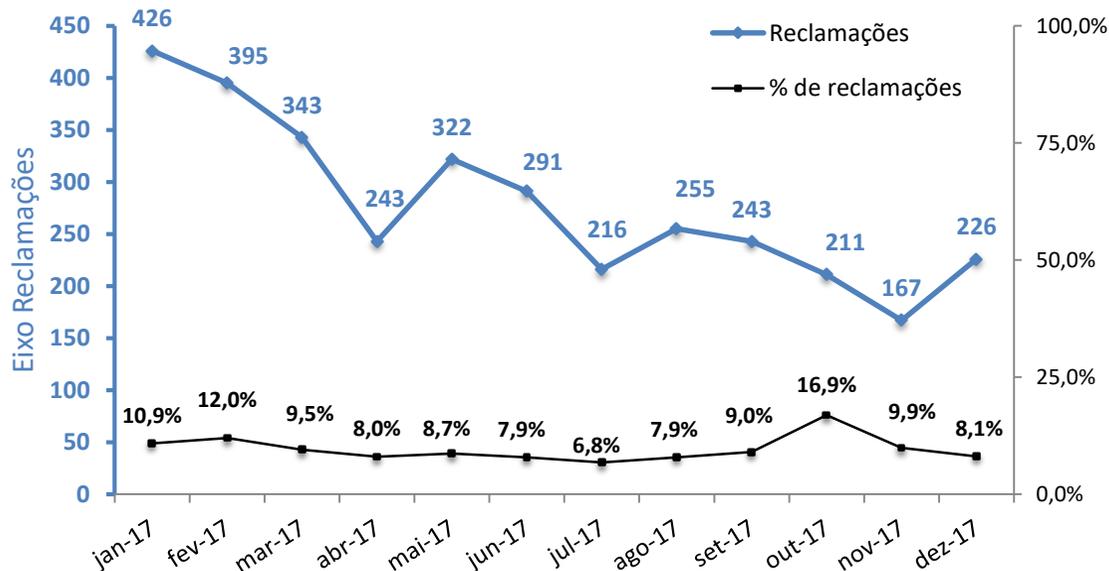
## Manifestações por tipo e Evolução das Reclamações

Manifestações por tipo entre 2013 e 2017

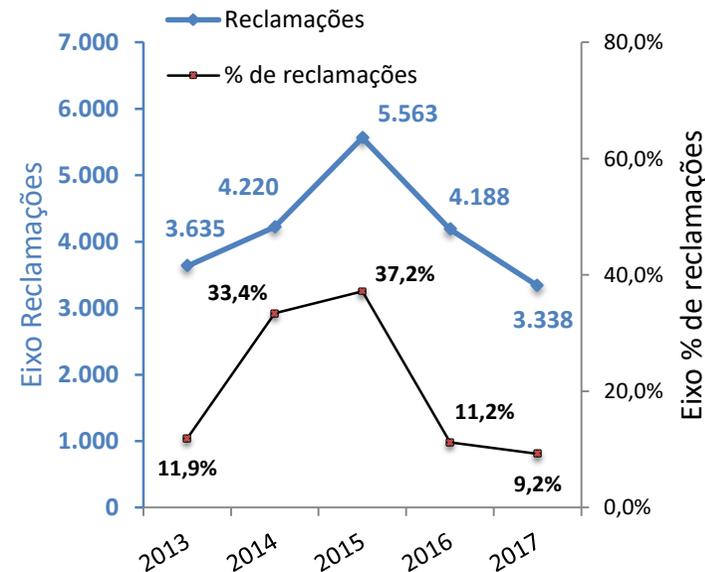
Ano	Informações	Variação <sup>1</sup>	Reclamações	Variação <sup>1</sup>	Total	Variação <sup>1</sup>
2013	26.934	-31,60%	3.635	-21,37%	30.569	-30,52%
2014	8.401	-68,81%	4.220	16,09%	12.621	-58,71%
2015	9.406	11,96%	5.563	31,82%	14.969	18,60%
2016	33.197	252,93%	4.188	-24,72%	37.385	149,75%
2017	32.752	-1,34%	3.338	-20,30%	36.090	-3,46%

<sup>1</sup> Variação com relação ao ano anterior.

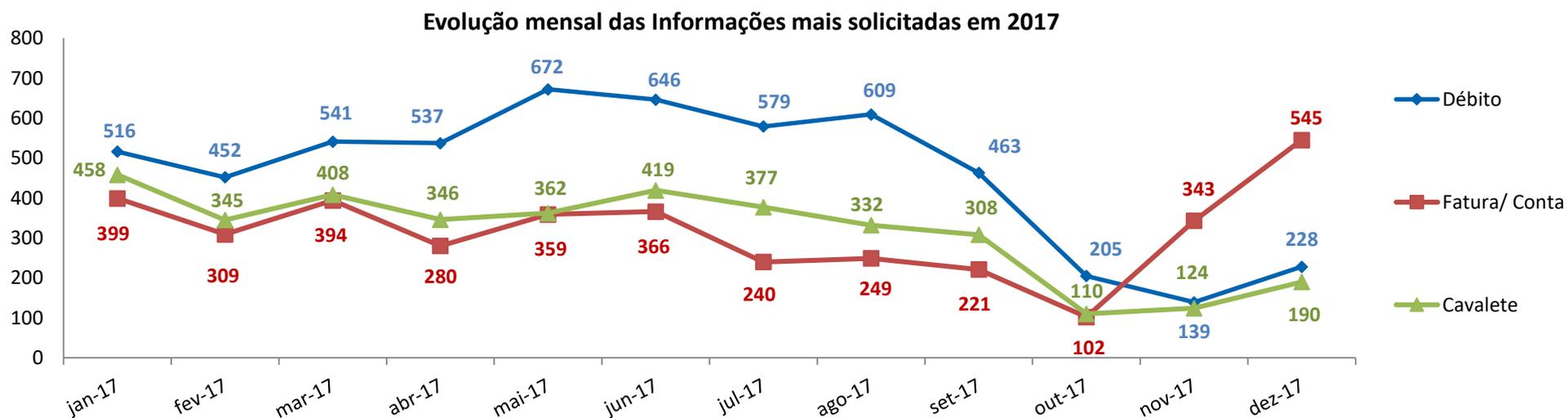
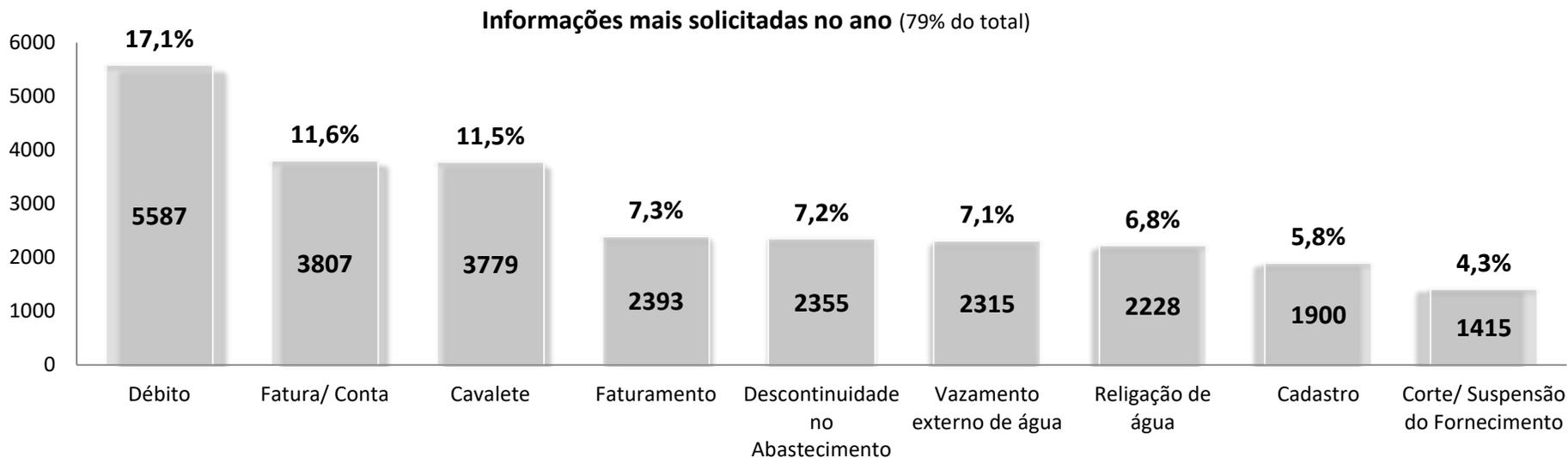
Evolução mensal de Reclamações em 2017 e  
Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações



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

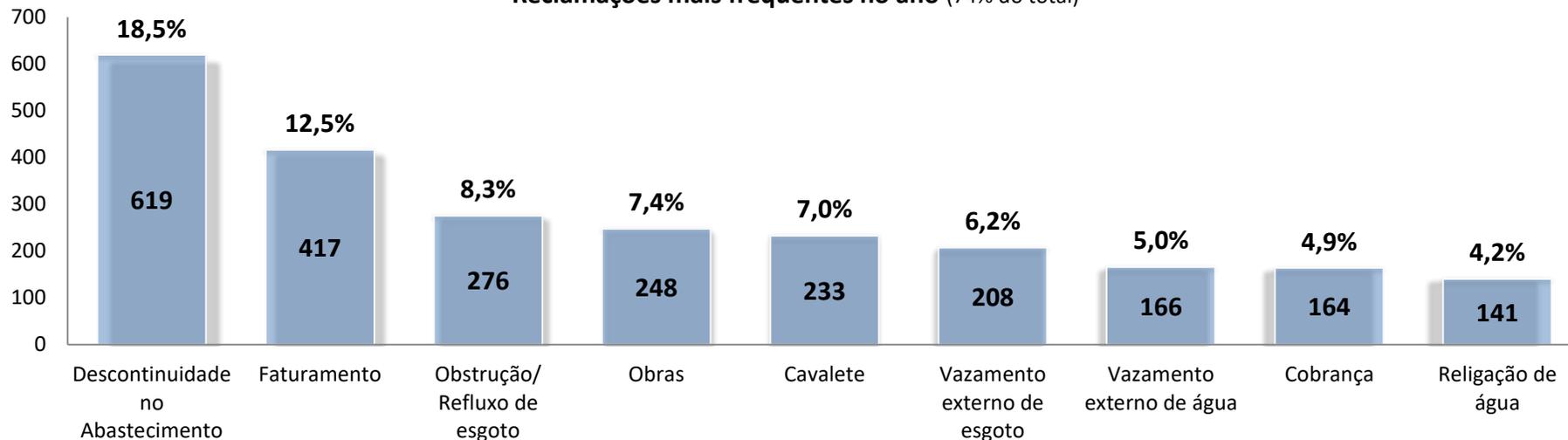


## Informações por Assunto em 2017

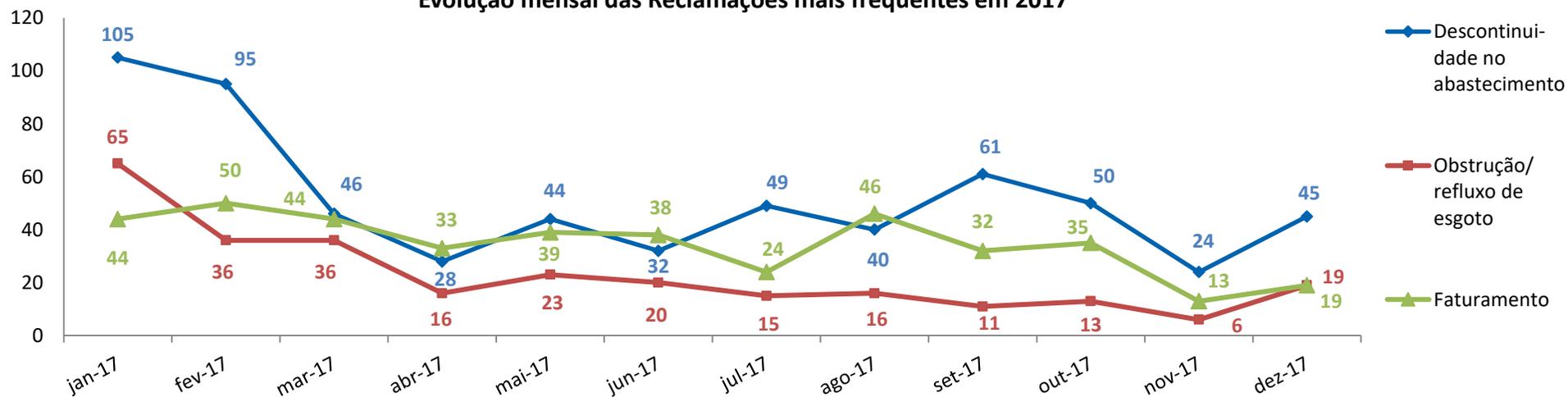


## Reclamações por Assunto em 2017

Reclamações mais frequentes no ano (74% do total)



Evolução mensal das Reclamações mais frequentes em 2017



## “Reclamações a cada 10 mil Economias de água” por Prestadores de Serviços em 2017

Posição	Prestador de serviços	Quantidade de Economias de água <sup>1</sup>	Total de Reclamações	Reclamações a cada 10 mil Economias de água	% de Economias de água	% de Reclamações
1ª	Saneaqua	16.881	14	8,29	0,16%	0,42%
2ª	BRK Ambiental	9.330	3	3,22	0,09%	0,09%
3ª	Sabesp	10.707.892	3.321	3,10	99,76%	99,49%
<b>Setor agregado</b>		<b>10.734.103</b>	<b>3.338</b>	<b>3,11</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

<sup>1</sup> 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 2017.

<sup>2</sup> Referente aos municípios atendidos pelo SAU ARSESP

## “Reclamações a cada 10 mil Economias de água” por Município em 2017

### Municípios com até 10.000 Economias de água<sup>1</sup>

Posição	Município	Quantidade de Economias de água <sup>1</sup>	Total de Reclamações	Reclamações a cada 10 mil Economias de água	Posição	Município	Quantidade de Economias de água <sup>1</sup>	Total de Reclamações	Reclamações a cada 10 mil Economias de água
1º	Ribeira	975	4	41,03	13º	Iaras	1278	1	7,82
2º	Barra do Turvo	1361	3	22,04	14º	Santa Branca	3915	3	7,66
3º	Juquitiba	6283	12	19,10	15º	Mariópolis	1401	1	7,14
4º	Gabriel Monteiro	1126	2	17,76	16º	Pariquera-Açu	5715	4	7,00
5º	Alambari	1928	3	15,56	17º	Pongáí	1436	1	6,96
6º	Águas da Prata	3896	6	15,40	18º	Anhumas	1458	1	6,86
7º	São Lourenço da Serra	3354	5	14,91	19º	Alto Alegre	1483	1	6,74
8º	Cajati	8711	11	12,63	20º	Guararema	9088	6	6,60
9º	Pedro de Toledo	3528	4	11,34	21º	Jacupiranga	4671	3	6,42
10º	Arandu	1844	2	10,85	22º	Canas	1601	1	6,25
11º	Ribeirão Branco	4734	5	10,56	23º	Miracatu	4870	3	6,16
12º	Jeriquara	1273	1	7,86	24º	Itaporanga	5080	3	5,91

<sup>1</sup> 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 2017.

## “Reclamações a cada 10 mil Economias de água” por Município em 2017

### Municípios com mais de 10.000 Economias de água<sup>1</sup>

Posição	Município	Quantidade de Economias de água <sup>1</sup>	Total de Reclamações	Reclamações a cada 10 mil Economias de água	Posição	Município	Quantidade de Economias de água <sup>1</sup>	Total de Reclamações	Reclamações a cada 10 mil Economias de água
1º	Itapecerica da Serra	53174	56	10,53	13º	Santana de Parnaíba	48956	30	6,13
2º	Ilha Comprida	12354	11	8,90	14º	São Roque	24107	14	5,81
3º	Mairinque	16881	14	8,29	15º	Ibiúna	14102	8	5,67
4º	Embu-Guaçu	19502	16	8,20	16º	Barueri	121690	68	5,59
5º	São Sebastião	28751	23	8,00	17º	Embu das Artes	94753	49	5,17
6º	Francisco Morato	51891	39	7,52	18º	Cubatão	39021	20	5,13
7º	Santa Isabel	14009	10	7,14	19º	Rio Grande da Serra	14189	7	4,93
8º	Franco da Rocha	49134	35	7,12	20º	Carapicuíba	145678	70	4,81
9º	Guarujá	130144	89	6,84	21º	Bertioga	33503	16	4,78
10º	Mairiporã	20788	14	6,73	22º	Itanhaém	75095	34	4,53
11º	Jandira	43375	29	6,69	23º	Mongaguá	47252	21	4,44
12º	São Vicente	129499	81	6,25	24º	Itapevi	75087	33	4,39

<sup>1</sup> 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 2017.

## Indicadores do Serviço de Atendimento ao Usuário da ARSESP por Prestador de Serviços em 2017

### % de reclamações com resposta fora do prazo<sup>1</sup>

Posição	Prestador de serviços	% de reclamações com resposta fora do prazo
1ª	Sabesp	16,8%
2ª	BRK Ambiental	0,0%
2ª	Saneaqua	0,0%
<b>Setor agregado</b>		<b>16,7%</b>

<sup>1</sup> 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 devolvidas<sup>2</sup>

Posição	Prestador de serviços	% de reclamações devolvidas
1ª	BRK Ambiental	33,3%
2ª	Saneaqua	21,4%
3ª	Sabesp	21,0%
<b>Setor agregado</b>		<b>21,0%</b>

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

### % de reclamações procedentes<sup>3</sup>

Posição	Prestador de serviços	% de reclamações procedentes
1ª	Sabesp	66,1%
2ª	Saneaqua	42,9%
3ª	BRK Ambiental	33,3%
<b>Setor agregado</b>		<b>66,0%</b>

<sup>3</sup> 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 2013 e 2017

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2013	26.396	-32,14%	3.620	-21,54%	30.016	-31,02%
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%

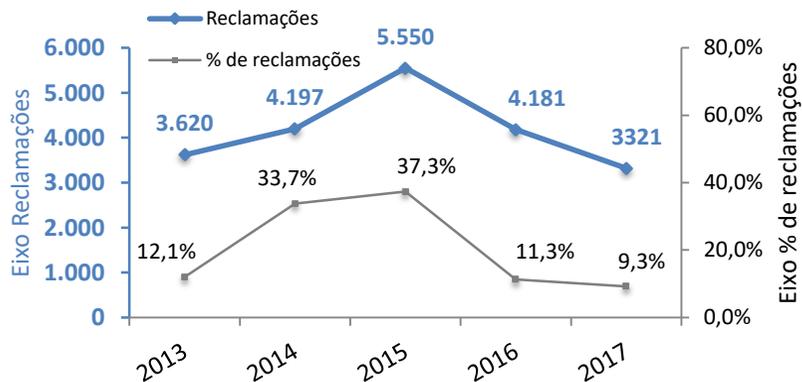
Posição do  
prestador de  
serviços nos  
Indicadores

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

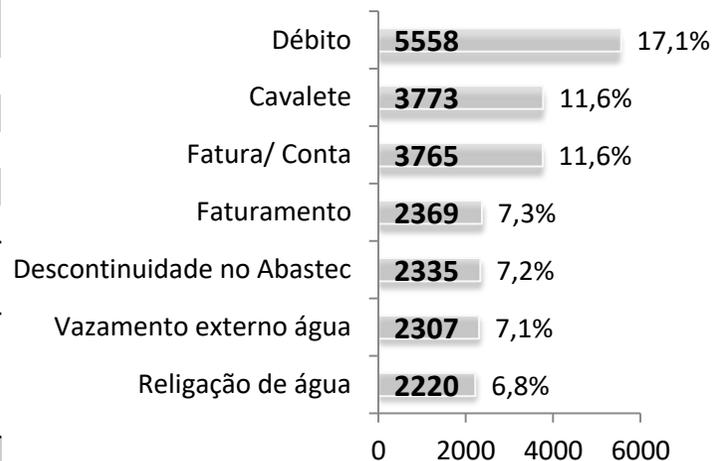
### Municípios com mais Reclamações no ano

São Paulo	1410
São Bernardo do Campo	129
Osasco	107
Guarujá	89
São José dos Campos	83
São Vicente	81
Carapicuíba	70
Barueri	68
Diadema	57
Itapeverica da Serra	56
Praia Grande	53

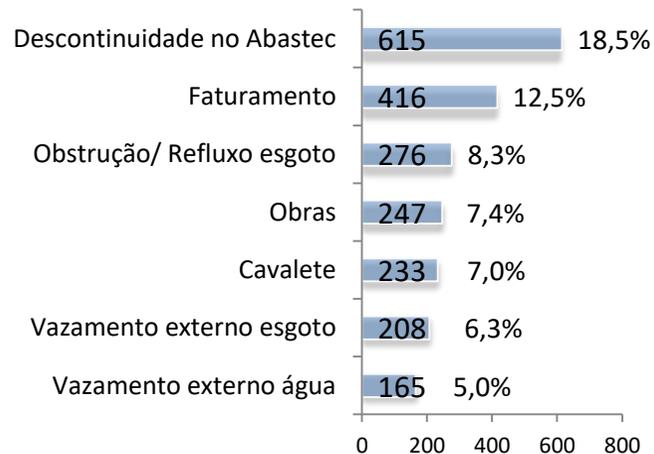
### Evolução Anual de Reclamações e Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações



### Informações mais solicitadas no ano (69% do total)



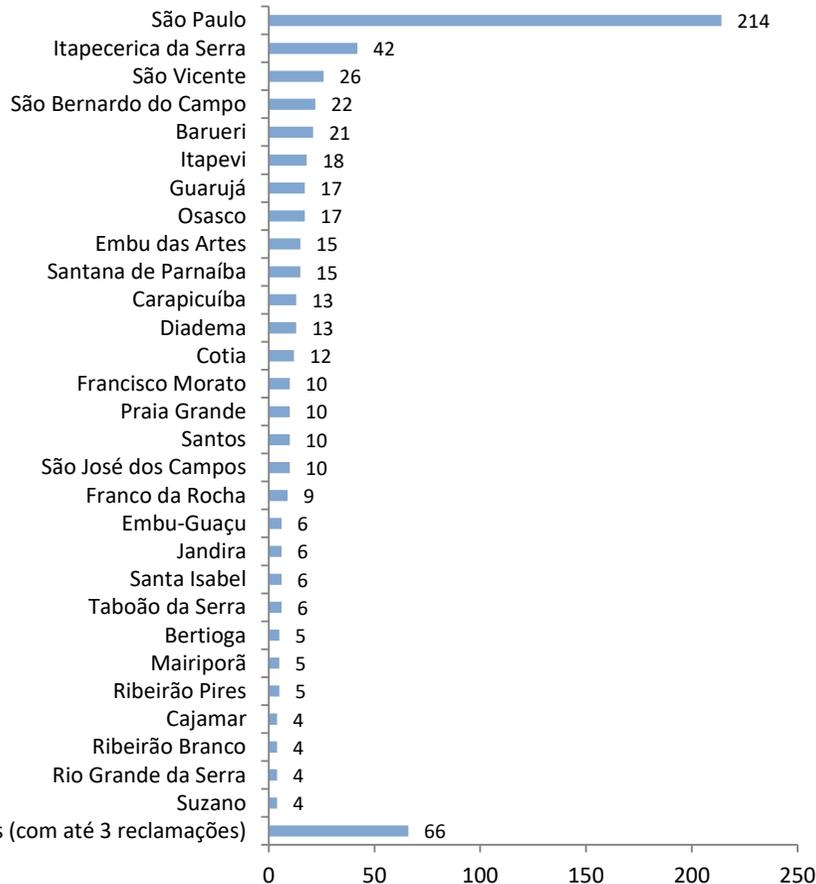
### Reclamações mais frequentes no ano (65% do total)



## Prestador de serviços Sabesp - Reclamações mais frequentes por Município

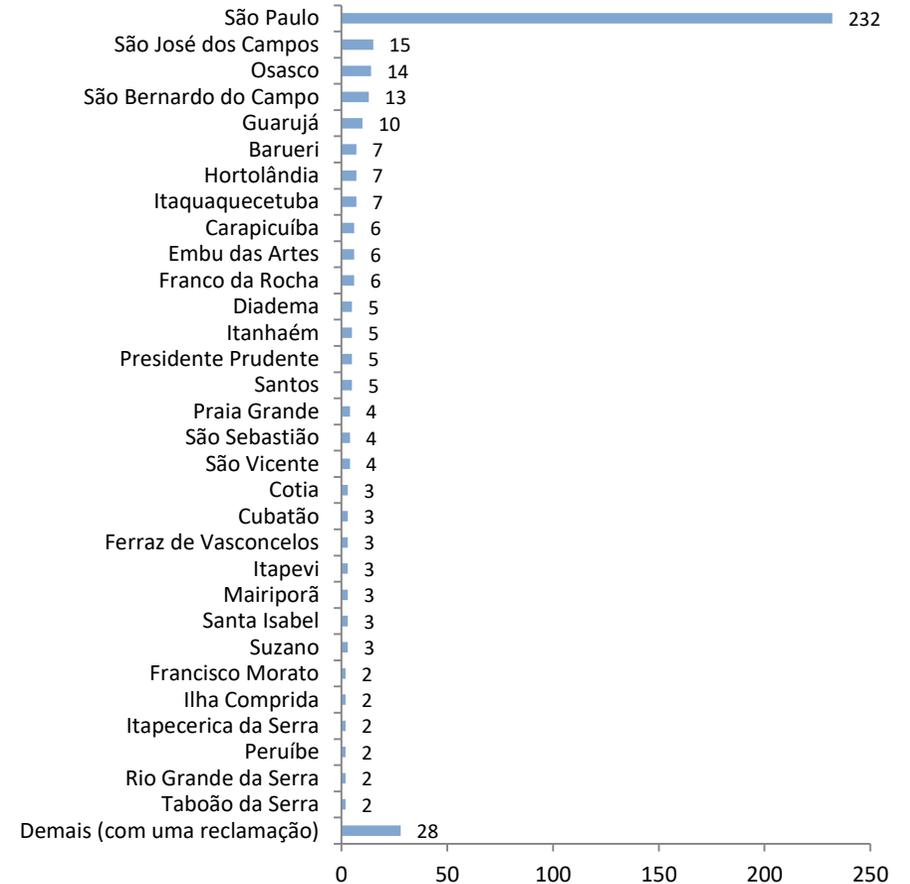
### Descontinuidade no abastecimento de água

615 Reclamações recebidas de 70 municípios



### Faturamento

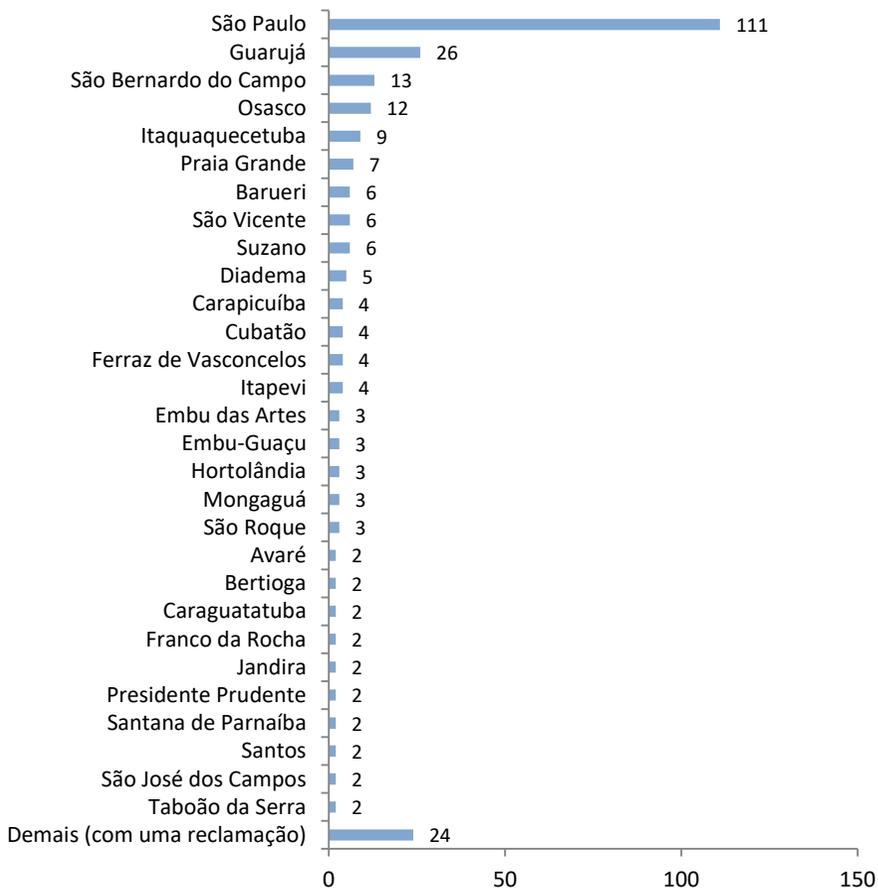
416 Reclamações recebidas de 59 municípios



## Prestador de serviços Sabesp - Reclamações mais frequentes por Município

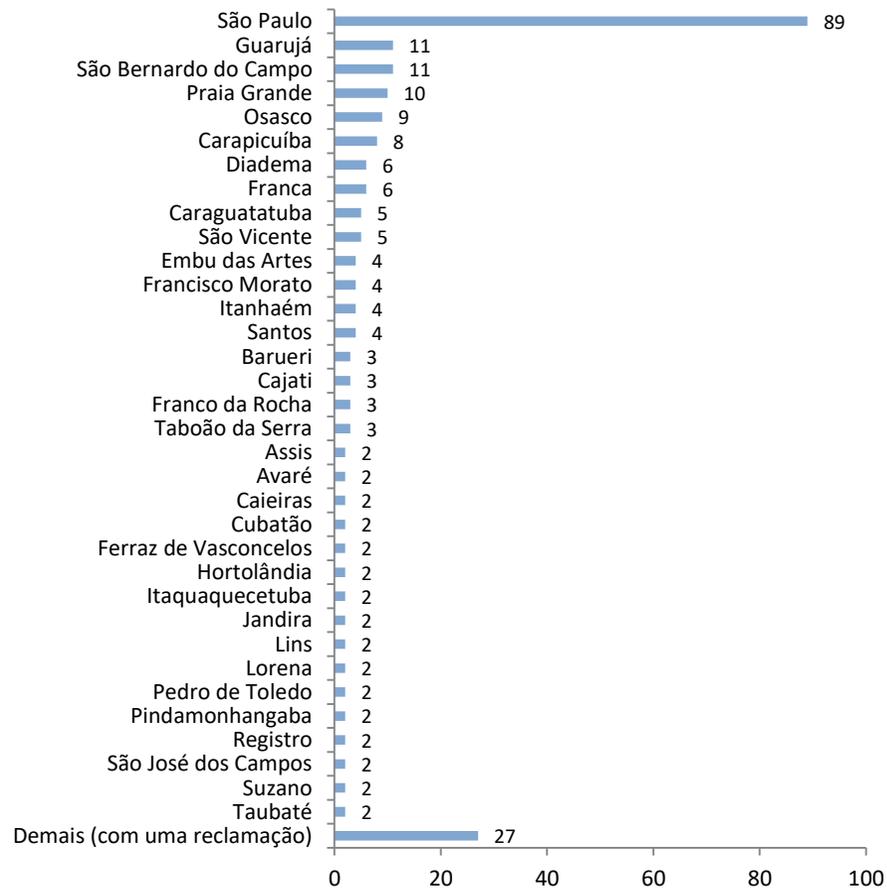
### Obstrução/ Refluxo de esgoto

276 Reclamações recebidas de 53 municípios



### Obras

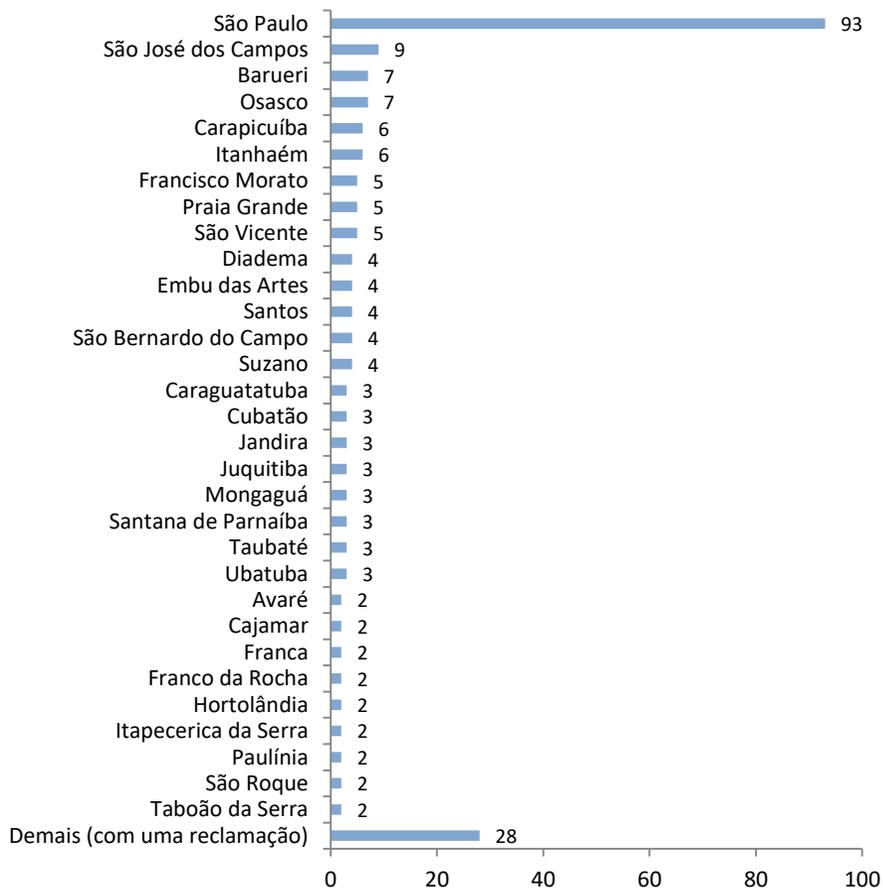
247 Reclamações recebidas de 61 municípios



## Prestador de serviços Sabesp - Reclamações mais frequentes por Município

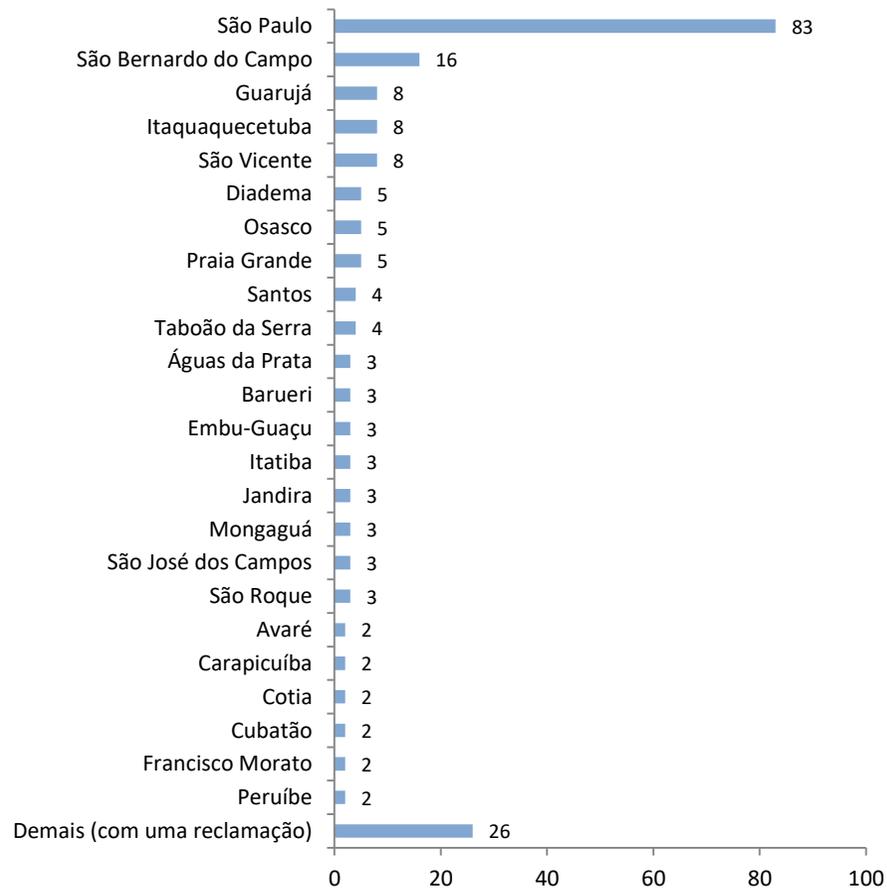
### Cavalete

233 Reclamações recebidas de 59 municípios



### Vazamento externo de esgoto

208 Reclamações recebidas de 50 municípios



## Prestador de serviços Saneaqua Mairinque

### Manifestações por tipo entre 2013 e 2017

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2013	224	-1,75%	12	71,43%	236	0,43%
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%

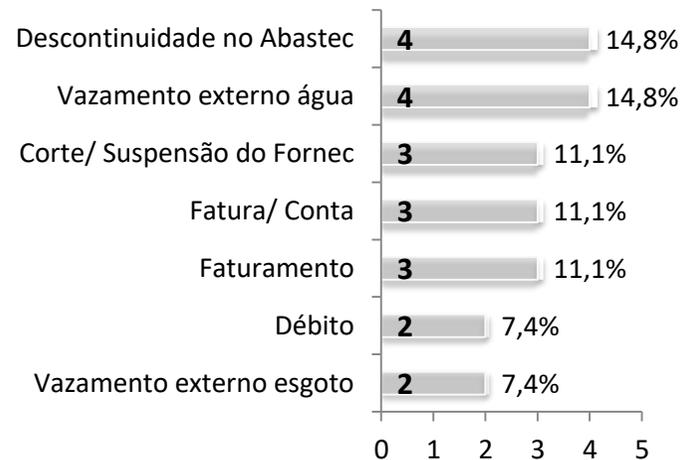
Posição do prestador de serviços nos Indicadores

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

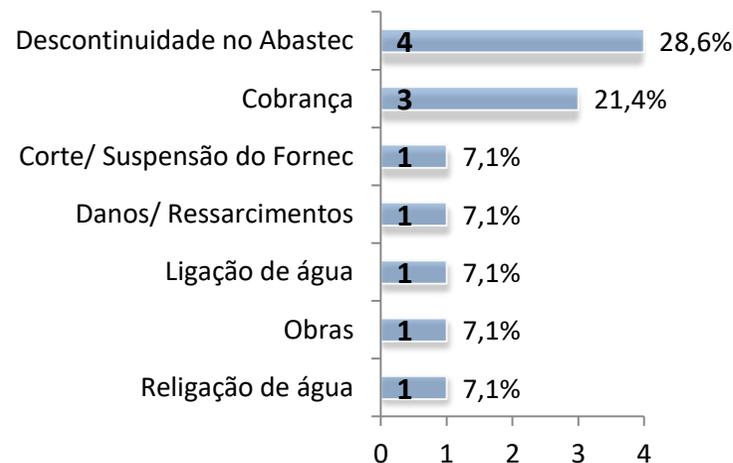
### Municípios com mais Reclamações no ano

Mairinque	14
-----------	----

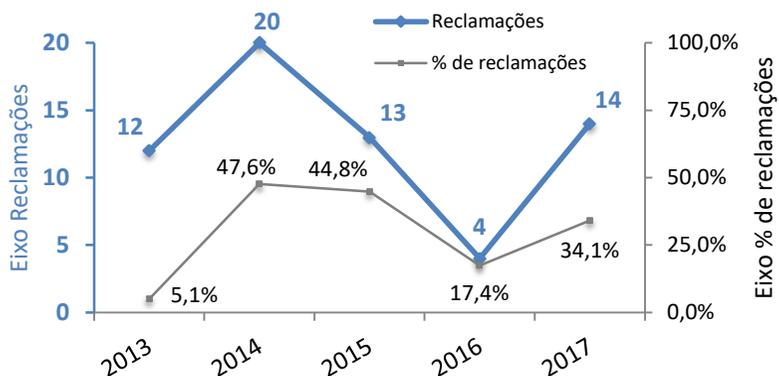
### Informações mais solicitadas no ano (78% do total)



### Reclamações mais frequentes no ano (86% do total)



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



## Prestador de serviços BRK Ambiental - Santa Gertrudes

### Manifestações por tipo entre 2013 e 2017

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2013	38	-44,93%	0	-100,00%	38	-46,48%
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%

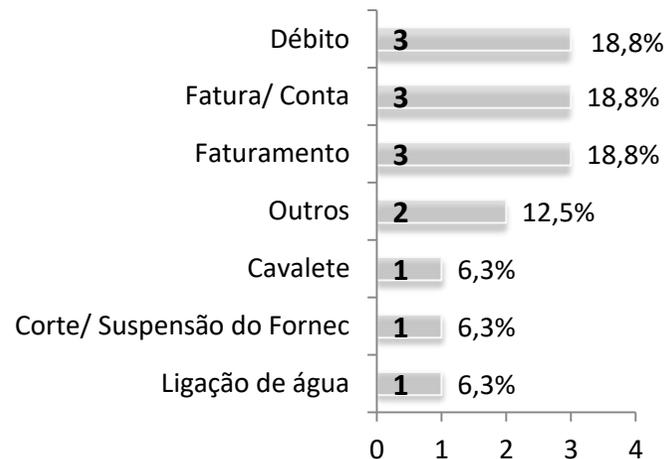
Posição do prestador de serviços nos Indicadores

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

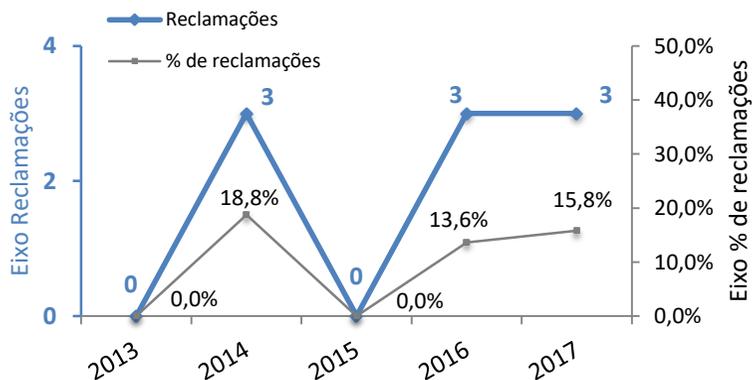
### Municípios com mais Reclamações no ano

Santa Gertrudes	3
-----------------	---

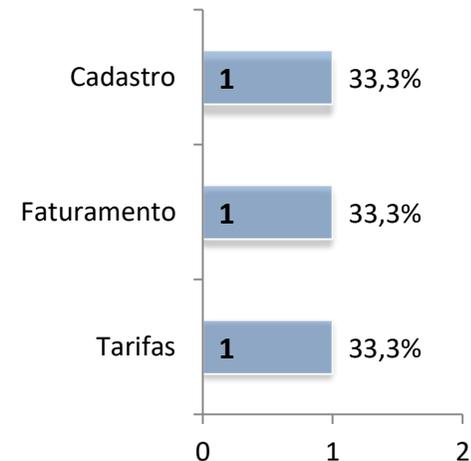
### Informações solicitadas no ano (88% do total)



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



### 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](mailto: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 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](mailto:arsesp@arsesp.sp.gov.br) - [www.arsesp.sp.gov.br](http://www.arsesp.sp.gov.br)

