

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Saneamento Básico

Ano: 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, regulamentada pelo Decreto 52.455, de 07 de dezembro de 2007 e que tem, entre as suas principais atribuições, no âmbito do Estado de São Paulo:

- a) Saneamento Básico: regular e fiscalizar os serviços de saneamento de titularidade estadual, assim como os de titularidade municipal, que venham a ser delegados à Arsesp pelos municípios paulistas que manifestarem tal interesse.
- b) Gás Canalizado: regular e fiscalizar os serviços de distribuição de gás canalizado das três concessionárias paulistas.
- c) Energia Elétrica: por meio de convênio de delegação e descentralização, firmado com a Agência Nacional de Energia Elétrica - Aneel, fiscalizar as concessionárias de distribuição e os agentes de geração que atuam no Estado de São Paulo.
- d) Novos Serviços: o Decreto nº 67.882, de 15 de agosto de 2023, alterou o regulamento da Agência Reguladora, integrando novas atribuições (previstas na lei nº 17.293 de 20 de outubro de 2020). Assim, a Arsesp passará a regular e a fiscalizar os todos os serviços públicos que vierem a ser delegados pelo governo do Estado, como parques, hospitais, resíduos sólidos entre outros.

Este 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.

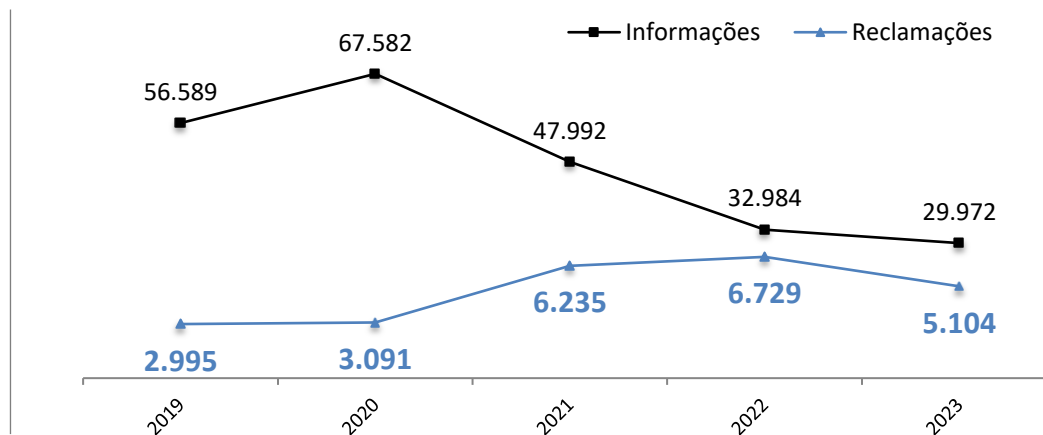
Manifestações por tipo (5 anos)

Ano	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
2019	56.589	2.995	-	1.024	60.608
2020	67.582	3.091	3,21%	2.776	73.449
2021	47.992	6.235	101,71%	4.757	58.984
2022	32.984	6.729	7,92%	6.025	45.738
2023	29.972	5.104	-24,15%	1.040	36.116

¹ Variação com relação ao mês anterior;

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

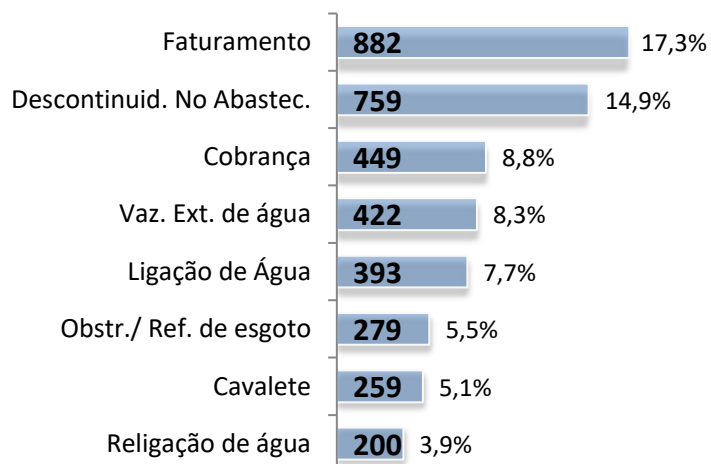
Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



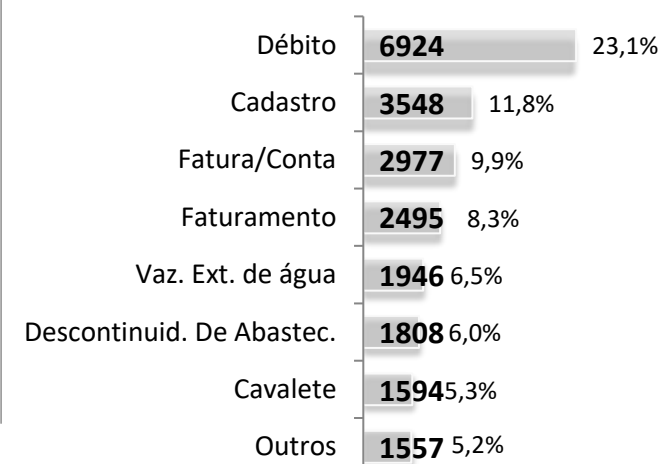
Reclamações por prestador de serviços no ano

	Nº	%
Sabesp	5.029	98,5%
Saeg	67	1,3%
Saneaqua	6	0,1%
BRK Ambiental	2	0,0%
Águas Piquete	0	0,0%
Águas de Cabrália	0	0,0%

Reclamações mais frequentes no ano



Informações mais solicitadas no ano



Reclamações a cada 10 mil economias de água por prestadores de serviços em 2023

Prestador de serviços	Quantidade de economias de água ¹	Total de reclamações	Reclamações a cada 10 mil economias de água
Saeg	52.289	67	12,81
Sabesp	13.061.698	5.029	3,85
Saneaqua	19.307	6	3,11
BRK Ambiental	9.121	2	2,19
Águas de Cabrália	1.604	0	0,00
Águas Piquete	5.287	0	0,00
Setor agregado	13.149.306	5.104	3,88

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). Mês Base: dezembro de 2023.

Reclamações fora do prazo em 2023 (reiteradas)

Prestador de serviços	Quantidade de reiteradas ¹	Total de reclamações	% de reiteradas
Sabesp	720	5.029	14,3%
Saneaqua	1	6	16,7%
BRK Ambiental	0	2	0,0%
Águas de Cabrália	0	0	0,0%
Águas Piquete	0	0	0,0%
Saeg	0	67	0,0%
Setor agregado	721	5.104	14,1%

¹ Reclamação cuja resposta da Ouvidoria foi enviada fora do prazo regulado, sem solicitação de prazo adicional ou justificativa.

Reclamações devolvidas em 2023

Prestador de serviços	Quantidade de devolvidas ¹	Total de reclamações	% de devolvidas
Sabesp	1.184	5.029	23,5%
Saneaqua	2	6	33,3%
BRK Ambiental	2	2	100,0%
Águas de Cabrália	0	0	0,0%
Águas Piquete	0	0	0,0%
Saeg	0	67	0,0%
Setor agregado	1.188	5.104	23,3%

¹Reclamação que o SAU-Arseps devolveu à Ouvidoria da empresa, após o envio da resposta inicial, para complementação de esclarecimentos e providências.

Reclamações procedentes em 2023

Prestador de serviços	Quantidade reclamações procedentes ¹	Total de reclamações	% de reclamações procedentes
Sabesp	3.640	5.029	72,4%
Saneaqua	5	6	83,3%
BRK Ambiental	1	2	50,0%
Águas de Cabrália	0	0	0,0%
Águas Piquete	0	0	0,0%
Saeg	49	67	73,1%
Setor agregado	3.695	5.104	72,4%

¹ Reclamação na qual, após análise do SAU-Arsesp, verificou-se haver fundamento à luz da legislação.

Reclamações por municípios durante o ano de 2023

Município	Quant.
São Paulo	2.385
Praia Grande	306
Santo André	264
Guarulhos	194
São José dos Campos	170
Carapicuíba	98
Osasco	93
Santos	82
Mauá	82
Barueri	75
Embu das Artes	75
Itanhaém	64
São Bernardo do Campo	60
Santana de Parnaíba	59
Guarujá	47
Itapecerica da Serra	47
Cotia	46
Diadema	45
São Vicente	41
Jandira	36
Taubaté	31
Itaquaquecetuba	25
Taboão da Serra	24
Francisco Morato	23
Mongaguá	23

Município	Quant.
Franco da Rocha	23
Guararema	20
Suzano	19
Caraguatatuba	19
Ferraz de Vasconcelos	18
Ibiúna	17
Caieiras	16
Franca	16
Peruíbe	15
Hortolândia	14
Presidente Prudente	14
Bertioga	14
Pindamonhangaba	14
Caçapava	14
São Sebastião	13
Itapevi	13
Arujá	13
Mairiporã	13
Bragança Paulista	12
Itapetininga	12
Lorena	11
Pirapora do Bom Jesus	10
Poá	10
Ubatuba	9
Botucatu	9

Município	Quant.
Cubatão	9
Itupeva	9
Juquitiba	8
Paulínia	8
São João da Boa Vista	8
São Roque	7
Cajamar	7
Socorro	7
Ribeirão Pires	7
Boituva	7
Monte Mor	7
Vargem Grande Paulista	6
Santa Isabel	6
Embu-Guaçu	6
Rio Grande da Serra	6
Itapeva	6
Tatuí	5
Ilha Comprida	5
Bernardino de Campos	5
Santo Antônio do Pinhal	4
Cajati	4
Registro	4
Mogi das Cruzes	4
Aguai	4
Várzea Paulista	4

Municípios com reclamações no ano (continuação)

Município	Quant.
Salto de Pirapora	3
Itatiba	3
Campos do Jordão	3
Buri	3
Tremembé	3
Pilar do Sul	3
Iguape	3
Piraju	3
São Miguel Arcanjo	3
Assis	3
Teodoro Sampaio	3
Avaré	3
Tupã	3
Regente Feijó	3
Angatuba	3
Joanópolis	2
Ilhabela	2
Igaratá	2
Paraguaçu Paulista	2
Agudos	2
Pederneiras	2
Roseira	2
Pinhalzinho	2
Santo Anastácio	2
Presidente Epitácio	2

Município	Quant.
Iperó	2
Barra do Turvo	2
Eldorado	2
Cajuru	2
Campo Limpo Paulista	2
Santa Branca	2
Itapirapuã Paulista	1
Cananéia	1
Morungaba	1
Presidente Alves	1
Porangaba	1
Fernandópolis	1
Araçariguama	1
Duartina	1
São Bento do Sapucaí	1
Miracatu	1
São Lourenço da Serra	1
Arapeí	1
Cássia dos Coqueiros	1
Vargem	1
Cesário Lange	1
Adamantina	1
Colômbia	1
Lins	1
Biritiba-Mirim	1

Município	Quant.
Cabreúva	1
Águas de São Pedro	1
Mirante do Paranapanema	1
Cachoeira Paulista	1
Nazaré Paulista	1
São Manuel	1
Nhandeara	1
Álvares Machado	1
Valentim Gentil	1
Catiguá	1
Santa Rosa de Viterbo	1
Sarapuí	1
Pariquera-Açu	1
Piracaia	1
Charqueada	1
Echaporã	1
Apiáí	1
Santo Antônio do Jardim	1
Pratânia	1
Mogi Mirim	1
Conchas	1
Santa Cruz do Rio Pardo	1
Novo Horizonte	1
Icém	1
Ribeirão Branco	1

Municípios com reclamações no ano (continuação)

Município	Quant.
Lagoinha	1
Laranjal Paulista	1

Sabesp

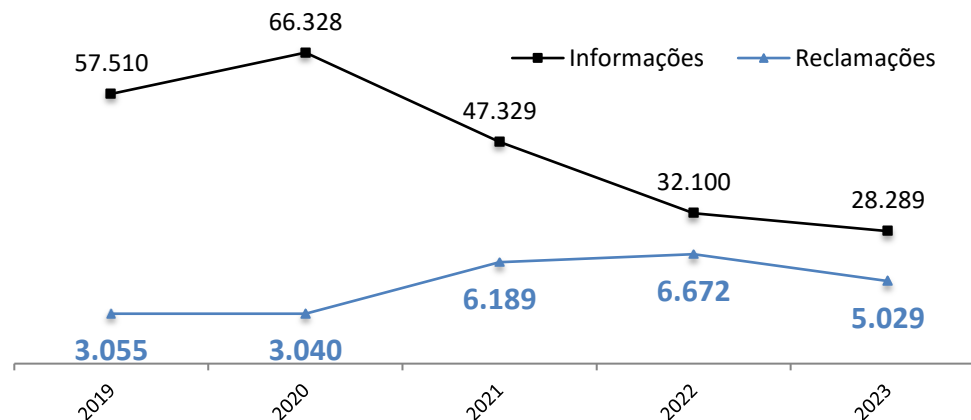
Manifestações por tipo (5 anos)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
2019	57.510	3.055	-	1.018	61.583
2020	66.328	3.040	-0,49%	2.755	72.123
2021	47.329	6.189	103,59%	4.725	58.243
2022	32.100	6.672	7,80%	5.926	44.698
2023	28.289	5.029	-24,63%	953	34.271

¹ Variação com relação ao mês anterior;

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

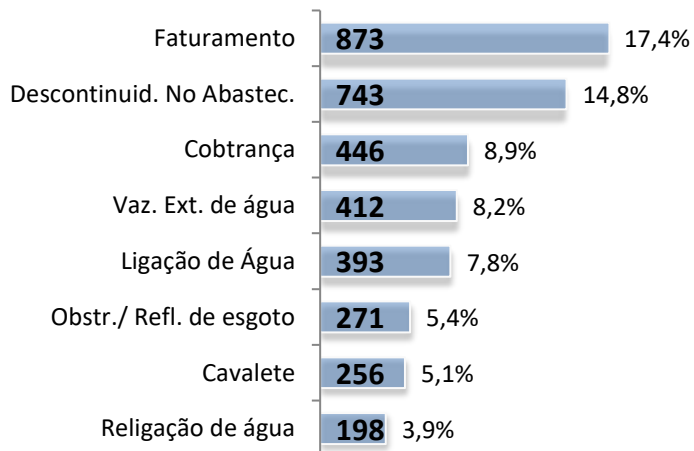
Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



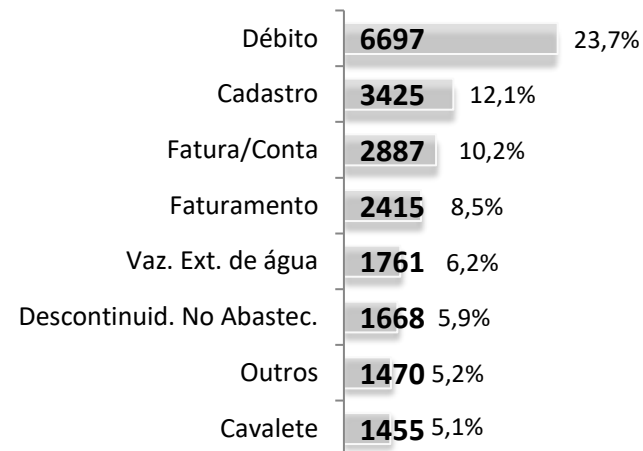
Municípios com mais reclamações no ano

Município	Quantidade
São Paulo	2.384
Praia Grande	306
Santo André	264
Guarulhos	194
São José dos Campos	170
Carapicuíba	98
Osasco	93
Santos	82
Mauá	82
Barueri	75

Reclamações mais frequentes no ano

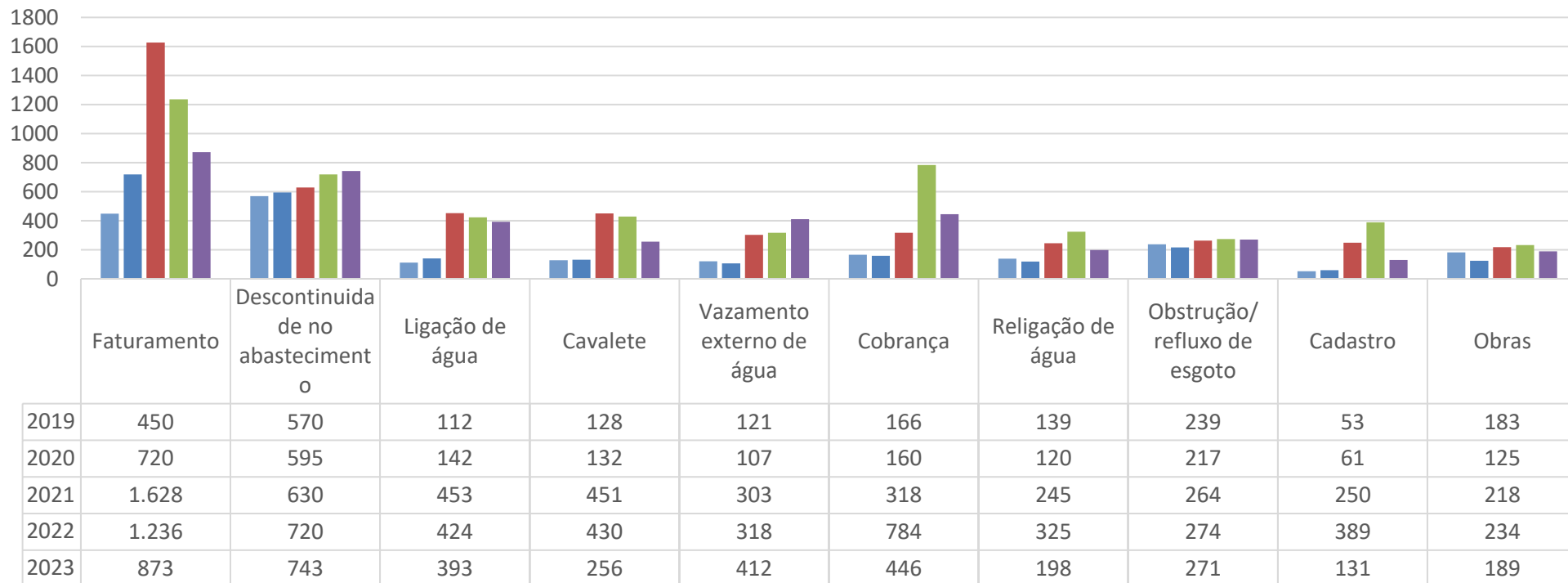


Informações mais solicitadas no ano



Sabesp

Evolução anual dos assuntos mais reclamados (5 anos)



BRK Ambiental

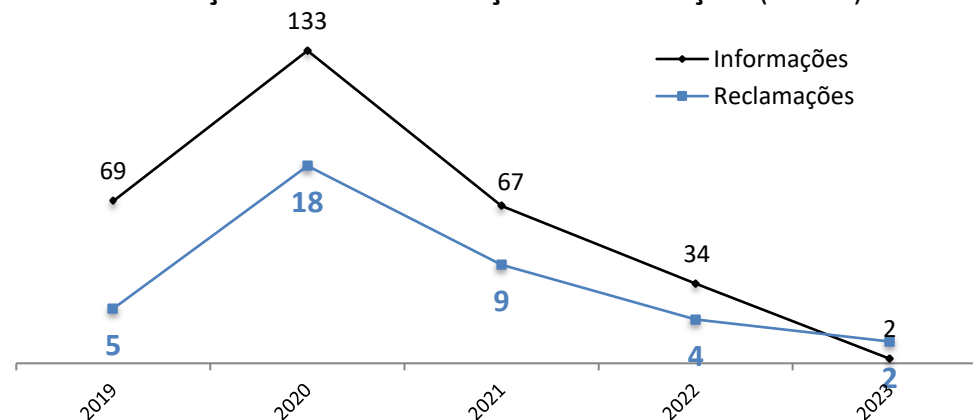
Manifestações por tipo (5 anos)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
2019	69	5	-	1	75
2020	133	18	260%	9	160
2021	67	9	-50%	6	82
2022	34	4	-56%	3	41
2023	2	2	-50%	0	4

¹ Variação com relação ao mês anterior;

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

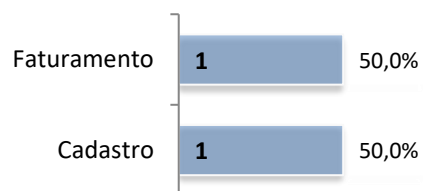
Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



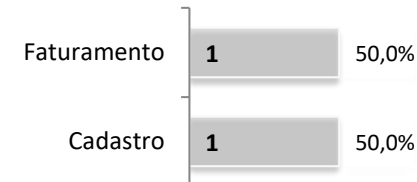
Município Correspondente às reclamações do ano

	Quantidade
Santa Gertrudes	2

Reclamações no ano



Informações no ano



Saneaqua

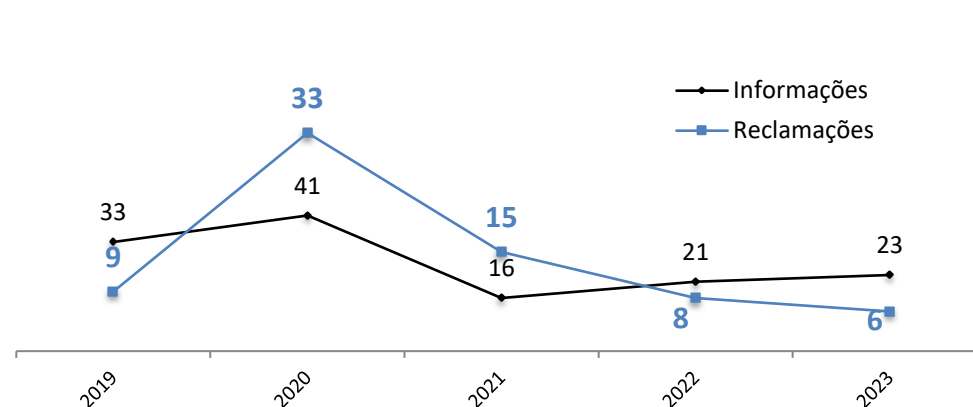
Manifestações por tipo (5 anos)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
2019	33	9	-	5	47
2020	41	33	266,67%	12	86
2021	16	15	-54,55%	4	35
2022	21	8	-46,67%	5	34
2023	23	6	-25,00%	1	30

¹ Variação com relação ao mês anterior;

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

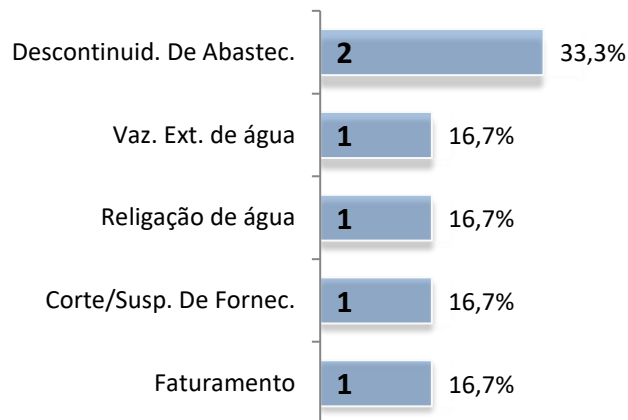
Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



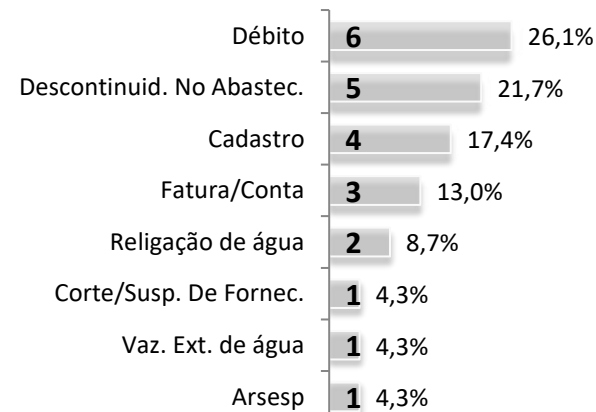
Município Correspondente às reclamações do ano

Município	Quantidade
Mairinque	6

Reclamações no ano

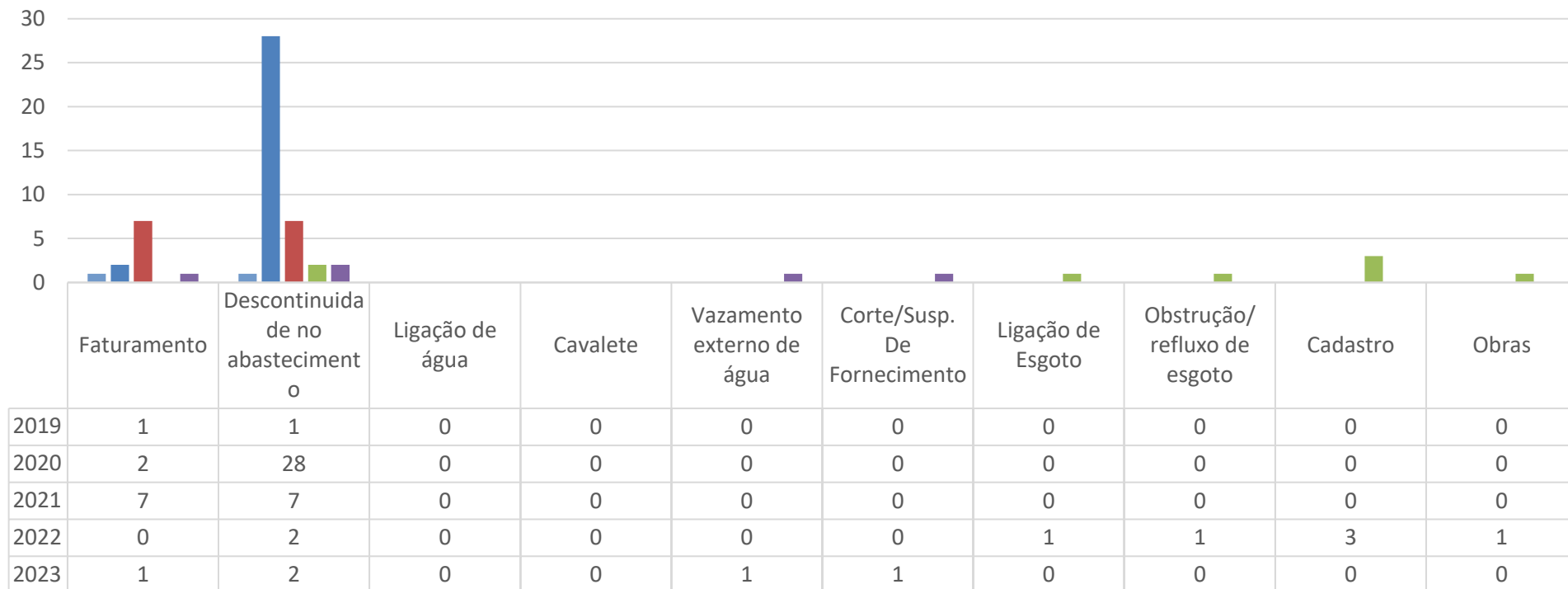


Informações no ano



Saneaqua

Evolução anual dos assuntos mais reclamados (5 anos)



Águas de Cabrália

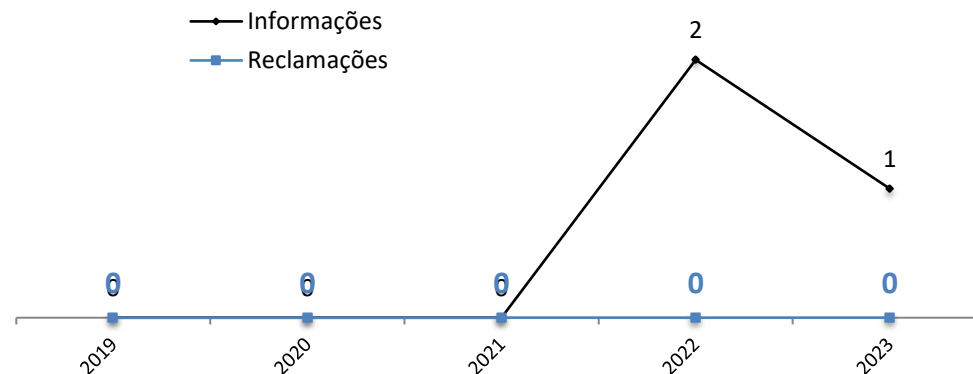
Manifestações por tipo (5 anos)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
2019	0	0	-	0	0
2020	0	0	-	0	0
2021	0	0	-	0	0
2022	2	0	-	0	2
2023	1	0	-	0	1

¹ Variação com relação ao mês anterior;

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

Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)

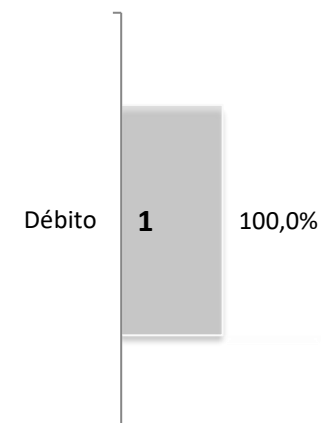


Município Correspondente às reclamações do ano

	Quantidade
Cabrália Paulista	0

Nenhuma reclamação registrada no ano

Informação no Ano



Águas Piquete

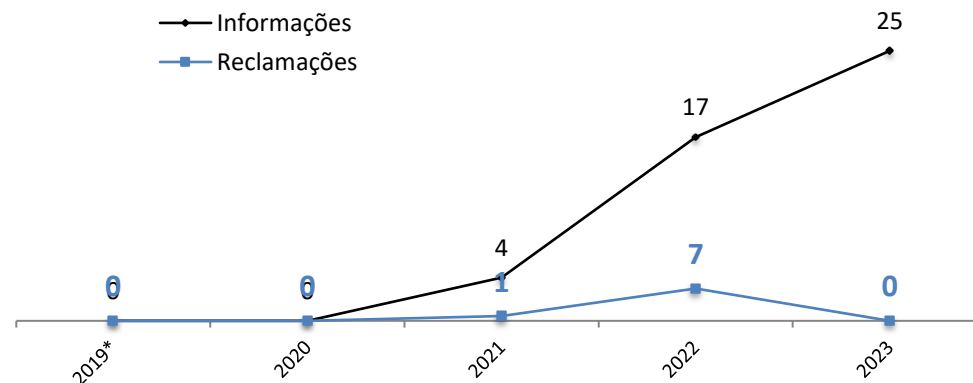
Manifestações por tipo (5 anos)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
2019*	-	-	-	-	-
2020	0	0	-	0	0
2021	4	1	-	0	5
2022	17	7	600%	0	24
2023	25	0	-100%	1	26

¹ Variação com relação ao mês anterior;

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

Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)

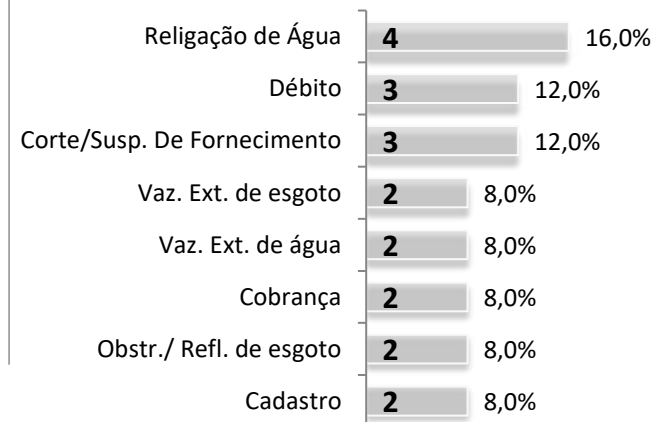


Município Correspondente às reclamações do ano

	Quantidade
Piquete	0

Nenhuma reclamação registrada no ano

Principais Informações no Ano



* A Arsesp não atuava na regulação do município conveniado durante este ano.

Saeg

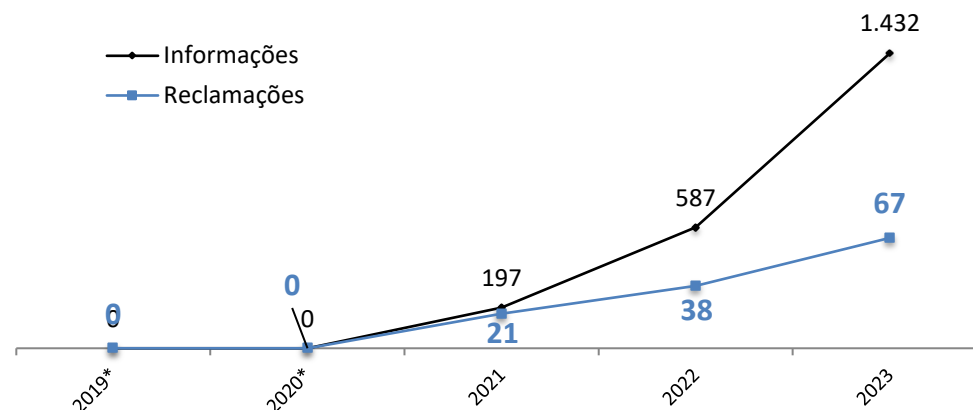
Manifestações por tipo (5 anos)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
2019*	-	-	-	-	-
2020*	-	-	-	-	-
2021	197	21	-	12	230
2022	587	38	80,95%	89	714
2023	1.432	67	76,32%	85	1.584

¹ Variação com relação ao mês anterior;

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

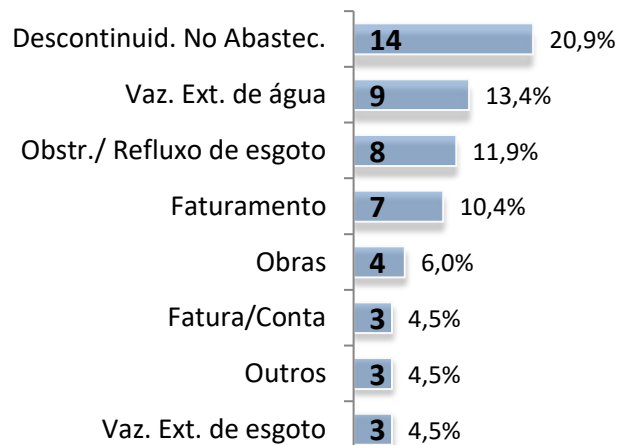
Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



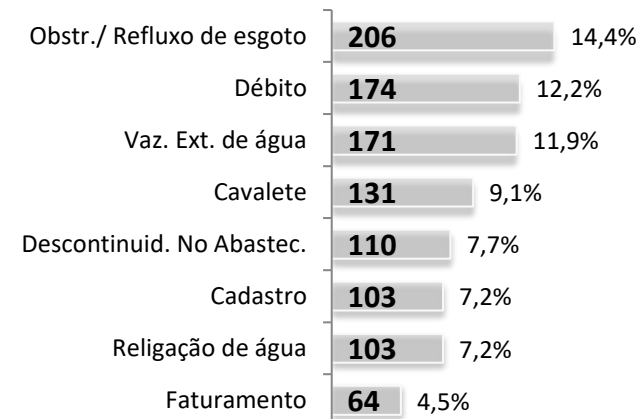
Município Correspondente às reclamações do ano

Município	Quantidade
Guaratinguetá	67

Principais Reclamações no ano



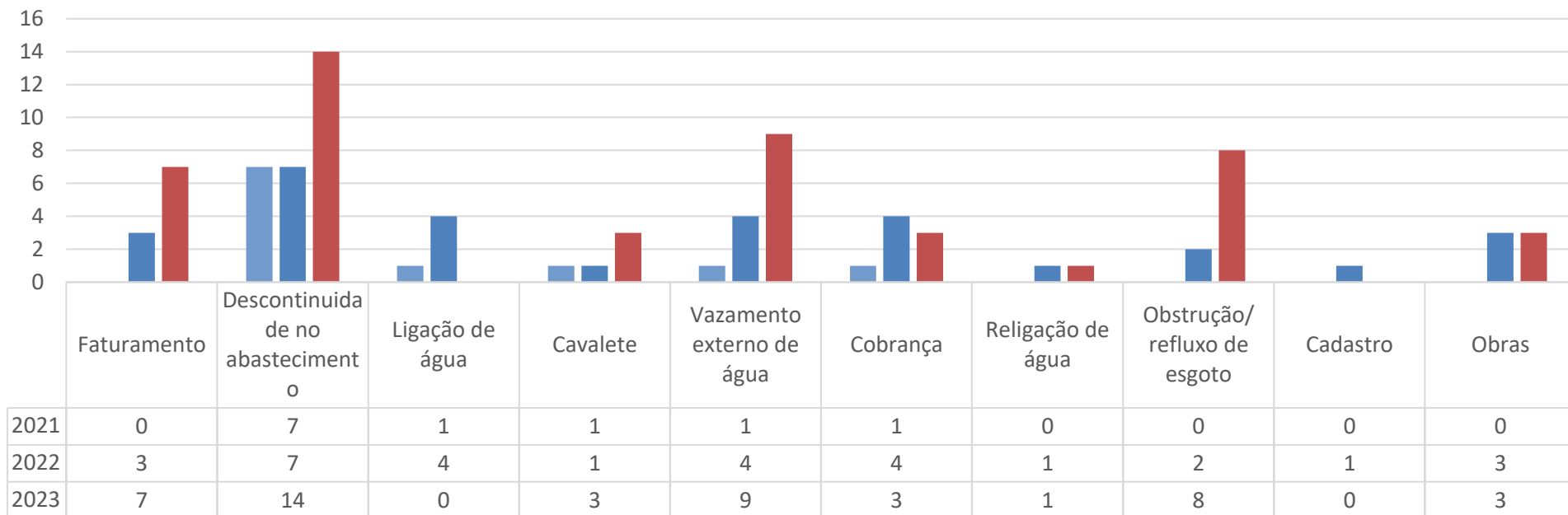
Principais Informações no ano



* A Arsesp não atuava na regulação do município conveniado durante estes anos.

Saeg

Evolução anual dos assuntos mais reclamados (5 anos)



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

CEP 05411-902

Horário de atendimento (protocolo): 8:30 às 17:30

PABX: (11) 3204-2100

www.arsesp.sp.gov.br



Secretaria de  **SÃO PAULO**
Parcerias em Investimentos GOVERNO DO ESTADO