

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

**Setor: Saneamento Básico**

**Mês: Abril/2024**

## 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.

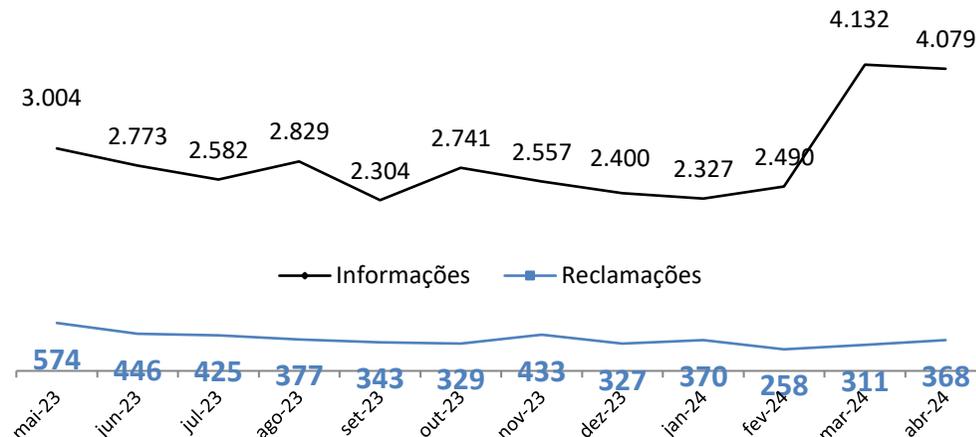
O SAU-Arsesp se destina a receber, registrar, analisar e responder às manifestações referentes aos serviços públicos regulados pela Agência, além de prestar orientações e informações sobre a legislação, como, por exemplo, os direitos e deveres dos consumidores e das concessionárias. Os prazos e procedimentos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

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
nov-23	2.557	433	31,61%	151	3.141
dez-23	2.400	327	-24,48%	82	2.809
jan-24	2.327	370	13,15%	96	2.793
fev-24	2.490	258	-30,27%	77	2.825
mar-24	4.132	311	20,54%	114	4.557
abr-24	4.079	368	18,33%	121	4.568

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

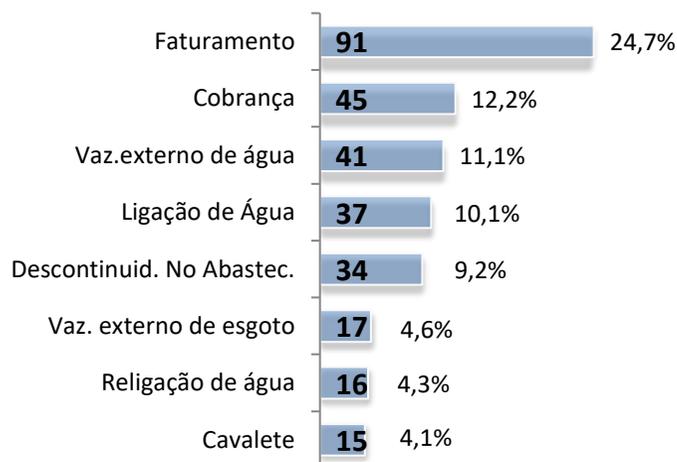
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



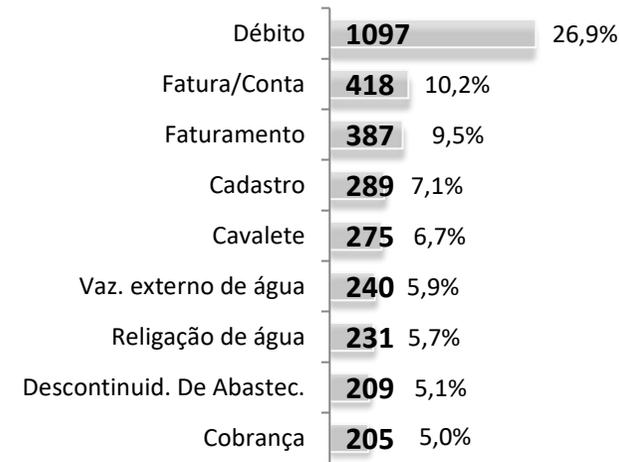
Reclamações por prestador de serviços no mês

	Nº	%
SABESP	367	99,7%
SAEG	1	0,3%
BRK Ambiental	0	0,0%
Saneaqua	0	0,0%
Águas Piquete	0	0,0%
Águas de Cabrália	0	0,0%
SAAE	0	0,0%

Reclamações mais frequentes no mês



Informações mais solicitadas no mês



Municípios com mais reclamações no mês

Município	Reclamações
São Paulo	233
Praia Grande	14
São Bernardo do Campo	12
Osasco	9
Santo André	8
Guarujá	6
Guarulhos	6
Carapicuíba	5
Barueri	5
Diadema	4
São José dos Campos	4
Hortolândia	4
Itanhaém	3
Taboão da Serra	3
SP	2
Franca	2
São Roque	2
Peruíbe	2
Taubaté	2
Poá	2
Mongaguá	2
Itapecerica da Serra	2
São Vicente	2
Santana de Parnaíba	2
Itapevi	2

Município	Reclamações
Lorena	2
Tremembé	2
São João da Boa Vista	1
Tatuí	1
Cajamar	1
Mairiporã	1
Santos	1
Miracatu	1
Cotia	1
Mogi das Cruzes	1
Suzano	1
Emilianópolis	1
Capão Bonito	1
Cananéia	1
Capela do Alto	1
Oswaldo Cruz	1
Bertioga	1
Francisco Morato	1
Cubatão	1
Franco da Rocha	1
Embu das Artes	1
Guararema	1
Adamantina	1
Ribeira	1
Embu-Guaçu	1

Município	Reclamações
Guaratinguetá	1
Jandira	1
Juquitiba	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.

- ✓ **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	20,4%	Sabesp	8,7%	Sabesp	29,7%	Sabesp	0,28
Saneaqua	0,0%	Saneaqua	0,0%	Saneaqua	0,0%	SAEG	0,19
BRK Ambiental	0,0%	BRK Ambiental	0,0%	BRK Ambiental	0,0%	Saneaqua	0,00
Águas de Cabrália	0,0%	Águas de Cabrália	0,0%	Águas de Cabrália	0,0%	BRK Ambiental	0,00
Águas Piquete	0,0%	Águas Piquete	0,0%	Águas Piquete	0,0%	Águas de Cabrália	0,00
SAEG	0,0%	SAEG	0,0%	SAEG	0,0%	Águas Piquete	0,00
SAAE	0,0%	SAAE	0,0%	SAAE	0,0%	SAAE	0,00
<b>Setor agregado</b>	<b>20,4%</b>	<b>Setor agregado</b>	<b>8,7%</b>	<b>Setor agregado</b>	<b>29,6%</b>	<b>Setor agregado</b>	<b>0,28</b>

<sup>1</sup> Base de economias de abril de 2023

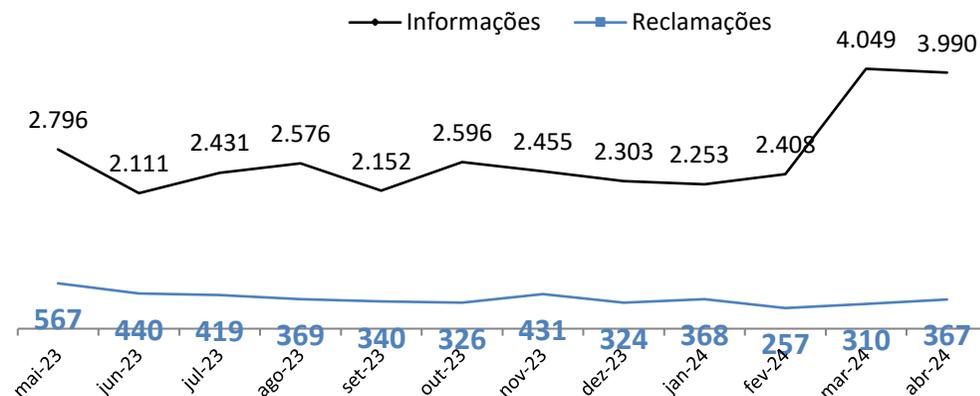
SABESP

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
nov-23	2.455	431	32,21%	149	3.035
dez-23	2.303	324	-24,83%	79	2.706
jan-24	2.253	368	13,58%	96	2.717
fev-24	2.408	257	-30,16%	73	2.738
mar-24	4.049	310	20,62%	112	4.471
abr-24	3.990	367	18,39%	118	4.475

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

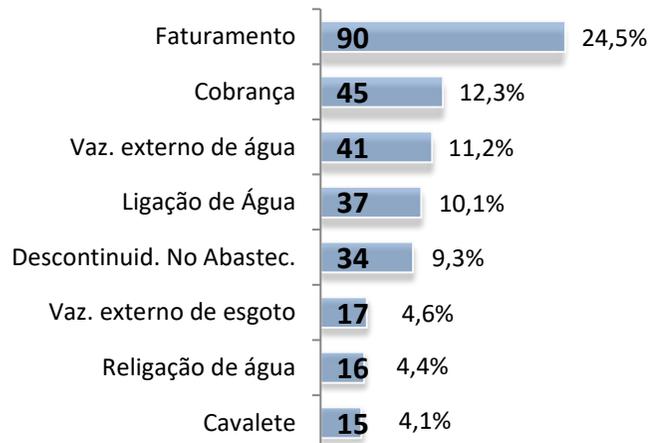
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



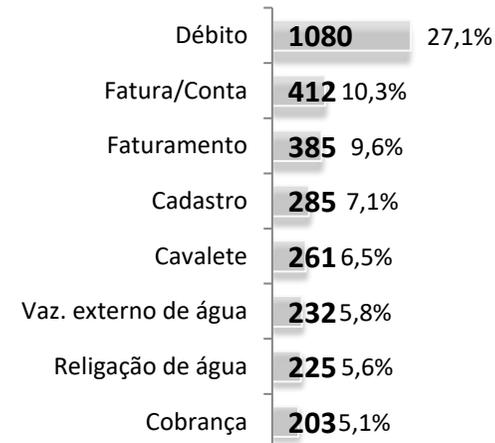
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
São Paulo	233
Praia Grande	14
São Bernardo do Campo	12
Osasco	9
Santo André	8
Guarujá	6
Guarulhos	6
Carapicuíba	5
Barueri	5
Diadema	4

Reclamações mais frequentes no mês

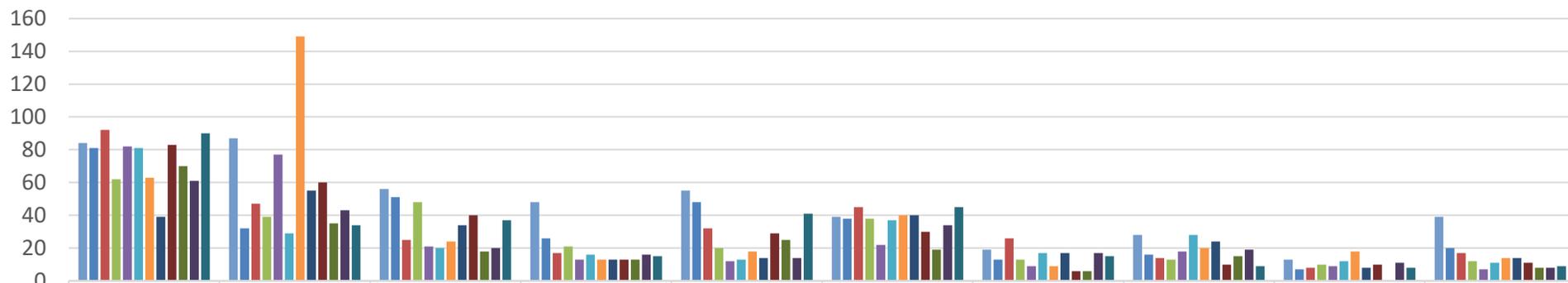


Informações mais solicitadas no mês



SABESP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Faturamento	Descontinuidade no abastecimento	Ligação de água	Cavalete	Vazamento externo de água	Cobrança	Religação de água	Obstrução/refluxo de esgoto	Cadastro	Obras
mai/23	84	87	56	48	55	39	19	28	13	39
jun/23	81	32	51	26	48	38	13	16	7	20
jul/23	92	47	25	17	32	45	26	14	8	17
ago/23	62	39	48	21	20	38	13	13	10	12
set/23	82	77	21	13	12	22	9	18	9	7
out/23	81	29	20	16	13	37	17	28	12	11
nov/23	63	149	24	13	18	40	9	20	18	14
dez/23	39	55	34	13	14	40	17	24	8	14
jan/24	83	60	40	13	29	30	6	10	10	11
fev/24	70	35	18	13	25	19	6	15	0	8
mar/24	61	43	20	16	14	34	17	19	11	8
abr/24	90	34	37	15	41	45	15	9	8	9

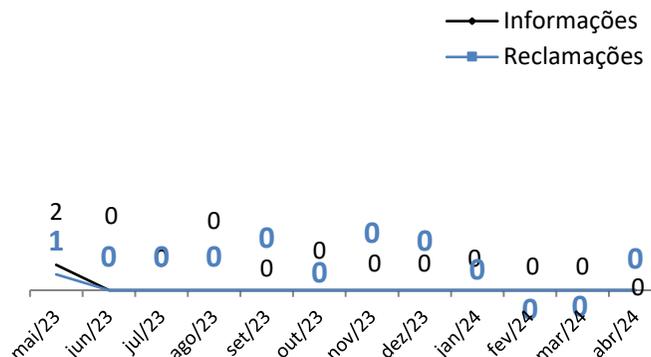
### BRK Ambiental (Santa Gertrudes)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
nov/23	0	0	0	0
dez/23	0	0	0	0
jan/24	0	0	0	0
fev/24	0	0	0	0
mar/24	0	0	0	0
abr/24	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

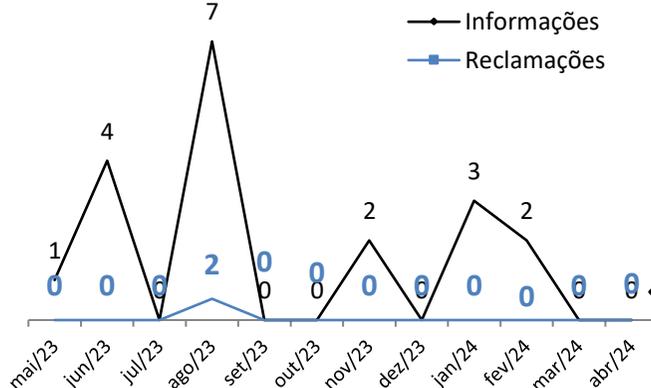
### Saneaqua (Mairinque)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
nov/23	2	0	0	2
dez/23	0	0	0	0
jan/24	3	0	0	3
fev/24	2	0	0	2
mar/24	0	0	0	0
abr/24	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

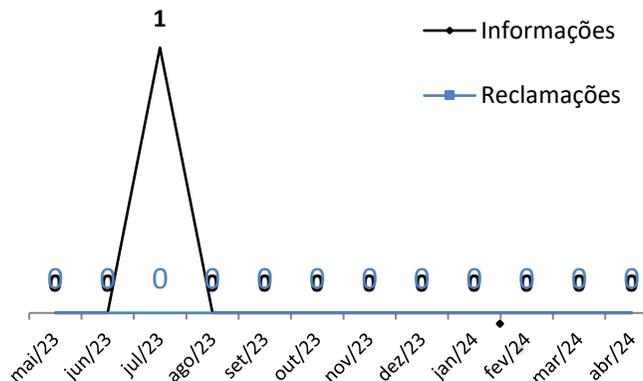
### Águas de Cabrália (Cabrália Paulista)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
nov/23	0	0	0	0
dez/23	0	0	0	0
jan/24	0	0	0	0
fev/24	0	0	0	0
mar/24	0	0	0	0
abr/24	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

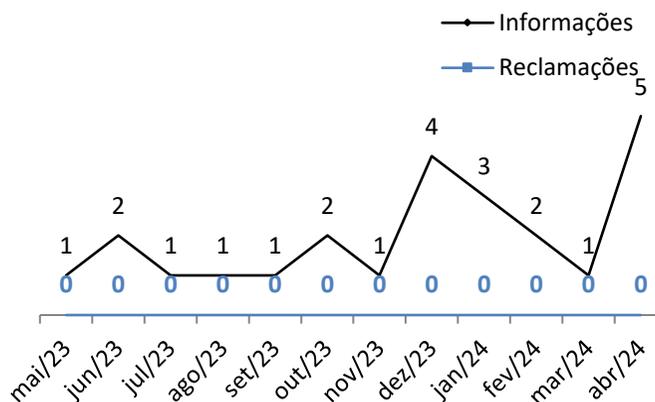
### Águas Piquete (Piquete)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
nov/23	1	0	0	1
dez/23	4	0	0	4
jan/24	3	0	0	3
fev/24	2	0	0	2
mar/24	1	0	0	1
abr/24	5	0	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

Faturamento	1	20,0%
Débito	1	20,0%
Fatura/Conta	1	20,0%
Cadastro	1	20,0%
Descontinuid. No Abastec.	1	20,0%

Nenhuma reclamação registrada no mês

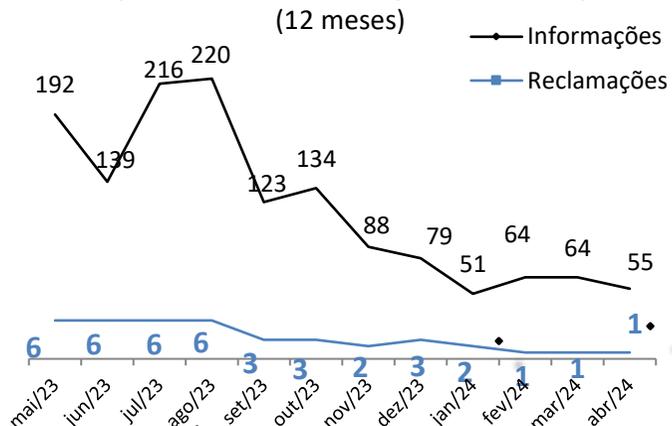
### SAEG (Guaratinguetá)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

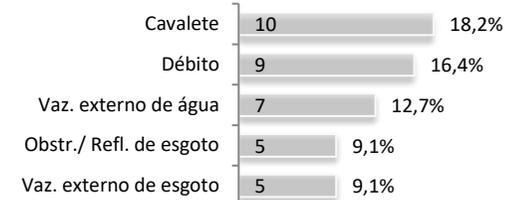
Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
nov/23	88	2	2	92
dez/23	79	3	3	85
jan/24	51	2	0	53
fev/24	64	1	4	69
mar/24	64	1	0	65
abr/24	55	1	3	59

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

#### Evolução mensal de Informações e Reclamações



#### Principais Informações no mês



#### Reclamações no mês



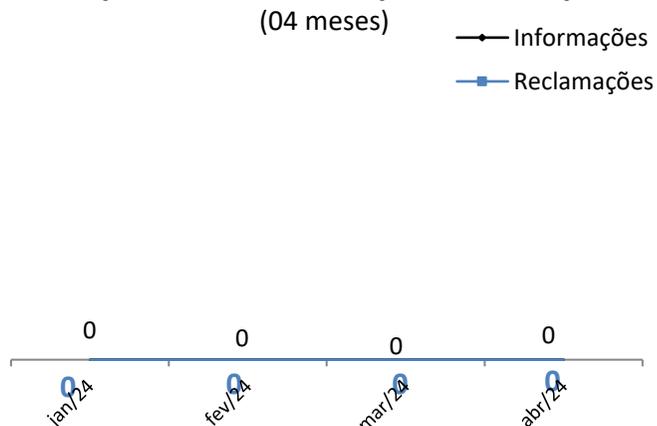
### SAAE (Aparecida)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
nov/23	-	-	-	-
dez/23	-	-	-	-
jan/24	0	0	0	0
fev/24	0	0	0	0
mar/24	0	0	0	0
abr/24	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



Nenhuma informação registrada no mês

Nenhuma reclamação registrada 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  **SÃO PAULO**  
**Parcerias em Investimentos** GOVERNO DO ESTADO