

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

**Setor: Saneamento Básico**

**Mês: Abril/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, 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 em atividades da Ouvidoria Setorial da ANEEL, conforme contratos de metas.

O 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.

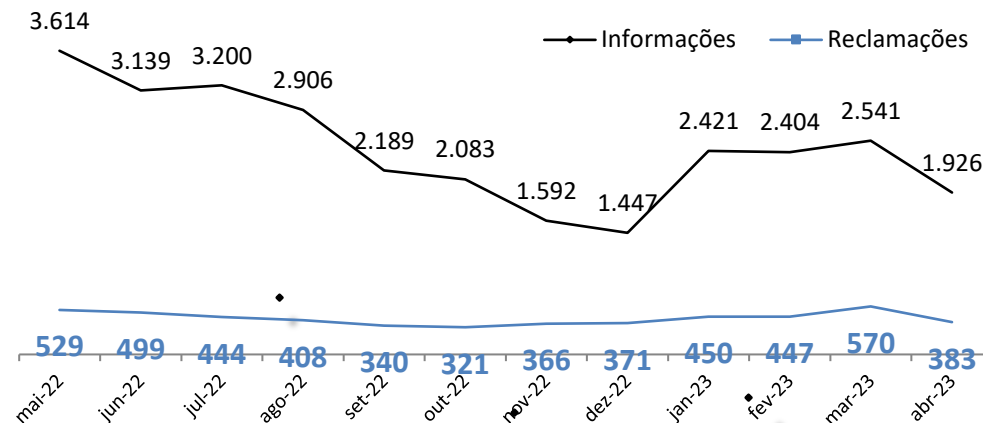
O SAU-ARSESP se destina a receber, registrar, analisar e responder às manifestações referentes aos serviços públicos regulados pela Agência, além de prestar orientações e informações sobre a legislação, como, por exemplo, os direitos e deveres dos consumidores e das concessionárias. Os prazos e procedimentos 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-22	1.592	366	14,02%	222	2.180
dez-22	1.447	371	1,37%	117	1.935
jan-23	2.421	450	21,29%	93	2.964
fev-23	2.404	447	-0,67%	104	2.955
mar-23	2.541	570	27,52%	81	3.192
abr-23	1.926	383	-32,81%	25	2.334

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

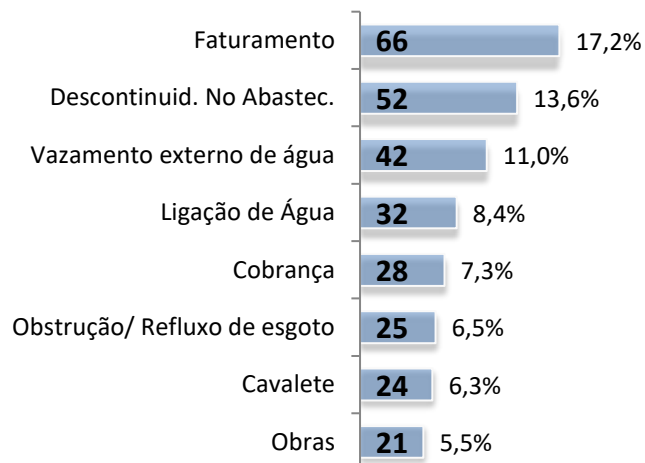
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



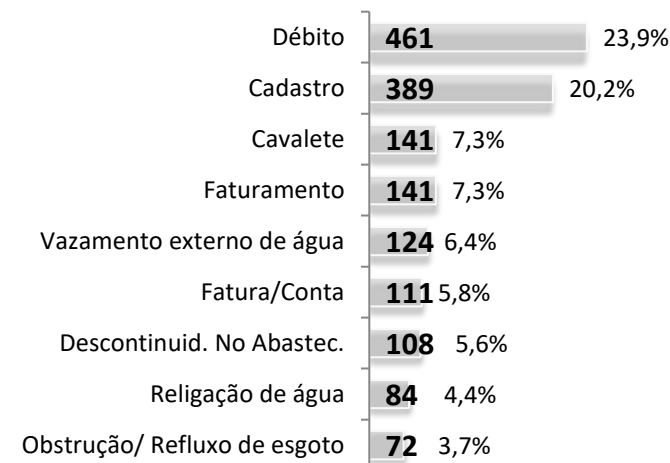
Reclamações por prestador de serviços no mês

	Nº	%
SABESP	379	99,0%
SAEG	3	0,8%
Saneaqua	1	0,3%
Águas Piquete	0	0,0%
BRK Ambiental	0	0,0%
Águas de Cabrália	0	0,0%

Reclamações mais frequentes no mês



Informações mais solicitadas no mês



**Municípios com mais reclamações no mês**

Município	Reclamações
São Paulo	160
Santo André	34
Praia Grande	32
Guarulhos	18
Carapicuíba	10
Mauá	10
Embu das Artes	10
Santos	9
Barueri	8
Cotia	6
São José dos Campos	5
Guarujá	4
São Bernardo do Campo	4
Osasco	4
Caraguatatuba	4
Itaquaquecetuba	4
Socorro	4
Itapecerica da Serra	4
Jandira	4
Bragança Paulista	3
Guaratinguetá	3
Diadema	3
Santana de Parnaíba	3
São Sebastião	3
Caieiras	2

Município	Reclamações
Suzano	2
Ferraz de Vasconcelos	2
Franca	2
Itanhaém	2
São Lourenço da Serra	1
Itapevi	1
Itapeva	1
Paraguaçu Paulista	1
São João da Boa Vista	1
Pindamonhangaba	1
Francisco Morato	1
Iguape	1
Santo Antônio do Pinhal	1
São Vicente	1
Taubaté	1
Adamantina	1
Hortolândia	1
Franco da Rocha	1
São Miguel Arcanjo	1
Santa Branca	1
Mairiporã	1
Pinhalzinho	1
Ilha Comprida	1
Pirapora do Bom Jesus	1
Poá	1

Município	Reclamações
Teodoro Sampaio	1
Lorena	1
Mairinque	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>	
Saneaqua	100,0%	Sabesp	15,3%	Saneaqua	100,0%	SAEG	0,52
Sabesp	21,9%	Saneaqua	0,0%	SAEG	100,0%	Saneaqua	0,52
BRK Ambiental	0,0%	BRK Ambiental	0,0%	Sabesp	43,8%	Sabesp	0,30
Águas de Cabrália	0,0%	Águas de Cabrália	0,0%	BRK Ambiental	0,0%	BRK Ambiental	0,00
Águas Piquete	0,0%	Águas Piquete	0,0%	Águas de Cabrália	0,0%	Águas de Cabrália	0,00
SAEG	0,0%	SAEG	0,0%	Águas Piquete	0,0%	Águas Piquete	0,00
<b>Setor agregado</b>	<b>21,9%</b>	<b>Setor agregado</b>	<b>15,1%</b>	<b>Setor agregado</b>	<b>44,4%</b>	<b>Setor agregado</b>	<b>0,30</b>

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

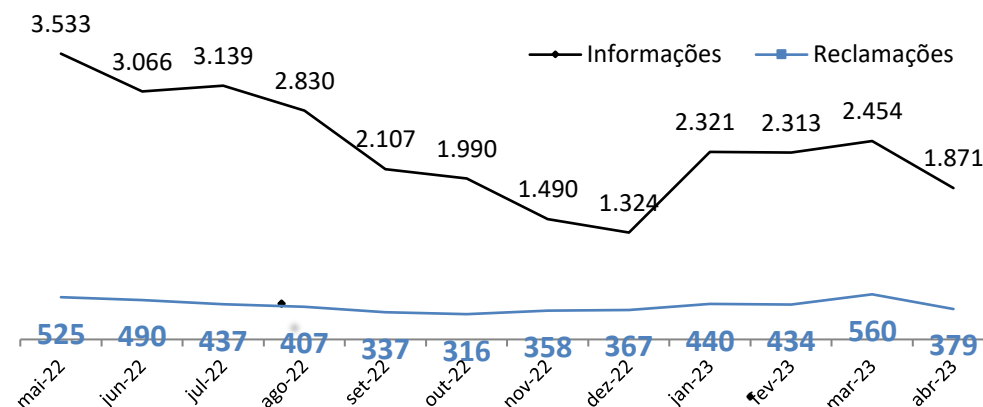
SABESP

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
nov-22	1.490	358	13,29%	203	2.051
dez-22	1.324	367	2,51%	95	1.786
jan-23	2.321	440	19,89%	80	2.841
fev-23	2.313	434	-1,36%	93	2.840
mar-23	2.454	560	29,03%	78	3.092
abr-23	1.871	379	-32,14%	24	2.274

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

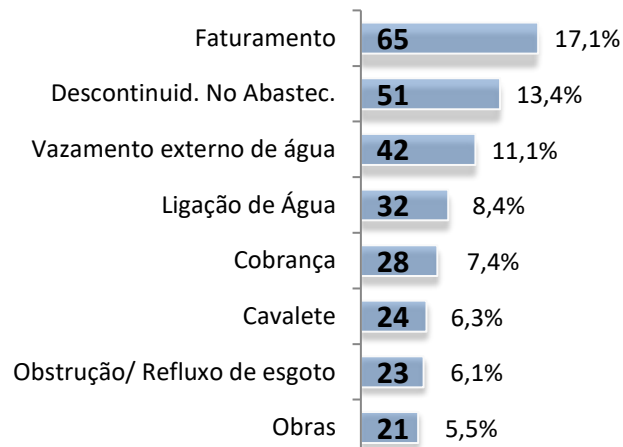
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



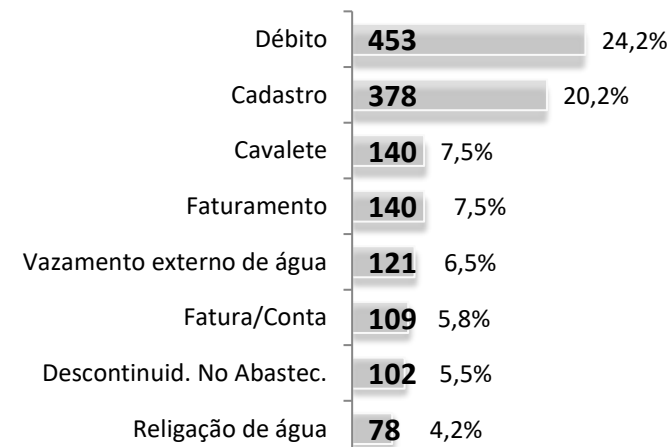
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
São Paulo	160
Santo André	34
Praia Grande	32
Guarulhos	18
Carapicuíba	10
Mauá	10
Embu das Artes	10
Santos	9
Barueri	8
Cotia	6

Reclamações mais frequentes no mês

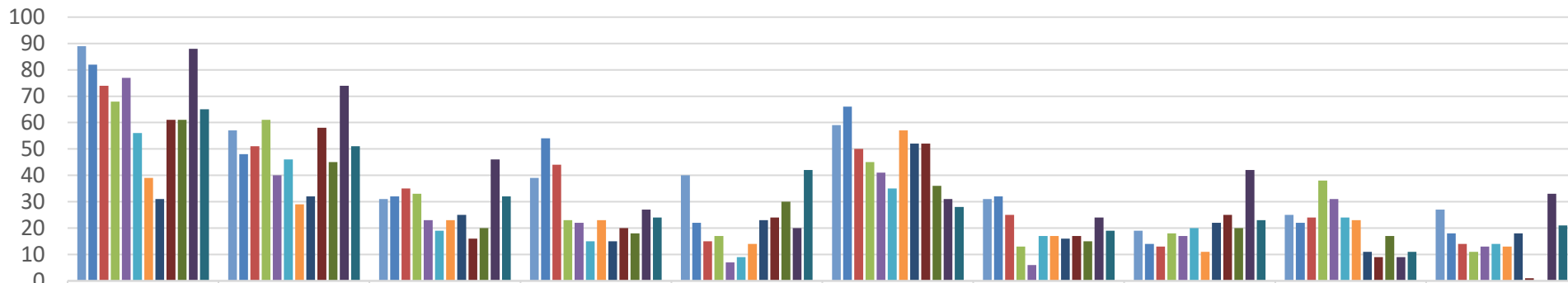


Informações mais solicitadas no mês



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/22	89	57	31	39	40	59	31	19	25	27
jun/22	82	48	32	54	22	66	32	14	22	18
jul/22	74	51	35	44	15	50	25	13	24	14
ago/22	68	61	33	23	17	45	13	18	38	11
set/22	77	40	23	22	7	41	6	17	31	13
out/22	56	46	19	15	9	35	17	20	24	14
nov/22	39	29	23	23	14	57	17	11	23	13
dez/22	31	32	25	15	23	52	16	22	11	18
jan/23	61	58	16	20	24	52	17	25	9	1
fev/23	61	45	20	18	30	36	15	20	17	0
mar/23	88	74	46	27	20	31	24	42	9	33
abr/23	65	51	32	24	42	28	19	23	11	21

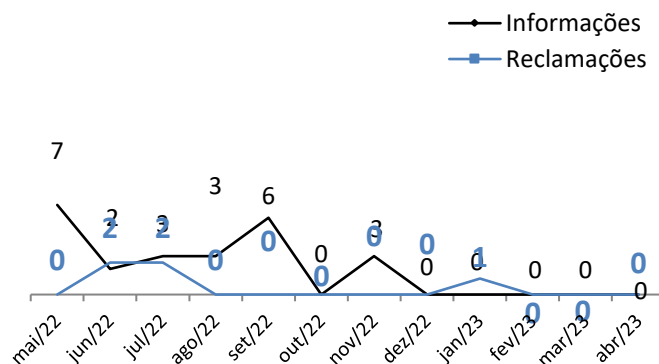
### BRK Ambiental (Santa Gertrudes)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
nov/22	3	0	0	3
dez/22	0	0	0	0
jan/23	0	1	0	1
fev/23	0	0	0	0
mar/23	0	0	0	0
abr/23	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

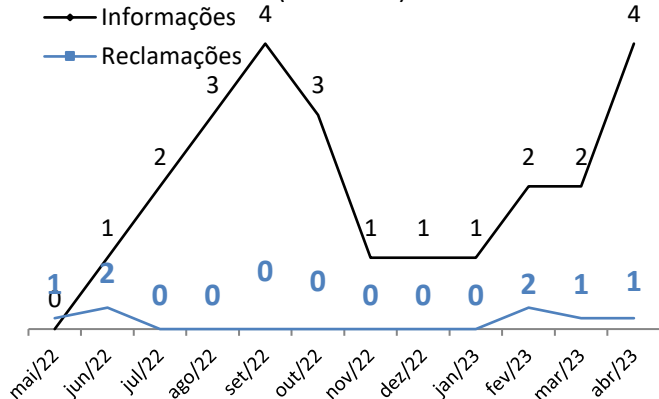
### Saneaqua (Mairinque)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

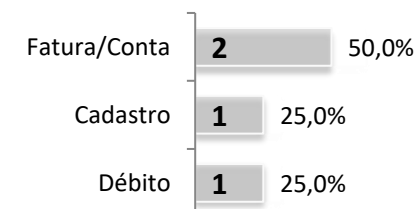
Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
nov/22	1	0	0	1
dez/22	1	0	0	1
jan/23	1	0	0	1
fev/23	2	2	0	4
mar/23	2	1	1	4
abr/23	4	1	0	5

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

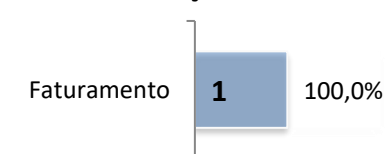
#### Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



#### Informações no mês



#### Reclamação no mês





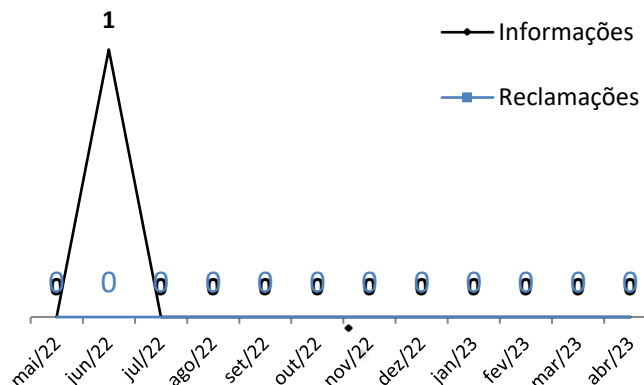
### Águas de Cabrália (Cabrália Paulista)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
nov/22	0	0	0	0
dez/22	0	0	0	0
jan/23	0	0	0	0
fev/23	0	0	0	0
mar/23	0	0	0	0
abr/23	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

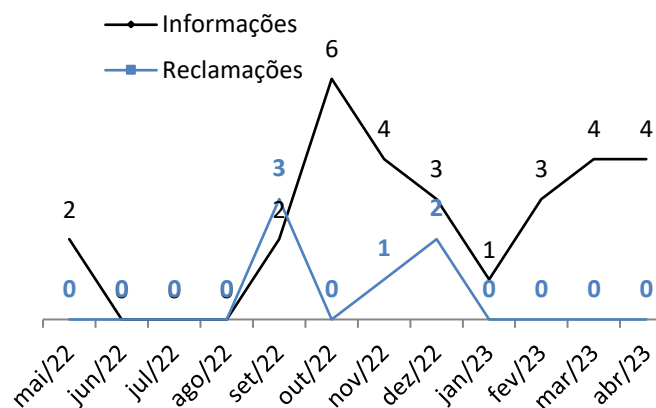
### Águas Piquete (Piquete)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
nov/22	4	1	0	5
dez/22	3	2	0	5
jan/23	1	0	0	1
fev/23	3	0	1	4
mar/23	4	0	0	4
abr/23	4	0	0	4

<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



Nenhuma reclamação registrada no mês

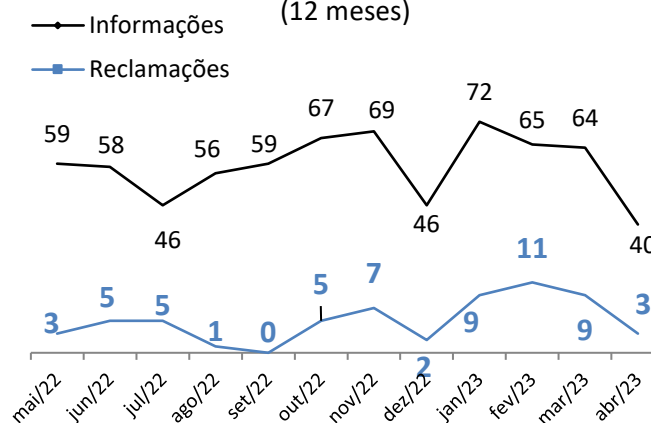
SAEG (Guaratinguetá)

Manifestações por tipo (6 meses)

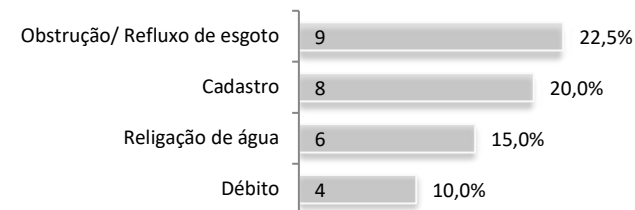
Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
nov/22	69	7	19	95
dez/22	46	2	22	70
jan/23	72	9	13	94
fev/23	65	11	10	86
mar/23	64	9	2	75
abr/23	40	3	1	44

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

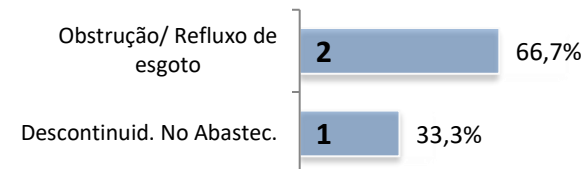
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



Principais Informações no mês



Reclamações 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