

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Saneamento Básico

Mês: Novembro/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.

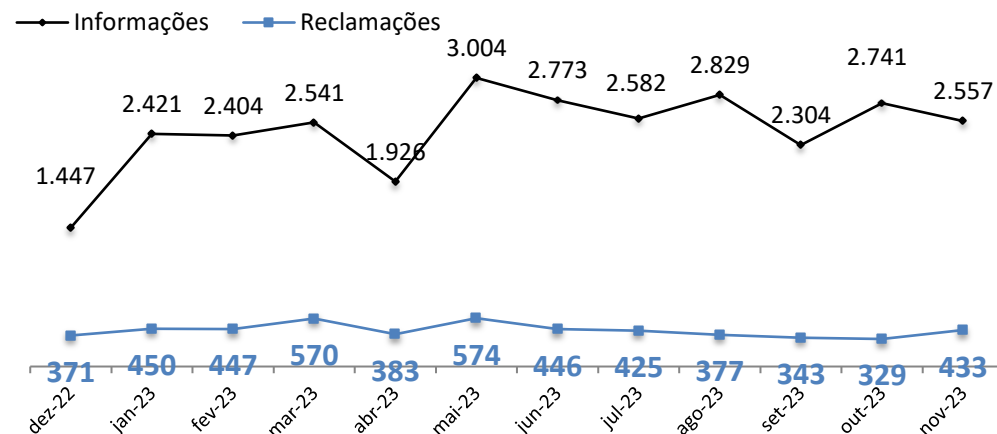
O SAU-ARSESP se destina a receber, registrar, analisar e responder às manifestações referentes aos serviços públicos regulados pela Agência, além de prestar orientações e informações sobre a legislação, como, por exemplo, os direitos e deveres dos consumidores e das concessionárias. Os prazos e procedimentos 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 ¹ das reclamações	Outros ²	Total
jun-23	2.773	446	-22,30%	64	3.283
jul-23	2.582	425	-4,71%	63	3.070
ago-23	2.829	377	-11,29%	80	3.286
set-23	2.304	343	-9,02%	94	2.741
out-23	2.741	329	-4,08%	163	3.233
nov-23	2.557	433	31,61%	151	3.141

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

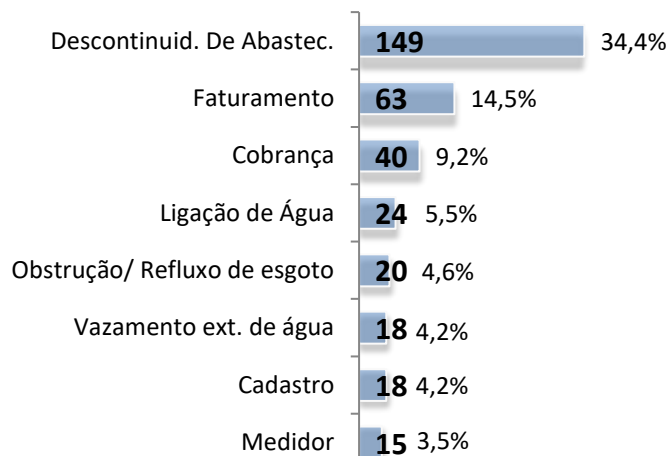
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



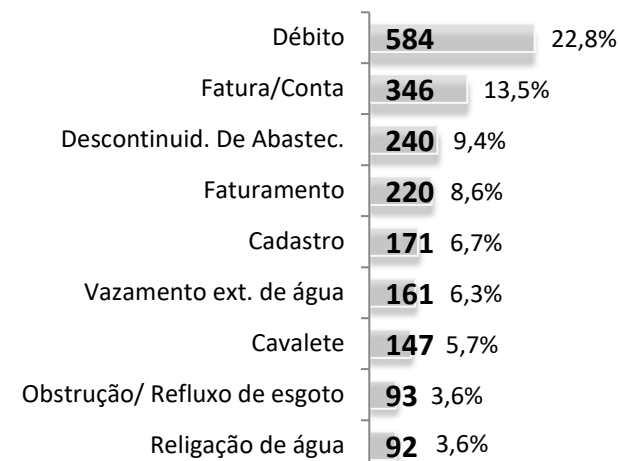
Reclamações por prestador de serviços no mês

	Nº	%
SABESP	431	99,5%
SAEG	2	0,5%
Saneaqua	0	0,0%
BRK Ambiental	0	0,0%
Águas Piquete	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	196
São José dos Campos	47
Praia Grande	22
Guarulhos	16
Itapecerica da Serra	13
Ibiúna	12
Carapicuíba	9
Santo André	7
Cotia	7
Barueri	7
Taboão da Serra	6
Embu das Artes	6
São Bernardo do Campo	5
Guarujá	5
São Vicente	5
Franco da Rocha	4
Santana de Parnaíba	4
Paulínia	4
Itaquaquecetuba	3
Cubatão	3
Mauá	3
Diadema	3
Juquitiba	3
Poá	2
Suzano	2

Município	Reclamações
Santos	2
Itanhaém	2
Francisco Morato	2
Taubaté	2
Guaratinguetá	2
Ferraz de Vasconcelos	2
Bertioga	2
Mairiporã	2
Osasco	2
Presidente Prudente	2
Hortolândia	1
Arujá	1
Santo Antônio do Jardim	1
Caieiras	1
Bragança Paulista	1
Cajamar	1
Embu-Guaçu	1
Registro	1
Caçapava	1
Ribeirão Pires	1
Lins	1
Santa Branca	1
São Roque	1
Santa Isabel	1
Pindamonhangaba	1

Município	Reclamações
Franca	1
Cássia dos Coqueiros	1
Aguaí	1
Itapevi	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 ¹	
Sabesp	13,5%	Sabesp	9,3%	Sabesp	42,7%	SAEG	0,38
Saneaqua	0,0%	Saneaqua	0,0%	Saneaqua	0,0%	Sabesp	0,33
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
Setor agregado	13,4%	Setor agregado	9,2%	Setor agregado	42,5%	Setor agregado	0,33

¹ Base de economias de novembro de 2023

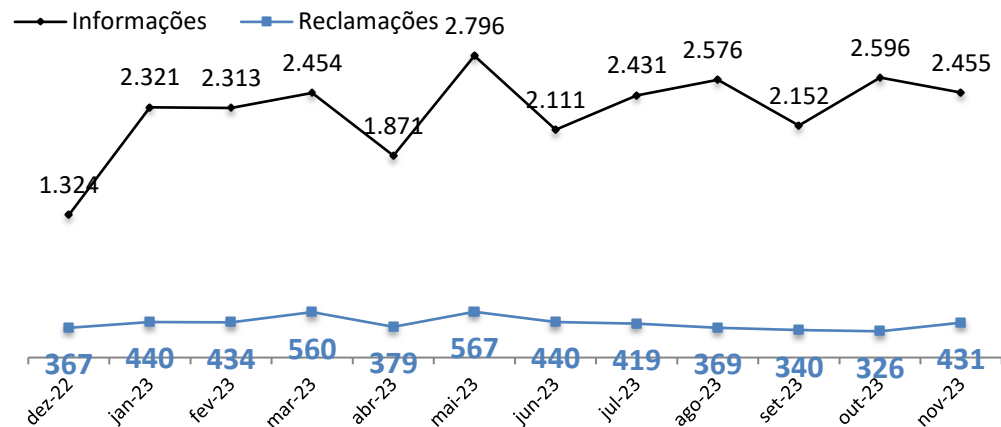
SABESP

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
jun-23	2.111	440	-22,40%	57	2.608
jul-23	2.431	419	-4,77%	48	2.898
ago-23	2.576	369	-11,93%	66	3.011
set-23	2.152	340	-7,86%	87	2.579
out-23	2.596	326	-4,12%	156	3.078
nov-23	2.455	431	32,21%	149	3.035

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

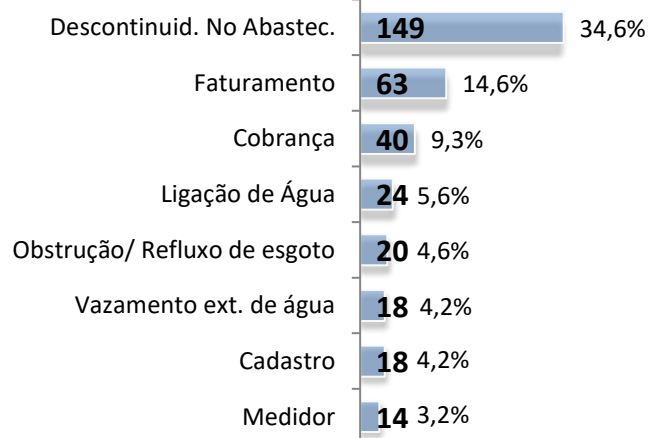
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



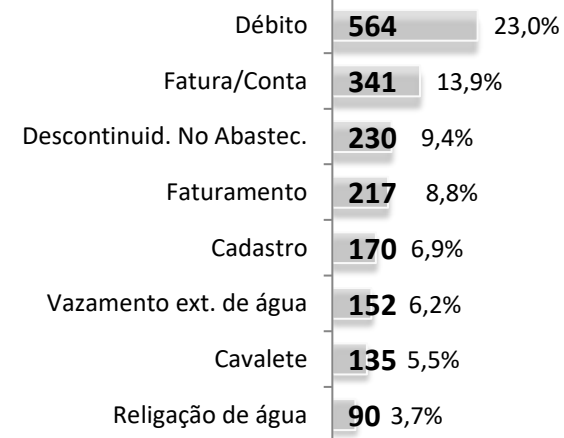
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
São Paulo	196
São José dos Campos	47
Praia Grande	22
Guarulhos	16
Itapeverica da Serra	13
Ibiúna	12
Carapicuíba	9
Santo André	7
Cotia	7
Barueri	7

Reclamações mais frequentes no mês

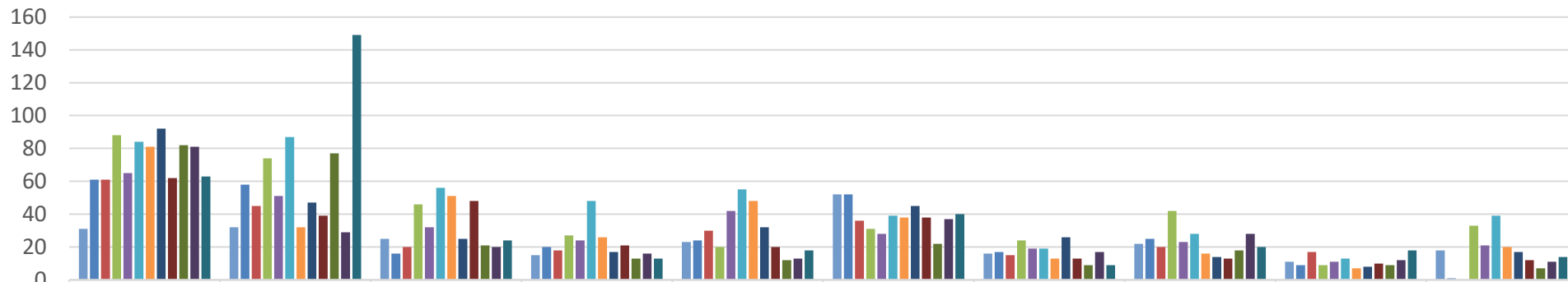


Informações mais solicitadas no mês



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
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
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

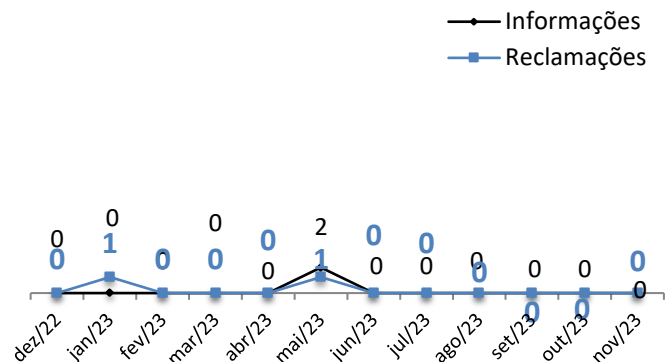
BRK Ambiental (Santa Gertrudes)

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
jun/23	0	0	0	0
jul/23	0	0	0	0
ago/23	0	0	0	0
set/23	0	0	0	0
out/23	0	0	0	0
nov/23	0	0	0	0

² 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

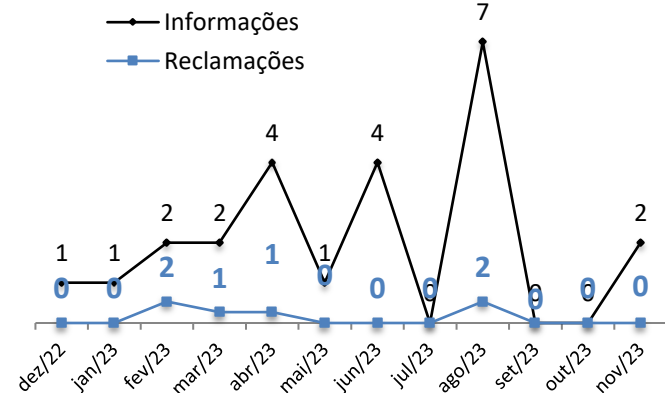
Saneaqua (Mairinque)

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
jun/23	4	0	0	4
jul/23	0	0	0	0
ago/23	7	2	0	9
set/23	0	0	0	0
out/23	0	0	0	0
nov/23	2	0	0	2

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

Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



Principais Informações no mês

Descontinuid. No Abastec. 2 100,0%

Nenhuma reclamação registrada no mês

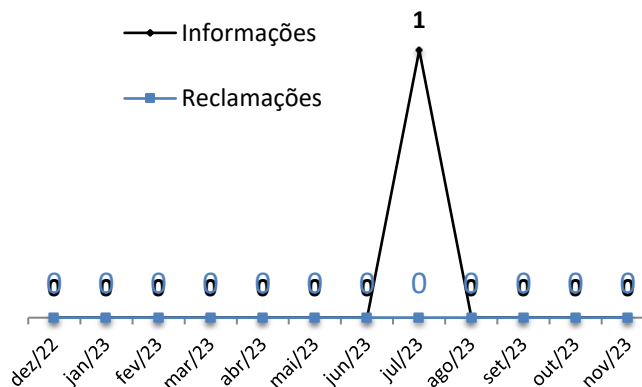
Águas de Cabrália (Cabrália Paulista)

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
jun/23	0	0	0	0
jul/23	1	0	0	1
ago/23	0	0	0	0
set/23	0	0	0	0
out/23	0	0	0	0
nov/23	0	0	0	0

² 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

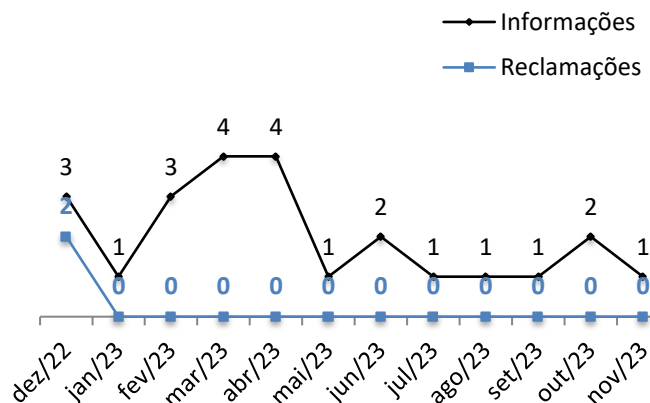
Águas Piquete (Piquete)

Manifestações por tipo (6 meses)

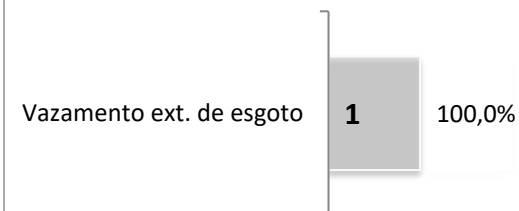
Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
jun/23	2	0	0	2
jul/23	1	0	0	1
ago/23	1	0	0	1
set/23	1	0	0	1
out/23	2	0	0	2
nov/23	1	0	0	1

² 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

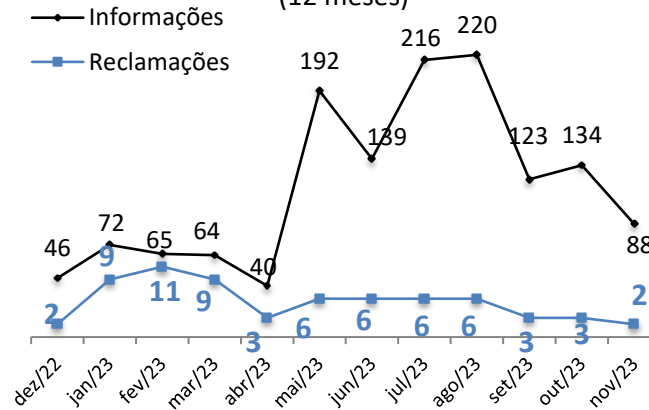
SAEG (Guaratinguetá)

Manifestações por tipo (6 meses)

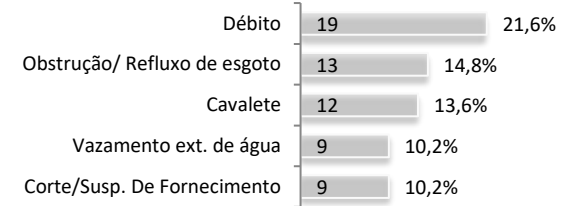
Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
jun/23	139	6	7	152
jul/23	216	6	15	237
ago/23	220	6	14	240
set/23	123	3	7	133
out/23	134	3	7	144
nov/23	88	2	2	92

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

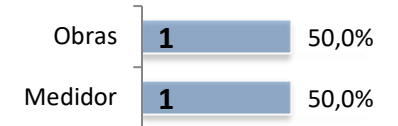
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



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

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