

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

**Setor: Saneamento Básico**

**Mês: Setembro/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.

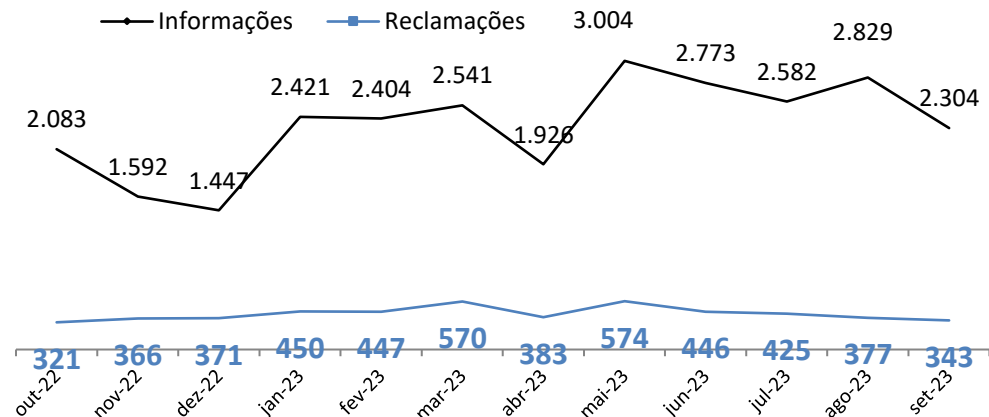
O SAU-ARSESP se destina a receber, registrar, analisar e responder às manifestações referentes aos serviços públicos regulados pela Agência, além de prestar orientações e informações sobre a legislação, como, por exemplo, os direitos e deveres dos consumidores e das concessionárias. Os prazos e procedimentos 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
abr-23	1.926	383	-32,81%	25	2.334
mai-23	3.004	574	49,87%	40	3.618
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

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

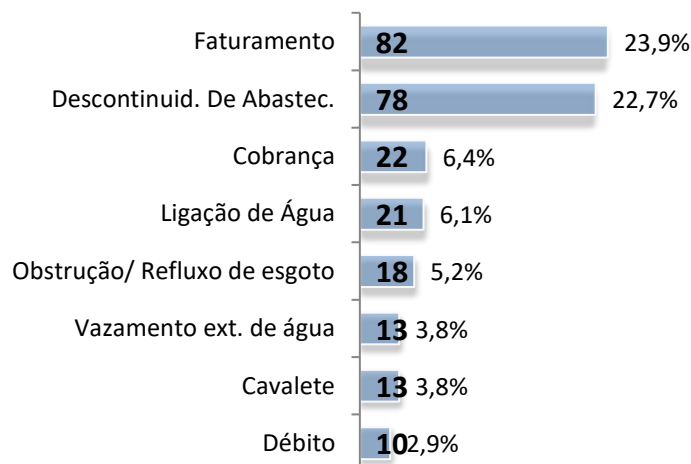
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



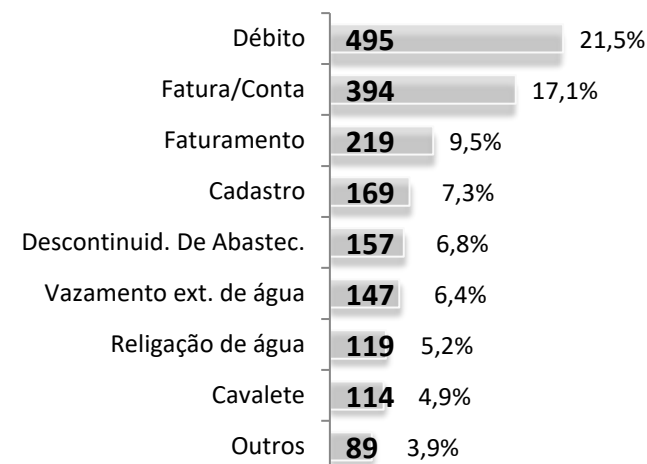
Reclamações por prestador de serviços no mês

	Nº	%
SABESP	340	99,1%
SAEG	3	0,9%
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	153
São José dos Campos	29
Guarulhos	17
Praia Grande	16
Santo André	11
Osasco	11
São Bernardo do Campo	7
Barueri	7
Santos	7
Cotia	6
Itapecerica da Serra	5
Santana de Parnaíba	4
Guaratinguetá	3
Guarujá	3
Arujá	3
Carapicuíba	3
Embu das Artes	3
Itanhaém	3
Pirapora do Bom Jesus	2
Suzano	2
Cubatão	2
Hortolândia	2
Pindamonhangaba	2
Tatuí	2
Francisco Morato	2

Município	Reclamações
Jandira	2
São Roque	2
Mongaguá	2
Ferraz de Vasconcelos	2
Peruíbe	2
Mauá	2
Caraguatatuba	1
Joanópolis	1
São Sebastião	1
Conchas	1
Caieiras	1
Apiáí	1
Ubatuba	1
Bertioga	1
Itaquaquecetuba	1
Guararema	1
Cachoeira Paulista	1
Icém	1
Campos do Jordão	1
Diadema	1
São Manuel	1
Porangaba	1
Várzea Paulista	1
Caçapava	1
Pratânia	1

Município	Reclamações
Franco da Rocha	1
Presidente Prudente	1
Teodoro Sampaio	1
Vargem Grande Paulista	1
Itapetininga	1
Agudos	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 <sup>1</sup>	
Sabesp	15,3%	Sabesp	3,8%	Sabesp	32,9%	SAEG	0,58
Saneaqua	0,0%	Saneaqua	0,0%	Saneaqua	0,0%	Sabesp	0,26
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
<b>Setor agregado</b>	<b>15,2%</b>	<b>Setor agregado</b>	<b>3,8%</b>	<b>Setor agregado</b>	<b>32,7%</b>	<b>Setor agregado</b>	<b>0,26</b>

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

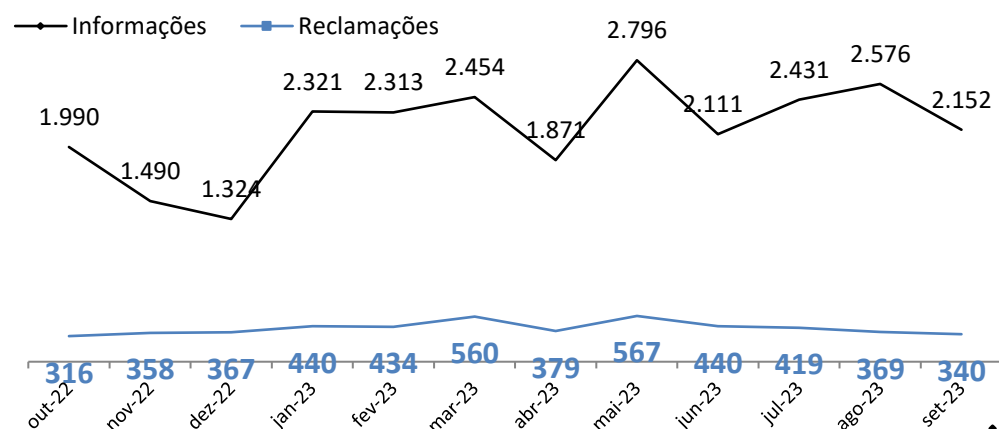
SABESP

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
abr-23	1.871	379	-32,32%	24	2.274
mai-23	2.796	567	49,60%	36	3.399
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

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

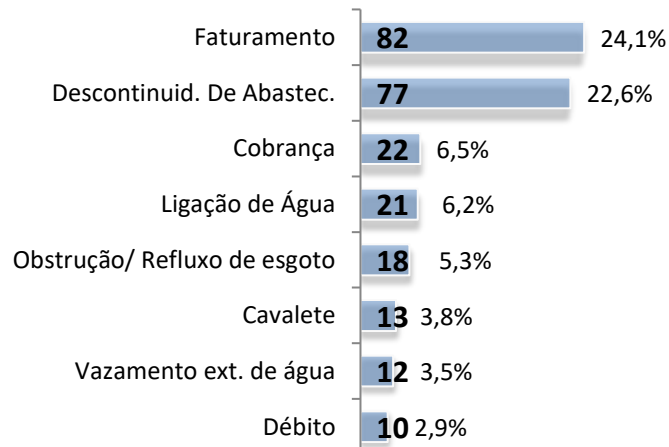
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



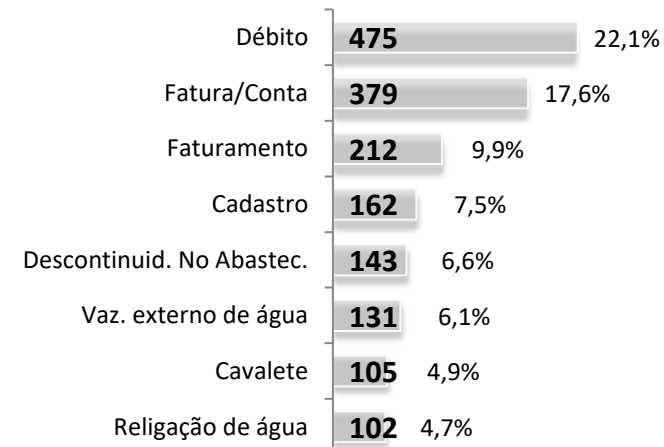
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
São Paulo	152
São José dos Campos	29
Guarulhos	17
Praia Grande	16
Santo André	11
Osasco	11
São Bernardo do Campo	7
Barueri	7
Santos	7
Cotia	6

Reclamações mais frequentes no mês

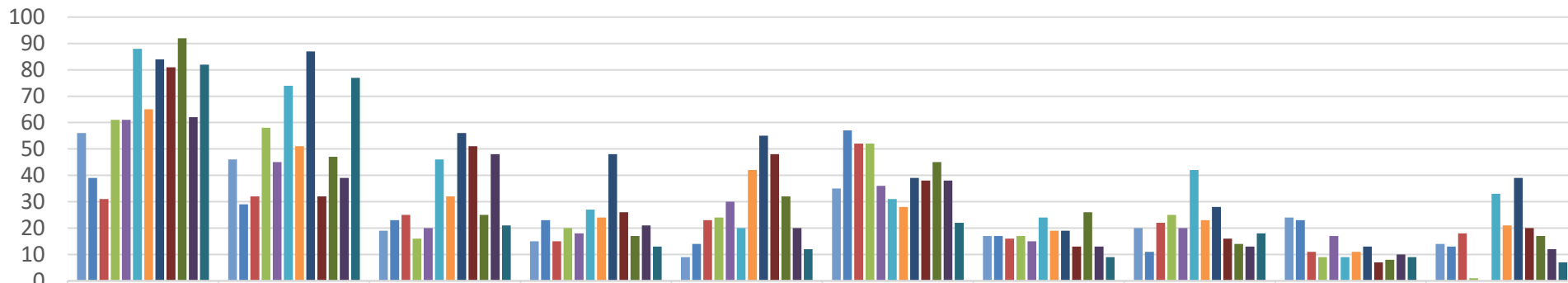


Informações mais solicitadas no mês



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
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
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

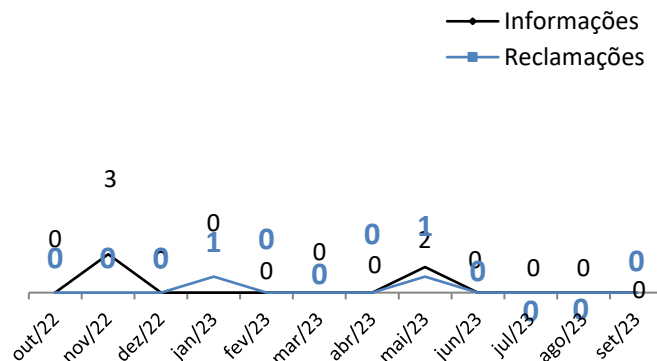
### BRK Ambiental (Santa Gertrudes)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
abr/23	0	0	0	0
mai/23	2	1	0	3
jun/23	0	0	0	0
jul/23	0	0	0	0
ago/23	0	0	0	0
set/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

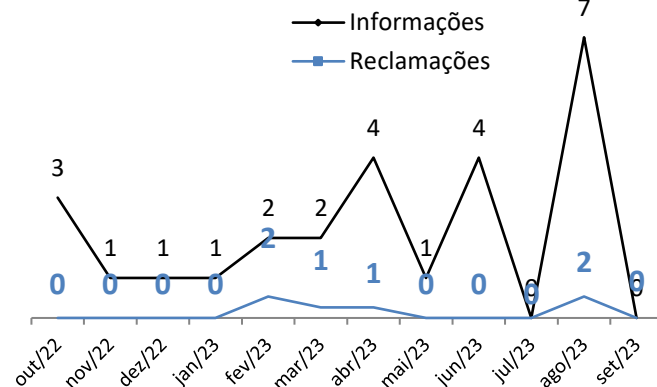
### Saneaqua (Mairinque)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
abr/23	4	1	0	5
mai/23	1	0	0	1
jun/23	4	0	0	4
jul/23	0	0	0	0
ago/23	7	2	0	9
set/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



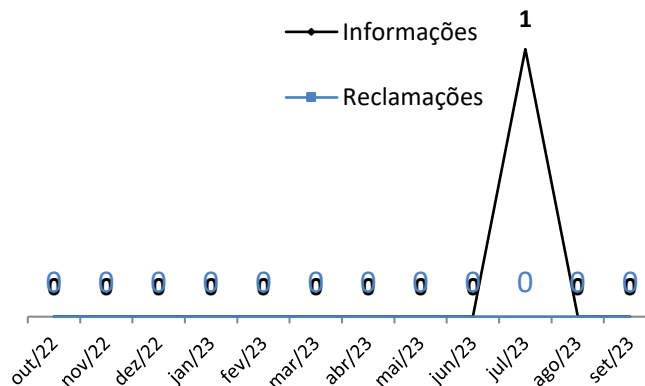
### Águas de Cabrália (Cabrália Paulista)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
abr/23	0	0	0	0
mai/23	0	0	0	0
jun/23	0	0	0	0
jul/23	1	0	0	1
ago/23	0	0	0	0
set/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

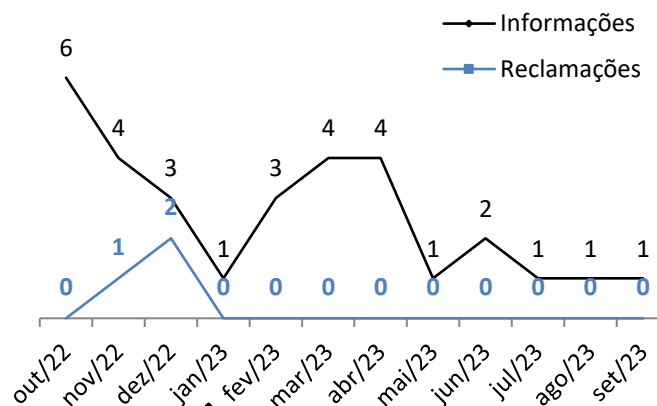
### Águas Piquete (Piquete)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
abr/23	4	0	0	4
mai/23	1	0	0	1
jun/23	2	0	0	2
jul/23	1	0	0	1
ago/23	1	0	0	1
set/23	1	0	0	1

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

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



Informação no mês

Deslig. a ped. do consumidor

1

100,0%

Nenhuma reclamação registrada no mês

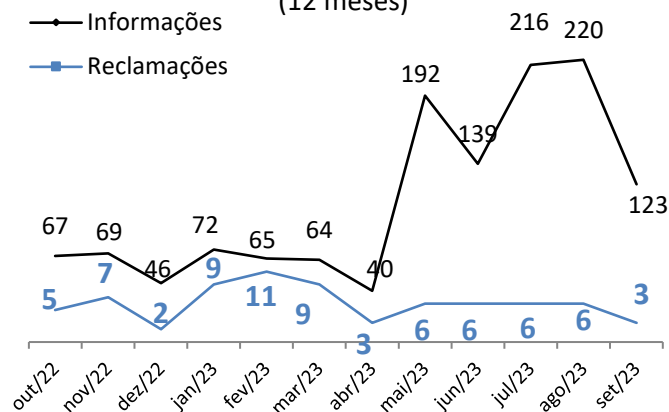
SAEG (Guaratinguetá)

Manifestações por tipo (6 meses)

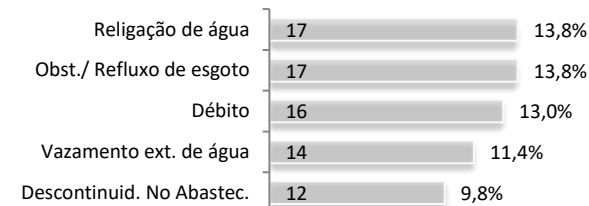
Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
abr/23	40	3	1	44
mai/23	192	6	4	202
jun/23	139	6	7	152
jul/23	216	6	15	237
ago/23	220	6	14	240
set/23	123	3	7	133

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

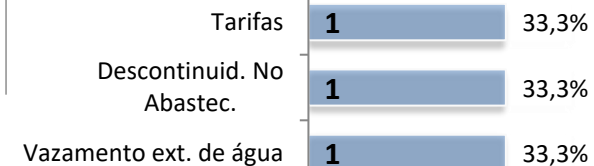
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



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