

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Saneamento Básico

Ano: 2022

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 apresenta, 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.

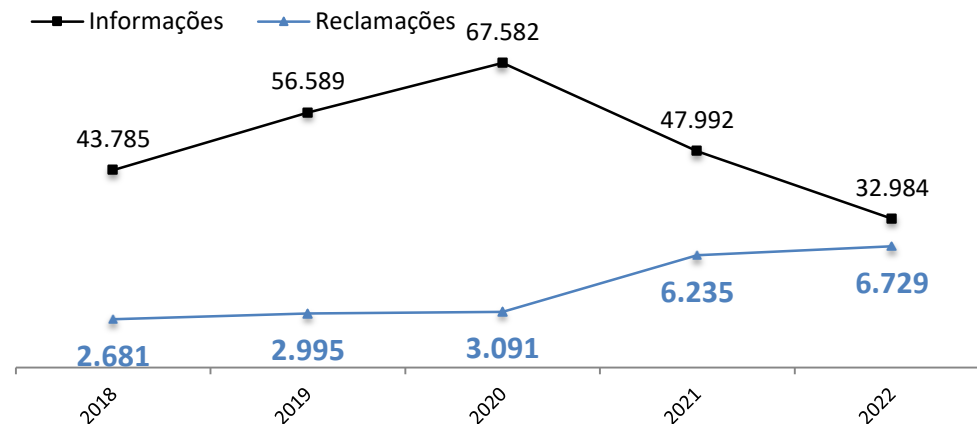
Manifestações por tipo (5 anos)

Ano	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
2018	43.785	2.681	-	2.129	48.595
2019	56.589	2.995	11,71%	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

¹ Variação com relação ao mês anterior;

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

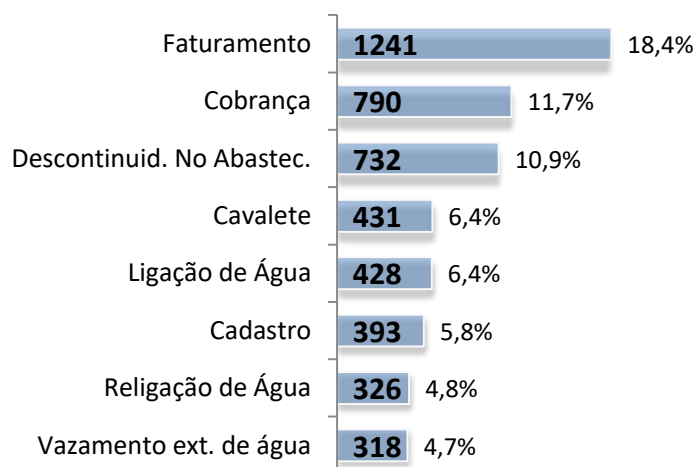
Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



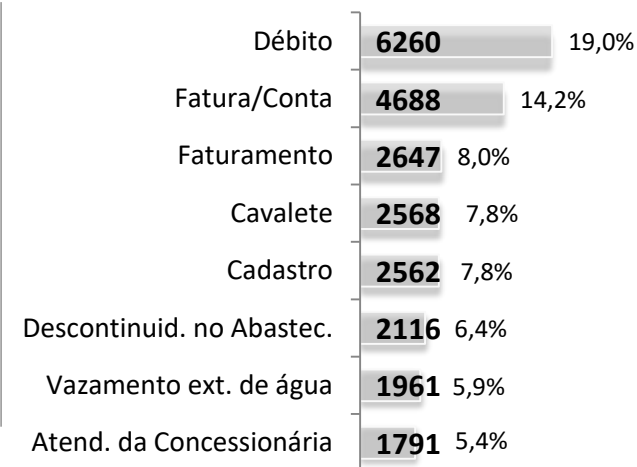
Reclamações por prestador de serviços no ano

	Nº	%
Sabesp	6.672	99,2%
Saeg	38	0,6%
Saneaqua	8	0,1%
Águas Piquete	7	0,1%
BRK Ambiental	4	0,1%
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 2022

Prestador de serviços	Quantidade de economias de água ¹	Total de reclamações	Reclamações a cada 10 mil economias de água
Águas Piquete	5.227	7	13,39
Saeg	50.364	38	7,55
Sabesp	12.844.709	6.672	5,19
Saneaqua	18.969	8	4,22
BRK Ambiental	10.097	4	3,96
Águas de Cabrália	1.582	0	0,00
Setor agregado	12.930.948	6.729	5,20

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 2022.

Indicadores do Serviço de Atendimento ao Usuário da Arsesp por Prestador de Serviços em 2022

% de reclamações com resposta fora do prazo¹

Prestador de serviços	% de reclamações com resposta fora do prazo
Saneaqua	37,5%
Sabesp	15,6%
BRK Ambiental	0,0%
Águas de Cabrália	0,0%
Águas Piquete	0,0%
Saeg	0,0%
Setor agregado	15,5%

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

% de reclamações devolvidas²

Prestador de serviços	% de reclamações devolvidas
Sabesp	26,9%
Saneaqua	25,0%
BRK Ambiental	25,0%
Águas de Cabrália	0,0%
Águas Piquete	0,0%
Saeg	0,0%
Setor agregado	26,7%

² Reclamação que o SAU-Arsesp devolveu à Ouvidoria da empresa, após o envio da resposta inicial, para complementação de esclarecimentos e providências.

% de reclamações procedentes³

Prestador de serviços	% de reclamações procedentes
Sabesp	77,5%
Saneaqua	75,0%
Saeg	73,7%
Águas Piquete	57,1%
BRK Ambiental	50,0%
Águas de Cabrália	0,0%
Setor agregado	77,4%

³ Reclamação na qual, após análise do SAU-Arsesp, verificou-se haver fundamento à luz da legislação.

Reclamações por municípios durante o ano de 2022

Município	Quant.
São Paulo	3.474
Guarulhos	373
Santo André	243
Carapicuíba	196
Osasco	174
São José dos Campos	155
São Bernardo do Campo	138
Praia Grande	137
Barueri	128
Embu das Artes	116
São Vicente	79
Guarujá	64
Itapeccerica da Serra	61
Cotia	59
Itanhaém	59
Santana de Parnaíba	53
Santos	52
Mauá	51
Francisco Morato	42
Diadema	40
Santa Cruz do Rio Pardo	39
Taubaté	39
Itapevi	39
Caieiras	38
Guaratinguetá	38

Município	Quant.
Mongaguá	38
Jandira	38
Cajamar	32
Franco da Rocha	32
Taboão da Serra	32
Suzano	30
Itaquaquecetuba	28
Caraguatatuba	28
Caçapava	27
Ferraz de Vasconcelos	25
Peruíbe	22
Ribeirão Pires	21
Tatuí	19
Bertioga	19
Presidente Prudente	18
Hortolândia	17
Mairiporã	16
Franca	15
Paulínia	13
Embu-Guaçu	12
Poá	12
Lorena	12
Arujá	11
Bragança Paulista	11
Ubatuba	11

Município	Quant.
Guararema	9
Cubatão	9
Santa Isabel	9
Boituva	9
Vargem Grande Paulista	9
Mairinque	8
Pindamonhangaba	8
São Roque	7
Itatiba	7
Piquete	7
Registro	7
São Sebastião	6
São João da Boa Vista	6
Tremembé	6
Pirapora do Bom Jesus	6
Fernandópolis	6
Iguape	6
Ilha Comprida	6
Itapetininga	6
Botucatu	5
Jarinu	5
São Bento do Sapucaí	5
Rio Grande da Serra	5
Santa Branca	5
Itupeva	5

Municípios com reclamações no ano (continuação)

Município	Quant.
Monte Mor	5
Santa Gertrudes	4
Ibiúna	4
Biritiba-Mirim	4
Itapeva	4
Assis	3
Cachoeira Paulista	3
Presidente Epitácio	3
Mococa	3
Pederneiras	3
Apiáí	2
Pirapozinho	2
Ilhabela	2
Miracatu	2
Canas	2
Nazaré Paulista	2
São Miguel Arcanjo	2
Paranapanema	2
Piraju	2
Pariquera-Açu	2
Campos do Jordão	2
Aguai	2
Avaré	2
Pedregulho	2
São Lourenço da Serra	2

Município	Quant.
Pedro de Toledo	2
Lins	2
Cajati	2
Piedade	2
Maracaí	2
Cássia dos Coqueiros	1
Socorro	1
São Luiz do Paraitinga	1
Miguelópolis	1
Torre de Pedra	1
Óleo	1
Cruzália	1
Buri	1
Espírito Santo do Pinhal	1
Pinhalzinho	1
Taquarivaí	1
Itapirapuã Paulista	1
Alambari	1
Piracaia	1
Araçariguama	1
Angatuba	1
Laranjal Paulista	1
Itaporanga	1
Boracéia	1
Oswaldo Cruz	1

Município	Quant.
Duartina	1
Cabreúva	1
Elias Fausto	1
Porangaba	1
Adamantina	1
Palmeira D'Oeste	1
Monteiro Lobato	1
Itariri	1
Mogi das Cruzes	1
Cananéia	1
Santo Antônio do Jardim	1
Redenção da Serra	1
Juquiá	1
Regente Feijó	1
Juquitiba	1
Gália	1
Álvares Machado	1
Tupã	1
São Manuel	1
Itaberá	1
Lavrinhas	1
Paraguaçu Paulista	1
Barra do Chapéu	1
Itirapuã	1
Serra Azul	1

Municípios com reclamações no ano (continuação)

Município	Quant.
Riolândia	1
Eldorado	1
Riversul	1
Tapiraí	1
Roseira	1
Iperó	1
Salto de Pirapora	1
Teodoro Sampaio	1
Guareí	1
Marabá Paulista	1
Aparecida D'Oeste	1
Alumínio	1
Ribeirão Branco	1
Ribeirão Grande	1
Pedra Bela	1

Sabesp

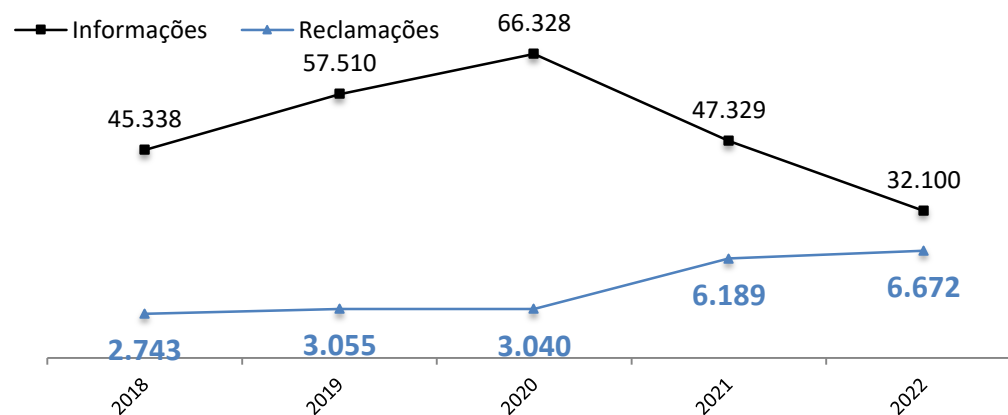
Manifestações por tipo (5 anos)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
2018	45.338	2.743	-	2.100	50.181
2019	57.510	3.055	11,37%	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

¹ Variação com relação ao mês anterior;

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

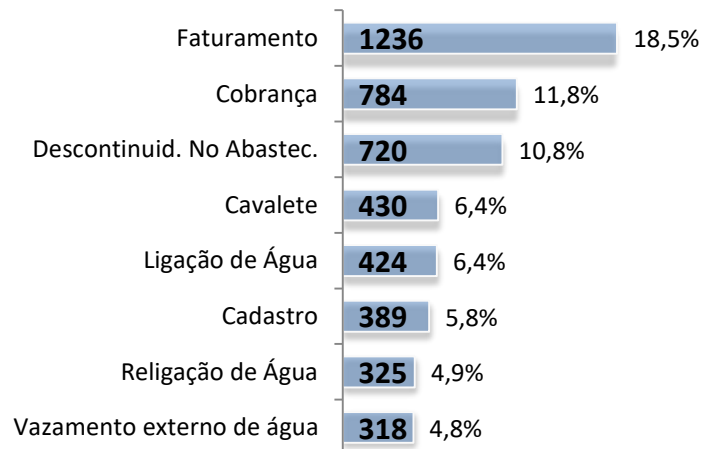
Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



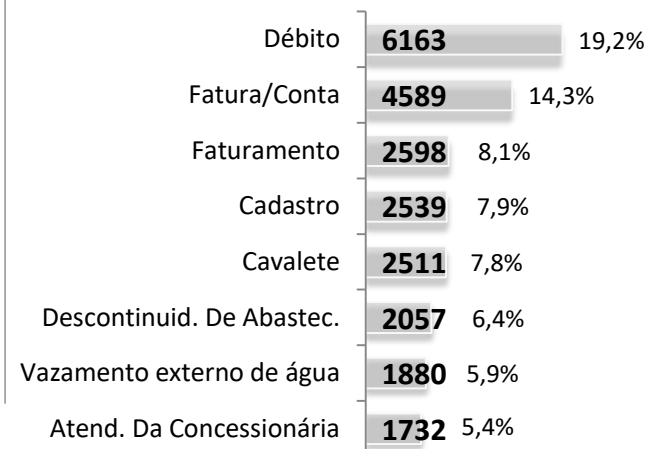
Municípios com mais reclamações no ano

Município	Quantidade
São Paulo	3.474
Guarulhos	373
Santo André	243
Carapicuíba	196
Osasco	174
São José dos Campos	155
São Bernardo do Campo	138
Praia Grande	137
Barueri	128
Embu das Artes	116

Reclamações mais frequentes no ano

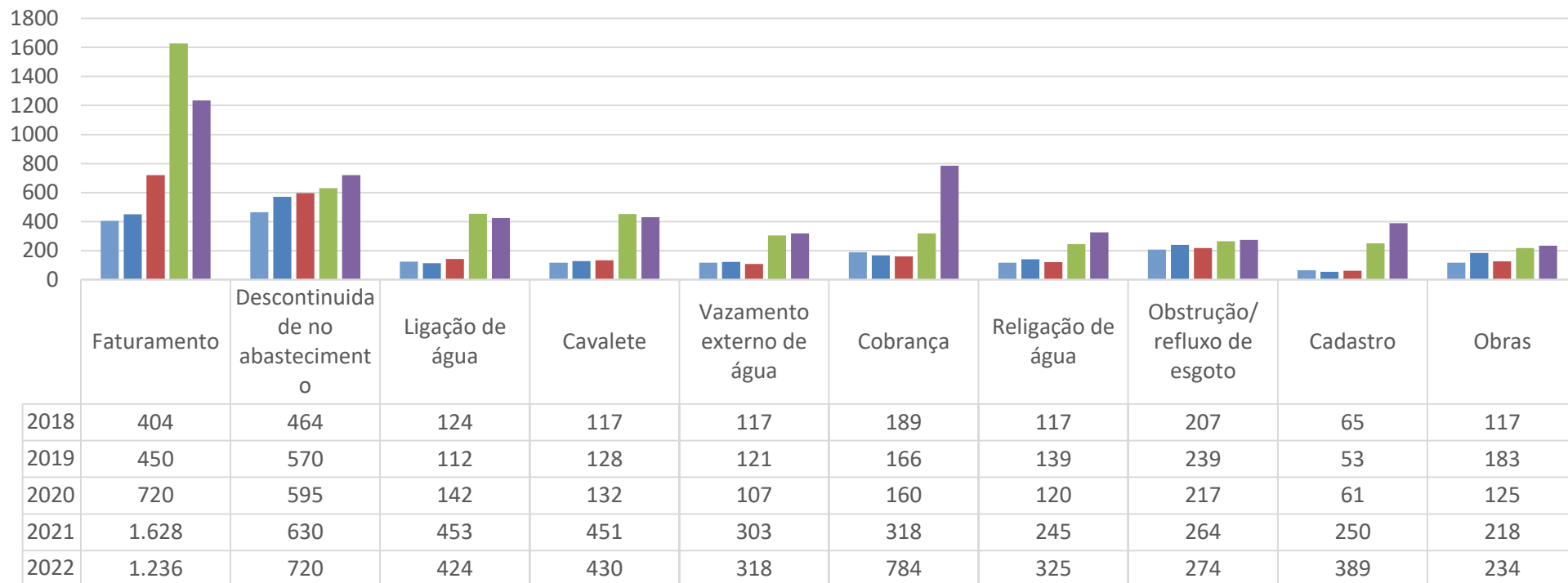


Informações mais solicitadas no ano



Sabesp

Evolução anual dos assuntos mais reclamados (5 anos)



BRK Ambiental

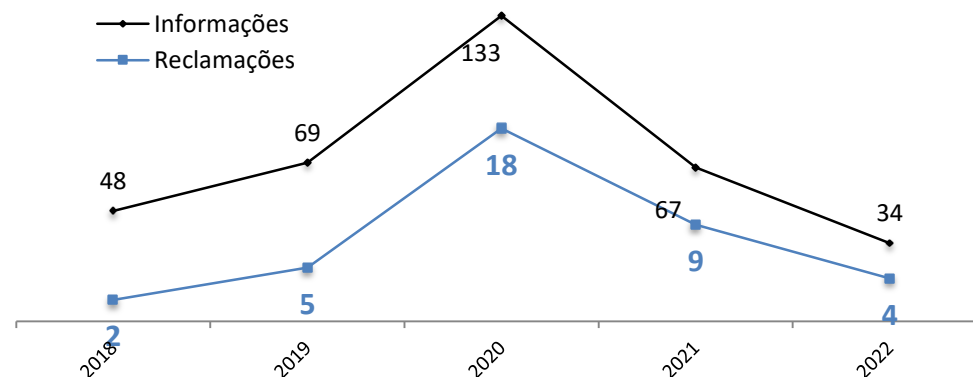
Manifestações por tipo (5 anos)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
2018	48	2	-	6	56
2019	69	5	150,00%	1	77
2020	133	18	260,00%	9	163
2021	67	9	-50,00%	6	82
2022	34	4	-55,56%	3	40

¹ Variação com relação ao mês anterior;

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

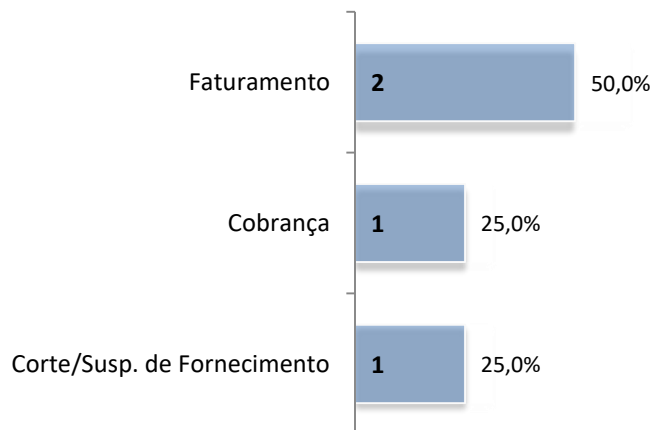
Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



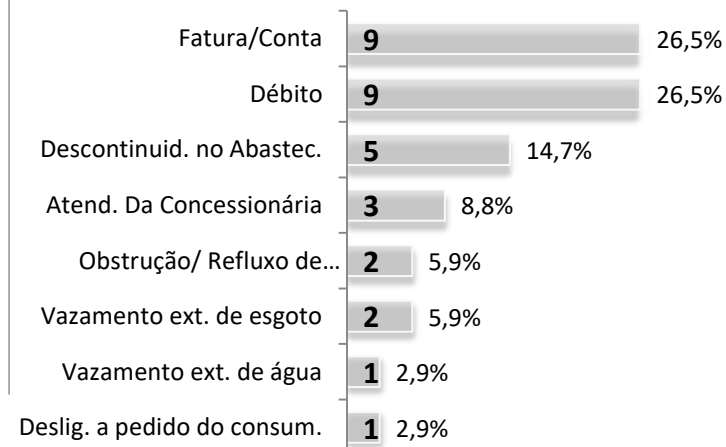
Município Correspondente às reclamações do ano

Município	Quantidade
Santa Gertrudes	4

Reclamações no ano

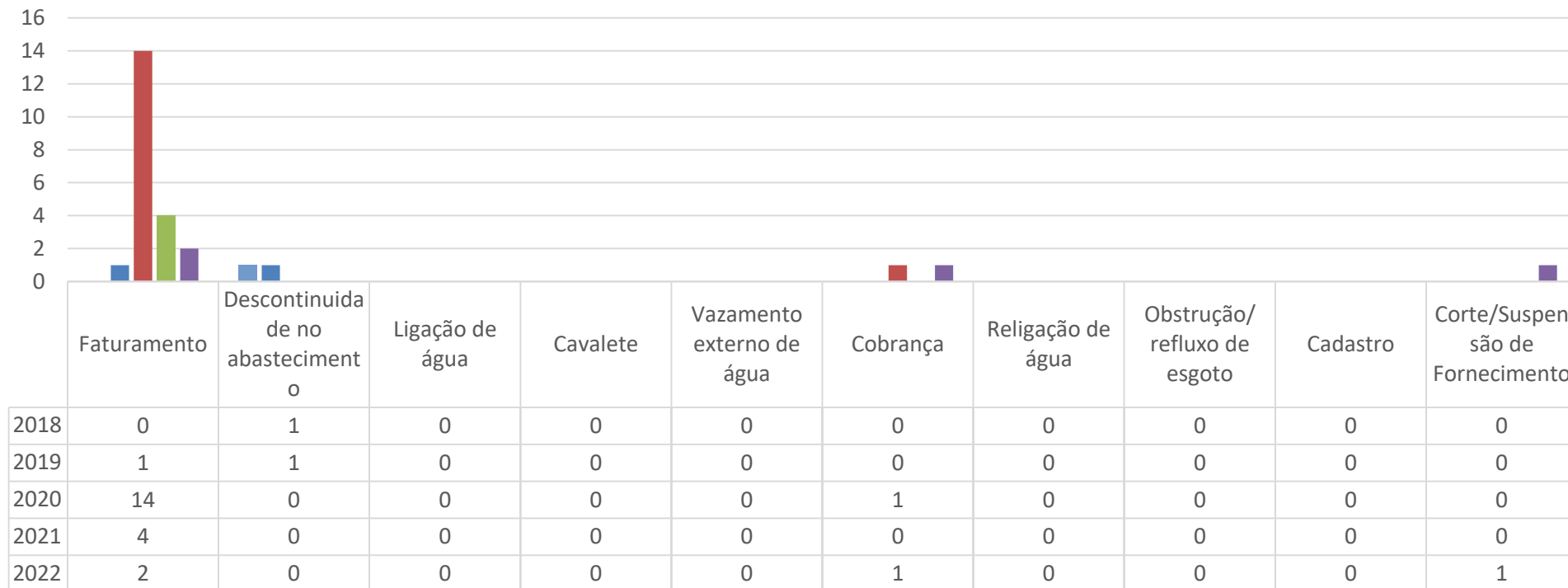


Principais Informações no ano



BRK Ambiental

Evolução anual dos assuntos mais reclamados (5 anos)



Saneaqua

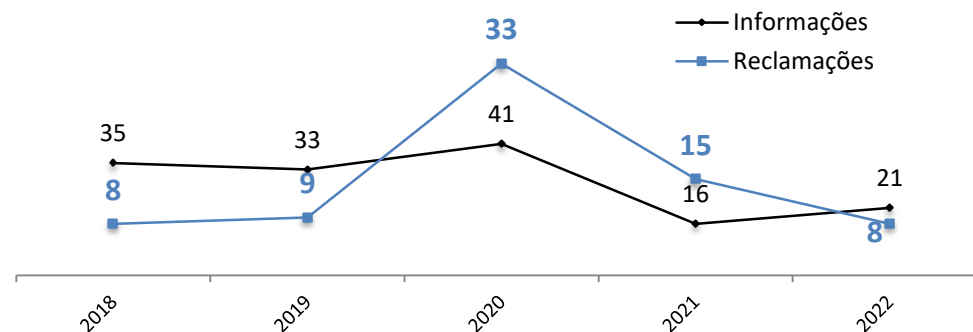
Manifestações por tipo (5 anos)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
2018	35	8	-	8	51
2019	33	9	12,50%	5	47
2020	41	33	266,67%	12	89
2021	16	15	-54,55%	4	34
2022	21	8	-46,67%	5	34

¹ Variação com relação ao mês anterior;

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

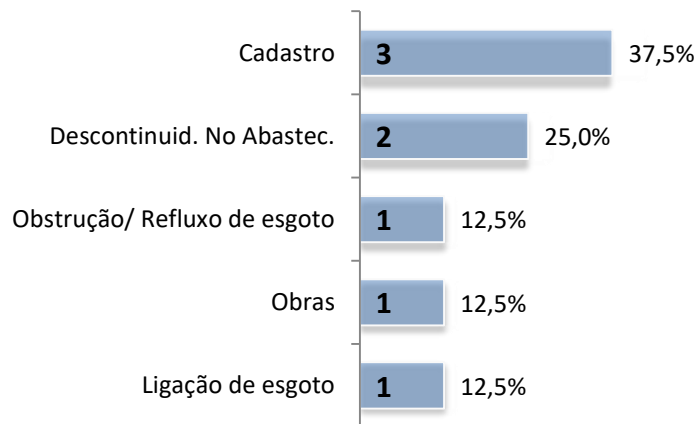
Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



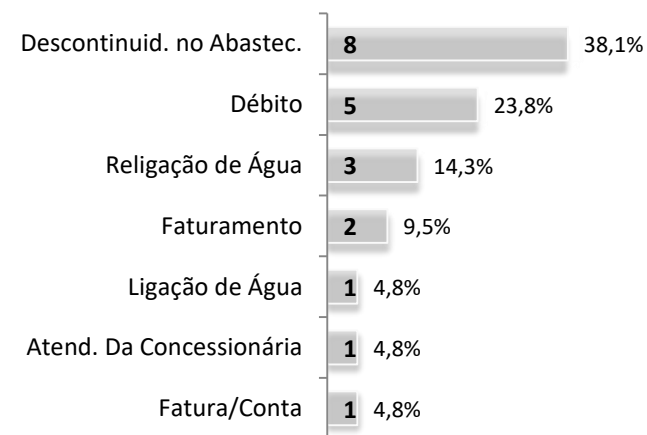
Município Correspondente às reclamações do ano

Município	Quantidade
Mairinque	8

Reclamações no ano

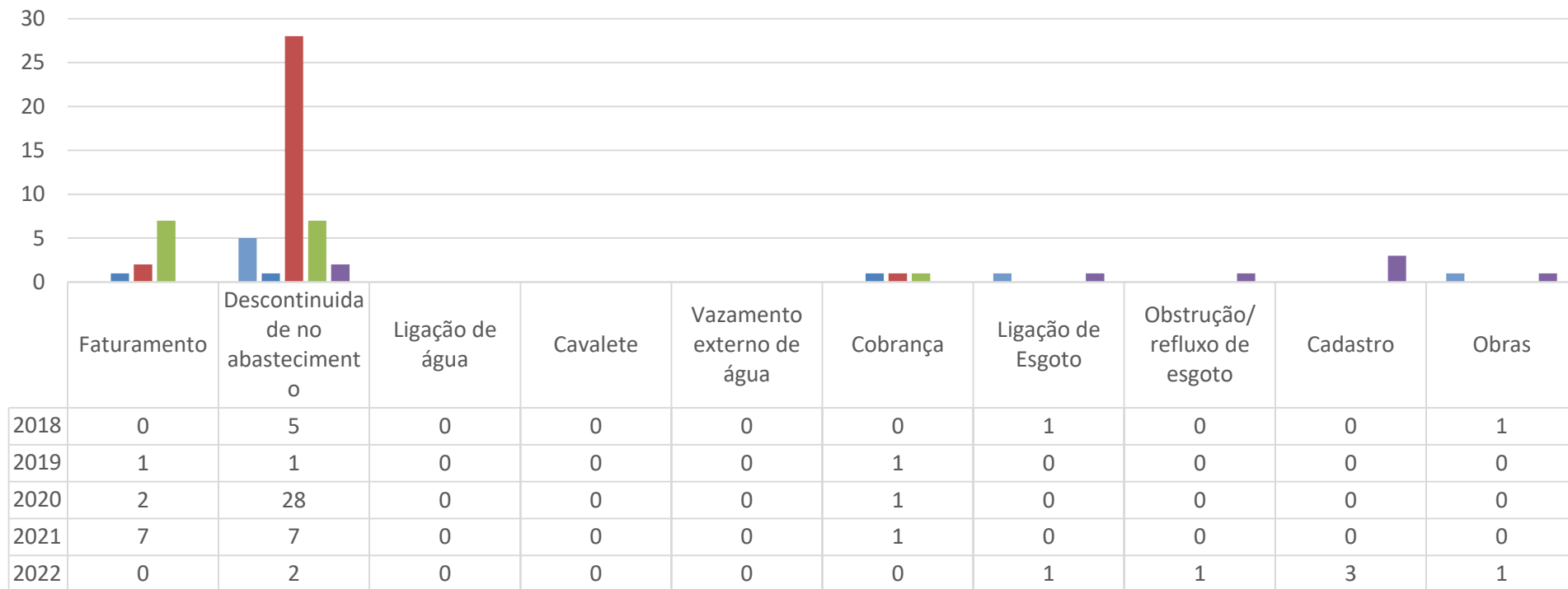


Informações no ano



Saneaqua

Evolução anual dos assuntos mais reclamados (5 anos)



Águas de Cabrália

Manifestações por tipo (5 anos)

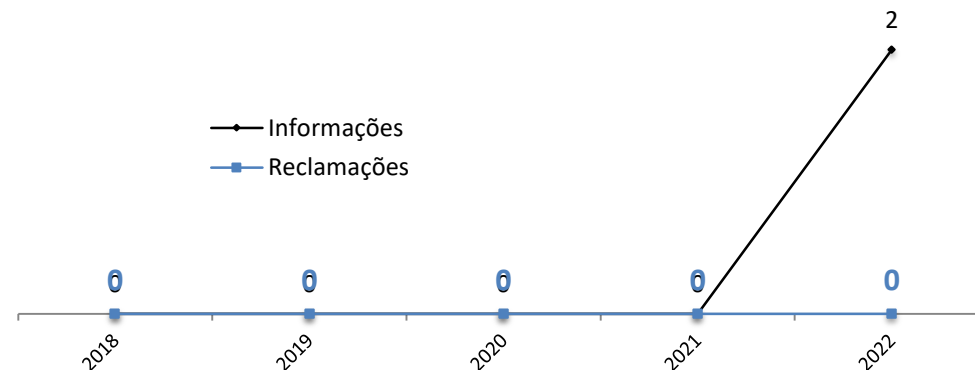
Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
2018*	-	-	-	-	-
2019	0	0	-	0	0
2020	0	0	-	0	0
2021	0	0	-	0	0
2022	2	0	-	0	2

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)

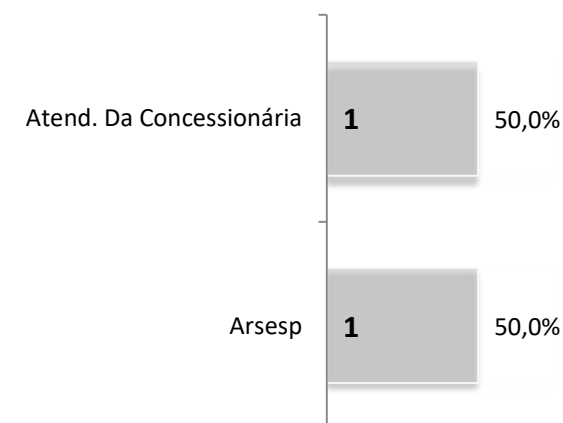


Município Correspondente às reclamações do ano

	Quantidade
Cabrália Paulista	0

Nenhuma reclamação registrada no ano

Informações no Ano



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

Águas Piquete

Manifestações por tipo (5 anos)

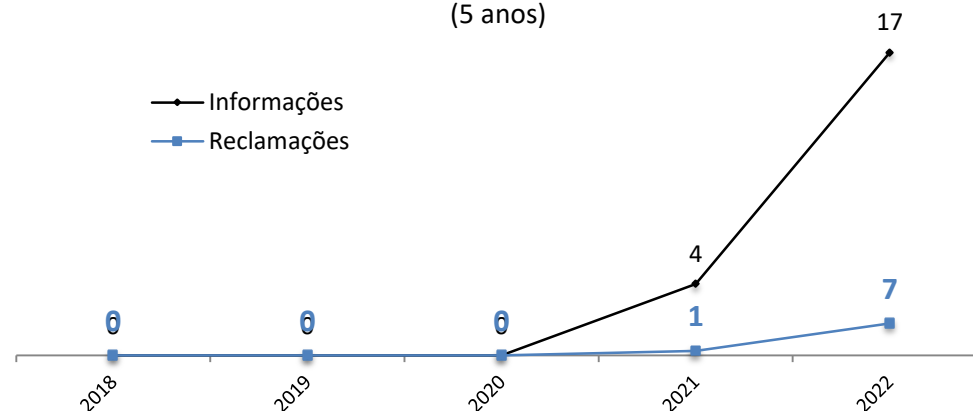
Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
2018*	-	-	-	-	-
2019*	-	-	-	-	-
2020	0	0	-	0	0
2021	4	1	-	0	5
2022	17	7	600%	0	24

¹Variação com relação ao mês anterior;

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

Evolução anual de Informações e Reclamações

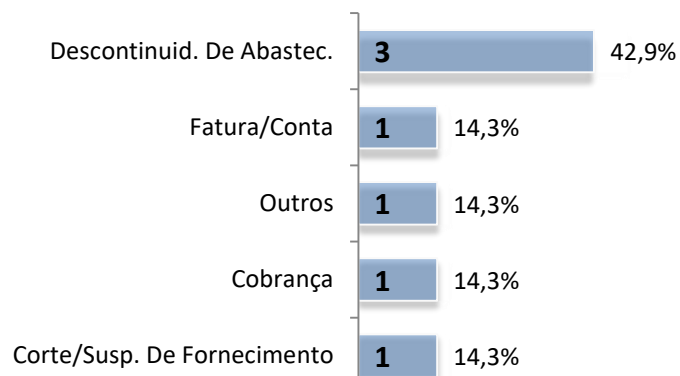
(5 anos)



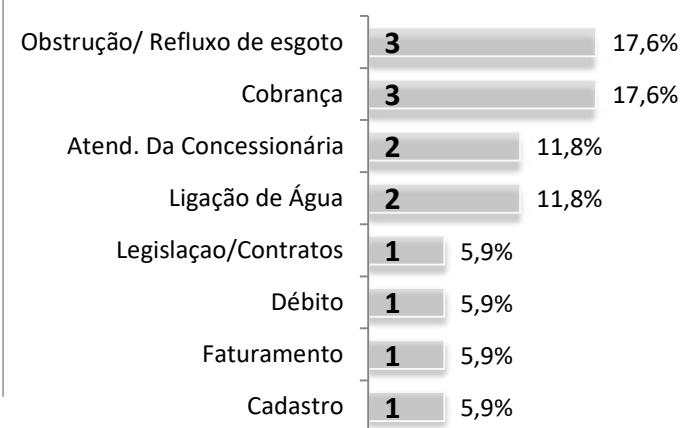
Município Correspondente às reclamações do ano

	Quantidade
Piquete	7

Reclamações no Ano



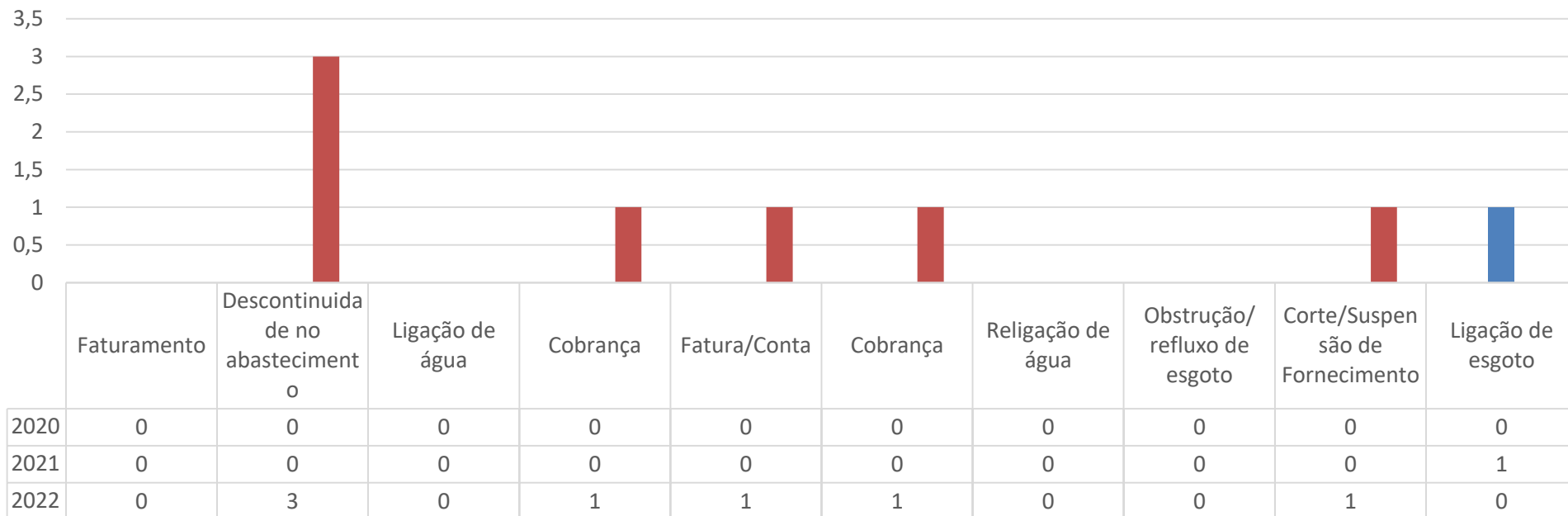
Principais Informações no Ano



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

Águas Piquete

Evolução anual dos assuntos mais reclamados (3 anos)



Saeg

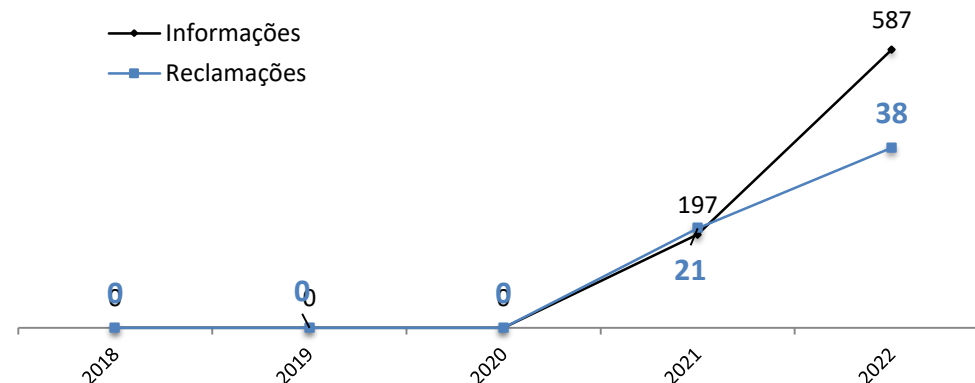
Manifestações por tipo (5 anos)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
2018*	-	-	-	-	-
2019*	-	-	-	-	-
2020*	-	-	-	-	-
2021	197	21	-	12	230
2022	587	38	80,95%	89	715

¹ Variação com relação ao mês anterior;

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

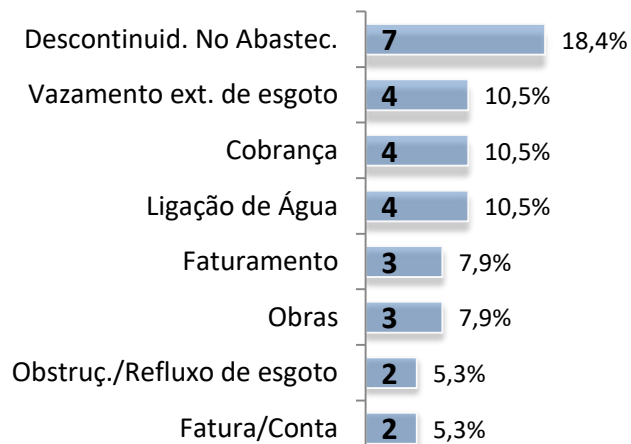
Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



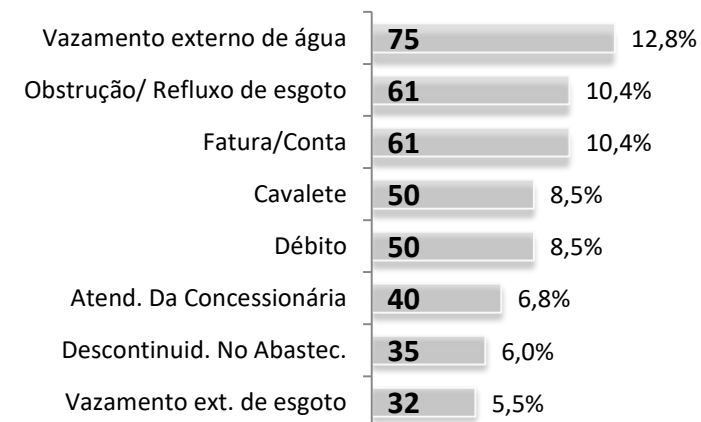
Município Correspondente às reclamações do ano

Município	Quantidade
Guaratinguetá	38

Principais Reclamações no Ano



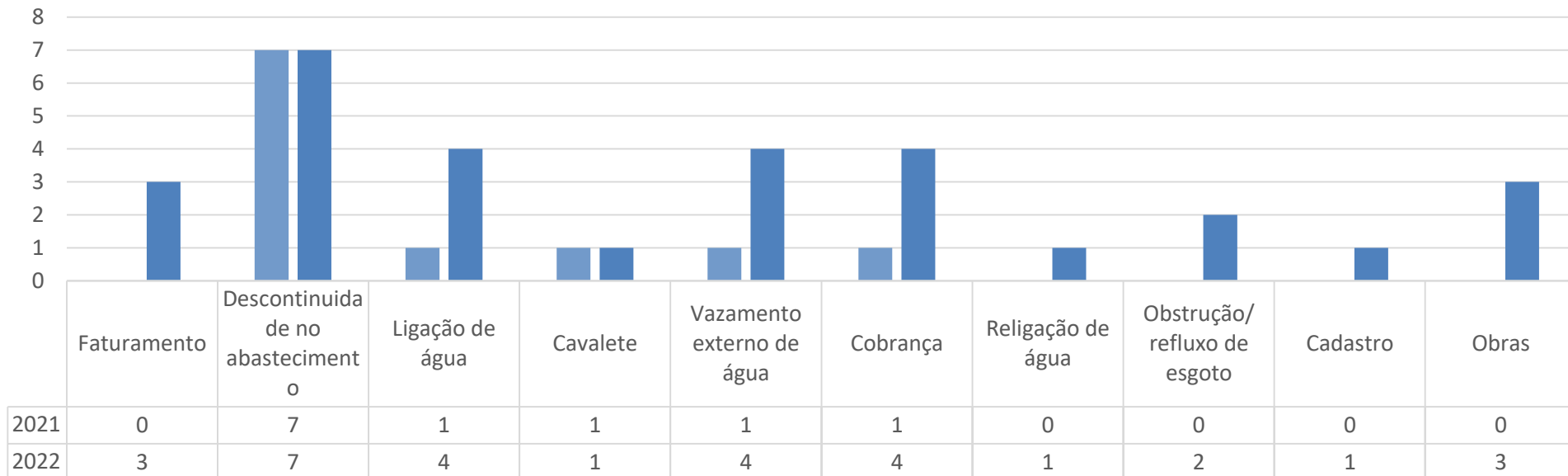
Principais Informações no ano



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

Saeg

Evolução anual dos assuntos mais reclamados (2 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

