

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Saneamento Básico

Mês: Setembro/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 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.

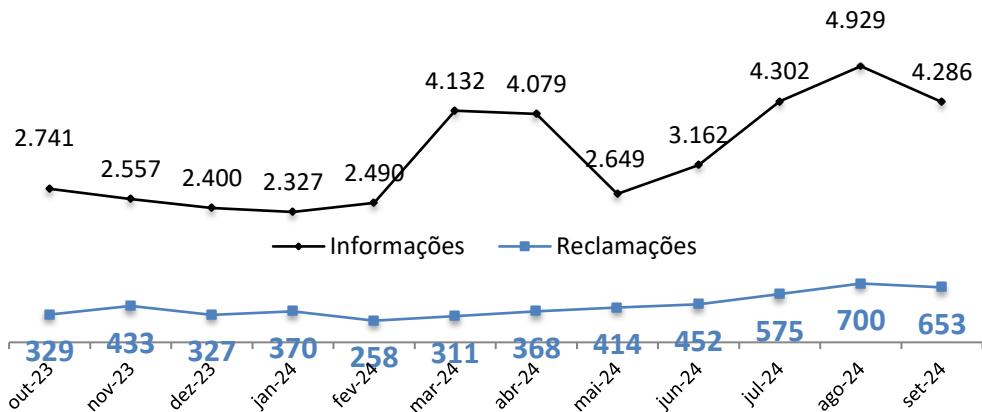
Dados agregados do Setor

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
abr-24	4.079	368	18,33%	121	4.568
mai-24	2.649	414	12,50%	145	3.208
jun-24	3.162	452	9,18%	95	3.709
jul-24	4.302	575	27,21%	162	5.039
ago-24	4.929	700	21,74%	240	5.869
set-24	4.286	653	-6,71%	213	5.152

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	649	99,4%
SAEG	3	0,5%
Igarapava	1	0,2%
Sanequa	0	0,0%
Águas Piquete	0	0,0%
SAAE	0	0,0%
BRK Ambiental	0	0,0%
Águas de Cabrália	0	0,0%

Reclamações mais frequentes no mês

Faturamento	141	21,6%
Descontinuid. No Abastec.	121	18,5%
Cobrança	79	12,1%
Ligação de Água	50	7,7%
Religação de água	31	4,7%
Vaz. Ext. de água	29	4,4%
Cadastro	27	4,1%
Obstr./ Refl. de esgoto	27	4,1%

Informações mais solicitadas no mês

Débito	950	22,2%
Fatura	501	11,7%
Cadastro	354	8,3%
Faturamento	327	7,6%
Cavalete	305	7,1%
Descontinuid. No Abastec.	251	5,9%
Obstr./ Refl. de esgoto	225	5,2%
Religação de água	218	5,1%
Vaz. Ext. de água	179	4,2%

Dados agregados do Setor

Município	Reclamações
São Paulo	304
Guarujá	43
Praia Grande	38
São José dos Campos	15
Santo André	14
Osasco	13
Bertioga	13
Barueri	12
Guarulhos	12
Carapicuíba	11
São Bernardo do Campo	11
Diadema	9
Mauá	7
Embu-Guaçu	7
Taubaté	7
Santana de Parnaíba	6
São Vicente	6
Itapeva	6
Caraguatatuba	5
Taboão da Serra	5
São Sebastião	5
Itanhaém	5
Santos	5
Pindamonhangaba	4
Embu das Artes	4

Municípios com mais reclamações no mês

Município	Reclamações
Hortolândia	4
Itapecerica da Serra	4
Mongaguá	4
Itaquaquecetuba	4
Itapevi	4
Santa Isabel	3
Ubatuba	3
Guaratinguetá	3
Cotia	3
Fernandópolis	3
Cubatão	2
Franca	2
Tatuí	2
Ilha Comprida	2
Guararema	2
Cajamar	2
Suzano	2
Ribeirão Pires	2
Bragança Paulista	2
Jandira	2
Várzea Paulista	2
Jaborandi	1
Capão Bonito	1
São Manuel	1
Paranapanema	1

Município	Reclamações
Barra do Chapéu	1
Peruíbe	1
Franco da Rocha	1
Buri	1
Caçapava	1
Piracaia	1
Avaré	1
Arujá	1
Ferraz de Vasconcelos	1
Igarapava	1
Francisco Morato	1
Arealva	1
Iperó	1
Iguape	1
Lorena	1
Rio Grande da Serra	1
Cachoeira Paulista	1
Rosana	1
Guzolândia	1
Salto de Pirapora	1
Monte Mor	1
Santa Branca	1
Itariri	1
Pirapora do Bom Jesus	1
Populina	1

Dados agregados do Setor

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 21,3%	Sabesp 12,8%	SAEG 33,3%	Igarapava 0,83
Sanequa 0,0%	Sanequa 0,0%	Sabesp 29,6%	SAEG 0,57
BRK Ambiental 0,0%	BRK Ambiental 0,0%	Sanequa 0,0%	Sabesp 0,49
Águas de Cabrália 0,0%	Águas de Cabrália 0,0%	BRK Ambiental 0,0%	Sanequa 0,00
Águas Piquete 0,0%	Águas Piquete 0,0%	Águas de Cabrália 0,0%	BRK Ambiental 0,00
SAEG 0,0%	SAEG 0,0%	Águas Piquete 0,0%	Águas de Cabrália 0,00
SAAE 0,0%	SAAE 0,0%	SAAE 0,0%	Águas Piquete 0,00
Igarapava 0,0%	Igarapava 0,0%	Igarapava 0,0%	SAAE 0,00
Setor agregado 21,1%	Setor agregado 12,7%	Setor agregado 29,6%	Setor agregado 0,49

¹ Base de economias de setembro de 2023

Dados por prestador de serviços

Setembro/2024

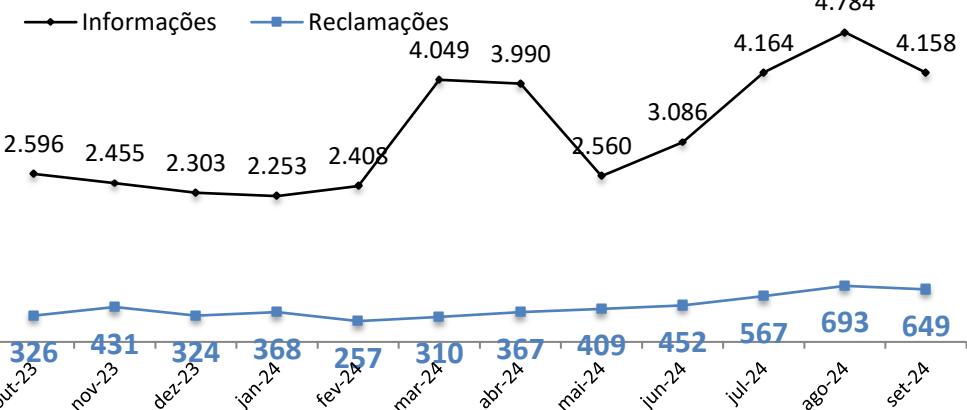
SABESP

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
abr-24	3.990	367	18,39%	118	4.475
mai-24	2.560	409	11,44%	144	3.113
jun-24	3.086	452	10,51%	95	3.633
jul-24	4.164	567	25,44%	149	4.880
ago-24	4.784	693	22,22%	236	5.713
set-24	4.158	649	-6,35%	208	5.015

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

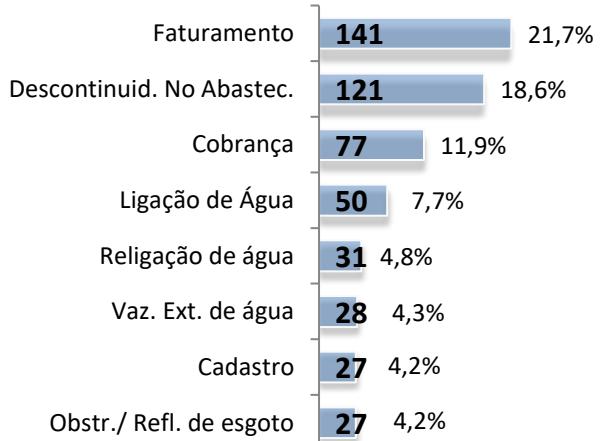
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



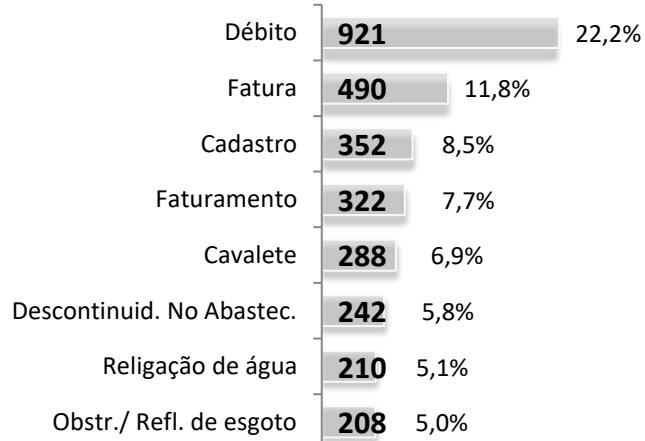
Municípios com mais reclamações no mês

	Quantidade
São Paulo	304
Guarujá	43
Praia Grande	38
São José dos Campos	15
Santo André	14
Osasco	13
Bertioga	13
Barueri	12
Guarulhos	12
Carapicuíba	11

Reclamações mais frequentes no mês



Informações mais solicitadas no mês

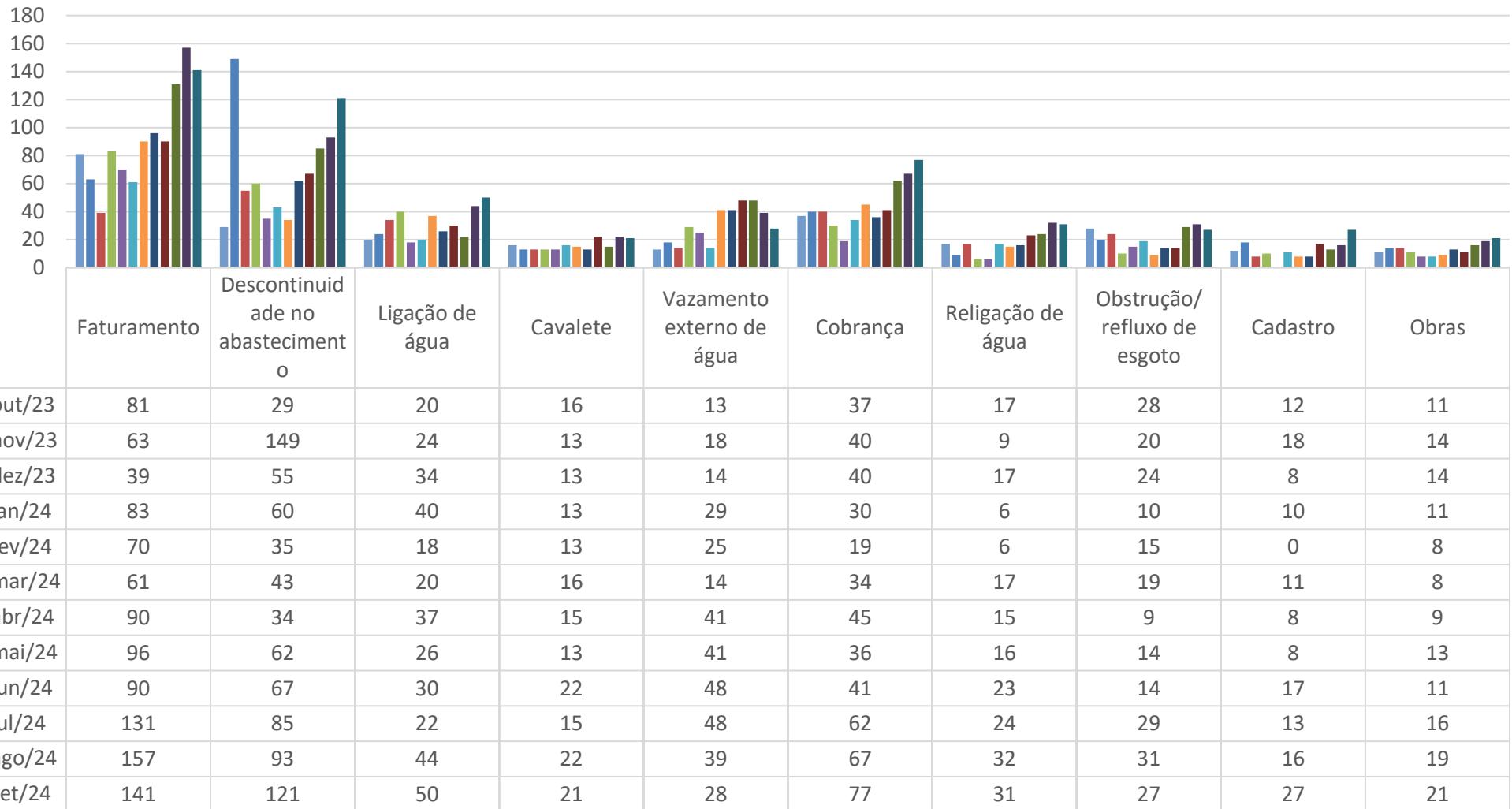


Dados por prestador de serviços

Setembro/2024

SABESP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



Dados por prestador de serviços

BRK Ambiental (Santa Gertrudes)

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
abr/24	0	0	0	0
mai/24	0	0	0	0
jun/24	0	0	0	0
jul/24	0	0	0	0
ago/24	0	0	0	0
set/24	0	0	0	0

Nenhuma manifestação registrada no últimos 12 meses

Nenhuma informação registrada no mês

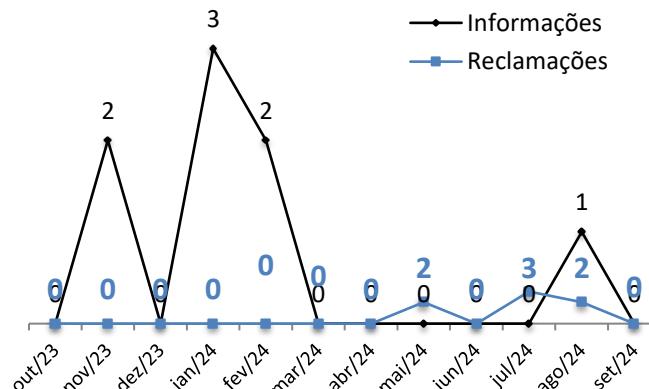
Nenhuma reclamação registrada no mês

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

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
abr/24	0	0	0	0
mai/24	0	2	0	2
jun/24	0	0	0	0
jul/24	0	3	0	3
ago/24	1	2	0	3
set/24	0	0	0	0

Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



Nenhuma informação registrada no mês

Nenhuma reclamação registrada no mês

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

Dados por prestador de serviços

Águas de Cabrália (Cabrália Paulista)

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
abr/24	0	0	0	0
mai/24	0	0	0	0
jun/24	0	0	0	0
jul/24	0	0	0	0
ago/24	0	0	0	0
set/24	0	0	0	0

Nenhuma manifestação registrada no últimos 12 meses

Nenhuma informação registrada no mês

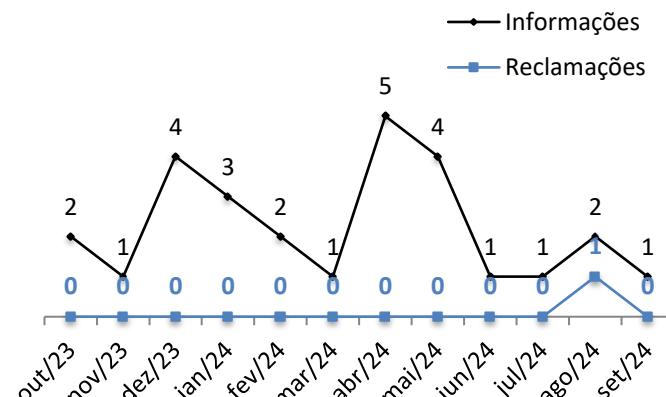
Nenhuma reclamação registrada no mês

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

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
abr/24	5	0	0	5
mai/24	4	0	0	4
jun/24	1	0	0	1
jul/24	1	0	0	1
ago/24	2	1	0	3
set/24	1	0	0	1

Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



Informações no mês

Obstr./ Refl. de esgoto **1** 100,0%

Nenhuma reclamação registrada no mês

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

Dados por prestador de serviços

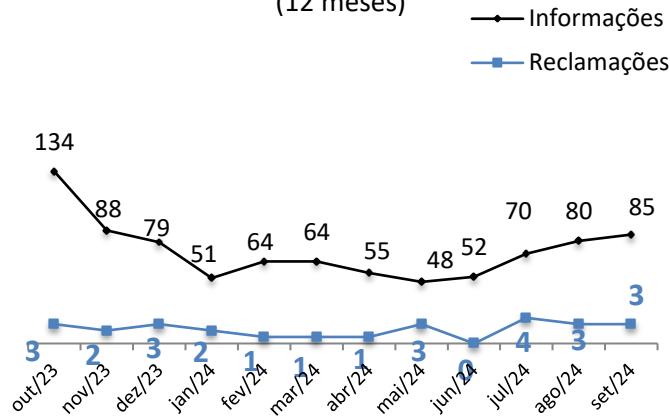
SAEG (Guaratinguetá)

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
abr/24	55	1	3	59
mai/24	48	3	1	52
jun/24	52	0	0	52
jul/24	70	4	12	86
ago/24	80	3	3	86
set/24	85	3	4	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

Obstr./ Refl. de esgoto	15	17,6%
Débito	15	17,6%
Cavalete	15	17,6%
Fatura	7	8,2%
Vaz. Ext. de água	7	8,2%

Reclamações no mês

Vaz. Externo de Água	1	33,3%
Cobrança	1	33,3%
Medidor	1	33,3%

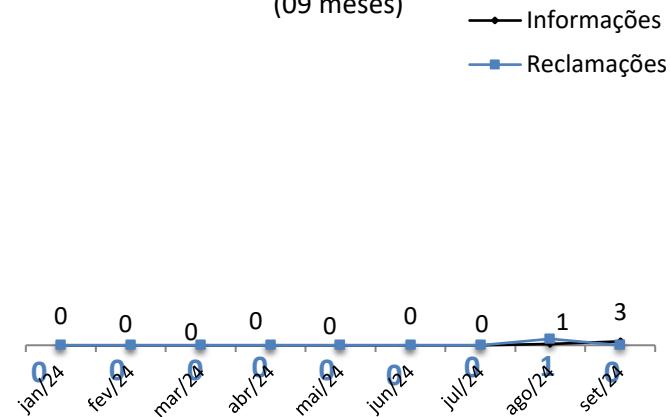
SAAE (Aparecida)

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
abr/24	0	0	0	0
mai/24	0	0	0	0
jun/24	0	0	0	0
jul/24	0	0	0	0
ago/24	1	1	0	2
set/24	3	0	1	4

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

Evolução mensal de Informações e Reclamações (09 meses)



Principais Informações no mês

Faturamento	1	33,3%
Débito	1	33,3%
Descontinuid. No Abastec.	1	33,3%

Nenhuma reclamação registrada no mês

Dados por prestador de serviços

Igarapava Saneamento (Igarapava)

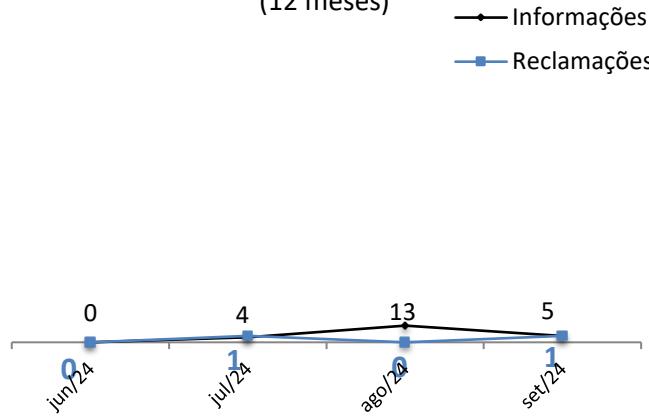
Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
abr/24	-	-	-	-
mai/24	-	-	-	-
jun/24	0	0	0	0
jul/24	4	1	0	5
ago/24	13	0	1	14
set/24	5	1	0	6

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

Prestadora de serviços regulada pela Arsesp a partir de junho de 2024

Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



Informações 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

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
Parcerias em Investimentos 