

# **Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) Saneamento básico**

**Ano 2016**

## Apresentação

A Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo – ARSESP é uma autarquia de regime especial, vinculada à Secretaria Estadual de Governo, 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 possui convênio de descentralização com a Ouvidoria Setorial da ANEEL, sendo responsável pelo tratamento das manifestações registradas no Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO. Ao todo, acompanha o desempenho das 14 concessionárias de distribuição e 12 permissionárias, contribuindo para a observância das regras normativas vigentes.

O Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU ARSESP visa apresentar, de maneira consolidada, as manifestações registradas pelos consumidores das concessionárias na ARSESP, com o intuito de sinalizar aspectos a serem aprimorados na prestação dos serviços e dar ampla transparência à sociedade.

O SAU ARSESP tem como objetivo receber, apurar e encaminhar soluções relativas às reclamações dos consumidores sobre os serviços regulados pela Agência, além de prestar orientações e informações sobre a legislação dos setores, como, por exemplo, os direitos e deveres dos consumidores e das concessionárias.

## Dados agregados do setor

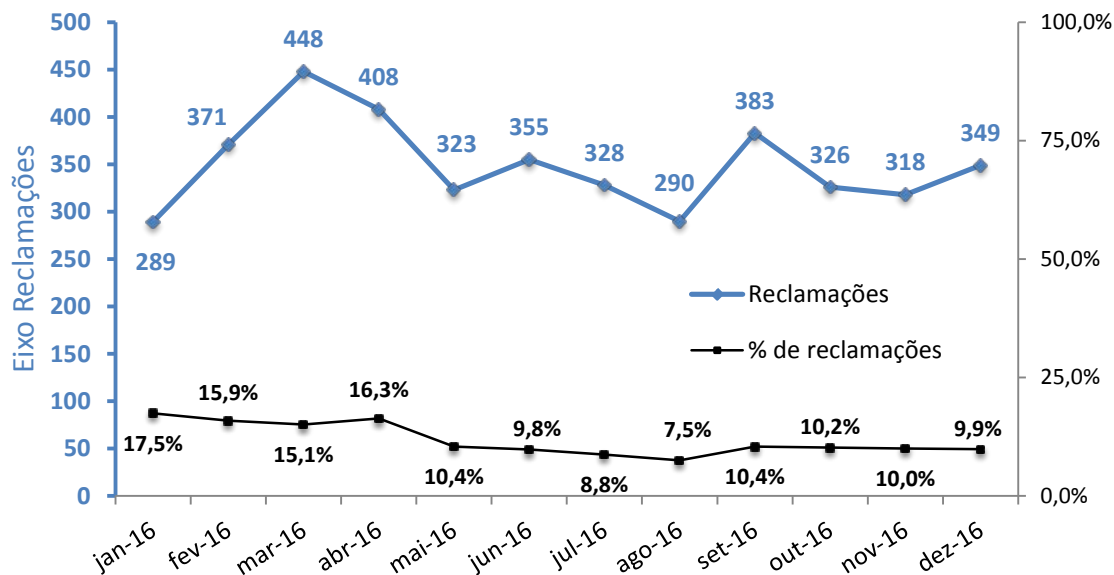
## Manifestações por tipo e Evolução das Reclamações

Manifestações por tipo entre 2012 e 2016

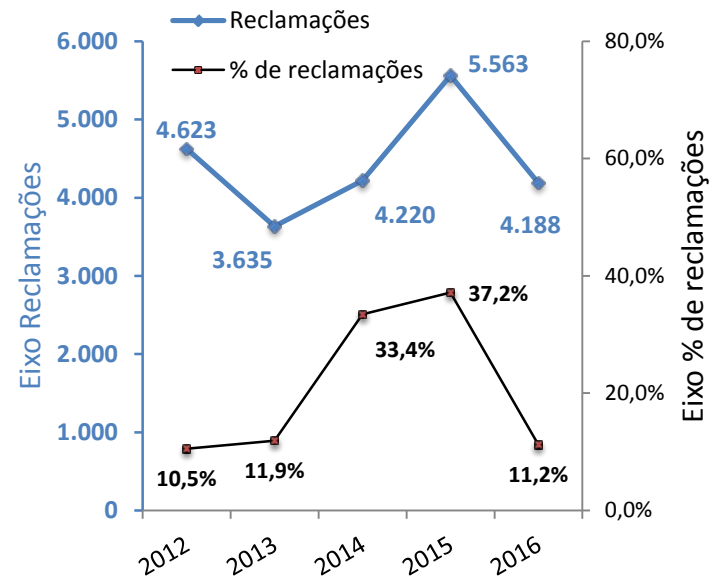
Ano	Informações	Variação <sup>1</sup>	Reclamações	Variação <sup>1</sup>	Total	Variação <sup>1</sup>
2012	39.375	-59,93%	4.623	-43,25%	43.998	-58,65%
2013	26.934	-31,60%	3.635	-21,37%	30.569	-30,52%
2014	8.401	-68,81%	4.220	16,09%	12.621	-58,71%
2015	9.406	11,96%	5.563	31,82%	14.969	18,60%
2016	33.197	252,93%	4.188	-24,72%	37.385	149,75%

<sup>1</sup> Variação com relação ao ano anterior.

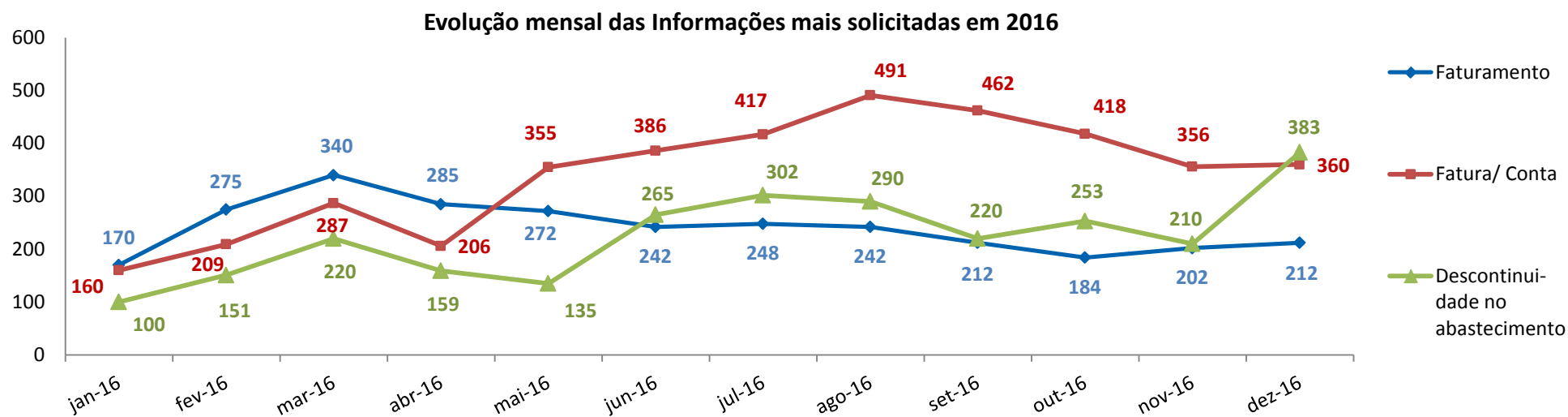
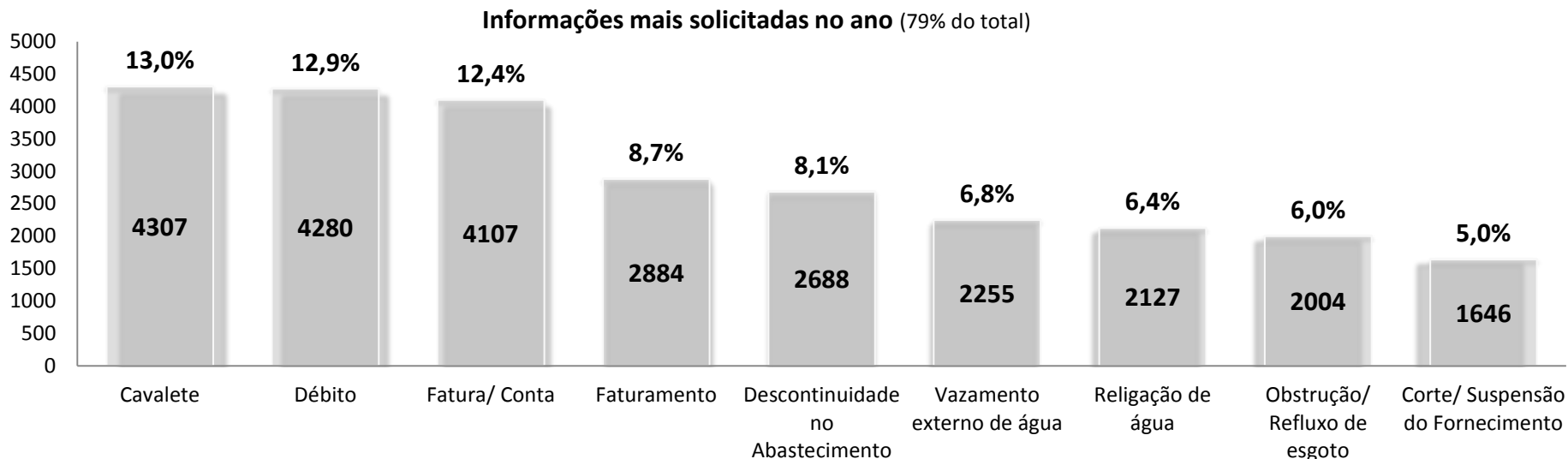
Evolução mensal de Reclamações em 2016 e  
Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações



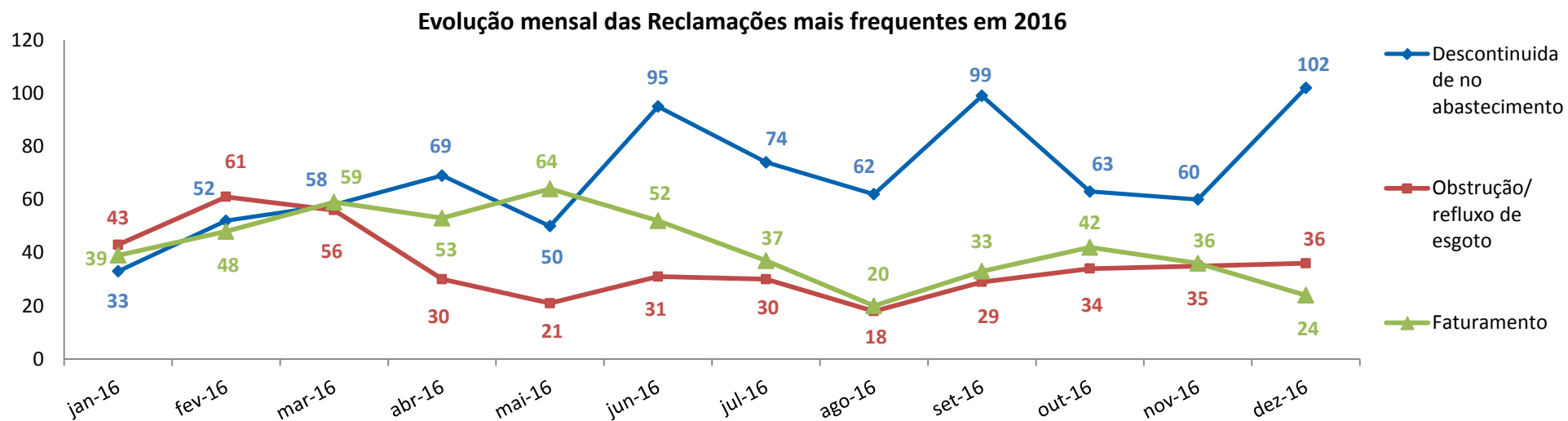
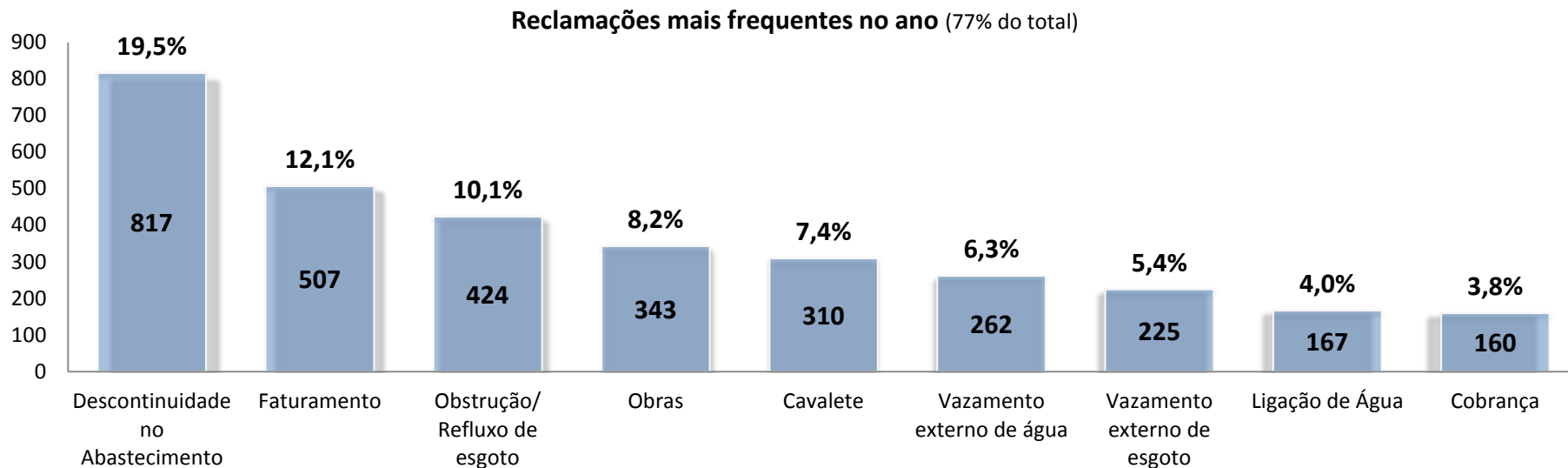
Evolução Anual de Reclamações e  
Percentual de Reclamações sobre o total de  
Manifestações



## Informações por Assunto em 2016



## Reclamações por Assunto em 2016



## “Reclamações a cada 10 mil Economias de água” por Prestadores de Serviços em 2016

Posição	Prestador de serviços	Quantidade de Economias de água <sup>1</sup>	Total de Reclamações	Reclamações a cada 10 mil Economias de água	% de Economias de água	% de Reclamações
1ª	Sabesp	10.466.520 <sup>2</sup>	4.181	3,99	99,78%	99,83%
2ª	Odebrecht Ambiental	8.354	3	3,59	0,08%	0,07%
3ª	Saneaqua	15.124	4	2,64	0,14%	0,10%
<b>Setor agregado</b>		<b>10.489.998</b>	<b>4.188</b>	<b>3,99</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

<sup>1</sup> 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). Base: Ligações e Economias de Água Ativas de 2016.

<sup>2</sup> Referente aos municípios atendidos pelo SAU ARSESP

## “Reclamações a cada 10 mil Economias de água” por Município em 2016

### Municípios com até 10.000 Economias de água<sup>1</sup>

Posição	Município	Quantidade de Economias de água <sup>1</sup>	Total de Reclamações	Reclamações a cada 10 mil Economias de água	Posição	Município	Quantidade de Economias de água <sup>1</sup>	Total de Reclamações	Reclamações a cada 10 mil Economias de água
1º	Barra do Chapéu	1.020	4	39,22	13º	Óleo	1.014	1	9,86
2º	Iporanga	958	3	31,32	14º	Itariri	3.264	3	9,19
3º	Fernão	388	1	25,77	15º	Iaras	1.272	1	7,86
4º	Juquitiba	6.101	14	22,95	16º	Barra do Turvo	1.341	1	7,46
5º	Ribeira	962	2	20,79	17º	Pariquera-Açu	5.616	4	7,12
6º	Santana da Ponte Pensa	619	1	16,16	18º	Eldorado	3.001	2	6,66
7º	São Lourenço da Serra	3.310	5	15,11	19º	Narandiba	1.572	1	6,36
8º	Flora Rica	664	1	15,06	20º	Salmourão	1.710	1	5,85
9º	Miracatu	4.739	7	14,77	21º	Alfredo Marcondes	1.730	1	5,78
10º	Pirapora do Bom Jesus	5.441	8	14,70	22º	Pilar Do Sul	9.587	5	5,22
11º	Cajati	8.578	11	12,82	23º	Santo Antônio do Pinhal	1.960	1	5,10
12º	Riversul	1.868	2	10,71	24º	Coroados	1.978	1	5,06

<sup>1</sup> 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). Base: Ligações e Economias de Água Ativas de 2016.



## “Reclamações a cada 10 mil Economias de água” por Município em 2016

### Municípios com mais de 10.000 Economias de água<sup>1</sup>

Posição	Município	Quantidade de Economias de água <sup>1</sup>	Total de Reclamações	Reclamações a cada 10 mil Economias de água	Posição	Município	Quantidade de Economias de água <sup>1</sup>	Total de Reclamações	Reclamações a cada 10 mil Economias de água
1º	Guarujá	127.980	187	14,61	13º	Santa Isabel	13.725	10	7,29
2º	Embu-Guaçu	18.753	22	11,73	14º	Franco da Rocha	47.494	34	7,16
3º	São Vicente	126.881	146	11,51	15º	Mairiporã	20.345	14	6,88
4º	São Sebastião	27.817	28	10,07	16º	Barueri	117.754	78	6,62
5º	Santana de Parnaíba	47.249	47	9,95	17º	Diadema	162.037	96	5,92
6º	Itanhaém	72.197	67	9,28	18º	Osasco	278.602	158	5,67
7º	Jandira	42.526	39	9,17	19º	São Bernardo do Campo	317.576	176	5,54
8º	Avaré	34.646	30	8,66	20º	Iguape	10.932	6	5,49
9º	Caieiras	33.447	27	8,07	21º	Caraguatatuba	64.906	34	5,24
10º	Peruíbe	45.036	36	7,99	22º	São José dos Campos	255.159	133	5,21
11º	Francisco Morato	50.603	39	7,71	23º	Ilha Comprida	12.107	6	4,96
12º	Embu das Artes	94.266	70	7,43	24º	Ferraz de Vasconcelos	61.301	30	4,89

<sup>1</sup> 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). Base: Ligações e Economias de Água Ativas de 2016.

## Indicadores do Serviço de Atendimento ao Usuário da ARSESP por Prestador de Serviços em 2016

### % de reclamações com resposta fora do prazo<sup>1</sup>

Posição	Prestador de serviços	% de reclamações com resposta fora do prazo
1ª	Saneaqua	33,3%
2ª	Sabesp	20,1%
3ª	Odebrecht Ambiental	0,0%
<b>Setor agregado</b>		<b>20,1%</b>

<sup>1</sup> Reclamação cuja resposta da Ouvidoria da Concessionária para o SAU ARSESP foi enviada fora do prazo (14 dias corridos), sem solicitação de prazo adicional ou justificativa.

### % de reclamações devolvidas<sup>2</sup>

Posição	Prestador de serviços	% de reclamações devolvidas
1ª	Odebrecht Ambiental	66,7%
2ª	Saneaqua	25,0%
3ª	Sabesp	20,2%
<b>Setor agregado</b>		<b>20,2%</b>

<sup>2</sup> Reclamação que o SAU ARSESP devolveu à Ouvidoria da Concessionária, após o envio da resposta inicial, para complementação de esclarecimentos e providências.

### % de reclamações procedentes<sup>3</sup>

Posição	Prestador de serviços	% de reclamações procedentes
1ª	Sabesp	59,5%
2ª	Saneaqua	25,0%
3ª	Odebrecht Ambiental	0,0%
<b>Setor agregado</b>		<b>59,4%</b>

<sup>3</sup> Reclamação na qual, após análise do SAU ARSESP, verificou-se haver fundamento à luz da legislação.

## **Dados por prestador de serviços**

## Prestador de serviços Sabesp

### Manifestações por tipo entre 2012 e 2016

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2012	38.900	-60,23%	4.614	-43,32%	43.514	-58,94%
2013	26.396	-32,14%	3.620	-21,54%	30.016	-31,02%
2014	8.241	-68,78%	4.197	15,94%	12.438	-58,56%
2015	9.319	13,08%	5.550	32,24%	14.869	19,54%
2016	32.933	253,40%	4.181	-24,67%	37.114	149,61%

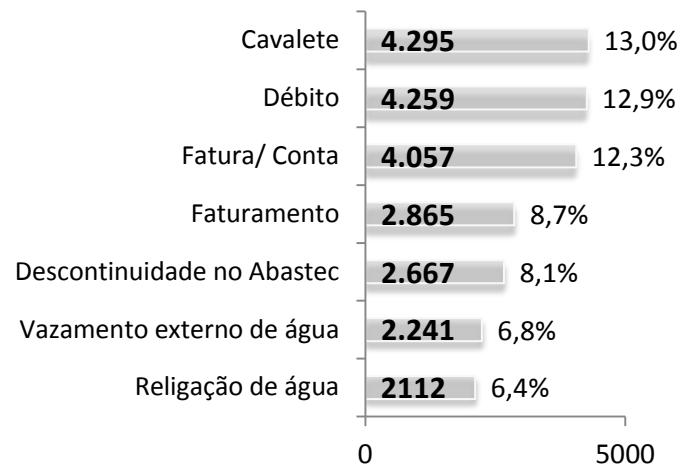
Posição do prestador de serviços nos Indicadores

reclamações a cada 10 mil UC's	1ª
% de respostas fora do prazo	2ª
% de reclamações devolvidas	3ª
% de reclamações procedentes	1ª

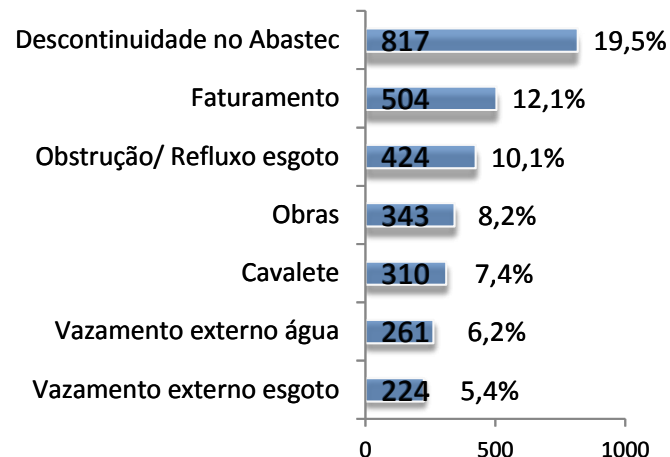
### Municípios com mais Reclamações no ano

São Paulo	1750
Guarujá	187
São Bernardo do Campo	176
Osasco	158
São Vicente	146
São José dos Campos	133
Praia Grande	97
Diadema	96
Barueri	78
Embu das Artes	70

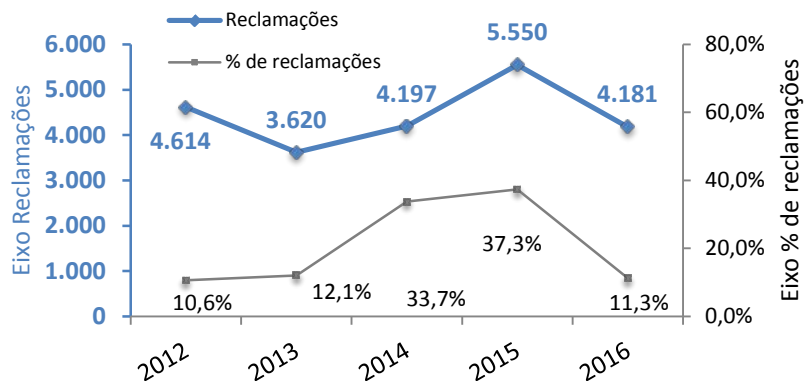
### Informações mais solicitadas no ano (68% do total)



### Reclamações mais frequentes no ano (69% do total)



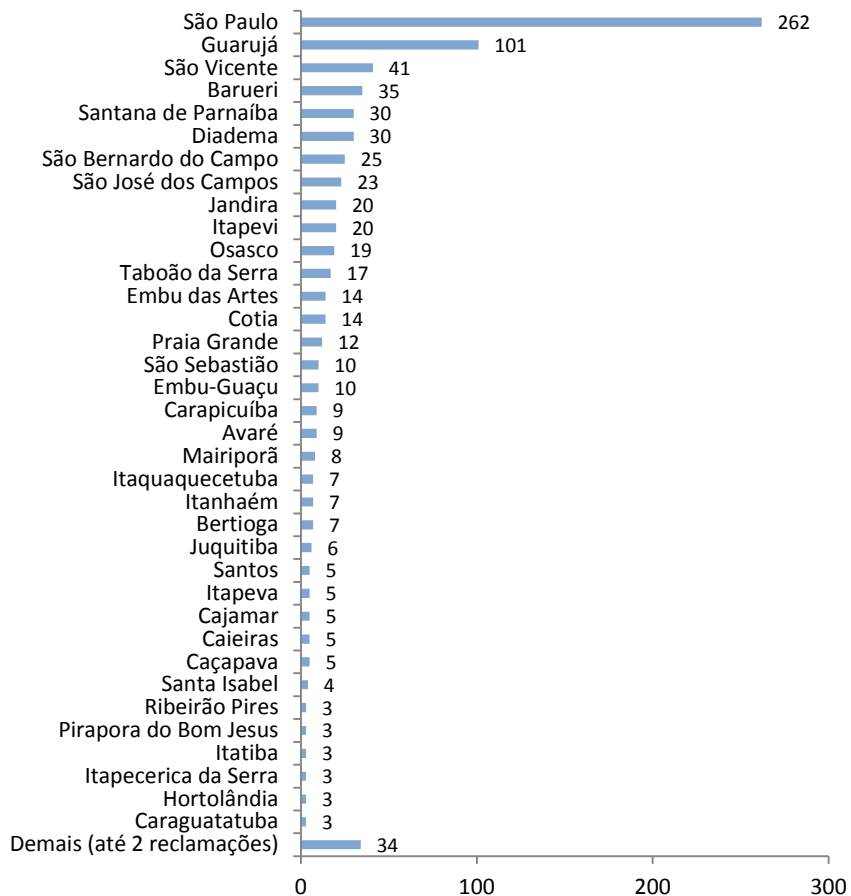
### Evolução Anual de Reclamações e Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações



## Prestador de serviços Sabesp - Reclamações mais frequentes por Município

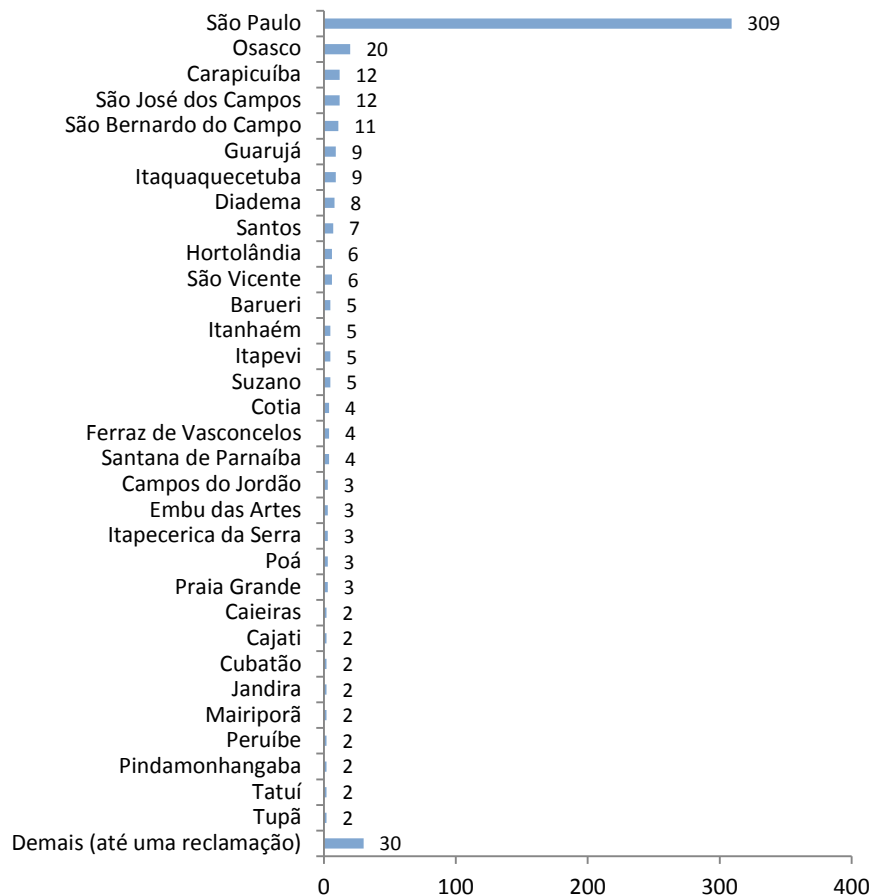
### Descontinuidade no abastecimento de água

817 Reclamações recebidas de 65 municípios



### Faturamento

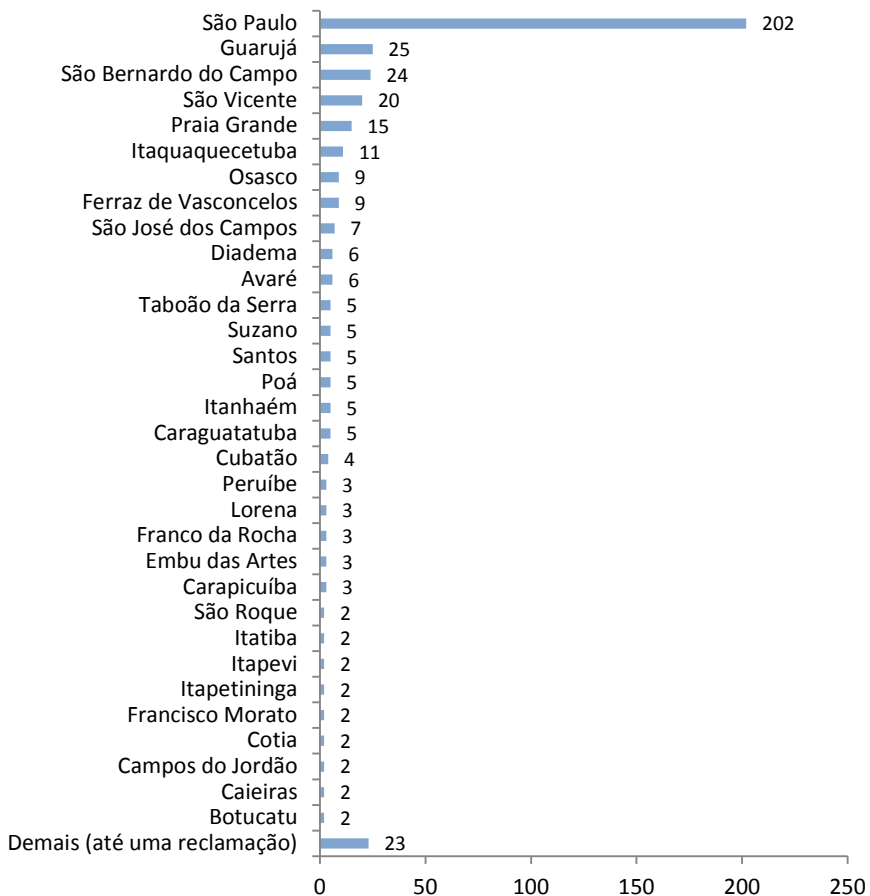
504 Reclamações recebidas de 62 municípios



## Prestador de serviços Sabesp - Reclamações mais frequentes por Município

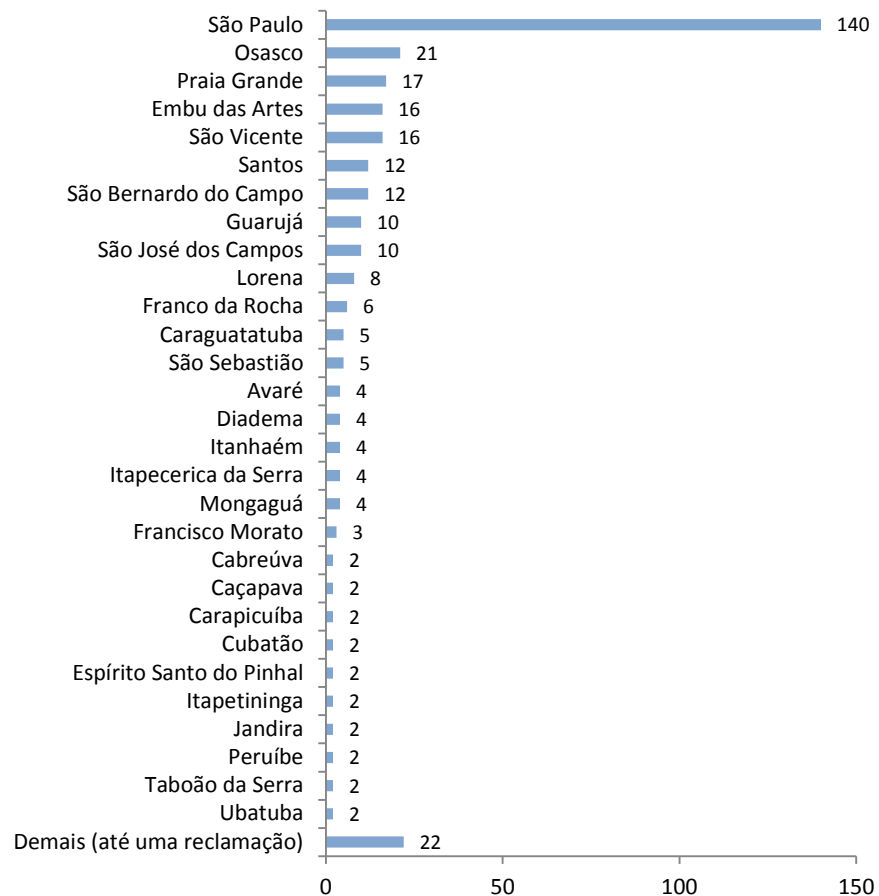
### Obstrução/ Refluxo de esgoto

424 Reclamações recebidas de 55 municípios



### Obras

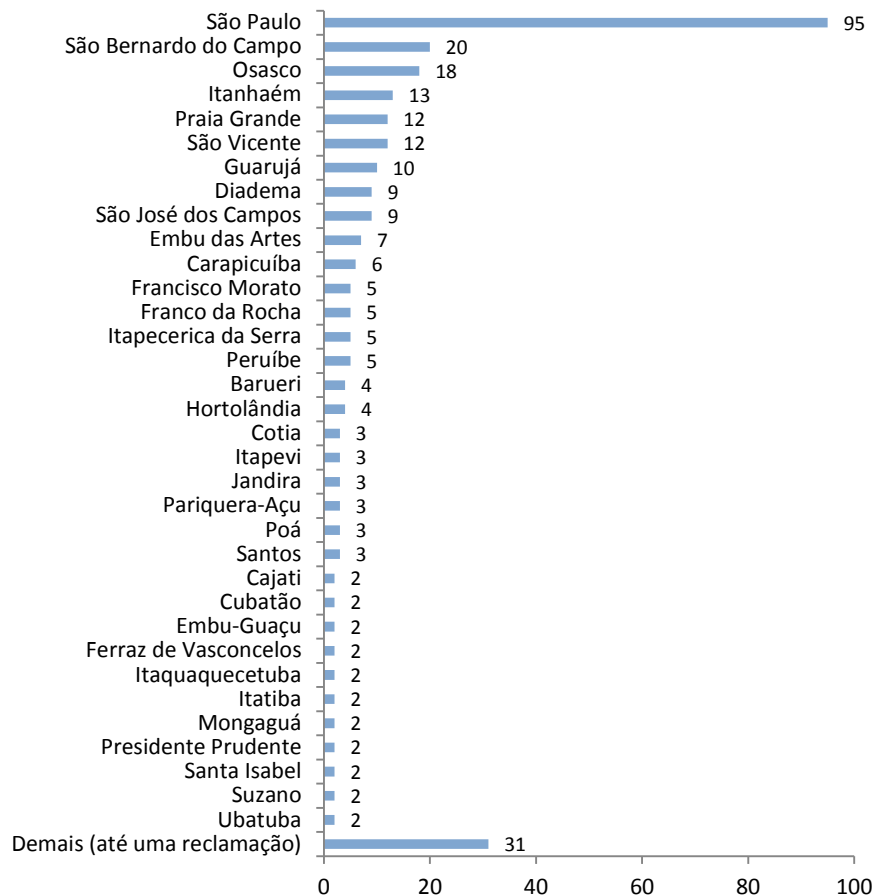
343 Reclamações recebidas de 51 municípios



## Prestador de serviços Sabesp - Reclamações mais frequentes por Município

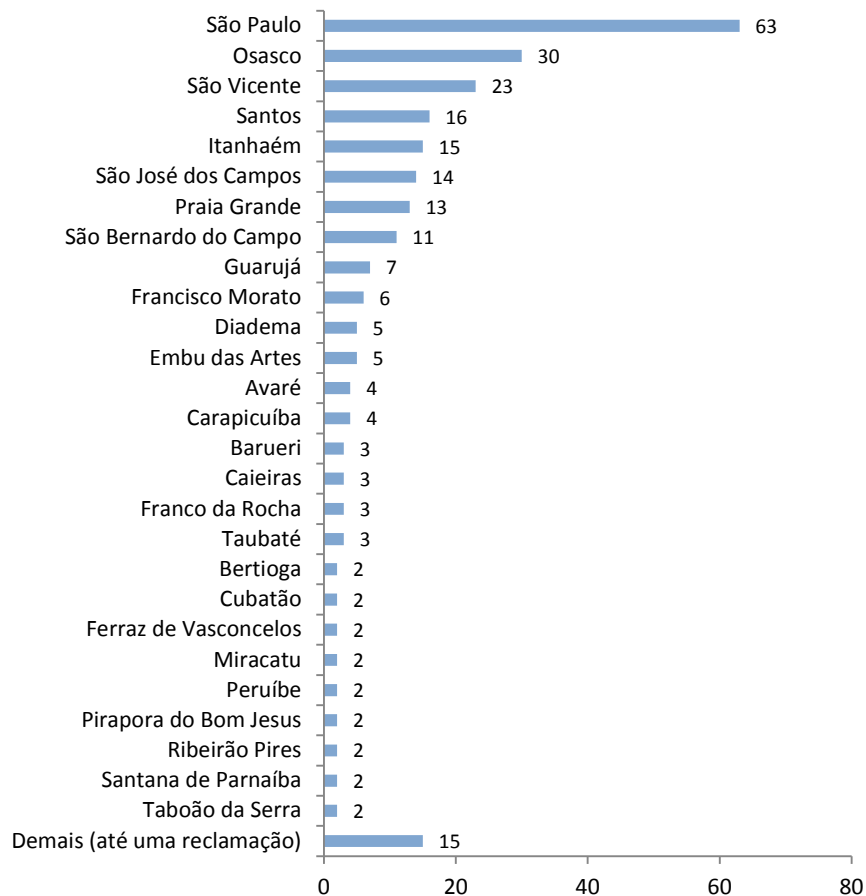
### Cavalete

310 Reclamações recebidas de 65 municípios



### Vazamento externo de água

261 Reclamações recebidas de 41 municípios



## Prestador de serviços Saneaqua Mairinque

### Manifestações por tipo entre 2012 e 2016

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2012	228	8,57%	7	40,00%	235	9,30%
2013	224	-1,75%	12	71,43%	236	0,43%
2014	22	-90,18%	20	66,67%	42	-82,20%
2015	16	-27,27%	13	-35,00%	29	-30,95%
2016	19	18,75%	4	-69,23%	23	-20,69%

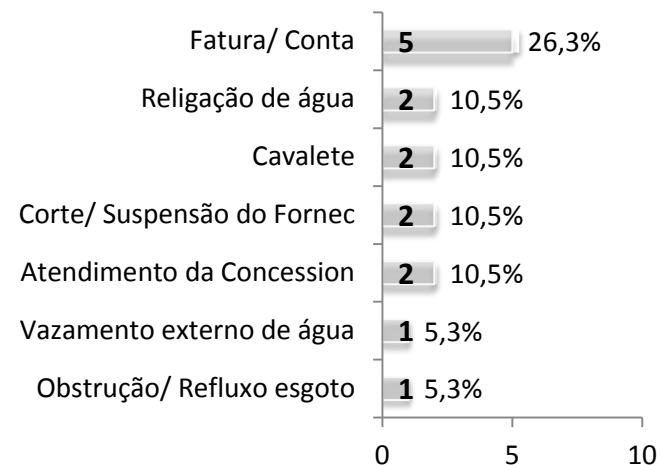
Posição do prestador de serviços nos Indicadores

reclamações a cada 10 mil UC's	3ª
% de respostas fora do prazo	1ª
% de reclamações devolvidas	2ª
% de reclamações procedentes	2ª

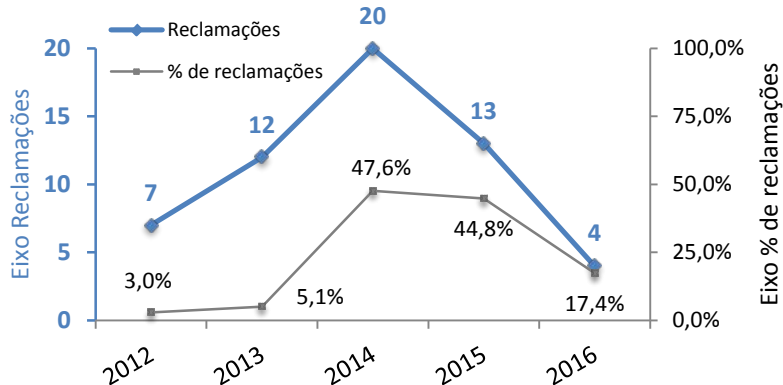
### Municípios com mais Reclamações no ano

Mairinque	4
-----------	---

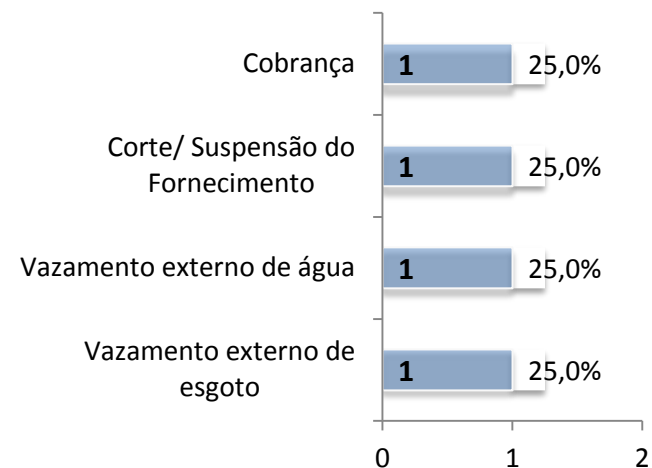
### Informações mais solicitadas no ano (79% do total)



### Evolução Anual de Reclamações e Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações



### Reclamações mais frequentes no ano





## Prestador de serviços Odebrecht Ambiental - Santa Gertrudes

### Manifestações por tipo entre 2012 e 2016

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2012	69	60,47%	2	100,00%	71	61,36%
2013	38	-44,93%	0	-100,00%	38	-46,48%
2014	13	-65,79%	3	0,00%	16	-57,89%
2015	4	-69,23%	0	-100,00%	4	-75,00%
2016	19	375,00%	3	0,00%	22	450,00%

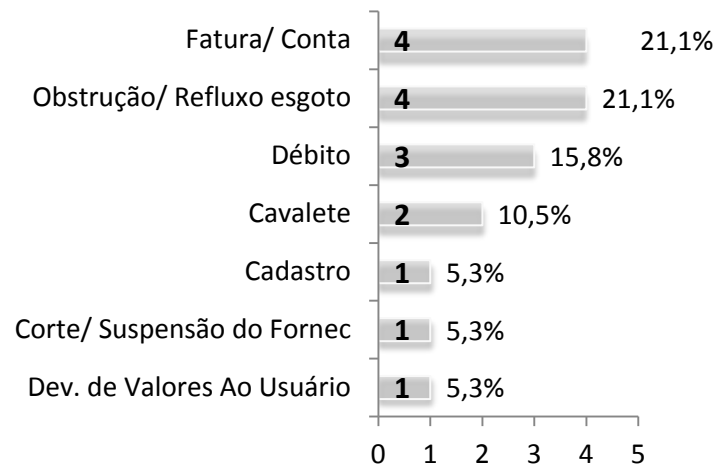
Posição do prestador de serviços nos Indicadores

reclamações a cada 10 mil UC's	2ª
% de respostas fora do prazo	3ª
% de reclamações devolvidas	1ª
% de reclamações procedentes	3ª

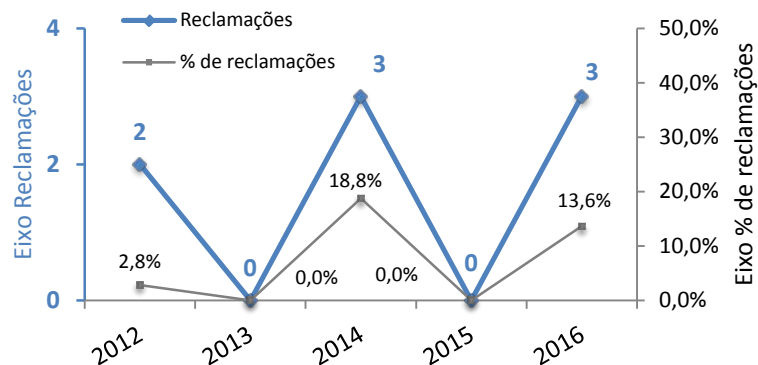
### Municípios com mais Reclamações no ano

Santa Gertrudes	3
-----------------	---

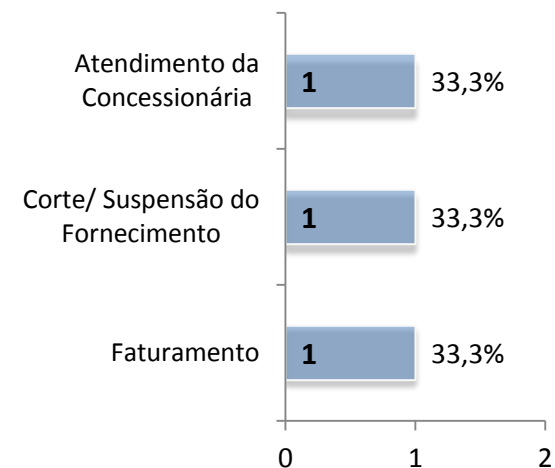
### Informações solicitadas no ano (84% do total)



### Evolução Anual de Reclamações e Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações



### Reclamações no ano



## **Dúvidas e reclamações sobre os serviços de energia elétrica, gás canalizado e saneamento básico?**

Para reclamações, ligue primeiro para a concessionária que atua em sua cidade.

Caso a situação não seja resolvida ou você não fique satisfeito, ligue para ARSESP.

### **Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU)**

**Energia Elétrica** – 0800 727 01 67

**Gás canalizado** – 0800 770 04 27

**Saneamento** – 0800 771 68 83

[arsesp@sp.gov.br](mailto: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 Saneamento e Energia do Estado de São Paulo – ARSESP

Avenida Paulista, 2313 - 4º Andar

CEP 01311-300

Horário de atendimento(protocolo):8:30 às 17:30

PABX: (11)3293-5100

[arsesp@arsesp.sp.gov.br](mailto:arsesp@arsesp.sp.gov.br) - [www.arsesp.sp.gov.br](http://www.arsesp.sp.gov.br)

