

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

**Setor: Saneamento Básico**

**Mês: Dezembro/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 os 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.

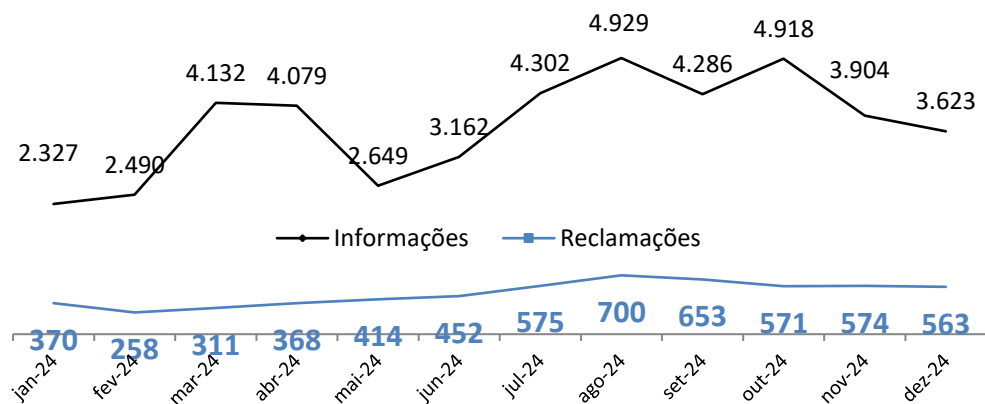
O SAU-Arsesp se destina a receber, registrar, analisar e responder às manifestações referentes aos serviços públicos regulados pela Agência, além de prestar orientações e informações sobre a legislação, como, por exemplo, os direitos e deveres dos consumidores e das concessionárias. Os prazos e procedimentos referentes ao SAU-ARSESP estão estabelecidos na Deliberação ARSESP nº 947, de 27 de dezembro de 2019.

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
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
out-24	4.918	571	-12,56%	855	6.344
nov-24	3.904	574	0,53%	370	4.848
dez-24	3.623	563	-1,92%	211	4.397

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

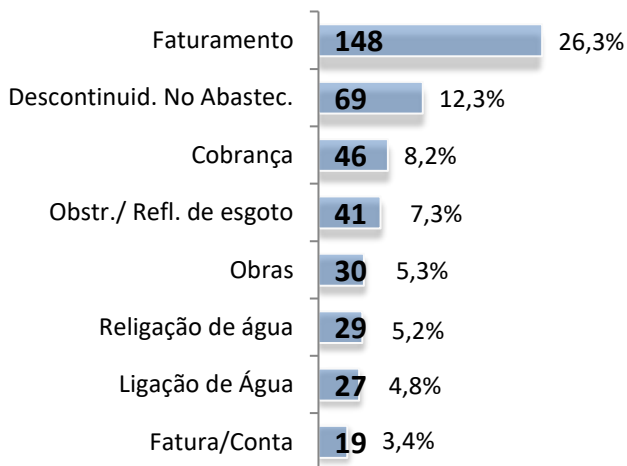
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



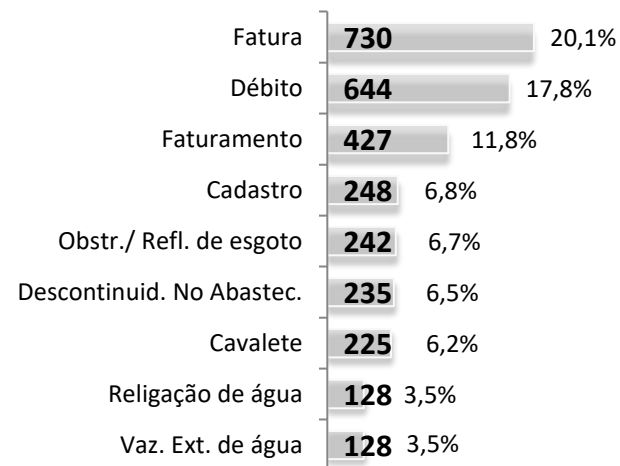
Reclamações por prestador de serviços no mês

	Nº	%
SABESP	562	99,8%
SAEG	1	0,2%
BRK Ambiental	0	0,0%
Igarapava	0	0,0%
Saneaqua	0	0,0%
Águas Piquete	0	0,0%
SAAE	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	273
Praia Grande	22
Guarulhos	19
Santo André	18
Carapicuíba	17
Osasco	15
Taubaté	11
São Bernardo do Campo	10
Santana de Parnaíba	10
São José dos Campos	8
Itanhaém	7
São Vicente	6
Hortolândia	6
Tremembé	6
Francisco Morato	6
Barueri	5
Suzano	5
Bertioga	5
Itapecerica da Serra	4
Guarujá	4
São Roque	4
Caraguatatuba	4
Mongaguá	4
Diadema	4
Santos	4

Município	Reclamações
Franco da Rocha	3
Bragança Paulista	3
Peruíbe	3
Taboão da Serra	3
Santa Isabel	3
Avaré	3
Itapetininga	3
Vargem Grande Paulista	3
Mairiporã	3
Jandira	3
São Bento do Sapucaí	2
Tatuí	2
Embu das Artes	2
Embu-Guaçu	2
Itapeví	2
Paulínia	2
Cotia	2
Pindamonhangaba	2
Taquarituba	2
Poá	2
Itapeva	2
Presidente Prudente	2
Itaquaquecetuba	2
Ribeirão Pires	2
Iguape	1

Município	Reclamações
Ferraz de Vasconcelos	1
Botucatu	1
Lorena	1
Boituva	1
Franca	1
São Sebastião	1
Itupeva	1
Fartura	1
Queluz	1
Ubatuba	1
Mococa	1
Charqueada	1
Várzea Paulista	1
Ilhabela	1
Santa Branca	1
Espírito Santo do Pinhal	1
Avai	1
Monte Mor	1
Cajamar	1
Jales	1
Guaratinguetá	1
Pilar do Sul	1
Álvares Machado	1
Aguai	1
Mogi das Cruzes	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 unidades consumidoras:** *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 unidades consumidoras <sup>1</sup>	
Sabesp	13,9%	Sabesp	71,0%	Sabesp	27,4%	Sabesp	0,43
Saneaqua	0,0%	Saneaqua	0,0%	Saneaqua	0,0%	SAEG	0,19
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
SAAE	0,0%	SAAE	0,0%	SAAE	0,0%	SAAE	0,00
Igarapava	0,0%	Igarapava	0,0%	Igarapava	0,0%	Igarapava	0,00
<b>Setor agregado</b>	<b>13,9%</b>	<b>Setor agregado</b>	<b>70,9%</b>	<b>Setor agregado</b>	<b>27,4%</b>	<b>Setor agregado</b>	<b>0,43</b>

<sup>1</sup> Base de U.C.'s de dezembro de 2024

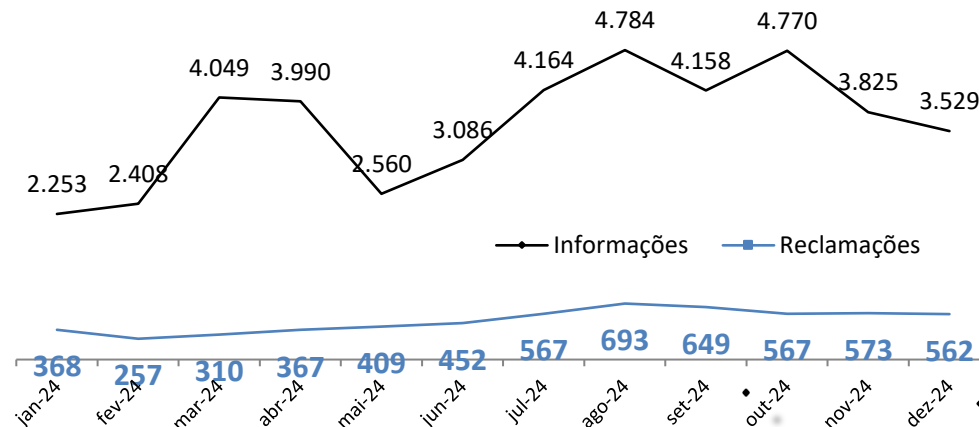
SABESP

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
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
out-24	4.770	567	-12,63%	834	6.171
nov-24	3.825	573	1,06%	368	4.766
dez-24	3.529	562	-1,92%	203	4.294

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

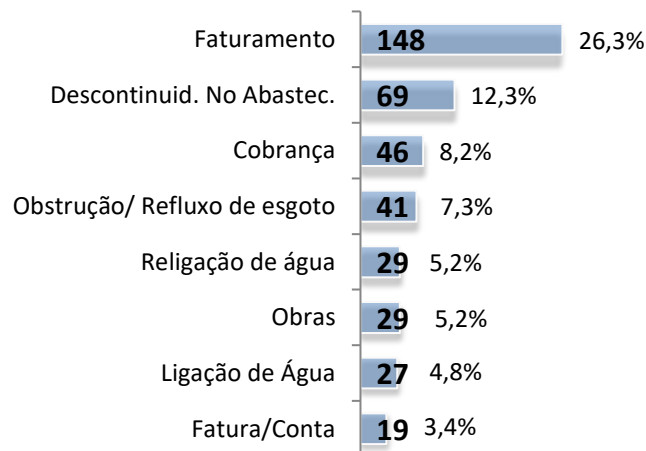
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



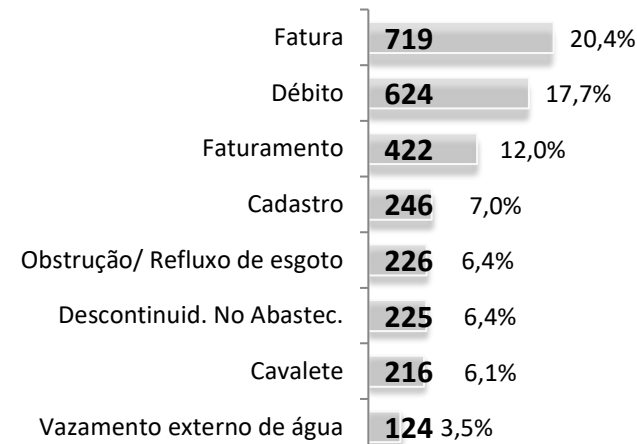
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
São Paulo	273
Praia Grande	22
Guarulhos	19
Santo André	18
Carapicuíba	17
Osasco	15
Taubaté	11
São Bernardo do Campo	10
Santana de Parnaíba	10
São José dos Campos	8

Reclamações mais frequentes no mês

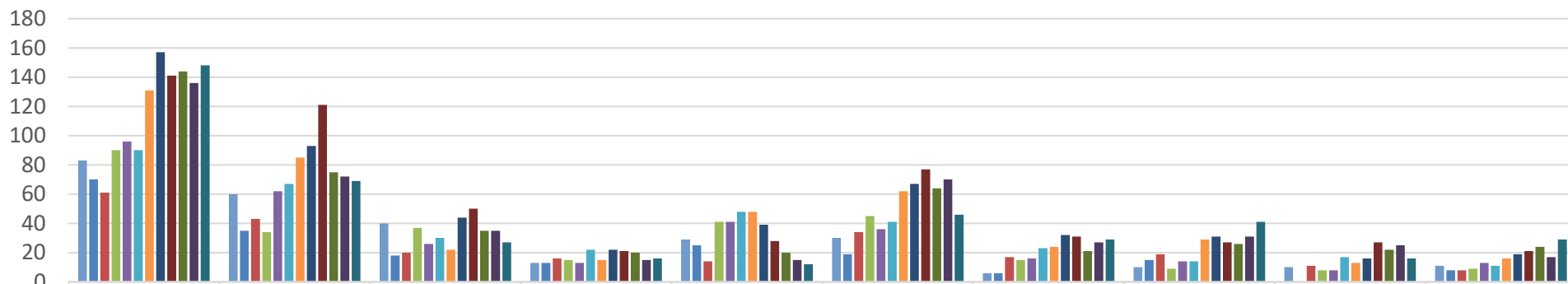


Informações mais solicitadas no mês



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
jan/24	83	60	40	13	29	30	6	10	10	11
fev/24	70	35	18	13	25	19	6	15	0	8
mar/24	61	43	20	16	14	34	17	19	11	8
abr/24	90	34	37	15	41	45	15	9	8	9
mai/24	96	62	26	13	41	36	16	14	8	13
jun/24	90	67	30	22	48	41	23	14	17	11
jul/24	131	85	22	15	48	62	24	29	13	16
ago/24	157	93	44	22	39	67	32	31	16	19
set/24	141	121	50	21	28	77	31	27	27	21
out/24	144	75	35	20	20	64	21	26	22	24
nov/24	136	72	35	15	15	70	27	31	25	17
dez/24	148	69	27	16	12	46	29	41	16	29

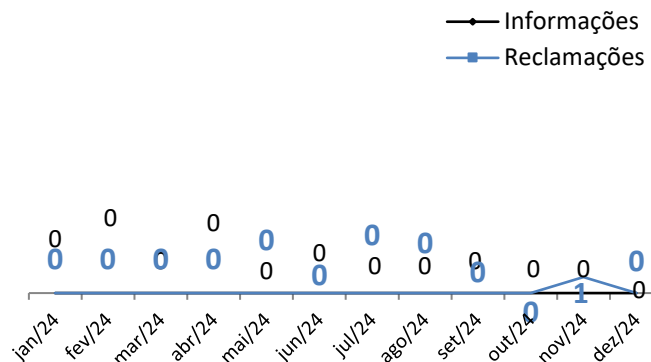
### BRK Ambiental (Santa Gertrudes)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
jul/24	0	0	0	0
ago/24	0	0	0	0
set/24	0	0	0	0
out/24	0	0	0	0
nov/24	0	1	0	1
dez/24	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

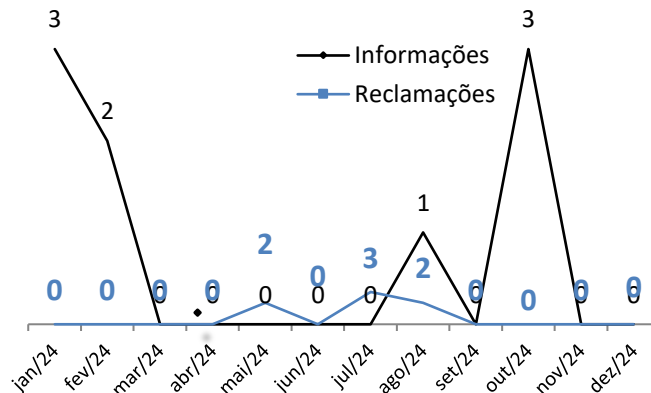
### Saneaqua (Mairinque)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
jul/24	0	3	0	3
ago/24	1	2	0	3
set/24	0	0	0	0
out/24	3	0	0	3
nov/24	0	0	0	0
dez/24	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
jul/24	0	0	0	0
ago/24	0	0	0	0
set/24	0	0	0	0
out/24	0	0	0	0
nov/24	0	0	0	0
dez/24	0	0	0	0

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

Nenhuma manifestação registrada no últimos 12 meses

Nenhuma informação registrada no mês

Nenhuma reclamação registrada no mês

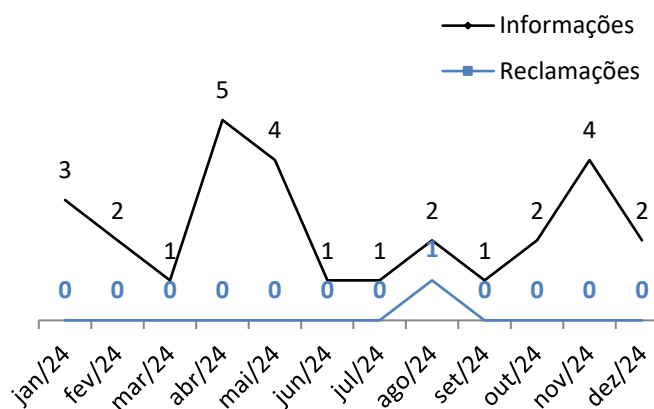
### Águas Piquete (Piquete)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

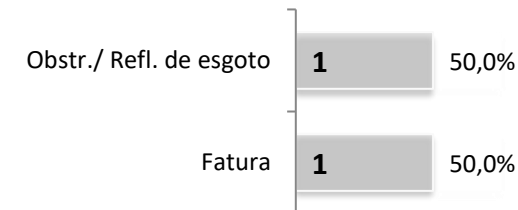
Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
jul/24	1	0	0	1
ago/24	2	1	0	3
set/24	1	0	0	1
out/24	2	0	0	2
nov/24	4	0	0	4
dez/24	2	0	0	2

<sup>2</sup> 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

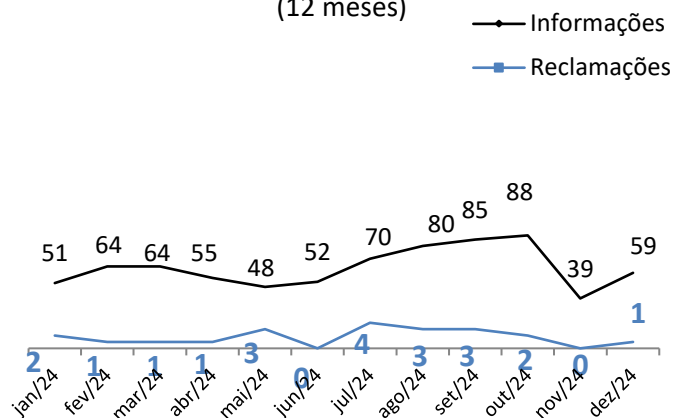
### SAEG (Guaratinguetá)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

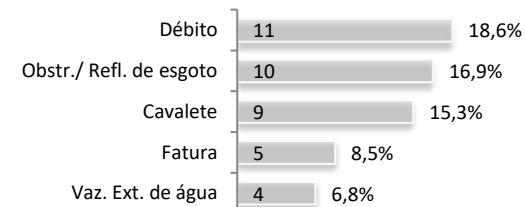
Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
jul/24	70	4	12	86
ago/24	80	3	3	86
set/24	85	3	4	92
out/24	88	2	21	111
nov/24	39	0	2	41
dez/24	59	1	8	68

<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



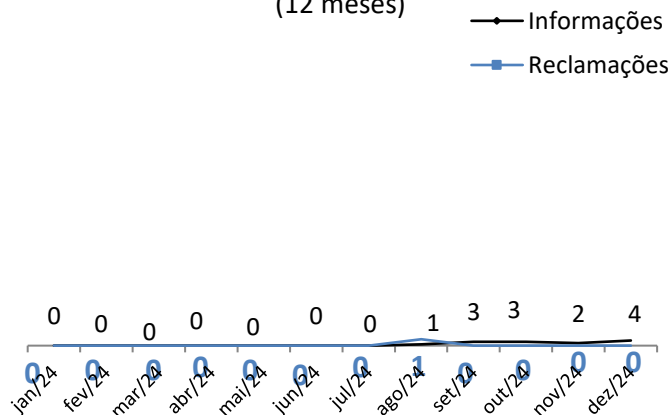
### SAAE (Aparecida)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

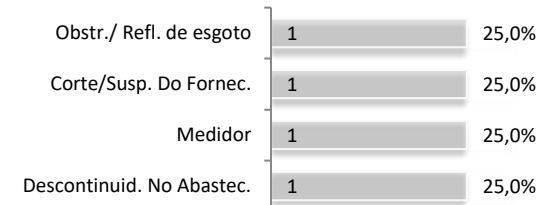
Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
jul/24	0	0	0	0
ago/24	1	1	0	2
set/24	3	0	1	4
out/24	3	0	0	3
nov/24	2	0	0	2
dez/24	4	0	0	4

<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



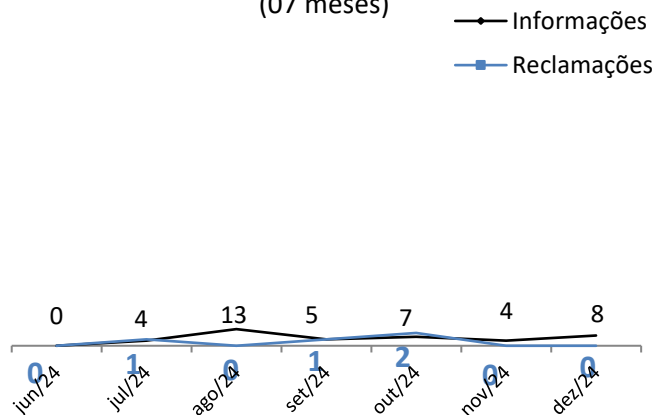
**Nenhuma reclamação registrada no mês**

### Igarapava Saneamento (Igarapava)

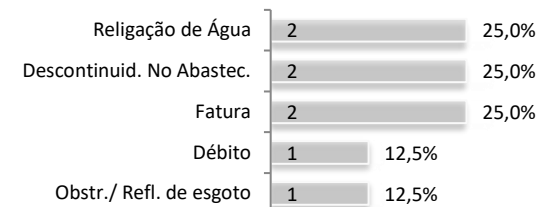
#### Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
jul/24	4	1	0	5
ago/24	13	0	1	14
set/24	5	1	0	6
out/24	7	2	0	9
nov/24	4	0	0	4
dez/24	8	0	0	8

#### Evolução mensal de Informações e Reclamações (07 meses)



#### Principais Informações no mês



Nenhuma reclamação registrada no mês

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

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

## **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