

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

**Setor: Saneamento Básico**

**Ano: 2021**

## **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.

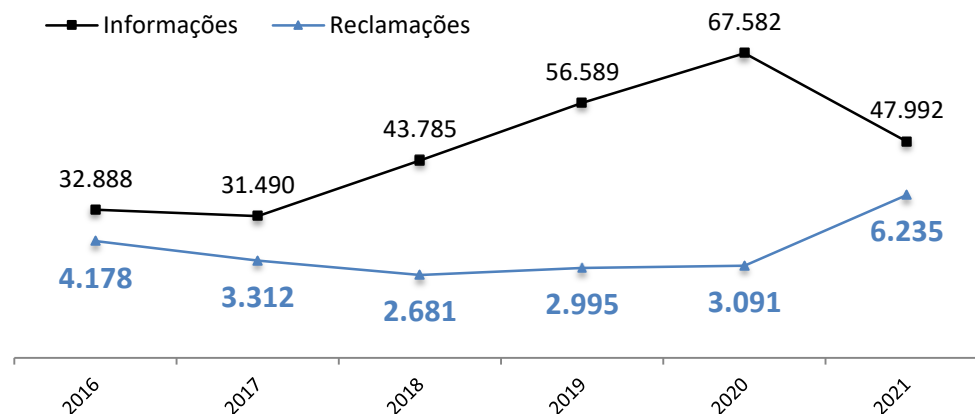
O SAU-ARSESP se destina a receber, registrar, analisar e responder às manifestações referentes aos serviços públicos regulados pela Agência, além de prestar orientações e informações sobre a legislação, como, por exemplo, os direitos e deveres dos consumidores e das concessionárias. Os prazos e procedimentos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

Manifestações por tipo (6 anos)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
2016	32.888	4.178	-24,61%	319	37.385
2017	31.490	3.312	-20,73%	1.288	36.090
2018	43.785	2.681	-19,05%	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

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

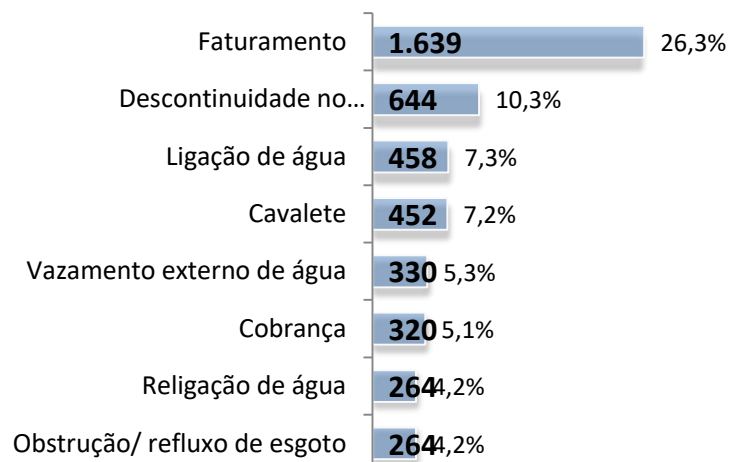
Evolução anual de Informações e Reclamações (6 anos)



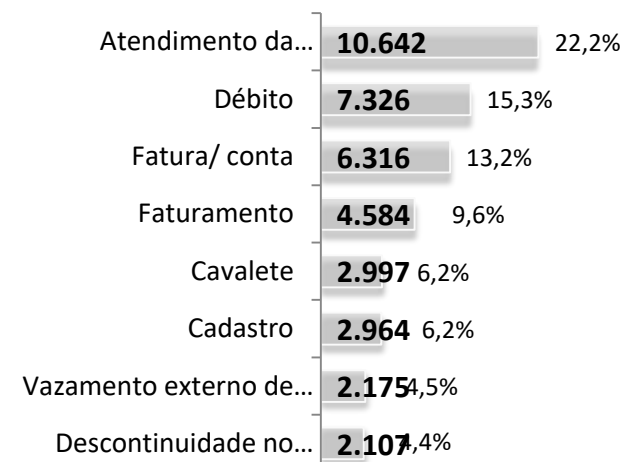
Reclamações por prestador de serviços no ano

	Nº	%
SABESP	6.189	99,3%
SAEG	21	0,3%
Saneaqua	15	0,2%
BRK Ambiental	9	0,1%
Águas Piquete	1	0,0%
Águas de Cabrália	0	0,0%

Reclamações mais frequentes no ano



Informações mais solicitadas no ano



Municípios com reclamações no ano

Município	Quant.
São Paulo	2.873
Guarulhos	356
Osasco	230
São Bernardo do Campo	197
Santo André	190
Embu das Artes	149
São José dos Campos	128
Carapicuíba	115
Itapeverica da Serra	96
Praia Grande	91
Barueri	80
Diadema	78
Santana de Parnaíba	68
Mauá	67
Guarujá	54
São Vicente	53
Santos	52
Itanhaém	51
Taboão da Serra	47
Suzano	46
Franca	45
Cotia	42
Franco da Rocha	42
Itaquaquecetuba	41
Ribeirão Pires	40
Itapevi	39
Embu-Guaçu	37
Ferraz de Vasconcelos	36
Jandira	34
Mongaguá	33

Município	Quant.
Francisco Morato	31
Cajamar	31
Taubaté	29
Caraguatatuba	27
Presidente Prudente	26
Pindamonhangaba	24
Caieiras	24
Mairiporã	24
Peruíbe	23
Hortolândia	23
Bertioga	23
Guaratinguetá	21
Poá	21
Monte Mor	19
Bragança Paulista	19
Caçapava	19
Rio Grande da Serra	17
Santa Isabel	15
Mairinque	15
Boituva	14
Arujá	14
Vargem Grande Paulista	14
Botucatu	13
Ibiúna	13
São Sebastião	13
Itupeva	13
Paulínia	13
Tatuí	12
Várzea Paulista	11
Avaré	10

Município	Quant.
Lorena	10
Pirapora do Bom Jesus	10
São Roque	9
Santa Gertrudes	9
Campo Limpo Paulista	8
Itapetininga	8
Cubatão	8
Ubatuba	7
Itapeva	7
Tremembé	6
São João da Boa Vista	6
Itatiba	6
Assis	6
Pilar do Sul	6
Registro	5
Guararema	5
Jarinu	4
Salto de Pirapora	4
São Miguel Arcanjo	4
Pederneiras	4
Ilha Comprida	4
Santa Cruz do Rio Pardo	3
Cachoeira Paulista	3
Buri	3
Lins	3
Ribeirão Branco	3
Piedade	3
Santo Anastácio	3
Ilhabela	3
Cabreúva	3

Municípios com reclamações no ano (continuação)

Município	Quant.
Campos do Jordão	3
Capão Bonito	3
Pinhalzinho	2
Juquitiba	2
Oswaldo Cruz	2
Pariquera-Açu	2
Morungaba	2
Mococa	2
Águas da Prata	2
Adamantina	2
Cajati	2
Apiaí	2
Fernandópolis	2
Mogi das Cruzes	2
Tupã	2
Presidente Epitácio	2
Duartina	1
Jacupiranga	1
Serra Azul	1
Piracaia	1
Arapeí	1
Novo Horizonte	1
Aguai	1
Pirapozinho	1
Avaí	1
Óleo	1
Piquete	1
Populina	1
Dourado	1
Porangaba	1

Município	Quant.
São Manuel	1
Oriente	1
Buritizal	1
Águas de São Pedro	1
Socorro	1
Cajuru	1
Bernardino de Campos	1
Quatá	1
Jales	1
Juquiá	1
Pedro de Toledo	1
Paraguaçu Paulista	1
São Bento do Sapucaí	1
Alumínio	1
Campina do Monte Alegre	1
Parapuã	1
São Lourenço da Serra	1
Rosana	1
Monte Aprazível	1
Roseira	1
Guariba	1
Salmourão	1
Alambari	1
General Salgado	1
Sete Barras	1
Santa Branca	1
Miracatu	1
Alfredo Marcondes	1
Biritiba-Mirim	1
Itaberá	1

Município	Quant.
Torre de Pedra	1
Cardoso	1
Nazaré Paulista	1
Santa Maria da Serra	1
Vargem	1
Araçariguama	1
Monte Alto	1
Joanópolis	1
Capela do Alto	1
Torre de Pedra	1
Cardoso	1
Nazaré Paulista	1
Santa Maria da Serra	1
Vargem	1

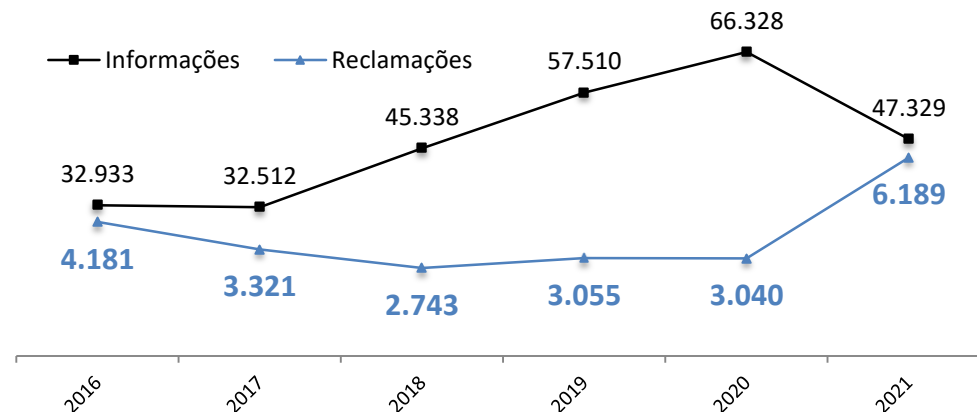
SABESP

Manifestações por tipo (6 anos)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
2016	32.933	4.181	-24,67%		37.114
2017	32.512	3.321	-20,57%		35.833
2018	45.338	2.743	-17,40%		48.081
2019	57.510	3.055	11,37%		60.565
2020	66.328	3.040	-0,49%	2.755	72.123
2021	47.329	6.189	103,59%	4.725	58.243

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

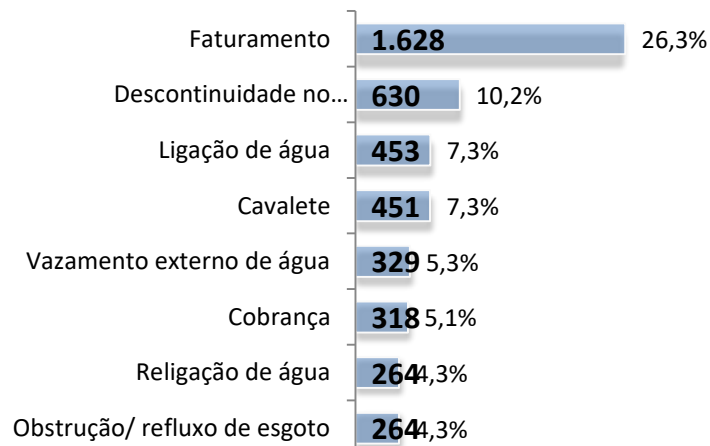
Evolução anual de Informações e Reclamações (6 anos)



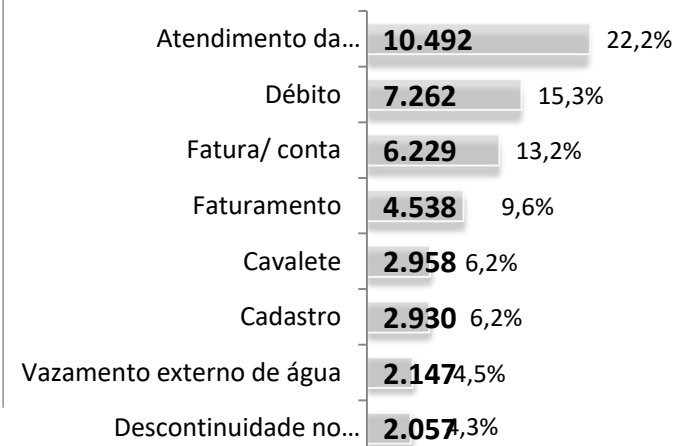
Municípios com mais reclamações no ano

Município	Quantidade
São Paulo	2.873
Guarulhos	356
Osasco	230
São Bernardo do Campo	197
Santo André	190
Embu das Artes	149
São José dos Campos	128
Carapicuíba	115
Itapecerica da Serra	96
Praia Grande	91

Reclamações mais frequentes no ano

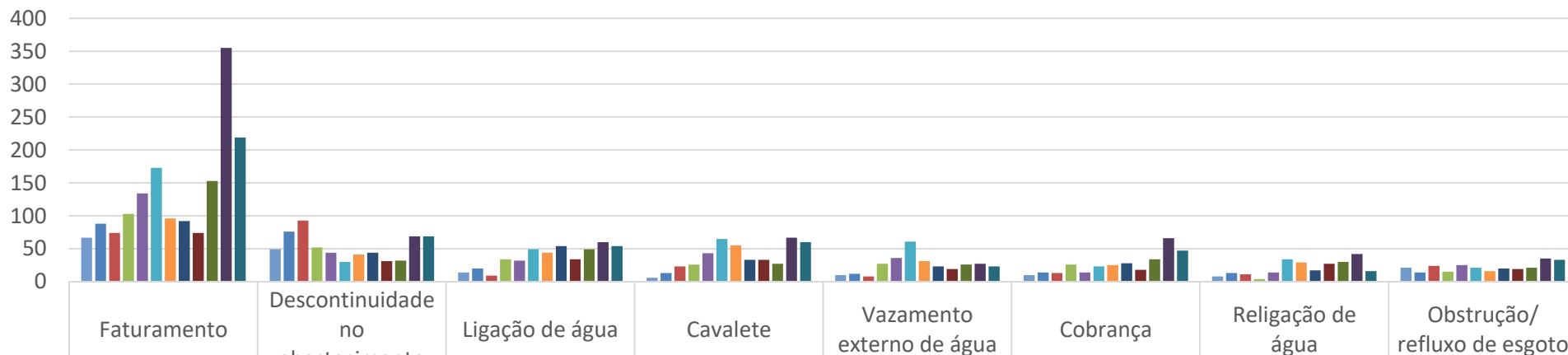


Informações mais solicitadas no ano



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
jan/21	67	49	14	6	10	10	8	21
fev/21	88	76	20	13	12	14	13	14
mar/21	74	93	9	23	8	13	11	24
abr/21	103	52	34	26	27	26	4	15
mai/21	134	44	32	43	36	14	14	25
jun/21	173	30	49	65	61	23	34	21
jul/21	96	41	44	55	31	25	29	16
ago/21	92	44	54	33	23	28	17	20
set/21	74	31	34	33	19	18	27	19
out/21	153	32	49	27	26	34	30	21
nov/21	355	69	60	67	27	66	42	35
dez/21	219	69	54	60	23	47	16	33

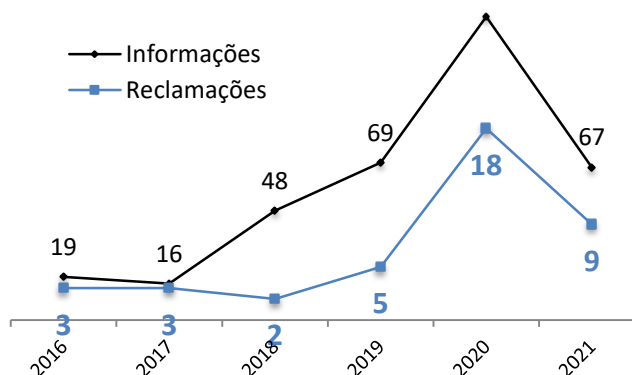
### BRK Ambiental (Santa Gertrudes)

#### Manifestações por tipo (6 anos)

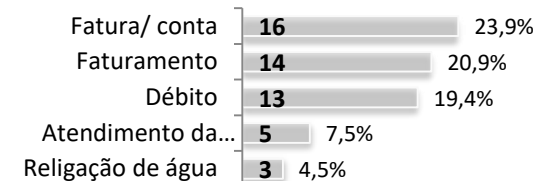
Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
2016	19	3		22
2017	16	3		19
2018	48	2		50
2019	69	5		74
2020	133	18	9	160
2021	67	9	6	82

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

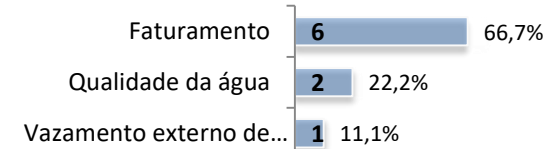
#### Evolução anual de Informações e Reclamações (6 anos)



#### Principais Informações no ano



#### Reclamações no ano



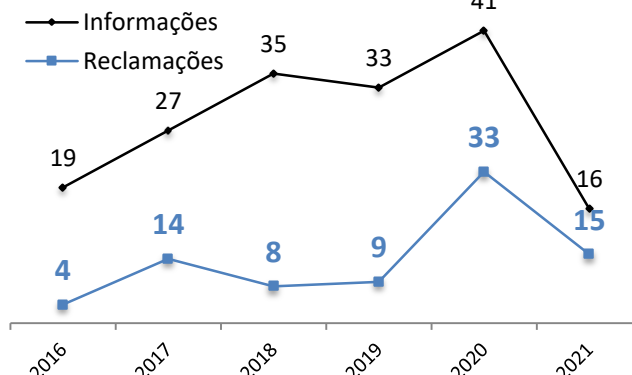
### Saneaqua (Mairinque)

#### Manifestações por tipo (6 anos)

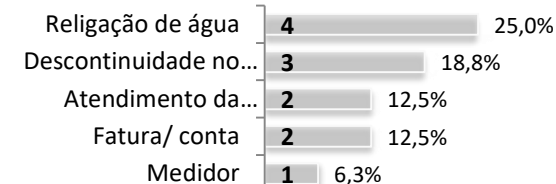
Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
2016	19	4		23
2017	27	14		41
2018	35	8		43
2019	33	9		42
2020	41	33	12	86
2021	16	15	4	35

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

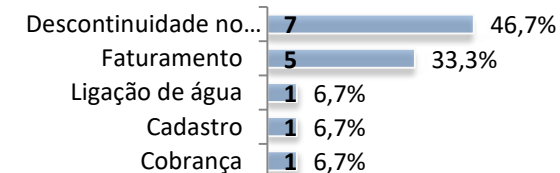
#### Evolução anual de Informações e Reclamações (6 anos)



#### Principais Informações no ano



#### Reclamação no ano





### Águas de Cabrália (Cabrália Paulista)

Atendimento do SAU-ARSESP iniciado em 2020

#### Manifestações por tipo

Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
2020	0	0	0	0
2021	0	0	0	0

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

Nenhuma manifestação registrada no período

### Águas Piquete (Piquete)

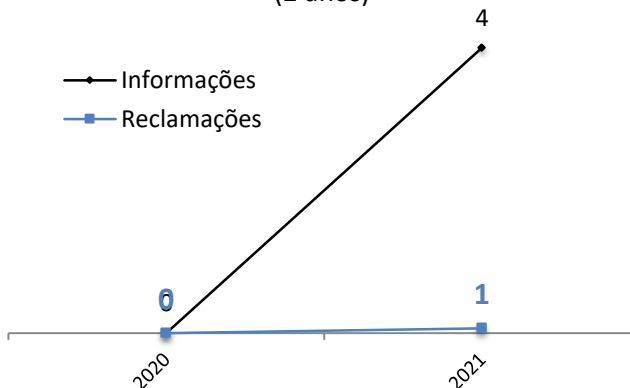
Atendimento do SAU-ARSESP iniciado em 2020

#### Manifestações por tipo

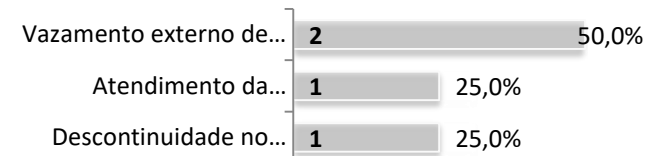
Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
2020	0	0	0	0
2021	4	1	0	5

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

#### Evolução anual de Informações e Reclamações (2 anos)



#### Informações no ano



#### Reclamações no ano



SAEG (Guaratinguetá)

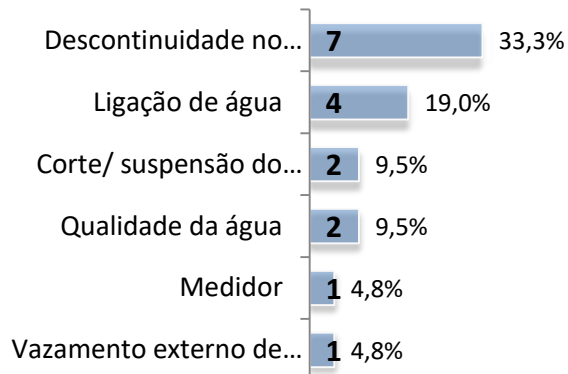
Atendimento do SAU-ARSESP iniciado em 2021

Manifestações por tipo

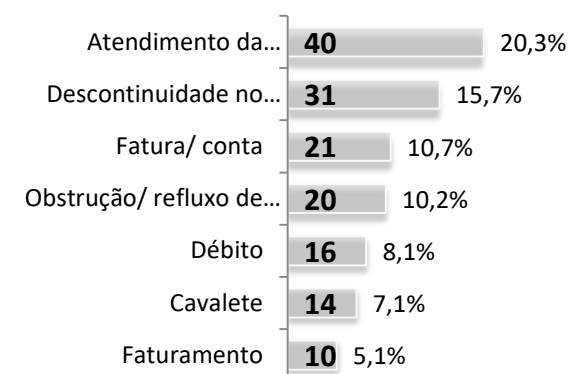
Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
2021	197	21	12	230

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

Principais Reclamações no ano



Principais Informações no ano



## **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 - 4º Andar

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 Governo