

Relatório de Ouvidoria: 1º semestre de 2025

1





Apresentação

1ª parte

- ✓ manifestações sobre prestadoras de energia elétrica, gás canalizado e saneamento básico, redirecionadas ao SAU-ARSESP para tratamento
- ✓ manifestações sobre empresas e órgãos **não** fiscalizados pela Arsesp
- ✓ manifestações sobre parques

2ª parte

- ✓ manifestações referentes à própria atividade da ARSESP (reclamações sobre o atendimento prestado pelo SAU, questionamentos sobre assuntos técnicos ou administrativos etc.)
- ✓ Atendimento a solicitações de informações relacionadas à Arsesp e prestadoras reguladas e/ou fiscalizadas.





Ouvidoria - atribuições

Acompanhar, como representante da sociedade, toda a atividade da Agência, zelando pela qualidade e eficiência de sua atuação, bem como receber, apurar e, quando o caso, desenvolver soluções para as reclamações e solicitações dos usuários e prestadores dos serviços regulados, cientificando-os quanto às providências tomadas **(Artigo 11, XX, da Lei Complementar nº 1.413/2024) e Deliberação Arsesp 1.649/2025, artigos 53 a 56).**

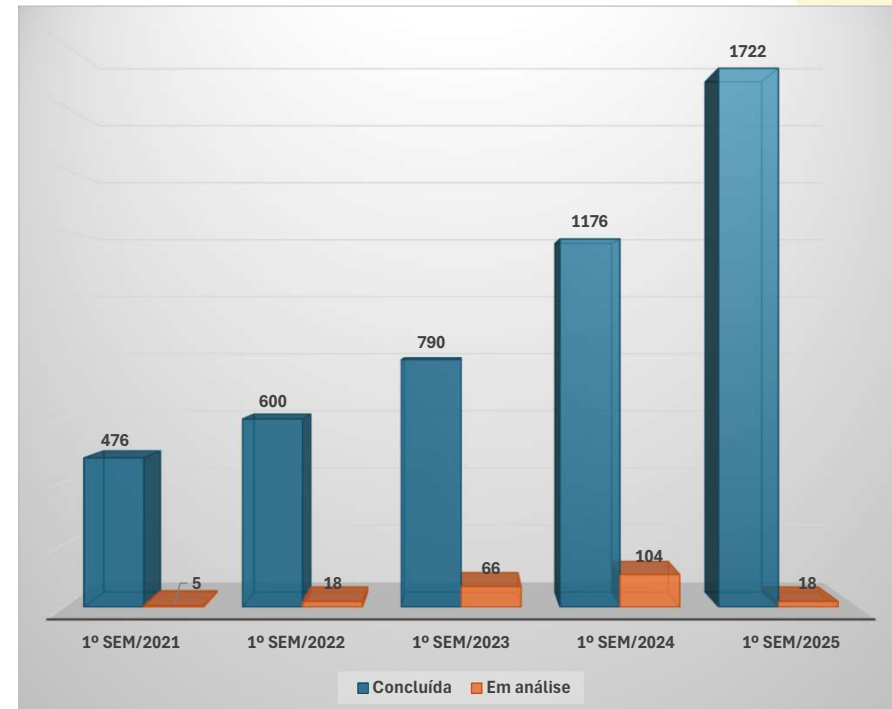
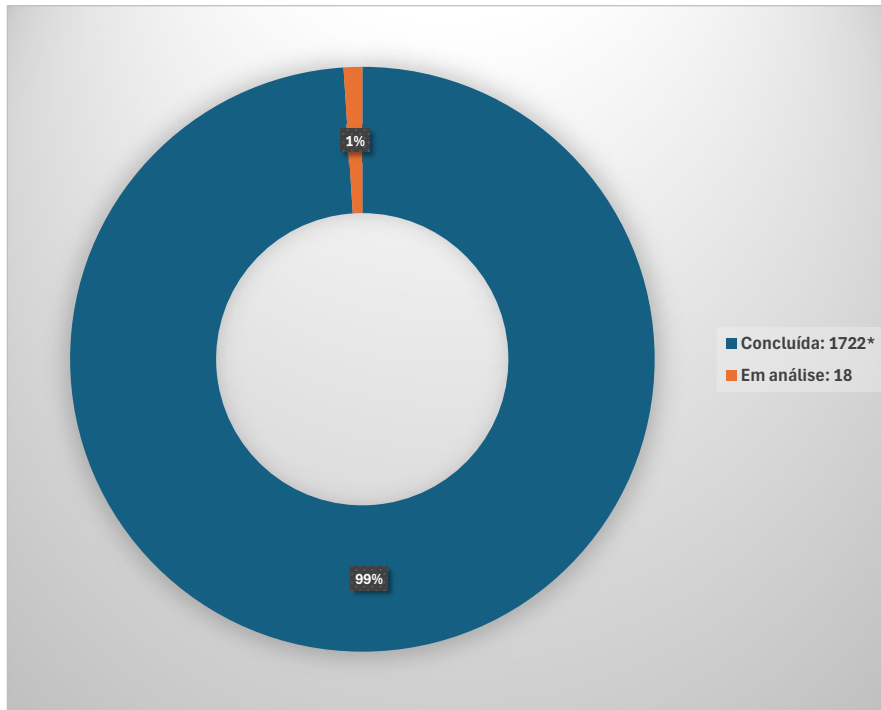
Principais Atividades

- Atendimento aos usuários externos e internos
- Recebimento, análise prévia e encaminhamento de denúncias
- Contato com as ouvidorias das prestadoras reguladas
- Gestão do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC



Manifestações recebidas

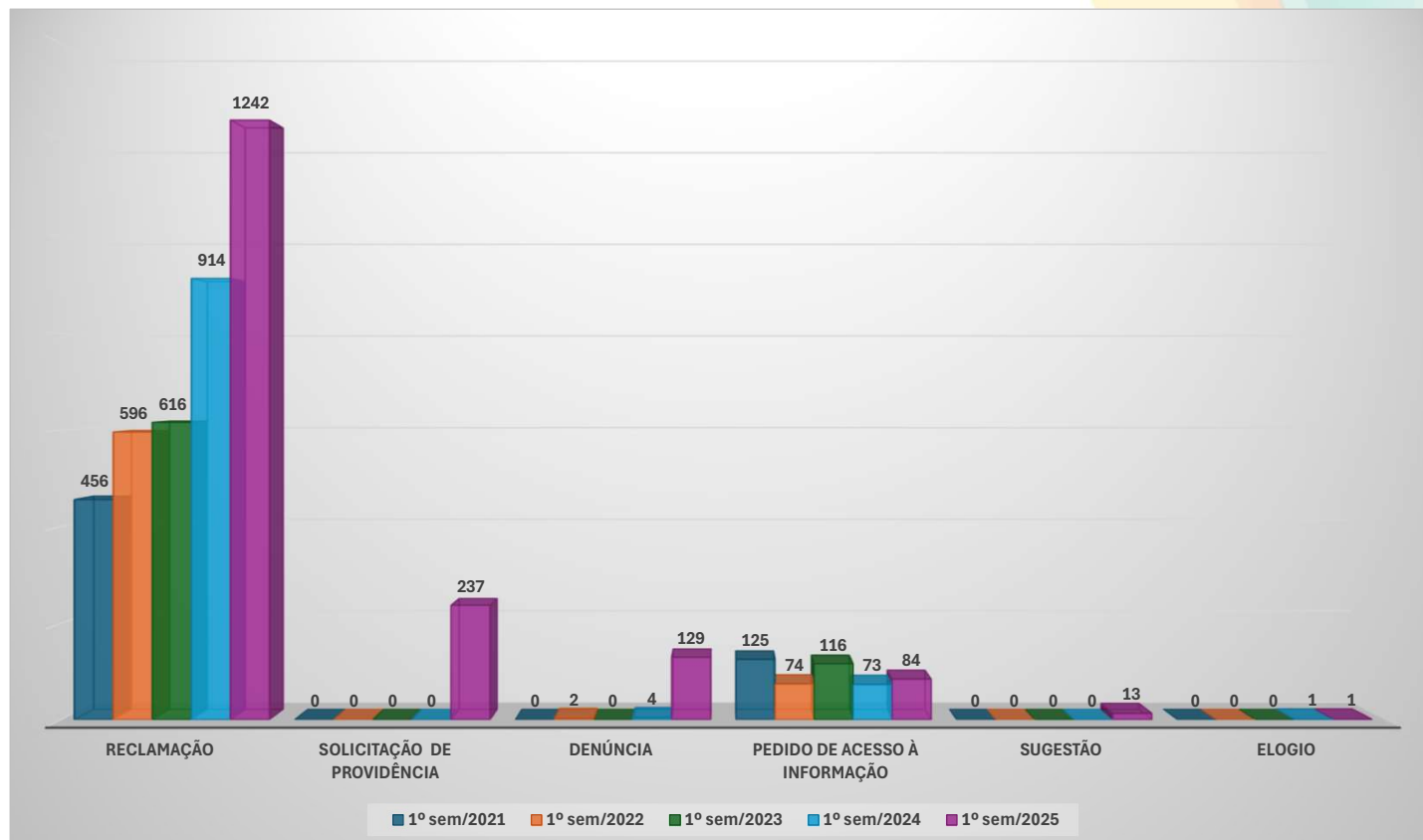
- Total de registros: **1.706**
- Tempo médio de resposta: **5 dias**



Registros concluídos*: 34 referentes a 2024; 1688 referentes a 2025.



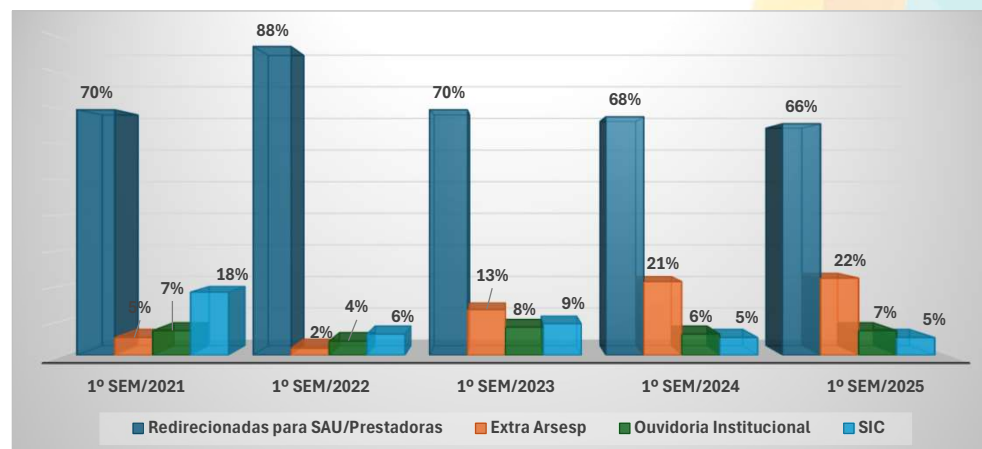
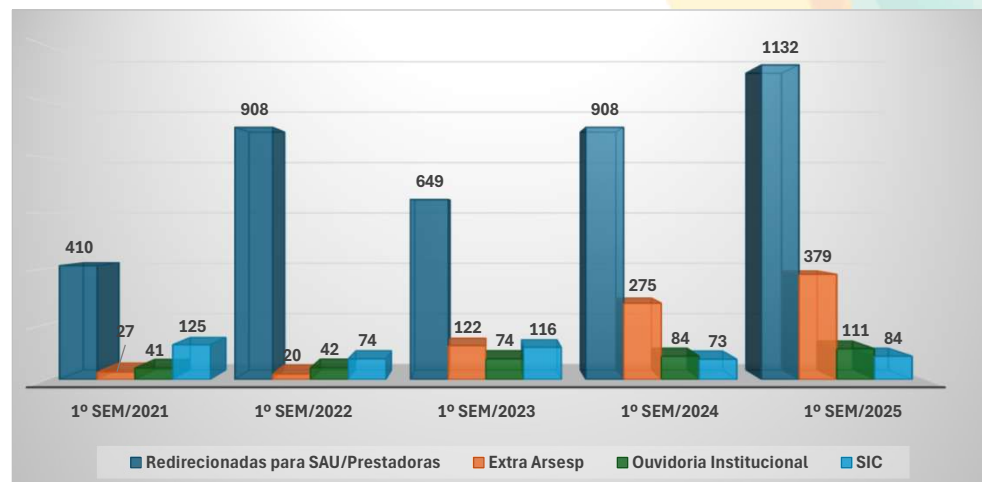
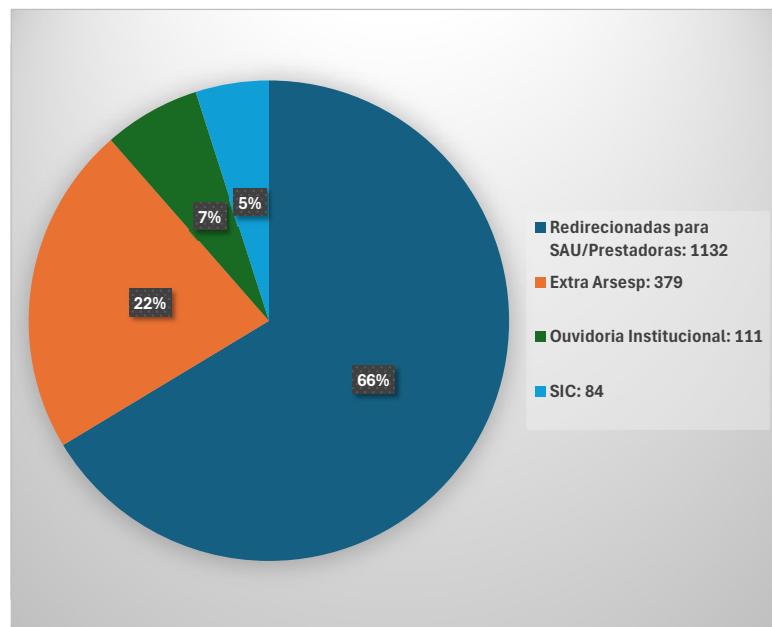
Tipo de manifestação

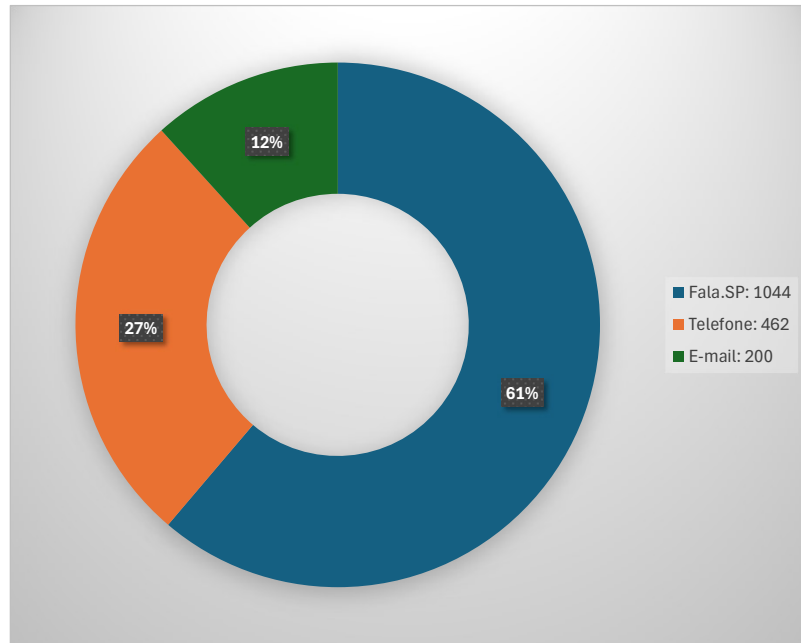


A Rede de Ouvidorias do Estado de São Paulo possuía, em sua classificação, um tipo de manifestação chamado "solicitação de informação" que permaneceu ativo mesmo após a disponibilização do Sistema de Informações ao Cidadão (SIC). Os registros aqui indicados como "PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO", anteriores à operação da plataforma FALASP (maio de 2024), correspondem à somatória dessas duas possibilidades de solicitação de informação.

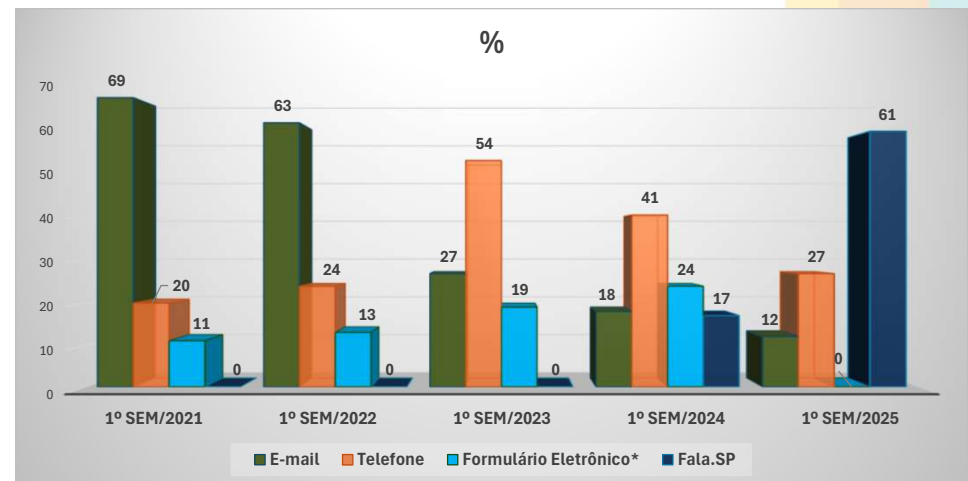
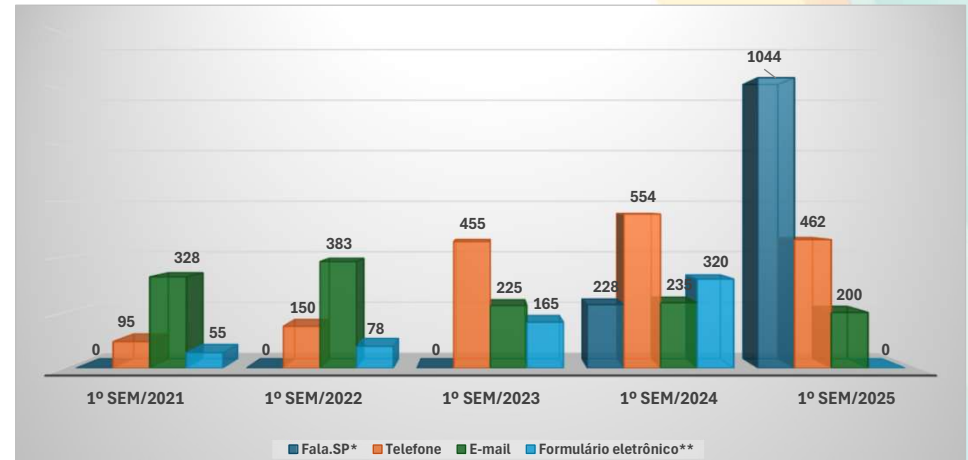


Manifestações recebidas em 2025



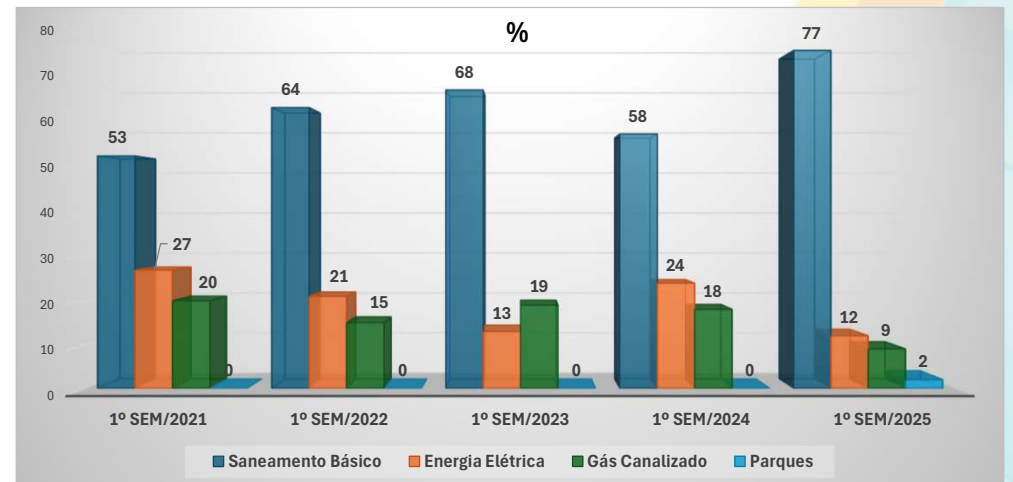
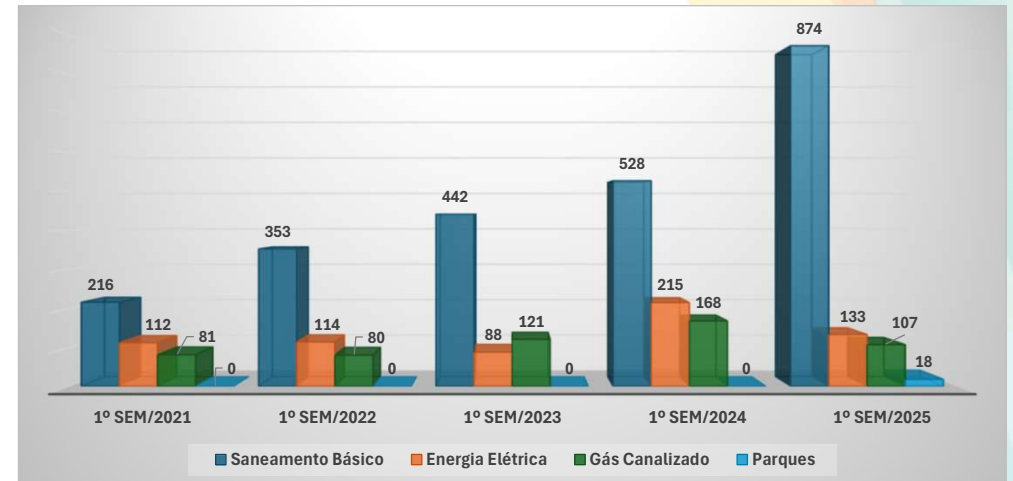
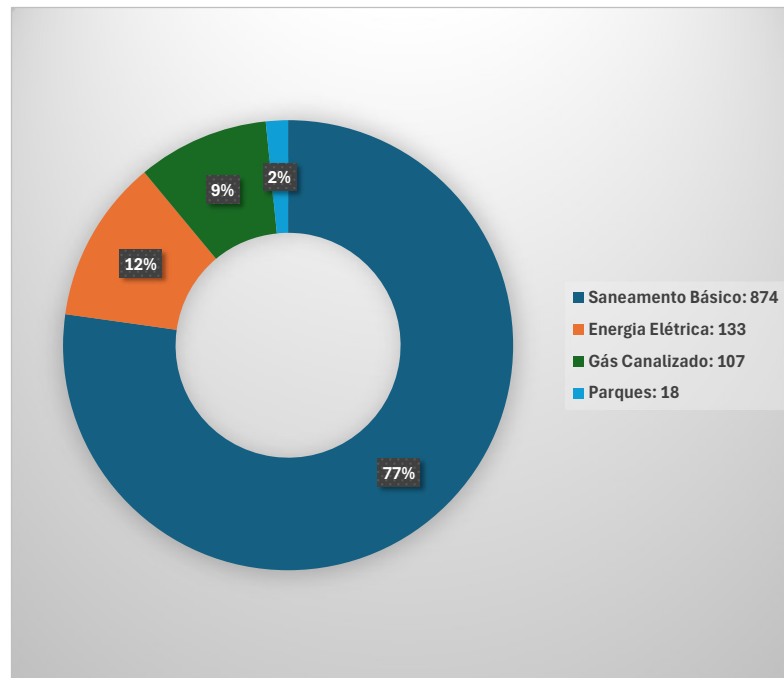


Meio de contato



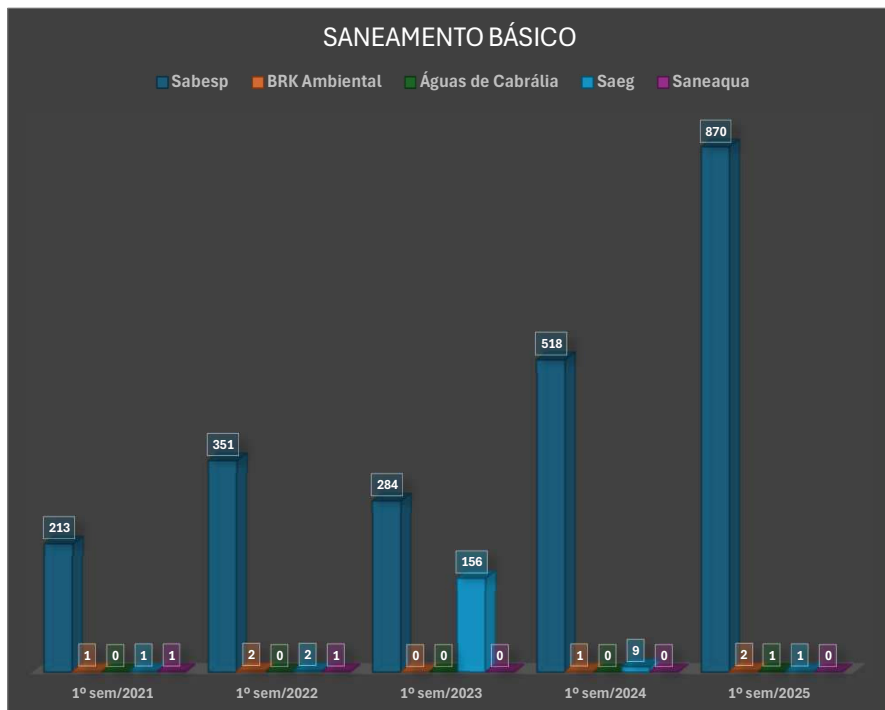
Fala.SP*: canal para registros de manifestações utilizado a partir de 13/05/2024 em substituição ao Formulário Eletrônico** da Rede de Ouvidorias do Estado de São Paulo

✓ *Evolução dos registros por setor fiscalizado*



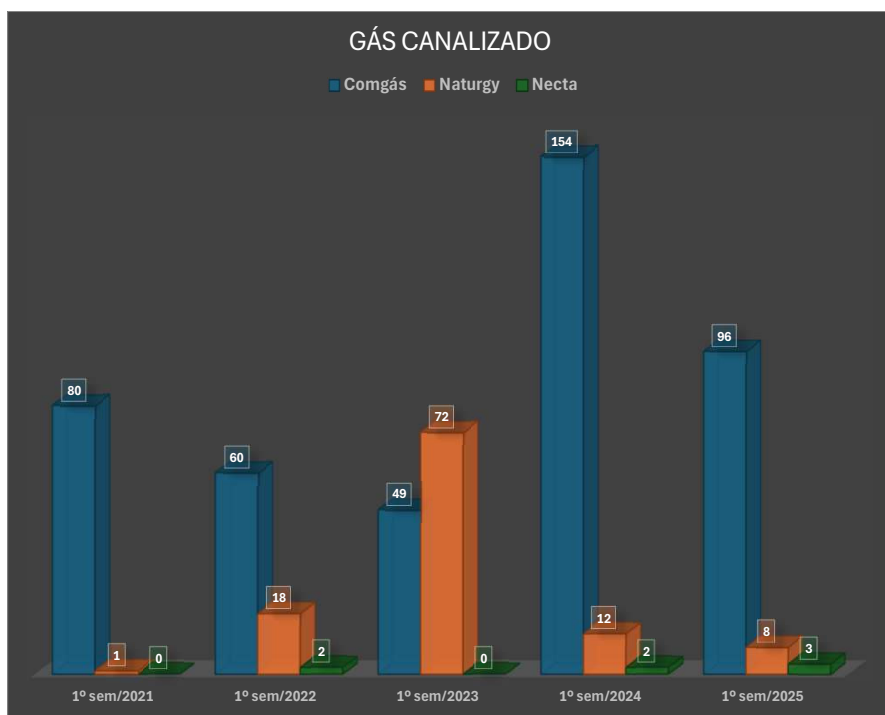


Prestadoras reguladas/fiscalizadas pela Arsesp





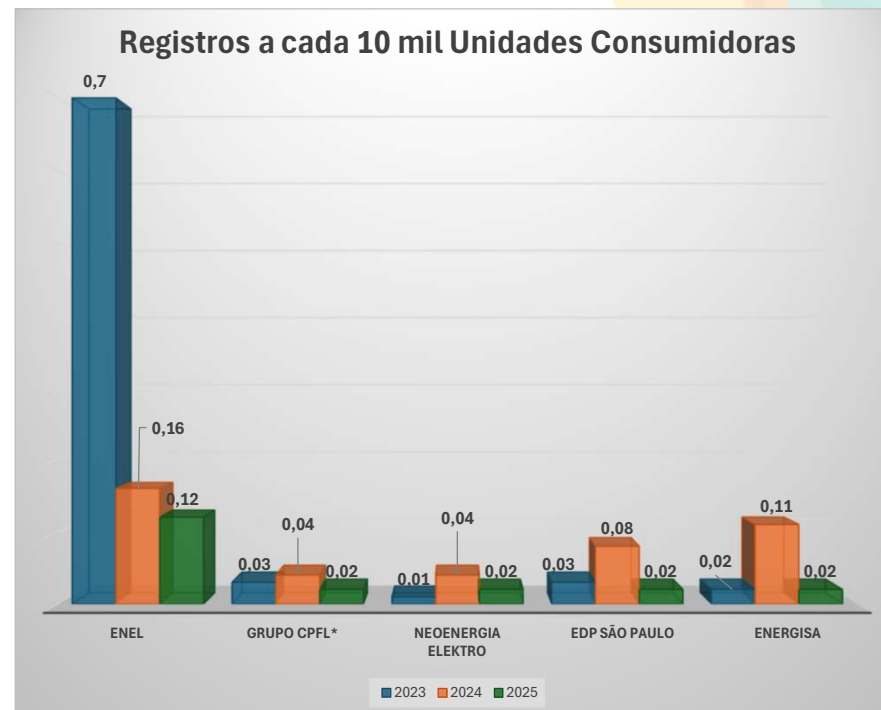
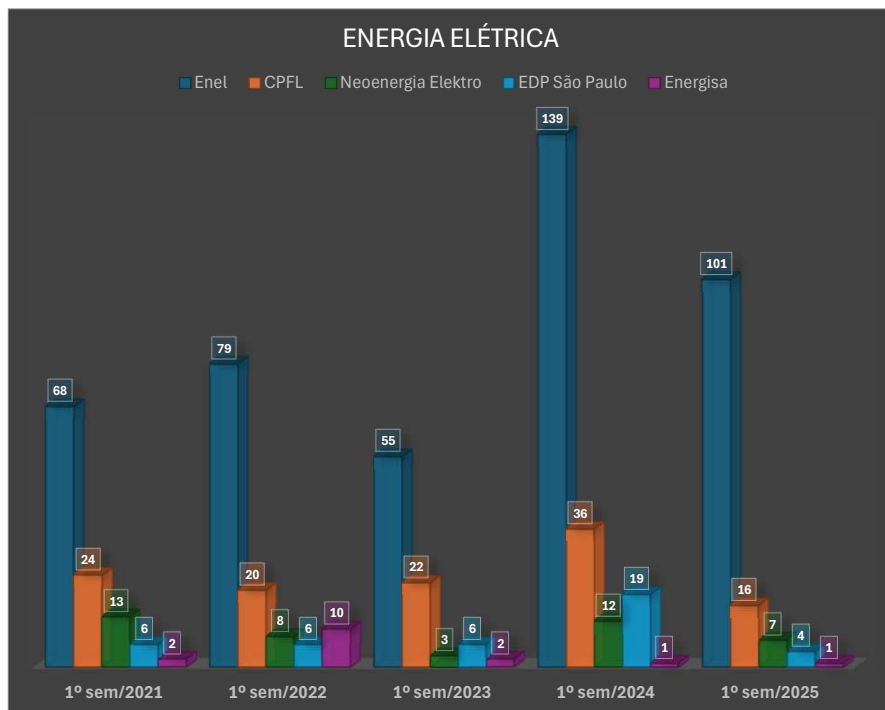
Prestadoras reguladas/fiscalizadas pela Arsesp



Não foram considerados os semestres de 2021 e 2022 por indisponibilidade de informações sobre o total de unidades consumidoras cadastradas nas prestadoras com relação a esse período



Prestadoras reguladas/fiscalizadas pela Arsesp

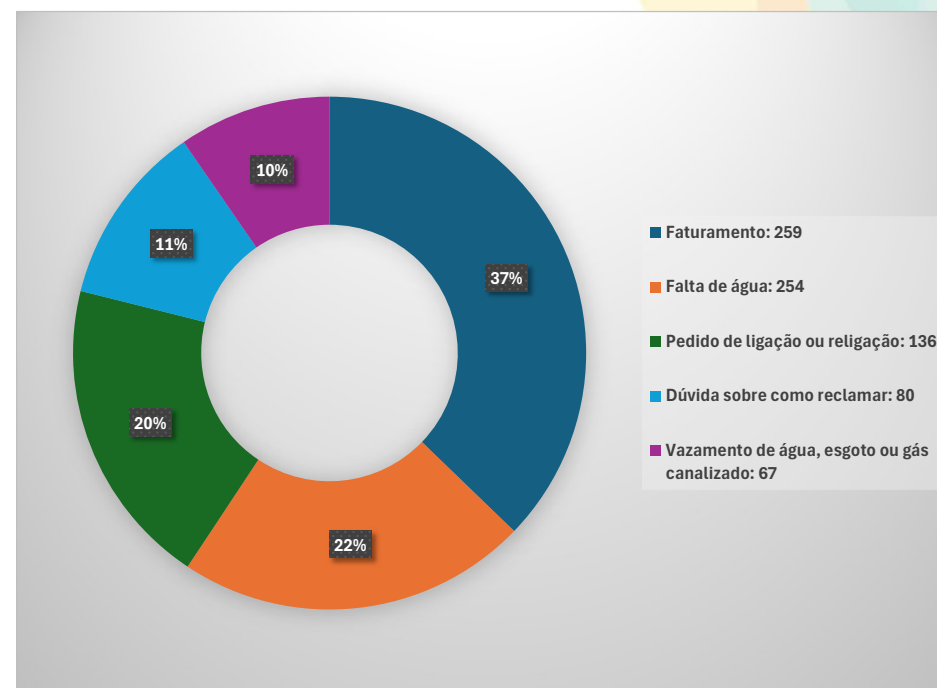


Não foram considerados os semestres de 2021 e 2022 por indisponibilidade de informações sobre o total de unidades consumidoras cadastradas nas prestadoras com relação a esse período

✓ Prestadoras reguladas/fiscalizadas pela Arsesp

Assuntos mais registrados no 1º semestre de 2025*

- **Faturamento:** valores, apresentação, tarifas, débitos em aberto, revisão tarifária, revisão de valores, cadastro, cobrança indevida e afins.
- **Falta de água:** abastecimento deficiente.
- **Pedido de ligação ou religação de serviços de energia elétrica, gás canalizado ou saneamento básico:** manifestações sobre o serviço que não foi atendido de forma adequada.
- **Dúvida sobre como reclamar:** quando consumidor faz contato com a Ouvidoria solicitando informações para registro de reclamação sem especificar o assunto a ser tratado.
- **Vazamento (água, esgoto ou gás):** reclamações sobre registros efetuados nas prestadoras sem retorno ou conclusão do serviço solicitado.



* Saneamento, Gás canalizado e energia elétrica

✓ Prestadoras reguladas/fiscalizadas pela Arsesp

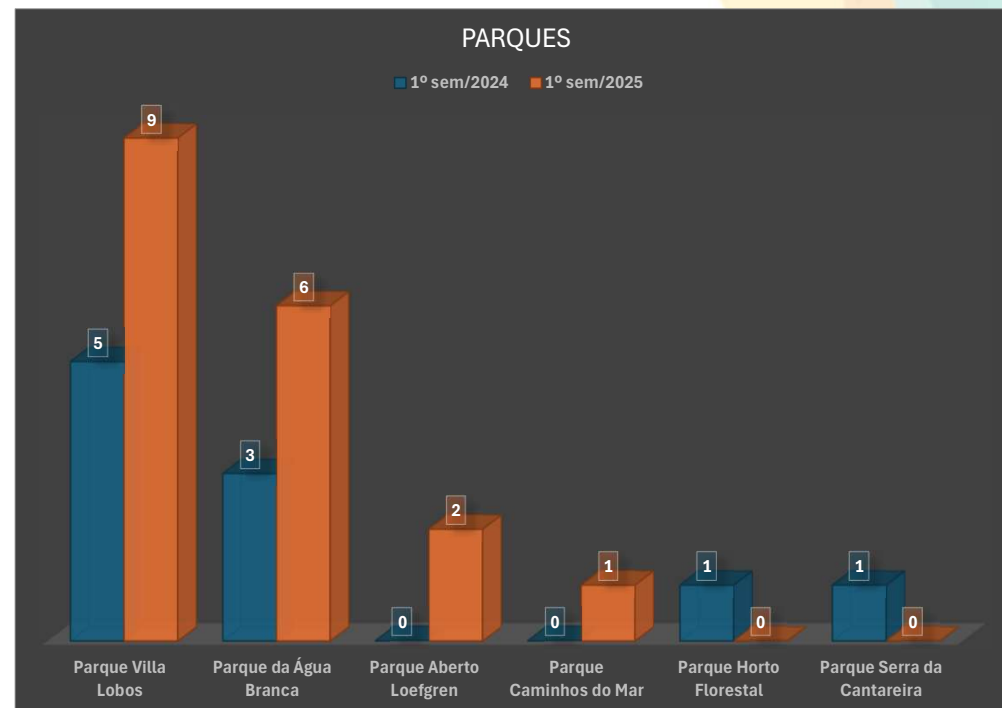
Assuntos mais registrados no 1º semestre de 2025

Manutenção deficiente (7): indicação de equipamentos de exercício danificados e lago com baixa quantidade de água

Qualidade do atendimento (7): poluição sonora, proibição de uso de brinquedo particular e de andar ao lado da bicicleta

Cobrança indevida (2): valor de estacionamento e entrada para festa junina

Norma interna do parque (2): mudança de regras para uso do parque

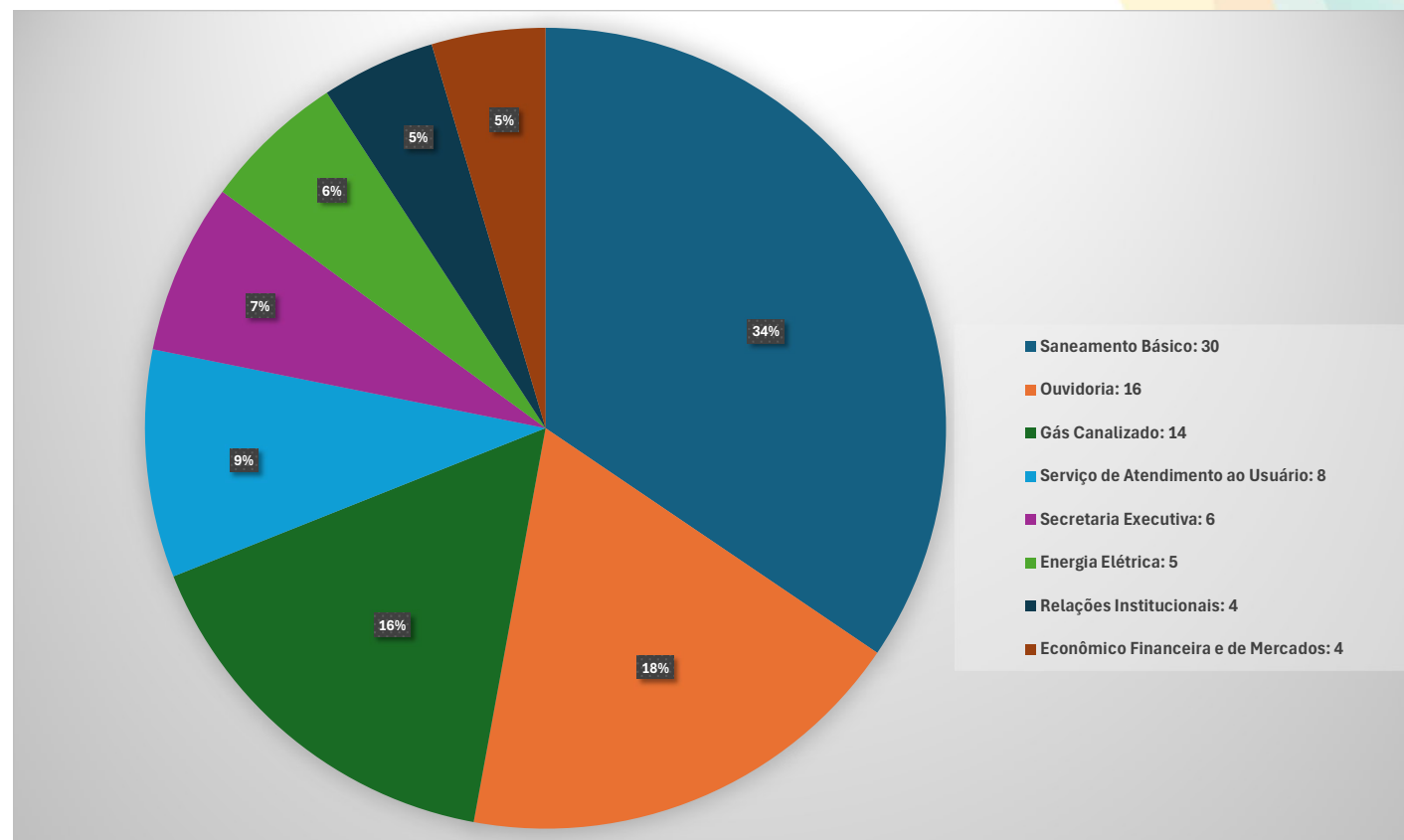


Pedidos de acesso à informação

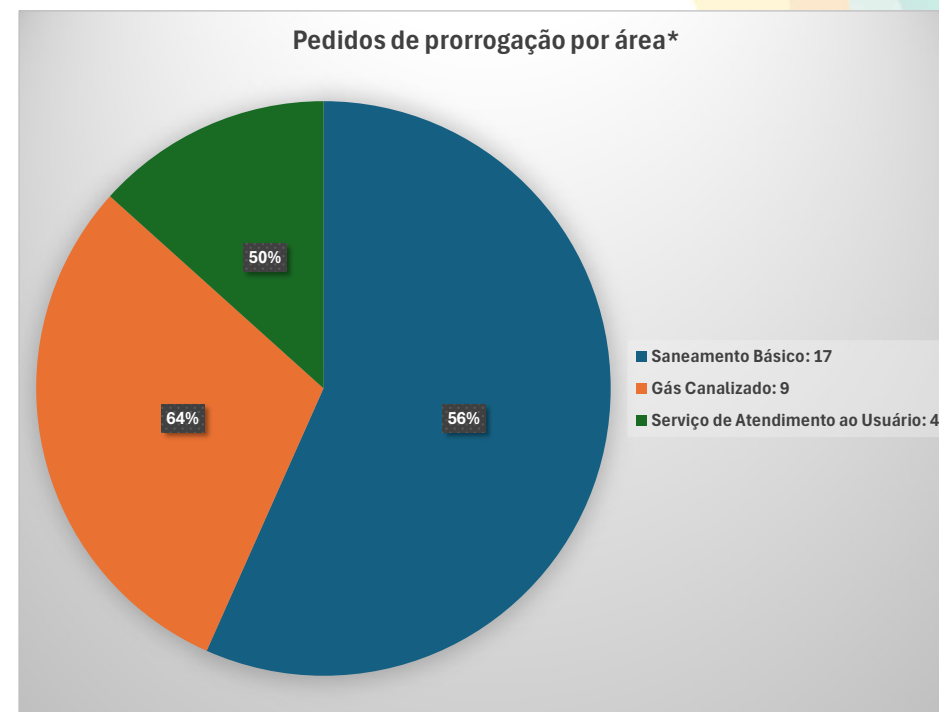


✓ **Pedidos de acesso à informação**

- ✓ Total de registros: 84
- ✓ Tempo médio de resposta: 18 dias



✓ Pedidos de acesso à informação



Percentuais apontados referentes ao total de registros de cada área

Pedidos de acesso à informação

Tema do pedido	nº de registros
Assunto não pertinente à Arsesp	10
Cópia do Termo de Notificação 0001/2025-ARSESP	4
Número de reclamações em relação à qualidade da água em São Paulo/SP	3
Acesso a dados de saneamento no município de São Paulo	2
Alocação de volume de gás	2
Contrato de Concessão da Comgás	2
Licitação	2
Recursos Humanos	2
Acesso às pautas das reuniões do Conselho Diretor	1
Análise de água para consumo humano	1
Aprovação de Medidor Inteligente - Hoot - Comgas	1
Atendimento da Ouvidoria	1
Cobertura do Sistema de Coleta de Esgoto	1
Cobrança do fator K	1
Cobrança indevida	1
Complemento de informações	1
Contratos de demanda firme assinados pela Sabesp com empresas do ramo de Datacenters no últimos 5 anos	1
Cópia do Auto de Infração, AI 004/2018 -ARSEP-SFE	1
Cópia do contrato Arsesp/PE/07/2022	1
Cópia do Convênio de Cooperação Técnica celebrada entre a ARSESP e o Consórcio Intermunicipal de Resíduos Sólidos do Oeste Paulista (CIRSOP)	1
Cópia do Ofício GPRD nº 68/2024	1
Cópia do Processo ARSESP.ADM-0032-2021	1
Cópia do Processo ARSESP.ADM-0060-2022	1
Cópia do Processo nº SEI 133.00000778/2023-81, referente ao Plano de Resultados da Enel SP e suas tramitações	1

Cópia dos contratos firmados entre a Sabesp e a empresa Allsan	1
Cópia dos documentos anexados no registro SGO 031.073.37521-75	1
Cópia dos documentos anexos no registro SGO 031.074.26021-99	1
Cópia dos documentos anexados no registro SGO 031.068.65621-15	1
Cópia dos Termos de referência de descentralização referentes aos Contrato de Metas nº 005/2025 e Contrato de Metas nº 006/2025 firmados com a Aneel	1
Cópia Integral do Processo n 48500.005809/2016-99	1
Dados reais relacionados ao biometano	1
Dados sobre potabilidade da água	1
Deliberação Arsesp sobre contratos de demanda firme	1
Demanda incompreensível	1
Descumprimentos Contratuais	1
Equipamento de rede de energia	1
Esclarecimentos sobre Termo de Reconhecimento de Dívida da Comgás e da Necta	1
Fiscalização do contrato de concessão 01/2024 - Sabesp	1
Histórico de multas aplicadas às prestadoras de energia elétrica	1
Informações sobre a 4ª Revisão Tarifária Ordinária da Comgás	1
Informações sobre composição do Consórcio SP + Escolas - PPP "Novas Escolas"	1
Informações sobre Contrato de Concessão nº 02/2022	1
Informações sobre investimentos, prazos de universalização do esgotamento sanitário	1
Instalação de solução para o esgoto residencial e comercial	1
Lei sobre produção de massa asfáltica	1
Lista Comercializadora Biometano 2025	1
Lista dos fornecedores de insumos da Sabesp	1
Manifestação em análise no SAU da Arsesp	1
Minutas dos contratos de fornecimento de gás natural	1

Norma sobre proteção de acrílico nos registros internos das unidades de apartamento	1
Obras e despesas executadas pela Sabesp desde 2007	1
Obstrução - refluxo de esgoto	1
Pesquisa sobre Regulação de Contratos de Concessão	1
Plano de Segurança Hídrica	1
Processo de Desestatização Sabesp	1
Processos administrativos sobre encerramento contratual de demanda firme	1
Programa ProAcqua	1
Qualificação dos empregados da Arsesp	1
Rede de abastecimento e esgotamento sanitário da RMSP	1
Relatório Analítico de Saneamento Básico de Santa Isabel	1
Resolução sobre Mercado Livre de Gás Natural ICMS e PIS/COFINS	1
Responsabilidade financeira de governos para instalação de esgoto em via pública lei 11445 / 2007	1
Responsabilidade financeira de governos para instalação de esgoto em via pública lei 12445 / 2007	1
Sabesp - Contrato com os municípios, plano de investimentos, metas de atendimento	1
Solicitação de documentos relativos à anulação da habilitação da empresa JL DE FRANCA	1
Solicitação de redução do Quadro de Distribuição Compacto contratado com a distribuidora	1
Tarifa de disponibilidade	1
Tarifas da Sabesp vigentes em Caçapava antes de 2017	1
Valor de pressão média da água	1
Valores de pressão média da água da Sabesp por período em todas as regiões de São Paulo entre os anos de 2020 e 2025	1



- **Pedido de recurso em 1ª instância: 7**
- **Provimento: 4**
- **Não provimento: 2**
- **Não conhecimento: 1 (para um registro)**

Pedido de recurso em 2ª instância: 1

Decisão em 2ª instância: não conhecimento (Assunto: Informações sobre investimentos, prazos de universalização do esgotamento sanitário). Provimento em 1ª instância)

Ouvidoria Institucional

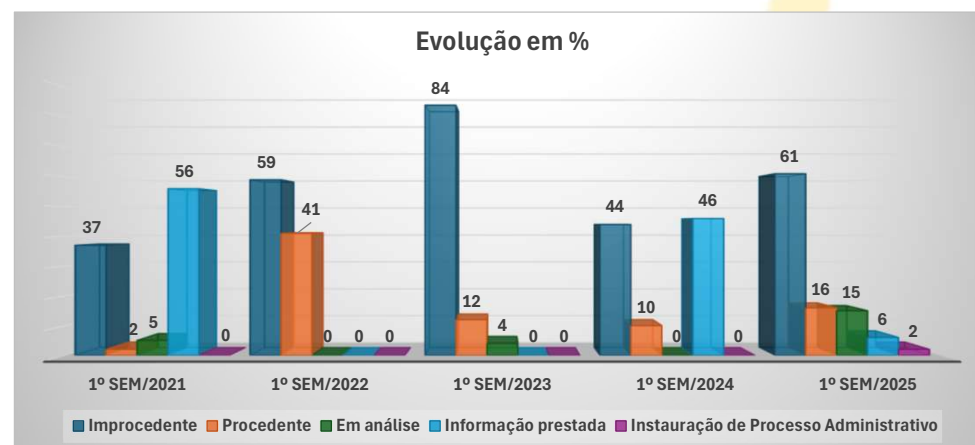
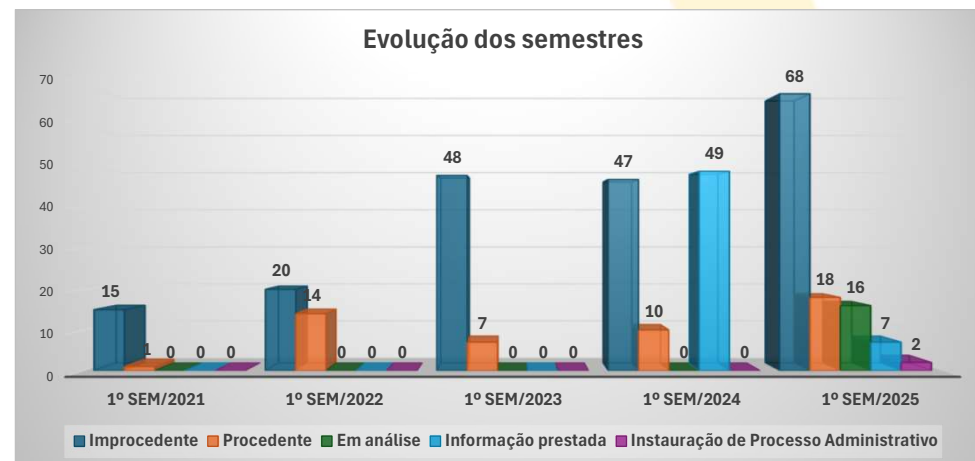
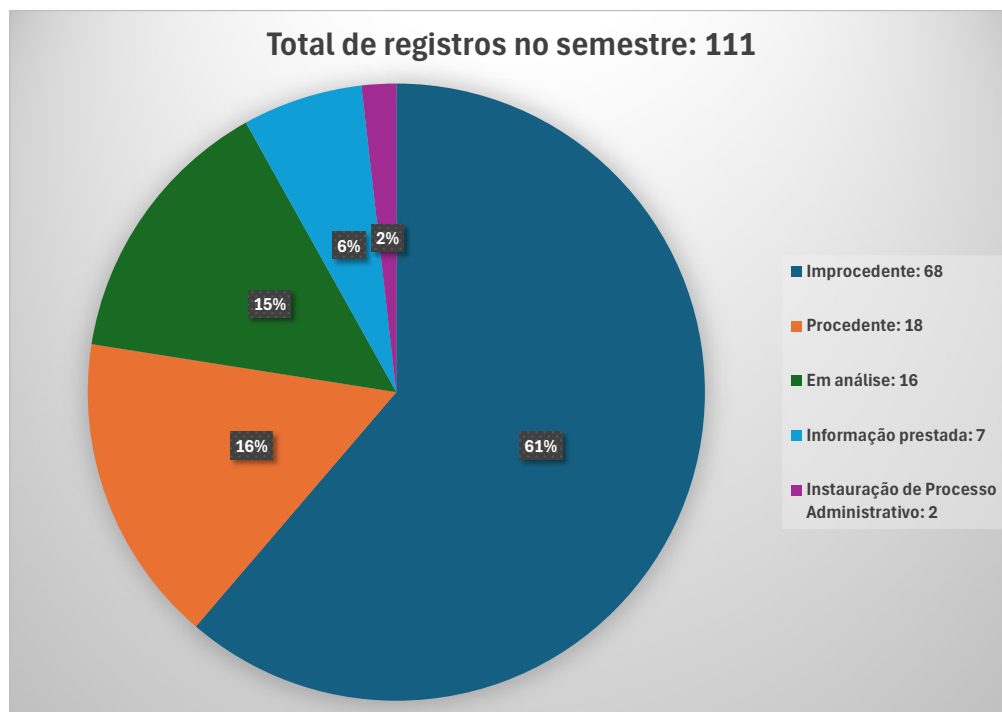
18



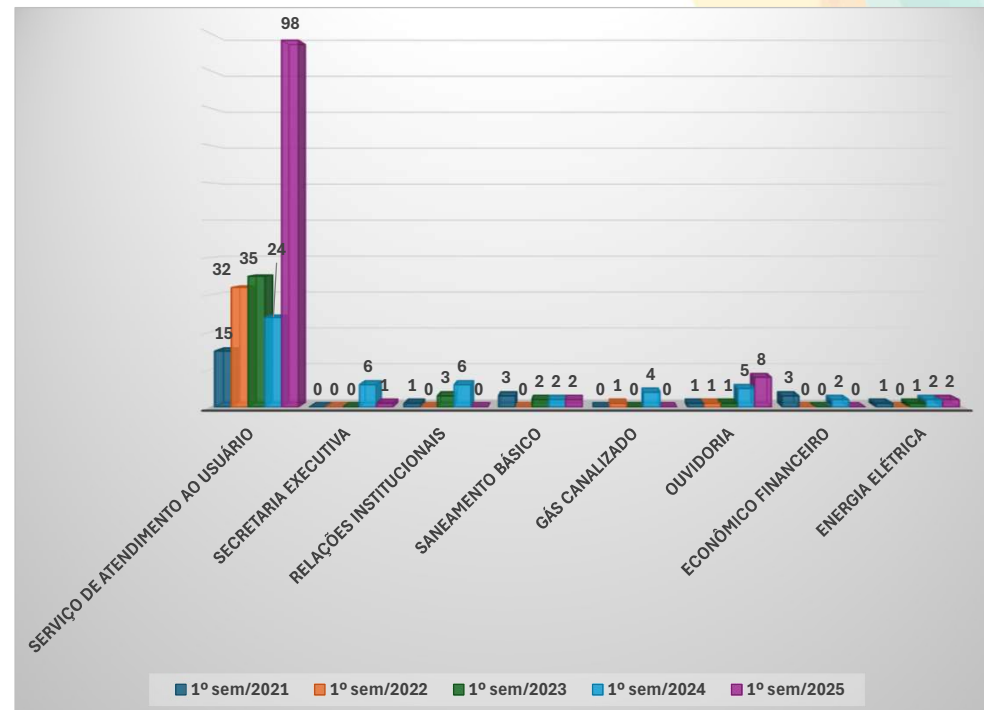
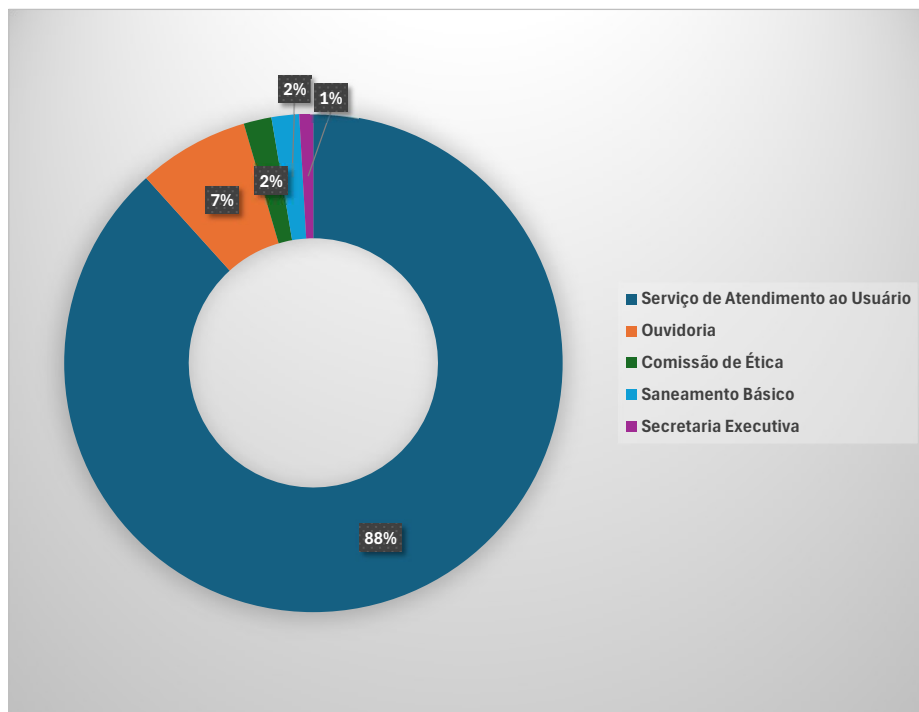
✓ *Registros de Ouvidoria*

Tempo médio de resposta

28 dias

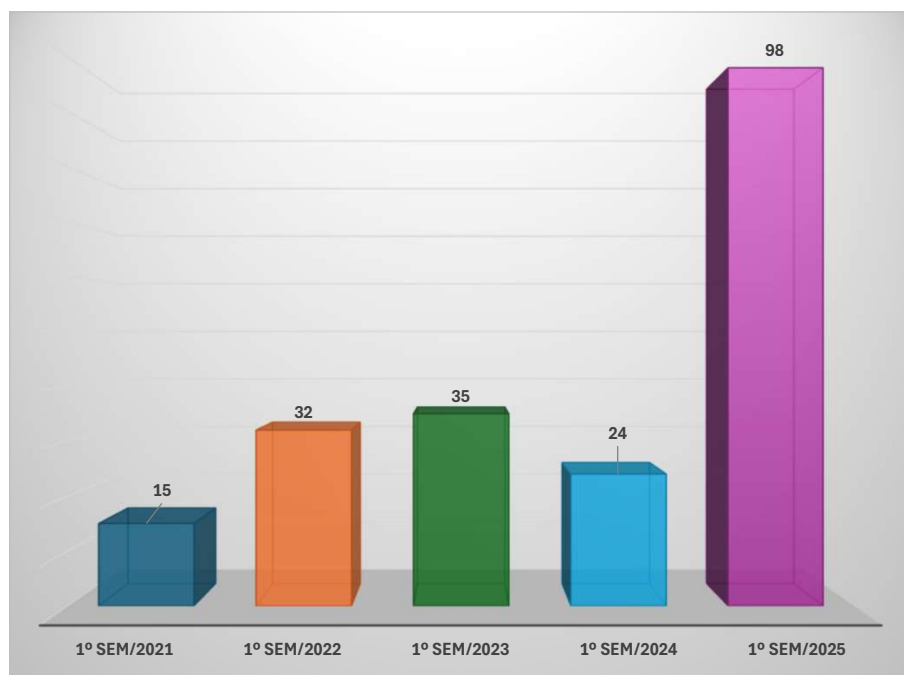


✓ *Registros de Ouvidoria*

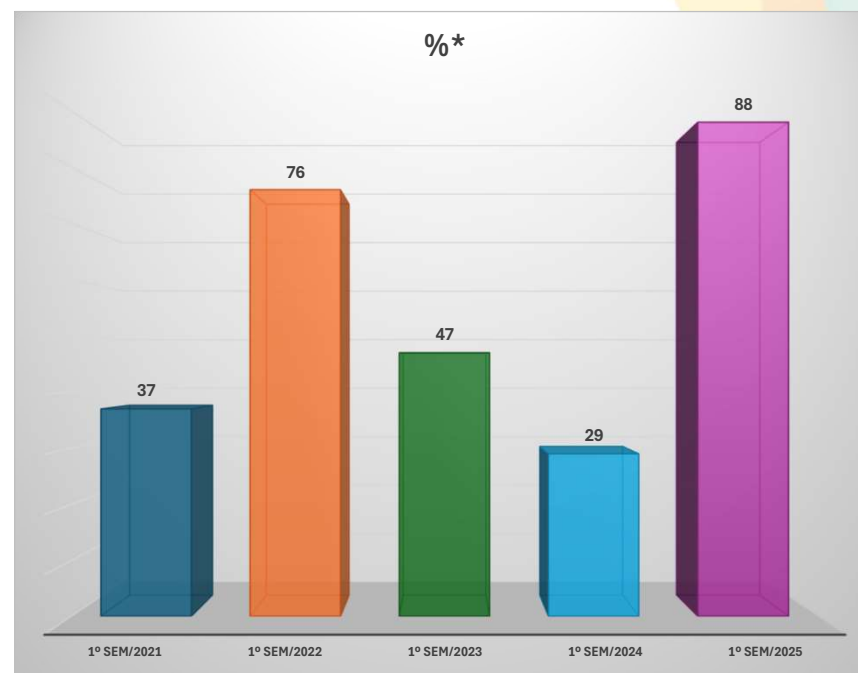


✓ **Registros de Ouvidoria**

Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU



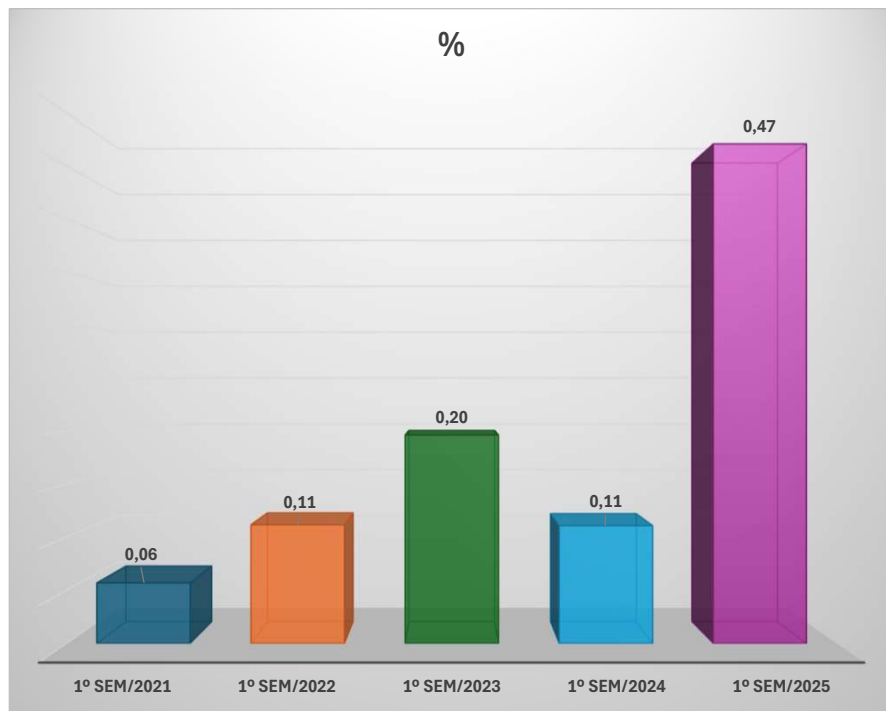
Total de registros **98**
Tempo médio de resposta **37 dias**



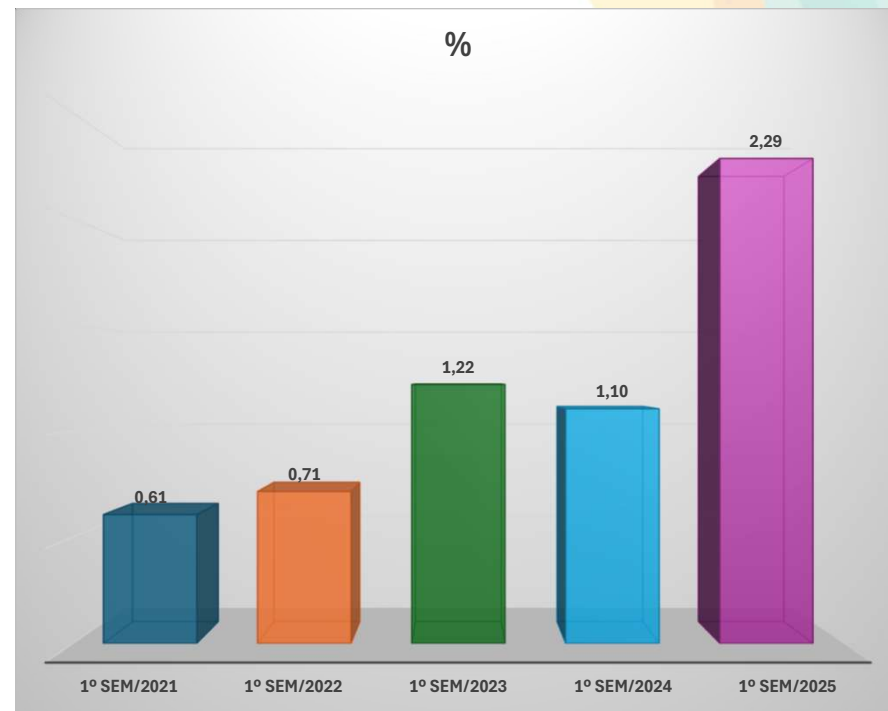
*Percentual em relação ao total de registros de ouvidoria institucional

✓ *Registros de Ouvidoria*

Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU



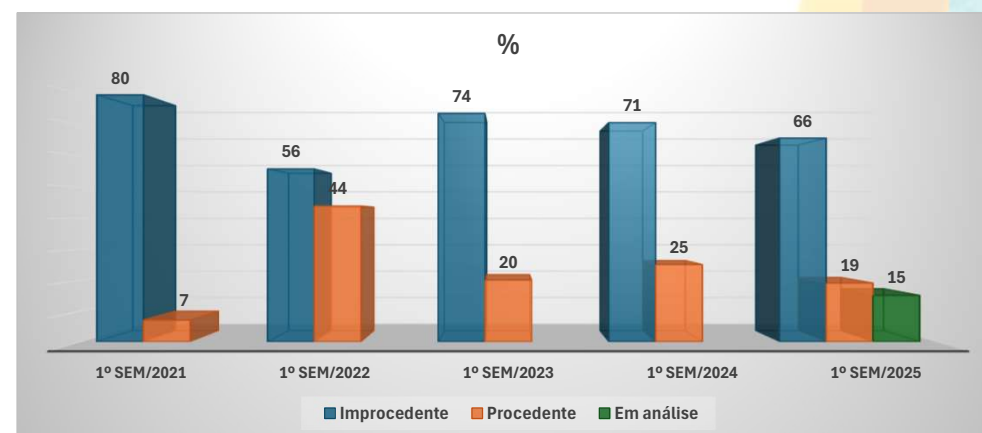
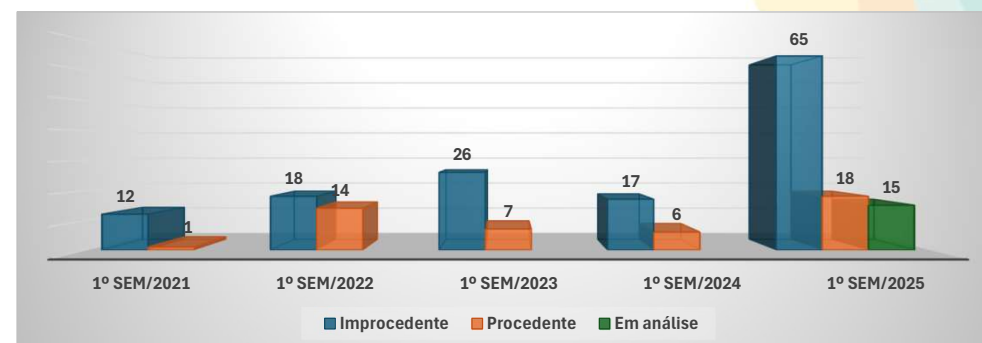
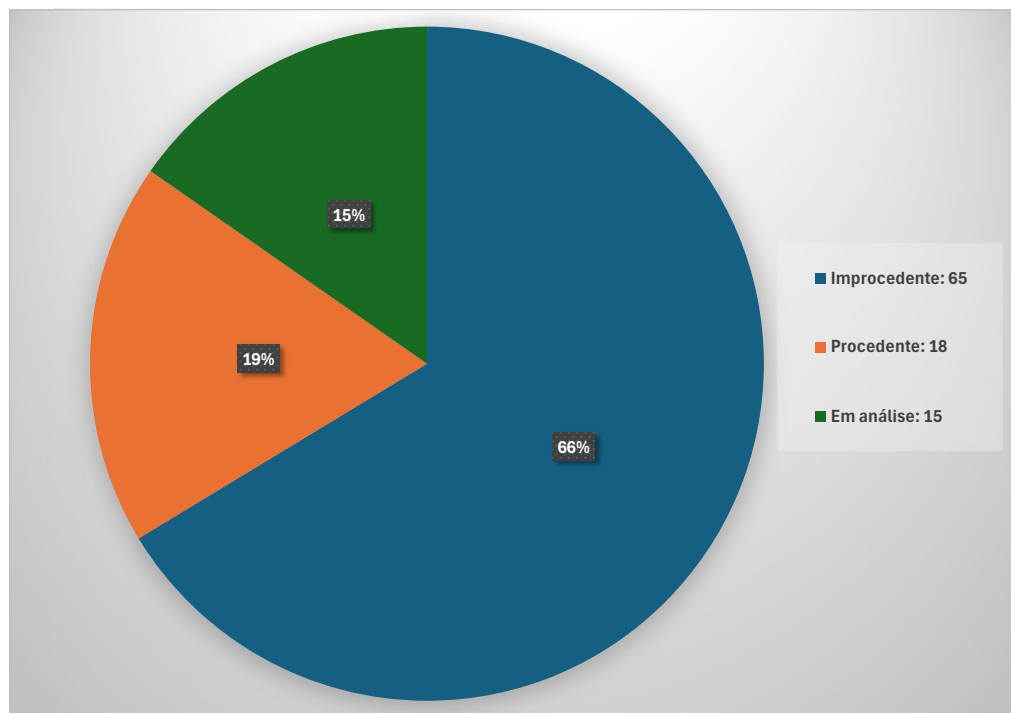
Percentual de registros na Ouvidoria sobre o SAU em relação ao total de atendimentos realizados pelo próprio Serviço de Atendimento ao Usuário no 1º semestre de 2025



Percentual de registros na Ouvidoria sobre o SAU em relação à quantidade de reclamações registradas pelo próprio Serviço de Atendimento ao Usuário no 1º semestre de 2025

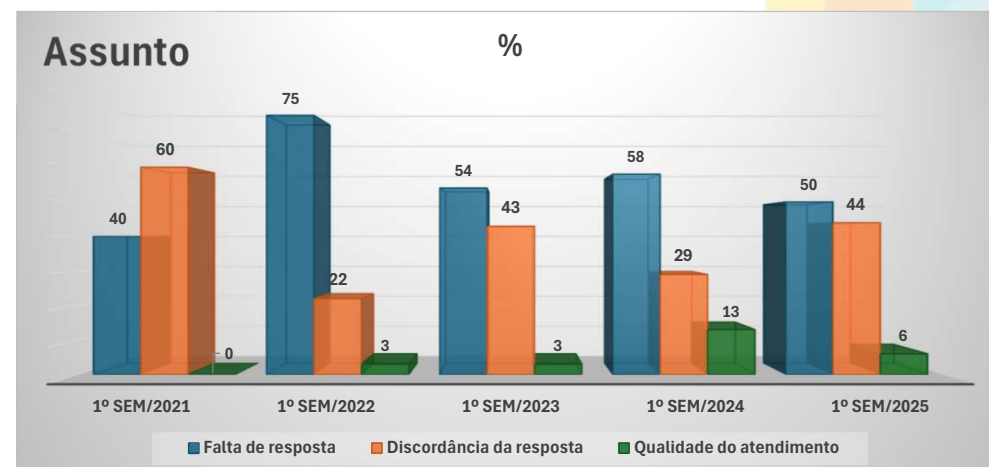
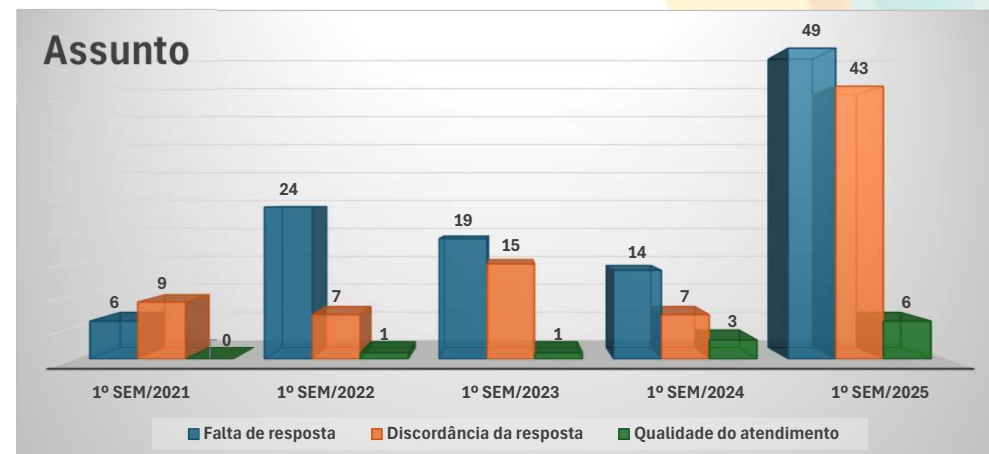
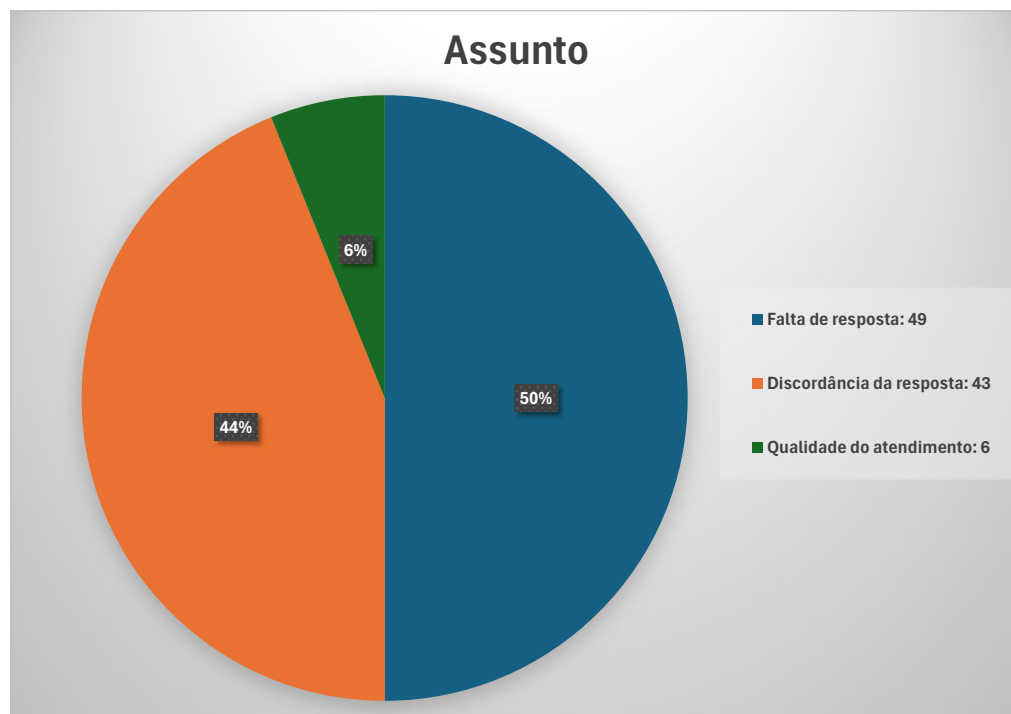
✓ *Registros de Ouvidoria*

Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU



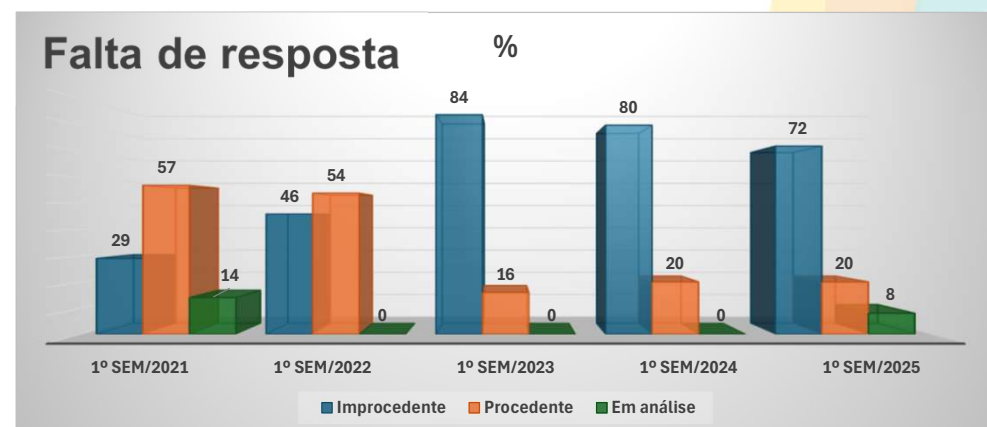
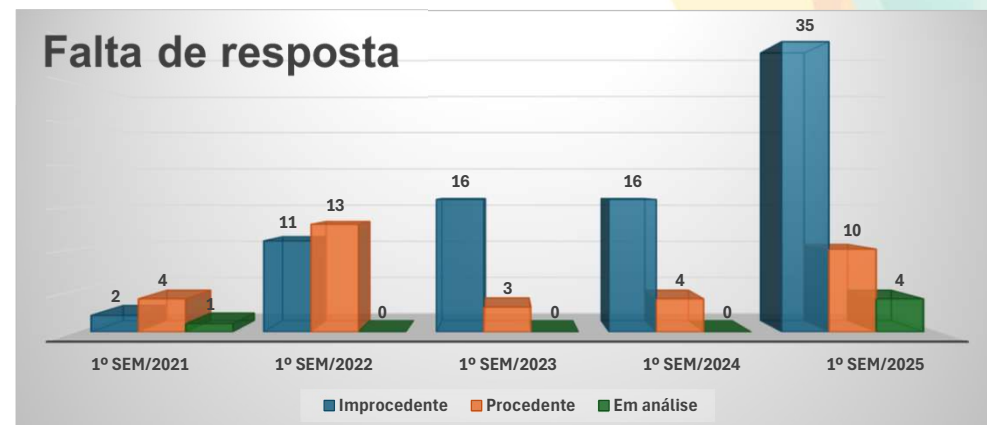
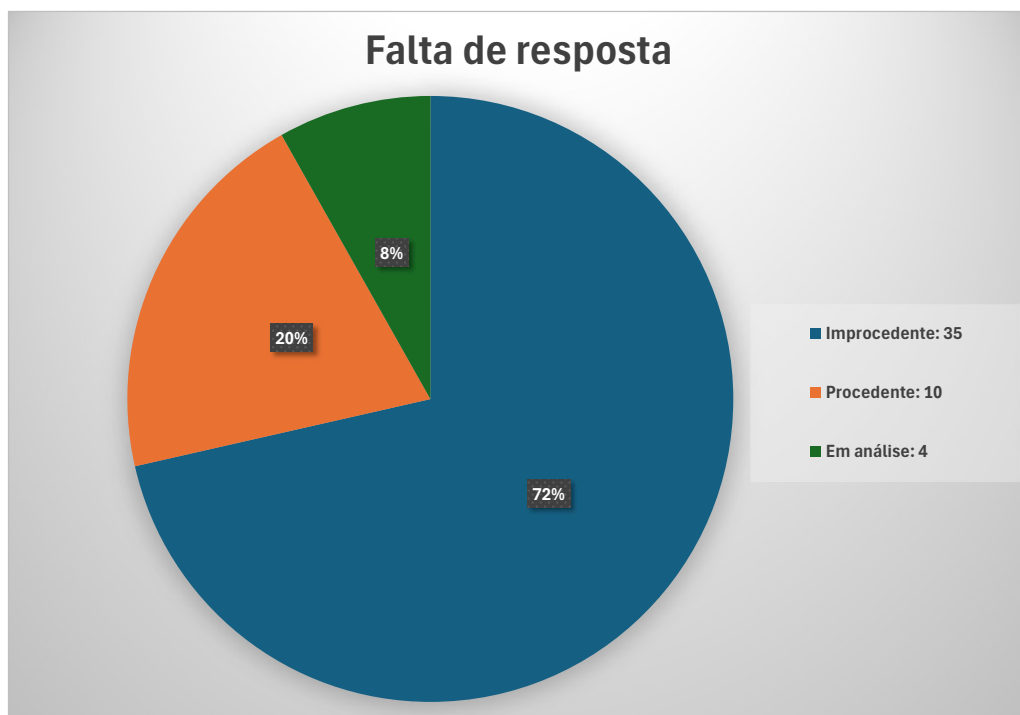
✓ *Registros de Ouvidoria*

Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU



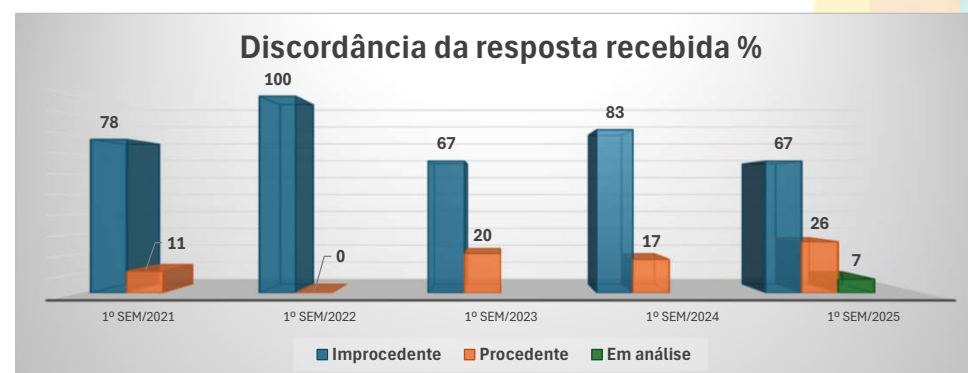
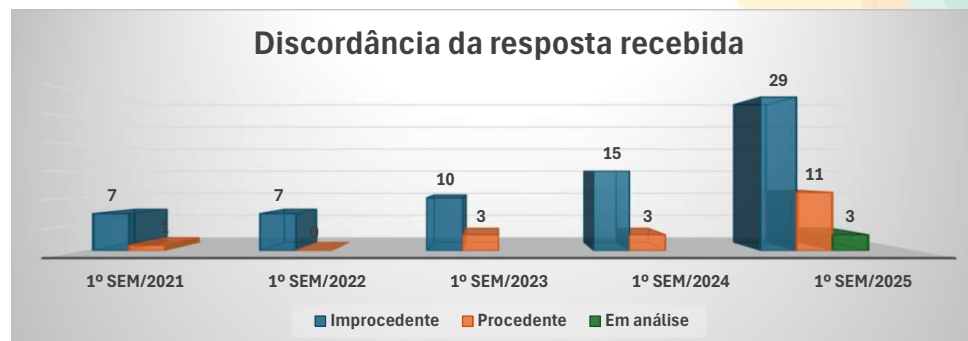
✓ *Registros de Ouvidoria*

Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU



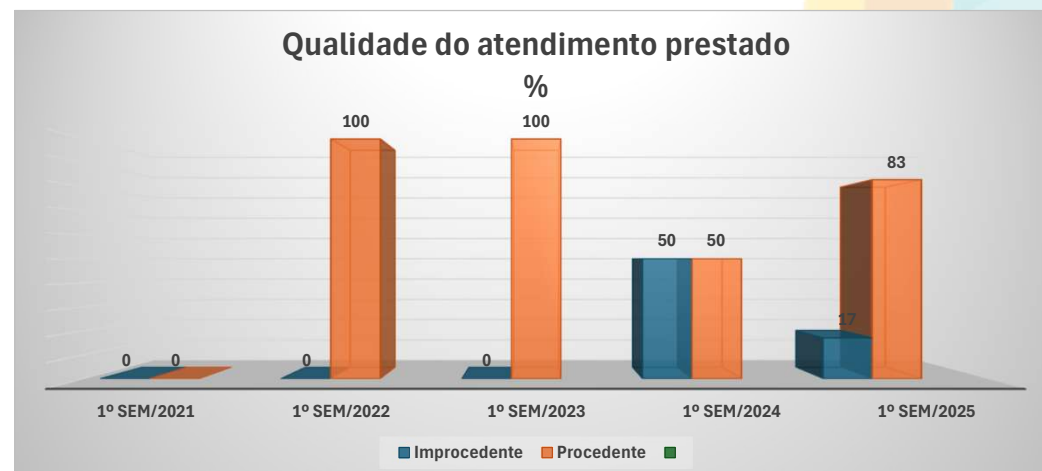
✓ *Registros de Ouvidoria*

Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU



✓ *Registros de Ouvidoria*

Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU



✓ **Ações tomadas para os registros classificados procedentes**

Assunto registrado na Ouvidoria

Problema indicado na manifestação

Ações tomadas

Falta de resposta

Falta de retorno da Sabesp
 Sabesp pediu tempo adicional
 Sabesp pediu prorrogação de prazo e usuário não foi avisado
 Resposta encaminhada à usuária após prazo previsto em norma
 Comgás pediu tempo adicional

Total de Registros

6
1
1
1
1

Cobrança de resposta às Prestadoras para a conclusão da análise

Qualidade do atendimento

Falha no atendimento do call-center
 Falha do Back Office no envio de resposta referente a outro registro

4
1

4 registros sobre atendimento do call-center e 1 sobre erro no sistema com envio de resposta referente a outro registro de manifestação, cuja situação foi corrigida após a ciência do fato

Discordância da resposta

Arsesp solicitou dados adicionais para reavaliar o registro (sendo 2 registros sobre revisão de fatura e 1 sobre obra de melhoria envolvendo substituição de tubulação e manutenção dos poços de visita)

3

Alteração do posicionamento após a contestação do(a) manifestante e a respectiva reanálise do caso apresentado

Ouvidoria Institucional

PAULO ARTHUR LENCIONI GÓES

Ouvidor

ELCIO EMILIO RUIZ JUNIOR

Analista de Suporte à Regulação

REGIANY APARECIDA RIBEIRO

Analista de Suporte à Regulação

ALEXANDRE PETRUCCIELLO SALGADO DA SILVEIRA

Analista de Suporte à Regulação

