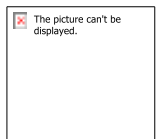


Relatório de Ouvidoria: 2º semestre de 2025

1





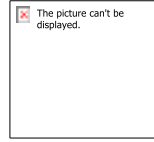
Apresentação

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.

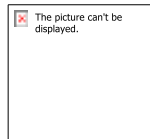


Ouvidoria - atribuições

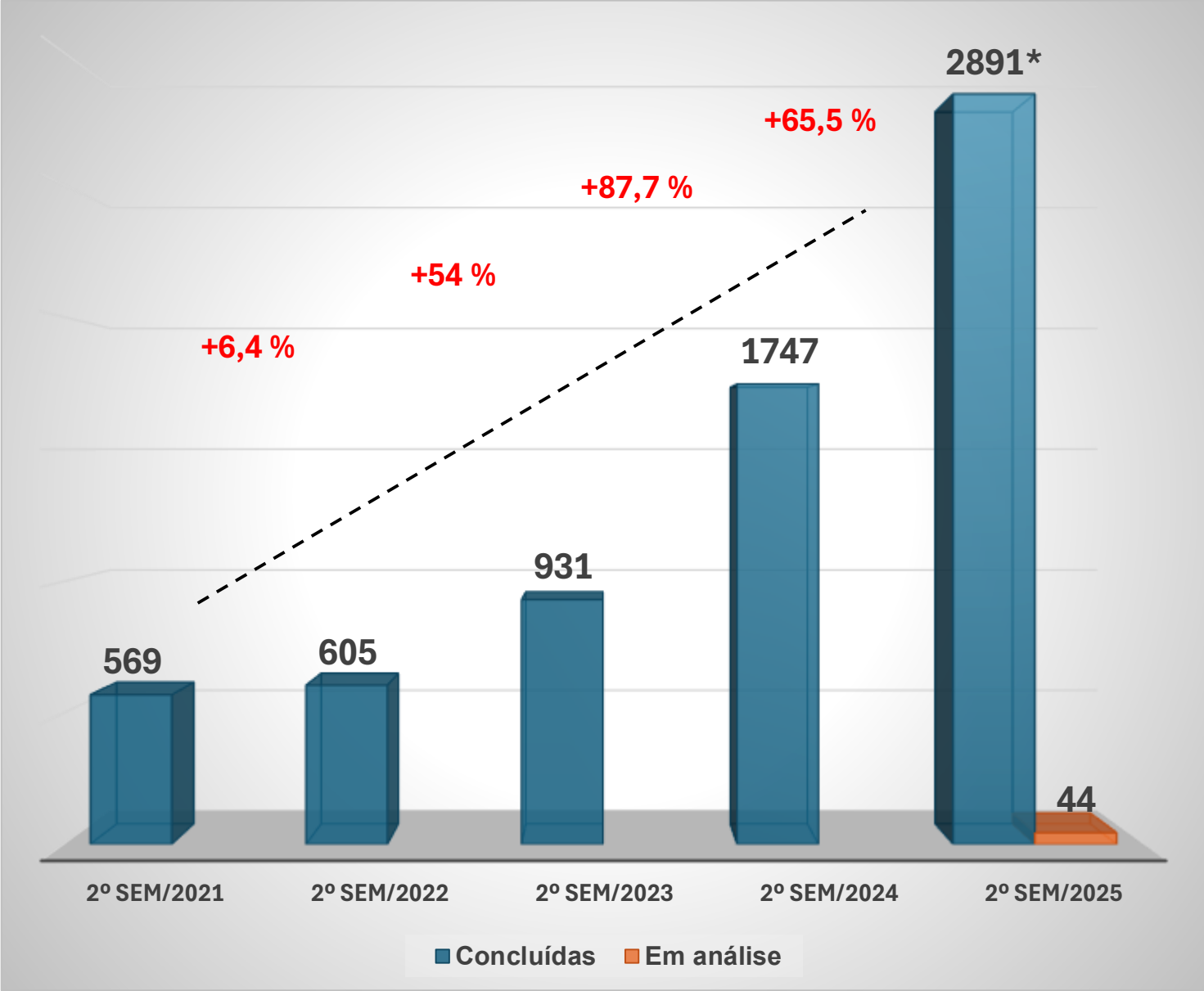
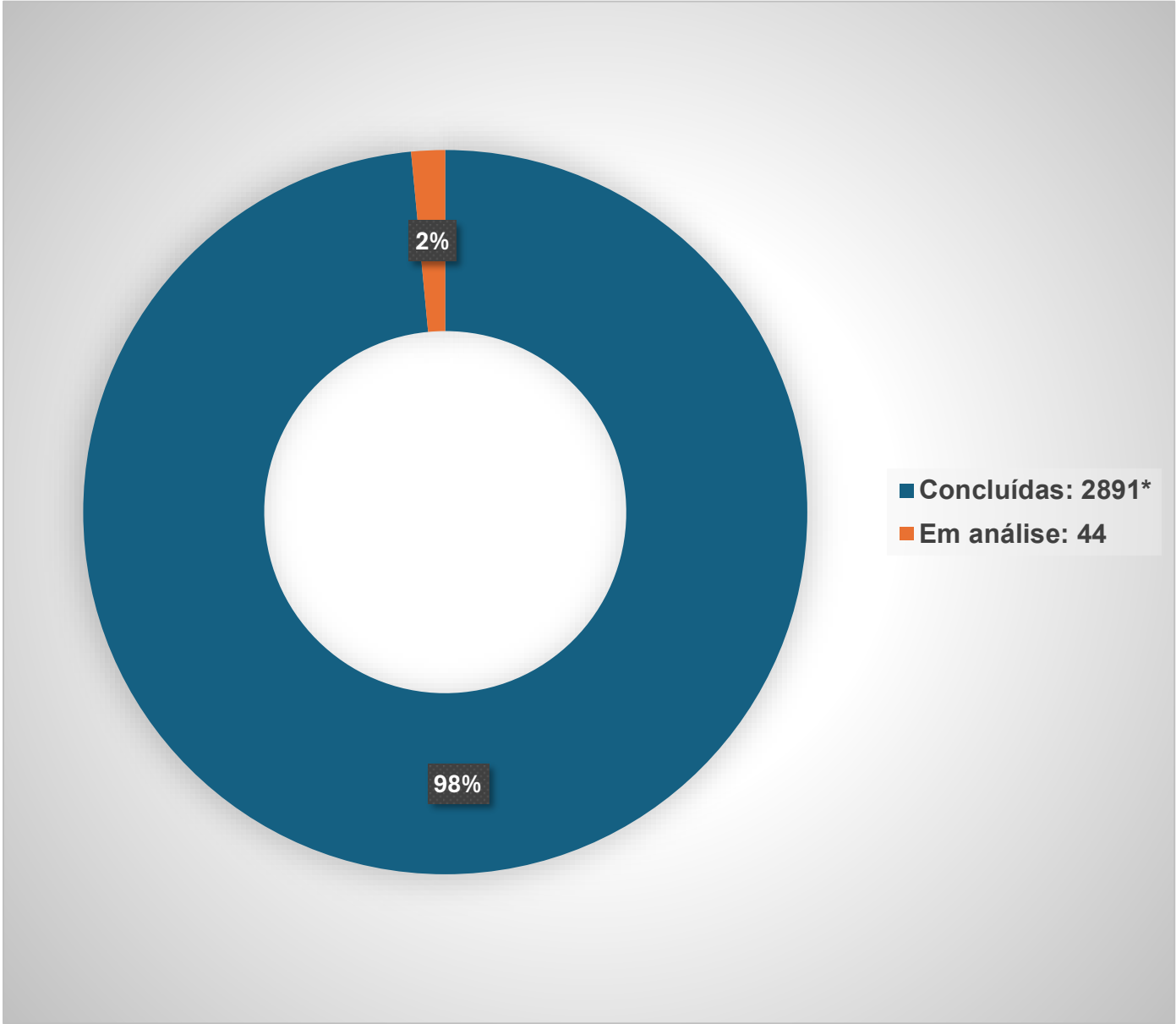
Acompanhar, como representante da sociedade, toda a atividade da Agência, zelando pela qualidade e eficiência de sua atuação, bem como receber, apurar e, quando o caso, desenvolver soluções para as reclamações e solicitações dos usuários e prestadores dos serviços regulados, cientificando-os quanto às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

Principais Atividades

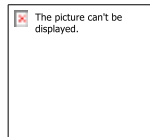
- Atendimento aos usuários externos e internos
- Recebimento, análise prévia e encaminhamento de denúncias
- Contato com as ouvidorias das prestadoras reguladas
- Gestão do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC



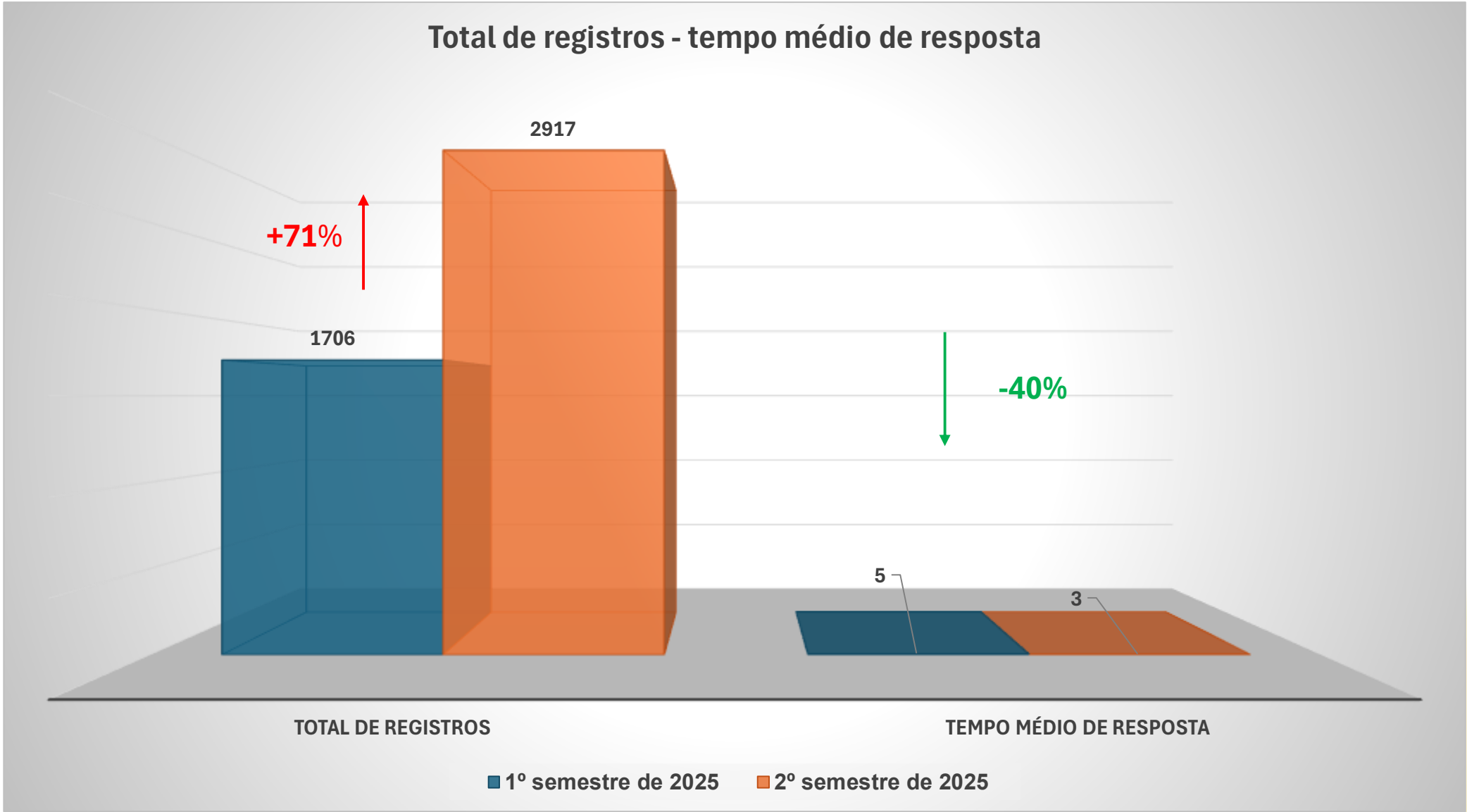
Manifestações recebidas

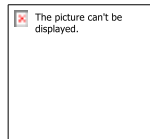


Registros concluídos*: 18 referentes ao 1º semestre de 2025



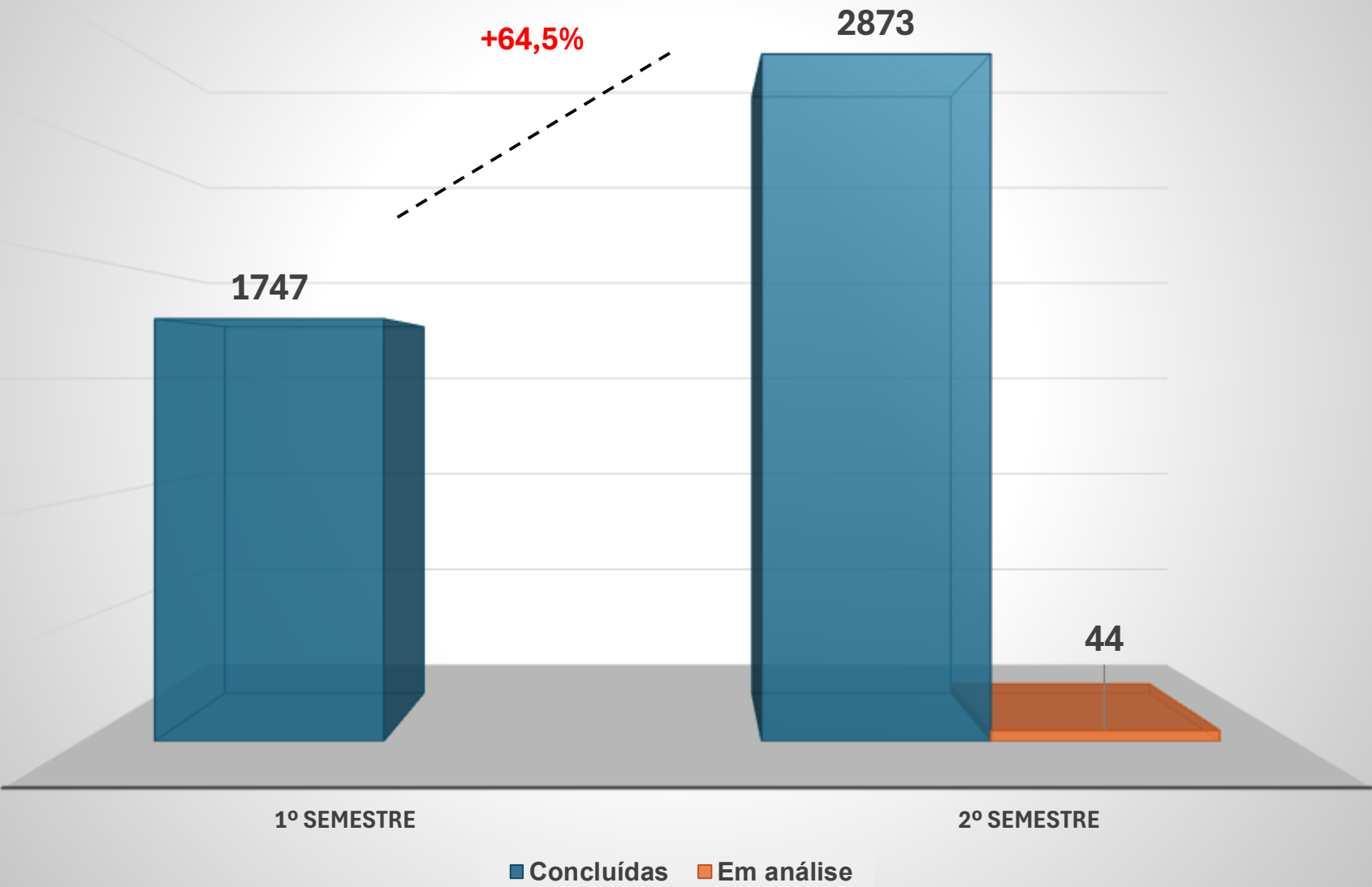
Manifestações recebidas



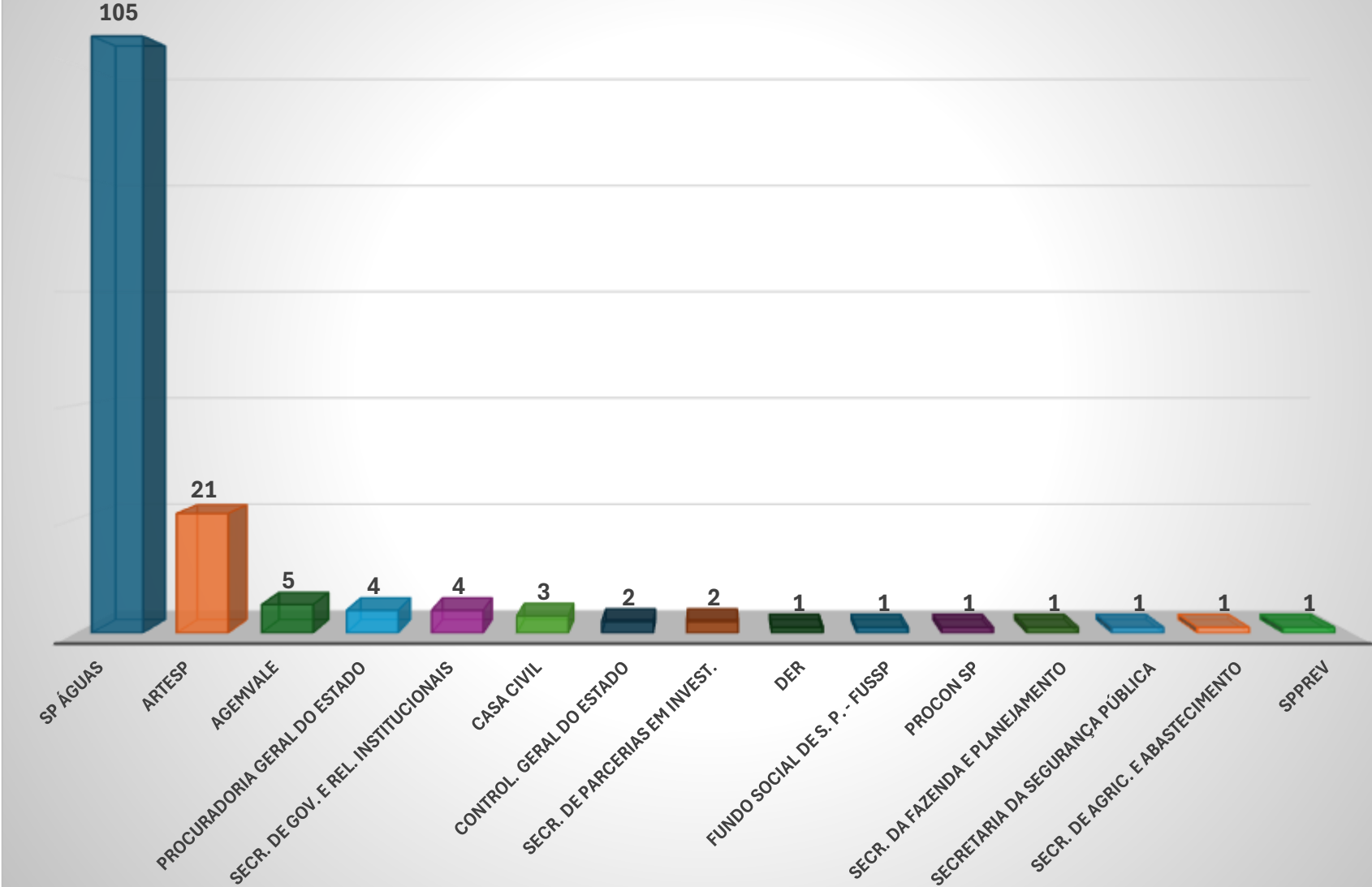


Manifestações recebidas

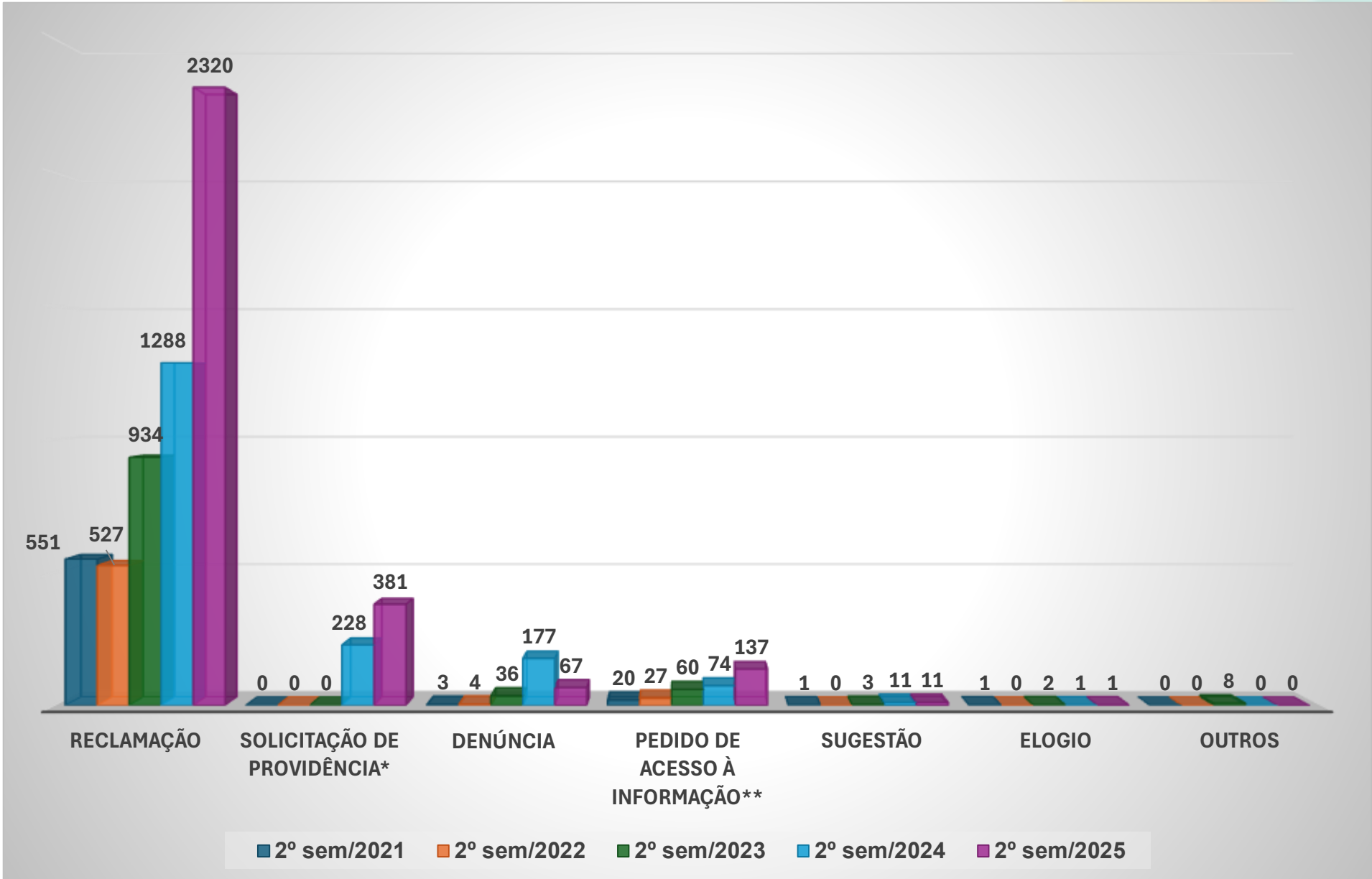
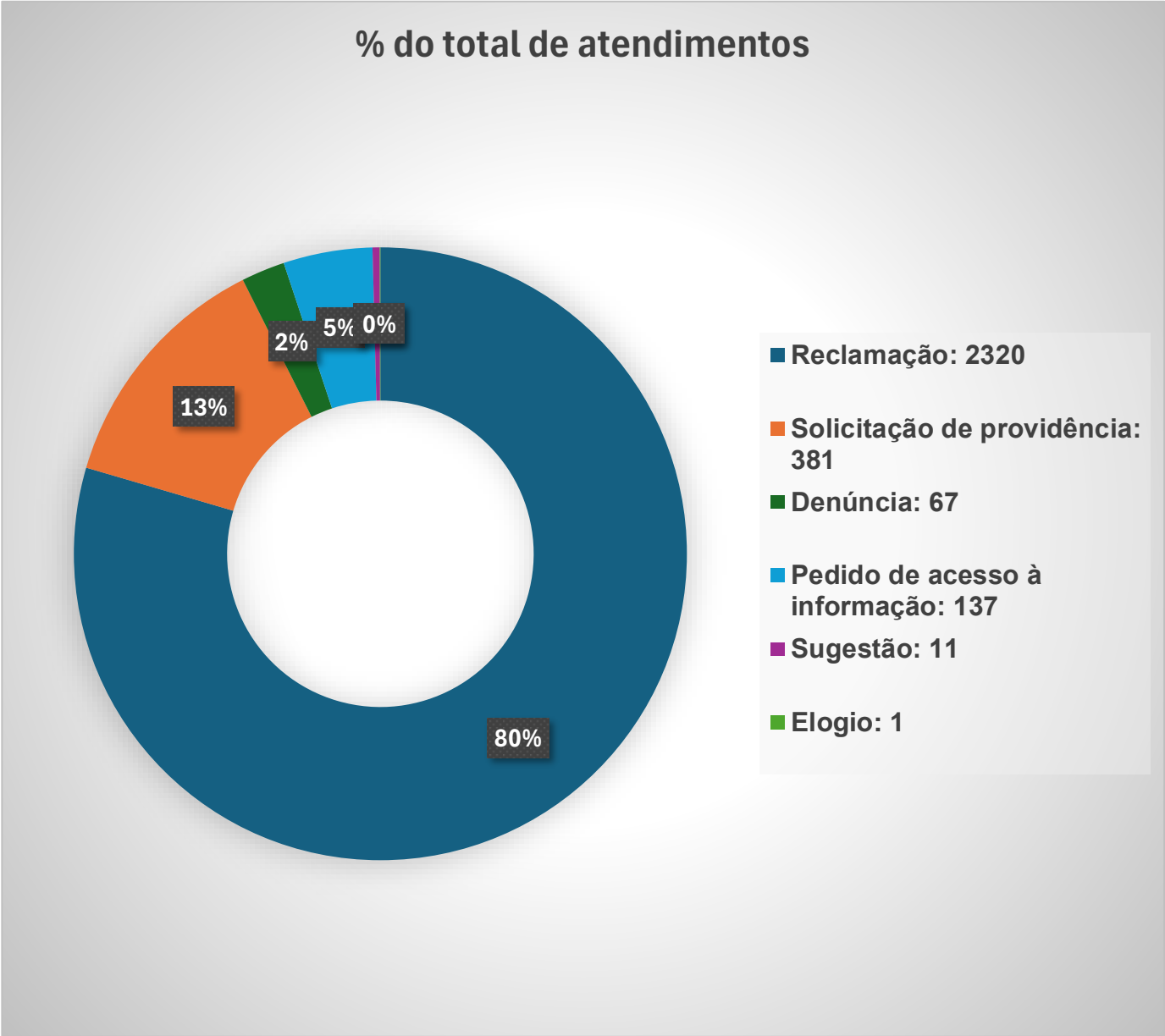
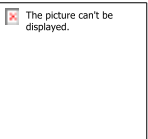
1º e 2º semestres de 2025



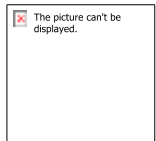
Manifestações recebidas de outros órgãos



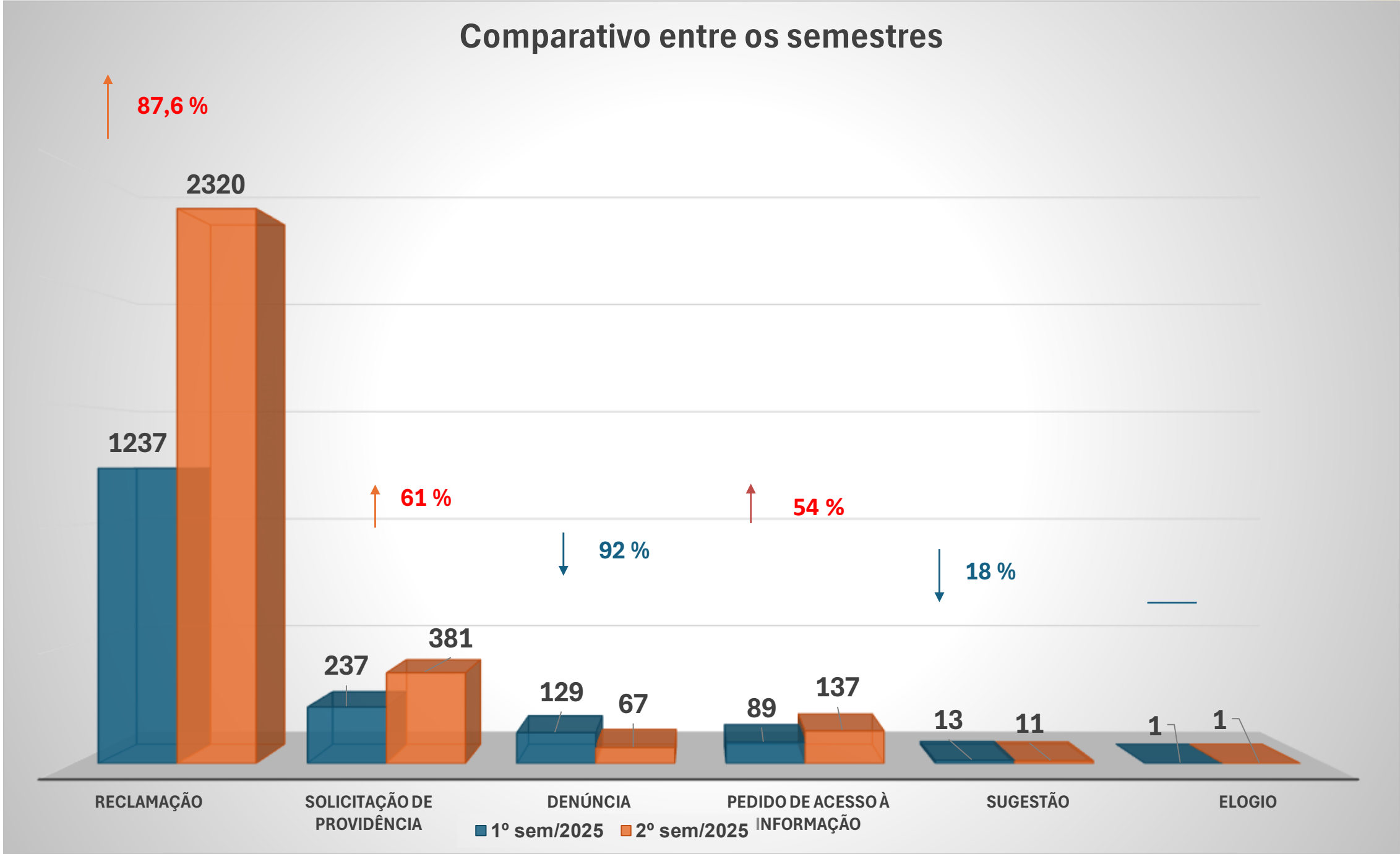
Tipo de manifestação

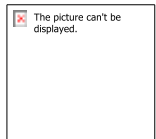


*Tipo de manifestação disponibilizada a partir da utilização da plataforma FALA.SP (maio de 2024).
 **A Rede de Ouvidorias do Estado de São Paulo possuía, em sua classificação, um tipo de manifestação chamado "solicitação de informação" que permaneceu ativo mesmo após a disponibilização do Sistema de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

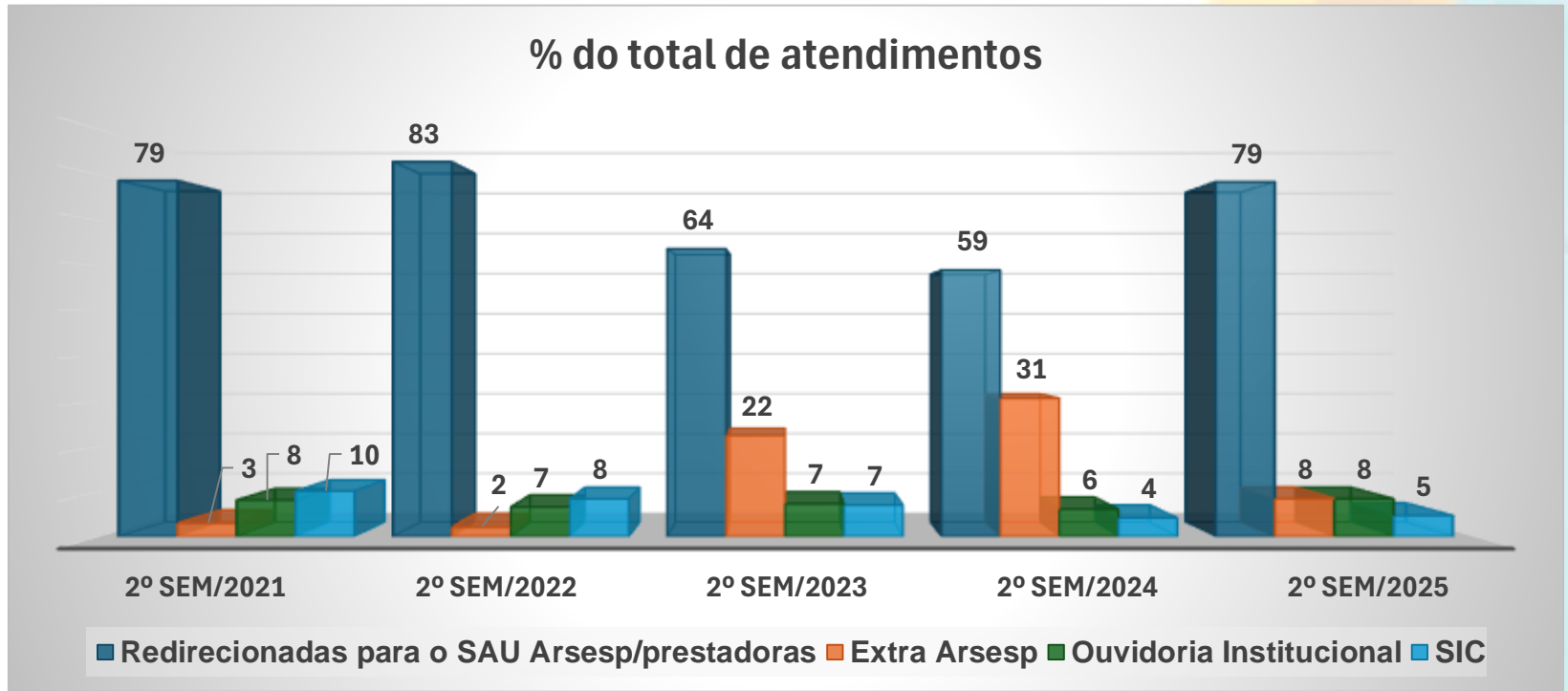
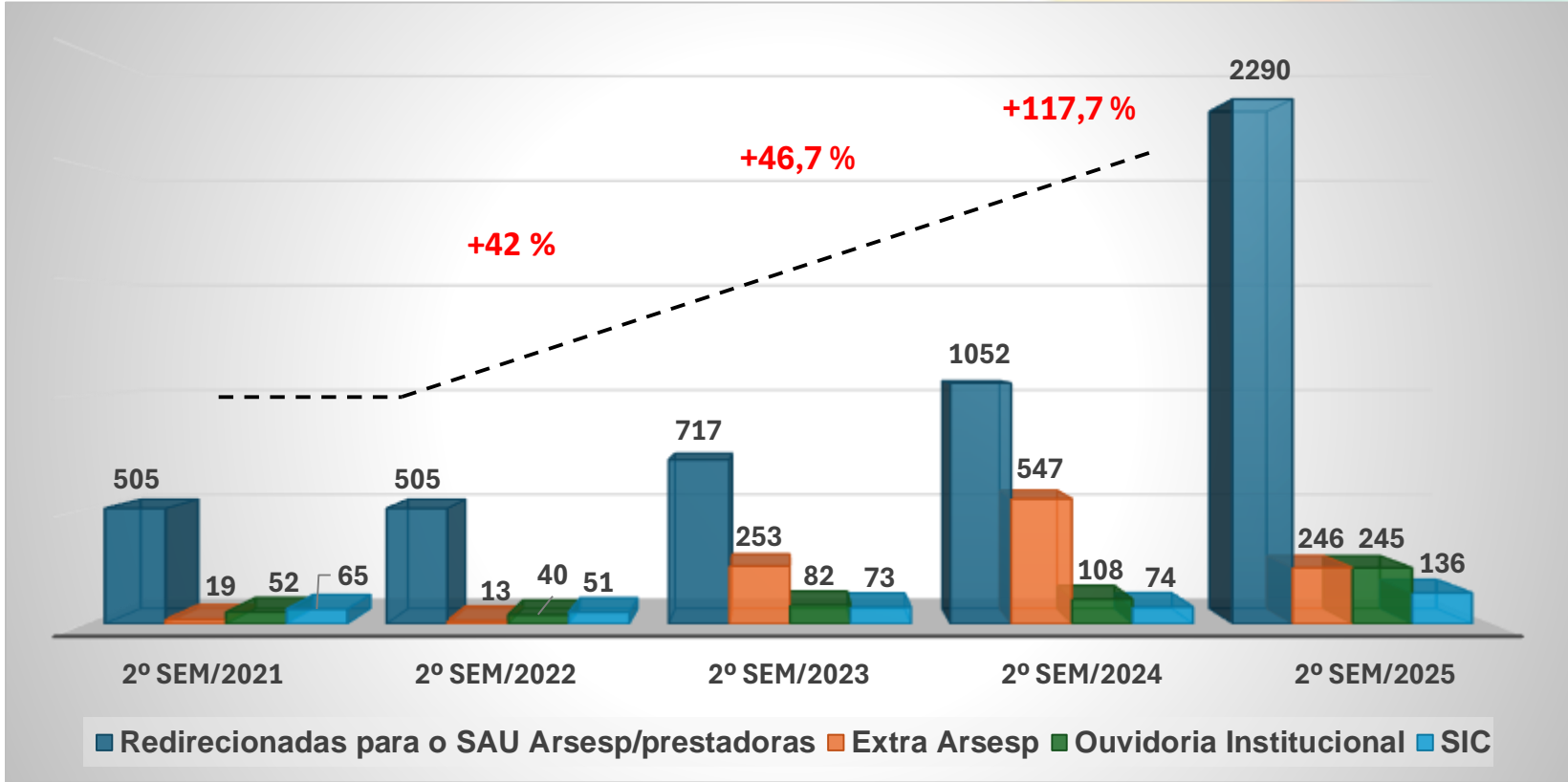
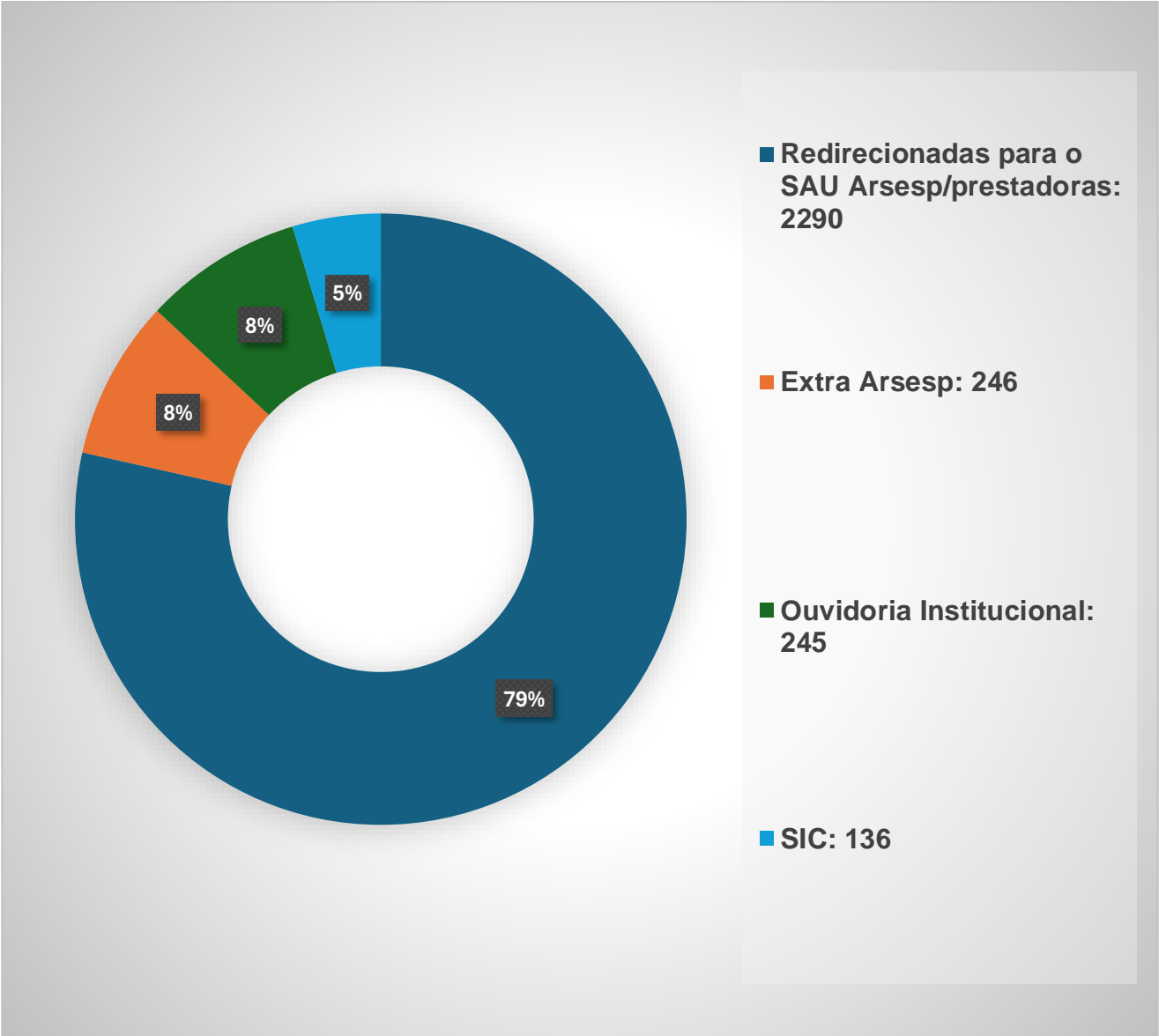


Tipo de manifestação

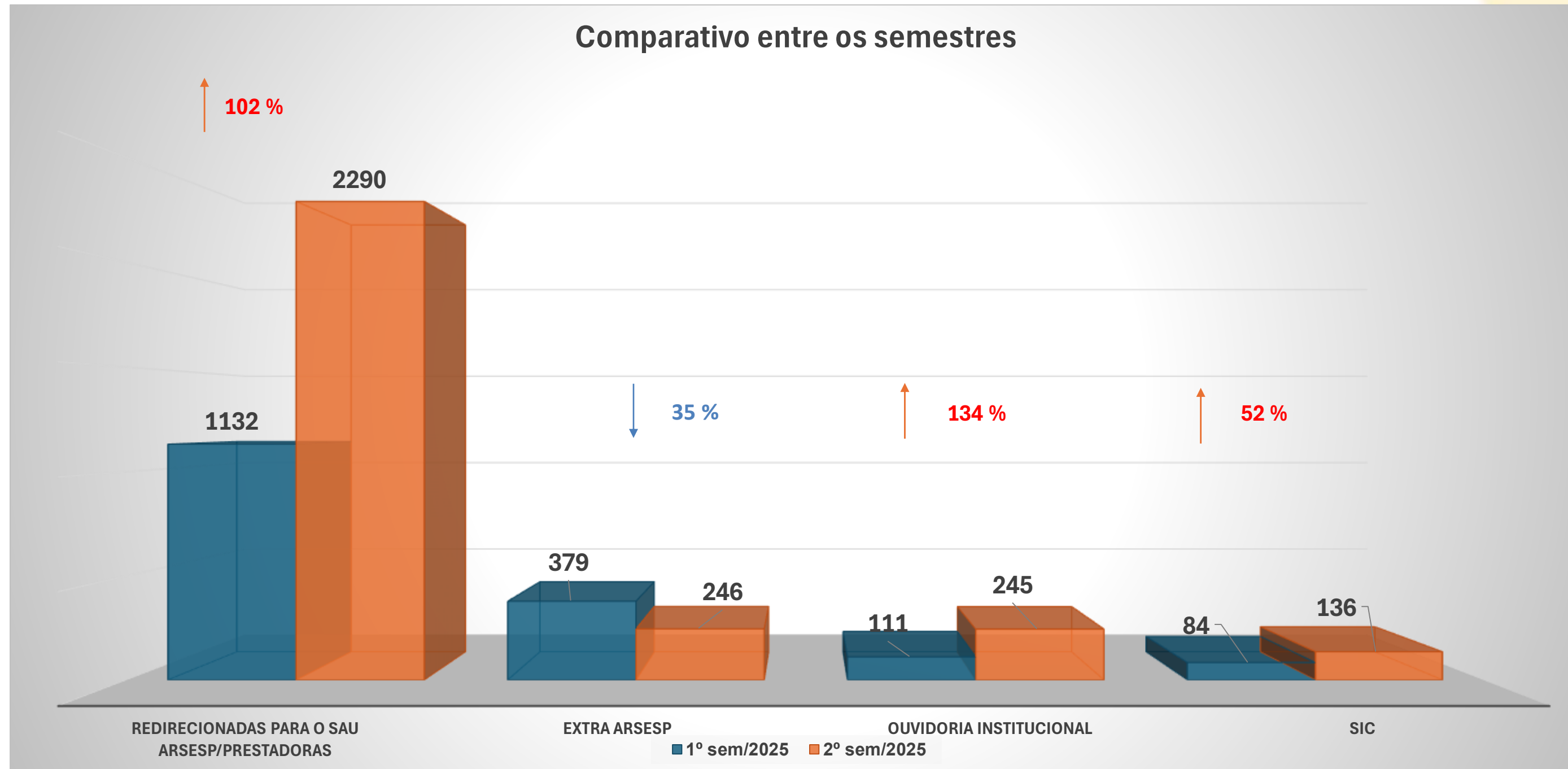
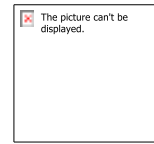




Manifestações recebidas

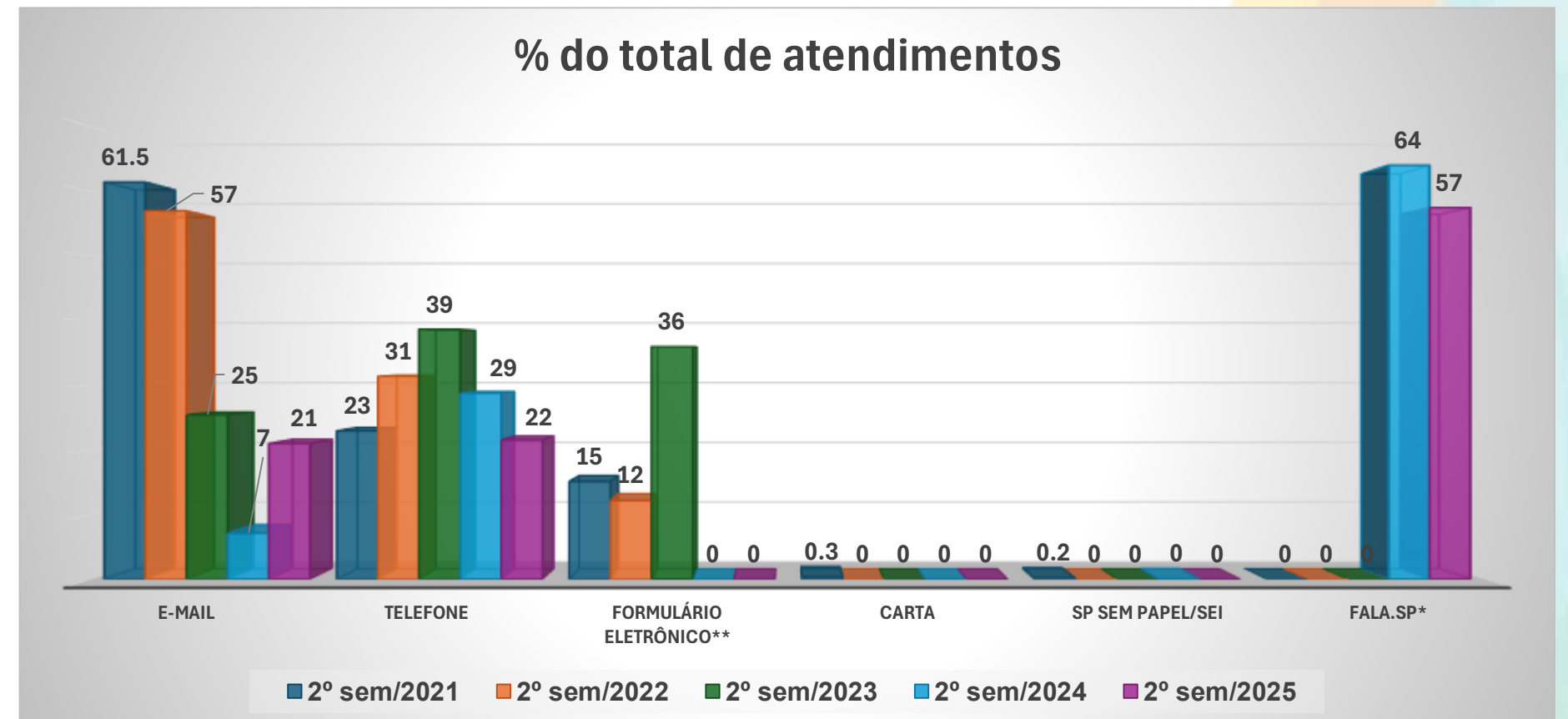
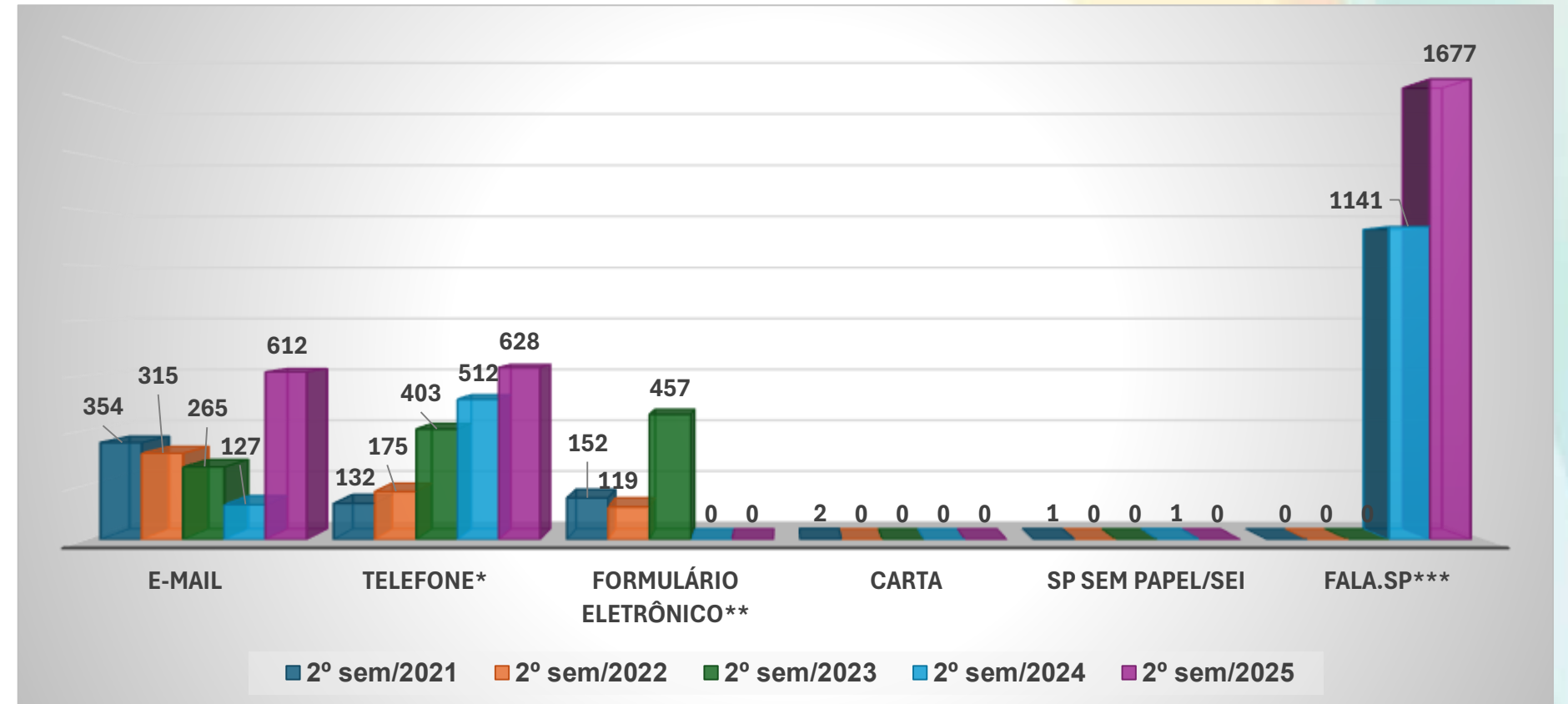
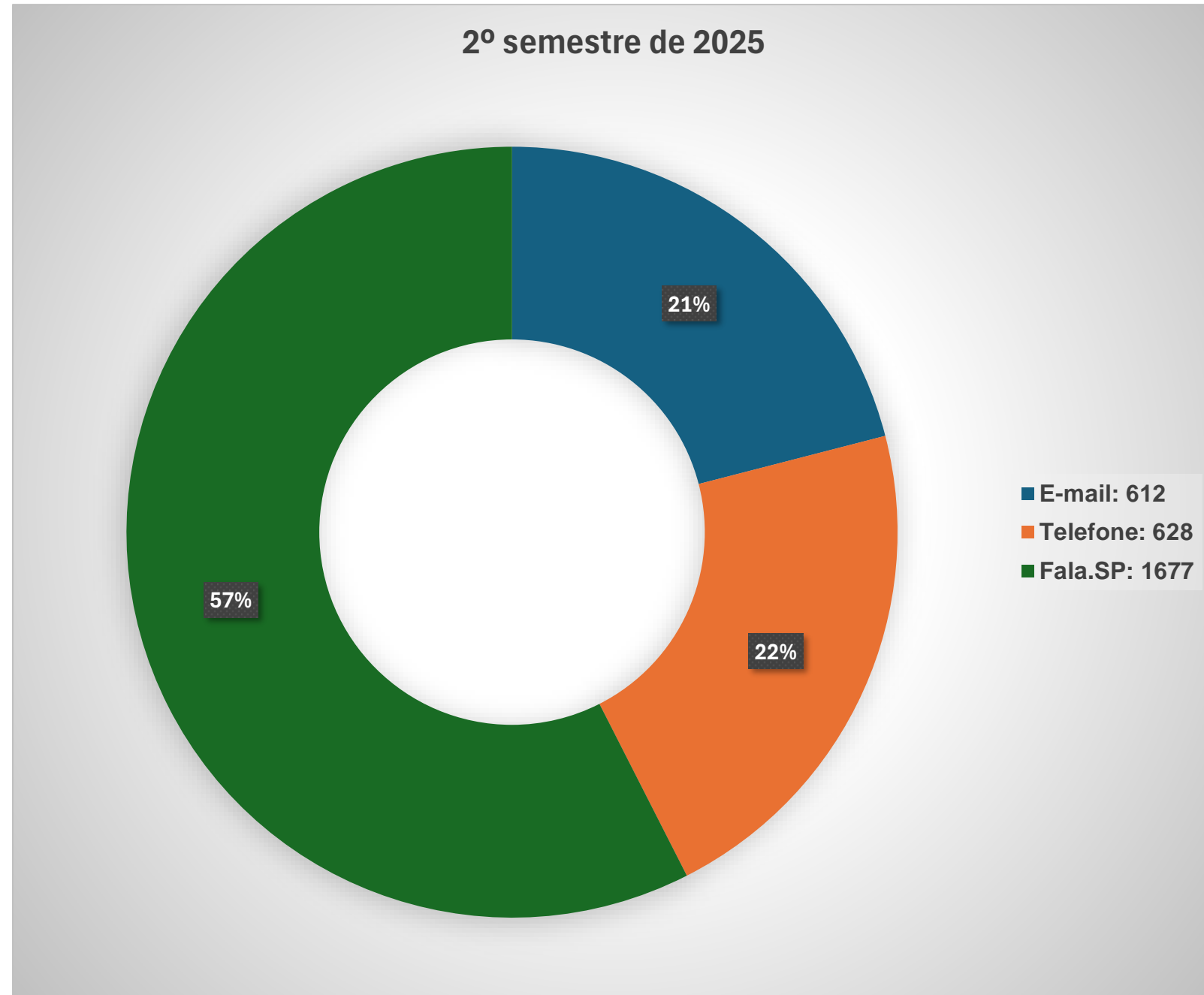


Manifestações recebidas

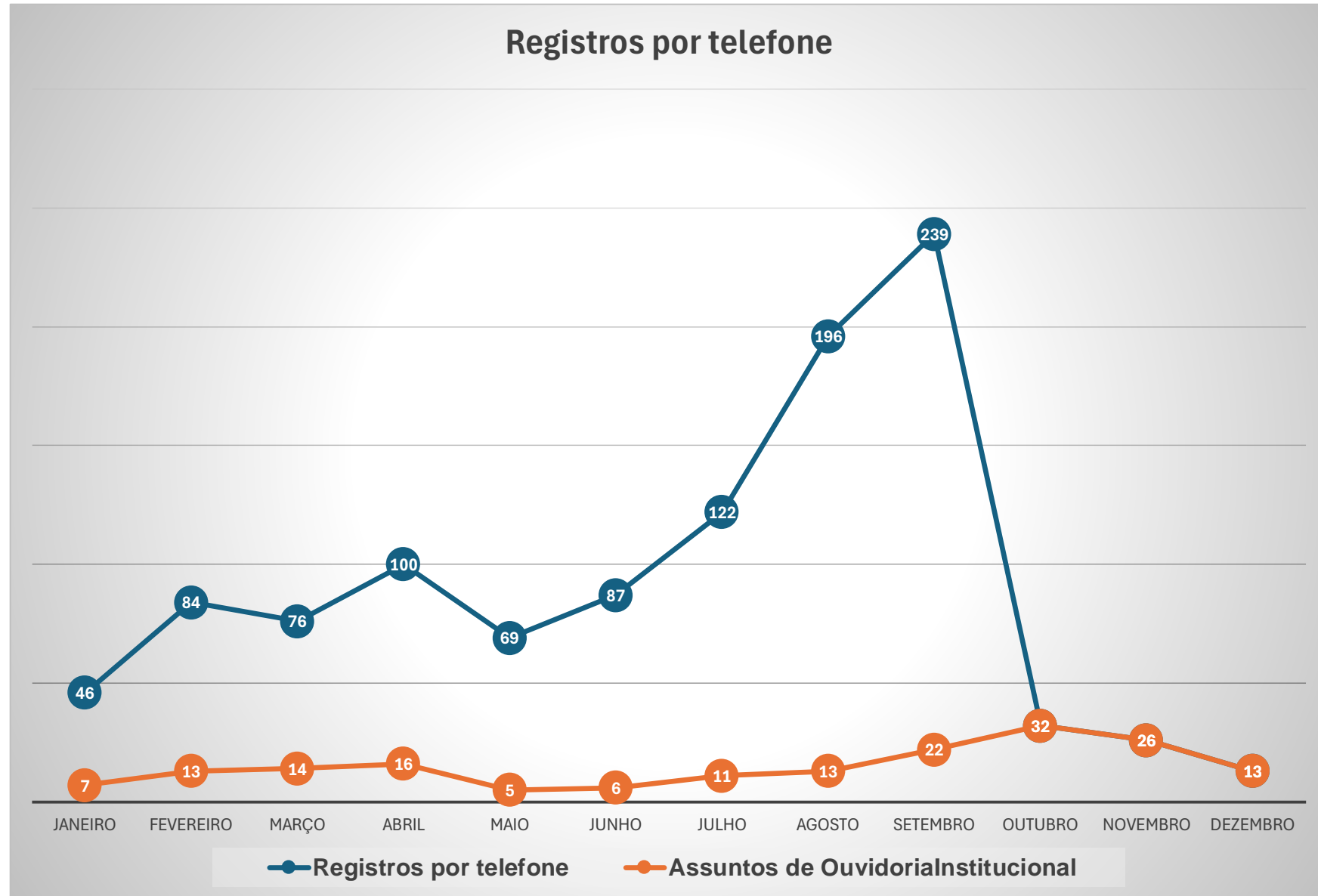
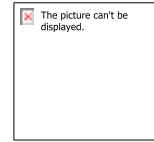




Meio de contato



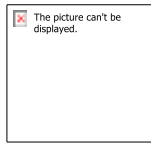
Meio de contato



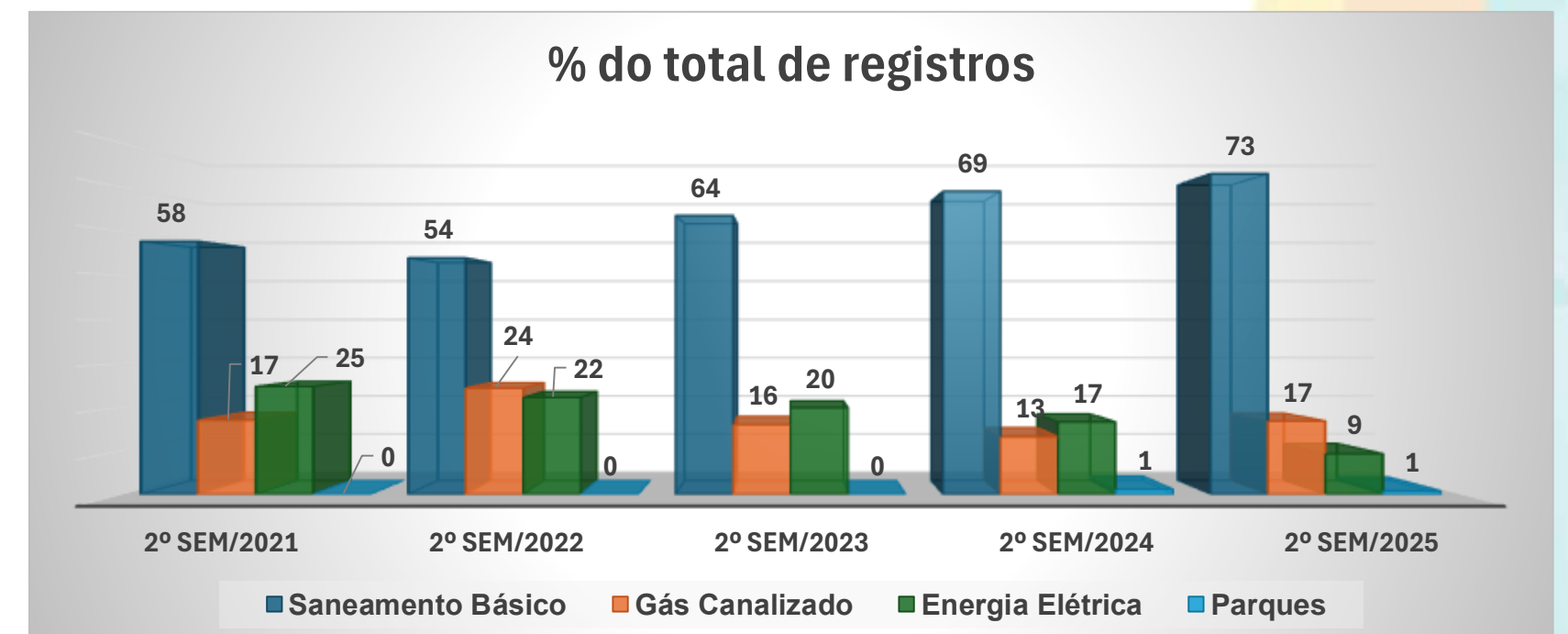
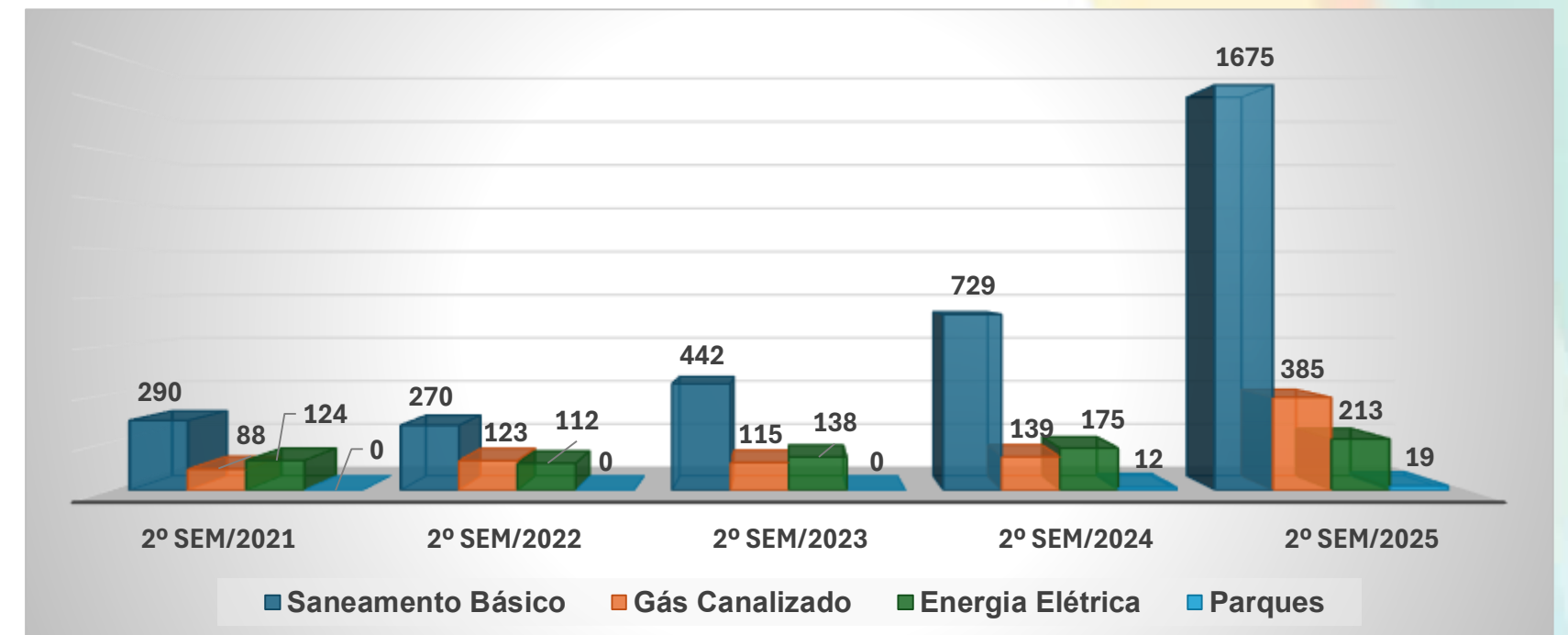
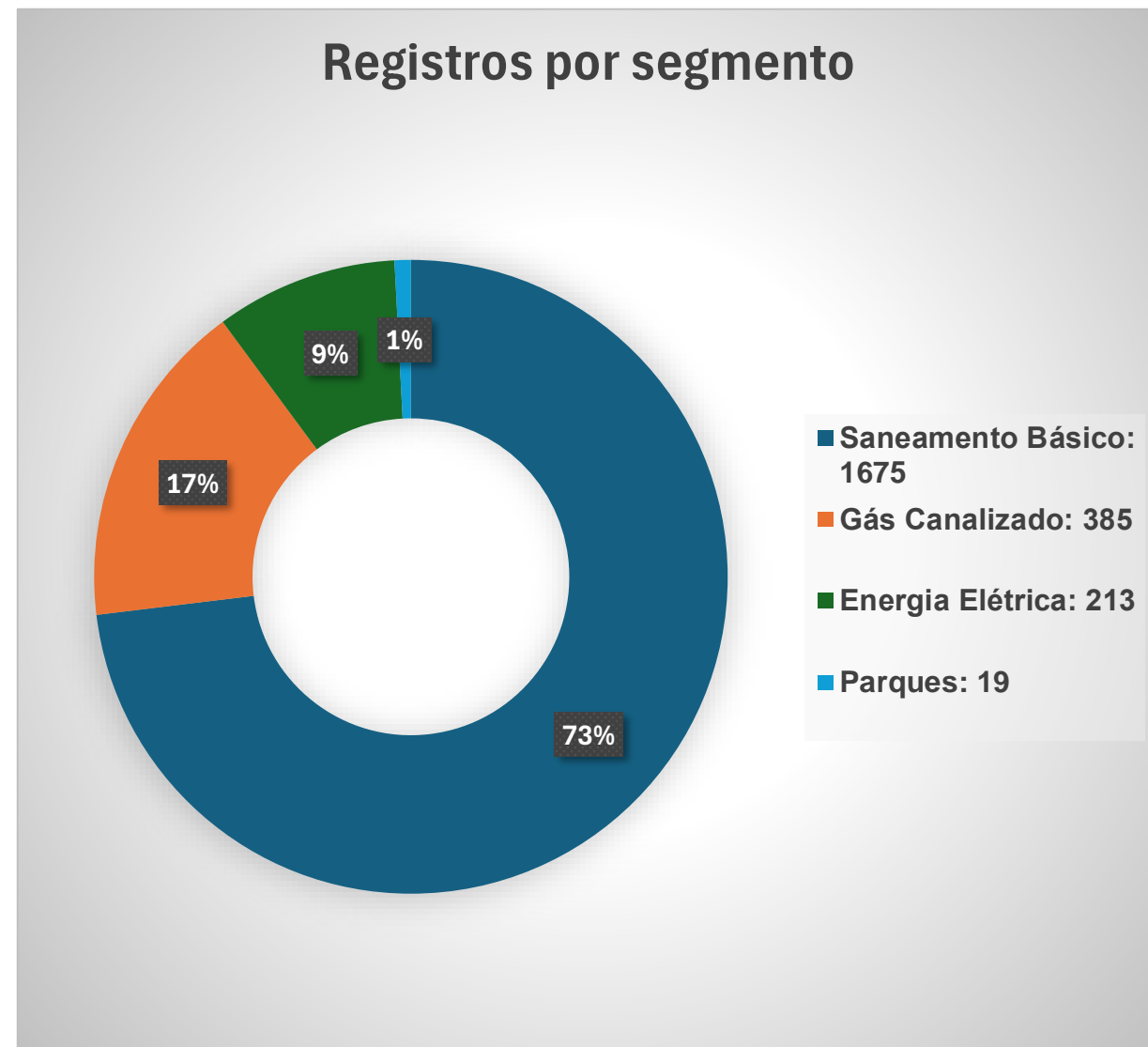
Com o início da operação do novo call-center para os atendimento telefônicos de Ouvidoria, em outubro de 2025, passou-se a oferecer melhores condições para o atendimento aos usuários: melhor estrutura, mais atendentes e horário de atendimento ampliado, aumentando a qualidade e a eficiência no recebimento de chamadas.

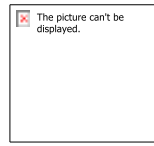
Além disso, houve significativa redução no redirecionamento de chamadas da Ouvidoria para o SAU, sendo os usuários atendidos efetivamente já no seu primeiro contato com a ARSESP, o que pode ser verificado no gráfico acima, que mostra a redução da quantidade de ligações sobre casos de Ouvidoria Institucional, a partir de outubro de 2025.



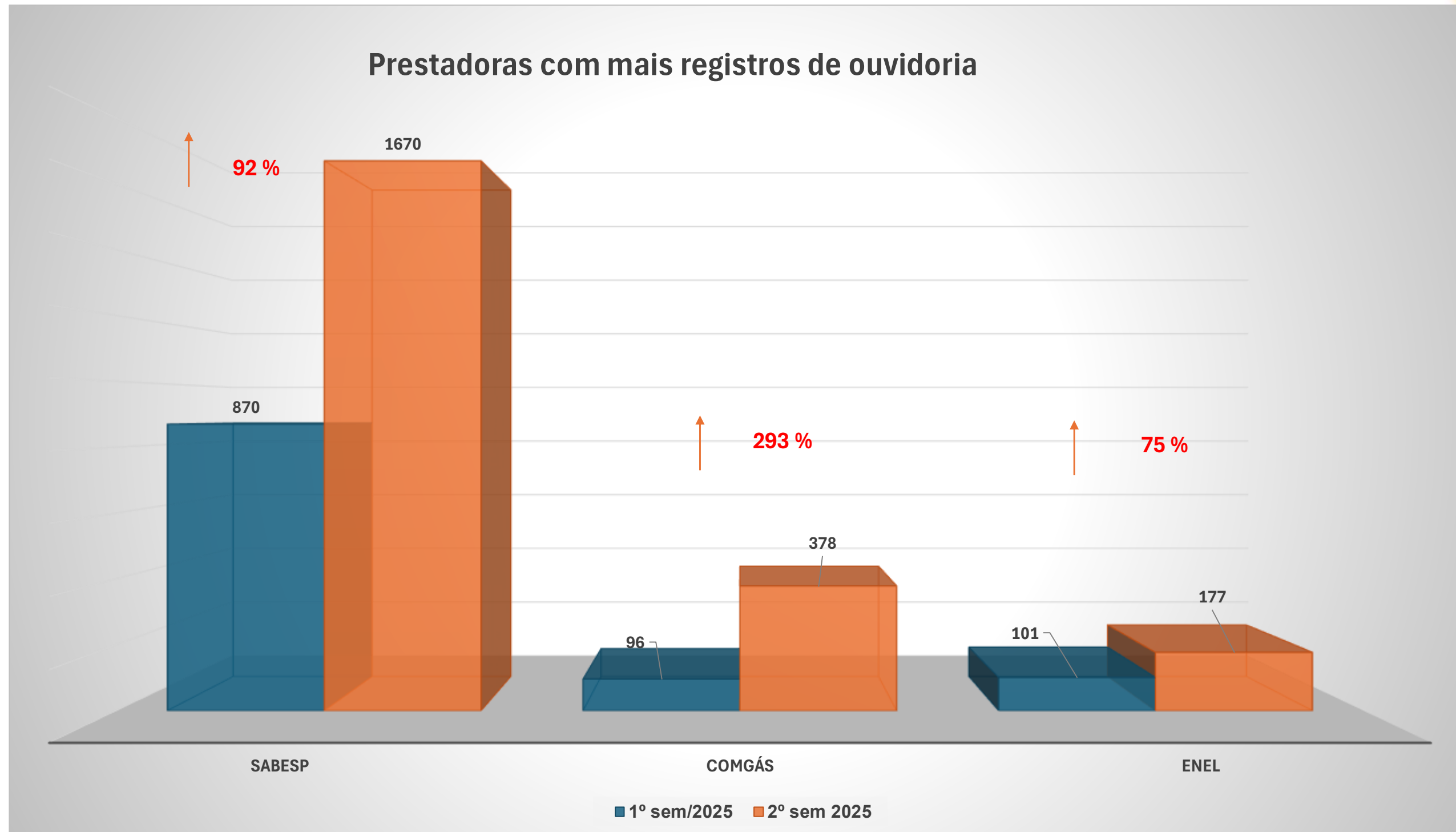


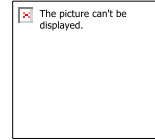
Evolução dos registros por setor fiscalizado



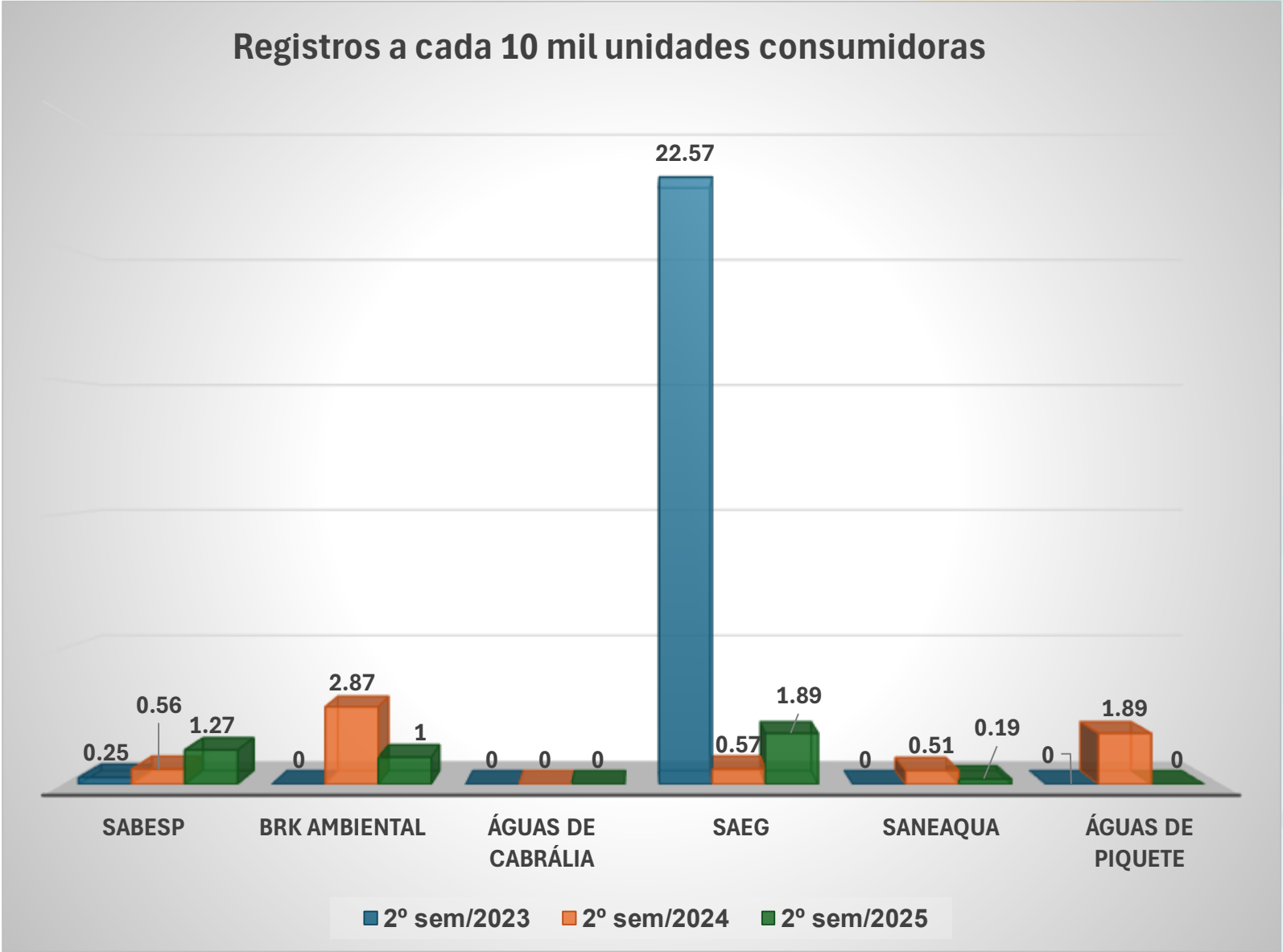
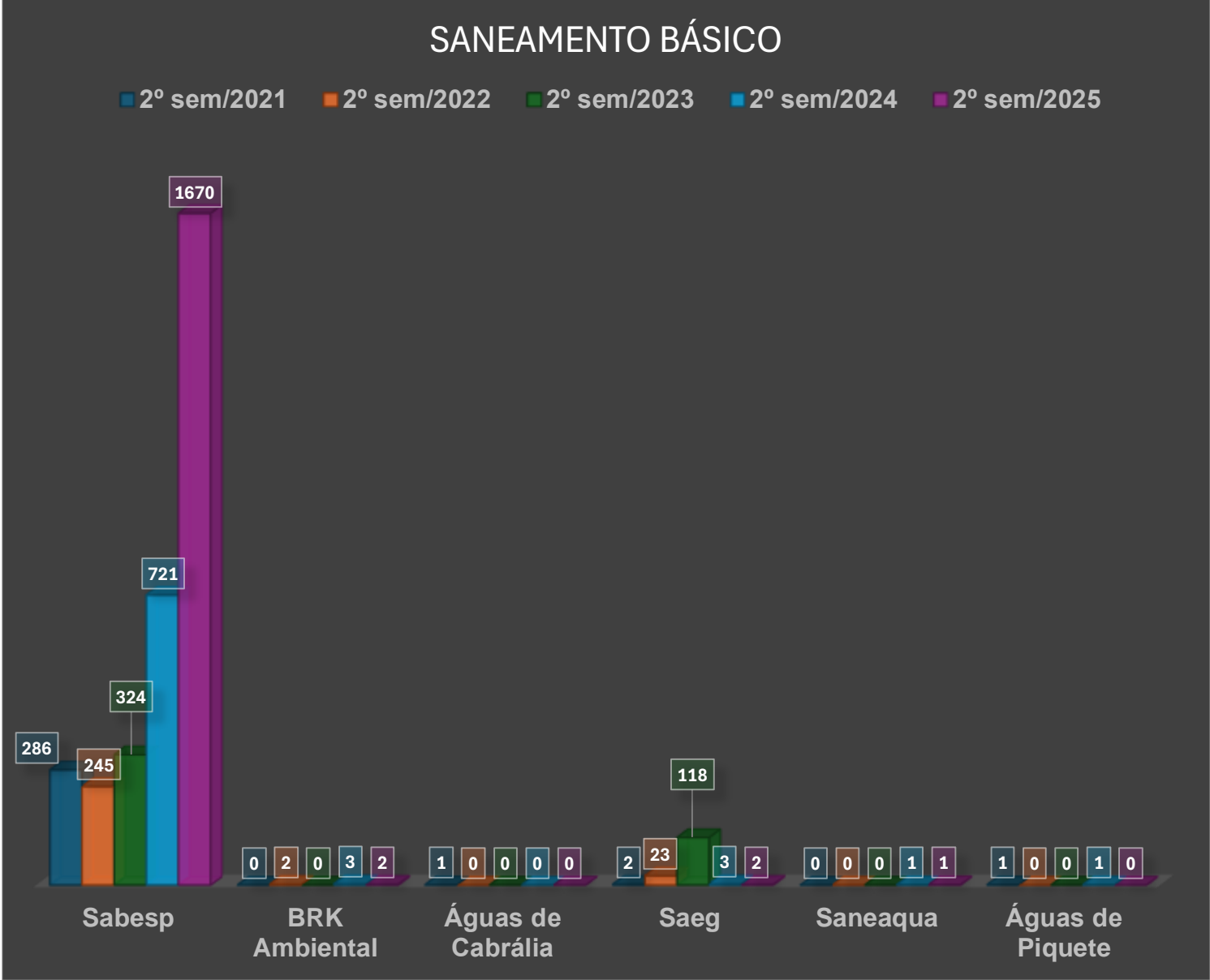


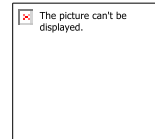
Evolução dos registros por setor fiscalizado



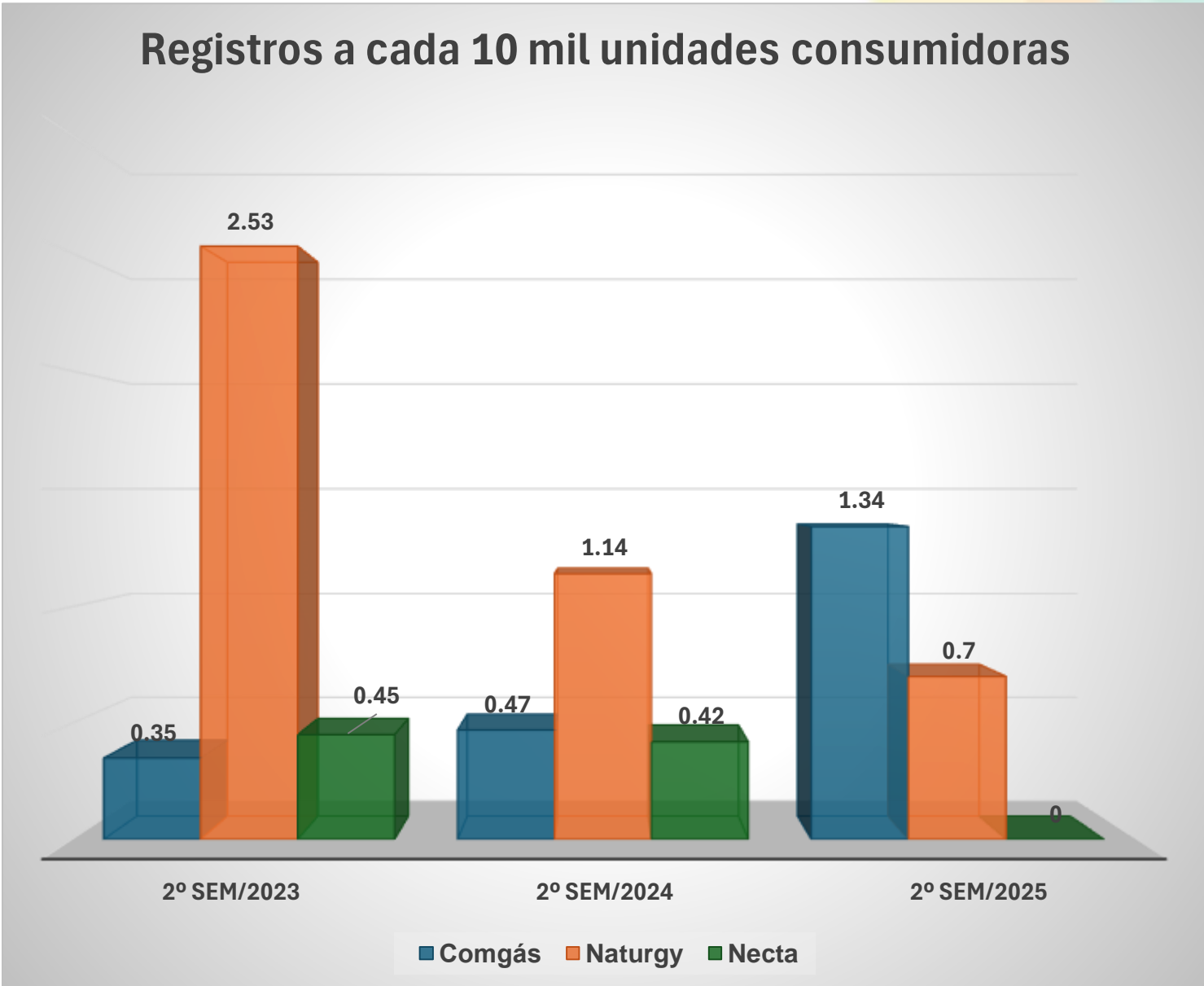
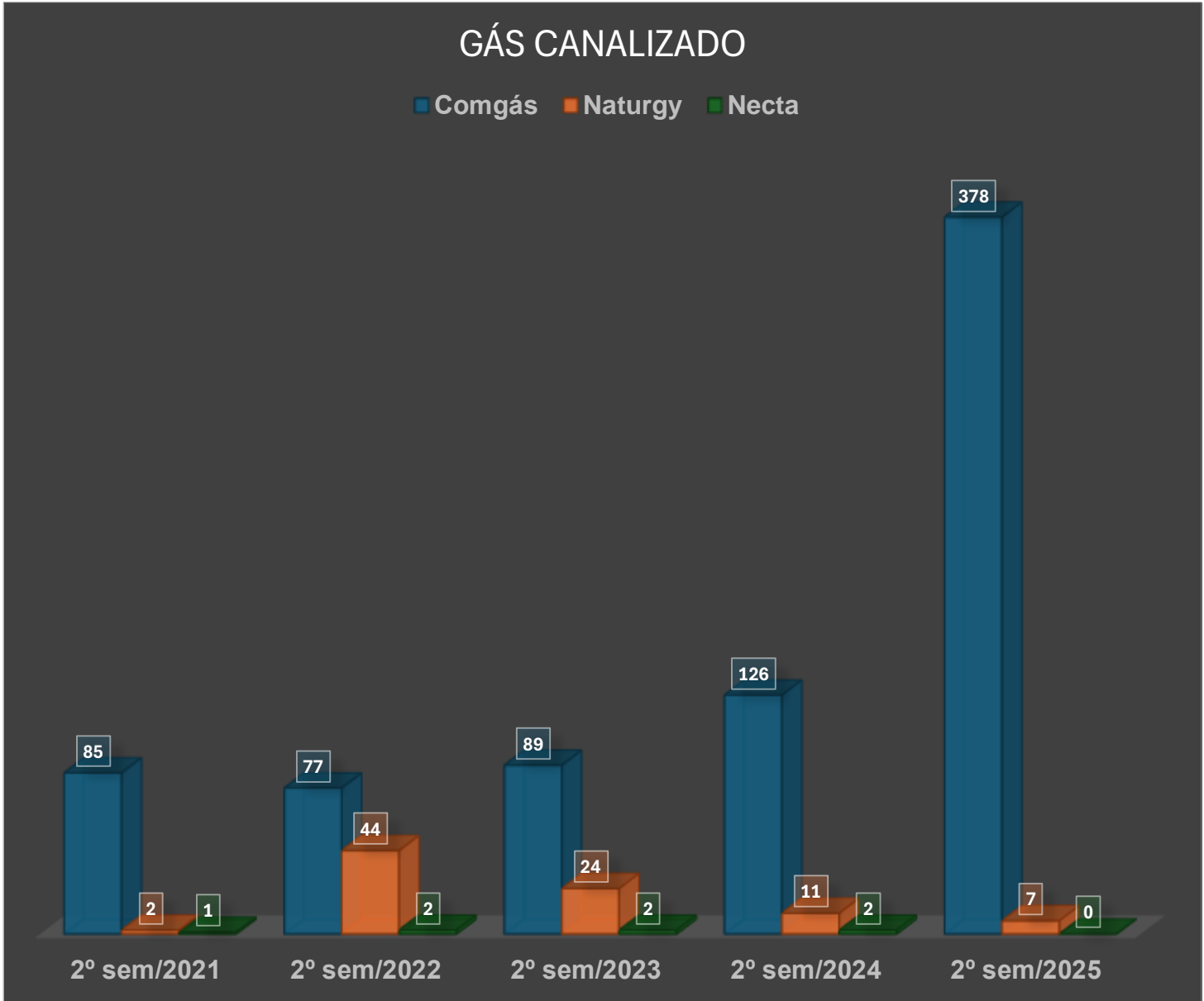


Prestadoras reguladas/fiscalizadas pela Arsesp

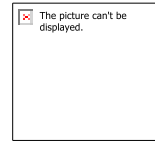




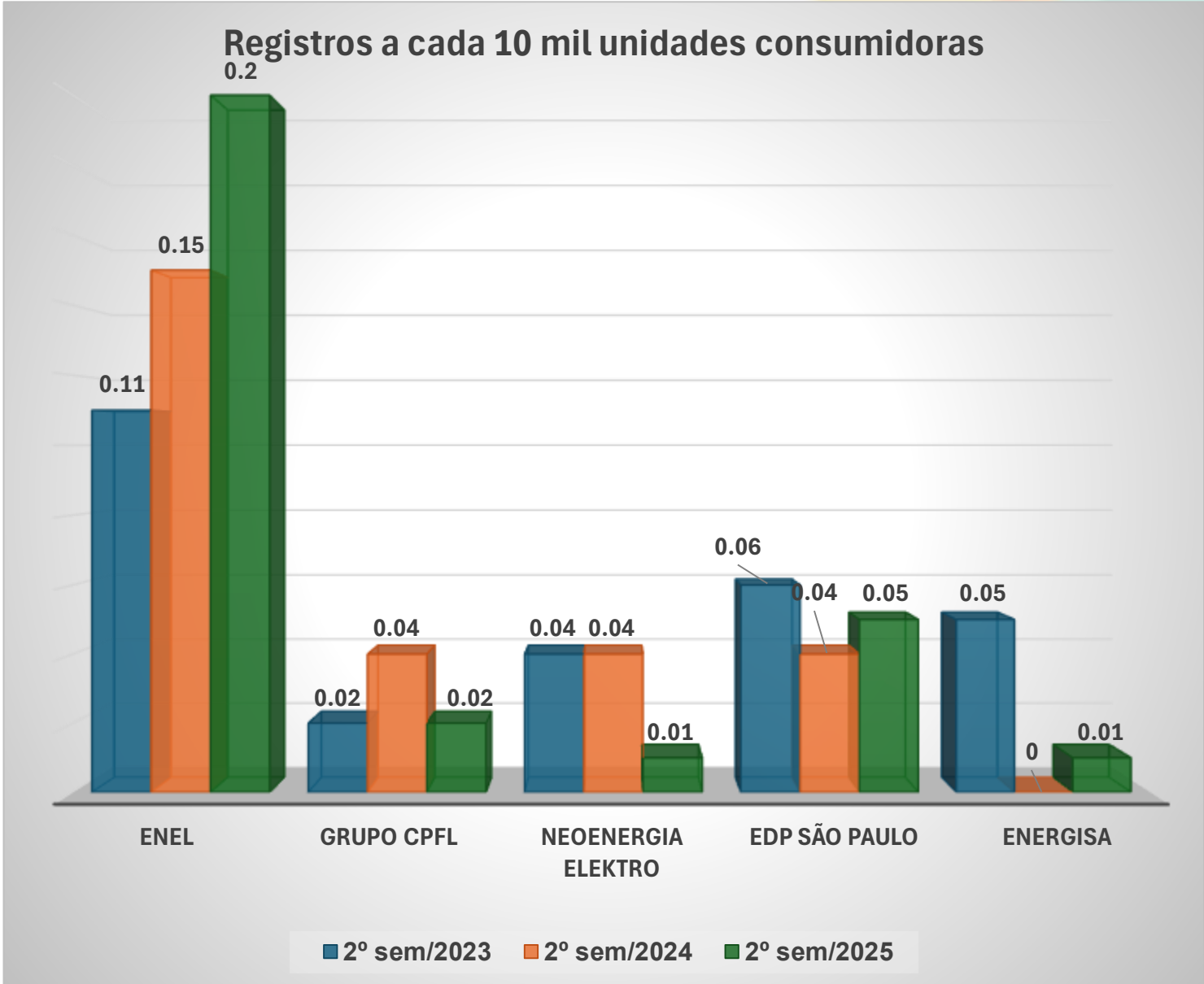
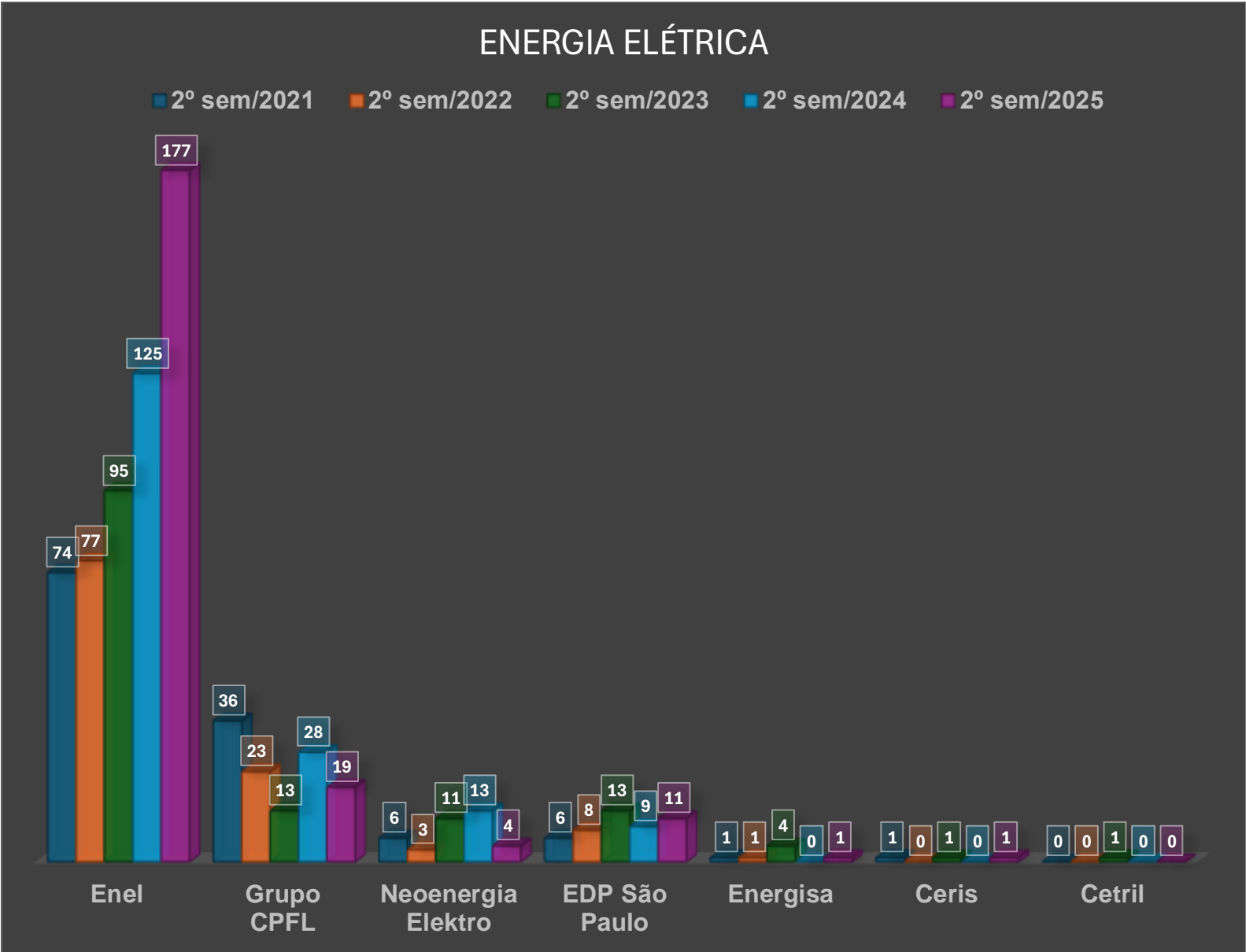
Prestadoras reguladas/fiscalizadas pela Arsesp

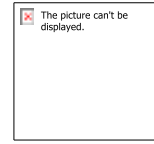


Não foram considerados os semestres de 2021 e 2022 por indisponibilidade de informações sobre o total de unidades consumidoras cadastradas nas prestadoras com relação a esse período



Prestadoras reguladas/fiscalizadas pela Arsesp

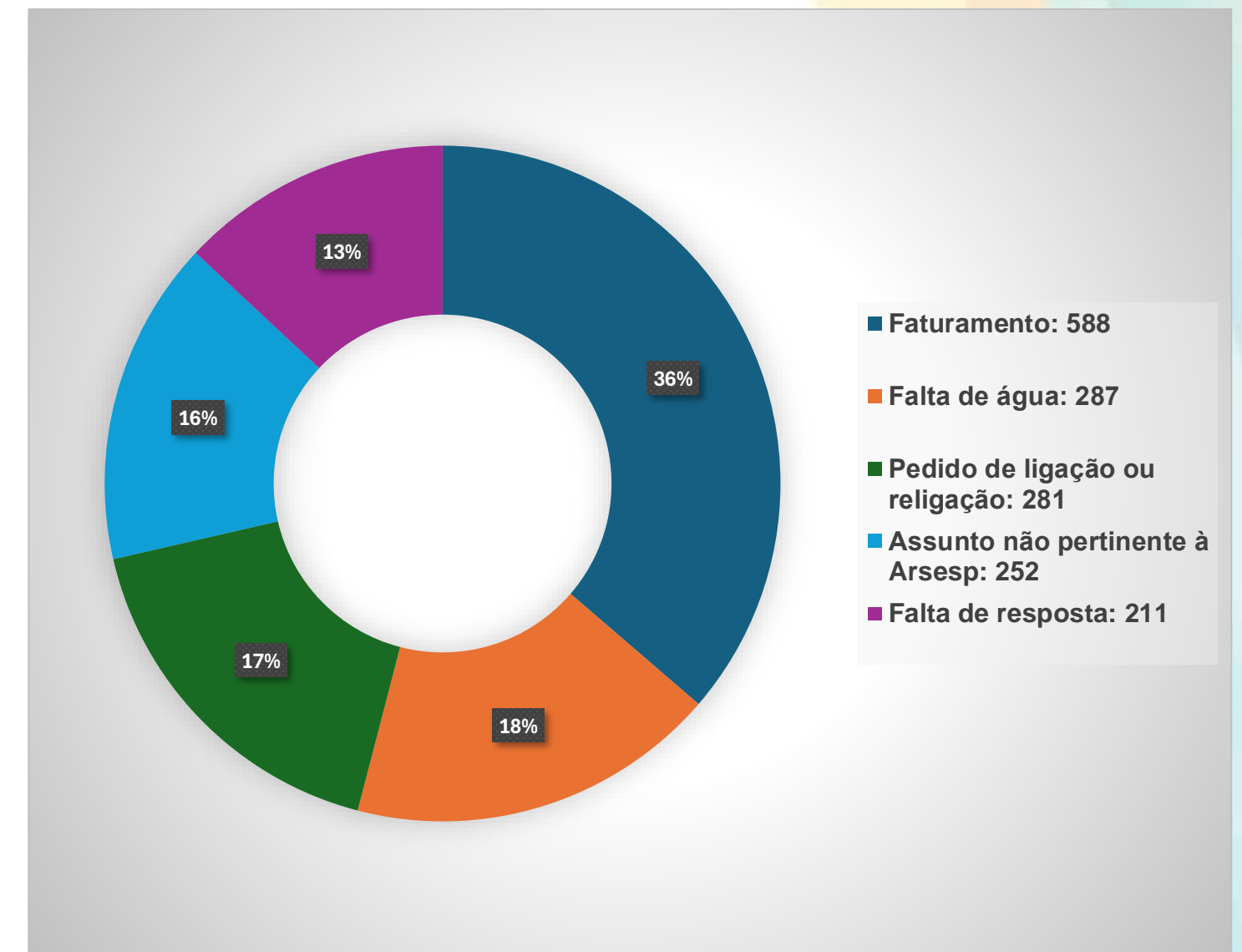


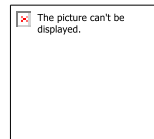


Prestadoras reguladas/fiscalizadas pela Arsesp

Assuntos mais registrados no 2º 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.
- **Assunto não pertinente à Arsesp:** assuntos que tratam de situações fora do escopo de atuação da Arsesp.
- **Falta de resposta:** manifestações sobre falta de resposta das prestadoras fiscalizadas pela Arsesp ou do Serviço de Atendimento ao Usuário da Arsesp.





Prestadoras reguladas/fiscalizadas pela Arsesp

Assuntos mais registrados no 2º semestre de 2025

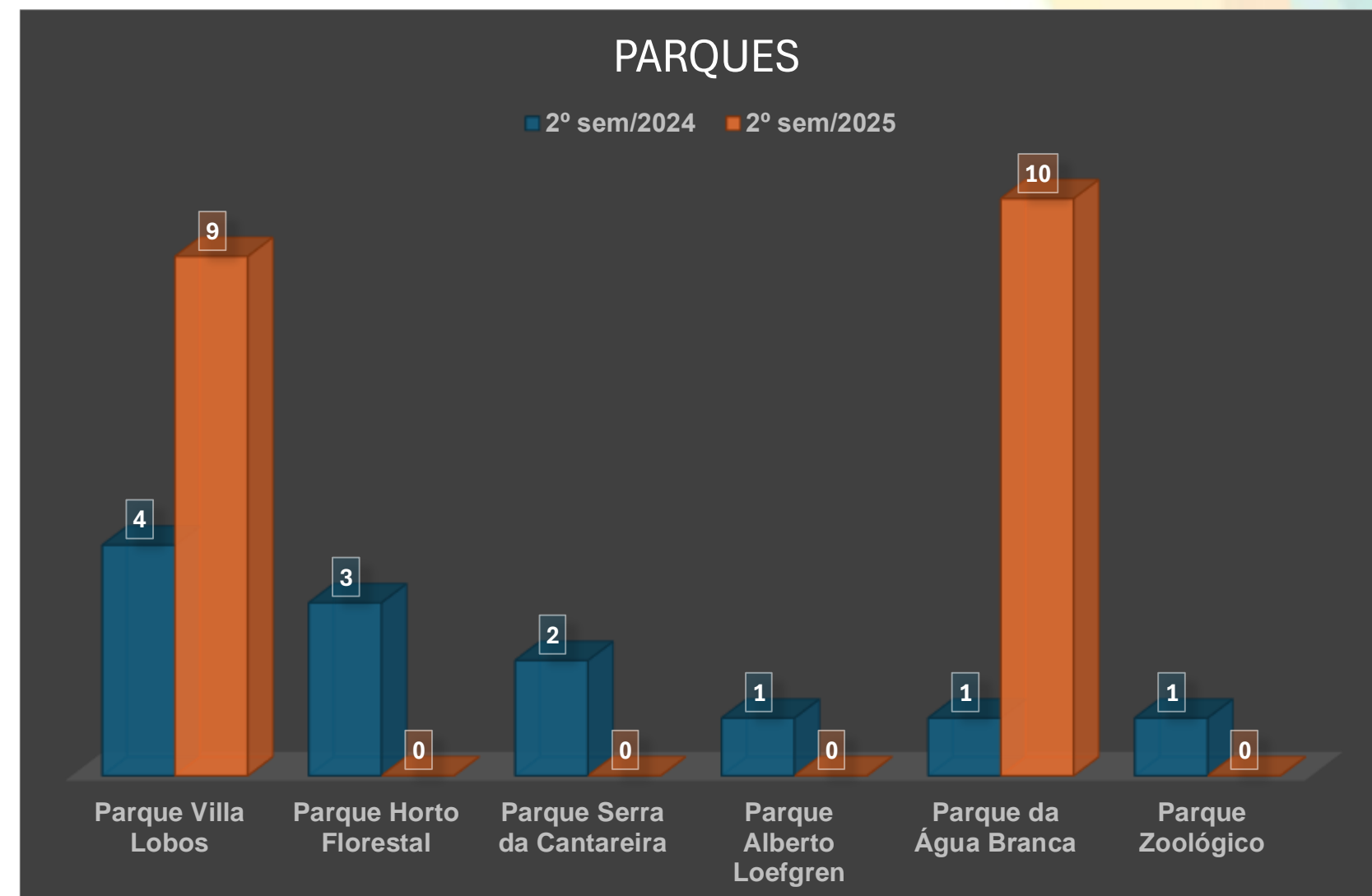
Manutenção deficiente (3): indicação de equipamentos de exercício danificados

Barulho de obras (2): reclamação sobre barulho de obras executadas dentro dos parques

Uso de tapumes (2): tapumes delimitando área de uso dos parques

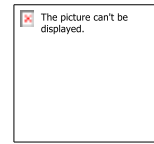
Evento com churrasqueiras (2): utilização de churrasqueiras dentro dos parques

Utilização de bicicletas elétricas de forma perigosa (2): reclamação sobre uso de forma perigosa



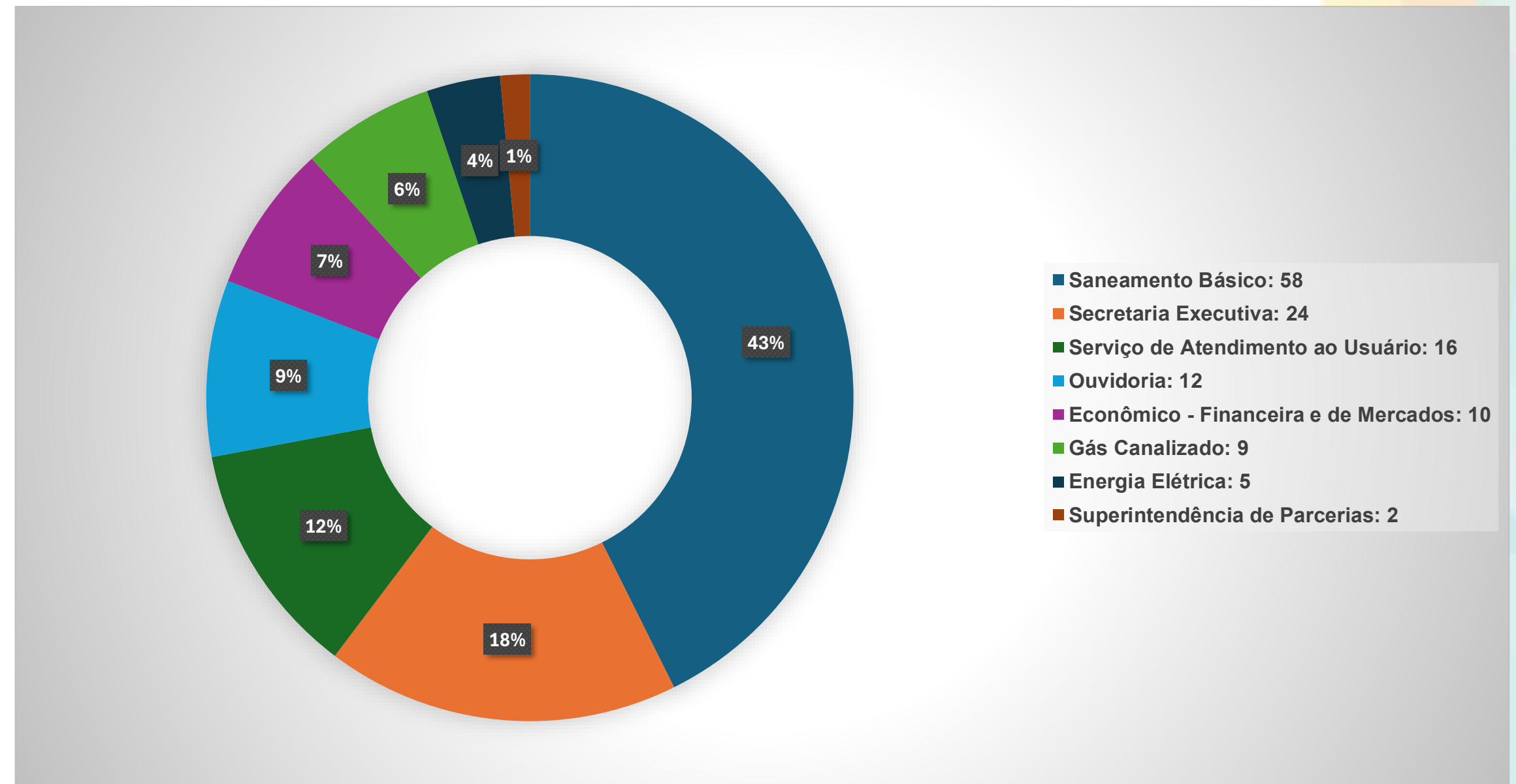
Pedidos de acesso à informação

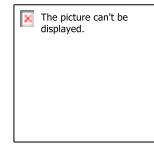




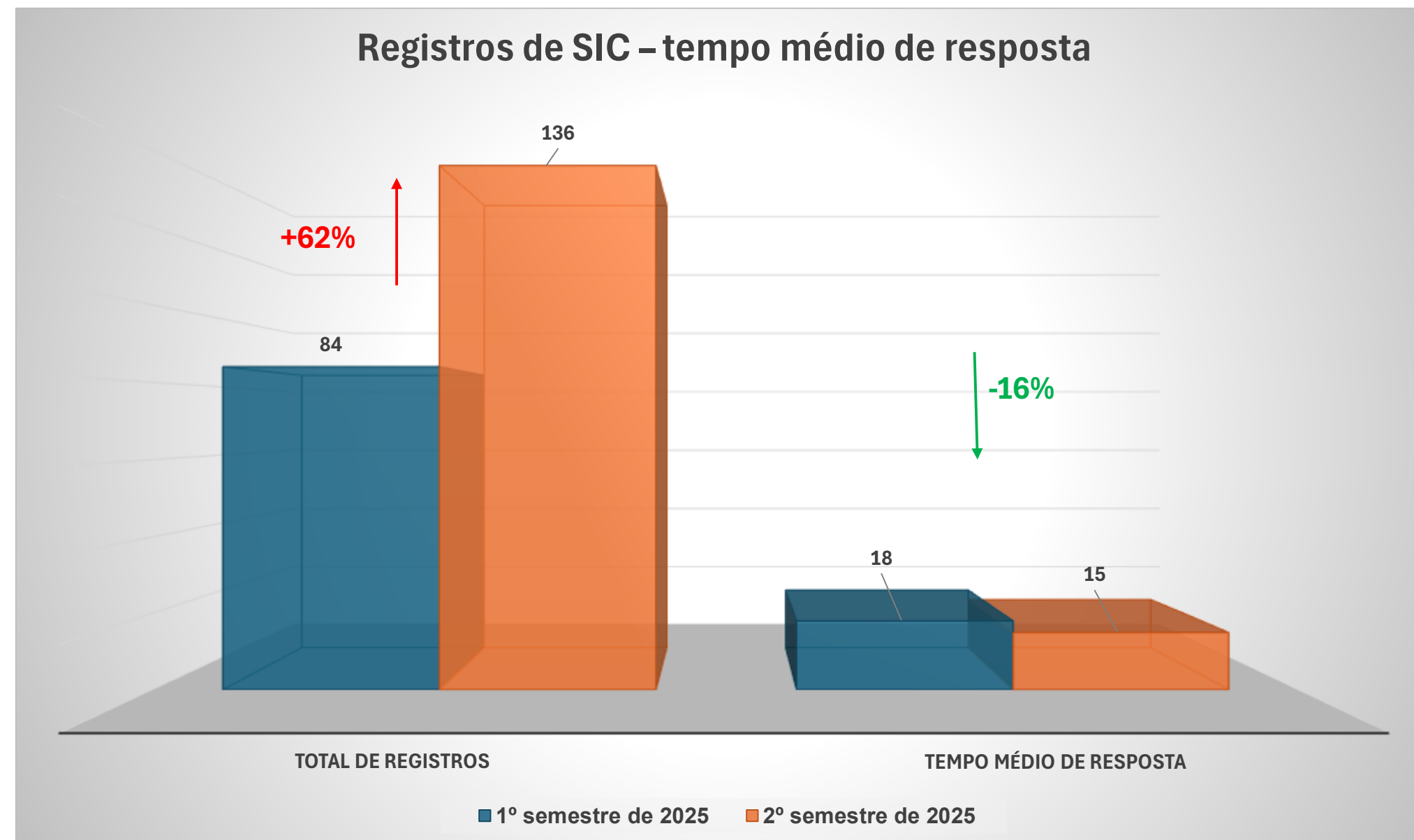
Pedidos de acesso à informação

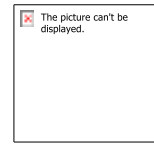
- ✓ Total de registros: 136
- ✓ Tempo médio de resposta: 15 dias





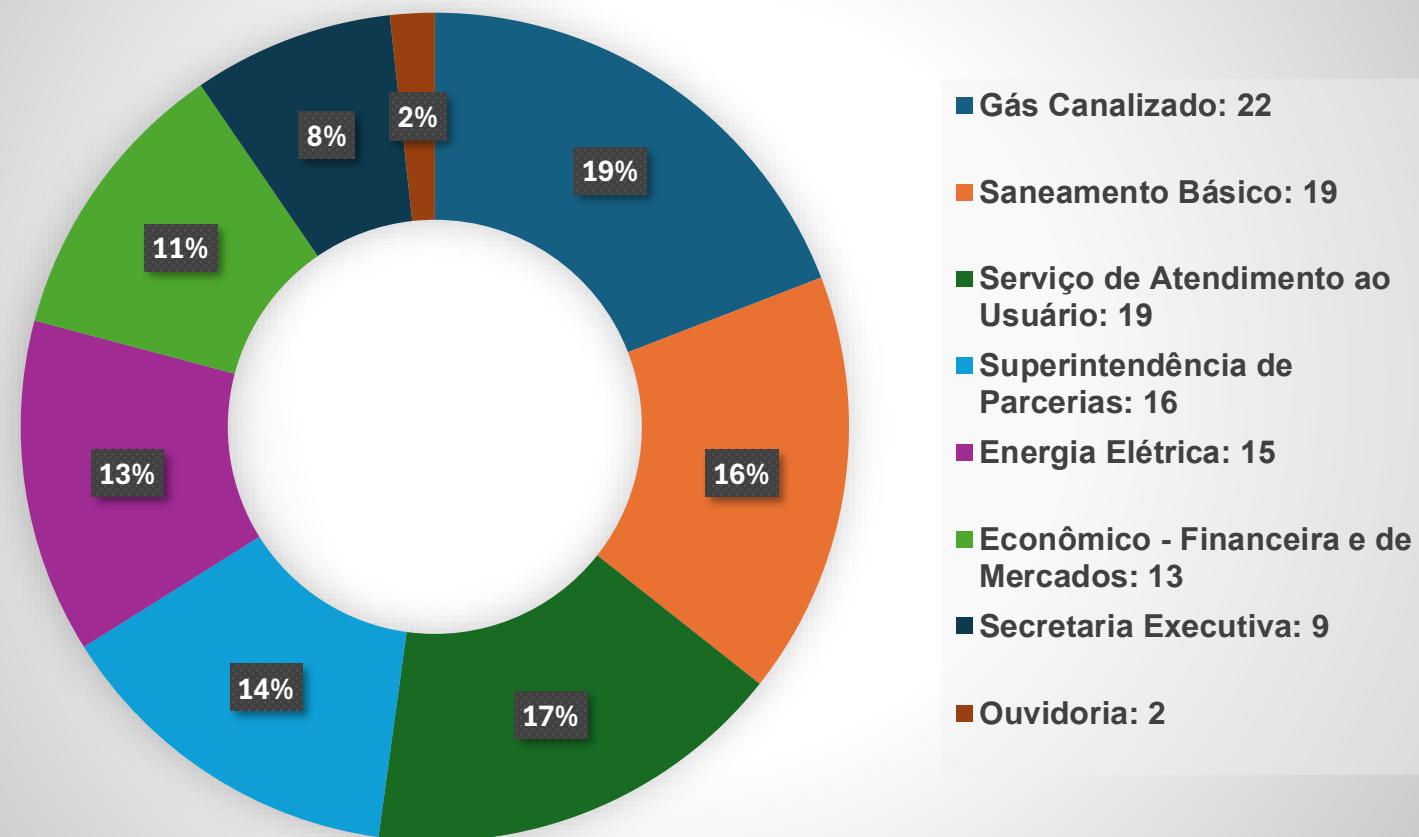
Pedidos de acesso à informação



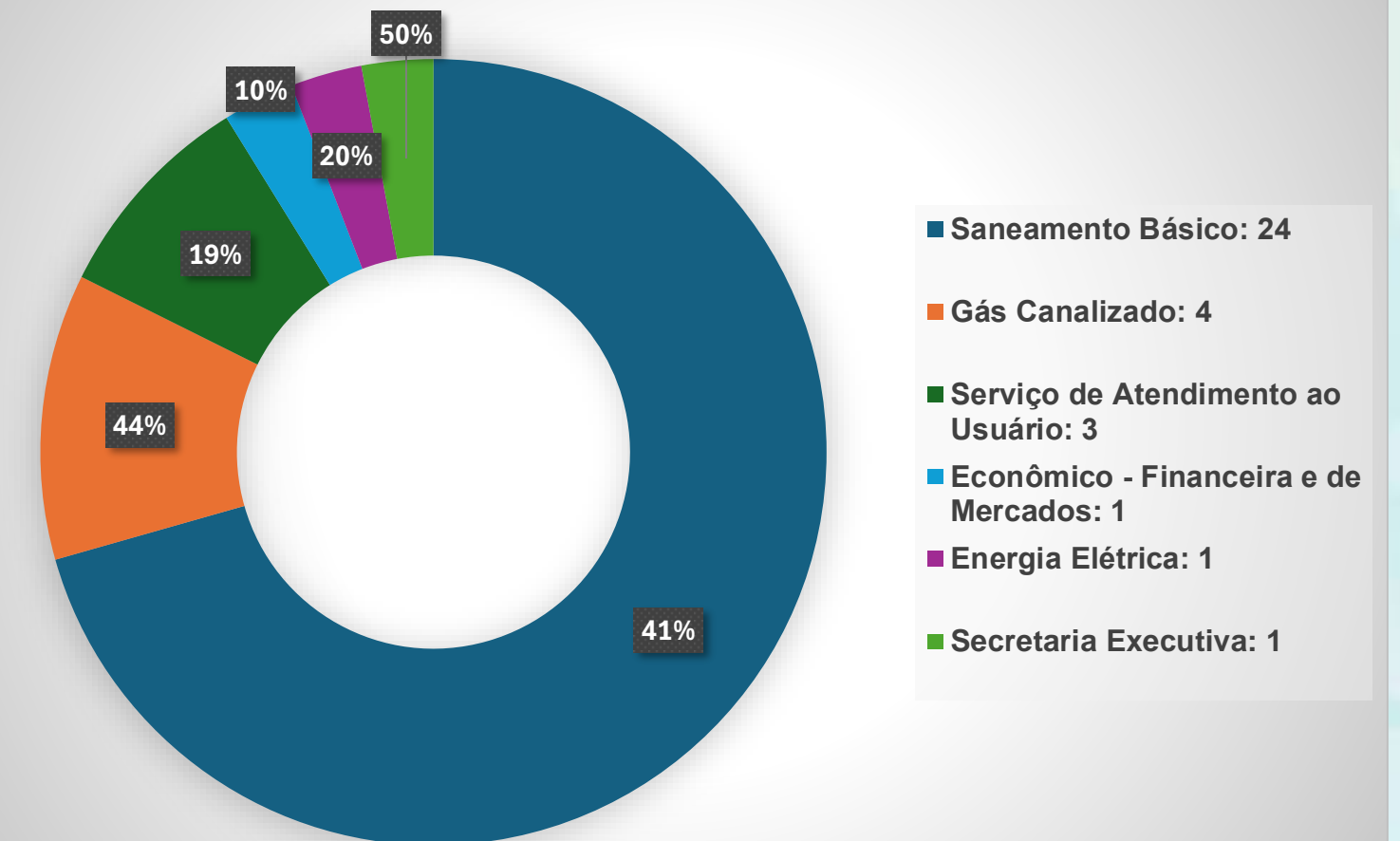


Pedidos de acesso à informação

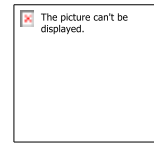
Tempo médio de resposta



Pedidos de prorrogação por área*



* Percentuais apontados referentes ao total de registros de cada área

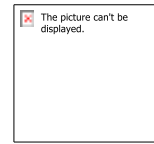


Pedidos de acesso à informação

Assunto	registros
Concurso público	18
Histórico de atendimento	10
Assunto não pertinente à Arsesp	6
Tarifa social	6
Crise hídrica - nível dos reservatórios e plano de contingência	4
Deliberação Arsesp	4
Estação de Tratamento de Esgoto em Hortolândia	3
Cópia de processo	2
Dados de consumo de água por categoria	2
Gestão de demanda noturna	2
Reclamações sobre a Comgás	2
Regressividade Tarifária Sabesp (2010-2025)	1
Acesso à Resolução SPI nº 19/2023	1
Ofício OF-CR-731/24, datado de 25 de novembro de 2024	1
Homologação - Verificador Independente da Sabesp	1
Água e Esgoto no Bairro Soares em Jarinu	1
Aplicação do chamado "Fator K" à Unidade de Pronto Atendimento (UPA)	1
Apresentação e entrega de fatura	1
Atendimento ao saneamento na zona rural do estado de São Paulo	1
Atendimento de dados redes de água e esgoto - Zona Leste	1
Autos de infração e sanções contra a SABESP (2020-presente)	1
Base de dados do SAU da Arsesp	1
Benefícios aos concursados	1
Calculo de volume de esgoto	1
Certidão de Esgotamento Sanitário	1
Compensação de créditos de energia elétrica oriundos de geração distribuída	1
Concessão de PPP Escolas	1
Consumo de água	1
Consumo de Biometano Encanado - Aerorporto	1
Consumo de Gás Natural Mercado Livre - Ponto Privado	1
Contrato de concessão de energia elétrica com a Enel	1

Contrato de metas Aneel	1
Contratos de Demanda Firme	1
Dados de cobertura dos serviços de saneamento	1
Dados de receitas e volumes URAE 2	1
Dados detalhados sobre reclamações contra a Comgás	1
Dados por município e mapa da rede de distribuição - Necta Gás Natural	1
Dados Sabesp - contrato URAE-1	1
Dados técnicos de reservatório	1
Data de vencimento da fatura	1
Derramamento de esgoto em áreas de balneabilidade	1
Estudo Econômico-Financeiro - Prefeitura de Igarapava	1
Fiscalização do contrato de concessão Nº 01/2024 - SABESP	1
Fiscalização sobre lançamento de esgoto pela Sabesp	1
Força de Trabalho - 2015-2024	1
Histograma de água e esgoto	1
Histórico de Interrupções de Fornecimento de Energia em São Paulo	1
Histórico de manifestações registradas na Sabesp	1
Indicadores de água e saneamento da RMSP	1
Índice de perdas de água da Sabesp	1
Índices e metas de saneamento	1
Informação sobre número total de ligações de água e esgoto no Município de São Paulo	1
Informação sobre vigência do CUSD	1
Informações referentes Obra Subterranea, como valor, motivo, especificações técnicas	1
Informações sobre Auxílio Transporte	1
Informações sobre Individualização de gás em condomínio residencial	1
Informações sobre o Contrato URAE 1 / Sabesp	1
Informações sobre reuniões entre Arsesp e Sabesp e assuntos relacionados às fiscalizações nesta empresa	1
Interrupções, qualidade da água, cumprimento de metas, investimentos	1





Pedidos de acesso à informação

Multas ou sanções aplicadas à Sabesp por despejo indevido de esgoto	1
Norma que estabeleça procedimentos para participação social	1
Nota Técnica Gás Canalizado	1
Notificações à Sabesp - Município de Caçapava	1
Notificações sobre falhas operacionais da Sabesp	1
Obras emergenciais na ETE Jatobá em Hortolândia	1
Pagamento de adicional de periculosidade	1
Pesquisa de satisfação sobre atendimento do SAU Arsesp	1
Planilha com cumprimento de metas do contrato - URAE - 1	1
Plano de Contingência da Sabesp e dos dados operacionais reportados à Arsesp	1
Preço do metro cúbico de água fornecida pela Sabesp	1
Processo de contratação por licitação	1
Processos de fiscalização sobre a Sabesp	1
Processos de pedido de reequilíbrio econômico-financeiro apresentados pelas Concessionárias de serviço público	1
Programa Tarifa Social Paulista	1
Reajuste tarifário de água	1
Reajustes salariais dos servidores da Arsesp	1
Reclamações sobre retirada de cabos de telecomunicações da Enel	1
Reequilíbrio Econômico-Financeiro em concessões de saneamento básico	1
Regulação sobre perdas do sistema de abastecimento de água	1
Relatórios Analíticos da Sabesp	1
Relatórios da ARSESP relacionados ao Parque da Água Branca	1
Relatórios de fiscalização, auditorias e decisões regulatórias relativas à Sabesp	1
Resoluções indicadas no edital do concurso público	1
Sanções aplicadas pela Arsesp à Sabesp	1
Tarifa Favela	1
Transcrição de atendimento do callcenter	1
Uso de águas subterrâneas	1
Valores recebidos pela Arsesp de taxa- comercializadores de gás	1
Veracidade de dados da Sabesp	1

➤ **Pedido de recurso em 1ª instância: 14**

➤ **Provimento: 9**

➤ **Provimento parcial: 1**

➤ **Não provimento: 4**

Pedido de recurso em 3ª instância: 1

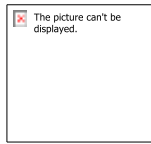
Decisão em 3ª instância: não conhecimento (Assunto: Regressividade Tarifária Sabesp (2010–2025))



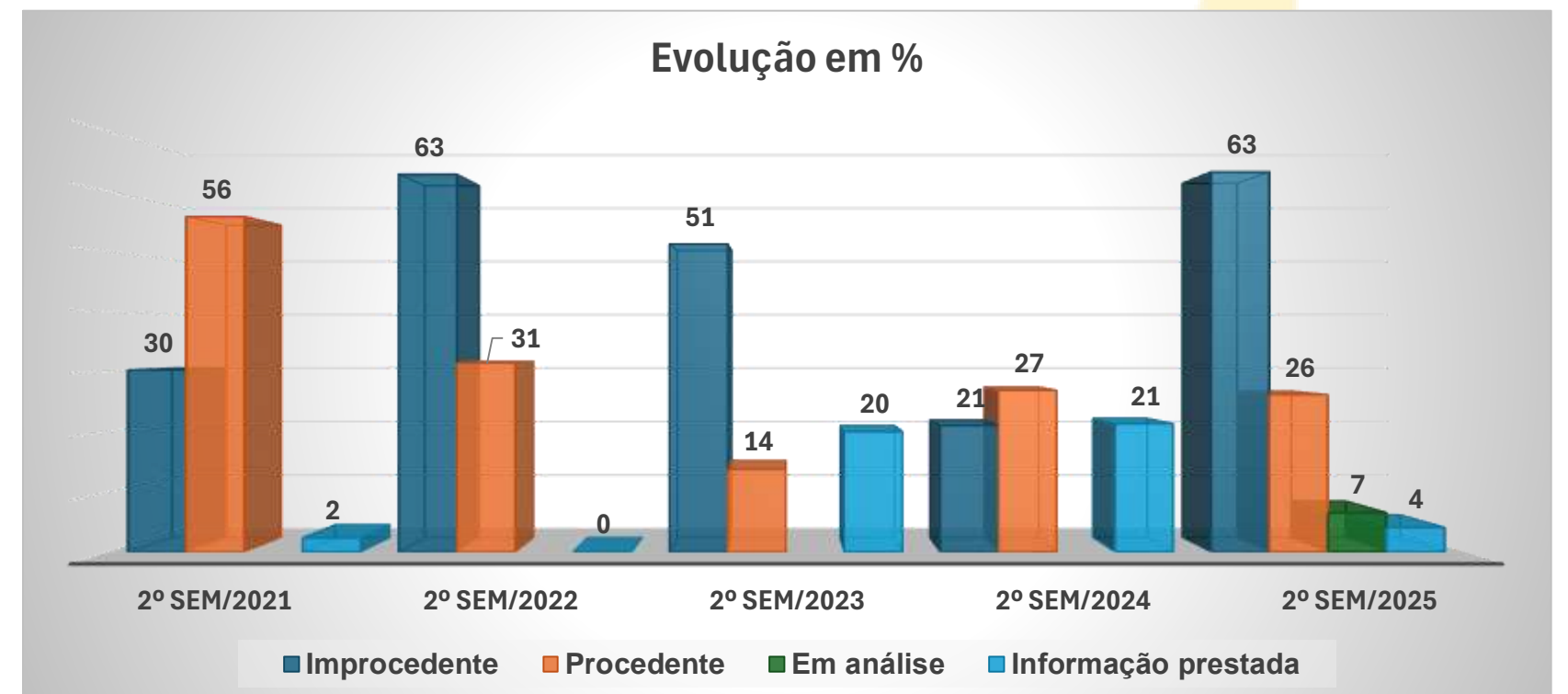
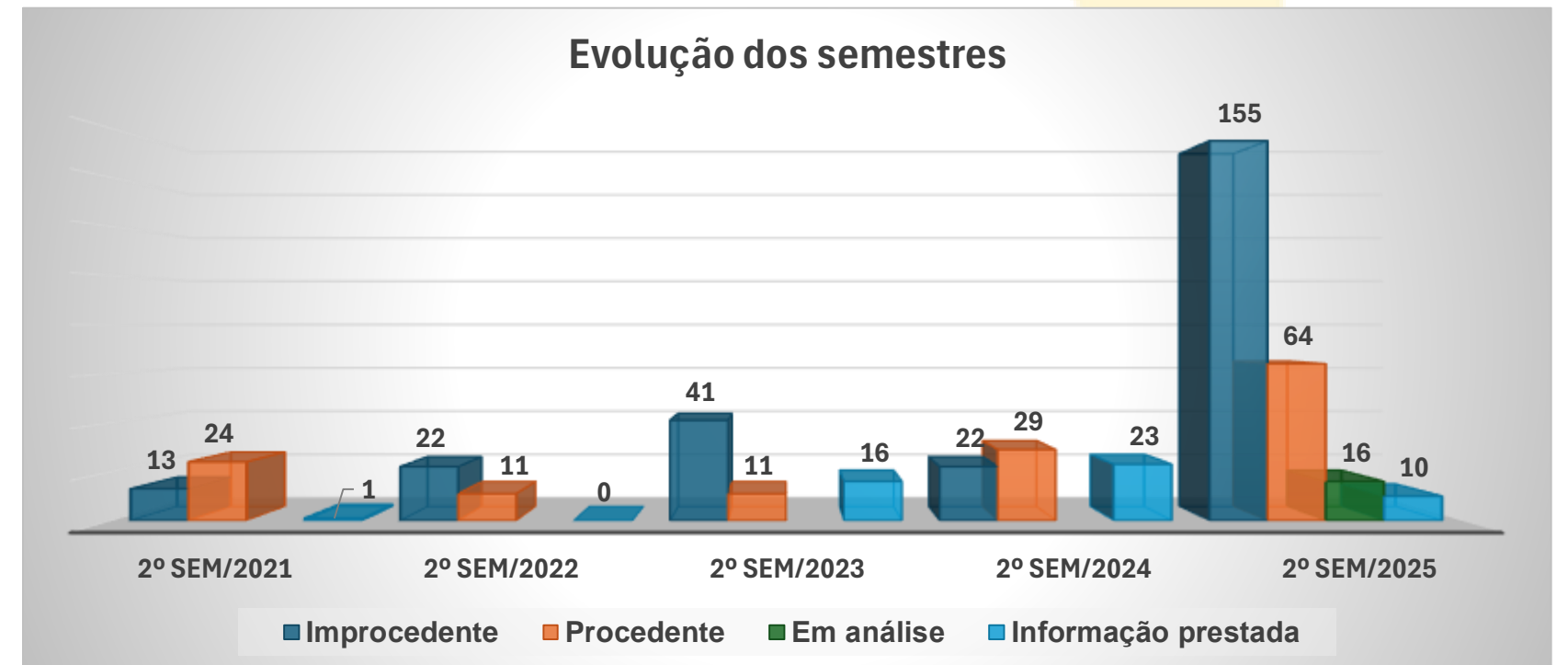
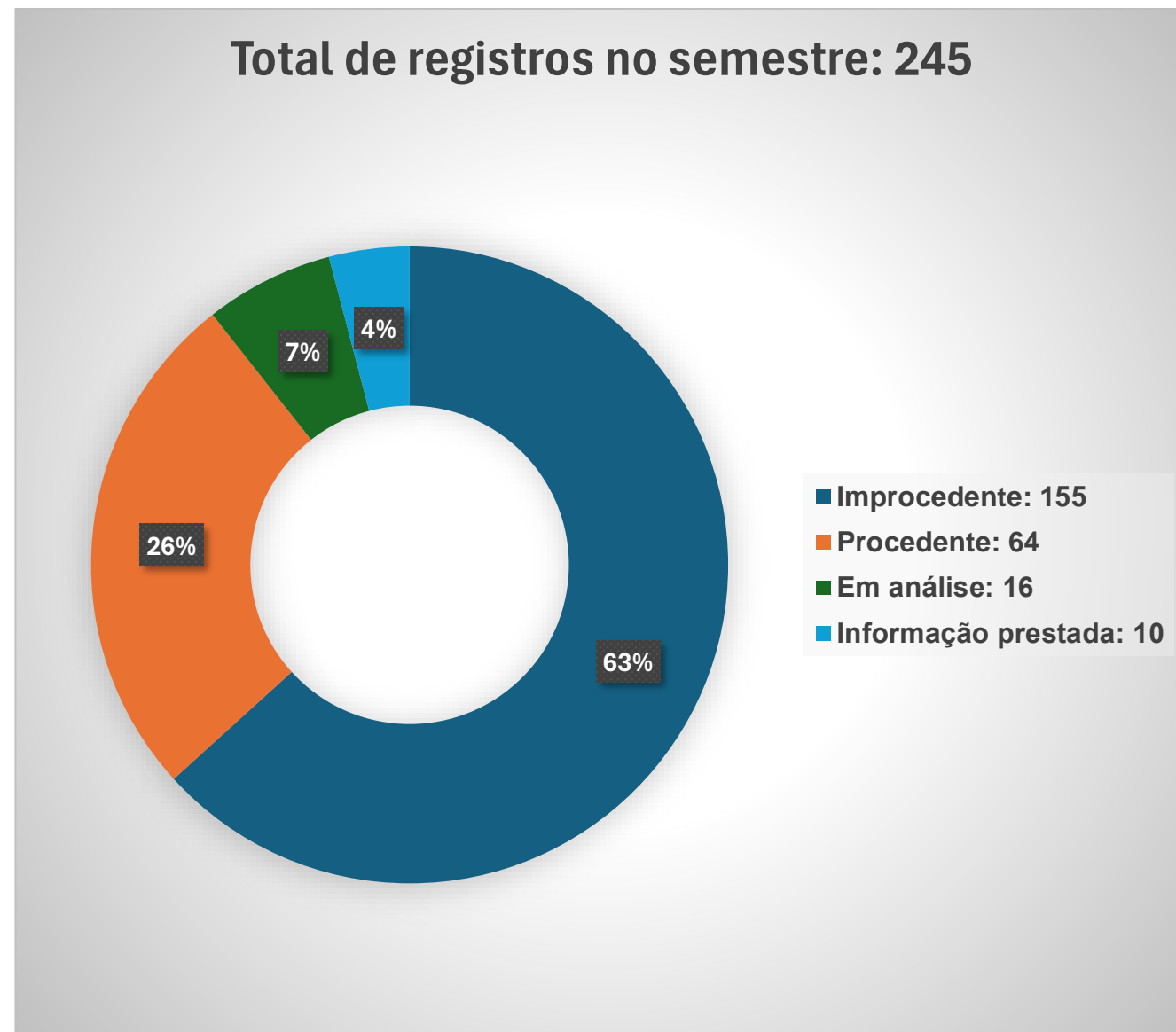
Ouvidoria Institucional

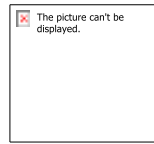
26



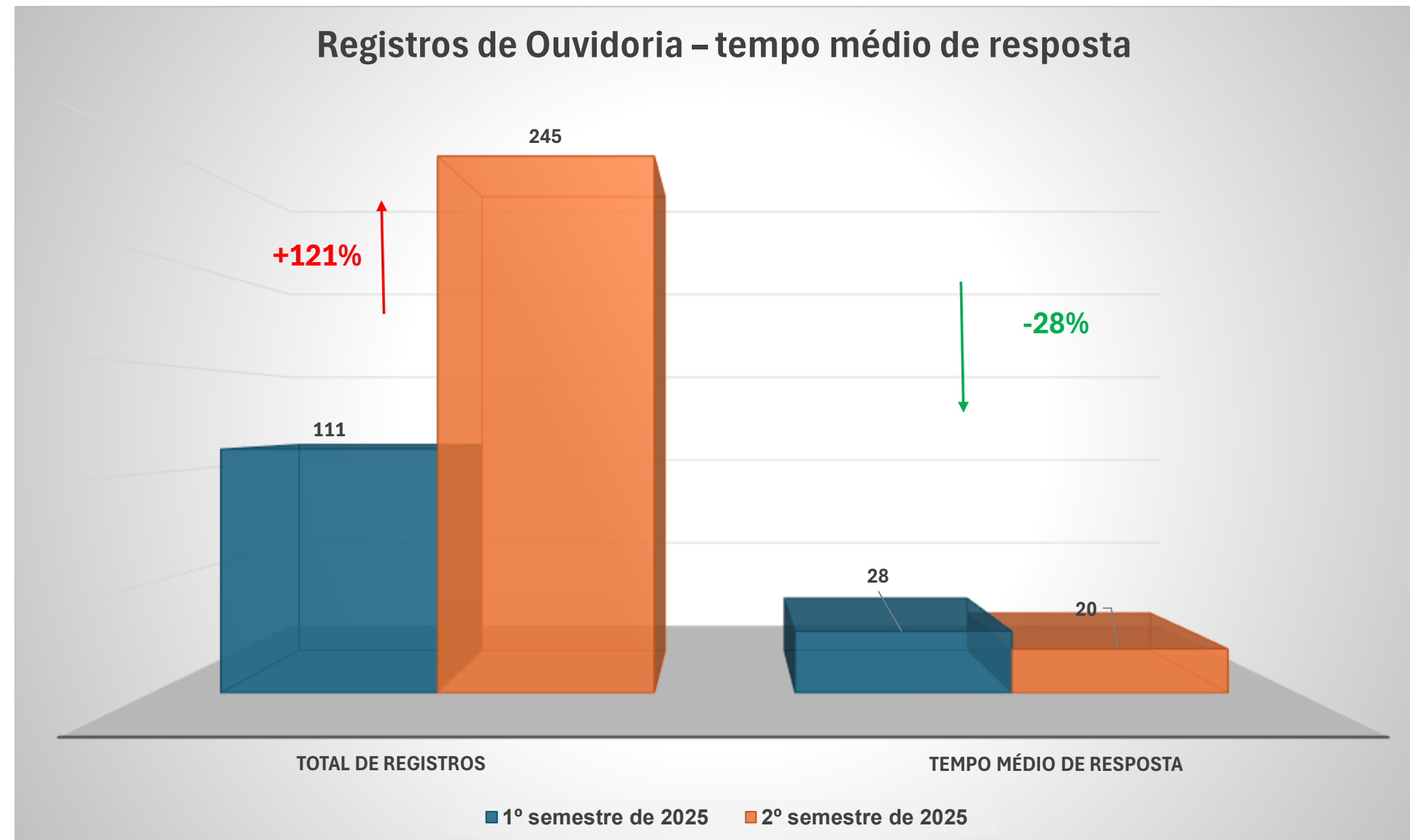


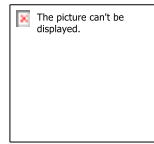
Registros de Ouvidoria



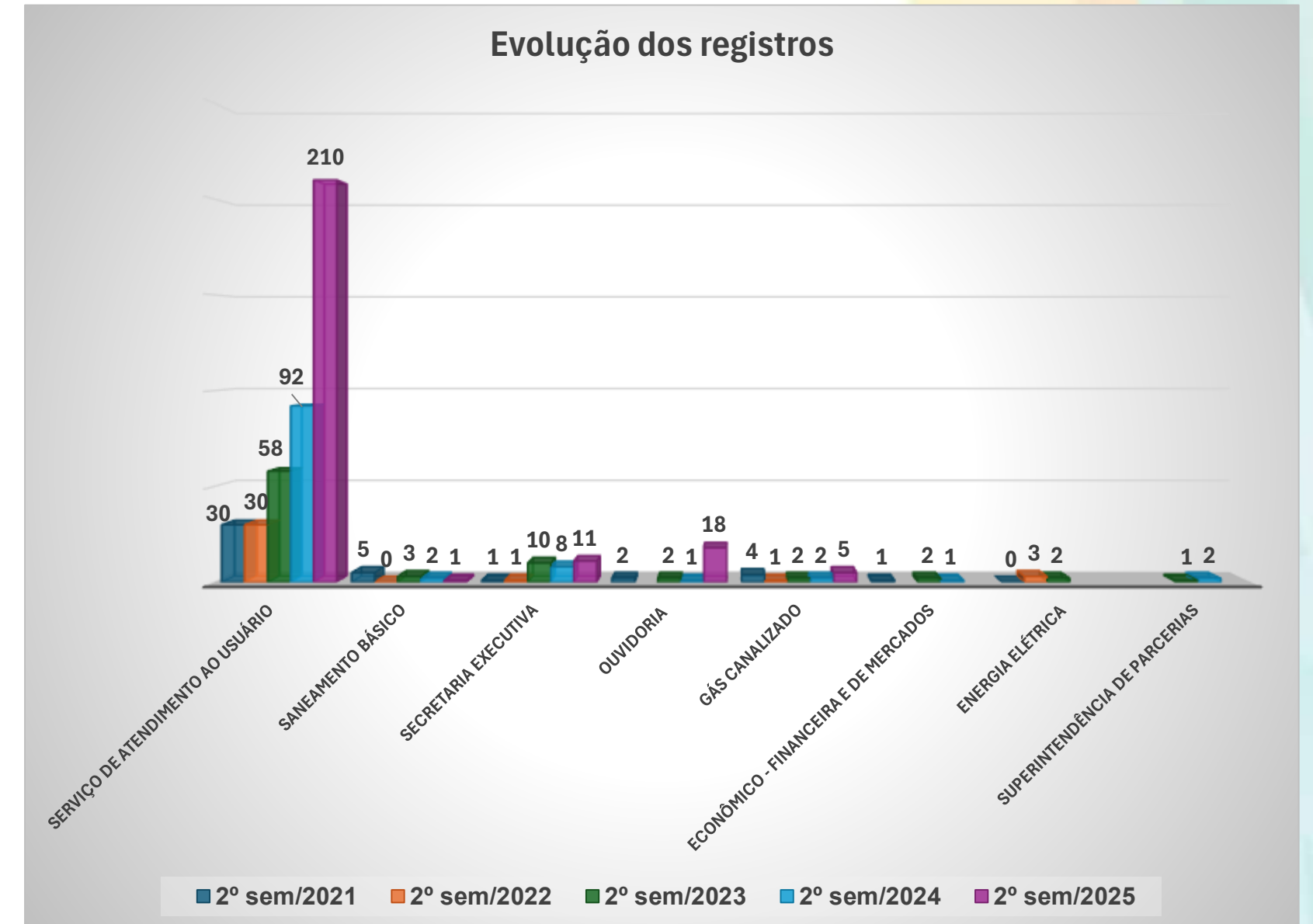
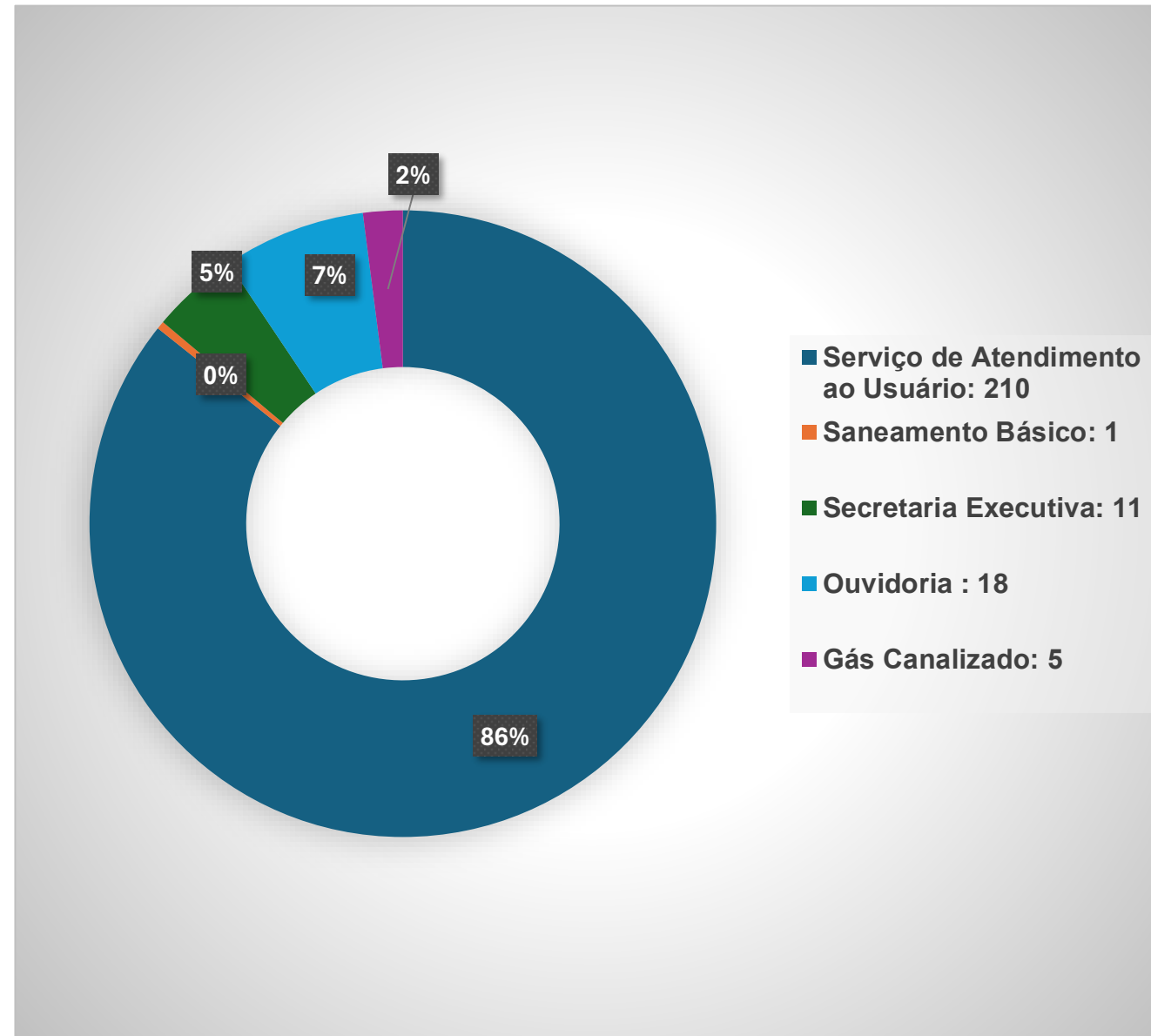


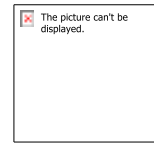
Registros de Ouvidoria





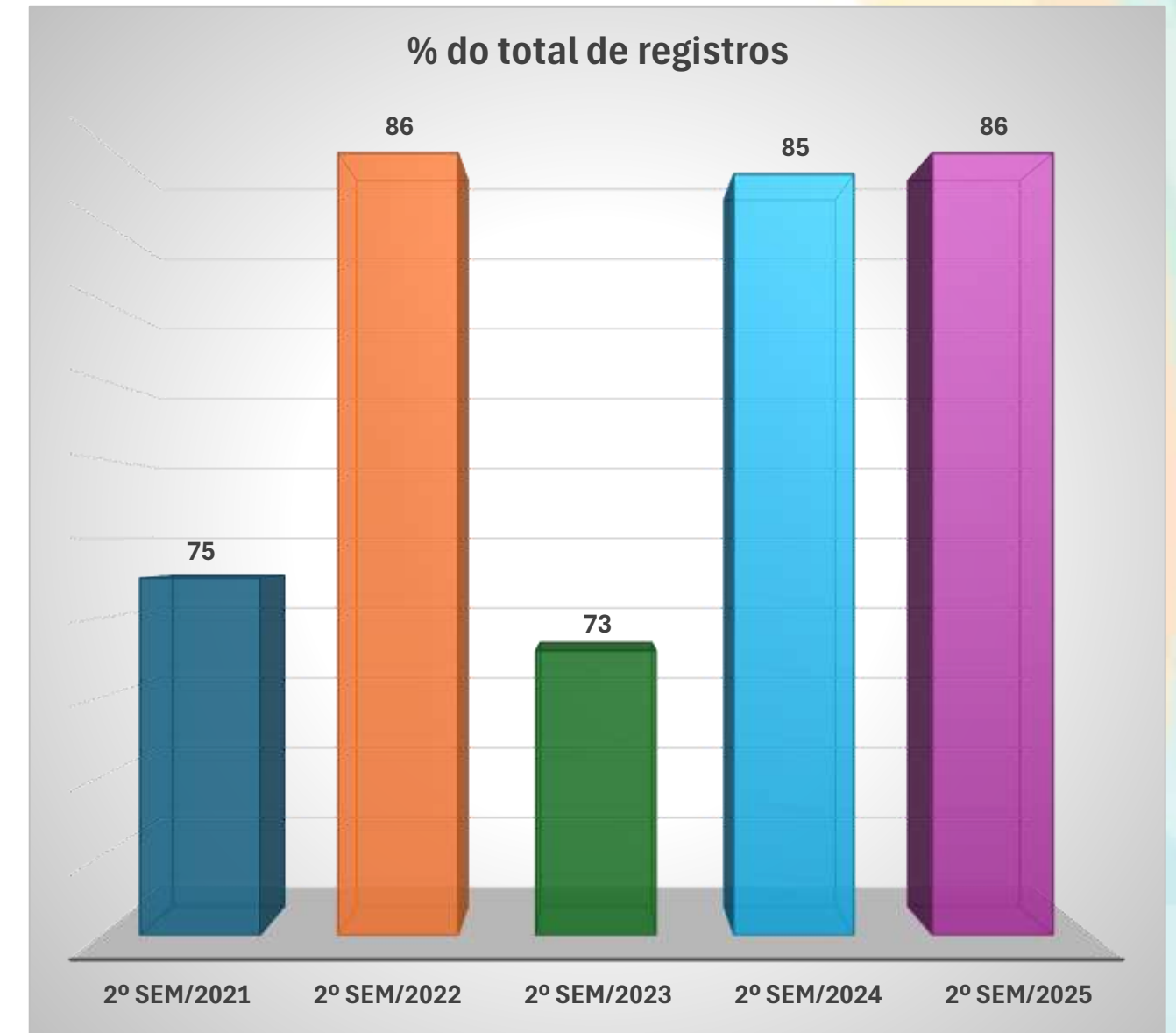
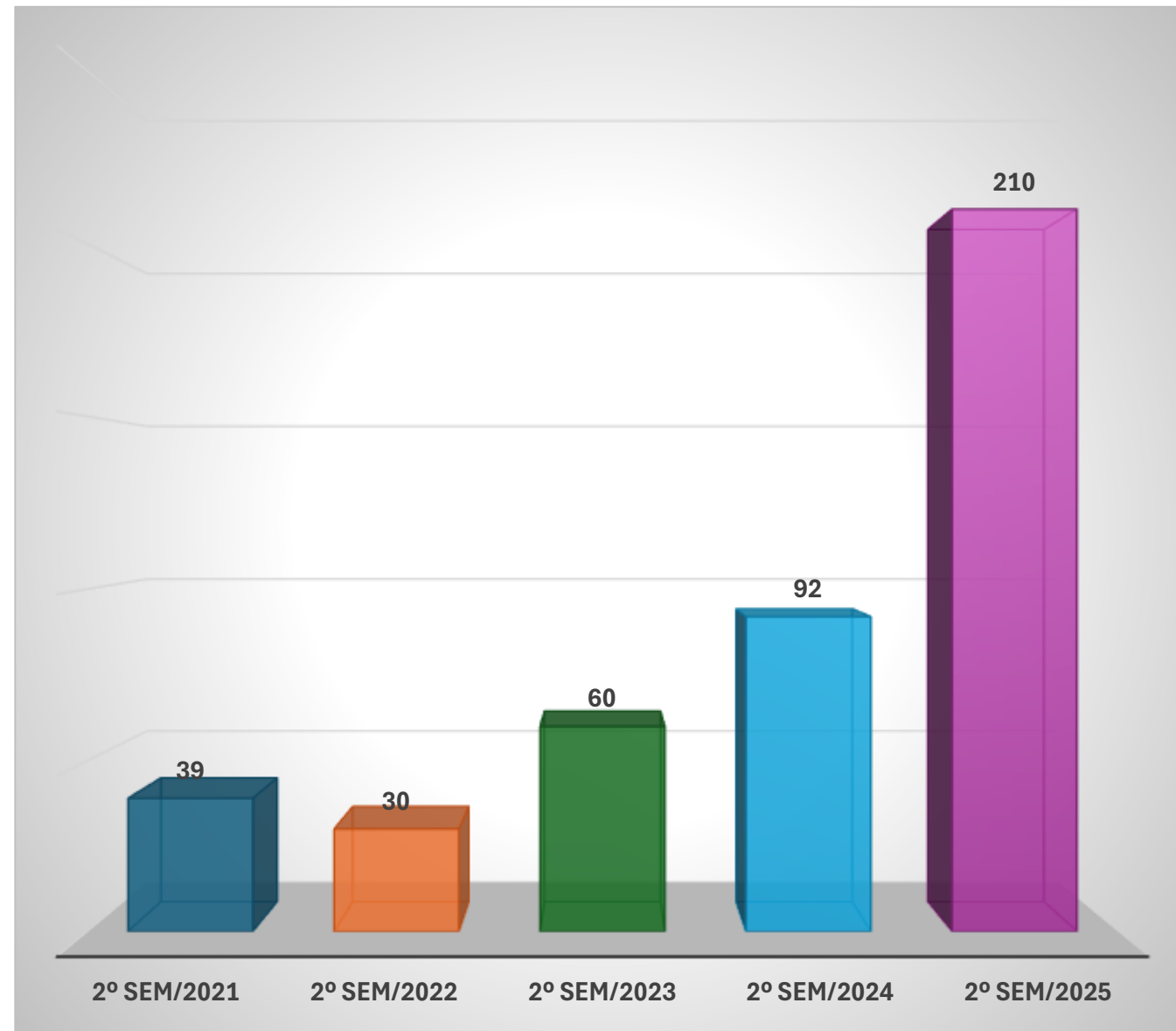
Registros de Ouvidoria

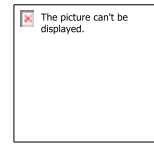




Registros de Ouvidoria

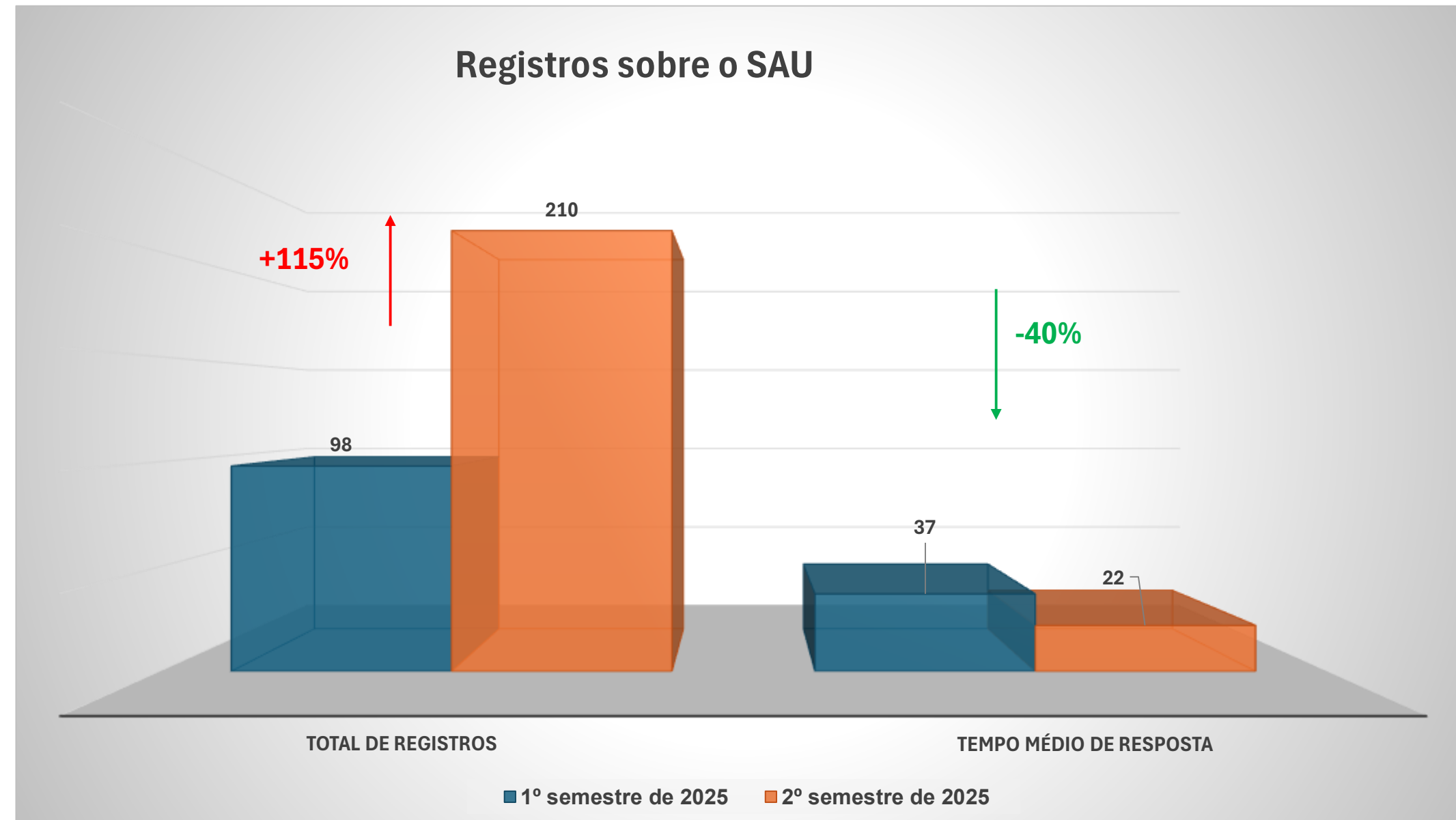
Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU

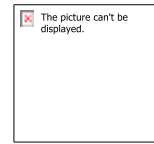




Registros de Ouvidoria

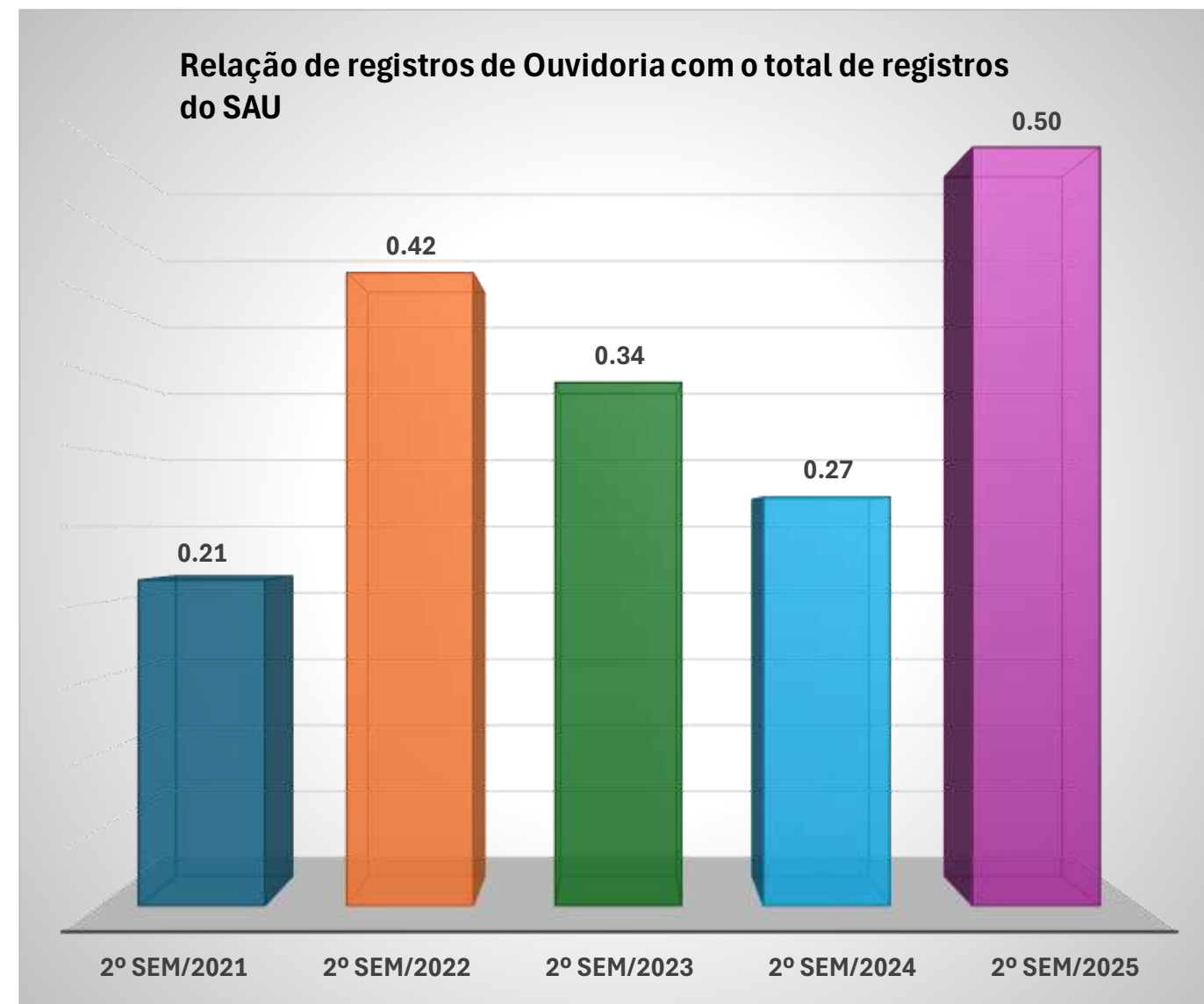
Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU



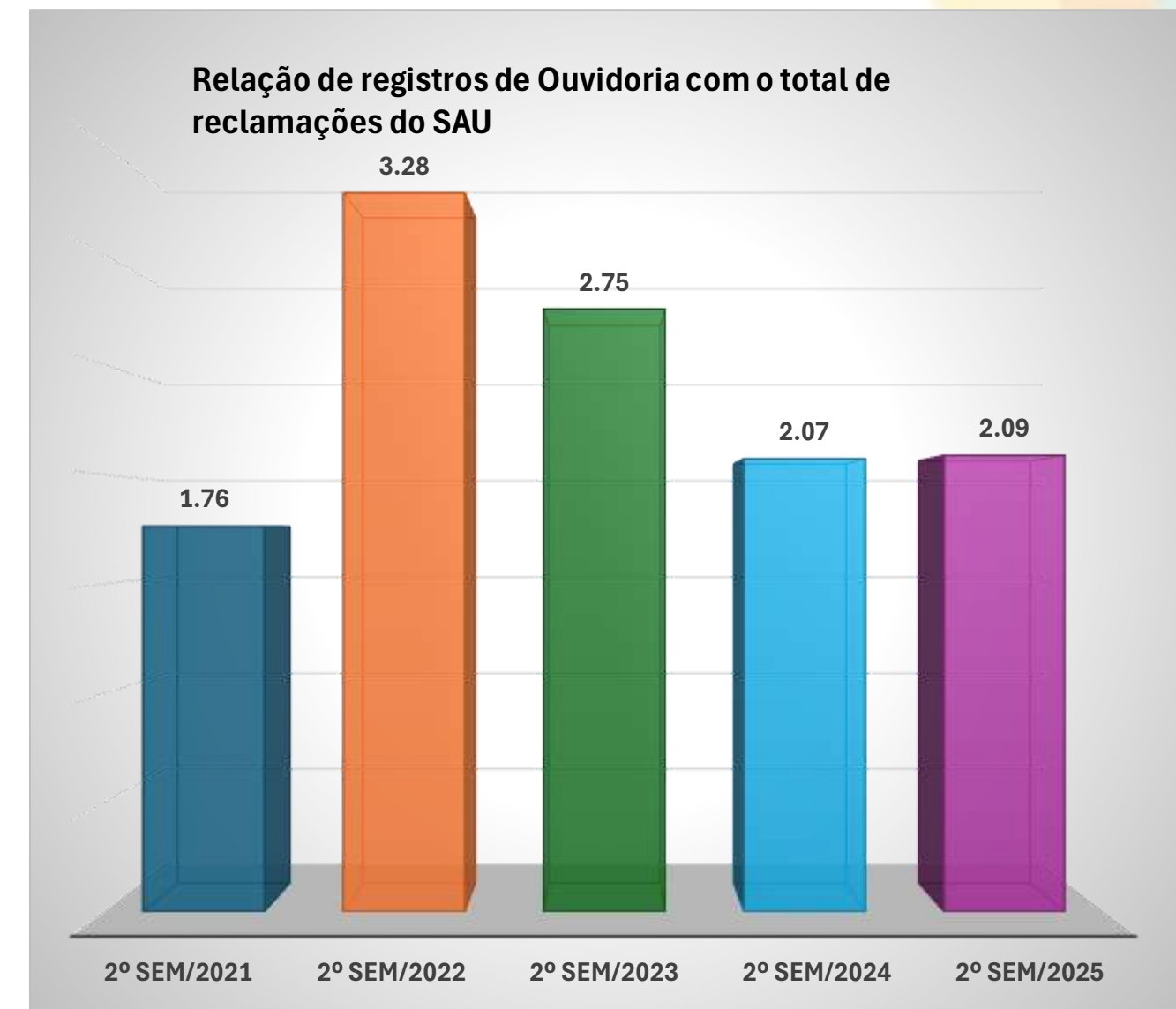


Registros de Ouvidoria

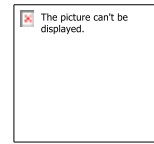
Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU



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

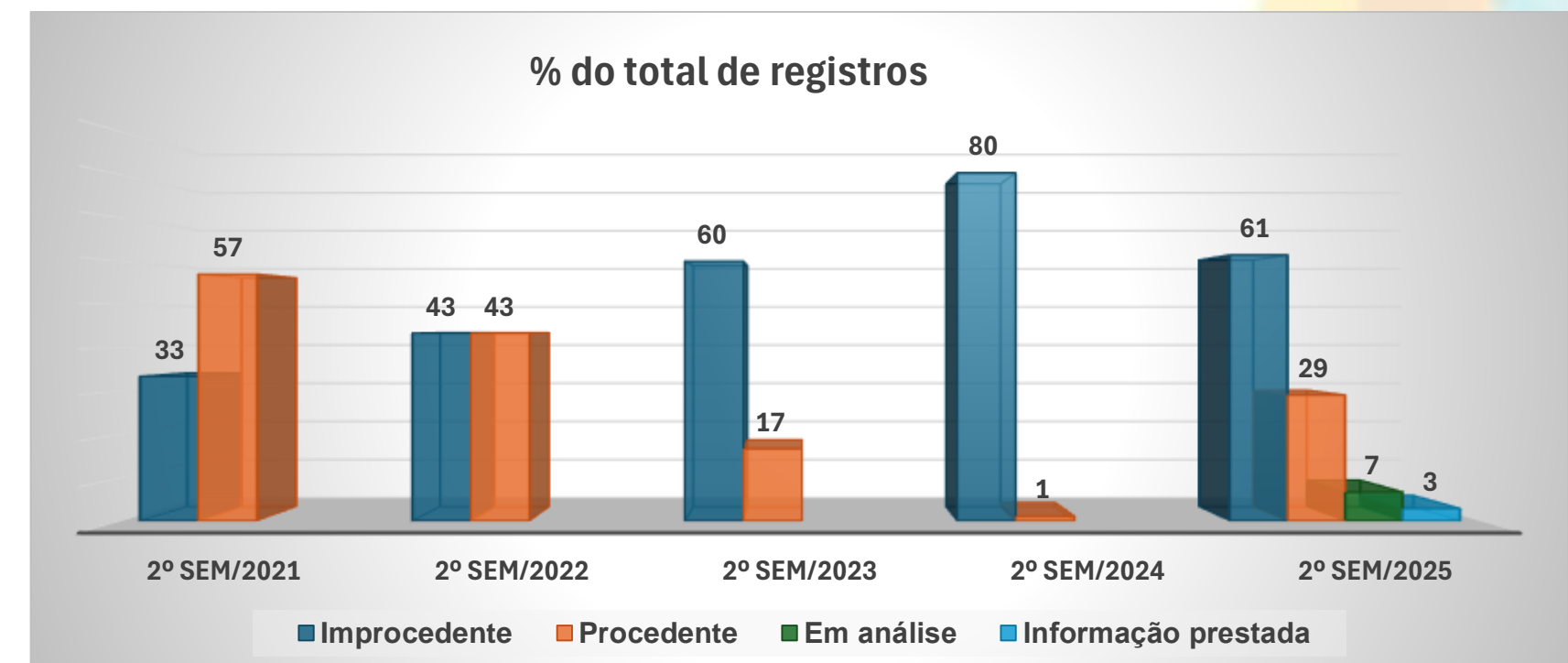
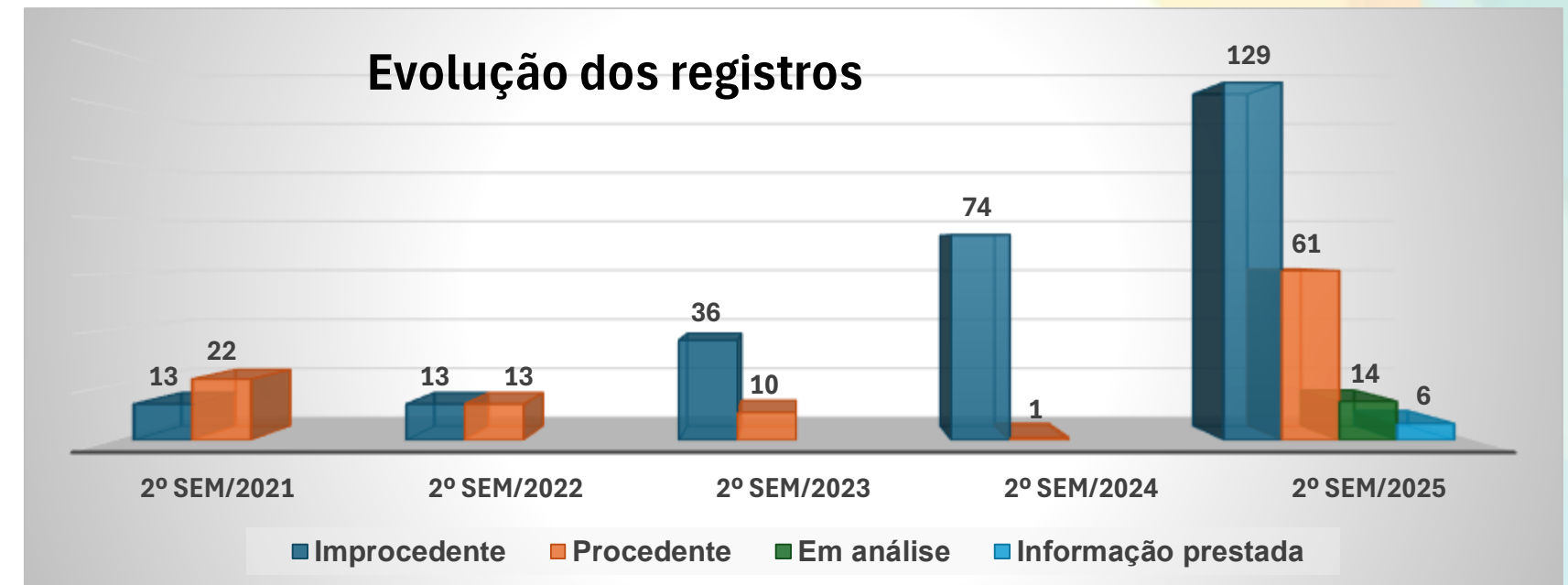
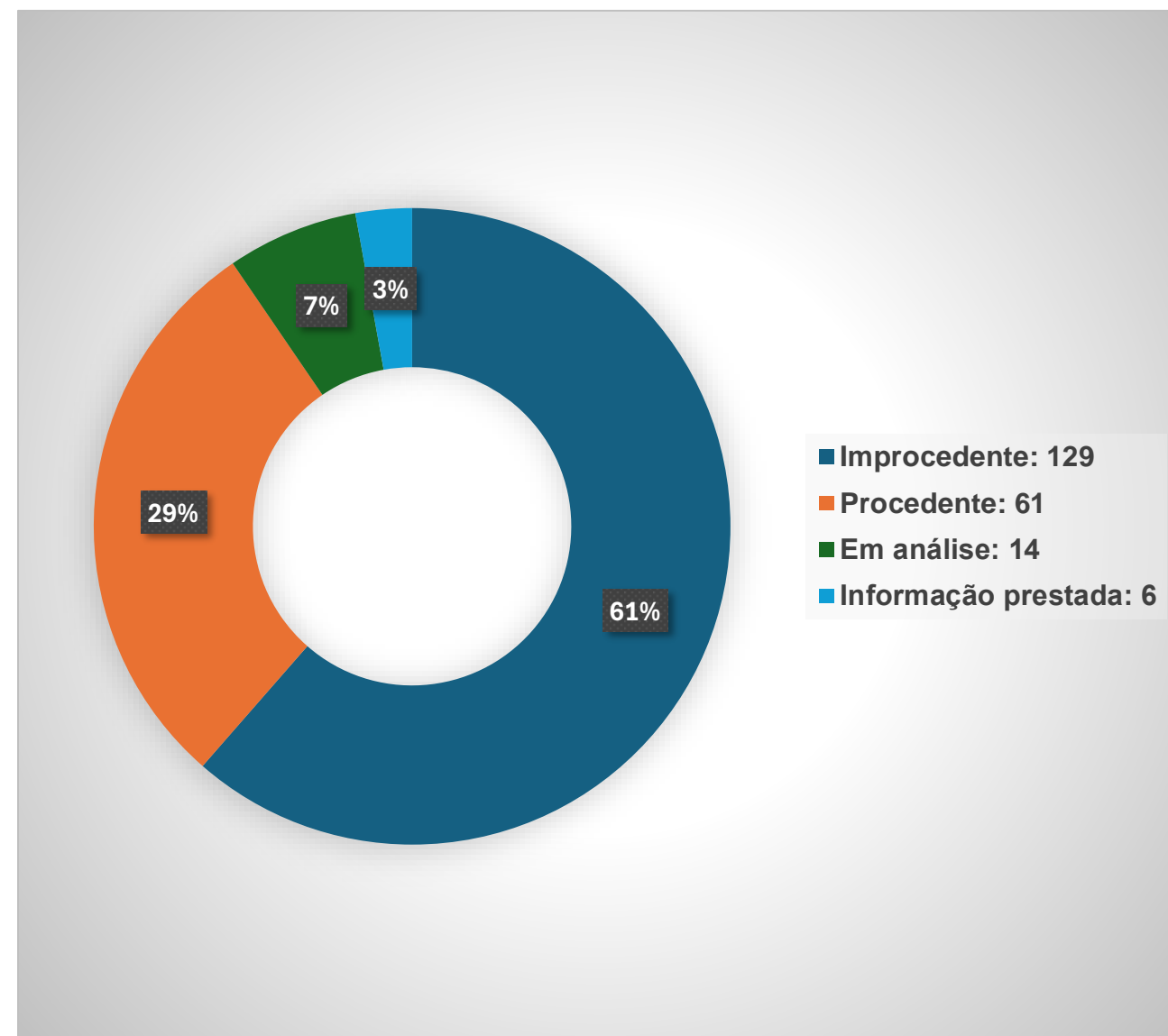


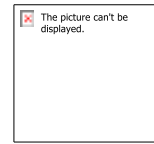
Percentual de registros na Ouvidoria sobre o SAU em relação à quantidade de reclamações registradas pelo próprio Serviço de Atendimento ao Usuário no 1º semestre de 2025



Registros de Ouvidoria

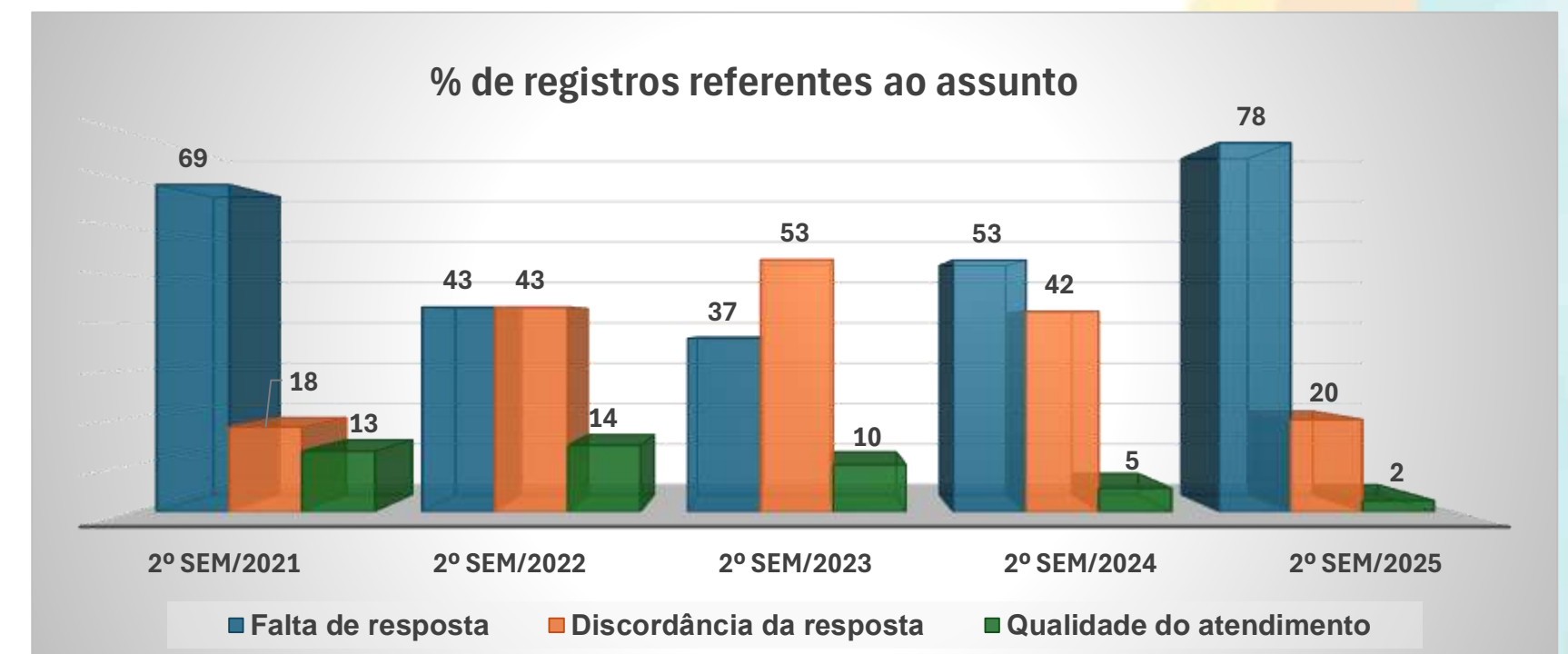
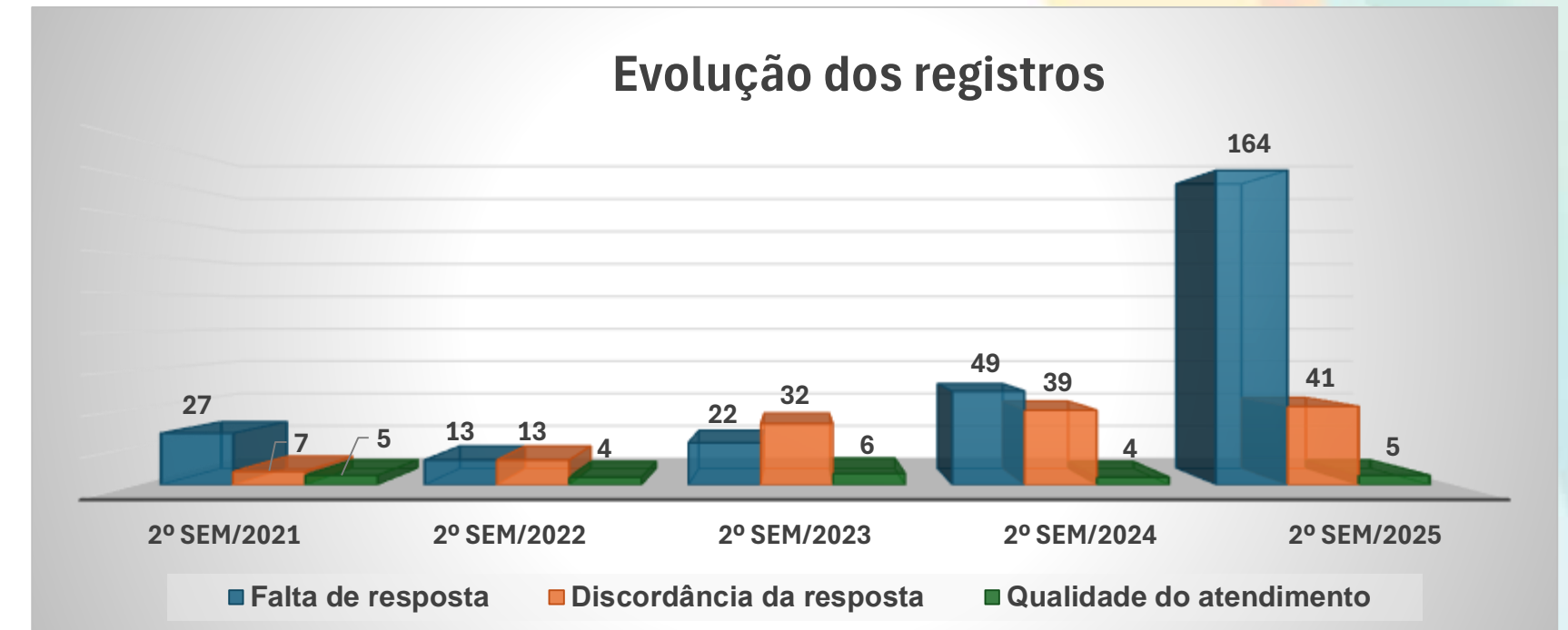
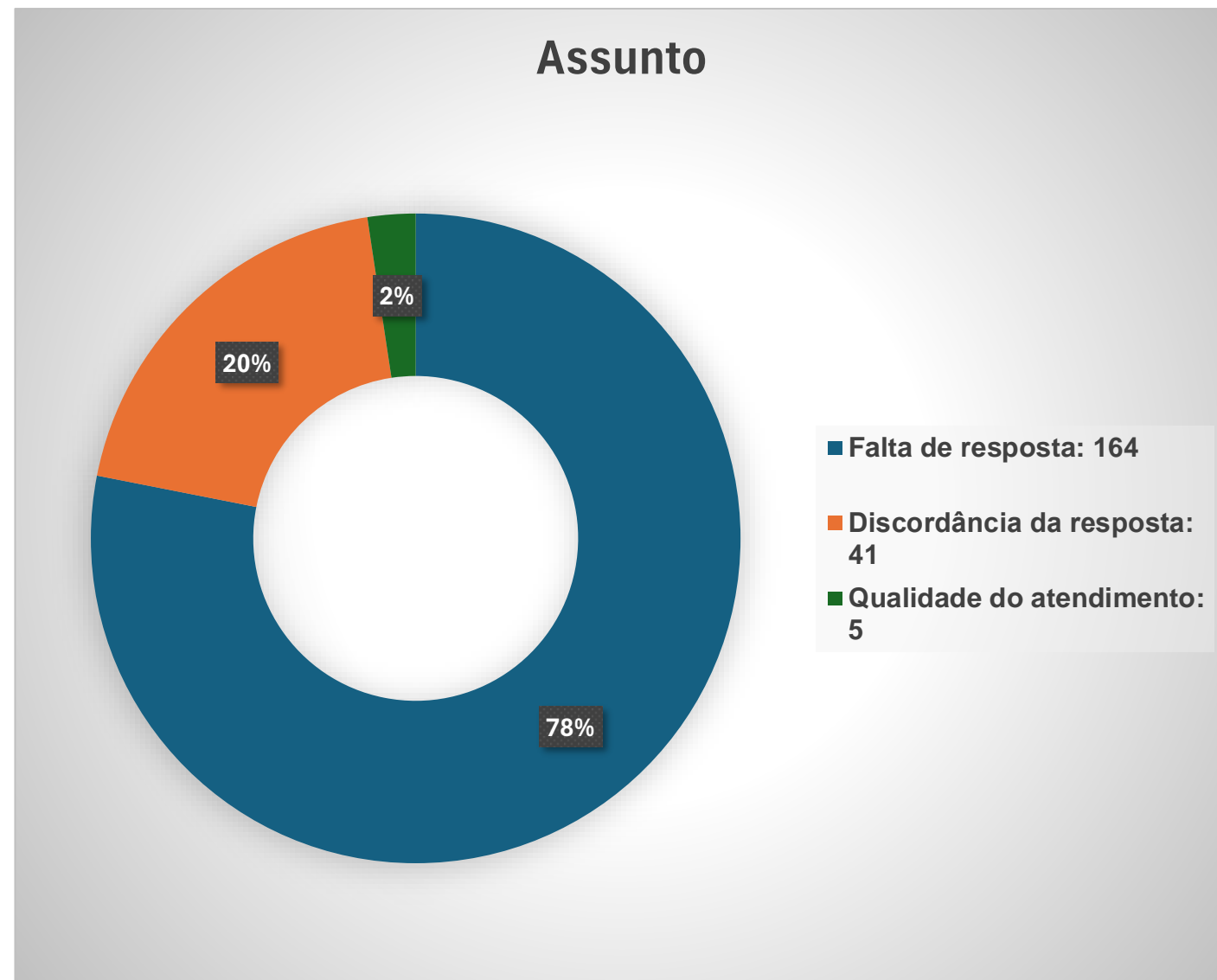
Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU

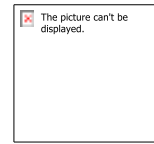




Registros de Ouvidoria

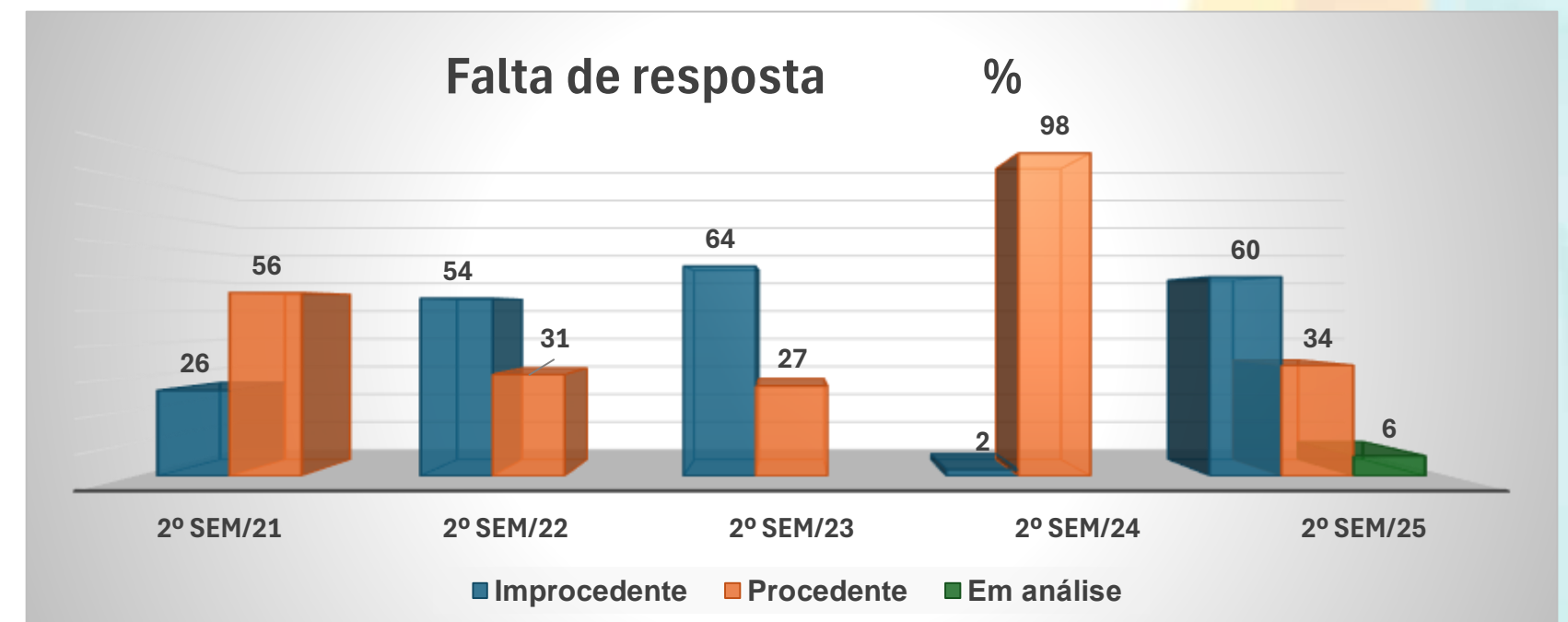
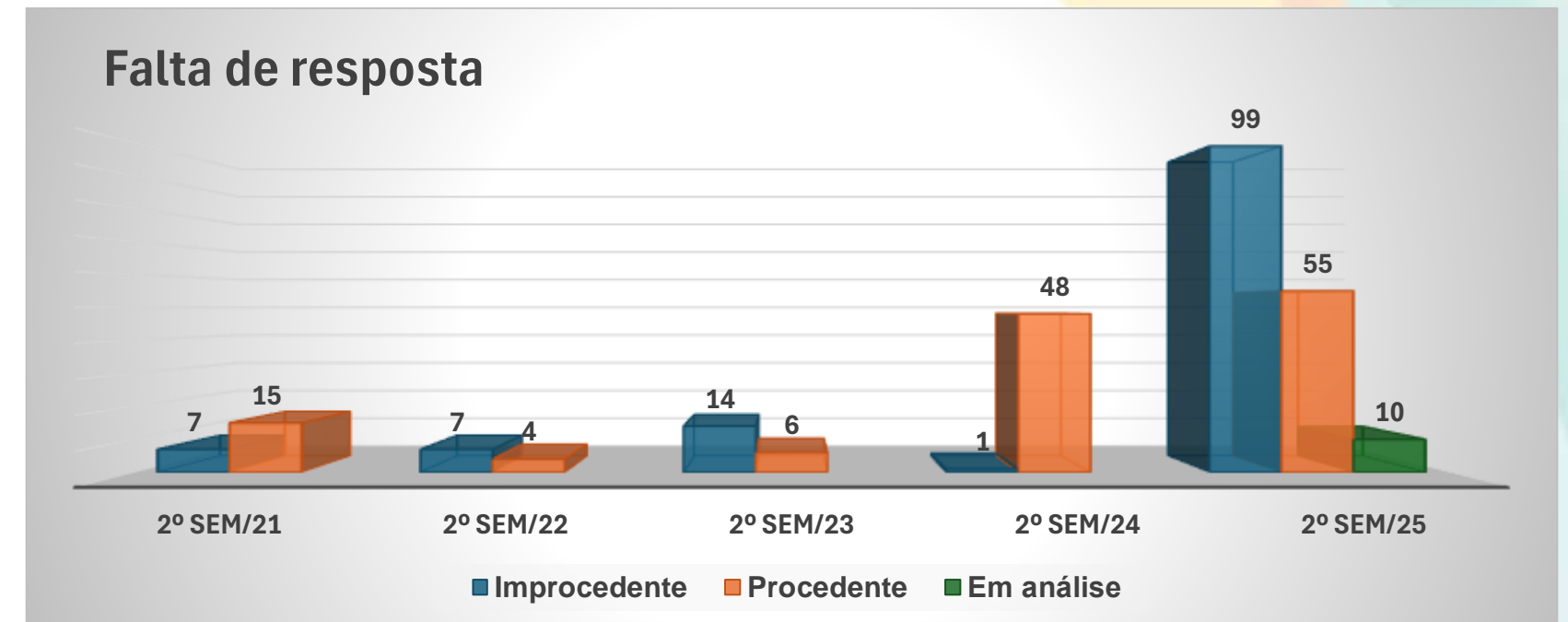
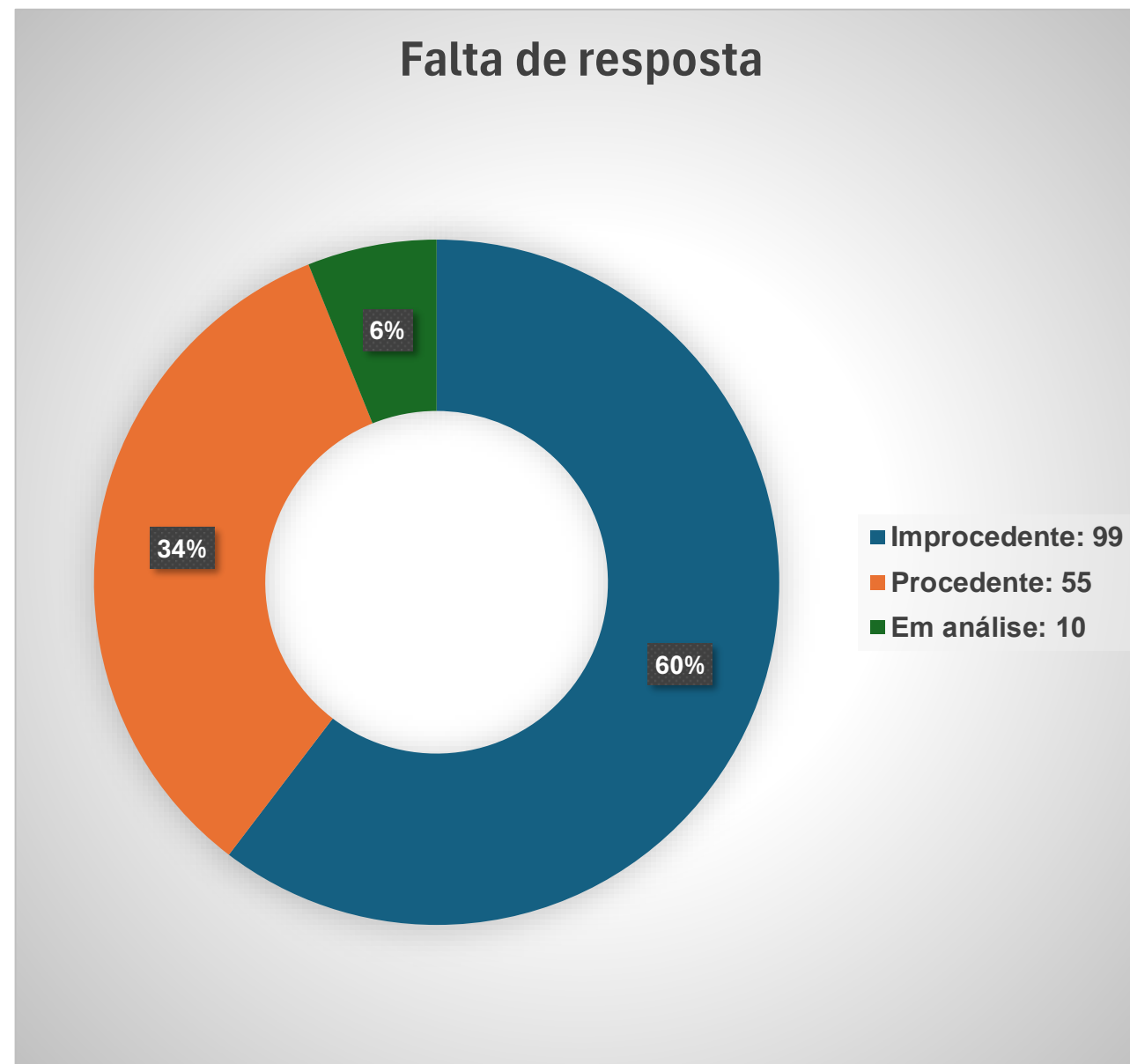
Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU

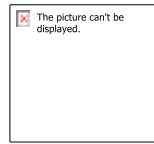




Registros de Ouvidoria

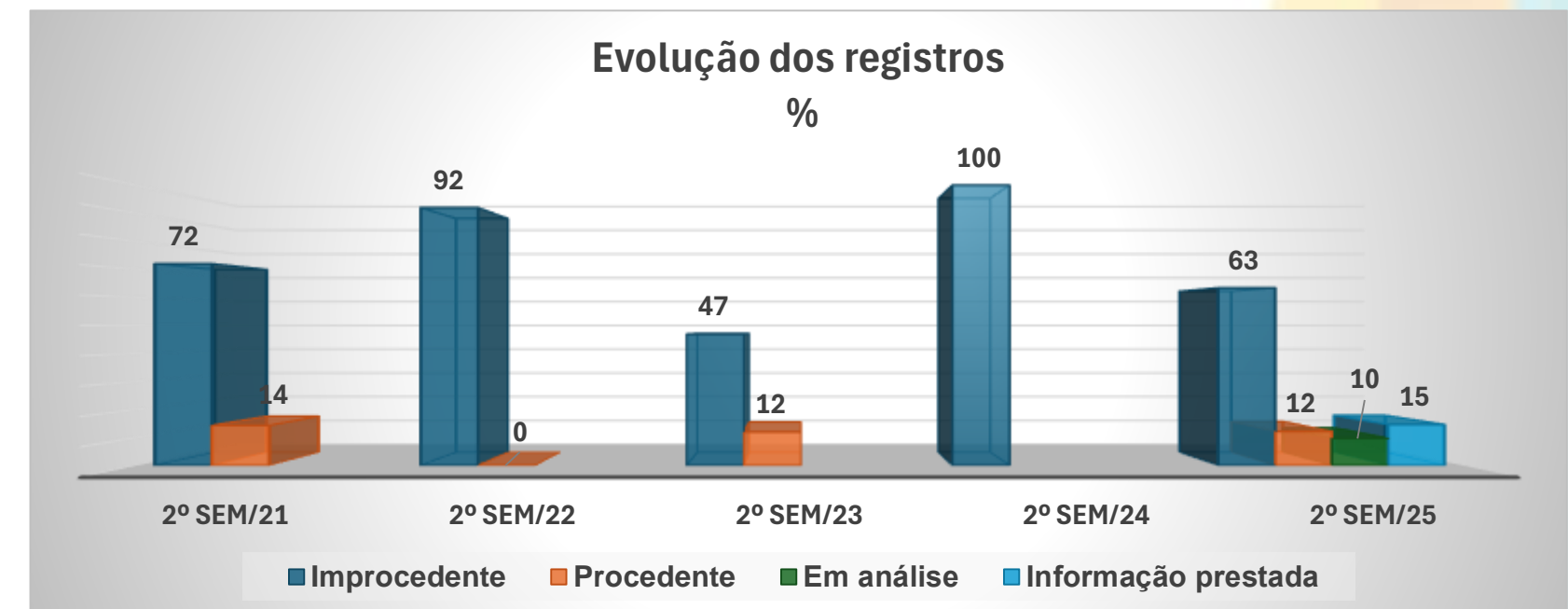
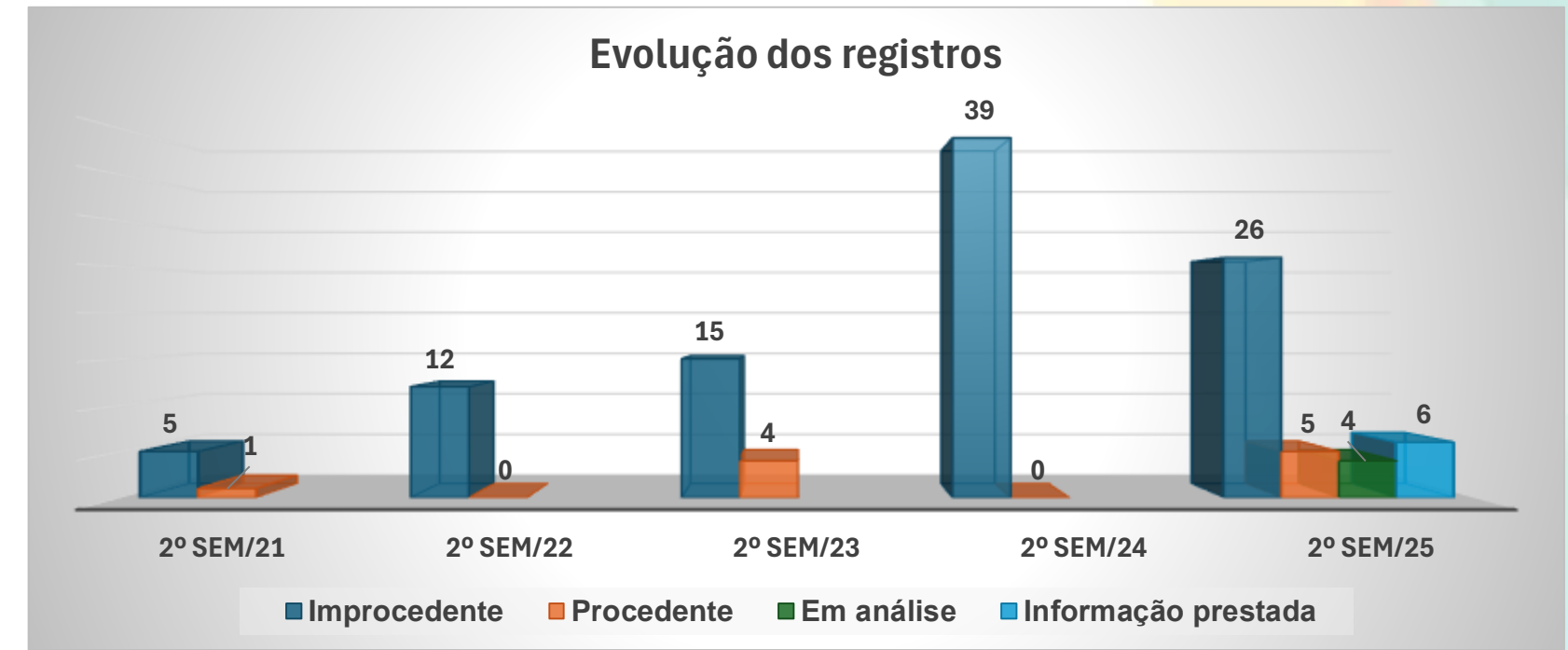
Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU

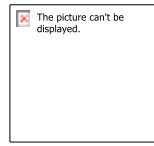




Registros de Ouvidoria

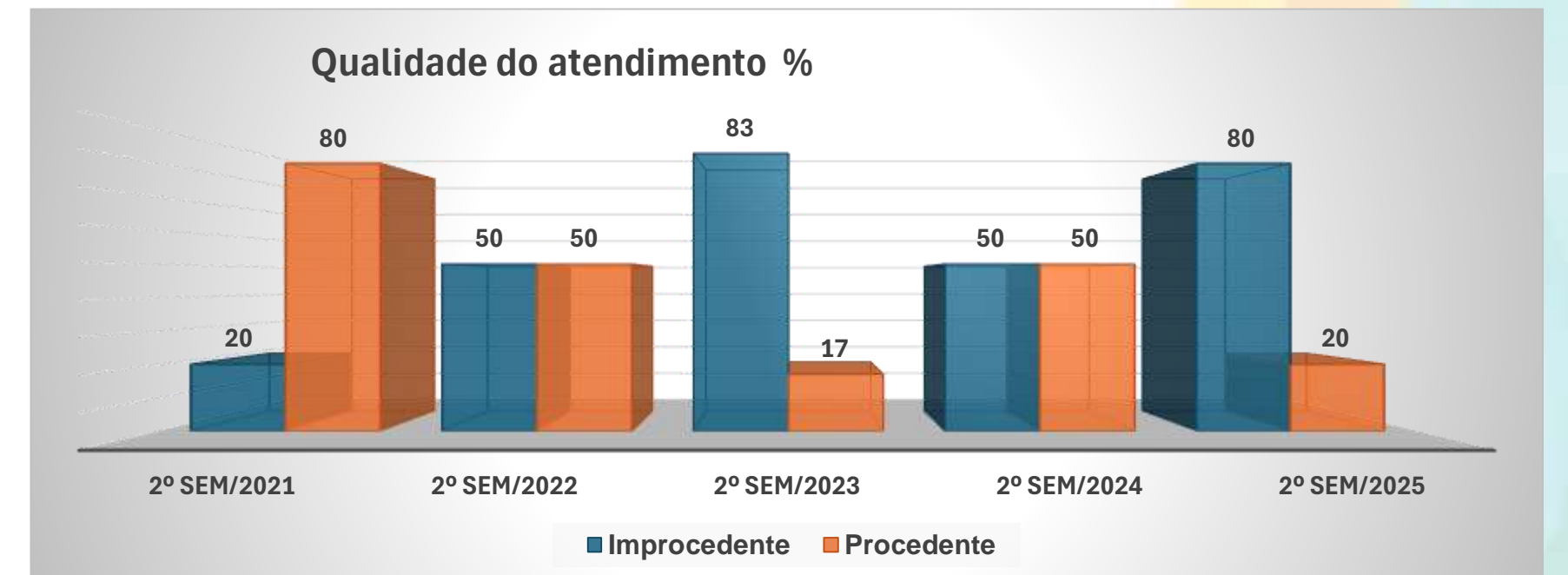
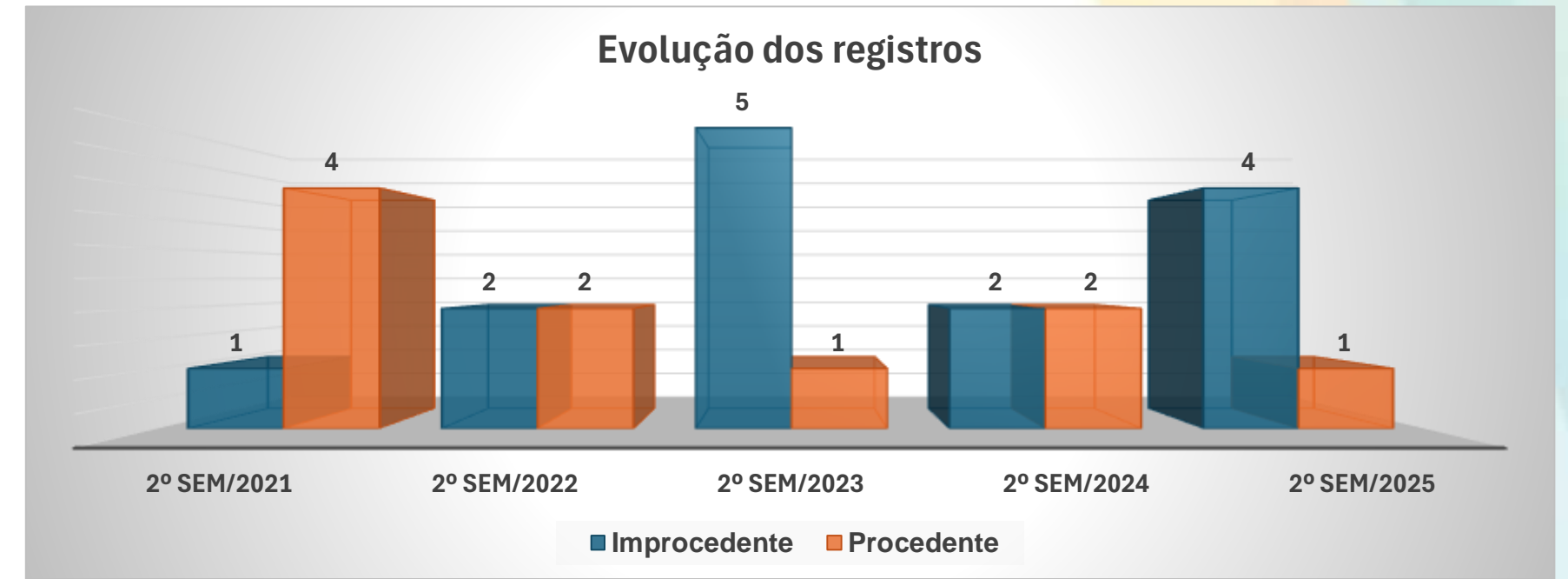
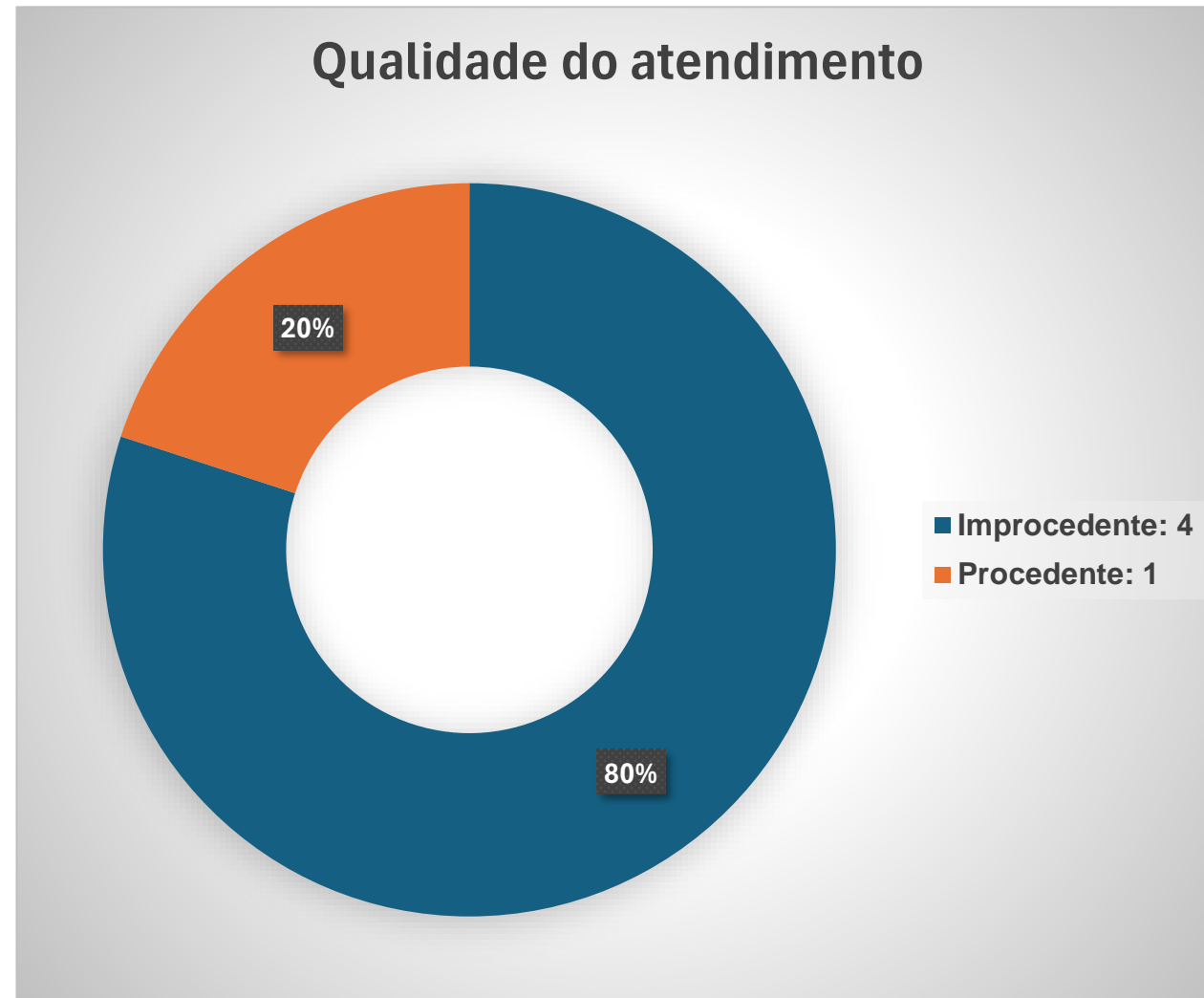
Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU

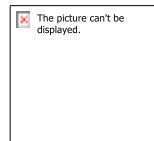




Registros de Ouvidoria

Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU





Ações tomadas para os registros classificados procedentes

Assunto registrado na Ouvidoria

Problema indicado na manifestação

Ações tomadas

Total de Registros

Falta de resposta

Falta de retorno da Sabesp
Falta de resposta da Comgás

47
9

Cobrança de resposta às
Prestadoras para a
conclusão da análise

Discordância da resposta

Arsesp solicitou dados adicionais para reavaliar o registro
(2 registros foram reabertos com o recebimento de informações
adicionais prestadas pelo(a) reclamante; 1 registro faltou informar
sobre concessão de prazo adicional para a Sabesp se manifestar; 1
registro teve falha sistêmica com alteração da manifestação de
reclamação para solicitação 1º contato.

4

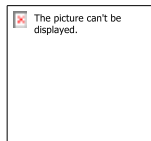
Alteração do
posicionamento após a
contestação do(a)
manifestante e a
respectiva reanálise do
caso apresentado

Qualidade do
atendimento

Falha no atendimento do call-center

1

1 registro sobre
atendimento do call-
center, cuja situação foi
corrigida após a ciência
do fato



Recomendações da Ouvidoria (Relatório 2º semestre de 2025)

Com base na análise das manifestações registradas no 2º semestre de 2025, observa-se crescimento expressivo tanto no volume total de demandas quanto na complexidade dos temas levados à Arsesp, especialmente no setor de saneamento básico e no serviço de gás canalizado.

No período, foram registrados 2.917 atendimentos, sendo 2.844 concluídos e 44 em análise, com redução do tempo médio de resposta para 3 dias. Destaca-se:

Aumento significativo dos registros relacionados a saneamento básico (1.675 no 2º semestre de 2025, contra 729 no 2º semestre de 2024).

Crescimento expressivo das manifestações envolvendo Sabesp (1.670 registros no 2º semestre de 2025, quase o dobro do 1º semestre de 2025) e

Comgás (378 registros, forte alta em relação aos semestres anteriores).

Predominância de temas relacionados a faturamento permeados por relatos de falta de resposta da prestadora.

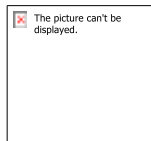
Na Ouvidoria institucional, destaque para o aumento de reclamações sobre o Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU-Arsesp), com 210 registros no 2º semestre de 2025 e forte concentração em “falta de resposta” (164 registros).

No contexto da Lei Complementar Estadual nº 1.413/2024, da Lei Federal nº 13.460/2017 (Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público) e dos atos normativos que estruturam a atuação da Ouvidoria e do SAU (Deliberação Arsesp nº 1.649/2025, Decreto Estadual nº 68.156/2023, entre outros), a Ouvidoria apresenta as seguintes recomendações:

1. Revisão da Deliberação Arsesp nº 106/2009 – Atendimento e Relacionamento com Usuários de Saneamento

A Ouvidoria recomenda que seja priorizado, na revisão da Deliberação nº 106/2009, abrangente atualização das regras de relacionamento das prestadoras de saneamento com seus usuários, apresentando, para tanto, como sugestão para avaliação da área técnica competente, os seguintes pontos:

- **Padrões mínimos de qualidade** para os canais de atendimento (presencial, telefônico e digital).
- **Prazos regulatórios para resposta**, diferenciados por tipo de demanda.
- **Indicadores de desempenho**, tais como tempo de resposta, reincidência, cumprimento de prazos e índice de reclamações em 2ª instância.



Recomendações da Ouvidoria (Relatório 2º semestre de 2025)

2. Revisão da Deliberação Arsesp nº 106/2009 – Regras de Alta de Consumo

Objetivo: assegurar atendimento eficiente na 1ª instância das prestadoras, reduzir reclamações repetitivas e aperfeiçoar a capacidade da Arsesp de monitorar e comparar o desempenho das prestadoras.

Diante do aumento do número de reclamações sobre faturamento e consumo atípico, a Ouvidoria recomenda que seja considerada, na revisão da Deliberação nº 106/2009, a atualização do regramento atinente a alta de consumo. Nesse sentido, sugerimos à área técnica competente os seguintes pontos:

- **Maior detalhamento** às hipóteses de alta de consumo passíveis de revisão e prazos para exercício das alternativas.
- **Definição de obrigações técnicas da prestadora:** vistoria in loco, registros fotográficos, testes de hidrômetro e relatórios padronizados.

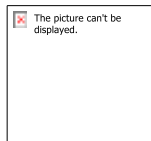
Objetivo: reduzir conflitos, assegurar previsibilidade regulatória e evitar cobranças indevidas.

3. Revisão da Deliberação Arsesp nº 106/2009 – Parcelamento de Débitos

A Ouvidoria recomenda que a revisão contemple, ainda, a criação de regras mais equilibradas e transparentes sobre parcelamento de débitos, incluindo:

- **Diretrizes específicas** para beneficiários de tarifa social e vulnerável.
- **Transparência ampliada**, com publicação das regras de parcelamento em todos os canais da prestadora.

Objetivo: aumentar a proteção do usuário, padronizar práticas e reduzir judicialização.



Recomendações da Ouvidoria (Relatório 2º semestre de 2025)

4. Acompanhamento e retorno das providências fiscalizatórias em relação ao aumento do número de reclamações por faturamento/alta de consumo

Diante do aumento expressivo das manifestações sobre faturamento, leitura e acesso a medidores de gás, o qual resultou no encaminhamento das reclamações do SAU para as instâncias técnicas competentes da Agência, recomenda-se que as providências em curso sejam, quando de sua conclusão no âmbito administrativo, sejam reportadas à Ouvidoria/SAU ARSESP.

5. Apoio às análises de reclamações realizadas pelo SAU ARSESP

Considerando o aumento das reclamações registradas na Ouvidoria institucional relacionadas ao Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU-Arsesp), com predominância de manifestações por “falta de resposta”, recomenda-se a adoção de medida temporária de reforço às análises realizadas pelo SAU. Nesse sentido, sugere-se o apoio provisório de especialistas das áreas de saneamento básico e de gás canalizado, com o objetivo de contribuir para a qualificação das análises e para a redução do tempo de resposta aos usuários, até que a equipe seja reforçada de forma definitiva com os novos servidores oriundos do concurso público em andamento.

Síntese Final

As recomendações da Ouvidoria se concentram em quatro eixos estruturantes:

- 1. Fortalecimento e padronização do atendimento ao usuário pelas prestadoras.**
- 2. Aprimoramento das regras de revisão de alta de consumo.**
- 3. Padronização e transparência nas condições de parcelamento de débitos.**
- 4. Reforço temporário ao SAU-Arsesp**

Essas medidas têm por objetivo reforçar a proteção do usuário, promover maior eficiência regulatória e aprimorar a atuação integrada entre prestadoras, SAU-Arsesp e Ouvidoria.

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

