



URAE 1 - SUDESTE

Ata de Reunião

Elaborado por: Lais de Brito Martins

Status: Publicado

Comitê: Comitê II - Região Metropolitana da Baixada Santista

Data: 26/03/2026

Título: 14º Reunião Ordinária

Local: Virtual

Descrição:

Observações:

Outros participantes: Estado, ARSESP, SABESP

Municípios presentes: Bertioga, Guarujá, Peruíbe, Praia Grande, Santos, São Vicente

Temas abordados

- **Metas Contratuais – Indicadores de Cobertura e Qualidade**

Descrição: Realizada, pela Secretaria Executiva das URAEs, apresentação sobre canais de atendimento e indicadores contratuais, ressaltando a importância de registro de reclamações de munícipes nos contatos indicados pela SABESP para contabilização adequada do IRFA - Índice de Reclamações de Usuários Relacionadas à Falta d'Água e à Baixa Pressão, apoiando na governança das prefeituras municipais.

Solicitação: Foi reencaminhado o material de canais de atendimento disponibilizado pela SABESP: pelo WhatsApp (11) 3388-8000, pela agência virtual no link agenciavirtual.sabesp.com.br, pelo aplicativo da SABESP "Sabesp Mobile", pelo chat automatizado em sabesp-chat.sabesp.com.br, por telefone no 0800 055 0195, ou presencialmente nos dias e horários específicos de atendimento em cada município.

Municípios:

- **Reclamação dos Usuários**

Descrição: Apresentação, pelos times de Serviço de Atendimento ao Usuário e Ouvidoria da ARSESP, dos canais de atendimento e fluxos desenhados, com distinção entre aqueles de atendimento à população e de atendimento ao poder concedente. Foi reiterado que o fluxo de atendimento da ARSESP se dá depois de primeira tentativa junto aos canais de atendimento da SABESP. O atendimento aos munícipes no SAU pode ser realizado por telefone no 0800 77 16 883, no e-mail sau@arsesp.sp.gov.br, via formulário ou presencialmente na sede da ARSESP em São Paulo. Na ouvidoria, os canais são a Plataforma Fala.SP, o telefone 0800 770 6884 e o atendimento presencial, no mesmo local. Para o poder concedente, os canais foram reforçados na Gerência de Apoio a Demandas Externas.

Foi apresentado, para consulta dos municípios durante a reunião, o Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU - ARSESP referente ao ano de 2025. Link: <https://www.arsesp.sp.gov.br/Paginas/Resultado-do-Atendimento-ao-Usu%C3%A1rio.aspx>.



URAE 1 - SUDESTE

Ata de Reunião

Solicitação: Esclarecimento sobre a atuação independente da ARSESP e do PROCON no atendimento dos usuários.

Municípios:

- **Comunicação Geral**

Descrição: Esclarecimentos sobre as etapas de fiscalização pela ARSESP, da vigência do Contrato de Concessão, e os trabalhos em desenvolvimento que visam o compartilhamento dos resultados com o Poder Concedente.

Solicitação: Sem manifestações.

Municípios: