



URAE 1 - SUDESTE

## Ata de Reunião

**Elaborado por:** Ivy Camargo Chiarelli

**Status:** Publicado

**Comitê:** Comitê III - Região Metropolitana do Vale do Paraíba e Litoral Norte

**Data:** 30/03/2026

**Título:** 11ª Reunião Ordinária

**Local:** Virtual

**Descrição:**

**Observações:**

**Outros participantes:** Estado, ARSESP, Sabesp

**Municípios presentes:** Arapeí, Caçapava, Cachoeira Paulista, Campos do Jordão, Canas, Caraguatatuba, Igaratá, Ilhabela, Lagoinha, Lorena, Pindamonhangaba, Queluz, Redenção da Serra, Roseira, Santa Branca, Santo Antônio do Pinhal, São Bento do Sapucaí, São José dos Campos, São Luiz do Paraitinga, São Sebastião, Silveiras, Taubaté

---

## 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](http://agenciavirtual.sabesp.com.br), pelo aplicativo da SABESP "Sabesp Mobile", pelo chat automatizado em [sabesp-chat.sabesp.com.br](http://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](mailto: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 disponibilizados estão centralizados na Gerência de Apoio a Demandas Externas, e ocorrem via WhatsApp ou por e-mail no [convenios@arsesp.sp.gov.br](mailto:convenios@arsesp.sp.gov.br). Foi encaminhado, para consulta dos municípios durante a reunião, o Relatório do



URAE 1 - SUDESTE

## Ata de Reunião

Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP referente ao ano de 2025.

**Solicitação:** Solicitado um resumo dos canais de denúncia com um passo a passo para a prefeitura poder divulgar junto aos municípios como um card de WhatsApp. ARSESP se comprometeu a providenciar o material.

**Municípios:** São Bento do Sapucaí

### • Comunicação Geral

**Descrição:** Foi reforçada a importância de participação no Programa SABESP Presente pelos representantes do Comitê Técnico e Prefeitos. As reuniões dos municípios do Vale do Paraíba ocorrerão dia 10/04 em Taubaté e São José dos Campos. Do Litoral Norte será em maio.

**Solicitação:** Reiterado que o painel com os investimentos será liberado três dias antes da reunião para priorização. Na reunião presencial está prevista explicação sobre o painel e os representantes municipais poderão tirar as dúvidas. O prazo para priorização dos blocos de obras encerra-se 10 dias após a reunião.

**Municípios:**

### • Comunicação Geral

**Descrição:** Reivindicação sobre o prazo longo de resposta da ARSESP ao município em relação às solicitações realizadas via e-mail e WhatsApp. Foi colocado também a insatisfação à respeito do relatório de fiscalização da ARSESP. Também trouxeram a demora no prazo de retorno das solicitações pela Sabesp, principalmente nas questões que têm prazo como MP e TCE.

**Solicitação:** Solicitado mais agilidade no prazo de retorno.

**Municípios:** Ilhabela

### • Reclamação dos Usuários

**Descrição:** Representantes relataram que os usuários dos serviços da Sabesp tiveram problemas para registro de reclamações nos canais de atendimento telefônico e whatsapp.

**Solicitação:** Esclarecido que a Sabesp tem atuado em melhorias, inclusive contratando com nova empresa no atendimento ao cliente.

**Municípios:** Caçapava, Ilhabela

### • Manutenção e Operação

**Descrição:** Representante municipal relata solicitação reiterada à Sabesp, via URAE, que verifiquem os imóveis não conectados à rede de esgoto e que enviem uma listagem atualizada.

**Solicitação:** Solicitado à Sabesp que verifique o prazo para envio da listagem atualizada, previsto para ocorrer semestralmente e que tem o próximo envio previsto para final de março, e reiterado que os representantes da URAE estejam copiados nos e-mails que são enviados para os respectivos gabinetes.

**Municípios:** Caçapava, Canas, São Bento do Sapucaí