



URAE 1 - SUDESTE

## Ata de Reunião

**Elaborado por:** Ivy Camargo Chiarelli

**Status:** Publicado

**Comitê:** Comitê IV - Região do Vale do Ribeira

**Data:** 23/04/2026

**Título:** 11ª Reunião Ordinária

**Local:** Virtual

**Descrição:**

**Observações:**

**Outros participantes:** ARSESP, Sabesp

**Municípios presentes:** Barra do Turvo, Iguape, Ilha Comprida, Iporanga, Itaóca, Itapirapuã Paulista, Itariri, Juquiá, Miracatu, Pariquera-Açu, Ribeira, Sete Barras, Tapiraí

---

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



URAE 1 - SUDESTE

## Ata de Reunião

**Solicitação:** Municípios manifestaram interesse no atendimento itinerante da ARSESP.

**Municípios:** Iguape, Miracatu

- **Comunicação Geral**

**Descrição:** Solicitado aos municípios que ainda não priorizaram as obras no painel da Sabesp que façam assim que possível.

**Solicitação:** Municípios destacaram dúvidas de acesso ao painel. Ilha Comprida relatou dúvidas específicas sobre a intervenções e expansão de rede, a ser tratada numa reunião específica.

**Municípios:** Ilha Comprida

- **Comunicação Geral**

**Descrição:** Reforçada a importância dos municípios se organizarem para instituírem seus Fundos Municipais de Saneamento.

**Solicitação:** Solicitado apoio da Arsesp em informações sobre valores previstos.

**Municípios:** Ilha Comprida, Itaóca, Miracatu