



URAE 1 - SUDESTE

Ata de Reunião

Elaborado por: Leticia Gomes Rosseto

Status: Publicado

Comitê: Comitê I - Região Metropolitana de São Paulo

Data: 31/03/2026

Título: 14ª Reunião Ordinária

Local: Virtual

Descrição:

Observações:

Outros participantes: Estado, ARSESP e SABESP

Municípios presentes: Barueri, Biritiba-Mirim, Caieiras, Cajamar, Carapicuíba, Cotia, Diadema, Embu das Artes, Guararema, Guarulhos, Itapevi, Itaquaquetuba, Jandira, Juquitiba, Mairiporã, Osasco, Pirapora do Bom Jesus, Poá, Ribeirão Pires, Rio Grande da Serra, Salesópolis, Santa Isabel, São Bernardo do Campo, São Lourenço da Serra, São Paulo, Suzano, Taboão da Serra

Temas abordados

- **Comunicação Geral**

Descrição: Atualização do acompanhamento específico e o monitoramento do regime de prevenção e contingência da Região Metropolitana de São Paulo, com informações sobre armazenamento no SIM, acompanhamento das projeções de volume do SIM, situação das chuvas no mês de março e monitoramento das faixas de atuação da ARSESP.

Solicitação: Reporte periódico aos representantes dos boletins integrados e comunicados.

Municípios:

- **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 aos presentes 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:



URAE 1 - SUDESTE

Ata de Reunião

- **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 municípios 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>

Solicitação: Esclarecimento sobre a atuação independente da ARSESP e do PROCON no atendimento dos usuários. Reforço da necessidade de integração dos canais da ARSESP com os municípios.

Municípios:

- **Comunicação Geral**

Descrição: Destaque dos representantes sobre a demora do retorno das respostas institucionais da SABESP. Também questionado sobre a tarifa de disponibilidade nos locais onde não há rede ou que o ônus de ligação fica apenas ao usuário.

Solicitação: Reforço de redução do tempo de resposta e melhoria das informações prestadas nas respostas institucionais e debate específico sobre regulação da tarifa de disponibilidade.

Municípios: