



URAE 1 - SUDESTE

Ata de Reunião

Elaborado por: Isabella Tritone Medeiros

Status: Publicado

Comitê: Comitê VI - Região do Alto e Baixo Paranapanema

Data: 17/03/2026

Título: 10ª Reunião Ordinária

Local: Virtual

Descrição:

Observações:

Outros participantes: Estado, SABESP, ARSESP

Municípios presentes: Alfredo Marcondes, Álvares Machado, Anhumas, Arandu, Assis, Bernardino de Campos, Coronel Macedo, Flora Rica, Gabriel Monteiro, Guareí, Iacri, Itaí, Itapetininga, Itapeva, Lutécia, Marabá Paulista, Maracaí, Narandiba, Nova Campina, Óleo, Oscar Bressane, Osvaldo Cruz, Paranapanema, Parapuã, Pardinho, Paulistânia, Piacatu, Pilar do Sul, Piquerobi, Piraju, Pirapozinho, Platina, Ribeirão Branco, Riversul, Sandovalina, Santa Mercedes, Santo Expedito, Sarutaiá, Taguaí, Taquarituba, Taquarivaí, Tarabai, Tejujá, Teodoro Sampaio

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 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:

- **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 disponibilizados estão



URAE 1 - SUDESTE

Ata de Reunião

centralizados na Gerência de Apoio a Demandas Externas, e ocorrem via WhatsApp ou por e-mail no convenios@arsesp.sp.gov.br.

Solicitação: Manifestação, do município de Pardinho, registrando o desconhecimento das prefeituras quanto ao papel da ARSESP no contexto do Contrato de Concessão nº 01/2024. Foi proposto pela ARSESP que houvesse manifestação dos municípios interessados em visitas direcionadas a atividades da Ouvidoria, a serem alinhadas com URAE, ARSESP e PROCON.

Municípios: Pardinho

- **Comunicação Geral**

Descrição: Foi reforçada a importância de participação no Programa SABESP Presente pelos representantes do Comitê Técnico, com primeira edição a ser realizada na região de Presidente Prudente no dia 20/03. Além disso, foram apresentados os novos pontos de contato do time de Relações Institucionais da SABESP. Na sequência, fala foi aberta para manifestação dos municípios.

Solicitação: Representante do município de Assis pediu apoio da ARSESP na análise de manifestação a respeito da não-participação da SABESP nos conselhos e fóruns municipais, em desacordo com as legislações locais.

Municípios: Assis