



URAE 1 - SUDESTE

Ata de Reunião

Elaborado por: Isabella Tritone Medeiros

Status: Publicado

Comitê: Comitê VII - Região do Baixo e Médio Tietê

Data: 19/03/2026

Título: 10ª Reunião Ordinária

Local: Virtual

Descrição:

Observações:

Outros participantes: Estado, ARSESP, SABESP

Municípios presentes: Alto Alegre, Araçariguama, Areiópolis, Avaí, Bofete, Boituva, Botucatu, Brejo Alegre, Cândido Rodrigues, Cesário Lange, Fernandópolis, Floreal, Guarani d'Oeste, Guzolândia, Jales, Laranjal Paulista, Lins, Magda, Marinópolis, Mira Estrela, Nova Canaã Paulista, Orindiúva, Pereiras, Piratininga, Pontes Gestal, Presidente Alves, Riolândia, São Roque, Tatuí, Torre de Pedra, Três Fronteiras, Turmalina, União Paulista, Uru, Valentim Gentil, Zacarias

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 centralizados na Gerência de Apoio a Demandas Externas, e ocorrem via WhatsApp ou por e-mail no



URAE 1 - SUDESTE

Ata de Reunião

convenios@arsesp.sp.gov.br.

Solicitação: Foi encaminhado, para consulta dos municípios durante a reunião, o Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP referente ao ano de 2025.

Municípios:

- **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: Não houve manifestação dos representantes presentes.

Municípios: