



URAE 1 - SUDESTE

## Ata de Reunião

**Elaborado por:** Leticia Gomes Rosseto

**Status:** Publicado

**Comitê:** Comitê V - Região do Pardo/ Grande e PCJ

**Data:** 10/03/2026

**Título:** 10ª Reunião Ordinária

**Local:** Virtual

**Descrição:**

**Observações:**

**Outros participantes:** Estado, SABESP, ARSESP

**Municípios presentes:** Águas de São Pedro, Cabreúva, Campo Limpo Paulista, Charqueada, Espírito Santo do Pinhal, Hortolândia, Itatiba, Itirapuã, Itupeva, Jaborandi, Jarinu, Mombuca, Monte Mor, Nazaré Paulista, Ribeirão Corrente, Santa Rosa de Viterbo, São João da Boa Vista, Serra Negra, Vargem

---

## 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 municípios 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](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 municípios 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).



URAE 1 - SUDESTE

## Ata de Reunião

**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. 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:** Registro de manifestação do município de Nazaré Paulista acerca de dificuldades relatadas por usuários quanto aos canais de atendimento da concessionária, bem como apresentação, pela ARSESP, de esclarecimentos sobre as ações de fiscalização e acompanhamento em curso relacionadas ao tema.

**Municípios:** Nazaré Paulista