

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Saneamento Básico

Ano: 2024



Apresentação

A Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo – Arsesp, autarquia de regime especial, criada pela Lei Complementar nº 1.025, de 7 de dezembro de 2007, é responsável, no âmbito estadual, por:

- regular, controlar e fiscalizar os **serviços de distribuição de gás canalizado** e, preservadas as competências e prerrogativas municipais, os **serviços de saneamento básico** de titularidade estadual ou serviços de competência municipal, delegados por convênio à Arsesp;
- fiscalizar os **serviços de energia elétrica**, de competência da União, por meio de convênio com a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel);
- exercer a regulação e a fiscalização de **outros serviços delegados pelo Estado** (exceto serviços de rodovias e transportes).

Este Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU-Arsesp visa apresentar, de maneira consolidada, as manifestações registradas pelos usuários dos serviços regulados nos canais de atendimento do SAU-Arsesp, com o intuito de sinalizar aspectos a serem aprimorados na prestação dos serviços e dar transparência à sociedade.

O SAU-Arsesp se destina a receber, registrar, analisar e responder às manifestações referentes aos serviços públicos regulados pela Agência, além de prestar orientações e informações sobre a legislação, como, por exemplo, os direitos e deveres dos consumidores e das concessionárias. Os prazos e procedimentos referentes ao SAU-Arsesp estão estabelecidos na Deliberação ARSESP nº 947, de 27 de dezembro de 2019.

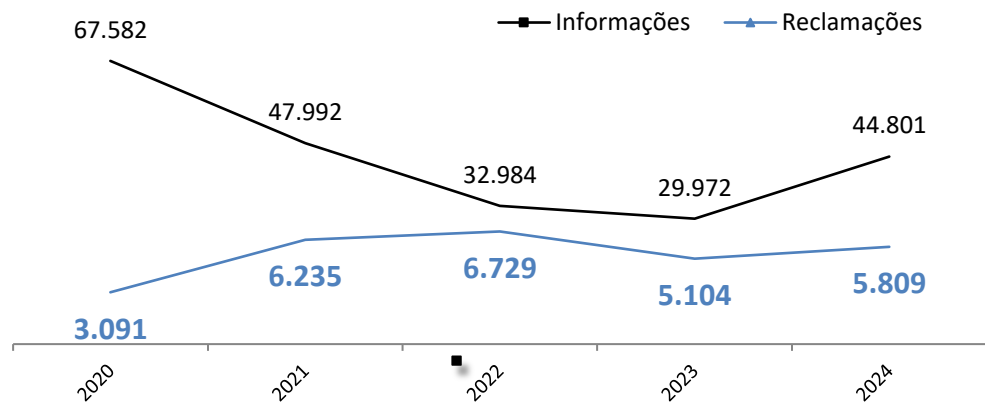
Manifestações por tipo (5 anos)

Ano	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
2020	67.582	3.091	3,21%	2.776	73.449
2021	47.992	6.235	101,71%	4.757	58.984
2022	32.984	6.729	7,92%	6.025	45.738
2023	29.972	5.104	-24,15%	1.040	36.116
2024	44.801	5.809	13,81%	2.699	53.309

¹ Variação com relação ao mês anterior;

² Outros tipos de manifestações, conforme Del. ARSESP 947/19, art. 2º, XI.

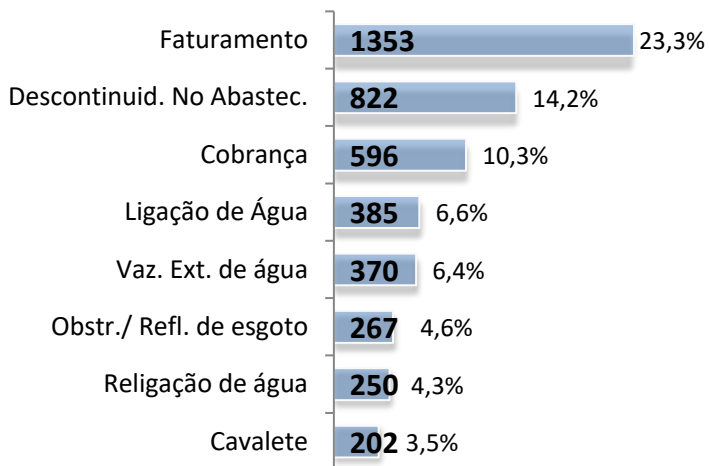
Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



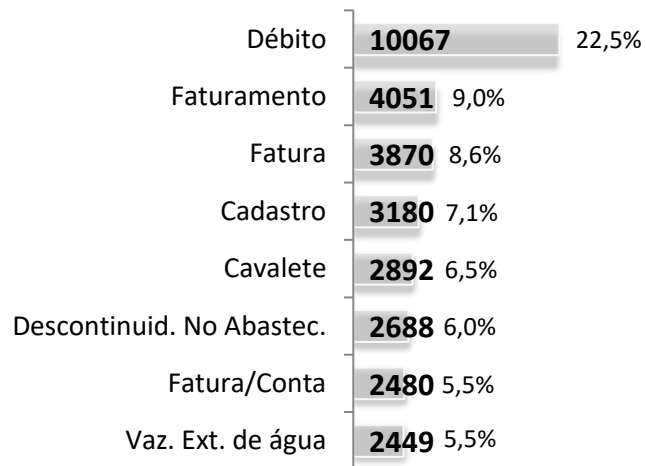
Reclamações por prestador de serviços no ano

	Nº	%
SABESP	5.774	99,4%
SAEG	21	0,4%
Saneaqua	7	0,1%
Igarapava Saneamento	4	0,1%
BRK Ambiental	1	0,0%
Águas Piquete	1	0,0%
SAAE Aparecida	1	0,0%
Águas de Cabralia	0	0,0%

Reclamações mais frequentes no ano



Informações mais solicitadas no ano



Reclamações a cada 10 mil economias de água por prestadores de serviços em 2024

Prestador de serviços	Total de reclamações	Quantidade de economias de água ¹	Reclamações a cada 10 mil economias de água
Sabesp	5.774	12.954.939	4,46
SAEG	21	52.771	3,98
Saneaqua	7	19.733	3,55
Igarapava Saneamento	4	11.654	3,43
Águas Piquete	1	5.293	1,89
BRK Ambiental	1	10.468	0,96
SAAE Aparecida	1	12.373	0,81
Águas de Cabralia	0	1.611	0,00
Setor agregado	5.809	13.068.842	4,44

¹ Economia: imóvel ou subdivisão de imóvel, com numeração própria, caracterizada como unidade autônoma de consumo, de qualquer categoria, atendida por ramal próprio ou compartilhado com outras economias (conforme inciso XX, art.2º da Deliberação ARSESP nº 106/09). Mês Base: dezembro de 2024.

Reclamações fora do prazo em 2024 (reiteradas)

Prestador de serviços	Total de reclamações	Quantidade de reiteradas ¹	% de reiteradas
Sabesp	5.774	1.552	26,9%
SAEG	21	0	0,0%
Saneaqua	7	1	14,3%
Igarapava Saneamento	4	1	25,0%
BRK Ambiental	1	0	0,0%
Águas Piquete	1	0	0,0%
SAAE Aparecida	1	1	100,0%
Águas de Cabralia	0	0	0,0%
Setor agregado	5.809	1.555	26,8%

¹ Reclamação cuja resposta da Ouvidoria foi enviada fora do prazo regulado, sem solicitação de prazo adicional ou justificativa.

Reclamações devolvidas em 2024

Prestador de serviços	Total de reclamações	Quantidade de devolvidas ¹	% de devolvidas
Sabesp	5.774	1.430	24,8%
SAEG	21	0	0,0%
Saneaqua	7	1	14,3%
Igarapava Saneamento	4	2	50,0%
BRK Ambiental	1	0	0,0%
Águas Piquete	1	0	0,0%
SAAE Aparecida	1	1	100,0%
Águas de Cabralia	0	0	0,0%
Setor agregado	5.809	1.434	24,7%

¹Reclamação que o SAU-Arsesp devolveu à Ouvidoria da empresa, após o envio da resposta inicial, para complementação de esclarecimentos e providências.

Reclamações procedentes em 2024

Prestador de serviços	Total de reclamações	Quantidade reclamações procedentes ¹	% de reclamações procedentes
Sabesp	5.774	3.764	65,2%
SAEG	21	13	61,9%
Saneaqua	7	5	71,4%
Igarapava Saneamento	4	2	50,0%
BRK Ambiental	1	0	0,0%
Águas Piquete	1	0	0,0%
SAAE Aparecida	1	0	0,0%
Águas de Cabralia	0	0	0,0%
Setor agregado	5.809	3.784	65,1%

¹ Reclamação na qual, após análise do SAU-Arsesp, verificou-se haver fundamento à luz da legislação.

Reclamações por municípios durante o ano de 2024

Município	Quant.
São Paulo	3.098
Praia Grande	217
Guarulhos	172
Guarujá	159
Santo André	150
Osasco	137
São Bernardo do Campo	134
Carapicuíba	111
São José dos Campos	96
Barueri	76
Santana de Parnaíba	75
Santos	67
São Vicente	63
Diadema	60
Itanhaém	54
Taubaté	47
Cotia	41
Embu das Artes	36
Taboão da Serra	34
Bertioga	34
Mongaguá	34
Itaquaquecetuba	31
Itapevi	29
Mauá	27
Jandira	27

Município	Quant.
Hortolândia	26
Caraguatatuba	26
Suzano	25
Francisco Morato	24
Franco da Rocha	23
Ribeirão Pires	23
Pindamonhangaba	22
Guaratinguetá	21
Itapecerica da Serra	21
Peruíbe	20
Embu-Guaçu	17
Lorena	16
Presidente Prudente	15
Ubatuba	14
São Sebastião	14
Caçapava	14
Itapeva	14
São Roque	13
Tatuí	13
Guararema	13
Poá	13
Franca	12
Bragança Paulista	12
Tremembé	12
Caieiras	12

Município	Quant.
Rio Grande da Serra	12
Cubatão	11
Vargem Grande Paulista	11
Cajamar	11
Várzea Paulista	10
Santa Isabel	10
Mairiporã	10
Salto de Pirapora	10
Botucatu	9
Ferraz de Vasconcelos	9
Avaré	9
Itapetininga	7
Mairinque	7
Monte Mor	7
Arujá	7
Boituva	7
Itatiba	6
Fernandópolis	6
Ilhabela	6
Paulínia	6
São Bento do Sapucaí	6
São João da Boa Vista	6
Iguape	5
Igarapava	5
Assis	5

Municípios com reclamações no ano (continuação)

Município	Quant.
Mococa	5
Itupeva	5
Nazaré Paulista	4
Ibiúna	4
Adamantina	4
Ilha Comprida	4
Pariquera-Açu	4
Mogi das Cruzes	4
Lins	4
Santa Branca	3
Itariri	3
Serra Azul	3
Cachoeira Paulista	3
Tapiratiba	3
Pirapora do Bom Jesus	3
Piracaia	3
Juquitiba	2
Capão Bonito	2
Campos do Jordão	2
Paraguaçu Paulista	2
Álvares Machado	2
Pedro de Toledo	2
Osvaldo Cruz	2
Pilar do Sul	2
Espírito Santo do Pinhal	2

Município	Quant.
Taquarituba	2
Iperó	2
Tupã	2
Buri	2
Aguai	2
Olímpia	2
Populina	2
Campo Limpo Paulista	2
Vargem	2
Piraju	2
Registro	2
Guareí	1
Simões	1
São Manuel	1
Piedade	1
Cruzália	1
Cabreúva	1
Capela do Alto	1
Guariba	1
Charqueada	1
Piquete	1
Pardinho	1
Monte Alto	1
Águas da Prata	1
Auriflama	1

Município	Quant.
Canas	1
Narandiba	1
Miracatu	1
Pirapozinho	1
Fartura	1
Platina	1
Sarapuí	1
Cajuru	1
Itaporanga	1
Emilianópolis	1
Avaí	1
Porangaba	1
Torrinha	1
Campinas	1
Pereiras	1
Presidente Bernardes	1
Igaratá	1
Guzolândia	1
Caiabu	1
Queluz	1
Indiaporã	1
Jarinu	1
Barra do Chapéu	1
Juquiá	1
São Miguel Arcanjo	1

Municípios com reclamações no ano (continuação)

Município	Quant.
Ribeirão do Sul	1
Cássia dos Coqueiros	1
Nova Campina	1
Coronel Macedo	1
Rifaina	1
Paranapanema	1
Ibirá	1
Socorro	1
Rosana	1
Bernardino de Campos	1
Salesópolis	1
Taciba	1
Salmourão	1
Alumínio	1
Novo Horizonte	1
Aparecida	1
Eldorado	1
Jaborandi	1
Santa Cruz do Rio Pardo	1
Jales	1
santa gertrudes	1
Arealva	1
Cananéia	1
Santa Rosa de Viterbo	1
Ribeira	1

Sabesp

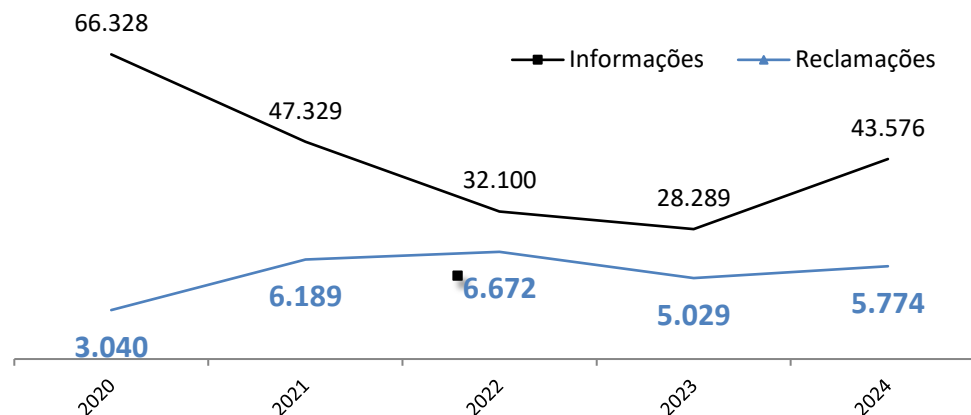
Manifestações por tipo (5 anos)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
2020	66.328	3.040	-0,49%	2.755	72.123
2021	47.329	6.189	103,59%	4.725	58.243
2022	32.100	6.672	7,80%	5.926	44.698
2023	28.289	5.029	-24,63%	953	34.271
2024	43.576	5.774	14,81%	2.636	51.986

¹ Variação com relação ao ano anterior;

² Outros tipos de manifestações, conforme Del. ARSESP 947/19, art. 2º, XI.

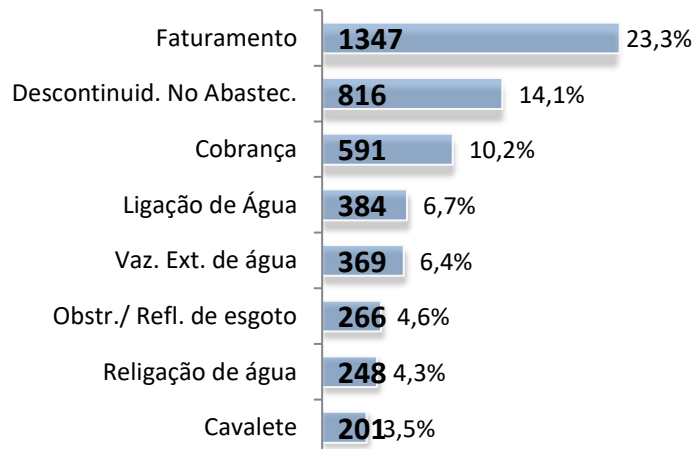
Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



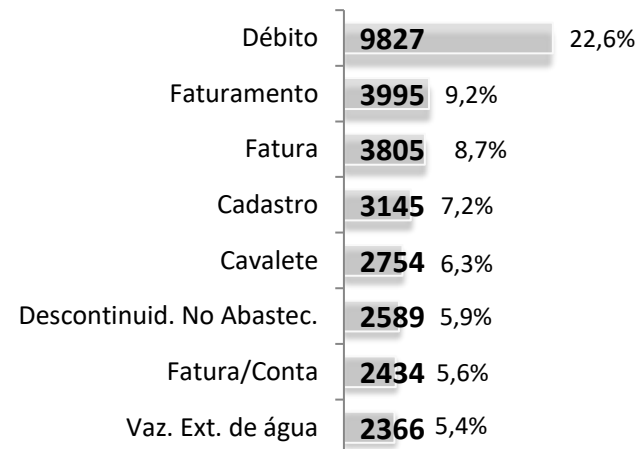
Municípios com mais reclamações no ano

	Quantidade
São Paulo	3.098
Praia Grande	217
Guarulhos	172
Guarujá	159
Santo André	150
Osasco	137
São Bernardo do Campo	134
Carapicuíba	111
São José dos Campos	96
Barueri	76

Reclamações mais frequentes no ano

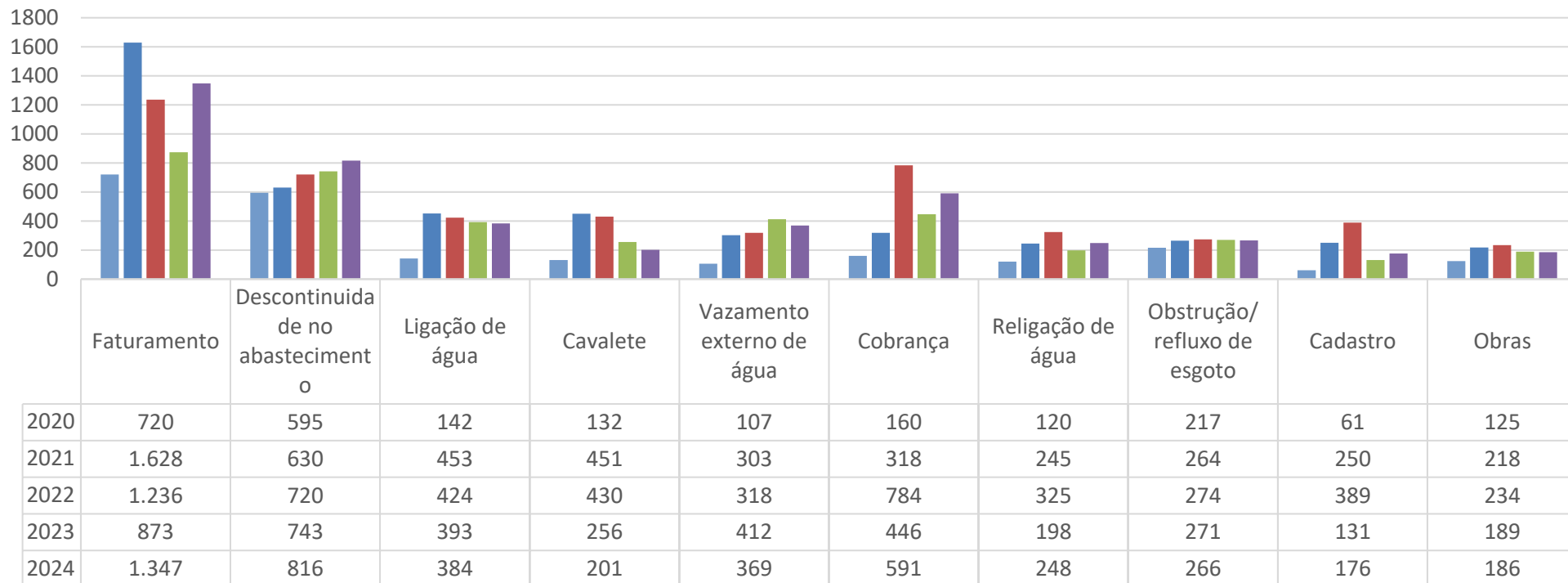


Informações mais solicitadas no ano



Sabesp

Evolução anual dos assuntos mais reclamados (5 anos)



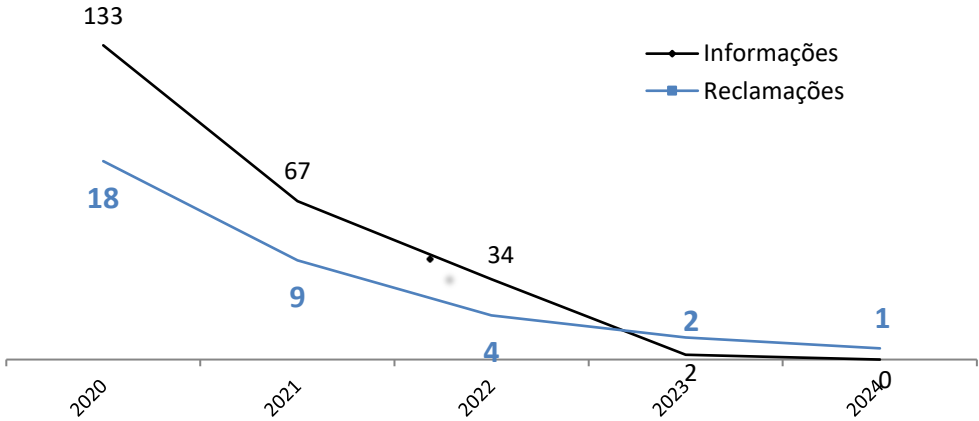
BRK Ambiental

Manifestações por tipo (5 anos)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
2020	133	18	260%	9	160
2021	67	9	-50%	6	82
2022	34	4	-56%	3	41
2023	2	2	-50%	0	4
2024	0	1	-50%	0	1

¹ Variação com relação ao ano anterior;
² Outros tipos de manifestações, conforme Del. ARSESP 947/19, art. 2º, XI.

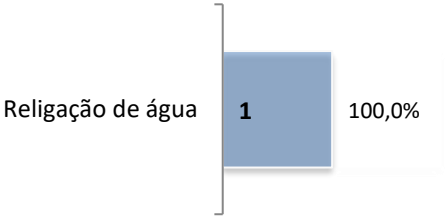
Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



Município Correspondente às
reclamações do ano

	Quantidade
Santa Gertrudes	1

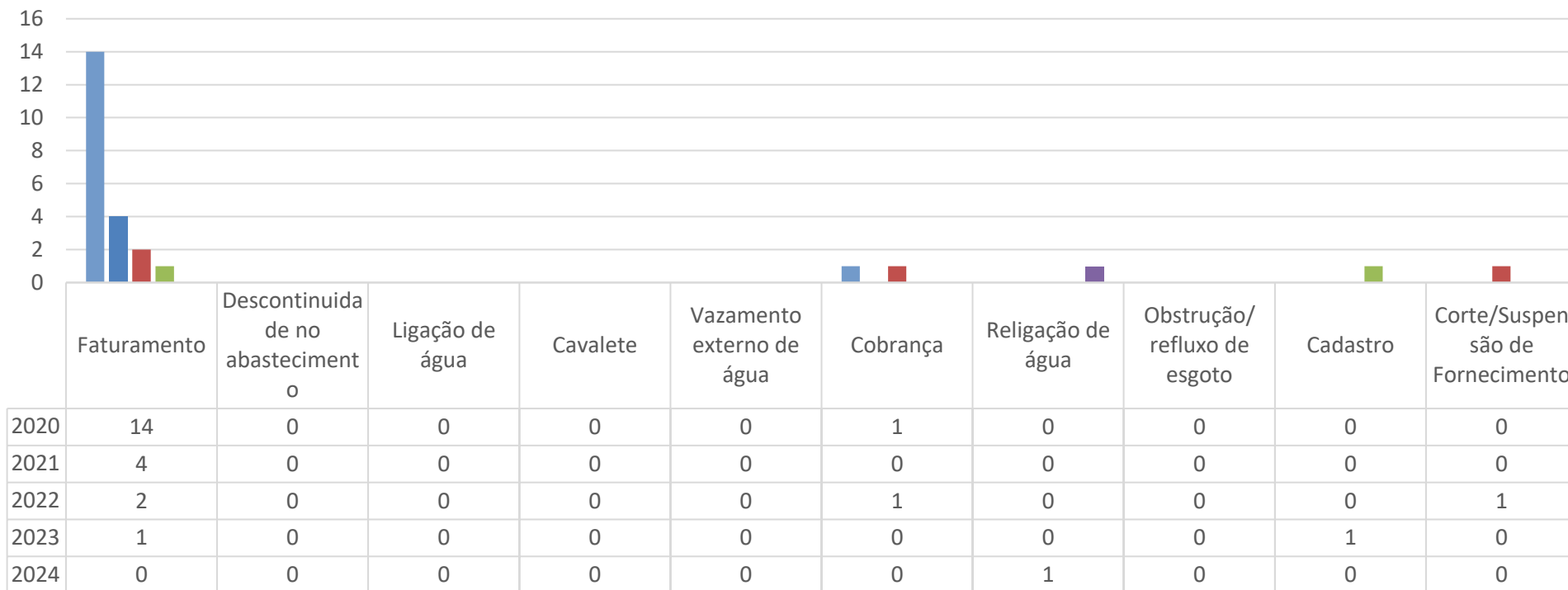
Reclamação no ano



Nenhuma informação
registrada no ano

BRK Ambiental

Evolução anual dos assuntos mais reclamados (5 anos)



Saneaqua

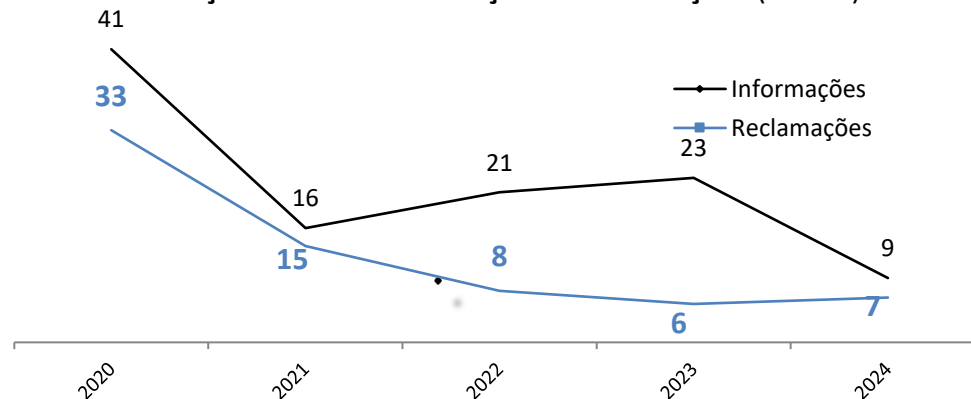
Manifestações por tipo (5 anos)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
2020	41	33	266,67%	12	86
2021	16	15	-54,55%	4	35
2022	21	8	-46,67%	5	34
2023	23	6	-25,00%	1	30
2024	9	7	16,67%	0	16

¹ Variação com relação ao ano anterior;

² Outros tipos de manifestações, conforme Del. ARSESP 947/19, art. 2º, XI.

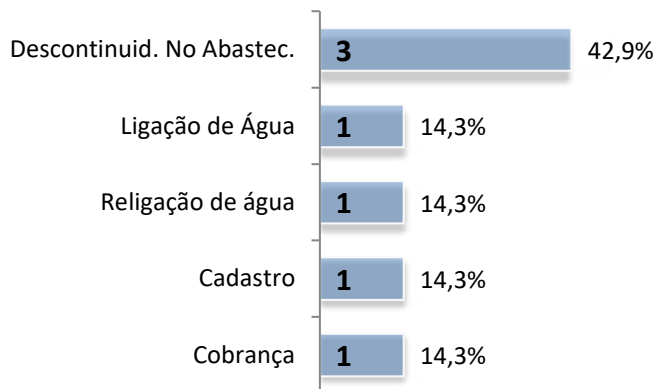
Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



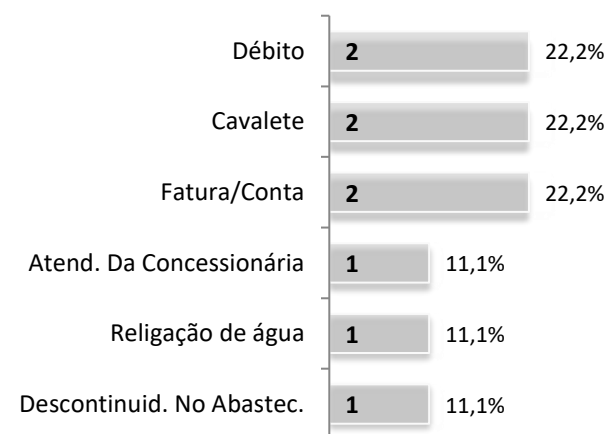
Município Correspondente às reclamações do ano

	Quantidade
Mairinque	7

Reclamações no ano

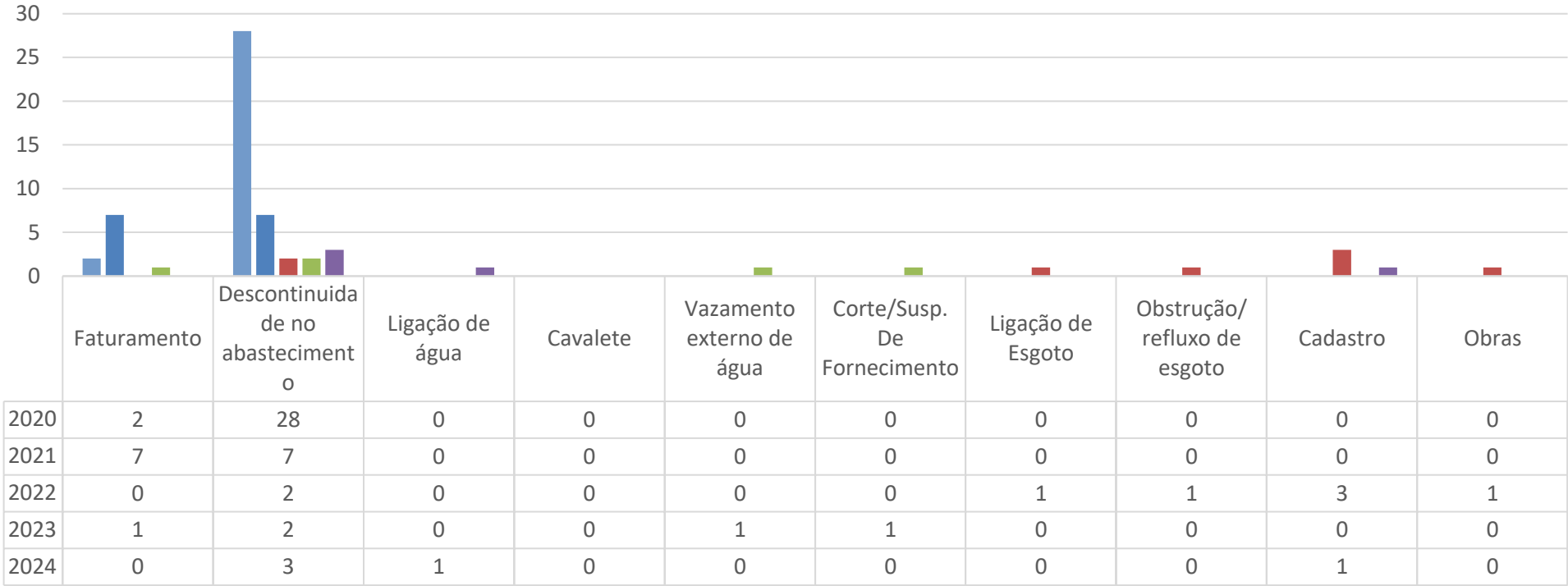


Informações no ano



Saneaqua

Evolução anual dos assuntos mais reclamados (5 anos)



Águas de Cabrália

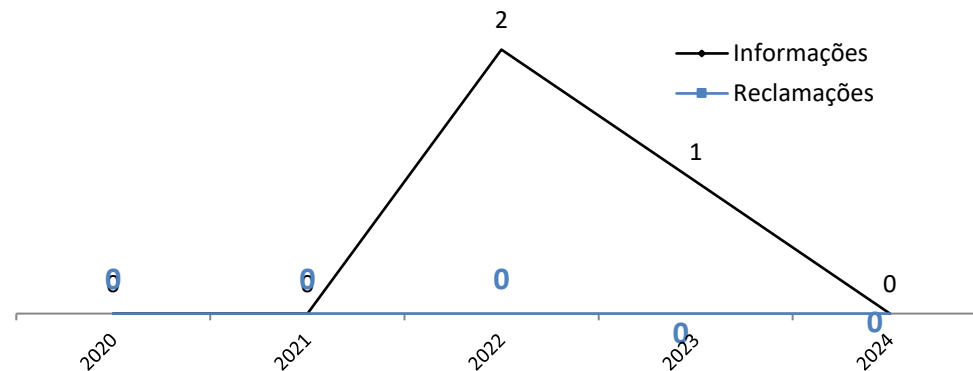
Manifestações por tipo (5 anos)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
2020	0	0	-	0	0
2021	0	0	-	0	0
2022	2	0	-	0	2
2023	1	0	-	0	1
2024	0	0	-	0	0

¹ Variação com relação ao ano anterior;

² Outros tipos de manifestações, conforme Del. ARSESP 947/19, art. 2º, XI.

Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



Município Correspondente às reclamações do ano

	Quantidade
Cabrália Paulista	0

Nenhuma reclamação registrada no ano

Nenhuma informação registrada no ano

Águas Piquete

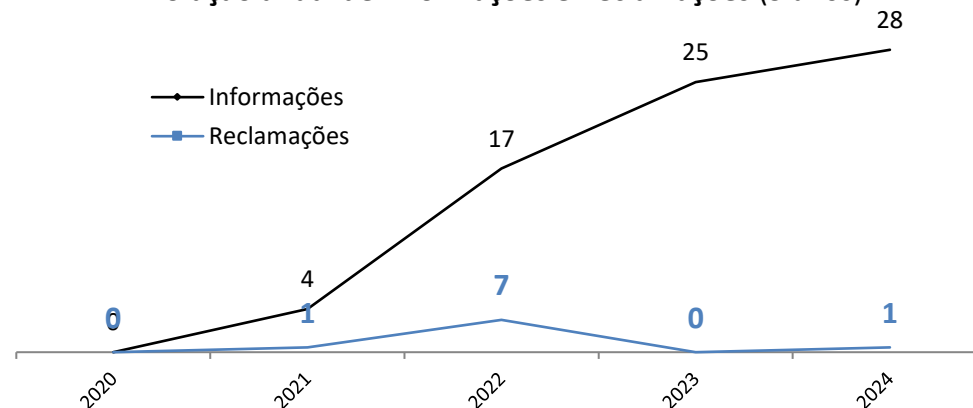
Manifestações por tipo (5 anos)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
2020	0	0	-	0	0
2021	4	1	-	0	5
2022	17	7	600%	0	24
2023	25	0	-100%	1	26
2024	28	1	-	0	29

¹ Variação com relação ao ano anterior;

² Outros tipos de manifestações, conforme Del. ARSESP 947/19, art. 2º, XI.

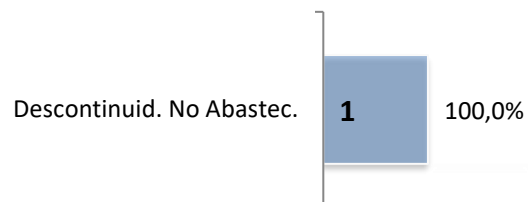
Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



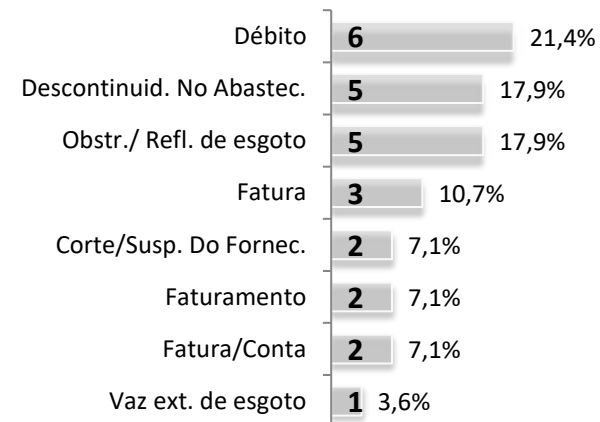
Município Correspondente às reclamações do ano

	Quantidade
Piquete	1

Reclamação no Ano



Principais Informações no Ano



Saeg

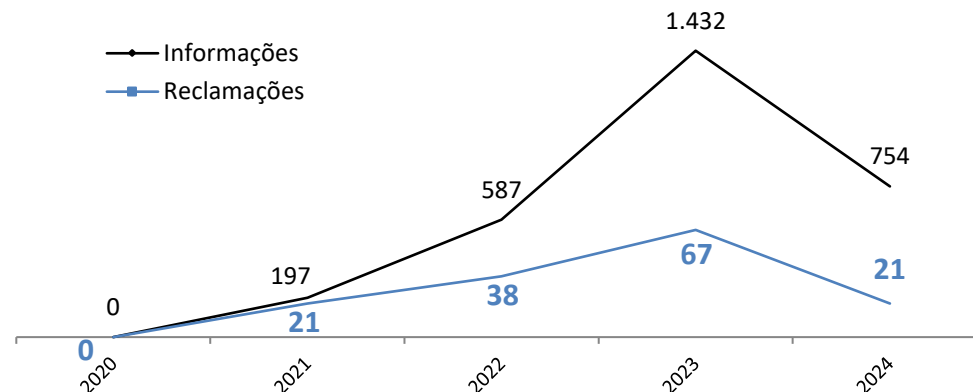
Manifestações por tipo (5 anos)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
2020*	-	-	-	-	-
2021	197	21	-	12	230
2022	587	38	80,95%	89	714
2023	1.432	67	76,32%	85	1.584
2024	754	21	-68,66%	58	833

¹ Variação com relação ao ano anterior;

² Outros tipos de manifestações, conforme Del. ARSESP 947/19, art. 2º, XI.

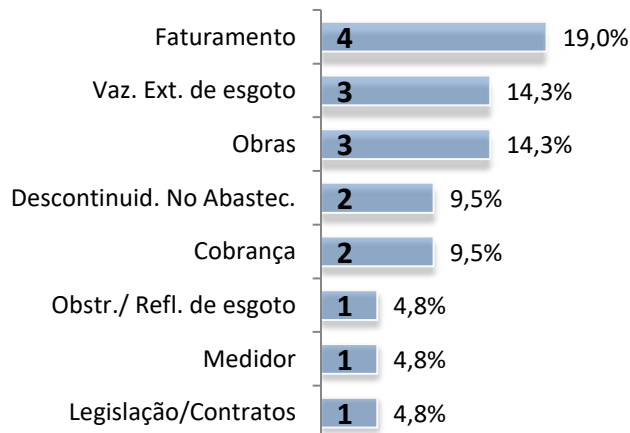
Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)



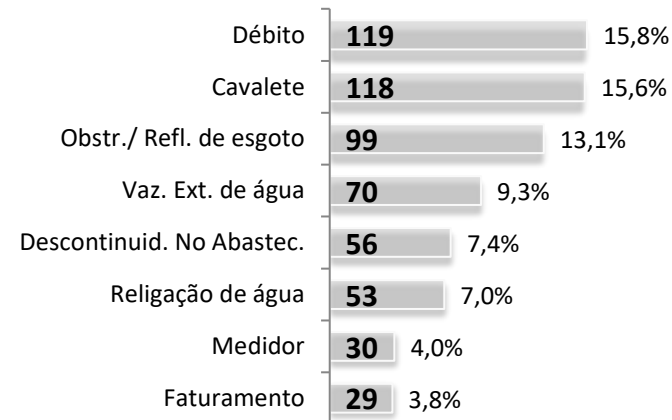
Município Correspondente às reclamações do ano

	Quantidade
Guaratinguetá	21

Principais Reclamações no ano



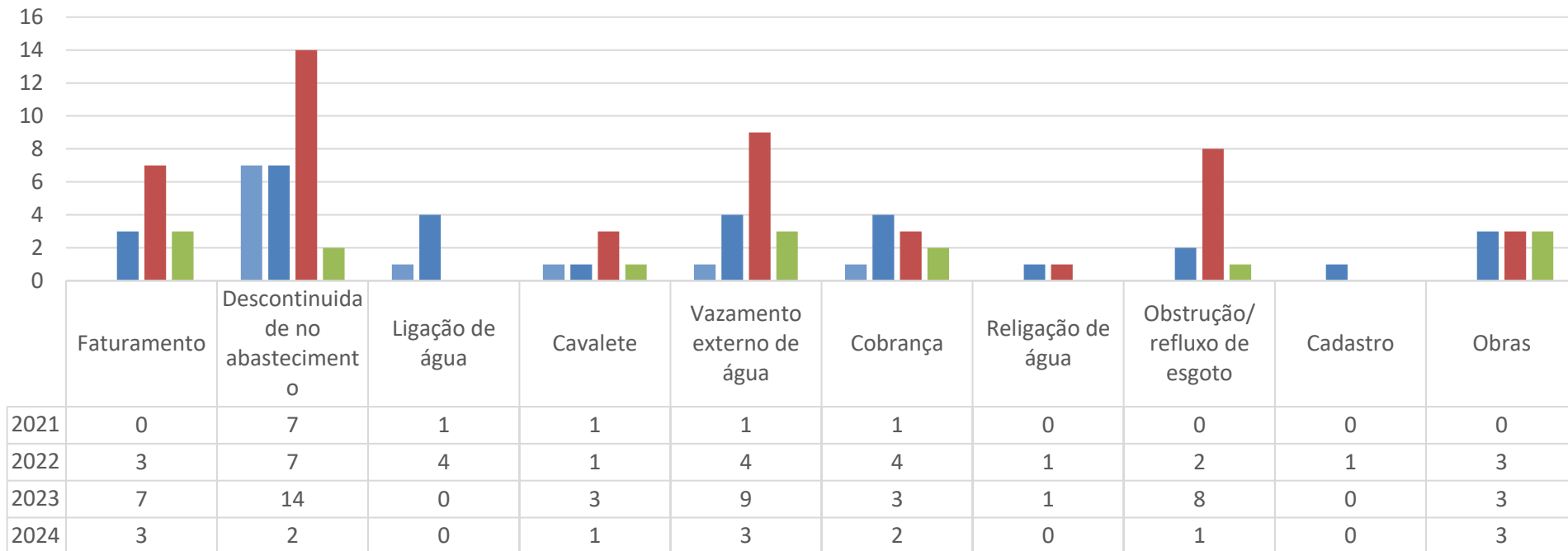
Principais Informações no ano



* A Arsesp não atuava na regulação do município durante este ano.

Saeg

Evolução anual dos assuntos mais reclamados (4 anos)



SAAE Aparecida

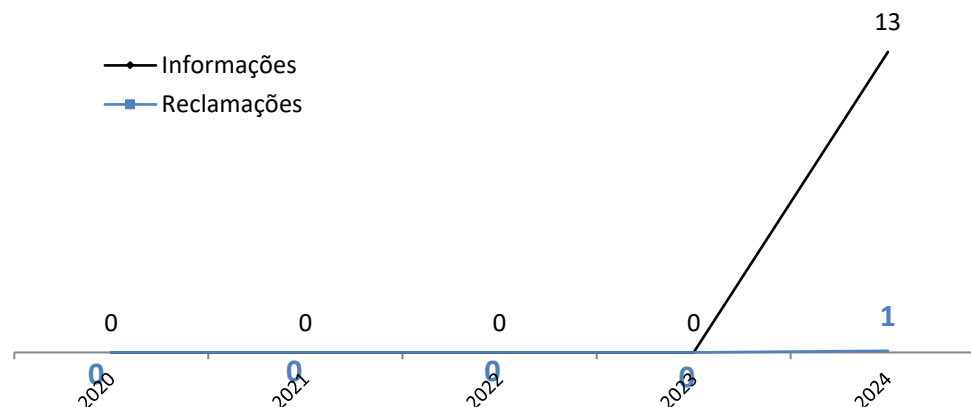
Manifestações por tipo (5 anos)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
2020*	-	-	-	-	-
2021*	-	-	-	-	-
2022*	-	-	-	-	-
2023*	-	-	-	-	-
2024	13	1	-	1	15

¹ Variação com relação ao ano anterior;

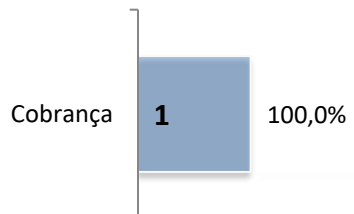
² Outros tipos de manifestações, conforme Del. ARSESP 947/19, art. 2º, XI.

Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)

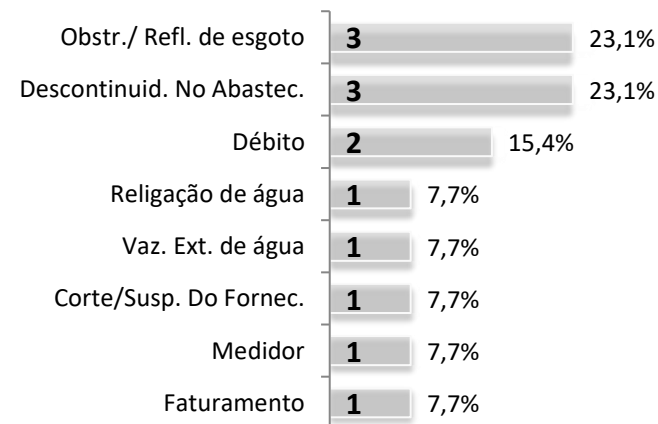

Município Correspondente às
reclamações do ano

	Quantidade
Aparecida	1

Reclamação no ano



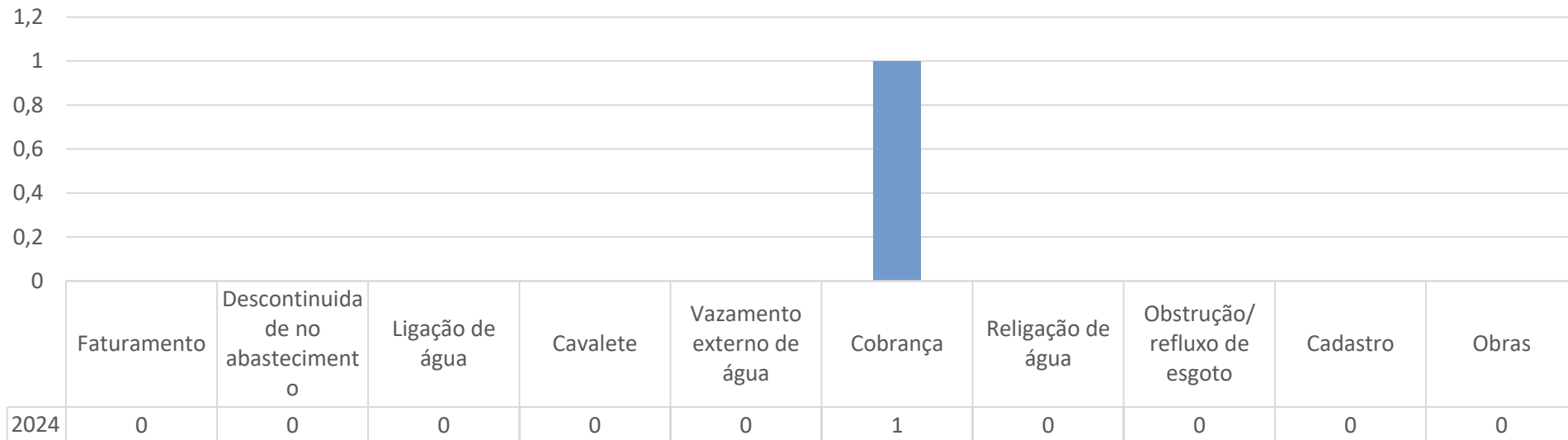
Informações no ano



* A Arsesp não atuava na regulação deste município nos anos anteriores.

SAAE Aparecida

Evolução anual dos assuntos mais reclamados*



* A Arsesp não atuava na regulação deste município nos anos anteriores.

Igarapava Saneamento

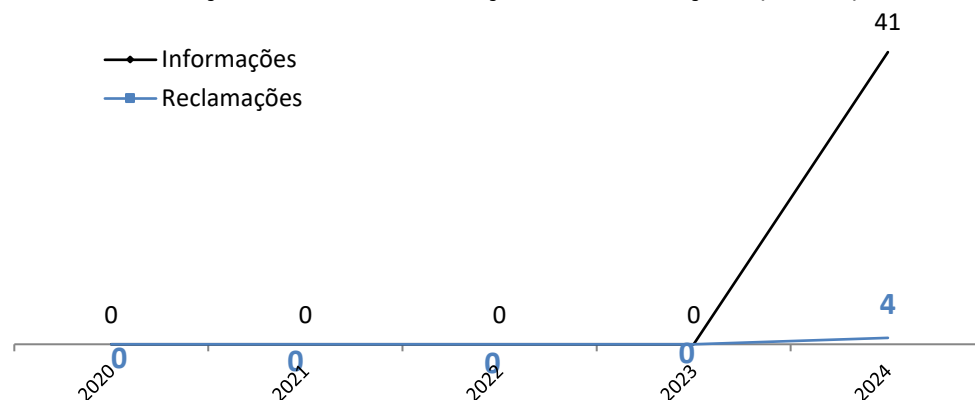
Manifestações por tipo (5 anos)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
2020*	-	-	-	-	-
2021*	-	-	-	-	-
2022*	-	-	-	-	-
2023*	-	-	-	-	-
2024	41	4	-	1	46

¹ Variação com relação ao ano anterior;

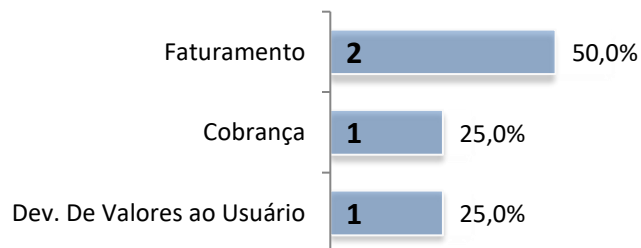
² Outros tipos de manifestações, conforme Del. ARSESP 947/19, art. 2º, XI.

Evolução anual de Informações e Reclamações (5 anos)

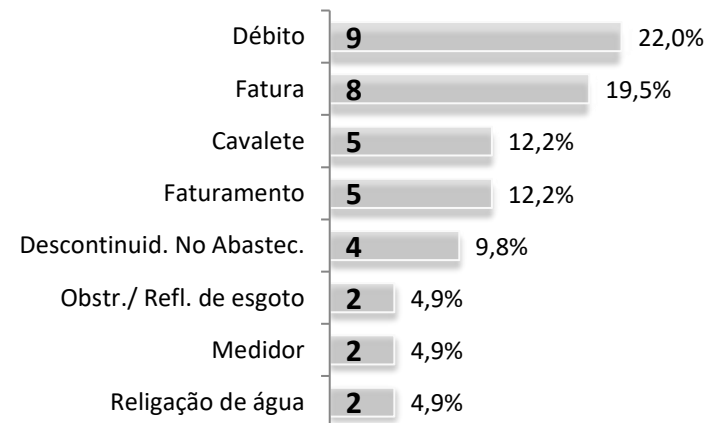

Município Correspondente às
reclamações do ano

	Quantidade
Igarapava	47

Reclamações no ano



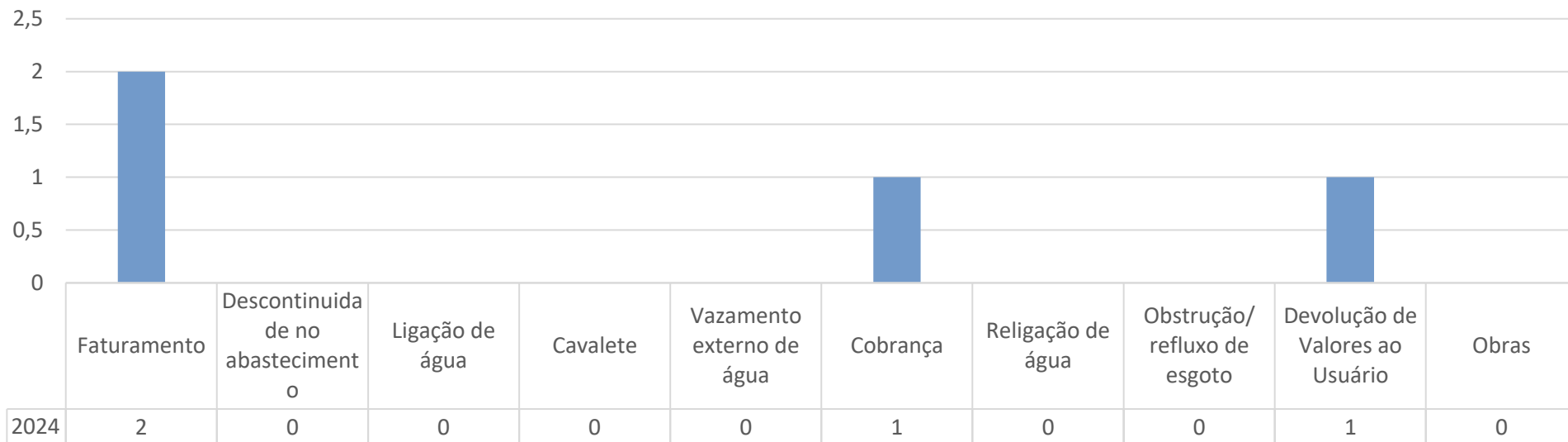
Principais Informações no ano



* A Arsesp não atuava na regulação deste município nos anos anteriores.

Igarapava Saneamento

Evolução anual dos assuntos mais reclamados*



* A Arsesp não atuava na regulação deste município nos anos anteriores.

Dúvidas ou reclamações sobre os serviços de energia elétrica, gás canalizado e saneamento básico?

Para reclamações, ligue primeiro para a concessionária que atua em sua cidade. Caso a situação não seja resolvida ou você não fique satisfeito, ligue para Arsesp.

Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU)

Energia elétrica – 0800 72 70167

Gás canalizado – 0800 77 004 27

Saneamento – 0800 77 168 83

Ou escreva para sau@arsesp.sp.gov.br

Ouvidoria – 0800 770 6884 <https://fala.sp.gov.br/>

Canal Exclusivo para Prefeitos:

Whatsapp - 11 - 96919-4920

convenios@arsesp.sp.gov.br

Rua Cristiano Viana, 428 - CEP 05411-902 |
São Paulo – SP

PABX: (11)3204-2100

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP