

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Saneamento Básico

Mês: Junho/2026



Apresentação

A Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo (Arsesp), autarquia de regime especial instituída pela Lei Complementar nº 1.025, de 7 de dezembro de 2007, com regime jurídico definido pela Lei Complementar nº 1.413, de 23 de setembro de 2024, tem por atribuição:

- regular, controlar e fiscalizar os **serviços de distribuição de gás canalizado** de titularidade estadual;
- regular, controlar e fiscalizar os **serviços de saneamento básico** de titularidade municipal ou compartilhada, de acordo com os limites da competência que lhe for delegada ou atribuída;
- fiscalizar os **serviços de geração, transmissão e distribuição de energia elétrica**, nos limites da competência que lhe for delegada pela autoridade federal competente; e
- regular, controlar e fiscalizar **serviços de qualquer natureza**, cuja função de fiscalização, controle e regulação lhe seja delegada pelo Poder Executivo estadual ou por outros entes federativos.

É responsável, também, pela proteção dos direitos e interesses dos usuários dos serviços regulados pela Agência (Artigo 11, XX e XXI, da Lei Complementar nº 1.413/2024), cabendo-lhe, ainda, receber, registrar, analisar e responder às manifestações relativas a tais serviços, bem como prestar orientações e informações sobre a legislação aplicável, incluindo direitos e deveres de consumidores e concessionárias. Esta atividade compete à **Ouvidoria** da Arsesp e é realizada pelo seu **Serviço de Atendimento ao Usuário** (SAU-Arsesp), de acordo com os procedimentos estabelecidos pela **Deliberação Arsesp nº 947, de 27 de dezembro de 2019**.

Este relatório apresenta, de maneira consolidada, as manifestações registradas pelos usuários dos serviços regulados, por meio dos diferentes canais de atendimento disponibilizados pela Agência.

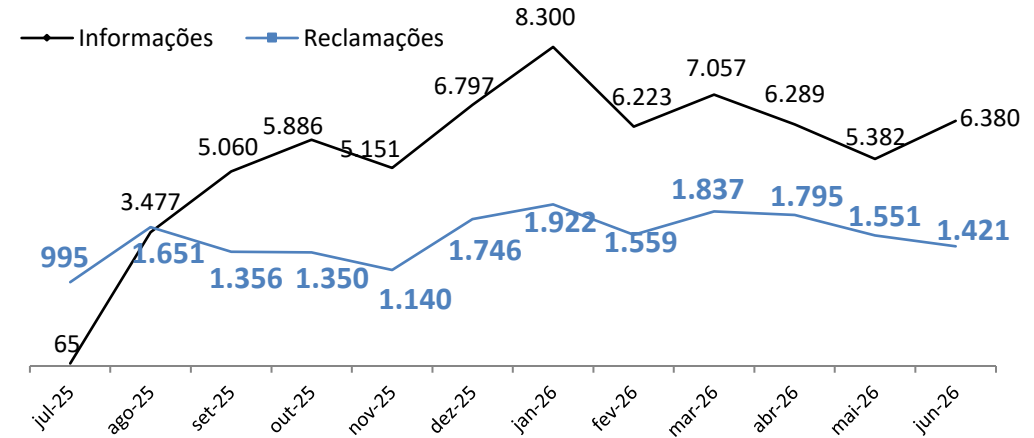
A análise dessas manifestações permite identificar oportunidades de aprimoramento na prestação dos serviços públicos e reforça o compromisso da Arsesp com a transparência e a melhoria contínua dos serviços por ela regulados.

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
jan-26	8.300	1.922	10,08%	1251	11.473
fev-26	6.223	1.559	-18,89%	636	8.418
mar-26	7.057	1.837	17,83%	523	9.417
abr-26	6.289	1.795	-2,29%	418	8.502
mai-26	5.382	1.551	-13,59%	300	7.233
jun-26	6.380	1.421	-8,38%	306	8.107

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

Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



Reclamações por prestador de serviços no mês

	Nº	%
SABESP	1.420	99,9%
BRK Ambiental	1	0,1%
SAEG	0	0,0%
Igarapava	0	0,0%
Saneaqua	0	0,0%
Águas Piquete	0	0,0%
Águas de Cabralia	0	0,0%
SAAE	0	0,0%

Reclamações mais frequentes no mês

Faturamento	467	32,9%
Cobrança	155	10,9%
Ligação de Água	115	8,1%
Descontinuid. No Abastec.	114	8,0%
Cavalete	85	6,0%
Cadastro	70	4,9%
Religação de Água	66	4,6%
Vazamento ext. de água	64	4,5%

Informações mais solicitadas no mês

Faturamento	1144	17,9%
Débito	777	12,2%
Fatura/Conta	721	11,3%
Consulta de protocolo	528	8,3%
Cadastro	426	6,7%
Cavalete	407	6,4%
Cobrança	361	5,7%
Descontinuid. No Abastec.	269	4,2%
Vazamento ext. de água	267	4,2%

Municípios com mais reclamações no mês

Município	Reclamações
São Paulo	773
Santo André	66
Guarulhos	56
São Bernardo do Campo	37
Osasco	28
São José dos Campos	23
Barueri	23
Diadema	20
São Vicente	18
Santana de Parnaíba	17
Carapicuíba	16
Cotia	15
Guarujá	15
Francisco Morato	14
Itapecerica da Serra	13
Itanhaém	13
Embu das Artes	12
Mauá	12
Santos	9
Cajamar	9
Praia Grande	9
Embu-Guaçu	7
Caraguatatuba	7
Ubatuba	7
Bragança Paulista	7

Município	Reclamações
Ferraz de Vasconcelos	7
Arujá	7
Taubaté	6
Itapevi	6
Itaquaquecetuba	6
Presidente Prudente	5
Mongaguá	5
São Sebastião	5
Franca	5
Pindamonhangaba	5
Franco da Rocha	5
Ribeirão Pires	5
Hortolândia	5
Itapetininga	5
Taboão da Serra	5
Mairiporã	4
Peruíbe	4
Caieiras	4
Caçapava	4
Suzano	4
Jandira	4
Vargem Grande Paulista	4
Botucatu	3
Tatuí	3
Tremembé	3

Município	Reclamações
Avaré	3
São João da Boa Vista	3
Poá	3
Paulínia	3
Monte Mor	2
Juquitiba	2
Socorro	2
Paranapanema	2
Itapeva	2
Campos do Jordão	2
Cubatão	2
São Bento do Sapucaí	2
Pedro de Toledo	2
Parapuã	2
Igaratá	2
Bertioga	2
Tupã	2
São Roque	2
Agudos	2
Pardinho	2
Várzea Paulista	1
Arealva	1
Serra Azul	1
Ilha Comprida	1
Iguape	1

Municípios com mais reclamações no mês

Município	Reclamações
Campo Limpo Paulista	1
Campinas	1
Lins	1
Guararema	1
Registro	1
Teodoro Sampaio	1
Ilhabela	1
Ubirajara	1
Santa Gertrudes	1
Novo Horizonte	1
Cajati	1
Oswaldo Cruz	1
Capão Bonito	1
Gália	1
Águas da Prata	1
Boituva	1
Mirante do Paranapanema	1
Balbinos	1
Assis	1
Adamantina	1
Iperó	1
Águas de Santa Bárbara	1
Cardoso	1
Juquiá	1
São Manuel	1

[illegible][illegible]

Indicadores de Qualidade do Atendimento (reclamações registradas no SAU-ARSESP)

A medição e exposição dos indicadores de qualidade do atendimento visam incentivar a melhoria contínua do atendimento dos prestadores de serviço/concessionárias às reclamações registradas no SAU-ARSESP.

- ✓ **Reclamações devolvidas:** reclamações reenviadas pelo SAU-ARSESP ao prestador de serviço ou concessionária, após a resposta inicial da respectiva Ouvidoria, para complementação de esclarecimentos e providências, ou cujo prazo houver sido prorrogado.
- ✓ **Reclamações com resposta fora do prazo:** reclamações cuja resposta do prestador de serviço ou concessionária para o SAU-ARSESP foi encaminhada após o término do prazo estabelecido na deliberação.
- ✓ **Reclamações procedentes:** reclamações recebidas, analisadas e, no mérito, acolhidas integralmente pelo SAU-ARSESP.
- ✓ **Reclamações a cada 10 mil unidades consumidoras:** quantidade de reclamações sobre os serviços prestados pelo prestador ponderado pela sua base de economias/usuários.

% de reclamações devolvidas		% reclamações com resposta fora do prazo		% reclamações procedentes		reclamações a cada 10 mil unidades consumidoras ¹	
Sabesp	23,8%	Sabesp	3,3%	Sabesp	24,6%	Sabesp	1,08
Saneaqua	0,0%	Saneaqua	0,0%	Saneaqua	0,0%	BRK Ambiental	0,94
BRK Ambiental	0,0%	BRK Ambiental	0,0%	BRK Ambiental	0,0%	Saneaqua	0,00
Águas de Cabralia	0,0%	Águas de Cabralia	0,0%	Águas de Cabralia	0,0%	Águas de Cabralia	0,00
Águas Piquete	0,0%	Águas Piquete	0,0%	Águas Piquete	0,0%	Águas Piquete	0,00
SAEG	0,0%	SAEG	0,0%	SAEG	0,0%	SAEG	0,00
SAAE	0,0%	SAAE	0,0%	SAAE	0,0%	SAAE	0,00
Igarapava	0,0%	Igarapava	0,0%	Igarapava	0,0%	Igarapava	0,00
Setor agregado	23,8%	Setor agregado	3,3%	Setor agregado	24,6%	Setor agregado	1,07

¹ Base de U.C.'s de junho de 2026

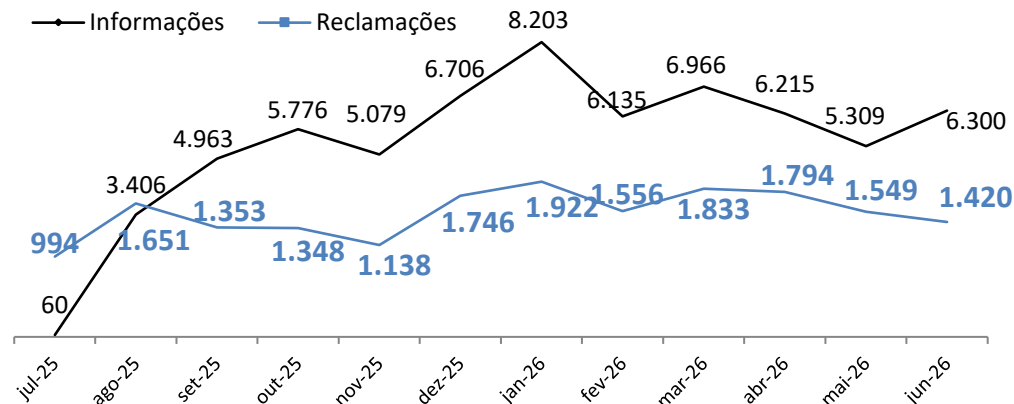
SABESP

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
jan-26	8.203	1.922	10,08%	1.240	11.365
fev-26	6.135	1.556	-19,04%	635	8.326
mar-26	6.966	1.833	17,80%	521	9.320
abr-26	6.215	1.794	-2,13%	414	8.423
mai-26	5.309	1.549	-13,66%	298	7.156
jun-26	6.300	1.420	-8,33%	304	8.024

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

Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



Municípios com mais reclamações no mês

	Quantidade
São Paulo	773
Santo André	66
Guarulhos	56
São Bernardo do Campo	37
Osasco	28
São José dos Campos	23
Barueri	23
Diadema	20
São Vicente	18
Santana de Parnaíba	17

Reclamações mais frequentes no mês

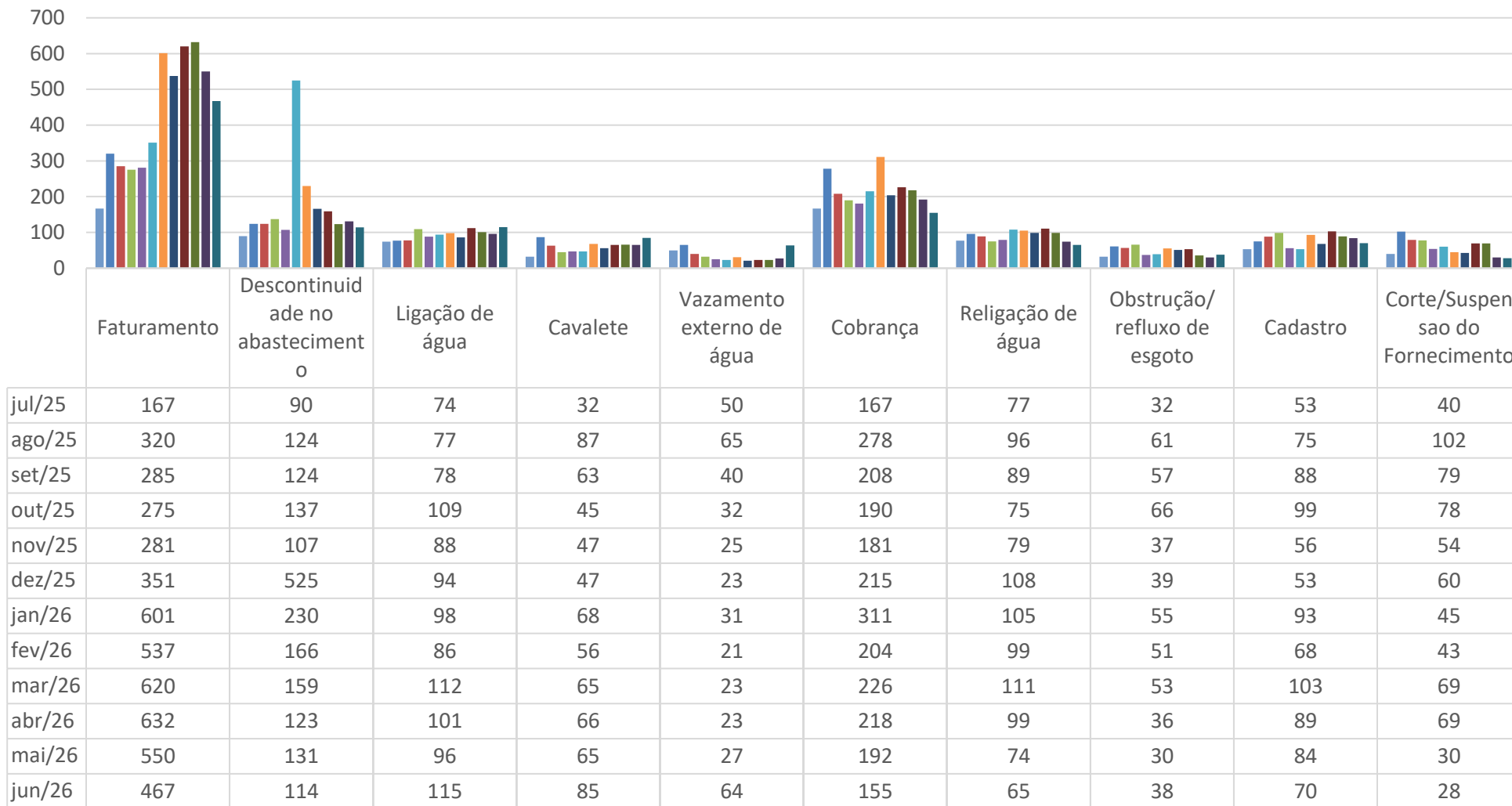
Faturamento	467	32,9%
Cobrança	155	10,9%
Ligação de Água	115	8,1%
Descontinuid. No Abastec.	114	8,0%
Cavalete	85	6,0%
Cadastro	70	4,9%
Religação de Água	65	4,6%
Vazamento ext. de água	64	4,5%

Informações mais solicitadas no mês

Faturamento	1139	18,1%
Débito	766	12,2%
Fatura/Conta	714	11,3%
Consulta de protocolo	525	8,3%
Cadastro	423	6,7%
Cavalete	399	6,3%
Cobrança	354	5,6%
Descontinuid. No Abastec.	265	4,2%

SABESP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



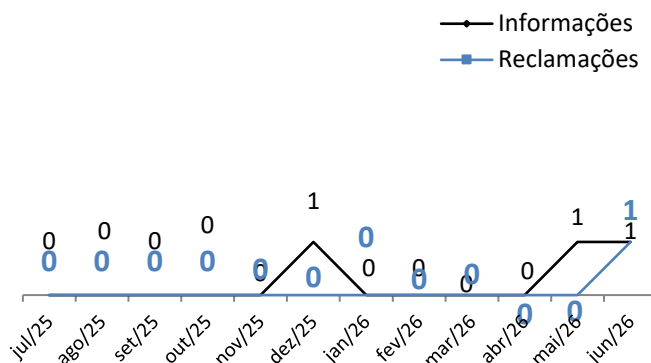
BRK Ambiental (Santa Gertrudes)

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
jan/26	0	0	0	0
fev/26	0	0	0	0
mar/26	0	0	0	0
abr/26	0	0	0	0
mai/26	1	0	0	1
jun/26	1	1	0	2

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

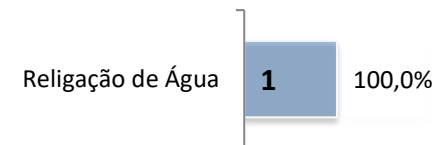
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



Informações no mês



Reclamações no mês



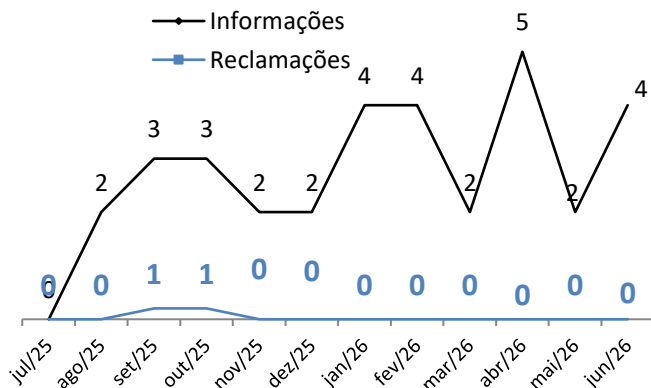
Saneaqua (Mairinque)

Manifestações por tipo (6 meses)

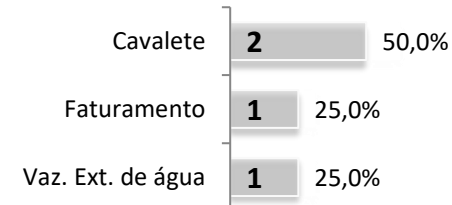
Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
jan/26	4	0	0	4
fev/26	4	0	0	4
mar/26	2	0	0	2
abr/26	5	0	1	6
mai/26	2	0	0	2
jun/26	4	0	0	4

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

Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



Principais Informações no mês



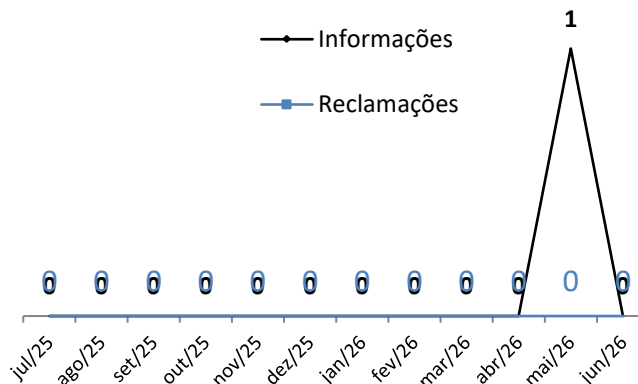
Águas de Cabrália (Cabrália Paulista)

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
jan/26	0	0	0	0
fev/26	0	0	0	0
mar/26	0	0	0	0
abr/26	0	0	0	0
mai/26	1	0	0	1
jun/26	0	0	0	0

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

Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



Nenhuma informação registrada no mês

Nenhuma reclamação registrada no mês

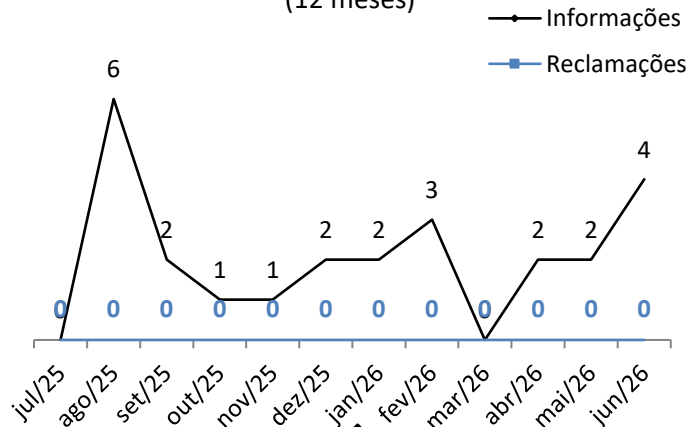
Águas Piquete (Piquete)

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
jan/26	2	0	1	3
fev/26	3	0	0	3
mar/26	0	0	0	0
abr/26	2	0	0	2
mai/26	2	0	0	2
jun/26	4	0	0	4

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

Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



Informações no mês

Outros	1	25,0%
Débito	1	25,0%
Fatura/Conta	1	25,0%
Descontinuid. No Abastec.	1	25,0%

Nenhuma reclamação registrada no mês

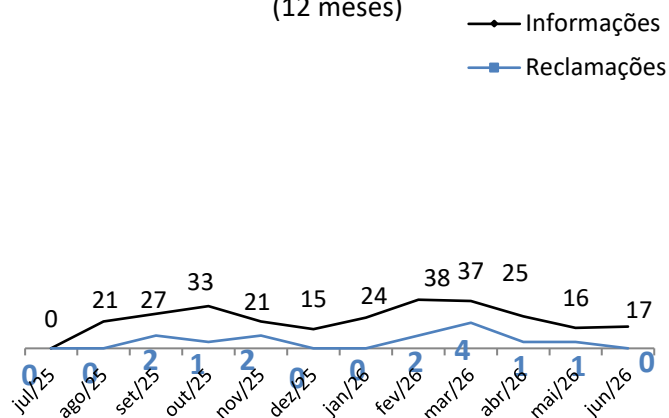
SAEG (Guaratinguetá)

Manifestações por tipo (6 meses)

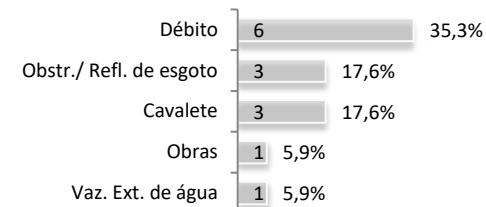
Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
jan/26	24	0	5	29
fev/26	38	2	1	41
mar/26	37	4	2	43
abr/26	25	1	2	28
mai/26	16	1	0	17
jun/26	17	0	1	18

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

Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



Principais Informações no mês



Nenhuma reclamação registrada no mês

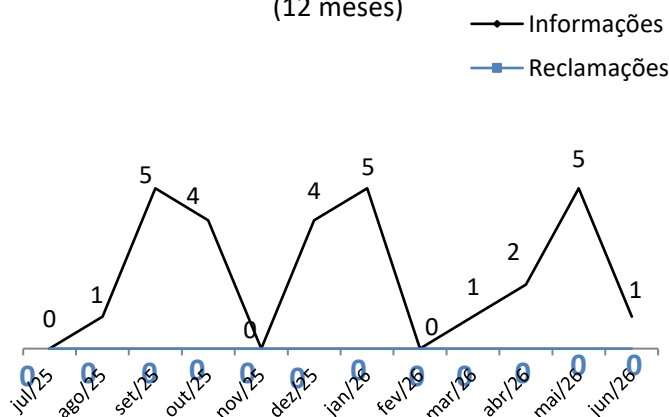
SAAE (Aparecida)

Manifestações por tipo (6 meses)

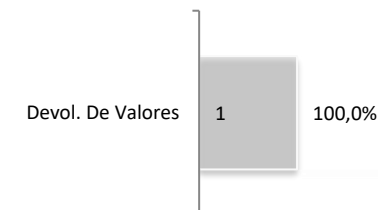
Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
jan/26	5	0	1	6
fev/26	0	0	0	0
mar/26	1	0	0	1
abr/26	2	0	0	2
mai/26	5	0	1	6
jun/26	1	0	0	1

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

Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



Principais Informações no mês



Nenhuma reclamação registrada no mês

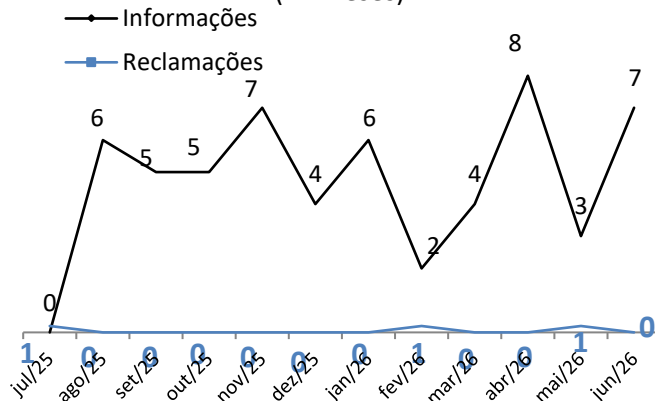
Igarapava Saneamento (Igarapava)

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
jan/26	6	0	3	9
fev/26	2	1	0	3
mar/26	4	0	0	4
abr/26	8	0	0	8
mai/26	3	1	0	4
jun/26	7	0	0	7

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

Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



Principais Informações no mês

Vaz. Ext. de água	1	14,3%
Corte/Susp. Do Fornec.	1	14,3%
Cavalete	1	14,3%
Débito	1	14,3%
Faturamento	1	14,3%

Nenhuma reclamação registrada no mês

Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) Telefones

Gás Canalizado: 0800 77 00 427
Saneamento: 0800 77 16 883
(Segunda a sexta, das 8h às 20h)

E-mail
sau@arsesp.sp.gov.br

Presencial
Rua Cristiano Viana nº 428, São Paulo – SP
(Segunda a sexta, das 8h30 às 12h30 e das 13h30 às 17h30)

Formulário eletrônico
<https://formulariosauarsesp.powerappsportals.com/>

Energia Elétrica - O atendimento aos usuários de energia elétrica é feito pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel)

0800 727 0167 ou 167 (de segunda a sexta, das 8h às 20h)
[Formulário eletrônico para os serviços de energia elétrica](#)

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP