

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Saneamento Básico

Mês: Novembro/2025



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.

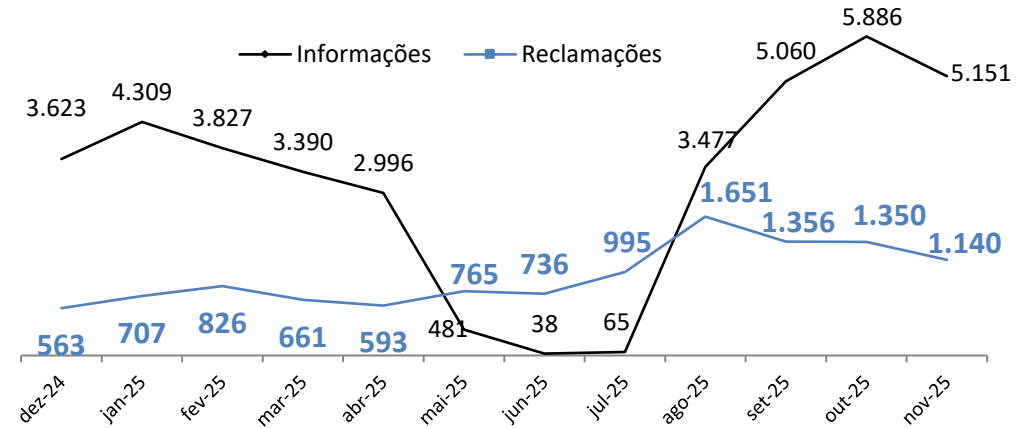
O SAU-Arsesp se destina a receber, registrar, analisar e responder às manifestações referentes aos serviços públicos regulados pela Agência, além de prestar orientações e informações sobre a legislação, como, por exemplo, os direitos e deveres dos consumidores e das concessionárias. Os prazos e procedimentos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

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
jun-25	38	736	-3,79%	186	960
jul-25	65	995	35,19%	73	1.133
ago-25	3.477	1.651	65,93%	566	5.694
set-25	5.060	1.356	-17,87%	691	7.107
out-25	5.886	1.350	-0,44%	474	7.710
nov-25	5.151	1.140	-15,56%	520	6.811

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	1.138	99,8%
SAEG	2	0,2%
Saneaqua	0	0,0%
Igarapava	0	0,0%
Águas Piquete	0	0,0%
Águas de Cabralia	0	0,0%
BRK Ambiental	0	0,0%
SAAE	0	0,0%

Reclamações mais frequentes no mês

Faturamento	282	24,7%
Cobrança	181	15,9%
Descontinuid. No Abastec.	107	9,4%
Ligação de Água	89	7,8%
Religação de água	79	6,9%
Cadastro	56	4,9%
Corte/Susp. Do Fornecimento	54	4,7%
Cavalete	47	4,1%

Informações mais solicitadas no mês

Fatura/Conta	1000	19,4%
Débito	553	10,7%
Faturamento	448	8,7%
Religação de água	372	7,2%
Cadastro	363	7,0%
Corte/Susp. Do Fornecimento	330	6,4%
Cavalete	302	5,9%
Descontinuid. No Abastec.	279	5,4%
Outros	238	4,6%

Municípios com mais reclamações no mês

Município	Reclamações
São Paulo	571
Osasco	52
Guarulhos	49
Santo André	31
Praia Grande	27
Carapicuíba	25
Guarujá	24
Santana de Parnaíba	20
Cotia	20
São Bernardo do Campo	16
Itapevi	15
São José dos Campos	14
Itanhaém	14
Embu das Artes	11
Itaquaquecetuba	11
São Vicente	10
Taboão da Serra	10
Itapeçerica da Serra	10
Arujá	8
Caraguatatuba	8
Taubaté	8
Barueri	7
Santos	7
Bertioga	7
Ubatuba	7

Município	Reclamações
Diadema	6
Mongaguá	6
Embu-Guaçu	5
Suzano	5
Franco da Rocha	5
Franca	5
Jandira	5
Mairiporã	5
Cubatão	4
Hortolândia	4
Francisco Morato	4
São Roque	4
Itatiba	3
Peruíbe	3
Ribeirão Pires	3
Ferraz de Vasconcelos	3
São Manuel	3
Poá	3
Cajamar	3
Caieiras	3
Pindamonhangaba	3
Botucatu	2
Itapetininga	2
Várzea Paulista	2
Presidente Prudente	2

Município	Reclamações
Bernardino de Campos	2
Ibiúna	2
Araçariguama	2
Santa Branca	2
Ilha Comprida	2
Santa Isabel	2
Boituva	2
Guaratinguetá	2
Serra Negra	2
Álvares Machado	2
Guariba	2
Pirapora do Bom Jesus	2
Fernandópolis	2
Monte Mor	2
Vargem Grande Paulista	2
Pederneiras	1
São Sebastião	1
São Lourenço da Serra	1
Canas	1
Campo Limpo Paulista	1
Itapeva	1
São João da Boa Vista	1
Pirapozinho	1
Mococa	1
Capão Bonito	1

Municípios com mais reclamações no mês

Município	Reclamações
Óleo	1
Capela do Alto	1
Tatuí	1
Caçapava	1
Lorena	1
Registro	1
Bragança Paulista	1
Vargem	1
Mauá	1
Rosana	1
Ilhabela	1
Assis	1
Iperó	1
Santa Cruz do Rio Pardo	1
Sete Barras	1
Iguape	1
Pariquera-Açu	1
Jarinu	1
Paulínia	1
Jeriquara	1
Cananéia	1
Juquiá	1
Itupeva	1
Agudos	1
Jales	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	
SAEG	100,0%	SAEG	50,0%	SAEG	50,0%	Sabesp	0,86
Sabesp	30,1%	Sabesp	29,6%	Sabesp	23,8%	SAEG	0,38
Saneaqua	0,0%	Saneaqua	0,0%	Saneaqua	0,0%	Saneaqua	0,00
BRK Ambiental	0,0%	BRK Ambiental	0,0%	BRK Ambiental	0,0%	BRK Ambiental	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
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	30,2%	Setor agregado	29,6%	Setor agregado	23,9%	Setor agregado	0,86

¹ Base de U.C.'s de novembro de 2025

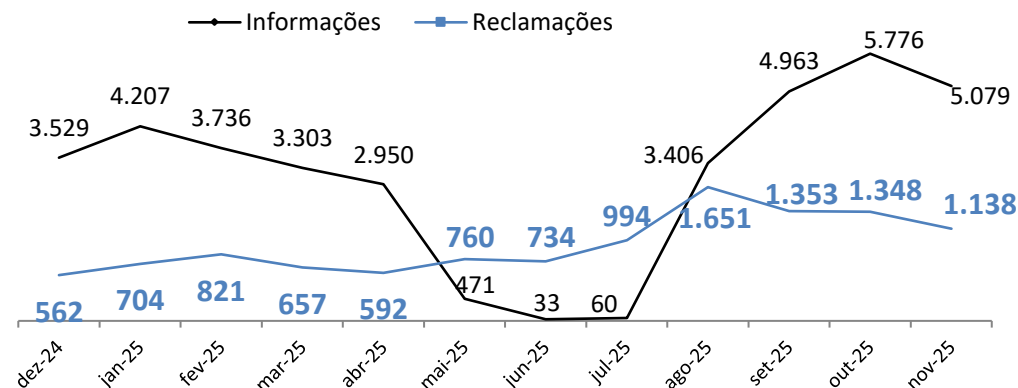
SABESP

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
jun-25	33	734	-3,42%	186	953
jul-25	60	994	35,42%	73	1.127
ago-25	3.406	1.651	66,10%	560	5.617
set-25	4.963	1.353	-18,05%	686	7.002
out-25	5.776	1.348	-0,37%	471	7.595
nov-25	5.079	1.138	-15,58%	519	6.736

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

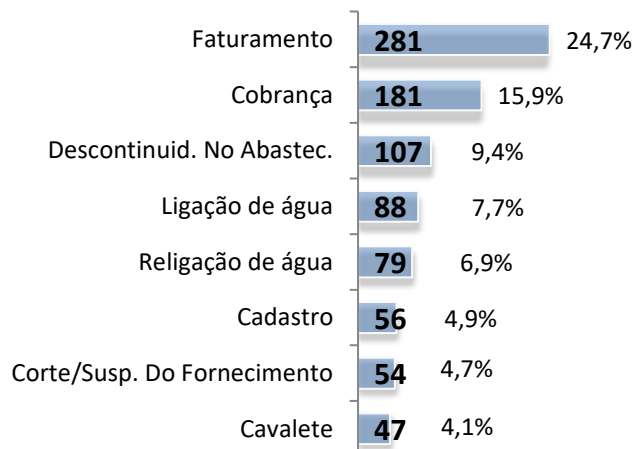
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



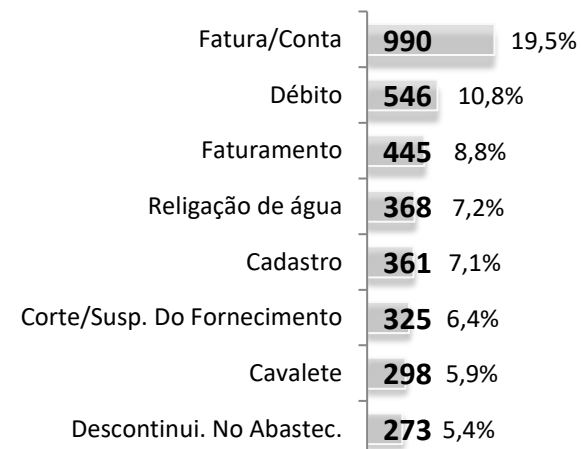
Municípios com mais reclamações no mês

	Quantidade
São Paulo	571
Osasco	52
Guarulhos	49
Santo André	31
Praia Grande	27
Carapicuíba	25
Guarujá	24
Santana de Parnaíba	20
Cotia	20
São Bernardo do Campo	16

Reclamações mais frequentes no mês

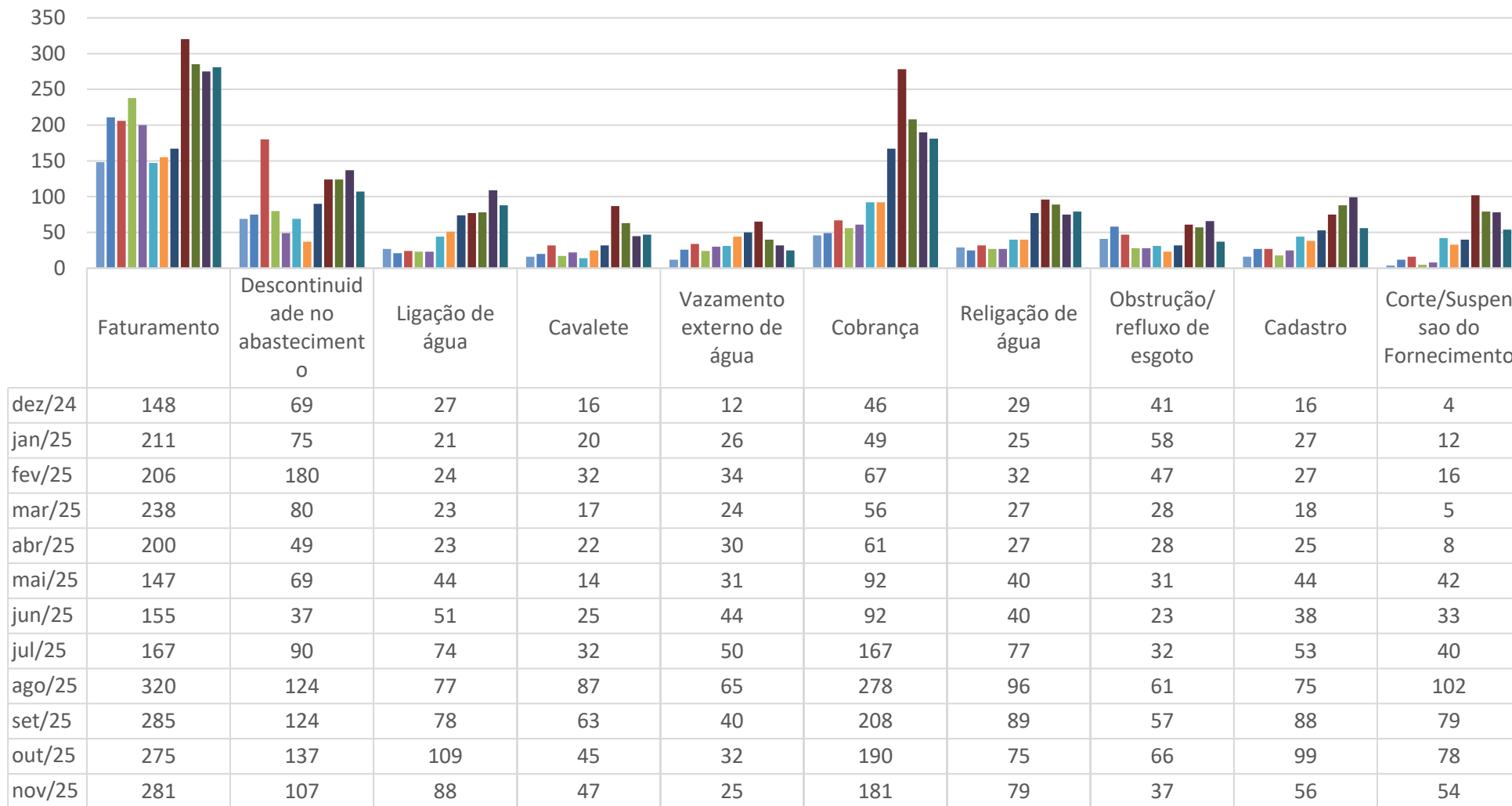


Informações mais solicitadas no mês



SABESP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



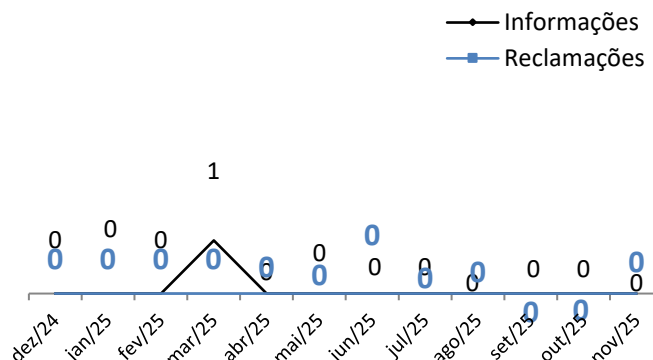
BRK Ambiental (Santa Gertrudes)

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
jun/25	0	0	0	0
jul/25	0	0	0	0
ago/25	0	0	0	0
set/25	0	0	0	0
out/25	0	0	0	0
nov/25	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

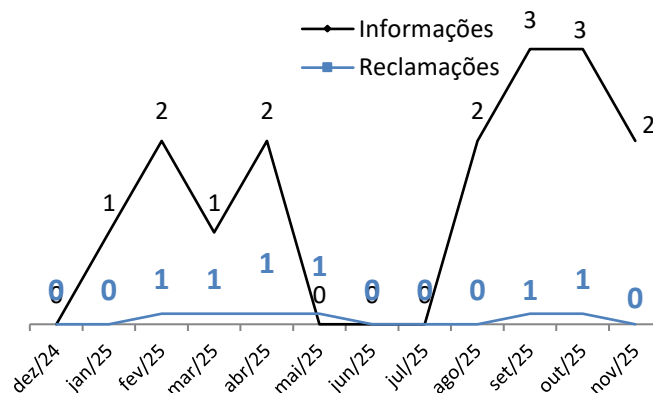
Saneaqua (Mairinque)

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
jun/25	0	0	0	0
jul/25	0	0	0	0
ago/25	2	0	2	4
set/25	3	1	0	4
out/25	3	1	1	5
nov/25	2	0	0	2

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

Descontinuid. No Abastec.

2

100,0%

Nenhuma reclamação registrada no mês

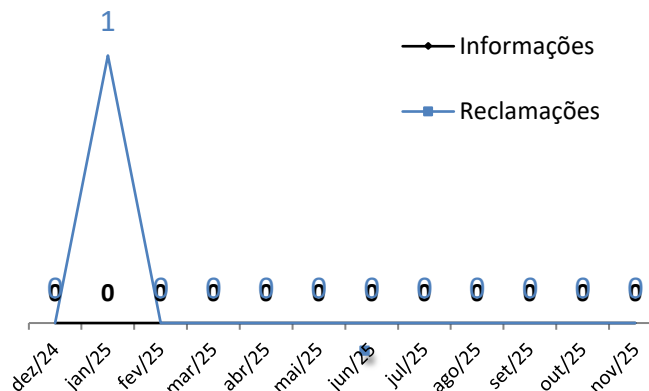
Águas de Cabrália (Cabrália Paulista)

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
jun/25	0	0	0	0
jul/25	0	0	0	0
ago/25	0	0	0	0
set/25	0	0	0	0
out/25	0	0	0	0
nov/25	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

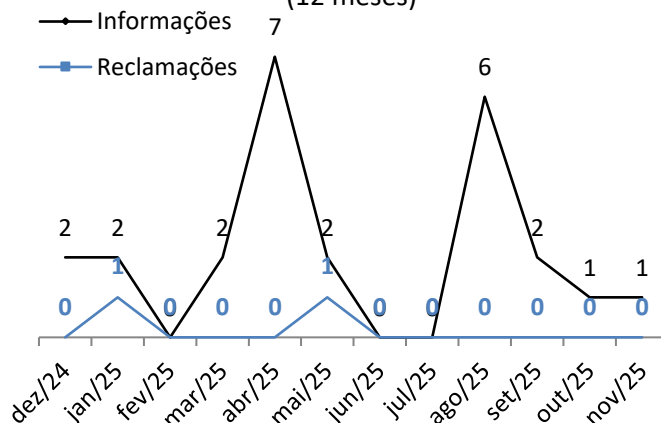
Águas Piquete (Piquete)

Manifestações por tipo (6 meses)

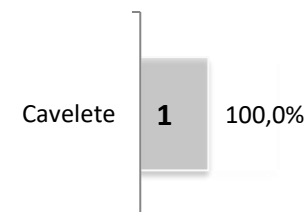
Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
jun/25	0	0	0	0
jul/25	0	0	0	0
ago/25	6	0	0	6
set/25	2	0	1	3
out/25	1	0	1	2
nov/25	1	0	0	1

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

Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



Informações no mês



Nenhuma reclamação registrada no mês

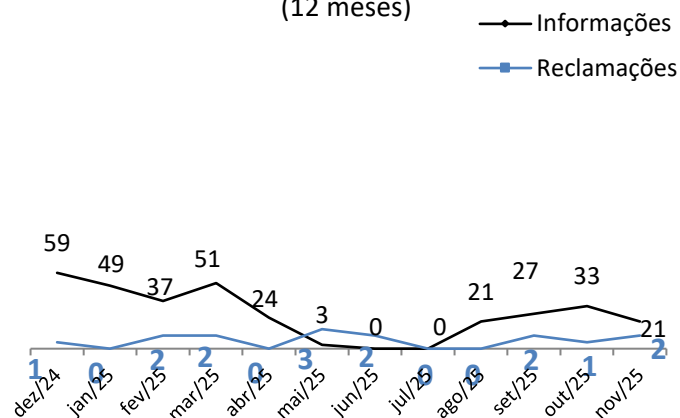
SAEG (Guaratinguetá)

Manifestações por tipo (6 meses)

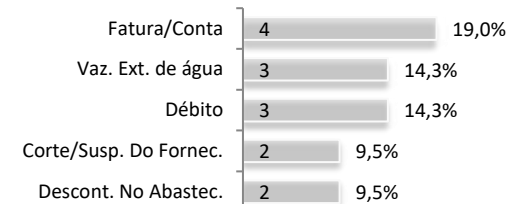
Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
jun/25	0	2	0	2
jul/25	0	0	0	0
ago/25	21	0	2	23
set/25	27	2	3	32
out/25	33	1	1	35
nov/25	21	2	1	24

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

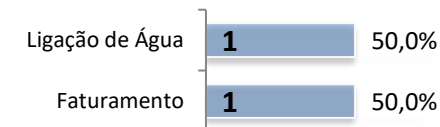
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



Principais Informações no mês



Reclamações no mês



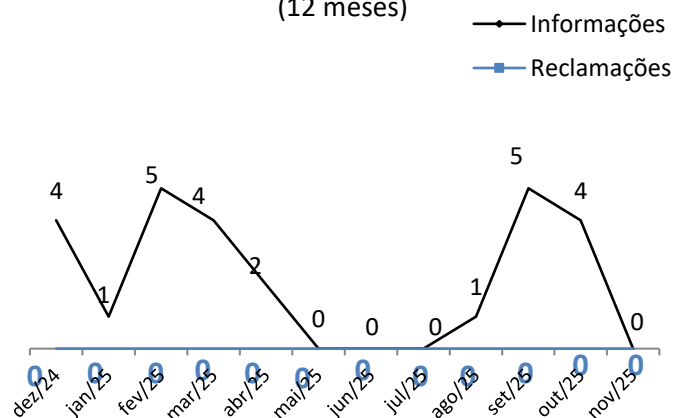
SAAE (Aparecida)

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
jun/25	0	0	0	0
jul/25	0	0	0	0
ago/25	1	0	0	1
set/25	5	0	0	5
out/25	4	0	0	4
nov/25	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

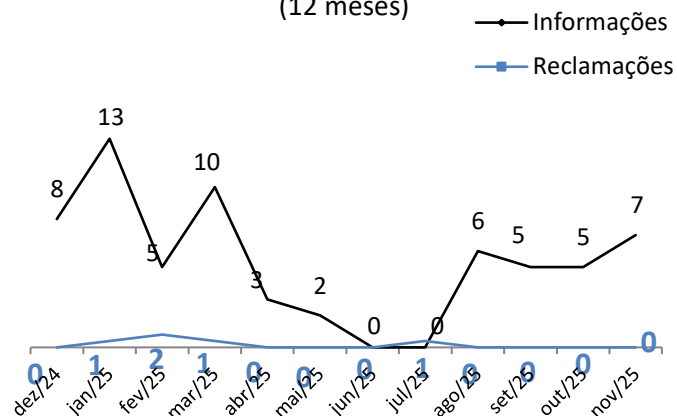
Igarapava Saneamento (Igarapava)

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
jun/25	0	0	0	0
jul/25	0	1	0	1
ago/25	6	0	2	8
set/25	5	0	1	6
out/25	5	0	0	5
nov/25	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)



Informações no mês

Medidor	2	28,6%
Corte/Susp. Do Fornec.	2	28,6%
Débito	1	14,3%
Cavalete	1	14,3%
Faturamento	1	14,3%

Nenhuma reclamação registrada no mês

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