

# **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.

## Dados agregados do Setor

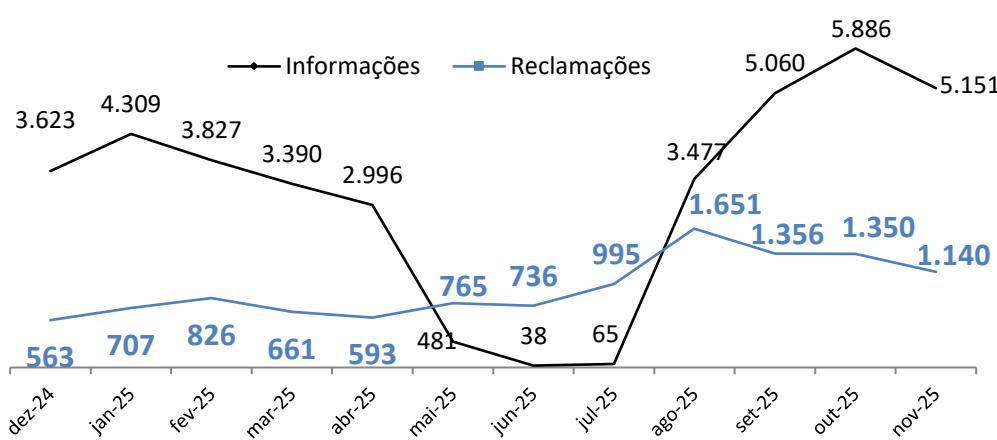
Novembro/2025

### Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	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

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

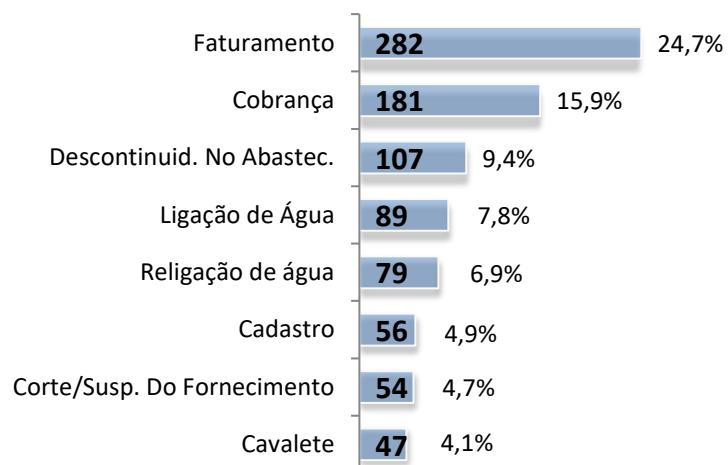
### Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



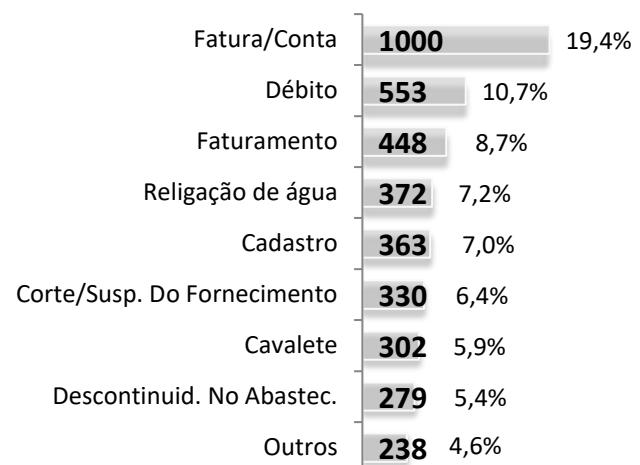
### Reclamações por prestador de serviços no mês

	Nº	%
SABESP	1.138	99,8%
SAEG	2	0,2%
Sanequa	0	0,0%
Igarapava	0	0,0%
Águas Piquete	0	0,0%
Águas de Cabrália	0	0,0%
BRK Ambiental	0	0,0%
SAAE	0	0,0%

### Reclamações mais frequentes no mês



### Informações mais solicitadas no mês



## Dados agregados do Setor

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
Itapecerica da Serra	10
Arujá	8
Caraguatatuba	8
Taubaté	8
Barueri	7
Santos	7
Bertioga	7
Ubatuba	7

## Municípios com mais reclamações no mês

Município	Reclamações
Diadema	6
Mongaguá	6
Embu-Guaçu	5
Suzano	5
Franco da Rocha	5
Franca	5
Jandira	5
Maíriporã	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

## Dados agregados do Setor

## 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

## Dados agregados do Setor

Novembro/2025

### 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 <sup>1</sup>	
SAEG	100,0%	SAEG	50,0%	SAEG	50,0%	Sabesp	0,86
Sabesp	30,1%	Sabesp	29,6%	Sabesp	23,8%	SAEG	0,38
Sanequa	0,0%	Sanequa	0,0%	Sanequa	0,0%	Sanequa	0,00
BRK Ambiental	0,0%	BRK Ambiental	0,0%	BRK Ambiental	0,0%	BRK Ambiental	0,00
Águas de Cabrália	0,0%	Águas de Cabrália	0,0%	Águas de Cabrália	0,0%	Águas de Cabrália	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
<b>Setor agregado</b>	<b>30,2%</b>	<b>Setor agregado</b>	<b>29,6%</b>	<b>Setor agregado</b>	<b>23,9%</b>	<b>Setor agregado</b>	<b>0,86</b>

<sup>1</sup> Base de U.C.'s de novembro de 2025

## Dados por prestador de serviços

Novembro/2025

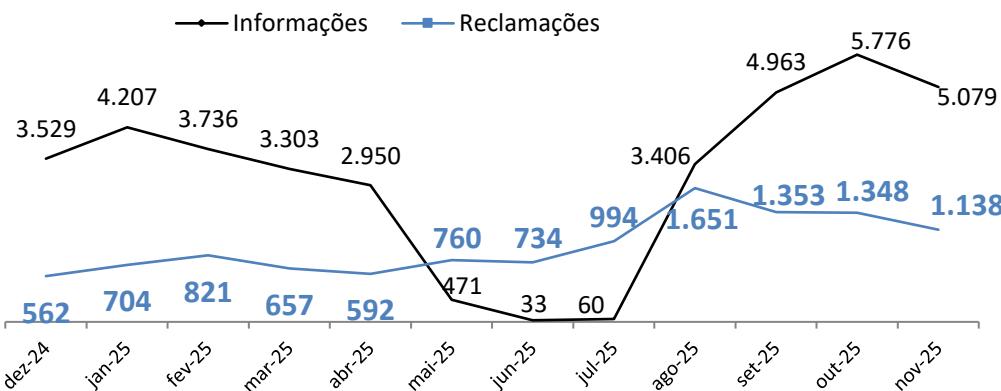
### SABESP

#### Manifestações por tipo (6 meses)

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

<sup>1</sup>Variação com relação ao mês anterior; <sup>2</sup> 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

Faturamento	<b>281</b>	24,7%
Cobrança	<b>181</b>	15,9%
Descontinuid. No Abastec.	<b>107</b>	9,4%
Ligação de água	<b>88</b>	7,7%
Religação de água	<b>79</b>	6,9%
Cadastro	<b>56</b>	4,9%
Corte/Susp. Do Fornecimento	<b>54</b>	4,7%
Cavalete	<b>47</b>	4,1%

#### Informações mais solicitadas no mês

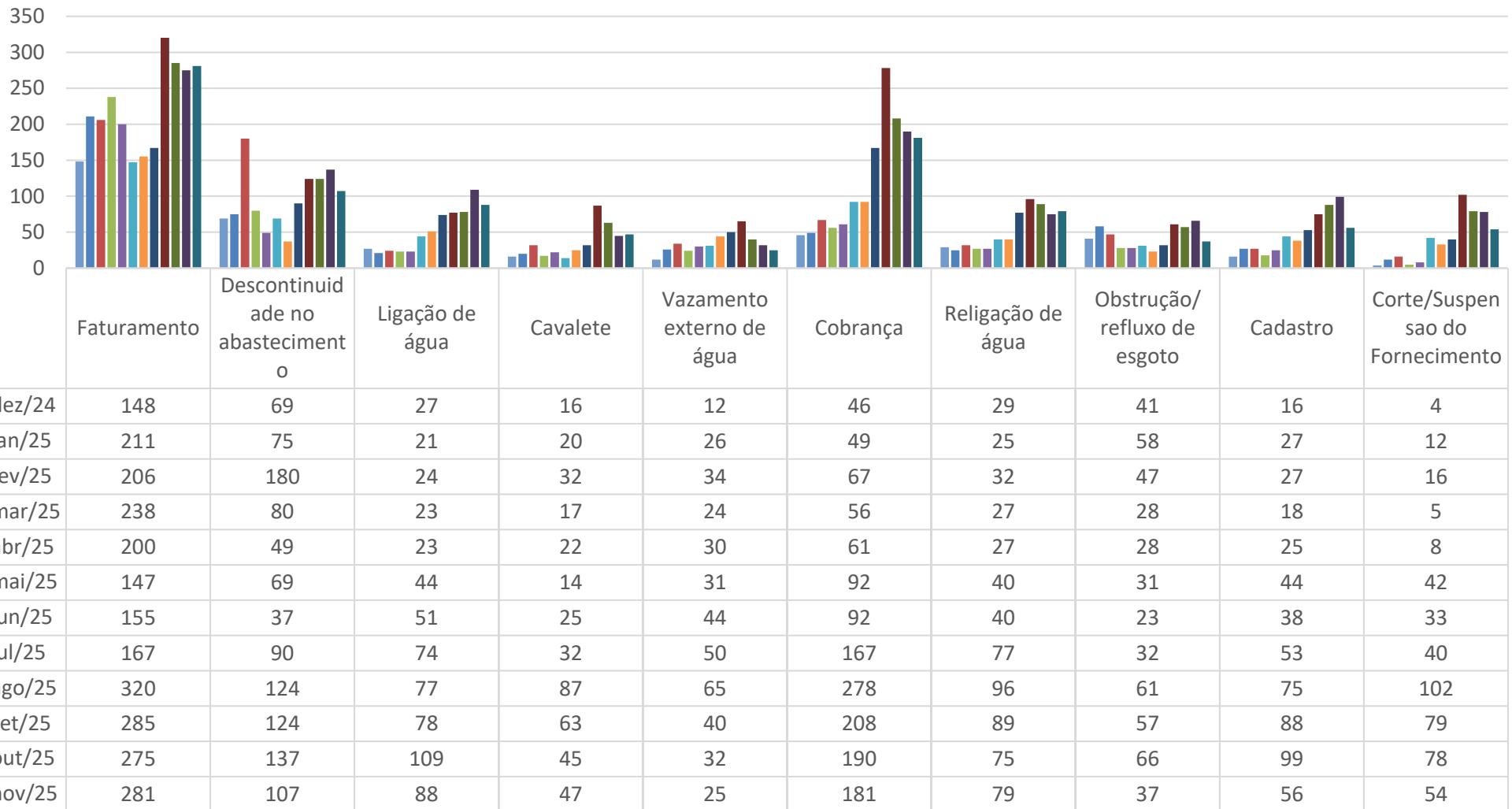
Fatura/Conta	<b>990</b>	19,5%
Débito	<b>546</b>	10,8%
Faturamento	<b>445</b>	8,8%
Religação de água	<b>368</b>	7,2%
Cadastro	<b>361</b>	7,1%
Corte/Susp. Do Fornecimento	<b>325</b>	6,4%
Cavalete	<b>298</b>	5,9%
Descontinui. No Abastec.	<b>273</b>	5,4%

Dados por prestador de serviços

Novembro/2025

SABESP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



## Dados por prestador de serviços

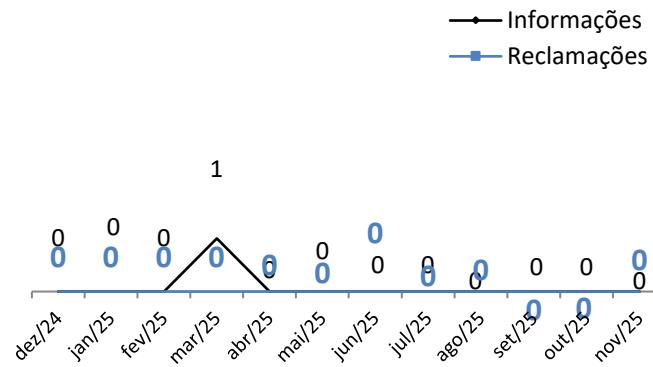
### BRK Ambiental (Santa Gertrudes)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	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

<sup>2</sup> 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

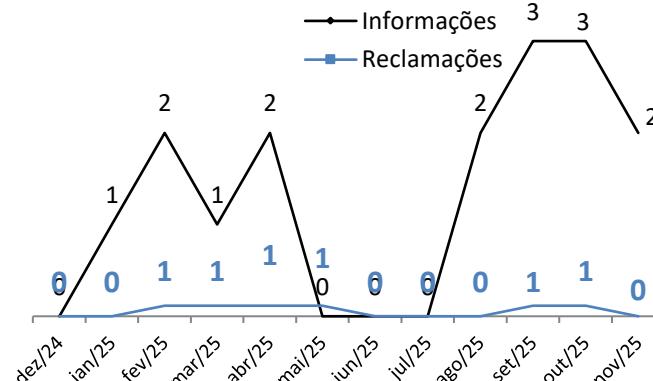
Nenhuma reclamação registrada no mês

#### Manifestações por tipo (6 meses)

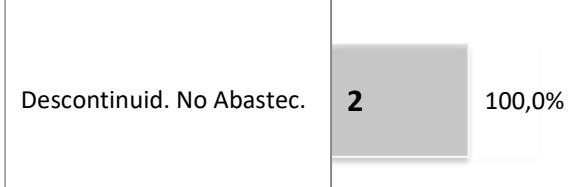
Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
jun/25	0	0	0	0
jul/25	0	0	0	0
ago/25	2	0	2	4
set/25	3	1	0	4
out/25	3	1	1	5
nov/25	2	0	0	2

<sup>2</sup> 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

## Dados por prestador de serviços

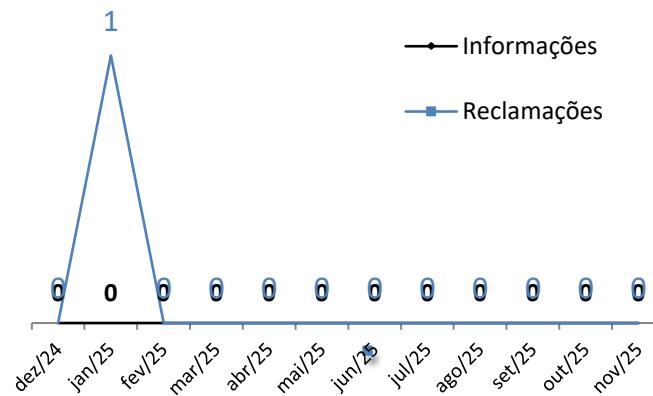
### Águas de Cabrália (Cabrália Paulista)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	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

<sup>2</sup> 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

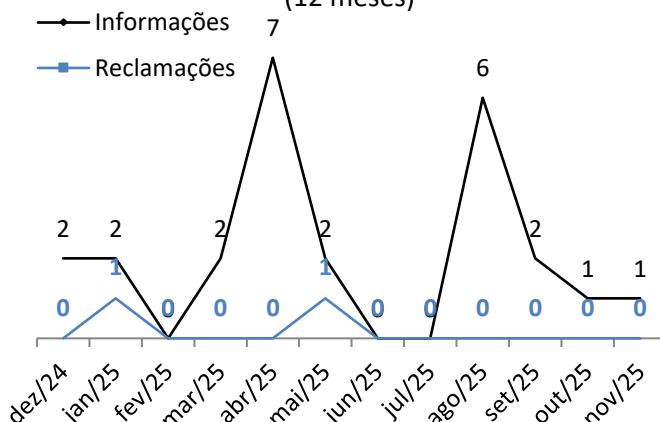
### Águas Piquete (Piquete)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

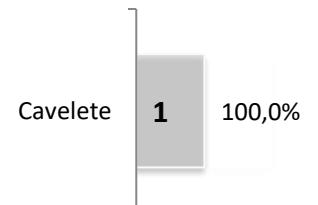
Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
jun/25	0	0	0	0
jul/25	0	0	0	0
ago/25	6	0	0	6
set/25	2	0	1	3
out/25	1	0	1	2
nov/25	1	0	0	1

<sup>2</sup> 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

## Dados por prestador de serviços

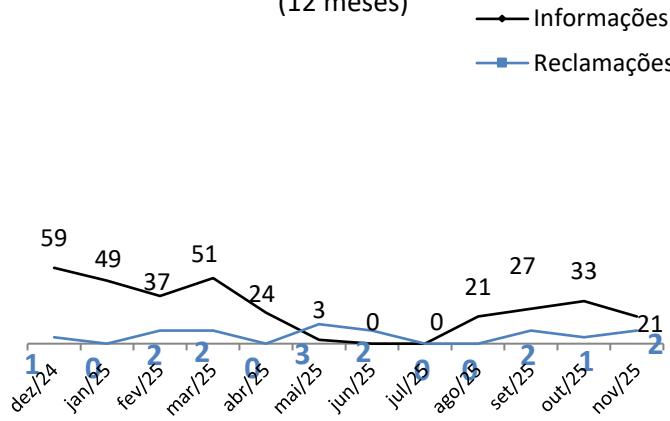
### SAEG (Guaratinguetá)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	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

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

#### Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)

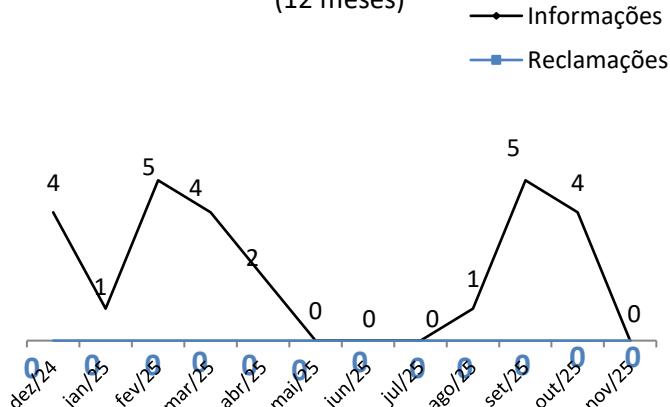


#### Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	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

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

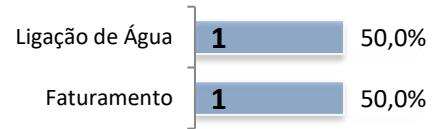
#### Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



#### Principais Informações no mês



#### Reclamações no mês



Nenhuma informação registrada no mês

Nenhuma reclamação registrada no mês

## Dados por prestador de serviços

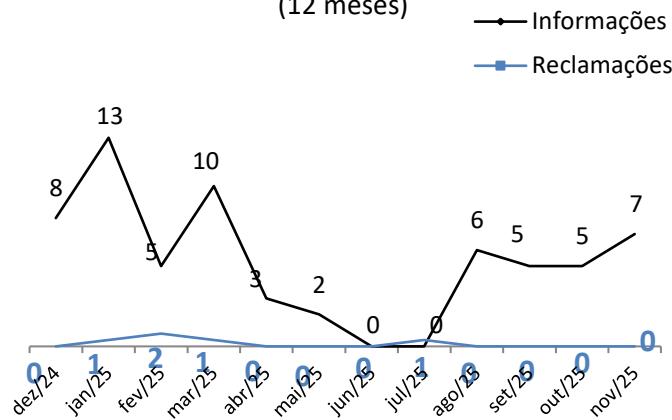
### Igarapava Saneamento (Igarapava)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	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

<sup>2</sup> 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](mailto: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](mailto: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**