

# **Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP**

**Setor: Saneamento Básico**

**Mês: Outubro/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.

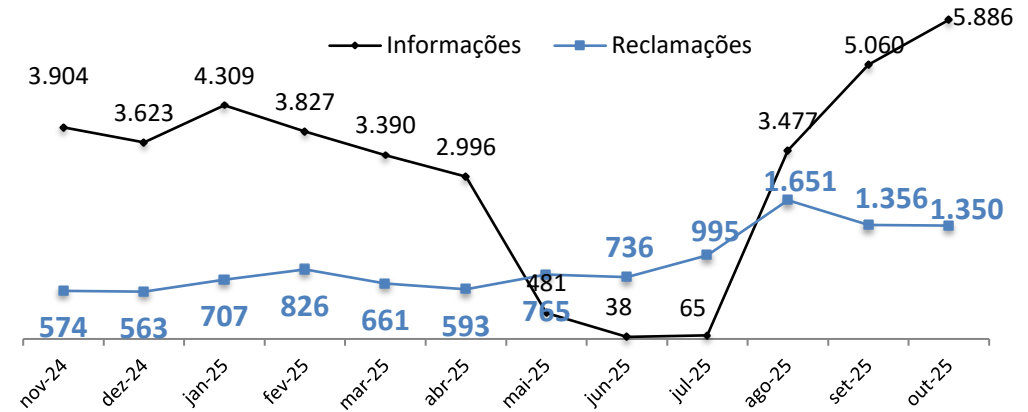
O SAU-Arsesp se destina a receber, registrar, analisar e responder às manifestações referentes aos serviços públicos regulados pela Agência, além de prestar orientações e informações sobre a legislação, como, por exemplo, os direitos e deveres dos consumidores e das concessionárias. Os prazos e procedimentos 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 <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
mai-25	481	765	29,01%	250	1.496
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

<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	1.348	99,9%
SAEG	1	0,1%
Saneaqua	1	0,1%
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	275	20,4%
Cobrança	190	14,1%
Descontinuid. No Abastec.	138	10,2%
Ligação de Água	109	8,1%
Cadastro	99	7,3%
Corte/Susp. Do Fornecimento	78	5,8%
Religação de água	76	5,6%
Obstrução/ Refluxo de esgoto	66	4,9%

Informações mais solicitadas no mês

Débito	986	16,8%
Outros	494	8,4%
Faturamento	480	8,2%
Cobrança	448	7,6%
Cadastro	414	7,0%
Corte/Susp. Do Fornecimento	355	6,0%
Fatura/Conta	344	5,8%
Ligação de Água	324	5,5%
Cavalete	323	5,5%

Municípios com mais reclamações no mês

Município	Reclamações
São Paulo	737
Guarulhos	59
Osasco	37
Santo André	36
Praia Grande	30
Guarujá	28
São José dos Campos	27
Barueri	23
São Vicente	23
Carapicuíba	22
Embu das Artes	21
Cotia	17
Santana de Parnaíba	17
São Bernardo do Campo	16
Santos	13
Pindamonhangaba	12
Itapecerica da Serra	10
Diadema	9
Jandira	9
Caraguatatuba	8
Ribeirão Pires	8
Itanhaém	8
Taubaté	8
Ferraz de Vasconcelos	7
São Sebastião	7

Município	Reclamações
Hortolândia	7
Taboão da Serra	7
Itapevi	6
Santa Isabel	6
Presidente Prudente	5
Poá	5
Itaquaquecetuba	5
Mairiporã	5
Mongaguá	5
Bertioga	4
Embu-Guaçu	4
Guararema	4
Caçapava	4
Franco da Rocha	4
Botucatu	4
Itatiba	4
Itupeva	4
Caieiras	4
Ubatuba	3
Franca	3
Vargem Grande Paulista	3
Lorena	3
Peruíbe	3
Ibiúna	3
Avaré	3

Município	Reclamações
Mauá	3
Paulínia	3
Adamantina	2
Sarapuí	2
São Roque	2
Francisco Morato	2
Serra Negra	2
Araçatiguama	2
Tatuí	2
São Manuel	1
Cajati	1
Itariri	1
Itapetininga	1
São João da Boa Vista	1
Quatá	1
Morungaba	1
Florínea	1
Guaratinguetá	1
Gabriel Monteiro	1
Cubatão	1
Mairinque	1
Monteiro Lobato	1
Santa Cruz do Rio Pardo	1
Adolfo	1
Guariba	1

### Municípios com mais reclamações no mês

[illegible][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 <sup>1</sup>	
Sabesp	26,9%	Sabesp	18,5%	Sabesp	17,1%	Sabesp	1,02
Saneaqua	0,0%	Saneaqua	0,0%	Saneaqua	0,0%	Saneaqua	0,50
BRK Ambiental	0,0%	BRK Ambiental	0,0%	BRK Ambiental	0,0%	SAEG	0,19
Águas de Cabrália	0,0%	Águas de Cabrália	0,0%	Águas de Cabrália	0,0%	BRK Ambiental	0,00
Águas Piquete	0,0%	Águas Piquete	0,0%	Águas Piquete	0,0%	Águas de Cabrália	0,00
SAEG	0,0%	SAEG	0,0%	SAEG	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>26,8%</b>	<b>Setor agregado</b>	<b>18,5%</b>	<b>Setor agregado</b>	<b>17,0%</b>	<b>Setor agregado</b>	<b>1,01</b>

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

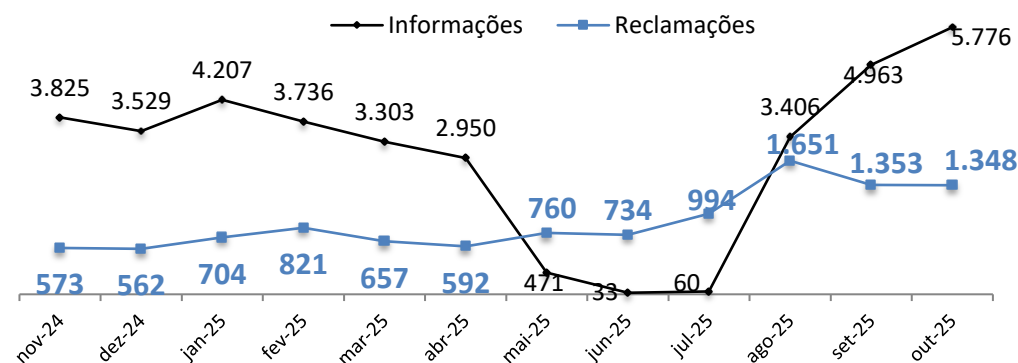
SABESP

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
mai-25	471	760	28,38%	249	1.480
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

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

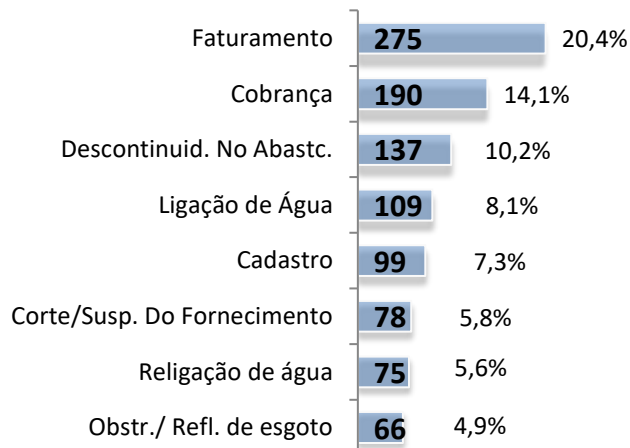
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



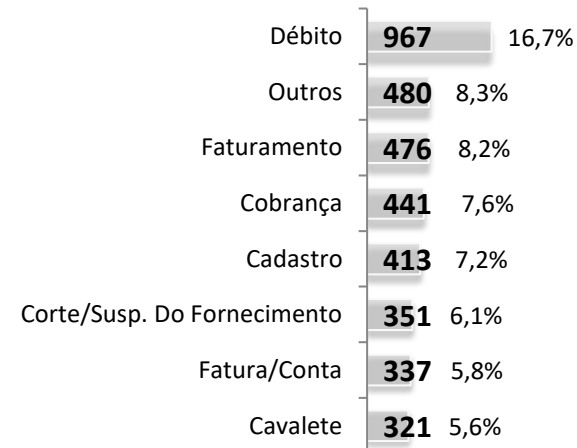
Municípios com mais reclamações no mês

	Quantidade
São Paulo	737
Guarulhos	59
Osasco	37
Santo André	36
Praia Grande	30
Guarujá	28
São José dos Campos	27
Barueri	23
São Vicente	23
Carapicuíba	22

Reclamações mais frequentes no mês

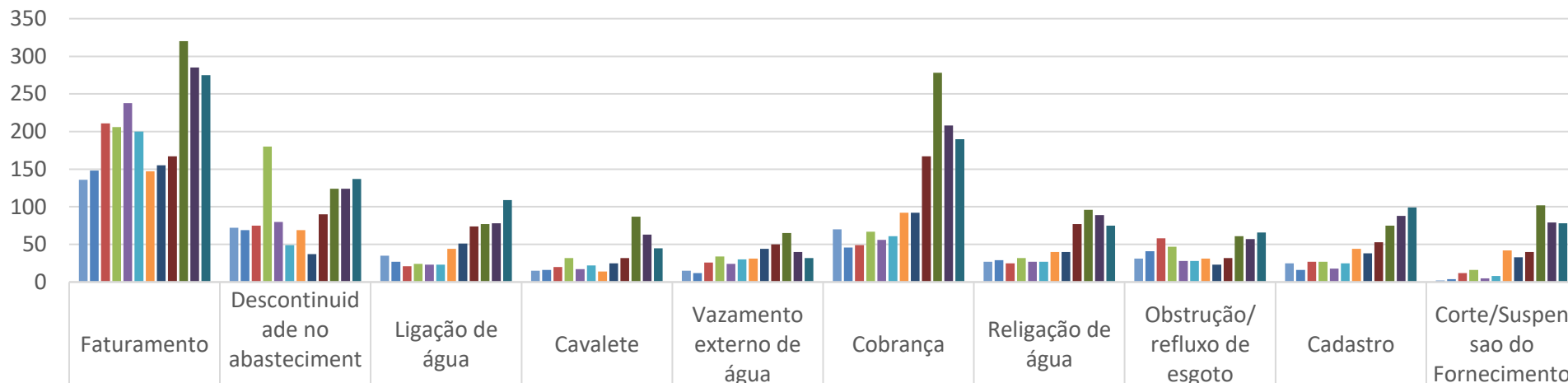


Informações mais solicitadas no mês



SABESP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



	Faturamento	Descontinuidade no abastecimento	Ligação de água	Cavalete	Vazamento externo de água	Cobrança	Religação de água	Obstrução/refluxo de esgoto	Cadastro	Corte/Suspensão do Fornecimento
nov/24	136	72	35	15	15	70	27	31	25	2
dez/24	148	69	27	16	12	46	29	41	16	4
jan/25	211	75	21	20	26	49	25	58	27	12
fev/25	206	180	24	32	34	67	32	47	27	16
mar/25	238	80	23	17	24	56	27	28	18	5
abr/25	200	49	23	22	30	61	27	28	25	8
mai/25	147	69	44	14	31	92	40	31	44	42
jun/25	155	37	51	25	44	92	40	23	38	33
jul/25	167	90	74	32	50	167	77	32	53	40
ago/25	320	124	77	87	65	278	96	61	75	102
set/25	285	124	78	63	40	208	89	57	88	79
out/25	275	137	109	45	32	190	75	66	99	78



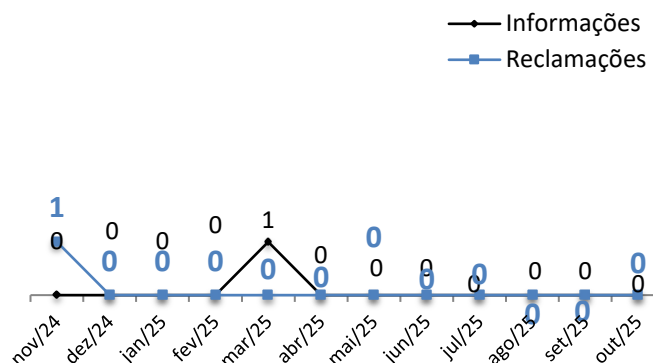
### BRK Ambiental (Santa Gertrudes)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
mai/25	0	0	0	0
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

<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

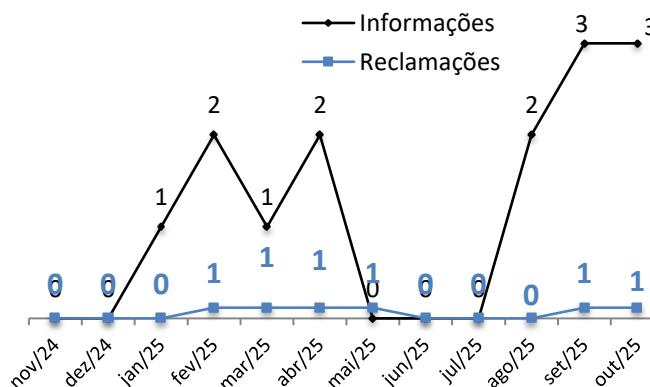
### Saneaqua (Mairinque)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

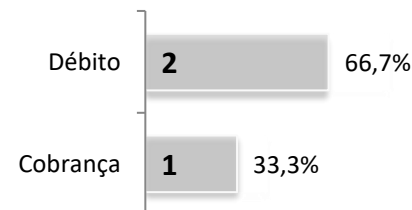
Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
mai/25	0	1	0	1
jun/25	0	0	0	0
jul/25	0	0	0	0
ago/25	2	0	2	4
set/25	3	1	0	4
out/25	3	1	1	5

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

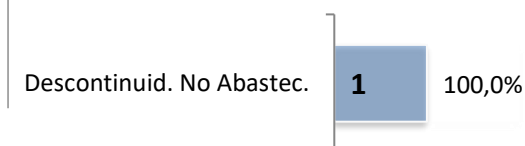
#### Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



#### Informações no mês



#### Reclamações no mês



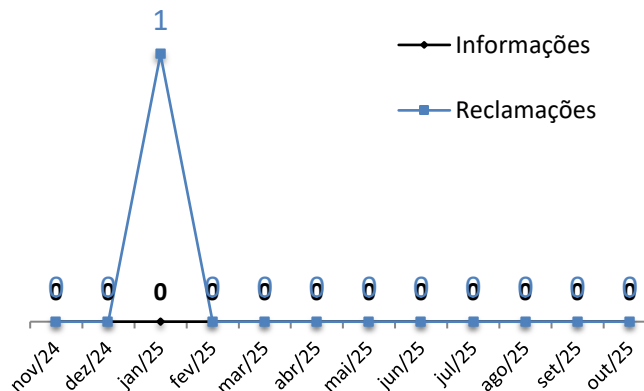
### Águas de Cabrália (Cabrália Paulista)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
mai/25	0	0	0	0
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

<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

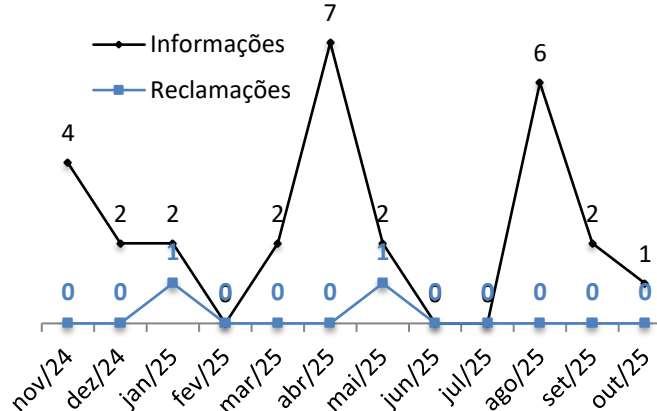
### Águas Piquete (Piquete)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

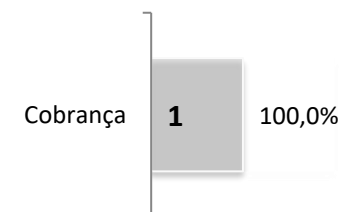
Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
mai/25	2	1	0	3
jun/25	0	0	0	0
jul/25	0	0	0	0
ago/25	6	0	0	6
set/25	2	0	1	3
out/25	1	0	1	2

<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

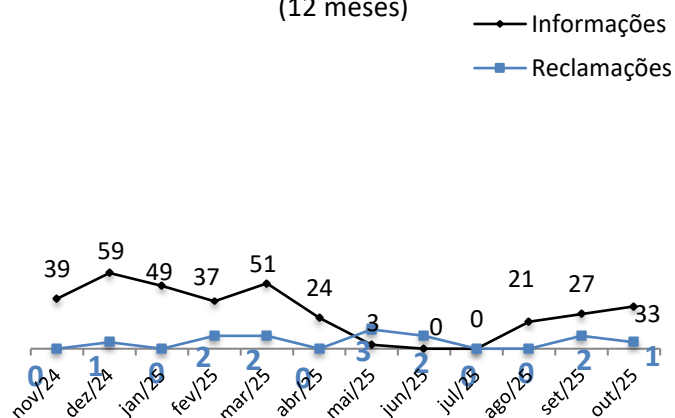
### SAEG (Guaratinguetá)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

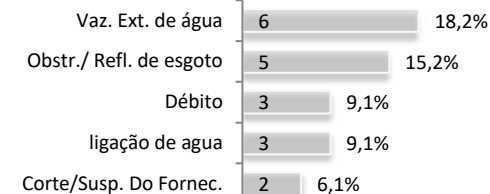
Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
mai/25	3	3	1	7
jun/25	0	2	0	2
jul/25	0	0	0	0
ago/25	21	0	2	23
set/25	27	2	3	32
out/25	33	1	1	35

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

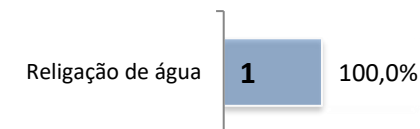
#### Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



#### Principais Informações no mês



#### Reclamações no mês



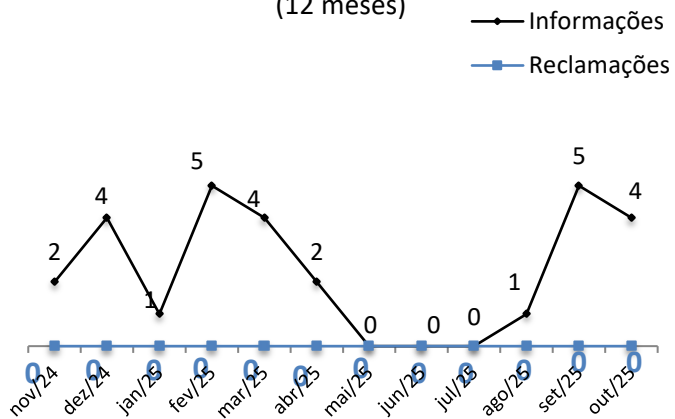
### SAAE (Aparecida)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

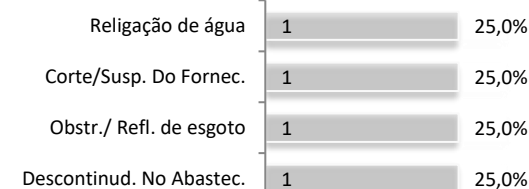
Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
mai/25	0	0	0	0
jun/25	0	0	0	0
jul/25	0	0	0	0
ago/25	1	0	0	1
set/25	5	0	0	5
out/25	4	0	0	4

<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**

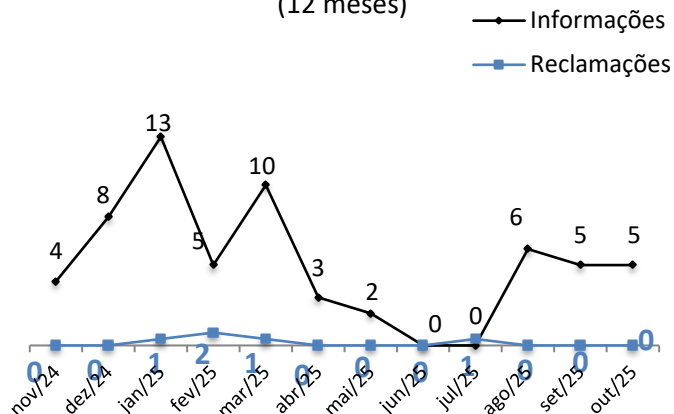
### Igarapava Saneamento (Igarapava)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
mai/25	2	0	0	2
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

<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

Vaz. Ext. de água	1	20,0%
Débito	1	20,0%
Deslig. a ped. Do consum.	1	20,0%
Atend. Da Concessionária	1	20,0%
Fatura/Conta	1	20,0%

**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**