

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Saneamento Básico

Mês: Setembro/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.

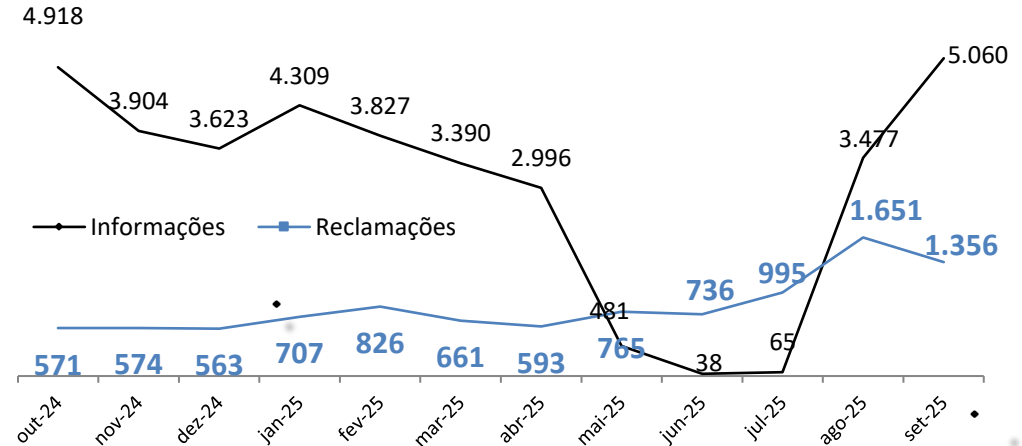
O SAU-Arsesp se destina a receber, registrar, analisar e responder às manifestações referentes aos serviços públicos regulados pela Agência, além de prestar orientações e informações sobre a legislação, como, por exemplo, os direitos e deveres dos consumidores e das concessionárias. Os prazos e procedimentos 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
abr-25	2.996	593	-10,29%	245	3.834
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

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

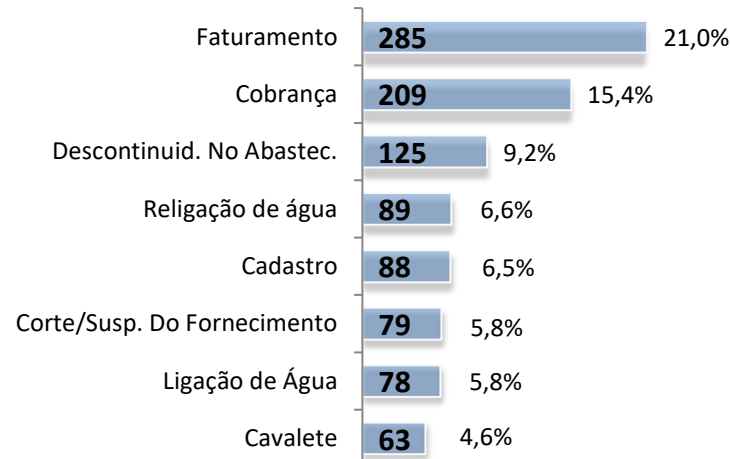
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



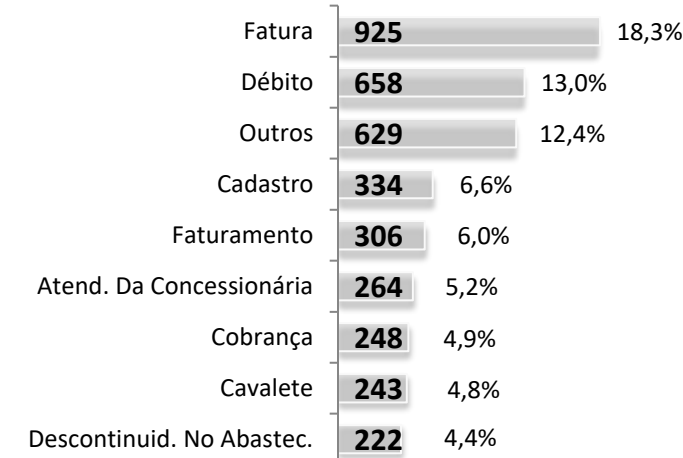
Reclamações por prestador de serviços no mês

	Nº	%
SABESP	1.353	99,8%
SAEG	2	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



Informações mais solicitadas no mês



Municípios com mais reclamações no mês

Município	Reclamações
São Paulo	689
Guarulhos	61
Osasco	49
Guarujá	35
Santo André	34
Praia Grande	28
Cotia	27
São Bernardo do Campo	24
Santos	23
Santana de Parnaíba	23
Carapicuíba	22
São José dos Campos	21
Embu das Artes	16
São Vicente	16
Barueri	13
Itanhaém	12
Jandira	12
Itaquaquecetuba	11
Diadema	10
Francisco Morato	10
Mairiporã	10
Taubaté	8
Tatuí	7
Suzano	7
Paulínia	7

Município	Reclamações
Várzea Paulista	7
Taboão da Serra	6
Itapecerica da Serra	6
Hortolândia	6
Embu-Guaçu	6
Franca	6
Franco da Rocha	5
Pindamonhangaba	5
Caraguatatuba	5
Itapevi	5
Mongaguá	5
Caçapava	4
Bertioga	4
Salto de Pirapora	4
Cubatão	4
Botucatu	4
Presidente Prudente	4
Caieiras	4
Ribeirão Pires	4
Registro	4
Avaré	3
São Sebastião	3
São Roque	3
Ferraz de Vasconcelos	3
Tremembé	3

Município	Reclamações
Arujá	3
Álvares Machado	3
Iguape	2
Cajamar	2
Pirapora do Bom Jesus	2
Rio Grande da Serra	2
Guaratinguetá	2
Monte Mor	2
Lorena	2
Campo Limpo Paulista	2
Araçariгуama	2
Peruíbe	2
Socorro	2
Bragança Paulista	2
Ubatuba	2
Juquitiba	2
São Manuel	2
Colômbia	2
Mauá	1
Altair	1
Bananal	1
Poá	1
Águas da Prata	1
Águas de São Pedro	1
Itapeva	1

Municípios com mais reclamações no mês

Município	Reclamações
Itupeva	1
Ilha Comprida	1
Jaborandi	1
Gália	1
Jales	1
Itararé	1
Ilhabela	1
Agudos	1
Roseira	1
Nova Granada	1
Ibiúna	1
Oswaldo Cruz	1
Santa Branca	1
Capela do Alto	1
Campos do Jordão	1
Taciba	1
Mairinque	1
Guararema	1
Itapetininga	1
Apiaí	1
Cabreúva	1
Pirapozinho	1
São João da Boa Vista	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	
Saneaqua	100,0%	Sabesp	10,9%	SAEG	50,0%	Sabesp	1,03
Sabesp	18,8%	Saneaqua	0,0%	Sabesp	14,9%	Saneaqua	0,50
BRK Ambiental	0,0%	BRK Ambiental	0,0%	Saneaqua	0,0%	SAEG	0,38
Águas de Cabrália	0,0%	Águas de Cabrália	0,0%	BRK Ambiental	0,0%	BRK Ambiental	0,00
Águas Piquete	0,0%	Águas Piquete	0,0%	Águas de Cabrália	0,0%	Águas de Cabrália	0,00
SAEG	0,0%	SAEG	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	18,9%	Setor agregado	10,8%	Setor agregado	15,0%	Setor agregado	1,02

¹ Base de U.C.'s de setembro de 2025

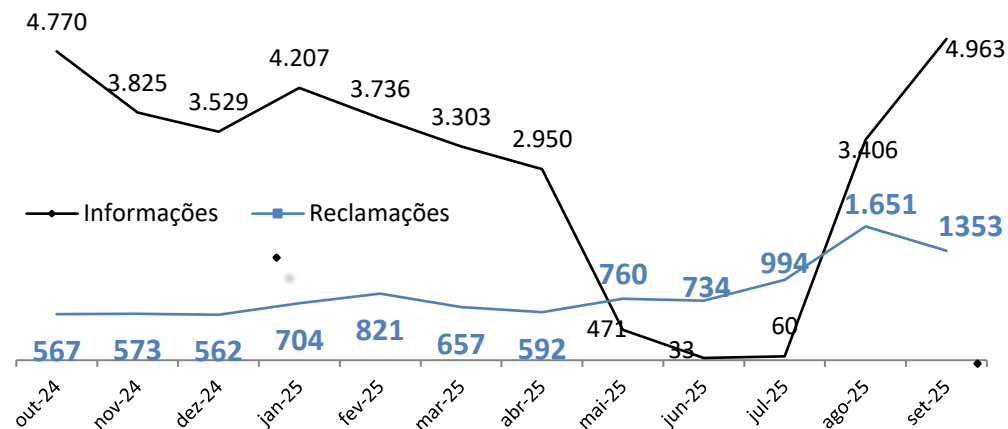
SABESP

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
abr-25	2.950	592	-9,89%	243	3.785
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	1353	-18,05%	686	7.002

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	689
Guarulhos	61
Osasco	49
Guarujá	35
Santo André	34
Praia Grande	28
Cotia	27
São Bernardo Do Campo	24
Santos	23
Santana De Parnaíba	23

Reclamações mais frequentes no mês

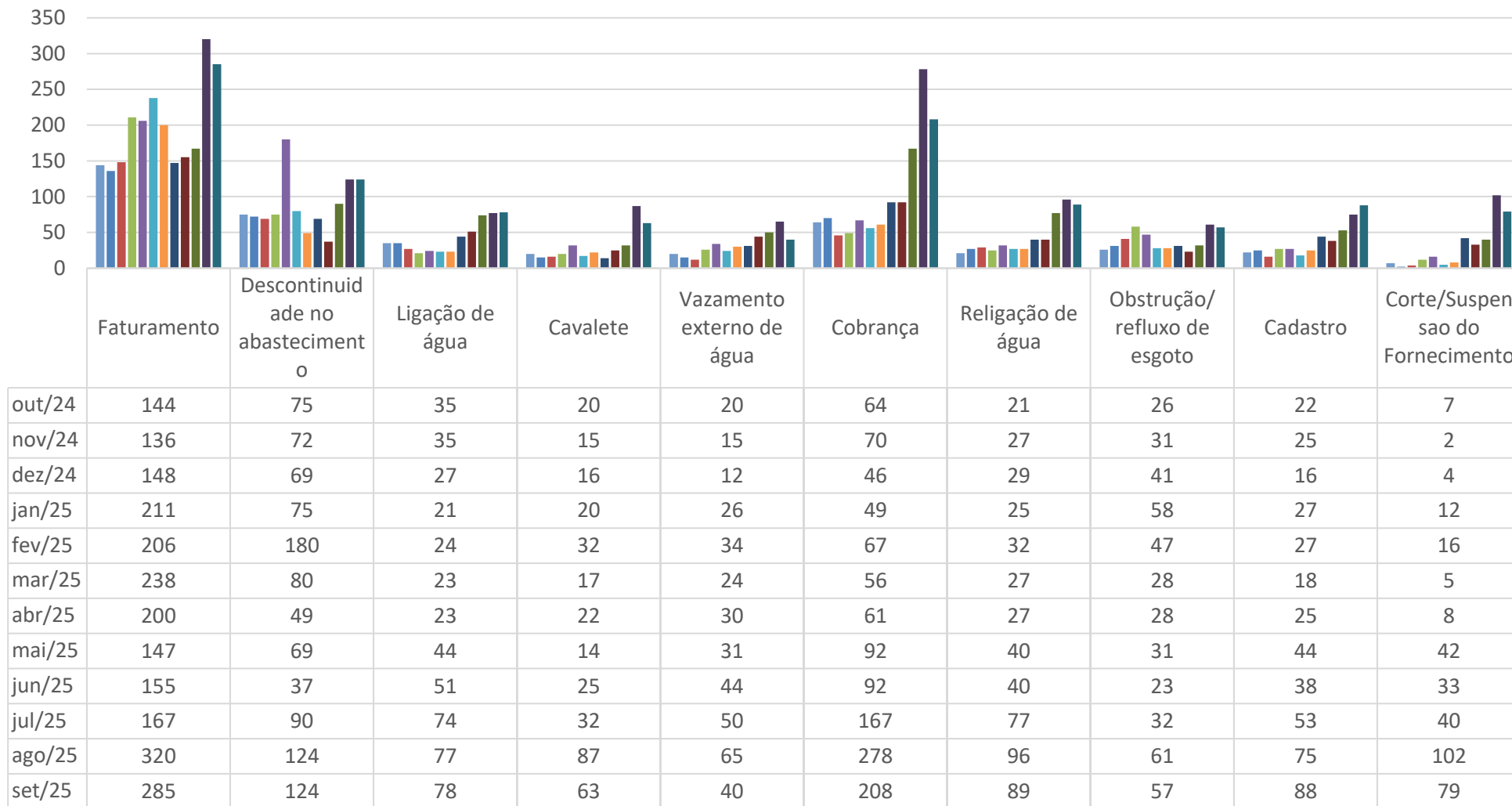
Faturamento	285	21,1%
Cobrança	208	15,4%
Descontinuid. No Abastec.	124	9,2%
Religação de água	89	6,6%
Cadastro	88	6,5%
Corte/Susp. Do Fornecimento	79	5,8%
Ligação de Água	78	5,8%
Cavalete	63	4,7%

Informações mais solicitadas no mês

Fatura	909	18,3%
Débito	652	13,1%
Outros	609	12,3%
Cadastro	329	6,6%
Faturamento	296	6,0%
Atend. Da Concessionária	258	5,2%
Cobrança	245	4,9%
Cavalete	239	4,8%

SABESP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



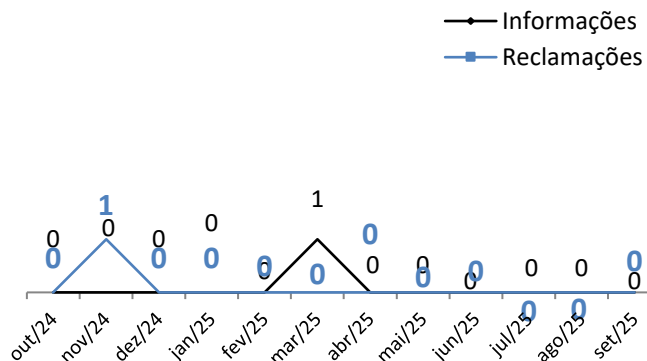
BRK Ambiental (Santa Gertrudes)

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
abr/25	0	0	0	0
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

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

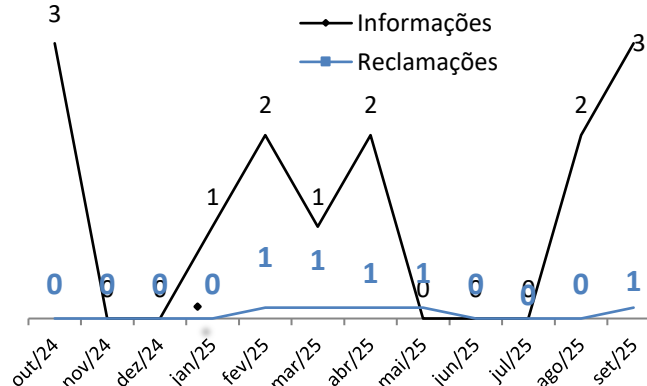
Saneaqua (Mairinque)

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
abr/25	2	1	0	3
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

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

Outros	1	33,3%
Débito	1	33,3%
Fatura	1	33,3%

Reclamações no mês

Descontinuid. No Abastec.	1	100,0%
---------------------------	---	--------

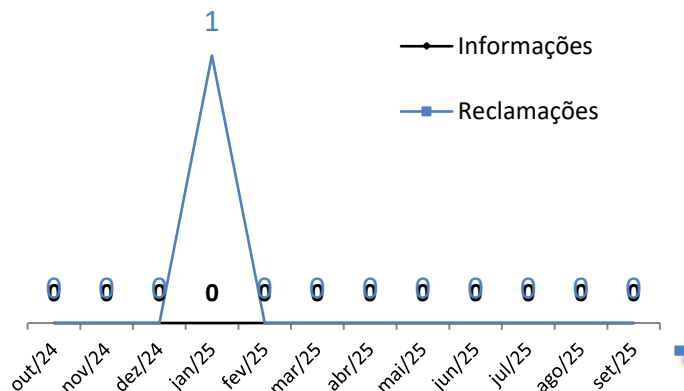
Águas de Cabrália (Cabrália Paulista)

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
abr/25	0	0	0	0
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

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

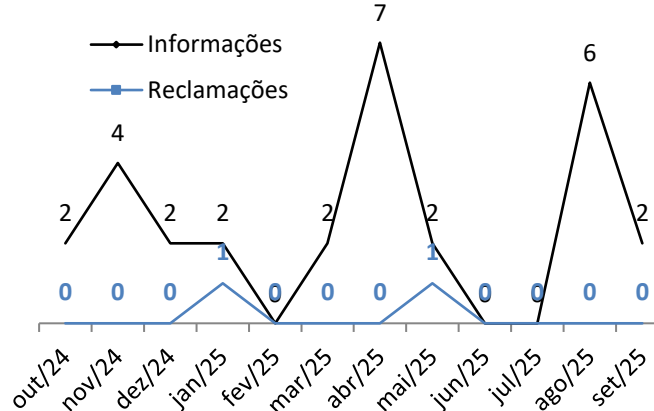
Águas Piquete (Piquete)

Manifestações por tipo (6 meses)

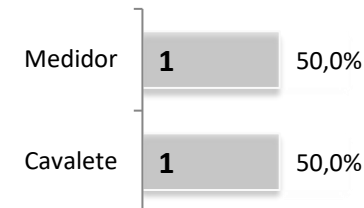
Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
abr/25	7	0	0	7
mai/25	2	1	0	3
jun/25	0	0	0	0
jul/25	0	0	0	0
ago/25	6	0	0	6
set/25	2	0	1	3

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

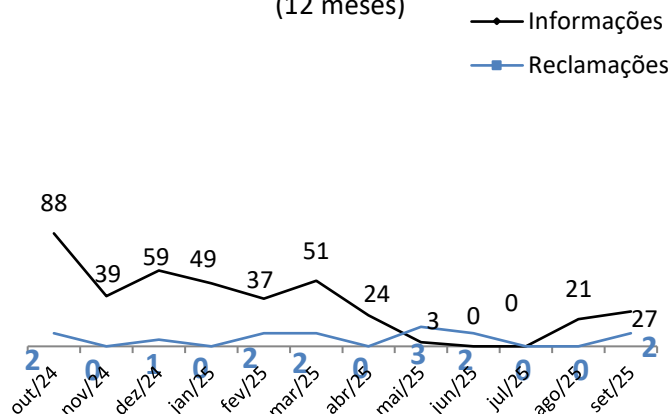
SAEG (Guaratinguetá)

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
abr/25	24	0	2	26
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

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

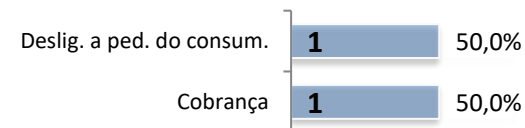
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



Principais Informações no mês



Reclamações no mês



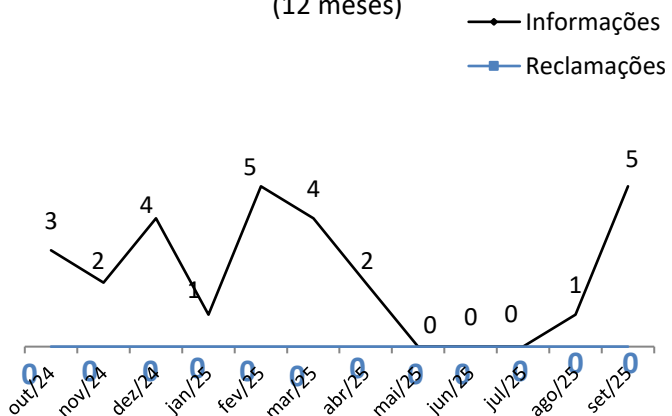
SAAE (Aparecida)

Manifestações por tipo (6 meses)

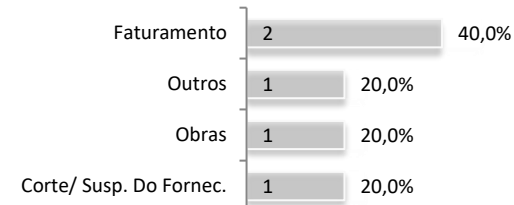
Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
abr/25	2	0	0	2
mai/25	0	0	0	0
jun/25	0	0	0	0
jul/25	0	0	0	0
ago/25	1	0	0	1
set/25	5	0	0	5

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

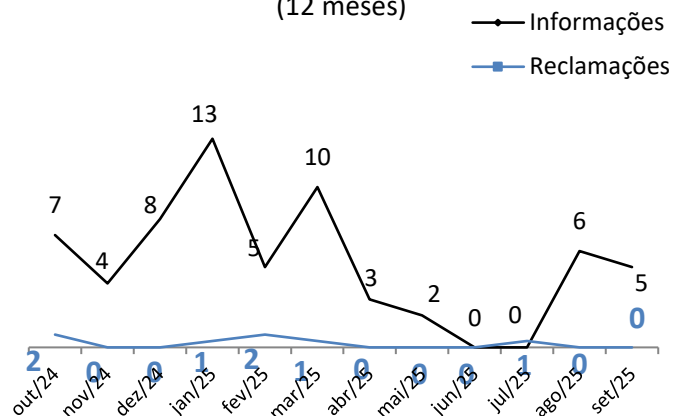
Igarapava Saneamento (Igarapava)

Manifestações por tipo (6 meses)

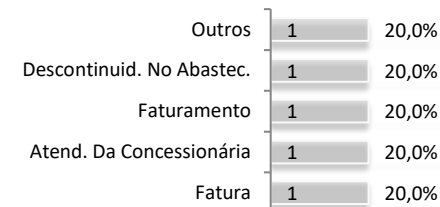
Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
abr/25	3	0	0	3
mai/25	2	0	0	2
jun/25	0	0	0	0
jul/25	0	1	0	1
ago/25	6	0	2	8
set/25	5	0	1	6

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

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