

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

**Setor: Saneamento Básico**

**Mês: Outubro/2024**

## Apresentação

A Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo – Arsesp é uma autarquia de regime especial, criada pela Lei Complementar nº 1.025, de 07 de dezembro de 2007, regulamentada pelo Decreto 52.455, de 07 de dezembro de 2007 e que tem, entre as suas principais atribuições, no âmbito do Estado de São Paulo:

- a) Saneamento Básico: regular e fiscalizar os serviços de saneamento de titularidade estadual, assim como os de titularidade municipal, que venham a ser delegados à Arsesp pelos municípios paulistas que manifestarem tal interesse.
- b) Gás Canalizado: regular e fiscalizar os serviços de distribuição de gás canalizado das três concessionárias paulistas.
- c) Energia Elétrica: por meio de convênio de delegação e descentralização, firmado com a Agência Nacional de Energia Elétrica - Aneel, fiscalizar as concessionárias de distribuição e os agentes de geração que atuam no Estado de São Paulo.
- d) Novos Serviços: o Decreto nº 67.882, de 15 de agosto de 2023, alterou o regulamento da Agência Reguladora, integrando novas atribuições (previstas na lei nº 17.293 de 20 de outubro de 2020). Assim, a Arsesp passará a regular e a fiscalizar os todos os serviços públicos que vierem a ser delegados pelo governo do Estado, como parques, hospitais, resíduos sólidos entre outros.

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.

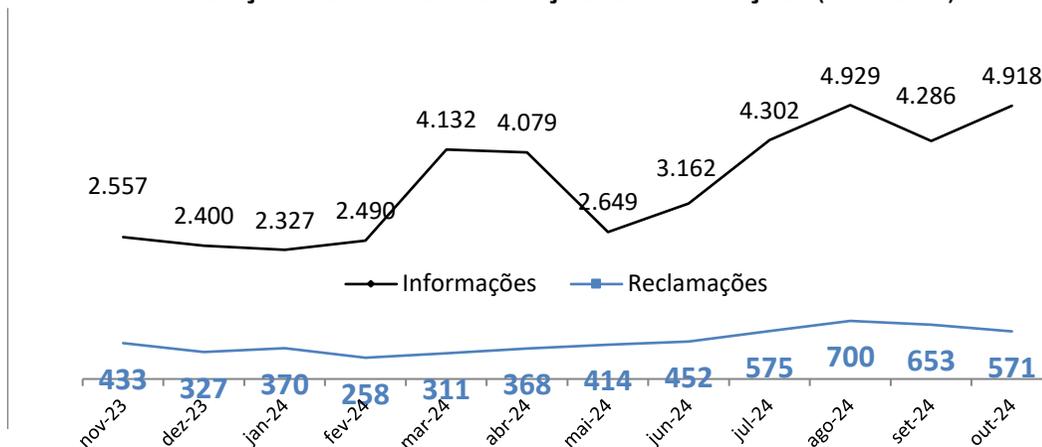
O SAU-Arsesp se destina a receber, registrar, analisar e responder às manifestações referentes aos serviços públicos regulados pela Agência, além de prestar orientações e informações sobre a legislação, como, por exemplo, os direitos e deveres dos consumidores e das concessionárias. Os prazos e procedimentos 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-24 | 2.649       | 414         | 12,50%                                | 145                 | 3.208 |
| jun-24 | 3.162       | 452         | 9,18%                                 | 95                  | 3.709 |
| jul-24 | 4.302       | 575         | 27,21%                                | 162                 | 5.039 |
| ago-24 | 4.929       | 700         | 21,74%                                | 240                 | 5.869 |
| set-24 | 4.286       | 653         | -6,71%                                | 213                 | 5.152 |
| out-24 | 4.918       | 571         | -12,56%                               | 855                 | 6.344 |

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

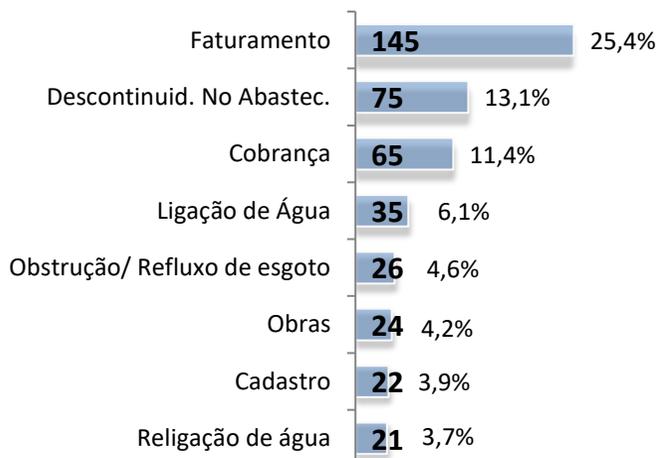
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



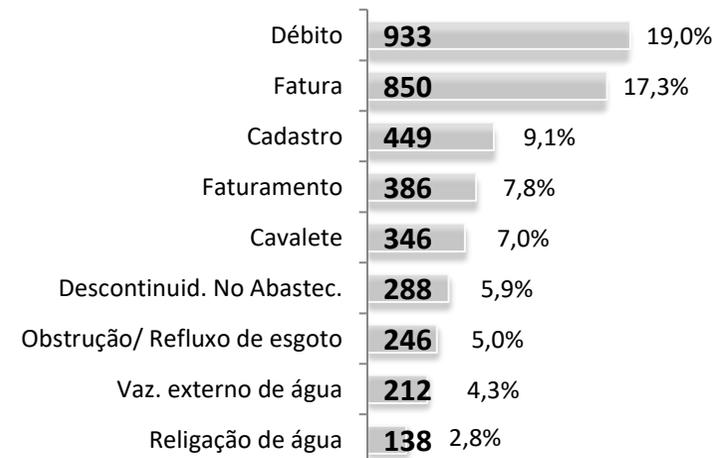
Reclamações por prestador de serviços no mês

|                   | Nº  | %     |
|-------------------|-----|-------|
| SABESP            | 567 | 99,3% |
| SAEG              | 2   | 0,4%  |
| Igarapava         | 2   | 0,4%  |
| Saneaqua          | 0   | 0,0%  |
| Águas Piquete     | 0   | 0,0%  |
| SAAE              | 0   | 0,0%  |
| BRK Ambiental     | 0   | 0,0%  |
| Águas de Cabrália | 0   | 0,0%  |

Reclamações mais frequentes no mês



Informações mais solicitadas no mês



Municípios com mais reclamações no mês

| Município             | Reclamações |
|-----------------------|-------------|
| São Paulo             | 293         |
| Praia Grande          | 28          |
| Guarulhos             | 27          |
| Guarujá               | 18          |
| Osasco                | 18          |
| Santo André           | 15          |
| São Bernardo do Campo | 14          |
| São José dos Campos   | 11          |
| Carapicuíba           | 11          |
| Várzea Paulista       | 7           |
| Barueri               | 6           |
| São Vicente           | 6           |
| Santos                | 6           |
| Diadema               | 6           |
| Itanhaém              | 5           |
| Taubaté               | 5           |
| Tatuí                 | 4           |
| Bertioga              | 4           |
| Pindamonhangaba       | 4           |
| Cotia                 | 3           |
| Botucatu              | 3           |
| Lorena                | 3           |
| Suzano                | 3           |
| Embu das Artes        | 3           |
| Franco da Rocha       | 3           |

| Município              | Reclamações |
|------------------------|-------------|
| Mauá                   | 3           |
| Mongaguá               | 3           |
| São Roque              | 2           |
| Francisco Morato       | 2           |
| Hortolândia            | 2           |
| Itapevi                | 2           |
| Guaratinguetá          | 2           |
| Itaquaquecetuba        | 2           |
| Taboão da Serra        | 2           |
| Caçapava               | 2           |
| Ubatuba                | 2           |
| Igarapava              | 2           |
| Avaré                  | 2           |
| Vargem Grande Paulista | 1           |
| São João da Boa Vista  | 1           |
| Ferraz de Vasconcelos  | 1           |
| Mairiporã              | 1           |
| São Sebastião          | 1           |
| Caraguatatuba          | 1           |
| Caieiras               | 1           |
| Itapecerica da Serra   | 1           |
| São Bento do Sapucaí   | 1           |
| Monte Mor              | 1           |
| Iperó                  | 1           |
| Narandiba              | 1           |

| Município           | Reclamações |
|---------------------|-------------|
| Assis               | 1           |
| Auriflama           | 1           |
| Adamantina          | 1           |
| Oswaldo Cruz        | 1           |
| Salto de Pirapora   | 1           |
| Pariquera-Açu       | 1           |
| Itapeva             | 1           |
| Peruíbe             | 1           |
| Alumínio            | 1           |
| Fernandópolis       | 1           |
| Boituva             | 1           |
| Itapetininga        | 1           |
| Cachoeira Paulista  | 1           |
| Presidente Prudente | 1           |
| Álvares Machado     | 1           |
| Ribeirão do Sul     | 1           |
| Itatiba             | 1           |
| Ribeirão Pires      | 1           |
| Ibiúna              | 1           |
| Rifaina             | 1           |
| Vargem              | 1           |
| Rio Grande da Serra | 1           |
| Salmourão           | 1           |
| Jandira             | 1           |
| Lins                | 1           |

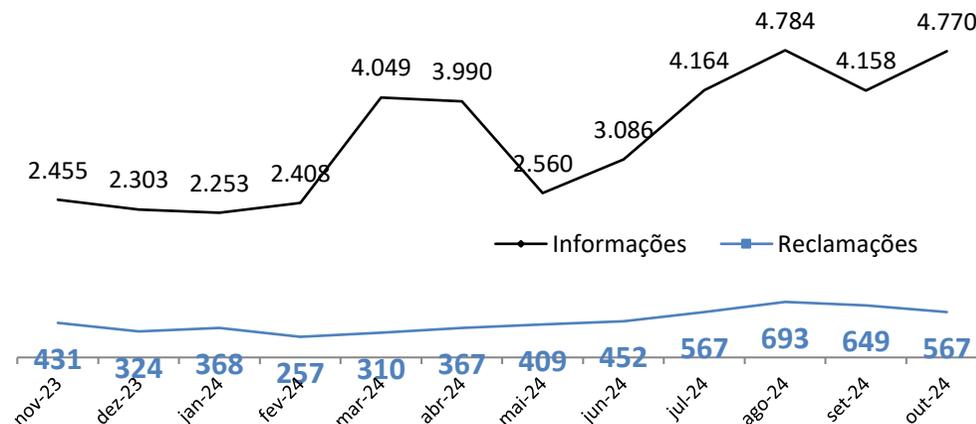
SABESP

Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês    | informações | reclamações | variação <sup>1</sup> das reclamações | Outros <sup>2</sup> | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------------------------|---------------------|-------|
| mai-24 | 2.560       | 409         | 11,44%                                | 144                 | 3.113 |
| jun-24 | 3.086       | 452         | 10,51%                                | 95                  | 3.633 |
| jul-24 | 4.164       | 567         | 25,44%                                | 149                 | 4.880 |
| ago-24 | 4.784       | 693         | 22,22%                                | 236                 | 5.713 |
| set-24 | 4.158       | 649         | -6,35%                                | 208                 | 5.015 |
| out-24 | 4.770       | 567         | -12,63%                               | 834                 | 6.171 |

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

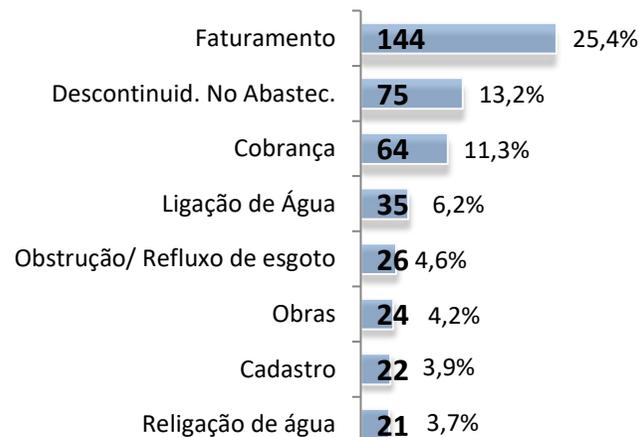
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



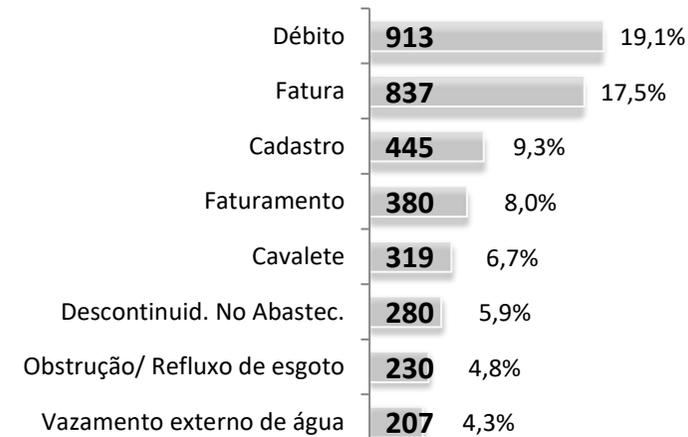
Municípios com mais reclamações no mês

| Município             | Quantidade |
|-----------------------|------------|
| São Paulo             | 293        |
| Praia Grande          | 28         |
| Guarulhos             | 27         |
| Guarujá               | 18         |
| Osasco                | 18         |
| Santo André           | 15         |
| São Bernardo do Campo | 14         |
| São José dos Campos   | 11         |
| Carapicuíba           | 11         |
| Várzea Paulista       | 7          |

Reclamações mais frequentes no mês

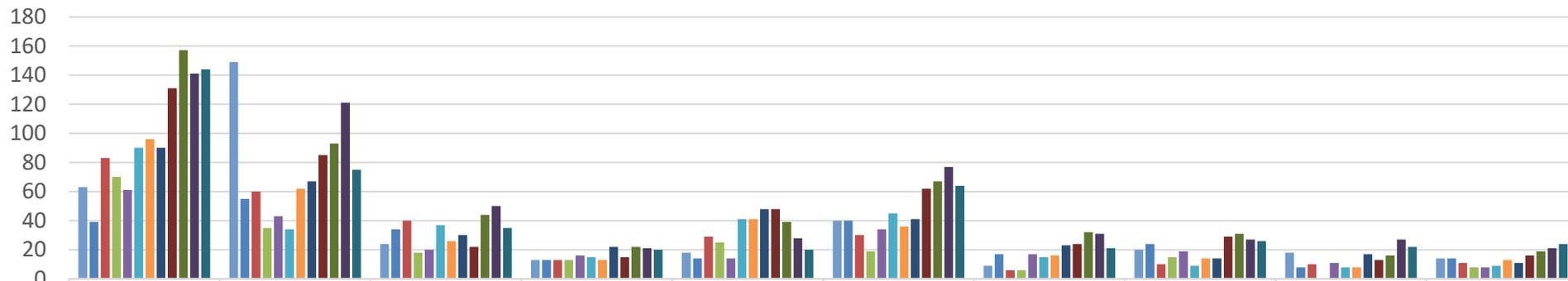


Informações mais solicitadas no mês



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 | Obras |
|--------|-------------|----------------------------------|-----------------|----------|---------------------------|----------|-------------------|-----------------------------|----------|-------|
| nov/23 | 63          | 149                              | 24              | 13       | 18                        | 40       | 9                 | 20                          | 18       | 14    |
| dez/23 | 39          | 55                               | 34              | 13       | 14                        | 40       | 17                | 24                          | 8        | 14    |
| jan/24 | 83          | 60                               | 40              | 13       | 29                        | 30       | 6                 | 10                          | 10       | 11    |
| fev/24 | 70          | 35                               | 18              | 13       | 25                        | 19       | 6                 | 15                          | 0        | 8     |
| mar/24 | 61          | 43                               | 20              | 16       | 14                        | 34       | 17                | 19                          | 11       | 8     |
| abr/24 | 90          | 34                               | 37              | 15       | 41                        | 45       | 15                | 9                           | 8        | 9     |
| mai/24 | 96          | 62                               | 26              | 13       | 41                        | 36       | 16                | 14                          | 8        | 13    |
| jun/24 | 90          | 67                               | 30              | 22       | 48                        | 41       | 23                | 14                          | 17       | 11    |
| jul/24 | 131         | 85                               | 22              | 15       | 48                        | 62       | 24                | 29                          | 13       | 16    |
| ago/24 | 157         | 93                               | 44              | 22       | 39                        | 67       | 32                | 31                          | 16       | 19    |
| set/24 | 141         | 121                              | 50              | 21       | 28                        | 77       | 31                | 27                          | 27       | 21    |
| out/24 | 144         | 75                               | 35              | 20       | 20                        | 64       | 21                | 26                          | 22       | 24    |

### BRK Ambiental (Santa Gertrudes)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês    | informações | reclamações | Outros <sup>2</sup> | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------|-------|
| mai/24 | 0           | 0           | 0                   | 0     |
| jun/24 | 0           | 0           | 0                   | 0     |
| jul/24 | 0           | 0           | 0                   | 0     |
| ago/24 | 0           | 0           | 0                   | 0     |
| set/24 | 0           | 0           | 0                   | 0     |
| out/24 | 0           | 0           | 0                   | 0     |

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

Nenhuma manifestação registrada no últimos 12 meses

Nenhuma informação registrada no mês

Nenhuma reclamação registrada no mês

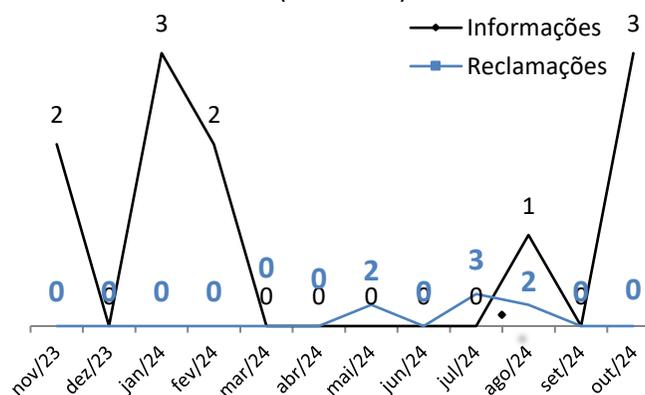
### Saneaqua (Mairinque)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

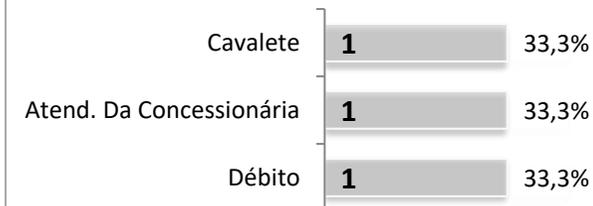
| Mês    | informações | reclamações | Outros <sup>2</sup> | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------|-------|
| mai/24 | 0           | 2           | 0                   | 2     |
| jun/24 | 0           | 0           | 0                   | 0     |
| jul/24 | 0           | 3           | 0                   | 3     |
| ago/24 | 1           | 2           | 0                   | 3     |
| set/24 | 0           | 0           | 0                   | 0     |
| out/24 | 3           | 0           | 0                   | 3     |

<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

### Águas de Cabrália (Cabrália Paulista)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês    | informações | reclamações | Outros <sup>2</sup> | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------|-------|
| mai/24 | 0           | 0           | 0                   | 0     |
| jun/24 | 0           | 0           | 0                   | 0     |
| jul/24 | 0           | 0           | 0                   | 0     |
| ago/24 | 0           | 0           | 0                   | 0     |
| set/24 | 0           | 0           | 0                   | 0     |
| out/24 | 0           | 0           | 0                   | 0     |

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

Nenhuma manifestação registrada no últimos 12 meses

Nenhuma informação registrada no mês

Nenhuma reclamação registrada no mês

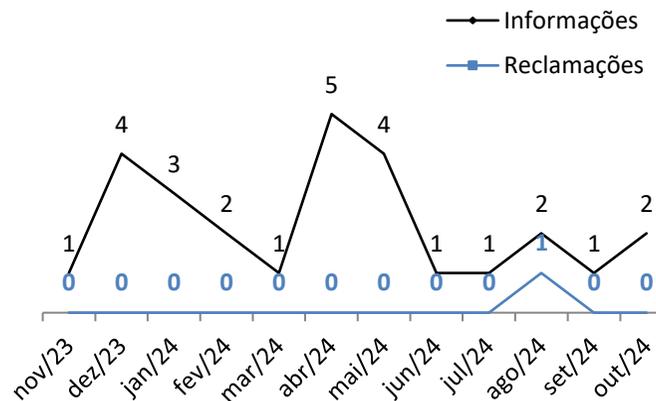
### Águas Piquete (Piquete)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

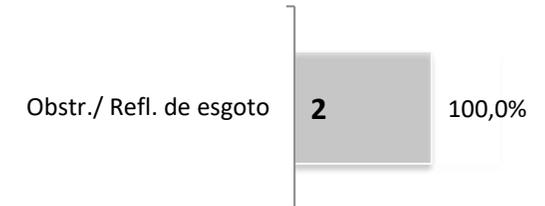
| Mês    | informações | reclamações | Outros <sup>2</sup> | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------|-------|
| mai/24 | 4           | 0           | 0                   | 4     |
| jun/24 | 1           | 0           | 0                   | 1     |
| jul/24 | 1           | 0           | 0                   | 1     |
| ago/24 | 2           | 1           | 0                   | 3     |
| set/24 | 1           | 0           | 0                   | 1     |
| out/24 | 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)



#### Informações no mês



Nenhuma reclamação registrada no mês

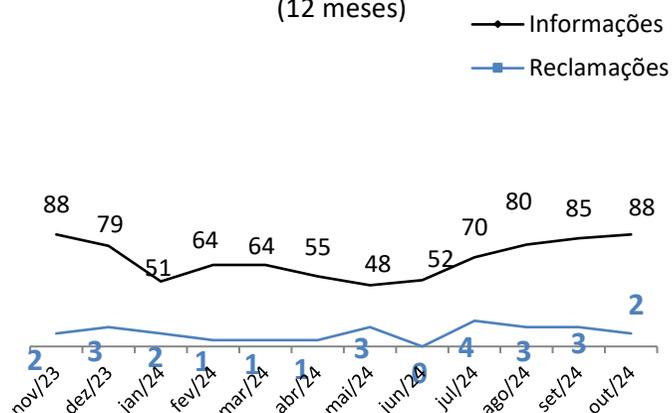
### SAEG (Guaratinguetá)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

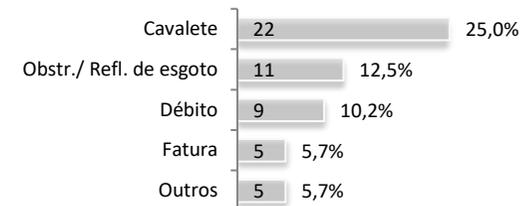
| Mês    | informações | reclamações | Outros <sup>2</sup> | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------|-------|
| mai/24 | 48          | 3           | 1                   | 52    |
| jun/24 | 52          | 0           | 0                   | 52    |
| jul/24 | 70          | 4           | 12                  | 86    |
| ago/24 | 80          | 3           | 3                   | 86    |
| set/24 | 85          | 3           | 4                   | 92    |
| out/24 | 88          | 2           | 21                  | 111   |

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

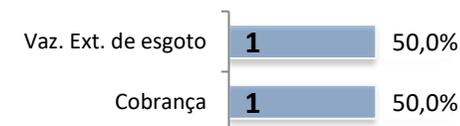
#### Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



#### Principais Informações no mês



#### Reclamações no mês



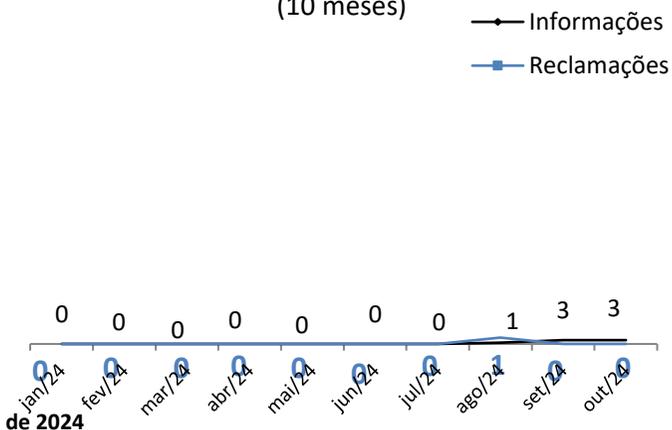
### SAAE (Aparecida)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês    | informações | reclamações | Outros <sup>2</sup> | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------|-------|
| mai/24 | 0           | 0           | 0                   | 0     |
| jun/24 | 0           | 0           | 0                   | 0     |
| jul/24 | 0           | 0           | 0                   | 0     |
| ago/24 | 1           | 1           | 0                   | 2     |
| set/24 | 3           | 0           | 1                   | 4     |
| out/24 | 3           | 0           | 0                   | 3     |

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

#### Evolução mensal de Informações e Reclamações (10 meses)



#### Principais Informações no mês



#### Nenhuma reclamação registrada no mês

### Igarapava Saneamento (Igarapava)

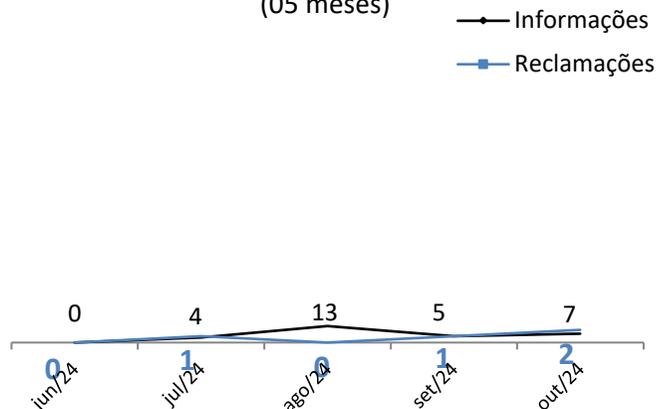
#### Manifestações por tipo (6 meses)

| Mês    | informações | reclamações | Outros <sup>2</sup> | Total |
|--------|-------------|-------------|---------------------|-------|
| mai/24 | -           | -           | -                   | -     |
| jun/24 | 0           | 0           | 0                   | 0     |
| jul/24 | 4           | 1           | 0                   | 5     |
| ago/24 | 13          | 0           | 1                   | 14    |
| set/24 | 5           | 1           | 0                   | 6     |
| out/24 | 7           | 2           | 0                   | 9     |

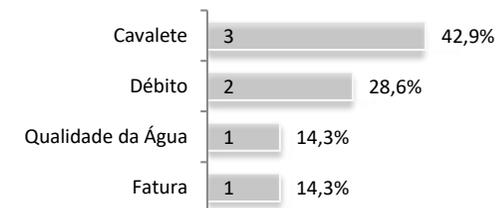
<sup>2</sup> Outros tipos de manifestação, conforme Del. ARSESP 947/19, art. 2º, XI.

Prestadora de serviços regulada pela Arsesp a partir de junho de 2024

#### Evolução mensal de Informações e Reclamações (05 meses)



#### Informações no mês



#### Reclamações no mês



## **Dúvidas e reclamações sobre os serviços de energia elétrica, gás canalizado e saneamento básico?**

Para reclamações, contate primeiramente a concessionária que atua em seu município.

Caso a situação não seja resolvida ou você não fique satisfeito, ligue para o SAU-ARSESP.

### **Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU-ARSESP)**

**Energia Elétrica** – 0800 727 01 67

**Gás canalizado** – 0800 770 04 27

**Saneamento** – 0800 771 68 83

[sau@arsesp.sp.gov.br](mailto:sau@arsesp.sp.gov.br)

### **Ouvidoria ARSESP**

0800 770 6884

[ouvidoriaarsesp@sp.gov.br](mailto:ouvidoriaarsesp@sp.gov.br)

### **Canal exclusivo para prefeitos**

0800 771 7733

[arsesp.municipios@arsesp.sp.gov.br](mailto:arsesp.municipios@arsesp.sp.gov.br)

Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo – ARSESP

Rua Cristiano Viana, 428

CEP 05411-902

Horário de atendimento (protocolo): 8:30 às 17:30

PABX: (11) 3204-2100

[www.arsesp.sp.gov.br](http://www.arsesp.sp.gov.br)



Secretaria de  **SÃO PAULO**  
Parcerias em Investimentos GOVERNO DO ESTADO