

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Saneamento Básico

Mês: Agosto/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.

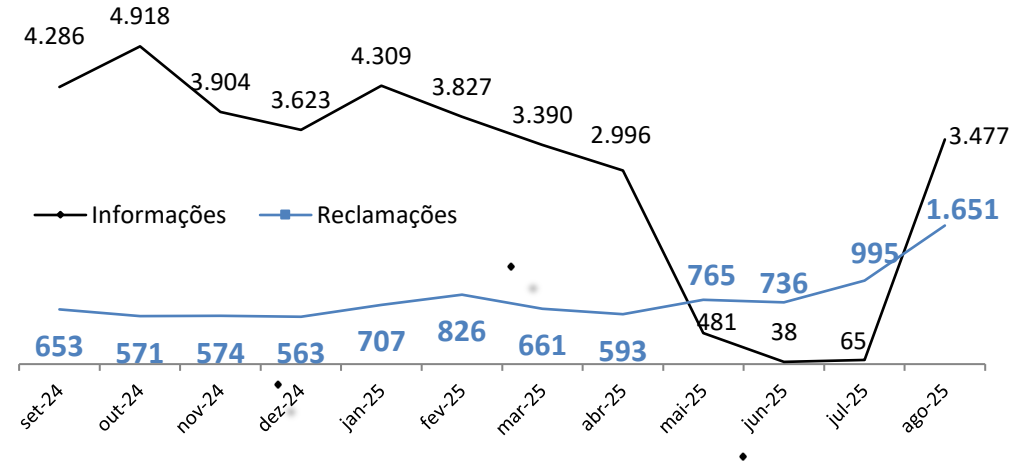
O SAU-Arsesp se destina a receber, registrar, analisar e responder às manifestações referentes aos serviços públicos regulados pela Agência, além de prestar orientações e informações sobre a legislação, como, por exemplo, os direitos e deveres dos consumidores e das concessionárias. Os prazos e procedimentos 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
mar-25	3.390	661	-19,98%	216	4.267
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

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	1.651	100,0%
Igarapava	0	0,0%
SAEG	0	0,0%
Saneaqua	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	320	19,4%
Cobrança	278	16,8%
Descontinuidade no Abastec.	124	7,5%
Corte / Susp. Do Fornecimento	102	6,2%
Religação de água	96	5,8%
Cavalete	87	5,3%
Ligação de Água	77	4,7%
Cadastro	75	4,5%

Informações mais solicitadas no mês

Fatura	852	24,5%
Débito	353	10,2%
Outros	294	8,5%
Atend. Da Concessionária	293	8,4%
Faturamento	266	7,7%
Cadastro	204	5,9%
Corte / Susp. do Fornecimento	201	5,8%
Cavalete	152	4,4%
Religação de água	134	3,9%

Municípios com mais reclamações no mês

Município	Reclamações
São Paulo	805
Guarulhos	84
Osasco	49
Guarujá	43
Cotia	40
São José dos Campos	38
São Bernardo do Campo	33
São Vicente	31
Embu das Artes	29
Santo André	27
Carapicuíba	26
Praia Grande	26
Barueri	25
Santana de Parnaíba	21
Santos	21
Itanhaém	17
Taubaté	15
Itapevi	13
Itapecerica da Serra	11
Lorena	10
Embu-Guaçu	10
Mongaguá	10
Taboão da Serra	10
Caraguatatuba	10
Itaquaquecetuba	10

Município	Reclamações
Francisco Morato	9
Cubatão	9
Jandira	9
Pindamonhangaba	8
Bertioga	8
Mairiporã	8
Suzano	7
Hortolândia	7
Diadema	6
Franca	6
Presidente Prudente	6
Tatuí	6
São Sebastião	5
Caieiras	5
Botucatu	5
Ribeirão Pires	5
Franco da Rocha	5
Mauá	5
Ubatuba	5
Ferraz de Vasconcelos	5
Peruíbe	4
Avaré	4
Poá	4
Cajamar	4
Paulínia	3

Município	Reclamações
Itapetininga	3
Bragança Paulista	3
Itapeva	3
Rio Grande da Serra	3
Vargem Grande Paulista	3
Campos do Jordão	3
Pirapora do Bom Jesus	3
Salto de Pirapora	2
Taquarivaí	2
São João da Boa Vista	2
Monte Mor	2
Registro	2
Caçapava	2
Santa Cruz do Rio Pardo	2
Itatiba	2
São Roque	2
Jales	2
Itaí	2
Campo Limpo Paulista	2
Serra Azul	1
Bernardino de Campos	1
Novo Horizonte	1
Itatinga	1
Eldorado	1
Piedade	1

Municípios com mais reclamações no mês

Município	Reclamações
Tapiratiba	1
Mogi das Cruzes	1
Águas de São Pedro	1
Pinhalzinho	1
Capão Bonito	1
Piraju	1
Ilha Comprida	1
Espírito Santo do Pinhal	1
Indiaporã	1
Tremembé	1
Buritizal	1
Valentim Gentil	1
Santa Isabel	1
Assis	1
Agudos	1
Presidente Epitácio	1
Iguape	1
Ibiúna	1
Divinolândia	1
Cananéia	1
Paranapanema	1
Guariba	1
Ilhabela	1
Ribeirão Grande	1
Socorro	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	
Sabesp	15,0%	Sabesp	11,8%	Sabesp	17,1%	Sabesp	1,30
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
SAEG	0,0%	SAEG	0,0%	SAEG	0,0%	SAEG	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	15,0%	Setor agregado	11,8%	Setor agregado	17,1%	Setor agregado	1,29

¹ Base de U.C.'s de agosto de 2025

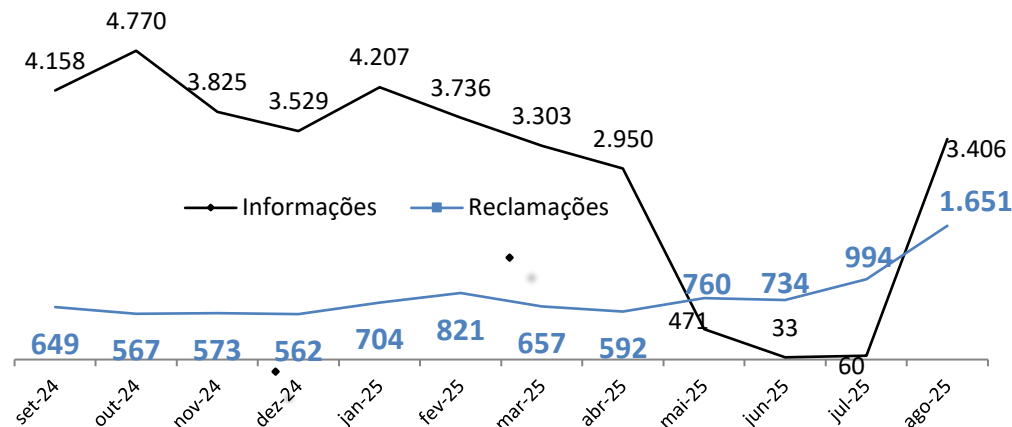
SABESP

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
mar-25	3.303	657	-19,98%	206	4.166
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

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

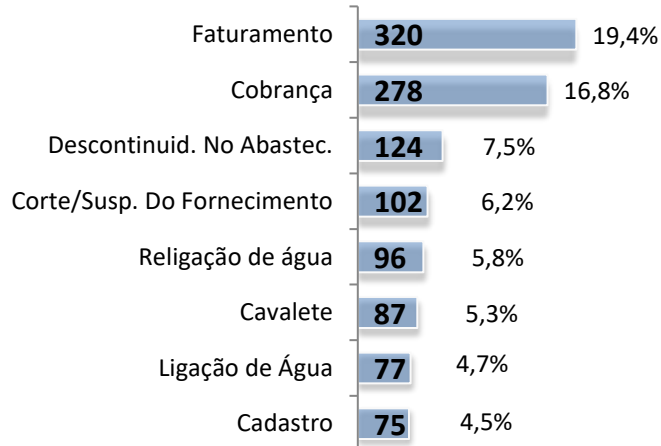
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



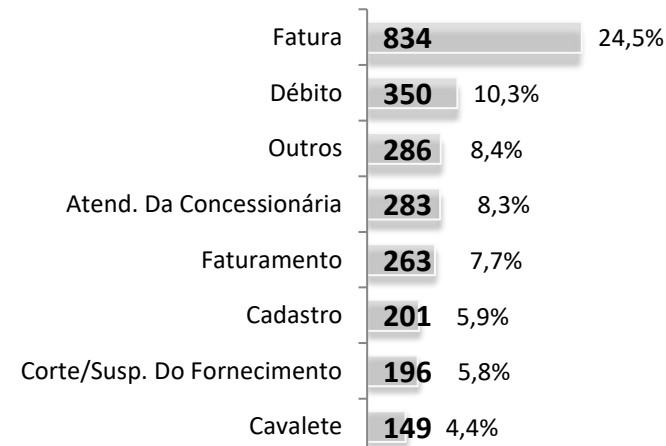
Municípios com mais reclamações no mês

	Quantidade
São Paulo	805
Guarulhos	84
Osasco	49
Guarujá	43
Cotia	40
São José dos Campos	38
São Bernardo do Campo	33
São Vicente	31
Embu das Artes	29
Santo André	27

Reclamações mais frequentes no mês

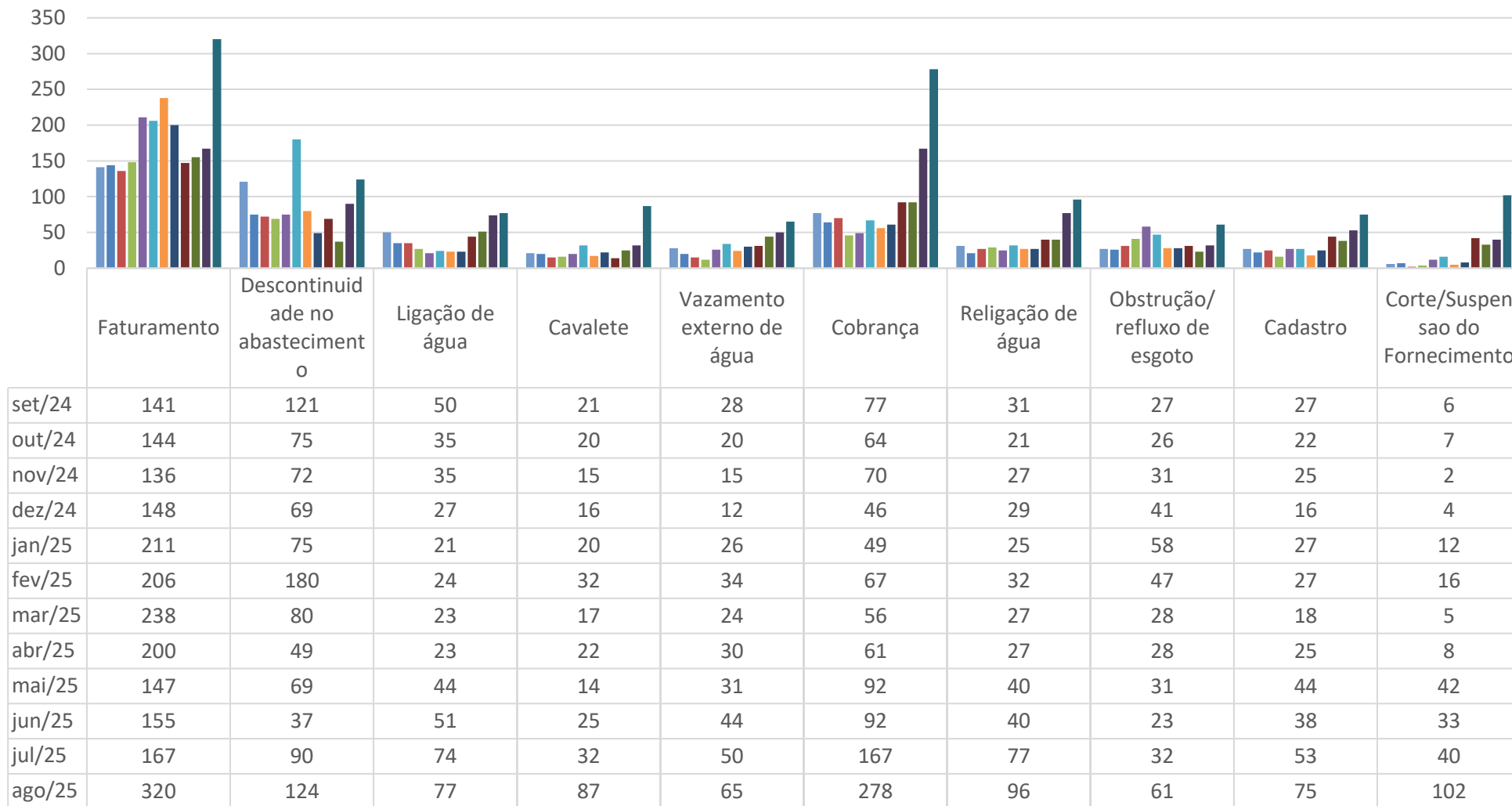


Informações mais solicitadas no mês



SABESP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



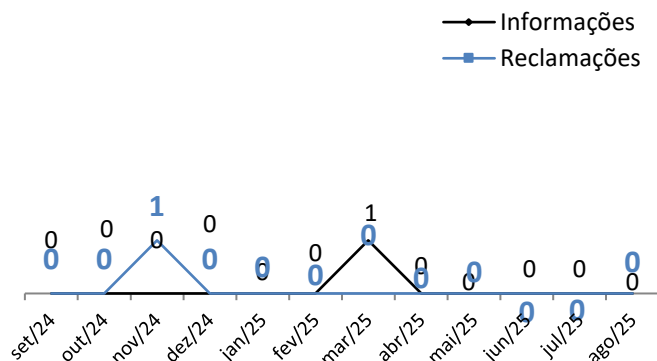
BRK Ambiental (Santa Gertrudes)

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
mar/25	1	0	0	1
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

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

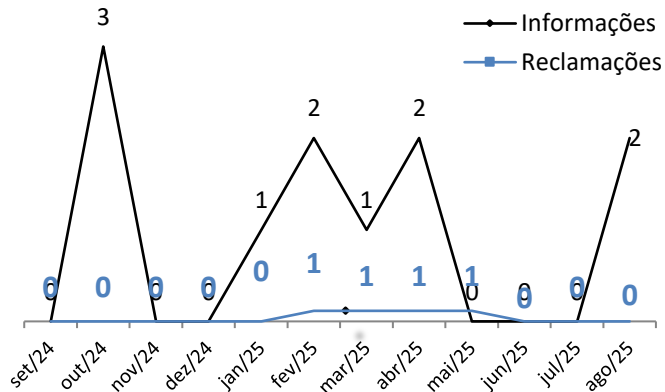
Saneaqua (Mairinque)

Manifestações por tipo (6 meses)

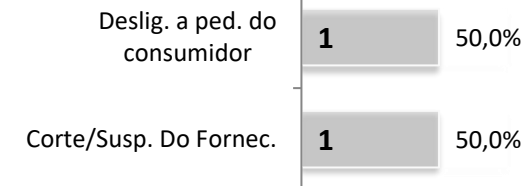
Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
mar/25	1	1	0	2
abr/25	2	1	0	3
mai/25	0	1	0	1
jun/25	0	0	0	0
jul/25	0	0	0	0
ago/25	2	0	2	4

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

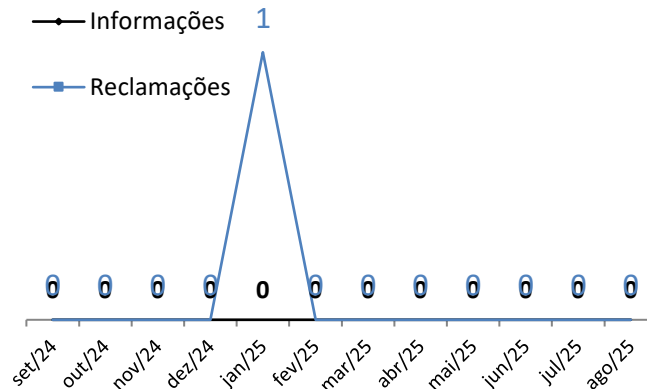
Águas de Cabrália (Cabrália Paulista)

Manifestações por tipo (6 meses)

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

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

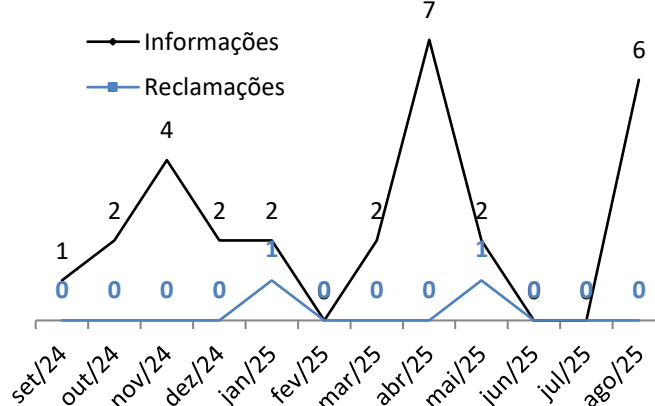
Águas Piquete (Piquete)

Manifestações por tipo (6 meses)

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

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

Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



Informações no mês

Fatura	2	33,3%
Vaz. ext. de esgoto	1	16,7%
Religação de água	1	16,7%
Atend. Da Concessionária	1	16,7%
Faturamento	1	16,7%

Nenhuma reclamação registrada no mês

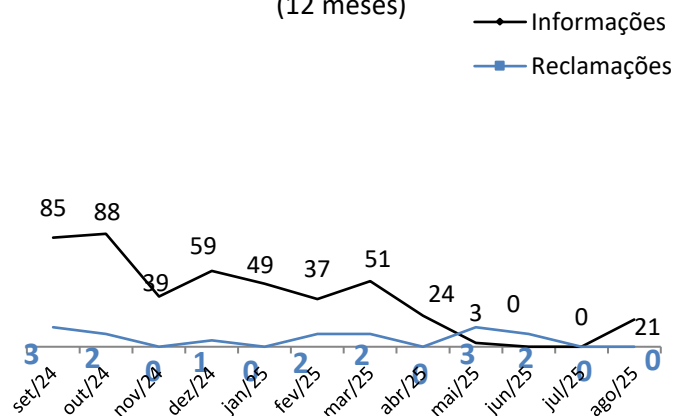
SAEG (Guaratinguetá)

Manifestações por tipo (6 meses)

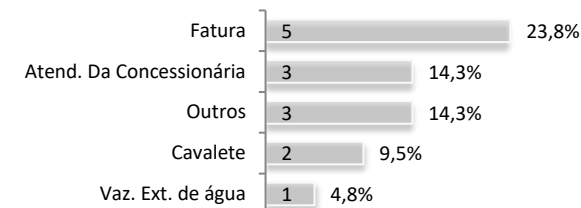
Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
mar/25	51	2	10	63
abr/25	24	0	2	26
mai/25	3	3	1	7
jun/25	0	2	0	2
jul/25	0	0	0	0
ago/25	21	0	2	23

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

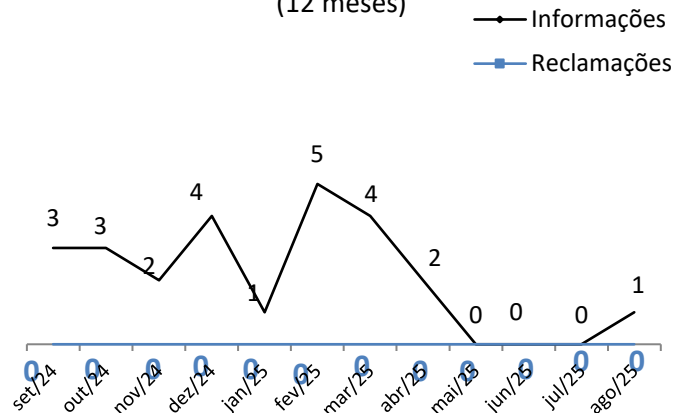
SAAE (Aparecida)

Manifestações por tipo (6 meses)

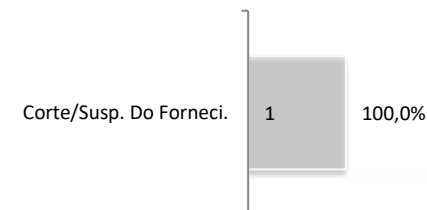
Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
mar/25	4	0	0	4
abr/25	2	0	0	2
mai/25	0	0	0	0
jun/25	0	0	0	0
jul/25	0	0	0	0
ago/25	1	0	0	1

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

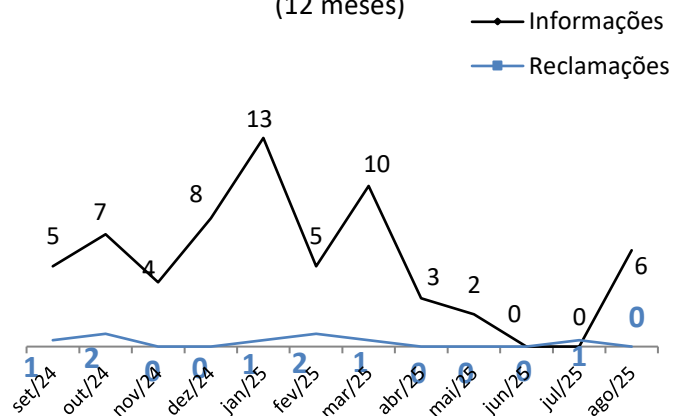
Igarapava Saneamento (Igarapava)

Manifestações por tipo (6 meses)

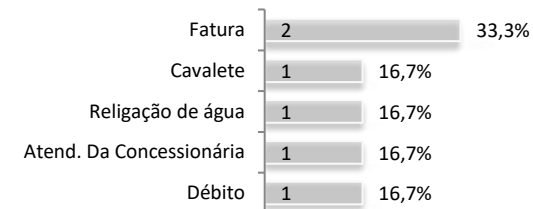
Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
mar/25	10	1	0	11
abr/25	3	0	0	3
mai/25	2	0	0	2
jun/25	0	0	0	0
jul/25	0	1	0	1
ago/25	6	0	2	8

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

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