

# Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Saneamento Básico

Mês: Julho/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.

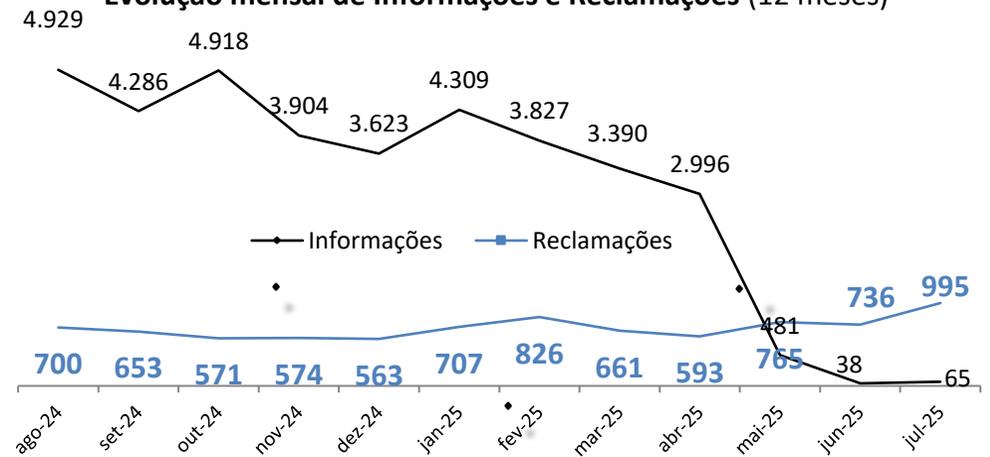
O SAU-Arsesp se destina a receber, registrar, analisar e responder às manifestações referentes aos serviços públicos regulados pela Agência, além de prestar orientações e informações sobre a legislação, como, por exemplo, os direitos e deveres dos consumidores e das concessionárias. Os prazos e procedimentos 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
fev-25	3.827	826	16,83%	320	4.973
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

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

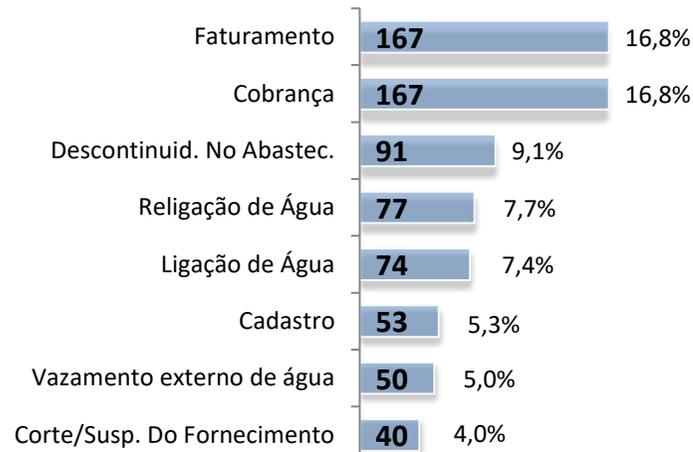
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



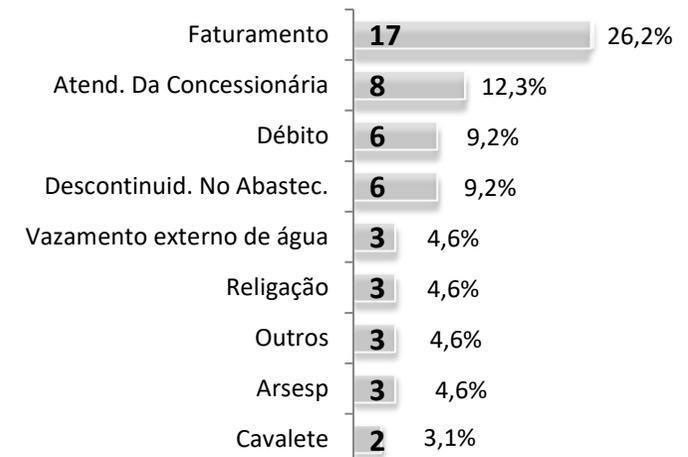
Reclamações por prestador de serviços no mês

	Nº	%
SABESP	994	99,9%
Igarapava	1	0,1%
SAEG	0	0,0%
Saneaqua	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



Municípios com mais reclamações no mês

Município	Reclamações
São Paulo	509
Osasco	55
Guarulhos	37
Guarujá	36
Embu das Artes	24
São José dos Campos	21
Praia Grande	21
Santana de Parnaíba	19
Itapecerica da Serra	19
Cotia	15
São Bernardo do Campo	14
Jandira	13
Barueri	13
Carapicuíba	13
Santo André	13
Itanhaém	11
São Vicente	10
Itaquaquecetuba	9
Taubaté	8
Santos	7
Embu-Guaçu	7
Caieiras	6
Taboão da Serra	5
Itapevi	5
Mongaguá	5

Município	Reclamações
Francisco Morato	4
Caraguatatuba	4
Presidente Prudente	4
Arujá	4
Mairiporã	4
Diadema	4
Boituva	3
São Roque	3
São Miguel Arcanjo	3
Ilhabela	3
Tatuí	3
Santa Cruz do Rio Pardo	3
Pirapora do Bom Jesus	3
Vargem Grande Paulista	3
Ferraz de Vasconcelos	2
Itapeva	2
Cubatão	2
Itupeva	2
Cajamar	2
Hortolândia	2
Avaré	2
Mauá	2
Suzano	2
Ubatuba	2
Poá	2

Município	Reclamações
Ribeirão Pires	2
Bragança Paulista	1
Guararema	1
Igarapava	1
Pindamonhangaba	1
Botucatu	1
Iguape	1
Itapetininga	1
Lagoinha	1
Monte Mor	1
Cachoeira Paulista	1
Várzea Paulista	1
Ilha Comprida	1
Jambeiro	1
Adamantina	1
Bananal	1
Rio Grande da Serra	1
São Sebastião	1
Bertioga	1
Serra Negra	1
Santa Isabel	1
Buri	1
Fernandópolis	1
Franco da Rocha	1
Lins	1



### 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	35,2%	Sabesp	20,2%	Sabesp	22,0%	Igarapava	0,87
Saneaqua	0,0%	Saneaqua	0,0%	Saneaqua	0,0%	Sabesp	0,77
BRK Ambiental	0,0%	BRK Ambiental	0,0%	BRK Ambiental	0,0%	Saneaqua	0,00
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%	SAEG	0,00
Igarapava	0,0%	Igarapava	0,0%	Igarapava	0,0%	SAAE	0,00
<b>Setor agregado</b>	<b>35,2%</b>	<b>Setor agregado</b>	<b>20,2%</b>	<b>Setor agregado</b>	<b>22,0%</b>	<b>Setor agregado</b>	<b>0,77</b>

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

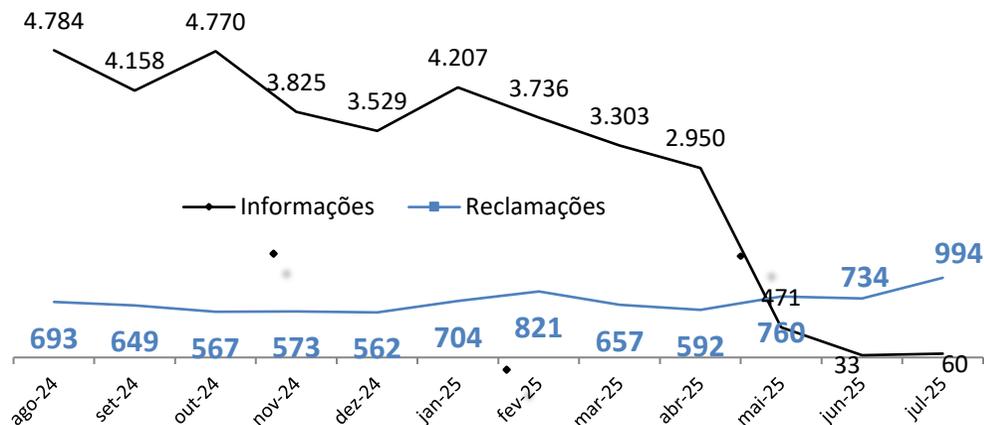
SABESP

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
fev-25	3.736	821	16,62%	317	4.874
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

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

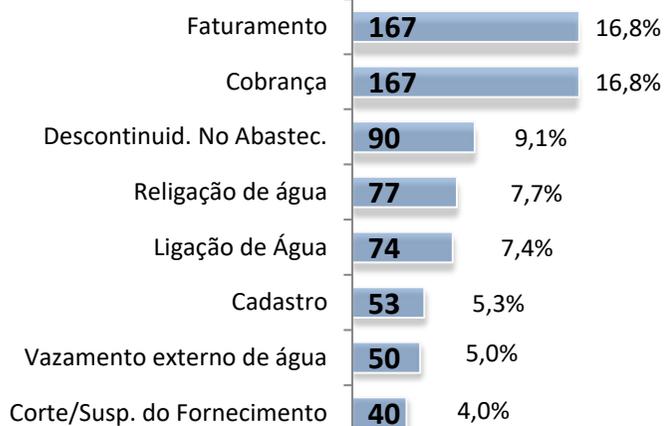
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



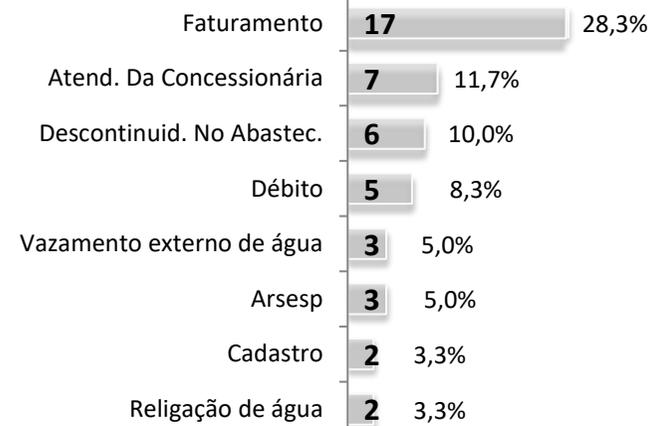
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
São Paulo	509
Osasco	55
Guarulhos	37
Guarujá	36
Embu das Artes	24
São José dos Campos	21
Praia Grande	21
Santana de Parnaíba	19
Itapeverica da Serra	19
Cotia	15

Reclamações mais frequentes no mês

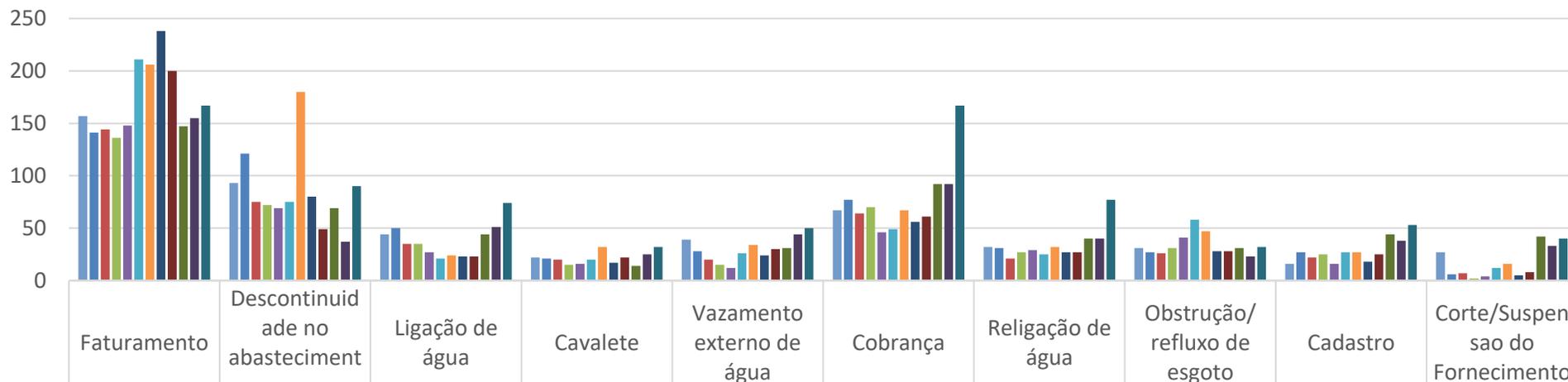


Informações mais solicitadas no mês



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
ago/24	157	93	44	22	39	67	32	31	16	27
set/24	141	121	50	21	28	77	31	27	27	6
out/24	144	75	35	20	20	64	21	26	22	7
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

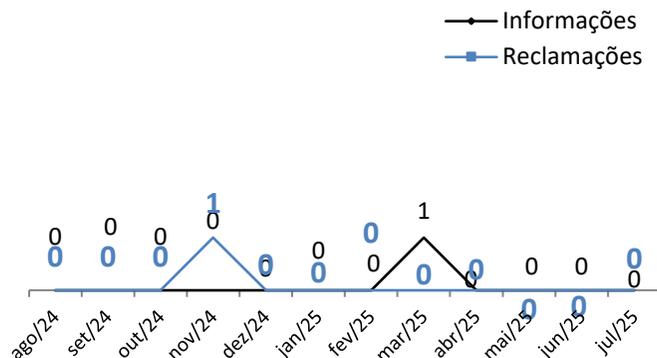
### BRK Ambiental (Santa Gertrudes)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

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

<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

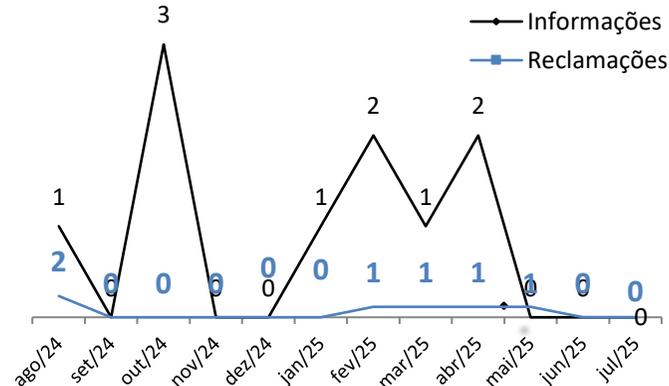
### Saneaqua (Mairinque)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
fev/25	2	1	0	3
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

<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

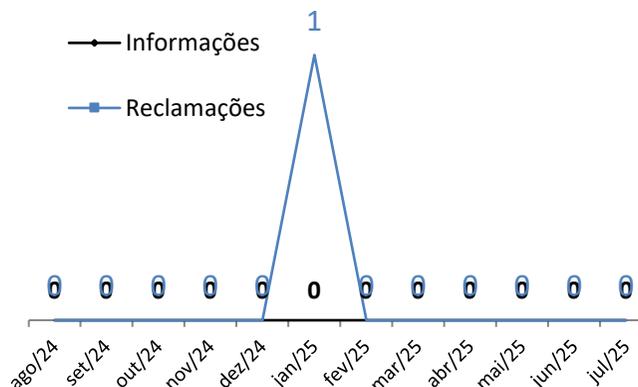
### Águas de Cabrália (Cabrália Paulista)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

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

<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

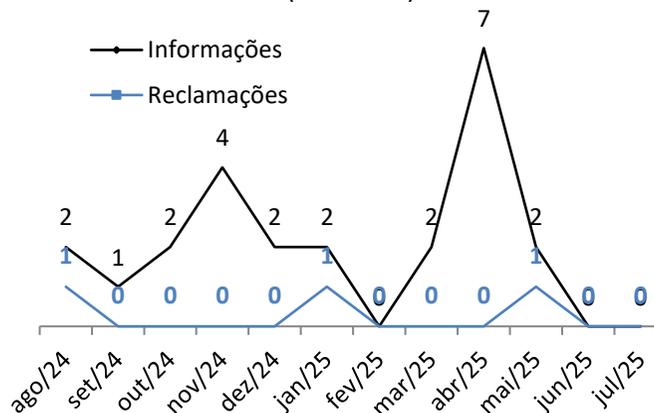
### Águas Piquete (Piquete)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

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

<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

### SAEG (Guaratinguetá)

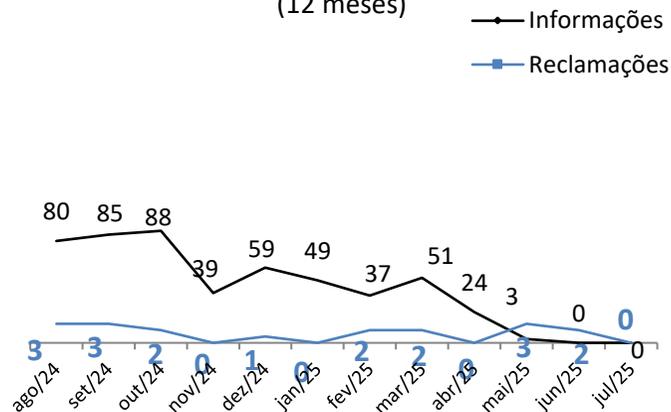
#### Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
fev/25	37	2	3	42
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

<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

### SAAE (Aparecida)

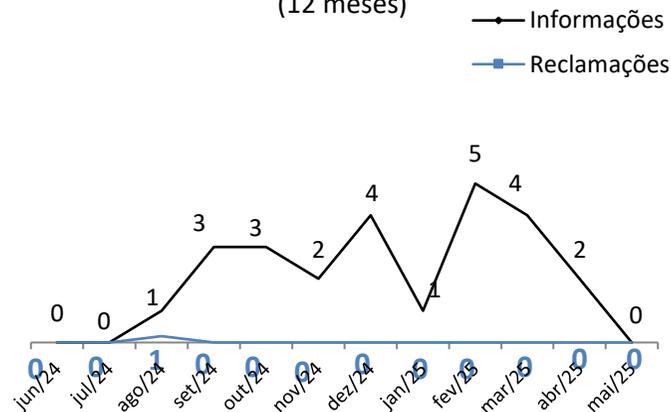
#### Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
fev/25	5	0	0	5
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

<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

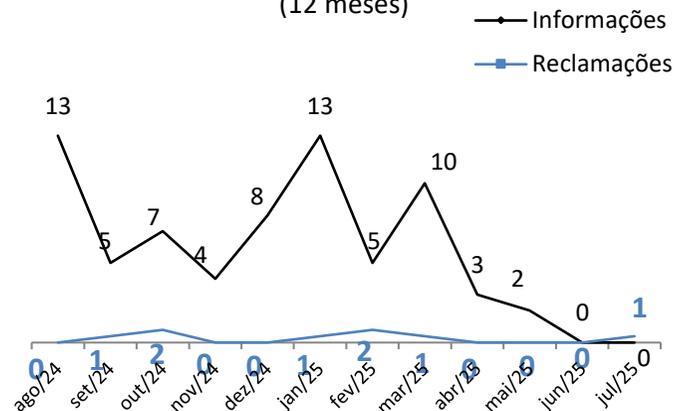
### Igarapava Saneamento (Igarapava)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
fev/25	5	2	0	7
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

<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

Reclamações no mês

Descart. No Abastec. 1 100,0%

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