

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

**Setor: Saneamento Básico**

**Mês: Dezembro/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.

## Dados agregados do Setor

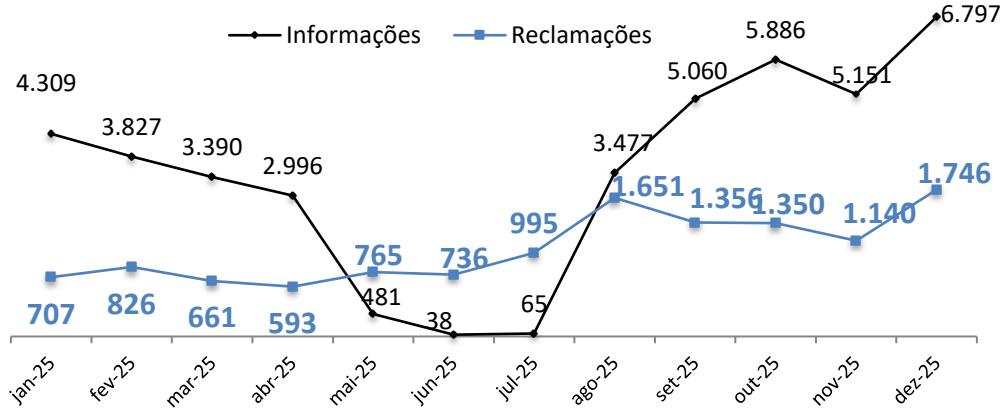
Dezembro/2025

### Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
jul-25	65	<b>995</b>	35,19%	73	1.133
ago-25	3.477	<b>1.651</b>	65,93%	566	5.694
set-25	5.060	<b>1.356</b>	-17,87%	691	7.107
out-25	5.886	<b>1.350</b>	-0,44%	474	7.710
nov-25	5.151	<b>1.140</b>	-15,56%	520	6.811
dez-25	6.797	<b>1.746</b>	53,16%	812	9.355

<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	1.746	100,0%
SAEG	0	0,0%
Sanequa	0	0,0%
Igarapava	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

Descontinuid. No Abastec.	<b>525</b>	30,1%
Faturamento	<b>351</b>	20,1%
Cobrança	<b>215</b>	12,3%
Religação de Água	<b>108</b>	6,2%
Ligação de Água	<b>94</b>	5,4%
Corte/Susp. No Fornecimento	<b>60</b>	3,4%
Cadastro	<b>53</b>	3,0%
Cavalete	<b>47</b>	2,7%

### Informações mais solicitadas no mês

Fatura/Conta	<b>1113</b>	16,4%
Descontinuid. No Abastec.	<b>873</b>	12,8%
Débito	<b>833</b>	12,3%
Faturamento	<b>485</b>	7,1%
Religação de Água	<b>399</b>	5,9%
Cobrança	<b>398</b>	5,9%
Cadastro	<b>378</b>	5,6%
Cavalete	<b>375</b>	5,5%
Corte/Susp. do Fornecimento	<b>319</b>	4,7%

## Dados agregados do Setor

Município	Reclamações
São Paulo	870
Osasco	61
Guarulhos	55
Guarujá	45
São José dos Campos	43
Santo André	40
Carapicuíba	34
Praia Grande	33
Cotia	24
São Bernardo do Campo	22
Itaquaquecetuba	22
São Vicente	22
Caçapava	20
Embu das Artes	19
Santos	18
Barueri	17
Embu-Guaçu	16
Franco da Rocha	16
Itapecerica da Serra	16
Jandira	14
Taubaté	13
Mongaguá	13
Arujá	12
Suzano	12
Caraguatatuba	12

## Municípios com mais reclamações no mês

Município	Reclamações
Peruíbe	11
Guararema	11
Ferraz de Vasconcelos	11
Bertioga	11
Itanhaém	10
Santana de Parnaíba	10
Caieiras	9
Ribeirão Pires	8
Francisco Morato	7
Pindamonhangaba	6
Cajamar	6
São Roque	6
Ibiúna	6
Tatuí	6
Taboão da Serra	6
Itapevi	6
Hortolândia	5
Poá	5
Ubatuba	5
Mairiporã	5
Nazaré Paulista	5
Mauá	4
Bragança Paulista	4
Botucatu	4
Franca	4

Município	Reclamações
São Sebastião	4
Itatiba	4
Avaré	4
Cajati	3
Salto de Pirapora	3
Diadema	3
Lorena	3
Santa Isabel	3
Itapeva	3
Itapetininga	3
Vargem Grande Paulista	3
Itupeva	3
Santa Cruz do Rio Pardo	2
Boituva	2
Biritiba-Mirim	2
Pilar do Sul	2
Capela do Alto	2
Campos do Jordão	2
Jambeiro	2
Jarinu	2
Santo Antônio do Pinhal	2
Presidente Prudente	2
Igaratá	2
Rio Grande da Serra	2
Piedade	2

## Dados agregados do Setor

Município	Reclamações
Mogi das Cruzes	2
Piraju	2
Guariba	2
Tremembé	1
Pinhalzinho	1
São Miguel Arcanjo	1
Várzea Paulista	1
Arapeí	1
Presidente Epitácio	1
São Lourenço da Serra	1
Adamantina	1
Mirante do Paranapanema	1
Agudos	1
Serra Azul	1
Cubatão	1
Ilha Comprida	1
Saltinho	1
Fartura	1
Óleo	1
São Manuel	1
Lupércio	1
Itariri	1
Oscar Bressane	1
Araçariguama	1
Bauru	1

## Municípios com mais reclamações no mês

Município	Reclamações
Sarapuí	1
Paranapanema	1
Serra Negra	1
Duartina	1
Iguape	1
Alumínio	1
Juquitiba	1
Assis	1
Ilhabela	1
São João da Boa Vista	1
Euclides da Cunha	1
Paulista	1
Capão Bonito	1
Monte Mor	1

## Dados agregados do Setor

Dezembro/2025

### 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	20,3%	Sabesp	55,3%	Sabesp	22,7%	Sabesp	1,32
Sanequa	0,0%	Sanequa	0,0%	Sanequa	0,0%	Sanequa	0,00
BRK Ambiental	0,0%	BRK Ambiental	0,0%	BRK Ambiental	0,0%	BRK Ambiental	0,00
Águas de Cabrália	0,0%	Águas de Cabrália	0,0%	Águas de Cabrália	0,0%	Águas de Cabrália	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
<b>Setor agregado</b>	<b>20,3%</b>	<b>Setor agregado</b>	<b>55,3%</b>	<b>Setor agregado</b>	<b>22,7%</b>	<b>Setor agregado</b>	<b>1,31</b>

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

## Dados por prestador de serviços

Dezembro/2025

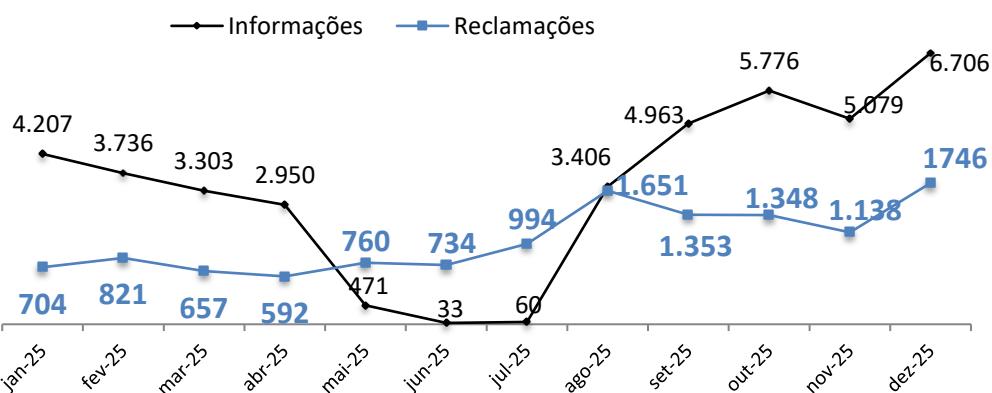
### SABESP

#### Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
jul-25	60	<b>994</b>	35,42%	73	1.127
ago-25	3.406	<b>1.651</b>	66,10%	560	5.617
set-25	4.963	<b>1.353</b>	-18,05%	686	7.002
out-25	5.776	<b>1.348</b>	-0,37%	471	7.595
nov-25	5.079	<b>1.138</b>	-15,58%	519	6.736
dez-25	6.706	<b>1746</b>	53,43%	809	9.261

<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	870
Osasco	61
Guarulhos	55
Guarujá	45
São José dos Campos	43
Santo André	40
Carapicuíba	34
Praia Grande	33
Cotia	24
São Bernardo do Campo	22

#### Reclamações mais frequentes no mês

Descontinuid. No Abastec.	<b>525</b>	30,1%
Faturamento	<b>351</b>	20,1%
Cobrança	<b>215</b>	12,3%
Religação de Água	<b>108</b>	6,2%
Ligaçāo de Água	<b>94</b>	5,4%
Corte/Susp. Do Fornecimento	<b>60</b>	3,4%
Cadastro	<b>53</b>	3,0%
Cavalete	<b>47</b>	2,7%

#### Informações mais solicitadas no mês

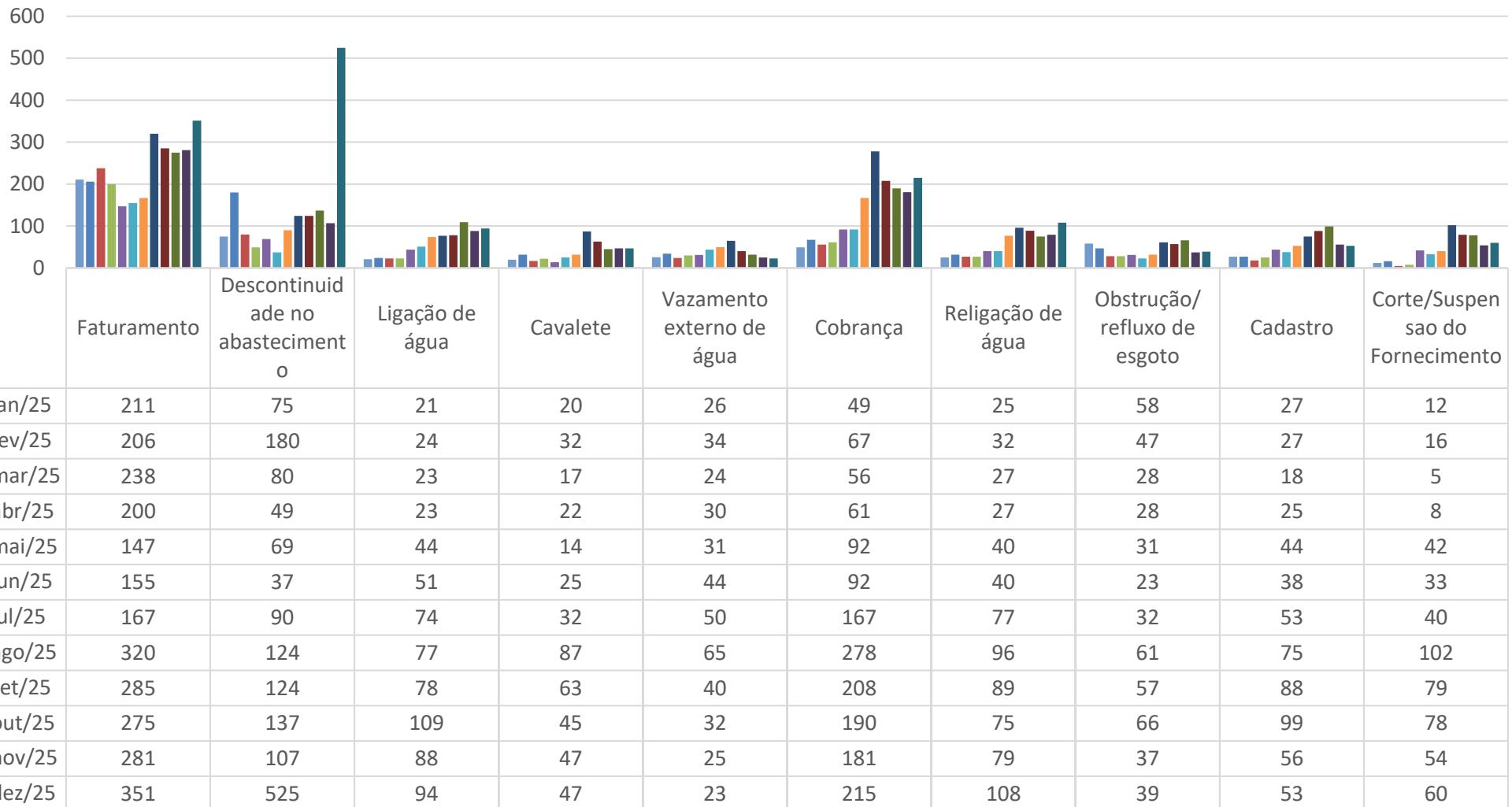
Fatura/Conta	<b>1107</b>	16,5%
Descontinuid. No Abastec.	<b>858</b>	12,8%
Débito	<b>823</b>	12,3%
Faturamento	<b>478</b>	7,1%
Cobrança	<b>395</b>	5,9%
Religação de água	<b>394</b>	5,9%
Cadastero	<b>378</b>	5,6%
Cavalete	<b>371</b>	5,5%

Dados por prestador de serviços

Dezembro/2025

SABESP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



## Dados por prestador de serviços

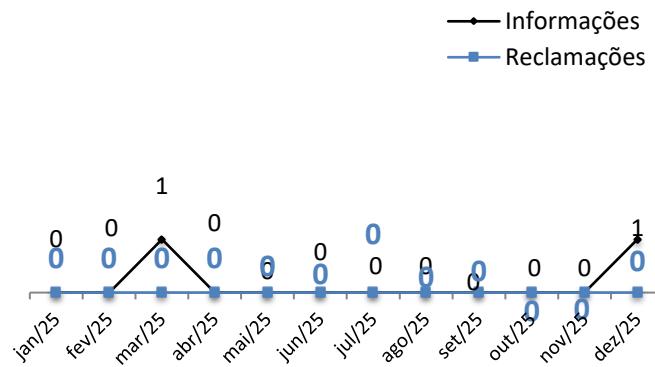
### BRK Ambiental (Santa Gertrudes)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
jul/25	0	0	0	0
ago/25	0	0	0	0
set/25	0	0	0	0
out/25	0	0	0	0
nov/25	0	0	0	0
dez/25	1	0	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)



#### Informações no mês

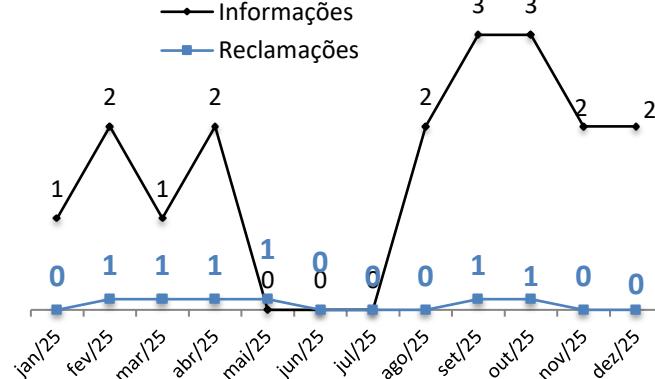
Qualidade da Água **1** 100,0%

Nenhuma reclamação registrada no mês

#### Manifestações por tipo (6 meses)

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

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



#### Informações no mês

Descontinuid. No Abastec. **1** 50,0%

Atend. Da Concessionária **1** 50,0%

Nenhuma reclamação registrada no mês

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

## Dados por prestador de serviços

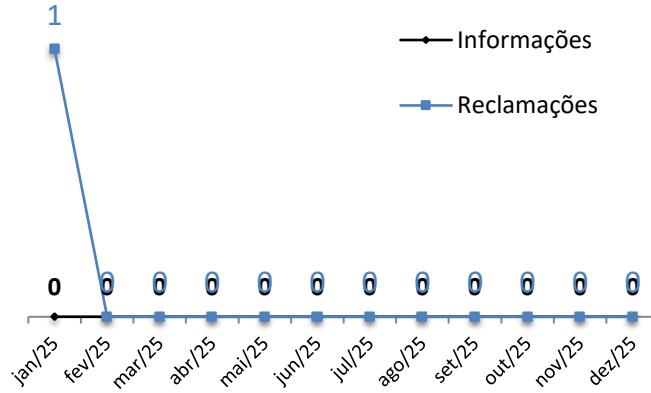
### Águas de Cabrália (Cabrália Paulista)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
jul/25	0	0	0	0
ago/25	0	0	0	0
set/25	0	0	0	0
out/25	0	0	0	0
nov/25	0	0	0	0
dez/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

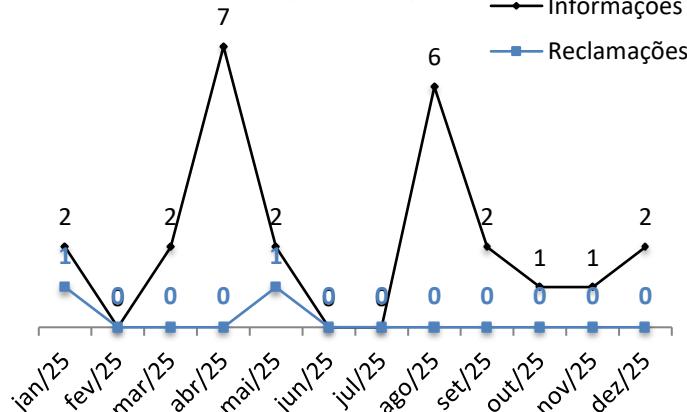
### Águas Piquete (Piquete)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

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

Obstr./ Refl. de esgoto	1	50,0%
Fatura/Conta	1	50,0%

Nenhuma reclamação registrada no mês

## Dados por prestador de serviços

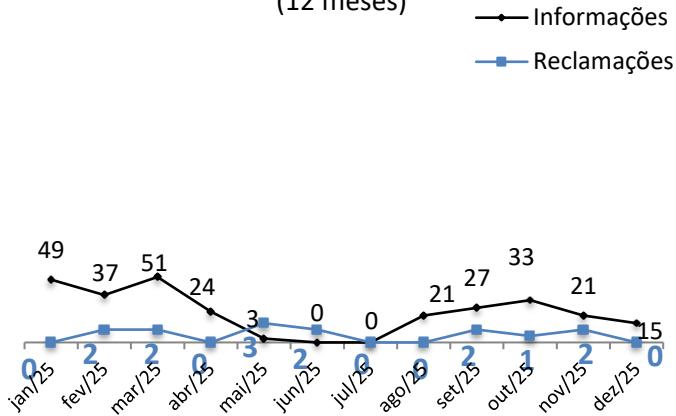
### SAEG (Guaratinguetá)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
jul/25	0	0	0	0
ago/25	21	0	2	23
set/25	27	2	3	32
out/25	33	1	1	35
nov/25	21	2	1	24
dez/25	15	0	2	17

<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

Vaz. Ext. de esgoto	3	20,0%
Descontinuid. No Abastec.	3	20,0%
Débito	2	13,3%
Atend. Da Concessionária	1	6,7%
Religação de água	1	6,7%

Nenhuma reclamação registrada no mês

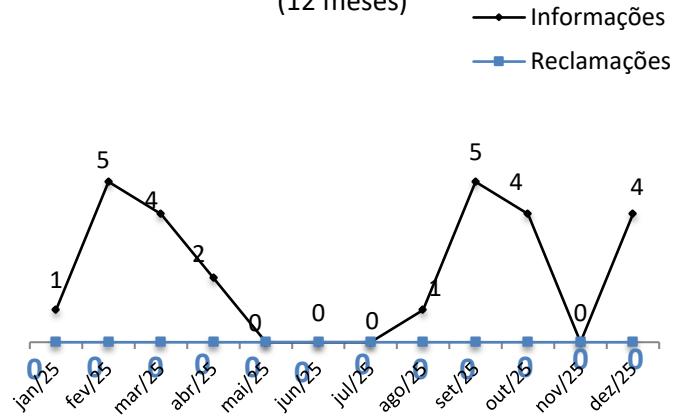
### SAAE (Aparecida)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

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

Cavalete	2	50,0%
Descontinuid. No Abastec.	1	25,0%
Vaz.o ext. de água	1	25,0%

Nenhuma reclamação registrada no mês

## Dados por prestador de serviços

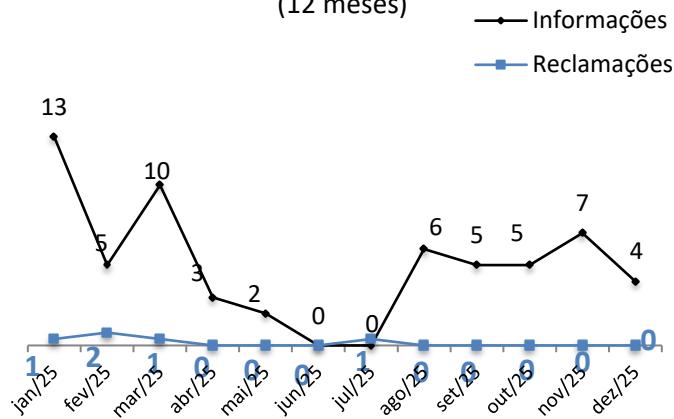
### Igarapava Saneamento (Igarapava)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
jul/25	0	1	0	1
ago/25	6	0	2	8
set/25	5	0	1	6
out/25	5	0	0	5
nov/25	7	0	0	7
dez/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

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**