

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Saneamento Básico

Mês: Fevereiro/2026



Apresentação

A Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo (Arsesp), autarquia de regime especial instituída pela Lei Complementar nº 1.025, de 7 de dezembro de 2007, com regime jurídico definido pela Lei Complementar nº 1.413, de 23 de setembro de 2024, tem por atribuição:

- regular, controlar e fiscalizar os **serviços de distribuição de gás canalizado** de titularidade estadual;
- regular, controlar e fiscalizar os **serviços de saneamento básico** de titularidade municipal ou compartilhada, de acordo com os limites da competência que lhe for delegada ou atribuída;
- fiscalizar os **serviços de geração, transmissão e distribuição de energia elétrica**, nos limites da competência que lhe for delegada pela autoridade federal competente; e
- regular, controlar e fiscalizar **serviços de qualquer natureza**, cuja função de fiscalização, controle e regulação lhe seja delegada pelo Poder Executivo estadual ou por outros entes federativos.

É responsável, também, pela proteção dos direitos e interesses dos usuários dos serviços regulados pela Agência (Artigo 11, XX e XXI, da Lei Complementar nº 1.413/2024), cabendo-lhe, ainda, receber, registrar, analisar e responder às manifestações relativas a tais serviços, bem como prestar orientações e informações sobre a legislação aplicável, incluindo direitos e deveres de consumidores e concessionárias. Esta atividade compete à **Ouvidoria** da Arsesp e é realizada pelo seu **Serviço de Atendimento ao Usuário** (SAU-Arsesp), de acordo com os procedimentos estabelecidos pela **Deliberação Arsesp nº 947, de 27 de dezembro de 2019**.

Este relatório apresenta, de maneira consolidada, as manifestações registradas pelos usuários dos serviços regulados, por meio dos diferentes canais de atendimento disponibilizados pela Agência.

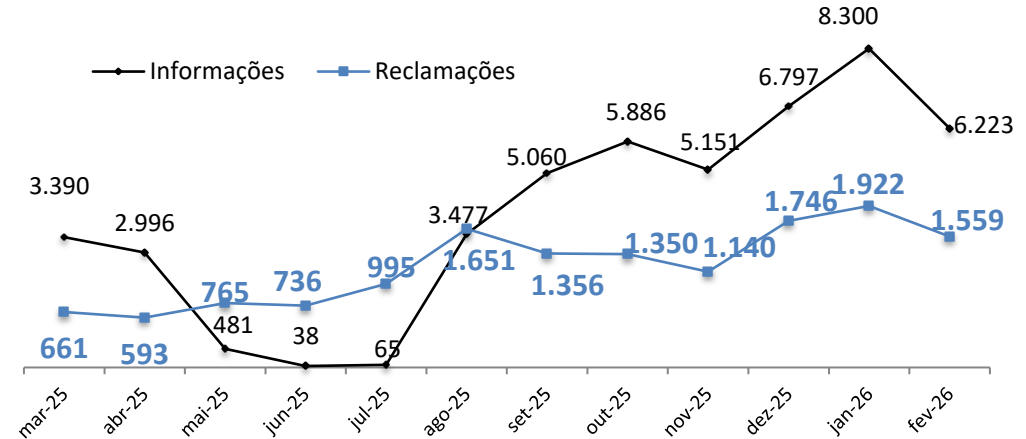
A análise dessas manifestações permite identificar oportunidades de aprimoramento na prestação dos serviços públicos e reforça o compromisso da Arsesp com a transparência e a melhoria contínua dos serviços por ela regulados.

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
set-25	5.060	1.356	-17,87%	691	7.107
out-25	5.886	1.350	-0,44%	474	7.710
nov-25	5.151	1.140	-15,56%	520	6.811
dez-25	6.797	1.746	53,16%	812	9.355
jan-26	8.300	1.922	10,08%	1251	11.473
fev-26	6.223	1.559	-18,89%	636	8.418

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	1.556	99,8%
SAEG	2	0,1%
Igarapava	1	0,1%
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	537	34,4%
Cobrança	205	13,1%
Descontinuid. No Abastec.	166	10,6%
Religação de Água	99	6,4%
Ligação de Água	87	5,6%
Cadastro	68	4,4%
Cavalete	56	3,6%
Obstr./ Refluxo de esgoto	52	3,3%

Informações mais solicitadas no mês

Faturamento	965	15,5%
Fatura/Conta	806	13,0%
Débito	795	12,8%
Religação de Água	522	8,4%
Cobrança	424	6,8%
Cadastro	419	6,7%
Descontinuid. No Abastec.	294	4,7%
Cavalete	290	4,7%
Outros	286	4,6%

Municípios com mais reclamações no mês

Município	Reclamações
São Paulo	805
Santo André	58
Guarulhos	58
Osasco	39
Praia Grande	32
São Bernardo do Campo	29
Barueri	28
Cotia	22
São José dos Campos	22
Carapicuíba	21
Embu das Artes	20
Itanhaém	19
Santos	17
Santana de Parnaíba	16
Itaquaquecetuba	16
Suzano	15
Guarujá	15
Taubaté	14
Presidente Prudente	13
Itapeverica da Serra	11
Ferraz de Vasconcelos	10
São Vicente	10
Itapevi	10
Hortolândia	9
Franca	9

Município	Reclamações
Taboão da Serra	9
Vargem Grande Paulista	8
Poá	8
Bertioga	8
Botucatu	7
Mairiporã	7
Jandira	7
Caraguatatuba	7
São Roque	6
Itapetininga	6
São Sebastião	6
Francisco Morato	6
Caçapava	6
Diadema	5
Franco da Rocha	5
Ubatuba	5
Avaré	5
Caieiras	5
Ribeirão Pires	5
Cubatão	4
Cajamar	4
Tatuí	4
Monte Mor	4
Mongaguá	4
Lorena	4

Município	Reclamações
Biritiba-Mirim	4
Itatiba	4
São João da Boa Vista	3
Embu-Guaçu	3
Arujá	3
Peruíbe	3
Ibiúna	2
Rio Grande da Serra	2
Presidente Bernardes	2
Mauá	2
Guaratinguetá	2
Oswaldo Cruz	2
Várzea Paulista	2
Paulínia	2
Álvares Machado	2
Cajati	2
Guararema	2
São Bento do Sapucaí	2
Itupeva	2
Bragança Paulista	2
Campos do Jordão	2
Piedade	2
São Lourenço da Serra	2
Pindamonhangaba	2
Pirapozinho	2

Municípios com mais reclamações no mês

Município	Reclamações
Itapeva	2
Tremembé	1
Igarapava	1
Paraguaçu Paulista	1
Lupércio	1
Itaberá	1
Piracaia	1
Fernandópolis	1
Espírito Santo do Pinhal	1
Jarinu	1
Arapeí	1
Ilha Comprida	1
Jacupiranga	1
Bastos	1
Mococa	1
Itariri	1
Agudos	1
Águas de Santa Bárbara	1
Registro	1
Capela do Alto	1
Mogi das Cruzes	1
Juquitiba	1
Espírito Santo do Turvo	1
Iguape	1
Salmourão	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	
SAEG	50,0%	Sabesp	1,7%	Sabesp	10,9%	Sabesp	1,18
Sabesp	31,0%	Saneaqua	0,0%	Saneaqua	0,0%	Igarapava	0,86
Saneaqua	0,0%	BRK Ambiental	0,0%	BRK Ambiental	0,0%	SAEG	0,38
BRK Ambiental	0,0%	Águas de Cabrália	0,0%	Águas de Cabrália	0,0%	Saneaqua	0,00
Águas de Cabrália	0,0%	Águas Piquete	0,0%	Águas Piquete	0,0%	BRK Ambiental	0,00
Águas Piquete	0,0%	SAEG	0,0%	SAEG	0,0%	Águas de Cabrália	0,00
SAAE	0,0%	SAAE	0,0%	SAAE	0,0%	Águas Piquete	0,00
Igarapava	0,0%	Igarapava	0,0%	Igarapava	0,0%	SAAE	0,00
Setor agregado	31,0%	Setor agregado	1,7%	Setor agregado	10,9%	Setor agregado	1,17

¹ Base de U.C.'s de fevereiro de 2026

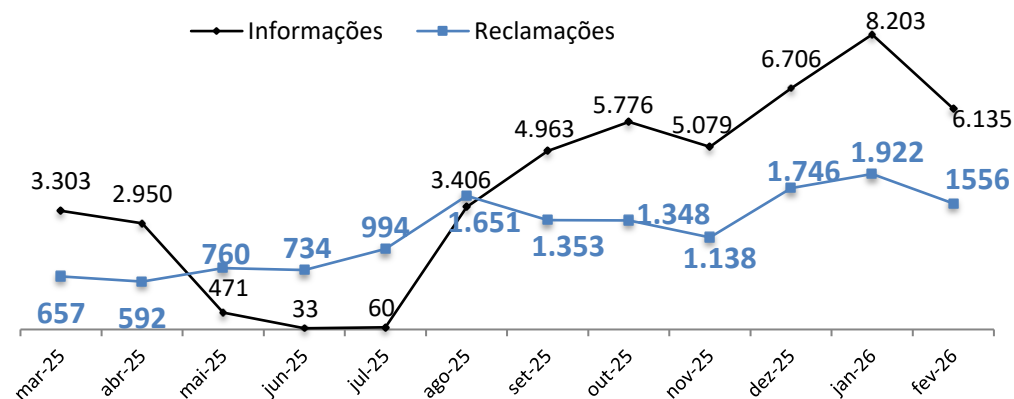
SABESP

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
set-25	4.963	1.353	-18,05%	686	7.002
out-25	5.776	1.348	-0,37%	471	7.595
nov-25	5.079	1.138	-15,58%	519	6.736
dez-25	6.706	1.746	53,43%	809	9.261
jan-26	8.203	1.922	10,08%	1.240	11.365
fev-26	6.135	1.556	-19,04%	635	8.326

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

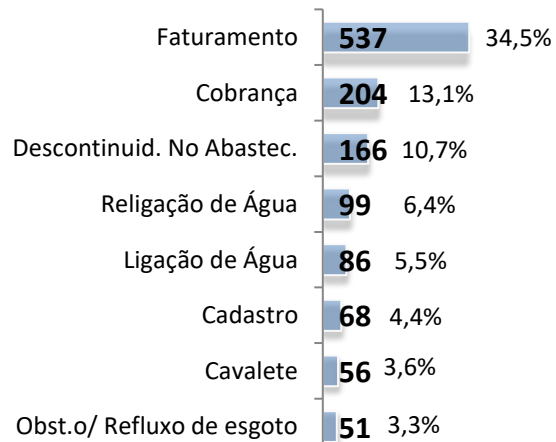
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



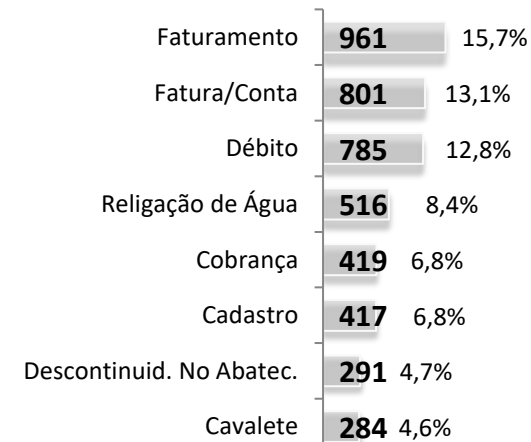
Municípios com mais reclamações no mês

	Quantidade
São Paulo	805
Santo André	58
Guarulhos	58
Osasco	39
Praia Grande	32
São Bernardo do Campo	29
Barueri	28
Cotia	22
São José dos Campos	22
Carapicuíba	21

Reclamações mais frequentes no mês

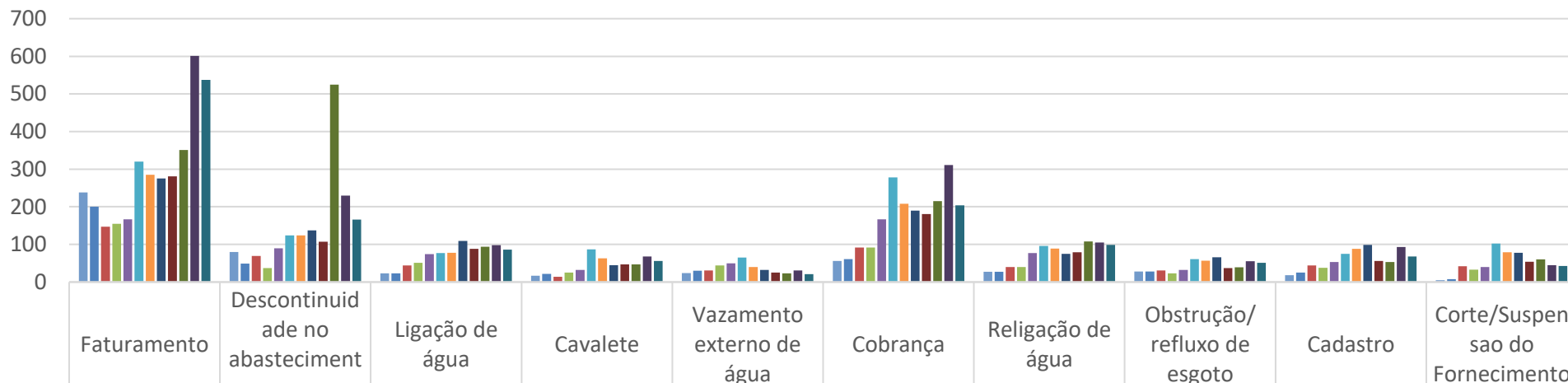


Informações mais solicitadas no mês



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
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
ago/25	320	124	77	87	65	278	96	61	75	102
set/25	285	124	78	63	40	208	89	57	88	79
out/25	275	137	109	45	32	190	75	66	99	78
nov/25	281	107	88	47	25	181	79	37	56	54
dez/25	351	525	94	47	23	215	108	39	53	60
jan/26	601	230	98	68	31	311	105	55	93	45
fev/26	537	166	86	56	21	204	99	51	68	43

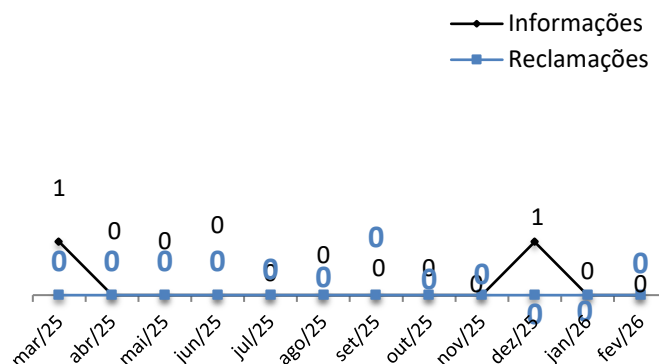
BRK Ambiental (Santa Gertrudes)

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
set/25	0	0	0	0
out/25	0	0	0	0
nov/25	0	0	0	0
dez/25	1	0	0	1
jan/26	0	0	0	0
fev/26	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

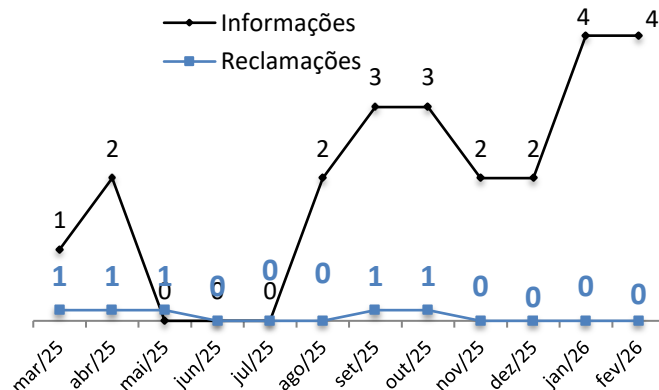
Saneaqua (Mairinque)

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
set/25	3	1	0	4
out/25	3	1	1	5
nov/25	2	0	0	2
dez/25	2	0	0	2
jan/26	4	0	0	4
fev/26	4	0	0	4

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

Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



Informações no mês

Religação de Água	1	25,0%
Descontinuid. No Abastec.	1	25,0%
Cavalete	1	25,0%
Qualidade da Água	1	25,0%

Nenhuma reclamação registrada no mês

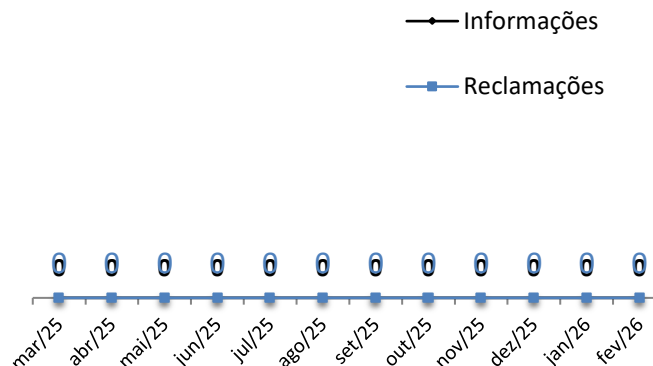
Águas de Cabrália (Cabrália Paulista)

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
set/25	0	0	0	0
out/25	0	0	0	0
nov/25	0	0	0	0
dez/25	0	0	0	0
jan/26	0	0	0	0
fev/26	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

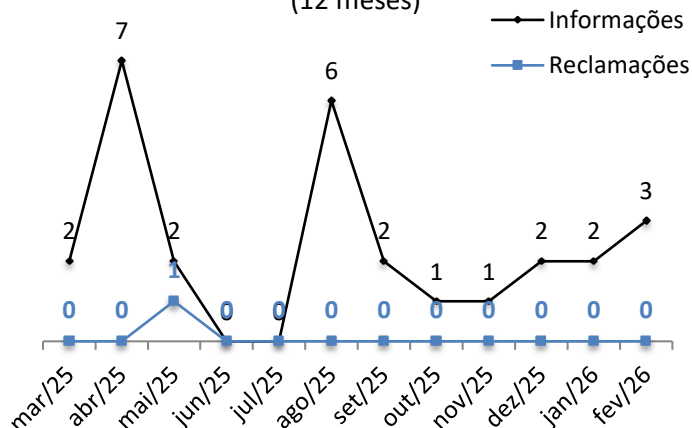
Águas Piquete (Piquete)

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
set/25	2	0	1	3
out/25	1	0	1	2
nov/25	1	0	0	1
dez/25	2	0	0	2
jan/26	2	0	1	3
fev/26	3	0	0	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

Religação de Água	1	33,3%
Cadastro	1	33,3%
Faturamento	1	33,3%

Nenhuma reclamação registrada no mês

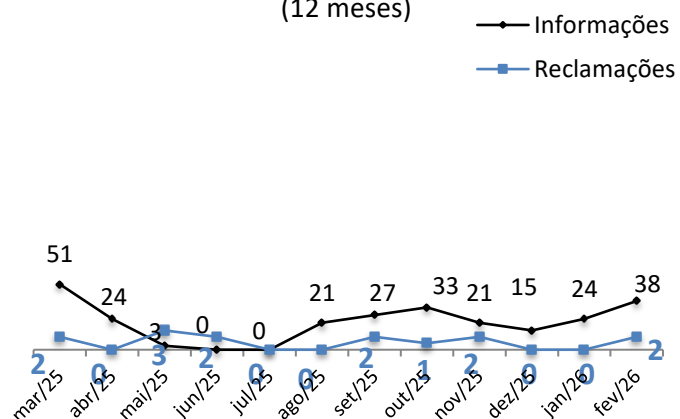
SAEG (Guaratinguetá)

Manifestações por tipo (6 meses)

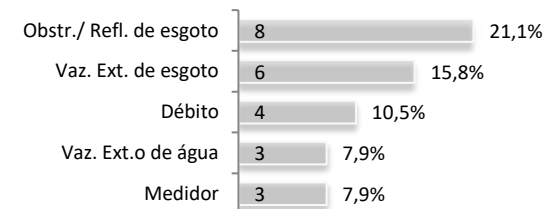
Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
set/25	27	2	3	32
out/25	33	1	1	35
nov/25	21	2	1	24
dez/25	15	0	2	17
jan/26	24	0	5	29
fev/26	38	2	1	41

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

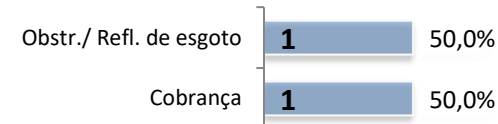
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



Principais Informações no mês



Reclamações no mês



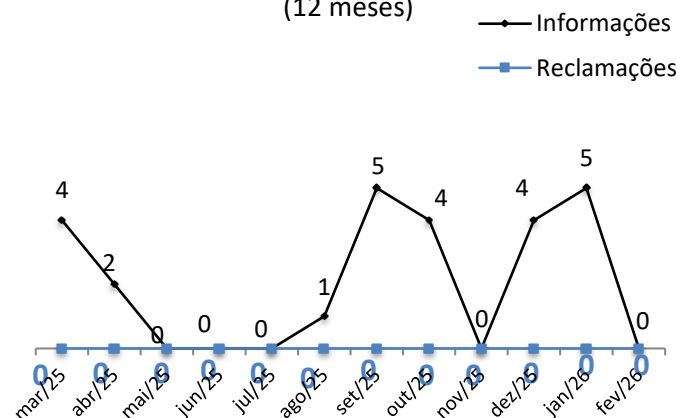
SAAE (Aparecida)

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
set/25	5	0	0	5
out/25	4	0	0	4
nov/25	0	0	0	0
dez/25	4	0	0	4
jan/26	5	0	1	6
fev/26	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

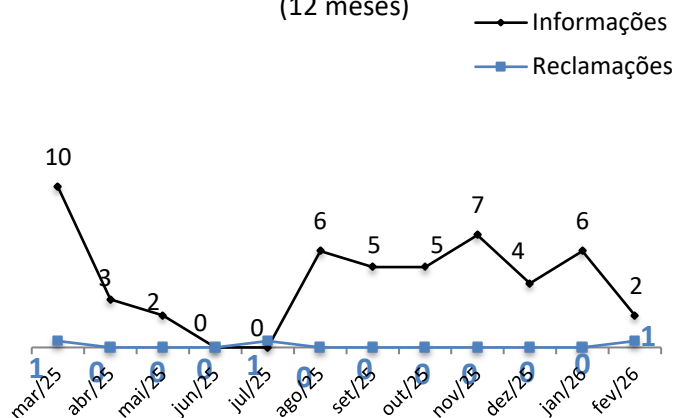
Igarapava Saneamento (Igarapava)

Manifestações por tipo (6 meses)

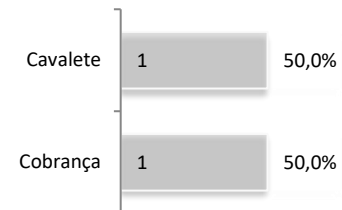
Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
set/25	5	0	1	6
out/25	5	0	0	5
nov/25	7	0	0	7
dez/25	4	0	0	4
jan/26	6	0	3	9
fev/26	2	1	0	3

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

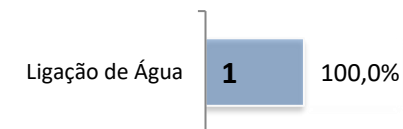
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



Informações no mês



Reclamações no mês



Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) Telefones

Gás Canalizado: 0800 77 00 427
Saneamento: 0800 77 16 883
(Segunda a sexta, das 8h às 20h)

E-mail
sau@arsesp.sp.gov.br

Presencial
Rua Cristiano Viana nº 428, São Paulo – SP
(Segunda a sexta, das 8h30 às 12h30 e das 13h30 às 17h30)

Formulário eletrônico
<https://formulariosauarsesp.powerappsportals.com/>

Energia Elétrica - O atendimento aos usuários de energia elétrica é feito pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel)

0800 727 0167 ou 167 (de segunda a sexta, das 8h às 20h)
[Formulário eletrônico para os serviços de energia elétrica](#)

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP