

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Saneamento Básico

Mês: Janeiro/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.

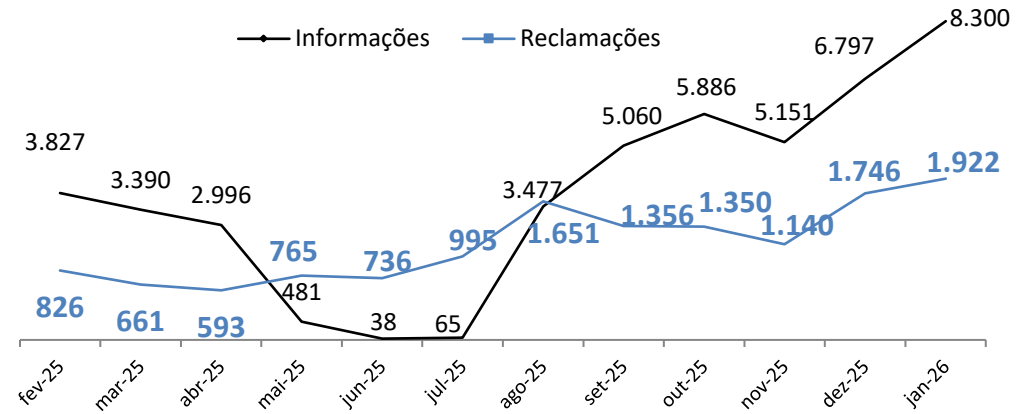
A análise dessas manifestações permite identificar oportunidades de aprimoramento na prestação dos serviços públicos e reforça o compromisso da Arsesp com a transparência e a melhoria contínua dos serviços por ela regulados.

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
ago-25	3.477	1.651	65,93%	566	5.694
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

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

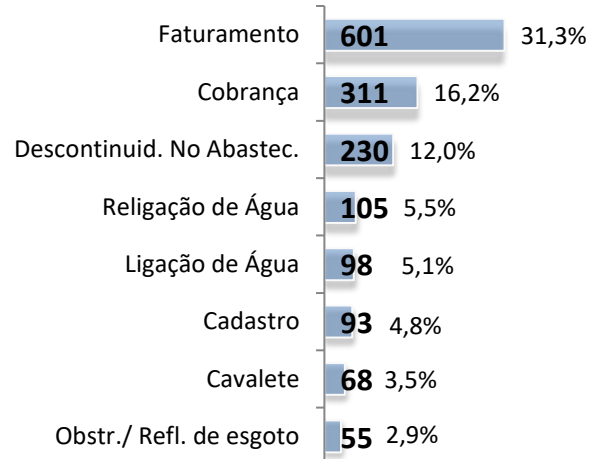
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



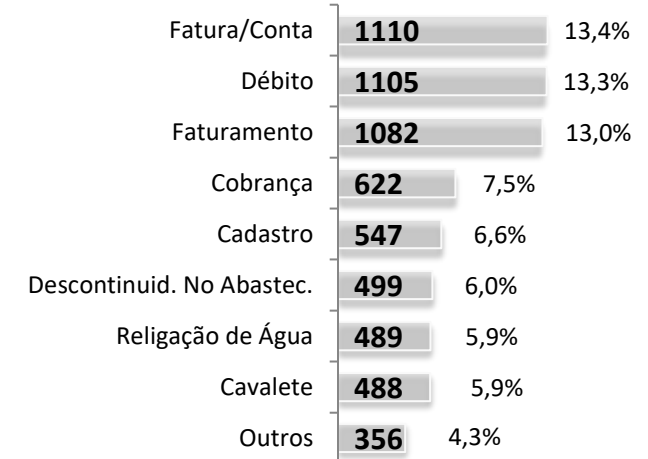
Reclamações por prestador de serviços no mês

	Nº	%
SABESP	1.922	100,0%
SAEG	0	0,0%
Saneaqua	0	0,0%
Igarapava	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



Informações mais solicitadas no mês



Municípios com mais reclamações no mês

Município	Reclamações
São Paulo	901
Santo André	72
Praia Grande	55
São José dos Campos	54
Osasco	51
Guarulhos	51
São Bernardo do Campo	43
Guarujá	39
Caieiras	36
Carapicuíba	32
Santos	31
Itanhaém	27
Cotia	26
Santana de Parnaíba	24
São Vicente	23
Barueri	23
Bertioga	21
Embu das Artes	17
Franco da Rocha	17
Taubaté	17
Itaquaquecetuba	16
Mairiporã	15
Caraguatatuba	14
Diadema	13
Itapevi	12

Município	Reclamações
Taboão da Serra	12
Suzano	11
Hortolândia	11
Ferraz de Vasconcelos	10
Francisco Morato	9
Pindamonhangaba	9
Ubatuba	9
Peruíbe	9
Itapeçerica da Serra	8
Itapetininga	8
Jandira	8
Ribeirão Pires	7
Embu-Guaçu	7
Cajamar	7
Mongaguá	7
Poá	6
Mauá	5
Vargem Grande Paulista	5
Várzea Paulista	5
São Roque	5
Franca	5
Tremembé	5
São Sebastião	4
Tatuí	4
Piedade	4

Município	Reclamações
Pirapora do Bom Jesus	4
Presidente Prudente	4
Paulínia	3
Igaratá	3
Caçapava	3
Laranjal Paulista	3
Ilhabela	3
Bragança Paulista	3
Ibiúna	3
Rio Grande da Serra	3
Torre de Pedra	2
Botucatu	2
Charqueada	2
Campos do Jordão	2
Paranapanema	2
Lorena	2
Santa Isabel	2
São João da Boa Vista	2
Socorro	2
Iguape	2
Biritiba-Mirim	2
Guararema	2
Itupeva	2
Monte Mor	2
Arujá	2

Municípios com mais reclamações no mês

Município	Reclamações
Itatiba	2
Boituva	2
Iperó	2
Serra Negra	2
Jarinu	2
Tapiraí	1
Mogi das Cruzes	1
Itapeva	1
Piracaia	1
Cachoeira Paulista	1
Piraju	1
Estrela D'Oeste	1
Cajati	1
São Miguel Arcanjo	1
Campo Limpo Paulista	1
Eldorado	1
Itararé	1
Pariquera-Açu	1
Álvares Machado	1
Pedro de Toledo	1
Queluz	1
Piacatu	1
Registro	1
Cubatão	1
Itatinga	1

Município	Reclamações
Miracatu	1
Canas	1
Avaré	1
Santa Branca	1
Sarapuí	1
Angatuba	1
Irapuã	1
Santa Rosa de Viterbo	1
Alambari	1
Aguai	1
Pederneiras	1
Juquitiba	1
Pereiras	1
Santo Antônio do Pinhal	1
Turmalina	1
Agudos	1
Alumínio	1
Assis	1
Pinhalzinho	1
Buritizal	1

[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	34,9%	Sabesp	3,8%	Sabesp	15,3%	Sabesp	1,45
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	34,9%	Setor agregado	3,8%	Setor agregado	15,3%	Setor agregado	1,44

¹ Base de U.C.'s de janeiro de 2026

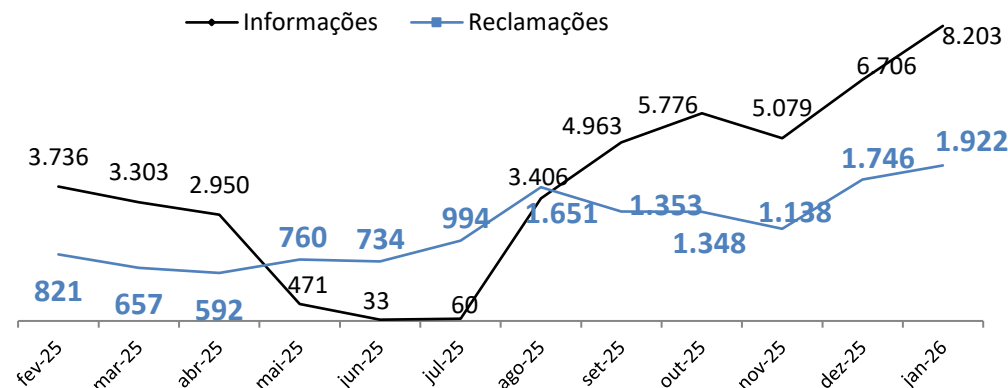
SABESP

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
ago-25	3.406	1.651	66,10%	560	5.617
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

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	901
Santo André	72
Praia Grande	55
São José dos Campos	54
Osasco	51
Guarulhos	51
São Bernardo do Campo	43
Guarujá	39
Caleiras	36
Carapicuíba	32

Reclamações mais frequentes no mês

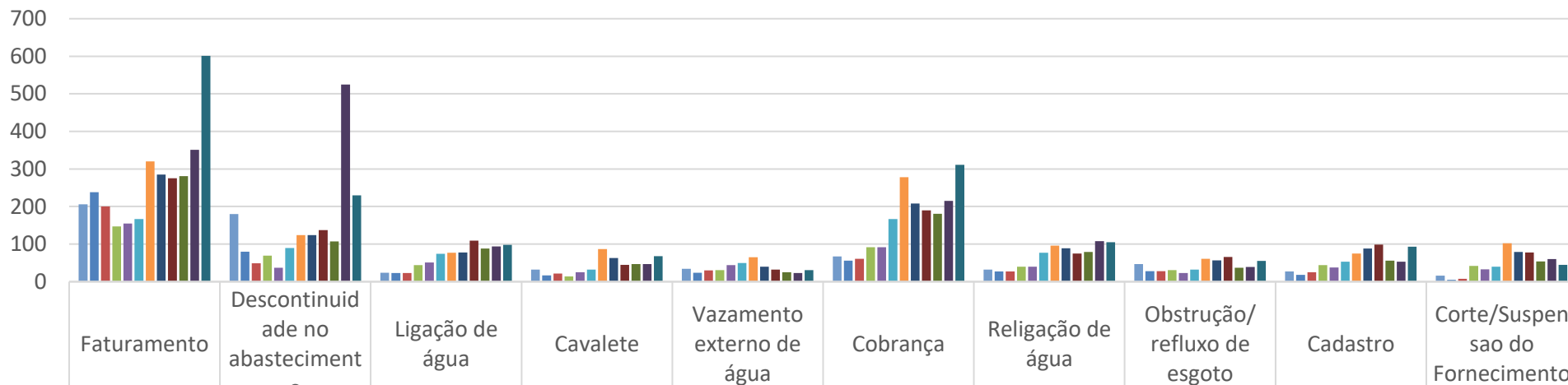
Faturamento	601	31,3%
Cobrança	311	16,2%
Descontinuid. No Abastec.	230	12,0%
Religação de Água	105	5,5%
Ligação de Água	98	5,1%
Cadastro	93	4,8%
Cavalete	68	3,5%
Obstr./ Refl. de esgoto	55	2,9%

Informações mais solicitadas no mês

Fatura/Conta	1102	13,4%
Débito	1097	13,4%
Faturamento	1068	13,0%
Cobrança	618	7,5%
Cadastro	545	6,6%
Descontinuid. No Abastec.	490	6,0%
Religação de Água	485	5,9%
Cavalete	483	5,9%

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
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
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

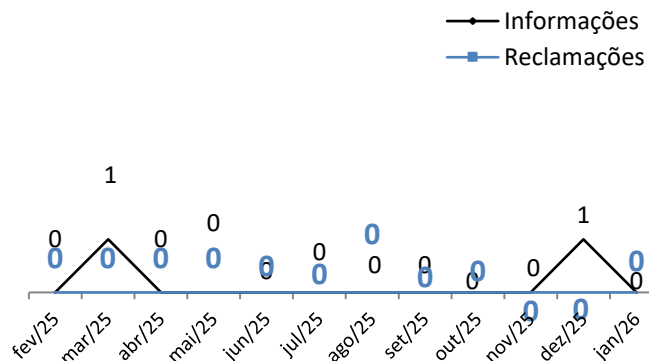
BRK Ambiental (Santa Gertrudes)

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
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
jan/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

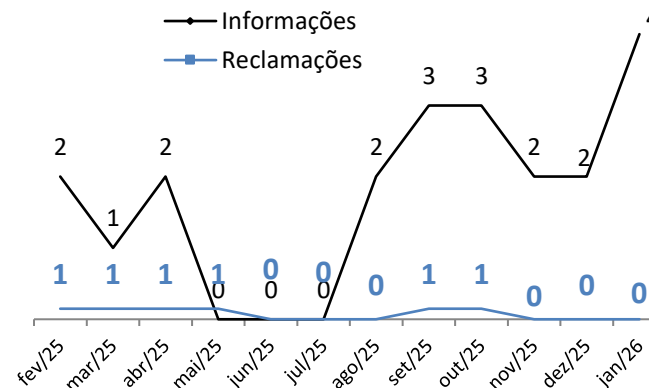
Saneaqua (Mairinque)

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
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
jan/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)



Principais Informações no mês

Faturamento	1	25,0%
Arsesp	1	25,0%
Fatura/Conta	1	25,0%
Débito	1	25,0%

Nenhuma reclamação registrada no mês

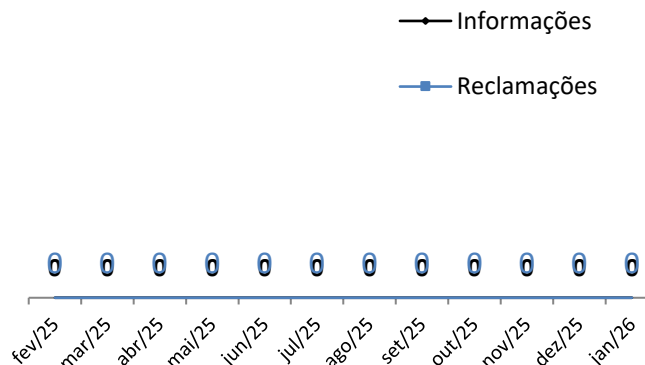
Águas de Cabrália (Cabrália Paulista)

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
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
jan/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

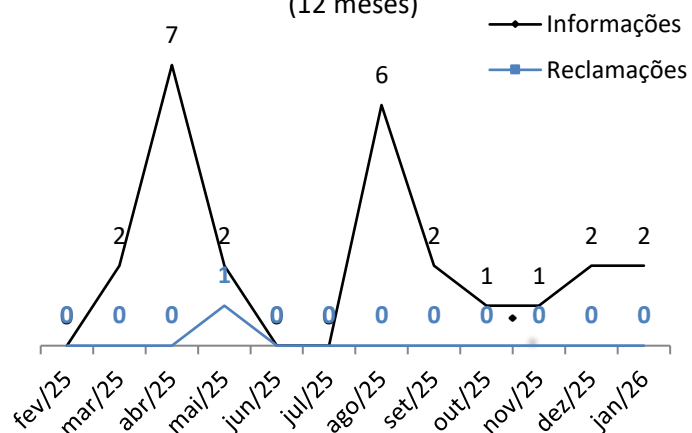
Águas Piquete (Piquete)

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
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
jan/26	2	0	1	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

Ligação de Água 1 50,0%

Débito 1 50,0%

Nenhuma reclamação registrada no mês

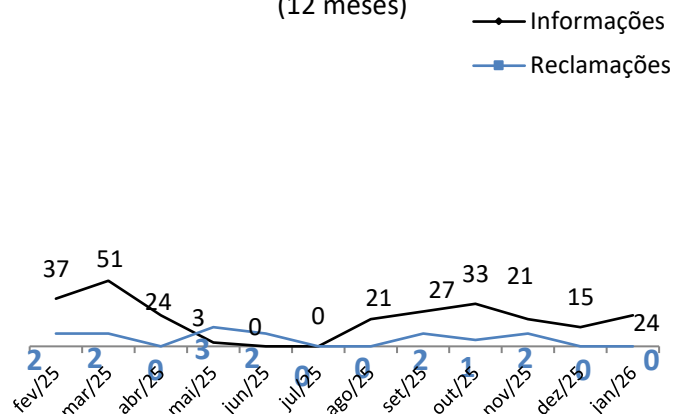
SAEG (Guaratinguetá)

Manifestações por tipo (6 meses)

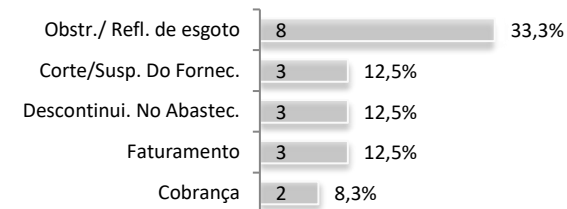
Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
ago/25	21	0	2	23
set/25	27	2	3	32
out/25	33	1	1	35
nov/25	21	2	1	24
dez/25	15	0	2	17
jan/26	24	0	5	29

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

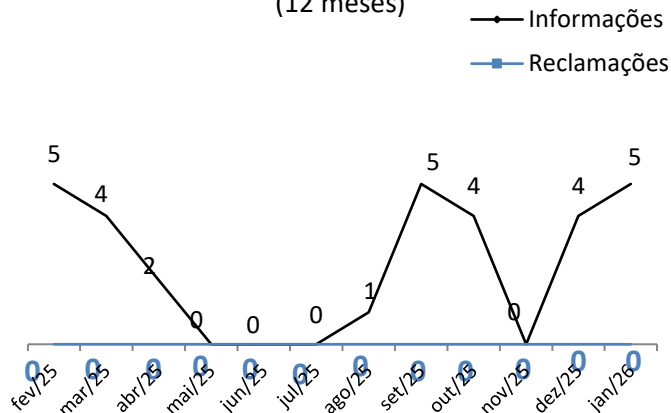
SAAE (Aparecida)

Manifestações por tipo (6 meses)

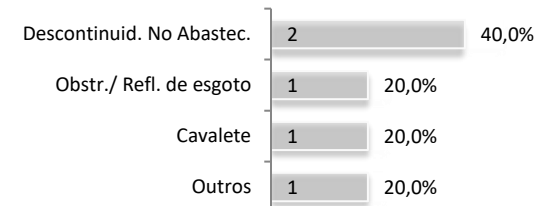
Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
ago/25	1	0	0	1
set/25	5	0	0	5
out/25	4	0	0	4
nov/25	0	0	0	0
dez/25	4	0	0	4
jan/26	5	0	1	6

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

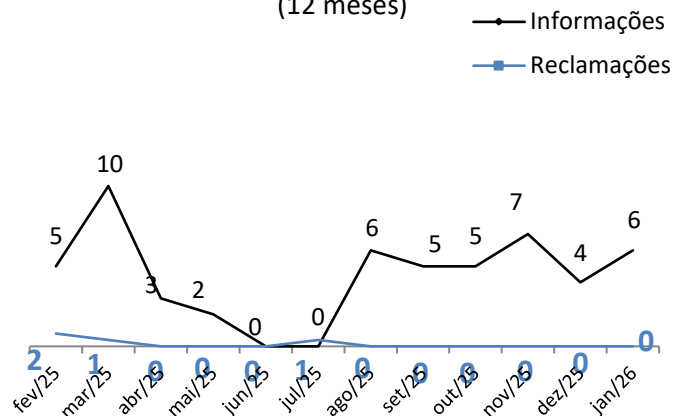
Igarapava Saneamento (Igarapava)

Manifestações por tipo (6 meses)

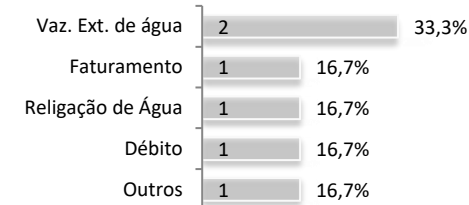
Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
ago/25	6	0	2	8
set/25	5	0	1	6
out/25	5	0	0	5
nov/25	7	0	0	7
dez/25	4	0	0	4
jan/26	6	0	3	9

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

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