

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Saneamento Básico

Mês: Julho/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.

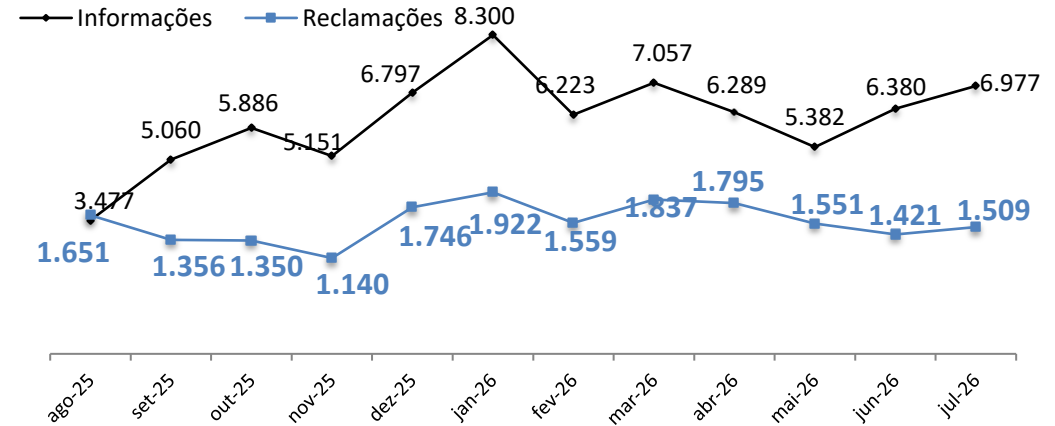
A análise dessas manifestações permite identificar oportunidades de aprimoramento na prestação dos serviços públicos e reforça o compromisso da Arsesp com a transparência e a melhoria contínua dos serviços por ela regulados.

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
fev-26	6.223	1.559	-18,89%	636	8.418
mar-26	7.057	1.837	17,83%	523	9.417
abr-26	6.289	1.795	-2,29%	418	8.502
mai-26	5.382	1.551	-13,59%	300	7.233
jun-26	6.380	1.421	-8,38%	306	8.107
jul-26	6.977	1.509	6,19%	315	8.801

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	1.506	99,7%
Saneaqua	2	0,1%
BRK Ambiental	1	0,1%
Igarapava	1	0,1%
SAEG	0	0,0%
Águas Piquete	0	0,0%
Águas de Cabralia	0	0,0%
SAAE	0	0,0%

Reclamações mais frequentes no mês

Faturamento	452	30,0%
Descontinuid. No Abastec.	158	10,5%
Cobrança	157	10,4%
Ligação de Água	106	7,0%
Cavalete	97	6,4%
Cadastro	76	5,0%
Vazamento externo de água	67	4,4%
Religação de Água	65	4,3%

Informações mais solicitadas no mês

Fatura/Conta	923	13,2%
Faturamento	880	12,6%
Débito	764	11,0%
Consulta de protocolo	694	9,9%
Cadastro	470	6,7%
Cavalete	457	6,6%
Descontinuid. No Abastec.	440	6,3%
Cobrança	318	4,6%
Vazamento externo de água	296	4,2%

Municípios com mais reclamações no mês

Município	Reclamações
São Paulo	802
Santo André	86
São José dos Campos	62
Guarulhos	49
São Bernardo do Campo	39
Osasco	36
Guarujá	31
Praia Grande	25
Carapicuíba	22
Cotia	19
Barueri	17
Santos	16
Embu das Artes	15
Taboão da Serra	15
Diadema	14
Itaquaquecetuba	12
Mauá	11
São Vicente	10
Santana de Parnaíba	9
Itapevi	9
Caraguatatuba	8
Jandira	8
Suzano	8
Itanhaém	7
Ferraz de Vasconcelos	7

Município	Reclamações
São Roque	7
Taubaté	7
Ubatuba	7
Botucatu	6
Franco da Rocha	6
Poá	6
Itapecerica da Serra	6
Mairiporã	5
Lorena	5
Ribeirão Pires	5
Francisco Morato	5
Hortolândia	5
Paulínia	4
Peruíbe	4
Franca	4
Cajamar	4
Caçapava	4
Cubatão	3
Paranapanema	3
Boituva	3
Pirapora do Bom Jesus	3
Pindamonhangaba	3
Vargem Grande Paulista	3
Mairinque	2
Bragança Paulista	2

Município	Reclamações
Ibiúna	2
Itapetininga	2
Várzea Paulista	2
Santa Cruz do Rio Pardo	2
Itatiba	2
Arujá	2
São Sebastião	2
Mogi das Cruzes	2
Piracaia	2
Monte Mor	2
Agudos	2
Assis	2
Itararé	2
Jacupiranga	2
Juquitiba	2
Monte Alto	1
Tatuí	1
Ouroeste	1
Igarapava	1
Bertioga	1
Aguaí	1
Avaré	1
Ilha Comprida	1
Angatuba	1
Presidente Prudente	1

Municípios com mais reclamações no mês

[illegible][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	
Saneaqua	50,0%	Sabesp	1,9%	Igarapava	100,0%	Sabesp	1,13
Sabesp	24,6%	Saneaqua	0,0%	Sabesp	22,0%	Saneaqua	1,00
BRK Ambiental	0,0%	BRK Ambiental	0,0%	Saneaqua	0,0%	Igarapava	0,86
Águas de Cabralia	0,0%	Águas de Cabralia	0,0%	BRK Ambiental	0,0%	BRK Ambiental	0,00
Águas Piquete	0,0%	Águas Piquete	0,0%	Águas de Cabralia	0,0%	Águas de Cabralia	0,00
SAEG	0,0%	SAEG	0,0%	Águas Piquete	0,0%	Águas Piquete	0,00
SAAE	0,0%	SAAE	0,0%	SAEG	0,0%	SAEG	0,00
Igarapava	0,0%	Igarapava	0,0%	SAAE	0,0%	SAAE	0,00
Setor agregado	24,6%	Setor agregado	1,9%	Setor agregado	22,0%	Setor agregado	1,12

¹ Base de U.C.'s de julho de 2026

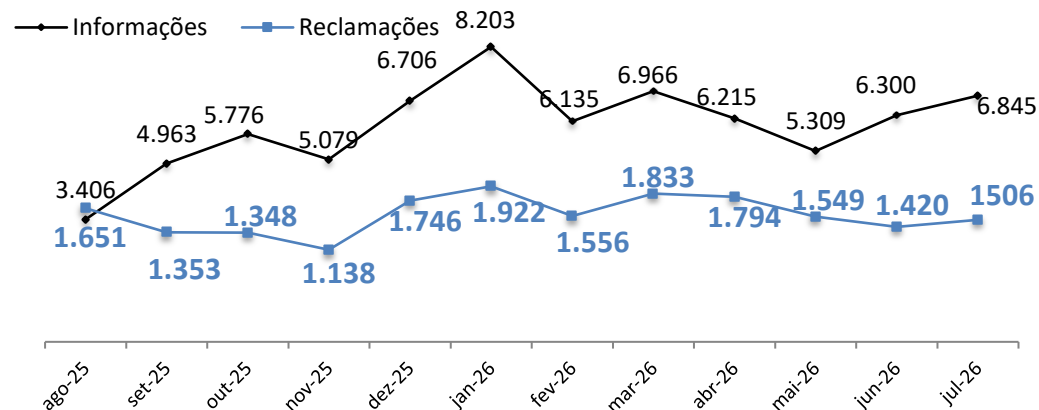
SABESP

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
fev-26	6.135	1.556	-19,04%	635	8.326
mar-26	6.966	1.833	17,80%	521	9.320
abr-26	6.215	1.794	-2,13%	414	8.423
mai-26	5.309	1.549	-13,66%	298	7.156
jun-26	6.300	1.420	-8,33%	304	8.024
jul-26	6.845	1.506	6,06%	303	8.654

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	802
Santo André	86
São José dos Campos	62
Guarulhos	49
São Bernardo do Campo	39
Osasco	36
Guarujá	31
Praia Grande	25
Carapicuíba	22
Cotia	19

Reclamações mais frequentes no mês

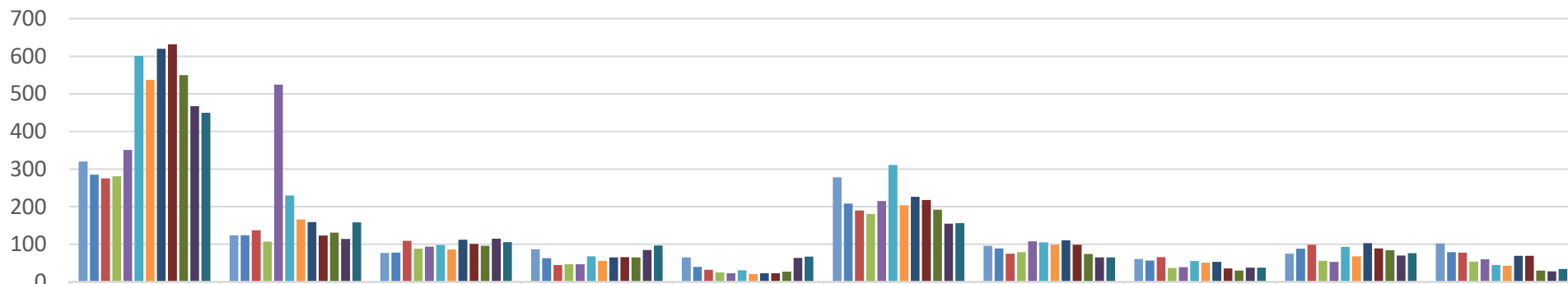
Faturamento	450	29,9%
Descontinuid. No Abastec.	158	10,5%
Cobrança	156	10,4%
Ligação de Água	106	7,0%
Cavalete	97	6,4%
Cadastro	76	5,0%
Vazamento externo de água	67	4,4%
Religação de Água	65	4,3%

Informações mais solicitadas no mês

Fatura/Conta	909	13,3%
Faturamento	869	12,7%
Débito	758	11,1%
Consulta de protocolo	692	10,1%
Cadastro	468	6,8%
Cavalete	448	6,5%
Descontinuid. No Abastec.	409	6,0%
Cobrança	315	4,6%

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/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
mar/26	620	159	112	65	23	226	111	53	103	69
abr/26	632	123	101	66	23	218	99	36	89	69
mai/26	550	131	96	65	27	192	74	30	84	30
jun/26	467	114	115	85	64	155	65	38	70	28
jul/26	450	158	106	97	67	156	65	38	76	34

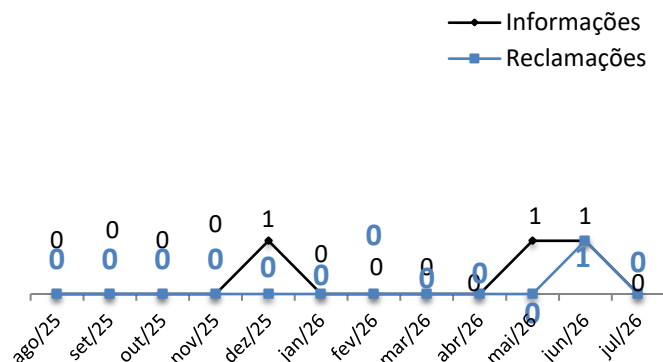
BRK Ambiental (Santa Gertrudes)

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
fev/26	0	0	0	0
mar/26	0	0	0	0
abr/26	0	0	0	0
mai/26	1	0	0	1
jun/26	1	1	0	2
jul/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

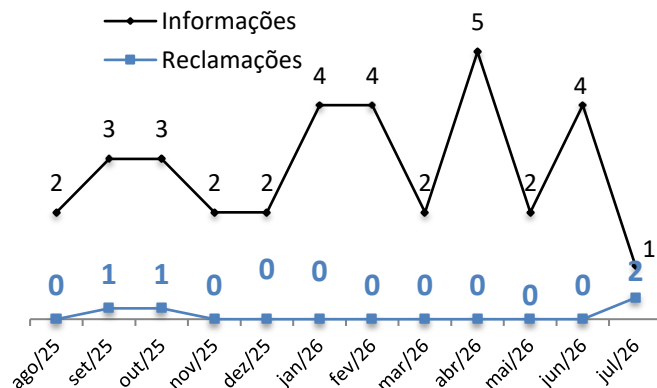
Saneaqua (Mairinque)

Manifestações por tipo (6 meses)

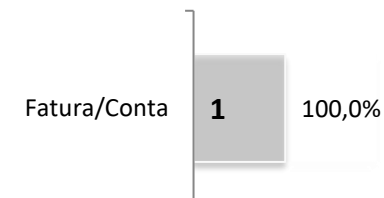
Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
fev/26	4	0	0	4
mar/26	2	0	0	2
abr/26	5	0	1	6
mai/26	2	0	0	2
jun/26	4	0	0	4
jul/26	1	2	0	3

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

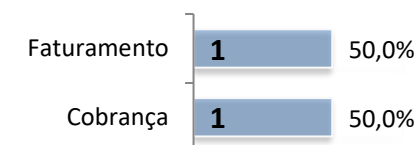
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



Principais Informações no mês



Reclamações no mês



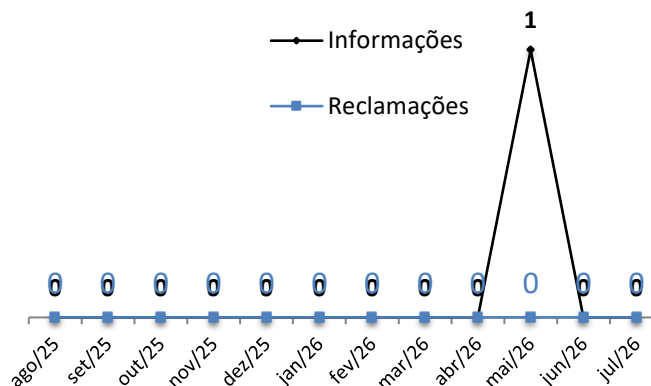
Águas de Cabrália (Cabrália Paulista)

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
fev/26	0	0	0	0
mar/26	0	0	0	0
abr/26	0	0	0	0
mai/26	1	0	0	1
jun/26	0	0	0	0
jul/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

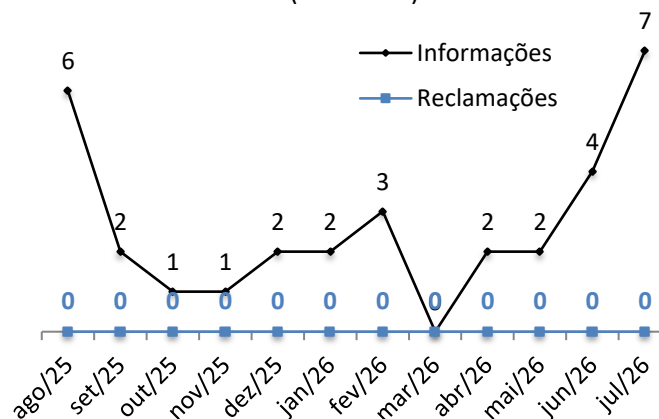
Águas Piquete (Piquete)

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
fev/26	3	0	0	3
mar/26	0	0	0	0
abr/26	2	0	0	2
mai/26	2	0	0	2
jun/26	4	0	0	4
jul/26	7	0	0	7

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

Fatura/Conta	2	28,6%
Descontinuid. No Abastec.	1	14,3%
Religação de Água	1	14,3%
Cobrança	1	14,3%

Nenhuma reclamação registrada no mês

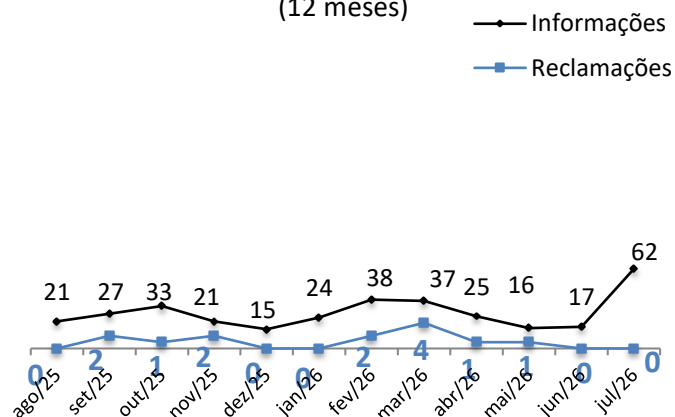
SAEG (Guaratinguetá)

Manifestações por tipo (6 meses)

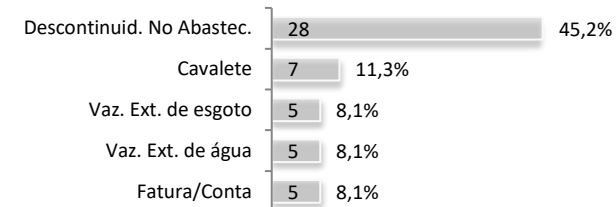
Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
fev/26	38	2	1	41
mar/26	37	4	2	43
abr/26	25	1	2	28
mai/26	16	1	0	17
jun/26	17	0	1	18
jul/26	62	0	9	71

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

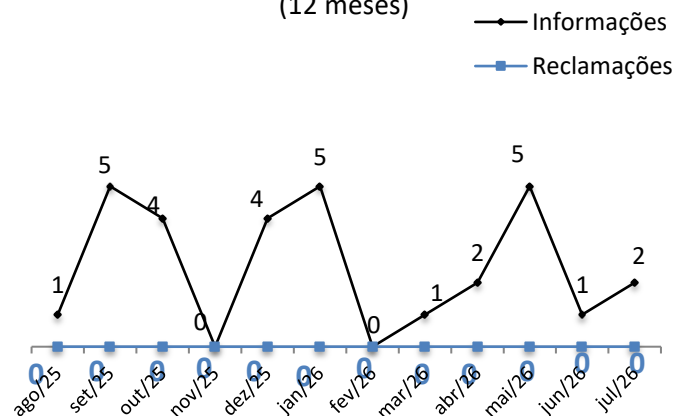
SAAE (Aparecida)

Manifestações por tipo (6 meses)

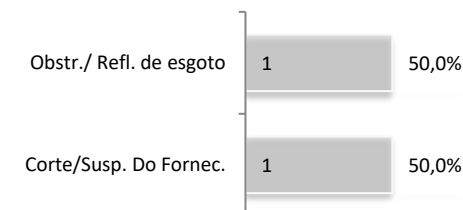
Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
fev/26	0	0	0	0
mar/26	1	0	0	1
abr/26	2	0	0	2
mai/26	5	0	1	6
jun/26	1	0	0	1
jul/26	2	0	0	2

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

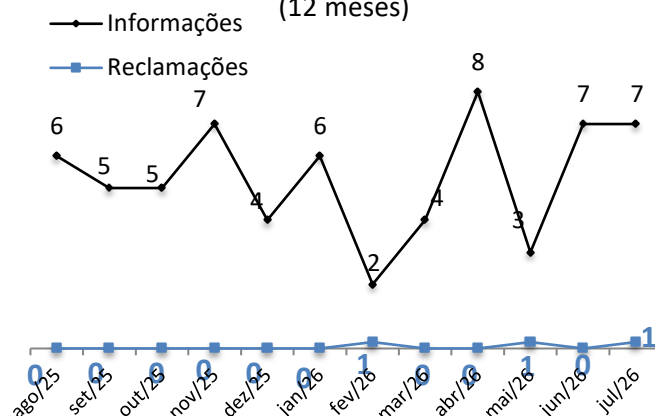
Igarapava Saneamento (Igarapava)

Manifestações por tipo (6 meses)

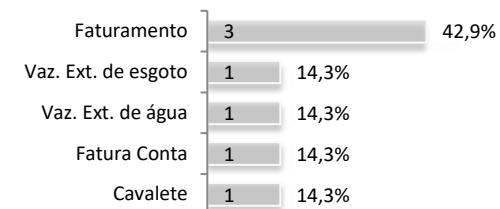
Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
fev/26	2	1	0	3
mar/26	4	0	0	4
abr/26	8	0	0	8
mai/26	3	1	0	4
jun/26	7	0	0	7
jul/26	7	1	3	11

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

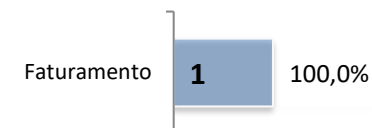
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



Principais Informações no mês



Reclamações no mês



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