

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Saneamento Básico

Mês: Maio/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.

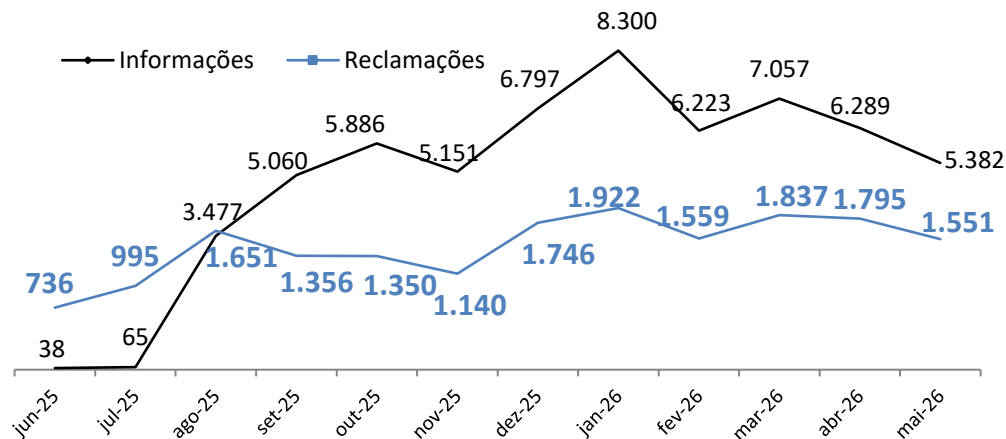
A análise dessas manifestações permite identificar oportunidades de aprimoramento na prestação dos serviços públicos e reforça o compromisso da Arsesp com a transparência e a melhoria contínua dos serviços por ela regulados.

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
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

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

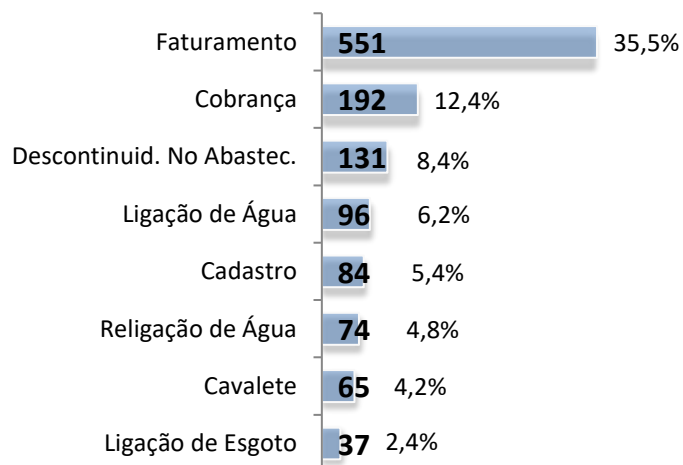
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



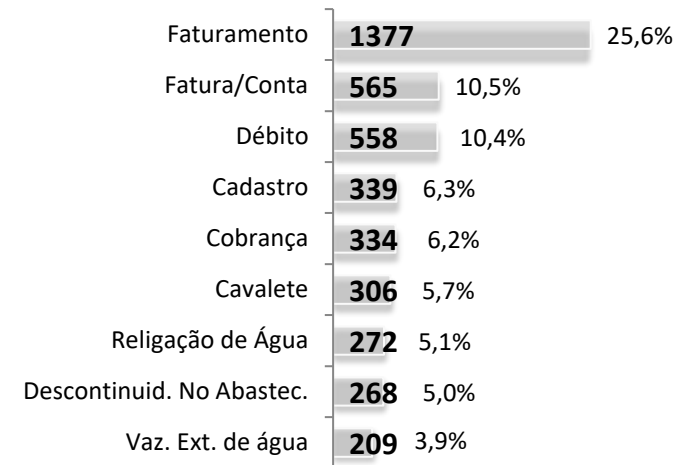
Reclamações por prestador de serviços no mês

	Nº	%
SABESP	1.549	99,9%
SAEG	1	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



Informações mais solicitadas no mês



Municípios com mais reclamações no mês

Município	Reclamações
São Paulo	839
Guarulhos	68
Santo André	64
Osasco	51
São Bernardo do Campo	33
São José dos Campos	26
Carapicuíba	24
Cotia	20
Guarujá	20
Praia Grande	19
Barueri	19
Embu das Artes	17
Itaquaquecetuba	17
Santos	16
Jandira	15
Hortolândia	13
Itanhaém	13
Diadema	13
Mauá	12
Paulínia	11
Suzano	10
Itapevi	10
Santana de Parnaíba	9
Ubatuba	8
São Vicente	8

Município	Reclamações
Itapecerica da Serra	7
Franca	7
Taboão da Serra	7
Tatuí	6
Caraguatatuba	6
Bragança Paulista	6
Mairiporã	6
Taubaté	6
Peruíbe	6
Embu-Guaçu	6
Lorena	5
Presidente Prudente	5
Caieiras	5
Pardinho	5
Franco da Rocha	5
Avaré	4
Monte Mor	4
Pirapora do Bom Jesus	4
São João da Boa Vista	4
Ferraz de Vasconcelos	3
Itapetininga	3
São Roque	3
São Sebastião	3
Cajamar	3
Vargem Grande Paulista	3

Município	Reclamações
Cubatão	3
Santa Isabel	3
Registro	3
Ribeirão Pires	3
Francisco Morato	3
Itatiba	2
Paranapanema	2
Tremembé	2
Boituva	2
Águas de São Pedro	2
Capão Bonito	2
Pindamonhangaba	2
Cabreúva	2
São Luiz do Paraitinga	2
Itapeva	2
Piedade	2
Morungaba	2
Ilhabela	1
Igarapava	1
Cananéia	1
Pilar do Sul	1
Paraguaçu Paulista	1
Cesário Lange	1
Fernandópolis	1
Piracaia	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 ¹	
Sabesp	22,5%	Sabesp	1,3%	Sabesp	9,4%	Sabesp	1,18
Saneaqua	0,0%	Saneaqua	0,0%	Saneaqua	0,0%	Igarapava	0,86
BRK Ambiental	0,0%	BRK Ambiental	0,0%	BRK Ambiental	0,0%	SAEG	0,19
Águas de Cabrália	0,0%	Águas de Cabrália	0,0%	Águas de Cabrália	0,0%	Saneaqua	0,00
Águas Piquete	0,0%	Águas Piquete	0,0%	Águas Piquete	0,0%	BRK Ambiental	0,00
SAEG	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	22,5%	Setor agregado	1,3%	Setor agregado	9,3%	Setor agregado	1,17

¹ Base de U.C.'s de maio de 2026

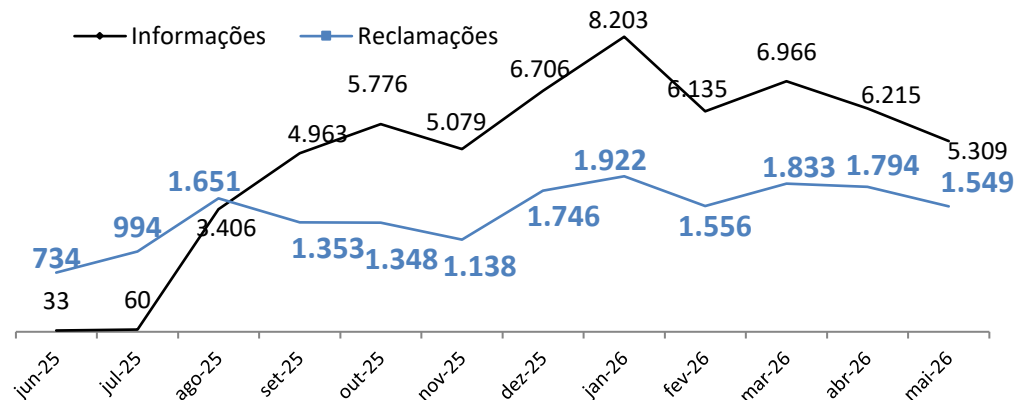
SABESP

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
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

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

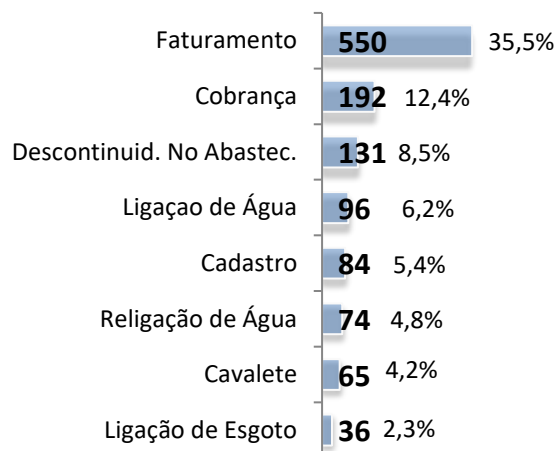
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



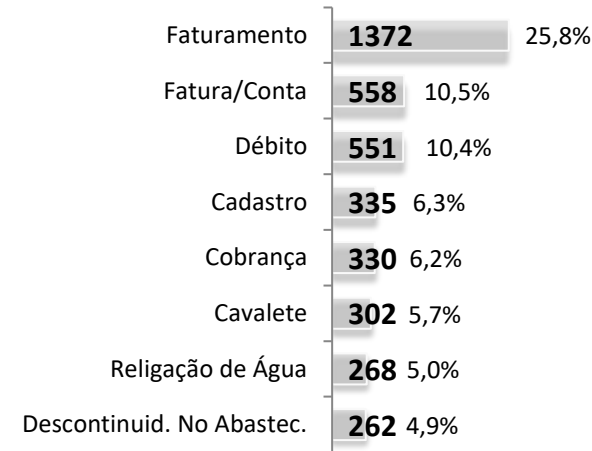
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
São Paulo	839
Guarulhos	68
Santo André	64
Osasco	51
São Bernardo do Campo	33
São José dos Campos	26
Carapicuíba	24
Cotia	20
Guarujá	20
Praia Grande	19

Reclamações mais frequentes no mês

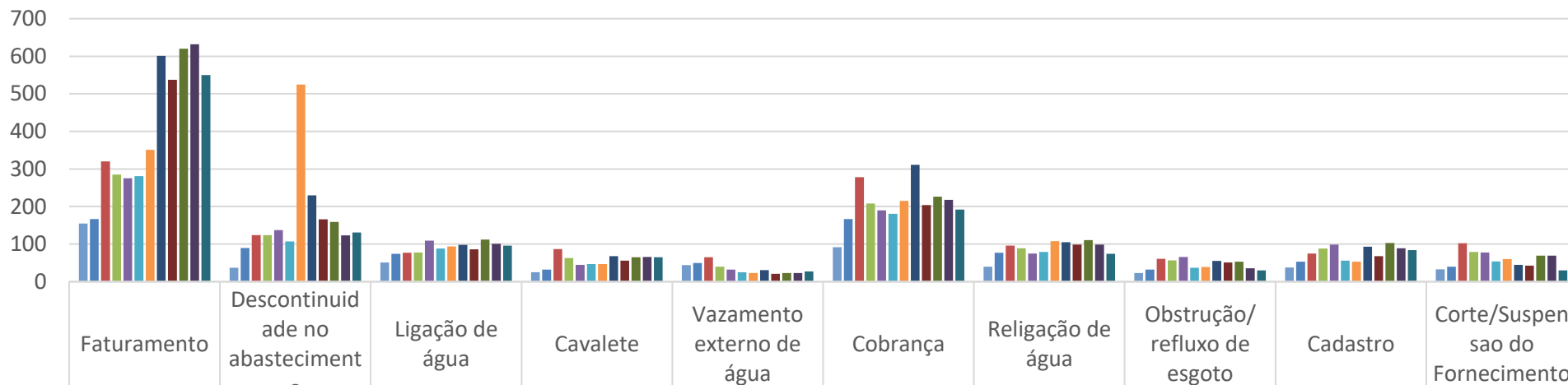


Informações mais solicitadas no mês



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
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
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

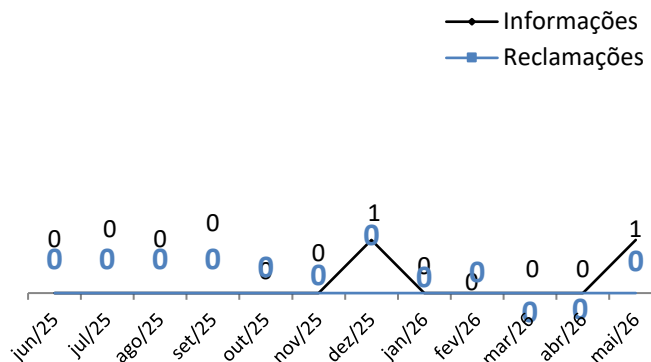
BRK Ambiental (Santa Gertrudes)

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
dez/25	1	0	0	1
jan/26	0	0	0	0
fev/26	0	0	0	0
mar/26	0	0	0	0
abr/26	0	0	0	0
mai/26	1	0	0	1

² 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

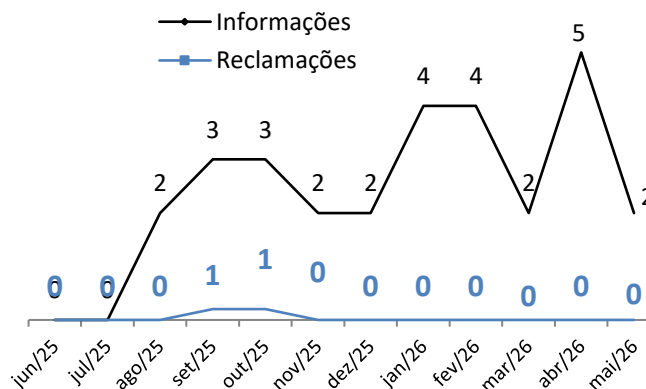
Saneaqua (Mairinque)

Manifestações por tipo (6 meses)

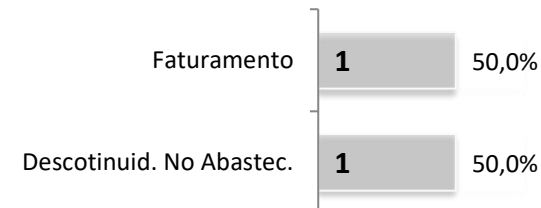
Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
dez/25	2	0	0	2
jan/26	4	0	0	4
fev/26	4	0	0	4
mar/26	2	0	0	2
abr/26	5	0	1	6
mai/26	2	0	0	2

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

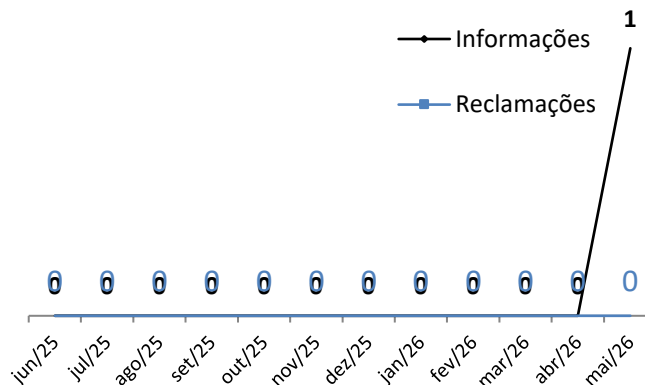
Águas de Cabrália (Cabrália Paulista)

Manifestações por tipo (6 meses)

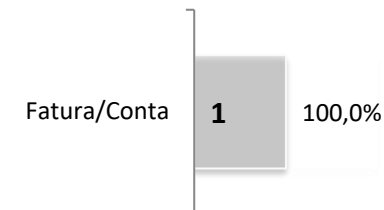
Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
dez/25	0	0	0	0
jan/26	0	0	0	0
fev/26	0	0	0	0
mar/26	0	0	0	0
abr/26	0	0	0	0
mai/26	1	0	0	1

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

Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



Informação no mês



Nenhuma reclamação registrada no mês

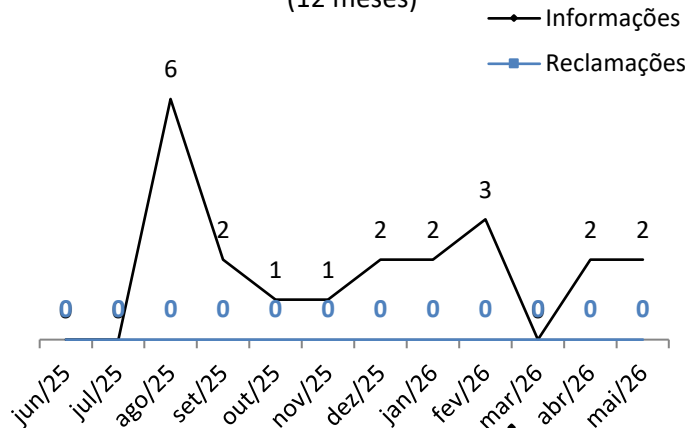
Águas Piquete (Piquete)

Manifestações por tipo (6 meses)

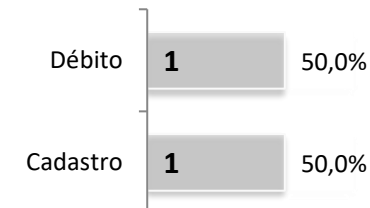
Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
dez/25	2	0	0	2
jan/26	2	0	1	3
fev/26	3	0	0	3
mar/26	0	0	0	0
abr/26	2	0	0	2
mai/26	2	0	0	2

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

Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



Informações no mês



Nenhuma reclamação registrada no mês

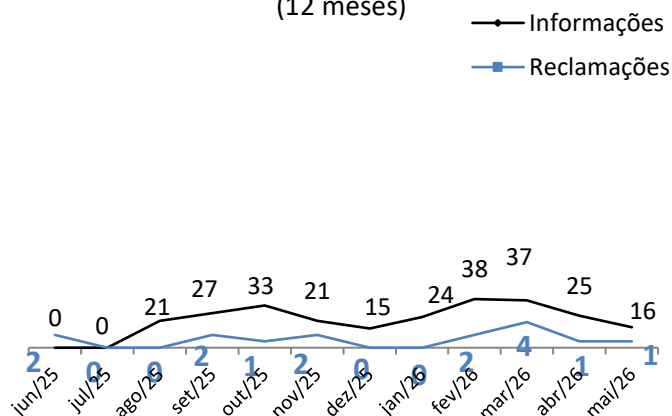
SAEG (Guaratinguetá)

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
dez/25	15	0	2	17
jan/26	24	0	5	29
fev/26	38	2	1	41
mar/26	37	4	2	43
abr/26	25	1	2	28
mai/26	16	1	0	17

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



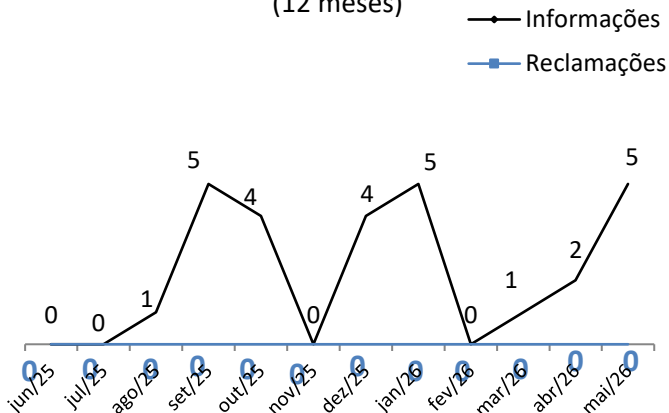
SAAE (Aparecida)

Manifestações por tipo (6 meses)

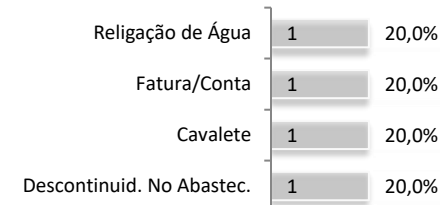
Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
dez/25	4	0	0	4
jan/26	5	0	1	6
fev/26	0	0	0	0
mar/26	1	0	0	1
abr/26	2	0	0	2
mai/26	5	0	1	6

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

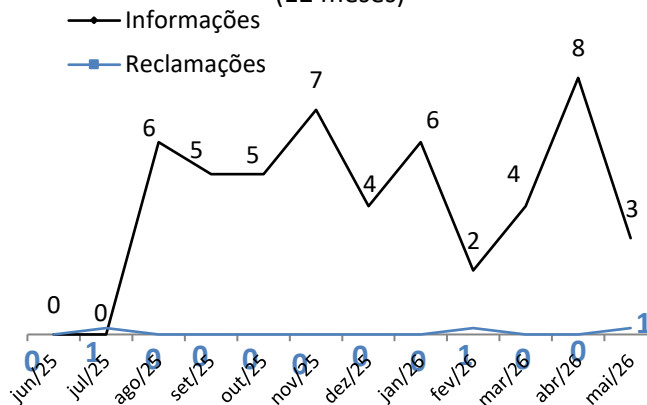
Igarapava Saneamento (Igarapava)

Manifestações por tipo (6 meses)

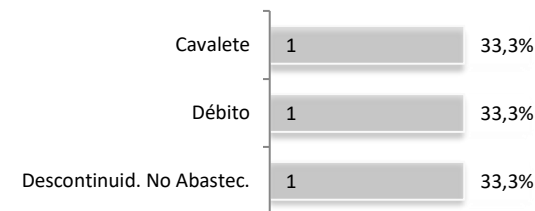
Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
dez/25	4	0	0	4
jan/26	6	0	3	9
fev/26	2	1	0	3
mar/26	4	0	0	4
abr/26	8	0	0	8
mai/26	3	1	0	4

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

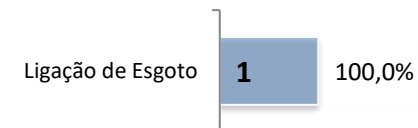
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



Principais Informações no mês



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