Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Saneamento Básico

Mês: Outubro/2026

arsesp

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 n° 1.413, de 23 de outubro 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 n° 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.

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário – **Saneamento Básico**

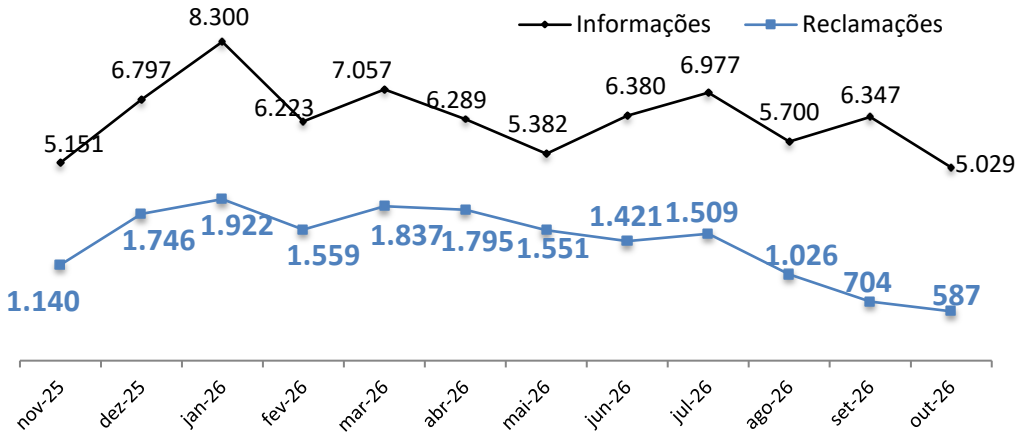
Dados agregados do Setor — Outubro/2026

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação[1] das reclamações	Outros[2]	Total
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
ago-26	5.700	1.026	-32,01%	587	7.313
set-26	6.347	704	-31,38%	1.034	8.085
out-26	5.029	587	-16,62%	1.119	6.735

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

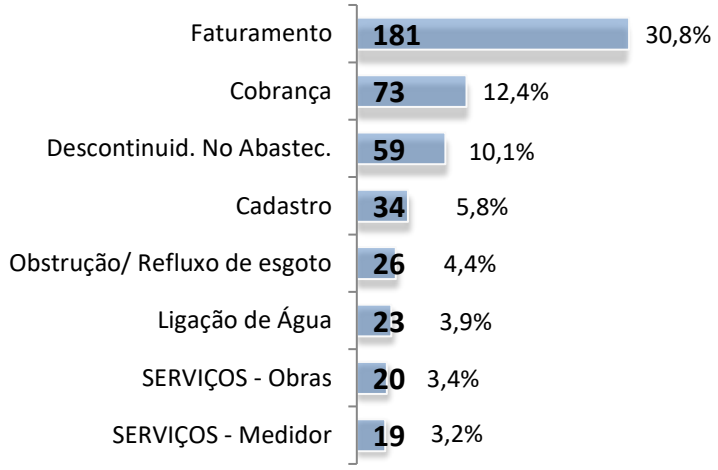
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



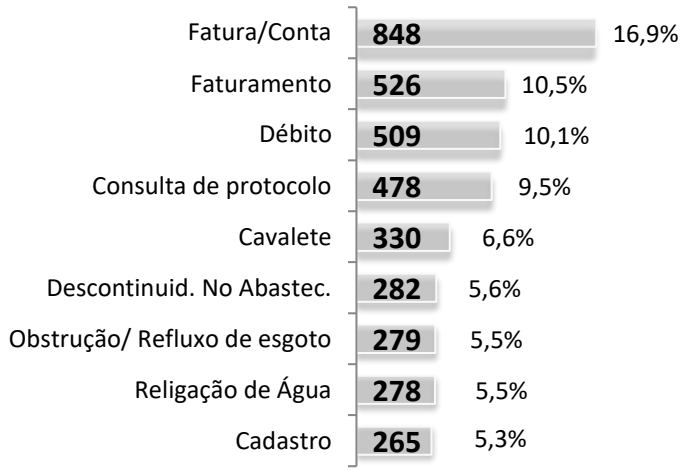
Reclamações por prestador de serviços no mês

	Nº	%
SABESP	583	99,3%
SAEG	3	0,5%
Saneaqua	1	0,2%
BRK Ambiental	0	0,0%
Águas Piquete	0	0,0%
Igarapava	0	0,0%
Águas de Cabrália	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	294
São José dos Campos	28
Guarulhos	23
São Bernardo do Campo	17
Praia Grande	13
Santo André	12
Santana de Parnaíba	12
Osasco	11
Cotia	9
Carapicuíba	7
Barueri	7
Embu das Artes	6
São Vicente	6
Itaquaquecetuba	6
Santos	5
São Roque	5
Cajamar	5
Guarujá	5
Mauá	5
Salto de Pirapora	4
Taubaté	4
Diadema	4
Franco da Rocha	4
Hortolândia	4
Mairiporã	4

Município	Reclamações
Itapevi	4
Tremembé	3
Itanhaém	3
Suzano	3
Presidente Prudente	3
Guaratinguetá	3
Pindamonhangaba	2
Ferraz de Vasconcelos	2
Ilhabela	2
Caieiras	2
Peruíbe	2
Bragança Paulista	2
Ibiúna	2
Registro	2
Mongaguá	2
Lins	2
Boituva	2
Botucatu	2
Taboão da Serra	2
Caraguatatuba	2
Bertioga	2
Águas de Santa Bárbara	2
Itapeva	2
Cajuru	1
Cajati	1

Município	Reclamações
Itapecerica da Serra	1
Mococa	1
Serra Negra	1
Mogi das Cruzes	1
Arujá	1
Francisco Morato	1
Adamantina	1
Campo Limpo Paulista	1
Jandira	1
Pardinho	1
Lorena	1
Paulínia	1
Várzea Paulista	1
Campos do Jordão	1
Agudos	1
Capela do Alto	1
Itapetininga	1
Poá	1
Eldorado	1
Anhembi	1
São Sebastião	1
Caiabu	1
Serra Azul	1
Quadra	1
Embu-Guaçu	1

Dados agregados do Setor

Outubro/2026

Municípios com mais reclamações no mês

Município	Reclamações
Cardoso	1
Mairinque	1
Ribeirão Grande	1
Ubatuba	1
Ribeirão Pires	1
Franca	1
Iguape	1

Município	Reclamações

Município	Reclamações

Dados agregados do Setor

Outubro/2026

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	
Sabesp	42,7%
Saneaqua	0,0%
BRK Ambiental	0,0%
Águas de Cabrália	0,0%
Águas Piquete	0,0%
SAEG	0,0%
SAAE	0,0%
Igarapava	0,0%
Setor agregado	**42,4%**

% reclamações com resposta fora do prazo	
Sabesp	6,0%
Saneaqua	0,0%
BRK Ambiental	0,0%
Águas de Cabrália	0,0%
Águas Piquete	0,0%
SAEG	0,0%
SAAE	0,0%
Igarapava	0,0%
Setor agregado	**6,0%**

% reclamações procedentes	
Saneaqua	100,0%
Sabesp	16,6%
BRK Ambiental	0,0%
Águas de Cabrália	0,0%
Águas Piquete	0,0%
SAEG	0,0%
SAAE	0,0%
Igarapava	0,0%
Setor agregado	**16,7%**

reclamações a cada 10 mil unidades consumidoras[1]	
SAEG	0,56
Saneaqua	0,50
Sabesp	0,44
BRK Ambiental	0,00
Águas de Cabrália	0,00
Águas Piquete	0,00
SAAE	0,00
Igarapava	0,00
Setor agregado	**0,43**

[1] Base de U.C.'s de outubro de 2026

Dados por prestador de serviços

Outubro/2026

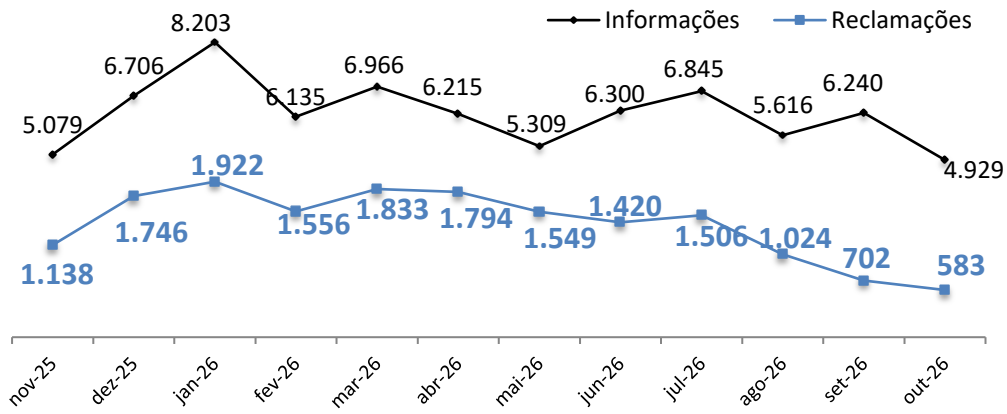
SABESP

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação[1] das reclamações	Outros[2]	Total
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
ago-26	5.616	1.024	-32,01%	580	7.220
set-26	6.240	702	-31,45%	1.030	7.972
out-26	4.929	583	-16,95%	1.114	6.626

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

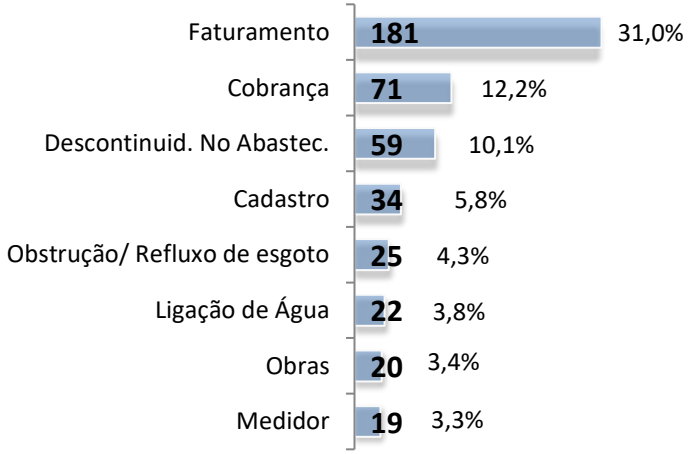
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



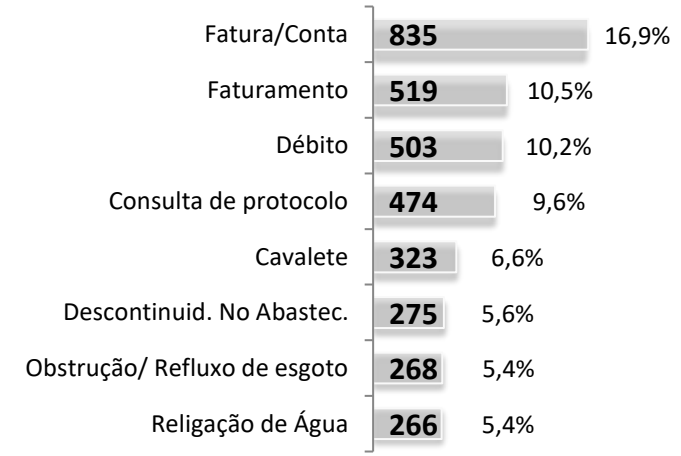
Municípios com mais reclamações no mês

	Quantidade
São Paulo	294
São José dos Campos	28
Guarulhos	23
São Bernardo do Campo	17
Praia Grande	13
Santo André	12
Santana de Parnaíba	12
Osasco	11
Cotia	9
Carapicuíba	7

Reclamações mais frequentes no mês



Informações mais solicitadas no mês

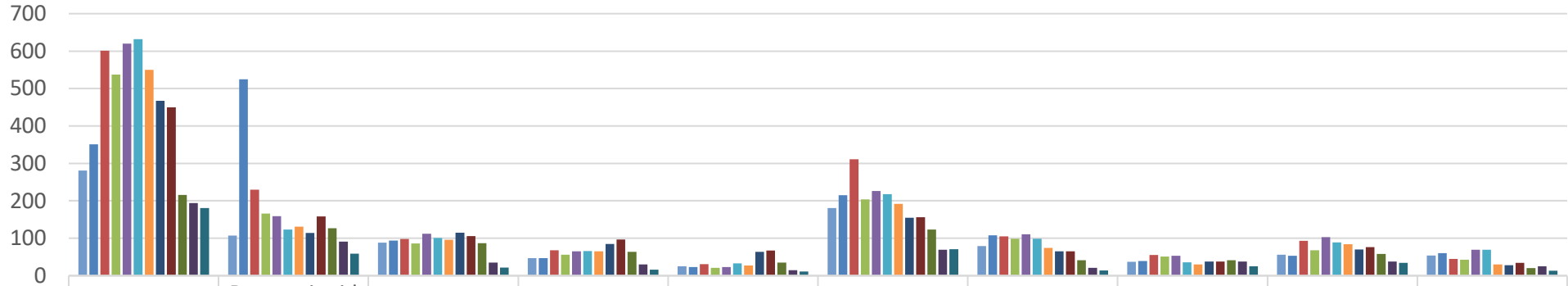


Dados por prestador de serviços

Outubro/2026

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/Suspensao do Fornecimento
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	33	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
ago/26	216	127	87	64	35	123	41	41	58	20
set/26	194	91	35	30	15	69	21	38	38	25
out/26	181	59	22	16	11	71	14	25	34	13

Dados por prestador de serviços

Outubro/2026

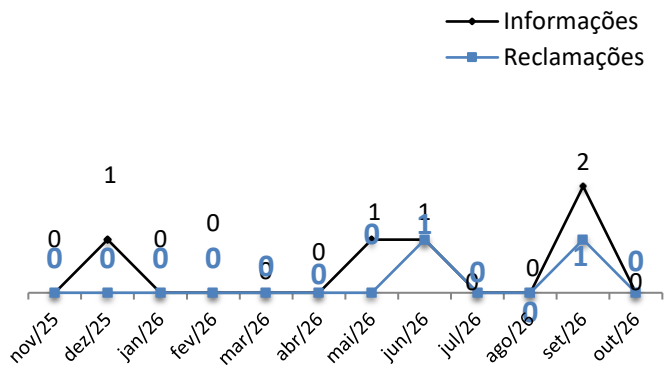
BRK Ambiental (Santa Gertrudes)

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros[2]	Total
mai/26	1	0	0	1
jun/26	1	1	0	2
jul/26	0	0	0	0
ago/26	0	0	0	0
set/26	2	1	0	3
out/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

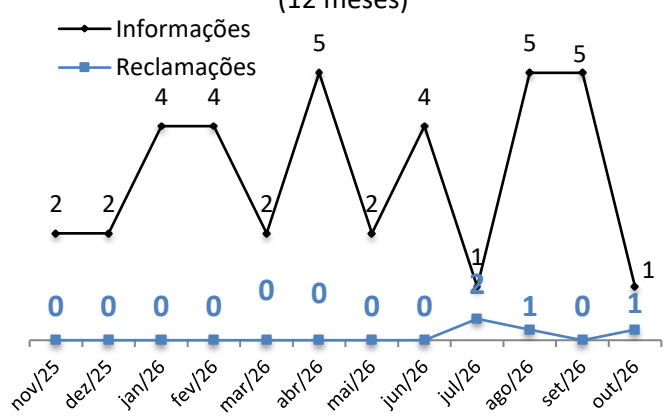
Saneaqua (Mairinque)

Manifestações por tipo (6 meses)

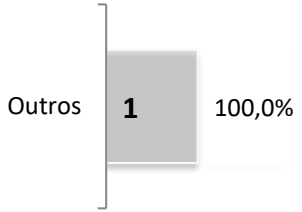
Mês	informações	reclamações	Outros[2]	Total
mai/26	2	0	0	2
jun/26	4	0	0	4
jul/26	1	2	0	3
ago/26	5	1	0	6
set/26	5	0	1	6
out/26	1	1	1	3

[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



Dados por prestador de serviços

Outubro/2026

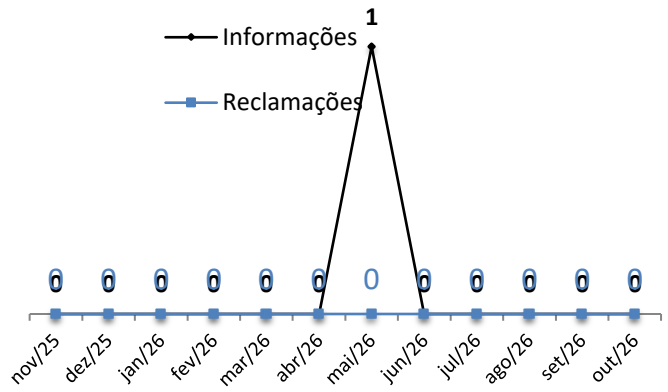
Águas de Cabrália (Cabrália Paulista)

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informaç ões	reclamaç ões	Outros[2]	Total
mai/26	1	0	0	1
jun/26	0	0	0	0
jul/26	0	0	0	0
ago/26	0	0	0	0
set/26	0	0	1	1
out/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

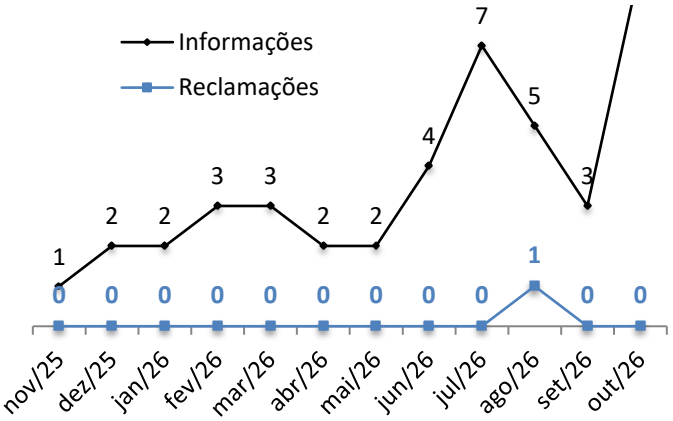
Águas Piquete (Piquete)

Manifestações por tipo (6 meses)

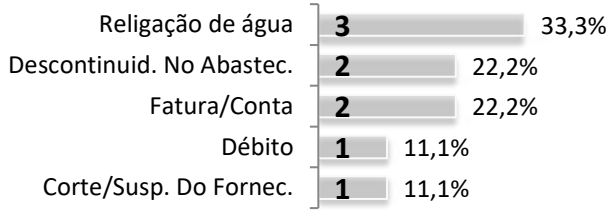
Mês	informaç ões	reclamaç ões	Outros[2]	Total
mai/26	2	0	0	2
jun/26	4	0	0	4
jul/26	7	0	0	7
ago/26	5	1	0	6
set/26	3	0	0	3
out/26	9	0	0	9

[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

Dados por prestador de serviços

Outubro/2026

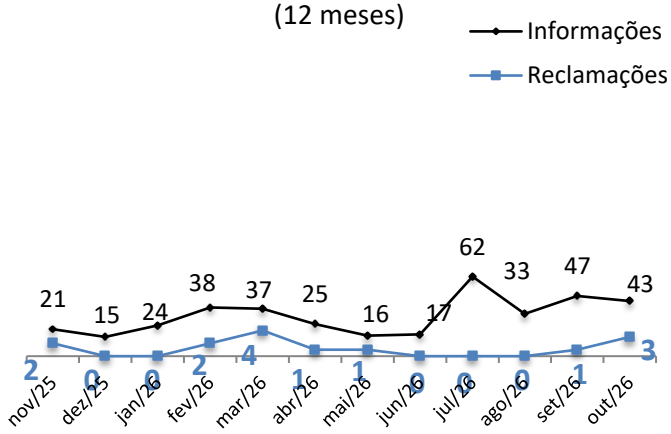
SAEG (Guaratinguetá)

Manifestações por tipo (6 meses)

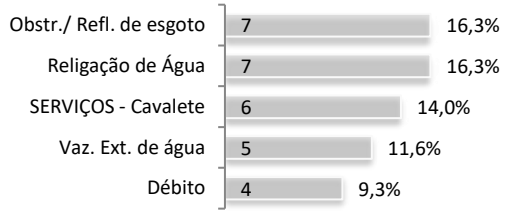
Mês	informações	reclamações	Outros[2]	Total
mai/26	16	1	0	17
jun/26	17	0	1	18
jul/26	62	0	9	71
ago/26	33	0	6	39
set/26	47	1	1	49
out/26	43	3	2	48

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

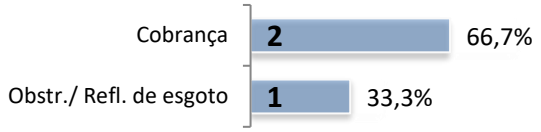
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



Principais Informações no mês



Reclamações no mês



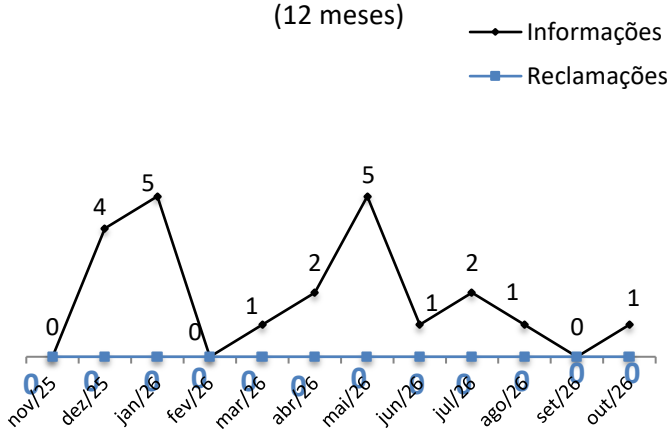
SAAE (Aparecida)

Manifestações por tipo (6 meses)

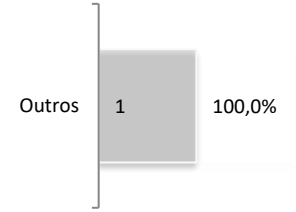
Mês	informações	reclamações	Outros[2]	Total
mai/26	5	0	1	6
jun/26	1	0	0	1
jul/26	2	0	0	2
ago/26	1	0	1	2
set/26	0	0	1	1
out/26	1	0	0	1

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

Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



Principais Informações no mês



Nenhuma reclamação registrada no mês

Dados por prestador de serviços

Outubro/2026

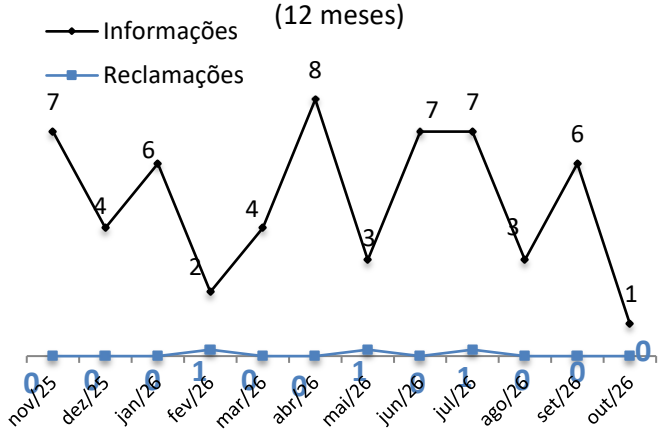
Igarapava Saneamento (Igarapava)

Manifestações por tipo (6 meses)

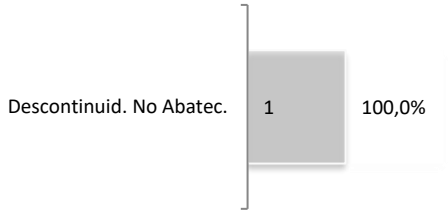
Mês	informaç ões	reclamaç ões	Outros[2]	Total
mai/26	3	1	0	4
jun/26	7	0	0	7
jul/26	7	1	3	11
ago/26	3	0	0	3
set/26	6	0	0	6
out/26	1	0	1	2

[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

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

arsesp agência reguladora de saneamento e energia do estado de São Paulo

Secretaria de Parcerias em Investimentos

SÃO PAULO GOVERNO DO ESTADO