Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Saneamento Básico

Mês: Setembro/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 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 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

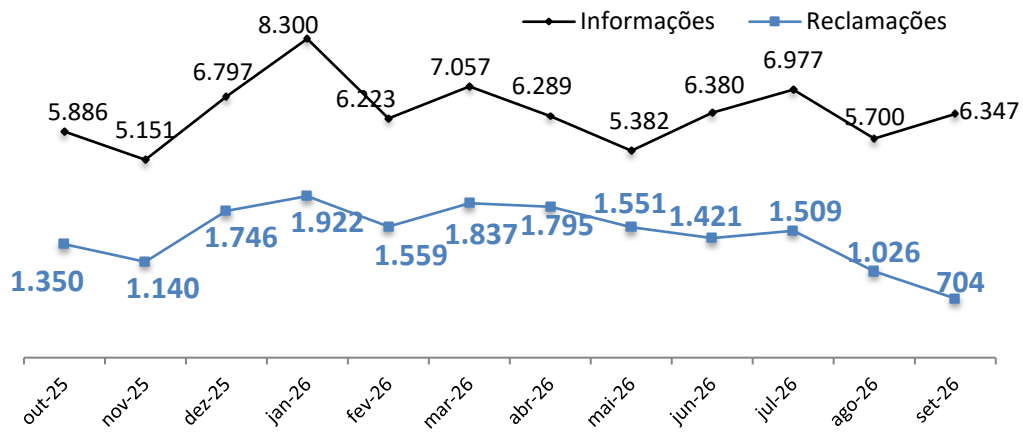
Setembro/2026

Manifestações por tipo (6 meses)

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

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

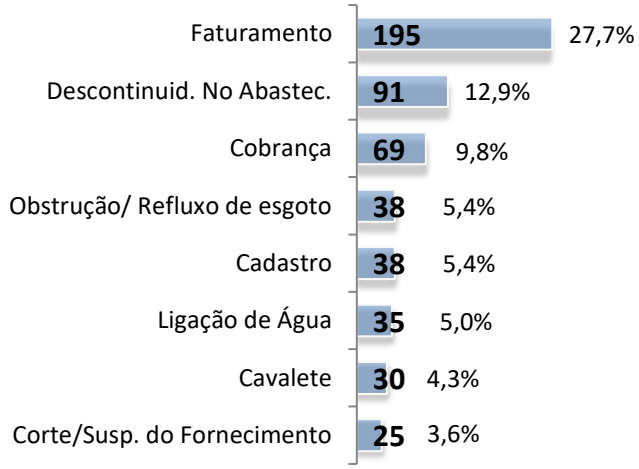
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



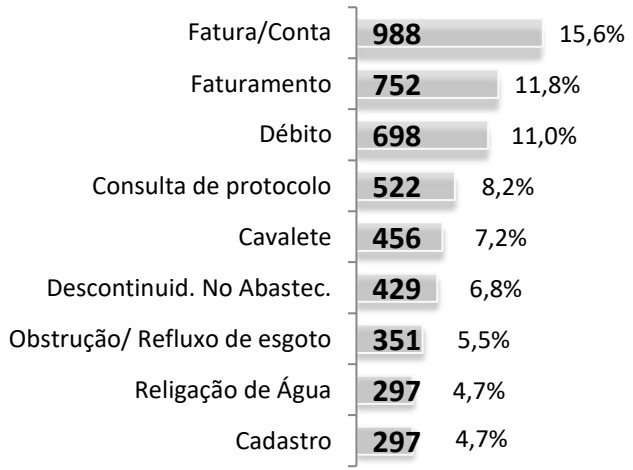
Reclamações por prestador de serviços no mês

	Nº	%
SABESP	702	99,7%
BRK Ambiental	1	0,1%
SAEG	1	0,1%
Saneaqua	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	346
Guarulhos	35
Santos	23
Osasco	22
Santo André	22
São Bernardo do Campo	20
São José dos Campos	18
Paulínia	13
Barueri	12
Guarujá	11
Cotia	10
São Vicente	9
Praia Grande	8
Itapevi	8
Carapicuíba	7
Itanhaém	7
Caraguatatuba	5
Suzano	5
Franco da Rocha	5
Taboão da Serra	5
Taubaté	5
Caieiras	4
Santana de Parnaíba	4
Várzea Paulista	4
Itaquaquecetuba	4

Município	Reclamações
Embu-Guaçu	3
Cajamar	3
Botucatu	3
Juquitiba	3
Diadema	3
Mairiporã	3
Vargem Grande Paulista	3
São Lourenço da Serra	3
Águas de Santa Bárbara	3
Jandira	3
Pindamonhangaba	2
Hortolândia	2
Arujá	2
Itapetininga	2
Bertioga	2
Itatiba	2
Ferraz de Vasconcelos	2
Cubatão	2
São Roque	2
Lorena	2
Tatuí	2
Mauá	2
Paranapanema	2
Poá	2
Itaí	1

Município	Reclamações
São Luiz do Paraitinga	1
Bragança Paulista	1
Duartina	1
Miracatu	1
Paraguaçu Paulista	1
Boituva	1
Adamantina	1
Guariba	1
Embu das Artes	1
Alumínio	1
Pederneiras	1
Iguape	1
Pedro de Toledo	1
Novo Horizonte	1
Peruíbe	1
Francisco Morato	1
Charqueada	1
Guaratinguetá	1
Itapecerica da Serra	1
Agudos	1
Cachoeira Paulista	1
Cajuru	1
Presidente Prudente	1
São Sebastião	1
Registro	1

Dados agregados do Setor

Setembro/2026

Municípios com mais reclamações no mês

Município	Reclamações
Igaratá	1
Ribeirão Pires	1
Monte Aprazível	1
Rio Grande da Serra	1
Monte Mor	1
Santa Gertrudes	1
Santa Isabel	1
Joanópolis	1

Município	Reclamações

Município	Reclamações

Dados agregados do Setor

Setembro/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	
BRK Ambiental	100,0%
Sabesp	46,3%
Saneaqua	0,0%
Águas de Cabrália	0,0%
Águas Piquete	0,0%
SAEG	0,0%
SAAE	0,0%
Igarapava	0,0%
Setor agregado	**46,3%**

% reclamações com resposta fora do prazo	
Sabesp	6,8%
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	**6,8%**

% reclamações procedentes	
SAEG	100,0%
Sabesp	38,5%
Saneaqua	0,0%
BRK Ambiental	0,0%
Águas de Cabrália	0,0%
Águas Piquete	0,0%
SAAE	0,0%
Igarapava	0,0%
Setor agregado	**38,5%**

reclamações a cada 10 mil unidades consumidoras[1]	
BRK Ambiental	0,94
Sabesp	0,52
SAEG	0,19
Saneaqua	0,00
Águas de Cabrália	0,00
Águas Piquete	0,00
SAAE	0,00
Igarapava	0,00
Setor agregado	**0,52**

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

Dados por prestador de serviços

Setembro/2026

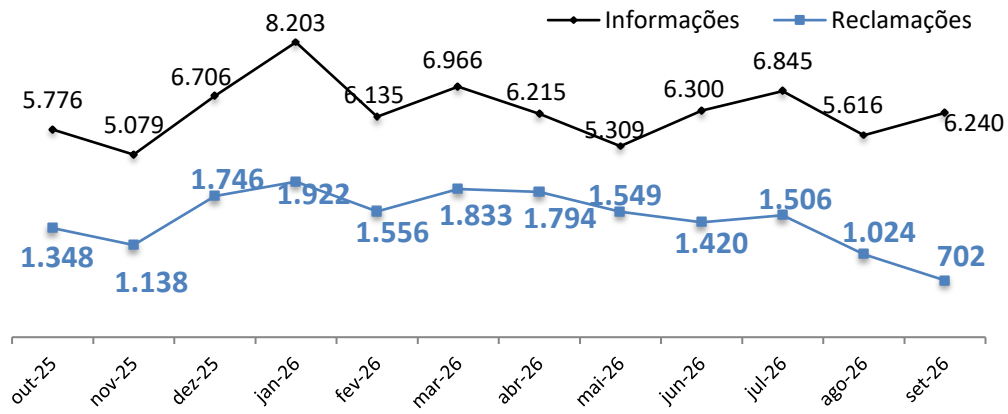
SABESP

Manifestações por tipo (6 meses)

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

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

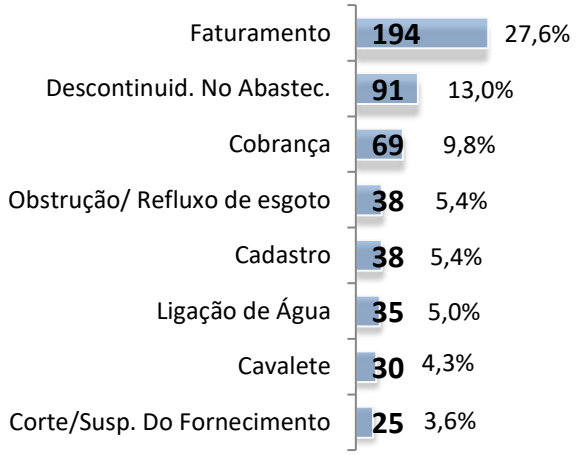
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



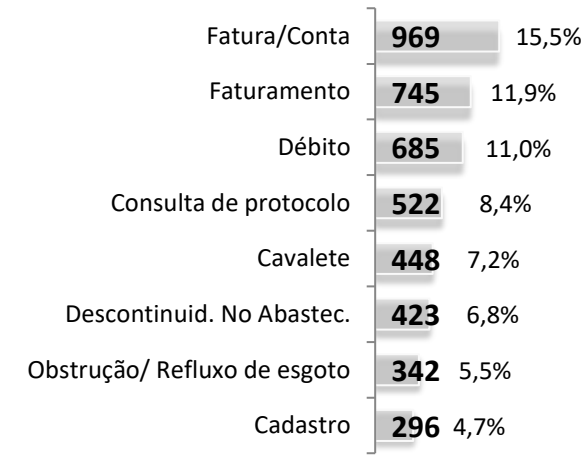
Municípios com mais reclamações no mês

	Quantidade
São Paulo	346
Guarulhos	35
Santos	23
Osasco	22
Santo André	22
São Bernardo do Campo	20
São José dos Campos	18
Paulínia	13
Barueri	12
Guarujá	11

Reclamações mais frequentes no mês

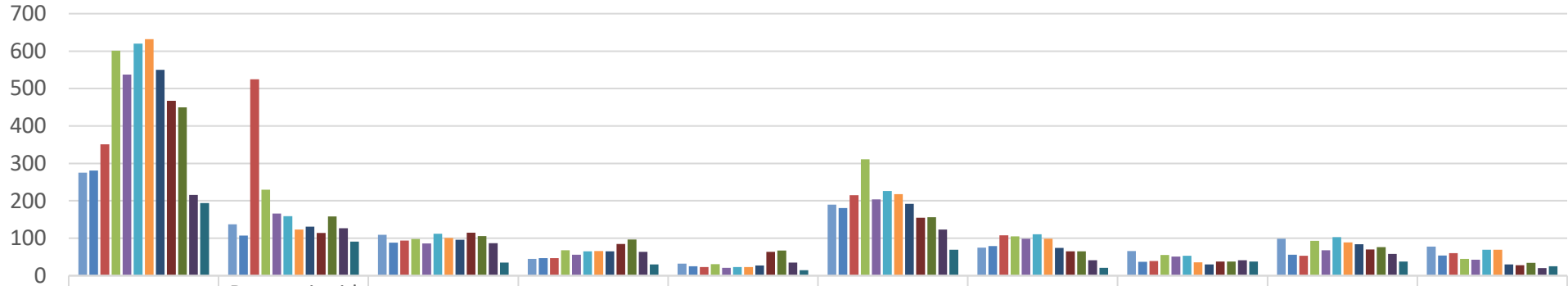


Informações mais solicitadas no mês



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/Suspensao do Fornecimento
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
ago/26	216	127	87	64	35	123	41	41	58	20
set/26	194	91	35	30	15	69	21	38	38	25

Dados por prestador de serviços

Setembro/2026

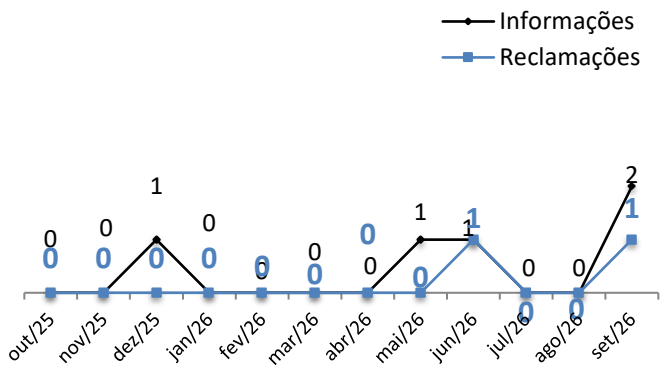
BRK Ambiental (Santa Gertrudes)

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informaç ões	reclamaç ões	Outros²	Total
abr/26	0	0	0	0
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

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

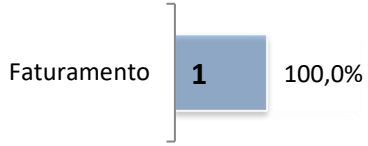
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



Informações no mês



Reclamações no mês



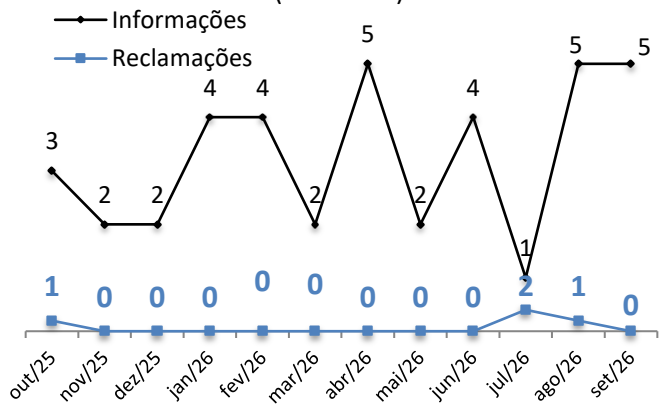
Saneaqua (Mairinque)

Manifestações por tipo (6 meses)

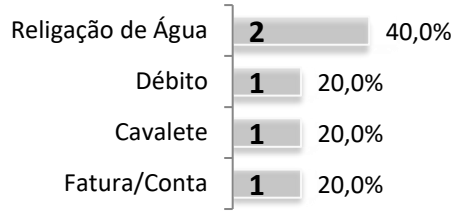
Mês	informaç ões	reclamaç ões	Outros²	Total
abr/26	5	0	1	6
mai/26	2	0	0	2
jun/26	4	0	0	4
jul/26	1	2	0	3
ago/26	5	1	0	6
set/26	5	0	1	6

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

Setembro/2026

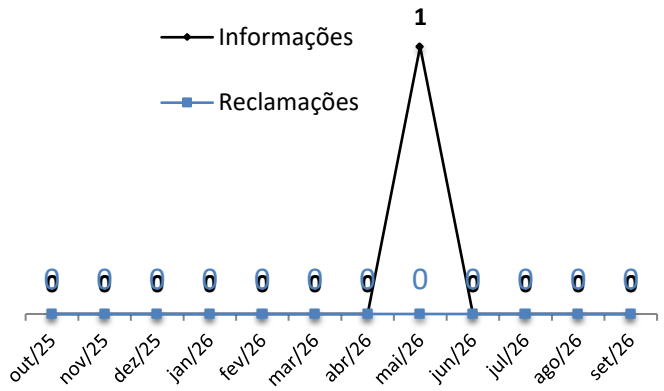
Águas de Cabrália (Cabrália Paulista)

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros[2]	Total
abr/26	0	0	0	0
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

[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

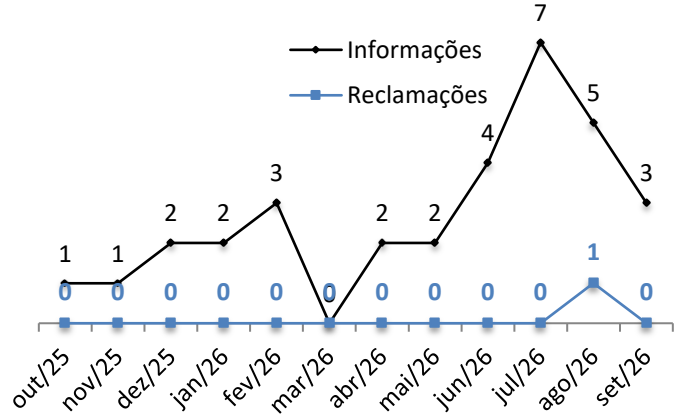
Águas Piquete (Piquete)

Manifestações por tipo (6 meses)

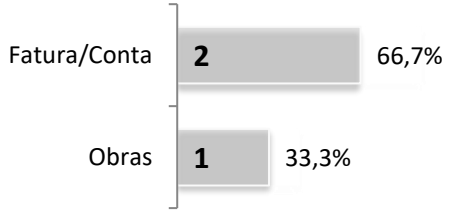
Mês	informações	reclamações	Outros[2]	Total
abr/26	2	0	0	2
mai/26	2	0	0	2
jun/26	4	0	0	4
jul/26	7	0	0	7
ago/26	5	1	0	6
set/26	3	0	0	3

[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

Setembro/2026

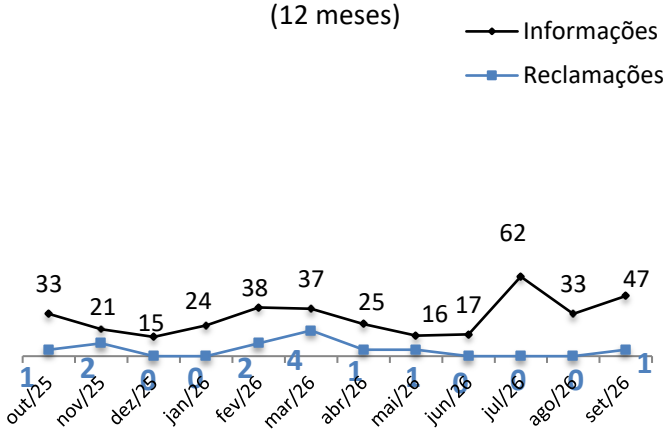
SAEG (Guaratinguetá)

Manifestações por tipo (6 meses)

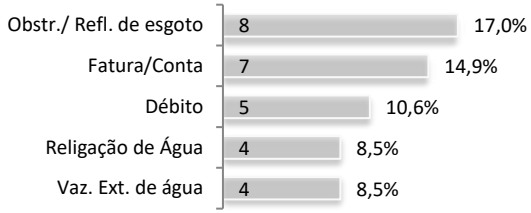
Mês	informaç ões	reclamaç ões	Outros[2]	Total
abr/26	25	1	2	28
mai/26	16	1	0	17
jun/26	17	0	1	18
jul/26	62	0	9	71
ago/26	33	0	6	39
set/26	47	1	1	49

[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



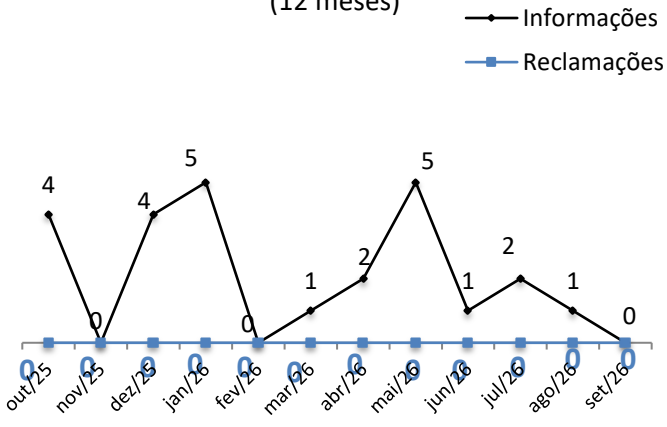
SAAE (Aparecida)

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informaç ões	reclamaç ões	Outros[2]	Total
abr/26	2	0	0	2
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

[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

Dados por prestador de serviços

Setembro/2026

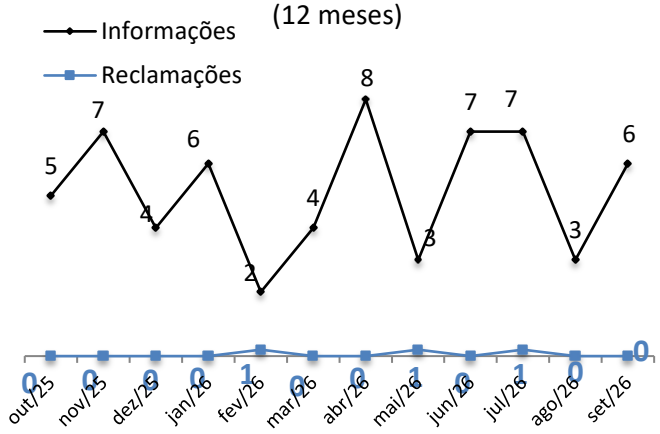
Igarapava Saneamento (Igarapava)

Manifestações por tipo (6 meses)

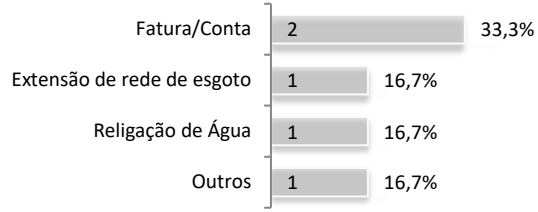
Mês	informaç ões	reclamaç ões	Outros[2]	Total
abr/26	8	0	0	8
mai/26	3	1	0	4
jun/26	7	0	0	7
jul/26	7	1	3	11
ago/26	3	0	0	3
set/26	6	0	0	6

[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
GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
Secretaria de Parcerias em Investimentos