

# Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Saneamento Básico

Mês: Fevereiro/2025





## Apresentação

A Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo – Arsesp, autarquia de regime especial, criada pela Lei Complementar nº 1.025, de 7 de dezembro de 2007, é responsável, no âmbito estadual, por:

- regular, controlar e fiscalizar os **serviços de distribuição de gás canalizado** e, preservadas as competências e prerrogativas municipais, os **serviços de saneamento básico** de titularidade estadual ou serviços de competência municipal, delegados por convênio à Arsesp;
- fiscalizar os **serviços de energia elétrica**, de competência da União, por meio de convênio com a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel);
- exercer a regulação e a fiscalização de **outros serviços delegados pelo Estado** (exceto serviços de rodovias e transportes).

Este Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU-Arsesp visa apresentar, de maneira consolidada, as manifestações registradas pelos usuários dos serviços regulados nos canais de atendimento do SAU-Arsesp, com o intuito de sinalizar aspectos a serem aprimorados na prestação dos serviços e dar transparência à sociedade.

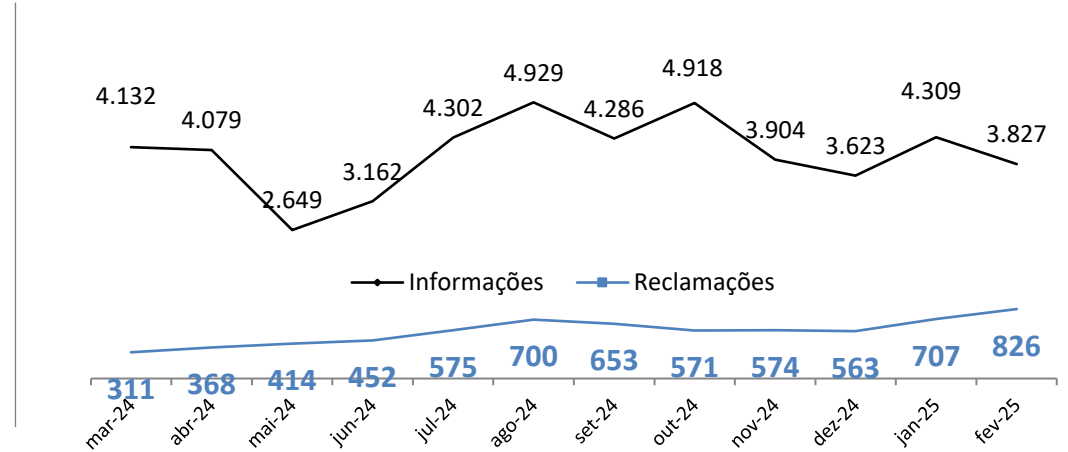
O SAU-Arsesp se destina a receber, registrar, analisar e responder às manifestações referentes aos serviços públicos regulados pela Agência, além de prestar orientações e informações sobre a legislação, como, por exemplo, os direitos e deveres dos consumidores e das concessionárias. Os prazos e procedimentos referentes ao SAU-Arsesp estão estabelecidos na Deliberação ARSESP nº 947, de 27 de dezembro de 2019.

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
set-24	4.286	653	-6,71%	213	5.152
out-24	4.918	571	-12,56%	855	6.344
nov-24	3.904	574	0,53%	370	4.848
dez-24	3.623	563	-1,92%	211	4.397
jan-25	4.309	707	25,58%	270	5.286
fev-25	3.827	826	16,83%	320	4.973

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

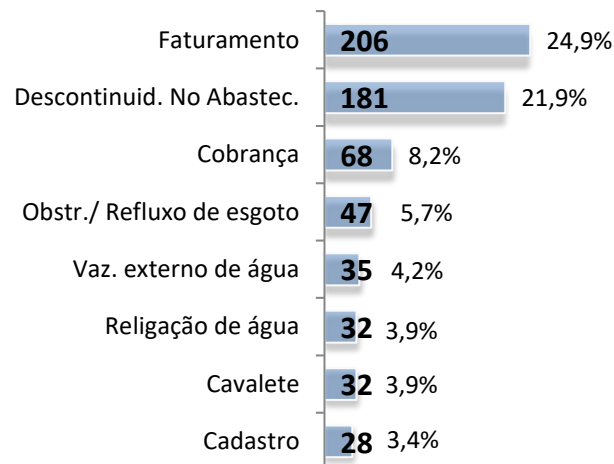
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



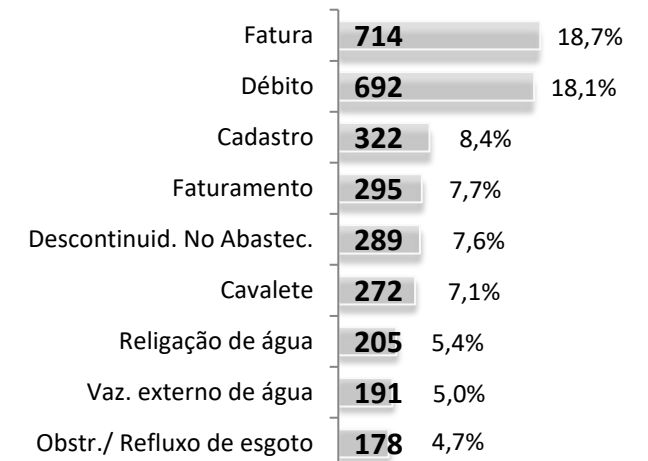
Reclamações por prestador de serviços no mês

	Nº	%
SABESP	821	99,4%
Igarapava	2	0,2%
Águas Piquete	0	0,0%
Águas de Cabrália	0	0,0%
SAEG	2	0,2%
BRK Ambiental	0	0,0%
Saneaqua	1	0,1%
SAAE	0	0,0%

Reclamações mais frequentes no mês



Informações mais solicitadas no mês



**Municípios com mais reclamações no mês**

Município	Reclamações
São Paulo	414
Guarujá	37
Santo André	25
São José dos Campos	25
Osasco	23
São Bernardo do Campo	22
Guarulhos	21
Barueri	19
Cotia	18
Carapicuíba	15
Praia Grande	14
Taboão da Serra	12
Santana de Parnaíba	11
Itapecerica da Serra	10
Jandira	8
Embu-Guaçu	7
Embu das Artes	7
Itapevi	7
Santos	5
Ilhabela	5
Taubaté	5
Nazaré Paulista	4
Pindamonhangaba	4
Diadema	4
Presidente Prudente	4

Município	Reclamações
Pirapora do Bom Jesus	3
Vargem Grande Paulista	3
Caieiras	3
Itanhaém	3
Itupeva	3
Iguape	3
Francisco Morato	3
Itaquaquecetuba	3
Itapetininga	3
Arujá	2
Guararema	2
Franca	2
Hortolândia	2
Ubatuba	2
Igarapava	2
Ribeirão Pires	2
Botucatu	2
Suzano	2
Bragança Paulista	2
Tremembé	2
Mogi das Cruzes	2
Guaratinguetá	2
Mongaguá	2
Caraguatatuba	2
São Sebastião	1

Município	Reclamações
Assis	1
Caiabu	1
Itatiba	1
Barra do Turvo	1
Cajamar	1
Tatuí	1
Campo Limpo Paulista	1
Itariri	1
Joanópolis	1
Ferraz de Vasconcelos	1
Lins	1
São Miguel Arcanjo	1
Mairinque	1
Icém	1
Mairiporã	1
Itapeva	1
Mirante do Paranapanema	1
Alumínio	1
Bertioga	1
Santa Isabel	1
Biritiba-Mirim	1
Avaré	1
Monte Mor	1
Ibiúna	1
Cananéia	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 <sup>1</sup>	
Sabesp	11,3%	Sabesp	41,2%	Igarapava	100,0%	Igarapava	1,75
Saneaqua	0,0%	Saneaqua	0,0%	SAEG	50,0%	Sabesp	0,63
BRK Ambiental	0,0%	BRK Ambiental	0,0%	Sabesp	27,0%	Saneaqua	0,50
Águas de Cabrália	0,0%	Águas de Cabrália	0,0%	Saneaqua	0,0%	SAEG	0,38
Águas Piquete	0,0%	Águas Piquete	0,0%	BRK Ambiental	0,0%	BRK Ambiental	0,00
SAEG	0,0%	SAEG	0,0%	Águas de Cabrália	0,0%	Águas de Cabrália	0,00
SAAE	0,0%	SAAE	0,0%	Águas Piquete	0,0%	Águas Piquete	0,00
Igarapava	0,0%	Igarapava	0,0%	SAAE	0,0%	SAAE	0,00
<b>Setor agregado</b>	<b>11,3%</b>	<b>Setor agregado</b>	<b>40,9%</b>	<b>Setor agregado</b>	<b>27,2%</b>	<b>Setor agregado</b>	<b>0,63</b>

<sup>1</sup> Base de U.C.'s de fevereiro de 2025

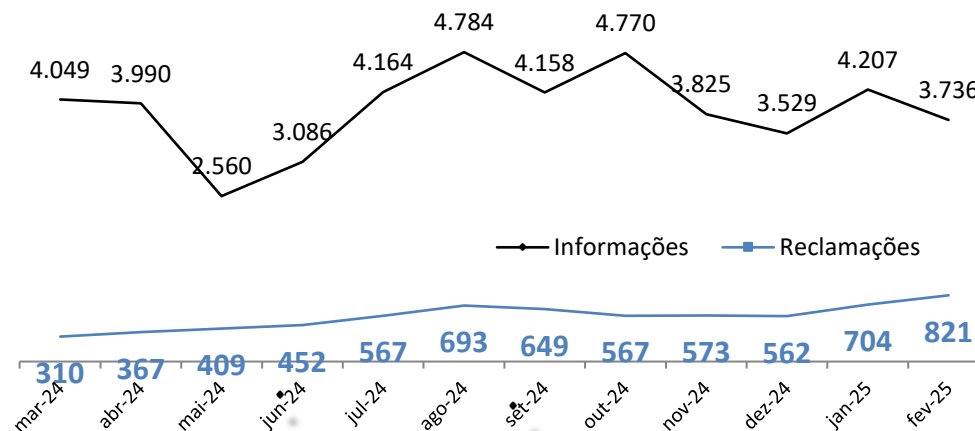
SABESP

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
set-24	4.158	649	-6,35%	208	5.015
out-24	4.770	567	-12,63%	834	6.171
nov-24	3.825	573	1,06%	368	4.766
dez-24	3.529	562	-1,92%	203	4.294
jan-25	4.207	704	25,27%	262	5.173
fev-25	3.736	821	16,62%	317	4.874

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

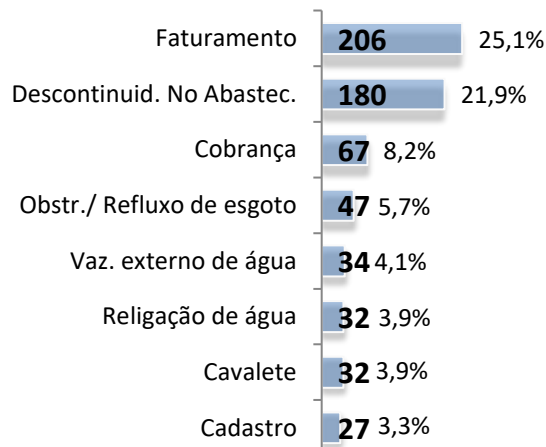
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



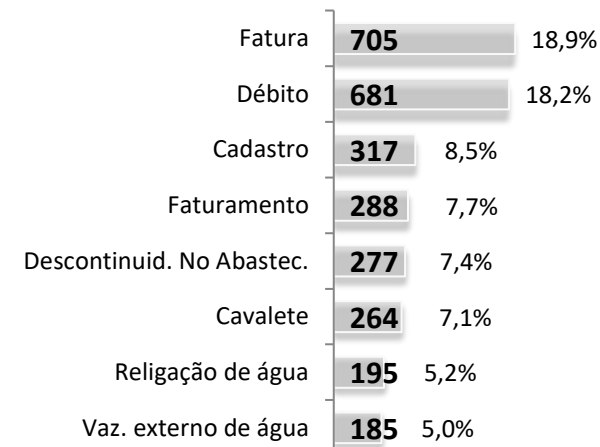
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
São Paulo	414
Guarujá	37
Santo André	25
São José dos Campos	25
Osasco	23
São Bernardo do Campo	22
Guarulhos	21
Barueri	19
Cotia	18
Carapicuíba	15

Reclamações mais frequentes no mês

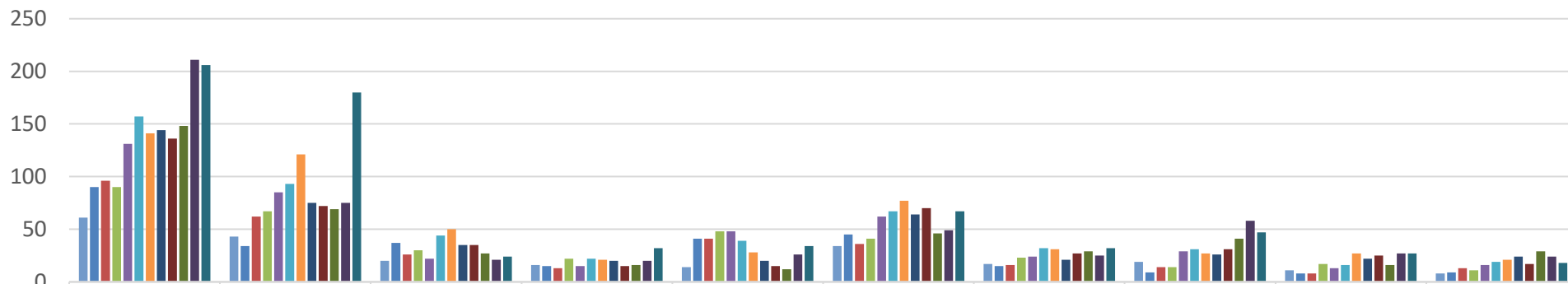


Informações mais solicitadas no mês



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	Obras
mar/24	61	43	20	16	14	34	17	19	11	8
abr/24	90	34	37	15	41	45	15	9	8	9
mai/24	96	62	26	13	41	36	16	14	8	13
jun/24	90	67	30	22	48	41	23	14	17	11
jul/24	131	85	22	15	48	62	24	29	13	16
ago/24	157	93	44	22	39	67	32	31	16	19
set/24	141	121	50	21	28	77	31	27	27	21
out/24	144	75	35	20	20	64	21	26	22	24
nov/24	136	72	35	15	15	70	27	31	25	17
dez/24	148	69	27	16	12	46	29	41	16	29
jan/25	211	75	21	20	26	49	25	58	27	24
fev/25	206	180	24	32	34	67	32	47	27	18

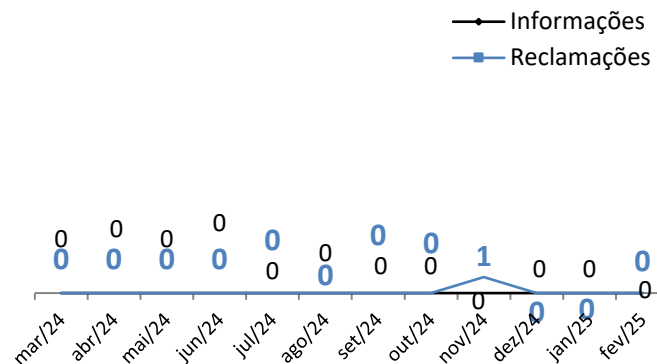
### BRK Ambiental (Santa Gertrudes)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
set/24	0	0	0	0
out/24	0	0	0	0
nov/24	0	1	0	1
dez/24	0	0	0	0
jan/25	0	0	0	0
fev/25	0	0	0	0

<sup>2</sup> 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

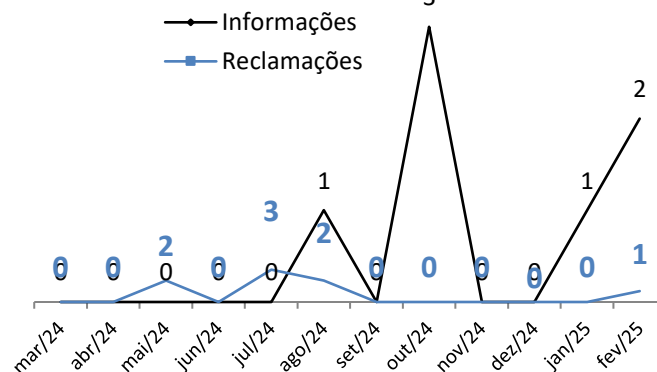
### Saneaqua (Mairinque)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

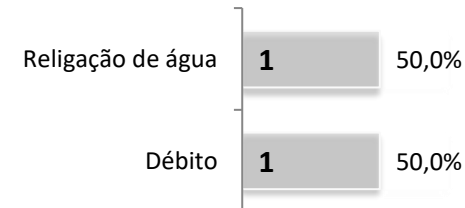
Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
set/24	0	0	0	0
out/24	3	0	0	3
nov/24	0	0	0	0
dez/24	0	0	0	0
jan/25	1	0	0	1
fev/25	2	1	0	3

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

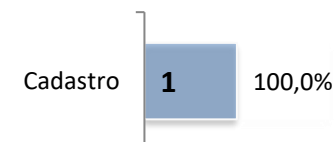
#### Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



#### Principais Informações no mês



#### Reclamações no mês



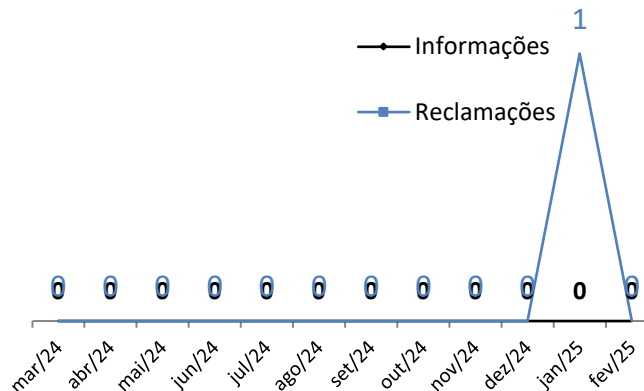
### Águas de Cabrália (Cabrália Paulista)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
set/24	0	0	0	0
out/24	0	0	0	0
nov/24	0	0	0	0
dez/24	0	0	0	0
jan/25	0	1	0	1
fev/25	0	0	0	0

<sup>2</sup> 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

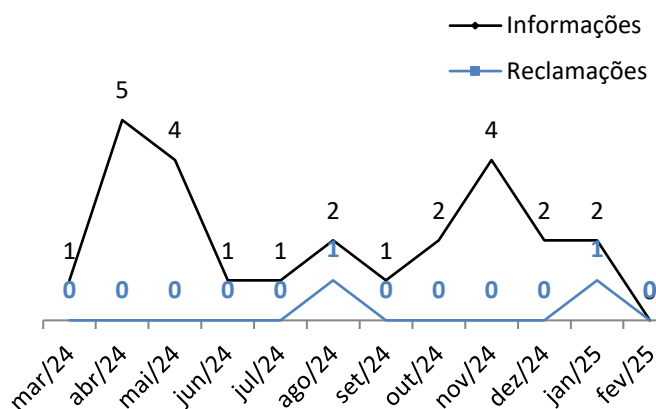
### Águas Piquete (Piquete)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
set/24	1	0	0	1
out/24	2	0	0	2
nov/24	4	0	0	4
dez/24	2	0	0	2
jan/25	2	1	0	3
fev/25	0	0	0	0

<sup>2</sup> 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

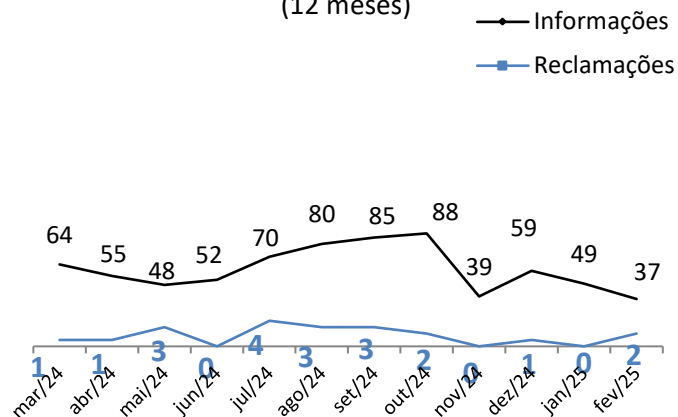
### SAEG (Guaratinguetá)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

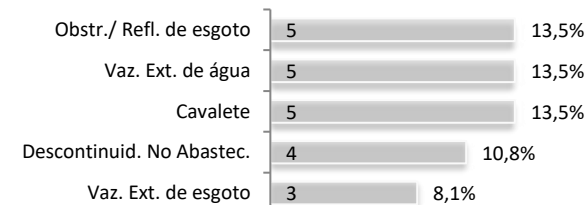
Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
set/24	85	3	4	92
out/24	88	2	21	111
nov/24	39	0	2	41
dez/24	59	1	8	68
jan/25	49	0	7	56
fev/25	37	2	3	42

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

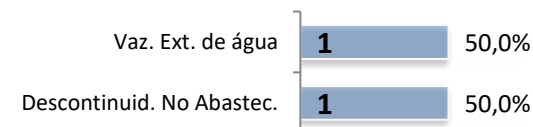
#### Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



#### Principais Informações no mês



#### Reclamações no mês



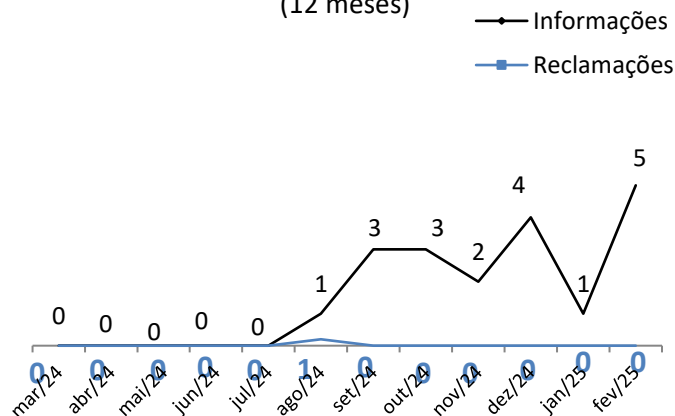
### SAAE (Aparecida)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

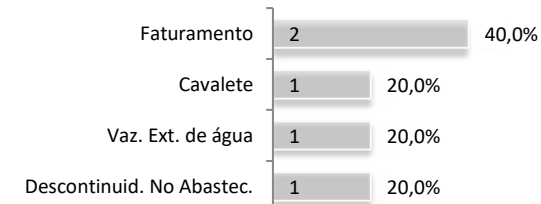
Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
set/24	3	0	1	4
out/24	3	0	0	3
nov/24	2	0	0	2
dez/24	4	0	0	4
jan/25	1	0	0	1
fev/25	5	0	0	5

<sup>2</sup> 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)

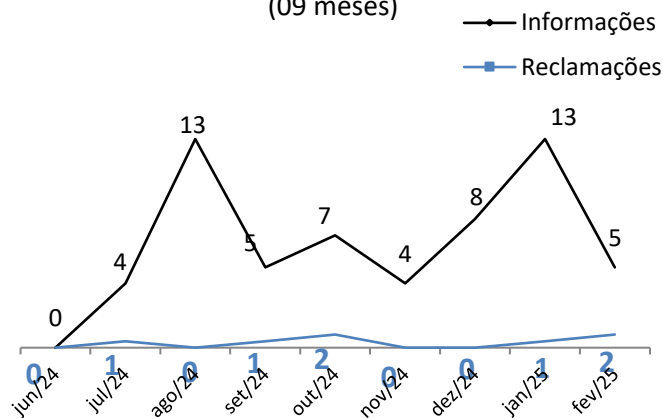
#### Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
set/24	5	1	0	6
out/24	7	2	0	9
nov/24	4	0	0	4
dez/24	8	0	0	8
jan/25	13	1	1	15
fev/25	5	2	0	7

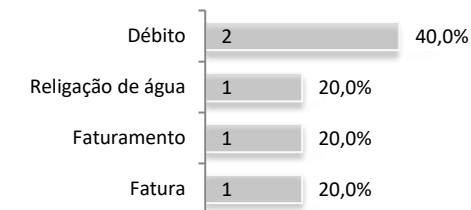
<sup>2</sup> Outros tipos de manifestação, conforme Del. ARSESP 947/19, art. 2º, XI.

Prestadora de serviços regulada pela Arsesp a partir de junho de 2024

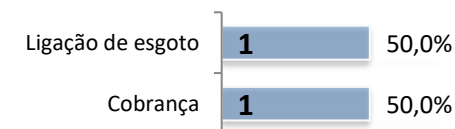
#### Evolução mensal de Informações e Reclamações (09 meses)



#### Principais Informações no mês



#### Reclamações no mês



Dúvidas ou reclamações sobre os serviços de energia elétrica, gás canalizado e saneamento básico?

Para reclamações, ligue primeiro para a concessionária que atua em sua cidade. Caso a situação não seja resolvida ou você não fique satisfeito, ligue para Arsesp.

### **Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU)**

Energia elétrica – 0800 72 70167

Gás canalizado – 0800 77 004 27

Saneamento – 0800 77 168 83

**Ou escreva para [sau@arsesp.sp.gov.br](mailto:sau@arsesp.sp.gov.br)**

Ouvidoria – 0800 770 6884 <https://fala.sp.gov.br/>

### **Canal Exclusivo para Prefeitos:**

Whatsapp - 11 - 96919-4920

[convenios@arsesp.sp.gov.br](mailto:convenios@arsesp.sp.gov.br)

Rua Cristiano Viana, 428 - CEP 05411-902 |  
São Paulo – SP

PABX: (11)3204-2100

# Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP