

# Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Saneamento Básico

Mês: Janeiro/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.

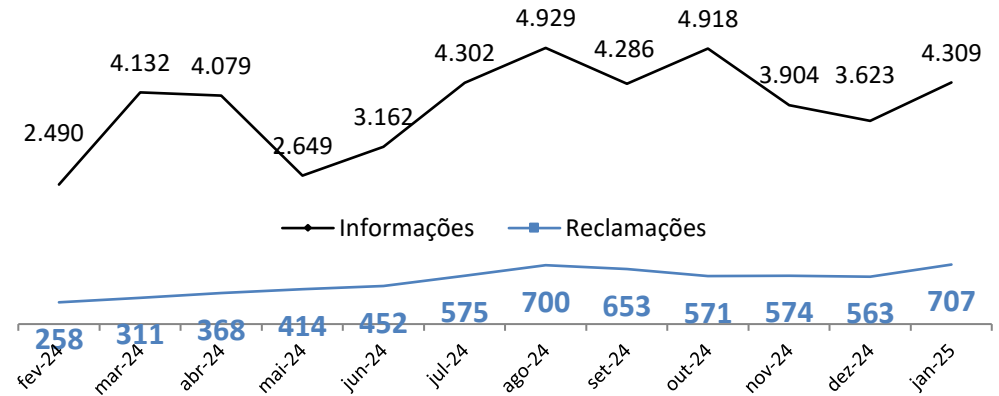
O SAU-Arsesp se destina a receber, registrar, analisar e responder às manifestações referentes aos serviços públicos regulados pela Agência, além de prestar orientações e informações sobre a legislação, como, por exemplo, os direitos e deveres dos consumidores e das concessionárias. Os prazos e procedimentos 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
ago-24	4.929	700	21,74%	240	5.869
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

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

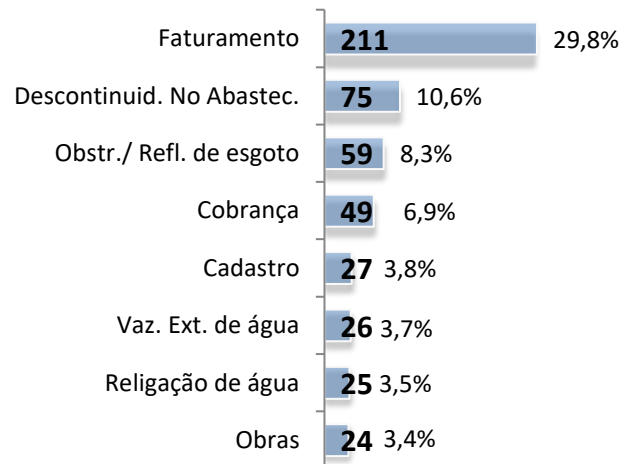
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



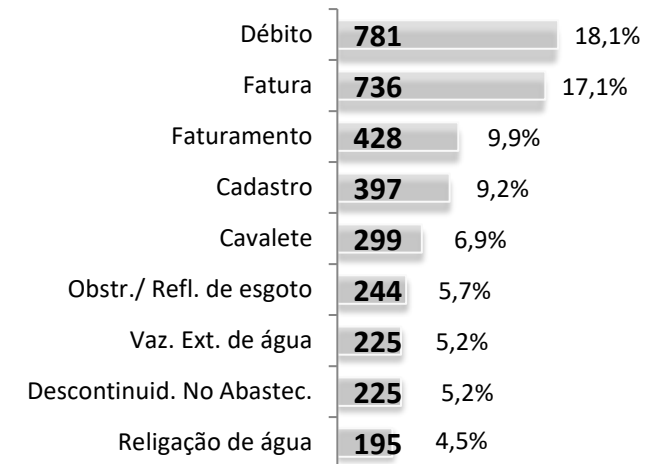
Reclamações por prestador de serviços no mês

	Nº	%
SABESP	704	99,6%
Igarapava	1	0,1%
Águas Piquete	1	0,1%
Águas de Cabrália	1	0,1%
SAEG	0	0,0%
BRK Ambiental	0	0,0%
Saneaqua	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	387
Guarulhos	32
São José dos Campos	26
Santo André	24
São Bernardo do Campo	17
Itapeerica da Serra	14
Carapicuíba	12
Praia Grande	12
Cotia	10
Barueri	10
Osasco	10
Guarujá	8
Taboão da Serra	7
Santana de Parnaíba	6
Francisco Morato	5
Mongaguá	5
São Roque	5
Embu das Artes	4
Paulínia	4
Santos	4
São Vicente	4
Hortolândia	4
Franca	4
Bertioga	4
Itanhaém	4

Município	Reclamações
Ribeirão Pires	4
Mauá	4
Itapevi	4
Peruíbe	3
Franco da Rocha	3
Embu-Guaçu	3
Campos do Jordão	3
Caraguatatuba	3
Pindamonhangaba	3
Bragança Paulista	2
Registro	2
Caieiras	2
Tremembé	2
Santa Isabel	2
Capão Bonito	2
São Sebastião	2
Ilhabela	2
Taubaté	2
Poá	2
Jandira	1
Cajuru	1
Lupércio	1
Ilha Comprida	1
Suzano	1
Assis	1

Município	Reclamações
Fernandópolis	1
Paranapanema	1
Cabrália Paulista	1
Boituva	1
Mairiporã	1
Itapetininga	1
Santa Branca	1
Tatuí	1
Iperó	1
Ubatuba	1
Ferraz de Vasconcelos	1
Cajamar	1
São João da Boa Vista	1
Tarabai	1
São Lourenço da Serra	1
Presidente Prudente	1
Cachoeira Paulista	1
Alumínio	1
Itapeva	1
Botucatu	1
Mococa	1
Rio Grande da Serra	1
Igarapava	1
Cubatão	1
Iaras	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>	
Igarapava	100,0%	Sabesp	31,0%	Sabesp	29,5%	Águas de Cabrália	6,20
Sabesp	19,3%	Saneaqua	0,0%	Saneaqua	0,0%	Águas Piquete	1,89
Saneaqua	0,0%	BRK Ambiental	0,0%	BRK Ambiental	0,0%	Igarapava	0,86
BRK Ambiental	0,0%	Águas de Cabrália	0,0%	Águas de Cabrália	0,0%	Sabesp	0,54
Águas de Cabrália	0,0%	Águas Piquete	0,0%	Águas Piquete	0,0%	Saneaqua	0,00
Águas Piquete	0,0%	SAEG	0,0%	SAEG	0,0%	BRK Ambiental	0,00
SAEG	0,0%	SAAE	0,0%	SAAE	0,0%	SAEG	0,00
SAAE	0,0%	Igarapava	0,0%	Igarapava	0,0%	SAAE	0,00
<b>Setor agregado</b>	<b>19,4%</b>	<b>Setor agregado</b>	<b>30,8%</b>	<b>Setor agregado</b>	<b>29,4%</b>	<b>Setor agregado</b>	<b>0,54</b>

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

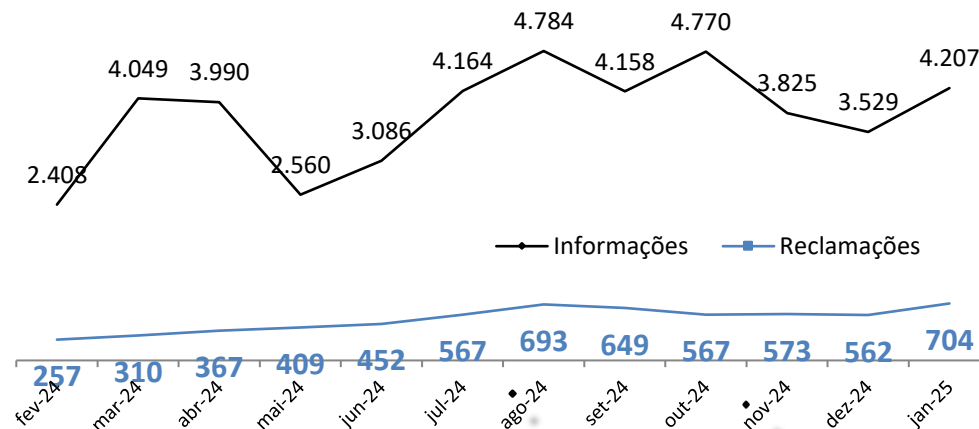
SABESP

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação <sup>1</sup> das reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
ago-24	4.784	693	22,22%	236	5.713
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

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

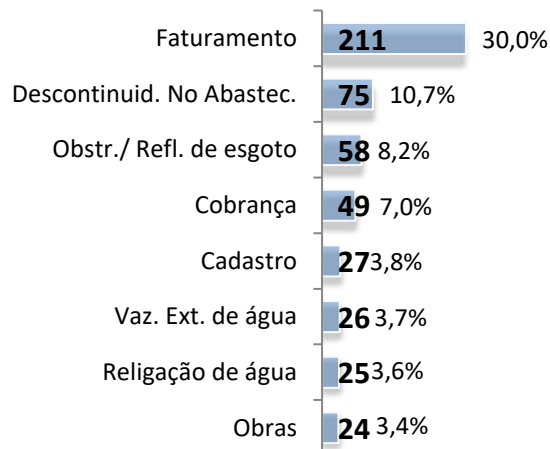
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



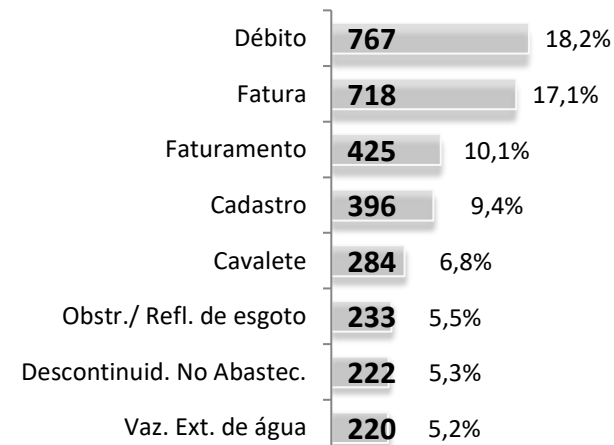
Municípios com mais reclamações no mês

Município	Quantidade
São Paulo	387
Guarulhos	32
São José dos Campos	26
Santo André	24
São Bernardo do Campo	17
Itapecerica da Serra	14
Carapicuíba	12
Praia Grande	12
Cotia	10
Barueri	10

Reclamações mais frequentes no mês

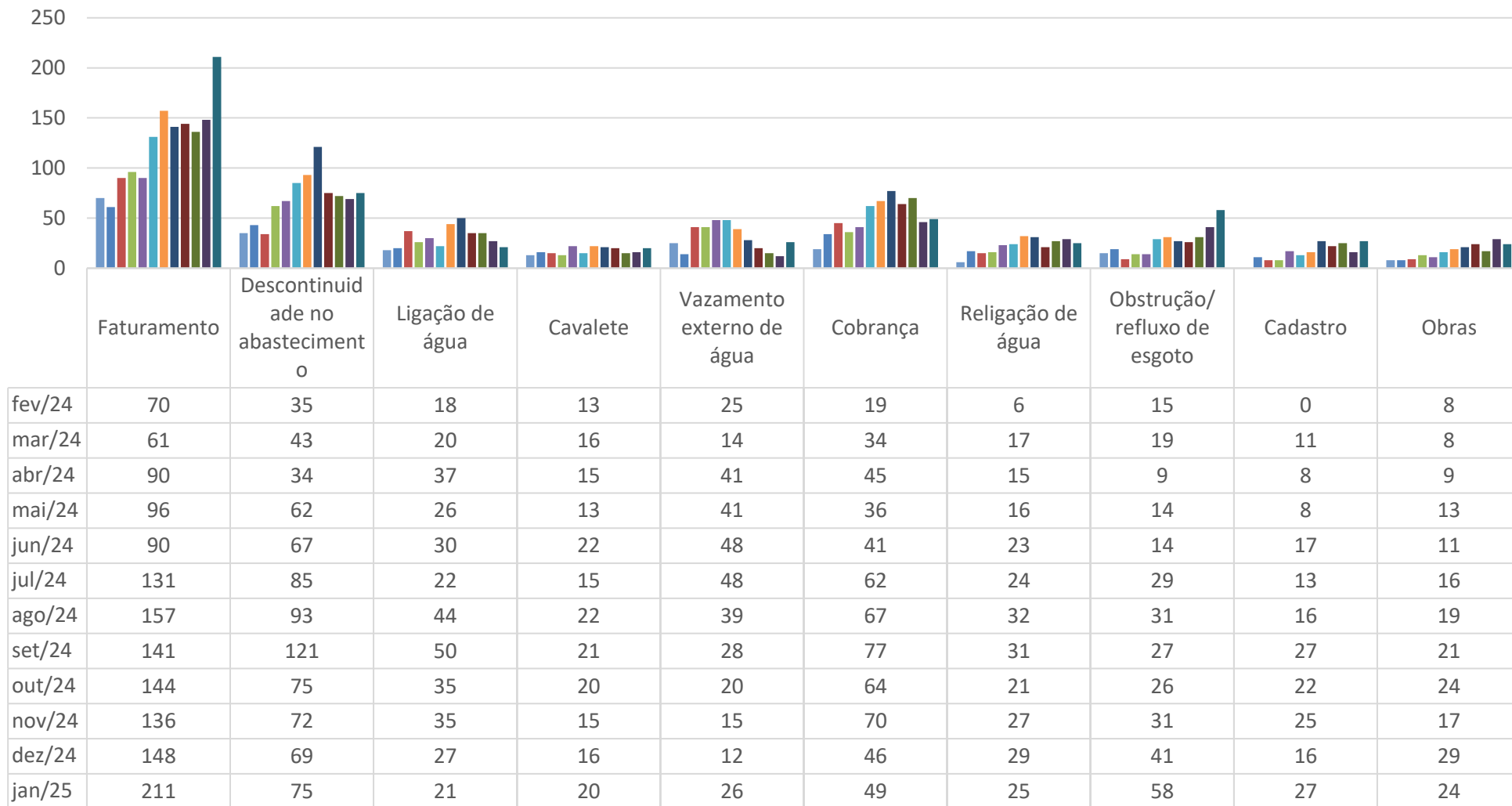


Informações mais solicitadas no mês



SABESP

Evolução mensal dos assuntos mais reclamados (12 meses)



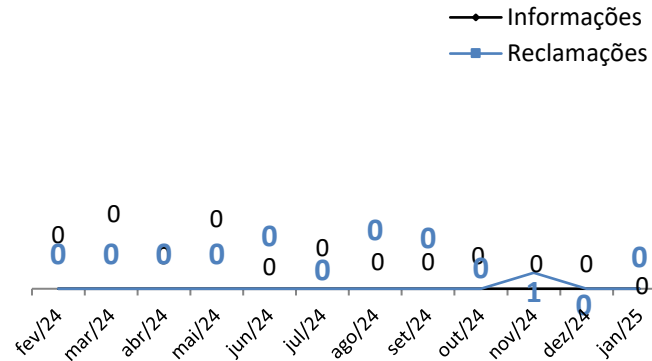
### BRK Ambiental (Santa Gertrudes)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
ago/24	0	0	0	0
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

<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

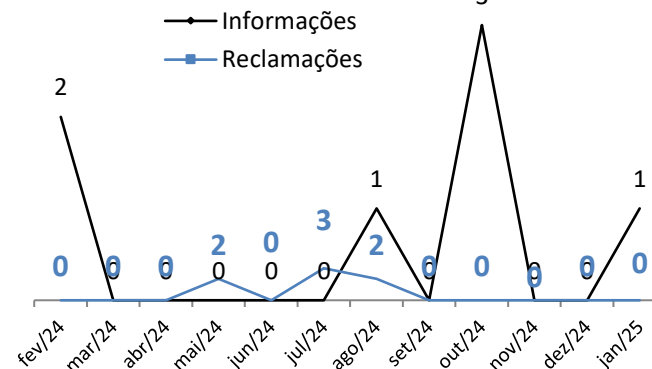
### Saneaqa (Mairinque)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

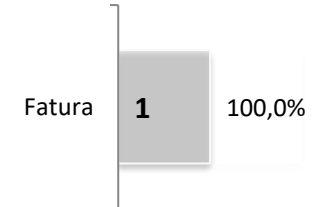
Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
ago/24	1	2	0	3
set/24	0	0	0	0
out/24	3	0	0	3
nov/24	0	0	0	0
dez/24	0	0	0	0
jan/25	1	0	0	1

<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

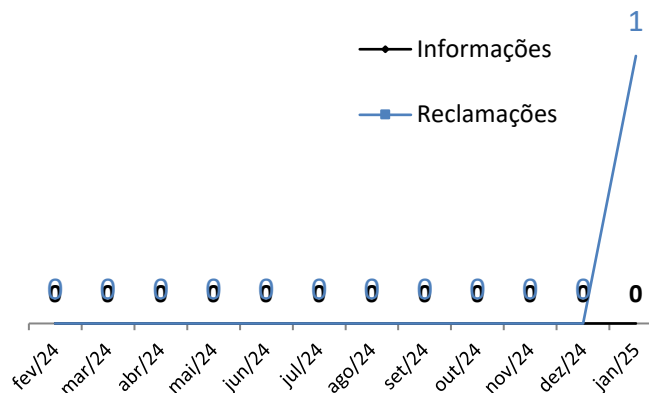
### Águas de Cabrália (Cabrália Paulista)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
ago/24	0	0	0	0
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

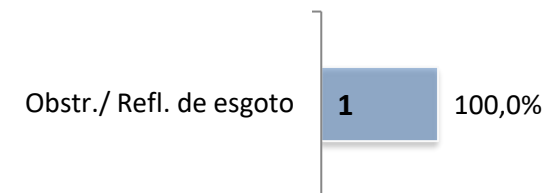
<sup>2</sup> Outros tipos de manifestação, conforme Del. ARSESP 947/19, art. 2º, XI.

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



Nenhuma informação registrada no mês

Reclamações no mês



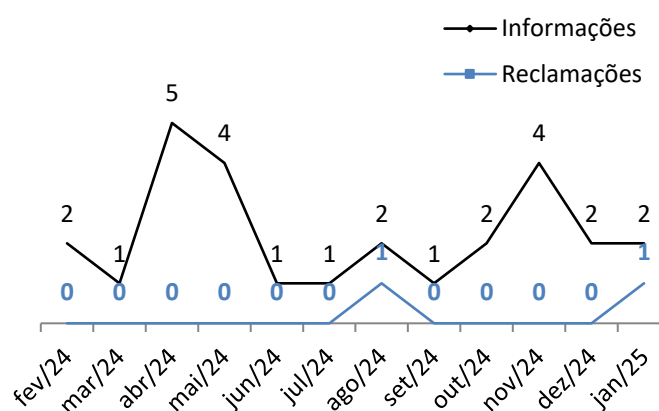
### Águas Piquete (Piquete)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

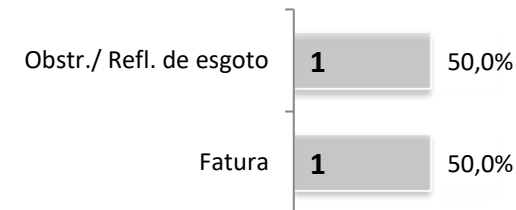
Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
ago/24	2	1	0	3
set/24	1	0	0	1
out/24	2	0	0	2
nov/24	4	0	0	4
dez/24	2	0	0	2
jan/25	2	1	0	3

<sup>2</sup> 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

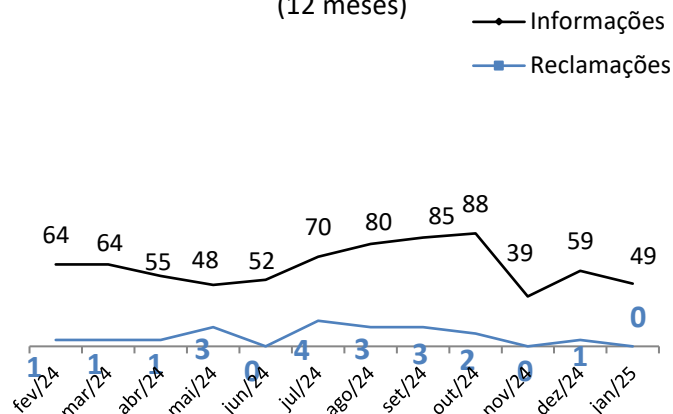
### SAEG (Guaratinguetá)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

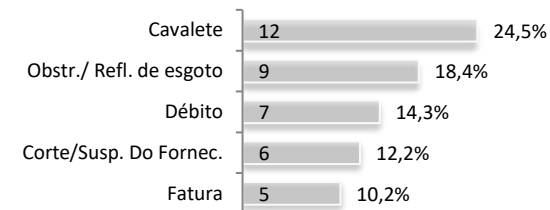
Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
ago/24	80	3	3	86
set/24	85	3	4	92
out/24	88	2	21	111
nov/24	39	0	2	41
dez/24	59	1	8	68
jan/25	49	0	7	56

<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

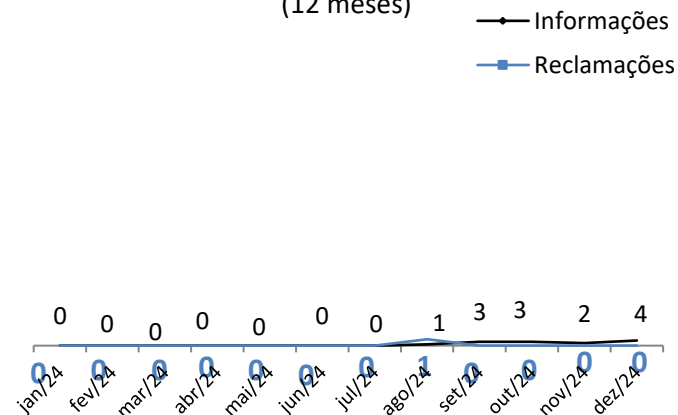
### SAAE (Aparecida)

#### Manifestações por tipo (6 meses)

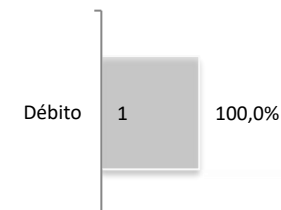
Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
ago/24	1	1	0	2
set/24	3	0	1	4
out/24	3	0	0	3
nov/24	2	0	0	2
dez/24	4	0	0	4
jan/25	1	0	0	1

<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)

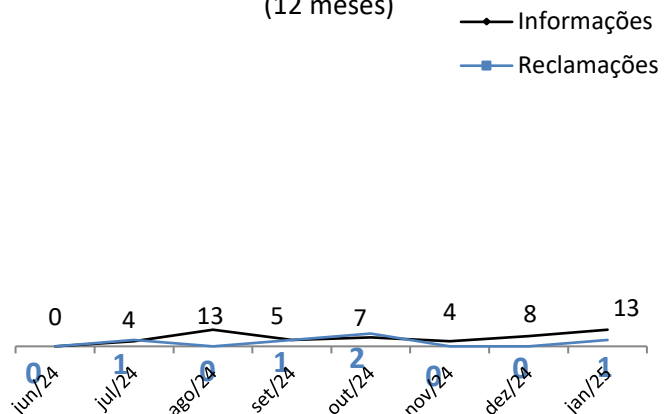
#### Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros <sup>2</sup>	Total
ago/24	13	0	1	14
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

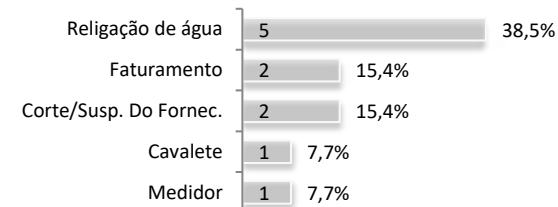
<sup>2</sup> Outros tipos de manifestação, conforme Del. ARSESP 947/19, art. 2º, XI.

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

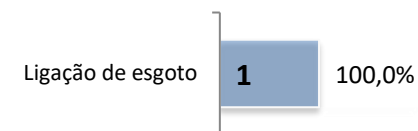
#### Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



#### 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