

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Saneamento Básico

Mês: Junho/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.

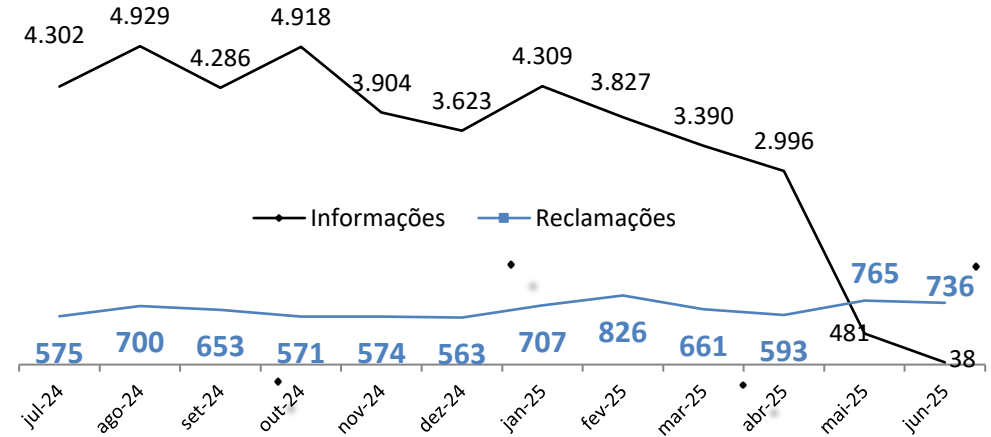
O SAU-Arsesp se destina a receber, registrar, analisar e responder às manifestações referentes aos serviços públicos regulados pela Agência, além de prestar orientações e informações sobre a legislação, como, por exemplo, os direitos e deveres dos consumidores e das concessionárias. Os prazos e procedimentos 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 ¹ das reclamações	Outros ²	Total
jan-25	4.309	707	25,58%	270	5.286
fev-25	3.827	826	16,83%	320	4.973
mar-25	3.390	661	-19,98%	216	4.267
abr-25	2.996	593	-10,29%	245	3.834
mai-25	481	765	29,01%	250	1.496
jun-25	38	736	-3,79%	186	960

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	734	99,7%
SAEG	2	0,3%
Saneaqua	0	0,0%
Igarapava	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

Faturamento	155	21,1%
Cobrança	92	12,5%
Ligação de Água	51	6,9%
Vazamento externo de água	44	6,0%
Religação de água	40	5,4%
Cadastro	38	5,2%
Descontinuid. No Abastec.	38	5,2%
Corte/Susp. Do Fornecimento	33	4,5%

Informações mais solicitadas no mês

Faturamento	12	31,6%
Atend. Da Concessionária	11	28,9%
Religação de água	4	10,5%
Corte/Susp. Do Fornecimento	4	10,5%
Ligação de Água	1	2,6%
Medidor	1	2,6%
Extensão de rede de água	1	2,6%
Descontinuid. No Abastec.	1	2,6%
Vazamento externo de esgoto	1	2,6%

Municípios com mais reclamações no mês

Município	Reclamações
São Paulo	366
Osasco	37
Guarulhos	33
Santo André	24
Santana de Parnaíba	19
Carapicuíba	17
São Bernardo do Campo	16
Guarujá	13
São José dos Campos	13
Praia Grande	13
Cotia	12
Barueri	11
Caraguatatuba	10
Itapevi	7
Taboão da Serra	6
Itanhaém	6
Jandira	6
Embu das Artes	6
Hortolândia	5
Taubaté	5
São Vicente	5
Itaquaquecetuba	5
Suzano	4
Ubatuba	4
Botucatu	4

Município	Reclamações
Itapetininga	3
São Roque	3
Presidente Prudente	3
São Sebastião	3
Cubatão	3
Itapeçerica da Serra	3
Mauá	3
Avaré	3
Diadema	3
Poá	3
Ferraz de Vasconcelos	3
Tremembé	2
Peruíbe	2
Assis	2
Bananal	2
Tatuí	2
Franca	2
Vargem Grande Paulista	2
Santos	2
Paulínia	2
Francisco Morato	2
Caieiras	2
São João da Boa Vista	2
Mairiporã	2
Franco da Rocha	2

Município	Reclamações
Bertioga	2
Guaratinguetá	2
Mongaguá	2
Itatiba	2
Pindamonhangaba	1
Bragança Paulista	1
Arujá	1
Santa Cruz do Rio Pardo	1
Caçapava	1
Itupeva	1
Boituva	1
Guariba	1
Monte Mor	1
Jarinu	1
Serra Negra	1
Juquiá	1
Cesário Lange	1
Campo Limpo Paulista	1
Pirapora do Bom Jesus	1
Campos do Jordão	1
Cajamar	1
Miracatu	1
Registro	1
Embu-Guaçu	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	38,3%	Sabesp	17,7%	Sabesp	36,9%	Sabesp	0,57
Saneaqua	0,0%	Saneaqua	0,0%	Saneaqua	0,0%	SAEG	0,38
BRK Ambiental	0,0%	BRK Ambiental	0,0%	BRK Ambiental	0,0%	Saneaqua	0,00
Águas de Cabrália	0,0%	Águas de Cabrália	0,0%	Águas de Cabrália	0,0%	BRK Ambiental	0,00
Águas Piquete	0,0%	Águas Piquete	0,0%	Águas Piquete	0,0%	Águas de Cabrália	0,00
SAEG	0,0%	SAEG	0,0%	SAEG	0,0%	Águas Piquete	0,00
SAAE	0,0%	SAAE	0,0%	SAAE	0,0%	SAAE	0,00
Igarapava	0,0%	Igarapava	0,0%	Igarapava	0,0%	Igarapava	0,00
Setor agregado	38,2%	Setor agregado	17,7%	Setor agregado	36,8%	Setor agregado	0,56

¹ Base de U.C.'s de junho de 2025

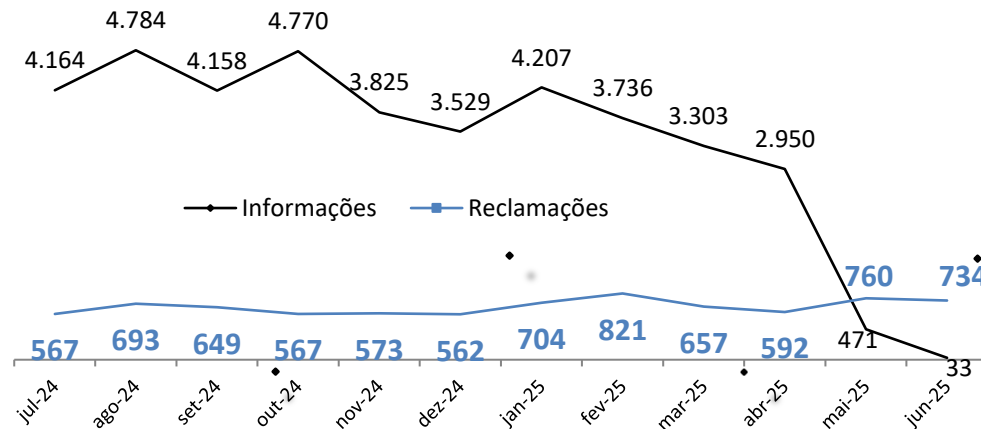
SABESP

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
jan-25	4.207	704	25,27%	262	5.173
fev-25	3.736	821	16,62%	317	4.874
mar-25	3.303	657	-19,98%	206	4.166
abr-25	2.950	592	-9,89%	243	3.785
mai-25	471	760	28,38%	249	1.480
jun-25	33	734	-3,42%	186	953

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	366
Osasco	37
Guarulhos	33
Santo André	24
Santana de Parnaíba	19
Carapicuíba	17
São Bernardo do Campo	16
Guarujá	13
São José dos Campos	13
Praia Grande	13

Reclamações mais frequentes no mês

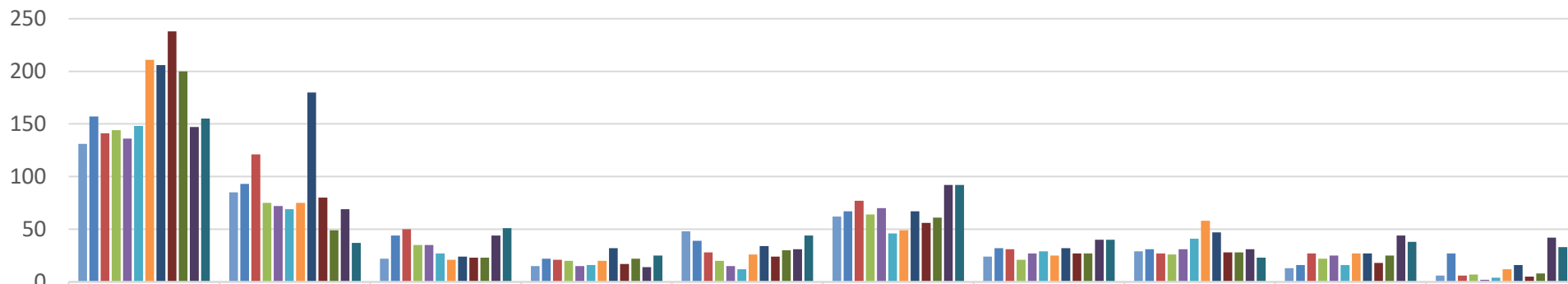
Faturamento	155	21,1%
Cobrança	92	12,5%
Ligação de Água	51	6,9%
Vaz. externo de água	44	6,0%
Religação de água	40	5,4%
Cadastro	38	5,2%
Descontinuid. No Abastec.	37	5,0%
Atend. Da Concessionária	33	4,5%

Informações mais solicitadas no mês

Faturamento	11	33,3%
Atend. Da Concessionária	10	30,3%
Religação de água	4	12,1%
Corte/Susp. Do Fornecimento	4	12,1%
Medidor	1	3,0%
Vaz. externo de esgoto	1	3,0%
Ext. de rede de água	1	3,0%
Outros	1	3,0%

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
jul/24	131	85	22	15	48	62	24	29	13	6
ago/24	157	93	44	22	39	67	32	31	16	27
set/24	141	121	50	21	28	77	31	27	27	6
out/24	144	75	35	20	20	64	21	26	22	7
nov/24	136	72	35	15	15	70	27	31	25	2
dez/24	148	69	27	16	12	46	29	41	16	4
jan/25	211	75	21	20	26	49	25	58	27	12
fev/25	206	180	24	32	34	67	32	47	27	16
mar/25	238	80	23	17	24	56	27	28	18	5
abr/25	200	49	23	22	30	61	27	28	25	8
mai/25	147	69	44	14	31	92	40	31	44	42
jun/25	155	37	51	25	44	92	40	23	38	33

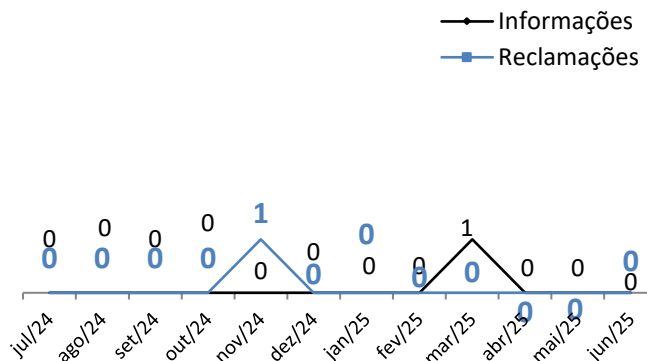
BRK Ambiental (Santa Gertrudes)

Manifestações por tipo (6 meses)

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

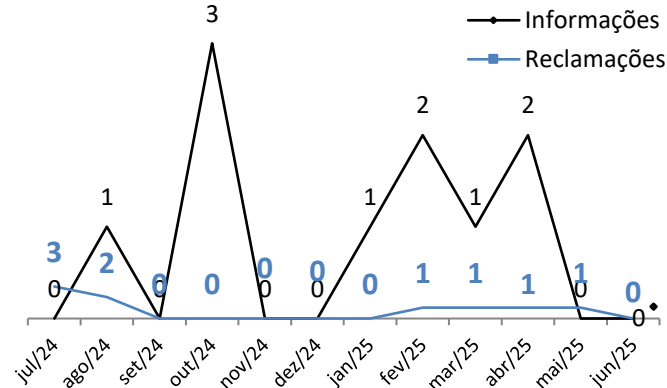
Saneaqua (Mairinque)

Manifestações por tipo (6 meses)

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

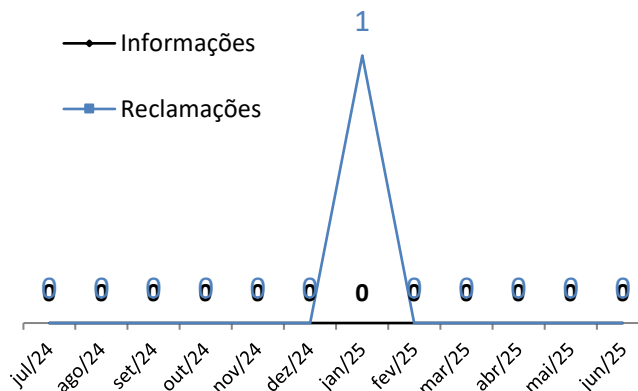
Águas de Cabrália (Cabrália Paulista)

Manifestações por tipo (6 meses)

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

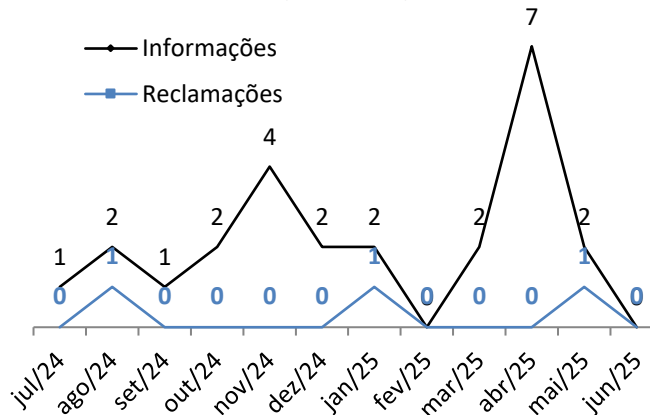
Águas Piquete (Piquete)

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
jan/25	2	1	0	3
fev/25	0	0	0	0
mar/25	2	0	0	2
abr/25	7	0	0	7
mai/25	2	1	0	3
jun/25	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

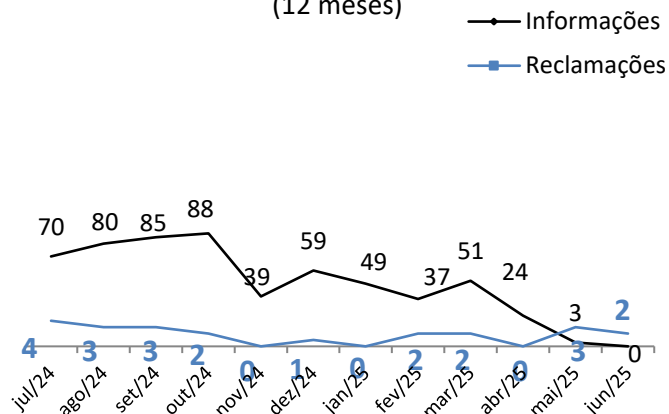
SAEG (Guaratinguetá)

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
jan/25	49	0	7	56
fev/25	37	2	3	42
mar/25	51	2	10	63
abr/25	24	0	2	26
mai/25	3	3	1	7
jun/25	0	2	0	2

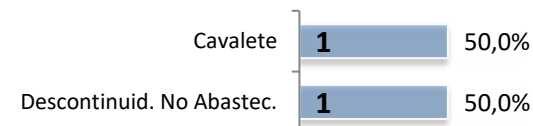
² Outros tipos de manifestação, conforme Del. ARSESP 947/19, art. 2º, XI.

Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



Nenhuma informação registrada no mês

Reclamações no mês



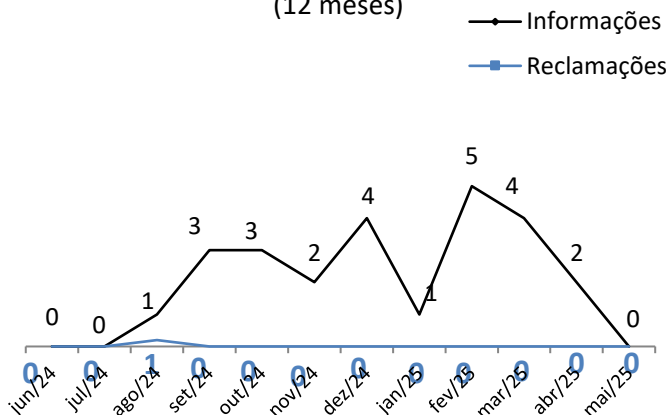
SAAE (Aparecida)

Manifestações por tipo (6 meses)

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

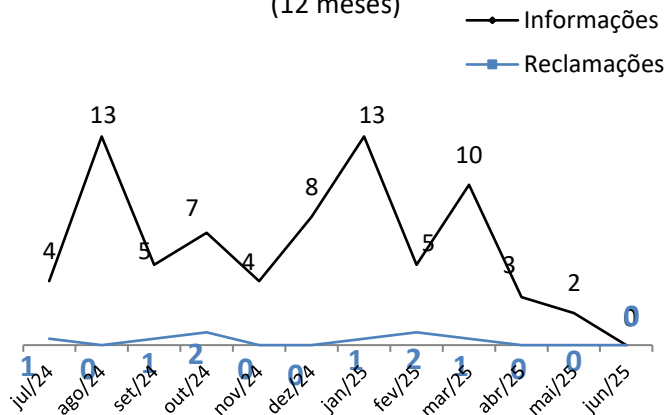
Igarapava Saneamento (Igarapava)

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
jan/25	13	1	1	15
fev/25	5	2	0	7
mar/25	10	1	0	11
abr/25	3	0	0	3
mai/25	2	0	0	2
jun/25	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

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

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

Canal Exclusivo para Prefeitos:

Whatsapp - 11 - 96919-4920

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