

Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário SAU-ARSESP

Setor: Saneamento Básico

Mês: Maio/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.

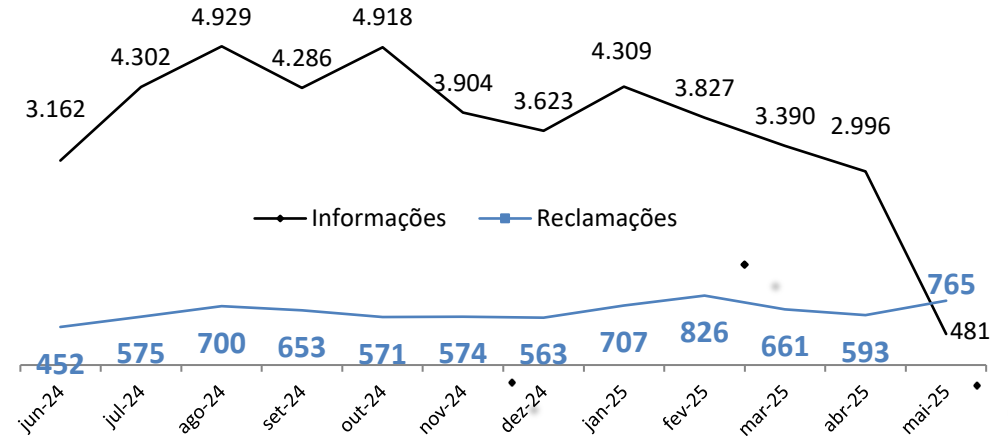
O SAU-Arsesp se destina a receber, registrar, analisar e responder às manifestações referentes aos serviços públicos regulados pela Agência, além de prestar orientações e informações sobre a legislação, como, por exemplo, os direitos e deveres dos consumidores e das concessionárias. Os prazos e procedimentos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

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	760	99,3%
Saneaqua	1	0,1%
SAEG	3	0,4%
Igarapava	0	0,0%
Águas Piquete	1	0,1%
Águas de Cabralia	0	0,0%
BRK Ambiental	0	0,0%
SAAE	0	0,0%

Reclamações mais frequentes no mês

Faturamento	148	19,3%
Cobrança	93	12,2%
Descontinuid. no Abastec.	69	9,0%
Ligação de Água	44	5,8%
Cadastro	44	5,8%
Corte/Susp. Do Fornecimento	42	5,5%
Religação de água	40	5,2%
Outros	33	4,3%

Informações mais solicitadas no mês

Fatura	112	23,3%
Débito	71	14,8%
Faturamento	41	8,5%
Cadastro	34	7,1%
Cavalete	33	6,9%
Religação de água	30	6,2%
Vazamento externo de água	26	5,4%
Obstrução/ Refluxo de esgoto	25	5,2%
Corte/Susp. Do Fornecimento	24	5,0%

Municípios com mais reclamações no mês

Município	Reclamações
São Paulo	382
Osasco	36
Guarulhos	34
Santo André	27
São José dos Campos	26
Carapicuíba	22
Barueri	19
Praia Grande	18
Guarujá	11
Cotia	11
Santos	10
São Bernardo do Campo	9
Santana de Parnaíba	9
Caraguatatuba	8
Itapevi	7
Poá	6
São Vicente	6
Taboão da Serra	6
Vargem Grande Paulista	6
Embu-Guaçu	5
Presidente Prudente	5
Mongaguá	5
Itapetininga	4
Taubaté	4
Cubatão	4

Município	Reclamações
Jandira	4
Franca	3
Hortolândia	3
Guaratinguetá	3
Diadema	3
Pindamonhangaba	3
Lorena	3
Franco da Rocha	3
Mauá	3
Avaré	3
Suzano	3
Itaquaquecetuba	2
Santa Cruz do Rio Pardo	2
Itanhaém	2
Peruíbe	2
Ferraz de Vasconcelos	2
Mairiporã	2
Monte Mor	2
Caieiras	2
Bragança Paulista	2
Santa Branca	2
Paulínia	2
Monte Aprazível	1
Tatuí	1
Cajuru	1

Município	Reclamações
Caçapava	1
Santa Isabel	1
Itapetininga	1
Guararema	1
Itapeva	1
Pariquera-Açu	1
Piquete	1
Bertioga	1
Mairinque	1
Divinolândia	1
Fartura	1
Itatiba	1
Fernandópolis	1
Embu das Artes	1
Registro	1
São Sebastião	1
Ribeira	1
Sarutaiá	1
Ribeirão Pires	1
Ilhabela	1
Igaratá	1
Pederneiras	1
Ubatuba	1
Jarinu	1
Araçatuba	1

Municípios com mais reclamações no mês

[illegible][illegible][illegible]

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	23,7%	Sabesp	17,5%	Águas Piquete	100,0%	Águas Piquete	1,88
Saneaqua	0,0%	Saneaqua	0,0%	Sabesp	34,2%	Sabesp	0,58
BRK Ambiental	0,0%	BRK Ambiental	0,0%	SAEG	33,3%	SAEG	0,57
Águas de Cabrália	0,0%	Águas de Cabrália	0,0%	Saneaqua	0,0%	Saneaqua	0,50
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%	SAAE	0,0%	SAAE	0,00
Igarapava	0,0%	Igarapava	0,0%	Igarapava	0,0%	Igarapava	0,00
Setor agregado	23,5%	Setor agregado	17,4%	Setor agregado	34,2%	Setor agregado	0,58

¹ Base de U.C.'s de maio de 2025

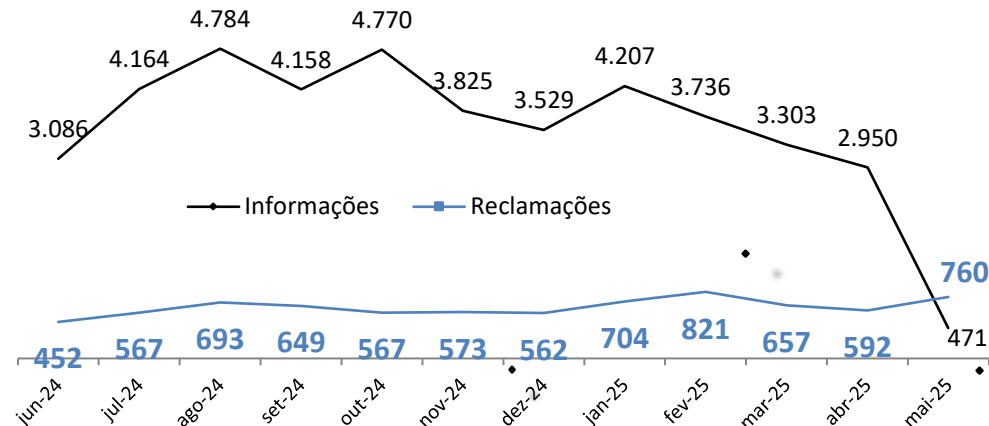
SABESP

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	variação ¹ das reclamações	Outros ²	Total
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
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

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	382
Osasco	36
Guarulhos	34
Santo André	27
São José dos Campos	26
Carapicuíba	22
Barueri	19
Praia Grande	18
Cotia	11
Guarujá	11

Reclamações mais frequentes no mês

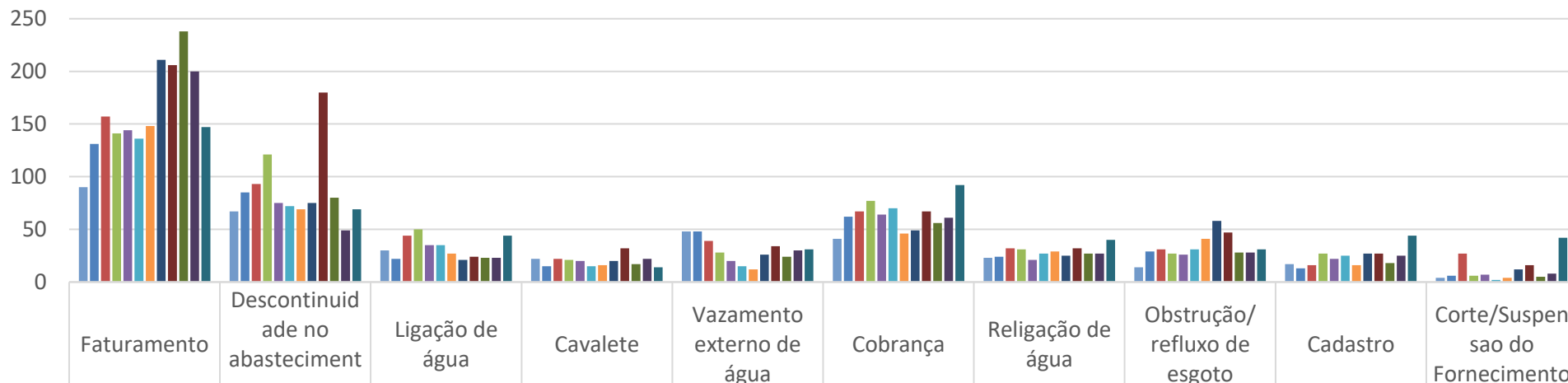
Faturamento	147	19,3%
Cobrança	92	12,1%
Descontinuid. No Abastec.	69	9,1%
Cadastro	44	5,8%
Ligação de Água	44	5,8%
Corte/Susp. Do Fornecimento	42	5,5%
Religação de água	40	5,3%
Outros	33	4,3%

Informações mais solicitadas no mês

Fatura	110	23,4%
Débito	71	15,1%
Faturamento	40	8,5%
Cadastro	34	7,2%
Cavalete	32	6,8%
Religação de água	28	5,9%
Obstrução/ Refluxo de esgoto	25	5,3%
Vaz. externo de água	23	4,9%

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
jun/24	90	67	30	22	48	41	23	14	17	4
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

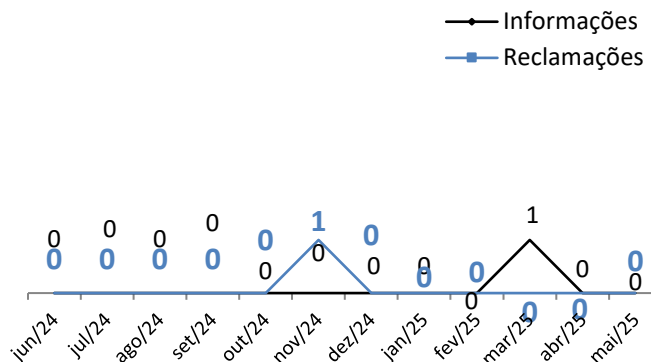
BRK Ambiental (Santa Gertrudes)

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
dez/24	0	0	0	0
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

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

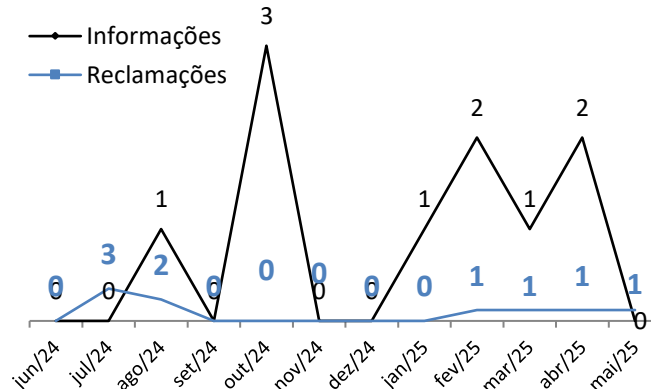
Saneaqua (Mairinque)

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
dez/24	0	0	0	0
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

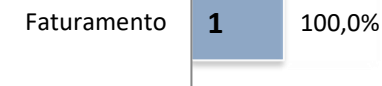
² Outros tipos de manifestação, conforme Del. ARSESP 947/19, art. 2º, XI.

Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



Nenhuma informação registrada no mês

Reclamações no mês



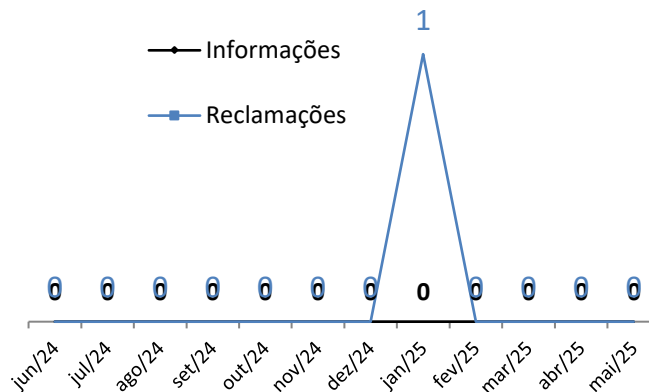
Águas de Cabrália (Cabrália Paulista)

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
dez/24	0	0	0	0
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

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

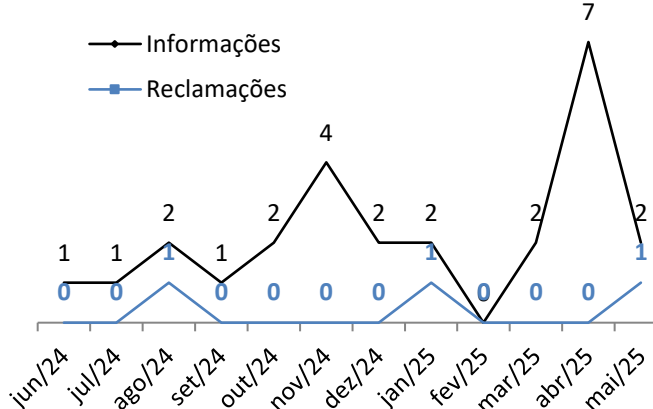
Águas Piquete (Piquete)

Manifestações por tipo (6 meses)

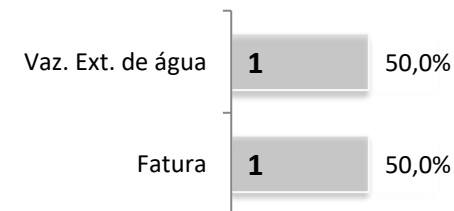
Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
dez/24	2	0	0	2
jan/25	2	1	0	3
fev/25	0	0	0	0
mar/25	2	0	0	2
abr/25	7	0	0	7
mai/25	2	1	0	3

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

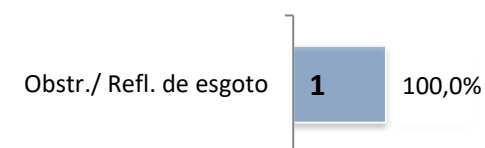
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



Informações no mês



Reclamações no mês



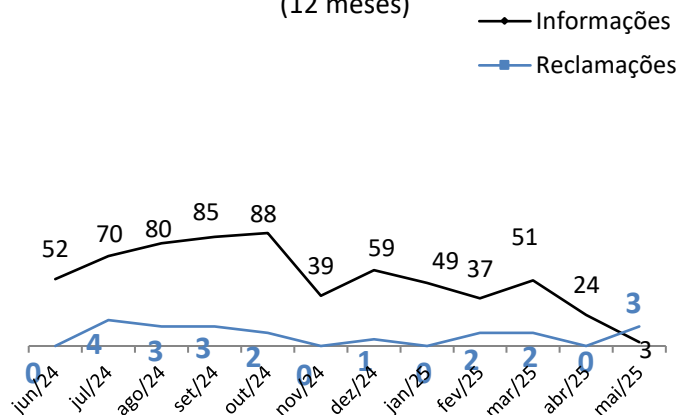
SAEG (Guaratinguetá)

Manifestações por tipo (6 meses)

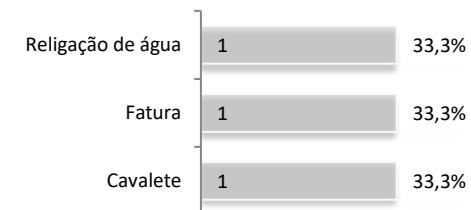
Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
dez/24	59	1	8	68
jan/25	49	0	7	56
fev/25	37	2	3	42
mar/25	51	2	10	63
abr/25	24	0	2	26
mai/25	3	3	1	7

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

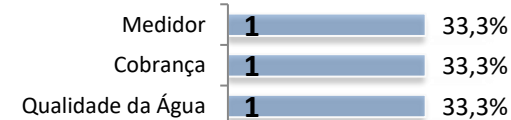
Evolução mensal de Informações e Reclamações (12 meses)



Informações no mês



Reclamações no mês



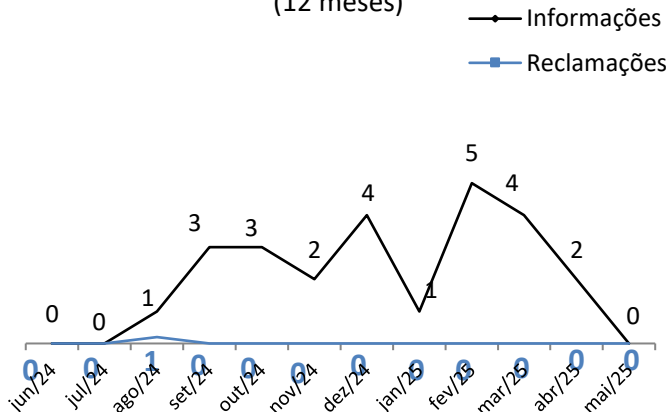
SAAE (Aparecida)

Manifestações por tipo (6 meses)

Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
dez/24	4	0	0	4
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

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

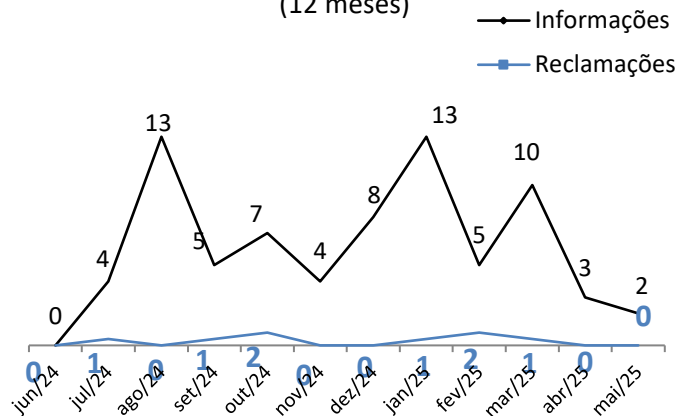
Igarapava Saneamento (Igarapava)

Manifestações por tipo (6 meses)

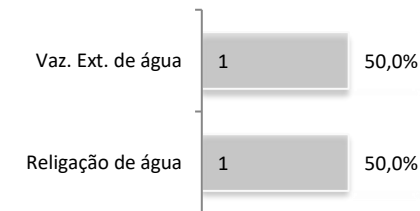
Mês	informações	reclamações	Outros ²	Total
dez/24	8	0	0	8
jan/25	13	1	1	15
fev/25	5	2	0	7
mar/25	10	1	0	11
abr/25	3	0	0	3
mai/25	2	0	0	2

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

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