

**RELATÓRIO DE
COMUNICAÇÃO
DE INCIDENTES E PROGRAMAÇÃO DE
INTERRUPÇÕES DOS SERVIÇOS DE ÁGUA
E ESGOTO**

**(CONFORME A DELIBERAÇÃO
ARSESP 846/2018)**

ANO DE 2025



Objetivo: Apresentar os registros de incidentes e interrupções programadas informados pelas prestadoras de serviço de saneamento básico à ARSESP, conforme previsto na deliberação ARSESP nº 846/2018, artigo 22:

Art. 22 - A ARSESP publicará relatório anual de incidentes e programação de interrupções em sua página eletrônica no qual constará, no mínimo:

I – Os incidentes e programações de interrupção registrados no período de apuração, por município ou unidade operacional/administrativa do prestador de serviços;

II – Economias afetadas pelos incidentes e pelas programações de interrupção;

III – Os prazos registrados no portal da ARSESP, pelos prestadores de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, conforme o artigo 4º., inciso I, alíneas “d” a “f” e artigo 12, inciso I, alíneas “d” a “g”.

Essas informações são registradas em um sistema informatizado denominado SAFI (sistema de apoio à fiscalização) disponibilizado pela ARSESP às prestadoras de serviços.

1. Regras gerais estabelecidas pela ARSESP para o registro de Incidentes e Programações de Interrupção:

- Reportar o Incidente em até 12 horas corridas da ciência do mesmo;
- Reportar a Programação e a Reprogramação de Interrupção com antecedência mínima de 05 dias da data de sua realização;
- Informar e justificar em até 12 horas após o horário previsto para o início da execução dos serviços, o cancelamento da Programação de Interrupção já divulgada;
- Critérios para comunicação de Incidentes e de Programação, Cancelamento e Reprogramação de Interrupções:
 - Considerar eventos de interrupção no sistema de abastecimento de água que afetarem mais de 10% das economias ativas do Município ou do Setor de Abastecimento no caso de regiões metropolitanas;
 - Considerar eventos no sistema de abastecimento de água que causarem interrupção por prazo superior a 6 horas;
 - Comunicar os eventos no sistema de abastecimento de água que afetarem usuários com consumo médio superior a 500 m³/mês no caso de Grandes Usuários;
 - Comunicar todos os Incidentes no sistema de abastecimento de água que representem risco iminente, dano efetivo ou que causem prejuízo material consumado ao meio ambiente, à saúde humana ou ao patrimônio próprio e/ou de terceiros;
 - Comunicar todos os Incidentes no sistema de esgotamento sanitário que representem risco iminente, dano efetivo ou que causem prejuízo material consumado ao meio ambiente, à saúde humana ou ao patrimônio próprio e/ou de terceiros, ocasionados por refluxo de esgoto, extravasamento, vazamento ou paralisação nas instalações operacionais de coleta ou tratamento.

2. Período Considerado: janeiro a dezembro/2025

3. Municípios Conveniados: 382

Prestador	Agrupamento	Nº Municípios Regulados
URAE 1 Sudeste - SABESP	1 – RM São Paulo	38
	2 – RM Baixada Santista	9
	3 – RM Vale do Paraíba e Litoral Norte	28
	4 – Vale do Ribeira	21
	5 – Pardo / Grande e PCJ	53
	6 – Alto e Baixo Paranapanema	110
	7 – Baixo e Médio Tietê	114
Águas de Cabrália – Cabrália Paulista	---	1
Águas de Piquete - Piquete	---	1
BRK Ambiental – Santa Gertrudes	---	1
DAE - Jardinópolis	---	1
Igarapava Saneamento S.A. - Igarapava	---	1
SAAE - Aparecida	---	1
SAEG - Guaratinguetá	---	1
SAEG - Guataparã	---	1
SANEAQUA - Mairinque	---	1
Total		382

OBS.: Os Agrupamentos referem-se às divisões administrativas e gerenciais da prestadora de serviços SABESP e que agregam um conjunto de municípios do estado. A **URAE 1 – Sudeste** (Unidade Regional de Serviços de Abastecimento de Água Potável e Esgotamento Sanitário 1) é uma estrutura de governança regional, instituída pela Lei nº 17.383/2021, que agrupa os municípios paulistas atendidos pela Sabesp.

I. INCIDENTES

Incidente: qualquer ocorrência não programada, relacionada às instalações, equipamentos ou serviços operacionais do sistema de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, decorrente de fato ou de ato intencional ou acidental que, de maneira isolada ou cumulativa, possa implicar:

- a) Risco iminente ou dano efetivo ao meio ambiente, à saúde humana ou ao patrimônio próprio ou de terceiros;
- b) Interrupção da prestação dos serviços sem prévio aviso ou comunicação; e
- c) Prejuízos materiais consumados, tanto ao patrimônio próprio quanto ao de terceiros.

I.1 Registros efetuados no Portal de Incidentes da ARSESP por Tipo e por Unidade de Negócio da SABESP e demais prestadores:

Concessionária / Agrupamento		Total de Municípios que reportaram Incidentes	Total de Incidentes de Água reportados	Total de Incidentes de Esgoto reportados
URAE 1 Sudeste - SABESP	1 – RM São Paulo	38	353	83
	2 – RM Baixada Santista	9	77	1
	3 – RM Vale do Paraíba e Litoral Norte	20	40	31
	4 – Vale do Ribeira	2	3	-
	5 – Pardo / Grande e PCJ	17	28	9
	6 – Alto e Baixo Paranapanema	25	54	4
	7 – Baixo e Médio Tietê	22	25	13
Águas de Cabrália – Cabrália Paulista		-	-	-
Águas de Piquete - Piquete		1	12	-
BRK Ambiental – Santa Gertrudes		-	-	-
DAE - Jardinópolis		-	-	-
Igarapava Saneamento S.A. - Igarapava		-	-	-
SAAE - Aparecida		-	-	-
SAEG - Guaratinguetá		-	-	-
SAEG - Guataporá		-	-	-
SANEQUA - Mairinque		-	-	-
Total		134	592	141

I.2 Quantidade por tipo de Incidente

Tipo de Incidente	Quantidade
Falta de energia	272
Rompimento / Vazamento	164
Pane Eletromecânica	120
Excesso de Chuva	61
Furto / vandalismo	44
Baixo nível reservação / Estiagem / Insuficiência de produção ou adução	35
Obra de Terceiros	21
Intervenção / Obstrução / Desgaste de material	10
Contaminação do manancial / Alteração da quantidade da água	3
Não especificado	3
Total	733

I.3 Quantidade de Incidentes por tipo de instalação atingida

Tipo de Instalação	Quantidade
Adutora e Linha de Recalque de Água Bruta	5
Adutora e Linha de Recalque de Água Tratada	29
Booster	58
Captação Subterrânea	33
Captação Superficial	40
Corpo Receptor	1
Emissário e/ou Linha de Recalque	8
Estação de Tratamento de Água	37
Estação de Tratamento de Esgoto	35
Estação Elevatória de Água Bruta	13
Estação Elevatória de Água Tratada	139
Estação Elevatória de Esgoto	81
Manancial	3
Rede Coletora de Esgoto	15
Rede de Distribuição	95
Reservatório	125
Travessia de Água	7
Travessia de Esgoto	1
Não especificados	8
Total	733

I.4 Tempos e Economias Atingidas

DESCRIÇÃO	Incidentes de Água	Incidentes de Esgoto
Tempo Médio de Execução dos Serviços (contado a partir da ciência do Incidente)	25h53min	95h46min
Tempo Médio de Normalização dos Serviços (contado após a conclusão da execução)	17h15min	13h12min
Tempo Médio de Paralisação dos Serviços (incluindo prazo de execução + normalização)	43h08min	108h58min
Total de Economias Atingidas	19.934.499	4.421.352

OBS: 1- Em 309 dos 733 Incidentes não foram reportados os tempos
2- Em 175 dos 592 Incidentes de Água não foram reportadas as Economias atingidas
3- Em 127 dos 141 Incidentes de Esgoto não foram reportadas as Economias atingidas

II. PROGRAMAÇÃO DE INTERRUPÇÃO

Programação de Interrupção: agendamento de reparo, modificação ou melhoria no sistema de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, que venha causar Interrupção temporária ou afetar a qualidade dos serviços prestados.

II.1 Registros efetuados no Portal de Programação de Interrupção da ARSESP por Tipo e por Unidade de Negócio da SABESP e demais prestadores:

Concessionária / Agrupamento		Total de Municípios que reportaram Programação de Interrupção	Total de Programações de Interrupção de Água reportadas	Total de Programações de Interrupção de Esgoto reportadas
URAE 1 Sudeste - SABESP	1 – RM São Paulo	16	104	6
	2 – RM Baixada Santista	9	62	-
	3 – RM Vale do Paraíba e Litoral Norte	1	2	-
	4 – Vale do Ribeira	1	-	1
	5 – Pardo / Grande e PCJ	5	6	-
	6 – Alto e Baixo Paranapanema	2	4	-
	7 – Baixo e Médio Tietê	-	-	-
Águas de Cabrália – Cabrália Paulista		-	-	-
Águas de Piquete – Piquete		1	1	-
BRK Ambiental – Santa Gertrudes		-	-	-
DAE – Jardinópolis		-	-	-
Igarapava Saneamento S.A. – Igarapava		-	-	-
SAAE – Aparecida		-	-	-
SAEG - Guaratinguetá		-	-	-
SAEG - Guatapará		-	-	-
SANEQUA - Mairinque		-	-	-
Total		35	179	7

II.2 Tipos de Instalações Atingidas:

Instalações Atingidas	Nº de Registros
Aduutora e Linha de Recalque de Água Tratada	4
Booster	15
Captação Subterrânea	5
Estação de Tratamento de Água	3
Estação de Tratamento de Esgoto	1
Estação Elevatória de Água Bruta	3
Estação Elevatória de Água Tratada	14
Estação Elevatória de Esgoto	5
Rede de Distribuição	24
Reservatório	89
Travessia de Água	3
Válvula Redutora de Pressão	20
Total	186

II.3 Tempos e Economias Atingidas:

DESCRIÇÃO	Interrupções de Água	Interrupções de Esgoto
Tempo Médio de Execução dos Serviços	10h58min	06h48min
Tempo Médio de Normalização dos Serviços (contado após a conclusão da execução)	1h57 min	00h51min
Tempo Médio de Paralisação dos Serviços (incluindo prazo de execução + normalização)	12h55min	07h39min
Total de Economias Atingidas	13.919.668	103.474

CANAIS DE COMUNICAÇÃO 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 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