



**RELATÓRIO DE COMUNICAÇÃO DE
INCIDENTES E PROGRAMAÇÃO DE
INTERRUPÇÕES DOS SERVIÇOS DE
ÁGUA E ESGOTO**
(Conforme deliberação Arsesp nº 846/2018)

2º SEMESTRE/2019





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 representarem 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 representarem 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: Julho a Dezembro/2019

3. Municípios Conveniados: 324 (322-SABESP, 01-BRK, 01-SANEAQUA)

| Prestador | Regionais | Nº Municípios Regulados |
|--------------|-------------------------|-------------------------|
| SABESP | Ms-Metropolitanas | 28 |
| | RA-Alto Paranapanema | 43 |
| | RB-Baixo Paranapanema | 56 |
| | RG-Pardo e Grande | 28 |
| | RJ-Capivari / Jundiá | 9 |
| | RM-Médio Tietê | 26 |
| | RN-Litoral Norte | 2 |
| | RR-Vale do Ribeira | 21 |
| | RS-Baixada Santista | 8 |
| | RT-Baixo Tietê e Grande | 78 |
| | RV-Vale do Paraíba | 23 |
| BRK | --- | 1 |
| SANEAQUA | --- | 1 |
| Total | | 324 |

***U.N.** refere-se às Unidades de Negócios que são as divisões administrativas e gerenciais da prestadora de serviços SABESP e que agregam um conjunto de municípios do interior do estado ("R's"). No caso da Região Metropolitana de São Paulo, as unidades de negócio "M's" referem-se às 5 regiões administrativas: Norte, Leste, Sul, Oeste e Centro.



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:

| U. N. * | | Total de Municípios que reportaram Incidentes | Total de Incidentes de Água reportados | Total de Incidentes de Esgoto reportados |
|-------------------------------|--|---|--|--|
| SABESP | Ms - Unidades de Negócio Metropolitana | 11 | 108 | - |
| | RA - Unidade de Negócio Alto Paranapanema | 9 | 12 | - |
| | RB - Unidade de Negócio Baixo Paranapanema | 9 | 8 | 1 |
| | RG - Unidade de Negócio Pardo e Grande | 6 | 6 | - |
| | RJ - Unidade de Negócio Capivari/Jundiá | 3 | 4 | - |
| | RM - Unidade de Negócio Médio Tietê | 4 | 4 | - |
| | RN - Unidade de Negócio Litoral Norte | - | - | - |
| | RR - Unidade de Negócio Vale da Ribeira | - | - | - |
| | RS - Unidade de Negócio Baixada Santista | 5 | 5 | 2 |
| | RT - Unidade de Negócio Baixo Tietê e Grande | 2 | 2 | - |
| | RV - Unidade de Negócio Vale do Paraíba | 4 | 8 | - |
| BRK Ambiental Santa Gertrudes | | - | - | - |
| Saneaqua Mairinque | | 1 | 2 | - |
| Total | | 54 | 159 | 3 |



I.2 Tipos de Instalações Atingidas

| Instalações Atingidas | Nº de Incidentes |
|---|------------------|
| Adutora e Linha de Recalque de Água Bruta | 3 |
| Adutora e Linha de Recalque de Água Tratada | 11 |
| Booster | 5 |
| Captação Subterrânea | 8 |
| Captação Superficial | 1 |
| Emissário e/ou Linha de Recalque | 2 |
| Estação de Tratamento de Água | 4 |
| Estação Elevatória de Água Bruta | 2 |
| Estação Elevatória de Água Tratada | 14 |
| Estação Elevatória de Esgoto | 1 |
| Rede de Distribuição | 104 |
| Reservatório | 6 |
| Outros | 1 |
| Total | 162 |

I.3 Tempos e Economias Atingidas:

| DESCRIÇÃO | Incidentes de Água | Incidentes de Esgoto |
|--|--------------------|----------------------|
| Tempo Médio de Execução dos Serviços (contado a partir da ciência do Incidente) | 14h08min | 38h43min |
| Tempo Médio de Normalização dos Serviços (contado após a conclusão da execução) | 7h48min | 0h00min |
| Tempo Médio de Paralisação dos Serviços (incluindo prazo de execução + normalização) | 21h56min | 38h43min |
| Total de Economias Atingidas | 1.790.116 | 15.000 |



II. PROGRAMAÇÃO DE INTERRUÇÃO

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:

| U N | | Total de Municípios que reportaram Programação de Interrupção | Total de Programações de Interrupção de Água reportadas |
|---|--|---|---|
| SABESP | Ms - Unidades de Negócio Metropolitana | 8 | 20 |
| | RA - Unidade de Negócio Alto Paranapanema | - | - |
| | RB - Unidade de Negócio Baixo Paranapanema | 3 | 5 |
| | RG - Unidade de Negócio Pardo e Grande | - | - |
| | RJ - Unidade de Negócio Capivari/Jundiá | - | - |
| | RM - Unidade de Negócio Médio Tietê | - | - |
| | RN - Unidade de Negócio Litoral Norte | - | - |
| | RR - Unidade de Negócio Vale da Ribeira | - | - |
| | RS - Unidade de Negócio Baixada Santista | 1 | 1 |
| | RT - Unidade de Negócio Baixo Tietê e Grande | - | - |
| RV - Unidade de Negócio Vale do Paraíba | 1 | 1 | |
| BRK Ambiental Santa Gertrudes | | - | - |
| Saneaqua Mairinque | | - | - |
| Total | | 13 | 27 |

II.2 Tipos de Instalações Atingidas:

| Instalações Atingidas | Nº de Registros |
|---|-----------------|
| Adutora e Linha de Recalque de Água Tratada | 2 |
| Booster | 1 |
| Captação Subterrânea | 1 |
| Estação de Tratamento de Água | 1 |
| Estação Elevatória de Água Tratada | 1 |
| Rede de Distribuição | 16 |
| Reservatório | 5 |
| Total | 27 |



II.3 Tempos e Economias Atingidas:

| DESCRIÇÃO | Programações de Interrupção de Água |
|--|-------------------------------------|
| Tempo Médio de Execução dos Serviços | 14h53min |
| Tempo Médio de Normalização dos Serviços (contado após a conclusão da execução) | 5h29min |
| Tempo Médio de Paralisação dos Serviços (incluindo prazo de execução + normalização) | 20h22min |
| Total de Economias Atingidas | 2.284.325 |