

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

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

ANO DE 2023

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/2023

3. Municípios Conveniados: 348 (343-SABESP, 01-Águas de Cabralia, 01-Águas de Piquete, 01-BRK Ambiental, 01-SAEG, 01-SANEAQUA)

Prestador	U N	Nº Municípios Regulados
SABESP	Ms-Metropolitanas	39
	RA-Alto Paranapanema	44
	RB-Baixo Paranapanema	58
	RG-Pardo e Grande	28
	RJ-Capivari / Jundiaí	10
	RM-Médio Tietê	27
	RN-Litoral Norte	4
	RR-Vale do Ribeira	21
	RS-Baixada Santista	9
	RT-Baixo Tietê e Grande	79
	RV-Vale do Paraíba	24
Águas de Cabralia – Cabralia Paulista	---	1
Águas de Piquete - Piquete	---	1
BRK Ambiental – Santa Gertrudes	---	1
SAEG - Guaratinguetá	---	1
SANEAQUA - Mairinque	---	1
Total		348

OBS.: UN 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"). No caso da Região Metropolitana de São Paulo, as unidades de negócio "M" referem-se às 5 regiões: Norte, Sul, Leste, 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:

Concessionária / 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	18	48	5
	RA - Unidade de Negócio Alto Paranapanema	13	22	1
	RB - Unidade de Negócio Baixo Paranapanema	2	2	-
	RG - Unidade de Negócio Pardo e Grande	5	6	-
	RJ - Unidade de Negócio Capivari/Jundiaí	2	2	-
	RM - Unidade de Negócio Médio Tietê	6	7	-
	RN - Unidade de Negócio Litoral Norte	4	11	-
	RR - Unidade de Negócio Vale da Ribeira	-	-	-
	RS - Unidade de Negócio Baixada Santista	1	7	-
	RT - Unidade de Negócio Baixo Tietê e Grande	-	-	-
	RV - Unidade de Negócio Vale do Paraíba	5	5	1
Águas de Cabralia – Cabralia Paulista		-	-	-
Águas de Piquete - Piquete		1	5	-
BRK Ambiental - Santa Gertrudes		-	-	-
SAEG - Guaratinguetá		-	-	-
SANEAGUA - Mairinque		1	1	-
Total		58	116	7

I.2 Quantidade por tipo de Incidente

Tipo de Incidente	Quantidade
Rompimento / Vazamento	45
Não especificado	36
Falta de energia	42
Total	123

I.3 Quantidade de Incidentes por tipo de instalação atingida

Tipo de Instalação	Quantidade
Adutora e Linha de Recalque de Água Bruta	2
Adutora e Linha de Recalque de Água Tratada	14
Booster	4
Captação Subterrânea	6
Captação Superficial	9
Emissário e/ou Linha de Recalque	2
Estação de Tratamento de Água	22
Estação Elevatória de Água Bruta	4
Estação Elevatória de Água Tratada	10
Estação Elevatória de Esgoto	1
Rede Coletora de Esgoto	2
Rede de Distribuição	28
Reservatório	5
Não especificados	14
Total	123

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)	23h48min	1.120h39min
Tempo Médio de Normalização dos Serviços (contado após a conclusão da execução)	18h39min	131h25min-
Tempo Médio de Paralisação dos Serviços (incluindo prazo de execução + normalização)	42h07min	1.252h04min
Total de Economias Atingidas	2.658.470	132.143

OBS: 1- Em 3 dos 123 Incidentes não foram reportados os tempos
2- Em 13 dos 116 Incidentes de Água não foram reportadas as Economias atingidas
3- Em 2 dos 7 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 / U N		Total de Municípios que reportaram Programação de Interrupção	Total de Programações de Interrupção de Água reportadas
SABESP	Ms - Unidades de Negócio Metropolitana	14	57
	RA - Unidade de Negócio Alto Paranapanema	2	3
	RB - Unidade de Negócio Baixo Paranapanema	4	7
	RG - Unidade de Negócio Pardo e Grande	4	6
	RJ - Unidade de Negócio Capivari/Jundiá	1	4
	RM - Unidade de Negócio Médio Tietê	-	-
	RN - Unidade de Negócio Litoral Norte	2	9
	RR - Unidade de Negócio Vale da Ribeira	-	-
	RS - Unidade de Negócio Baixada Santista	-	-
	RT - Unidade de Negócio Baixo Tietê e Grande	-	-
	RV - Unidade de Negócio Vale do Paraíba	-	-
Águas de Cabralia – Cabralia Paulista		-	-
Águas de Piquete - Piquete		1	6
BRK Ambiental - Santa Gertrudes		-	-
SAEG- Guaratinguetá		-	-
SANEQUA - Mairinque		-	-
Total		28	92

II.2 Tipos de Instalações Atingidas:

Instalações Atingidas	Nº de Registros
Adutora e Linha de Recalque de Água Bruta	6
Adutora e Linha de Recalque de Água Tratada	20
Booster	2
Captação Subterrânea	1
Captação Superficial	2
Estação de Tratamento de Água	6
Estação Elevatória de Água Tratada	5
Rede de Distribuição	28
Reservatório	17
Válvula Redutora de Pressão	3
Tipo não especificado	2
Total	92

II.3 Tempos e Economias Atingidas:

DESCRIÇÃO	Interrupções de Água
Tempo Médio de Execução dos Serviços	67h12min
Tempo Médio de Normalização dos Serviços (contado após a conclusão da execução)	5h02min
Tempo Médio de Paralisação dos Serviços (incluindo prazo de execução + normalização)	72h13min
Total de Economias Atingidas	3.861.122

OBS: Em 6 das 92 Programações de Interrupção encerradas (efetivadas) não foram reportados todos os tempos

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