

Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo  
Diretoria de Relações Institucionais

## OFÍCIO

**Número de Referência:** Ofício n.º 1298/2021 - G.P.

**Interessado:** Câmara Municipal de Santo André

**Assunto:** Resposta ao Ofício n.º 1298/2021 - G.P. Ref.: Requerimento de Informações (art. 58) 2274/2021 - Ver. Ricardo Alvarez - PSOL.

*A Sua Excelência os Senhores Vereadores,*

**PEDRINHO BOTARO**

Presidente da Câmara Municipal de Santo André

pedrinho.botaro@cmsandre.sp.gov.br

e

**RICARDO ALVAREZ**

ricardo.alvarez@cmsandre.sp.gov.br

*Senhores Vereadores,*

Cumprimentando-os cordialmente, em atendimento ao assunto em tela, enviado à Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo - ARSESP, em referência ao **Requerimento de Informações N° 189/2021 (Processo n°. 2274/2021), de autoria do Sr. Vereador Ricardo Alvarez**, vimos encaminhar os documentos que seguem detalhados em resposta às informações solicitadas por Vossa Senhoria, no que cabe a esta entidade:

- 1. Memorando ARSESPMEM202100259A**, da **Gerência de Relacionamento com Usuário**, da *Diretoria de Relações Institucionais*;
- 2. Memorando ARSESPMEM202100276A**, da **Gerência de Estudos Regulatórios e de Mercado**, da *Diretoria Econômico-Financeira*;
- 3. FL.DESPACHO.SF-0506-2021**, da **Superintendência de Fiscalização de Saneamento**, da *Diretoria de Saneamento Básico*.

Classif. documental	006.01.10.003
---------------------	---------------



Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo  
Diretoria de Relações Institucionais

Sendo só para o momento, permanecemos à disposição para quaisquer informações adicionais que se façam necessárias, ao mesmo tempo em que renovamos nossos protestos de estima e consideração.

Atenciosamente.

São Paulo, 21 de setembro de 2021.

Joaquim Augusto Leite Ribeiro Almada Matias  
Diretor de Relações Institucionais  
Diretoria de Relações Institucionais



Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo  
Gerência de Relacionamento com Usuários

**Memorando**

**Interessado:** Câmara Municipal de Santo André

**Assunto:** Resposta ao Ofício nº 1.298/2021 - G.P. - Requerimento de Informações (art. 58)

Prezado Sr. Diretor Presidente,

Em atenção ao Ofício nº 1298/2021 - G.P., da Câmara Municipal de Santo André, de assunto: Requerimento de Informações (art. 58), esclarecemos:

1. O Serviço de Atendimento aos Usuários da ARSESP - 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 canais de atendimento do SAU-ARSESP são de acesso gratuito e os prazos e procedimentos referentes estão estabelecidos na Deliberação ARSESP nº 947, de 27 de dezembro de 2019;
2. No período que compreende o mês de agosto/2019 até março/2021, foram registradas 121 (cento e vinte e uma) reclamações de usuários de Santo André no SAU-ARSESP. Os quadros abaixo indicam a quantidade de reclamações tratadas ao longo dos meses e anos e os assuntos reclamados. O prazo médio de encerramento das reclamações no SAU-ARSESP, neste interim, foi de 18,3 dias corridos, ou seja, dentro do prazo de 20 dias úteis previsto na Deliberação ARSESP nº 947/19;

**Quadro 1 - Reclamação por mês e ano**

Ano	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Total
2019								0	4	9	19	8	40
2020	4	5	5	5	6	4	6	4	2	10	5	0	56
2021	5	13	7										25

Classif. documental 006.01.10.001



**Quadro 2 - Reclamações por assunto**

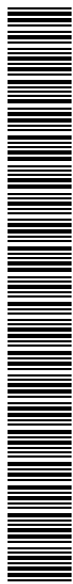
Assunto	Quantidade
Faturamento	30
Descontinuidade no abastecimento	21
Vazamento externo de água	14
Obras	6
Religação de água	5
Ligação de água	5
Cavalete	5
Cobrança	4
Fatura/ conta	4
Medidor	4
Cadastro	3
Atendimento da concessionária	3
Vazamento externo de esgoto	2
Obstrução/ refluxo de esgoto	2
Devolução de valores ao usuário	2
Tarifas	2
Danos/ ressarcimentos	2
Débito	2
Ligação de esgoto	2
Legislação/ contratos	1
Extensão de rede de água	1
Desligamento a pedido do consumidor	1

- Após terem sido tomadas as providências pela Sabesp, com a solução dos problemas cabíveis, todas as reclamações foram encerradas pelo SAU-ARSESP, posteriormente ao envio de resposta aos usuários, quando foi confirmada a solução do problema ou esclarecido o motivo da improcedência;
- Informamos ainda que o SAU-ARSESP publica relatórios com o resultado dos atendimentos prestados aos usuários, com periodicidade mensal e anual, no site institucional da Agência, conforme endereço eletrônico a seguir: <http://www.arsesp.sp.gov.br/SitePages/relacionamento-com-o-usuario/resultados-de-atendimento-do-SAU.aspx>
- Permanecemos à disposição para prestar informações adicionais que se façam necessárias.

Atenciosamente,

São Paulo, 09 de setembro de 2021.

Gustavo Martins de Oliva



Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo  
Gerência de Relacionamento com Usuários  
Gerente de Relacionamento com Usuários  
Gerência de Relacionamento com Usuários



Assinado digitalmente por GUSTAVO MARTINS DE OLIVEIRA em 09/09/2021 às 10:26  
Documento nº 2417455 P-99  
<https://www.documentos.spempapei.sp.gov.br/signatura-publica/validar?n=24174551941>  
Autenticar documento em <http://camarasempapel.cmsandre.sp.gov.br/autenticidade>  
para consultar a autenticidade em: <https://www.documentos.spempapei.sp.gov.br/signatura-publica/validar?n=24174551941>  
Brasil.



Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo  
Gerência de Estudos Regulatórios e de Mercado

## Memorando

**Interessado:** IUAC

**Assunto:** Resposta ao Ofício 1298/2021. G.P. sobre o Requerimento de Informações N° 189/2021. Processo 2274/2021, da Câmara Municipal de Santo André

Assunto: Resposta ao Ofício 1298/2021 - G.P. - sobre o Requerimento de Informações N° 189/2021.

Prezado Sr. Presidente,

Em resposta ao Requerimento de Informações N° 189/2021 (Processo 2274/2021), da Câmara Municipal de Santo André, de autoria do vereador Ricardo Alvarez, a princípio vimos esclarecer que nas Revisões Tarifárias Ordinárias a Arsesp considera as projeções de imobilização para fins de cálculo do Fluxo de Caixa Descontado estimulando, assim, maior eficiência na imobilização dos ativos e aderência entre os valores cobertos pela tarifa e os benefícios diretamente percebidos pelo usuário, por meio de ativos em serviço. As projeções do plano de imobilização enviadas pela Sabesp são apresentadas por programas.

Posto isto, informamos que em relação à questão 1, apresentada no requerimento, a metodologia e os critérios gerais para a atualização da Base de Remuneração Regulatória foram divulgados, por meio da Deliberação Arsesp n° 941/2019, após a realização da Consulta Pública n° 09/2019. Esta deliberação estabeleceu as condições para atualização da base blindada, validada na 2ª RTO, e da base incremental, que compreende os ativos que entraram em operação no período incremental de julho de 2016 a junho de 2019.

O procedimento para o reconhecimento e inclusão na Base de Remuneração Regulatória da Sabesp de investimento incremental realizado no ciclo anterior, prevê que este seja objeto de um Laudo de Avaliação elaborado por empresa de avaliação especializada, tendo como metodologia o Valor Original Contábil (VOC) para os ativos da base incremental e Valor Novo de Reposição (VNR) para os ativos de novos municípios assumidos pela Sabesp no período incremental. Desta forma, antes de inclusão definitiva na Base de Remuneração, o Laudo encaminhado pela Sabesp é objeto de análise e validação pela Arsesp.

Classif. documental: 006.01.10.001



ARSESPMEM202100276A

Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo  
Gerência de Estudos Regulatórios e de Mercado

Em síntese, os investimentos realizados pela Sabesp nos municípios operados pela Companhia são avaliados pela Arsesp e considerados na Base de Remuneração apenas quando já estiverem imobilizados (em operação), e que atendam aos demais critérios de prudência (valor justo e utilidade).

Ressalta-se que esse processo de fiscalização da base de ativos do período de 2016 a 2019 está em fase final de conclusão, devendo seu resultado ser publicado até dezembro de 2021. Ao final desse processo será possível indicar os investimentos imobilizados pela Sabesp no período, devidamente validados e certificados pela ARSESP.

Além desse processo de fiscalização da base de ativos, foram solicitadas à SABESP, por meio do ofício ARSESP-OFI-2021/00516A, informações específicas relacionadas aos investimentos no município de Santo André, tendo sido apresentado pela Sabesp os seguintes itens:

- realização de obras de adutoras a fim de propiciar maior vazão de abastecimento de água: Adutora Erasmo Assunção - R\$ 10,9 milhões, Adutora Vila Vitória - Miguel Ângelo - R\$ 3,5 milhões, Adutora Pedroso - R\$ 3,7 milhões, Interligação da Adutora Camilópolis - R\$ 3,2 milhões, Obras Sistema Rio Grande - R\$ 68,9 milhões (em andamento).
- realização de obras de redes de distribuição e ligações de água em bairros até então abastecidos por caminhão tanque, como Parque América e Recreio da Borda do Campo, totalizando mais de 40 quilômetros de redes, e beneficiando aproximadamente de 3.000 ligações, com investimentos da ordem de R\$ 20 milhões. Além de diversas obras de melhoria operacional, com foco na otimização do sistema de distribuição de água, e segurança hídrica para o município, orçadas em R\$ 5 milhões.

Com o objetivo de avaliar e certificar os investimentos realizados no período de 2019 a 2020, informamos que será instaurado processo fiscalizatório específico para o município de Santo André, a ser realizado no próximo trimestre. Após conclusão do processo de fiscalização, os resultados serão disponibilizados à Câmara Municipal e Prefeitura de Santo André.

No que se refere ao Plano Municipal de Saneamento de Santo André, é possível identificar as obras citadas, como Adutora Erasmo Assunção, Adutora Pedroso, Parque América e Borda do Campo.

Ademais, parte das intervenções realizadas pela Sabesp foi no sentido de diminuir o índice de perdas de água no município, além das obras, outras medidas previstas foram executadas, como



Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo  
Gerência de Estudos Regulatórios e de Mercado  
substituições de hidrômetros, melhorias, modernização e otimização nas redes.

Em relação às questões 4 e 5, ressaltamos que para o próximo trimestre está prevista uma fiscalização no Município a fim de verificar a execução dos investimentos realizados e previstos pela Sabesp, assim como, identificar, de maneira mais específica, datas, valores e descrição dos serviços e obras.

Na 3ª Revisão Tarifária Ordinária os dados sobre investimentos previstos estão discriminados por suas características e objetivos, a saber: Expansão de Sistemas, Melhoria de Sistema ou Renovação de Ativos, Desenvolvimento Institucional, Serviços Especiais, Eficiência Energética, Desenvolvimento Operacional, Desenvolvimento Tecnológico e/ou Inovação.

Para o ciclo tarifário vigente, analisando o plano de investimentos da Sabesp, observa-se que o maior volume de investimentos está voltado a expansão do sistema (65%,) seguido da melhoria do sistema, e renovação de ativos (28%). Além disso, do total voltado a expansão do sistema, 78% estão relacionados ao esgoto.

Com relação aos investimentos e seus reflexos tarifários, cumpre notar que ao momento da 3ª RTO da Sabesp, finalizada em abril de 2021, foram definidos todos os componentes que formaram a tarifa média máxima, ou P0, da prestadora para o ciclo de 2021 a 2024.

A Arsesp realiza de forma periódica fiscalizações da execução dos investimentos, e há a possibilidade de glosa em futuras revisões tarifárias em casos em que seja constatado investimentos não prudentes, ou em desacordo com as diretrizes previstas na Revisão Tarifária.

No que tange a questão 8, vimos informar que não houve alterações contratuais. Houve a aprovação do Plano de Adequação Tarifária a ser aplicado pela Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo - SABESP no Município de Santo André (Deliberação Arsesp 919), nos termos previstos no contrato.

Por fim, a Arsesp assume o compromisso de informar à Câmara Municipal de Santo André os resultados da fiscalização mencionada a fim de complementar as solicitações 1, 4 e 5.

São Paulo, 20 de setembro de 2021.





Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo  
Gerência de Estudos Regulatórios e de Mercado

Taluia Croso  
Assessor  
Gerência de Estudos Regulatórios e de Mercado

Carina Aparecida Lopes Couto  
Gerente de Estudos Regulatórios e de Mercado  
Gerência de Estudos Regulatórios e de Mercado

Jefferson Leão de Meirelles  
Superintendente de Análise Econômico Financeira e de Mercados  
Superintendência de Análise Econômico-Financeira e de Mercados

Luiz Antonio de Oliveira Junior  
Superintendente de Fiscalização Econômico Financeira e Contábil  
Superintendência de Fiscalização de Custos e Tarifas





<b>Área Origem:</b>	4.2 - Superintendência de Fiscalização
<b>Destinatário:</b>	6 - Diretoria de Relações Institucionais
<b>Assunto:</b>	Resposta aos Ofício nº 1298/2021 - G.P. (RI nº. 189/2021) - Câmara Municipal de Santo André

Prezados (as),

Em atenção ao e-mail recebido no dia 27/08/2021, encaminhando à Agência Reguladora dos Serviços Públicos do estado de São Paulo (ARSESP), o ofício nº 1298/2021 - G.P. (RI nº. 189/2021), pela Câmara Municipal de Santo André, seguem as informações pertinentes à Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Saneamento Básico.

O mencionado ofício encaminha o Requerimento de Informações N°a189/2021 Processo 2274/2021 solicitando informações sobre a falta de água no município de Santo André.

Preliminarmente, cabe informar que a ARSESP realiza regularmente em cada município conveniado (i) fiscalização periódica, uma vez ao ano; (ii) fiscalização específica, quando solicitada uma ação específica por órgãos de controle, poder concedente ou usuários.

Em todos os casos, são considerados os aspectos técnicos, comerciais e contratuais da prestação dos serviços públicos, como subsídios à elaboração de Relatórios de Fiscalização de Saneamento (RFS) e Laudos de Constatação Técnica (LCT), os quais, na constatação de não-conformidades (NCs), ensejarão a emissão de Termos de Notificação de Saneamento (TNS), que, após a finalização do procedimento prévio de apuração de irregularidades, poderão dar origem à instauração de processo sancionatório, mediante a lavratura de auto de infração (AI).

Neste contexto, destaque deve ser feito à gestão das não-conformidades (NCs), realizada pela Superintendência de Fiscalização durante o procedimento prévio de apuração de irregularidades, em que a cada TNS emitido, é concedido à prestadora de serviços o direito de se manifestar, a fim de que esclareça o contexto das irregularidades apontadas.

Uma vez entendido pela Superintendência de Fiscalização, que a prestadora apresentou subsídios técnicos suficientes à concessão de prazo para regularização das NCs, as ações e prazos apresentados pela prestadora são monitorados continuamente, de forma remota, e in loco, quando das fiscalizações anuais. Caso contrário, é instaurado processo administrativo sancionatório mediante a lavratura de auto de infração (AI).

A Arsesp definiu em sua deliberação 846/2018 os Procedimentos de Comunicação de Incidentes e de Programação de Interrupções nos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário para os prestadores de serviços regulados que preveem a





FL.DESPACHO.SF-0506-2021

comunicação através de um portal on-line dessas interrupções segundo critérios estabelecidos de impacto e relevância.

Todas as informações reportadas pelos prestadores de serviços no portal on-line são encaminhadas diretamente para o e-mail dos colaboradores da agência permitindo assim o acompanhamento diário desses incidentes e interrupções programadas com o acompanhamento das medidas tomadas para reestabelecer o serviço.

Além disso, está em curso um conjunto de ações técnicas para monitorar possíveis impactos da pandemia na continuidade, qualidade e regularidade dos serviços: monitoramento das reclamações de descontinuidade no abastecimento (através de dados dos prestadores, canais internos de atendimento aos usuários e notícias veiculadas na mídia); acompanhamento das medidas emergenciais de atendimento à população mais vulnerável (critérios de abrangência da distribuição de caixas d'água e isenção da tarifa social).

Anexamos Nota Técnica nº 100/2021 encaminhada pela Sabesp com as respostas aos questionamentos do referido ofício.

Todas as informações fornecidas pela Câmara Municipal de Santo André e a Sabesp forma incorporadas ao Processo ARSESP.SAN-9206-2020 Fiscalização Técnico-Operacional e Comercial no município de Santo André.

Sendo o que se reservava para o momento, permaneço à disposição para quaisquer informações adicionais que se façam necessárias

São Paulo, 17 de Setembro de 2021

Atenciosamente,

**Rodolfo Gustavo Ferreras**  
Superintendente de Fiscalização de Saneamento

Código para simples verificação: 4d02923f801df27a. Havendo assinatura digital, esse código confirmará a sua autenticidade. Verifique em <http://certifica.arsesp.sp.gov.br>



	<b>Nota Técnica nº 100/2021</b>	
	<b>Ref.: Ofício ARSESP</b>	Data: 08/09/2021
	<b>Ofício: s/n</b> <b>Assunto:</b> Subsídios Câmara Municipal de Santo André (RI 189/2021) <b>Requerente:</b> Jefferson Leão de Mirelles <b>Endereço:</b> ➤ Santo André	Página 1 de 1

Em atendimento à manifestação do Sr. Superintendente Jefferson Leão de Meirelles:

Cumpramos informar que a SABESP atende os questionamentos do ofício supracitado, conforme respostas abaixo:

- 1) Inicialmente foram realizadas obras de adutoras a fim de propiciar maior vazão de abastecimento de água ao município de Santo André, conforme segue:
  - ✓ Adutora Erasmo Assunção – R\$ 10,9
  - ✓ Adutora Vila Vitória – Miguel Ângelo – R\$ 3,5 milhões
  - ✓ Adutora Pedroso – R\$ 3,7 milhões
  - ✓ Interligação da Adutora Camilópolis – R\$ 3,2 milhões
  - ✓ Obras Sistema Rio Grande – R\$ 68,9 (em andamento)

Bem como obras de redes de distribuição e ligações de água em bairros até então abastecidos por caminhão tanque, como: Parque América e Recreio da Borda do Campo, totalizando mais de 40 quilômetros de redes, e beneficiando aproximadamente de 3.000 ligações, com investimentos da ordem de R\$ 20 milhões. Além de diversas obras de melhoria operacional, com foco na otimização do sistema de distribuição de água, e segurança hídrica para o município, orçadas em R\$ 5 milhões.

- 2) A SABESP monitora rigorosamente todas as ocorrências de desabastecimento no município de Santo André, e cumpre informar que atualmente as ocorrências registradas são classificadas como ocasionais, ou seja, não provocadas por problemas técnicos de grande impacto, e relacionam-se basicamente a fechamentos para pequenas manutenções corretivas ou preventivas.

Intervenções de grande porte, as quais podem provocar intermitência no abastecimento de água são antecipadamente divulgadas nos canais de mídia do município, redes sociais e canais de comunicação da Companhia.

Unidade de Gerenciamento Regional Tamanduateí – MCT

Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – Sabesp

Rua Tancredo de Almeida Neto, 300 – Santo André – CEP 09071-130 – SP



Autenticar documento em <http://camarasempapel.cmsandre.sp.gov.br/autenticidade>  
 com o Identificador 350037003000300032003A00540052004100, Documento assinado digitalmente  
 conforme MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP -  
 Brasil.

Assinado por 1 pessoa: WALBER NAGOT  
 Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://assinaturasabesp.1doc.com.br/verificacao/> e informe o código A026-2A02-CB4D-2180



<b>Nota Técnica nº 100/2021</b>		
	<b>Ref.: Ofício ARSESP</b>	Data: 08/09/2021
	<b>Ofício: s/n</b>	Página 2 de 2
	<b>Assunto:</b> Subsídios Câmara Municipal de Santo André (RI 189/2021) <b>Requerente:</b> Jefferson Leão de Mirelles <b>Endereço:</b> ➤ Santo André	

- 3) Diariamente todas as solicitações realizadas junto à SABESP são tratadas, de acordo com os prazos de atendimento regulados pela ARSESP e regras contratuais com o município. São realizadas análises de todas as solicitações dos Clientes, e traçados planos de trabalho e aperfeiçoamento de processos, sempre com o foco de melhoria contínua.

Deste modo, segue detalhamento do histórico de solicitações realizadas junto à SABESP no município de Santo André.

<b>Serviço</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>Total</b>
Atualização Cadastral	2.108	6.429	4.953	13.490
Falta d'água	2.365	1.713	832	4.910
Ligação de água / esgotos	1.088	2.738	1.299	5.125
Manutenção em Cavalete	2.979	7.800	6.076	16.855
Manutenção em rede / ramal esgoto	1.892	5.392	2.414	9.698
Muita pressão de água	18	45	45	108
Pouca pressão de água	165	218	134	517
Qualidade da água	68	152	116	336
Revisão de Conta	425	1.342	861	2.628
Solicitação de informação	575	4.846	3.989	9.410
Troca de Hidrômetro	282	2.990	2.950	6.222
Vazamento de água	3.216	7.431	5.582	16.229
Vazamento de esgoto	851	2.743	1.030	4.624
Vistoria Predial	694	2.389	2.094	5.177
<b>TOTAL</b>	<b>16.726</b>	<b>46.228</b>	<b>32.375</b>	<b>95.329</b>

**Período Dados:**

**2019 – setembro a dezembro**

**2020 – Todos os meses**

**2021 – janeiro a agosto**

- 4) Conforme apresentado na questão 1.

Unidade de Gerenciamento Regional Tamanduateí – MCT

Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – Sabesp

Rua Tancredo de Almeida Cavalcanti, 300 – Santo André – CEP 09071-130 – SP  
 Autenticar documento em <http://camarasempapel.cmsandre.sp.gov.br/autenticidade>  
 com o Identificador 350037003000300032003A00540052004100, Documento assinado digitalmente  
 conforme MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP -  
 Brasil.



	<b>Nota Técnica nº 100/2021</b>	
	<b>Ref.: Ofício ARSESP</b>	Data: 08/09/2021
	<b>Ofício: s/n</b> <b>Assunto:</b> Subsídios Câmara Municipal de Santo André (RI 189/2021) <b>Requerente:</b> Jefferson Leão de Mirelles <b>Endereço:</b> ➤ Santo André	Página 3 de 3

- 5) A SABESP pautou o plano de assunção do município de Santo André com obras de grande porte, a fim de aumentar a capacidade de adução de água em todo o território, e mitigar as macros deficiências da infraestrutura até então instalada. Neste sentido, para o período de 2019 a 2024 será totalizado o investimento de aproximadamente R\$ 241 milhões, que viabilizará maior eficiência na distribuição de água, regularização de áreas atendíveis e alavancagem do programa de redução de perdas de água.
- 6) O sistema de abastecimento local opera normal e adequadamente. A SABESP disponibiliza diversos canais de atendimento para os moradores de Paranapiacaba. Os canais oferecidos são:

Telefônicos:

195 – Serviços de emergência: 24h por dia, todos os dias

0800 055 0195 - Serviços Comerciais: de 2ª a 6ª feira – das 7h às 21h – sábado – das 7h às 13

0800 016 0195 – Para pessoas com deficiência auditiva e de fala: de 2ª a 6ª feira, das 8h às 18h e sábado das 7h às 13h

Digitais:

APP SABESP - 24h por dia, todos os dias

Agência Virtual - 24h por dia, todos os dias

Atendimento via WhatsApp - de 2ª a 6ª feira – das 8h às 16h

Presencial:

Poupatempo Santo André - Rua Giovanni Batista Pirelli, 155 - Vila Homero Thon. O funcionamento é das 9h às 17h de segunda a sexta-feira, e das 9h às 13h aos sábados.

As ligações da Vila de Paranapiacaba já possuíam hidrômetros antes da Sabesp assumir o município, houve apenas a substituição destes hidrômetros antigos por novos. Desde

Unidade de Gerenciamento Regional Tamanduateí – MCT

Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – Sabesp

Rua Tancredo de Almeida Cavalcanti, 300 – Santo André – CEP 09071-130 – SP



Autenticar documento em <http://camarasempapel.cmsandre.sp.gov.br/autenticidade> com o identificador 350037003000300032003A00540052004100, Documento assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP - Brasil.



	<b>Nota Técnica nº 100/2021</b>	
	<b>Ref.: Ofício ARSESP</b>	Data: 08/09/2021
	<b>Ofício: s/n</b> <b>Assunto:</b> Subsídios Câmara Municipal de Santo André (RI 189/2021) <b>Requerente:</b> Jefferson Leão de Mirelles <b>Endereço:</b> ➤ Santo André	Página 4 de 4

setembro de 2019 até o momento todas as solicitações referentes a valores de contas foram atendidas, pautadas pela Deliberação ARSESP e Procedimentos internos.

- 7) Trata-se de localidade caracterizada como Comunidade Toledana. A qual dispõe de área que faz uso do abastecimento público de água de maneira irregular. Contudo, cumpre informar que esta mesma área já foi priorizada nas ações da SABESP, e atualmente está sendo atendida pelo Programa Água Legal, com estimativa de regularização de aproximadamente 1.300 ligações. Ademais, todo restante da localidade se abastece com regularidade e sem intermitência.
- 8) Não houveram alterações contratuais.

Por fim, enfatizamos o compromisso da SABESP com a qualidade dos serviços prestados, buscando sempre a melhoria dos serviços com foco nos clientes, atuando com flexibilidade para adaptar as condições adversas, mantendo o padrão de atendimento e qualidade.

Nos colocamos à disposição através dos canais de atendimento:

WhatsApp: (11) 95976-7315

Site: [www.sabesp.com.br/agenciavirtual](http://www.sabesp.com.br/agenciavirtual)

Atenciosamente,

**Walber Nagot**

Gerente de Departamento

Unidade de Gerenciamento Regional Tamanduateí – MCT

Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – Sabesp

Rua Tancredo de Almeida Filho, 300 – Santo André – CEP 09071-130 – SP



Autenticar documento em <http://camarasempapel.cmsandre.sp.gov.br/autenticidade>  
 com o identificador 350037003000300032003A00540052004100, Documento assinado digitalmente  
 conforme MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP -  
 Brasil.





## VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: A026-2A02-CB4D-2180

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ WALBER NAGOT (CPF 255.291.048-35) em 08/09/2021 16:32:43 (GMT-03:00)  
Papel: Parte  
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://assinaturasabesp.1doc.com.br/verificacao/A026-2A02-CB4D-2180>

