



**GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO**  
**SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA E MEIO AMBIENTE**  
**GABINETE DO SECRETÁRIO**

São Paulo, 10 de agosto de 2020.

**OFÍCIO SIMA/GAB/ 760 /2020**

**Ref.: Requerimento de Informação n° 465, de 2020.**

Senhor Secretário

Por meio do Requerimento de Informação n° 465, de 2020, o nobre Deputado Estadual Paulo Fiorilo, oficiou o Senhor Diretor – Presidente da Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – SABESP, Benedito Braga, requerendo informações sobre as providências adotadas pela empresa para evitar a contaminação das águas por coliformes totais, coliformes termotolerantes ou E. coli.

Em conformidade com o disposto no Decreto n° 62.106, de 15 de julho de 2016 (SIALE), e em atendimento ao artigo 20, inciso XVI, da Constituição Estadual, encaminho em anexo as informações técnicas, elaborada pela Diretoria de Tecnologia, Empreendimentos e Meio Ambiente da SABESP, em resposta aos quesitos formulados pelo nobre Parlamentar.

Aproveito a oportunidade para apresentar protestos de estima e consideração.

  
**MARCOS RODRIGUES PENIDO**  
**Secretário de Estado de Infraestrutura e**  
**Meio Ambiente**

Excelentíssimo Senhor

**ANTONIO CARLOS RIZEQUE MALUFE**

Secretário Executivo, respondendo pelo expediente da Casa Civil

Palácio dos Bandeirantes

São Paulo - SP

TR/AP - SIMA.031160/2020-24

**Expediente: edoc**

**Número do Protocolo nº P-0596/2020**

**Data de Envio: 20/07/2020.**



Prezado,

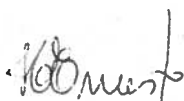
Em resposta ao solicitado informamos:

- 1) Para evitar a contaminação da água por coliformes totais, coliformes termotolerantes e *E.coli*, a Sabesp realiza a desinfecção da água através da adição de cloro. Esse processo é realizado na Estação de Tratamento de Água, através de dosagens controladas de cloro, de forma a garantir que a água chegue até o consumidor dentro dos parâmetros estabelecidos em lei. A Sabesp realiza ainda o monitoramento contínuo da concentração de cloro e dos parâmetros bacteriológicos, desde a estação de tratamento até o ponto de entrega ao consumidor, de modo a garantir a efetividade da desinfecção da água.
- 2) Além da Sabesp, também a Vigilância Sanitária Estadual, através de suas divisões regionais, realiza monitoramentos da qualidade da água distribuída.
- 3) O monitoramento da qualidade da água é realizado conforme Portaria de Potabilidade da Água, o Anexo XX da Portaria de Consolidação 5 do Ministério da Saúde, de setembro de 2017. Em atendimento a essa legislação, é realizada uma amostragem conforme critérios estabelecidos e, mensalmente, são gerados milhares de resultados analíticos dos parâmetros básicos Cloro, Turbidez, Cor e ensaios Bacteriológicos das amostras coletadas na rede de distribuição.  
Esses resultados são armazenados em um banco de dados, sendo então consolidados em relatórios periódicos que apresentam os quantitativos de ensaios exigidos (E), de amostras realizadas (R) e de amostras em conformidade (C) com os padrões estabelecidos na Portaria de Potabilidade.  
A grande quantidade de informações geradas nesse monitoramento inviabiliza a emissão de laudos. Em atendimento à legislação, e de modo a garantir ao

consumidor o acesso à informação sobre a qualidade da água consumida, a Sabesp disponibiliza, os relatórios acima citados, em frequência mensal e anual, no seu site [www.sabesp.com.br](http://www.sabesp.com.br). Essas mesmas informações também são disponibilizadas, mensalmente, nas contas de água dos clientes.

Conforme solicitado, segue anexo a esse documento, os relatórios anuais consolidados de 2018 e 2019 dos municípios de São Paulo, Guarulhos, Ribeirão Pires, Praia Grande, Cubatão, Santos e São Vicente, nos últimos dois anos. Com relação a 2020, segue o relatório parcial do período janeiro a junho para esses municípios.

Atenciosamente,



Izabel Cristina de Ernesto

Depto de Controle de Qualidade Água e Esgotos - TOQ

# RELATÓRIO ANUAL DE QUALIDADE DA ÁGUA 2019

MUNICÍPIO DE  
**SÃO PAULO**



VALORIZAR A ÁGUA E SOMAR ESFORÇOS É A MELHOR MANEIRA DE CUIDAR BEM



## ÁGUA

Cuide bem desse bem,  
porque cada gota  
vale muito.

### ÁGUA NÃO NASCE DA TORNEIRA

Ela percorre um longo caminho desde que é coletada e tratada para chegar a sua casa própria para o consumo.

## PARA A SABESP, ATENDIMENTO AO CLIENTE É PRIORIDADE

A SABESP DISPONIBILIZA AOS SEUS CLIENTES VÁRIOS CANAIS DE RELACIONAMENTO NAS ÁREAS ATENDIDAS NA CAPITAL, REGIÃO METROPOLITANA, INTERIOR E LITORAL DO ESTADO DE SÃO PAULO, PROPORCIONANDO MAIS COMODIDADE PARA VOCÊ E SUA FAMÍLIA. SÃO SISTEMAS QUE TIRAM DÚVIDAS, FORNECEM INFORMAÇÕES INDIVIDUAIS E ATENDEM CHAMADOS ESPECÍFICOS DE REPAROS E ORIENTAÇÕES.

CONHEÇA CADA UM DELES E VEJA COMO A SABESP ESTÁ SEMPRE PERTO DE VOCÊ.

ATENDIMENTO  
TELEFÔNICO



Região Metropolitana de São Paulo: 0800 011 9911 | Interior e Litoral: 0800 055 0195  
Atendimento para pessoas com deficiência auditiva e de fala:  
Região Metropolitana de São Paulo: 0800 777 3700 | Interior e Litoral: 0800 016 0195  
Serviços Emergenciais (24h por dia): 195

ATENDIMENTO  
ONLINE



Pelo atendimento online você pode conversar com nossos atendentes e tirar suas dúvidas sobre os serviços.

AGÊNCIA  
VIRTUAL



Na agência virtual da Sabesp você pode solicitar 2ª via de conta, parcelamento de contas, conserto de vazamentos, consultar histórico de seu consumo e informações para efetuar pagamentos.

SABESP  
MOBILE



Com o aplicativo Sabesp Mobile você pode solicitar 2ª via de conta, consultar débitos, parcelar e reparar contas, ver o histórico de consumo, pedir nova ligação de água ou de esgoto, informar sobre vazamentos ou sobre falta de água e consultar informações a respeito de débito automático ou dos canais de atendimento.

WWW.SABESP.COM.BR

## SABESP MOBILE

2ª via e parcelamento  
DE CONTAS



## HISTÓRICO DE CONSUMO



AVISO DE VAZAMENTOS  
E FALTA D'ÁGUA



# Relatório Anual de Qualidade da Água – 2019

## Quem é a Sabesp

A **Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – Sabesp** é uma empresa de economia mista, de capital aberto, que tem como principal acionista o Governo do Estado de São Paulo, sendo que sua sede está situada na Rua Costa Carvalho, 300 – Pinheiros – São Paulo, telefone (11) 3388-8000. É representada legalmente pelo seu diretor-presidente, Benedito Braga.

Como parte das exigências do Novo Mercado Bovespa, desde abril de 2002, deu indicações positivas de transparência, compromisso e respeito aos acionistas. Tanto que entrou para o seleto grupo de empresas brasileiras a ter ações na Bolsa de Valores de Nova Iorque – Nyse, sendo inserida, definitivamente, no mercado acionário internacional.

Responsável pelos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgotos de mais de 370 municípios do Estado, a **Sabesp** é, atualmente, uma das mais significativas companhias do mercado de saneamento de todo o mundo.

As etapas dos sistemas de captação, tratamento, armazenamento e distribuição são monitoradas para que a água fornecida atenda e supere os padrões mundiais estabelecidos pela Organização Mundial de Saúde – OMS.

Os clientes da **Sabesp** podem obter informações sobre a qualidade da água por meio dos seguintes canais de atendimento: site [www.sabesp.com.br](http://www.sabesp.com.br); agências de atendimento (veja o endereço mais próximo de sua casa na conta mensal); ou ainda, pelos telefones – São Paulo e Região Metropolitana de São Paulo: 195 (Serviço de Emergência) ou 0800-0119911 e no Interior e Litoral: 0800-0550195.

A Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo é a responsável pela vigilância da qualidade da água em seu município e está situada na Rua Santa Isabel, 181 – Vila Buarque – 01221-010 – telefones (11) 3397-8278 / 8279 / 8280.

## Informação: um direito do consumidor

Este relatório anual atende às seguintes legislações:

**Decreto Presidencial 5.440/05**, que dispõe sobre a divulgação das informações sobre a qualidade da água distribuída para consumo humano.

**Lei 8.078/90**, que dispõe sobre o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, conforme:

**Artigo 6º** – São direitos básicos do consumidor:

**III** – A informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.

**Artigo 31º** – A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas; e em língua portuguesa; sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e à segurança dos consumidores.

**Anexo XX da Portaria de Consolidação 05/17 do Ministério da Saúde** – dentre as obrigações dos responsáveis pela operação do sistema de abastecimento de água, destacam-se as seguintes ações:

- Gestão dos recursos hídricos e proteção dos mananciais;
- Avaliação sistemática dos sistemas de abastecimento de água;
- Monitoramento da qualidade da água;
- Manutenção de registros e fornecimento de informações periódicas às autoridades de saúde pública a respeito da qualidade da água.

## Situação dos Mananciais

O Governo do Estado de São Paulo, por meio da Secretaria de Estado do Meio Ambiente, é responsável por fiscalizar e estabelecer leis e programas para a proteção dos mananciais. De acordo com a legislação brasileira, a gestão dos mananciais deve ser compartilhada entre o Estado, municípios e sociedade civil, nos comitês de bacia. Portanto, todos são corresponsáveis pela busca de soluções para o problema das águas.

A Lei Estadual 9.866/97, de proteção dos mananciais, estabelece mecanismos de proteção e conservação ambiental para os mananciais do Estado de São Paulo, para garantir a disponibilidade da água em quantidade suficiente para o abastecimento de sua população.

A Resolução Conama 357/05 e o Decreto Estadual 8.468/76 estabelecem os usos indicados para os mananciais em função de sua qualidade. Além disso, fixam limites para lançamentos de esgotos e efluentes industriais nos corpos de água, sendo a responsabilidade pela fiscalização atribuída à Companhia de Tecnologia de Saneamento Ambiental – Cetesb.

A água é a principal matéria-prima da **Sabesp**, e, por esse motivo, diversas parcerias e ações voltadas à preservação, conservação e recuperação de áreas de mananciais são desenvolvidas. Destacam-se o intenso monitoramento da qualidade dos mananciais, projetos de despoluição de bacias, além de várias iniciativas de educação ambiental. Embora a **Sabesp** não possua poder legal para fiscalizar ou punir ações de degradação dos mananciais, todas as suas atividades são orientadas para a sustentabilidade ambiental dessas áreas.

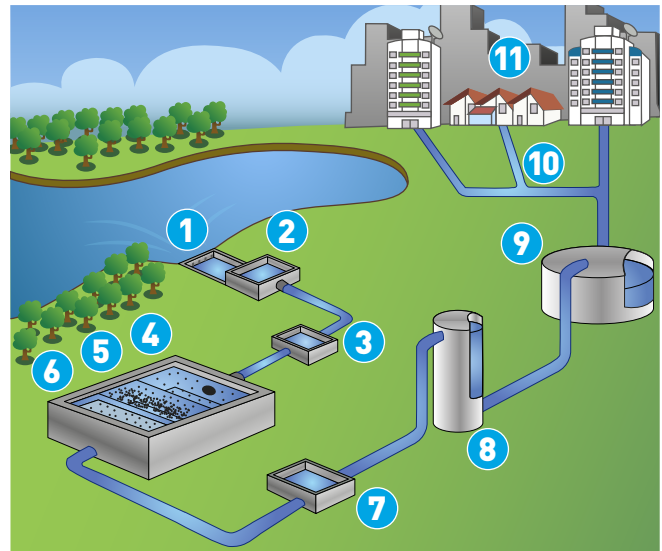
O sistema Alto Tietê está situado na bacia hidrográfica do Alto Tietê e o Sistema Cantareira está situado na Bacia Hidrográfica do Piracicaba/Capivari/Jundiá. A ocupação da bacia Hidrográfica do Piracicaba/Capivari/Jundiá é 25,3% de campos e pastagens, 20,4% de mata nativa, 29,9% de lavouras e cana-de-açúcar, 12,1% de área urbanizada e 12,3% de outros usos. Estes dois mananciais estão em boas condições e não contêm fontes

significativas de poluição. O manancial que abastece o sistema Guarapiranga também está situado na bacia hidrográfica do Alto Tietê e se encontra em condições regulares com presença de esgoto doméstico. O Sistema Produtor Rio Claro está localizado dentro do parque Estadual da Serra do Mar abrangendo o Rio Claro, Rio Guaratuba e o Rio Ribeirão do Campo e constitui uma reserva de remanescentes da Mata Atlântica original. O manancial que abastece o Poço Oriental está em boas condições e não contém fontes significativas de poluição.

## Entendendo o processo de tratamento da água

Dependendo das condições da água captada, o tratamento pode incluir diversas etapas, conforme representado no esquema a seguir.

## Esquema do processo de tratamento da água



A água de rios ou represas [1 – Represa] é captada e bombeada [2 – Captação e bombeamento] para as Estações de Tratamento de Água. Assim que chega, recebe cloro, para facilitar a retirada de matéria orgânica e metais, e cal ou soda [3 – Cloração e alcalinização], para ajustar o pH aos valores exigidos para as fases seguintes. Então é adicionado sulfato de alumínio, cloreto férrico ou outro coagulante [4 – Coagulação e floculação], seguido de uma agitação violenta da água para provocar a desestabilização elétrica das partículas de sujeira, facilitando sua agregação e remoção. Como os flocos de sujeira são mais pesados do que a água, eles caem e se depositam no fundo [5 – Decantação]. Depois, a água passa por várias camadas filtrantes [6 – Filtração] em que são retidos os flocos menores, que não ficaram na decantação. Ela fica, então, livre das impurezas. Estas três etapas [floculação, decantação e filtração] recebem o nome de **clarificação**. Todas as partículas de impurezas são removidas, deixando a água límpida, mas ainda não está pronta. Para garantir a qualidade da água, após a clarificação é feita a desinfecção com cloro, usado para destruição de microorganismos presentes na água. Em uma etapa adicional, também é adicionado flúor [7 – Cloração e fluoretação], que tem a função de colaborar para redução da incidência da cárie dentária. Em seguida, a água tratada é armazenada inicialmente em reservatórios de distribuição e depois em reservatórios de bairros, espalhados em regiões estratégicas [8 – Reservatório]. Dali, vai para as tubulações maiores, as adutoras [9 – Distribuição], e depois para as redes de distribuição [10 – Redes]. Por meio delas, a água chega aos domicílios [11 – Cidade], onde geralmente é armazenada em caixas d'água. A responsabilidade da **Sabesp** é entregar água até a entrada da residência, onde estão o cavalete e o hidrômetro. A partir daí, o cliente deve cuidar das instalações internas e da limpeza e conservação do reservatório.

## Controle da qualidade da água

A **Sabesp** controla a qualidade da água em todo o sistema de abastecimento, desde os mananciais até o cavalete de seu imóvel, por meio de coletas sistemáticas de amostras e realização de ensaios laboratoriais, em atendimento ao Anexo XX da Portaria de Consolidação 05/17 do Ministério da Saúde. Para isso, possui 16 laboratórios de controle sanitários com várias análises acreditadas pela ISO 17.025.

A seguir, são apresentadas as análises realizadas no ano de 2019 em cada sistema de abastecimento de seu município. A ocorrência de resultados fora dos padrões não necessariamente representa risco à saúde, pois indicam a situação em um dado momento de um local específico. Pequenas variações podem ocorrer no processo de tratamento e distribuição de água sem que sua qualidade se torne inadequada ao consumo humano. É importante saber que em todos os casos anômalos, ações corretivas imediatas são tomadas seguidas de novas análises para constatação da regularização da situação.

## Padrões de potabilidade

Os parâmetros básicos monitorados com maior frequência estão apresentados abaixo, com os respectivos padrões e significados:

Parâmetros	Padrões	Significado dos Parâmetros
Cor	Máximo 15 U.C.	Característica que mede o grau de coloração da água
Turbidez	Máximo 5 N.T.U.	Característica que reflete o grau de transparência da água
Cloro	Mínimo 0,2 mg/L Máximo 5,0 mg/L	Indica a quantidade de cloro, na rede de distribuição, adicionado no processo de desinfecção da água
Coliforme Total	Ausência em 95% das amostras	Indica presença de bactérias que não são necessariamente prejudiciais à saúde
E. Coli	Ausência em 100% das amostras	Indica a possibilidade de presença de organismos causadores de doenças

## Recomendações para evitar riscos à saúde

- Lave a caixa de água a cada seis meses, mantendo-a sempre tampada. Procure instruções para uma limpeza efetiva nas agências ou site da Sabesp;
- Mantenha os filtros de vela, carvão ativado, ozônio ou outros modelos sempre limpos, para evitar que contaminem a água. Para fazer a limpeza, siga as instruções do fabricante;
- Informe seu dentista que a água já contém flúor, pois a aplicação de flúor a mais pode provocar problemas nos dentes (fluorose).

## Resumo anual da qualidade da água distribuída:

Consulte em sua conta qual Sistema abastece seu imóvel

Sistema de abastecimento: Alto Itié

Localização: Rua Waldemar Cusma, 701 - Jd Aeródromo Internacional - Suzano

Processo de tratamento: Remoção de gosto e odor quando necessário, pré-oxidação, coagulação, floculação, decantação, filtração, correção de pH, desinfecção e fluoretação

Manancial: Represa Taiapuêba

Local(is) abastecido(s): São Paulo

E=	PARÂMETROS									
	Turbidez		Cor		Cloro		Coliformes			
	579		129		579		579			
MÊS	R	C	R	C	R	C	R	C-Totais	E.coli	
Jan	700	700	214	213	700	700	700	700	700	
Fev	698	696	213	212	698	698	698	697	698	
Mar	700	700	214	213	700	700	700	699	700	
Abr	700	698	214	212	700	700	700	697	700	
Mai	700	700	215	215	700	700	700	698	700	
Jun	699	698	214	214	700	700	700	698	700	
Jul	699	699	214	214	699	699	699	699	699	
Ago	700	700	215	215	700	700	700	699	700	
Set	700	699	214	214	700	700	700	689	700	
Out	697	697	219	219	698	698	697	694	697	
Nov	699	699	213	213	699	699	699	698	699	
Dez	639	639	198	198	639	639	639	638	639	

**Legenda:** E = n.º mínimo de amostras Exigidas; R = n.º de amostras Realizadas; C = n.º de amostras em Conformidade com o Padrão do anexo XX da Portaria a Portaria de Consolidação 5/17 do Ministério da Saúde

Sistema de abastecimento: Cantareira

Localização: Estrada Santa Inês, km 02 - Jardim Peri - São Paulo

Processo de tratamento: Gradeamento, pré-oxidação, coagulação, floculação, decantação, filtração, desinfecção, alcalinização e fluoretação

Manancial: Represa Paiva Castro

Local(is) abastecido(s): São Paulo

E=	PARÂMETROS									
	Turbidez		Cor		Cloro		Coliformes			
	656		212		656		656			
MÊS	R	C	R	C	R	C	R	C-Totais	E.coli	
Jan	670	667	233	232	670	670	669	663	667	
Fev	675	673	219	218	675	675	675	663	675	
Mar	672	670	233	233	673	673	672	665	671	
Abr	672	669	228	227	672	672	672	662	672	
Mai	677	674	225	225	677	677	675	673	675	
Jun	664	662	232	231	664	664	662	655	662	
Jul	676	675	234	233	676	674	676	668	675	
Ago	673	671	227	227	675	675	673	670	672	
Set	671	670	229	226	671	671	671	666	671	
Out	679	679	229	229	679	679	679	673	679	
Nov	676	674	230	227	677	677	677	671	676	
Dez	736	731	245	243	736	736	733	725	733	

**Legenda:** E = n.º mínimo de amostras Exigidas; R = n.º de amostras Realizadas; C = n.º de amostras em Conformidade com o Padrão do anexo XX da Portaria a Portaria de Consolidação 5/17 do Ministério da Saúde

Sistema de abastecimento: Guarapiranga

Localização: Rua Graham Bell, 647 - Alto da Boa Vista

Processo de tratamento: 87,5 % por processo convencional de tratamento, Gradeamento, caixa de areia, pré-cloração, coagulação, floculação, decantação, filtração, desinfecção e fluoretação; e 12,5 %, por processo de Filtração por membranas de Ultra Filtração.

Manancial: Represa do Guarapiranga 79%, Billings pelo braço taquacetuba até 14%, e Fazenda Capivari até 7%.

Local(is) abastecido(s): São Paulo

E=	PARÂMETROS									
	Turbidez		Cor		Cloro		Coliformes			
	848		186		848		848			
MÊS	R	C	R	C	R	C	R	C-Totais	E.coli	
Jan	849	846	191	186	849	843	849	838	849	
Fev	842	828	225	214	842	842	842	837	842	
Mar	862	844	203	199	864	864	849	840	849	
Abr	860	858	260	255	860	860	860	853	860	
Mai	862	849	269	265	861	861	862	856	862	
Jun	845	840	258	252	845	845	845	842	845	
Jul	848	845	212	212	848	848	848	841	848	
Ago	848	844	192	190	848	847	848	845	848	
Set	860	858	201	201	860	860	860	857	860	
Out	853	850	191	191	854	854	852	846	852	
Nov	848	847	208	208	850	849	848	844	848	
Dez	863	861	205	205	863	860	863	853	863	

**Legenda:** E = n.º mínimo de amostras Exigidas; R = n.º de amostras Realizadas; C = n.º de amostras em Conformidade com o Padrão do anexo XX da Portaria a Portaria de Consolidação 5/17 do Ministério da Saúde

Sistema de abastecimento: Rio Claro

Localização: Estr. Casa Grande SP 92, km 95, s/nº - Casa Grande - Biritiba Mirim - SP

Processo de tratamento: Pré-oxidação, coagulação, floculação, decantação, filtração, correção de pH, desinfecção e fluoretação

Manancial: Barragem Ribeirão do Campo, Rio Claro e Rio Guaratuba

Local(is) abastecido(s): São Paulo

E=	PARÂMETROS									
	Turbidez		Cor		Cloro		Coliformes			
	251		67		251		251			
MÊS	R	C	R	C	R	C	R	C-Totais	E.coli	
Jan	251	251	67	67	251	251	251	251	251	
Fev	277	277	67	67	277	277	251	250	251	
Mar	276	276	67	67	276	276	252	251	252	
Abr	253	253	72	72	253	253	252	248	252	
Mai	253	253	67	67	253	253	253	251	253	
Jun	247	247	66	66	247	247	247	244	247	
Jul	253	253	67	67	253	253	253	253	253	
Ago	258	258	68	68	258	258	251	250	251	
Set	251	251	67	67	251	251	251	250	251	
Out	253	253	78	78	253	253	253	253	253	
Nov	251	251	69	69	251	251	251	250	251	
Dez	251	251	81	81	251	251	251	246	251	

**Legenda:** E = n.º mínimo de amostras Exigidas; R = n.º de amostras Realizadas; C = n.º de amostras em Conformidade com o Padrão do anexo XX da Portaria a Portaria de Consolidação 5/17 do Ministério da Saúde

Sistema de abastecimento: Poço Oriental

Localização: Rua Ventos e Ramagens

Processo de tratamento: Desinfecção - Filtração - aplicação de Cloro (acerto final) e Fluor

Manancial: Poço Jardim Oriental

Local(is) abastecido(s): São Paulo

E=	PARÂMETROS									
	Turbidez		Cor		Cloro		Coliformes			
	10		5		10		10			
MÊS	R	C	R	C	R	C	R	C-Totais	E.coli	
Jan	11	11	5	4	11	11	11	11	11	
Fev	11	11	5	5	11	11	11	11	11	
Mar	11	11	5	5	11	11	11	11	11	
Abr	10	10	6	5	10	10	10	10	10	
Mai	12	12	6	6	12	12	12	12	12	
Jun	10	10	6	6	10	10	10	10	10	
Jul	10	10	5	5	10	10	10	10	10	
Ago	11	11	5	5	11	11	11	11	11	
Set	10	10	5	5	10	10	10	10	10	
Out	11	11	5	5	11	11	11	11	11	
Nov	10	9	7	7	10	10	10	10	10	
Dez	10	8	5	5	10	10	10	10	10	

**Legenda:** E = n.º mínimo de amostras Exigidas; R = n.º de amostras Realizadas; C = n.º de amostras em Conformidade com o Padrão do anexo XX da Portaria a Portaria de Consolidação 5/17 do Ministério da Saúde

A Sabesp solicita que os síndicos e as administradoras dos condomínios divulguem este relatório a todos os condôminos.

Para mais informações acesse: [www.sabesp.com.br](http://www.sabesp.com.br)  
ou ligue para: 195 ou 0800 011 9911 (capital) e 0800 055 0195 (interior/litoral)



# RELATÓRIO ANUAL DE QUALIDADE DA ÁGUA 2018

MUNICÍPIO DE  
**SÃO PAULO**



**VALORIZAR A ÁGUA E SOMAR ESFORÇOS É A MELHOR MANEIRA DE CUIDAR BEM**



## ÁGUA

Cuide bem desse bem,  
porque cada gota  
vale muito.

### ÁGUA NÃO NASCE DA TORNEIRA

Ela percorre um longo caminho desde que é coletada e tratada para chegar a sua casa própria para o consumo.

### PARA A SABESP, ATENDIMENTO AO CLIENTE É PRIORIDADE

A SABESP DISPONIBILIZA AOS SEUS CLIENTES VÁRIOS CANAIS DE RELACIONAMENTO NAS ÁREAS ATENDIDAS NA CAPITAL, REGIÃO METROPOLITANA, INTERIOR E LITORAL DO ESTADO DE SÃO PAULO, PROPORCIONANDO MAIS COMODIDADE PARA VOCÊ E SUA FAMÍLIA. SÃO SISTEMAS QUE TIRAM DÚVIDAS, FORNECEM INFORMAÇÕES INDIVIDUAIS E ATENDEM CHAMADOS ESPECÍFICOS DE REPAROS E ORIENTAÇÕES.

CONHEÇA CADA UM DELES E VEJA COMO A SABESP ESTÁ SEMPRE PERTO DE VOCÊ.

ATENDIMENTO  
TELEFÔNICO



Região Metropolitana de São Paulo: 0800 011 9911 | Interior e Litoral: 0800 055 0195  
Atendimento para pessoas com deficiência auditiva e de fala:  
Região Metropolitana de São Paulo: 0800 777 3700 | Interior e Litoral: 0800 016 0195  
Serviços Emergenciais (24h por dia): 195

ATENDIMENTO  
ONLINE



Pelo atendimento online você pode conversar com nossos atendentes e tirar suas dúvidas sobre os serviços.

AGÊNCIA  
VIRTUAL



Na agência virtual da Sabesp você pode solicitar 2ª via de conta, parcelamento de contas, conserto de vazamentos, consultar histórico de seu consumo e informações para efetuar pagamentos.

SABESP  
MOBILE



Com o aplicativo Sabesp Mobile você pode solicitar 2ª via de conta, consultar débitos, parcelar e reparar contas, ver o histórico de consumo, pedir nova ligação de água ou de esgoto, informar sobre vazamentos ou sobre falta de água e consultar informações a respeito de débito automático ou dos canais de atendimento.

[WWW.SABESP.COM.BR](http://WWW.SABESP.COM.BR)

### SABESP MOBILE

2ª via e parcelamento  
de contas



### HISTÓRICO DE CONSUMO



aviso de vazamentos  
e falta d'água



# Relatório Anual de Qualidade da Água – 2018

## Quem é a Sabesp

A Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – Sabesp é uma empresa de economia mista, de capital aberto, que tem como principal acionista o Governo do Estado de São Paulo, sendo que sua sede está situada na Rua Costa Carvalho, 300 – Pinheiros – São Paulo, telefone (11) 3388-8000. É representada legalmente pelo seu diretor-presidente, Benedito Braga.

Como parte das exigências do Novo Mercado Bovespa, desde abril de 2002, deu indicações positivas de transparência, compromisso e respeito aos acionistas. Tanto que entrou para o seleto grupo de empresas brasileiras a ter ações na Bolsa de Valores de Nova Iorque – Nyse, sendo inserida, definitivamente, no mercado acionário internacional.

Responsável pelos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgotos de mais de 370 municípios do Estado, a Sabesp é, atualmente, uma das mais significativas companhias do mercado de saneamento de todo o mundo.

As etapas dos sistemas de captação, tratamento, armazenamento e distribuição são monitoradas para que a água fornecida atenda e supere os padrões mundiais estabelecidos pela Organização Mundial de Saúde – OMS.

Os clientes da Sabesp podem obter informações sobre a qualidade da água por meio dos seguintes canais de atendimento: site [www.sabesp.com.br](http://www.sabesp.com.br); agências de atendimento (veja o endereço mais próximo de sua casa na conta mensal); ou ainda, pelos telefones – São Paulo e Região Metropolitana de São Paulo: 195 (Serviço de Emergência) ou 0800-0119911 e no Interior e Litoral: 0800-0550195.

A Secretaria Municipal de Saúde de São Paulo é a responsável pela vigilância da qualidade da água em seu município e está situada na Rua Santa Isabel, 181, Vila Buarque, CEP 01221-010 – telefones (11) 3397-8278 / 8279 / 8280.

## Informação: um direito do consumidor

Este relatório anual atende às seguintes legislações:

**Decreto Presidencial 5.440/05**, que dispõe sobre a divulgação das informações sobre a qualidade da água distribuída para consumo humano.

**Lei 8.078/90**, que dispõe sobre o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, conforme:

**Artigo 6º** – São direitos básicos do consumidor:

**III** – A informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.

**Artigo 31º** – A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas; e em língua portuguesa; sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e à segurança dos consumidores.

**Anexo XX da Portaria de Consolidação 05/17 do Ministério da Saúde** – dentre as obrigações dos responsáveis pela operação do sistema de abastecimento de água, destacam-se as seguintes ações:

- Gestão dos recursos hídricos e proteção dos mananciais;
- Avaliação sistemática dos sistemas de abastecimento de água;
- Monitoramento da qualidade da água;
- Manutenção de registros e fornecimento de informações periódicas às autoridades de saúde pública a respeito da qualidade da água.

## Situação dos Mananciais

O Governo do Estado de São Paulo, por meio da Secretaria de Estado do Meio Ambiente, é responsável por fiscalizar e estabelecer leis e programas para a proteção dos mananciais. De acordo com a legislação brasileira, a gestão dos mananciais deve ser compartilhada entre o Estado, municípios e sociedade civil, nos comitês de bacia. Portanto, todos são corresponsáveis pela busca de soluções para o problema das águas.

A Lei Estadual 9.866/97, de proteção dos mananciais, estabelece mecanismos de proteção e conservação ambiental para os mananciais do Estado de São Paulo, para garantir a disponibilidade da água em quantidade suficiente para o abastecimento de sua população.

A Resolução Conama 357/05 e o Decreto Estadual 8.468/76 estabelecem os usos indicados para os mananciais em função de sua qualidade. Além disso, fixam limites para lançamentos de esgotos e efluentes industriais nos corpos de água, sendo a responsabilidade pela fiscalização atribuída à Companhia de Tecnologia de Saneamento Ambiental – Cetesb.

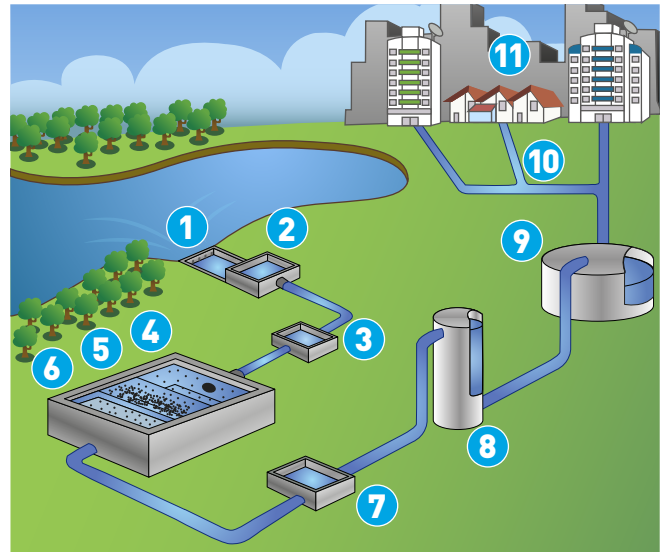
A água é a principal matéria-prima da Sabesp, e, por esse motivo, diversas parcerias e ações voltadas à preservação, conservação e recuperação de áreas de mananciais são desenvolvidas. Destacam-se o intenso monitoramento da qualidade dos mananciais, projetos de despoluição de bacias, além de várias iniciativas de educação ambiental. Embora a Sabesp não possua poder legal para fiscalizar ou punir ações de degradação dos mananciais, todas as suas atividades são orientadas para a sustentabilidade ambiental dessas áreas.

Sistemas Produtores	Condições	Bacia Hidrográfica
Cantareira	Boa, sem fontes de poluição significativas	Piracicaba/Capivari/Jundiá – em boa parte preservada com matas naturais, certa porção agrícola e pecuária, além de concentração urbana crescente
Alto Tietê	Boa, com alguma presença de esgotos domésticos	Alto Tietê (Cabeceiras) – principalmente agrícola, com áreas de matas naturais, eucalipto, pastagens e alguns núcleos urbanos
Guarapiranga	Regular, com presença de esgotos domésticos	Alto Tietê (Billings/Tamanduatei) – preservada na região do Rio Capivari-Monos e com forte urbanização no entorno da Guarapiranga
Rio Claro	Boa, sem fontes de poluição significativas	Baixada Santista – 100% matas naturais
Jardim Oriental	Boas condições, sem fontes de contaminação próximas	Aquífero com os elementos ferro e manganês apresentando concentrações altas

## Entendendo o processo de tratamento da água

Dependendo das condições da água captada, o tratamento pode incluir diversas etapas, conforme representado no esquema abaixo.

## Esquema do processo de tratamento da água



A água de rios ou represas [1 – Represa] é captada e bombeada [2 – Captação e bombeamento] para as Estações de Tratamento de Água. Assim que chega [3 – Cloração e alcalinização], para ajustar o pH aos valores exigidos para as fases seguintes. Então é adicionado sulfato de alumínio, cloreto férrico ou outro coagulante [4 – Coagulação e floculação], seguido de uma agitação violenta da água para provocar a desestabilização elétrica das partículas de sujeira, facilitando sua agregação e remoção. Como os flocos de sujeira são mais pesados do que a água, eles caem e se depositam no fundo [5 – Decantação]. Depois, a água passa por várias camadas filtrantes [6 – Filtração] em que são retidos os flocos menores, que não ficaram na decantação. Ela fica, então, livre das impurezas. Estas três etapas [floculação, decantação e filtração] recebem o nome de **clarificação**. Todas as partículas de impurezas são removidas, deixando a água límpida, mas ainda não está pronta. Para garantir a qualidade da água, após a clarificação é feita a desinfecção com cloro, usado para destruição de microorganismos presentes na água. Em uma etapa adicional, também é adicionado flúor [7 – Cloração e fluoretação], que tem a função de colaborar para redução da incidência da cárie dentária. Em seguida, a água tratada é armazenada inicialmente em reservatórios de distribuição e depois em reservatórios de bairros, espalhados em regiões estratégicas [8 – Reservatório]. Dali, vai para as tubulações maiores, as adutoras [9 – Distribuição], e depois para as redes de distribuição [10 – Redes]. Por meio delas, a água chega aos domicílios [11 – Cidade], onde geralmente é armazenada em caixas d'água. A responsabilidade da Sabesp é entregar água até a entrada da residência, onde estão o cavalete e o hidrômetro. A partir daí, o cliente deve cuidar das instalações internas e da limpeza e conservação do reservatório.

## Controle da qualidade da água

A Sabesp controla a qualidade da água em todo o sistema de abastecimento, desde os mananciais até o cavalete de seu imóvel, por meio de coletas sistemáticas de amostras e realização de ensaios laboratoriais, em atendimento ao Anexo XX da Portaria de Consolidação 05/17 do Ministério da Saúde. Para isso, possui 16 laboratórios de controle sanitários com várias análises acreditadas pela ISO 17.025.

A seguir, são apresentadas as análises realizadas no ano de 2018 em cada sistema de abastecimento de seu município. A ocorrência de resultados fora dos padrões não necessariamente representa risco à saúde, pois indicam a situação em um dado momento de um local específico. Pequenas variações podem ocorrer no processo de tratamento e distribuição de água sem que sua qualidade se torne inadequada ao consumo humano. É importante saber que em todos os casos anômalos, ações corretivas imediatas são tomadas seguidas de novas análises para constatação da regularização da situação.

## Padrões de potabilidade

Os parâmetros básicos monitorados com maior frequência estão apresentados abaixo, com os respectivos padrões e significados:

Parâmetros	Padrões	Significado dos Parâmetros
Cor	Máximo 15 U.C.	Característica que mede o grau de coloração da água
Turbidez	Máximo 5 N.T.U.	Característica que reflete o grau de transparência da água
Cloro	Mínimo 0,2 mg/L Máximo 5,0 mg/L	Indica a quantidade de cloro, na rede de distribuição, adicionado no processo de desinfecção da água
Coliforme Total	Ausência em 95% das amostras	Indica presença de bactérias que não são necessariamente prejudiciais à saúde
E. Coli	Ausência em 100% das amostras	Indica a possibilidade de presença de organismos causadores de doenças

## Recomendações para evitar riscos à saúde

- Lave a caixa de água a cada seis meses, mantendo-a sempre tampada. Procure instruções para uma limpeza efetiva nas agências ou site da Sabesp;
- Mantenha os filtros de vela, carvão ativado, ozônio ou outros modelos sempre limpos, para evitar que contaminem a água. Para fazer a limpeza, siga as instruções do fabricante;
- Informe seu dentista que a água já contém flúor, pois a aplicação de flúor a mais pode provocar problemas nos dentes (fluorose).

**Resumo anual da qualidade da água distribuída:**  
 Consulte em sua conta qual Sistema abastece seu imóvel

Sistema de abastecimento: Alto Tietê  
 Localização: Rua Waldemar Cusma, 701 - Jd Aeródromo Internacional -Suzano  
 Processo de tratamento: Remoção de gosto e odor quando necessário, pré-oxidação, coagulação, floculação, decantação, filtração, correção de pH, desinfecção e fluoretação  
 Manancial: Represa Taiapuêba  
 Local(is) abastecido(s): São Paulo

PARÂMETROS									
E=	Turbidez		Cor		Cloro		Coliformes		
	660		146		660		660		
MÊS	R	C	R	C	R	C	R	C-Totais	E.coli
Jan	719	719	218	218	719	719	719	719	719
Fev	719	718	219	218	717	717	719	718	719
Mar	717	714	217	216	717	717	717	716	717
Abr	718	715	217	216	718	718	718	717	718
Mai	703	702	217	216	703	703	703	700	703
Jun	719	719	218	218	719	719	719	717	719
Jul	718	718	217	217	718	718	718	717	718
Ago	722	721	217	216	722	722	722	722	722
Set	714	713	216	211	714	714	714	708	714
Out	719	719	218	218	719	719	719	717	719
Nov	718	718	217	217	718	718	718	709	718
Dez	718	718	217	216	718	718	718	718	718

**Legenda:** E = n.º mínimo de amostras Exigidas; R = n.º de amostras Realizadas; C = n.º de amostras em Conformidade com o Padrão do anexo XX da Portaria a Portaria de Consolidação 5/17 do Ministério da Saúde

Sistema de abastecimento: Cantareira  
 Localização: Estrada Santa Inês, km 02 - Jardim Peri - São Paulo  
 Processo de tratamento: Gradeamento, pré-oxidação, coagulação, floculação, decantação, filtração, desinfecção, alcalinização e fluoretação  
 Manancial: Represa Paiva Castro  
 Local(is) abastecido(s): São Paulo

PARÂMETROS									
E=	Turbidez		Cor		Cloro		Coliformes		
	704		198		704		704		
MÊS	R	C	R	C	R	C	R	C-Totais	E.coli
Jan	726	722	221	220	726	726	726	719	725
Fev	723	719	221	220	723	723	723	719	723
Mar	718	717	225	224	719	719	718	712	718
Abr	723	718	217	215	723	723	721	711	721
Mai	653	653	195	192	653	653	653	652	653
Jun	717	717	216	215	717	717	715	712	715
Jul	719	716	215	214	719	719	719	716	719
Ago	723	722	217	215	724	724	723	723	723
Set	726	722	227	226	726	726	726	722	725
Out	727	723	221	219	727	727	727	723	727
Nov	726	719	220	220	726	726	725	718	724
Dez	723	722	218	217	728	728	721	720	721

**Legenda:** E = n.º mínimo de amostras Exigidas; R = n.º de amostras Realizadas; C = n.º de amostras em Conformidade com o Padrão do anexo XX da Portaria a Portaria de Consolidação 5/17 do Ministério da Saúde

Sistema de abastecimento: Guarapiranga  
 Localização: Rua Graham Bell, 647 - Alto da Boa Vista  
 Processo de tratamento: 87,5 % por processo convencional de tratamento, Gradeamento, caixa de areia, pré-cloração, coagulação, floculação, decantação, filtração, desinfecção e fluoretação; e 12,5 %, por processo de Filtração por membranas de Ultra Filtração.  
 Manancial: Represa do Guarapiranga 79%, Billings pelo braço taquacetuba até 14%, e Fazenda Capivari até 7%.  
 Local(is) abastecido(s): São Paulo

PARÂMETROS									
E=	Turbidez		Cor		Cloro		Coliformes		
	838		184		838		838		
MÊS	R	C	R	C	R	C	R	C-Totais	E.coli
Jan	838	823	186	186	838	836	838	832	838
Fev	836	827	184	182	836	832	836	829	836
Mar	839	826	195	195	838	829	839	827	839
Abr	851	845	203	203	851	850	851	847	851
Mai	841	836	226	226	841	841	840	833	840
Jun	844	842	203	203	844	844	843	837	843
Jul	843	843	192	191	844	843	843	841	843
Ago	848	845	199	199	848	848	848	845	848
Set	843	841	189	188	843	843	843	840	843
Out	843	836	191	191	845	845	844	836	844
Nov	848	838	198	194	848	841	848	838	848
Dez	842	837	191	190	843	838	842	832	841

**Legenda:** E = n.º mínimo de amostras Exigidas; R = n.º de amostras Realizadas; C = n.º de amostras em Conformidade com o Padrão do anexo XX da Portaria a Portaria de Consolidação 5/17 do Ministério da Saúde

Sistema de abastecimento: Rio Claro  
 Localização: Estr. Casa Grande SP 92, km 95, s/nº - Casa Grande - Biritiba Mirim - SP  
 Processo de tratamento: Pré-oxidação, coagulação, floculação, decantação, filtração, correção de pH, desinfecção e fluoretação  
 Manancial: Barragem Ribeirão do Campo e Rio Claro  
 Local(is) abastecido(s): São Paulo

PARÂMETROS									
E=	Turbidez		Cor		Cloro		Coliformes		
	253		34		253		253		
MÊS	R	C	R	C	R	C	R	C-Totais	E.coli
Jan	256	256	36	36	256	256	256	256	256
Fev	256	256	36	36	256	256	256	256	256
Mar	257	257	36	36	257	257	255	255	255
Abr	257	257	36	36	257	257	257	257	257
Mai	257	257	36	36	257	257	257	256	257
Jun	263	263	36	36	263	263	262	258	261
Jul	257	257	36	36	257	257	257	254	257
Ago	257	257	39	39	257	257	256	256	256
Set	252	252	36	36	252	252	252	251	252
Out	264	264	36	36	264	264	264	262	264
Nov	258	258	36	36	258	258	258	257	258
Dez	263	263	36	36	263	263	263	262	263

**Legenda:** E = n.º mínimo de amostras Exigidas; R = n.º de amostras Realizadas; C = n.º de amostras em Conformidade com o Padrão do anexo XX da Portaria a Portaria de Consolidação 5/17 do Ministério da Saúde

Sistema de abastecimento: Fontes/Oriental  
 Localização: Rua Ventos e Ramagens  
 Processo de tratamento: Desinfecção e fluoretação  
 Manancial: Poço Jardim Oriental  
 Local(is) abastecido(s): São Paulo

PARÂMETROS									
E=	Turbidez		Cor		Cloro		Coliformes		
	10		5		10		10		
MÊS	R	C	R	C	R	C	R	C-Totais	E.coli
Jan	11	11	5	5	11	11	11	10	11
Fev	10	10	5	5	10	10	10	10	10
Mar	11	11	8	8	11	11	11	11	11
Abr	10	10	5	4	12	12	10	10	10
Mai	10	10	5	5	10	10	10	10	10
Jun	10	10	5	5	10	10	10	10	10
Jul	10	6	5	4	10	10	10	10	10
Ago	10	10	7	7	10	10	10	10	10
Set	10	10	5	5	10	10	10	10	10
Out	11	11	5	5	11	11	11	11	11
Nov	10	10	6	6	10	10	10	10	10
Dez	10	10	7	7	10	10	10	10	10

**Legenda:** E = n.º mínimo de amostras Exigidas; R = n.º de amostras Realizadas; C = n.º de amostras em Conformidade com o Padrão do anexo XX da Portaria a Portaria de Consolidação 5/17 do Ministério da Saúde

**A Sabesp solicita que os síndicos e as administradoras dos condomínios divulguem este relatório a todos os condôminos.**

Para mais informações acesse: [www.sabesp.com.br](http://www.sabesp.com.br)  
 ou ligue para: 195 ou 0800 011 9911 (capital) e 0800 055 0195 (interior/litoral)



# RELATÓRIO ANUAL DE QUALIDADE DA ÁGUA 2019

MUNICÍPIO DE  
**GUARULHOS**



**VALORIZAR A ÁGUA E SOMAR ESFORÇOS É A MELHOR MANEIRA DE CUIDAR BEM**



## ÁGUA

Cuide bem desse bem,  
porque cada gota  
vale muito.

### ÁGUA NÃO NASCE DA TORNEIRA

Ela percorre um longo caminho desde que é coletada e tratada para chegar a sua casa própria para o consumo.

## PARA A SABESP, ATENDIMENTO AO CLIENTE É PRIORIDADE

A SABESP DISPONIBILIZA AOS SEUS CLIENTES VÁRIOS CANAIS DE RELACIONAMENTO NAS ÁREAS ATENDIDAS NA CAPITAL, REGIÃO METROPOLITANA, INTERIOR E LITORAL DO ESTADO DE SÃO PAULO, PROPORCIONANDO MAIS COMODIDADE PARA VOCÊ E SUA FAMÍLIA. SÃO SISTEMAS QUE TIRAM DÚVIDAS, FORNECEM INFORMAÇÕES INDIVIDUAIS E ATENDEM CHAMADOS ESPECÍFICOS DE REPAROS E ORIENTAÇÕES.

CONHEÇA CADA UM DELES E VEJA COMO A SABESP ESTÁ SEMPRE PERTO DE VOCÊ.

ATENDIMENTO  
TELEFÔNICO



Região Metropolitana de São Paulo: 0800 011 9911 | Interior e Litoral: 0800 055 0195  
Atendimento para pessoas com deficiência auditiva e de fala:  
Região Metropolitana de São Paulo: 0800 777 3700 | Interior e Litoral: 0800 016 0195  
Serviços Emergenciais (24h por dia): 195

ATENDIMENTO  
ONLINE



Pelo atendimento online você pode conversar com nossos atendentes e tirar suas dúvidas sobre os serviços.

AGÊNCIA  
VIRTUAL



Na agência virtual da Sabesp você pode solicitar 2ª via de conta, parcelamento de contas, conserto de vazamentos, consultar histórico de seu consumo e informações para efetuar pagamentos.

SABESP  
MOBILE



Com o aplicativo Sabesp Mobile você pode solicitar 2ª via de conta, consultar débitos, parcelar e reparcelar contas, ver o histórico de consumo, pedir nova ligação de água ou de esgoto, informar sobre vazamentos ou sobre falta de água e consultar informações a respeito de débito automático ou dos canais de atendimento.

[WWW.SABESP.COM.BR](http://WWW.SABESP.COM.BR)

## SABESP MOBILE

2ª via e parcelamento  
de contas



## HISTÓRICO DE CONSUMO



AVISO DE VAZAMENTOS  
e falta d'água



# Relatório Anual de Qualidade da Água – 2019

## Quem é a Sabesp

É a **Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – Sabesp** uma empresa de economia mista, de capital aberto, que tem como principal acionista o Governo do Estado de São Paulo, sendo que sua sede está situada na Rua Costa Carvalho, 300 – Pinheiros – São Paulo, telefone (11) 3388-8000. É representada legalmente pelo seu diretor-presidente, Benedito Braga.

Como parte das exigências do Novo Mercado Bovespa, desde abril de 2002, deu indicações positivas de transparência, compromisso e respeito aos acionistas. Tanto que entrou para o seleto grupo de empresas brasileiras a ter ações na Bolsa de Valores de Nova Iorque – Nyse, sendo inserida, definitivamente, no mercado acionário internacional.

Responsável pelos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgotos de mais de 370 municípios do Estado, a **Sabesp** é, atualmente, uma das mais significativas companhias do mercado de saneamento de todo o mundo.

As etapas dos sistemas de captação, tratamento, armazenamento e distribuição são monitoradas para que a água fornecida atenda e supere os padrões mundiais estabelecidos pela Organização Mundial de Saúde – OMS.

Os clientes da **Sabesp** podem obter informações sobre a qualidade da água por meio dos seguintes canais de atendimento: site [www.sabesp.com.br](http://www.sabesp.com.br); agências de atendimento (veja o endereço mais próximo de sua casa na conta mensal); ou ainda, pelos telefones – São Paulo e Região Metropolitana de São Paulo: 195 (Serviço de Emergência) ou 0800-0119911 e no Interior e Litoral: 0800-0550195.

A Secretaria Municipal de Saúde de Guarulhos é a responsável pela vigilância da qualidade da água em seu município e está situada na Rua Íris, 320 – Gopóuva – 07051-080 – telefones (11) 2472-5080 / 2472-5082.

## Informação: um direito do consumidor

Este relatório anual atende às seguintes legislações:

**Decreto Presidencial 5.440/05**, que dispõe sobre a divulgação das informações sobre a qualidade da água distribuída para consumo humano.

**Lei 8.078/90**, que dispõe sobre o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, conforme:

**Artigo 6º** – São direitos básicos do consumidor:

III – A informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.

**Artigo 31º** – A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas; e em língua portuguesa; sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e à segurança dos consumidores.

**Anexo XX da Portaria de Consolidação 05/17 do Ministério da Saúde** – dentre as obrigações dos responsáveis pela operação do sistema de abastecimento de água, destacam-se as seguintes ações:

- Gestão dos recursos hídricos e proteção dos mananciais;
- Avaliação sistemática dos sistemas de abastecimento de água;
- Monitoramento da qualidade da água;
- Manutenção de registros e fornecimento de informações periódicas às autoridades de saúde pública a respeito da qualidade da água.

## Situação dos Mananciais

O Governo do Estado de São Paulo, por meio da Secretaria de Estado do Meio Ambiente, é responsável por fiscalizar e estabelecer leis e programas para a proteção dos mananciais. De acordo com a legislação brasileira, a gestão dos mananciais deve ser compartilhada entre o Estado, municípios e sociedade civil, nos comitês de bacia. Portanto, todos são corresponsáveis pela busca de soluções para o problema das águas.

A Lei Estadual 9.866/97, de proteção dos mananciais, estabelece mecanismos de proteção e conservação ambiental para os mananciais do Estado de São Paulo, para garantir a disponibilidade da água em quantidade suficiente para o abastecimento de sua população.

A Resolução Conama 357/05 e o Decreto Estadual 8.468/76 estabelecem os usos indicados para os mananciais em função de sua qualidade. Além disso, fixam limites para lançamentos de esgotos e efluentes industriais nos corpos de água, sendo a responsabilidade pela fiscalização atribuída à Companhia de Tecnologia de Saneamento Ambiental – Cetesb.

A água é a principal matéria-prima da **Sabesp**, e, por esse motivo, diversas parcerias e ações voltadas à preservação, conservação e recuperação de áreas de mananciais são desenvolvidas. Destacam-se o intenso monitoramento da qualidade dos mananciais, projetos de despoluição de bacias, além de várias iniciativas de educação ambiental. Embora a **Sabesp** não possua poder legal para fiscalizar ou punir ações de degradação dos mananciais, todas as suas atividades são orientadas para a sustentabilidade ambiental dessas áreas.

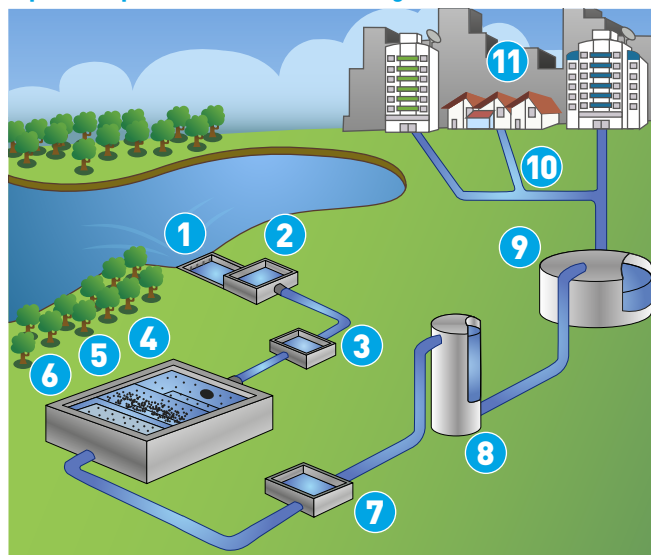
O manancial que abastece o Sistema Alto Tietê está situado na bacia hidrográfica do Alto Tietê. O Sistema Cantareira está situado na Bacia Hidrográfica do Piracicaba/Capivari/Jundiá. A ocupação da bacia é 25,3% de campos e pastagens, 20,4% de mata nativa, 29,9% de lavouras e cana-de-açúcar, 12,1% de área urbanizada e 12,3% de outros usos. A sub-bacia

do Rio Cabuçu de Cima, pertencente à Bacia hidrográfica do Alto Tietê, está totalmente inserida no Parque Estadual da Cantareira, é responsável pelo abastecimento de 6% da população de Guarulhos. A sub-bacia do Córrego Tanque Grande, pertencente à Bacia hidrográfica do Alto Tietê, é responsável pelo abastecimento de 3% da população do município. Os sistemas de poços São João, Água Azul e Vila Barros também estão situados na bacia hidrográfica do Alto Tietê. Todos os mananciais estão em boas condições e não contêm fontes significativas de poluição.

## Entendendo o processo de tratamento da água

Dependendo das condições da água captada, o tratamento pode incluir diversas etapas, conforme representado no esquema a seguir.

## Esquema do processo de tratamento da água



A água de rios ou represas [1 – Represa] é captada e bombeada [2 – Captação e bombeamento] para as Estações de Tratamento de Água. Assim que chega, recebe cloro, para facilitar a retirada de matéria orgânica e metais, e cal ou soda [3 – Cloração e alcalinização], para ajustar o pH aos valores exigidos para as fases seguintes. Então é adicionado sulfato de alumínio, cloreto férrico ou outro coagulante [4 – Coagulação e floculação], seguido de uma agitação violenta da água para provocar a desestabilização elétrica das partículas de sujeira, facilitando sua agregação e remoção. Como os flocos de sujeira são mais pesados do que a água, eles caem e se depositam no fundo [5 – Decantação]. Depois, a água passa por várias camadas filtrantes [6 – Filtração] em que são retidos os flocos menores, que não ficaram na decantação. Ela fica, então, livre das impurezas. Estas três etapas [floculação, decantação e filtração] recebem o nome de **clarificação**. Todas as partículas de impurezas são removidas, deixando a água límpida, mas ainda não está pronta. Para garantir a qualidade da água, após a clarificação é feita a desinfecção com cloro, usado para destruição de microorganismos presentes na água. Em uma etapa adicional, também é adicionado flúor [7 – Cloração e fluoretação], que tem a função de colaborar para redução da incidência da cárie dentária. Em seguida, a água tratada é armazenada inicialmente em reservatórios de distribuição e depois em reservatórios de bairros, espalhados em regiões estratégicas [8 – Reservatório]. Dali, vai para as tubulações maiores, as adutoras [9 – Distribuição], e depois para as redes de distribuição [10 – Redes]. Por meio delas, a água chega aos domicílios [11 – Cidade], onde geralmente é armazenada em caixas d’água. A responsabilidade da **Sabesp** é entregar água até a entrada da residência, onde estão o cavalete e o hidrômetro. A partir daí, o cliente deve cuidar das instalações internas e da limpeza e conservação do reservatório.

## Controle da qualidade da água

A **Sabesp** controla a qualidade da água em todo o sistema de abastecimento, desde os mananciais até o cavalete de seu imóvel, por meio de coletas sistemáticas de amostras e realização de ensaios laboratoriais, em atendimento ao Anexo XX da Portaria de Consolidação 05/17 do Ministério da Saúde. Para isso, possui 16 laboratórios de controle sanitários com várias análises acreditadas pela ISO 17.025.

A seguir, são apresentadas as análises realizadas no ano de 2019 em cada sistema de abastecimento de seu município. A ocorrência de resultados fora dos padrões não necessariamente representa risco à saúde, pois indicam a situação em um dado momento de um local específico. Pequenas variações podem ocorrer no processo de tratamento e distribuição de água sem que sua qualidade se torne inadequada ao consumo humano. É importante saber que em todos os casos anômalos, ações corretivas imediatas são tomadas seguidas de novas análises para constatação da regularização da situação.

## Padrões de potabilidade

Os parâmetros básicos monitorados com maior frequência estão apresentados abaixo, com os respectivos padrões e significados:

Parâmetros	Padrões	Significado dos Parâmetros
Cor	Máximo 15 U.C.	Característica que mede o grau de coloração da água
Turbidez	Máximo 5 N.T.U.	Característica que reflete o grau de transparência da água
Cloro	Mínimo 0,2 mg/L Máximo 5,0 mg/L	Indica a quantidade de cloro, na rede de distribuição, adicionado no processo de desinfecção da água
Coliforme Total	Ausência em 95% das amostras	Indica presença de bactérias que não são necessariamente prejudiciais à saúde
E. Coli	Ausência em 100% das amostras	Indica a possibilidade de presença de organismos causadores de doenças

## Recomendações para evitar riscos à saúde

- Lave a caixa de água a cada seis meses, mantendo-a sempre tampada. Procure instruções para uma limpeza efetiva nas agências ou site da [Sabesp](#);
- Mantenha os filtros de vela, carvão ativado, ozônio ou outros modelos sempre limpos, para evitar que contaminem a água. Para fazer a limpeza, siga as instruções do fabricante;
- Informe seu dentista que a água já contém flúor, pois a aplicação de flúor a mais pode provocar problemas nos dentes (fluorose).

## Resumo anual da qualidade da água distribuída:

Consulte em sua conta qual Sistema abastece seu imóvel

Sistema de abastecimento: Alto Tietê

Localização: Rua Waldemar Cusma, 701 - Jd Aeródromo Internacional - Suzano

Processo de tratamento: Remoção de gosto e odor quando necessário, pré-oxidação, coagulação, floculação, decantação, filtração, correção de pH, desinfecção e fluoretação

Manancial: Represa Taiaçupeba

Local(is) abastecido(s): Sede do município

E=	PARÂMETROS									
	Turbidez		Cor		Cloro		Coliformes			
	45		10		45		45			
MÊS	R	C	R	C	R	C	R	C-Totais	E.coli	
Jan	26	26	5	5	26	26	26	25	26	
Fev	26	26	8	7	26	26	26	18	26	
Mar	45	45	12	12	45	45	45	43	45	
Abr	46	46	12	12	46	46	46	46	46	
Mai	45	45	20	18	45	45	45	43	45	
Jun	45	45	12	12	45	45	45	44	45	
Jul	46	45	18	18	46	45	46	46	46	
Ago	45	45	12	12	45	45	45	44	45	
Set	45	45	14	14	45	45	45	45	45	
Out	46	44	13	13	46	45	46	46	46	
Nov	45	45	13	13	45	45	45	45	45	
Dez	45	45	13	13	45	45	45	39	45	

**Legenda:** E = n.º mínimo de amostras Exigidas; R = n.º de amostras Realizadas; C = n.º de amostras em Conformidade com o Padrão do anexo XX da Portaria a Portaria de Consolidação 5/17 do Ministério da Saúde

Sistema de abastecimento: Cantareira

Localização: Estrada Santa Inês, km 02 - Jardim Peri - São Paulo

Processo de tratamento: Gradeamento, pré-oxidação, coagulação, floculação, decantação, filtração, desinfecção, alcalinização e fluoretação

Manancial: Represa Paiva Castro

Local(is) abastecido(s): Sede do município

E=	PARÂMETROS									
	Turbidez		Cor		Cloro		Coliformes			
	130		42		130		130			
MÊS	R	C	R	C	R	C	R	C-Totais	E.coli	
Jan	132	131	44	42	132	132	132	125	132	
Fev	130	130	46	43	130	130	130	126	130	
Mar	130	129	47	45	130	130	130	127	130	
Abr	130	130	50	49	130	130	130	130	130	
Mai	131	131	52	49	131	131	131	127	131	
Jun	130	130	49	48	131	131	130	122	129	
Jul	132	130	50	49	132	132	132	131	132	
Ago	131	131	45	45	131	131	131	131	131	
Set	133	133	46	46	133	133	133	129	133	
Out	132	130	46	44	132	131	132	131	132	
Nov	130	130	48	45	130	130	130	128	130	
Dez	131	128	46	46	131	131	131	131	131	

**Legenda:** E = n.º mínimo de amostras Exigidas; R = n.º de amostras Realizadas; C = n.º de amostras em Conformidade com o Padrão do anexo XX da Portaria a Portaria de Consolidação 5/17 do Ministério da Saúde

Sistema de abastecimento: ETA Cabuçu

Localização: Avenida Pedro de Souza Lopes, 7.903 - Cabuçu - Guarulhos/SP - CEP 07075-170

Processo de tratamento: Mistura Rápida, Pré-Oxidação, Coagulação, Floculação, Decantação, Filtração, Desinfecção, Correção do pH, Fluoretação e Reservação, tratamento dos resíduos - SRAL, Adensamento e Desaguamento.

Manancial: Represa do Cabuçu

Local(is) abastecido(s): Bairros Cabuçu, Recreio São Jorge, Parque Continental I, Parque Continental II, Parque Continental III e Jardim dos Cardosos

E=	PARÂMETROS									
	Turbidez		Cor		Cloro		Coliformes			
	76		18		76		76			
MÊS	R	C	R	C	R	C	R	C-Totais	E.coli	
Jan	76	76	14	12	76	76	76	55	76	
Fev	76	76	20	19	76	76	76	69	76	
Mar	76	75	26	24	76	76	76	76	76	
Abr	77	74	31	17	77	77	77	76	77	
Mai	76	76	18	13	76	76	76	75	75	
Jun	76	76	22	22	76	76	76	76	76	
Jul	76	76	27	22	76	76	76	76	76	
Ago	77	77	18	17	77	77	77	77	77	
Set	76	76	21	19	76	76	76	73	76	
Out	78	77	20	18	78	77	78	77	78	
Nov	77	76	20	19	77	77	77	77	76	
Dez	76	76	21	21	76	76	76	71	76	

**Legenda:** E = n.º mínimo de amostras Exigidas; R = n.º de amostras Realizadas; C = n.º de amostras em Conformidade com o Padrão do anexo XX da Portaria a Portaria de Consolidação 5/17 do Ministério da Saúde

Sistema de abastecimento: ETA Tanque Grande

Localização: Estrada do Tanque Grande, 2.800 - Tanque Grande - Guarulhos/SP - CEP 07152-620

Processo de tratamento: Pré-Oxidação, Coagulação, Floculação, Decantação, Filtração, Desinfecção, Correção de pH, Fluoretação e Reservação.

Manancial: Represa do Tanque Grande

Local(is) abastecido(s): Bairros Jardim Lenise, Jardim Vila Rica, Jardim Bondança, parte do bairro Cidade Soberana, Jardim Fortaleza e Lavras

E=	PARÂMETROS									
	Turbidez		Cor		Cloro		Coliformes			
	36		10		36		36			
MÊS	R	C	R	C	R	C	R	C-Totais	E.coli	
Jan	36	36	10	8	36	36	36	34	36	
Fev	36	36	11	9	36	36	36	35	36	
Mar	34	34	12	9	34	34	36	33	36	
Abr	36	36	10	9	36	36	36	35	36	
Mai	36	36	12	10	36	36	36	35	36	
Jun	36	36	7	7	36	36	36	36	36	
Jul	36	36	11	11	36	36	36	36	36	
Ago	36	36	10	10	36	36	36	36	36	
Set	37	37	12	11	37	37	37	37	37	
Out	37	36	11	8	37	36	37	37	37	
Nov	39	39	16	16	39	39	39	38	39	
Dez	36	35	11	11	36	36	36	36	36	

**Legenda:** E = n.º mínimo de amostras Exigidas; R = n.º de amostras Realizadas; C = n.º de amostras em Conformidade com o Padrão do anexo XX da Portaria a Portaria de Consolidação 5/17 do Ministério da Saúde

Sistema de abastecimento: Sistema de Poços São João / Sistema Cantareira / Sistema Alto Tietê (mistura no reservatório local)

Localização: Poços São João - Estrada Guarulhos - Nazaré, 60 - Jd. São João / Cantareira - Estrada Santa Inês, km 02 - Jardim Peri - São Paulo / Alto Tietê - Rua Waldemar Cusma, 701 - Jd Aeródromo Internacional - Suzano

Processo de tratamento: São João (Desinfecção e fluoretação) / Cantareira (Gradeamento, pré-oxidação, coagulação, floculação, decantação, filtração, desinfecção, alcalinização e fluoretação) / Alto Tietê (Remoção de gosto e odor quando necessário, pré-oxidação, coagulação, floculação, decantação, filtração, correção de pH, desinfecção e fluoretação)

Manancial: São João: Aquífero Formação São Paulo (P-04, P-11, P-14, P-15, P-16, P-20, P-21, P-22, P-26, P-32, P-33, P-37 e P-38) / Cantareira: Represa Paiva Castro / Alto Tietê: Represa Taiaçupeba

Local(is) abastecido(s): Bairros São João, Cidade Seródio, Jd. Novo Portugal, Jd. Jade, Jd. Cristina, Jd. Sta. Terezinha, Jd. Aeródromo, Jd. Regina, Soberana e Jd. Sto. Expedito

E=	PARÂMETROS									
	Turbidez		Cor		Cloro		Coliformes			
	67		7		67		67			
MÊS	R	C	R	C	R	C	R	C-Totais	E.coli	
Jan	68	66	9	9	68	68	69	67	68	
Fev	67	67	8	8	67	67	68	67	68	
Mar	67	65	10	8	67	67	68	64	68	
Abr	67	66	10	9	67	67	68	68	68	
Mai	68	68	7	7	68	68	69	68	69	
Jun	67	67	9	9	67	67	68	67	68	
Jul	67	66	9	9	67	67	68	67	68	
Ago	67	67	8	8	67	67	68	67	68	
Set	67	66	8	8	67	67	68	63	68	
Out	68	65	9	9	68	67	69	66	69	
Nov	68	67	10	9	68	68	69	64	69	
Dez	67	67	12	12	67	67	67	64	67	

**Legenda:** E = n.º mínimo de amostras Exigidas; R = n.º de amostras Realizadas; C = n.º de amostras em Conformidade com o Padrão do anexo XX da Portaria a Portaria de Consolidação 5/17 do Ministério da Saúde

Sistema de abastecimento: Poço Água Azul  
 Localização: Rua Las Palmas, 250 - Água Azul  
 Processo de tratamento: Desinfecção e fluoretação  
 Manancial: Aquífero Cristalino (P-01AA, P-02AA, P-03AA, P-04AA e P-05AA)  
 Local(is) abastecido(s): Bairros Água Azul e Pq. Residencial Bambi

E=	PARÂMETROS									
	Turbidez		Cor		Cloro		Coliformes			
	26		5		26		26			
MÊS	R	C	R	C	R	C	R	C-Totais	E.coli	
Jan	26	26	5	5	26	26	26	25	26	
Fev	26	26	8	7	26	26	26	18	26	
Mar	26	26	7	6	26	26	26	26	26	
Abr	26	26	6	6	26	26	26	26	26	
Mai	26	26	7	7	26	26	26	25	26	
Jun	26	26	6	6	26	25	26	26	26	
Jul	26	26	5	5	26	26	26	26	26	
Ago	26	26	7	7	26	26	26	26	26	
Set	27	27	6	6	27	27	27	27	27	
Out	27	26	6	4	27	26	27	27	27	
Nov	26	20	8	8	26	26	26	23	26	
Dez	26	26	7	7	26	26	26	26	26	

**Legenda:** E = n.º mínimo de amostras Exigidas; R = n.º de amostras Realizadas; C = n.º de amostras em Conformidade com o Padrão do anexo XX da Portaria a Portaria de Consolidação 5/17 do Ministério da Saúde

Sistema de abastecimento: Sistema de Poços Vila Barros (até março / 2019)  
 Localização: Rua Jatal, 20 - Vila Barros  
 Processo de tratamento: Filtração, troca iônica, desinfecção e fluoretação  
 Manancial: Aquífero Formação São Paulo (P-28, P-29 e P-30)  
 Local(is) abastecido(s): Cidade Soberana, Jardim Ipanema, Jardim Rizzo, Jardim São Geraldo, Macedo, Monte Carmelo, Nossa Senhora de Fátima, Santa Bárbara, Vila Barros e Vila Planalto.

E=	PARÂMETROS									
	Turbidez		Cor		Cloro		Coliformes			
	19		5		19		19			
MÊS	R	C	R	C	R	C	R	C-Totais	E.coli	
Jan	19	19	5	5	19	19	19	19	19	
Fev	19	19	7	7	19	19	19	19	19	
Mar	19	19	6	6	19	19	19	19	19	
Abr	19	19	6	6	19	19	19	19	19	
Mai	22	22	4	4	16	16	22	22	22	
Jun	19	19	6	6	19	19	19	19	19	
Jul	19	16	9	6	19	19	19	19	19	
Ago	19	18	6	6	19	19	19	19	19	
Set	19	18	6	6	19	19	19	19	19	
Out	20	19	7	7	20	19	20	20	20	
Nov	19	19	5	5	19	19	19	19	19	
Dez	20	20	7	7	20	20	20	20	20	

**Legenda:** E = n.º mínimo de amostras Exigidas; R = n.º de amostras Realizadas; C = n.º de amostras em Conformidade com o Padrão do anexo XX da Portaria a Portaria de Consolidação 5/17 do Ministério da Saúde

**A Sabesp solicita que os síndicos e as administradoras dos condomínios divulguem este relatório a todos os condôminos.**

Para mais informações acesse: [www.sabesp.com.br](http://www.sabesp.com.br)  
 ou ligue para: 195 ou 0800 011 9911 (capital) e 0800 055 0195 (interior/litoral)



# RELATÓRIO ANUAL DE QUALIDADE DA ÁGUA 2018

MUNICÍPIO DE  
**GUARULHOS**



**VALORIZAR A ÁGUA E SOMAR ESFORÇOS É A MELHOR MANEIRA DE CUIDAR BEM**



## ÁGUA

Cuide bem desse bem,  
porque cada gota  
vale muito.

### ÁGUA NÃO NASCE DA TORNEIRA

Ela percorre um longo caminho desde que é coletada e tratada para chegar a sua casa própria para o consumo.

## PARA A SABESP, ATENDIMENTO AO CLIENTE É PRIORIDADE

A SABESP DISPONIBILIZA AOS SEUS CLIENTES VÁRIOS CANAIS DE RELACIONAMENTO NAS ÁREAS ATENDIDAS NA CAPITAL, REGIÃO METROPOLITANA, INTERIOR E LITORAL DO ESTADO DE SÃO PAULO, PROPORCIONANDO MAIS COMODIDADE PARA VOCÊ E SUA FAMÍLIA. SÃO SISTEMAS QUE TIRAM DÚVIDAS, FORNECEM INFORMAÇÕES INDIVIDUAIS E ATENDEM CHAMADOS ESPECÍFICOS DE REPAROS E ORIENTAÇÕES.

CONHEÇA CADA UM DELES E VEJA COMO A SABESP ESTÁ SEMPRE PERTO DE VOCÊ.

ATENDIMENTO  
TELEFÔNICO



Região Metropolitana de São Paulo: 0800 011 9911 | Interior e Litoral: 0800 055 0195  
Atendimento para pessoas com deficiência auditiva e de fala:  
Região Metropolitana de São Paulo: 0800 777 3700 | Interior e Litoral: 0800 016 0195  
Serviços Emergenciais (24h por dia): 195

ATENDIMENTO  
ONLINE



Pelo atendimento online você pode conversar com nossos atendentes e tirar suas dúvidas sobre os serviços.

AGÊNCIA  
VIRTUAL



Na agência virtual da Sabesp você pode solicitar 2ª via de conta, parcelamento de contas, conserto de vazamentos, consultar histórico de seu consumo e informações para efetuar pagamentos.

SABESP  
MOBILE



Com o aplicativo Sabesp Mobile você pode solicitar comunicado de falta d'água, acesso à 2ª via de conta, histórico das 12 últimas medições, alertas quando é registrado consumo acima do normal, impressão da segunda via, informar pagamento, parcelamento de contas, entre outros.

[WWW.SABESP.COM.BR](http://WWW.SABESP.COM.BR)

## SABESP MOBILE

2ª via e parcelamento  
DE CONTAS



## HISTÓRICO DE CONSUMO



AVISO DE VAZAMENTOS  
E FALTA D'ÁGUA



# Relatório Anual de Qualidade da Água – 2018

## Quem é a Sabesp

A Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – Sabesp é uma empresa de economia mista, de capital aberto, que tem como principal acionista o Governo do Estado de São Paulo, sendo que sua sede está situada na Rua Costa Carvalho, 300 – Pinheiros – São Paulo, telefone (11) 3388-8000. É representada legalmente pelo seu diretor-presidente, Benedito Braga.

Como parte das exigências do Novo Mercado Bovespa, desde abril de 2002, deu indicações positivas de transparência, compromisso e respeito aos acionistas. Tanto que entrou para o seleto grupo de empresas brasileiras a ter ações na Bolsa de Valores de Nova Iorque – Nyse, sendo inserida, definitivamente, no mercado acionário internacional.

Responsável pelos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgotos de mais de 360 municípios do Estado, a Sabesp é, atualmente, uma das mais significativas companhias do mercado de saneamento de todo o mundo.

As etapas dos sistemas de captação, tratamento, armazenamento e distribuição são monitoradas para que a água fornecida atenda e supere os padrões mundiais estabelecidos pela Organização Mundial de Saúde – OMS.

Os clientes da Sabesp podem obter informações sobre a qualidade da água por meio dos seguintes canais de atendimento: site [www.sabesp.com.br](http://www.sabesp.com.br); agências de atendimento (veja o endereço mais próximo de sua casa na conta mensal); ou ainda, pelos telefones – São Paulo e Região Metropolitana de São Paulo: 195 (Serviço de Emergência) ou 0800-0119911 e no Interior e Litoral: 0800-0550195.

A Secretaria Municipal de Saúde de Guarulhos é a responsável pela vigilância da qualidade da água em seu município e está situada na Rua Íris, 300 – Vila Gopouva, Guarulhos – SP, 07051-080 – telefones (11) 2472-5071/ 2472-5080/ 2472-5086.

## Informação: um direito do consumidor

Este relatório anual atende às seguintes legislações:

**Decreto Presidencial 5.440/05**, que dispõe sobre a divulgação das informações sobre a qualidade da água distribuída para consumo humano.

**Lei 8.078/90**, que dispõe sobre o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, conforme:

**Artigo 6º** – São direitos básicos do consumidor:

III – A informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.

**Artigo 31º** – A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas; e em língua portuguesa; sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e à segurança dos consumidores.

**Anexo XX da Portaria de Consolidação 05/17 do Ministério da Saúde** – dentre as obrigações dos responsáveis pela operação do sistema de abastecimento de água, destacam-se as seguintes ações:

- Gestão dos recursos hídricos e proteção dos mananciais;
- Avaliação sistemática dos sistemas de abastecimento de água;
- Monitoramento da qualidade da água;
- Manutenção de registros e fornecimento de informações periódicas às autoridades de saúde pública a respeito da qualidade da água.

## Situação dos Mananciais

O Governo do Estado de São Paulo, por meio da Secretaria de Estado do Meio Ambiente, é responsável por fiscalizar e estabelecer leis e programas para a proteção dos mananciais. De acordo com a legislação brasileira, a gestão dos mananciais deve ser compartilhada entre o Estado, municípios e sociedade civil, nos comitês de bacia. Portanto, todos são corresponsáveis pela busca de soluções para o problema das águas.

A Lei Estadual 9.866/97, de proteção dos mananciais, estabelece mecanismos de proteção e conservação ambiental para os mananciais do Estado de São Paulo, para garantir a disponibilidade da água em quantidade suficiente para o abastecimento de sua população.

A Resolução Conama 357/05 e o Decreto Estadual 8.468/76 estabelecem os usos indicados para os mananciais em função de sua qualidade. Além disso, fixam limites para lançamentos de esgotos e efluentes industriais nos corpos de água, sendo a responsabilidade pela fiscalização atribuída à Companhia de Tecnologia de Saneamento Ambiental – Cetesb.

A água é a principal matéria-prima da Sabesp, e, por esse motivo, diversas parcerias e ações voltadas à preservação, conservação e recuperação de áreas de mananciais são desenvolvidas. Destacam-se o intenso monitoramento da qualidade dos mananciais, projetos de despoluição de bacias, além de várias iniciativas de educação ambiental. Embora a Sabesp não possua poder legal para fiscalizar ou punir ações de degradação dos mananciais, todas as suas atividades são orientadas para a sustentabilidade ambiental dessas áreas.

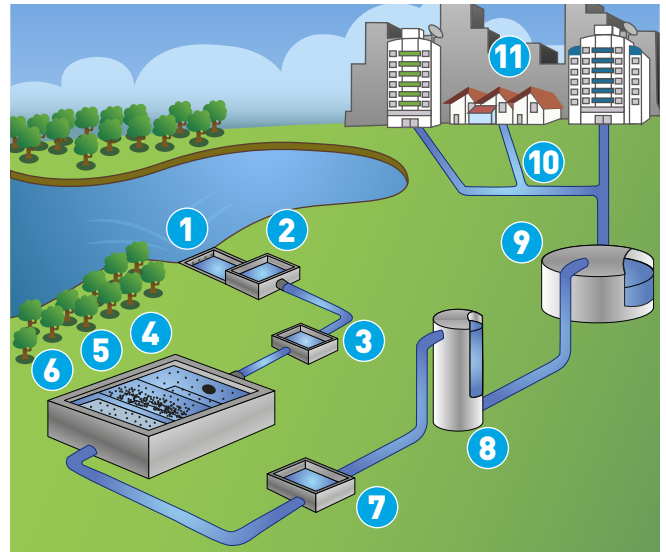
Os mananciais que abastecem o sistema Cantareira estão situados na bacia hidrográfica do Piracicaba/Capivari/Jundiá. A ocupação da bacia é 28,2% agricultura, 6,6% cobertura vegetal natural, 3,2% reflorestamento, 57,1% pastagens e campos antrópicos e 4,9% de áreas urbanas e industriais. Os mananciais que abastecem o sistema Alto Tietê estão situados na bacia hidrográfica do Alto Tietê. A ocupação da bacia é 100% urbana. Os mananciais estão em boas condições e não contêm fontes significativas de poluição.

## Entendendo o processo de tratamento da água

Dependendo das condições da água captada, o tratamento pode incluir diversas etapas, conforme representado no esquema abaixo.

A água de rios ou represas [1 – Represa] é captada e bombeada [2 – Captação e bombeamento] para as Estações de Tratamento de Água. Assim que chega,

## Esquema do processo de tratamento da água



recebe cloro, para facilitar a retirada de matéria orgânica e metais, e cal ou soda [3 – Cloração e alcalinização], para ajustar o pH aos valores exigidos para as fases seguintes. Então é adicionado sulfato de alumínio, cloreto férrico ou outro coagulante [4 – Coagulação e floculação], seguido de uma agitação violenta da água para provocar a desestabilização elétrica das partículas de sujeira, facilitando sua agregação e remoção. Como os flocos de sujeira são mais pesados do que a água, eles caem e se depositam no fundo [5 – Decantação]. Depois, a água passa por várias camadas filtrantes [6 – Filtração] em que são retidos os flocos menores, que não ficaram na decantação. Ela fica, então, livre das impurezas. Estas três etapas [floculação, decantação e filtração] recebem o nome de clarificação. Todas as partículas de impurezas são removidas, deixando a água limpa, mas ainda não está pronta. Para garantir a qualidade da água, após a clarificação é feita a desinfecção com cloro, usado para destruição de microorganismos presentes na água. Em uma etapa adicional, também é adicionado flúor [7 – Cloração e fluoretação], que tem a função de colaborar para redução da incidência da cárie dentária. Em seguida, a água tratada é armazenada inicialmente em reservatórios de distribuição e depois em reservatórios de bairros, espalhados em regiões estratégicas [8 – Reservatório]. Dali, vai para as tubulações maiores, as adutoras [9 – Distribuição], e depois para as redes de distribuição [10 – Redes]. Por meio delas, a água chega aos domicílios [11 – Cidade], onde geralmente é armazenada em caixas d'água. A responsabilidade da Sabesp é entregar água até a entrada da residência, onde estão o cavalete e o hidrômetro. A partir daí, o cliente deve cuidar das instalações internas e da limpeza e conservação do reservatório.

## Controle da qualidade da água

A Sabesp controla a qualidade da água em todo o sistema de abastecimento, desde os mananciais até o cavalete de seu imóvel, por meio de coletas sistemáticas de amostras e realização de ensaios laboratoriais, em atendimento ao Anexo XX da Portaria de Consolidação 05/17 do Ministério da Saúde. Para isso, possui 16 laboratórios de controle sanitários com várias análises acreditadas pela ISO 17.025.

A seguir, são apresentadas as análises realizadas no ano de 2018 em cada sistema de abastecimento de seu município. A ocorrência de resultados fora dos padrões não necessariamente representa risco à saúde, pois indicam a situação em um dado momento de um local específico. Pequenas variações podem ocorrer no processo de tratamento e distribuição de água sem que sua qualidade se torne inadequada ao consumo humano. É importante saber que em todos os casos anômalos, ações corretivas imediatas são tomadas seguidas de novas análises para constatação da regularização da situação.

## Padrões de potabilidade

Os parâmetros básicos monitorados com maior frequência estão apresentados abaixo, com os respectivos padrões e significados:

Parâmetros	Padrões	Significado dos Parâmetros
Cor	Máximo 15 U.C.	Característica que mede o grau de coloração da água
Turbidez	Máximo 5 N.T.U.	Característica que reflete o grau de transparência da água
Cloro	Mínimo 0,2 mg/L Máximo 5,0 mg/L	Indica a quantidade de cloro, na rede de distribuição, adicionado no processo de desinfecção da água
Coliforme Total	Ausência em 95% das amostras	Indica presença de bactérias que não são necessariamente prejudiciais à saúde
E. Coli	Ausência em 100% das amostras	Indica a possibilidade de presença de organismos causadores de doenças

## Recomendações para evitar riscos à saúde

- Lave a caixa de água a cada seis meses, mantendo-a sempre tampada. Procure instruções para uma limpeza efetiva nas agências ou site da Sabesp;
- Mantenha os filtros de vela, carvão ativado, ozônio ou outros modelos sempre limpos, para evitar que contaminem a água. Para fazer a limpeza, siga as instruções do fabricante;
- Informe seu dentista que a água já contém flúor, pois a aplicação de flúor a mais pode provocar problemas nos dentes (fluorose).

### Resumo anual da qualidade da água distribuída:

Consulte em sua conta qual Sistema abastece seu imóvel

Sistema de abastecimento: Cantareira

Localização: Estrada Santa Inês, A5.195km 2 – Jardim Peri – São Paulo

Processo de tratamento: Grudeamento, pré-oxidação, coagulação, floculação, decantação, filtração, desinfecção, alcalinização e fluoretação

Manancial: Represa Paiva Castro

Local(is) abastecido(s): Sede do município

E=	PARÂMETROS									
	Turbidez		Cor		Cloro		Coliformes			
	259		71		259		259			
MÊS	R	C	R	C	R	C	R	C-Totais	E.coli	
Jan	260	258	65	65	260	259	260	258	260	
Fev	261	261	78	77	261	261	261	261	261	
Mar	263	260	72	72	263	263	263	262	263	
Abr	258	253	70	70	258	258	258	258	258	
Mai	253	252	82	79	253	253	253	253	253	
Jun	261	260	89	86	261	261	261	261	261	
Jul	259	259	85	84	259	259	259	258	259	
Ago	259	259	77	76	259	259	259	259	259	
Set	275	275	94	94	275	275	275	275	275	
Out	259	259	79	78	259	259	259	259	259	
Nov	258	258	76	76	259	259	259	258	259	
Dez	258	258	82	81	259	259	259	257	259	

Legenda: E = n.º mínimo de amostras Exigidas; R = n.º de amostras Realizadas; C = n.º de amostras em Conformidade com o Padrão do anexo XX da Portaria a Portaria de Consolidação 5/17 do Ministério da Saúde

Os dados do monitoramento da rede de distribuição contidos nesta tabela foram realizados pelo SAAE Guarulhos no período de 01a12/2018.

Sistema de abastecimento: Cabuçu

Localização: Av. Pedro de Souza Lopes, 7903 – Vila Galvão – Guarulhos

Processo de tratamento: Pré-Oxidação Mistura Rápida Coagulação Floculação Flotação Decantação Fluoretação

Manancial: Represa Cabuçu

Local(is) abastecido(s): Cabuçu, Invernada, Picanto, Sítio Cabuçu, Taboão e Vila Rio

E=	PARÂMETROS									
	Turbidez		Cor		Cloro		Coliformes			
	68		15		68		68			
MÊS	R	C	R	C	R	C	R	C-Totais	E.coli	
Jan	68	68	15	15	68	68	68	68	68	
Fev	68	68	17	17	68	63	68	67	68	
Mar	67	66	22	22	68	68	68	66	68	
Abr	68	68	16	15	68	68	68	67	68	
Mai	68	68	19	13	69	69	69	69	69	
Jun	65	65	22	19	65	65	65	64	65	
Jul	68	68	18	18	68	68	68	68	68	
Ago	68	68	16	16	68	67	68	68	68	
Set	68	68	23	23	68	67	68	68	68	
Out	68	68	20	18	68	68	68	68	68	
Nov	68	68	22	22	68	68	68	68	68	
Dez	68	67	22	22	68	68	68	67	68	

Legenda: E = n.º mínimo de amostras Exigidas; R = n.º de amostras Realizadas; C = n.º de amostras em Conformidade com o Padrão do anexo XX da Portaria a Portaria de Consolidação 5/17 do Ministério da Saúde

Os dados do monitoramento da rede de distribuição contidos nesta tabela foram realizados pelo SAAE Guarulhos no período de 01a12/2018.

Sistema de abastecimento: Alto Tiê

Localização: Rua Waldemar Cusma, 701 – Jd Aeródromo Internacional – Suzano

Processo de tratamento: Remoção de gosto e odor quando necessário, pré-oxidação, coagulação, floculação, decantação, filtração, correção de pH, desinfecção e fluoretação

Manancial: Represa Taiaçupeba

Local(is) abastecido(s): Sede do município

E=	PARÂMETROS									
	Turbidez		Cor		Cloro		Coliformes			
	172		53		172		172			
MÊS	R	C	R	C	R	C	R	C-Totais	E.coli	
Jan	174	174	44	44	174	174	174	173	174	
Fev	175	175	48	48	175	175	175	175	175	
Mar	179	179	53	53	179	179	179	174	179	
Abr	172	172	58	58	172	172	172	171	172	
Mai	172	172	63	63	172	172	172	172	172	
Jun	172	172	61	57	172	167	172	171	172	
Jul	173	173	54	54	173	173	173	173	173	
Ago	172	171	59	59	172	172	172	172	172	
Set	172	172	51	51	172	172	172	172	172	
Out	172	171	57	57	172	172	172	172	172	
Nov	172	172	55	51	172	172	172	171	172	
Dez	173	173	54	53	173	173	172	170	173	

Legenda: E = n.º mínimo de amostras Exigidas; R = n.º de amostras Realizadas; C = n.º de amostras em Conformidade com o Padrão do anexo XX da Portaria a Portaria de Consolidação 5/17 do Ministério da Saúde

Os dados do monitoramento da rede de distribuição contidos nesta tabela foram realizados pelo SAAE Guarulhos no período de 01a12/2018.

Sistema de abastecimento: São João

Localização: Estrada Guarulhos Nazaré, 60 – Jardim Cumbica – Guarulhos

Processo de tratamento: Hipoclorito Fluoretação

Manancial: Captação Subterrânea

Local(is) abastecido(s): Bananal, Cidade Soberana, Fortaleza, Jd VI Centenário, Lavras, Mato das Cobras, Presidente Dutra e São João

E=	PARÂMETROS									
	Turbidez		Cor		Cloro		Coliformes			
	61		5		61		61			
MÊS	R	C	R	C	R	C	R	C-Totais	E.coli	
Jan	61	61	5	5	61	61	62	57	62	
Fev	61	61	7	7	61	61	62	62	62	
Mar	61	58	10	8	61	61	62	62	62	
Abr	62	61	5	5	62	62	62	62	62	
Mai	61	61	7	6	61	61	62	62	62	
Jun	61	60	14	12	61	61	62	61	61	
Jul	61	61	7	7	61	61	62	61	62	
Ago	61	61	4	4	61	61	62	60	62	
Set	62	62	6	6	62	62	63	62	63	
Out	65	65	14	14	65	65	66	65	66	
Nov	61	61	10	10	61	61	62	62	62	
Dez	61	61	9	9	61	61	62	60	60	

Legenda: E = n.º mínimo de amostras Exigidas; R = n.º de amostras Realizadas; C = n.º de amostras em Conformidade com o Padrão do anexo XX da Portaria a Portaria de Consolidação 5/17 do Ministério da Saúde

Os dados do monitoramento da rede de distribuição contidos nesta tabela foram realizados pelo SAAE Guarulhos no período de 01a12/2018.

Sistema de abastecimento: Tanque Grande

Localização: Estrada do Tanque Grande, 2800 – Parque Santos Dumont – Guarulhos

Processo de tratamento: Pré-Oxidação Mistura Rápida Coagulação Floculação Flotação Fluoretação

Manancial: Represa Tanque Grande

Local(is) abastecido(s): Bananal, Jardim Fortaleza

E=	PARÂMETROS									
	Turbidez		Cor		Cloro		Coliformes			
	30		10		30		30			
MÊS	R	C	R	C	R	C	R	C-Totais	E.coli	
Jan	31	31	13	12	31	31	31	31	31	
Fev	30	30	9	9	30	30	30	30	30	
Mar	30	30	10	10	30	30	30	30	30	
Abr	30	30	10	10	30	30	30	30	30	
Mai	30	30	13	13	30	30	30	30	30	
Jun	30	30	10	10	30	30	30	30	30	
Jul	30	30	11	11	30	30	30	29	30	
Ago	30	30	10	10	30	30	30	30	30	
Set	30	30	11	11	30	30	30	30	30	
Out	30	30	14	14	30	30	30	30	30	
Nov	30	30	13	10	30	30	30	30	30	
Dez	30	30	12	12	30	30	30	26	30	

Legenda: E = n.º mínimo de amostras Exigidas; R = n.º de amostras Realizadas; C = n.º de amostras em Conformidade com o Padrão do anexo XX da Portaria a Portaria de Consolidação 5/17 do Ministério da Saúde

Os dados do monitoramento da rede de distribuição contidos nesta tabela foram realizados pelo SAAE Guarulhos no período de 01a12/2018.

Sistema de abastecimento: Vila Barros

Localização: Rua Jatal, 20 - Vila Barros - Guarulhos

Processo de tratamento: Troca Iônica - Fluoretação

Manancial: Captação Subterrânea

Local(is) abastecido(s): CECAP, Cumbica, Fátima, Macedo, São Roque, Várzea alácio e Vila Barros

E=	PARÂMETROS									
	Turbidez		Cor		Cloro		Coliformes			
	15		5		15		15			
MÊS	R	C	R	C	R	C	R	C-Totais	E.coli	
Jan	15	10	5	4	15	15	15	15	15	
Fev	15	15	5	5	15	15	15	15	15	
Mar	15	15	5	4	15	15	15	15	15	
Abr	15	15	5	5	15	15	15	15	15	
Mai	15	15	6	6	16	16	16	16	16	
Jun	15	15	6	6	15	15	15	15	15	
Jul	15	15	5	5	15	15	15	15	15	
Ago	15	15	7	7	15	15	15	15	15	
Set	15	15	5	5	15	15	15	14	15	
Out	15	15	6	6	15	15	15	15	15	
Nov	16	16	6	6	16	16	16	16	16	
Dez	15	15	6	6	15	15	15	15	15	

Legenda: E = n.º mínimo de amostras Exigidas; R = n.º de amostras Realizadas; C = n.º de amostras em Conformidade com o Padrão do anexo XX da Portaria a Portaria de Consolidação 5/17 do Ministério da Saúde

Os dados do monitoramento da rede de distribuição contidos nesta tabela foram realizados pelo SAAE Guarulhos no período de 01a12/2018.

Sistema de abastecimento: Água Azul  
 Localização: Rua Las Palmas, 250 – Água Azul – Guarulhos  
 Processo de tratamento: Hipoclorito Fluoretação  
 Manancial: Captação Subterrânea  
 Local(is) abastecido(s): Água Azul, Bomsucesso, Capelinha, Mato das Cobras e MorroGrande

E=	PARÂMETROS								
	Turbidez		Cor		Cloro		Coliformes		
	22		5		22		22		
MÊS	R	C	R	C	R	C	R	C-Totais	E.coli
Jan	22	22	6	6	22	16	23	23	23
Fev	22	22	5	5	22	22	23	23	23
Mar	22	22	10	10	22	22	22	22	22
Abr	30	30	10	10	30	30	30	30	30
Mai	22	22	5	5	22	22	22	22	22
Jun	22	22	6	6	22	22	22	22	22
Jul	28	28	8	8	28	28	28	28	28
Ago	22	22	6	6	22	22	22	22	22
Set	22	22	7	7	22	22	22	22	22
Out	22	22	6	6	22	22	22	22	22
Nov	21	21	6	6	21	21	21	21	21
Dez	22	22	6	6	22	22	22	22	22

**Legenda:** E = n.º mínimo de amostras Exigidas; R = n.º de amostras Realizadas; C = n.º de amostras em Conformidade com o Padrão do anexo XX da Portaria a Portaria de Consolidação 5/17 do Ministério da Saúde

Os dados do monitoramento da rede de distribuição contidos nesta tabela foram realizados pelo SAAE Guarulhos no período de 01a12/2018.

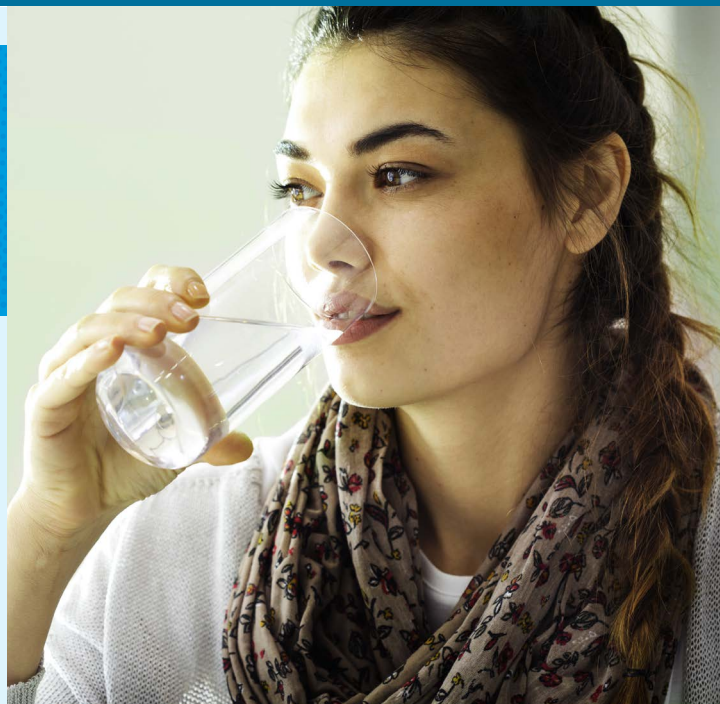
**A Sabesp solicita que os síndicos e as administradoras dos condomínios divulguem este relatório a todos os condôminos.**

Para mais informações acesse: [www.sabesp.com.br](http://www.sabesp.com.br)  
 ou ligue para: 195 ou 0800 011 9911 (capital) e 0800 055 0195 (interior/litoral)



# RELATÓRIO ANUAL DE QUALIDADE DA ÁGUA 2019

MUNICÍPIO DE  
**RIBEIRÃO PIRES**



**VALORIZAR A ÁGUA E SOMAR ESFORÇOS É A MELHOR MANEIRA DE CUIDAR BEM**



## ÁGUA

Cuide bem desse bem,  
porque cada gota  
vale muito.

### ÁGUA NÃO NASCE DA TORNEIRA

Ela percorre um longo caminho desde que é coletada e tratada para chegar a sua casa própria para o consumo.

### PARA A SABESP, ATENDIMENTO AO CLIENTE É PRIORIDADE

A SABESP DISPONIBILIZA AOS SEUS CLIENTES VÁRIOS CANAIS DE RELACIONAMENTO NAS ÁREAS ATENDIDAS NA CAPITAL, REGIÃO METROPOLITANA, INTERIOR E LITORAL DO ESTADO DE SÃO PAULO, PROPORCIONANDO MAIS COMODIDADE PARA VOCÊ E SUA FAMÍLIA. SÃO SISTEMAS QUE TIRAM DÚVIDAS, FORNECEM INFORMAÇÕES INDIVIDUAIS E ATENDEM CHAMADOS ESPECÍFICOS DE REPAROS E ORIENTAÇÕES.

CONHEÇA CADA UM DELES E VEJA COMO A SABESP ESTÁ SEMPRE PERTO DE VOCÊ.

ATENDIMENTO  
TELEFÔNICO



Região Metropolitana de São Paulo: 0800 011 9911 | Interior e Litoral: 0800 055 0195  
Atendimento para pessoas com deficiência auditiva e de fala:  
Região Metropolitana de São Paulo: 0800 777 3700 | Interior e Litoral: 0800 016 0195  
Serviços Emergenciais (24h por dia): 195

ATENDIMENTO  
ONLINE



Pelo atendimento online você pode conversar com nossos atendentes e tirar suas dúvidas sobre os serviços.

AGÊNCIA  
VIRTUAL



Na agência virtual da Sabesp você pode solicitar 2ª via de conta, parcelamento de contas, conserto de vazamentos, consultar histórico de seu consumo e informações para efetuar pagamentos.

SABESP  
MOBILE



Com o aplicativo Sabesp Mobile você pode solicitar 2ª via de conta, consultar débitos, parcelar e reparcelar contas, ver o histórico de consumo, pedir nova ligação de água ou de esgoto, informar sobre vazamentos ou sobre falta de água e consultar informações a respeito de débito automático ou dos canais de atendimento.

[WWW.SABESP.COM.BR](http://WWW.SABESP.COM.BR)

### SABESP MOBILE

2ª via e parcelamento  
DE CONTAS



### HISTÓRICO DE CONSUMO



AVISO DE VAZAMENTOS  
E FALTA D'ÁGUA



# Relatório Anual de Qualidade da Água – 2019

## Quem é a Sabesp

A Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – Sabesp é uma empresa de economia mista, de capital aberto, que tem como principal acionista o Governo do Estado de São Paulo, sendo que sua sede está situada na Rua Costa Carvalho, 300 – Pinheiros – São Paulo, telefone (11) 3388-8000. É representada legalmente pelo seu diretor-presidente, Benedito Braga.

Como parte das exigências do Novo Mercado Bovespa, desde abril de 2002, deu indicações positivas de transparência, compromisso e respeito aos acionistas. Tanto que entrou para o seleto grupo de empresas brasileiras a ter ações na Bolsa de Valores de Nova Iorque – Nyse, sendo inserida, definitivamente, no mercado acionário internacional.

Responsável pelos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgotos de mais de 370 municípios do Estado, a Sabesp é, atualmente, uma das mais significativas companhias do mercado de saneamento de todo o mundo.

As etapas dos sistemas de captação, tratamento, armazenamento e distribuição são monitoradas para que a água fornecida atenda e supere os padrões mundiais estabelecidos pela Organização Mundial de Saúde – OMS.

Os clientes da Sabesp podem obter informações sobre a qualidade da água por meio dos seguintes canais de atendimento: site [www.sabesp.com.br](http://www.sabesp.com.br); agências de atendimento (veja o endereço mais próximo de sua casa na conta mensal); ou ainda, pelos telefones – São Paulo e Região Metropolitana de São Paulo: 195 (Serviço de Emergência) ou 0800-0119911 e no Interior e Litoral: 0800-0550195.

A Secretaria Municipal de Saúde de Ribeirão Pires é a responsável pela vigilância da qualidade da água em seu município e está situada na Estrada da Colonia, 2959 - Santa Luzia - Cep: 09405-390 – telefones (11) 4822-8011.

## Informação: um direito do consumidor

Este relatório anual atende às seguintes legislações:

**Decreto Presidencial 5.440/05**, que dispõe sobre a divulgação das informações sobre a qualidade da água distribuída para consumo humano.

**Lei 8.078/90**, que dispõe sobre o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, conforme:

**Artigo 6º** – São direitos básicos do consumidor:

III – A informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.

**Artigo 31º** – A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas; e em língua portuguesa; sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e à segurança dos consumidores.

**Anexo XX da Portaria de Consolidação 05/17 do Ministério da Saúde** – dentre as obrigações dos responsáveis pela operação do sistema de abastecimento de água, destacam-se as seguintes ações:

- Gestão dos recursos hídricos e proteção dos mananciais;
- Avaliação sistemática dos sistemas de abastecimento de água;
- Monitoramento da qualidade da água;
- Manutenção de registros e fornecimento de informações periódicas às autoridades de saúde pública a respeito da qualidade da água.

## Situação dos Mananciais

O Governo do Estado de São Paulo, por meio da Secretaria de Estado do Meio Ambiente, é responsável por fiscalizar e estabelecer leis e programas para a proteção dos mananciais. De acordo com a legislação brasileira, a gestão dos mananciais deve ser compartilhada entre o Estado, municípios e sociedade civil, nos comitês de bacia. Portanto, todos são corresponsáveis pela busca de soluções para o problema das águas.

A Lei Estadual 9.866/97, de proteção dos mananciais, estabelece mecanismos de proteção e conservação ambiental para os mananciais do Estado de São Paulo, para garantir a disponibilidade da água em quantidade suficiente para o abastecimento de sua população.

A Resolução Conama 357/05 e o Decreto Estadual 8.468/76 estabelecem os usos indicados para os mananciais em função de sua qualidade. Além disso, fixam limites para lançamentos de esgotos e efluentes industriais nos corpos de água, sendo a responsabilidade pela fiscalização atribuída à Companhia de Tecnologia de Saneamento Ambiental – Cetesb.

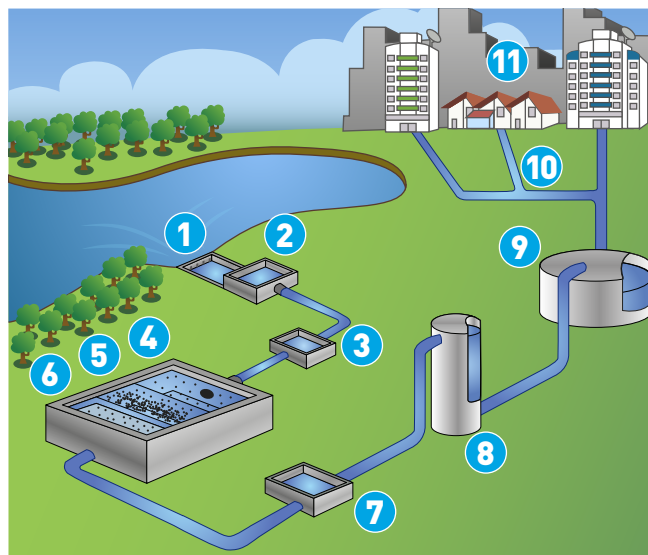
A água é a principal matéria-prima da Sabesp, e, por esse motivo, diversas parcerias e ações voltadas à preservação, conservação e recuperação de áreas de mananciais são desenvolvidas. Destacam-se o intenso monitoramento da qualidade dos mananciais, projetos de despoluição de bacias, além de várias iniciativas de educação ambiental. Embora a Sabesp não possua poder legal para fiscalizar ou punir ações de degradação dos mananciais, todas as suas atividades são orientadas para a sustentabilidade ambiental dessas áreas.

O Sistema Produtor Rio Claro está localizado no município de Biritiba Mirim, dentro do parque Estadual da Serra do Mar. Possui uma área de 120 km<sup>2</sup>, abrangendo o rio Claro, rio Guaratuba e o Ribeirão do Campo. Constitui uma reserva de remanescentes da Mata Atlântica original.

## Entendendo o processo de tratamento da água

Dependendo das condições da água captada, o tratamento pode incluir diversas etapas, conforme representado no esquema abaixo.

## Esquema do processo de tratamento da água



A água de rios ou represas [1 – Represa] é captada e bombeada [2 – Captação e bombeamento] para as Estações de Tratamento de Água. Assim que chega, recebe cloro, para facilitar a retirada de matéria orgânica e metais, e cal ou soda [3 – Cloração e alcalinização], para ajustar o pH aos valores exigidos para as fases seguintes. Então é adicionado sulfato de alumínio, cloreto férrico ou outro coagulante [4 – Coagulação e floculação], seguido de uma agitação violenta da água para provocar a desestabilização elétrica das partículas de sujeira, facilitando sua agregação e remoção. Como os flocos de sujeira são mais pesados do que a água, eles caem e se depositam no fundo [5 – Decantação]. Depois, a água passa por várias camadas filtrantes [6 – Filtração] em que são retidos os flocos menores, que não ficaram na decantação. Ela fica, então, livre das impurezas. Estas três etapas [floculação, decantação e filtração] recebem o nome de **clarificação**. Todas as partículas de impurezas são removidas, deixando a água límpida, mas ainda não está pronta. Para garantir a qualidade da água, após a clarificação é feita a desinfecção com cloro, usado para destruição de microorganismos presentes na água. Em uma etapa adicional, também é adicionado flúor [7 – Cloração e fluoretação], que tem a função de colaborar para redução da incidência da cárie dentária. Em seguida, a água tratada é armazenada inicialmente em reservatórios de distribuição e depois em reservatórios de bairros, espalhados em regiões estratégicas [8 – Reservatório]. Dali, vai para as tubulações maiores, as adutoras [9 – Distribuição], e depois para as redes de distribuição [10 – Redes]. Por meio delas, a água chega aos domicílios [11 – Cidade], onde geralmente é armazenada em caixas d'água. A responsabilidade da Sabesp é entregar água até a entrada da residência, onde estão o cavalete e o hidrômetro. A partir daí, o cliente deve cuidar das instalações internas e da limpeza e conservação do reservatório.

## Controle da qualidade da água

A Sabesp controla a qualidade da água em todo o sistema de abastecimento, desde os mananciais até o cavalete de seu imóvel, por meio de coletas sistemáticas de amostras e realização de ensaios laboratoriais, em atendimento ao Anexo XX da Portaria de Consolidação 05/17 do Ministério da Saúde. Para isso, possui 16 laboratórios de controle sanitários com várias análises acreditadas pela ISO 17.025.

A seguir, são apresentadas as análises realizadas no ano de 2019 em cada sistema de abastecimento de seu município. A ocorrência de resultados fora dos padrões não necessariamente representa risco à saúde, pois indicam a situação em um dado momento de um local específico. Pequenas variações podem ocorrer no processo de tratamento e distribuição de água sem que sua qualidade se torne inadequada ao consumo humano. É importante saber que em todos os casos anômalos, ações corretivas imediatas são tomadas seguidas de novas análises para constatação da regularização da situação.

## Padrões de potabilidade

Os parâmetros básicos monitorados com maior frequência estão apresentados abaixo, com os respectivos padrões e significados:

Parâmetros	Padrões	Significado dos Parâmetros
Cor	Máximo 15 U.C.	Característica que mede o grau de coloração da água
Turbidez	Máximo 5 N.T.U.	Característica que reflete o grau de transparência da água
Cloro	Mínimo 0,2 mg/L Máximo 5,0 mg/L	Indica a quantidade de cloro, na rede de distribuição, adicionado no processo de desinfecção da água
Coliforme Total	Ausência em 95% das amostras	Indica presença de bactérias que não são necessariamente prejudiciais à saúde
E. Coli	Ausência em 100% das amostras	Indica a possibilidade de presença de organismos causadores de doenças

## Recomendações para evitar riscos à saúde

- Lave a caixa de água a cada seis meses, mantendo-a sempre tampada. Procure instruções para uma limpeza efetiva nas agências ou site da Sabesp;
- Mantenha os filtros de vela, carvão ativado, ozônio ou outros modelos sempre limpos, para evitar que contaminem a água. Para fazer a limpeza, siga as instruções do fabricante;
- Informe seu dentista que a água já contém flúor, pois a aplicação de flúor a mais pode provocar problemas nos dentes (fluorose).

## Resumo anual da qualidade da água distribuída:

Consulte em sua conta qual Sistema abastece seu imóvel

Sistema de abastecimento: Rio Claro  
Localização: Estr. Casa Grande SP 92, km 95, s/nº - Casa Grande - Biritiba Mirim - SP  
Processo de tratamento: Pré-oxidação, coagulação, floculação, decantação, filtração, correção de pH, desinfecção e fluoretação  
Manancial: Barragem Riberião do Campo, Rio Claro e Rio Guaratuba  
Local(is) abastecido(s): Sede do município

MÊS	PARÂMETROS								
	Turbidez		Cor		Cloro		Coliformes		
E=	35		10		35		40		
Jan	37	37	10	10	37	37	37	37	37
Fev	36	36	10	7	36	36	35	35	35
Mar	36	36	10	10	36	36	36	36	36
Abr	36	36	11	11	36	36	36	36	36
Mai	36	36	11	11	36	36	36	36	36
Jun	36	36	14	14	36	36	36	36	36
Jul	38	38	12	12	38	38	38	38	38
Ago	35	35	13	13	35	35	35	35	35
Set	35	35	10	10	35	35	35	35	35
Out	35	35	11	11	35	35	35	35	35
Nov	35	35	11	11	35	35	35	35	35
Dez	35	35	11	11	35	35	35	34	35

Legenda: E = n.º mínimo de amostras Exigidas; R = n.º de amostras Realizadas; C = n.º de amostras em Conformidade com o Padrão do anexo XX da Portaria a Portaria de Consolidação 5/17 do Ministério da Saúde

A Sabesp solicita que os síndicos e as administradoras dos condomínios divulguem este relatório a todos os condôminos.

Para mais informações acesse: [www.sabesp.com.br](http://www.sabesp.com.br)  
ou ligue para: 195 ou 0800 011 9911 (capital) e 0800 055 0195 (interior/litoral)



# RELATÓRIO ANUAL DE QUALIDADE DA ÁGUA 2018

MUNICÍPIO DE  
**RIBEIRÃO PIRES**



**VALORIZAR A ÁGUA E SOMAR ESFORÇOS É A MELHOR MANEIRA DE CUIDAR BEM**



## ÁGUA

Cuide bem desse bem,  
porque cada gota  
vale muito.

### ÁGUA NÃO NASCE DA TORNEIRA

Ela percorre um longo caminho desde que é coletada e tratada para chegar a sua casa própria para o consumo.

## PARA A SABESP, ATENDIMENTO AO CLIENTE É PRIORIDADE

A SABESP DISPONIBILIZA AOS SEUS CLIENTES VÁRIOS CANAIS DE RELACIONAMENTO NAS ÁREAS ATENDIDAS NA CAPITAL, REGIÃO METROPOLITANA, INTERIOR E LITORAL DO ESTADO DE SÃO PAULO, PROPORCIONANDO MAIS COMODIDADE PARA VOCÊ E SUA FAMÍLIA. SÃO SISTEMAS QUE TIRAM DÚVIDAS, FORNECEM INFORMAÇÕES INDIVIDUAIS E ATENDEM CHAMADOS ESPECÍFICOS DE REPAROS E ORIENTAÇÕES.

CONHEÇA CADA UM DELES E VEJA COMO A SABESP ESTÁ SEMPRE PERTO DE VOCÊ.

ATENDIMENTO  
TELEFÔNICO



Região Metropolitana de São Paulo: 0800 011 9911 | Interior e Litoral: 0800 055 0195  
Atendimento para pessoas com deficiência auditiva e de fala:  
Região Metropolitana de São Paulo: 0800 777 3700 | Interior e Litoral: 0800 016 0195  
Serviços Emergenciais (24h por dia): 195

ATENDIMENTO  
ONLINE



Pelo atendimento online você pode conversar com nossos atendentes e tirar suas dúvidas sobre os serviços.

AGÊNCIA  
VIRTUAL



Na agência virtual da Sabesp você pode solicitar 2ª via de conta, parcelamento de contas, conserto de vazamentos, consultar histórico de seu consumo e informações para efetuar pagamentos.

SABESP  
MOBILE



Com o aplicativo Sabesp Mobile você pode solicitar 2ª via de conta, consultar débitos, parcelar e reparar contas, ver o histórico de consumo, pedir nova ligação de água ou de esgoto, informar sobre vazamentos ou sobre falta de água e consultar informações a respeito de débito automático ou dos canais de atendimento.

[WWW.SABESP.COM.BR](http://WWW.SABESP.COM.BR)

## SABESP MOBILE

2ª via e parcelamento  
DE CONTAS



## HISTÓRICO DE CONSUMO



AVISO DE VAZAMENTOS  
e falta d'água



# Relatório Anual de Qualidade da Água – 2018

## Quem é a Sabesp

A Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – Sabesp é uma empresa de economia mista, de capital aberto, que tem como principal acionista o Governo do Estado de São Paulo, sendo que sua sede está situada na Rua Costa Carvalho, 300 – Pinheiros – São Paulo, telefone (11) 3388-8000. É representada legalmente pelo seu diretor-presidente, Benedito Braga.

Como parte das exigências do Novo Mercado Bovespa, desde abril de 2002, deu indicações positivas de transparência, compromisso e respeito aos acionistas. Tanto que entrou para o seleto grupo de empresas brasileiras a ter ações na Bolsa de Valores de Nova Iorque – Nyse, sendo inserida, definitivamente, no mercado acionário internacional.

Responsável pelos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgotos de mais de 360 municípios do Estado, a Sabesp é, atualmente, uma das mais significativas companhias do mercado de saneamento de todo o mundo.

As etapas dos sistemas de captação, tratamento, armazenamento e distribuição são monitoradas para que a água fornecida atenda e supere os padrões mundiais estabelecidos pela Organização Mundial de Saúde – OMS.

Os clientes da Sabesp podem obter informações sobre a qualidade da água por meio dos seguintes canais de atendimento: site [www.sabesp.com.br](http://www.sabesp.com.br); agências de atendimento (veja o endereço mais próximo de sua casa na conta mensal); ou ainda, pelos telefones – São Paulo e Região Metropolitana de São Paulo: 195 (Serviço de Emergência) ou 0800-0119911 e no Interior e Litoral: 0800-0550195.

A Secretaria Municipal de Saúde de Ribeirão Pires é a responsável pela vigilância da qualidade da água em seu município e está situada na Estrada da Colonia, 2959 - Santa Luzia - Cep: 09405-390 – telefone (11) 4822-8011.

## Informação: um direito do consumidor

Este relatório anual atende às seguintes legislações:

**Decreto Presidencial 5.440/05**, que dispõe sobre a divulgação das informações sobre a qualidade da água distribuída para consumo humano.

**Lei 8.078/90**, que dispõe sobre o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, conforme:

**Artigo 6º** – São direitos básicos do consumidor:

III – A informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.

**Artigo 31º** – A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas; e em língua portuguesa; sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e à segurança dos consumidores.

**Anexo XX da Portaria de Consolidação 05/17 do Ministério da Saúde** – dentre as obrigações dos responsáveis pela operação do sistema de abastecimento de água, destacam-se as seguintes ações:

- Gestão dos recursos hídricos e proteção dos mananciais;
- Avaliação sistemática dos sistemas de abastecimento de água;
- Monitoramento da qualidade da água;
- Manutenção de registros e fornecimento de informações periódicas às autoridades de saúde pública a respeito da qualidade da água.

## Situação dos Mananciais

O Governo do Estado de São Paulo, por meio da Secretaria de Estado do Meio Ambiente, é responsável por fiscalizar e estabelecer leis e programas para a proteção dos mananciais. De acordo com a legislação brasileira, a gestão dos mananciais deve ser compartilhada entre o Estado, municípios e sociedade civil, nos comitês de bacia. Portanto, todos são corresponsáveis pela busca de soluções para o problema das águas.

A Lei Estadual 9.866/97, de proteção dos mananciais, estabelece mecanismos de proteção e conservação ambiental para os mananciais do Estado de São Paulo, para garantir a disponibilidade da água em quantidade suficiente para o abastecimento de sua população.

A Resolução Conama 357/05 e o Decreto Estadual 8.468/76 estabelecem os usos indicados para os mananciais em função de sua qualidade. Além disso, fixam limites para lançamentos de esgotos e efluentes industriais nos corpos de água, sendo a responsabilidade pela fiscalização atribuída à Companhia de Tecnologia de Saneamento Ambiental – Cetesb.

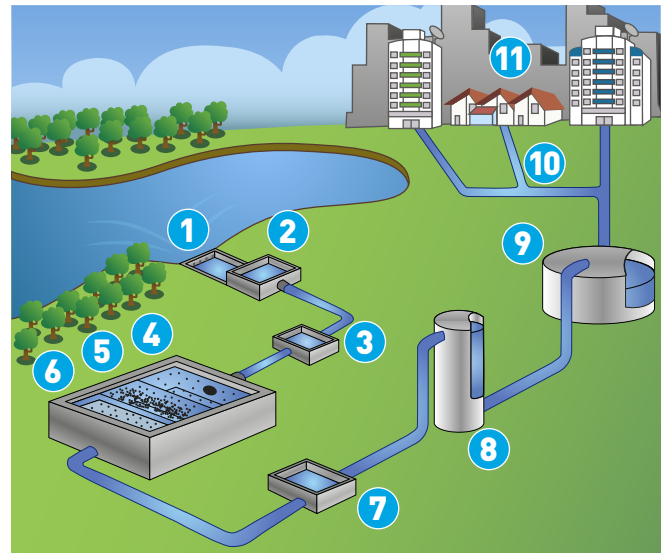
A água é a principal matéria-prima da Sabesp, e, por esse motivo, diversas parcerias e ações voltadas à preservação, conservação e recuperação de áreas de mananciais são desenvolvidas. Destacam-se o intenso monitoramento da qualidade dos mananciais, projetos de despoluição de bacias, além de várias iniciativas de educação ambiental. Embora a Sabesp não possua poder legal para fiscalizar ou punir ações de degradação dos mananciais, todas as suas atividades são orientadas para a sustentabilidade ambiental dessas áreas.

Os mananciais que abastecem este município estão situados nas bacias hidrográficas do Alto Tietê e Baixada Santista (Sistema Rio Claro). Baixada Santista - 100% matas naturais e Alto Tietê - protegida por reserva, com 100% de matas naturais.

## Entendendo o processo de tratamento da água

Dependendo das condições da água captada, o tratamento pode incluir diversas etapas, conforme representado no esquema abaixo.

## Esquema do processo de tratamento da água



A água de rios ou represas [1 – Represa] é captada e bombeada [2 – Captação e bombeamento] para as Estações de Tratamento de Água. Assim que chega, recebe cloro, para facilitar a retirada de matéria orgânica e metais, e cal ou soda [3 – Cloração e alcalinização], para ajustar o pH aos valores exigidos para as fases seguintes. Então é adicionado sulfato de alumínio, cloreto férrico ou outro coagulante [4 – Coagulação e floculação], seguido de uma agitação violenta da água para provocar a desestabilização elétrica das partículas de sujeira, facilitando sua agregação e remoção. Como os flocos de sujeira são mais pesados do que a água, eles caem e se depositam no fundo [5 – Decantação]. Depois, a água passa por várias camadas filtrantes [6 – Filtração] em que são retidos os flocos menores, que não ficaram na decantação. Ela fica, então, livre das impurezas. Estas três etapas [floculação, decantação e filtração] recebem o nome de **clarificação**. Todas as partículas de impurezas são removidas, deixando a água límpida, mas ainda não está pronta. Para garantir a qualidade da água, após a clarificação é feita a desinfecção com cloro, usado para destruição de microorganismos presentes na água. Em uma etapa adicional, também é adicionado flúor [7 – Cloração e fluoretação], que tem a função de colaborar para redução da incidência da cárie dentária. Em seguida, a água tratada é armazenada inicialmente em reservatórios de distribuição e depois em reservatórios de bairros, espalhados em regiões estratégicas [8 – Reservatório]. Dali, vai para as tubulações maiores, as adutoras [9 – Distribuição], e depois para as redes de distribuição [10 – Redes]. Por meio delas, a água chega aos domicílios [11 – Cidade], onde geralmente é armazenada em caixas d'água. A responsabilidade da Sabesp é entregar água até a entrada da residência, onde estão o cavalete e o hidrômetro. A partir daí, o cliente deve cuidar das instalações internas e da limpeza e conservação do reservatório.

## Controle da qualidade da água

A Sabesp controla a qualidade da água em todo o sistema de abastecimento, desde os mananciais até o cavalete de seu imóvel, por meio de coletas sistemáticas de amostras e realização de ensaios laboratoriais, em atendimento ao Anexo XX da Portaria de Consolidação 05/17 do Ministério da Saúde. Para isso, possui 16 laboratórios de controle sanitários com várias análises acreditadas pela ISO 17.025.

A seguir, são apresentadas as análises realizadas no ano de 2018 em cada sistema de abastecimento de seu município. A ocorrência de resultados fora dos padrões não necessariamente representa risco à saúde, pois indicam a situação em um dado momento de um local específico. Pequenas variações podem ocorrer no processo de tratamento e distribuição de água sem que sua qualidade se torne inadequada ao consumo humano. É importante saber que em todos os casos anômalos, ações corretivas imediatas são tomadas seguidas de novas análises para constatação da regularização da situação.

## Padrões de potabilidade

Os parâmetros básicos monitorados com maior frequência estão apresentados abaixo, com os respectivos padrões e significados:

Parâmetros	Padrões	Significado dos Parâmetros
Cor	Máximo 15 U.C.	Característica que mede o grau de coloração da água
Turbidez	Máximo 5 N.T.U.	Característica que reflete o grau de transparência da água
Cloro	Mínimo 0,2 mg/L Máximo 5,0 mg/L	Indica a quantidade de cloro, na rede de distribuição, adicionado no processo de desinfecção da água
Coliforme Total	Ausência em 95% das amostras	Indica presença de bactérias que não são necessariamente prejudiciais à saúde
E. Coli	Ausência em 100% das amostras	Indica a possibilidade de presença de organismos causadores de doenças

## Recomendações para evitar riscos à saúde

- Lave a caixa de água a cada seis meses, mantendo-a sempre tampada. Procure instruções para uma limpeza efetiva nas agências ou site da Sabesp;
- Mantenha os filtros de vela, carvão ativado, ozônio ou outros modelos sempre limpos, para evitar que contaminem a água. Para fazer a limpeza, siga as instruções do fabricante;
- Informe seu dentista que a água já contém flúor, pois a aplicação de flúor a mais pode provocar problemas nos dentes (fluorose).

## Resumo anual da qualidade da água distribuída:

Consulte em sua conta qual Sistema abastece seu imóvel

Sistema de abastecimento: Rio Claro  
Localização: Estrada Casa Grande SP 92, km 95, s/nº - Casa Grande - Biritiba Mirim - SP  
Processo de tratamento: Pré-oxidação, coagulação, floculação, decantação, filtração, correção de pH, desinfecção e fluoretação  
Manancial: Barragem Ribeirão do Campo e Rio Claro  
Local(is) abastecido(s): Sede do município

MÊS	PARÂMETROS								
	Turbidez		Cor		Cloro		Coliformes		
E=	40		10		40		40		
Jan	40	40	11	11	40	40	40	40	40
Fev	40	40	11	11	40	40	40	40	40
Mar	40	40	10	10	40	40	40	39	40
Abr	40	40	10	10	40	40	40	40	40
Mai	40	40	10	10	40	40	40	40	40
Jun	40	40	11	11	40	40	40	40	40
Jul	40	40	11	10	40	40	40	40	40
Ago	42	42	13	13	42	42	42	42	42
Set	40	40	10	10	40	40	40	39	40
Out	40	40	11	11	40	39	40	39	40
Nov	40	40	10	10	41	41	41	39	41
Dez	40	40	10	10	40	40	40	40	40

**Legenda:** E = n.º mínimo de amostras Exigidas; R = n.º de amostras Realizadas; C = n.º de amostras em Conformidade com o Padrão do anexo XX da Portaria a Portaria de Consolidação 5/17 do Ministério da Saúde

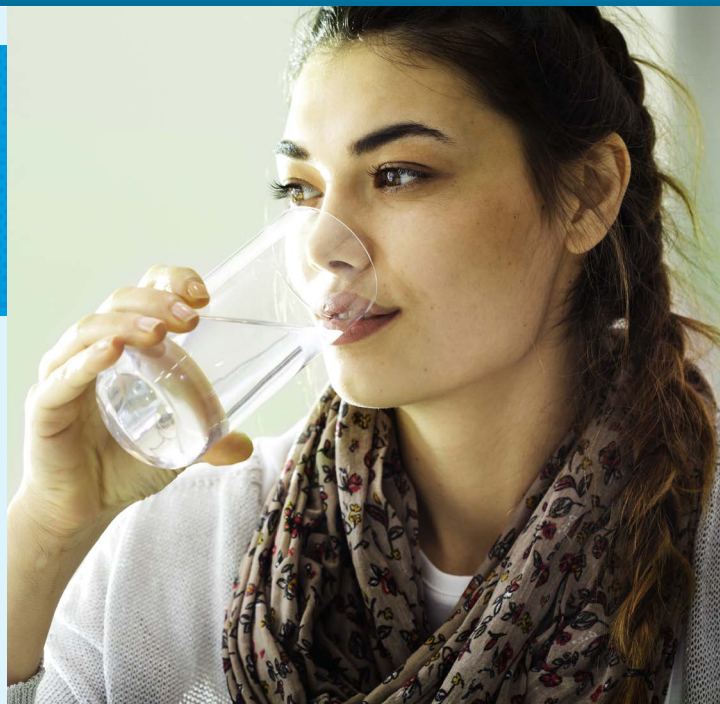
**A Sabesp solicita que os síndicos e as administradoras dos condomínios divulguem este relatório a todos os condôminos.**

Para mais informações acesse: [www.sabesp.com.br](http://www.sabesp.com.br)  
ou ligue para: 195 ou 0800 011 9911 (capital) e 0800 055 0195 (interior/litoral)



# RELATÓRIO ANUAL DE QUALIDADE DA ÁGUA 2019

MUNICÍPIO DE  
**PRAIA GRANDE**



**VALORIZAR A ÁGUA E SOMAR ESFORÇOS É A MELHOR MANEIRA DE CUIDAR BEM**



## ÁGUA

Cuide bem desse bem,  
porque cada gota  
vale muito.

### ÁGUA NÃO NASCE DA TORNEIRA

Ela percorre um longo caminho desde que é coletada e tratada para chegar a sua casa própria para o consumo.

### PARA A SABESP, ATENDIMENTO AO CLIENTE É PRIORIDADE

A SABESP DISPONIBILIZA AOS SEUS CLIENTES VÁRIOS CANAIS DE RELACIONAMENTO NAS ÁREAS ATENDIDAS NA CAPITAL, REGIÃO METROPOLITANA, INTERIOR E LITORAL DO ESTADO DE SÃO PAULO, PROPORCIONANDO MAIS COMODIDADE PARA VOCÊ E SUA FAMÍLIA. SÃO SISTEMAS QUE TIRAM DÚVIDAS, FORNECEM INFORMAÇÕES INDIVIDUAIS E ATENDEM CHAMADOS ESPECÍFICOS DE REPAROS E ORIENTAÇÕES.

CONHEÇA CADA UM DELES E VEJA COMO A SABESP ESTÁ SEMPRE PERTO DE VOCÊ.

ATENDIMENTO  
TELEFÔNICO



Região Metropolitana de São Paulo: 0800 011 9911 | Interior e Litoral: 0800 055 0195  
Atendimento para pessoas com deficiência auditiva e de fala:  
Região Metropolitana de São Paulo: 0800 777 3700 | Interior e Litoral: 0800 016 0195  
Serviços Emergenciais (24h por dia): 195

ATENDIMENTO  
ONLINE



Pelo atendimento online você pode conversar com nossos atendentes e tirar suas dúvidas sobre os serviços.

AGÊNCIA  
VIRTUAL



Na agência virtual da Sabesp você pode solicitar 2ª via de conta, parcelamento de contas, conserto de vazamentos, consultar histórico de seu consumo e informações para efetuar pagamentos.

SABESP  
MOBILE



Com o aplicativo Sabesp Mobile você pode solicitar 2ª via de conta, consultar débitos, parcelar e reparcelar contas, ver o histórico de consumo, pedir nova ligação de água ou de esgoto, informar sobre vazamentos ou sobre falta de água e consultar informações a respeito de débito automático ou dos canais de atendimento.

[WWW.SABESP.COM.BR](http://WWW.SABESP.COM.BR)

### SABESP MOBILE

2ª via e parcelamento  
DE CONTAS



### HISTÓRICO DE CONSUMO



AVISO DE VAZAMENTOS  
E FALTA D'ÁGUA



# Relatório Anual de Qualidade da Água – 2019

## Quem é a Sabesp

A Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – Sabesp é uma empresa de economia mista, de capital aberto, que tem como principal acionista o Governo do Estado de São Paulo, sendo que sua sede está situada na Rua Costa Carvalho, 300 – Pinheiros – São Paulo, telefone (11) 3388-8000. É representada legalmente pelo seu diretor-presidente, Benedito Braga.

Como parte das exigências do Novo Mercado Bovespa, desde abril de 2002, deu indicações positivas de transparência, compromisso e respeito aos acionistas. Tanto que entrou para o seleto grupo de empresas brasileiras a ter ações na Bolsa de Valores de Nova Iorque – Nyse, sendo inserida, definitivamente, no mercado acionário internacional.

Responsável pelos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgotos de mais de 370 municípios do Estado, a Sabesp é, atualmente, uma das mais significativas companhias do mercado de saneamento de todo o mundo.

As etapas dos sistemas de captação, tratamento, armazenamento e distribuição são monitoradas para que a água fornecida atenda e supere os padrões mundiais estabelecidos pela Organização Mundial de Saúde – OMS.

Os clientes da Sabesp podem obter informações sobre a qualidade da água por meio dos seguintes canais de atendimento: site [www.sabesp.com.br](http://www.sabesp.com.br); agências de atendimento (veja o endereço mais próximo de sua casa na conta mensal); ou ainda, pelos telefones – São Paulo e Região Metropolitana de São Paulo: 195 (Serviço de Emergência) ou 0800-0119911 e no Interior e Litoral: 0800-0550195.

A Secretaria Municipal de Saúde de Praia Grande é a responsável pela vigilância da qualidade da água em seu município e está situada na Av. Presidente Kennedy, 9000 - Vila Mirim – telefone (13) 3496-2432.

## Informação: um direito do consumidor

Este relatório anual atende às seguintes legislações:

**Decreto Presidencial 5.440/05**, que dispõe sobre a divulgação das informações sobre a qualidade da água distribuída para consumo humano.

**Lei 8.078/90**, que dispõe sobre o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, conforme:

**Artigo 6º** – São direitos básicos do consumidor:

III – A informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.

**Artigo 31º** – A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas; e em língua portuguesa; sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e à segurança dos consumidores.

**Anexo XX da Portaria de Consolidação 05/17 do Ministério da Saúde** – dentre as obrigações dos responsáveis pela operação do sistema de abastecimento de água, destacam-se as seguintes ações:

- Gestão dos recursos hídricos e proteção dos mananciais;
- Avaliação sistemática dos sistemas de abastecimento de água;
- Monitoramento da qualidade da água;
- Manutenção de registros e fornecimento de informações periódicas às autoridades de saúde pública a respeito da qualidade da água.

## Situação dos Mananciais

O Governo do Estado de São Paulo, por meio da Secretaria de Estado do Meio Ambiente, é responsável por fiscalizar e estabelecer leis e programas para a proteção dos mananciais. De acordo com a legislação brasileira, a gestão dos mananciais deve ser compartilhada entre o Estado, municípios e sociedade civil, nos comitês de bacia. Portanto, todos são corresponsáveis pela busca de soluções para o problema das águas.

A Lei Estadual 9.866/97, de proteção dos mananciais, estabelece mecanismos de proteção e conservação ambiental para os mananciais do Estado de São Paulo, para garantir a disponibilidade da água em quantidade suficiente para o abastecimento de sua população.

A Resolução Conama 357/05 e o Decreto Estadual 8.468/76 estabelecem os usos indicados para os mananciais em função de sua qualidade. Além disso, fixam limites para lançamentos de esgotos e efluentes industriais nos corpos de água, sendo a responsabilidade pela fiscalização atribuída à Companhia de Tecnologia de Saneamento Ambiental – Cetesb.

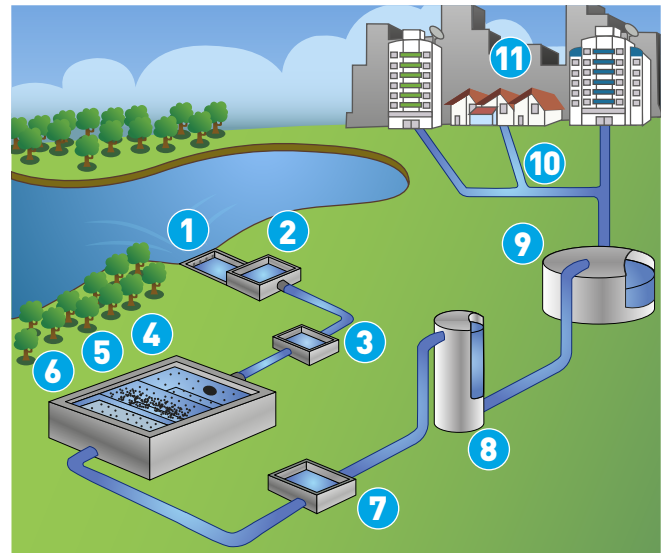
A água é a principal matéria-prima da Sabesp, e, por esse motivo, diversas parcerias e ações voltadas à preservação, conservação e recuperação de áreas de mananciais são desenvolvidas. Destacam-se o intenso monitoramento da qualidade dos mananciais, projetos de despoluição de bacias, além de várias iniciativas de educação ambiental. Embora a Sabesp não possua poder legal para fiscalizar ou punir ações de degradação dos mananciais, todas as suas atividades são orientadas para a sustentabilidade ambiental dessas áreas.

Os mananciais que abastecem este município estão situados na bacia hidrográfica do Baixada Santista. A ocupação da bacia é 20% urbana, 10% agrícola, 70% matas. Os mananciais estão em boas condições e o principal problema de poluição são os sólidos/folhas arrastados pelo rio, pois o manancial é razoavelmente bem protegido das ações urbanas.

## Entendendo o processo de tratamento da água

Dependendo das condições da água captada, o tratamento pode incluir diversas etapas, conforme representado no esquema abaixo.

## Esquema do processo de tratamento da água



A água de rios ou represas [1 – Represa] é captada e bombeada [2 – Captação e bombeamento] para as Estações de Tratamento de Água. Assim que chega, recebe cloro, para facilitar a retirada de matéria orgânica e metais, e cal ou soda [3 – Cloração e alcalinização], para ajustar o pH aos valores exigidos para as fases seguintes. Então é adicionado sulfato de alumínio, cloreto férrico ou outro coagulante [4 – Coagulação e floculação], seguido de uma agitação violenta da água para provocar a desestabilização elétrica das partículas de sujeira, facilitando sua agregação e remoção. Como os flocos de sujeira são mais pesados do que a água, eles caem e se depositam no fundo [5 – Decantação]. Depois, a água passa por várias camadas filtrantes [6 – Filtração] em que são retidos os flocos menores, que não ficaram na decantação. Ela fica, então, livre das impurezas. Estas três etapas [floculação, decantação e filtração] recebem o nome de **clarificação**. Todas as partículas de impurezas são removidas, deixando a água límpida, mas ainda não está pronta. Para garantir a qualidade da água, após a clarificação é feita a desinfecção com cloro, usado para destruição de microorganismos presentes na água. Em uma etapa adicional, também é adicionado flúor [7 – Cloração e fluoretação], que tem a função de colaborar para redução da incidência da cárie dentária. Em seguida, a água tratada é armazenada inicialmente em reservatórios de distribuição e depois em reservatórios de bairros, espalhados em regiões estratégicas [8 – Reservatório]. Dali, vai para as tubulações maiores, as adutoras [9 – Distribuição], e depois para as redes de distribuição [10 – Redes]. Por meio delas, a água chega aos domicílios [11 – Cidade], onde geralmente é armazenada em caixas d'água. A responsabilidade da Sabesp é entregar água até a entrada da residência, onde estão o cavalete e o hidrômetro. A partir daí, o cliente deve cuidar das instalações internas e da limpeza e conservação do reservatório.

## Controle da qualidade da água

A Sabesp controla a qualidade da água em todo o sistema de abastecimento, desde os mananciais até o cavalete de seu imóvel, por meio de coletas sistemáticas de amostras e realização de ensaios laboratoriais, em atendimento ao Anexo XX da Portaria de Consolidação 05/17 do Ministério da Saúde. Para isso, possui 16 laboratórios de controle sanitários com várias análises acreditadas pela ISO 17.025.

A seguir, são apresentadas as análises realizadas no ano de 2019 em cada sistema de abastecimento de seu município. A ocorrência de resultados fora dos padrões não necessariamente representa risco à saúde, pois indicam a situação em um dado momento de um local específico. Pequenas variações podem ocorrer no processo de tratamento e distribuição de água sem que sua qualidade se torne inadequada ao consumo humano. É importante saber que em todos os casos anômalos, ações corretivas imediatas são tomadas seguidas de novas análises para constatação da regularização da situação.

## Padrões de potabilidade

Os parâmetros básicos monitorados com maior frequência estão apresentados abaixo, com os respectivos padrões e significados:

Parâmetros	Padrões	Significado dos Parâmetros
Cor	Máximo 15 U.C.	Característica que mede o grau de coloração da água
Turbidez	Máximo 5 N.T.U.	Característica que reflete o grau de transparência da água
Cloro	Mínimo 0,2 mg/L Máximo 5,0 mg/L	Indica a quantidade de cloro, na rede de distribuição, adicionado no processo de desinfecção da água
Coliforme Total	Ausência em 95% das amostras	Indica presença de bactérias que não são necessariamente prejudiciais à saúde
E. Coli	Ausência em 100% das amostras	Indica a possibilidade de presença de organismos causadores de doenças

## Recomendações para evitar riscos à saúde

- Lave a caixa de água a cada seis meses, mantendo-a sempre tampada. Procure instruções para uma limpeza efetiva nas agências ou site da Sabesp;
- Mantenha os filtros de vela, carvão ativado, ozônio ou outros modelos sempre limpos, para evitar que contaminem a água. Para fazer a limpeza, siga as instruções do fabricante;
- Informe seu dentista que a água já contém flúor, pois a aplicação de flúor a mais pode provocar problemas nos dentes (fluorose).

## Resumo anual da qualidade da água distribuída:

Consulte em sua conta qual Sistema abastece seu imóvel

Sistema de abastecimento: Posto de Cloração Melvi/ ETA 3 - Cubatão/ETA Mambu/Branco  
Localização: PC Melvi: Av. Wilson de Oliveira, S/N - Jardim Melvi - Praia Grande; ETA3-Cubatão: Via Anchieta, Km54 - Bairro Fabril - Cubatão; ETA Mambu/Branco: Estrada do Aguapeu s/n-Aguapeu-Itanhaém  
Processo de tratamento: P.C. Melvi: Gradeamento, Peneiramento, Caixa de Areia, Desinfecção  
Correção de pH e Fluoretação; ETA 3 Cubatão: Gradeamento, Caixa de Areia, Pré-Cloração, Coagulação, Floculação, Decantação, Filtração, Desinfecção, Correção de pH e Fluoretação; ETA Mambu/Branco: Gradeamento, Peneiramento, Caixa de Areia, Pré-desinfecção, Coagulação, Floculação, Flotação, Filtração, Desinfecção, Correção de pH e Fluoretação  
Manancial: P.C. Melvi: Ribeirão Guariuma, Ribeirão Laranjal, Ribeirão Lambari, Córrego Soldado e Serraria; ETA 3 - Cubatão - Rio Cubatão; ETA Mambu/Branco: Rio Mambu e Rio Branco  
Local(is) abastecido(s): Sede do Município

E=	PARÂMETROS								
	Turbidez		Cor		Cloro		Coliformes		
	R	C	R	C	R	C	R	C-Totais	E.coli
MÊS	165		52		165		165		
Jan	171	170	56	53	171	171	171	157	171
Fev	170	151	57	23	170	170	169	157	169
Mar	173	153	61	49	176	176	171	159	171
Abr	181	165	59	55	181	181	181	176	181
Mai	170	160	58	58	170	170	170	167	170
Jun	174	159	56	51	174	174	170	163	170
Jul	174	161	55	53	174	174	174	174	174
Ago	176	169	55	50	176	176	176	173	176
Set	176	169	54	52	177	177	176	175	176
Out	182	174	58	54	182	182	182	179	182
Nov	174	168	58	57	174	174	174	167	174
Dez	170	167	53	53	170	170	170	164	170

Legenda: E= n.º mínimo de amostras Exigidas; R= n.º de amostras Realizadas; C= n.º de amostras em Conformidade com o Padrão do anexo XX da Portaria a Portaria de Consolidação 5/17 do Ministério da Saúde

**A Sabesp solicita que os síndicos e as administradoras dos condomínios divulguem este relatório a todos os condôminos.**

Para mais informações acesse: [www.sabesp.com.br](http://www.sabesp.com.br)  
ou ligue para: 195 ou 0800 011 9911 (capital) e 0800 055 0195 (interior/litoral)



# RELATÓRIO ANUAL DE QUALIDADE DA ÁGUA 2018

MUNICÍPIO DE  
**PRAIA GRANDE**



**VALORIZAR A ÁGUA E SOMAR ESFORÇOS É A MELHOR MANEIRA DE CUIDAR BEM**



## ÁGUA

Cuide bem desse bem,  
porque cada gota  
vale muito.

### ÁGUA NÃO NASCE DA TORNEIRA

Ela percorre um longo caminho desde que é coletada e tratada para chegar a sua casa própria para o consumo.

## PARA A SABESP, ATENDIMENTO AO CLIENTE É PRIORIDADE

A SABESP DISPONIBILIZA AOS SEUS CLIENTES VÁRIOS CANAIS DE RELACIONAMENTO NAS ÁREAS ATENDIDAS NA CAPITAL, REGIÃO METROPOLITANA, INTERIOR E LITORAL DO ESTADO DE SÃO PAULO, PROPORCIONANDO MAIS COMODIDADE PARA VOCÊ E SUA FAMÍLIA. SÃO SISTEMAS QUE TIRAM DÚVIDAS, FORNECEM INFORMAÇÕES INDIVIDUAIS E ATENDEM CHAMADOS ESPECÍFICOS DE REPAROS E ORIENTAÇÕES.

CONHEÇA CADA UM DELES E VEJA COMO A SABESP ESTÁ SEMPRE PERTO DE VOCÊ.

ATENDIMENTO  
TELEFÔNICO



Região Metropolitana de São Paulo: 0800 011 9911 | Interior e Litoral: 0800 055 0195  
Atendimento para pessoas com deficiência auditiva e de fala:  
Região Metropolitana de São Paulo: 0800 777 3700 | Interior e Litoral: 0800 016 0195  
Serviços Emergenciais (24h por dia): 195

ATENDIMENTO  
ONLINE



Pelo atendimento online você pode conversar com nossos atendentes e tirar suas dúvidas sobre os serviços.

AGÊNCIA  
VIRTUAL



Na agência virtual da Sabesp você pode solicitar 2ª via de conta, parcelamento de contas, conserto de vazamentos, consultar histórico de seu consumo e informações para efetuar pagamentos.

SABESP  
MOBILE



Com o aplicativo Sabesp Mobile você pode solicitar 2ª via de conta, consultar débitos, parcelar e reparar contas, ver o histórico de consumo, pedir nova ligação de água ou de esgoto, informar sobre vazamentos ou sobre falta de água e consultar informações a respeito de débito automático ou dos canais de atendimento.

[WWW.SABESP.COM.BR](http://WWW.SABESP.COM.BR)

## SABESP MOBILE

2ª via e parcelamento  
DE CONTAS



## HISTÓRICO DE CONSUMO



AVISO DE VAZAMENTOS  
e FALTA D'ÁGUA



# Relatório Anual de Qualidade da Água – 2018

## Quem é a Sabesp

A Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – Sabesp é uma empresa de economia mista, de capital aberto, que tem como principal acionista o Governo do Estado de São Paulo, sendo que sua sede está situada na Rua Costa Carvalho, 300 – Pinheiros – São Paulo, telefone (11) 3388-8000. É representada legalmente pelo seu diretor-presidente, Benedito Braga.

Como parte das exigências do Novo Mercado Bovespa, desde abril de 2002, deu indicações positivas de transparência, compromisso e respeito aos acionistas. Tanto que entrou para o seleto grupo de empresas brasileiras a ter ações na Bolsa de Valores de Nova Iorque – Nyse, sendo inserida, definitivamente, no mercado acionário internacional.

Responsável pelos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgotos de mais de 360 municípios do Estado, a Sabesp é, atualmente, uma das mais significativas companhias do mercado de saneamento de todo o mundo.

As etapas dos sistemas de captação, tratamento, armazenamento e distribuição são monitoradas para que a água fornecida atenda e supere os padrões mundiais estabelecidos pela Organização Mundial de Saúde – OMS.

Os clientes da Sabesp podem obter informações sobre a qualidade da água por meio dos seguintes canais de atendimento: site [www.sabesp.com.br](http://www.sabesp.com.br); agências de atendimento (veja o endereço mais próximo de sua casa na conta mensal); ou ainda, pelos telefones – São Paulo e Região Metropolitana de São Paulo: 195 (Serviço de Emergência) ou 0800-0119911 e no Interior e Litoral: 0800-0550195.

A Secretaria Municipal de Saúde de Praia Grande é a responsável pela vigilância da qualidade da água em seu município e está situada na avenida Presidente Kennedy, 8850 – Vila Mirim – telefone (13) 3496-2432.

## Informação: um direito do consumidor

Este relatório anual atende às seguintes legislações:

**Decreto Presidencial 5.440/05**, que dispõe sobre a divulgação das informações sobre a qualidade da água distribuída para consumo humano.

**Lei 8.078/90**, que dispõe sobre o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, conforme:

**Artigo 6º** – São direitos básicos do consumidor:

III – A informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.

**Artigo 31º** – A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas; e em língua portuguesa; sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e à segurança dos consumidores.

**Anexo XX da Portaria de Consolidação 05/17 do Ministério da Saúde** – dentre as obrigações dos responsáveis pela operação do sistema de abastecimento de água, destacam-se as seguintes ações:

- Gestão dos recursos hídricos e proteção dos mananciais;
- Avaliação sistemática dos sistemas de abastecimento de água;
- Monitoramento da qualidade da água;
- Manutenção de registros e fornecimento de informações periódicas às autoridades de saúde pública a respeito da qualidade da água.

## Situação dos Mananciais

O Governo do Estado de São Paulo, por meio da Secretaria de Estado do Meio Ambiente, é responsável por fiscalizar e estabelecer leis e programas para a proteção dos mananciais. De acordo com a legislação brasileira, a gestão dos mananciais deve ser compartilhada entre o Estado, municípios e sociedade civil, nos comitês de bacia. Portanto, todos são corresponsáveis pela busca de soluções para o problema das águas.

A Lei Estadual 9.866/97, de proteção dos mananciais, estabelece mecanismos de proteção e conservação ambiental para os mananciais do Estado de São Paulo, para garantir a disponibilidade da água em quantidade suficiente para o abastecimento de sua população.

A Resolução Conama 357/05 e o Decreto Estadual 8.468/76 estabelecem os usos indicados para os mananciais em função de sua qualidade. Além disso, fixam limites para lançamentos de esgotos e efluentes industriais nos corpos de água, sendo a responsabilidade pela fiscalização atribuída à Companhia de Tecnologia de Saneamento Ambiental – Cetesb.

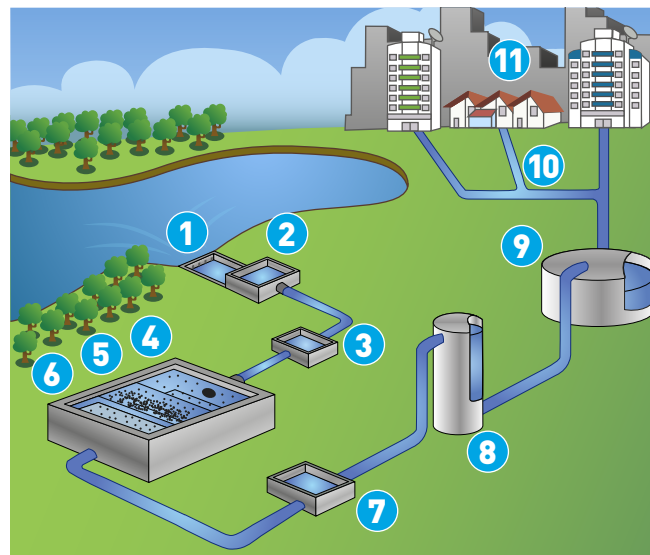
A água é a principal matéria-prima da Sabesp, e, por esse motivo, diversas parcerias e ações voltadas à preservação, conservação e recuperação de áreas de mananciais são desenvolvidas. Destacam-se o intenso monitoramento da qualidade dos mananciais, projetos de despoluição de bacias, além de várias iniciativas de educação ambiental. Embora a Sabesp não possua poder legal para fiscalizar ou punir ações de degradação dos mananciais, todas as suas atividades são orientadas para a sustentabilidade ambiental dessas áreas.

Os mananciais que abastecem este município estão situados na bacia hidrográfica da Baixada Santista. A ocupação da bacia é 20% urbana, 10% agrícola, 70% matas. Os mananciais estão em boas condições e o principal problema de poluição são os sólidos/folhas arrastados pelo rio, pois o manancial é razoavelmente bem protegido das ações urbanas.

## Entendendo o processo de tratamento da água

Dependendo das condições da água captada, o tratamento pode incluir diversas etapas, conforme representado no esquema abaixo.

## Esquema do processo de tratamento da água



A água de rios ou represas [1 – Represa] é captada e bombeada [2 – Captação e bombeamento] para as Estações de Tratamento de Água. Assim que chega, recebe cloro, para facilitar a retirada de matéria orgânica e metais, e cal ou soda [3 – Cloração e alcalinização], para ajustar o pH aos valores exigidos para as fases seguintes. Então é adicionado sulfato de alumínio, cloreto férrico ou outro coagulante [4 – Coagulação e floculação], seguido de uma agitação violenta da água para provocar a desestabilização elétrica das partículas de sujeira, facilitando sua agregação e remoção. Como os flocos de sujeira são mais pesados do que a água, eles caem e se depositam no fundo [5 – Decantação]. Depois, a água passa por várias camadas filtrantes [6 – Filtração] em que são retidos os flocos menores, que não ficaram na decantação. Ela fica, então, livre das impurezas. Estas três etapas [floculação, decantação e filtração] recebem o nome de **clarificação**. Todas as partículas de impurezas são removidas, deixando a água límpida, mas ainda não está pronta. Para garantir a qualidade da água, após a clarificação é feita a desinfecção com cloro, usado para destruição de microorganismos presentes na água. Em uma etapa adicional, também é adicionado flúor [7 – Cloração e fluoretação], que tem a função de colaborar para redução da incidência da cárie dentária. Em seguida, a água tratada é armazenada inicialmente em reservatórios de distribuição e depois em reservatórios de bairros, espalhados em regiões estratégicas [8 – Reservatório]. Daí, vai para as tubulações maiores, as adutoras [9 – Distribuição], e depois para as redes de distribuição [10 – Redes]. Por meio delas, a água chega aos domicílios [11 – Cidade], onde geralmente é armazenada em caixas d'água. A responsabilidade da Sabesp é entregar água até a entrada da residência, onde estão o cavalete e o hidrômetro. A partir daí, o cliente deve cuidar das instalações internas e da limpeza e conservação do reservatório.

## Controle da qualidade da água

A Sabesp controla a qualidade da água em todo o sistema de abastecimento, desde os mananciais até o cavalete de seu imóvel, por meio de coletas sistemáticas de amostras e realização de ensaios laboratoriais, em atendimento ao Anexo XX da Portaria de Consolidação 05/17 do Ministério da Saúde. Para isso, possui 16 laboratórios de controle sanitários com várias análises acreditadas pela ISO 17.025.

A seguir, são apresentadas as análises realizadas no ano de 2018 em cada sistema de abastecimento de seu município. A ocorrência de resultados fora dos padrões não necessariamente representa risco à saúde, pois indicam a situação em um dado momento de um local específico. Pequenas variações podem ocorrer no processo de tratamento e distribuição de água sem que sua qualidade se torne inadequada ao consumo humano. É importante saber que em todos os casos anômalos, ações corretivas imediatas são tomadas seguidas de novas análises para constatação da regularização da situação.

## Padrões de potabilidade

Os parâmetros básicos monitorados com maior frequência estão apresentados abaixo, com os respectivos padrões e significados:

Parâmetros	Padrões	Significado dos Parâmetros
Cor	Máximo 15 U.C.	Característica que mede o grau de coloração da água
Turbidez	Máximo 5 N.T.U.	Característica que reflete o grau de transparência da água
Cloro	Mínimo 0,2 mg/L Máximo 5,0 mg/L	Indica a quantidade de cloro, na rede de distribuição, adicionado no processo de desinfecção da água
Coliforme Total	Ausência em 95% das amostras	Indica presença de bactérias que não são necessariamente prejudiciais à saúde
E. Coli	Ausência em 100% das amostras	Indica a possibilidade de presença de organismos causadores de doenças

## Recomendações para evitar riscos à saúde

- Lave a caixa de água a cada seis meses, mantendo-a sempre tampada. Procure instruções para uma limpeza efetiva nas agências ou site da Sabesp;
- Mantenha os filtros de vela, carvão ativado, ozônio ou outros modelos sempre limpos, para evitar que contaminem a água. Para fazer a limpeza, siga as instruções do fabricante;
- Informe seu dentista que a água já contém flúor, pois a aplicação de flúor a mais pode provocar problemas nos dentes (fluorose).

## Resumo anual da qualidade da água distribuída:

Consulte em sua conta qual Sistema abastece seu imóvel

Sistema de abastecimento: Posto de Cloração Melvi/ ETA 3 – Cubatão/ETA Mambu/Branco  
Localização: PC Melvi: Av. Wilson de Oliveira, S/N – Jardim Melvi – Praia Grande; ETA3-Cubatão: Via Anchieta, Km54 -Bairro Fabril – Cubatão; ETA Mambu/Branco: Estrada do Aguapeu s/n-Aguapeu-Itanhaém  
Processo de tratamento: P.C. Melvi: Gradeamento, Peneiramento, Caixa de Areia, Desinfecção  
Correção de pH e Fluoretação;ETA 3 Cubatão: Gradeamento, Caixa de Areia, Pré-Cloração, Coagulação, Floculação, Decantação, Filtração, Desinfecção, Correção de pH e Fluoretação;ETA Mambu/Branco: Gradeamento, Peneiramento, Caixa de Areia, Pré-desinfecção, Coagulação, Floculação, Flotação, Filtração, Desinfecção, Correção de pH e Fluoretação  
Manancial: P.C. Melvi: Ribeirão Guariuma, Ribeirão Laranjal, Ribeirão Lambari, Córregos Soldado e Serraria ;ETA 3 – Cubatão – Rio Cubatão ETA Mambu/Branco: Rio Mambu e Rio Branco  
Local(is) abastecido(s): Sede do Município

E=	PARÂMETROS								
	Turbidez		Cor		Cloro		Coliformes		
	163		52		163		163		
MÊS	R	C	R	C	R	C	R	C-Totais	E.coli
Jan	163	162	54	54	164	164	164	163	164
Fev	163	159	52	50	163	162	163	161	162
Mar	165	160	52	52	165	165	165	158	164
Abr	170	163	52	51	170	170	170	168	170
Mai	167	166	52	51	167	167	167	162	167
Jun	166	166	52	51	166	166	165	165	165
Jul	168	167	54	53	168	168	167	165	167
Ago	167	165	54	53	167	167	167	166	167
Set	168	168	54	53	168	168	168	168	168
Out	170	166	52	44	170	170	170	167	170
Nov	168	161	52	47	168	167	168	166	168
Dez	175	172	62	59	175	175	169	169	169

Legenda: E= n.º mínimo de amostras Exigidas; R= n.º de amostras Realizadas; C= n.º de amostras em Conformidade com o Padrão do anexo XX da Portaria a Portaria de Consolidação 5/17 do Ministério da Saúde

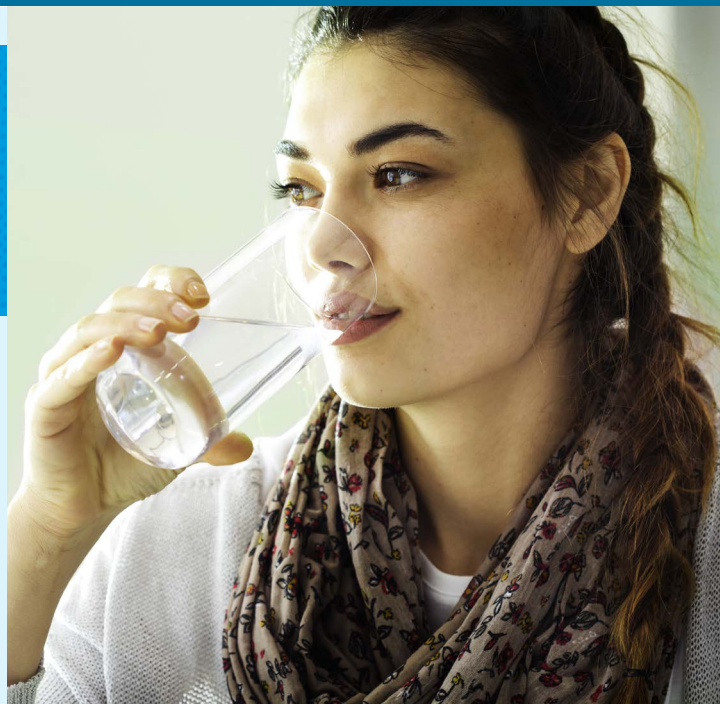
A Sabesp solicita que os síndicos e as administradoras dos condomínios divulguem este relatório a todos os condôminos.

Para mais informações acesse: [www.sabesp.com.br](http://www.sabesp.com.br)  
ou ligue para: 195 ou 0800 011 9911 (capital) e 0800 055 0195 (interior/litoral)



# RELATÓRIO ANUAL DE QUALIDADE DA ÁGUA 2019

MUNICÍPIO DE  
**CUBATÃO**



VALORIZAR A ÁGUA E SOMAR ESFORÇOS É A MELHOR MANEIRA DE CUIDAR BEM



## ÁGUA

Cuide bem desse bem,  
porque cada gota  
vale muito.

### ÁGUA NÃO NASCE DA TORNEIRA

Ela percorre um longo caminho desde que é coletada e tratada para chegar a sua casa própria para o consumo.

## PARA A SABESP, ATENDIMENTO AO CLIENTE É PRIORIDADE

A SABESP DISPONIBILIZA AOS SEUS CLIENTES VÁRIOS CANAIS DE RELACIONAMENTO NAS ÁREAS ATENDIDAS NA CAPITAL, REGIÃO METROPOLITANA, INTERIOR E LITORAL DO ESTADO DE SÃO PAULO, PROPORCIONANDO MAIS COMODIDADE PARA VOCÊ E SUA FAMÍLIA. SÃO SISTEMAS QUE TIRAM DÚVIDAS, FORNECEM INFORMAÇÕES INDIVIDUAIS E ATENDEM CHAMADOS ESPECÍFICOS DE REPAROS E ORIENTAÇÕES.

CONHEÇA CADA UM DELES E VEJA COMO A SABESP ESTÁ SEMPRE PERTO DE VOCÊ.

ATENDIMENTO  
TELEFÔNICO



Região Metropolitana de São Paulo: 0800 011 9911 | Interior e Litoral: 0800 055 0195  
Atendimento para pessoas com deficiência auditiva e de fala:  
Região Metropolitana de São Paulo: 0800 777 3700 | Interior e Litoral: 0800 016 0195  
Serviços Emergenciais (24h por dia): 195

ATENDIMENTO  
ONLINE



Pelo atendimento online você pode conversar com nossos atendentes e tirar suas dúvidas sobre os serviços.

AGÊNCIA  
VIRTUAL



Na agência virtual da Sabesp você pode solicitar 2ª via de conta, parcelamento de contas, conserto de vazamentos, consultar histórico de seu consumo e informações para efetuar pagamentos.

SABESP  
MOBILE



Com o aplicativo Sabesp Mobile você pode solicitar 2ª via de conta, consultar débitos, parcelar e reparcelar contas, ver o histórico de consumo, pedir nova ligação de água ou de esgoto, informar sobre vazamentos ou sobre falta de água e consultar informações a respeito de débito automático ou dos canais de atendimento.

WWW.SABESP.COM.BR

## SABESP MOBILE

2ª via e parcelamento  
DE CONTAS



## HISTÓRICO DE CONSUMO



AVISO DE VAZAMENTOS  
e falta d'água



# Relatório Anual de Qualidade da Água – 2019

## Quem é a Sabesp

A Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – Sabesp é uma empresa de economia mista, de capital aberto, que tem como principal acionista o Governo do Estado de São Paulo, sendo que sua sede está situada na Rua Costa Carvalho, 300 – Pinheiros – São Paulo, telefone (11) 3388-8000. É representada legalmente pelo seu diretor-presidente, Benedito Braga.

Como parte das exigências do Novo Mercado Bovespa, desde abril de 2002, deu indicações positivas de transparência, compromisso e respeito aos acionistas. Tanto que entrou para o seletivo grupo de empresas brasileiras a ter ações na Bolsa de Valores de Nova Iorque – Nyse, sendo inserida, definitivamente, no mercado acionário internacional.

Responsável pelos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgotos de mais de 370 municípios do Estado, a Sabesp é, atualmente, uma das mais significativas companhias do mercado de saneamento de todo o mundo.

As etapas dos sistemas de captação, tratamento, armazenamento e distribuição são monitoradas para que a água fornecida atenda e supere os padrões mundiais estabelecidos pela Organização Mundial de Saúde – OMS.

Os clientes da Sabesp podem obter informações sobre a qualidade da água por meio dos seguintes canais de atendimento: site [www.sabesp.com.br](http://www.sabesp.com.br); agências de atendimento (veja o endereço mais próximo de sua casa na conta mensal); ou ainda, pelos telefones – São Paulo e Região Metropolitana de São Paulo: 195 (Serviço de Emergência) ou 0800-0119911 e no Interior e Litoral: 0800-0550195.

A Secretaria Municipal de Saúde de Cubatão é a responsável pela vigilância da qualidade da água em seu município e está situada na Rua Manoel Jorge, 287, 2º Andar - centro - telefone (13) 3362-0946.

## Informação: um direito do consumidor

Este relatório anual atende às seguintes legislações:

**Decreto Presidencial 5.440/05**, que dispõe sobre a divulgação das informações sobre a qualidade da água distribuída para consumo humano.

**Lei 8.078/90**, que dispõe sobre o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, conforme:

**Artigo 6º** – São direitos básicos do consumidor:

III – A informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.

**Artigo 31º** – A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas; e em língua portuguesa; sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e à segurança dos consumidores.

**Anexo XX da Portaria de Consolidação 05/17 do Ministério da Saúde** – dentre as obrigações dos responsáveis pela operação do sistema de abastecimento de água, destacam-se as seguintes ações:

- Gestão dos recursos hídricos e proteção dos mananciais;
- Avaliação sistemática dos sistemas de abastecimento de água;
- Monitoramento da qualidade da água;
- Manutenção de registros e fornecimento de informações periódicas às autoridades de saúde pública a respeito da qualidade da água.

## Situação dos Mananciais

O Governo do Estado de São Paulo, por meio da Secretaria de Estado do Meio Ambiente, é responsável por fiscalizar e estabelecer leis e programas para a proteção dos mananciais. De acordo com a legislação brasileira, a gestão dos mananciais deve ser compartilhada entre o Estado, municípios e sociedade civil, nos comitês de bacia. Portanto, todos são corresponsáveis pela busca de soluções para o problema das águas.

A Lei Estadual 9.866/97, de proteção dos mananciais, estabelece mecanismos de proteção e conservação ambiental para os mananciais do Estado de São Paulo, para garantir a disponibilidade da água em quantidade suficiente para o abastecimento de sua população.

A Resolução Conama 357/05 e o Decreto Estadual 8.468/76 estabelecem os usos indicados para os mananciais em função de sua qualidade. Além disso, fixam limites para lançamentos de esgotos e efluentes industriais nos corpos de água, sendo a responsabilidade pela fiscalização atribuída à Companhia de Tecnologia de Saneamento Ambiental – Cetesb.

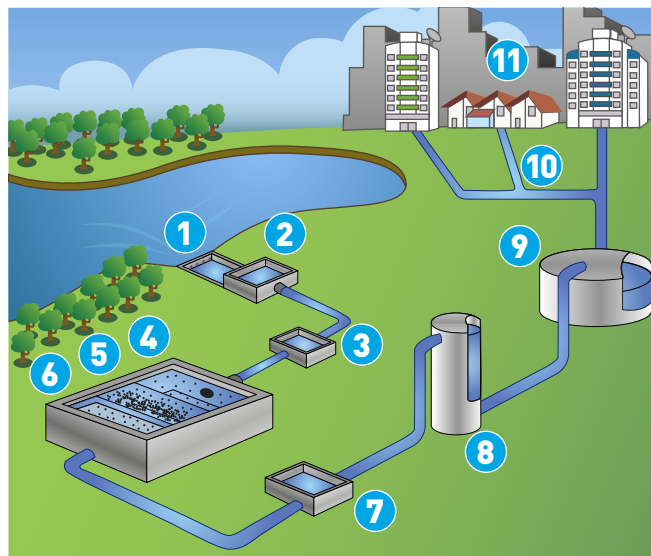
A água é a principal matéria-prima da Sabesp, e, por esse motivo, diversas parcerias e ações voltadas à preservação, conservação e recuperação de áreas de mananciais são desenvolvidas. Destacam-se o intenso monitoramento da qualidade dos mananciais, projetos de despoluição de bacias, além de várias iniciativas de educação ambiental. Embora a Sabesp não possua poder legal para fiscalizar ou punir ações de degradação dos mananciais, todas as suas atividades são orientadas para a sustentabilidade ambiental dessas áreas.

Os mananciais que abastecem este município estão situados na bacia hidrográfica do Baixada Santista. A ocupação da bacia é 20% urbana, 10% agrícola, 70% matas. Os mananciais estão em boas condições e o principal problema de poluição são os sólidos/folhas arrastados pelo rio, pois o manancial é razoavelmente bem protegido das ações urbanas.

## Entendendo o processo de tratamento da água

Dependendo das condições da água captada, o tratamento pode incluir diversas etapas, conforme representado no esquema abaixo.

## Esquema do processo de tratamento da água



A água de rios ou represas [1 – Represa] é captada e bombeada [2 – Captação e bombeamento] para as Estações de Tratamento de Água. Assim que chega, recebe cloro, para facilitar a retirada de matéria orgânica e metais, e cal ou soda [3 – Cloração e alcalinização], para ajustar o pH aos valores exigidos para as fases seguintes. Então é adicionado sulfato de alumínio, cloreto férrico ou outro coagulante [4 – Coagulação e floculação], seguido de uma agitação violenta da água para provocar a desestabilização elétrica das partículas de sujeira, facilitando sua agregação e remoção. Como os flocos de sujeira são mais pesados do que a água, eles caem e se depositam no fundo [5 – Decantação]. Depois, a água passa por várias camadas filtrantes [6 – Filtração] em que são retidos os flocos menores, que não ficaram na decantação. Ela fica, então, livre das impurezas. Estas três etapas [floculação, decantação e filtração] recebem o nome de **clarificação**. Todas as partículas de impurezas são removidas, deixando a água límpida, mas ainda não está pronta. Para garantir a qualidade da água, após a clarificação é feita a desinfecção com cloro, usado para destruição de microorganismos presentes na água. Em uma etapa adicional, também é adicionado flúor [7 – Cloração e fluoretação], que tem a função de colaborar para redução da incidência da cárie dentária. Em seguida, a água tratada é armazenada inicialmente em reservatórios de distribuição e depois em reservatórios de bairros, espalhados em regiões estratégicas [8 – Reservatório]. Daí, vai para as tubulações maiores, as adutoras [9 – Distribuição], e depois para as redes de distribuição [10 – Redes]. Por meio delas, a água chega aos domicílios [11 – Cidade], onde geralmente é armazenada em caixas d'água. A responsabilidade da Sabesp é entregar água até a entrada da residência, onde estão o caivete e o hidrômetro. A partir daí, o cliente deve cuidar das instalações internas e da limpeza e conservação do reservatório.

## Controle da qualidade da água

A Sabesp controla a qualidade da água em todo o sistema de abastecimento, desde os mananciais até o caivete de seu imóvel, por meio de coletas sistemáticas de amostras e realização de ensaios laboratoriais, em atendimento ao Anexo XX da Portaria de Consolidação 05/17 do Ministério da Saúde. Para isso, possui 16 laboratórios de controle sanitários com várias análises acreditadas pela ISO 17.025.

A seguir, são apresentadas as análises realizadas no ano de 2019 em cada sistema de abastecimento de seu município. A ocorrência de resultados fora dos padrões não necessariamente representa risco à saúde, pois indicam a situação em um dado momento de um local específico. Pequenas variações podem ocorrer no processo de tratamento e distribuição de água sem que sua qualidade se torne inadequada ao consumo humano. É importante saber que em todos os casos anômalos, ações corretivas imediatas são tomadas seguidas de novas análises para constatação da regularização da situação.

## Padrões de potabilidade

Os parâmetros básicos monitorados com maior frequência estão apresentados abaixo, com os respectivos padrões e significados:

Parâmetros	Padrões	Significado dos Parâmetros
Cor	Máximo 15 U.C.	Característica que mede o grau de coloração da água
Turbidez	Máximo 5 N.T.U.	Característica que reflete o grau de transparência da água
Cloro	Mínimo 0,2 mg/L Máximo 5,0 mg/L	Indica a quantidade de cloro, na rede de distribuição, adicionado no processo de desinfecção da água
Coliforme Total	Ausência em 95% das amostras	Indica presença de bactérias que não são necessariamente prejudiciais à saúde
E. Coli	Ausência em 100% das amostras	Indica a possibilidade de presença de organismos causadores de doenças

## Recomendações para evitar riscos à saúde

- Lave a caixa de água a cada seis meses, mantendo-a sempre tampada. Procure instruções para uma limpeza efetiva nas agências ou site da Sabesp;
- Mantenha os filtros de vela, carvão ativado, ozônio ou outros modelos sempre limpos, para evitar que contaminem a água. Para fazer a limpeza, siga as instruções do fabricante;
- Informe seu dentista que a água já contém flúor, pois a aplicação de flúor a mais pode provocar problemas nos dentes (fluorose).

## Resumo anual da qualidade da água distribuída:

Consulte em sua conta qual Sistema abastece seu imóvel

Sistema de abastecimento: ETA - Pilões/ ETA 3 - Cubatão  
 Localização: ETA - Pilões-Estrada Elias Zarzur (Bairro Itutinga-São Bernardo do Campo); ETA 3- Cubatão: Via Anchieta, Km54, Bairro Fabril-Cubatão  
 Processo de tratamento: ETA 3 Cubatão e ETA Pilões: Gradeamento, Caixa de Areia, Pré-Cloração, Coagulação, Floculação, Decantação, Filtração, Desinfecção, Correção de pH e Fluoretação  
 Manancial: ETA Pilões: Rio Pilões e Rio Passareúva; ETA 3 - Cubatão: Rio Cubatão e águas do canal de fuga da Usina Henry Borden  
 Local(is) abastecido(s): Sede do Município

MÊS	PARÂMETROS								
	Turbidez		Cor		Cloro		Coliformes		
	R	C	R	C	R	C	R	C-Totais	E.coli
Jan	84	82	22	22	84	84	84	84	84
Fev	86	84	20	19	86	86	86	86	86
Mar	86	82	20	19	86	86	86	85	86
Abr	83	80	24	22	83	83	83	80	83
Mai	85	83	26	23	85	85	85	85	85
Jun	88	85	23	21	88	88	88	87	88
Jul	85	82	22	21	85	85	85	83	85
Ago	84	83	23	21	84	83	84	83	84
Set	84	82	23	23	84	84	84	82	84
Out	86	86	25	25	86	86	86	85	86
Nov	86	86	23	23	86	86	86	85	86
Dez	85	83	23	22	85	85	85	85	85

**Legenda:** E= n.º mínimo de amostras Exigidas; R= n.º de amostras Realizadas; C= n.º de amostras em Conformidade com o Padrão do anexo XX da Portaria a Portaria de Consolidação 5/17 do Ministério da Saúde

**A Sabesp solicita que os síndicos e as administradoras dos condomínios divulguem este relatório a todos os condôminos.**

Para mais informações acesse: [www.sabesp.com.br](http://www.sabesp.com.br)  
 ou ligue para: 195 ou 0800 011 9911 (capital) e 0800 055 0195 (interior/litoral)



# RELATÓRIO ANUAL DE QUALIDADE DA ÁGUA 2018

MUNICÍPIO DE  
**CUBATÃO**



**VALORIZAR A ÁGUA E SOMAR ESFORÇOS É A MELHOR MANEIRA DE CUIDAR BEM**



## ÁGUA

Cuide bem desse bem,  
porque cada gota  
vale muito.

### ÁGUA NÃO NASCE DA TORNEIRA

Ela percorre um longo caminho desde que é coletada e tratada para chegar a sua casa própria para o consumo.

### PARA A SABESP, ATENDIMENTO AO CLIENTE É PRIORIDADE

A SABESP DISPONIBILIZA AOS SEUS CLIENTES VÁRIOS CANAIS DE RELACIONAMENTO NAS ÁREAS ATENDIDAS NA CAPITAL, REGIÃO METROPOLITANA, INTERIOR E LITORAL DO ESTADO DE SÃO PAULO, PROPORCIONANDO MAIS COMODIDADE PARA VOCÊ E SUA FAMÍLIA. SÃO SISTEMAS QUE TIRAM DÚVIDAS, FORNECEM INFORMAÇÕES INDIVIDUAIS E ATENDEM CHAMADOS ESPECÍFICOS DE REPAROS E ORIENTAÇÕES.

CONHEÇA CADA UM DELES E VEJA COMO A SABESP ESTÁ SEMPRE PERTO DE VOCÊ.

ATENDIMENTO  
TELEFÔNICO



Região Metropolitana de São Paulo: 0800 011 9911 | Interior e Litoral: 0800 055 0195  
Atendimento para pessoas com deficiência auditiva e de fala:  
Região Metropolitana de São Paulo: 0800 777 3700 | Interior e Litoral: 0800 016 0195  
Serviços Emergenciais (24h por dia): 195

ATENDIMENTO  
ONLINE



Pelo atendimento online você pode conversar com nossos atendentes e tirar suas dúvidas sobre os serviços.

AGÊNCIA  
VIRTUAL



Na agência virtual da Sabesp você pode solicitar 2ª via de conta, parcelamento de contas, conserto de vazamentos, consultar histórico de seu consumo e informações para efetuar pagamentos.

SABESP  
MOBILE



Com o aplicativo Sabesp Mobile você pode solicitar 2ª via de conta, consultar débitos, parcelar e reparar contas, ver o histórico de consumo, pedir nova ligação de água ou de esgoto, informar sobre vazamentos ou sobre falta de água e consultar informações a respeito de débito automático ou dos canais de atendimento.

WWW.SABESP.COM.BR

### SABESP MOBILE

2ª via e parcelamento  
DE CONTAS



### HISTÓRICO DE CONSUMO



AVISO DE VAZAMENTOS  
e falta d'água



# Relatório Anual de Qualidade da Água – 2018

## Quem é a Sabesp

A Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – Sabesp é uma empresa de economia mista, de capital aberto, que tem como principal acionista o Governo do Estado de São Paulo, sendo que sua sede está situada na Rua Costa Carvalho, 300 – Pinheiros – São Paulo, telefone (11) 3388-8000. É representada legalmente pelo seu diretor-presidente, Benedito Braga.

Como parte das exigências do Novo Mercado Bovespa, desde abril de 2002, deu indicações positivas de transparência, compromisso e respeito aos acionistas. Tanto que entrou para o seleto grupo de empresas brasileiras a ter ações na Bolsa de Valores de Nova Iorque – Nyse, sendo inserida, definitivamente, no mercado acionário internacional.

Responsável pelos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgotos de mais de 360 municípios do Estado, a Sabesp é, atualmente, uma das mais significativas companhias do mercado de saneamento de todo o mundo.

As etapas dos sistemas de captação, tratamento, armazenamento e distribuição são monitoradas para que a água fornecida atenda e supere os padrões mundiais estabelecidos pela Organização Mundial de Saúde – OMS.

Os clientes da Sabesp podem obter informações sobre a qualidade da água por meio dos seguintes canais de atendimento: site [www.sabesp.com.br](http://www.sabesp.com.br); agências de atendimento (veja o endereço mais próximo de sua casa na conta mensal); ou ainda, pelos telefones – São Paulo e Região Metropolitana de São Paulo: 195 (Serviço de Emergência) ou 0800-0119911 e no Interior e Litoral: 0800-0550195.

A Secretaria Municipal de Saúde de Cubatão é a responsável pela vigilância da qualidade da água em seu município e está situada na rua Manoel Jorge, 287, 2º Andar – Centro – telefone (13) 3362-0946.

## Informação: um direito do consumidor

Este relatório anual atende às seguintes legislações:

**Decreto Presidencial 5.440/05**, que dispõe sobre a divulgação das informações sobre a qualidade da água distribuída para consumo humano.

**Lei 8.078/90**, que dispõe sobre o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, conforme:

**Artigo 6º** – São direitos básicos do consumidor:

III – A informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.

**Artigo 31º** – A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas; e em língua portuguesa; sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e à segurança dos consumidores.

**Anexo XX da Portaria de Consolidação 05/17 do Ministério da Saúde** – dentre as obrigações dos responsáveis pela operação do sistema de abastecimento de água, destacam-se as seguintes ações:

- Gestão dos recursos hídricos e proteção dos mananciais;
- Avaliação sistemática dos sistemas de abastecimento de água;
- Monitoramento da qualidade da água;
- Manutenção de registros e fornecimento de informações periódicas às autoridades de saúde pública a respeito da qualidade da água.

## Situação dos Mananciais

O Governo do Estado de São Paulo, por meio da Secretaria de Estado do Meio Ambiente, é responsável por fiscalizar e estabelecer leis e programas para a proteção dos mananciais. De acordo com a legislação brasileira, a gestão dos mananciais deve ser compartilhada entre o Estado, municípios e sociedade civil, nos comitês de bacia. Portanto, todos são corresponsáveis pela busca de soluções para o problema das águas.

A Lei Estadual 9.866/97, de proteção dos mananciais, estabelece mecanismos de proteção e conservação ambiental para os mananciais do Estado de São Paulo, para garantir a disponibilidade da água em quantidade suficiente para o abastecimento de sua população.

A Resolução Conama 357/05 e o Decreto Estadual 8.468/76 estabelecem os usos indicados para os mananciais em função de sua qualidade. Além disso, fixam limites para lançamentos de esgotos e efluentes industriais nos corpos de água, sendo a responsabilidade pela fiscalização atribuída à Companhia de Tecnologia de Saneamento Ambiental – Cetesb.

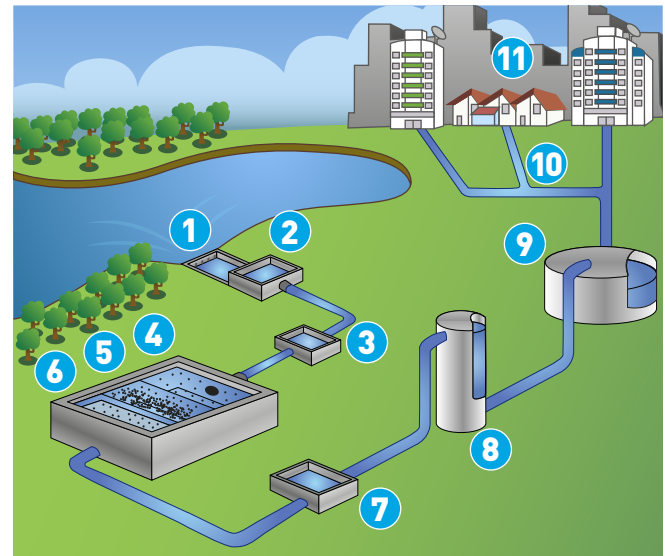
A água é a principal matéria-prima da Sabesp, e, por esse motivo, diversas parcerias e ações voltadas à preservação, conservação e recuperação de áreas de mananciais são desenvolvidas. Destacam-se o intenso monitoramento da qualidade dos mananciais, projetos de despoluição de bacias, além de várias iniciativas de educação ambiental. Embora a Sabesp não possua poder legal para fiscalizar ou punir ações de degradação dos mananciais, todas as suas atividades são orientadas para a sustentabilidade ambiental dessas áreas.

Os mananciais que abastecem este município estão situados na bacia hidrográfica do Baixada Santista. A ocupação da bacia é 20% urbana, 10% agrícola, 70% matas. Os mananciais estão em boas condições e o principal problema de poluição são os sólidos/folhas arrastados pelo rio, pois o manancial é razoavelmente bem protegido das ações urbanas.

## Entendendo o processo de tratamento da água

Dependendo das condições da água captada, o tratamento pode incluir diversas etapas, conforme representado no esquema abaixo.

## Esquema do processo de tratamento da água



A água de rios ou represas [1 – Represa] é captada e bombeada [2 – Captação e bombeamento] para as Estações de Tratamento de Água. Assim que chega, recebe cloro, para facilitar a retirada de matéria orgânica e metais, e cal ou soda [3 – Cloração e alcalinização], para ajustar o pH aos valores exigidos para as fases seguintes. Então é adicionado sulfato de alumínio, cloreto férrico ou outro coagulante [4 – Coagulação e floculação], seguido de uma agitação violenta da água para provocar a desestabilização elétrica das partículas de sujeira, facilitando sua agregação e remoção. Como os flocos de sujeira são mais pesados do que a água, eles caem e se depositam no fundo [5 – Decantação]. Depois, a água passa por várias camadas filtrantes [6 – Filtração] em que são retidos os flocos menores, que não ficaram na decantação. Ela fica, então, livre das impurezas. Estas três etapas [floculação, decantação e filtração] recebem o nome de **clarificação**. Todas as partículas de impurezas são removidas, deixando a água límpida, mas ainda não está pronta. Para garantir a qualidade da água, após a clarificação é feita a desinfecção com cloro, usado para destruição de microorganismos presentes na água. Em uma etapa adicional, também é adicionado flúor [7 – Cloração e fluoretação], que tem a função de colaborar para redução da incidência da cárie dentária. Em seguida, a água tratada é armazenada inicialmente em reservatórios de distribuição e depois em reservatórios de bairros, espalhados em regiões estratégicas [8 – Reservatório]. Dali, vai para as tubulações maiores, as adutoras [9 – Distribuição], e depois para as redes de distribuição [10 – Redes]. Por meio delas, a água chega aos domicílios [11 – Cidade], onde geralmente é armazenada em caixas d'água. A responsabilidade da Sabesp é entregar água até a entrada da residência, onde estão o cavalete e o hidrômetro. A partir daí, o cliente deve cuidar das instalações internas e da limpeza e conservação do reservatório.

## Controle da qualidade da água

A Sabesp controla a qualidade da água em todo o sistema de abastecimento, desde os mananciais até o cavalete de seu imóvel, por meio de coletas sistemáticas de amostras e realização de ensaios laboratoriais, em atendimento ao Anexo XX da Portaria de Consolidação 05/17 do Ministério da Saúde. Para isso, possui 16 laboratórios de controle sanitários com várias análises acreditadas pela ISO 17.025.

A seguir, são apresentadas as análises realizadas no ano de 2018 em cada sistema de abastecimento de seu município. A ocorrência de resultados fora dos padrões não necessariamente representa risco à saúde, pois indicam a situação em um dado momento de um local específico. Pequenas variações podem ocorrer no processo de tratamento e distribuição de água sem que sua qualidade se torne inadequada ao consumo humano. É importante saber que em todos os casos anômalos, ações corretivas imediatas são tomadas seguidas de novas análises para constatação da regularização da situação.

## Padrões de potabilidade

Os parâmetros básicos monitorados com maior frequência estão apresentados abaixo, com os respectivos padrões e significados:

Parâmetros	Padrões	Significado dos Parâmetros
Cor	Máximo 15 U.C.	Característica que mede o grau de coloração da água
Turbidez	Máximo 5 N.T.U.	Característica que reflete o grau de transparência da água
Cloro	Mínimo 0,2 mg/L Máximo 5,0 mg/L	Indica a quantidade de cloro, na rede de distribuição, adicionado no processo de desinfecção da água
Coliforme Total	Ausência em 95% das amostras	Indica presença de bactérias que não são necessariamente prejudiciais à saúde
E. Coli	Ausência em 100% das amostras	Indica a possibilidade de presença de organismos causadores de doenças

## Recomendações para evitar riscos à saúde

- Lave a caixa de água a cada seis meses, mantendo-a sempre tampada. Procure instruções para uma limpeza efetiva nas agências ou site da Sabesp;
- Mantenha os filtros de vela, carvão ativado, ozônio ou outros modelos sempre limpos, para evitar que contaminem a água. Para fazer a limpeza, siga as instruções do fabricante;
- Informe seu dentista que a água já contém flúor, pois a aplicação de flúor a mais pode provocar problemas nos dentes (fluorose).

## Resumo anual da qualidade da água distribuída:

Consulte em sua conta qual Sistema abastece seu imóvel

Sistema de abastecimento: ETA – Pilões/ETA 3 – Cubatão  
 Localização: ETA – Pilões-Estrada Elias Zarzur (Bairro Itutinga-São Bernardo do Campo); ETA 3- Cubatão: Via Anchieta, Km54, Bairro Fabril-Cubatão  
 Processo de tratamento: ETA 3 Cubatão e ETA Pilões: Gradeamento, Caixa de Areia, Pré-Cloração, Coagulação, Floculação, Decantação, Filtração, Desinfecção, Correção de pH e Fluoretação  
 Manancial: ETA Pilões: Rio Pilões e Rio Passareúva; ETA 3 – Cubatão: Rio Cubatão e águas do canal de fuga da Usina Henry Borden  
 Local(is) abastecido(s): Sede do Município

MÊS	PARÂMETROS								
	Turbidez		Cor		Cloro		Coliformes		
	R	C	R	C	R	C	R	C-Totais	E.coli
Jan	81	81	22	22	81	81	81	78	80
Fev	83	77	20	19	83	83	83	81	83
Mar	84	84	20	20	84	84	84	84	84
Abr	83	81	20	20	83	83	83	82	83
Mai	83	83	21	21	83	83	82	82	82
Jun	83	81	20	20	83	83	83	81	83
Jul	85	85	22	22	84	84	85	85	85
Ago	84	84	23	23	84	84	84	84	84
Set	83	83	22	21	83	83	83	83	83
Out	85	85	24	24	85	85	85	81	84
Nov	82	78	24	21	82	82	80	80	80
Dez	84	83	24	22	84	84	84	84	84

**Legenda:** E= n.º mínimo de amostras Exigidas; R= n.º de amostras Realizadas; C= n.º de amostras em Conformidade com o Padrão do anexo XX da Portaria a Portaria de Consolidação 5/17 do Ministério da Saúde

**A Sabesp solicita que os síndicos e as administradoras dos condomínios divulguem este relatório a todos os condôminos.**

Para mais informações acesse: [www.sabesp.com.br](http://www.sabesp.com.br)  
 ou ligue para: 195 ou 0800 011 9911 (capital) e 0800 055 0195 (interior/litoral)



# RELATÓRIO ANUAL DE QUALIDADE DA ÁGUA 2019

MUNICÍPIO DE  
**SANTOS**



VALORIZAR A ÁGUA E SOMAR ESFORÇOS É A MELHOR MANEIRA DE CUIDAR BEM



## ÁGUA

Cuide bem desse bem,  
porque cada gota  
vale muito.

### ÁGUA NÃO NASCE DA TORNEIRA

Ela percorre um longo caminho desde que é coletada e tratada para chegar a sua casa própria para o consumo.

### PARA A SABESP, ATENDIMENTO AO CLIENTE É PRIORIDADE

A SABESP DISPONIBILIZA AOS SEUS CLIENTES VÁRIOS CANAIS DE RELACIONAMENTO NAS ÁREAS ATENDIDAS NA CAPITAL, REGIÃO METROPOLITANA, INTERIOR E LITORAL DO ESTADO DE SÃO PAULO, PROPORCIONANDO MAIS COMODIDADE PARA VOCÊ E SUA FAMÍLIA. SÃO SISTEMAS QUE TIRAM DÚVIDAS, FORNECEM INFORMAÇÕES INDIVIDUAIS E ATENDEM CHAMADOS ESPECÍFICOS DE REPAROS E ORIENTAÇÕES.

CONHEÇA CADA UM DELES E VEJA COMO A SABESP ESTÁ SEMPRE PERTO DE VOCÊ.

ATENDIMENTO  
TELEFÔNICO



Região Metropolitana de São Paulo: 0800 011 9911 | Interior e Litoral: 0800 055 0195  
Atendimento para pessoas com deficiência auditiva e de fala:  
Região Metropolitana de São Paulo: 0800 777 3700 | Interior e Litoral: 0800 016 0195  
Serviços Emergenciais (24h por dia): 195

ATENDIMENTO  
ONLINE



Pelo atendimento online você pode conversar com nossos atendentes e tirar suas dúvidas sobre os serviços.

AGÊNCIA  
VIRTUAL



Na agência virtual da Sabesp você pode solicitar 2ª via de conta, parcelamento de contas, conserto de vazamentos, consultar histórico de seu consumo e informações para efetuar pagamentos.

SABESP  
MOBILE



Com o aplicativo Sabesp Mobile você pode solicitar 2ª via de conta, consultar débitos, parcelar e reparcelar contas, ver o histórico de consumo, pedir nova ligação de água ou de esgoto, informar sobre vazamentos ou sobre falta de água e consultar informações a respeito de débito automático ou dos canais de atendimento.

WWW.SABESP.COM.BR

### SABESP MOBILE

2ª via e parcelamento  
de contas



### HISTÓRICO DE CONSUMO



AVISO DE VAZAMENTOS  
e falta d'água



# Relatório Anual de Qualidade da Água – 2019

## Quem é a Sabesp

A Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – Sabesp é uma empresa de economia mista, de capital aberto, que tem como principal acionista o Governo do Estado de São Paulo, sendo que sua sede está situada na Rua Costa Carvalho, 300 – Pinheiros – São Paulo, telefone (11) 3388-8000. É representada legalmente pelo seu diretor-presidente, Benedito Braga.

Como parte das exigências do Novo Mercado Bovespa, desde abril de 2002, deu indicações positivas de transparência, compromisso e respeito aos acionistas. Tanto que entrou para o seleto grupo de empresas brasileiras a ter ações na Bolsa de Valores de Nova Iorque – Nyse, sendo inserida, definitivamente, no mercado acionário internacional.

Responsável pelos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgotos de mais de 370 municípios do Estado, a Sabesp é, atualmente, uma das mais significativas companhias do mercado de saneamento de todo o mundo.

As etapas dos sistemas de captação, tratamento, armazenamento e distribuição são monitoradas para que a água fornecida atenda e supere os padrões mundiais estabelecidos pela Organização Mundial de Saúde – OMS.

Os clientes da Sabesp podem obter informações sobre a qualidade da água por meio dos seguintes canais de atendimento: site [www.sabesp.com.br](http://www.sabesp.com.br); agências de atendimento (veja o endereço mais próximo de sua casa na conta mensal); ou ainda, pelos telefones – São Paulo e Região Metropolitana de São Paulo: 195 (Serviço de Emergência) ou 0800-0119911 e no Interior e Litoral: 0800-0550195.

A Secretaria Municipal de Saúde de Santos é a responsável pela vigilância da qualidade da água em seu município e está situada na R. 15 de Novembro, 195,6º andar - centro - telefone (13) 3201-5644.

## Informação: um direito do consumidor

Este relatório anual atende às seguintes legislações:

**Decreto Presidencial 5.440/05**, que dispõe sobre a divulgação das informações sobre a qualidade da água distribuída para consumo humano.

**Lei 8.078/90**, que dispõe sobre o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, conforme:

**Artigo 6º** – São direitos básicos do consumidor:

III – A informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.

**Artigo 31º** – A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas; e em língua portuguesa; sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e à segurança dos consumidores.

**Anexo XX da Portaria de Consolidação 05/17 do Ministério da Saúde** – dentre as obrigações dos responsáveis pela operação do sistema de abastecimento de água, destacam-se as seguintes ações:

- Gestão dos recursos hídricos e proteção dos mananciais;
- Avaliação sistemática dos sistemas de abastecimento de água;
- Monitoramento da qualidade da água;
- Manutenção de registros e fornecimento de informações periódicas às autoridades de saúde pública a respeito da qualidade da água.

## Situação dos Mananciais

O Governo do Estado de São Paulo, por meio da Secretaria de Estado do Meio Ambiente, é responsável por fiscalizar e estabelecer leis e programas para a proteção dos mananciais. De acordo com a legislação brasileira, a gestão dos mananciais deve ser compartilhada entre o Estado, municípios e sociedade civil, nos comitês de bacia. Portanto, todos são corresponsáveis pela busca de soluções para o problema das águas.

A Lei Estadual 9.866/97, de proteção dos mananciais, estabelece mecanismos de proteção e conservação ambiental para os mananciais do Estado de São Paulo, para garantir a disponibilidade da água em quantidade suficiente para o abastecimento de sua população.

A Resolução Conama 357/05 e o Decreto Estadual 8.468/76 estabelecem os usos indicados para os mananciais em função de sua qualidade. Além disso, fixam limites para lançamentos de esgotos e efluentes industriais nos corpos de água, sendo a responsabilidade pela fiscalização atribuída à Companhia de Tecnologia de Saneamento Ambiental – Cetesb.

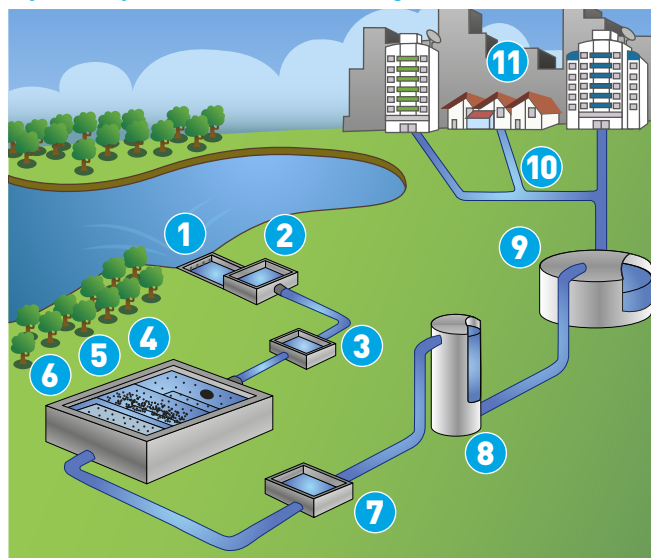
A água é a principal matéria-prima da Sabesp, e, por esse motivo, diversas parcerias e ações voltadas à preservação, conservação e recuperação de áreas de mananciais são desenvolvidas. Destacam-se o intenso monitoramento da qualidade dos mananciais, projetos de despoluição de bacias, além de várias iniciativas de educação ambiental. Embora a Sabesp não possua poder legal para fiscalizar ou punir ações de degradação dos mananciais, todas as suas atividades são orientadas para a sustentabilidade ambiental dessas áreas.

Os mananciais que abastecem este município estão situados na bacia hidrográfica do Baixada Santista. A ocupação da bacia é 20% urbana, 10% agrícola, 70% matas. Os mananciais estão em boas condições e o principal problema de poluição são os sólidos/folhas arrastados pelo rio, pois o manancial é razoavelmente bem protegido das ações urbanas.

## Entendendo o processo de tratamento da água

Dependendo das condições da água captada, o tratamento pode incluir diversas etapas, conforme representado no esquema abaixo.

## Esquema do processo de tratamento da água



A água de rios ou represas [1 – Represa] é captada e bombeada [2 – Captação e bombeamento] para as Estações de Tratamento de Água. Assim que chega, recebe cloro, para facilitar a retirada de matéria orgânica e metais, e cal ou soda [3 – Cloração e alcalinização], para ajustar o pH aos valores exigidos para as fases seguintes. Então é adicionado sulfato de alumínio, cloreto férrico ou outro coagulante [4 – Coagulação e floculação], seguido de uma agitação violenta da água para provocar a desestabilização elétrica das partículas de sujeira, facilitando sua agregação e remoção. Como os flocos de sujeira são mais pesados do que a água, eles caem e se depositam no fundo [5 – Decantação]. Depois, a água passa por várias camadas filtrantes [6 – Filtração] em que são retidos os flocos menores, que não ficaram na decantação. Ela fica, então, livre das impurezas. Estas três etapas [floculação, decantação e filtração] recebem o nome de **clarificação**. Todas as partículas de impurezas são removidas, deixando a água límpida, mas ainda não está pronta. Para garantir a qualidade da água, após a clarificação é feita a desinfecção com cloro, usado para destruição de microorganismos presentes na água. Em uma etapa adicional, também é adicionado flúor [7 – Cloração e fluoretação], que tem a função de colaborar para redução da incidência da cárie dentária. Em seguida, a água tratada é armazenada inicialmente em reservatórios de distribuição e depois em reservatórios de bairros, espalhados em regiões estratégicas [8 – Reservatório]. Daí, vai para as tubulações maiores, as adutoras [9 – Distribuição], e depois para as redes de distribuição [10 – Redes]. Por meio delas, a água chega aos domicílios [11 – Cidade], onde geralmente é armazenada em caixas d'água. A responsabilidade da Sabesp é entregar água até a entrada da residência, onde estão o cavalete e o hidrômetro. A partir daí, o cliente deve cuidar das instalações internas e da limpeza e conservação do reservatório.

## Controle da qualidade da água

A Sabesp controla a qualidade da água em todo o sistema de abastecimento, desde os mananciais até o cavalete de seu imóvel, por meio de coletas sistemáticas de amostras e realização de ensaios laboratoriais, em atendimento ao Anexo XX da Portaria de Consolidação 05/17 do Ministério da Saúde. Para isso, possui 16 laboratórios de controle sanitários com várias análises acreditadas pela ISO 17.025.

A seguir, são apresentadas as análises realizadas no ano de 2019 em cada sistema de abastecimento de seu município. A ocorrência de resultados fora dos padrões não necessariamente representa risco à saúde, pois indicam a situação em um dado momento de um local específico. Pequenas variações podem ocorrer no processo de tratamento e distribuição de água sem que sua qualidade se torne inadequada ao consumo humano. É importante saber que em todos os casos anômalos, ações corretivas imediatas são tomadas seguidas de novas análises para constatação da regularização da situação.

## Padrões de potabilidade

Os parâmetros básicos monitorados com maior frequência estão apresentados abaixo, com os respectivos padrões e significados:

Parâmetros	Padrões	Significado dos Parâmetros
Cor	Máximo 15 U.C.	Característica que mede o grau de coloração da água
Turbidez	Máximo 5 N.T.U.	Característica que reflete o grau de transparência da água
Cloro	Mínimo 0,2 mg/L Máximo 5,0 mg/L	Indica a quantidade de cloro, na rede de distribuição, adicionado no processo de desinfecção da água
Coliforme Total	Ausência em 95% das amostras	Indica presença de bactérias que não são necessariamente prejudiciais à saúde
E. Coli	Ausência em 100% das amostras	Indica a possibilidade de presença de organismos causadores de doenças

## Recomendações para evitar riscos à saúde

- Lave a caixa de água a cada seis meses, mantendo-a sempre tampada. Procure instruções para uma limpeza efetiva nas agências ou site da Sabesp;
- Mantenha os filtros de vela, carvão ativado, ozônio ou outros modelos sempre limpos, para evitar que contaminem a água. Para fazer a limpeza, siga as instruções do fabricante;
- Informe seu dentista que a água já contém flúor, pois a aplicação de flúor a mais pode provocar problemas nos dentes (fluorose).

## Resumo anual da qualidade da água distribuída: Consulte em sua conta qual Sistema abastece seu imóvel

Sistema de abastecimento: ETA 3 - Cubatão / ETA Pilões  
Localização: ETA - Pilões-Estrada Elias Zarzur (Bairro Itutinga-São Bernado do Campo); ETA 3- Cubatão: Via Anchieta, Km54, Bairro Fabril-Cubatão  
Processo de tratamento: ETA 3 Cubatão e ETA Pilões: Grudeamento, Caixa de Areia, Pré-Cloração, Coagulação, Floculação, Decantação, Filtração, Desinfecção, Correção de pH e Fluoretação  
Manancial: ETA Pilões: Rio Pilões e Rio Passareúva; ETA 3 - Cubatão: Rio Cubatão e águas do canal de fuga da Usina Henry Borden  
Local(is) abastecido(s): Sede do Município

E=	PARÂMETROS								
	Turbidez		Cor		Cloro		Coliformes		
	190		57		190		190		
MÊS	R	C	R	C	R	C	R	C-Totais	E.coli
Jan	201	196	61	59	201	201	201	199	201
Fev	196	195	64	61	195	195	187	186	187
Mar	203	194	58	54	203	203	198	197	198
Abr	203	200	63	60	203	203	202	198	202
Mai	211	208	59	51	211	211	211	205	210
Jun	202	196	65	60	202	202	198	198	198
Jul	201	197	63	61	202	202	201	199	201
Ago	200	196	60	58	201	201	200	199	200
Set	204	200	64	62	205	205	205	205	205
Out	201	201	69	67	201	201	201	199	201
Nov	200	197	64	60	200	200	200	199	200
Dez	201	200	60	60	201	201	201	201	201

**Legenda:** E = n.º mínimo de amostras Exigidas; R = n.º de amostras Realizadas; C = n.º de amostras em Conformidade com o Padrão do anexo XX da Portaria a Portaria de Consolidação 5/17 do Ministério da Saúde

Sistema de abastecimento: ETA Caruara  
Localização: Rua Tupi, s/n, Caruara  
Processo de tratamento: Grudeamento, Peneiramento, coagulação/floculação, Filtração, Desinfecção, Fluoretação e correção de pH  
Manancial: Rio Macuco  
Local(is) abastecido(s): Caruara

E=	PARÂMETROS								
	Turbidez		Cor		Cloro		Coliformes		
	10		10		10		10		
MÊS	R	C	R	C	R	C	R	C-Totais	E.coli
Jan	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Fev	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Mar	11	11	10	10	11	11	11	10	11
Abr	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Mai	11	11	11	11	11	11	11	11	11
Jun	11	11	11	11	11	11	11	11	11
Jul	11	11	11	11	11	11	11	10	11
Ago	12	10	12	12	12	11	11	11	11
Set	12	12	11	11	12	12	12	12	12
Out	12	11	12	11	12	12	12	11	12
Nov	10	10	10	10	10	9	10	10	10
Dez	11	10	11	11	11	11	11	11	11

**Legenda:** E = n.º mínimo de amostras Exigidas; R = n.º de amostras Realizadas; C = n.º de amostras em Conformidade com o Padrão do anexo XX da Portaria a Portaria de Consolidação 5/17 do Ministério da Saúde

Sistema de abastecimento: ETA Jurubatuba  
Localização: ETA Jurubatuba: Rod. Cônego Domenico Rangoni, Km 02 - Vila Áurea - Guarujá  
Processo de tratamento: Grudeamento, Caixa de Areia, pré-desinfecção, Coagulação, Floculação, Filtração, Desinfecção, Correção de pH e Fluoretação  
Manancial: Rio Jurubatuba e Rio Jurubatuba Mirim  
Local(is) abastecido(s): Bairro Monte Cabão - Santos

E=	PARÂMETROS								
	Turbidez		Cor		Cloro		Coliformes		
	10		10		10		10		
MÊS	R	C	R	C	R	C	R	C-Totais	E.coli
Jan	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Fev	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Mar	11	11	10	9	11	11	11	11	11
Abr	16	16	16	15	16	13	16	14	16
Mai	10	9	10	10	10	10	10	9	10
Jun	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Jul	12	12	12	12	12	12	12	12	12
Ago	11	11	11	11	11	11	11	11	11
Set	10	10	10	10	10	9	10	10	10
Out	11	11	11	11	11	9	11	11	11
Nov	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Dez	11	11	11	11	11	11	11	11	11

**Legenda:** E = n.º mínimo de amostras Exigidas; R = n.º de amostras Realizadas; C = n.º de amostras em Conformidade com o Padrão do anexo XX da Portaria a Portaria de Consolidação 5/17 do Ministério da Saúde

A Sabesp solicita que os síndicos e as administradoras dos condomínios divulguem este relatório a todos os condôminos.

Para mais informações acesse: [www.sabesp.com.br](http://www.sabesp.com.br)  
ou ligue para: 195 ou 0800 011 9911 (capital) e 0800 055 0195 (interior/litoral)



# RELATÓRIO ANUAL DE QUALIDADE DA ÁGUA 2018

MUNICÍPIO DE  
**SANTOS**



**VALORIZAR A ÁGUA E SOMAR ESFORÇOS É A MELHOR MANEIRA DE CUIDAR BEM**



## ÁGUA

Cuide bem desse bem,  
porque cada gota  
vale muito.

### ÁGUA NÃO NASCE DA TORNEIRA

Ela percorre um longo caminho desde que é coletada e tratada para chegar a sua casa própria para o consumo.

## PARA A SABESP, ATENDIMENTO AO CLIENTE É PRIORIDADE

A SABESP DISPONIBILIZA AOS SEUS CLIENTES VÁRIOS CANAIS DE RELACIONAMENTO NAS ÁREAS ATENDIDAS NA CAPITAL, REGIÃO METROPOLITANA, INTERIOR E LITORAL DO ESTADO DE SÃO PAULO, PROPORCIONANDO MAIS COMODIDADE PARA VOCÊ E SUA FAMÍLIA. SÃO SISTEMAS QUE TIRAM DÚVIDAS, FORNECEM INFORMAÇÕES INDIVIDUAIS E ATENDEM CHAMADOS ESPECÍFICOS DE REPAROS E ORIENTAÇÕES.

CONHEÇA CADA UM DELES E VEJA COMO A SABESP ESTÁ SEMPRE PERTO DE VOCÊ.

ATENDIMENTO  
TELEFÔNICO



Região Metropolitana de São Paulo: 0800 011 9911 | Interior e Litoral: 0800 055 0195  
Atendimento para pessoas com deficiência auditiva e de fala:  
Região Metropolitana de São Paulo: 0800 777 3700 | Interior e Litoral: 0800 016 0195  
Serviços Emergenciais (24h por dia): 195

ATENDIMENTO  
ONLINE



Pelo atendimento online você pode conversar com nossos atendentes e tirar suas dúvidas sobre os serviços.

AGÊNCIA  
VIRTUAL



Na agência virtual da Sabesp você pode solicitar 2ª via de conta, parcelamento de contas, conserto de vazamentos, consultar histórico de seu consumo e informações para efetuar pagamentos.

SABESP  
MOBILE



Com o aplicativo Sabesp Mobile você pode solicitar 2ª via de conta, consultar débitos, parcelar e reparar contas, ver o histórico de consumo, pedir nova ligação de água ou de esgoto, informar sobre vazamentos ou sobre falta de água e consultar informações a respeito de débito automático ou dos canais de atendimento.

[WWW.SABESP.COM.BR](http://WWW.SABESP.COM.BR)

### SABESP MOBILE

2ª via e parcelamento  
DE CONTAS



### HISTÓRICO DE CONSUMO



AVISO DE VAZAMENTOS  
e falta d'água



# Relatório Anual de Qualidade da Água – 2018

## Quem é a Sabesp

A Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – Sabesp é uma empresa de economia mista, de capital aberto, que tem como principal acionista o Governo do Estado de São Paulo, sendo que sua sede está situada na Rua Costa Carvalho, 300 – Pinheiros – São Paulo, telefone (11) 3388-8000. É representada legalmente pelo seu diretor-presidente, Benedito Braga.

Como parte das exigências do Novo Mercado Bovespa, desde abril de 2002, deu indicações positivas de transparência, compromisso e respeito aos acionistas. Tanto que entrou para o seleto grupo de empresas brasileiras a ter ações na Bolsa de Valores de Nova Iorque – Nyse, sendo inserida, definitivamente, no mercado acionário internacional.

Responsável pelos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgotos de mais de 360 municípios do Estado, a Sabesp é, atualmente, uma das mais significativas companhias do mercado de saneamento de todo o mundo.

As etapas dos sistemas de captação, tratamento, armazenamento e distribuição são monitoradas para que a água fornecida atenda e supere os padrões mundiais estabelecidos pela Organização Mundial de Saúde – OMS.

Os clientes da Sabesp podem obter informações sobre a qualidade da água por meio dos seguintes canais de atendimento: site [www.sabesp.com.br](http://www.sabesp.com.br); agências de atendimento (veja o endereço mais próximo de sua casa na conta mensal); ou ainda, pelos telefones – São Paulo e Região Metropolitana de São Paulo: 195 (Serviço de Emergência) ou 0800-0119911 e no Interior e Litoral: 0800-0550195.

A Secretaria Municipal de Saúde de Santos é a responsável pela vigilância da qualidade da água em seu município e está situada na rua 15 de Novembro, 195, 6º andar – centro – telefone (13) 3201-5000 Ramal 5644.

## Informação: um direito do consumidor

Este relatório anual atende às seguintes legislações:

**Decreto Presidencial 5.440/05**, que dispõe sobre a divulgação das informações sobre a qualidade da água distribuída para consumo humano.

**Lei 8.078/90**, que dispõe sobre o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, conforme:

**Artigo 6º** – São direitos básicos do consumidor:

III – A informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.

**Artigo 31º** – A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas; e em língua portuguesa; sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e à segurança dos consumidores.

**Anexo XX da Portaria de Consolidação 05/17 do Ministério da Saúde** – dentre as obrigações dos responsáveis pela operação do sistema de abastecimento de água, destacam-se as seguintes ações:

- Gestão dos recursos hídricos e proteção dos mananciais;
- Avaliação sistemática dos sistemas de abastecimento de água;
- Monitoramento da qualidade da água;
- Manutenção de registros e fornecimento de informações periódicas às autoridades de saúde pública a respeito da qualidade da água.

## Situação dos Mananciais

O Governo do Estado de São Paulo, por meio da Secretaria de Estado do Meio Ambiente, é responsável por fiscalizar e estabelecer leis e programas para a proteção dos mananciais. De acordo com a legislação brasileira, a gestão dos mananciais deve ser compartilhada entre o Estado, municípios e sociedade civil, nos comitês de bacia. Portanto, todos são corresponsáveis pela busca de soluções para o problema das águas.

A Lei Estadual 9.866/97, de proteção dos mananciais, estabelece mecanismos de proteção e conservação ambiental para os mananciais do Estado de São Paulo, para garantir a disponibilidade da água em quantidade suficiente para o abastecimento de sua população.

A Resolução Conama 357/05 e o Decreto Estadual 8.468/76 estabelecem os usos indicados para os mananciais em função de sua qualidade. Além disso, fixam limites para lançamentos de esgotos e efluentes industriais nos corpos de água, sendo a responsabilidade pela fiscalização atribuída à Companhia de Tecnologia de Saneamento Ambiental – Cetesb.

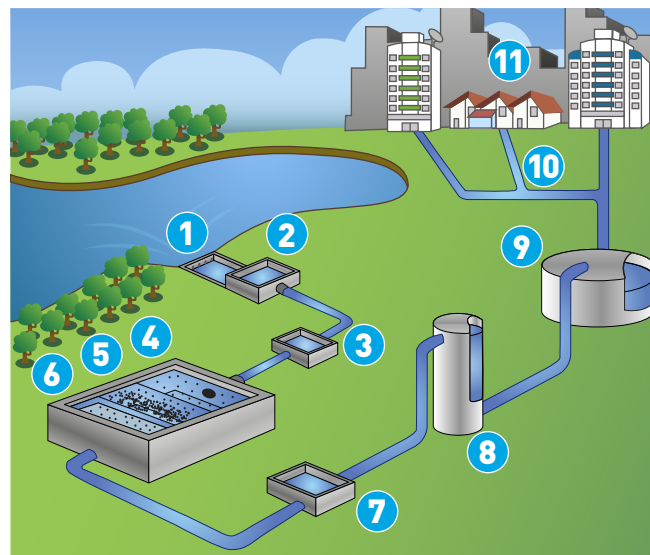
A água é a principal matéria-prima da Sabesp, e, por esse motivo, diversas parcerias e ações voltadas à preservação, conservação e recuperação de áreas de mananciais são desenvolvidas. Destacam-se o intenso monitoramento da qualidade dos mananciais, projetos de despoluição de bacias, além de várias iniciativas de educação ambiental. Embora a Sabesp não possua poder legal para fiscalizar ou punir ações de degradação dos mananciais, todas as suas atividades são orientadas para a sustentabilidade ambiental dessas áreas.

Os mananciais que abastecem este município estão situados na bacia hidrográfica da Baixada Santista. A ocupação da bacia é 20% urbana, 10% agrícola, 70% matas. Os mananciais estão em boas condições e o principal problema de poluição são os sólidos/folhas arrastados pelo rio, pois o manancial é razoavelmente bem protegido das ações urbanas.

## Entendendo o processo de tratamento da água

Dependendo das condições da água captada, o tratamento pode incluir diversas etapas, conforme representado no esquema abaixo.

## Esquema do processo de tratamento da água



A água de rios ou represas [1 – Represa] é captada e bombeada [2 – Captação e bombeamento] para as Estações de Tratamento de Água. Assim que chega, recebe cloro, para facilitar a retirada de matéria orgânica e metais, e cal ou soda [3 – Cloração e alcalinização], para ajustar o pH aos valores exigidos para as fases seguintes. Então é adicionado sulfato de alumínio, cloreto férrico ou outro coagulante [4 – Coagulação e floculação], seguido de uma agitação violenta da água para provocar a desestabilização elétrica das partículas de sujeira, facilitando sua agregação e remoção. Como os flocos de sujeira são mais pesados do que a água, eles caem e se depositam no fundo [5 – Decantação]. Depois, a água passa por várias camadas filtrantes [6 – Filtração] em que são retidos os flocos menores, que não ficaram na decantação. Ela fica, então, livre das impurezas. Estas três etapas [floculação, decantação e filtração] recebem o nome de **clarificação**. Todas as partículas de impurezas são removidas, deixando a água límpida, mas ainda não está pronta. Para garantir a qualidade da água, após a clarificação é feita a desinfecção com cloro, usado para destruição de microorganismos presentes na água. Em uma etapa adicional, também é adicionado flúor [7 – Cloração e fluoretação], que tem a função de colaborar para redução da incidência da cárie dentária. Em seguida, a água tratada é armazenada inicialmente em reservatórios de distribuição e depois em reservatórios de bairros, espalhados em regiões estratégicas [8 – Reservatório]. Daí, vai para as tubulações maiores, as adutoras [9 – Distribuição], e depois para as redes de distribuição [10 – Redes]. Por meio delas, a água chega aos domicílios [11 – Cidade], onde geralmente é armazenada em caixas d’água. A responsabilidade da Sabesp é entregar água até a entrada da residência, onde estão o cavalete e o hidrômetro. A partir daí, o cliente deve cuidar das instalações internas e da limpeza e conservação do reservatório.

## Controle da qualidade da água

A Sabesp controla a qualidade da água em todo o sistema de abastecimento, desde os mananciais até o cavalete de seu imóvel, por meio de coletas sistemáticas de amostras e realização de ensaios laboratoriais, em atendimento ao Anexo XX da Portaria de Consolidação 05/17 do Ministério da Saúde. Para isso, possui 16 laboratórios de controle sanitários com várias análises acreditadas pela ISO 17.025.

A seguir, são apresentadas as análises realizadas no ano de 2018 em cada sistema de abastecimento de seu município. A ocorrência de resultados fora dos padrões não necessariamente representa risco à saúde, pois indicam a situação em um dado momento de um local específico. Pequenas variações podem ocorrer no processo de tratamento e distribuição de água sem que sua qualidade se torne inadequada ao consumo humano. É importante saber que em todos os casos anômalos, ações corretivas imediatas são tomadas seguidas de novas análises para constatação da regularização da situação.

## Padrões de potabilidade

Os parâmetros básicos monitorados com maior frequência estão apresentados abaixo, com os respectivos padrões e significados:

Parâmetros	Padrões	Significado dos Parâmetros
Cor	Máximo 15 U.C.	Característica que mede o grau de coloração da água
Turbidez	Máximo 5 N.T.U.	Característica que reflete o grau de transparência da água
Cloro	Mínimo 0,2 mg/L Máximo 5,0 mg/L	Indica a quantidade de cloro, na rede de distribuição, adicionado no processo de desinfecção da água
Coliforme Total	Ausência em 95% das amostras	Indica presença de bactérias que não são necessariamente prejudiciais à saúde
E. Coli	Ausência em 100% das amostras	Indica a possibilidade de presença de organismos causadores de doenças

## Recomendações para evitar riscos à saúde

- Lave a caixa de água a cada seis meses, mantendo-a sempre tampada. Procure instruções para uma limpeza efetiva nas agências ou site da Sabesp;
- Mantenha os filtros de vela, carvão ativado, ozônio ou outros modelos sempre limpos, para evitar que contaminem a água. Para fazer a limpeza, siga as instruções do fabricante;
- Informe seu dentista que a água já contém flúor, pois a aplicação de flúor a mais pode provocar problemas nos dentes (fluorose).

## Resumo anual da qualidade da água distribuída: Consulte em sua conta qual Sistema abastece seu imóvel

Sistema de abastecimento: ETA 3 – Cubatão / ETA Pilões  
Localização: ETA – Pilões-Estrada Elias Zarzur (Bairro Itutinga-São Bernardo do Campo); ETA 3 – Cubatão: Via Anchieta, Km54, Bairro Fabril-Cubatão  
Processo de tratamento: ETA 3 Cubatão e ETA Pilões: Gradeamento, Caixa de Areia, Pré-Cloração, Coagulação, Floculação, Decantação, Filtração, Desinfecção, Correção de pH e Fluoretação  
Manancial: ETA Pilões: Rio Pilões e Rio Passareúva; ETA 3 – Cubatão: Rio Cubatão e águas do canal de fuga da Usina Henry Borden  
Local(is) abastecido(s): Sede do Município

E=	PARÂMETROS									
	Turbidez		Cor		Cloro		Coliformes			
	190		57		190		190			
MÊS	R	C	R	C	R	C	R	C-Totais	E.coli	
Jan	194	193	60	59	194	194	194	193	194	
Fev	192	186	57	54	192	192	192	190	192	
Mar	194	191	57	54	194	194	194	192	194	
Abr	194	194	63	58	194	193	194	194	194	
Mai	193	192	60	58	194	194	194	192	194	
Jun	197	196	57	51	196	196	197	188	197	
Jul	194	193	60	60	193	193	194	192	193	
Ago	195	194	59	57	195	195	195	193	195	
Set	195	193	58	57	196	196	195	193	195	
Out	199	193	58	58	199	199	198	193	198	
Nov	195	193	59	55	195	195	194	192	194	
Dez	212	209	62	57	212	212	212	211	212	

**Legenda:** E = n.º mínimo de amostras Exigidas; R = n.º de amostras Realizadas; C = n.º de amostras em Conformidade com o Padrão do anexo XX da Portaria a Portaria de Consolidação 5/17 do Ministério da Saúde

Sistema de abastecimento: ETA Caruara  
Localização: Estrada do Caiubura – Caiubura – Santos  
Processo de tratamento: Gradeamento, Peneiramento, coagulação/floculação, Filtração, Desinfecção, Fluoretação e correção de pH  
Manancial: Rio Macuco  
Local(is) abastecido(s): Caruara

E=	PARÂMETROS									
	Turbidez		Cor		Cloro		Coliformes			
	10		10		10		10			
MÊS	R	C	R	C	R	C	R	C-Totais	E.coli	
Jan	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
Fev	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
Mar	11	10	10	9	11	11	11	11	11	
Abr	11	11	10	10	11	11	11	11	11	
Mai	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
Jun	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
Jul	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
Ago	11	11	11	11	11	11	11	11	11	
Set	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
Out	10	9	10	10	10	10	10	10	10	
Nov	10	10	9	9	10	10	10	10	10	
Dez	12	12	12	12	12	12	12	12	12	

**Legenda:** E = n.º mínimo de amostras Exigidas; R = n.º de amostras Realizadas; C = n.º de amostras em Conformidade com o Padrão do anexo XX da Portaria a Portaria de Consolidação 5/17 do Ministério da Saúde

Sistema de abastecimento: ETA Jurubatuba  
Localização: ETA Jurubatuba: Rod. Cônego Domenico Rangoni, Km 02 – Vila Áurea – Guarujá  
Processo de tratamento: Gradeamento, Caixa de Areia, pré-desinfecção, Coagulação, Floculação, Filtração, Desinfecção, Correção de pH e Fluoretação  
Manancial: Rio Jurubatuba e Rio Jurubatuba Mirim  
Local(is) abastecido(s): Bairro Monte Cabrão – Santos

E=	PARÂMETROS									
	Turbidez		Cor		Cloro		Coliformes			
	10		10		10		10			
MÊS	R	C	R	C	R	C	R	C-Totais	E.coli	
Jan	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
Fev	10	10	10	9	10	10	10	10	10	
Mar	11	7	10	4	11	7	11	7	11	
Abr	11	9	10	10	11	11	11	11	11	
Mai	11	11	11	8	11	11	11	9	11	
Jun	10	9	10	10	10	10	10	10	10	
Jul	12	12	11	11	12	12	12	12	12	
Ago	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
Set	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
Out	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
Nov	10	10	9	7	10	10	10	10	10	
Dez	11	11	11	9	11	10	11	11	11	

**Legenda:** E = n.º mínimo de amostras Exigidas; R = n.º de amostras Realizadas; C = n.º de amostras em Conformidade com o Padrão do anexo XX da Portaria a Portaria de Consolidação 5/17 do Ministério da Saúde

A Sabesp solicita que os síndicos e as administradoras dos condomínios divulguem este relatório a todos os condôminos.

Para mais informações acesse: [www.sabesp.com.br](http://www.sabesp.com.br)  
ou ligue para: 195 ou 0800 011 9911 (capital) e 0800 055 0195 (interior/litoral)



# RELATÓRIO ANUAL DE QUALIDADE DA ÁGUA 2019

MUNICÍPIO DE  
**SÃO VICENTE**



**VALORIZAR A ÁGUA E SOMAR ESFORÇOS É A MELHOR MANEIRA DE CUIDAR BEM**



## ÁGUA

Cuide bem desse bem,  
porque cada gota  
vale muito.

### ÁGUA NÃO NASCE DA TORNEIRA

Ela percorre um longo caminho desde que é coletada e tratada para chegar a sua casa própria para o consumo.

## PARA A SABESP, ATENDIMENTO AO CLIENTE É PRIORIDADE

A SABESP DISPONIBILIZA AOS SEUS CLIENTES VÁRIOS CANAIS DE RELACIONAMENTO NAS ÁREAS ATENDIDAS NA CAPITAL, REGIÃO METROPOLITANA, INTERIOR E LITORAL DO ESTADO DE SÃO PAULO, PROPORCIONANDO MAIS COMODIDADE PARA VOCÊ E SUA FAMÍLIA. SÃO SISTEMAS QUE TIRAM DÚVIDAS, FORNECEM INFORMAÇÕES INDIVIDUAIS E ATENDEM CHAMADOS ESPECÍFICOS DE REPAROS E ORIENTAÇÕES.

CONHEÇA CADA UM DELES E VEJA COMO A SABESP ESTÁ SEMPRE PERTO DE VOCÊ.

ATENDIMENTO  
TELEFÔNICO



Região Metropolitana de São Paulo: 0800 011 9911 | Interior e Litoral: 0800 055 0195  
Atendimento para pessoas com deficiência auditiva e de fala:  
Região Metropolitana de São Paulo: 0800 777 3700 | Interior e Litoral: 0800 016 0195  
Serviços Emergenciais (24h por dia): 195

ATENDIMENTO  
ONLINE



Pelo atendimento online você pode conversar com nossos atendentes e tirar suas dúvidas sobre os serviços.

AGÊNCIA  
VIRTUAL



Na agência virtual da Sabesp você pode solicitar 2ª via de conta, parcelamento de contas, conserto de vazamentos, consultar histórico de seu consumo e informações para efetuar pagamentos.

SABESP  
MOBILE



Com o aplicativo Sabesp Mobile você pode solicitar 2ª via de conta, consultar débitos, parcelar e reparcelar contas, ver o histórico de consumo, pedir nova ligação de água ou de esgoto, informar sobre vazamentos ou sobre falta de água e consultar informações a respeito de débito automático ou dos canais de atendimento.

[WWW.SABESP.COM.BR](http://WWW.SABESP.COM.BR)

## SABESP MOBILE

2ª via e parcelamento  
DE CONTAS



## HISTÓRICO DE CONSUMO



AVISO DE VAZAMENTOS  
E FALTA D'ÁGUA



# Relatório Anual de Qualidade da Água – 2019

## Quem é a Sabesp

A Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – Sabesp é uma empresa de economia mista, de capital aberto, que tem como principal acionista o Governo do Estado de São Paulo, sendo que sua sede está situada na Rua Costa Carvalho, 300 – Pinheiros – São Paulo, telefone (11) 3388-8000. É representada legalmente pelo seu diretor-presidente, Benedito Braga.

Como parte das exigências do Novo Mercado Bovespa, desde abril de 2002, deu indicações positivas de transparência, compromisso e respeito aos acionistas. Tanto que entrou para o seleto grupo de empresas brasileiras a ter ações na Bolsa de Valores de Nova Iorque – Nyse, sendo inserida, definitivamente, no mercado acionário internacional.

Responsável pelos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgotos de mais de 370 municípios do Estado, a Sabesp é, atualmente, uma das mais significativas companhias do mercado de saneamento de todo o mundo.

As etapas dos sistemas de captação, tratamento, armazenamento e distribuição são monitoradas para que a água fornecida atenda e supere os padrões mundiais estabelecidos pela Organização Mundial de Saúde – OMS.

Os clientes da Sabesp podem obter informações sobre a qualidade da água por meio dos seguintes canais de atendimento: site [www.sabesp.com.br](http://www.sabesp.com.br); agências de atendimento (veja o endereço mais próximo de sua casa na conta mensal); ou ainda, pelos telefones – São Paulo e Região Metropolitana de São Paulo: 195 (Serviço de Emergência) ou 0800-0119911 e no Interior e Litoral: 0800-0550195.

A Secretaria Municipal de Saúde de São Vicente é a responsável pela vigilância da qualidade da água em seu município e está situada na Rua Padre Anchieta, 454/462 - 3º andar - Centro - telefone (13) 3569-5733.

## Informação: um direito do consumidor

Este relatório anual atende às seguintes legislações:

**Decreto Presidencial 5.440/05**, que dispõe sobre a divulgação das informações sobre a qualidade da água distribuída para consumo humano.

**Lei 8.078/90**, que dispõe sobre o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, conforme:

**Artigo 6º** – São direitos básicos do consumidor:

**III** – A informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.

**Artigo 31º** – A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas; e em língua portuguesa; sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e à segurança dos consumidores.

**Anexo XX da Portaria de Consolidação 05/17 do Ministério da Saúde** – dentre as obrigações dos responsáveis pela operação do sistema de abastecimento de água, destacam-se as seguintes ações:

- Gestão dos recursos hídricos e proteção dos mananciais;
- Avaliação sistemática dos sistemas de abastecimento de água;
- Monitoramento da qualidade da água;
- Manutenção de registros e fornecimento de informações periódicas às autoridades de saúde pública a respeito da qualidade da água.

## Situação dos Mananciais

O Governo do Estado de São Paulo, por meio da Secretaria de Estado do Meio Ambiente, é responsável por fiscalizar e estabelecer leis e programas para a proteção dos mananciais. De acordo com a legislação brasileira, a gestão dos mananciais deve ser compartilhada entre o Estado, municípios e sociedade civil, nos comitês de bacia. Portanto, todos são corresponsáveis pela busca de soluções para o problema das águas.

A Lei Estadual 9.866/97, de proteção dos mananciais, estabelece mecanismos de proteção e conservação ambiental para os mananciais do Estado de São Paulo, para garantir a disponibilidade da água em quantidade suficiente para o abastecimento de sua população.

A Resolução Conama 357/05 e o Decreto Estadual 8.468/76 estabelecem os usos indicados para os mananciais em função de sua qualidade. Além disso, fixam limites para lançamentos de esgotos e efluentes industriais nos corpos de água, sendo a responsabilidade pela fiscalização atribuída à Companhia de Tecnologia de Saneamento Ambiental – Cetesb.

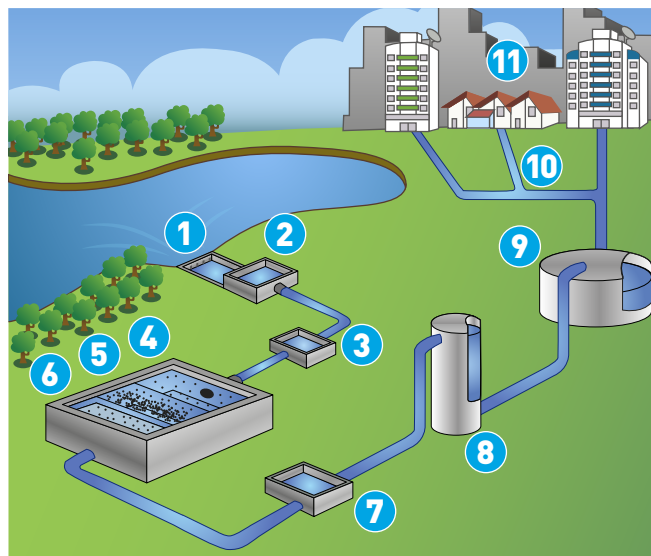
A água é a principal matéria-prima da Sabesp, e, por esse motivo, diversas parcerias e ações voltadas à preservação, conservação e recuperação de áreas de mananciais são desenvolvidas. Destacam-se o intenso monitoramento da qualidade dos mananciais, projetos de despoluição de bacias, além de várias iniciativas de educação ambiental. Embora a Sabesp não possua poder legal para fiscalizar ou punir ações de degradação dos mananciais, todas as suas atividades são orientadas para a sustentabilidade ambiental dessas áreas.

Os mananciais que abastecem este município estão situados na bacia hidrográfica do Baixada Santista. A ocupação da bacia é 20% urbana, 10% agrícola, 70% matas. Os mananciais estão em boas condições e o principal problema de poluição são os sólidos/folhas arrastados pelo rio, pois o manancial é razoavelmente bem protegido das ações urbanas.

## Entendendo o processo de tratamento da água

Dependendo das condições da água captada, o tratamento pode incluir diversas etapas, conforme representado no esquema abaixo.

## Esquema do processo de tratamento da água



A água de rios ou represas [1 – Represa] é captada e bombeada [2 – Captação e bombeamento] para as Estações de Tratamento de Água. Assim que chega, recebe cloro, para facilitar a retirada de matéria orgânica e metais, e cal ou soda [3 – Cloração e alcalinização], para ajustar o pH aos valores exigidos para as fases seguintes. Então é adicionado sulfato de alumínio, cloreto férrico ou outro coagulante [4 – Coagulação e floculação], seguido de uma agitação violenta da água para provocar a desestabilização elétrica das partículas de sujeira, facilitando sua agregação e remoção. Como os flocos de sujeira são mais pesados do que a água, eles caem e se depositam no fundo [5 – Decantação]. Depois, a água passa por várias camadas filtrantes [6 – Filtração] em que são retidos os flocos menores, que não ficaram na decantação. Ela fica, então, livre das impurezas. Estas três etapas [floculação, decantação e filtração] recebem o nome de **clarificação**. Todas as partículas de impurezas são removidas, deixando a água límpida, mas ainda não está pronta. Para garantir a qualidade da água, após a clarificação é feita a desinfecção com cloro, usado para destruição de microorganismos presentes na água. Em uma etapa adicional, também é adicionado flúor [7 – Cloração e fluoretação], que tem a função de colaborar para redução da incidência da cárie dentária. Em seguida, a água tratada é armazenada inicialmente em reservatórios de distribuição e depois em reservatórios de bairros, espalhados em regiões estratégicas [8 – Reservatório]. Dali, vai para as tubulações maiores, as adutoras [9 – Distribuição], e depois para as redes de distribuição [10 – Redes]. Por meio delas, a água chega aos domicílios [11 – Cidade], onde geralmente é armazenada em caixas d'água. A responsabilidade da Sabesp é entregar água até a entrada da residência, onde estão o cavalete e o hidrômetro. A partir daí, o cliente deve cuidar das instalações internas e da limpeza e conservação do reservatório.

## Controle da qualidade da água

A Sabesp controla a qualidade da água em todo o sistema de abastecimento, desde os mananciais até o cavalete de seu imóvel, por meio de coletas sistemáticas de amostras e realização de ensaios laboratoriais, em atendimento ao Anexo XX da Portaria de Consolidação 05/17 do Ministério da Saúde. Para isso, possui 16 laboratórios de controle sanitários com várias análises acreditadas pela ISO 17.025.

A seguir, são apresentadas as análises realizadas no ano de 2019 em cada sistema de abastecimento de seu município. A ocorrência de resultados fora dos padrões não necessariamente representa risco à saúde, pois indicam a situação em um dado momento de um local específico. Pequenas variações podem ocorrer no processo de tratamento e distribuição de água sem que sua qualidade se torne inadequada ao consumo humano. É importante saber que em todos os casos anômalos, ações corretivas imediatas são tomadas seguidas de novas análises para constatação da regularização da situação.

## Padrões de potabilidade

Os parâmetros básicos monitorados com maior frequência estão apresentados abaixo, com os respectivos padrões e significados:

Parâmetros	Padrões	Significado dos Parâmetros
Cor	Máximo 15 U.C.	Característica que mede o grau de coloração da água
Turbidez	Máximo 5 N.T.U.	Característica que reflete o grau de transparência da água
Cloro	Mínimo 0,2 mg/L Máximo 5,0 mg/L	Indica a quantidade de cloro, na rede de distribuição, adicionado no processo de desinfecção da água
Coliforme Total	Ausência em 95% das amostras	Indica presença de bactérias que não são necessariamente prejudiciais à saúde
E. Coli	Ausência em 100% das amostras	Indica a possibilidade de presença de organismos causadores de doenças

## Recomendações para evitar riscos à saúde

- Lave a caixa de água a cada seis meses, mantendo-a sempre tampada. Procure instruções para uma limpeza efetiva nas agências ou site da Sabesp;
- Mantenha os filtros de vela, carvão ativado, ozônio ou outros modelos sempre limpos, para evitar que contaminem a água. Para fazer a limpeza, siga as instruções do fabricante;
- Informe seu dentista que a água já contém flúor, pois a aplicação de flúor a mais pode provocar problemas nos dentes (fluorose).

## Resumo anual da qualidade da água distribuída: Consulte em sua conta qual Sistema abastece seu imóvel

Sistema de abastecimento: ETA 3 - Cubatão / ETA Pilões  
Localização: ETA - Pilões-Estrada Elias Zarzur (Bairro Itutinga-São Bernardo do Campo); ETA 3- Cubatão: Via Anchieta, Km54, Bairro Fabril-Cubatão  
Processo de tratamento: ETA 3 Cubatão e ETA Pilões: Gradeamento, Caixa de Areia, Pré-Cloração, Coagulação, Floculação, Decantação, Filtração, Desinfecção, Correção de pH e Fluoretação  
Manancial: ETA Pilões: Rio Pilões e Rio Passareúva; ETA 3 - Cubatão: Rio Cubatão e águas do canal de fuga da Usina Henry Borden  
Local(is) abastecido(s): São Vicente - área insular

E=	PARÂMETROS									
	Turbidez		Cor		Cloro		Coliformes			
	141		45		141		141			
MÊS	R	C	R	C	R	C	R	C-Totais	E.coli	
Jan	144	143	49	49	144	144	144	144	144	
Fev	145	143	48	43	146	146	145	141	145	
Mar	147	143	45	45	147	147	147	142	145	
Abr	151	143	49	45	151	151	151	150	151	
Mai	146	143	53	47	146	146	146	143	146	
Jun	149	146	57	54	150	150	149	148	149	
Jul	148	144	47	43	148	148	148	147	148	
Ago	150	150	52	50	150	150	150	149	150	
Set	150	147	51	49	150	150	150	147	150	
Out	148	147	46	44	148	148	148	146	148	
Nov	160	159	50	49	161	160	160	155	160	
Dez	149	149	46	46	149	149	149	149	149	

**Legenda:** E = n.º mínimo de amostras Exigidas; R = n.º de amostras Realizadas; C = n.º de amostras em Conformidade com o Padrão do anexo XX da Portaria a Portaria de Consolidação 5/17 do Ministério da Saúde

Sistema de abastecimento: ETA Itú/ Posto de Cloração Melvi/ETA Mambu/Branco  
Localização: ETA Itú: Estrada Rio Boturoca, 65 - Bairro Humaitá - São Vicente; P.C. Melvi: Avenida Wilson de Oliveira s/n- Bairro jardim Melvi - Praia Grande; ETA Mambu/Branco: Estrada do Aguapeu s/n- Aguapeu-Itanhaém  
Processo de tratamento: ETA Itú: Gradeamento, Peneiramento, pré-Desinfecção, coagulação; floculação, decantação, filtração, Correção de pH e Fluoretação; P.C. Melvi: Gradeamento, Caixa de Areia, Desinfecção, Correção de pH e Fluoretação; ETA Mambu/Branco: Gradeamento, Peneiramento, Caixa de Areia, Pré-desinfecção, Coagulação, Floculação, Flotação, Filtração, Desinfecção, Correção de pH e Fluoretação.  
Manancial: ETA Itú: Rio Itú; P.C. Melvi: Ribeirão Guariúma, Ribeirão Laranjal, Ribeirão Lambari, Córrego Soldado e Serraria; ETA Mambu/Branco: Rio Mambu e Rio Branco  
Local(is) abastecido(s): São Vicente - área continental

E=	PARÂMETROS									
	Turbidez		Cor		Cloro		Coliformes			
	78		19		78		78			
MÊS	R	C	R	C	R	C	R	C-Totais	E.coli	
Jan	80	80	20	20	80	80	80	78	80	
Fev	82	76	29	21	81	73	82	82	82	
Mar	80	74	23	21	80	80	80	78	80	
Abr	84	83	22	22	84	84	84	83	84	
Mai	82	81	23	23	82	82	82	81	82	
Jun	83	82	21	21	83	83	83	83	83	
Jul	83	82	22	22	83	83	83	82	83	
Ago	82	81	22	22	82	82	82	81	82	
Set	86	84	23	23	86	86	86	86	86	
Out	81	79	30	30	81	81	81	80	81	
Nov	82	81	24	24	84	84	84	84	84	
Dez	82	82	26	26	82	82	82	82	82	

**Legenda:** E = n.º mínimo de amostras Exigidas; R = n.º de amostras Realizadas; C = n.º de amostras em Conformidade com o Padrão do anexo XX da Portaria a Portaria de Consolidação 5/17 do Ministério da Saúde

**A Sabesp solicita que os síndicos e as administradoras dos condomínios divulguem este relatório a todos os condôminos.**

Para mais informações acesse: [www.sabesp.com.br](http://www.sabesp.com.br)  
ou ligue para: 195 ou 0800 011 9911 (capital) e 0800 055 0195 (interior/litoral)



# RELATÓRIO ANUAL DE QUALIDADE DA ÁGUA 2018

MUNICÍPIO DE  
**SÃO VICENTE**



**VALORIZAR A ÁGUA E SOMAR ESFORÇOS É A MELHOR MANEIRA DE CUIDAR BEM**



## ÁGUA

Cuide bem desse bem,  
porque cada gota  
vale muito.

### ÁGUA NÃO NASCE DA TORNEIRA

Ela percorre um longo caminho desde que é coletada e tratada para chegar a sua casa própria para o consumo.

### PARA A SABESP, ATENDIMENTO AO CLIENTE É PRIORIDADE

A SABESP DISPONIBILIZA AOS SEUS CLIENTES VÁRIOS CANAIS DE RELACIONAMENTO NAS ÁREAS ATENDIDAS NA CAPITAL, REGIÃO METROPOLITANA, INTERIOR E LITORAL DO ESTADO DE SÃO PAULO, PROPORCIONANDO MAIS COMODIDADE PARA VOCÊ E SUA FAMÍLIA. SÃO SISTEMAS QUE TIRAM DÚVIDAS, FORNECEM INFORMAÇÕES INDIVIDUAIS E ATENDEM CHAMADOS ESPECÍFICOS DE REPAROS E ORIENTAÇÕES.

CONHEÇA CADA UM DELES E VEJA COMO A SABESP ESTÁ SEMPRE PERTO DE VOCÊ.

ATENDIMENTO  
TELEFÔNICO



Região Metropolitana de São Paulo: 0800 011 9911 | Interior e Litoral: 0800 055 0195  
Atendimento para pessoas com deficiência auditiva e de fala:  
Região Metropolitana de São Paulo: 0800 777 3700 | Interior e Litoral: 0800 016 0195  
Serviços Emergenciais (24h por dia): 195

ATENDIMENTO  
ONLINE



Pelo atendimento online você pode conversar com nossos atendentes e tirar suas dúvidas sobre os serviços.

AGÊNCIA  
VIRTUAL



Na agência virtual da Sabesp você pode solicitar 2ª via de conta, parcelamento de contas, conserto de vazamentos, consultar histórico de seu consumo e informações para efetuar pagamentos.

SABESP  
MOBILE



Com o aplicativo Sabesp Mobile você pode solicitar 2ª via de conta, consultar débitos, parcelar e reparcelar contas, ver o histórico de consumo, pedir nova ligação de água ou de esgoto, informar sobre vazamentos ou sobre falta de água e consultar informações a respeito de débito automático ou dos canais de atendimento.

[WWW.SABESP.COM.BR](http://WWW.SABESP.COM.BR)

### SABESP MOBILE

2ª via e parcelamento  
de contas



### HISTÓRICO DE CONSUMO



aviso de vazamentos  
e falta d'água



# Relatório Anual de Qualidade da Água – 2018

## Quem é a Sabesp

A Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – Sabesp é uma empresa de economia mista, de capital aberto, que tem como principal acionista o Governo do Estado de São Paulo, sendo que sua sede está situada na Rua Costa Carvalho, 300 – Pinheiros – São Paulo, telefone (11) 3388-8000. É representada legalmente pelo seu diretor-presidente, Benedito Braga.

Como parte das exigências do Novo Mercado Bovespa, desde abril de 2002, deu indicações positivas de transparência, compromisso e respeito aos acionistas. Tanto que entrou para o seleto grupo de empresas brasileiras a ter ações na Bolsa de Valores de Nova Iorque – Nyse, sendo inserida, definitivamente, no mercado acionário internacional.

Responsável pelos serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgotos de mais de 360 municípios do Estado, a Sabesp é, atualmente, uma das mais significativas companhias do mercado de saneamento de todo o mundo.

As etapas dos sistemas de captação, tratamento, armazenamento e distribuição são monitoradas para que a água fornecida atenda e supere os padrões mundiais estabelecidos pela Organização Mundial de Saúde – OMS.

Os clientes da Sabesp podem obter informações sobre a qualidade da água por meio dos seguintes canais de atendimento: site [www.sabesp.com.br](http://www.sabesp.com.br); agências de atendimento (veja o endereço mais próximo de sua casa na conta mensal); ou ainda, pelos telefones – São Paulo e Região Metropolitana de São Paulo: 195 (Serviço de Emergência) ou 0800-0119911 e no Interior e Litoral: 0800-0550195.

A Secretaria Municipal de Saúde de São Vicente é a responsável pela vigilância da qualidade da água em seu município e está situada na rua Padre Anchieta, 454/462 – 3º andar – Centro – telefones (13) 3569-5711 / 5713.

## Informação: um direito do consumidor

Este relatório anual atende às seguintes legislações:

**Decreto Presidencial 5.440/05**, que dispõe sobre a divulgação das informações sobre a qualidade da água distribuída para consumo humano.

**Lei 8.078/90**, que dispõe sobre o Código de Proteção e Defesa do Consumidor, conforme:

**Artigo 6º** – São direitos básicos do consumidor:

III – A informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem.

**Artigo 31º** – A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas; e em língua portuguesa; sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e à segurança dos consumidores.

**Anexo XX da Portaria de Consolidação 05/17 do Ministério da Saúde** – dentre as obrigações dos responsáveis pela operação do sistema de abastecimento de água, destacam-se as seguintes ações:

- Gestão dos recursos hídricos e proteção dos mananciais;
- Avaliação sistemática dos sistemas de abastecimento de água;
- Monitoramento da qualidade da água;
- Manutenção de registros e fornecimento de informações periódicas às autoridades de saúde pública a respeito da qualidade da água.

## Situação dos Mananciais

O Governo do Estado de São Paulo, por meio da Secretaria de Estado do Meio Ambiente, é responsável por fiscalizar e estabelecer leis e programas para a proteção dos mananciais. De acordo com a legislação brasileira, a gestão dos mananciais deve ser compartilhada entre o Estado, municípios e sociedade civil, nos comitês de bacia. Portanto, todos são corresponsáveis pela busca de soluções para o problema das águas.

A Lei Estadual 9.866/97, de proteção dos mananciais, estabelece mecanismos de proteção e conservação ambiental para os mananciais do Estado de São Paulo, para garantir a disponibilidade da água em quantidade suficiente para o abastecimento de sua população.

A Resolução Conama 357/05 e o Decreto Estadual 8.468/76 estabelecem os usos indicados para os mananciais em função de sua qualidade. Além disso, fixam limites para lançamentos de esgotos e efluentes industriais nos corpos de água, sendo a responsabilidade pela fiscalização atribuída à Companhia de Tecnologia de Saneamento Ambiental – Cetesb.

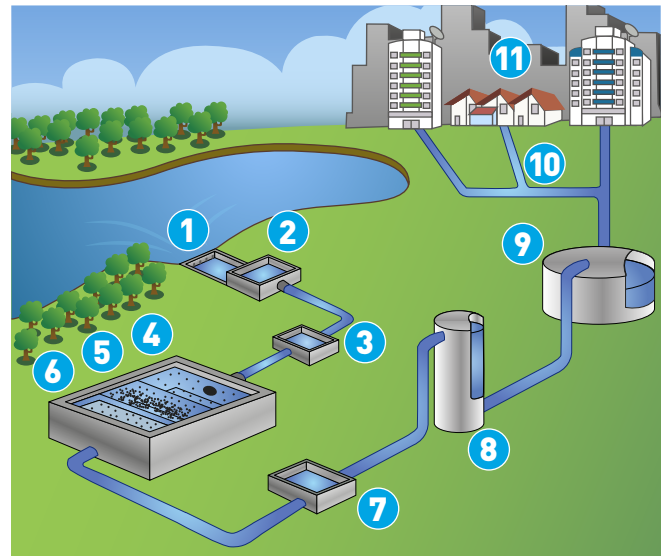
A água é a principal matéria-prima da Sabesp, e, por esse motivo, diversas parcerias e ações voltadas à preservação, conservação e recuperação de áreas de mananciais são desenvolvidas. Destacam-se o intenso monitoramento da qualidade dos mananciais, projetos de despoluição de bacias, além de várias iniciativas de educação ambiental. Embora a Sabesp não possua poder legal para fiscalizar ou punir ações de degradação dos mananciais, todas as suas atividades são orientadas para a sustentabilidade ambiental dessas áreas.

Os mananciais que abastecem este município estão situados na bacia hidrográfica da Baixada Santista. A ocupação da bacia é 20% urbana, 10% agrícola, 70% matas. Os mananciais estão boas condições e o principal problema de poluição são os sólidos/folhas arrastados pelo rio, pois o manancial é razoavelmente bem protegido das ações urbanas.

## Entendendo o processo de tratamento da água

Dependendo das condições da água captada, o tratamento pode incluir diversas etapas, conforme representado no esquema abaixo.

## Esquema do processo de tratamento da água



A água de rios ou represas [1 – Represa] é captada e bombeada [2 – Captação e bombeamento] para as Estações de Tratamento de Água. Assim que chega, recebe cloro, para facilitar a retirada de matéria orgânica e metais, e cal ou soda [3 – Cloração e alcalinização], para ajustar o pH aos valores exigidos para as fases seguintes. Então é adicionado sulfato de alumínio, cloreto férrico ou outro coagulante [4 – Coagulação e floculação], seguido de uma agitação violenta da água para provocar a desestabilização elétrica das partículas de sujeira, facilitando sua agregação e remoção. Como os flocos de sujeira são mais pesados do que a água, eles caem e se depositam no fundo [5 – Decantação]. Depois, a água passa por várias camadas filtrantes [6 – Filtração] em que são retidos os flocos menores, que não ficaram na decantação. Ela fica, então, livre das impurezas. Estas três etapas [floculação, decantação e filtração] recebem o nome de **clarificação**. Todas as partículas de impurezas são removidas, deixando a água límpida, mas ainda não está pronta. Para garantir a qualidade da água, após a clarificação é feita a desinfecção com cloro, usado para destruição de microorganismos presentes na água. Em uma etapa adicional, também é adicionado flúor [7 – Cloração e fluoretação], que tem a função de colaborar para redução da incidência da cárie dentária. Em seguida, a água tratada é armazenada inicialmente em reservatórios de distribuição e depois em reservatórios de bairros, espalhados em regiões estratégicas [8 – Reservatório]. Dali, vai para as tubulações maiores, as adutoras [9 – Distribuição], e depois para as redes de distribuição [10 – Redes]. Por meio delas, a água chega aos domicílios [11 – Cidade], onde geralmente é armazenada em caixas d’água. A responsabilidade da Sabesp é entregar água até a entrada da residência, onde estão o cavalete e o hidrômetro. A partir daí, o cliente deve cuidar das instalações internas e da limpeza e conservação do reservatório.

## Controle da qualidade da água

A Sabesp controla a qualidade da água em todo o sistema de abastecimento, desde os mananciais até o cavalete de seu imóvel, por meio de coletas sistemáticas de amostras e realização de ensaios laboratoriais, em atendimento ao Anexo XX da Portaria de Consolidação 05/17 do Ministério da Saúde. Para isso, possui 16 laboratórios de controle sanitários com várias análises acreditadas pela ISO 17.025.

A seguir, são apresentadas as análises realizadas no ano de 2018 em cada sistema de abastecimento de seu município. A ocorrência de resultados fora dos padrões não necessariamente representa risco à saúde, pois indicam a situação em um dado momento de um local específico. Pequenas variações podem ocorrer no processo de tratamento e distribuição de água sem que sua qualidade se torne inadequada ao consumo humano. É importante saber que em todos os casos anômalos, ações corretivas imediatas são tomadas seguidas de novas análises para constatação da regularização da situação.

## Padrões de potabilidade

Os parâmetros básicos monitorados com maior frequência estão apresentados abaixo, com os respectivos padrões e significados:

Parâmetros	Padrões	Significado dos Parâmetros
Cor	Máximo 15 U.C.	Característica que mede o grau de coloração da água
Turbidez	Máximo 5 N.T.U.	Característica que reflete o grau de transparência da água
Cloro	Mínimo 0,2 mg/L Máximo 5,0 mg/L	Indica a quantidade de cloro, na rede de distribuição, adicionado no processo de desinfecção da água
Coliforme Total	Ausência em 95% das amostras	Indica presença de bactérias que não são necessariamente prejudiciais à saúde
E. Coli	Ausência em 100% das amostras	Indica a possibilidade de presença de organismos causadores de doenças

## Recomendações para evitar riscos à saúde

- Lave a caixa de água a cada seis meses, mantendo-a sempre tampada. Procure instruções para uma limpeza efetiva nas agências ou site da Sabesp;
- Mantenha os filtros de vela, carvão ativado, ozônio ou outros modelos sempre limpos, para evitar que contaminem a água. Para fazer a limpeza, siga as instruções do fabricante;
- Informe seu dentista que a água já contém flúor, pois a aplicação de flúor a mais pode provocar problemas nos dentes (fluorose).

## Resumo anual da qualidade da água distribuída: Consulte em sua conta qual Sistema abastece seu imóvel

Sistema de abastecimento: ETA 3 – Cubatão / ETA Pilões  
Localização: ETA – Pilões-Estrada Elias Zarzur (Bairro Itutinga-São Bernardo do Campo); ETA 3- Cubatão: Via Anchieta, Km54, Bairro Fabril-Cubatão  
Processo de tratamento: ETA 3 Cubatão e ETA Pilões: Gradeamento, Caixa de Areia, Pré-Cloração, Coagulação, Floculação, Decantação, Filtração, Desinfecção, Correção de pH e Fluoretação  
Manancial: ETA Pilões: Rio Pilões e Rio Passareúva; ETA 3 – Cubatão: Rio Cubatão e águas do canal de fuga da Usina Henry Borden  
Local(is) abastecido(s): São Vicente – área insular

MÊS	PARÂMETROS									
	Turbidez		Cor		Cloro		Coliformes			
E=	140		44		140		140			
	R	C	R	C	R	C	R	C-Totais	E.coli	
Jan	140	140	47	47	140	140	140	138	140	
Fev	157	157	44	44	157	157	157	157	157	
Mar	145	145	45	44	146	146	146	140	146	
Abr	146	144	45	45	146	146	146	144	146	
Mai	143	142	45	42	143	143	143	142	143	
Jun	146	145	45	44	146	146	145	143	144	
Jul	146	146	46	46	146	146	146	145	145	
Ago	142	142	46	46	142	142	142	142	142	
Set	144	144	45	45	143	143	144	144	144	
Out	141	138	45	45	141	141	141	138	141	
Nov	149	148	48	47	149	149	149	147	149	
Dez	145	141	47	45	145	145	145	144	145	

**Legenda:** E = n.º mínimo de amostras Exigidas; R = n.º de amostras Realizadas; C = n.º de amostras em Conformidade com o Padrão do anexo XX da Portaria a Portaria de Consolidação 5/17 do Ministério da Saúde

Sistema de abastecimento: ETA Itú/ Posto de Cloração Melvi/ETA Mambu/Branco  
Localização: ETA Itú: Estrada Rio Boturoca s/n – Bairro Rio Branco – São Vicente; P.C. Melvi: avenida Wilson de Oliveira s/n- Bairro Jardim Melvi – Praia Grande; ETA Mambu/Branco: Estrada do Aguapeu s/n- Aguapeu-Itanhaém  
Processo de tratamento: ETA Itú: Gradeamento, Peneiramento, pré-Desinfecção, coagulação/ floculação, decantação, filtração, Correção de pH e Fluoretação; P.C. Melvi: Gradeamento, Caixa de Areia, Desinfecção, Correção de pH e Fluoretação; ETA Mambu/Branco: Gradeamento, Peneiramento, Caixa de Areia, Pré-desinfecção, Coagulação, Floculação, Flotação, Filtração, Desinfecção, Correção de pH e Fluoretação.  
Manancial: ETA Itú: Córrego Itú; P.C. Melvi: Ribeirão Guariuma, Ribeirão Laranjal, Ribeirão Lambari, Córregos Soldado e Serraria; ETA Mambu/Branco: Rio Mambu e Rio Branco  
Local(is) abastecido(s): São Vicente – área continental

MÊS	PARÂMETROS									
	Turbidez		Cor		Cloro		Coliformes			
E=	77		19		77		77			
	R	C	R	C	R	C	R	C-Totais	E.coli	
Jan	77	77	21	21	77	75	77	76	77	
Fev	78	78	19	19	78	78	78	76	78	
Mar	79	79	19	19	79	79	79	77	79	
Abr	81	80	20	20	81	81	80	80	80	
Mai	80	80	20	20	80	80	80	80	80	
Jun	81	81	20	20	81	81	81	80	81	
Jul	79	79	21	21	79	79	78	78	78	
Ago	82	82	21	20	82	81	82	82	82	
Set	77	77	20	20	77	77	77	77	77	
Out	82	82	19	19	82	82	82	82	82	
Nov	79	79	21	21	79	79	79	79	79	
Dez	81	81	20	20	81	81	81	78	81	

**Legenda:** E = n.º mínimo de amostras Exigidas; R = n.º de amostras Realizadas; C = n.º de amostras em Conformidade com o Padrão do anexo XX da Portaria a Portaria de Consolidação 5/17 do Ministério da Saúde

**A Sabesp solicita que os síndicos e as administradoras dos condomínios divulguem este relatório a todos os condôminos.**

Para mais informações acesse: [www.sabesp.com.br](http://www.sabesp.com.br)  
ou ligue para: 195 ou 0800 011 9911 (capital) e 0800 055 0195 (interior/litoral)



Período 2020	Municípios	Sistemas de Abastecimento	Turbidez			Cor Aparente			Cloro Residual Livre			Coliforme Total			E.Coli		
			Exigido	Realizado	Conforme	Exigido	Realizado	Conforme	Exigido	Realizado	Conforme	Exigido	Realizado	Conforme	Exigido	Realizado	Conforme
JAN	CUBATÃO	ETA 3 CUBATÃO	80	87	87	20	21	21	80	87	87	80	87	87	80	87	87
FEV	CUBATÃO	ETA 3 CUBATÃO	80	85	85	20	24	24	80	85	85	80	85	85	80	85	85
MAR	CUBATÃO	ETA 3 CUBATÃO	80	85	84	20	21	21	80	85	85	80	85	84	80	85	85
ABR	CUBATÃO	ETA 3 CUBATÃO	80	85	85	20	24	24	80	85	85	80	85	85	80	85	85
MAI	CUBATÃO	ETA 3 CUBATÃO	80	86	86	20	22	22	80	86	86	80	86	86	80	86	86
JUN	CUBATÃO	ETA 3 CUBATÃO	80	85	85	20	22	21	80	85	85	80	85	85	80	85	85
JAN	GUARULHOS	ÁGUA AZUL	27	28	28	5	8	8	27	28	28	27	28	28	27	28	28
FEV	GUARULHOS	ÁGUA AZUL	27	28	25	5	8	7	27	28	28	27	28	28	27	28	28
MAR	GUARULHOS	ÁGUA AZUL	27	29	29	5	9	9	27	29	28	27	29	29	27	29	29
ABR	GUARULHOS	ÁGUA AZUL	27	29	29	5	7	7	27	29	29	27	29	29	27	29	29
MAI	GUARULHOS	ÁGUA AZUL	27	29	28	5	9	7	27	29	28	27	29	28	27	29	29
JUN	GUARULHOS	ÁGUA AZUL	27	30	30	5	8	8	27	30	28	27	30	30	27	30	30
JAN	GUARULHOS	ALTO TIETÊ	45	48	48	10	24	24	45	48	48	45	48	48	45	48	48
FEV	GUARULHOS	ALTO TIETÊ	45	48	48	10	24	24	45	48	48	45	48	46	45	48	48
MAR	GUARULHOS	ALTO TIETÊ	45	47	47	10	14	14	45	47	47	45	47	45	47	47	47
ABR	GUARULHOS	ALTO TIETÊ	45	49	48	10	13	12	45	49	49	45	49	47	45	49	49
MAI	GUARULHOS	ALTO TIETÊ	45	47	47	10	13	13	45	47	47	45	47	46	45	47	47
JUN	GUARULHOS	ALTO TIETÊ	45	52	52	10	19	19	45	52	52	45	52	52	45	52	52
JAN	GUARULHOS	CABUÇU	77	79	79	19	22	22	77	79	79	77	79	79	77	79	79
FEV	GUARULHOS	CABUÇU	77	79	79	19	22	21	77	79	79	77	79	78	77	79	79
MAR	GUARULHOS	CABUÇU	77	79	79	19	23	21	77	79	77	77	79	79	77	79	79
ABR	GUARULHOS	CABUÇU	77	79	79	19	21	20	77	79	79	77	79	79	77	79	79
MAI	GUARULHOS	CABUÇU	77	83	82	19	25	24	77	83	83	77	83	83	77	83	83
JUN	GUARULHOS	CABUÇU	77	79	79	19	21	21	77	79	79	77	79	79	77	79	79
JAN	GUARULHOS	CANTAREIRA	133	136	136	43	57	57	133	136	136	133	136	136	133	136	136
FEV	GUARULHOS	CANTAREIRA	133	136	135	43	57	56	133	136	136	133	136	132	133	136	136
MAR	GUARULHOS	CANTAREIRA	133	136	136	43	46	46	133	136	136	133	136	135	133	136	136
ABR	GUARULHOS	CANTAREIRA	133	143	143	43	53	53	133	143	143	133	143	142	133	143	143
MAI	GUARULHOS	CANTAREIRA	133	136	135	43	46	44	133	136	136	133	136	136	133	136	136
JUN	GUARULHOS	CANTAREIRA	133	135	134	43	46	46	133	135	135	133	135	133	133	135	135
JAN	GUARULHOS	SÃO JOÃO	68	69	69	8	24	24	68	69	69	68	69	69	68	69	69
FEV	GUARULHOS	SÃO JOÃO	68	69	68	8	24	22	68	69	69	68	69	66	68	69	69
MAR	GUARULHOS	SÃO JOÃO	68	70	70	8	10	10	68	70	70	68	70	70	68	70	70
ABR	GUARULHOS	SÃO JOÃO	68	71	71	8	16	15	68	71	71	68	71	71	68	71	71
MAI	GUARULHOS	SÃO JOÃO	68	70	69	8	12	11	68	70	70	68	70	66	68	70	70

Período 2020	Municípios	Sistemas de Abastecimento	Turbidez			Cor Aparente			Cloro Residual Livre			Coliforme Total			E.Coli		
			Exigido	Realizado	Conforme	Exigido	Realizado	Conforme	Exigido	Realizado	Conforme	Exigido	Realizado	Conforme	Exigido	Realizado	Conforme
JUN	GUARULHOS	SÃO JOÃO	68	72	72	8	16	16	68	72	72	68	72	71	68	72	72
JAN	GUARULHOS	TANQUE GRANDE	37	39	39	10	18	18	37	39	39	37	39	39	37	39	39
FEV	GUARULHOS	TANQUE GRANDE	37	39	39	10	18	18	37	39	39	37	39	39	37	39	39
MAR	GUARULHOS	TANQUE GRANDE	37	39	39	10	15	15	37	39	39	37	39	38	37	39	39
ABR	GUARULHOS	TANQUE GRANDE	37	39	39	10	13	10	37	39	39	37	39	39	37	39	39
MAI	GUARULHOS	TANQUE GRANDE	37	39	39	10	12	11	37	39	39	37	39	39	37	39	39
JUN	GUARULHOS	TANQUE GRANDE	37	39	39	10	12	12	37	39	39	37	39	39	37	39	39
JAN	PRAIA GRANDE	PC MELVI/ETA 1 - PILÕES/ ETA 3 CUBATÃO/ETA M.BRA	165	173	170	52	53	48	165	173	173	165	172	158	165	172	172
FEV	PRAIA GRANDE	PC MELVI/ETA 1 - PILÕES/ ETA 3 CUBATÃO/ETA M.BRA	165	180	172	52	54	45	165	180	180	165	180	168	165	180	180
MAR	PRAIA GRANDE	PC MELVI/ETA 1 - PILÕES/ ETA 3 CUBATÃO/ETA M.BRA	165	173	164	52	54	45	165	173	173	165	173	170	165	173	173
ABR	PRAIA GRANDE	PC MELVI/ETA 1 - PILÕES/ ETA 3 CUBATÃO/ETA M.BRA	165	176	165	52	57	55	165	177	177	165	177	174	165	177	177
MAI	PRAIA GRANDE	PC MELVI/ETA 1 - PILÕES/ ETA 3 CUBATÃO/ETA M.BRA	165	174	168	52	54	51	165	174	174	165	174	168	165	174	174
JUN	PRAIA GRANDE	PC MELVI/ETA 1 - PILÕES/ ETA 3 CUBATÃO/ETA M.BRA	165	171	163	52	58	56	165	171	171	165	171	170	165	171	171
JAN	RIBEIRÃO PIRES	RIO CLARO	23	23	23	10	10	10	23	23	23	23	23	23	23	23	23
FEV	RIBEIRÃO PIRES	RIO CLARO	23	23	23	10	10	10	23	23	23	23	23	22	23	23	23
MAR	RIBEIRÃO PIRES	RIO CLARO	23	23	23	10	11	11	23	23	23	23	23	23	23	23	23
ABR	RIBEIRÃO PIRES	RIO CLARO	23	24	24	10	11	11	23	24	24	23	24	24	23	24	24
MAI	RIBEIRÃO PIRES	RIO CLARO	23	23	23	10	11	11	23	23	23	23	23	23	23	23	23
JUN	RIBEIRÃO PIRES	RIO CLARO	23	24	24	10	10	10	23	25	25	23	24	23	23	24	24
JAN	SANTOS	CARUARA	10	12	12	10	12	12	10	12	12	10	12	12	10	12	12
FEV	SANTOS	CARUARA	10	10	7	10	10	7	10	10	9	10	10	7	10	10	10
MAR	SANTOS	CARUARA	10	11	9	10	11	9	10	11	10	10	11	10	10	11	11
ABR	SANTOS	CARUARA	10	12	12	10	12	12	10	12	12	10	12	11	10	12	12
MAI	SANTOS	CARUARA	10	11	10	10	11	11	10	11	11	10	11	11	10	11	11
JUN	SANTOS	CARUARA	10	11	10	10	11	11	10	11	11	10	11	11	10	11	11
JAN	SANTOS	ETA 3 CUBATÃO	186	200	198	56	60	58	186	200	200	186	200	197	186	200	200
FEV	SANTOS	ETA 3 CUBATÃO	186	195	193	56	58	56	186	195	195	186	195	193	186	195	195
MAR	SANTOS	ETA 3 CUBATÃO	186	206	206	56	60	59	186	206	206	186	206	205	186	206	206
ABR	SANTOS	ETA 3 CUBATÃO	186	207	207	56	60	57	186	207	207	186	207	206	186	207	207
MAI	SANTOS	ETA 3 CUBATÃO	186	202	201	56	59	58	186	202	202	186	202	200	186	202	202
JUN	SANTOS	ETA 3 CUBATÃO	186	197	195	56	57	57	186	197	197	186	197	197	186	197	197
JAN	SANTOS	PIAÇAGUERA - MONTE CABRÃO P.C.	10	11	11	10	11	11	10	11	11	10	11	11	10	11	11
FEV	SANTOS	PIAÇAGUERA - MONTE CABRÃO P.C.	10	10	10	10	10	4	10	10	10	10	10	10	10	10	10
MAR	SANTOS	PIAÇAGUERA - MONTE CABRÃO P.C.	10	10	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
ABR	SANTOS	PIAÇAGUERA - MONTE CABRÃO P.C.	10	11	11	10	11	11	10	11	11	10	11	11	10	11	11

Período 2020	Municípios	Sistemas de Abastecimento	Turbidez			Cor Aparente			Cloro Residual Livre			Collforme Total			E.Coli		
			Exigido	Realizado	Conforme	Exigido	Realizado	Conforme	Exigido	Realizado	Conforme	Exigido	Realizado	Conforme	Exigido	Realizado	Conforme
MAI	SANTOS	PIAÇAGUERA - MONTE CABRÃO P.C.	10	10	9	10	10	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10
JUN	SANTOS	PIAÇAGUERA - MONTE CABRÃO P.C.	10	11	11	10	10	10	10	11	11	10	11	11	10	11	11
JAN	SÃO PAULO	ALTO TIETÊ	649	662	662	143	204	204	649	662	662	649	662	657	649	662	662
FEV	SÃO PAULO	ALTO TIETÊ	649	664	662	143	202	200	649	674	674	649	664	655	649	664	664
MAR	SÃO PAULO	ALTO TIETÊ	649	661	661	143	201	201	649	661	661	649	660	657	649	660	660
ABR	SÃO PAULO	ALTO TIETÊ	649	656	656	143	233	233	649	656	656	649	656	654	649	656	656
MAI	SÃO PAULO	ALTO TIETÊ	649	649	649	143	230	229	649	650	642	649	650	634	649	650	650
JUN	SÃO PAULO	ALTO TIETÊ	649	682	682	143	207	207	649	682	682	649	682	679	649	682	682
JAN	SÃO PAULO	CANTAREIRA	651	707	705	210	240	240	651	707	706	651	706	703	651	706	706
FEV	SÃO PAULO	CANTAREIRA	651	706	703	210	237	237	651	706	706	651	706	698	651	706	705
MAR	SÃO PAULO	CANTAREIRA	651	707	703	210	238	234	651	707	707	651	706	692	651	706	706
ABR	SÃO PAULO	CANTAREIRA	651	707	707	210	295	295	651	708	708	651	707	703	651	707	707
MAI	SÃO PAULO	CANTAREIRA	651	753	750	210	318	314	651	753	750	651	752	746	651	752	752
JUN	SÃO PAULO	CANTAREIRA	651	712	708	210	322	321	651	712	712	651	711	707	651	711	711
JAN	SÃO PAULO	GUARAPIRANGA	797	800	795	176	189	184	797	800	799	797	800	792	797	800	800
FEV	SÃO PAULO	GUARAPIRANGA	797	806	805	176	202	202	797	805	801	797	805	794	797	805	803
MAR	SÃO PAULO	GUARAPIRANGA	797	799	796	176	201	200	797	799	796	797	799	794	797	799	799
ABR	SÃO PAULO	GUARAPIRANGA	797	802	800	176	204	204	797	801	799	797	802	791	797	802	801
MAI	SÃO PAULO	GUARAPIRANGA	797	800	788	177	199	196	797	800	790	797	800	793	797	800	800
JUN	SÃO PAULO	GUARAPIRANGA	797	819	815	177	215	215	797	819	814	797	819	800	797	819	819
JAN	SÃO PAULO	MARSILAC	10	11	11	5	6	6	10	11	11	10	11	11	10	11	11
FEV	SÃO PAULO	MARSILAC	10	9	9	5	5	5	10	9	9	10	9	9	10	9	9
MAR	SÃO PAULO	MARSILAC	10	10	10	5	5	5	10	10	10	10	10	10	10	10	10
ABR	SÃO PAULO	MARSILAC	10	10	10	5	8	8	10	10	10	10	10	10	10	10	10
MAI	SÃO PAULO	MARSILAC	10	10	10	5	4	4	10	10	10	10	10	10	10	10	10
JUN	SÃO PAULO	MARSILAC	10	11	11	5	6	6	10	11	11	10	11	11	10	11	11
JAN	SÃO PAULO	ORIENTAL	10	11	9	5	4	4	10	11	11	10	11	11	10	11	11
FEV	SÃO PAULO	ORIENTAL	10	10	10	5	5	5	10	10	10	10	10	10	10	10	10
MAR	SÃO PAULO	ORIENTAL	10	10	10	5	4	4	10	10	10	10	10	10	10	10	10
ABR	SÃO PAULO	ORIENTAL	10	10	10	5	8	8	10	10	10	10	10	10	10	10	10
MAI	SÃO PAULO	ORIENTAL	10	10	10	5	4	4	10	10	10	10	10	10	10	10	10
JUN	SÃO PAULO	ORIENTAL	10	11	11	5	6	6	10	11	11	10	11	11	10	11	11
JAN	SÃO PAULO	RIO CLARO	158	162	162	42	43	43	158	162	162	158	162	162	158	162	162
FEV	SÃO PAULO	RIO CLARO	158	160	160	42	44	44	158	160	160	158	159	157	158	159	159
MAR	SÃO PAULO	RIO CLARO	158	158	158	42	44	44	158	158	158	158	158	153	158	158	158

Período 2020	Municípios	Sistemas de Abastecimento	Turbidez			Cor Aparente			Cloro Residual Livre			Collforme Total			E.Coli		
			Exigido	Realizado	Conforme	Exigido	Realizado	Conforme	Exigido	Realizado	Conforme	Exigido	Realizado	Conforme	Exigido	Realizado	Conforme
ABR	SÃO PAULO	RIO CLARO	158	160	160	42	64	64	158	160	160	158	159	158	158	159	159
MAI	SÃO PAULO	RIO CLARO	158	160	160	42	49	49	158	160	160	158	160	158	158	160	160
JUN	SÃO PAULO	RIO CLARO	158	162	162	42	67	67	158	162	162	158	162	157	158	162	162
JAN	SÃO VICENTE	ETA 3 SÃO VICENTE	140	148	147	44	45	42	140	148	148	140	147	147	140	147	147
FEV	SÃO VICENTE	ETA 3 SÃO VICENTE	140	145	144	44	47	47	140	145	145	140	145	144	140	145	145
MAR	SÃO VICENTE	ETA 3 SÃO VICENTE	140	148	147	44	47	47	140	148	148	140	148	146	140	148	148
ABR	SÃO VICENTE	ETA 3 SÃO VICENTE	140	173	172	44	46	46	140	173	173	140	173	171	140	173	173
MAI	SÃO VICENTE	ETA 3 SÃO VICENTE	77	83	83	19	23	23	77	83	83	77	83	83	77	83	83
JUN	SÃO VICENTE	ETA 3 SÃO VICENTE	140	149	149	44	46	46	140	149	149	140	149	149	140	149	149
JAN	SÃO VICENTE	ETA ITU/PC.MELVI/ETA MAMBU BRANCO	77	82	81	19	21	20	77	82	82	77	82	82	77	82	82
FEV	SÃO VICENTE	ETA ITU/PC.MELVI/ETA MAMBU BRANCO	77	83	82	19	22	21	77	83	83	77	83	80	77	83	83
MAR	SÃO VICENTE	ETA ITU/PC.MELVI/ETA MAMBU BRANCO	77	82	79	19	19	13	77	82	82	77	82	81	77	82	82
ABR	SÃO VICENTE	ETA ITU/PC.MELVI/ETA MAMBU BRANCO	77	82	80	19	24	24	77	82	82	77	82	81	77	82	82
MAI	SÃO VICENTE	ETA ITU/PC.MELVI/ETA MAMBU BRANCO	140	149	147	44	46	46	140	149	149	140	149	149	140	149	149
JUN	SÃO VICENTE	ETA ITU/PC.MELVI/ETA MAMBU BRANCO	77	84	84	19	21	21	77	84	84	77	84	84	77	84	84