

## Abastecendo o consumidor com o melhor

A Sabesp detém uma completa estrutura para controle de qualidade da água, composta por laboratórios com tecnologia de ponta. As análises são realizadas em todas as fases do processo, desde a captação da água bruta, passando pelo tratamento, até a distribuição aos seus clientes. Durante o processo, são realizadas:

- ◆ **Análise físico-química.**
- ◆ **Análise bacteriológica.**
- ◆ **Análise da potabilidade.**
- ◆ **Controle da cloração.**
- ◆ **Análise da dureza.**

Além de averiguar a qualidade da água para o consumo, de acordo com os parâmetros estabelecidos pelo Ministério da Saúde, a Sabesp passa pela fiscalização de diversos órgãos e conta com a certificação ISO 17025, detendo diversos prêmios no Brasil e no exterior.



## ATENDIMENTO SABESP

### WHATSAPP SABESP

**(11) 3388-8000** — Atendimento automatizado 24 horas, todos os dias, por meio de mensagens de texto.

### AGÊNCIA VIRTUAL

**agenciavirtual.sabesp.com.br**

Atendimento disponível 24 horas, todos os dias.

### SABESP MOBILE

Baixe gratuitamente o aplicativo Sabesp e tenha o atendimento em suas mãos, 24 horas, todos os dias. Disponível para os sistemas Android e iOS.

### CHAT

**sabesp-chat.sabesp.com.br**

Atendimento automatizado 24 horas, todos os dias e com atendentes de Segunda a Sábado das 8h às 21h.

### TELEFÔNICO

**0800 055 0195** — Disponível 24 horas, todos os dias.

### PRESENCIAL

**agenciavirtual.sabesp.com.br/canais-atendimento/agencias-proximas** — O endereço da agência mais próxima é informado na sua conta ou pode ser consultado em nossa Agência Virtual, onde é possível agendar seu atendimento nas agências que oferecem esta facilidade. Para sua comodidade, prefira nossos canais de atendimento remoto.

### CENTRAL DE ATENDIMENTO EM LIBRAS

(Língua Brasileira de Sinais)

**agenciavirtual.sabesp.com.br/canais-atendimento**

Exclusivo para pessoas com deficiência auditiva e de fala, 24 horas, todos os dias.

### TELEFÔNICO ADAPTADO PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA E DE FALA

**0800 016 0195** — Necessário que o cliente ligue de um aparelho TDD que é específico para pessoas com deficiência auditiva e de fala. Disponível 24 horas, todos os dias.



outubro 2024

## ÁGUA SABESP

Da natureza ao consumidor,  
total transparência



Água devidamente tratada é a garantia de que, ao consumi-la, estamos também preservando nossa saúde.



## Por que tratar a água?

A água é essencial para a vida, porém nem toda água é própria para o consumo humano. Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), cerca de 80% das doenças dos países em desenvolvimento são provenientes de água contaminada. Entre elas estão febre tifoide, cólera, diarreia e hepatite.

Assim, um adequado tratamento é imprescindível para tornar a água saudável para o preparo de alimentos, higiene, lazer, produção industrial e até de bens de consumo, entre outras aplicações.

## Sabesp: Fonte de tecnologia e qualidade

A Sabesp investe no tratamento e no controle de qualidade da água que distribui. Para isso, utiliza tecnologia de ponta e está sempre investindo na busca de fontes confiáveis. Para atender 28 milhões de pessoas em 365 municípios, a Sabesp produz 105 mil litros de água por segundo, tratada e fluoretada. Os laboratórios da Sabesp atendem às certificações do ISO 17025.



## Jogando limpo com o meio ambiente

A Sabesp realiza coleta, afastamento e tratamento de esgotos. Este serviço garante qualidade de vida da população, devolvendo a água já tratada para a natureza e colaborando para a prevenção de doenças contagiosas e epidemias, eliminação de focos de mau cheiro e despoluição de rios e lagos.

Comprometida com o meio ambiente, a Sabesp também atua para evitar a abertura indiscriminada de poços, conscientizando a população sobre a necessidade de poupar as reservas naturais de água.

## Os riscos das fontes alternativas de água

Poços artesianos e caminhões-pipa são soluções alternativas de abastecimento que podem colocar em risco a saúde da população, pois a água fornecida raramente recebe o controle de qualidade necessário. O consumidor precisa estar sempre atento, acompanhando as condições da água, e exigir os laudos de qualidade junto à empresa contratada.

O decreto 5.440, de 4/5/2005 determina que as empresas fornecedoras devem prestar informações periódicas ao consumidor, alertando para os riscos à saúde humana. Estes dados incluem resultados das análises, identificação dos mananciais de abastecimento, descrição das suas condições, mecanismos e níveis de proteção existentes, fontes de contaminação e alerta sobre possíveis danos, bem como as ações preventivas e corretivas adotadas.



A Portaria 2.914, de 12/12/2011, dispõe sobre os procedimentos de controle e de vigilância da qualidade da água para consumo humano e seu padrão de potabilidade. O artigo 3 cita que toda água destinada ao consumo humano, distribuída coletivamente por meio de sistema ou solução alternativa coletiva de abastecimento de água, deve ser objeto de controle e vigilância da qualidade da água. O artigo 16 deixa claro que a água proveniente de solução alternativa coletiva ou individual, para fins de consumo humano,

**não poderá ser misturada com a água da rede de distribuição.**

## Poços artesianos

A opção pela utilização de água subterrânea deve ser realizada de forma criteriosa. Na perfuração de poços, corre-se o risco de não encontrar água, ou ainda água de qualidade inadequada. Devido aos custos construtivos, a opção mais utilizada para captação tende a ser realizada a baixas profundidades através de poços tipo: cacimba, cisternas, poços amazonas, etc, opções fortemente suscetíveis a contaminações de fontes variadas.

Empresas que operam com a perfuração de poços e captação de água subterrânea no Brasil devem seguir rigorosamente todas as normas técnicas na execução, operação e controle de qualidade dos poços, inclusive tomando ações preventivas e corretivas para desativação de poços se detectadas anomalias ou contaminações. Devem ainda garantir a qualidade da água ofertada à população, pois são corresponsáveis legais pelo produto que oferecem.

## Caminhões-pipa

Neste tipo de fonte, além da incerteza quanto à origem, qualidade e quantidade da água, nem sempre o fornecedor mantém os tanques de transporte e armazenamento em boas condições, chegando a utilizá-los para outros produtos. Muitas vezes, a fonte de água pode ter sido “batizada” (misturada), por economia. O reabastecimento também constitui um grande problema, pois precisa ser realizado diariamente, demandando maior trabalho, tempo de espera e gastos com a contratação.



## Água Sabesp: A solução mais segura para condomínios

**Nos condomínios que utilizam fontes alternativas, o síndico e a administradora podem ser responsabilizados por qualquer problema de saúde decorrente da água.**

Com o abastecimento da Sabesp, isto não ocorre. Além disso, a empresa está trabalhando para individualizar seu fornecimento nos condomínios.

Entre os beneficiados, estarão prédios residenciais e comerciais (hotéis, clubes, restaurantes, entre outros). Quando se compara o valor da Sabesp ao de outras concessionárias, constata-se que ela oferece o melhor custo-benefício.



## Sabesp: Benefícios como água para você



Água devidamente tratada é a garantia de que, ao consumi-la, estamos também preservando nossa saúde. E quando ela tem a marca Sabesp, podemos ter certeza deste elevado padrão de qualidade, com total tranquilidade para utilizá-la.

A dedicação e os investimentos da Sabesp possibilitam, ao longo dos anos, a redução nos índices de mortalidade infantil, na incidência de cáries e até do número de doentes em leitos hospitalares, contribuindo para aumentar a expectativa de vida da população.

## Denuncie

Existem diversas empresas clandestinas que oferecem formas alternativas de abastecimento sem notificar a Sabesp, perfurando poços e utilizando o serviço de esgoto de forma irregular, o que compromete o meio ambiente.

Para colaborar com o trabalho da Sabesp, você pode denunciar estas fraudes pelos **canais de atendimento Sabesp.**

Ligue para:  
**0800 055 0195**