



**UGR Bragantina - Sabesp**

## Missão Sabesp

"Prestar serviços de saneamento, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida e do meio ambiente"

## Visão Sabesp

Ser referência mundial na prestação de serviços de saneamento, de forma sustentável, competitiva e inovadora, com foco no cliente





**Mais de 370  
municípios operados  
no estado de São  
Paulo**

## ÁGUA

- **9 milhões** de ligações.
- **247** estações de tratamento.
- **75,5 mil** quilômetros de redes.

## ESGOTO

- 7,4 milhões de ligações.
- 565 estações de tratamento de esgoto.
- 51,7 mil quilômetros de redes.

**O investimento médio anual da  
Sabesp equivale a 30% de todo recurso  
investido em saneamento no Brasil**

**28 MILHÕES DE PESSOAS**  
**A Sabesp é a quarta maior  
empresa de saneamento do mundo  
em população atendida**



Comparativo em nº de habitantes:

**MN = 5 Milhões**

Porto Alegre = 1.5 Milhão

Grande Porto Alegre = 4.3 Milhões



**Maior  
Unidade  
Negócio da  
Diretoria  
Metropolitana**



**14 municípios**

(6 na Região Metropolitana de São Paulo e 8 na Região Bragantina), além da **zona norte** do município de **São Paulo**

MN = 3.900 Km<sup>2</sup>

Ligações de água: 1.5 milhão

Ligações de esgoto: 1.3 milhão

Rede de água: 9.500 km

Rede de esgoto: 6.700 km.

População atendida: 5 milhões

## Guarulhos

Área: 341 km<sup>2</sup> - (4% da RMSP)  
 1.4 milhão de pessoas  
 Densidade demográfica: 3.834,51 hab./km<sup>2</sup>  
 Taxa de crescimento :0,899%

**PIB** | 4º maior do estado de SP  
 13º maior do Brasil

### População:

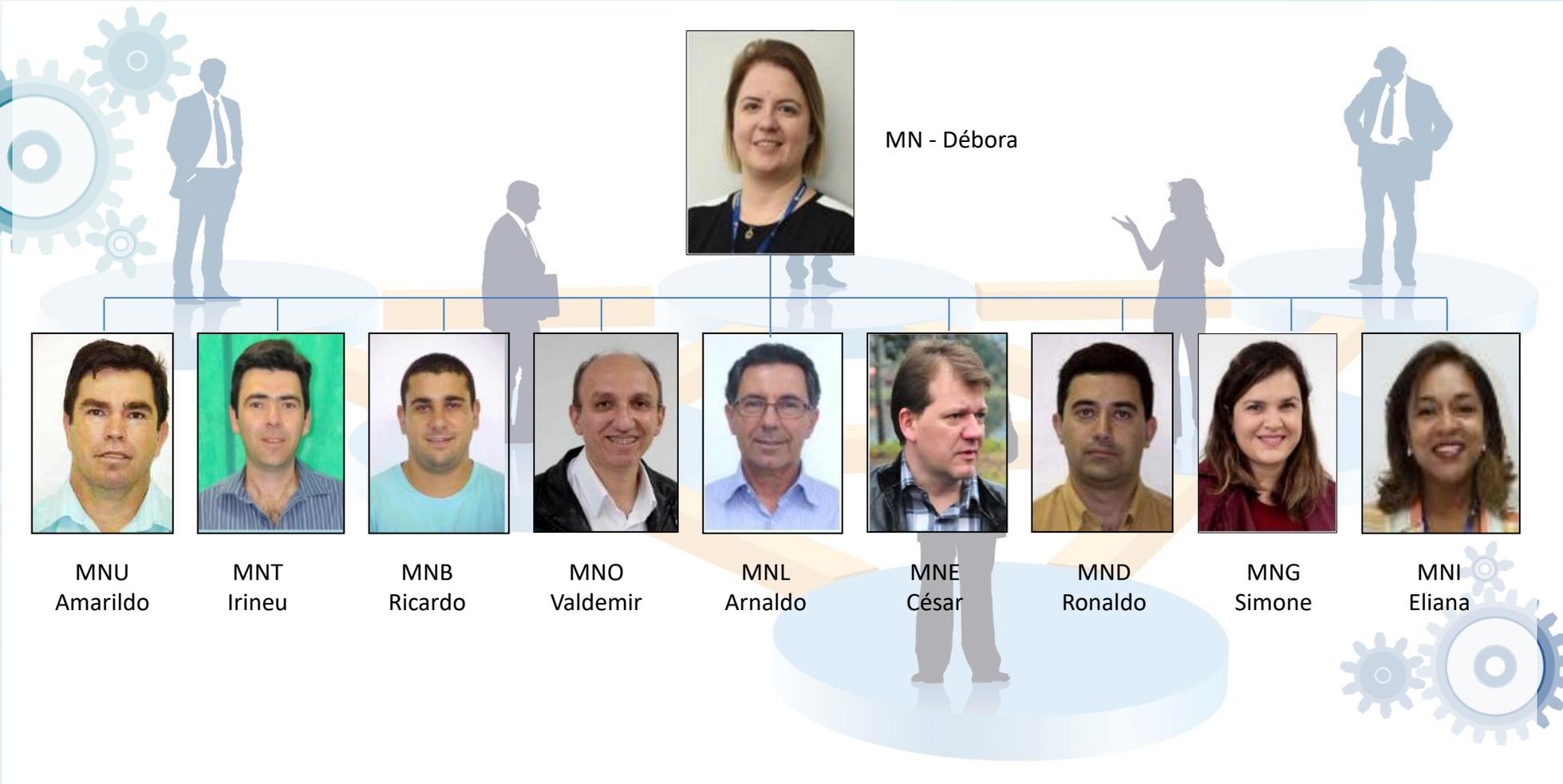
2ª maior no estado de SP  
 13ª maior no Brasil  
 53ª maior no continente  
 “Não capital de estado”  
 mais populosa do Brasil

### Nº de Ligações - Categoria

Residencial	Comércio	Indústria	Pública	Total
366.406	30.857	2.884	820	400.967



# Organograma Unidade de Negócio Norte





# UGR Bragantina





**Área de atuação: 2.500 Km<sup>2</sup>**  
**População atendida: 260 mil habitantes**  
**Ligações água: 92.000**  
**Ligações de esgoto: 77.000**  
**Extensão de rede de água: 1.383 Km**  
**Extensão de rede de esgoto: 818 Km**  
**100% cobertura de água**  
**98% cobertura de esgoto**  
**Número de colaboradores: 89**



**Geração de Valor**

Alcance de resultados ambientais, sociais e econômicos, bem como resultados dos processos em níveis de excelência e que atendam as necessidades e expectativas das partes interessadas

CIDADE	KM ATUAÇÃO	LIG.ÁGUA	LIG.ESGOTO	ICA	ICE	TRATAMENTO
Bragança Paulista	514 km <sup>2</sup>	59.243	52.480	<b>UNIVERSALIZADO</b> 		
Joanópolis	374 km <sup>2</sup>	4.589	4.136			
Pinhalzinho	154 km <sup>2</sup>	4.111	3.322			
Socorro	449 km <sup>2</sup>	10.485	8.855			
Piracaia	384 km <sup>2</sup>	9.193	6.951			
Vargem	142 km <sup>2</sup>	2.264	1.469			
Nazaré Paulista	326 km <sup>2</sup>	4.624	1.551	100%	89%	100%
Pedra Bela	157 km <sup>2</sup>	802	646	100%	97%	0%
<b>TOTAL REGIÃO BRAGANTINA</b>	<b>2.500 km<sup>2</sup></b>	<b>95.311</b>	<b>79.772</b>	<b>100%</b>	<b>98%</b>	<b>86%</b>

## Agências de Atendimento

Município	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Carga Horária	ARSESP
<b>Bragança Paulista -</b> Av. Plínio Salgado, 109	08h - 16h	40h	40h				
<b>Socorro -</b> Rua Dr.Luiz pizza , 322.	12h - 16h		12h - 16h		12h - 16h	12h	10h
<b>Piracaia -</b> Rua Dr. Jan Antonin Bata, 179.	12h - 16h		12h - 16h		12h - 16h	12h	10h
<b>Pinhalzinho -</b> Rua Florêncio Domingues, 122		13h - 16h		13h - 16h		6h	5h
<b>Joanópolis -</b> Rua Cel. Alipio Fernandes Cardoso, 548		13h - 16h		13h - 16h		6h	5h
<b>Nazaré Paulista -</b> Rua Joaquim Francisco Assis, 100		13h - 16h		13h - 16h		6h	5h
<b>Vargem -</b> Rua Geraldino de Oliveira, 111		08h - 11h		08h - 11h		6h	5h
<b>Pedra Bela -</b> Rua Sebastião Antonio de Lima, 15.		08h - 11h		08h - 11h		6h	5h





Boletim da Unidade de Negócio Norte – MN  
Ano 17 – Número 199/Terça-feira, 23 de outubro de 2017.

## Integração e Relacionamentos



### UGR Bragantina da Sabesp está em novo local

*Mais espaçoso, novo ambiente tem como objetivo melhorar os padrões de serviço e de atendimento ao cliente*

Desde o dia 15 de outubro, a UGR Bragantina está atendendo em novo endereço: na rua Tupy, 175 (bairro do Taboão), em Bragança Paulista.

O novo local foi escolhido com o objetivo de acomodar toda a força de trabalho da Unidade de Gerenciamento Regional em um espaço mais amplo, que vai oferecer mais conforto e acessibilidade a seus clientes.

E, como consequência, também deve melhorar os padrões de prestação de serviços, integração e relacionamentos, satisfazendo o cliente e fortalecendo a imagem da Sabesp no município.



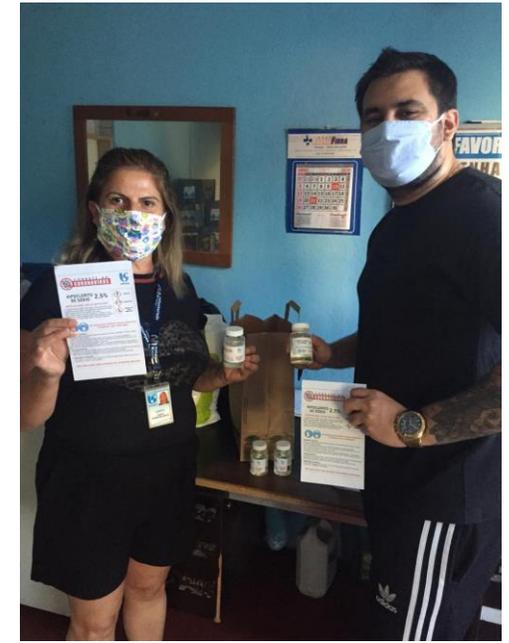
Agência de Atendimento ao Cliente ganhou um ambiente mais claro e espaçoso

### Aprovação dos clientes

Para avaliar a satisfação dos clientes, uma pequena pesquisa foi realizada com 750 pessoas entre os dias 15 e 19/10 (média de 150 entrevistas por dia).

Item	% de Clientes Satisfeitos
Mudança de prédio	96%
Localização	90%
Acomodação interna	100%
Atendimento	100%





## UGR BRAGANTINA Córregos Despoluídos



Córrego Cândido Fontoura da Silveira



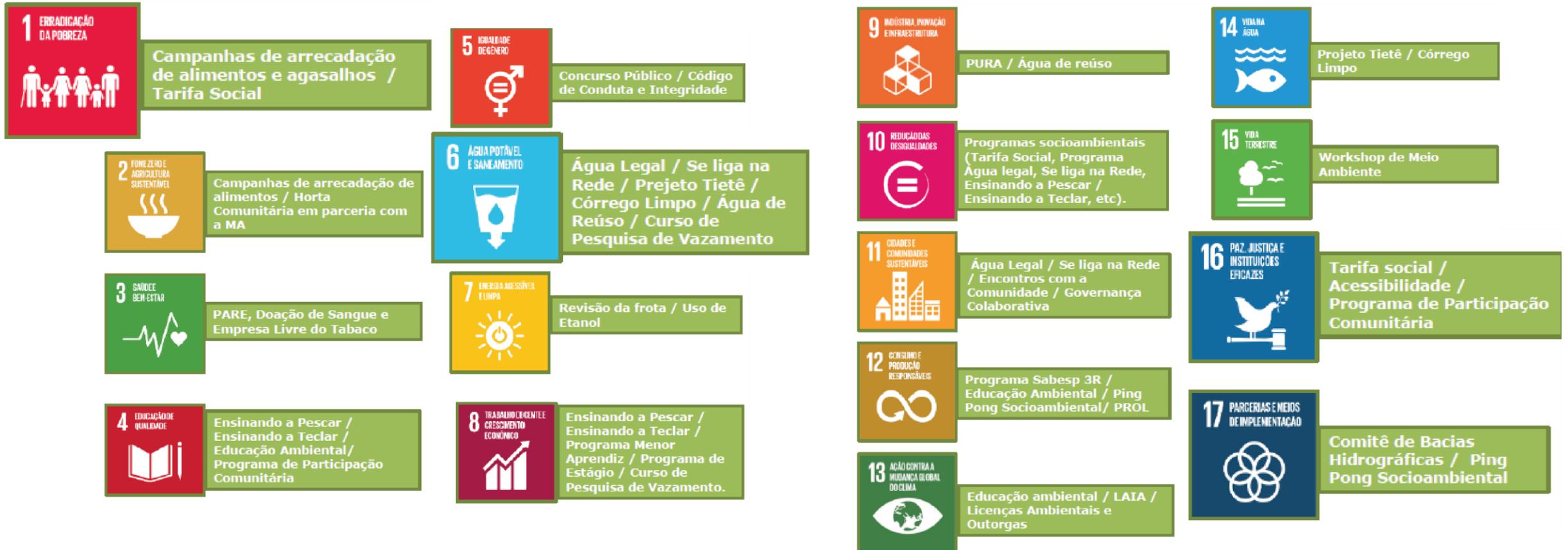
Córrego Jardim Europa

Cândido Fontoura da Silveira
Cidade Planejada 1
Cidade Planejada 2
Jd. Califórnia
Jd. Europa
Lago da Penha
Lavapés Pto 03
Ribeirão dos Cedros
São Miguel



Córrego Jardim Califórnia

## OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

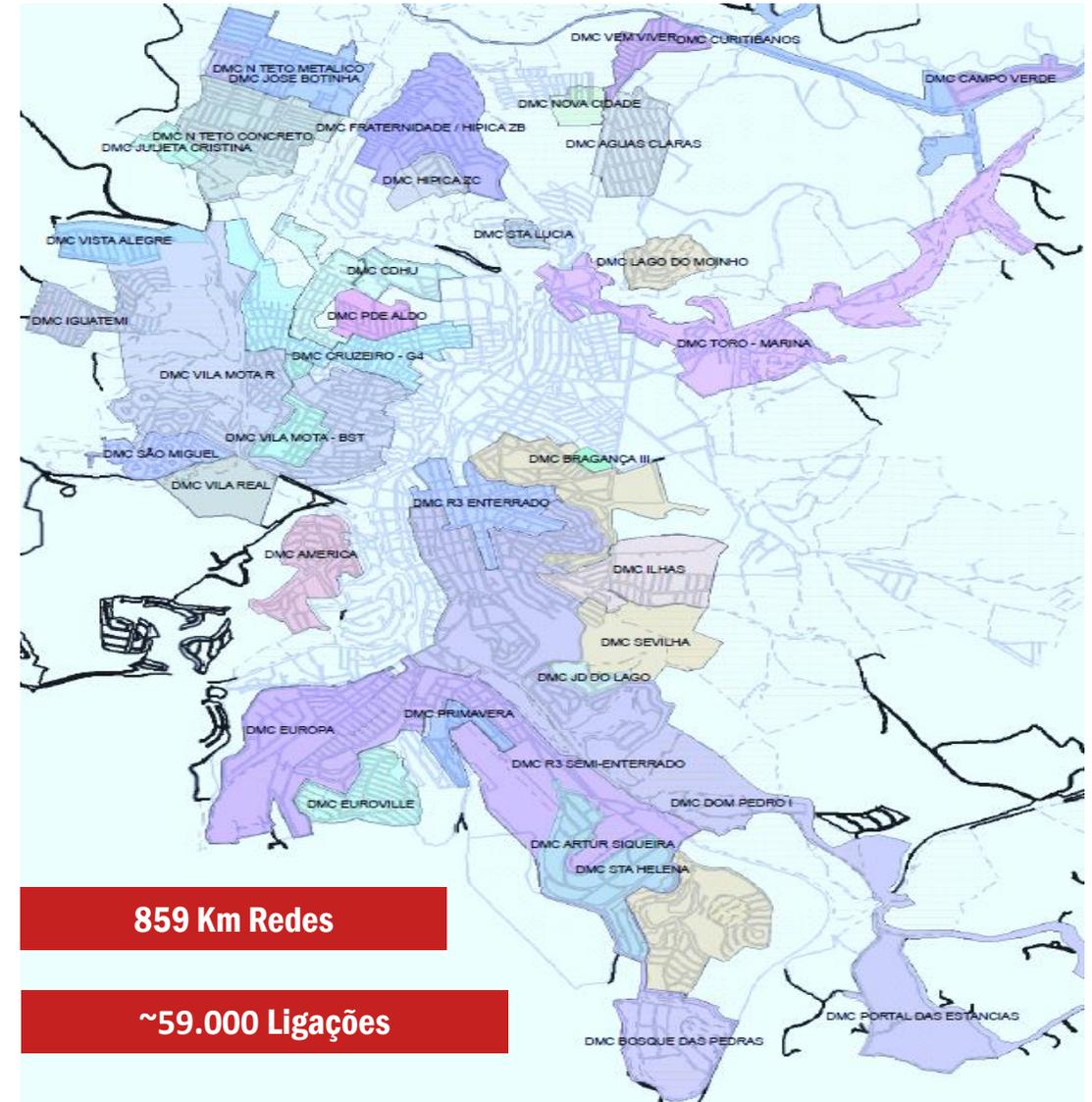


## Distritos de Medição e Controle (DMC's)

65 DMC's:

- 14 ÁREAS COBERTAS POR VRP
- 24 ÁREAS DE BOOSTER
- 12 SOMENTE DMC's
- 15 RESERVATÓRIOS LOCAIS

INOVAÇÃO – 1º DMC ONLINE  
Condomínio Campo Verde



Fonte: Sistema SIGNOS



*Tubulação em PEAD / MND*



*57% da rede coberta por VRP*



*Contratos de Performance*



*Tecnologia IOT*

## Combate à Perdas:

Índice Perdas na Distribuição (IPDt) Litros/lig.dia

**Melhor resultado da Diretoria Metropolitana**



**Menor índice de reparos de vazamentos visíveis por km de rede da Sabesp**

# LEI MUNICIPAL 868/2019

Campo de Provas MN



Utilização do DCP



Ensaio/Novas Tecnologias



Sistema	Índices
Cobertura com Abastecimento de Água	100,0%
Cobertura com Coleta de Esgoto	99,0%
Economias Conectadas ao Tratamento de Esgoto	100,0%

Ano*	Índice de Cobertura		Economias Conectadas ao Tratamento de Esgoto
	Abastecimento de Água	Coleta de Esgotos	
Ano 4	≥99,0%	≥99,0%	≥99,0%
Ano 8	≥99,0%	≥99,0%	≥99,0%
Ano 12	≥99,0%	≥99,0%	≥99,0%
Ano 16	≥99,0%	≥99,0%	≥99,0%
Ano 20	≥99,0%	≥99,0%	≥99,0%
Ano 24	≥99,0%	≥99,0%	≥99,0%
Ano 28	≥99,0%	≥99,0%	≥99,0%
Ano 30	≥99,0%	≥99,0%	≥99,0%

**Quadro 04 - Metas para Índice de Perdas Totais por Ligação na Distribuição**

Ano*	Base 2018	Ano 4	Ano 8	Ano 12	Ano 16	Ano 20	Ano 24	Ano 28	Ano 30
<b>Índice (litros/ligação x dia)</b>	162	≤150	≤150	≤150	≤150	≤150	≤150	≤150	≤150

## 5.4. Total de Investimentos

O total de investimentos previstos em água, esgoto, bens administrativos e de apoio operacional para o município Bragança Paulista é apresentado no Quadro 13 a seguir:

**Quadro 13 – Resumo dos Investimentos Previstos para o município Bragança Paulista<sup>(\*)</sup>**

ÁGUA, ESGOTO e OUTROS	1º ao 4º ano	5º ao 17º ano	18º ao 30º ano	TOTAL
Água	10.850	42.629	7.897	<b>61.376</b>
Esgoto	9.461	26.521	6.675	<b>42.657</b>
Outros	13	574	351	<b>938</b>
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>20.324</b>	<b>69.724</b>	<b>14.923</b>	<b>104.971</b>

(\*) Valores em R\$ (1000) referentes a Dez/2018, com períodos vigentes a partir da assinatura contratual

**Quadro 10 - Resumo dos Investimentos no Sistema de Abastecimento de Água<sup>(\*)</sup>**

UNIDADES	1º ao 4º ano	5º ao 17º ano	18º ao 30º ano	TOTAL
PRODUÇÃO/ADUÇÃO/RESERVAÇÃO DE ÁGUA <sup>1</sup>	7.470	29.692	558	<b>37.720</b>
REDE E LIGAÇÕES <sup>2</sup>	2.612	9.619	3.021	<b>15.252</b>
REDUÇÃO DE PERDAS <sup>3</sup>	691	3.146	4.116	<b>7.953</b>
RENOVAÇÃO DE ATIVOS <sup>4</sup>	77	172	202	<b>451</b>
<b>TOTAL – ÁGUA</b>	<b>10.850</b>	<b>42.629</b>	<b>7.897</b>	<b>61.376</b>

(\*) Valores em R\$ (1000) referentes a Dez/2018, com períodos vigentes a partir da assinatura contratual;

(1) Obras e ações para expansão, adequação e melhorias do sistema (captação, adução e tratamento) e ampliação da reservação;

(2) Investimentos para expansão e crescimento vegetativo;

(3) Investimentos não incluem substituição de redes de distribuição, consideradas no item "renovação de ativos";

(4) Investimentos previstos p/ remanejamento de adutoras e subst. de redes de distribuição.

Os

**Quadro 11 – Resumo dos Investimentos no Sistema de Esgotos<sup>(\*)</sup>**

UNIDADES	1º ao 4º ano	5º ao 17º ano	18º ao 30º ano	TOTAL
AFASTAMENTO / TRATAMENTO DE ESGOTO <sup>1</sup>	4.623	6.516	626	11.765
REDE E LIGAÇÕES DE ESGOTO <sup>2</sup>	4.838	19.856	5.738	30.432
RENOVAÇÃO DE ATIVOS <sup>3</sup>	0	149	311	460
<b>TOTAL - ESGOTO</b>	<b>9.461</b>	<b>26.521</b>	<b>6.675</b>	<b>42.657</b>

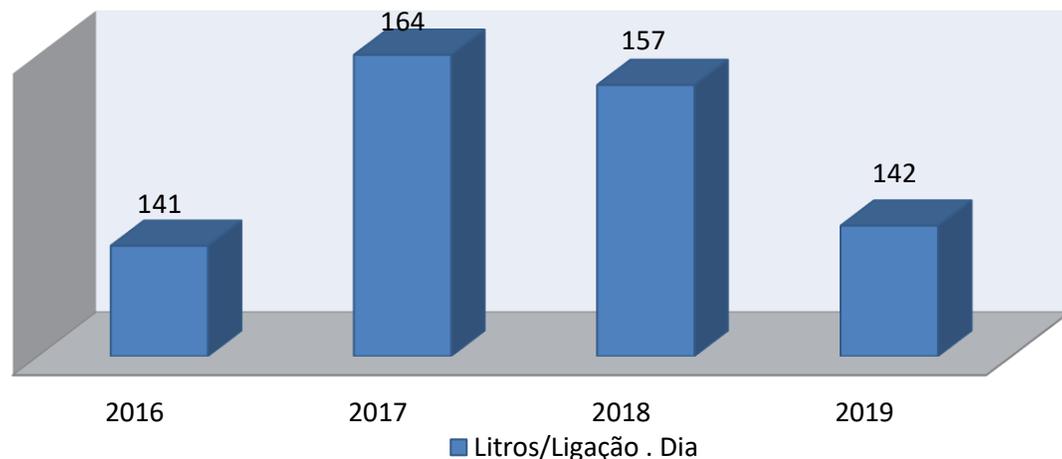
(\*) Valores em R\$ (1000) referentes a Dez/2018, com períodos vigentes a partir da assinatura contratual;

(1) Obras e ações para expansão e adequação dos sistemas de afastamento e tratamento de esgoto;

(2) Investimentos para expansão e crescimento vegetativo;

(3) Invest. previstos p/ remanejamento e substituição redes de coleta.

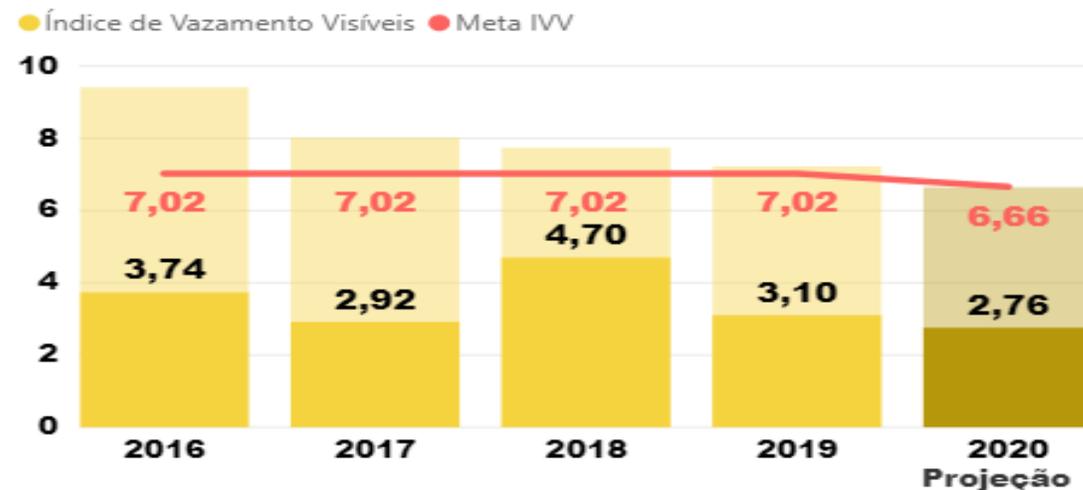
## Perdas de Gestão de Água por ligação - IPDT



### BRAGANÇA PAULISTA

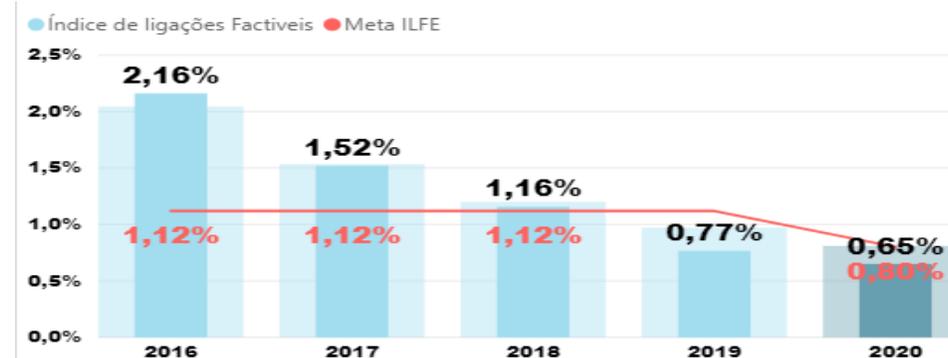
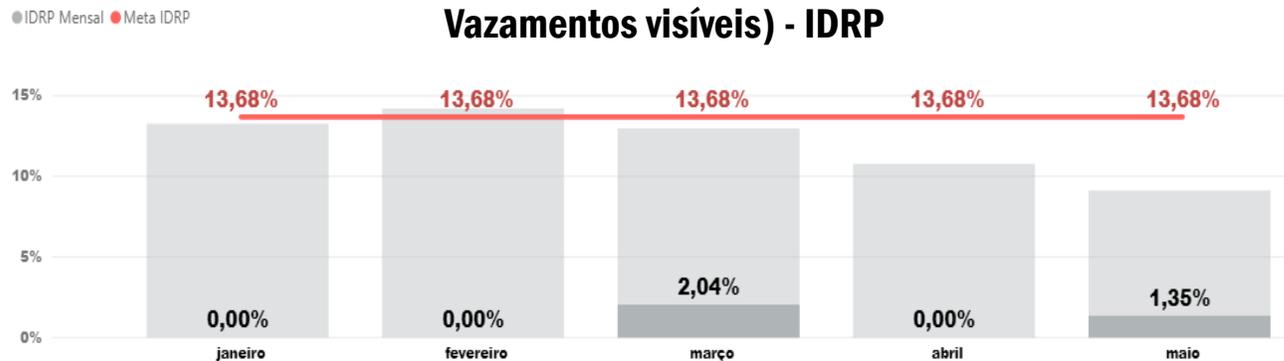
169      162      147

## Índice de Reparo de Vazamentos visíveis - IVV



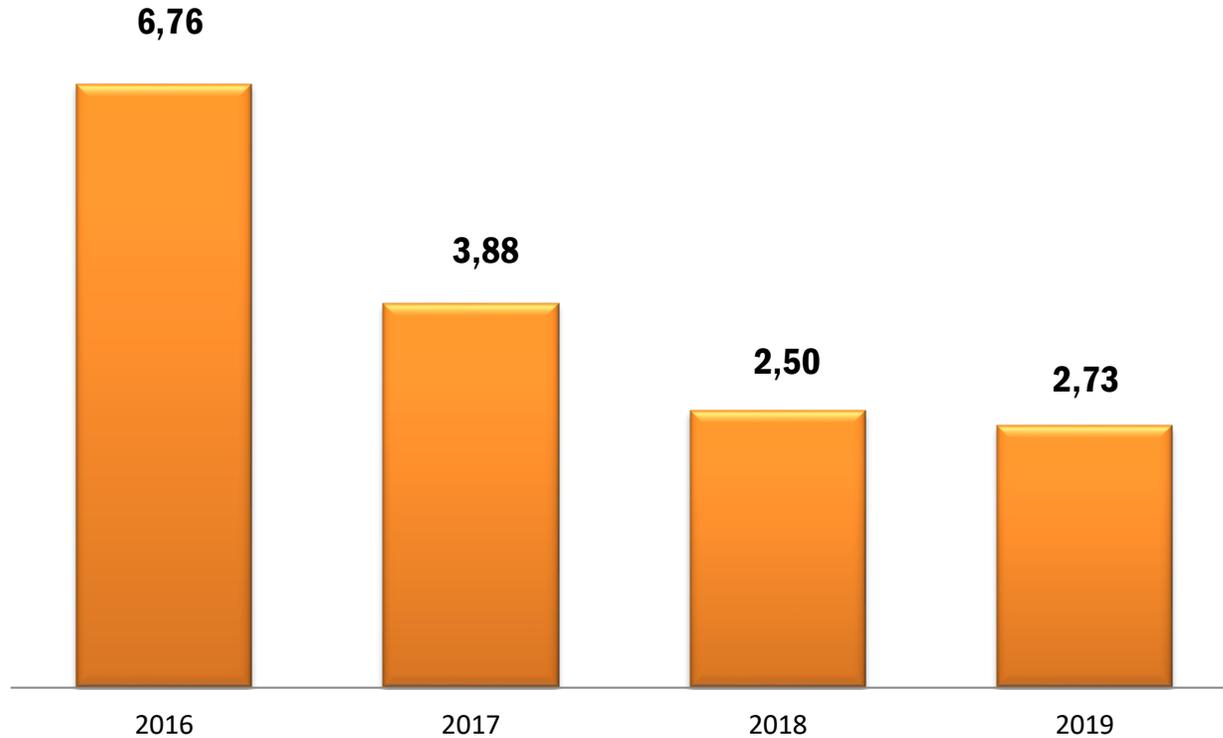
Município	2016	2017	2018	2019	2020
Bragança Paulista	4,41	3,06	5,05	3,15	2,77

## Índice de Descumprimento do Prazo de Reposição (Reparos de Vazamentos visíveis) - IDRП



Município	2016	2017	2018	2019	2020
Bragança Paulista	1,97%	1,53%	1,20%	0,78%	0,74%

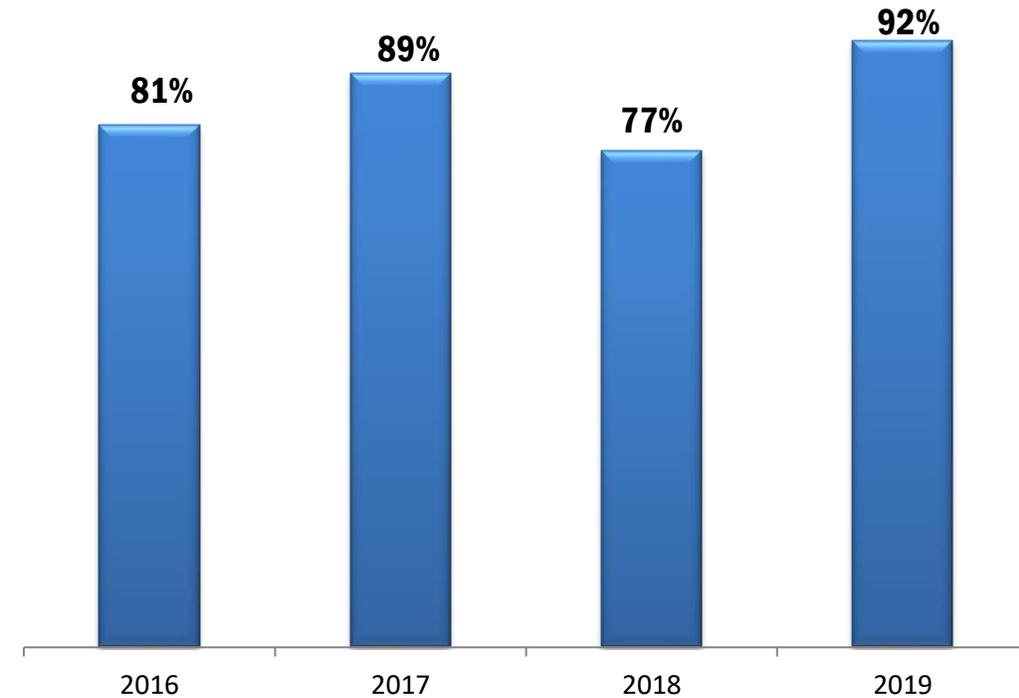
## Incidência de Reclamação por Falta de água/ 1000 ligações



### BRAGANÇA PAULISTA

6,79      4,07      2,78      2,70

## Pesquisa de Satisfação do Cliente



### BRAGANÇA PAULISTA 2019

97% satisfação

2019- Reconhecimento com o Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento:  
Unidade de Negócio Norte, Unidade de Gerenciamento Regional Bragantina  
e Unidade de Gerenciamento Regional Extremo Norte



# Obrigado

**Ricardo Sacristan Ferrari**

Unidade de Gerenciamento Regional Cantareira - MNB

