

GP-RIM-2004/2025

Sorocaba, 10 de setembro de 2025

Senhor Presidente,

Em atenção ao requerimento nº 2355/2025, de autoria da nobre vereadora Fernanda Schlic Garcia e aprovado por esse Legislativo, no qual requer informações sobre novas ligações de água realizadas pelo SAAE, encaminhamos a Vossa Excelência resposta exarada pelo Serviço Autônomo de Água e Esgoto – SAAE.

Sendo só para o momento, subscrevemo-nos renovando os protestos de elevada estima e distinta consideração.

Atenciosamente,

LUIZ HENRIQUE GALVÃO
Secretário de Relações Institucionais e Metropolitanas

Excelentíssimo Senhor
LUIS SANTOS PEREIRA FILHO
Digníssimo Presidente da Câmara Municipal
SOROCABA - SP



PREFEITURA MUNICIPAL DE SOROCABA



Serviço Autônomo
de Água e Esgoto



Prefeitura Municipal de Sorocaba

Secretaria de Relações Institucionais e Metropolitanas – SERIM

Excelentíssimo Senhor Luiz Henrique Galvão

REF.: Requerimento nº 2355/2025

VEREADORA: Fernanda Schlic Garcia

ASSUNTO: Requer informações sobre novas ligações de água realizadas pelo SAAE.

Em atenção ao Requerimento em pauta, informamos:

1. Qual a justificativa do SAAE para essa demora de mais de 3 meses para efetuar a ligação de água em unidades habitacionais?

Em atenção ao questionamento sobre o prazo para a execução de ligações de água em unidades habitacionais, o SAAE esclarece que, nos últimos meses, verificou-se um aumento expressivo da demanda de serviços, em especial para áreas de interesse social, as quais.

Paralelamente, houve também um crescimento significativo no número de ocorrências relacionadas ao furto de hidrômetros. Nesses casos, além de se tratar de situações emergenciais, em que o morador se encontra sem abastecimento em razão de ações criminosas, há ainda a necessidade de reconstrução de toda a instalação danificada, o que exige maior tempo técnico para execução. Por essa razão, tais atendimentos são classificados com prioridade máxima, de modo a garantir o restabelecimento imediato do fornecimento de água.

2. Quais são os equipamentos/materiais para se realizar uma ligação de água em uma unidade habitacional? Favos especificar nome e quantidades, bem como qual mão de obra e tempo de instalação médio.

Em relação aos equipamentos, materiais, mão de obra e tempo médio necessários para a

realização de ligações de água em unidades habitacionais, o SAAE esclarece o seguinte:

I. Materiais utilizados em ligações passeio comuns:

Tee de serviço 2" – 1 (uma) unidade;

Tubo PEAD – 2 (dois) metros;

Dispositivo de ligação – 1 (uma) unidade;

Adaptador PVC 3/4" – 1 (uma) unidade;

Fita veda rosca – 1 (uma) unidade;

Hidrômetro 3/4" Q.3 m³ – 1 (uma) unidade.

II. Equipamentos/ferramentas empregados:

Retroescavadeira, utilizada em aproximadamente 35% das novas instalações;

Veículo oficial adesivado, com compartimento adequado para transporte de ferramentas.

III. Mão de obra envolvida:

1 (um) encanador;

1 (um) agente de apoio de saneamento;

1 (um) motorista;

1 (um) operador de máquina pesada (quando houver necessidade do uso de retroescavadeira).

IV. Tempo médio de execução (não incluindo deslocamento da equipe):

52 minutos para ligação de água passeio;

118 minutos para instalação de hidrômetro em decorrência de furto (considerando reconstrução da instalação danificada);

45 minutos para mudança de cavalete;

36 minutos para corte e retirada de hidrômetro;

02 dias para ligações de água dimensionadas.

Ressalta-se que os tempos informados têm como base relatórios de acompanhamento do SRLA – Setor de Rede e Ligação de Água desta Autarquia, podendo variar conforme as condições específicas encontradas em cada local de execução.

3. Quantas pessoas hoje aguardam a ligação de água em Sorocaba? Fornecer qual o protocolo de pedido que consta em aberto com a data mais antiga.

Conforme registros do sistema GSAN, são geradas em torno de 1.400 serviços mensalmente, sendo 700 ligações novas, 200 furtos de hidrômetro, 100 corte e retirada e 400 mudança para o padrão novo.

Do total, 367 ordens de serviço já se encontram impressas e programadas para execução, aguardando apenas o agendamento conforme disponibilidade operacional. Cabe destacar que, desde o momento do pedido, o munícipe é orientado a realizar o envio da documentação complementar — fotos da caixa padrão instalada e da fachada do imóvel — por meio do canal oficial de atendimento via WhatsApp ((15) 99623-7373). Esse envio é condição necessária para que o processo seja concluído e o pedido seja efetivamente liberado para execução.

O protocolo mais antigo já liberado e apto à execução é de 24/07/2025. Nesse caso, trata-se de uma ligação específica que o setor técnico está adotando as providências necessárias para que possam ser atendidos de forma adequada, segura e de forma mais ágil.

O SAAE reafirma que tem atuado para dar celeridade aos atendimentos e reforça que o prazo de execução passa a contar a partir do cumprimento, por parte do solicitante, de todas as exigências normativas previamente informadas.

4. Como são gerenciados esses pedidos de ligação? O atendimento é sempre seguindo a data do protocolo, se não como se dá?

O gerenciamento dos pedidos de ligação de água é realizado de forma organizada e criteriosa pelo setor responsável. A ordem de atendimento segue, em regra, a cronologia dos protocolos, considerando como ponto de partida a data em que o munícipe conclui o envio da documentação exigida (fotos da caixa padrão instalada e da fachada do imóvel), etapa indispensável para que a solicitação seja validada e programada para execução.

Existem, entretanto, situações específicas que recebem prioridade máxima de atendimento, em razão de sua relevância social e emergencial, como:

Ocorrências de furto de hidrômetros, em que o morador se encontra sem abastecimento e há necessidade de reconstrução da instalação danificada;

Ligações em áreas de interesse social, que, por determinação institucional, possuem prioridade legal e administrativa.

Dessa forma, o SAAE garante que os atendimentos sejam feitos com justiça, transparência e responsabilidade, conciliando a ordem cronológica dos protocolos com a prioridade de casos que envolvem situações emergenciais ou de interesse coletivo.

5. Quantos hidrômetros são comprados em licitação pelo SAAE especificar para qual período atendem e fornecer cópia do contrato ou link para consulta na transparência.

Foram adquiridos 80.000 (oitenta mil) hidrômetros por meio de processo licitatório, na modalidade registro de preço, destinados à instalação no sistema de abastecimento de água no período de um ano, conforme planejamento estratégico da autarquia. A modalidade da licitação permite prorrogação por igual período desde que respeitada as condições em Edital, a critério das partes. O contrato referente à aquisição, bem como o Edital do Pregão Eletrônico nº 07/2024, encontram-se disponíveis para consulta pública no site da Autarquia, no campo "Licitações Concluídas".

6. Essa quantidade de hidrômetros comprados é suficiente para atender a demanda? Favor especificar.

Em relação à quantidade de hidrômetros adquiridos, informa-se que o planejamento de compras é realizado com base na média de pedidos do ano anterior, considerando a experiência operacional e a demanda histórica do município.

De forma geral, a quantidade adquirida é suficiente para atender a demanda registrada até o momento, permitindo que o SAAE mantenha a prestação dos serviços de forma contínua e dentro dos padrões de qualidade exigidos.

7. Das outras peças essenciais para nova ligações de água, quantas foram compradas em licitação pelo SAAE especificar para qual período foram e fornecer cópia do contrato ou link para consulta na transparência de cada uma delas.

Seguem as informações solicitadas das últimas licitações:

- TEE de serviço 2" - 3.000 unidades (atendimento de 12 meses)
- Tubo PEAD - 22.500 metros (atendimento de 12 meses)

- Dispositivo de medição DN20 - 10.000 unidade (atendimento de 12 meses)
- Adaptador PVC 3/4" - 10.000 unidade (atendimento de 12 meses)
- Fita veda rosca - 16.000 rolos (atendimento de 12 meses)

Os 04 primeiros itens foram adquiridos por meio de processo licitatório, na modalidade registro de preço, os contratos referentes à aquisição, bem como o Edital do Pregão Eletrônico nº 09/2025, também encontram-se disponíveis para consulta pública no site da Autarquia, no campo Licitações Concluídas. O último item (fita veda rosca) foi adquirido por meio de Dispensa de Licitação. Neste caso, não há contrato formalizado e sim um pedido de compra devidamente autorizado e documentado.

8. Quantas novas ligações de água foram feitas nos últimos anos (2020 em diante até hoje) Favor especificar quantas por ano.

Em relação às novas ligações de água realizadas no município de Sorocaba, no período compreendido entre 2020 e 2025, os registros apontam os seguintes números:

Ano de 2020: 4.290 ligações;

Ano de 2021: 5.078 ligações;

Ano de 2022: 5.665 ligações;

Ano de 2023: 7.453 ligações;

Ano de 2024: 6.740 ligações;

Até agosto de 2025: 4.137 ligações.

TOTALIZANDO: 33.363 novas instalações no período.

Esses dados demonstram a evolução contínua da demanda ao longo dos últimos anos, com variações que refletem tanto o crescimento populacional e habitacional quanto fatores conjunturais do período.

9. Qual o canal do SAAE para reclamações em relação a demora de ligação de água?

O SAAE disponibiliza diversos canais para que os munícipes possam registrar reclamações ou solicitar informações sobre a demora na execução de ligações de água:

WhatsApp: (15) 99623-7373 – utilizado também para envio de fotos da caixa padrão e fachada do imóvel;

Telefone: 0800 770 1195, (15) 3224-5800 ou (15) 3224-5854 – atendimento SAAE;

Call Center: 15 99796-4239;

Site institucional: www.saaesorocaba.com.br;

Atendimento presencial: Casas do Cidadão e unidade do SAAE no Shopping Pátio Cianê.

Todos os canais estão disponíveis para que os munícipes possam acompanhar seus pedidos, enviar informações complementares e registrar quaisquer manifestações relacionadas ao serviço de ligação de água.

Sendo o que nos apresenta para o momento, subscrevemo-nos retribuindo os protestos de elevada estima e consideração.

Respeitosamente,

Glauco Enrico Bernardes Fogaça

Diretor-Geral



Documento assinado eletronicamente por **Glauco Enrico Bernardes Fogaça, Diretor**, em 10/09/2025, às 10:15, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#) e [Decreto Municipal de regulamentação do processo eletrônico](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://cidades.sei.sp.gov.br/sorocaba/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0879530** e o código CRC **97E393CC**.

Referência: Processo nº 3552205.404.00111267/2025-36

SEI nº 0879530