



Indicação Nº 3939/2026

Indico ao Poder Executivo Municipal, na pessoa do Excelentíssimo Senhor Marcos Ferreira Godoy, para que **interceda junto à gerência responsável da SABESP no município de Itapevi, diante do relatório de reclamações dos usuários no ano de 2025**

INDICO à Mesa, na forma regimental vigente, seja oficiado ao Poder Executivo Municipal, na pessoa do Excelentíssimo Senhor Marcos Ferreira Godoy para que **interceda junto à gerência responsável da SABESP no município de Itapevi, diante do relatório de reclamações dos usuários no ano de 2025**

Justificativa

Senhores Vereadores: -
Senhoras Vereadoras: -

Indico, nos termos regimentais, que seja oficiado à gerência responsável da Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – SABESP, que atende o município de Itapevi, para que adote providências urgentes visando a melhoria dos serviços prestados à população.

A presente indicação fundamenta-se no relatório de reclamações elaborado com base em dados do PROCON de Itapevi, referente ao ano de 2025, no qual foram registradas 874 reclamações, sendo que apenas 87 resultaram em acordo entre as partes, evidenciando baixo índice de resolução dos conflitos.

Dentre as principais reclamações apresentadas pelos usuários, destacam-se:

- Cobranças indevidas;
- Corte indevido do fornecimento de água;
- Cobrança indevida de multa por religação;
- Erros na leitura do hidrômetro.

Além disso, foram identificadas outras demandas recorrentes, tais como:

- Atendimento inadequado nos postos presenciais;
- Falta de informações claras e precisas aos consumidores;
- Demora excessiva no atendimento;
- Descumprimento de prazos após abertura de protocolos;
- Falta de abastecimento de água;
- Baixa pressão na rede;
- Interrupções frequentes no fornecimento.

Verifica-se que os principais problemas estão relacionados tanto à cobrança quanto à qualidade dos serviços prestados, o que compromete diretamente o bem-estar



da população e fere princípios básicos da prestação de serviços públicos essenciais, como eficiência, continuidade e transparência.

A elevada quantidade de reclamações, aliada ao baixo número de acordos realizados, demonstra falhas significativas na prestação de serviços pela concessionária, bem como na capacidade de resolução das demandas apresentadas pelos consumidores.

Problemas como cobranças indevidas e cortes irregulares de fornecimento impactam diretamente a dignidade dos munícipes, enquanto falhas operacionais, como falta de água, baixa pressão e interrupções constantes, afetam a saúde pública, a higiene e a qualidade de vida da população.

Ademais, a deficiência no atendimento ao usuário, caracterizada por demora, falta de informação e descumprimento de prazos, evidencia a necessidade de revisão dos processos internos da concessionária, com foco na humanização e eficiência do atendimento.

Dessa forma, torna-se imprescindível que a gerência responsável pela SABESP no município de Itapevi adote medidas corretivas e preventivas, tais como:

- Revisão dos procedimentos de leitura e faturamento;
- Melhoria na comunicação com os consumidores;
- Ampliação e qualificação do atendimento;
- Investimentos na infraestrutura de abastecimento;
- Cumprimento rigoroso dos prazos de atendimento.

Por todo o exposto, solicita-se a intervenção do Poder Executivo Municipal junto à concessionária, a fim de garantir a adequada prestação dos serviços de abastecimento de água e assegurar os direitos dos consumidores de Itapevi.

Sala das Sessões Bemvindo Moreira Nery, 17 de março de 2026

Vereador Rafael Alan de Moraes Romeiro
Presidente
PODEMOS



Assinaturas Digitais

O documento acima foi proposto para assinatura digital na Câmara Municipal de Itapevi. Para verificar as assinaturas, clique no link: <https://itapevi.siscam.com.br/documentos/autenticar?chave=7C8RNWU9YFSGRVY0>, ou vá até o site <https://itapevi.siscam.com.br/documentos/autenticar> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido:

Código para verificação: 7C8R-NWU9-YFSG-RVY0

