COMPROMISSO COM OURINHOS, HOJE E SEMPRE



Ourinhos
saneamento
GS INIMA • TRAÇADO

DOIS ANOS DE
DEDICAÇÃO, DESAFIOS E MUDANÇAS



Ourinhos saneamento
GS INIMA • TRAÇADO

OURINHOS SANEAMENTO: DOIS ANOS DE DEDICAÇÃO, DESAFIOS E MUDANÇAS

Os números impactantes de atendimentos, obras e serviços comprovam que estamos construindo uma nova história para o saneamento de Ourinhos.

Os números alcançados pela Ourinhos Saneamento em seus dois primeiros anos à frente dos serviços de água e esgoto demonstram a dimensão do desafio assumido e o compromisso da concessionária com a transformação dos serviços de água e esgoto no município.

Em dois anos de atuação, a Ourinhos Saneamento **atendeu diretamente 207 mil pessoas**, o que provocou a abertura de **237.698 ordens dos mais diversos tipos de serviços**.

A atuação das equipes, 24 horas nas ruas, mesmo nos finais de semana, resultaram numa avaliação positiva dos serviços em pesquisa feita com moradores de Ourinhos em 2026. O nível de aprovação foi de 77,7%, número que, pelo regulamento e contrato com o município, só seria exigido no décimo ano de atuação da concessionária.

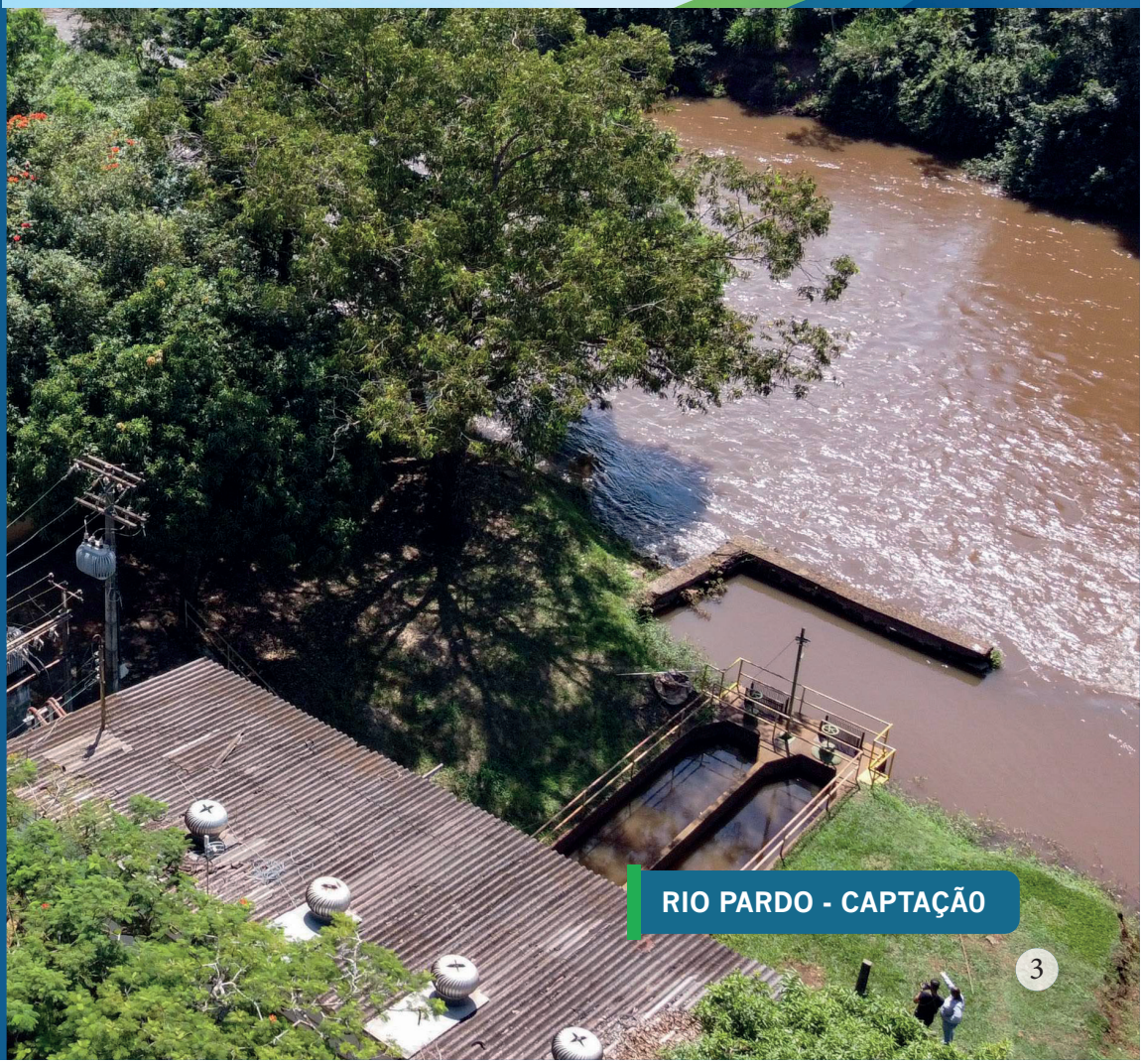


207 mil

PESSOAS ATENDIDAS
DIRETAMENTE

237.698

ORDENS ABERTAS
DOS MAIS DIVERSOS TIPOS
DE SERVIÇOS



RIO PARDO - CAPTAÇÃO

ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Desde o início da concessão, em novembro de 2024, foram realizados mais de **207 mil atendimentos** aos moradores de Ourinhos, seja na forma presencial, na moderna loja instalada na Avenida Altino Arantes, 890, ou pelos canais digitais, que funcionam 24 horas por dia, inclusive aos finais de semana.

Mais de **66 mil pessoas foram atendidas** de forma presencial, reforçando a proximidade da Ourinhos Saneamento com a população. Um outro canal de grande destaque para o atendimento à população foi pelo Call Center (0800), que recebeu **73.673 ligações**, solicitando todos os tipos de serviços, como informações sobre vazamentos de água e esgoto em cavalete, ruas ou calçadas, novas ligações ou faturas.

Outro canal de grande de grande procura pela população é o atendimento por Whatsapp, que cresce a cada ano, e teve 57.332 interações. Além disso, **9.790 pessoas tiveram suas solicitações resolvidas já na triagem** do atendimento presencial, sem precisar esperar para falar com as atendentes.






Call Center (0800)
73.673 ATENDIMENTOS
Presencial
66.000 ATENDIMENTOS
Whatsapp
57.332 ATENDIMENTOS





ATENDIMENTO HUMANO E PERSONALIZADO

Um dos pilares do trabalho diário da Ourinhos Saneamento é a valorização do cliente, com um atendimento humano e personalizado. Para isso, além de um espaço moderno para receber as pessoas, a concessionária também realiza ações de serviços de saúde para os que procuram atendimento presencial.

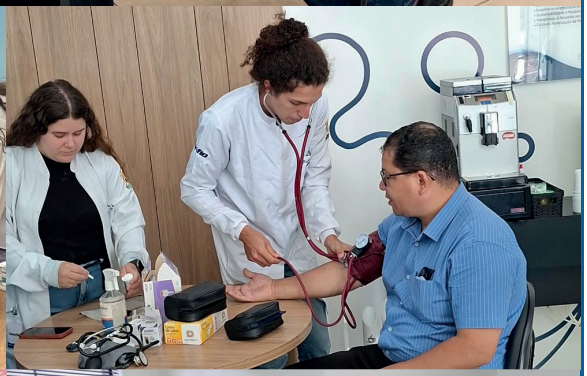
Em diversas ocasiões, em convênio com as universidades da cidade (UNIFIO e Estácio de Sá) e especialmente na Semana do Cliente, foram oferecidos serviços como medição de pressão, testes de visão, glicemia, alongamentos e massagens, além de um café especial para todos.

Entre as ações, destacam-se também os mutirões para regularização de débitos, realizados aos sábados, e que oferecem descontos especiais e parcelamentos para o pagamento de dívidas.




Transitions
Nacional
ÓTICAS









MODERNIZAÇÃO NO TRATAMENTO E DISTRIBUIÇÃO DA ÁGUA

Nem todos percebem, mas a água que chega com qualidade às torneiras das residências e empresas de Ourinhos, precisa primeiro passar por um rigoroso processo de tratamento e distribuição que é dividido em várias etapas e exigem equipes atuando 24 horas por dia, todos os dias da semana.

ÁGUA DE QUALIDADE

- Produção de água: **40.653.242 metros cúbicos de água tratada**, abastecendo 100% da população.
- Dentre as **13.504 análises realizadas** pelo setor de Qualidade, **97,23 % dos resultados atenderam aos padrões** estabelecidos pelo Ministério da Saúde.
- Foram efetuadas coletas em 2.757 na distribuição de água da cidade.
- Foram realizadas cerca de 10.747 análises na ETA I e ETA II.







Nesses dois anos, a Ourinhos Saneamento investiu em melhorias nas estações de tratamento de água, com destaque para a implantação do sistema Hidrogeron na ETA da Vila Brasil. A tecnologia permite a produção de hipoclorito de sódio no próprio local de uso, a partir de água e sal, trazendo maior confiabilidade no processo de desinfecção da água, contribuindo diretamente para a qualidade do abastecimento e a proteção da saúde da população.

Além disso, proporciona maior sustentabilidade ambiental, aumentando a segurança operacional ao reduzir os riscos relacionados ao transporte, armazenamento e manuseio de produtos químicos perigosos, como o cloro.

Todo o processo de tratamento e distribuição da água passou a ser controlado por um Centro de Controle Operacional, que acompanha minuto a minuto a qualidade do tratamento de água, a pressão nas redes nas ruas e o nível dos reservatórios distribuídos por toda a cidade.

EQUIPES NAS RUAS 24 HORAS

Nas ruas, as equipes atuaram intensamente para melhorar a infraestrutura do sistema de abastecimento. Foram mais de 16.138 reparos de vazamentos de água consertados nas ruas e calçadas, além de 11.978 intervenções em cavaletes e ramais domiciliares, onde também acontecem vazamentos.





RAMAIS DE ÁGUA E ESGOTO





DIMINUIÇÃO DAS PERDAS NA DISTRIBUIÇÃO

A rapidez nos consertos de vazamentos de água em ruas, calçadas ou cavaletes contribuem diretamente para a redução das perdas na distribuição. Além de consertar os vazamentos que afloram em ruas ou calçadas, a Ourinhos Saneamento também faz buscas de vazamento que ainda não afloraram e estão ocultos sob o asfalto ou calçamentos. Essas buscas são realizadas com utilização de um equipamento chamado Geofone. Uma vez localizado, o local é marcado para que equipes da Ourinhos Saneamento escavem o local e consertem o vazamento.

Quando a concessionária assumiu os serviços, o índice de perdas era de 61%. Hoje, esse número já caiu para 48%, resultado dos investimentos nas redes de abastecimento no monitoramento operacional e na gestão integrada por meio do Centro de Controle Operacional (CCO).

A meta da Ourinhos Saneamento é reduzir o índice de perdas para 25% nos próximos anos, aproximando o município dos padrões de eficiência das cidades com gestão hídrica mais avançada. É um caminho desafiador, mas necessário para garantir segurança hídrica, sustentabilidade e mais qualidade de vida para toda a população de Ourinhos.




Ourinhos saneamento
DISTRIBUIÇÃO
Eta 2 Fluxograma
LINHA 01
LINHA 02
LODO L-1
LODO L-2
Operador
Decantador 01
Decantador 02
Decantador 03
Decantador 04
Filtro 01
Filtro 02
Filtro 03
Filtro 04
Filtro 05
Filtro 06
Filtro 07
Filtro 08
Filtro 09
Filtro 10
Aguitador 2 - Floculador 2
ACIONAMENTO
LIGA
DESLIGA
LIGADO
Referência
1182
Rpm
Amp
FIT-0020
Ourinhos saneamento

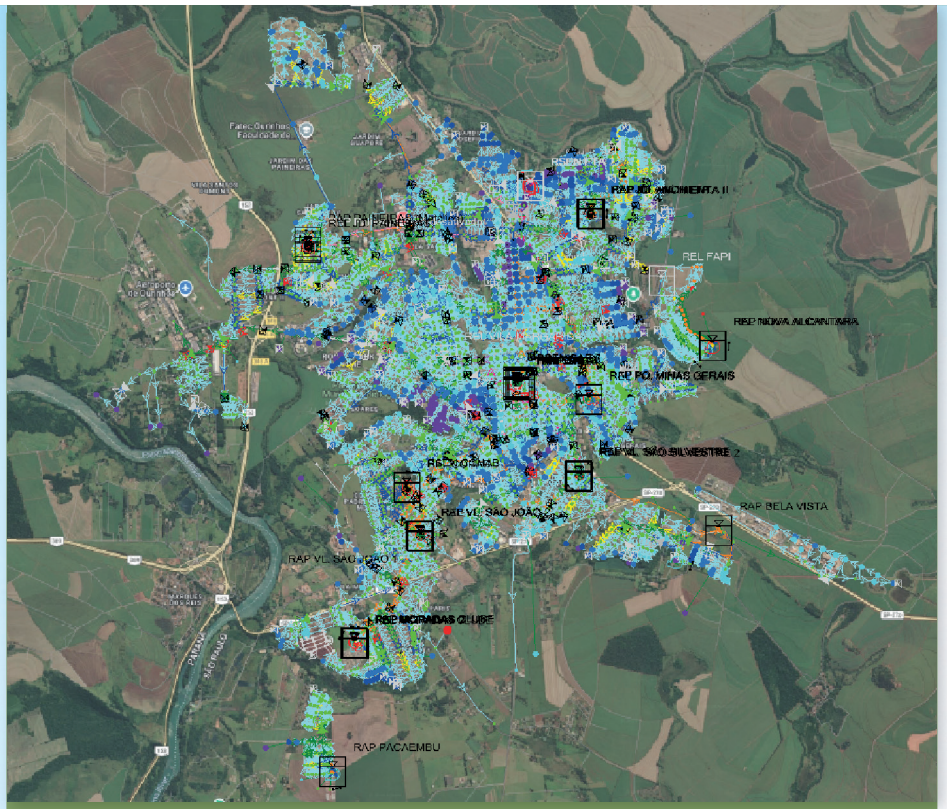

0.8 mg/L
0.6 mg/L
0.2 uT
271.299 m³
19 horas
2.1 uC
10.0
24.5%







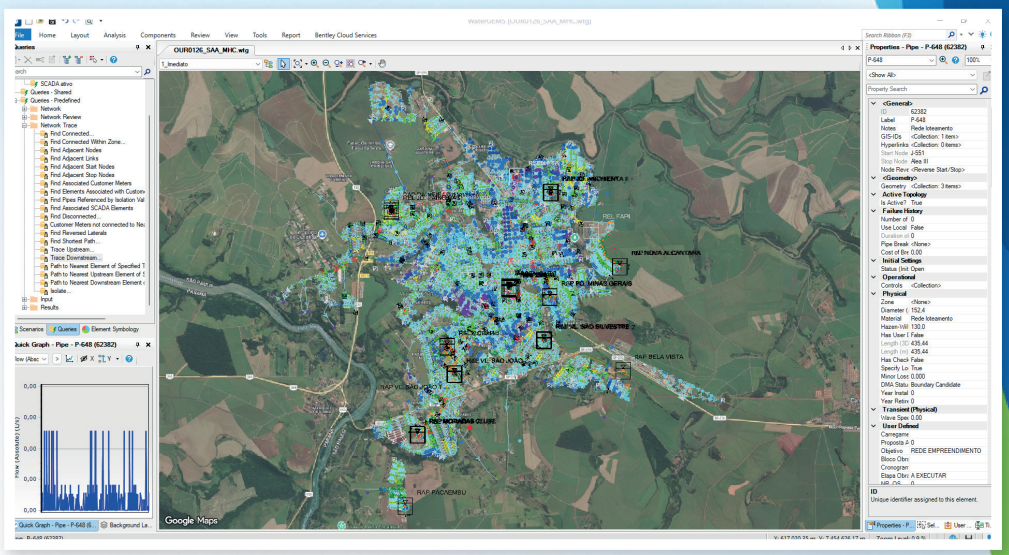




SETORIZAÇÃO:

Para diminuir ainda mais as perdas por causa dos vazamentos nas tubulações e melhorar a operação, a Ourinhos Saneamento desenvolveu um projeto de setorização que consiste em dividir a cidade em vários setores onde é possível controlar melhor a pressão da água e limitar a suspensão de abastecimento quando é necessário se consertar um vazamento.

O modelo hidráulico junto com o estudo e projetos da setorização já estão prontos e sendo executados pela equipe da Ourinhos Saneamento, em paralelo também está em fase de contratação da mão de obra para acelerarmos a implantação do projeto.


OURO126_SAA_MHC.wtg
Google Maps


OBRAS EXECUTADAS
0 / 561 (0%)
INVESTIMENTO EXECUTADO
R$ 0 mil / R$ 11.27 mi (0%)
DESEMBOLSO ACUMULADO PELA SEQUÊNCIA DE EXECUÇÃO
INVESTIMENTO


Ourinhos Saneamento
Allevant
Plano de Investimentos — Sistema de Abastecimento de Água de Ourinhos / SP
R$ 11.27 mi
561
R$ 17.03 mi
Painel
Planejamento geral
CENÁRIO CAPEX
ANO DE REFERÊNCIA
OBJETIVO
STATUS
SISTEMA
Sequência de execução
Plano completo
SELECIONAR GRUPOS DE OBRAS
PREVISTO ACUMULADO ATÉ A ETAPA
12,9 / 12,9 km
31 / 31 un
DMCS CONSOLIDADOS ATÉ A ETAPA
37 / 37
MAPA DAS OBRAS PREVISTAS
GESTÃO DE EXECUÇÃO
OBRAS EXECUTADAS
0 / 561 (0%)
INVESTIMENTO EXECUTADO
R$ 0 mil / R$ 11.27 mi (0%)
DESEMBOLSO ACUMULADO PELA SEQUÊNCIA DE EXECUÇÃO



CONTROLE DE PRESSÃO

Para melhor controlar a pressão da água distribuída para toda a cidade, a Ourinhos Saneamento já começou a instalar as chamadas VRPs, que serão 50 no total, cinco delas já foram instaladas na Av. Jacinto Sá, Jd. Guaporé, CDHU, Jd. Europa e Jd. Eldorado. Até o final de 2027, a previsão é instalar mais 30.

As VRPs servem para controlar a pressão da rede e minimizar vazamentos e danos à rede - que é muito antiga-, evitando rompimentos e perdas.



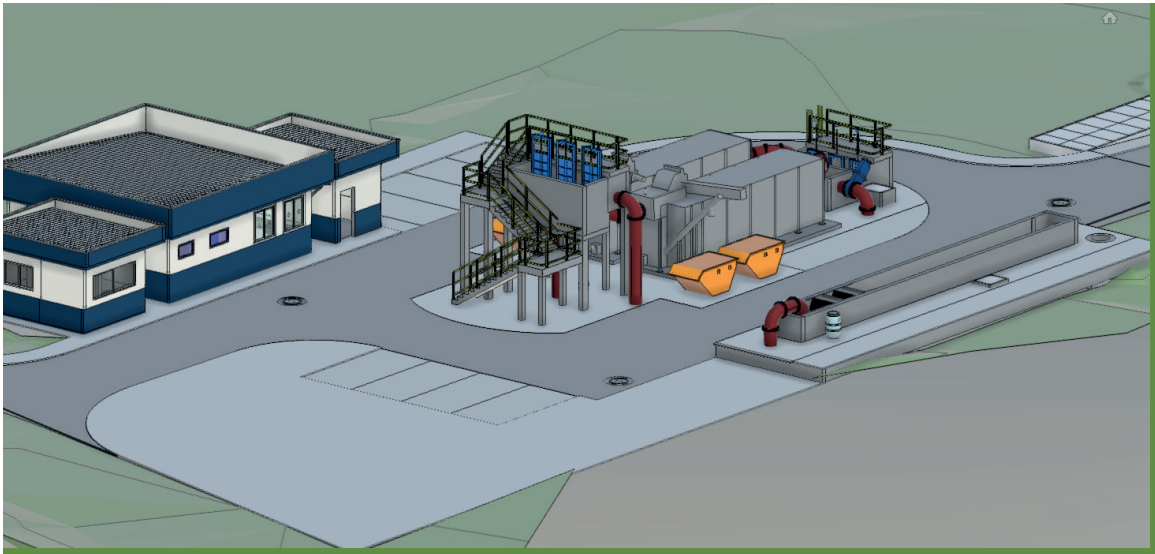




EQUIPE NAS RUAS

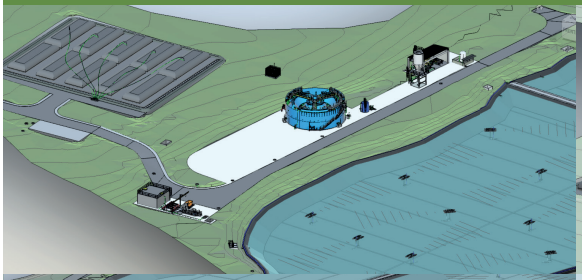


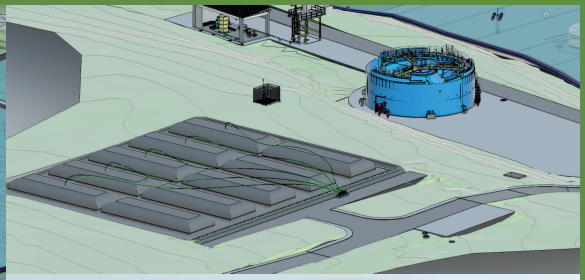


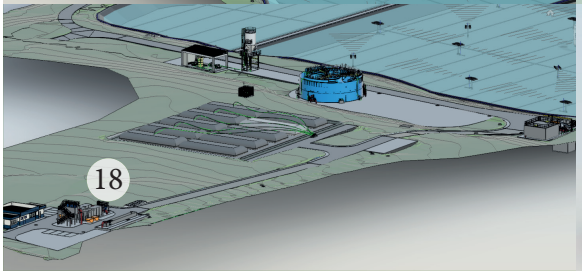


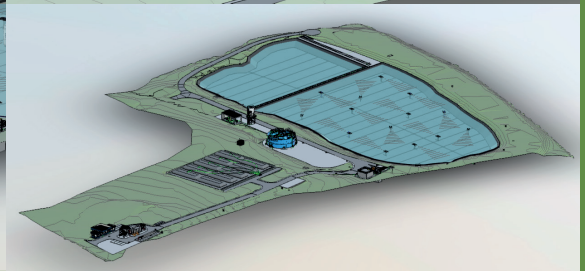
UMA REVOLUÇÃO NO ESGOTAMENTO SANITÁRIO

No sistema de esgotamento sanitário, os avanços também são significativos. Está em fase avançada o projeto para implantação de duas novas Estações de Tratamento de Esgoto (ETEs), que irão substituir o sistema atualmente utilizado, que funciona de maneira precária e ultrapassada em lagoas de decantação.









O novo sistema de tratamento, com a construção de duas novas estações, vai elevar a qualidade do tratamento e ampliar os benefícios ambientais para a cidade. Os investimentos previstos chegam a R$ 73 milhões nos próximos anos.

Os projetos para a construção da ETE do Rio Pardo já estão avançados, em fase de revisão final e a licença já foi emitida pela CETESB. Também já foi solicitada a ligação de energia por parte da CPFL e iniciado o serviço de dragagem da lagoa, bem como a limpeza da área e compra de equipamentos.

Para o sistema de esgotamento sanitário da bacia do Paranapanema, foi contratada uma empresa para realização dos estudos e elaboração de projetos de instalação das redes e ETE Paranapanema. Já foi feita a apresentação dos layouts e área de localização e a Ourinhos Saneamento está estudando o que é mais adequado.









RESULTADOS OPERACIONAIS:

Ao longo de seu segundo ano, a Ourinhos Saneamento já realizou mais de 207 mil atendimentos à população e realizou diversos serviços como:



TROCA DE HIDROMETRO E REPARO CAVALETE



FOTOS DE LEITURA



ESGOTO



REPAROS DE REDE





A implantação do atendimento permanente, com o whatsapp e 0800 recebendo chamados 24 horas por dia, sete dias por semana, representa um marco na relação com os clientes, pois equipes operacionais atuam em regime de plantão contínuo, inclusive aos finais de semana, garantindo agilidade nas respostas e continuidade dos serviços.







AÇÕES DO MEIO AMBIENTE E EDUCAÇÃO AMBIENTAL

Comprometida com a sustentabilidade de suas ações e a preservação do meio ambiente, a Ourinhos Saneamento investe em educação ambiental, abrindo as portas de sua Estação de Tratamento de Água para visitas monitoradas de alunos da rede de ensino fundamental de Ourinhos, bem como visitas técnicas de estudantes do ensino superior.



CAMPANHA ‘‘ESGOTO NÃO É LIXEIRA. NÃO ALIMENTE ESSE MONSTRO’’

Outra grande iniciativa de educação ambiental, é a Campanha “Esgoto não é Lixeira. Não alimente esse monstro”, promovido pela Prefeitura de Ourinhos, por meio da Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Agricultura, com apoio da Ourinhos Saneamento e parceria da Secretaria Municipal de Educação.

O objetivo é conscientizar a população sobre os problemas causados pelo descarte incorreto de resíduos na rede de esgoto, prática que provoca entupimentos, extravasamentos e prejuízos ao sistema de esgotamento sanitário. Com ampla divulgação através de outdoors, anúncios em jornais, rádios e redes sociais, a campanha alerta para o descarte incorreto de dejetos nos vasos sanitários e pias o que provoca extravasamento de esgoto nas ruas e até nas próprias residências.

A campanha foi lançada com grande festa em 10 de setembro, no Ginásio do CAIC reunindo autoridades municipais, imprensa e cerca de 300 alunos do ensino fundamental que vibraram muito com a presença do próprio “Monstro do Esgoto”, criado para transmitir a mensagem de forma lúdica e educativa às crianças. Depois do lançamento, a Ourinhos Saneamento percorreu todas as 12 escolas de ensino fundamental do município, realizando palestras sobre o tema e apresentando o Monstro do Esgoto.




leitura e das Emoções







PESQUISA DE SATISFAÇÃO

77,7% de aprovação, com conceitos “ótimo” e “bom”. Este é o resultado da Pesquisa de Satisfação realizada entre os moradores de Ourinhos, que avaliaram os serviços prestados pela Ourinhos Saneamento em 2026. A pesquisa foi feita em setembro último, com um banco de dados de 1.600 pessoas que tiveram serviços prestados pela concessionária nos meses de julho, agosto e setembro.

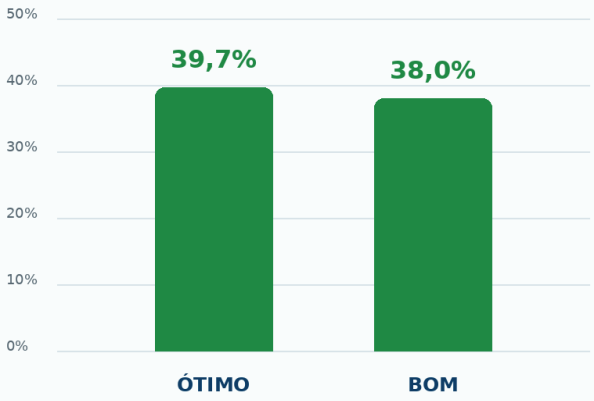
Foram avaliados o atendimento prestado à população, de forma presencial ou por canais digitais, os serviços prestados nas ruas, como conserto de vazamentos e novas ligações, e as instalações da loja de atendimento ao público. Os resultados não poderiam ser melhores. Em apenas dois anos de atuação, a Ourinhos Saneamento já tem aprovação de quase 80% da população, quando, pelo contrato e regulamento estabelecido com o município, só precisaria alcançar esse índice em 2035.

AVALIAÇÃO GERAL

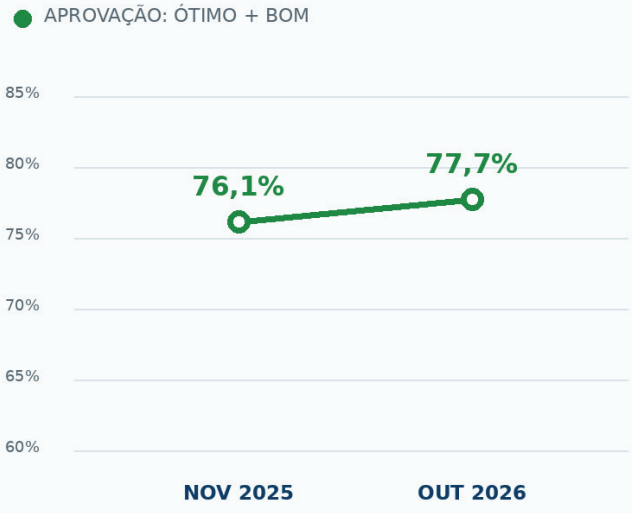
ÍNDICE DE APROVAÇÃO — ÓTIMO + BOM

AVALIAÇÃO 2026

Resultados por categoria



EVOLUTIVO





Ourinhos saneamento

GS INIMA • TRAÇADO

Av. Altino Arantes, 890, Centro | Ourinhos/SP · CEP 19900-031

Site: www.ourinhossaneamento.com.br
Instagram: @ourinhossaneamento
Facebook: @ourinhossaneamento

Atendimento Digital 24 Horas:
WhatsApp: 11 95020-6424
Call center: 0800 687-4646