



São Paulo, 03 de julho de 2020

À Direção da Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo - ARSESP

**Referência:** Consulta Pública nº 06/2020: Definição da metodologia a ser utilizado no cálculo da tarifa máxima e estrutura tarifária para 3ª Revisão Tarifária da SABESP.

Prezados senhor@s,

Após análise da Nota Técnica que referencia esta Revisão partimos da premissa de que na metodologia proposta não há incentivos para que tenhamos serviços de qualidade mínima e que atendam aos interesses da coletividade e que, de fato, esta metodologia de definição do valor da tarifa visa garantir os rendimentos dos acionistas, públicos e privados, nacionais e estrangeiros, no limite do pagamento que a população pode fazer, sem considerar o princípio regulatório da modicidade tarifária.

Também preliminarmente discordamos da limitação que a ARSESP impõe à esta revisão excluindo temas centrais, conforme informado na introdução à Nota Técnica: “Todos os aspectos e componentes metodológicos necessários à determinação da receita requerida da Sabesp estão descritos nesta Nota Técnica, exceto (*grifo nosso*) os temas que serão desenvolvidos em projetos específicos da Agenda Regulatória da Arsesp para o período de 2020-2021, conforme Deliberação Arsesp nº 981/2020, listados a seguir. Para estes casos serão realizadas consultas públicas específicas e seus resultados comporão o cálculo da tarifa média. • DS 2 - Desenvolvimento de metodologia de regulação de perdas de água • DS 3 - Programa de conservação dos mananciais • DEF 7 - Avaliação das glosas efetuadas na base de ativos da Sabesp na 1ª Revisão Tarifária • DEF 11 - Revisão da estrutura tarifária da Sabesp • DEF 12 - Determinação de critérios de compartilhamento com o usuário de receitas indiretas e outras receitas das empresas reguladas de saneamento • DEF 13 - Detalhamento da matriz de riscos da Sabesp”. Talvez fosse aceitável na primeira ou segunda, mas na terceira revisão deixar de abordar temas como perdas de água, conservação de mananciais, estrutura tarifária, entre outros, não é razoável. Portanto, não deixarão de fazer parte de nossa contribuição. E, desde já, manifestamos nossa discordância em esperar mais cinco anos para que esses elementos sejam incorporados à metodologia de apuração da tarifa média.

A terceira revisão segue a trilha das revisões anteriores que, em boa parte, é justificada por estar seguindo a trilha da regulação de outros serviços de caráter monopolista de infraestrutura coletiva de serviços públicos e essenciais, como se fossem concessões privadas. Busca então se consolidar como a única alternativa ou a melhor delas, tentando esconder, no entanto, que essa pretensa verdade se restringe ao ponto de vista dos interesses do mercado e não da população.

Mas não segue a trilha de uma tendência muito mais atual que ocorre nos países das metrópoles. Pois desses, a Agência se posiciona com 30 anos de defasagem e também sem a mínima intenção de inovar, de criar e de instituir mecanismos próprios que reforçassem a mediação que se propõe realizar. Desta forma, a Agência se coloca a serviço de um neoliberalismo tardio que subalternamente aplica lógicas do mercado financeiro globalizado, no qual seus mais fervorosos apologistas são os fundos de pensão internacionais que hoje comandam os grupos transnacionais que aguardam ansiosos as novas possibilidades de lucro que ocorrerão com a “abertura das porteiras para a boiada passar”.

Porém, de forma distinta, sabemos de populações europeias, asiáticas, africanas e americanas, do sul e do norte, que tiveram a experiência de terem que se curvar aos interesses do capital e vender ou conceder seus serviços, em forma de panaceia e de única alternativa e que hoje conseguiram se livrar desses entes privados que nada mais fizeram do que sugar lucros e não entregar os investimentos prometidos. Mas fingimos que estamos operando com as mais sofisticadas e atuais ferramentas de economia e controle regulatório do mundo.

Assim, não é que a Agência sofre de dilemas da captura pelos interesses da regulada. É o governo que não está operando no interesse da população e a Agência, como parte do Estado, assim como a prestadora do serviço, estão todos operando como agentes dos interesses do capital. A fim de não alargar a análise das causas que levam a chegar a esse estado das coisas, perguntamos:

- Poderia a Agência conduzir um plebiscito para questionar a população sobre seu interesse em ter serviços de água e esgoto privatizados? Pensamos em uma discussão mais alargada das implicações que a privatização tem sobre o preço, a qualidade dos serviços, os mecanismos de subsídio cruzado e os interesses a curto e longo prazo, com vistas a que a população possa opinar. Antes que a tecnocracia da Agência responda que se trata de uma questão política e não técnica, argumentamos que absolutamente tudo que estamos aqui a discutir está permeado de política: serviços que garantem saúde e geram bem-estar, que viabilizam processos produtivos e comércio; que despoluem o meio ambiente e permitem ou não a existência de outras espécies; que geram excedentes financeiros que são apropriados por uns e não por outros. Prova mais cabal disso é que a revisão da estrutura tarifária que a Agência pretende conduzir ainda este ano lida exatamente com uma decisão política de quem paga a conta.
- Poderia a Agência repensar sua atuação na perspectiva de realizar a mediação entre a população e o prestador de serviço, em que haveria espaço para o controle social a partir da opinião dos cidadãos? Ou seja, é necessário perguntar de forma isenta quais são os anseios e a opinião sobre os serviços prestados, e não nos valer apenas de dados produzidos pelo próprio prestador na medida em que a Agência não conduziu mais pesquisas a esse respeito, que deveriam ser periódicas. Queremos saber o que espera o cidadão paulistano. O que lhe incomoda: é o rio podre de esgoto não tratado, é a super exploração dos mananciais, é a água suja e contaminada de agrotóxicos, ou é o preço abusivo para muitos ou a falta d'água ou pressão da rede? Afinal, em cada localidade, o que quer a população e quão satisfeita está com os serviços? Enfim, gostaríamos de ver pesquisas como

primeira iniciativa de uma Agência que não decide a partir das informações ou suposições exclusivamente provenientes do poder executivo e do próprio regulado, mas que vá a campo inquirir sobre a opinião da população. Ainda mais sabendo que, conforme entidades especializadas, tanto a SABESP como as áreas de recursos hídricos e controle ambiental do Estado, operam com baixa transparência.

Como apontamos na introdução segue a análise do que julgamos que poderiam ser itens considerados como importantes para medir a qualidade dos serviços a partir de impactos genéricos que eles causam na comunidade. Ao invés de opinar apenas sobre aqueles que foram timidamente contemplados a título de uma qualidade mínima, vamos primeiramente abordar aqueles que despontam como mais relevantes e que foram totalmente desconsiderados.

## **1 Tratamento de esgotos**

O tratamento de esgotos vem sendo apresentado pela prestadora de serviço na forma de percentual de economias com esgotos tratados, quer seja daqueles coletados ou daqueles gerados. Todavia esse indicador não permite expressar a realidade da eficiência do tratamento e tampouco ele está presente na metodologia apresentada, na forma de incentivo. O tratamento de esgoto é considerado somente como custo, quer seja dos investimentos pactuados com os municípios a partir dos Planos de Saneamento, cuja minuta a própria empresa elabora e que reiteradamente repactua, quer seja como despesa operacional.

Estamos assim, há três décadas, por exemplo, a observar o adiamento dos resultados das promessas não cumpridas de despoluição Rio Tietê e a inação da agência ambiental que nada mais faz além de constatar o aumento da poluição e a degradação dos nossos corpos d'água. Não é dizer que nada foi feito, mas que o que foi feito está muito aquém do necessário e do possível, pois não dá conta de fazer face ao aumento populacional e a cumprir com níveis mais elevados de tratamento previstos pela legislação; de forma que se estende pelo prazo temporal de mais de uma geração e nos faz quase que aceitar a situação de insalubridade em que vivemos, a cheirar rios podres numa paisagem desalentadora de esgotos que correm misturados às águas dos rios.

Assim, na medida em que os esforços de despoluição se restringem a reiteração de promessas políticas não cumpridas, que o esforço financeiro é de uma magnitude muito maior do que o até então empenhado e que a agência de controle de poluição e mesmo o ministério público se veem capturados pelos governos; o assunto fica relegado à lógica única de avaliação de rentabilidade dos empreendimentos da Sabesp pela própria Sabesp. Ora, se é ela mesma a propor e induzir poderes municipais a decidir quais são investimentos viáveis e em qual tempo eles podem ocorrer com relação a esse serviço, estaremos sempre a fazer apenas o mínimo. Apenas o mínimo porque as obras de tratamento de esgoto não geram receitas adicionais e tampouco multas por descumprimento da legislação. Esse item fica à mercê da lógica mercantil e sendo colocado como última prioridade na previsão de investimentos.

Importante também salientar que o encaminhamento de esgotos a estações de tratamento não significa que lá se opere o adequado tratamento, pois sabe-se da existência de estações sem capacidade para recebimento da vazão que aflui e que é obrigada até a deixar

extravasar esgotos afluentes e outras cuja eficiência de redução de carga orgânica está abaixo dos padrões legais. Além disso, mesmo onde há capacidade instalada, há que se cuidar da adequada operação e manutenção do tratamento dos esgotos, em sua fase líquida e sólida, e não somente em termos de remoção mínima de carga orgânica, mas também do atendimento a remoção de nutrientes, coliformes e substâncias e compostos químicos que a legislação, quase que inutilmente, insiste em estabelecer.

No que tange à operação dos sistemas de coleta e transporte também ocorre absoluta falta de acompanhamento e transparência do que ocorre, porque o problema da má operação e manutenção dos sistema se dá de forma espalhada e camuflada por meio de inúmeras extravazões do sistema, de estações elevatórias inoperantes, de esgotos que deixam de ser exportados dos mananciais protegidos, de consertos sem prazo de término e de um sistema de coletores e interceptores enterrados sem inspeção e acompanhamento de vida útil, aguardando desmoronamento, para que manutenção emergencial corrija o que a manutenção preventiva não fez. Na realidade o sistema de transporte de esgotos, sobretudo os de grande porte, estão a operar sem ser operados, enterrados e abandonados.

Então, como se fosse à busca de fazer constar dos incentivos algum relacionado aos esforços no sentido de aumentar a coleta e o tratamento de esgotos, temos o indicador de percentual de ligações factíveis. No entanto, as ligações factíveis de imóveis que não foram conectados às redes existentes são um problema já superado e que mostram sua insignificância até na dificuldade de se expressar a medida em termos percentuais. Há cerca de 20 anos atrás poderíamos dizer que estávamos diante de um problema, porque havia sim uma grande quantidade de proprietários de imóveis que não podiam ser conectados porque não podiam ou não queriam pagar pelos serviços, ou porque não tinham recursos para realizar as caixas de inspeção e às vezes obras maiores que dependiam de negociações para uso de imóveis vizinhos para poder ser conectados. Não é dizer que ainda não existam essas situações, mas que elas são exceção e que estão longe de lidar com o problema muito mais complexo que já foi explicado anteriormente. Consequentemente estamos diante de incentivar uma situação que mostra incompetência ou falta de articulação com poderes executivos municipais no sentido de que esses moradores sejam notificados e multados.

Isto posto, perguntamos:

- Como a agência entende que poderia atuar, de forma acessória e complementar aos serviços da agência de controle da poluição ambiental, utilizando dados que essa muito adequadamente coleta e sistematiza, para incentivar: ampliação de capacidade tratamento de esgotos, ampliação de sistema de transporte de esgotos coletados, ampliação de operações unitárias de tratamento secundário e terciário, adequada operação e manutenção dos sistemas de coleta, transporte e tratamento de esgotos?
- Para além da importante tarefa de avaliar ativos e rever a metodologia que permite que eles possam ser remunerados novamente após investimento realizado, a agência poderia se voltar ao estudo de práticas de gestão de ativos e discutir padrões de operação e manutenção e formas de mediação que garantam sua disponibilidade, de forma a que paradas preventivas sejam a regra e não as corretivas, que os eventos de perdas de ativos e de acidentes de trabalho sejam reduzidos que se tenha programa de substituição e renovação de ativos?

## 2 Qualidade da água

A garantia da qualidade da água também não é incentivada na metodologia apresentada e na mesma linha da discussão sobre o tratamento dos esgotos, vemos a justificativa da inação pelo fato de haver outro sistema de regulação, qual seja o da vigilância sanitária. Todavia é sabido que a atuação das vigilâncias sanitárias se dá sobretudo no âmbito municipal, em diferentes graus de estruturação e de priorização da atividade a depender sobretudo do porte dos municípios e da situação do desenvolvimento do sistema único de saúde.

O que se percebe é um estado que poderia ser classificado de abandono da tarefa de vigilância se comparado ao tamanho do esforço que deveria haver para fazer frente aos problemas de crescente deterioração das águas superficiais e subterrâneas advinda também da própria poluição pelo não tratamento de esgotos, de efluentes industriais e mesmo pela prática de manejo de reservatórios com uso de produtos químicos para combate a algas e macrófitas. O cenário se torna assustador quando se agrega a política do governo federal de liberação desenfreada de agrotóxicos banidos em outros países, o que mostra a cumplicidade da própria agência nacional de vigilância sanitária para com a questão.

Então, novamente, aqui não se trata de propor que a Arsesp faça as vezes de regulador de assuntos já regulados, mas de complementar o que deveria ser realizado por meio de incentivos a seu atendimento, sobretudo na medida em que tal como a Cetesb, a atuação do órgão de controle deveria se dar por meio de notificações e multas que desconhecemos ocorrerem. Nesse sistema de vigilância sanitária ocorreu um importante avanço das atividades de coleta e sistematização de dados por meio da implantação do Siságua, que facilitaria o acompanhamento da questão sem que houvesse necessidade de coleta de dados primários. Além disso, há importante tarefa com a qual a Arsesp poderia colaborar, que seria a de dar visibilidade às informações, na medida em que os dados coletados pelo sistema nacional são praticamente ininteligíveis ao grande público e poderiam ser mais facilmente acessados se trabalhados e apresentados de maneira mais simples e acessível.

A questão da qualidade da água também está diretamente relacionada com a regulação e classificação dos corpos d'água do sistema de recursos hídricos, em que pese as alterações do marco regulatório para facilitação da privatização do setor. Ocorre aqui também um histórico de décadas de não atendimento ao nível necessário de tratamento da água em função da classificação dos corpos d'água, sendo bastante comum a existência de antigas estações de tratamento de água em nível convencional que não se prestam ao tratamento de águas de mananciais eutrofizados que deveriam utilizar tratamento avançado para garantia dos padrões de potabilidade. A prática operacional para suprir essa deficiência de instalações inadequadas se dá pelo uso exagerado de produtos químicos no processo de tratamento e nos próprios reservatórios de água bruta.

As ações de incentivo não devem se dar somente na linha de garantir que se tenha água que atenda aos padrões de potabilidade, mas também no próprio empenho da prestadora em cumprir com suas atividades obrigatórias de controle sanitário. Atualmente há claro incentivo na metodologia para a redução de custos operacionais, o que impacta também na manutenção de um quadro de químicos, biólogos, técnicos e de capacidade laboratorial, que também está exposta à lógica de redução de custos e à mercê de serem substituídos em processos de terceirização e de precarização da mão de obra e de perda do conhecimento acumulado.

Os incentivos para a garantia da qualidade da água distribuída deveriam ainda ser restritos à garantia e melhoria do controle sanitário e do tratamento da água, mas também da operação adequada do sistema de reservação e distribuição de água. Lavagem de reservatórios, substituição de redes incrustadas, operação sem grandes variações de pressão, procedimentos de consertos de vazamento e o próprio atendimento a ocorrências também são peças fundamentais e poderiam ser incentivados.

Por fim, ressaltamos que à população interessa a qualidade da água e que a atual metodologia não contempla incentivos e não dá transparência às não conformidades a que estamos submetidos.

Portanto, sugerimos que:

- A Arsesp estude a introdução de mecanismos de incentivo à garantia da qualidade da água por meio da verificação do atendimento aos planos de amostragem e dos padrões de potabilidade.

### **3 Redução de perdas de água**

Novamente apresentamos algumas considerações para mostrar que outra importante questão está sendo negligenciada pela Arsesp e consta no fator Q como redução de vazamentos visíveis, iludindo aos que desconhecem o funcionamento dos sistemas de transporte e distribuição de água. Primeiramente cabe explicar que o controle dos vazamentos visíveis guarda similaridade com a questão das ligações factíveis de esgoto, pois trata-se de dispender esforços com um detalhe, com uma exceção, e ignorar o que realmente importa. Considerando que o controle de perdas se dá em duas frentes, naquela do controle das perdas reais (as físicas) e a das perdas aparentes (de faturamento), vamos a uma breve explicação para demonstrar que dispor de incentivos para redução de vazamentos visíveis significa gastar tempo com nada e enganar a população.

Inicialmente deve ficar claro que as perdas reais são totalmente dependentes da qualidade da infraestrutura de distribuição, que depende então dos materiais utilizados, da qualidade dos assentamentos, das manutenções e das instalações de redes por métodos não destrutivos, em que sobretudo deve-se garantir que as conexões sejam estanques e aguentem as pressões a que serão submetidas e que as redes estejam protegidas com envoltórios que não as agridam. Então, temos a necessidade não somente de redes que tenham vida útil para cumprir suas funções, mas também que sejam de qualidade e de material adequado, o que nesse estágio de evolução dos serviços, em que já se alcançou a universalização, depende basicamente de uma ativo controle e fiscalização sobre serviços totalmente terceirizados de manutenção e substituição de redes e ramais e do acompanhamento de obras em loteamentos.

Dada uma rede existente já instalada, a operação adequada do sistema basicamente atua em duas frentes para redução de perdas reais: controle e redução da pressão do sistema de distribuição e o da detecção de vazamentos invisíveis por meio de auscultação da rede e seu reparo. Nessa última atividade destaca-se que a maior parte dos vazamentos ocorrem nos pontos de maior fragilidade da rede, qual seja nos ramais domiciliares, daí enorme esforço na realização de suas trocas. Ocorre então que a ocorrência de vazamentos que afloram é exceção à regra. Então controlar vazamentos visíveis parece trazer comoção porque não queremos ver espetáculo da água vazando, mas estamos ignorando que a quase totalidade dos vazamentos é invisível e estamos longe então de controlar e incentivar práticas que tratem do essencial.

Estando claro que esse indicador não se presta a incentivar redução de perdas reais, convém então explicar porque, na avaliação geral de como toda a metodologia de definição de preço está estabelecida, temos uma situação em que as perdas continuarão sempre altas, apesar dos anseios e das comparações com as boas práticas de outros países. Ocorre que a metodologia de definição da meta de perda corrente no setor é o de nível econômico ou técnico, que define a meta de perdas levando em conta quanto custa produzir água e quanto custa reduzir vazamentos. Utilizando essa metodologia, a Sabesp decide por metas que nunca serão baixas, porque o custo de produzir água é irrisório tendo em vista que o sistema previsto de pagamento pelo uso da água captada não foi implantado pelo setor de recursos hídricos.

Assim, novamente estamos diante de um outro sistema de regulação, que deveria ocorrer por meio do sistema de recursos hídricos, que deveria operar por meio de incentivos de usuário e poluidor pagador, importado de outros países mas que foi implantado em situações excepcionais no Brasil. Então a lógica de um arranjo legal que preconiza que seria mais vantajoso reduzir perdas do que superexplorar mananciais não foi implantado, restando somente o empecilho do limite da vazão que se pode captar de água de cada outorga e a determinação da prioridade do abastecimento de água potável no caso de escassez.

A bem da verdade vemos então um sistema extremamente perverso, que não está voltado à preservação da água como recurso natural e de seus múltiplos usos, mas ao contrário, um jogo em que as regras premiam o prestador que faz opções baseadas exclusivamente em mecanismos de avaliação econômica, pela superexploração dos recursos, sem qualquer compromisso por sustentabilidade ambiental.

Aliado a isso, a metodologia que ora analisamos incentiva a superexploração de mananciais porque estabelece um preço por volume e a venda do máximo de água possível sem limites além do que a outorga estabelece é o que possibilita o aumento de receita. Assim, não há como esperar da prestadora de serviços que opere, por exemplo, campanhas de redução de consumo de água a não ser aquelas cujo público alvo seja os que utilizam volumes da tarifa mínima, os pobres, sobretudo em situações em que haja perspectiva de escassez.

Há claro incentivo para que os consumidores das categorias comerciais e industriais comprem água potável ainda que não tenham necessidade desse nível de tratamento para seus processos ou a falta de incentivo para a reutilização de água, porque o interesse da companhia é o de ser grande produtora desse bem no limite da insustentabilidade do meio ambiente. Nos eventos de seca temos alguma vaga ideia de que operamos dentro de um sistema que agride o meio ambiente e são chamados a ter consciência as vítimas, acusadas de consumo não consciente e perdulário da água. Campanhas publicitárias são lançadas clamando para que a população mude seus hábitos e se sinta culpada e aceite que haverá falta de água enquanto os grandes centros comerciais, os condomínios de luxo e as indústrias continuam bem abastecidas. A empresa posa de ecologista protetora do meio ambiente para as câmeras das emissoras de TV enquanto nos seus escritórios maximiza os planos de venda de água e comemora o aumento de receita e, portanto, de lucro nos veículos de comunicação que os investidores leem.

É nesse sentido que os esforços da empresa com relação a perdas se dão basicamente para a redução de perdas aparentes, porque são aquelas que aumentam o faturamento, tendo como foco principal o da perfeita medição da água vendida com a substituição de

medidores e a manutenção de pressões mínimas que não permitam enchimento contínuo com baixas vazões, haja vista a submedição que decorre. O ideal para o faturamento é um controle que varie entre fio d'água que não alcança a caixa d'água e alguns momentos de alta pressão que em minutos deem conta de abastecer todas as caixas d'água, o que não raramente causa despressurização e venda de ar, apesar de ser veementemente negado pela empresa. Além disso, Arsesp deve se preocupar com a precisão de todo o aparato de medição do lado da macromedição ao invés de confiar cegamente nos números apresentados pela empresa como se fossem absolutos e desinteressados.

Isto posto, perguntamos:

- Como a Arsep poderia, sobretudo na baixa incidência do sistema de usuário pagador do sistema de recursos hídricos, estabelecer incentivo que fizesse com que as perdas reais fossem reduzidas, assim como o consumo de todas as categorias e a conseqüente necessidade de captação de água?

#### **4 Falta d'água**

A pressão do sistema é um parâmetro importante para redução das perdas reais e a falta d'água também interessa à prestadora de serviço quando se trata de decidir quem não terá prioridade de abastecimento; figurando como último da lista as periferias onde reside a classe trabalhadora mais pobre que paga tarifa mínima ou que foi cadastrada como categoria favela ou social. A falta d'água é item de extrema relevância, não somente para o bem-estar da população, mas também para garantia da saúde, tema que vem sendo objeto de discussão frente a sua importância no combate ao covid-19. Não precisamos nos alongar no impacto que a falta d'água traz mas gostaríamos de comentar sobre a falta de dados e informação sobre quem são e quantos são aqueles submetidos a falta d'água e solicitar que a Arsesp colabore para dar transparência aos fatos.

O indicador escolhido para incentivar a não ocorrência da falta d'água é o de reclamações do próprio sistema da Sabesp, o 195. Aqui então temos um primeiro grande problema que é o fato de que a prestadora de serviço tem total poder de decidir o que é falta d'água motivada por manutenção e que, portanto, estaria fora dessa condição de observação. Obviamente que existe interrupção do abastecimento por motivo de manutenção corretiva ou preventiva e que não estamos querendo punir a empresa por isso, mas simplesmente alertar para que a própria empresa tem total poder de categorizar a falta d'água como causada por manutenção.

Mas vamos nos ater às faltas d'água que são recorrentes ou mesmo as que derivam do ajuste de equipamentos de redução de pressão com a intencionalidade de que as pressões sejam mínimas a ponto de não serem capazes de, durante boa parte do dia, encher as caixas d'água dos imóveis. Aqui o que vemos é que sempre o problema se dá, como antes comentado, em áreas mais periféricas e que não implicam em significativa redução da receita da empresa e levam a população a uma acomodação. Acomodação pelo cansaço, pela falta de tempo e paciência de reclamar por uma prestação de serviço que sabem ser inadequada, mas cuja reclamação é inútil porque sempre foi assim e avaliam que continuará sendo. As situações desconformes e que são frequentes não podem ser medidas pelo nível de reclamação. Pouco se reclama porque se sabe que não haverá solução a não ser que o assunto seja manchete de jornal e a mídia, em geral, dá pouca atenção à pauta de pobres que não têm água.

Mesmo no caso de situações muito graves, é interessante perceber que as pessoas têm consciência de que devem registrar a ocorrência, mas que não têm intencionalidade de lotar o serviço de atendimento de reclamações, querem simplesmente que a empresa tenha ciência e tome providências, de forma que basta que um reclamante registre a ocorrência no sistema da concessionária, o mesmo valendo para serviços de eletricidade, gás, iluminação pública ou de conserto de buracos do pavimento, qualquer serviço público. Se sabemos que o vizinho já registrou a ocorrência, não vamos todos ficar a ligar para congestionar o sistema e extravasar nossa raiva: vamos esperar pela resolução do problema e acompanhar o prazo que foi dado para o restabelecimento.

Assim, o acompanhamento de reclamações não serve como medida de quantidade de população que sofre com falta d'água, abaixas pressões ou mesmo ao contrário, que sofre com pressões acima do adequado e legal para proteção dos sistemas prediais. Para fazer essa medição e acompanhamento as empresas do setor possuem sistema de controle do nível de reservatórios e equipamentos de controle de pressão no sistema de distribuição que permitem, em função dos mapas planialtimétricos, saber das áreas afetadas por faixas de pressão e, portanto, das economias afetadas. Assim, colocamos a necessidade da Arsesp ter mecanismos para acompanhar essas informações e muito mais do que incentivar a prática de operar o sistema com as pressões permitidas, que utilize mecanismos de multa pelo seu descumprimento, pois não se trata aqui de incentivar uma boa prática e um comportamento desejável, mas condição de acesso da população ao serviço. Mas, uma vez que esteja esse item incluído como incentivo, perguntamos:

- Poderia a Arsesp substituir esse indicador por outro que considere os dados do controle do sistema por equipamentos de pressão e por nível de reservatórios para cálculo do percentual de tempo e de economias submetidas a pressão abaixo ou acima daquelas permitidas, bem como acompanhar o percentual de população afetada por manutenções preventivas e corretivas?

## **5 Tempo de reposição do pavimento**

Estamos diante de um problema que incomoda a população e que tal como a discussão das pressões, talvez devesse estar mais submetida ao rigor das sanções do que aos incentivos. Mas novamente a questão que se impõe é a de competência, na medida em que as prefeituras municipais estabelecem os padrões de tempo e de qualidade da recomposição do pavimento e são elas quem deveriam então atuar sobre esse problema. Óbvio que novamente a Sabesp, no mais das vezes muito mais poderosa do que os municípios a que atende, faz como bem entende e não é à toa que boa parte dos buracos que causam acidentes a pedestres e avariam os veículos são causados pela prestadora de serviço.

Na definição de que o prazo, apesar de longo, é único requisito a ser observado convém esclarecer que há procedimentos ditados pelas prefeituras e pelas boas práticas de engenharia de solos que determinam os materiais, as camadas e a compactação da recomposição do pavimento e formas de se medir e registrar a execução desses serviços. Apesar de estarmos acostumados a ver reparos na rede cujos buracos são rapidamente tampados com o aproveitamento de todo material retirado, inclusive asfalto quebrado, o que dá a agilidade, essa está longe de ser uma prática que atende além do imediatismo de liberação do tráfego.

A rigor boa parte do material deveria ser substituído, as redes deveriam ter berços e coberturas de areia, e parte do material retirado deveria ser levado para bota-foras. Esses cuidados dizem respeito à se evitar uma das grandes causas dos futuros vazamentos, qual seja a de que a rede não é protegida ao estar num ambiente fisicamente agressivo. Além disso, a falta de zelo e a pressa resulta na não compactação adequada, que futuramente provocará recalque do solo, movimentação da rede e por consequência os desníveis que temos nos leitos carroçáveis.

Isto posto podemos entender que a questão do tempo não é a única que importa e seria bom explicar que a maioria desses serviços são terceirizados juntamente com os serviços de manutenção das redes. Decorre então que as contratadas devem observar os procedimentos estabelecidos em cada municipalidade, que devem constar dos contratos e ser objetos de comprovação da adequada execução e ser objeto da fiscalização da Sabesp (também bastante terceirizada, quando existente). Na formatação dos contratos deve então haver a o acompanhamento de serviços de recomposição do pavimento e a identificação daqueles que não são aceitos porque não atenderam aos procedimentos e que devem ser glosados.

Isto posto e já claro que o prazo de reposição de pavimento é somente um item do problema, caberia perguntar:

- A Arsesp poderia substituir o indicador de prazo por um mais amplo, que indicasse a não conformidade dos serviços de recomposição de pavimento dos serviços de manutenção de rede?

## **6 Energia elétrica**

A energia elétrica não será mais objeto de incentivos sendo considerada um item não sujeito a controle, como se o seu consumo fosse inevitável e sempre o mesmo e exclusivamente dependente dos preços praticados pelas concessionárias do mercado cativo ou do mercado livre. Não entendemos aqui porque a Arsesp não deveria incentivar programas de conservação de energia, que tratam de renovar as instalações com equipamentos mais inteligentes, com regras operacionais que utilizem horários em que energia é mais barata, com ajustes de contratos de acordo com a operação dos equipamentos e as faixas de horário de consumo, com observância de toda a sistemática de operação no mercado livre de energia e todas as multas e sanções a que está sujeita a companhia por não atender ao consumo contratado, desperdiçando ou consumindo a maior do que o contratado.

Também não se pode desconsiderar que a dependência da energia impõe à Sabesp um forte controle de seus fornecedores e de embates que se referem a paradas e dificuldades de restabelecimento dos serviços decorrentes de problemas das concessionárias de energia elétrica, tais como paradas não comunicadas e variações de tensão. Então energia elétrica deve ser entendida como uma despesa que não depende somente da topografia a ser vencida para que a água chegue e o esgoto saia e para que o esgoto seja suficientemente oxigenado para ser tratado, mas como uma das principais despesas a serem elencadas em qualquer curva abc.

O consumo de energia diz respeito também à preservação do meio ambiente e deve estar não somente aderente a práticas que reduzam o consumo da energia comprada e seu impacto. Há outras iniciativas que a empresa pode ser incentivada a realizar tal como

reduzir sua emissão de metano no tratamento de esgoto por meio de alteração de processos para geração de energia elétrica a ser utilizada nos processos. O fato é que a empresa não é vista como agente desse processo, e que os esforços nesse sentido se dão como projetos submetidos exclusivamente à lógica econômica, como oportunidades de negócio e não como prerrogativa e determinação da sociedade no sentido de que a empresa preste os serviços de água e esgoto com mínimo consumos de energia elétrica.

Enfim, há muito o que avançar e simplesmente discordamos de que a energia elétrica não conste mais do fator X.

## **7 Redução de despesas operacionais**

Uma vez que diversas questões anteriormente apresentadas foram relegadas e não fazem parte daquelas que devem ser incentivadas ou são tratadas de forma equivocadas escolhendo-se indicadores que quase nada representam, sobrou um item que efetivamente vem sendo incentivado pela metodologia, que é a redução de custo operacional. No entanto, esse custo ficou basicamente restrito às despesas com pessoal, o que implica diretamente na quantidade de mão de obra alocada para operação e manutenção dos sistemas, que normalmente é medido pela quantidade de funcionários por ligação. Muito embora a cartilha neoliberal entenda esse indicador como decorrente de aumento de produtividade dos trabalhadores e/ou aumento de tecnologia incorporada nos processos, na prática ele se dá basicamente pelo sobretrabalho e superexploração da mão de obra própria e pela substituição por trabalhadores de contratadas que estão submetidos a regimes de contratação mais precários e, portanto, mais baratos. Como decorrência temos alta rotatividade de funcionários em serviços fins e contínuos que atuam sem o mesmo compromisso e expertise dos funcionários próprios e a redução da qualidade dos serviços e a perda de conhecimento da empresa. Na realidade o cálculo de indicador de empregados por ligação é enganoso por não considerar aqueles que estão realizando os serviços terceirizados e ao invés de ser comemorado deveria ser visto com muito cuidado, porque o crescimento e a melhoria de qualidade dos serviços dependem de mão de obra qualificada e em quantidade suficiente.

Assim, esse incentivo vai contra os interesses da população no que tange ser ela mesma a classe trabalhadora que é empregada nessa indústria e porque não se entende que a precarização das relações trabalhistas traga benefícios à qualidade dos serviços, muito pelo contrário. Então o ideal seria que esse quesito fosse tratado de forma comparativa e com a intenção de fortalecimento da empresa e dos conhecimentos acumulados por meio de quadro de funcionários altamente capacitados e comprometidos. Mas o ponto de vista desse incentivo se dá novamente pelo interesse do lucro, em que se imagina que a empresa ideal seria aquela com menor custo fixo possível, e em que praticamente todas as atividades, não somente as de apoio, pudessem ser variáveis e contratadas de outras empresas.

Pedimos desculpas pela extensão e exagero de detalhamento do nosso texto, mas realmente entendemos que seria oportuno explorar questões que são cara à população e que parecem ser desconhecidas ou que foram preteridas. De maneira geral a impressão que temos é que a Arsesp, ao se esquivar de dar visibilidade a assuntos que já são regulados por outras agências e sistemas, reduz muito o papel que poderia ter como agência interlocutora e mediadora dos interesses da população. É nesse sentido que, ao invés da sobreposição de competências, pensamos que poderia haver mais colaboração

entre as agências e que caberia à Arsesp a função de coordenação geral. Caso contrário, o controle do desempenho da prestadora de serviço fica restrito, tal como hoje está, à questão econômico-financeira e talvez pudéssemos pensar em alguns indicadores de medição de qualidade dos serviços de atendimento comercial. Cabe ainda colocar que além das informações dos outros órgãos de controle, dispomos de um importante sistema nacional de acompanhamento dos serviços de saneamento, com indicadores padronizados e passíveis de serem comparados, não sendo necessário dispor de muita criatividade e esforço para definir e obter aqueles que são mais adequados para que se incentive as boas práticas operacionais da empresa.

Érika Martins de Andrade  
Pelo Observatório Nacional dos Direitos à Água e ao Saneamento – ONDAS  
erikamartinsdeandrade@gmail.com  
contato@ondasbrasil.org