



RELATÓRIO DE SANEAMENTO BÁSICO MUNICÍPIO DE MAIRINQUE

Regulação e Fiscalização dos Serviços de Saneamento Básico Exercícios 2014 e 2015

Convênio de Cooperação nº 002/2010
Contrato de Programa nº 79/2010

São Paulo
junho de 2016



SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	2
1. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (SAU-ARSESP)	4
1.1 Atendimento aos usuários do Município	5
2. REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA	7
2.1 Aspectos gerais da prestação dos serviços	7
2.1.1 Reajustes Tarifários	7
2.1.2 Revisão Tarifária Extraordinária	8
2.1.3 Revisão Tarifária Ordinária.....	8
3. REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO TÉCNICO-OPERACIONAL.....	9
3.1 Regulação Técnica.....	9
3.1.1 Estudos técnicos.....	10
3.1.2 Elaboração de normas	11
3.1.3 Acompanhamento de indicadores.....	11
3.1.4 SISCIS – Sistema de Comunicação de Incidentes de Saneamento e SISCIPS – Sistema de Comunicação de Interrupções Programadas	22
3.2 Fiscalização Técnica Operacional.....	22
3.2.1 Espécies de fiscalização	23
3.2.2 Fiscalizações.....	24
3.2.3 Atendimento das não conformidades.....	24
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	25



INTRODUÇÃO

A ARSESP – Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo, autarquia estadual de regime especial, é a responsável pela regulação, controle e fiscalização dos serviços de saneamento básico, preservadas as competências e prerrogativas municipais. Também regula e fiscaliza os serviços de gás canalizado e, por delegação da ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica – fiscaliza as distribuidoras paulistas de energia elétrica.

Por meio de sua atuação técnica transparente e independente, a ARSESP busca:

- Assegurar o cumprimento e o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos de concessão.
- Estimular a eficiência e melhorias constantes na qualidade dos serviços prestados pelas concessionárias.
- Estabelecer normas e padrões para a prestação dos serviços regulados.
- Aplicar penalidades às concessionárias por descumprimento das regras dos contratos ou de regulamentos.
- Informar os direitos e deveres dos usuários com relação aos serviços prestados.
- Estimular a expansão e a universalização dos serviços.

Em cumprimento ao item 1.20 da cláusula segunda do Convênio de Cooperação nº 002/2010, celebrado entre o Estado de São Paulo e a Prefeitura de Mairinque, a ARSESP elaborou o presente Relatório de Atividades para apresentar o acompanhamento da prestação dos serviços de saneamento básico no município nos anos de 2014 e 2015.

Mais do que uma obrigação, este Relatório é uma oportunidade para que a ARSESP possa mostrar as principais ações e resultados de seu trabalho no município, através da observância tanto das leis municipais, estaduais e federais, quanto ao plano municipal de saneamento básico e das deliberações elaboradas pela própria Agência.



Portanto, o presente documento reflete o esforço ininterrupto da equipe da ARSESP em promover a consolidação da atividade regulatória e o equilíbrio nas relações entre poder público, prestador de serviços e usuários.

Em caso de dúvidas a Agência permanece à disposição nos seguintes canais:

Canais de Atendimento para os Gestores Municipais

1. Telefone: 0800 771 7733
2. E-mail: arsesp.municipios@arsesp.sp.gov.br
3. Pessoalmente ou por Correspondência: Av. Paulista, 2313 – 4º andar – São Paulo/SP – CEP: 01311-300

Para auxiliar a leitura, detalhamos abaixo o conteúdo de cada capítulo:

Capítulo 1 – Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU-ARSESP)

Apresenta o SAU-ARSESP, canal gratuito à disposição dos usuários dos serviços, e os principais dados sobre as reclamações sobre saneamento básico dos municípios regulados.

Capítulo 2 – Regulação e Fiscalização Econômico-Financeira

Detalha os mecanismos tarifários autorizados pela ARSESP em 2014 e 2015 e a situação tarifária em Mairinque.

Capítulo 3 – Regulação e Fiscalização Técnico-Operacional

Discorre sobre as atividades realizadas pelas equipes de regulação e fiscalização técnico-operacional da Agência (estudos, elaboração de normas, avaliação de indicadores), apresenta o acompanhamento dos indicadores de desempenho de Mairinque e o cumprimento, pela Saneaqua, das determinações realizadas pela ARSESP nas fiscalizações.



1. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO (SAU-ARSESP)

O Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU-ARSESP) tem como objetivo receber, apurar e encaminhar soluções relativas às reclamações dos usuários sobre os serviços de gás canalizado, e de saneamento básico delegadas ao Estado, e sobre os serviços de energia elétrica, cujo atendimento foi prestado pela ARSESP até abril de 2016, em obediência ao convênio de delegação e descentralização firmado com a ANEEL.

Além disso, cabe ao SAU-ARSESP prestar orientações e informações sobre a legislação desses setores como, por exemplo, os direitos e deveres dos usuários e das concessionárias ou prestadores de serviços.

O atendimento dos usuários é realizado através dos canais de atendimento de acesso gratuito (telefone, e-mail, formulário no site, carta e presencial), ressaltando-se que para registrar uma reclamação na ARSESP é recomendado que o usuário busque, primeiramente, solucionar o problema com a concessionária ou prestador de serviços.

Além dos dados apresentados neste Relatório, a ARSESP divulga mensalmente o Relatório do SAU, segmentado por setor, que contém, por exemplo, as principais reclamações por município. Os relatórios estão disponíveis no site da ARSESP (www.arsesp.sp.gov.br) na área "atendimento ao usuário", no link "resultados de atendimento do SAU".

Vale destacar que o SAU-ARSESP também é uma valiosa ferramenta para aprimorar a qualidade dos serviços regulados. O registro das manifestações gera subsídios para que a ARSESP identifique o descumprimento de obrigações contratuais ou legais dos setores. Neste sentido, é importante que os usuários sejam incentivados a apresentar as suas manifestações ao SAU-ARSESP.



Canais de Atendimento do SAU-ARSESP

1. Telefone (os números do SAU-ARSESP estão disponíveis nas faturas emitidas pelas concessionárias e prestadores de serviços):

Gás canalizado – 0800 770 04 27

Saneamento básico – 0800 771 68 83

Energia – 0800 727 01 67

2. E-mail: arsesp@sp.gov.br

3. Formulário no site: www.arsesp.sp.gov.br

4. Pessoalmente ou por Correspondência: Av. Paulista, 2313 – 4º andar – São Paulo/SP – CEP: 01311-300

1.1 Atendimento aos usuários do Município

São apresentados, abaixo, os dados referentes ao Município de Mairinque nos anos de 2014 e 2015.

Os atendimentos foram separados em duas categorias: (i) Orientações, informações e outros, e (ii) Reclamações.

As **Orientações, informações e outros** são as manifestações nas quais a ARSESP, após análise, transmitiu orientações, informações e esclarecimentos aos usuários.

Já as **Reclamações** são as manifestações nas quais a ARSESP interveio para solucionar divergências entre os usuários e os prestadores de serviços, solicitando esclarecimentos e providências.



Manifestações por Tipo

Tipo	2014	2015
Orientações, informações e outros	22	16
Reclamações	20	13
Total	42	29

Nos quadros a seguir é possível verificar, quantitativamente, os motivos que mais levaram os usuários dos serviços de saneamento básico do Município de Mairinque a buscarem o SAU-ARSESP em 2014 e em 2015 para reclamações.

RECLAMAÇÕES 2014

Assunto	Quantidade
Descontinuidade no abastecimento	14
Atendimento da concessionária	2
Vazamento externo de esgoto	1
Extensão de rede de água	1
Cobranças	1
Qualidade da água	1
Total	20

RECLAMAÇÕES 2015

Assunto	Quantidade
Descontinuidade no abastecimento	4
Atendimento da concessionária	2
Cobranças	1
Cadastro	1
Cavalete	1
Débito	1
Ligação de água	1
Outros	2
Total	13



Na próxima tabela pode ser encontrada a evolução do número de reclamações totais dos usuários dos serviços de saneamento básico do Município de Mairinque que entraram em contato com o SAU-ARSESP nos últimos anos.

Evolução Anual de Reclamações

2012	2013	2014	2015
7	12	20	13

2. REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

2.1 Aspectos gerais da prestação dos serviços

Os serviços prestados pela Saneaqua Mairinque têm o seu nível tarifário disciplinado pela ARSESP de forma a assegurar a eficiência, equidade, uso racional dos recursos naturais e equilíbrio econômico-financeiro. Nesse sentido, a Agência é responsável pelos processos de revisões e reajustes tarifários.

Tendo por princípio básico buscar garantir a modicidade tarifária, a ARSESP atua de modo a que a prestação dos serviços da Saneaqua Mairinque seja conduzida atendendo os padrões de eficiência desejados, tanto em termos de quantidade como em termos de qualidade.

2.1.1 Reajustes Tarifários

De acordo com o estabelecido no Contrato de Concessão, em março de 2015 foi concedido, a título de reajuste tarifário anual, a aplicação do percentual de 3,8499% (Deliberação ARSESP 554/2015), o que vem ocorrendo desde o ano de 2011, conforme a tabela abaixo:

**Reajustes tarifários nos anos de 2011 a 2015:**

Ano	Período de variação do IGP-M	Reajuste (%)	Deliberação ARSESP
2011	fev/2009-fev/2011	9,4578%	220/2011
2012	fev/2011-fev/2012	3,4376%	318/2012
2013	fev/2012-fev/2013	8,2866%	404/2013
2014	fev/2013-fev/2014	5,7677%	476/2014
2015	fev/2014-fev/2015	3,8499%	554/2015

2.1.2 Revisão Tarifária Extraordinária

A crise hídrica, além da restrição de água a ser distribuída, também causou impacto indireto no equilíbrio econômico-financeiro nas concessionárias de saneamento do estado, principalmente pelo aumento das tarifas do setor elétrico, que afetaram significativamente os custos da distribuição de água e coleta de esgotos.

Por esse motivo, a Concessionária Saneagua Mairinque S.A. solicitou que fosse analisada a realização de revisão extraordinária. Depois de análise, e após consulta e audiência pública, a ARSESP autorizou o Índice de Reposicionamento Tarifário de 3,4594%, publicado por meio da Deliberação ARSESP nº 585/2015, aplicado a partir de 18/10/2015.

2.1.3 Revisão Tarifária Ordinária

A revisão tarifária ordinária da Concessionária teve início no dia 02/10/2015, com a definição do cronograma inicial de evento. Neste calendário detalhou-se o conjunto de passos a serem seguidos. Após a definição do cronograma, solicitaram-se à Concessionária as informações e dados relativos ao período já transcorrido do contrato e ao fluxo de caixa projetado para o período da concessão. A partir desses dados, a Agência iniciou a análise das informações enviadas



pela Concessionária, sempre em contato com a mesma para obtenção de informações adicionais.

A divulgação da nota técnica contendo o resultado preliminar do índice de reposicionamento tarifário e proposta de estrutura tarifária, previsto inicialmente para 29/01/2016, foi adiada para o dia 03/02/2016, e na mesma data ocorreu tanto a abertura de consulta pública como a convocação de audiência pública para obtenção de contribuições de instituições que compõe o público de interesse sobre a nota técnica.

No dia 22/02/2016 encerrou-se a consulta pública e no dia seguinte (23), realizou-se a audiência pública sobre a proposta baseada na nota técnica preliminar divulgada pela ARSESP. Em 10/03/2016 a ARSESP divulgou o relatório circunstanciado sobre as contribuições recebidas tanto na consulta, quanto na audiência pública, além da nota técnica final e da deliberação contendo os resultados da Revisão Tarifária Ordinária e a nova tabela de tarifas autorizada, que passou a ser aplicada a partir de 10/04/2016.

3. REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO TÉCNICO-OPERACIONAL

3.1 Regulação Técnica

A Regulação Técnica consiste na elaboração e aperfeiçoamento de normas e procedimentos, disciplinando a prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Com isso, busca obter maior eficácia e eficiência, objetivando a adequada prestação dos serviços e a satisfação dos usuários.

Para atingir seus objetivos, a atividade da Regulação Técnica divide-se em três núcleos: (i) estudos técnicos; (ii) elaboração de normas; e (iii) acompanhamento de indicadores.



- i. Os estudos precedem a criação da norma, portanto, é o momento de analisar o tema e verificar sua pertinência;
- ii. Havendo pertinência, a norma passa a ser desenvolvida internamente; posteriormente ela poderá ser discutida com a sociedade (consultas e audiências públicas) e deverá ser aprovada pela maioria dos diretores da ARSESP (deliberação);
- iii. Já o acompanhamento de indicadores tem a finalidade de garantir o cumprimento das metas estabelecidas nos contratos de programa dos municípios regulados.

3.1.1 Estudos técnicos

Durante o período 2014/2015, diversos estudos técnicos foram realizados pela ARSESP. Listamos abaixo os que mantêm relação direta com as atividades prestadas pela Saneaqua no município de Mairinque:

1. Avaliação de prazos para reparos de vazamentos visíveis em redes e ramais de distribuição de água;
2. Análise das formas de cadastramento de economias de imóveis não residenciais;
3. Mecanismos de compensação aos usuários pela interrupção dos serviços;
4. Estudo sobre indicadores de desempenho e qualidade dos serviços de saneamento;
5. Aprimoramento das condições gerais de prestação de serviços (Deliberação ARSESP nº 106/2009);
6. Melhorias na aplicação de sanções pelo descumprimento das normas (Deliberação ARSESP nº 31/2008);
7. Avaliação do Padrão de Ligação de Água da Saneaqua;
8. Pesquisas sobre (i) vazamentos de água na rede distribuidora; (ii) incidentes na prestação dos serviços; (iii) paradas programadas no



abastecimento de água; e (iv) cobrança da carga poluidora do lançamento de esgotos não domésticos na rede pública.

3.1.2 Elaboração de normas

Três importantes deliberações foram tratadas durante o período 2014/2015:

1. Deliberação sobre cadastramento de economias de imóveis não residenciais (Consulta Pública nº 004/2014) – em andamento;
2. Deliberação acerca de prazos para reparos de vazamentos visíveis em redes e ramais de distribuição de água (Consulta Pública nº 005/2014 – Deliberação ARSESP nº 550/2015);
3. Deliberação sobre prazos e procedimentos do relacionamento entre o Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU ARSESP – e os prestadores de Serviços de Saneamento Básico (Consulta pública nº 03/2015) – em andamento.

3.1.3 Acompanhamento de indicadores

A ARSESP monitora os indicadores fornecidos pela Saneagua por meio de Relatórios Trimestrais de Acompanhamento, conforme estabelecido no contrato de concessão do município. Tal acompanhamento ocorre tanto em relação às projeções para prestação dos serviços, quanto às estimativas de investimento nos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Os indicadores estabelecidos para acompanhamento e avaliação do desempenho da prestação de serviços encontram-se na Resolução 02/2011 da Prefeitura Municipal de Mairinque.

Por fim, salientamos que será implantado sistema informatizado de análise para os indicadores fornecidos pela Saneagua no primeiro



semestre de 2016, permitindo maior eficácia no monitoramento dos dados.

3.1.3.1 Indicadores técnico operacionais com projeção

Para os indicadores do Quadro I são previstas projeções no Contrato de Concessão, conforme demonstrado. Ressaltamos que as projeções não possuem característica de metas, impossibilitando a aplicação de penalidades em caso de não atendimento.

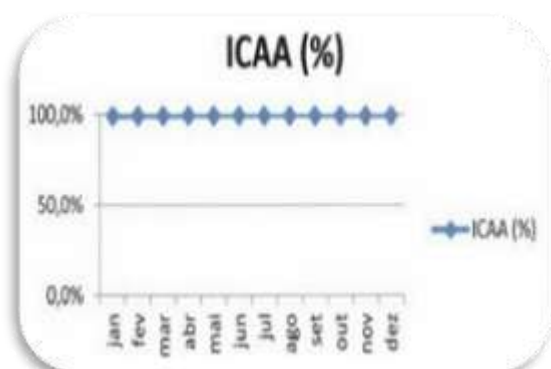
QUADRO I – INDICADORES COM PROJEÇÃO EM CONTRATO			
Indicador	Unidade	Projeção 2015	Alcançado 2015
Cobertura de água	%	100	100
Perdas Físicas	%	45	35,4
Cobertura de esgoto	%	75	75,7
Consumo per capita	L/dia	160	125
Densidade de economia por ligação de água	nº economia/nº ligação	1,09	1,18
Densidade de economia por ligação de esgoto	nº economia/nº ligação	1,09	1,18

Nos itens abaixo são explicitados os indicadores e suas respectivas situações em 2014 e 2015.

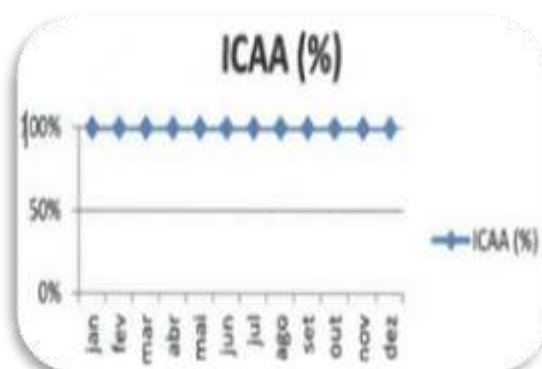
i. Índice de cobertura de abastecimento de água (ICAA)

O índice de cobertura de abastecimento de água é calculado a partir do número de economias residenciais ativas de água pelo número estimado de domicílios particulares permanentes.

ICAA = número de economias residenciais ativas de água/número de domicílios particulares permanentes



2014



2015

ii. Índice de perdas físicas de água (IP)

O índice de perdas físicas de água é calculado a partir do volume micromedido e do volume produzido.

Apesar do nome do indicador, na verdade o índice de perdas físicas considera tanto as perdas reais quanto comerciais.

$IP = (\text{volume produzido} - \text{volume micromedido}) / \text{volume produzido}$



2014

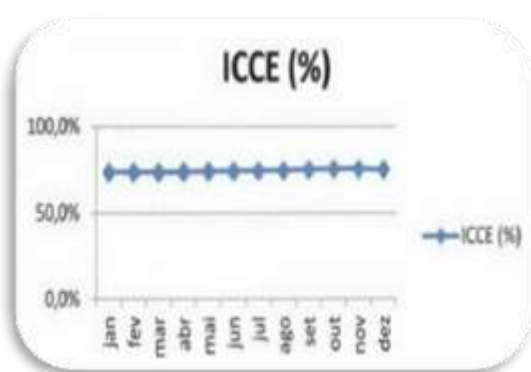


2015

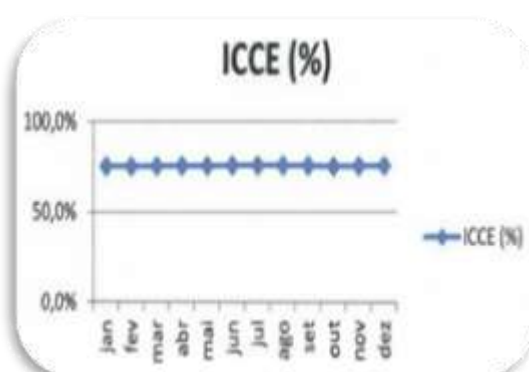
iii. Índice de cobertura de coleta de esgoto (ICCE)

O índice de cobertura de coleta de esgoto é calculado a partir do número de economias residenciais ativas de esgoto pelo número estimado de domicílios particulares permanentes.

ICCE = número de economias residenciais ativas de esgoto/número de domicílios particulares permanentes



2014

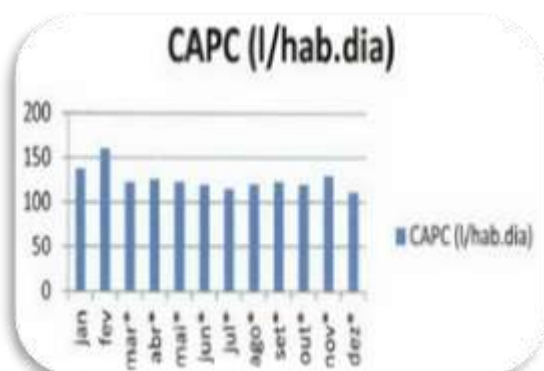


2015

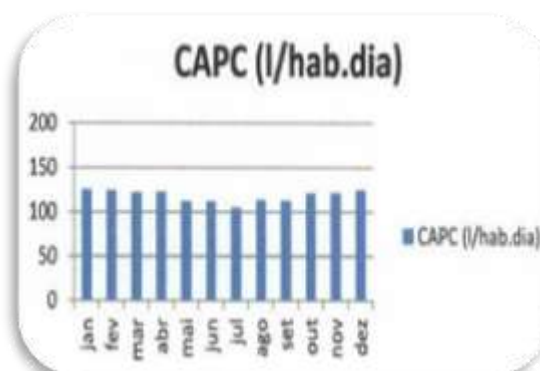
iv. Consumo médio de água per capita (CAPC)

O consumo de água per capita é calculado a partir do volume micromedido e da população abastecida.

CAPC = volume micromedido/população abastecida



2014

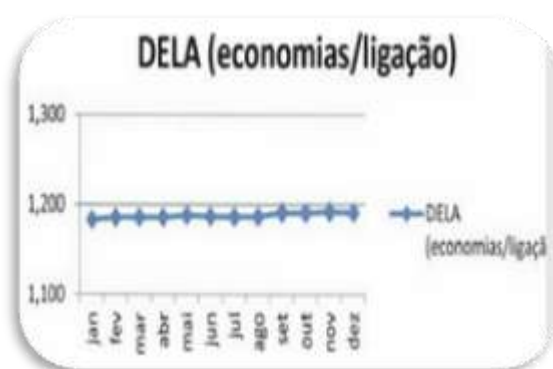


2015

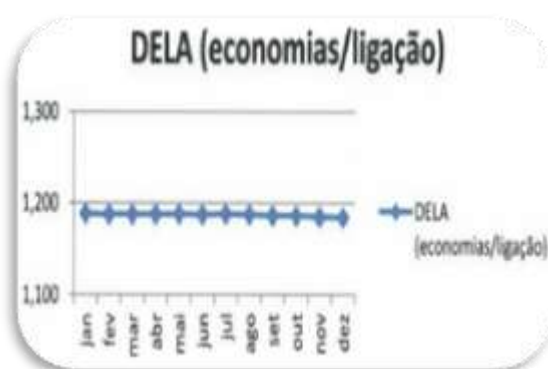
v. Densidade de economias por ligação de água (DELA)

A densidade de economias por ligação de água é calculada a partir do número de economias ativas de água e do número de ligações ativas de água.

DELA = número de economias ativas de água/número de ligações ativas de água



2014

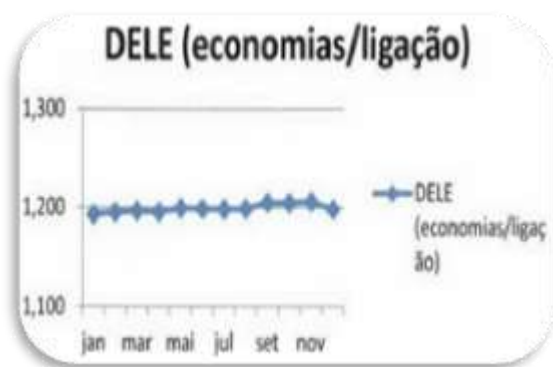


2015

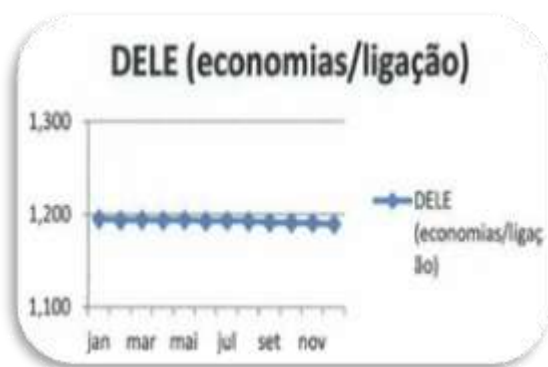
vi. Densidade de economias por ligação de esgoto (DELE)

A densidade de economias por ligação de esgoto é calculada a partir do número de economias ativas de esgoto e do número de ligações ativas de esgoto.

DELE = número de economias ativas de esgoto/número de ligações ativas de esgoto



2014



2015



3.1.3.2 Indicadores técnico operacionais sem projeção

Apesar de não estarem previstas projeções, os indicadores do Quadro II são acompanhados pela ARSESP.

Alguns itens aparecem zerados principalmente pela prorrogação do início do funcionamento da Estação de Tratamento de Esgoto, conforme o novo Plano Municipal de Saneamento Básico do município. Da mesma forma que os demais, esses itens também vêm sendo acompanhados e analisados pela ARSESP.

QUADRO II – INDICADORES SEM PROJEÇÃO EM CONTRATO

Indicador	Unidade	Valor Alcançado 2015
Percentual de esgoto tratado - PET	%	0
Eficiência no processo de tratamento de esgoto - ETE	%	0
Entupimento de rede de esgoto por km - EK	Entupimento/km	0,29
Quantidade de análises de verificação da qualidade da água distribuída - QAAD	Amostra	470
Percentual de amostras fora do padrão de potabilidade da legislação - FAFP	%	0,27
Quantidade de vazamentos de rede e ramais por quilômetro de rede de distribuição - VK	Vazamento/km	0,56
Número de Reclamações de Clientes - NRC	Reclamações	133
Indicadores de qualidade da água distribuída - IQAD	%	99,7

Tais indicadores e suas situações em 2014 e 2015 são detalhados nos itens abaixo.

i. Percentual de esgoto tratado em relação ao volume total coletado (PET)

O percentual de esgoto tratado é calculado a partir do volume de esgoto tratado pelo volume de esgoto coletado.

$PET = \text{volume de esgoto tratado} / \text{volume de esgoto coletado}$



2014

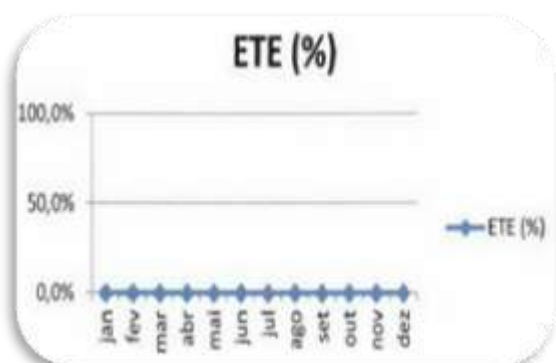
2015

Conforme mencionado anteriormente, este item está zerado devido a prorrogação do início do funcionamento da Estação de Tratamento de Esgoto, conforme o novo Plano Municipal de Saneamento Básico do município.

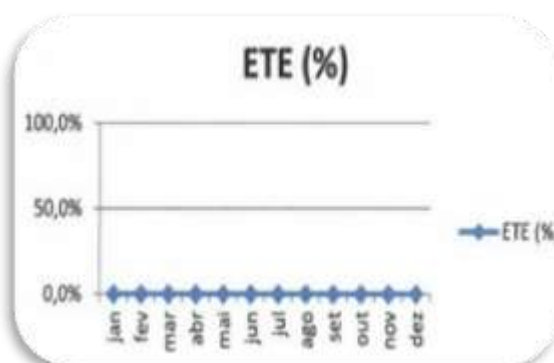
ii. Eficiência no processo de tratamento de esgoto (ETE)

A eficiência do tratamento de esgoto é calculada a partir da Demanda Bioquímica de Oxigênio (DBO) do esgoto tratado e da DBO de entrada do esgoto bruto.

$ETE = (DBO \text{ de entrada do esgoto bruto} - DBO \text{ de saída do esgoto tratado}) / DBO \text{ de entrada do esgoto bruto}$



2014



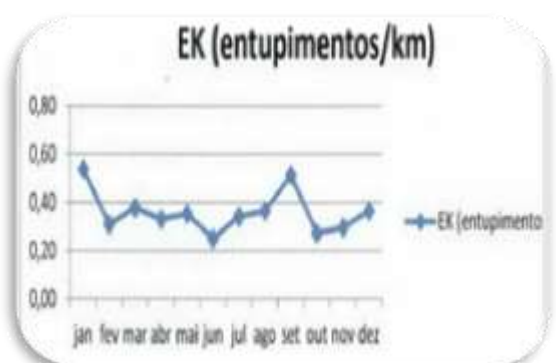
2015

A eficiência do tratamento de esgoto, apesar de também ser acompanhada pela ARSESP, faz parte dos indicadores sem projeções. Trata-se também de item não computado em decorrência da prorrogação do início do funcionamento da Estação de Tratamento de Esgoto, conforme o novo Plano Municipal de Saneamento Básico do município.

iii. Entupimento de rede de esgoto por km (EK)

O indicador é calculado com base no número de entupimentos de rede e ramal de esgoto pela extensão total de rede de esgoto em quilômetros.

$EK = \text{número de entupimentos de rede e ramal} / \text{extensão de redes de esgoto}$



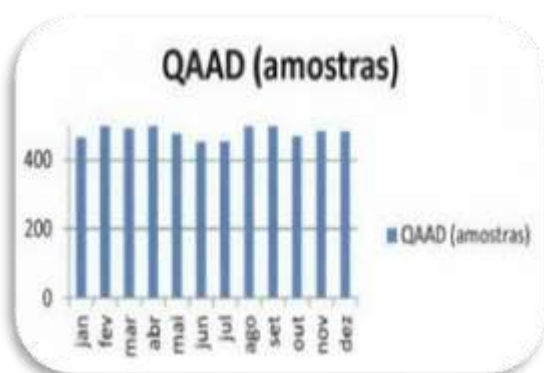
2014



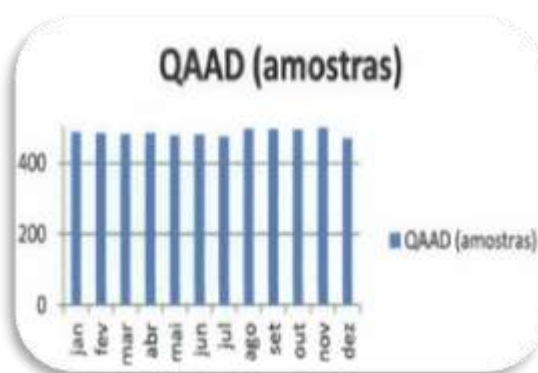
2015

iv. Quantidade de análises de verificação da qualidade da água distribuída (QAAD)

A quantidade de análises de verificação da qualidade da água distribuída reflete a quantidade de amostras coletadas na rede de distribuição de água tratada para avaliação da qualidade da água distribuída.



2014

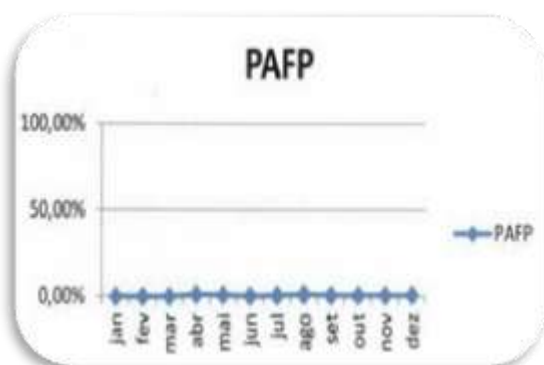


2015

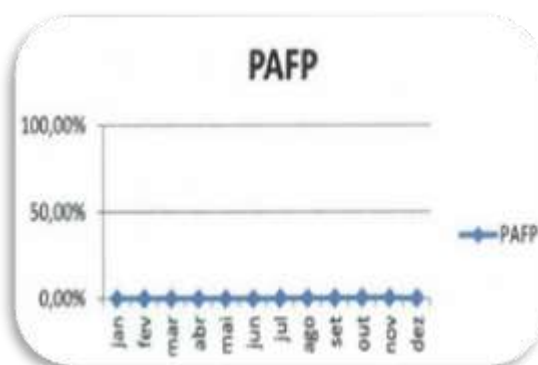
v. Percentual de amostras fora do padrão de potabilidade da legislação - parâmetros principais (PAFP)

O percentual de amostras fora do padrão é calculado a partir do número de análises fora do padrão na saída do tratamento e na rede de distribuição pelo número total de análises realizadas.

PAFP = número de análises fora do padrão/número total de análises realizadas



2014



2015

vi. Quantidade de vazamentos de rede e ramais por quilômetro de rede de distribuição (VK)

O indicador é calculado com base no número de vazamentos de rede e ramais de água pela extensão total de rede de água em quilômetros.

$VK = \text{número de vazamentos de rede e ramal} / \text{extensão de redes de água}$



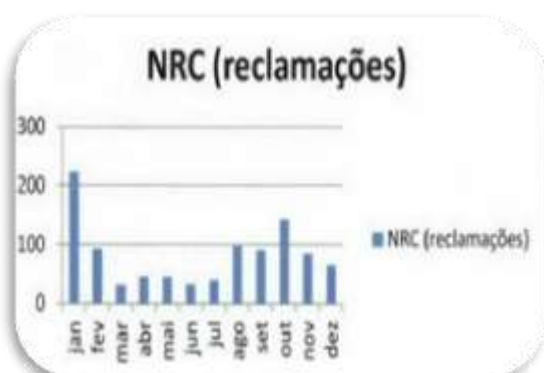
2014



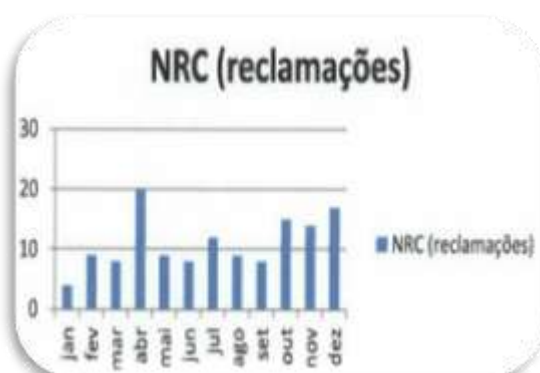
2015

vii. Número de reclamações de clientes (NRC)

O indicador é calculado somando-se o número de reclamações relativas à qualidade da água, falta de água, falta de pressão, desobstrução de rede e ramal de esgoto e qualidade do pavimento.



2014



2015

viii. Indicadores de qualidade da água distribuída (IQAD)

O indicador de qualidade da água distribuída é calculado a partir da média ponderada da porcentagem de análises não conformes para os parâmetros cloro, flúor, turbidez, pH e coliformes totais, segundo a fórmula:

$$\text{IQAD} = 0,25 \times (\%T) + 0,25 \times (\%Cl) + 0,1 \times (\%pH) + 0,1 \times (\%F) + 0,3 \times (\%Coli)$$

Onde:

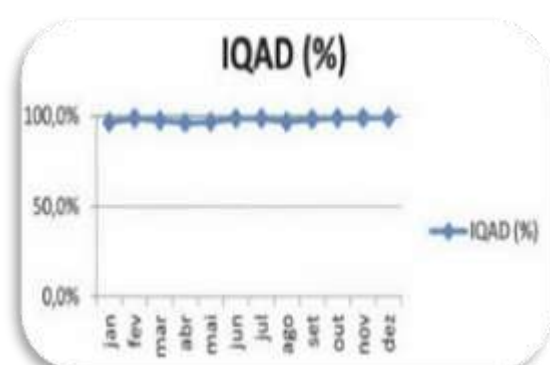
(%T) - porcentagem de amostras conformes para o parâmetro Turbidez

(%Cl) - porcentagem de amostras conformes para o parâmetro Cloro

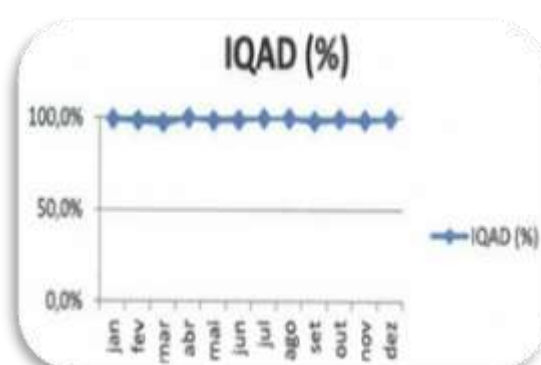
(%pH) - porcentagem de amostras conformes para o parâmetro pH

(%F) - porcentagem de amostras conformes para o parâmetro Flúor

(%Coli) - porcentagem de amostras conformes para o parâmetro Coliformes Totais



2014



2015



3.1.4 SISCIS – Sistema de Comunicação de Incidentes de Saneamento e SISCIPS – Sistema de Comunicação de Interrupções Programadas

Com base na Deliberação ARSESP nº 52 de 2009 foi instituído o SISCIS para prestadores e concessionárias comunicarem à Agência os incidentes imprevistos que possam implicar em riscos, danos, prejuízos, fatalidades e interrupções da prestação dos serviços de saneamento.

Importa ressaltar que nem todos os incidentes registrados geram um ação específica da Agência, porém, todos eles são analisados quanto à sua gravidade e ações da prestadora para resolvê-los. Os incidentes podem ensejar – dentre outras ações – fiscalização específica.

Do mesmo modo, a Deliberação nº 439 instituiu o SISCIPs para prestadores e concessionárias comunicarem as interrupções programadas dos serviços de abastecimento de água.

No período de 2014/2015, a concessionária comunicou à ARSESP, por meio do SISCIS e do SISCIPs, a ocorrência de 10 incidentes e 12 interrupções programadas, conforme demonstrado a seguir

Ano	Incidentes	Programadas
2014	4	10
2015	6	12
Total	10	22

3.2 Fiscalização Técnica Operacional

São realizadas fiscalizações nos municípios conveniados visando constatar se os serviços de abastecimento de água, esgotamento sanitário e as atividades comerciais estão sendo executados de acordo com as exigências constantes na legislação, nos contratos de concessão e nas normas técnicas.

Se durante as fiscalizações é identificado algo em desacordo com as exigências listadas acima, as equipes de fiscais nomeiam tal fato como não conformidade. As não conformidades detectadas são descritas nos laudos de constatações técnicas emitidos para cada fiscalização e os prazos para correção são determinados através de termos de notificação de saneamento.

As datas das fiscalizações são comunicadas previamente aos municípios, assim como são feitas visitas técnicas às prefeituras durante o período da fiscalização.

3.2.1 Espécies de fiscalização

Modalidade	Tipo	Sistemas Abrangidos	Periodicidade
Permanente	Remota	Água e Esgoto	Anual
Periódica	Campo	Água, Esgoto e Comercial	Anual
Específica	Remota/Campo	Fato específico	Quando necessária

1. **Permanente** – é efetuada anualmente de forma remota através da análise de informações contidas no banco de dados da ARSESP.
2. **Periódica** – é efetuada anualmente *in loco*, obedecendo a um calendário fixo previamente estabelecido. Tem como objetivo atualizar a base de dados e verifica possíveis não conformidades.
3. **Específica** – é realizada remotamente ou *in loco* com o objetivo de apurar as não conformidades detectadas pela ARSESP através de solicitação do poder concedente, denúncia, informações da mídia, entre outros.



3.2.2 Fiscalizações

No período 2014 e 2015 foram realizadas quatro ações fiscalizatórias *in loco* no município de Mairinque:

- Em 14/04/2014 - Fiscalização Periódica no Sistema Comercial;
- Em 28/04/2014 - Fiscalização periódica nos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário;
- Em 12/11/2014 - Fiscalização específica no sistema de abastecimento de água
- Em 10/08/2015 - Fiscalização periódica nos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

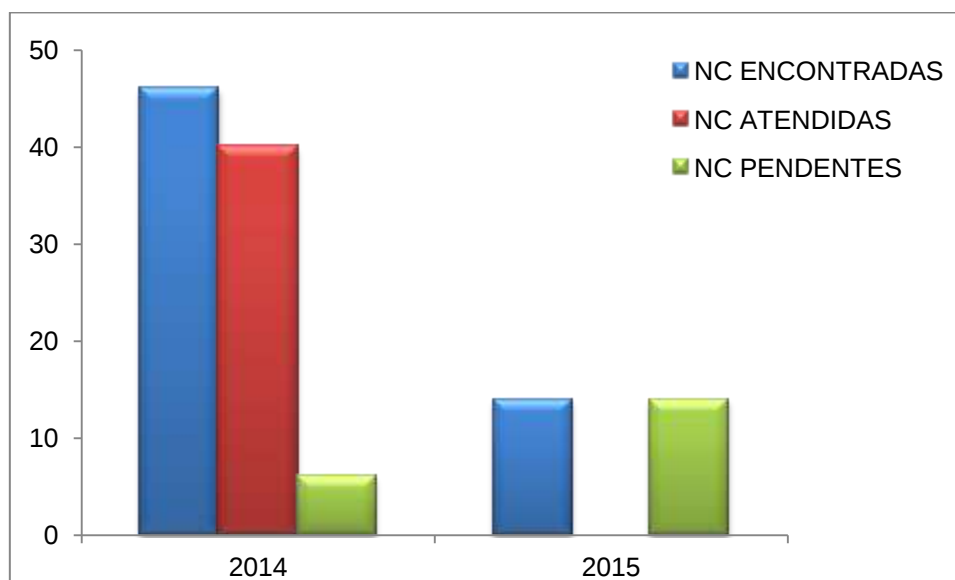
3.2.3 Atendimento das não conformidades

Para cada fiscalização Periódica e/ou Específica são elaborados Relatórios e Laudos de Constatação Técnica para os sistemas de água, esgoto e comercial. São emitidos Termos de Notificação de Saneamento (TNS) sempre que forem constatadas não-conformidades (NC).

O não atendimento às determinações do TNS ou o não cumprimento das determinações nos prazos estipulados, poderá acarretar a instauração de Procedimento Administrativo Sancionatório (advertência ou multa).

Em seguida apresentamos as não conformidades (NCs) encontradas, atendidas e aguardando atendimento, das fiscalizações executadas no Município de Mairinque no período 2014 e 2015.

Não-conformidades 2014 e 2015 – Mairinque



Destacamos que as não conformidades em atendimento relativas à fiscalização de um determinado ano não são repassadas para as fiscalizações realizadas nos anos seguintes, ou seja, na fiscalização realizada no ano seguinte apenas são apontadas novas não conformidades.

Tais não conformidades pendentes seguem em tratamento; seguindo o trâmite, normalmente a concessionária apresenta suas justificativas, as quais são analisadas pela Agência até a sua resolução conforme o processo de fiscalização.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por fim, ressaltamos que este documento não tem a pretensão de exaurir as informações relativas às atividades da ARSESP em Mairinque. A Agência manterá o Município atualizado acerca das informações referentes ao acompanhamento dos serviços prestados pela Saneaqua Mairinque.



Também destacamos que é muito importante a participação do gestor municipal no processo de aperfeiçoamento da regulação e fiscalização do setor, por isso convidamos a continuar acompanhando as nossas atividades e contribuindo para a melhoria dos serviços públicos.

Em caso de solicitações, sugestões, reclamações e denúncias, a Agência permanece à disposição nos canais de atendimento informados neste Relatório.

**ARSESP – Agência Reguladora de Saneamento e Energia do
Estado de São Paulo**