

RELATÓRIO ANALÍTICO 2017

Mairinque



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	3
A Arsesp	3
Planejamento, execução e regulação.....	5
1 ECONÔMICO-FINANCEIRO	9
1.1 Apresentação.....	9
1.2 Aspectos Econômico-Financeiros do Contrato de Concessão.....	12
2 SANEAMENTO	16
2.1 Regulação Técnica dos Serviços de Saneamento Básico	16
2.2 Fiscalização Técnica Operacional.....	23
3 SAU	30
3.1 Atendimento aos Usuários de Mairinque	32
CONSIDERAÇÕES FINAIS	34
ANEXO I	35
GLOSSÁRIO	53

APRESENTAÇÃO

No presente **Relatório Analítico de Saneamento Básico** são apresentadas as principais ações e resultados decorrentes do monitoramento da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário em Mairinque em 2017.

Esse monitoramento tem como base o que foi estabelecido no Contrato de Concessão, tanto em relação às metas para a prestação dos serviços quanto em relação às estimativas de investimento nos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

As informações aqui contidas estão organizadas em três capítulos, a saber: (1) Econômico-Financeiro (abrange os aspectos relacionados às tarifas — reajustes e revisões tarifárias —, investimentos e Contrato de Concessão); (2) Saneamento (trata das normas e estudos regulatórios, indicadores e atividades e resultados das fiscalizações realizadas); e (3) Serviço de Atendimento aos Usuários (apresenta o cenário das reclamações e contatos dos munícipes que procuraram a Arsesp para resolver problemas ou obter informações sobre a prestação de serviço de saneamento básico). Além disso, está disponível um Infográfico com o resumo das principais informações e indicadores contidos ao longo deste relatório.

Esta publicação também marca um novo estágio para a Arsesp, pois este relatório é o primeiro a ser produzido e enviado em seu formato digital aos gestores municipais, promovendo, assim, a redução do consumo de papel e demais insumos necessários à sua fabricação e destinação e à impressão.

Muito mais do que a consequente redução de custos, a Arsesp objetiva estimular mudanças culturais e implementação de práticas que garantam o uso eficiente de recursos. A partir dessa simples ação, convidamos os administradores municipais a uma reflexão sobre consumo consciente, sustentabilidade e redução do gasto público.

A Arsesp

A Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo atua na regulação, controle e fiscalização, no âmbito do estado, dos serviços de gás canalizado e de saneamento básico de titularidade

estadual, preservadas as competências e prerrogativas municipais, e dos serviços de saneamento básico de titularidade municipal quando delegados à Arsesp. A Agência, por intermédio de convênio com a Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, também realiza a fiscalização das distribuidoras de energia elétrica e de pequenas centrais termoelétricas e hidroelétricas.

Vinculada à Secretaria de Governo do Estado de São Paulo, a Arsesp é uma autarquia de regime especial, que conta com independência decisória e autonomia administrativa, orçamentária e financeira, condições estas que lhe possibilitam atuar de forma autônoma no desenvolvimento de suas atividades.

Atualmente a Agência regula e fiscaliza os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário em 300¹ municípios paulistas, por meio de Convênios de Cooperação e também atua em municípios das Regiões Metropolitanas do estado (São Paulo, Baixada Santista, Campinas, Vale do Paraíba e Litoral Norte, e Ribeirão Preto). Do total de municípios conveniados, dois não são operados pela Sabesp (Santa Gertrudes e Mairinque).



A lista com todos os municípios conveniados pode ser vista no site da Agência: (www.arsesp.sp.gov.br).

Histórico

A Arsesp foi instituída pela Lei Estadual nº 1.025, de 7 de dezembro de 2007, sucedendo a Comissão de Serviços Públicos de Energia – CSPE, autarquia criada em 1998 e com atuação bem-sucedida na regulação e fiscalização dos serviços de energia elétrica e gás canalizado.

A experiência técnica e institucional adquirida pela CSPE foi fundamental para o desenvolvimento da regulação do setor de saneamento básico pela Arsesp, no âmbito de suas competências.

A legislação federal condicionou a existência de uma estrutura regulatória independente e autônoma como condição de validade dos

¹ Referência novembro de 2018.

contratos firmados entre os municípios e as companhias estaduais ou empresas privadas, visando a prestação de serviços de saneamento básico. A criação da Arsesp veio ao encontro dessa necessidade, apresentando-se como alternativa aos municípios que necessitam de uma regulação eficiente e de qualidade, mas não pretendem criar um órgão regulador municipal.

Planejamento, execução e regulação

A Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, que estabelece as diretrizes para o saneamento básico no Brasil, atribuiu ao titular dos serviços a edição da política pública de saneamento básico, cabendo a ele “prestar diretamente ou autorizar a delegação dos serviços e definir o ente responsável pela sua regulação e fiscalização, bem como os procedimentos de sua atuação” (art. 9, II).

O município de Mairinque firmou o Contrato de Concessão nº 079/2010, transferindo a execução dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário para a Saneaqua Mairinque S/A, delegando à Arsesp, por meio do Convênio de Cooperação nº 050/2010, celebrado com o estado de São Paulo, as competências de regulação e fiscalização desses serviços, inclusive tarifárias.

A estrutura da prestação dos serviços de saneamento básico em Mairinque está ilustrada no diagrama abaixo:



Figura 1 - Diagrama da prestação dos serviços de saneamento básico

Planejamento

O planejamento dos serviços públicos de saneamento básico é obrigação indelegável do titular dos serviços. Por isso, cabe ao município estabelecer a política pública do setor, por meio da elaboração do Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB).

O PMSB é um instrumento no qual estão estabelecidas as diretrizes que visam alcançar a universalização dos serviços por meio de critérios técnicos contextualizados à realidade local. Vale lembrar que, além da sua elaboração, é atribuição do município também sua atualização por meio de revisões, que devem ocorrer, no máximo, a cada quatro anos, conforme prevê a Lei 11.445/2007 (Lei Nacional de Saneamento Básico).

Execução do planejamento

A prestação dos serviços, fruto do planejamento efetuado pelo poder concedente e concretizado no Contrato de Concessão, foi transferida para a Saneaqua.

O Contrato de Concessão nº 079/2010 celebrado entre Mairinque e a Saneaqua vigorará pelo prazo de 40 anos, podendo ser prorrogado por igual período, conforme estabelecido no próprio instrumento.

Regulação e fiscalização do planejamento

A regulação e fiscalização da prestação dos serviços de saneamento básico em Mairinque estão a cargo da Arsesp.

A atividade de regulação consiste em elaborar normas, procedimentos técnicos, e fixar padrões por meio de indicadores, disciplinando — com observância da legislação pertinente e contratos firmados — a prestação dos serviços públicos que estão sob sua égide.

Já as atividades de fiscalização consistem na avaliação da execução da prestação dos serviços públicos, com base na verificação do cumprimento do PMSB, bem como das demais exigências legais, contratuais e regulatórias.

No que tange às tarifas, destaca-se que cabe exclusivamente à agência reguladora estabelecê-las, tendo por princípio garantir sua modicidade e o equilíbrio econômico-financeiro da prestadora do serviço.

Viabilidade do Planejamento Municipal

Para que a Saneagua cumpra o que foi planejado pelo titular dos serviços, faz-se necessária a existência de estudos de viabilidade técnica e econômico-financeira. Essa viabilidade consiste na adequação do planejamento à realidade da prestação dos serviços e à capacidade de pagamento dos usuários.

Nesses estudos estão incluídas metas contratuais e valores necessários para operação e ampliação dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitários já existentes, assim como os novos investimentos.

Desse modo, qualquer alteração a ser executada pela concessionária deve observar a existência dessa viabilidade. As revisões quadrienais dos Planos Municipais de Saneamento Básico (PMSB), previstas na legislação, assim como outras alterações — por exemplo, antecipação ou postergação de obras, projeções populacionais não calculadas, novas tecnologias etc. —, podem acarretar desequilíbrios em relação à viabilidade prevista inicialmente, que precisará ser reestabelecida.

Vale ressaltar que a Arsesp tem como atribuição zelar pela manutenção da viabilidade técnica e econômico-financeira da prestação dos serviços de saneamento básico regulados. Para isso, realiza revisões tarifárias ordinárias e extraordinárias (ver capítulo 1), que consistem nos principais instrumentos regulatórios adotados para essa finalidade.



Em caso de dúvidas ou informações sobre a prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no município, estamos à disposição nos seguintes canais de atendimento exclusivo aos gestores municipais.

Canais de atendimento para os gestores municipais

Telefone: 0800 771 7733

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

Pessoalmente ou por correspondência: Avenida Paulista, 2313 –
4º andar – São Paulo – SP – CEP 01311-300

Mairinque

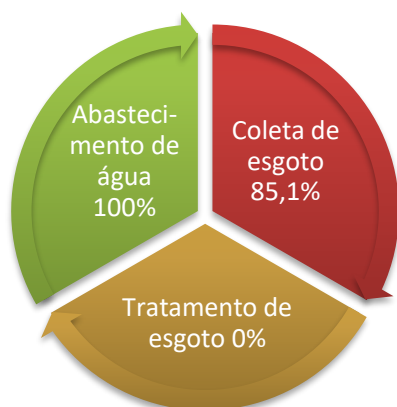
Fontes: Arsesp e Saneaqua

Reajuste da Tarifa

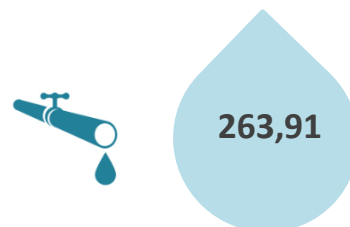
• 5,3866%



Indicadores Saneamento Básico



Perdas de Água Distribuída



▲ Índice de perdas por ramal (L/hab.d)

Contrato de Concessão n°

• 079/2010



Convênio de Cooperação n°

• 050/2010



Atendimento aos Usuários

Total para o estado de São Paulo



Total para o Município de Mairinque



1

ECONÔMICO-FINANCEIRO

1.1 Apresentação

Para que suas atividades sejam factíveis, os setores público e privado (com finalidade lucrativa ou não) necessitam da garantia da manutenção do equilíbrio econômico-financeiro em relação a elas.

No saneamento, precisam ser sopesados os custos de implantação e ampliação de infraestruturas (investimentos) e os de operação e manutenção posteriores (despesas de operação). A Lei de Saneamento (Lei Federal nº 11.445/2007) preceitua que esses custos devem ser cobertos, preferencialmente, por espécies de remuneração (tarifas) cobradas dos beneficiários dos serviços (usuários).

A tarifa deve ser suficiente para garantir os custos dos serviços, de forma que seja possível atender aos princípios de universalização, integralidade, disponibilidade, sustentabilidade econômica, segurança, qualidade, regularidade, entre outros.

É imposto, ainda, como condição de validade dos contratos de saneamento básico, a existência de estudos que comprovem a viabilidade técnica e econômico-financeira da prestação daqueles serviços. Desse modo, o prestador — antes mesmo de iniciar suas atividades — terá definido onde serão buscados e como serão alocados os recursos financeiros.

Portanto, os contratos de saneamento deverão prever como ocorrerá sua sustentabilidade econômico-financeira, ou seja, quais serão os recursos necessários para o investimento, manutenção e operação dos serviços públicos.

Relembramos que os contratos que delegam a execução dos serviços de saneamento são contratos de longo prazo (com vigência de 20, 30 anos), e as condições que deram origem àquele equilíbrio acertado no início da prestação, possivelmente, sofrerão modificações no decorrer dos anos. Para incorporar essas modificações ao contrato é utilizado o mecanismo da revisão tarifária (periódica ou extraordinária).

As revisões periódicas ocorrem, comumente, a cada quatro ou cinco anos (o ideal é que ocorram após a revisão quadrienal do plano de saneamento). Nesse tipo de revisão são verificadas as alterações de custo de capital, custo operacional, estrutura de mercado, investimentos na expansão do sistema, aumento de produtividade e de avanços tecnológicos.

Por sua vez, as revisões extraordinárias são realizadas a qualquer tempo, desde que algum evento provoque significativo desequilíbrio econômico-financeiro na prestação dos serviços, comprometendo o cumprimento do disposto contratual.

O mérito da revisão tarifária, diferente do reajuste tarifário, explicamos, não é o de repositor inflacionário. O reajuste tarifário deve observar, estritamente, o índice da inflação estipulado contratualmente e o prazo mínimo de 12 meses entre suas aplicações. Já a revisão, por não estar vinculada a essas regras, pode ocorrer em prazos inferiores a 12 meses e acrescer à tarifa praticada percentuais maiores do que os inflacionários, bem como reduzir o preço da tarifa em relação ao inicial praticado.

A revisão tarifária — quando os serviços de saneamento básico não forem prestados diretamente pelo titular — é atividade exclusiva da entidade reguladora, que tem o dever de prevenir e reprimir o abuso do poder econômico por parte dos prestadores. O órgão regulador pode dispor de mecanismos que incentivam a redução de custos e eficiência na prestação dos serviços, bem como formas para que o aumento dessa eficiência seja compartilhado com os usuários (por meio de reduções tarifárias, antecipação de investimentos etc.).

I. Aspectos Gerais da Prestação dos Serviços

Os serviços prestados pela Saneagua 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 garantir a modicidade tarifária, a Arsesp atua de modo que a prestação dos serviços da Saneagua seja conduzida atendendo aos padrões de eficiência desejados, tanto em termos de quantidade como em termos de qualidade.

II. Reajustes Tarifários

De acordo com o estabelecido no Contrato de Concessão nº 079/2010, assinado em 04 de outubro de 2010, os reajustes são concedidos anualmente. Considera-se como data-base, para efeito de reajuste, o mês de março e, ao final de ciclo tarifário de quatro anos, é realizada a revisão tarifária.

Em 09 de março de 2017, foi concedido o reajuste de 5,3866% (cinco inteiros e três mil, oitocentos e sessenta e seis décimos de milésimos por cento), correspondente à variação do Índice Geral de Preços - Mercado (IGP-M) no período de 12 meses, de março/2016 a fevereiro/2017, dos valores das tarifas de água e esgoto praticados no município (Deliberação Arsesp nº 715/2017).

Na tabela a seguir estão dispostas as atualizações tarifárias realizadas pela Arsesp para Mairinque de 2011 a 2017:

Atualizações tarifárias - 2011 a 2017				
Ano	Período	Modalidade	Atualização	Deliberação Arsesp
2011	fev/2009-fev/2011	reajuste	9,4578%	220/2011
2012	fev/2011-fev/2012	reajuste	3,4376%	318/2012
2013	fev/2012-fev/2013	reajuste	8,2866%	404/2013
2014	fev/2013-fev/2014	reajuste	5,7677%	476/2014
2015	fev/2014-fev/2015	reajuste	3,8499%	554/2015
2015	Crise hídrica*	Revisão extraordinária	3,4594%	585/2015
2016	2009-2015	Revisão ordinária	18,4452%	636/2016
2017	mar/2016-fev/2017	reajuste	5,3866	715/2017

Tabela 1 – Atualizações tarifárias

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

1.2 Aspectos Econômico-Financeiros do Contrato de Concessão

Os valores ora apresentados foram respaldados pelas análises realizadas nas informações contidas nas demonstrações contábeis de 2017 e no Relatório Anual Consolidado, encaminhado previamente pela concessionária ao município.

I. Investimentos Previstos para o Período 2016-2050

A concessionária apresentou para o novo ciclo tarifário o Plano de Negócios compatível com as intervenções apresentadas no Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB). Considerando que o novo ciclo tarifário compreende o período de 2016-2050, a análise da equipe técnica (Diretoria de Saneamento da Arsesp) foi centrada nos investimentos referentes a esse período.

Os investimentos refletem as demandas apresentadas no PMSB, não havendo objeções técnicas quanto ao Plano de Negócios apresentado pela concessionária.

Em síntese, os investimentos estão concentrados nos itens:

- Implantação de estações elevatórias de esgotos e respectivas linhas de recalque.
- Implantação de estação de tratamento de esgoto (sistemas Sede, Moreiras e Dona Catarina).
- Implantação de novas redes coletoras, coletores troncos, interceptores e emissários.

Resumo dos Investimentos

Ano	Ampliação e melhoria do sistema	Expansão de redes e ligações	Substituição de redes e ligações	Total
2010	62.941	0	0	62.941
2011	2.121.969	0	0	2.121.969
2012	1.639.390	0	0	1.639.390
2013	576.086	0	0	576.086
2014	4.268.261	519.120	166.987	4.954.368

2015	3.169.290	212.551	1.512.175	4.894.016
2016	12.837.670	2.938.709	121.344	15.897.723
2017	11.476.786	2.938.709	265.648	14.681.144
2018	12.475.242	3.617.362	0	16.092.604
2019	3.226.681	2.535.561	0	5.762.242
2020	1.459.097	0	0	1.459.097
2021	1.206.181	0	0	1.206.181
2022	745.550	125.631	0	871.181
2023	847.741	0	0	847.741
2024	1.244.999	0	0	1.244.999
2025	1.360.249	0	0	1.360.249
2026	670.016	0	0	670.016
2027	737.660	0	0	737.660
2028	1.117.498	0	0	1.117.498
2029	1.073.446	0	0	1.073.446
2030	843.765	0	0	843.765
2031	851.692	0	0	851.692
2032	1.116.686	0	0	1.116.686
2033	1.100.666	0	0	1.100.666
2034	724.336	0	0	724.336
2035	708.550	0	0	708.550
2036	1.010.470	0	0	1.010.470
2037	1.052.869	0	0	1.052.869
2038	733.737	0	0	733.737
2039	743.759	0	0	743.759
2040	1.030.024	0	0	1.030.024
2041	1.020.962	0	0	1.020.962
2042	763.150	0	0	763.150
2043	721.914	0	0	721.914
2044	1.039.544	0	0	1.039.544
2045	1.060.091	0	0	1.060.091
2046	680.782	0	0	680.782
2047	746.318	0	0	746.318
2048	1.092.009	0	0	1.092.009
2049	1.109.428	0	0	1.109.428
2050	596.958	0	0	596.958
				96.018.261

Tabela 2 – Resumo dos investimentos

II. **Receitas e Despesas**

Esta seção apresenta a comparação dos valores de receita e despesa previstos no fluxo de caixa resultante da Primeira Revisão Tarifária do Contrato de Concessão e os resultados obtidos, conforme demonstrações contábeis auditadas em 06 de junho de 2018.

Descrição	Fluxo de caixa 1ª Revisão Tarifária	Balanco patrimonial 2017	% Realizado
Receita de serviços	15.392	14.053	91%
Despesas totais	11.167	12.370	111%
Despesas de operação e manutenção - OPEX	9.050	9.129	101%
Despesas comerciais, adm. e outras	2.117	3.241	153%

Tabela 3 – Comparativo – receita e despesa

A análise destes valores indica que em 2017 a receita líquida realizada foi 91% e as despesas de 111% do valor projetado na primeira revisão tarifária em 2016.

III. **Tarifa Média e Grau de Comprometimento**

O cálculo da tarifa média foi realizado considerando o segmento água e esgoto conjuntamente. Para a realização do cálculo da tarifa média foram utilizados os valores das receitas diretas e indiretas, divididos pelos volumes faturados de água e de esgoto. A despesa total foi obtida pela somatória das despesas diretas e indiretas. Tais valores foram apresentados no Relatório Anual Consolidado enviado pela concessionária.

Para o cálculo do grau de comprometimento, foi considerada a relação entre a despesa de exploração e a tarifa média. Esse cálculo evidencia o quanto a despesa de exploração média compromete o valor da tarifa média.

Ressaltamos que o valor tarifa inclui, além das despesas de exploração, as despesas de depreciação e a remuneração dos ativos em operação. Para o município de Mairinque, esse grau de comprometimento está demonstrado na tabela a seguir:

2017	Tarifa Média de Água	Tarifa Média de Esgoto	Tarifa Média	Despesas Diretas	Despesas Indiretas	Despesa Total de Exploração	Grau de Comprometimento
jan	2,93	2,39	5,32	2,58	0,82	3,40	64%
fev	2,92	2,39	5,31	2,16	1,59	3,75	71%
mar	2,96	2,38	5,34	2,73	1,01	3,74	70%
abr	2,99	2,44	5,43	2,73	1,14	3,87	71%
mai	3,07	2,53	5,60	2,80	0,90	3,70	66%
jun	3,12	2,51	5,63	3,46	0,96	4,42	79%
jul	3,12	2,46	5,58	3,18	1,33	4,51	81%
ago	3,22	2,53	5,75	3,47	1,31	4,78	83%
set	3,26	2,54	5,80	2,59	1,13	3,72	64%
out	3,10	2,50	5,60	2,63	1,07	3,70	66%
nov	3,05	2,47	5,52	3,69	1,41	5,10	92%
dez	3,06	2,47	5,53	3,65	2,12	5,77	104%

Tabela 4 – Grau de comprometimento da tarifa média com a despesa de exploração

O resultado demonstrado na tabela indica a representatividade média das despesas em relação à receita. A diferença serve para cobrir as despesas de depreciação e a remuneração dos investimentos.

2 SANEAMENTO

2.1 Regulação Técnica dos Serviços de Saneamento Básico

As atividades da Superintendência de Regulação Técnica abrangem, principalmente, a elaboração de estudos técnicos e de proposição de normas técnicas, visando disciplinar a prestação dos serviços públicos de saneamento básico, o acompanhamento e fiscalização das metas estabelecidas nos contratos pactuados entre o prestador de serviços de saneamento e o município regulado, bem como o desenvolvimento e acompanhamento de novos indicadores de desempenho para diversos aspectos dos serviços de água e esgoto.

Com essas ações, a regulação técnica visa o aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados ao usuário de forma aderente à legislação do setor, aos compromissos assumidos nos contratos de prestação de serviço e aos planos de saneamento.

As principais ações executadas pela Superintendência de Regulação Técnica em 2017 são apresentadas a seguir:

I. Ações Institucionais

a) Convênio de Cooperação Técnica com o Centro de Vigilância Sanitária

A Arsesp firmou, em 2015, um Termo de Cooperação Técnica (TCT) com o Centro de Vigilância Sanitária da Secretaria de Estado da Saúde (CVS/SES), para o intercâmbio de informações, experiências e conhecimentos técnicos na observação da qualidade da água para consumo humano e da regulação e fiscalização dos serviços de saneamento básico, relativos aos sistemas de abastecimento de água dos municípios regulados pela Arsesp.

Durante 2017 foram realizadas reuniões com o Centro de Vigilância Sanitária, que permitiram avançar em discussões relevantes sobre

o papel da Arsesp e da CVS na atuação sobre o controle da qualidade da água e dos processos de tratamento de água nos municípios regulados.

Foram realizadas as seguintes atividades:

- Reunião conjunta, em 08/02/2017, na sede da ARES-PCJ (Agência Reguladora dos Serviços de Saneamento das Bacias dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiáí).
- 9ª Reunião do TCT CVS-Arsesp, em 18/04/2017, na sede da Arsesp.
- Reunião conjunta, em 11/08/2017, na sede da ARES-PCJ.
- Realização do 1º Workshop “Pesquisa e Inovações Tecnológicas e de Gestão em Saneamento e Saúde”, em setembro/outubro de 2017, na sede da Arsesp.
- Participação no 7º Seminário Estadual Água e Saúde, em 28 e 29 de novembro de 2017, no Sesc Belenzinho, município de São Paulo.

II. Ações Técnicas

a) Deliberações

A deliberação é um ato normativo da diretoria colegiada da Arsesp, fundamentado em estudos e pareceres das áreas técnicas da Agência e que visa regulamentar aspectos da prestação dos serviços.

As propostas de normatização técnica são submetidas a consultas públicas e as contribuições recebidas são consolidadas em Relatório Circunstanciado a ser apreciado pela diretoria colegiada da Agência. Após a aprovação da diretoria colegiada, esses atos normativos são publicados no Diário Oficial do Estado de São Paulo.

Os principais trabalhos de aperfeiçoamento de deliberações desenvolvidos em 2017 foram:

- Continuidade do estudo de revisão da Deliberação Arsesp nº 31, editada em dezembro de 2008 e que dispõe sobre a aplicação das sanções administrativas previstas em contratos, detalhando os

parâmetros e procedimentos para aplicação das sanções e penalidades para as não conformidades identificadas nos processos fiscalizatórios.

Entre as alterações previstas estão:

- ✓ Correção de fórmulas para cálculo de penalidades.
 - ✓ Alteração dos critérios para classificação das infrações.
 - ✓ Revisão do procedimento de apuração de não conformidades.
 - ✓ Revisão do processo administrativo sancionatório.
 - ✓ Revisão da estrutura e formato.
- Continuidade do estudo de revisão da Deliberação Arsesp nº 52, que estabelece procedimentos na comunicação de incidentes na prestação de serviços de saneamento básico e da Deliberação Arsesp nº 439, que estabelece procedimentos para comunicação de interrupções programadas na prestação de serviços de abastecimento de água.
 - Juntamente com a revisão das normas, estão sendo aperfeiçoados os portais eletrônicos de comunicação de incidentes e de interrupções programadas disponibilizados para os prestadores de serviços, como parte do SAFI – Sistema de Apoio às Fiscalizações.
 - Alterações da Deliberação Arsesp nº 106, que estabelece as condições gerais para a prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.
 - Revisão da Deliberação Arsesp nº 567, que dispõe sobre a homologação da Tabela de Preços e Prazos de Serviços da Sabesp.
- b) Estudos Técnicos
- Definição de prazos de fechamento de valas e pavimentação de serviços de saneamento.

A partir da avaliação do cumprimento dos prazos de reposição de pavimentos em serviços de reparo de vazamentos visíveis previstos na Deliberação Arsesp nº 550, verificou-se a necessidade de ampliar e harmonizar os prazos para todos os serviços que

ocasionam abertura de valas e reposição de pavimento em sistemas de água e esgoto nos municípios regulados.

O estudo irá considerar, entre outros aspectos:

- ✓ A necessidade de diferenciar prazos para regiões metropolitanas.
- ✓ A possibilidade de estabelecer metas progressivas no tempo, visando uma melhoria contínua dos prazos de execução de reposição de pavimento.
- ✓ A necessidade de alterar/revisar as normas regulatórias já existentes sobre o tema, tais como as deliberações Arsesp nº 106 e 550.

c) Elaboração de Notas Técnicas e Pareceres Técnicos

Parecer Técnico é a manifestação utilizada para responder às consultas feitas pelos prestadores de serviços, pelas prefeituras, por usuários e órgãos ligados aos serviços públicos de saneamento básico sobre a adequação e interpretação da aplicação geral de normas e conceitos regulatórios em casos específicos.

As Notas Técnicas são documentos com conteúdo explicativo das motivações, análises e conclusões que resultaram na proposta de nova norma técnica, sempre que esta seja submetida à consulta pública.

Em 2017, a Superintendência de Regulação Técnica de Serviços de Saneamento tratou inúmeros temas, por meio de Pareceres Técnicos e Notas Técnicas, destacando-se:

PARECER.TEC-0024-2017	Avaliação da Norma Interna de Aceitação de Recebimento de Efluentes no Sistema de Coleta e Tratamento de Esgotos de Santa Gertrudes, Processo Arsesp nº 9209/2011.
PARECER.TEC-0044-2017	Contestação de cobrança de irregularidades. Município de São Paulo.
PARECER.TEC-0071-2017	Análise da "Nota Técnica RB 04/2015, referente a "Prazo de Ligações - Piracatu", apresentada pela Sabesp.
PARECER.TEC-0072-2017	Parecer técnico referente a desvio metrológico de medidores em indicadores de perdas (IPDt).

PARECER.TEC-0076-2017	Processo Arsesp nº 0120/2013 - Responsabilidade pelo pagamento de contas/faturas dos serviços de saneamento.
NT.S-0008-2017	Contribuições da Diretoria de Saneamento ao projeto de lei nº 634 de 2016, que dispõe sobre medição individualizada.
NT.S-0012-2017	Obrigatoriedade de conexão simultânea às redes de distribuição de água e esgotamento sanitário.
NT.S-0013-2017	Indicadores; aferição das metas contratuais - Problemas na fórmula constante no artigo 12, § único, da Deliberação Arsesp nº 31/2008.
NT.S-0015-2017	Projeto de Lei nº 157/2007 - instalação de dispositivos hidráulicos visando o controle e a redução do consumo de água.
NT.S-0022-2017	Suspensão de esgotamento sanitário no município de Santa Gertrudes - Ofício Odebrecht Ambiental nº GO 473/2016
NT.S-0023-2017	Fiscalização específica referente a rompimento de coletor tronco de esgoto no Município de Lorena - Portal de Incidentes.
NT.S-0033-2017	Desenvolvimento de metodologia para regulação e fiscalização do desempenho de sistemas de produção de água.
NT.S-0036-2017	Autorização para a cobrança de novos serviços. Deliberação Arsesp nº 106/2009, art. 71 (ref. processo Arsesp nº 0196/2011 e PR-1688/2016).
NT.S-0039-2017	Interligação Simultânea de Serviço de Água e de Esgoto - Minuta de Deliberação.
NT.S-0041-2017	Autorização para a cobrança de novos serviços. Deliberação Arsesp nº 106/2009, art. 71 (ref. processo Arsesp nº 0196/2011 e PR-1688/2016) – complementação.

Tabela 5 – Notas técnicas e pareceres

d) Comunicações de Incidentes e de Interrupções Programadas para os Serviços de Água e Esgoto

As deliberações nº 52 e nº 439 regulam a forma e os prazos de comunicação das informações relativas aos incidentes que ocasionam parada pontual e localizada dos sistemas de água e esgoto, assim como dos eventos relacionados à manutenção preventiva/corretiva das instalações que impactam na continuidade dos serviços aos usuários (interrupções programadas). Para o registro dessas informações, a Arsesp disponibiliza para os prestadores de serviços acesso a dois sistemas

informatizados: SISCI's – Sistema de Comunicação de Incidentes e SISCIP's – Sistema de Comunicação de Interrupções Programadas.

Essas deliberações cumprem a obrigação prevista na Lei Federal nº 11.445/2009 (diretrizes nacionais para o saneamento), de comunicação prévia ao regulador e aos usuários sobre as interrupções programadas, além de garantir o amplo acesso a informações sobre os serviços prestados.

- Registros de Interrupções Programadas

Ao longo de 2017, do total de 289 municípios conveniados, foram registradas 26 interrupções programadas por motivos diversos nas prestadoras de serviços de saneamento, conforme tabela a seguir:

Tipo de Interrupção Programada	Sabesp	Saneaqua	TOTAL
Captação de Água Bruta	1	1	2
Adução de Água	2	-	2
Estação de Tratamento de Água	1	-	1
Estação Elevatória de Água Tratada	-	-	-
Reservatórios	7	1	8
Rede de Distribuição de Água	13	-	13
TOTAL	24	2	26

Tabela 6 – Registros de interrupções programadas em 2017

- Registros de Incidentes

Ao longo de 2017 foram registrados 56 incidentes nos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, conforme tabela a seguir:

Tipificação do Incidente	Sabesp	Saneaqua	TOTAL
Abastecimento de água	39	2	41
Contaminação água bruta	0	0	0
Vazamento/rompimento de tubulação:	20	2	22
adutora de recalque	12	0	12
adutora por gravidade	1	2	3
rede distribuição	7	0	7
Pane em estação elevatória de água:	5	0	5
água bruta	3	0	3
água tratada	2	0	2
Outro	14	0	14
Esgotamento sanitário	2	0	2
Vazamento rompimento de tubulação	1	0	1
interceptores/ coletor tronco/recalque	1	0	1
rede coletora	0	0	0
Pane em estação elevatória de esgoto em:	1	0	1
interceptor/coletor tronco	1	0	1
rede coletora	0	0	0
Outro	0	0	0
Outros	2	0	2
Falta energia*	11	0	11
TOTAL	43	2	45

Tabela 7 – registro de incidentes

Observações:

(i) *Falta de energia é considerado, atualmente, como incidente. Porém, estando mais relacionado à causa, não foi somado ao total apresentado.

(ii) Na concessionária BRK Ambiental do município de Santa Gertrudes não foram registrados incidentes em 2017.

e) Acompanhamento e Fiscalização de Metas Contratuais

A Arsesp analisa o desempenho da concessionária no atendimento às metas estabelecidas no Plano Municipal de Saneamento Básico de 2014, monitorando os indicadores fornecidos pela concessionária por meio de Relatórios Trimestrais de Acompanhamento.

A tabela a seguir mostra o acompanhamento dos indicadores operacionais desde 2012:

Indicador	Unidade	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Meta 2017
Cobertura de água	%	97,5	98,6	100	100	100	100	> 99
Perdas por ramal	L/hab.d					252,6	263,91	350
Perdas na distribuição	%	52	56,1	42,8	35,4	35,2	37	38
Conformidade da água distribuída	%	95,98	99,1	99,13	99,7	99,2	99,4	> 95
Utilização Infraestrutura tratamento água	%					63,4	60,2	>60 e <90
Cobertura de esgoto	%	71,7	73	75,3	75,7	82,3	85,1	80
Tratamento de esgoto por economia	%	0	0	0	0	0	0	80*
Tratamento de esgoto por volume	%	0	0	0	0	0	0	*
Utilização infraestrutura esgotamento	%	0	0	0	0	0	0	*
Eficiência no tratamento esgoto	%	0	0	0	0	0	0	>80*

Tabela 8 – Indicadores operacionais de Mairinque

* Indicadores dependentes do início de operação da ETE.

2.2 Fiscalização Técnica Operacional

A Arsesp fiscaliza todas as etapas do sistema de abastecimento de água: captação, tratamento e distribuição à população. No sistema de esgotamento sanitário, o processo de verificação acontece desde a coleta, passando pelo tratamento do esgoto até a destinação final dos efluentes. No sistema comercial, a fiscalização verifica as condições de atendimento às demandas dos usuários dos serviços e, também, o cumprimento das normas e deliberações.

Para cada fiscalização realizada é elaborado um Relatório de Fiscalização (RFS), constituído do diagnóstico obtido por meio das observações, análise dos dados e verificação dos procedimentos realizados nas fiscalizações de campo.

Se durante as fiscalizações é identificado algo em desacordo com as exigências constantes na legislação, nos Contratos de Programa e nas normas técnicas, as equipes de fiscais registram tal fato como não conformidade. As não conformidades detectadas são descritas nos Laudos de Constatações Técnicas (LCT) emitidos para cada fiscalização e os prazos para correção são determinados através de Termos de Notificação de Saneamento (TNS).

As fiscalizações da Agência buscam sempre o aprimoramento da qualidade da prestação e o aumento da eficiência pela concessionária. Assim, o TNS é uma possibilidade de melhoria identificada pelo órgão regulador e que possibilita à concessionária sanar as não conformidades, além de desenvolver mecanismos de disseminação dessa prática para os demais locais em que opera.

As datas das fiscalizações são comunicadas previamente aos municípios, assim como são feitas reuniões com as prefeituras, com o intuito de buscar informações adicionais para a realização da vistoria.

I. Espécies de Fiscalizações

Nos 300 municípios² em que a Arsesp atua são executados os seguintes tipos de fiscalizações:

² Referência novembro de 2018



Figura 2 – Espécies de fiscalizações realizadas pela Arsesp

- **Periódica** – é efetuada anualmente *in loco*, obedecendo a um calendário previamente estabelecido. De caráter preventivo e visão sistêmica, visa identificar fatores que estão prejudicando ou possam vir a prejudicar a prestação dos serviços, além de possibilitar a atualização das bases de dados e verificação do atendimento de possíveis não conformidades.
- **Específica** – realizada *in loco* ou remotamente com o objetivo de detectar não conformidades, a partir de eventos pontuais, como: solicitação feita pelo poder concedente, reclamações de usuários recebidas pelos canais de atendimento e comunicação da Agência, denúncias e informações da imprensa ou de outros órgãos.
- **Permanente** – efetuada anualmente de forma remota, por meio de análise das informações recebidas pela Arsesp, das concessionárias. Esta fiscalização possibilita uma análise sistêmica dos serviços regulados e pode gerar uma fiscalização específica, bem como alertar para aspectos específicos a serem considerados com maior atenção na fiscalização periódica.

Essas fiscalizações abordam os seguintes aspectos da prestação dos serviços de saneamento básico:

- a. Aspectos Técnicos: abrange as instalações operacionais da concessionária, tais como: áreas de captação de água, poços profundos, adutoras, estações de tratamento de água, estações de tratamento de esgoto, estações elevatórias e reservatórios.
- b. Aspectos Comerciais: compreende as instalações comerciais da operadora, tais como agências de atendimento ao público, *call centers* e ambiente de atendimento virtual. Verifica as condições gerais e prazos para atendimento dos pedidos de serviços diversos, o oferecimento de informações aos usuários e atendimentos às normas e deliberações.
- c. Aspectos Contratuais: realizada na Arsesp por meio da análise de indicadores e metas da operadora, bem como durante as fiscalizações específicas e periódicas, visando controlar a evolução de indicadores contratuais, obras referentes a investimentos previstos e realizados e outras previsões contratuais entre a concessionária e o poder concedente.

II. Fiscalizações realizadas em 2017

Foram realizadas 210 fiscalizações em municípios do estado de São Paulo, incluindo a Região Metropolitana e Capital. Concomitante com a atividade de fiscalização, foi realizado o acompanhamento dos processos fiscalizatórios de cada município, elaborando 190 ofícios de posicionamentos de não conformidades de termos de notificação.

A tabela abaixo apresenta um comparativo mensal e consolidado entre as atividades programadas e as executadas em 2017:

Atividades Superintendência de Fiscalização	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Total
Programadas	0	18	37	28	30	33	37	37	37	37	37	25	356
Executadas	28	39	19	10	14	9	15	28	52	110	55	21	400

Tabela 9 – Atividades programadas e executadas em 2017

Adicionalmente, durante 2017, a Diretoria de Saneamento deu continuidade às atividades de planejamento e gestão iniciadas em 2016, priorizando a melhoria contínua dos processos, a capacitação profissional da equipe e o investimento em sistemas de informação e em equipamentos que permitiram agilizar os processos, melhorar os controles e dar mais transparência às atividades da diretoria.

Foi revisado o planejamento e metodologia das fiscalizações para poder melhorar o diagnóstico dos sistemas de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgotos, avaliar as condições de prestação de serviços e sua evolução no tempo.

Nesse sentido, foi completamente reconfigurada a fiscalização remota aplicada em todos os municípios regulados, acrescentando novos itens de fiscalização, que ampliaram o diagnóstico dos sistemas de água, coleta, tratamento de esgotos e comercial.

Teve continuidade a fiscalização dos investimentos na Região Metropolitana de São Paulo, com o acompanhamento das principais obras associadas para incremento da oferta de abastecimento de água, coleta, tratamento de esgotos e redução de perdas.

Acompanhando o processo de revisão tarifária, em conjunto com a equipe da Diretoria de Regulação Econômico-Financeira e de Mercados, foi realizada a fiscalização de ativos em 57 municípios do estado de São Paulo.

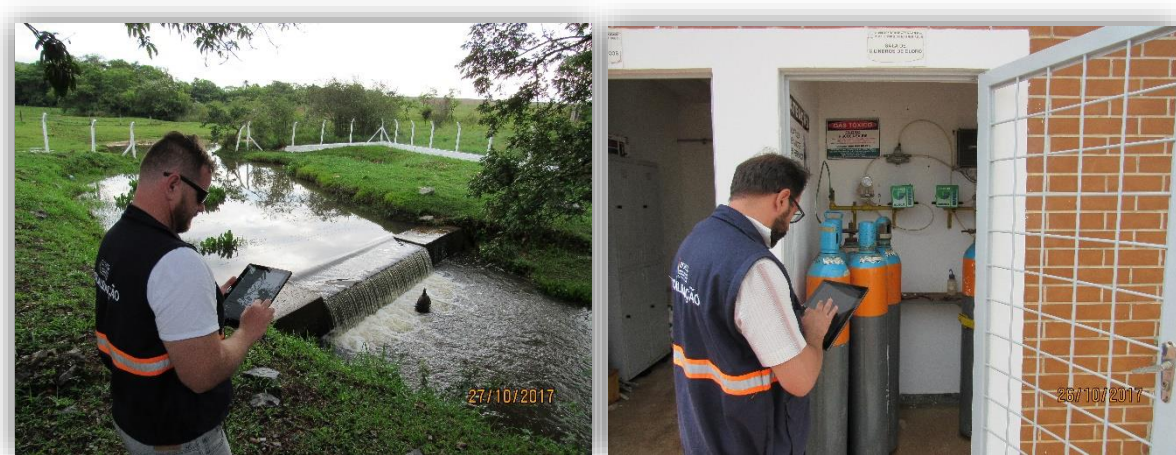
Foram realizadas fiscalizações das condições de atendimento comercial nos municípios de São Paulo, Registro, Santos, Lins, Botucatu, Itapetininga, Santa Gertrudes e Mairinque. Em São Paulo e Itapetininga, em particular, foram verificadas também as condições do atendimento telefônico.

III. Sistema de Apoio às Fiscalizações

Com o intuito de aperfeiçoar as fiscalizações internas e externas das três áreas de atuação da Arsesp — saneamento básico, gás canalizado e energia elétrica —, a Agência, em parceria com a Prodesp (Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo) e com supervisão e suporte da área de Tecnologia da Informação da Arsesp, desenvolveu o SAFI – Sistema de Apoio às Fiscalizações.

Com a entrada em operação em agosto, o programa tem permitido aos especialistas realizarem todas as fiscalizações utilizando equipamentos móveis com função de *tablet*, com a geração de documentação, tais como *checklists*, laudos e relatórios, termos de notificação e autos de infração de forma automática, uma vez que o sistema tem registrado dentro dele as fundamentações relacionadas às constatações que apontam para não conformidades.

O sistema permite a gestão e o acompanhamento das determinações e das recomendações apontadas durante o processo fiscalizatório.



Imagens 1 e 2 – Uso do SAFI durante fiscalizações

IV. Acompanhamento das não conformidades

Para cada fiscalização periódica 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 e gerar um auto de infração.

Destacamos que as não conformidades em atendimento relativas à fiscalização de um determinado ano não são repassadas para as realizadas nos anos seguintes. Todavia, nas novas fiscalizações é

verificado o andamento das não conformidades pendentes e conferida a efetiva solução das não conformidades atendidas.

As não conformidades pendentes são analisadas individualmente pela Agência, que avalia as justificativas e soluções propostas pela concessionária e, posteriormente, acompanha até sua resolução.

A fiscalização técnico-operacional e comercial referente ao município de Mairinque está documentada no processo próprio do município, que é público, e qualquer informação adicional pode ser solicitada pelos canais de atendimento exclusivos aos gestores municipais (vide página 7).

3 SAU

O Serviço de Atendimento aos Usuários (SAU) é destinado ao acolhimento das reclamações, sugestões, críticas ou elogios referentes aos serviços prestados pelas concessionárias de energia elétrica, gás canalizado e saneamento básico. Também orienta os cidadãos sobre os serviços, procedimentos e a legislação pertinente.

Com a missão de conduzir de forma imparcial e independente a tarefa pública de respeitar e fazer ser respeitada a legislação que disciplina os serviços de saneamento básico no estado, o SAU contribui para a difusão dos direitos e deveres tanto do consumidor como da concessionária, intervindo para a solução dos conflitos sempre que o entendimento entre usuário e concessionária/prestador não tenha sido possível.

Para atender os usuários, são disponibilizados canais de comunicação por telefone 0800, e-mail e formulário no site. Além disso, é realizado atendimento presencial na sede da Arsesp.



CANAIS DE ATENDIMENTO

Saneamento Básico – 0800 771 68 83

Gás Canalizado – 0800 770 04 27

Energia Elétrica – 0800 727 01 67

E-mail – arsesp@sp.gov.br

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

Endereço: Avenida Paulista, 2313 – 4º andar – São Paulo – SP – CEP: 01311-300

Nesses canais, os usuários podem receber orientações ou registrar reclamações, sugestões e elogios relativos aos serviços prestados pelas concessionárias/prestadoras ou mesmo pela própria Arsesp.

No caso de reclamação dos serviços das prestadoras, é necessário que o usuário tenha buscado, primeiro, a solução junto à concessionária, nos canais disponíveis ao público (Atendimento e Ouvidoria), sem que tenha obtido o resultado esperado.

Essa interface com os usuários é muito importante para a Arsesp, pois é uma das formas de avaliar o desempenho das prestadoras de serviços, o que pode resultar em mudanças e melhorias nos setores regulados. O registro das manifestações gera subsídios para que a Agência identifique o descumprimento de obrigações contratuais ou legais dos setores. Por isso, é muito importante que os usuários sejam incentivados a apresentar as suas manifestações sempre que detectarem um problema na prestação dos serviços.

O telefone do SAU está disponível nas faturas emitidas pelas concessionárias, mas cabe também ao município informar e estimular os usuários na utilização dos canais de atendimento, como, por exemplo, por meio de informativos disponíveis no site da prefeitura.

Vale ressaltar que, além do Serviço de Atendimento aos Usuários, a Arsesp disponibiliza uma segunda instância de atendimento, que é a Ouvidoria, cujo papel principal consiste em acompanhar, como representante da sociedade, as atividades da Agência, zelando pela qualidade e eficiência de sua atuação, bem como receber, apurar e cobrar soluções para as reclamações dos usuários.

Estabelecida como um canal permanente de comunicação, a Ouvidoria está disponível para prestar informações, receber sugestões, críticas, reclamações e elogios.



OUVIDORIA DA ARSESP

0800 770 6884

E-mail – ouvidoriaarsesp@sp.gov.br

3.1 Atendimento aos Usuários de Mairinque

Os números relativos ao atendimento de usuários do município em 2017 estão dispostos nas tabelas a seguir. Antes, porém, cabe-nos explicar que os atendimentos estão separados em duas categorias de manifestações:

- orientações, informações e outros (sugestões e elogios);
- reclamações.

As “orientações”, “informações” e “outros” são o conjunto de manifestações para o qual a Arsesp, após análise, transmite explicações e esclarecimentos aos usuários.

Já em relação às reclamações, a Arsesp realiza averiguação junto ao prestador de serviço com objetivo de solucionar as divergências e dirimir conflitos entre o usuário e a concessionária.

Manifestações por tipo – 2017	
Tipo	Quantidade
Orientações, informações e outros	28
Reclamações	14
Total	42

Tabela 10 - Manifestações registradas em 2017

A seguir será possível verificar, quantitativamente, os problemas que mais motivaram as reclamações feitas pelos usuários dos serviços de saneamento básico de Mairinque em 2017, assim como a evolução das reclamações nos últimos seis anos.

Reclamações por tipo - 2017		
Assunto	Quantidade	Percentual
Cadastro	01	7,1%
Cobrança	03	21,6%
Corte/suspensão fornecimento	01	7,1%
Danos/ressarcimento	01	7,1%
Descontinuidade no abastecimento	04	28,7%
SERVIÇOS – ligação água	01	7,1%
SERVIÇOS - Obras	01	7,1%
SERVIÇOS – religação água	01	7,1%
SERVIÇOS – vazamento externo água	01	7,1%
Total	14	100%

Tabela 11 - Reclamações registradas em 2016

EVOLUÇÃO ANUAL DAS RECLAMAÇÕES

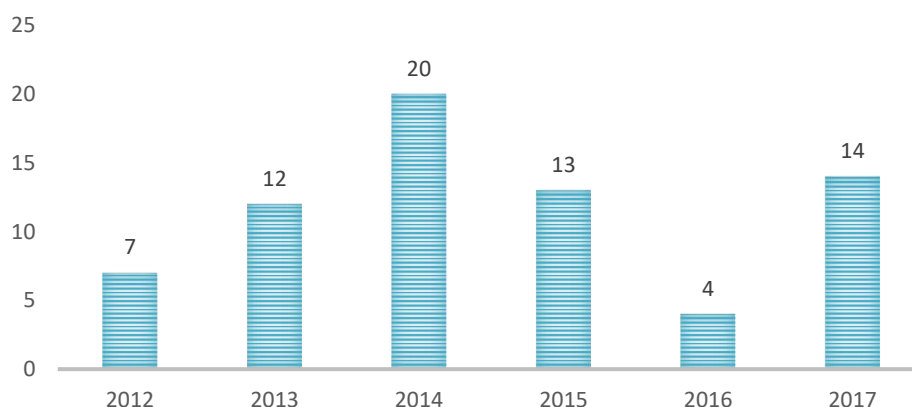


Gráfico 1 – Evolução anual das reclamações registradas no SAU

Na sequência é apresentada a evolução do número de reclamações dos usuários que entraram em contato com o Serviço de Atendimento da Arsesp nos últimos anos. Neste universo, encontram-se totalizadas as reclamações dos usuários dos municípios regulados pela Agência e dos municípios pertencentes às Regiões Metropolitanas no estado.

2012	2013	2014	2015	2016	2017
4.623	3.635	4.220	5.563	4.188	3.338

Tabela 12 – Evolução das reclamações – estado de São Paulo

Além dos dados ora apresentados, a Arsesp divulga regularmente o Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) dos três setores regulados pela Agência, saneamento básico, gás canalizado e energia elétrica. Os dados são atualizados mensalmente e estão disponíveis no site da Agência (www.arsesp.sp.gov.br), na área “atendimento ao usuário”, no link “resultados de atendimento do SAU”.

O anexo I deste relatório traz os números consolidados dos atendimentos realizados aos usuários dos serviços de saneamento em todo o estado de São Paulo em 2017.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme mencionado anteriormente, neste relatório foram descritas as principais ações e resultados decorrentes do monitoramento da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário em Mairinque ao longo de 2017.

Outros dados referentes ao trabalho da Arsesp nos municípios são disponibilizados mensalmente no site da Agência, como, por exemplo, o número de atendimentos aos usuários.

Destacamos que é muito importante a participação do gestor municipal no processo de aperfeiçoamento da regulação e fiscalização do setor; por isso, nós o convidamos para acompanhar as atividades da Arsesp, a fim de contribuir 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.

ANEXO I



Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) Saneamento básico

Ano 2017

Apresentação

A Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo – Arsesp é uma autarquia de regime especial, vinculada à Secretaria Estadual de Governo, criada pela Lei Complementar nº 1.025, de 07 de dezembro de 2007, e regulamentada pelo Decreto 52.455, de 07 de dezembro de 2007, com o objetivo de regular, controlar e fiscalizar, no âmbito do estado de São Paulo, os serviços de distribuição de gás canalizado e, preservadas as competências e prerrogativas municipais, de saneamento básico.

A Agência também atua, por meio de delegação da ANEEL, na fiscalização das distribuidoras de energia elétrica, PCHs e PCTs, situadas no estado de São Paulo, e possui convênio de descentralização com a Ouvidoria Setorial da ANEEL, sendo responsável pelo tratamento das manifestações registradas no Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO. Ao todo, acompanha o desempenho das 14 concessionárias de distribuição e 12 permissionárias, contribuindo para a observância das regras normativas vigentes.

O Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU Arsesp visa apresentar, de maneira consolidada, as manifestações registradas pelos consumidores das concessionárias na Arsesp, com o intuito de sinalizar aspectos a serem aprimorados na prestação dos serviços e dar ampla transparência à sociedade.

O SAU Arsesp tem como objetivo receber, apurar e encaminhar soluções relativas às reclamações dos consumidores sobre os serviços regulados pela Agência, além de prestar orientações e informações sobre a legislação dos setores, como, por exemplo, os direitos e deveres dos consumidores e das concessionárias.

Dados agregados do setor

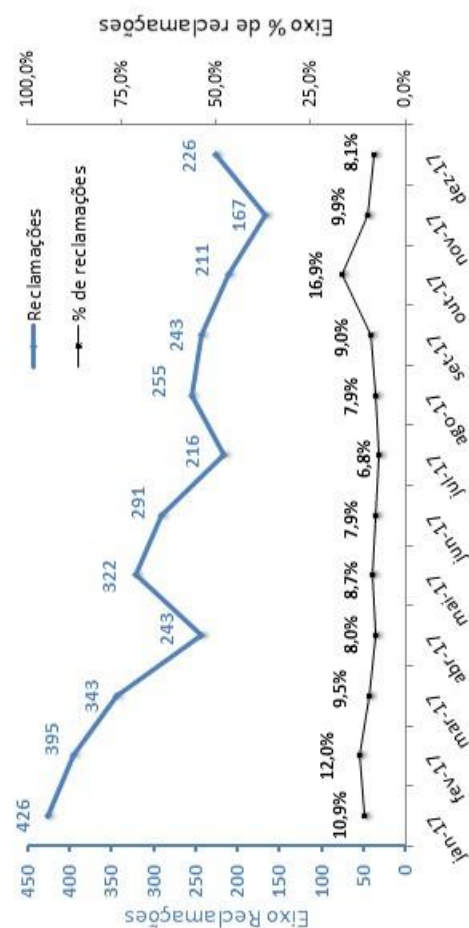
Manifestações por tipo e evolução das reclamações

Manifestações por tipo entre 2013 e 2017

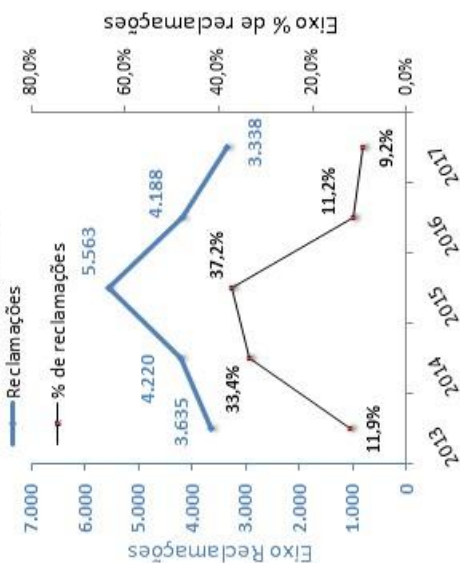
Ano	Informações	Varição ¹	Reclamações	Total	Varição ¹
2013	26.934	-31,60%	3.635	30.569	-30,52%
2014	8.401	-68,81%	4.220	12.621	-58,71%
2015	9.406	11,96%	5.563	14.969	18,60%
2016	33.197	252,93%	4.188	37.385	149,75%
2017	32.752	-1,34%	3.338	36.090	-3,46%

¹Varição com relação ao ano anterior.

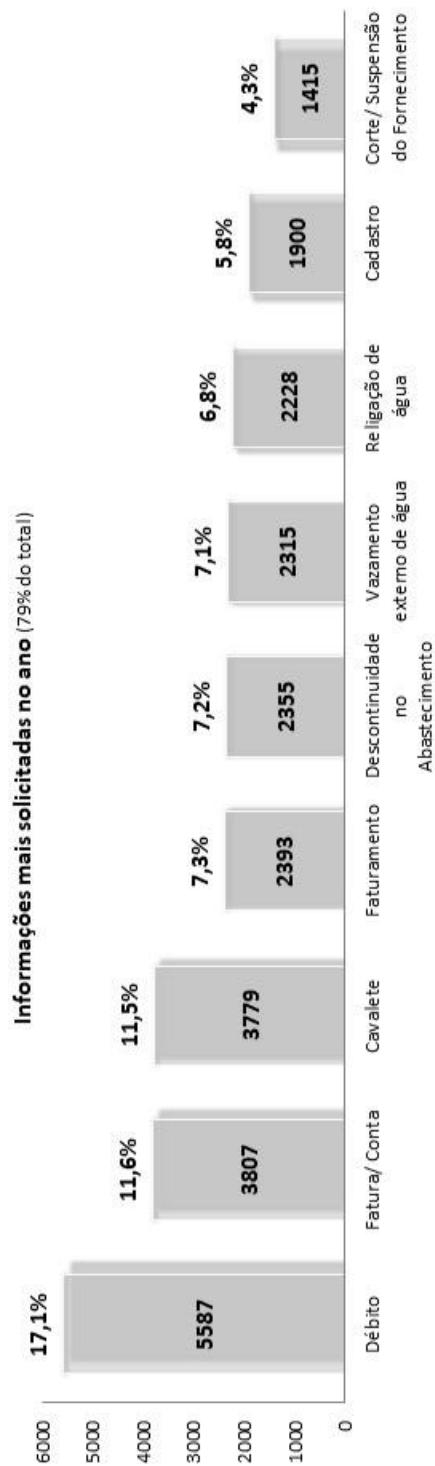
Evolução mensal de reclamações em 2017 e percentual de reclamações sobre o total de manifestações



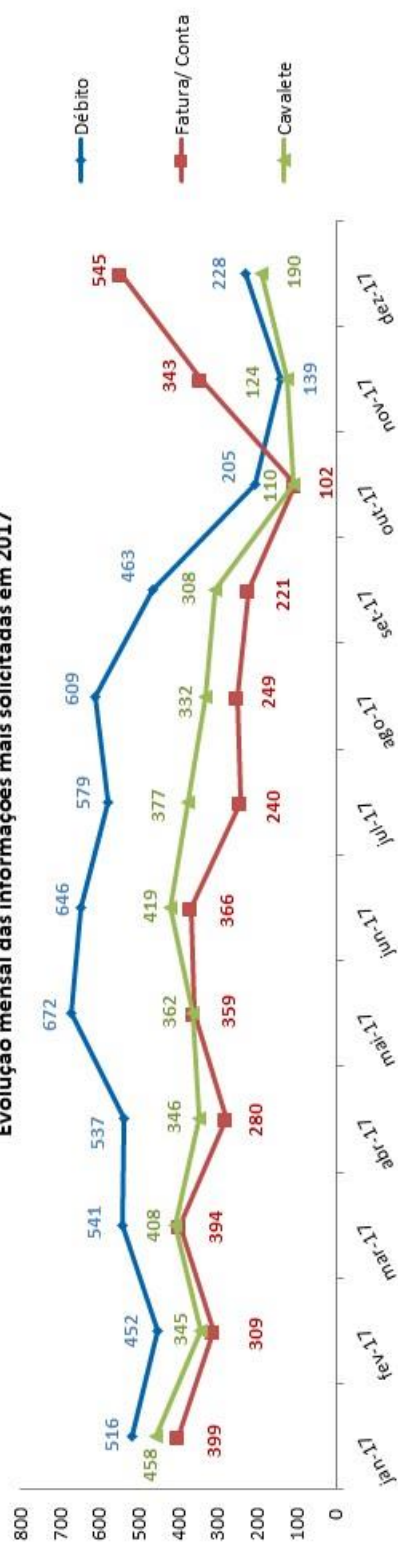
Evolução anual de reclamações e percentual de reclamações sobre o total de manifestações



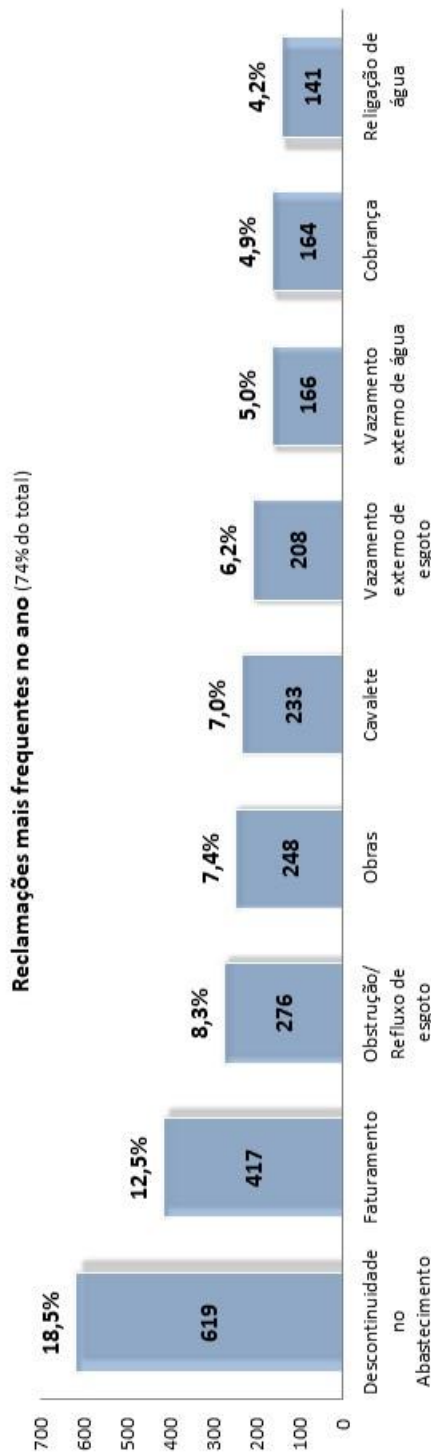
Informações por assunto em 2017



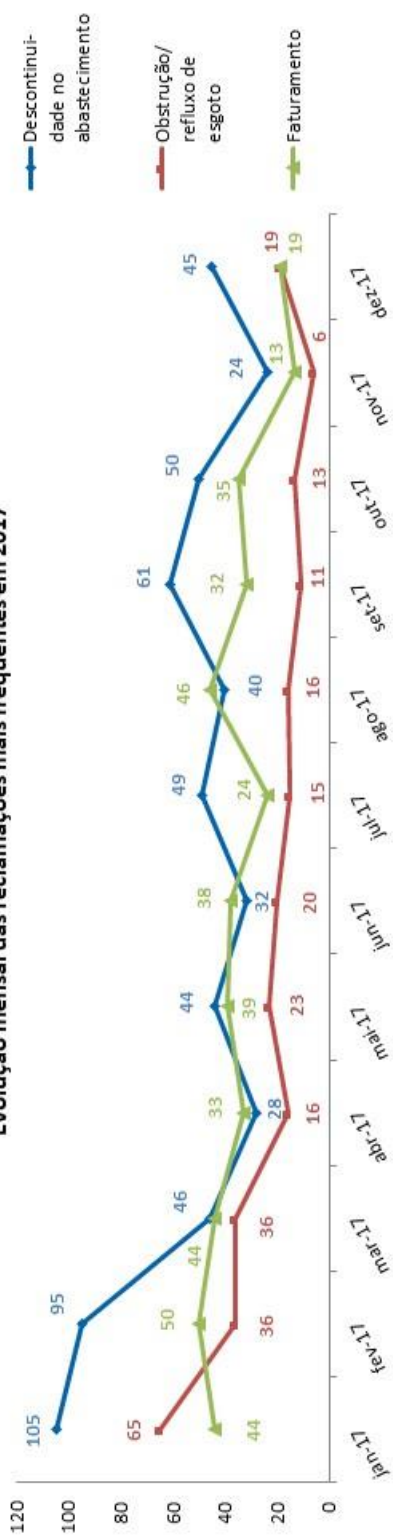
Evolução mensal das informações mais solicitadas em 2017



Reclamações por assunto em 2017



Evolução mensal das reclamações mais frequentes em 2017



“Reclamações a cada 10 mil economias de água” por prestadores de serviços em 2017

Posição	Prestador de serviços	Quantidade de economias de água ¹	Total de reclamações	Reclamações		
				a cada 10 mil economias de água	% de economias de água	% de reclamações
1ª	Saneaqua	16.881	14	8,29	0,16%	0,42%
2ª	BRK Ambiental	9.330	3	3,22	0,09%	0,09%
3ª	Sabesp	10.707.892	3.321	3,10	99,76%	99,49%
Setor agregado		10.734.103	3.338	3,11	100,00%	100,00%

¹ Economia: imóvel ou subdivisão de imóvel, com numeração própria, caracterizada como unidade autônoma de consumo, de qualquer categoria, atendida por ramal próprio ou compartilhado com outras economias (conforme inciso XX, art.2º da Deliberação Arsesp nº 106/09). Base: Ligações e Economias de Água Ativas de 2017.

² Referente aos municípios atendidos pelo SAU Arsesp.

“Reclamações a cada 10 mil economias de água” por município em 2017

Municípios com até 10.000 economias de água¹

Posição	Município	Quantidade de economias de água¹	Total de reclamações	Reclamações a cada 10 mil economias de água
1º	Ribeira	975	4	41,03
2º	Barra do Turvo	1361	3	22,04
3º	Juquitiba	6283	12	19,10
4º	Gabriel Monteiro	1126	2	17,76
5º	Alambari	1928	3	15,56
6º	Águas da Prata	3896	6	15,40
7º	São Lourenço da Serra	3354	5	14,91
8º	Cajati	8711	11	12,63
9º	Pedro de Toledo	3528	4	11,34
10º	Arandu	1844	2	10,85
11º	Ribeirão Branco	4734	5	10,56
12º	Jeriquara	1273	1	7,86

Posição	Município	Quantidade de economias de água¹	Total de reclamações	Reclamações a cada 10 mil economias de água
13º	Iaras	1278	1	7,82
14º	Santa Branca	3915	3	7,66
15º	Mariópolis	1401	1	7,14
16º	Pariquera-Açu	5715	4	7,00
17º	Pongai	1436	1	6,96
18º	Anhumas	1458	1	6,86
19º	Alto Alegre	1483	1	6,74
20º	Guararema	9088	6	6,60
21º	Jacupiranga	4671	3	6,42
22º	Canas	1601	1	6,25
23º	Miracatu	4870	3	6,16
24º	Itaporanga	5080	3	5,91

¹ Economia: imóvel ou subdivisão de imóvel, com numeração própria, caracterizada como unidade autônoma de consumo, de qualquer categoria, atendida por ramal próprio ou compartilhado com outras economias (conforme inciso XX, art. 2º da Deliberação Arsesp nº 106/09). Base: Ligações e Economias de Água Ativas de 2017.

“Reclamações a cada 10 mil economias de água” por município em 2017

Municípios com mais de 10.000 economias de água¹

Posição	Município	Quantidade de economias de água ¹	Total de reclamações	Reclamações a cada 10 mil economias de água
1º	Itapeverica da Serra	53174	56	10,53
2º	Ilha Comprida	12354	11	8,90
3º	Mairinque	16881	14	8,29
4º	Embu-Guaçu	19502	16	8,20
5º	São Sebastião	28751	23	8,00
6º	Francisco Morato	51891	39	7,52
7º	Santa Isabel	14009	10	7,14
8º	Franco da Rocha	49134	35	7,12
9º	Guarujá	130144	89	6,84
10º	Mairiporã	20788	14	6,73
11º	Jandira	43375	29	6,69
12º	São Vicente	129499	81	6,25
13º	Santana de Parnaíba	48956	30	6,13
14º	São Roque	24107	14	5,81
15º	Ibiúna	14102	8	5,67
16º	Barueri	121690	68	5,59
17º	Embu das Artes	94753	49	5,17
18º	Cubatão	39021	20	5,13
19º	Rio Grande da Serra	14189	7	4,93
20º	Carapicuíba	145678	70	4,81
21º	Bertioga	33503	16	4,78
22º	Itanhaém	75095	34	4,53
23º	Mongaguá	47252	21	4,44
24º	Itapevi	75087	33	4,39

¹ Economia: imóvel ou subdivisão de imóvel, com numeração própria, caracterizada como unidade autônoma de consumo, de qualquer categoria, atendida por ramal próprio ou compartilhado com outras economias (conforme inciso XX, art.2º da Deliberação Arsesp nº 106/09). Base: Ligações e Economias de Água Ativas de 2017.

Indicadores do Serviço de Atendimento ao Usuário da Arsesp por prestador de serviços em 2017

% de reclamações com resposta fora do prazo¹

Posição	Prestador de serviços	% de reclamações com resposta fora do prazo
1ª	Sabesp	16,8%
2ª	BRK Ambiental	0,0%
2ª	Saneaqua	0,0%
Setor agregado		16,7%

¹ Reclamação cuja resposta da Ouvidoria da Concessionária para o SAU Arsesp foi enviada fora do prazo (14 dias corridos), sem solicitação de prazo adicional ou justificativa.

% de reclamações devolvidas²

Posição	Prestador de serviços	% de reclamações devolvidas
1ª	BRK Ambiental	33,3%
2ª	Saneaqua	21,4%
3ª	Sabesp	21,0%
Setor agregado		21,0%

² Reclamação que o SAU Arsesp devolveu à Ouvidoria da Concessionária, após o envio da resposta inicial, para complementação de esclarecimentos e providências.

% de reclamações procedentes³

Posição	Prestador de serviços	% de reclamações procedentes
1ª	Sabesp	66,1%
2ª	Saneaqua	42,9%
3ª	BRK Ambiental	33,3%
Setor agregado		66,0%

³ Reclamação na qual, após análise do SAU Arsesp, verificou-se haver fundamento à luz da legislação.

Dados por prestador de serviços

Prestador de serviços Sabesp

Manifestações portipo entre 2013 e 2017

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2013	26.396	-32,14%	3.620	-21,54%	30.016	-31,02%
2014	8.241	-68,78%	4.197	15,94%	12.438	-58,56%
2015	9.319	13,08%	5.550	32,24%	14.869	19,54%
2016	32.933	253,40%	4.181	-24,67%	37.114	149,61%
2017	32.512	-1,28%	3.321	-20,57%	35.833	-3,45%

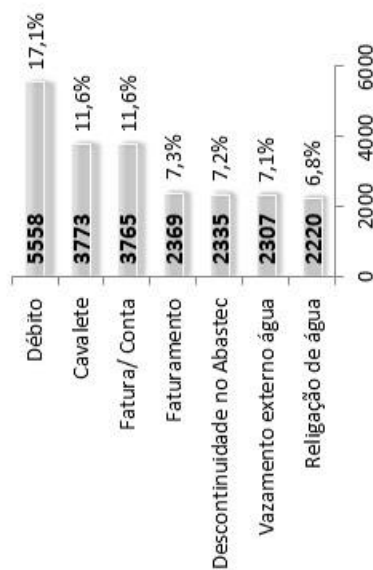
Indicadores de posição do prestador de serviços nos serviços de saneamento

reclamações a cada 10 mil UC's	3ª
% de respostas fora do prazo	1ª
% de reclamações devolvidas	3ª
% de reclamações procedentes	1ª

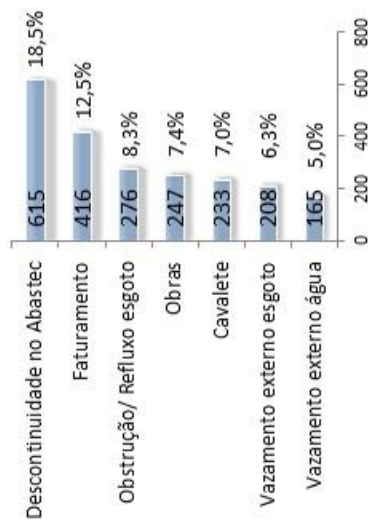
Municípios com mais reclamações no ano

São Paulo	1410
São Bernardo do Campo	129
Osasco	107
Guarujá	89
São José dos Campos	83
São Vicente	81
Carapicuíba	70
Barueri	68
Diadema	57
Itapeverica da Serra	56
Praia Grande	53

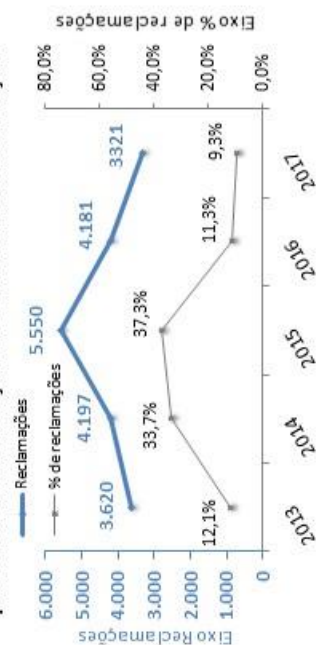
Informações mais solicitadas no ano (69% do total)



Reclamações mais frequentes no ano (65% do total)



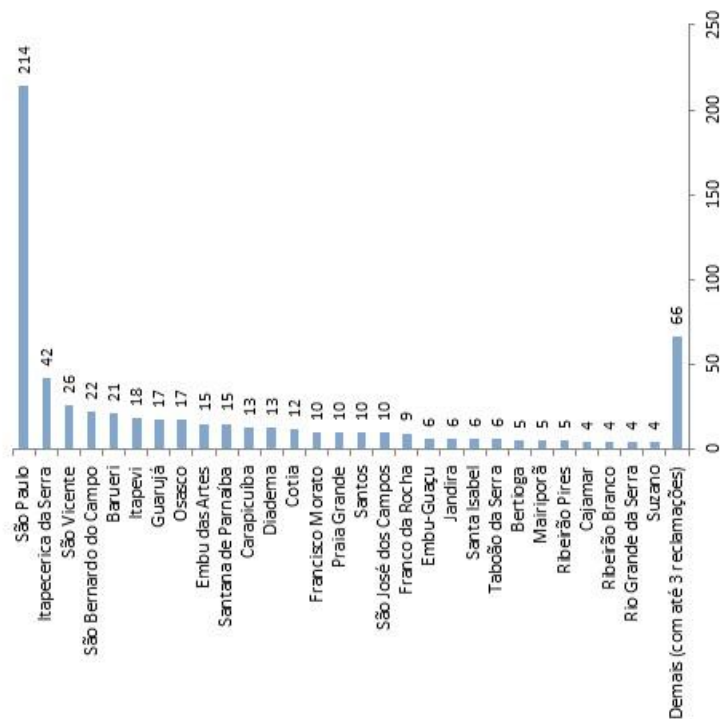
Evolução anual de reclamações e percentual de reclamações sobre o total de manifestações



Prestador de serviços Sabesp - Reclamações mais frequentes por município

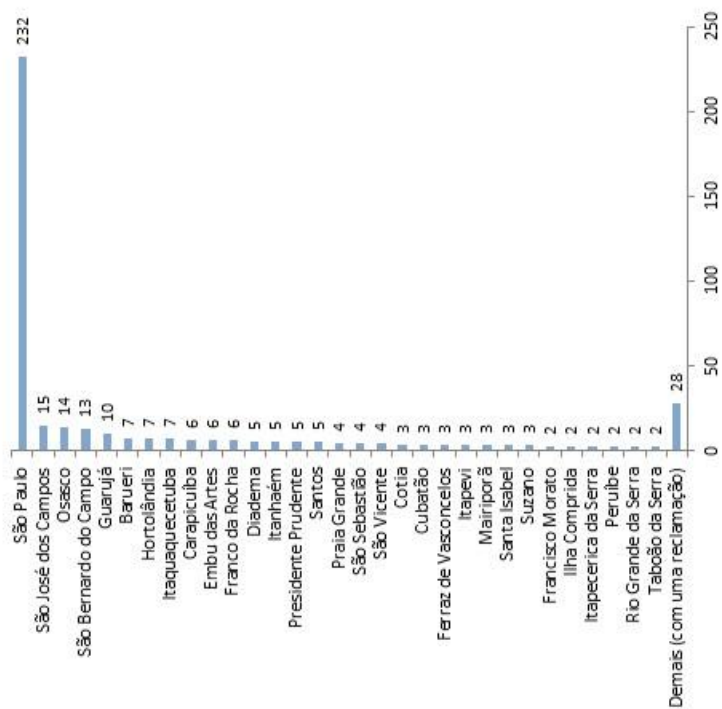
Descontinuidade no abastecimento de água

615 reclamações recebidas de 70 municípios



Faturamento

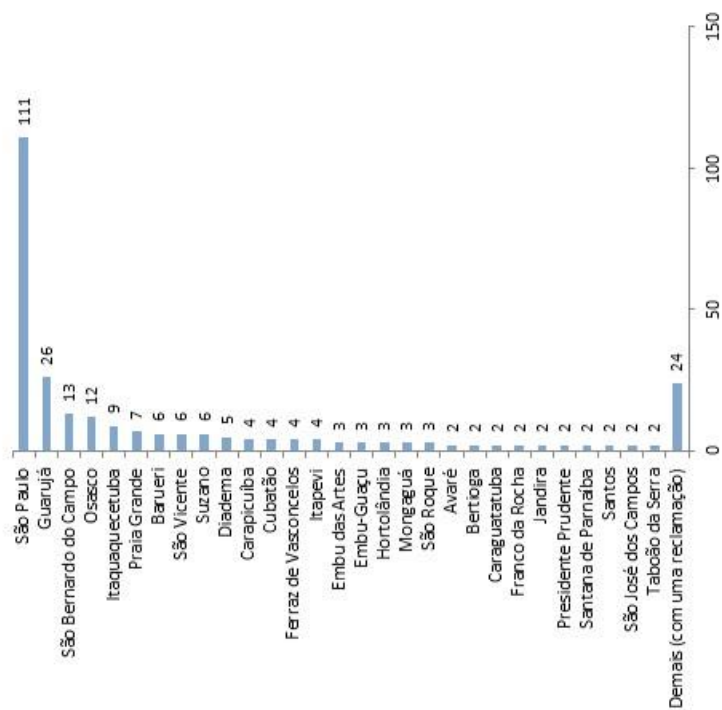
416 reclamações recebidas de 59 municípios



Prestador de serviços Sabesp - reclamações mais frequentes por município

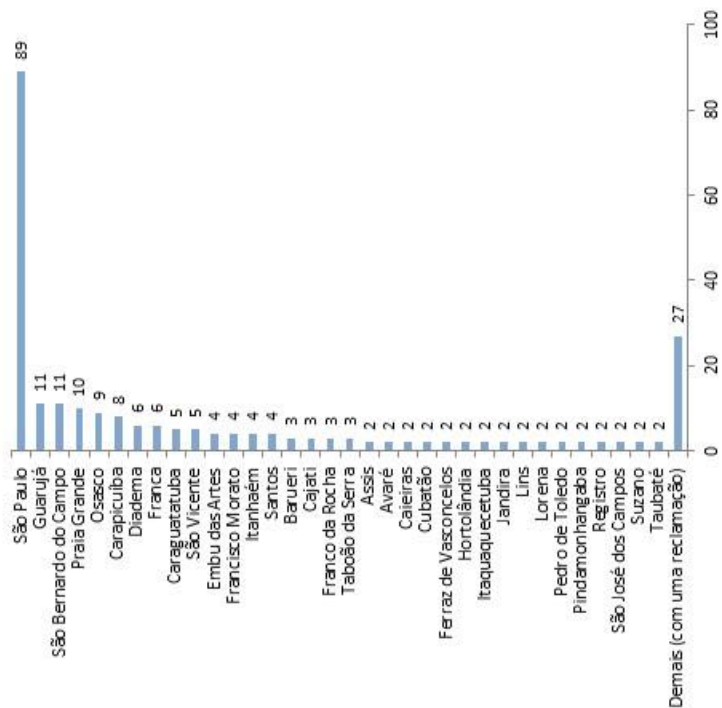
Obstrução/ Refluxo de esgoto

276 reclamações recebidas de 53 municípios



Obras

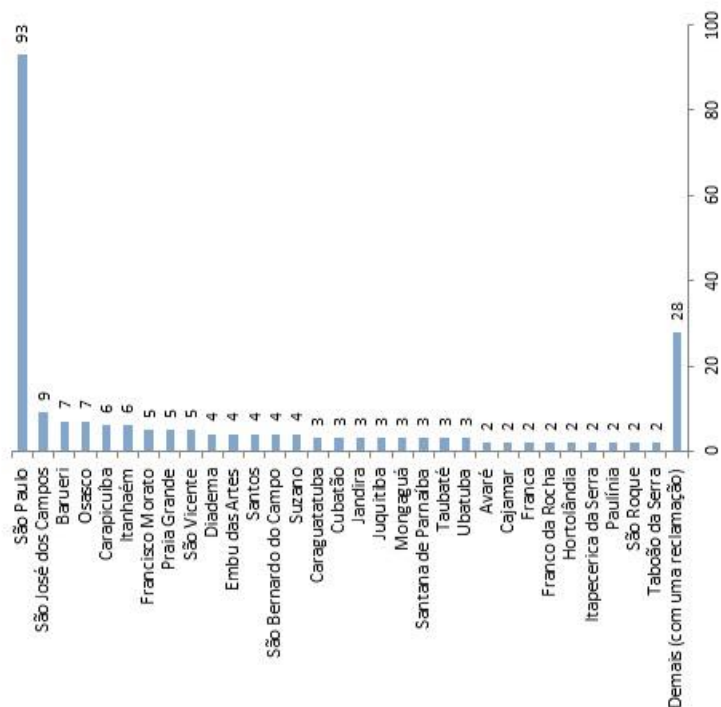
247 reclamações recebidas de 61 municípios



Prestador de serviços Sabesp - reclamações mais frequentes por município

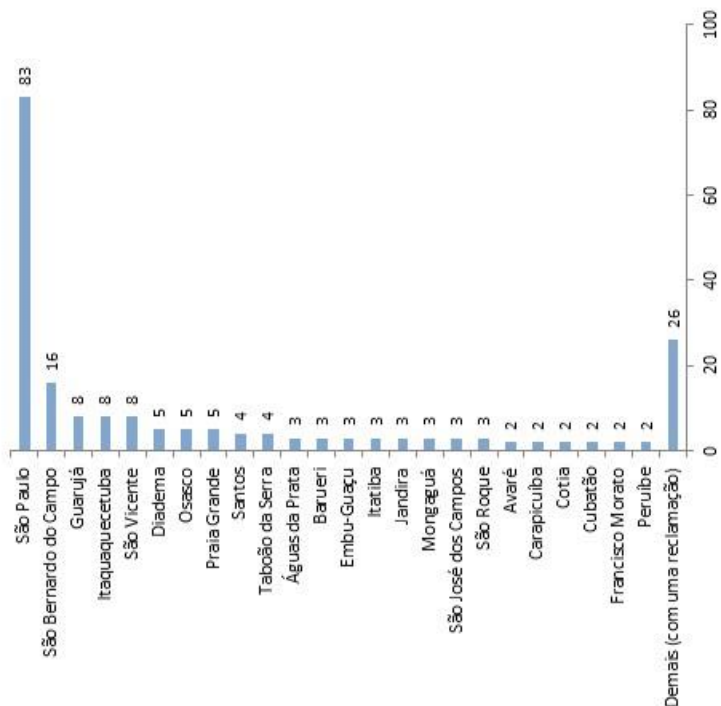
Cavalete

233 reclamações recebidas de 59 municípios



Vazamento externo de esgoto

208 reclamações recebidas de 50 municípios



Prestador de serviços Saneagua Mairinque

Manifestações por tipo entre 2013 e 2017

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2013	224	-1,75%	12	71,43%	236	0,43%
2014	22	-90,18%	20	66,67%	42	-82,20%
2015	16	-27,27%	13	-35,00%	29	-30,95%
2016	19	18,75%	4	-69,23%	23	-20,69%
2017	27	42,11%	14	250,00%	41	78,26%

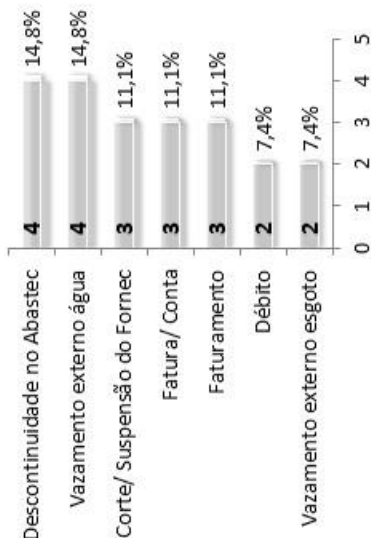
Indicadores
prestador de
serviços nos
postos de

reclamações a cada 10 mil UC's	1ª
% de respostas fora do prazo	2ª
% de reclamações devolvidas	2ª
% de reclamações procedentes	2ª

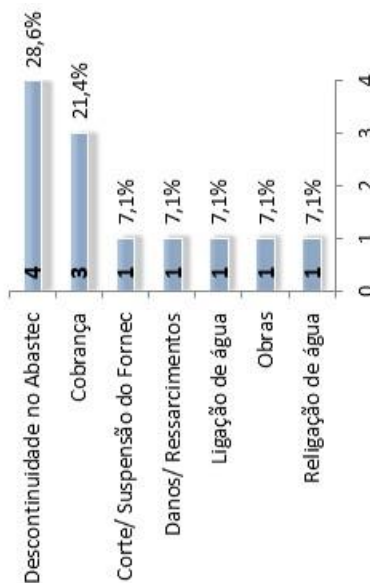
Municípios com mais
reclamações no ano

Mairinque 14

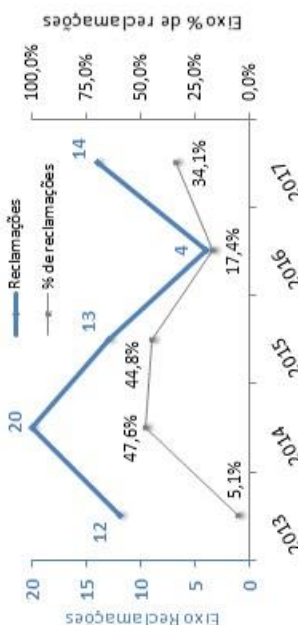
Informações mais solicitadas no ano (78% do total)



Reclamações mais frequentes no ano (86% do total)



**Evolução anual de reclamações e
percentual de reclamações sobre o total de manifestações**



Prestador de serviços BRK Ambiental - Santa Gertrudes

Manifestações portipo entre 2013 e 2017

Ano	Informações	Varição	Reclamações	Varição	Total	Varição
2013	38	-44,93%	0	-100,00%	38	-46,48%
2014	13	-65,79%	3	0,00%	16	-57,89%
2015	4	-69,23%	0	-100,00%	4	-75,00%
2016	19	375,00%	3	0,00%	22	450,00%
2017	16	-15,79%	3	0,00%	19	-13,64%

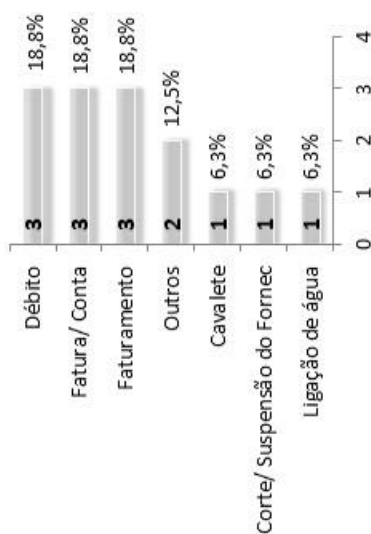
Indicadores de posição do prestador de serviços nos serviços de saneamento

reclamações a cada 10 mil UC's	2ª
% de respostas fora do prazo	2ª
% de reclamações devolvidas	1ª
% de reclamações procedentes	3ª

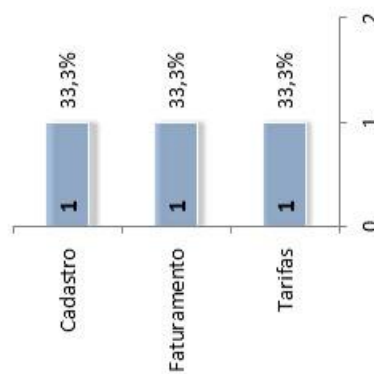
Municípios com mais reclamações no ano

Santa Gertrudes	3
-----------------	---

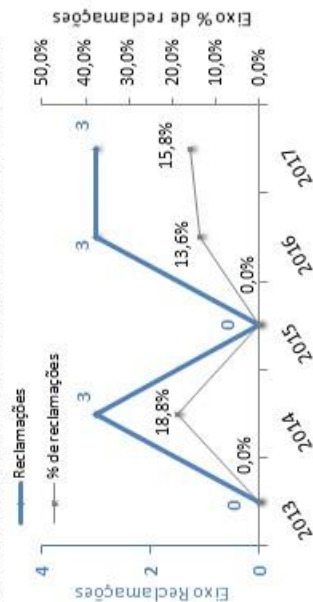
Informações solicitadas no ano (88% do total)



Reclamações no ano



Evolução anual de reclamações e percentual de reclamações sobre o total de manifestações



Dúvidas e reclamações sobre os serviços de energia elétrica, gás canalizado e saneamento básico?

Para reclamações, ligue primeiro para a concessionária que atua em sua cidade.

Caso a situação não seja resolvida ou você não fique satisfeito, ligue para a Arsesp.

Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU)

Energia Elétrica – 0800 727 01 67

Gás canalizado – 0800 770 04 27

Saneamento – 0800 771 68 83

arsesp@sp.gov.br

Ouvidoria Arsesp

0800 770 6884

ouvidoriaarsesp@sp.gov.br

Canal Exclusivo para prefeitos

0800 771 7733

arsesp.municipios@arsesp.sp.gov.br

Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo – Arsesp

Avenida Paulista, 2313 - 4º Andar

CEP 01311-300

Horário de atendimento(protocolo): 8h30 às 17h30

PABX: (11)3293-5100

arsesp@arsesp.sp.gov.br - www.arsesp.sp.gov.br



Secretaria de Governo

GLOSSÁRIO³

Abastecimento de água: serviço público que abrange atividades, infraestruturas e instalações de abastecimento público de água potável, que envolve, parcial ou integralmente, as etapas de captação, elevação, tratamento, reservação, adução e distribuição de água, até as ligações prediais e respectivos medidores.

Autarquia em regime especial: autarquia dotada de estrutura institucional que lhe confere maior grau de autonomia. No caso da Arsesp, esta autonomia é assegurada por: (i) mandato fixo dos diretores; (ii) receitas próprias; (iii) independência decisória.

Coleta de esgoto: recolhimento do esgoto das unidades usuárias por meio de ligações à rede coletora, com a finalidade de afastamento.

Contrato de Programa: no âmbito de um Convênio de Cooperação ou de um consórcio público, contrato que estabelece as obrigações de um ente da Federação (inclusive de entidades que integrem a Administração Indireta) em face de outro ente da Federação para a prestação de serviços públicos ou para a transferência de encargos, serviços, pessoal ou bens necessários aos serviços transferidos.

Convênio de Cooperação: pacto firmado exclusivamente por entes da Federação, com o objetivo de autorizar a gestão associada de serviços públicos, devendo ser ratificado ou previamente disciplinado por lei editada por cada um deles.

Delegação: transferência de determinado poder, função ou atividade a outra pessoa ou entidade.

Economia: imóvel ou subdivisão de imóvel, com numeração própria, caracterizada como unidade autônoma de consumo, de qualquer categoria, atendida por ramal próprio ou compartilhado com outras economias.

Esgotamento sanitário: serviço público que abrange atividades, infraestruturas e instalações, e envolve uma ou mais etapas de coleta,

³ Fontes: Guia de orientação para gestores municipais, Arsesp e Deliberação Arsesp nº 106

afastamento, transporte, tratamento e disposição final dos esgotos sanitários.

Estação elevatória: conjunto de bombas, tubulações, equipamentos e dispositivos destinados à elevação de água (EEA) ou esgoto (EEE).

Ligação: é a interligação do ponto de entrega de água ou de coleta de esgoto às instalações da unidade usuária.

Medição: processo de apuração de consumo que possibilita a quantificação e o registro de grandezas associadas ao volume de água e de esgoto.

Não conformidade: não atendimento de requisitos previstos no Contrato de Programa, normas técnicas ou legislação vigente.

Plano de investimentos: programação de investimentos do prestador nas infraestruturas e serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, integrante do Contrato de Concessão, Contrato de Programa ou de outros compromissos assumidos pelo prestador.

Prestador de Serviços: titular ou terceiro responsável pela prestação de serviços públicos de água e de esgotamento sanitário.

Reajuste tarifário: reajuste com base no IPCA, para atualizar o valor das tarifas frente à inflação.

Revisão tarifária: um dos mecanismos que a agência reguladora utiliza para, de um lado, manter o equilíbrio econômico-financeiro do contrato firmado entre prestador de serviços e poder concedente, e do outro lado, garantir a modicidade tarifária e a universalização dos serviços. É por meio dessa revisão tarifária que a atualidade do contrato é mantida, permitindo que novas condições (previstas ou imprevistas) sejam atendidas.

Sistema público de abastecimento de água: conjunto de infraestruturas, instalações e equipamentos necessários ao abastecimento público de água potável.

Sistema público de esgotamento sanitário: conjunto de infraestruturas, instalações e equipamentos necessários ao esgotamento sanitário utilizados nas atividades de coleta, afastamento, tratamento e disposição final de esgotos.

Unidade usuária: economia ou conjunto de economias atendidas por meio de uma única ligação de água e/ou de esgoto.

Usuário: pessoa física ou jurídica, ou comunhão de fato ou de direito, legalmente representada, que solicitar ao prestador de serviços o abastecimento de água e/ou o esgotamento sanitário, regido por contrato firmado ou de adesão, e a responsável pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações fixadas em normas legais, regulamentares ou contratuais.

Vazamento não visível: vazamento de difícil percepção, inclusive pelo usuário, cuja detecção na maioria das vezes é feita por meio de testes ou por técnicos especializados.

**Dúvidas ou reclamações
sobre os serviços de energia elétrica, gás
canalizado e saneamento básico?**

Para reclamações, ligue primeiro para a
concessionária que atua em sua cidade.
Caso a situação não seja resolvida ou você
não fique satisfeito, ligue para Arsesp.

Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU)

 **Energia Elétrica:** 0800 72 70167

 **Gás canalizado:** 0800 77 004 27

 **Saneamento:** 0800 77 168 83

Ou escreva para: arsesp@sp.gov.br



Ouvidoria – 0800 770 6884
ouvidoriaarsesp@sp.gov.br



**Canal Exclusivo para
Prefeitos:** 0800 771 77 33
arsesp.municipios@arsesp.sp.gov.br