



RELATÓRIO DE SANEAMENTO BÁSICO MUNICÍPIO DE SANTA GERTRUDES

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

Convênio de Cooperação nº 004/2010
Contrato de Programa nº 01/2010

São Paulo
julho 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	6
2.1 Aspectos gerais da prestação dos serviços	6
2.1.1 Reajustes Tarifários	6
2.1.2 Revisão Tarifária Ordinária.....	7
2.2 Fiscalização Econômico-Financeira.....	7
2.2.1 Análise das despesas de exploração dos serviços no período 2010-2014 – OPEX	8
2.2.2 Análise das receitas do período 2010-2014	11
2.2.3 Investimentos realizados nos sistemas de água e de esgotos – 2010/2014	12
2.2.4 Investimentos Glosados.....	13
3. REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO TÉCNICO-OPERACIONAL.....	14
3.1 Regulação Técnica	14
3.1.1 Estudos técnicos.....	14
3.1.2 Elaboração de normas	15
3.1.3 Acompanhamento de indicadores.....	16
3.1.4 SISCIS – Sistema de Comunicação de Incidentes de Saneamento e SISCIPS – Sistema de Comunicação de Interrupções Programadas	17
3.2 Fiscalização Técnica Operacional	18
3.2.1 Espécies de fiscalização	18
3.2.2 Fiscalizações.....	19
3.2.3 Atendimento das não conformidades.....	19
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS	20



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 – a Agência fiscaliza as distribuidoras paulistas de energia elétrica.

Atuando de maneira 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.
- Assegurar que as concessionárias cumpram as regras dos contratos e dos regulamentos, aplicando penalidades quando necessário.
- Informar os direitos e deveres dos usuários com relação aos serviços prestados.
- Estimular a expansão e a universalização dos serviços.
- Aproximar a sociedade da regulação.
- Assegurar tarifas justas para os usuários.

Em cumprimento ao item 1.20 da cláusula segunda do Convênio de Cooperação nº 004/2010, celebrado entre o Estado de São Paulo e a Prefeitura de Santa Gertrudes, 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 do 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

Telefone: 0800 771 7733

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

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 relacionadas ao serviço de saneamento básico do município.

Capítulo 2 – Regulação e Fiscalização Econômico-Financeira

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

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 Santa Gertrudes e o cumprimento, pela Odebrecht Ambiental, 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 consumidores sobre os serviços regulados pela Agência. 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 aos usuários é realizado através dos canais 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 o prestador de serviços.

Além dos dados apresentados neste Relatório, a ARSESP divulga mensalmente o Relatório do SAU, segmentado por setor, que contém as principais reclamações por município. Esses relatórios mensais 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 Santa Gertrudes 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	13	04
Reclamações	03	00
Total	16	04

No quadro a seguir é possível verificar, quantitativamente, os motivos que levaram os usuários dos serviços de saneamento básico do Município de Santa Gertrudes a buscarem o SAU-ARSESP em 2014. Lembramos que no ano de 2015 não foram registradas reclamações.

Reclamações 2014

Assunto	Quantidade
Cadastro	01
Faturamento e consumo	01
Qualidade da água	01
Total	03

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



Evolução Anual de Reclamações

2012	2013	2014	2015
2	0	3	0

2. REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

2.1 Aspectos gerais da prestação dos serviços

Os serviços prestados pela Odebrecht Ambiental 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 a busca da modicidade tarifária, a ARSESP atua de modo que a prestação dos serviços da Odebrecht Ambiental atenda aos padrões de eficiência desejados, tanto em termos de quantidade como de qualidade.

2.1.1 Reajustes Tarifários

De acordo com o estabelecido no Contrato de Concessão nº 01/2010, assinado em 26 de outubro de 2010, os reajustes são concedidos anualmente no aniversário da concessão (outubro) e ao final do ciclo tarifário de cinco anos é realizada a revisão tarifária.

O último reajuste tarifário foi concedido em 2014, com a aplicação do percentual de 6,7465% (Deliberação ARSESP 515/2014). A tabela abaixo apresenta os reajustes anuais de todo o ciclo:

Reajustes tarifários nos anos de 2011 a 2014:

Ano	Reajuste (%)	Tarifa Referencial TR – R\$/m³	Deliberação ARSESP
2011	6,30%	2,10	268/2011
2012	9,09%	2,29	372/2012
2013	5,8586%	2,4242	433/2013
2014	6,7465%	2,5877	515/2014



2.1.2 Revisão Tarifária Ordinária

Ao final de cada ciclo, completando-se cinco anos da concessão, é realizada a revisão tarifária ordinária. Portanto, em 2015 realizou-se a primeira revisão. Para que ficasse pronto em outubro, mês do aniversário da concessão, o processo teve início em 28/03/2015 com a Deliberação 556, que estabeleceu o cronograma da revisão.

Seguindo o cronograma, no dia 31/03/2015 a ARSESP solicitou à Odebrecht Ambiental informações e dados históricos finais para o período transcorrido e o fluxo de caixa projetado para o período da concessão. Tais informações foram entregues um mês depois (abril) e as análises, complementações e ajustes desse material fornecido pela concessionária perduraram até o mês de agosto.

No dia 12 de setembro de 2015 foi divulgada a Nota Técnica Preliminar contendo a proposta para a nova Tarifa de Referência (TR), estrutura e valores tarifários para assegurar o equilíbrio do fluxo de caixa projetado, abrindo-se Consulta Pública. Também foi convocada Audiência Pública para a apresentação das contribuições do público interessado, que foi realizada em 01/10/2015. No fim de outubro publicou-se o Relatório Circunstanciado sobre as contribuições recebidas. Por fim, publicou-se em 30/10/2015 a Nota Técnica da deliberação contendo os resultados da revisão, sendo que as tarifas começaram a ser aplicadas em 01/12/2015.

A revisão sofreu forte impacto da crise hídrica que atingiu toda a Região Sudeste do país e fez aumentar significativamente os custos da concessionária, em especial os custos de energia elétrica, resultando em um índice de Reposicionamento Tarifário (IRT) de 28,2244%, passando o valor da Tarifa de Referência de R\$ 2,5877 para R\$ 3,3181.

2.2 Fiscalização Econômico-Financeira

De acordo com o que estabelece o Contrato de Concessão 01/2010, cláusulas 26 e 26.2, alíneas “i” e “j”, a ARSESP realizou fiscalização econômico-financeira da Odebrecht Ambiental por monitoramento, com base nas informações contábeis enviadas pela concessionária,

tendo por objeto as contas de despesas, receitas e investimentos, visando subsidiar o processo da 1ª Revisão Tarifária Ordinária.

2.2.1 Análise das despesas de exploração dos serviços no período 2010-2014 – OPEX

As despesas apresentadas a seguir foram informadas pela empresa de acordo com a solicitação da ARSESP, conforme “Modelo PN SG” (quadro 1). Este modelo realiza um comparativo horizontal das despesas anuais entre as despesas informadas e as despesas contabilizadas. Os valores estão agrupados por itens até o segundo nível de abertura das contas, entretanto a análise percorreu ao menor nível das contas, conforme apresentadas nos balancetes, e foram solicitadas informações complementares para melhor elucidação dos gastos realizados.

Quadro 1 – Despesas por natureza informadas (Valores Correntes em Reais)

COMPARATIVOS ENTRE DADOS RECEBIDOS E DADOS CONTÁBEIS - OPEX					
Discriminação	I N F O R M A D O (*)				
	2010	2011	2012	2013	2014
1 - O&M: Sistemas (A+E)	356.076	2.704.317	2.831.650	2.895.995	3.036.041
1.1- Pessoal	140.100	840.602	872.686	1.059.652	1.133.276
1.2- Produtos Químicos	28.987	187.628	170.744	200.673	157.069
1.3- Outros Materiais	36.776	183.588	142.663	131.308	141.301
1.4- Energia Elétrica	3.487	708.620	688.158	717.783	872.864
1.5- Serviços de Terceiros	124.090	648.066	808.550	660.730	537.960
1.6- Fiscais	345	2.068	1.568	706	6.292
1.7- Outros Custos	19.265	115.588	120.841	46.133	55.747
1.8- DEPRECIAÇÃO E AMORTIZAÇÃO	3.026	18.157	29.576	79.010	131.532
1.9- crédito pis cofins dos custos oper.	-	-	-	-	-
3 - DESPESAS COMERCIAIS	54.266	325.598	323.603	337.817	388.814
3.1- Perdas por Inadimplência	1.714	10.281	22.442	1.969	5.765
3.2- Propaganda e Publicidade	107	642	720	10.468	2.236
3.3- Outros Despesas	52.446	314.675	300.441	329.318	380.814
4 - DESPESAS ADMINISTRATIVAS	240.494	830.493	1.202.105	1.499.419	2.143.418
4.1- Pessoal	31.675	190.050	189.414	54.316	26.496
4.2- Materiais	868	5.206	8.312	16.292	31.968
4.3- Serviços	68.886	413.313	388.036	449.258	461.212
Aluguéis	3.256	19.537	17.960	28.839	19.889
Comunicação e Postais	15.220	91.319	65.909	81.906	80.018
Auditoria, Consult. e As	29.926	179.553	252.957	265.272	263.892
Serviços de PFs e PJs	9.314	55.882	815	50.393	97.413
Outros Serviços	11.170	67.022	50.395	22.848	-
4.4- Despesas com Viagem	-	-	10.945	-	8.199
4.5- Partes Relacionadas (SPE/Holding)	-	-	-	-	-
4.6- Outras Administrativas	131.695	177.697	559.072	928.650	1.564.684
4.7- DEPRECIAÇÃO E AMORTIZAÇÃO	7.321	44.227	46.326	50.903	50.860
5 - OUTRAS DESPESAS	5.624	33.742	31.831	7.461	31.168
5.1- Seguros e Garantias	-	-	-	-	-
5.2- Participação dos Empregados	5.624	33.742	31.831	7.461	31.168
5.3- Despesas Financeiras	-	-	-	-	-
TOTAL CUSTOS E DESPESAS	656.460	3.894.151	4.389.189	4.725.770	5.599.441

(*) Arquivo: "Modelo PN SG - orientação ARSESP 260615"



O quadro 2, abaixo, apresenta os valores levantados pela ARSESP com base nos balancetes da contabilidade da empresa, visando comparar os valores informados pela mesma.

Quadro 2 – Despesas por natureza contabilizadas (Valores Correntes em Reais)

COMPARATIVOS ENTRE DADOS RECEBIDOS E DADOS CONTÁBEIS - OPEX					
Discriminação	CONTABILIZADO				
	2010	2011	2012	2013	2014
1 - O&M: Sistemas (A+E)	340.162	2.968.279	3.128.460	3.127.232	3.268.128
1.1- Pessoal	145.762	971.280	1.019.531	1.105.824	1.278.295
1.2- Produtos Químicos	28.987	182.245	170.556	196.947	156.939
1.3- Outros Materiais	33.965	228.841	234.001	272.109	338.555
1.4- Energia Elétrica	3.244	708.620	688.158	718.794	872.864
1.5- Serviços de Terceiros	130.158	717.232	831.935	598.541	377.355
1.6- Fiscais	-	122.708	147.597	150.108	120.302
1.7- Outros Custos	8.314	116.674	100.398	113.108	134.687
1.8- DEPRECIAÇÃO E AMORTIZAÇÃO	2.778	77.935	93.579	115.519	143.698
1.9- crédito pis cofins dos custos oper.	- 13.045 -	157.257 -	157.294 -	143.718 -	154.566
3 - DESPESAS COMERCIAIS	-	10.281	22.442	-	14.047
3.1- Perdas por Inadimplência	-	10.281	22.442	-	14.047
3.2- Propaganda e Plublicidade	-	-	-	-	-
3.3- Outros Despesas	-	-	-	-	-
4 - DESPESAS ADMINISTRATIVAS	300.135	677.715	769.203	734.519	998.369
4.1- Pessoal	28.025	165.188	177.469	110.818	25.963
4.2- Materiais	10.487	60.179	38.488	19.912	36.912
4.3- Serviços	33.966	224.348	278.940	204.791	261.972
Aluguéis	2.758	28.144	21.065	45.367	19.737
Comunicação e Postais	1.865	53.354	50.359	52.543	48.364
Auditoria, Consult. e As	11.842	25.000	27.000	2.337	26.929
Serviços de PFs e PJs	16.658	106.348	172.836	87.787	101.688
Outros Serviços	843	11.502	7.680	16.758	65.254
4.4- Despesas com Viagem	1.914	3.974	11.726	5.949	3.096
4.5- Partes Relacionadas (SPE/Holding)	25.022	195.414	215.323	298.030	522.358
4.6- Outras Administrativas	195.100	30.184	43.578	59.218	86.525
4.7- DEPRECIAÇÃO E AMORTIZAÇÃO	5.965	851	4.779	38.810	62.895
5 - OUTRAS DESPESAS	4.378	101.601	262.441	522.512	920.869
5.1- Seguros e Garantias	-	62.432	57.770	36.080	35.321
5.2- Participação dos Empregados	-	39.169	204.671	486.432	885.548
5.3- Despesas Financeiras	4.378	-	-	-	-
TOTAL CUSTOS E DESPESAS	644.676	3.757.875	4.182.545	4.384.263	5.201.413

(*) Arquivo: "Modelo PN SG - orientação ARSESP 260615"

Conforme se observa no quadro 3, a seguir, as despesas por natureza mostram variações percentuais significativas na comparação com os

valores informados pela concessionária em relação aos valores levantados a partir dos registros contábeis. As despesas fiscais são as que mostraram maiores variações percentuais. Constatou-se que isto decorre do fato de os valores da taxa de regulação estarem computados em outras despesas do quadro dos valores informados. Entretanto, constatou-se ainda que as grandes variações decorreram das diferenças de conceito adotado entre os valores informados, conforme modelo, e os contabilizados, porém, ressalta-se que em termos totais, as variações percentuais não são significativas. Ressalta-se, ainda, que para efeito de base para o estudo tarifário, adota-se o conceito contábil, ou seja, regime de competência.

Quadro 3 – Variação percentual (Contábil X Informado)

COMPARATIVOS ENTRE DADOS RECEBIDOS E DADOS CONTÁBEIS - OPEX					
Discriminação		VARIAÇÃO % (Contábil X Informado)			
		2011	2012	2013	2014
1 - O&M: Sistemas (A+E)		10%	10%	8%	8%
1.1-	Pessoal	16%	17%	4%	13%
1.2-	Produtos Químicos	-3%	0%	-2%	0%
1.3-	Outros Materiais	25%	64%	107%	140%
1.4-	Energia Elétrica	0%	0%	0%	0%
1.5-	Serviços de Terceiros	11%	3%	-9%	-30%
1.6-	Fiscais	5834%	-9513%	21162%	1812%
1.7-	Outros Custos	1%	-17%	145%	142%
1.8-	DEPRECIACÃO E AMORTIZAÇÃO	329%	216%	46%	9%
1.9-	crédito pis cofins dos custos oper.	dnd	dnd	dnd	dnd
3 - DESPESAS COMERCIAIS		-97%	-93%	-100%	-96%
3.1-	Perdas por Inadimplência	0%	0%	-100%	144%
3.2-	Propaganda e Plublicidade	-100%	-100%	-100%	-100%
3.3-	Outros Despesas	-100%	-100%	-100%	-100%
4 - DESPESAS ADMINISTRATIVAS		-18%	-36%	-51%	-53%
4.1-	Pessoal	-13%	-6%	104%	-2%
4.2-	Materiais	1056%	363%	22%	15%
4.3-	Serviços	-46%	-28%	-54%	-43%
	Aluguéis	44%	17%	57%	-1%
	Comunicação e Postais	-42%	-24%	-36%	-40%
	Auditoria, Consult. e Asse	-86%	-89%	-99%	-90%
	Serviços de PFs e PJs	90%	21107%	74%	4%
	Outros Serviços	-83%	-85%	-27%	dnd
4.4-	Despesas com Viagem	dnd	7%	dnd	-62%
4.5-	Partes Relacionadas (SPE/Holding)				
4.6-	Outras Administrativas	27%	-54%	-62%	-61%
4.7-	DEPRECIACÃO E AMORTIZAÇÃO	-98%	-90%	-24%	24%
5 - OUTRAS DESPESAS					
5.1-	Seguros e Garantias	dnd	dnd	dnd	dnd
5.2-	Participação dos Empregados	85%	81%	-584%	13%
5.3-	Despesas Financeiras	dnd	dnd	dnd	dnd
TOTAL CUSTOS E DESPESAS		-3%	-5%	-7%	-7%

(*) Arquivo: "Modelo PN SG - orientação ARSESP 260615"

O quadro 4 apresenta as despesas sujeitas às glosas para os cálculos efetuados na revisão tarifária da Concessionária. Essas despesas resumem os itens importantes de custo que foram glosados por não corresponderem aos custos da prestação dos serviços de água e esgoto sob a ótica do regulador. Itens como Participação sobre o Lucro-PLR, que corresponde ao prêmio que a empresa dá ao trabalhador pelo seu desempenho, ou algumas despesas com partes relacionadas, como no caso das despesas de assessorias e consultorias, são avaliadas em termos de sua necessária participação na prestação dos serviços. Também para o cálculo tarifário não são consideradas as despesas financeiras por serem custos diretos da prestação dos serviços.

Quadro 4 – Despesas sujeitas a glosas (Valores em Reais)

	DESPESAS SUJEITAS A GLOSAS				
	2010	2011	2012	2013	2014
4.1.01.01 - Participação sobre o lucro PLR	-	62.432	57.770	36.080	35.321
4.1.01.06 - Custos entre partes relacionadas					
Outras Assessorias e Consultorias		-	-	86.879	57.612
4.1.01.06.0003 - Locação de Veículos		0	0	0	81.820
4.3.01.03 - Despesas com Serviços					
4.3.01.03.0005- Consultoria e Assessoria		153.313	131.631	86.291	119.348
4.4 - Despesas Financeiras	4.378	39.169	204.671	486.432	885.548
TOTAL	4.378	254.914	394.072	695.682	1.179.649

2.2.2 Análise das receitas do período 2010-2014

No quadro 5 percebe-se que a comparação das receitas informadas pela concessionária com os valores contábeis levantados dos balancetes da empresa, não mostra variações percentuais anuais significativas para ressalvas.

Quadro 5 – Análise das receitas do período (Valores em Reais)

COMPARATIVOS ENTRE DADOS RECEBIDOS E DADOS CONTÁBEIS - RECEITAS

Discriminação	I N F O R M A D O (*)				
	2010	2011	2012	2013	2014
1 - RECEITA DE ÁGUA	124.042	1.831.274	2.107.292	2.402.301	2.738.604
2 - RECEITA DE ESGOTO	99.040	1.472.771	1.697.566	1.796.574	2.258.680
3 - OUTRAS REC. OPER/FINANC	-	-	54.210	62.201	54.645

6 - TOTAL DA RECEITA	223.082	3.304.045	3.859.068	4.261.076	5.051.930
-----------------------------	----------------	------------------	------------------	------------------	------------------

Discriminação	C O N T A B I L I Z A D O				
	2010	2011	2012	2013	2014
1 - RECEITA DE ÁGUA	124.042	1.852.455	2.162.143	2.397.665	2.704.927
2 - RECEITA DE ESGOTO	99.040	1.448.806	1.642.716	1.796.574	2.262.387
3 - OUTRAS REC. OPER/FINANC	9.693	65.712	66.012	66.754	117.543

6 - TOTAL DA RECEITA	232.775	3.366.973	3.870.871	4.260.993	5.056.672
-----------------------------	----------------	------------------	------------------	------------------	------------------

Discriminação	V A R I A Ç Ã O % (Contábil X Informado)				
	2010	2011	2012	2013	2014
1 - RECEITA DE ÁGUA	0,00%	1,16%	2,60%	-0,19%	-1,23%
2 - RECEITA DE ESGOTO	0,00%	-1,63%	-3,23%	0,00%	0,16%
3 - OUTRAS REC. OPER/FINANC	dnd	dnd	21,77%	7,32%	115,10%
6 - TOTAL DA RECEITA	4,34%	1,90%	0,31%	0,00%	0,09%

(*) Arquivo: "Modelo PN SG - orientação ARSESP 260615"

2.2.3 Investimentos realizados nos sistemas de água e de esgotos – 2010/2014

O quadro 6 destaca, no subitem 1.1, os ativos em serviços decorrentes de investimentos anuais realizados nos sistemas de água e esgotos no período de 2010 a 2014, totalizando R\$ 2.125.897,11, a preços correntes. No subitem 1.2, os valores anuais realizados em obras em andamento



totalizaram R\$ 4.578.256,51 no período. O item 2 apresenta o valor total correspondente à taxa paga ao poder concedente, a título de outorga, de R\$ 200.000,00, e a aquisição de software de R\$ 11.000,00, contabilizados em Ativo Intangível.

Quadro 6 – Investimentos anuais realizados

INVESTIMENTOS REALIZADOS PELA ODEBRECHT AMBIENTAL EM SANTA GERTRUDES						
[Valores em Reais]						
INVESTIMENTOS REALIZADOS PELA ODEBRECHT AMBIENTAL EM SANTA GERTRUDES	2010	2011	2012	2013	2014	TOTAL (2010/2014)
1 - Investimentos nos Sistemas de Água e Esgotos	517.884,03	990.164,93	1.499.614,38	1.467.314,06	2.229.176,22	6.704.153,62
1.1-Investimentos - Ativos em Serviço	218.631,35	136.179,98	532.573,70	260.391,66	978.120,42	2.125.897,11
1.2-Investimentos - Obras em Andamento	299.252,68	853.984,95	967.040,68	1.206.922,40	1.251.055,80	4.578.256,51
2- Ativo Intangível	200.000,00	-	11.000,00	-	-	211.000,00
2.1 - Outorga	200.000,00	-	-	-	-	200.000,00
2.2 - Software	-	-	11.000,00	-	-	11.000,00

2.2.4 Investimentos Glosados

As despesas com benfeitorias realizadas em imóveis de terceiros, contabilizadas no Ativo Intangível, não são consideradas investimentos prudentes do ponto de vista regulatório, motivo pelo qual, foram glosadas.

Quadro 7 – Ativo Intangível.

Investimentos Glosados						
[Valores em Reais]						
	2010	2011	2012	2013	2014	TOTAL (2010/2014)
Benfeitorias em Imóveis de Terceiros	-	-	205.170,68	-	-	-205.170,68

Dados de Balancete.



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 Odebrecht Ambiental no município de Santa Gertrudes:

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 Odebrecht Ambiental;
8. Pesquisa 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 concessionária Odebrecht Ambiental 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 em relação às estimativas de investimento nos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Salientamos que será implantado sistema informatizado de análise para os indicadores fornecidos pela Odebrecht Ambiental no primeiro semestre de 2016, permitindo maior eficácia no monitoramento dos dados.

3.1.3.1 Indicadores técnico operacionais com projeção

Para os indicadores abaixo elencados são previstas projeções no Contrato de Concessão. Entretanto, o novo Plano Municipal de Saneamento que estabelece fórmulas de cálculo e metas de qualidade a serem alcançadas para os indicadores encontra-se suspenso pelo Decreto nº 1970/2015, impedindo que as projeções hoje existentes sejam tratadas efetivamente como metas obrigatórias e impossibilitando a aplicação de penalidades em caso de não atendimento.

QUADRO I – INDICADORES COM PROJEÇÃO				
Indicador	Unidade	Alcançado 2014	Alcançado 2015	Projeção 2015
Cobertura de água	%	100,00	100,00	100,00
Perdas Físicas	%	29,40	25,00	29,50
Cobertura de esgoto	%	99,90	99,90	100,00
Tratamento de esgoto	%	99,50	99,75	100,00



i. Índice de cobertura de abastecimento de água

O índice de cobertura de abastecimento de água indica o percentual de atendimento no perímetro urbano do município. Calcula-se a partir do número de economias residenciais ativas de água pelo número estimado de domicílios particulares permanentes.

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, o índice de perdas físicas considera tanto as perdas reais quanto comerciais.

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

iii. Índice de cobertura de coleta de esgoto

O índice de cobertura de coleta de esgoto indica o percentual de atendimento no perímetro urbano do município. Calcula-se a partir do número de economias residenciais ativas de esgoto pelo número estimado de domicílios particulares permanentes.

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

O percentual de esgoto tratado indica o percentual de tratamento no perímetro urbano do município. Calcula-se a partir do volume de esgoto tratado pelo volume de esgoto coletado.

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 concessionária para resolvê-los. Os incidentes podem ensejar, entre outras ações, uma 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, não houve comunicação de incidente ou de interrupção programada por parte do prestador.

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 três ações fiscalizatórias *in loco* no município de Santa Gertrudes:

- Em 24/02/2014 - Fiscalização Periódica no Sistema Comercial;
- Em 27/11/2014 - Fiscalização Periódica nos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário;
- Em 30/04/2015 - Fiscalização Periódica nos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

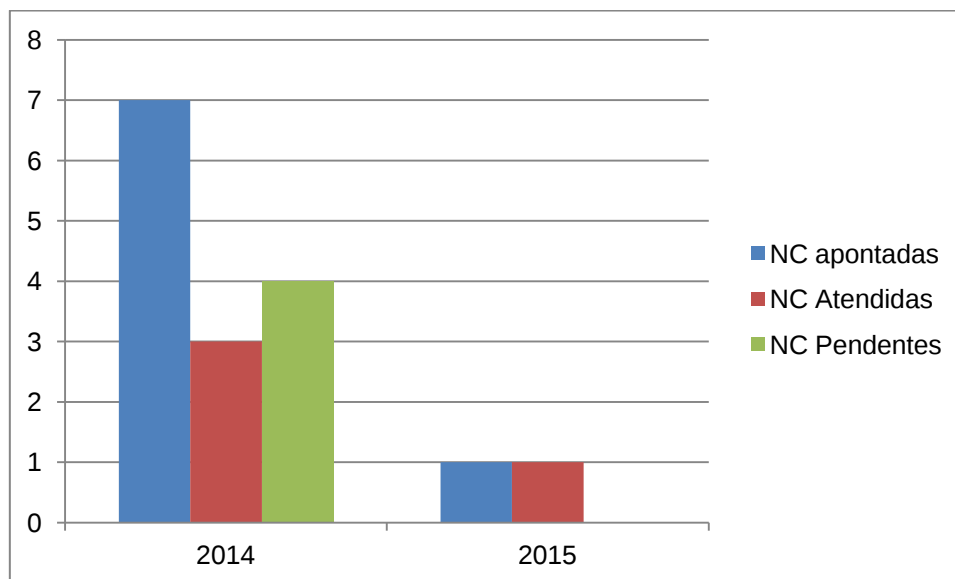
3.2.3 Atendimento das não conformidades

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).

Abaixo apresentamos as não conformidades (NCs) encontradas, atendidas e aguardando atendimento, das fiscalizações executadas no Município de Santa Gertrudes no período 2014 e 2015.

Não-conformidades 2014 e 2015 – Santa Gertrudes



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 as novas não conformidades.

As não conformidades pendentes seguem em tratamento; a concessionária apresenta suas justificativas, as quais são analisadas pela agência reguladora 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 Santa Gertrudes. A Agência manterá o município atualizado sobre o acompanhamento dos serviços prestados pela Odebrecht Ambiental.

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**