

Relatório Analítico de Saneamento Básico 2016 Santa Gertrudes

Convênio de Cooperação
nº 004/2010

Contrato de Concessão
nº 001/2010



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
A Arsesp	4
Planejamento, execução e regulação	5
O relatório	7
Infográfico.....	9
1 SAU	11
1.1 Atendimento aos usuários de Santa Gertrudes.....	13
2 ECONÔMICO-FINANCEIRO.....	15
2.1 Apresentação	15
2.2 Aspectos Econômico-Financeiros do Contrato de Concessão.....	17
3 SANEAMENTO	19
3.1 Regulação Técnica	19
3.2 Fiscalização Técnica Operacional	23
CONSIDERAÇÕES FINAIS	28
ANEXO I.....	29
GLOSSÁRIO	47

APRESENTAÇÃO

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 288 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 (Mairinque e Santa Gertrudes). 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 2.007, 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 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 Santa Gertrudes firmou o contrato de concessão nº 001/2010, transferindo a execução dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário para a Odebrecht Ambiental, delegando à Arsesp, por meio do Convênio de Cooperação nº 004/2010 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 Santa Gertrudes está ilustrada no diagrama abaixo:

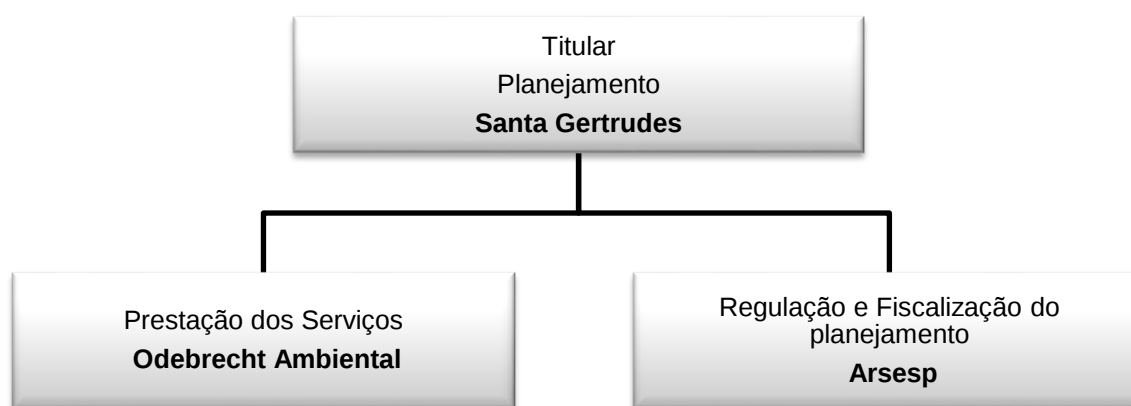


Figura 1 - Diagrama da prestação dos serviços de saneamento básico

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 ou Prestação dos Serviços

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

O contrato de concessão nº 001/2010 celebrado entre Santa Gertrudes e a Odebrecht Ambiental vigorará pelo prazo de 30 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 Santa Gertrudes 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 Odebrecht Ambiental cumpra o que foi planejado pelo titular dos serviços, se faz 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 incluídos 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 Odebrecht Ambiental deve observar a existência dessa viabilidade. As revisões quadrienais dos planos municipais de saneamento (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 2), que consistem nos principais instrumentos regulatórios adotados para essa finalidade.

O relatório

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 Santa Gertrudes em 2016.

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 nos em três capítulos, a saber: (i) Serviços 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); (ii) Econômico-Financeiro (abarca os aspectos relacionados às tarifas – reajustes e revisões tarifárias -, investimentos e contrato de concessão); e (iii) Saneamento (trata das normas e estudos regulatórios, indicadores e atividades e resultados das fiscalizações realizadas). Além disso, está disponível um Infográfico com o resumo das principais informações e indicadores contidos ao longo deste relatório.

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

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

Perfil Demográfico



Assinatura do Convênio

• 20/10/2010

Publicação do Convênio

• 21/10/2010

Contrato de Concessão n°

• 001/2010

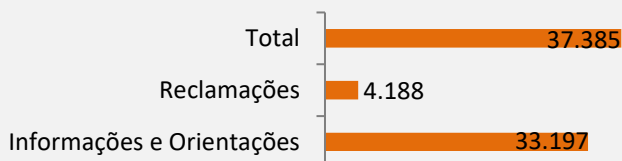
Convênio de Cooperação n°

• 002/2010



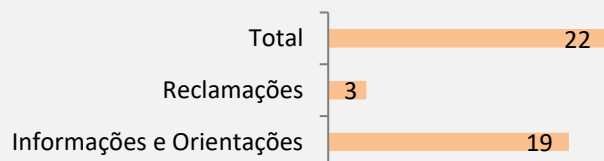
Atendimento aos Usuários

Total para o Estado de São Paulo



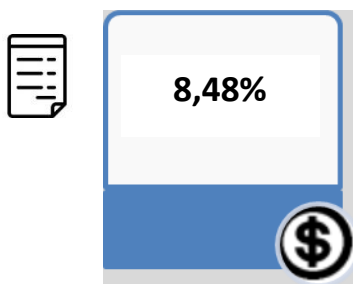
Fonte:
* Arsesp, 2016.

Total para o município de Santa Gertrudes



Fonte:
* Arsesp, 2016.

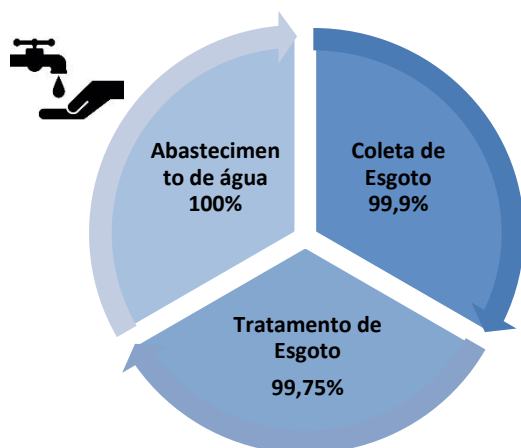
Reajuste da Tarifa*



Fonte:
* Arsesp, 2016.

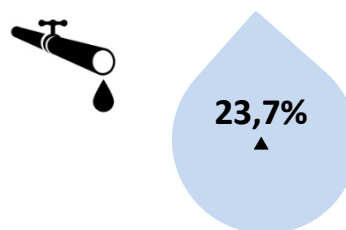
Indicadores Operacionais

Saneamento Básico*



Fonte:
* Arsesp, 2016.

Perdas Totais*



* PT = (volume produzido – volume micromedido) / volume produzido

Fonte:
* Arsesp, 2016.

Fiscalização

	Periódica	Específica	Permanente
Método	Campo	Remota/Campo	Remota
Abrangência	Água, Esgoto e Comercial	Fato específico	Água e Esgoto
Periodicidade	Anual	Quando Necessário	Anual
Data	31/05/2016		

Fonte:
* Arsesp, 2016.

1 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.

O SAU tem a missão de conduzir, de forma imparcial e independente, a tarefa pública de respeitar e fazer ser respeitada a legislação que disciplina esses serviços públicos, contribuindo 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 prestados pela Odebrecht Ambiental, 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 Agência, 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 Arsesp 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 do serviço prestado no município.

O telefone do SAU está disponível nas faturas emitidas pela Odebrecht Ambiental, 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 também disponibiliza uma segunda instância de atendimento, que é a Ouvidoria da Agência.

O papel principal da Ouvidoria da Arsesp 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 solução 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

1.1 Atendimento aos usuários de Santa Gertrudes

Os números relativos ao atendimento de usuários do município em 2016 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); e
- 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 averiguações com o objetivo de solucionar as divergências e dirimir o conflito entre o usuário e a Odebrecht Ambiental.

Manifestações por tipo – 2016

Tipo	Quantidade
Orientações, informações e outros	19
Reclamações	3
Total	22

Tabela 1 - Manifestações registradas em 2016

Nas duas tabelas a seguir é possível verificar, quantitativamente, os problemas que mais motivaram as reclamações feitas pelos usuários dos serviços de saneamento básico de Santa Gertrudes em 2016.

Reclamações por tipo - 2016

Assunto	Quantidade	Percentual
Atendimento da concessionária	1	33,3%
Corte/suspensão do fornecimento	1	33,3%
Faturamento	1	33,3%
Total	3	100%

Tabela 2 - Reclamações registradas em 2016

Evolução anual das reclamações – Santa Gertrudes

2014	2015	2016
-	-	3

Tabela 3 - 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
4.623	3.635	4.220	5.563	4.188

Tabela 4 - 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 2016.

2 ECONÔMICO-FINANCEIRO

2.1 Apresentação

Para que suas atividades sejam factíveis, os setores público ou 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 da 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).

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

2.1.2 Reajustes Tarifários

De acordo com o estabelecido no Contrato de Concessão nº 001/2010, assinado em 20 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 27/10/2016, com a aplicação do percentual de 8,4760%, correspondente à variação acumulada pelo IPCA/IBGE no período de 12 meses, de 01/10/2015 a 30/09/2016, da Tarifa de Referência que determina o valor das tarifas e o preço dos serviços complementares da concessionária Odebrecht Ambiental Santa Gertrudes S/A (Deliberação Arsesp 677/2016).

Na tabela a seguir estão dispostas as atualizações tarifárias realizadas pela Arsesp para Santa Gertrudes de 2011 a 2016:

Reajustes tarifários nos anos de 2011 a 2016:			
Ano	Reajuste (%)	Tarifa Referencial TR – R\$/m ³	Deliberação
2011	6,30%	2,10	268/2011
2012	9,09%	2,29	372/2012
2013	5,86%	2,4242	433/2013
2014	6,75%	2,5877	515/2014
2015 (*)	28,22%	3,3181	595/2015
2016	8,48%	3,5993	677/2016

Tabela 5 – Reajustes tarifários em Santa Gertrudes

* Revisão tarifária

2.2 Aspectos Econômico-Financeiros do Contrato de Concessão

Os valores apresentados neste capítulo foram respaldados pelas análises das informações contidas nas demonstrações contábeis de 2016 e no Relatório Anual de Acompanhamento.

2.2.1 Investimentos

A tabela a seguir apresenta um resumo do plano de investimentos ajustado no período de 2015-2019.

Resumo dos Investimentos previstos – período de 2015-2019
(R\$1.000 – set/2015)

Discriminação	2015	2016	2017	2018	2019
1. Ampliação e Melhoria do Sistema	298	1.840	1.887	1.959	1.813
Água	298	1.299	1.769	1.101	1.297
Esgoto		541	118	858	516
2. Expansão de Rede de Ligações	123	220	220	222	216
Água	30	108	108	109	106
Esgoto	93	112	112	113	110
3. Substituição de Rede de Ligações	153	371	376	384	223
Água	141	306	310	317	154
Esgoto	12	65	66	67	69
4. Outros Investimentos	95	295	163	98	52
INVESTIMENTO TOTAL	669	2.726	2.646	2.663	2.304

Tabela 6 – Resumo dos investimentos

2.2.2 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 20 de junho de 2017.

Descrição	Fluxo de Caixa 1ª Revisão Tarifária	Balanço Patrimonial 2016	% Realizado
Receita de Serviços	7.427	7.411	100%
Despesas Totais	6.041	6.821	113%
Despesas de Operação e Manutenção - OPEX	4.560	5.776	127%
Despesas Comerciais, Adm. E Outras	1.481	1.045	71%

Tabela 7 – Comparativo - receita e despesa

A análise destes valores indica que em 2016 a receita líquida realizada foi 100% e as despesas de 113% do valor projetado na primeira revisão tarifária em 2016.

3 SANEAMENTO

3.1 Regulação Técnica

3.1.1 Panorama geral

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 desenvolve-se nas seguintes atuações:

- I. Estudos técnicos;
- II. Elaboração de deliberações (normas);
- III. Elaboração de notas técnicas;
- IV. Acompanhamento de indicadores.

Os estudos precedem a criação de uma deliberação, portanto, é o momento de analisar o tema e verificar sua pertinência e impacto na prestação dos serviços públicos de água e esgoto. Efetuada essa análise, uma minuta da deliberação 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).

Já o acompanhamento de indicadores tem a finalidade de garantir o cumprimento das metas estabelecidas nos Contratos de Programa ou de Concessão dos municípios regulados e gerar fiscalizações pontuais em caso de desvios entre a meta projetada e o índice realizado.

No dia a dia, a equipe de Regulação Técnica é consultada também pelos prestadores de serviço quanto à aplicação das normas em casos específicos. Sempre que há uma alteração ou implantação de um novo procedimento operacional, a equipe de Regulação Técnica é consultada para verificar a aderência às normas definidas. As análises feitas são apresentadas por meio de Notas Técnicas.

Durante 2016 foram realizadas as seguintes atividades de Regulação Técnica:

Elaboração e Revisão de Deliberações:

- Revisão da deliberação nº 31, editada em dez/2008, 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.
- Revisão da deliberação nº 52, que estabelece procedimentos para comunicação de incidentes na prestação de serviços de saneamento básico, e da deliberação nº 439 que estabelece procedimentos para comunicação de interrupções programadas na prestação de serviços de abastecimento de água.
- Audiência Pública referente a uma proposta de Deliberação para classificação de economias não-residenciais.

Estudos Técnicos e Notas Técnicas:

- Estudo Técnico para desenvolvimento de uma metodologia de análise do desempenho dos processos de produção de água;
- Emissão de Notas Técnicas contendo análises técnicas sobre diversos assuntos solicitados pelas prestadoras de serviços, pelas prefeituras e outros órgãos relacionados ao setor de saneamento.

Convênio de Cooperação Técnica com o Centro de Vigilância Sanitária:

A Arsesp firmou em 2015 um Termo de Cooperação Técnica com o Centro de Vigilância Sanitária da Secretaria de Estado da Saúde – CVS/SES, para o intercâmbio de informações, experiências e conhecimento técnico na vigilância 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 2016 ocorreram três reuniões entre a Arsesp e o CVS, que permitiram ampliar o diálogo e estruturar um canal de troca de informações relativas à prestação dos serviços de abastecimento de água.

Os municípios que demandaram ações em relação à qualidade da água distribuída à população e medidas adotadas foram Caçapava e Capão Bonito (Apiaí-Mirim).

Em articulação do CVS com as vigilâncias regional e municipal foram coletadas amostras de água nestes municípios para análise laboratorial de vigilância para parâmetros como ferro, fluoreto, coliformes totais,

Escherichia coli, cor aparente e turbidez. Contou-se com a colaboração das unidades do Instituto Adolfo Lutz em Santo André e em Sorocaba. Foram realizadas as devidas tratativas com o prestador dos serviços.

Elaboração de Notas Técnicas:

As Notas Técnicas são instrumentos utilizados pela Arsesp para responder às consultas encaminhadas pelos prestadores de serviço, 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. Em 2016 foram emitidas as seguintes Notas Técnicas:

NT.S-0001-2016	Avaliação do Pedido de Reconsideração para o Auto de Infração (AI)
NT.S-0259-2015	Arujá - avaliação das considerações em resposta ao Termo de Notificação - TNS 1445-2015
NT.S-0016-2016	Avaliação de Manifestação contra Termo de Notificação - Município de Magda, IDQAD
NT.S-0018-2016	Questionamentos realizados pela concessionária Odebrecht Ambiental sobre a aplicação de procedimentos comerciais
NT.S-0057-2016	Estudo de Aplicação Geral- Dúvidas apresentadas pela Odebrecht Ambiental sobre: (i) lançamento de esgoto em Galerias de Águas Pluviais (ii) procedimentos a serem adotados e (iii) ocorrência de vazamento em cavalete
NT.S-0309-2015	Avaliação de Manifestação contra Auto de Infração - Descumprimento do Índice de Qualidade de Água Distribuída - IDQAd no Município de Pongá
NT.S-0065-2016	Estudo de Aplicação Geral - Convênio de Cooperação entre Município de Cabralia Paulista e Arsesp - Viabilidade Técnica para Regulação e Fiscalização
NT.S-0070-2016	Estudo de Aplicação Geral - Viabilidade técnica para exercer a regulação e fiscalização dos serviços de tratamento e destinação final de resíduos sólidos do Município de Barueri
NT.S-0074-2016	Estudo de Aplicação Geral - Análise de dados referentes à Deliberação nº 550/2015
NT.S-0076-2016	Estudo de Aplicação Geral - Autorização para a cobrança de novos serviços

Tabela 8 – Notas Técnicas emitidas em 2016

3.1.2 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.

Indicadores técnico operacionais

<i>Indicador</i>	<i>Unidade</i>	<i>2015</i>	<i>2016</i>
<i>Cobertura de água</i>	%	100	100
<i>Perdas Totais</i>	%	25	23,7
<i>Cobertura de Esgotamento Sanitário</i>	%	99,9	99,9
<i>Tratamento de Esgoto</i>	%	99,75	99,75

Tabela 9 – Acompanhamento de indicadores contratuais

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. Para o registro dessas informações, a Arsesp disponibiliza para as prestadoras de serviços acesso a dois sistemas informatizados: SISCÍ's – sistema de comunicação de incidentes e SISCIP's – sistema de comunicação de interrupções programadas.

Essas deliberações cumprem a obrigação prevista na Lei 11.445/2007, que estabelece as diretrizes nacionais para o saneamento básico, de comunicação prévia ao regulador e aos usuários sobre as interrupções programadas, além de garantir o amplo acesso às informações sobre os serviços prestados.

Em 2016 não houve comunicação de incidente ou de interrupção programada por parte da concessionária.

3.2 Fiscalização Técnica Operacional

A Arsesp fiscaliza todas as etapas do sistema de abastecimento de água, desde a captação, tratamento da água e distribuição à população. No sistema de esgotamento sanitário o processo de verificação acontece desde a coleta, passando pelo tratamento de 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 e nas normas técnicas, as equipes de especialistas 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 reguladora 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 a concessionária sanar as não conformidades, além de desenvolver mecanismos de disseminação dessa prática para os demais locais onde opera.

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

3.2.1 Espécies de fiscalização

Nos 288 municípios¹ em que a Arsesp atua são executados três tipos de fiscalizações:

¹ Referência setembro de 2017.

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

Tabela 10 - tipos de fiscalização

- Periódica – é efetuada anualmente *in loco*, obedecendo a um calendário previamente estabelecido. De caráter preventivo e visão sistêmica, visa identificar fatores prejudiciais à 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 da análise de 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 a serem considerados com maior atenção na fiscalização periódica.

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

- 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.
- 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.
- 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.

3.2.2 Fiscalizações realizadas em 2016

A tabela abaixo apresenta um comparativo mensal e consolidado entre as fiscalizações programadas e as fiscalizações executadas em 2016:

Fiscalizações	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Total
Programadas	50	80	105	105	105	105	100	105	105	105	105	50	1.120
Executadas	0	65	120	102	93	111	139	140	82	62	126	74	1.114

Tabela 11 – Fiscalizações programadas e executadas em 2016

Foram realizadas fiscalizações periódicas em 262 municípios do estado de São Paulo (incluindo a Capital) e 14 fiscalizações específicas.

Em Santa Gertrudes foram realizadas as seguintes ações fiscalizatórias em 2016:

Modalidade	Tipo	Sistemas Abrangidos	Data
Periódica	Campo	Água, Esgoto e Comercial	31/05/2016

Tabela 12 - Fiscalizações realizadas em 2016

3.2.3 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.

A seguir apresentamos as não conformidades (NCs) encontradas, atendidas e aguardando atendimento, das fiscalizações executadas no

município de Santa Gertrudes desde a primeira fiscalização até as realizadas no ano de 2016.

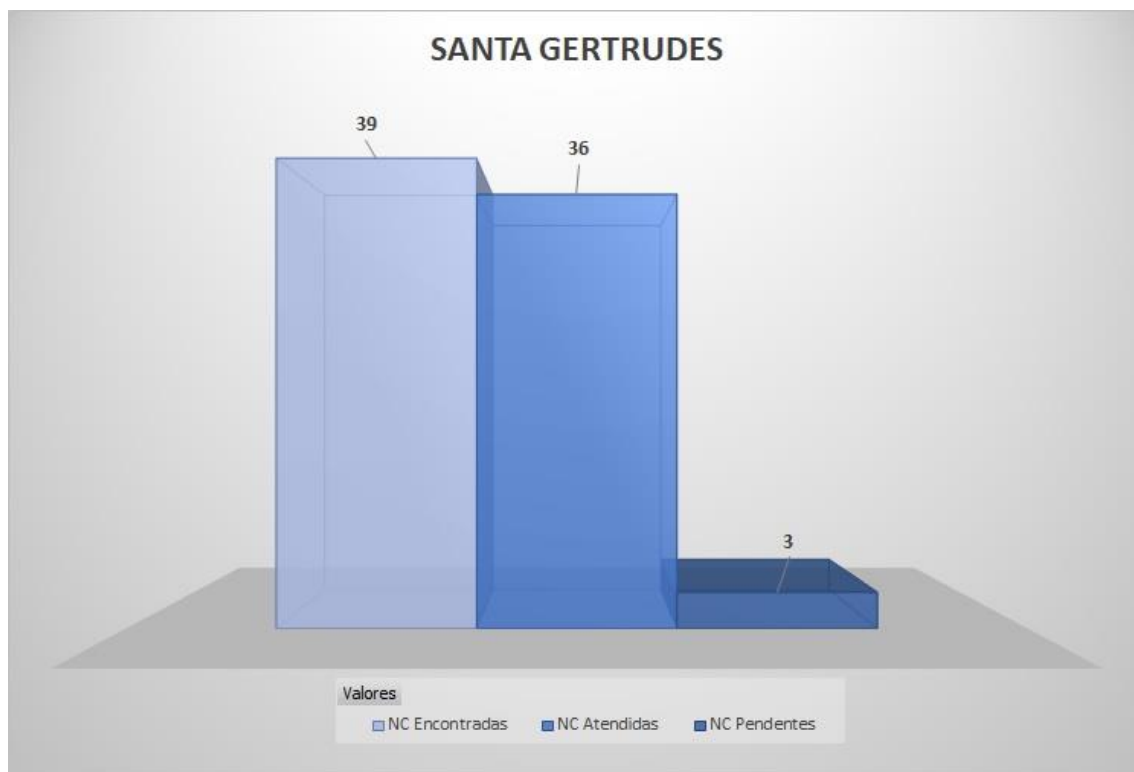


Gráfico 1 – Não conformidades 2016

Destacamos que as não conformidades em atendimento relativas à fiscalização de um determinado ano, não são repassadas para as fiscalizações 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 conforme o processo de fiscalização.

3.2.4 Registro fotográfico



Imagem 1 – Registro fotográfico realizado durante a fiscalização em Santa Gertrudes



Imagem 2 – Registro fotográfico realizado durante a fiscalização em Santa Gertrudes

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 Santa Gertrudes ao longo do ano de 2016.

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

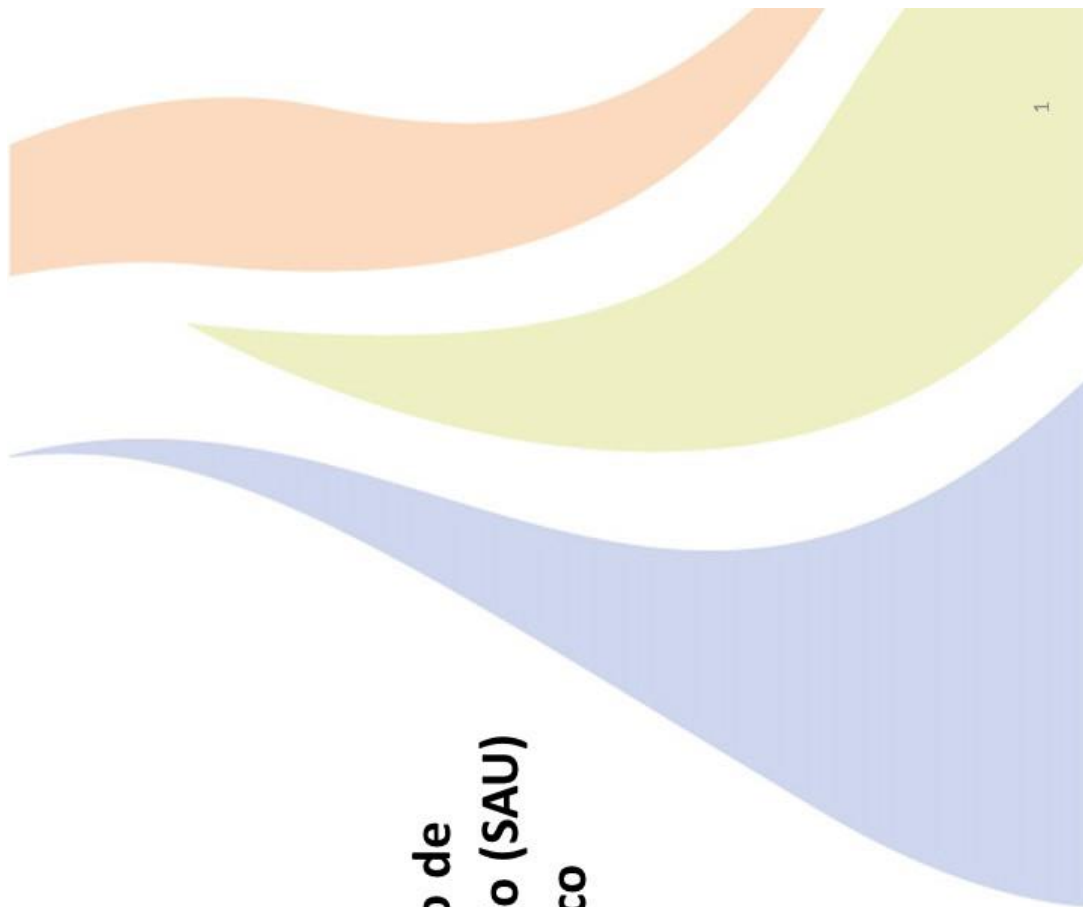
Destacamos que é muito importante a participação do gestor municipal no processo de aperfeiçoamento da regulação e fiscalização do setor, por isso o convidamos para acompanhar as atividades da Arsesp a fim de contribuir para a melhoria dos serviços públicos.

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

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

Ano 2016

ANEXO I



Apresentação

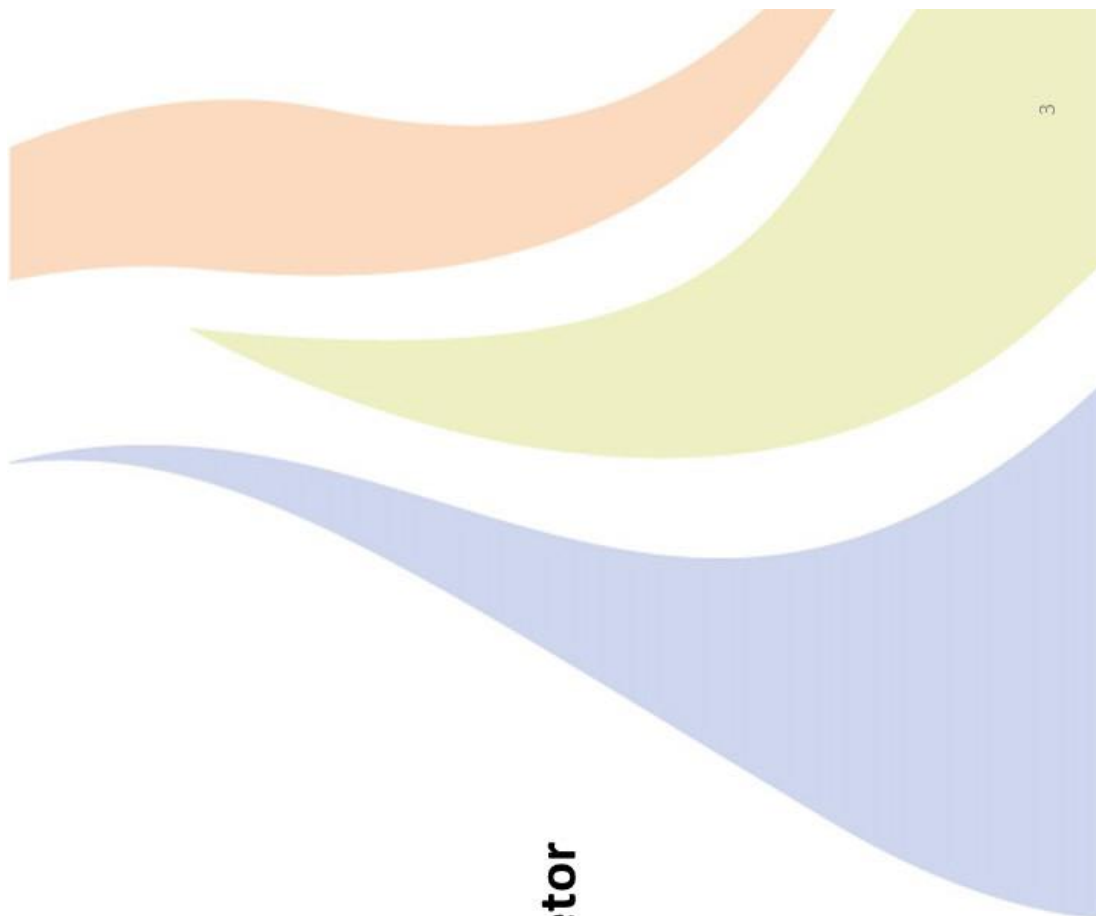
A Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo – ARSESP é uma autarquia de regime especial, vinculada à Secretaria Estadual de Governo, criada pela Lei Complementar nº 1.025, de 07 de dezembro de 2007, e regulamentada pelo Decreto 52.455, de 07 de dezembro de 2007, com o objetivo 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



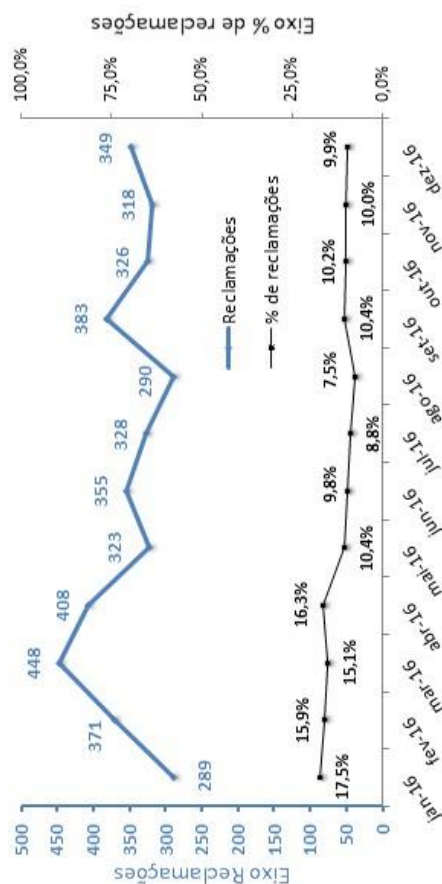
Manifestações por tipo e Evolução das Reclamações

Manifestações por tipo entre 2012 e 2016

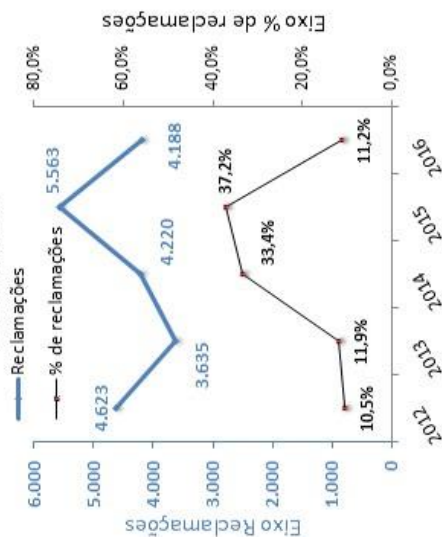
Ano	Informações	Varição¹	Reclamações	Varição¹	Total	Varição¹
2012	39.375	-59,93%	4.623	-43,25%	43.998	-58,65%
2013	26.934	-31,60%	3.635	-21,37%	30.569	-30,52%
2014	8.401	-68,81%	4.220	16,09%	12.621	-58,71%
2015	9.406	11,96%	5.563	31,82%	14.969	18,60%
2016	33.197	252,93%	4.188	-24,72%	37.385	149,75%

¹ Variação com relação ao ano anterior.

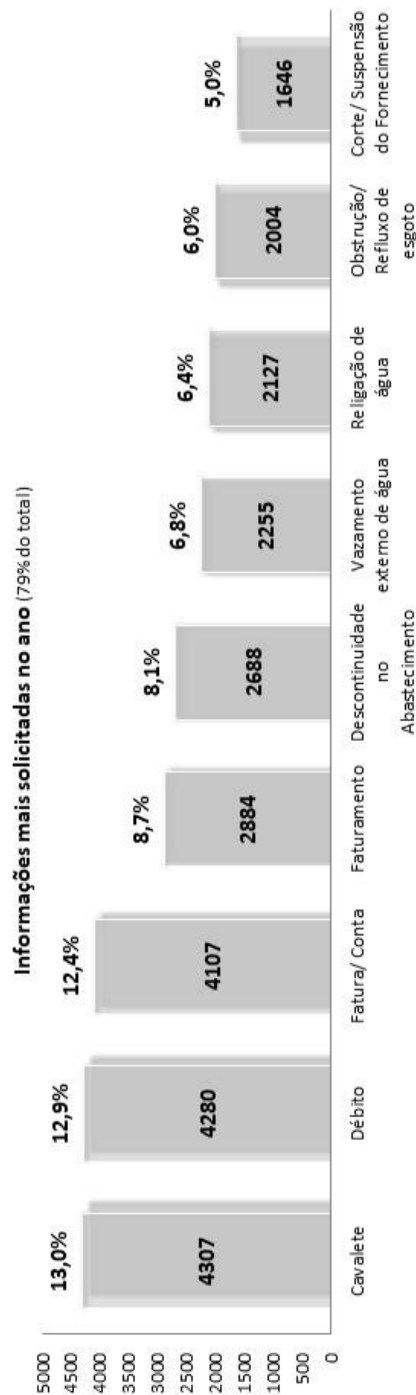
Evolução mensal de Reclamações em 2016 e
Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações



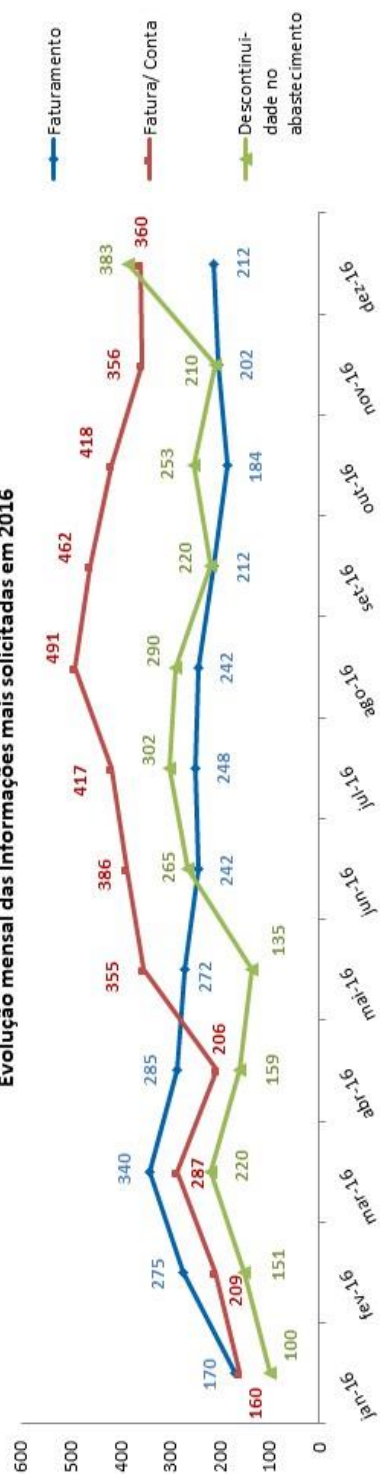
Evolução Anual de Reclamações e
Percentual de Reclamações sobre o total de
Manifestações



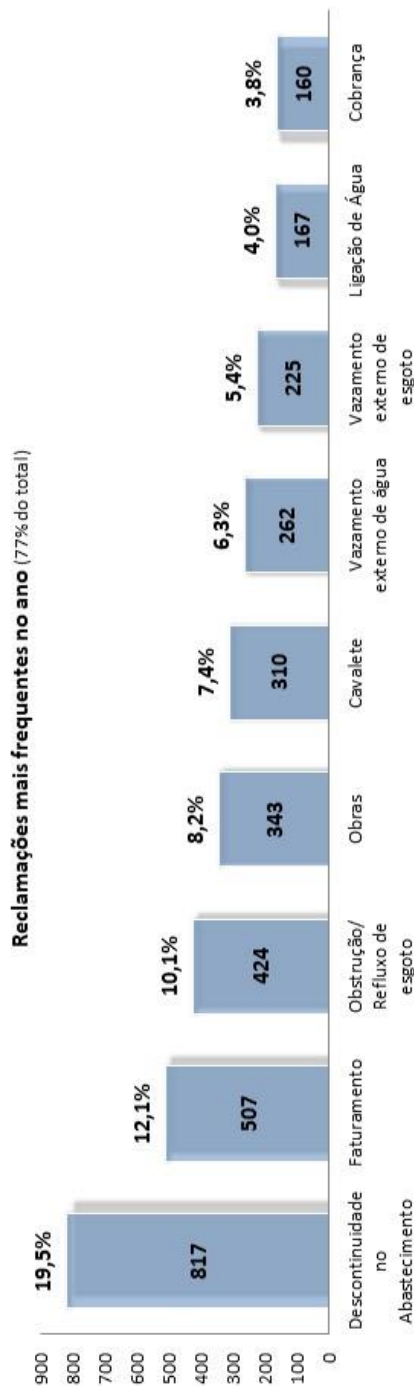
Informações por Assunto em 2016



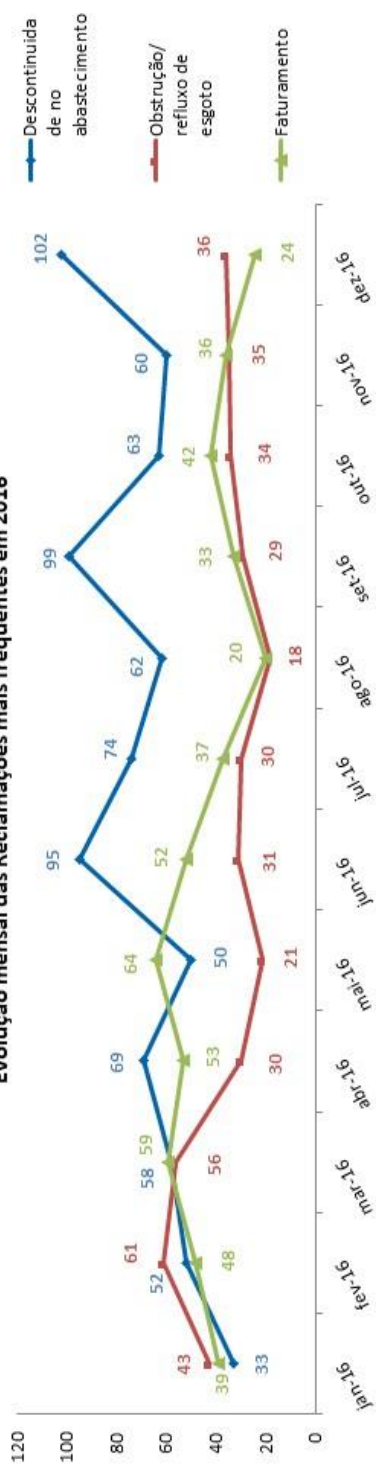
Evolução mensal das informações mais solicitadas em 2016



Reclamações por Assunto em 2016



Evolução mensal das Reclamações mais frequentes em 2016



“Reclamações a cada 10 mil Economias de água” por Prestadores de Serviços em 2016

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	Sabesp	10.466.520 ²	4.181	3,99	99,78%	99,83%
2ª	Odebrecht Ambiental	8.354	3	3,59	0,08%	0,07%
3ª	Saneaqua	15.124	4	2,64	0,14%	0,10%
Setor agregado		10.489.998	4.188	3,99	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 2016.

² Referente aos municípios atendidos pelo SAU ARSESP

“Reclamações a cada 10 mil Economias de água” por Município em 2016

Municípios com até 10.000 Economias de água¹

Posição	Município	Quantidade de Economias de água ¹		Reclamações a cada 10 mil Economias de água		Posição	Município	Quantidade de Economias de água ¹		Reclamações a cada 10 mil Economias de água	
		Total de Reclamações	de água ¹	Total de Reclamações	de água			Total de Reclamações	de água ¹	Total de Reclamações	de água
1º	Barra do Chapéu	4	1.020	39,22		13º	Óleo	1	1.014	9,86	
2º	Iporanga	3	958	31,32		14º	Itariri	3	3.264	9,19	
3º	Fernão	1	388	25,77		15º	Iaras	1	1.272	7,86	
4º	Juquitiba	14	6.101	22,95		16º	Barra do Turvo	1	1.341	7,46	
5º	Ribeira	2	962	20,79		17º	Parquera-Açu	4	5.616	7,12	
6º	Santana da Ponte Preta	1	619	16,16		18º	Eldorado	2	3.001	6,66	
7º	São Lourenço da Serra	5	3.310	15,11		19º	Narandiba	1	1.572	6,36	
8º	Flora Rica	1	664	15,06		20º	Salmourão	1	1.710	5,85	
9º	Miracatu	7	4.739	14,77		21º	Alfredo Marcondes	1	1.730	5,78	
10º	Pirapora do Bom Jesus	8	5.441	14,70		22º	Pilar do Sul	5	9.587	5,22	
11º	Cajati	11	8.578	12,82		23º	Santo Antônio do Pinhal	1	1.960	5,10	
12º	Riversul	2	1.868	10,71		24º	Coroados	1	1.978	5,06	

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 2016.

“Reclamações a cada 10 mil Economias de água” por Município em 2016

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	Posição	Município	Quantidade de Economias de água ¹	Total de Reclamações	Reclamações a cada 10 mil Economias de água
1º	Guarujá	127.980	187	14,61	13º	Santa Isabel	13.725	10	7,29
2º	Embu-Guaçu	18.753	22	11,73	14º	Franco da Rocha	47.494	34	7,16
3º	São Vicente	126.881	146	11,51	15º	Mairiporã	20.345	14	6,88
4º	São Sebastião	27.817	28	10,07	16º	Barueri	117.754	78	6,62
5º	Santana de Parnaíba	47.249	47	9,95	17º	Diadema	162.037	96	5,92
6º	Itanhaém	72.197	67	9,28	18º	Osasco	278.602	158	5,67
7º	Jandira	42.526	39	9,17	19º	São Bernardo do Campo	317.576	176	5,54
8º	Avaré	34.646	30	8,66	20º	Iguape	10.932	6	5,49
9º	Caieiras	33.447	27	8,07	21º	Caraguatatuba	64.906	34	5,24
10º	Peruíbe	45.036	36	7,99	22º	São José dos Campos	255.159	133	5,21
11º	Francisco Morato	50.603	39	7,71	23º	Ilha Comprida	12.107	6	4,96
12º	Embu das Artes	94.266	70	7,43	24º	Ferraz de Vasconcelos	61.301	30	4,89

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 2016.

Indicadores do Serviço de Atendimento ao Usuário da ARSESP por Prestador de Serviços em 2016

% de reclamações com resposta fora do prazo¹

Posição	Prestador de serviços	% de reclamações com resposta fora do prazo
1ª	Saneaqua	33,3%
2ª	Sabesp	20,1%
3ª	Odebrecht Ambiental	0,0%
Setor agregado		20,1%

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	Odebrecht Ambiental	66,7%
2ª	Saneaqua	25,0%
3ª	Sabesp	20,2%
Setor agregado		20,2%

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	59,5%
2ª	Saneaqua	25,0%
3ª	Odebrecht Ambiental	0,0%
Setor agregado		59,4%

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 por tipo entre 2012 e 2016

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Total	Variação
2012	38.900	-60,23%	4.614	43.514	-58,94%
2013	26.396	-32,14%	3.620	30.016	-31,02%
2014	8.241	-68,78%	4.197	12.438	-58,56%
2015	9.319	13,08%	5.550	14.869	19,54%
2016	32.933	253,40%	4.181	37.114	149,61%

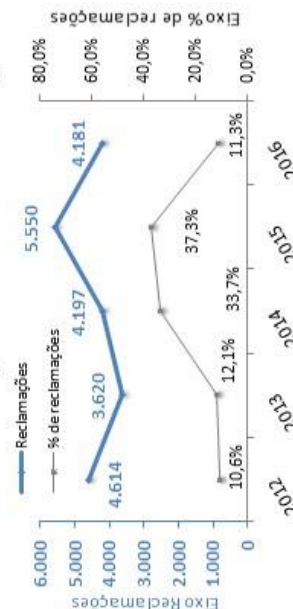
Indicadores
saneamento
prestador de
coação do

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

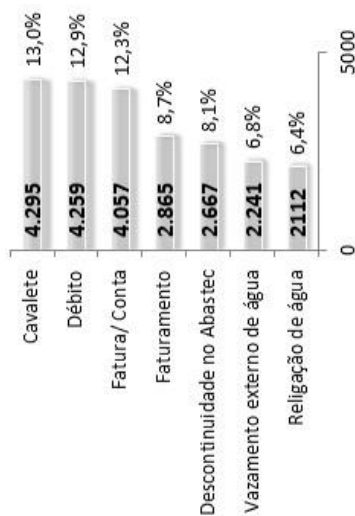
Municípios com mais Reclamações no ano

São Paulo	1750
Guarujá	187
São Bernardo do Campo	176
Osasco	158
São Vicente	146
São José dos Campos	133
Praia Grande	97
Diadema	96
Barueri	78
Embu das Artes	70

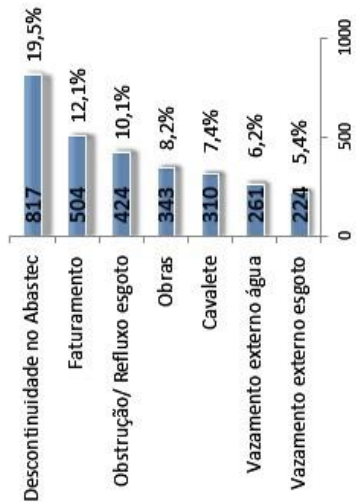
Evolução Anual de Reclamações e Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações



Informações mais solicitadas no ano (68% do total)



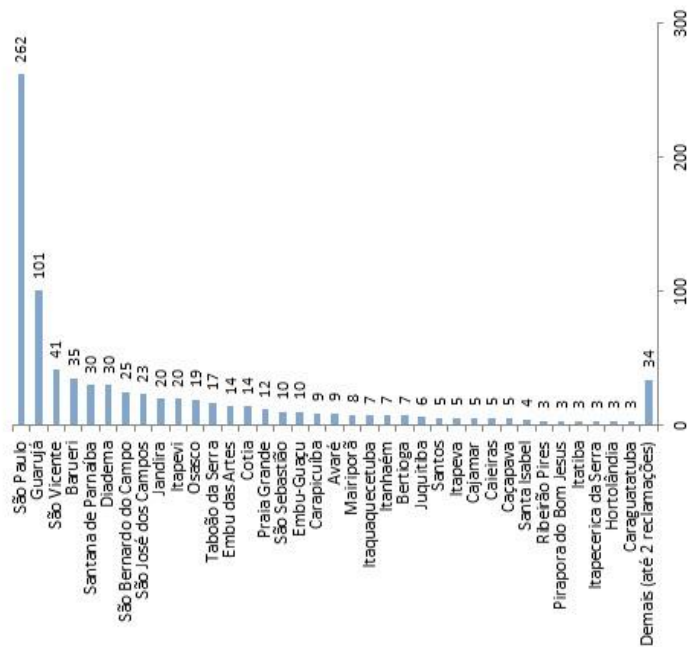
Reclamações mais frequentes no ano (69% do total)



Prestador de serviços Sabesp - Reclamações mais frequentes por Município

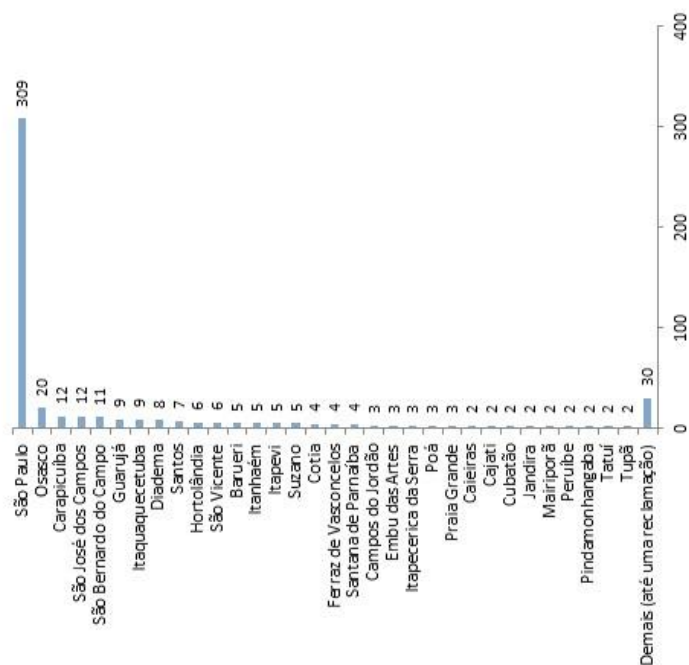
Descontinuidade no abastecimento de água

817 Reclamações recebidas de 65 municípios



Faturamento

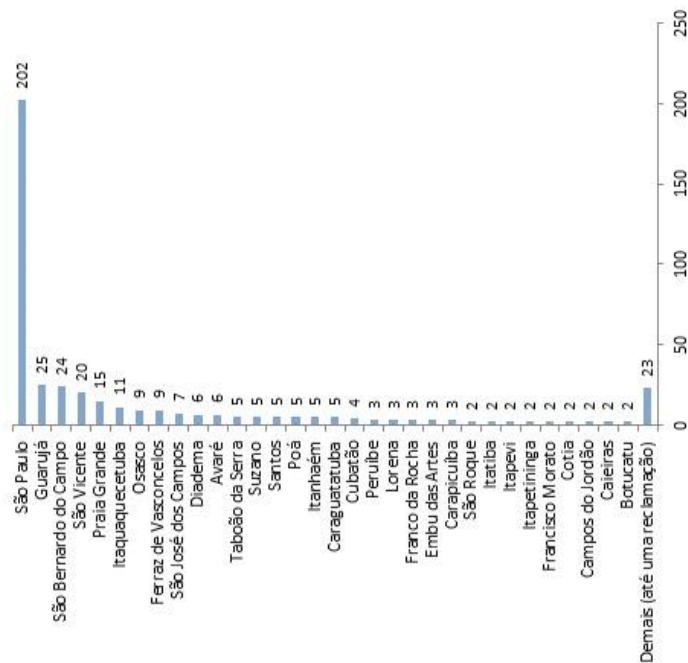
504 Reclamações recebidas de 62 municípios



Prestador de serviços Sabesp - Reclamações mais frequentes por Município

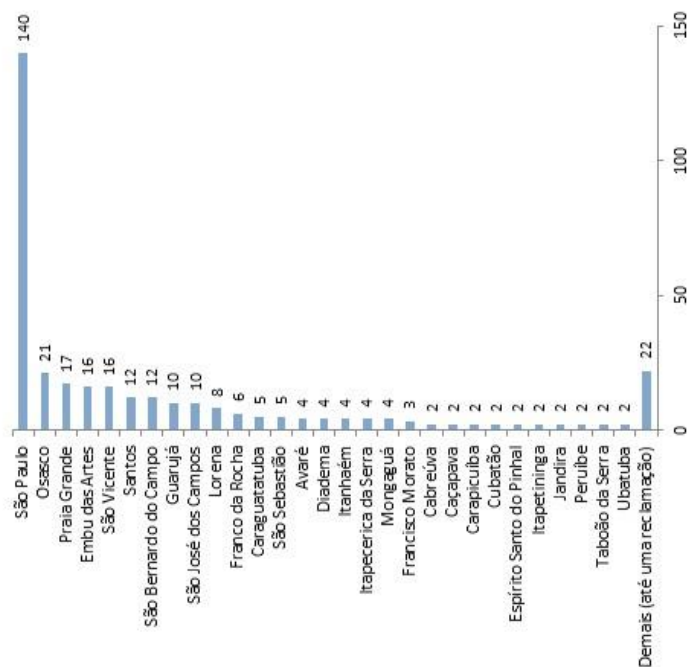
Obstrução/ Refluxo de esgoto

424 Reclamações recebidas de 55 municípios



Obras

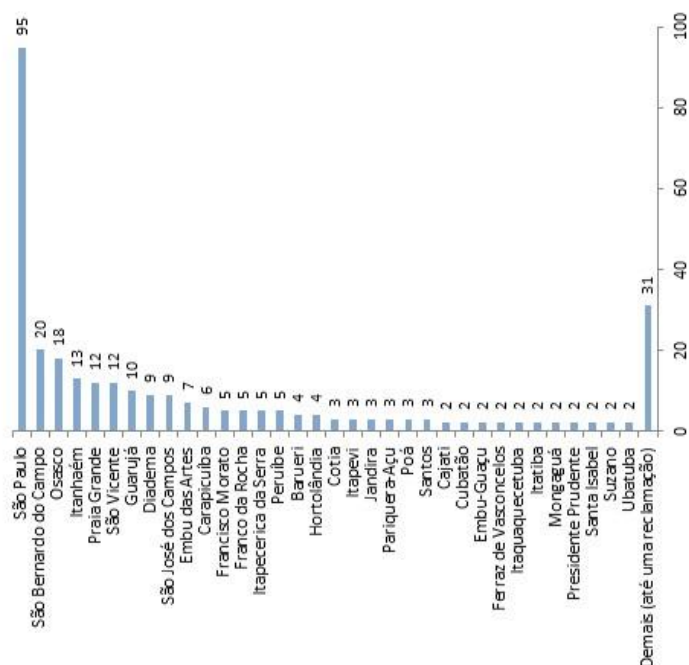
343 Reclamações recebidas de 51 municípios



Prestador de serviços Sabesp - Reclamações mais frequentes por Município

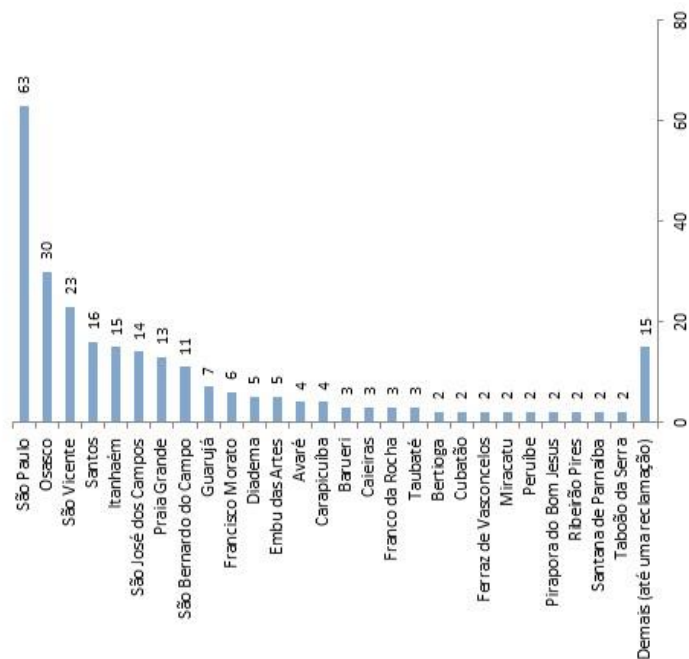
Cavalete

310 Reclamações recebidas de 65 municípios



Vazamento externo de água

261 Reclamações recebidas de 41 municípios



Prestador de serviços Saneagua Mairinque

Manifestações por tipo entre 2012 e 2016

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2012	228	8,57%	7	40,00%	235	9,30%
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%

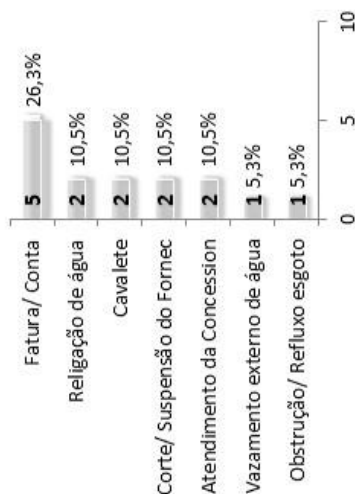
Indicadores
prestador de
serviços

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

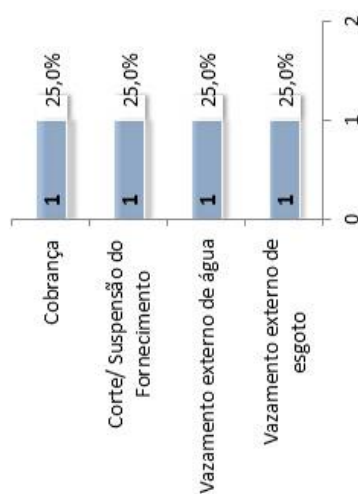
Municípios com mais Reclamações no ano

Mairinque	4
-----------	---

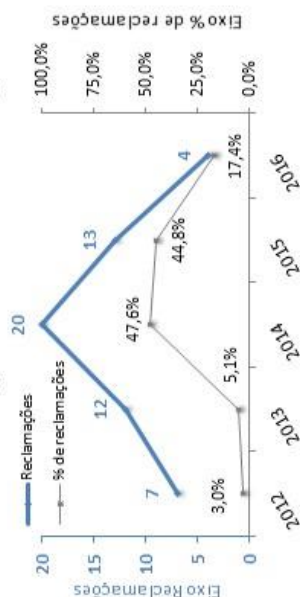
Informações mais solicitadas no ano (79% do total)



Reclamações mais frequentes no ano



Evolução Anual de Reclamações e Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações



Prestador de serviços Odebrecht Ambiental - Santa Gertrudes

Manifestações por tipo entre 2012 e 2016

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Total	Varição
2012	69	60,47%	2	71	61,36%
2013	38	-44,93%	0	38	-46,48%
2014	13	-65,79%	3	16	-57,89%
2015	4	-69,23%	0	4	-75,00%
2016	19	375,00%	3	22	450,00%

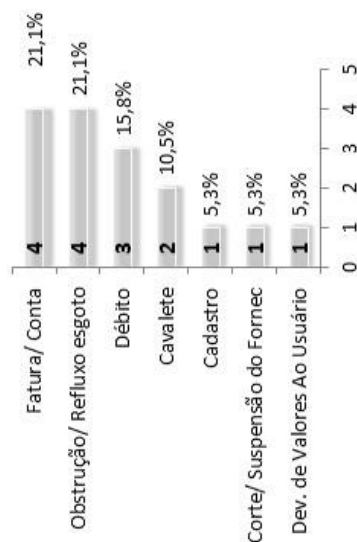
Indicadores
prestador de
serviços
posição do

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

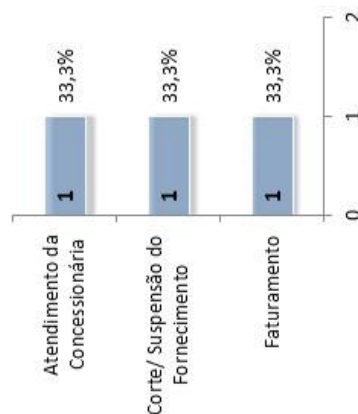
Municípios com mais Reclamações no ano

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

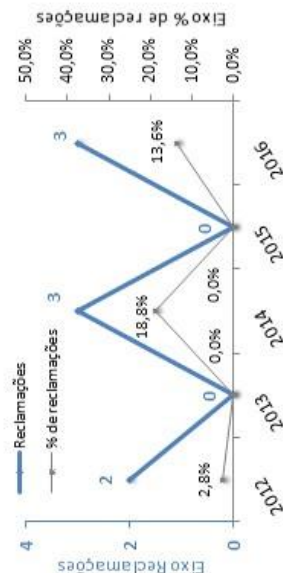
Informações solicitadas no ano (84% do total)



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 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): 8:30 às 17:30

PABX: (11)9293-5100

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



Secretaria de Governo

GLOSSÁRIO²

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,

² 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.