



Relatório Analítico 2019

APRESENTAÇÃO

O Relatório Analítico de Saneamento Básico apresenta as principais ações e resultados decorrentes do monitoramento da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário em Santa Gertrudes em 2019.

Esse monitoramento tem como base o que foi estabelecido no Contrato de Programa, 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.

O município de Santa Gertrudes firmou o Contrato de Programa nº 01/2010, transferindo a execução dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário para a BRK 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 importância do Plano Municipal de Saneamento Básico

O planejamento dos serviços públicos de saneamento básico é obrigação indelegável do titular dos serviços. Assim, cabe ao município a elaboração e as revisões do Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB), instrumento no qual deverão estar estabelecidas as diretrizes para alcançar a universalização dos serviços, a partir de critérios técnicos contextualizados à realidade local.

O PMSB é indispensável para as atividades de regulação e fiscalização, pois cabe à Arsesp verificar se a concessionária está executando o planejamento municipal de maneira adequada e dentro dos prazos avançados. Caso o PMSB seja impreciso quanto às prioridades, obras e prazos ou esteja desatualizado, a Arsesp perde sua maior referência em relação aos investimentos que precisam ser iniciados, à progressão das metas para a universalização dos serviços, aos mecanismos contingenciais que devem ser adotados em casos críticos, à tarifa que deve ser aplicada aos usuários, dentre outros aspectos.

Importante recordar que cabe ao município a elaboração do seu respectivo Plano de Saneamento, que precisa ser revisto, de acordo com a Lei de Saneamento, em prazo não superior a quatro anos. Após quatro anos da implementação do plano já é possível verificar e eliminar possíveis distorções de projeções do plano original e acrescentar ações relacionadas às situações que possam ter surgido no decorrer do tempo.

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.

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.

Saneamento Básico 0800 771 68 83

Gás Canalizado 0800 770 04 27

Energia Elétrica 0800 727 01 67

e-mail: arsesp@sp.gov.br

Endereço: Rua Cristiano Viana, 428 – São Paulo – SP – CEP 05411-902

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

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 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.

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

Ouvidoria da Arsesp
0800 770 68 84

Atendimento aos Usuários de Santa Gertrudes

Os números relativos ao atendimento de usuários do município em 2019 estão dispostos a seguir. Antes, porém, cabe-nos explicar que os atendimentos estão separados por 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 no prestador de serviço com objetivo de solucionar as divergências e dirimir conflitos entre o usuário e a concessionária.

A seguir, será possível verificar as manifestações, tipos de reclamações e evolução dessas reclamações feitas pelos usuários dos serviços de saneamento básico em Santa Gertrudes nos últimos quatro anos.

Manifestações 2019

69

5

Orientações, informações e outros

Reclamações

Tipos de reclamações 2019

assunto	quantidade	percentual
DENÚNCIA	1	20,00%
DESCONTINUIDADE NO ABASTECIMENTO	1	20,00%
FATURAMENTO	1	20,00%
SERVIÇOS - Desligamento a pedido do consumidor	1	20,00%
SERVIÇOS - Obras	1	20,00%
total	5	100%

Evolução das reclamações

Ano	2015	2016	2017	2018	2019
total		3	3	1	5

Obs: Espaços vazios significam que o município não possuía convênio de cooperação naquele ano

Além dos dados ora apresentados, a Arsesp divulga regularmente o Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário 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”.

SANEAMENTO

Esta seção apresenta os valores dos indicadores realizados pela prestadora no ano de 2019.

Indicador Operacional	abr/19	mai/19	jun/19	jul/19	ago/19	set/19	out/19	nov/19	dez/19	Média Anual
Índice Cobertura de Água	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Índice Coleta de Esgoto	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Índice de Tratamento de Esgoto	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Perdas	27,43%	24,85%	26,31%	27,30%	25,30%	21,40%	24,00%	18,40%	25,10%	24,40%
ACT - Análises Conformes Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Fiscalização

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 por meio de Termos de Notificação de Saneamento (TNS) e, eventualmente, a instauração de procedimento administrativo sancionatório, mediante a lavratura de auto de infração (AI).

Fiscalizações 2019 – resultados

421 relatórios e laudos de constatação técnica elaborados

2.382 não conformidades identificadas

296 termos de notificação de saneamento emitidos

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

As fiscalizações técnico-operacionais e comerciais referentes a Santa Gertrudes estão documentadas no processo próprio do município, que é público. Qualquer informação adicional poderá ser solicitada pelos canais de atendimento aos gestores municipais.

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 fiscalização.

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

Periodicidade	Tipo	Escopo
• Periódica (agendada) • Específica (em função da demanda)	• Campo • Remota	• Técnico operacional • Investimentos • Perdas • Comercial

Campo: a programação dos municípios nos quais será realizada uma fiscalização de campo é feita por meio da aplicação de uma análise multicritérios que considera um horizonte de planejamento de 3 anos. Essa fiscalização é efetuada *in loco*, obedecendo a um calendário previamente estabelecido. É proativa, preventiva, identifica fatores que estão prejudicando ou possam vir a prejudicar a prestação dos serviços.

Remota: efetuada anualmente em todos os municípios conveniados, de forma remota, por meio de análise das informações contidas no banco de dados da Arsesp. Pode gerar uma ação específica e alertar para aspectos pontuais a serem considerados com maior atenção no acompanhamento de campo.

Específica: realizada *in loco* ou de forma remota, com o objetivo de apurar as não conformidades detectadas pela Arsesp ou por meio de solicitação do poder concedente, reclamações de usuários recebidas pelos canais de comunicação da Agência, denúncias e informações da imprensa.

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

Técnicos: realizadas nas instalações operacionais dos prestadores de serviços, tais como: áreas de captação de água, poços profundos, adutoras, estações de tratamento de água, estações de tratamento de esgoto, estações elevatórias e reservatórios.

Comerciais: agências de atendimento ao público, *call centers* e ambiente de atendimento virtual são verificados, considerando-se as condições gerais e prazos para atendimento dos pedidos de serviços diversos, o oferecimento de informações aos usuários e atendimentos às normas e deliberações da Arsesp.

Contratuais: efetuadas na Arsesp por meio da análise de indicadores e metas da operadora, bem como durante as fiscalizações específicas e periódicas. Controlam a evolução de indicadores contratuais, obras referentes a investimentos previstos e realizados, além de outras obrigações estabelecidas nos Contratos de Programa.

Fiscalizações realizadas em 2019

Foram realizadas **207** 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 **371** 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 2019:

Fiscalizações	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	TOTAL
Programadas	0	7	11	22	26	15	31	28	20	7	14	15	196
Executadas	0	7	16	26	29	13	38	22	21	8	14	13	207

Adicionalmente, durante 2019, 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 equipamentos, que permitiram agilizar os processos, melhorar os controles e dar mais transparência às atividades da diretoria.

Foram revisados o planejamento e a 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, acompanhando as principais obras associadas para incremento da oferta de abastecimento de água, coleta, tratamento de esgotos e redução de perdas.

Foram realizadas fiscalizações das condições de atendimento comercial nos municípios de Mairinque, Registro, Santa Gertrudes e Santos, nas Unidades de Negócios MC, ML, MN, MO e MS do município de São Paulo e na Central de Atendimento da Sabesp.

ECONÔMICO-FINANCEIRO

Para a universalização dos serviços, manutenção da atratividade de investimentos e modicidade tarifária, os serviços regulados necessitam da garantia do equilíbrio econômico-financeiro. Assim, a regulação econômico-financeira desenvolve estudos, normas e procedimentos visando a esse equilíbrio.

A regulação econômico-financeira de saneamento precisa sopesar 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 devam ser cobertos, preferencialmente, por tarifas.

Esses custos são calculados pelo regulador por meio de dois instrumentos aplicáveis à tarifa: reajuste e revisão. No reajuste é aplicada a correção inflacionária do período, uma mera atualização de valores; na revisão, as condições da prestação dos serviços são revisitadas, permitindo aumentos/reduções acima ou abaixo da inflação do período, tendo como base a avaliação de custos operacionais, remuneração dos investimentos e sua recuperação por meio da depreciação/amortização e estimativas de mercado.

Situação tarifária

De acordo com o estabelecido no Contrato de Concessão nº 01/2010, assinado em 26 de outubro de 2010, os reajustes são concedidos anualmente, de acordo com a data-base alterada pelo Termo Aditivo nº 001/2012 (novembro) e ao final do ciclo tarifário de quatro anos é realizada a revisão tarifária.

O último reposicionamento tarifário foi concedido em 01/12/2019, com a aplicação do percentual de 14,8196% (catorze inteiros, oito mil cento e noventa e seis décimos de milésimo por cento), referente à 2ª Revisão Tarifária Ordinária, aplicadas sobre as tarifas publicadas na Deliberação Arsesp nº 815/2018.

Na tabela a seguir estão dispostas as atualizações tarifárias realizadas pela Arsesp para Santa Gertrudes de 2011 a 2019:

Reajustes tarifários nos anos de 2011 a 2018			
Ano	Reajuste %	Tarifa Referencial TR – R\$/m³	Deliberação Arsesp
2011	06,30%	2,10	268/2011
2012	09,09%	2,29	372/2012
2013	05,86%	2,4242	433/2013
2014	06,75%	2,5877	515/2014
2015	28,22%	3,3181	595/2015
2016	08,48%	3,5993	677/2016
2017	02,54%	3,6906	758/2017
2018	04,53%	3,8576	815/2018
2019	14,82%	4,4293	911/2019

Aspectos Econômico-financeiros dos Contratos de Programa

Os cálculos e análises apresentados neste capítulo foram feitos pela Arsesp, com base nas informações contidas nas demonstrações contábeis de 2019 e no Relatório Anual de Acompanhamento.

Investimentos

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

RESUMO DOS INVESTIMENTOS PREVISTO – 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

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 de 2019 auditadas.

Descrição	Fluxo de Caixa 1ª Revisão Tarifária	Balanço Patrimonial 2019	% Realizado
Receita de Serviços	9.364	9.326	100%
Despesas Totais	5.742	8.389	146%
Despesas de Operação e Manutenção - OPEX	4.360	6.323	145%
Despesas Comerciais, Adm. E Outras	1.382	2.066	149%

A análise destes valores indica que em 2019 a receita líquida realizada foi 100% e as despesas, 146% do valor projetado na 1ª Revisão Tarifária em 2016.

Tarifa média e grau de cobertura

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

Para o cálculo do grau de cobertura, 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 Santa Gertrudes esse grau de cobertura está demonstrado na tabela abaixo.

2019	Tarifa Média de Água	Tarifa Média de Esgoto	Tarifa Média	Despesas Diretas	Despesas Indiretas	Despesa Total	Grau de Cobertura
jan	3,40	3,40	6,81	4,18	1,13	5,31	0,78
fev	2,92	2,92	5,84	3,88	1,32	5,20	0,89
mar	3,30	3,25	6,54	3,52	1,41	4,92	0,75
abr	3,29	3,34	6,63	4,37	1,42	5,80	0,87
mai	3,31	3,30	6,61	3,95	1,71	5,66	0,86
jun	3,12	3,22	6,34	2,46	1,56	4,02	0,63
jul	3,29	3,26	6,56	3,66	1,40	5,06	0,77
ago	3,31	3,25	6,55	4,90	1,32	6,22	0,95
set	3,53	3,36	6,89	3,36	1,83	5,19	0,75
out	3,52	3,47	6,99	3,51	1,72	5,23	0,75
nov	4,40	4,12	8,52	3,71	1,75	5,46	0,64
dez	2,50	2,44	4,93	4,20	2,79	6,98	1,42

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

INFOGRÁFICO

Santa Gertrudes

Fontes: Arsesp e BRK



Reajuste da Tarifa

14,82%

Total de Investimentos em 2019

valor realizado (R\$)

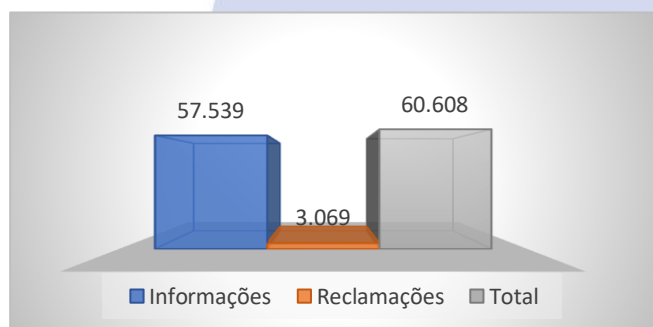
2.304 MIL

Indicadores

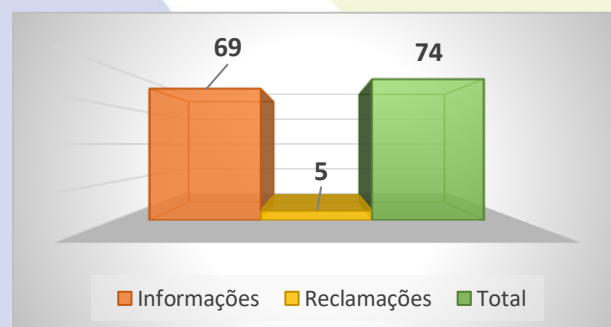
Indicador Operacional	abr/19	mai/19	jun/19	jul/19	ago/19	set/19	out/19	nov/19	dez/19	Média Anual
Índice Cobertura de Água	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Índice Coleta de Esgoto	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Índice de Tratamento de Esgoto	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Perdas	27,43%	24,85%	26,31%	27,30%	25,30%	21,40%	24,00%	18,40%	25,10%	24,40%
ACT - Análises Conformes Total	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%



Atendimento aos Usuários



total do atendimento ao usuário no estado de SP – 2019



total do atendimento ao usuário no município em 2019

Relatório Analítico 2019



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

arsesp

Quer saber mais sobre a atuação da Agência?

Acesse: www.arsesp.sp.gov.br

