



# arsesp

agência reguladora  
de serviços públicos do  
estado de São Paulo

## **Relatório analítico 2020**

Queiroz

# 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 Queiroz em 2020.

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 Queiroz firmou o Contrato de Programa nº 102/2008, transferindo a execução dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário para a Sabesp, delegando à Arsesp, por meio do Convênio de Cooperação nº 1434/2007, 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 Sabesp está executando o planejamento municipal de maneira adequada e dentro dos prazos avençados. 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 ação relacionadas as situações que possam ter surgido no decorrer do tempo.



# 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.

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](mailto: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 Queiroz

Os números relativos ao atendimento de usuários do município em 2020 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 Queiroz nos últimos cinco anos.

### Manifestações 2020

<b>7</b>	<b>0</b>
<b>Orientações, informações e outros</b>	<b>Reclamações</b>

### Tipos de reclamações 2020

assunto	quantidade	percentual
0	0	0
<b>total</b>		<b>100%</b>

**Obs:** Espaços vazios significam o não recebimento de reclamações do município durante o ano.

### Evolução das reclamações

Ano	2016	2017	2018	2019	2020
<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**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](http://www.arsesp.sp.gov.br)).



# SANEAMENTO

Esta seção apresenta uma análise das metas contratuais estabelecidas no Contrato de Programa celebrado entre esse município e a Sabesp, em face do realizado pela prestadora no ano de 2020.

## Cobertura dos domicílios com rede de abastecimento de água

Indicador	Realizado em 2020 (%)	Próxima meta (%) ano 2020	Previsibilidade*
<b>ICA</b>	<b>99,80</b>	<b>99,00</b>	<b>Meta Atendida</b>

\* A previsibilidade foi calculada considerando-se a evolução média anual do índice

## Cobertura com Sistema de Coleta de Esgotos

Indicador	Realizado em 2020 (%)	Próxima meta (%) ano 2020	Previsibilidade*
<b>ICE</b>	<b>99,50</b>	<b>97,00</b>	<b>Atendeu a meta</b>

\* A previsibilidade foi calculada considerando-se a evolução média anual do índice

## Tratamento de Esgotos

Indicador	Realizado em 2020 (%)	Próxima meta (%) ano 2020	Previsibilidade*
<b>ITE</b>	<b>100,00</b>	<b>95,00</b>	<b>Meta atendida</b>

\* A previsibilidade foi calculada considerando-se a evolução média anual do índice

## Controle de Perdas

Indicador	Realizado em 2020 (L/ramal.dia)	Próxima meta (L/ramal.dia) ano 2020	Previsibilidade*
<b>IPD†</b>	<b>30,00</b>	<b>150,00</b>	<b>Meta atendida</b>

\* A previsibilidade foi calculada considerando-se a evolução média anual do índice



## 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 2020 – resultados

**712** relatórios e laudos de constatação técnica elaborados

**4.178** não conformidades identificadas

**669** 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 Queiroz 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
<ul style="list-style-type: none"><li>• Periódica (agendada)</li><li>• Específica (em função da demanda)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Campo</li><li>• Remota</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Técnico operacional</li><li>• Investimentos</li><li>• Perdas</li><li>• Comercial</li></ul>

**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 2020

Foram realizadas **557** 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 **689** ofícios de posicionamentos de não conformidades de termos de notificação.

A tabela abaixo apresenta as quantidades de fiscalizações executadas em 2020:

<b>Fiscalizações</b>	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	TOTAL
Executadas	2	1	23	86	89	83	39	26	56	45	52	55	<b>557</b>

Adicionalmente, durante 2020 a Diretoria de Saneamento deu continuidade às atividades de planejamento e gestão, 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 revisada a fiscalização remota realizada em todos os municípios regulados, reavaliando-se a forma de verificação dos itens de fiscalização que trouxeram melhoria no 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 de metas contratuais de forma sistematizada, por meio de um módulo desenvolvido no Sistema de Apoio à Fiscalização – SAFI – conferindo agilidade, precisão e exatidão dos dados e informações de 15 municípios com metas programadas para o ano de 2019.



# 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

As tarifas vigentes em 2020 no município podem ser consultadas na tabela a seguir. Esses valores foram autorizados e publicados pela Arsesp por meio da Deliberação nº 1.021 de 15 de julho de 2020.



<b>Residencial Social</b>	<b>Unid.</b>	<b>Tarifa Água</b>	<b>Tarifa Esgoto</b>
0 a 10	R\$/Mês	9,18	7,34
11 a 20	R\$/m³	1,43	1,15
21 a 30	R\$/m³	3,10	2,46
31 a 50	R\$/m³	4,42	3,56
Acima de 50	R\$/m³	5,25	4,23
<b>Residencial Normal</b>	<b>Unid.</b>	<b>Tarifa Água</b>	<b>Tarifa Esgoto</b>
0 a 10	R\$/Mês	27,07	21,71
11 a 20	R\$/m³	3,77	2,98
21 a 50	R\$/m³	5,80	4,63
Acima de 50	R\$/m³	6,94	5,52
<b>Comercial / Industrial / Pública sem contrato</b>	<b>Unid.</b>	<b>Tarifa Água</b>	<b>Tarifa Esgoto</b>
0 a 10	R\$/Mês	54,36	43,47
11 a 20	R\$/m³	6,43	5,11
21 a 50	R\$/m³	10,39	8,31
Acima de 50	R\$/m³	12,20	9,74
<b>Comercial: Entidades de Assistência Social</b>	<b>Unid.</b>	<b>Tarifa Água</b>	<b>Tarifa Esgoto</b>
0 a 10	R\$/Mês	27,17	21,74
11 a 20	R\$/m³	3,24	2,55
21 a 50	R\$/m³	5,24	4,19
Acima de 50	R\$/m³	6,12	4,88
<b>Pública com Contrato</b>	<b>Unid.</b>	<b>Tarifa Água</b>	<b>Tarifa Esgoto</b>
0 a 10	R\$/Mês	40,73	32,60
11 a 20	R\$/m³	4,80	3,86
21 a 50	R\$/m³	7,83	6,24
Acima de 50	R\$/m³	9,13	7,33

<b>Outros Serviços</b>	<b>Unid.</b>	<b>Tarifa Água</b>	<b>Tarifa Esgoto</b>
Carro Tanque: Terceiros	R\$/m³	43,11	-
Carro Tanque: Sabesp	R\$/m³	105,78	-

## Aspectos Econômico-financeiros dos Contratos de Programa

Os cálculos e análises apresentados neste capítulo foram feitos pela Arsesp, com base nos números apresentados pela Sabesp no Relatório Gerencial de Desempenho, encaminhado previamente pela prestadora ao município.



## Investimentos nos sistemas de água e esgoto

No estudo de viabilidade econômico-financeira, anexo ao Contrato de Programa, consta a previsão de investimento nos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário para o período de vigência do contrato. A previsão desses valores, expressos em moeda da época da assinatura do contrato, é atualizada anualmente pelo IPCA e o montante é acumulado para efeito de acompanhamento dos valores previstos originalmente e de comparação com os valores realizados.

Para o ano de 2020, o valor previsto no contrato atualizado é de R\$ **106,71** mil. Já o total realizado nesse ano foi de R\$ **264,90** mil, ou seja, **248%** do valor previsto.

Os investimentos previstos acumulados desde o início do contrato totalizam R\$ **2.772,43** mil, e foram realizados no mesmo período R\$ **2.664,79** mil, representando **96%** do previsto.

Deve-se observar que todos os valores apresentados na tabela a seguir estão atualizados pelo IPCA para preços médios de 2020.

### VALORES EM R\$ 1.000

	<b>Até 2019*</b>	<b>Em 2020</b>	<b>Acumulado até 2020</b>
1- Valores contratuais	2.665,72	106,71	2.772,43
2-Valores realizados	2.399,89	264,90	2.664,79
3-Diferença (2-1)	- 265,83	158,19	- 107,64
% realizado (2/1)	90%	248%	96%

*(\*) Valores a preços médios de 2020, atualizado pelo IPCA/IBGE*

*Contratos recentes não possuem dados sobre investimentos acumulados.*

Os valores dos investimentos são fiscalizados e auditados anualmente pela Arsesp, podendo ser aplicadas penalidades caso sejam constatadas não conformidades.

## Receitas e Despesas

Esta seção apresenta a comparação dos valores de receita e despesa previstos no Contrato de Programa com os totais realizados pela Sabesp. Deve-se observar também que todos os valores apresentados a seguir estão atualizados pelo IPCA para preços médios de 2020.

A análise desses valores, conforme informados no Relatório Gerencial de Desempenho, indica que em 2020 a receita líquida realizada foi **146%** e as despesas de exploração **164%** do previsto.

A margem líquida, que é a diferença entre a receita líquida e o total das despesas de exploração, foi **positiva** em R\$ **130,50** mil, enquanto o valor previsto no contrato resulta em uma margem líquida **positiva** de R\$ **179,13** mil. A margem líquida corresponde aos recursos gerados na prestação dos serviços, e parte dela deve ser investida na reposição de ativos depreciados e parte na expansão do atendimento da população.



**VALORES EM R\$ 1.000**

	Previsto para 2020	Realizado em 2020	Realizado/previsto (%)
1- Receita líquida	885,28	1.290,31	146%
2- Despesas de exploração	706,15	1.159,81	164%
3- Margem líquida (1-2)	179,13	130,50	

(\*) Valores a preços médios de 2020, atualizado pelo IPCA

### Grau de comprometimento do custo do serviço com base na tarifa média

Para o cálculo do comprometimento da tarifa média com a despesa de exploração, 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. As despesas de exploração são gastos decorrentes das despesas diretas dos sistemas e das despesas indiretas das unidades de apoio à prestação dos serviços: as gerências regionais e as unidades da administração central da Sabesp. Nelas não estão incluídas as despesas de depreciação e remuneração dos ativos em operação, que também devem ser cobertos pela tarifa.

Para o município de Queiroz, esse grau de comprometimento é de **87%**, conforme demonstrado abaixo.

	Tarifa Média (R\$/m <sup>3</sup> )	Despesas de Exploração (R\$/m <sup>3</sup> )	Grau de comprometimento (%)
2020	<b>3,27</b>	<b>2,85</b>	<b>87%</b>

Ressaltamos que os municípios estão divididos por região, compreendendo sistemas isolados e sistemas integrados de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.



# INFOGRÁFICO - QUEIROZ

Fontes: Arsesp e Sabesp



## Reajuste da Tarifa

**3,4026%**

## Investimentos nos sistemas de água e esgoto

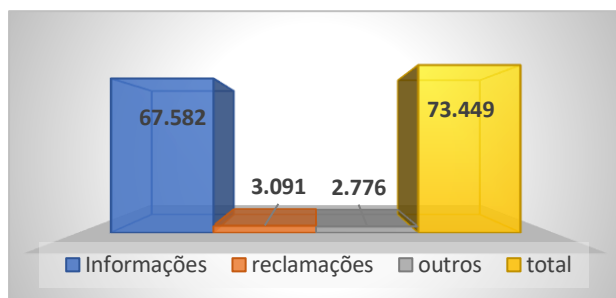
valor previsto (R\$)	valor realizado (R\$)	% do valor previsto
<b>106,71</b> mil	<b>264,90</b> mil	<b>248%</b>

## Indicadores

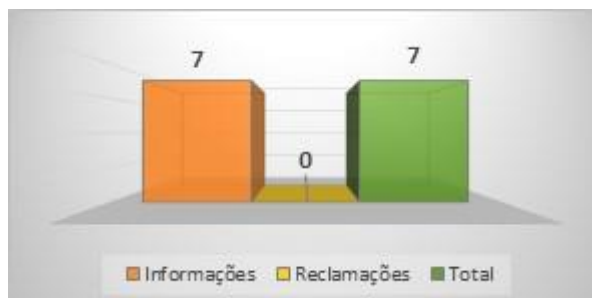
	Indicador	2020
Abastecimento de água	ICA (%)	<b>99,80</b>
	IPDt (L/ramal.dia)	<b>30,00</b>
Esgotamento sanitário	ICE (%)	<b>99,50</b>
	ITE (%)	<b>100,00</b>



## Atendimento aos Usuários



total do atendimento no estado de SP – 2020



atendimento ao usuário no município em 2020



# Relatório analítico 2020



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 72 701 67

Gás canalizado – 0800 77 004 27

Saneamento – 0800 77 168 83

Ou escreva para [arsesp@sp.gov.br](mailto:arsesp@sp.gov.br)

Ouvidoria – 0800 770 6884

[ouvidoriaarsesp@sp.gov.br](mailto:ouvidoriaarsesp@sp.gov.br)

Canal Exclusivo para

Prefeitos: 0800 771 77 33

[arsesp.municipios@arsesp.sp.gov.br](mailto:arsesp.municipios@arsesp.sp.gov.br)

## arsesp

Rua Cristiano Viana, 428 - Cerqueira César - SP

05411-902 - PABX: (11)3204-2100

Quer saber mais sobre a atuação da Agência?

Acesse: [www.arsesp.sp.gov.br](http://www.arsesp.sp.gov.br)

