



# RELATÓRIO ANALÍTICO 2021

Itupeva

# 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 Itupeva em 2021.

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 Itupeva firmou o Contrato de Programa nº 242/2012, 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 014/2012, 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 ações 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 Itupeva

Os números relativos ao atendimento de usuários do município em 2021 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 Itupeva nos últimos cinco anos.

### Manifestações 2021

**8**

**13**

Orientações, informações e outros

Reclamações

### Tipos de reclamações 2021

| assunto                          | quantidade | percentual  |
|----------------------------------|------------|-------------|
| ATENDIMENTO DA CONCESSIONÁRIA    | 1          | 7,69%       |
| CADASTRO                         | 1          | 7,69%       |
| COBRANÇA                         | 1          | 7,69%       |
| DESCONTINUIDADE NO ABASTECIMENTO | 1          | 7,69%       |
| FATURAMENTO                      | 1          | 7,69%       |
| OUTROS                           | 1          | 7,69%       |
| SERVIÇOS - Cavalete              | 1          | 7,69%       |
| SERVIÇOS - Ligação de Água       | 3          | 23,08%      |
| SERVIÇOS - Ligação de Esgoto     | 1          | 7,69%       |
| SERVIÇOS - Medidor               | 1          | 7,69%       |
| SERVIÇOS - Obras                 | 1          | 7,69%       |
| <b>total</b>                     | <b>13</b>  | <b>100%</b> |

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



## Evolução das reclamações

| Ano          | 2017     | 2018     | 2019     | 2020      | 2021      |
|--------------|----------|----------|----------|-----------|-----------|
| <b>total</b> | <b>4</b> | <b>9</b> | <b>8</b> | <b>13</b> | <b>13</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 2021.

Espaços vazios significam que o acompanhamento não é aplicável a este contrato ou o município não possuía convênio de cooperação no período.

## Cobertura dos domicílios com rede de abastecimento de água

| Indicador  | Realizado em 2021 (%) | Próxima meta (%)<br>ano 2025 | Previsibilidade*       |
|------------|-----------------------|------------------------------|------------------------|
| <b>ICA</b> | <b>99,80</b>          | <b>98,50</b>                 | <b>Atenderá a meta</b> |

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

## Cobertura com Sistema de Coleta de Esgotos

| Indicador  | Realizado em 2021 (%) | Próxima meta (%)<br>ano 2025 | Previsibilidade*       |
|------------|-----------------------|------------------------------|------------------------|
| <b>ICE</b> | <b>99,30</b>          | <b>96,00</b>                 | <b>Atenderá a meta</b> |

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

## Tratamento de Esgotos

| Indicador  | Realizado em 2021 (%) | Próxima meta (%)<br>ano 2025 | Previsibilidade*       |
|------------|-----------------------|------------------------------|------------------------|
| <b>ITE</b> | <b>100,00</b>         | <b>100,00</b>                | <b>Atenderá a meta</b> |

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

## Controle de Perdas

| Indicador   | Realizado em 2021 (L/ramal.dia) | Próxima meta (L/ramal.dia)<br>ano 2025 | Previsibilidade*       |
|-------------|---------------------------------|--|------------------------|
| <b>IPD†</b> | <b>149,00</b>                   | <b>180,00</b>                          | <b>Atenderá a meta</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 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 2021 – resultados

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

**4.895** não conformidades identificadas

**689** 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 Itupeva 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:





**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 2021

Foram realizadas **766** 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 **514** ofícios de posicionamentos de não conformidades de termos de notificação.

A tabela abaixo apresenta as quantidades de fiscalizações executadas em 2021:

| <b>Fiscalizações</b> | jan | fev | mar | abr | mai | jun | jul | ago | set | out | nov | dez | TOTAL      |
|----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|
| Executadas           | 39  | 31  | 16  | 29  | 50  | 19  | 47  | 83  | 123 | 123 | 101 | 105 | <b>766</b> |

Adicionalmente, durante 2021 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 294 municípios com metas programadas para o ano de 2020.



# 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 2021 no município podem ser consultadas na tabela a seguir. Esses valores foram autorizados e publicados pela Arsesp por meio da Deliberação nº 1.150 de 08 de abril de 2021.

**Tabela 5 - Diretoria de Sistemas Regionais (GT - Interior)**  
Inclui os municípios das seguintes unidades: RA (exceto município de Tejuapá), RB, RG (exceto municípios de Aguiar e Tapiratiba), RJ (exceto município de Salinho), RM, RR (apenas para os municípios de Apiaí, Barra do Chapéu, Itaóca, Itapirapuã Paulista e Ribeira) e RT (exceto município de Lins)

| Residencial Social                            | Unid.             | Tarifa Água | Tarifa Esgoto |
|---|-------------------|-------------|---------------|
| 0 a 10  | RS/mês            | 9,05        | 7,23          |
| 11 a 20                                       | RS/m <sup>3</sup> | 1,41        | 1,13          |
| 21 a 30                                       | RS/m <sup>3</sup> | 3,05        | 2,42          |
| 31 a 50                                       | RS/m <sup>3</sup> | 4,35        | 3,51          |
| Acima de 50                                   | RS/m <sup>3</sup> | 5,17        | 4,17          |
| Residencial Vulnerável                        | Unid.             | Tarifa Água | Tarifa Esgoto |
| 0 a 10  | RS/mês            | 6,90        | 5,52          |
| 11 a 20                                       | RS/m <sup>3</sup> | 0,78        | 0,63          |
| 21 a 30                                       | RS/m <sup>3</sup> | 2,61        | 2,09          |
| 31 a 50                                       | RS/m <sup>3</sup> | 7,88        | 6,31          |
| Acima de 50                                   | RS/m <sup>3</sup> | 8,71        | 6,97          |
| Residencial                                   | Unid.             | Tarifa Água | Tarifa Esgoto |
| 0 a 10  | RS/mês            | 29,00       | 23,26         |
| 11 a 20                                       | RS/m <sup>3</sup> | 4,04        | 3,19          |
| 21 a 50                                       | RS/m <sup>3</sup> | 6,21        | 4,96          |
| Acima de 50                                   | RS/m <sup>3</sup> | 7,43        | 5,91          |
| Comercial / Industrial / Pública sem contrato | Unid.             | Tarifa Água | Tarifa Esgoto |
| 0 a 10  | RS/mês            | 58,24       | 46,58         |
| 11 a 20                                       | RS/m <sup>3</sup> | 6,89        | 5,47          |
| 21 a 50                                       | RS/m <sup>3</sup> | 11,13       | 8,90          |
| Acima de 50                                   | RS/m <sup>3</sup> | 13,07       | 10,43         |
| Comercial: Entidades de Assistência Social    | Unid.             | Tarifa Água | Tarifa Esgoto |
| 0 a 10  | RS/mês            | 29,11       | 23,29         |
| 11 a 20                                       | RS/m <sup>3</sup> | 3,47        | 2,73          |
| 21 a 50                                       | RS/m <sup>3</sup> | 5,61        | 4,49          |
| Acima de 50                                   | RS/m <sup>3</sup> | 6,55        | 5,23          |
| Pública com contrato                          | Unid.             | Tarifa Água | Tarifa Esgoto |
| 0 a 10  | RS/mês            | 43,64       | 34,93         |
| 11 a 20                                       | RS/m <sup>3</sup> | 5,14        | 4,13          |
| 21 a 50                                       | RS/m <sup>3</sup> | 8,39        | 6,68          |
| Acima de 50                                   | RS/m <sup>3</sup> | 9,78        | 7,85          |
| Outros Serviços                               | Unid.             | Tarifa Água | Tarifa Esgoto |
| Carro Tanque: Terceiros                       | RS/m <sup>3</sup> | 45,27       | -             |
| Carro Tanque: Sabesp                          | RS/m <sup>3</sup> | 111,08      | -             |

## 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 2021, o valor previsto no contrato atualizado é de R\$ **1.783,97** mil. Já o total realizado nesse ano foi de R\$ **16.406,90** mil, ou seja, **920%** do valor previsto.

Os investimentos previstos acumulados desde o início do contrato totalizam R\$ **96.854,54** mil, e foram realizados no mesmo período R\$ **63.577,12** mil, representando **66%** do previsto.

Deve-se observar que todos os valores apresentados na tabela a seguir estão atualizados pelo IPCA para preços médios de 2021.

#### **VALORES EM R\$ 1.000**

|                        | <b>Até 2020*</b> | <b>Em 2021</b> | <b>Acumulado até 2021</b> |
|------------------------|------------------|----------------|---------------------------|
| 1- Valores contratuais | 95.070,57        | 1.783,97       | 96.854,54                 |
| 2-Valores realizados   | 47.170,21        | 16.406,90      | <b>63.577,12</b>          |
| 3-Diferença (2-1)      | - 47.900,36      | 14.622,93      | - 33.277,42               |
| % realizado (2/1)      | 50%              | 920%           | 66%                       |

(\*) Valores a preços médios de 2021, 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 2021.

A análise desses valores, conforme informados no Relatório Gerencial de Desempenho, indica que em 2021 a receita líquida realizada foi **84%** e as despesas de exploração **123%** do previsto.

A margem líquida, que é a diferença entre a receita líquida e o total das despesas de exploração, foi **positiva** em R\$ **6.414,01** mil, enquanto o valor previsto no contrato resulta em uma margem líquida **positiva** de R\$ **16.453,81** 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<br>2021 | Realizado em 2021 | Realizado/previsto<br>(%) |
|---------------------------|-----------------------|-------------------|---------------------------|
| 1- Receita líquida        | 35.481,91             | 29.819,54         | 84%                       |
| 2- Despesas de exploração | 19.028,10             | 23.405,53         | 123%                      |
| 3- Margem líquida (1-2)   | 16.453,81             | 6.414,01          |                           |

(\*) Valores a preços médios de 2021, 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 Itupeva, esse grau de comprometimento é de **74%**, conforme demonstrado abaixo.

|      | Tarifa Média<br>(R\$/m <sup>3</sup> ) | Despesas de<br>Exploração (R\$/m <sup>3</sup> ) | Grau de<br>comprometimento (%) |
|------|---------------------------------------|---|--------------------------------|
| 2021 | <b>3,96</b>                           | <b>2,94</b>                                     | <b>74%</b>                     |

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



# INFOGRÁFICO 2021

## ITUPEVA

Fontes: Arsesp e Sabesp

### Investimentos nos sistemas de água e esgoto

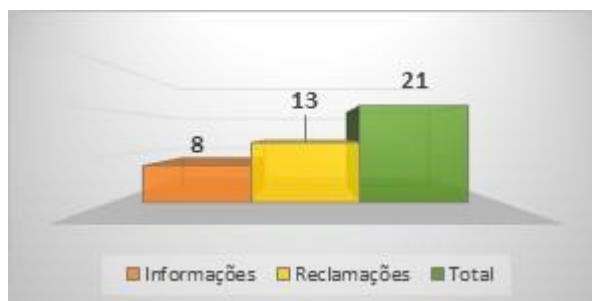
| valor previsto (R\$)    | valor realizado (R\$)    | % do valor previsto |
|-------------------------|--------------------------|---------------------|
| <b>1.783,97<br/>mil</b> | <b>16.406,90<br/>mil</b> | <b>920%</b>         |

### Indicadores

|                       | Indicador          | 2021          |
|-----------------------|--------------------|---------------|
| Abastecimento de água | ICA (%)            | <b>99,80</b>  |
|                       | IPDt (L/ramal.dia) | <b>149,00</b> |
| Esgotamento sanitário | ICE (%)            | <b>99,30</b>  |
|                       | ITE (%)            | <b>100,00</b> |



### Atendimento aos Usuários do município



# Relatório Analítico 2021



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](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)



Secretaria de  
Governos