



# RELATÓRIO ANALÍTICO 2021

MAIRINQUE

# 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 Mairinque 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 Mairinque firmou o Contrato de Programa nº 002/2010, transferindo a execução dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário para a Saneaqua, delegando à Arsesp, por meio do Convênio de Cooperação nº 079/2010, 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 Saneaqua 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 Mairinque

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 Mairinque nos últimos cinco anos.

### Manifestações 2021

<b>4</b>	<b>15</b>
Orientações, informações e outros	Reclamações

### Tipos de reclamações 2021

assunto	quantidade	percentual
CADASTRO	1	6,67%
COBRANÇA	1	6,67%
DESCONTINUIDADE NO ABASTECIMENTO	7	46,67%
FATURAMENTO	5	33,33%
SERVIÇOS - Ligação de Água	1	6,67%
<b>total</b>	<b>15</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
total	14	8	9	33	15

*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

## 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

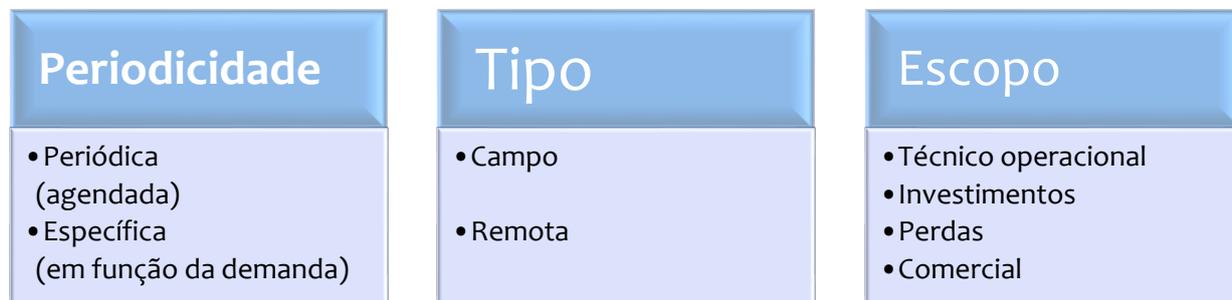
As fiscalizações da Agência buscam sempre o aprimoramento da qualidade da prestação e o aumento da eficiência pela concessionária. Assim, o Termo de Notificação de Saneamento (TNS) é uma possibilidade de melhoria identificada pelo órgão regulador, que possibilita à concessionária sanar as não conformidades,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

As fiscalizações técnico-operacionais e comerciais referentes a Mairinque 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	maí	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

A Deliberação Arsesp nº 1165, de 3/6/2021 autorizou o reajuste de 7,9% nas tarifas de Mairinque, aplicáveis a partir de 10/07/2021.

<b>CATEGORIAS DE USUÁRIOS</b>	<b>FAIXAS DE CONSUMO MENSAL (m3/econ.)</b>	<b>TARIFAS DE ÁGUA (R\$/M3)</b>
RESIDENCIAL SOCIAL	00 a 10	1,18
RESIDENCIAL SOCIAL	11 a 20	1,90
RESIDENCIAL SOCIAL	21 a 30	4,11
RESIDENCIAL SOCIAL	31 a 50	5,95
RESIDENCIAL SOCIAL	acima de 50	7,06
RESIDENCIAL	00 a 10	3,67
RESIDENCIAL	11 a 20	5,06
RESIDENCIAL	21 a 50	7,82
RESIDENCIAL	acima de 50	9,28
COMERCIAL NORMAL, INDUSTRIAL E PÚBLICA SEM CONTRATO	00 a 10	7,34
COMERCIAL NORMAL, INDUSTRIAL E PÚBLICA SEM CONTRATO	11 a 20	8,64
COMERCIAL NORMAL, INDUSTRIAL E PÚBLICA SEM CONTRATO	21 a 50	14,08
COMERCIAL NORMAL, INDUSTRIAL E PÚBLICA SEM CONTRATO	acima de 50	16,53
COMERCIAL E ENTIDADES ASSISTENCIAIS SEM FINS LUCRATIVOS	00 a 10	3,67
COMERCIAL E ENTIDADES ASSISTENCIAIS SEM FINS LUCRATIVOS	11 a 20	4,29
COMERCIAL E ENTIDADES ASSISTENCIAIS SEM FINS LUCRATIVOS	21 a 50	6,97
COMERCIAL E ENTIDADES ASSISTENCIAIS SEM FINS LUCRATIVOS	acima de 50	8,25
PÚBLICAS COM CONTRATO	00 a 10	5,50
PÚBLICAS COM CONTRATO	11 a 20	6,40
PÚBLICAS COM CONTRATO	21 a 50	10,46
PÚBLICAS COM CONTRATO	acima de 50	12,30



## Aspectos Econômico-financeiros dos Contratos de Programa

Os cálculos e análises apresentados neste capítulo foram feitos pela Arsesp, com base nos números apresentados pela Saneagua no Relatório Anual Consolidado, encaminhado previamente pela prestadora ao município.

### Investimentos previstos para o período 2016-2050

A concessionária apresentou para o novo ciclo tarifário o Plano de Negócios compatível com as intervenções apresentadas no Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB). Considerando que o novo ciclo tarifário compreende o período de 2016-2050, a análise da equipe técnica (Diretoria de Saneamento da Arsesp) foi centrada nos investimentos referentes a esse período.

Os investimentos refletem as demandas apresentadas no PMSB, não havendo objeções técnicas quanto ao Plano de Negócios apresentado pela concessionária.

Em síntese, os investimentos estão concentrados nos itens:

- Implantação de estações elevatórias de esgotos e respectivas linhas de recalque;
- Implantação de estação de tratamento de esgoto (sistemas Sede, Moreiras e Dona Catarina); e
- Implantação de novas redes coletoras, coletores troncos, interceptores e emissários.

#### Resumo dos Investimentos

Ano	Ampliação e Melhoria do Sistema	Expansão de Redes e Ligações	Substituição de Redes e Ligações	Total
2010	62.941	0	0	62.941
2011	2.121.969	0	0	2.121.969
2012	1.639.390	0	0	1.639.390
2013	576.086	0	0	576.086
2014	4.268.261	519.120	166.987	4.954.368
2015	3.169.290	212.551	1.512.175	4.894.016
2016	12.837.670	2.938.709	121.344	15.897.723
2017	11.476.786	2.938.709	265.648	14.681.144
2018	12.475.242	3.617.362	0	16.092.604
2019	3.226.681	2.535.561	0	5.762.242
2020	1.459.097	0	0	1.459.097
2021	1.206.181	0	0	1.206.181



2022	745.550	125.631	0	871.181
2023	847.741	0	0	847.741
2024	1.244.999	0	0	1.244.999
2025	1.360.249	0	0	1.360.249
2026	670.016	0	0	670.016
2027	737.660	0	0	737.660
2028	1.117.498	0	0	1.117.498
2029	1.073.446	0	0	1.073.446
2030	843.765	0	0	843.765
2031	851.692	0	0	851.692
2032	1.116.686	0	0	1.116.686
2033	1.100.666	0	0	1.100.666
2034	724.336	0	0	724.336
2035	708.550	0	0	708.550
2036	1.010.470	0	0	1.010.470
2037	1.052.869	0	0	1.052.869
2038	733.737	0	0	733.737
2039	743.759	0	0	743.759
2040	1.030.024	0	0	1.030.024
2041	1.020.962	0	0	1.020.962
2042	763.150	0	0	763.150
2043	721.914	0	0	721.914
2044	1.039.544	0	0	1.039.544
2045	1.060.091	0	0	1.060.091
2046	680.782	0	0	680.782
2047	746.318	0	0	746.318
2048	1.092.009	0	0	1.092.009
2049	1.109.428	0	0	1.109.428
2050	596.958	0	0	596.958
				<b>96.018.261</b>

## 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 2021 auditadas.

Descrição	Fluxo de Caixa 1ª Revisão Tarifária	Balanco Patrimonial 2021	% Realizado
<b>Receita de Serviços</b>	<b>19.184</b>	<b>20.064</b>	<b>105%</b>
<b>Despesas Totais</b>	<b>13.002</b>	<b>16.208</b>	<b>125%</b>
Despesas de Operação e Manutenção - OPEX	10.774	9.885	92%
Despesas Comerciais, Adm. e Outras	2.228	6.323	284%

A análise destes valores indica que em 2021 a receita líquida realizada foi 105% e as despesas de 125% do valor projetado na primeira 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 Mairinque esse grau de cobertura está demonstrado na tabela abaixo.

<b>2021</b>	<b>Tarifa Média de Água</b>	<b>Tarifa Média de Esgoto</b>	<b>Tarifa Média</b>	<b>Despesas Diretas</b>	<b>Despesas Indiretas</b>	<b>Despesa Total</b>	<b>Grau de Cobertura</b>
<b>jan</b>	4,87	2,83	7,69	2,90	1,89	4,79	0,62
<b>fev</b>	5,71	3,34	9,04	4,43	2,04	6,47	0,72
<b>mar</b>	5,46	2,96	8,42	5,12	7,07	12,19	1,45
<b>abr</b>	5,75	3,24	8,99	3,58	2,93	6,51	0,72
<b>mai</b>	5,21	3,05	8,26	3,90	2,27	6,17	0,75
<b>jun</b>	5,83	3,29	9,12	3,61	2,22	5,83	0,64
<b>jul</b>	5,54	2,96	8,51	3,86	1,74	5,60	0,66
<b>ago</b>	6,05	3,45	9,50	4,32	3,33	7,65	0,80
<b>set</b>	6,32	3,49	9,81	4,15	2,50	6,65	0,68
<b>out</b>	5,61	3,24	8,86	2,93	3,23	6,15	0,69
<b>nov</b>	6,12	3,33	9,45	4,25	1,22	5,47	0,58
<b>dez</b>	5,63	3,27	8,90	5,17	2,82	7,98	0,90

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 2021

## MAIRINQUE

Fontes: Arsesp e Saneaqua

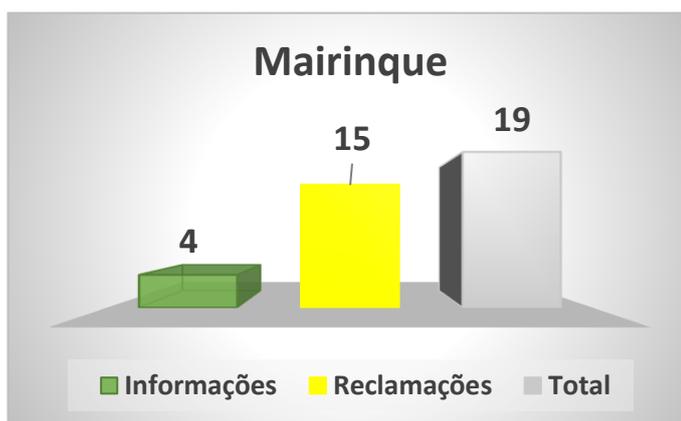
### Investimentos

Ampliação/melhoria do sistema

1.206.181



### 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