



# RELATÓRIO ANALÍTICO 2021

Santo André

# 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 Santo André 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 Santo André firmou o Contrato de Programa nº 321/2019, 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 0.13/2019, 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 Santo André

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 Santo André nos últimos cinco anos.

### Manifestações 2021

**168**

**190**

Orientações, informações e outros

Reclamações

### Tipos de reclamações 2021

assunto	quantidade	percentual
ATENDIMENTO DA CONCESSIONÁRIA	4	2,11%
CADASTRO	3	1,58%
COBRANÇA	17	8,95%
DANOS/ RESSARCIMENTOS	2	1,05%
DÉBITO	2	1,05%
DESCONTINUIDADE NO ABASTECIMENTO	10	5,26%
DEVOLUÇÃO DE VALORES AO USUÁRIO	3	1,58%
FATURA/ CONTA	10	5,26%
FATURAMENTO	81	42,63%
OUTROS	6	3,16%
QUALIDADE DA ÁGUA	1	0,53%
SERVIÇOS - Cavalete	9	4,74%
SERVIÇOS - Desligamento a pedido do consumidor	3	1,58%
SERVIÇOS - Ligação de Água	4	2,11%
SERVIÇOS - Ligação de Esgoto	2	1,05%
SERVIÇOS - Medidor	3	1,58%
SERVIÇOS - Obras	11	5,79%
SERVIÇOS - Obstrução/ Refluxo de esgoto	3	1,58%



SERVIÇOS - Religação de Água	2	1,05%
SERVIÇOS - Vazamento externo de água	11	5,79%
SERVIÇOS - Vazamento externo de esgoto	1	0,53%
TARIFAS	2	1,05%
<b>total</b>	<b>190</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>56</b>	<b>190</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 (%) ano 2025	Previsibilidade*
<b>ICA</b>	<b>102,00</b>	<b>99,00</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 (%) ano 2025	Previsibilidade*
<b>ICE</b>	<b>100,20</b>	<b>99,00</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 (%) ano 2025	Previsibilidade*
<b>ITE</b>	<b>48,60</b>	<b>87,00</b>	<b>Não 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) ano 2022	Previsibilidade*
<b>IPD†</b>	<b>Sem dados</b>	<b>313,95</b>	<b>Sem dados</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 Santo André 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 1 - Diretoria Metropolitana (GT-M)**

Inclui os municípios das seguintes unidades de negócio: MC, ML, MO, MN (exceto para os municípios de: Bragança Paulista, Joanópolis, Nazaré Paulista, Pedra Bela, Pinhalzinho, Piracaia, Socorro e Vargem), MS, além dos municípios de Guararema e Santa Isabel

Residencial Social	Unid.	Tarifa Água	Tarifa Esgoto
0 a 10	R\$/mês	9,05	9,05
11 a 20	R\$/m³	1,55	1,55
21 a 30	R\$/m³	5,53	5,53
31 a 50	R\$/m³	7,88	7,88
Acima de 50	R\$/m³	8,71	8,71
Residencial Vulnerável	Unid.	Tarifa Água	Tarifa Esgoto
0 a 10	R\$/mês	6,90	6,90
11 a 20	R\$/m³	0,78	0,78
21 a 30	R\$/m³	2,61	2,61
31 a 50	R\$/m³	7,88	7,88
Acima de 50	R\$/m³	8,71	8,71
Residencial	Unid.	Tarifa Água	Tarifa Esgoto
0 a 10	R\$/mês	29,00	29,00
11 a 20	R\$/m³	4,54	4,54
21 a 50	R\$/m³	11,33	11,33
Acima de 50	R\$/m³	12,48	12,48
Comercial / Industrial / Pública sem contrato	Unid.	Tarifa Água	Tarifa Esgoto
0 a 10	R\$/mês	58,24	58,24
11 a 20	R\$/m³	11,33	11,33
21 a 50	R\$/m³	21,72	21,72
Acima de 50	R\$/m³	22,62	22,62
Comercial: Entidades de Assistência Social	Unid.	Tarifa Água	Tarifa Esgoto
0 a 10	R\$/mês	29,11	29,11
11 a 20	R\$/m³	5,65	5,65
21 a 50	R\$/m³	10,89	10,89
Acima de 50	R\$/m³	11,32	11,32
Pública com contrato	Unid.	Tarifa Água	Tarifa Esgoto
0 a 10	R\$/mês	43,64	43,64
11 a 20	R\$/m³	8,48	8,48
21 a 50	R\$/m³	16,33	16,33
Acima de 50	R\$/m³	16,97	16,97

## 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\$ **918.420,00** mil. Já o total realizado nesse ano foi de R\$ **3.367.505,00** mil, ou seja, **367%** do valor 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

	Até 2020*	Em 2021
1- Valores contratuais	- 954.068,59	918.420,00
2-Valores realizados	- 3.143.168,21	3.367.505,00
3-Diferença (2-1)	- 2.189.099,61	2.449.085,00
% realizado (2/1)	329%	367%

(\*) 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 **120%** do previsto.

A margem líquida, que é a diferença entre a receita líquida e o total das despesas de exploração, foi **positiva** em R\$ **5.990.765,00** mil, enquanto o valor previsto no contrato resulta em uma margem líquida **positiva** de R\$ **8.861.975,00** 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 2021	Realizado em 2021	Realizado/previsto (%)
1- Receita líquida	8.861.975,00	10.678.569,00	120%
2- Despesas de exploração	-	4.687.804,00	
3- Margem líquida (1-2)	8.861.975,00	5.990.765,00	

(\*) 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 Santo André, esse grau de comprometimento é de **41%**, conforme demonstrado abaixo.

	<i>Tarifa Média (R\$/m<sup>3</sup>)</i>	<i>Despesas de Exploração (R\$/m<sup>3</sup>)</i>	<i>Grau de comprometimento (%)</i>
2021	<b>4,47</b>	<b>1,83</b>	<b>41%</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

## SANTO ANDRÉ

Fontes: Arsesp e Sabesp

### Investimentos nos sistemas de água e esgoto

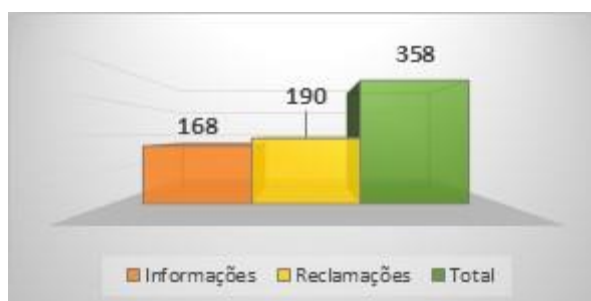
valor previsto (R\$)	valor realizado (R\$)	% do valor previsto
<b>918.420,00</b> mil	<b>3.367.505,00</b> mil	<b>367%</b>

### Indicadores

	Indicador	2021
Abastecimento de água	ICA (%)	<b>102,00</b>
	IPDt (L/ramal.dia)	<b>Sem dados</b>
Esgotamento sanitário	ICE (%)	<b>100,20</b>
	ITE (%)	<b>48,60</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 72 701 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)



Secretaria de  
Governos