



RELATÓRIO ANALÍTICO 2021

SANTOS

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 Santos 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 Santos firmou o Contrato de Programa nº 282/2015, 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 0014/2014, 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

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 Santos

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 Santos nos últimos cinco anos.

Manifestações 2021

18

52

Orientações, informações e outros

Reclamações

Tipos de reclamações 2021

assunto	quantidade	percentual
CADASTRO	3	5,77%
COBRANÇA	3	5,77%
CORTE/ SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO	1	1,92%
DANOS/ RESSARCIMENTOS	1	1,92%
DÉBITO	2	3,85%
DESCONTINUIDADE NO ABASTECIMENTO	5	9,62%
DEVOLUÇÃO DE VALORES AO USUÁRIO	1	1,92%
FATURA/ CONTA	4	7,69%
FATURAMENTO	9	17,31%
SERVIÇOS - Cavalete	4	7,69%
SERVIÇOS - Desligamento a pedido do consumidor	1	1,92%
SERVIÇOS - Ligação de Água	5	9,62%
SERVIÇOS - Ligação de Esgoto	2	3,85%
SERVIÇOS - Medidor	1	1,92%
SERVIÇOS - Obras	2	3,85%
SERVIÇOS - Obstrução/ Refluxo de esgoto	1	1,92%
SERVIÇOS - Religação de Água	2	3,85%
SERVIÇOS - Vazamento externo de água	1	1,92%
SERVIÇOS - Vazamento externo de esgoto	4	7,69%
total	52	100%

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



Evolução das reclamações

Ano	2017	2018	2019	2020	2021
total	46	23	43	32	52

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).



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 do indicador não é aplicável a este contrato.

Cobertura dos domicílios com rede de abastecimento de água

Indicador	Realizado em 2021 (%)	Próxima meta (%) ano 2025	Previsibilidade*
ICA	100,00	99,00	Atenderá a meta

* 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*
ICE	99,40	99,00	Atenderá a meta

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

Tratamento de Esgotos

Indicador	Realizado em 2021 (%)	Próxima meta (%) ano 2025	Previsibilidade*
ITE	100,00	100,00	Atenderá a meta

* 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 2025	Previsibilidade*
IPD†	251,00	320,00	Atenderá a meta

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



Atendimento dos domicílios com abastecimento de água

Indicador	Realizado em 2021 (%)	Próxima meta (%) ano	Previsibilidade*
IAA	96,50		Não possui meta

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

Atendimento dos domicílios com esgotamento sanitário

Indicador	Realizado em 2021 (%)	Próxima meta (%) ano	Previsibilidade*
IAE	94,60		Não possui meta

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

Perdas de faturamento

Indicador	Realizado em 2021 (%)	Próxima meta (%) ano	Previsibilidade*
IPF			

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

Utilização de infraestrutura de tratamento de água

Indicador	Realizado em 2021 (%)	Próxima meta
IIA		Não há metas para este indicador

Utilização de infraestrutura de tratamento de esgoto

Indicador	Realizado em 2021 (%)	Próxima meta
IIE		Não há metas para este indicador

Interrupções de fornecimento

Indicador	Realizado em 2021 (%)	Próxima meta
IIF	0,12	Não há metas para este indicador



Ligações por empregado

Indicador	Realizado em 2021 (%)	Próxima meta
ILE		Não há metas para este indicador

Reclamações por economia

Indicador	Realizado em 2021 (%)	Próxima meta
IRE	0,0733	Não há metas para este indicador

Tempo médio de espera no atendimento telefônico

Indicador	Realizado em 2021 (%)	Próxima meta
TME	1,6375	Não há metas para este indicador

Densidade de obstruções da rede coletora

Indicador	Realizado em 2021 (%)	Próxima meta
DORC	38,16	Não há metas para este indicador

Apuração de consumo

Indicador	Realizado em 2021 (%)	Próxima meta
IAC	5,0467	Não há metas para este indicador

Desempenho de qualidade de água distribuída

Indicador	Realizado em 2021 (%)	Próxima meta
ICAD	98,519	Não há metas para este indicador

Fiscalização

A Aresp 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 Santos 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:

Fiscalizações	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	766

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 3 - Diretoria de Sistemas Regionais (RS e RN)
Inclui os municípios das unidades de negócio: RS e RN

Residencial Social	Unid.	Tarifa Água	Tarifa Esgoto
0 a 10	RS/mês	9,05	9,05
11 a 20	RS/m ³	1,41	1,41
21 a 30	RS/m ³	2,62	2,62
31 a 50	RS/m ³	3,73	3,73
Acima de 50	RS/m ³	5,07	5,07
Residencial Vulnerável	Unid.	Tarifa Água	Tarifa Esgoto
0 a 10	RS/mês	6,90	6,90
11 a 20	RS/m ³	0,78	0,78
21 a 30	RS/m ³	2,61	2,61
31 a 50	RS/m ³	7,88	7,88
Acima de 50	RS/m ³	8,71	8,71
Residencial	Unid.	Tarifa Água	Tarifa Esgoto
0 a 10	RS/mês	29,00	29,00
11 a 20	RS/m ³	4,04	4,04
21 a 50	RS/m ³	5,34	5,34
Acima de 50	RS/m ³	7,25	7,25
Comercial / Industrial / Pública sem contrato	Unid.	Tarifa Água	Tarifa Esgoto
0 a 10	RS/mês	58,24	58,24
11 a 20	RS/m ³	7,58	7,58
21 a 50	RS/m ³	16,57	16,57
Acima de 50	RS/m ³	17,89	17,89
Comercial: Entidades de Assistência Social	Unid.	Tarifa Água	Tarifa Esgoto
0 a 10	RS/mês	29,11	29,11
11 a 20	RS/m ³	3,81	3,81
21 a 50	RS/m ³	8,33	8,33
Acima de 50	RS/m ³	8,98	8,98
Pública com contrato	Unid.	Tarifa Água	Tarifa Esgoto
0 a 10	RS/mês	43,64	43,64
11 a 20	RS/m ³	5,68	5,68
21 a 50	RS/m ³	12,44	12,44
Acima de 50	RS/m ³	13,44	13,44
Outros Serviços	Unid.	Tarifa Água	Tarifa Esgoto
Carro Tanque: Terceiros	RS/m ³	45,27	--
Carro Tanque: Sabesp	RS/m ³	111,08	--
Barcas e Navios	Unid.	Tarifa Água	Tarifa Esgoto
Baixada Santista - RS	RS/m ³	19,91	--
Litoral Norte - RN	RS/m ³	30,52	--



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\$ **35.883,93** mil. Já o total realizado nesse ano foi de R\$ **27.346,08** mil, ou seja, **76%** do valor previsto.

VALORES EM R\$ 1.000

	<i>Em 2021</i>
1- Valores contratuais	35.883,93
2- Valores realizados	27.346,08
% realizado (2/1)	76%

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 e referem-se ao total da respectiva Região Metropolitana.

A análise desses valores, conforme informados no Relatório Gerencial de Desempenho, indica que em 2021 a receita líquida realizada foi **50%** e as despesas de exploração **96%** do previsto.

A margem líquida, que é a diferença entre a receita líquida e o total das despesas de exploração, foi **positiva** em R\$ **397.459,88** mil, enquanto o valor previsto no contrato resulta em uma margem líquida **positiva** de R\$ **1.411.591,71** 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	2.102.255,36	1.061.038,34	50%
2- Despesas de exploração	690.663,65	663.578,46	96%
3- Margem líquida (1-2)	1.411.591,71	397.459,88	

(*) Valores a preços médios de 2021, atualizado pelo IPCA



INFOGRÁFICO 2021

SANTOS

Fontes: Arsesp e Sabesp

Investimentos nos sistemas de água e esgoto

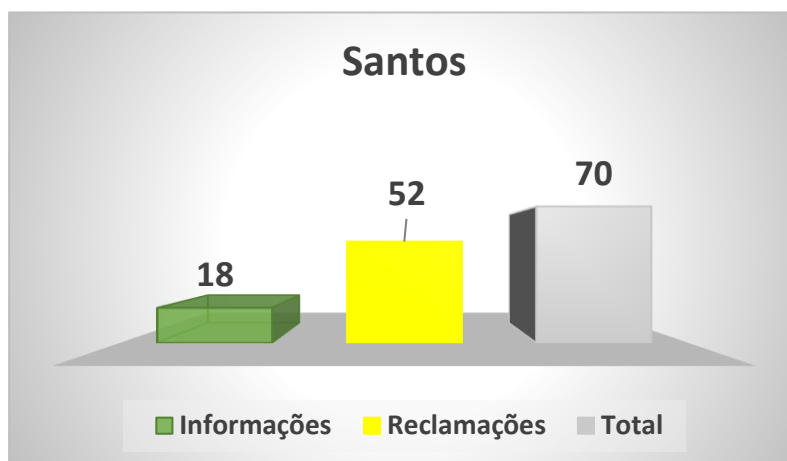
valor previsto (R\$)	valor realizado (R\$)	% do valor previsto
35.883,93 mil	27.346,08 mil	76%

Indicadores

	Indicador	2021
Abastecimento de água	ICA (%)	100,00
	IPDt (L/ramal.dia)	251,00
Esgotamento sanitário	ICE (%)	99,40
	ITE (%)	100,00



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

Ouvidoria – 0800 770 6884

ouvidoriaarsesp@sp.gov.br

Canal Exclusivo para

Prefeitos: 0800 771 77 33

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



Secretaria de
Governos