



arsesp

agência reguladora
de serviços públicos do
estado de São Paulo

Relatório Analítico 2019

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 São Roque em 2019.

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 São Roque firmou o Contrato de Programa nº 255/2012, 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 004/2012, 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 ação relacionadas as situações que possam ter surgido no decorrer do tempo.

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 São Roque

Os números relativos ao atendimento de usuários do município em 2019 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 São Roque nos últimos quatro anos.

Manifestações 2019

132	18
Orientações, informações e outros	Reclamações

Tipos de reclamações 2019

assunto	quantidade	percentual
DESCONTINUIDADE NO ABASTECIMENTO	9	50,00%
FATURAMENTO	3	16,67%
SERVIÇOS - Obstrução/ Refluxo de esgoto	2	11,11%
DENÚNCIA	1	5,56%
SERVIÇOS - Ligação de água	1	5,56%
SERVIÇOS - Religação de água	1	5,56%
SERVIÇOS - Vazamento externo de esgoto	1	5,56%
total	18	100,00%

Evolução das reclamações

Ano	2015	2016	2017	2018	2019
total	2	5	14	17	18

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), na área “atendimento ao usuário”, no link “resultados de atendimento do SAU”.

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 2019.

Cobertura dos domicílios com rede de abastecimento de água

Indicador	Realizado em 2019 (%)	Próxima meta (%) ano 2020	Previsibilidade*
ICA	93,40	92,00	Atenderá meta

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

Controle de Perdas

Indicador	Realizado em 2019 (L/ramal.dia)	Próxima meta (L/ramal.dia) ano 2020	Previsibilidade*
IPD†	469,00	270,00	Terá dificuldades em atender a meta

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

Cobertura com Sistema de Coleta de Esgotos

Indicador	Realizado em 2019 (%)	Próxima meta (%) ano 2020	Previsibilidade*
ICE	71,00	90,00	Atenderá meta

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

Tratamento de Esgotos

Indicador	Realizado em 2019 (%)	Próxima meta (%) ano 2020	Previsibilidade*
ITE	96,60	100,00	Atenderá meta

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

Fiscalização

A Arsesp fiscaliza todas as etapas do sistema de abastecimento de água: captação, tratamento e distribuição à população. No sistema de esgotamento sanitário, o processo de verificação acontece desde a coleta, passando pelo tratamento do esgoto, até a destinação final dos efluentes. No sistema comercial, a fiscalização verifica as condições de atendimento às demandas dos usuários dos serviços e também o cumprimento das normas e deliberações.

Para cada fiscalização realizada é elaborado um Relatório de Fiscalização (RFS), constituído do diagnóstico obtido por meio das observações, análise dos dados e verificação dos procedimentos realizados nas fiscalizações de campo.

Se, durante as fiscalizações, é identificado algo em desacordo com as exigências constantes na legislação, nos Contratos de Programa e nas normas técnicas, as equipes de fiscais registram tal fato como não conformidade. As não conformidades detectadas são descritas nos Laudos de Constatções 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 2019 – resultados

421 relatórios e laudos de constatação técnica elaborados

2.382 não conformidades identificadas

296 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 São Roque estão documentadas no processo próprio do município, que é público. Qualquer informação adicional poderá ser solicitada pelos canais de atendimento aos gestores municipais.

As datas das fiscalizações são comunicadas previamente aos municípios, assim como são feitas reuniões com as prefeituras com o intuito de buscar informações adicionais para a realização da fiscalização.

Nos municípios em que a Arsesp atua são executados os seguintes tipos de fiscalizações:

Periodicidade	Tipo	Escopo
<ul style="list-style-type: none">• Periódica (agendada)• Específica (em função da demanda)	<ul style="list-style-type: none">• Campo• Remota	<ul style="list-style-type: none">• Técnico operacional• Investimentos• Perdas• Comercial

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 2019

Foram realizadas **207** 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 **371** ofícios de posicionamentos de não conformidades de termos de notificação.

A tabela abaixo apresenta um comparativo mensal e consolidado entre as atividades programadas e as executadas em 2019:

Fiscalizações	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	TOTAL
Programadas	0	7	11	22	26	15	31	28	20	7	14	15	196
Executadas	0	7	16	26	29	13	38	22	21	8	14	13	207

Adicionalmente, durante 2019, a Diretoria de Saneamento deu continuidade às atividades de planejamento e gestão iniciadas em 2016, 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 completamente reconfigurada a fiscalização remota aplicada em todos os municípios regulados, acrescentando novos itens de fiscalização que ampliaram o 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 das condições de atendimento comercial nos municípios de Mairinque, Registro, Santa Gertrudes e Santos, nas Unidades de Negócios MC, ML, MN, MO e MS do município de São Paulo e na Central de Atendimento da Sabesp.

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 a partir de junho de 2019 em São Roque podem ser consultadas na tabela a seguir. Esses valores foram autorizados e publicados pela Arsesp por meio da Deliberação nº 859 de 10/04/2019.

Diretoria de Sistemas Regionais – GT-Interior

RA, RB, RG, RJ, RM (exceto Iperó), RR (para os municípios de: Apiaí, Barra do Chapéu, Itaóca, Itapirapuã Paulista e Ribeira) e RT (exceto município de Lins)

Residencial Social		Tarifa Água	Tarifa Esgoto
0 a 10	R\$/Mês	8,88	7,10
11 a 20	R\$/m³	1,38	1,11
21 a 30	R\$/m³	3,00	2,38
31 a 50	R\$/m³	4,27	3,44
Acima de 50	R\$/m³	5,08	4,09

Comercial / Industrial / Pública sem contrato		Tarifa Água	Tarifa Esgoto
0 a 10	R\$/Mês	52,57	42,04
11 a 20	R\$/m³	6,22	4,94
21 a 50	R\$/m³	10,05	8,04
Acima de 50	R\$/m³	11,80	9,42

Residencial Normal		Tarifa Água	Tarifa Esgoto
0 a 10	R\$/Mês	26,18	21,00
11 a 20	R\$/m³	3,65	2,88
21 a 50	R\$/m³	5,61	4,48
Acima de 50	R\$/m³	6,71	5,34

Comercial: Entidades de Assistência Social		Tarifa Água	Tarifa Esgoto
0 a 10	R\$/Mês	26,28	21,02
11 a 20	R\$/m³	3,13	2,47
21 a 50	R\$/m³	5,07	4,05
Acima de 50	R\$/m³	5,92	4,72

Outros Serviços		Tarifa Água	Tarifa Esgoto
Carro Tanque: Terceiros	R\$/m³	41,69	
Carro Tanque: Sabesp	R\$/m³	102,30	

Pública com Contrato		Tarifa Água	Tarifa Esgoto
0 a 10	R\$/Mês	39,39	31,53
11 a 20	R\$/m³	4,64	3,73
21 a 50	R\$/m³	7,57	6,03
Acima de 50	R\$/m³	8,83	7,09

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 2019, o valor previsto no contrato atualizado é de R\$ **1.827,51** mil. Já o total realizado nesse ano foi de R\$ **5.952,86** mil, ou seja, **326%** do valor previsto.

Os investimentos previstos acumulados desde o início do contrato totalizam R\$ **98.552,58** mil, e foram realizados no mesmo período R\$ **111.046,18** mil, representando **113%** do previsto.

Deve-se observar que todos os valores apresentados na tabela a seguir estão atualizados pelo IPCA para preços médios de 2019.

	VALORES EM R\$ 1.000		
	Até 2018*	Em 2019	Acumulado até 2019
1- Valores contratuais	96.725,07	1.827,51	98.552,58
2- Valores realizados	105.093,32	5.952,86	111.046,18
3- Diferença (2-1)	8.368,25	4.125,35	12.493,60
% realizado (2/1)	109%	326%	113%

(*) Valores a preços médios de 2019, atualizado pelo IPCA/IBGE

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 2019.

A análise desses valores, conforme informados no Relatório Gerencial de Desempenho, indica que em 2019 a receita líquida realizada foi **70%** e as despesas de exploração **112%** do previsto.

A margem líquida, que é a diferença entre a receita líquida e o total das despesas de exploração, foi **positiva** em R\$ **3.638,49** mil, enquanto o valor previsto no contrato resulta em uma margem líquida **positiva** de R\$ **17.689,15** 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 2019	Realizado em 2019	Realizado/previsto (%)
1- Receita líquida	38.465,24	26.812,25	70%
2- Despesas de exploração	20.776,09	23.173,76	112%
3- Margem líquida (1-2)	17.689,15	3.638,49	

(*) Valores a preços médios de 2019, 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 São Roque, esse grau de comprometimento é de 83%, conforme demonstrado abaixo.

	Tarifa Média (R\$/m³)	Despesas de Exploração (R\$/m³)	Grau de comprometimento (%)
2019	3,62	2,99	83%

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

INFOGRÁFICO

SÃO ROQUE

Fontes: Arsesp e Sabesp



Reajuste da Tarifa

4,7242%

Investimentos nos sistemas de água e esgoto

valor previsto (R\$) valor realizado (R\$) % do valor previsto

1.827,51 mil	5.952,86 mil	326%
------------------------	------------------------	-------------

Indicadores

	Indicador	2019
Abastecimento de água	ICA (%)	93,40
	IPDt (L/ramal.dia)	469,00
Esgotamento sanitário	ICE (%)	71,00
	ITE (%)	96,60



Atendimento aos Usuários



total do atendimento ao usuário no estado de SP – 2019



total do atendimento ao usuário no município em 2019

Relatório Analítico 2019



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

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

