

15-0308/2018



CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO



CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO

**DOCREC - DOCUMENTO RECEBIDO 308/2018 DE
03/05/2018**

Promovente:

AGÊNCIA REGULADORA DE SANEAMENTO E ENERGIA DO ESTADO
DE SÃO PAULO

Ementa:

ENCAMINHA RELATÓRIO ANALÍTICO DE SANEAMENTO BÁSICO
2016

Observações:



Folha nº 01 do proc.
nº 15.308 de 2018
JOSE ROBERTO WEI DE BRITO
Técnico Administrativo
RI 01433



OF.I.CIRCULAR-0002-2018

São Paulo, 05 de fevereiro de 2018.

DOCREC

308/2013

Assunto: Relatório Analítico 2016

Excelentíssimo Senhor,

Cumprimentando-o cordialmente, vimos por meio deste encaminhar a V. Exa. o Relatório Analítico de Saneamento Básico 2016.

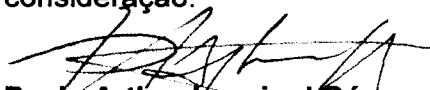
Neste relatório V.Exa. poderá verificar as principais ações e resultados decorrentes do monitoramento da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no seu município no ano de 2016.

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.

Aproveitamos para reforçar que a Agência, através da Gerência de Acompanhamento de Convênios, disponibiliza canais exclusivos de atendimento para os gestores municipais através do telefone **0800 7717733** e também pelo e-mail: **arsesp.municipios@arsesp.sp.gov.br**, além do atendimento pessoal ou por correspondência no endereço da Av. Paulista, 2313 – 4º andar – São Paulo/SP – CEP: 01311-300.

Aproveitamos para informar que participaremos do 62º Congresso Estadual de Municípios, que acontecerá em Santos, no Mendes Convention Center de 02 a 07 de abril de 2018. Será um prazer receber sua visita no estande de nº 08.

Sendo o que se reservava para o momento, reitero protestos de elevada estima e distinta consideração.


Paulo Arthur Lencioni Góes
Diretor de Relações Institucionais

Câmara Municipal de São Paulo
Gabinete da Presidência

Data 26/04/2018

Horas: 16:23

Letícia Lima

Excelentíssimo Senhor
MILTON LEITE
DD.Presidente
Câmara Municipal de São Paulo
PALÁCIO ANCHIETA / VIADUTO JACAREÍ, 100
01319-900 - São Paulo - SP

Segue(m) juntado(s), nesta data,
documento(s) rubricado(s) sob nº
2 46 o folha de Informação
sob nº 47. 3 5 18
Ass: _____


José Roberto Vilela de Brito
Técnico Administrativo
RF: 11.433

Relatório Analítico de Saneamento Básico 2016 São Paulo

Artesp nº 04 02 R9
nº 15-2006 00 20 18
JOSÉ ROBERTO WEYDE BRITO
Técnico Administrativo
20/11/2017

Convênio de Cooperação
nº 91/2010

Contrato de Programa
nº 199/2010



SUMÁRIO

Folha nº 05 do proc.
nº 15-308 de 20 19
JOSE ROBERTO WEY DE BRITO
Técnico Administrativo
25.12.2013

APRESENTAÇÃO	4
A Arsesp	4
Planejamento, prestação e regulação	5
O Relatório.....	7
Infográfico	9
1 SAU	11
1.1 Atendimento aos Usuários de São Paulo.....	13
2 ECONÔMICO-FINANCEIRO.....	16
2.1 Aspectos Gerais da Prestação dos Serviços	16
2.2 Aspectos Econômico-Financeiros dos Contratos de Programa	17
3 SANEAMENTO	22
3.1 Regulação Técnica	22
3.2 Fiscalização Técnica Operacional.....	36
CONSIDERAÇÕES FINAIS	65
ANEXO I.....	66
GLOSSÁRIO	84

APRESENTAÇÃO

A Arsesp

A Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo atua na regulação, controle e fiscalização, no âmbito do Estado, dos serviços de gás canalizado e de saneamento básico de titularidade estadual, preservadas as competências e prerrogativas municipais, e dos serviços de saneamento básico de titularidade municipal quando delegados à Arsesp. A Agência, por intermédio de convênio com a Agência Nacional de Energia Elétrica – Aneel, também realiza a fiscalização das distribuidoras de energia elétrica e de pequenas centrais termoelétricas e hidroelétricas.

Vinculada à Secretaria de Governo do Estado de São Paulo, a Arsesp é uma autarquia de regime especial, que conta com independência decisória e autonomia administrativa, orçamentária e financeira, condições estas que lhe possibilitam atuar de forma autônoma no desenvolvimento de suas atividades.

Atualmente, a Agência regula e fiscaliza os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário em 288 municípios paulistas, por meio de Convênios de Cooperação e também atua em municípios das Regiões Metropolitanas do Estado (São Paulo, Baixada Santista, Campinas, Vale do Paraíba e Litoral Norte, e Ribeirão Preto). Do total de municípios conveniados, dois não são operados pela Sabesp (Santa Gertrudes e Mairinque). A lista com todos os municípios conveniados pode ser vista no site da Agência: (www.arsesp.sp.gov.br).

Histórico

A Arsesp foi instituída pela Lei Estadual nº 1.025, de 7 de dezembro de 2007, sucedendo a Comissão de Serviços Públicos de Energia – CSPE, autarquia criada em 1998 e com atuação bem-sucedida na regulação e fiscalização dos serviços de energia elétrica e gás canalizado.

A experiência técnica e institucional adquirida pela CSPE foi fundamental para o desenvolvimento da regulação do setor de saneamento básico pela Arsesp, no âmbito de suas competências.

A legislação federal condicionou a existência de uma estrutura regulatória independente e autônoma como condição de validade dos contratos firmados entre os municípios e as companhias estaduais ou empresas privadas, visando a prestação de serviços de saneamento básico. A criação da Arsesp veio ao encontro dessa necessidade, apresentando-se como alternativa aos municípios que necessitam de uma regulação eficiente e de qualidade, mas não pretendem criar um órgão regulador municipal.

Planejamento, prestação e regulação

A Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, que estabelece as diretrizes para o saneamento básico no Brasil, atribuiu ao titular dos serviços a edição da política pública de saneamento básico, cabendo a ele "prestar diretamente ou autorizar a delegação dos serviços e definir o ente responsável pela sua regulação e fiscalização, bem como os procedimentos de sua atuação" (art. 9, II).

O município de São Paulo firmou o Contrato de Programa nº 199/2010, 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 091/2010, celebrado com o Estado de São Paulo, as competências de regulação e fiscalização desses serviços, inclusive tarifárias.

A estrutura da prestação dos serviços de saneamento básico em São Paulo está ilustrada no diagrama abaixo:

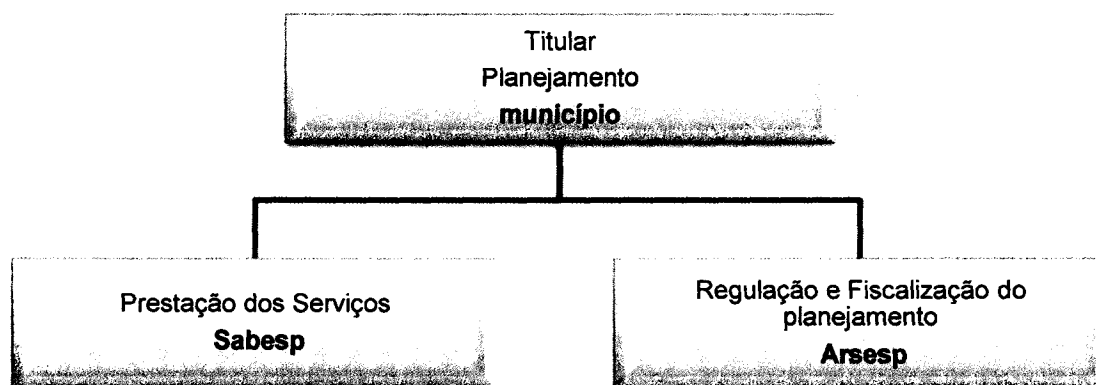


Figura 1 - Diagrama da prestação dos serviços de saneamento básico

Planejamento

O planejamento dos serviços públicos de saneamento básico é obrigação indelegável do titular dos serviços, por isso cabe ao município estabelecer a política pública do setor por meio da elaboração do Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB).

O PMSB é um instrumento no qual estão estabelecidas as diretrizes que visam alcançar a universalização dos serviços por meio de critérios técnicos contextualizados à realidade local. Vale lembrar que, além da sua elaboração, é atribuição do município também sua atualização por meio de revisões, que devem ocorrer no máximo a cada quatro anos, conforme prevê a Lei 11.445/2007 (Lei Nacional de Saneamento Básico).

Execução do planejamento ou Prestação dos Serviços

A prestação dos serviços, fruto do planejamento efetuado pelo poder concedente e concretizado no Contrato de Programa, foi transferida para a Sabesp.

O Contrato de Programa nº 199/2010, celebrado entre São Paulo e a Sabesp, vigorará pelo prazo de 30 anos, podendo ser prorrogado por igual período, conforme estabelecido no próprio instrumento.

Regulação e fiscalização do planejamento

A regulação e fiscalização da prestação dos serviços de saneamento básico em São Paulo estão a cargo da Arsesp.

A atividade de regulação consiste em elaborar normas, procedimentos técnicos, e fixar padrões por meio de indicadores, disciplinando – com observância da legislação pertinente e contratos firmados – a prestação dos serviços públicos que estão sob sua égide.

Já as atividades de fiscalização consistem na avaliação da execução da prestação dos serviços públicos, com base na verificação do cumprimento do PMSB, bem como das demais exigências legais, contratuais e regulatórias.

No que tange às tarifas, destaca-se que cabe exclusivamente à agência reguladora estabelecê-las, tendo por princípio garantir sua modicidade e o equilíbrio econômico-financeiro da prestadora do serviço.

Viabilidade do Planejamento Municipal

Para que a Sabesp cumpra o que foi planejado pelo titular dos serviços, faz-se necessária a existência de estudos de viabilidade técnica e econômico-financeira. Essa viabilidade consiste na adequação do planejamento à realidade da prestação dos serviços e à capacidade de pagamento dos usuários.

Nesses estudos estão incluídas metas contratuais e valores necessários para operação e ampliação dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitários já existentes, assim como os novos investimentos.

Desse modo, qualquer alteração a ser executada pela Sabesp deve observar a existência dessa viabilidade. As revisões quadrienais dos planos municipais de saneamento (PMSB), previstas na legislação, assim como outras alterações, por exemplo, antecipação ou postergação de obras, projeções populacionais não calculadas, novas tecnologias etc., podem acarretar desequilíbrios em relação à viabilidade prevista inicialmente, que precisará ser reestabelecida.

Vale ressaltar que a Arsesp tem como atribuição zelar pela manutenção da viabilidade técnica e econômico-financeira da prestação dos serviços de saneamento básico regulados. Para isso, realiza revisões tarifárias ordinárias e extraordinárias (ver capítulo 2), que consistem nos principais instrumentos regulatórios adotados para essa finalidade.

O Relatório

No presente **Relatório Analítico de Saneamento Básico** são apresentadas as principais ações e resultados decorrentes do monitoramento da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário em São Paulo em 2016.

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.

As informações aqui contidas estão organizadas em três capítulos, a saber: (i) Serviços de Atendimento aos Usuários (apresenta o cenário das reclamações e contatos dos munícipes que procuraram a Arsesp para resolver problemas ou obter informações sobre a prestação de serviço de saneamento básico); (ii) Econômico-Financeiro (abarca os aspectos

relacionados às tarifas – reajustes e revisões tarifárias -, investimentos e Contrato de Programa); e (iii) Saneamento (trata das normas e estudos regulatórios, indicadores e atividades e resultados das fiscalizações realizadas). Além disso, está disponível um Infográfico com o resumo das principais informações e indicadores contidos ao longo deste relatório.

Em caso de dúvidas ou informações sobre a prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no município, estamos à disposição nos seguintes canais de atendimento exclusivo aos gestores municipais:

Canais de atendimento para os gestores municipais

1. Telefone: 0800 771 7733
2. E-mail: arsesp.municipios@arsesp.sp.gov.br
3. Pessoalmente ou por correspondência: Av. Paulista, 2313 – 4º andar – São Paulo/SP – CEP: 01311-300

Infográfico

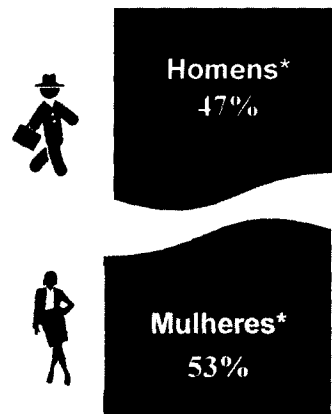
São Paulo

Fontes: Arsesp, IBGE e Sabesp.

Perfil Demográfico



Fonte:
* IBGE, População estimada, 2016.
**IBGE, Censo, 2010.



Fonte:
* IBGE, Censo, 2010.



Assinatura do Convênio

• 23/06/2010

Publicação do Convênio

• 03/07/2010

Contrato de Programa nº

• 199/2010

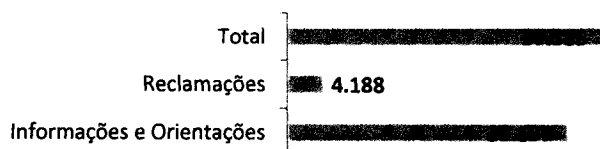
Convênio de Cooperação nº

• 091/2010



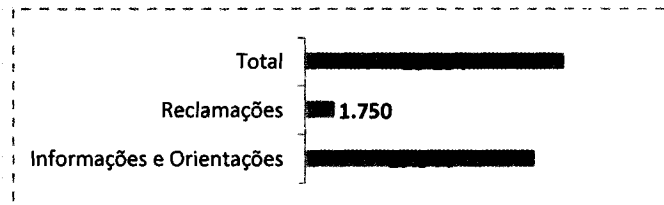
Atendimento aos Usuários

Total para o Estado de São Paulo



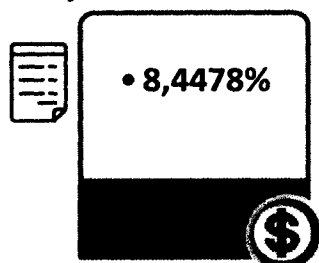
Fonte:
* Arsesp, 2016.

Total para o Município de São Paulo



Fonte:
* Arsesp, 2016.

Reajuste da Tarifa*



Fonte:
*Arsesp, 2016.

Investimentos no Sistema de Água Esgoto*

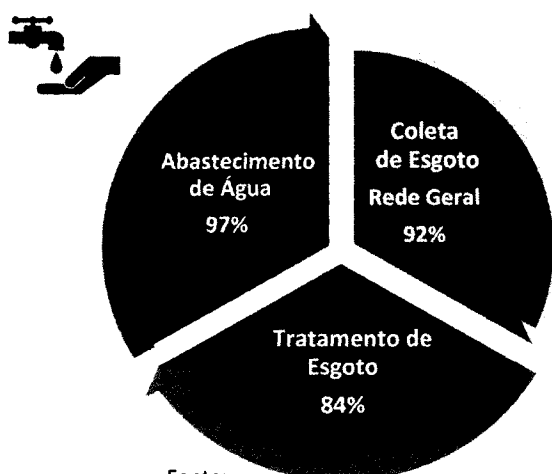


Valor Previsto (R\$)	Valor Realizado (R\$)	% do Valor Previsto
2.548.469,25 mil	3.263.464,16 mil	128%

Fonte:
*Sabesp, 2016.

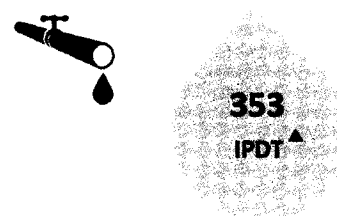
Indicadores Contratuais

Saneamento Básico*



Fonte:
* Arsesp, 2016.

Perdas de Água Distribuída*



▲ Índice de perdas por ligação (L/ramal.dia)

Fonte:
* Arsesp, 2016.

Fiscalização*

	Periódica	Específica	Permanente
Método	Campo	Remota/Campo	Remota
Abrangência	Água, Esgoto e Comercial	Fato específico	Água e Esgoto
Periodicidade	Anual	Quando Necessário	Anual
Data	Vide item 3.2.2	Vide item 3.2.2	

Fonte:
* Arsesp, 2016.

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.

O SAU tem a missão de conduzir, de forma imparcial e independente, a tarefa pública de respeitar e fazer ser respeitada a legislação que disciplina esses serviços públicos, contribuindo para a difusão dos direitos e deveres tanto do consumidor como da concessionária, intervindo para a solução dos conflitos sempre que o entendimento entre usuário e concessionária/prestador não tenha sido possível.

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.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Saneamento Básico – 0800 771 68 83

Gás Canalizado – 0800 770 04 27

Energia Elétrica – 0800 727 01 67

E-mail – arsesp@sp.gov.br

Formulário no site : www.arsesp.sp.gov.br

Endereço: Avenida Paulista, 2313 – 4º andar – São Paulo – SP
– CEP: 01311-300

Nesses canais os usuários podem receber orientações ou registrar reclamações, sugestões e elogios relativos aos serviços prestados pelas concessionárias/prestadoras ou mesmo pela própria Arsesp.

No caso de reclamação dos serviços prestados pela Sabesp, é necessário que o usuário tenha buscado primeiro a solução junto à

concessionária, nos canais disponíveis ao público (Atendimento e Ouvidoria), sem que tenha obtido o resultado esperado.

Essa interface com os usuários é muito importante para a Agência, pois é uma das formas de avaliar o desempenho das prestadoras de serviços, o que pode resultar em mudanças e melhorias nos setores regulados. 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 do serviço prestado no município.

O telefone do SAU está disponível nas faturas emitidas pela Sabesp, 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.

Vale ressaltar que, além do Serviço de Atendimento aos Usuários, a Arsesp também disponibiliza uma segunda instância de atendimento, que é a Ouvidoria da Agência.

O papel principal da Ouvidoria da Arsesp consiste em acompanhar, como representante da sociedade, as atividades da Agência, zelando pela qualidade e eficiência de sua atuação, bem como receber, apurar e cobrar solução para as reclamações dos usuários.

Estabelecida como um canal permanente de comunicação, a Ouvidoria está disponível para prestar informações, receber sugestões, críticas, reclamações e elogios.

OUVIDORIA DA ARSESP

0800 770 6884

E-mail – ouvidoriaarsesp@sp.gov.br

15-08 10 08 123
14

1.1 Atendimento aos Usuários de São Paulo

Os números relativos ao atendimento de usuários do município em 2016 estão dispostos nas tabelas a seguir. Antes, porém, cabe-nos explicar que os atendimentos estão separados em duas categorias de manifestações:

- Orientações, informações e outros (sugestões e elogios); e
- 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 junto ao prestador de serviço com objetivo de solucionar as divergências e dirimir conflitos entre o usuário e a Sabesp.

Manifestações por tipo – 2016

Tipo	Quantidade
Orientações, informações e outros	13.544
Reclamações	1.750
Total	15.294

Tabela 1 - Manifestações registradas em 2016

Nas duas tabelas a seguir é possível verificar, quantitativamente, os problemas que mais motivaram as reclamações feitas pelos usuários dos serviços de saneamento básico de São Paulo em 2016, assim como a evolução das reclamações nos últimos três anos.

Reclamações por tipo - 2016

Assunto	Quantidade	Percentual
Atendimento da concessionária	49	2,8%
Cadastro	41	2,3%
Cobrança	90	5,1%
Compensação pela descontinuidade no abastecimento	01	0,1%
Corte/suspensão do fornecimento	39	2,2%
Danos/ressarcimento	25	1,4%
Débito	19	1,1%
Denúncia	06	0,3%
Descontinuidade no abastecimento	262	15,0%
Devolução de valores ao usuário	21	1,2%

Fatura/conta	19	1,1%
Faturamento	309	17,7%
Outros	08	0,5%
Programas de redução do consumo de água	09	0,5%
Qualidade da água	12	0,7%
Serviços – Cavalete	95	5,4%
Serviços – Desligamento a pedido do consumidor	27	1,5%
Serviços – Extensão de rede de esgoto	01	0,1%
Serviços – Ligação de água	47	2,7%
Serviços – Ligação de esgoto	40	2,3%
Serviços – Medidor	70	4,0%
Serviços – Obras	140	8,0%
Serviços – Obstrução/refluxo de esgoto	202	11,5%
Serviços – Religação de água	43	2,5%
Serviços – Vazamento externo de água	63	3,6%
Serviços – Vazamento externo de esgoto	95	5,4%
Tarifas	07	0,4%
Web	10	0,6%
Total	1.750	100%

Tabela 2 - Reclamações registradas em 2016

Evolução anual das reclamações – São Paulo

2014	2015	2016
2.022	2.562	1.750

Tabela 3 – Evolução anual das reclamações em São Paulo

Na sequência é apresentada a evolução do número de reclamações dos usuários que entraram em contato com o Serviço de Atendimento da Arsesp, nos últimos anos. Neste universo, encontram-se totalizadas as reclamações dos usuários dos municípios regulados pela Agência e dos municípios pertencentes às Regiões Metropolitanas no Estado.

2012	2013	2014	2015	2016
4.623	3.635	4.220	5.563	4.188

Tabela 4 – Evolução das reclamações – Estado de São Paulo

Além dos dados ora apresentados, a Arsesp divulga regularmente o Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) dos três setores regulados pela Agência, saneamento básico, gás canalizado e energia elétrica. Os dados são atualizados mensalmente e estão disponíveis no

0926
15-308 de 2018
JOSE ROBERTO WIV DE SOUZA
Técnico Administrativo
CPF: 02.453

site da Agência (www.arsesp.sp.gov.br), na área "atendimento ao usuário", no link "resultados de atendimento do SAU".

O anexo I deste relatório traz os números consolidados dos atendimentos realizados aos usuários dos serviços de saneamento em todo o Estado de São Paulo em 2016.



ECONÔMICO-FINANCEIRO

2.1 Aspectos Gerais da Prestação dos Serviços

2.1.1 Bônus e Tarifa de Contingência

Com a normalização do abastecimento de água, tanto o Programa de Incentivo à Redução no Consumo de Água (bônus) como a Tarifa de Contingência, decorrentes da crise hídrica, foram cancelados pela Arsesp em março de 2016. Na tabela a seguir é apresentada, resumidamente, a evolução das deliberações sobre os mecanismos tarifários adotados.

Evolução do Programa de Incentivo à Redução no Consumo de Água e da Tarifa de Contingência

Deliberação	Descrição	Data da deliberação
469/2014	Instituído o Programa de Incentivo à Redução do Consumo de Água: concessão de bônus de 30% para redução de consumo >20% aplicável aos usuários abastecidos pelo Sistema Cantareira.	fevereiro/2014
480/2014	Ampliação do bônus para todos os usuários da Região Metropolitana de São Paulo.	abril/2014
514/2014	Escalonamento do bônus para redução do consumo: • De 10% a 15% - bônus de 10% na conta; • De 15% a 20% - bônus de 20% na conta; • >20% - bônus de 30% na conta.	dezembro/2014
545/2015	Aplicação da tarifa de contingência para aumento de consumo: • Até 20% da média – acréscimo de 40% na conta de água; • Mais de 20% da média – acréscimo de 100% na conta de água.	janeiro/2015
614/2015	Prorrogação da vigência da tarifa de contingência até 31 de dezembro de 2016 ou até que se tenha maior previsibilidade quanto à situação hídrica.	dezembro/2015
640/2016	Cancelamento da tarifa de contingência.	março/2016
641/2016	Cancelamento do Programa de Incentivo à Redução no Consumo de Água.	março/2016

Tabela 5 – Programa de Incentivo à Redução do Consumo de Água e da Tarifa de Contingência

2.1.2 Situação Tarifária

As tarifas vigentes em 2016 no município de São Paulo podem ser consultadas na tabela a seguir. Estes valores foram autorizados e publicados pela Deliberação Arsesp nº 643 de 11 de abril de 2016, que autorizou o reajuste tarifário anual de 8,4478%.

DIRETORIA METROPOLITANA - GT-M

MC, ME (inclui o município de Guararema), MO, MN (exceto para os municípios de: Bregança Paulista, Joanópolis, Nazaré Paulista, Pedra Bela, Pinhalzinho, Piracala, Socorro e Vargem) e MS.

RESIDENCIAL

Social		Tarifa	
Faixas de consumo (m³)		Água	Esgoto
0 a 10	R\$/mês	7,59	7,59
11 a 20	R\$/m³	1,31	1,31
21 a 30	R\$/m³	4,64	4,64
31 a 50	R\$/m³	6,62	6,62
acima de 50	R\$/m³	7,31	7,31

COMERCIAL / INDUSTRIAL / PÚBLICA

Comercial / Industrial / Pública sem Contrato			
Faixas de consumo (m³)		Água	Esgoto
0 a 10	R\$/mês	44,95	44,95
11 a 20	R\$/m³	8,75	8,75
21 a 50	R\$/m³	16,76	16,76
Acima de 50	R\$/m³	17,46	17,46

Favela		Tarifa	
Faixas de consumo (m³)		Água	Esgoto
0 a 10	R\$/mês	5,79	5,79
11 a 20	R\$/m³	0,66	0,66
21 a 30	R\$/m³	2,19	2,19
31 a 50	R\$/m³	6,62	6,62
acima de 50	R\$/m³	7,31	7,31

Comercial Entidades de Assistência Social			
Faixas de consumo (m³)		Água	Esgoto
0 a 10	R\$/mês	22,47	22,47
11 a 20	R\$/m³	4,37	4,37
21 a 50	R\$/m³	8,42	8,42
acima de 50	R\$/m³	8,74	8,74

Normal		Tarifa	
Faixas de consumo (m³)		Água	Esgoto
0 a 10	R\$/mês	22,38	22,38
11 a 20	R\$/m³	3,50	3,50
21 a 50	R\$/m³	8,75	8,75
acima de 50	R\$/m³	9,64	9,64

Pública com contrato		Tarifa	
Faixas de consumo (m³)		Água	Esgoto
0 a 10	R\$/mês	33,68	33,68
11 a 20	R\$/m³	6,55	6,55
21 a 50	R\$/m³	12,61	12,61
acima de 50	R\$/m³	13,10	13,10

OUTROS SERVIÇOS		Tarifa	
		Água	Esgoto

Carro Tanque Terceiros	R\$/m³	35,65	
Carro Tanque SABESP	R\$/m³	87,48	
Permissionários	R\$/1000m³	1965,39	1266,28

Tabela 6 – Tarifas vigentes em São Paulo em 2016

2.2 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.

2.2.1 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 Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (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 2015 o investimento previsto na Região Metropolitana de São Paulo (RMSP), valor atualizado, foi de R\$ 2.084.659,36 mil. Já o total realizado nesse ano foi de R\$ 2.604.906,55 mil, ou seja, 125% do valor previsto.

Para 2016 o investimento previsto na RMSP, valor atualizado, foi de R\$ 2.548.469,25 mil. O total realizado foi de R\$ 3.263.464,16 mil, ou seja, 128% do valor previsto.

Deve-se observar que todos os valores apresentados na tabela abaixo estão atualizados pelo IPCA para preços médios de 2016.

Valores em R\$ 1.000

	Até 2015	Em 2016
1 - Valores contratuais*	2.084.659,36	2.548.469,25
2 - Valores realizados	2.604.906,55	3.263.464,16
3 - Diferença (2-1)	520.247,19	714.994,91
% realizado (2/1)	125%	128%

(*) Valores a preços médios de 2016, atualizado pelo IPCA/IBGE

Tabela 7 - Investimentos nos Sistemas de Água e Esgoto

Os valores dos investimentos são fiscalizados e auditados anualmente pela Arsesp, podendo ser aplicadas penalidades caso sejam constatadas não conformidades.

2.2.2 Receitas e Despesas em São Paulo

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 2016.

A análise destes valores, conforme informado no Relatório Gerencial de Desempenho, indica que em 2015 a receita líquida realizada foi 65% e as despesas de exploração 80% do previsto. No ano de 2016 a receita líquida realizada foi de 66% 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\$ 3.151.979,38 mil em 2015, enquanto o valor previsto no contrato resulta numa margem líquida positiva de R\$ 5.746.113,77 mil.

No ano de 2016 a margem líquida foi positiva em R\$ 3.611.320,75 mil, enquanto o valor previsto no contrato resulta numa margem líquida positiva de R\$ 7.194.185,83 mil.

Valores em R\$ 1.000

	Previsto para 2015*	Realizado em 2015*	Realizado/ previsto (%)
1 - Receita líquida	9.383.349,18	6.062.225,40	65%
2 - Despesas de exploração	3.637.235,41	2.910.246,01	80%
3 - Margem líquida (1-2)	5.746.113,77	3.151.979,39	
	Previsto para 2016*	Realizado em 2016*	Realizado/ Previsto (%)
1 - Receita líquida	10.877.129,35	7.148.018,62	66%
2 - Despesas de exploração	3.682.943,52	3.536.697,87	96%
3 - Margem líquida (1-2)	7.194.185,83	3.611.320,75	

Tabela 8 - Receita líquida e despesas de exploração¹

2.2.3 Tarifa Média

O cálculo da tarifa média foi realizado considerando o segmento água e esgoto conjuntamente. Para a realização do cálculo foram utilizados

¹ Receita líquida de COFINS/PASEP.

os valores das receitas diretas e indiretas divididos pelos volumes faturados de água e de esgotos. A tarifa média encontrada para a RMSP em 2016 foi de R\$ 4,22/m³.

2.2.4 Grau de Comprometimento

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. 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 São Paulo esse grau de comprometimento é de 46%, conforme demonstrado abaixo.

	Tarifa Média (R\$/m³)	Despesas de Exploração (R\$/m³)	Grau de Comprometimento (%)
2015	3,42	1,55	45%
2016	4,22	1,95	46%

Tabela 9 - Grau de cobertura Tarifa Média com as despesas de exploração²

Ressaltamos que os municípios estão divididos por região, compreendendo sistemas isolados e sistemas integrados de abastecimento de água e de esgotamento sanitário. As despesas de exploração são gastos decorrentes de: i) despesas diretas dos sistemas, como mão de obra direta, materiais de tratamento, força e luz e serviços relacionados às atividades de fornecimento de água, coleta e tratamento de esgotos; e ii) despesas indiretas das unidades de apoio à prestação dos serviços, como as gerências regionais e as unidades da administração central da Sabesp. Nas despesas de exploração não estão incluídas as despesas de depreciação e remuneração dos ativos em operação, que também devem ser cobertos pela tarifa.

Com base no resultado da revisão tarifária, a despesa de exploração total representou 40%, e os 60% restantes servem para cobrir as despesas de depreciação e a remuneração dos investimentos. Isso significa que 40% da tarifa média calculada na Revisão Tarifária para toda a Sabesp

² Tarifa média calculada a partir da: receita bruta do município / volume faturado de água + esgotos (em m³)

cobrem o total das despesas de exploração e que os 60% restantes contribuem para cobrir despesas de depreciação e para remuneração do capital investido nos ativos em operação de toda a companhia.

3 SANEAMENTO

3.1 Regulação Técnica

3.1.1 Panorama Geral

A Regulação Técnica consiste na elaboração e aperfeiçoamento de normas e procedimentos, disciplinando a prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Com isso, busca obter maior eficácia e eficiência, objetivando a adequada prestação dos serviços e a satisfação dos usuários.

Para atingir seus objetivos, a atividade da Regulação Técnica desenvolve-se nas seguintes atuações:

- I. Estudos técnicos;
- II. Elaboração de deliberações (normas);
- III. Elaboração de Notas Técnicas;
- IV. Acompanhamento de indicadores.

Os estudos precedem a criação de uma deliberação, portanto, é o momento de analisar o tema e verificar sua pertinência e impacto na prestação dos serviços públicos de água e esgoto. Efetuada essa análise, uma minuta da deliberação passa a ser desenvolvida internamente; posteriormente ela poderá ser discutida com a sociedade (consultas e audiências públicas) e deverá ser aprovada pela maioria dos diretores da Arsesp (deliberação).

Já o acompanhamento de indicadores tem a finalidade de garantir o cumprimento das metas estabelecidas nos Contratos de Programa dos municípios regulados e gerar fiscalizações pontuais em caso de desvios entre a meta projetada e o índice realizado.

No dia a dia, a equipe de Regulação Técnica é consultada também pelos prestadores de serviço quanto à aplicação das normas em casos específicos. Sempre que há uma alteração ou implantação de um novo procedimento operacional, a equipe de Regulação Técnica é consultada para verificar a aderência às normas definidas. As análises feitas são apresentadas por meio de Notas Técnicas.

Durante 2016, foram realizadas as seguintes atividades de Regulação Técnica:

Elaboração e Revisão de Deliberações:

- Revisão da Deliberação nº 31 editada em dezembro de 2008 e que dispõe sobre a aplicação das sanções administrativas previstas em contratos, detalhando os parâmetros e procedimentos para aplicação das sanções e penalidades para as não conformidades identificadas nos processos fiscalizatórios.
- Revisão da Deliberação nº 52, que estabelece procedimentos para comunicação de incidentes na prestação de serviços de saneamento básico e da Deliberação nº 439, que estabelece procedimentos para comunicação de interrupções programadas na prestação de serviços de abastecimento de água.
- Audiência Pública referente a uma proposta de deliberação para classificação de economias não-residenciais.

Acompanhamento de Indicadores:

- Fiscalização específica para verificação de cumprimento das metas contratuais estabelecidas para os anos de 2014 e 2015.

Estudos Técnicos e Notas Técnicas:

- Estudo Técnico para desenvolvimento de uma metodologia de análise do desempenho dos processos de produção de água;
- Avaliação do desempenho da Sabesp no cumprimento de prazos para reparo de vazamentos e reposição de pavimento (Deliberação Arsesp nº 550);
- Emissão de Notas Técnicas contendo análises técnicas sobre diversos assuntos solicitados pelas prestadoras de serviços, pelas prefeituras e outros órgãos relacionados ao setor de saneamento.

Convênio de Cooperação Técnica com o Centro de Vigilância Sanitária:

A Arsesp firmou em 2015 um Termo de Cooperação Técnica com o Centro de Vigilância Sanitária da Secretaria de Estado da Saúde – CVS/SES para o intercâmbio de informações, experiências e conhecimento técnico na vigilância da qualidade da água para consumo humano e da regulação e fiscalização dos serviços de saneamento básico, relativos aos sistemas de abastecimento de água dos municípios regulados pela Arsesp. Durante 2016 ocorreram três

reuniões entre a Arsesp e o CVS que permitiram ampliar o diálogo e estruturar um canal de troca de informações relativas à prestação dos serviços de abastecimento de água.

Os municípios que demandaram ações em relação à qualidade da água distribuída à população foram Caçapava e Capão Bonito (Apiáí-Mirim).

Em articulação do CVS com as vigilâncias regional e municipal, foram coletadas amostras de água nestes municípios para análise laboratorial de vigilância para parâmetros como ferro, fluoreto, coliformes totais, *Escherichia coli*, cor aparente e turbidez. Contou-se com a colaboração das unidades do Instituto Adolfo Lutz em Santo André e em Sorocaba. Foram realizadas as devidas tratativas com o prestador dos serviços.

Elaboração de Notas Técnicas

As Notas Técnicas são instrumentos utilizados pela Arsesp para responder às consultas encaminhadas pelos prestadores de serviço, pelas prefeituras, por usuários e órgãos ligados aos serviços públicos de saneamento básico, sobre a adequação e interpretação da aplicação geral de normas e conceitos regulatórios em casos específicos. Em 2016 foram emitidas as seguintes Notas Técnicas:

NT.S-0001-2016	Avaliação do Pedido de Reconsideração para o Auto de Infração (AI)
NT.S-0259-2015	Arujá - avaliação das considerações em resposta ao Termo de Notificação - TNS 1445-2015
NT.S-0016-2016	Avaliação de Manifestação contra Termo de Notificação - município de Magda, IDQAd
NT.S-0018-2016	Questionamentos realizados pela concessionária Odebrecht Ambiental sobre a aplicação de procedimentos comerciais
NT.S-0057-2016	Estudo de Aplicação Geral - Dúvidas apresentadas pela Odebrecht Ambiental sobre: (i) lançamento de esgoto em Galerias de Águas Pluviais (ii) procedimentos a serem adotados e (iii) ocorrência de vazamento em cavalete
NT.S-0309-2015	Avaliação de Manifestação contra Auto de Infração - Descumprimento do Índice de Qualidade de Água Distribuída - IDQAd no município de Pongai
NT.S-0065-2016	Estudo de Aplicação Geral - Convênio de Cooperação entre município de Cabralia Paulista e Arsesp - Viabilidade Técnica para Regulação e Fiscalização
NT.S-0070-2016	Estudo de Aplicação Geral - Viabilidade técnica para exercer a regulação e fiscalização dos serviços de tratamento e destinação final de resíduos sólidos do município de Barueri

NT.S-0074-2016	Estudo de Aplicação Geral - Análise de dados referentes à Deliberação nº 550/2015
NT.S-0076-2016	Estudo de Aplicação Geral - Autorização para a cobrança de novos serviços

Tabela 10 – Notas Técnicas emitidas

3.1.2 Fiscalização e Acompanhamento dos Índices e Metas Contratuais

Os Contratos de Programa assinados entre Sabesp e as prefeituras estabelecem o acompanhamento da prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário por meio de fiscalização de indicadores contratuais vis à vis as metas contratadas.

Para análise do desempenho da Sabesp e verificação de conformidade no atendimento às metas de atendimento e qualidade de serviços, a Arsesp utiliza variáveis e indicadores definidos nesses contratos, que são enviados mensalmente pelo prestador.

Em 2016 foram apuradas metas contratuais vencidas nos anos de 2014 e 2015 para os indicadores CAA (cobertura de abastecimento de água), CES (cobertura de esgotamento sanitário), ITE (índice de tratamento de esgoto), IAA (índice de abastecimento de água), IAE (índice de atendimento de esgoto) e IPDt (índice de perdas na distribuição) em 260 municípios, dos quais 65 descumpriram alguma meta contratual, conforme Termo de Notificação de Saneamento TNS-1762-2016 encaminhado para a Sabesp. A concessionária se manifestou a respeito dos descumprimentos de metas apuradas, apresentando justificativas diversas que deverão ser analisadas pela Arsesp, que decidirá sobre a instituição do processo sancionatório com o correspondente cálculo da multa a ser pago pela prestadora.

Os gráficos a seguir apresentam o resultado do acompanhamento dos indicadores contratuais para o município de São Paulo até dezembro de 2016. Espaços vazios no histórico significam que o município ainda não possuía Convênio de Cooperação, não tendo seus indicadores acompanhados. Quanto às metas, espaços em branco significam que não há metas estabelecidas para o ano indicado.

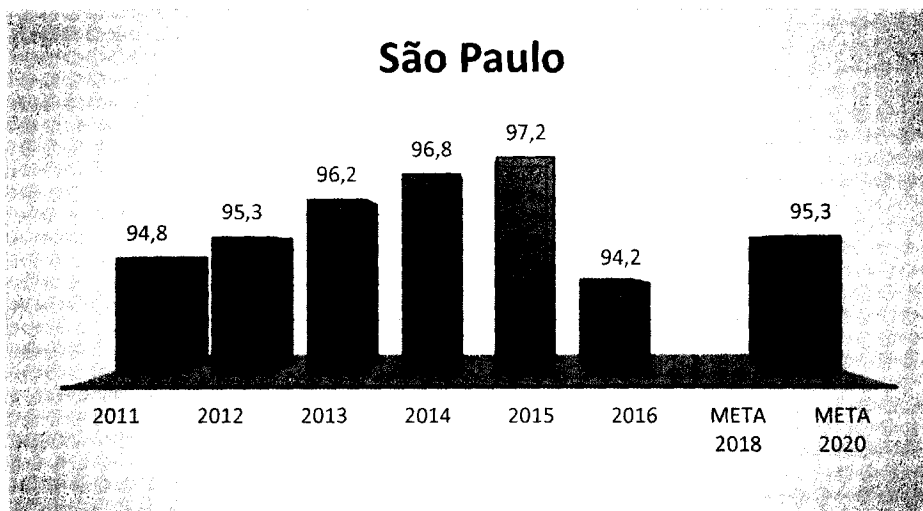


Gráfico 1 – IAA – Índice de atendimento dos domicílios com abastecimento de água (%)

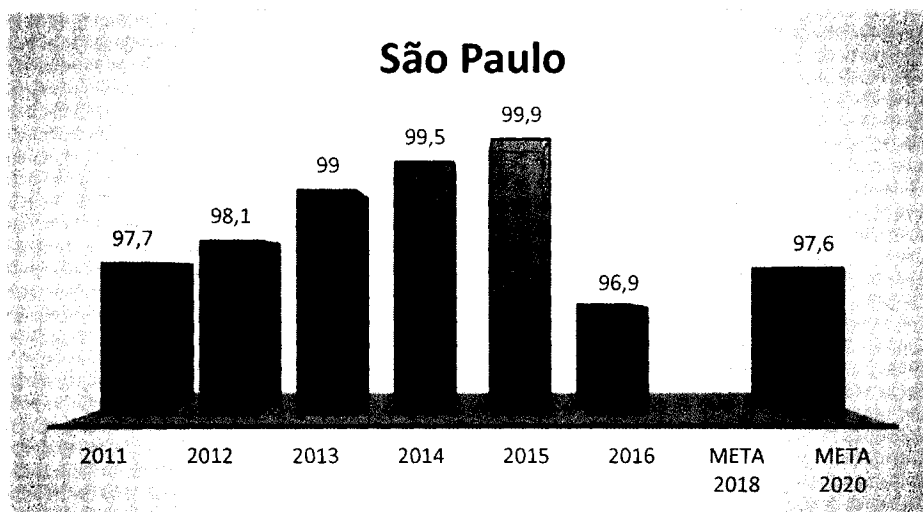


Gráfico 2 – ICA – Índice de cobertura dos domicílios com abastecimento de água (%)

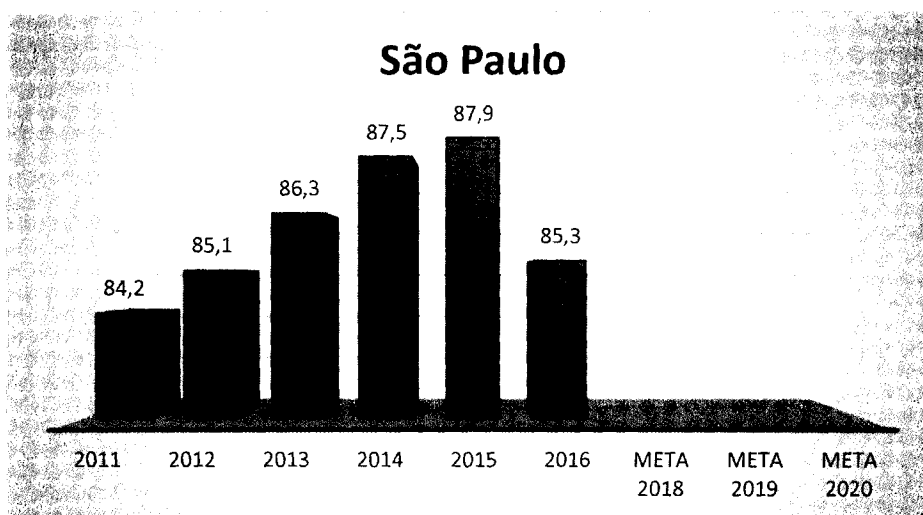


Gráfico 3 – IAE – Índice de atendimento dos domicílios com esgotamento sanitário (%)

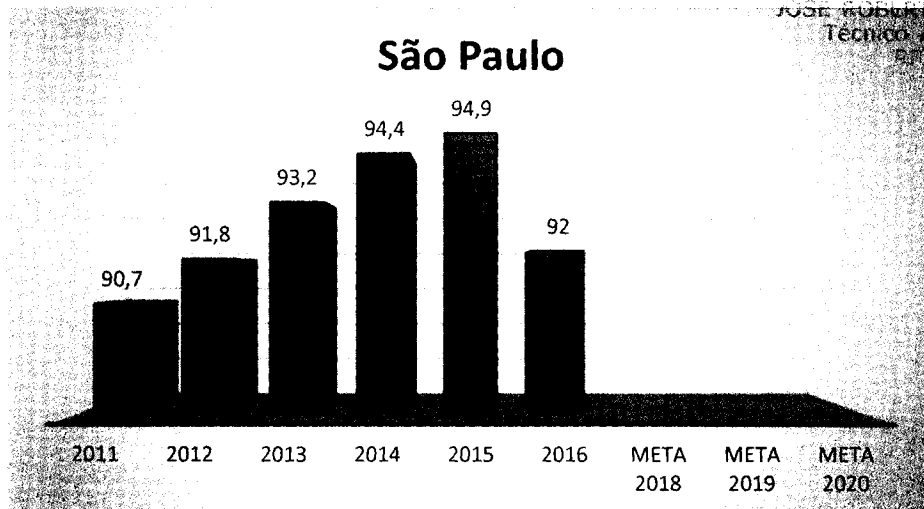


Gráfico 4 – ICE – Índice de cobertura do serviço de esgotamento sanitário (%)

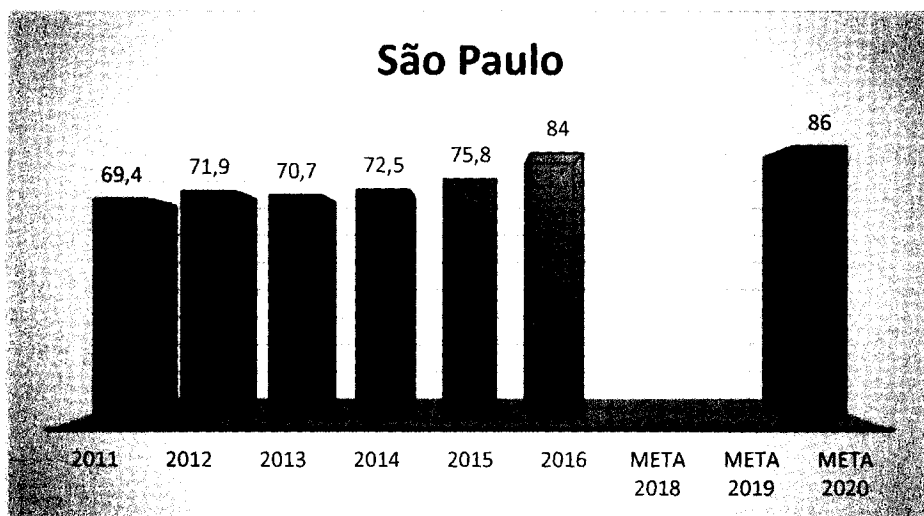


Gráfico 5 – ITE – Índice de tratamento dos esgotos coletados (%)

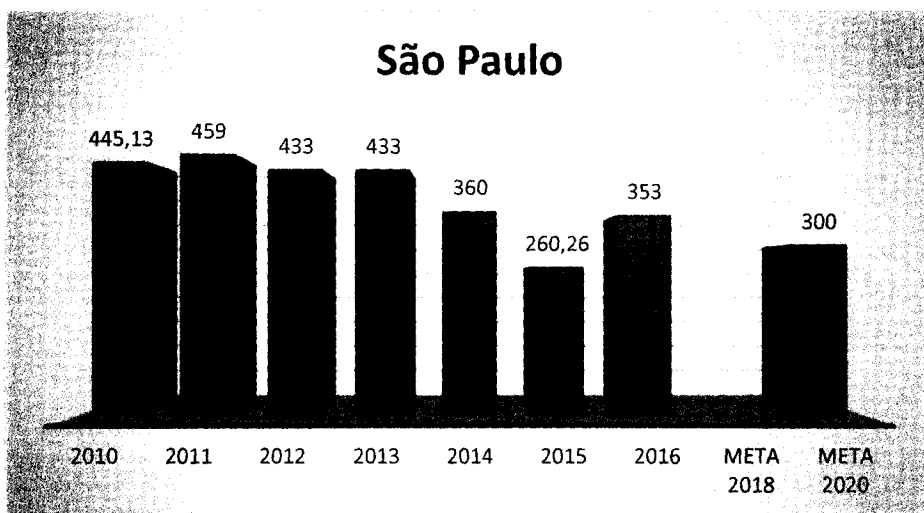


Gráfico 6 – IPDt – Índice de perdas totais na distribuição (L/ramal.dia)

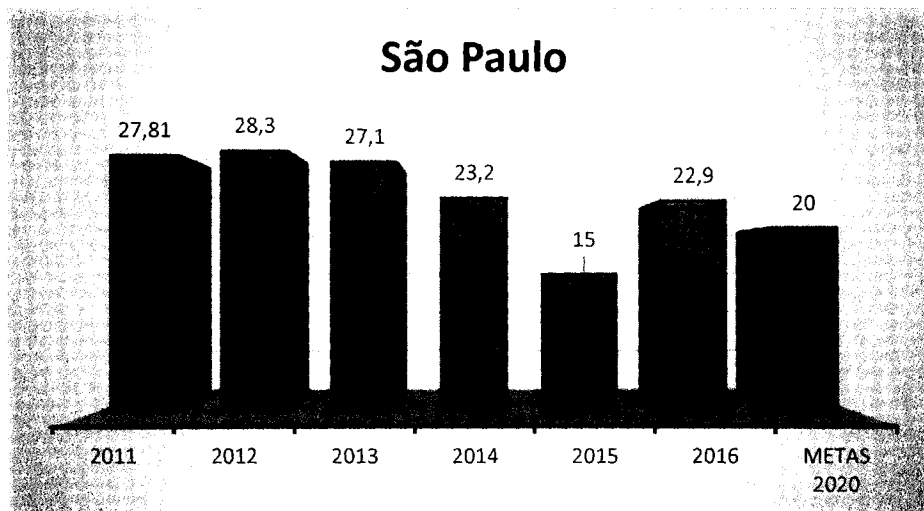


Gráfico 7 – IPF – Índice de perdas de faturamento (%)

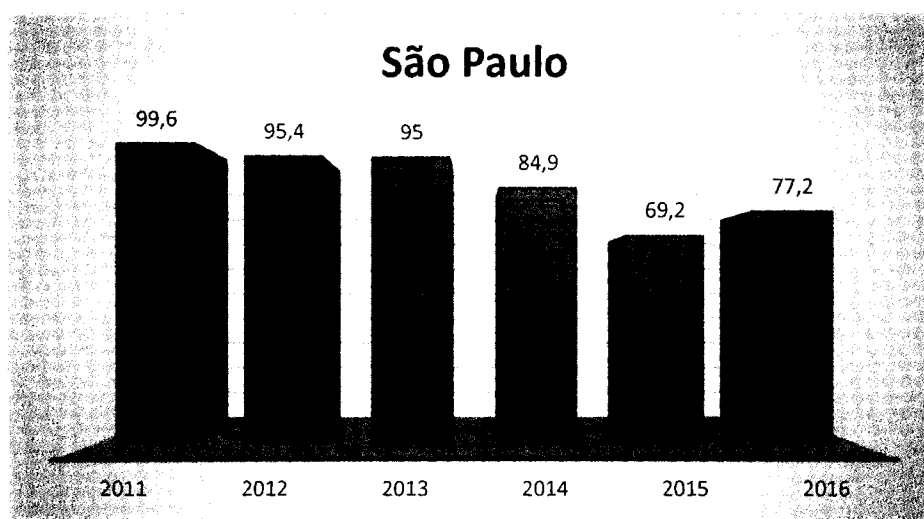


Gráfico 8 – IIA – Índice de utilização de infraestrutura de tratamento de água (%)

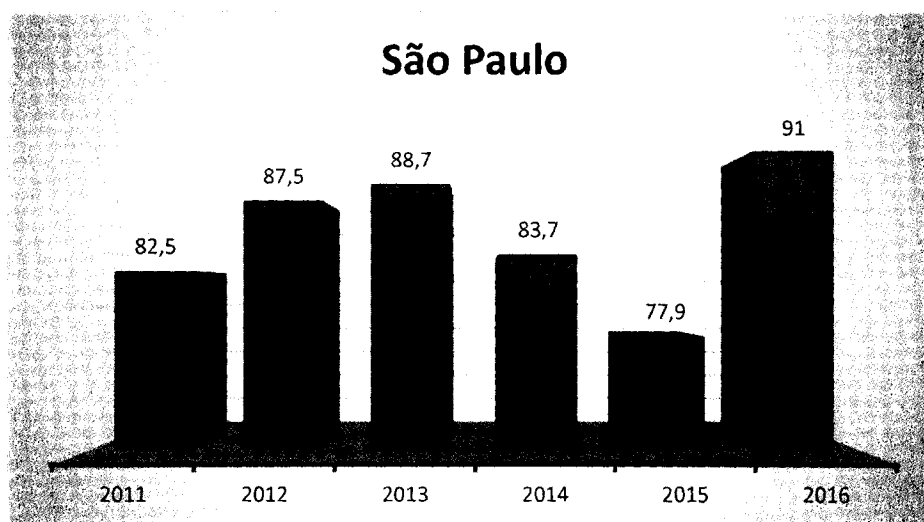


Gráfico 9 – IIE – Índice de utilização de infraestrutura de tratamento de esgoto (%)

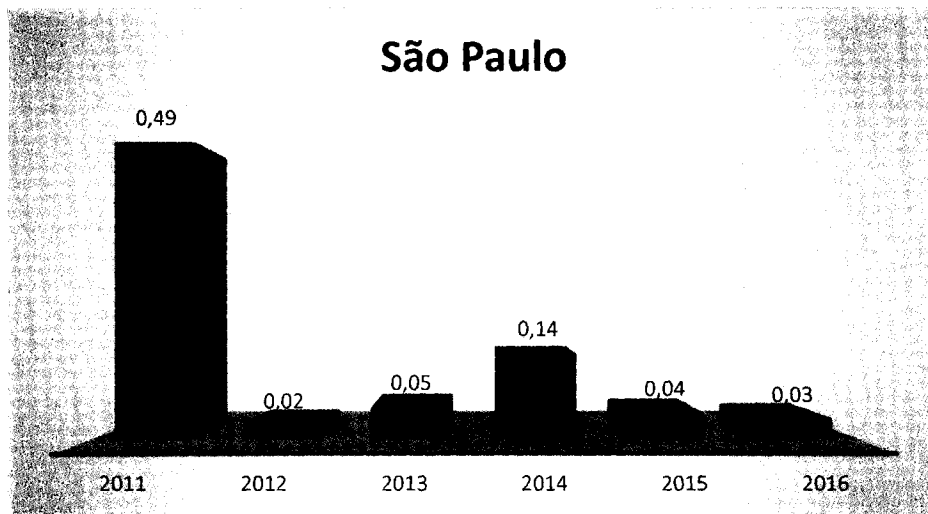


Gráfico 13 – TME – Tempo médio de espera no atendimento telefônico (minutos)

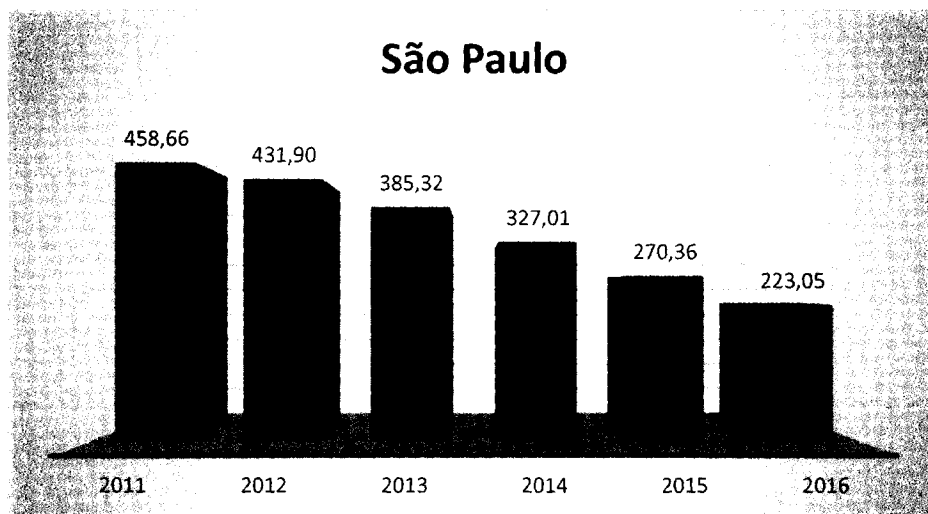


Gráfico 14 – DORC – Densidade de obstruções da rede coletora (quantidade desobstruções/100 km rede)

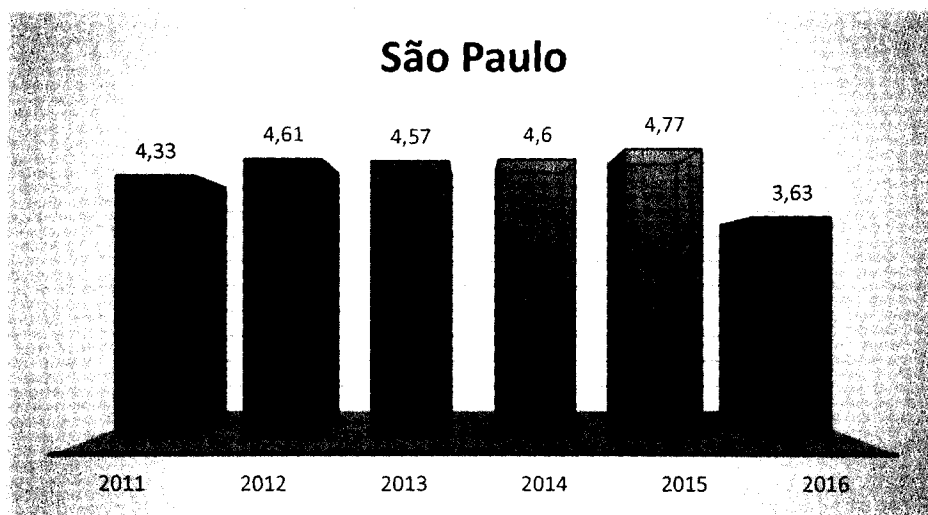


Gráfico 15 – IAC – Índice de apuração de consumo (%)

15-306 17 RB
18

Acompanhamento do Cumprimento de Prazos para Reparo

A proposta da Deliberação nº 550 é otimizar o tempo para solucionar reparos de vazamentos visíveis nos sistemas de distribuição de água e coleta de esgoto e as respectivas reposições de pavimento quando necessário.

Os vazamentos visíveis geralmente ocorrem nas redes e ramais de esgotamento sanitário e de distribuição de água, unidades de medição ou cavaletes, poços de visita, poços de inspeção, terminais de limpeza ou caixas de inspeção.

A Deliberação nº 550 prevê o prazo máximo de 96 horas para reparo de vazamentos visíveis de água ou esgoto e 7 dias para a respectiva reposição do pavimento.

Desde 2015 a Arseps vem acompanhando o desempenho semestral do cumprimento desses prazos pela Sabesp nos municípios conveniados. O desempenho em São Paulo é apresentado abaixo:

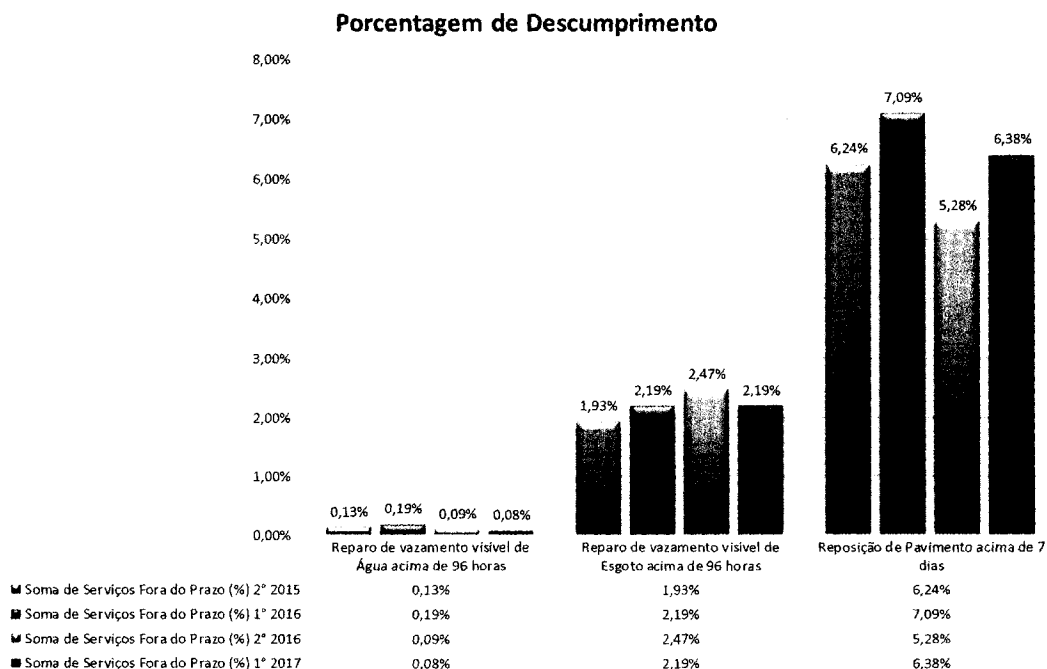


Gráfico 16 – Percentual de descumprimento dos prazos

Inspecções Administrativas e Cessão de Áreas em 2016

Conforme estipulado pelos incisos XI e XII do art. 10 da Deliberação Arsesp nº 31, de 01 de dezembro de 2008, é necessário o parecer da Agência para a cessão ou transferência de bens em posse do prestador de serviços de saneamento nos municípios regulados. Nessas fiscalizações a Regulação Técnica analisa se a alienação para terceiros, solicitada pelo prestador de serviço, poderá afetar a prestação dos serviços aos usuários. Em seguida, a pretensão é analisada pela Diretoria Econômico Financeira da Arsesp para que a instalação/imóvel seja expurgada da base remuneratória, se for o caso.

Dessa forma, a pedido da Sabesp foram avaliados os imóveis listados a seguir e localizados em municípios atendidos pela concessionária:

PROCESSO	DESCRIÇÃO
ARSESP.ADM-0056-2016	Proposta de alienação de imóvel situado na Av. Dr. Francisco de Mesquita com R. Forte Bartolomeu, s/nº, V. Prudente-SP - Cadastro Pasta 0101/011 - Sistema FAP4029134 (ORT nº 120.998-6/00).
ARSESP.ADM-0170-2016	Cessão de uso de imóvel situado à Margem Esquerda – Canal Retificado do Rio Juquery – Mairiporã - SP- Cadastro 0113/008-C.
ARSESP.ADM-0171-2016	Cessão de uso de imóvel situado na Alameda Tibiriçá, nº 374 - Mairiporã SP/SP - Cadastro 0112/119-B.
ARSESP.ADM-0172-2016	Alienação de imóvel situado à Rua Vergueiro, 2484/2491 – Vila Mariana - SP/SP - Cadastro 2019/002-B.
ARSESP.ADM-0173-2016	Cessão de uso de imóvel situado na Rua de Acesso ao Matadouro – Mairiporã SP/SP - Cadastro 0114/069-A
ARSESP.ADM-0174-2016	Cessão de uso de imóvel situado à Margem do Rio Juquery, quadras S, T, U e V - Mairiporã SP/SP - Cadastro 0114/087-B.
ARSESP.ADM-0175-2016	Cessão de uso de imóvel situado à Margem Esquerda – canal Retificado Rio Juquery/Rua Francisco Antônio Brilha, 67 - Mairiporã SP/SP
ARSESP.ADM-0209-2016	Proposta de alienação de imóvel situado na Avenida Castelo Branco s/n – Vicente de Carvalho – município de Guarujá – Cadastro Pasta-Filha no Sistema SISJUR 0207/112-B, Sistema – FAP 4002906 e Sistema SGI 61789.
ARSESP.ADM-0210-2016	Autorização formalizada de uso oneroso de imóvel situado na Av. Lineu Moura Estrada Municipal s/n – Vale dos Pinheiros – Urbanova

ARSESP.ADM-
0212-2016

26 19 RB
15-308 RB
- São José dos Campos BP/ORT - 138.223-5/00 - SGI 4313254 -
Cadastro Pasta-Filha: Áreas 302/269-A e 302/275-A.

Autorização de uso oneroso de imóvel situado na Avenida dos
Bandeirantes s/n Taubaté - Cadastro Pasta 0316/138-A, Sistema BP
431356900 - FAP 4313569.

ARSESP.ADM-
0213-2016

Autorização formalizada de uso oneroso de imóvel situado na Rua
Mario Grosso - Jardim Oreana - Boituva - Cadastro Pasta-Filha
0404/071-A, BP - OTR 113902/10 FAP 4021568.

ARSESP.ADM-
0228-2016

Autorização de uso oneroso de imóvel situado na Rua Paraná nº
175/209 - Cidade Industrial - Lorena/SP - Cadastro Pasta-Filha
0301/132-A - CRI de Lorena 6.644/15-05-1979.

Tabela 11 – Imóveis avaliados em 2016

Comunicações de Incidentes e de Interrupções Programadas

As deliberações nº 52 e nº 439 regulam a forma e os prazos de comunicação das informações relativas aos incidentes que ocasionam parada pontual e localizada dos sistemas de água e esgoto, assim como dos eventos relacionados à manutenção preventiva/corretiva das instalações. Para o registro dessas informações, a Arsesp disponibiliza para as prestadoras de serviço o acesso a dois sistemas informatizados: SISCÍ's – sistema de comunicação de incidentes e SISCIP's – sistema de comunicação de interrupções programadas.

Essas deliberações cumprem a obrigação prevista na Lei 11.445, de janeiro de 2007 (que estabelece as diretrizes nacionais para o saneamento básico), de comunicação prévia ao regulador e aos usuários sobre as interrupções programadas, além de garantir o amplo acesso às informações sobre os serviços prestados.

A seguir são apresentadas as informações registradas pelas concessionárias ao longo de 2016 e referentes ao estado de São Paulo. Cabe-nos explicar que EEA significa Estação Elevatória de Água e EEE, Estação Elevatória de Esgoto.

Registros de Incidentes em 2016

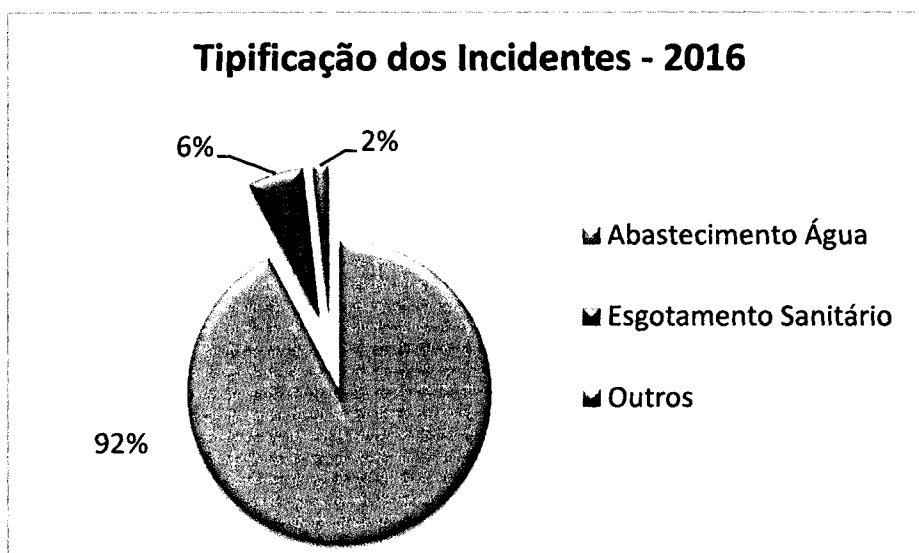


Gráfico 17 - Tipificação dos incidentes de 2016

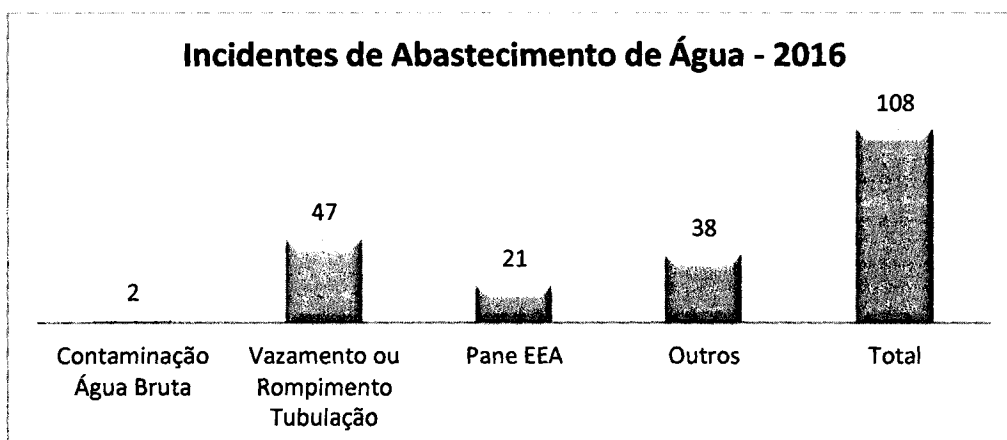


Gráfico 18 – Incidentes de abastecimento de água em 2016

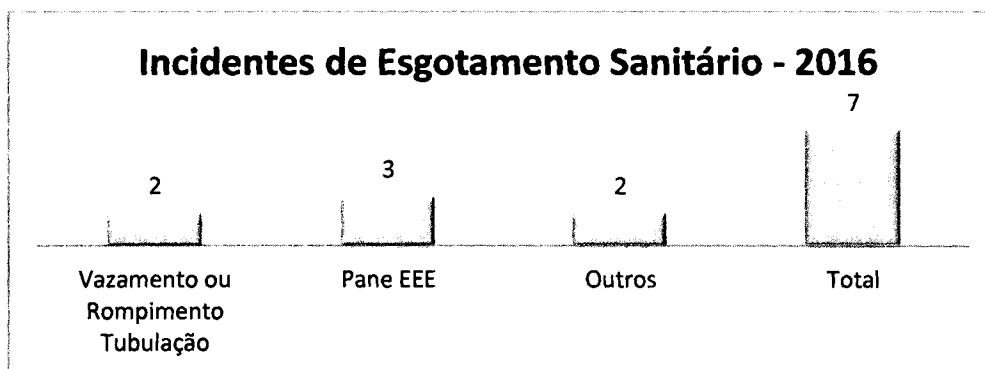


Gráfico 19 – Incidentes de esgotamento sanitário em 2016

Registros de Interrupções Programadas em 2016

Unidade Operacional/ Prestador	Captação de Água Bruta	Adução de Água	Estação de Tratamento de Água - ETA	Estação Elevatória de Água Tratada - EEAT	Reservatórios	Rede de Distribuição de Água	TOTAL
Sabesp - RB	-	1	-	-	3	-	4
Sabesp - RG	-	2	1	-	6	5	14
Sabesp - RR	-	-	-	-	-	2	2
Sabesp - RV	-	-	-	-	6	1	7
Total Sabesp	-	3	1	-	15	8	27
Saneaqua	-	-	-	-	-	-	-
Total Geral	-	3	1	-	15	8	27

Onde: Sabesp RG - Unidade de Negócio Pardo e Grande; Sabesp RB – Unidade de Negócio Baixo Paranapanema; Sabesp RV – Unidade de Negócio Vale do Paranapanema; Sabesp RR – Unidade de Negócio Vale do Ribeira

Tabela 12– Registro de Interrupções Programadas

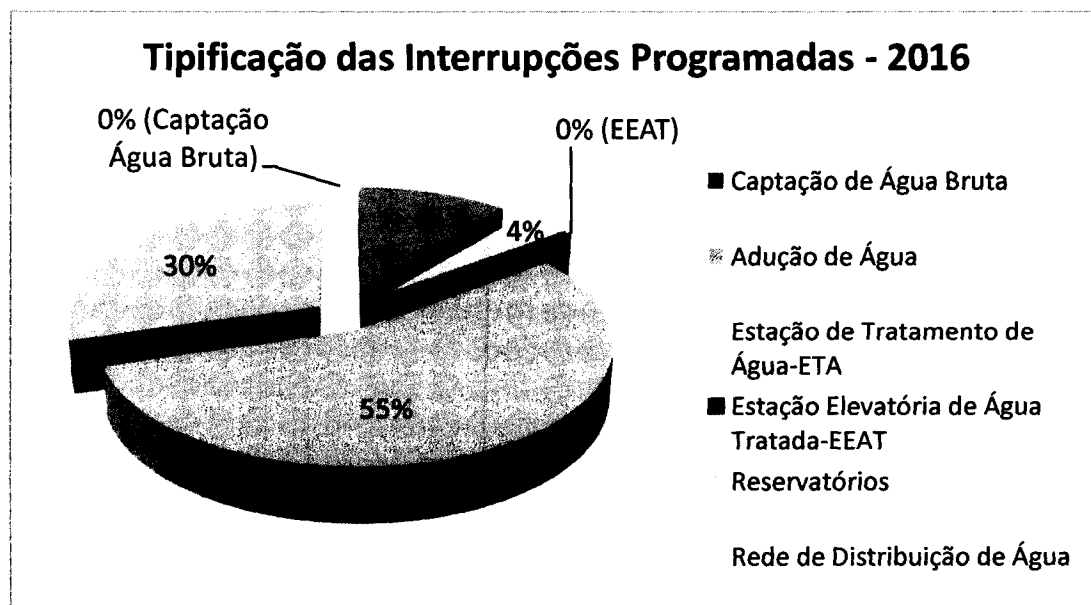


Gráfico 20 – Tipos de interrupções programadas

3.2 Fiscalização Técnica Operacional

A Arsesp fiscaliza todas as etapas do sistema de abastecimento de água, desde a captação, tratamento da água 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 Constatações Técnicas (LCT) emitidos para cada fiscalização e os prazos para correção são determinados através de Termos de Notificação de Saneamento (TNS).

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

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

3.2.1 Espécies de fiscalizações

Nos 288 municípios³ em que a Arsesp atua são executados três tipos de fiscalizações:

³ Referência dezembro de 2017.

15-308 20 RB
18

Modalidade	Tipo	Sistemas Abrangidos	Periodicidade
Periódica	Campo	Água, Esgoto e Comercial	Anual
Específica	Remota/Campo	Fato específico	Quando necessária
Permanente	Remota	Água e Esgoto	Anual

Tabela 13 - Tipos de fiscalizações

- Periódica – é efetuada anualmente *in loco*, obedecendo a um calendário previamente estabelecido. De caráter preventivo e visão sistêmica, visa identificar fatores que estão prejudicando ou possam vir a prejudicar a prestação dos serviços, além de possibilitar a atualização das bases de dados e verificação do atendimento de possíveis não conformidades.
- Específica – realizada *in loco* ou remotamente com o objetivo de detectar não conformidades, a partir de eventos pontuais, como: solicitação feita pelo poder concedente, reclamações de usuários recebidas pelos canais de atendimento e comunicação da Agência, denúncias e informações da imprensa ou de outros órgãos.
- Permanente – efetuada anualmente de forma remota por meio de análise das informações recebidas, pela Arsesp, das concessionárias. Esta fiscalização possibilita uma análise sistêmica dos serviços regulados e pode gerar uma fiscalização específica, bem como alertar para aspectos específicos a serem considerados com maior atenção na fiscalização periódica.

Essas fiscalizações abordam os seguintes aspectos da prestação dos serviços de saneamento básico:

- Aspectos Técnicos: abrange as instalações operacionais da concessionária, tais como: áreas de captação de água, poços profundos, adutoras, estações de tratamento de água, estações de tratamento de esgoto, estações elevatórias e reservatórios.
- Aspectos Comerciais: compreende as instalações comerciais da operadora, tais como agências de atendimento ao público, call centers e ambiente de atendimento virtual. Verifica as condições gerais e prazos para atendimento dos pedidos de serviços diversos, o oferecimento de informações aos usuários e atendimentos às normas e deliberações.

- iii. Aspectos Contratuais: realizada na Arsesp por meio da análise de indicadores e metas da operadora, bem como durante as fiscalizações específicas e periódicas, visando controlar a evolução de indicadores contratuais, obras referentes a investimentos previstos e realizados e outras previsões contratuais entre a concessionária e o poder concedente.

3.2.2 Fiscalizações realizadas em 2016

A tabela abaixo apresenta um comparativo mensal e consolidado entre as fiscalizações programadas e as fiscalizações executadas em 2016:

Fiscalizações	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	Total
Programadas	50	80	105	105	105	105	100	105	105	105	105	50	1.120
Executadas	0	65	120	102	93	111	139	140	82	62	126	74	1.114

Tabela 14 – Fiscalizações programadas e executadas em 2016

Foram realizadas fiscalizações periódicas em 262 municípios do estado de São Paulo (incluindo a Capital) e 14 fiscalizações específicas.

Em 2016 foram realizadas as seguintes ações fiscalizatórias no município de São Paulo:

Modalidade	Tipo	Sistemas Abrangidos	Local	Data
Periódica SP	Campo	Esgoto	Sistema Pq. Novo Mundo	24/02/2016
Periódica SP	Campo	Água	ETA Guaraú	25/02/2016
Periódica SP	Campo	Esgoto	ETE Jesus Neto - Estação de Reúso	29/02/2016
Periódica SP	Campo	Esgoto	Sistema Suzano	02/03/2016
Periódica SP	Campo	Esgoto	Sistema ABC	09/03/2016
Periódica SP	Campo	Água	ETA Rio Grande	09/03/2016
Periódica SP	Campo	Água	ETA Taiacupeba	15/03/2016
Periódica SP	Campo	Água	EEAB Santa Inês	15/03/2016
Periódica SP	Campo	Água	ETA Casa Grande	17/03/2016
Periódica SP	Campo	Água	ETA Baixo Cotia	22/03/2016
Periódica SP	Campo	Água	ETA Alto Cotia	23/03/2016
Periódica SP	Campo	Esgoto	Sistema Barueri	29/03/2016
Periódica SP	Campo	Esgoto	Sistema São Miguel	29/03/2016

15-306 21 RB 18

Periódica SP	Campo	Água	ETA ABV	30/03/2016
Periódica SP	Campo	Água	ETA Ribeirão da Estiva (Rio Grande da Serra)	31/03/2016
Periódica SP	Campo	Água - Perdas	UGR Ipiranga	06/04/2016
Periódica SP	Campo	Água - Perdas	UGR Santana	29/04/2016
Periódica SP	Campo	Água - Perdas	UGR Itaquera	29/04/2016 e 02/05/2016
Periódica SP	Campo	Água - Perdas	UGR Santana	03/05/2016
Periódica SP	Campo	Água - Perdas	UGR São Mateus	10/05/2016
Específica	Campo	Água	Zona Sul: Sto Amaro, Jd. Cliper, Capão Redondo	10/05/2016
Periódica SP	Campo	Água - Perdas	UGR São Miguel Paulista	18/05/2016
Periódica SP	Campo	Água - Perdas	UGR Freguesia do Ó	24/05/2016
Específica	Campo	Água	Transposição da Represa Billings-Taiaçupeba	01/06/2016
Periódica SP	Campo	Água - Perdas	UGR Santo Amaro	02/06/2016
Periódica SP	Campo	Água - Perdas	UGR Moóca	07/06/2016
Periódica SP	Campo	Água - Perdas	UGR Pirituba	13/06/2016
Periódica SP	Campo	Água - Perdas	UGR Butantã	21/06/2016
Periódica SP	Campo	Esgoto	ETE Suzano	23/06/2016
Específica	Campo	Água	São Paulo - Vila Prudente	30/06/2016
Periódica SP	Campo	Água - Perdas	UGR Extremo Norte	12/07/2016
Periódica SP	Campo	Água - Perdas	UGR Jardins	13/07/2016 e 15/07/2016
Periódica SP	Campo	Água - Perdas	UGR Extremo Norte	15/07/2016
Periódica SP	Campo	Água - Perdas	UGR Guarapiranga	19/07/2016
Periódica SP	Campo	Água - Investimento	Ampliação do Sistema Produtor Guarapiranga Recuperação das Linhas 5ª, 6ª e 7ª ABV Socorro	18/08/2016
Periódica SP	Campo	Água - Perdas	UGR Interlagos - Setor COLÔNIA	25/08/2016 e 29/08/2016
Periódica SP	Campo	Água - Investimento	Implantação do Sistema Produtor São Lourenço	30/08/2016
Periódica SP	Campo	Água - Investimento	Recuperação de redes de água - França Pinto - MC	31/08/2016
Periódica SP	Campo	Água - Investimento	Interligação Jaguari-Atibainha (Paraíba do Sul-Cantareira)	08/09/2016
Periódica SP	Campo	Esgoto - Investimento	ETE Barueri	28/09/2016
Periódica SP	Campo	Esgoto - Investimento	Coletor Tronco Cordeiro	30/09/2016
Periódica SP	Campo	Água - Investimento	Recuperação de redes de água - França Pinto	07/10/2016
Periódica SP	Campo	Esgoto - Investimento	PI-03 Divisa SP/TB Pirajussara	11/10/2016
Periódica SP	Campo	Esgoto - Investimento	ETE Caieiras	14/10/2016

Periódica SP	Campo	Esgoto - Investimento	Etapa III Zona Oeste da RMSP, Grupo A1-Lote 2	19/10/2016
Periódica SP	Campo	Esgoto - Investimento	Obras Lineares Extremo Norte (Francisco Morato, Franco da Rocha, Caieiras)	27/10/2016
Periódica SP	Campo	Esgoto - Investimento	Etapa IV – Zona Centro Anhangabaú Investimento Esgoto IT-7 Interceptor Tietê 7, ITAj Interceptor Tamanduateí a Jusante e Coletores Troncos	08/12/2016
Periódica SP	Campo	Contrato	Etapa III - Projeto Alto Tietê (Coletor Tronco Oratório)	15/12/2016
Periódica SP	Campo	Água - Investimento	Interligações de Reservatórios Investimento Água (reservatórios: Consolação, Pinheiros e Sumaré)	20/12/2016

Tabela 15 - Fiscalizações realizadas em 2016

3.2.3 Acompanhamento das não conformidades

Para cada fiscalização periódica ou específica são elaborados Relatórios e Laudos de Constatação Técnica para os sistemas de água, esgoto e comercial. São emitidos Termos de Notificação de Saneamento (TNS) sempre que forem constatadas não conformidades (NC).

O não atendimento às determinações do TNS, ou o não cumprimento das determinações nos prazos estipulados, poderá acarretar a instauração de Procedimento Administrativo Sancionatório e gerar um auto de infração.

A seguir apresentamos as não conformidades (NCs) encontradas, atendidas e aguardando atendimento, das fiscalizações executadas no município de São Paulo desde a primeira fiscalização até as realizadas no ano de 2016.

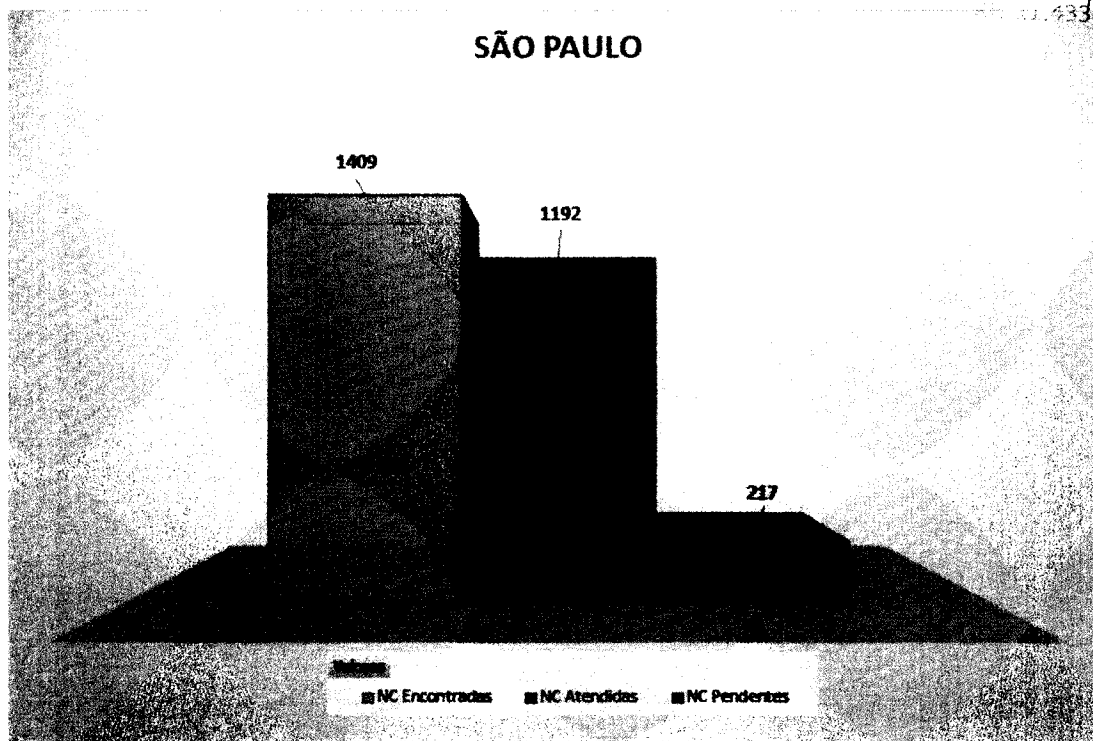


Gráfico 21 - Não conformidades, 2016

Destacamos que as não conformidades em atendimento relativas à fiscalização de um determinado ano não são repassadas para as fiscalizações realizadas nos anos seguintes. Todavia, nas novas fiscalizações é verificado o andamento das não conformidades pendentes e conferida a efetiva solução das não conformidades atendidas.

As não conformidades pendentes são analisadas individualmente pela Agência, que avalia as justificativas e soluções propostas pela concessionária e posteriormente acompanha até sua resolução conforme o processo de fiscalização.

3.2.4 Registro fotográfico



Imagem 1 – Registro fotográfico realizado durante fiscalização em São Paulo



Imagem 2 – Registro fotográfico realizado durante fiscalização em São Paulo



Imagem 3 – Registro fotográfico realizado durante fiscalização em São Paulo

3.2.5 Fiscalização do Programa de Redução de Perdas no município de São Paulo

A Arsesp iniciou em 2016 a fiscalização do Programa de Redução de Perdas de Água da Sabesp. Esta fiscalização foi de caráter exploratório, visando identificar e coletar informações detalhadas das ações realizadas pela empresa no âmbito de todas as UGR - Unidades de Gerenciamento Regional do sistema de abastecimento de água que atendem o Município de São Paulo: Ipiranga, Santana, Itaquera, São Mateus, São Miguel Paulista, Freguesia do Ó, Santo Amaro, Mooca, Pirituba, Butantã, Jardins, Guarapiranga e Interlagos. A metodologia adotada consistiu em análise documental e verificação em campo das ações realizadas. Esta etapa permitiu à Arsesp escolher as técnicas e condições mais adequadas para as fiscalizações subsequentes.

Basicamente, as perdas nos sistemas de abastecimento correspondem à diferença entre o volume total de água produzido nas estações de tratamento e a soma dos volumes entregues e medidos mensalmente por

meio dos hidrômetros instalados nas ligações que abastecem os imóveis dos clientes. Essas perdas de água são divididas em dois tipos: as perdas reais, ou físicas, e as perdas aparentes, não físicas.

Foram verificadas e coletadas informações das seguintes atividades do Programa de Redução de Perdas de Água:

- Atualização cadastral
- Fechamento e reabertura de ligações
- Inspeção em ligações inativas e irregulares
- Instalação de válvula
- Pesquisa de vazamentos não visíveis
- Reparo de ramal e rede
- Serviços em cavalete
- Substituição de hidrômetros
- Troca de cavalete
- Troca de ramal corretiva e preventiva
- Instalação de macro medidores
- Setorização
- Substituição de redes
- VRP - Válvulas Redutoras de Pressão



Imagens 4 e 5 – Vistoria do mapeamento das atividades de perdas

24 RB
15-308 2018



Imagens 6 e 7 – Vistoria de VPR e troca de ramal

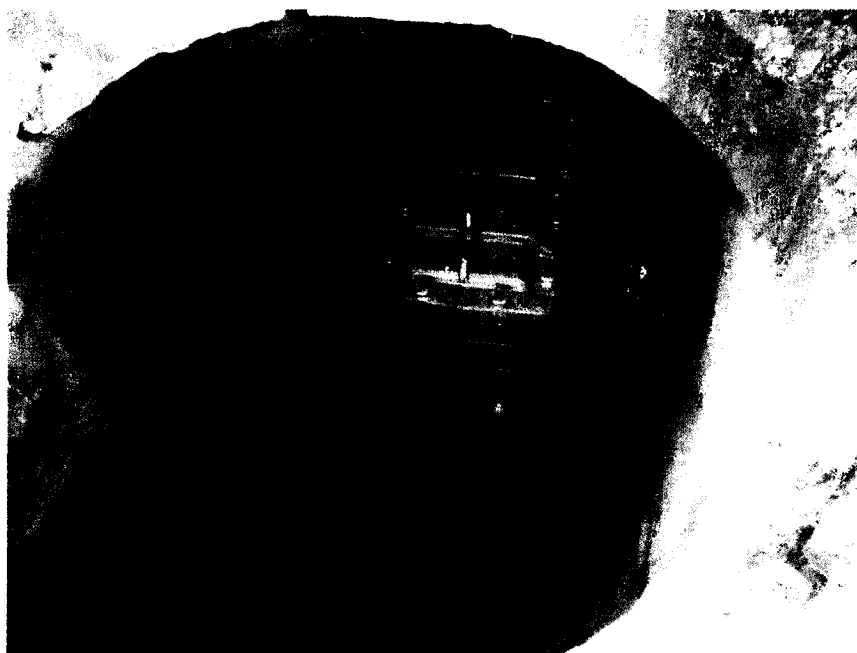


Imagem 8 – Válvula redutora de pressão – Av. Moaci x Av. Moreira Guimarães – bairro Planalto Paulista



Imagens 9 e 10 – Escuta de vazamentos não visíveis



Imagem 11 – Reparo nos ramais (ações corretivas e preventivas)



Imagem 12 – Troca de cavalete



Imagem 13 – Reparo em cavalete



Imagem 14 – Reparo de rede



Imagem 15 – Booster Arizona – em obras na Rua Luiz Alberto Caldas de Oliveira, 405 – Jardim Capela



Imagem 16 – Booster – instalação de um novo equipamento de bombeamento

15-206 28 26 RB 18

3.2.6 Plano de Investimentos no Município de São Paulo e RMSP

Na estruturação do Plano da Sabesp para Investimentos em São Paulo e Região Metropolitana de São Paulo (RMSP) foram assumidas metas de atendimento e de qualidade abrangendo tanto os sistemas integrados como todos os sistemas isolados de água e esgoto, de forma a compor o conjunto de obras necessárias para que se atinjam tais metas. O horizonte de crescimento populacional são os próximos 23 anos, aproximadamente, que compõem o período de vigência do contrato com o município de São Paulo. Nesse período, se pretende o equacionamento dos problemas existentes e daqueles previstos nos horizontes de curto, médio e longo prazos.

Principais itens do plano de investimentos:

- Tratamento Avançado de Água
Programa de Mananciais (Sabesp) / Urbanização
Renovação de Ativos
Reúso
- Córrego Limpo
Córrego Limpo - competência da Sabesp
Córrego Limpo - competência da Prefeitura Municipal de São Paulo
Córrego Limpo - competência conjunta da Sabesp e Prefeitura Municipal de São Paulo
- Secagem do Lodo das ETEs do Sistema Principal
- Tratamento Terciário de Esgotos das ETEs do Sistema Principal

Durante 2016 foi planejado um programa de fiscalização e validação dos investimentos realizados pela Sabesp no município de São Paulo, nos quais foram realizadas inspeções em campo e pedidos de documentação para acompanhar as principais obras previstas no plano de investimentos, como:

- Ampliação do Sistema Produtor Guarapiranga;
- Recuperação das Linhas 5ª, 6ª e 7ª da adutora ABV - Socorro;
- Implantação do Sistema Produtor São Lourenço;
- Recuperação de redes de água - França Pinto;
- Interligação Jaguari-Atibainha (que interliga o Rio Paraíba do Sul ao Sistema Cantareira);
- Coletor Tronco Cordeiro;
- Estação de Tratamento de Esgotos Caieiras;

- Obras Lineares no Extremo Norte (municípios de Francisco Morato, Franco da Rocha e Caieiras);
- Etapa IV – Zona Centro Anhangabaú - Investimento em esgoto - Interceptor Tietê 7 (IT-7), ITA e Interceptor Tamanduateí a jusante e coletores troncos;
- Estação de Tratamento de Esgoto Barueri;
- Etapa III - Projeto Alto Tietê (Coletor Tronco Oratório).

Relatório fotográfico da fiscalização de investimentos

a. Implantação dos Coletores Tronco Etapa III do Projeto Tietê



Imagem 17 – Frente 13 – CT Cordeiro – Fechamento provisório – PV 6



Imagem 18 – CT Saracantan Complemento – Sinalização e pintura da frente de serviço – PV 04

b. Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) Barueri



Imagem 19 – Estrutura dos decantadores e floculadores



Imagem 20 – Decantador ETE Barueri



Imagem 21 – Floculador (difusores) ETE Barueri

30 28 RB
45-806 18
7

c. Implantação do Interceptor Pinheiros (IPI8)



Imagem 22 – Implantação do Interceptor Pinheiros IPI-8

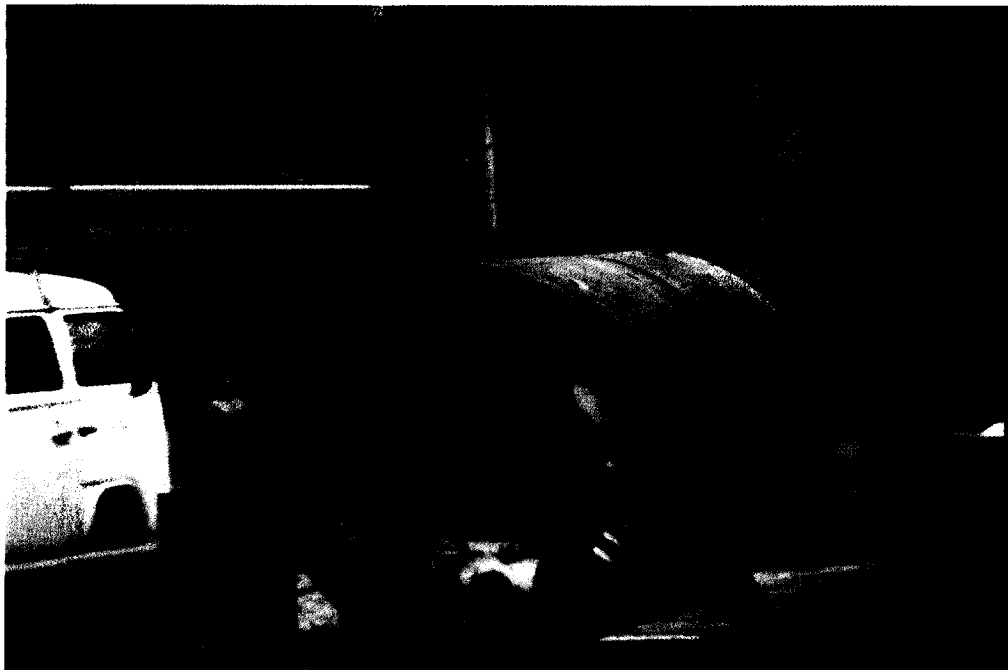


Imagem 23 – Shield machine para inserção dos coletores de esgoto

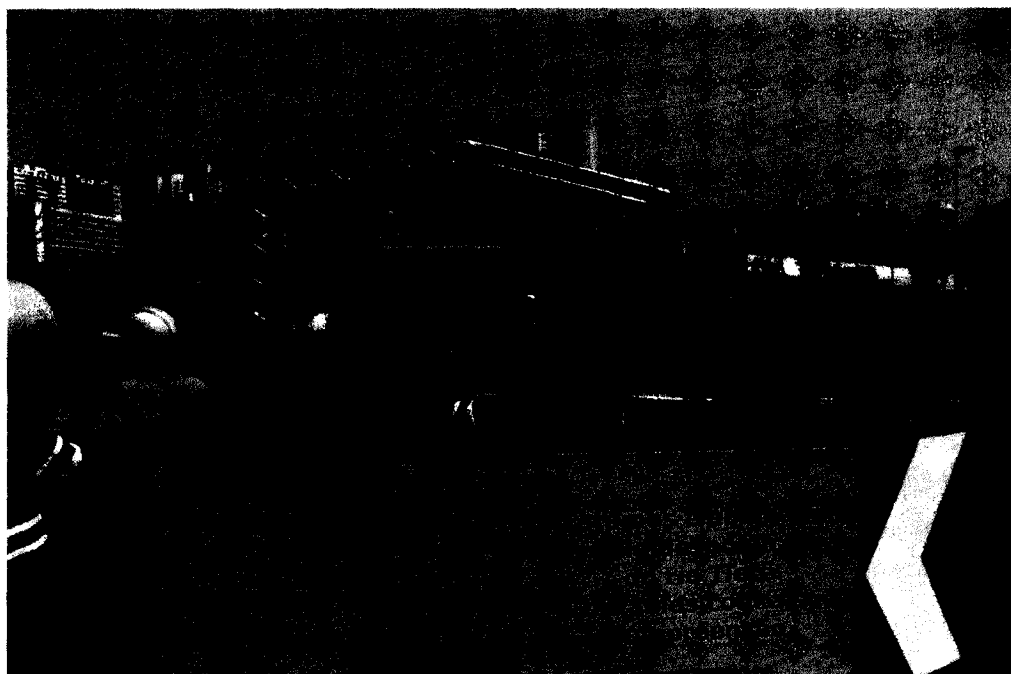


Imagem 24 – Implantação do Interceptador Pinheiros Ipi-8

3.2.7 Atuação no contexto da crise hídrica

A concessionária Sabesp, responsável pela operação do sistema de abastecimento de água na Região Metropolitana de São Paulo, deu continuidade às ações para o enfrentamento da situação crítica de escassez de água bruta. A Arsesp, durante todo o ano de 2016, acompanhou ativamente tais ações por meio de fiscalizações executadas pela Superintendência de Fiscalização Técnica dos Serviços de Saneamento Básico.

Descrição do sistema de interligação das represas Jaguari e Atibainha

O empreendimento consiste na captação de água na represa Jaguari, na bacia do Rio Paraíba do Sul, e transferência para a represa Atibainha, do Sistema Cantareira, por meio de um método de adução. O esquema proposto foi dimensionado para transportar a vazão média de $5,13 \text{ m}^3/\text{s}$ com previsão de vazão máxima de $8,5 \text{ m}^3/\text{s}$. O sistema permitirá também a transferência de água no sentido inverso, da represa Atibainha para a represa do Jaguari.

29 RB
15308
18
7

Esquema geral da interligação

A interligação entre as represas Jaguari e Atibainha deverá ser composta, basicamente, pelas seguintes unidades:

- Na represa Jaguari: tomada d'água, estação elevatória e estrutura de dissipação;
- Subestação elétrica;
- Adutora de água bruta;
- Na represa Atibainha: estrutura de captação e de descarga, e canal de tranquilização.

O transporte da água captada será feito em dois trechos distintos, sendo o primeiro por meio de uma adutora de recalque assentada em vala que se desenvolve por estradas secundárias até encontrar região de relevo acentuado, na Serra do Ribeirão Acima. A partir desse ponto inicia-se o trecho de adutora em túnel.

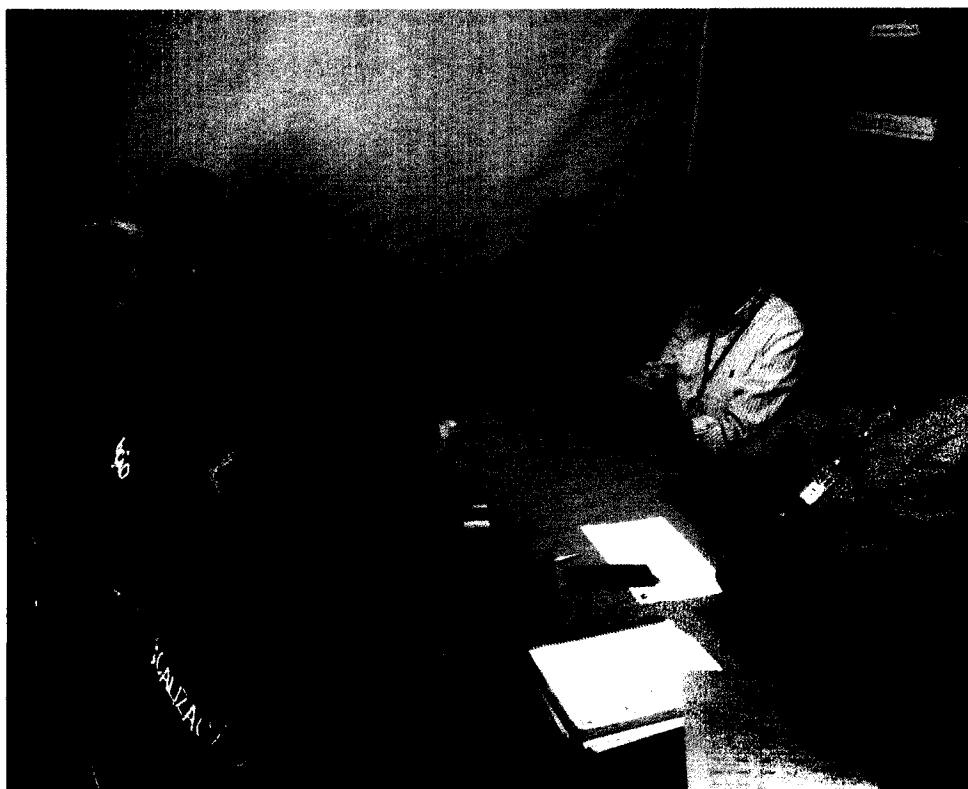


Imagem 25 – Transposição do Paraíba do Sul (Jaguari) – Cantareira (Atibainha). Reunião de abertura fiscalização

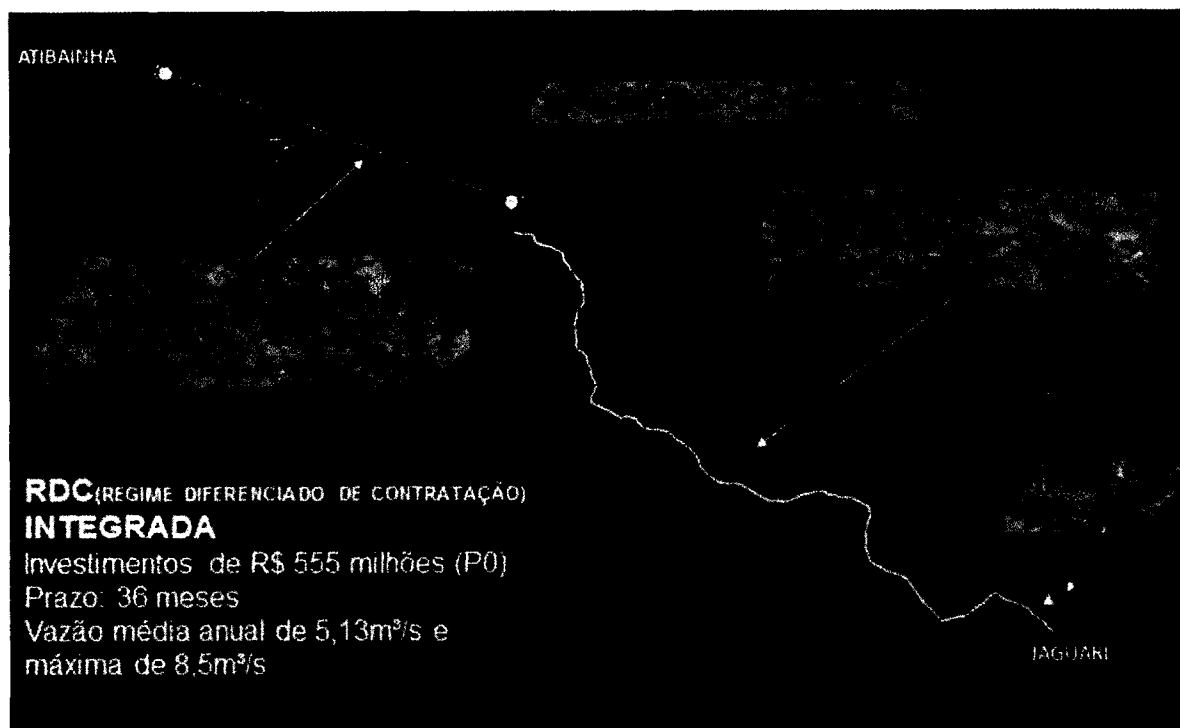


Imagem 26 – Interligação Jaguari – Atibainha. Esquema das obras compartilhadas



Imagem 27 – Interligação Jaguari – Atibainha

30 RB
15-308 CB
7



Imagem 28 – Adutora Jaguari – Atibainha



Imagem 29 – Adutora Jaguari – Atibainha



Imagem 30 – Túnel em rocha – adutora Jaguari para Atibainha



Imagem 31 – Túnel em rocha Jaguari para Atibainha. Equipes Arsesp e Sabesp

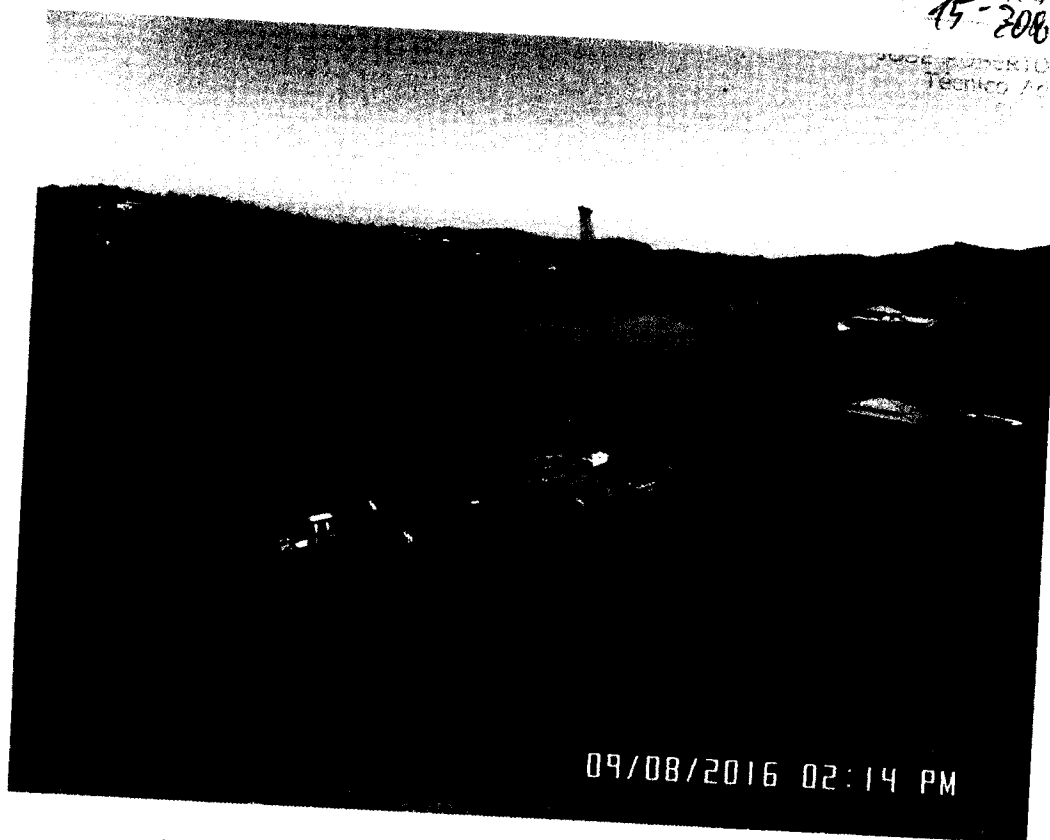


Imagem 32 – Estação Elevatória de Água Bruta (EEAB) Jaguari - Atibainha

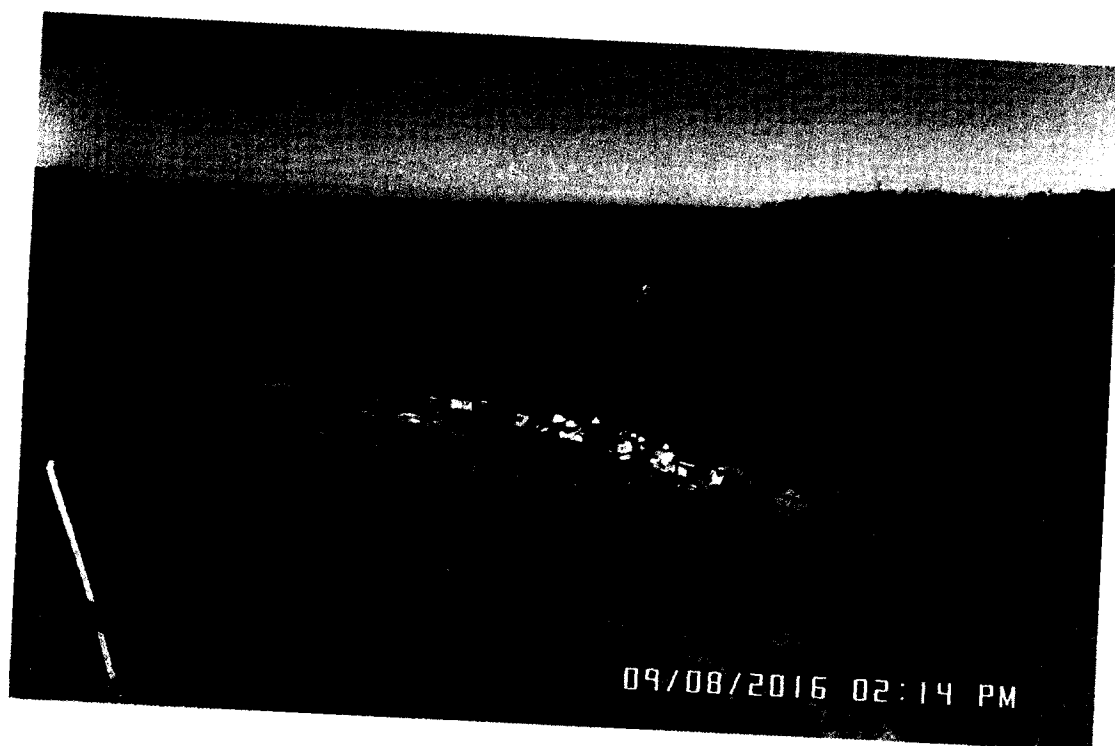


Imagem 33 – Estação Elevatória de Água Bruta (EEAB) Jaguari - Atibainha

Sistema Produtor São Lourenço - Parceria Público-Privada (PPP)

Na primeira etapa desta importante obra, inicialmente a outorga de captação fornecida pelo Departamento de Águas e Energia Elétrica - DAEE era de 4.700 L/s. Mas, o novo volume de captação da outorga é de 6.400 L/s.

Informações complementares:

- Prevista a operação em abril de 2018 com a possibilidade de entrada em operação assistida no final de 2017;
- O sistema Produtor São Lourenço inicia a sua captação na represa da Cachoeira do França (Juquitiba) e será suficiente para atender até dois milhões de moradores dos municípios de Barueri, Carapicuíba, Cotia, Itapevi, Jandira, Santana de Parnaíba e Vargem Grande Paulista além de reforçar o abastecimento em áreas hoje atendidas por outros sistemas;
- Investimento de R\$ 2,21 bilhões.



Imagem 34 – Estação Elevatória de Água Bruta (EEAB) de Alta Carga

24 32 RB
15-308 18
7

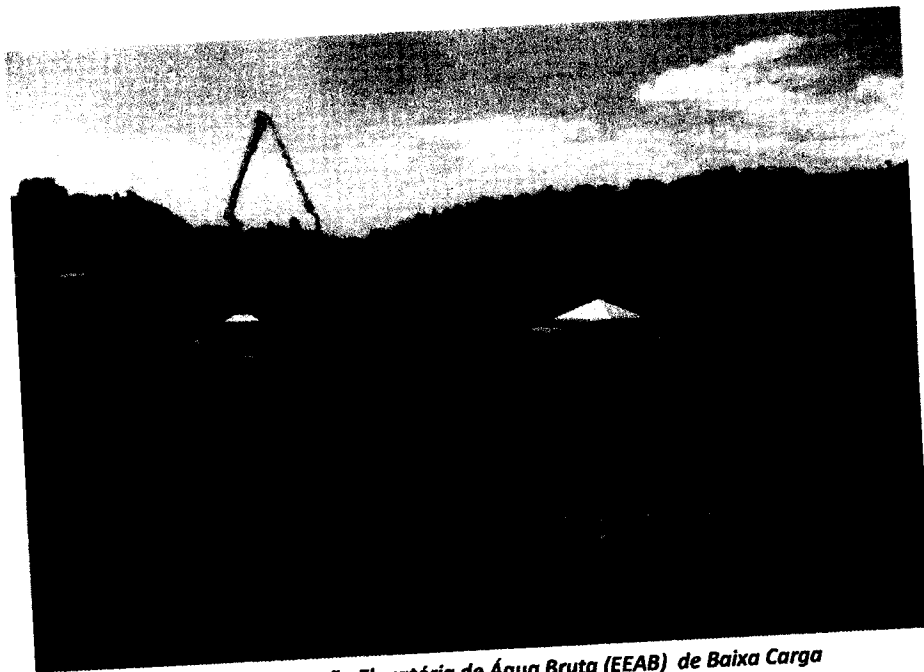


Imagem 35 – Estação Elevatória de Água Bruta (EEAB) de Baixa Carga

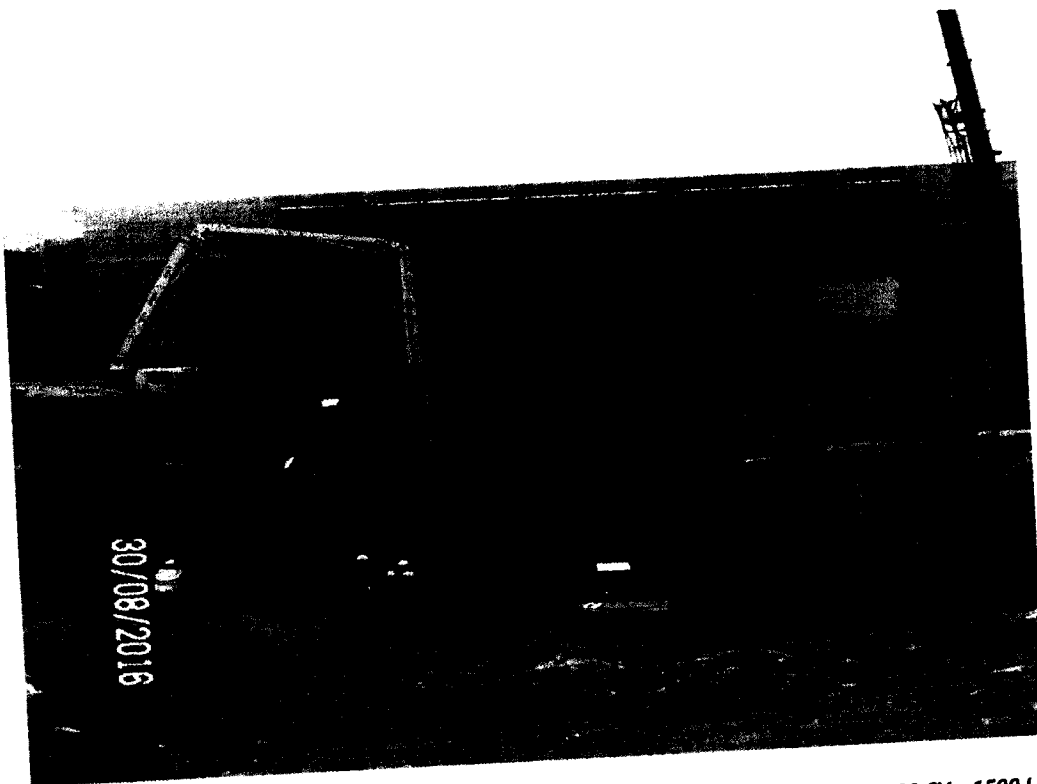


Imagem 36 – Captação e Estação Elevatória de Água Bruta 5, conjuntos moto-bombas de 10.000 CV e 1500 L/s cada



Imagem 37 – Adutora de água bruta por recalque e gravidade, diâmetro de 2.100 mm



Imagem 38 – Construção de adutora de água bruta, diâmetro de 2.100 mm – 87% das obras executadas em 2016

35 33 RB
15-708 18
7



Imagem 39 – Construção de adutora de água bruta, diâmetro de 2.100 mm – 87% das obras executadas em 2016



Imagem 40 – Construção dos reservatórios de água bruta – capacidade de 23.350m³ por unidade

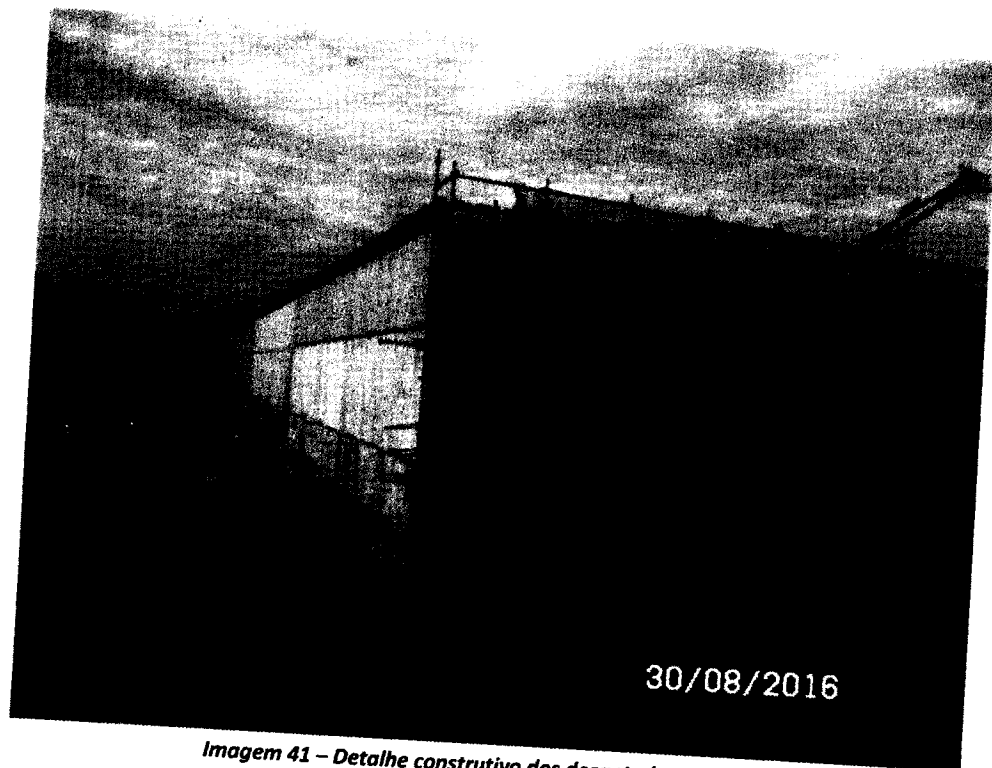


Imagem 41 – Detalhe construtivo dos decantadores da ETA

34 34 RB
15-308 18
7

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme mencionado anteriormente, neste relatório foram descritas as principais ações e resultados decorrentes do monitoramento da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário em São Paulo ao longo de 2016.

Outros dados referentes ao trabalho da Arsesp nos municípios são disponibilizados mensalmente no site da Agência, como, por exemplo, o número de atendimentos aos usuários.

Destacamos que é muito importante a participação do gestor municipal no processo de aperfeiçoamento da regulação e fiscalização do setor, por isso o convidamos para acompanhar as atividades da Arsesp a fim de contribuir para a melhoria dos serviços públicos.

Em caso de solicitações, sugestões, reclamações e denúncias, a Agência permanece à disposição nos canais de atendimento informados neste relatório.

ANEXO I



Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) Saneamento básico

Ano 2016



Apresentação

A Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo – ARSESP é uma autarquia de regime especial, vinculada à Secretaria Estadual de Governo, criada pela Lei Complementar nº 1.025, de 07 de dezembro de 2007, e regulamentada pelo Decreto 52.455, de 07 de dezembro de 2007, com o objetivo de regular, controlar e fiscalizar, no âmbito do Estado de São Paulo, os serviços de distribuição de gás canalizado e, preservadas as competências e prerrogativas municipais, de saneamento básico.

A Agência também atua, por meio de delegação da ANEEL, na fiscalização das distribuidoras de energia elétrica, PCHs e PCTs, situadas no Estado de São Paulo, e possui convênio de descentralização com a Ouvidoria Setorial da ANEEL, sendo responsável pelo tratamento das manifestações registradas no Sistema de Gestão de Ouvidoria – SGO. Ao todo, acompanha o desempenho das 14 concessionárias de distribuição e 12 permissionárias, contribuindo para a observância das regras normativas vigentes.

O Relatório do Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU ARSESP visa apresentar, de maneira consolidada, as manifestações registradas pelos consumidores das concessionárias na ARSESP, com o intuito de sinalizar aspectos a serem aprimorados na prestação dos serviços e dar ampla transparência à sociedade.

O SAU ARSESP tem como objetivo receber, apurar e encaminhar soluções relativas às reclamações dos consumidores sobre os serviços regulados pela Agência, além de prestar orientações e informações sobre a legislação dos setores, como, por exemplo, os direitos e deveres dos consumidores e das concessionárias.

15-308 35 RB
27 18

Dados agregados do setor

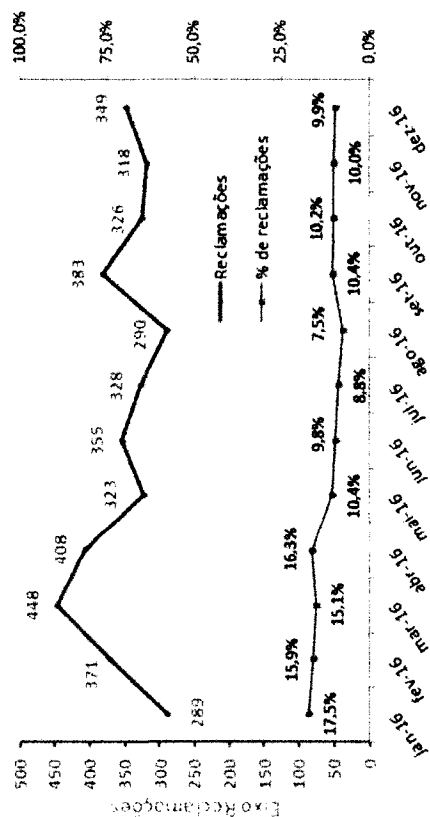
Manifestações por tipo e Evolução das Reclamações

Manifestações por tipo entre 2012 e 2016

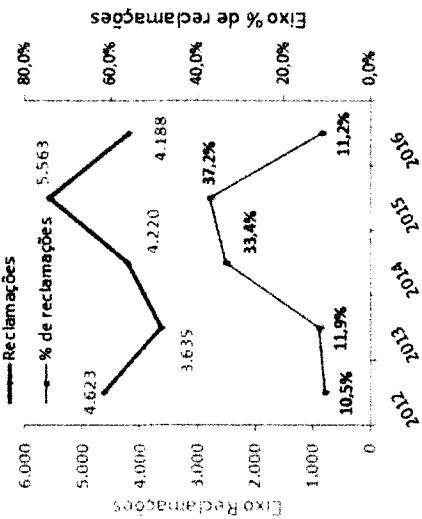
Ano	Informações	Variação ¹	Reclamações	Variação ¹	Total	Variação ¹
2012	39.375	-59,93%	4.623	-43,25%	43.998	-58,65%
2013	26.934	-31,60%	3.835	-21,37%	30.569	-30,52%
2014	8.401	-68,81%	4.220	16,09%	12.621	-58,71%
2015	9.405	11,90%	5.563	31,27%	14.968	18,60%
2016	33.197	252,93%	4.188	-24,72%	37.385	149,75%

¹Variação com relação ao ano anterior.

Evolução mensal de Reclamações em 2016 e Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações

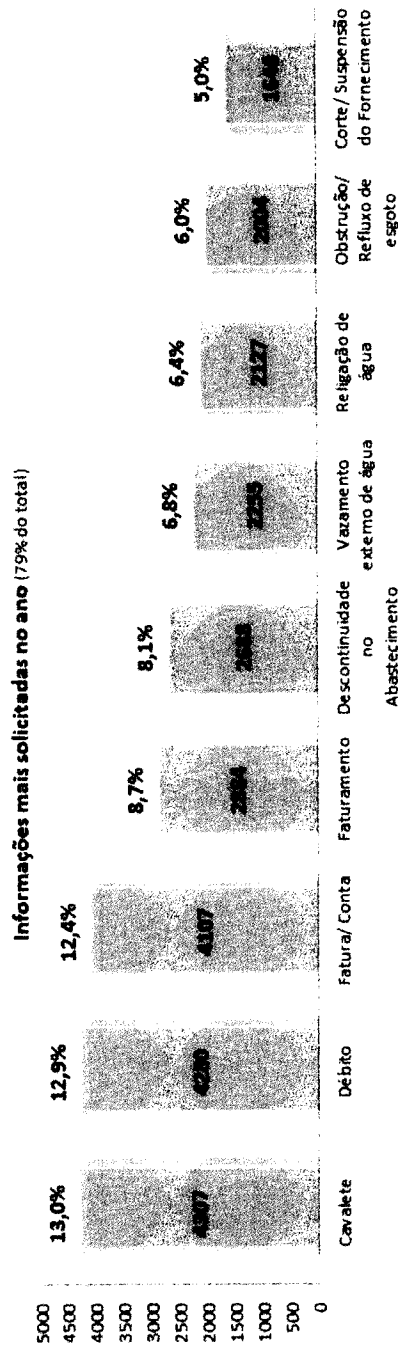


Evolução Anual de Reclamações e Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações

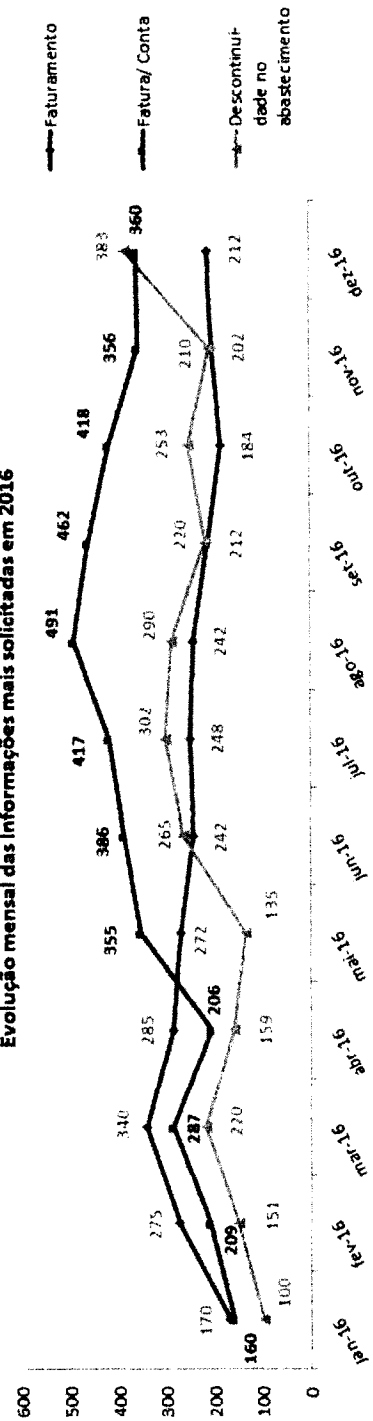


15-38 RB
36 RB
7 18

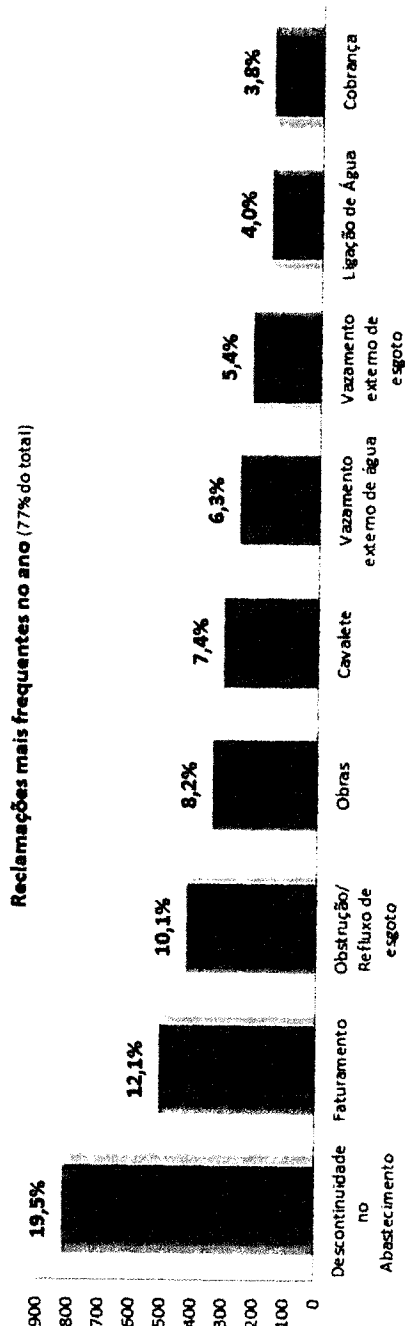
Informações por Assunto em 2016



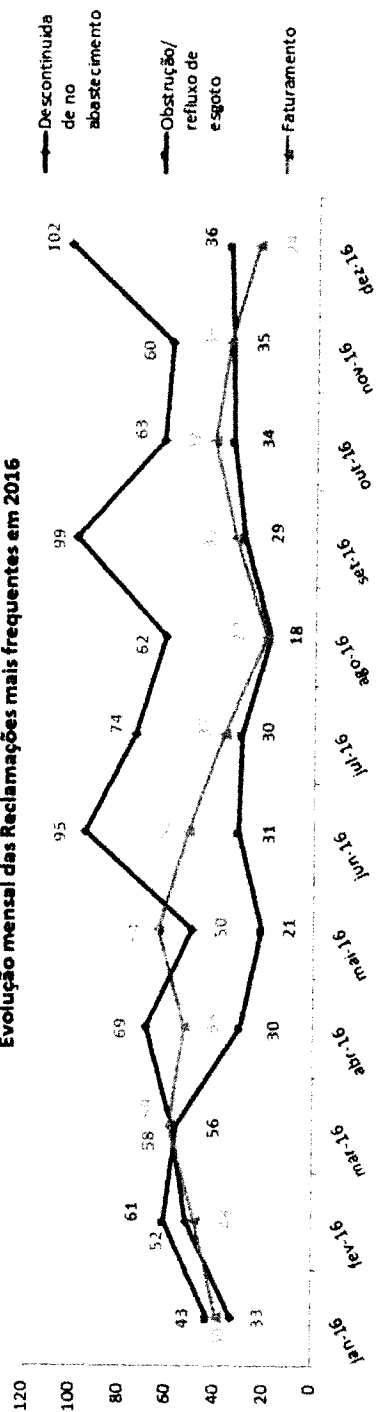
Evolução mensal das informações mais solicitadas em 2016



Reclamações por Assunto em 2016



Evolução mensal das Reclamações mais frequentes em 2016



“Reclamações a cada 10 mil Economias de água” por Prestadores de Serviços em 2016

Posição	Prestador de serviços	Quantidade de Economias de água ¹	Total de Reclamações	Reclamações a cada 10 mil Economias de água		% de Economias de água	% de Reclamações
				Reclamações	Reclamações		
1ª	Sabesp	10.466.520 ²	4.181	3,99	99,78%	99,83%	
2ª	Odebrecht Ambiental	8.354	3	3,59	0,08%	0,07%	
3ª	Saneaqua	15.124	4	2,64	0,14%	0,10%	
	Setor agregado	10.489.998	4.188	3,99	100,00%	100,00%	

¹ Economia: imóvel ou subdivisão de imóvel, com numeração própria, caracterizada como unidade autônoma de consumo, de qualquer categoria, atendida por ramal próprio ou compartilhado com outras economias (conforme inciso XX, art.2º da Deliberação ARSESP nº 106/09) Base: Ligações e Economias de Água Ativas de 2016.

² Referente aos municípios atendidos pelo SAU ARSESP

“Reclamações a cada 10 mil Economias de água” por Município em 2016

Municípios com até 10.000 Economias de água¹

Posição	Município	Quantidade de Economias de água ¹		Reclamações a cada 10 mil Economias de água		Posição	Município	Quantidade de Economias de água ¹		Reclamações a cada 10 mil Economias de água	
		Total de Reclamações	Reclamações de água	Total de Reclamações	Reclamações de água			Total de Reclamações	Reclamações de água	Total de Reclamações	Reclamações de água
1º	Barra do Chapéu	1.020	4	39,22	13º	Óleo	1.014	1	9,86		
2º	Iporanga	958	3	31,32	14º	Itariri	3.264	3	9,19		
3º	Fernão	388	1	25,77	15º	Iaras	1.272	1	7,86		
4º	Juquitiba	6.101	14	22,95	16º	Barra do Turvo	1.341	1	7,46		
5º	Ribeira	962	2	20,79	17º	Parquera-Açu	5.616	4	7,12		
6º	Santana da Ponte Pensa	619	1	16,16	18º	Eldorado	3.001	2	6,66		
7º	São Lourenço da Serra	3.310	5	15,11	19º	Narandiba	1.572	1	6,36		
8º	Flora Rica	664	1	15,06	20º	Salmourão	1.710	1	5,85		
9º	Miracatu	4.739	7	14,77	21º	Alfredo Marcondes	1.730	1	5,78		
10º	Piraporado Bom Jesus	5.441	8	14,70	22º	Pilar Do Sul	9.587	5	5,22		
11º	Cajati	8.578	11	12,82	23º	Santo Antônio do Pinhal	1.960	1	5,10		
12º	Riversul	1.868	2	10,71	24º	Coroados	1.978	1	5,06		

¹ Economia: imóvel ou subdivisão de imóvel, com numeração própria, caracterizada como unidade autônoma de consumo, de qualquer categoria, atendida por ramal próprio ou compartilhado com outras economias (conforme inciso XX, art. 2º da Deliberação ARSESP nº 106/09). Base: Ligações e Economias de Água Ativas de 2016.

470 38 29
15-200
7/18

“Reclamações a cada 10 mil Economias de água” por Município em 2016

Municípios com mais de 10.000 Economias de água¹

Posição	Município	Quantidade de Economias de água¹	Total de Reclamações	Reclamações a cada 10 mil Economias de água	Posição	Município	Quantidade de Economias de água¹	Total de Reclamações	Reclamações a cada 10 mil Economias de água
1º	Guarujá	127.980	187	14,61	13º	Santa Isabel	13.725	10	7,29
2º	Embu-Guaçu	18.753	22	11,73	14º	Franco da Rocha	47.494	34	7,16
3º	São Vicente	126.881	146	11,51	15º	Mairiporã	20.345	14	6,88
4º	São Sebastião	27.817	28	10,07	16º	Barueri	117.754	78	6,62
5º	Santana de Parnaíba	47.249	47	9,95	17º	Diadema	162.037	96	5,92
6º	Itanhaém	72.197	67	9,28	18º	Osasco	278.602	158	5,67
7º	Jandira	42.526	39	9,17	19º	São Bernardo do Campo	317.576	176	5,54
8º	Avaré	34.646	30	8,66	20º	Iguape	10.932	6	5,49
9º	Cabeiras	33.447	27	8,07	21º	Caraguatatuba	64.906	34	5,24
10º	Peruibe	45.036	36	7,99	22º	São José dos Campos	255.159	133	5,21
11º	Francisco Morato	50.603	39	7,71	23º	Ilha Comprida	12.107	6	4,96
12º	Embu das Artes	94.266	70	7,43	24º	Ferraz de Vasconcelos	61.301	30	4,89

¹ Economia: imóvel ou subdivisão de imóvel, com numeração própria, caracterizada como unidade autônoma de consumo, de qualquer categoria, atendida por ramal próprio ou compartilhado com outras economias (conforme inciso XX, art.2º da Deliberação ARSESP nº 106/09). Base: Ligações e Economias de Água Ativas de 2016.

Indicadores do Serviço de Atendimento ao Usuário da ARSESP por Prestador de Serviços em 2016

% de reclamações com resposta fora do prazo ¹			% de reclamações devolvidas ²			% de reclamações procedentes ³		
Posição	Prestador de serviços	% de reclamações com resposta fora do prazo	Posição	Prestador de serviços	% de reclamações devolvidas	Posição	Prestador de serviços	% de reclamações procedentes
1ª	Saneaqua	33,3%	1ª	Odebrecht Ambiental	66,7%	1ª	Sabesp	59,5%
2ª	Sabesp	20,1%	2ª	Saneaqua	25,0%	2ª	Saneaqua	25,0%
3ª	Odebrecht Ambiental	0,0%	3ª	Sabesp	20,2%	3ª	Odebrecht Ambiental	0,0%
Setor agregado		20,1%	Setor agregado		20,2%	Setor agregado		59,4%

¹ Reclamação cuja resposta da Ouvidoria da Concessionária para o SAU ARSESP foi enviada fora do prazo (14 dias corridos), sem solicitação de prazo adicional ou justificativa.

² Reclamação que o SAU ARSESP devolveu à Ouvidoria da Concessionária, após o envio da resposta inicial, para complementação de esclarecimentos e providências.

³ Reclamação na qual, após análise do SAU ARSESP, verificou-se haver fundamento à luz da legislação.

15-108 41 39 R 18 7

Dados por prestador de serviços

Prestador de serviços Sabesp

Manifestações por tipo entre 2012 e 2016

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Total	Variação
2012	38.900	-60,23%	4.614	43.514	-58,94%
2013	26.356	-32,14%	3.620	30.016	-31,02%
2014	8.241	-68,78%	4.197	12.438	-58,56%
2015	9.319	13,08%	5.550	14.869	19,54%
2016	32.933	253,40%	4.181	37.114	149,61%

Indicadores de prestação de serviços nos municípios com mais reclamações no ano

reclamações a cada 10 mil UC's

% de respostas fora do prazo

% de reclamações em evolução

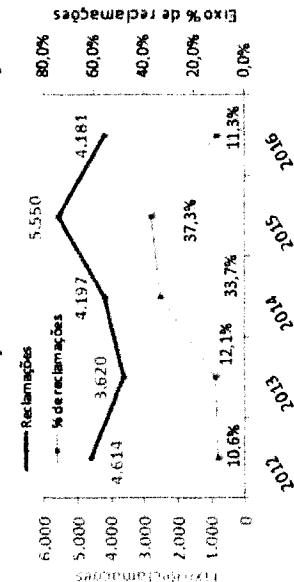
% de reclamações procedentes

1º 2º 3º 1º

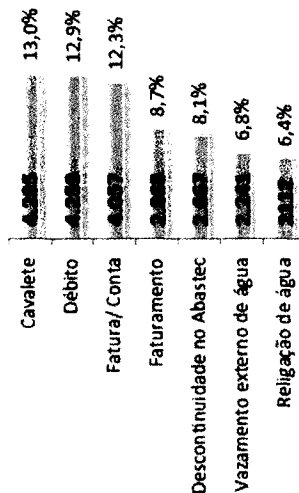
Indicadores de prestação de serviços nos municípios com mais reclamações no ano

Municípios com mais Reclamações no ano	São Paulo	Guarujá	São Bernardo do Campo	Osasco	São Vicente	São José dos Campos	Praia Grande	Diadema	Barueri	Embu das Artes
	1760	187	176	158	146	133	97	96	78	70

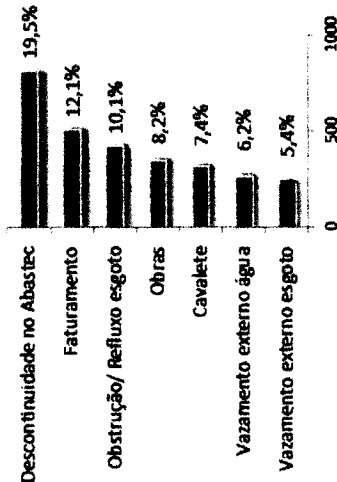
Evolução Anual de Reclamações e Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações



Informações mais solicitadas no ano (68% do total)



Reclamações mais frequentes no ano (69% do total)

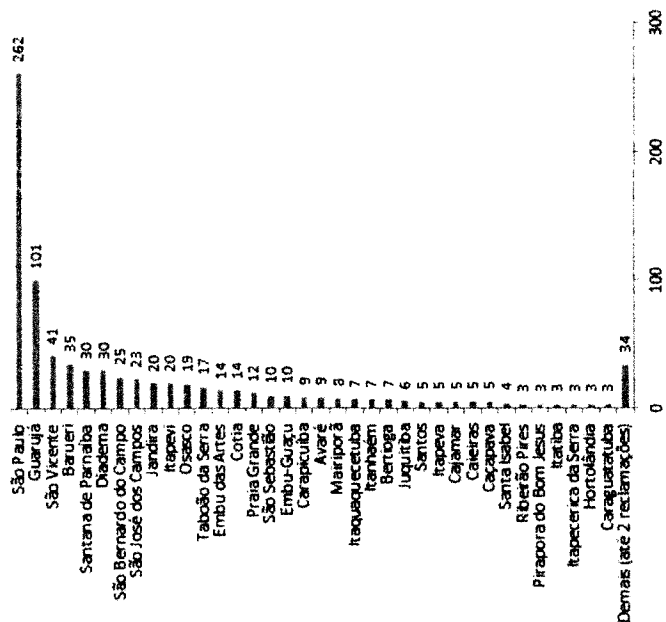


15-308
45
40 R\$
18

Prestador de serviços Sabesp - Reclamações mais frequentes por Município

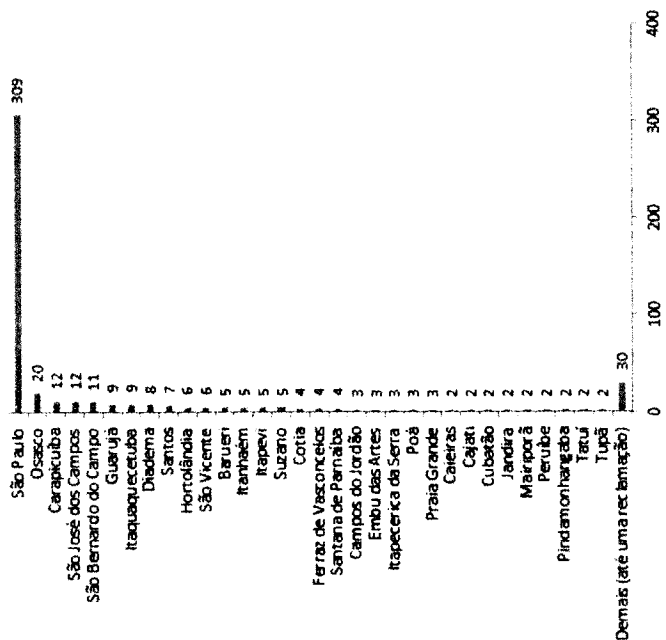
Descontinuidade no abastecimento de água

817 Reclamações recebidas de 65 municípios



Faturamento

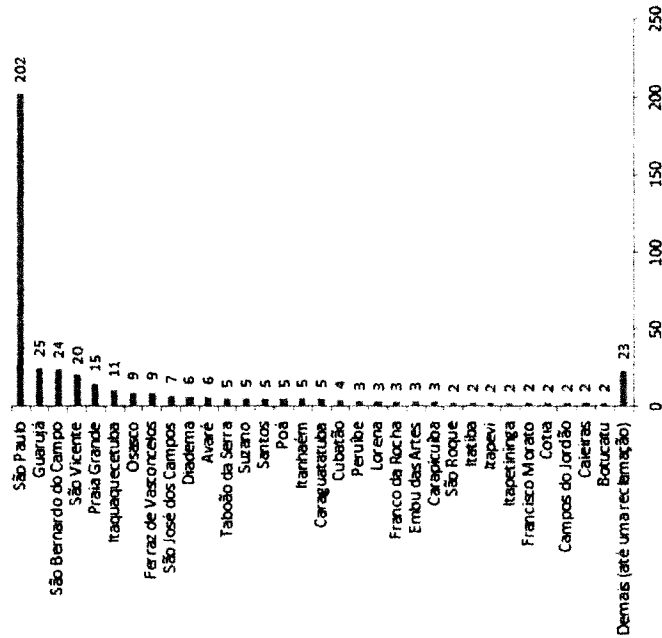
504 Reclamações recebidas de 62 municípios



Prestador de serviços Sabesp - Reclamações mais frequentes por Município

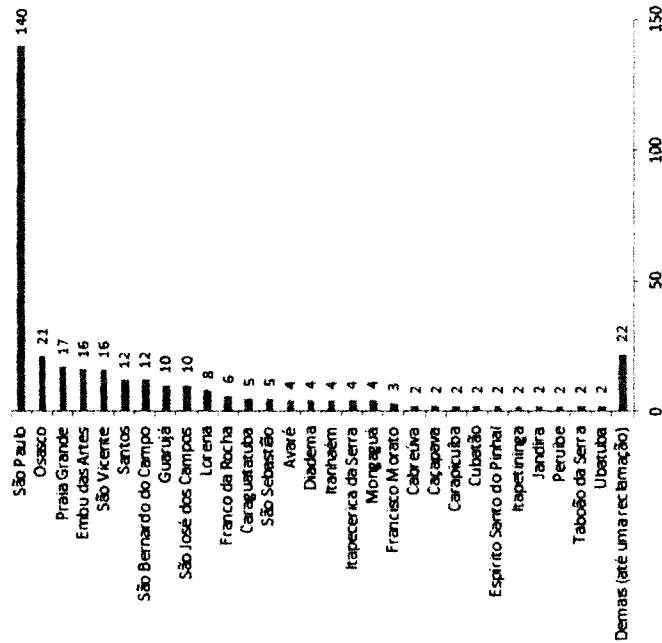
Obstrução/ Refluxo de esgoto

424 Reclamações recebidas de 55 municípios



Obras

343 Reclamações recebidas de 51 municípios

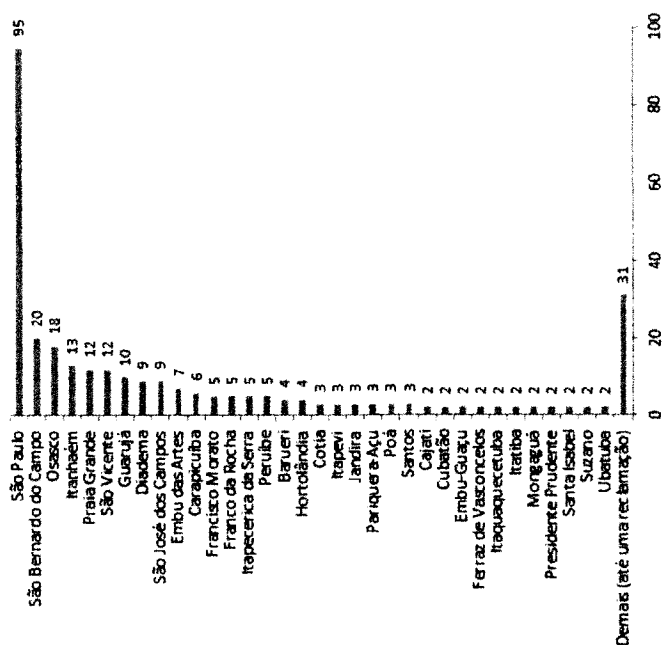


15-308 43 41 RB 18

Prestador de serviços Sabesp - Reclamações mais frequentes por Município

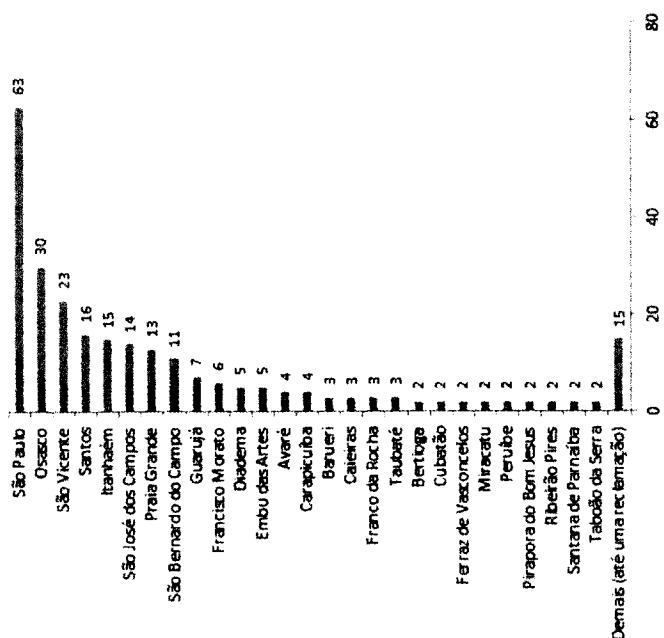
Cavalete

310 Reclamações recebidas de 65 municípios



Vazamento externo de água

261 Reclamações recebidas de 41 municípios



Prestador de serviços Saneaqua Mainique

Manifestações por tipo entre 2012 e 2016

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Variação	Total	Variação
2012	228	8,57%	7	40,00%	235	9,30%
2013	224	-1,75%	12	71,43%	236	0,40%
2014	22	-90,18%	20	66,67%	42	-82,20%
2015	16	-27,27%	13	-35,00%	29	-30,95%
2016	19	18,75%	4	-69,23%	23	-20,69%

posição de
prestadores nos
municípios
principais

Reclamações acima 10 mil UR's	3ª
% de respostas fora do prazo	1ª
% de reclamações devolvidas	2ª
% de reclamações procedentes	2ª

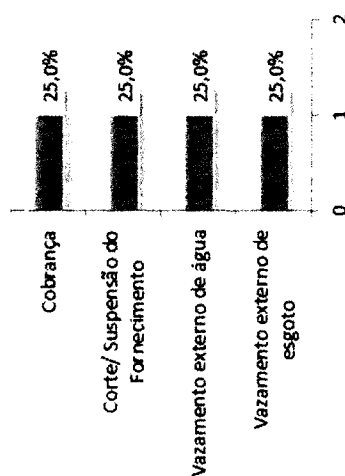
Municípios com mais
Reclamações no ano

Mainique 4

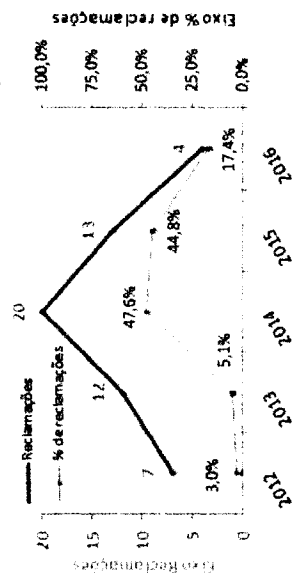
Informações mais solicitadas no ano (79% do total)

Fatura/ Conta	5	26,3%
Religação de água	2	10,5%
Cavalete	2	10,5%
Corte/ Suspensão do Fornec	2	10,5%
Atendimento da Concession	2	10,5%
Vazamento externo de água	1	5,3%
Obstrução/ Refluxo esgoto	1	5,3%

Reclamações mais frequentes no ano



**Evolução Anual de Reclamações e
Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações**



Prestador de serviços Odebrecht Ambiental - Santa Gertrudes

Manifestações por tipo entre 2012 e 2016

Ano	Informações	Variação	Reclamações	Total	Variação
2012	69	60,47%	2	71	61,36%
2013	38	-44,93%	0	38	-46,48%
2014	13	-65,79%	3	16	-57,89%
2015	4	-69,23%	0	4	-75,00%
2016	19	375,00%	3	22	450,00%

Unidade de prestação de serviços ambientais

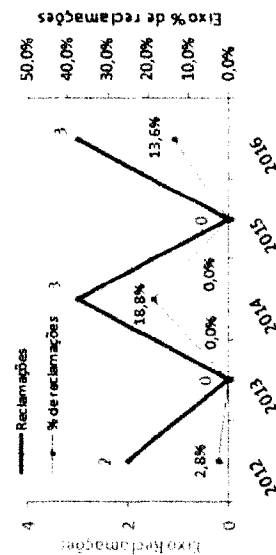
reclamações a cada 10 mil UC's
% de respostas fora do prazo
% de reclamações devolvidas
% de reclamações procedentes

Informações solicitadas no ano (84% do total)

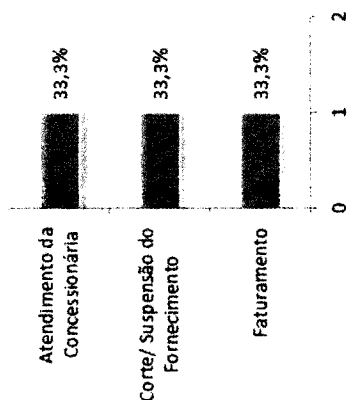
Fatura/ Conta	4	21,1%
Obstrução/ Refluxo esgoto	4	21,1%
Débito	3	15,8%
Cavalete	2	10,5%
Cadastro	1	5,3%
Corte/ suspensão do Fornec	1	5,3%
Dev. de Valores Ao Usuário	1	5,3%

Municípios com mais Reclamações no ano	3
Santa Gertrudes	3

Evolução Anual de Reclamações e Percentual de Reclamações sobre o total de Manifestações



Reclamações no ano



Dúvidas e 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 727 01 67

Gás canalizado – 0800 770 04 27

Saneamento – 0800 771 68 83

arsesp@sp.gov.br

Ouvidoria ARSESP

0800 770 6884

ouvidoriaarsesp@sp.gov.br

Canal Exclusivo para prefeitos

0800 771 7733

arsesp.municipios@arsesp.sp.gov.br

Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo – ARSESP

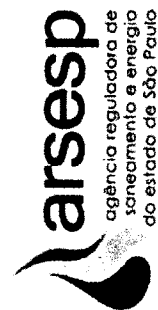
Avenida Paulista, 2313 - 4º Andar

CEP 01311-300

Horário de atendimento (protocolo): 8:30 às 17:30

PABX: (11) 3293-5100

arsesp@arsesp.sp.gov.br - www.arsesp.sp.gov.br



15-208 43 20 18

GLOSSÁRIO⁴

Abastecimento de água: serviço público que abrange atividades, infraestruturas e instalações de abastecimento público de água potável, que envolve, parcial ou integralmente, as etapas de captação, elevação, tratamento, reservação, adução e distribuição de água, até as ligações prediais e respectivos medidores.

Autarquia em regime especial: autarquia dotada de estrutura institucional que lhe confere maior grau de autonomia. No caso da Arsesp, esta autonomia é assegurada por (i) mandato fixo dos diretores. (ii) receitas próprias. (iii) independência decisória.

Coleta de esgoto: recolhimento do esgoto das unidades usuárias por meio de ligações à rede coletora com a finalidade de afastamento.

Contrato de Programa: no âmbito de um Convênio de Cooperação ou de um consórcio público, contrato que estabelece as obrigações de um ente da Federação (inclusive de entidades que integrem a Administração Indireta) em face de outro ente da Federação para a prestação de serviços públicos ou para a transferência de encargos, serviços, pessoal ou bens necessários aos serviços transferidos.

Convênio de Cooperação: pacto firmado exclusivamente por entes da Federação com o objetivo de autorizar a gestão associada de serviços públicos, devendo ser ratificado ou previamente disciplinado por lei editada por cada um deles.

Delegação: Transferência de determinado poder, função ou atividade a outra pessoa ou entidade.

Economia: imóvel ou subdivisão de imóvel, com numeração própria, caracterizada como unidade autônoma de consumo, de qualquer categoria, atendida por ramal próprio ou compartilhado com outras economias.

Esgotamento sanitário: serviço público que abrange atividades, infraestruturas e instalações, e envolve uma ou mais etapas de coleta, afastamento, transporte, tratamento e disposição final dos esgotos sanitários.

⁴ Fontes: Guia de orientação para gestores municipais, Arsesp e Deliberação Arsesp nº 106.

Estação elevatória: conjunto de bombas, tubulações, equipamentos e dispositivos destinados à elevação de água (EEA) ou esgoto (EEE).

Ligação: é a interligação do ponto de entrega de água ou de coleta de esgoto às instalações da unidade usuária.

Medição: processo de apuração de consumo que possibilita a quantificação e o registro de grandezas associadas ao volume de água e de esgoto.

Não conformidade: não atendimento de requisitos previstos no contrato de programa, normas técnicas ou legislação vigente.

Plano de investimentos: programação de investimentos do prestador nas infraestruturas e serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, integrante do Contrato de Concessão, Contrato de Programa ou de outros compromissos assumidos pelo prestador.

Prestador de Serviços: titular ou terceiro responsável pela prestação de serviços públicos de água e de esgotamento sanitário.

Reajuste tarifário: reajuste com base no IPCA, para atualizar o valor das tarifas frente à inflação.

Revisão tarifária: um dos mecanismos que a agência reguladora utiliza para, de um lado, manter o equilíbrio econômico-financeiro do contrato firmado entre prestador de serviços e poder concedente, e do outro lado, garantir a modicidade tarifária e a universalização dos serviços. É por meio dessa revisão tarifária que a atualidade do contrato é mantida, permitindo que novas condições (previstas ou imprevistas) sejam atendidas.

Sistema público de abastecimento de água: conjunto de infraestruturas, instalações e equipamentos necessários ao abastecimento público de água potável.

Sistema público de esgotamento sanitário: conjunto de infraestruturas, instalações e equipamentos necessários ao esgotamento sanitário utilizados nas atividades de coleta, afastamento, tratamento e disposição final de esgotos.

Unidade usuária: economia ou conjunto de economias atendidas por meio de uma única ligação de água e/ou de esgoto.

Usuário: pessoa física ou jurídica, ou comunhão de fato ou de direito, legalmente representada, que solicitar ao prestador de serviços o

abastecimento de água e/ou o esgotamento sanitário, regido por contrato firmado ou de adesão, e a responsável pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações fixadas em normas legais, regulamentares ou contratuais.

Vazamento não visível: vazamento de difícil percepção, inclusive pelo usuário, cuja detecção na maioria das vezes é feita por meio de testes ou por técnicos especializados.

45 RB
4F
15-300
B
57

Canal Exclusivo para

Prefeitos: 0800 771 77 33

arsesp.municipios@arsesp.sp.gov.br

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

arsesp

Av. Paulista, 2313 – 1º ao 4º andar

São Paulo – S.P – CEP: 01311-300

Pabx: + 55 11 3293-5100

Fax: + 55 11 3293-5144

Quer saber mais sobre
a atuação da Agência?

Acesse: www.arsesp.sp.gov.br



agência reguladora de
saneamento e energia
do estado de São Paulo



**GOVERNO DO ESTADO
SÃO PAULO**

Secretaria de Governo



do processo nº *15-300* de 20 *18* *3* *5* *2018* (a)

RF 11433
José Roberto Wey de Brito
Técnico Administrativo

**REF.: OF.I.CIRCULAR-0002-2018 – Agência Reguladora d
Saneamento e Energia do Estado de São Paulo - ARSESP
ASS: Relatório Analítico 2016**

**À SGP – Secretaria Geral Parlamentar
Senhor Secretário Geral,**

Segue o presente expediente,
acompanhado do Relatório Analítico de Saneamento Básico 2016,
elaborado pela Agência Reguladora de Saneamento e Energia do
Estado de São Paulo, para conhecimento e ulteriores providências
a cargo dessa Secretaria.

Presidência, 26 de abril de 2018.

Paulo Cesar Tagliavini
**Paulo Cesar Tagliavini
Chefe de Gabinete
Presidência**



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

Papel para informação, rubricado como folha nº *47 RP*

do processo nº *15-308* de *2018 3,5, 18*

(a) *17*

Ref.: ARSESP – Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo – Relatório Analítico 2016.

Comissão de Administração Pública do Estado de São Paulo
Secretaria de Administração
RE: 11.433

SGP-22

Senhor Supervisor:

Encaminho o expediente em referência, para que seja cadastrado e autuado como "documento recebido – DOCREC". Após, encaminhe-se à Comissão de Administração Pública.

São Paulo, 02 de maio de 2018.

Raimundo Batista
Secretário Parlamentar Adjunto

À

Comissão de Administração Pública.
São Paulo, 02 de maio de 2018.

Antonio Isoldi Caleari
Supervisor – SGP.22

RECEBIDO

Comissão de Administração Pública

Em 03/05 às 11
RF 101123

Vera Nice Rodrigues Ribeiro
Assistente Parlamentar
RF.

Segue(m) em anexo(s), nesta data,
documento(s) encaminhado(s) sob n°(s)
48 - 24 05 18

Roberto
Assistente Parlamentar
RF 101123



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

COMISSÃO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

48

Folha nº	do Processo
nº DOCREC 308	de 2018
Roberto César de Oliveira	
RF 11.252	

São Paulo, 23 de maio de 2018.

Memo CAP 025/2018 (circular)

Exmo. Sr. Vereador,

Informo que se encontra na Secretaria desta Comissão, para ciência dos Srs. Vereadores, pelo prazo de 15 dias, os autos documentos recebidos (DOCREC) descritos abaixo:

DOCREC 304/2018 - TRIBUNAL DE CONTAS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - EM ATENDIMENTO AO ART. 48, § 5º, DA LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO, ENCAMINHA, POR MEIO DIGITAL, OS RELATÓRIOS DE ATIVIDADES REFERENTES AOS MESES DE JANEIRO, FEVEREIRO E MARÇO DE 2018 DOS SETORES DO TCM-SP;

DOCREC 308/2018 - AGÊNCIA REGULADORA DE SANEAMENTO E ENERGIA DO ESTADO DE SÃO PAULO - ENCAMINHA RELATÓRIO ANALÍTICO DE SANEAMENTO BÁSICO 2016;

DOCREC 310/2018 - TRIBUNAL DE CONTAS DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO - ENCAMINHA CÓPIA ACÓRDÃO EM CÓPIA DIGITALIZADA RELATIVO À VERIFICAÇÃO, POR AMOSTRAGEM, SOBRE EXECUÇÃO SERVIÇOS DE CONSERVAÇÃO DE PAVIMENTOS VIÁRIOS, DENOMINADA TAPA-BURACOS, COM BAS E ATAS DE REGISTRO PREÇOS PREGÃO ELETRÔNICO 12/SMSP/COGEL/14;

DOCREC 312/2018 - CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO - INFORMA QUE O RELATÓRIO DE AUDITORIA Nº 02/2018/SMJ/CGM, REFERENTE A O.S. 60/2016/SMJ/CGM, REALIZADA NO IPREM COM OBJETIVO DE EXAMINAR OS PROCESSOS OPERACIONAIS DO INSTITUTO ENCONTRAM-SE PUBLICADOS NO SITE DA CONTROLADORIA;

DOCREC 320/2018 - AUTORIDADE MUNICIPAL DE LIMPEZA URBANA - AMLURB - ENCAMINHA OS DEMONSTRATIVOS CORRESPONDENTES AOS MESES DE DEZEMBRO/2017 E JANEIRO E FEVEREIRO DE 2018;

DOCREC 322/2018 - CONTROLADORIA GERAL DO MUNICÍPIO - INFORMA QUE O RELATÓRIO DE AUDITORIA 01/2018/SMJ/CGM REFERENTE A O.S. 59/2016/SMJ/CGM REALIZADA NA ORGANIZAÇÃO SOCIAL ASSOCIAÇÃO SAÚDE DA FAMÍLIA -ASF, TEM RESPOSTA DA UNIDADE AUTORIZADA PUBLICADA NO SÍTIO DA CONTROLADORIA;

DOCREC 323/2018 - AUTORIDADE MUNICIPAL DE LIMPEZA URBANA - AMLURB - EM ATENDIMENTO AO DISPOSTO NA LEGISLAÇÃO VIGENTE, ENCAMINHA OS DEMONSTRATIVOS CONTÁBEIS REFERENTES AO EXERCÍCIO DE 2017 DA AUTORIDADE MUNICIPAL DE LIMPEZA URBANA;

DOCREC 387/2018 - AUTORIDADE MUNICIPAL DE LIMPEZA URBANA - AMLURB - ENCAMINHA DEMONSTRATIVOS CORRESPONDENTES AO MÊS DE MARÇO DO CORRENTE EXERCÍCIO e

DOCREC 392/2018 - ADESAMPA - AGÊNCIA SÃO PAULO DE DESENVOLVIMENTO - ENCAMINHA INFORMAÇÕES CONTÁBEIS REFERENTES AO MÊS DE MARÇO DE 2018, COMPLEMENTARES AO RELATÓRIO ENCAMINHADO ANTERIORMENTE PELO OFÍCIO Nº 039/2018.

Findo o prazo os autos serão encaminhados ao Arquivo Geral.

Atenciosamente,

Vereador GILSON BARRETO
Presidente da Comissão de Administração Pública



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

COMISSÃO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Recibo 24/05/2018

DESTINATÁRIO	SALA	RECEBIDO POR	RF	DATA / HOR
Procuradoria	1217	<i>Pinã</i>	11.274	24/05/18
Ver Paulo Frange	1106	<i>Sacudic</i>	25573	24/05/18
Donato	714	<i>Amaldi</i>	60450	24/05/2018
Gilson Barreto	721	<i>Leo</i>	23636	24/5/18
Quito Formiga	610	<i>Felipe</i>	602320	24/05/18
Mario Covas	504	<i>Gilmar</i>	29339	24/05/18
Rinaldo Digilio	407	<i>Rinaldo</i>	28478	24/05/18
David Soares	424	<i>Ingrid</i>	230742	24/05/18
SGP -53 CONSULTORIA	212-A	<i>-f-</i>	51835	24/05/18

Ao SGP-33, para ARQUIVAMENTO

São Paulo, 24 / 05 / 18

Roberto Cassio Gonçalves
Operador de Computador
RF 101.252

Segue(m) juntado(s), nesta data,	
documento(s) nº _____	
nº	49
data	24/06/18
Assinatura	

José Roberto Pereira
Assistente Parlamentar
RF 100.702



**CÂMARA MUNICIPAL DE
SÃO PAULO**

Papel para informação, rubricado como folha n° 49
do processo 15-308 de 2018 29/06/2018

José Roberto Ferreira
RF 100702

**SECRETARIA DE DOCUMENTAÇÃO
SUPERVISÃO DE ARQUIVO GERAL**

Proc. encerrado com 49 fls.
Arquivado em 29/06/2018
O Funcionário

José Roberto Ferreira
RF 100702