



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO  
SECRETARIA DE GOVERNO

São Paulo, 09 de Junho de 2020.

OFÍCIO SG/ SIALE Nº 131 / 2020

**Assunto:** RI Nº 310 de 2020, de autoria da Deputada Estadual Marina Helou, REQUER AO SENHOR DIRETOR PRESIDENTE DA AGÊNCIA REGULADORA DE SANEAMENTO E ENERGIA DO ESTADO DE SÃO PAULO - ARSESP INFORMAÇÕES QUANTO ÀS ALTERAÇÕES NAS AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO SOBRE A QUALIDADE, A REGULARIDADE E A MANUTENÇÃO DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO PRESTADOS POR EMPRESAS E/OU CONCESSIONÁRIAS NO PERÍODO DE VIGÊNCIA DA QUARENTENA ESTABELECIDADA PELO PODER EXECUTIVO.

**Antonio Carlos Rizeque Malufe**

Secretário Executivo, respondendo pelo expediente da Casa Civil

Sobre o documento em referência, encaminhamos a manifestação da Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo ARSESP-, com as informações pertinentes ao assunto.

Aproveito para apresentar os meus protestos de elevada estima e apreço.

  
**Nelson Luiz Baeta Neves Filho**

Secretário Executivo

Secretaria de Governo

**AMAURI GAVIÃO**

Chefe de Gabinete da Secretaria de Governo  
(Parágrafo Único do Art. 62, do Decreto 61030/15)



São Paulo, 08 de Junho de 2020

**Assunto:** Parecer resposta ao Requerimento de Informações no 310 de 2020.

Senhor Diretor de Relações Institucionais,

Trata o expediente de resposta da Arsesp ao Requerimento de Informação no 310, de 2020, de autoria da nobre deputada Marina Helou, cujo objeto é a prestação de informações quanto às alterações nas ações de fiscalização sobre a qualidade, a regularidade e a manutenção dos serviços de saneamento prestados por empresas e/ou concessionárias objeto de atuação de regulação, controle e fiscalização da referida agência estadual, no período de vigência da quarentena estabelecida pelo governo estadual por meio do Decreto Estadual nº 64.881, de 22 de Março de 2020.

#### **I. CONTEÚDO DO REQUERIMENTO**

Em sua justificativa, a deputada afirma que com o avançar da Covid-19 por todo o mundo, os serviços de saneamento se apresentam como uma das principais ferramentas no combate à disseminação do vírus. Acrescenta, que de acordo com as orientações de profissionais e pesquisadores da área de saúde, medidas simples de higiene, como lavar as mãos e manter a limpeza dos ambientes, são efetivas para evitar a doença.

*Afirma também que a "manutenção da qualidade e da regularidade destes serviços - em especial o fornecimento de água - são fundamentais para superação deste momento crítico, principalmente nas grandes e médias cidades, onde está concentrada a maior parte da população paulista, sem deixar de considerar as condições ruins e precárias de moradia de boa parte da população que convive diariamente com o sério problema de falta de acesso aos serviços de saneamento e de fornecimento de água".*

Assim, ao considerar a competência da Arsesp, na regulação, controle e fiscalização da prestação dos serviços públicos de saneamento básico, a deputada apresentou os seguintes questionamentos a esta Agência Reguladora:



1. A Arsesp promoveu alterações no formato de fiscalização da prestação de serviços de saneamento junto aos serviços municipais e intermunicipais que foi delegada à agência reguladora estadual?
2. Em caso de resposta afirmativa à questão anterior:
  - a. quais as principais mudanças em termos de estratégia e de funcionamento operacional?
  - b. quais as mudanças ou alterações de procedimento nas ações de fiscalização?
  - c. quais as mudanças ou alterações no número de visitas técnicas às instalações e unidades de saneamento objeto de atuação da agência reguladora?
  - d. houve redução do número de ações de fiscalização em campo? Se sim, em que ordem de grandeza (%)?
3. Os agentes fiscalizadores estão sendo orientados sobre procedimentos e cuidados para evitar a contaminação e a disseminação do vírus?
4. Em caso de resposta afirmativa à primeira questão, houve aumento dos procedimentos auto declaratórios pelos prestadores de serviços acompanhados, monitorados e supervisionados pela agência reguladora estadual? Se sim, em que ordem de grandeza (%)?
5. Considerando a atuação da Arsesp e o cenário da prestação dos serviços de saneamento regulados e fiscalizados pela agência reguladora estadual, qual a avaliação da Arsesp em relação à prestação de serviços de saneamento (com qualidade e regularidade) nestes primeiros 60 dias de vigência da quarentena - foram mantidas, houve piora ou houve melhora? Solicita-se justificar a resposta.

## **II. DA MANIFESTAÇÃO TÉCNICA**

Tais questionamentos foram respondidos pela área técnica competente - Superintendência de Fiscalização da Diretoria Técnica de Saneamento Básico na 'FL.DESPACHO.SF-0177-2020', integralmente transcrita abaixo:

1. *A Arsesp promoveu alterações no formato de fiscalização da prestação de serviços de saneamento junto aos serviços municipais e intermunicipais que foi delegada à agência reguladora estadual?*



A Arsesp fiscaliza todas as etapas do sistema de abastecimento de água iniciando na captação ou fonte subterrânea, tratamento e distribuição para atender à população. No sistema de esgotamento sanitário, são verificadas desde a coleta, passando pelo tratamento do esgoto, até a destinação final dos efluentes e resíduos. No sistema comercial, a fiscalização verifica as condições de atendimento às demandas dos usuários dos serviços e, também, o cumprimento das normas e deliberações.

A ARSESP possui cerca de 350 municípios conveniados nos quais realiza fiscalizações remotas, de campo e específicas as quais se complementam para poder acompanhar a adequada prestação de serviços. Para cada fiscalização 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).

São realizadas anualmente em todos os municípios regulados fiscalizações remotas, onde através de informações enviadas pelas concessionárias são acompanhados indicadores do processo de abastecimento de água, esgotamento sanitário e atendimento comercial com o objetivo de realizar um diagnóstico da adequada prestação de serviços, dentre esses indicadores estão: quantidade de água disponível por habitante, capacidade de produção de água e tratamento de esgotos, atendimentos aos prazos regulamentados para solicitações de usuários e reposição de pavimentos.

As fiscalizações de campo periódicas têm como objetivo a verificação “in loco” da conservação dos ativos e das áreas das prestadoras. Essas fiscalizações são realizadas em todos os municípios fiscalizados ao menos uma vez em um ciclo de 03 anos. Atualiza a base de dados e verifica possíveis não conformidades. É proativa, preventiva e identifica fatores que estão prejudicando ou possam vir a prejudicar a prestação dos serviços.

Além disso, a ARSESP realiza fiscalizações específicas, a qualquer tempo, motivadas por demandas pontuais originadas em notícias da mídia, reclamações, fiscalizações remotas, solicitações do poder concedente, Ministério Público e outros.

Considerando o caráter excepcional de prevenção à infecção e propagação da Covid-19 no âmbito da Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo; considerando a declaração de pandemia pela Organização Mundial de Saúde; considerando a necessidade de conter a propagação da infecção e transmissão local e preservar a saúde dos servidores, estagiários e de todos os prestadores de serviço contratados pela Agência; considerando o Decreto 64.864, de 16 de março de 2020 que dispõe sobre a adoção de medidas adicionais, de caráter temporário e emergencial, de prevenção de contágio pelo Covid-19 (Novo Coronavírus), e dá outras providências; considerando o Decreto 64.879, de 20-03-2020, que reconhece o estado de calamidade pública decorrente da pandemia de Covid-19, que atinge o Estado de São Paulo, e dá outras providências correlatas; considerando o Decreto no 64.881, de 22 de março de



2020 que decreta quarentena no Estado de São Paulo, no contexto da pandemia do Covid-19 (Novo Coronavírus), e dá outras providências complementares; na 539ª Reunião de Diretoria da ARSESP de 25/03/2020 foi decidido que as fiscalizações de campo periódicas sejam momentaneamente suspensas para evitar que a equipe de fiscalização seja um agente disseminador do vírus para o estado todo e/ou contaminada, porém essa “pausa” nas fiscalizações não irá alterar a programação trienal desse formato de fiscalização, os municípios terão a mesma quantidade de fiscalizações programadas para o triênio de 2020 a 2022, assim como as fiscalizações remotas periódicas que também seguem o planejamento anual.

É importante ressaltar que a postergação momentânea deste tipo de fiscalização durante o período de quarentena não compromete de maneira alguma a qualidade na prestação dos serviços já que se tratam de fiscalizações proativas e preventivas para detectar a adequação na prestação dos serviços, ao mesmo tempo a ArseSP dispõe de equipes técnicas de plantão para poder atender em forma imediata possíveis ocorrências que possam vir a afetar a qualidade do serviço seja por reclamações ou demandas dos usuários, necessidades dos poderes concedentes (Município / Estado) ou qualquer outra emergência que eventualmente possa acontecer. Passado o período de quarentena e retornando as condições de segurança que permitam a realização das fiscalizações programadas o cronograma será retomado normalmente.

Para garantir a qualidade e continuidade dos serviços de saneamento dos municípios conveniados a ArseSP tem mantido contato constante com as prestadoras de serviço, acompanhado as notícias da mídia, reclamações, incidentes e paradas programadas e realizado fiscalizações remotas específicas.

A manutenção desse planejamento tem como premissa o retorno das atividades de fiscalização de campo periódica em agosto de 2020, seguindo as orientações dos protocolos sanitários estabelecidos no Plano São Paulo.

*2. Em caso de resposta afirmativa à questão anterior:*

*a. Quais as principais mudanças em termos de estratégia e de funcionamento operacional?*

ArseSP se reorganizou internamente de maneira garantir a continuidade das atividades relacionadas com os processos regulatório e fiscalizatório em condições de teletrabalho como por exemplo concentrando recursos na realização de fiscalizações remotas, com acompanhamento diário das paradas programadas e não programadas, monitoramento das reclamações de descontinuidade no abastecimento (registradas via sistema de atendimento ao usuário como também pela demanda da imprensa), reuniões em vídeo conferencia entre ArseSP e as prestadoras de serviço para tratativas de fluxo de



informações e acompanhamento dos serviços neste período (impacto na demanda e o consumo, gestão da distribuição frente a nova realidade de operação do sistema integrado). Acompanhamento das medidas emergenciais de atendimento à população mais vulnerável como: critérios e abrangência da distribuição de caixas d'água e isenção da tarifa social.

Para este período a ARSESP fortaleceu seus canais de comunicação com os prestadores de serviço, garantindo assim maior agilidade na troca de informações e rapidez na solução de problemas identificados. Foram adequados os procedimentos de protocolo de documentos, monitoramento diário das reclamações dos usuários e ocorrências na mídia, acompanhamento pelos nossos canais de atendimento ao usuário (fone, e-mail) além da viabilização de ferramentas para reuniões virtuais com os colaboradores, prestadores de serviço e prefeituras.

*b. Quais as mudanças ou alterações de procedimento nas ações de fiscalização?*

Não houve mudanças ou alterações de procedimento nas ações de fiscalização.

*c. Quais as mudanças ou alterações no número de visitas técnicas às instalações e unidades de saneamento objeto de atuação da agência reguladora?*

As fiscalizações e visitas técnicas às instalações e unidades de saneamento de campo estão suspensas temporariamente, porém não será alterada a programação trienal desse formato de fiscalização, os municípios terão a mesma quantidade de fiscalizações programadas para o triênio de 2020 a 2022, assim como as fiscalizações remotas periódicas que também seguem o planejamento anual sem alteração.

*d. Houve redução do número de ações de fiscalização em campo? Se sim, em que ordem de grandeza (%)?*

Não estão previstas alterações na quantidade de fiscalizações de campo programadas para o triênio de 2020 a 2022, assim como as fiscalizações remotas periódicas que também seguem o planejamento anual.

*3. Os agentes fiscalizadores estão sendo orientados sobre procedimentos e cuidados para evitar a contaminação e a disseminação do vírus?*

Os agentes fiscalizadores estão sendo orientados seguindo todos os protocolos sanitários estabelecidos no Plano São Paulo, recomendações do ministério de saúde e Organização Mundial da Saúde. Especial atenção será dada as visitas as estações elevatórias e de tratamento de esgoto com o uso de EPI's adequados e treinamento dos agentes quanto aos protocolos sanitários para não ser um agente de disseminação da covid19.



*4. Em caso de resposta afirmativa à primeira questão, houve aumento dos procedimentos auto declaratórios pelos prestadores de serviços acompanhados, monitorados e supervisionados pela agência reguladora estadual? Se sim, em que ordem de grandeza (%)?*

Sim, as prestadoras enviam informações quinzenais sobre reclamações de falta de água e interrupções do serviço e plano de atendimento comercial com a implantação e aumento dos atendimentos virtuais e dos serviços operacionais.

Além das informações específicas para o período de quarentena as prestadoras estão enviando, via protocolo virtual, as informações dos sistemas de abastecimento de água, esgotamento sanitário e atendimento comercial de todos os municípios conveniados e das regiões metropolitanas de São Paulo e Baixada Santista, mantendo o planejamento de fiscalização remota anual.

*5. Considerando a atuação da Arsesp e o cenário da prestação dos serviços de saneamento regulados e fiscalizados pela agência reguladora estadual, qual a avaliação da Arsesp em relação à prestação de serviços de saneamento (com qualidade e regularidade) nestes primeiros 60 dias de vigência da quarentena - foram mantidas, houve piora ou houve melhora? Solicita-se justificar a resposta.*

Conforme mencionado anteriormente a agência monitora em forma contínua a prestação adequada de serviços de saneamento seja por informações enviadas pelas prestadoras, informações comunicadas pelo poder concedente e prefeituras, notícias de imprensa, reclamações de clientes no SAU da Arsesp etc.

Quando detectados problemas que coloquem potencialmente em risco a continuidade do abastecimento é realizada uma fiscalização específica, apontadas as não conformidades, analisadas e acompanhadas as soluções apresentadas pelas prestadoras.

Até o momento foram identificados problemas pontuais na prestação de serviço já resolvidos ou nos quais foram adotadas medidas de contingências que permitiram voltar ao normal o abastecimento. Também se identificaram migrações no consumo de clientes de categorias comercial, industrial e público para o residencial por conta das medidas de isolamento social porém sem afetar ou colocar em risco a disponibilidade de água para o abastecimento, de tal modo que nestes primeiros 60 dias de vigência da quarentena não foram detectadas tendências expressivas em relação a uma piora na prestação de serviços de saneamento (com qualidade e regularidade) se mantendo as mesmas condições prévias ao início de quarentena.



### **III. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Cumpre-nos acrescentar que, muito embora não tenham sido identificados eventos significativos com relação à qualidade e à continuidade na prestação dos serviços, a Arsesp tem redobrado seus esforços para garantir que o usuário receba um serviço adequado e satisfatório dos prestadores de serviços.

Entre essas medidas, podemos citar a manutenção do Serviço de Atendimento ao Usuário, que, embora, devido à pandemia do coronavírus, tenha recebido às adaptações necessárias, manteve seu atendimento aos usuários de forma ininterrupta.

Por fim, ressaltamos que além da garantia da prestação dos serviços, esta Agência Reguladora também editou medidas que visam mitigar não só os impactos sociais, como também os impactos econômicos causados por uma pandemia dessa magnitude.

Nesse sentido, indicamos a publicação da Deliberação no 979, de 2020 e Deliberação no 1005, de 2020, que a par das decisões do governo do Estado de São Paulo, autorizou que Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo – Sabesp promova a isenção do pagamento das tarifas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, dos usuários das categorias de uso Residencial Social e Residencial Favela, bem como suspenda o corte do fornecimento em razão de inadimplência destas mesmas categorias até 31 de julho de 2020.

Sendo o que se reservava para o momento, permanecemos à disposição para quaisquer informações adicionais que se façam necessárias.

Atenciosamente,

**Thaís Machado Rockembach**

Especialista em Regulação e Fiscalização dos Serviços Públicos

De acordo,

**Claiton de Jesus Barbosa**

Gerente de Área

Código para simples verificação: 4d02923f801a6cc4. Havendo assinatura digital, esse código confirmará a sua autenticidade. Verifique em <http://certifica.arsesp.sp.gov.br>



São Paulo, 08 de Junho de 2020

Resposta ao Requerimento de Informação no 310, de 2020

Autoria: Deputada Marina Helou

Senhor Secretário-executivo,

Ao cumprimentar V.S.<sup>a</sup>, sirvo-me do presente para, em atendimento ao disposto no artigo 6º do Decreto 62.106 de 15 de julho de 2016, encaminhar, por meio do 'PARECER.TEC-0037-2020' da Gerência de Convênios e Apoio Normativo – Diretoria de Relações Institucionais, as respostas da Arsesp para o Requerimento de Informação no 310/2020.

Sendo só para o momento, permanecemos à disposição para quaisquer informações adicionais que se façam necessárias ao mesmo tempo em que renovamos nossos protestos de estima e consideração.

Atenciosamente,

**Paulo Arthur Lencioni Góes**

Diretor de Relações Institucionais

Ao Senhor,

**Nelson Luiz Baeta Neves Filho**

Secretário-executivo de Governo

Código para simples verificação: 4d02923f801a6cdf. Havendo assinatura digital, esse código confirmará a sua autenticidade. Verifique em <http://certifica.arsesp.sp.gov.br>



D.O. DE 28/05/2020 – PÁG. 5

**REQUERIMENTO DE INFORMAÇÃO Nº 310, DE 2020**

Nos termos do **Artigo 20, inciso XVI, da Constituição do Estado**, combinado com o **Artigo 166 do Regimento Interno da Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo**, **REQUEIRO** que seja oficiada a **Agência Reguladora de Saneamento do Estado de São Paulo - Arsesp** - para que preste informações quanto às alterações nas **ações de fiscalização** sobre a **qualidade, a regularidade e a manutenção dos serviços de saneamento** prestados por empresas e/ou concessionárias objeto de atuação de regulação, controle e fiscalização da referida agência estadual, no período de vigência da quarentena estabelecida pelo governo estadual por meio do Decreto Estadual nº 64.881, de 22 de Março de 2020.

A quarentena estabelecida pelo governo do estado para todo território paulista em razão da pandemia do novo coronavírus, trouxe mudanças de procedimentos em diversos setores da sociedade, alterando o funcionamento no seu cotidiano.

Porém, os serviços de saneamento básico - em especial o fornecimento de água potável - são fundamentais para o efetivo combate à disseminação do vírus, considerando que uma das formas mais indicadas é a higiene pessoal e dos ambientes por meio da lavagem com água e sabão.

Neste sentido, a manutenção destes serviços - em termos qualitativos e de regularidade - é de extrema importância, sendo que a Arsesp possui papel fundamental e relevante para alcance de tal objetivo, considerando sua competência e atribuição. Para tanto, são requeridas informações nos seguintes termos:

1. A Arsesp promoveu alterações no formato de fiscalização da prestação de serviços de saneamento junto aos serviços municipais e intermunicipais que foi delegada à agência reguladora estadual?
2. Em caso de resposta afirmativa à questão anterior:
  - a. quais as principais mudanças em termos de estratégia e de funcionamento operacional?
  - b. quais as mudanças ou alterações de procedimento nas ações de fiscalização?
  - c. quais as mudanças ou alterações no número de visitas técnicas às instalações e unidades de saneamento objeto de atuação da agência reguladora?
  - d. houve redução do número de ações de fiscalização em campo? Se sim, em que ordem de grandeza (%)?

3. Os agentes fiscalizadores estão sendo orientados sobre procedimentos e cuidados para evitar a contaminação e a disseminação do vírus? de

4. Em caso de resposta afirmativa à primeira questão, houve aumento dos procedimentos auto declaratórios pelos prestadores de serviços acompanhados, monitorados e supervisionados pela agência reguladora estadual? Se sim, em que ordem de grandeza (%)?

5. Considerando a atuação da Arsesp e o cenário da prestação dos serviços de saneamento regulados e fiscalizados pela agência reguladora estadual, qual a avaliação da Arsesp em relação à prestação de serviços de saneamento (com qualidade e regularidade) nestes primeiros 60 dias de vigência da quarentena - foram mantidas, houve piora ou houve melhora? Solicita-se justificar a resposta.

#### **JUSTIFICATIVA**

No atual momento, em que uma doença infectocontagiosa avança por todo mundo, os serviços de saneamento se apresentam como uma das principais ferramentas no combate à disseminação do vírus (Covid-19).

As orientações de profissionais e pesquisadores da área de saúde indicam que medidas simples, como lavar sempre e bem as mãos e ter cuidados com a limpeza dos ambientes, são efetivas para evitar a doença.

Para isso, a manutenção da qualidade e da regularidade destes serviços - em especial o fornecimento de água - são fundamentais para superação deste momento crítico, principalmente nas grandes e médias cidades, onde está concentrada a maior parte da população paulista.

Além disso, há que se considerar as condições ruins e precárias de moradia de boa parte da população, em ocupações como favelas, cortiços, ocupações irregulares em margens de córregos, cujos moradores vivem e convivem diariamente com o sério problema de falta de acesso aos serviços de saneamento e de fornecimento de água em suas casas

Neste sentido, e considerando a competência e a atribuição da Arsesp no controle e fiscalização de diversos prestadores de serviço de saneamento, conforme delegação oficial, faz-se necessária a presente solicitação de informação sobre as possíveis mudanças nas ações fiscalizatórias da agência reguladora para que a sociedade se mantenha informada e ciente sobre a qualidade e regularidade destes serviços públicos de interesse coletivo.

Sala das Sessões, em 27/5/2020.

a) Marina Helou