



Governo do Estado de São Paulo
Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo
Gerência de Acompanhamento de Convênios e Apoio Normativo

Ofício ARSESP nº 271/2024

Processo SEI 133.00002738/2024-54

A Sua Senhoria Senhor

VICENTE AUGUSTO DE COSTA

Presidente da Câmara Municipal

Santa de Parnaíba/SP

Assunto: Ofícios 699/2024 e 704/2024 - Falta de Água no Município.

Ao responder este Ofício, indicar o Processo Sei 133.00002738/2024-54

Senhor Vereador,

Cumprimentando-o cordialmente, em referência ao assunto em epígrafe, servimo-nos do presente para encaminhar o Relatório de Fiscalização 0046863152, contendo esclarecimentos pertinentes desta Agência Reguladora.

Aproveitamos a oportunidade para solicitar que todos os Ofícios e Documentos dirigidos à ARSESP sejam enviados ao e-mail: protocolo@arsesp.sp.gov.br

Sendo o que bastava para o momento.

Atenciosamente.

São Paulo, na data da assinatura digital.

JOSÉ BENEDITO DE OLIVEIRA

Assessor

CAMILA PEDRON VICENTE

Gerente de Convênios e Apoio Normativo

Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização de Serviços e de Relações Institucionais



Documento assinado eletronicamente por **Camila Pedron Vicente, Gerente de Acompanhamento de Convênios e Apoio Normativo**, em 21/11/2024, às 14:56, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **José Benedito de Oliveira, Assessor**, em 21/11/2024, às 15:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0046863586** e o código CRC **18B71B29**.



RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO E LAUDO DE CONSTATAÇÃO TÉCNICA

Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Saneamento Básico
RLFS.SAFI-0791-2024

DADOS CONTRATUAIS

Município	Santana de Parnaíba
Concessionária	Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo
CNPJ	43.776.517/0001-80
Endereço	Rua Costa Carvalho 300 - Pinheiro São Paulo - 05429-900
Contrato de Concessão	01/2024
Prazo de Concessão	até 19 de outubro de 2060

DADOS DA FISCALIZAÇÃO

Nº. do Processo	133.00003359/2024-81
Ano de Programação da Fiscalização	2024
Data da Fiscalização	29/10/2024
Sistemas Fiscalizados	Sistema de Atendimento Comercial

FISCAIS RESPONSÁVEIS

Nome	Cargo
Luiz Massuo Iwata	Especialista em Regulação e Fiscalização de Serviços Públicos
Sergio Ferreira Santana	Especialista em Regulação e Fiscalização de Serviços Públicos



1. OBJETIVO

Os objetivos desta fiscalização periódica são:

- a) Avaliar aspectos gerais sobre a qualidade da prestação dos serviços de abastecimento de água.
- b) Checar as informações e dados gerais do sistema enviados à Arsesp.
- c) Identificar quaisquer outros aspectos operacionais que possam comprometer a continuidade ou eficiência dos serviços prestados.

2. METODOLOGIA

- a) Análise de dados históricos e documentos apresentados nas fiscalizações anteriores.
- b) Análise de documentos, informações e dados gerais mantidos nos arquivos da prestadora.
- c) Aferição do cumprimento das determinações impostas pela Arsesp em fiscalizações anteriores.

3. FISCALIZAÇÃO

A presente fiscalização compreendeu as seguintes ações:

- a) Início dos trabalhos no escritório da Sabesp no município de Santana de Parnaíba para esclarecimento dos objetivos e procedimentos da fiscalização.
- b) Reunião de encerramento e entrega do formulário Pedido de Documentos e Informações.

Instalações inspecionadas:

Sistema de Atendimento Comercial

Em Nota Técnica, assim a Sabesp justificou as falhas no Abastecimento de Água no município:

“As interrupções ocorridas no Bairro Cidade São Pedro, na ocasião da reclamação, se devem a problemas relativos ao fornecimento de energia elétrica pela concessionária ENEL, o que ocasionou oscilações no fornecimento em alguns momentos, afetando a operação do sistema de bombeamento da Sabesp que abastece a região.

Vale destacar que, para reduzir os efeitos de eventuais desabastecimentos decorrentes de falta de energia elétrica ou períodos de intervenções para as manutenções de sistemas, é fundamental que os clientes possuam caixa-d'água capaz de suprir o abastecimento por ao menos 24h, conforme estabelecido nas Normas Brasileira da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e Decreto Estadual 12.342/78.

Destacamos que a Sabesp monitora regularmente o abastecimento a fim de garantir o atendimento de toda região.



Em casos de falhas de sistemas ou manutenções prolongadas, a Sabesp disponibiliza abastecimento por meio de caminhão pipa para atender a população em casos emergenciais de forma a garantir o abastecimento de água”.

RELATO DA REUNIÃO COM PODER CONCEDENTE

Não foi possível realizar a reunião com o Poder Concedente devido a falta de informações disponibilizadas pela Sabesp, após o ataque cibernético ao sistema informatizado da empresa.

3.1. Sistema de Atendimento Comercial

3.1.1. SISTEMA DE ATENDIMENTO COMERCIAL

Constatação **680-2024-CT-1**: Recebemos, da Câmara Municipal de Santana de Parnaíba, o Requerimento nº 585/2024 e o Ofício nº 699/2024, relatando problemas de falta de água na cidade e no bairro Cidade São Pedro.



APROVADO

Em 06/08/2024

Vicente Augusto da Costa

Presidente

REQUERIMENTO Nº 585/2024

REQUEIRO à mesa, ouvindo o Colendo Plenário, respeitadas as formalidades legais, que seja oficiado a ARSESP - Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo para que venha tomar providências em relação a empresa SABESP/SA aos transtornos causados pela falta de água em nosso município.

JUSTIFICATIVA

A presente propositura visa atender a solicitação dos moradores locais, pois a empresa vem causando transtornos, insatisfação e dificultando a vida dos munícipes.

Plenário Antônio Branco, 01 de Julho de 2024.



ROQUE DA LENHA

(Renilson Rodrigues Nascimento)

TESOUREIRO

VEREADOR - PODEMOS

CÂMARA MUNICIPAL DE SANTANA DE PARNÁIBA 01-JUL-2024 11:49 I-005139



OFÍCIO Nº 699/2024/Cleg

Santana de Parnaíba, 7 de agosto de 2024.

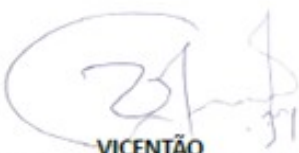
À AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE SÃO PAULO - ARSESP
Rua Cristiano Viana, 428 – Bairro: Pinheiros
São Paulo/SP - CEP: 05411-902
Lucas/Cleg

Assunto: Requerimento 585/2024, Vereador Tesoureiro Roque da Lenha.

Anexo ao presente ofício, encaminho a essa empresa o Requerimento nº585, Protocolo nº 5139/2024, de autoria do VEREADOR TESOUREIRO ROQUE DA LENHA, subscrito pelos Vereadores: PRESIDENTE VICENTÃO, ANGELO DA SILVA e JOSILDO RIBEIRO aprovado na 21ª Sessão Ordinária realizada no dia 06.08.2024, para providências cabíveis.

Obs: Encaminhar a resposta via e-mail: legislativo@camarasantanadeparnaiba.sp.gov.br

Ao ensejo, apresento protestos de elevado apreço e distinta consideração.



VICENTÃO
(Vicente Augusto de Costa)
PRESIDENTE
VEREADOR – MDB



Constatação **680-2024-CT-2**: Foi solicitado, por meio do Ofício nº 1561/2024-ARSESP-SF, para "Apresentar Relatório de Reclamação de Falta de Água no Município, no período de 01/01/2024 até a presente data." A solicitação não foi atendida devido ao ataque cibernético à Sabesp, que provocou instabilidade em sua rede digital, segundo os representantes da Sabesp e noticiado pela mídia. Devido a isso, uma nova solicitação foi feita por meio do PEDIDO DE DOCUMENTOS/INFORMAÇÕES, SFS nº 3359/2024-01, com prazo de entrega até 11/11/2024.

Constatação **680-2024-CT-3**: Em 11/11/2024, a Sabesp atendeu ao PEDIDO DE DOCUMENTOS/INFORMAÇÕES, SFS nº 3359/2024-01. PEDIDO DE DOCUMENTOS/INFORMAÇÕES, SFS nº 3359/2024-01:

1. Relatório de reclamação de falta de água no município em questão no período de 01/01/2024 até 29/10/2024, em formato Excel. (Obs.: todas as reclamações que entraram nos sistemas informatizado da Sabesp);
2. Apresentar Nota Técnica explicativa da causa e soluções sobre a falta de água potável acontecidas no município em questão no período de 01/01/2024 a 29/10/2024.

Constatação **680-2024-CT-4**: No PEDIDO DE DOCUMENTOS/INFORMAÇÕES, SFS nº 3359/2024-01, a Sabesp enviou o Relatório de reclamação de falta de água no município em questão, no período de 01/01/2024 até 29/10/2024, em formato Excel. (Obs.: todas as reclamações que entraram nos sistemas informatizado da Sabesp). Nesse período foram recebidas 3.842 reclamações pelo sistema da Sabesp, dos quais 3.265 foram relativas a FALTA DE ÁGUA GERAL, FALTA DE ÁGUA LOCAL, POUCA PRESSÃO DE ÁGUA GERAL e POUCA PRESSÃO DE ÁGUA LOCAL.

4. LAUDO DE CONSTACAO TÉCNICA

4.1. Sistema de Atendimento Comercial

4.1.1. SISTEMA DE ATENDIMENTO COMERCIAL

Não Conformidade **680-2024-NC-1** / Sistema de Atendimento Comercial (referente à constatação 680-2024-CT-4):

No PEDIDO DE DOCUMENTOS/INFORMAÇÕES, SFS nº 3359/2024-01, a Sabesp enviou o Relatório de reclamação de falta de água no município em questão, no período de 01/01/2024 até 29/10/2024, em formato Excel. (Obs.: todas as reclamações que entraram nos sistemas informatizado da Sabesp). Nesse período foram recebidos 3.842 reclamações pelo sistema informatizado da Sabesp, dos quais 3.265 foram relativos a FALTA DE ÁGUA GERAL, FALTA DE ÁGUA LOCAL, POUCA PRESSÃO DE ÁGUA



GERAL e POUCA PRESSÃO DE ÁGUA LOCAL.
Porém, só foi registrado um incidente no sistema SAFI: INC-1-0040-2024.

Caracterizando, no item 680-2024-NC-1, a infração prevista em:

Contrato de Concessão nº 01/2024, Anexo III - Infrações e Penalidades, Item 7.3 XI:

XI - não comunicar à ARSESP e aos USUÁRIOS quaisquer circunstâncias que afetem a qualidade, continuidade, eficiência, segurança, que atinjam os USUÁRIOS ou impliquem na modificação das condições de prestação dos SERVIÇOS, nos prazos previstos no REGULAMENTO DOS SERVIÇOS

Contrato de Concessão nº 01/2024, Anexo III - Infrações e Penalidades, Item 7.4 XVIII:

XVIII – adotar medidas de gestão de perdas de água tratada, através de redução da pressão nos ramais do sistema de distribuição de água, que resulte em desabastecimento de USUÁRIOS, salvo em hipóteses excepcionais devidamente justificadas, que atendam aos requisitos estabelecidos na REGULAÇÃO.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente relatório de fiscalização específica de saneamento atendeu ao Requerimento nº 609 da Câmara Municipal de Santana de Parnaíba, na pessoa de seu Presidente, Vereador Vicente Augusto de Costa, Tesoureiro Renilson Rodrigues Nascimento, Ângelo da Silva Souza e Josildo Ribeiro da Silva, gerando o Ofício nº 704/2024 encaminhado para a Arsesp.

As informações e dados utilizados nesse relatório foram enviados pela Sabesp e os números informados e documentos enviados não foram auditados.

O fato de alguma não conformidade não ter sido apontada nesse relatório não exime a prestadora de saná-la.

Face ao exposto, e em conformidade com o regramento estabelecido pelo Contrato nº 01/2024, recomendamos a instauração de processo administrativo sancionatório para a não conformidade constatada, assegurados o contraditório e ampla defesa.

São Paulo, 19 de novembro de 2024

Luiz Massuo Iwata

Especialista em Regulação e Fiscalização de Serviços Públicos

Sergio Ferreira Santana

Especialista em Regulação e Fiscalização de Serviços Públicos