



MINISTÉRIO DAS CIDADES
Secretaria Nacional de Saneamento Ambiental
Diretoria de Articulação Institucional
Programa de Desenvolvimento do Setor Águas - INTERÁGUAS

INTERÁGUAS
Programa de Desenvolvimento do
SETOR ÁGUA

REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

Ministério das Cidades



Instituto Interamericano de Cooperação para a Agricultura - IICA

Relatório 2

PROJETO REGULASAN - CONSULTORIA PARA AÇÕES DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA, ELABORAÇÃO DE ESTUDOS E CAPACITAÇÃO TÉCNICA EM REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

SDP N°: 168/2015

Brasília, 7 de novembro de 2016

(data base 19/09/2016)



PROJETO REGULASAN

ASSISTÊNCIA TÉCNICA, ELABORAÇÃO DE ESTUDOS E CAPACITAÇÃO TÉCNICA
EM REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA
E ESGOTAMENTO SANITÁRIO.

Relatório Técnico Preliminar

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Exemplo de resultado do estudo de logotipo do projeto	14
Figura 2 – Imagens selecionadas das Oficinas da Ação I	16
Figura 3 – Organograma básico da AGERSA	35
Figura 4 – ARs – Práticas e Dimensões de Governança.....	47
Figura 5 – ARs nacionais brasileiras – Práticas de Governança.....	49
Figura 6 – ARs subnacionais brasileiras – Práticas de Governança	49
Figura 7 – ARIS – Práticas de Governança: accountability	50
Figura 8 – ARIS – Práticas de Governança: transparência.....	50
Figura 9 – ARIS – Práticas de Governança: independência decisória	51
Figura 10 – ARIS – Práticas de Governança: autonomia	51
Figura 11 – ARES-PCJ – Práticas de Governança: accountability	52
Figura 12 – ARES-PCJ – Práticas de Governança: transparência	52
Figura 13 – ARES-PCJ – Práticas de Governança: independência decisória	52
Figura 14 – ARES-PCJ – Práticas de Governança: autonomia.....	53
Figura 15 – Etapas típicas de um Estudo de Viabilidade.....	63
Figura 16. Cronograma do Mapeamento do processo institucional interno e Criação de módulos com dados e informações	82
Figura 17. Fluxograma inicial da elaboração do Relatório de Monitoramento por Fiscalização da AGEPAN	85
Figura 18. Fluxograma inicial do processo de reajuste tarifário e sua aplicação na ARES-PCJ	86

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Componentes do projeto – visão geral	10
Quadro 2 - Publicações: conteúdo, inserção nas ações e posição no fluxo de produtos	11
Quadro 3 - Produtos de assistência técnica para entidades beneficiadas	26
Quadro 4 – Definição de normativos para AGERSA	31
Quadro 5 – Definição de normativos para AGEPAN	36
Quadro 6 – Definição de normativos para ARIS	39
Quadro 7 - Cursos para entidades beneficiadas e sedes	97
Quadro 8 – Sumário de atividades de capacitação das entidades beneficiárias	97

RESUMO

Este relatório é o Produto 2 da consultoria do projeto “*Assistência técnica, elaboração de estudos e capacitação técnica em regulação e fiscalização de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário*”, no âmbito do Programa Interáguas, em seu Componente 3 – Saneamento Básico, contratado pelo IICA - Instituto Interamericano de Cooperação para a Agricultura no âmbito do PCT BRA/IICA/13/005. Trata-se do Relatório Técnico Preliminar, apresentado após quatro meses de andamento do projeto.

ABSTRACT

This report is the Product 2 of the consulting project "Technical assistance, preparation of studies and technical training in regulation and supervision of water supply and sewage services" under the Interáguas program in its Component 3 - Basic Sanitation, commissioned by IICA - Inter-American Institute for Cooperation on Agriculture under the PCT BRA / IICA / 13/005. It is the Preliminary Technical Report which is presented after four months of project development.

RESUMEN

Este informe es el Producto 2 del proyecto de consultoría "*Asistencia técnica, estudios de desarrollo y formación técnica en la regulación y supervisión de los servicios de abastecimiento de agua y saneamiento*" en el marco del programa de InterAguas en su Componente 3 - Saneamiento Básico, contratado por IICA - Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura bajo el BRA PCT / IICA / 13/005. Es el Informe Técnico Preliminar que se presenta después de cuatro meses de desarrollo del proyecto.

Sumário

CONTEÚDO DESTE RELATÓRIO.....	8
I. ATIVIDADES INICIAIS.....	10
I.1 VISÃO GERAL DAS ATIVIDADES E OBJETIVOS DO PROJETO	10
I.2 DESENVOLVIMENTO DE <i>NAMING</i> E IDENTIDADE VISUAL DO PROJETO	13
I.3 ANDAMENTO DOS TRABALHOS	14
I.4 ATIVIDADES DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA	15
I.4.1 ANDAMENTO DOS TRABALHOS DA ASSISTÊNCIA TÉCNICA	15
I.4.2 INTERAÇÃO ENTRE CONSULTORES E AGÊNCIAS	23
I.4.3 FOMENTO A INTERAÇÃO ENTRE AS AGÊNCIAS.....	24
I.5 ATIVIDADES DE ESTUDOS TÉCNICOS.....	24
II. AÇÕES DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA	26
II.1 Ação I – Normativos	26
II.1.1 Definição dos normativos para as agências ARIS, AGEPAN e AGERSA	27
II.1.2 Cronograma.....	39
II.2 Ação II: Governança e Transparência.....	41
II.2.1 Descrição dos trabalhos propostos: maio-setembro/2016	41
II.2.2 Descrição dos trabalhos propostos e realizados: maio-setembro/2016	42
II.2.3 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	53
II.3 Ação III – Controle social	54
II.3.1 Andamento dos trabalhos.....	54
II.3.2 Temas (Ações)	55
II.3.3 Participação e Controle social: elementos conceituais e embasamento teórico	56
II.3.4 Experiências nacionais e internacionais de participação e controle social na regulação dos serviços de saneamento básico.....	57
II.3.5 Diagnóstico do controle social em cada agência beneficiada.....	57
II.3.6 Referências Bibliográficas	59
II.4 Ação IV – Modelagem econômico-financeira	60
II.4.1 O papel da modelagem	61
II.4.2 A literatura técnica sobre modelagem.....	63
II.4.3 Situação de cada agência no tocante à modelagem.....	64
II.5 Ação V – Estrutura tarifária e revisão tarifária.....	67
II.5.1 Estrutura tarifária	68

II.5.2	Revisão tarifária.....	71
II.5.3	Situação de cada agência no tocante à regulação tarifária	73
II.6	Ação VI - Regulação da qualidade do serviço.....	75
II.7	Ação VII – Sistema de Informações	79
II.7.1	Produto VII.1	80
II.7.2	Questionários enviados às agências.....	87
II.8	Ação VIII – Capacitação técnica.....	97
II.8.1	Levantamento e diagnóstico das habilidades e conhecimentos.....	98
III.	ESTUDOS TÉCNICOS.....	101
III.1	CONTABILIDADE REGULATÓRIA	102
III.2	FINANCIAMENTO.....	103
III.2.1	Financiamento estrangeiro e risco cambial	107
III.2.2	Matriz de instrumentos de financiamento	108
III.2.3	Matriz de segmentos.....	109
III.2.4	Identificação e análise de inovações.....	109
III.2.5	Regimes de incentivo ao investimento	110
III.3	SUBSÍDIOS	111
III.3.1	Minuta: Proposta de Casos a Analisar (19 de agosto de 2016).....	111
III.3.2	Resumo de casos propostos.....	117
III.3.3	Análise do atual modelo brasileiro de subsídios a famílias de baixa renda no setor de saneamento (Minuta de índice comentado).....	118
	Anexo I – Certificação de ativos (estudo de concepção da norma).....	137
	Anexo II – Minuta de resolução de Fiscalização (ARIS)	179
	Anexo III – Minuta Resolução Penalidades (ARIS)	193
	Anexo IV –Minuta de Resolução de Reajustes	205
	Anexo V – Minuta da Resolução de Revisão Tarifária	214
	Anexo VI – Justificativa e Minuta da Resolução de Descontinuidades	222
	Anexo VII – Minuta da resolução de Condições Gerais da Prestação	244
	Anexo VIII – Tabulação das respostas dos questionários 1 e 2 (Ação VII).....	311
	Anexo IX – Calendário de acompanhamento de reuniões	319

CONTEÚDO DESTE RELATÓRIO

Este Relatório corresponde ao Produto 2 (Relatório Técnico Preliminar), cujo conteúdo requerido está descrito na Seção 8 do Termo de Referência conforme a seguir:

Produto 2: Relatório Técnico Preliminar: este produto deverá conter o conteúdo produzido nos quatro primeiros meses do projeto e uma análise do Plano de Trabalho e Metodologia, com o objetivo de se identificar eventuais correções nos procedimentos previstos.

Para atender ao disposto no Termo de Referência, este Relatório foi organizado em três grandes blocos, a saber:

- o primeiro bloco (I) apresenta, de forma descritiva, as atividades iniciais que foram realizadas nos quatro primeiros meses do projeto;
- o segundo bloco (II) reúne o conteúdo preliminar desenvolvido nas ações de Assistência Técnica junto às agências beneficiárias;
- o terceiro bloco (IV) reúne conteúdos preliminarmente desenvolvidos no âmbito das ações de Estudos Técnicos.

O anexo apresenta um conjunto de normativos produzidos para ARIS, que foram selecionados como exemplo dada a extensão do material total já produzido.

Ressalta-se o caráter preliminar de todo o conteúdo deste Relatório. Em sua produção, os consultores procuraram refletir o andamento de seus trabalhos, mas como o projeto está em fase inicial, todo o conteúdo e as análises já desenvolvidas estão sendo sujeitas a intenso trabalho de questionamento e refinamento para o desenvolvimento dos produtos dentro das ações previstas no Termo de Referência.

A data base deste Relatório é 19 de setembro de 2016 e as atividades aqui relatadas referem-se ao desenvolvimento do projeto até essa data (com exceção do Anexo IX, que foi incorporado após as revisões e contém informações de eventos realizados até a data

de fechamento da revisão). Informamos que a Carta Gantt atualizada se encontra disponível no link fornecido à UGP.

Segundo descrito no Termo de Referência, este Produto 2 deve conter, além do conteúdo produzido nos 4 meses do projeto, uma análise do plano de trabalho e metodologia, com apontamento de eventuais correções nos procedimentos previstos. Cumpre aqui o esclarecimento de que o consórcio não identificou necessidade de alterações nos procedimentos previstos, já reavaliados no Produto 1.

I. ATIVIDADES INICIAIS

Esta seção apresenta as atividades inicialmente desenvolvidas.

I.1 VISÃO GERAL DAS ATIVIDADES E OBJETIVOS DO PROJETO

Para uma referência, o projeto é constituído por 22 produtos, que são detalhados, em uma visão geral, no quadro a seguir.

Quadro 1 - Componentes do projeto – visão geral



O projeto envolve publicações que têm o papel fundamental de disseminar o conhecimento gerado no ambiente subnacional da regulação do setor. Essas publicações aparecem agregando alguns produtos, conforme sumariado no quadro a seguir.

Quadro 2 - Publicações: conteúdo, inserção nas ações e posição no fluxo de produtos

	Publicação I	Publicação II	Publicação III	Publicação IV	Publicação V	Publicação VI
Conteúdo	<ul style="list-style-type: none"> • Normativos • Governança • Controle social 	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliação econômico-financeira • Tarifas • <i>Manuais/apps</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Qualidade; • Sistema de Informações • <i>Manuais/apps</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Manual de Contabilidade Regulatória 	<ul style="list-style-type: none"> • Financiamento setorial 	<ul style="list-style-type: none"> • Subsídios
Ação	<p>AÇÃO I</p> <p>AÇÃO II</p> <p>AÇÃO III</p>	<p>AÇÃO IV</p> <p>AÇÃO V</p>	<p>AÇÃO VI</p> <p>AÇÃO VII</p>	<p>ESTUDOS TÉCNICOS</p>	<p>ESTUDOS TÉCNICOS</p>	<p>ESTUDOS TÉCNICOS</p>
Entrega	<p>PRODUTO III.1</p>	<p>PRODUTO V.1</p>	<p>PRODUTO VII.2</p>	<p>PRODUTO IX.1</p>	<p>PRODUTO X.2</p>	<p>PRODUTO XI.2</p>

É importante reiterar neste relatório o objetivo do projeto. Conforme o Termo de Referência, a consultoria tem por objetivo geral: *“contribuir para a melhoria das atividades regulatórias, atendendo aos dispositivos estabelecidos na Lei 11.445/2007 e no Decreto 7.217/2010, por meio da transferência de conhecimento, de ações para melhoria da governança, da implementação de metodologias e processos, do planejamento, da instrumentalização de entidades responsáveis pela regulação, da qualificação dos quadros técnicos e do desenvolvimento de estudos técnicos sobre temas de interesse nacional, contribuindo para a melhoria da regulação e, conseqüentemente, da gestão e qualidade dos serviços públicos ofertados à população, com efeito disseminador para a regulação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário em todo o País”*.

O Termo de Referência aponta ainda os objetivos específicos da consultoria:

- i) prestar assistência técnica em regulação e fiscalização de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário a cinco entidades de regulação do país, em projetos específicos de interesse dessas entidades, desenvolvendo ações que permitirão a melhoria de sua atuação e a qualificação de seus quadros técnicos, compreendendo:

- análise da situação atual, diagnóstico de oportunidades de melhorias, definição de procedimentos e proposição de modelos e instrumentos com vistas à melhoria dos normativos regulatórios, da governança e transparência, e dos mecanismos de participação e controle social dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário;
- proposição de instrumentos para a regulação econômica que contemplem a avaliação econômico-financeira, a estrutura de tarifas e a avaliação tarifária, a fim de subsidiar as decisões regulatórias, sobretudo referentes a mecanismos tarifários de indução à eficiência e fatores de produtividade;
- proposição de instrumentos para a regulação da qualidade dos serviços que contemplem a fixação de parâmetros, indicadores e metas, bem como a criação de metodologia para avaliação do desempenho dos prestadores dos serviços; e
- desenvolvimento de sistema de informações para apoiar as atividades de regulação e fiscalização dos serviços, contribuindo também para a melhoria da gestão interna da entidade reguladora, informatizado, apoiado em banco de dados, alimentado por informações institucionais, administrativas, operacionais, comerciais, econômico-financeiras, de qualidade dos produtos e serviços, como também para permitir o intercâmbio de informações e comunicações com o prestador de serviços de forma otimizada.

ii) desenvolver estudos técnicos e modelos de interesse da regulação dos serviços no país, servindo de referência para a política pública do setor e com reflexos na sustentabilidade econômico-financeira dos serviços, compreendendo:

- modelo de contabilidade regulatória, instituindo regras e critérios de estruturação de sistema contábil e do respectivo plano de contas, bem como mecanismos de informação, auditoria e certificação;
- estudo técnico que sirva de contribuição da área de regulação para a viabilização econômico-financeira dos serviços, voltado para a construção de

modelo de subsídios às famílias de baixa renda que possam ser praticados e/ou incentivados no Brasil, aplicáveis aos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, incluindo a elaboração de proposta de programa de subsídios; e

- estudo técnico de interesse da melhoria dos serviços regulados, que dialoga com o estudo anterior, voltado à proposição de estratégia de financiamento no setor de abastecimento de água e esgotamento sanitário, considerando os desafios setoriais das políticas públicas, dos operadores e titulares pelos serviços, bem como dos grupos sociais mais vulneráveis e impactados pela ausência destes direitos, incluindo a elaboração de programas estratégicos de financiamentos para os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

- iii) capacitar técnicos e dirigentes do setor saneamento, por meio da preparação e aplicação de duas edições presenciais de um curso em regulação dos serviços de saneamento para técnicos de entidades reguladoras, de prestadores de serviços e de governos municipais, estaduais e federal, e transformando ao final, a partir da experiência presencial, o mesmo curso em uma versão de EAD – Ensino a Distância, incluindo uma aplicação com moderação e tutoria, para teste e validação; e
- iv) realizar seminário internacional sobre regulação e fiscalização de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

O consórcio reitera ainda seu entendimento já apresentado no Relatório 1, de que este projeto tem potencial para se constituir em um marco da regulação do setor. As ações e estudos previstos poderão influenciar o estado da arte da regulação subnacional dos serviços de água e esgoto no país e disseminar técnicas e conhecimentos úteis aos diversos ambientes em todo o país.

I.2 DESENVOLVIMENTO DE NAMING E IDENTIDADE VISUAL DO PROJETO

Na primeira reunião, em Brasília, em 14 e 15 de junho, a UGP solicitou ao consórcio o desenvolvimento de um nome sintético para o projeto (nome de fantasia) e de um padrão

visual para identifica-lo. Isto, tendo em vista que o projeto tem o nome de “ASSISTÊNCIA TÉCNICA, ELABORAÇÃO DE ESTUDOS E CAPACITAÇÃO TÉCNICA EM REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO”, o qual se mostra extenso para uma identificação rápida.

Em função da solicitação, o Consórcio investiu em um estudo específico, tendo apresentado à UGP em 20/08/2016 os resultados de seu estudo. Conforme correspondência enviada pela UGP ao Consórcio, o assunto foi objeto de discussão com o Diretor, o Gerente e a equipe responsável pelo acompanhamento do projeto, visando dar o próximo passo na busca de selecionarmos a alternativa mais alinhada ao conceito do projeto. Dessa discussão foram propostos encaminhamentos ao Consórcio, que efetuou nova rodada de estudos, apresentando alternativas para a consideração da UGP.

Finalmente, em 1º de setembro de 2016 a UGP enviou correspondência ao Consórcio optando pelo nome “Regulasan”. Doravante, será utilizado este nome para a identificação do projeto. Sugeriu serem oferecidas duas alternativas para a logomarca (uma contendo apenas a logomarca e a outra com a logomarca e o texto abaixo) e, além disso, com fundo branco e sem fundo (transparente). Estas alternativas estão em fase final de desenvolvimento; a Figura a seguir apresenta um dos resultados do estudo.

Figura 1 – Exemplo de resultado do estudo de logotipo do projeto



I.3 ANDAMENTO DOS TRABALHOS

O contrato foi assinado dia 10 de maio de 2016 e a Ordem de Serviço teve data de 16 de maio de 2016. A data da Ordem de Serviço passa a ser referência para as datas-limites de todo o calendário posterior do projeto.

Conforme já foi relatado no Relatório 1, nos dias 14 e 15 de junho foram realizadas duas reuniões técnicas que demarcaram o início efetivo das atividades, dias. A primeira, em 14/06, consistiu em reunião entre o Consórcio, o Ministério das Cidades e o IICA e a segunda consistiu em uma reunião ampliada, com a participação das agências beneficiárias, do IICA e do Banco Mundial, que apresentaram considerações e sugestões relevantes sobre expectativa e o desenvolvimento dos trabalhos.

Além das atividades administrativas, reuniões em Brasília e São Paulo, produção dos dois relatórios (1 e 2) e de desenvolvimento do *naming* e de identidade visual do projeto, houve avanços, nos primeiros quatro meses, nas diversas ações previstas no projeto, nas áreas de Assistência Técnica e de Estudos Técnicos. As atividades realizadas para cada ação foram densas, e são apresentadas em maior detalhe nas seções a seguir.

I.4 ATIVIDADES DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA

Esta seção descreve, em resumo, o andamento das atividades do bloco de ações de Assistência Técnica às entidades reguladoras beneficiárias do projeto. A produção técnica respectiva a cada uma das ações está apresentada de forma mais detalhada na seção posterior, específica, deste Relatório.

I.4.1 ANDAMENTO DOS TRABALHOS DA ASSISTÊNCIA TÉCNICA

As atividades de Assistência Técnica tiveram início com o **Ação I – Adequação e Formulação de Normas e Instrumentos Regulatórios – Diagnóstico e Proposta de Normativos**. Nesta ação, verificou-se a realização das três oficinas de trabalho com as equipes de cada entidade reguladora beneficiária da ação, com elaboração de um diagnóstico da situação das agências. As fotos a seguir ilustram a realização das primeiras oficinas, que foram lideradas pelo Dr. Marcos Fey Probst e pelo coordenador do projeto, Frederico Araujo Turolla.

Figura 2 – Imagens selecionadas das Oficinas da Ação I



Nestas oficinas, o consultor Marcos Fey Probst apresentou elementos importantes à consideração das agências no tocante ao processo de normatização, incluindo os dispositivos dos artigos 9º, 21, 22 e 23 da Lei n. 11.445/2007, contextualizando os cenários regulatórios atualmente existentes no país com aqueles previstos nas Diretrizes Nacionais do Saneamento Básico, a revelar um profundo déficit na regulação do setor. Assim, a apresentação pautou-se na demonstração do panorama da normatização atual do saneamento no Brasil, incluindo os tipos de normas já existentes nos diversos ambientes subnacionais, com detalhamento das normas existentes em cada agência.

Para tanto, a consultoria realizou pesquisa sobre os normativos existentes em todas as agências reguladoras do país, encontrando normas regulatórios dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário sobre os seguintes temas:

- 1) condições gerais de prestação de serviços;
- 2) processo de fiscalização da operação dos serviços;
- 3) processo de penalização;
- 4) condições gerais para as atividades desempenhadas pelos laboratórios dos prestadores de serviços públicos que realizam análises do controle da qualidade da água;
- 5) lançamento de efluentes não domésticos no sistema de esgotamento sanitário;
- 6) metodologia para o cálculo de reajuste tarifário dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;
- 7) conceito de descontinuidade no abastecimento de água e critérios para compensação dos usuários quando de sua ocorrência;

- 8) metodologia e critérios gerais para definição da base de remuneração regulatória de ativos;
- 9) definição dos parâmetros iniciais para as auditorias a serem realizadas, nos termos do art. 42 da Lei n. 11.445/07;
- 10) dispõe sobre o processo de comunicação de incidentes na prestação de serviços de saneamento básico;
- 11) condições gerais para o funcionamento da Ouvidoria da agência;
- 12) definição de não conformidades a serem verificadas na fiscalização da prestação dos serviços de água e esgoto;
- 13) procedimentos de prestação de informações periódicas e eventuais à agência;
- 14) sistema de avaliação de desempenho dos serviços públicos prestados; e
- 15) metodologia para processo de revisão tarifária e certificação dos ativos da concessão.

Assim, foram apresentadas as principais temáticas já reguladas no país, permitindo que cada agência de regulação pudesse analisar o cenário atualmente existente nas demais agências brasileiras na área do saneamento.

Ainda, o consultor Marcos Fey Probst levantou a discussão sobre o ambiente complexo e heterogêneo da regulação/fiscalização no país, que nasce da existência de agências formadas sob diferentes modelos administrativos (autarquias estaduais e municipais e consórcios públicos intermunicipais) e com níveis diferenciados e estrutura de pessoal e receita própria.

Como conclusão, foi apresentado um conjunto de ponderações sobre o atual cenário regulatório e uma sugestão de normativos para cada agência abrangida pela Ação, conforme a realidade local diagnosticada pelos consultores (social, jurídica e econômica). Dito com outras palavras, cada normativo proposto às Agências envolvidas pela consultoria partiu de breve Análise de Impacto Regulatório (AIR), avaliando-se as urgências e necessidade de cada Agência e o diferente ambiente regulatório em torno das mesmas. As prioridades da AGEPAN (v.g., a regulação da concessionária estadual) são distintas das identificadas na ARIS e AGERSA, apesar de alguns temas e prioridades

serem inerentes a todas elas (necessidade de processo de certificação de ativos, atualização ou criação da normativa de condições gerais de prestação dos serviços, melhor regulamentação do processo administrativo punitivo, entre outros).

Assim, a definição dos normativos partiu de provocação inicial dos consultores, alicerçada pela contextualização e pelas novas propostas advindas dos técnicos de cada agência reguladora (ARIS, AGEPAN e AGERSA), para ao final, após ampla reflexão e diálogo entre os consultores e a equipe técnica das agências, chegar-se, de comum acordo, num rol de normativos a serem elaborados em prol de cada Agência.

Passo seguinte, foi proposto a cada Agência um calendário de realização das atividades, incluindo: entrega 1ª versão das normativas para cada Agência; análise e retorno crítico de cada Agência das normativas desenvolvidas; entrega da 2ª versão das normativas para cada Agência; entrega da 2ª análise e retorno crítico de cada Agência; homologação das normativas; e a entrega do Produto I.1, com o Diagnóstico e a Proposta dos normativos. Esse cronograma foi revisado no andamento da Ação, em contatos com as agências beneficiárias, diante da complexidade de alguns temas selecionados e da necessidade de informações adicionais das Agências envolvidas.

Dada a natureza multidisciplinar dos normativos propostos nas três agências, houve uma interação entre o consultor Marcos Fey Probst, coordenador da ação, e outros consultores do projeto, visando a integrar a ação I aos passos seguintes, sendo essas iniciativas mediadas pela Coordenação Geral. Adicionalmente, durante o andamento da Ação I estão ocorrendo discussões, entre os consultores e as agências, de pontos não tratados na Oficina. Como exemplo, a AGERSA demandou uma discussão referente à reestruturação da agência, com o encaminhamento de minuta de projeto de lei da nova estrutura administrativa, para avaliação dos consultores.

Houve também uma discussão na ARIS sobre os contratos de interdependência, previstos no artigo 12 da Lei n. 11.445/2007, relevantes no contexto daquela Agência, assunto que ainda está em estágio preliminar no país diante.

Outra discussão importante travada no processo diz respeito à normatização dos processos de certificação de ativos, envolvendo os consultores e as três Agências. Nesse processo, o consórcio contou, além da sua equipe interna, com o apoio técnico externo dos consultores Bruno Aguiar Carrara de Melo e Carlos Antônio Duarte, ambos

profissionais experientes no tema e referências no setor da regulação econômico no país, pois atuaram, respectivamente, como regulador e consultor da ARSAE/MG. A reunião entre os consultores e a coordenação do projeto foi realizada em Belo Horizonte/MG, em 22/08/2016, sendo realizadas outras interações eletrônicas, tudo com o objetivo de criar-se uma normativa atual, consistente e eficaz para as agências, especialmente diante da realidade do setor, marcada pela ausência de processos de certificação regulatória dos ativos. Foi gerado um estudo de concepção da norma e uma minuta inicial, para atender a este objetivo.

Com relação à **Ação II (Adequação e formulação de modelo e instrumentos de governança e transparência – diagnóstico e proposta de modelo e instrumentos de governança e transparência)**, as atividades foram igualmente iniciadas. Particularmente, houve avanço quanto à 1ª Etapa, de prospecção e diagnóstico: Essa etapa compreende a identificação e caracterização dos instrumentos e práticas de governança regulatória existentes, com vistas a subsidiar a posterior etapa de elaboração de propostas de modelos de governança, a serem aplicados nas Agências Reguladoras.

No âmbito dessa primeira etapa da Ação II, as atividades realizadas incluíram a elaboração de panorama dos distintos modelos e instrumentos de governança regulatória e transparência, com a identificação dos princípios e das boas práticas adotadas, em especial, no setor de saneamento brasileiro; o diagnóstico da situação atual do governança regulatória e transparência nas entidades reguladoras beneficiadas pela presente consultoria; e a realização de oficinas de trabalho com as equipes de cada entidade reguladora beneficiária da ação.

A ação II inclui ainda a atividade de elaboração de proposta de melhorias na gestão dos serviços de saneamento básico nos municípios com concessão administrativa dos serviços (Atibaia, Jundiaí, Mogi Mirim, Piracicaba, Rio Claro e Salto). Para esta ação, conforme previsão, foi organizada uma oficina específica, sediada pela agência interessada ARES-PCJ, em 12 de setembro de 2016, com objetivo da discussão da proposta elaborada com representantes dos Municípios de Atibaia, Jundiaí, Mogi Mirim, Piracicaba, Rio Claro e Salto e com representantes dos prestadores dos serviços de saneamento nesses municípios. Desta, participou a Superintendente da Companhia de

Saneamento Ambiental de Atibaia (SAAE), Fabiane Santiago, e representantes de concessionários privados de saneamento, a saber: Águas do Mirante; CAB Ambiental; CAB Atibaia; e Odebrecht Ambiental, além dos consultores e membros da agência reguladora. Essa reunião propiciou uma ativa troca de informações entre os participantes, que foi considerada satisfatória pelos consultores e reguladores.

Com relação à **Ação III – Adequação e formulação de Modelo e Instrumentos de Participação e Controle Social – Diagnóstico e proposta de modelo e instrumentos de participação e controle social**, estão em andamento as duas primeiras etapas, quais sejam, a realização de oficinas de trabalho com as equipes de cada entidade reguladora beneficiária da ação e elaboração de diagnóstico; e a elaboração do panorama dos distintos modelos e instrumentos de participação e controle social no país, em especial relativos ao setor de saneamento. Para a elaboração dos trabalhos, foram coletados e analisados dados e informações secundárias disponíveis nos sites das agências beneficiadas acerca dos aspectos de participação e controle social em regulação dos serviços de saneamento. De forma a complementar as informações coletadas, os consultores solicitaram informações complementares de forma customizada a cada uma das agências beneficiárias.

Para a **Ação IV – Avaliação Econômico-Financeira da Prestação de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário – Diagnóstico e Proposta de Modelo de Avaliação Econômico-Financeira, Manual e Aplicativo de Informática**, sob a responsabilidade da empresa **Pezco Consultoria, Editora & Desenvolvimento**, está sendo estruturado o primeiro relatório, para a segunda etapa, que compreende uma ampla revisão de trabalhos anteriores publicamente disponíveis sobre o processo de avaliação econômico-financeiro dos serviços de saneamento básico, sendo que será dada atenção a aspectos mais granulares dos modelos que antecipam desafios a serem enfrentados na construção dos modelos das agências beneficiárias.

Em paralelo, foram marcadas as primeiras oficinas, que estão sendo realizadas nas agências beneficiárias em 26/9 (ARES-PCJ), 27/9 (ATR) e 7/10 (ARIS). Previamente à primeira dessas três oficinas, em 19 de setembro de 2016, os consultores realizaram reunião virtual com dois analistas da ARES-PCJ, Lucas Candido dos Santos e Geyse

Renata Zonzini, em que foram discutidos os objetivos da Ação, de forma a melhor orientar a preparação da Oficina respectiva nas três agências beneficiárias.

Para a **Ação V – Estrutura de Tarifas e Avaliação Tarifária – Diagnóstico, avaliação de ativos, estrutura de tarifas e resultados da avaliação tarifária, manual e aplicativo de informática**, sob a responsabilidade da empresa **Pezco Consultoria, Editora & Desenvolvimento** e está em andamento o relatório que apresenta o levantamento e análise de modelos de estrutura tarifária e bases de dados, incluindo parâmetros e indicadores, adotados na tomada de decisões sobre tarifas existentes no país. Especificamente com relação ao problema dos ativos regulatórios, dentro dos conceitos pelos quais o prestador deve receber receitas, se inclui o pagamento associado à remuneração do capital investido. Esta renda é calculada como a multiplicação do valor líquido da base de ativos regulatórios (BAR) e da taxa de custo de capital. A questão dos ativos foi tratada pelos consultores conjuntamente com a Ação I, de normatização, onde foi incluído um módulo de Certificação de Ativos (vide descrição específica).

Estão agendadas oficinas com as duas agências que receberão a assistência técnica relacionada à ação V. As oficinas serão a fase de coleta de informações, como modelos usados no momento presente, além de capturar as demandas existentes na revisão e no reajuste de tarifas, de tal forma que o prestador do serviço, a agência reguladora e todos os membros da sociedade se apropriem o máximo das externalidades positivas geradas. As datas das primeiras oficinas nas agências beneficiárias, são de 27/9 na ATR e em 7/10 na ARIS.

A **Ação VI – Regulação e Fiscalização da Qualidade – Diagnóstico, modelos e resultados da avaliação da qualidade e desempenho manual e aplicativo de informática**, cujo responsável é a empresa membro do consórcio, **REINFRA Consultoria Econômica e de Regulação e Infraestrutura S/S Ltda.**, se encontra em andamento, notadamente na 1ª Etapa, denominada Pesquisa Bibliográfica Documental.

Cabe lembrar, que conforme definido na metodologia, nesta 1ª Etapa, a referida Pesquisa compreenderá dois momentos: (i) o de compilação do material disponível em manuais técnicos, normas ISO, revistas técnicas especializadas, trabalhos científicos, sítios na

internet etc.; e (ii) o de fichamento, que consiste no registro das observações consideradas pertinentes pelos consultores, na leitura e análise do material pesquisado.

A consultoria está trabalhando na coleta de informações por meio de pesquisa bibliográfica-documental, tendo como base os registros escritos existentes sobre o tema. Quanto à pesquisa bibliográfica, as ações estão concentradas na revisão da literatura, na pesquisa e consulta de referências teóricas publicadas e comentadas. Quanto à pesquisa documental, a pesquisa e consulta está sendo realizada considerando documentos não publicados. Esta última forma de pesquisa se faz para conhecer os detalhes não publicados dos sistemas de fiscalização tais como os modelos de avaliação, os procedimentos internos de fiscalização e de monitoramento da qualidade da prestação dos serviços em agências consideradas como referência, seja no setor de saneamento, seja em outros setores de serviços de utilidade pública.

Atua-se também na revisão da experiência de agências reguladoras no país e no exterior, tais como da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – ARCE, Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais - ARSAE-MG, da Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento – ARIS, Santa Catarina, da Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo – ARSESP, do Instituto Regulador de Águas e Resíduos (IRAR) e da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (EPSAR), ambos de Portugal.

A **Ação VII – Sistema de Informações**, que está mais concentrada no **produto VII.1 – Projeto Técnico Conceitual do Sistema, com Detalhamento dos Módulos, Modelos a serem Empregados, Informações e Indicadores**, o qual inclui:

- i) Levantamento das funcionalidades do sistema;
- ii) Mapeamento do processo institucional interno para definição de padrões, de procedimentos, de documentação e de arquitetura das funcionalidades;
- iii) Criação de módulos com dados e informações suficientes para subsidiar a tomada de decisão;
- iv) Avaliação do padrão visual (design do sistema) adotado.

O Levantamento das funcionalidades do sistema já foi realizado e teve como resultado o Documento de Visão do Sistema de Informações, um documento que permite revisões periódicas e apresentou os seguintes pontos: escopo; referências; visão geral; stakeholders; necessidades do projeto; resultados esperados; descrição do produto; documentação do produto; arquitetura do produto; linguagem de programação; banco de dados; servidores de aplicação; sistemas operacionais para suporte às aplicações; camadas; diagrama do sistema; referências da arquitetura do produto.

A **Ação VIII – Capacitação Técnica**, que corresponde ao desenvolvimento da Documentação Técnica dos cursos previstos nos produtos VIII.1 a VIII.4, está no momento concentrada no curso previsto no produto VIII.1, a ser sediado pela AGE PAN em Campo Grande-MS. Conforme previsão do Termo de Referência, as atividades deste módulo se iniciam em outubro com o levantamento e o diagnóstico das habilidades e conhecimentos dos quadros técnicos. Este curso terá sua documentação técnica entregue até o sétimo mês do projeto (dezembro de 2016) e a sua realização efetiva, em Campo Grande, está prevista para o primeiro trimestre de 2017.

I.4.2 INTERAÇÃO ENTRE CONSULTORES E AGÊNCIAS

A realização da primeira oficina, da Ação I, nas agências AGE PAN, AGERSA e ARIS funcionou como um piloto para a coordenação avaliar a dinâmica desse tipo de atividade. As três oficinas foram consideradas bem-sucedidas, oferecendo um ambiente aberto e profícuo ao desenvolvimento das atividades subjacentes. Em comunicação entre a coordenação e os consultores, foram trocadas impressões para a melhoria das oficinas seguintes. Assim, as oficinas realizadas posteriormente contaram com lições sobre a dinâmica da atividade que foram aprendidas nas primeiras oficinas e que foram transmitidas diretamente aos consultores que realizaram os blocos subsequentes.

Adicionalmente, a interação entre os consultores do Consórcio e os profissionais das agências ocorreu por diversos meios, principalmente: reuniões presenciais; contatos telefônicos; conferências através do aplicativo Skype; mensagens eletrônicas via e-mail; mensagens eletrônicas através do aplicativo WhatsApp. As interações ocorreram tanto

com os pontos focais do projeto nas agências quanto com outros profissionais envolvidos nos produtos.

I.4.3 FOMENTO A INTERAÇÃO ENTRE AS AGÊNCIAS

A interação entre as entidades reguladoras subnacionais beneficiadas direta e indiretamente pelas ações de Assistência Técnica é um resultado desejável do projeto Regulasan. O desenvolvimento colaborativo entre as entidades beneficiárias está, na fase inicial do projeto, sendo efetivamente verificado na prática. Algumas das agências participantes manifestaram o interesse de acompanhar oficinas e atividades de temas nos quais não foram contemplados, e a coordenação do projeto intermediou os contatos para que houvesse essa participação cruzada. As limitações de orçamento das entidades reguladoras beneficiadas, entretanto, foram destacadas como um empecilho para que essa participação cruzada fosse potencializada, mesmo havendo forte interesse para tanto.

I.5 ATIVIDADES DE ESTUDOS TÉCNICOS

As atividades de Estudos Técnicos tiveram desenvolvimento em seus três componentes, que correspondem às ações IX, X e XI.

Para o estudo de **Contabilidade Regulatória**, a empresa **Macroconsulting S.A.** está elaborando um relatório que apresenta a análise do processo de desenvolvimento e implementação da Contabilidade Regulatória no sector de água e saneamento no Brasil. O relatório consta de 5 seções e de um anexo.

Quanto ao estudo de **Financiamento**, em elaboração pela **Pezco Ltda.**, os consultores realizaram levantamentos iniciais e conversas preliminares com atores, visando à elaboração do Diagnóstico inicial, sendo que os elementos levantados já foram incluídos preliminarmente na seção específica deste Relatório. Posteriormente, as oficinas de trabalho serão um elemento fundamental para discussão com atores e serão organizadas e realizadas em Brasília. O enfoque será, conforme o Termo de Referência, no sentido de apresentar os resultados dos trabalhos, melhor entender os direcionamentos e fluxos de financiamentos, debater táticas de acesso a fontes de recursos e discutir o

fortalecimento, articulação intersetorial e desenvolvimento institucional necessários. Além disso, deverá precisar o que é exatamente financiado e quem se beneficia com essas ações. Tudo isso permitirá um prognóstico instrumental, capaz de melhor guiar as políticas públicas setoriais.

Considerando o requisito do Termo de Referência, de que as oficinas de trabalho congreguem diferentes atores e instituições, está sendo elaborado um levantamento prévio, por parte dos consultores, para a delimitação do espectro de entidades, agências, prestadores, organismos financeiros e demais representantes da sociedade que deverão participar desse importante diálogo sobre estratégias colaborativas de melhor acesso a financiamentos. O conjunto desenvolvido pelos consultores será submetido a discussão prévia, de forma a não se deixar de fora atores relevantes.

Preliminarmente, o Termo de Referência previu o Governo Federal, em especial Ministério das Cidades, MDS, MMA, ANA, MI, FUNASA, MPOG e MF; estados; municípios; entidades reguladoras; universidades; associações do setor tais como ABAR, ASSEMAE, AESBE, ABES, representantes do Concidades; órgãos e instituições responsáveis por fundos financiadores, tais como BNDES, CAIXA, BID, BIRD, JICA, KFW. Dentre os outros que poderão ser identificados no curso dos trabalhos, incluem-se, provavelmente, fornecedores de insumos e empresas de construção, além de consultores econômicos e jurídicos que têm se dedicado a estes temas.

Será produzido relatório específico, com a descrição detalhada da atividade e dos seus resultados. A consultoria estará disponível para realizar revisão nos Produtos a partir do resultado das oficinas, conforme solicitação.

No estudo de **Subsídios**, o Termo de Referência prevê que haja um acordo prévio sobre quais casos serão analisados. Com isto, a empresa responsável pelo trabalho - **INECON Ingenieros y Economistas Consultores S/A** - preparou uma minuta com uma proposta para os casos, contemplando vários tipos de subsídios em linha com o TR. Esta minuta foi enviada à UGP para discussão em agosto de 2016, constando deste Relatório. Em seguida, foi produzido o índice expandido de um relatório sobre a análise do atual modelo brasileiro de subsídios a famílias de baixa renda no setor de saneamento. O estudo de

casos internacionais vem avançando e está sendo preparada a minuta dos primeiros casos.

II. AÇÕES DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA

As atividades de assistência técnica são distribuídas entre as agências beneficiárias de acordo com a tabela a seguir.

Quadro 3 - Produtos de assistência técnica para entidades beneficiadas

						
PRODUTO I.1	Normativos		✓		✓	✓
PRODUTO II.1	Transparência		✓	✓	✓	✓
PRODUTO III.1	Participação		✓	✓	✓	✓
PRODUTO IV.1	Modelagem	✓		✓	✓	
PRODUTO V.1	Tarifas	✓			✓	
PRODUTO VI.1	Qualidade		✓		✓	✓
PRODUTO VII.1	SI-projeto		✓	✓		✓
PRODUTO VII.2	SI		✓	✓		✓

As subseções deste bloco, apresentadas a seguir, reúnem o conteúdo preliminar já desenvolvido no âmbito das ações de Assistência Técnica respectivas.

II.1 Ação I – Normativos

Esta seção apresenta desenvolvimentos no âmbito das atividades de Assistência Técnica no contexto da Ação I – Normativos.

II.1.1 Definição dos normativos para as agências ARIS, AGEPAN e AGERSA

A normatização da prestação dos serviços visa detalhar as disposições previstas nos marcos legais das delegações dos serviços com vistas a alcançar eficiência e eficácia nesta prestação.

Com efeito, as normas expedidas pelas agências reguladoras objetivam interpretar as políticas públicas e corrigir falhas, através do detalhamento técnico, visando a prestação de serviços de forma eficiente, resultando em uma ponderação entre os custos e os benefícios envolvidos (SOUTO, 2008). Ademais, a normatização trazida pelas agências oferece segurança jurídica para o prestador quanto aos deveres a serem cumpridos e as consequências a serem assumidas pelo descumprimento (MELO, 2013), bem como protege os usuários dos serviços em relação ao poder monopolista do prestador, principalmente no tocante aos seus direitos de usuário destes serviços.

A Lei n. 11.445/2007, que estabelece diretrizes nacionais para o saneamento, definiu, entre outras, como condição de validade dos contratos que tenham por objeto a prestação de serviços públicos de saneamento básico, a existência de normas de regulação que prevejam os meios para o cumprimento das diretrizes desta Lei, incluindo a designação da entidade de regulação e de fiscalização (art. 11, inc. III). A referida lei também definiu como objetivo da regulação, o estabelecimento de padrões e normas para a adequada prestação dos serviços e para a satisfação dos usuários (art. 22, inc. I).

No processo de construção de normas regulatórias, se faz necessário o atendimento de algumas premissas, entre as quais se pode destacar:

- a) Discussão com os atores setoriais, notadamente a sociedade, o titular dos serviços e os prestadores de serviços. Cabe lembrar ainda que, consoante prevê o art. 26 da Lei n. 11.445/2007, deverá ser assegurada publicidade aos relatórios, estudos, decisões e instrumentos equivalentes que se refiram à regulação ou à fiscalização dos serviços, bem como aos direitos e deveres dos usuários e prestadores, a eles podendo ter acesso qualquer do povo, independentemente da existência de interesse direto;
- b) O conteúdo da norma deve observar o marco regulatório setorial nos 3 diferentes níveis: nacional, estadual e municipal, além dos contratos de prestação dos serviços. Isto equivale ao conjunto de leis, decretos e portarias que versam as

mais diversas interfaces do setor de saneamento com a saúde pública, desenvolvimento urbano, recursos hídricos, meio ambiente, entre outros. Por outro lado, há temas específicos do setor como critérios para ligações de água, por exemplo, sendo que a construção de uma norma setorial também passa pela análise das práticas eficientes do setor e do benchmarking com outros prestadores e reguladores;

- c) Prever, a depender da norma, períodos de gradatividade e/ou transitoriedade de sua eficácia. Com efeito, ao se estabelecer uma norma, há situações em que o prestador de serviços necessitará contratar apoio técnico, adequar seu sistema comercial, entre outros, o que demandará tempo para ajuste às condições estabelecidas pela norma de regulação. Por exemplo, em casos que requeiram vultosos investimentos, cuja implementação dependa de procedimento licitatório e licenciamento ambiental, os prazos poderão ser mais extensos;
- d) Por outro lado, o estabelecimento das normas deve também considerar a estruturação da própria agência reguladora, no sentido de ela tenha condições (recursos humanos e materiais) para fiscalizar o cumprimento da norma, bem como possibilidade de aplicar sanções em caso de não atendimento da mesma. Além disso, a norma deve ser modelada em face da realidade local de cada agência, isto é, na medida da possibilidade de seu efetivo cumprimento pelos prestadores de serviços;
- e) O conteúdo de uma norma de regulação deve ter como foco os resultados a que se quer atingir e não os meios, de forma a não interferir nas atividades do prestador de serviços. Por exemplo, no tocante a qualidade da água distribuída, a agência reguladora, em suas normas de condições da prestação dos serviços, deve se reportar ao atendimento dos padrões de potabilidade previstos na Portaria no Ministério da Saúde, e não no tipo de tecnologia que o prestador deve utilizar em sua operação.

Em função das consequências que as normas podem acarretar para a prestação de serviços, em termos de abrangência e da onerosidade de sua implantação, há situações em que é recomendável a Análise de Impacto Regulatório (AIR), conforme já exposto acima.

Para agências que regulam mais de uma delegação, com um ou mais prestadores de serviços, como no caso da AGEPAN e da ARIS, um dos problemas principais diz respeito a uniformidade normativa, entendida como o conjunto de regras, resoluções e normas aplicadas em diferentes concessões e/ou para prestadores de serviços (GALVÃO JUNIOR e XIMENES, 2009). No caso da AGEPAN, tem-se dezenas de delegações, porém todas operadas pela SANESUL, o que facilita a aplicação de normas comuns de prestação dos serviços, guardadas eventuais particularidades locais.

Já a situação da ARIS é mais complexa, pois a mesma regula prestadores das mais distintas naturezas (públicos, privados, de economia mista, estaduais e municipais) e com estágios diferenciados de qualidade e organização na prestação dos serviços. Atuar neste contexto e sob diferentes arranjos normativos implica maiores custos de estruturação operacional em função de perdas de escala na atuação da agência. Assim, para esta situação, estratégias de convergência normativa deverão ser estabelecidas, considerando a situação institucional e o tempo de adaptação de cada prestador, os contratos de prestação dos serviços, a própria estruturação da Agência, entre outros.

Nesse cenário, os trabalhos da consultoria partiram da concepção de cada Agência abrangida pelo projeto, a fim de identificar as respectivas demandas e os problemas, potenciais, avanços e desafios regulatórios da ARIS, AGEPAN e AGERSA, permitindo que fossem propostos e elaborados normativos realmente relevantes e funcionais para estas Agências, concatenadas com suas realidades sociais, econômicas e jurídicas.

A fim de contribuir para o processo de escolha das normativas a serem abordadas pela Consultoria, bem como diante da complexidade de temas e assuntos elencados no art. 23 da Lei n. 11.445/2007, partiu-se, inicialmente, da concepção de serem trabalhadas as seguintes normas de regulação:

- a) Condições gerais de prestação de serviços;
- b) Metodologia e processo de reajuste tarifário;
- c) Metodologia e processo de revisão tarifária;
- d) Processo de fiscalização e entrega de informações à agência;
- e) Processo administrativo punitivo; e
- f) Certificação de ativos.

Entretanto, após as oficinas realizadas em cada Agência, onde os consultores puderam dialogar e interagir com os técnicos da ARIS, AGEPAN e AGERSA, foram readequadas as normativas para a realidade e interesse das Agências, em processo conjunto e participativo, conforme adiante relatado.

II.1.1.1 Definição de normativos para AGERSA

As normas editadas pela AGERSA, em geral, ainda remontam do período de criação da agência reguladora, as quais, além de carecer de atualização, também necessitam abranger temas relevantes para a prestação de serviços e que não são tratados nos normativos. Este gap permite divergentes interpretações por parte do prestador de serviços em vários aspectos objeto de regulação.

Apesar de dispor de normas, inclusive para aplicação de sanções, o prestador de serviços regulado pela AGERSA não se vê compelido ao atendimento dos dispositivos normativos da agência, parte em função da proximidade do mesmo com o Poder Concedente, parte em função da própria fragilidade institucional da agência, que se encontra em processo de fortalecimento e aperfeiçoamento, inclusive com a existência de minuta de projeto de lei para a reestruturação da entidade, adequando-a às demandas e desafios da Agência. Dos normativos atualmente existentes na AGERSA, destacam-se a Portaria n. 036, que rege as infrações e sanções; e a Portaria n. 037, que trata das ações da ouvidoria e regulamenta seu atendimento. Não há normas para o regime e estrutura tarifaria, monitoramento dos custos, avaliação de eficiência e eficácia, plano de contas, subsídios, entre outros. Com efeito, o regulamento da concessão abrange de forma pontual alguns desses aspectos, mas não é suficiente para o que preconiza o marco regulatório nacional (art. 23 da Lei n. 11.445/2007).

Na edição de uma norma pela AGERSA há verificação de sua viabilidade regulatória e verificação de como a concessionária trata do tema, para que não seja criada norma em descompasso com a realidade fática da prestação dos serviços. A minuta de norma é então encaminhada à Procuradoria, que verifica a legalidade da mesma e o eventual impacto financeiro no contrato. Vencidas essas etapas, a minuta é encaminhada ao Presidente da AGERSA, que a publica.

Após a realização da Oficina, no dia 25 de agosto, na sede da Agência em Cachoeiro do Itapemirim/ES, ficou definido, em comum acordo entre os consultores e os técnicos da AGERSA, a elaboração dos seguintes normativos:

Quadro 4 – Definição de normativos para AGERSA

Normativos que foram definidos para elaboração
Criação de norma sobre condições gerais de prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário;
Criação de norma sobre penalidades e processo administrativo punitivo;
Criação de norma sobre procedimentos de fiscalização
Criação de norma sobre certificação de ativos;
Criação de norma sobre procedimento de reajuste e revisão tarifária; e
Revisão da Portaria n. 037 da AGERSA, que trata da Ouvidoria.

Para auxiliar na elaboração dos normativos, foram encaminhados pela Agência os seguintes documentos, além daqueles já em poder dos consultores:

1. Decreto municipal n. 14.210, que regulamenta a tarifa social;
2. Lei municipal n. 3.161
3. Resolução n. 003/2015, da AGERSA, que trata da comunicação das obras realizadas pelos prestadores;
4. Resolução n. 004/2015, da AGERSA, que trata da leitura do consumo de água;
5. Resolução n. 001/2016, da AGERSA, que trata da transferência de informações periódicas pelo prestador;
6. Regulamento da Concessão dos Serviços (anexo ao Contrato de Concessão);
7. Contrato de Concessão n. 029/1998, celebrado com a concessionária privada, e nove Termos Aditivos;
8. Portaria n. 037/2002, da AGERSA, que trata das reclamações dos usuários;
9. Portaria n. 036/2002, da AGERSA, que trata da imposição de penalidades;
10. Lei municipal n. 6.537/2011, que trata da estrutura organizacional da AGERSA;
11. Lei municipal n. 7.355/2015, que trata da reformulação da AGERSA;
12. Lei municipal n. 4.797/1999, que trata da Política Municipal de Saneamento;

13. Decreto municipal n. 22.382/2011, que institui o Plano Municipal de Saneamento Básico.

O item 12 nos foi fornecido em cópia física, conforme figura a seguir.

Figura – Capa da publicação da Política Municipal de Saneamento



Ainda, a AGERSA encaminhou texto identificando as principais demandas e dificuldades na regulação e fiscalização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário:

“ - Normatizar o processo de inclusão de obras: as obras são pactuadas por meio de aditivos após diagnóstico do Plano Municipal de Água e Esgoto – PMAE. Porém, durante a vigência do plano (quatro anos até a revisão) recebemos demandas de moradores, concedente, legislativo para alteração do cronograma de obras a fim de atender a determinadas localidades. A ideia é de normatizar os procedimentos para inclusão de obras de modo que se crie um procedimento de avaliação para alteração ou não do cronograma;

- *Multas: o regulamento da concessão prevê que a concessionária está apta a aplicar multas aos usuários, porém não esclarece em que casos e nem os valores. Já temos uma norma iniciada para este caso que vamos enviar ainda essa semana para vocês darem uma lida;*

- *Link entre ligações definitivas de água e validação das instalações de esgoto: como dito no dia da nossa oficina, nosso município sofre com lançamentos irregulares de esgoto na drenagem. Em alguns casos foi diagnosticada a dificuldade de ligação das casas devido à sua localização (abaixo da cota), em outros casos, a dificuldade relaciona-se ao fato das casas serem antigas e estarem construídas sobre os sistemas de água pluvial. Na revisão do nosso PMAE pretendemos tratar disso; porém, para obras futuras a ideia é vincular as ligações novas de água à ligação adequada do imóvel à rede de esgotamento sanitário. Ou seja, a concessionária só estaria autorizada a fazer a ligação de água de um determinado imóvel se comprovadamente este imóvel estiver ligado ao sistema de esgotamento sanitário disponível;*

- *Melhoria em relação à determinação dos prazos de atendimento pela concessionária: atualmente a concessionária considera prazo de atendimento o momento que levou para fazer o reparo da rede, por exemplo, e não o prazo que levou da reclamação até o atendimento final;*

- *Normatização de ligação de água em espaços públicos de modo a inibir atividades irregulares e a ocupação desses espaços;*

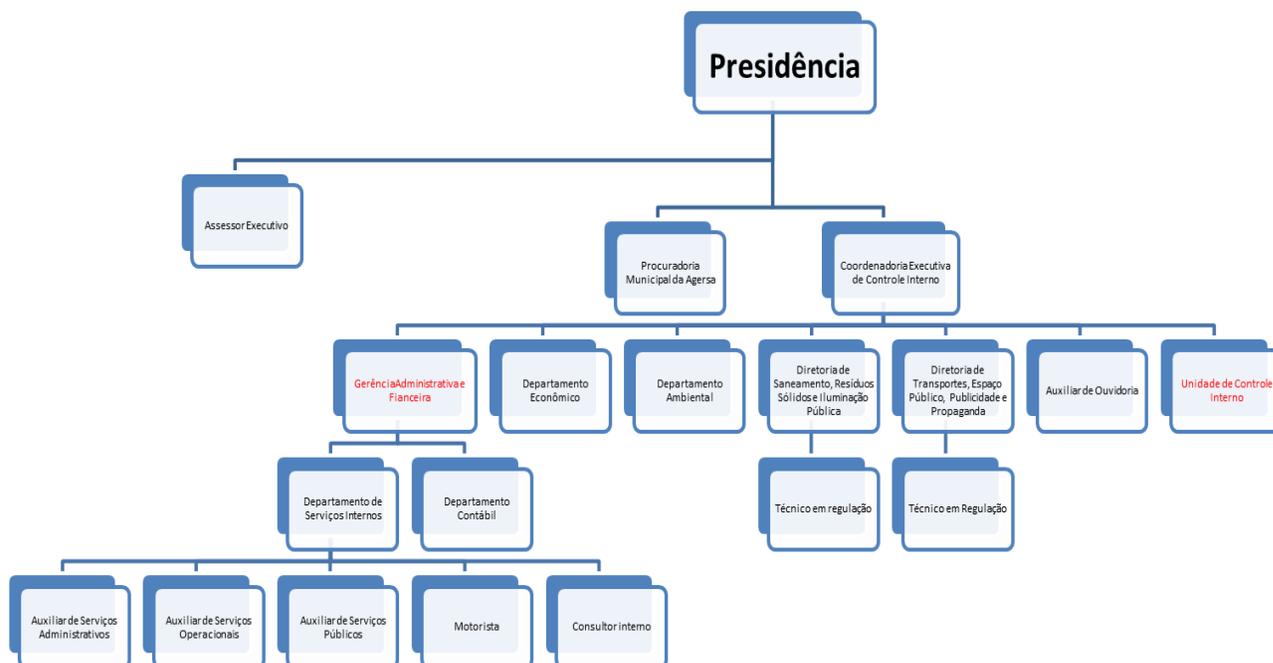
- *Normatização de obras da concessionária na rede de drenagem; temos aqui muitas queixas de mau cheiro de esgoto e quando vamos apurar constatamos que a rede separador absoluto em algum ponto se conecta à drenagem. Ou seja, além do problema do mau cheiro, isso influencia no índice de esgoto tratado, pois o mesmo não vai para a estação de tratamento, além de problemas junto à Secretaria de Obras que questiona o fato da drenagem pluvial não ser dimensionada para receber esgoto;*
- *Percentual de entrada na negociação de contas em atraso: pelo que foi constatado na Ouvidoria, a concessionária negocia um percentual diferente com cada usuário inadimplente;*
- *Solicitação de serviços por terceiros: de acordo com informações da concessionária, somente o titular da conta pode solicitar serviços, porém na prática não é o que ocorre, também considerando informações da Ouvidoria;*
- *Normatização dos padrões dos hidrômetros;*
- *Normatização da localização dos hidrômetros;*
- *Normatização da micromedição, incluindo programas como Minha Casa Minha Vida (problemática Pontual);*
- *Indicadores (temos uma norma em construção – iremos enviar);*
- *Normatizar o processo de retenção de contas;*
- *Normatização da cobrança por outros serviços mencionados no Regulamento da Concessão (projetos, etc)”*

Vê-se que as demandas da AGERSA são intensas e numerosas, impossíveis de serem satisfeitas em curto e médio prazo. Entretanto, a escolha e definição dos normativos a

serem desenvolvidos buscou equacionar os principais e mais relevantes problemas identificados na Oficina realizada em Cachoeiro do Itapemirim no dia 25 de agosto de 2016.

Tal demanda encontra amparo no art. 23 da Lei n. 11.445/2007 e atende aos anseios da área técnica e institucional da AGERSA, fornecendo substrato normativo para a efetiva regulação e fiscalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário. A AGERSA demandou uma discussão referente à reestruturação da agência, com o encaminhamento de minuta de projeto de lei da nova estrutura administrativa, para avaliação dos consultores. A estrutura atual da AGERSA é apresentada na figura a seguir.

Figura 3 – Organograma básico da AGERSA



II.1.1.2 Definição de normativos para AGEPAN

O déficit normativo da AGEPAN em relação ao previsto no art. 23 da Lei n. 11.445/2007 é quase integral, situação que se assemelha a inúmeras agências reguladoras de saneamento no país. A normatização limita-se aos seguintes temas: requisitos operacionais e de manutenção dos sistemas; medição, faturamento e cobrança de serviços; avaliação da eficiência e eficácia dos serviços prestados; e padrões de atendimento ao público e mecanismos de participação e informação.

Entretanto, a AGEPAN demonstra possuir bom potencial para crescimento institucional e técnico, com receitas aptas à manutenção de equipe qualificada para a regulação do setor.

Após a realização da Oficina, no dia 20 de agosto, na cidade de Campo Grande/MS, foram definidas de comum acordo entre os consultores e os técnicos da Agência os seguintes normativos apresentados no Quadro a seguir.

Quadro 5 – Definição de normativos para AGEPAN

Normativos que foram definidos para elaboração

Criação de norma sobre as condições gerais de prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário

Criação de norma sobre as penalidades e processo administrativo punitivo

Criação de norma sobre procedimentos de fiscalização;

Contrato de adesão do usuário e com os grandes consumidores.

Para subsidiar os estudos, foram encaminhados os seguintes arquivos:

1. Lei de criação da Agência;
2. Minuta do Regulamento das Condições Gerais da Prestação dos Serviços de Saneamento;
3. Minutas de normas específicas (loteamento, lançamento proibidos, atendimento aos usuários);
4. Apresentação feita pela AGEPAN na 1ª Oficina de Trabalho para o Produto 1 – Normativos (resumo da estrutura e ações desenvolvidas);
5. Convênio de Cooperação n. 002/2011 e Contrato de Programa e seus anexos (Metas de Qualidade e Atendimento, Fluxo de Caixa, Demonstrativo de Resultados, Plano de Investimento);
6. Portaria n. 116/2015, da AGEPAN, que dispõe sobre o procedimento para imposição de penalidade usado para o setor de Gás;
7. Decreto estadual n. 14.443/2016, que estabelece a estrutura da AGEPAN;
8. Lei estadual n. 2.263/2001, que dispõe sobre a prestação, regulação, fiscalização e controle dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário e resíduos sólidos no Estado de Mato Grosso do Sul;

9. Portaria n. 54/2006, da AGEPAN, que dispõe sobre a Ouvidoria na AGEPAN;
10. Portaria n. 119, da AGEPAN, que trata da revisão tarifária extraordinária do saneamento;
11. Minuta de portaria para estabelecimento para tarifas e preços;
12. Minuta de Caderno de encargos dos contratos dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário;
13. Minuta de Manual de Fiscalização dos Serviços de Saneamento;
14. Minuta da Portaria de Sanções Administrativas;
15. Contrato de prestação de serviço usado pela SANESUL;
16. Demais arquivos relativos ao processo de fiscalização por monitoramento (aquela que acontece apenas com base em informações declaratórias do prestador confrontadas com as metas estabelecidas em contrato de programa, sem verificação a campo).

Da mesma forma da AGEPAN, tal rol de normas permite que sejam desenvolvidas ações minimamente necessárias para o cumprimento das funções precípua da Agência, ou seja, aquelas inerentes à preservação da qualidade, eficiência e regularidade dos serviços prestados pela SANESUL (concessionária estadual).

II.1.1.3 Definição de normativos para ARIS

Nas reuniões preliminares realizadas na ARIS já havia sido diagnosticada a existência de capacidade técnica na Agência apta para a criação e aplicação de inúmeros normativos, especialmente aqueles inerentes à qualidade e eficiência dos serviços prestados.

A grande dificuldade da ARIS está no campo da regulação econômico-financeira. A uma, porque trata-se, evidentemente, de área dura da regulação, complexa por natureza. A duas, porque a ARIS regula prestadores de serviços muito distintos, a exemplo de SAMAEs, DAEs, empresas privadas (concessões públicas) e duas concessionárias estaduais (CASAN e SANEPAR), situação esta que enseja ainda mais dificuldade na criação e aplicação dos normativos inerentes à certificação de ativos, à contabilidade regulatória, à metodologia de revisão tarifária, entre outros temas inerentes à regulação econômico-financeira.

Outro desafio é a existência de um mesmo prestador, no caso da CASAN, sendo regulado por mais de uma agência (AGIR e AGESAN). No caso, há interesse da ARIS em harmonizar as normas com as demais de Santa Catarina.

Em relação as normas previstas no art. 23 da Lei n. 11.445/2007, a ARIS dispõe dos seguintes instrumentos: 1) Condições de prestação de serviços de água/esgoto; 2) Procedimentos de fiscalização; 3) Penalidades; 4) Ouvidoria. Tramita no Conselho de Regulação da ARIS a normativa sobre “Metodologia para Avaliação de Indicadores de Desempenho da Prestação de Serviços” e 5) Indicadores.

Ainda na fase preliminar de consultoria, detectou-se que existem no âmbito da ARIS contratos de concessão que impõe prazos muitas vezes exíguos demais para a efetiva e adequada regulação dos serviços, tal como ocorre com a revisão das tarifas públicas. Trata-se de ponto que deverá ser objeto de atenção da ARIS, a fim de promoverem-se aditivos contratuais para readequação do escopo regulatórios nos Contratos de Concessão.

No âmbito de criação de novas normativas na ARIS, é inicialmente realizado estudo interno da área técnica, com ampla participação dos prestadores e do Poder Concedente, para posterior encaminhamento da minuta à Direção Geral e discussão preliminar com o Conselho de Regulação. Após, instaura-se consulta e/ou audiência pública, retornando, após as contribuições da sociedade, à área técnica e ao Conselho de Regulação, órgão responsável pela deliberação final. Ademais, a ARIS entende que o conteúdo de uma norma deve estabelecer um padrão de qualidade e eficiência na prestação dos serviços, em cumprimento das questões técnicas e da proteção ao usuário, interferindo somente o necessário na relação estabelecida entre o Poder Concedente e o prestador de serviços. Após a realização da Oficina na sede da Agência, em Florianópolis/SC, no dia 18 de agosto, ficou deliberado da seguinte forma os trabalhos de consultoria:

Quadro 6 – Definição de normativos para ARIS

Normativos que foram definidos para elaboração
Revisão da Resolução 001/2011, que fixa as condições gerais de prestação de serviços de água/esgoto;
Revisão da Resolução 002/2011, que fixa os procedimentos de fiscalização;
Revisão da Resolução 003/2011, que fixa as penalidades aplicáveis aos prestadores;
Elaboração de norma sobre certificação de ativos;
Elaboração de norma sobre intermitência dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário;
Processo de reajuste e revisão tarifária;
Norma sobre contratos de interdependência.

A consultoria já dispunha de todos os documentos da ARIS para a elaboração das minutas, sendo encaminhado, todavia, as seguintes minutas das normas de: (i) processo de reajuste e revisão tarifária, (ii) intermitência dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário e (iii) contratos de interdependência.

II.1.2 Cronograma

Definido o escopo de atuação em cada Agência, passou-se à de elaboração das normativas e dos instrumentos regulatórios. O cronograma foi estipulado junto às agências e revisado com base no desenvolvimento. Inicialmente, o cronograma previsto foi como apresentado abaixo, sendo que na data base deste relatório o cronograma se encontrava em revisão para ajuste ao desenvolvimento:

- Agosto/2016: realização de reunião presencial na ARIS, AGEPAN e AGERSA (1 dia inteiro em cada Agência) para realização de Oficina com dois focos: apresentação metodologia geral e diagnóstico
- Setembro/2016: entrega 1ª versão das normativas para cada agência
- Setembro/2016 (15 dias após evento anterior): análise e retorno crítico de cada Agência das normativas desenvolvidas

- Outubro/2016 (15 dias após evento anterior): entrega da 2ª versão das normativas para cada agência;
- Outubro/2016 (15 dias após evento anterior): entrega da 2ª análise e retorno crítico de cada Agência;
- Outubro/Novembro de 2016: homologação das normativas
- Novembro/2016: entrega do Produto I.1

O escopo do Produto I.1, assim, é criar em cada Agência um ambiente regulatório mínimo e hígido, apto ao desenvolvimento das ações rotineiras e essenciais da regulação, com suporte nos artigos 22 e 23 da Lei n. 11.445/2007 e compatível com a realidade estrutural de cada agência e dos prestadores de serviços regulados.

No desenvolvimento dos normativos selecionados por cada Agência serão analisadas as normas criadas pelas demais agências no Brasil, comparando os textos existentes e valendo-se das experiências positivas já existentes no mercado, sempre, renova-se, sensível à realidade técnica, operacional e financeira de cada agência abrangida pela consultoria. Ao final, objetiva-se que as normativas criadas sejam de fato utilizadas e concebidas pelos técnicos das agências, contribuindo sobremaneira para o processo de maturação e evolução da regulação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Até a presente data (meados de setembro/2016), os consultores já elaboraram grande parcela das normativas a serem encaminhadas às Agências, interagindo com os técnicos através de contato telefônico e troca de e-mails.

No caso da AGERSA, adveio pedido adicional no sentido de ser analisada, também, minuta de projeto de lei de reestruturação da Agência, justamente a fim de equacionar parcela dos entraves existentes na aplicação e cobrança de penalidades aos prestadores de serviços, situação esta atualmente desvirtuada na legislação municipal vigente.

Por sua vez, deliberou-se com os técnicos da ARIS a inadequação de elaborar-se, nesse momento, a norma sobre contratos de interdependência com fulcro no artigo 12 da Lei n. 11.445/2007, seja porque tal artigo revela situação específica, seja porque a realidade objetivada pela ARIS é outra, qual seja, a necessidade de normatização dos contratos de demanda de fornecimento de água entre prestadores de serviços localizados em

diferentes municípios, a exemplo do que ocorre nos municípios de Penha e Balneário Piçarras ou de Palhoça e Florianópolis.

Assim, por sugestão dos consultores, a ARIS solicitou que a normativa diga respeito especificamente aos procedimentos básicos para a celebração de contrato de demanda de fornecimento de água, abandonando a ideia inicial de normatização das relações estabelecidas no âmbito do artigo 12 da Lei n. 11.445/2007.

Os anexos a este Relatório apresentam os normativos e estudos subjacentes produzidos para ARIS. Optou-se por apresentar apenas este conjunto devido ao significativo volume total que seria atingido caso fossem incluídos os estudos gerados para as três agências beneficiárias desta Ação.

II.2 Ação II: Governança e Transparência

Esta seção apresenta o desenvolvimento da AÇÃO II: ADEQUAÇÃO E FORMULAÇÃO DE MODELO E INSTRUMENTOS DE GOVERNANÇA E TRANSPARÊNCIA.

II.2.1 Descrição dos trabalhos propostos: maio-setembro/2016

Esta ação tem por objetivo tratar as questões relativas à governança e à transparência das entidades reguladoras dos serviços de saneamento básico, enfatizando a centralidade da governança regulatória em qualquer tentativa de aperfeiçoar a qualidade das práticas, instrumentos e procedimentos de tais entidades.

Nesse contexto, o alcance do objetivo estabelecido implica a realização de atividades sistematizadas, agrupadas nas seguintes etapas da presente consultoria.

- 1ª Etapa – Prospecção e diagnóstico: Essa etapa compreende a identificação e caracterização dos instrumentos e práticas de governança regulatória existentes, com vistas a subsidiar a posterior etapa de elaboração de propostas de modelos de governança, a serem aplicados nas Agências Reguladoras;
- 2ª Etapa – Proposição de modelo: A elaboração e discussão de propostas de modelo e instrumentos de Governança Regulatória para municípios regulados pela AGEPAN, AGERSA, ARES-PCJ e ARIS constitui o cerne dessa etapa;

- 3ª Etapa – Publicação e capacitação: Nessa etapa será realizada a publicação do modelo adotado, bem como a capacitação sobre Governança Regulatória nas entidades reguladoras beneficiadas pela presente consultoria.

Dessa forma, especificamente no que se refere à primeira etapa acima referida, cabe destacar a realização das seguintes atividades até o presente momento:

- Elaboração de panorama dos distintos modelos e instrumentos de governança regulatória e transparência, com a identificação dos princípios e das boas práticas adotadas, em especial, no setor de saneamento brasileiro;
- Diagnóstico da situação atual da governança regulatória e transparência nas entidades reguladoras beneficiadas pela presente consultoria;
- Realização de oficinas de trabalho com as equipes de cada entidade reguladora beneficiária da ação.

II.2.2 Descrição dos trabalhos propostos e realizados: maio-setembro/2016

II.2.2.1 Análise dos modelos e instrumentos de governança regulatória e transparência

O ponto de partida dos trabalhos realizados consistiu na análise da relação entre Regulação e Governança Regulatória. Dessa forma, ficou evidenciado que a regulação, por ter atuação relacionada aos direitos de propriedade (na medida em que a natureza dos investimentos em infraestrutura cria incentivos para que, uma vez realizados, os governos expropiem as empresas pela imposição de novas metas ou pelo aumento de custos), constitui-se em mecanismo garantidor do respeito governamental a tais direitos. Restou comprovado, por um lado, ser esse o papel da delegação da regulação para agências independentes. Por outro, as evidências empíricas demonstram que a boa governança regulatória é primordial para o bom desempenho dos mercados regulados e realização do interesse público.

No Brasil, a criação das agências independentes teve como fundamentos, além da necessidade de delegação do Executivo para criar credibilidade regulatória, a tentativa de escapar à rigidez do modelo burocrático consagrado pela Constituição de 1988.

Cabe salientar os seguintes critérios e princípios, propostos pelo Conselho da Reforma do Estado, a serem adotados pelo marco regulatório para a criação das novas entidades reguladoras no Brasil:

- Autonomia e independência decisória do ente regulador por meio de mandatos fixos para os dirigentes e não coincidentes com os do Executivo;
- Decisão colegiada precedida de ampla e prévia consulta pública sobre as normas a serem editadas, junto ao setor regulado e aos usuários;
- Agilidade processual;
- Estabelecimento de níveis desejáveis de prestação do serviço.

É importante destacar que a diversidade dos setores regulados implica diferenças no funcionamento, mais que no desenho, das agências reguladoras, tornando a uniformidade nesse desenho, em grande medida, aparente.

A identificação de modelos e instrumentos de governança regulatória e transparência implica a compreensão de alguns conceitos básicos sobre governança:

- Segundo Hodger et al (1996), a definição de governança corporativa, em termos gerais, pode ser considerada como preocupada com os procedimentos associados com a tomada de decisão, desempenho e controle, em providenciar estruturas para dar direção global à organização e satisfazer as expectativas de responsabilidade em prestar contas para seu exterior;
- Iffert (1998) define a governança, como a forma dos controladores instituem mecanismos de monitoramento em relação aos administradores e fazem com que estes ajam de acordo com o interesse dos stakeholders;
- Iudícibus et al (2003) considera a governança corporativa um sistema pelo qual as empresas são dirigidas e controladas. Orienta-se para a equidade (fairness), a transparência (disclosure), a responsabilidade pelos resultados (accountability) e o cumprimento de leis e normas (compliance).

A governança corporativa no setor público refere-se à administração das agências do setor público, por meio dos princípios de governança corporativa do setor privado, aplicáveis no setor geral do Estado. Cabe destacar que a efetiva governança do setor público pode contribuir para o uso eficaz dos recursos, a exigência de responsabilidade em prestar contas para o administrador dos recursos, o aperfeiçoamento na

administração e entrega dos serviços, contribuindo assim, para oferecer uma melhora sensível na vida das pessoas.

Na administração pública, a governança deve tornar explícito o papel de cada ator, definindo os seus objetivos, responsabilidades, modelos de decisão, rotinas, entre outras. O setor público é complexo, e entidades do setor público não têm uma forma padrão de organização ou tamanho. É importante, portanto, reconhecer a diversidade do setor público e os diferentes modelos de governança que se aplicam em diferentes países e em diferentes setores, pois cada qual tem características únicas que requerem atenção especial ao se impor diferentes conjuntos de responsabilidades na prestação de contas. Na governança pública é possível distinguir três diferentes padrões de valores:

- Eficiência e efetividade com relação à função de governo e à produção e distribuição dos bens e serviços;
- Aqueles relacionados aos direitos individuais e à adequação dos processos do governo referentes ao relacionamento entre governo e cidadão;
- Representação e o poder de verificação com relação ao escrutínio público do funcionamento do governo.

O estudo 13 do Public Sector Committee (PSC), da Internacional Federation Accountants (IFAC) define os princípios e recomendações da governança corporativa para o setor público, com o objetivo de contribuir para a melhoria da transparência e do controle sobre o desempenho da gestão. Mais especificamente, são listados os seguintes princípios de governança corporativa, no contexto do setor público (PSC/IFAC, Study 13. 2001):

- **Transparência:** A transparência é necessária para garantir que as partes interessadas possam ter confiança na tomada de decisões e nas ações das entidades do setor público, na gestão de suas atividades e nos gestores. Ser transparente, através de consultas aos stakeholders e comunicação completa, precisa e clara, conduz a ações efetivas e tempestivas e suporta o necessário controle.
- **Accountability:** é o processo através do qual as entidades e os gestores públicos são responsabilizados pelas próprias decisões e ações, incluindo o trato com os recursos públicos e todos os aspectos de desempenho, e submetem-se ao exame minucioso de um controle externo. Requer uma compreensão clara das

responsabilidades das partes envolvidas e a definição de papéis na estrutura. Representa a obrigação de responder a uma responsabilidade conferida.

- **Integridade:** compreende a retidão e a inteireza nos relacionamentos. Baseia-se na honestidade e objetividade, e elevados padrões de decência e probidade na gestão dos fundos públicos e dos assuntos de uma entidade. É dependente da eficácia da estrutura do controle e dos padrões de profissionalismo. Reflete-se tanto nos processos de tomada de decisão da entidade como na qualidade de seus relatórios financeiros e de desempenho.

Estes princípios são consagrados por práticas recomendadas em cada uma das quatro dimensões estabelecidas pelo PSC/IFAC (2001) para governança na administração pública, quais sejam:

- Padrões de Comportamento: relacionados ao exercício de liderança para a determinação de valores, padrões de comportamento e cultura da organização;
- Estruturas e Processos organizacionais: relacionados à forma como a alta gestão é indicada, as responsabilidades são definidas e a organização se torna confiável;
- Controle: relacionados à instituição dos controles de forma a subsidiar o alcance dos objetivos da entidade, a eficiência a efetividade das operações, a confiabilidade dos relatórios e a conformidade com relação à aplicação de leis e regulamentos.
- Relatórios Externos: relacionados à forma como a alta gestão da organização demonstra sua responsabilização pela administração das finanças públicas e desempenho no uso dos recursos.

No âmbito dos trabalhos sobre governança no setor público, é essencial evidenciar a diferença entre os conceitos de *Accountability* e Controle:

- Controle corresponde à capacidade de um ator em fazer que outro atenda às demandas daquele, pela imposição de restrições, penalidades e incentivos:
 - controle hierárquico baseia-se na relação de autoridade que se estabelece entre o nomeador e o nomeado; é fortemente sustentado no paradigma clássico da burocracia, que pressupõe autoridade única e relações verticais de comando e controle;

- controle político implica a supervisão permanente exercida por múltiplos atores — e não apenas pelo Executivo. O significado de controle político decorre da exigência de accountability desses entes reguladores;
- controle social, entendido como a participação de usuários e não-usuários dos serviços de saneamento na sua provisão, no acompanhamento e fiscalização da sua prestação e, ou, no processo de tomada de decisão sobre políticas e programas.
- Accountability é um conceito mais amplo, que inclui a existência de condições para os cidadãos participarem da definição e avaliação das políticas públicas, premiando ou punindo os responsáveis (Clad, 2000). Nessas condições deve constar a disponibilidade de informações sobre a atuação dos governos e seus resultados, bem como a existência de instituições que permitam contestar as ações do poder público.

A partir de tais conceitos, cabe destacar, ademais, os seguintes pontos:

- Autonomia administrativa (voltada à eficiência e aos resultados) difere de autonomia política (voltada à continuidade e credibilidade decisória);
- Não há oposição entre independência da agência e controle político, mas sim entre controle hierárquico e independência;
- Não é apropriado confundir controle social e controle político.

A análise do cenário da governança no setor público brasileiro parte da leitura da Agenda Nacional de Gestão Pública e Governança Pública. No que se refere à governança pública, a Agenda proposta pela SAE/PR (2009) identifica os seguintes problemas :

- Reduzida institucionalidade na relação do Estado com o setor privado e a sociedade civil;
- Deficiência dos mecanismos de organização e participação da sociedade civil nas políticas públicas;
- Acesso limitado a informações públicas.

Uma vez definido o conceito de governança no setor público, bem como seus princípios e dimensões, resta propor construtos que orientem a proposição de práticas e mecanismos a serem incorporados ao desenho das agências reguladoras.

Figura 4 – ARs – Práticas e Dimensões de Governança

Requisitos	Práticas de Governança Regulatória (GR)	Dimensão(ões) da GR
Accountability	<ol style="list-style-type: none"> 1. Obrigação de apresentação de relatório periódico de atividades, tanto ao Poder Legislativo, quanto ao titular dos serviços públicos regulados, com o propósito de verificar o cumprimento das atividades da agência às quais a agência se propõe; 2. Emprego de guias (guidelines) que podem aumentar sensivelmente a qualidade e previsibilidade das decisões regulatórias, orientando e disciplinando as ações dos regulados; 3. Regras de prazos para as decisões; 4. Regras que exigem justificativas detalhadas e técnicas das decisões (Análise de Impacto Regulatório); 5. Procedimentos que garantam a todas as partes interessadas a oportunidade de expressar as suas opiniões em audiências públicas e de recurso das decisões; 6. Regras para permitir a remoção de órgãos reguladores em casos de má conduta comprovada. 7. Conselho Consultivo (com participação dos stakeholders) 8. Ouvidoria com mandato; 	Controle; Relatórios Externos
Transparência	<ol style="list-style-type: none"> 1. Publicidade de todos os atos e atas de decisão; 2. Justificativa por escrito para cada voto e decisão dos dirigentes; 3. Audiências/consultas públicas; 4. Publicação de relatórios periódicos de atividades; 	Padrões de Comportamento; Estruturas e Processos organizacionais
Independência Decisória	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estrutura de direção das agências (direção colegiada); 2. Procedimentos de seleção/nomeação dos dirigentes (aprovação pelo poder Legislativo, mediante arguição; Pré-requisitos quanto à qualificação dos dirigentes); 3. Estabilidade/mandatos (fixos; não coincidentes) dos dirigentes; 4. Quarentena dos quadros diretivos; 5. Delegação normativa (poder de emitir portarias); 6. Última instância de recurso no âmbito administrativo; 	Padrões de Comportamento; Estruturas e Processos organizacionais

Fonte: Elaboração própria

II.2.2.2 Análise dos modelos e instrumentos de governança – a realidade brasileira

A proposição de modelos de governança regulatória no Brasil impõe o conhecimento dos aspectos legais relacionados. Para tanto, os seguintes dispositivos legais devem ser considerados:

- Lei Federal nº 9.986, de 18 de julho de 2000 (Dispõe sobre a gestão de recursos humanos das Agências Reguladoras):
 - Direção Colegiada (Artigo 4º);
 - Requerimento de qualificação mínima (Artigo 5º);
 - Nomeação condicionada à aprovação legislativa (Artigo 5º);
 - Mandatos não coincidentes para os dirigentes superiores (Artigo 7º);
 - Quarentena para os ex-dirigentes (Artigo 8º, caput);
 - Estabilidade dos dirigentes (Artigo 9º, caput);
 - Previsão do cargo de Ouvidor (Artigo 11, caput);
 - Quadro próprio de pessoal (Artigo 31);
- Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007 (Estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico):

- Transparência das ações, baseada em sistemas de informações e processos decisórios institucionalizados (Artigo 2º, Inciso IX);
- Controle social (Artigo 2º, Inciso X);
- Independência decisória, incluindo autonomia administrativa, orçamentária e financeira da entidade reguladora (Artigo 21, Inciso I);
- Transparência, tecnicidade, celeridade e objetividade das decisões (Artigo 21, Inciso II);
- Publicidade aos relatórios, estudos, decisões e instrumentos equivalentes que se refiram à regulação ou à fiscalização dos serviços (Artigo 26, caput);
- Projeto de Lei do Senado nº 52, de 2013 (Dispõe sobre a gestão, a organização e o controle social das Agências Reguladoras):
 - Ausência de tutela ou subordinação hierárquica das Agências Reguladoras
 - Autonomia orçamentário-financeira
 - Processo decisório das Agências Reguladoras
 - Análise de Impacto Regulatório (AIR)
 - Transparência e controle externo das agências reguladoras pelo Congresso Nacional e pelo Tribunal de Contas da União
 - Publicidade das Atividades e Decisões
 - Ouvidorias das agências reguladoras
 - Critérios e procedimento para indicação e substituição de dirigentes.

O conhecimento de aspectos concretos das práticas e mecanismos de governança regulatória no Brasil, pré-requisito essencial para os objetivos aqui estabelecidos, impõe a avaliação de algumas experiências nacionais. Para tanto, foram analisados elementos da experiência de uma amostra de seis agências reguladoras (nacionais e subnacionais), referenciados às práticas identificadas anteriormente.

Figura 5 – ARs nacionais brasileiras – Práticas de Governança

	ANEEL	ANA	ANVISA
Ouvidoria (Externa)	Não, um dos diretores da autarquia terá a incumbência de, na qualidade de ouvidor, zelar pela qualidade do serviço público de energia elétrica, receber, apurar e solucionar as reclamações dos usuários (Artigo 4º, § 1º, da Lei nº 9.472/1996).	Sim. Corregedoria (Artigo 9º do Decreto nº 3.692/2000).	Sim. (Artigo 25 do Decreto nº 3.029/1999)
Conselho(s) Consultivo(s)	Sim (Artigo 4º, Inciso XVIII, do Decreto nº 2.335/1997).	Sim. Conselho Nacional de Recursos Hídricos (Lei nº 9.433, de 8 de janeiro de 1997)	Sim. (Decreto nº 3.029/1999 e Resolução da Diretoria Colegiada nº 61/2016)
Processo decisório normatizado/AIR	Sim (Decreto nº 2.335/1997 e Resolução Normativa nº 540/2013).	Processo decisório fracamente normatizado (Resolução nº 2.020/2014). Não há normativo sobre AIR.	Sim. Programa de Melhoria do Processo de Regulação da ANVISA (Portaria nº 422/2008).
Audiências/Consultas Públicas	Sim (Artigo 4º, § 3º, da Lei nº 9.472/1996 e Resolução Normativa nº 483/2012).	Sim. (Artigo 102 da Resolução nº 2.020/2014)	Sim (Resolução da Diretoria Colegiada nº 61/2016)
Publicidade das decisões/atividades	Sim (Resoluções Normativas nº 273/2007 e nº 483/2012).	Sim (Resolução nº 2.020/2014).	Sim. (Decreto nº 3.029/1999 e Resolução da Diretoria Colegiada nº 61/2016)
Pré-requisitos para dirigentes/Processo de Nomeação	Vedações (Artigo 6º da Lei nº 9.472/1996). A nomeação dos membros da Diretoria dependerá de prévia aprovação do Senado Federal (Artigo 5º, § 1º, da Lei nº 9.472/1996).	Vedações (Artigo 11 da Lei nº 9.984/2006). A nomeação dos membros da Diretoria dependerá de prévia aprovação do Senado Federal (Artigo 3º do Decreto nº 3.692/2000).	Vedações (Artigo 11 da Lei nº 9.782/1999). A nomeação dos membros da Diretoria dependerá de prévia aprovação do Senado Federal (Artigo 6º do Decreto nº 3.029/1999).
Direção colegiada	Sim (Artigo 4º da Lei nº 9.472/1996).	Sim (Artigo 9º da Lei nº 9.984/2006).	Sim (Artigo 10 da Lei nº 9.782/1999).
Mandatos/Estabilidade dos dirigentes	Sim. Mandatos não coincidentes de quatro anos (Artigo 5º da Lei nº 9.472/1996).	Sim. Mandatos não coincidentes de quatro anos (Artigos 9º e 10 da Lei nº 9.984/2006).	Sim. Mandatos não coincidentes de três anos (Artigo 6º, § 1º, do Decreto nº 3.029/1999).
Fontes Próprias de Recursos	Sim. Taxa de Fiscalização de Serviços de Energia Elétrica (Artigo 12 da Lei nº 9.472/1996).	Sim. Cobrança pelo uso de água de corpos hídricos de domínio da União (Artigo 20 da Lei nº 9.984/2006).	Sim. Taxa de Fiscalização de Vigilância Sanitária (Artigo 23 da Lei nº 9.782/1999).
Quadro de pessoal próprio	Sim. (Decreto nº 2.335/1997).	Sim (Artigo 16 da Lei nº 9.984/2006).	Sim (Lei nº 9.782/1999).

Fonte: Elaboração própria

Figura 6 – ARs subnacionais brasileiras – Práticas de Governança

	ARSESP	ARPE	AGERGS
Ouvidoria (Externa)	Sim (Artigo 26 da Lei Complementar nº 1.025/2007).	Sim (Artigos 27, 28 e 30 do Decreto 30.200/2007).	Não. Ouvidoria com atuação junto a atuar junto aos usuários, aos delegatários de serviços públicos e aos poderes concedentes com o propósito de prestar informações e registrar reclamações sobre os serviços públicos regulados pela AGERGS (Artigo 30 da Resolução Normativa Nº 17/2015)
Conselho(s) Consultivo(s)	Sim (Artigos 21, 22 e 23 da Lei Complementar nº 1.025/2007).	Sim (Artigo 5º da Lei 11.742/2000)	Não.
Processo decisório normatizado/AIR	Sim (Deliberação ARSESP nº 053/2009). AIR não previsto.	Sim (Decreto 30.200/2007). AIR não previsto.	Sim (Artigo 30 da Resolução Normativa Nº 17/2015). AIR não previsto.
Audiências/Consultas Públicas	Sim (Artigo 4º da Lei Complementar nº 1.025/2007)	Sim (Artigo 47, § 3º, do Decreto 30.200/2007).	Sim (Artigo 33 da Resolução Normativa Nº 17/2015).
Publicidade das decisões/atividades	Sim (Artigo 3º, § 2º, da Lei Complementar nº 1.025/2007)	Sim (Artigo 15 da Lei 11.742/2000).	Sim (Artigo 14 da Lei 10.931/1997).
Pré-requisitos para dirigentes/Processo de Nomeação	Sim (Artigo 16, § 1º da Lei Complementar nº 1.025/2007). Condicionada a arguição pública e aprovação pela Assembleia Legislativa (Regulamento ARSESP Artigo 9º, § 1º - Decreto nº 52.455/2007).	Vedações e pré-requisitos pouco definidos. Condicionada à aprovação pela Assembleia Legislativa (Artigos 6º e 7º da Lei 10.931/1997).	Sim. Condicionada à aprovação pela Assembleia Legislativa (Artigo 7º e incisos da Lei 10.931/1997).
Direção colegiada	Sim (Regulamento ARSESP Artigo 9º - Decreto nº 52.455/2007).	Sim (Artigo 6º da Lei 11.742/2000).	Sim (Artigo 6º da Lei 10.931/1997).
Mandatos/Estabilidade dos dirigentes	Sim. Mandatos não coincidentes de cinco anos (Regulamento ARSESP Artigo 9º, § 2º - Decreto nº 52.455/2007).	Sim. Mandatos não coincidentes de quatro anos (Artigos 6º, § 2º, da Lei 12.524/2003).	Sim. Mandatos de quatro anos (Artigo 7º e incisos da Lei 10.931/1997).
Fontes Próprias de Recursos	Sim. Taxa de Regulação, Controle e Fiscalização - TRCF (Artigo 28 da Lei Complementar nº 1.025/2007).	Sim (Artigo 16 da Lei 11.742/2000).	Sim (Artigo 15 da Lei 10.931/1997).
Quadro de pessoal próprio	Sim (Artigo 49 da Lei Complementar nº 1.025/2007).	Sim (Lei 11.742/2000 e Decreto 30.200/2007).	Sim (Artigo 16 da Lei 10.931/1997).

Fonte: Elaboração própria

11.2.2.3 Modelos e instrumentos de governança – A experiência da ARIS

No tocante à experiência da ARIS, os seguintes pontos devem ser considerados:

- Natureza consorciada com fator de diferenciação das práticas de governança;
- Referências para a governança regulatória:

- Lei nº 11.107/2005;
- Lei nº 11.445/2007;
- Protocolo de Intenções para constituição da ARIS, de 29 de janeiro de 2010.

Figura 7 – ARIS – Práticas de Governança: accountability

	Prática de Governança Regulatória	Protocolo de Intenções referente à instituição da ARIS - dispositivo aplicável
Accountability	Obrigações de apresentação de relatório periódico de atividades ao titular dos serviços públicos regulados;	Art. 117. § 1º Até 31 de janeiro de cada ano deverão ser apresentados pelo Diretor Geral ao Presidente do Conselho de Administração, e este à deliberação da Assembleia Geral,bem como o Relatório de Atividades,...
	Emprego de guias (guidelines) para as decisões regulatórias;	Art. 67. Serão disciplinados por resolução do Conselho de Regulação, sem prejuízo das demais atribuições previstas neste Protocolo de Intenções: I - procedimentos de fiscalização dos serviços regulados; II - procedimentos de cobrança das taxas de regulação e fiscalização; III - regulamentação das sanções previstas...; IV - normas de regulação da prestação dos serviços de saneamento básico.
	Regras de prazos para as decisões;	Não identificado.
	Regras que exigem justificativas detalhadas e técnicas das decisões (Análise de Impacto Regulatório);	Não identificado.
	Procedimentos de audiências públicas e de recurso das decisões;	Não identificado.
	Regras para permitir a remoção de órgãos reguladores em casos de má conduta comprovada;	Art. 33. Constituem motivos para a perda do mandato de membro do Conselho de Regulação, em qualquer época, a condenação criminal, por ato de improbidade ou em processo administrativo perante a ARIS, ficando vedada a perda do mandato imotivadamente.
	Conselho Consultivo (com participação dos stakeholders);	Art. 27. O Conselho de Regulação é órgão de participação institucionalizada da sociedade no processo de regulação e fiscalização dos serviços de saneamento básico nos municípios consorciados.
	Ouvidoria com mandato;	Art. 63. A Ouvidoria é órgão de estrutura da ARIS, vinculada à Direção Geral, com natureza técnica e será dirigida pelo Ouvidor Geral. (nomeado pelo Diretor Geral, após aprovação da indicação pela maioria absoluta dos membros do Conselho de Regulação da ARIS, sendo, portanto, de livre nomeação e exoneração)

Fonte: Elaboração própria

Figura 8 – ARIS – Práticas de Governança: transparência

	Prática de Governança Regulatória	Protocolo de Intenções referente à instituição da ARIS - dispositivo aplicável
Transparência	Publicidade de todos os atos e atas de decisão;	Art. 68. As decisões do Conselho de Regulação....serão lavradas por meio de acórdão. Parágrafo Único. As decisões monocráticas tomadas pelo Diretor Geral ... serão lavradas por meio de decisão. Art. 69. As recomendações e deliberações do Diretor Geral serão expedidas por meio de instrução. Art. 70. Os atos normativos expedidos ...deverão ser publicados..
	Justificativa por escrito para cada voto e decisão dos dirigentes;	Art. 40. Inciso II (tarifas); Art. 45. Inciso VI (aplicação de penalidades); Art. 101, § 5º (princípios gerais). (Obs.: Aplicações pontuais)
	Audiências/consultas públicas;	Art.10.; § 2º. A edição de resoluções pelo Conselho de Regulação poderá ser precedida de consulta pública, formalizada através de edital publicado em órgão de publicidade oficial, com antecedência mínima de 10 (dez) dias,...
	Publicação de relatórios periódicos de atividades;	Art. 117. § 1º Até 31 de janeiro de cada ano deverão ser apresentados pelo Diretor Geral ao Presidente do Conselho de Administração, e este à deliberação da Assembleia Geral,bem como o Relatório de Atividades,.... (Obs.: No website da ARIS, o relatório de atividades mais recente refere-se a 2014. É importante atentar para a tempestividade).

Fonte: Elaboração própria

Figura 9 – ARIS – Práticas de Governança: independência decisória

	Prática de Governança Regulatória	Protocolo de Intenções referente à instituição da ARIS - dispositivo aplicável
Independência Decisória	Estrutura de direção das agências (direção colegiada);	Art. 16. A ARIS estará organizada a partir da seguinte estrutura: I - Assembleia Geral do Consórcio; II - Conselho de Administração; III - Conselho Fiscal; IV - Conselho de Regulação....
	Procedimentos de seleção/nomeação dos dirigentes (aprovação por instância legislativa/social; Pré-requisitos quanto à qualificação dos dirigentes);	Art. 29. O Conselho de Regulação será composto por 7 (sete) conselheiros, indicados pelo Conselho Administrativo e escolhidos pela Assembleia Geral do Consórcio.../ Art. 31. O membro do Conselho de Regulação deve ser brasileiro, com reputação ilibada e notória especialização na área afim..
	Estabilidade/mandatos (fixos; não coincidentes) dos dirigentes;	Art. 30. Os conselheiros exercerão mandato de 04 (quatro) anos, contados a partir da respectiva posse, salvo exceção colacionada no § 1º deste artigo. § 1º Como regra de transição, e a fim de proporcionar mandatos não coincidentes dos membros do Conselho de Regulação, ...
	Quarentena dos quadros diretivos;	Art. 34. O ex-conselheiro fica impedido de exercer qualquer atividade ou de prestar serviço aos setores regulados pela ARIS por um período de 04 (quatro) meses contado da exoneração ou do término do seu mandato. (Obs.: Aplica-se igualmente ao Diretor Geral)
	Delegação normativa (poder de emitir portarias);	Art. 8º Compete à ARIS: I - regular a prestação dos serviços públicos de saneamento básico, através da fixação de normas, regulamentos e instruções...
	Última instância de recurso no âmbito administrativo;	Art. 102. Para os fins do exercício das competências de regulação e fiscalização das atividades na área do saneamento básico, o Conselho de Regulação é a instância máxima de decisão, não sendo cabível ao Conselho de Administração, ao Conselho Fiscal ou à Assembleia Geral modificar, revisar, anular, revogar ou suspender quaisquer das decisões técnicas tomadas pelo Conselho

Fonte: Elaboração própria

Figura 10 – ARIS – Práticas de Governança: autonomia

	Prática de Governança Regulatória	Protocolo de Intenções referente à instituição da ARIS - dispositivo aplicável
Autonomia	Autarquia especial sem subordinação hierárquica;	Art. 1º. A Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento - ARIS é pessoa jurídica de direito público, sob a forma de associação pública, dotada de independência decisória e autonomia administrativa, orçamentária e financeira...
	Orçamento próprio/Fontes próprias de recursos;	Art. 77. Pelo exercício do poder de regulação e fiscalização, ficam instituídas as seguintes taxas: I - Taxa de Regulação de Abastecimento de Água; II - Taxa de ... de Esgotamento Sanitário; III - Taxa de ... de Varrição e Limpeza; IV - Taxa de ... de Coleta de Lixo; V - Taxa de ... de Transbordo e Transporte de Lixo; VI - Taxa de ... de Tratamento e Destinação Final de Lixo; e VII - Taxa de ... de Drenagem Pluvial Urbana.
	Quadro de pessoal próprio;	Art. 1º. A Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento - ARIS é pessoa jurídica de direito público, ..., dotada de ...autonomia administrativa, ... Art. 71. O regime jurídico de trabalho dos servidores da ARIS é o estatutário, nos termos do Anexo I deste Protocolo de Intenções...
	Procedimentos de seleção/contratação pessoal	Art. 71. O regime jurídico de trabalho dos servidores da ARIS é o estatutário, nos termos do Anexo I deste Protocolo de Intenções, que faz parte integrante do mesmo para todos os fins, com ingresso mediante seleção e aprovação em concurso público de provas ou de provas e títulos.

Fonte: Elaboração própria

II.2.2.4 Modelos e instrumentos de governança – A experiência da ARES-PCJ

No tocante à experiência da ARIS, os seguintes pontos devem ser considerados:

- Natureza consorciada com fator de diferenciação das práticas de governança;
- Referências para a governança regulatória:
 - Lei nº 11.107/2005;
 - Lei nº 11.445/2007;
 - Protocolo de Intenções para constituição da ARES-PCJ, de 20 de agosto de 2010;
 - Estatuto Social da ARES-PCJ, de 12 de março de 2015.

Figura 11 – ARES-PCJ – Práticas de Governança: accountability

	Prática de Governança Regulatória	Dispositivo Normativo/Regulamentar Aplicável - ARES/PCJ
Accountability	Obrigações de apresentação de relatório periódico de atividades ao titular dos serviços públicos regulados;	Protocolo de Intenções - Cláusula 32ª (Das competências), Inciso VII;
	Emprego de guias (guidelines) para as decisões regulatórias;	Protocolo de Intenções - Cláusula 66ª (Das normas regulamentares); Resolução ARES-PCJ nº 115/2015 (condições, procedimentos e metodologia de cálculo das tarifas, quando do reajuste e revisão das tarifas de água e esgoto);
	Regras de prazos para as decisões;	Resolução ARES-PCJ nº 115/2015; Resolução ARES-PCJ nº 49/2014; Resolução ARES-PCJ nº 71/2014;
	Regras que exigem justificativas detalhadas e técnicas das decisões (Análise de Impacto Regulatório);	Estatuto Social (Artigo 68), Inciso VII; <i>Obs.: Não foi identificado menção a estudos sobre impacto regulatório (AIR).</i>
	Procedimentos de audiências públicas e de recurso das decisões;	Resolução ARES-PCJ nº 32/2013 (procedimentos gerais para realização de consultas e audiências públicas); Estatuto Social - Artigo 50 (recursos às decisões administrativas);
	Regras para permitir a remoção de órgãos reguladores em casos de má conduta comprovada;	Protocolo de Intenções - Cláusula 31ª (Da exoneração);
	Conselho Consultivo (com participação dos stakeholders);	Protocolo de Intenções - Cláusula 59ª (Da natureza); Cláusula 60ª (Da composição);
	Ouvidoria com mandato;	Protocolo de Intenções - Cláusula 48ª (Da natureza), § 1º; Estatuto Social (Artigo 44); <i>Obs.: Não foi identificado (quer no Protocolo de Intenções, quer no Estatuto Social, quer, ainda, na Resolução ARES-PCJ nº 49) dispositivo tratando do mandato de ouvidor, muito menos de sua independência funcional.</i>

Fonte: Elaboração própria

Figura 12 – ARES-PCJ – Práticas de Governança: transparência

	Prática de Governança Regulatória	Dispositivo Normativo/Regulamentar Aplicável - ARES/PCJ
Transparência	Publicidade de todos os atos e atas de decisão;	Estatuto Social (Artigo 59), Inciso I; <i>Obs.: Refere-se apenas às atas das assembleias gerais.</i>
	Justificativa por escrito para cada voto e decisão dos dirigentes;	Estatuto Social (Artigo 68), Inciso VI;
	Audiências/consultas públicas (realização);	Resolução ARES-PCJ nº 32/2013 (procedimentos gerais para realização de consultas e audiências públicas);
	Publicação de relatórios periódicos de atividades;	Estatuto Social (Artigo 68), Inciso VI;

Fonte: Elaboração própria

Figura 13 – ARES-PCJ – Práticas de Governança: independência decisória

	Prática de Governança Regulatória	Dispositivo Normativo/Regulamentar Aplicável - ARES/PCJ
Independência Decisória	Estrutura de direção das agências (direção colegiada);	Protocolo de Intenções - Cláusula 15ª (Dos órgãos); Cláusula 16ª (Da natureza e composição); Cláusula 21ª (Da natureza e composição); Cláusula 16ª (Da composição); Cláusula 32ª (Das competências), <i>caput</i> ;
	Procedimentos de seleção/nomeação dos dirigentes (aprovação por instância legislativa/social; Pré-requisitos quanto à qualificação dos dirigentes);	Protocolo de Intenções - Cláusula 30ª (Da nomeação e mandato), § 1º;
	Estabilidade/mandatos (fixos; não coincidentes) dos dirigentes;	Protocolo de Intenções - Cláusula 30ª (Da nomeação e mandato), <i>caput</i> ; Cláusula 31ª (Da exoneração);
	Quarentena dos quadros diretivos;	Estatuto Social da ARES-PCJ - Artigo 28;
	Delegação normativa (poder de emitir portarias);	Protocolo de Intenções - Cláusula 9ª; Cláusula 12ª (Da uniformidade das normas); Cláusula 13ª (Da transferência de competências), Inciso I; Cláusula 66ª (Da uniformidade das normas);
	Última instância de recurso no âmbito administrativo;	Protocolo de Intenções - Cláusula 32ª (Das competências), Inciso XI;

Fonte: Elaboração própria

Figura 14 – ARES-PCJ – Práticas de Governança: autonomia

	Prática de Governança Regulatória	Dispositivo Normativo/Regulamentar Aplicável - ARES/PCJ
Autonomia	Natureza institucional sem subordinação hierárquica;	Protocolo de Intenções - Cláusula 4ª (Da denominação e natureza jurídica);
	Orçamento próprio/Fontes próprias de recursos;	Protocolo de Intenções - Cláusula 67ª (Dos recursos financeiros); Cláusula 68ª (Do fato gerador); Cláusula 69ª (Da alíquota); Cláusula 71ª (Da aplicação das receitas);
	Quadro de pessoal próprio;	Protocolo de Intenções - Cláusula 50ª (Do exercício de funções remuneradas); Cláusula 51ª (Do regime jurídico); Cláusula 54ª (Do quadro de pessoal);
	Procedimentos de seleção/contratação pessoal	Protocolo de Intenções - Cláusula 55ª (Da admissão); Cláusula 51ª (Da hipótese de contratação temporária).

Fonte: Elaboração própria

II.2.2.5 Modelos e instrumentos de governança – A experiência da AGEPAN

No tocante à experiência da ARIS, os seguintes pontos devem ser considerados: em elaboração.

1.1. Modelos e instrumentos de governança – A experiência da AGERSA

No tocante à experiência da ARIS, os seguintes pontos devem ser considerados: em elaboração.

II.2.3 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CLAD (CENTRO LATINOAMERICANO DE ADMINISTRACIÓN PARA EL DESARROLLO). La responsabilización en la nueva gestión pública latinoamericana. Buenos Aires: Eudeba, 2000.

HODGER, R.; WRIGHT, M.; KEASEY, K. Corporate governance in the public services: concepts and issues. Public Money and Management, v. 16, n. 2, p. 7-13, 1996.

IFFERT, Nelson. Governança corporativa: padrões internacionais e evidências empíricas no Brasil nos anos 90. Revista do BNDES. Rio de Janeiro, v.9, jun. 1998.

INTERNATIONAL FEDERATION OF ACCOUNTANTS – PSC/IFAC. Study 13. Governance in the Public Sector: A Governing Body Perspective. 2001. Disponível em: <<http://web.PSC/IFAC.org/publications/international-public-sector-accounting-standardsboard/studies-and-research-reports#study-12-perspectives-on>> Acesso em: 07/Jul/2016.

IUDÍCIBUS, S. de; MARION, J. C.; PEREIRA, E.; Dicionário de Termos de Contabilidade. 2ª Ed. São Paulo: Atlas, 2003.

II.3 Ação III – Controle social

A Ação III corresponde à adequação e formulação de modelo e instrumentos de participação e controle social, incluindo o diagnóstico e a proposta de modelo e os instrumentos de participação e de controle social.

II.3.1 Andamento dos trabalhos

São previstas 4 etapas para a elaboração do Produto III.1, cujas as atividades descritas no Plano de Trabalho (Produto 1), são as seguintes:

- Realização de oficinas de trabalho com as equipes de cada entidade reguladora beneficiária da ação e elaboração de diagnóstico;
- Panorama dos distintos modelos e instrumentos de participação e controle social no país, em especial relativos ao setor de saneamento;
- Propostas de modelo e instrumentos de participação e controle social para municípios regulados pela AGEPAN, AGERSA, ARES-PCJ e ARIS;
- Elaboração de publicação e realização de capacitação sobre controle social
- Entrega produto III.1: Diagnóstico e proposta de modelo e instrumentos de participação e controle social.

A primeira etapa contempla a realização das oficinas de trabalho com as equipes de cada entidade reguladora beneficiária da ação e elaboração de diagnóstico. A segunda etapa, por sua vez, é responsável pelo panorama dos distintos modelos e instrumentos de participação e controle social no país, em especial relativos ao setor de saneamento. Já a terceira, tem como objetivo apresentar as propostas de modelo e instrumentos de participação e controle social nos serviços de água e esgotos para os municípios regulados nas agências beneficiadas. Por fim, a quarta e última etapa será responsável pela elaboração de publicação e realização de sobre controle social dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

Quanto ao cumprimento do cronograma previsto para o Produto III.1, o mesmo encontra-se dentro do prazo previsto para a respectiva AÇÃO III - ADEQUAÇÃO E FORMULAÇÃO DE MODELO E INSTRUMENTOS DE PARTICIPAÇÃO E CONTROLE SOCIAL, estando em andamento as atividades previstas nas etapas 1 e 2.

Quanto às oficinas previstas na etapa 1, a figura a seguir mostra as datas previstas para a realização das mesmas em cada agência beneficiada¹, quando, na oportunidade, serão abordados os assuntos de participação e controle social, bem como de governança e transparência.

						
I.1	Normativos		20/7/16		18/7/16	25/7/16
II.1	Transparência		14/9/16	12/9/16	12/9/16	14/9/16
III.1	Participação		14/9/16	12/9/16	12/9/16	14/9/16
IV.1	Modelagem	27/9/16		26/9/16	7/10/16	
V.1	Tarifas	27/9/16			7/10/16	
VI.1	Qualidade		10/10/16		12/9/16	14/9/16
VII.1	SI-projeto		a definir	a definir		a definir
VII.2	SI		a definir	a definir		a definir

Para a elaboração dos trabalhos, foram coletados e analisados dados e informações secundárias disponíveis nos sites das agências beneficiadas acerca dos aspectos de participação e controle social em regulação dos serviços de saneamento. De forma a complementar as informações coletadas, foram solicitadas informações complementares de forma customizada à cada uma das agências. Porém, até o presente momento, apenas a AGERSA respondeu a solicitação de informações.

II.3.2 Temas (Ações)

O relatório técnico do Produto III.1 – Adequação e Formulação de Modelo e Instrumentos de Participação e Controle Social – Diagnóstico e proposta de modelo e instrumentos de

¹ Cabe ressaltar que a oficina prevista para o dia 12/09 na ARIS, foi modificada para o dia 09/09, conforme solicitação da própria agência.

participação e controle social está sendo estruturado com base na revisão de literatura inerente ao tema de participação e controle social, tanto no que se refere aos serviços públicos em geral, quanto especificamente nos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Buscou-se, além de revisão bibliográfica, agregar visão jurídica ao tema, sobretudo no que disciplina o marco regulatório de saneamento básico a respeito de participação e controle social. Ademais, buscou-se apresentar experiências nacionais e internacionais de participação e controle social na regulação dos serviços de saneamento básico, apontando boas práticas e casos exitosos. Por fim, através de dados e informações primárias recebidas das agências beneficiadas, bem como de informações secundárias disponíveis nos sites das agências, foram analisadas as instâncias de participação e controle social na regulação, bem como apontados os desafios e oportunidades para melhoria. Nas oficinas que serão realizadas, conforme cronograma descrito anteriormente, serão coletadas informações adicionais à respeito do tema, a fim de caracterizar a atual experiência e prática de participação e controle social na regulação dos serviços de saneamento de cada agência, finalizando o diagnóstico previsto na etapa número 1.

A seguir será apresentado um breve resumo de cada item abordado no relatório, realizado até o presente momento.

II.3.3 Participação e Controle social: elementos conceituais e embasamento teórico

Nesta seção foram abordados os principais elementos teóricos e conceituais relacionados a participação e controle social. Importância, definições, diferenças e objetivos caracterizam este primeiro contato, o qual baseou-se na literatura, Regulação – Controle social da prestação dos serviços de água e esgoto, 2007, que possui como editores Alceu de Castro Galvão Junior e Marfisa Maria de Aguiar Ferreira Ximenes.

II.3.3.1 Controle social na regulação dos serviços públicos

São apresentados o background e o processo de inclusão do controle social dentro do marco regulatório, sua importância e objetivo dentro do atual cenário, assim como são abordados conhecidos mecanismos de participação e controle social, tais como:

audiências públicas, ouvidorias, conselho de usuários e participação social na definição de tarifas.

Cada mecanismo de participação e controle social citado é introduzido através da análise de seus objetivos, limitações, dificuldades e possibilidades.

Por fim, é mostrada as principais dificuldades e problemas no processo de participação e controle social, destacando assim a importância da apresentação de medidas e experiências, nacionais e internacionais, exitosas.

II.3.3.2 Controle social na regulação dos serviços públicos de saneamento básico

Desafios para os conselhos de saneamento básico

São discutidos os principais desafios e riscos relacionados as decisões tomadas pelos conselhos municipais de saneamento, no âmbito da Lei nº 11.445/07. Também são apresentados os principais modelos e propostas para contornar tais riscos, assim como o que se espera da regulação e controle social dos serviços de saneamento.

II.3.4 Experiências nacionais e internacionais de participação e controle social na regulação dos serviços de saneamento básico

Parte do produto que segue em desenvolvimento, porém, como experiência nacional, destaca-se a ARCE e o controle social no estado do Ceará.

Também são apresentados um breve background e a atual situação da participação e controle social no âmbito da América Latina e Caribe. Principais dificuldades, problemas comuns e relacionados e oportunidades baseadas em países como Estados Unidos e Reino Unido.

II.3.5 Diagnóstico do controle social em cada agência beneficiada

AGERSA

A partir do website da agência, levantou-se inicialmente as informações existente nos diretórios de Ouvidoria, Consultas e Audiências públicas, Conselhos de Saneamento e Regulação e outras formas de comunicação.

A AGERSA forneceu arquivos adicionais para análise, visando a complementação do que foi encontrado no site. Atas de audiências e consultas, faturas, avisos de audiências e consultas, fotos e relatórios de reclamações foram disponibilizados pela agência, permitindo assim um diagnóstico mais completo do funcionamento dos mecanismos de controle social dentro da agência.

Não foram realizadas reuniões, dando-se o contato apenas via e-mail e através do website.

AGEPAN

A partir do website da agência, levantou-se inicialmente as informações existente nos diretórios de Ouvidoria, Consultas e Audiências públicas, Conselhos de Saneamento e Regulação e outras formas de comunicação.

Sempre que disponíveis, foram analisadas Atas, relatórios de audiência e consultas públicas, relatórios de ouvidoria e de reclamação e quaisquer outros arquivos considerados relevantes para diagnóstico dos respectivos mecanismos de controle social.

Não foram encontradas informações a respeito dos conselhos de saneamento e regulação, e, apesar de solicitado, a AGEPAN ainda não enviou arquivos complementares, limitando o diagnóstico ao que está apresentado no site da agência, já que não foram realizadas reuniões.

ARIS

A partir do website da agência, levantou-se inicialmente as informações existente nos diretórios de Ouvidoria, Consultas e Audiências públicas, Conselhos de Saneamento e Regulação e outras formas de comunicação.

Sempre que disponíveis, foram analisadas Atas, relatórios de audiência e consultas públicas, relatórios de ouvidoria e de reclamação e quaisquer outros arquivos considerados relevantes para diagnóstico dos respectivos mecanismos de controle social.

Não foram encontradas informações a respeito do conselho de saneamento, e, apesar de solicitado, a ARIS ainda não enviou arquivos que possam complementar o diagnóstico, limitando o mesmo ao que está apresentado no site da agência.

ARES/PCJ

A partir do website da agência, levantou-se inicialmente as informações existente nos diretórios de Ouvidoria, Consultas e Audiências públicas, Conselhos de Saneamento e Regulação e outras formas de comunicação.

Sempre que disponíveis, foram analisadas Atas, relatórios de audiência e consultas públicas, relatórios de ouvidoria e de reclamação e quaisquer outros arquivos considerados relevantes para diagnóstico dos respectivos mecanismos de controle social.

Não foram encontradas informações a respeito das consultas públicas e do conselho de saneamento, e, apesar de solicitado, a ARES/PCJ ainda não enviou arquivos complementares, limitando o diagnóstico ao que está disponível no website da agência.

II.3.6 Referências Bibliográficas

CAMPOS, César Augusto. A participação e o controle social nas Agências Reguladoras de Saneamento Básico. Brasília, Novembro, 2013. P. 127. Dissertação (Mestrado em Saúde Pública) - Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Rouca, ENSP. Disponível em: <<http://bvssp.iciet.fiocruz.br/lildbi/docsonline/get.php?id=3966>>. Acesso em: 14 Jun. 2016.

FREITAS, Juarez. O Controle dos Atos Administrativos e os princípios fundamentais, 2009. In CAMPOS, César Augusto. A participação e o controle social nas Agências Reguladoras de Saneamento Básico. Brasília, Novembro, 2013. P. 7.

JÚNIOR, Alceu C.G.; XIMENES, Marfisa M.F. Regulação: controle social na prestação de serviços de água e esgoto. Fortaleza: Pouchain Ramos, 2007. Disponível em: <http://www.aesabesp.org.br/arquivos/livro_controlesocial.pdf>. Acesso em: 14 Jun. 2016.

VARGAS, Marcelo Coutinho. Regulação e Controle Social dos Serviços Urbanos no Brasil: dilemas de implementação no saneamento brasileiro. Disponível em: <<http://www.anppas.org.br/encontro4/cd/ARQUIVOS/GT12-243-61-20080506111717.pdf>>. Acesso em: 14 Jun. 2016.

Destacam-se as obras:

Regulação: controle social na prestação de serviços de água e esgoto, 2007. Utilizada praticamente em todos os tópicos do produto até o momento, exceto ao que se relaciona as informações acerca das agências AGERSA, AGEPAN, ARIS e ARES/PCJ.

Dissertação de mestrado: A participação e o controle social nas Agências Reguladoras de Saneamento Básico. Brasília, novembro, 2013.

II.4 Ação IV – Modelagem econômico-financeira

A modelagem econômico-financeira consiste em representar, em modelos, a realidade econômico-financeira subjacente dos prestadores regulados pela entidade reguladora.

Segundo o Termo de Referência, esta ação corresponde à “avaliação econômico-financeira da prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, considerando cada município individualmente e também o conjunto dos municípios, quando o prestador de serviços atender a dois ou mais municípios. A avaliação deve ser feita por meio de metodologia que considere os fatores que, ao longo do tempo, foram responsáveis pela situação da prestação dos serviços, e utilize-os como base para a identificação de ações prioritárias a serem implementadas, e para o estabelecimento de metas e a elaboração de projeções da situação futura. O modelo de simulações deve considerar o aspecto dinâmico do desenvolvimento do prestador (melhoria de sua eficiência), esperável em decorrência da implementação de ações prioritárias propostas, traduzindo custos e benefícios em metas e indicadores de desempenho ao longo do período de projeção, correlacionando assim os referidos indicadores a critérios de viabilidade da prestação dos serviços e também de elegibilidade para diferentes Programas de investimento, e por consequência possibilitando a definição de um plano de ações e investimentos a ser executado pelo prestador de serviços. Devem ser consideradas as diretrizes, objetivos, propostas e metas do Plano Municipal de Saneamento Básico, bem como os termos do contrato de delegação dos serviços, quando os mesmos existirem”.

Ainda segundo o Termo de Referência, “A denominação “econômico-financeira” deve-se ao fato de se considerar a viabilidade do prestador sob dois aspectos: (i) avaliação econômica do ponto de vista privado, que considera todos os custos e benefícios afetos ao prestador (e não à sociedade como um todo) e envolvidos em sua atividade

independentemente de como esta será financiada, e (ii) avaliação financeira, que considera o equacionamento dos recursos financeiros (próprios, empréstimos, aporte do governo e outros) necessários ao desenvolvimento da atividade e à realização dos investimentos previstos, bem como ao equilíbrio do fluxo de caixa.”

II.4.1 O papel da modelagem

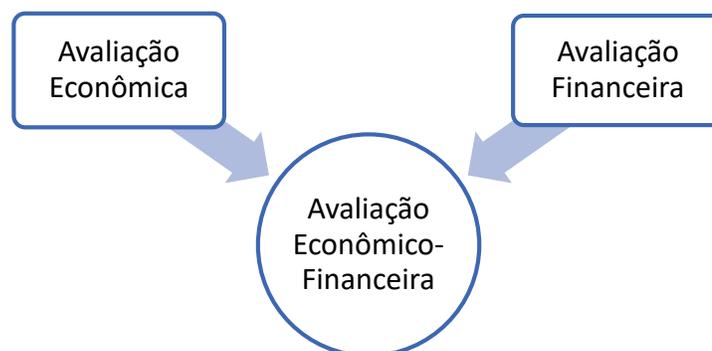
A lei no. 11.445/2007 estabeleceu no seu art. 11 como uma das condições de validade dos contratos que tenham por objeto a prestação de serviços públicos de saneamento básico:

II - a existência de estudo comprovando a viabilidade técnica e econômico-financeira da prestação universal e integral dos serviços, nos termos do respectivo plano de saneamento básico;

Este artigo, portanto, torna legalmente exigível o uso da modelagem econômico-financeira para validar os contratos que tenham por objetivo a prestação do serviço de saneamento básico, razão para se realizar a avaliação econômico-financeira das operações reguladas. Ademais, a modelagem também é relevante para outras finalidades, como a definição de tarifas adequadas para a prestação deste serviço.

O Termo de Referência informa que “a denominação “econômico-financeira” deve-se ao fato de se considerar a viabilidade do prestador sob dois aspectos:

1. avaliação econômica do ponto de vista privado, que considera todos os custos e benefícios afetos ao prestador (e não à sociedade como um todo) e envolvidos em sua atividade independentemente de como esta será financiada, e
2. avaliação financeira, que considera o equacionamento dos recursos financeiros (próprios, empréstimos, aporte do governo e outros) necessários ao desenvolvimento da atividade e à realização dos investimentos previstos, bem como ao equilíbrio do fluxo de caixa.”



Sob o aspecto específico da avaliação econômica, as considerações serão baseadas nos conceitos fundamentais da literatura de microeconomia, sobretudo aqueles que compõem a teoria da firma, estrutura de mercados e externalidades e bens públicos. Em outras palavras, estarão presentes temas que vão da estrutura de custos do prestador de serviços (custo de capital e custos operacionais) às externalidades geradas com a implementação/expansão do serviço de abastecimento de água e coleta e tratamento de esgoto sobre a população (redução das despesas com saúde, por exemplo).

Sob o aspecto da avaliação financeira, serão considerados os aspectos relacionados ao tamanho da necessidade de recursos financeiros para viabilizar a prestação do serviço, assim como a estrutura de capital mais adequada em função da disponibilidade (e do custo) das fontes de financiamento vis-à-vis o custo de oportunidade do capital e dos riscos envolvidos (riscos de liquidez, de mercado, de crédito e regulatório/institucional/jurídico).

A combinação resulta na avaliação quantitativa (e qualitativa) da sustentabilidade econômico-financeira da prestação do serviço de saneamento básico, necessária para atender o item II do art. 11 da lei no. 11.445/2007.

Além disso, a modelagem permite antecipar (ou projetar) como os ganhos de eficiência se refletem na formação do preço. A lei 11.445/2007 prevê inclusão de metas progressivas e graduais para ganhos de eficiência e uso racional da água. Os ganhos de eficiência são compartilhados entre o prestador do serviço de saneamento básico e os consumidores, através das revisões tarifárias, objeto da ação V.

O Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB) e suas revisões podem influenciar (positiva ou negativamente) a avaliação econômico-financeira de determinado projeto. Verifica-se, assim, um risco de que, eventualmente, um determinado plano estar

superestimado, implicando em necessidade de investimento maior do que o necessário e, conseqüentemente, pressionar a tarifa média adequada para viabilizar a operação.

II.4.2 A literatura técnica sobre modelagem

A modelagem econômico-financeira é objeto de atenção na literatura acadêmica. Finnerty (2007) trata os diversos temas relevantes na análise de viabilidade de projetos, desde aspectos como a viabilidade técnica e econômica, além dos diversos riscos associados (financeiro, econômico, político/regulatório/jurídico).

Dentre os autores brasileiros, Bonomi e Malvessi (2002) trazem contribuições ao debate tratando dos aspectos legais, como o ambiente regulatório e a lei aplicável aos contratos. Mais especificamente na área de saneamento no Brasil, Galvão Jr., Melo, Monteiro et. al (2013) debatem sobre diversos temas que podem ser resolvidos ou melhor avaliados através da modelagem econômico-financeira, como produtividade e eficiência econômica e remuneração e custo do capital.

Em linhas gerais, a elaboração de um estudo de viabilidade econômico-financeiro prevê as seguintes etapas, segundo Finnerty (2007) e esquematizado na figura a seguir:

Figura 15 – Etapas típicas de um Estudo de Viabilidade



Fonte: OHIRA, T.H.; MONTEIRO, E.R.; DIETRICH, J.L.; TUROLLA, F.A.. A nova concepção do estudo de viabilidade em saneamento e sua implementação.

1. Viabilidade Técnica: análise das condições físicas e ambientais do projeto, inclusive considerando futura expansão;
2. Viabilidade Jurídica: arranjo institucional e contratual;
3. Viabilidade Social do Projeto: mecanismos de inclusão social e gestão participativa;
4. Premissas: base de ativos, custo operacional, custo do capital, fontes de financiamento, garantias e tarifa requerida;
5. Projeção de Resultados: VPL, fluxo de caixa, prazo de retorno (payback) e TIR;
6. Análise de Riscos: riscos de conclusão, de desempenho, de mercado, políticos e jurídicos
7. Análise de Sensibilidade: atrasos/interrupções na execução, alterações nas condições econômicas (custos e demais preços), ambiente regulatório.

Outros aspectos conceituais envolvem a definição de:

- i. Fluxo de Caixa Livre (FCL): engloba, em geral, receitas, custo de operação (OPEX), depreciação, impostos, investimentos (CAPEX) e necessidade de investimento de giro;
- ii. Custo Médio Ponderado do Capital (WACC): ponderação entre o retorno requerido pelo acionista (capital próprio) e o retorno requerido pelo capital de terceiro (financiador);
- iii. Valor Presente Líquido (VPL): obtido pela diferença entre entradas de caixa (receitas) e saídas de caixa (OPEX, CAPEX e impostos), descontado por uma determinada taxa de juros;
- iv. Taxa Interna de Retorno (TIR): taxa que iguala o VPL a zero.

Por fim, aspectos mais genéricos, critérios para diferenciar os custos gerenciáveis (OPEX, CAPEX e custo do capital) dos custos não gerenciáveis (por exemplo, impostos e taxa de câmbio).

II.4.3 Situação de cada agência no tocante à modelagem

Estão agendadas oficinas com as três agências que receberão a assistência técnica relacionada ao item IV, avaliação econômico-financeira. Algumas já usam esses recursos, outras têm interesse em refinar/melhorar os critérios usados. As oficinas serão

a fase de coleta de informações, como modelos usados no momento presente, além de capturar as demandas existentes para inclusão na modelagem, de tal forma que melhore a métrica para avaliar a sustentabilidade econômico-financeira do projeto, de tal forma que o prestador do serviço, a agência reguladora e todos os membros da sociedade se apropriem o máximo das externalidades positivas geradas.

Em reunião virtual prévia com dois analistas da ARES-PCJ, Lucas Candido dos Santos e Geyse Renata Zonzini, em 19 de setembro de 2016, foram discutidos os objetivos da Ação, de forma a melhor orientar a preparação da Oficina respectiva nas três agências beneficiárias. Alguns pontos tratados nessa reunião incluíram:

- i. Objetivos do trabalho frente à formação dos elementos econômico-financeiros necessários ao trabalho de regulação tarifária, particularmente no contexto de utilização de fórmula paramétrica no cálculo de tarifa média necessária e seus componentes. No caso da ARES-PCJ, há elementos sobre a experiência da agência em Oliveira, Brochi e Gravina (2016).
- ii. Questões sobre o tratamento regulatório da depreciação dos prestadores, considerando os seus diversos tipos institucionais
- iii. Questões sobre a Contabilidade Regulatória, incluindo: qual o tratamento ideal e o que deve ser considerado como OPEX, base de ativos e depreciação para fins de remuneração. Pontua-se também em quais aspectos (se existir), a contabilidade regulatória pode ser conflitante com as demais métricas contábeis (US GAAP, BR GAAP e IFRS)? Se há diferenças, como isso pode ser melhor endereçado para evitar distorções substanciais? Este ponto guarda relação com o Estudo Técnico específico de Contabilidade Regulatória. Será relevante trabalhar as questões de Contabilidade Regulatória conforme os vários tipos de prestadores, públicos e privados, considerando as mudanças recentes na contabilidade pública.
- iv. Questões sobre o tratamento regulatório das provisões, especialmente a Provisão para Devedores Duvidosos (PDD), além da eficiência na arrecadação e na inadimplência
- v. Questões sobre a certificação dos ativos que integrarão a base de ativos, que já estão sendo tratadas no âmbito da Ação I (Normativos) e que serão retomadas no

contexto desta Ação. Discute-se também como diferenciar os ativos existentes dos novos.

- vi. Questões sobre a validação e acompanhamento dos investimentos (CAPEX)
- vii. Projeções de indicadores, particularmente o uso de índice de preços para atualização do fluxo de caixa em bases mensais, considerando as datas-base de reajuste de pessoal.
- viii. Uso de ferramentas de benchmarking para uma parametrização dos elementos relevantes para o tratamento regulatório.

Detalha-se a seguir, a literatura revisada até o presente momento:

Artigos Técnicos:

OLIVEIRA, D.D.. Relatório RA-07 – Plano de Ação: Nota Técnica – Modelagem Financeira. Plano Municipal de Saneamento Básico de Joinville, 2011;

Estudo Técnico 06 – Modelo Regulatório: Proposta de Modelagem Tarifária. Companhia de Saneamento do Tocantis, 2014;

PEIXOTO, J.B. (Org.). Gestão econômico-financeira no setor de saneamento. Ministério da Saúde, Fundação Nacional da Saúde, 2ª. ed, 2014.

Livros Técnicos:

GALVÃO JR, A.C.; MAIA MELO, A.J.; P.MONTEIRO, M.A., (Org.). Regulação do saneamento básico. 1. ed. Barueri: Editora Manole Ltda., 2013. 420 p.;

SENNES, R.; LOHBAUER R.M.; M.SANTOS, R.M.; KOHLMANN, G.B.; BARATA, R.S.; (Coord.). Novos Rumos para a Infraestrutura: Eficiência, Inovação e Desenvolvimento. 1. ed. São Paulo: Lex Editora S.A., 2014. 430p;

FINNERTY, J.D.. Project Finance: Asset-Based Financial Engineering. 1. ed. USA: John Wiley & Sons, Inc., 2007. 476p;

BONOMI, C.A.; MALVESSI O.. Project Finance no Brasil: fundamentos e estudos de caso. 2. ed. São Paulo: Editora Atlas S.A., 2004. 396p;

DOS ANJOS JR., A.H.. Gestão estratégica do saneamento. 1. ed. Barueri: Editora Manole Ltda., 2011. 187p.

OLIVEIRA, C. R. ;BROCHI, D, F.; GRAVINA, C. R. Regulação do Saneamento Básico: 5 anos de experiência da ARES-PCJ. São Paulo: Essencial Editora, 2016.

Congressos:

OHIRA, T.H.; MONTEIRO, E.R.; DIETRICH, J.L.; TUROLLA, F.A.. A nova concepção do estudo de viabilidade em saneamento e sua implementação. In: VII CONGRESSO BRASILEIRO DE REGULAÇÃO, Brasília, 2011.

Legislação:

BRASIL. Lei nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007. Estabelece diretrizes nacionais para saneamento básico. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 5 de janeiro de 2007.

II.5 Ação V – Estrutura tarifária e revisão tarifária

A regulação tarifária consiste em elemento de grande importância para atuação eficiente do Estado na correção de importantes falhas de mercado existentes no setor de saneamento, viabilizando o cumprimento de objetivos como eficiência e cobertura adequada.

A lei no. 11.445/2007, art. 29, prevê que

“os serviços públicos de saneamento básico terão a sustentabilidade econômico-financeira assegurada, sempre que possível, mediante remuneração pela cobrança dos serviços:

I – de abastecimento de água e esgotamento sanitário: preferencialmente na forma de tarifas e outros preços públicos, que poderão ser estabelecidos para cada um dos serviços ou para ambos conjuntamente”

Segundo o Termo de Referência, “ a avaliação tarifária e proposta de estrutura de tarifas devem obedecer às diretrizes estabelecidas na Lei 11.445/2007, em especial no que se

refere ao Capítulo VI – Dos Aspectos Econômicos e Sociais. Segundo o art. 38 da Lei, os objetivos das revisões tarifárias são os de reavaliar as condições da prestação dos serviços e as tarifas praticadas. Para tanto podem ser estabelecidos mecanismos tarifários de indução à eficiência, inclusive fatores de produtividade, assim como de antecipação de metas de expansão e qualidade dos serviços. Os fatores de produtividade podem ser definidos com base em indicadores de outros prestadores de serviços de saneamento ou a partir dos termos da Lei, condição que inclui a adoção de benchmarks de nível nacional ou internacional.

No tocante às metodologias, parâmetros e mecanismos para implantação de sistema de cálculo dos valores das tarifas, além do modelo e estrutura tarifária adequados, deverão ser abordadas as questões relativas à atualização tarifária, destacando as bases conceituais, os procedimentos e as vantagens e desvantagens da adoção de mecanismos de atualizações periódicas das tarifas, objetivando oferecer para os reguladores soluções satisfatórias para a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro da prestação dos serviços. Entre as questões a serem abordadas destacam-se as relativas a reajustes automáticos anuais baseados em indicadores de preços aplicáveis ao setor; revisões periódicas (intervalos de alguns anos) por ajustes de preços e outros fatores de mercado que afetem os custos dos serviços; revisões periódicas por mudanças estruturais associadas a alterações no nível de eficiência dos prestadores; revisões extraordinárias associadas a mudanças normativas ou decisões do Poder Público que afetem os custos do serviço.

Também, como parte da avaliação, devem ser considerados os subsídios, seja por meio de revisão da situação existente ou da proposição de novo modelo, considerando a concepção e implantação das políticas e mecanismos de gestão de subsídios, formulando procedimentos e critérios a serem adotados e tendo como referência uma síntese de sistemas similares implantados no Brasil ou em outros países, analisando cada alternativa proposta no que tange a sua concepção integral, os requisitos legais e os instrumentos jurídico-administrativos para sua implantação e funcionamento.”

II.5.1 Estrutura tarifária

De acordo com o §1º, do art. 29,

“a instituição das tarifas, preços públicos e taxas para os serviços de saneamento básico observará as seguintes diretrizes:

I – prioridade para atendimento das funções essenciais relacionadas à saúde pública;

II – ampliação do acesso dos cidadãos e localidades de baixa renda aos serviços;

III – geração dos recursos necessários para realização dos investimentos, objetivando o cumprimento das metas e objetivos do serviço;

IV – inibição do consumo supérfluo e do desperdício de recursos;

V – recuperação dos custos incorridos na prestação do serviço, em regime de eficiência;

VI – remuneração adequada do capital investido pelos prestadores dos serviços;

VII – estímulo ao uso de tecnologias modernas e eficientes, compatíveis com os níveis exigidos de qualidade, continuidade e segurança na prestação dos serviços;

VIII – incentivo à eficiência dos prestadores dos serviços.

Além disso, o art. 30 informa que:

“a estrutura de remuneração e cobrança dos serviços públicos em saneamento básico poderá levar em consideração os seguintes fatores:

I – categorias de usuários distribuídas por faixas ou quantidades crescentes de utilização ou de consumo;

III – quantidade mínima de consumo ou de utilização do serviço...;

IV – custo mínimo necessário para disponibilidade do serviço em quantidade e qualidade adequadas;

V – ciclos significativos de aumento da demanda dos serviços, em períodos distintos; e

VI – capacidade de pagamento dos consumidores.”

Segundo Melo e Turolla (em Galvão Jr. et al), “o processo de definição do nível da tarifa de serviços de saneamento básico envolve uma análise de investimentos, Esta definição deve levar em consideração o volume dos investimentos a serem realizados pelo prestador, os padrões de fornecimento que se acordam, os subsídios externos a serem praticados, além de todos os demais atributos com impacto em custos”

Existem dois modelos de regulação tarifária: regulação pelo custo e regulação pelo preço. Na regulação pelo custo, também conhecida como regulação pela taxa de retorno, a tarifa é definida com base nos custos que o prestador de serviços incorre. A vantagem deste modelo está na sustentabilidade do negócio, pois a tarifa é adaptada às variações nas condições ao longo do tempo. Contudo, é um modelo que pode estimular investimentos desnecessários e/ou desestimular a eficiência operacional, criando inchaço na estrutura de custos e, conseqüentemente, resultando em tarifas elevadas para atender a condição de recuperação dos custos.

Na regulação pelo preço, ou regulação por incentivos, os custos não são considerados. Assim, o prestador de serviços auferir lucro apenas se obter ganhos de produtividade. Isso cria um incentivo para a busca por eficiência operacional, desestimula investimentos desnecessários e reduz o custo para o regulador, pois o ciclo tarifário nesse caso é mais longo comparativamente ao modelo de regulação pelo custo. No entanto, a obsessão em manter o custo reduzido pode custar a qualidade do serviço. Ademais, pode estimular a alavancagem, dado que, em geral, o custo do capital de terceiros é menor comparativamente ao custo do capital próprio.

§2º Nos casos de serviços prestados mediante contratos de concessão ou de programa, as normas previstas no inciso III do caput deste artigo deverão prever:

II – a inclusão, no contrato, das metas progressivas e graduais de expansão dos serviços, de qualidade, de eficiência e de uso racional da água, da energia e de outros recursos naturais, em conformidade com os serviços a serem prestados.

IV – as condições de sustentabilidade e equilíbrio econômico-financeiro da prestação dos serviços, em regime de eficiência, incluindo:

- a) O sistema de cobrança e a composição de taxas e tarifas
- b) A sistemática de reajustes e de revisões de taxas e tarifas
- c) A política de subsídios

II.5.2 Revisão tarifária

Segundo Melo e Turolla (em Galvão Jr. et al), “uma vez definida a tarifa dos serviços, há uma decisão importante sobre as mudanças da tarifa nominal, tanto para atualização monetária da estrutura de receitas ante a evolução de custos, quanto para a criação de instrumentos indutores de ganhos de produtividade à disposição do regulador. Tais mudanças constituem decisão de natureza regulatória e tipicamente acontecem em duas ocasiões, que podem ser chamadas de eventos tarifários:”

- Reajuste tarifário: atualização monetária, normalmente realizada com periodicidade definida, e pode seguir um índice de inflação estabelecido previamente. A ressalva é que este índice não tenha relação com as variações no custo do prestador do serviço, pois isso estimularia a ineficiência operacional. Segundo o art. 37 da Lei 11.445/2007, “os reajustes de tarifas de serviços públicos

de saneamento básico serão realizados observando-se o intervalo mínimo de 12 (doze) meses, de acordo com as normas legais, regulamentares e contratuais.”

- Revisão tarifária: é o principal instrumento de incentivo à eficiência do prestador do serviço de saneamento básico. Eventualmente, pode corrigir os desvios decorrentes de reajustes tarifários baseados em índices que não refletem apropriadamente os custos do operador do serviço.

De acordo com o art. 38 da lei 11.445/2007,

“as revisões tarifárias compreenderão a reavaliação das condições da prestação dos serviços e das tarifas praticadas e poderão ser:

I – periódicas, objetivando a distribuição dos ganhos de produtividade com os usuários e a reavaliação das condições de mercado.

II – extraordinárias, quando se verificar a ocorrência de fatos não previstos no contrato, fora do controle do prestador de serviços, que alterem o seu equilíbrio econômico-financeiro.

§1º As revisões tarifárias terão suas pautas definidas pelas respectivas entidades reguladoras, ouvidos os titulares, os usuários e os prestadores de serviços.

§2º Poderão ser estabelecidos mecanismos tarifários de indução à eficiência, inclusive fatores de produtividade, assim como de antecipação de metas de expansão e qualidade dos serviços.

§3º Os fatores de produtividade poderão ser definidos com base em indicadores de outras empresas do setor.

§4º A entidade de regulação poderá autorizar o prestador de serviços a repassar aos usuários

custos e encargos tributários não previstos originalmente e por eles não administrados, nos termos da Lei nº 8.987 de 13 de fevereiro de 1995”

Pontos que merecem destaque:

“Art. 42. Os valores investidos em bens reversíveis pelos prestadores constituirão créditos perante o titular, a serem recuperados mediante a exploração dos serviços, nos termos das normas regulamentares e contratuais e, quando for o caso, observada a legislação pertinente à sociedade por ações. “

“§2º Os investimentos realizados, os valores amortizados, a depreciação e os respectivos saldos serão anualmente auditados e certificados pela entidade reguladora”

“§3º Os créditos decorrentes de investimentos devidamente certificados poderão constituir garantia de empréstimos aos delegatários, destinados exclusivamente a investimentos nos sistemas de saneamento objeto do respectivo contrato”

II.5.3 Situação de cada agência no tocante à regulação tarifária

Estão agendadas oficinas com as duas agências que receberão a assistência técnica relacionada à ação V, estrutura e revisão tarifária. As oficinas serão a fase de coleta de informações, como modelos usados no momento presente, além de capturar as demandas existentes na revisão e no reajuste de tarifas, de tal forma que o prestador do serviço, a agência reguladora e todos os membros da sociedade se apropriem o máximo das externalidades positivas geradas.

Detalha-se a seguir, a literatura revisada até o presente momento:

Artigos Técnicos:

OLIVEIRA, D. D. Relatório RA-07 – Plano de Ação: Nota Técnica – Modelagem Financeira. Plano Municipal de Saneamento Básico de Joinville, 2011;

Estudo Técnico 06 – Modelo Regulatório: Proposta de Modelagem Tarifária. Companhia de Saneamento do Tocantis, 2014;

PEIXOTO, J.B. (Org.). Gestão econômico-financeira no setor de saneamento. Ministério da Saúde, Fundação Nacional da Saúde, 2ª. ed, 2014.

Livros Técnicos:

GALVÃO JR, A.C.; MAIA MELO, A.J.; P.MONTEIRO, M.A., (Org.). Regulação do saneamento básico. 1. ed. Barueri: Editora Manole Ltda., 2013. 420 p.;

SENNES, R.; LOHBAUER R.M.; M.SANTOS, R.M.; KOHLMANN, G.B.; BARATA, R.S.; (Coord.). Novos Rumos para a Infraestrutura: Eficiência, Inovação e Desenvolvimento. 1. ed. São Paulo: Lex Editora S.A., 2014. 430p;

DOS ANJOS JR., A.H.. Gestão estratégica do saneamento. 1. ed. Barueri: Editora Manole Ltda., 2011. 187p.

OLIVEIRA, C. R. ;BROCHI, D, F.; GRAVINA, C. R. Regulação do Saneamento Básico: 5 anos de experiência da ARES-PCJ. São Paulo: Essencial Editora, 2016.

Congressos:

OHIRA, T.H.; MONTEIRO, E.R.; DIETRICH, J.L.; TUROLLA, F.A.. A nova concepção do estudo de viabilidade em saneamento e sua implementação. In: VII CONGRESSO BRASILEIRO DE REGULAÇÃO, Brasília, 2011.

Legislação:

BRASIL. Lei nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007. Estabelece diretrizes nacionais para saneamento básico. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 5 de janeiro de 2007.

II.6 Ação VI - Regulação da qualidade do serviço

A ação VI (Regulação da qualidade de serviço) está na 1ª Etapa, denominada Pesquisa Bibliográfica Documental, que compreenderá dois momentos: (i) o de compilação do material disponível em manuais técnicos, normas ISO, revistas técnicas especializadas, trabalhos científicos, sítios na internet etc.; e (ii) o de fichamento, que consiste no registro das observações consideradas pertinentes, na leitura e análise do material pesquisado.

Está em desenvolvimento a atividade de coleta de informações por meio de pesquisa bibliográfica-documental, tendo como base os registros escritos existentes sobre o tema. Quanto à pesquisa bibliográfica, as ações estão concentradas na revisão da literatura, na pesquisa e consulta de referências teóricas publicadas e comentadas. Quanto à pesquisa documental, a pesquisa e consulta está sendo realizada considerando documentos não publicados. Esta última se faz para conhecer os detalhes não publicados dos sistemas de fiscalização tais como os modelos de avaliação, os procedimentos internos de fiscalização e de monitoramento da qualidade da prestação dos serviços em agências consideradas como referência, seja no setor de saneamento, seja em outros setores de serviços de utilidade pública.

Atua-se também na revisão da experiência de agências reguladoras no país e no exterior, tais como da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará – ARCE, Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais - ARSAE-MG, da Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento – ARIS, Santa Catarina, da Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo – ARSESP, do Instituto Regulador de Águas e Resíduos (IRAR) e da Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (EPSAR), ambos de Portugal.

Os itens a seguir apresentam pontos preliminarmente levantados na Etapa 1.

Temas (Ações)

Atividade: Pesquisa bibliográfica e documental sobre sistemas de fiscalização tais como os modelos de avaliação, os procedimentos internos de fiscalização e de monitoramento da qualidade da prestação dos serviços.

Objetivo: Identificar/sistematizar os sistemas de fiscalização com foco nos serviços de saneamento básico, bem como em outros serviços de utilidade pública; analisar a situação atual dos sistemas de fiscalização no âmbito das Agências Reguladoras que atuam em saneamento básico, identificando os instrumentos e práticas atualmente adotadas, as lacunas existentes e possíveis cenários futuros;

Metodologia: Levantamento de documentos, estudos, relatórios, referentes a mecanismos de fiscalização das Agências Reguladoras.

Detalha-se a seguir, a literatura revisada até o presente momento:

Manuais e Guias Técnicos:

ALEGRE, H. et al. Indicadores de Desempenho para Serviços de Abastecimento de Água. Tradução e adaptação de DUARTE, P. et al. London: International Water Association (IWA), Instituto Regulador de Águas e Resíduos (IRAR) e Laboratório Nacional de Engenharia Civil (LNEC), 2004. 277 p.;

ALEGRE, H. et al. Guia de avaliação da qualidade dos serviços de águas e resíduos prestados aos utilizadores. Lisboa: Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (EPSAR) e Laboratório Nacional de Engenharia Civil (LNEC), 2010. 258 pág.;

ARCE. Manual de Indicadores de Performance para o Setor de Saneamento. Fortaleza: Consórcio EBES, Ltda./OPTIMALE, 2011. 84 p.;

ARSESP. Manual de Fiscalização Técnico Operacional. São Paulo: ARSESP, 2013. 23 pág.;

Artigos Técnicos:

ASHLEY, R.; HOPKINSON, P. Sewer systems and performance indicators: into the 21st century. Elsevier, University of Bradford, UK, Urban Water 4, p. 123-135, 2002;

HOLT, Lynne. Utility service quality - Telecommunications, electricity, water. Elsevier, University of Florida, USA, Utilities Policy 13, p. 189-200, 2005;

MARQUES, R. C. A yardstick competition model for Portuguese water and sewerage services regulation. Elsevier, University of Lisbon, Portugal, Utilities Policy 14, p. 175-184, 2006;

SPERLING, T. L; SPERLING, M. V. Proposição de um sistema de indicadores de desempenho para avaliação da qualidade dos serviços de esgotamento sanitário. Eng Sanit Ambient, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, v.18, n.4, p. 313-322, 2013;

Livros Técnicos:

GALVÃO JR, A.C.; DA SILVA, A. C., (Org.). Regulação: Indicadores para a prestação de serviços de água e esgoto. 1. ed. Fortaleza: Expressão Gráfica Ltda., 2006. v. 1. 201p.;

GALVÃO JR, A.C.; et al. Regulação: procedimentos de fiscalização em sistema de abastecimento de água. 1. ed. Fortaleza: Expressão Gráfica Editora Ltda/ARCE, 2006. v. 1. 160p.

Congressos:

DA SILVA, A. C. Aplicação de Indicadores para Regulação da Qualidade dos Serviços de Abastecimento de Água (Estudo de Caso). In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ENGENHARIA SANITÁRIA E AMBIENTAL, 24º., Belo Horizonte, 2007;

Instituto Regulador de Águas e Resíduos. Aspectos técnicos da regulação de serviços de águas e resíduos em Portugal. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE REGULAÇÃO, V., Recife, 2007;

MARQUES, R. C. O uso de benchmarking na regulação dos serviços públicos. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE REGULAÇÃO, V., Recife, 2007.

RENNÓ, C. R. A. Os Impactos da ISO 24.500 na Gestão dos Serviços de Saneamento na América Latina. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ENGENHARIA SANITÁRIA E AMBIENTAL, 24º. Belo Horizonte, 2007;

Seminários, Workshop, Cursos, Palestras e outros eventos:

- CAMARGO, S. A. Indicadores – Guia Referencial para a Medição do Desempenho – GRMD. In: SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE SANEAMENTO, 3º. CONFERÊNCIA REGIONAL DOS PLANOS DE SANEAMENTO, 1º. Novo Hamburgo, 2013;
- ALEGRE, H. Indicadores de desempenho e a sua aplicação na gestão de serviços de abastecimento de água urbanos. International Water Association. Coimbra, 2013;
- ROCHA, C. L. Implementação de Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB). In: Reunião Câmara Técnica de Saneamento – CTSAN. 2013;
- DE CARVALHO, B. E. F. C. A avaliação da prestação de serviços de abastecimento de água independe da perspectiva do avaliador, se usuário ou prestador? In: WORKSHOP APRESENTAÇÃO DAS CAPACIDADES E PERCEPÇÕES SOBRE O EXERCÍCIO DA REGULAÇÃO NO SETOR DE SANEAMENTO BÁSICO. Brasília, 2013;
- DA SILVA, A. C. Indicadores da Prestação dos Serviços. In: WORKSHOP NORMATIZAÇÃO. Fortaleza, 2008;
- CORTON. M. L. Indicadores de Calidad Del Proceso Regulatorio. In: REUNIÓN ANUAL DE ADERASA, V. Gramado, 2005;
- DE MELO, B. A. C. Indicadores ABAR. In: Câmara Técnica de Saneamento Básico Associação Brasileira de Agências de Regulação. Salvador, 2015;
- XIMENES, M. M. A. D. Palestra: Indicadores de Desempenho: Utilizando indicadores de desempenho para garantir o controle da prestação dos serviços de saneamento: experiência de agência reguladora. São Paulo, 2006;
- GALVÃO JR, A.C. A Padronização da Regulação entre as Agências. São Paulo, 2012;
- GALVÃO JR, A.C. Indicadores para Regulação dos Serviços. In: Curso de Regulação da Prestação de Serviços de Água e Esgoto. ABES-SP. São Paulo, 2006;

MARTIN, A. S. SNIS – Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento. SEMINÁRIO INTERNACIONAL DE SANEAMENTO, 3º. CONFERÊNCIA REGIONAL DOS PLANOS DE SANEAMENTO, 1º. Novo Hamburgo, 2013;

MOLINARI, A. Os indicadores e a regulação por comparação: experiências internacionais. OFICINA INTERNACIONAL SOBRE INDICADORES PARA REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO NO BRASIL. Fortaleza, 2006;

MOLINARI, A. Os indicadores de Desempenho de ADERASA e suas aplicações. OFICINA INTERNACIONAL SOBRE INDICADORES PARA REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO NO BRASIL. Fortaleza, 2006;

SILVA, R. T. Aspectos conceituais e teóricos no uso de indicadores. OFICINA INTERNACIONAL SOBRE INDICADORES PARA REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO NO BRASIL. Fortaleza, 2006;

XIMENES, M. M. A. D. Palestra: A perspectiva da ABAR para a utilização dos indicadores na regulação dos serviços. OFICINA INTERNACIONAL SOBRE INDICADORES PARA REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO NO BRASIL. Fortaleza, 2006;

Legislação:

BRASIL. Lei nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007. Estabelece diretrizes nacionais para saneamento básico. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 5 de janeiro de 2007.

II.7 Ação VII – Sistema de Informações

A função do Sistema de Informações (SI) é organizar o fluxo de informações das Agências de Regulação para agilizar o processo de coleta, armazenamento e análise de dados. A partir das informações coletadas, analisadas e publicadas, a sociedade poderá ter maior transparência nas atividades e nos serviços prestados por essas agências.

A Ação VII contempla dois produtos:

- Produto VII.1 – Projeto técnico-conceitual do sistema, com detalhamento dos módulos, modelos a serem empregados, informações e indicadores;

- Produto VII.2 – Sistema de informática desenvolvido, incluindo aplicativos, banco de dados e sítio na internet, glossário e manual. (Inclui a Publicação III).

Conforme o Termo de Referência do projeto, o SI deverá conter os seguintes módulos:

- i) Informações e Indicadores da Atividade Regulatória;
- ii) Informações e Indicadores da Prestação dos Serviços;
- iii) Informações e Indicadores do Controle Social;
- iv) Monitoramento;
- v) Plano Municipal de Saneamento;
- vi) Fiscalização;
- vii) Ofícios;
- viii) Processos Administrativos;
- ix) Dados Gerais do Município.

II.7.1 Produto VII.1

O produto em desenvolvimento no momento é o Produto VII.1 – Projeto técnico-conceitual do sistema, com detalhamento dos módulos, modelos a serem empregados, informações e indicadores, o qual inclui:

- Levantamento das funcionalidades do sistema;
- Mapeamento do processo institucional interno para definição de padrões, de procedimentos, de documentação e de arquitetura das funcionalidades;
- Criação de módulos com dados e informações suficientes para subsidiar a tomada de decisão;
- Avaliação do padrão visual (design do sistema) adotado.

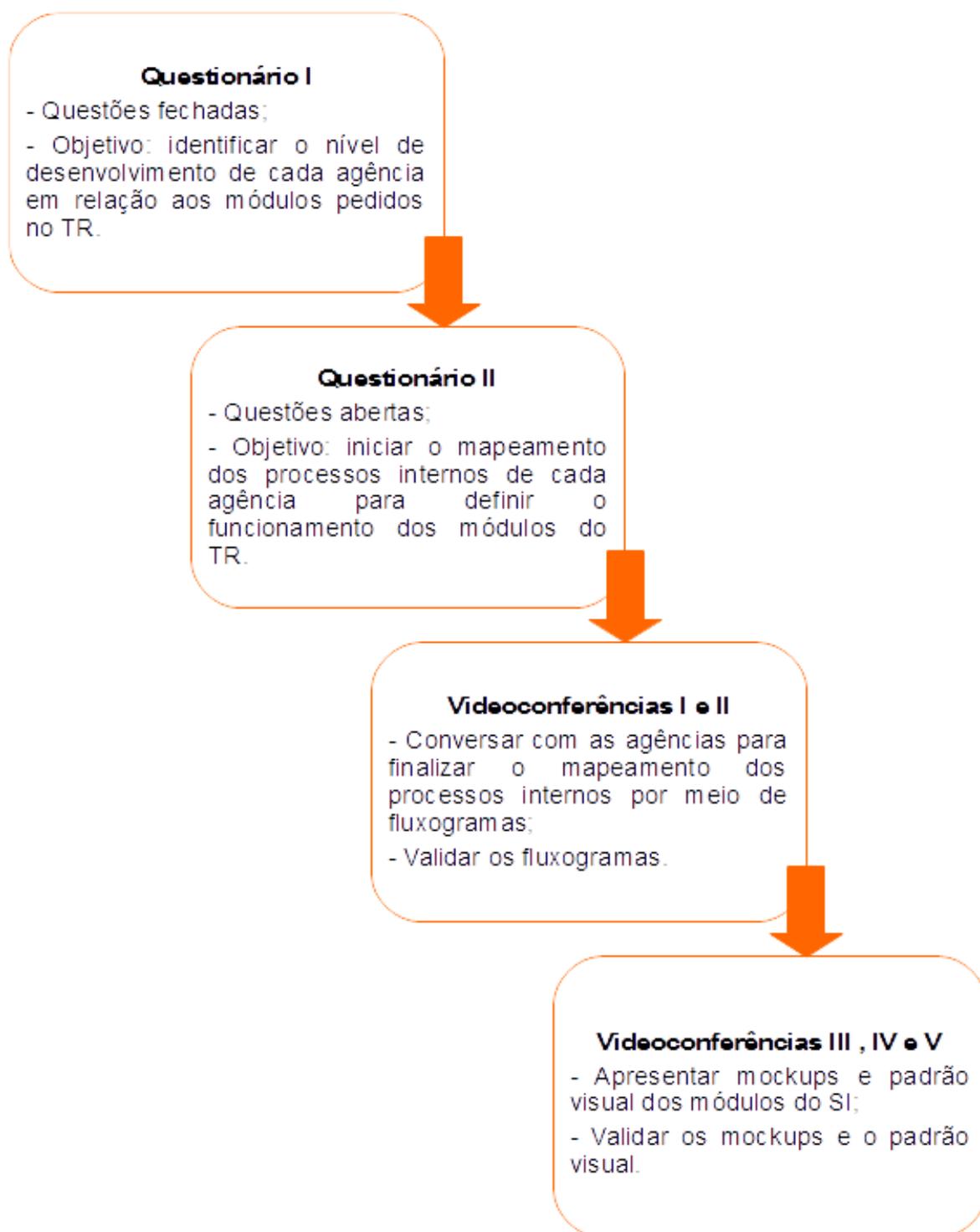
O Levantamento das funcionalidades do sistema já foi realizado e teve como resultado o Documento de Visão do SI, um documento que permite revisões periódicas e apresentou os seguintes pontos:

- Escopo;
- Referências;
- Visão geral;

- Stakeholders;
- Necessidades do projeto;
- Resultados esperados;
- Descrição do produto;
- Documentação do produto;
- Arquitetura do produto;
 - Linguagem de programação;
 - Banco de dados;
 - Servidores de aplicação;
 - Sistemas operacionais para suporte às aplicações;
 - Camadas;
 - Diagrama do sistema;
 - Referências da arquitetura do produto.

O Mapeamento do processo institucional interno para definição de padrões, de procedimentos, de documentação e de arquitetura das funcionalidades e a Criação de módulos com dados e informações suficientes para subsidiar a tomada de decisão estão em andamento com o seguinte cronograma na Figura a seguir.

Figura 16. Cronograma do Mapeamento do processo institucional interno e Criação de módulos com dados e informações



O Questionário 1, composto por questões fechadas, conteve questões iguais para as três agências beneficiárias. Ele incluiu no total 27 perguntas, divididas de acordo com os módulos do Termo de Referência. As respostas podiam ser positivas ou negativas, ou, possuíam uma escala segundo a existência de certos processos e procedimentos.

O Questionário 1 foi enviado por e-mail no dia 3 de agosto de 2016 para as agências reguladoras. A última resposta ocorreu no dia 15 de agosto de 2016. A partir das respostas chegou-se à conclusão de que as entidades estão em diferentes níveis de desenvolvimento.

A ARES-PCJ possui várias resoluções que regem o seu funcionamento e procedimentos, internos e para os prestadores de serviços, os quais indicam soluções de operação e ação no caso das não conformidades. Além disso, a agência define penalidades para os casos que as não conformidades apresentaram-se sem solução. Observa-se uma atenção especial aos indicadores financeiros e na avaliação tarifária. No entanto, a agência também tem monitorado equipamentos dos prestadores (tais como, estudo dos rotores de estações elevatórias) e a pressão de serviço na distribuição de água; ARES-PCJ é a única que tem acompanhado tais dados.

A AGEPAN publica um relatório de gestão interna e disponibiliza para a população. A agência possui indicadores gerenciais, contábeis e operacionais de água e esgoto. Todavia, os indicadores não são calculados pelo pessoal da AGEPAN, a organização regulada é quem calcula e envia as informações organizadas em planilhas. O trabalho principal se resume a conferir os valores da planilha do mês corrente com a do mês anterior. Pontos importantes são que não há a fiscalização a campo e também não existe um sistema de alerta de pendências, tanto para a regulada, quanto para os municípios.

A AGERSA possui os indicadores operacionais de água e esgoto. No entanto, tais dados chegam calculados pela regulada. A agência possui três resoluções e três portarias em relação a saneamento básico, porém a fiscalização a campo não dispõe de rotinas definida ocorrendo conforme demanda. Mesmo quando a fiscalização acontece não se produz um relatório de fiscalização, dessa forma, parte das resoluções e portarias deixam de ser eficazes. Além disso, não existe um sistema de alerta de pendências, logo, os casos de não-conformidade ficam sem acompanhamento efetivo.

O Questionário 2 foi enviado para as beneficiárias por e-mail no dia 24 de agosto de 2016. Até o dia 09 de setembro de 2016 apenas a ARES-PCJ e a AGERSA responderam. Cada entidade reguladora recebeu um questionário diferente; referente as respostas do Questionário 1.

A ARES-PCJ descreveu seu procedimento para as fiscalizações em campo que são realizadas semestralmente. Relatou também que há um sistema de gestão de dados próprio da agência, o Sistema de Informações de Fiscalização Unificado (SIFU) – o mesmo encontra-se em operação parcial, em fase de teste, e gerencia dados de fiscalização, monitoramento, auxilia nos processos administrativos e na emissão de ofícios e notificações.

A AGERSA possui um programa para o controle dos processos administrativos, o qual é locado de outro órgão público e estende-se aos órgãos do município, porém ele não está em utilização devido a falta de rotinas administrativas. Observa-se também que não um procedimento interno para a abertura de processos.

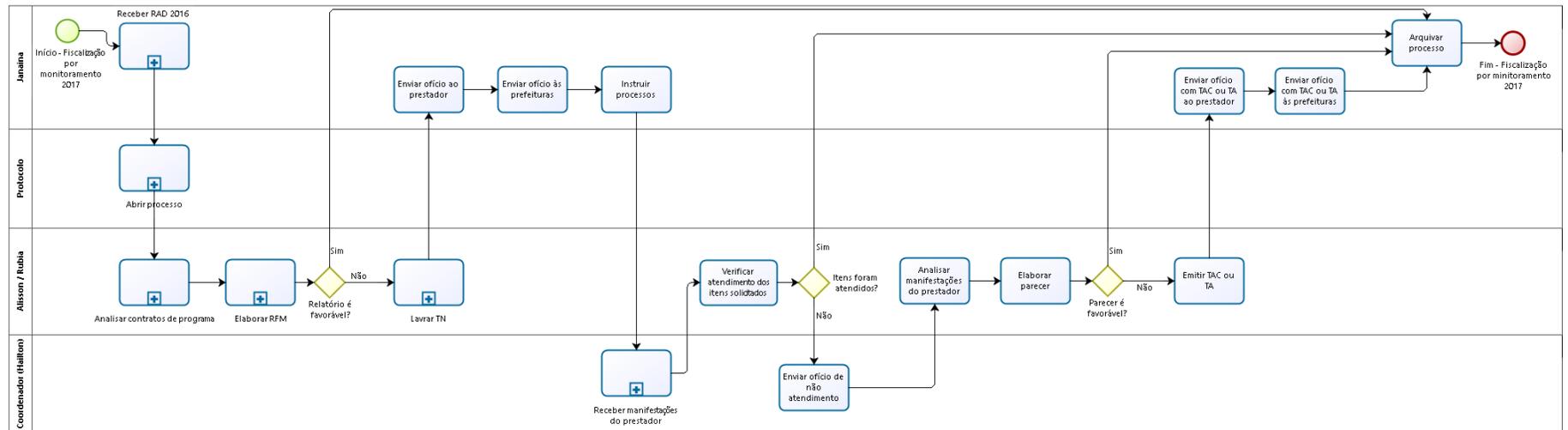
A partir dos questionários foi possível elaborar os fluxogramas iniciais para cada agência. Esta é uma etapa importante para definição da Arquitetura do Sistema.

Os Questionários não apontaram mudanças estruturais, a descrição do Termo de Referência ainda se encaixa para as agências reguladoras. Foi possível constatar que cada agência está em um nível de desenvolvimento diferente, aumentando a complexidade de processos da AGERSA com abrangência municipal, passando à AGEPAN com abrangência estadual e chegando à ARES-PCJ com abrangência regional.

O próximo passo é marcar uma videoconferência com os pontos de contato nas agências reguladoras para mapear por completo seus procedimentos e processos internos, para que a arquitetura do SI comece a ser desenhada.

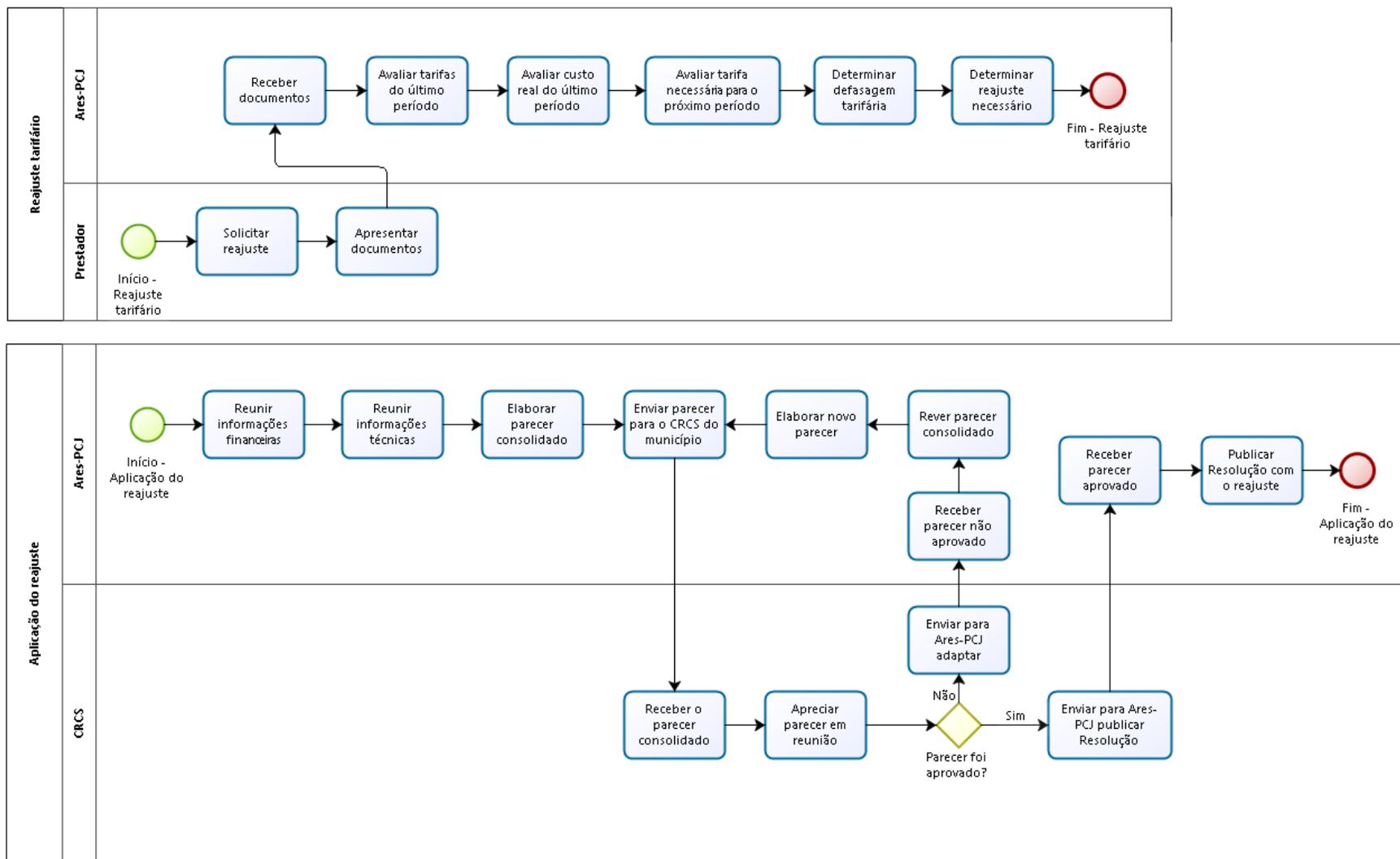
Após, para definir a arquitetura do sistema, serão elaborados mockups com telas do SI, assim como, será definido o padrão visual. A apresentação para as agências ocorrerá por meio de novas videoconferências, a fim de validar e aprovar os mesmos.

Figura 17. Fluxograma inicial da elaboração do Relatório de Monitoramento por Fiscalização da AGEPAN



RAD - Relatório Anual de Desempenho (Sanesul)
RFM - Relatório de Fiscalização por Monitoramento (Agepan)
TN - Termo de Notificação (Agepan)
TAC - Termo de Ajuste de Conduta (Agepan)
TA - Termo de Arquivamento (Agepan)

Figura 18. Fluxograma inicial do processo de reajuste tarifário e sua aplicação na ARES-PCJ



II.7.2 Questionários enviados às agências

Foram enviados dois questionários às entidades reguladoras beneficiadas. Inicialmente, foi submetido um questionário inicial sobre Sistema de Informações. Este questionário permitiu aos consultores ter uma primeira noção do nível de desenvolvimento de cada agência, conforme os módulos do Sistema de Informações pedidos no Termo de Referência. Em outras palavras, buscou-se levantar rapidamente o que cada agência já tem ou não tem, neste estágio, para posterior aprofundamento. O segundo questionário foi baseado nas respostas positivas do Questionário I. Após este questionário, os consultores passaram a contactar as agências para a montagem dos fluxogramas completos dos processos internos de cada Agência.

A tabulação dos questionários foi incluída no Anexo VIII, contendo a tabulação das respostas do Questionário 1 e a tabulação das perguntas do Questionário 2.

II.7.2.1 Questionário 1

QUESTIONÁRIO I

Questionário para levantamento inicial de informações.

Caso o respondente queira, é possível escrever observações sobre cada questão.

(Módulo i) Informações e Indicadores da Atividade Regulatória

1) A agência reguladora publica periodicamente um relatório de gestão interna?

() Sim () Não

Observações:

2) A agência reguladora publica periodicamente um relatório com resultados do desempenho das organizações reguladas?

() Sim () Não

Observações:

(Módulo ii) Informações e Indicadores da Prestação dos Serviços

3) A agência possui indicadores gerenciais para as organizações reguladas?

Sim Não

Observações:

4) A agência possui indicadores administrativos para as organizações reguladas?

Sim Não

Observações:

5) A agência possui indicadores financeiros para as organizações reguladas?

Sim Não

Observações:

6) A agência possui indicadores contábeis para as organizações reguladas?

Sim Não

Observações:

7) A agência possui indicadores de qualidade para as organizações reguladas?

Sim Não

Observações:

8) A agência possui indicadores operacionais de água para as organizações reguladas?

Sim Não

Observações:

9) A agência possui indicadores operacionais de esgoto para as organizações reguladas?

Sim Não

Observações:

10) A agência possui um método de avaliação tarifária das organizações reguladas?

Possui plenamente Possui parcialmente Não possui

Observações:

11) A(s) organização(s) regulada(m) envia(m) dados para o Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS)?

Sim Não

Observações:

(Módulo iii) Informações e Indicadores do Controle Social

12) A agência já publicou material(s) que auxilie(m) no entendimento da população quanto ao papel da regulação?

Sim Não

Observações:

13) Por meio de qual(is) instrumento(s) e/ou órgão(s) há a participação civil no processo de formulação de políticas, de planejamento e de avaliação dos serviços de saneamento básico?

Resposta:

(Módulo iv) Monitoramento

14) A organização regulada envia periodicamente resultado(s) e/ou relatório(s) da(s) análise(s) de água?

Sim Não

Observações:

15) Existe monitoramento de pressão na rede de abastecimento?

Sim Não

Observações:

16) Há uma lista de status dos equipamentos rotores por município regulado?

Sim Não

Observações:

(Módulo v) Plano Municipal de Saneamento

17) Existe um Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB) para cada município regulado?

Sim Não

Observações:

(Módulo vi) Fiscalização

18) Existe um procedimento para realizar fiscalizações?

Existe plenamente Existe parcialmente Não existe

Observações:

19) Há a geração de relatórios de fiscalização?

Sim Não

Observações:

20) Existe um sistema de alerta das pendências?

Existe plenamente Existe parcialmente Não existe

Observações:

(Módulo vii) Ofícios

21) Há um modelo padrão de ofício enviado pela agência reguladora?

Sim Não

Observações:

22) Existe um procedimento ou sistema/programa para fazer a gestão dessa informação?

Existe plenamente Existe parcialmente Não existe

Observações:

(Módulo viii) Processos Administrativos

23) Os processos administrativos são:

Físicos Digitais

Observações:

24) Existe um procedimento ou sistema/programa para acompanhar os processos administrativos?

Existe plenamente Existe parcialmente Não existe

Observações:

25) São emitidos pareceres técnicos dos processos administrativos abertos pela agência reguladora?

Sim Não

Observações:

(Módulo ix) Dados Gerais do Município

26) Existe um relatório das pendências de cada município com a agência reguladora?

Sim Não

Observações:

27) Há um procedimento ou sistema/programa para acompanhar essas pendências?

Existe plenamente Existe parcialmente Não existe

Observações:

II.7.2.2 Questionário 2

A título de exemplo, o questionário abaixo foi enviado a AGEPAN. Cada agência teve um questionário diferente em função de suas respostas positivas no Questionário I.

(Módulo i) Informações e Indicadores da Atividade Regulatória

Como é o processo para gerar o informativo anual no que concerne a Diretoria de Saneamento (DSB)?

Resposta:

Quais são as informações necessárias?

Resposta:

Essas informações possuem um arquivo físico ou digital?

Resposta:

Onde as informações ficam armazenadas?

Resposta:

Para quem são enviadas as informações?

Resposta:

a. Qual o modo de envio?

Resposta:

(Módulo ii) Informações e Indicadores da Prestação dos Serviços

2) Quais são os indicadores gerenciais que vêm da organização regulada?

Resposta:

a. Como eles são calculados (fórmulas)?

Resposta:

3) Quais são os indicadores contábeis que vêm da organização regulada?

Resposta:

a. Como eles são calculados (fórmulas)?

Resposta:

4) Quais são os indicadores operacionais de água que vêm da organização regulada?

Resposta:

a. Como eles são calculados (fórmulas)?

Resposta:

5) Quais são os indicadores operacionais de esgoto que vêm da organização regulada?

Resposta:

a. Como eles são calculados?

Resposta:

(Módulo iii) Informações e Indicadores do Controle Social

6) *Quais foram os materiais publicados?*

Resposta:

a. A publicação foi física ou digital?

Resposta:

7) *Como as audiências e consultas públicas são agendadas?*

Resposta:

a. *Como as audiências e consultas públicas são divulgadas?*

Resposta:

(Módulo iv) Monitoramento

8) *O(s) resultado(s) e/ou relatório(s) da(s) análise(s) de água são físicos ou digitais?*

Resposta:

a. *Quando ocorre a não conformidade qual é o procedimento adotado?*

Resposta:

(Módulo v) Plano Municipal de Saneamento

9) *O(s) Plano(s) Municipal(ais) de Saneamento Básico (PMSB) dos municípios regulados incluem indicadores de desempenho e metas?*

() Sim () Não

Observações:

10) *O(s) Plano(s) Municipal(ais) de Saneamento Básico (PMSB) dos municípios regulados incluem plano de investimentos?*

(.) Sim () Não

Observações:

(Módulo vi) Fiscalização

11) *Qual o procedimento para a elaboração dos relatórios de fiscalização por monitoramento?*

Resposta:

(Módulo vii) Ofícios

12) Qual é o processo de envio e recebimento de ofícios?

Resposta:

a. Existe um registro e/ou histórico dos ofícios enviados e recebidos?

() Sim () Não

Observações:

(Módulo viii) Processos Administrativos

13) Quais são os tipos de processos administrativos?

Resposta:

a. Qual é o procedimento para a abertura dos processos administrativos?

Resposta:

b. Como esses processos físicos são arquivados?

Resposta:

14) Qual é o procedimento para acompanhar os processos administrativos?

Resposta:

15) Qual é o procedimento para elaborar os pareceres técnicos dos processos administrativos abertos pela agência reguladora?

Resposta:

II.8 Ação VIII – Capacitação técnica

Esta atividade tem como objetivo prover capacitação técnica para um novo patamar de regulação e fiscalização dos serviços de saneamento no âmbito das agências beneficiárias, com forte ênfase em qualificação para a mudança. O responsável por esta ação e seus produtos é a empresa membro do consórcio, **Pezco Consultoria Editora e Desenvolvimento Ltda**, sendo que em cada produto haverá a participação das empresas responsáveis pelos produtos que servem de base ao processo de capacitação. A figura a seguir apresenta a relação entre as entidades reguladoras e os cursos respectivos, destacando as cidades que sediarão as quatro atividades.

Quadro 7 - Cursos para entidades beneficiadas e sedes

						
PRODUTO VIII.1	Campo Grande	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
PRODUTO VIII.2	Palmas		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
PRODUTO VIII.3	Campinas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
PRODUTO VIII.4	Florianópolis	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>

Os cursos previstos no Termo de Referência nesta ação e suas respectivas sedes são sumariados no Quadro 8.

Quadro 8 – Sumário de atividades de capacitação das entidades beneficiárias

<i>Produto</i>	<i>Anfitrião</i>	<i>Cidade</i>	<i>Objeto</i>	<i>Público (pessoas)</i>	<i>Carga horária</i>
<i>VIII.1</i>	AGEPAN	Campo Grande-MS	Ações I, II e III	10-30	24h
<i>VIII.2</i>	ATR	Palmas-TO	Ações IV e V	10-30	24h
<i>VIII.3</i>	ARES-PCJ	Campinas-SP	Ações VI e VII	10-30	24h
<i>VIII.4</i>	ARIS	Florianópolis-SC	Estudo Técnico	10-30	12h

As atividades de capacitação técnica devem ser de interesse do conjunto das entidades reguladoras beneficiárias. A capacitação será realizada principalmente através de cursos presenciais previstos no Termo de Referência. Porém, já vem envolvendo uma interação entre os profissionais do consórcio de consultores e das agências, já configurando capacitação em processo.

As ações em capacitação têm enfoque multidisciplinar, abordando as diversas interfaces temáticas do saneamento e observando as lógicas institucionais que orientam as políticas públicas. As ações de capacitação pautam-se por uma noção abrangente, no sentido de fomentar o desenvolvimento das habilidades e capacidades das instituições e das pessoas. Dessa forma, a capacitação está intimamente ligada à gestão de recursos humanos e ao plano estratégico das entidades reguladoras.

As capacitações que estão sendo preparadas, particularmente a do produto VIII.1, serão realizadas mediante ***cursos presenciais*** cujos capacitandos serão os técnicos e dirigentes das entidades reguladoras. Há uma discussão sobre o convite a capacitandos dos quadros técnicos dos prestadores de serviços, de concedentes e governos estaduais, e ainda sobre o convite a capacitandos pertencentes aos quadros das entidades reguladoras participantes dos trabalhos de assistência técnica, mas que não são beneficiárias diretas da ação objeto da capacitação.

O curso VIII.1, cuja preparação se inicia com o desenvolvimento dos produtos respectivos, tem como característica a capacitação para técnicos das entidades reguladoras, sobre: i) processo de elaboração e revisão de normativos e instrumentos regulatórios e conteúdo dos normativos revisados ou elaborados; ii) modelo e instrumentos de governança e transparência; e iii) participação e controle social (vide Ações I, II e III). Terá carga horária de vinte e quatro horas, distribuída em 3 dias de 8 horas cada um, sendo realizado na sede da AGEPAN em Campo Grande-MS para até 30 capacitandos (originalmente, a previsão era de 10 a 30 capacitandos, mas os consultores preveem que a demanda tende a ficar mais próximo do limite superior).

II.8.1 Levantamento e diagnóstico das habilidades e conhecimentos

O Termo de Referência vincula, acertadamente, a assistência e a capacitação técnica aos resultados institucionais esperados. Segundo o Termo de Referência, “para isso, é preciso identificar com precisão quais são os recursos existentes, as novas habilidades e conhecimentos a serem adquiridos e absorvidos pelos indivíduos e internalizados pelo conjunto da instituição” (pág. 62). Com esta finalidade, o componente principal desta Ação será uma atividade de levantamento e diagnóstico das habilidades e conhecimentos dos quadros técnicos das agências beneficiárias, comparado com as exigências mínimas para as funções que desempenham, com o objetivo de se fazer um programa de capacitações ad-hoc para abordar os déficits detectados.

Para a realização desta atividade de levantamento e diagnósticos, estão sendo empregadas as seguintes estratégias metodológicas, uma direta (pesquisa junto ao quadro técnico) e outra indireta (fontes bibliográficas e públicas).

No caso da pesquisa direta, serão quatro elementos principais. Está sendo desenhada uma pesquisa eletrônica com o corpo técnico de cada uma das agências, a partir de um instrumento a ser desenvolvido pelos consultores com a finalidade especial deste levantamento e diagnóstico. O instrumento incluirá um levantamento descritivo das formações educacionais, experiência de trabalho anterior, aptidões analíticas, entre outros. Essa informação poderá ser checada com os registros mantidos pela própria agência, gerando inclusive uma melhora do conhecimento da mesma sobre o seu próprio quadro técnico. O questionário identifica diversos aspectos, entre os quais as aptidões analíticas do quadro da agência e sua familiaridade com temas específicos da regulação e fiscalização do saneamento. O questionário será aplicado em formato eletrônico, mas terá uma versão em cópia física, para os que assim preferirem. Os instrumentos terão duas partes. Uma delas será padronizada entre as agências, permitindo a comparação dos resultados entre as mesmas. Outra parte será especialmente desenvolvida para o contexto local das agências beneficiárias, permitindo a avaliação de diversas questões mais especializadas. Por exemplo, as questões especializadas darão conta do tipo de prestador, ou de prestadores, regulados ou fiscalizados pela agência. Haverá acompanhamento das respostas.

Haverá um outro instrumento de coleta que se dirige aos dirigentes da agência, que busca investigar as atividades de capacitação já realizadas pela agência.

Adicionalmente ao instrumento de pesquisa direta que será desenvolvido para cada agência, esta atividade incluirá a realização de entrevista não estruturada com pelo menos três profissionais que serão considerados como chaves em cada uma das agências, de forma a obter uma visão mais completa sobre as particularidades da formação, domínio técnico e perfil profissional desses profissionais. Essa atividade poderá ser realizada como uma oficina de trabalho com a equipe de cada agência. Note-se que, já na preparação desta proposta, os consultores conversaram preliminarmente com dirigentes e técnicos das agências beneficiárias, já tendo identificado alguns elementos iniciais que serão considerados no desenho das atividades aqui previstas.

Tendo em vista a forte assimetria informacional envolvida no processo regulatório e de fiscalização, será elaborado um instrumento de pesquisa eletrônica que será aplicado junto aos membros dos operadores regulados, de forma a identificar o diferencial de formação e de capacidade do(s) operador(es) relativamente ao quadro técnico da agência beneficiária. Caso a aplicação desse instrumento não obtenha resposta satisfatória, os consultores poderão propor a realização de entrevistas em profundidade junto a membros selecionados ou dirigentes das entidades operadoras. Note-se que a consideração dessa assimetria informacional entre operador e regulador é um ponto forte desta proposta de capacitação que ora apresentamos.

Com relação ao levantamento indireto, está sendo realizada uma pesquisa bibliográfica sobre capacitação de capital humano para a regulação do saneamento, incluindo um levantamento de fontes públicas já disponíveis sobre as agências beneficiárias. Entre os documentos disponíveis, inclui-se:

- Documento “Capacitação para regulação em Saneamento Básico”, apresentado pela Câmara Técnica de Saneamento Básico da ABAR em janeiro de 2012, sob a coordenação do Dr. Hugo Sergio de Oliveira, que compõe a equipe desta proposta. Esse estudo incluiu duas das agências beneficiárias, notadamente ARIS e AGERSA.

- Material produzido pelo Grupo de Trabalho sobre Capacitação em Saneamento, particularmente o estudo do Programa de Modernização do Setor de Saneamento (PMSS): “Estudo sobre Capacitação em Saneamento Ambiental: Identificação e Qualificação da Oferta e da Demanda”, de 2005.
- Estudo do Programa de Modernização do Setor de Saneamento (PMSS): “Exame da Participação do Setor Privado na Provisão dos Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário no Brasil”
- Documento “Capacitação em Saneamento – Experiências e Resultados”. Programa de Modernização do Setor de Saneamento, março de 2006.
- Documentação sobre o PROSAB, como: GEOPI – Grupo de Estudos sobre Organização da Pesquisa e da Inovação. Avaliação de Resultados e Impactos do PROSAB – Relatório Final. Campinas: Unicamp, maio de 2005.
- Pesquisa qualitativa e quantitativa “O setor de saneamento em 2015 e as necessidades de capital humano”, realizada pela Pezco em dezembro/2014 e janeiro/2015.
- Estudo licitado pela ABES em 2015, “Plano Estratégico de Capacitação em Regulação de Serviços de Saneamento Básico e Implantação de um Módulo Inicial de Ensino à Distância”, se disponível.

A pesquisa supramencionada e seus resultados constarão da documentação técnica a ser entregue, da mesma forma que o método de seleção dos docentes empregado nos cursos.

III. ESTUDOS TÉCNICOS

Esta seção apresenta conteúdos preliminares já desenvolvidos no âmbito dos estudos técnicos. Note-se que tudo o que está apresentado neste relatório tem caráter preliminar, podendo, portanto, ser sensivelmente modificado no processo.

III.1 CONTABILIDADE REGULATÓRIA

A empresa Macroconsulting S.A. está elaborando um relatório que apresenta a análise do processo de desenvolvimento e implementação da Contabilidade Regulatória no setor de água e saneamento no Brasil. O informe consta de 5 seções e um anexo.

A primeira seção é uma introdução geral com a apresentação do documento.

A seção 2 apresenta o marco conceitual da contabilidade regulatória, começando com uma descrição dos objetivos da regulação econômica, seguindo com os conflitos existentes entre eles e finalizando com a identificação dos objetivos regulatórios no marco legal brasileiro.

A seção 3 resume os principais elementos e questões que devem ser considerados ao desenvolver as Pautas de Contabilidade Regulatória a serem propostas para o setor de água e esgotamento sanitário brasileiro. Esta seção começa com uma introdução geral e depois passa à definição dos princípios orientadores, gerais e específicos, de contabilidade regulatória. Esta seção também contém os princípios e as regras processuais a serem abordados e definidos por um sistema de contabilidade regulatória (isto é, as regras e processos para a troca, validação e utilização da informação, bem como para a consulta e resolução de conflitos em relação à definição e utilização das informações). Finalmente nesta seção é apresentada a base jurídica de Brasil relevante para a contabilidade regulatória.

Na seção 4 são expostas diversas experiências na instituição de contabilidade regulatória no Brasil, tanto no setor de água e saneamento como em outros setores. Dentro do setor de água são analisados casos de associações e de agências reguladoras individuais. Os casos de associações são aqueles da ABAR (Associação Brasileira de Agências de Regulação) e da AESBE (Associação das Empresas de Saneamento Básico Estaduais). As experiências individuais analisadas são aquela da AGERGS (Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Rio Grande do Sul), a da AMAE (Agência Municipal de Regulação dos Serviços de Água e Esgoto de Joinville), a da ARCE (Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará), a da ARSAE (Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário

do Estado de Minas Gerais) e a da ARSESP (Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo). Finalmente, também são analisadas experiências de implementação de sistemas de contabilidade regulatória em outros setores regulados: o de eletricidade (sob a regulação da Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL) e o de transporte (com a atuação da Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT).

Na seção 5 são expostas as principais conclusões da análise.

Finalmente, em um Anexo, é apresentado com um maior nível de detalhe o caso da implementação da contabilidade regulatória por parte da ARSESP.

III.2 FINANCIAMENTO

A falha de mercado essencial do sistema financeiro corresponde à assimetria de informação e seus desdobramentos. Em presença de forte assimetria informacional na concessão de financiamentos, a defesa dos agentes financiadores costuma vir na forma de exigência de garantias, ou sub-oferta de financiamentos. Esquemas públicos voltados para a oferta de fomento existem em vários países, inclusive no Brasil, mas de forma insuficiente².

A agenda prioritária do Estado brasileiro inclui hoje, a ampliação dos investimentos em infraestrutura. O financiamento, que é uma questão central na ampliação desses investimentos, enfrenta hoje diversas restrições institucionais que precisam ser equacionadas.

Este estudo propõe justamente a identificação dos condicionantes institucionais do financiamento dos investimentos em projetos de saneamento no Brasil, através da análise dos mecanismos recentemente empregados para a viabilização de financiamentos no país. Assim, o estudo se volta à proposição de estratégia de financiamento no setor de abastecimento de água e esgotamento sanitário, considerando os desafios setoriais das políticas públicas, dos operadores e titulares dos serviços, bem como dos grupos sociais mais vulneráveis e impactados pela ausência destes direitos,

² TUROLLA, Frederico A. ; GABRIELLI, Márcio F. ; GONDIM, Igor J. C. . Crédito e Financiamento à Infraestrutura no Brasil. Tecnologia de Crédito (Serasa-Experian), v. 1, p. 1, 2013.

incluindo a elaboração de programas estratégicos de financiamentos para os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, incluindo previsão das possíveis fontes de recursos.

O Termo de Referência apresentou algumas questões que servem de orientação para a determinação das atividades e definição dos resultados, sem esgotar todo o leque de perguntas possíveis:

a. Na atualidade, quais são as principais fontes de financiamento no setor de saneamento básico? Estas seriam suficientes para atingir as metas de recursos para investimentos orçamento e universalização previstas no PLANSAB? Se não, quais estratégias poderiam ser pensadas para atrair outros financiamentos e recursos para atingir tais metas?

b. Quais experiências de financiamento no setor podem ser apontadas como exitosas? Como mantê-las e incentivá-las no atual contexto social e econômico por qual passa o Brasil?

c. Atualmente, para que e a quem os investimentos financiados no setor saneamento servem?

d. Quais alternativas de financiamento ao setor existem no Brasil? Como e qual o potencial de sucesso para explorar tais fontes?

e. Seria a criação do Fundo Nacional para o Saneamento Básico uma garantia concreta de financiamento e universalização desse direito? Como se organizariam os entes federativos no planejamento e gestão dos recursos? Qual a forma de acesso a esses recursos? Quais critérios poderiam garantir que os recursos fossem aplicados em localidades e populações com maior déficit e necessidade destes serviços?

f. Como implementar os instrumentos de regulação, fiscalização e controle social, que priorizem a eficiência da gestão dos serviços, das relações de cooperação federativa e, fundamentalmente, da melhoria da capacidade financeira dos prestadores de serviços?

g. Que parcerias institucionais podem ser estabelecidas para garantir o acesso a recursos e investimentos setoriais?

h. De que maneira poderia ser aliada uma política pública de fortalecimento institucional para atração de investimentos em saneamento levando em consideração a realidade pela qual passa o setor e a dificuldade de oferta dos serviços às famílias mais pobres?

- **Objetivos específicos**

Os objetivos específicos incluem: realizar uma análise do ambiente de financiamento de projetos de saneamento no Brasil, caracterizando suas principais dimensões e atores; identificar os principais atores participantes, considerando as eventuais especificidades em cada segmento e pontuar quais são os atores emergentes com maior potencial de contribuição; identificar os principais instrumentos que estiveram disponíveis nos últimos anos para o financiamento da infraestrutura de saneamento e pontuar quais são os instrumentos emergentes com maior potencial de contribuição; pontuar algumas especificidades por segmento (estações de tratamento, redes de distribuição, contratos de perdas) presentes nos elos verticais da cadeia produtiva do saneamento; avaliar o papel do crédito público e das fontes de fomento, até as mudanças recentes, no financiamento dos projetos, e colher elementos sobre as mudanças recentes no ambiente e a potencialização de novos instrumentos; caracterizar o esquema de financiamento de projetos selecionados, a serem identificados como emblemáticos no financiamento do setor; identificar as lições da experiência internacional; identificar os grupos atingidos pelo sistema de financiamentos.

- **Metodologia para responder às questões propostas**

Para a resposta às questões **“a”, “b”, “d”, “e”, “g” e “h” colocadas nos TR para este estudo**, será realizado um amplo estudo do ambiente brasileiro. Neste sentido, a primeira grande linha de trabalho diz respeito aos projetos. Em seguida, apresentam-se elementos de metodologia para a matriz de atores, instrumentos e segmentos. Finalmente, são apresentadas diretrizes para a identificação e análise de inovações, e para a construção da avaliação de obstáculos, lições e propostas.

- Levantamento dos projetos

Será identificado um conjunto de projetos emblemáticos. Para estes projetos, será feita uma análise ampla do esquema de financiamento do projeto, incluindo diversos aspectos como o grau de alavancagem e utilização de capital próprio, requisitos de licitação, exigências editalícias, arranjo societário, tipos de sócios, financiamentos obtidos, dificuldades no financiamento, papel do fomento público, papel das empresas estatais e privadas, entre vários outros. Necessariamente esta amostra de projetos incluirá um projeto de parceria público-privada (concessão na modalidade Administrativa e/ou Patrocinada), além de outros projetos contratados de outras formas.

- Matriz de atores

Os atores serão agrupados, identificando-se, preliminarmente, o seguinte conjunto:

- Instituições financeiras públicas
- Instituições financeiras privadas
- Fundos de investimento
- Empresas estatais
- Empresas privadas
 - Operadores
 - Fornecedores de equipamentos
 - Construtores/empreiteiros
 - Outros

A matriz de atores será representada considerando sua forma de atuação. Conceitualmente, os principais atores do financiamento podem ser classificados como na tabela a seguir.

Quadro 1 - Principais atores do financiamento

	Ao setor público	Ao setor privado
Capital acionário	Capital das companhias públicas e de economia mista	Operadores de saneamento Fornecedores de equipamentos e tecnologia

		Empreiteiras/construtores Fundos de investimentos
Dívida	Recursos de fomento Bancos comerciais Bancos públicos Fundos de investimentos Instituições multilaterais	Bancos comerciais Bancos públicos Fundos de investimentos Instituições multilaterais Recursos de fomento
Recursos não onerosos	Recursos orçamentários e de fomento (não onerosos)	

Para cada um dos atores tipificados, será construída uma avaliação da sua atuação específica nos projetos nos últimos anos, detalhando-se o tipo de projeto em que cada tipo de ator tende a participar. Alguns aspectos serão considerados, por exemplo, a participação de fornecedores de equipamentos no capital de sociedades de propósito específico em projetos sob regime de concessão, a participação de investidores financeiros, entre outros. Para financiadores em que for possível, será levantada a série histórica da sua carteira e das formas de financiamento disponibilizadas. Em alguns casos, os consultores poderão optar por complementar o trabalho através de entrevistas com executivos dos atores relevantes.

III.2.1 Financiamento estrangeiro e risco cambial

O relatório discute as possibilidades de participação do setor privado com capital internacional via investimento direto estrangeiro³. Nos anos 90, verificou-se a entrada de uma série de operadores estrangeiros no setor de saneamento no Brasil, mas a maior parte desses operadores não continuou suas operações no país. Recentemente, novos atores internacionais vieram ao mercado brasileiro.

³ Há elementos em: TUROLLA, Frederico A. Foreign Direct Investment in the Water Sector in Latin America (Chap 2). In: LIBERMAN, L.; NEWBURY, W. AIB-LAT BOOK SERIES: Internationalization, Innovation and Sustainability of MNCs in Latin America. Ed. Palgrave Macmillan, 2013.

Em conversas com diversos atores, foi identificado que o risco cambial é um elemento crítico na atração de financiamento e investimento estrangeiro no setor de saneamento.

Há um precedente na Medida Provisória no. 725, que autorizou a emissão de Certificados de Recebíveis do Agronegócio (“CRA”) e Certificados de Direitos Creditórios do Agronegócio (“CDCA”) indexados à variação cambial. Esta foi convertida na lei 13.331 de 2016, permitindo a emissão de CRA e CDCA quando: (i) forem integralmente lastreados em títulos representativos de direitos creditórios com cláusula de correção na mesma moeda, na forma estabelecida pelo Conselho Monetário Nacional; (ii) forem negociados, exclusivamente, com investidores não residentes nos termos da legislação e regulamentação em vigor; e (iii) observem demais condições que poderão ser estabelecidas pelo Conselho Monetário Nacional⁴.

III.2.2 Matriz de instrumentos de financiamento

É relevante mapear quais são os principais instrumentos de financiamento utilizados nas melhores práticas de financiamento de projetos de infraestrutura de saneamento, hoje fortemente concentradas nos segmentos de crédito, principalmente público.

No Brasil, ganhou destaque, recentemente, o instrumento de debêntures incentivadas. A Medida Provisória 517 de dezembro de 2010, posteriormente convertida na lei 12.431 de junho de 2011, buscou aprimorar os mecanismos de financiamento a investimentos em infraestrutura. Entre estes, foram criados incentivos fiscais para a emissão de valores mobiliários para infraestrutura, isentando o Imposto de Renda para pessoas físicas e investidores estrangeiros. Em particular, para as debêntures de infraestrutura, houve isenção/redução do IR para debêntures com as mesmas características de prazo e remuneração específicas e de emissão de Sociedade de Propósito Específico constituída para implementar projetos de investimento na área de infraestrutura. Mais tarde, pela lei 12.844 de 2013, foi estabelecido que debêntures que sejam objeto de distribuição pública e emitidas por concessionária, permissionária, autorizatória ou arrendatária, constituídas

⁴ <http://www.madronalaw.com.br/artigo/cra-e-cdca/>

sob a forma de sociedade por ações, para captar recursos com vistas em implementar projetos de investimento na área de infraestrutura, também fazem jus aos benefícios.

Pode-se ainda identificar instrumentos que, identificados como relevantes na experiência internacional, não estejam presentes ou tenham pouca expressão no mercado brasileiro.

III.2.3 Matriz de segmentos

Será realizada uma classificação de segmentos, que incluirá, por exemplo, a concessão plena, a operação de estações de tratamento de água ou esgoto, entre outros. Esse detalhamento permitirá uma avaliação mais granular dos atores e instrumentos tipicamente envolvidos em cada segmento no financiamento setorial.

III.2.4 Identificação e análise de inovações

A metodologia para a identificação e análise das eventuais inovações financeiras e institucionais presentes nos arranjos será, primeiramente, baseada na caracterização dos arranjos utilizados nos projetos selecionados, assim como em outros exemplos de projetos. Adicionalmente, a matriz de atores, instrumentos e setores propiciará uma base para a identificação de práticas atuais.

Esta análise fará uma consolidação dos obstáculos identificados no conjunto do trabalho, levantando as lições aprendidas e, passando a uma análise prospectiva, as propostas que derivam de todo o conjunto que terá sido desenvolvido. Os consultores poderão realizar entrevistas não estruturadas com atores nacionais e estrangeiros que considere relevantes para o desenvolvimento das sugestões.

- Levantar inovações da experiência internacional que façam sentido para aplicação no Brasil;
- Levantar informações e descrição dos principais arranjos societários e contratuais de alguns dos principais projetos de investimento em saneamento
 - Identificar e analisar o universo de atores participantes dos financiamentos;
 - Identificar e analisar o conjunto de instrumentos disponíveis para financiamento;

- Identificar e analisar as particularidades dos principais segmentos da cadeia vertical do setor.
- Identificar e analisar eventuais inovações financeiras e institucionais presentes nesses arranjos; e
- Identificar e analisar os principais obstáculos ao financiamento privado do investimento em infraestrutura de saneamento no Brasil contemporâneo.

Os resultados esperados incluem uma avaliação dos projetos de infraestrutura de saneamento sob o ponto de vista de seu financiamento, identificando lições e eventuais inovações quanto a esse aspecto; uma sistematização do ambiente de financiamento, quanto aos atores, instrumentos e peculiaridades de segmentos da cadeia produtiva; e uma avaliação dos obstáculos, lições e propostas de política.

A segunda grande linha de trabalho diz respeito à resposta às questões “c” e “h”. Para tanto, será organizada uma avaliação de microdados do setor de saneamento no Brasil, para uma análise agregada. Esta análise será desmembrada em contextos locais, de forma que se tenha uma visão dos beneficiários do sistema de financiamentos no Brasil.

Para a resposta à questão “f”, será realizada uma análise bastante integrada aos demais módulos de estudo, desta parte e de todo o projeto. Serão avaliados os instrumentos de regulação, fiscalização e controle social, que priorizem a eficiência da gestão dos serviços, das relações de cooperação federativa e, fundamentalmente, da melhoria da capacidade financeira dos prestadores de serviços

III.2.5 Regimes de incentivo ao investimento

A lei no. 13.329 de 1º de agosto de 2016 alterou a lei 11.445 inserindo nas suas disposições finais o Regime Especial de Incentivos para o Desenvolvimento do Saneamento Básico (REISB), com o objetivo explícito “de estimular a pessoa jurídica prestadora de serviços públicos de saneamento básico a aumentar seu volume de investimentos por meio da concessão de créditos tributários”. Esse nobre objetivo não será atingido pela lei pelo simples fato de que a mesma não criou o incentivo fiscal a que se refere a concessão de créditos tributários.

O projeto de lei que deu origem à inclusão do REISB na Lei de Diretrizes pretendia que o incentivo fiscal se desse a partir da dedução de créditos das contribuições de PIS/PASEP e de COFINS gerados por investimentos voltados para a sustentabilidade e a eficiência dos sistemas de saneamento básico. Pode-se questionar se o incentivo fiscal seria, de fato, a forma mais nobre de estimular os investimentos no ambiente macroeconômico atual, mas o fato é que todo o foco do projeto de lei que alterou a Lei de Diretrizes foi nesse tipo de incentivo que foi vetado, sem a proposição de incentivos alternativos. Tem-se, portanto, um regime de incentivos que não produz incentivos, situação até pior que a de seu antecessor Regime Especial de Incentivos para o Desenvolvimento da Infraestrutura (REIDI), criado pela lei no. 11.488 de 15 de junho de 2007, que apesar de prever incentivos tributários, teve sua aplicação dificultada pelos procedimentos exigidos.

III.3 SUBSÍDIOS

Esta seção é composta por duas partes. Em primeiro lugar, apresenta-se a Minuta com a proposta de casos a analisar, que foi enviada pelo consórcio à consideração da UGP. Em segundo lugar, apresenta-se o índice expandido, como desenvolvimento preliminar de um texto que comporá o estudo.

III.3.1 Minuta: Proposta de Casos a Analisar (19 de agosto de 2016)

Esta seção contém a minuta que foi enviada à UGP com a proposta do consorcio sobre os casos a serem analisados no Estudo Técnico.

III.3.1.1 Brasil

Setor saneamento

No Brasil, se poderia avaliar o resultado da aplicação de modelos de subsídios cruzados puros não focalizados que estão sendo utilizados tanto por algumas empresas públicas estaduais como por algumas autarquias municipais. Neste caso se poderia comparar a eficiência e a eficácia do modelo em duas realidades institucionais distintas. Para efeitos desta comparação poder-se-ia utilizar uma amostra constituída, por exemplo, da SABESP, SANEPAR, SANASA e DMAE.

Também se poderia comparar o modelo tradicional de subsídio não focalizado com modelos híbridos que incorporam elementos de maior focalização inclusive com separação institucional. Neste caso se avaliaria o modelo da COPASA/ COPANOR. Como se sabe a COPANOR é uma subsidiária da COPASA para atender municípios pobres do norte do estado de Minas e que pratica uma tarifa mais baixa que a da matriz. Além disso, recentemente na última revisão tarifária da COPANOR foi criada a categoria Residencial Social para atender famílias de baixa renda, implicando com isso em uma maior focalização, ainda que não integral. Antes da referida revisão, todos os usuários residenciais da COPANOR eram favorecidos com uma única tarifa subsidiada. A separação das categorias residenciais normal e social garantirá que o benefício seja mantido e aprimorado para famílias mais pobres, cujas faturas terão redução de até 10% em relação às tarifas da categoria residencial normal.

Outros Serviços Públicos

Por outro lado, considerando os demais setores de prestação de serviços (energia elétrica e gás) onde são praticados subsídios cruzados também poderão ser analisados os seguintes casos:

- a) Da tarifa Social de Energia Elétrica, regulamentada lei no. 12.212 de 20 de janeiro de 2010 e pelo Decreto nº 7.583, de 13 de outubro de 2011, que é caracterizada por descontos incidentes sobre a tarifa aplicável à classe residencial das distribuidoras de energia elétrica, sendo calculada de modo cumulativo. Para ter direito ao benefício da Tarifa Social de Energia Elétrica (TSEE), deve ser satisfeito um dos seguintes requisitos: (i) família inscrita no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal – Cadastro Único, com renda familiar mensal per capita menor ou igual a meio salário mínimo nacional; ou (ii) quem receba o Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social – BPC, nos termos dos arts. 20 e 21 da Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993; ou (iii) família inscrita no Cadastro Único com renda mensal de até 3 (três) salários mínimos, que tenha portador de doença ou deficiência cujo tratamento, procedimento médico ou terapêutico requeira o uso continuado de aparelhos, equipamentos ou

instrumentos que, para o seu funcionamento, demandem consumo de energia elétrica.

- b) Do preço do GLP (gás liquefeito de petróleo) denominado gás de cozinha, em que o Governo Federal preocupado com a população em especial de baixa renda procura manter seu preço a um nível mais baixo que o gás natural distribuído em rede e sem aumentos desde 2003. Apesar desta política, o preço final do gás de cozinha que inclui os custos de sua distribuição vem aumentando pela variação do INPC, índice que agrega os consumidores de menor renda. Todo o aumento decorre, segundo as empresas distribuidoras, de custos maiores com mão de obra e transporte. O preço do GLP representa 30% do valor final do preço final do gás de cozinha, que inclui também despesas com a compra e manutenção dos botijões.

III.3.1.2 Chile

O caso do Chile foi o primeiro a ser considerado para o estudo devido à sua proximidade com o Brasil, sendo ambos países de América Latina, com características socioeconômicas e níveis do desenvolvimento similares. Também se considera por sua reputação internacional como um sistema eficiente, transparente e bem orientada às famílias pobres.

O sistema tarifário em Chile foi desenhado para cobrir tanto os custos de operação como os custos de expansão das redes, no final da década de 1980. Era esperado um aumento nas tarifas, que poderia causar dificuldades nas famílias mais vulneráveis. Por isso foi necessário implementar um subsídio que atenderia a essas famílias.

O próprio subsídio corresponde a um desconto no consumo para população de baixa renda, no qual os mesmos beneficiários são responsáveis de oferecer provas da sua condição socioeconômica, ao seu município (órgão encarregado da administração dos recursos do subsídio), segundo critérios previamente avaliados pelo Ministério do Desenvolvimento Social. O objetivo dos critérios é que as famílias não gastem mais do 5% da sua renda em água. O pagamento irá cobrir parte da conta mensal do cliente (entre 25 e 85% da fatura para os primeiros 15 m³) e passa de maneira direta do município ao

prestador dos serviços de água e esgoto. A condição de beneficiário do subsídio não é indefinida, pois o subsídio é renovado cada três anos e os critérios de avaliação e seleção são atualizados periodicamente.

O subsídio está bem avaliado por estar bem focalizado a famílias de baixa renda e por que mantém os incentivos do mercado. As famílias querem cuidar seu consumo e os provedores percebem o total do pago dos serviços entregados. Na atualidade o subsídio atende a 767.766 economias em 345 municípios, subsidiando um total de 45 milhões de dólares por ano.

III.3.1.3 Colômbia

O caso da Colômbia também é considerado por suas características similares em relação ao Brasil nos aspectos socioeconômicos e de desenvolvimento, assim como sua reputação internacional.

As tarifas de água na Colômbia são definidas para 6 estratos dos clientes residenciais, clientes industriais e clientes comerciais, no sistema desenhado na década de 90. Os clientes residenciais dos primeiros 3 estratos recebem um desconto de 70, 40 e 15%, respectivamente, com um limite de 20m³, a partir dos quais devem pagar tarifa completa. Os clientes não residenciais e os estratos 5 e 6 pagam uma sobretaxa de pelo menos um 20% adicional sobre a tarifa completa. O limite de 20m³ está sendo reduzido paulatinamente, para alcançar uma média de 13m³ em 2018.

O subsídio é um subsídio cruzado, onde os clientes do menor estrato recebem um desconto financiado pelos clientes do maior estrato. A elegibilidade dos clientes para um estrato é definida pelos municípios, baseadas nas condições da região e das economias.

Há também subsídios indiretos (recursos entregados aos prestadores), tais como contribuições diretas ou entrega de infraestrutura segundo os contratos com o município ou com o prestador. Estes são geralmente relacionadas com a expansão das redes.

O sistema é bem avaliado por ser a estratificação regional bem focalizada, embora não se atualizam e existem famílias que recebem o subsídio e não o necessitam. Além disso,

a remuneração dos provedores é limitada, pelo se requiere os subsídios indiretos já mencionados. Na atualidade, atende a 5.654.135 economias dos estratos 1, 2 e 3 nos 1.122 municípios.

III.3.1.4 Reino Unido

O caso da Inglaterra e País de Gales destaca-se como um caso interessante e recente de implementação de tarifas sociais baseado em subsídios cruzados.

As tarifas no Reino Unido são fixadas pela reguladora desde que os serviços foram privatizados em 1989. Os objetivos destas tarifas são cobrir os custos de operação e de expansão.

O sistema de subsídios foi desenhado em 2010, e corresponde à uma tarifa social para os clientes vulneráveis. Uma das principais características deste sistema é que são os prestadores quem decidem o fornecimento do subsídio, assinalando a seus clientes os requisitos mínimos para que estes possam postular as tarifas reduzidas. O subsídio é financiado por outros clientes residenciais, os quais são consultados por esta matéria mediante consulta pública previa a sua materialização. Também oferecem um subsídio global para pessoas com invalidez, que é igual para todas as companhias. O objetivo es que as famílias não gastem mais de 3% de sua renda em água.

Antes de implementar a tarifa social, a empresa deve negociar com o governo (agência reguladora) o sobrepreço para os clientes que financiam o subsídio e a magnitude dos recursos nesta política.

A experiência mostra que, embora o subsídio esteja bem focalizado a famílias de baixa renda, não tem os níveis de adoção esperados, com apenas 135.000 economias atendidas. Muitas das famílias que potencialmente seriam beneficiadas não sabem de sua existência, e menos ainda de como obtê-lo. O governo e aos prestadores estão implementando campanhas de informação para a resolução deste problema. Outra medida para melhorar a adoção é implementar a tarifa social nas 4 companhias (de um total de 18) que ainda não as têm. O montante total da ajuda para famílias de menor renda se estima em 40 milhões de libras, ou 52 milhões de dólares, por ano.

III.3.1.5 Indonésia

Os casos acima relacionam-se sobretudo com os subsídios ao consumo (clientes já conectados), mas deve considerar-se que as famílias mais pobres têm também problemas de acesso às redes de água e esgoto. Devido ao anterior, o subsídio ao consumo não atende sua condição e, ainda mais, a política pode resultar regressiva na medida que estes usuários geralmente compram água aos revendedores pagando uma tarifa muito mais elevada, sobretudo num esquema de preços por blocos de consumo onde o revendedor compra com as tarifas mais altas do sistema. Por isso, é interessante analisar também algum caso de subsídio à conexão.

A Indonésia é um exemplo de um programa bem-sucedido de subsídio à conexão. Desde 2008, está implementando um plano para melhorar o acesso à água potável e esgotamento sanitário para a população, financiada com um empréstimo do BIRD. O programa, chamado PAMSIMAS, cuja sigla significa "Abastecimento de Água e Saneamento Baseado na Comunidade". No período 2008-2015 conseguiu fornecer o serviço de água potável a 8 milhões de pessoas e o serviço de esgotos a 7,7 milhões, beneficiando a um total de 10.287 áreas rurais (vilas). Atualmente o programa está iniciando uma terceira fase com o objetivo de cobrir 15.000 novas vilas.

Cabe assinalar que o programa divide o uso dos seus recursos em 5 componentes:

1. Fortalecimento da comunidade (capacitação de coordenadores locais, criação de instituições para a gestão)
2. Melhoria do comportamento e serviço (educação comunitária sobre o acesso aos serviços e práticas de higiene)
3. Melhoria da infraestrutura (subsídios para a criação, dimensionamento e otimização das redes)
4. Bônus para a comunidade, como incentivo para o cumprimento das metas locais
5. Apoio técnico, incluindo gerenciamento de projetos

Um fator do sucesso deste programa é a participação das comunidades, não só no cuidado das instalações, mas também financeiramente. As pessoas estão dispostas a

pagar pelo serviço, e o cuidam mais porque estão envolvidos. Este ponto foi também incluído em outros programas de grande sucesso em países como Vietnã e Bangladesh.

III.3.1.6 Bangalore, Índia

A experiência de Bangalore é interessante pois representa um caso de baixo nível de atendimento dos serviços e um alto índice de pobreza na sua população. Além disso, a companhia não conta com os recursos para a atenção de suas metas de expansão e manutenção das redes. Nestas condições, a implementação de uma política de subsídios tornava-se muito necessária, mas também desafiante. As políticas implementadas, devido à precariedade inicial da situação setorial, são bem diferentes aos casos anteriores, mas também conta com uma correta focalização nos usuários mais pobres.

Neste caso, as tarifas correspondem a um sistema de blocos, em que os clientes de menores recursos pagam uma tarifa mais baixa. No entanto, poucas famílias de baixa renda tinham conexão e na década de 80 foi considerado o uso de fontes públicas para ajudar essas famílias.

As fontes públicas, que fornecem o serviço gratuitamente, são uma opção muito bem orientada para as famílias mais pobres por causa da segmentação geográfica (fontes estão em bairros pobres) e por “auto seleção natural” dos usuários (as fontes públicas oferecem um serviço de qualidade inferior, propenso a interrupções, pelo qual não são utilizadas pelas famílias com rendas mais elevadas).

Na atualidade, existem esforços feitos pelo prestador para a transição das fontes públicas (que são soluções temporárias) para conexões individuais, mudança que é primordial para garantir um melhor serviço as famílias de baixa renda. Deve notar-se que as fontes públicas são uma solução temporária para entrega imediata de água e a transição tem de ser feita em breve.

III.3.2 Resumo de casos propostos

A tabela 1 apresenta os tipos de subsídios nos casos que foram considerados para a análise.

Tabela 1 - Tipos de Subsídios em Casos Considerados

	Subsídio Consumo (Cruzado)	Subsídio Consumo (Direto)	Subsídio Conexão (Direto)	Subsídio Prestador (Indireto)	Comentários
Brasil	X				Não Focalizado
Chile		X			Focalizado (prova da condição) ⁵
Colômbia	X			X	Focalizado (regional)
Reino Unido	X				Focalizado (prova da condição)
Indonésia	X		X	X	Focalizado (áreas rurais)
Bangalore (Índia)	X	X	X	X	Fontes públicas

III.3.3 Análise do atual modelo brasileiro de subsídios a famílias de baixa renda no setor de saneamento (Minuta de índice comentado)

III.3.3.1 Introdução

Neste capítulo se apresenta o resumo do estudo, indicando inicialmente seus objetivos e a metodologia utilizada. Conclui-se o capítulo comentando os resultados da avaliação da aplicação de modelos de subsídios cruzados não focalizado que está sendo utilizado no Brasil tanto por algumas empresas públicas estaduais como por algumas autarquias municipais. Neste caso se comentará a comparação efetuada da eficiência e eficácia do modelo em duas realidades institucionais distintas. Será indicado que a comparação foi feita utilizando uma amostra constituída, pela SABESP, COPASA, SANASA e DMAE. Também se comentará sobre a comparação efetuada entre o modelo tradicional de subsidio não focalizado do setor de saneamento com modelos híbridos que incorporam elementos de maior focalização inclusive com separação institucional. Neste se avaliara o modelo da COPANOR, que é uma subsidiaria da COPASA criada para atender municípios pobres do norte Minas com uma tarifa mais baixa que a praticada pela

⁵ A prova de condição se refere a um procedimento em que o cliente deve oferecer evidência da sua condição socioeconômica para acessar o subsídio.

COPASA. Finalmente se concluirá este capítulo com um breve comentário da análise realizada no sistema de subsídios utilizado no setor saneamento, suas lições aprendidas e também o resultado da sua comparação com os outros setores de prestação de serviços de utilidade pública (energia e gás).

III.3.3.2 Setor de Saneamento

Este capítulo será organizado em três partes descritas a seguir

Antecedentes

Nesta parte do capítulo se fará a descrição do histórico recente do setor de saneamento e do desenvolvimento do sistema de subsídios cruzados a partir do PLANASA, ou seja, desde a década de 60. A seguir um esboço preliminar do mesmo que se encontra em processo de revisão e ampliação.

A partir da década de 60, o setor de saneamento passou por mudanças profundas, podendo segundo Pedrosa (2001), serem classificadas em cinco grandes fases. A primeira ocorreu até o ano de 1968, onde o setor era caracterizado por flexibilidade, estatização e descentralização. A segunda fase se deu entre 1968 e 1970, com a implementação do Sistema Financeiro de Saneamento. Entre 1971 e 1984, as condições de expansão econômica do país propiciaram condições para a atuação do Plano Nacional de Saneamento (PLANASA), criando as Cias Estaduais de Saneamento Básico (CESBs). Estas foram responsáveis pela ampliação da cobertura e nível de serviço, em especial nos sistemas de abastecimento de água. A quarta fase ocorreu de 1985 e 1989, com a promulgação da nova Constituição em que se alterou a estrutura do PLANASA. E, finalmente, de 1990 até os dias atuais, com a extinção do PLANASA e a busca de um novo modelo para o setor e a presença do Plano Nacional de Desestatização (PND), sinalizando com profundas mudanças nos horizontes de médio e longo prazo.

A partir daí, o setor não sofreu substanciais alterações institucionais até o ano de 2007. O padrão PLANASA vigorou por cerca de 40 anos, mesmo que só tenha surtido real efeito até o princípio dos anos 1980. A década perdida durou até meados dos anos 1990, quando o Brasil começou sua reformulação institucional: a inflação foi vencida e as instituições começaram a ser fortalecidas. É nesse momento foi introduzida a regulação

dos serviços de utilidades públicas, iniciando pelos setores de energia elétrica e telecomunicações, em 1996 e 1997, respectivamente.

Somente a partir de 2007, uma década após a regulamentação de outros setores, é que o setor de saneamento instituiu seu novo marco regulatório, com a Lei Federal 11.445/2007. Este contexto histórico tem influência direta e profunda nas práticas tarifárias adotadas ao longo do tempo no setor de saneamento. Um dos pilares destas práticas tarifárias jaz no conceito do subsídio cruzado, onde a operação superavitária de municípios maiores seria necessária para cobrir os custos de operação e garantir a expansão de atendimento em municípios menores. Este seria um forte elemento para justificar a existência lógica do modelo de gestão e a razão de existir das CESBs no Brasil.

A primeira definição de subsídio cruzado enquanto prática tarifária foi estabelecida no decreto no. 82.587 de 1978, que previu em seu Art. 10 que as tarifas dos serviços públicos de saneamento deveriam se adequar ao poder aquisitivo da população, compatibilizando os aspectos econômicos do negócio com os aspectos sociais. Na sequência, o Art. 11 definiu que a forma de cobrança tarifária deverá ser diferenciada por tipo de usuário (residencial, comercial, etc.) e por faixa de consumo, “assegurando-se o subsídio dos usuários de maior para os de menor poder aquisitivo, assim como dos grandes para os pequenos consumidores”.

Mais recentemente, no Art. 3 §VII da Lei Federal 11.445/2007, o subsídio é expressamente entendido como “(...) um instrumento econômico de política social para garantir a universalização do acesso ao saneamento básico, especialmente para populações e localidades de baixa renda”.

Principais Características do Sistema utilizado

Nesta parte serão identificados os principais elementos do sistema da forma como o mesmo vem sendo aplicado. Cada elemento será analisado em detalhe para cada concessionária objeto de análise. Também serão estimados os impactos de cada um

dos elementos sobre o orçamento dos consumidores e o equilíbrio econômico financeiro das concessionárias. A seguir um resumo inicial destas principais características.

Segundo Tiballi (2001), o subsídio cruzado praticado pelas CESBs ocorre de três formas principais:

- i) Por categorias - em função das tarifas das categorias comercial e industrial serem superiores às residenciais;
- ii) Por Faixas de Consumo - ocorrendo entre faixas de consumo de uma mesma categoria, em que aqueles que consomem mais pagam mais por metro cúbico utilizado; e
- iii) Por regiões do estado atendidas por um mesmo prestador - Dado que a tarifa é única para toda área de abrangência de uma CESB, em função da existência de economias de escala, os municípios maiores financiariam os menores. Isso porque ocorreria uma maior diluição dos custos fixos de manutenção nas localidades adensadas, e conseqüentemente as áreas com populações maiores subsidiariam a operação de áreas menores.

Avaliação dos resultados de casos específicos. (SABESP, COPASA, DMAE, SANASA e COPANOR)

Nesta parte serão descritos os casos que estão sendo analisados os sistemas de subsídios implantados por cada concessionária, considerando em primeiro lugar a evolução das características bem como uma avaliação da eficiência e eficácia do sistema implantado. A metodologia que será empregada será a da quantificação do impacto do sistema sob os diversos ângulos que ele afeta de forma mais direta, ou seja, do ponto de vista dos consumidores domésticos beneficiados, do ponto de vista das comunidade que recebem subsídios e do ponto de vista dos demais usuários não domésticos que atualmente pagam uma sobre-tarifa. A quantificação deste impacto vai depender da disponibilidade de histogramas de consumo detalhado, bem como de dados de pesquisas de orçamentos familiares. A coleta de dados está em uma fase intermediária. A seguir um esboço do caso SABESP.

SABESP

Estritamente falando, os subsídios cruzados exigem que as tarifas de determinados clientes estejam abaixo do custo marginal do serviço, enquanto as de outros estejam acima do custo da prestação isolada.⁶ Essa condição é raramente observada na prática, pois o que existe é um certo grau de discriminação de preços que busca alcançar o objetivo da equidade.

Sob esse esquema, a discriminação de preços cria subsídios que são gerados dentro do próprio sistema do prestador, no qual um conjunto de clientes, determinados a priori por critérios econômicos, sociais e políticos, recebe subsídios financiados por um conjunto de clientes usuários do mesmo sistema.

A diferenciação tarifária é a forma que a SABESP utiliza para aplicar os subsídios entre faixas de consumo, categorias de clientes/usuários e regiões geográficas. Está implícita, nesse procedimento, uma hierarquia de poder de compra ou capacidade de pagamento dos clientes. Com efeito, supõe-se que os clientes/usuários de menor consumo são mais pobres que os de maior; os da categoria residencial são mais pobres que os das categorias comercial, industrial e pública. Por sua vez, os clientes/usuários da RMSP são mais ricos que os do litoral e estes são mais ricos que os do interior.

Devem-se destacar os casos especiais. Na categoria residencial os valores tarifários da subcategoria social e favelas são menores que os da categoria normal. Na categoria pública as entidades com contrato e os municípios com contrato de programa se beneficiam de tarifas preferenciais menores. Na categoria industrial os clientes com contrato de demanda firme, da categoria comercial e industrial, pagam uma tarifa decrescente com o consumo, sendo a menor tarifa inicial ligeiramente inferior à tarifa máxima aplicada a tais categorias.

Tais procedimentos visam, em última instância, garantir o acesso de todos aos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, independente do nível de renda,

⁶ Faulhaber (1975) definiu o subsídio cruzado como um subsídio do preço em que a receita da empresa não exceda o custo solitário em nenhum subconjunto de serviços, Dessa forma, o benefício do fornecedor é zero.

mas não deixa de ser extremamente complexo e de eficácia duvidosa, tanto quanto o de atingir a justiça social distributiva.

Alguns casos têm a conotação comercial como forma de atrair novos clientes. Por exemplo, os contratos de demanda firme com os clientes comerciais que iniciam com uma tarifa inferior. Outros aspectos são indutores, como é o caso do atendimento das entidades públicas das prefeituras dos municípios com menos de 30.000 habitantes classificados nas faixas 5 e 6 do IPRS.

Ao longo da história da SABESP, a filosofia tarifária sofreu pouca alteração. Conforme os comentários realizados nos aspectos gerais deste relatório, os procedimentos tarifários remontam às normas gerais associadas ao Plano Nacional de Saneamento Básico (PLANASA)⁷, nas quais o sistema de tarifas era composto de consumos mínimos, faixas de consumo e categorias de usuários residenciais, não residenciais, casos especiais e referência de custos para a determinação do valor médio da tarifa, em torno do qual orbitam todos os demais valores que compõem o universo estrutural das tarifas.

No caso específico da SABESP, ocorreram alguns ajustes no seu sistema tarifário, a saber:

- criação de subcategorias residenciais – favelas e residencial social com tarifas menores em relação à categoria residencial normal;
- criação de subcategorias não residencial – comercial de assistência social, comercial e industrial com contrato de demanda firme, públicas com e sem contratos, e pública de municípios com IPRS nas faixas 5 e 6;
- criação, em agosto de 2003, de uma sistemática baseada nas empresas de energia elétrica para os reajustes tarifários. A fórmula adotada compõe-se de duas parcelas: a parcela A, que contabiliza os custos não administráveis, tais como: energia elétrica⁸, produtos químicos, impostos e taxas devidas aos governos das esferas federativas – local (estado e municípios) e federal, estes custos possuem um índice próprio de reajuste baseado na variação de seus preços ao longo do

⁷ Na categoria residencial e suas subcategorias a regra inverte-se entre o Litoral e Interior.

⁸ É importante notar que a ideia de que a eletricidade não é controlável está correta para uma distribuidora elétrica, mas não para uma empresa de água e saneamento. A energia é um insumo controlável dentro da estrutura de custo.

ciclo tarifário de um ano, e a parcela B, composta pelos demais custos e despesas, obtida por diferença entre o total dos custos e a parcela A, sem especificar um Custo de Referência legalmente instituído. Essa fórmula foi contestada pela ARSESP, em 2008, no sentido de caminhar para um sistema de reajuste baseado em Custos de Referência e fatores que incorporam atendimento de metas negociadas e de produtividade a serem compartilhadas entre o prestador do serviço e os clientes/usuários⁹;

- fornecimento por atacado passou, também, de tarifas diferenciadas por município em função do volume médio por ligação para uma tarifa única¹⁰;
- fornecimento comercial e industrial baseado em contrato de demanda firme, instituído em maio/2002, passou por sucessivos ajustes no volume mínimo. Em outubro de 2007 passou de 5.000 m³/mês para 3.000 m³/mês, e em agosto de 2010 para 500 m³/mês, por autorização da ARSESP, fixando com parâmetro para a tarifa deste nível de consumo a maior tarifa da estrutura padrão (normal) daquelas categorias¹¹.

No conjunto da concessão, o município de Lins, com serviços concedidos à SABESP, possui agência própria de regulação tarifária, deixando a cargo da ARSESP outros aspectos da regulação dos serviços. Os municípios de São Bernardo do Campo e de Magda negociaram ciclo tarifário para reajuste das tarifas diferente do padrão geral da SABESP.

Pontos Fortes e Pontos Fracos do Sistema Tarifário

Descrever e/ou analisar pontos fortes e pontos fracos de um sistema tarifário envolve, além de se auscultar os aspectos técnicos, também a necessidade de verificar um rol de critérios que envolvem juízo de valor, por trazer à tona questões sociais e políticas. O sistema tarifário deve, também, estar de acordo com os instrumentos legais que o regem.

Os aspectos técnicos estão associados àquilo que pode ser quantificado, como os Custos de Referência, que por sua vez trazem embutidos valorações qualitativas, quanto aos

⁹ Criado em 1964 e extinto em 1987.

¹⁰ Ver Prospect_Eurobonus_2020.pdf

¹¹ Criado em 1964 e extinto em 1987.

bons serviços prestados; a aderência das tarifas à capacidade de pagamento dos clientes/usuários, através do conhecimento da distribuição de renda do conjunto dos referidos; a geração de recursos próprios para alavancar investimentos para a expansão de reposição dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Sob essa ótica, é importante destacar que um bom sistema tarifário deve atender, praticamente, a três princípios básicos, paradoxalmente contraditórios: gerar recursos financeiros para a sustentabilidade da prestação dos serviços; atender à universalização da prestação dos serviços, atendendo a toda população urbana independentemente de seu nível de renda, e evitar desperdícios de recursos, principalmente os recursos hídricos, que possuem valor econômico, na sociedade moderna, em função de seus usos múltiplos.

O critério de sustentabilidade é garantido quando a tarifa aplicada aos volumes distribuídos cobre todos os Custos de Referência num ambiente eficiente de prestação dos serviços. O critério de acesso ao serviço é garantido quando nenhum cliente/usuário é alijado do sistema por não ter a capacidade de pagar pelo serviço. O critério referente à eliminação do desperdício é garantido quando a tarifa desestimula esta prática.

A seguir apresentam-se os pontos fortes do sistema, identificados a partir de uma análise exaustiva do mesmo.

O sistema apresenta uma preocupação com os aspectos sociais da tarifa, principalmente na categoria residencial, que é o objetivo principal do sistema público de abastecimento de água e de esgotamento sanitário. Existe uma categoria principal (normal) e duas subcategorias (social e favelas), nas quais as tarifas são menores nas subcategorias em relação à categoria normal e diferentes para cada região do Estado, decrescendo da RMSP para o interior.

A estrutura crescente das tarifas por faixa e consumo (e elevadas para as faixas de consumo acima de 50 m³/mês) permite distribuir subsídios cruzados e evitar desperdícios de recursos hídricos.

O cadastramento do número de domicílios de uma ligação por economia minimiza a progressividade das tarifas nas ligações que atendem mais de um domicílio. Ademais,

estimula-se um consumo mínimo, mediante uma tarifa menor para consumos abaixo de 10 m³/mês, que corresponde a 100 litros por habitante por dia, para uma família de 3,3 pessoas, que é o padrão médio para o estado de São Paulo. A Organização Mundial de Saúde (OMS) recomenda volume ligeiramente inferior para atender as condições sanitárias mínimas de uma família.

A estrutura tarifária estabelece tarifas especiais para clientes/usuários comerciais e industriais que firmarem contrato com a SABESP, desde que haja condições técnicas de disponibilidade de água para o atendimento¹², cuja tarifa mínima não deve ser inferior à máxima da categoria normal.

Também se procura a fidelização das entidades públicas das três esferas de governo, mediante o estabelecimento de tarifas especiais como forma de combater a inadimplência desta categoria e evitar desperdícios de água.

Finalmente, um ponto importante é a inexistência de contas com consumos estimados, pois a SABESP procura medir todos os consumos. Conforme dados do SNIS/2009 o índice de hidromedidação da SABESP gira em torno de 99,98% e de micromedidação em 99,97%.

Por outro lado, foram também identificados pontos fracos, detalhados a seguir: primeiro, a conta mínima tal como está estabelecida penaliza os domicílios onde habitam poucas pessoas ou que passam grande parte do dia fora do domicílio. Esse conjunto representa em torno de 1/3 das economias residenciais, no âmbito da SABESP¹³. A percepção é que o cliente está pagando por um serviço não prestado e que tem amparo no código dos consumidores. Por outro lado, a distribuição das tarifas entre regiões e faixas de consumo não se vincula a nenhum critério de custo de referência, de modo a explicitar os subsídios econômicos e financeiros implícitos. A distribuição das tarifas leva em consideração economias de escala, baseada em população e na presunção de renda em função do volume consumido, ou seja, a renda é mais elevada para os maiores consumos e o Interior é mais pobre em relação à RMSP e Litoral.

¹² Ver Sinopse do Censo Demográfico de 2010 – IBGE – Estados.

¹³ Ver Procedimentos Comerciais da SABESP.

Em geral, as estruturas de tarifas são bastante complexas por comportarem muitas faixas de consumo e muitas categorias/subcategorias de clientes/usuários, o que provoca distorções entre faixas de consumo, entre categorias e entre regiões.

Outro ponto fraco é a cobrança pelos serviços de esgotamento sanitário com o mesmo preço da água na RMSP e Litoral, e 80% no Interior, sem nenhuma segregação dos custos das prestações de ambos os serviços.

Como é possível perceber existem aspectos que podem ser vistos, ao mesmo tempo, como elementos fortes e fracos do sistema, desde que não sejam resolvidos os paradoxos inerentes. Por exemplo, o valor mínimo a ser pago pelo usuário com franquia de consumo, embora seja meritório, deve ser desvinculado de qualquer consumo e informado ao usuário que ele está pagando por custos inevitáveis, a serem definidos, por ter um serviço a sua disposição e a partir daí cobrar tarifas marginais de acordo com o consumo medido.

Apresenta-se, a seguir, uma análise mais detalhada dos dois aspectos centrais da atual estrutura tarifária: a tarifa em três partes com um consumo livre e a quantidade de blocos.

Análise da Estrutura tarifaria da SABESP

A atual estrutura tarifária da SABESP inclui uma conta mínima correspondente a um consumo mínimo e blocos crescentes de volume.

A existência de uma conta mínima e consumo livre – que é o elemento chave desta estrutura-conhecido na literatura econômica como uma tarifa em duas partes – está formalmente estabelecida na atual regulamentação setorial. Quanto a isso, o Decreto Estadual no 41.446/96 estabelece no artigo 4o:

“O consumo mínimo de água a ser cobrado por ligação ou economia nunca será inferior a 10 m³/mês, podendo ser diferenciado por categoria de uso, capacidade de hidrômetro e características de demanda e consumo, conforme critérios estabelecidos no artigo 3o,

na forma explicitada em normas da Sabesp (grifo nosso).”

A respeito disso a Deliberação ARSESP no 106, de 13 de novembro de-2009, estabelece no artigo 12:

“Até eventual aprovação, pela ARSESP, de regra tarifária em sentido diverso, o consumo mínimo a que se refere esta Deliberação será de 10 m3 por mês por economia, independentemente da categoria.”

Em geral, a adoção desse tipo de estrutura visa criar incentivos para que os usuários consumam um nível mínimo de água, compatível com as necessidades básicas de salubridade e higiene. Ao incluir um consumo livre abaixo do qual o custo de consumir uma unidade a mais de água é zero, a decisão do consumo separa-se do preço, promovendo assim o uso da água. Em outras palavras, o custo marginal assumido pelo consumidor depende de seu nível de consumo. Na medida em que o seu consumo for menor que o volume livre (10 m³-mês no caso da SABESP) o custo marginal é zero. O custo marginal torna-se positivo para consumos maiores a esse limite (aumentando à medida que o consumo cresce 2,37 R\$-m³-mês)¹⁴.

Existem, a nosso ver, alguns problemas com essa estrutura. Em primeiro lugar, a promoção de certo nível de consumo, por razões de salubridade e higiene, justifica a estrutura atual para usuários residenciais. Para as categorias tarifárias restantes - comercial, industrial, pública, outras - que no caso da SABESP também têm a mesma estrutura, em princípio, não é eficiente um sistema que tenha um consumo livre associado, uma vez que o mesmo distorce a eficiência alocativa (associando o consumo dentro da faixa de 10 m³ com um custo marginal nulo), sem oferecer benefícios em termos de outros objetivos.

¹⁴ Cabe notar, também, que sob uma tarifa em três partes, a variação na utilização afeta a conta de maneira assimétrica porque flutuações no uso que permanecem dentro do subsídio não alteram a conta. Como resultado, a conta esperada provavelmente sobe com a variação do uso.

Outro problema associado a esse tipo de estrutura é a percepção dos usuários de baixo consumo estarem pagando por um nível de consumo superior ao que realmente gastam. Em nossa opinião esta visão é, em grande parte, mais um problema de percepção e interpretação da tarifa do que um defeito da estrutura tarifária.

Ignorando-se os segmentos crescentes da tarifa correspondentes a consumos superiores a 10 m³, a estrutura atual pode ser apresentada de duas maneiras: (i) a tarifa é composta de uma taxa variável por m³ e todos os usuários devem pagar pelo menos 10 m³ por mês; e (ii) a tarifa possui uma conta mínima em que está incluído um consumo gratuito de 10 m³ por mês.

Sem dúvida, essas duas caracterizações são equivalentes na prática. No entanto, a percepção de uma forma ou de outra pode ser diferente. A primeira formulação poderia levar um usuário de baixo consumo a pensar, em princípio, que está pagando por um serviço que não está sendo usado.

A segunda formulação, por outro lado, enfatiza a existência de uma conta mínima associada tanto ao objetivo de sustentabilidade como ao de eficiência alocativa em um consumo livre, que como vimos, responde à necessidade de garantir níveis de consumo mínimos compatíveis com condições de higiene e salubridade.

A conta mínima é justificada tanto do ponto de vista da demanda quanto da oferta. Do lado da oferta, a forte participação dos custos fixos nos custos totais faz que a consideração de uma estrutura tarifária com uma conta mínima cumpra com o objetivo de eficiência alocativa. Da mesma forma, a conta mínima reduz os riscos de demanda ao alinhar a estrutura de receitas com a estrutura de custos da empresa.

Do lado da demanda, a ideia de que se deve pagar mesmo quando o consumo é zero aparece como ineficiente. No entanto, os usuários atribuem utilidade não só ao consumo, mas também à disponibilidade do serviço. Isso significa que para um usuário o simples fato de o serviço estar disponível tem valor econômico mesmo quando este não está em uso. Isso justifica, então, a conta mínima do ponto de vista da demanda.

Para determinar em que medida a atual estrutura resulta em um razoável nível de eficiência é necessário, para tanto, avaliar o volume de consumo livre e o valor da conta mínima.

A importância da distribuição de água está relacionada com as condições de vida humana, uma vez que a quantidade e qualidade da água usada pelos lares afeta a higiene e a saúde de seus membros (principalmente a diarreia que está vinculada à desidratação). Em geral, com melhor acesso aos serviços de água a qualidade da saúde aumenta. De fato, o acesso à água é um dos indicadores que o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD) usa no momento de preparar o índice de pobreza humana para os países em desenvolvimento. Além disso, uma das Metas do Milênio é reduzir pela metade a quantidade de habitantes sem acesso à água potável até 2015.

Em primeiro lugar, os trabalhos vinculados à água e ao desenvolvimento referem-se à quantidade de água necessária. Em relação a esse tema, a Organização Mundial da Saúde (WHO por sua sigla em inglês) considera que entre 20 e 50 litros por pessoa por dia é a quantidade mínima razoável¹⁵. Do mesmo modo, o programa WELL do Departamento de Desenvolvimento Internacional da Universidade de Loughborough (Reino Unido) considera que com um mínimo de 20 litros diários (mais perdas) se alcançaria os níveis mínimos e destaca a importância das condições de acesso aos serviços de distribuição de água¹⁶. Por outro lado, o Projeto Esfera reduz os padrões consideravelmente, entre 7,5 e 15 litros diários dependendo do clima, acesso à saúde, hábitos, práticas religiosas e culturais, comida e roupa que usam, entre outros¹⁷.

¹⁵ WHO/UNESCO (2002): Joint Monitoring Programme. Disponível em: http://www.unesco.org/water/wwap/facts_figures/basic_needs.shtml

¹⁶ WELL (1998): Guidance Manual on Water Supply and Sanitation Program Disponível em: http://www.netssaftutorial.com/fileadmin/DATA_CD/09_Complementare/Planning_sustainable_sanitation/SE47_Guidance_Manual_on_Water_Supple_and_Sanitation_Progr.pdf

¹⁷ Projeto Esfera: Humanitarian Charter and Minimum Standards in Disaster Response. Disponível em: http://www.sphereproject.org/handbook/html/4_ch2.htm#ap2

Em um estudo coordenado pela WHO em 2003, Howard e Bartram concluem que em condições normais um adulto precisa de 1 a 2,4 litros diários de ingestão de água¹⁸. Esses valores sobem para 2,8 e 3,4 litros diários em lugares com temperaturas altas.

Em segunda instância, os estudos sobre a água fazem referência sobre ao acesso ao serviço. O programa WELL demonstra que o consumo médio de água é sensível ao serviço. Em Uganda, a média per capita diária é de 15 litros, enquanto quando a residência está conectada à rede de água a média sobe para 150 litros per capita. Em um estudo sobre padrões de consumo de água e necessidades mínimas, Gleick recomenda um mínimo de 50 litros por pessoa por dia¹⁹. A Tabela 1 resume essas estimativas e calcula o equivalente mensal para uma residência (com base em uma média de 3,3 pessoas por domicílio), juntamente com o consumo livre incluído na tarifa da SABESP.

Tabela 2: Consumos mínimos

Fonte	Litros/pessoa. dia	m³/residência. Mês
WHO	20-50	2,0-5,0
WELL	20	2,0
Sphere	7,5-15	0,8-1,5
Gleick	50	5,0
Consumo Livre SABESP	99	10

Fonte: elaboração própria.

Como pode ser observado, existe uma grande variabilidade entre as estimativas. Do ponto de vista da análise das tarifas da SABESP, consideramos que as estimativas da WHO e de Gleick são mais relevantes, enquanto as restantes são baseadas em medidas de subsistência mínima, orientadas para populações sem acesso a serviços de rede.

¹⁸ Howard G. e Bartram J (2003): Domestic Water Quantity, Services Level and Health.

¹⁹ Gleick P. Basic Water Requirements for Human Activities: Meeting Basic Needs. Water International, 21 (1996) 83-92.

O segundo elemento a considerar na análise da razoabilidade e eficiência da tarifa é o valor da conta mínima associada ao consumo livre discutido na seção. Como vimos na seção anterior, a conta mínima varia por região. A Tabela 2 mostra o valor correspondente para cada uma das subcategorias residenciais em que se divide a SABESP.

Tabela 2: Conta Mínima Residencial

Categoria	Conta mínima (R\$)
<i>Residencial</i>	15,94
<i>- Favelas</i>	4,12
<i>- Sociais</i>	5,40

Fonte: elaboração própria.

Como pode ser observada, a conta mínima varia entre um mínimo de 4,12 para a subcategoria Favelas e 15,94 para a subcategoria Residencial Normal. Esses valores podem ser analisados a partir de duas perspectivas alternativas e complementares. Em primeiro lugar, pela perspectiva da empresa, a conta mínima deveria ser comparada com os custos fixos associados ao serviço da categoria residencial.

Como uma primeira aproximação, podemos comparar a receita associada a essas contas mínimas com os custos fixos totais da prestação do serviço (uma vez que não há detalhes dos custos por tipo de consumidor). A Tabela 3 mostra a estimativa da receita por contas mínimas, com base na quantidade de clientes e frequência de faturamento.

Tabela 3: Receitas por Contas mínimas (em processo de atualização)

Água				
	Conta Mínima	Ligações	Receita Conta Mínima (R\$)	Receita Anual (R\$)²⁰
Comercial Normal	32,00	469.015	180.101.929	943.238.476

²⁰ Ressalta-se que as receitas foram estimadas utilizando-se a tarifa de 2011 e os valores obtidos a partir do consumo de histograma deste ano. (está sendo atualizado)

Residencial Favelas	4,12	15.450	763.853	33.537.314
Residencial Normal	15,94	6.258.944	1.197.210.837	3.051.309.909
Residencial Social	5,40	185.340	12.010.000	37.678.385
Total		6.928.749	1.390.086.619	4.065.764.085

	Esgoto			
	Conta Mínima	Ligações	Receita Conta Mínima Anual	Receita Anual
Comercial Normal	32,00	409.394	157.207.269	917.366.149
Residencial Favelas	4,12	4.926	243.557	10.278.255
Residencial Normal	15,94	5.277.294	1.009.440.783	2.364.542.784
Residencial Social	5,40	149.079	9.660.326	24.187.108
Total		5.840.693	1.176.551.935	3.316.374.296

Fonte: elaboração própria com base na SEADE e dados da SABESP.

Como se apresenta a seguir, as contas mínimas do conjunto dos usuários da SABESP geram uma receita total de 2.566.638.554 reais anuais. Isso representa 35% da receita total da companhia. Os custos fixos do serviço representam aproximadamente 60% dos custos totais. Sob essa perspectiva, pode-se afirmar então que as contas mínimas da estrutura atual não refletem adequadamente os custos da prestação do serviço.

A segunda abordagem da análise é considerar as contas mínimas a partir da perspectiva dos usuários do serviço e compará-las com sua renda, a fim de obter uma primeira estimativa do grau em que essas taxas cumprem a meta de acessibilidade do serviço. A

Tabela 4 mostra as despesas anuais em contas mínimas para os diferentes quintis de renda.

Tabela 4: Conta Mínima e Acessibilidade (em processo de atualização)

Quartil	Renda Média Mensal	Favela		Social		Residencial	
	R\$	R\$	% Renda	R\$	% Renda	R\$	% Renda
1	598,42	4,12	0,69%	5,40	0,90%	15,94	2,66%
2	803,83	4,12	0,51%	5,40	0,67%	15,94	1,98%
3	991,61	4,12	0,42%	5,40	0,54%	15,94	1,61%
4	1.307,10	4,12	0,32%	5,40	0,41%	15,94	1,22%
5	2.794,22	4,12	0,15%	5,40	0,19%	15,94	0,57%

Fonte: elaboração própria com base em SEADE e dados SABESP.

Computadas as participações para todas as combinações possíveis de quintis de renda e subcategorias da tarifa residencial, acreditamos que as combinações mais relevantes são as destacadas em azul.

Levando em conta esses valores, observa-se que não parece haver um problema de acessibilidade do serviço associado às contas mínimas das tarifas residenciais. Mesmo algumas combinações pouco prováveis, tais como a tarifa residencial plena aplicada aos usuários do primeiro quintil de renda, resultam em uma porcentagem relativamente baixa da renda média (2,66%).

Sob essa perspectiva, também não parece que a conta mínima, que possui hoje as tarifas da SABESP, seja muito elevada.

Tendo em conta o volume livre - que cobre mais do que adequadamente as necessidades básicas de água de um lar médio- e a conta mínima associada- que segundo vimos não é excessivo nem da perspectiva dos custos da empresa nem da perspectiva da acessibilidade da tarifa-, podemos concluir que este aspecto da estrutura atual possui um equilíbrio aceitável entre os objetivos de sustentabilidade, eficiência alocativa e equidade.

COPASA/COPANOR

DMAE

SANASA

i) Principais lições aprendidas

Setor de Energia.

Este capítulo será organizado em três partes descritas a seguir

i) Antecedentes

Nesta parte do capítulo se fara a descrição do histórico recente do sistema de subsídios cruzados no setor de energia. A seguir um esboço preliminar do mesmo que se encontra em processo de revisão e ampliação.

A tarifa Social de Energia Elétrica, regulamentada pela Lei nº 12.212, de 20 de janeiro de 2010 e pelo Decreto nº 7.583, de 13 de outubro de 2011, que é caracterizada por descontos incidentes sobre a tarifa aplicável à classe residencial das distribuidoras de energia elétrica, sendo calculada de modo cumulativo. Para ter direito ao benefício da Tarifa Social de Energia Elétrica (TSEE), deve ser satisfeito um dos seguintes requisitos: (i) família inscrita no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal – Cadastro Único, com renda familiar mensal per capita menor ou igual a meio salário mínimo nacional; ou (ii) quem receba o Benefício de Prestação Continuada da Assistência Social – BPC, nos termos dos arts. 20 e 21 da Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993; ou (iii) família inscrita no Cadastro Único com renda mensal de até 3 (três) salários mínimos, que tenha portador de doença ou deficiência cujo tratamento, procedimento médico ou terapêutico requeira o uso continuado de aparelhos, equipamentos ou instrumentos que, para o seu funcionamento, demandem consumo de energia elétrica.

ii) Análise do Funcionamento do Sistema

iii) Principais lições aprendidas

III.3.3.3 Setor de Gás.

Este capítulo será organizado em três partes descritas a seguir.

Antecedentes

Nesta parte do capítulo se fará a descrição do histórico recente do sistema de subsídios no setor de gás. A seguir um esboço preliminar do mesmo que se encontra em processo de revisão e ampliação.

O do preço do GLP (gás liquefeito de petróleo) denominado gás de cozinha, que o Governo Federal preocupado com a população em especial de baixa renda procura manter seu preço a um nível mais baixo que o gás natural distribuído em rede e sem aumentos desde 2003. Apesar desta política, o preço final do gás de cozinha que inclui os custos de sua distribuição vem aumentando pela variação do INPC, índice que agrega os consumidores de menor renda. Todo o aumento decorre, segundo as empresas distribuidoras, de custos maiores com mão de obra e transporte. O preço do GLP representa 30% do valor final do preço final do gás de cozinha, que inclui também despesas com a compra e manutenção dos botijões.

Análise do Funcionamento do Sistema

Seção a ser desenvolvida.

Principais lições aprendidas

Seção a ser desenvolvida.

III.3.3.4 Conclusões

Neste capítulo se fará um resumo das principais lições aprendidas do sistema de subsídios cruzados vigente no setor de saneamento e também uma análise comparada das suas principais vantagens e desvantagens com os demais setores e se concluirá com algumas recomendações.

Certificação de Ativos de Saneamento Básico

Bruno Aguiar Carrara de Melo

Carlos Antônio Duarte

Belo Horizonte, setembro de 2016.

I. INTRODUÇÃO

Os serviços de saneamento básico, em especial os de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, exigem altos investimentos em ativos. Altos custos fixos e baixos custos marginais caracterizam a situação de Monopólio Natural do setor. De forma a evitar que o prestador se beneficie dessa condição para estabelecer altas tarifas e auferir elevados lucros, em detrimento dos usuários, tais serviços costumam ser prestados diretamente ou regulados pelo poder público.

Segundo a Lei Nacional de Saneamento Básico (LNSB), Lei 11.445/07, o titular é responsável pelo planejamento, execução dos serviços e regulação.

O planejamento é indelegável, devendo o município²¹ elaborar Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB), que deve ser revisto pelo menos a cada 4 anos. A execução dos serviços pode ser direta ou delegada através de contrato, caso o prestador não integre a administração do titular. Já a regulação pode ser feita através de uma agência municipal, de uma agência de municípios consorciados ou de agência estadual.

Os valores investidos em ativos pelo prestador com recursos onerosos devem ser recuperados (amortização/depreciação) e remunerados mediante a exploração dos serviços, através de cobrança de tarifas ou por subsídios indiretos (em caso de impossibilidade de se garantir a sustentabilidade econômico-financeira através de cobrança tarifária).

Em caso de prestação delegada, os ativos necessários à prestação dos serviços devem ser revertidos ao titular ao término do contrato, de forma a garantir a continuidade dos serviços, mediante eventual indenização do saldo residual, ainda não completamente amortizado, dos investimentos realizados pelo prestador (conforme art. 36 da Lei das Concessões: Lei 8.987/95).

Dada relevância dos custos associados à implantação de infraestrutura para a prestação dos serviços de saneamento básico, e seu impacto nas tarifas ou no orçamento do titular,

²¹ Em casos de região metropolitana, a titularidade deve ser compartilhada entre municípios e estado.

é de grande relevância para o setor o adequado registro de informações dos investimentos realizados pelos prestadores.

A seguir, são listadas algumas atividades previstas pela legislação que podem ser facilitadas caso haja o adequado registro dos ativos pelos prestadores:

- Verificação do cumprimento dos PMSB (art. 20 da Lei 11.445/07);
- Verificação do cumprimento do contrato (art. 12, §2º da Lei 11.445/07);
- Apropriação e a distribuição de custos dos serviços entre municípios de prestador regional (art. 18 da Lei 11.445/07), que deve incluir a apropriação e distribuição dos custos por atividades (especialmente o abastecimento de água, a coleta e o tratamento de esgoto), essencial para estudos dos subsídios cruzados e para a definição da estrutura tarifária;
- Cálculo das tarifas: remuneração e amortização/depreciação (art. 29, §1º, incisos V e VI e art. 42 da Lei 11.445/07);
- Reversão de ativos ao titular ao final do contrato, mediante indenização (conforme art. 36 da Lei 8.987/95 - Lei das Concessões).

O próprio prestador pode extrair vantagens do apropriado registro patrimonial pela possibilidade de melhoria de gestão, nas atividades de planejamento, operação, manutenção e reposição. Importante registrar que a infraestrutura implantada é o principal instrumento da prestação dos serviços, o que impõe todos os esforços do prestador para que os seus ativos estejam em constante estado de excelência, com registros adequados na forma requerida pela gestão e pela regulação.

Apesar disso, os registros patrimoniais e os cadastros de engenharia dos prestadores são deficientes e é preciso aprimoramento para sua adoção em revisões tarifárias (remuneração e amortização/depreciação dos ativos) e em cálculos de indenizações ao fim da concessão do município ao prestador em caso de saldo residual dos ativos reversíveis não amortizados, dentre outros fins.

Este artigo pretende discutir as alternativas possíveis para certificação de ativos de saneamento básico, em especial dos serviços de abastecimento de água e esgotamento

sanitário, dadas as características dos prestadores e de seus registros patrimoniais, assim como os objetivos da regulação.

Também é apresentada uma proposta de alteração de procedimentos dos prestadores de forma a aprimorar o registro patrimonial dos novos ativos a entrarem em operação que permita a certificação anual dos investimentos realizados, dos valores amortizados e depreciados e dos saldos residuais pelas agências reguladoras, conforme prevê o art. 42 da Lei 11.445/07.

Além de viabilizar tal atividade pelos reguladores, a proposta visa integrar as informações relacionadas a ativos, contribuindo para: aprimoramento do planejamento (PMSBs e projetos básicos e executivos); gestão do prestador; cálculos tarifários; verificação do cumprimento de contratos; cálculos de indenização; e redução da assimetria de informações.

Dada a complexidade do tema e grande diversidade de realidades que exigem maior aprofundamento, este artigo se limitará a uma discussão mais geral e introdutória de forma a contribuir para o desenvolvimento do tema no setor.

II. REGISTROS CONTÁBEIS DA BASE DE ATIVOS DE PRESTADORES

A escrituração contábil é obrigatória para todas as entidades, com exceção dos microempreendedores individuais. A obrigatoriedade decorre, principalmente, da Lei 6.404/76 – Lei das Sociedades Anônimas, com as alterações introduzidas pela Lei 11.638/07 (Medida Provisória 449) e Lei 11.941/09. Outros diplomas legais também dispõem sobre a obrigação de manter registros contábeis pelas entidades, quais sejam: Lei 10.406/02 (Novo Código Civil), art. 1.179, Resolução 10/07 do Comitê Gestor Simples Nacional, artigos 3º e 7º e Lei complementar 123/06, art. 18-A.

O Conselho Federal de Contabilidade, que tem como função estabelecer normas e princípios a serem seguidos por todos os profissionais da contabilidade, editou a Resolução CFC n.º 1.330/11 que trata das Normas Brasileiras de Contabilidade ITG 2000 – Escrituração Contábil, estabelecendo que (negritos nossos):

“o nível de detalhamento da escrituração contábil deve estar alinhado às necessidades de informação de seus usuários. Nesse sentido, esta Interpretação não estabelece o nível de detalhe ou mesmo sugere um plano de contas a ser observado. O detalhamento dos registros contábeis é **diretamente proporcional à complexidade das operações da entidade e dos requisitos de informação a ela aplicáveis e, exceto nos casos em que uma autoridade reguladora assim o requeira**, não devem necessariamente observar um padrão pré-definido”.

Depreende-se desse ordenamento normativo que os registros contábeis devem proporcionar aos interessados informações suficientes para a compreensão adequada das transações realizadas, o que não se esgota com os lançamentos nos livros obrigatórios – diário e razão – havendo a necessidade de registros mais detalhados em livros auxiliares, caso a complexidade das transações assim o exija.

Por outro lado a Receita Federal, por meio da Instrução Normativa IN SRF nº 162, de 1998, (alterada pela IN SRF nº 130 de 1999) estabeleceu que a quota de depreciação a ser registrada na escrituração da pessoa jurídica, como custo ou despesa operacional, será determinada com base nos prazos de vida útil e nas taxas de depreciação constantes dos seus Anexos I (bens relacionados na Nomenclatura Comum do Mercosul – NCM) e II (demais bens).

Assim, para os efeitos fiscais, as empresas devem dispor de sistema de controle patrimonial eficiente, constando informações sobre natureza e valores investidos, vida útil esperada, taxas de depreciação, se está ou não em uso, dentre outras, correndo o risco de ter suas despesas de depreciação/amortização glosadas pela Receita Federal, caso as informações sobre os seus ativos imobilizados e intangíveis não estejam razoavelmente organizadas.

Particularmente quanto aos prestadores de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, os registros contábeis relacionados à sua base de ativos têm importância fundamental por abrigarem os principais recursos materiais de que dispõem para a prestação dos serviços. Os registros contábeis, incluindo os controles da base de ativos, terão papel decisivo para:

- Evidenciar, qualitativa e quantitativamente, numa determinada data, a posição patrimonial e financeira da entidade;
- Permitir o conhecimento e a análise da situação financeira;
- Dar sustentação ao aproveitamento fiscal das depreciações e amortizações;
- Fornecer informações essenciais para o gerenciamento dos ativos (manutenção, reposição);
- Ancorar à composição tarifária, com informações essenciais para o cálculo da remuneração dos investimentos realizados e de sua amortização ou depreciação;

Contudo, ainda que a contabilidade societária seja a origem das principais informações necessárias ao cálculo tarifário, há que se proceder a ajustes que transformarão os dados exigidos pela legislação aplicável – especialmente: Lei 6.404/76, normas emanadas do Conselho Federal de Contabilidade, Comitê de Pronunciamentos Contábeis e Comissão de Valores Mobiliários – em uma contabilidade regulatória.

E é na base de ativos que os principais ajustes regulatórios deverão ser processados, relacionados à correção monetária dos investimentos realizados (extinta pela Lei 9.249/95 a partir do exercício de 1996), da fixação das taxas de amortização e de depreciação baseadas na vida útil efetivamente esperada (que eventualmente pode ser diferente da utilizada pelo prestador em sua contabilidade societária) e também da correção monetária desses dois itens dos custos. Desnecessário dizer que os registros contábeis acolhem os investimentos efetivamente realizados, justificando plenamente a adoção da contabilidade, com os necessários ajustes mencionados, como referência para a definição dos valores de remuneração, depreciação e amortização, em linha, assim, com o preconizado na Lei 11.445/2007²².

²² Lei 11.445/2007 (negritos nossos):

Art. 29. Os serviços públicos de saneamento básico terão a sustentabilidade econômico-financeira assegurada, sempre que possível, mediante remuneração pela cobrança dos serviços:

§ 1o Observado o disposto nos incisos I a III do caput deste artigo, a instituição das tarifas, preços públicos e taxas para os serviços de saneamento básico observará as seguintes diretrizes:

VI - remuneração adequada **do capital investido** pelos prestadores dos serviços;

Art. 42. **Os valores investidos** em bens reversíveis pelos prestadores constituirão créditos perante o titular, a serem recuperados mediante a exploração dos serviços, nos termos das normas regulamentares e contratuais e, quando for o caso, observada a legislação pertinente às sociedades por ações.

Transformar informações contábeis societárias em informações regulatórias exigem recursos de várias naturezas, especialmente, um plano de contas regulatório, um sistema de informações bem estruturado e pessoal capacitado para a execução dos serviços.

Entretanto, observa-se que as informações primárias de que dispõem os prestadores, que tem origem na contabilidade societária e no banco patrimonial, trazem desafios para a regulação que necessitam ser superados, tais como:

- Registros incompletos no banco patrimonial (sem informação de grandezas físicas);
- Falta de padronização dos históricos dos lançamentos no banco patrimonial;
- Falta de interação com outros registros do prestador (banco de engenharia e contratual);
- Não atendem aos objetivos regulatórios (Lei 11.445/07);
- Falta de clareza quanto aos investimentos realizados sem ônus para o prestador;
- Registros contábeis nem sempre refletem a essência do negócio do prestador, não revelando se a empresa tem como prática a renovação ou a não renovação das concessões de que é titular;
- Registros deficientes das obras em andamento, com históricos que não identificam adequadamente a natureza dos gastos;
- Necessidade de adequação dos registros de forma a permitir o acompanhamento das ações de investimento desde o contrato (ou PMSB em caso de prestação direta) até incorporação no banco patrimonial.

III. ATRIBUIÇÕES DAS AGÊNCIAS REGULADORAS

A Lei 11.445/07 deixa clara a atribuição dos reguladores quanto à definição de regras de contabilização de prestadores, em especial para separar custos entre serviços e entre municípios (negritos nossos):

Art. 18. Os prestadores que atuem em mais de um Município ou que prestem serviços públicos de saneamento básico diferentes em um mesmo Município manterão **sistema contábil que permita registrar e demonstrar,**

separadamente, os custos e as receitas de cada serviço em cada um dos Municípios atendidos e, se for o caso, no Distrito Federal.

Parágrafo único. A **entidade de regulação** deverá instituir regras e critérios de estruturação de **sistema contábil** e do respectivo plano de contas, de modo a garantir que a apropriação e a distribuição de custos dos serviços estejam em conformidade com as diretrizes estabelecidas nesta Lei.

Art. 12. Nos serviços públicos de saneamento básico em que mais de um prestador execute atividade interdependente com outra, a relação entre elas deverá ser regulada por contrato e haverá entidade única encarregada das funções de regulação e de fiscalização.

§ 1º **A entidade de regulação definirá**, pelo menos:

(...)

V - o sistema contábil específico para os prestadores que atuem em mais de um Município.

(...)

Art. 23. A entidade reguladora editará normas relativas às dimensões técnica, econômica e social de prestação dos serviços, que abrangerão, pelo menos, os seguintes aspectos:

(...)

VIII - plano de contas e mecanismos de informação, auditoria e certificação;

(...)

O acesso às informações dos prestadores também é garantido:

Art. 25. Os prestadores de serviços públicos de saneamento básico deverão fornecer à entidade reguladora todos os dados e informações necessários

para o desempenho de suas atividades, na forma das normas legais, regulamentares e contratuais.

§ 1º Incluem-se entre os dados e informações a que se refere o caput deste artigo aquelas produzidas por empresas ou profissionais contratados para executar serviços ou fornecer materiais e equipamentos específicos.

§ 2º Compreendem-se nas atividades de regulação dos serviços de saneamento básico a interpretação e a fixação de critérios para a fiel execução dos contratos, dos serviços e para a correta administração de subsídios.

Além da responsabilidade de definição tarifária presente no inciso IV do art. 22 da Lei 11.445/07 reguladores, a citada Lei também prevê que a agência reguladora audite e certifique anualmente os investimentos realizados (negritos nossos):

Art. 42. Os valores investidos em bens reversíveis pelos prestadores constituirão créditos perante o titular, a serem recuperados mediante a exploração dos serviços, nos termos das normas regulamentares e contratuais e, quando for o caso, observada a legislação pertinente às sociedades por ações.

§ 1º Não gerarão crédito perante o titular os investimentos feitos sem ônus para o prestador, tais como os decorrentes de exigência legal aplicável à implantação de empreendimentos imobiliários e os provenientes de subvenções ou transferências fiscais voluntárias.

§ 2º Os investimentos realizados, os valores amortizados, a depreciação e os respectivos saldos serão anualmente auditados e certificados pela entidade reguladora.

§ 3º Os créditos decorrentes de investimentos devidamente certificados poderão constituir garantia de empréstimos aos delegatários, destinados exclusivamente a investimentos nos sistemas de saneamento objeto do respectivo contrato.

Cabe ainda citar a responsabilidade de verificar o cumprimento dos planos de saneamento, de acordo com a previsão contratual:

Art. 20.

Parágrafo único. Incumbe à entidade reguladora e fiscalizadora dos serviços a verificação do cumprimento dos planos de saneamento por parte dos prestadores de serviços, na forma das disposições legais, regulamentares e contratuais.

Assim, é recomendável que os reguladores observem suas atribuições e a interação entre as diversas facetas da prestação dos serviços para o estabelecimento de normatização de procedimentos contábeis a serem adotados pelo prestador.

Um sistema de registro adequado e coerente pode não apenas facilitar o trabalho do regulador, mas também propiciar condições para o aumento da transparência, redução da assimetria de informação e até mesmo maior eficiência do prestador através da gestão tendo como base informações bem organizadas e confiáveis.

IV. BASE EXISTENTE E BASE INCREMENTAL

Muitas atividades regulatórias exigem a avaliação dos ativos em operação (existentes). Para a revisão tarifária de prestadores de direito privado, por exemplo, é preciso calcular a base de ativos regulatória a ser considerada nos cálculos de remuneração e amortização/depreciação do capital investido.

Entretanto, como a prestação de serviços é dinâmica, o regulador deve se preocupar tanto com os ativos existentes quanto aqueles que serão incorporados à prestação para atendimento do mercado no futuro.

Sendo assim, o regulador não pode se limitar a certificar os ativos existentes, mas deve buscar alterar os procedimentos de registros dos ativos do prestador de forma a permitir sua utilização para fins regulatórios. A própria exigência do art. 42 da Lei 11.445/07 (auditar e certificar anualmente os investimentos) requer atenção especial aos ativos que são continuamente incorporados aos serviços.

É preciso, portanto, separar a abordagem de certificação de ativos em duas partes: uma para os ativos em operação (Base Existente) e outra para os novos ativos (Base Incremental).

A avaliação dos ativos existentes deve proporcionar a blindagem dos valores definidos desses ativos para uso futuro, apenas expurgando as baixas, descontando a amortização e depreciação com o passar do tempo e atualizando os valores de acordo com a inflação. Caso contrário, haveria consideráveis custos, tanto do regulador quanto do prestador, sempre que fosse necessário obter alguma informação.

Cabe observar que o momento de avaliação dos ativos existentes e, especialmente, da definição dos novos procedimentos a serem seguidos pelo prestador no registro das informações relacionadas a novos ativos constitui-se em uma oportunidade de desenhar mecanismos que permitam o cumprimento das atribuições regulatórias relacionadas a investimentos, como verificação do cumprimento de PMSB e contratos, distribuição de custos por serviço e município, revisão tarifária, certificação anual dos ativos, indenização, dentre outras.

IV.1 BASE EXISTENTE

Conforme discutido em Carrara e Turolla (2013) e em Arsae-MG (2016), a avaliação dos ativos em operação para fins tarifários pode ser feita pelo critério de custos a partir da apuração Custo Histórico Corrigido ou a partir da avaliação do Valor Novo de Reposição (VNR). Outros métodos que adotam valor de mercado da empresa (*valuation*) ou lucros futuros a partir do fluxo de caixa descontado esperado não são apropriados para uso regulatório, pois envolvem uma circular: a avaliação depende do valor da tarifa que se quer calcular.

Na avaliação dos ativos, é importante que o regulador adote os princípios de prudência, uso e utilidade (Jamison, 2007) como forma a estimular a eficiência. Um investimento é prudente se foi baseado no critério de minimização de custo. Um ativo está em uso e é útil quando está em operação, contribui para o serviço e não há excesso de capacidade ociosa.

É recomendável que apenas ativos em operação sejam considerados de forma a respeitar os princípios de uso e de utilidade. Portanto, é preciso incluir o custo do dinheiro (juros) para financiar a construção, incorporando-o à base assim que o ativo entra em operação.

O regulador pode adotar o critério de glosar parte do valor de ativos segundo um fator de aproveitamento, especialmente em terrenos não aproveitados na prestação de serviço ou estruturas superdimensionadas, a fim de desestimular investimentos imprudentes e combater o efeito Averch-Johnson²³. Recomenda-se, entretanto, considerar as necessidades de expansão dos serviços para atendimento de um mercado crescente.

Também é preciso proceder a ajustes para desconsiderar ativos construídos com recursos não onerosos, a parcela de contraprestação de usuários (como de ligações e extensões de rede) e aqueles ativos fora de operação.

No processo de avaliação da base de ativos existente, recomenda-se a classificação nas seguintes categorias, que terão tratamento regulatório diferenciado: Ativos Essenciais (AE), Ativos Acessórios (AA) e Ativos Desconsiderados (AD). (Arsae, 2016a)

Os Ativos Essenciais (AE) são aqueles considerados imprescindíveis à prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, tais como barragens, sistemas de captação, adutoras de água bruta, estações de tratamento de água, adutoras de água tratada, estações elevatórias, boosters, reservatórios, redes de distribuição de água, ramais, ligações de água e de esgoto, redes coletoras de esgoto, interceptores, emissários, estações de tratamento de esgoto, dentre outros. Os AE são bens irre recuperáveis (custos afundados, ou *sunk costs*), não podendo ser convertidos para uso em outra atividade, mas específicos e essenciais aos serviços regulados e devem ser revertidos ao titular ao término do contrato.

Os Ativos Acessórios (AA) agrupam ativos indiretamente relacionados à prestação do serviço, ou seja, ativos que, embora contribuam para a execução das atividades, não são irre recuperáveis, podendo ser convertidos para uso em outras atividades. A classificação

²³ "A garantia de retorno de investimentos representa estímulos a investimentos desnecessários ou imprudentes, especialmente quando a taxa de retorno é atrativa" (Carrara e Turolla, 2013)

desses ativos como AA também se deve à possibilidade de serem incorporados ao sistema seja por meio de aquisição ou de aluguel, sendo a decisão responsabilidade do prestador, portanto gerenciável. Enquadram-se aqui ativos tais como imóveis administrativos, imóveis para atendimento ao público, móveis, veículos, ferramentas, softwares e programas, dentre outros.

Não devem compor a Base de Ativos Regulatória os ativos classificados como Ativos Desconsiderados (AD). Portanto, tais ativos não devem ser remunerados ou amortizados/depreciados, seja porque decorrem de investimentos tidos pelo regulador como não necessários aos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, seja porque são ativos fora de operação, como aqueles classificados como projetos, obras em andamento, direitos de exploração dos serviços, paralisados, ou alocados para outros fins. Ativos já completamente amortizados/depreciados também devem estar nesse grupo.

A forma de contabilização dos ativos nas empresas de prestação de serviços de saneamento básico vai depender de algumas particularidades que envolvem a prestação dos serviços, principalmente, a relação da empresa com o ente concedente e da essência do negócio do prestador. Para as empresas de direito privado ligadas diretamente ao ente concedente (empresas públicas) e os Serviços Autônomos de Água e Esgoto (autarquias ligadas aos municípios) têm-se que os bens que compõem a infraestrutura de prestação dos serviços, assim como os demais bens e direitos, pertencem à própria entidade, não havendo que se falar em reversão de bens ao final de contratos, pelo fato de simplesmente não existirem. Assim, a contabilização dos Ativos Essenciais (AE) e dos Ativos Acessórios (AE) seguem as regras de contabilização das demais empresas em geral. Para as empresas de públicas, a contabilização segue as orientações estabelecidas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis, contidas no CPC 04 para os Ativos Intangíveis e CPC 27 para os Ativos Imobilizados²⁴. Os Ativos Essenciais (AE) são registrados como Imobilizado e os Ativos Acessórios (AE) figuram principalmente como Imobilizado, mas podem ser registrados, dependendo de sua natureza, como Intangível.

²⁴ O Comitê de Pronunciamentos Contábeis – CPC é órgão brasileiro responsável pela emissão de Pronunciamentos Técnicos sobre procedimentos de Contabilidade. Criado no ano de 2005, o CPC centraliza o processo de emissão e uniformização de normas contábeis no Brasil e prima pela convergência da contabilidade brasileira às normas internacionais de contabilidade.

Regras semelhantes de contabilização valem para os Serviços Autônomos de Água e Esgoto, que seguem o Manual de Contabilidade Aplicada ao Setor Público (MCASP), em processo de implantação nos prestadores municipais, que tem orientações praticamente idênticas às destinadas às empresas privadas no que diz respeito ao Balanço Patrimonial.

Com relação às empresas concessionárias de serviços públicos, os registros devem seguir as normas de contabilização contidas na Orientação OCPC 05 – Contratos de Concessão e na Interpretação ICPC 01 – Contratos de Concessão, ambas emitidas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis. De acordo com a Orientação OCPC 05 (itens 17 e 40), os direitos vinculados ao contrato de concessão devem ser reconhecidos no ativo intangível e os não vinculados, no imobilizado. O ICPC 01 estabelece o “modelo bifurcado” para o registro dos bens afetos à concessão. Por esse modelo, a parcela dos bens que serão consumidas durante o contrato de concessão ou programa deve ser contabilizada no grupo do Intangível e a parcela relativa aos valores residuais subsistentes ao final do contrato, reversíveis ao ente concedente, deve ser contabilizada como um Ativo Financeiro. Assim, os Ativos Essenciais (AE) nesses prestadores estarão contabilizados como Intangível e os Ativos Acessórios (AE) estarão registrados, substancialmente, como Imobilizados, mas podendo figurar, conforme a sua natureza, como Intangível.

Todavia, os registros contábeis devem refletir a essência do negócio da empresa e as demonstrações contábeis devem ser apresentadas de acordo com a sua substância e realidade econômica e não meramente sua forma legal. No caso de existir expectativa de recebimento de caixa ao final do contrato pela reversão dos bens aos entes concedentes, as empresas farão o registro de forma bifurcada, conforme prevê o ICPC 01. Este é o caso da Copasa MG. Por outro lado, se a empresa espera a realização dos seus ativos de forma diversa da preconizada pelo modelo bifurcado, havendo expectativa real de renovação das concessões, o prestador pode não reconhecer um ativo financeiro a receber ao final do contrato, fazendo todo o registro dos bens afetos à concessão dentro do Intangível, como procede a Sabesp.

IV.1.1 CUSTO HISTÓRICO CORRIGIDO

O método do Custo Histórico Corrigido toma por base os valores efetivamente incorridos pelos prestadores, registrados na contabilidade patrimonial, atualizados pela inflação.

Portanto, é imprescindível avaliar a qualidade das informações do banco patrimonial do prestador através de consistências e de outros procedimentos que atestem sua confiabilidade. Esse método tem como vantagens ser mais simples, objetivo e diretamente relacionado aos recursos de fato investidos pelo prestador. Entretanto, pela desvinculação do valor econômico, a sinalização econômica aos agentes para alocação eficiente pode ser prejudicada.

A validação da base patrimonial, a depender dos registros do prestador, pode envolver inspeção física (verificar se existem, se estão em operação e confirmar a classificação por município e por serviço/atividade, podendo ser amostral) e consistência do banco patrimonial com relação à contabilidade societária, em caso de empresas de direito privado.

Tal abordagem foi adotada pela Arsae-MG na revisão tarifária da Cesama, de Juiz de Fora, (vide Arsae-MG, 2016a e 2016b) e está sendo aplicada para a Copasa MG.

IV.1.2 VALOR NOVO DE REPOSIÇÃO

Pelo método de Valor Novo de Reposição (VNR), os ativos são avaliados com base no quanto seria necessário para substituí-los, utilizando preços correntes de mercado e a tecnologia disponível atualmente. O regulador simula, assim, um ambiente competitivo, calculando quanto um prestador virtual teria de investir hoje para instalar os ativos necessários à prestação dos serviços. Busca-se a definição de tarifas que propiciem uma alocação eficiente dos fatores de produção e do consumo como ocorreria em um mercado competitivo (competição virtual).

Trata-se de um método intensivo em informação, exigindo avaliação física dos ativos, o levantamento detalhado das características técnicas de toda a infraestrutura e sua confrontação com os registros patrimoniais do prestador (conciliação físico-contábil). Sobre as características físicas dos ativos levantados (tipos, dimensões e materiais), são

aplicados preços unitários de referência. Tais preços podem ser produzidos a partir do banco de preços do prestador ou de banco de preços referenciais que reflitam o mercado.

Definido o Valor Novo de Reposição (VNR), ainda é preciso deduzir as taxas de depreciação/amortização acumuladas para se chegar ao Valor de Mercado em Uso (VMU) a ser adotado como Base de Remuneração Regulatória.

Experiências brasileiras, como a do setor elétrico conduzida pela Aneel (2006 e 2010) e do setor de saneamento, como as da Adasa (2009), Arsesp (2010 e 2012) e Arce (2015), podem ser consultadas para mais detalhes.

Por ser um procedimento complexo e dispendioso, as agências reguladoras credenciam empresas avaliadoras a serem contratadas pelos prestadores, podendo o custo ser considerado na formação das tarifas.

O regulador também deve definir os critérios para execução dos serviços, para o levantamento (amostral ou da população) e descrição dos ativos, o método de valoração dos ativos e o fator de aproveitamento (Gabarrone e Ferreira, 2013). A Deliberação Arsesp nº 156/2010, que estabelece metodologia e critérios gerais para definição da base de remuneração regulatória de ativos da Sabesp, traz detalhes de operacionalização do procedimento.

Após o recebimento dos resultados, cabe ao regulador validar o laudo apresentado pelo prestador a partir dos trabalhos das empresas avaliadoras, verificando o cumprimento da norma estabelecida. Isso pode ser feito pela própria agência ou através da contratação de uma consultoria.

IV.1.3 DECISÃO SOBRE MÉTODO A ADOTAR

A decisão sobre o método a ser adotado para a avaliação da base de ativos existente depende da qualidade dos registros patrimoniais do prestador e dos objetivos do regulador.

O método do Valor Novo de Reposição tem a vantagem de sinalização econômica visando à alocação eficiente de fatores de produção e de consumo, simulando o ambiente de mercado competitivo. Também permite a superação das deficiências de registros

contábeis, ao deslocar a análise dos custos incorridos para os de mercado. Entretanto, como discutido em Carrara e Turolla (2013), o método de Valor Novo de Reposição (VNR) implica em

“(...) importantes desvantagens: subjetividade da concepção da empresa virtual requer inventários exatos, o que é especialmente difícil no setor de saneamento em que grande parte dos ativos está enterrada e sem registros confiáveis; é intensivo em dados (banco de preços e modelagem dos sistemas); há possibilidade de o retorno aos investidores ser diferente do realmente investido historicamente; e desconsidera as limitações históricas de investimento às quais a empresa foi submetida, inclusive em termos tecnológicos. (Jamison, 2007)” (Carrara e Turolla, 2013, p. 139)

Há de se considerar que critérios muito exigentes de certificação dos ativos existentes podem consumir recursos (tempo e dinheiro) das agências e do prestador, ou do usuário no fim das contas, que seriam mais bem alocados na melhoria de procedimentos a partir de agora, visando qualificar informações da base incremental. Deve-se levar em conta que, devido à amortização/depreciação dos ativos, em poucos anos a participação da base incremental superará a da base existente, a depender de parâmetros como a vida útil e da relação entre fluxos de investimentos atuais e históricos.

Assim, caso seja possível validar os registros do banco patrimonial existente, com alguma margem de erro aceitável, pode ser vantajoso adotar o método de Custo Histórico Corrigido para que se destinem esforços ao aprimoramento dos registros da base incremental.

O levantamento físico de ativos pode ser uma boa oportunidade para implantar o georeferenciamento dos ativos, principalmente de pontos captação, ETAs, estações elevatórias, reservatórios, ETEs e pontos disposição final²⁵.

Também é de suma importância a identificação do município em que está localizado o bem assim como a que serviço/atividade pertence, de forma a possibilitar a apropriação

²⁵ Pode ser interessante incluir a medição da altitude, além da latitude e longitude no georeferenciamento.

e a distribuição de custos entre municípios e serviços, conforme exige o art. 18 da Lei 11.445/07.

IV.2 BASE INCREMENTAL

Dado o grande esforço necessário à avaliação dos ativos, a base de ativos existente deve ser blindada, não permitindo alterações para usos futuros, exceto aqueles associados a ajustes temporais: baixas, depreciação/amortização acumulada e atualização pela inflação. A partir de então, os novos ativos passam a ser computados na Base Incremental.

É essencial que o regulador defina normas e procedimentos adequados a serem utilizados pelo prestador no cadastro e controle patrimonial dos ativos a partir de então. Pode-se, assim, sanar as deficiências do registro patrimonial e permitir sua adoção sempre que for necessário avaliar ativos, em especial em cálculos tarifários e por ocasião de indenização mediante reversão de ativos ao titular.

A Aneel editou o Manual de Controle Patrimonial do Setor Elétrico (MCPSE), publicado em 2009 e revisto em 2015 após submissão em Audiência Pública, que “contempla as instruções gerais de controle patrimonial e as instruções de cadastro de bens e instalações do patrimônio do serviço outorgado, bem como as instruções de envio de dados e informações periódicas de controle patrimonial.” (Aneel, 2015b)

O regulador pode estabelecer que, a partir de uma data a ser acordada, apenas serão considerados para remuneração integral aqueles ativos que tiverem registro conforme procedimento estabelecido. Assim cria-se um forte incentivo ao prestador para a promoção de adequações.

Trata-se, pois, de uma oportunidade de promover aprimoramentos nos procedimentos do prestador para dar credibilidade às informações, contribuindo não apenas para as atividades regulatórias e para a redução da assimetria de informações, mas também para a gestão do prestador.

V. PROPOSTA DE PROCEDIMENTOS PARA REGISTRO DE BASE INCREMENTAL

A concepção dos procedimentos a serem adotados para registro de novos ativos deve permitir a superação das deficiências dos registros atuais para aplicações regulatórias. Mas também deve considerar as potencialidades de aprimoramento da gestão do prestador (especialmente gestão de ativos).

Em vez de avaliar a qualidade das informações presentes no banco patrimonial, desloca-se a atenção para os procedimentos a serem adotados pelo prestador durante todo o processo, desde a concepção do ativo na fase de planejamento até sua incorporação à operação e ao banco patrimonial. É preciso mapear os procedimentos do prestador, identificar os riscos e instituir mecanismos de controle que os minimize ou controle.

É de todo recomendável, nesse contexto, a leitura dos relatórios dos auditores independentes sobre as demonstrações financeiras e sobre os controles internos do prestador, assim como dos relatórios da auditoria e de controle internos produzidos pela própria empresa. Bastante oportuna, também, será a contratação de trabalhos de Procedimentos Previamente Acordados (PPA) com auditores independentes, definindo quesitos a serem esclarecidos pelos profissionais contratados relacionados com os novos investimentos, da forma demandada para uma gestão eficiente dos ativos e para atender aos requerimentos da regulação.

V.1 ATRIBUTOS DESEJÁVEIS

A Lei 11.445/07 explicita o papel de planejamento do titular e o papel do regulador como fiscal do cumprimento do PMSB e do contrato, além da exigência de apropriação e distribuição de custos entre serviços e municípios.

A eficiência do prestador depende de: a) um planejamento cuidadoso; b) contratos bem especificados; c) execução da obra conforme o planejado (conforme cronogramas físico e financeiro) e sem desperdícios (paralisações, mudanças de projeto etc.); d) operação

e manutenção adequadas; e) reposição de ativos que impeça a utilização de ativos além da vida econômica, o que implica em ineficiências (perdas técnicas, por exemplo) e altos custos de manutenção corretiva.

Entretanto, na prática é comum observar:

1. Planejamento municipal (PMSB) deficiente, carentes de metas quantificáveis, de cronogramas consistentes e de estudos de viabilidade econômica factíveis. Descontinuidade do planejamento através de atualizações a cada 4 anos, como estipula a Lei 11.445/07. Geralmente não são analisadas necessidades de reposição de ativos.
2. Contratos de concessão ou de programa, que representa o pacto acordado entre titular e prestador baseado no PMSB, sem especificação clara de metas e prazos (cronograma físico-financeiro) de obras que permitam o acompanhamento e fiscalização do cumprimento. Análises de viabilidade econômica insatisfatórias. Reposição de ativos negligenciada. Frequentes descumprimentos de contratos.
3. Planejamento do prestador (plano de investimento, projeto básico e executivo) pouco aderente ao contrato e insuficiente. Não há consideração de custos de operação e de manutenção na análise de escolha da melhor solução (automação, controle de perdas). Carência de especificação de grandezas físicas para acompanhamento do cumprimento do cronograma da obra. Ocorrem superdimensionamentos de projetos em vez de opção por soluções modulares.
4. Execução de obras: algumas obras se iniciam sem licenciamento ambiental ou desapropriação prévios, o que leva a paralisações. Desvios significativos quanto ao planejado que exigem assinatura de aditivos contratuais com empreiteiros (reflexo do planejamento deficiente). Possibilidade de aprimoramentos na fiscalização de obras (qualidade e cronograma físico-financeiro) para verificação do cumprimento do projeto. Há casos de obras realizadas sem autorização prévia do titular, por falta de especificação no contrato e ausência de atualizações periódicas de planejamento (do titular – PMSB – e do prestador) e aditivos contratuais com o titular.

5. Entrada em operação de ativos: ocorrem situações de entrega de obras que não atendem aos requisitos de operação eficiente. Falta de atualizações de cadastros técnicos. Lançamentos insuficientes no banco patrimonial (ausência de grandezas físicas associadas). Em caso de mudança de locação de ativos (equipamentos, por exemplo), não são feitas atualizações dos registros (técnico e patrimonial).
6. Operação: ativos não minimizam custo global: instalação + operação + manutenção. Carência de equipamentos ou soluções que contribuam para aumento da eficiência operacional (automação, setorização de redes, medições remotas etc.).
7. Manutenção: falta de planejamento da manutenção (preditiva e preventiva) e excesso de manutenção corretiva devido ao uso de ativos em avançado estágio de desgaste, muitas vezes além da vida útil econômica. Índice de perdas técnicas é afetado.
8. Reposição de ativos insuficiente e negligenciada, sendo dado mais destaque à ampliação do atendimento, o que impõe aumento de custos operacionais e de manutenção corretiva.
9. Fim do contrato: não reconhecimento pelo titular do valor de indenização associado à reversão de ativos indispensáveis à continuidade dos serviços. Até porque há falta de informações ao ente concedente, ao longo do contrato, sobre os valores a serem indenizados à concessionária ao final da concessão. Por outro lado, eventuais passivos contratuais não equacionados (metas contratuais não cumpridas) por falta de recursos do concessionário, que muitas vezes prioriza o pagamento de dividendos aos acionistas, podem impor dificuldades de negociação.

Todos os itens citados têm relação com ativos.

Percebe-se, por trás desses problemas, a segmentação de informações e de decisões, seja internamente ao prestador – em seus diversos departamentos (contratos, planejamento, execução de obras, operação, contabilidade) – seja entre agentes (prestador, titular, agência regulatória).

Além disso, observa-se que uma única ação de investimento gera vários ativos (cada linha do banco patrimonial) e vários registros do banco de engenharia (segundo as medições). Isso dificulta sobremaneira o cruzamento das informações entre diferentes bancos para se obter, por exemplo, grandezas físicas associadas a ativos constantes do banco patrimonial.

Deve-se, portanto, buscar a concepção de registros de ativos dos prestadores (contratos, planejamento, empreendimento, cadastros técnicos, operação e patrimonial) que permitam uma visão integrada através do acesso organizado a informações descentralizadas.

Além de permitir o cumprimento das atribuições da regulação, em especial as especificadas no art. 42 da Lei 11.445/07 (auditar e certificar anualmente os investimentos e saldos), reduzir a assimetria de informação e aumentar a transparência, a solução de integração das informações deve promover o aprimoramento da gestão de ativos pelo prestador, contribuindo decisivamente para a eficiência e sustentabilidade das atividades.

A gestão de ativos acompanha todo o ciclo de vida de um ativo, desde seu planejamento até o seu descarte de forma a permitir:

- “Rastreabilidade” dos ativos;
- Otimização do uso dos ativos em todo seu ciclo de vida;
- Aumento da disponibilidade dos ativos;
- Redução dos custos em reparos e aumento de produtividade;
- Melhoria do planejamento das ações sob os ativos;
- Qualidade dos serviços prestados aos clientes;
- Maximização dos resultados da empresa;
- Segurança e conformidade com as regulamentações.” (GESTÃO DE ATIVOS, In: Wikipedia)

A Gestão de Ativos (ou Gestão Patrimonial de Infraestrutura) consiste em uma visão integrada, que envolve os diversos níveis de planejamento e decisão (estratégico, tático e operacional), de competências (informação, engenharia e gestão) e de dimensões de análise (custo, risco e desempenho) (Alegre, 2012).

V.2 PROCEDIMENTOS PARA AUDITORIA E CERTIFICAÇÃO DE INVESTIMENTOS

Tendo em vista os procedimentos e registros adotados pelo prestador, devem-se buscar aprimoramentos que permitam a integração das informações existentes nas diversas áreas.

Uma solução ideal do ponto de vista técnico pode envolver altos custos de implantação e encontrar fortes resistências. Mas deve ser possível buscar evoluções e adaptações de procedimentos e registros adotados pelo prestador que permitam alcançar o objetivo de tornar os registros do prestador (contratual, de planejamento, de engenharia e patrimonial) compatíveis e integrados.

Uma proposta é que seja promovida a **rastreabilidade das ações de investimento** através da adoção de um código em todos os registros do prestador. Esse código deve permitir o rastreamento da ação de investimento desde o contrato (ou no PMSB em caso de prestação direta), passando pelo banco de dados de planejamento das obras (com objetivo da ação de investimento; tipo de solução; materiais; dimensionamento; cronogramas físico e orçamentário; grandezas físicas; informações de projetos básico e executivo; licenciamento ambiental), de engenharia (contratos com empreiteiras e seus aditivos; fiscalizações de obras e medições; vida útil econômica; notas fiscais; valores; datas) até o registro no banco patrimonial (registro por município; por classe do ativo; data de incorporação; vida útil contábil; valor original; valor residual etc.).

O código de rastreabilidade pode ser composto da seguinte forma:

codmunicípio_aaaa_mm_lo_s_classe_tipo_num_dv

em que:

codmunicípio: código do município (IBGE)

aaaa: ano do contrato ou aditivo que prevê o investimento

mm: mês do contrato ou aditivo que prevê o investimento

lo: código da localidade (01 se sede e definição dos demais no contrato)

s: serviço (A se água, E se esgoto, G se geral)

classe: classe do ativo (mesmo código usado no banco patrimonial)

tipo: E se expansão, R se reposição, C se crescimento vegetativo, M se emergencial

num: número que identifica a ação, a ser definido no contrato (sequencial)

dv: dígito verificador

O prestador deve manter ao menos quatro bancos de dados identificados com o código por ação de investimento: banco contratual, banco de planejamento, banco de engenharia (empreendimentos) e banco patrimonial.

É preciso revisar as informações existentes nos bancos de dados do prestador e comparar com aquelas julgadas essenciais pelo regulador para que as faltantes sejam incluídas. O Anexo traz uma lista de informações recomendadas para cada banco de dados.

Definidos os modelos de banco de dados e a forma viável de implementar a rastreabilidade das ações de investimento, o prestador e o regulador devem mapear os procedimentos de registro de informações para identificar necessidades de adaptações (procedimentos, sistema e formatos de bancos de dados), identificar os riscos e instituir controles. Depois de definidos os procedimentos a serem adotados a partir de então, devem ser realizados testes para verificar necessidades de eventuais aprimoramentos dos procedimentos internos do prestador que garantam a qualidade e confiabilidade das informações.

A auditoria prevista no art. 42 da Lei 11.445/07 consistiria em verificar a adoção dos procedimentos pelo prestador (auditoria de processos). Já a certificação ocorreria pelo cruzamento de informações (dos bancos de dados de contratos, de planejamento, de

engenharia e patrimonial) usando os códigos de ação de investimento como referência, de forma a conferir:

- Previsão contratual (autorização do titular e comprometimento do prestador): os investimentos devem ser previstos pelo contrato (aditivos podem ser feitos para incluir investimentos não previstos). É preciso prever exceções para investimentos para atender a crescimento vegetativo (redes e ligações) e situações emergenciais.
- Planejamento: projetos básico e executivo (soluções, grandezas físicas, cronogramas, análise de viabilidade econômica);
- Existência de licenças ambientais e desapropriações prévias;
- Pagamentos a terceirizados (medições) conforme previsto (contratos e aditivos com empreiteiras e fornecedores);
- Cumprimento de cronograma;
- Adequação dos valores incorridos ao orçamento previsto;
- Grandezas físicas: se estão de acordo com planejado (contrato e projetos);
- Razoabilidade do montante de investimentos (usando grandezas físicas e banco de preços).

A identificação de ações de investimento e a associação com grandezas físicas podem contribuir para o estabelecimento de preços unitários de referência.

V.3 VANTAGENS DA RASTREABILIDADE DE AÇÕES DE INVESTIMENTO

A introdução de procedimentos internos ao prestador que permitam a rastreabilidade das ações de investimento poderia contribuir para aumentar a interação entre os diferentes setores do prestador. O acesso organizado a informações permitiria que cada órgão percebesse as consequências de suas ações no resultado global do prestador e receber *feedbacks* que levem a aprimoramentos.

A vinculação das ações de investimento ao contrato e ao PMSB, pela necessidade de explicitar os anseios do titular e obter sua autorização, poderia fortalecer os Planos

Municipais de Saneamento Básico e suas atualizações. É preciso transformar o planejamento do titular em uma atividade de caráter permanente, em que não apenas o diagnóstico e prognóstico iniciais permitam a concepção de ações, mas também que haja a construção de indicadores e outros métodos de avaliação do cumprimento do plano, sinalizando evoluções necessárias. O planejamento pode ser construído e aprimorado aos poucos, devendo suas modificações motivarem aditivos contratuais que autorizem o prestador a novas ações de investimento.

Também poderia haver maior cuidado na elaboração de contratos, especialmente quanto a estudos de viabilidade econômico-financeira mais elaborados para a definição de metas, cronogramas e valores de investimento factíveis. É necessário contemplar não apenas os investimentos visando à expansão do atendimento, mas também aqueles de reposição que permitem a operação eficiente, com baixos índices de perda técnica e menores necessidades de manutenções corretivas.

Atualizações periódicas de PMSBs devem conduzir a aditivos contratuais. Assim, os titulares dos serviços expõem suas necessidades e autorizam novas ações de investimento.

A própria interação periódica entre titular e prestador, facilitada pela disponibilização de informações organizadas e pela intermediação do regulador, contribuiria para o reconhecimento dos créditos do prestador perante o titular advindos dos investimentos onerosos que devem ser revertidos ao final do contrato mediante indenização.

Também seria incentivado o planejamento interno do prestador, em seus projetos básicos e executivos, dada a possibilidade de confronto dos valores efetivamente incorridos com os planejados. Ao prever licenciamentos e desapropriações prévios, poder-se-ia evitar paralisações de obras que geram desperdícios de recursos. A inclusão de custos operacionais nos estudos de viabilidade contribuiria para minimizar custos globais. Caso se limite a análise aos custos da obra, pode ser que haja ineficiências operacionais ao longo de sua utilização. Por exemplo, o desenho de redes poderia contemplar maior setorização, instalação de medidores de vazão de leitura remota e válvulas redutoras de pressão que contribuiriam para o controle de perdas técnicas.

O acesso organizado a informações de planejamento, de engenharia e patrimonial poderia ajudar no planejamento de manutenções que reduziriam necessidades de intervenções corretivas mais custosas.

A visão integrada dos ativos aos demais processos do prestador, visando à sustentabilidade das atividades, é a essência da gestão de ativos.

Do ponto de vista da regulação, o acesso organizado às informações dos diversos setores do prestador permitiria a auditoria e certificação de investimentos, o planejamento de fiscalizações para verificação de cumprimento dos contratos e a verificação da razoabilidade dos custos dos ativos. Além disso, a possibilidade de atestar a confiabilidade das informações patrimoniais continuamente permitiria não só revisões tarifárias mais simples, mas também a instituição de novos instrumentos de regulação tarifária, como o Fator K (componente do Fator X), que leva em conta os investimentos anuais para atualização das tarifas em reajustes tarifários entre revisões, o que estimula investimentos do prestador.

VI. CONSIDERAÇÕES CONTÁBEIS

VI.1 MARGEM DE LUCRO SOBRE A RECEITA DE CONSTRUÇÃO (*COST PLUS*)

Prestadores de serviços de saneamento básico realizam, de forma bastante intensa, a construção e a ampliação de suas infraestruturas. Observa-se que alguns desses prestadores, conforme divulgam em suas demonstrações financeiras, reconhecem a receita de construção na modalidade de custo mais margem (*cost plus*), isto é, adiciona-se uma margem aos custos incorridos dos contratos. A justificativa para o registro dessa margem é que ela seria relativa ao trabalho executado pela companhia sobre os contratos de construção, e que, adicionada aos custos de construção incorridos, gera o total reconhecido como receita de construção em suas contas de resultado, em contrapartida com o registro patrimonial, de acordo com o ordenamento do CPC 17 - Contratos de Construção.

Caso essa forma de reconhecimento seja utilizada para fins tarifários, a remuneração e a amortização incidirão sobre a margem de lucro, gerando uma sobreposição de retornos sobre os investimentos realizados, impondo, ainda, aos municípios concedentes um

pagamento maior de indenizações aos prestadores pelos valores residuais dos bens reversíveis nos encerramentos dos contratos de concessão.

Considerando que todos os custos incorridos para a realização das obras já estarão registrados na contabilidade, não existe fundamento econômico ou financeiro para justificar a agregação da margem de lucro aos valores dos investimentos.

Conclui-se, assim, que não é razoável considerar, para todos os efeitos regulatórios, os valores relativos a margens de lucro sobre os custos de construção como parte integrante dos investimentos realizados, não devendo os valores contabilizados com este fundamento, impactar os valores das tarifas (remuneração e amortização) e os valores das indenizações a serem pagas pelos municípios aos prestadores nos encerramentos dos contratos de concessão. É importante ressaltar, contudo, que o não reconhecimento da margem de lucro das receitas de construção para fins tarifários deveriam ser avaliados pelos responsáveis pela elaboração das demonstrações financeiras dos prestadores juntamente com os seus auditores externos, já que representam ativos sem perspectivas de realização.

Diversamente, observa-se que algumas concessionárias, mesmo aplicando os preceitos do CPC 17 – Contratos de Construção consideram a margem de lucro sobre as receitas de construção igual a zero, não incorporando valores adicionais aos custos efetivamente incorridos para a apuração dos montantes dos investimentos realizados.

VI.2 Ajuste ao valor recuperável do ativo – *Impairment*

As glosas efetuadas pela regulação representam, em última análise, que investimentos registrados na contabilidade do prestador não apresentam características de prudência, de utilidade ou não estão em uso, sinalizando que os referidos ativos não têm perspectivas de realização quer pela via tarifária quer por eventual indenização por parte do município ao termo do contrato.

Nesta situação, existe um claro indicativo de *impairment*, palavra da língua inglesa que em tradução literal significa deterioração. Tecnicamente, representa uma redução do valor recuperável do ativo. Assim, a capacidade do ativo gerar benefícios econômicos futuros suficientes para recuperar seu valor contábil passa a ficar totalmente inviável.

O Comitê de Pronunciamentos Contábeis editou o Pronunciamento Técnico CPC 01 (R1) que trata da Redução ao Valor Recuperável de Ativos, com o seguinte objetivo:

“O objetivo deste Pronunciamento Técnico é estabelecer procedimentos que a entidade deve aplicar para assegurar que seus ativos estejam registrados contabilmente por valor que não exceda seus valores de recuperação. Um ativo está registrado contabilmente por valor que excede seu valor de recuperação se o seu valor contábil exceder o montante a ser recuperado pelo uso ou pela venda do ativo. Se esse for o caso, o ativo é caracterizado como sujeito ao reconhecimento de perdas, e o Pronunciamento Técnico requer que a entidade reconheça um ajuste para perdas por desvalorização. O Pronunciamento Técnico também especifica quando a entidade deve reverter um ajuste para perdas por desvalorização e estabelece as divulgações requeridas”.

O mesmo CPC 01 orienta em outro ponto:

“Independentemente de existir, ou não, qualquer indicação de redução ao valor recuperável, a entidade deve: (a) testar, no mínimo anualmente, a redução ao valor recuperável de um ativo intangível com vida útil indefinida ou de um ativo intangível ainda não disponível para uso, comparando o seu valor contábil com seu valor recuperável. Esse teste de redução ao valor recuperável pode ser executado a qualquer momento no período de um ano, desde que seja executado, todo ano, no mesmo período. Ativos intangíveis diferentes podem ter o valor recuperável testado em períodos diferentes. Entretanto, se tais ativos intangíveis foram inicialmente reconhecidos durante o ano corrente, devem ter a redução ao valor recuperável testada antes do fim do ano corrente”.

É sempre recomendável que as empresas prestadoras de serviços de saneamento básico, em face de glosas perpetradas pelo órgão regulador por ocasião de revisões tarifárias, façam uma avaliação criteriosa da necessidade de promover ajustes em sua contabilidade societária relacionados aos ativos de sua infraestrutura claramente não recuperáveis, não deixando de considerar, contudo, outras variáveis que integram o contexto dos cálculos das tarifas.

VI.3 Papel de auditores independentes

A lei 11.445/2007, em seu artigo 42, referindo-se à recuperação dos valores investidos pelos prestadores, estabelece o procedimento de certificação dos ativos que deve ser cumprido pela entidade reguladora, como segue:

Para o cumprimento dessa obrigação, invariavelmente onerosa em termos de recursos materiais, de pessoal e financeiros, o regulador pode, para subsidiar a formação dos elementos de sua convicção sobre a qualidade das informações e controles sobre a base de ativos disponibilizada pela empresa, utilizar-se de um conjunto de informações internas da própria instituição, de relatórios padrões e especiais de auditores independentes.

A auditoria das Demonstrações Financeiras, realizada por instituição independente, tem a finalidade de aumentar o grau de confiança dos interessados nas demonstrações publicadas e examinar se elas, no seu conjunto, refletem adequadamente a posição patrimonial e financeira da companhia em uma determinada data. Dentre os interessados mais constantes, podem-se citar os administradores da empresa, acionistas, investidores, órgãos fiscalizadores e reguladores, imprensa especializada, instituições financeiras, agências de rating, clientes e fornecedores.

O Relatório dos Auditores Independentes, emitido por ocasião da elaboração das Demonstrações Financeiras, é um documento que não pode ser desprezado pelo regulador, pois sendo o instrumento em que o auditor coloca a sua opinião sobre a adequação dessas demonstrações à realidade patrimonial da companhia, pode conter ressalvas ou ênfases em que chama a atenção dos interessados para inconformidades relevantes, colocando pontos de interrogação sobre a saúde econômica ou financeira da empresa auditada, alertando, em situações limite, até mesmo sobre possíveis situações de descontinuidade.

Destaque-se, também, que o auditor independente deve colocar, em relatório sobre controles internos da companhia auditada, sugestões objetivas para o aprimoramento dos sistemas contábil e de controles internos, considerando, nesse particular, o ambiente de controles existentes na empresa e os procedimentos de controle adotados pela administração da entidade, conforme prevê a NBC T 11 – Normas de Auditoria

Independente das Demonstrações Contábeis. Dessa forma, os relatórios sobre controles internos emitidos pela Auditoria Independente devem ser regularmente avaliados pelo regulador.

Além disso, uma avaliação da governança da companhia por parte do próprio regulador é fundamental, sendo recomendável a leitura de relatórios de órgãos de controle e de auditoria interna, pois podem se constituir em fontes de informações relevantes na formação da opinião do regulador sobre a qualidade dos controles de uma maneira geral e, em particular, dos controles da base de ativos regulatórios.

Outra modalidade de trabalho realizado por auditores independentes, frequentemente utilizado por órgãos de fomento, bancos de desenvolvimento e agências reguladoras são os que se denominam “Procedimentos Previamente Acordados – PPA”. Esta modalidade de auditoria foi normatizada pela NBC TSC 4400 – Trabalhos de Procedimentos Previamente Acordados sobre Informações Contábeis, do Conselho Federal de Contabilidade. Em seu artigo 1º, a norma estabelece que:

“o objetivo do trabalho de procedimentos previamente acordados consiste na aplicação, pelo auditor independente, de procedimentos de auditoria acordados entre o auditor independente, a entidade e, eventualmente, terceiros, com a consequente emissão de relatório com as descobertas de fatos especificamente constatados (doravante denominado ‘relatório com constatações factuais’).”

Como o auditor independente se limita a emitir um relatório com suas constatações decorrentes da aplicação de procedimentos previamente acordados, não é fornecida nenhuma asseguração, seja na forma positiva (opinião) ou na forma negativa (conclusão de que nada chegou a seu conhecimento, ou ainda, de que não tem conhecimento de qualquer modificação relevante, nos termos em que conclui para os trabalhos de revisão limitada). Em vez disso, os interessados pelo relatório avaliam por si próprios os procedimentos e a descrição factual das constatações do auditor independente, tirando suas próprias conclusões sobre o trabalho relatado pelo auditor independente.

Os assuntos a serem acordados e incluídos na carta de contratação são: (i) natureza do trabalho, incluindo o fato de os procedimentos aplicados não constituírem auditoria ou

revisão e que, portanto, não será expresso nenhum tipo de asseguração; (ii) declaração da finalidade do trabalho; (iii) identificação das informações contábeis às quais serão aplicados os procedimentos previamente acordados; (iv) natureza, época e extensão de procedimentos específicos a serem aplicados; (v) antecipação do formato do tipo de relatório com as constatações factuais; (vi) limitações à distribuição do relatório.

Apesar da natureza não certificatória dos PPAs, trabalhos dessa natureza, com o escopo bem estruturado, voltados a fornecer respostas para questionamentos específicos de interesse do regulador, podem contribuir sobremaneira para a formação de uma opinião sobre a qualidade dos controles internos da companhia auditada.

Quanto à utilização desse tipo de trabalho por órgãos reguladores, podem-se citar dois exemplos:

1. A Arsae-MG, no âmbito dos trabalhos de revisão tarifária da Cesama, determinou que a prestadora procedesse à contratação de PPA para responder a quesitos elaborados pela própria agência relacionados com recursos aportados à tarifa com destinação específica (vide Arsae-MG, 2016a e 2016b);
2. O Instituto dos Auditores Independentes do Brasil – Ibracon, editou o Comunicado Técnico Ibracon nº 05/2012 com a finalidade orientar os auditores independentes, quanto aos trabalhos de aplicação de Procedimentos Previamente Acordados para atendimento a requerimentos específicos da Superintendência de Fiscalização Econômica e Financeira (SFF), da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), relativos ao Relatório de Controle Patrimonial (RCP), cuja obrigatoriedade de apresentação foi estabelecida por meio da Resolução ANEEL nº 367, de 2 de junho de 2009. O Comunicado Técnico, além de orientar os auditores independentes quanto aos procedimentos a serem executados e outros temas, inclui o modelo de relatório a ser emitido como resultado do trabalho a ser utilizado como suporte aos procedimentos de fiscalização conduzidos pela Aneel sobre o relatório de controle patrimonial – RCP. Em maio de 2012, cumprindo despacho da Aneel, a KPMG Auditores Independentes encaminhou para a Empresa de Transmissão Alto Uruguai um relatório sobre a aplicação de Procedimentos Previamente Acordados (disponível na internet) no qual são abordadas questões

relacionadas com a conciliação das Demonstrações Financeiras societárias publicadas e as Demonstrações Contábeis Regulatórias, incluindo abordagem de movimentação de itens do imobilizado, adições, baixas e depreciações.

Os trabalhos de auditoria na modalidade de Procedimentos Previamente Acordados tem, geralmente, um custo/benefício bastante razoável e pode contribuir de forma decisiva na fundamentação da opinião do órgão regulador sobre a adequação dos registros relacionados com a base patrimonial dos prestadores.

VII. Conclusões

O caráter intensivo em capital dos serviços de saneamento básico, particularmente os de abastecimento de água e esgotamento sanitário, exige atenção especial do regulador quanto aos investimentos realizados pelo prestador.

A definição tarifária de prestadores de direito privado depende da avaliação da base de ativos regulatória que repercutirá nos valores de remuneração e depreciação/amortização.

A relevância da infraestrutura para o saneamento básico e para a relação entre os diversos agentes é reconhecida pela Lei 11.445/07 que prevê, no art. 42, que os reguladores auditem e certifiquem, anualmente, os valores amortizados, a depreciação e os respectivos saldos.

O regulador também é responsável pela verificação do cumprimento do PMSB, de acordo com as disposições legais, regulamentares e contratuais (art. 20). Ainda é estabelecida a necessidade de segregação de custos entre serviços e municípios.

Para o cumprimento dessas atribuições, dentre outras, é preciso que o regulador estabeleça normas de contabilização do prestador, algo previsto pela Lei 11.445/07.

O enfrentamento da questão exige a divisão em duas partes: uma relacionada aos bens existentes e outra aos novos ativos que entrarão em operação.

Para a avaliação dos ativos existentes, o regulador está sujeito aos registros internos do prestador que nem sempre atendem os requisitos mínimos para as necessidades

regulatórias. Portanto, é preciso fazer um diagnóstico da qualidade das informações patrimoniais do prestador para uso regulatório e definir uma abordagem de avaliação da base de ativos: Custo Histórico Corrigido ou Valor Novo de Reposição.

Apesar de se constituir de uma atividade extremamente complexa, os esforços do regulador não podem se limitar à avaliação dos ativos existentes. É preciso que o regulador também defina procedimentos de registro dos novos ativos a serem incorporados aos serviços. Esses procedimentos devem permitir a auditoria e a certificação dos investimentos e viabilizar a atualização da avaliação de ativos para os diversos fins sempre que necessário.

Para tanto, após a avaliação dos ativos em operação, pode-se blindar a base de ativos existente (exceto por baixas, amortizações/depreciações e atualizações inflacionárias) e concentrar as atenções na base incremental, constituída dos novos ativos.

A partir das considerações das limitações dos registros do prestador, o regulador deve buscar seu aprimoramento, seja pela inclusão de informações faltantes ou pelo estabelecimento de novos procedimentos que garantam a confiabilidade das informações.

Trata-se, portanto, de uma grande oportunidade para desenhar mecanismos que contribuam para a superação de problemas relacionados à infraestrutura do saneamento básico.

A segmentação das informações internas do prestador entre seus diversos setores impede algumas consistências por parte do regulador e impõe ineficiências. Portanto, o regulador e o prestador devem trabalhar visando à organização das informações de forma a viabilizar a visão integrada dos ativos desde sua concepção (planejamento) até a entrada em operação, e mesmo após, nas etapas de operação, manutenção e reposição.

Esse artigo apresentou uma proposta de auditoria de processos de registros e certificação de ativos que tem por base o princípio de rastreabilidade das ações de investimento. O prestador manteria bancos de dados (de contratos, de planejamento, de

engenharia e patrimonial) identificados pelo código de rastreabilidade por ação de investimento que permitiriam acompanhar os ativos em todos os estágios.

Além dos evidentes ganhos para a redução da assimetria de informações, para a transparência e para as atividades do regulador, tal mecanismo poderia contribuir para o aprimoramento da gestão do prestador, em particular a implantação da gestão de ativos, conduzindo à eficiência e sustentabilidade dos serviços.

Anexo – Informações recomendadas para cada banco de dados

Banco de Contratos

(uma linha por ação de investimento)

- ✓ Identificação do contrato (ou aditivo) que previu a ação de investimento (município²⁶_ano_mês)
- ✓ data de concessão
- ✓ data de encerramento
- ✓ PMSB de referência
- ✓ escopo do contrato (água, esgoto, sedes, localidades)
- ✓ indicadores e metas acordadas
- ✓ código da localidade (01 se sede e definição dos demais no contrato, ou nesse banco)
- ✓ ações de investimento pactuadas (descrição)
- ✓ **código de rastreabilidade da ação de investimento** (não pode haver repetição do código)
- ✓ código de classe do ativo (mesmo usado no banco patrimonial)
- ✓ tipo de ação (E se expansão, R se reposição, C se crescimento vegetativo, M se emergencial)
- ✓ prazo para entrada em operação
- ✓ valores previstos de cada investimento
- ✓ origem dos recursos: próprios, financiamentos ou não onerosos
- ✓ grandezas físicas dos investimentos pactuados (valores e unidades)
- ✓ custo unitário previsto no contrato (grandeza principal)
- ✓ grandeza principal
- ✓ unidade da grandeza principal
- ✓ data do PMSB de referência

Banco de Planejamento

²⁶ Código de município do IBGE

(uma linha por ação de investimento)

- ✓ **código de rastreabilidade da ação de investimento** (não pode haver repetição do código)
- ✓ projeto básico (identificador, solução, custo, prazo, grandeza física, custo unitário)
- ✓ projeto executivo (identificador, solução, custo, prazo, grandeza física, custo unitário)
- ✓ custo operacional anual médio associado
- ✓ custo planejado total (obra, operacional e manutenção)
- ✓ custo unitário planejado (grandeza principal)
- ✓ listagem de ativos necessários à solução
- ✓ licenciamento ambiental (data ou código)
- ✓ desapropriações prévias (antes de iniciar a obra)
- ✓ contrato com empreiteiras ou fornecedor (com data, empresa contratada, código, escopo, valores contratados, cronograma físico e de desembolsos)
- ✓ aditivos contratuais
- ✓ tipo de solução contratada (descrição)
- ✓ informações físicas contratadas
- ✓ materiais (ou especificação)
- ✓ fiscalização de obra (responsabilidade, empresa contratada ou próprio prestador)

Banco de Engenharia (empreendimentos)

(lançamentos por medição ou nota fiscal para pagamento – pode haver vários lançamentos por ativo)

- ✓ código do lançamento
- ✓ código do contrato com empreiteira ou fornecedor
- ✓ código do ativo (mesmo do banco patrimonial: várias linhas podem ter o mesmo código se relativas ao mesmo ativo)

- ✓ **código de rastreabilidade da ação de investimento** (o mesmo código pode ser usado para diversos lançamentos)
- ✓ data da medição
- ✓ grandezas físicas medidas (valor e unidade)
- ✓ número da nota fiscal
- ✓ valor da nota fiscal
- ✓ data da nota fiscal
- ✓ data do pagamento

Em caso de última medição, incluir:

- ✓ custos preliminares (terraplanagem, escavação etc.), complementares, gerenciamento, fiscalização e material a cargo do prestador
- ✓ custos de equipamentos e obras
- ✓ custo total incorrido
- ✓ custo unitário incorrido (grandeza principal)
- ✓ grandeza principal
- ✓ unidade da grandeza principal
- ✓ informações físicas efetivas, a depender do ativo (extensão, diâmetro, capacidade volumétrica, capacidade de fluxo, unidades)
- ✓ vida útil econômica prevista na data de entrada em operação do ativo
- ✓ previsão de manutenção (periodicidade)
- ✓ previsão de reposição (data)

Banco Patrimonial

(uma linha por ativo)

- ✓ código do ativo (imobilizado)
- ✓ **código de rastreabilidade da ação de investimento** (o mesmo código pode ser usado para diversos ativos)
- ✓ data de incorporação
- ✓ cadastro técnico (identificação e data de atualização)
- ✓ classificação em classes compatível com contratos

- ✓ descrição da classe
- ✓ espécie de ativo
- ✓ descrição da espécie
- ✓ propriedade
- ✓ identificação em caso de bem não oneroso ou de coparticipação de usuários
- ✓ está em operação? (depreciação/amortização ativa ou paralisada)
- ✓ serviço (A se água, E se esgoto, G se geral)
- ✓ atividade
- ✓ localização – município (cód IBGE)
- ✓ localização – nome do município
- ✓ localização – localidade (segundo classificação no banco de dados de contrato)
- ✓ centro de custo
- ✓ valor original
- ✓ vida útil contábil
- ✓ taxa de depreciação/amortização²⁷
- ✓ data de fim da vida útil contábil
- ✓ tempo residual
- ✓ depreciação/amortização acumulada
- ✓ valor residual
- ✓ índice inflacionário da data de incorporação para atualização (IPCA, por exemplo)
- ✓ valor original atualizado pelo índice inflacionário
- ✓ valor residual atualizado pelo índice inflacionário
- ✓ depreciação/amortização atualizada pelo índice inflacionário
- ✓ custo unitário incorrido (grandeza principal)
- ✓ grandeza principal
- ✓ unidade da grandeza principal
- ✓ informações físicas do ativo, a depender do ativo (extensão, diâmetro, capacidade volumétrica, capacidade de fluxo, unidades)
- ✓ material (ou especificação)

²⁷ A taxa de depreciação pode mudar ao longo do tempo em função do aumento ou da redução da vida útil. Caso ocorra, é preciso que haja algum tipo de registro.

- ✓ data do último inventário
- ✓

Referências Bibliográficas

- ABAR, **Nota Técnica CTSan-Abar 01/2014** – Informações e Indicadores de Água e de Esgoto no Contexto Regulatório. Belo Horizonte, agosto de 2014.
- ADASA, **Nota Técnica nº 004/2009** – Metodologias a serem aplicadas na Revisão Periódica das Tarifas dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário no Distrito Federal – Anexo II: Base de Ativos Regulatória e Remuneração Adequada. Brasília, 2009.
- ALEGRE, Helena; COELHO, Sérgio; LEITÃO, João. **Gestão Patrimonial de Infra-Estruturas em Sistemas Urbanos de Água**. Núcleo de Engenharia Sanitária, Departamento de Hidráulica e Ambiente, Laboratório Nacional de Engenharia Civil, Lisboa, 2012.
- ANEEL. **Nota Técnica nº 050/2006-SRT/Aneel** – Metodologia da Base de Remuneração Regulatória. Brasília, 13 de fevereiro de 2006.
- ANEEL. **Nota Técnica 268: Metodologia e Critérios Gerais para Definição da Base de Remuneração Regulatória do 3º Ciclo de Revisão Tarifária das Concessionárias de Distribuição de Energia Elétrica**. Brasília, 2010.
- ANEEL. **Submódulo 2.3 - Base de Remuneração Regulatória**. Brasília, 2015a.
- ANEEL. **Manual de Controle Patrimonial do Setor Elétrico (MCPSE)**. Brasília, 2015b.
- ARCE. **Nota Técnica CET nº 11/2015: Homologação da Base de Ativos Regulatória da Companhia de Água e Esgoto do Ceará**. Fortaleza, 2015.
- ARSAE-MG. **Nota Técnica CRFEF 14/2016: Detalhamento do Cálculo da Revisão Tarifária Periódica de 2016 da Companhia de Saneamento Municipal de Juiz de Fora - Cesama**. Belo Horizonte, 1º de março de 2016a.
- ARSAE-MG. **Nota Técnica CRFEF 16/2016: Metodologia de Apuração da Base de Ativos e da Base de Remuneração - Revisão Tarifária Periódica de 2016 da Companhia**

de Saneamento Municipal de Juiz de Fora - Cesama. Belo Horizonte, 1º de março de 2016b.

ARSESP. Deliberação n. 156/2010, de 30 de julho de 2010. São Paulo, SP.

ARSESP. **Nota Técnica nº RTS/01/2012** - Metodologia Detalhada para o Processo de Revisão Tarifária da SABESP. 2012.

BRASIL. **Lei nº 8.987**, de 13 de fevereiro de 1995. Brasília, DF.

BRASIL. **Lei nº 11.445**, de 5 de janeiro de 2007. Brasília, DF.

CARRARA, Bruno; TUROLLA, Frederico. **Modelos de Regulação Tarifária e a Lei 11.445/2007**: as alternativas possíveis. In: GALVÃO JR., A. C.; MELO, A. J. M.; MONTEIRO, M. A. P. Regulação do saneamento básico. São Paulo: Manole, 2013.

COMITÊ DE PRONUNCIAMENTOS CONTÁBEIS. **Pronunciamento Técnico CPC 01 (R1)** – Redução ao Valor Recuperável de Ativos.

COMITÊ DE PRONUNCIAMENTOS CONTÁBEIS. **Pronunciamento Técnico CPC 17 (R1)** – Contratos de Construção.

COMITÊ DE PRONUNCIAMENTOS CONTÁBEIS. **Interpretação Técnica ICPC 01**.

COMITÊ DE PRONUNCIAMENTOS CONTÁBEIS. **Orientação OCPC 05** – Contratos de Concessão.

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. Resolução CFC n.º 1.277/2010. Brasília, 26 de fevereiro de 2010.

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. Resolução CFC n.º 1.330/2011. Brasília, 18 de março de 2011.

CONSELHO FEDERAL DE CONTABILIDADE. Normas brasileiras de contabilidade: NBC TSC – de serviços contábeis correlatos: NBC TSC 4400 e CTSCs 01 e 02/ Conselho Federal de Contabilidade. Brasília, 2012.

GABARRONE, Claudio; FERREIRA, Cibelle Amorim. **Ativos Regulatórios nos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário**. In: GALVÃO

JR., A. C.; MELO, A. J. M.; MONTEIRO, M. A. P. Regulação do saneamento básico. São Paulo: Manole, 2013.

GESTÃO DE ATIVOS. In: Wikipédia, a enciclopédia livre. Disponível em: https://pt.wikipedia.org/wiki/Gestão_de_ativos. Acesso em: 1º de setembro de 2016.

JAMISON, Mark A. **Rate of Return Regulation**. Encyclopedia of Energy Engineering and Technology, Vol. 3, ed., Barney Capehart, pp. 1252-1257. New York: CRC Press, Taylor and Francis, 2007.

JOSKOW, P. L. Regulation of Natural Monopoly. In: Polinsky, A. M.; Shavell, S. Handbook of Law and Economics. Elsevier, 2007.

THE INSTITUTE OF ASSET MANAGEMENT. **What is Asset Management?** Disponível em: <<https://theiam.org/What-is-Asset-Management>>. Acesso em: 1º de setembro de 2016.

VARIAN, Hal R. **Microeconomia** – Uma Abordagem Moderna. Rio de Janeiro: Elsevier – Campus, 2012

Anexo II – Minuta de resolução de Fiscalização (ARIS)

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº XXX, de XX de XXXX de 2016

Estabelece condições gerais para os procedimentos de fiscalização da prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, de aplicação de penalidades.

O Presidente do Conselho de Regulação da Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento (ARIS), no uso das suas atribuições previstas nos artigos 8º, I e 28, II do Protocolo de Intenções de criação da Agência, e com fundamento no artigo 23 da Lei n. 11.445/2007, expede a seguinte Resolução Normativa:

CAPÍTULO I - DO OBJETIVO

Art. 1º - Esta Resolução estabelece, na forma que se segue, os procedimentos e as responsabilidades relativas às atividades de fiscalização realizadas pela Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento (ARIS) nas instalações do prestador de serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário nos municípios abrangidos pela Agência, e os procedimentos de aplicação de penalidades.

CAPÍTULO II - DAS DEFINIÇÕES

Art. 2º - Para os fins desta resolução são adotadas as seguintes definições:

I - Equipe de Fiscalização: equipe composta por agentes públicos e pela equipe técnica de apoio da ARIS;

II - Fiscalização Programada: atividade de fiscalização realizada com base em cronograma estabelecido pela ARIS, com prévio aviso da data e horário da fiscalização ao prestador de serviços;

III - Fiscalização Eventual: atividade de fiscalização realizada adicionalmente à fiscalização programada, com ou sem prévio aviso da data e horário da fiscalização ao prestador de serviços, em função de denúncias recebidas pela Agência, de solicitações formais de órgãos públicos ou da ciência de irregularidades por parte de qualquer agente público da ARIS, decorrente de situações excepcionais que possam comprometer a adequada prestação dos serviços públicos regulados;

IV - Não-conformidades: procedimentos adotados pelo prestador de serviços que não estão de acordo com a legislação ou com as normas do setor de saneamento básico;

V - Legislação do setor de saneamento básico: leis federais, estaduais e municipais inerentes à prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário;

VI – Normas do setor de saneamento básico: decretos, portarias e outros atos administrativos expedidos por órgãos públicos, assim como as regras pactuadas em contratos administrativos e as normas regulatórias expedidas pela própria ARIS em relação à prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário;

VII - Recomendação: medida facultativa a ser adotada pelo prestador de serviços, quando for aconselhável ajuste em sua conduta ou na prestação dos serviços, que não resulte de não-conformidade;

VIII - Relatório de Fiscalização: documento que apresenta o resultado final da fiscalização programada ou eventual realizada pela ARIS;

IX – Termo de Vistoria: documento que relata, resumidamente e de forma clara, a fiscalização eventual realizada *in loco* pela ARIS, conforme modelo constante no Anexo I desta Resolução;

X - Auto de Infração: documento através do qual se imputa penalidade ao prestador de serviços pelo fato do cometimento de infração à legislação ou às normas do setor de saneamento básico;

CAPÍTULO III - DA AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO

Art. 3º - O processo administrativo de fiscalização deverá ser aberto sob número de protocolo ou controle da ARIS, em autos individualizados para cada fiscalização a ser realizada, mediante capa identificadora, com folhas sequencialmente numeradas e juntada de documentos e expedientes preferencialmente em ordem cronológica de data, observando-se, no que couber, as regras e os princípios constantes da Lei n. 9.784/1999.

Seção I – Da Fiscalização Programada

Art. 4º - A Fiscalização Programada tem por objetivos:

I - verificar as condições, os instrumentos, as instalações e os procedimentos utilizados pelos prestadores de serviços regulados de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário;

II - zelar para que a prestação do serviço se faça de forma adequada, primando pela regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e cortesia na sua prestação dos serviços públicos;

III - verificar as condições de atendimento aos usuários dos serviços públicos fiscalizados, inclusive concernente ao suporte telefônico e presencial relacionado às dúvidas, reclamações e solicitações;

IV - identificar as não-conformidades relativas ao descumprimento da legislação ou das normas do setor de saneamento básico;

V – acompanhar e fiscalizar os investimentos e as metas previstas em contrato ou no Plano Municipal de Saneamento Básico.

Parágrafo único. Cabe ao Diretor de Regulação da ARIS, ou ao profissional habilitado da ARIS designado para este fim, a responsabilidade pela Ação de Fiscalização, incumbindo-lhe a condução dos procedimentos administrativos, as eventuais comunicações e as notificações relativas à fiscalização.

Art. 5º - A Fiscalização Programada compreende as seguintes etapas:

I – Lavratura do Termo de Abertura do Processo Administrativo de Fiscalização Programada, identificando-se o escopo da fiscalização, os municípios abrangidos, os prestadores de serviços a serem fiscalizados e os agentes públicos responsáveis pela fiscalização;

II - Comunicação ao prestador de serviços, preferencialmente por meio eletrônico e com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis, podendo ser seguida de reunião prévia, a critério da ARIS;

III - Solicitação de documentos, de acordo com as normas legais, regulamentares e contratuais;

IV - Vistorias técnicas, caracterizadas por inspeções das unidades e sistemas do prestador de serviços objeto da fiscalização, realizadas pela equipe de fiscalização da ARIS, para verificação

das condições físicas e operacionais e de atendimento dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

V - Registro de imagens das não-conformidades e demais situações relevantes para o Relatório de Fiscalização;

VI - Medições e ensaios realizados pela equipe de fiscalização, inclusive com equipamentos da ARIS, para verificação da regularidade, qualidade e eficiência dos serviços prestados *in loco*;

VII – Solicitação de informações e novos documentos ao prestador de serviços ou a órgãos públicos, a fim de subsidiar as conclusões que subsidiarão a elaboração do Relatório de Fiscalização, em prazo a ser estabelecido pela ARIS e não inferior a 5 (cinco) dias;

VIII - Elaboração do Relatório de Fiscalização, contendo todas as análises de dados, informações e evidências apuradas durante a atividade de fiscalização, inclusive as não conformidades que poderão ser objeto da lavratura de Auto de Infração e as recomendações a serem adotadas pelos prestadores de serviços;

IX – Lavratura do Termo de Encerramento do Processo Administrativo de Fiscalização Programada.

§ 1º O prestador de serviços deverá designar entre seus quadros um representante responsável pelo recebimento de comunicações e envio de informações à ARIS relativas à Ação de Fiscalização, devendo manter sempre os dados de contato, incluindo o nome do preposto do prestador de serviços, seu cargo, telefone, endereço eletrônico e outros meios disponíveis para contato, responsabilizando-se por mantê-lo permanentemente acessível.

§ 2º O uso das imagens constantes dos Relatórios de Fiscalização produzidos pela ARIS deverão ser usados com a referência à fonte, dentro do contexto do Relatório de Fiscalização, a fim de manter a veracidade e fidedignidade da informação.

Art. 6º - Na comunicação da Fiscalização Programada, a ARIS informará ao prestador de serviços:

I - Identificação e endereço da ARIS;

II - Data do início da Ação de Fiscalização e data prevista para início e término de inspeções nas instalações do prestador de serviços fiscalizado;

III - Local e discriminação da Ação de Fiscalização;

IV - Identificação do responsável pela Ação de Fiscalização, com cargo, telefone e endereço eletrônico para contato;

V - Local e data da emissão da comunicação.

Parágrafo único. A ARIS poderá, a seu critério, solicitar reunião prévia com o prestador de serviços para explicitar os objetivos e métodos a serem adotados pela equipe de fiscalização, bem como solicitar informações eventualmente necessárias à Ação de Fiscalização Programada.

Art. 7º - Os prazos relativos ao envio, pelo prestador de serviços, das informações serão definidos pelo responsável pela Ação de Fiscalização, que poderá prorrogá-los mediante solicitação do prestador de serviços, bem como solicitar complementações ou reiterar suas solicitações caso as considere não atendidas ou atendidas de forma insatisfatória.

Art. 8º - A Ação de Fiscalização Programada será consubstanciada em Relatório de Fiscalização, que deverá conter, no mínimo:

I - Identificação da ARIS e respectivo endereço;

II - Identificação do prestador de serviços e respectivo endereço;

III - Definição do escopo da fiscalização;

IV – Data e horário de realização da fiscalização;

V - Descrição clara e precisa dos fatos apurados;

VI - Relação das não-conformidades, com indicação da legislação e das normas infringidas, caso existentes;

VII - Relação das recomendações, caso existentes;

VIII - Identificação do responsável pela Ação de Fiscalização, com seu cargo, função e assinatura;
e

IX - Local e data do relatório.

Art. 9º - O Termo de Encerramento do Processo Administrativo de Fiscalização Programada encerra a fase administrativa do processo administrativo de fiscalização programada.

Seção II – Da Ação de Fiscalização Eventual

Art. 10 – A fiscalização eventual será realizada de ofício pela ARIS, através de denúncia realizada por terceiros ou mediante solicitação formal de órgão público, sempre que forem imputados fatos que em tese caracterizam não conformidades.

§ 1º A fiscalização eventual pode dar-se *in loco*, quando necessário para apurar situação específica incapaz de ser apurada somente através de solicitação de informações e/ou documentos ao prestador de serviços ou a terceiros.

§ 2º. A fiscalização eventual realizada *in loco* será acompanhada da lavratura de Termo de Vistoria, que substitui o Relatório de Fiscalização.

§ 3º Quando não necessária a vistoria *in loco*, a fiscalização eventual observará, no que couber, o procedimento para a fiscalização programada, prevista na seção anterior.

§ 4º Compete ao Diretor de Regulação da ARIS definir se a fiscalização eventual dar-se-á *in loco* ou através de pedido de informações ou documentos.

Art. 11 - A fiscalização eventual *in loco* compreende as seguintes etapas:

I – Lavratura do Termo de Abertura do Processo Administrativo de Fiscalização Eventual, com identificação dos fatos a serem fiscalizados;

II – Solicitação *in loco* de informações e documentos ao prestador de serviços ou a órgãos públicos, caso necessário, a fim de subsidiar a elaboração do Termo de Vistoria;

III - Registro de imagens das não-conformidades e demais situações relevantes para o Termo de Vistoria; e

IV – Lavratura de Termo de Vistoria, caracterizado pela descrição dos fatos apurados *in loco* e das ações de inspeção realizados pela equipe de fiscalização da ARIS, para verificação dos fatos especificados no Termo de Abertura do Processo Administrativo de Fiscalização Eventual;

§ 1º A lavratura do Termo de Vistoria substitui o Termo de Encerramento do Processo Administrativo de Fiscalização Eventual.

§ 2º Caso a fiscalização eventual não seja realizada *in loco*, adotar-se-á o mesmo rito e procedimento da fiscalização programada, salvo em relação à prévia comunicação ao prestador de serviços, que tomará conhecimento do processo administrativo de fiscalização eventual

quando da notificação para apresentação de informações e documentos, em prazo a ser estabelecido pela ARIS e não inferior a 5 (cinco) dias.

CAPÍTULO IV - DO PROCESSO ADMINISTRATIVO PUNITIVO

Art. 12 - Proceder-se-á a abertura do Processo Administrativo Punitivo mediante lavratura do Auto de Infração, nos mesmos autos do processo de fiscalização, quando haja comprovação de não-conformidade na prestação dos serviços ou desatendimento das determinações nos prazos estabelecidos pela ARIS.

Art. 13 - O Auto de Infração será emitido, em regra, pelo Diretor de Regulação da ARIS, conforme modelo no Anexo II, e será lavrado em 2 (duas) vias, permanecendo uma via nos autos do processo e a outra será entregue ao interessado, acompanhada de cópia do Termo de Vistoria ou do Relatório de Fiscalização, conforme o caso.

§ 1º O Auto de Infração conterá:

I - O local e a data da lavratura;

I - O nome, o endereço e a qualificação da autuada;

III - A descrição clara e precisa dos fatos ou dos atos constitutivos das infrações;

V - A indicação dos dispositivos legais, regulamentares ou contratuais infringidos e as respectivas penalidades;

V - A indicação do prazo de 15 (quinze) dias para recolhimento da multa ou, se for o caso, apresentação de defesa;

VI - As instruções para o recolhimento da multa; e

VII - A identificação da autoridade autuante e a possibilidade de apresentação de defesa a ser dirigida ao Diretor Geral da ARIS, no prazo de 15 (quinze) dias do recebimento do Auto de Infração.

§ 2º Uma via do Auto de Infração será remetida ou entregue, para efeito de notificação, ao representante legal do prestador de serviços, ao seu procurador habilitado ou ao representante junto à ARIS designado pelo prestador de serviços, mediante registro postal com Aviso de Recebimento – AR ou outro documento que comprove o respectivo recebimento.

§ 3º A interposição de defesa suspende o prazo para o pagamento da multa até ulterior decisão do Diretor Geral da ARIS.

§ 4º Na fiscalização *in loco* poderá o agente público da ARIS responsável pela fiscalização lavrar, preferencialmente no local de fiscalização, o Auto de Infração, entregando cópia ao representante ou responsável pela não conformidade objeto da autuação.

§ 5º No caso do parágrafo anterior, deverá o agente público responsável pela autuação dar imediata ciência da lavratura do Auto de Infração ao Diretor de Regulação da ARIS, competindo a este, de ofício, anular, reformar ou ratificar o ato administrativo punitivo.

Art. 14 - Após exaurido o prazo de apresentação de defesa pelo interessado e realizadas as eventuais diligências probatórias solicitadas, serão os autos do processo administrativo encaminhados aos cuidados do Diretor Geral da ARIS, que decidirá a respeito da autuação lavrada e das razões de defesa eventualmente apresentadas, podendo anular, reformar ou ratificar o Auto de Infração.

Art. 15 – Da decisão proferida pelo Diretor Geral da ARIS cabe recurso administrativo ao Conselho de Regulação, no prazo de 15 (quinze) dias contados da ciência da decisão prolatada.

§ 1º O recurso administrativo interposto tempestivamente goza de efeito suspensivo.

§ 2º O recurso será dirigido ao Diretor Geral, que poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 15 (quinze) dias, devendo encaminhar o recurso, em caso de manutenção do Auto de Infração, ao Conselho de Regulação da ARIS, que poderá ratificar, reformar ou anular, total ou parcialmente, a decisão recorrida.

§ 3º O recurso deverá ser decidido pelo Conselho de Regulação da ARIS, em sessão pública, no prazo de 30 (trinta) dias, contados a partir do recebimento dos autos pelo relator, podendo esse prazo ser prorrogado por igual período mediante justificativa expressa.

§ 4º Será designado como relator, mediante sorteio, um dos membros do Conselho de Regulação da ARIS, para elaboração de relatório e voto.

§ 5º Deverá ser comunicado o interessado do dia e da hora do julgamento do recurso administrativo pelo Conselho de Regulação, mediante registro postal com Aviso de Recebimento – AR ou outro documento que comprove o respectivo recebimento, sendo permitido ao interesse direito de manifestação oral pelo prazo de 10 (dez) minutos.

§ 6º Da decisão do Conselho de Regulação da ARIS não caberá recurso administrativo.

§ 7º A autuada deverá ser cientificada da decisão do Conselho de Regulação da ARIS, através de seu representante legal ou de seu procurador habilitado, mediante registro postal com Aviso de Recebimento - AR ou outro documento que comprove o respectivo recebimento.

CAPÍTULO V - DO TERMO DE COMPROMISSO DE AJUSTE DE CONDUTA

Art. 16 - Poderá a ARIS, alternativamente à imposição de penalidade, firmar com o prestador de serviços Termo de Compromisso de Ajuste de Conduta, visando a adequação da conduta irregular às disposições legais, regulamentares e/ou contratuais aplicáveis.

Art. 17 - A proposta de ajustamento de conduta poderá ser realizada pela ARIS ou pelo próprio interessado, mediante formalização e registro documental nos autos do processo administrativo, preservando-se a transparência e o controle social em torno dos procedimentos preparatórios para a celebração do Termo de Compromisso.

§ 1º O Termo de Compromisso de Ajuste de Conduta será submetido, pelo Diretor Geral, à aprovação do Conselho de Regulação da ARIS.

§ 2º As metas de compromissos objeto do referido termo deverão, no seu conjunto, ser compatíveis com as obrigações previstas nos regulamentos e/ou contratos de concessão ou de programa da prestação de serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário descumpridas pelo prestador de serviços.

CAPÍTULO VI - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 18 - Compete ao Diretor de Regulação da ARIS, sempre que solicitado, reportar-se ao Diretor Geral e ao Conselho de Regulação em relação a todos os fatos e as circunstâncias atinentes às ações de fiscalização.

Art. 19 – A qualquer momento poderá ser solicitado pelo Diretor de Regulação, pelo Diretor Geral ou pelo Conselho de Regulação da ARIS a emissão de parecer jurídico sobre fato determinado que gere dúvida quanto à legalidade de ato administrativo expedido ou procedimento adotado pela Agência.

Art. 20 - As decisões da ARIS deverão ser fundamentadas e publicadas no órgão de publicidade oficial da ARIS.

Art. 21 - Na contagem dos prazos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, iniciando-se e encerrando-se em dia útil da semana, devendo os dias ser contados de forma corrida.

Art. 22 - Começa a correr o prazo da ciência inequívoca da parte ou do interessado, sendo que, quando a citação ou intimação for pelo correio, conta-se o prazo a partir do recebimento da correspondência pela parte ou interessado.

Art. 23 - A ARIS, em qualquer fiscalização, poderá efetuar ou propor às autoridades competentes o embargo de obras ou serviços e a interdição das instalações que ponham em risco a integridade física ou patrimonial de terceiros, sem prejuízo de outras penalidades.

Parágrafo único. Na hipótese de embargo de obras ou serviços e de interdição de instalações, deverá a ARIS dar ciência ao titular dos serviços e aos demais órgãos públicos competentes, conforme o caso.

Art. 24 - A presente Resolução aplica-se, no que couber, aos prestadores de serviços vinculados à Administração Direta e Indireta e às empresas privadas responsáveis, no todo ou em sua parte, pela prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário nos municípios abrangidos pela ARIS.

Art. 25 - As dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução serão resolvidas pelo Conselho de Regulação da ARIS.

Art. 26 - Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Florianópolis, XX de setembro de 2016.

ANEXO I

TERMO DE VISTORIA

1. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE REGULADORA

2. IDENTIFICAÇÃO DO SISTEMA VISTORIADO E DO AGENTE NOTIFICADO

Sistema:

Local:

Empresa:

Responsável:

3. DESCRIÇÃO DOS FATOS APURADOS

4. NÃO CONFORMIDADES IDENTIFICADAS

5. DETERMINAÇÕES, RECOMENDAÇÕES E PRAZOS PARA ATENDIMENTO

6. RESPONSÁVEL PELA AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO

Nome:

Cargo:

Florianópolis, ____ de _____ de 201__.

Fulano de Tal

Cargo xxxxx

ANEXO II

AUTO DE INFRAÇÃO

1. IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE REGULADORA

2. AGENTE AUTUADO

Nome:

Endereço:

Qualificação:

3. DESCRIÇÃO DOS FATOS APURADOS OU ATOS CONSTITUTIVOS DA INFRAÇÃO

4. DISPOSITIVOS LEGAIS, REGULAMENTARES OU CONTRATUAIS INFRINGIDOS E RESPECTIVAS PENALIDADES

5. PRAZO PARA RECOLHIMENTO DA MULTA OU INTERPOSIÇÃO DE RECURSO

O agente autuado dispõe do prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento deste Auto de Infração, para recolhimento da multa ou, caso haja interesse, apresentar defesa e documentos perante à Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento (ARIS). A multa deverá ser recolhida diretamente na conta corrente de titularidade da Agência (Banco XXX, agência XXX, conta XXXX), CNPJ XXXXXXXX), em depósito identificado em nome do agente autuado.

6. REPRESENTANTE DA ENTIDADE FISCALIZADORA

Nome:

Cargo:

Florianópolis, ____ de _____ de 201____.

Fulano de Tal

Cargo xxxxx

Anexo III – Minuta Resolução Penalidades (ARIS)

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº XXX, de XX de XXXX de 2016

Dispõe sobre as penalidades aplicáveis aos prestadores de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

O Presidente do Conselho de Regulação da Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento (ARIS), no uso das suas atribuições previstas nos artigos 8º, I e 28, II do Contrato de Consórcio Público, e com fundamento no artigo 23 da Lei n. 11.445/2007, expede a seguinte Resolução Normativa:

CAPÍTULO I - DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 1º - Esta Resolução determina as penalidades aplicáveis aos prestadores de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, define as hipóteses de aplicação e dá outras providências.

Parágrafo único. As penalidades previstas nesta Resolução serão aplicadas sem prejuízo das demais sanções administrativas específicas, definidas nos contratos de programa ou concessão e na legislação vigente, incluindo as normas editadas ou homologadas pela ARIS, desde que não impliquem mais de uma sanção para uma mesma infração.

Art. 2º - No caso de divergência quanto à definição e valoração das infrações ou quanto à correlação com as penalidades, prevalecerá o que constar na legislação específica do titular dos serviços ou nos contratos de concessão ou de programa.

Art. 3º - Para efeito de interpretação desta Resolução, entende-se por:

I – contrato de programa ou concessão: instrumento pelo qual o titular delega ao prestador de serviços a prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

II - determinação: a obrigação que deverá ser cumprida pelo prestador de serviços a fim de cessar ou corrigir situação caracterizada como não-conformidade, restabelecendo situação de normalidade;

III - economia: moradias, apartamentos, unidades comerciais, salas de escritório, órgãos públicos e similares, existentes numa determinada edificação, que são atendidos pelos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário;

IV - sistema de abastecimento de água: conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de captação, elevação, adução, tratamento, reservação e distribuição de água potável;

V - sistema de esgotamento sanitário: conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de coleta, transporte, tratamento e disposição final adequados dos esgotos sanitários;

VI - serviço adequado: é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia no atendimento e modicidade das tarifas;

VII - unidade usuária: economia ou conjunto de economias atendidos através de uma única ligação de água e/ou de esgoto.

CAPÍTULO II - DAS INFRAÇÕES E PENALIDADES

Seção I - Das Disposições Gerais

Art. 4º - As infrações às disposições desta Resolução, bem como às normas legais, regulamentares e contratuais aplicáveis sujeitarão o infrator, conforme a sua natureza, às penalidades de advertência ou multa.

§1º – Além da aplicação da penalidade de advertência ou multa, poderá ser estabelecido pela ARIS prazo para que o prestador de serviços proceda à adequação do serviço prestado ou da obra executada aos parâmetros definidos em lei, norma de regulação da ARIS ou contrato de programa ou concessão.

§2º – A multa será aplicada e determinada mediante utilização de percentual sobre o valor do faturamento, correspondente às receitas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário

relativas à exploração dos serviços durante o ano anterior à lavratura do Auto de Infração, limitada ao valor percentual máximo definido nesta Resolução ou em contrato de programa ou concessão;

Art. 5º - Considera-se reincidência a autuação em prática de infração tipificada no mesmo dispositivo em que haja sido punida anteriormente, dentro do prazo de 2 (dois) anos contados da data de recebimento do primeiro Auto de Infração e da lavratura do novo Auto de Infração.

Art. 6º - Na fixação do valor final das multas serão consideradas a abrangência e a gravidade da infração, os danos dela resultantes para o serviço e para os usuários, a vantagem auferida pelo prestador de serviços e a existência de sanção anterior nos últimos 2 (dois) anos.

Art. 7º - Na hipótese da ocorrência concomitante de mais de uma infração, serão aplicadas, simultânea e cumulativamente, as penalidades correspondentes a cada uma delas.

Seção II - Das Infrações

Art. 8º – A multa deverá observar o percentual máximo definido no contrato de programa ou de concessão, ou, nos casos omissos, os percentuais e valores estabelecidos nesta Resolução.

§ 1º - Para fins de definição dos valores das multas, entende-se por valor do faturamento anual bruto as receitas oriundas da prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário correspondente ao ano fiscal anterior à lavratura do Auto de Infração.

§ 2º - Inexistindo faturamento no ano fiscal anterior, ou sendo este parcial, adotar-se-á como parâmetro de cálculo a projeção de faturamento bruto para o respectivo ano em que for lavrado o Auto de Infração.

Art. 9º - É infração do Grupo 1, de natureza leve, sujeita à penalidade de advertência ou multa, o descumprimento das seguintes obrigações:

I - manter à disposição dos usuários, em locais acessíveis e visíveis, no escritório de atendimento ao usuário:

- a) o livro para manifestação de reclamações;
- b) as normas e padrões do prestador de serviços;
- c) a tabela com as tarifas vigentes;
- d) a tabela com os serviços cobráveis e prazo para sua execução;
- e) as resoluções da ARIS compiladas, disponibilizadas aos prestadores;
- f) o telefone do prestador de serviços e da ARIS;

II - manter organizado e atualizado o cadastro relativo a cada unidade usuária, com informações que permitam a identificação do usuário, sua localização, os valores faturados e o histórico de consumo dos últimos 5 (cinco) anos, bem como quaisquer outros dados exigidos por lei, contrato de programa ou concessão, ou regulamento dos serviços;

III - manter atualizado junto à ARIS e ao titular dos serviços o(s) nome(s) do(s) representante(s) legal(is) e o endereço completo, inclusive as respectivas formas de comunicação que possibilitem fácil acesso ao prestador de serviços;

IV - manter registro atualizado do funcionamento das instalações e das ocorrências nos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, conforme critérios definidos na legislação aplicável;

V - atender as solicitações de serviços nos prazos e condições estabelecidas na legislação e/ou no contrato de programa ou concessão, incluindo-se nestes prazos os negociados entre o prestador de serviços e o usuário;

VI - cumprir as normas relacionadas ao aviso prévio para a suspensão ou interrupção programada do fornecimento de água;

VII - entregar a fatura ao usuário, na forma e nos prazos estabelecidos na legislação aplicável;

VIII - constar na fatura todas as informações exigidas na legislação aplicável;

IX - dispor de pessoal técnico, próprio ou de terceiros, legalmente habilitado e devidamente capacitado, para a operação e manutenção das instalações de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, comprovado através de documento hábil;

X - prestar serviços de atendimento comercial somente através de pessoal com a devida identificação e o devido treinamento e capacitação, comprovado através de documento hábil;

XI - utilizar material, equipamento, instalação, quadro de pessoal e método operativo, em condições adequadas e quantidade suficiente, de forma a garantir a prestação de serviço adequado ao usuário;

XII - manter as instalações do sistema de abastecimento de água e de esgotamento sanitário em bom estado de limpeza e organização; e

XIII - prestar informações quando solicitadas pelos usuários ou conforme determinado pela legislação aplicável, regulamento ou contrato de programa ou concessão.

Art. 10 - É infração do Grupo 2, de natureza média, sujeita à penalidade de advertência ou multa, o descumprimento das seguintes obrigações:

I - comunicar previamente aos usuários do corte do abastecimento de água e/ou da coleta de esgoto dentro dos prazos pré-estabelecidos, com breve exposição de motivos;

II - comunicar previamente à ARIS da suspensão e/ou da interrupção do abastecimento de água e/ou da coleta de esgoto ao usuário que preste serviço público ou essencial à população, nos termos do artigo 147 da Resolução/ARIS n. 01/2011;

III - comunicar imediatamente à ARIS e aos órgãos competentes situações de emergências que possam resultar na interrupção da prestação dos serviços ou causem transtornos à população;

IV - disponibilizar ao usuário estrutura adequada, que lhes possibilite fácil acesso à empresa para o atendimento das suas solicitações e reclamações;

V - responder às reclamações do usuário, na forma e nos prazos estabelecidos em lei, contrato ou normas regulatórias;

VI - efetuar a ligação, suspensão, religação ou qualquer outro serviços inerente ao abastecimento de água e esgotamento sanitário nas economias, de acordo com os casos e prazos definidos em lei, contrato ou normas regulatórias;

VII – não suspender a prestação dos serviços enquanto a reclamação do usuário, comunicada ao prestador de serviços, estiver sendo objeto de análise por parte da ARIS, salvo por razões diversas do objeto da reclamação pendente;

VIII - encaminhar à ARIS as informações necessárias à elaboração dos indicadores utilizados para a apuração da qualidade dos serviços de abastecimento de água, esgotamento sanitário e econômico-financeiros na forma e nos prazos estabelecidos em lei, contrato ou normas regulatórias;

IX - cumprir qualquer determinação da ARIS, na forma e no prazo estabelecido, salvo se objeto de contestação formal por parte do prestador de serviços e enquanto pendente de análise pelo Diretor Geral da Agência;

X - manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários, com anotação da data, horário, o nome do atendente, o nome do usuário e o objeto da reclamação ou solicitação;

XI - realizar a medição do consumo de água tratada, a estimativa do volume de esgoto coletado e o faturamento em conformidade com a legislação aplicável, o contrato de concessão ou programa ou as normas regulatórias;

XII - comunicar, imediatamente, aos órgãos competentes a descoberta de materiais ou objetos estranhos às obras, que possam ser de interesse geológico ou arqueológico;

XIII - cumprir as normas técnicas e os procedimentos estabelecidos para a implantação ou operação das instalações dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

XIV - instalar equipamentos de medição de água nas unidades usuárias, nos termos e casos previstos em lei, regulamento ou contrato de programa ou concessão;

XV - apurar e registrar, separadamente, os investimentos, as receitas, as despesas e os custos de todas as etapas dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, observadas as normas contábeis, societárias e regulatórias;

XVI - operar os sistemas de abastecimento de água com a instalação de macromedição adequada;

XVII - manter a pressão nas redes de distribuição de água potável dentro dos limites e das condições estabelecidas nas normas vigentes;

XVIII - realizar, mantendo o devido registro, a limpeza periódica dos reservatórios de acumulação e distribuição de água, de acordo com a legislação aplicável e as normas técnicas; e

XIX - obter no prazo adequado junto às autoridades competentes as licenças, inclusive as ambientais, necessárias à execução de obras ou de serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, ressalvadas as situações devidamente justificadas;

XX - remeter à ARIS, na forma e nos prazos estabelecidos, todas as informações e os documentos solicitados;

XXI - executar as obras de reparação do pavimento das vias públicas e dos passeios, reinstalar o mobiliário urbano e a sinalização viária horizontal e vertical, conforme as diretrizes, especificações técnicas e prazos estabelecidos nas normas municipais ou nos regulamentos;

XXII - cumprir as normas de gestão dos mananciais de abastecimento e das respectivas áreas de proteção; e

XXIII - instalar telefone para atendimento das solicitações de seus serviços, consoante estabelecido na legislação aplicável, no contrato de programa ou concessão ou nas normas de regulação.

Art. 11 - É infração do Grupo 3, de natureza alta, sujeita à penalidade de multa, o descumprimento das seguintes obrigações:

I - restituir ao usuário os valores recebidos sabidamente de forma indevida, nos prazos estabelecidos na legislação aplicável, no contrato de programa ou concessão ou nas normas de regulação;

II - dispor adequadamente a água e os resíduos resultantes da Estação de Tratamento de Água, dos Reservatórios e das Estações de Tratamento de Esgoto;

III - implementar, na forma e nos prazos previstos, as metas definidas e aprovadas nos Planos de Saneamento editados pelo titular dos serviços ou no contrato de programa ou concessão;

IV - realizar a contabilidade regulatória sempre em conformidade com as normas, procedimentos e instruções aplicáveis ao setor de saneamento básico;

V - manter registro, controle e inventário físico dos bens e das instalações relacionados à atividade desenvolvida e zelar pela sua integridade, inclusive aqueles de propriedade do titular dos serviços, em regime especial de uso;

VI - facilitar à fiscalização da ARIS o acesso às instalações, bem como a documentos e quaisquer outras fontes de informação pertinentes ao objeto da fiscalização;

VII - atender aos requisitos de qualidade dos efluentes das Estações de Tratamento de Esgoto, conforme os padrões estabelecidos na legislação vigente;

VIII - efetuar a cessão ou transferência de bens vinculados ao serviço, a qualquer título, bem como dar em garantia estes bens, sem a prévia autorização da ARIS ou do titular dos serviços, nos termos definidos em contrato de concessão ou programa;

IX - conservar documentação de interesse da ARIS por 5 (cinco) anos ou mais, conforme exigências fixadas nas normas regulamentares e em contrato de concessão ou programa;

X – elaborar planos de emergência e contingência conforme as disposições legais, regulamentares e contratuais;

XI – cobrar de forma sabidamente errônea do usuário o pagamento das tarifas de água e esgoto, e demais serviços a serem prestados, conforme critérios e valores estabelecidos pelo titular dos serviços ou pela Agência de Regulação;

XII - realizar auditoria e certificação de investimentos sempre em conformidade com as normas, procedimentos, disposições contratuais e instruções aplicáveis ao setor de saneamento básico.

XIII - estabelecer medidas e procedimentos de racionamento e racionalização no abastecimento de água mediante prévia ciência da ARIS ou do titular dos serviços;

XIV - fornecer informação idônea à ARIS, ao titular dos serviços ou ao usuário;

XV - proceder à alteração do estatuto social, transferir ações que implique mudança de seu controle acionário, bem como efetuar reestruturação societária da empresa, com prévia anuência da ARIS ou do Poder Concedente, nos termos dispostos em contrato de concessão ou programa;

XVI - comunicar de imediato à ARIS e às autoridades competentes sanitárias, de meio ambiente e gestão de recursos hídricos acidentes de contaminação que afetem o fornecimento de água bruta;

XVII - comunicar de forma imediata aos usuários, à ARIS e os demais órgãos públicos competentes qualquer anormalidade no padrão de qualidade da água potável que possa colocar em risco a saúde da população;

XVIII - fornecer água, por meio do sistema público de abastecimento, dentro dos padrões de potabilidade estabelecidos em legislação específica do Ministério da Saúde, salvo no caso de situações excepcionais e devidamente justificáveis, que não tenham importado em risco à saúde dos usuários.

Seção III - Da Advertência

Art. 12 - A penalidade de advertência somente poderá ser imposta pela ARIS relativamente às infrações identificadas nos Grupos 1 (natureza leve) e 2 (natureza média), desde que nos 2 (dois) anos anteriores não exista sanção de mesma natureza e a infração tenha sido cometida por simples culpa do prestador de serviços.

Seção IV - Das Multas

Art. 13 – Na fixação dos valores das multas serão consideradas a gravidade da infração e as circunstâncias agravantes e atenuantes.

Art. 14 – A pena de multa será aferida em duas etapas:

I – Primeiramente, proceder-se-á à fixação da pena-base;

II – Posteriormente, sobre ela serão aplicadas as circunstâncias agravantes e atenuantes, de modo a determinar o valor final da penalidade.

Art. 15 – A pena-base será calculada aplicando-se a alíquota correspondente à gravidade da infração, conforme incisos deste artigo, ao valor do faturamento anual do prestador de serviços, da seguinte forma

I – 0,2% (dois décimos por cento) do faturamento anual, se a infração for de natureza leve, correspondente ao Grupo 1, limitado ao valor de R\$ 5.000,00 por infração;

II - 0,3% (três décimos por cento) do faturamento anual, se a infração for de natureza média, correspondente ao Grupo 2, limitado ao valor de R\$ 15.000,00 por infração; e

III - 0,4% (quatro décimos por cento) do faturamento anual, se a infração for de natureza alta, correspondente ao Grupo 3, limitado ao valor de R\$ 50.000,00 por infração.

Art. 16 - A ocorrência de cada uma das circunstâncias agravantes implica aumento de 1/6 (um sexto) sobre a pena-base aferida.

Parágrafo único. Consideram-se circunstâncias agravantes:

I - ser o prestador de serviços reincidente, exceto se a punição anterior aplicada tenha sido advertência;

II - decorrer da infração riscos à saúde ou ao meio ambiente, salvo se inerente à própria tipificação da infração;

III - ter o prestador de serviços, por seus dirigentes, empregados ou prepostos, imposto resistência injustificada ao andamento do processo, à fiscalização ou à decisão da ARIS; e

IV - dissimular-se a natureza ilícita do ato ou atividade, ou o cometimento de infração para facilitar ou assegurar a execução, a ocultação, a impunidade ou vantagem de outra infração; e

V - ter o prestador de serviços agido com dolo, salvo se inerente à própria tipificação da infração.

Art. 17 - A ocorrência de cada uma das circunstâncias atenuantes implica redução de 1/6 (um sexto) sobre a pena-base aferida.

Parágrafo único. Consideram-se circunstâncias atenuantes:

I - ter o prestador de serviços adotado providências para evitar, minimizar ou reparar os efeitos danosos da infração;

II - ter o prestador de serviços comunicado à ARIS, voluntariamente, a ocorrência da infração;

III - a ocorrência de equívoco na compreensão das normas contratuais, regulamentares e legais pertinentes à infração, claramente demonstrado em processo.

Art. 18 - A omissão no recolhimento da multa no prazo estipulado no Auto de Infração, sem interposição de defesa ou recurso, ou no prazo estabelecido em decisão irrecurável na esfera administrativa, acarretará a inscrição do valor correspondente na Dívida Ativa do titular dos serviços, com aplicação de juros e multa de mora.

§ 1º - Os juros de mora serão calculados à taxa referencial do Selic (Sistema Especial de Liquidação e Custódia) acumulada mensalmente, a partir do primeiro dia do mês subsequente ao vencimento do prazo até o mês anterior ao do pagamento.

§ 2º - A multa de mora será calculada à taxa de 0,33% (trinta e três centésimos por cento), por dia de atraso, até o limite máximo de 20% (vinte por cento). A multa de mora deve ser calculada a partir do primeiro dia subsequente ao do vencimento do prazo previsto para o recolhimento da multa até o dia em que ocorrer o seu pagamento.

§ 3º - Caso a legislação do titular dos serviços estabelece procedimentos e padrões diferentes para a incidência e apuração dos valores de juros e multa, adotar-se-á o ali estabelecido.

Art. 19 - Toda multa deverá ser paga mediante depósito identificado em nome do prestador de serviços, em conformidade com as condições estabelecidas no Auto de infração (AI), não sendo admitidas compensações, nem tampouco sua contabilização como custos para efeito de cálculo tarifário, devendo estes custos serem sempre contabilizados separadamente, de modo que não onerem a tarifa pública.

Art. 20 - Os valores das multas em razão da aplicação desta Resolução serão revertidos em favor do titular dos serviços, preferencialmente ao respectivo Fundo Municipal de Saneamento.

CAPÍTULO III - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 21 – Os procedimentos administrativos a serem adotados nas reclamações de usuários e nas Ações de Fiscalização das instalações e serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário observarão, no que couber, as disposições de resolução específica da ARIS.

Art. 22 - As decisões da ARIS deverão ser fundamentadas e publicadas no órgão de publicidade oficial da ARIS.

Art. 23 - A presente Resolução aplica-se, no que couber, aos prestadores de serviços vinculados à Administração Direta e Indireta e às empresas privadas responsáveis, no todo ou em sua parte, pela prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário nos municípios abrangidos pela ARIS.

Art. 24 - As dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução serão resolvidas pelo Conselho de Regulação da ARIS.

Art. 25 - Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Florianópolis, xxx de setembro de 2016.

Anexo IV –Minuta de Resolução de Reajustes

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº XXX, de XX de XXXX de 2016

Estabelece condições, procedimentos e metodologia de cálculo de reajuste das tarifas e preços públicos dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário nos municípios consorciados à ARIS.

O Presidente do Conselho de Regulação da Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento (ARIS), no uso das suas atribuições previstas nos artigos 8º, I e 28, II do Protocolo de Intenções de criação da Agência, e com fundamento no artigo 23 da Lei n. 11.445/2007, expede a seguinte Resolução Normativa:

CAPÍTULO I

DAS DEFINIÇÕES

Art. 1º. Para os fins desta Resolução são adotadas as seguintes definições:

I - Reajuste de Tarifa: mecanismo de atualização monetária periódica das tarifas dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, mediante aplicação da fórmula constante do Anexo Único desta Resolução, respeitando-se os instrumentos contratuais vigentes e o intervalo mínimo de 12 (doze) meses previsto no art. 37 da Lei Federal nº 11.445/2007;

II - Revisão de Tarifa: mecanismo utilizado para a reavaliação periódica das condições gerais da prestação dos serviços e das tarifas públicas cobradas dos usuários ou para a reavaliação extraordinária diante de fatos não previstos e que sejam classificados como atos externos à participação e à responsabilidade dos prestadores de serviços, sempre que alterar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos ou da própria prestação dos serviços, nos termos do art. 38 da Lei Federal nº 11.445/2007;

III - Deliberação: ato administrativo, de caráter público e vinculativo, emitido pelo Diretor Geral da ARIS com a finalidade de deliberar e definir a respeito do Reajuste Tarifário solicitado pelo prestador de serviço;

IV - Decisão: ato administrativo de julgamento de recurso administrativo, de caráter público e vinculativo, emitido pelo Conselho de Regulação da ARIS com a finalidade de deliberar e definir a respeito do Reajuste Tarifário solicitado pelo prestador de serviço;

V - Fator de Eficiência: fator redutor a ser aplicado na concessão do reajuste tarifário, com base na apuração dos indicadores de eficiência da prestação de serviços públicos regulados pela ARIS, conforme Anexo Único desta Resolução;

VI - Data Base de Reajuste Tarifário: data da última concessão de reajuste tarifário.

CAPÍTULO II

DO OBJETO

Art. 2º. Esta Resolução estabelece condições, procedimentos e metodologia de cálculo de reajuste das tarifas e dos preços públicos que deverão ser observados pelos prestadores dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, no âmbito dos municípios regulados pela ARIS, quando da solicitação de reajuste periódico das tarifas públicas de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

CAPÍTULO III

DO PROCEDIMENTO DE REAJUSTE TARIFÁRIO

Art. 3º. O reajuste tem por finalidade atualizar monetariamente os valores das tarifas dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário de forma a preservar a sustentabilidade econômica e financeira da prestação dos serviços, em regime de eficiência, devendo ser calculado com base no IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo), salvo nos casos em que o índice de correção monetária constar expressamente estabelecido em contrato ou na legislação do titular dos serviços, situação esta que prevalecerá sobre o previsto na presente Resolução.

Parágrafo único. Na ausência do IPCA, adotar-se-á outro índice oficial que melhor reflita a variação da correção monetária para o setor do saneamento básico, em decisão fundamentada pela ARIS.

Art. 4º. O reajuste das tarifas públicas dos serviços públicos de saneamento básico realizar-se-á observando-se o intervalo mínimo de 12 (doze) meses contados da data do último reajuste tarifário, nos termos do art. 37 da Lei Federal nº 11.445/2007.

Parágrafo único. O pedido de reajuste tarifário que compreenda período de correção monetária superior a 24 (vinte e quatro) meses da data do pleito encaminhado à ARIS será convertido em pedido de revisão tarifária extraordinária, que deverá observar as condições e regras previstas em Resolução Normativa específica emitida pela ARIS.

Art. 5º. O prestador dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário deverá solicitar o reajuste das tarifas mediante requerimento formal protocolado perante à ARIS, acompanhados dos documentos e das informações a seguir listados:

I - Cópia da publicação do último ato que concedeu o reajuste e a revisão tarifária;

II - Tabela com a estrutura tarifária em vigor;

III – Tabela com a estrutura tarifária após aplicado o índice de reajuste tarifário solicitado;

IV - Tabela em vigor dos preços públicos dos demais serviços praticados pelo prestador;

e

V - Tabela dos preços públicos dos demais serviços praticados pelo prestador após aplicado o índice de reajuste tarifário solicitado.

Art. 6º. De posse das informações e dos documentos comprobatórios descritos no art. 5º, a ARIS dará abertura ao processo administrativo de reajuste tarifário, a fim de definir o percentual de reajuste das tarifas públicas dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

§1º A Diretoria de Regulação da ARIS, no prazo de 10 (dez) dias, elaborará parecer técnico definindo os índices de reajuste com base nesta Resolução, podendo solicitar documentos ou informações complementares ao prestador de serviços.

§2º Caso entenda necessário, a Diretoria de Regulação da ARIS poderá prorrogar o prazo de 10 (dez) dias, a fim de ser permitir a melhor análise do caso ou a complementação de informações e documentos pelo prestador de serviços.

§ 3º O parecer técnico será encaminhando para o Departamento Jurídico da ARIS, que emitirá parecer jurídico no prazo de 5 (cinco) dias, remetendo-se os autos do processo ao Diretor Geral da ARIS, que deliberará no prazo de 5 (cinco) dias.

§ 4º O pleito de reajuste tarifário deverá ser concluído, preferencialmente, no prazo de até 30 (trinta) dias contados do protocolo da solicitação do prestador de serviços, podendo a ARIS, justificadamente, postergar a conclusão do processo administrativo mediante a exposição dos justos motivos.

Art. 7º. O Diretor Geral da ARIS, com base do parecer técnico e no parecer jurídico, expedirá deliberação indicando o percentual de reajuste tarifário e o novo plano de tarifas públicas de água e esgoto a ser aplicado no município.

§1º A ARIS deverá publicar no Diário Oficial dos Municípios – DOM a deliberação referente ao reajuste tarifário, devendo também disponibilizar o novo plano de tarifas públicas de água e esgoto e o parecer técnico em seu sítio eletrônico.

§2º O prestador de serviços deverá publicar em jornal de grande circulação no município aviso aos usuários informando da alteração das tarifas públicas, devendo, ainda, fazer constar breve aviso do reajuste tarifário nas faturas de água e esgoto e afixar a deliberação do reajuste tarifário e o novo plano de tarifas públicas em local de fácil acesso aos consumidores, inclusive no local de atendimento ao usuário e em seu sítio eletrônico.

§ 3º O parecer técnico e o parecer jurídico não são vinculativos, podendo o Diretor Geral decidir de modo diverso, desde que expostos os fundamentos de fato e de direito da decisão.

Art. 8. Da decisão proferida pelo Diretor Geral da ARIS cabe recurso administrativo ao Conselho de Regulação, no prazo de 15 (quinze) dias contados da ciência da decisão prolatada.

§ 1º O recurso será dirigido ao Diretor Geral, que poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 05 (cinco) dias, devendo encaminhar o recurso, em caso de manutenção da deliberação proferida, ao Conselho de Regulação da ARIS, que poderá ratificar, reformar ou anular, total ou parcialmente, a decisão recorrida.

§ 2º O recurso deverá ser decidido pelo Conselho de Regulação da ARIS, em sessão pública, no prazo de 30 (trinta) dias, contados a partir do recebimento dos autos pelo relator, podendo esse prazo ser prorrogado por igual período mediante justificativa expressa nos autos.

§ 3º Será designado como relator, mediante sorteio, um dos membros do Conselho de Regulação da ARIS, para elaboração de relatório e voto.

§ 4º Deverá ser comunicado o interessado do dia e da hora do julgamento do recurso administrativo pelo Conselho de Regulação, mediante registro postal com Aviso de Recebimento – AR ou outro documento que comprove o respectivo recebimento, sendo permitido ao interessado direito de manifestação oral pelo prazo de 10 (dez) minutos.

§ 5º Enquanto pendente de julgamento o recurso administrativo, deverá ser mantida a mesma base tarifária ao tempo do protocolo do pedido de reajuste tarifário.

§ 6º Da decisão do Conselho de Regulação da ARIS não caberá recurso administrativo.

§ 7º A autuada deverá ser cientificada da decisão do Conselho de Regulação da ARIS, através de seu representante legal ou de seu procurador habilitado, mediante registro postal com Aviso de Recebimento - AR ou outro documento que comprove o respectivo recebimento.

Art. 9º. O valor das tarifas reajustadas somente poderá ser aplicado pelo prestador de serviços em relação à água consumida após decorridos os 30 (trinta) dias da publicação do aviso de alteração das tarifas em jornal de grande circulação no município, em atenção ao art. 39 da Lei Federal nº 11.445/2007.

CAPÍTULO IV

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 10. Na aplicação da presente Resolução Normativa devem ser observadas as regras específicas previstas nos contratos administrativos já vigentes, sem prejuízo da efetiva aplicação desta Resolução naquilo que não colida com os instrumentos pactuados e com a legislação do titular dos serviços públicos.

Art. 11. Na contagem dos prazos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

Art. 12. Sempre que necessário e mediante decisão fundamentada, a ARIS poderá solicitar outros documentos e informações para a análise do pedido de reajuste tarifário, além daqueles já listados na presente Resolução.

Art. 13. O reajuste será concedido até a segunda casa decimal, adotando-se os métodos matemáticos de arredondamento.

Art. 14. A presente Resolução aplica-se aos pleitos de reajuste das tarifas públicas dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário apresentados a partir da vigência da presente Resolução.

Art. 15. Esta Resolução entrará em vigor cento e oitenta (180) dias após a data da sua publicação.

Florianópolis, XX de xxx de 2016.

ANEXO ÚNICO

Para fins de cálculo do Reajuste das Tarifas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, adotar-se-á a seguinte fórmula:

$$\textit{Percentual de Reajuste Concedido} = \textit{Variação do IPCA} \times \textit{Fator de Eficiência}$$

onde:

o Percentual de Reajuste Concedido é compreendido como o montante de correção monetária reconhecido pela ARIS para a variação do período do reajustamento, descontado do Fator de Eficiência;

a Variação do IPCA é compreendida como a apuração da variação do IPCA para o lapso temporal relativo ao pedido de reajuste tarifário. Nos casos em que o contrato ou a legislação do titular dos serviços estabeleça outro índice oficial para a aplicação do reajuste das tarifas públicas, adotar-se-á este índice no lugar do IPCA, mantendo-se, todavia, a aplicação do Fator de Eficiência; e

o Fator de Eficiência é compreendido como o valor de desconto a ser efetuado pela ARIS no percentual de reajuste tarifário a ser aplicado para determinado lapso temporal, conforme base de indicadores apurados pela Agência de Regulação e tendo como escopo a indução à eficiência dos serviços públicos.

O Fator Eficiência tem por finalidade incluir no reajuste tarifário a eficiência econômico-produtiva, conforme estabelecido nos artigos 2º, VII, 11, II e IV; 22, IV; 23, VII e 29, VIII da Lei Federal n. 11.445/2007.

As informações serão fornecidas através de planilha eletrônica disponibilizada no sítio eletrônico da ARIS, que deverá ser preenchida pelo prestador de serviços, nos termos da Resolução Normativa nº 008/2016 da ARIS, que instituiu a metodologia de avaliação de desempenho do prestador de serviços. Para fins de aplicação do Fator de Eficiência, serão considerados os 10 (dez) indicadores a seguir listados, constantes da Resolução Normativa nº 008/2016:

1. Índice de Atendimento Urbano de Água (IN023);
2. Índice de Atendimento Urbano de Esgoto em Relação ao Atendimento com Abastecimento de Água (IN024);
3. Índice de Tratamento de Esgoto (IN016);
4. Índice de Perdas na Distribuição de Água (IN049);
5. Índice de Produtividade de Pessoal Total (IN012);
6. Índice de Hidrometração (IN009);
7. Índice de Macromedição (IN011);
8. Incidência das Análises de Coliformes Totais Fora do Padrão (IN084);
9. Extravasamentos de Esgotos por Extensão de Rede (IN082);
10. Margem da despesa de exploração (IN030).

Para a análise por parte da ARIS do pedido de reajuste tarifário mostra-se necessário que o prestador de serviços tenha fornecido, através do preenchimento das planilhas constantes da Resolução Normativa n. 008/2016, as informações referentes aos indicadores acima elencados.

Os indicadores serão avaliados conforme os parâmetros avaliativos da Resolução Normativa nº 008/2016 da ARIS, sendo adotados os seguintes valores para fins de apuração do Fator de Eficiência:

Parâmetro	Valor
Não medido	-1
Insatisfatório	0
Satisfatório	0,5
Ideal	1

Segue a fórmula do Fator Eficiência:

$$FE = \left[\left(\frac{\sum \text{Valor dos parâmetros}}{100} \right) \times 0,5 \right] + 0,95$$

O valor do Fator de Eficiência é limitado ao intervalo entre 0,95 e 1,00. Caso o somatório dos valores dos parâmetros seja menor ou igual a zero (0), o FE terá valor de 0,95.

Anexo V – Minuta da Resolução de Revisão Tarifária

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº XXX, de XX de XXXX de 2016

Estabelece condições e procedimentos para a revisão tarifária dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário nos municípios regulados pela ARIS.

O Presidente do Conselho de Regulação da Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento (ARIS), no uso das suas atribuições previstas nos artigos 8º, I e 28, II do Protocolo de Intenções de criação da Agência, e com fundamento no artigo 23 da Lei n. 11.445/2007, expede a seguinte Resolução Normativa:

CAPÍTULO I

DO OBJETO

Art. 1º. Esta Resolução estabelece as condições e os procedimentos para a revisão das tarifas e preços públicos relativos aos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, no âmbito dos Municípios regulados pela ARIS.

Parágrafo único. As regras previstas nesta Resolução aplicam-se a todos os prestadores dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário nos municípios regulados pela ARIS, respeitando-se, no que couber, as condições contratuais pactuadas e a legislação do titular dos serviços.

CAPÍTULO II

DAS DEFINIÇÕES

Art. 2º. Para os fins desta Resolução são adotadas as seguintes definições:

I - Reajuste de Tarifa: Mecanismo de atualização monetária periódica das tarifas dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, respeitando-se os

instrumentos contratuais vigentes e o intervalo mínimo de 12 (doze) meses previsto no art. 37 da Lei Federal nº 11.445/2007;

II - Revisão de Tarifa: mecanismo utilizado para a reavaliação periódica das condições gerais da prestação dos serviços e das tarifas públicas cobradas dos usuários, bem como para a reavaliação extraordinária diante de fatos não previstos e que sejam classificados como atos externos à participação e à responsabilidade dos prestadores de serviços, sempre que alterar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos ou da própria prestação dos serviços, nos termos do art. 38 da Lei Federal nº 11.445/2007;

III - Deliberação: ato administrativo, de caráter público e vinculativo, emitido pelo Diretor Geral da ARIS com a finalidade de deliberar e definir a respeito do Reajuste Tarifário solicitado pelo prestador de serviço;

IV - Decisão: ato administrativo de julgamento de recurso administrativo, de caráter público e vinculativo, emitido pelo Conselho de Regulação da ARIS com a finalidade de deliberar e definir a respeito do Reajuste Tarifário solicitado pelo prestador de serviço.

CAPÍTULO III

DAS REVISÕES ORDINÁRIAS E EXTRAORDINÁRIAS

Art. 3º. A revisão tarifária ordinária objetiva a distribuição dos ganhos de produtividade com os usuários e a reavaliação periódica das condições de mercado, mantendo-se o equilíbrio econômico-financeiro do contrato e da prestados dos serviços públicos e respeitando-se as normas legais e regulatórias vigentes, bem como as condições contratuais relacionadas à prestação dos serviços em cada município regulado pela ARIS.

§ 1º A revisão tarifária ordinária será instaurada de ofício pela ARIS através de Edital específico para cada processo de revisão tarifária, preferencialmente a cada período de 4 (quatro) anos, salvo previsão legal ou contratual em sentido contrário.

§ 2º Constará em cada Edital de revisão tarifária ordinária o escopo, a metodologia, os prazos e o procedimento a ser observado pela ARIS, pelo prestador de serviços e pelos

demais interessados, que observará, no que couber, as disposições e os critérios adotados nesta Resolução para os pedidos de revisão tarifária extraordinária.

Art. 4º. A revisão tarifária extraordinária destina-se a verificar, a qualquer tempo, a ocorrência de fatos não previstos ou fora do controle do prestador dos serviços, que promovam o desequilíbrio econômico-financeiro do contrato ou da prestação dos serviços públicos, respeitando-se as normas legais e regulatórias vigentes, bem como as condições contratuais relacionadas à prestação dos serviços em cada município regulado pela ARIS.

§1º As revisões extraordinárias deverão ser solicitadas pelo prestador de serviços mediante pedido formal à ARIS, nos termos da presente Resolução Normativa.

§2º As revisões tarifárias extraordinárias poderão ser determinadas de ofício pela ARIS, em decisão motivada, quando identificado desequilíbrio econômico-financeiro na prestação dos serviços que afete a modicidade tarifária ou a sustentabilidade e continuidade da prestação dos serviços públicos.

§ 3º Qualquer cidadão poderá encaminhar pedido formal e devidamente fundamentado à ARIS, demonstrando a existência de desequilíbrio econômico-financeiro que importe em prejuízo à modicidade tarifária.

§ 4º No caso do parágrafo anterior, poderá a ARIS rechaçar o pedido realizado pelo cidadão, em resposta devidamente fundamentada, ou acatá-lo, promovendo a instauração de processo administrativo de revisão tarifária extraordinária.

Art. 5º. O prestador dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário deverá solicitar revisão tarifária extraordinária mediante requerimento protocolada junto à ARIS, acompanhado da descrição detalhada dos eventos que motivam a revisão das tarifas e da especificação e quantificação do impacto econômico-financeiro.

§ 1º O pedido de revisão tarifária extraordinária deverá ser instruído com estudo técnico de revisão tarifária, acompanhado dos seguintes documentos e informações, no mínimo:

- a) Metodologia utilizada, explicitando-se os procedimentos, as referências técnicas, as fontes, os modelos e parâmetros de projeção utilizados;
- b) Data da última revisão e reajuste tarifário, com cópia da publicação do ato que autorizou a alteração no plano tarifário;
- c) Número atualizado de economias de água, economias de esgoto, ligações de água e ligações de esgoto, conforme o caso;
- d) Número atualizado de funcionários próprios e terceirizados;
- e) Número atualizado da população do município (discriminando população urbana e rural);
- f) Relatório do volume faturado (m³) de água e esgoto, mês a mês;
- g) Relatório de inadimplência, mês a mês;
- h) Histograma mensal das economias;
- i) Relatório discriminado das receitas (direta/indiretas e água/esgoto) e despesas (OPEX/CAPEX e água/esgoto) realizadas no período e projetadas para os próximos 4 (quatro) anos, salvo no caso de concessão pública, cuja projeção deve abarcar a integralidade do prazo de vigência do contrato de concessão;
- j) Plano de Investimentos realizados e a realizar para os próximos 4 (quatro) anos, salvo no caso de concessão pública, cuja projeção deve abarcar a integralidade do prazo de vigência do contrato de concessão; com detalhamento das ações como aquisição de bens móveis, equipamentos, veículos, elaboração de projetos, execução de obras, entre outras;
- k) Apresentação do fluxo de caixa descontado, em planilha aberta (inclusive fórmulas) em formato excel (.xlsx), discriminando-se receitas, despesas, Valor Presente Líquido (VPL) e Taxa Interna de Retorno (TIR);
- l) Plano Tarifário vigente e tabela de serviços complementares;
- m) Plano Tarifário proposto e tabela de serviços complementares, após a aplicação da revisão tarifária extraordinária;

- n) Balanços Orçamentário, Financeiro e Patrimonial do exercício a partir da data da última revisão tarifária, somente para prestadores com contabilidade pública; e
- o) Balanço Patrimonial, Demonstração dos Resultados do Exercício e Demonstração de Fluxo de Caixa do exercício a partir da data da última revisão tarifária, somente para prestadores com contabilidade comercial.

§ 2º Os estudos técnicos que acompanham o pleito de revisão tarifária deverão ser subscritos por profissionais devidamente habilitados e identificados, incluindo-se os estudos de natureza contábil, econômica e jurídica.

Art. 6º. De posse das informações e dos documentos comprobatórios descritos no Art. 5º, a ARIS dará abertura ao processo administrativo de revisão tarifária extraordinária, a fim de definir o percentual de revisão das tarifas públicas dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário e dos preços dos serviços complementares.

§1º A Diretoria de Regulação da ARIS, no prazo de 30 (trinta) dias, elaborará parecer técnico definindo os índices de revisão com base nesta Resolução, podendo solicitar documentos ou informações complementares ao prestador de serviços.

§2º Caso entenda necessário, a Diretoria de Regulação da ARIS poderá prorrogar o prazo de 30 (trinta) dias, a fim de ser permitir a melhor análise do caso ou a complementação de informações e documentos pelo prestador de serviços.

§ 3º O parecer técnico será encaminhando para o Departamento Jurídico da ARIS, que emitirá parecer jurídico no prazo de 15 (quinze) dias, remetendo-se os autos do processo ao Diretor Geral da ARIS, que deliberará no prazo de 15 (quinze) dias.

§ 4º O pleito de revisão tarifária extraordinária deverá ser concluído, preferencialmente, no prazo de até 90 (noventa) dias contados do protocolo da solicitação do prestador de serviços, podendo a ARIS, justificadamente, postergar a conclusão do processo administrativo mediante a exposição dos justos motivos.

Art. 7º. O Diretor Geral da ARIS, com base do parecer técnico e no parecer jurídico, expedirá Deliberação indicando o percentual de revisão tarifária e o novo plano de tarifas públicas de água e esgoto a ser aplicado no município.

§1º A ARIS deverá publicar no Diário Oficial dos Municípios – DOM a Deliberação referente à revisão tarifária, devendo também disponibilizar o novo plano de tarifas públicas e o parecer técnico em seu sítio eletrônico.

§2º O prestador de serviços deverá publicar em jornal de grande circulação no município aviso aos usuários informando da alteração das tarifas públicas, devendo, ainda, fazer constar breve aviso da revisão tarifária nas faturas de água e esgoto e afixar a decisão de revisão tarifária e o novo plano de tarifas públicas de água e esgoto em local de fácil acesso aos consumidores, inclusive no local de atendimento ao usuário e em seu sítio eletrônico.

§ 3º O parecer técnico e o parecer jurídico não são vinculativos, podendo o Diretor Geral decidir de modo diverso, desde que expostos os fundamentos de fato e de direito da decisão.

Art. 8. Da decisão proferida pelo Diretor Geral da ARIS cabe recurso administrativo ao Conselho de Regulação, no prazo de 15 (quinze) dias contados da ciência da decisão prolatada.

§ 1º O recurso será dirigido ao Diretor Geral, que poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 05 (cinco) dias, devendo encaminhar o recurso, em caso de manutenção da Deliberação proferida, ao Conselho de Regulação da ARIS, que poderá ratificar, reformar ou anular, total ou parcialmente, a decisão recorrida.

§ 2º O recurso deverá ser decidido pelo Conselho de Regulação da ARIS, em sessão pública, no prazo de 30 (trinta) dias, contados a partir do recebimento dos autos pelo relator, podendo esse prazo ser prorrogado por igual período mediante justificativa expressa nos autos, inclusive com o objetivo de solicitar informações, documentos e estudos adicionais à área técnica da ARIS ou ao próprio prestador de serviços.

§ 3º Será designado como relator, mediante sorteio, um dos membros do Conselho de

Regulação da ARIS, para elaboração de relatório e voto.

§ 4º Deverá ser comunicado o interessado do dia e da hora do julgamento do recurso administrativo pelo Conselho de Regulação, mediante registro postal com Aviso de Recebimento – AR ou outro documento que comprove o respectivo recebimento, sendo permitido ao interessado direito de manifestação oral pelo prazo de 10 (dez) minutos.

§ 5º Enquanto pendente de julgamento o recurso administrativo, deverá ser mantida a mesma base tarifária ao tempo da abertura do processo de revisão tarifária.

§ 6º Da decisão do Conselho de Regulação da ARIS não caberá recurso administrativo.

§ 7º A autuada deverá ser cientificada da decisão do Conselho de Regulação da ARIS, através de seu representante legal ou de seu procurador habilitado, mediante registro postal com Aviso de Recebimento - AR ou outro documento que comprove o respectivo recebimento.

Art. 9º. O valor das tarifas revisadas somente poderá ser aplicado pelo prestador de serviços em relação à água consumida após decorridos os 30 (trinta) dias da publicação do aviso de alteração das tarifas em jornal de grande circulação no município, em atenção ao art. 39 da Lei Federal nº 11.445/2007.

CAPÍTULO IV

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 10. Na aplicação da presente Resolução Normativa devem ser observadas as regras específicas previstas nos contratos administrativos já vigentes, sem prejuízo da efetiva aplicação desta Resolução naquilo que não colida com os instrumentos pactuados e com a legislação do titular dos serviços públicos.

Art. 11. Na contagem dos prazos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

Art. 12. Sempre que necessário e mediante decisão fundamentada, a ARIS poderá solicitar outros documentos e informações para a análise do pedido de revisão tarifária, além daqueles já listados na presente Resolução.

Art. 13. A revisão tarifária será concedida até a segunda casa decimal, adotando-se os métodos matemáticos de arredondamento.

Art. 14. A presente Resolução aplica-se aos pleitos de revisão das tarifas públicas dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário apresentados a partir da vigência da presente Resolução.

Art. 15. Esta Resolução entrará em vigor cento e oitenta (180) dias após a data da sua publicação.

Florianópolis, XX de setembro de 2016.

Anexo VI – Justificativa e Minuta da Resolução de Descontinuidades

VI.1 – Justificativa

I. OBJETIVO

O presente trabalho tem como objetivo apresentar as justificativas para a criação de resolução normativa para a ARIS, que trate exclusivamente sobre o tema descontinuidade de abastecimento de água.

II. CONTEXTO

O acesso à água potável, dentro dos padrões de qualidade estabelecidos pela Portaria n. 2914 de 2011 do Ministério da Saúde, e com **regularidade**, está diretamente relacionado com a qualidade de vida e a saúde da população. Assim, o abastecimento de água se apresenta como essencial, e constitui-se como produto indispensável à vida.

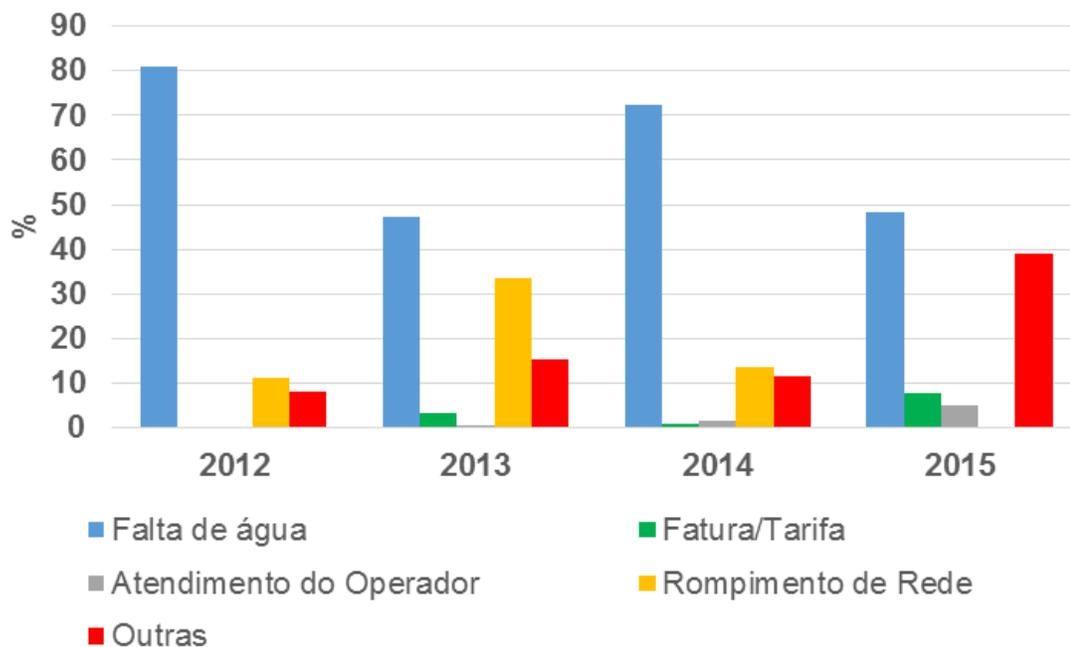
As diretrizes, princípios e objetivos, além das condições do planejamento, prestação e da regulação dos serviços de saneamento básico estão definidos na Lei federal n. 11.445/2007. O inciso XI, do art. 2º e o art. 43 da referida Lei, estabelecem a obrigatoriedade da continuidade na prestação do serviço de abastecimento de água.

A **Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento – ARIS**, regula e fiscaliza a prestação dos serviços de saneamento básico em 176 municípios de Santa Catarina, beneficiando mais de 2,8 milhões de cidadãos catarinenses²⁸. Nos Relatórios Anuais publicados pela Agência, fica evidente que a falta da água é a principal manifestação registrada em sua Ouvidoria (**Gráfico 1**).

No **Gráfico 1** é possível constatar ainda que o rompimento de rede é causa recorrente na manifestações de usuários, e o mesmo também está diretamente relacionado à descontinuidade no abastecimento de água.

²⁸ Informação disponível em <http://www.aris.sc.gov.br/institucional>, acesso em 06 de setembro de 2016.

Gráfico 1 – Percentual das principais manifestações registradas pela Ouvidoria da ARIS no período de 2012 a 2015.



Fonte: Elaborado a partir dos dados extraídos dos Relatórios Anuais da ARIS.

O inciso I, do art. 23 da Lei nº 11.445/2007, estabelece que cabe à entidade de regulação editar normas relativas às dimensões técnica, econômica e social de prestação dos serviços, que abrangerão, entre outros, os padrões e indicadores de qualidade da prestação dos serviços.

Neste contexto, cabe informar que a ARIS possui a Resolução Normativa n.001/2011 que estabelece as condições gerais da prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

Notadamente sobre o tema descontinuidade de abastecimento de água, o Título IX – Da Interrupção dos Serviços, dispõe sobre a matéria. No art. 139º ao art. 149º consta disposições sobre os motivos e a divulgação na interrupção no fornecimento de água, enquanto que os art. 150º a 152º tratam do restabelecimento dos serviços.

No entanto, há lacunas nesta Resolução que necessitam ser preenchidas, a saber:

- As disposições contidas no Título IX – Da Interrupção dos Serviços, não focam as questões referentes à falta de água ocasionada pela operação inadequada do prestador dos serviços. Ou seja, a maioria das disposições abordam os motivos de interrupção por culpa do usuário, como por exemplo, interrupção dos serviços por detecção de fraudes, solicitação do usuário, inadimplemento do usuário do pagamento das tarifas, entre outras;
- Ausência de disposições que estabeleçam critérios para compensações aos usuários afetados pelas paralizações causadas pelo prestador de serviços;
- Ausência de disposições que estabeleçam obrigações ao prestador de serviços no que tange a solução dos problemas que causam a descontinuidade do abastecimento de água;
- Ausência de disposições que permitam a avaliação contínua da Agência sobre os locais mais afetados, duração das interrupções, quantidade de usuários afetados, ente outras.

Diante do cenário apresentado acerca do alto percentual de manifestações de usuários à ouvidoria da ARIS, cuja a principal causa está relacionada à falta de água, considerando ainda o disposto no art. 40 da Lei Federal nº 11.445/07 e no art.17 do Decreto Federal nº 7.217/10, os quais enumeram as hipóteses de interrupção dos serviços públicos de saneamento básico e considerando que o acompanhamento das interrupções programadas de abastecimento de água auxilia na identificação de suas causas e, por conseguinte, na solução, pelo prestador de serviços de problemas recorrentes, facilitando a implementação de medidas preventivas e a melhoria da qualidade dos serviços prestados, torna-se necessário elaborar Resolução Normativa que trate especificamente do tema descontinuidade do abastecimento de água.

Ademais, trata-se de uma demanda da própria Agência dentro do escopo da Ação I – Adequação e formulação de normas e instrumentos regulatórios – diagnóstico e proposta de normativos.

III. METODOLOGIA

O processo de elaboração da Resolução Normativa ora proposta contou com 3 (três) etapas:

- 1ª Etapa: Análise crítica da Resolução Normativa n. 001, de 28 de abril de 2011 da ARIS, que estabelece as condições gerais da prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.
- 2ª Etapa: Análise de práticas normativas adotadas por outras Agências Reguladoras, tais como da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (ARCE), Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo (ARSESP), Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais (ARSAE-MG) e Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Rio Grande do Sul (AGERGS)
- 3ª Etapa: Elaboração de minuta da Resolução Normativa proposta para o tema descontinuidade do abastecimento de água, considerando os dispositivos já previstos pela Resolução Normativa n. 001/2011 da ARIS e a inserção das boas práticas normativas adotadas pelas Agências Reguladoras identificadas na Etapa anterior, adaptadas para a realidade dos prestadores de serviços fiscalizados e regulados pela ARIS.

IV. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Acerca da Resolução Normativa proposta para a ARIS sobre o tema descontinuidade do abastecimento de água, destaca-se a criação do Sistema de Monitoramento da Continuidade, cuja finalidade será a de promover a gestão da continuidade do sistema de abastecimento de água, possibilitando o acompanhamento das pressões de serviços dentro dos patamares fixados pela ABNT, a quantificação da duração total do desabastecimento por setor de monitoramento, além da evolução do consumo e avaliação das perdas de água na rede, de forma temporária e permanente.

Tal Sistema, conforme previsto na Resolução Normativa proposta, deverá ser implantado de forma progressiva, a contar da data da publicação da referida Resolução, respeitando a realidade de cada prestador de serviço e o porte de cada sistema de abastecimento de água, pois sua implantação exige planejamento, estudos e demanda aquisição de equipamentos de medição e controle. Por isso, propõe-se que sua implementação ocorra por etapas.

A justificativa para a implantação do Sistema proposto, surge diante do cenário existente na prestação dos serviços de abastecimento de água, onde ainda, em muitos municípios, há recorrentes problemas de falta de água aos usuários, ausência de monitoramento por parte do prestador e dificuldade de acompanhamento da Agência no exercício da fiscalização. Neste contexto, cabe ainda destacar:

- Os indicadores do SNIS, autodeclarados pelo prestador de serviços, não são auditados pelo regulador ou outro ente;
- Como não há setorização, os prestadores não tem dimensão dos reais efeitos das paralizações/descontinuidades para os usuários;

Resta ainda ressaltar, que a implantação do Sistema se constitui em um grande desafio, tanto para o prestador de serviço, quanto para a Agência, pelas seguintes razões expostas:

- Necessidade de preparação (criterioso planejamento);
- Custos de aquisição de equipamentos de medição e controle;
- Necessidade de instrumentos e práticas associadas: macromedição²⁹, micromedição, setorização, DMCs, etc.;
- Outras agências tentaram implantar tal ação mas não houve êxito efetivo;

²⁹ O índice de macromedição (IN011) para o conjunto dos municípios do Estado de Santa Catarina, ainda é baixo: cerca de 53% (SNIS 2014);

Assim, prever tal instrumento na Resolução proposta, bem como prazos para implantação, já obriga os prestadores a mudanças culturais e a preparação da própria Agência.

Sugere-se ainda, que a Agência avalie mecanismo de incentivos ao prestador de serviços, quando da revisão tarifária para a implementação do Sistema de Monitoramento da Continuidade.

Por fim, apesar das dificuldades inerentes a implantação do Sistema, o mesmo se apresenta como solução fundamental para a promoção da gestão da continuidade do sistema de abastecimento de água.

V. REFERÊNCIAS NORMATIVAS CONSULTADAS

Resolução Normativa ARIS n. 001, de 28 de abril de 2011, disponível em <http://www.aris.sc.gov.br/legislacao/normas>, acesso em 02 de setembro de 2016;

Resolução ARCE n. 206, de 06 de abril de 2016, disponível em <http://www.arce.ce.gov.br/index.php/legislacao>, acesso em 02 de setembro de 2016;

Resolução ARCE n. 167, de 05 de abril de 2013, disponível em <http://www.arce.ce.gov.br/index.php/legislacao>, acesso em 02 de setembro de 2016;

Manual de Monitoramento da Continuidade de Abastecimento ARCE, disponível em <http://www.arce.ce.gov.br/>, acesso em 02 de setembro de 2016;

Deliberação ARSESP n. 106, de 13 de novembro de 2009, disponível em <http://www.arsesp.sp.gov.br/SitePages/legislacao.aspx>, acesso em 02 de setembro de 2016;

Deliberação ARSESP n. 346, de 01 de agosto de 2012, disponível em <http://www.arsesp.sp.gov.br/SitePages/legislacao.aspx>, acesso em 02 de setembro de 2016;

Deliberação ARSESP n. 439, de 18 de novembro de 2013, disponível em <http://www.arsesp.sp.gov.br/SitePages/legislacao.aspx>, acesso em 02 de setembro de 2016;

Resolução ARSAE MG n. 40, de 03 de outubro de 2013, disponível em http://arsae.mg.gov.br/index.php?option=com_gmg&view=pages&category_id=92&controller=pages&Itemid=1213, acesso em 02 de setembro de 2016;

Resolução AGERGS n. 103, de 09 de outubro de 2014, disponível em http://www.agergs.rs.gov.br/conteudo/4459/resolucao-homologatoria_n%C2%BA-103-2014---versao-consolidada, acesso em 02 de setembro de 2016.

VI.2 – Minuta da Resolução

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº XXX, de XX de XXXX de 2016

Dispõe sobre a descontinuidade dos serviços de abastecimento de água, estabelece os procedimentos para comunicação de interrupções programadas e os critérios para compensação dos usuários quando de sua ocorrência

O Presidente do Conselho de Regulação da Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento (ARIS), no uso das suas atribuições previstas nos artigos 8º, I e 28, II do Protocolo de Intenções de criação da Agência, e com fundamento no artigo 23 da Lei n. 11.445/2007, expede a seguinte Resolução Normativa:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 1º Esta Resolução dispõe sobre a descontinuidade dos serviços de abastecimento de água, sobre os procedimentos para comunicação das interrupções, define o prazo para reestabelecimento dos serviços e os critérios para compensação dos usuários quando da ocorrência de interrupção dos serviços, e trata da implantação do Sistema de Monitoramento da Continuidade e das informações acerca dos eventos de descontinuidade que devem constar no Sistema de Informações do prestador de serviços.

Art. 2º Para efeito desta Resolução, adotam-se as seguintes definições:

I - Descontinuidade no abastecimento de água: Interrupção ou fornecimento de água com pressão insuficiente (pressão estática máxima nas tubulações distribuidoras deve ser de 50mca, e a pressão dinâmica mínima, de 10mca), em conformidade com a norma NBR 12.218/1994, ou outra que venha a substituí-la.

II - Interrupção Programada no Abastecimento de Água: suspensão no abastecimento de água por necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias de qualquer natureza no sistema de abastecimento, precedida de ampla divulgação, de acordo com os termos desta Resolução.

III - Plano de Emergência e Contingência: documento que define um conjunto de procedimentos que permite ao prestador de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário prevenir e, diante de ocorrências de eventos, providenciar soluções adequadas às situações de emergências ou estados de calamidades, incluindo levantamento dos pontos críticos e vulneráveis dos sistemas mapeados em sua área geográfica de abrangência;

IV - Pressão Estática: pressão referida ao nível do eixo da via pública, em determinado ponto da rede, sob condição de consumo nulo.

V - Pressão Dinâmica: pressão referida ao nível do eixo da via pública, em determinado ponto da rede, sob condições de consumo não nulo;

VI - Prestador de Serviços: órgão ou entidade responsável pela execução das obras e instalações, a operação e manutenção dos serviços de captação, transporte, tratamento, reservação e distribuição de água, e o esgotamento, tratamento e disposição final dos esgotos sanitários, a medição dos consumos, o faturamento, a cobrança e arrecadação de valores e monitoramento operacional de seus serviços;

VII - Sistema de abastecimento de água: infraestrutura necessária ao abastecimento público de água potável destinada a um conjunto de Usuários cujo atendimento possa compartilhar quaisquer das instalações operacionais de ligações, ramais prediais, distribuição, reservação, tratamento, adução, elevação ou captação, não incluídos os mananciais;

VIII - 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.

Art. 3º O prestador de serviços de abastecimento de água assegurará o fornecimento de água de forma contínua, sem interrupções decorrentes de deficiência nos sistemas ou capacidade inadequada, garantindo sua disponibilidade durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia.

§ 1º O fornecimento de água deverá ser realizado mantendo uma pressão dinâmica disponível mínima de 10 mca (dez metros de coluna de água) referida ao nível do eixo da via pública, em qualquer ponto da rede pública de abastecimento de água, sob condição de consumo não nulo.

§ 2º A pressão estática máxima não poderá ultrapassar a 50 mca (cinquenta metros de coluna de água) referida ao nível do eixo da via pública, em qualquer ponto da rede pública de abastecimento de água, sob condição de consumo nulo.

§ 3º O prestador deverá estar preparado para solucionar problemas decorrentes de qualquer eventualidade que prejudique o funcionamento normal do sistema.

§ 4º O prestador de serviços será dispensado do cumprimento do requisito a que se refere o *caput* deste artigo, caso comprove que:

- a) a baixa pressão ocorreu devido a interrupções programadas como obras de reparação, manutenção ou construções novas;
- b) a baixa pressão tenha sido ocasionada por fatos praticados ou atribuídos a terceiros ou por culpa exclusiva do usuário, não vinculados ao prestador de serviços.

CAPÍTULO II

DA INTERRUÇÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

Art. 4º O serviço de abastecimento de água poderá ser interrompido, a qualquer tempo, sem prejuízo de outras sanções, nos seguintes casos:

I - Deficiência técnica e/ou de segurança das instalações da unidade usuária que ofereça risco iminente de danos a pessoas ou bens;

II - Situação de emergência que ofereça risco iminente à segurança de pessoas e bens;

III - Solicitação do usuário, nos limites regulamentares;

IV - Necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias de qualquer natureza nos sistemas.

§ 1º Deve o prestador de serviços, após a interrupção dos serviços, comunicar o usuário, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, dos motivos da interrupção dos serviços, informando quais as providências necessárias para o religamento do abastecimento de água, salvo na situação prevista no inciso III deste artigo.

§ 2º Na hipótese do inciso IV, exceto nos casos de emergência, as interrupções programadas deverão ser amplamente divulgadas, conforme critérios estabelecidos nos art. 18 a 21 desta Resolução.

§ 3º O prestador de serviços deverá manter equipes de atendimento às ocorrências emergenciais disponíveis 24 horas por dia, todos os dias do ano.

Art. 5º A interrupção dos serviços de abastecimento de água poderá ocorrer em razão de fatores supervenientes aos procedimentos padrões estabelecidos nas operações dos sistemas, tais como:

I - Interrupção não programada do fornecimento de energia elétrica por parte das distribuidoras;

II - Redução de disponibilidade hídrica dos mananciais;

III - Excesso de precipitação pluviométrica ocasionando elevação do nível dos mananciais, e conseqüentemente, inundação das captações de água;

IV - Derrames de produtos tóxicos junto a mananciais, dentre outros.

Art. 6º Fica vedada ao prestador de serviços a realização de interrupção da prestação dos serviços após as 12 (doze) horas das sextas-feiras ou na véspera de feriados nacionais, estaduais ou municipais, exceto para os casos previstos no art. 5º.

Art. 7º. Em caso de interrupção do serviço em situações de emergências, o prestador de serviços adotará medidas de contingenciamento específicas e adequadas ao caso:

I - Execução de adutoras para a transposição de bacias hidrográficas;

II - Introdução de geradores de energia elétrica;

III - Abastecimento através de caminhão-pipa;

IV - Perfuração de poços;

V - Instalação de bombeamento provisório;

VI - Aumento de reservação, dentre outras.

Parágrafo único. O Plano de Emergência e Contingência disposto no art. 12 desta resolução, bem como o Plano Municipal de Saneamento Básico, deverão apresentar as eventuais causas e as respectivas medidas de contingenciamento adequadas para a minimização dos efeitos da descontinuidade do serviço.

Art. 8º Em casos de frequentes descontinuidades de abastecimento, o prestador de serviços deverá providenciar estudos e implementações de soluções técnicas específicas e adequadas ao caso:

I - Setorização,

II - Macromedição;

III - Redução de perdas;

IV - Redimensionamento do sistema de abastecimento de água, principalmente das unidades de reservação, adução e redes de distribuição.

§ 1º O Plano Municipal de Saneamento Básico – PMSB, cujo responsável pela elaboração é o Poder Concedente, poderá conter:

I - No diagnóstico dos serviços de abastecimento de água: levantamento das deficiências técnicas relacionadas à descontinuidade do abastecimento de água;

II - Nos programas, projetos e ações: metas para o prestador de serviço relacionadas aos estudos e implementações elencadas no art. 8º, incisos I a IV.

§ 2º Os planos de investimentos e os projetos relativos ao contrato entre o prestador e com o Poder Concedente, deverão ser compatíveis com o respectivo PMSB, conforme disposto no § 1º, art. 11, da Lei federal n. 11.445/2007.

§ 3º Por consequência do § 2º, o prestador de serviço deverá cumprir as metas de investimentos previstas no PMSB, especialmente aquelas para a redução e/ou eliminação dos problemas de descontinuidade de abastecimento de água.

Art. 9º O não cumprimento às disposições previstas nos art. 7º e 8º ensejará a ARIS aplicação de penalidades cabíveis ao prestador de serviços.

Parágrafo único. A inexistência de PMSB, ou ainda, caso exista, mas não contenha metas relacionadas à descontinuidade do abastecimento de água, não exime o prestador de serviços de providenciar os estudos e as implementações de soluções técnicas que tratam o art. 8º.

CAPÍTULO III

DA PARALIZAÇÃO

Art. 10. O prestador, sempre que necessário, poderá paralisar a prestação de seus serviços em situações de emergência ou que atinjam a segurança de pessoas e bens ou quando houver necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias de qualquer natureza nos sistemas.

Art. 11. No caso de paralisação do serviço com duração superior a 12 (doze) horas, o prestador de serviços deverá suprir o abastecimento de água, nos padrões estabelecidos pela Portaria nº 2.914 de 2011 do Ministério da Saúde, por meio de caminhões-pipa aos usuários caracterizados como estabelecimentos de saúde, instituições educacionais ou de internação coletiva que possuam caráter público ou social, administrados por entidades públicas ou privadas, tais como: asilos, orfanatos, cadeia e penitenciárias, unidades de aplicação de medidas socioeducativas, albergues de assistência social, em até 2 (duas) horas da verificação do evento, do recebimento da reclamação ou do registro do incidente pelo prestador de serviços junto à ARIS.

§ 1º O abastecimento de água deverá ser feito nos reservatórios inferiores das edificações, quando houver.

§ 2º O fornecimento de emergência deverá ser recebido e atestado pelo responsável pela unidade usuária, para cobrança por parte do prestador de serviços.

Art. 12. O prestador de serviços deverá elaborar Plano de Emergência e de Contingência, nos termos de Resolução específica da ARIS, para cada município ou localidade atendida para os casos de paralisações do fornecimento de água, mantendo exemplar em cada escritório local.

§ 1º O Plano de Emergência e Contingência deverá integrar ações para dar respostas a fatores potenciais, com consequências negativas para a normalidade do abastecimento, decorrentes dos seguintes eventos:

I - Eventos não programados, tais como vandalismos, greves, sabotagem, inundações, enchentes, secas, verões rigorosos com impacto significativo no aumento do consumo de água, incêndios, falhas no suprimento de energia, falhas em equipamentos mecânicos, florações de algas nos mananciais, contaminações de produtos químicos utilizados no tratamento de água, derrames acidentais ou lançamentos de efluentes com contaminação de mananciais por substâncias perigosas;

II - Eventos programados, tais como romarias, carnavais e outras festas ou celebrações com efeito relevante sobre a demanda dos serviços, manutenção preditiva ou preventiva.

Art. 13. O Plano de Emergência e Contingência, no que tange a descontinuidade do abastecimento de água, deverá, entre outras:

I - Apresentar análise dos riscos e vulnerabilidades, fazendo sua descrição, mapeamento e classificação quanto à gravidade;

II - Estabelecer diretrizes para medidas de racionamento de água quando necessárias;

III - Estabelecer diretrizes e condições para suspensão do abastecimento de água, quando necessário.

Art. 14. Da análise dos riscos e vulnerabilidade, de que trata o inciso I, do art. 13, são consequências consideradas muito graves, ao menos, as efetiva ou potencialmente danosas, entre outras:

I - à continuidade da prestação dos serviços de abastecimento de água, que afetem o funcionamento regular das etapas de captação, adução, tratamento ou reservação por período superior a um dia, inclusive as capazes de desencadear medidas de racionamento;

II - à recuperação de situação de emergência ou estado de calamidade pública.

Art. 15. As Medidas de Racionamento de água, de que trata o inciso II do art. 13, deverão prever o detalhamento de ações que visem limitar a quantidade ofertada e distribuída de água, observando as seguintes condições mínimas:

I - a distribuição espacial e temporal das interrupções no abastecimento de água deve ser a mais homogênea possível, observadas as condições técnicas de cada sistema, evitando ao máximo a interrupção por períodos e frequências muito superiores em algumas regiões em detrimento de outras, e com prioridade para o abastecimento residencial;

III - deve ser garantido o abastecimento de água potável, por meios regulares ou alternativos (carros-pipa), aos usuários essenciais definidos no art. 11;

Parágrafo único. As medidas de racionamento deverão contemplar campanhas visando o uso racional e moderado da água.

Art. 16. O estabelecimento de Medidas de Racionamento deve ser submetido, previamente, à apreciação da ARIS, que poderá solicitar, a qualquer tempo, esclarecimentos sobre a proposta do prestador de serviços que terá prazo de 15 (quinze) dias para se manifestar.

Parágrafo único. Uma vez submetidas à apreciação da ARIS, o prestador de serviços poderá adotar as medidas de racionamento, até ulterior decisão da Agência, observando as diretrizes estabelecidas no Plano de Emergência e Contingência em vigor e as normas de comunicação das interrupções aos usuários e ao regulador.

Art. 17. Decretada a situação de emergência ou o estado de calamidade, o prestador de serviços comunicará a ocorrência à ARIS imediatamente após identificada a área de abrangência.

CAPÍTULO IV

DA COMUNICAÇÃO DAS INTERRUPTÕES

Art. 18. O prestador de serviços deverá comunicar por meio impresso ou eletrônico à ARIS, os eventos que possam implicar em Interrupções programadas ou não programadas da prestação dos serviços;

§1º - A mensagem de comunicação de evento a que se refere o *caput* deverá conter ao menos:

I - Número da ocorrência, conforme código definido pelo próprio prestador de serviços, que permita identificar univocamente cada evento;

II - O funcionário ou preposto do prestador de serviços responsável pela informação, com respectivo contato;

III - A região, município(s), localidade(s) e bairro(s) afetado(s), conforme o caso;

IV - A data e hora do início da ocorrência;

V - A descrição sucinta da ocorrência e de seus impactos;

VI - A descrição sucinta das ações a serem adotadas, acompanhado da designação do Plano de Emergência e Contingência acionado, quando couber;

VII - A data e hora prevista para conclusão das ações, bem como a data e hora prevista para retomada do equilíbrio do sistema, quando couber;

VIII - Os dados que permitam identificar a campanha de comunicação aos Usuários, no caso de eventos que afetem a qualidade da água ou que ocasionem interrupção dos serviços, tais como datas, cadernos e páginas dos avisos em jornal, identificação das estações, frequência, dias e horários de mensagens veiculadas em rádio, etc.

§2º As ocorrências programadas devem ser comunicadas à ARIS até o primeiro dia útil seguinte ao início da respectiva divulgação aos Usuários, e as ocorrências não programadas devem ser comunicadas à ARIS até o primeiro dia útil seguinte ao conhecimento do respectivo evento pelo prestador de serviços.

Art. 19. Além da comunicação à ARIS prevista no art. 18, a interrupção programada deverá ser comunicada pelo prestador de serviços, ao Poder Concedente e aos usuários afetados pelos seguintes meios:

I - ao Poder Concedente por meio de comunicação escrita, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis;

II - aos usuários afetados por comunicação escrita, falada ou meio eletrônico, passível de comprovação, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias quando os usuários afetados forem caracterizados como estabelecimentos de saúde, instituição educacional ou de internação coletiva, públicos ou privados e com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis quando a interrupção afetar os demais usuários.

Parágrafo Único. Deve ser assegurada publicidade e informação aos usuários quanto aos períodos e datas de interrupção do abastecimento de água, em todos os meios de comunicação disponíveis como internet ("sitio eletrônico" e sistema de telefonia (*Call*

Center) do prestador de serviço), rádios, jornais, carros de som, postos de atendimento e em locais de concentração de pessoas, tais como: espaços públicos, escolas, centros comunitários, igrejas, entre outros.

Art. 20. A comunicação a que se refere o artigo 19 deverá informar a localidade, bairros atingidos, o motivo, a data e os horários de início e término previstos para a execução dos serviços, a data e o horário limite para normalização do abastecimento de água e o canal de contato com o prestador de serviços para esclarecimento de eventuais dúvidas do usuário.

Parágrafo Único. Para o Poder Concedente, a comunicação deverá conter uma síntese de planejamento prévio para suprir o abastecimento de água para os usuários previstos no inciso II do art. 19, sempre que a interrupção programada ultrapassar 12 (doze) horas.

Art. 21. Em caso de cancelamento da interrupção programada já publicada, o fato deverá ser informado e justificado, à ARIS, ao Poder Concedente e aos usuários na forma dos artigos 18 e 19, até o horário previsto para início da execução dos serviços.

CAPÍTULO V

DO REESTABELECIMENTO DOS SERVIÇOS

Art. 22. A normalização dos serviços de abastecimento de água para os usuários afetados deverá ocorrer em no máximo 06 (seis) horas, após o horário de conclusão da execução dos serviços.

§1º Serão considerados para verificação dos prazos de normalização do abastecimento de água os horários registrados em Ordem de Serviço ou formulário equivalente.

§2º Nos casos em que não ocorra o cumprimento do prazo fixado no *caput* deste artigo, o prestador deverá justificar ao Poder Concedente e à ARIS as causas do não cumprimento, em até 12 (doze) horas após o horário limite para a normalização dos serviços, pelos meios estabelecidos nos artigos 18 e 19.

§3º Caso o prazo de que trata o parágrafo anterior encerre fora do horário de expediente, será prorrogado até as 10:00 (dez) horas da manhã do primeiro dia útil subsequente.

Art. 23. Caso a ARIS não aceite a justificativa prevista no §2º do art. 22, a interrupção não será considerada como programada, cabendo as penalidades previstas pela ARIS na Resolução Normativa n. 003/2011.

CAPÍTULO VI

DO SISTEMA DE MONITORAMENTO DA CONTINUIDADE

Art. 24. O prestador do serviço deverá implantar o Sistema de Monitoramento da Continuidade, cuja finalidade será a de promover a gestão da continuidade do sistema de abastecimento de água, possibilitando o acompanhamento das pressões de serviços dentro dos patamares fixados pela ABNT, a quantificação da duração total do desabastecimento por setor de monitoramento, além da evolução do consumo e avaliação das perdas de água na rede, de forma temporária e permanente.

§1º O monitoramento da continuidade se dará por setorização do sistema, através de áreas perfeitamente delimitadas, estanques e isoláveis por medidores e/ou isoláveis por manobras.

§2º A setorização do sistema, dependendo da complexidade, poderá ainda ser subdividida em Zonas de Abastecimento, Subzonas de Abastecimento, Áreas de Influência e Distritos de Medição e Controle.

Art. 25. Os setores de distribuição de água deverão ser indicados e mantidos atualizados em mapas temáticos da base do cadastro técnicos de rede (informatizados ou não) e deverão ter correspondência com a base do cadastro comercial.

Art. 26. O prestador do serviço deverá adotar o monitoramento da continuidade através do Indicador de Continuidade (expresso em h/dia/ligação), definido como sendo a relação entre a quantidade de horas totais de desabastecimento de um determinado setor pela

quantidade de ligações ativas deste mesmo setor e a quantidade de dias corridos no período de análise. Tal Indicador permitirá avaliar a qualidade do serviço prestado pelo operador, quanto a continuidade da disponibilidade da água para o usuário.

$$\text{Indicador de Continuidade} = 24 - \left(\frac{\text{Duração total de horas de desabastecimento}}{\text{quant. de ligações ativas} \times \text{quant. total de dias do período de referência}} \right)$$

Parágrafo único. Os valores de referência estabelecidos para o Indicador de Continuidade são:

- I - Excelente ≥ 23 h/dia/ligação;
- II - Bom ≥ 18 h/dia/ligação e < 23 h/dia/ligação;
- III - Mediano ≥ 12 h/dia/ligação e < 18 h/dia/ligação;
- IV - Ruim < 12 h/dia/ligação;

Art. 27. A periodicidade do processo de avaliação poderá ser através de:

- I - Avaliação de Desempenho, conduzida pela ARIS, com periodicidade anual; e/ou
- II - Monitoramento Regular, podendo ser realizado diretamente pelo prestador de serviços e/ou ser conduzida pela ARIS, com periodicidade mensal.

Art. 28. Face à realidade de cada prestador de serviço e do porte de cada sistema de abastecimento de água, será admitido que a implantação do Sistema de Monitoramento ocorra de forma progressiva, nos prazos estabelecidos, a contar da data da publicação desta Resolução:

§1º O prestador de serviço deverá contratar estudo e iniciar a implementação da **setorização do sistema** no prazo de 24 meses, com base nas seguintes medidas:

- I - Ação: Seccionamento dos setores de monitoramento em uma única zona de pressão.

II - Requisitos: cadastro planialtimétrico de redes e diagrama unifilar altimétrico do sistema de abastecimento.

§2º - **Seleção dos pontos de monitoramento e modelo hidráulico**, no prazo de 36 meses, com base nas seguintes medidas:

I - Ação: Identificar os pontos de monitoramento de vazões e pressões, nas entradas e saídas, bem como no ponto mais desfavorável do setor; executar medições instantâneas de vazão e pressão para dimensionamento dos equipamentos de medição, nas entradas e saídas do setor e obter dados de pressão no ponto mais desfavorável; calibração do modelo matemático hidráulico dos setores de monitoramento e validação do modelo.

II - Requisito: Estações pitométricas nas entradas e saídas das tubulações de cada um dos setores modelados e equipamentos de pitometria para execução da medição de vazões e pressão associados aos *dataloggers* para armazenamentos dos dados medidos; tabulação e análise dos dados de vazão e pressão coletados.

§3º **Monitoramento contínuo da pressão e envio das informações à ARIS**, no prazo de 48 meses, com base nas seguintes medidas:

I - Ação: monitoramento dos dados de pressão e aplicação ao modelo calibrado para a obtenção do número de horas de desabastecimento em cada ligação individualmente.

II - Requisitos: Dados de pressão monitorados no período; cadastro comercial georreferenciado, modelo hidráulico calibrado.

§4º - Ao final de cada prazo estabelecidos nos parágrafos §1º ao §3º, o prestador de serviço deverá enviar relatório comprovando a execução das ações.

CAPÍTULO VII

DAS COMPENSAÇÕES AOS USUÁRIOS AFETADOS PELAS PARALIZAÇÕES

Art. 29. O prestador do serviço compensará os usuários afetados pela descontinuidade no abastecimento de água, proporcionalmente ao período da interrupção ou fornecimento insuficiente, na seguinte forma:

I - Do início da 13ª hora até a 24ª hora de descontinuidade no abastecimento de água – 10% (dez por cento) de redução no valor da fatura no mês subsequente ao evento;

II - Por mais de 24 horas de descontinuidade no abastecimento de água – 25 % (vinte e cinco por cento) de redução no valor da fatura no mês subsequente ao evento.

§1º O período de descontinuidade no abastecimento de água é contado a partir de um dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:

I - a reclamação do usuário junto ao prestador; ou

II - o registro do incidente pelo prestador de serviços junto à ARIS;

§2º Alternativamente, a ARIS poderá adotar o Indicador de Continuidade como critério para compensação de usuários afetados pela descontinuidade no abastecimento de água, na seguinte forma:

I - Indicador de Continuidade Ruim (< 12 h/dia/ligação): 25 % (vinte e cinco por cento) de redução no valor da fatura dos usuários inseridos no setor de distribuição avaliado, no mês subsequente ao evento;

II – Indicador de Continuidade Mediano (\geq 12 h/dia/ligação e < 18 h/dia/ligação): 10 % (dez por cento) de redução no valor da fatura dos usuários inseridos no setor de distribuição avaliado, no mês subsequente ao evento;

§3º Durante o ciclo de faturamento, cada descontinuidade no abastecimento de água será avaliada isoladamente e a redução no valor da fatura do usuário será no máximo de 25% (vinte e cinco por cento).

CAPÍTULO VIII

DO SISTEMA DE INFORMAÇÕES

Art. 30 A ouvidoria do prestador de serviços deverá organizar as manifestações (reclamações, informações e denúncias) recebidas dos usuários, relacionadas ao tema descontinuidade no abastecimento:

I - Por tipo de manifestação: falta de água, baixa pressão, rompimento de rede e adutoras e vazamento de água em ramais de ligação;

II - Tempo de duração, com registro da data, do início e do término das ocorrências relacionadas no inciso I deste artigo;

III - Local afetado pelas ocorrências relacionadas no inciso I deste artigo;

IV - Número de unidades usuárias, economias e população afetada pelas ocorrências relacionadas no inciso I deste artigo;

Art. 31. O prestador de serviços deverá manter sistema de informações atualizado, contendo o registro das informações elencadas no art. 30, de forma organizada, as quais deverão ser enviadas a ARIS em relatório semestral.

§1º O relatório previsto no *caput* deste artigo, além das informações elencadas no art. 30, deverá informar as compensações efetuadas por unidade usuária e total, por mês e por município.

§2º Após a implantação do Sistema de Monitoramento da Continuidade, disposto no Capítulo VI, os dados produzidos pelo referido Sistema também deverão ser enviados a ARIS, trimestralmente até o dia 30 (trinta) do mês subsequente ao encerramento de cada trimestre.

Anexo VII – Minuta da resolução de Condições Gerais da Prestação

RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº XXX, de XX de XXXX de 2016

Estabelece as Condições Gerais da Prestação dos Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário.

O Presidente do Conselho de Regulação da Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento (ARIS), no uso das suas atribuições previstas nos artigos 8º, I e 28, II do Protocolo de Intenções de criação da Agência, e com fundamento no artigo 23 da Lei n. 11.445/2007, expede a seguinte Resolução Normativa:

TÍTULO I - DO OBJETIVO

Art. 1º Esta Resolução destina-se a estabelecer as condições gerais a serem observadas na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário pelos prestadores de serviços regulados pela Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento e disciplinar o relacionamento entre estes e os usuários.

Parágrafo único. O Anexo Único faz parte integrante da presente norma de regulação.

Art. 2º À Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento - ARIS, pessoa jurídica de direito público, sob a forma de associação pública, dotada de independência decisória e autonomia administrativa, financeira e orçamentária, compete fiscalizar o cumprimento desta Resolução, nos termos dos artigos 138 a 143.

TÍTULO II - DOS SISTEMAS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

CAPÍTULO I - DOS SISTEMAS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

SEÇÃO A - DA COMPETÊNCIA DO PRESTADOR DE SERVIÇOS

Art. 3º Compete ao prestador de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, nos municípios sob sua responsabilidade, a execução das obras e instalações necessárias; a operação, ampliação e manutenção dos serviços de captação, transporte, tratamento, reservação e distribuição de água; o esgotamento, tratamento e disposição final dos esgotos sanitários, a medição dos consumos; a disposição final ambientalmente adequada de resíduos sólidos dos serviços de saneamento básico; o faturamento, a cobrança e a arrecadação de valores; e o monitoramento operacional de seus serviços, nos termos desta Resolução, observados os planos de saneamento e os contratos de prestação, concessão ou de programa de delegação dos serviços.

Parágrafo único. Aplica-se ao caput os serviços prestados diretamente por órgão municipal ou por serviço autônomo, cuja prestação não é objeto de contrato de programa ou de concessão.

Art. 4º O prestador de serviços é responsável pela prestação adequada a todos os usuários, satisfazendo as condições de regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, modicidade das tarifas, universalização, cortesia na prestação dos serviços e de transparência nas informações para a defesa de interesses individuais e coletivos.

SEÇÃO B - DAS OBRAS E DANOS AOS SISTEMAS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Art. 5º No caso das obras de ampliação, quando não observada a devida comprovação de viabilidade econômica ou não estando as mesmas previstas nos planos municipais ou

regionais de saneamento, as despesas correrão por conta exclusiva do prestador dos serviços, salvo se previamente autorizadas pela ARIS e pelo respectivo Município.

Art. 6º O prestador de serviços deverá, nas fases de elaboração dos projetos e execução das obras, obter todas as licenças que se fizerem necessárias, arcando inclusive com o pagamento dos custos correspondentes, bem como utilizar materiais cuja qualidade seja compatível com as normas editadas pelos órgãos técnicos especializados e, ainda, cumprir todas as especificações e normas técnicas que assegurem integral solidez e segurança à obra, tanto na sua fase de construção quanto na de operação.

Art. 7º As redes de distribuição de água e de coleta de esgotos sanitários e seus acessórios serão assentadas em logradouros públicos pelo prestador de serviços, que executará e/ou fiscalizará as obras, sem prejuízo da fiscalização dos demais órgãos competentes.

Parágrafo único. O prestador de serviços deverá requerer do titular dos serviços as desapropriações e instituições de servidão e, após sua declaração de utilidade pública pelo titular, seja mediante processo administrativo ou por intermédio de ação judicial, arcará com o pagamento das indenizações correspondentes.

Art. 8º Deverá o prestador dos serviços providenciar a adequada sinalização dos locais de serviços, comunicando, inclusive, aos órgãos de trânsito competentes, a fim de resguardar a segurança do tráfego de veículos e pedestres.

Parágrafo único. Após o término das obras, o prestador de serviços deverá criar condições para a pronta abertura parcial ou total do trânsito de veículos e pedestres, de forma que as vias estejam em perfeitas e adequadas condições de uso, respeitadas as posturas e normas de cada município.

Art. 9º Nos serviços que impliquem a demolição total ou parcial de muros e/ou passeios e na recomposição de pavimentos, caberá ao prestador de serviços a responsabilidade pela imediata execução e recomposição, limitada exclusivamente aos locais onde houve

intervenção de serviços, sendo mantida compatível com o muro, passeio e/ou pavimento anterior, à exceção daquelas localidades em que o instrumento de delegação contemplar esses reparos como obrigações do titular dos serviços.

Parágrafo único. A restauração de muros, passeios e revestimentos, decorrentes de serviços solicitados pelo usuário em particular, será de sua inteira responsabilidade.

Art. 10. O prestador de serviços solicitará ao titular dos serviços autorização para implantação de redes públicas de abastecimento de água e esgotamento sanitário em logradouros, cujos greides não estejam definidos.

Parágrafo único. Na omissão ou recusa do titular dos serviços em fornecer o greide, conforme determinado no *caput* deste artigo, o prestador de serviços não assumirá o ônus de possíveis remoções e/ou remanejamentos quando, na definição do greide, as tubulações e instalações tornarem-se tecnicamente inadequadas.

Art. 11. Não serão de responsabilidade do prestador de serviços as despesas referentes à remoção, recolocação ou modificação de tubulações e de instalações dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, em decorrência das obras que forem executadas por empresas ou órgãos da Administração Pública direta e indireta, federais, estaduais e municipais.

§ 1º No caso de obras executadas por particulares, as despesas de que trata este artigo serão custeadas pelos interessados e estarão sujeitas à anuência do prestador de serviços.

§ 2º Os danos causados às tubulações e instalações de abastecimento de água e de esgotamento sanitário serão reparados pelo prestador de serviços, assegurado o direito de regresso contra o causador do dano, desde que provada a culpa ou dolo em processo administrativo.

**CAPÍTULO II - DOS PROJETOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E
ESGOTAMENTO SANITÁRIO DE CONDOMÍNIOS, CONJUNTOS HABITACIONAIS,
LOTEAMENTOS, VILAS E OUTROS A SEREM INTEGRADOS AOS SISTEMAS
PÚBLICOS**

Art. 12. Em empreendimentos privados, e no caso de loteamentos públicos previstos no Plano Municipal de Saneamento Básico, o prestador de serviços somente poderá assegurar o abastecimento de água e o esgotamento sanitário se, antecipadamente, por solicitação do interessado, analisar sua viabilidade.

Parágrafo único. Constatada a viabilidade, o prestador de serviços deverá fornecer as diretrizes para a interligação aos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

Art. 13. O prestador de serviços, após aprovação do projeto, fornecerá a licença para a execução das obras e dos serviços, mediante solicitação do interessado, que serão realizadas de acordo com as normas em vigor.

Art. 14. As obras de que trata este capítulo serão custeadas pelo interessado e deverão ser por ele executadas, sob a fiscalização do prestador de serviços e demais órgãos competentes.

Parágrafo único. Quando as instalações se destinarem a servir outras áreas, além das pertencentes ao interessado, o custo dos serviços poderá ser rateado entre os empreendedores beneficiados e/ou com o próprio prestador.

Art. 15. As interligações das tubulações de que trata este capítulo às redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário somente serão autorizadas pelo prestador de serviços, depois de totalmente concluídas e aceitas as obras relativas ao projeto aprovado, e, quando for o caso, efetivadas as cessões a título gratuito e pagas as despesas pelo interessado.

Parágrafo único. As obras de que trata este artigo terão seu recebimento definitivo após realização dos testes, avaliação do sistema em funcionamento, elaboração e aprovação do cadastro técnico, observadas as posturas municipais regulamentares vigentes.

Art. 16. As edificações ou grupamento de edificações, situadas internamente em cota:

I - superior ao nível piezométrico da rede pública de abastecimento de água, deverão ser abastecidos por meio de reservatórios e estação elevatória individual ou coletiva;

II - inferior ao nível da rede pública de esgotamento sanitário, deverão ser esgotados por meio de estação elevatória individual ou coletiva, podendo o prestador de serviços assumir a operação do equipamento, mediante contrato.

Parágrafo único. As estações elevatórias de que trata este artigo deverão ser construídas, operadas e mantidas pelos interessados.

Art. 17. Sempre que for ampliado o condomínio, loteamento, conjunto habitacional ou agrupamento de edificações, as despesas decorrentes de melhoria ou expansão dos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário correrão por conta dos proprietários ou incorporadores.

TÍTULO III - DOS PRODUTOS, SERVIÇOS, PREÇOS E PRAZOS

CAPÍTULO I - DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Art. 18. São de responsabilidade do prestador, os serviços de abastecimento de água do imóvel a partir do cavalete até a rede de distribuição de água, inclusive, e, os serviços de esgotamento sanitário do imóvel, a partir da caixa de inspeção externa, situada no passeio público ou na testada do imóvel, até a rede pública coletora de esgotos sanitários, inclusive.

§ 1º As instalações das unidades usuárias de água e esgoto serão definidas e projetadas conforme normas do prestador de serviços, do INMETRO e da ABNT, sem prejuízo do que dispõem as posturas municipais vigentes.

§ 2º É de responsabilidade do usuário a adequação técnica, a manutenção e segurança das instalações internas da unidade usuária, situadas além do ponto de entrega de água e/ou de coleta de esgoto.

§ 3º Ficará a cargo do usuário a aquisição e montagem do padrão de ligação de água, exceto o hidrômetro, conforme normas do prestador de serviços.

§ 4º O prestador de serviços não será responsável, ainda que tenha procedido à vistoria, por danos causados a pessoas ou bens decorrentes de defeitos nas instalações internas do usuário, ou por sua má utilização.

Art. 19. O prestador de serviços poderá fornecer água de reuso para fins de usos múltiplos.

§ 1º As hipóteses de fornecimento deverão atender às legislações relacionadas ao meio ambiente e aos recursos hídricos.

§ 2º As receitas auferidas com o fornecimento de água de reuso deverão contribuir para a modicidade tarifária dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário nos termos da Resolução Tarifária da ARIS.

CAPÍTULO II - DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

SEÇÃO A - DOS TIPOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Art. 20. O prestador de serviços deverá dispor de estrutura de atendimento própria ou contratada com terceiros, adequada às necessidades de seu mercado, por meio de funcionários, devidamente identificados e capacitados, e equipamentos, acessíveis a todos os seus usuários e que possibilite, de forma integrada e organizada, o pagamento de suas contas e encaminhamento de suas solicitações e reclamações.

§ 1º Nos locais em que as instituições prestadoras do serviço de arrecadação das faturas de água e esgoto não propiciarem atendimento adequado, o prestador de serviços deverá implantar estrutura própria para garantir a qualidade do atendimento.

§ 2º Os escritórios das instalações comerciais do prestador de serviços deverão contar com disponibilidade de assentos e oferta de água potável aos usuários, estando os equipamentos em seus devidos estados de conservação.

§ 3º O prestador de serviços deverá dispor de sistema para atendimento aos usuários por telefone durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, a depender do porte do prestador de serviços, inclusive sábados, domingos e feriados, devendo a reclamação ou solicitação apresentada ser convenientemente registrada e numerada em formulário próprio.

§ 4º Os usuários terão à sua disposição, nos escritórios e locais de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, exemplares desta Resolução, do Código de Defesa do Consumidor, cópia de Portaria do Ministério da Saúde que disponha sobre os padrões de potabilidade, do regulamento dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário do prestador de serviços e da tabela com os prazos e valores dos serviços cobráveis, bem como os critérios para faturamento, para conhecimento ou consulta.

§ 5º O prestador de serviços deverá manter em todos os postos de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, livro próprio para possibilitar a manifestação por escrito dos usuários, devendo, para o caso de solicitações ou reclamações, observar o prazo de 15 (quinze) dias para resposta, podendo esta ser realizada também através da *Internet*.

§ 6º Todas as formas de comunicação realizadas por parte do prestador de serviços (orais ou escritas) devem ser de forma compreensível e de fácil atendimento.

§ 7º A ARIS poderá, justificadamente, atenuar os requisitos exigidos no presente artigo, a fim de compatibilizar com a estrutura do prestador de serviços e com as especificidades do Poder Concedente.

Art. 21. O prestador deverá possuir página na Internet para acesso aos usuários, onde deverá disponibilizar, obrigatoriamente:

I - endereço das agências de atendimento presencial;

II - tabelas dos valores tarifários;

III - indicação dos documentos e requisitos necessários ao pedido de ligação de abastecimento de água ou esgotamento sanitário;

IV - tabela de serviços, preços e prazos;

V - obtenção de segunda via de fatura por meio eletrônico;

VI - formulário para encaminhamento de solicitação ou reclamação de serviços;

VII - formulário para encaminhamento de pedido de débito automático da fatura em conta do usuário;

VIII - modelo de contrato de adesão;

IX - cópia desta Resolução;

X - cópia da tabela de sanções aplicáveis aos usuários;

XI - material informativo e educativo sobre os cuidados especiais para evitar o desperdício de água, a utilização da água fornecida, o uso adequado das instalações sanitárias, bem como outras orientações que entender necessárias;

XII - link para o site da ARIS.

Art. 22. O prestador de serviços deverá comunicar ao usuário, por escrito ou por meio eletrônico (através de *e-mail* solicitado no cadastro), no prazo de 15 (quinze) dias, sobre as providências adotadas quanto às solicitações e reclamações recebidas do mesmo.

§ 1º O prestador de serviços deverá informar o número do protocolo de atendimento quando da formulação da solicitação ou reclamação pelo usuário.

§ 2º Os tempos de atendimento às reclamações apresentadas pelos usuários serão medidos, levando em conta o tempo transcorrido entre a notificação ao prestador de serviços e a regularização do serviço.

Art. 23. O prestador de serviços deverá dispensar atendimento prioritário, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e atendimento imediato, a pessoas com deficiência, idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, gestantes, lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo, nos termos da Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, e suas atualizações.

SEÇÃO B - DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS

Art. 24. Ficam estabelecidos nesta Resolução os seguintes direitos dos usuários:

I - receber do prestador de serviços o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário de forma adequada, nos padrões de qualidade e continuidade estabelecidos na legislação e normas vigentes;

II - ser titular de uma ou mais unidades usuárias, no mesmo local ou em local diversos;

III - em caso de corte indevido do fornecimento, o usuário tem o direito de receber o dobro do valor estabelecido para religação de urgência ou 20% do valor total da primeira fatura emitida após a religação da unidade usuária, o que for maior;

IV - ter a água religada ou a coleta de esgoto restabelecida em até 6 (seis) horas no caso de suspensão indevida, a partir da constatação do prestador de serviços ou da reclamação do usuário, o que ocorrer primeiro;

V - ser informado, com pelo menos 5 dias úteis de antecedência, sobre interrupções programadas, que devem ser amplamente divulgadas pelo prestador de serviços;

VI - ter realizada a aferição dos medidores sempre que houver indícios de erro de medição ou por solicitação do usuário;

Parágrafo único. Também se configuram como direitos dos usuários as obrigações do prestador de serviços que impactem diretamente seus usuários.

Art. 25. Na prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, o prestador de serviços assegurará aos usuários o direito de receber o ressarcimento dos danos que porventura lhe sejam causados em função do serviço concedido, exceto quando oriundos de culpa exclusiva do usuário, fato de terceiro, caso fortuito ou de força maior.

§ 1º O ressarcimento, quando couber, deverá ser pago no prazo de até 60 (sessenta) dias, a contar da data da comprovação do dano, gerado por conduta do prestador de serviço não albergada pelas causas excludentes constantes do caput do presente artigo.

§ 2º O direito de reclamar pelos danos causados prescreve em 5 (cinco) anos, contados da ocorrência do fato gerador.

§ 3º Os custos da comprovação dos danos serão de responsabilidade do prestador de serviços, desde que oriundos de sua conduta.

Art. 26. Os usuários, individualmente, ou por meio de associações, ou, ainda, de outras formas de participação previstas em lei, poderão, para defesa de seus interesses, solicitar informações e encaminhar sugestões, elogios, denúncias e reclamações ao prestador de serviços ou à ARIS, assim como poderão ser solicitados a cooperar na fiscalização do prestador de serviços.

CAPÍTULO III - DOS PREÇOS E PRAZOS DE SERVIÇOS

Art. 27. Os pedidos de vistoria e de ligação, quando se tratar de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário em rede pública, serão atendidos dentro dos seguintes prazos, ressalvado o disposto no artigo 30:

I - em área urbana:

a) 5 (cinco) dias úteis para a vistoria, orientação das instalações de montagem do padrão e, se for o caso, aprovação das instalações;

b) 10 (dez) dias úteis para a ligação, contados a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares;

II - em área rural:

a) 4 (quatro) dias úteis para a vistoria, orientação das instalações de montagem do padrão e, se for o caso, aprovação das instalações;

b) 6 (seis) dias úteis para a ligação, contados a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares.

§ 1º A vistoria para atendimento da ligação deverá, no mínimo, verificar os dados cadastrais da unidade usuária e as instalações de responsabilidade do usuário em conformidade com o artigo 34, § 1º, inciso I, alíneas e, f e h.

§ 2º Os prazos, para início e conclusão das obras e serviços a cargo do prestador de serviços, serão suspensos quando:

I - o usuário não apresentar as informações que lhe couber;

II - não for obtida licença, autorização ou aprovação do órgão competente;

III - não for outorgada servidão de passagem ou disponibilizada via de acesso necessária à execução dos trabalhos;

IV - por razões de ordem técnica, acidentes, fenômenos naturais, caso fortuito ou força maior; e

V - Houver irregularidades constatadas nas instalações de responsabilidade dos usuários.

a) Havendo suspensão da contagem do prazo, o usuário deverá ser informado;

b) Os prazos continuarão a fluir logo após removido o impedimento.

§ 3º Ocorrendo reprovação das instalações na vistoria, o prestador de serviços deverá informar ao interessado, por escrito, no prazo de 3 (três) dias úteis, o respectivo motivo e as providências corretivas necessárias.

§ 4º Na hipótese do § 3º, após a adoção das providências corretivas, o interessado deve solicitar nova vistoria ao prestador de serviços, que deverá observar os prazos previstos no inciso I e II deste artigo.

§ 5º Na hipótese de nova vistoria, nos termos do parágrafo anterior, caso as instalações sejam reprovadas por irregularidade que não tenha sido apontada anteriormente pelo prestador, caberão a ele as providências e as despesas decorrentes das medidas corretivas.

§ 6º Caso os prazos previstos neste artigo não possam ser cumpridos por motivos alheios ao prestador, este deverá apresentar ao usuário, em até 3 (três) dias úteis da data do pedido de ligação, justificativa da demora e estimativa de prazo para o atendimento de seu pedido.

Art. 28. Satisfeitas pelo interessado as condições estabelecidas na legislação vigente, o prestador de serviços terá o prazo máximo de 45 (quarenta e cinco) dias para iniciar as obras, desde que exista viabilidade técnica e financeira, e capacidade orçamentária para a realização do empreendimento.

Art. 29. O prazo para atendimento em áreas que necessitem de execução de novas redes de água e esgotos, adutoras, subadutoras, coletores e interceptores, será estabelecido de comum acordo entre as partes.

Art. 30. O prestador de serviços terá o prazo de 30 (trinta) dias, a partir da data do pedido de ligação, para elaborar os estudos, orçamentos, projetos e informar ao interessado, por escrito, o prazo para conclusão das obras nos sistemas públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário destinadas ao seu atendimento, bem como a eventual necessidade de sua participação financeira, nos termos do artigo 36, quando:

I - inexistir rede pública de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário em frente ou na testada da unidade usuária a ser ligada;

II - a rede pública de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário necessitar alterações ou ampliações;

III - quando estiver fora da área abrangida no Plano Municipal de Saneamento Básico.

Art. 31. O prestador de serviços deverá estabelecer prazos para a execução de outros serviços solicitados ou disponibilizados, não definidos nesta Resolução.

§ 1º Os prazos para a execução dos serviços referidos no *caput* deste artigo deverão constar da "Tabela de Preços e Prazos de Serviços", disponibilizada aos interessados de forma visível e acessível pelo prestador de serviços.

§ 2º Os serviços, cuja natureza não permitam definir prazos na "Tabela de Preços e Prazos de Serviços", deverão ser acordados com o interessado quando da solicitação, observando-se as variáveis técnicas e econômicas para sua execução.

TÍTULO IV - DAS LIGAÇÕES E INSTALAÇÕES PREDIAIS DE ÁGUA E ESGOTO

CAPÍTULO I – DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA LIGAÇÃO PREDIAL DE ÁGUA E ESGOTO

Art. 32. Salvo as situações excepcionadas nesta Resolução, toda construção permanente urbana com condições de habitabilidade situada em via pública, beneficiada com redes públicas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário deverá, obrigatoriamente, conectar-se à rede pública, de acordo com o disposto no art. 45 da Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, respeitadas as exigências técnicas do prestador de serviços.

§ 1º Na hipótese do *caput* deste artigo, é dever do usuário, no prazo máximo de 30 (trinta) dias do aviso realizado pelo prestador de serviços ou qualquer órgão público competente, solicitar o fornecimento dos serviços e providenciar, no prazo de 60 (sessenta) dias contados das adequações solicitadas pelo prestador de serviços, as medidas necessárias em suas instalações prediais para o abastecimento de água e/ou coleta de esgotos, dentro das especificações técnicas do prestador de serviços.

§ 2º Uma vez tomadas pelo usuário as medidas a que se referem o parágrafo anterior, é dever do prestador fornecer os serviços, salvo nas situações expressamente excepcionadas nesta Resolução.

§ 3º Deverá o prestador de serviços, caso não obedecidos os prazos do § 1º deste artigo, comunicar a omissão da pessoa física ou jurídica aos órgãos públicos responsáveis pela

adoção das medidas coercitivas necessárias para a conexão às redes públicas de água e esgoto, bem como pela responsabilização administrativa, civil, criminal e ambiental, quando for o caso.

Art. 33. A requerimento do interessado, para efeito de concessão de “habite-se” pelo órgão municipal competente, será fornecida pelo prestador de serviços a declaração de que:

I - o imóvel é atendido, em caráter definitivo, pelo sistema público de abastecimento de água;

II - o imóvel não é atendido pelo sistema público de abastecimento de água;

III - o imóvel é atendido, em caráter definitivo, pelo sistema público de esgotamento sanitário;

IV - o imóvel não é atendido pelo sistema público de esgotamento sanitário.

§ 1º O prestador de serviços deve verificar se, nas situações em que o imóvel não é atendido pelos sistemas públicos de água e/ou esgotos, trata-se de imóvel factível ou potencial de ligação.

§ 2º Imóveis factíveis e potenciais serão cadastrados pelo prestador de serviços, exclusivamente para fins estatísticos, imediatamente após a entrada em operação das redes de água e/ou esgoto, de acordo com a sua categoria de uso ou finalidade de ocupação.

Art. 34. O pedido de ligação de água e/ou de esgoto caracteriza-se por um ato do interessado, no qual ele solicita os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, assumindo a responsabilidade pelo pagamento das tarifas fixadas pela conexão e/ou pelo uso dos serviços, através de contrato firmado ou de contrato de adesão, conforme o caso.

§ 1º Efetivado o pedido de ligação de água e/ou de esgoto ao prestador de serviços, este cientificará ao usuário quanto à obrigatoriedade de:

- a) apresentar a carteira de identidade, ou na ausência desta, outro documento de identificação equivalente com foto (Carteira Nacional de Habilitação, Carteira de Conselhos Profissionais) e o Cartão de Cadastro de Pessoa Física (CPF), quando pessoa física, ou o documento relativo ao Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), quando pessoa jurídica;
- b) apresentar, quando a unidade usuária não for classificada como baixa renda, um dos seguintes documentos comprobatórios da propriedade ou da posse do imóvel: escritura pública, matrícula do registro do imóvel, carnê do IPTU, contrato particular de compra e venda ou de locação;
- c) efetuar o pagamento mensal pelos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, de acordo com as tarifas, sob pena de interrupção da prestação dos serviços nos termos desta Resolução;
- d) observar, nas instalações hidráulicas e sanitárias da unidade usuária, as normas expedidas pelos órgãos oficiais pertinentes e as normas e padrões do prestador de serviços, postas à disposição do interessado;
- e) instalar em locais apropriados e de livre acesso, caixas ou cubículos destinados à instalação de hidrômetros e outros aparelhos exigidos, conforme normas do prestador de serviços;
- f) declarar o número de pontos de utilização da água na unidade usuária;
- g) celebrar os respectivos contratos de adesão ou de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário; e
- h) fornecer informações referentes à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária, a finalidade da utilização da água e comunicar eventuais alterações supervenientes.

§ 2º Cada unidade usuária dotada de ligação de água e/ou esgoto será cadastrada pelo prestador de serviços, cabendo-lhe um só número de conta/ligação.

§ 3º O prestador de serviços deverá encaminhar ao usuário cópia do contrato de adesão até a data de apresentação da primeira fatura.

§ 4º As ligações podem ser temporárias, definitivas ou de áreas com restrições de ocupação.

Art. 35. O prestador de serviços poderá condicionar a ligação, religação, alterações contratuais, aumento de vazão ou contratação de fornecimentos especiais à quitação de débitos anteriores do mesmo usuário decorrentes da prestação do serviço para o mesmo ou para outro imóvel na área delegada ao prestador.

§ 1º O prestador de serviços não poderá condicionar a ligação de unidade usuária ao pagamento de débito:

I - que não seja decorrente de fato originado pela prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

II - não autorizado pelo usuário, salvo nos casos decorrentes do artigo 32, § 3º desta Resolução;

III - pendente em nome de terceiros; ou

IV - cuja origem seja superior a 120 (cento e vinte) dias do pedido feito pelo usuário.

§ 2º As vedações dos incisos II e III do parágrafo anterior não se aplicam nos casos de sucessão comercial e/ou hereditária.

Art. 36. Para que as ligações possam ser realizadas deverá o interessado, se aprovado o orçamento apresentado pelo prestador de serviços, efetuar previamente o pagamento das despesas decorrentes, no caso de:

I - serem superadas as distâncias previstas no *caput* do artigo 48; e

II - haver necessidade de readequação ou expansão da rede pública.

Parágrafo único. O pagamento previsto no caso do inciso II somente será aplicado se o investimento não estiver previsto no Plano de Saneamento Básico referente à delegação dos serviços.

Art. 37. Efetivada a ligação de água e/ou de esgoto, o usuário será orientado sobre o disposto nesta Resolução, cuja aceitação ficará caracterizada por ocasião do recebimento do contrato de adesão.

Art. 38. As ligações de água e/ou de esgoto de chafariz, banheiros públicos, praças e jardins públicos serão efetuadas pelo prestador de serviços, mediante solicitação da entidade interessada e responsável pelo pagamento dos serviços prestados, após expressa autorização do órgão municipal competente.

Parágrafo único. O consumo de água realizado através das ligações citadas no *caput* deste artigo deve ser, obrigatoriamente, medido por hidrômetro.

Art. 39. Lanchonetes, barracas, quiosques, trailers e outros, fixos ou ambulantes, somente terão acesso aos ramais prediais de água e esgoto, mediante a apresentação da licença de localização expedida pelo órgão municipal competente.

Art. 40. O ponto de entrega de água deve situar-se na linha limite (testada) do terreno com o logradouro público, em local de fácil acesso que permita a colocação e leitura do hidrômetro.

§ 1º Havendo uma ou mais propriedades entre a via pública e o imóvel em que se localiza a unidade usuária, o ponto de entrega situar-se-á no limite da via pública com a primeira propriedade intermediária.

§ 2º Havendo conveniência técnica e observados os padrões do prestador de serviços, o ponto de entrega poderá situar-se dentro do imóvel em que se localizar a unidade usuária.

CAPÍTULO II - DA LIGAÇÃO DE ÁGUA E ESGOTO

SEÇÃO A - DAS LIGAÇÕES TEMPORÁRIAS

Art. 41. Consideram-se ligações temporárias as que se destinarem a canteiro de obras, obras em logradouros públicos, feiras, circos, exposições, parque de diversões, eventos e outros estabelecimentos de caráter temporário.

Art. 42. No pedido de ligação temporária, o interessado declarará o prazo desejado da ligação, bem como o consumo provável de água, que será posteriormente cobrado pelo consumo medido obrigatoriamente por hidrômetro.

§ 1º As ligações temporárias terão duração máxima de 6 (seis) meses, a contar da data de ligação ao sistema público de abastecimento de água, e poderão ser prorrogadas a critério do prestador de serviços, mediante solicitação formal do usuário.

§ 2º As despesas com instalação e retirada de rede e ramais de caráter temporário, bem como as relativas aos serviços de ligação e desligamento, correrão por conta do usuário.

§ 3º O prestador de serviços poderá exigir, a título de garantia, o pagamento antecipado do abastecimento de água e/ou do esgotamento sanitário, declarados no ato da contratação, em até 3 (três) ciclos completos de faturamento.

§ 4º Havendo a antecipação de pagamento, a forma de ressarcimento será acordada entre o prestador de serviços e o interessado.

§ 5º Serão consideradas como despesas referidas no § 2º, os custos dos materiais aplicados e não reaproveitáveis e demais custos, tais como os de mão-de-obra para instalação, retirada da ligação e transporte.

Art. 43. O interessado deverá juntar, ao pedido de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, a planta ou croquis cotado das instalações temporárias.

Parágrafo único. Para ser efetuada sua ligação, deverá ainda o interessado:

I - preparar as instalações temporárias de acordo com a planta ou croquis mencionado no *caput* deste artigo;

II - efetuar o pagamento das despesas relativas aos respectivos orçamentos, conforme os §§ 2º e 3º do artigo anterior; e

III - apresentar a devida licença emitida pelo órgão municipal competente.

SEÇÃO B - DAS LIGAÇÕES DEFINITIVAS

Art. 44. As ligações definitivas serão realizadas mediante a apresentação, quando necessário, da comprovação de que foram atendidas as exigências da legislação pertinente ao local onde se solicita a ligação.

Art. 45. Nos casos de reforma ou ampliação de prédio já ligado às redes públicas de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, o prestador de serviços poderá, a seu critério, manter o mesmo ramal predial temporário/existente, desde que atenda adequadamente ao imóvel resultante da reforma ou ampliação, procedendo-se a devida alteração contratual.

Art. 46. Para que as ligações definitivas possam ser realizadas, o interessado deverá preparar as instalações de acordo com os padrões de serviços e efetuar o pagamento das despesas decorrentes de ligação e, nos casos especiais, apresentar autorização do órgão competente.

Art. 47. Para atendimento a grandes consumidores, conforme critérios definidos pelo prestador de serviços, os projetos das instalações deverão:

I - ser apresentados para aprovação antes do início das obras;

II - conter projeto arquitetônico, memorial hidrossanitário, ambos aprovados pelo órgão de fiscalização municipal competente; bem como a viabilidade de abastecimento e/ou esgotamento, aprovada pelo prestador de serviços;

III - conter as assinaturas do proprietário, do autor do projeto e responsável pela execução da obra; e

IV - informar a previsão de consumo mensal de água, a vazão e qualidade do esgoto.

Art. 48. O prestador de serviços tomará a seu total e exclusivo encargo a execução dos ramais das ligações definitivas de água e/ou de esgoto até uma distância total de 20 (vinte) metros em área urbana ou de 40 (quarenta) metros em área rural, medidos desde

o ponto de tomada na rede pública disponível no logradouro em que se localiza a propriedade a ser atendida, até a linha limite (testada) do terreno, de acordo com o disposto nas normas técnicas.

§ 1º Em propriedades localizadas em terreno de esquina, existindo ou não sistema público disponível no logradouro frontal, as condições definidas no *caput* deste artigo deverão ser consideradas, caso exista rede pública disponível no logradouro adjacente.

§ 2º Em casos especiais, mediante celebração de contrato com o usuário, o prestador de serviços poderá adotar outros critérios, observados os estudos de viabilidade técnica e econômica.

SEÇÃO C - DAS LIGAÇÕES EM ÁREAS COM RESTRIÇÕES DE OCUPAÇÃO

Art. 49. As ligações de água ou de esgoto para unidades situadas em áreas com restrições para ocupação, somente serão liberadas mediante autorização expressa da autoridade municipal competente e/ou entidade do meio ambiente, ou por determinação judicial.

§ 1º Entende-se por áreas com restrições para ocupação um conjunto constituído de unidades habitacionais carentes de serviços públicos essenciais, ocupando ou tendo ocupado terreno de propriedade alheia (pública ou particular) e estando dispostas de forma desordenada.

§ 2º Nas áreas com restrições para ocupação, quando for impossível a aplicação de critérios técnicos de prestação de serviços, poderão ser adotadas pelo prestador de serviços soluções especiais, observando as seguintes considerações:

I - O sistema de ligação referido no *caput*, quando constituir-se ligação coletiva a título precário, terá caixa de proteção de hidrômetro padrão do prestador de serviços;

II - O sistema de ligação referido no *caput*, quando ligação individualizada, terá caixa de proteção de hidrômetro padrão do prestador de serviços;

III - Nas ligações de água para grupo de moradores em áreas com restrição de ocupação, o medidor de volume de água (hidrômetro) a ser instalado terá diâmetro compatível com a quantidade de famílias/economias assentadas na área.

CAPÍTULO III – DOS RAMAIS E COLETORES

Art. 50. O abastecimento de água e/ou coleta de esgoto deverá ser feito por um único ramal predial para cada unidade usuária e para cada serviço, mesmo abrangendo economias de categorias de usuários distintas.

§ 1º Fica a critério do incorporador, construtor ou do condomínio a individualização do sistema hidráulico das unidades internas da edificação, observada a legislação municipal vigente.

§ 2º Os serviços de implantação, operação, manutenção e controle das unidades internas de medição do imóvel são de responsabilidade do condomínio.

§ 3º Em imóveis com mais de uma categoria de economia, a instalação predial de água e/ou de esgoto de cada categoria poderá ser independente, bem como alimentada e/ou esgotada através de ramal predial privativo.

§ 4º Nas ligações já existentes, o prestador de serviços providenciará a individualização do ramal predial de que trata o § 3º, mediante o desmembramento definitivo das instalações do sistema de distribuição interno de abastecimento do imóvel, realizado pelo usuário.

§ 5º Ficam excetuadas as situações em que as infraestruturas das edificações não permitam individualização do consumo ou em que a absorção dos custos para instalação dos medidores individuais seja economicamente inviável para os usuários.

Art. 51. Em agrupamentos de imóveis ou em imóveis com mais de uma economia, dotados de um único medidor, o consumo de cada economia será apurado pelo quociente resultante da divisão entre o consumo medido e o número de economias.

§ 1º Nas hipóteses previstas neste artigo, havendo também medições individualizadas, a diferença positiva ou negativa apurada entre o consumo global e o somatório dos consumos individuais será rateada entre as economias, sendo desprezadas as diferenças inferiores a 5% (cinco por cento).

§ 2º Nas edificações sujeitas à lei que dispõe sobre os condomínios em edificações e as incorporações imobiliárias, as tarifas poderão ser cobradas em conjunto para todas as economias.

Art. 52. As economias com numeração própria ou as dependências isoladas poderão ser caracterizadas como unidades usuárias, devendo cada uma ter seu próprio ramal predial.

Art. 53. As ligações de água de unidades usuárias situadas em área rural poderão ser executadas a partir de adutoras ou subadutoras quando as condições operacionais permitirem este tipo de ligação.

§ 1º Toda interligação em adutoras ou subadutoras deverá ser feita mediante redes auxiliares onde o interessado deverá submeter o projeto ao prestador de serviços para verificar a viabilidade técnica do atendimento.

§ 2º O prestador de serviços poderá elaborar o projeto referido no parágrafo anterior, por solicitação do interessado, ficando as despesas do serviço por conta deste.

SEÇÃO A - DA MANUTENÇÃO DOS RAMAIS PEDIAIS E COLETORES PEDIAIS

Art. 54. A substituição do ramal predial será de responsabilidade do prestador de serviços, sendo realizada com ônus para o usuário, quando for por ele solicitada.

Art. 55. Para a implantação de projeto que contemple a alternativa de sistemas condominiais de esgoto, deverá ser observado, no que couber, o disposto nesta Resolução.

§ 1º A operação e manutenção dos sistemas condominiais de esgoto serão atribuições dos usuários, cada um assumindo a parcela do sistema situada em seu lote, sendo o

prestador de serviços responsável única e exclusivamente pela operação do sistema público de esgotamento sanitário.

§ 2º É facultado ao prestador de serviços, quando solicitado pelo usuário, prestar suporte técnico-operacional para solucionar eventuais problemas em sistemas condominiais de esgoto.

§ 3º Os sistemas condominiais construídos sob as calçadas serão considerados, sob o aspecto de operação e manutenção, como pertencentes ao sistema público de esgotamento sanitário.

§ 4º Caberá ao prestador de serviços instruir os usuários sobre o uso adequado dos sistemas condominiais de esgoto.

Art. 56. Havendo qualquer alteração no funcionamento do ramal predial de água e/ou coletor de esgoto, o usuário deverá solicitar ao prestador de serviços as correções necessárias.

CAPÍTULO IV - DA SUPRESSÃO DA LIGAÇÃO DE ÁGUA

Art. 57. Os ramais prediais de água poderão ser desligados das redes públicas, havendo o conseqüente encerramento da relação contratual entre o prestador de serviços e o usuário, segundo as seguintes características e condições:

I - por ação do usuário, mediante pedido de desligamento da unidade usuária, observado o cumprimento das obrigações previstas nos contratos de abastecimento e de esgotamento, de uso do sistema e de adesão, somente nos seguintes casos:

- a) demolição da edificação ou fusão de ligações;
- b) interdição judicial ou administrativa da edificação, sem condições de habitabilidade ou uso;
- c) desapropriação de imóvel por interesse público.

II - por ação do prestador de serviços nos seguintes casos:

- a) corte da ligação por mais de 60 (sessenta) dias;
- b) desapropriação do imóvel;

- c) ligação clandestina;
- d) demolição da edificação ou ruína;
- e) sinistro;
- f) comprovação de fusão de duas ou mais economias que venham a constituir-se em uma única economia.

§ 1º No caso de supressão do ramal predial de esgoto não residencial, por pedido do usuário, este deverá vir acompanhado da concordância dos órgãos de saúde pública e do meio ambiente.

§ 2º Nos casos de desligamento de ramais onde haja a possibilidade de ser restabelecida a ligação, a unidade usuária deverá permanecer cadastrada no prestador de serviços.

§ 3º O término da relação contratual entre o prestador de serviços e o usuário somente será efetivado após o desligamento definitivo dos ramais prediais de água e esgoto.

Art. 58. Correrão por conta do usuário atingido com o desligamento da rede pública as despesas com a interrupção e com o restabelecimento dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

CAPÍTULO IV - DO HIDRÔMETRO

Art. 59. O prestador de serviços controlará o consumo de água utilizado através do hidrômetro e, em casos especiais, por meio do limitador de consumo.

Parágrafo único. Toda ligação predial de água deverá ser provida de um registro externo, localizado antes do hidrômetro, de manobra privativa do prestador de serviços.

Art. 60. O prestador de serviços é obrigado a instalar hidrômetro nas unidades usuárias, exceto quando a instalação do hidrômetro não puder ser feita em razão de dificuldade transitória, ocasionada pelo usuário, limitado a um período máximo de 90 (noventa) dias, situação em que este deve providenciar as instalações de sua responsabilidade.

Art. 61. Ao critério e às custas do interessado (prestador ou usuário), e havendo viabilidade técnica, poderão ser instalados nas unidades usuárias medidores para o controle do volume e da qualidade dos esgotos.

§ 1º A medição do esgoto incidirá sobre os imóveis servidos por redes públicas de esgotamento sanitário, e terá como base:

I - o volume de água faturado pelo prestador, medido ou estimado;

II - o consumo de água de fonte alternativa;

III - o volume de esgoto medido pelo prestador;

IV - a estimativa de volume de esgoto gerado pela utilização de água como insumo em processos produtivos.

§ 2º Quando o usuário utilizar fonte alternativa de abastecimento de água, é facultado ao prestador, para fins de estimativa do volume de esgotos produzidos, instalar hidrômetro no equipamento ou instalação de extração ou recebimento de água, para fins de medição do consumo de água.

SEÇÃO A - DA PROTEÇÃO DO HIDRÔMETRO

Art. 62. Os hidrômetros, os limitadores de consumo e os registros de passagem serão instalados em caixas de proteção padronizadas, de acordo com as normas procedimentais do prestador de serviços, e deverão ser devidamente lacrados e periodicamente inspecionados pelo prestador de serviços.

§ 1º Somente o prestador de serviços ou seu preposto poderá instalar, substituir ou remover o hidrômetro ou limitador de consumo, bem como indicar novos locais de instalação.

§ 2º A reposição do hidrômetro deverá ser comunicada, por meio de correspondência específica, ao usuário, quando da execução desse serviço, com informações referentes às leituras do hidrômetro retirado e do instalado.

§ 3º A substituição do hidrômetro ocorrerá nas seguintes situações:

I - decorrente do desgaste normal de seus mecanismos, não havendo ônus para o usuário;

II - decorrente da violação de seus mecanismos, havendo ônus para o usuário, além das penalidades previstas.

§ 4º A indisponibilidade de hidrômetro não poderá ser invocada pelo prestador de serviços para negar ou retardar a ligação e o início do abastecimento de água.

§ 5º Sendo a alteração de hidrômetros uma decisão do prestador de serviços, os custos relativos às substituições previstas correrão por sua conta, salvo na situação constante do inciso II do § 3º deste artigo.

SEÇÃO B - DA VERIFICAÇÃO DO HIDRÔMETRO

Art. 63. A verificação periódica do hidrômetro instalado na unidade usuária deverá ser efetuada segundo critérios estabelecidos na legislação metrológica.

Art. 64. O usuário poderá obter verificações dos instrumentos de medição por parte do prestador de serviços, devendo ser sem ônus para o usuário em até 1 (uma) verificação a cada 3 (três) anos, ou, independente do intervalo de tempo da verificação anterior, quando o resultado constatar erro nos instrumentos de medição.

§ 1º O prestador de serviços deverá informar, com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, a data fixada para a realização da verificação, de modo a possibilitar ao usuário o acompanhamento do serviço.

§ 2º Quando não for possível a verificação no local da unidade usuária, o prestador de serviços deverá acondicionar o medidor em invólucro específico, a ser lacrado no ato de retirada para o transporte até o laboratório de teste, mediante entrega de comprovante desse procedimento ao usuário, devendo ainda informá-lo da data e do local fixados para a realização da aferição, para seu acompanhamento.

§ 3º O prestador de serviços deverá encaminhar ao usuário o laudo técnico da verificação, informando, de maneira compreensível e de fácil entendimento, as variações

verificadas, os limites admissíveis, a conclusão final e esclarecendo quanto à possibilidade de solicitação de aferição junto ao órgão metrológico oficial.

§ 4º Em caso de nova verificação junto ao órgão metrológico oficial ou por laboratório do prestador de serviço certificado pelo órgão oficial, os custos decorrentes serão arcados pelo usuário, caso o resultado aponte que o laudo técnico do prestador estava adequado às normas técnicas, ou pelo prestador de serviços, caso o resultado aponte irregularidades no laudo técnico por ele elaborado.

§ 5º Na hipótese de desconformidade do hidrômetro com as normas técnicas, deverá ser observado o disposto no artigo 87, *caput* e inciso II, devendo ser apuradas e devolvidas as importâncias pagas irregularmente nos últimos 5 (cinco) anos anteriores à data da solicitação de verificação pelo usuário, com a apuração detalhada dos meses de consumo.

TÍTULO V - DO CADASTRO DE USUÁRIOS

Art. 65. O prestador de serviços classificará a unidade usuária de acordo com a atividade nela exercida, ressalvadas as exceções previstas nesta Resolução.

§ 1º O prestador de serviços deverá analisar todos os elementos de caracterização da unidade usuária objetivando a aplicação da menor tarifa ao usuário, em especial quando a finalidade informada for residencial, caso em que a classificação será definida considerando as categorias de usuários Residencial ou Baixa Renda.

§ 2º Quando for exercida mais de uma atividade na mesma ligação, para efeito de classificação, o prestador de serviços poderá enquadrá-la como categoria mista, sendo o consumo de água, o volume de esgoto e o respectivo faturamento devidamente ponderados proporcionalmente à participação de cada uma.

§ 3º Na hipótese prevista no § 2º, o usuário pode solicitar medição de água em separado, cabendo-lhe, neste caso, a responsabilidade pela adequação do ponto de entrega de água e do ponto de coleta de esgoto.

Art. 66. Quando houver reclassificação da unidade usuária, o prestador de serviços deve proceder aos ajustes necessários, bem como:

I - emitir comunicado específico ao usuário responsável, no prazo mínimo de 15 (quinze) dias antes da apresentação da fatura de água e/ ou esgoto subsequente à reclassificação; e

II - quando for o caso, emitir comunicado ao usuário responsável, no prazo mínimo de 15 (quinze) dias antes da reclassificação, informando-o da necessidade de celebrar aditivo ao contrato de fornecimento de água e/ou esgotamento sanitário.

§ 1º Nos casos em que a reclassificação da unidade usuária implicar novo enquadramento tarifário, o prestador de serviços deverá realizar os ajustes necessários e emitir comunicação específica, informando as alterações decorrentes, no prazo de 30 (trinta) dias, após a constatação da classificação incorreta e antes da apresentação da primeira fatura corrigida.

§ 2º O usuário será responsável pelo pagamento das diferenças resultantes da aplicação de tarifas no período em que a unidade usuária esteve incorretamente classificada, não tendo direito à devolução de quaisquer diferenças eventualmente pagas a maior quando constatada, pelo prestador de serviços, a ocorrência dos seguintes fatos:

- a) declaração falsa de informação referente à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária ou a finalidade real da utilização da água tratada e/ou do efluente lançado na rede coletora; ou
- b) omissão das alterações supervenientes na unidade usuária que importarem em reclassificação.

CAPÍTULO I - DO CADASTRO DAS ECONOMIAS

Art. 67. O prestador de serviços deverá organizar e manter atualizado o cadastro relativo às unidades usuárias, no qual conste, obrigatoriamente, quanto a cada uma delas, no mínimo, as seguintes informações:

I - identificação do usuário:

- a) nome completo;
- b) número e órgão expedidor da Carteira de Identidade, ou de outro documento de identificação ou número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ ou no Cadastro de Pessoa Física – CPF;
- II - número de identificação da unidade usuária;
- III - endereço físico (incluindo o nome do município) da unidade usuária;
- IV - número de economias por categorias de usuário;
- V - data de início da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;
- VI - histórico de leituras e de faturamento referentes aos últimos 60 (sessenta) ciclos consecutivos e completos;
- VII - código referente à tarifa e/ou categoria de usuário aplicável;
- VIII - numeração dos lacres instalados e sua respectiva atualização; e
- IX - endereço eletrônico (*e-mail*) do usuário.

Art. 68. Para efeito desta Resolução, considera-se uma economia a unidade autônoma cadastrada para efeito de Faturamento e Comercialização, atendendo as seguintes características:

- I - cada casa com numeração própria;
- II - cada casa ainda que sem numeração própria e que conte com instalação individual de água;
- III - apartamento com ocupação residencial ou comercial, exceto os de hotéis, motéis, casas de saúde ou similares (Ver definição própria);
- IV - cada loja e Residência com a mesma numeração, com instalação de água em comum;

- V - cada loja, sobreloja ou sala, que conte com instalação de água individual;
- VI - cada grupo de 2 (duas) lojas, sobreloja, ou fração de duas, com instalação de água em comum;
- VII - cada grupo de 4 (quatro) salas ou fração de quatro, com instalação de água em comum;
- VIII - cada grupo de 6 (seis) quartos, ou fração de seis, em hotéis, motéis, pensões, casa de saúde ou similares, dotados de instalação própria de água;
- IX - cada grupo de 3 (três) apartamentos em hotéis, motéis ou casa de saúde, ou fração de grupo, dotados de instalação própria de água;
- X - a edificação utilizada para fins comerciais, industriais ou públicos, por uma só pessoa jurídica;
- XI - o imóvel sem edificação ou em construção, dotado de instalação de água;
- XII - todo e qualquer imóvel de outro gênero não especificado, desde que com instalação própria para uso de água.

Parágrafo único. A unidade econômica não caracterizada nos incisos deste artigo, para efeito da determinação do número de economias, adotará os critérios consoantes àquela que exercer atividade similar.

TÍTULO VI - DOS ASPECTOS FINANCEIROS

CAPÍTULO I - DA DETERMINAÇÃO DO CONSUMO

Art. 69. Para as ligações medidas, o volume consumido será o apurado por leitura em hidrômetro, obtido pela diferença entre a leitura realizada e a anterior.

§ 1º Não sendo possível a realização da leitura em determinado período, em decorrência de anormalidade no hidrômetro, impedimento comprovado de acesso ao mesmo, ou nos casos fortuitos e de força maior, a apuração do volume será feita com base na média aritmética dos consumos faturados nos últimos 6 (seis) meses.

§ 2º O procedimento do parágrafo anterior somente poderá ser aplicado por 3 (três) ciclos consecutivos e completos de faturamento, devendo o prestador de serviços comunicar ao usuário, por escrito, a necessidade de desimpedir o acesso ao hidrômetro.

§ 3º Em caso de falta ou imprecisão de dados para os cálculos, poderá ser adotado como base de cálculo os seguintes procedimentos:

I - o primeiro ciclo de faturamento ou fração deste projetada para 30 (trinta) dias, posterior à instalação do novo hidrômetro; ou

II - a adoção do consumo estimado, comunicando ao usuário, por escrito, a forma de cálculo a ser utilizada.

§ 4º Após o terceiro ciclo consecutivo de faturamento efetuado pela média aritmética ou estimada, caso se verifiquem saldos positivos entre os valores medidos e faturados, o faturamento deverá ser efetuado com base no valor correspondente ao consumo mínimo, sem a possibilidade de promover futura compensação.

§ 5º No caso do impedimento ser motivado pelo usuário, o faturamento continuará a ser realizado pela média, nos termos do § 1º deste artigo, até que o usuário promova a instalação da caixa de proteção ou cubículo, conforme regulamentação do prestador de serviços, quando então será promovido o ajuste de volumes e valores.

§ 6º No faturamento subsequente à remoção do impedimento, efetuado até o terceiro ciclo consecutivo, deverão ser feitos os acertos relativos ao faturamento do período em que o hidrômetro não foi lido.

Art. 70. O prestador de serviços efetuará as leituras, bem como os faturamentos, em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias, observados o mínimo de 27 (vinte e sete) dias e o máximo de 33 (trinta e três) dias, de acordo com o calendário de leitura.

§ 1º As faturas serão apresentadas ao usuário, em intervalos regulares, de acordo com o calendário de faturamento elaborado pelo prestador de serviços.

§ 2º O faturamento inicial deverá corresponder a um período não inferior a 15 (quinze) dias nem superior a 47 (quarenta e sete) dias.

§ 3º Havendo necessidade de remanejamento de rota, ou reprogramação do calendário, excepcionalmente, as leituras poderão ser realizadas em intervalos de no mínimo 15 (quinze) dias e no máximo 47 (quarenta e sete) dias, devendo o prestador de serviços comunicar, por escrito aos usuários, no prazo mínimo de 30 (trinta) dias de antecedência em relação à data prevista para a modificação.

§ 4º O prestador de serviços deverá oferecer 6 (seis) datas de vencimento da fatura para escolha do usuário, distribuídas uniformemente em intervalos regulares ao longo do mês.

§ 5º O prestador de serviços deverá informar na fatura a data prevista para a realização da próxima leitura e manter atualizado, bem como disponibilizar no site, o calendário das respectivas datas fixadas para a leitura dos hidrômetros, apresentação e vencimento da fatura.

§ 6º Havendo concordância do usuário, o consumo final poderá ser estimado proporcionalmente ao número de dias decorridos do ciclo compreendido entre as datas de leitura e do pedido de desligamento, com base na média mensal dos últimos 6 (seis) ciclos de faturamento, respeitada a tarifa mínima da unidade.

§ 7º O faturamento realizado em prazos inferiores ou superiores aos estabelecidos no *caput*, além daqueles previstos nos parágrafos anteriores, deverão ensejar ressarcimento aos usuários caso comprovadamente tenha havido prejuízos aos mesmos.

Art. 71. As leituras e os faturamentos poderão ser efetuados em intervalos de até 3 (três) ciclos consecutivos, de acordo com o calendário próprio, nos seguintes casos:

I - em localidades com até 1.000 (mil) ligações;

II - em unidades com consumo de água médio mensal igual ou inferior a 10 (dez) metros cúbicos; e

III - para as faturas com valores inferiores ao mínimo estabelecido para o faturamento.

§ 1º Quando for adotado intervalo plurimensal de leitura, o usuário poderá fornecer sua leitura mensal, respeitadas as datas fixadas pelo prestador de serviços.

§ 2º A adoção de intervalo de leitura e/ou de faturamento plurimensal deve ser precedida de divulgação aos usuários, a fim de permitir o conhecimento do processo utilizado e os objetivos pretendidos com a medida.

Art. 72. Para as ligações não medidas, o consumo de água será fixado por estimativa em função do consumo médio presumido, com base em atributos físicos do imóvel, o qual não poderá ser superior a 20m³ (vinte metros cúbicos) por cada economia.

Art. 73. Quando houver alto consumo, o prestador alertará o usuário sobre o fato, instruindo-o para que verifique as instalações internas da unidade usuária e/ou evite desperdícios.

CAPÍTULO II - DA REMUNERAÇÃO

Art. 74. Os serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário serão remunerados sob a forma de tarifas, fixando as categorias de usuários e o volume mínimo de consumo, e outros preços públicos, reajustáveis periodicamente, de acordo com Resolução tarifária específica da ARIS, de modo que atenda à geração dos recursos necessários para realização dos investimentos, objetivando o cumprimento das metas e objetivos estabelecidos no Plano Municipal de Saneamento Básico, a recuperação dos custos incorridos na prestação do serviço em regime de eficiência e a remuneração adequada do capital investido pelo prestador dos serviços.

Parágrafo único. A Resolução específica sobre tarifas a ser observada pelo prestador de serviços deverá garantir a aplicação de condições especiais aos usuários de baixa renda beneficiados por tarifa social.

Art. 75. É vedado ao prestador de serviços conceder isenção ou dispensa de pagamento das tarifas de água e esgoto, inclusive a entidades públicas federais, estaduais e municipais, salvo se previamente autorizado pela legislação do titular dos serviços, fato que deve ser ponderado na composição ou na metodologia de cálculo tarifário.

SEÇÃO A - DOS CONTRATOS DE ADESÃO E ESPECIAIS

Art. 76. A prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário caracteriza-se como negócio jurídico de natureza contratual, responsabilizando-se o usuário pelo pagamento correspondente à sua prestação e pelo cumprimento das demais obrigações pertinentes, bem como pelo direito a oferta dos serviços em condições adequadas, visando o pleno e satisfatório atendimento aos usuários.

Art. 77. O contrato de adesão de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário deverá conter, além das cláusulas essenciais aos contratos administrativos, outras que digam respeito a:

- I - identificação do ponto de entrega e/ou de coleta;
- II - previsão de volume de água fornecida e/ou volume de esgoto coletado;
- III - condições de revisão, para mais ou para menos, da demanda consumida, se houver;
- IV - data de início da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, e o prazo de vigência;
- V - critérios de rescisão; e
- VI - metas de continuidade, com vistas a proporcionar a melhoria da qualidade dos serviços, no caso de contratos específicos.

Parágrafo único. O prazo de vigência do contrato de adesão de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário deverá ser estabelecido considerando as necessidades e os requisitos das partes.

Art. 78. É obrigatória a celebração de contrato de abastecimento de água e/ou contrato de esgotamento sanitário entre o prestador de serviços e o usuário responsável pela unidade usuária a ser atendida, nos seguintes casos:

- I - para atendimento a grandes consumidores;

II - quando se tratar de abastecimento de água bruta, em conformidade com outorga de órgão competente de recursos hídricos, quando a ligação estiver situada em trecho não atendido com água tratada;

III - para atendimento às entidades integrantes da Administração Pública de qualquer esfera de governo e às reconhecidas como de utilidade pública;

IV - quando os despejos não domésticos, por suas características, não puderem ser lançados *in natura* na rede pública de esgotamento sanitário;

V - quando o usuário tiver que participar financeiramente da realização de obras de extensão ou melhorias da rede pública de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, para o atendimento de seu pedido de ligação.

CAPÍTULO III - DA FATURA DE ÁGUA E ESGOTO

Art. 79. As tarifas relativas ao abastecimento de água, esgotamento sanitário e a outros serviços realizados serão cobradas por meio de faturas emitidas pelo prestador de serviços e devidas pelo usuário, fixadas as datas de vencimento.

Art. 80. Os serviços de coleta e tratamento de águas residuárias caracterizadas como despejo industrial poderão sofrer acréscimo de preço em função da carga poluidora dos despejos, previsto em resolução tarifária da ARIS.

§ 1º Os despejos industriais e hospitalares que, por sua natureza, não puderem ser coletados diretamente pela rede de esgotamento sanitário deverão ser tratados previamente pelo usuário, às suas expensas, de acordo com a legislação vigente e as normas do prestador de serviços.

§ 2º Para o tratamento referido no § 1º, os respectivos projetos deverão ser aprovados pelo Órgão Ambiental competente e pelo prestador de serviços, quanto às condições de lançamento destes efluentes tratados.

Art. 81. A entrega da fatura deverá ser efetuada até a data fixada para sua apresentação no endereço da unidade usuária.

§ 1º Os prazos mínimos para vencimento das faturas, contados da data da respectiva apresentação, serão os seguintes:

I - 5 (cinco) dias úteis para todas as categorias de usuários, ressalvada a mencionada no inciso II;

II - 10 (dez) dias úteis para a categoria de usuário Público;

III - 1 (um) dia útil nos casos de desligamento a pedido do usuário, exceto para as unidades usuárias a que se refere o inciso anterior.

§ 2º O usuário pode receber a fatura em outro endereço que indicar, podendo o prestador de serviço cobrar por isso.

Art. 82. A fatura deverá conter obrigatoriamente as seguintes informações:

I - nome do usuário;

II - número ou código de referência e classificação da unidade usuária;

III - endereço da unidade usuária;

IV - número do medidor e do lacre;

V - leituras anterior e atual do hidrômetro;

VI - data da leitura anterior e atual;

VII - data de apresentação e de vencimento da fatura;

VIII - consumo de água do mês correspondente à fatura;

IX - histórico do volume consumido nos últimos 6 (seis) meses e média atualizada;

X - valor total a pagar e data do vencimento da fatura;

XI - discriminação dos serviços prestados, com os respectivos valores;

XII - descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento;

XIII - multa e mora por atraso de pagamento;

XIV - os números dos telefones e endereços eletrônicos das Ouvidorias do prestador de serviços e da ARIS;

XV - indicação da existência de parcelamento pactuado com a prestadora;

XVI - identificação de faturas vencidas e não pagas até a data;

XVII - qualidade da água fornecida, nos termos do Decreto federal n. 5.440/2005; e

XVIII - aviso sobre a constatação de alta de consumo.

Art. 83. Além das informações relacionadas no artigo anterior, fica facultado o prestador de serviços incluir na fatura outras informações julgadas pertinentes, campanhas de educação ambiental e sanitária, inclusive veiculação de propagandas comerciais, desde que não interfiram nas informações obrigatórias, vedadas, em qualquer hipótese, mensagens político-partidárias.

Art. 84. O prestador de serviços deverá dispor de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade, impondo-se que as referidas devoluções ocorram obrigatoriamente até o próximo faturamento.

§ 1º Os valores pagos em duplicidade pelos usuários, quando não houver solicitação em contrário, deverão ser devolvidos automaticamente nos faturamentos seguintes em forma de crédito.

§ 2º Será considerado um erro não justificável a não efetivação da devolução a que se refere este artigo, ensejando o pagamento em dobro do valor recebido pelo prestador, além das correções a que se refere o artigo 91.

§ 3º Caso o usuário tenha informado o pagamento em duplicidade ao prestador, este deverá efetuar a devolução no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados da informação do usuário, a menos que o usuário manifeste preferência pela inserção do crédito no faturamento seguinte.

Art. 85. Caso o prestador de serviços tenha faturado valores incorretos ou não efetuado qualquer faturamento, por motivo de sua responsabilidade, deverá observar os seguintes procedimentos:

I - faturamento a menor ou ausência de faturamento: não poderá efetuar cobrança complementar; e

II - faturamento a maior: providenciar a devolução ao usuário das quantias recebidas indevidamente, correspondentes ao período faturado incorretamente, observado o prazo de prescrição previsto na legislação.

Parágrafo único. No caso do inciso II, a devolução deverá ser efetuada em moeda corrente até o primeiro faturamento posterior à constatação da cobrança a maior, ou, por opção do usuário, por meio de compensação nas faturas subsequentes.

Art. 86. Para o cálculo das diferenças a cobrar ou a devolver, as tarifas deverão ser aplicadas de acordo com os seguintes critérios:

I - quando houver diferenças a cobrar: tarifas em vigor no período correspondente às diferenças constatadas;

II - quando houver diferenças a devolver: tarifas em vigor no período correspondente às diferenças constatadas acrescidas de juros e correção monetária, conforme critérios definidos no artigo 91;

III - quando a tarifa for estruturada por faixas, a diferença a cobrar ou a devolver deve ser apurada mês a mês e o faturamento efetuado adicional ou subtrativamente aos já realizados mensalmente, no período considerado, levando em conta a tarifa relativa a cada faixa complementar.

Art. 87. Nos casos em que houver diferença a cobrar ou a devolver, o prestador de serviços deverá informar ao usuário, por escrito, quanto:

I - à irregularidade constatada;

II - à memória descritiva dos cálculos do valor apurado, referente às diferenças de consumos de água;

III - aos elementos de apuração da irregularidade;

IV - aos critérios adotados na revisão dos faturamentos;

V - ao direito de recurso previsto nos §§ 1º e 3º deste artigo; e

VI - à tarifa utilizada.

§ 1º Caso haja discordância em relação à cobrança ou respectivos valores, o usuário poderá apresentar recurso junto ao prestador de serviços, no prazo de 10 (dez) dias a partir da comunicação.

§ 2º O prestador de serviços deliberará no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento do recurso, o qual, se indeferido, deverá ser comunicado ao usuário, por escrito, juntamente com a respectiva fatura, quando pertinente, a qual deverá referir-se exclusivamente ao ajuste do faturamento, com vencimento previsto para 3 (três) dias úteis.

§ 3º Da decisão do prestador de serviços caberá recurso, no prazo de 10 (dez) dias, à ARIS, sendo recebido em seu efeito suspensivo, exceto por deliberação em contrário da Agência, nos termos do seu Regimento Interno.

§ 4º Constatado o descumprimento dos procedimentos estabelecidos neste artigo ou, ainda, a improcedência ou incorreção do refaturamento, o prestador de serviços providenciará a devolução do indébito por valor igual ao dobro do que foi pago em excesso, salvo hipótese de engano justificável.

Art. 88. Nos prédios ligados clandestinamente às redes públicas, as tarifas de água e/ou de esgoto serão devidas desde a data em que o prestador de serviços iniciou a operação no logradouro, onde está situado aquele prédio, ou a partir da data da expedição do alvará de construção, quando não puder ser verificada a época da ligação à rede pública, limitada ao período máximo de 36 (trinta e seis) meses.

Parágrafo único. O prestador de serviços poderá proceder às medidas judiciais cabíveis para a liquidação e cobrança do débito decorrente da situação descrita no *caput* deste artigo, podendo condicionar a ligação do serviço para a unidade usuária ao pagamento integral do débito, ressalvando-se quando o usuário comprovar efetivamente o tempo em que é o responsável pela unidade usuária, eximindo-se total ou parcialmente do débito.

Art. 89. A fatura poderá ser cancelada ou alterada a pedido do interessado ou por iniciativa do prestador de serviços, nos seguintes casos:

I - demolição da edificação;

II - fusão de economias;

III - incêndio;

IV - interrupção da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

Parágrafo único. O cancelamento ou alteração da fatura vigorará a partir da data do pedido do usuário ou, quando a iniciativa for do prestador de serviços, de sua anotação no cadastro do prestador de serviços, não tendo efeito retroativo.

Art. 90. O prestador de serviços, desde que requerido, poderá cobrar dos usuários os seguintes serviços:

I - ligação de unidade usuária;

II - vistoria de unidade usuária;

III - verificação de hidrômetro, exceto os casos previstos no artigo 64;

IV - religação de unidade usuária;

V - religação de urgência;

VI - emissão de segunda via de fatura, a pedido do usuário.

§ 1º Não será cobrada a primeira vistoria realizada para pedido de serviço de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

§ 2º A cobrança dos serviços previstos neste artigo é facultativa e só poderá ser feita em contrapartida ao serviço efetivamente realizado pelo prestador de serviços, dentro dos prazos estabelecidos.

§ 3º A cobrança de qualquer serviço obrigará o prestador de serviços a implantá-lo em toda a sua área de delegação, para todos os usuários, ressalvado o serviço de religação de urgência.

§ 4º Ao serviço relacionado no inciso IV, fica vedada ao prestador de serviços a cobrança de tal serviço após a purgação da mora por parte do usuário inadimplente enquadrado em regime especial de tarifa social ou de baixa renda.

§ 5º O prestador de serviços deverá manter, por período mínimo de 60 (sessenta) meses, os registros do valor cobrado, do horário e data da solicitação e da execução dos serviços.

CAPÍTULO IV - DA COBRANÇA

Art. 91. As faturas não quitadas até a data do seu vencimento, bem como as devoluções mencionadas no inciso II do artigo 86, sofrerão acréscimo de juros de mora de até 0,033% (zero vírgula zero trinta e três por cento) por dia de atraso, sem prejuízo da aplicação de multa de 2% (dois por cento) e correção monetária conforme o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), publicado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), ou outro índice previsto na legislação vigente.

§ 1º O pagamento de uma fatura não implicará na quitação de eventuais débitos anteriores.

§ 2º O prestador de serviços poderá efetuar a cobrança dos serviços na forma de duplicata especialmente emitida, sujeita esta a protesto e a execução.

Art. 92. Após o pagamento da fatura, o usuário poderá reclamar a devolução dos valores considerados como indevidos.

Art. 93. O prestador de serviços poderá parcelar os débitos existentes, segundo critérios estabelecidos em normas internas.

Parágrafo único. É condição para o parcelamento de débito a celebração de Termo de Acordo e Confissão de Dívida firmada pelo usuário.

Art. 94. O prestador deverá encaminhar ao usuário declaração de quitação anual de débitos nos termos da Lei federal nº 12.007 de 2009, por ocasião do encaminhamento da fatura a vencer no mês de maio do ano seguinte ou no mês subsequente à completa quitação dos débitos do ano anterior ou dos anos anteriores.

Parágrafo único. O usuário que não for mais titular da fatura, quando da emissão da declaração de quitação anual de débitos, pode solicitá-la ao prestador de serviço.

TÍTULO VII - DAS INSTALAÇÕES OPERACIONAIS DO PRESTADOR DE SERVIÇOS

CAPÍTULO I - DAS CONDIÇÕES GERAIS DAS INSTALAÇÕES OPERACIONAIS

Art. 95. O prestador de serviços deverá zelar por suas instalações operacionais com relação à segurança, limpeza e organização, manutenção, identificação, bem como atender a todas as obrigações institucionais.

Art. 96. Aplicam-se a todas as unidades operacionais que compõem os sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário a existência de:

I - dispositivo de identificação em bom estado de conservação;

II - dispositivos de segurança (tela, cerca, guarda-corpo, passarela, muro ou grade, para-raios) em situações que houver risco à circulação de pessoas e/ou movimentação de materiais;

III - sinalização noturna;

IV - extintor de incêndio.

Art. 97. O acesso de pessoas não autorizadas às unidades operacionais é proibido, sendo necessária a existência de dispositivos de proteção nas referidas unidades, devidamente sinalizados, e que impeçam esse acesso.

Art. 98. Todas as unidades, equipamentos e produtos dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, bem como seus dispositivos, devem estar em estado adequado de conservação, pintura e limpeza.

Parágrafo único. Estão inclusos ainda no *caput* deste artigo as instalações elétricas, os quadros de comando e de força e as bombas das estações elevatórias.

Art. 99. É obrigatória a existência de conjunto motobomba reserva na área de recalque de água bruta, de água tratada e de esgoto, além de dispositivo antigolpe no barrilete.

Art. 100. Não é permitida a ocorrência de vazamentos nas bombas, registros, tubulações e reservatórios nos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

Art. 101. Os produtos químicos relacionados ao tratamento de água e esgoto devem ser armazenados de maneira adequada e em local próprio, dentro dos prazos de validade estabelecidos nas embalagens, não abrigando quaisquer outros tipos de materiais e/ou equipamentos.

§ 1º Os produtos a que se refere o *caput* deste artigo devem estar acondicionados e dispostos apropriadamente para evitar a exposição destes a intempéries climáticas.

§ 2º Nos locais em que houver manipulação de produtos químicos (como laboratórios e bancadas), é necessária a existência de chuveiro de emergência e demais equipamentos de proteção individual, conforme legislação de segurança do trabalho.

Art. 102. Os funcionários do prestador de serviços, próprios ou terceirizados, deverão usar vestimentas adequadas às suas atividades na prestação de serviços e, quando necessário, utilizar equipamento de proteção individual (EPI).

Art. 103. Os resíduos e efluentes gerados a partir dos processos de tratamento de água e esgoto devem possuir disposição final adequada, respeitando as legislações ambientais vigentes.

§ 1º Os documentos que comprovarem a disposição final dos resíduos e efluentes citados no *caput* deste artigo devem constar nas instalações operacionais do prestador de serviços.

§ 2º O prestador de serviços será responsável pelo manejo, condicionamento, transporte e disposição ambientalmente adequada dos lodos e subprodutos resultantes das unidades operacionais e dos processos de tratamento.

§ 3º A água utilizada nas operações de lavagem e no processo de tratamento deverá ser recirculada ou despejada, desde que satisfaça as normas de lançamento ou de descargas aplicáveis.

§ 4º O prestador de serviços não poderá receber lodos, resíduos de tratamento preliminar de estações de tratamento de esgoto e de estações elevatórias de esgoto ou outros resíduos contaminantes na rede de esgotos, sejam próprios ou de terceiros.

§ 5º O prestador de serviços não poderá receber cargas concentradas de esgoto próprio ou de terceiros despejadas por caminhões limpa-fossa ou similares nas estações de tratamento de esgotos, a menos que esta tenha sido projetada ou adaptada para este fim.

Art. 104. Os efluentes gerados pelas instalações do prestador de serviços poderão ser lançados no corpo receptor, de forma tal que não ultrapasse os padrões estabelecidos em sua classificação, não afete a estética do local de sua descarga, nem possibilite condições desfavoráveis de odores e proliferação de insetos e vetores.

Parágrafo único. Os locais de descarga deverão ser escolhidos de forma a não afetar os usos antrópicos predominantes, segundo as categorias estabelecidas na Regulamentação do CONAMA, tanto na região costeira como no local de descarga e sua área de influência.

Art. 105. O prestador de serviços deve dispor dos seguintes documentos para as instalações dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário:

I - Anotação de Responsabilidade Técnica junto ao Conselho de Classe do responsável pelos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

II - licenciamento ambiental dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

III - planos de emergência e contingência para os sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

IV - manual de operação das unidades dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

Art. 106. Além do exposto nos artigos deste Título, as condições de operação e manutenção da prestação dos serviços devem também obedecer às legislações ambientais, de recursos hídricos, de saúde pública, de segurança do trabalho e normas gerais da ABNT.

CAPÍTULO II - DO SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA (SAA)

Art. 107. Instalações como barragens, lagoa de passagem e lagoa de acumulação devem passar por constante manutenção de modo que não haja ocorrência de assoreamento e/ou presença de materiais sobrenadantes que comprometam o processo de captação de água bruta.

§ 1º Deve-se observar na captação de água superficial a existência de caixas de passagem e de retenção de areia, com suas respectivas tampas de abertura de inspeção, em condições adequadas de limpeza e conservação.

§ 2º O entorno da área da captação deve apresentar boas condições de limpeza e iluminação, não permitindo a disposição de resíduos no local.

§ 3º Aplica-se à área de captação a existência de um perímetro sanitário que garanta a segurança da atividade, prevenindo o acesso a terceiros.

Art. 108. Deve-se observar na captação subterrânea a existência de poços com estrutura apropriada como tampa e laje de proteção e facilidade de realização de trabalhos de manutenção.

Art. 109. O prestador de serviços deve comunicar, de imediato, à Agência Reguladora e às autoridades competentes sanitárias, ambientais e de gestão de recursos hídricos, acidentes de contaminação que afetem a água bruta fornecida às estações de tratamento, identificando as medidas necessárias e adotando aquelas de sua responsabilidade, para detectar e impedir que o agente contaminante e/ou a água contaminada ingresse nas estações de tratamento.

Art. 110. A estação de tratamento de água deve apresentar macromedidor de vazão de água tratada e caixas de passagem, proteção ou inspeção possuindo tampas ou grade de proteção adequada.

Art. 111. Os dutos condutores de produtos químicos da estação de tratamento de água devem estar dispostos de modo que não haja sobreposição com outros materiais e equipamentos, evitando por em risco a integridade dos mesmos.

Art. 112. A água que o prestador de serviços fornecer para consumo humano deverá atender integralmente aos requisitos de qualidade estabelecidos pela legislação vigente do Ministério da Saúde.

Parágrafo único. O prestador de serviços controlará, de acordo com a Portaria do Ministério da Saúde, a qualidade e a potabilidade da água por ele distribuída para consumo humano com a finalidade de mantê-las nos padrões e níveis estabelecidos.

Art. 113. Diante de qualquer anormalidade no padrão de qualidade da água potável, o prestador de serviços deverá:

I - tomar todas as medidas necessárias para corrigir a situação e normalizá-la no mais curto prazo possível;

II - proteger o usuário mediante a adoção de medidas entre as quais as seguintes: cortar o fornecimento de água da rede e providenciar fornecimentos alternativos para os serviços essenciais; esgotar a água contaminada para local aceito pelas autoridades sanitárias, ambientais e de gestão dos recursos hídricos, e purgar o sistema de fornecimento, desinfetando-o, quando isto for possível; continuar o fornecimento de água, sempre que não estiver ameaçada a saúde da população, advertindo os usuários sobre as precauções que devem tomar ao consumi-la; em todos os casos, informar à Agência Reguladora, às autoridades locais e aos meios de comunicação, sobre a situação existente.

Parágrafo único. A comunicação aos usuários deverá ser imediata, não devendo transcorrer mais de 6 (seis) horas entre a constatação da anomalia e a comunicação.

Art. 114. As adutoras e linhas de recalque devem dispor de macromedidor e de equipamentos de proteção (ventosas, registros de descarga, manobras) em adequado estado de conservação, com suas respectivas caixas de proteção.

Art. 115. As instalações dos reservatórios devem conter os seguintes dispositivos:

I - indicador de nível de água;

II - escada de acesso e guarda-corpo, no caso dos reservatórios elevados e reservatórios apoiados com mais de 6 (seis) metros de altura;

III - cobertura com tela de proteção;

IV - tampa de abertura de inspeção com dispositivo de travamento;

V - tubulações de ventilação.

Parágrafo único. O prestador de serviços deve executar limpeza dos reservatórios conforme cronograma operacional, não podendo tal serviço ultrapassar período superior a 6 (seis) meses, ocasião em que será submetido à manutenção corretiva e preventiva, se necessário.

Art. 116. A rede de distribuição de água deve ser mantida em bom estado de conservação e limpeza, com o funcionamento adequado dos registros de manobra e de limpeza.

Parágrafo único. Os ramais prediais da rede de distribuição devem estar aterrados adequadamente, ficando proibida a exposição destes.

Art. 117. O fornecimento de água deverá ser realizado mantendo uma pressão dinâmica disponível mínima de 10mca (dez metros de coluna de água), e máxima de 50mca (cinquenta metros de coluna de água), referida ao nível do eixo da via pública, em qualquer ponto da rede pública de abastecimento de água, sob condição de consumo não nulo.

Art. 118. O prestador de serviços assegurará o serviço de fornecimento de água de forma contínua, sem interrupções decorrentes de deficiência nos sistemas ou capacidade inadequada, garantindo sua disponibilidade durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia.

Art. 119. Em caso de restrição de disponibilidade de água, o prestador adotará, além das ações previstas no plano de emergência e contingência, medidas de cunho tarifário e não tarifário para incentivar a redução do consumo de água.

Parágrafo único. Em função da restrição de disponibilidade de água, o prestador priorizará o abastecimento a serviços essenciais e à categoria residencial.

Art. 120. O prestador de serviços deverá dispor para suas unidades operacionais do sistema de abastecimento de água dos seguintes documentos:

I - cadastro georreferenciado do sistema de abastecimento de água;

II - planta de pressões da rede de distribuição de água;

III - outorga do uso da água dos mananciais utilizados na captação;

IV - plano de amostragem aprovado pela Vigilância Sanitária.

CAPÍTULO III - DO SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO (SES)

Art. 121. O prestador de serviços deverá apresentar cronograma de limpeza da rede coletora.

Art. 122. As estruturas de ventilação do poço seco e do poço de sucção necessitam estar desobstruídas e em adequado estado de conservação, além de apresentar tampas de inspeção.

Art. 123. Os decantadores e floculadores da estação de tratamento de esgoto não devem apresentar sobrenadantes.

Art. 124. As lagoas de tratamento não devem apresentar acúmulo de material sobrenadante e sedimentado.

Parágrafo único. As margens e taludes das lagoas devem estar em estado adequado de limpeza, conservação e manutenção.

Art. 125. O prestador de serviços deverá desenvolver Programas de Monitoramento dos Sistemas de Esgotamento Sanitário.

§ 1º O Programa de Monitoramento dos Sistemas de Esgotamento Sanitário deverá contemplar cada unidade operacional, bem como os pontos de coleta do sistema onde são lançados efluentes industriais com padrões diferenciados aos da legislação vigente, e ser executado pelo prestador de serviços.

§ 2º Os resultados das análises dos parâmetros obtidos no Programa de Monitoramento dos Sistemas de Esgotamento Sanitário serão utilizados para verificação da eficiência do

tratamento e da adequação dos efluentes tratados aos padrões de lançamento da legislação ambiental.

CAPÍTULO IV - DOS REQUISITOS DE INFORMAÇÃO

Art. 126. O prestador de serviços utilizará instrumentos permanentes de medição para gerar informações referentes à:

I - vazão e volume de água captada, volume de água distribuída e de água utilizada;

II - vazão e volume de esgoto na entrada da estação de tratamento de esgoto e vazão efluente da mesma.

Parágrafo único. Excepcionalmente, quando utilizar meios estimativos, o prestador deverá registrar em relatório específico o método, os parâmetros e o intervalo de tempo entre medições, que não poderá superar 12 (doze) horas.

Art. 127. O prestador de serviços manterá as informações referentes aos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário organizadas e atualizadas, sendo obrigatório:

I - registro da numeração do hidrômetro, de seu lacre e das datas de instalação e de verificação;

II - croqui geral do sistema contendo a localização esquemática das unidades com suas características principais;

III - cadastro técnico atualizado das redes, contendo localização, diâmetro, extensão e tipo de material das tubulações;

IV - registro sobre as condições de operação das instalações dos sistemas públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

Art. 128. Devem os prestadores de serviço fornecer, dentro dos prazos estabelecidos pelos órgãos responsáveis, as informações junto ao Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS), vinculado ao Ministério das Cidades e ao Sistema de

Informação de Vigilância da Qualidade de Água para Consumo Humano (SISÁGUA), vinculado ao Ministério da Saúde e aos órgãos estaduais e municipais de vigilância sanitária.

TÍTULO VIII - DAS INFRAÇÕES E IRREGULARIDADES

CAPÍTULO I - DA TIPIIFICAÇÃO DAS INFRAÇÕES E IRREGULARIDADES

Art. 129. Os usuários ficam sujeitos à ação fiscalizadora do prestador de serviços, no sentido de se verificar a obediência do prescrito nesta Resolução, dentro dos limites da legislação e dos atos de delegação dos serviços.

Art. 130. Constitui infração a prática decorrente da ação ou omissão do usuário, relativa a qualquer dos seguintes fatos:

I - Intervenção nas instalações dos sistemas públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário que possam afetar a eficiência dos serviços;

II - Instalação hidráulica predial de água ligada à rede pública e interligada com abastecimento de água alimentada por outras fontes;

III - Lançamento de despejos na rede pública de esgotamento sanitário que, por suas características, exijam tratamento prévio ou que não atendam aos requisitos das normas legais, regulamentares ou pactuadas pertinentes, que:

- a) sejam nocivos à saúde ou prejudiciais à segurança dos trabalhadores envolvidos nas operações de coleta, afastamento e tratamento de efluentes;
- b) interfiram na operação e desempenho dos sistemas de tratamento;
- c) obstruam tubulações e danifiquem equipamentos;
- d) ataquem as tubulações, afetando a resistência ou durabilidade de suas estruturas;
- e
- e) com temperaturas elevadas, acima de 40 °C (quarenta graus centígrados).

- IV - Ligação de esgoto industrial sem a apresentação das licenças ambientais e outras autorizações emitidas pelos órgãos públicos e/ou entidades reguladoras;
- V - Derivação do ramal predial antes do hidrômetro (*by pass*);
- VI - Danificação propositada, inversão ou supressão do hidrômetro;
- VII - Ligação clandestina de água e esgoto;
- VIII - Instalação de bomba ou quaisquer dispositivos no ramal predial ou na rede de distribuição;
- IX - Lançamento de águas pluviais nas instalações ou coletores prediais de esgotos sanitários;
- X - Restabelecimento irregular do abastecimento de água em ligações cortadas no cavalete ou no ramal;
- XI - Interligação de instalações prediais de água, entre imóveis distintos com ou sem débito;
- XII - Impedimento voluntário e/ou involuntário à promoção da leitura do hidrômetro ou à execução de serviços de manutenção do cavalete, hidrômetro e caixa de inspeção de esgoto pela prestadora de serviços;
- XIII - Desperdício de água em períodos oficiais de racionamento;
- XIV - Violação do lacre da porta caixa ou cubículo de proteção do hidrômetro;
- XV - Violação do lacre de proteção do cavalete e do hidrômetro;
- XVI - Utilização indevida do hidrante instalado na área interna do imóvel;
- XVII - Ausência de caixa de gordura sifonada na instalação predial interna de esgotos;
- XVIII - Ausência de abrigo de proteção do cavalete e hidrômetro;
- XIX - Instalação de aparelhos supressores de ar;
- XX - lacrar a tampa da caixa de inspeção de esgoto (CI).

Parágrafo único. É vedada a instalação de equipamento nas adjacências do hidrômetro, inclusive na instalação predial, que influencie nas condições metrológicas no equipamento, sem que seja atendido o subitem 9.4 da Portaria Nº 246/2000 do INMETRO, que determina: “Qualquer dispositivo adicional, projetado para ser instalado adjunto ao hidrômetro, deve ser submetido à apreciação por parte do INMETRO, com vistas a verificar se o mesmo influencia o desempenho metrológico do medidor”.

Art. 131. Além de outras penalidades previstas nesta Resolução, o cometimento de qualquer infração enumerada no artigo anterior sujeitará o infrator ao pagamento de multa ao prestador de serviços, sem prejuízo da comunicação aos órgãos de fiscalização, para as providências administrativas, civis e penais cabíveis.

Parágrafo único. A multa deve, preferencialmente, ser revertida ao respectivo fundo municipal de saneamento.

Art. 132. Quando o prestador de serviços identificar o lançamento de esgotos na rede de águas pluviais realizado pelo usuário, deverá denunciar às autoridades competentes.

Art. 133. Verificado pelo prestador de serviços, através de inspeção, que, em razão de artifício ou de qualquer outro meio irregular ou, ainda, da prática de violação nos equipamentos e instalações de medição, tenham sido faturados volumes inferiores aos reais, ou na hipótese de não ter havido qualquer faturamento, este adotará os seguintes procedimentos:

I - lavratura de “Termo de Ocorrência de Irregularidade”, numerado sequencialmente, em formulário próprio do prestador de serviços, com as seguintes informações:

- a) identificação do usuário;
- b) endereço da unidade usuária;
- c) número de conta da unidade usuária;
- d) atividade desenvolvida;

- e) tipo de medição;
- f) identificação e leitura do hidrômetro;
- g) selos e/ou lacres encontrados;
- h) descrição detalhada do tipo de irregularidade, de forma que a mesma fique perfeitamente caracterizada, com a inclusão de fotos e outros meios que possam auxiliar nesta identificação;
- i) assinatura do responsável pela unidade usuária, ou na sua ausência, do usuário presente e sua respectiva identificação; e
- j) identificação e assinatura do empregado ou preposto responsável do prestador de serviços;

II - entregar uma via do “Termo de Ocorrência de Irregularidade” ao usuário, que deve conter as informações que possibilite ao usuário solicitar perícia técnica bem como ingressar com recurso junto à ouvidoria ou órgão equivalente do prestador de serviços e à ARIS;

III - caso haja recusa no recebimento do “Termo de Ocorrência de Irregularidade”, o fato será certificado no verso do documento, que será remetido posteriormente pelo correio ao responsável pela unidade usuária, mediante aviso de recebimento (AR);

IV - efetuar, quando pertinente, o registro da ocorrência junto à delegacia de polícia civil e requerer os serviços de perícia técnica do órgão responsável, vinculado à segurança pública ou do órgão metrológico oficial para a verificação do medidor;

V - proceder à revisão do faturamento com base nas diferenças entre os valores apurados por meio de um dos seguintes critérios e os efetivamente faturados:

- a) aplicação de fator de correção, determinado a partir da avaliação técnica do erro de medição;
- b) na impossibilidade do emprego do fator de correção, identificação do maior valor de consumo ocorrido em até 12 (doze) ciclos completos de faturamento de medição normal, imediatamente anteriores ao início da irregularidade; ou

- c) no caso de inviabilidade de aplicação dos critérios previstos nas alíneas a e b, o valor do consumo será determinado através de estimativa com base nas instalações da unidade usuária e nas atividades nela desenvolvidas.

VI - efetuar, quando pertinente, na presença da autoridade policial ou agente designado, do consumidor ou de seu representante legal ou, na ausência destes dois últimos, de 2 (duas) testemunhas sem vínculo com o prestador de serviços, a retirada do hidrômetro, que deverá ser colocado em invólucro lacrado, devendo ser preservado nas mesmas condições encontradas até o encerramento do processo em questão ou até a lavratura de laudo pericial por órgão oficial.

Parágrafo único. Comprovado pelo prestador de serviços ou a partir de provas documentais fornecidas pelo novo usuário, que o início da irregularidade ocorreu em período não atribuível ao responsável pela unidade usuária, o atual usuário somente será responsável pelas diferenças de volumes de água e de esgoto excedentes apuradas no período sob sua responsabilidade, e sem aplicação de penalidade administrativa, exceto nos casos de sucessão comercial de má-fé e/ou hereditária.

Art. 134. Nos casos referidos no artigo anterior, após a interrupção dos serviços, se houver religação à revelia do prestador de serviços, deverão ser adotados os seguintes procedimentos:

I - se, após a eliminação da irregularidade, mas sem o pagamento das multas, verificarem-se diferenças de consumo e serviços, será aplicado sobre o valor líquido da primeira fatura emitida após a constatação da religação, o maior valor obtido entre os seguintes critérios:

- a) o valor equivalente ao serviço de religação de urgência;
- b) 20% (vinte por cento) do valor líquido da respectiva fatura.

II - se após 30 (trinta) dias o usuário não regularizar sua situação junto ao prestador de serviços, ou seja, o pagamento da multa, diferença de consumo e serviços, os valores serão incluídos na próxima fatura para o pagamento.

Parágrafo único. Sem prejuízo da suspensão dos serviços, aplicável em qualquer religação à revelia, os procedimentos referidos neste artigo não poderão ser empregados em faturamentos posteriores à data da constatação da irregularidade.

Art. 135. É assegurado ao infrator o direito de recorrer ao prestador de serviços, no prazo de 15 (quinze) dias, contados a partir do dia subsequente ao recebimento do auto de infração.

§ 1º Da decisão cabe recurso à ARIS no prazo de 15 (quinze) dias contados da ciência da decisão do prestador de serviços.

§ 2º Durante a apreciação do recurso pelo prestador ou pela ARIS, não haverá suspensão da prestação do serviço em função da matéria sob apreciação.

CAPÍTULO II - DO RESTABELECIMENTO DOS SERVIÇOS

Art. 136. Após cessado o motivo da interrupção e/ou pagos os débitos, multas e acréscimos incidentes, o prestador de serviços restabelecerá o abastecimento de água e/ou o esgotamento sanitário no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas.

Art. 137. Faculta-se ao prestador de serviços implantar procedimento de religação de urgência, caracterizado pelo prazo de 4 (quatro) horas entre o pedido de religação e o atendimento.

Parágrafo único. O prestador de serviços ao adotar a religação de urgência deverá:

I - informar ao usuário, o valor a ser cobrado e os prazos relativos às religações normais e de urgência; e

II - prestar o serviço a qualquer usuário, nas localidades onde o procedimento for adotado.

TÍTULO IX - DAS ATRIBUIÇÕES DA AGÊNCIA REGULADORA

Art. 138. Cabe à ARIS resolver os casos omissos ou as dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução, inclusive decidindo em segunda instância sobre as pendências entre o prestador de serviços e os usuários.

Art. 139. É condição de validade do instrumento ou da ação do prestador de serviços a homologação prévia pela ARIS relativa ao:

§ 1º Contrato de adesão para prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

§ 2º Enquadramento em regime especial de tarifa social ou de baixa renda nos termos do § 4º, art. 90.

§ 3º A aplicação solução especial, em caso de restrição de disponibilidade de água nos termos do art. 119, quando for impossível ou economicamente inviável a aplicação dos critérios técnicos definidos para a prestação dos serviços.

§ 4º Tabela de Preços e Prazos dos Serviços, proposta pelo prestador de serviços.

§ 5º Parâmetros para fixação dos valores das multas aplicadas pelo prestador de serviços ao usuário, quando da constatação de irregularidades, nos termos do art. 131.

§ 6º Critérios extraordinários propostos pelo prestador de serviços para cancelamento ou alteração da fatura nos termos do art. 89.

§ 7º Outros serviços disponibilizados pelo prestador de serviços, exceto àqueles já previstos no art. 90.

Art. 140. Cabe à ARIS o estabelecimento de medidas de cunho tarifário que incentivem à redução do consumo de água pelo prestador de serviços quando houver restrição de disponibilidade de água.

Art. 141. Caberá à ARIS a fiscalização das instalações operacionais do prestador de serviços com a finalidade de identificar possíveis não conformidades que comprometam a prestação dos serviços.

Parágrafo único. A constatação de não conformidades por parte da ARIS irá gerar notificações ao prestador de serviços e este deverá realizar ações para atender às

determinações e recomendações e/ou estará sujeito à penalidades, nos termos de resolução específica.

Art. 142. O prestador de serviços deverá manter, em formas virtual e física, os registros das solicitações dos usuários e dos documentos referentes ao tratamento das respectivas solicitações, que deverão ser disponibilizados à ARIS sempre que requisitado pela agência.

Parágrafo único. Quando da prestação de informações ao SNIS e ao SISÁGUA, nos termos do art. 128, deverá o prestador de serviços encaminhar cópia dessas informações à ARIS.

Art. 143. A ARIS deverá receber todos os recursos submetidos pelo poder concedente, prestador de serviços ou pelo usuário, promovendo a mediação entre as partes envolvidas.

TÍTULO X - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 144. Prazos mais benéficos aos usuários em sentido diverso sobre a prestação de serviços previstos específica e expressamente nos respectivos contratos de concessão e de programa, prevalecem sobre os estabelecidos nesta Resolução.

Art. 145. O prestador de serviços deverá observar o princípio da isonomia em todas as decisões que lhe foram facultadas nesta Resolução, adotando procedimento único para toda a área de concessão outorgada.

Parágrafo único. Na resolução desses casos, a ARIS poderá considerar o que dispuser o regulamento do prestador de serviços, desde que não contrário às normas reguladoras.

Art. 146. A presente Resolução aplica-se, no que couber, à Administração Pública Direta e Indireta e às empresas privadas responsáveis, no todo ou em sua parte, pela prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Art. 147. Na contagem dos prazos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

Art. 148. Esta Resolução entra em vigor na data da sua publicação no órgão de publicidade oficial da ARIS.

Parágrafo único. As normas previstas na presente Resolução somente terão eficácia após 180 (cento e oitenta) dias da sua publicação, salvo previsão em contrário na presente Resolução.

Florianópolis, xx de setembro de 2016.

xxxxxxxxxxxxxx

Presidente do Conselho de Regulação da ARIS

xxxxxxxxxx

Diretor-geral da ARIS

ANEXO ÚNICO – TERMINOLOGIA

I - adutora: canalização principal de um sistema de abastecimento de água situada, geralmente, entre a captação e a estação de tratamento, ou entre esta e os reservatórios de distribuição;

II - verificação do hidrômetro: processo que visa conferir a regularidade do hidrômetro com os respectivos padrões, em relação aos limites estabelecidos pelas normas pertinentes;

III - água bruta: água da forma como é encontrada na natureza, antes de receber qualquer tratamento;

IV - água tratada: água submetida a tratamento prévio, através de processos físicos, químicos e/ou biológicos de tratamento, com a finalidade de torná-la apropriada ao consumo humano;

V - alimentador predial: tubulação compreendida entre o ponto de entrega de água e a válvula de flutuador do reservatório predial;

VI - alto consumo: consumo mensal da unidade usuária, cujo valor medido ultrapassa em 30% (trinta por cento), no mínimo, a média aritmética dos últimos seis meses com valores corretamente medidos;

VII - caixa de ligação de esgoto: dispositivo padronizado ligado ao ramal predial de esgoto, situado, sempre que possível, no passeio público, que possibilite a coleta do esgoto, a inspeção e/ou a desobstrução do ramal predial, considerado o ponto de coleta de esgoto;

VIII - cavalete: conjunto padronizado de tubulações e conexões, ligado ao ramal predial de água, destinado à instalação do hidrômetro, considerado o ponto de entrega da água no imóvel;

IX - ciclo de faturamento: período entre uma leitura e outra do medidor, correspondente ao faturamento de determinada unidade usuária;

X - coleta de esgoto: recolhimento do efluente líquido através de ligações à rede pública de esgotamento sanitário, assegurando o seu posterior tratamento e lançamento adequado, obedecendo à legislação ambiental;

XI - coletor predial: tubulação de esgoto na área interna do lote até a caixa de ligação de esgoto;

XII - consumo mínimo: faturamento do volume mínimo por economia em metros cúbicos mensais definido pela ARIS ou pelo titular dos serviços;

XIII - contrato de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário: instrumento pelo qual o prestador de serviços e o usuário ajustam as características técnicas e as condições comerciais dos serviços;

XIV - contrato de adesão: instrumento contratual padronizado para abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, cujas cláusulas estão vinculadas às normas e regulamentos, não podendo seu conteúdo ser modificado pelo prestador de serviços ou pelo usuário;

XV - corte da ligação: interrupção ou desligamento dos serviços pelo prestador de serviços por meio de instalação de dispositivo supressor ou outro meio;

XVI - despejo não doméstico: efluente líquido decorrente do uso da água para fins industriais e serviços diversos;

XVII - economia: moradias, apartamentos, unidades comerciais, salas de escritório, indústrias, órgãos públicos e similares, existentes numa determinada edificação, que são atendidos pelos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

XVIII - estação elevatória: conjunto de tubulações, equipamentos e dispositivos destinados à elevação de água ou esgoto;

XIX - fatura: nota fiscal que apresenta a quantia total que deve ser paga pela prestação do serviço público de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, referente a um período especificado, discriminando as parcelas correspondentes;

XX - fonte alternativa de abastecimento: suprimento de água a um imóvel não proveniente do sistema público de abastecimento de água;

XXI - hidrômetro: equipamento destinado a medir e registrar, contínua e cumulativamente, o volume de água fornecido a um imóvel;

XXII - imediata execução e recomposição: responsabilidade do prestador de serviços em iniciar e terminar, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, a recomposição de muros, passeios e pavimentos deteriorados pela ampliação ou manutenção das redes públicas de água e esgoto, levando-se em consideração o fluxo de pedestres e veículos e os casos de obras e serviços continuados;

XXIII - imóvel factível: imóvel não conectado à rede do prestador de serviços e situado em logradouro provido de rede de distribuição de água e/ou coleta de esgotos sanitários;

XXIV - imóvel potencial: imóvel situado em logradouro desprovido de rede de distribuição de água e/ou esgotamento sanitário;

XXV - inspeção: fiscalização da unidade usuária, posteriormente à ligação, com vistas a verificar sua adequação aos padrões técnicos e de segurança do prestador de serviços, o funcionamento do sistema de medição e a conformidade dos dados cadastrais;

XXVI - instalação predial de água: conjunto de tubulações, reservatórios, equipamentos, peças e dispositivos localizados a jusante do ponto de entrega de água e empregados para a distribuição de água na unidade usuária;

XXVII - instalação predial de esgoto: conjunto de tubulações, equipamentos, peças e dispositivos localizados na área interna da unidade usuária, a montante do ponto de coleta de esgoto, empregados na coleta de esgotos;

XXVIII - lacre: dispositivo destinado a caracterizar a integridade e inviolabilidade do hidrômetro, da ligação de água ou da interrupção do abastecimento;

XXIX - ligação: é a interligação do ponto de entrega de água ou de coleta de esgoto às instalações da unidade usuária;

XXX - limitador de consumo: dispositivo instalado no ramal predial, para restringir o volume fornecido de água;

XXXI - monitoramento operacional: acompanhamento e avaliação dos serviços mediante equipamentos e instalações pertencentes ao sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

XXXII - padrão de ligação de água: conjunto constituído pelo abrigo de proteção padronizado, cavalete, registro de esfera e dispositivos de controle ou de medição de consumo;

XXXIII - plano de investimento: 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;

XXXIV - ponto de entrega de água: é o ponto de conexão das instalações prediais do usuário (alimentador predial) com o padrão de ligação de água, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador de serviços de abastecimento de água;

XXXV - ponto de coleta de esgoto: é o ponto de conexão das instalações prediais do usuário (ramal coletor) com a caixa de ligação de esgoto, caracterizando-se como o limite de responsabilidade do prestador de serviços de esgotamento sanitário;

XXXVI - ponto de utilização: extremidade localizada nas instalações internas da unidade usuária que fornece água para uso a que se destina;

XXXVII - ramal predial de água: conjunto de tubulações e peças especiais situadas entre a rede pública de abastecimento de água e o padrão de ligação de água;

XXXVIII - ramal predial de esgoto: conjunto de tubulações e peças especiais situadas entre a rede pública de esgotamento sanitário e o ponto de coleta de esgoto;

XXXIX - rede pública de abastecimento de água: conjunto de tubulações, peças e equipamentos que compõem o sistema público de abastecimento de água;

XL - rede pública de esgotamento sanitário: conjunto de tubulações, peças e equipamentos que interligam os pontos de coleta aos sistemas de tratamento, sendo parte integrante do sistema público de coleta de esgotos;

XLI - registro: peça destinada à interrupção do fluxo de água em tubulações;

XLII - religação: procedimento efetuado pelo prestador de serviços que objetiva restabelecer o abastecimento de água para a unidade usuária;

XLIII - reservatório: instalação destinada a armazenar água e assegurar a pressão suficiente ao abastecimento;

XLIV - restabelecimento dos serviços: procedimento efetuado pelo prestador que objetiva retomar o fornecimento dos serviços, suspenso em decorrência de corte;

XLV - sistema condominial de esgoto - sistema composto de redes e ramais multifamiliares, reunindo grupo de unidades usuárias, formando condomínios, nível de quadra urbana, como unidade de esgotamento;

XLVI - sistema público de abastecimento de água (SAA): conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de captação, elevação, adução, tratamento, reservação e distribuição de água potável;

XLVII - sistema público de esgotamento sanitário (SES): conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de coleta, afastamento, tratamento e disposição final de esgotos sanitários;

XLVIII - Supressão da ligação: interrupção ou desligamento definitivo dos serviços, por meio de retiradas das instalações entre o ponto de conexão e a rede pública, suspensão da emissão de faturas e exclusão do cadastro comercial;

XLIX - unidade usuária: economia ou conjunto de economias atendidos através de uma única ligação de água e/ou de esgoto;

L - usuário: pessoa física ou jurídica, ou comunhão de fato ou de direito, legalmente representada, que solicitar ao prestador do serviço o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, regido por contrato firmado ou de adesão, e assumir a responsabilidade pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações fixadas em normas legais, regulamentares ou contratuais; e

LI - vazamento oculto: vazamento de difícil percepção, cuja detecção na maioria das vezes é feita através de testes ou por técnicos especializados.

Anexo VIII – Tabulação das respostas dos questionários 1 e 2 (Ação VII)

Tabulação dos dados do Questionário I

(Módulo i) Informações e indicadores da atividade regulatória	AGEPAN	AGERSA	ARES-PCJ
1) A agência reguladora publica periodicamente um relatório de gestão interna?	Sim (Informativo Anual)	Não	Não
2) A agência reguladora publica periodicamente um relatório com resultados do desempenho das organizações reguladas?	Não	Sim (Relatório Parcial de Concessão)	Não

(Módulo ii) Informações e indicadores da prestação de serviços	AGEPAN	AGERSA	ARES-PCJ
3) A agência possui indicadores gerenciais para as organizações reguladas?	Sim	Não	Não
4) A agência possui indicadores administrativos para as organizações reguladas?	Não	Não	Não
5) A agência possui indicadores financeiros para as organizações reguladas?	Não	Não	Sim (Indicadores para definir Reajuste Tarifário)
6) A agência possui indicadores contábeis para as organizações reguladas?	Sim (Recebe informações contábeis)	Não	Não
7) A agência possui indicadores de qualidade para as organizações reguladas?	Não	Não	Não
8) A agência possui indicadores operacionais de água para as organizações reguladas?	Sim	Sim (Abastecimento de água da população urbana e Perda de água no sistema de	Não

		distribuição da população urbana)	
9) A agência possui indicadores operacionais de esgoto para as organizações reguladas?	Sim	Sim (Coleta de esgoto da população urbana e Tratamento de esgoto da população urbana)	Não
10) A agência possui um método de avaliação tarifária das organizações reguladas?	Não	Não	Sim (Resoluções ARES-PCJ nº 70/2014 e nº 115/2015)
11) A organização regulada envia dados para o Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS)?	Sim	Sim	Sim

Módulo (iii) Informações e indicadores do controle social	AGEPAN	AGERSA	ARES-PCJ
12) A agência já publicou material que auxilie no entendimento da população quanto ao papel da regulação?	Sim (Há mais de 5 anos)	Sim (Em ações pontuais)	Sim (Cursos locais e regionais, além de edição de cartilha e fôlder)
13) Por meio de qual instrumento e/ou órgão há a participação civil no processo de formulação de políticas, de planejamento e de avaliação dos serviços de saneamento básico?	3 audiências e consultas públicas	Pelo Conselho Municipal de Saneamento que se reúne 1 vez por ano para revisão tarifária	Pelos Conselhos de Regulação e Controle Social (CRCS) de cada município e em audiências públicas de revisão tarifária

(Módulo iv) Monitoramento	AGEPAN	AGERSA	ARES-PCJ
14) A organização regulada envia periodicamente resultado e/ou relatório da análise de água?	Sim (Anualmente o número de amostras fora do padrão)	Sim (Mensalmente)	Sim (SisÁgua)
15) Existe monitoramento de pressão na rede de abastecimento?	Não	Não	Sim (Há um programa com 248 pontos e

(Módulo iv) Monitoramento	AGEPAN	AGERSA	ARES-PCJ
			mais de 180 mil horas monitoradas)
16) Há uma lista de status dos equipamentos rotores por município regulado?	Não	Não	Sim (Há um quantitativo geral e informações de fiscalizações do Programa de Manutenção Preventiva)

(Módulo v) Plano Municipal de Saneamento Básico	AGEPAN	AGERSA	ARES-PCJ
17) Existe um Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB) para cada município regulado?	Não (A maioria está em andamento)	Sim (O atual está em revisão)	Sim (Até o fim de 2016 todos os municípios associados terão)

(Módulo vi) Fiscalização	AGEPAN	AGERSA	ARES-PCJ
18) Existe um procedimento para realizar fiscalizações?	Não	Não	Sim (Resoluções ARES-PCJ nº 48/2014, nº 50/2014, nº 71/2014)
19) Há a geração de relatórios de fiscalização?	Sim (Fiscalização por monitoramento)	Não	Sim (As fiscalizações são semestrais em cada município associado)
20) Existe um sistema de alerta das pendências?	Não	Não	Existe parcialmente (As planilhas do Excel estão sendo substituídas pelo Sistema de Gestão de Dados)

(Módulo vii) Ofícios	AGEPAN	AGERSA	ARES-PCJ
21) Há um modelo padrão de ofício enviado pela agência reguladora?	Sim	Não	Sim

(Módulo vii) Ofícios	AGEPAN	AGERSA	ARES-PCJ
22) Existe um procedimento ou sistema/programa para fazer a gestão dessa informação?	Não	Existe parcialmente (Os ofícios enviados são registrados em formulário de papel, os ofícios recebidos são arquivados em pasta por data de recebimento)	Existe parcialmente (Sistema de Gestão de Dados)

(Módulo viii) Processos administrativos	AGEPAN	AGERSA	ARES-PCJ
23) Os processos administrativos são:	Físicos	Digitais	Físicos
24) Existe um procedimento ou sistema/programa para acompanhar os processos administrativos	Existe parcialmente	Existe parcialmente (Alguns processos internos são protocolados mas não há registro da tramitação)	Existe parcialmente (Sistema de Gestão de Dados)
25) São emitidos pareceres técnicos dos processos administrativos abertos pela agência reguladora?	Sim	Sim	Sim

(Módulo ix) Dados gerais do município	AGEPAN	AGERSA	ARES-PCJ
26) Existe um relatório das pendências de cada município com a agência reguladora?	Não	Não	Sim
27) Há um procedimento ou sistema/programa para acompanhar essas pendências?	Não	Não	Existe parcialmente (Sistema de Gestão de Dados)

Tabulação dos dados do Questionário II

(Módulo i) Informações e indicadores da atividade regulatória		
AGEPAN	AGERSA	ARES-PCJ
<p>1) Como é o processo para gerar o informativo anual no que concerne a Diretoria de Saneamento (DSB)?</p> <p>a) Quais são as informações necessárias?</p> <p>b) Essas informações possuem um arquivo físico ou digital?</p> <p>c) Onde as informações ficam armazenadas?</p> <p>d) Para quem são enviadas as informações?</p> <p>e) Qual o modo de envio?</p>	<p>1) Qual é a resolução que estabelece o formato do Relatório Parcial da Concessão?</p> <p>a) Qual é o procedimento para elaborar o Relatório Parcial da Concessão?</p>	<p>No Questionário 1 em relação ao (Módulo i) todas as respostas da ARES-PCJ foram negativas. Desse modo, não houve perguntas deste módulo no Questionário 2.</p>

(Módulo ii) Informações e indicadores da prestação de serviços		
AGEPAN	AGERSA	ARES-PCJ
<p>2) Quais são os indicadores gerenciais que vêm da organização regulada?</p> <p>a) Como eles são calculados (fórmulas)?</p> <p>3) Quais são os indicadores contábeis que vêm da organização regulada?</p> <p>a) Como eles são calculados (fórmulas)?</p> <p>4) Quais são os indicadores operacionais de água que vêm da organização regulada?</p> <p>a) Como eles são calculados (fórmula)?</p> <p>5) Quais são os indicadores operacionais de esgoto que vêm da organização regulada?</p> <p>a) Como eles são calculados (fórmulas)?</p>	<p>2) Quais são os dados administrativos que vêm da organização regulada?</p> <p>a) A reguladora tem acesso ao cálculo dos dados administrativos?</p> <p>3) Quais são os dados financeiros que vêm da organização regulada?</p> <p>a) A reguladora tem acesso ao cálculo dos dados financeiros?</p> <p>4) Quais são os dados contábeis que vêm da organização regulada?</p> <p>a) A reguladora tem acesso ao cálculo dos dados contábeis?</p> <p>5) Quais são os dados de qualidade que vêm da organização regulada?</p> <p>a) A reguladora tem acesso ao cálculo dos dados de qualidade?</p> <p>6) Qual a fórmula para calcular o “índice de abastecimento de água da população urbana”?</p> <p>a) Qual o procedimento para conseguir essas informações?</p> <p>7) Qual a fórmula para calcular o “índice de perda de água no sistema de distribuição da população urbana”?</p>	<p>1) Como é o processo de reajuste tarifário?</p> <p>a) Existem outros indicadores financeiros além dos de reajuste tarifário?</p> <p>2) Como é o processo da avaliação tarifária?</p>

(Módulo ii) Informações e indicadores da prestação de serviços		
	<p>a) Qual o procedimento para conseguir essas informações?</p> <p>8) Qual a fórmula para calcular o “índice de coleta de esgoto da população urbana”?</p> <p>a) Qual o procedimento para conseguir essas informações?</p> <p>9) Qual a fórmula para calcular o “índice de tratamento de esgoto da população urbana”?</p> <p>a) Qual o procedimento para conseguir essas informações?</p>	

Módulo (iii) Informações e indicadores do controle social		
AGEPAN	AGERSA	ARES-PCJ
<p>6) Quais foram os materiais publicados?</p> <p>a) A publicação foi física ou digital?</p> <p>7) Como as audiências e consultas públicas são agendadas?</p> <p>a) Como as audiências e consultas públicas são divulgadas?</p>	<p>10) Quais foram os motivos para a publicação desses materiais?</p> <p>11) Como a reunião do Conselho Municipal de Saneamento é agendada?</p> <p>a) Como a reunião do Conselho Municipal de Saneamento é divulgada?</p>	<p>3) A publicação foi física ou digital?</p> <p>a) Os cursos de regulação ocorrem periodicamente?</p> <p>4) Como as audiências públicas são agendadas?</p> <p>a) Como as audiências públicas são divulgadas?</p>

(Módulo iv) Monitoramento		
AGEPAN	AGERSA	ARES-PCJ
<p>8) Os resultados e/ou relatórios das análises de água são físicos ou digitais?</p> <p>a) Quando ocorre a não conformidade qual é o procedimento adotado?</p>	<p>12) Quem recebe o relatório mensal?</p> <p>a) Quais são as informações presentes no relatório mensal?</p> <p>b) Qual o procedimento para a análise das informações do relatório mensal?</p> <p>c) Quando há não conformidade qual é o procedimento adotado?</p>	<p>5) O que é o SisÁgua?</p> <p>a) Quais são os dados monitorados?</p> <p>b) Qual é o procedimento para a análise desses dados?</p> <p>c) Quando ocorre a não conformidade qual é o procedimento adotado?</p> <p>6) Qual é o programa de monitoramento de pressão na rede de abastecimento?</p> <p>a) Qual é o procedimento para monitorar a pressão na rede de abastecimento?</p> <p>7) Qual é o procedimento das fiscalizações dos equipamentos rotores?</p> <p>a) Quais dados são fiscalizados?</p> <p>b) O que é o Programa de Manutenção Preventiva?</p>

(Módulo iv) Monitoramento		
		c) Qual é o procedimento do Programa de Manutenção Preventiva?

(Módulo v) Plano Municipal de Saneamento Básico		
AGEPAN	AGERSA	ARES-PCJ
9) Os Planos Municipais de Saneamento Básico (PMSB) dos municípios regulados incluem indicadores de desempenho e metas?	13) O Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB) inclui indicadores de desempenho e metas?	8) Os Planos Municipais de Saneamento Básico (PMSB) dos municípios regulados incluem indicadores de desempenho e metas?
10) Os PMSBs dos municípios regulados incluem plano de investimentos?	14) O PMSB inclui plano de investimentos?	9) Os PMSBs dos municípios regulados incluem plano de investimentos?

(Módulo vi) Fiscalização		
AGEPAN	AGERSA	ARES-PCJ
11) Qual o procedimento para a elaboração dos relatórios de fiscalização por monitoramento?	15) Qual foi o motivo para realizar as fiscalizações?	10) Qual é o procedimento interno para realização das fiscalizações? a) Qual é o procedimento quando ocorre a não conformidade? 11) Qual é o procedimento para a geração de relatórios de fiscalização? a) Os relatórios são físicos ou digitais? 12) O Sistema de Gestão de Dados é próprio da agência reguladora ou é fornecido por outra entidade? a) Quando será finalizada a implantação do sistema? b) Quais são os dados geridos pelo sistema? c) Quem tem acesso ao sistema?

(Módulo vii) Ofícios		
AGEPAN	AGERSA	ARES-PCJ
12) Qual é o processo de envio e recebimento de ofícios? a) Existe um registro e/ou histórico dos ofícios enviados e recebidos?	16) Qual é o procedimento de envio e recebimento de ofícios?	13) Qual é o procedimento para envio e recebimento de ofícios?

(Módulo viii) Processos administrativos		
AGEPAN	AGERSA	ARES-PCJ
<p>13) Quais são os tipos de processos administrativos?</p> <p>a) Qual é o procedimento para a abertura dos processos administrativos?</p> <p>b) Como esses processos físicos são arquivados?</p> <p>14) Qual é o procedimento para acompanhar os processos administrativos?</p> <p>15) Qual é o procedimento para elaborar os pareceres técnicos dos processos administrativos abertos pela agência reguladora?</p>	<p>17) Qual é o programa/software?</p> <p>a) O programa/software é próprio da agência reguladora ou é fornecido por outra entidade?</p> <p>b) Por que o mesmo não está plenamente em utilização?</p> <p>18) Quais são os tipos de processos administrativos?</p> <p>a) Qual é o procedimento para a abertura dos processos internos?</p> <p>b) Qual é o procedimento para acompanhar o andamento dos processos internos?</p> <p>c) Qual é o procedimento para acompanhar processos que saem da agência reguladora?</p> <p>19) Qual é o procedimento para elaborar os pareceres técnicos dos processos administrativos abertos pela agência reguladora?</p>	<p>14) Quais são os tipos de processos administrativos?</p> <p>a) Qual é o procedimento para a abertura dos processos administrativos?</p> <p>b) Qual é o procedimento para acompanhar os processos administrativos?</p> <p>c) Como esses processos físicos são arquivados?</p> <p>15) Qual é o procedimento para elaborar os pareceres técnicos dos processos administrativos abertos pela agência reguladora?</p>

(Módulo ix) Dados gerais do município		
AGEPAN	AGERSA	ARES-PCJ
<p>No Questionário 1 em relação ao (Módulo ix) todas as respostas da AGEPAN foram negativas. Desse modo, não houve perguntas deste módulo no Questionário 2.</p>	<p>No Questionário 1 em relação ao (Módulo ix) todas as respostas da AGERSA foram negativas. Desse modo, não houve perguntas deste módulo no Questionário 2.</p>	<p>16) Qual e o procedimento para elaborar o relatório das pendências de cada município com a agência reguladora?</p> <p>17) Qual é o procedimento para acompanhar as pendências de cada município no Sistema de Gestão de Dados?</p>

Anexo IX – Calendário de acompanhamento de reuniões

TIPO	NOME	DATA	LOCAL	PARTICIPANTES	REALIZADA/ PREVISTA	LISTA DE PRESENÇA ENVIADA
Reunião	Reunião técnica	14 e 15/06/2016	Brasília – DF	Consórcio; MCidades; IICA; Agências beneficiárias; Banco Mundial.	Sim	Sim
Oficinas	Ação I Normativos	20/07/2016	Florianópolis-SC	Consórcio; ARIS	Sim	Sim
		18/07/2016	Campo Grande- MS	Consórcio; AGEPAN	Sim	Sim
		25/07/2016	Cachoeiro do Itapemirim-ES	Consórcio; AGERSA	Sim	Sim
Reunião	Ação I Normativos	27/10/2016	Cachoeiro do Itapemirim-ES (virtual)	Consórcio; AGERSA	Sim	-
		07/10/2016	Florianópolis-SC	Consórcio; ARIS	Sim	-
		06/10/2016	Florianópolis-SC	Consórcio; AGEPAN	Sim	-
		26/08/2016	São Paulo-SP	Consultores e a coordenação do projeto	Sim	-

		22/08/2016	Belo Horizonte – MG	Consultores e a coordenação do projeto	Sim	-
Oficina	Ação II Transparência	12/09/2016	Americana-SP	Consórcio; Representantes dos Municípios de Atibaia; Jundiaí, Mogi Mirim; Piracicaba; Rio Claro; Salto; SAAE; Fabiane Santiago; Águas do Mirante; CAB Ambiental; CAB Atibaia; Odebrecht Ambiental; Consultores e membros das agências reguladoras.	Sim	Sim
		12/09/2016	Americana-SP	Consórcio; ARES-PCJ	Sim	Sim
		09/09/2016	Florianópolis-SC	Consórcio; ARIS	Sim	Sim
		14/09/2016	Campo Grande-MS	Consórcio; AGEPAN	Sim	Sim
		14/09/2016	Cachoeiro do Itapemirim-ES	Consórcio; AGERSA	Sim	Sim
Oficinas	Ação III Participação	14/09/2016	Campo Grande-MS	Consórcio; AGEPAN	Sim	Sim

		12/09/2016	Americana-SP	Consórcio; ARES – PCJ	Sim	Sim
		09/09/2016	Florianópolis-SC	Consórcio; ARIS	Sim	Sim
		14/09/2016	Cachoeiro do Itapemirim-ES	Consórcio; AGERSA	Sim	Sim
Oficina	Ação IV Modelagem	27/09/2016	Palmas-TO	Consórcio; ATR	Sim	Sim
		26/09/2016	Americana-SP	Consórcio; ARES – PCJ	Sim	Sim
		07/10/2016	Florianópolis-SC	Consórcio; ARIS	Sim	Sim
Reunião virtual	Objetivos da Ação	19/09/2016	Virtual	Consórcio; Analistas da ARES-PCJ	Sim	-
Oficina	Ação V Tarifa	27/09/2016	Palmas-TO	Consórcio; ATR	Sim	Sim
		07/10/2016	Florianópolis-SC	Consórcio; ARIS	Sim	Sim
Oficina	Ação VI Qualidade	17/10/2016	Campo Grande- MS	Consórcio; AGEPAN	Sim	Sim
		12/09/2016	Florianópolis-SC	Consórcio; ARIS	Sim	Sim
		14/09/2016	Cachoeiro do Itapemirim-ES	Consórcio; AGERSA	Sim	Sim
Reunião	Ação VII SI – Projeto	20/07/2016	Campo Grande	Consultores e Coordenação do projeto	Sim	-
Interação	Ação VII SI – Projeto	Diversas	Virtual	Consórcio; AGEPAN	Prevista	-
		Diversas	Virtual	Consórcio;	Prevista	-

				ARES – PCJ		
		Diversas	Virtual	Consórcio; AGERSA	Sim	-
	SI	A marcar		Consórcio; AGEPAN	Prevista	-
		A marcar		Consórcio; ARES – PCJ	Prevista	-
		A marcar		Consórcio; AGERSA	Prevista	-
Oficina	Capacitação	A marcar	Campo Grande	Agências e consórcio	Prevista	-
		A marcar	Palmas	Agências e consórcio	Prevista	-
		A marcar	Campinas	Agências e consórcio	Prevista	-
		A marcar	Florianópolis	Agências e consórcio	Prevista	-

