

---

INFORMAÇÃO TÉCNICA: **003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)  
Data:

---

## I. RELATÓRIO

Trata-se da proposta de ato normativo – Resolução – que “*estabelece os procedimentos para a medição, o monitoramento e o controle da qualidade dos serviços de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário regulados pela Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná e demais providências.*”.

A presente Informação Técnica dedica-se a relatar as análises das contribuições recebidas através da Consulta Pública 05/2023 (mov. 25 a 35) que atenderam às condições e requisitos elencados no site da AGEPAR, disponível no link: <http://www.agepar.pr.gov.br/Pagina/Consultas-Publicas>, conforme previsões regimentais da Agepar:

*“O posicionamento da Agência sobre as críticas ou as contribuições apresentadas no processo de consulta pública deverá ser disponibilizado na sede da agência e no respectivo sítio na internet em até trinta dias úteis após a reunião do conselho diretor para deliberação final sobre a matéria” (Art. 45, §5º, Lei Complementar Estadual nº 222/2020).*

*“A análise das contribuições recebidas será feita pela unidade proponente do ato normativo sob consulta pública, **na forma de Informação Técnica**, até (trinta) dias úteis contados do dia do encerramento da Consulta Pública, e será incluída no respectivo processo administrativo e disponibilizada no sítio eletrônico da Agepar;” (Art. 113, caput, Regimento Interno – Resolução Agepar N.º 16/2022).*

**Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS**

Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)  
Data:

---

O objeto da Consulta Pública 05/2023 referiu-se às previsões regulatórias expressas nos termos da minuta do ato normativo em proposição e suas respectivas fundamentações constantes na Nota Técnica 01/2023-CQS da Coordenadoria de Qualidade dos Serviços da Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços – CQS/DFQS/AGEPAR.

Ressalta-se que todas as contribuições recebidas são transcritas *Ipsis Litteris* e nas suas integralidades para maior transparência e os dados referentes aos documentos pessoais e contatos são ocultados.

Conforme o parágrafo único do supracitado Art. 113 do Regimento Interno da Agepar, a análise técnica das contribuições recebidas é concretizada através da menção da decisão por “*acatar, acatar parcialmente ou não acatar*” cada uma delas. Além disso, o relatório deve ser incluído no respectivo processo administrativo e disponibilizado no sítio eletrônico da Agepar:

*“Parágrafo único. A Informação Técnica de análise das contribuições conterà, no mínimo:*

*[...]*

*II - a transcrição ipsis litteris e integral das contribuições, na ordem cronológica em que foram submetidas à Agepar, seguida de uma **resposta** à contribuição e da **decisão por acatar, acatar parcialmente ou não acatar.**”*

Portanto, para as contribuições acatadas é apresentada, conforme o caso, proposta quanto a eventuais ajustes na minuta do ato normativo, a qual será objeto de deliberação do Conselho Diretor da Agepar.

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade *(datado eletronicamente)*  
Data:

---

## **II. CONTRIBUIÇÕES RECEBIDAS E ANALISADAS**

Entre os dias 26 de maio a 25 de junho de 2023 foram registradas 23 (vinte e três) participações de diferentes classes da sociedade, dentre pessoas físicas e jurídicas, as quais encaminharam ao todo 62 (sessenta e duas) contribuições, tendo em vista que 2 (duas) das participações foram responsáveis pelo envio de 41 (quarenta e uma) destas contribuições, entre apontamentos e sugestões. Todas as participações e contribuições estão expostas abaixo e na ordem cronológica em que foram submetidas à Agepar.

Desta feita, as análises seguem na ordem cronológica em que as contribuições foram submetidas à Agepar durante a Consulta Pública N.º 05/2023:

### **Contribuição 1**

CPF/CNPJ: [REDACTED]

Nome/Razão Social: Everton Luiz Beckert

Cidade: Curitiba

E-mail: [REDACTED]

Contribuição:

**A região em que moro (bairro Santa Cândida, [REDACTED]) tem problema de pressão da água, muito fraca e suja. Forma muito barro no fundo da caixa de água.**

**Outro problema grave a inexistência do sistema de coleta de esgoto, o que torna inclusive a região com mau cheiro devido a contaminação da rede pluvial, em virtude de esgoto que vai nesse sistema.**

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade *(datado eletronicamente)*  
Data:

---

**Análise da Contribuição:**

**Contribuição não acatada** – esta consulta pública é destinada a obter contribuições, sugestões propostas, críticas e demais manifestações pertinentes, especificamente a respeito da proposta de ato normativo – Resolução – que objetiva estabelecer procedimentos para a medição, o monitoramento e o controle da qualidade dos serviços de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário regulados pela Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná e demais providências. Desta forma, serão consideradas neste momento somente as contribuições que tenham vínculo direto com o objeto desta consulta pública, as quais venham a causar alteração ou complementação do teor da proposta de resolução em comento e seus anexos.

**Contribuição 2**

CPF/CNPJ: [REDACTED]

Nome/Razão Social: ERALDO LUIZ CONSTANSKI

Cidade: Curitiba

E-mail: [REDACTED]

Contribuição:

**Serviço péssimo na Região Norte de Curitiba, Falta de água dia sim, dia não, sem aviso prévios! Adutoras constantemente com problemas ou estourando por falta de manutenção.**

**Avisos via sms, falhos, não informam corretamente o problema,**

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade *(datado eletronicamente)*  
Data:

---

**Análise da Contribuição:**

**Contribuição parcialmente acatada** – referente a contribuição acima, os indicadores previstos no Anexo II – Ficha de Indicadores contemplam a avaliação e possível melhoria das condições apresentadas na presente manifestação, por meio da aplicação dos indicadores de continuidade do serviço de abastecimento de água (I1) e de reclamações dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário (I3).

**Contribuição 3**

CPF/CNPJ: [REDACTED]

Nome/Razão Social: Desirée Becker Carneiro

Cidade: Curitiba

E-mail: [REDACTED]

Contribuição:

**A sanepar precisa renovar as tubulações pois faltar água 4 vezes em uma mesma semana é absurdo!**

**Análise da Contribuição:**

**Contribuição parcialmente acatada** – referente a contribuição acima, os indicadores previstos no Anexo II – Ficha de Indicadores contemplam a avaliação e possível melhoria das condições apresentadas na presente manifestação, por meio da aplicação dos indicadores de continuidade do serviço de abastecimento de água (I1) e de reclamações dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário (I3).

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade *(datado eletronicamente)*  
Data:

---

### **Contribuição 4**

CPF/CNPJ: [REDACTED]

Nome/Razão Social: Itamara Batista Barwick

Cidade: Curitiba

E-mail: [REDACTED]

Contribuição:

**Pessimo servico falra agua toda semana vou colocar minha matricula para vcs verificarem a veracidade dessas informacoes [REDACTED] parece que nunca saimos do rodizio pode chover como for que nao temos agua nunca empresa pessima**

### **Análise da Contribuição:**

**Contribuição parcialmente acatada** - referente a contribuição acima, os indicadores previstos no Anexo II – Ficha de Indicadores contemplam a avaliação e possível melhoria das condições apresentadas na presente manifestação, por meio da aplicação dos indicadores de continuidade do serviço de abastecimento de água (I1) e de reclamações dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário (I3).

### **Contribuição 5**

CPF/CNPJ: [REDACTED]

Nome/Razão Social: Renato Mendes Pedrozo

Cidade: Curitiba

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade *(datado eletronicamente)*  
Data:

---

E-mail: [REDACTED]

Contribuição:

**Gostaria de mostrar minha insatisfação com o atendimento da Sanepar para o nosso Bairro Barreirinha em Curitiba, mais especificamente o Jardim Querencia. São constantes os cortes de água, chegando a mais de 2 por semana.**

**Análise da Contribuição:**

**Contribuição parcialmente acatada** - referente a contribuição acima, os indicadores previstos no Anexo II – Ficha de Indicadores contemplam a avaliação e possível melhoria das condições apresentadas na presente manifestação, por meio da aplicação dos indicadores de continuidade do serviço de abastecimento de água (I1) e de reclamações dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário (I3).

**Contribuição 6**

CPF/CNPJ: [REDACTED]

Nome/Razão Social: ALESSANDRO GARCIA PRADO

Cidade: Almirante Tamandaré

E-mail: [REDACTED]

Contribuição:

**Para a região de Almirante Tamandaré, considerar para medição, o monitoramento e o controle da qualidade dos serviços de abastecimento de água potável, os níveis de calcário na água (percebido em grande número de residências por exemplo como danificador dos chuveiros elétricos).**

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade *(datado eletronicamente)*  
Data:

---

**Análise da Contribuição:**

**Contribuição não acatada** – Esta consulta pública é destinada a obter contribuições, sugestões propostas, críticas e demais manifestações pertinentes, especificamente a respeito da proposta de ato normativo – Resolução – que objetiva estabelecer procedimentos para a medição, o monitoramento e o controle da qualidade dos serviços de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário regulados pela Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná e demais providências. Desta forma, serão consideradas neste momento somente as contribuições que tenham vínculo direto com o objeto desta consulta pública, as quais venham a causar alteração ou complementação do teor da proposta de resolução em comento e seus anexos.

**Contribuição 7**

CPF/CNPJ: [REDACTED]

Nome/Razão Social: CLEBER GUSSO ANDRADE

Cidade: Curitiba

E-mail: [REDACTED]

Contribuição:

**Devem fazer parte dos indicadores da qualidade do serviço de saneamento: quantidade de horas de interrupção do fornecimento de água tratada; percentual de perda de água tratada; estipulação de tempo de atendimento para vazamentos em dias úteis ou não; definir um percentual para vistoria de esgoto sanitário com rede pluvial em regiões onde ocorrem enchentes frequentemente; definir um protocolo, em conjunto com a COMPAGAS, que**

**Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS**  
Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)  
Data:

**defina a comunicação, e o tempo de atuação, em áreas de compartilhamento de rede de água e gás.**

**Análise da Contribuição:**

**Contribuição parcialmente acatada** – referente a contribuição acima, os indicadores previstos no Anexo II – Ficha de Indicadores contemplam a avaliação e possível melhoria das condições apresentadas na presente manifestação, por meio da aplicação dos indicadores de continuidade do serviço de abastecimento de água (I1), extravasamentos ou vazamentos de esgoto por extensão de rede coletora de esgoto (I2), reclamações dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário (I3), índices de perdas de água na distribuição por ligação (I6), Índice e micromedição relativo ao volume disponibilizado (I7), índice de macromedição de água produzida (I8) e duração média dos reparos de extravasamentos ou vazamento de esgotos (I9).

**Contribuição 8**

CPF/CNPJ: [REDACTED]  
Nome/Razão Social: Daniel Sottili Mendes Jordão  
Cidade: Curitiba  
E-mail: [REDACTED]  
Contribuição:

**Não estou satisfeito com o serviço prestado pela SANEPAR. Por diversas vezes há interrupção no fornecimento de água, algumas sem qualquer aviso prévio. Com muita frequência a água chega marrom, barrenta e com odor**

**Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS**

Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade *(datado eletronicamente)*  
Data:

---

**fétido.**

**Análise da Contribuição:**

**Contribuição parcialmente acatada** - referente a contribuição acima, os indicadores previstos no Anexo II – Ficha de Indicadores contemplam a avaliação e possível melhoria das condições apresentadas na presente manifestação, por meio da aplicação dos indicadores de continuidade do serviço de abastecimento de água (I1), extravasamentos ou vazamentos de esgoto por extensão de rede coletora de esgoto (I2) e reclamações dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário (I3).

**Contribuição 9**

CPF/CNPJ: [REDACTED]

Nome/Razão Social: SINTIA LINE ALVES DE BASTOS PILATTI

Cidade: Curitiba

E-mail: [REDACTED]

Contribuição:

**Enfrento falta de água seguidamente, tem semanas que falta água 2 dias na semana. A Sanepar alega obras, mas não comprova isso, e por vezes, sequer avisam a falta de água no aplicativo. Absurdo, pagamos caro por um serviço de baixa qualidade.**

**Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS**  
Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade *(datado eletronicamente)*  
Data:

---

**Análise da Contribuição:**

**Contribuição parcialmente acatada** - referente a contribuição acima, os indicadores previstos no Anexo II – Ficha de Indicadores contemplam a avaliação e possível melhoria das condições apresentadas na presente manifestação, por meio da aplicação dos indicadores de continuidade do serviço de abastecimento de água (I1) e de reclamações dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário (I3).

**Contribuição 10**

CPF/CNPJ: [REDACTED]  
Nome/Razão Social: Luciana Lugnani Gomes  
Cidade: Curitiba  
E-mail: [REDACTED]  
Contribuição:

**O serviço de saneamento na região está muito ruim. Temos falta de água 2 a 3x por semana. E quando a água volta vem com cor de barro ou esbranquiçada e sem pressão para alimentar a caixa d'água.**

**Análise da Contribuição:**

**Contribuição parcialmente acatada** - referente a contribuição acima, os indicadores previstos no Anexo II – Ficha de Indicadores contemplam a avaliação e possível melhoria das condições apresentadas na presente manifestação, por meio da aplicação dos indicadores de continuidade do serviço de abastecimento de água (I1) e de reclamações dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário (I3).

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)  
Data:

---

### **Contribuição 11**

CPF/CNPJ: [REDACTED]

Nome/Razão Social: Jacyr Augusto Munhoz Lúcio

Cidade: Curitiba

E-mail: [REDACTED]

Contribuição:

**É simplesmente lamentável o serviço. Deveriam privatizar essa empresa. Falta transferência na medição e na cobrança. Falta água constantemente sem aviso. Demora pra voltar a água. Preço muito elevado da tarifa.**

### **Análise da Contribuição:**

**Contribuição parcialmente acatada** - referente a contribuição acima, os indicadores previstos no Anexo II – Ficha de Indicadores contemplam a avaliação e possível melhoria das condições apresentadas na presente manifestação, por meio da aplicação dos indicadores de continuidade do serviço de abastecimento de água (I1), reclamações dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário (I3), Índice e micromedição relativo ao volume disponibilizado (I7), índice de macromedição de água produzida (I8) e índice de produtividade do pessoal total (I10).

### **Contribuição 12**

CPF/CNPJ: [REDACTED]

Nome/Razão Social: JOSMAR SOLA CASTRO

Cidade: Curitiba

E-mail: [REDACTED]

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade *(datado eletronicamente)*  
Data:

---

**Contribuição:**

**Depois do fim do racionamento d'água, todos sábados, domingos e feriados na minha rua a água não tem pressão nem pra sair água na torneira de jardim quanto mais para subir na caixa d'água, já fiz muitas reclamações, mas a sanepar não resolve, indignação tota, um descaso com os consumidores.**

**Análise da Contribuição:**

**Contribuição parcialmente acatada** - referente a contribuição acima, os indicadores previstos no Anexo II – Ficha de Indicadores contemplam a avaliação e possível melhoria das condições apresentadas na presente manifestação, por meio da aplicação dos indicadores de continuidade do serviço de abastecimento de água (I1) e de reclamações dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário (I3).

**Contribuição 13**

CPF/CNPJ: [REDACTED]  
Nome/Razão Social: Patrícia Lugnani Gomes Constanski  
Cidade: Curitiba  
E-mail: [REDACTED]

**Contribuição:**

**Péssimo serviço, péssimo atendimento, manutenção de rede zero e tarifa cara. Aqui no meu bairro falta água direto e sem aviso prévio, mais do que na época do rodízio. Obras e vazamentos ocorrem por falta de manutenção e companhia demora dias pra fazer os reparos, prejudicando a população que paga muito caro pelo serviço. Uma porcaria de atendimento. E quando retorna**

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade *(datado eletronicamente)*  
Data:

---

**o fornecimento de água, vem suja, de péssima qualidade. Na imprensa falam que reparo foi feito e normalizado, tudo mentira. Não leva 12h pra normalizar. Uma vergonha de serviço. Atendentes são piores que robôs, ficam declamando frases prontas e nada das equipes trabalharem rápido pra nos atender. Uma vergonha!!! Aqui temos uma rede de vizinhos no whatsapp, todos testemunhas. Em maio foram mais de 8 interrupções. Temos como provar.**

**Análise da Contribuição:**

**Contribuição parcialmente acatada** - referente a contribuição acima, os indicadores previstos no Anexo II – Ficha de Indicadores contemplam a avaliação e possível melhoria das condições apresentadas na presente manifestação, por meio da aplicação dos indicadores de continuidade do serviço de abastecimento de água (I1) e de reclamações dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário (I3).

**Contribuição 14**

CPF/CNPJ: [REDACTED]

Nome/Razão Social: Wanusa Helena Ferreira Pacheco

Cidade: Curitiba

E-mail: [REDACTED]

Contribuição:

**Que haja mais investimentos que evitem que nós consumidores fiquemos sem água constantemente. Algumas vezes sem aviso. Antes alegavam escassez de chuvas para a falta de água. Agora estamos com os reservatórios**

**Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS**

Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade *(datado eletronicamente)*  
Data:

---

**cheios mas toda semana ficamos sem água pelo menos um dia. É uma prestadora de serviços que deixa a desejar. Mas cobrar correção na tarifa fazem rapidamente. Que haja melhoras no serviço prestado, que está deixando a desejar.**

**Análise da Contribuição:**

**Contribuição parcialmente acatada** - referente a contribuição acima, os indicadores previstos no Anexo II – Ficha de Indicadores contemplam a avaliação e possível melhoria das condições apresentadas na presente manifestação, por meio da aplicação dos indicadores de continuidade do serviço de abastecimento de água (I1) e de reclamações dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário (I3).

**Contribuição 15**

CPF/CNPJ: [REDACTED]  
Nome/Razão Social: VILMAR PREMEBIDA  
Cidade: Irati  
E-mail: [REDACTED]

Contribuição:

**Saudações.**

**Acredito que a, ou as respostas todos já sabemos, contudo, é preciso apenas colocar em prática. O futuro de qualquer rio que cruze uma cidade está fadado ao destino do Rio Belém, como vcs aí de Curitiba bem sabem. Ora, o Iguaçu já nasce poluído e cruza o Estado sendo bombardeado. Aqui em minha cidade, o**

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade *(datado eletronicamente)*  
Data:

---

**Rio das Antas ainda possui peixes, alguns valentes que resistem aos depósitos constantes de águas poluídas despejadas de inúmeros lavadores de carros, despejos industriais e até mesmo esgoto, pois a própria Sanepar não disponibiliza coleta de esgoto no centro da cidade. A burguesia local e as que vem de fora, quando precisam se alimentar, possuem um restaurante bem conhecido na Rua Dezenove, contudo, não estão nem ligando que este, assim como todo o bairro ali não possua rede de coleta de esgoto e colabore para morte do Rio das Antas. Então, vejo e sinto que medidas como esta de se fazer uma consulta pública se limita a tão somente pegar o aval de membros da sociedade, supostos "líderes" para atestar documentos e legalizar atos que manterão a destruição do meio ambiente. A mesma catanga de esgoto que se sente no centro de Curitiba em um dia de chuva de verão, sente-se em todas as demais cidades, logo o que buscam está em um desencargo de consciência que não vai melhorar a vida das crianças que não podem fugir das cidades (progresso). Se realmente querem fazer algo, façam o simples, observem as Leis já criadas. Apenas coloquem em prática. Não permitam que um Município abra loteamentos se estes não tiverem para onde destinarem seus esgotos (nossa merda), precisa de mais estações de tratamentos em tamanhos menores, talvez. Não permitam o desmatamento próximo as nascentes como está acontecendo e todos sabem, mas ninguém faz nada. Onde irão buscar água. Enfim, sou um descrédulo do ser humano e não consigo ver meu filho chegando em minha idade vendo o ser humano ao lado da natureza. Somos grandezas inversamente proporcionais e insaciáveis por dinheiro.**

**Fica esta crítica, espero que não colaborem para a tornarem realidade.**

**Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS**

Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade *(datado eletronicamente)*  
Data:

---

**Att**

**Vilmar Premebida**

**Análise da contribuição:**

**Contribuição não acatada** - Fora do escopo. Esta consulta pública é destinada a obter contribuições, sugestões propostas, críticas e demais manifestações pertinentes, especificamente a respeito da proposta de ato normativo – Resolução – que objetiva estabelecer procedimentos para a medição, o monitoramento e o controle da qualidade dos serviços de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário regulados pela Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná e demais providências. Desta forma, serão consideradas neste momento somente as contribuições que tenham vínculo direto com o objeto desta consulta pública, as quais venham a causar alteração ou complementação do teor da proposta de resolução em comento e seus anexos.

**Contribuição 16**

CPF/CNPJ: [REDACTED]  
Nome/Razão Social: CLEBER GUSSO ANDRADE  
Cidade: Curitiba  
E-mail: [REDACTED]

Contribuição:

**Estabelecer um índice prevenção e outro para atendimento (tempo e procedimento) sobre rompimento de tubulações, conforme o dimensionamento e a finalidade da rede de atendimento. Vide notícia**

**Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS**  
Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)  
Data:

**divulgada em: <<https://g1.globo.com/pr/parana/noticia/2023/05/29/rompimento-de-tubulacao-afeta-abastecimento-de-agua-em-bairros-de-curitiba-nesta-segunda-29-veja-quais.ghtml>>**

**Análise da contribuição:**

**Contribuição parcialmente acatada** – referente a contribuição acima, os indicadores previstos no Anexo II – Ficha de Indicadores contemplam a avaliação e possível melhoria das condições apresentadas na presente manifestação, por meio da aplicação dos indicadores de continuidade do serviço de abastecimento de água (I1), extravasamentos ou vazamentos de esgoto por extensão de rede coletora de esgoto (I2), reclamações dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário (I3), índices de perdas de água na distribuição por ligação (I6), Índice e micromedição relativo ao volume disponibilizado (I7), índice de macromedição de água produzida (I8) e duração média dos reparos de extravasamentos ou vazamento de esgotos (I9).

**Contribuição 17**

CPF/CNPJ: [REDACTED]

Nome/Razão Social: Solange Kreutzer

Cidade: Curitiba

E-mail: [REDACTED]

Contribuição:

**Não sei se cabe aqui minha colocação. A Sanepar está deixando a desejar com relação a prestação de serviço, é leitura incorreta do hidrometro;**

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade *(datado eletronicamente)*  
Data:

---

**solicitação de ligação de água que não envia conclusão de serviço e nenhum aviso de inconsistência; atendimento 0800 que leva mais de 10 minutos para o atendente te atender, não tem a informação sobre solicitação de ligação, não te fornece o protocolo de atendimento anterior ... resumindo mais de 44 minutos de ligação telefônica sem resolver o problema, acho que ao fornecer seu cpf o atendente deve ter em mão todas as informações necessárias para atendimento e de forma rápida, isto é todos os protocolos de forma rápida; email encaminhado ao atendimento ao cliente sem resposta nem de recebimento**

**Análise da contribuição:**

**Contribuição parcialmente acatada:** referente a contribuição acima, os indicadores previstos no Anexo II – Ficha de Indicadores contemplam a avaliação e possível melhoria das condições apresentadas na presente manifestação, por meio da aplicação dos indicadores de continuidade do serviço de abastecimento de água (I1), extravasamentos ou vazamentos de esgoto por extensão de rede coletora de esgoto (I2), reclamações dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário (I3), índices de perdas de água na distribuição por ligação (I6), Índice e micromedição relativo ao volume disponibilizado (I7), índice de macromedição de água produzida (I8), duração média dos reparos de extravasamentos ou vazamento de esgotos (I9) e índice de produtividade do pessoal total (I10).

**Contribuição 18**

CPF/CNPJ: XXXXXXXXXX  
Nome/Razão Social: Jair Muniz

**Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS**

Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade *(datado eletronicamente)*  
Data:

---

Cidade: Rebouças

E-mail: [REDACTED]

Contribuição:

Aqui sul Paraná, muitas nascentes foram soterradas, varzeas e banhados foram drenados para aumentar a área de plantio de soja. Gostaria que houvesse maior monitoramento nas nascentes ou montantes de correços e riachos. Por conta dessa exploração desordenadas na ocorrência mais frequente de estiagem alguns riachos aqui da região estão ficando com pouco fluxo de água.

**Análise da contribuição:**

**Contribuição não acatada** - Fora do escopo. Esta consulta pública é destinada a obter contribuições, sugestões propostas, críticas e demais manifestações pertinentes, especificamente a respeito da proposta de ato normativo – Resolução – que objetiva estabelecer procedimentos para a medição, o monitoramento e o controle da qualidade dos serviços de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário regulados pela Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná e demais providências. Desta forma, serão consideradas neste momento somente as contribuições que tenham vínculo direto com o objeto desta consulta pública, as quais venham a causar alteração ou complementação do teor da proposta de resolução em comento e seus anexos.

**Contribuição 19**

CPF/CNPJ: [REDACTED]

Nome/Razão Social: Giselle de Andrade Colle

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)  
Data:

---

Cidade: Curitiba

E-mail: [REDACTED]

Contribuição:

**Considerando todo o estudo exhaustivamente realizado, quando da reestruturação da DFQS em maio de 2022, com relação à diferenciação dos conceitos de prestação de serviço adequado e qualidade do serviço com base nas leis de concessão federal e estadual e o alinhamento realizado junto ao Diretor da DFQS visando evitar conflito entre as competências previstas nos Arts. 49 e 50 do Regulamento-Agepar.**

**Que o citado estudo exaustivo da Lei Federal de Concessão resultou nos seguintes entendimentos, em resumo:**

**- fiscalização das condições da prestação do serviço (regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas) para assegurar a sua adequada prestação;**

**- aferir os indicadores de qualidade do serviço e suas metas, zelando-se pela boa qualidade do serviço;**

**- Art. 23. São cláusulas essenciais do contrato de concessão as relativas:**

**... II - ao modo, forma e condições de prestação do serviço;**

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)  
Data:

---

**III - aos critérios, indicadores, fórmulas e parâmetros definidores da qualidade do serviço; ...**

**Percebeu-se que qualidade do serviço não é condição da prestação de serviço adequado nem a prestação do serviço faz parte da qualidade do serviço, são conceitos bem diferentes que não se confundem e são tratados de forma diferente, tanto que as cláusulas essenciais estão em separado.**

**Logo, as expressões corretas a serem utilizadas são das leis de concessão: prestação de serviço adequado e qualidade do serviço.**

**Considerando também que certos documentos oficiais posteriores às leis de concessão trazem a expressão equivocada “qualidade da prestação do serviço” ou similar, pois mistura dois conceitos que são diferentes em sua essência, lembrando que a qualidade não avalia a prestação do serviço.**

**No entanto, percebe-se que a expressão “qualidade do serviço prestado” pode ser utilizada, pois não estaria, então, misturando os dois conceitos, inclusive anexa-se a NOTA TÉCNICA FINAL da Arsesp, referente à “Metodologia e nova cesta de indicadores para apuração e aplicação do Índice Geral de Qualidade para a Sabesp a partir da 3ª Revisão Tarifária Ordinária”, Processo ARSESP.ADM-0318-2020, de 1º de fevereiro de 2021, a qual contém a utilização da expressão “qualidade do serviço prestado” por quatro vezes, que se entende mais correta e que não mistura os dois conceitos, “qualidade do serviço” por três vezes, e apenas uma vez a expressão “qualidade da**

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)  
Data:

---

**prestação dos serviços” o que se entende um equívoco ou um pequeno descuido técnico pelo redator.**

**Portanto, entende-se que a expressão “qualidade da prestação dos serviços” ou similares utilizadas na minuta de resolução da presente Consulta Pública devem ser alteradas para “qualidade do serviço” ou “qualidade do serviço prestado” ou similar, de forma a privilegiar a técnica mais correta possível, o estudo exaustivo já realizado, e o alinhamento junto ao Diretor da DFQS.**

**Exemplo de alteração na minuta de resolução:**

**Onde se lê: VI – acompanhamento da qualidade do serviço: análise objetiva da prestação do serviço a partir da medição de sua qualidade ...**

**Alterar para: VI – acompanhamento da qualidade do serviço: análise objetiva do serviço prestado a partir da medição de sua qualidade ...**

**Também pode ser destacado no exemplo acima que o termo técnico mais adequado seria tão somente aferição da qualidade, podendo o inciso IV trazer tão somente aferição, ao invés de medição ou aferição da qualidade, privilegiando a exatidão e precisão dos termos de acordo com as leis de concessão:**

**IV – aferição da qualidade DO SERVIÇO: processo de avaliação da qualidade do serviço a partir do resultado do cálculo dos indicadores de qualidade;**

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade *(datado eletronicamente)*  
Data:

---

**Análise da Contribuição:**

**Contribuição parcialmente acatada** – após a análise da contribuição, foi visto como conveniente a substituição, na minuta de resolução em proposição, da expressão “qualidade da prestação do serviço” ou similares pela expressão “qualidade do serviço prestado”. Contudo, a segunda proposta, que é a substituição da expressão “medição” por um termo mais técnico como “aferição” não foi acatada. Entende-se que, por ser uma consulta popular, o uso de termos técnicos deve ser evitado, indo assim ao encontro da Resolução 015/22 – Manual para Redação e Publicação dos Atos Normativos da Agepar, (pg. 9)

*O texto deve ser redigido com clareza, precisão e ordem lógica, observado o seguinte:*

- *Usar palavras ou expressões em seu sentido comum, salvo quando a norma versar sobre assunto técnico, hipótese em que se empregará a nomenclatura própria da área em que se esteja normatizando;*
- (...)

**Contribuição 20**

CPF/CNPJ: [REDACTED]

Nome/Razão Social: Cilos Roberto Vargas

Cidade: Curitiba

E-mail: [REDACTED]

Contribuição:

**Sugiro incluir como indicador de qualidade: 1 ) Índice de satisfação do**

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade *(datado eletronicamente)*  
Data:

---

**usuário com relação ao fornecimento e manutenção dos serviços de abastecimento de água, realizado por meio de pesquisa junto a amostra representativa da população atendida; 2 ) Índice de satisfação do usuário com relação ao fornecimento e manutenção dos serviços de coleta de esgoto, realizado por meio de pesquisa junto a amostra representativa da população atendida.**

**Sugiro adicionar na análise da qualidade de água fornecida ao usuário, além da já efetuada verificação da presença de Escherichia coli e Coliformes totais, também a análise de incidência de Enterococcus faecalis e de Clostridium.**

**Análise da contribuição:**

**Contribuição parcialmente acatada** – referente a contribuição acima, os indicadores previstos no Anexo II – Ficha de Indicadores contemplam a avaliação e possível melhoria das condições apresentadas na presente manifestação, por meio da aplicação dos indicadores de reclamações dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário (13) e incidências de análises de coliformes totais no padrão estabelecido (14).

**Contribuição 21**

CPF/CNPJ: [REDACTED]  
Nome/Razão Social: Juliana Leithold  
Cidade: Curitiba  
E-mail: [REDACTED]  
Contribuição:

---

INFORMAÇÃO TÉCNICA: **003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)  
Data:

---

**“Contribuições à Minuta de Resolução:**

**Art. 1º:**

**VI e VII – as definições de DBO e DQO encontram-se incorretas.**

**A Demanda Bioquímica de Oxigênio (DBO) é uma medida indireta da matéria orgânica biodegradável presente em uma amostra aquosa (seja água ou efluente). Sua obtenção consiste na quantificação do oxigênio consumido por bactérias ou outros microrganismos para a decomposição desta matéria orgânica durante um determinado período de tempo a uma temperatura controlada.**

**A Demanda Química de Oxigênio (DQO) é também uma medida indireta da matéria orgânica presente em uma amostra, sendo esta tanto biodegradável, quanto refratária, expressa em termos de oxigênio consumido durante a oxidação química da matéria orgânica na presença de uma oxidante forte.**

**XI – a definição de “indicador de qualidade” encontra-se confusa, dificultando sua interpretação.**

**XV – entendo que o termo “processo pontual” seja mais adequado que “processo inicial”.**

**XVII – o monitoramento trata-se de processo contínuo ao longo do tempo.**

**XXVII – ao definir “qualidade dos serviços” como algo somente relacionado à percepção do usuário, alguns dos indicadores propostos parecem perder seu**

Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS  
Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade *(datado eletronicamente)*  
Data:

---

***sentido, haja vista que micro e macromedição, perdas e produtividade não oferecem impacto direto aos usuários. Talvez a definição de qualidade seja mais ampla que a mera percepção do usuário.***

***Art. 6º §3º o caput do artigo disserta somente sobre as informações prestadas, porém este parágrafo traz questões relativas ao cálculo de indicadores, que entendo serem mais adequadas no Capítulo V.***

***Art. 9º Além de manter os dados apurados, também devem ser mantidos os documentos que os geraram.***

***Art. 11:***

***I – alterar “controle de qualidade da água” para “controle de qualidade da água tratada” haja vista qualidade da água ser um termo mais utilizado em relação à água de captação.***

***I, d) – os dados de DQO também devem ser solicitados de acordo com o cálculo do indicador I5.***

***Ao longo de todo o texto – atentar-se para o fato de ter sido definido apenas o termo “informações primárias” e constarem “dados” em alguns pontos do texto. Manter um padrão, haja vista dados e informações terem significados diferentes e estão sendo confundidos em alguns momentos.”***

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)  
Data:

---

**Análise da contribuição:**

**Contribuição acatada. Foram atendidas as recomendações as quais tendem a contribuir com a padronização e formalização técnica da presente proposta de resolução.**

**Contribuição 22**

CPF/CNPJ: [REDACTED]

Nome/Razão Social: Companhia de Saneamento do Paraná - Sanepar

Cidade: Curitiba

E-mail: [REDACTED]

Contribuição:

“Segue Carta DP 578/2023 com as contribuições

**1. Contribuições Iniciais**

**CONTRIBUIÇÃO 01:**

*Inicialmente destacamos que o modelo regulatório implementado na Sanepar, para fixação de tarifas a partir da 1ª Revisão Tarifária Periódica (RTP), é o modelo de **Regulação por Incentivos**, no qual o regulador deve agir pela introdução de mecanismos de incentivo, para que a Companhia adote as medidas consideradas necessárias para um melhor desempenho na prestação dos serviços.*

*Na prática, espera-se que sejam definidas metas de eficiência e de qualidade associadas ao nível de receita de equilíbrio econômico-financeiro, ficando a cargo da Companhia o gerenciamento das estratégias e procedimentos necessários para atingi-las, cabendo ao regulador propiciar um ambiente regulatório estável para definição destas metas, sem que haja interferência na forma de alcançá-las ou mesmo superá-las.*

*Na 2ª fase da 2ª RTP, de maneira a aprimorar o arcabouço de regras regulatórias, a AGEPAR inclui o Fator Q no cálculo tarifário, Nota Técnica 3/2022 – Metodologia de*

**Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS**

Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)  
Data:

---

*Fator Q: Fator de Qualidade, visando incentivar a manutenção e melhora da qualidade na prestação dos serviços, por meio da possibilidade de bonificação ou de penalização a depender dos resultados obtidos.*

**PROPOSTA:**

*No contexto da regulação por incentivos, entende-se que Indicadores de Qualidade que sejam mais restritivas que metas contratuais, ambientais e legais, devem fazer parte dos indicadores constantes no Fator Q, os quais inclusive foram recentemente criadas pela AGEPAR por meio da Nota Técnica 3/2022 – Metodologia de Fator Q: Fator de Qualidade.*

**Análise da Contribuição:**

**Contribuição não acatada** – a Nota Técnica 3/2022 – DRE/CES – Metodologia de Fator Q: Fator de Qualidade e a Nota Técnica nº 01/2023 CQS/DFQS – Proposta de Resolução contemplam propostas justificadas e com finalidades distintas para o uso de indicadores visando a melhoria da qualidade do serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

**CONTRIBUIÇÃO 02:**

*Metas que venham a ser exigidas que sejam mais restritivas que as contratuais, ambientais e legais de forma geral, podem impactar no plano de investimentos (CAPEX) e nos custos operacionais (OPEX) da Companhia, refletindo no cálculo da receita requerida vigente e com impacto direto nas revisões tarifárias e consequentemente nos valores praticados das tarifas*

**PROPOSTA:**

*Assim, é necessário avaliar o possível impacto financeiro para o atendimento das metas a serem implementadas de maneira a garantir que o retorno esperado não interfira na modicidade tarifária e no equilíbrio econômico-financeiro da Companhia.*

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)  
Data:

---

**Análise da Contribuição:**

**Contribuição parcialmente acatada** – de acordo com a Nota Técnica nº 01/2023 CQS/DFQS – Proposta de Resolução, quando os indicadores estiverem amadurecidos e estabelecidos, a Agepar e o Poder Concedente irão acompanhar os resultados gerados anualmente para posterior definição da metodologia para implementação das metas, respeitando-se os períodos de adaptação previstos.

**2. Contribuições sobre a RESOLUÇÃO Nº XX/2023 – AGEPAR**

**CONTRIBUIÇÃO 03:**

***Considerando os termos do inciso I, do art. 22, da Lei Federal nº 11.445, de 05 de janeiro de 2007, com redação dada pela Lei nº 14.026, de 15 de julho de 2020, no qual dispõe que são objetivos da regulação o estabelecimento de padrões e normas para a adequada prestação e a expansão da qualidade dos serviços e para a satisfação dos usuários, com observação das normas de referência editadas pela Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA) (grifo nosso)***

*Há que se destacar que a Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA) é responsável pela elaboração das diretrizes gerais do setor, cabendo às entidades reguladoras locais nela basearem suas próprias regulamentações, e, sabendo que a ANA não dispôs ainda sobre essa matéria (existe previsão de emissão de normativa para o segundo semestre de 2023), parece mais adequado que se aguarde o pronunciamento da Agência, a fim de evitar um possível conflito de normas.*

*Destaca-se que o artigo 2º da Lei no 14.026, de 15 de julho de 2020, define que caberá à ANA estabelecer normas de referência sobre os serviços públicos de saneamento básico, com vistas a promover a prestação adequada, o uso racional de recursos naturais, o equilíbrio econômico-financeiro e a universalização do acesso a água e ao esgotamento sanitário. Adicionalmente, estabelece que a ANA zelará pela uniformidade regulatória do setor e pela segurança jurídica na prestação e na*

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)  
Data:

---

*regulação dos serviços.*

*O objetivo da definição das normas de referência tendo como premissa a busca da uniformidade regulatória para todo o Brasil, visa estabelecer diretrizes a serem seguidas por todos os reguladores, de modo que todos os municípios possam atingir, dentre outras, metas estabelecidas de aprimoramento das condições estruturais do saneamento, meta de 99% da população com água potável em casa até dezembro de 2033, 90% da população com coleta e tratamento de esgoto até dezembro de 2033.*

*Em virtude dos objetivos a serem atingidos, se não houver uniformização regulatória e os reguladores definirem metodologias distintas entre si o resultado poderá ser o êxito em alguns casos e grande frustração em outros.*

**PROPOSTA:**

*Portanto, sugerimos que a AGEPAR observe as normas de referência criadas e em criação pela ANA, uniformizando assim os trabalhos e não criando retrabalhos, que certamente virão após a publicação da norma de referência da ANA, inclusive conforme citado na Nota Técnica 1/2023 da AGEPAR: “Por fim, cabe destacar ainda a necessidade de atenção aos futuros atos normativos a serem emanados pela Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – ANA, que podem ensejar a revisão do citado ato em comento.”*

**Análise da Contribuição:**

**Contribuição acatada** – condição já prevista na Nota Técnica nº 01/2023 CQS/DFQS.

**CONTRIBUIÇÃO 04:**

**Considerando a aprovação da Agenda Regulatória do ano 2022, deliberada pelo Conselho Diretor da Agepar, na Reunião n.º 34/2021 – Ordinária, de 07 de dezembro de 2021.**

*Em 2022, por meio da Consulta Pública nº 007/2022, a ANA propôs temas para a revisão da Agenda Regulatória para 2022/2024. Como resultado dessa Consulta*

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)  
Data:

---

*Pública, foi publicada a Resolução nº 138/ANA, de 14 de dezembro de 2022, contendo a descrição das Normas de Referência de Saneamento que foram planejados para o horizonte 2022/2024 (eixo temático 9 – Saneamento Básico).*

*Nesse sentido, a ANA publicou a Agenda Regulatória contendo a cronologia de emissão de normas relativas aos temas prioritários, com efeitos sobre o setor regulado e usuários, buscando efetividade, previsibilidade e transparência no cumprimento da missão e enfrentamento dos desafios estabelecidos à Agência pela Lei nº 14.026/2020, também criou o Painel de Monitoramento da Agenda Regulatória<sup>1</sup> para dar maior transparência e previsibilidade ao processo de regulamentação da ANA com o objetivo de comunicar melhor o andamento das etapas do processo regulatório e permitir alinhamento das expectativas dos atores interessados com a realidade.*

*Assim, do ponto de vista de cumprimento da Lei nº 14.026/2020 e de seus objetivos, é fundamental que as normas de referência sobre indicadores de qualidade dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário básico, tenham um certo nível de uniformização, independentemente das características do prestador, da Agência reguladora infranacional, do contrato, da qualidade do serviço, dentre outros.*

*Desta forma, é fundamental que os Indicadores de Qualidade a serem estabelecidos pelas Agências infranacionais considerem a norma de referência a ser editada, observando que tal norma já foi colocada em Consulta Pública pela ANA em janeiro de 2022 e tem previsão para publicação da norma de referência para o segundo semestre de 2023.*

**PROPOSTA:**

*Portanto, sugerimos que a AGEPAR adeque sua agenda regulatória seguindo o previsto na agenda regulatória da ANA, uniformizando assim os trabalhos e não criando retrabalhos, que certamente virão após a publicação da norma de referência da ANA, inclusive conforme citado na Nota Técnica 1/2023 da AGEPAR: “Por fim, cabe destacar ainda a necessidade de atenção aos futuros atos normativos a serem emanados pela Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – ANA, que podem ensejar a revisão do citado ato em comento.”*

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)  
Data:

---

**Análise da Contribuição:**

**Contribuição não acatada** – o planejamento da Agenda Regulatória da Agepar está previsto no Art. 41 da Lei Complementar nº 222/2020. A Agenda Regulatória da Agepar integra o conjunto de instrumentos de planejamento da Agência, conforme a previsão do art. 68 do Regulamento da Agepar (anexo do Decreto n.º 6.265/2020), sendo o instrumento de planejamento da atividade normativa anual (art. 72 do Regulamento da Agepar e art. 41 da Lei Complementar n.º 222/2020), objetivando maior previsibilidade, transparência e eficiência, devendo ser alinhada com os objetivos do Plano Estratégico. Além disso, é uma ferramenta de planejamento para a instituição e, ao mesmo tempo, um instrumento de transparência, que permite o acompanhamento das ações regulatórias e a participação da sociedade na discussão dos temas considerados prioritários, sendo as mesmas colocadas em consulta pública e divulgadas no sítio eletrônico da Agência.

**CONTRIBUIÇÃO 05:**

**Considerando o Plano de Medição da Qualidade de Serviços Públicos Delegados do Paraná 2023 – Resolução nº 02/2023 - Aprovado pelo Conselho Diretor da Agepar na Reunião Ordinária nº 34/2022, em 06 de dezembro de 2022.**

*O Plano da Qualidade da AGEPAR visa, além da definição de conjunto de indicadores, a proposição do fluxo de coleta e tratamento das respectivas informações primárias, ou seja, os procedimentos para controle dos dados necessários para apuração dos indicadores. O plano traz ainda, que a sistemática de qualidade deve ser aderente à natureza e às particularidades de cada serviço regulado.*

*Outro ponto que merece destaque no plano, é que nas atividades previstas temos os itens:*

- Identificar, considerando-se os serviços públicos delegados aplicáveis, a existência de obrigações específicas de qualidade atreladas às suas exigências contratuais ou regulamentares. (grifo nosso)*
- Definir indicadores de qualidade, considerando: Obrigações regulamentares já especificadas como de qualidade.*

*Destacamos esse ponto, porque em alguns indicadores a proposta da AGEPAR é*

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)  
Data:

---

*utilizar indicadores diferentes para mesmos assuntos/temas, sendo que já existem indicadores nos contratos firmados com os municípios, tratando exatamente dos mesmos assuntos e com métricas já estabelecidas (I1, I4, I5 e I6). Da mesma forma, foram propostos indicadores ambientais cujos prazos e métricas diferem dos critérios de atendimento da legislação ambiental existente.*

**PROPOSTA:**

*Sugerimos que exista a convergência das métricas de cálculo com os indicadores de contratos, ambientais e legais.*

**Análise da Contribuição:**

**Contribuição não acatada:** a proposta de resolução em comento contempla o atendimento à legislação ambiental vigente e não tem a pretensão de interferir no atendimento das metas de universalização do acesso a água tratada, coleta e tratamento de esgoto, nas metas quantitativas de não intermitência do abastecimento, de redução de perdas e de melhoria dos processos de tratamento aditivadas em contrato por força do Art. 11-B, caput, da Lei nº 14.026/2020. Em complemento, conforme mencionado na contribuição, dentre as atividades previstas na Fase 1 do Plano de Medição da Qualidade 2023 (Resolução Agepar N.º 02/2023), encontra-se a de “*Identificar, considerando-se os serviços públicos delegados aplicáveis, a existência de obrigações **específicas de qualidade** atreladas às suas exigências contratuais ou regulamentares.*” (grifado). Tal atividade foi prevista de acordo com as previsões legais de concessões de serviço público, uma vez que estabelecem que são cláusulas essenciais dos contratos de concessão e permissão de serviços públicos às relativas “aos **critérios, indicadores, fórmulas e parâmetros definidores da qualidade do serviço**”, ou seja, objetivando-se suprir de materialidade o conceito de qualidade específico do objeto delegado:

---

INFORMAÇÃO TÉCNICA: **003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)  
Data:

---

*“Lei Federal 8987/1995*

*[...]*

*Art. 23. São cláusulas **essenciais do contrato** de concessão as relativas:*

*[...]*

*III. aos **critérios, indicadores, fórmulas e parâmetros definidores da qualidade do serviço;**” (negrito do autor)*

Entendimento ratificado em nível estadual na Lei Complementar 76/1995:

*“Lei Complementar 76/1995*

*[...]*

*Art. 24. São cláusulas **essenciais do contrato** de concessão as relativas:*

*[...]*

*I. aos **critérios, indicadores, fórmulas e parâmetros definidores da qualidade do serviço;**” (negrito do autor)*

Portanto, todos os contratos de concessão de serviços públicos deveriam estabelecer os critérios, indicadores, fórmulas e parâmetros **definidores da qualidade**, específicos para a natureza do serviço concedido.

Não obstante, os Contratos de Programa de Prestação Regionalizada e respectivos Termos de Atualização, que tratam dos termos das explorações dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário em que a Sanepar figura como contratada para a prestação dos serviços e a Agepar como ente regulador – não estabelecem os critérios, fórmulas e parâmetros, tampouco **indicadores definidores especificamente da qualidade** dos serviços concedidos.

Nesse contexto, tendo em vista as atribuições da Agepar, previstas nos artigos 6º e 7º da sua lei de regência institucional (LCE 222/2020),

*“Art. 6º Compete à Agência, respeitados os planos e políticas instituídos*

**Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS**

Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)  
Data:

---

*pelo poder concedente:*

*XI - **aferrir a qualidade** da prestação dos serviços regulados, respeitados os parâmetros definidos nos instrumentos de delegação e seus respectivos contratos”*

*“Art. 7º No cumprimento de seus objetivos e no âmbito de sua competência, cabem à Agência as seguintes atribuições:*

*VI - **zelar pela boa qualidade** do serviço público [...], **melhoria contínua** na sua prestação e modicidade das tarifas;”*

cabe à Agepar concretizar os meios necessários para a efetivação dessas atribuições.

Por este motivo, e também por proveniência de determinação do TCE/PR, a Agenda Regulatória 2022 da Agepar, aprovada pela Resolução Agepar 41/2021, integrou entre seus projetos regulatórios “*Providenciar, para cada setor regulado, a normatização de padrões e **indicadores de qualidade** da prestação dos serviços [...]*”, ou seja, a normatização de **indicadores definidores especificamente da qualidade** dos serviços concedidos, como é o caso dos serviços de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário, tendo em vista a não previsão contratual da definição específica da qualidade dos serviços.

Por sua vez, as atividades planejadas no Plano de Qualidade 2023 são subsidiárias, em termos de detalhamento, das demandas da Agenda Regulatória.

**CONTRIBUIÇÃO 06:**

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)  
Data:

---

*O Plano da Qualidade da AGEPAR também cita em diversos trechos a “automatização” dos processos de captação de dados e cálculo dos indicadores. Há mecanismos no mercado para transferência de informações via intercâmbio entre sistemas de informática que minimizam os efeitos e custos da utilização de planilhas eletrônicas.*

**PROPOSTA:**

*Sugerimos que, mediante ao grande volume de dados, exista a implantação de um procedimento automatizado e integrado entre os órgãos, buscando agilidade nos processos envolvidos e diminuição de erros que podem ocorrer com procedimentos manuais, como é o caso proposto pela Agência, de que as informações sejam preenchidas manualmente em uma planilha de excel.*

**Análise da Contribuição:**

**Contribuição não acatada:** como documento norteador para a definição dos procedimentos contidos na minuta de resolução, o planejamento contido no Plano de Qualidade para o ano de 2023 da Agepar não prevê para este momento a definição e implantação de um sistema automatizado e integrado entre os órgãos para a transferência de dados e informações.

**CONTRIBUIÇÃO 07:**

**Art. 5º A entidade regulada deve informar, no ato de resposta ao requerimento e do envio dos dados e informações, a condição de sigilo dos dados e informações e sua hipótese legal, bem como prazo de restrição da divulgação, com as quais os dados e informações em questão serão tratados pela Agepar.**  
**§ 1º Caso a entidade regulada não informe o sigilo e o prazo de restrição da divulgação, as informações serão consideradas de acesso irrestrito ao público.**

*A Sanepar é uma sociedade de economia mista e de capital aberto, pessoa jurídica de direito privado, estruturada na forma de sociedade por ações, de acordo com a Lei nº 6.404/1976 e regida, entre outras, pela Lei nº 13.303/2016 – Lei das Estatais.*

**Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS**

Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade *(datado eletronicamente)*  
Data:

---

*A Companhia dispõe de arcabouço normativo interno no intuito de assegurar o tratamento adequado das informações corporativas, fazem parte deste conjunto de normas a Política de Segurança da Informação, Política de Proteção de Dados Pessoais e Privacidade, o Rol de Informações Sigilosas e o Regulamento – Proteção às Informações. No tocante ao fornecimento de informações aos órgãos de controle externo e interno, a Sanepar se submete ao art. 85, da referida Lei das Estatais, o qual dispõe que deve ser dado acesso irrestrito aos documentos e às informações necessários à realização dos trabalhos de controle e fiscalização, prevendo também que de posse de informações sigilosas da empresa o órgão que tiver acesso torna-se corresponsável pela manutenção do seu sigilo. Neste sentido, as informações dispostas na Consulta Pública nº 005/2023 – AGEPAR – Indicadores para Monitoramento da Qualidade do Serviço de Saneamento Básico devem ser mantidas sob guarda da Agência Reguladora, resguardado o devido sigilo, não sendo estas publicitadas e/ou disponibilizadas a outros entes.*

**PROPOSTA:**

*Sugerimos a retirada da obrigatoriedade de informar a condição de sigilo das informações.*

**Análise da Contribuição:**

**Contribuição não acatada:** Considerando o fato da Agepar ser uma entidade do Poder Executivo, na condição de Autarquia de Regime Especial, a mesma está afeta à Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação/LAI, a qual prevê o sigilo como exceção, devendo a classificação de informação como sigilosas ter ampla e inquestionável justificativa.

Ainda, considerando que a Concessionária ser afeta à legislações específicas que normatizam a atuação, direitos e deveres, inclusive sobre a classificação de sigilo, conforme subsídio para a sugestão em tela, entende-se ser imprescindível a contribuição expressamente justificada da Concessionária sobre quais informações possuem embasamento para a correta classificação de sigilo, cabendo à Agepar, na

Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS  
Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda  
Data: Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)

ótica da LAI, o registro dessas justificativas e o devido resguardo ao sigilo dessas informações.

**CONTRIBUIÇÃO 08:**

***Art. 8º A entidade regulada será a responsável pela sistematização, produção e fornecimento das informações primárias necessárias ao cálculo dos indicadores, disponibilizando-as à Agepar e ao poder concedente no formato e na periodicidade prevista no Anexo II desta Resolução. Parágrafo único. As informações primárias utilizadas para o cálculo dos indicadores devem ser apuradas pela entidade regulada de forma organizada, precisa e confiável.***

*Não vislumbramos qual a necessidade de envio das informações primárias ao poder concedente, visto que a própria Nota Técnica 1/2023 traz o seguinte texto: “N*

*“Neste sentido, a Lei Complementar Estadual nº 222/2020, lei de regência institucional da Agepar, prevê, em seu art. 6º, inciso IV, que cabe à Agência Reguladora proceder a fiscalização e regulação técnica, fazendo cumprir os instrumentos de delegação, normas e regulamentos da exploração do serviço público, visando assegurar a quantidade, qualidade, segurança, adequação, finalidade e continuidade. Ainda, no inciso XXIII do mesmo artigo, cabe a Agepar desempenhar as competências previstas na Lei Federal nº 11.445/2007 para regulação e fiscalização dos serviços de saneamento básico. Por fim, complementarmente a esse quesito, consta no mesmo art. 6º, inciso XIV, que compete à Agepar determinar ou efetuar diligências junto às entidades reguladas, sendo-lhe garantido amplo acesso aos dados e informações relativos aos serviços prestados. Portanto, a regulação e a definição de parâmetros de qualidade, dentre eles, os referentes a água e esgoto, são de competência da Agepar.”*

*Uma vez proposta que a atribuição sobre o controle e fiscalização das informações primárias para a confecção dos cálculos dos indicadores é da Agência, e considerando o grande volume de informações estratificadas com alto grau de sigilo, entende-se que as informações devem ser direcionadas apenas para a Agência.*

**PROPOSTA:**

*Mediante ao volume de dados, sugerimos que, havendo a necessidade de implantação destes indicadores e envio destas informações para a AGEPAR, que o*

**Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS**  
Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)  
Data:

---

*mesmo ocorra de forma AUTOMATIZADA, SISTEMATIZADA e INTEGRADA. Que seja concedido um tempo viável para adequação, além da criação de um grupo de trabalho interinstitucional.*

**Análise da Contribuição:**

**Contribuição não acatada:** como documento norteador para a definição dos procedimentos contidos na minuta de resolução, o planejamento contido no Plano de Qualidade para o ano de 2023 da Agepar não prevê para este momento a definição e implantação de um sistema automatizado e integrado entre os órgãos para a transferência de dados e informações.

**CONTRIBUIÇÃO 09:**

**Art. 11 Devem ser enviados pelos prestadores de serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto regulados por esta Entidade Reguladora, conforme periodicidade prevista no Anexo II desta Resolução, até o quinto dia útil do mês posterior, os seguintes dados e informações referentes ao mês anterior:**

*Observando todo o arcabouço regulatório citado na Nota Técnica 1/2023 da AGEPAR, em especial no capítulo II.V. DO BENCHMARKING EM RELAÇÃO A OUTRAS AGÊNCIAS REGULADORAS, não vislumbramos precedentes de prazo tão exíguo nas Agências Reguladoras citadas.*

*É importante alinhar a periodicidade no fornecimento de forma que sirva ao propósito regulatório.*

**PROPOSTA:**

*Sugerimos rever a periodicidade prevista no Anexo II, visto que existem dados que apenas são coletados de forma trimestral e/ou anual. Ainda, uma vez que não há mudança significativa nestes dados de um mês para outro, sugerimos o envio de*

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)  
Data:

---

*acordo com a periodicidade já realizada pela Companhia. Sugerimos também que seja revisto o prazo para entrega das informações, por ser inviável o prazo proposto na resolução.*

**Análise da Contribuição:**

**Contribuição acatada:** será revista a alteração do prazo para o envio das informações.

**CONTRIBUIÇÃO 10:**

***I – informações resumidas de controle da qualidade da água e de monitoramento de qualidade de tratamento de esgoto, por estação, identificando o parâmetro analisado conforme legislação e normas vigentes.***

*Os dados de controle de qualidade da água são realizados por município, contemplando todos os sistemas de tratamento (ETA e poços) conforme relatório do SISAGUA. Portanto, enviar os dados somente das ETA's não retrataria a realidade do município, pois existem municípios que são abastecidos apenas por poços.*

**PROPOSTA:**

*Sugerimos que as informações solicitadas pela Agência sejam todas em nível de município.*

**Análise da Contribuição:**

**Contribuição não acatada:** ao final do recebimento dos dados, as informações a nível de município contemplarão todos os ativos individuais de tratamento (água e esgoto).

**CONTRIBUIÇÃO 11:**

Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS  
Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda  
Data: Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)

---

***a) Devem ser identificados: o quantitativo de análise requerido, sua periodicidade, o total de análises realizadas e o quantitativo de análises em desconformidade ou fora dos padrões determinados na legislação e normas vigentes.***

*A Sanepar avalia a situação de conformidade na integridade da amostra, isto é, para atendimento todos os parâmetros devem atender as legislações e normas vigentes.*

**PROPOSTA:**

*Sugerimos trocar a palavra “análises” do texto para a palavra “amostras”.*

**Análise da Contribuição:**

**Contribuição não acatada:** o termo em questão está relacionado de forma isolada ao parâmetro selecionado o qual foi definido como representante para a avaliação da qualidade dos processos de tratamento de acordo com os padrões de referência adotados.

**CONTRIBUIÇÃO 12:**

***b) Os casos de não-conformidades encontrados em relação às análises para aferição da qualidade da água distribuída e do efluente tratado deverão ser indicadas quando do envio das informações, apresentando observações que se julgarem necessárias referentes à verificação de sua causa e, quando couber, a ação adotada pelo prestador de serviços quanto ao seu saneamento.***

*Para as não conformidades ocorridas na água distribuída, podem ser encaminhadas as mesmas informações reportadas ao SISAGUA do Ministério da Saúde. Para as não conformidades ocorridas no efluente tratado, podem ser encaminhadas as mesmas informações reportadas ao IAT.*

*Afinal, o objetivo do SISAGUA é desenvolver ações de vigilância em saúde*

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)  
Data:

---

*ambiental relacionadas à qualidade da água para consumo humano que garantam à população o acesso à água em quantidade suficiente e qualidade compatível com o padrão de potabilidade estabelecido na legislação vigente, para promoção da saúde.*

**PROPOSTA:**

*Sugerimos que sejam utilizados esses mesmos dados, não onerando a Companhia que deverá providenciar outros dados que não os que já atendem os órgãos de controles ambientais.*

*Aliás, a Agência Reguladora deve estar atenta para não sobrepor as competências das demais instituições, especialmente no que se refere ao controle da qualidade da água. A AGEPAR deve exercer suas ações e atividades dentro dos limites estabelecidos na legislação. Inclusive em sua atuação fiscalizatória, não pode extrapolar competências legais outorgadas a outras entidades. No caso específico, caberá, à AGEPAR, sem invadir competências de outros órgãos, congregando esforços com estes, no intuito de contribuir para a boa qualidade da água consumida pela população.*

**Análise da Contribuição:**

**Contribuição não acatada:** a proposta apresentada na presente Consulta Pública não possui a pretensão de “sobrepor as competências de demais instituições, especialmente no que se refere ao controle da qualidade da água”, nem mesmo “extrapolar competências legais outorgadas a outras entidades”, em corroboração ao conteúdo da Nota Técnica nº 01/2023 - CQS.

**CONTRIBUIÇÃO 13:**

**c) Deverão ser apresentados os valores mínimos, máximos, médios e desvios padrão de cada parâmetro no mês de referência, quando possível.**

**PROPOSTA:**

*Sugerimos retirar o item c, pois no item a já será apresentada a situação de conformidade legal da Estação de Esgoto, ou da rede, no caso da água, pois o resultado será atende ou não atende e não um valor relativo.*

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)  
Data:

---

**Análise da Contribuição:**

**Contribuição não acatada.** A solicitação de dados complementares visa o acompanhamento e monitoramento da qualidade dos sistemas por parte da Agepar, por meio de indicadores, de acordo com a Lei Complementar Estadual nº 222/2020, a qual prevê, em seu art. 6º, inciso XI, que cabe a esta Agência Reguladora aferir a qualidade da prestação dos serviços regulados. Complementarmente, o art. 6º, inc. XIV, compete à Agepar determinar ou efetuar diligências junto às entidades reguladas, sendo-lhe garantido amplo acesso aos dados e informações relativos aos serviços prestados.

**CONTRIBUIÇÃO 14:**

***d) No caso das estações de tratamento de esgoto, deverá ser informada a eficiência de remoção de DBO(5,20) da estação no mês e ano de referência.***

**PROPOSTA:**

*Sugerimos que no caso das estações de tratamento de esgoto, deverão ser informados os resultados de concentração de DBO (5,20) consolidados para fins de composição da Declaração de Carga Poluidora, conforme a estabelece a Portaria IAP Nº 256/2013. Na ocorrência de resultado de DBO acima de 120 mg/L, deverá ser informada a eficiência de remoção atendimento de DBO (5,20) da estação no mês e ano de referência.*

**Análise da Contribuição:**

**Contribuição não acatada.** Deverão ser informados os resultados de concentração de DBO<sub>(5,20)</sub> independente do percentual de eficiência de remoção de matéria orgânica, a fim de acompanhar o atendimento aos limites de concentração definidos nas portarias de outorga para lançamento dos efluentes tratados.

**CONTRIBUIÇÃO 15:**

***V – volumes de água e esgoto: detalhar os volumes mensais produzidos e***

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)  
Data:

***tratados, exportados e importados, quando cabível, volume de água produzido e macromedido, volume de água consumido nos serviços, por estação.***

**PROPOSTA:**

*Sugerimos que os dados solicitados sejam tratados por município e não por estação. A planilha do Anexo I apresenta uma única coluna para “Volume importado/exportado/volume de serviço (m<sup>3</sup>)”, sendo que são dados diferentes e que ocorrem entre municípios. Além disso, o volume de serviço ocorre na distribuição e não no tratamento. Há casos em que um mesmo município tem volume importado, exportado e de serviço. É necessário separar estes dados.*

**Análise da Contribuição:**

**Contribuição não acatada.** Não foi identificada a inconsistência no Anexo I. Em prosseguimento, a minuta de resolução visa acompanhar o desempenho individual dos sistemas de tratamento. Em caso de mais de um sistema dentro do mesmo município, os dados serão agregados conforme a área de abrangência de cada sistema.

**CONTRIBUIÇÃO 16:**

***VII – relatório de perdas de água nos sistemas de abastecimento de água, em percentual e em L/ligação/dia, por município, e das ações tomadas pelo prestador de serviços visando sua identificação e prevenção ou correção.***

*Na planilha do Anexo I, as colunas I e J possuem o seguinte título: Perdas de água reais (%) e Perdas de água reais (L/lig./dia). Entretanto, o indicador citado é de perdas totais e não perdas reais. Os comentários nas células confirmam que os indicadores são equivalentes ao IN049 e IN051 do SNIS. Na minuta, o texto não cita perdas em percentual, adotando o I7 – Índice de micromedição relativo ao volume disponibilizado (%), que é o inverso da perda em percentual, mas que apresenta os mesmos problemas.*

*Além disso, as ações para identificação e prevenção/correção são contínuas e similares entre os municípios, com pouca alteração ao longo do tempo. Por exemplo, ações básicas de substituição de hidrômetros e pesquisa/reparo de vazamentos são*

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda  
Data: Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)

---

*realizadas continuamente. Outras ações mais estruturantes, como substituição de redes, setorização e gestão da pressão dependem de obras com duração elevada. Este tipo de planilha poderia ser anual, já que a repetição mensal não vai agregar informações para a AGEPAR, além de gerar muito esforço para compilação das ações mensais por município.*

**PROPOSTA:**

*Sugerimos a correção do texto para evitar ambiguidade e a alteração na periodicidade da entrega das informações.*

**Análise da Contribuição:**

**Contribuição não acatada.** Não foi identificada a citada inconsistência no Anexo I. Além disso, a periodicidade para o envio dos dados está justificada nos documentos que compõem a presente consulta pública.

**CONTRIBUIÇÃO 17:**

***VIII - dados relativos ao quantitativo e despesas com colaboradores e empregados próprios e terceirizados, incluindo serviços, por município, especificando admissões e desligamentos ocorridos ao longo do ano e o saldo vigente em 31 de dezembro do ano anterior.***

*Informações financeiras são finalizadas ao fim da auditoria trimestral, portanto sugerimos que o envio ocorra de forma trimestral, após a divulgação das informações ao mercado, em função da Companhia ser de capital aberto.*

**PROPOSTA:**

*Sugerimos que tais informações sejam fornecidas trimestralmente, após a divulgação ao mercado dos resultados trimestrais.*

**Análise da Contribuição:**

**Contribuição não acatada.** A periodicidade prevista para o envio dos dados está alinhada à metodologia de medição, monitoramento e controle da qualidade dos

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)  
Data:

---

serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário contida na Nota Técnica nº 01/2023 e documentos anexos à consulta pública, em consonância e atendimento ao cumprimento de prazos para elaboração de relatório e apresentação de resultados aos entes interessados. Por fim, poderão ser informados e replicados os mesmos dados e informações do mês anterior para os meses posteriores em que não aconteceram mudanças e/ou que não foram gerados novos resultados.

**CONTRIBUIÇÃO 18:**

***X – especificar para cada estação de tratamento de água: capacidade nominal, vazões média e máxima de água produzida, listagem de quais municípios são atendidos e geolocalização da instalação e do ponto de captação de água, relação dos processos e operações unitárias que constituem cada ETA e situações relativas à outorga e licenciamento ambiental.***

**PROPOSTA:**

*Sugerimos que a entrega seja anual, pois essas informações não mudam constantemente.*

*Sugerimos também a retirada da palavra “outorga” que é somente para a captação.*

**Análise da Contribuição:**

**Contribuição não acatada.** A periodicidade prevista para o envio dos dados está alinhada à metodologia de medição, monitoramento e controle da qualidade dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário contida na Nota Técnica nº 01/2023 e documentos anexos à consulta pública, em consonância e atendimento ao cumprimento de prazos para elaboração de relatório e apresentação de resultados aos entes interessados. Por fim, poderão ser informados e replicados os mesmos dados e informações do mês anterior para os meses posteriores em que não aconteceram mudanças e/ou que não foram gerados novos resultados. Por fim, a outorga de lançamento do efluente também é considerada no monitoramento dos sistemas de tratamento.

**CONTRIBUIÇÃO 19:**

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda  
Data: Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)

---

***XI – especificar para cada estação de tratamento de esgoto: capacidade nominal, vazões média e máxima de esgoto tratado, listagem de quais municípios são atendidos e geolocalização da instalação e do ponto de lançamento no corpo receptor, relação dos processos, etapas e tecnologia de tratamento que constituem cada ETE e situações relativas à outorga e licenciamento ambiental.***

**PROPOSTA:**

*Sugerimos que a entrega seja anual, pois essas informações não mudam constantemente.*

**Análise da Contribuição:**

**Contribuição não acatada.** A periodicidade prevista para o envio dos dados está alinhada à metodologia de medição, monitoramento e controle da qualidade dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário contida na Nota Técnica nº 01/2023 e documentos anexos à consulta pública, em consonância e atendimento ao cumprimento de prazos para elaboração de relatório e apresentação de resultados aos entes interessados. Por fim, poderão ser informados e replicados os mesmos dados e informações do mês anterior para os meses posteriores em que não aconteceram mudanças e/ou que não foram gerados novos resultados.

**CONTRIBUIÇÃO 20:**

***Art. 13. Cabe à entidade regulada a realização do cálculo e apuração dos indicadores, conforme a metodologia descrita no Anexo II desta Resolução.***

**PROPOSTA:**

*Sugerimos que a entrega seja anual, pois essas informações não mudam constantemente.*

**Análise da Contribuição:**

**Contribuição não acatada.** A periodicidade prevista para o envio dos dados está

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda  
Data: Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)

---

alinhada à metodologia de medição, monitoramento e controle da qualidade dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário contida na Nota Técnica nº 01/2023 e documentos anexos à consulta pública, em consonância e atendimento ao cumprimento de prazos para elaboração de relatório e apresentação de resultados aos entes interessados. Por fim, poderão ser informados e replicados os mesmos dados e informações do mês anterior para os meses posteriores em que não aconteceram mudanças e/ou que não foram gerados novos resultados.

**CONTRIBUIÇÃO 21:**

**Art. 16. A unidade de planejamento para o cálculo dos indicadores será, preferencialmente, o município, que possui contrato de concessão ou programa firmado junto à entidade regulada.**

*A Companhia concorda com a redação do artigo e aproveita para salientar que o mesmo corrobora com nossos apontamentos de que as informações solicitadas pela Agência devem ser em nível de município e não de ETA's, como requerido em algumas partes do texto da Resolução.*

**PROPOSTA:**

*Sugerimos que as informações solicitadas pela Agência sejam todas em nível de município.*

**Análise da Contribuição:**

**Contribuição não acatada.** A unidade de planejamento, ou seja, o município, contempla ao final o conjunto dos sistemas individuais de captação, tratamento e distribuição de água, bem como, coleta, tratamento e disposição do esgoto tratado. Por fim, esta consideração está presente no texto por ocasião da prestação regionalizada.

**CONTRIBUIÇÃO 22:**

**Art. 23. O controle dos indicadores será iniciado a partir do décimo terceiro mês do início do vigor desta Resolução, permitindo avaliação objetiva, bem**

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)  
Data:

---

**como a aplicação de penalidades e sanções pelo descumprimento das mesmas, em atendimento aos incisos I, II e XI do art. 50 do Decreto nº 6.265/2020, do Regulamento da Agepar.**

*Com relação aos níveis de excelência, não ficou claro como foram definidos, e nem que meta devemos atingir. A manutenção do estado de excelência, eventualmente, torna-se o desafio.*

*Assim, deve-se agir com parcimônia quando da instituição das metas e do estabelecimento do prazo estipulado para o cumprimento dos níveis de excelência dos indicadores, sempre cotejando a sua factibilidade com níveis de desafio e prazos compatíveis.*

*Para que se atinja o nível de excelência no curto prazo, é necessário que haja elevação dos custos operacionais ou perda de produtividade, o que não é contemplado na metodologia de custos operacionais eficientes e nem de produtividade exigida, e que podem causar impactos severos na tarifa praticada.*

**PROPOSTA:**

*Sugerimos que a resolução aborde de forma clara como será feita tal “avaliação objetiva”, que metas deveremos alcançar, para só depois citar “bem como a aplicação de penalidades e sanções pelo descumprimento das mesmas”, afinal a Companhia não pode sofrer punições por descumprimento de metas desconhecidas. Assim, sugerimos ainda que haja uma discussão específica e mais ampla sobre o nível de excelência dos indicadores e que seja definido um prazo mais adequado para o seu atingimento. Também, que seja incluído no texto do artigo, de forma expressa, que a aplicação de penalidades e sanções deve observar o devido processo legal, resguardado o direito à defesa prévia e ao contraditório.*

*Sugerimos também que a resolução aborde de forma clara como será feita a análise crítica de atendimento dos padrões de referência constantes no Anexo II (níveis de excelência), assim como será a metodologia para elaboração do relatório final de avaliação da qualidade da prestação dos serviços.*

**Análise da Contribuição:**

**Contribuição parcialmente acatada.** Conforme consta na Nota Técnica nº 01/2023

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)  
Data:

e na Minuta de Resolução, as metas serão definidas após os indicadores estiverem amadurecidos e estabelecidos, por meio do acompanhamento dos resultados gerados anualmente e de acordo com os padrões de referência (Anexo II), respeitando-se os períodos de adaptação previstos dentro da mesma minuta de resolução.

**CONTRIBUIÇÃO 23:**

**§ 1º A divulgação do relatório referente ao ano anterior ocorrerá em até sessenta dias do início do ano seguinte.**

*Observando a minuta da norma de referência sobre indicadores de qualidade, que foi colocada em Consulta Pública pela ANA em janeiro de 2022 e tem previsão para publicação da norma de referência para o segundo semestre de 2023, temos os seguintes trechos:*

*Art. 40. O Prestador de Serviços deve fornecer as informações primárias a Entidade Reguladora até 31 de maio do ano seguinte.*

*Art. 50. A publicação e divulgação do Relatório deve ser anual e referente às informações consolidadas na data-base de 31 de dezembro, ocorrendo até no máximo o dia 30 de setembro do ano seguinte.*

*Art. 51. O conteúdo mínimo do Relatório, assim como as diretrizes complementares para as avaliações a serem realizadas e para sua emissão são objeto do Manual de implementação desta Norma de Referência*

*Art. 52. A Entidade Reguladora deverá enviar o Relatório e os resultados dos indicadores à Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA, em periodicidade anual, na data-base de 31 de dezembro, até no máximo o dia 30 de setembro do ano seguinte.*

*Logo, baseado em toda a análise regulatória que a ANA já havia realizado antes de divulgar a consulta pública, fica claro que o tempo previsto pela AGEPAR, para a divulgação do relatório final é desproporcional ao já citado pela Agência Nacional, além de ser inexecutável, visto que algumas informações financeiras da Companhia só podem ser divulgadas após a publicação oficial dos resultados trimestrais, seguindo as regras de companhias com o capital aberto, caso em que a Sanepar se enquadra.*

**Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS**

**Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS**

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda  
Data: Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)

---

*Também, observando todo o arcabouço regulatório citado na Nota Técnica 1/2023 da AGEPAR, em especial no capítulo II.V. DO BENCHMARKING EM RELAÇÃO A OUTRAS AGÊNCIAS REGULADORAS, não vislumbramos precedentes de prazo tão exíguo nas Agências Reguladoras citadas.*

*Conforme os motivos elencados e devido à complexidade das informações o tempo de “até sessenta dias do início do ano seguinte” torna-se inviável.*

**PROPOSTA:**

*Novamente, sugerimos que a AGEPAR observe as normas de referência criadas e em criação pela ANA, uniformizando assim os trabalhos e não criando retrabalhos, que certamente virão após a publicação da norma de referência da ANA, inclusive conforme citado na Nota Técnica 1/2023 da AGEPAR: “Por fim, cabe destacar ainda a necessidade de atenção aos futuros atos normativos a serem emanados pela Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – ANA, que podem ensejar a revisão do citado ato em comento.”*

**Análise da Contribuição:**

**Contribuição não acatada.** Conforme consta na minuta de resolução da presente consulta pública, a Agepar e o Poder Concendente serão os responsáveis pela elaboração do relatório dentro do prazo citado no parágrafo em questão.

**CONTRIBUIÇÃO 24:**

**Art. 25. O envio de dados e informações definidos nesta Resolução será ser realizado via plataforma eletrônica de protocolo digital do Estado do Paraná – eProtocolo.**

**PROPOSTA:**

*Sugerimos correção da frase onde consta “será ser”.*

**Análise da Contribuição:**

**Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS**

Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)  
Data:

---

**Contribuição acatada.** Foram atendidas as recomendações as quais tendem a contribuir com a padronização e formalização técnica da presente proposta de resolução.

**3. Contribuições sobre o ANEXO II**

**CONTRIBUIÇÃO 25:**

**ANEXO II**

**FICHA DE INDICADORES DE QUALIDADE**

**Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS**  
**Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS**

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

Protocolo nº: 19.313.943-4  
 Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
 Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade *(datado eletronicamente)*  
 Data:

Quadro 1. Ficha do indicador I1 - Continuidade do serviço de abastecimento de água.

<b>Indicador: I1 – Continuidade do serviço de abastecimento de água (%)</b>									
<b>Descrição:</b> mensura a fração do tempo em que o serviço de abastecimento de água não é intermitente, considerando as paralisações e interrupções sistemáticas, na área de abrangência do prestador de serviço. Em uma análise histórica, este indicador destina-se a avaliar a quantidade média de economias atingidas por paralisações e interrupções sistemáticas.									
<b>Fórmula Indicador I1</b>	<b>Legenda<sup>1</sup></b>								
$I_1 = \left( 1 - \frac{a \times b}{c \times d} \right) \times 100$	$a = \frac{QD004 + QD015}{QD002 + QD021}$ $b = \frac{QD003 + QD022}{c = AG003}$ $d = \text{n}^\circ \text{ de horas no período considerado (mês)}$ <p>QD004 – quantidade de economias ativas atingidas por paralisações <math>\left( \frac{\text{economias}}{\text{mês}} \right)</math></p> <p>QD015 – quantidade de economias ativas atingidas por interrupções sistemáticas <math>\left( \frac{\text{economias}}{\text{mês}} \right)</math></p> <p>QD002 – quantidade de paralisações no sistema de distribuição de água <math>\left( \frac{\text{paralisações}}{\text{mês}} \right)</math></p> <p>QD021 – quantidade de interrupções sistemáticas <math>\left( \frac{\text{interrupções}}{\text{mês}} \right)</math></p> <p>QD003 – duração das paralisações <math>\left( \frac{\text{horas}}{\text{mês}} \right)</math></p> <p>QD022 – duração das interrupções sistemáticas <math>\left( \frac{\text{horas}}{\text{mês}} \right)</math></p> <p>AG003 – quantidade de economias ativas de água (economias)</p>								
<b>Padrões de referência</b>									
	<table border="1"> <tbody> <tr> <td align="center">A</td> <td align="center">≥99,9</td> </tr> <tr> <td align="center">B</td> <td align="center">≥99,0 e &lt;99,9</td> </tr> <tr> <td align="center">C</td> <td align="center">≥95,0 e &lt;99,0</td> </tr> <tr> <td align="center">D</td> <td align="center">&lt;95,0</td> </tr> </tbody> </table>	A	≥99,9	B	≥99,0 e <99,9	C	≥95,0 e <99,0	D	<95,0
A	≥99,9								
B	≥99,0 e <99,9								
C	≥95,0 e <99,0								
D	<95,0								
<b>Período de referência</b>									
A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro. A forma de obtenção dos dados ocorre através do controle operacional do prestador. A frequência de apuração e envio das informações à Agepar deverá ocorrer mensalmente conforme periodicidade prevista na presente Resolução.									

Referência: Relatório AIR/ANA (Consulta Pública 01/2022) - Anexo IV<sup>2</sup>

<sup>1</sup> [http://www.snis.gov.br/downloads/diagnosticos/ae/2020/Glossario\\_Informacoes\\_AE2020.pdf](http://www.snis.gov.br/downloads/diagnosticos/ae/2020/Glossario_Informacoes_AE2020.pdf)

<sup>2</sup> [https://participacao-social.ana.gov.br/api/files/NR\\_Indicadores\\_Metas\\_Avaliacao-1640011919514-1643311425492.pdf](https://participacao-social.ana.gov.br/api/files/NR_Indicadores_Metas_Avaliacao-1640011919514-1643311425492.pdf)

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda  
Data: Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)

---

*A interrupção ou paralisação dos serviços não necessariamente implica na falta d'água ao consumidor que está na rede afetada, devido a diversas características inerentes ao serviço, pois as pressões da rede vão variando de forma não previsível. O reflexo da parada na pressurização da rede não é linear como, por exemplo, no fornecimento de energia elétrica.*

**PROPOSTA:**

*Sugerimos que seja utilizado o mesmo indicador dos contratos firmados com os municípios, utilizando os mesmos critérios de análise e cobrança para o prestador de serviços (Sanepar), não havendo indicadores diferentes para assuntos/temas comuns. Para tanto, **encaminharemos via e-Protocolo, a norma Indicador de Interrupção superior a 24 horas no abastecimento de água (cliente externo), código do Sistema Normativo da Sanepar (SNS) IA/NEG/0507**, que tem o objetivo de identificar o número de vezes em que ocorre a falta de água nos pontos críticos do sistema ou áreas de abastecimento (Zona de Pressão), em período igual ou maior que 24 horas.*

*Sugerimos ainda a correção do link da nota de rodapé 1, pois o mesmo não está correto.*

**Análise da Contribuição:**

**Contribuição não acatada.** O objetivo do indicador é realizar um levantamento específico sob o ponto de vista da qualidade da prestação do serviço quanto a intermitência na distribuição de água por problemas de produção, de pressão na rede, de subdimensionamento das canalizações, de manobras do sistema, de interrupções para reparos, de queda de energia, dentre outros. Link de rodapé atualizado ([https://www.gov.br/mdr/pt-br/assuntos/saneamento/snis/produtos-do-snis/diagnosticos/Glossario\\_Informacoes\\_AE2020.pdf](https://www.gov.br/mdr/pt-br/assuntos/saneamento/snis/produtos-do-snis/diagnosticos/Glossario_Informacoes_AE2020.pdf)).

INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023

Protocolo nº: 19.313.943-4  
 Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
 Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)  
 Data:

**CONTRIBUIÇÃO 26:**

Quadro 2. Ficha do indicador I2 – Extravasamentos ou vazamento de esgoto por extensão de rede coletora de esgoto.

**Indicador: I2 – Extravasamentos ou vazamentos de esgoto por extensão de rede coletora de esgoto (extravasamentos ou vazamentos/km)**

**Descrição:** considera a quantidade de extravasamentos ou vazamentos anuais por extensão de rede coletora de esgoto. Este indicador destina-se a avaliar a sustentabilidade do sistema do prestador em termos infraestruturais, no que diz respeito à frequência de extravasamentos ou vazamentos da rede de esgoto, incluindo os seus acessórios. Os vazamentos provocados por terceiros não são contabilizados, já que devido à sua natureza não podem ser imputados ao prestador. Trata-se de um indicador de alto impacto na percepção de qualidade dos serviços pelos usuários finais. Também é um indicador relacionado com a qualidade do sistema de controle operacional existente. Tem forte dependência da qualidade do cadastro técnico, em especial das redes. Por fim, este indicador tem o objetivo de mensurar o aspecto da prestação de serviços do esgotamento sanitário através da percepção direta dos usuários finais e da qualidade da operação desses serviços.

Fórmula Indicador I2	Legenda <sup>3</sup>
$I_2 = \frac{a}{b}$	$a = QD011$ $b = ES004$ <p>QD011 – quantidade de extravasamentos ou vazamentos de esgotos registrados (<math>\frac{\text{extravasamentos ou vazamentos}}{\text{mês}}</math>)</p> <p>ES004 – extensão da rede de esgotos (quilômetros)</p>

**Padrões de referência**

A	≤0,3
B	>0,3 e ≤0,6
C	>0,6 e ≤0,9
D	>0,9

**Período de referência**

A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro. A forma de obtenção dos dados ocorre através do controle operacional do prestador. A frequência de apuração e envio das informações à Agepar deverá ocorrer mensalmente conforme periodicidade prevista na presente Resolução.

Referência: Relatório AIR/ANA (Consulta Pública 01/2022) - Anexo IV<sup>4</sup>

<sup>3</sup> [http://www.snis.gov.br/downloads/diagnosticos/ae/2020/Glossario\\_Informacoes\\_AE2020.pdf](http://www.snis.gov.br/downloads/diagnosticos/ae/2020/Glossario_Informacoes_AE2020.pdf)

<sup>4</sup> [https://participacao-social.ana.gov.br/api/files/NR\\_Indicadores\\_Metas\\_Avaliacao-1640011919514-1643311425492.pdf](https://participacao-social.ana.gov.br/api/files/NR_Indicadores_Metas_Avaliacao-1640011919514-1643311425492.pdf)

**Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS**

Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)  
Data:

---

*O atributo do SNIS QD011 - QUANTIDADES DE EXTRAVASAMENTOS DE ESGOTOS REGISTRADOS, não estabelece a distinção da natureza do evento. Portanto, não identifica a necessidade de quantificação da causa (terceiros ou não). Isto deve estar embasado no fato em que a grande maioria dos extravasamentos são provocados por uso indevido das instalações dos sistemas de esgotamento sanitário. Desse modo, sugerimos retirar a frase “Os vazamentos provocados por terceiros não são contabilizados, já que devido à sua natureza não podem ser imputados ao prestador.”*

**PROPOSTA:**

*Sugerimos que seja utilizado o indicador de **Refluxos de Esgoto**, já utilizado na Companhia, conforme SNS **IA/NEG/0140**, norma que encaminharemos via e-Protocolo, que tem o objetivo de identificar o número de refluxos ocorridos para cada 1.000 ligações de esgoto. Sugerimos ainda a correção do link da nota de rodapé 3, pois o mesmo não está correto.*

**Análise da Contribuição:**

**Contribuição parcialmente acatada.** A Nota Técnica nº 01/2023 CQS/DFQS – Proposta de Resolução e o Anexo II – Ficha de Indicadores contemplam propostas justificadas para o monitoramento dos indicadores visando a medição da qualidade do serviço de saneamento. Em complemento, conforme mencionado na contribuição, dentre as atividades previstas na Fase 1 do Plano de Medição da Qualidade 2023 (Resolução Agepar N.º 02/2023), encontra-se a de “*Identificar, considerando-se os serviços públicos delegados aplicáveis, a existência de obrigações **específicas de qualidade** atreladas às suas exigências contratuais ou regulamentares.*” (grifado). Tal atividade foi prevista de acordo com as previsões legais de concessões de serviço público, uma vez que estabelecem que são cláusulas essenciais dos contratos de concessão e permissão de serviços públicos às relativas “aos **critérios, indicadores, fórmulas e parâmetros definidores da**

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda  
Data: Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)

---

**qualidade do serviço**”, ou seja, objetivando-se suprir de materialidade o conceito de qualidade específico do objeto delegado:

*“Lei Federal 8987/1995*

*[...]*

*Art. 23. São cláusulas **essenciais do contrato** de concessão as relativas:*

*[...]*

*III. aos **critérios, indicadores, fórmulas e parâmetros definidores da qualidade do serviço;**” (negrito do autor)*

Entendimento ratificado em nível estadual na Lei Complementar 76/1995:

*“Lei Complementar 76/1995*

*[...]*

*Art. 24. São cláusulas **essenciais do contrato** de concessão as relativas:*

*[...]*

- I. aos **critérios, indicadores, fórmulas e parâmetros definidores da qualidade do serviço;**” (negrito do autor)

Portanto, todos os contratos de concessão de serviços públicos deveriam estabelecer os critérios, indicadores, fórmulas e parâmetros **definidores da qualidade**, específicos para a natureza do serviço concedido.

Não obstante, os Contratos de Programa de Prestação Regionalizada e respectivos Termos de Atualização, que tratam dos termos das explorações dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário em que a Sanepar figura como contratada para a prestação dos serviços e a Agepar como ente regulador – não estabelecem os critérios, fórmulas e parâmetros, tampouco **indicadores definidores especificamente da qualidade** dos serviços concedidos.

Nesse contexto, tendo em vista as atribuições da Agepar, previstas nos artigos 6º e 7º da sua lei de regência institucional (LCE 222/2020),

**Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS**  
Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)  
Data:

---

*“Art. 6º Compete à Agência, respeitados os planos e políticas instituídos pelo poder concedente:*

*XI - **aferrir a qualidade** da prestação dos serviços regulados, respeitados os parâmetros definidos nos instrumentos de delegação e seus respectivos contratos”*

*“Art. 7º No cumprimento de seus objetivos e no âmbito de sua competência, cabem à Agência as seguintes atribuições:*

*VI - **zelar pela boa qualidade** do serviço público [...], **melhoria contínua** na sua prestação e modicidade das tarifas;”*

, cabe à Agepar concretizar os meios necessários para a efetivação dessas atribuições.

Por este motivo, e também por proveniência de determinação do TCE/PR, a Agenda Regulatória 2022 da Agepar, aprovada pela Resolução Agepar 41/2021, integrou entre seus projetos regulatórios “*Providenciar, para cada setor regulado, a normatização de padrões e **indicadores de qualidade** da prestação dos serviços [...]”*, ou seja, a normatização de **indicadores definidores especificamente da qualidade** dos serviços concedidos, como é o caso dos serviços de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário, tendo em vista a não previsão contratual da definição específica da qualidade dos serviços.

Por sua vez, as atividades planejadas no Plano de Qualidade 2023 são subsidiárias, em termos de detalhamento, das demandas da Agenda Regulatória.

Ainda, será prevista a retirada do trecho “Os vazamentos provocados por

INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023

Protocolo nº: 19.313.943-4  
 Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
 Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda  
 Data: Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)

terceiros não são contabilizados, já que devido à sua natureza não podem ser imputados ao prestador.”

Por fim, o link de rodapé atualizado ([https://www.gov.br/mdr/pt-br/assuntos/saneamento/snis/produtos-do-snis/diagnosticos/Glossario\\_Informacoes\\_AE2020.pdf](https://www.gov.br/mdr/pt-br/assuntos/saneamento/snis/produtos-do-snis/diagnosticos/Glossario_Informacoes_AE2020.pdf)).

**CONTRIBUIÇÃO 27:**

Quadro 3. Ficha do indicador I3 - Reclamações dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

<b>Indicador: I3 – Reclamações dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário (nº reclamações/100 ligações ativas)</b>											
<b>Descrição:</b> mede a quantidade de reclamações referentes aos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário a cada 100 (cem) ligações ativas de água e de esgotos. Portanto este indicador destina-se a avaliar a qualidade do serviço prestado com base nas reclamações apresentadas pelos usuários nos canais de atendimento ao usuário, referentes ao abastecimento de água e tratamento de esgotos. Os aspectos de atendimento ao usuário estão relacionados com a percepção dos usuários quanto à qualidade dos serviços prestados. Trata-se da qualidade dos serviços no aspecto de satisfação ou insatisfação dos usuários finais com respeito ao nível de serviço em relação ao atendimento as reclamações. Devem ser relacionadas as reclamações referentes à alteração de consumo, corte ou religação, falta de água ou pressão, ligação de água ou esgoto, recomposição de obra ou limpeza, serviço de água, serviço de esgoto e vazamento de água ou esgoto.											
<b>Fórmula Indicador I3</b>	<b>Legenda<sup>5</sup></b>										
$I_3 = \left( \frac{a}{b + c} \right) \times 100$	<p><i>a</i> = quantidade de reclamações por mês  <i>b</i> = AG002  <i>c</i> = ES002</p> <p>AG002 – quantidade de ligações ativas de água (ligações)            ES002 – quantidade de ligações ativas de esgoto (ligações)</p>										
<b>Padrões de referência</b>											
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Padrão</th> <th>Intervalo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A</td> <td>≤5</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>&gt;5 e ≤10</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>&gt;10 e ≤15</td> </tr> <tr> <td>D</td> <td>&gt;15</td> </tr> </tbody> </table>		Padrão	Intervalo	A	≤5	B	>5 e ≤10	C	>10 e ≤15	D	>15
Padrão	Intervalo										
A	≤5										
B	>5 e ≤10										
C	>10 e ≤15										
D	>15										
<b>Período de referência</b>											
A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro. A forma de obtenção dos dados ocorre através dos registros de reclamações pelo prestador de serviço nos canais de atendimento ao usuário. A frequência de apuração e envio das informações à Agepar deverá ocorrer mensalmente conforme periodicidade prevista na presente Resolução.											

Referência: Relatório AIR/ANA (Consulta Pública 01/2022) - Anexo IV<sup>6</sup>

<sup>5</sup> [http://www.snis.gov.br/downloads/diagnosticos/ae/2020/Glossario\\_Informacoes\\_AE2020.pdf](http://www.snis.gov.br/downloads/diagnosticos/ae/2020/Glossario_Informacoes_AE2020.pdf)

<sup>6</sup> [https://participacao-social.ana.gov.br/api/files/NR\\_Indicadores\\_Metas\\_Avaliacao-1640011919514-1643311425492.pdf](https://participacao-social.ana.gov.br/api/files/NR_Indicadores_Metas_Avaliacao-1640011919514-1643311425492.pdf)

**Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS**

Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)  
Data:

---

**PROPOSTA:**

*Sugerimos que seja utilizado o mesmo indicador da Nota Técnica 3/2022 – Metodologia de Fator Q: Fator de Qualidade, utilizando os mesmos critérios de análise e cobrança para o prestador de serviços (Sanepar), não havendo indicadores diferentes para assuntos/temas comuns. Sugerimos ainda a correção do link da nota de rodapé 5, pois o mesmo não está correto.*

**Análise da Contribuição:**

**Contribuição parcialmente acatada.** A Nota Técnica 3/2022 – DRE/CES – Metodologia de Fator Q: Fator de Qualidade e a Nota Técnica nº 01/2023 CQS/DFQS – Proposta de Resolução contemplam propostas justificadas e com finalidades distintas para o uso de indicadores visando a medição da qualidade do serviço de saneamento. Por fim, o link de rodapé será atualizado ([https://www.gov.br/mdr/pt-br/assuntos/saneamento/snis/produtos-do-snis/diagnosticos/Glossario\\_Informacoes\\_AE2020.pdf](https://www.gov.br/mdr/pt-br/assuntos/saneamento/snis/produtos-do-snis/diagnosticos/Glossario_Informacoes_AE2020.pdf)).

INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023

Protocolo nº: 19.313.943-4  
 Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
 Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda  
 Data: Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (datado eletronicamente)

**CONTRIBUIÇÃO 28:**

Quadro 4. Cálculo do indicador I4 - Incidências de análises de coliformes totais no padrão estabelecido.

<b>Indicador: I4 – Incidências de análises de coliformes totais no padrão estabelecido (%)</b>									
<p><b>Descrição:</b> avalia a incidência das análises de coliformes totais do padrão da água distribuída. Portanto este indicador destina-se a avaliar a quantidade total no período de referência, de amostras coletadas nas saídas das unidades de tratamento e na rede de distribuição de água (reservatórios e redes), para aferição da concentração de coliformes totais, cujo resultado da análise ficou dentro do padrão determinado pelo Ministério da Saúde<sup>7</sup>. Os aspectos de qualidade da água estão diretamente relacionados à qualidade do produto efetivamente entregue nas unidades consumidoras. É um indicador utilizado na mensuração de possível presença de seres patogênicos na água, em concentrações que possam causar contaminação.</p>									
<b>Fórmula Indicador I4</b>	<b>Legenda<sup>8</sup></b>								
$I_4 = 1 - \left(\frac{a}{b}\right) \times 100$	<p>a = QD027            b = QD026</p> <p>QD027 – quantidade de amostras para coliformes totais com resultado fora do padrão (<math>\frac{\text{amostras}}{\text{mês}}</math>)            QD026 – quantidade de amostras para coliformes totais (<math>\frac{\text{amostras}}{\text{mês}}</math>)</p>								
<b>Padrões de referência</b>									
<table border="1"> <tbody> <tr> <td style="background-color: #90EE90;">A</td> <td style="background-color: #90EE90;">≥99</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #FFFF00;">B</td> <td style="background-color: #FFFF00;">≥98 e &lt;99</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #FFD700;">C</td> <td style="background-color: #FFD700;">≥95 e &lt;98</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #FF0000;">D</td> <td style="background-color: #FF0000;">&lt;95</td> </tr> </tbody> </table>		A	≥99	B	≥98 e <99	C	≥95 e <98	D	<95
A	≥99								
B	≥98 e <99								
C	≥95 e <98								
D	<95								
<b>Período de referência</b>									
<p>A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro. A forma de obtenção dos dados ocorre através da aferição e análise de amostras realizadas para o parâmetro coliformes totais. A frequência de apuração e envio das informações à Agepar deverá ocorrer mensalmente conforme periodicidade prevista na presente Resolução.</p>									
<b>Observações</b>									
<p>Portaria de Potabilidade: O atendimento a este indicador não exige o Prestador de Serviços do atendimento completo da Portaria de Potabilidade da Água do Ministério da Saúde. Condição necessária para a consideração do indicador: cumprimento igual ou superior a 95% das análises de coliformes totais, segundo plano amostral definido pela vigilância em saúde. Caso o prestador reporte cumprimento inferior, o indicador de incidência das análises de coliformes totais dentro do padrão não pode ser avaliado, devendo ser classificado como “insatisfatório”.</p>									

Referência: Relatório AIR/ANA (Consulta Pública 01/2022) - Anexo IV<sup>9</sup>

<sup>7</sup>

[https://bvsmis.saude.gov.br/bvs/saudelegis/qm/2017/prc0005\\_03\\_10\\_2017.html#ANEXO1ANEXXX](https://bvsmis.saude.gov.br/bvs/saudelegis/qm/2017/prc0005_03_10_2017.html#ANEXO1ANEXXX)

<sup>8</sup> [http://www.snis.gov.br/downloads/diagnosticos/ae/2020/Glossario\\_Informacoes\\_AE2020.pdf](http://www.snis.gov.br/downloads/diagnosticos/ae/2020/Glossario_Informacoes_AE2020.pdf)

<sup>9</sup> [https://participacao-social.ana.gov.br/api/files/NR\\_Indicadores\\_Metas\\_Avaliacao\\_1640011919514-1643311425492.pdf](https://participacao-social.ana.gov.br/api/files/NR_Indicadores_Metas_Avaliacao_1640011919514-1643311425492.pdf)

**Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS**  
Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)  
Data:

---

**PROPOSTA:**

*Sugerimos que seja utilizado o mesmo indicador, com a mesma frequência de coleta de dados, dos contratos firmados com os municípios, utilizando os mesmos critérios de análise e cobrança para o prestador de serviços (Sanepar), não havendo indicadores diferentes para assuntos/temas. Para tanto, encaminharemos via e-Protocolo, a norma **Índice de Coliformes Totais (ICT)**, código do SNS **IA/NEG/0529**, que avalia a qualidade da água demonstrando percentualmente o quanto os parâmetros coliformes totais atendem ao limite estipulado pela legislação em vigor. Sugerimos ainda a correção do link da nota de rodapé 8, pois o mesmo não está correto.*

**Análise da Contribuição:**

**Contribuição parcialmente acatada.** A Nota Técnica nº 01/2023 CQS/DFQS – Proposta de Resolução e o Anexo II – Ficha de Indicadores contemplam propostas justificadas para o monitoramento dos indicadores visando a medição da qualidade do serviço de saneamento. Em complemento, conforme mencionado na contribuição, dentre as atividades previstas na Fase 1 do Plano de Medição da Qualidade 2023 (Resolução Agepar N.º 02/2023), encontra-se a de “*Identificar, considerando-se os serviços públicos delegados aplicáveis, a existência de obrigações **específicas de qualidade** atreladas às suas exigências contratuais ou regulamentares.*” (grifado). Tal atividade foi prevista de acordo com as previsões legais de concessões de serviço público, uma vez que estabelecem que são cláusulas essenciais dos contratos de concessão e permissão de serviços públicos às relativas “aos **critérios, indicadores, fórmulas e parâmetros definidores da qualidade do serviço**”, ou seja, objetivando-se suprir de materialidade o conceito de qualidade específico do objeto delegado:

“Lei Federal 8987/1995

INFORMAÇÃO TÉCNICA: **003/2023**

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)  
Data:

[...]

Art. 23. São cláusulas **essenciais do contrato** de concessão as relativas:

[...]

III. aos **critérios, indicadores, fórmulas e parâmetros definidores da qualidade do serviço;**” (negrito do autor)

Entendimento ratificado em nível estadual na Lei Complementar 76/1995:

“Lei Complementar 76/1995

[...]

Art. 24. São cláusulas **essenciais do contrato** de concessão as relativas:

[...]

II. aos **critérios, indicadores, fórmulas e parâmetros definidores da qualidade do serviço;**” (negrito do autor)

Portanto, todos os contratos de concessão de serviços públicos deveriam estabelecer os critérios, indicadores, fórmulas e parâmetros **definidores da qualidade**, específicos para a natureza do serviço concedido.

Não obstante, os Contratos de Programa de Prestação Regionalizada e respectivos Termos de Atualização, que tratam dos termos das explorações dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário em que a Sanepar figura como contratada para a prestação dos serviços e a Agepar como ente regulador – não estabelecem os critérios, fórmulas e parâmetros, tampouco **indicadores definidores especificamente da qualidade** dos serviços concedidos.

Nesse contexto, tendo em vista as atribuições da Agepar, previstas nos artigos 6º e 7º da sua lei de regência institucional (LCE 222/2020),

“Art. 6º Compete à Agência, respeitados os planos e políticas instituídos pelo poder concedente:

**Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS**  
Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)  
Data:

---

*XI - **aferrir a qualidade** da prestação dos serviços regulados, respeitados os parâmetros definidos nos instrumentos de delegação e seus respectivos contratos”*

*“Art. 7º No cumprimento de seus objetivos e no âmbito de sua competência, cabem à Agência as seguintes atribuições:*

*VI - **zelar pela boa qualidade** do serviço público [...], **melhoria contínua** na sua prestação e modicidade das tarifas;”*

, cabe à Agepar concretizar os meios necessários para a efetivação dessas atribuições.

Por este motivo, e também por proveniência de determinação do TCE/PR, a Agenda Regulatória 2022 da Agepar, aprovada pela Resolução Agepar 41/2021, integrou entre seus projetos regulatórios “*Providenciar, para cada setor regulado, a normatização de padrões e **indicadores de qualidade** da prestação dos serviços [...]*”, ou seja, a normatização de **indicadores definidores especificamente da qualidade** dos serviços concedidos, como é o caso dos serviços de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário, tendo em vista a não previsão contratual da definição específica da qualidade dos serviços.

Por sua vez, as atividades planejadas no Plano de Qualidade 2023 são subsidiárias, em termos de detalhamento, das demandas da Agenda Regulatória.

Por fim, o link de rodapé foi atualizado ([https://www.gov.br/mdr/pt-br/assuntos/saneamento/snis/produtos-do-snis/diagnosticos/Glossario\\_Informacoes\\_AE2020.pdf](https://www.gov.br/mdr/pt-br/assuntos/saneamento/snis/produtos-do-snis/diagnosticos/Glossario_Informacoes_AE2020.pdf)).

INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023

Protocolo nº: 19.313.943-4  
 Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
 Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda  
 Data: Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade *(datado eletronicamente)*

**CONTRIBUIÇÃO 29:**

Quadro 5. Cálculo do indicador I5 - Incidência das análises de DBO e DQO das águas residuárias na saída do tratamento no padrão estabelecido.

<b>Indicador: I5 - Incidência das análises de DBO<sub>(5,20)</sub> e DQO das águas residuárias na saída do tratamento no padrão estabelecido (%)</b>									
<b>Descrição:</b> mensura o percentual das amostras analisadas realizadas de acordo com o plano amostral que apresentaram resultados dentro do padrão definido pelo órgão de controle ambiental para o parâmetro de Demanda Bioquímica de Oxigênio (DBO <sub>(5,20)</sub> ) e Demanda Química de Oxigênio (DQO) na saída do sistema de tratamento. A qualidade com que o produto água, fornecido ao usuário é devolvido à natureza integra esta dimensão dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Reflete na higidez ambiental, saúde coletiva e na percepção do usuário final e do titular dos serviços da mitigação de impactos ambientais na prestação dos serviços. Por estas razões a qualidade dos efluentes dos esgotos tratados é abordada no mesmo grau de impacto regulatório que a qualidade da água.									
<b>Fórmula Indicador I5</b>	<b>Legenda<sup>10</sup></b>								
$I_5 = \left( \frac{a + c}{b + d} \right) \times 100$	<p><i>a = número de análises dentro do padrão para DBO, verificadas no mês</i>  <i>b = número total de análises realizadas para DBO, no mês</i>  <i>c = número de análises dentro do padrão para DQO, verificadas no mês</i>  <i>d = número total de análises realizadas para DQO, no mês</i></p>								
<b>Padrões de referência</b>									
<table border="1"> <tr> <td style="background-color: #90EE90;">A</td> <td>≥ 95</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #FFFF00;">B</td> <td>≥ 90 e &lt; 95</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #FFD700;">C</td> <td>≥ 80 e &lt; 90</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #FF0000;">D</td> <td>&lt; 80</td> </tr> </table>		A	≥ 95	B	≥ 90 e < 95	C	≥ 80 e < 90	D	< 80
A	≥ 95								
B	≥ 90 e < 95								
C	≥ 80 e < 90								
D	< 80								
<b>Período de referência</b>									
A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro. A forma de obtenção dos dados ocorre através da aferição e análise de amostras realizadas para DBO <sub>(5,20)</sub> e DQO. A frequência de apuração e envio das informações à Agepar deverá ocorrer mensalmente conforme periodicidade prevista na presente Resolução.									
<b>Observações</b>									
Resoluções CONAMA: O atendimento a este indicador não exige o Prestador de Serviços do atendimento completo das resoluções do Conama para qualidade do efluente tratado. Adequações para diferentes tipos de tratamento de esgotos: (i) para tratamento de esgotos em estação de tratamento de esgoto, mensura-se o indicador tal como descrito acima; (ii) para lançamento em corpo d'água com outorga para diluição de efluentes, mensura-se a incidência das análises de DBO <sub>(5,20)</sub> e DQO das águas residuárias no ponto de lançamento no corpo d'água receptor, conforme estabelecido pelo órgão de recursos hídricos responsável; (iii) para lançamento em emissário submarino, substitui-se o parâmetro de DBO <sub>(5,20)</sub> e DQO pelo de sólidos em suspensão total (SST). Condição necessária para a consideração do indicador: cumprimento igual ou superior a 95% das análises de DBO <sub>(5,20)</sub> e DQO realizadas, segundo o quantitativo de amostras previsto no plano amostral definido pelo órgão ambiental responsável ou pelo órgão gestor de recursos hídricos. Caso o prestador reporte cumprimento inferior à linha de corte estabelecida, o indicador de incidência das análises de DBO <sub>(5,20)</sub> e DQO das águas residuárias na saída do tratamento dentro do padrão estabelecido não poderá ser avaliado, devendo ser classificado como "insatisfatório".									

Referência: Relatório AIR/ANA (Consulta Pública 01/2022) - Anexo IV<sup>11</sup>

<sup>10</sup> [http://www.snis.gov.br/downloads/diagnosticos/ae/2020/Glossario\\_Informacoes\\_AE2020.pdf](http://www.snis.gov.br/downloads/diagnosticos/ae/2020/Glossario_Informacoes_AE2020.pdf)

<sup>11</sup> [https://participacao-social.ana.gov.br/api/files/NR\\_Indicadores\\_Metas\\_Avaliacao-1640011919514-1643311425492.pdf](https://participacao-social.ana.gov.br/api/files/NR_Indicadores_Metas_Avaliacao-1640011919514-1643311425492.pdf)

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)  
Data:

**PROPOSTA:**

*Sugerimos que seja utilizado o mesmo indicador dos contratos firmados com os municípios, utilizando os mesmos critérios de análise e cobrança para o prestador de serviços (Sanepar), não havendo indicadores diferentes para assuntos/temas. Para tanto, encaminharemos via e-Protocolo, a norma **Índice de Atendimento e Eficiência de DBO por Município**, código do SNS IA/NEG/0536, que tem o objetivo de apresentar indicador de desempenho para cumprir elementos dos contratos, informando atendimento de DBO à legislação, por município.*

*Na eventualidade de adoção do I5 conforme proposto no Anexo II, o ponto mais crítico é a periodicidade mensal do fornecimento de dados, conforme cita o artigo 11 da minuta de Resolução: “até o quinto dia útil do mês posterior”, pelas seguintes razões:*

- Esta frequência de monitoramento está desconectada com o que estabelece a atual legislação ambiental, mais especificamente a Portaria IAT 256/2013 que estabelece frequências trimestrais de análises de DBO e DQO para ETE's de pequeno porte (maioria das ETE's da Sanepar), análises bimestrais para ETE's de médio porte e mensais para ETE's de grande porte;*
- A adoção da frequência de monitoramento e fornecimento de dados mensais destes parâmetros resultaria em aumento significativo de CAPEX e OPEX nos processos dos laboratórios da Sanepar, considerando que o parágrafo único do artigo 8 da minuta de Resolução determina que: “As informações primárias utilizadas para o cálculo dos indicadores devem ser apuradas pela entidade regulada de forma organizada, precisa e confiável”, deste modo seguindo as práticas e certificações de laboratório cabíveis, como estabelece a atual legislação ambiental estadual e federal (Acreditação CGCRE/Inmetro - ISO17205);*
- Independente da periodicidade da entrega de dados, é necessário mais tempo para o envio após o encerramento do período proposto, considerando a complexidade da logística e registro de dados nos sistemas cabíveis e de parâmetros como DBO no qual o resultado do ensaio obrigatoriamente leva 5 dias.*

*Caso mesmo após todas as razões elencadas acima, a AGEPAR opte pela adoção do I5 conforme proposto, sugerimos a exclusão das frases: “A frequência de apuração e envio das informações à Agepar deverá ocorrer mensalmente conforme periodicidade prevista na presente Resolução” e “(iii) para lançamento em emissário*

**Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS**

Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)  
Data:

---

*submarino, substitui-se o parâmetro de DBO(5,20) pelo de sólidos em suspensão total (SST).”*

*Conforme o documento “MINUTA DE NORMA DE REFERÊNCIA” da ANA, que propõem o indicador NdS 08: Incidência das análises de DBO das águas residuárias na saída do tratamento no padrão estabelecido, sugerimos que este indicador mantenha a definição da ANA quanto ao plano amostral. Ou seja, deverá ser entendido que o plano amostral definido pelo órgão de controle ambiental envolve tanto as frequências de amostras quanto os limites dos parâmetros.*

*Sugerimos ainda a correção do link da nota de rodapé 10, pois o mesmo não está correto.*

**Análise da Contribuição:**

**Contribuição parcialmente acatada.** A Nota Técnica nº 01/2023 CQS/DFQS – Proposta de Resolução e o Anexo II – Ficha de Indicadores contemplam propostas justificadas para o monitoramento dos indicadores visando a medição da qualidade do serviço de saneamento. Em complemento, conforme mencionado na contribuição, dentre as atividades previstas na Fase 1 do Plano de Medição da Qualidade 2023 (Resolução Agepar N.º 02/2023), encontra-se a de “*Identificar, considerando-se os serviços públicos delegados aplicáveis, a existência de obrigações **específicas de qualidade** atreladas às suas exigências contratuais ou regulamentares.*” (grifado). Tal atividade foi prevista de acordo com as previsões legais de concessões de serviço público, uma vez que estabelecem que são cláusulas essenciais dos contratos de concessão e permissão de serviços públicos às relativas “aos **critérios, indicadores, fórmulas e parâmetros definidores da qualidade do serviço**”, ou seja, objetivando-se suprir de materialidade o conceito de qualidade específico do objeto delegado:

*“Lei Federal 8987/1995*

**Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS**  
Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)  
Data:

[...]

Art. 23. São cláusulas **essenciais do contrato** de concessão as relativas:

[...]

III. aos **critérios, indicadores, fórmulas e parâmetros definidores da qualidade do serviço;**” (negrito do autor)

Entendimento ratificado em nível estadual na Lei Complementar 76/1995:

“Lei Complementar 76/1995

[...]

Art. 24. São cláusulas **essenciais do contrato** de concessão as relativas:

[...]

III. aos **critérios, indicadores, fórmulas e parâmetros definidores da qualidade do serviço;**” (negrito do autor)

Portanto, todos os contratos de concessão de serviços públicos deveriam estabelecer os critérios, indicadores, fórmulas e parâmetros **definidores da qualidade**, específicos para a natureza do serviço concedido.

Não obstante, os Contratos de Programa de Prestação Regionalizada e respectivos Termos de Atualização, que tratam dos termos das explorações dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário em que a Sanepar figura como contratada para a prestação dos serviços e a Agepar como ente regulador – não estabelecem os critérios, fórmulas e parâmetros, tampouco **indicadores definidores especificamente da qualidade** dos serviços concedidos.

Nesse contexto, tendo em vista as atribuições da Agepar, previstas nos artigos 6º e 7º da sua lei de regência institucional (LCE 222/2020),

“Art. 6º Compete à Agência, respeitados os planos e políticas instituídos pelo poder concedente:

**Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS**  
Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)  
Data:

---

*XI - **aferrir a qualidade** da prestação dos serviços regulados, respeitados os parâmetros definidos nos instrumentos de delegação e seus respectivos contratos”*

*“Art. 7º No cumprimento de seus objetivos e no âmbito de sua competência, cabem à Agência as seguintes atribuições:*

*VI - **zelar pela boa qualidade** do serviço público [...], **melhoria contínua** na sua prestação e modicidade das tarifas;”*

, cabe à Agepar concretizar os meios necessários para a efetivação dessas atribuições.

Por este motivo, e também por proveniência de determinação do TCE/PR, a Agenda Regulatória 2022 da Agepar, aprovada pela Resolução Agepar 41/2021, integrou entre seus projetos regulatórios “*Providenciar, para cada setor regulado, a normatização de padrões e **indicadores de qualidade** da prestação dos serviços [...]*”, ou seja, a normatização de **indicadores definidores especificamente da qualidade** dos serviços concedidos, como é o caso dos serviços de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário, tendo em vista a não previsão contratual da definição específica da qualidade dos serviços.

Por sua vez, as atividades planejadas no Plano de Qualidade 2023 são subsidiárias, em termos de detalhamento, das demandas da Agenda Regulatória.

Ainda será revisto o prazo para envio do resultado das análises de DBO<sub>(5,20)</sub>.

Por fim, o link de rodapé foi atualizado (<https://www.gov.br/mdr/pt-br/assuntos/saneamento/snis/produtos-do-snis/diagnosticos/Glossario Informacoes AE2020.pdf>).

INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023

Protocolo nº: 19.313.943-4  
 Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
 Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda  
 Data: Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (datado eletronicamente)

**CONTRIBUIÇÃO 30:**

Quadro 6. Cálculo do indicador I6 - Índices de perdas de água na distribuição por ligação.

<b>Indicador: I6 - Índices de perdas de água na distribuição por ligação (L/lig./dia)</b>									
<b>Descrição:</b> este indicador destina-se a avaliar a quantidade total no período de referência, do volume de água desperdiçado por ligações por dia. Tem relação mais direta com o consumo médio diário, normalmente, em economias residenciais. As metas de redução de perdas de água na distribuição devem ser compatíveis com o estabelecido no ato do Ministério do Desenvolvimento Regional que regulamenta o Art. 50, inciso IV, da Lei nº 11.445/2007 <sup>12</sup> .									
<b>Fórmula Indicador I6</b>	<b>Legenda<sup>13</sup></b>								
$I_6 = \left( \frac{a + b - c - d}{e} \right) \times \frac{1.000.000}{f}$	<p> <i>a</i> = AG006  <i>b</i> = AG018  <i>c</i> = AG010  <i>d</i> = AG024  <i>e</i> = AG002  <i>f</i> = dias no período considerado (mês)         </p> <p>           AG006 – volume de água produzido (<math>\frac{1.000m^3}{mês}</math>)            AG018 – volume de água tratada importado (<math>\frac{1.000m^3}{mês}</math>)            AG010 – volume de água consumido (<math>\frac{1.000m^3}{mês}</math>)            AG024 – volume de serviço (<math>\frac{1.000m^3}{mês}</math>)            AG002 – quantidade de ligações ativas de água (ligações)         </p>								
<b>Padrões de referência</b>									
<table border="1"> <tbody> <tr> <td style="background-color: #90EE90;">A</td> <td>≤ 216</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #FFFF00;">B</td> <td>&gt; 216 e ≤ 250</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #FFD700;">C</td> <td>&gt; 250 e ≤ 340</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #FF0000;">D</td> <td>&gt; 340</td> </tr> </tbody> </table>	A	≤ 216	B	> 216 e ≤ 250	C	> 250 e ≤ 340	D	> 340	
A	≤ 216								
B	> 216 e ≤ 250								
C	> 250 e ≤ 340								
D	> 340								
<b>Período de referência</b>									
A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro. A forma de obtenção dos dados ocorre através dos registros de volumes pelos controles operacionais, que podem ser medidos ou estimados, e cadastro comercial do prestador de serviços. A frequência de apuração e envio das informações à Agepar deverá ocorrer mensalmente conforme periodicidade prevista na presente Resolução.									

Referência: Relatório AIR/ANA (Consulta Pública 01/2022) - Anexo IV<sup>14</sup>

<sup>12</sup> [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2007/lei/l11445.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/lei/l11445.htm)

<sup>13</sup> [http://www.snis.gov.br/downloads/diagnosticos/ae/2020/Glossario\\_Informacoes\\_AE2020.pdf](http://www.snis.gov.br/downloads/diagnosticos/ae/2020/Glossario_Informacoes_AE2020.pdf)

<sup>14</sup> [https://participacao-social.ana.gov.br/api/files/NR\\_Indicadores\\_Metas\\_Avaliacao-1640011919514-1643311425492.pdf](https://participacao-social.ana.gov.br/api/files/NR_Indicadores_Metas_Avaliacao-1640011919514-1643311425492.pdf)

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)  
Data:

---

*Lembramos que a AGEPAR já possui metodologia sobre o tema, publicada no final da 2ª fase da 2ª RTP, a Nota Técnica nº 4/2022 – Perdas de Água Tratada.*

**PROPOSTA:**

*Sugerimos que seja utilizado o mesmo indicador dos contratos firmados com os municípios, utilizando os mesmos critérios de análise e cobrança para o prestador de serviços (Sanepar), não havendo indicadores diferentes para assuntos/temas. Para tanto, encaminharemos via e-Protocolo, a norma **Índice de Perdas por Ligação por Dia (IPL)**, código do SNS **IA/NEG/0235**, que tem o objetivo de calcular o IPL de acordo com a fórmula do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS). O volume de perdas de água é definido como a diferença entre o volume produzido, o balanço entre o volume exportado e importado, e o volume micromedido nos hidrômetros, excluindo também o volume de serviço (operacional, recuperado e especial). Sugerimos ainda a correção do link da nota de rodapé 13, pois o mesmo não está correto.*

**Análise da Contribuição:**

**Contribuição parcialmente acatada.** A Nota Técnica nº 01/2023 CQS/DFQS – Proposta de Resolução e o Anexo II – Ficha de Indicadores contemplam propostas justificadas para o monitoramento dos indicadores visando a medição da qualidade do serviço de saneamento. Em complemento, conforme mencionado na contribuição, dentre as atividades previstas na Fase 1 do Plano de Medição da Qualidade 2023 (Resolução Agepar N.º 02/2023), encontra-se a de “*Identificar, considerando-se os serviços públicos delegados aplicáveis, a existência de obrigações **específicas de qualidade** atreladas às suas exigências contratuais ou regulamentares.*” (grifado). Tal atividade foi prevista de acordo com as previsões legais de concessões de serviço público, uma vez que estabelecem que são cláusulas essenciais dos contratos de concessão e permissão de serviços públicos às relativas “aos **critérios, indicadores, fórmulas e parâmetros definidores da**

---

INFORMAÇÃO TÉCNICA: **003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda  
Data: Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)

---

**qualidade do serviço**”, ou seja, objetivando-se suprir de materialidade o conceito de qualidade específico do objeto delegado:

*“Lei Federal 8987/1995*

*[...]*

*Art. 23. São cláusulas **essenciais do contrato** de concessão as relativas:*

*[...]*

*III. aos **critérios, indicadores, fórmulas e parâmetros definidores da qualidade do serviço;**” (negrito do autor)*

Entendimento ratificado em nível estadual na Lei Complementar 76/1995:

*“Lei Complementar 76/1995*

*[...]*

*Art. 24. São cláusulas **essenciais do contrato** de concessão as relativas:*

*[...]*

- I. aos **critérios, indicadores, fórmulas e parâmetros definidores da qualidade do serviço;**” (negrito do autor)

Portanto, todos os contratos de concessão de serviços públicos deveriam estabelecer os critérios, indicadores, fórmulas e parâmetros **definidores da qualidade**, específicos para a natureza do serviço concedido.

Não obstante, os Contratos de Programa de Prestação Regionalizada e respectivos Termos de Atualização, que tratam dos termos das explorações dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário em que a Sanepar figura como contratada para a prestação dos serviços e a Agepar como ente regulador – não estabelecem os critérios, fórmulas e parâmetros, tampouco **indicadores definidores especificamente da qualidade** dos serviços concedidos.

Nesse contexto, tendo em vista as atribuições da Agepar, previstas nos artigos 6º e 7º da sua lei de regência institucional (LCE 222/2020),

**Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS**  
Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)  
Data:

---

*“Art. 6º Compete à Agência, respeitados os planos e políticas instituídos pelo poder concedente:*

*XI - **aferrir a qualidade** da prestação dos serviços regulados, respeitados os parâmetros definidos nos instrumentos de delegação e seus respectivos contratos”*

*“Art. 7º No cumprimento de seus objetivos e no âmbito de sua competência, cabem à Agência as seguintes atribuições:*

*VI - **zelar pela boa qualidade** do serviço público [...], **melhoria contínua** na sua prestação e modicidade das tarifas;”*

, cabe à Agepar concretizar os meios necessários para a efetivação dessas atribuições.

Por este motivo, e também por proveniência de determinação do TCE/PR, a Agenda Regulatória 2022 da Agepar, aprovada pela Resolução Agepar 41/2021, integrou entre seus projetos regulatórios “*Providenciar, para cada setor regulado, a normatização de padrões e **indicadores de qualidade** da prestação dos serviços [...]”*, ou seja, a normatização de **indicadores definidores especificamente da qualidade** dos serviços concedidos, como é o caso dos serviços de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário, tendo em vista a não previsão contratual da definição específica da qualidade dos serviços.

Por sua vez, as atividades planejadas no Plano de Qualidade 2023 são subsidiárias, em termos de detalhamento, das demandas da Agenda Regulatória.

Por fim, o link de rodapé foi atualizado (<https://www.gov.br/mdr/pt->

INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023

Protocolo nº: 19.313.943-4  
 Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
 Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade *(datado eletronicamente)*  
 Data:

[br/assuntos/saneamento/snis/produtos-do-snis/diagnosticos/Glossario\\_Informacoes\\_AE2020.pdf](http://br/assuntos/saneamento/snis/produtos-do-snis/diagnosticos/Glossario_Informacoes_AE2020.pdf)

**CONTRIBUIÇÃO 31:**

Quadro 7. Cálculo do indicador I7 - Índice e micromedição relativo ao volume disponibilizado.

<b>Indicador: I7 – Índice e micromedição relativo ao volume disponibilizado (%)</b>									
<p><b>Descrição:</b> mensura a fração do volume de água disponibilizado para distribuição que é registrado por meio de micromedição, ou seja, o volume de água medido pelos hidrômetros instalados nas ligações ativas de água, no período de referência. Este indicador absorve a submedição provocada por hidrômetros mal dimensionados para a vazão de serviço em que opera, ou sem manutenção ou, mesmo, a ausência de hidrometração são refletidos neste indicador. Este indicador também absorve as parcelas referentes as perdas reais (vazamentos na infraestrutura de distribuição) e perdas aparentes referentes aos usos não autorizados.</p>									
<b>Fórmula Indicador I7</b>	<b>Legenda<sup>15</sup></b>								
$I_7 = \left( \frac{a}{b + c - d - e} \right) \times 100$	<p>a = AG008            b = AG006            c = AG018            d = AG019            e = AG024</p> <p>AG008 – volume de água micromedido <math>\left( \frac{1.000m^3}{mês} \right)</math>            AG006 – volume de água produzido <math>\left( \frac{1.000m^3}{mês} \right)</math>            AG018 – volume de água tratada importado <math>\left( \frac{1.000m^3}{mês} \right)</math>            AG019 – volume de água tratada exportado <math>\left( \frac{1.000m^3}{mês} \right)</math>            AG024 – volume de serviço <math>\left( \frac{1.000m^3}{mês} \right)</math></p>								
<b>Padrões de referência</b>									
<table border="1"> <tbody> <tr> <td style="background-color: #90EE90;">A</td> <td>≥ 88</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #FFFF00;">B</td> <td>≥ 85 e &lt; 88</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #FFD700;">C</td> <td>≥ 78 e &lt; 85</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #FF0000;">D</td> <td>&lt; 78</td> </tr> </tbody> </table>	A	≥ 88	B	≥ 85 e < 88	C	≥ 78 e < 85	D	< 78	
A	≥ 88								
B	≥ 85 e < 88								
C	≥ 78 e < 85								
D	< 78								
<b>Período de referência</b>									
<p>A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro. A forma de obtenção dos dados ocorre através dos registros de volumes pelos controles operacionais, que podem ser medidos ou estimados, em especial registros volumétricos de água por meio de micromedidores. A frequência de apuração e envio das informações à Agepar deverá ocorrer mensalmente conforme periodicidade prevista na presente Resolução.</p>									

Referência: Relatório AIR/ANA (Consulta Pública 01/2022) - Anexo IV<sup>16</sup>

<sup>15</sup> [http://www.snis.gov.br/downloads/diagnosticos/ae/2020/Glossario\\_Informacoes\\_AE2020.pdf](http://www.snis.gov.br/downloads/diagnosticos/ae/2020/Glossario_Informacoes_AE2020.pdf)

<sup>16</sup> [https://participacao-social.ana.gov.br/api/files/NR\\_Indicadores\\_Metas\\_Avaliacao-1640011919514-1643311425492.pdf](https://participacao-social.ana.gov.br/api/files/NR_Indicadores_Metas_Avaliacao-1640011919514-1643311425492.pdf)

**Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS**

**Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS**

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade *(datado eletronicamente)*  
Data:

---

*O Anexo II apresenta dois indicadores relacionados a perdas de água, 16 e 17, equivalentes aos indicadores IN051 e IN010 do SNIS, respectivamente.*

*A descrição do indicador 17 cita a submedição dos hidrômetros como fonte da diferença entre o volume disponibilizado e o micromedido, mas esta diferença também ocorre devido às perdas reais (vazamentos na infraestrutura de distribuição) e à parcela de perdas aparentes referentes aos usos não autorizados.*

*Considerando que a Sanepar apresenta Índice de Hidrometração de 100%, não há diferença entre os atributos AG008: Volume de água micromedido e AG010: Volume de água consumido. Portanto, o resultado do indicador IN010 apresenta o inverso do indicador de perdas em porcentagem, IN049 (por exemplo, se IN049 for 30%, o IN010 será 70%). É consenso na literatura que indicadores em porcentagem não são adequados para mensuração e definição de metas de perdas de água, nem mesmo para comparações, seja entre diferentes municípios ou mesmo para o mesmo município ao longo do tempo.*

*Isso ocorre porque o resultado é impactado não só pela variação da perda, mas também pelo consumo per capita da população. Em locais com consumo maior, o volume disponibilizado é maior e o 17 será menor, mesmo que a eficiência seja igual. Assim, se dois municípios tem o mesmo número de habitantes e o mesmo volume perdido, mas consumo por ligação diferente, o município com consumo per capita maior terá resultado melhor no 17, porque o denominador da fórmula é maior e não porque é mais eficiente, conforme exemplo a seguir, para ilustrar o impacto do nível de consumo:*

**Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS**

**Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS**

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade *(datado eletronicamente)*  
Data:

Variável	Cidade 1 (consumo maior)	Cidade 2 (consumo menor)
Volume Disponibilizado (m <sup>3</sup> )	10.000.000	8.000.000
Volume Micromedido (m <sup>3</sup> )	7.500.000	5.500.000
Volume Perdido (m <sup>3</sup> )	2.500.000	2.500.000
Nº Ligações	50.000	50.000
Volume médio mensal por ligação (m <sup>3</sup> /lig/mês)	<b>12,5</b>	<b>9,2</b>
IN049 (%)	25%	31%
I7 (%)	75%	69%
IN051 (litros/lig/dia)	137,0	137,0

*Ao utilizar o IN051, o resultado será o mesmo para os dois municípios, pois ambos possuem o mesmo volume de perdas. O mesmo raciocínio vale para municípios onde há grande variação no consumo entre verão e inverno. Em períodos mais frios, é normal a redução do consumo de água, reduzindo o volume disponibilizado na mesma proporção. Entretanto, o indicador em porcentagem varia, mesmo que a perda se mantenha constante.*

*O indicador também apresenta resultados diferentes se houver variação na perda real ou aparente ao longo do tempo. Ao se reduzir perdas aparentes, o Volume Micromedido aumenta, sem alterar o Volume Disponibilizado. Desta forma, o numerador diminui e o denominador não se altera, havendo aumento no I7 na mesma proporção da redução do volume perdido. Por outro lado, ao se reduzir vazamentos, ocorre redução do Volume Disponibilizado. Assim, numerador e denominador reduzem, causando menor variação no I7.*

*O exemplo a seguir ilustra o impacto de redução do volume de perdas pela metade, sendo no cenário 1 redução apenas de perdas reais e no cenário 2 apenas de perdas aparentes:*

Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS

Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)  
Data:

Variável	Condição inicial	Cenário 1: redução de 2 milhões m <sup>3</sup> na perda real	Cenário 2: redução de 2 milhões m <sup>3</sup> na perda aparente
Volume Disponibilizado (m <sup>3</sup> )	10.000.000	8.000.000	10.000.000
Volume Micromedido (m <sup>3</sup> )	6.000.000	6.000.000	8.000.000
Volume Perdido (m <sup>3</sup> )	4.000.000	2.000.000	2.000.000
Nº Ligações	50.000	50.000	50.000
IN049 (%)	40%	25%	20%
I7 (%)	60%	75%	80%
IN051 (litros/lig/dia)	219,2	109,6	109,6

Observa-se que a redução do volume de perdas pela metade gerou dois resultados de I7 diferentes, 75% e 80%, dependendo do tipo de ação realizada. Já o indicador em litros/ligação/dia fica igual nos dois casos, exatamente igual a metade da perda inicial.

Portanto, o indicador I7 não é adequado para comparar sistemas diferentes e nem o mesmo sistema ao longo do tempo, pois as ações realizadas podem gerar resultados diferentes, uma vez que o denominador da equação (Volume Disponibilizado) se altera ao longo do tempo, principalmente quando há alteração na perda real.

**PROPOSTA:**

Sugerimos que a eficiência operacional seja acompanhada apenas pelo I6 – Índices de perdas de água na distribuição por ligação, que é o mesmo indicador utilizado nos contratos de prestação de serviço com os municípios e recomendado por instituições nacionais e internacionais, como a ABES, AESBE e IWA.

Sugerimos ainda a correção do link da nota de rodapé 15, pois o mesmo não está correto.

**Análise da Contribuição:**

**Contribuição parcialmente acatada.** Recomenda-se sua apuração como um

**Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS**  
Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade *(datado eletronicamente)*  
Data:

---

Indicador qualificado para avaliar a submedição em SAAs com alto grau do Índice de hidrometração. Além disso, para fins de avaliação da eficiência da medição e confiabilidade do indicador de perdas, é preferível garantir a ampliação da medição em termos de volume. Por fim, o indicador tende a avaliar a eficiência da medição e confiabilidade do indicador de perdas (I6).

Por fim, o link de rodapé foi atualizado (<https://www.gov.br/mdr/pt-br/assuntos/saneamento/snis/produtos-do-snis/diagnosticos/Glossario Informacoes AE2020.pdf>).

INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023

Protocolo nº: 19.313.943-4  
 Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
 Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda  
 Data: Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)

**CONTRIBUIÇÃO 32:**

Quadro 8. Cálculo do indicador I8 - Índice de macromedição de água produzida.

<b>Indicador: I8 – Índice de macromedição de água produzida (%)</b>									
<p><b>Descrição:</b> mensura o percentual do volume de água disponibilizado para distribuição que é registrado por meio de macromedidores permanentes. Portanto este indicador identifica o valor da soma dos volumes, no período de referência, de água medidos por meio de macromedidores permanentes nas saídas das estações de tratamento de água, bem como nos pontos de entrada de água tratada importada, se existirem. O conhecimento dos volumes produzidos tem influência na apuração adequada do padrão de serviços na rede, tais como reparos, melhorias e valoração dos custos dos serviços de manutenção na rede distribuidora, além das perdas de água. A manutenção dos medidores destinados à macromedição deve ser tão acurada quanto os medidores destinados à apuração dos volumes consumidos ou micromedidos. A macromedição é indispensável para o controle operacional, tanto para o sistema gerencial de serviços como para o controle das perdas de água. Como aspecto positivo está a medição dos volumes disponibilizados para distribuição ao invés do uso de estimativas, garantindo assim maior confiabilidade do indicador de perdas. Além disso, a medição do volume de água disponibilizado para distribuição também pode contribuir para a avaliação da pressão de demanda sobre a oferta de água nos mananciais.</p>									
<b>Fórmula Indicador I8</b>	<b>Legenda<sup>17</sup></b>								
$I_8 = \left( \frac{a - b}{c + d - b} \right) \times 100$	<p>a = AG012            b = AG019            c = AG006            d = AG018</p> <p>AG012 – volume de água macromedido (<math>\frac{1.000m^3}{mês}</math>)            AG019 – volume de água tratada exportado (<math>\frac{1.000m^3}{mês}</math>)            AG006 – volume de água produzido (<math>\frac{1.000m^3}{mês}</math>)            AG018 – volume de água tratada importado (<math>\frac{1.000m^3}{mês}</math>)</p>								
<b>Padrões de referência</b>									
<table border="1"> <tbody> <tr> <td>A</td> <td>≥ 99</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>≥ 98 e &lt; 99</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>≥ 97 e &lt; 98</td> </tr> <tr> <td>D</td> <td>&lt; 97</td> </tr> </tbody> </table>	A	≥ 99	B	≥ 98 e < 99	C	≥ 97 e < 98	D	< 97	
A	≥ 99								
B	≥ 98 e < 99								
C	≥ 97 e < 98								
D	< 97								
<b>Período de referência</b>									
<p>A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro. A forma de obtenção dos dados ocorre através dos registros de volumes pelos controles operacionais, que podem ser medidos ou estimados, em especial registros volumétricos de água por meio de macromedidores. A frequência de apuração e envio das informações à Agepar deverá ocorrer mensalmente conforme periodicidade prevista na presente Resolução.</p>									

Referência: Relatório AIR/ANA (Consulta Pública 01/2022) - Anexo IV<sup>18</sup>

**PROPOSTA:**

Sugerimos a correção do link da nota de rodapé 17, pois o mesmo não está correto.

INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023

Protocolo nº: 19.313.943-4  
 Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
 Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda  
 Data: Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)

**Análise da Contribuição:**

**Contribuição acatada.** O link de rodapé foi atualizado ([https://www.gov.br/mdr/pt-br/assuntos/saneamento/snis/produtos-do-snis/diagnosticos/Glossario\\_Informacoes\\_AE2020.pdf](https://www.gov.br/mdr/pt-br/assuntos/saneamento/snis/produtos-do-snis/diagnosticos/Glossario_Informacoes_AE2020.pdf)).

**CONTRIBUIÇÃO 33:**

Quadro 9. Cálculo do indicador I9 - Duração média dos reparos de extravasamentos ou vazamentos de esgotos.

<b>Indicador: I9 – Duração média dos reparos de extravasamentos ou vazamento de esgotos (horas/extravasamentos ou vazamentos)</b>											
<b>Descrição:</b> Tempo despendido desde o registro de reclamação do usuário até a efetiva reparação do extravasamento ou vazamento de esgoto (horas/extravasamento ou vazamento). Este indicador tem a finalidade de aferir a duração média dos reparos dos extravasamentos ou vazamentos de esgotos, ou seja, este indicador destina-se a avaliar a quantidade de horas, no período de referência, despendida no conjunto de ações para solução dos problemas de extravasamentos ou vazamentos na rede de coleta de esgotos, desde a verificação prévia do extravasamento ou vazamentos por ocasião do registro da solicitação do usuário através dos canais de comunicação da prestadora de serviço até a conclusão do reparo. Extravasamentos ou vazamentos são compreendidos como fluxos indevidos de esgotos ocorrido nas vias públicas, nos domicílios ou nas galerias de águas pluviais, como resultado do rompimento ou obstrução de redes coletoras, interceptores ou emissários de esgotos. Este indicador tem grande impacto junto ao público usuário dos sistemas de esgotamento sanitário. É uma das interfaces importantes do usuário final com o prestador de serviços e tem reflexos diretos no aprimoramento dos serviços prestados.											
<b>Fórmula Indicador I9</b>	<b>Legenda<sup>19</sup></b>										
$I_9 = \frac{a}{b}$	$a = QD012$ $b = QD011$ <p>QD012 – duração dos extravasamentos ou vazamentos registrados (<math>\frac{\text{horas}}{\text{mês}}</math>)</p> <p>QD011 – quantidade de extravasamentos ou vazamentos de esgotos registrados (<math>\frac{\text{extravasamentos ou vazamentos}}{\text{mês}}</math>)</p>										
<b>Padrões de referência</b>											
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Padrão</th> <th>Limite</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>A</td> <td>≤6,5</td> </tr> <tr> <td>B</td> <td>&gt;6,5 e ≤8</td> </tr> <tr> <td>C</td> <td>&gt;8 e ≤11,5</td> </tr> <tr> <td>D</td> <td>&gt;11,5</td> </tr> </tbody> </table>		Padrão	Limite	A	≤6,5	B	>6,5 e ≤8	C	>8 e ≤11,5	D	>11,5
Padrão	Limite										
A	≤6,5										
B	>6,5 e ≤8										
C	>8 e ≤11,5										
D	>11,5										
<b>Período de referência</b>											
A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro. A frequência de apuração e envio das informações à Agepar deverá ocorrer mensalmente conforme periodicidade prevista na presente Resolução.											

Referência: Relatório AIR/ANA (Consulta Pública 01/2022) - Anexo IV<sup>20</sup>

<sup>19</sup> [http://www.snis.gov.br/downloads/diagnosticos/ae/2020/Glossario\\_Informacoes\\_AE2020.pdf](http://www.snis.gov.br/downloads/diagnosticos/ae/2020/Glossario_Informacoes_AE2020.pdf)

<sup>20</sup> [https://participacao-social.ana.gov.br/api/files/NR\\_Indicadores\\_Metas\\_Avaliacao-1640011919514-1643311425492.pdf](https://participacao-social.ana.gov.br/api/files/NR_Indicadores_Metas_Avaliacao-1640011919514-1643311425492.pdf)

**Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS**  
Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade *(datado eletronicamente)*  
Data:

---

**PROPOSTA:**

*Sugerimos a alteração da nomenclatura do indicador para “Duração média das verificações prévias de vazamento de esgoto (horas/desobstruções).”*

*A proposta de ajuste no indicador tem o intuito de permitir a aferição dos dados dos serviços desde a primeira solicitação do cliente (verificação prévia de vazamento de esgoto) até o final da solicitação, com a execução do serviço de desobstrução da rede coletora de esgoto.*

*Sugerimos ainda a correção do link da nota de rodapé 19, pois o mesmo não está correto.*

**Análise da Contribuição:**

**Contribuição parcialmente acatada.** O indicador já contempla o prazo desde a verificação prévia do extravasamento ou vazamentos por ocasião do registro da solicitação do usuário através dos canais de comunicação da prestadora de serviço até a conclusão do reparo. Por fim, o link de rodapé foi atualizado (<https://www.gov.br/mdr/pt-br/assuntos/saneamento/snis/produtos-do-snis/diagnosticos/Glossario Informacoes AE2020.pdf>).

INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023

Protocolo nº: 19.313.943-4  
 Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
 Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade *(datado eletronicamente)*  
 Data:

**CONTRIBUIÇÃO 34:**

Quadro 10. Cálculo do indicador I10 - Índice de produtividade do pessoal total.

<b>Indicador: I10 - Índice de produtividade do pessoal total (ligações/empregados)</b>									
<b>Descrição:</b> mede a quantidade de ligações ativas de água e esgoto em relação à quantidade total de funcionários que se fazem necessários para atendê-las. Com este Indicador obtém-se a relação ligação por empregado, considerando o pessoal terceirizado afetado pela razão despesa com serviço de terceiros/despesa com pessoal próprio. Este também compõe a lista de custos gerenciáveis pelo prestador e que gera um impacto importante nos custos operacionais.									
<b>Fórmula Indicador I10</b>	<b>Legenda<sup>21</sup></b>								
$I_{10} = \frac{a + b}{c + \left(\frac{d * c}{e}\right)}$	a = AG002 b = ES002 c = FN026 d = FN014 e = FN010  AG002 – quantidade de ligações ativas de água (ligações) ES002 – quantidade de ligações ativas de esgoto (ligações) FN026 – quantidade total de empregados próprios (empregados) FN014 – despesa com serviços de terceiros (R\$) FN010 – despesa com pessoal próprio (R\$)								
<b>Padrões de referência</b>									
<table border="1"> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">A</td> <td style="text-align: center;">≥ 909</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">B</td> <td style="text-align: center;">≥ 833 e &lt; 909</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">C</td> <td style="text-align: center;">≥ 625 e &lt; 833</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">D</td> <td style="text-align: center;">&lt; 625</td> </tr> </tbody> </table>		A	≥ 909	B	≥ 833 e < 909	C	≥ 625 e < 833	D	< 625
A	≥ 909								
B	≥ 833 e < 909								
C	≥ 625 e < 833								
D	< 625								
<b>Período de referência</b>									
A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro. A forma de obtenção dos dados ocorre através das informações advindas dos controles de pessoal próprio e terceiros e operacionais. A frequência de apuração e envio das informações à Agepar deverá ocorrer mensalmente conforme periodicidade prevista na presente Resolução.									

Referência: Relatório AIR/ANA (Consulta Pública 01/2022) - Anexo IV<sup>22</sup>

<sup>21</sup> [http://www.snis.gov.br/downloads/diagnosticos/ae/2020/Glossario\\_Informacoes\\_AE2020.pdf](http://www.snis.gov.br/downloads/diagnosticos/ae/2020/Glossario_Informacoes_AE2020.pdf)

<sup>22</sup> [https://participacao-social.ana.gov.br/api/files/NR\\_Indicadores\\_Metas\\_Avaliacao-1640011919514-1643311425492.pdf](https://participacao-social.ana.gov.br/api/files/NR_Indicadores_Metas_Avaliacao-1640011919514-1643311425492.pdf)

**PROPOSTA:**

*Sugerimos a correção do link da nota de rodapé 21, pois o mesmo não está correto.*

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)  
Data:

---

**Análise da Contribuição:**

**Contribuição acatada.** O link de rodapé foi atualizado ([https://www.gov.br/mdr/pt-br/assuntos/saneamento/snis/produtos-do-snis/diagnosticos/Glossario\\_Informacoes\\_AE2020.pdf](https://www.gov.br/mdr/pt-br/assuntos/saneamento/snis/produtos-do-snis/diagnosticos/Glossario_Informacoes_AE2020.pdf)).

**4. Contribuições Gerais**

**CONTRIBUIÇÃO 35:**

*Identificados indicadores propostos que sobrepõem ou fazem medições diferentes dos indicadores assinados nos aditivos contratuais, regidos pela lei 14.026/2020, conforme artigo itens do Artigo 11:*

*“V - a existência de metas e cronograma de universalização dos serviços de saneamento básico”. § 2º II - a inclusão, no contrato, das metas progressivas e graduais de expansão dos serviços, de redução progressiva e controle de perdas na distribuição de água tratada, 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 e com o respectivo plano de saneamento básico;”*

**PROPOSTA:**

*Sugerimos que os indicadores sigam os já estabelecidos nas metas de contratos, regida pela lei 14.026/2020.*

**Análise da Contribuição:**

**Contribuição não acatada.** A Nota Técnica nº 01/2023 CQS/DFQS – Proposta de Resolução e o Anexo II – Ficha de Indicadores contemplam propostas justificadas para o monitoramento dos indicadores visando a medição da qualidade do serviço de saneamento. Em complemento, conforme mencionado na contribuição, dentre as atividades previstas na Fase 1 do Plano de Medição da Qualidade 2023 (Resolução Agepar N.º 02/2023), encontra-se a de “*Identificar, considerando-se os serviços*

INFORMAÇÃO TÉCNICA: **003/2023**

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)  
Data:

*públicos delegados aplicáveis, a existência de obrigações **específicas de qualidade atreladas às suas exigências contratuais ou regulamentares.***” (grifado). Tal atividade foi prevista de acordo com as previsões legais de concessões de serviço público, uma vez que estabelecem que são cláusulas essenciais dos contratos de concessão e permissão de serviços públicos às relativas “aos **critérios, indicadores, fórmulas e parâmetros definidores da qualidade do serviço**”, ou seja, objetivando-se suprir de materialidade o conceito de qualidade específico do objeto delegado:

*“Lei Federal 8987/1995*

*[...]*

*Art. 23. São cláusulas **essenciais do contrato** de concessão as relativas:*

*[...]*

*III. aos **critérios, indicadores, fórmulas e parâmetros definidores da qualidade do serviço,***” (negrito do autor)

Entendimento ratificado em nível estadual na Lei Complementar 76/1995:

*“Lei Complementar 76/1995*

*[...]*

*Art. 24. São cláusulas **essenciais do contrato** de concessão as relativas:*

*[...]*

*II. aos **critérios, indicadores, fórmulas e parâmetros definidores da qualidade do serviço,***” (negrito do autor)

Portanto, todos os contratos de concessão de serviços públicos deveriam estabelecer os critérios, indicadores, fórmulas e parâmetros **definidores da qualidade**, específicos para a natureza do serviço concedido.

Não obstante, os Contratos de Programa de Prestação Regionalizada e respectivos Termos de Atualização, que tratam dos termos das explorações dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário em que a

**Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS**  
Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)  
Data:

---

Sanepar figura como contratada para a prestação dos serviços e a Agepar como ente regulador – não estabelecem os critérios, fórmulas e parâmetros, tampouco **indicadores definidores especificamente da qualidade** dos serviços concedidos.

Nesse contexto, tendo em vista as atribuições da Agepar, previstas nos artigos 6º e 7º da sua lei de regência institucional (LCE 222/2020),

*“Art. 6º Compete à Agência, respeitados os planos e políticas instituídos pelo poder concedente:*

*XI - **aferrir a qualidade** da prestação dos serviços regulados, respeitados os parâmetros definidos nos instrumentos de delegação e seus respectivos contratos”*

*“Art. 7º No cumprimento de seus objetivos e no âmbito de sua competência, cabem à Agência as seguintes atribuições:*

*VI - **zelar pela boa qualidade** do serviço público [...], **melhoria contínua** na sua prestação e modicidade das tarifas;”*

, cabe à Agepar concretizar os meios necessários para a efetivação dessas atribuições.

Por este motivo, e também por proveniência de determinação do TCE/PR, a Agenda Regulatória 2022 da Agepar, aprovada pela Resolução Agepar 41/2021, integrou entre seus projetos regulatórios “*Providenciar, para cada setor regulado, a normatização de padrões e **indicadores de qualidade** da prestação dos serviços [...]*”, ou seja, a normatização de **indicadores definidores especificamente da**

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)  
Data:

---

**qualidade** dos serviços concedidos, como é o caso dos serviços de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário, tendo em vista a não previsão contratual da definição específica da qualidade dos serviços.

Por sua vez, as atividades planejadas no Plano de Qualidade 2023 são subsidiárias, em termos de detalhamento, das demandas da Agenda Regulatória.

**CONTRIBUIÇÃO 36:**

*Os indicadores de qualidade do serviço devem ser selecionados a partir de um histórico de acompanhamento da Agência, sua forma de medição e apuração. Deve-se preconizar indicadores melhor consolidados do ponto de vista da informação e da disponibilidade de dados, de maneira que poderá ser viável um acompanhamento ano a ano. Outro aspecto relevante é que a exigência de metas de qualidade mais desafiadoras pode implicar em elevação de custos operacionais e perda de produtividade.*

*Pode-se perceber que a definição e posterior aplicação de Indicadores de Qualidade não é uma atividade básica. A partir da análise de cada um dos indicadores apresentados, sugere-se que haja uma discussão mais aprofundada sobre quais indicadores estão disponíveis e quais deles se pretende dar mais ênfase, para então proceder o seu acompanhamento e sua instituição. A seleção dos Indicadores a serem acompanhados é uma etapa primordial, devendo-se evitar indicadores que ainda não estejam maduros o suficiente ou que a sua forma de apuração ainda suscite dúvidas.*

*Além disso, outras definições ainda precisam ser efetivadas para a concreta aplicação da metodologia desenhada, como é o caso da definição das metas.*

**PROPOSTA:**

*Dessa forma, sugere-se que a aplicação e cobrança de Indicadores de Qualidade, ao menos no primeiro ano, seja feito a título de teste, a fim de se verificar as informações disponíveis pela Companhia bem como as informações possíveis de serem monitoradas pela Agência.*

**Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS**

Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)  
Data:

---

*Neste sentido, sugerimos que seja criado um Grupo de Trabalho envolvendo AGEPAR e Sanepar para:*

- *Debates dos indicadores a serem monitorados;*
- *Forma sistematizada de envio das informações primárias;*
- *Métrica de cálculo;*
- *Eficiência de análise;*
- *Metas para alcance;*
- *Acompanhamento dos doze primeiros meses;*
- *No caso de implantação dos indicadores, verificar eventuais necessidades de realização de Revisão Tarifária Extraordinária (RTE) pela AGEPAR.*

*A expertise da equipe técnica da Sanepar, s.m.j., deveria ser utilizada pela AGEPAR para colher informações necessárias para maior assertividade dos indicadores escolhidos.*

*Por fim, pontuamos a importância da análise da Minuta de Resolução CERHPR, que está tramitando no Conselho Estadual de Recursos Hídricos (CERH/PR), e estabelece critérios gerais para reuso de água no Estado do Paraná, verificando possíveis impactos da resolução que será publicada nas questões da presente consulta pública.*

*Colocando-nos à disposição para quaisquer outros esclarecimentos que se fizerem necessários, renovamos protestos de consideração e apreço.*

**Análise da Contribuição:**

**Contribuição não acatada.** O objeto desta consulta pública visava a obtenção de contribuições, sugestões propostas, críticas e demais manifestações pertinentes, por quaisquer interessados, a respeito da proposta de ato normativo – Resolução – que objetiva estabelecer “procedimentos para a medição, o monitoramento e o controle da qualidade dos serviços de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário regulados pela Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná e demais providências”.

*Atenciosamente,*

*Assinado Digitalmente*

**Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS**

Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)  
Data:

---

*Abel Demetrio  
Diretor Financeiro e de Relações  
com Investidores*

*Assinado Digitalmente  
Leura Lucia Conte de Oliveira  
Diretora-Presidente em Exercício”*

**Contribuição 23**

CPF/CNPJ: [REDACTED]

Nome/Razão Social: Prefeitura Municipal de Curitiba

Cidade: Curitiba

E-mail: [REDACTED]

Contribuição:

À AGEPAR,

*Considerando o Contrato de Programa 186/2018 celebrado entre o Estado, o Município e a SANEPAR, atualizado pelo termo aditivo TA 001/2022, para prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no município de Curitiba; e*

*Considerando a gestão do Contrato de Programa 186/2018 através da Comissão de Avaliação do Contrato de Programa (COACP) constituída pelo município para verificar a evolução das metas estabelecidas para os indicadores relacionados com o atendimento de água, esgoto e perdas na distribuição; e*

*Considerando a coparticipação do município de Curitiba, através do Departamento de Recursos Hídricos e Saneamento da Secretaria Municipal do Meio Ambiente, no acompanhamento e monitoramento dos indicadores de avaliação da qualidade da*

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)  
Data:

---

*prestação dos serviços de saneamento básico pela entidade regulada; e*  
*Considerando a oportunidade de incorporação dos indicadores de qualidade a serem definidos na normatização da AGEPAR, na revisão do Plano Municipal de Saneamento Básico de Curitiba;*

*O Departamento manifesta o interesse do acolhimento das sugestões abaixo relacionadas.*

**a) Indicador I2 – Extravasamentos ou vazamentos de esgoto por extensão de rede coletora de esgoto (extravasamentos ou vazamentos/km):**

- De acordo com a proposta normativa da AGEPAR, esse indicador não contabilizaria os vazamentos provocados por terceiros, já que devido à sua natureza não podem ser imputados ao prestador.*
- No entanto, deve ser levado em consideração, que com exceção de flagrantes de rompimentos de rede, existe grande dificuldade de aferição da responsabilidade de danos que seriam causados por terceiros.*
- E, justamente por ser de difícil fiscalização e controle, grande parte dos extravasamentos podem ser enquadrados pela concessionária como consequência de obstruções causadas pelo uso inadequado das instalações sanitárias pela população em geral, mesmo que já estejam subdimensionados (em função do crescimento da população na região) ou com vida útil ultrapassada.*
- E, considerando também que a concessionária tem a prerrogativa de aplicação de sanção pecuniária quando do uso inadequado da rede coletora.*
- Sendo assim, entendemos que a melhor solução para a redução dessas*

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)  
Data:

---

*ocorrências é torná-las também de responsabilidade da concessionária, seja pela melhoria dos serviços de operação e manutenção da rede coletora, seja por meio de mecanismos de correção e campanhas educativas por ela promovidas.*

**Análise da Contribuição:**

**Contribuição parcialmente acatada.** Será prevista a inclusão do seguinte trecho em destaque na descrição do indicador “Os vazamentos provocados por terceiros, **acompanhado de registro de flagrante de rompimento**, não são contabilizados, já que devido à sua natureza não podem ser imputados ao prestador”

***b) Indicador I3 – Reclamações dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário (nº reclamações/100 ligações ativas):***

*• Observando a natureza das diversas reclamações que recebemos via Central 156 – Prefeitura Municipal de Curitiba sobre questões de saneamento básico, constatamos que a separação desse indicador em dois, para reclamações referentes a serviços de abastecimento de água e para reclamações referentes a serviços de esgotamento sanitário, seria mais vantajosa, uma vez que possibilitaria enxergar e exigir da concessionária mais atenção justamente na prestação dos serviços mais deficitários.*

**Análise da Contribuição:**

**Contribuição não acatada.** Será possível visualizar de forma indireta a natureza da reclamação durante a medição do indicador, inclusive as proporções de cada serviço o qual está sendo prestado de forma deficitário.

***c) Indicador I5 - Incidência das análises de DBO(5,20) e DQO das águas residuárias na saída do tratamento no padrão estabelecido (%):***

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade *(datado eletronicamente)*  
Data:

---

- *Conforme a Ficha de Indicadores de Qualidade que define o indicador I5, foi utilizada como modelo de referência a Minuta de Normativa da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA), que estabelece o Indicador NdS 08. O indicador adotado pela ANA traduz o percentual das amostras analisadas que apresentaram resultados de DBO (Demanda Bioquímica de Oxigênio) dentro do padrão, não englobando as análises de DQO (Demanda Química de Oxigênio).*
- *A resolução CONAMA 430/11 também não regulamenta valores padrão de DQO.*
- *Além disso, a média aritmética entre a incidência de DBO e DQO não traduz o resultado necessário para o controle de remoção de matéria orgânica, sendo que a relação  $DQO/DBO(5,20)$  é que poderia fornecer indicações sobre a biodegradabilidade do efluente e o método de tratamento a ser utilizado.*
- *Isso posto, consideramos importante um indicador que avalie apenas a incidência de  $DBO(5,20)$  nas águas residuárias de saída do tratamento de esgoto no padrão estabelecido. Caso a AGEPAR julgar relevante, sugerimos que as análises de DQO sejam incorporadas como um indicador complementar constituído da relação  $DQO/DBO(5,20)$ .*

**Análise da Contribuição:**

**Contribuição acatada.** Será prevista a supressão do parâmetro DQO da fórmula do indicador.

**d) Proposta de novo indicador:**

- *Com a finalidade de reduzir as ocorrências de rompimentos de rede, propomos a inclusão de um índice de Readequação das Redes Coletoras de*

---

INFORMAÇÃO TÉCNICA: **003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)  
Data:

---

*Esgoto com vida útil ultrapassada e/ou conservação comprometida.*

• *Este indicador verificaria à extensão de redes coletoras identificadas pela concessionária como comprometidas (material com vida útil ultrapassada, trechos com alta frequência de rompimento, trechos subdimensionados) que estariam sendo substituídas em um determinado período.*

• *Fórmula proposta:*

$$I11 = \frac{\text{nº de extravasamentos ou vazamentos de esgoto registrados}}{\text{extensão total da rede de esgoto (km)}}$$

• *Unidade: %*

• *Referência:*

*<http://licitacoes.sanepar.com.br/SLI2A200.aspx?wcodigo=10023> - Anexo III - Sistema de Mensuração de Desempenho*

**Análise da Contribuição:**

**Contribuição não acatada.** Entende-se que tal avaliação tem o objetivo de atestar a conformidade da rede o que exige ações de fiscalização sob o ponto de vista de condições de prestação de serviço via regra contratual e não sob o ponto de vista exclusivo da qualidade do serviço prestado. Além disso, o próprio indicador I2 - Extravasamentos ou vazamentos de esgoto por extensão de rede coletora de esgoto (extravasamentos ou vazamentos/km) tende a representar de forma indireta, porém não conclusiva, o estado de conservação da rede coletora de esgoto.

**e) Proposta de novo indicador:**

• *Com a finalidade de avaliar a eficiência no atendimento dos prazos dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, propomos a*

Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS  
Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

INFORMAÇÃO TÉCNICA: **003/2023**

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)  
Data:

*inclusão de um Índice de Prazo de Execução de Serviços.*

• *O indicador verificaria a quantidade de serviços cuja a data de execução é superior a data gerada como último prazo pelo sistema de gerenciamento comercial da Sanepar – SGC.*

• *Fórmula proposta:*

$$I12 = \frac{\text{nº de serviços executados dentro do prazo}}{\text{nº de serviços executados}} \times 100$$

• *Unidade: %*

• *Referência:*

*<http://licitacoes.sanepar.com.br/SLI2A200.aspx?wcodigo=10023> - Anexo III - Sistema de Mensuracao de Desempenho*

**Análise da Contribuição:**

**Contribuição não acatada.** Considera-se que tal avaliação tem o objetivo de atestar o cumprimento de prazo normativo ou contratual e que exige ações de fiscalização sob o ponto de vista do cumprimento de condições de prestação de serviço via regra contratual e não sob o ponto de vista específico da qualidade. Ainda, o indicador I9 - Duração média dos reparos de extravasamentos ou vazamento de esgotos (horas/extravasamentos ou vazamentos) têm relação com a demanda citada na contribuição em análise.

**Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS**

Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade *(datado eletronicamente)*  
Data:

---

Atenciosamente,

ANTONIO CARLOS  
GERARDI:3031926  
9000

Assinado de forma digital  
por ANTONIO CARLOS  
GERARDI:30319269000  
Dados: 2023.06.23  
17:10:55 -03'00'

**Departamento de Recursos Hídricos e Saneamento – MARHS**  
Secretaria Municipal do Meio Ambiente  
Curitiba/PR

”

### III. CONCLUSÃO

Isto posto, ressalta-se que se apresentou o relatório com as análises técnicas das contribuições recebidas através da Consulta Pública N.º 05/2023 que, em sequência, será encaminhado ao Conselho Diretor para oficialização do posicionamento da Agência sobre as análises e quanto a pertinência e efetivação do ato normativo.

Como resultado da análise global das 62 (sessenta e duas) contribuições, 7 (sete) foram acatadas, 26 (vinte e seis) parcialmente acatadas e 29 (vinte e nove) não acatadas.

Destes números apresentados, apesar de a participação de usuários dos serviços não ter formado a maioria das manifestações, é notável, não somente a intensidade das manifestações destes usuários, mas também a similaridades de seus teores. Estes, aproveitaram a oportunidade para expor suas críticas por meio de suas percepções em relação a atual condição da prestação dos serviços em questão, principalmente no que se refere às questões da intermitência/descontinuidade do abastecimento e de redução na pressão da água

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade (*datado eletronicamente*)  
Data:

---

distribuída, corroborando o entendimento da CQS de que a intermitência/descontinuidade do abastecimento de água tratada é um fator bastante importante para compor os indicadores de qualidade. Além disso, ressaltando a importância de se avançar as ações regulatórias, tanto no âmbito nacional quanto infranacional, em questões que envolvam critérios para controle e garantia da pressão normativa de entrega da água tratada aos usuários.

Ainda, houve a participação da própria concessionária que presta atualmente o serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário em grande parte dos municípios do Estado do Paraná, a Companhia de Saneamento do Paraná (SANEPAR), a qual propôs diversas contribuições do ponto de vista técnico e operacional do sistema.

Não obstante, houve também a participação de um dos titulares dos contratos dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitários, a Prefeitura Municipal de Curitiba, a qual também se manifestou a fim de contribuir com a melhoria técnica da proposta de resolução em comento voltada para a medição, monitoramento e controle da qualidade do serviço de saneamento atualmente prestado na capital paranaense.

Reitera-se que o objeto da Consulta Pública 05/2023 referiu-se especificamente às previsões regulatórias expressas nos termos da minuta do ato normativo em proposição e suas respectivas fundamentações constantes na Nota Técnica 01/2023-CQS.

Por fim, quanto ao atendimento do Despacho nº 18/2023 (mov. 35) do presente protocolo, ressalta-se que também segue em anexo a versão atualizada da minuta do ato normativo em proposição (Anexo\_11\_Minuta\_Resolucao\_Saneamento\_Qualidade\_posCP.docx), bem como o Anexo II (Anexo\_12\_AnexoII\_indicadores\_posCP.docx), considerando-se o teor acatado da contribuição recebida através da CP 05/2023, também para compor a deliberação final do Conselho Diretor.

Portanto, havendo esse signatário procedido à atividade pertinente aos procedimentos regimentais da Consulta Pública N.º 05/2023, restitui-se o presente protocolado para as providências administrativas ulteriores.

**Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS**  
Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

---

**INFORMAÇÃO TÉCNICA: 003/2023**

---

Protocolo nº: 19.313.943-4  
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná  
Assunto: Relatório Análise Contribuições: Consulta Pública 005/2023 - Saneamento – Agenda Regulatória – Sistemática de Monitoramento da Qualidade *(datado eletronicamente)*  
Data:

---

Respeitosamente,

*(assinado eletronicamente)*  
**Marcelo Zawadzki Bueno**  
**Especialista em Regulação**