

Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS

Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

NOTA TÉCNICA: 1/2023

Protocolo nº: 19.313.943-4
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná – Agepar
Assunto: Proposta de resolução (saneamento)
Data: (datado eletronicamente)

I. RELATÓRIO

Versa a presente protocolado sobre proposta de resolução em provimento da medição, monitoramento e controle da qualidade dos serviços de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário regulados pela Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná – Agepar.

A proposta buscou, desde sua concepção, contemplar os requisitos básicos relativos a periodicidade da apuração, formatação e registro de dados e informações necessários à medição e monitoramento, bem como do controle, da qualidade dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário por meio do uso de indicadores.

Compõem esta consulta pública, além da presente Nota Técnica, os seguintes documentos:

- **Proposta de Resolução** – minuta de resolução para a medição, monitoramento e controle da qualidade dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário regulados pela Agepar;
- **Anexo I** – Planilha modelo para compartilhamento periódico de dados e informações referentes aos indicadores de qualidade propostos entre a Agepar e a entidade regulada;
- **Anexo II** – Ficha de indicadores de qualidade.

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.

Esse é o breve relatório.

II. EXPOSIÇÃO TÉCNICA

A seguir serão apresentados: contextualização, exposição quanto à pertinência regulatória do ato normativo proposto e *benchmarking* em relação a outras agências reguladoras.

II.I. CONTEXTUALIZAÇÃO

A prestação de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário são benefícios sociais, garantidos constitucionalmente e que exigem elevados níveis de investimento em infraestrutura, de custos operacionais e de *know-how* para garantir uma boa qualidade de atendimento aos consumidores. Além disso, o acesso à água potável em quantidade suficiente e a um custo acessível é um direito de todo ser humano. Desta forma, as prestadoras de serviços de saneamento devem operar seus sistemas de forma eficiente e com qualidade, de modo a garantir o acesso de toda a população da sua área de abrangência aos seus serviços.

O marco regulatório do saneamento básico, instituído pela Lei Federal nº 11.445/2007, alterado pela Lei Federal nº 14.026/2020, conhecida como a Lei do Novo Marco do Saneamento, em seu art. 22, item I, define como um dos 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 ANA. Além disso, em seu art. 23 é previsto para as entidades reguladoras a edição de normas relativas às dimensões técnica,

Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS

Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

NOTA TÉCNICA: 1/2023

Protocolo nº: 19.313.943-4
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná – Agepar
Assunto: Proposta de resolução (saneamento)
Data: (datado eletronicamente)

econômica e social da prestação desses serviços, os quais envolverão, dentre outros aspectos, os relacionados a padrões e indicadores de qualidade da prestação dos serviços. Por fim, prevê-se no art. 25 da mesma lei que os prestadores de serviços públicos de saneamento básico deverão fornecer à entidade reguladora todos os dados e informações necessários para o desempenho de suas atividades, na forma das normas legais, regulamentares e contratuais.

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.

Finalmente, fica esclarecido que a presente proposta de resolução não possui viés de participação efetiva em processos de regulação por incentivo econômico e por isso não almeja compor e interferir em percentuais de reposicionamento tarifário anual dos serviços regulados, gerando com isso resultados positivos ou negativos às entidades reguladas de saneamento. Porém, esta situação não impede que os mesmos indicadores de qualidade presentes na resolução proposta não possam ser utilizados e assim contemplem futuras metodologias de revisão ou reajustes tarifários considerando a melhoria na qualidade dos serviços.

Finalmente, ressalta-se que esta Nota Técnica será, primeiramente, disponibilizada em consulta pública, e a partir das contribuições recebidas, poderão ocorrer alterações metodológicas e nos resultados alcançados na proposta de resolução, conforme posteriores análises técnicas e decisões do Conselho Diretor da Agepar.

II.II. DA PERTINÊNCIA REGULATÓRIA

De início, entende-se relevante abordar, ainda que sem pretensão exauriente, a pertinência temática do ato normativo proposto ao espectro da regulação setorial e das atribuições legalmente conferidas à Agepar.

Antecipadamente cumpre salientar a premissa para elucidação da conceituação específica de qualidade: a subjetividade inerente ao assunto “qualidade de serviços”.

Em termos gerais, a qualidade está relacionada às características de um produto ou serviço que possuem a capacidade de satisfazer a percepção de atendimento de necessidades do usuário. Desta feita, pode-se notar a abstração do tema quando tratado de maneira genérica, tendo em vista a impossibilidade de se determinar, de forma eficaz e palpável, as necessidades particulares de todos os usuários.

Nesta linha, pode-se citar o exemplo das seguintes previsões legais, que se referem ao conceito de qualidade de serviços públicos delegados em regime de concessão e permissão:

Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS

Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

NOTA TÉCNICA: 1/2023

Protocolo nº: 19.313.943-4
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná – Agepar
Assunto: Proposta de resolução (saneamento)
Data: (datado eletronicamente)

“Lei Federal nº 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;”

Entendimento ratificado em nível estadual na Lei Complementar nº 76/1995:

“Lei Complementar nº 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;”

Entende-se que é justamente pela subjetividade conceitual que as encimadas legislações estabeleceram que são cláusulas essenciais do contrato de serviços delegados as relativas “aos critérios, indicadores, fórmulas e parâmetros definidores da qualidade do serviço”, para regulamentar a necessidade de se suprir o objeto de materialidade no que se refere ao conceito de qualidade para o determinado serviço. Logo, especificamente no âmbito de serviços públicos delegados, entende-se que o conceito de “qualidade do serviço” só é objetivamente formado a partir dos critérios, parâmetros e indicadores definidos adequadamente no bojo do contrato.

Por conseguinte, no que se refere à qualidade dos serviços de saneamento prestados, conforme art. 22 da Lei nº 11.445/2007, é objetivo da regulação estabelecer 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 ANA pelas agências reguladoras.

Ademais, a Lei Federal nº 11.445/2007, reconhecendo a importância da atuação das agências reguladoras quanto ao serviço, estabelece, em seu art. 25 e §§, que:

“Art. 25. Os prestadores de serviços públicos de saneamento básico deverão fornecer à entidade reguladora todos os dados e informações necessários para o desempenho de suas atividades, na forma das normas legais, regulamentares e contratuais.

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

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

Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS

Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

NOTA TÉCNICA: 1/2023

Protocolo nº: 19.313.943-4
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná – Agepar
Assunto: Proposta de resolução (saneamento)
Data: (datado eletronicamente)

Ainda, conforme art. 23 da Lei 14.026/2020, a entidade reguladora, observadas as diretrizes determinadas pela ANA, editará normas relativas às dimensões técnica, econômica e social de prestação dos serviços públicos de saneamento básico, que abrangerão padrões e indicadores de qualidade da prestação dos serviços.

Adentrando ao arcabouço legal da Agepar, a Lei Complementar Estadual nº 222/2020, 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.

No que tange os termos regimentais, a resolução em proposição tem como meta a efetivação de estruturação para atendimento de um dos objetivos principais da Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços (DFQS) da Agepar no que se refere à proposição de metodologia para monitoramento da qualidade dos serviços públicos delegados sob a regulação da Agepar, conforme previsão do art. 30 do Decreto Estadual nº 6.265/2020:

*“Art. 30. Compete ao Diretor de Fiscalização e Qualidade dos Serviços:
IV – Propor ao Conselho Diretor, anualmente, o Plano Anual de Ações de Fiscalização e Medição da Qualidade de Serviços, com a indicação de metodologia e cronograma de controle de qualidade dos serviços, considerando as especificidades do setor econômico submetido à regulação da Agência”.*

Na mesma linha, objetiva-se a consecução da regulamentação para proporcionar as condições para o cumprimento das principais atribuições da Coordenaria de Qualidade dos Serviços (CQS), vinculada à DFQS, conforme Decreto Estadual nº 6.265/2020:

*“Art. 50. Compete à Coordenadoria de Qualidade dos Serviços – CQS:
I – o acompanhamento, o controle e a análise do cumprimento das obrigações de qualidade por parte da entidade regulada, propondo a aplicação de multas, sanções e penalidades, quando cabível”;
II – a formulação, a atualização e o acompanhamento da evolução dos indicadores de qualidade dos serviços, bem como a proposição das respectivas metas;*

Em sequência, conforme consta no processo administrativo n.º 18.259.006-1, por deliberação do Conselho Diretor desta Agepar, na Reunião n.º 34/2021 – Ordinária, de 7 de dezembro de 2021, foi aprovada a Agenda Regulatória do ano 2022, proposta pela Diretoria de Normas e Regulamentação e publicada por meio da Resolução n.º 41, de 16 de dezembro de 2021¹.

A Agenda Regulatória é o instrumento de planejamento da atividade normativa atual (art. 72 do Regulamento da Agepar e art. 41 da Lei Complementar nº 222/2020) e deve também permitir o

¹ Disponível em

<https://www.legislacao.pr.gov.br/legislacao/listarAtosAno.do?action=exibir&codAto=258429&indice=1&totalRegistros=43&anoSpan=2021&anoSelecionado=2021&mesSelecionado=0&isPaginado=true>

Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS

Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

NOTA TÉCNICA: 1/2023

Protocolo nº: 19.313.943-4
 Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná – Agepar
 Assunto: Proposta de resolução (saneamento)
 Data: (datado eletronicamente)

acompanhamento das ações regulatórias realizadas no decorrer do ano, com transparência para toda a sociedade.

No que tange a medição da qualidade dos serviços de saneamento, consta na página 21 da Agenda Regulatória 2022 o seguinte tema finalístico (Protocolo 18.769.566-0):

FINALÍSTICO – RECOMENDAÇÃO DO TCE				
Tema	Definição de Metas e Indicadores de Qualidade dos Serviços Regulados			
Breve descrição / objetivos	Proveniente de Recomendação do TCE. Providenciar, para cada setor regulado, a normalização de padrões e indicadores de qualidade da prestação dos serviços, a partir das obrigações contratuais das concessionárias, apurados periodicamente por meio de procedimentos auditáveis; analisando a conveniência de organizá-los em sistema informatizado que permita realizar a avaliação global das informações recebidas dos agentes regulados, para a posterior proposição de metas a serem aplicadas aos indicadores monitorados.			
Área técnica proponente / responsável	Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS / DFQS			
Priorização	Urgência			
Atos normativos vigentes				
Processos administrativos em andamento na Agência				
Condição processual	Dispensa de AIR, com elaboração de Nota Técnica			
Cronograma	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre
	Estudos sobre o tema. Elaboração da proposta.	Consulta e Audiência Pública. Deliberação e Publicação		

Figura 1. Excerto do Capítulo 7. Eixo 1. Tema Finalístico – Recomendação do TCE

Em 06 de dezembro de 2022 foi aprovada pelo Conselho Diretor na Reunião Ordinária nº 34/2022, a Agenda Regulatória 2023, a qual permite a continuidade do planejamento previsto na Agenda Regulatória anterior. Desta forma, a edição do ato normativo é justificada também pelo atendimento à demanda apresentada anteriormente.

Além do atendimento ao planejamento da Agenda Regulatória, tal ato normativo tem por objetivo atender ao Plano do Sistema de Gerência da Qualidade de Serviços Públicos Delegados do Paraná 2022 – Resolução nº 06/2022 - Aprovado pelo Conselho Diretor da Agepar na Reunião Ordinária nº 34/2021, em 07 de dezembro de 2021².

Em 06 de dezembro de 2022 foi aprovada pelo Conselho Diretor na Reunião Ordinária nº 34/2022, o Plano de Medição da Qualidade de Serviços Públicos Delegados do Paraná 2023, o qual ratifica e acrescenta etapas intermediárias de regulamentação das sistemáticas propostas para cada serviço regulado critérios regulamentares que agreguem melhorias aos usuários finais, etapas de

² Disponível em

<https://www.legislacao.pr.gov.br/legislacao/listarAtosAno.do?action=exibir&codAto=262903&indice=1&totalRegistros=8&anoSpan=2022&anoSelecionado=2022&mesSelecionado=0&isPaginado=true>

NOTA TÉCNICA: 1/2023

Protocolo nº: 19.313.943-4
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná – Agepar
Assunto: Proposta de resolução (saneamento)
Data: (datado eletronicamente)

implementação do monitoramento da qualidade, forma e periodicidade de envio dos dados, da apuração dos indicadores e relatórios, formas para recebimento e armazenamento dos dados na Agepar e responsabilidades pelas apurações dos indicadores, dentre outros. Desta forma, o Plano aperfeiçoa e prevê continuidade na execução do planejado para o ano anterior.

Portanto, ressalvado melhor juízo, entende-se cabível – sob o enfoque regulatório – o exercício da competência regulamentar para a edição do ato proposto em comento.

II.III DA ANÁLISE DE IMPACTO REGULATÓRIO NO PROCESSO DE REGULAÇÃO

A Análise de Impacto Regulatório (AIR), de acordo com o art. 58 do Regulamento da Agepar (Decreto n.º 6.265/2020), refere-se ao procedimento, a partir da definição de problema regulatório, de avaliação prévia à edição dos atos normativos, que conterà informações e dados sobre os seus prováveis efeitos, para verificar a razoabilidade do impacto e subsidiar a tomada de decisão.

No art. 57 do mesmo Decreto consta que a adoção e as propostas de alteração de atos normativos de interesse geral dos agentes econômicos, consumidores ou usuários dos serviços regulados serão precedidas da realização de AIR, que conterà informações e dados sobre os possíveis efeitos do ato normativo.

Em contrapartida, conforme consta no art. 61, a AIR poderá ser dispensada, desde que haja decisão fundamentada por parte da Agepar. Por fim, conforme o §1º deste mesmo artigo, nas hipóteses de dispensa de AIR, deverá ser elaborada nota técnica ou documento equivalente que fundamente a proposta de edição ou de alteração do ato normativo

II.IV. DA DISPENSA DA ANÁLISE DE IMPACTO REGULATÓRIO

As hipóteses de dispensa de Análise de Impacto Regulatório estão elencadas no art. 61 do Decreto n.º 6.265/2020:

Art. 61. A AIR poderá ser dispensada, por decisão fundamentada, nas hipóteses de:

I – urgência;

II – ato normativo destinado a disciplinar direitos ou obrigações definidas em norma hierarquicamente superior que não permita, técnica ou juridicamente, diferentes alternativas regulatórias;

III – ato normativo considerado de baixo impacto;

IV – ato normativo que vise à atualização ou à revogação de normas consideradas obsoletas, sem alteração de mérito.

§ 1º Nas hipóteses de dispensa de AIR, será elaborada nota técnica ou documento equivalente que fundamente a proposta de edição ou de alteração do ato normativo.

§ 2º Na hipótese de dispensa de AIR em razão de urgência, a nota técnica ou o documento equivalente de que trata o § 1º deverá, obrigatoriamente, identificar o problema regulatório que se pretende solucionar e os objetivos que se pretende alcançar, de modo a subsidiar a elaboração da ARR.

Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS

Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

NOTA TÉCNICA: 1/2023

Protocolo nº: 19.313.943-4
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná – Agepar
Assunto: Proposta de resolução (saneamento)
Data: (datado eletronicamente)

§ 3º Ressalvadas informações com restrição de acesso, nos termos do disposto nos art. 46 e 47, da Lei Complementar nº 222, de 2020, a nota técnica ou o documento equivalente de que tratam o § 1º e o § 2º serão disponibilizados no sítio eletrônico da Agência.

Como já discutido, a proposta normativa em comento adveio de Tema Finalístico (Figura 1) previsto na Agenda Regulatória de 2022 (Resolução n.º 4/2021), cuja definição do problema regulatório ensejador, por sua vez, partiu dos apontamentos feitos pelo Tribunal de Contas do Estado – TCE no Relatório de Monitoramento n.º 13/2020-5ICE da Agepar, no Achado n.º 11:

Achado n.º 11	Ausência de definição de metas e indicadores de qualidade dos serviços regulados.
Síntese da condição detectada na fiscalização:	Inexistência de ato normativo destinado à regulamentação de metas e indicadores de qualidade dos serviços regulados. Embora os contratos não estabeleçam indicadores de desempenho de maneira expressa e imediata, há parâmetros definidores da qualidade dos serviços que podem subsidiar a formulação de indicadores suficientes para o monitoramento contínuo do desempenho do regulado, sem impacto nas obrigações financeiras firmadas.
	Recomendação “w”: Providenciar, para cada setor regulado, a normatização de padrões e indicadores de qualidade da prestação dos serviços, a partir das obrigações contratuais das concessionárias, apurados periodicamente por meio de procedimentos auditáveis; analisando a conveniência de organizá-los em sistema informatizado que permita realizar a avaliação global das informações recebidas dos agentes regulados, para a posterior propositura de metas a serem aplicadas aos indicadores monitorados.

Figura 2. Excerto do Relatório de Monitoramento n.º 13/2020-5ICE da Agepar – Achado n.º 11.

A presente proposta de resolução, portanto, busca a solução, em relação aos serviços de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário, do problema regulatório identificado.

Neste sentido, por conseguinte, a Agenda Regulatória 2022 apontou “urgência” na priorização do referido Tema Finalístico e, complementarmente, já indicou para a sua Condição Processual, a “dispensa de AIR, com elaboração de Nota Técnica”, conforme verifica-se na Figura 1.

Logo, a dispensa de AIR para o ato normativo em proposição já foi, desde a oficialização do problema e respectivo tema finalístico regulatório, enquadrada na hipótese prevista no inciso I do art. 61 do Regulamento da Agepar.

Cumpra ainda destacar que a priorização do tema refletiu no planejamento das atividades da DFQS/CQS disposto no Plano de Qualidade 2023 (Resolução Agepar N.º 002/2023), inclusive, por óbvio, no que se refere ao cronograma para a estruturação da sistemática de monitoramento da qualidade dos serviços de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário, ementa da resolução proposta.

II.V. DO BENCHMARKING EM RELAÇÃO A OUTRAS AGÊNCIAS REGULADORAS

Sempre importante, quando da edição de um ato normativo regulatório, verificar a existência de precedentes de regulação, o que pode ser obtido por meio de pesquisa em agências reguladoras que atuam no segmento ora normatizado.

Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS

Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

NOTA TÉCNICA: 1/2023

Protocolo nº: 19.313.943-4
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná – Agepar
Assunto: Proposta de resolução (saneamento)
Data: (datado eletronicamente)

A Resolução ARSI n.º 33/2014, editada pela Agência Reguladora de Saneamento Básico e Infraestrutura Viária do Espírito Santo – ARSI³, estabelece, além de outras providências, as condições gerais para transferência de informações entre o prestador de serviços e a Agência Reguladora. A norma da ARSI (atual ARSP) segue estrutura semelhante às demais, trazendo definições conceituais, espécie de informações (classificadas em: iniciais, periódicas, eventuais e emergenciais), forma e periodicidade do seu envio.

A Resolução ARSI n.º 34/2014, que estabelece procedimentos gerais para coleta, sistematização de dados e cálculo de indicadores para avaliação das condições da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, também prevê, em casos tais, o processo de validação dos dados fornecidos pelo prestador de serviços.

A Resolução ADASA n.º 8/2016, editada pela Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal, trata da metodologia de avaliação de desempenho da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário do Distrito Federal e dos procedimentos gerais de comunicações oficiais realizadas entre a ADASA e o prestador de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Em seu Título III, apresenta a tutela normativa acerca das informações, abordando, em síntese, a classificação das informações quanto à sua periodicidade (periódicas e não periódicas), contendo, conforme o caso, os prazos e datas para seu envio.

Prosseguindo, observa-se, dos registros nos trabalhos e contribuições sobre o texto, que a produção teve, como uma de suas influências, a Resolução ARSAE-MG n.º 114/2018. Referido ato, editado pela Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais – ARSAE-MG, estabelece diretrizes para o envio de informações pelos prestadores dos serviços por ela regulados, dispendo, dentre outros, sobre a forma e o prazo para seu atendimento. A Nota Técnica n.º 1/2018, que fundamenta a Resolução ARSAE-MG n.º 114/2018, apresenta, em linhas gerais, a relevância do subsídio de informações operacionais e econômicas fornecidas pelos prestadores de serviços.

Além da Resolução supracitada, tem-se a Resolução ARSAE-MG n.º 108, de 06 de abril de 2018, a qual dispõe sobre a metodologia de avaliação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário de prestadores de serviços regulados pela Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais (ARSAE-MG) por meio de indicadores no âmbito do Projeto *Sunshine* (Prosun): Regulação por Exposição. Na resolução ainda consta que a avaliação será baseada nas informações desagregadas do Sistema Nacional de Informações Sobre Saneamento (SNIS) coletadas para os anos de referência de 2015 a 2018, inclusive estes.

A Resolução ARESC n.º 50, publicada em 12 de fevereiro de 2016, editada pela Agência de Regulação de Serviços Públicos de Santa Catarina – ARESC, dispõe sobre o procedimento para envio de informações e documentos pelas empresas prestadoras de serviços de saneamento básico, relativos à celebração de convênios de cooperação e contratos de programa ou de concessão cujas competências de regulação e/ou fiscalização tenham sido a ela atribuídas.

³ A LC n.º 827/2016 criou a Agência de Regulação de Serviços Públicos – ARSP, fundindo a Agência Reguladora de Saneamento Básico e Infraestrutura Viária do Espírito Santo – ARSI e a Agência de Serviços Públicos de Energia do Estado do Espírito Santo – ASPE (cfr. consta em <<https://arsp.es.gov.br/historia>>).

Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS

Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

NOTA TÉCNICA: 1/2023

Protocolo nº: 19.313.943-4
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná – Agepar
Assunto: Proposta de resolução (saneamento)
Data: *(datado eletronicamente)*

Ainda se tem a Resolução Normativa nº 008, de 11 de fevereiro de 2016, da Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento – ARIS, de Santa Catarina, a qual estabelece procedimentos para coleta, sistematização de dados e cálculo de indicadores, para avaliação da evolução de desempenho da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário dos municípios regulados pela ARIS. Esta resolução ressalta que os indicadores permitem o acompanhamento da prestação dos serviços regulados, com avaliação do cumprimento das metas, da eficiência e da evolução, por parte do prestador permitindo a comparação com outras entidades do setor. Por fim, retrata-se que a utilização dos indicadores permite a identificação do grau de saturação das estruturas que compõe os serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, assim como das necessidades de ampliação e adequação desses serviços.

A Resolução Normativa nº 10, de 20 de dezembro de 2019, da Agência Intermunicipal de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos Municipais do Médio Vale do Itajaí – AGIR, que estabelece procedimentos para coleta, sistematização de dados e cálculo de indicadores, para avaliação da evolução de desempenho da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário dos municípios regulados pela AGIR. Nela consta ainda que os indicadores permitem o acompanhamento da prestação dos serviços regulados, com avaliação do cumprimento das metas, da eficiência e da evolução, por parte do prestador permitindo a comparação com outras entidades do setor. Por fim, a resolução ainda traz que a utilização dos indicadores permite a identificação do grau de saturação das estruturas que compõe os serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, assim como das necessidades de ampliação e adequação desses serviços.

A Deliberação ARSESP n.º 1.143/2021, da Diretoria da Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo – ARSESP, confere disciplina normativa ao requerimento de dados e informações pela Agência Reguladora aos entes regulados, referentes a operação, prestação e utilização dos serviços públicos de saneamento básico. Traz, igualmente, definições, forma e periodicidade do envio das informações.

Ainda referente a ARSESP há a Deliberação ARSESP Nº 1155, de 15 de abril de 2021, alterada pela Deliberação ARSESP Nº 1.287, de 19 de abril de 2022, a qual estabelece a metodologia de acompanhamento, os indicadores regulatórios e os níveis de desempenho dos sistemas de tratamento de água pertencentes aos serviços de abastecimento regulados pela ARSESP. A metodologia desenvolvida pela ARSESP foi apresentada na Nota Técnica NT. S-0037-2020, a qual teve o objetivo de apresentar e esclarecer as motivações e os conceitos metodológicos relacionados à proposta de deliberação para estabelecer indicadores de desempenho de sistemas de tratamento de água para consumo humano dos municípios regulados.

Destarte, como se observa nos precedentes regulatórios trazidos⁴, a regulamentação da matéria é de extrema importância para a eficiência na atuação das agências reguladoras que atuam no setor.

⁴ Em caráter exemplificativo, sem pretensão de esgotar a matéria.

NOTA TÉCNICA: 1/2023

Protocolo nº: 19.313.943-4
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná – Agepar
Assunto: Proposta de resolução (saneamento)
Data: (datado eletronicamente)

III. DA PROPOSTA

A definição dos mecanismos necessários à medição, monitoramento e controle da qualidade dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário por meio do uso de indicadores e padrões de referência é de fundamental importância para evitar a ausência de itens considerados essenciais no decorrer do processo de avaliação.

O modelo apresentado no **Anexo I** (planilha modelo) da proposta de Resolução em comento visa dar forma e organizar os itens essenciais para facilitar o compartilhamento dos dados e informações entre a Agepar e a entidade regulada de saneamento e evitar falhas no cumprimento do ato normativo proposto, criando assim uma disciplina procedimental para a apuração de dados e informações que comporão os indicadores de qualidade, conforme periodicidade definida.

Já o **Anexo II** contempla a descrição, a metodologia de cálculo, os padrões de referência e a periodicidade de apuração dos indicadores de qualidade definidos na proposta de resolução.

Para isso foram definidos 10 (dez) indicadores, os quais visam atender as seguintes premissas:

- A importância do indicador na prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

- A inclusão de indicadores que abrangessem três níveis de qualidade: técnica/operacional, ambiental e social, baseados ainda em critérios de continuidade na prestação dos serviços, atendimento ao usuário, melhorias nos processos de tratamento de água e esgoto sanitário e níveis de redução de perdas de água.

- A capacidade/viabilidade de mensuração das informações necessários ao cálculo dos indicadores; e

- A possibilidade real de obtenção e organização, por parte das entidades reguladas, das informações base (primárias) de formação de cada indicador

Sob o ponto de vista da análise de um possível desequilíbrio regulatório por conta da possibilidade de implementação da proposta de regulamento em comento, permite-se citar que das 27 (vinte e sete) variáveis que compõem os indicadores de qualidade propostos, 24 (vinte e quatro) estão previstos no SNIS, o que torna estes indicadores prontamente factíveis de serem operados. O que se propõe de diferente nesta proposta de resolução é a mudança de periodicidade de coleta e encaminhamento dos dados, o que poderá ser otimizado a partir de um sistema automatizado de inclusão e compartilhamento de dados entre a Agepar e as Entidades Reguladas.

Igualmente, consta na proposta de resolução em comento que a falta de observância pelos prestadores de serviço quanto ao cumprimento do disposto no ato normativo proposto estará sujeita às sanções administrativas cabíveis constantes nos demais dispositivos normativos desta Agepar.

Com relação às metas, conforme consta no art. 23 da 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 no art. 21 citados dentro da mesma proposta.

Por fim, o último artigo da proposta estipula que os dados e informações necessárias ao cálculo dos indicadores de qualidade devem ser devidamente encaminhados à Agepar a partir de sessenta dias após a vigência da resolução, considerando-se a apuração dos dados do segundo mês da vigência desta Resolução. Esse prazo foi definido considerando o tempo necessário para as

Diretoria de Fiscalização e Qualidade dos Serviços - DFQS

Coordenadoria de Qualidade dos Serviços - CQS

NOTA TÉCNICA: 1/2023

Protocolo nº: 19.313.943-4
Interessado: Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Paraná – Agepar
Assunto: Proposta de resolução (saneamento)
Data: *(datado eletronicamente)*

entidades reguladas se adaptarem à rotina de medição, monitoramento e controle da qualidade dos serviços de saneamento propostos na minuta de resolução em discussão.

IV. CONCLUSÃO

Por meio dos argumentos apresentados, acredita-se que a regulamentação em comento irá disciplinar o processo de medição, monitoramento e controle da qualidade dos serviços de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário regulados pela Agepar por meio da sistematização dos procedimentos de apuração de dados e informações, aplicação de indicadores e padrões de referência, para posterior implementação de metas de melhorias.

(assinado eletronicamente)

Marcelo Zawadzki Bueno
Especialista em Regulação