



INTERÁGUAS
Programa de Desenvolvimento do
SETOR ÁGUA

**MINISTÉRIO
DAS CIDADES**

Brasília, 4 de outubro de 2018

OFICINA NACIONAL (SEMINÁRIO)

Guia de Referência para a Regulação



REINFRA
Consultoria

pezco

MACROCON *ULTIME*

GUIA DE REFERÊNCIA PARA A REGULAÇÃO DO SANEAMENTO NO BRASIL

Como uma ação do Programa Interaguas, no âmbito do Projeto Regulasan, este Guia reveste-se de grande importância ao sistematizar um conjunto de boas práticas de constituição e de funcionamento de entidades regulatórias subnacionais voltadas à regulação e fiscalização dos serviços de água e esgoto no Brasil.

O Guia de Referência está dividido em dois grandes blocos (volumes), sendo o primeiro relativo à constituição das entidades reguladoras subnacionais e o segundo referente ao seu funcionamento. No total, são cobertos 38 temas regulatórios nos dois volumes, sendo 11 temas relativos a constituição e 27 temas relativos ao funcionamento das agências.

PROCESSO DE CONSULTA PARA ELABORAÇÃO DO GUIA

A elaboração do Guia envolve a participação dos públicos de interesse (PIs) e da sociedade em geral na construção do Guia de Referência. Para a consecução dessa participação, as estratégias adotadas incluem a realização de duas sessões de audiência pública no Ministério das Cidades, em Brasília, além da consulta eletrônica em página virtual aberta a contribuições por vários meios.



A **primeira oficina** de consulta, voltada à estrutura preliminar do Guia, de forma a colher contribuições para sua elaboração detalhada, acontece no dia 28 de agosto de 2018 no Ministério das Cidades, em Brasília. A oficina foi desenhada sob uma metodologia de engajamento de públicos de interesse, desenhada com o apoio da especialista Profa. Dra. Thelma Rocha, autora do livro “Gestão de Stakeholders”.

Logo após a primeira oficina, os documentos consultados são inseridos nesta página eletrônica, permitindo contribuições, críticas e sugestões.

Em 4 de outubro de 2018 será realizada a **segunda oficina**, uma consulta da versão já estruturada do Guia, ainda que aberta a modificações e revisões na medida das opiniões coletadas. Próximo à segunda oficina, os documentos serão disponibilizados em formato mais elaborado, permitindo contribuições, críticas e sugestões.

PROCEDIMENTO DE CONSULTA E PARTICIPAÇÃO

- **Oficina 1:** 28 de agosto de 2018 (estrutura preliminar do Guia)
- **Consulta eletrônica:** www.guiaregulasan.com.br
- **Oficina 2:** 4 de outubro de 2018 (versão já estruturada do Guia)
- **Nova consulta eletrônica:** www.guiaregulasan.com.br
- **Consulta às agências:** em vários momentos será feita consulta às agências e à ABAR – Associação Brasileira das Agências de Regulação.

COMO FOI ORGANIZADO O GUIA?



VOLUME I – CONSTITUIÇÃO DA AGÊNCIA

Código	Tema
I-01	Revisão da literatura sobre desenho de agências reguladoras
I-02	Experiência internacional em regulação subnacional
I-03	Análise comparativa de tipos: municipal, intermunicipal e estadual
I-04	Análise de desenho e mecanismos para cada tipo
I-05	Passo-a-passo da constituição
I-06	Requisitos legais de constituição
I-07	Dimensionamento da estrutura
I-08	Modelos de contrato e delegação
I-09	Desenho da agência
I-10	Desenho de mecanismos de participação e controle social
I-11	Desenho de mecanismos de ouvidoria

Código	Tema
II-01	Planejamento do kit de normativos
II-02	Compilação de normativos-exemplo (a partir do I.1)
II-03	Desenho de penalidades
II-04	Prática da participação e controle social
II-05	Prática de audiências e consultas públicas
II-06	Prática da ouvidoria
II-07	Prática da comunicação das ações regulatórias
II-08	Relacionamento com públicos externos
II-09	Etiqueta de relacionamento com regulado
II-10	Legitimação da Agência
II-11	Desenho do Manual de Contabilidade Regulatória
II-12	Prática do reajuste tarifário
II-13	Prática da revisão tarifária
II-14	Levantamento e certificação da base de ativos
II-15	Reavaliação da estrutura tarifária
II-16	Tarifa de contingência
II-17	Postura regulatória em ambiente de crise hídrica
II-18	Tratamento das questões de financiamento na regulação
II-19	Desenho e tratamento dos subsídios
II-20	Prática da regulação da qualidade
II-21	Prática da fiscalização direta
II-22	Prática da fiscalização indireta
II-23	Desenho e uso de indicadores
II-24	Regulação Sunshine
II-25	Papel do regulador nos PMSB
II-26	Elaboração dos Sistemas de Informação
II-27	Realização da Análise de Impacto Regulatório

VOL II – FUNCIONAMENTO DA AGÊNCIA

ESTUDOS DE FUNDO (BACKGROUND PAPERS)

- elementos conceituais, de forma a delimitar o tema;
- elementos de literatura acadêmica;
- experiência internacional relevante;
- experiência nacional relevante;
- legislação pertinente e aspectos jurídicos se for o caso;
- melhores práticas documentadas;
- recomendações (Guia);
- referências bibliográficas.

RECOMENDAÇÕES (GUIA)

- O item recomendações (Guia) de cada item será destacado desses estudos de fundo para compor, em dois volumes, o Guia Nacional.
- Assim, o Guia resultará invariavelmente de considerações técnicas, amparadas em literatura e experiência, que darão substância às recomendações apresentadas na forma do Guia de Referência.

MÁSCARA DO GUIA

RECOMENDAÇÕES

Escopo: Prática da Fiscalização Indireta	
Versão: 0	Data: 31/08/2018
Objetivos: Apresentar as principais diretrizes para a prática da fiscalização indireta dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, baseadas nas boas práticas observadas.	

Principais usos:
Diretrizes aplicáveis à prática da fiscalização indireta por agências reguladoras subnacionais, na avaliação da qualidade dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Conceitos:
Fiscalização Indireta: Caracterizada pelo uso de indicadores de avaliação de desempenho da prestação dos serviços, proporcionando uma avaliação direta e contínua da sua eficiência e eficácia.

Indicador de Desempenho: Medida quantitativa da eficiência e eficácia da prestação dos serviços que resulta da combinação de duas ou mais variáveis, frequentemente com informações produzidas pelo prestador de serviços.

Principais vantagens e desvantagens:
O uso da fiscalização indireta possibilita aos entes reguladores a identificação de pontos críticos de um prestador de serviços ou mesmo de um sistema de prestação de serviços, permitindo a adoção de medidas corretivas. Desse modo, permite aos entes reguladores a identificação de áreas onde existem não conformidades na prestação de recursos humanos e financeiros, celeridade, e, por consequência, na qualidade da fiscalização. Por outro lado, nem sempre os dados trazidos são confiáveis. Nesse caso, a fiscalização indireta pode ser complementada com a fiscalização direta.

Premissas:
Um sistema de avaliação da qualidade dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário com melhorias contínuas são necessárias, face à realidade local que as entidades reguladoras e prestadores de serviços devem enfrentar. A implantação do sistema deve ser progressiva, permitindo ao prestador às novas exigências regulatórias. Os serviços devem ser constantemente avaliados, de modo a obter um número crescente de informações sem perda de visão global.

Principais Referências:
EXPERIÊNCIA INTERNACIONAL:
 Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR) - Guia de avaliação da qualidade dos serviços de águas e esgotamento sanitário - 3.ª Geração do Sistema Avaliação.

EXPERIÊNCIA NACIONAL:
 Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (ARCE): Resolução n. 167, de 05 de abril de 2013. Dispõe sobre procedimentos de prestação de informações periódicas e eventuais, institui o sistema de avaliação de desempenho dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, e dá outras providências.
 Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento (ARIS): Resolução Normativa nº 008, de 11 de fevereiro de 2016. 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

Escopo: Prática da Fiscalização Indireta	
Versão: 0	Data: 31/08/2018
Principais Diretrizes: AGREGAÇÃO TERRITORIAL E FUNCIONAL Individualização do cálculo e análise por Unidade de Avaliação (Sistema) e por serviço	

Objetivos:

Apresentar as principais diretrizes para a prática da fiscalização indireta dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, baseadas nas boas práticas observadas.

Principais usos:

Diretrizes aplicáveis à prática da fiscalização indireta por agências reguladoras subnacionais, na avaliação da qualidade dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Conceitos:

Fiscalização Indireta: Caracterizada pelo uso de indicadores de avaliação de desempenho da prestação dos serviços, proporcionando uma avaliação direta e contínua da sua eficiência e eficácia.

Indicador de Desempenho: Medida quantitativa da eficiência e eficácia da prestação dos serviços que resulta da combinação de duas ou mais variáveis. Devem ser expressos por razões entre variáveis, frequentemente com informações produzidas pelo prestador de serviços.

Principais vantagens e desvantagens:

Comparações de desempenho: evolução dos indicadores em cada Unidade de Avaliação (comparação evolutiva); análise dos resultados de cada Unidade de Avaliação com valores de referência (comparação absoluta); análise dos resultados entre as Unidades de Avaliação do Prestador de Serviços (comparação confinada); e análise dos resultados em face de outros prestadores de serviços nacionais ou internacionais (comparação alargada), se possível.

PROCEDIMENTO DE IMPLEMENTAÇÃO
Procedimentos estabelecidos em fases, com tarefas definidas de forma clara e concisa, tanto para o prestador de serviços quanto para a entidade reguladora.

SÍNTESE E DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS
Divulgação de forma transparente, concisa, credível e de fácil interpretação por todos os agentes do setor, principalmente pelos usuários. Observar os modelos de Carta de Desempenho existentes e em uso pela ERSAR e pela ARCE.

Escopo: Prática da Fiscalização Indireta	
Versão: 0	Data: 31/08/2018
Sistema de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário	

Objetivos:
Apresentar as principais diretrizes para a prática da fiscalização indireta dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, baseadas nas boas práticas observadas.

Principais usos:
Diretrizes aplicáveis à prática da fiscalização indireta por agências reguladoras subnacionais, na avaliação da qualidade dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Conceitos:
Fiscalização Indireta: Caracterizada pelo uso de indicadores de avaliação de desempenho da prestação dos serviços, proporcionando uma avaliação direta e contínua da sua eficiência e eficácia.

Indicador de Desempenho: Medida quantitativa da eficiência e eficácia da prestação dos serviços que resulta da combinação de duas ou mais variáveis. Devem ser expressos por razões entre variáveis, frequentemente com informações produzidas pelo prestador de serviços.

Principais vantagens e desvantagens:
O uso da fiscalização indireta possibilita aos entes reguladores a identificação de pontos críticos de um prestador de serviços ou mesmo de um sistema de prestação de serviços, permitindo a adoção de medidas corretivas. Desse modo, permite aos entes reguladores a identificação de áreas onde existem não conformidades na prestação de recursos humanos e financeiros, celeridade, e, por consequência, na qualidade da fiscalização. Por outro lado, nem sempre os dados trazidos são confiáveis. Nesse caso, a fiscalização indireta pode ser complementada com a fiscalização direta.

Premissas:
Um sistema de avaliação da qualidade dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário com melhorias contínuas são necessárias, face à realidade local que as entidades reguladoras e prestadores de serviços devem enfrentar. A implantação do sistema deve ser progressiva, permitindo ao prestador às novas exigências regulatórias. Os serviços devem ser constantemente avaliados, de modo a obter um número crescente de informações sem perda de visão global.

Principais Referências:
EXPERIÊNCIA INTERNACIONAL:
 Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR) - Guia de avaliação da qualidade dos serviços de águas e esgotamento sanitário - 3.ª Geração do Sistema Avaliação.

EXPERIÊNCIA NACIONAL:
 Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (ARCE): Resolução n. 167, de 05 de abril de 2013. Dispõe sobre procedimentos de prestação de informações periódicas e eventuais, institui o sistema de avaliação de desempenho dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, e dá outras providências.
 Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento (ARIS): Resolução Normativa nº 008, de 11 de fevereiro de 2016. 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

Revisado por:	Data:
Alteração:	
Revisado por:	Data:
Alteração:	
Revisado por:	Data:
Alteração:	

MÁSCARA DO GUIA

RECOMENDAÇÕES

Escopo: Prática da Fiscalização Indireta

Versão: 0

Objetivos:

Apresentar as principais diretrizes aplicáveis à avaliação da qualidade dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Principais usos:

Diretrizes aplicáveis à avaliação da qualidade dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Conceitos:

Fiscalização Indireta: processo de avaliação da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, com base em indicadores de desempenho.

Indicador de Desempenho: medida utilizada para avaliar o desempenho dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, com base em variáveis selecionadas.

Principais vantagens:

O uso da fiscalização indireta possibilita aos entes reguladores focar suas atividades em áreas críticas de um prestador de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, permitindo a deslocação de recursos humanos e financeiros, celeridade, e, portanto, maior eficiência na atividade de fiscalização. Por outro lado, nem sempre os dados transmitidos pelos prestadores de serviços são confiáveis. Nesse caso, a fiscalização indireta necessita ser complementada pela fiscalização direta.

Premissas:

Um sistema de avaliação da qualidade dos serviços de saneamento não é imutável, e melhorias contínuas são necessárias, face à realidade do setor, bem como às particularidades locais que as entidades reguladoras e prestadores de serviços estão inseridos. Assim, a implantação do sistema deve ser progressiva, permitindo a adaptação consistente do prestador às novas exigências regulatórias. Os indicadores selecionados devem ser constantemente avaliados, de modo a obter um número tão reduzido quanto possível, porém sem perda de visão global.

Principais Referências:

EXPERIÊNCIA INTERNACIONAL:

Entidade Reguladora de Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário

3.ª Geração do Sistema de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário

EXPERIÊNCIA NACIONAL:

Agência Reguladora de Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário

Resolução n. 167, de 05 de maio de 2015

informações periódicas e eventuais providências.

Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento (ARIS):

Resolução Normativa nº 008, de 11 de fevereiro de 2016. 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

Escopo: Prática da Fiscalização Indireta

Versão: 0

Data: 31/08/2018

Escopo: Prática da Fiscalização Indireta

Versão: 0

Data: 31/08/2018

Principais vantagens e desvantagens:

O uso da fiscalização indireta possibilita aos entes reguladores focar suas atividades em áreas críticas de um prestador de serviços ou mesmo de vários deles, no caso das agências estaduais e consorciadas. Desse modo, permite aos mesmos deslocar seus técnicos somente para áreas onde existam não conformidades na prestação dos serviços, propiciando economia de recursos humanos e financeiros, celeridade, e, portanto, maior eficiência na atividade de fiscalização. Por outro lado, nem sempre os dados transmitidos pelos prestadores de serviços são confiáveis. Nesse caso, a fiscalização indireta necessita ser complementada pela fiscalização direta.

Premissas:

Um sistema de avaliação da qualidade dos serviços de saneamento não é imutável, e melhorias contínuas são necessárias, face à realidade do setor, bem como às particularidades locais que as entidades reguladoras e prestadores de serviços estão inseridos. Assim, a implantação do sistema deve ser progressiva, permitindo a adaptação consistente do prestador às novas exigências regulatórias. Os indicadores selecionados devem ser constantemente avaliados, de modo a obter um número tão reduzido quanto possível, porém sem perda de visão global.

PROCEDIMENTO DE IMPLEMENTAÇÃO

Procedimentos estabelecidos em fases, com tarefas definidas de forma clara e concisa, tanto para o prestador de serviços quanto para a entidade reguladora.

SÍNTESE E DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS

Divulgação de forma transparente, concisa, credível e de fácil interpretação por todos os agentes do setor, principalmente pelos usuários. Observar os modelos de Carta de Desempenho existentes e em uso pela ERSAR e pela ARCE.

Alteração:

Revisado por:

Alteração:

Data:

Data:

abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário

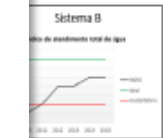
Fluxo das informações

entit

Fluxo de informações:
Solicitações de controle de
Órgão, auditores internos,
Órgão

Fluxo de Referências

Fluxo de referências para
Fluxo de desempenho à nível
Fluxo internacional,
Fluxo contratual e do PMDS



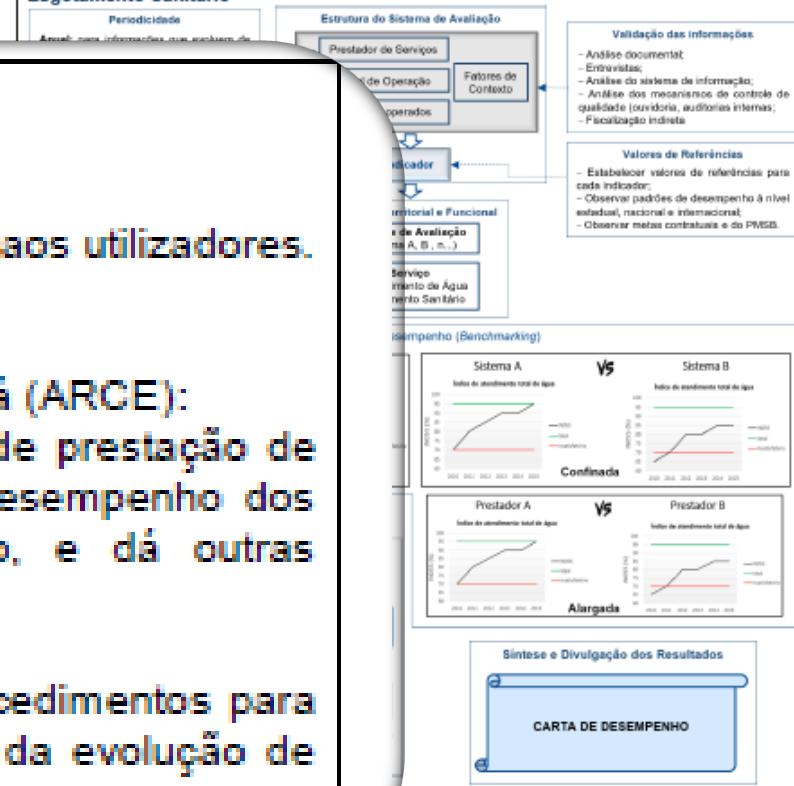
MÁSCARA DO GUIA

RECOMENDAÇÕES

Escopo: Prática da Fiscalização Indireta	
Versão: 0	Data: 31/08/2018
Objetivos:	
Apresentar as principais diretrizes para a prática da fiscalização indireta dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, baseadas nas boas práticas observadas.	

Escopo: Prática da Fiscalização Indireta	
Versão: 0	Data: 31/08/2018
Principais Diretrizes:	
AGREGAÇÃO TERRITORIAL E FUNCIONAL	
Individualização do cálculo e análise por Unidade de Avaliação (Sistema) e por serviço (abastecimento de água ou esgotamento sanitário).	

Escopo: Prática da Fiscalização Indireta	
Versão: 0	Data: 31/08/2018
Sistema de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário	



Principais Referências:

EXPERIÊNCIA INTERNACIONAL:

Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR):

Guia de avaliação da qualidade dos serviços de águas e resíduos prestados aos utilizadores.

3.ª Geração do Sistema Avaliação.

EXPERIÊNCIA NACIONAL:

Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (ARCE):

Resolução n. 167, de 05 de abril de 2013. Dispõe sobre procedimentos de prestação de informações periódicas e eventuais, institui o sistema de avaliação de desempenho dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, e dá outras providências.

Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento (ARIS):

Resolução Normativa nº 008, de 11 de fevereiro de 2016. 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

Principais usos: em prática de fiscalização indireta.
Diretrizes aplicadas na avaliação.
Conceitos de fiscalização de prestação de serviços e eficiência.
Indicadores de serviços e razões de serviços.
Principais críticas e pontos de melhoria.
O uso de informações para áreas de recursos humanos e fiscalização.
Premissas e objetivos.
Um sistema de melhorias locais que implantar o prestador de serviços constante sem perda de tempo.
Principais referências:
EXPERIÊNCIA INTERNACIONAL:
Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR):
Guia de avaliação da qualidade dos serviços de águas e resíduos prestados aos utilizadores.
3.ª Geração do Sistema Avaliação.
EXPERIÊNCIA NACIONAL:
Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (ARCE):
Resolução n. 167, de 05 de abril de 2013. Dispõe sobre procedimentos de prestação de informações periódicas e eventuais, institui o sistema de avaliação de desempenho dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, e dá outras providências.
Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento (ARIS):
Resolução Normativa nº 008, de 11 de fevereiro de 2016. 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

prestadores de serviços nacionais ou internacionais (comparação alargada), se possível.

PROCEDIMENTO DE IMPLEMENTAÇÃO
Procedimentos estabelecidos em fases, com tarefas definidas de forma clara e concisa, tanto para o prestador de serviços quanto para a entidade reguladora.

SÍNTESE E DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS
Divulgação de forma transparente, concisa, credível e de fácil interpretação por todos os agentes do setor, principalmente pelos usuários. Observar os modelos de Carta de Desempenho existentes e em uso pela ERSAR e pela ARCE.

Revisado por:	Data:
Alteração:	
Revisado por:	Data:
Alteração:	

MÁSCARA DO GUIA

RECOMENDAÇÕES

Escopo: Prática da Fiscalização
Versão: 0
Objetivos: Apresentar as principais diretrizes aplicáveis à prática de avaliação da qualidade dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.
Principais usos: Diretrizes aplicáveis à prática de avaliação da qualidade dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.
Conceitos: Fiscalização Indireta: Caracterizada pela prestação dos serviços, propiciando a melhoria da eficiência. Indicador de Desempenho: Indicador que resulta da comparação de razões entre variáveis, frequentemente relacionadas aos serviços. Principais vantagens e desvantagens: O uso da fiscalização indireta evita as críticas de um prestador de serviços estaduais e consorciadas. Deve ser utilizado em áreas onde existam não apenas recursos humanos e financeiros, mas também de fiscalização. Por outro lado, os dados não são confiáveis. Nesse caso, a fiscalização direta é recomendada. Premissas: Um sistema de avaliação de desempenho com melhorias contínuas são necessárias para garantir locais que as entidades reguladoras possam implantar o sistema de avaliação de desempenho do prestador às novas exigências, constantemente avaliados, e sem perda de visão global. Principais Referências: EXPERIÊNCIA INTERNACIONAL: <input checked="" type="checkbox"/> Entidade Reguladora dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, Guia de avaliação da qualidade dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, 3.ª Geração do Sistema Avaliador de Desempenho. EXPERIÊNCIA NACIONAL: <input checked="" type="checkbox"/> Agência Reguladora de Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, Resolução n. 167, de 05 de maio de 2010, que estabelece as informações periódicas e eventuais a serem prestadas pelos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário. <input checked="" type="checkbox"/> Agência Reguladora Intermunicipal de Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, Resolução Normativa nº 008, de 11 de maio de 2011, que estabelece a coleta, sistematização de dados e cálculo de indicadores de desempenho da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário dos municípios regulados pela ARIS.

Principais Diretrizes:

AGREGAÇÃO TERRITORIAL E FUNCIONAL

Individualização do cálculo e análise por Unidade de Avaliação (Sistema) e por serviço (abastecimento de água ou esgotamento sanitário).

ESTRUTURA DO SISTEMA DE AVALIAÇÃO

Base de dados e informações referentes ao prestador de serviços, sistema operado e local de operação; avaliação assentada em um conjunto essencial de indicadores, organizados em dimensões que avaliem acessibilidade, eficiência e qualidade dos serviços prestados; utilização de fatores de contexto que permitam auxiliar a interpretação do resultado.

SELEÇÃO DE INFORMAÇÕES E INDICADORES

A fim de proporcionar o *benchmarking* a nível nacional, recomenda-se que as informações e os indicadores adotados sejam os já existentes no SNIS. Porém, em função de particularidades locais e eventuais necessidades da Agência Reguladora, poderão ser criadas informações e indicadores próprios para atendimento a demandas específicas da Agência.

PERIODICIDADE

Estabelecida em função do comportamento de cada informação, da sua importância e da relação entre custos e benefícios resultantes do aumento da frequência da análise. Deve ser considerada ainda a volatilidade da informação, isto é, se os dados evoluem de forma mais rápida (como é o caso das análises de qualidade da água ou dos esgotos tratados) ou se têm um comportamento mais lento (como no caso dos níveis de cobertura dos serviços).

VALIDAÇÃO DAS INFORMAÇÕES

Análise documental para avaliar se as informações são consistentes com as definições

agentes do setor, principalmente pelos usuários. Observar os modelos de Carta de Desempenho existentes e em uso pela ERSAR e pela ARCE.

Alteração:

Data: 31/08/2018

O diagrama de fluxo à esquerda mostra o processo de validação das informações, incluindo a análise documental, entrevistas, análise do sistema de informação, análise dos mecanismos de controle de qualidade (auditoria, auditorias internas) e fiscalização indireta. Abaixo, há uma seção de 'Valores de Referências' com subitens: estabelecer valores de referência para cada indicador, observar padrões de desempenho à nível estadual, nacional e internacional, e observar metas contratuais e do PMSIS. À direita, há dois gráficos de linha comparando 'Sistema A' e 'Sistema B' para 'Índice de atendimento total de água' em 'Confineda', e 'Prestador A' e 'Prestador B' em 'Alargada'. Ambos os gráficos mostram tendências de crescimento e estabilidade. Abaixo dos gráficos, há uma seção 'Síntese e Divulgação dos Resultados' com um ícone de uma 'CARTA DE DESEMPENHO'. Na base do diagrama, há uma tabela com colunas para 'Data:' e 'Alteração:'.

MÁSCARA DO GUIA

RECOMENDAÇÕES

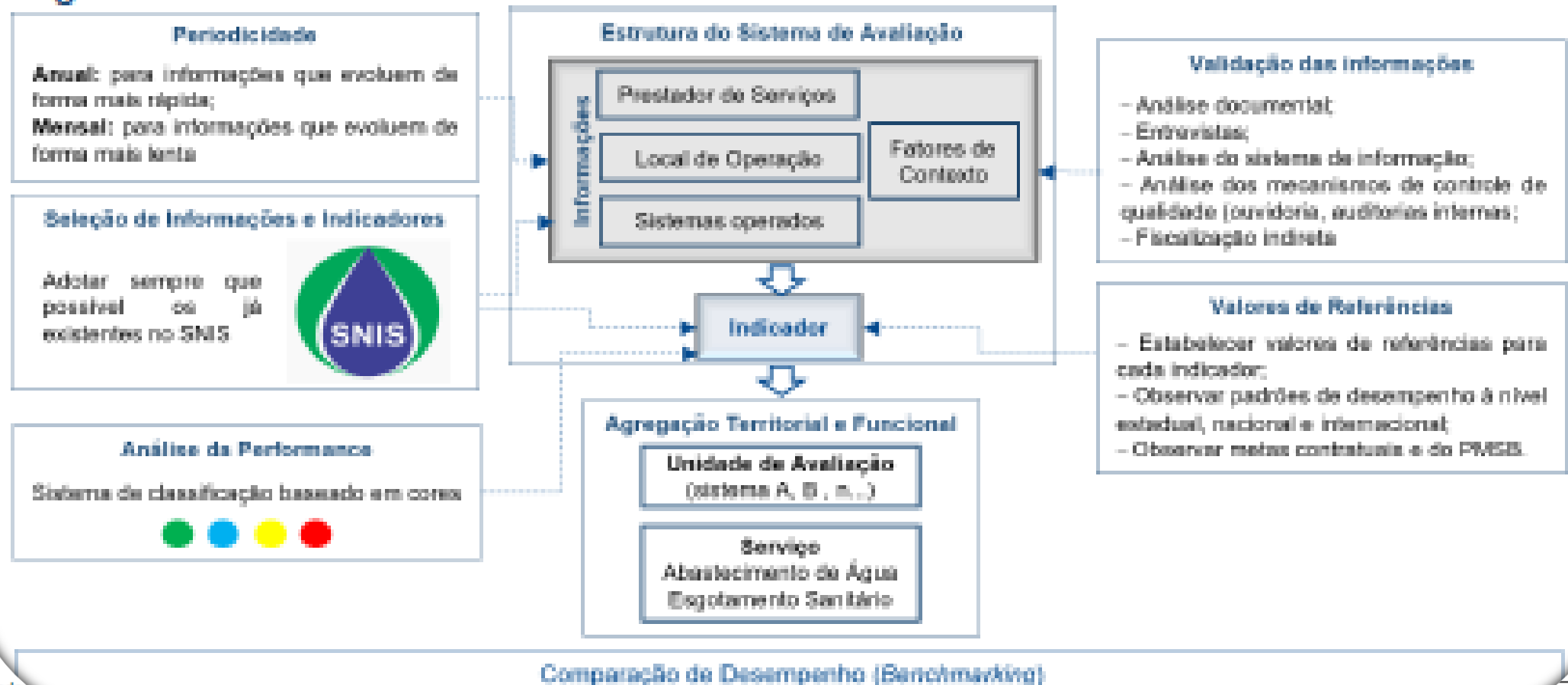
Escopo: Prática de Fiscalização Indireta
Versão: 0
Objetivos: Apresentar as diretrizes aplicadas na avaliação de desempenho dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.
Principais usuários: Agências Reguladoras, Municípios, Prestadores de Serviços.
Diretrizes aplicadas na avaliação de desempenho: Anual: para informações que evoluem de forma mais rápida; Mensal: para informações que evoluem de forma mais lenta.
Conceitos: Fiscalização Indireta: avaliação da prestação dos serviços com base em indicadores de desempenho.
Indicador de Desempenho: Indicador que mede a eficiência dos serviços.
Principais variáveis: O uso da fiscalização crítica de um indicador estadual e comunitário para áreas onde há escassez de recursos humanos e financeiros para a fiscalização. Podem ser confiáveis e diretas.
Premissas: Um sistema de melhorias contínuas em locais que as condições de implantação do prestador às condições de prestação de serviços são constantemente avaliadas sem perda de qualidade.
Principais Referências: EXPERIÊNCIA INTERNACIONAL
Entidade Reguladora de Serviços Públicos
Guia de avaliação de desempenho
3.ª Geração de Indicadores de Desempenho
EXPERIÊNCIA NACIONAL
Agência Reguladora de Serviços Públicos
Resolução n. 100/2010
informações para a prestação de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.
Agência Reguladora de Serviços Públicos
Resolução Normativa nº 001/2010
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

Escopo: Prática da Fiscalização Indireta

Versão: 0

Data: 31/08/2018

Sistema de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário



Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário

Documentação das informações

Documentar os mecanismos de controle de qualidade, auditorias internas, auditoria indireta.

Valores de Referências

Estabelecer valores de referências para cada indicador; Observar padrões de desempenho à nível estadual, nacional e internacional; Observar metas contratuais e do PMSIS.

Sistema B

Valor de desempenho total de água

Prestador B

Valor de desempenho total de água

dos Resultados

DESEMPENHO

Data:

Alteração:

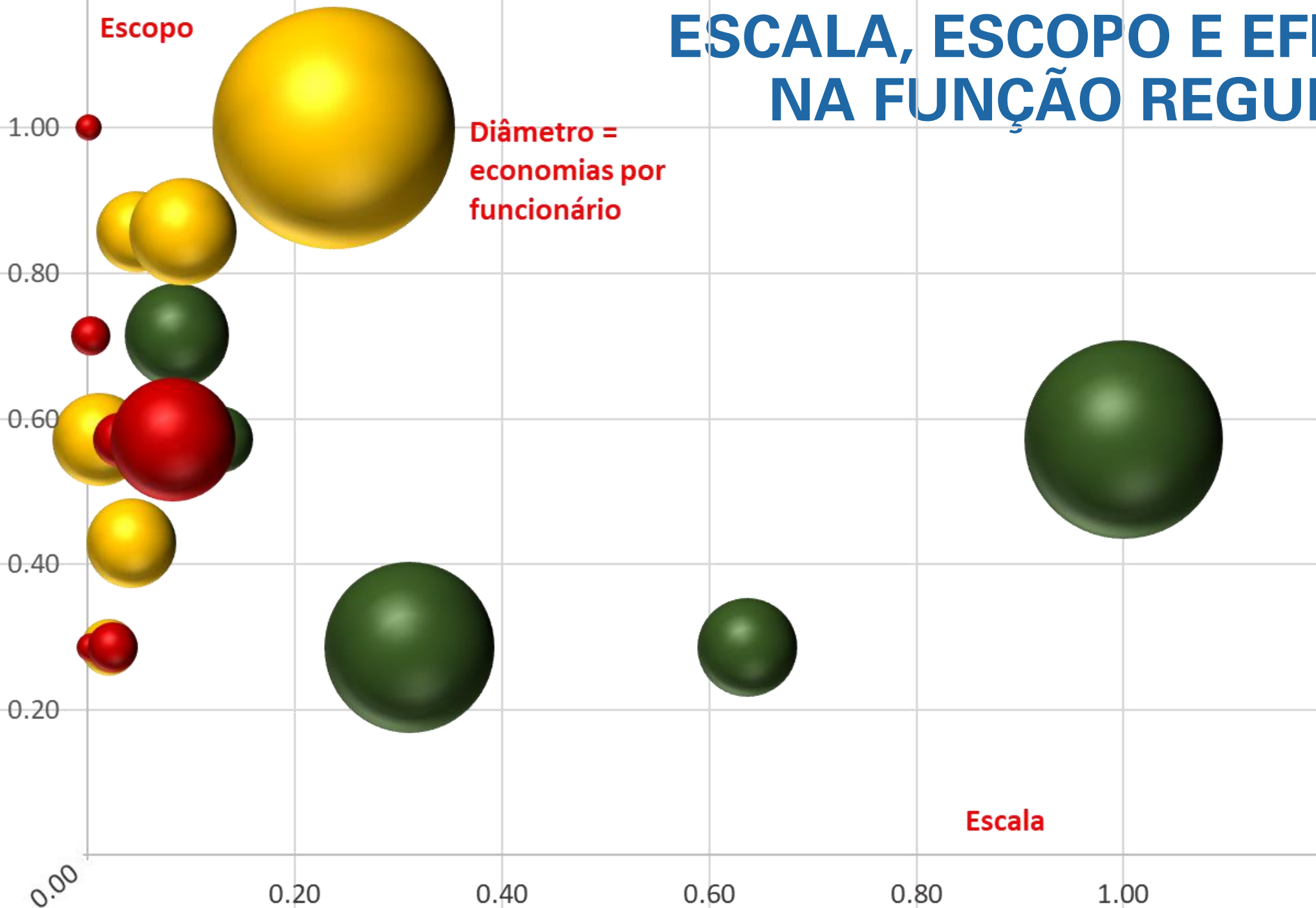
Data:

Divulgação de forma transparente, concisa, credível e de fácil interpretação por todos os agentes do setor, principalmente pelos usuários. Observar os modelos de Carta de Desempenho existentes e em uso pela ERSAR e pela ARCE.

ANÁLISE DO ENXOVAL MÍNIMO DE AGÊNCIAS

	<i>Pequeno</i>	<i>Médio</i>	<i>Grande</i>
<i>Tamanho (população)</i>	<i><100k</i>	<i>100k - 1M</i>	<i>>1M</i>
<i>Múltiplo de população média</i>	<i>Base</i>	<i>9x</i>	<i>140x</i>
<i>Fator de escala (estimado)</i>	<i>Base</i>	<i>1.234778037</i>	<i>2.128464329</i>
<i>Quantitativo de pessoal</i>	<i>Funcionários</i>		
<i>Área Administrativa</i>	3	4	9
<i>Regulação Técnica</i>	2	3	7
<i>Regulação Econômica</i>	2	3	7
<i>Fiscalização Técnica/Qualidade</i>	3	4	9
<i>Fiscalização Econômica Financeira</i>	1	2	5
<i>Ouvidoria</i>	1	2	5
<i>Jurídico</i>	1	2	5
TOTAL	13	20	47

ESCALA, ESCOPO E EFICIÊNCIA NA FUNÇÃO REGULATÓRIA



VISITE: WWW.GUIAREGULASAN.COM.BR



Não seguro

| guiaregulasan.com.br



[Regulasan](#) [O Guia](#) [Abordagem](#) [Consulta](#) [Documentos](#) [Comentários](#)

CONSULTA DO GUIA DE REFERÊNCIA

RegulaSan é uma grande iniciativa no âmbito do programa Interaguas. Resultado de um acordo de empréstimo do **Banco Mundial**, contratado em cooperação técnica com o **IICA**, o projeto é gerenciado pelo **Departamento de Planejamento e Regulação, Secretaria de Saneamento Ambiental do Ministério das Cidades**. O consórcio internacional de consultores é liderado pela chilena **INECON**, com a argentina **Macroconsulting**, as brasileiras **Fey Probst** e **Reinfra** e com coordenação nacional da **PEZCO Economics**.

SOBRE O PROJETO REGULASAN

O RegulaSan oferece em um conjunto de atividades de assistência técnica à regulação, em cinco agências escolhidas em um processo competitivo: **AGEPAN (MS)**, **AGERSA (ES)**, **ARES-PCJ (SP)**, **ARIS (SC)** e **ATR (TO)**. O projeto inclui ainda três estudos nacionais, sobre **contabilidade regulatória**, **financiamento** e **subsídios**. A tecnologia e a experiência que estão sendo geradas estão sendo disseminadas para todo o setor através de um conjunto de **publicações**, **cursos locais** e **cursos nacionais**, **curso à distância**, **oficinas temáticas** e um **seminário internacional**.

Para mais detalhes sobre o Regulasan, acesse: <http://www.cidades.gov.br/saneamento-cidades/regulacao>

Para acessar os produtos do Projeto Regulasan, acesse: <http://www.cidades.gov.br/saneamento-cidades/regulacao/249-secretaria-nacional-de-saneamento/regulasan/5546-produtos>

GUIA DE REFERÊNCIA PARA A REGULAÇÃO DO SANEAMENTO NO BRASIL

COMO CONSULTAR E PARTICIPAR



[Regulasan](#) [O Guia](#) [Abordagem](#) [Consulta Pública](#) [Documentos](#) [Comentários](#)

Lista de documentos para consulta eletrônica

VOLUME I – CONSTITUIÇÃO DE AGÊNCIAS

Código	Tema	Link do ESTUDO DE FUNDO	Link do GUIA	Comentários
I-01	Revisão da literatura sobre desenho de agências reguladoras	Clique aqui	Clique aqui	Quero comentar
I-02	Experiência internacional em regulação subnacional	Clique aqui	Clique aqui	Quero comentar
I-03	Análise comparativa de tipos: municipal, intermunicipal e estadual	Clique aqui	Clique aqui	Quero comentar
I-04	Análise de desenho e mecanismos para cada tipo	Clique aqui	Clique aqui	Quero comentar
I-05	Passo-a-passo da constituição	Clique aqui	Clique aqui	Quero comentar
I-06	Requisitos legais de constituição	Clique aqui	Clique aqui	Quero comentar
I-07	Dimensionamento da estrutura	Clique aqui	Clique aqui	Quero comentar
I-08	Modelos de contrato e delegação	Clique aqui	Clique aqui	Quero comentar
I-09	Desenho da agência	Clique aqui	Clique aqui	Quero comentar



Faça aqui seus comentários:


Utilize este espaço para colaborar com o projeto. Preencha os campos abaixo e procure ser o mais específico possível em seus questionamentos. Desta forma poderemos ajudar de uma maneira mais assertiva.

Informe o código do documento conforme tabela acima ou selecione "outros assuntos"

Contribuições por e-mail:

Para enviar contribuições estruturadas ou arquivos anexos, por favor envie para os endereços a seguir:

 regulacao.interaguas@cidadades.gov.br

 regulasan@pezco.com.br

© Regulasan 2018. Todos os direitos reservados