

**Anexo I**  
**Minuta Portaria N. xx**

## **PORTARIA Nº XX**

Dispõe sobre as informações e os indicadores a serem utilizados na regulação técnico-operacional dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário regulados pela Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul – Agepan, e institui o sistema de avaliação da qualidade e desempenho dos serviços públicos regulados de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

O Diretor-Presidente da Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul (Agepan), com base nas atribuições que lhe são conferidas pela Lei Estadual n. 2.363, de 19 de dezembro de 2001 e

Considerando as competências da Agepan de controlar, fiscalizar, normatizar e padronizar os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Estado de Mato Grosso do Sul, bem como as previsões constantes dos Convênios de Cooperação e dos Contratos de Programa e de Concessão celebrados no âmbito do Estado de Mato Grosso do Sul e seus municípios,

**R E S O L V E:**

### **CAPÍTULO I**

#### **DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS**

Art. 1º Esta Portaria estabelece os procedimentos e as responsabilidades da disponibilização e da transferência de informações a serem fornecidos pelos prestadores dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário regulados pela Agepan, para a regulação técnico-operacional dos serviços, independente de solicitação específica prévia da Agência, conforme mecanismos e prazos estabelecidos neste instrumento, bem como institui o sistema de avaliação da qualidade e desempenho dos serviços públicos regulados de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Parágrafo único. O atendimento a esta Portaria não exime o prestador dos serviços da obrigação de fornecer informações mediante solicitação da Agepan ou em conformidade com outras normas aplicáveis, ainda que se refiram ao mesmo objeto.

Art. 2º A utilização das informações e dos indicadores pela Agepan tem como objetivos:

- I - permitir a avaliação objetiva e sistemática da prestação dos serviços;
- II - diminuir a assimetria de informações entre os agentes envolvidos e promover a transparência das ações dos prestadores dos serviços públicos e da Agência Reguladora;
- III - subsidiar o acompanhamento e a verificação do cumprimento das condições e metas estabelecidas nos contratos de concessão e de programa, e dos Planos Municipais Saneamento Básico – PMSBs, componentes Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário;
- IV - aumentar a eficiência e a eficácia da atividade regulatória;
- V – subsidiar a fiscalização direta da prestação dos serviços por parte da Agepan;
- VI - fomentar a melhoria contínua da prestação dos serviços por meio da participação dos agentes do setor, principalmente dos Usuários dos serviços públicos de saneamento básico, propiciando informações para o exercício do controle social.

## **CAPÍTULO II**

### **DAS INFORMAÇÕES E INDICADORES**

Art. 3º Por meio desta Portaria ficam definidas as INFORMAÇÕES e os INDICADORES que serão utilizados para a REGULAÇÃO TÉCNICO-OPERACIONAL da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário regulados pela Agepan.

Parágrafo único. As informações e os indicadores adotados pela Agepan, por meio desta Portaria, bem como as terminologias e códigos utilizados, descrições, abrangência, unidades de medida, fórmulas de apuração e periodicidade de disponibilização estão listados no Manual de Aplicação do Sistema de Avaliação da Qualidade e Desempenho – Anexo II.

Art. 4º Para os fins desta Portaria são adotadas as seguintes definições:

- I - informações: quaisquer dados ou variáveis quantitativas ou qualitativas, coletadas ou calculadas, produzidas como informação primária ou agregada na forma de variáveis, destinadas a alimentação do sistema de avaliação da qualidade e desempenho dos serviços públicos regulados de abastecimento de água e esgotamento sanitário, em geral resultado de contagem ou medição;
- II - indicador: medida de avaliação quantitativa da eficiência e/ou da eficácia de um elemento ou atividade relativa ao serviço prestado, resultado obtido pelo cruzamento de

pelo menos duas informações primárias ou variáveis. A eficiência mede se os recursos disponíveis são utilizados de modo ótimo para a produção do serviço. A eficácia, por sua vez, mede o cumprimento dos objetivos de gestão, específicos e realistas;

III - Avaliação da qualidade e desempenho: avaliação e comparação periódica e integral do conjunto de indicadores;

IV - Localidade: todo lugar onde exista um aglomerado permanente de habitantes, nos termos e critérios adotados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE);

V - Manual de Aplicação do Sistema de Avaliação da Qualidade e Desempenho: documento constante no Anexo desta Portaria, contendo as diretrizes e procedimentos do sistema de avaliação da qualidade e desempenho dos serviços públicos regulados de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

VI - Monitoramento regular: acompanhamento contínuo e análise independente e individualizada de informações e indicadores, tendo em conta os objetivos fins e a periodicidade da coleta das respectivas informações ou variáveis;

VII - Período de avaliação: período correspondente a um ano a que se refere cada avaliação de desempenho, podendo ou não ser considerado um acompanhamento periódico, de acordo com as especificidades de cada indicador. A critério do regulador ou ao estabelecido no marco regulatório, o período de avaliação poderá ser revisto;

VIII - Prestador de Serviços: órgão ou entidade, inclusive empresa, responsável pela execução das obras e instalações, operação e manutenção dos serviços de captação, transporte, tratamento, reservação e distribuição de água, esgotamento, tratamento e disposição final dos esgotos sanitários, medição dos consumos, faturamento, cobrança e arrecadação de valores e monitoramento operacional de seus serviços, e disposição final ambientalmente adequada de resíduos de saneamento básico;

IX - Regulação: Todo e qualquer ato que discipline ou organize o serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

X - Sistema de abastecimento de água: constituído pelas atividades, infraestrutura e instalações necessárias ao abastecimento público de água potável destinada a um conjunto de Usuários cujo atendimento possa compartilhar quaisquer das instalações

operacionais de ligações, ramais prediais, distribuição, reservação, tratamento, adução, elevação ou captação, não incluídos os mananciais;

XI - Sistema de esgotamento sanitário: constituído pelas atividades, infraestrutura e instalações necessárias ao afastamento e/ou tratamento de esgotos sanitários destinada a um conjunto de Usuários cujo atendimento possa compartilhar quaisquer das instalações operacionais de ligações, ramais prediais, coleta, transporte, tratamento ou disposição final, não incluídos os corpos receptores;

XII - Sistema de avaliação da qualidade e desempenho: o conjunto de componentes e regras que permitem a avaliação da qualidade e desempenho dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

XIII - Unidade de avaliação: unidade territorial e funcional elementar sujeita à avaliação da qualidade e desempenho no âmbito do sistema de avaliação. A unidade de avaliação espacial básica das informações e indicadores é cada área de abrangência dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário do prestador de serviços em um determinado município;

XV – Universalização: ampliação progressiva do acesso de todos os domicílios ocupados aos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Art. 5º As informações e os indicadores listados no Anexo desta Portaria são aqueles relacionados à regulação técnico-operacional dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário dos prestadores de serviços regulados pela Agepan.

Parágrafo único. Os indicadores são agrupados em dimensões, assim organizadas:

I – Acesso: Indicadores que caracterizam a Prestação de Serviços no que tange as condições de acessibilidade aos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Permitem analisar a tendência de universalização dos serviços;

II – Eficiência: Indicadores que permitem a avaliação da eficiência do prestador de serviços no município. Importantes para o estabelecimento de padrões de desempenho;

III - Qualidade: caracterizam os produtos e os serviços ofertados no interesse dos usuários, relativos aos padrões adequados da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

### **CAPÍTULO III**

#### **DO FORNECIMENTO DAS INFORMAÇÕES PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E DESEMPENHO**

Art. 6º Observando o Manual de Aplicação do Sistema de Avaliação da Qualidade e Desempenho (Anexo II), os prestadores de serviços deverão enviar à Agepan em meio digital os informes mensais, trimestrais e anuais, contendo as informações com dados primários e secundários a serem utilizados no Sistema de Avaliação da Qualidade e Desempenho da Agepan.

I – Os informes mensais, com dados apurados mensalmente, devem ser enviados até 20 (vinte) dias após o encerramento do mês de referência;

II – Os informes trimestrais, com dados apurados trimestralmente, devem ser enviados até 20 (vinte) dias após o encerramento do trimestre de referência;

III – Os informes anuais, com todos os dados consolidados e apurados anualmente, devem ser enviados até o final do mês de fevereiro de cada ano, com informações relativas ao ano anterior.

### **CAPÍTULO IV**

#### **DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E DESEMPENHO**

Art. 7º O processo de avaliação da qualidade e desempenho observará o disposto no Manual de Indicadores (Anexo II), contendo os seguintes marcos no calendário:

I – O envio das informações, por meio de informe anual, e de fatores explanatórios por parte do prestador de serviços até o mês de fevereiro de cada ano;

II – Os pedidos de esclarecimentos da Agepan ao prestador de serviços até o mês de março de cada ano, a serem respondidos conforme prazos determinados nas respectivas solicitações de esclarecimento;

III – O envio do Relatório Preliminar ao prestador de serviços, contendo a avaliação anual da Agepan, até o mês de abril de cada ano;

IV – A pronúncia do prestador de serviços sobre o Relatório Preliminar, em sede de contraditório, acompanhado da comunicação das ações de melhoria do prestador de serviços, no mês de maio de cada ano;

V – A emissão do Relatório Final, contendo a avaliação de desempenho, no mês de junho de cada ano.

Art. 8º A Agepan deverá divulgar anualmente os resultados do processo de avaliação, com uso, pelo menos, dos seguintes instrumentos:

I - Divulgação de cartas de desempenho por sistema, com informações destacadas do Relatório Final referentes a cada sistema, a serem enviadas aos Usuários junto às respectivas faturas de água e/ou esgoto;

II - Divulgação do Relatório Final da Qualidade e Desempenho no sítio da Agepan na internet, incluindo chamada destacada para leitura, acesso e transferência do arquivo contendo o Relatório Final;

III - Distribuição do Relatório Final da Qualidade e Desempenho impresso para os principais agentes relacionados ao setor de saneamento;

IV - Outras formas de comunicação, de maneira a garantir a divulgação ostensiva do Relatório Final da Qualidade e Desempenho aos Usuários dos serviços regulados.

Parágrafo único. A carta de desempenho a que se refere o inciso I deste artigo deve ser produzida e impressa pela Agepan e distribuída pelo prestador de serviços, as expensas deste, junto à apresentação das faturas aos seus Usuários.

## **CAPÍTULO V**

### **DAS INFRAÇÕES**

Art. 9. A omissão no envio das informações no prazo devido caracteriza descumprimento da obrigação de encaminhar à Agepan as informações necessárias à elaboração dos indicadores utilizados para a apuração da qualidade e desempenho dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, conforme disposto no Art. xxº, inciso xx da Portaria n. XX, cabendo as penalidades aplicáveis também constantes na referida Portaria ou em norma que vier substituí-la.

§ 1º - O descumprimento de qualquer das obrigações determinadas nesta Portaria ensejará na abertura de processo de fiscalização conforme disposto no Art. xxº, inciso xx da Portaria n. XX ou em norma que vier substituí-la.

§ 2º - O pagamento de penalidade pecuniária por descumprimento do dever de transferir informações não excluirá a obrigação de enviar as informações ou variáveis e demais conteúdos exigíveis nesta Portaria.

## **CAPÍTULO VI**

### **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 10. Em razão de eventos tais como revisão tarifária, revisão do PMSB ou outro que justifique maior urgência e tempestividade da informação, a Agepan poderá solicitar a antecipação do fornecimento das informações ou variáveis, inclusive com envio parcial, caso o período de apuração ainda não tenha sido encerrado.

Art. 11. A Agepan poderá solicitar esclarecimentos sobre quaisquer informações fornecidas, a qualquer tempo, que deverão ser respondidas em até 10 (dez) dias úteis.

§ 1º - Os prazos relativos às solicitações de esclarecimento começarão a contar a partir da data constante no aviso de recebimento do ofício ou e-mail correspondente.

§ 2º - A solicitação de esclarecimento tem efeito suspensivo sobre os prazos em relação a eventuais medidas das quais dependam a análise das informações ou variáveis requeridas, até que o esclarecimento seja satisfatoriamente respondido a critério da Agepan.

§ 3º - A Agepan poderá prorrogar o prazo para solicitação de esclarecimentos a seu critério, mediante solicitação fundamentada do prestador dos serviços.

Art. 12. As informações produzidas pelo sistema de avaliação da qualidade e desempenho não são suficientes para caracterizar infrações à legislação vigente, não sendo cabível a aplicação de sanções administrativas, motivadas exclusivamente por deficiências observadas em razão da avaliação da qualidade e desempenho ou durante o monitoramento regular do sistema de avaliação, ainda que os respectivos dados sejam certificados pela Agepan.

§ 1º Excetua-se do *caput* as infrações decorrentes das obrigações especificamente estabelecidas nesta Portaria, quando couber, especialmente quanto à obrigação do prestador de serviços de fornecer informações verdadeiras e tempestivas.

§ 2º Eventuais indícios de infrações devem ser apurados em fiscalização direta, observando os procedimentos estabelecidos na Portaria n. XX.



Art. 13. A Agepan promoverá a revisão do sistema de avaliação da qualidade e desempenho dos serviços públicos regulados de abastecimento de água e esgotamento sanitário, bem como seu anexo contendo o Manual de Aplicação do Sistema de Avaliação da Qualidade e Desempenho , a qualquer tempo a fim de ajustar as eventuais falhas do processo, bem como incorporar melhorias, como por exemplo, mecanismos que busquem maior credibilidade das informações coletadas pelos prestadores de serviços, tais como as medidas de exatidão e confiabilidade das informações.

Art. 14. As decisões da Agepan deverão ser fundamentadas e publicadas no Diário Oficial do Estado.

Art. 15. A presente Portaria aplica-se, no que couber, aos prestadores de serviços vinculados à Administração Direta e Indireta e as empresas privadas responsáveis, no todo ou em sua parte, pela prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário nos municípios abrangidos pela atuação da Agepan.

Art. 16. As dúvidas suscitadas na aplicação desta Portaria serão resolvidas pela Diretoria Executiva da Agepan.

Art. 17. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Campo Grande, xxx de xxxxxx de 2018.