

**Anexo I**  
**Minuta Resolução Normativa N. xx**



## RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº XX

Dispõe sobre as informações e os indicadores a serem utilizados na regulação técnica dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário regulados pela Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento (ARIS), e institui o sistema de avaliação da qualidade e desempenho dos serviços públicos regulados de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

**Excluído:** 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.¶

O Presidente do Conselho de Regulação da Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento (ARIS), no uso das suas atribuições previstas nos artigos 8º, I, “b” e 28, II do Contrato de Consórcio Público e com fundamento nos artigos 22, I e 23, I da Lei federal nº 11.445/2007, artigo 30, II, “a” do Decreto nº 7.217/2010, expede a seguinte Resolução Normativa, considerando que:

o inciso I, do art. 23 da Lei nº 11.445/2007, estabelece que cabe à entidade de regulação editar normas relativas às dimensões técnica, econômica e social de prestação dos serviços, que abrangerão, entre outros, os padrões e indicadores de qualidade da prestação dos serviços;

o inciso VIII, do art. 12 da Resolução Normativa/ARIS nº 003/2011, atribui como infração, sujeita à penalidade de advertência ou multa, o não encaminhamento de informações necessárias à elaboração dos indicadores utilizados para a apuração da qualidade dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário e econômico-financeiro na forma e nos prazos estabelecidos nos dispositivos legais aplicáveis;

o art. 1º da Instrução/Diretor Geral nº 001/2016, que estabelece a obrigatoriedade do preenchimento e encaminhamento das informações do Sistema de Informações sobre Saneamento (SISARIS), relativas às amostragens e análises de potabilidade de água, exigidas pela Portaria nº 2.914/2011, do Ministério da Saúde;

faz-se necessário a definição dos indicadores, bem como dos procedimentos para a coleta, sistematização, compilação e consolidação dos dados fornecidos pelos prestadores;

os indicadores são instrumentos de gestão de aplicação fundamental para os trabalhos de regulação e fiscalização da ARIS;

os indicadores permitem o acompanhamento da prestação dos serviços regulados, com avaliação do cumprimento das metas, da eficiência e da evolução da prestação dos serviços, permitindo ainda a comparação com outras entidades do setor;

**Excluído:** por parte do prestador

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.

### TÍTULO I - DO OBJETIVO

Art. 1º Esta Resolução Normativa tem como objetivo estabelecer os procedimentos e as responsabilidades da disponibilização e da transferência de informações dos prestadores dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário regulados pela ARIS no tocante a regulação técnica dos serviços, independente de solicitação prévia da Agência, conforme mecanismos e prazos estabelecidos neste instrumento, bem como instituir o sistema de avaliação da qualidade e desempenho dos serviços públicos regulados de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

**Excluído:** a definição dos indicadores e a forma de apresentação destes, que serão utilizados para avaliação da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário dos municípios regulados pela ARIS;

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

Art. 2º A utilização das informações e dos indicadores pela ARIS 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 incrementar a transparência das ações dos prestadores dos serviços públicos e da Agência Reguladora;
- III - subsidiar o acompanhamento e a verificação do cumprimento dos 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 ARIS;
- VI - fomentar a melhoria da prestação dos serviços por meio da participação dos agentes do setor, principalmente dos Usuários dos serviços de saneamento básico e titulares dos serviços, propiciando informações para o exercício do controle social.

Art. 3º A Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento - ARIS, pessoa jurídica de direito público, sob a forma de associação pública, dotada de independência decisória e

**Excluído:** 2

autonomia administrativa, financeira e orçamentária compete regular e fiscalizar e estabelecer os procedimentos necessários ao cumprimento desta Resolução.

Excluído: o cumprimento

Excluído: objeto

## TÍTULO II - DAS INFORMAÇÕES E INDICADORES

Art. 4º Por meio desta Resolução ficam definidas as INFORMAÇÕES e os INDICADORES que serão utilizados para a REGULAÇÃO TÉCNICA da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário regulados pela ARIS.

Parágrafo único. As informações e os indicadores adotados pela ARIS, por meio desta Resolução, 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 I.

## TÍTULO III - DAS DEFINIÇÕES

Art. 5º Para os fins dessa Resolução Normativa são adotadas as seguintes definições:

Excluído: II

Excluído: 3

I - Indicador: da palavra latina “indicare” que significa anunciar, apontar ou indicar, 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;

Excluído: ;

II - Indicadores de Universalização: demonstram a abrangência dos serviços, instrumentos para a introdução e avaliação de políticas públicas no sentido da universalização;

III - Indicadores de Eficiência: permitem a avaliação da eficiência dos operadores em cada um dos municípios;

IV - Indicadores de Qualidade: possibilitam verificar se os padrões de qualidade mínima estabelecida pela normatização é atendida em cada um dos municípios;

V - Indicadores Econômico-financeiros: propõem-se a analisar a situação econômico-financeira da prestação dos serviços nos municípios;

VI - Indicadores de Contexto: itens que explicam o contexto do município, mas que fogem da gerencia do Prestador de serviços. Apontam fatores que podem influenciar as variáveis e indicadores avaliados nas outras dimensões.

VII - Ideal: conjunto imaginário de perfeições que não podem ter realização completa. Modelo, padrão. Cenário Normativo /PLANSAB/ Região Sul.

VIII - Satisfatório: que satisfaz; regular; que corresponde ao que se espera; um resultado satisfatório; suficiente; aceitável; cenário igual ou superior ao referenciado no SNIS para o Estado de Santa Catarina.

IX - Insatisfatório: que não satisfaz; que deixa a desejar; insuficiente; ruim; fraco; cenário inferior ao referenciado no SNIS para o Estado de Santa Catarina.

X - Não Informado: que não foi respondido; não comunicado pelo Prestador.

II - informações: quaisquer informações 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;

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 I desta Resolução, 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 alguns 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

**Comentado [GM1]:** Sugerimos excluir a definição de cada um dos indicadores e abordar no art. seguinte, deixando claro que os mesmos são agrupados em dimensões.

**Comentado [GM2]:** Sugerimos excluir essas definições aqui da resolução. Os padrões de referência são abordados no manual (ANEXO I).

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 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 - Sistema de abastecimento de água: infraestrutura necessária ao abastecimento público de água potável destinada a um conjunto de Usuários cujo atendimento possa compartilhar quaisquer das instalações operacionais de ligações, ramais prediais, distribuição, reservação, tratamento, adução, elevação ou captação, não incluídos os mananciais;

X - Sistema de esgotamento sanitário: infraestrutura necessária 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;

XI - 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;

XII - 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.

Art. 6º As informações e os indicadores listados no Anexo I desta Resolução são aqueles relacionados à regulação técnica dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário dos prestadores de serviços regulados pela ARIS.

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

**Comentado [GM3]:** Sugerimos adotar as 3 dimensões a seguir, a fim de trazer maior objetividade na análise dos indicadores. Propomos a exclusão da dimensão econômica-financeira, pois o sistema de avaliação proposto contempla a Regulação Técnica.

I – Acesso: Indicadores que caracterizam a Prestação de Serviços no que tange as condições de acessibilidade aos serviços 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,

#### TÍTULO IV – DAS INFORMAÇÕES E DOS INDICADORES

Art. 7º A metodologia desenvolvida, com o detalhamento das informações e dos indicadores definidos pela ARIS, através dessa Resolução Normativa, é apresentada no Anexo I – Manual de Aplicação do Sistema de Avaliação da Qualidade e Desempenho.

Art. 8º A unidade de avaliação para o fornecimento das informações e para o cálculo dos indicadores será, preferencialmente, a área de abrangência dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário do prestador de serviços em um determinado município.

§ 1º Admite-se que a unidade de avaliação para o fornecimento das informações e para o cálculo dos indicadores seja o município.

§ 2º Todas as informações correspondentes aos indicadores devem ser representativas de cada unidade de avaliação em separado;

§ 3º No caso de prestação regionalizada, que envolver dois ou mais municípios cujas informações não são apuradas separadamente, os indicadores deverão ser apresentados para o conjunto, devendo ser explicitado os fatores de contexto para que se possa gerar individualmente os indicadores por município.

#### TÍTULO V – DO FORNECIMENTO E PERIODICIDADE DAS INFORMAÇÕES

Art. 9º O prestador de serviços deve fornecer todas as informações necessárias para a aplicação da Avaliação da Qualidade e Desempenho - conforme descrito no Anexo I.

**Excluído:** planejamento

**Excluído:** o Município, podendo ser considerado o modelo de delegação dos serviços definido pelo Poder Concedente.

**Excluído:** que nos primeiros anos de implementação e adaptação do Sistema de Avaliação da Qualidade e Desempenho,

**Excluído:** 1

**Excluído:** planejamento

**Comentado [GM4]:** Vejam que trabalhando com unidade de avaliação por sistema, não seria necessário reduzir a unidade de planejamento. Por sistema já contemplaria essas situações. Poderíamos excluir esse parágrafo.

**Excluído:** § 2º Na hipótese de haver áreas delegadas a diferentes operadores no território municipal, ou ainda a delegação de uma ou mais etapas da prestação dos serviços a diferentes operadores, a unidade de planejamento dos indicadores poderá ser reduzida a fim de identificar a eficiência e eficácia de cada um destes, desde que devidamente identificado e justificado

**Excluído:** I

**Excluído:** 0

**Excluído:** DADOS

**Excluído:** 6

**Excluído:** a

**Excluído:** metodologia -

**Excluído:** METODOLOGIA PARA AVALIAÇÃO DA EVOLUÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

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 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.

Parágrafo Único. O prestador de serviços deverá fornecer todas as informações em meio digital, conforme modelo definido pela ARIS.

**Art. 10.** O processo de avaliação da qualidade e desempenho observará o disposto no Manual de Indicadores (Anexo I), 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 ARIS 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 ARIS, 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.

## TÍTULO VI – DO PROCESSAMENTO E VALIDAÇÃO DAS INFORMAÇÕES

**Art. 11.** Fica reservado à ARIS o direito de realizar processo de validação dos dados fornecidos pelo prestador de serviços, seja por meio de:

I. Análises de consistência histórica e de informações de outros setores relacionados ao saneamento;

II. Esclarecimento de dúvidas junto ao prestador de serviços; e

III. Realização de **fiscalização direta** junto ao prestador para verificação da confiabilidade da informação recebida.

**Excluído:** Art. 7º As informações quanto aos indicadores deverão ser coletas seguindo-se as seguintes datas:¶  
I - Período de referência do indicador: janeiro a dezembro de cada ano (ano anterior ao do envio);¶  
II - Período de envio do indicador: até o décimo dia do mês de abril; e¶  
III - Período para publicação do relatório anual: até a primeira quinzena do mês de novembro;¶  
Parágrafo único. Em razão de eventos tais como revisão tarifária ou outro que justifique maior urgência e tempestividade da informação, a ARIS poderá solicitar a antecipação do fornecimento de informações para o cálculo de indicadores, inclusive com envio parcial de dados caso o período de apuração ainda não tenha sido encerrado.

**Excluído:** 8º

**Excluído:** auditorias



Art. 12. A ARIS utilizará os indicadores para avaliar periodicamente o desempenho da prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário em todos os municípios consorciados.

Excluído: 9º

Art. 13. A ARIS poderá processar e interpretar os indicadores correlacionando-os com informações de outros sistemas afins ao saneamento básico, tais como saúde, meio ambiente e recursos hídricos, dentre outros.

Excluído: 0.

#### **TÍTULO VII - DA DIVULGAÇÃO**

Art. 14. A ARIS apresentará Relatório Anual da Prestação dos Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário, com descrição dos principais aspectos avaliados sobre os indicadores e sua relação com o funcionamento e qualidade dos serviços prestados.

Excluído: 1

I - Os resultados da avaliação da ARIS são públicos e acessíveis a todos, devendo ser publicados por meio da página da ARIS na rede mundial de computadores (internet) e também devem ser enviados a todos os municípios consorciados à ARIS;

Excluído: § 1º

II - O Relatório Anual da **Qualidade e Desempenho da** Prestação dos Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário deverá ser redigido em linguagem clara e acessível ao usuário, através de cartas de desempenho por sistema, com informações destacadas do Relatório Anual referentes a cada sistema, a serem enviadas aos Usuários junto às respectivas faturas de água e/ou esgoto.

Excluído: § 2º

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

#### **TÍTULO VIII - DAS INFRAÇÕES**

Art. 15. A omissão no envio das informações no prazo devido caracteriza descumprimento da obrigação de encaminhar à ARIS 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 Resolução Normativa n. XX, cabendo as penalidades aplicáveis também constantes na referida Resolução ou em norma que vier substituí-la.

§ 1º - O descumprimento de qualquer das obrigações determinadas nesta Resolução ensejará na abertura de processo de fiscalização conforme disposto no Art. xxº, inciso xx da Resolução Normativa 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 Resolução.

Art. 16. 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 ARIS.

§ 1º Excetuam-se do *caput* as infrações decorrentes das obrigações especificamente estabelecidas nesta Resolução, 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 Resolução n. XX.

#### TÍTULO IX - DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 17. O prestador dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário deverá encaminhar as informações até as datas limites mencionadas nos incisos I e II, do artigo 9º da presente resolução.

Parágrafo único. O primeiro envio das informações deverá ser relativo ao período de janeiro/20xx à dezembro/20xx.

Art. 18. Por ocasião de Municípios ou Unidades de Avaliação que se consorciarem a ARIS posteriormente à divulgação desta resolução, o prestador de serviços ficará sujeito a enviar as informações estabelecidas no ANEXO I desta resolução em até 90 (noventa) dias, a contar da publicação da lei que ratificou o protocolo de intenções.

Art. 19. Esta resolução não desobriga o prestador disponibilizar as informações relativas aos indicadores contidos nos PMSB - Planos Municipais de Saneamento Básicos e nos Contratos de Programa e Concessão, assim como as metas de desempenho por estes estabelecidas.

Art. 20. Em razão de eventos tais como revisão tarifária, revisão do PMSB ou outro que justifique maior urgência e tempestividade da informação, a ARIS poderá solicitar a

Excluído: VII

Excluído: 2

Excluído: 7

Excluído: 2015

Excluído: 2015

Excluído: 3

Excluído: Planejamento

Excluído: e indicadores

Excluído: aqui

Excluído: o

Excluído: 4

antecipação do fornecimento das informações ou variáveis, inclusive com envio parcial, caso o período de apuração ainda não tenha sido encerrado.

Art. 21. A ARIS 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 ARIS.

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

Art. 22. Decorridos 4 anos de implementação do sistema de avaliação da qualidade e desempenho dos serviços públicos regulados de abastecimento de água e esgotamento sanitário, esta Resolução, bem como seu anexo contendo o Manual de Aplicação do Sistema de Avaliação da Qualidade e Desempenho, deverão ser revisados a fim de ajustar as eventuais falhas do processo, bem como incorporar melhorias. Nesse sentido, poderá ser revisto a unidade de avaliação, incorporados mecanismos que busquem maior credibilidade das informações coletadas pelos prestadores de serviços, tais como as medidas de exatidão e confiabilidade das informações, entre outras.

Art. 23. A METODOLOGIA PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E DESEMPENHO, referida no Art. 9º é parte integrante desta Resolução Normativa, constante no Anexo I, disponível no site da ARIS ([www.aris.sc.gov.br](http://www.aris.sc.gov.br)).

Art. 24. Esta Resolução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

Excluído: 15

Excluído: EVOLUÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

Excluído: 6

Excluído: 16

Florianópolis, xx de xxxxxx de 20xx.