

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 Municipal de Regulação dos Serviços Públicos Delegados de Cachoeiro de Itapemirim – AGERSA, 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 MUNICIPAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DE CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM – AGERSA, com base nas atribuições que lhe são conferidas pelas Leis Municipais n. 6.537, de 4 de agosto de 2011 e n. 4.797, de 14 de julho de 1999; e considerando as competências da AGERSA de controlar, fiscalizar, normatizar e padronizar os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Município de Cachoeiro de Itapemirim, bem como as previsões constantes do Contrato de Concessão n. 029/98, celebrado pelo Município com o prestador de serviços, **R E S O L V E**:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 1º Esta Resolução estabelece os procedimentos e as responsabilidades da disponibilização e da transferência de informações a serem fornecidos pelo prestador dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário do município de Cachoeiro de Itapemirim para a regulação técnica dos serviços, independente de solicitação específica prévia da AGERSA, 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 Resolução não exime o prestador dos serviços da obrigação de fornecer informações mediante solicitação da AGERSA ou em conformidade com outras normas aplicáveis, ainda que se refiram ao mesmo objeto.

Art. 2º A utilização das informações e dos indicadores pela AGERSA 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 do prestador dos serviços públicos e da Agência Reguladora;
- III - subsidiar o acompanhamento e a verificação do cumprimento do contrato de concessão e do Plano Municipal de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário – PMAE;
- IV - aumentar a eficiência e a eficácia da atividade regulatória;
- V – subsidiar a fiscalização direta da prestação dos serviços por parte da AGERSA;
- VI - fomentar a melhoria da prestação dos serviços por meio da participação dos agentes do setor, principalmente dos Usuários dos serviços de saneamento básico, propiciando informações para o exercício do controle social.

CAPÍTULO II

DAS INFORMAÇÕES E INDICADORES

Art. 3º 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 AGERSA.

Parágrafo único. As informações e os indicadores adotados pela AGERSA, 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.

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

- I - 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;

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 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 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 no município de Cachoeiro de Itapemirim;

Art. 5º 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 do município de Cachoeiro de Itapemirim.

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 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 I), o prestador de serviços deverá enviar à AGERSA 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 AGERSA.

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 Aplicação do Sistema de Avaliação da Qualidade e Desempenho (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 AGERSA 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 AGERSA, 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 AGERSA 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 AGERSA 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 AGERSA e distribuída pelo prestador de serviços, as expensas deste, junto à apresentação das faturas aos seus Usuários.

Parágrafo Único: A divulgação dos resultados do processo de avaliação ocorrerá somente após a revisão do Contrato de Concessão.

CAPÍTULO V DAS INFRAÇÕES

Art. 9º. A omissão no envio das informações no prazo devido caracteriza descumprimento da obrigação de encaminhar à AGERSA 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. 9º, inciso VIII 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.

CAPÍTULO VI

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 10. Em razão de eventos tais como revisão tarifária, revisão do PMAE ou outro que justifique maior urgência e tempestividade da informação, a AGERSA 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 AGERSA 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 AGERSA.

§ 3º - A AGERSA 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 AGERSA.

§ 1º Excetua-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 ação de fiscalização direta, observando os procedimentos estabelecidos na Resolução Normativa n. XX.

Art. 13º. 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, 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. 14º. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Cachoeiro do Itapemirim, xxx de xxxxxx de 2018.