



MINISTÉRIO DAS CIDADES  
Secretaria Nacional de Saneamento Ambiental  
Departamento de Planejamento e Regulação  
Programa de Desenvolvimento do Setor Águas - INTERÁGUAS

**INTERÁGUAS**  
Programa de Desenvolvimento do  
**SETOR ÁGUA**

REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

**Ministério das Cidades**



Instituto Interamericano de Cooperação para a Agricultura - IICA

## **Produto VIII.3 – Documentação Técnica do Curso III**

**CONSULTORIA PARA AÇÕES DE ASSISTÊNCIA TÉCNICA,  
ELABORAÇÃO DE ESTUDOS E CAPACITAÇÃO TÉCNICA  
EM REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS  
DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO**

**SDP N°: 168/2015**

Campinas, 31 de Julho de 2017



## RESUMO

Este documento constitui o relatório do Produto VIII.3 da consultoria do projeto “Assistência técnica, elaboração de estudos e capacitação técnica em regulação e fiscalização de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário”, no âmbito do Programa Interáguas, em seu Componente 3 – Saneamento Básico, contratado pelo IICA - Instituto Interamericano de Cooperação para a Agricultura no âmbito do PCT BRA/IICA/13/005. O relatório contém a Documentação Técnica referente ao curso III, realizado em Campinas-SP, entre 18 e 20 de julho de 2017.

## ABSTRACT

This report is the Product VIII.3 of the consulting project "Technical assistance, preparation of studies and technical training in regulation and supervision of water supply and sewage services" under the Interáguas program in its Component 3 - Basic Sanitation, commissioned by IICA - Inter-American Institute for Cooperation on Agriculture under the PCT BRA / IICA / 13/005. This report contains the Technical Documentation related to course II, held in Campinas-SP, between July 18<sup>th</sup> and 20<sup>th</sup>, 2017.

## RESUMEN

Este informe es el Producto VIII.3 del proyecto de consultoría "Asistencia técnica, estudios de desarrollo y formación técnica en la regulación y supervisión de los servicios de abastecimiento de agua y saneamiento" en el marco del programa de InterAguas en su Componente 3 - Saneamiento Básico, contratado por IICA - Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura bajo el BRA PCT / IICA / 13/005. Este informe contiene una Documentación Técnica referente al curso III, realizada en São Paulo-SP, entre 18 y 20 de Julio de 2017.

## SUMÁRIO

I	Introdução.....	4
I.1	Contexto geral das atividades de capacitação (Ação VIII).....	4
I.2	Andamento das atividades de capacitação da ação VIII .....	8
II	O curso de capacitação em Campinas .....	8
II.1	Plano de curso e metodologia.....	10
II.1.1	Seleção e perfil dos instrutores.....	10
II.1.2	Identificação das necessidades de capacitação .....	14
II.1.3	Programação completa do curso .....	15
II.2	Material Didático, Exercícios e Exercício Global .....	24
II.2.1	Desenvolvimento do conteúdo .....	24
II.2.2	Exercícios e exercício final global .....	26
II.2.3	Recursos didáticos.....	27
II.3	Participantes e avaliação do curso .....	28
II.4	Avaliação de Desempenho e conclusão .....	31
	Anexo 1 – Formulário de avaliação do participante e tabulação das avaliações .....	34
	Anexo 2 – Material didático.....	38

# I INTRODUÇÃO

O presente relatório documenta as atividades de capacitação técnica do Projeto Regulasan, especificamente àquelas desenvolvidas no Curso VIII.3, que tratou dos temas de avaliação da qualidade e desempenho dos serviços e sistema de informações.

## I.1 Contexto geral das atividades de capacitação (Ação VIII)

Esta atividade tem como objetivo prover capacitação técnica para um novo patamar de regulação e fiscalização dos serviços de saneamento no âmbito das agências beneficiárias, com forte ênfase em qualificação para a mudança.

Em linhas gerais, no caso dos cursos de capacitação, a figura a seguir apresenta a relação entre as entidades reguladoras e os cursos respectivos, destacando as cidades que sediarão as quatro atividades.

Figura 1 - Cursos para entidades beneficiadas e sedes

						
PRODUTO VIII.1	Campo Grande	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
PRODUTO VIII.2	Palmas		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
PRODUTO VIII.3	Campinas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
PRODUTO VIII.4	Florianópolis	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>

O Projeto Regulasan trata as atividades de capacitação técnica em temas de regulação econômica e da qualidade em assuntos específicos que podem ser de interesse de uma entidade reguladora ou que podem agregar mais de uma entidade reguladora. A capacitação poderá envolver seminários de boas práticas, oficinas de trabalho, cursos de curta e média duração e visitas de intercâmbio técnico. Ademais, devem também ser

realizadas ações de capacitação em processo, entendidas como o desenvolvimento de atividades pelos técnicos da entidade reguladora contando com o trabalho conjunto de especialistas da consultoria, de forma que ao final do processo sejam realizados produtos ou ações concretas da entidade reguladora.

Para isso, as ações em capacitação devem ter enfoque multidisciplinar, abordando as diversas interfaces temáticas do saneamento e observando as lógicas institucionais que orientam as políticas públicas. As ações de capacitação devem também pautar-se por uma noção abrangente, no sentido de fomentar o desenvolvimento das habilidades e capacidades das instituições e das pessoas. Dessa forma, a capacitação deve estar intimamente ligada à gestão de recursos humanos e ao plano estratégico da organização.

No presente item são apresentadas as capacitações a serem realizadas mediante ***cursos presenciais*** cujos capacitandos serão técnicos e dirigentes das entidades reguladoras. Em alguns cursos serão também convidados capacitandos dos quadros técnicos dos prestadores de serviços. E, poderá, ainda, haver cursos em que serão convidados capacitandos pertencentes aos quadros das entidades reguladoras participantes dos trabalhos de assistência técnica, mas que não sejam beneficiárias diretas da ação objeto da capacitação. Por fim, poderão ser convidados também técnicos de prefeituras municipais, governos estaduais e governo federal, mediante entendimento prévio com as entidades reguladoras beneficiárias.

A seguir são listados os cursos de capacitação previstos nas diversas ações de assistência técnica (cursos I, II e III) e também no item de “estudos técnicos” (curso IV), compilados a partir do item “escopo do trabalho”. Para estes cursos, a entidade reguladora em cuja cidade sede o curso se realizará, deverá providenciar espaço físico, equipamentos e *coffee break* para o curso. As demais entidades reguladoras deverão se responsabilizar pelo envio e custeio dos seus profissionais nessa atividade.

Os cursos previstos no Termo de Referência nesta ação e suas respectivas sedes são sumariados na Tabela 1 abaixo.

Tabela 1 – Sumário de atividades de capacitação das entidades beneficiárias

<i>Produto</i>	<i>Anfitrião</i>	<i>Cidade</i>	<i>Objeto</i>	<i>Público (pessoas)</i>	<i>Carga horária</i>
VIII.1	AGEPAN	Campo Grande-MS	Ações I, II e III	10-30	24h
VIII.2	ATR	Palmas-TO	Ações IV e V	10-30	24h
VIII.3	ARES-PCJ	Campinas-SP	Ações VI e VII	10-30	24h
VIII.4	ARIS	Florianópolis-SC	Estudo Técnico	10-30	12h

Os cursos estão listados a seguir, conforme o Termo de Referência.

- a) Curso I** – Capacitação para técnicos das entidades reguladoras, sobre: i) processo de elaboração e revisão de normativos e instrumentos regulatórios e conteúdo dos normativos revisados ou elaborados; ii) modelo e instrumentos de governança e transparência; e iii) participação e controle social (vide Ações I, II e III).

Carga horária: 24 hs.

Quantidade: 1 curso.

Público: de 10 a 30 capacitandos.

Entidade Reguladora para Recepcionar o Curso: AGEPAN.

Local: Campo Grande/MS.

- b) Curso II** – Capacitação para técnicos das entidades reguladoras e dos prestadores de serviços, sobre: i) avaliação econômico-financeira de serviços de água e esgotos; e ii) estrutura tarifária, bases de dados e avaliação de tarifas (vide Ações IV e V).

Carga horária: 24 hs.

Quantidade: 1 curso.

Público: de 10 a 30 capacitandos.

Entidade Reguladora para Recepcionar o Curso: ATR.

Local: Palmas/TO.

- c) Curso III** – Capacitação para técnicos das entidades reguladoras e dos prestadores de serviços, sobre: i) avaliação da qualidade e desempenho dos serviços; e ii) sistema de informações (vide Ações VI e VII).

Carga horária: 24 hs.

Quantidade: 1 curso.

Público: de 20 a 40 capacitandos.

Entidade Reguladora para Recepcionar o Curso: ARES-PCJ.

Local: Campinas/SP.

- d) Curso IV** – Capacitação para técnicos das entidades reguladoras e dos prestadores de serviços, sobre a contabilidade regulatória proposta (o conteúdo da capacitação será definido com base no estudo específico, o qual incluir a participação dos prestadores – ver item de Estudos Técnicos, a seguir).

Carga horária: 12 hs.

Quantidade: 1 curso.

Público: de 10 a 30 capacitandos.

Entidade Reguladora para Recepcionar o Curso: ARIS.

Local: Florianópolis/SC.

## **I.2 Andamento das atividades de capacitação da ação VIII**

A atividade de capacitação realizada em Campinas-SP corresponde, portanto, ao curso III, cumprindo assim a terceira atividade de capacitação prevista. A quarta atividade (curso IV) está prevista para realização em Florianópolis-SC, nos dias de 08 e 09 de novembro de 2017.

## **II O CURSO DE CAPACITAÇÃO EM CAMPINAS**

**Curso III - Capacitação para técnicos das entidades reguladoras e dos prestadores de serviços, sobre: i) avaliação da qualidade e desempenho dos serviços; e ii) sistema de informações (vide Ações VI e VII).**

Tratados os assuntos gerais de capacitação do Projeto Regulasan, deve-se abordar os aspectos conceituais e metodológicos do terceiro curso ministrado.

O curso foi ministrado no auditório da SANASA – SOCIEDADE DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E SANEAMENTO S/A, teve como entidade patrona a ARES-PCJ, mas beneficiou todos os agentes reguladores participantes do projeto como a AGEPAN, AGERSA, ATR, ARIS além da própria ARES-PCJ. A estrutura oferecida pelo SANASA e o apoio oferecido pela ARES-PCJ mostraram-se bastante adequados, foram usados diversos recursos audiovisuais importantes para a dinâmica dos cursos, bem como o auxílio às atividades de logística e administrativas necessárias a plena consecução dos trabalhos.

Cumprir mais uma vez destacar, o que já restava evidente em outras oportunidades, o papel da ARES-PCJ e do Ministério das Cidades na institucionalização do curso e das demais atividades do Projeto Regulasan, destacando a importância do projeto como marco institucional em programas de capacitação de agências reguladoras no Brasil.

Em espírito com o Projeto Regulasan, os conteúdos abrangidos no curso trataram de temas que estão sendo abordados em outras fases do projeto, notadamente quanto: i) a avaliação da qualidade e desempenho dos serviços, objeto da ação VI do projeto; e ii)



aspectos do sistema de informações, tema da ação VII do projeto. Todos assuntos também são alvos de estudos técnicos que estão em andamento.

Figura 2 – Estrutura onde o curso foi ministrado



Foto: acervo do consórcio

As seções seguintes detalham as metodologias que foram empregadas em cada dia do curso, o material didático aplicado e as atividades desenvolvidas para proporcionar uma melhor compreensão do aproveitamento e do nível de aderência do curso às necessidades diagnosticadas em outras fases do projeto Regulasan.

## II.1 Plano de curso e metodologia

Em linhas gerais, a metodologia do curso combinou exposição interativa com exercícios participativos.

**Público-alvo:** agências beneficiárias do projeto REGULASAN; prestadores de serviços e representantes dos poderes concedentes indicados pelas agências beneficiárias do projeto REGULASAN; técnicos do Ministério das Cidades e do IICA envolvidos no projeto.

**Carga horária:** 24 horas

**Data:** 18,19 e 20 de julho de 2017

**Local:** Auditório da SANASA – Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento S/A, em Campinas-SP.

### II.1.1 Seleção e perfil dos instrutores

Foram selecionados docentes que atendessem às necessidades identificadas pela literatura e pela sondagem de necessidades junto às entidades beneficiadas executada durante as oficinas de cada tema ministrado no curso ao longo do período inicial de execução do projeto.

Como diretriz geral, o corpo de instrutores foi formado pela combinação de: profissionais com ampla vivência acadêmica em cursos de capacitação para o saneamento e setores relacionados; e profissionais com ampla experiência prática e vivência nos ambientes setoriais, e, por último, por profissionais que estivessem particularmente envolvidos com o Projeto Regulasan, de modo a aproveitar melhor todo o momento gerado pelo projeto. Estes últimos também serão particularmente importantes na mitigação dos diferenciais que forem identificados entre os quadros técnicos do prestador e do regulador, reduzindo a assimetria informacional tipicamente existente nessas ocasiões. Nesse contexto, os docentes que participaram dessa atividade foram:

## **Alceu de Castro Galvão Junior**

Engenheiro civil pela Universidade Federal do Ceará (UFC), Mestre em hidráulica e saneamento pela Universidade de São Paulo (USP) e Doutor em saúde pública pela Universidade de São Paulo (USP). Atuou como engenheiro de obras e projetos da Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo (Sabesp) de 1992 a 2001. Possui experiência na regulação dos serviços públicos de saneamento básico, sendo autor e editor de livros sobre regulação e planejamento do setor de saneamento básico. Foi palestrante e conferencista sobre temas relacionados à gestão e regulação dos serviços de saneamento básico nos principais fóruns setoriais do país. Ganhou o Prêmio Jabuti - Edição 2012, obtendo 3º lugar na categoria Ciências Exatas com o livro “Gestão do Saneamento Básico”. Foi coordenador e consultor de planos de saneamento básico e de gestão integrada de resíduos sólidos nos estados de São Paulo, Rio de Janeiro e Ceará. Também foi coordenador técnico das pesquisas sobre regulação, planejamento, gestão e prestação dos serviços de saneamento básico de âmbito nacional e regional, todas pelo Trata Brasil.



## **André Sarmanho de Lima**

Engenheiro sanitaria pela Universidade Federal do Pará (UFPA), Mestre em tecnologia ambiental e recursos hídricos pela Universidade de Brasília (UnB) e Doutor em ciências da terra e do meio ambiente pela Universidade Autônoma de Madri (UAM). Atua na área de saneamento e meio ambiente desde 1998 com ampla experiência em regulação. Atualmente é consultor ambiental na Sarmanho Advogados, Pesquisador na Reinfra Consultoria e Consultor projetista na Quanta Consultoria. Consultor, desenvolvendo atividades específicas de regulação e fiscalização de serviços de água e esgoto de 2003 a 2005 e 2008 a 2012.



## **Roberto Giovani de Mattos Pereira**

Engenheiro civil pela Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF), Especialista em engenharia sanitária e ambiental pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) e Mestrando em engenharia sanitária e ambiental pela Universidade Federal de Viçosa (UFV). Atua, desde 2015, como engenheiro consultor e pesquisador na Reinfra Consultoria, participando de estudos do setor de saneamento e Planos Municipais de Saneamento Básico (PMSB). Atuou como engenheiro na Encibra S/A de 2013 a 2015, na coordenação de vários projetos e PMSBs no estado do Rio de Janeiro, destacando-se os de Nova Iguaçu, Teresópolis, Areal, Sapucaia, entre outros. Trabalhou como engenheiro na EIT Engenharia de 2008 a 2012, no planejamento e execução de obras de saneamento no município de Itajaí-SC. 8



## Peter Batista Cheung

Engenheiro civil pela Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS), Mestre em tecnologias ambientais pela UFMS, Doutor em engenharia hidráulica e saneamento pela Universidade de São Paulo (USP), Pós-doutor pelo CEMAGREF Bordeaux. Atualmente é sócio-fundador na Optimale Engenharia e Soluções Tecnológicas e possui experiência em modelagem matemática (quali-quantitativa), experimentação em campo, calibração de modelos e tecnologias SCADA. Conduziu vários trabalhos em empresas de saneamento sobre *data analysis*, *big data*, *smart water analytics*, setorização e modelagem hidráulica do sistema de abastecimento de água e aplicação de indicadores de desempenho. Coordenou vários projetos em empresas de saneamento sobre planos de perdas de água e energia, baseado nas ISO 24510, 24511, 24512 e em indicadores de desempenho (KPIs).



## Coordenação

### Frederico A. Turolla

*Coordenador do Projeto REGULASAN.* Doutor em Economia de Empresas pela FGV/SP; possui Mestrado pela mesma instituição, com intercâmbio em Economia Internacional e Finanças na Universidade de Brandeis, EUA; e Bacharel em Ciências Econômicas pela UFJF. Atua em consultoria econômica há mais de doze anos, hoje através da PEZCO *Economic and Business Intelligence* após ter sido Economista junto à área de Global Financial Markets, tesouraria global do Banco



WestLB. É Diretor, pro bono, da SOBEET – Sociedade Brasileira das Empresas Transnacionais e da Globalização Econômica. É Professor Titular e Vice-Coordenador

do Programa de Mestrado e Doutorado em Gestão Internacional (PMDGI/ESPM). Publicou mais de 200 artigos, em vários países, sendo vários na área de saneamento, incluindo um capítulo de livro pela Palgrave Macmillan publicado nos Estados Unidos sobre o investimento direto em saneamento básico na América Latina, além de ter traduzido para o Português as obras de dois vencedores do Prêmio Nobel de Economia. É pesquisador associado do Núcleo de Economia dos Transportes, Antitruste e Regulação do Instituto Tecnológico da Aeronáutica (NECTAR/ITA). É especialista na análise de setores regulados, especialmente infraestrutura e sistema financeiro, com ênfase em saneamento básico, área em que tem extenso histórico de atividades de pesquisa, publicação e consultoria.

## **II.1.2 Identificação das necessidades de capacitação**

Conforme mencionado acima, valemo-nos da experiência ganha com as oficinas de trabalho e as demais ações do projeto para identificar as necessidades de capacitação de cada entidade. Adicionalmente também fora realizado um levantamento indireto além de uma pesquisa bibliográfica sobre capacitação de capital humano para a regulação do saneamento, incluindo um levantamento de fontes públicas já disponíveis sobre as agências beneficiárias. Entre os documentos disponíveis, incluiu-se:

- ▣ Documento “Capacitação para regulação em Saneamento Básico”, apresentado pela Câmara Técnica de Saneamento Básico da ABAR em janeiro de 2012, sob a coordenação do Dr. Hugo Sergio de Oliveira, que compõe a equipe desta proposta. Esse estudo incluiu duas das agências beneficiárias, a ARIS e a AGERSA.
- ▣ Material produzido pelo Grupo de Trabalho sobre Capacitação em Saneamento, particularmente o estudo do Programa de Modernização do Setor de Saneamento (PMSS): “Estudo sobre Capacitação em Saneamento Ambiental: Identificação e Qualificação da Oferta e da Demanda”, de 2005.

- ▣ Estudo do Programa de Modernização do Setor de Saneamento (PMSS): “Exame da Participação do Setor Privado na Provisão dos Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário no Brasil”
- ▣ Documento “Capacitação em Saneamento – Experiências e Resultados”. Programa de Modernização do Setor de Saneamento, março de 2006.
- ▣ Documentação sobre o PROSAB, como: GEOPI – Grupo de Estudos sobre Organização da Pesquisa e da Inovação. Avaliação de Resultados e Impactos do PROSAB – Relatório Final. Campinas: Unicamp, maio de 2005.
- ▣ Pesquisa qualitativa e quantitativa “O setor de saneamento em 2015 e as necessidades de capital humano”, realizada pela Pezco em dezembro/2014 e janeiro/2015.
- ▣ Estudo licitado pela ABES em 2015, “Plano Estratégico de Capacitação em Regulação de Serviços de Saneamento Básico e Implantação de um Módulo Inicial de Ensino à Distância”, se disponível.

### **II.1.3 Programação completa do curso**

A programação do curso segue abaixo. A seção inicial contou com uma apresentação pelas autoridades presentes.

#### ***Dia 18/07 – Abertura***

8h45 Recepção e credenciamento dos participantes

9h00 – Abertura:

- a. Representante do Ministério das Cidades
- b. Representante do IICA
- c. Boas-vindas da SANASA, anfitriã do curso
- d. Representante do Consórcio: apresentação dos objetivos do curso, metodologia e resultados esperados (que será detalhado a cada tema)

9h20 – Recepção pelo Presidente da SANASA, Sr. Arly de Lara Romeo

Figura 3 – Seção de abertura



Fonte: acervo consórcio

### Dia 18/07/17 – 1º dia

#### Dia 18/07 – Regulação e Fiscalização da Qualidade

**Conteúdo a ser trabalhado neste dia:** Regulação e Fiscalização da Qualidade, compreendendo modelo de avaliação com parâmetros e indicadores que estabeleçam padrões de qualidade e desempenho dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

**Metodologia do trabalho neste dia:** a metodologia combina exposição interativa com exercícios participativos. A sala será dividida em equipes, as quais trabalharão com o aplicativo em Excel desenvolvido e proposto para o cálculo dos indicadores de qualidade e desempenho dos serviços.



**Resultados esperados neste dia:** os participantes deverão nivelar seus conhecimentos sobre Regulação e Fiscalização da Qualidade dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Deverão ainda conhecer e discutir os indicadores selecionados, bem como familiarizar-se com o aplicativo em Excel desenvolvido e proposto no âmbito da presente Ação.

**Instrutor:** Roberto Giovani de Mattos Pereira.

**Programação do dia:**

**09h20** Aspectos Gerais da Regulação e Fiscalização da Qualidade:

Regulação e Fiscalização na Lei Federal n. 11.445;

Uso de indicadores na avaliação da qualidade e desempenho da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário: definições, vantagens e aplicações de indicadores, requisitos e desafios na elaboração dos indicadores de desempenho.

**10h00** Modelos de avaliação da qualidade de desempenho dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário e da regulação desses serviços:

Normas e modelos de avaliação com parâmetros e indicadores existentes em âmbito nacional e internacional;

Normas e modelos existentes nos prestadores de serviços regulados e nas entidades de regulação beneficiárias da Ação VI (AGEPAN, AGERSA e ARIS) e base de dados adotada na tomada de decisões sobre qualidade dos serviços e qualidade da regulação.

**11h00** Exercícios práticos

**12h30** Almoço livre

**14h00** Metodologia e modelo para avaliação da qualidade e desempenho dos serviços abastecimento de água e esgotamento sanitário regulados pela AGEPAN, AGERSA e ARIS:

Apresentação do Sistema de Avaliação da Qualidade e Desempenho dos SAA e SES;

Base de dados necessária para avaliação da qualidade e desempenho dos serviços;

Apresentação dos Indicadores e dos parâmetros de avaliação.

**16h00-18h30** Avaliação da Qualidade e Desempenho dos Serviços de Água e Esgoto regulados pela AGEPAN, AGERSA e ARIS e da Qualidade da Regulação, com aplicação dos modelos, indicadores e parâmetros propostos:

Apresentação do aplicativo em Excel para cálculo dos indicadores;

Demonstração do funcionamento do aplicativo;

Exercícios com o aplicativo proposto.

Figura 4 – Primeiro dia de Curso

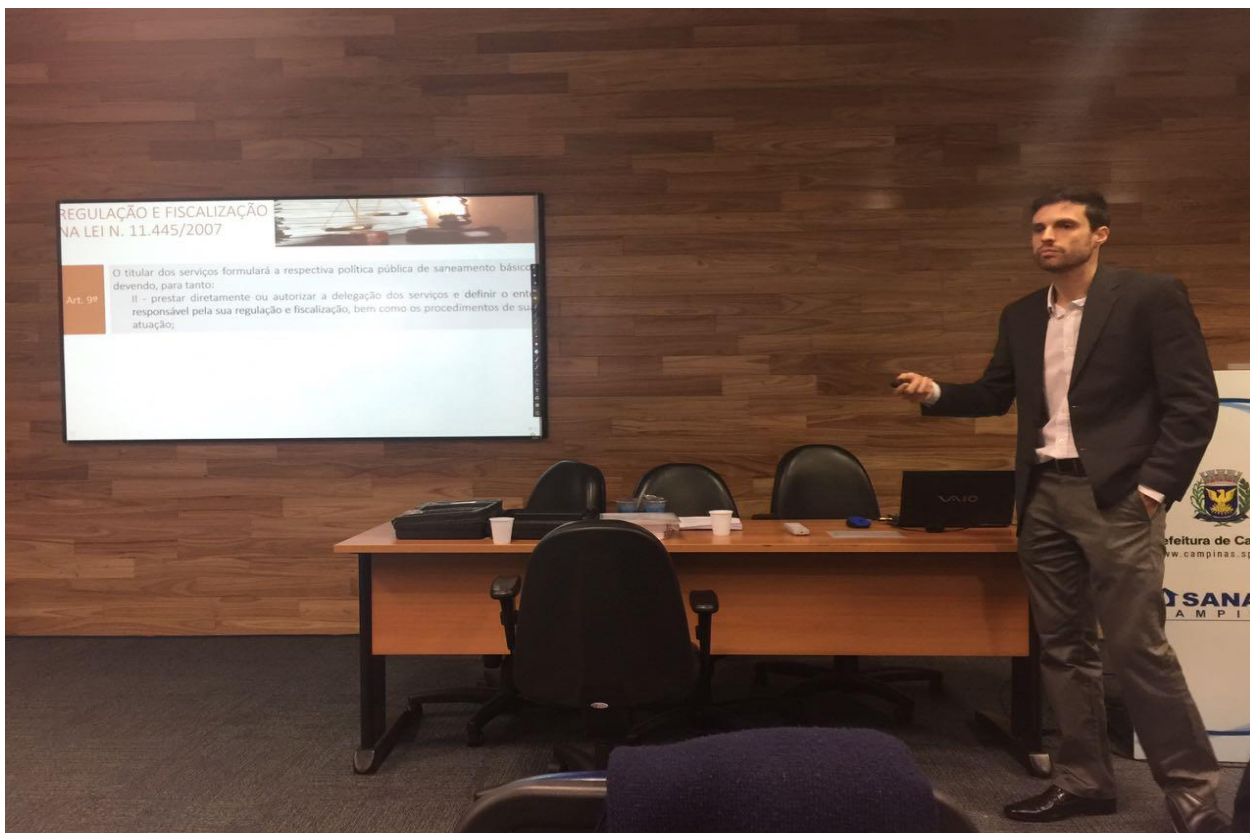


Foto: acervo consórcio

### Dia 19/07/17 – 2º dia

#### **Dia 19/07 – Fiscalização como método de avaliação da qualidade e desempenho dos serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário**

**Conteúdo a ser trabalhado neste dia:** a Ação VI corresponde à Regulação e Fiscalização da Qualidade, apresentando a Fiscalização como *método de avaliação da qualidade e desempenho* dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, no qual são estabelecidas a metodologia e orientações às Agências Reguladoras, quanto a utilização de um conjunto de procedimentos de fiscalização, a fim

de verificar o cumprimento das leis, normas e regulamentos, denominados de marco regulatório. Além disto, será discutido o exemplo de Relatório de Fiscalização de Referência, elaborado a partir de várias experiências das agências reguladoras.

**Metodologia do trabalho neste dia:** a metodologia combina exposição interativa com exercícios participativos. Sendo realizados exercícios interativos individuais e em grupo sobre as atividades a serem executadas para elaboração da Ação de Fiscalização (Atividades Preliminares de campo e elaboração do Relatório de Fiscalização).

**Resultados esperados neste dia:** os participantes deverão ter o embasamento técnico, de forma planejada e objetiva, dos procedimentos utilizados na fiscalização como *método de avaliação da qualidade e desempenho* dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, bem como a forma de apresentação da Fiscalização.

**Instrutores:** André Sarmanho de Lima e Alceu de Castro Galvão Junior.

**Programação do dia:**

**09h30** Aspectos Gerais e Procedimentais da Fiscalização como *método de avaliação da qualidade e Desempenho*

Etapas da Fiscalização

Aspectos e particularidades de cada etapa da fiscalização (Abertura do processo, Solicitação de informação ao prestador de serviços, Termo de Notificação - TN, Manifestação do prestador de serviços, Relatório de Acompanhamento, Auto de Infração e Encerramento da fiscalização)

**10h00** Fiscalização dos Sistemas de Abastecimento de Água (SAA)

**11h00** Fiscalização dos Sistemas de Esgotamento Sanitário (SES)

**12h00** Fiscalização da comercialização dos serviços de abastecimento e esgotamento sanitário

**12h30** Almoço livre

**14h00** Relatório de Fiscalização de Referência

**15h30** Apresentação do Relatório de Fiscalização de Referência 6

**16h30-18h30** Exercícios práticos de simulação para realização de uma de Fiscalização de SAA e SES

Figura 5 – Professor Alceu Galvão no 2º dia

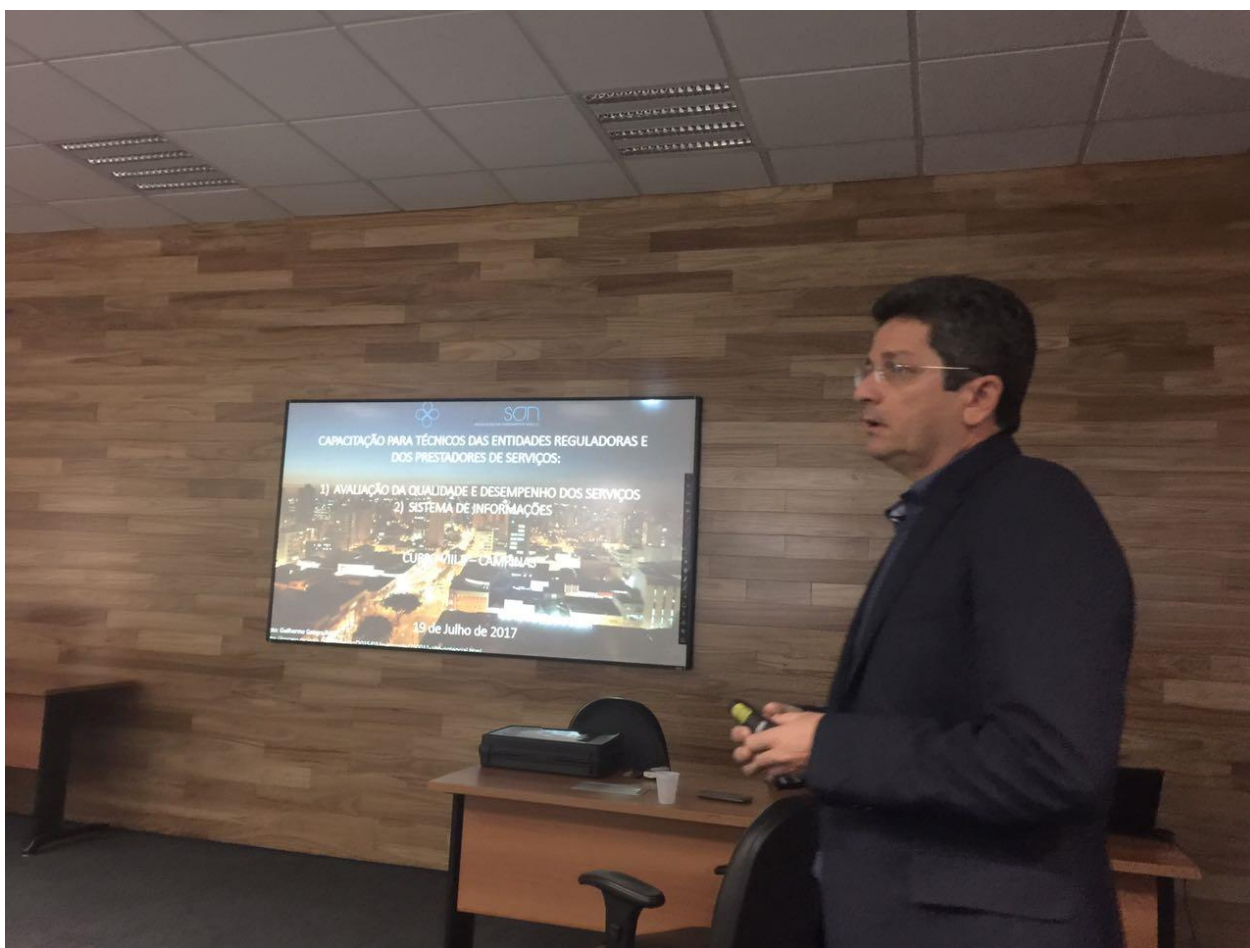


Foto: Alexandre Godeiro

**Dia 20/07/17 – 3º dia**

**Dia 20/07 – 3º dia – Sistema de Informações**

**Conteúdo a ser trabalhado neste dia:** a ação VII corresponde ao Sistema de Informações que busca apoiar as atividades das Agências Reguladoras em relação aos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário. O sistema é composto pelos seguintes módulos: *Dashboard* inicial, Indicadores, Monitoramento, Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB), Fiscalização, Ofícios, Processo Administrativo (PA), Dados do município (relatório), Cadastro de usuário e Cadastro de município.

**Metodologia do trabalho neste dia:** a metodologia combina exposição interativa com exercícios participativos, tais exercícios serão realizados em grupo e tratarão sobre o funcionamento de cada módulo do Sistema de Informações.

**Resultados esperados:** os participantes deverão se familiarizar e aprender a utilizar cada módulo do Sistema de Informações de maneira que ele possa ser uma ferramenta de trabalho em seu cotidiano.

**Instrutores:** Peter Batista Cheung.

**Programação do dia:**

**09h30** Apresentação das exigências do Termo de Referência

Apresentação do Projeto Técnico Conceitual

Apresentação do Sistema de Informações

**10h00** Apresentação do Módulo de Cadastro de Usuário e Módulo de Cadastro de Município

Exercício de: cadastro de usuário e cadastro de município

**11h00** Apresentação do Módulo de Indicadores e

Módulo de Monitoramento

Exercício de: cadastro de fonte de informações, cadastro de indicadores, importação de dados de fonte de informações e visualização de indicadores

Exercício de: cadastro de fonte de informações de monitoramento, cadastro de indicadores de monitoramento, importação de dados de fonte de informações de monitoramento e visualização de indicadores de monitoramento

**12h30** Almoço livre

**14h00** Apresentação do Módulo de Ofícios e  
Módulo de Processo Administrativo

Exercício de: cadastro de ofícios e cadastro de Processo Administrativo

**15h00** Apresentação do Módulo de PMSB

Exercício de: cadastro de PMSB, importação de dados do PMSB e visualização de PMSB

**16h00** Apresentação do Módulo de Fiscalização

Exercício de: cadastro de relatório de fiscalização e cadastro de relatório de acompanhamento

**17h00** Apresentação do Módulo de Dados do Município (Relatório)

Exercício de exportação de relatório

**17h30-18h30** Apresentação de Módulo de *Dashboard* Inicial

Figura 6 – Professor Peter Batista Cheung no 3º dia



Foto: acervo consórcio

## II.2 Material Didático, Exercícios e Exercício Global

Esta seção apresenta o conteúdo, recursos didáticos e exercícios desenvolvidos no curso.

### II.2.1 Desenvolvimento do conteúdo

Inicialmente, na sessão de abertura, foram dadas as boas vindas aos participantes, pelo Presidente da SANASA, Sr. Arly de Lara Romeo e foi realizada uma apresentação institucional do Ministério das Cidades sobre o Projeto Regulasan, por Alexandre Araújo Godeiro Carlos. Houve também uma breve exposição do consórcio, representado por



Luís Fernando Rigato Vasconcellos, que forneceu mais detalhes sobre a dinâmica das atividades de assistência técnica, capacitação e estudos técnicos no âmbito do projeto Regulasan.

Após a sessão de abertura, o curso III, dividido em três dias, desenvolveu dois temas inter-relacionados e essenciais ao setor de saneamento, a saber, avaliação da qualidade na prestação dos serviços. Os três dias valeram-se de uma combinação particular de matéria expositiva, estudo de casos e exercícios de exploração de modelos versus realidade objetiva de cada entidade reguladora. As lâminas contendo o material exposto e as referências bibliográficas encontram-se em material carregado em mídia eletrônica online.

No primeiro dia, o instrutor principal foi Roberto Giovani de Mattos Pereira. Na parte da manhã, foram desenvolvidos temas conceituais, ligados ao papel da regulação e aos aspectos estratégicos do relacionamento entre regulador e os prestadores, assim como os elementos de diagnóstico e priorização. Na parte da tarde, a sala foi dividida em equipes, que trabalharam com o aplicativo em Excel desenvolvido e proposto para o cálculo dos indicadores de qualidade e desempenho dos serviços.

No segundo dia, as exposições foram realizadas pelos professores Alceu Galvão e André Sarmanho. Também para esse tema, foram realizados exercícios interativos individuais e em grupo sobre as atividades a serem executadas para elaboração da Ação de Fiscalização (Atividades Preliminares de campo e elaboração do Relatório de Fiscalização).

Por fim, no terceiro e último dia o professor Peter Cheung mostrou a evolução do sistema de informações que está sendo desenvolvido para as agencias beneficiadas pelo projeto. Foi apresentado o projeto técnico e conceitual do sistema com detalhamentos dos módulos existentes, os modelos a serem empregados e as informações e indicadores necessários como insumos ao funcionamento do sistema. Nesse contexto, a principal ideia da realização desse módulo durante o curso foi a captura e validação das impressões dos usuários quanto ao funcionamento e a interface do sistema.

## II.2.2 Exercícios e exercício final global

Conforme previsto no programa, foram aplicados exercícios a cada dia do curso. Dependendo da disciplina, também foram utilizadas material em planilha e o próprio sistema, desenhado para operar em um navegador padrão de internet. A planilha utilizada no primeiro dia de curso é bastante complexa e foi construída valendo-se de diversos recursos de programação em VBA (*Visual Basic for Applications*) de modo a tornar seu uso mais intuitivo aos usuários.

Figura 7 – Formação de grupos de trabalho em sala de aula



Foto: acervo do consórcio

Por fim, também foi realizado um exercício final global como forma de avaliar o entendimento dos capacitandos em relação ao conteúdo ministrado ao longo dos três dias de cursos.

Nesse exercício, que combina questões objetivas com questões subjetivas, também procurou-se avaliar o grau de aderência entre as questões conceituais apresentadas e

que tem sido desenvolvida em outras ações do Projeto Regularsan e uma visão subjetiva sobre os desvios existentes nas agências de origem de cada participante do curso.

Em outras palavras, entendemos que essas questões geram *inputs* importantes para identificar os hiatos presentes em cada agência com relação, por exemplo, à implementação de um sistema de avaliação da qualidade dos serviços ou, como cada agência, dada suas limitações, deve trabalhar fiscalização direta e indireta na avaliação da qualidade de seus serviços.

### **II.2.3 Recursos didáticos**

Além dos recursos didáticos tradicionais, os alunos fizeram uso de teoria e prática através de exercícios previamente elaborados. Todo material apresentado e utilizado durante o curso foi disponibilizado através de um link a todos os participantes.

Figura 8 – Professor André Sarmanho e a estrutura de recursos audiovisuais empregada



Foto: acervo do consórcio

Além disso, o uso de planilhas eletrônicas expostas no equipamento de projeção (data show) pelos instrutores, e trabalhadas junto aos alunos em grupo, foi outro recurso de destaque. Esses recursos conferiram ao curso um caráter fortemente prático e aplicado, na medida em que os participantes puderam acompanhar o desenvolvimento de raciocínios em planilhas eletrônicas, como também fazer uso das mesmas na prática diária de trabalho.

### II.3 Participantes e avaliação do curso

Contando-se os participantes do Consórcio, o terceiro curso de capacitação do projeto contou com aproximadamente 40 participantes divididos nos três dias de curso. Ao todo participaram 16 diferentes entidades pertencentes às três esferas da União. Destaca-se a elevada participação das entidades de São Paulo, estado que sediou esta terceira edição

do curso. Entretanto, também se observou participação significativa das outras agências reguladoras participantes do projeto. As entidades que participaram do curso foram as seguintes:

## FEDERAIS

- ▣ MCIDADES – Ministério das Cidades;

## ESTADUAIS

- ▣ AGEPAN – Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul;
- ▣ AGERSA – Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado da Bahia;
- ▣ ARSAE – Agência Reguladora de serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais;
- ▣ ARSESP – Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo;
- ▣ COMPESA – Companhia Pernambucana de Saneamento
- ▣ ATR – Agência Tocantinense de Regulação
- ▣ BRK SANEATINS – Companhia de Saneamento do Tocantins;
- ▣ ARSP – Agência de Regulação de Serviços Públicos do Espírito Santo;
- ▣ ARPE – Agência Estadual de Regulação de Serviços Delegados de Pernambuco;

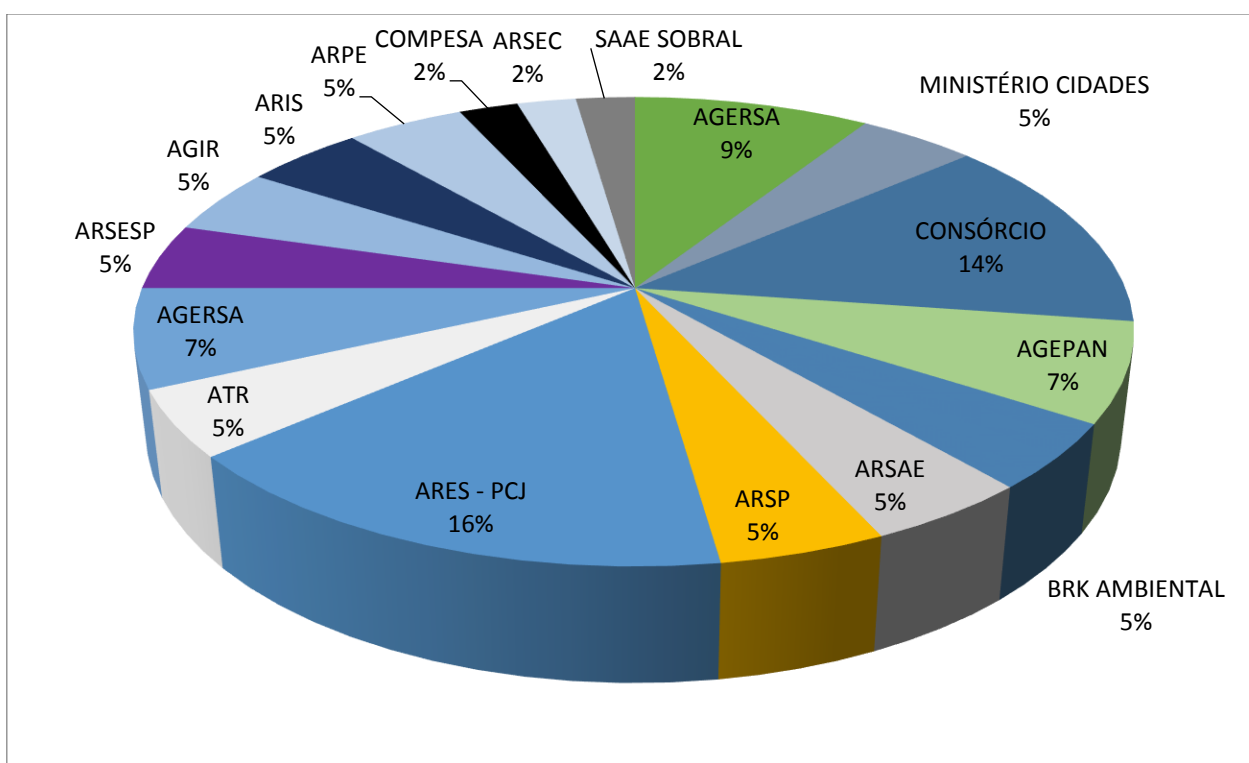
## MUNICIPAIS E REGIONAIS

- ▣ SAAE SOBRAL – Serviço Municipal de Saneamento Básico de Sobral – CE
- ▣ AGERSA - Agência Municipal de Regulação dos Serviços Públicos Delegados de Cachoeiro de Itapemirim;
- ▣ AGIR - Agência Intermunicipal de Regulação do Médio Vale do Itajaí;
- ▣ ARES PCJ - Agência Reguladora dos Serviços de Saneamento das Bacias dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiá;

- ▣ ARIS – Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento;
- ▣ ARSEC – Agência Municipal de Regulação dos Serviços Públicos Delegados de Cuiabá

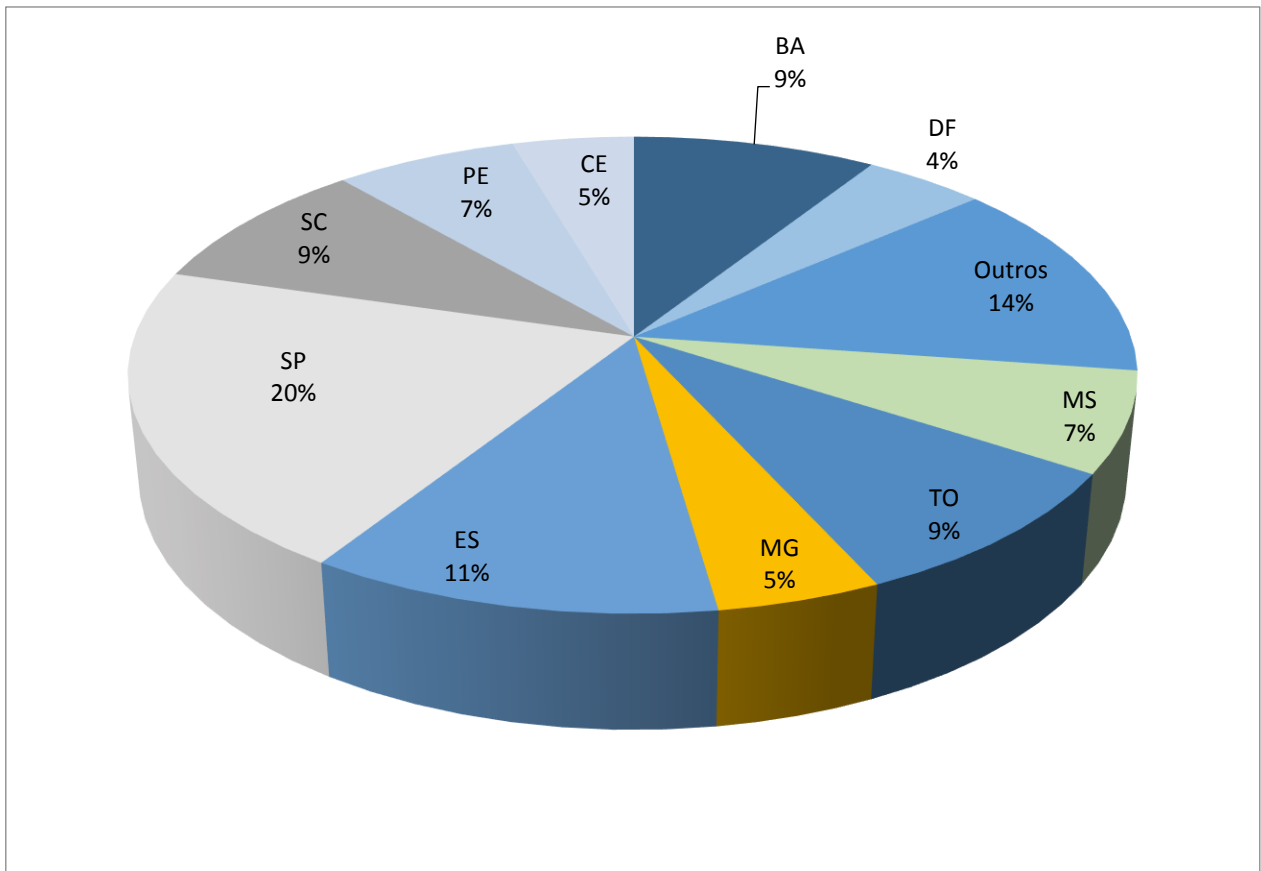
O diagrama abaixo ilustra a participação por entidade. Destaca-se de outras instituições que embora não sejam beneficiadas diretas do projeto, vêm nessas ocasiões possibilidades de capacitação e disseminação de boas práticas para o setor de saneamento, o que corrobora com o efeito multiplicador do Projeto Regulasan.

Figura 9 - Participantes por entidade



Como seria de se esperar, a entidade com maior número de participantes foi a ARES-PCJ, entidade que sediou o curso. Mas destaca-se também a participação das agências de regulação de Cachoeiro do Itapemirim e do Estado da Bahia.

Figura 10 - Participantes por estado



Como tem sido comum nas três edições dos cursos de capacitação até então realizadas, os participantes vêm de diversos estados da federação. Como o curso VIII.3 foi sediado em São Paulo, nove participantes, ou vinte por cento do total, são provenientes desse estado. Mas destacam-se também os Estados do Espírito Santo e Bahia que enviaram outros vinte por cento dos participantes e a região Centro-Oeste também com vinte por cento de participante.

#### II.4 Avaliação de Desempenho e conclusão

Nos três dias de capacitação foi possível presenciar a forte interação dos agentes públicos que representavam as agências reguladoras abrangidas pelo projeto e as demais convidadas, Foram inúmeras as interlocuções e interfaces entre os próprios

reguladores, com benéfica troca de experiências (positivas e negativas) e debates sobre os pontos abordados na capacitação.

Nessa edição, dada a natureza dos temas, foi utilizado muitos recursos em planilhas eletrônicas e sistemas computacionais. Seria interessante que cada participante tivesse seus próprios notebooks para que se simulasse melhor os ambientes que encontrariam na própria entidade de origem. Mas não é um recurso limitante, já que o uso de equipamentos próprio pode ser mitigado com a realização *on the fly* pelo instrutor dos recursos que se deseja demonstrar.

Por outro lado, se cada participante tivesse seu próprio equipamento seria possível valermos de outros recursos interativos para a realização de exercícios e para monitorar a avaliação dos cursos.

De um modo geral, a avaliação do curso foi bastante positiva com notas médias acima de próximas a nove em todos os requisitos avaliados. A tabela abaixo mostra as três medidas de tendência central do questionário de avaliação do curso, notadamente aqueles associados ao conteúdo ministrado.

Tabela 2 – Estatística descritiva da avaliação dos módulos

Avaliação dos Módulos	Média	Mediana	Moda
Horários estabelecidos e cumpridos	9,24	10	10
Conteúdo ajustado ao programa	9,37	10	10
Conteúdo do programa trabalhado de forma clara e sistemática	9,33	10	10
Relevância da bibliografia indicada	8,71	9	10
Temas bem planejados	9,29	10	10
Exposições intelectualmente estimulantes	9,27	10	10
Questões respondidas satisfatoriamente pelos instrutores	9,34	10	10

Como se vê, os três dias de programação tiveram nota modal dez, o que significa que a maioria dos participantes atribuiu a nota máxima à todos os quesitos avaliados.



O curso como um todo, ou seja, considerando-se tanto a parte de apoio e organização, como a avaliação dos professores, teve uma nota geral de 9,13. Em anexo encontram-se tanto o formulário para avaliação do curso, como o resultado tabulado.

# ANEXO 1 – FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DO PARTICIPANTE E TABULAÇÃO DAS AVALIAÇÕES

## FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DO PARTICIPANTE

**Curso VIII.3 - Capacitação para técnicos das entidades reguladoras e dos prestadores de serviços**

Local: Auditório da SANASA – Sociedade de Abastecimento de Água e Saneamento.

Endereço: Av. da Saudade, 500 – Ponte Preta – Campinas/SP CEP 13041-903

Data: 18, 19 e 20 de Julhode 2017.

### 1. ASPECTOS AVALIADOS:

Avalie os itens	Nível de Satisfação										
	(0 = nenhuma satisfação a 10 = total satisfação)										
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>PROGRAMAÇÃO E APOIO</b>											
Conteúdos apresentados em relação aos objetivos do curso											
Definição dos objetivos											
Distribuição da carga horária para o volume de conteúdo apresentados											
Qualidade e organização do material didático											
Carga horária para atividades											
Compatibilidade entre objetivos e necessidades											
Qualidade das instalações											
<b>DESEMPENHO DIDÁTICO – 1º dia – Instrutor</b>											
Horários estabelecidos e cumpridos											
Conteúdo ajustado ao programa											
Conteúdo do programa trabalhado de forma clara sistemática											

Bibliografia indicada relevante para os temas do programa												
Temas bem planejados												
Exposições intelectualmente estimulantes												
Minhas questões foram respondidas satisfatoriamente pelos instrutores												
<b>DESEMPENHO DIDÁTICO – 2º dia – Instrutor</b>												
Horários estabelecidos e cumpridos												
Conteúdo ajustado ao programa												
Conteúdo do programa trabalhado de forma clara sistemática												
Bibliografia indicada relevante para os temas do programa												
Temas bem planejados												
Exposições intelectualmente estimulantes												
Minhas questões foram respondidas satisfatoriamente pelo instrutor												
<b>DESEMPENHO DIDÁTICO – 3º dia – Instrutor</b>												
Horários estabelecidos e cumpridos												
Conteúdo ajustado ao programa												
Conteúdo do programa trabalhado de forma clara sistemática												
Bibliografia indicada relevante para os temas do programa												
Temas bem planejados												
Exposições intelectualmente estimulantes												
Minhas questões foram respondidas satisfatoriamente pelos instrutores												
<b>APLICAÇÃO E RESULTADOS</b>												

O evento permitiu uma melhor compreensão do tema											
Aplicabilidade dos conteúdos do curso para o desempenho das minhas atividades											
Assimilação dos conteúdos transmitidos no curso											
Capacidade de transmitir os conhecimentos adquiridos no curso a outras pessoas											

**2. COMENTÁRIOS**

Formulário de Avaliação da Oficina de Fontes de Recursos e Estratégias no Setor de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário																																		
Avalie os itens	Notas dos Participantes																																MÉDIA DO TEMA	MÉDIA FINAL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9*	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32		
<b>PROGRAMAÇÃO E APOIO</b>																																		
Conteúdos apresentados em relação aos objetivos do curso	10	9	7	10	10	9	10	9	7	10	5	10	8	10	8	9	10	8	10	10	10	8	10	10	10	10	10	10	8	10	6	10	10	9,1
Definição dos objetivos	10	10	7	10	10	9	9	9	9	10	8	10	8	10	7	9	10	9	10	9	10	8	10	8	10	10	10	10	8	10	6	10	10	9,2
Distribuição da carga horária para o volume de conteúdo apresentados	10	10	7	7	9	9	7	9	9	8	8	10	9	10	10	7	8	9	10	9	10	8	10	10	10	8	10	8	9	7	10	10	8,9	
Qualidade e organização do material didático	10	10	7	7	10	9	7	9	8	10	8	9	9	10	4	7	8	8	9	8	8	8	8	8	8	8	8	10	8	10	8	6	10	8,3
Carga horária para atividades	10	10	7	7	10	9	9	8	8	9	8	10	10	10	5	7	8	8	10	9	10	7	10	10	8	8	10	8	9	8	10	10	8,8	
Compatibilidade entre objetivos e necessidades	10	9	7	10	9	9	10	9	8	10	5	10	9	10	5	9	8	8	10	9	10	8	10	10	10	10	10	9	10	6	10	10	9,0	
Qualidade das instalações	10	10	8	10	10	9	10	3	10	9	9	10	10	10	4	9	8	8	SR	10	SR	8	10	10	10	10	10	9	10	9	9	10	9,1	
<b>DESEMPENHO DIDÁTICO – Roberto Giovani de Mattos Pereira</b>																																		
Horários estabelecidos e cumpridos	7	10	8	8	9	9	10	10	8	8	9	10	10	2	9	10	9	10	9	10	9	8	10	9	10	10	10	7	9	9	9	10	8,9	
Conteúdo ajustado ao programa	10	10	7	8	10	9	10	9	9	10	8	10	9	10	5	10	10	9	10	9	10	9	10	10	10	10	10	7	9	6	9	10	9,1	
Conteúdo do programa trabalhado de forma clara sistemática	10	9	7	9	10	10	10	9	10	8	8	10	9	10	10	9	10	8	10	10	10	9	10	10	9	10	10	8	10	7	10	10	9,3	
Bibliografia indicada relevante para os temas do programa	10	10	7	SR	10	9	10	9	9	10	8	10	9	10	5	8	10	5	10	10	10	9	10	10	10	10	10	8	10	8	5	SR	9,0	
Temas bem planejados	10	10	7	10	10	10	9	9	9	10	8	10	9	10	5	9	10	7	10	9	10	8	10	10	10	10	10	8	10	8	10	10	9,2	
Exposições intelectualmente estimulantes	9	9	7	10	10	10	10	9	9	8	SR	10	8	10	5	9	10	7	10	10	10	9	10	10	10	10	10	8	10	7	10	10	9,2	
Minhas questões foram respondidas satisfatoriamente pelos instrutores	10	10	8	10	10	10	10	9	SR	8	SR	10	9	10	5	8	10	7	10	10	10	8	10	10	8	10	10	8	10	SR	10	10	9,2	
<b>DESEMPENHO DIDÁTICO – Instrutores André Sarmanho de Lima e Alceu de Castro Galvão Junior</b>																																		
Horários estabelecidos e cumpridos	10	10	7	10	10	9	10	9	8	10	9	10	10	10	10	8	10	10	10	10	10	9	10	10	10	10	10	SR	9	10	8	9	10	9,5
Conteúdo ajustado ao programa	10	10	6	10	10	10	10	8	9	10	8	10	10	10	10	9	10	10	10	9	10	9	10	10	10	10	10	SR	9	10	6	9	10	9,4
Conteúdo do programa trabalhado de forma clara sistemática	10	9	6	10	9	10	10	8	10	10	8	9	9	10	9	9	10	8	10	9	10	9	10	10	10	10	SR	9	10	6	8	10	9,2	
Bibliografia indicada relevante para os temas do programa	10	8	7	SR	10	10	8	9	9	9	8	10	8	10	7	8	10	8	10	9	10	9	1	10	10	9	SR	9	10	5	5	SR	8,5	
Temas bem planejados	10	9	7	10	9	10	9	8	9	9	7	10	10	10	8	10	8	10	8	10	9	10	9	10	10	10	SR	9	10	6	8	10	9,2	
Exposições intelectualmente estimulantes	10	8	7	10	9	10	10	8	9	9	8	10	10	10	10	8	10	9	10	9	10	9	10	10	10	10	9	SR	9	10	7	9	10	9,3
Minhas questões foram respondidas satisfatoriamente pelos instrutores	10	10	7	10	10	10	10	9	SR	9	7	10	9	10	7	8	10	9	10	9	10	9	10	10	10	10	SR	9	10	8	9	10	9,3	
<b>DESEMPENHO DIDÁTICO – Peter Batista Cheung</b>																																		
Horários estabelecidos e cumpridos	10	10	10	9	10	9	10	9	8	9	9	10	10	10	2	8	10	9	10	10	10	9	10	10	10	10	SR	9	SR	SR	10	10	9,3	
Conteúdo ajustado ao programa	10	10	10	10	10	10	10	9	9	9	9	10	10	10	3	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	SR	10	SR	SR	10	10	9,6	
Conteúdo do programa trabalhado de forma clara sistemática	10	10	9	10	10	10	10	9	10	9	9	10	10	10	5	5	10	9	10	10	10	10	10	10	10	9	10	SR	10	SR	SR	10	10	9,4
Bibliografia indicada relevante para os temas do programa	10	10	9	SR	10	10	7	9	9	9	9	10	7	10	5	7	10	9	SR	10	10	9	1	10	9	9	SR	10	SR	SR	7	SR	8,7	
Temas bem planejados	10	10	9	10	10	10	10	9	9	9	9	10	10	10	5	8	10	9	10	10	10	10	10	10	10	9	SR	10	SR	SR	10	10	9,5	
Exposições intelectualmente estimulantes	10	10	9	9	10	10	10	9	9	9	9	10	9	10	5	8	10	9	10	10	10	10	10	10	10	10	SR	10	SR	SR	10	9	9,4	
Minhas questões foram respondidas satisfatoriamente pelos instrutores	10	10	10	10	10	10	9	9	SR	9	9	10	10	10	5	6	10	9	10	10	10	10	10	10	10	10	SR	10	SR	SR	10	10	9,5	
<b>APLICAÇÃO E RESULTADOS</b>																																		
O evento permitiu uma melhor compreensão do tema	10	10	8	10	10	10	10	8	6	9	8	10	10	10	7	10	8	8	10	9	10	8	10	10	10	10	SR	10	10	6	10	10	9	
Aplicabilidade dos conteúdos do curso para o desempenho das minhas atividades	10	10	8	10	8	10	10	9	6	9	7	10	8	10	6	10	8	9	10	8	10	8	10	8	10	10	SR	10	10	6	10	10	9	
Assimilação dos conteúdos transmitidos no curso	10	10	8	10	9	10	8	7	9	9	9	8	9	10	10	9	8	7	10	8	10	8	10	10	10	9	SR	10	10	7	10	10	9	
Capacidade de transmitir os conhecimentos adquiridos no curso a outras pessoas	10	10	8	10	8	9	9	8	9	9	8	8	9	10	10	9	8	7	10	8	10	8	10	10	10	9	SR	9	10	8	10	10	9	
<b>Comentários</b>																																		
P9* - O curso foi bem elaborado, com ótimos instrutores. Contudo, alguns conteúdos foram básicos para o grupo de pessoas que estavam participando do curso.																																		
P11* - Redução Carga Horária: 2 dias. Instrutor: André tendencioso no comparativo dos relatórios fiscalização. Fez análise superficial. (Obs: Foi feita a média da nota dada para cada instrutor.)																																		
P13* - Comentário não legível																																		
P23* - Sou da Companhia de saneamento e trabalho na gerência de regulação. Apesar de o curso ser voltado para as agência de regulação, o aprendizado foi considerável e a troca de experiências muito ricas!																																		
P30* - Considerando as diferentes realidades e desafios de cada agência, acredito que o desafio de nivelar conhecimento e estabelecer um padrão de indicadores e de modelos de relatórios foi atingido. Teria sido enriquecedor ter trazido referências internacionais de outros mercados regulados, para buscarmos progressivamente uma melhora. As discussões e exercícios em grupos foram interessantes.																																		
P32* - O curso superou as minhas expectativas, há muito não participava de uma ação tão focada, com tanta aplicabilidade prática. Tudo com muita clareza, precisões e objetividades, indo de fato ao encontro das nossas demandas. Muita diversidade de agências dos mais variados partes e contexto, permitindo uma troca muito rica de informações. Ótimas instalações, coffee-break, tudo. Espero estar presente em outras ações. Obrigada.																																		
<b>SR = Sem resposta</b>																																		

## ANEXO 2 – MATERIAL DIDÁTICO

Todo o material didático apresentado no curso, as apresentações empregadas pelos instrutores e as planilhas usadas em aula encontram-se no link permanente abaixo e estão à disposição para conhecimento e distribuição. (Caso o link não o redirecione para a página correta. Copie o endereço abaixo e cole-o no navegador).

<https://drive.google.com/drive/folders/OB-VXnz6-buWaVnRzdI9PRktwWUk?usp=sharing>