Norma Técnica N. 02/2014

Assunto: Indicadores de desempenho dos serviços de saneamento

I. DO OBJETIVO

Apresentar proposta de regulamento sobre os indicadores de desempenho dos serviços de saneamento prestados ao Municípios conveniados.

II. DOS FATOS

Com a criação da AGER – Agência Reguladora dos Serviços Públicos Municipais, através da Lei Municipal n. 5.310/13 de 26 de março de 2013, os serviços de fiscalização e regulação do saneamento foram delegados, por meio de convenio, passando a titularidade a AGER.

A regulação e fiscalização através de Agências Reguladoras, esta devidamente previsto na Lei Federal n. 1.445/2007.

Na lei que autorizou firmar convênio, também constam do Plano Municipal de Saneamento Básico.

O Plano Municipal de Saneamento, está prevista a existência de metas progressivas de expansão e qualidade dos serviços, havendo assim a necessidade de criar e padronizar indicadores e formas de apuração e acompanhamento dos serviços prestados pela concessionária.

III. DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

Os indicadores são os seguintes:

1. Indicadores de Universalização dos Serviços;

Fornecer o percentual da população urbana abastecida com o serviço de saneamento básico.

2. Indicadores de Continuidade dos Serviços;

Número de interrupções de água no período e tempo de restabelecimento.

3. Indicadores de Qualidade dos Serviços e dos Produtos;

Qualidade de potabilidade da água, fornecendo todas as informações sobre o acompanhamento e tratamento.

4. Indicadores de Qualidade Comercial;

Volume produzido

Volume faturado

Arrecadação acumulada dos últimos doze meses, base mês de fevereiro.

5. Indicadores Econômico-Financeiros;

Despesa operacional total

Despesa com pessoal próprio

6. Indicadores de Produtividade.

Número total de ligações de água

Ligações total de ligações de esgoto

Número de economias com água

Número de economias com esgotamento sanitário

IV- DOS DADOS

Os dados submetidos à Agência Reguladora deverão ser apurados de forma precisa e confiável, de maneira a garantir a qualidade dos indicadores.

V- DA FORMA DE APURAÇÃO

Os dados e indicadores deverão ser apurados por meio de procedimentos auditáveis e que contemplem desde o nível de coleta de dados até a transformação desses dados em indicadores.

Os dados utilizados, bem como os indicadores deles provenientes, deverão ser mantidos por período mínimo de 5 (cinco) anos, para uso da AGER, do Poder Concedente, bem como de seus consumidores.

VI- DA PERIODICIDADE E FORMA DE ENVIO DOS DADOS

Será **mensal** o período de apuração dos indicadores estabelecidos e dos dados especificados e enviados para a AGER sempre até o dia 31 de março do ano subsequente, nos termos do convenio.

A entrega se dará através de ofício de encaminhamento acompanhado de mídia eletrônica contendo planilha com os dados e indicadores solicitados, protocolados na sede da AGER.

VII- DAS METAS

As metas a serem atendidas são todas aquelas previstas no Plano Municipal de Saneamento, que deverá ser analisada em cada revisão, no período de 4 anos, nos termos da Lei Federal 11.445/2007, onde o Município fará a revisão do Plano, levando em conta as evoluções das metas nos 4 anos anteriores a revisão, elaborando relatório com todos os indicadores, percentual de atendimento de metas.

VIII- DOS REGISTROS NECESSÁRIOS

A fim de permitir a captura e validação de variáveis que dependam de informações prestadas pelo usuário, o prestador de serviços deverá dispor de sistema para atendimento aos usuários por telefone durante, no mínimo 8h por dia, sendo que a partir de 1 de janeiro de 2016, deverá contar com plantões de 24 (vinte e quatro) horas por dia, de forma gratuita.

Para cada interrupção ocorrida no sistema de abastecimento de água do município, deverão ser registradas, no mínimo, as seguintes informações:

- fato gerador;
- data, hora e minutos do início da interrupção (do conhecimento da ocorrência pela empresa);
- data, hora e minutos da conclusão do serviço executado na rede (indicada pelo fechamento da ordem de serviço correspondente);
- descrição da região afetada (conjunto, bairro, rua, logradouro, etc...);
- número de economias atingidas.

Para cada extravasamento na rede de esgotamento sanitário do município, deverão ser registradas, no mínimo, as seguintes informações:

- data, hora e minutos do início da falha (do conhecimento da ocorrência pela empresa);
- data, hora e minutos da conclusão do reparo executado na rede (indicada pelo fechamento da ordem de serviço correspondente);
- fato gerador.

Além dos dados e indicadores já relacionados, o prestador de serviços deverá manter organizadas e atualizadas todas as informações referentes aos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, enquanto durar o convênio, sendo necessário registro obrigatório das seguintes informações:

- cadastro dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, com informações que permitam a identificação do quantitativo de água tratada produzida, de esgoto coletado e tratado, suas localizações, seus equipamentos, suas modificações, suas interrupções e desativações;
- registro atualizado das condições de operação das instalações dos sistemas.

IX- DO ENVIO DE INFORMAÇÕES

A fim de permitir melhor avaliação dos indicadores selecionados, o prestador dos serviços de saneamento deverá manter atualizado o cadastro do município conveniado e informar a AGER sobre os dados relacionados a seguir, os quais deverão ser apurados mensalmente.

Estas informações deverão ser encaminhadas juntamente com os indicadores estabelecidos nesta Nota Técnica, na mesma data e forma indicadas.

1. Quanto ao sistema de abastecimento de água:

- número de economias com consumo entre 0 e 5m³

- número total de economias;
- número total de economias ativas;
- número total de economias residenciais ativas;
- número total de economias com hidrômetro;
- número total de ligações;
- número total de ligações ativas;
- número total de ligações residenciais ativas;
- número total de ligações com hidrômetro;
- volume de água produzido no período;
- volume de água consumido no período;
- volume de água faturado no período;
- volume de água tratado em ETA(s);
- extensão (km) de rede disponível.

2. Quanto ao sistema de esgotamento sanitário:

- número total de economias com rede disponibilizada (incluindo as não conectadas);
- número total de economias;
- número total de economias ativas;
- número total de economias residenciais ativas;
- número de economias na área rural;
- número de economias ativas na área rural;
- número total de ligações;
- número total de ligações ativas;
- número total de ligações residenciais ativas;
- extensão (km) de rede disponível;
- quantidade de extravasamentos na rede no período;
- duração dos extravasamentos no período (soma das durações de todos os extravasamentos registrados);
- volume de esgoto tratado;
- volume de esgoto coletado;
- volume de esgoto faturado.

3. Quanto às reclamações de usuários sobre os serviços:

- quantidade de reclamações recebidas no período;
- quantidade de reclamações procedentes;
- prazo médio de solução das reclamações procedentes.

4. Quanto ao Plano Plurianual de Investimentos:

4.1. Cronograma físico de obras:

- cronograma físico realizado de obras no sistema de abastecimento de água relativo ao período de apuração;
- cronograma físico realizado de obras no sistema de esgotamento sanitário relativo ao período de apuração;

4.2. Cronograma de investimentos:

- investimento realizado no sistema de abastecimento de água (valor investido em equipamentos e instalações incorporados aos sistemas de abastecimento de água do município, contabilizado em Obras em Andamento ou no Imobilizado Operacional do Ativo Imobilizado);
- investimento previsto no Plano Plurianual de Investimentos para o sistema de abastecimento de Água no município;
- investimento realizado no sistema de esgotamento sanitário (valor investido em equipamentos e instalações incorporados aos sistemas de esgotamento sanitário do município, contabilizado em Obras em Andamento ou no Imobilizado Operacional do Ativo Imobilizado);
- investimento previsto no Plano Plurianual de Investimentos para o sistema de esgotamento sanitário no município.

5. Quanto aos dados econômico-financeiros:

- despesa operacional total

X- DO FUNDAMENTO LEGAL

A regulamentação prevista e discorrida nesta Nota Técnica encontra respaldo nos seguintes dispositivos legais e contratuais:

- Lei Federal nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995 (Conc.e Perm. art. 175 CF/88);
- Lei Federal nº 11.445, de 05 de janeiro de 2007(Lei do Saneamento);
- Lei Estadual nº 11.075, de 06 de janeiro de 19989(Qualidade dos Serviços Público);
- Decreto nº 7.217, de 21 de junho de 2010 (Regulamento da Lei 11.445);
- Portaria do Ministério da Saúde nº 2.914, de 12 de dezembro de 2011;
- Lei Municipal de Erechim n. 5.310/2013;
- Plano Municipal de Saneamento Básico;
- Convênios celebrados entre Municípios e a AGER para regulação dos serviços públicos de abastecimento de água potável e de esgotamento sanitário.

XI - DA CONCLUSÃO

De acordo com a Lei Municipal de Erechim n. 5.310/2013; com o Convênio firmado com os municípios e o Plano Municipal de Saneamento Básico, compete à AGER regular os serviços públicos de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, expedindo os atos necessários ao cumprimento das normas estabelecidas pela legislação em vigor.

A presente normativa deverá ser exposta publicamente no site de cada município conveniado, pelo período mínimo de 15 (quinze) dias, a fim de receber colaboração de usuários e prestadores de serviços, bem como, quem interessar possa, sendo após levado a apreciação e votação do conselho participativo.

Joarez Luis Sandri

Diretor-Presidente

ANEXO I

GLOSSÁRIO

AGER

Agência Reguladora dos Serviços Públicos Municipais

ATIVA

Distinção dada às ligações e economias que estão em pleno funcionamento.

COLORO LIVRE RESIDUAL

Agente bactericida (cloro) adicionado durante o tratamento da água, com o objetivo de eliminar bactérias e outros micro-organismos que podem estar presentes.

COLIFORMES

Grupo de bactérias que normalmente vivem no intestino de animais de sangue quente. Alguns tipos ser encontrados também no meio ambiente. Indicador utilizado para medir contaminação por bactérias provenientes da natureza.

COR

Dado que indica a presença substâncias dissolvidas na água. Assim como a turbidez, a cor é um parâmetro de aspecto estético de aceitação ou rejeição do produto. Ocorre devido a partículas dissolvidas na água.

DESPESA COM PESSOAL PRÓPRIO

Valor das despesas realizadas com empregados (inclusive diretores, mandatários, entre outros), correspondendo à soma de ordenados e salários, gratificações, encargos sociais (exceto PIS/PASEP e COFINS), pagamento a inativos e demais benefícios concedidos, tais como auxílio-alimentação, vale-transporte, planos de saúde e previdência privada.

DESPESA COM SERVIÇOS DE TERCEIROS

Valor das despesas realizadas com serviços executados por terceiros. Deve-se levar em consideração somente despesas com mão de obra. Não se incluem as despesas com energia elétrica e com aluguel de veículos, máquinas e equipamentos.

DESPESA OPERACIONAL TOTAL

OU DESPESAS DE EXPLORAÇÃO (DEX)

Despesas realizadas para a exploração dos serviços, compreendendo Despesas com Pessoal, Produtos Químicos, Energia Elétrica, Serviços de Terceiros, Água Importada, Esgoto Exportado, Despesas Fiscais ou Tributárias computadas na DEX, além de Outras Despesas de Exploração.

ECONOMIA

Moradias, apartamentos, unidades comerciais, salas de escritório, indústrias, órgãos públicos e similares, existentes numa determinada edificação, que são atendidos pelos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

EMPREGADOS DA EMPRESA

Funcionários, dirigentes ou outros, postos permanentemente - e com ônus - à disposição do prestador de serviços.

EXTENSÃO DA REDE DE ÁGUA

Comprimento total da malha de distribuição de água, incluindo adutoras, subadutoras e redes distribuidoras e excluindo ramais prediais, operada pelo prestador de serviços.

EXTENSÃO DA REDE DE ESGOTO

Comprimento total da malha de coleta de esgoto incluindo redes de coleta, coletores tronco interceptores e excluindo ramais prediais e emissários de recalque, operada pelo prestador de serviços.

EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO

Fluxo indevido de esgotos ocorrido nas vias públicas, nos domicílios ou nas galerias de águas pluviais, como resultado do rompimento ou obstrução de redes coletoras, interceptores ou emissários de esgotos.

FATURAMENTO

Valor da receita operacional decorrente das atividades desenvolvidas pelo prestador de serviços.

INATIVA

Distinção que, ao contrário da ativa, é dada às ligações e economias, as quais, embora cadastradas como usuárias dos serviços, não estão em pleno funcionamento.

INTERRUPÇÃO DE ÁGUA

Interrupção no fornecimento de água ao usuário pelo sistema de distribuição, por problemas em qualquer das unidades do sistema de abastecimento, desde a produção até a rede de distribuição, que tenham acarretado prejuízos à regularidade do abastecimento de água. Inclui, dentre outras, as interrupções decorrentes de reparos e queda de energia.

LIGAÇÃO

Ramal predial conectado à rede de distribuição de água ou à rede coletora de esgoto. Pode estar ativa ou inativa.

PLANO PLURIANUAL DE INVESTIMENTOS

Conjunto de obras e serviços a serem realizados por períodos de quatro anos, a serem investidos no Sistema de água e/ou de esgotamento sanitário, conforme contrato firmado entre o Município e o prestador de serviços.

POPULAÇÃO RESIDENTE

Pessoas que têm a unidade domiciliar (domicílio particular ou unidade de habitação em domicílio coletivo) como local de residência habitual e estão presentes na data de referência da pesquisa ou ausentes, temporariamente, por período não superior a 12 meses em relação àquela data.

RECLAMAÇÕES OU SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS

Todas as queixas de clientes e pedidos de serviços dirigidos ao prestador de serviços, pessoalmente ou por meio de telefone, fax, correio, e-mail, internet ou qualquer outra forma.

Incluem também aquelas de iniciativa do próprio prestador de serviços.

REPARO DA REDE COLETORA DE ESGOTO

Execução de ações para eliminação de mau funcionamento (obstruções, vazamentos, fissura ou quebra de tubos ou conexões) na rede coletora, interceptores ou emissários de esgotos. O que indica a conclusão do reparo é o fechamento da ordem de serviço

RECEITA OPERACIONAL

Valor da receita faturada referente à produção e distribuição de água e à coleta, tratamento e disposição final de esgotos, e receitas indiretas de outros serviços prestados.

SERVIÇOS EXECUTADOS RELATIVOS ÀS RECLAMAÇÕES OU SOLICITAÇÕES

Quaisquer serviços executados nos sistemas, decorrentes das reclamações ou solicitações, tais como verificação de falta d'água;

conserto de quebramento nas redes, adutoras e ligações prediais; execução de ligações; instalação ou aferição de hidrômetros;

vistorias para verificação de vazamentos; e outros de natureza similar. O que indica a conclusão do serviço é o fechamento da ordem de serviço.

SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA

Parte física do sistema de abastecimento de água, constituída de instalações e equipamentos, considerados a partir da(s) saída(s)

da(s) unidade(s) de tratamento, destinados a armazenar e transportar água potável a uma comunidade.

TURBIDEZ

Medição da resistência da água à passagem de luz. É provocada pela presença de partículas flutuando na água. A turbidez é um parâmetro de aspecto estético de aceitação ou rejeição do produto. Ocorre devido a partículas em suspensão deixando a água com aparência turva.

VOLUME DE ÁGUA PRODUZIDO

Volume de água disponível para consumo, compreendendo a água captada pelo prestador de serviços e a água bruta importada, ambas tratadas na(s) unidade(s) de tratamento do prestador de serviços, medido ou estimado na(s) saída(s) da(s) ETA(s) ou UTS(s). Inclui também os volumes de água captada pelo prestador de serviços ou de água bruta importada, que sejam disponibilizados para consumo sem tratamento, medidos na(s) respectiva(s) entrada(s) do sistema de distribuição. Para prestadores de serviços de abrangência regional ou microrregional, os dados municipais devem considerar os volumes produzidos DENTRO DOS LIMITES DO MUNICÍPIO EM QUESTÃO. Esse volume pode ter parte dele exportada para outro(s) município(s) atendido(s) ou não pelo mesmo prestador de serviços.

VOLUME DE ÁGUA TRATADO EM ETA(S)

Volume anual de água submetido a tratamento, incluindo a água bruta captada pelo prestador de serviços e a água bruta importada, medido ou estimado na(s) saída(s) da(s) ETA(s). Deve estar computado no volume de água produzido. Não inclui o volume de água tratada por simples desinfecção em UTS(s) e nem o volume importado de água já tratada.

VOLUME DE ÁGUA CONSUMIDO

Volume de água consumido por todos os usuários, compreendendo o volume micromedido, o volume de consumo estimado para as ligações desprovidas de hidrômetro ou com hidrômetro parado, acrescido do volume de água tratada exportado para outro prestador de serviços. Não deve ser confundido com o volume de água faturado, pois para o cálculo desse último, os prestadores de serviços adotam parâmetros de consumo mínimo ou médio, que podem ser superiores aos volumes efetivamente consumidos.

Para prestadores de serviços de abrangência regional e microrregional, o volume de água tratada exportado deve corresponder ao envio de água para outro prestador de serviços ou para outro município do próprio prestador.

VOLUME DE ÁGUA FATURADO

Volume de água debitado ao total de economias (medidas e não medidas), para fins de faturamento. Inclui o volume de água tratada exportado para outro prestador de serviços. Para prestadores de serviços de abrangência regional e microrregional, o volume de água tratada exportado deve corresponder ao envio de água para outro prestador de serviços ou para outro

VOLUME DE ÁGUA MACROMEDIDO

Valor da soma dos volumes de água medidos por meio de macromedidores permanentes: na(s) saída(s) da(s) ETA(s), da(s) UTS(s) e do(s) poço(s), bem como no(s) ponto(s) de entrada de água tratada importada, se existirem.

VOLUME DE ÁGUA DE SERVIÇO

Valor da soma dos volumes de água usados para atividades operacionais e especiais, acrescido do volume de água recuperado. As águas de lavagem das ETA(s) ou UTS(s) não devem ser consideradas.

VOLUME DE ESGOTO COLETADO

Volume de esgoto lançado na rede coletora. Em geral é considerado como sendo de 80% a 5% do volume de água consumido na mesma economia. Não inclui volume de esgoto bruto importado.

VOLUME DE ESGOTO TRATADO

Volume anual de esgoto coletado na área de atuação do prestador de serviços e que foi submetido a tratamento, medido ou estimado na(s) entrada(s) da(s) ETE(s). Não inclui o volume de esgoto bruto importado que foi tratado nas instalações do importador nem o volume de esgoto bruto exportado que foi tratado nas instalações do importador.

VOLUME DE ESGOTO FATURADO

Volume de esgoto debitado ao total de economias, para fins de faturamento. Em geral é considerado como sendo um percentual do volume de água faturado na mesma economia. Inclui o volume anual faturado decorrente da importação de esgotos.