

RESOLUÇÃO HOMOLOGATÓRIA REH Nº 51/2014, 20 de março de 2014,  
SESSÃO Nº 20/2014



Indicadores de Desempenho dos Serviços de Saneamento .

O Conselho Superior da Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Rio Grande do Sul, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Lei Estadual n.º 10.931, de 09 de Janeiro de 1997,

**Considerando** o contido no processo nº 13.3900.00218-5, que trata de proposta de regulamento sobre os indicadores de desempenho dos serviços de saneamento;

**RESOLVE:**


Art. 1º Homologar a Nota Técnica nº 01/2013-DQ/AGERGS que regulamenta os Indicadores de Desempenho dos Serviços de Saneamento prestados aos municípios conveniados com a AGERGS.

Art. 2º Estabelecer o prazo de até 150 (cento e cinquenta) dias a contar da data em que for publicada a presente Resolução, para que as concessionárias de saneamento reguladas pela AGERGS apurem as informações estipuladas na Nota Técnica nº 01/2013-DQ/AGERGS.

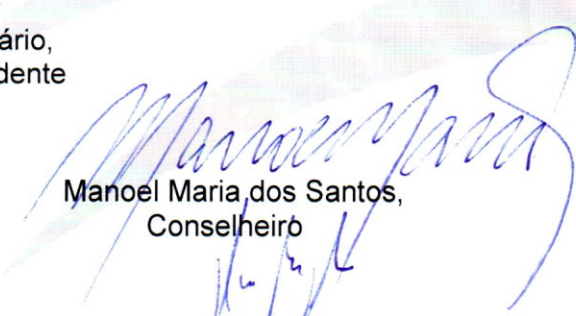
Art. 3º A presente Resolução entrará em vigor na data da sua publicação.

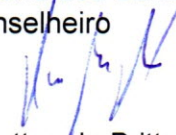
*Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Rio Grande do Sul – AGERGS, Sala do Conselho Superior, em 20 de março de 2014.*

  
Ayres Luiz Apolinário,  
Conselheiro-Presidente

  
Luciano Schumacher Santa Maria,  
Conselheiro-Relator

  
Juarez Monteiro Molinari,  
Conselheiro

  
Manoel Maria dos Santos,  
Conselheiro

  
Vicente Paulo Mattos de Britto Pereira,  
Conselheiro-Revisor

**Processo:** SEI 13.3900.00218-5

**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 aos municípios conveniados com a AGERGS.

## II. DOS FATOS

A partir da Lei 11.446/2007 a AGERGS firmou convênio com diversos municípios para a regulação e fiscalização dos serviços de saneamento prestados aos municípios.

Nos Contratos de Programa firmados entre os municípios e a Companhia Riograndense de Saneamento – CORSAN - para a prestação dos serviços de saneamento estão estabelecidos indicadores de desempenho.

No Contrato de Concessão, firmado entre o município de Uruguaiana e a Foz de Uruguaiana S.A., está estabelecido que os critérios, indicadores, fórmulas e parâmetros definidores da qualidade dos serviços serão acompanhados pela Entidade Reguladora.

No Regulamento do Serviço Público de Abastecimento de Água Potável e Esgotamento Sanitário do município de Uruguaiana, Anexo VI do Contrato de Concessão, está estabelecido que a Reguladora definirá as condições objetivas de verificação da prestação do serviço adequado.

Tanto o Contrato de Concessão quanto os Contratos de Programa referidos, preveem a existência de metas progressivas de expansão e qualidade dos serviços.

Há a necessidade de padronização dos indicadores e da metodologia de apuração dos dados sobre a qualidade dos serviços de saneamento para permitir o aprimoramento das atividades regulatórias exercidas em atendimento aos municípios conveniados com a AGERGS.

### **III. DA ANÁLISE E METODOLOGIA**

O Anexo I dos Contratos de Programa firmados entre a CORSAN e os municípios estabelece indicadores de desempenho, agrupados em seis grupos.

Visando atualizar, padronizar e aprimorar os indicadores do setor de saneamento e permitir maior eficácia em seu acompanhamento, apresentamos nova proposta de indicadores a serem apurados, não só pela empresa Foz de Uruguaiana, mas por todas as empresas prestadoras dos serviços de saneamento regulados pela AGERGS.

Para tanto, além dos indicadores já estabelecidos nos Contratos de Programa, utilizou-se como referência o Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento – SNIS.

O SNIS é um sistema do Governo Federal que reúne informações e indicadores sobre a prestação dos serviços de água, esgotos e manejo de resíduos sólidos, provenientes de uma amostra de prestadores que operam no Brasil. Esse sistema possui uma série histórica de dados sobre os prestadores de serviços abrangendo aspectos de caráter operacional, gerencial, financeiro e de qualidade, desde 1995, o que possibilita a identificação de tendências e padrões sobre diversas variáveis do setor.

Utilizaram-se, também, para a elaboração deste trabalho, as diretrizes da norma ABNT NBR ISO 24510:2012 que dispõe sobre a gestão dos serviços de água potável e de esgoto.

Detalhamos a seguir os indicadores selecionados, bem como as definições a serem utilizadas em cada um. Buscou-se utilizar indicadores que traduzam os aspectos mais relevantes da qualidade do serviço prestado, a fim de construir um sistema que permita a comparação dos resultados entre municípios e prestadores de serviços similares.

Para cada indicador, está associada a especificação dos dados necessários para o cálculo e a unidade em que devem ser expressos. Para melhor padronização e esclarecimento, criou-se também um glossário de referência sobre os indicadores (Anexo I).

#### **III.1. DOS INDICADORES**

Os indicadores foram classificados em três grupos, a fim de permitir a avaliação dos serviços nos seguintes aspectos:

1. Universalização;
2. Continuidade e qualidade dos serviços;
3. Desempenho comercial.

## 1. INDICADORES DE UNIVERSALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

### 1.1. NAA - NÍVEL DE ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS DE ÁGUA (URBANO)

Indicador: NAA

Nome: NÍVEL DE ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS DE ÁGUA

Definição: Expressa o nível de economias residenciais atendidas com os serviços de abastecimento de água na área urbana do município

Regra de cálculo:

$$NAA = \frac{ERA}{DRU} \times 100$$

Sendo:

*ERA* = Economias Residentes com abastecimento de Água = Número de economias residenciais ativas com abastecimento de água da população residente na área urbana do município, contabilizadas no último dia do período apurado = Número de economias ativas de uso não ocasional de abastecimento de água\*;

*DRU* = Domicílios Residentes Urbanos = Número de domicílios particulares permanentes na área urbana do município, obtido no último Censo ou Contagem de População do IBGE.

\*do total de economias residenciais ativas de água existentes na zona urbana deve ser abatido o quantitativo correspondente aos domicílios atendidos e que não contam com população residente, tais como domicílios de veraneio, utilizados somente em finais de semana, imóveis desocupados, etc...

Unidade: %

### 1.2. NAE - NÍVEL DE ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Indicador: NAE

Nome: NÍVEL DE ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Definição: Expressa o nível de economias residenciais atendidas com os serviços de esgotamento sanitário na área urbana do município

Regra de cálculo:

$$NAE = \frac{ERE}{DRU} \times 100$$

Sendo:

*ERE* = Economias Residentes com Esgotamento sanitário = Número de economias residenciais ativas conectadas ao sistema de esgotamento sanitário, na área urbana do município, contabilizadas no último dia do período apurado = Número de economias residenciais de uso não ocasional conectadas ao sistema de esgotamento sanitário = Número de economias residenciais ativas de esgoto que estavam em pleno funcionamento no último dia do período de referência;

*DRU* = Domicílios Residentes Urbanos = Número de domicílios particulares permanentes na área urbana do município, obtido no último Censo ou Contagem de População do IBGE.

Unidade: %

## 2. INDICADORES DE CONTINUIDADE E QUALIDADE DOS SERVIÇOS

### 2.1. DEC - DURAÇÃO EQUIVALENTE DE INTERRUPÇÃO DO SISTEMA DE FORNECIMENTO DE ÁGUA POR ECONOMIAS

Indicador: DEC

Nome: DURAÇÃO EQUIVALENTE DE INTERRUPÇÃO DO SISTEMA DE FORNECIMENTO DE ÁGUA POR ECONOMIAS

**Definição:** Expressa o intervalo de tempo que, em média, no período de observação, cada economia foi afetada com a descontinuidade do fornecimento de água. Consideradas todas as interrupções no fornecimento de água ao usuário 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.

**Regra de cálculo:**

$$DEC = \frac{\sum_{i=1}^n EcoAtingidas(i) \times T(i)}{EcoTotal}$$

Sendo:

*Eco. Atingidas (i)* = Número de economias ativas abrangidas pela i-ésima interrupção no sistema de fornecimento;

*T (i)* = Tempo decorrido para correção do fato gerador da falta de água para a i-ésima interrupção do fornecimento. Para as ocorrências de interrupções não programadas, deve ser considerado o tempo desde a primeira reclamação/comunicação de interrupção até a conclusão do serviço, indicada pelo fechamento da ordem de serviço correspondente. Para as demais interrupções deve ser considerado o tempo total desde o início da interrupção até a conclusão do serviço, indicados pela ordem de serviço correspondente. Devem ser consideradas as reclamações/comunicações registradas em todos os canais de atendimento da empresa.

*n* = Número total de interrupções no fornecimento de água

*Eco. Total* = Número total de economias ativas

**Unidade:** horas, apuradas com duas casas decimais

## **2.2. FEC –FREQUÊNCIA EQUIVALENTE DE INTERRUPÇÃO DO SISTEMA DE FORNECIMENTO DE ÁGUA POR ECONOMIAS**

**Indicador:** FEC

**Nome:** FREQUÊNCIA EQUIVALENTE DE INTERRUPÇÃO DO SISTEMA DE FORNECIMENTO DE ÁGUA POR ECONOMIAS

**Definição:** Expressa o número de interrupções ocorridas, em média, no período de observação, em cada economia afetada com a descontinuidade do fornecimento de água. Consideradas todas as interrupções no fornecimento de água ao usuário 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.

**Regra de cálculo:**

$$FEC = \frac{\sum_{i=1}^n EcoAtingidas(i)}{EcoTotal}$$

Sendo:

*Eco. Atingidas (i)* = Número de economias ativas abrangidas pela i-ésima interrupção no sistema de fornecimento de água;

*n* = Número total de interrupções no fornecimento de água;

*Eco. Total* = Número total de economias ativas.

**Unidade:** número

## **2.3. TAC - TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE QUANDO DA FALTA DE ÁGUA**

**Indicador:** TAC

**Nome:** TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE QUANDO DA FALTA DE ÁGUA

**Definição:** Expressa o tempo de atendimento às interrupções não programadas no fornecimento de água ao usuário por problemas em qualquer das unidades do sistema de abastecimento, desde a produção até a rede de distribuição. Inclui, dentre outras, as interrupções decorrentes de queda de energia.

Regra de cálculo:

$$TAC = \frac{1}{n} \left( \sum_{i=1}^n t_i \right)$$

Sendo:

$n$  = Número total de interrupções de água no período\*;

$t_i$  = Tempo decorrido para correção do fato gerador da falta de água para a  $i$ -ésima interrupção do abastecimento. Deve ser considerado o tempo desde a primeira reclamação/comunicação de desligamento até a conclusão do serviço, indicada pelo fechamento da ordem de serviço correspondente. Devem ser consideradas as reclamações/comunicações registradas em todos os canais de atendimento da empresa.

\*Não devem ser consideradas as interrupções programadas pela empresa prestadora dos serviços, desde que previamente comunicadas aos consumidores conforme regulamentação vigente.

Unidade: horas, apuradas com duas casas decimais

#### **2.4. IQA\_FQ - ÍNDICE DE QUALIDADE DA ÁGUA DISTRIBUÍDA – ATRIBUTOS FÍSICO-QUÍMICOS**

Indicador: IQA\_FQ

Nome: ÍNDICE DE QUALIDADE DA ÁGUA DISTRIBUÍDA – ATRIBUTOS FÍSICO-QUÍMICOS

Definição: Expressa o índice de qualidade da água distribuída considerando-se os atributos físico-químicos avaliados.

Regra de cálculo:

$$IQA_{FQ} = \frac{AP}{AA} \times 100$$

Sendo:

AP = Quantidade de Amostras dentro do Padrão estabelecido pelo Ministério da Saúde, considerando os seguintes atributos avaliados: **turbidez, cor e cloro livre residual** = Número de amostras, referentes ao município, que atendeu aos limites estabelecidos para esses três atributos simultaneamente = Quantidade total de amostras coletadas na(s) saída(s) da(s) unidade(s) de tratamento e no sistema de distribuição de água (reservatórios e redes), para aferição de **turbidez, cor e cloro livre residual** na água, cujo resultado da análise ficou dentro do padrão estabelecido pelo Ministério da Saúde. No caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas;

AA = Quantidade de Amostras Analisadas = Quantidade total de amostras coletadas na(s) saída(s) da(s) unidade(s) de tratamento e no sistema de distribuição de água (reservatórios e redes), para aferição do teor de **turbidez, cor e cloro livre residual** na água, no período. No caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas.

Unidade: %

#### **2.5. IQA\_M - ÍNDICE DE QUALIDADE DA ÁGUA DISTRIBUÍDA – ATRIBUTOS MICROBIOLÓGICOS**

Indicador: IQA\_M

Nome: ÍNDICE DE QUALIDADE DA ÁGUA DISTRIBUÍDA – ATRIBUTOS MICROBIOLÓGICOS

Definição: Expressa o índice de qualidade da água distribuída considerando-se os atributos microbiológicos avaliados.

Regra de cálculo:

$$IQA_M = \frac{AP}{AA} \times 100$$

Sendo:

AP = Quantidade de Amostras dentro do Padrão estabelecido pelo Ministério da Saúde, considerando os seguintes atributos avaliados: **coliformes totais** = Número de amostras, referentes ao município, que atendeu aos requisitos estabelecidos para esse atributo = Quantidade total de amostras coletadas na(s) saída(s) da(s)

unidade(s) de tratamento e no sistema de distribuição de água (reservatórios e redes), para aferição do teor de coliformes fecais, cujo resultado da análise ficou dentro do padrão estabelecido pelo Ministério da Saúde. No caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas; AA = Quantidade de Amostras Analisadas = Quantidade total de amostras coletadas na(s) saída(s) da(s) unidade(s) de tratamento e no sistema de distribuição de água (reservatórios e redes), para aferição do teor de coliformes fecais na água, no período. No caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas.

Unidade: %

## **2.6. IQE - ÍNDICE DE QUALIDADE DO ESGOTO TRATADO**

Indicador: IQE

Nome: ÍNDICE DE QUALIDADE DO ESGOTO TRATADO

Definição: Expressa o índice de qualidade do esgoto tratado considerando-se os parâmetros avaliados.

Regra de cálculo:

$$IQE = \frac{AP}{AA} * 100$$

Sendo:

AP = Quantidade de Amostras dentro do Padrão estabelecido pela licença ambiental de operação, emitida pelo órgão ambiental competente, considerando os seguintes parâmetros avaliados: DBO (demanda bioquímica de oxigênio), nitrogênio amoniacal total, fósforo e SST (sólidos suspensos totais) = Número de amostras, referentes ao município, que atendeu aos limites estabelecidos para esses quatro parâmetros simultaneamente = Quantidade total de amostras coletadas na(s) saída(s) da(s) unidade(s) de tratamento de efluentes, para aferição de DBO (demanda bioquímica de oxigênio), nitrogênio amoniacal total, fósforo e SST (sólidos suspensos totais), cujo resultado da análise ficou dentro do padrão estabelecido pela licença ambiental de operação, emitida pelo órgão ambiental competente. No caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas;

AA = Quantidade de Amostras Analisadas = Quantidade total de amostras coletadas na(s) saída(s) da(s) unidade(s) de tratamento de efluentes, para aferição do teor de DBO (demanda bioquímica de oxigênio), nitrogênio amoniacal total, fósforo e SST (sólidos suspensos totais) do efluente, no período. No caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas.

Unidade: %

## **3. INDICADORES DE DESEMPENHO COMERCIAL**

### **3.1. IPF - ÍNDICE DE PERDA DE FATURAMENTO**

Indicador: IPF

Nome: ÍNDICE DE PERDA DE FATURAMENTO

Definição: Expressa o nível de perdas de faturamento em relação ao volume de água produzido

Regra de cálculo:

$$IPF = \frac{(VP - VS) - VF}{(VP - VS)} * 100$$

Sendo:

VP = Volume Produzido de água tratada no município no período

VF = Volume Faturado de água tratada no município no período (m3)

VS = Volume de água de serviço

Unidade: %

### **3.2. IH - ÍNDICE DE HIDROMETRAÇÃO**

Indicador: IH

Nome: ÍNDICE DE HIDROMETRAÇÃO

Definição: Expressa o nível de economias com abastecimento de água que possuem medição do consumo através de hidrômetros

Regra de cálculo:

$$IH = \frac{EM}{ET} \times 100$$

Sendo:

EM = Número total de economias de água com medição

ET = Número total de economias de água

Unidade: %

## **III.2. DA PRECISÃO E CONFIABILIDADE DOS DADOS**

Os dados submetidos à Agência Reguladora deverão ser apurados pela empresa de forma precisa e confiável, de maneira a garantir a qualidade dos indicadores. No entanto, podem ocorrer situações em que a confiabilidade não é total, devido aos dados serem aproximados, e a empresa não estar estruturada para a apuração detalhada e robusta dos mesmos. Assim sendo, a qualidade dos dados apurados deverá ser aprimorada ao longo do tempo, de acordo com as necessidades.

Com o objetivo de medir a aproximação entre o resultado dos indicadores apurados e os valores correspondentes à realidade da empresa, a empresa prestadora dos serviços deverá atribuir, para cada indicador, uma classificação para a sua confiabilidade, de acordo com sua percepção e com os critérios a seguir:

| <b>Classe de Precisão dos Dados</b> | <b>Imprecisão e erro associados</b>   |
|-------------------------------------|---|
| A                                   | Registros fidedignos, baseados em informações e dados seguros, completos e detalhados, onde os erros associados são mínimos ou irrelevantes   |
| B                                   | Registros aproximados, baseados em informações e dados aproximados, não atualizados ou com alguma informação faltante, onde os erros associados não comprometem o resultado apurado |
| C                                   | Registros estimados, baseados em informações inexatas ou estimadas  |



### **III.3. DA FORMA DE APURAÇÃO**

Para as empresas prestadoras de serviço em mais de um município, os indicadores devem ser apurados individualmente para cada município conveniado com a AGERGS.

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 na empresa por período mínimo de 5 (cinco) anos, para uso da AGERGS, do Poder Concedente, bem como de seus consumidores.

### **III.4. DA PERIODICIDADE E FORMA DE ENVIO DOS DADOS**

Será **mensal** o período de apuração dos indicadores estabelecidos e dos dados especificados no item III.7.

A cada **trimestre** do ano civil, até o último dia útil do mês subsequente ao final do trimestre considerado, a prestadora dos serviços de saneamento deverá enviar à AGERGS os indicadores mensais apurados, bem como os dados especificados no item III.7, para todos os municípios conveniados por ela atendidos.

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

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 AGERGS ou diretamente em sistema informatizado disponibilizado pela AGERGS. Os dados em meio eletrônico deverão ser entregues de acordo com formatação definida pela Diretoria de Qualidade dos Serviços da AGERGS.

### **III.5. DAS METAS**

Conforme estabelecido no inciso III, Artigo 23, da Lei nº 11.445/07, devem ser definidas metas progressivas de expansão e de qualidade dos serviços.

Os indicadores serão acompanhados durante dois anos, a fim de possibilitar estudos com uma avaliação global das informações recebidas. Ao final deste período serão propostas as metas a serem aplicadas a esses indicadores.

Os valores das metas dos indicadores serão submetidos à apreciação pública e serão estabelecidos em Resolução específica.

### **III.6. 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 gratuito para atendimento aos usuários por telefone durante 24 (vinte e quatro) horas por dia.

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 a delegação pelo poder concedente, 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.

### **III.7. DO ENVIO DE INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES**

A fim de permitir melhor avaliação dos indicadores selecionados, a empresa prestadora dos serviços de saneamento deverá manter atualizado o cadastro para cada município conveniado e informar a AGERGS 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 5m<sup>3</sup>
- 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 economias com hidrômetro;
- número total de ligações;
- número total de ligações ativas;
- número total de ligações residenciais ativas;
- número de ligações na área rural;
- número de ligações ativas na área rural;
- 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 macromedido 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;
- número de ligações na área rural;
- número de ligações ativas na área rural;
- 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:

- alterações no cronograma físico previsto de obras no sistema de abastecimento de água, quando houver;
- alterações no cronograma físico previsto de obras no sistema de abastecimento de esgoto, quando houver;
- 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 excluída a depreciação;
- receita operacional líquida.

6. Quanto a informações de produtividade de pessoal da empresa\*:

- despesa com pessoal próprio\*;
- despesa com serviços de terceiros\*;
- número total de empregados;
- receita operacional líquida \*.

*\* estes dados deverão ser informados considerando os valores totais da empresa prestadora dos serviços, independente do município*

#### **IV. CONSIDERAÇÕES ADICIONAIS**

Considerando a necessidade de um período de adaptação dos prestadores de serviço para a entrega das informações, sugere-se que a apuração dos dados seja exigida no segundo mês subsequente à aprovação desta regulamentação.

A ausência do envio dos dados no prazo e forma estipulados poderá incorrer na aplicação de penalidades, conforme previsto nos contratos de prestação de serviços firmados com os municípios.

#### **V. 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;
- Lei Federal nº 11.445, de 05 de janeiro de 2007;
- Lei Estadual nº 11.075, de 06 de janeiro de 1998;
- Lei Estadual nº 10.931, de 09 de janeiro de 1997;
- Decreto nº 7.217, de 21 de junho de 2010;
- Portaria do Ministério da Saúde nº 2.914, de 12 de dezembro de 2011;
- Contratos de Programa para Prestação de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, firmados entre Municípios do Estado do RS e a Companhia Riograndense de Saneamento – CORSAN;
- Contrato de Concessão firmado entre o município de Uruguaiana e a empresa Foz de Uruguaiana S.A.;
- Convênios celebrados entre Municípios e a AGERGS para regulação dos serviços públicos de abastecimento de água potável e de esgotamento sanitário.

#### **VI - DA CONCLUSÃO**

De acordo com a Lei 10.0931, de 09 de janeiro de 1997, e com os Convênios firmados com municípios do Estado do RS, compete à AGERGS 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.

Assim sendo, foi apresentada proposta de melhoria na definição e apuração de indicadores existentes, bem como incluídos novos indicadores, visando adequação às necessidades de regulação do setor, a fim de estimular a melhoria do serviço prestado, zelar pela sua qualidade, e atender adequadamente os usuários dos serviços.

## **VII - DA RECOMENDAÇÃO**

Recomenda-se a apresentação desta proposta em Consulta Interna para os servidores da AGERGS efetuarem suas colaborações. Posteriormente, recomenda-se a elaboração de minuta de Resolução do Conselho Superior para apresentação em Consulta e Audiência Pública, buscando dar conhecimento e colher subsídios dos municípios; das empresas prestadoras dos serviços de saneamento e da sociedade em geral para a proposta apresentada.

**ELEONORA DA SILVA MARTINS**  
Técnico Superior

**CLÁUDIA VIEIRA CORONAS**  
Diretora de Qualidade

# ANEXO I

## GLOSSÁRIO

### **ATIVA**

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

### **CLORO 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 e 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 85% 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.