

AGENDA REGULATÓRIA ARSESP 2021-2022



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	5
DIRETRIZES	6
FLUXOGRAMA E CONCEITOS	7
DIRETORIA DE REGULAÇÃO TÉCNICA E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO - DG	8
DG 1 (DG 7 - AR-2020-2021) - Atividades atípicas, acessórias e correlatas – Deliberação 571/2015	9
DG 2 (DG 8 - AR-2020-2021) - Conta de gás dos grandes usuários	9
DG 3 (DG10 - AR-2020-2021) - Critérios para a instalação e manutenção de conversores de volume PTZ.....	10
DG 4 (DG 14 - AR-2020-2021) - Limites de repasse para os projetos estruturantes de rede local	10
DG 5 (DG 16 - AR-2020-2021)- Processo Administrativo Sancionatório	13
DG 6 (DG 18 – AR-2020-2021) - Indicador de Percentual de Perdas Totais de Gás Natural (PPTG).....	13
DG 7 (DG 19 - AR-2020-2021) - Estudo do Indicador TAE (Tempo de Atendimento de Emergência)	11
DG 8 (DG 20 - AR-2020-2021) - Montante Mínimo para desenvolvimento do programa P&D e C&R para o ciclo 2021/2022.....	12
DG 9 (DG 15 - AR-2020-2021) - Leilões de Suprimentos de Gás	12
DG 10 (DS10 - AR-2020-2021) - Análise de Impacto Regulatório (AIR)	11
DG 11 - Limites de repasse para os projetos estruturantes de rede local.....	14
DG 12 - Montante Mínimo para desenvolvimento do programa P&D e C&R para o ciclo 2022/2023	14
DG 13 - Relatório de Compliance nas concessionárias e nos demais agentes autorizados do mercado de gás canalizado do Estado de São Paulo.....	15
DIRETORIA REGULAÇÃO TÉCNICA E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO - DS.....	16
DS 1 - Desenvolvimento de regulação de Resíduos Sólidos	17
DS 2..... - Desenvolver procedimento fiscalizatório de perdas a partir de dados de balanço hídrico e de gestão operacional de perdas.....	17
DS 3 - Programa de conservação dos mananciais	18
DS 4 - Desenvolvimento de metodologia de regulação e fiscalização para gestão de ativos	18
DS 5 - Canais de Atendimento ao Usuário	19
DS 6 - Descontinuidade do abastecimento de água.....	19

DS 7 - Elaboração de escopo para definição de condições adequadas de operação e manutenção dos serviços.....	20
DS 8 - Avaliação de prazo para reposição de pavimento.	20
DS 9 - Revisão da Deliberação 31 – Sanção da Diretoria de Saneamento	21
DS 10 (DS 13 – AR-2020-2021) - Esgotamento Sanitário	21
DS 11 (DS 14 – AR-2020-2021) - Regulação Sunshine	22
DS 12 (DS 15 – AR-2020-2021) - Módulo de Gestão de Não conformidades (GNC)	22
DIRETORIA DE REGULAÇÃO TÉCNICA E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ENERGIA - DEE	23
DEE 1 - Qualidade dos Serviços de Energia Elétrica - Planos de Ação para melhoria dos Indicadores de Continuidade Individuais	24
DEE 2 - Avaliação da Prestação dos Serviços das Distribuidoras de Energia Elétrica do Estado de São Paulo.....	24
DEE 3 - Planos de Resultados de Melhorias das Distribuidoras de Energia Elétrica do Estado de São Paulo.....	25
DEE 4 - Elaboração de Procedimentos de Fiscalização	25
DEE 5 - Fiscalizações em Empreendimentos de Geração	26
DEE 6 - Instruções de Processos Decisórios	26
DEE 7 - ENEM 2021 – Segurança Energética.....	27
DEE 8 - Litoral – Segurança Energética 2021/2022	27
DEE 9 - Plano Verão 2021/2022	28
DEE 10 - Workshop - Segurança em Instalações de Energia Elétrica	28
DEE 11... - Workshop - Compartilhamento de Infraestrutura de Energia Elétrica no Estado de São Paulo – uso mútuo dos postes	29
DEE 12 - Informações sobre os serviços de energia prestados para usuários e instituições do Estado de São Paulo.....	29
DEE 13 - Nova Regulamentação de Iluminação Pública	30
DEE 14 - Monitoramento de Ocorrências nos Sistemas de Distribuição.....	30
DEE 15..... Acompanhamento Temático da Prestação dos Serviços de Energia Elétrica no Estado de São Paulo.....	31
DIRETORIA DE REGULAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA E DE MERCADOS - DEF	32
DEF 01 - (DEF 08 AR 2020/2021) - Conclusão da 3ª Revisão Tarifária da Gás Natural São Paulo Sul (Naturgy)	33
DEF 02 - (DEF 6 AR 2020/2021)..... - Conclusão da 4ª Revisão Tarifária da Gás Natural São Paulo Sul (Naturgy)	33

DEF 03 - (DEF 7 da AR 2020/2021) - Avaliação das glosas efetuadas na base de ativos da Sabesp na 1ª Revisão Tarifária	34
DEF 04 - (DEF 11 da AR 2020/2021) - Revisão da estrutura tarifária da Sabesp.....	34
DEF 05 - (DEF 19 - AR 2020/2021) - 3ª Revisão Tarifária da Sabesp.....	35
DEF 06 - (DEF 18 da AR 2020/2021) - Contabilidade Regulatória das Concessionárias de Saneamento do Estado de São Paulo.....	35
DEF 07 - (DEF 17 da AR 2020/2021) - Contabilidade Regulatória das Concessionárias de Gás Canalizado.....	36
DEF 08 - (DEF 30 da AR 2020/2021) - Normatização dos Procedimentos de Cálculo Tarifário	36
DEF 09 - Estudo sobre o segmento de usuários de GNC/GNL na estruturação tarifária das concessionárias.....	37
DEF 10 - Desenvolvimento de modelo tarifário para os serviços de Resíduos Sólidos	37
DEF 11 - (DEF 13 da AR 2020/2021) - Detalhamento da matriz de riscos da Sabesp	38
DEF 12 - (DEF 24 - AR 2020/2021 - Elaboração de Manual de Controle Patrimonial e de Roteiro de Fiscalização para o setor de gás canalizado	38
DEF 13 - (DEF 25 - AR 2020/2021) - Elaboração de Manual de Controle Patrimonial e de Roteiro de Fiscalização para as Concessionárias de Saneamento do Estado de São Paulo	39
DEF 14 - Metodologia para certificação anual de investimentos no setor de Gás Canalizado	39
DEF 15 - Metodologia para Certificação anual de investimentos no setor de Saneamento Básico	40
DEF 16 - Critérios para regramento e fiscalização de indicadores econômicos-financeiros ..	40
DEF 17 - (DEF 31 da AR 2020/2021) - Estudo sobre sanções no âmbito da regulação econômico-financeira	41
DEF 18 - (DEF 23 - AR 2020/2021 - Metodologia de cálculo do custo médio ponderado de capital para os setores regulados.....	41
DEF 19 - (DEF 26 - AR 2020/2021). - Metodologia de cálculo do compartilhamento de ganhos de eficiência (Fator X) para as empresas reguladas de gás canalizado e saneamento básico	42
DEF 20 - Análise sobre eficiência nas despesas com energia elétrica e produtos químicos das concessionárias de saneamento básico	42
DEF 21 - Metodologia para reversibilidade de ativos no setor de saneamento básico	43
DEF 22 - Estudos sobre o desenvolvimento da estrutura tarifária do gás canalizado	44
DIRETORIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS - DRI.....	45
DRI 1 (DRI 3 - AR-2020-2021) - Estudo sobre a divulgação de procedimentos gerais acerca de respostas a solicitações enviadas à Arsesp	46

DRI 2 (DRI 4 – AR-2020-2021) - Pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços de distribuição de gás canalizado	46
DRI 3 (DRI 5 - AR-2020-2021) - Estudo sobre o processo de mediação no contexto da Arsesp.....	47
DRI 4 (DRI 6 - AR-2020-2021) - Estudo sobre a implementação dos Encontros Regionais – Arsesp nas Cidades	47
DRI 5 (DRI 7 - AR-2020-2021) . - Implementação de unidades regionais da Arsesp no estado de São Paulo.....	48
DRI 6 (DRI 8 - AR-2020-2021) - Estudo sobre instrumentos empregados nas manifestações técnicas nos procedimentos administrativos da Arsesp.....	49
DRI 7 (DRI 9 - AR-2020-2021) - Pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços de água e esgoto	49
DRI 8 (DRI 10 - AR-2020-2021) - Estudo para estruturação de processo destinado à transmissão pública das reuniões da Diretoria Colegiada da Arsesp	50
DRI 9 - Digitalização do SAU ARSESP	51
DRI 10 - Pesquisa de satisfação dos usuários da Arsesp (2ª edição).....	52
DRI 11 - Atualização da Deliberação nº 947, de 27 de dezembro de 2019, que estabelece os prazos e procedimentos referentes ao Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU-ARSESP e altera dispositivos da Portaria CSPE 24, de 29 de dezembro de 1999, e da Deliberação ARSESP nº 31, de 01 de dezembro de 2008	53
DRI 12 - Reformulação do sítio eletrônico da Arsesp	53
SECRETARIA EXECUTIVA - SE	54
SE 01 - Estudo sobre implantação do “Programa SP Sem Papel” no âmbito da Arsesp	55

APRESENTAÇÃO

A Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo – Arsesp – apresenta, a seguir, a terceira edição da sua Agenda Regulatória (AR), documento que indica as ações que demandarão uma atuação prioritária da Agência ao longo do próximo biênio (2021-2022).

Reconhecidamente uma ferramenta de Governança, ao assegurar a previsibilidade das ações que serão tomadas pela agência reguladora no âmbito dos serviços públicos, a Agenda Regulatória também se presta como um instrumento de transparência, permitindo o acompanhamento do trabalho da Arsesp e a participação da sociedade na discussão dos temas propostos.

Fruto de intenso processo de consulta e participação interna das áreas técnicas da Arsesp, este documento apresenta as ações no âmbito das atribuições de cada Diretoria da Agência.

Para tanto, foram utilizadas as seguintes siglas com o objetivo de identificar as ações:

- DG - Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado;
- DS - Diretoria Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Saneamento Básico;
- DEE - Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Energia
- DEF – Diretoria de Regulação Econômico-Financeira e de Mercados;
- DRI - Diretoria de Relações Institucionais;
- SE – Secretaria Executiva



Destacamos que a partir deste ano serão apresentadas, anexas à versão final da Agenda Regulatória, as ações permanentes realizadas pela Arsesp estabelecidas nos instrumentos legais.

DIRETRIZES

As diretrizes que nortearam a construção da Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo - Arsesp são:

- Observação dos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, previstos no artigo 37 da Constituição Federal;
- Projetos prioritários em face das lacunas regulatórias;
- Maior segurança regulatória aos usuários e prestadores/concessionárias quanto aos procedimentos adotados pela Agência;
- Aperfeiçoamentos e estudos da regulação vigente;
- Mais efetividade para os atos normativos;
- Comunicação e transparência das ações;
- Aproximação e interação com a sociedade;
- Ampliação da participação social no processo regulatório.

FLUXOGRAMA E CONCEITOS

A regulamentação de determinado tema, por meio da publicação de uma Deliberação, é produto de um processo estruturado cujas principais etapas são:



Estudos – análise dos aspectos que permeiam o tema a ser abordado em futura deliberação da Agência;

Nota Técnica – documento elaborado pela diretoria responsável, que aborda todos os aspectos técnicos referentes à minuta de deliberação.

Minuta de Deliberação – é formulada por órgão técnico da Arsesp, com apoio da Diretoria de Relações Institucionais, submetida pelo diretor relator à apreciação da Diretoria Colegiada por meio de documento comumente intitulado de Relatório e Voto, sendo que qualquer diretor pode propor emendas ao texto original, assim como fazer uma proposta substitutiva (Artigo 64 da Deliberação Arsesp nº 053/2009).

Cabe mencionar que a matéria também pode ser submetida à Consultoria Jurídica da Arsesp, órgão vinculado à Procuradoria Geral do Estado. O parecer resultante dessa análise pode apontar a necessidade de ajustes e/ou revisão na minuta da deliberação.

Audiência Pública –destina-se a apresentação e a troca de informações, em sessão presencial, sobre matéria de interesse geral a ser decidida pela Arsesp, sendo seu objeto e seus procedimentos definidos no Regulamento publicado juntamente com o anúncio de convocação do evento (Artigo 60, caput da Deliberação Arsesp nº 053/2009).

Consulta Pública - tem por finalidade submeter minuta ou proposta de alteração de ato normativo, bem como diretrizes, níveis, estruturas e revisões tarifárias, a comentários e sugestões do público em geral, bem como outros documentos ou assuntos de interesse público que a Diretoria Colegiada da Agência entenda conveniente submeter a esse procedimento (Artigo 62, caput da Deliberação Arsesp nº 053/2009).

Deliberação – ato de caráter normativo da Agência, de competência exclusiva da Diretoria Colegiada (Artigo 63 da Deliberação Arsesp nº 053/2009).

Antes de editar a Deliberação, a Diretoria Colegiada está obrigada a examinar as críticas e sugestões encaminhadas em virtude da Consulta Pública, devendo expor em documento próprio as razões para a adoção ou não das medidas (Artigo 65 da Deliberação Arsesp nº 053-2009).

Publicação – divulgação no Diário Oficial do Estado e no sítio da Arsesp na internet. As Deliberações entrarão em vigor na data da sua publicação no Diário Oficial do Estado, salvo disposição em contrário (Artigo 67 da Deliberação Arsesp nº 053/2009).

DIRETORIA DE REGULAÇÃO TÉCNICA E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO - DG

Treze ações foram identificadas como relevantes para o biênio 2021-2022 para serem desenvolvidas pela Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado.

- DG 1. Atividades atípicas, acessórias e correlatas – Deliberação 571/2015
- DG 2. Conta de gás dos grandes usuários
- DG 3. Critérios para a instalação e manutenção de conversores de volume PTZ
- DG 4. Limites de repasse para os projetos estruturantes de rede local
- DG 5. Processo Administrativo Sancionatório
- DG 6. Indicador de Percentual de Perdas Totais de Gás Natural (PPTG)
- DG 7. Estudo do indicador TAE (Tempo de Atendimento de Emergência)
- DG 8. Montante Mínimo para desenvolvimento do programa P&D e C&R para o ciclo 2021/2022
- DG 9. Leilões de Suprimento de Gás
- DG 10. Análise de Impacto Regulatório (AIR)
- DG 11. Limites de repasse para os projetos estruturantes de rede local
- DG 12. Montante Mínimo para desenvolvimento do programa P&D e C&R para o ciclo 2022/2023
- DG 13. Relatório de Compliance nas concessionárias e nos demais agentes autorizados do mercado de gás canalizado do Estado de São Paulo

DG 1 (DG 7 - AR-2020-2021)

Atividades atípicas, acessórias e correlatas – Deliberação 571/2015

DESCRIÇÃO

Revisar a Deliberação nº 571/2015.

OBJETIVO

Avaliar os conceitos e os critérios de atividades atípicas, acessórias e correlatas

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

1º semestre 2021

DG 2 (DG 8 - AR-2020-2021)

Conta de gás dos grandes usuários

DESCRIÇÃO

Separar os custos de gás, transporte e margem de distribuição, na fatura dos grandes usuários.

OBJETIVO

Detalhar e dar transparência a conta de gás dos usuários que consomem grandes volumes.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

1º semestre 2021

DG 3 (DG10 - AR-2020-2021)

Critérios para a instalação e manutenção de conversores de volume PTZ

DESCRIÇÃO

Definir critérios para a obrigatoriedade da instalação de conversores do tipo PTZ para volumes superiores a 20.000 m³/mês e periodicidade máxima para a sua calibração.

OBJETIVO

Promover maior exatidão nas medições dos volumes faturados e definir erros máximos admissíveis para os sensores associados ao equipamento (temperatura e pressão).

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

1º semestre 2021

DG 4 (DG 14 - AR-2020-2021)

Limites de repasse para os projetos estruturantes de rede local

DESCRIÇÃO

Definir os limites de repasse para os projetos de rede local, nos termos da Deliberação 211/2011.

OBJETIVO

Estabelecer o valor máximo de repasse para a tarifa das concessionárias.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

1º semestre 2021

DG 5 (DG 16 - AR-2020-2021)

Processo Administrativo Sancionatório

DESCRIÇÃO

Revisão da Portaria CSPE nº 24/99, que regulamenta os procedimentos para imposição de penalidades às concessionárias na prestação dos serviços de distribuição de gás canalizado.

OBJETIVO

Atualizar e aprimorar os procedimentos.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

2º semestre 2021

DG 6 (DG 18 - AR-2020-2021)

Indicador de Percentual de Perdas Totais de Gás Natural (PPTG)

DESCRIÇÃO

Desenvolver estudo visando a definição de limites de padrões aceitáveis para as Perdas Totais de Gás.

OBJETIVO

Estabelecer limite padrão para as perdas de gás natural pelas concessionárias, nos termos do contrato de concessão.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

2º semestre 2021

DG 7 (DG 19 - AR-2020-2021)

Estudo do indicador TAE (Tempo de Atendimento de Emergência)

DESCRIÇÃO

Estudo do indicador TAE (Tempo de Atendimento de Emergência).

OBJETIVO

Gerar mais agilidade no atendimento e proporcionar maior segurança ao usuário.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

2º semestre 2021

DG 8 (DG 20 - AR-2020-2021)

Montante Mínimo para desenvolvimento do programa P&D e C&R para o ciclo 2021/2022

DESCRIÇÃO

Definir o valor mínimo a ser despendido pelas concessionárias para o programa.

OBJETIVO

Estabelecer o valor mínimo a ser despendido.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

2º semestre 2021

DG 09 (DG 15 – AR-2020-2021)

Leilões de Suprimento de Gás

DESCRIÇÃO

Estudar as regras para aquisição de gás por meio de leilões voltados ao atendimento do mercado cativo.

OBJETIVO

Possibilitar a participação e diversificação no suprimento de gás, assim como dar maior transparência no preço do gás comprado pelas concessionárias.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

2º semestre 2021

DG 10 (DS10 - AR-2020-2021)

Análise de Impacto Regulatório (AIR)

DESCRIÇÃO

AIR é um procedimento ordenado de tomada de decisão no âmbito da atividade regulatória estatal. Baseia-se no uso sistemático de análises sobre os possíveis efeitos de uma determinada decisão regulatória por meio das quais é possível tornar a intervenção mais eficiente e propiciar uma regulação de melhor qualidade.

OBJETIVO

Criar uma deliberação detalhando a metodologia e os procedimentos para a realização de análise de impacto regulatórios nas ações da Agência.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

2º semestre 2021

DG 11

Limites de repasse para os projetos estruturantes de rede local

DESCRIÇÃO

Definir os limites de repasse para os projetos de rede local, nos termos da Deliberação 211/2011.

OBJETIVO

Estabelecer o valor máximo de repasse para a tarifa das concessionárias.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

1º semestre 2022

DG 12

**Montante Mínimo para desenvolvimento do programa P&D e C&R
para o ciclo 2022/2023**

DESCRIÇÃO

Definir o valor mínimo a ser despendido pelas concessionárias para o programa.

OBJETIVO

Estabelecer o valor mínimo a ser despendido.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

2º semestre 2022

DG 13

Relatório de Compliance nas concessionárias e nos demais agentes autorizados do mercado de gás canalizado do Estado de São Paulo

DESCRIÇÃO

Estudar a implementação de Código de Conduta e acompanhamento por gestão profissional de conformidade (compliance).

OBJETIVO

Instaurar o Relatório de Compliance como forma de monitorar a aplicação do Código de Conduta das concessionárias e agentes autorizados.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

2º semestre 2022

DIRETORIA REGULAÇÃO TÉCNICA E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO - DS

Doze ações foram identificadas como relevantes para o biênio 2021-2022 para serem desenvolvidas pela Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Saneamento Básico.

- DS 1. Desenvolvimento de regulação de Resíduos Sólidos.
- DS 2. Desenvolver procedimento fiscalizatório de perdas a partir de dados de balanço hídrico e de gestão operacional de perdas.
- DS 3. Programa de conservação dos mananciais.
- DS 4. Desenvolvimento de metodologia de regulação e fiscalização para gestão de ativos.
- DS 5. Canais de Atendimento ao Usuário.
- DS 6. Descontinuidade do abastecimento de água.
- DS 7. Elaboração de escopo para definição de condições adequadas de operação e manutenção dos serviços.
- DS 8. Avaliação de prazo para reposição de pavimento.
- DS 9. Revisão da Deliberação 31 – Sanção da Diretoria de Saneamento.
- DS 10. Esgotamento Sanitário.
- DS 11. Regulação Sunshine.
- DS 12. Módulo de Gestão de Não conformidades (GNC).



DS 1

Desenvolvimento de regulação de Resíduos Sólidos

DESCRIÇÃO

Desenvolver metodologia para regular e fiscalizar resíduos sólidos no âmbito de competência da Agência Reguladora, assim como, capacitar os funcionários da ARSESP.

OBJETIVO

Organizar e estruturar a ARSESP para a regulação e fiscalização dos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

Estudo Técnico e Proposta de Deliberação de Aspectos Gerais.
2º semestre de 2021

DS 2

Desenvolver procedimento fiscalizatório de perdas a partir de dados de balanço hídrico e de gestão operacional de perdas

DESCRIÇÃO

Consolidar o estudo do diagnóstico técnico operacional em perdas iniciado em 2019 e desenvolver modelo fiscalizatório dos parâmetros mais críticos.

OBJETIVO

Direcionar a atuação fiscalizatória da ARSESP nos municípios regulados a fim de identificar pontos de atenção na gestão de perdas.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

Deliberação.
2º semestre de 2021

DS 3

Programa de conservação dos mananciais

DESCRIÇÃO

Criar metodologia para promoção e incentivo de programa de conservação dos mananciais.

OBJETIVO

Promover a conservação dos mananciais é tarefa importante para garantir segurança no abastecimento de água potável.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

2º semestre de 2021

DS 4

Desenvolvimento de metodologia de regulação e fiscalização para gestão de ativos

DESCRIÇÃO

Definir critérios e mecanismos para acompanhamento da gestão de ativos das prestadoras de serviços, visando identificar o ciclo de vida útil dos diversos ativos e o reflexo dos investimentos realizados na prestação dos serviços.

OBJETIVO

O acompanhamento da gestão de ativos permite avaliar prudência dos investimentos realizados pela prestadora. Um processo de gestão dos ativos físicos operacionais que contemple e suporte as decisões de renovação baseados em critérios técnico-econômicos adequados garante a continuidade e o atendimento do nível de serviço pretendido a custos adequados.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

Estudo técnico.

1º semestre de 2022

DS 5

Canais de Atendimento ao Usuário

DESCRIÇÃO

Oferecer subsídios técnicos para revisão da Del. ARSESP nº106/2009, especificamente do Capítulo XVI, Seção II- Do Atendimento aos Usuários, artigos de número 105 a 112.

OBJETIVO

Avaliar a transformação do atendimento aos usuários dos serviços de saneamento de presencial para digital, intensificada durante a pandemia do NOVO CORONAVIRUS e identificar a necessidade de novas regulamentações. Avaliar a necessidade de alterações da Deliberação ARSESP nº106/2009, quanto aos itens relacionados à estrutura dos canais de atendimento das Prestadoras considerando a digitalização e modernização dos mesmos.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

2º semestre de 2021

DS 6

Descontinuidade do abastecimento de água

DESCRIÇÃO

Consolidar as informações técnicas do estudo de descontinuidade iniciado em 2020, indicando alternativas regulatórias sobre o tema e desenvolver normativo que discipline a operação dos Prestadores de Serviços.

OBJETIVO

Possibilitar a definição de requisitos regulatórios com o intuito de reduzir a ocorrência de falta de água aos usuários.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

Estudo técnico e proposta de deliberação.

2º semestre de 2022

DS 7

Elaboração de escopo para definição de condições adequadas de operação e manutenção dos serviços.

DESCRIÇÃO

Ter padrão para prestação e operação do serviço mensurável e claro.
Elaborar estudo técnico de referência.

OBJETIVO

Adequação dos padrões de operação e manutenção dos serviços de água e esgoto e maior transparência das ações fiscalizatórias.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

Estudo técnico.
2º semestre de 2021

DS 8

Avaliação de prazo para reposição de pavimento.

DESCRIÇÃO

Definir prazo regulatório para a realização de reposição de pavimento

OBJETIVO

Estabelecer um prazo geral de reposição de pavimento para os serviços executados pelos prestadores de serviço de saneamento e instituir normativo (Avaliar o desempenho dos prestadores de serviço quanto ao prazo para reposição de pavimento).

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

Estudo técnico.
1º semestre de 2022

DS 9

Revisão da Deliberação 31 – Sanção da Diretoria de Saneamento

DESCRIÇÃO

Consolidar e implantar a revisão da Deliberação que dispõe sobre a aplicação das sanções administrativas previstas em contratos que tenham por objeto a prestação de serviços públicos de saneamento básico regulados pela Arsesp.

OBJETIVO

Oferecer mais transparência, assertividade e robustez jurídica ao processo sancionatório que deve ser utilizado como ferramenta para atingir o cumprimento das condições celebradas nos contratos.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

Deliberação.

2º semestre de 2021

DS 10 (DS 13 – AR-2020-2021)

Esgotamento Sanitário

DESCRIÇÃO

Consolidar as informações do estudo de esgotamento sanitário iniciado em 2020 e desenvolver normativo que discipline a operação dos Prestadores de Serviços.

OBJETIVO

Avaliar a adequada prestação de serviços de tratamento de esgoto, estabelecendo requisitos regulatórios a fim de alcançar melhor desempenho dos sistemas de tratamento.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

2º semestre 2022

DS 11 (DS 14 – AR-2020-2021)

Regulação Sunshine

DESCRIÇÃO

Desenvolver metodologia de regulação Sunshine (Prática regulatória baseada na medição através de indicadores), comparação e exposição pública dos resultados do desempenho dos prestadores de serviço).

OBJETIVO

Desenvolver projeto-piloto de metodologia de regulação Sunshine utilizando-se informações e indicadores que demonstrem a adequada prestação dos serviços de saneamento.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

1º. Semestre 2021

DS 12 (DS 15 – AR-2020-2021)

Módulo de Gestão de Não conformidades (GNC)

DESCRIÇÃO

Implementar um sistema informatizado para acompanhamento das não conformidades apontadas durante o processo fiscalizatório.

O módulo de GNC a ser desenvolvido no Sistema de Apoio a Fiscalização (SAFI) já existente permitirá uma maior agilidade no acompanhamento das não conformidades, melhorar os controles e incrementar a transparência no processo fiscalizatório.

OBJETIVO

Maior agilidade no processo fiscalizatório, digitalização de parte do processo reduzindo a quantidade de intercâmbio de correspondência em papel, diminuir o tempo de análise resposta das manifestações das prestadoras de serviço.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

Normativo de Utilização do Módulo GNC.

1º semestre 2022

DIRETORIA DE REGULAÇÃO TÉCNICA E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ENERGIA - DEE

Quinze ações foram identificadas como relevantes para o biênio 2021-2022 para serem desenvolvidas pela Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Energia.

- DEE 1. Acompanhamento dos Planos de Ação dos Indicadores de Continuidade Individuais
- DEE 2. Avaliação da Prestação dos Serviços das Distribuidoras de Energia Elétrica
- DEE 3. Planos de Resultados de Melhorias das Distribuidoras de Energia Elétrica
- DEE 4. Elaboração de Procedimentos de Fiscalização
- DEE 5. Fiscalizações em Empreendimentos de Geração
- DEE 6. Instruções de Processos Decisórios
- DEE 7. ENEM 2021 – Segurança Energética
- DEE 8. Litoral – Segurança Energética 2021/2022
- DEE 9. Plano Verão 2021/2022
- DEE 10. Workshop de Segurança em Instalações Elétricas
- DEE 11. Workshop Compartilhamento de Infraestrutura – Telecom
- DEE 12. Indicadores de Qualidade DEC e FEC em Acess
- DEE 13. Nova Regulamentação de Iluminação Pública
- DEE 14. Monitoramento de Ocorrências nos Sistemas de Distribuição
- DEE 15. Acompanhamento temático da Prestação dos Serviços de Energia Elétrica no Estado de São Paulo



Considerando que parte das atividades propostas são desenvolvidas no âmbito do Convênio da Descentralização das Atividades de Fiscalização da ANEEL, as quantidades e datas previstas nesta Agenda - especialmente quando vinculadas a ações sob demanda - estão sujeitas a alterações inerentes ao disposto nos termos de referência vinculados ao próprio convênio, e que podem ser sugeridas e acordadas entre a ARSESP e a ANEEL durante a execução dos contratos.

DEE 1

Qualidade dos Serviços de Energia Elétrica - Planos de Ação para melhoria dos Indicadores de Continuidade Individuais

DESCRIÇÃO

Realização de 5 (cinco) atividades relacionadas a acompanhamento dos planos de ação para melhoria dos Indicadores de Continuidade Individuais – ICI nas Distribuidoras de Energia Elétrica do Estado de São Paulo.

OBJETIVO

Concluir as atividades nos prazos definidos no convênio com a ANEEL.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

1º Semestre de 2021

DEE 2

Avaliação da Prestação dos Serviços das Distribuidoras de Energia Elétrica do Estado de São Paulo

DESCRIÇÃO

Realização de 55 (cinquenta e cinco) atividades relacionadas às fiscalizações de natureza técnica ou comercial nas Distribuidoras de Energia Elétrica do Estado de São Paulo, com temas a serem definidos em conjunto com a ANEEL.

OBJETIVO

Concluir as fiscalizações nos prazos definidos no convênio com a ANEEL.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

2º Semestre de 2021

DEE 3

Planos de Resultados de Melhorias das Distribuidoras de Energia Elétrica do Estado de São Paulo

DESCRIÇÃO

58 (cinquenta e oito) relatórios de acompanhamento nos 7 (sete) planos de resultados estabelecidos com as Distribuidoras de Energia Elétrica do Estado de São Paulo para melhoria de desempenho dos serviços prestados.

OBJETIVO

Verificação das ações, providências e compromissos propostos pelas distribuidoras para a melhoria dos serviços prestados.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

2º Semestre de 2021

DEE 4

Elaboração de Procedimentos de Fiscalização

DESCRIÇÃO

Elaborar, estudar ou revisar 8 (oito) procedimentos de fiscalização necessários para a realização de atividades contempladas nos Termos de Referência de Descentralização das atividades de fiscalização da ANEEL.

OBJETIVO

Uniformizar, no âmbito nacional, os procedimentos de fiscalização relacionados ao fornecimento de energia elétrica.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

2º Semestre de 2021

DEE 5

Fiscalizações em Empreendimentos de Geração

DESCRIÇÃO

Realizar atividades relacionadas a 59 (cinquenta e nove) fiscalizações, na modalidade à distância ou presencial, em Empreendimentos de Geração de Energia Elétrica indicados pela ANEEL.

OBJETIVO

Assegurar o cumprimento dos requisitos regulatórios pelos agentes de Geração de Energia Elétrica.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

2º Semestre de 2021

DEE 6

Instruções de Processos Decisórios

DESCRIÇÃO

Realizar a instrução de 38 (trinta e oito) processos decisórios do ano corrente e períodos anteriores.

OBJETIVO

Proceder com a instrução dos processos decisórios nos prazos definidos pela ANEEL.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

2º Semestre de 2021

DEE 7

ENEM 2021 – Segurança Energética

DESCRIÇÃO

Integração das Distribuidoras de Energia Elétrica e Centro Integrado de Controle/SP com vistas à continuidade do fornecimento de energia elétrica nos locais de realização do ENEM 2021.

OBJETIVO

Coordenar o alinhamento entre as principais Distribuidoras de Energia Elétrica do Estado de São Paulo e os diversos agentes envolvidos no evento, visando assegurar o melhor desempenho da infraestrutura de energia elétrica.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

2º Semestre de 2021

DEE 8

Litoral – Segurança Energética 2021/2022

DESCRIÇÃO

Integração das Distribuidoras de Energia Elétrica com outros prestadores de serviços públicos, com vistas à continuidade do fornecimento de energia elétrica para o período de grande demanda sazonal do final de ano no litoral do Estado de São Paulo.

OBJETIVO

Coordenar o alinhamento entre os diversos agentes envolvidos no evento, visando assegurar o melhor desempenho da infraestrutura de energia elétrica.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

1º Semestre de 2022

DEE 9

Plano Verão 2021/2022

DESCRIÇÃO

Requisição e apresentação de planos de contingência das Distribuidoras de Energia Elétrica e integração com outros prestadores de serviços públicos, com vistas à assegurar a celeridade das ações de contingência em caso de descontinuidade do fornecimento de energia elétrica durante o período de Verão.

OBJETIVO

Coordenar o alinhamento entre os diversos agentes envolvidos no evento e acompanhar os resultados da prestação do serviço de distribuição de energia no Estado de São Paulo durante o período de contingência sazonal de Verão, visando assegurar o melhor desempenho da infraestrutura de energia elétrica.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

1º Semestre de 2022

DEE 10

Workshop - Segurança em Instalações de Energia Elétrica

DESCRIÇÃO

Consolidar as informações dos indicadores de segurança das instalações de energia elétrica no estado de São Paulo e ampliar as discussões relacionadas ao tema, envolvendo os principais agentes de prestação do serviço de distribuição de energia elétrica no Estado de São Paulo.

OBJETIVO

Disseminação das melhores práticas adotadas pelas Distribuidoras de Energia Elétrica do Estado de São Paulo.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

2º Semestre de 2021

DEE 11

Workshop - Compartilhamento de Infraestrutura de Energia Elétrica no Estado de São Paulo – uso mútuo dos postes

DESCRIÇÃO

Consolidar as informações sobre as ações e medidas adotadas pelas Distribuidoras de Energia Elétrica do Estado de São Paulo, quanto à segurança, controle e regularização de redes de telecomunicações que utilizam a infraestrutura de energia.

OBJETIVO

Disseminação das melhores práticas adotadas pelas Distribuidoras de Energia Elétrica do Estado de São Paulo.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

1º Semestre de 2021

DEE 12

Informações sobre os serviços de energia prestados para usuários e instituições do Estado de São Paulo.

DESCRIÇÃO

Reformulação da sistematização de envio de informações técnicas de indicadores de qualidade do fornecimento de energia elétrica e de unidades consumidoras das Distribuidoras de Energia Elétrica do Estado de São Paulo.

OBJETIVO

Reformular o monitoramento dos indicadores de qualidade de duração e frequência, visando sistematizar o acompanhamento da evolução da qualidade do fornecimento de energia elétrica no Estado de São Paulo e de informações técnicas e para unidades consumidoras de instituições do Estado.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

2º Semestre de 2021

DEE 13

Nova Regulamentação de Iluminação Pública

DESCRIÇÃO

Desenvolver relatório com a avaliação das medidas adotadas pelas distribuidoras de energia elétrica do Estado de São Paulo em relação ao cumprimento das ações estabelecidas na Resolução Normativa ANEEL nº 888, de 30/06/2020.

OBJETIVO

Acompanhar o cumprimento da nova regulamentação de iluminação pública pelas Distribuidoras de Energia Elétrica do Estado de São Paulo.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

1º Semestre de 2021

DEE 14

Monitoramento de Ocorrências nos Sistemas de Distribuição

DESCRIÇÃO

Desenvolver relatório com a avaliação das ocorrências de causas interna e externa registradas pelas Distribuidoras nos sistemas

OBJETIVO

Monitorar as ocorrências no sistema elétrico das Distribuidoras de Energia Elétrica do Estado de São Paulo, identificando as principais causas e origem por meio de elaboração de Relatórios Trimestrais para tomada de ações junto aos agentes.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

2º Semestre de 2021

DEE 15

Acompanhamento Temático da Prestação dos Serviços de Energia Elétrica no Estado de São Paulo

DESCRIÇÃO

Desenvolver relatórios e/ou apresentações sobre temas relacionados a energia elétrica que demonstrem a qualidade do serviço prestado no estado de São Paulo.

OBJETIVO

Com base em indicadores e acompanhamento da evolução dos resultados apurados, elaborar Relatórios periódicos que demonstrem como estão sendo prestados os serviços de energia no Estado de São Paulo e orientar a atuação da ARSESP no desenvolvimento do atendimento das prestadoras, relacionando temas que merecem melhorias ao longo do processo.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

2º Semestre de 2021

DIRETORIA DE REGULAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA E DE MERCADOS - DEF

Vinte e duas ações foram identificadas como relevantes para o biênio 2021-2022 para serem desenvolvidas pela Diretoria de Regulação Econômico-Financeira e de Mercados. Além dessas ações, as de caráter permanente serão apresentadas anexas à versão final desta Agenda Regulatória.

- DEF 1. Conclusão da 3ª Revisão Tarifária da Gás Natural São Paulo Sul (Naturgy)
- DEF 2. Conclusão da 4ª Revisão Tarifária da Gás Natural São Paulo Sul (Naturgy)
- DEF 3. Avaliação das glosas efetuadas na base de ativos da Sabesp na 1ª Revisão Tarifária
- DEF 4. Revisão da estrutura tarifária da Sabesp
- DEF 5. 3ª Revisão Tarifária da Sabesp
- DEF 6. Contabilidade Regulatória das Concessionárias de Saneamento do Estado de São Paulo
- DEF 7. Contabilidade Regulatória das Concessionárias de Gás Canalizado
- DEF 8. Normatização dos Procedimentos de Cálculo Tarifário
- DEF 9. Estudo sobre o segmento de usuários de GNC/GNL na estruturação tarifária das concessionárias
- DEF 10. Desenvolvimento de modelo tarifário para os serviços de Resíduos Sólidos
- DEF 11. Detalhamento da matriz de riscos da Sabesp
- DEF 12. Elaboração de Manual de Controle Patrimonial e de Roteiro de Fiscalização para o setor de gás canalizado
- DEF 13. Elaboração de Manual de Controle Patrimonial e de Roteiro de Fiscalização para as concessionárias de
- DEF 14. Metodologia para Certificação anual de investimentos no setor de gás canalizado
- DEF 15. Metodologia para Certificação anual de investimentos no setor de saneamento básico
- DEF 16. Critérios para regramento e fiscalização de indicadores econômicos-financeiros
- DEF 17. Estudo sobre sanções no âmbito da regulação econômico-financeira
- DEF 18. Metodologia de cálculo do custo médio ponderado de capital para os setores regulados
- DEF 19. Metodologia de cálculo do compartilhamento de ganhos de eficiência (Fator X) para as empresas reguladas de gás canalizado e saneamento básico
- DEF 20. Análise sobre eficiência nas despesas com energia elétrica e produtos químicos das concessionárias de saneamento básico.
- DEF 21. Metodologia para reversibilidade de ativos no setor de saneamento básico
- DEF 22. Estudos sobre o desenvolvimento da estrutura tarifária do gás canalizado



DEF 01 - (DEF 08 AR 2020/2021)

Conclusão da 3ª Revisão Tarifária da Gás Natural São Paulo Sul (Naturgy)

DESCRIÇÃO

Cálculo dos valores de margem máxima (P0) e estrutura tarifária aplicáveis no quarto ciclo tarifário da concessionárias Naturgy, conforme previsão do Contrato de Concessão nº CSPE 03/2000. Os processos se mantiveram inconclusos por impedimentos judiciais.

OBJETIVO

Concluir o processo de 3ª Revisão Tarifária Ordinária e determinar valores de ajuste compensatório para a concessionária Naturgy.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

1º Semestre de 2021

DEF 02 - (DEF 6 AR 2020/2021)

Conclusão da 4ª Revisão Tarifária da Gás Natural São Paulo Sul (Naturgy)

DESCRIÇÃO

Cálculo dos valores de margem máxima (P0) e estrutura tarifária a serem aplicados no quinto ciclo tarifário da concessionária, conforme previsão do Contrato de Concessão nº CSPE 03/2000.

OBJETIVO

Concluir 4ª Revisão Tarifária Ordinária.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

1º Semestre de 2021

DEF 03 - (DEF 7 da AR 2020/2021)

Avaliação das glosas efetuadas na base de ativos da Sabesp na 1ª Revisão Tarifária

DESCRIÇÃO

A base de ativos da Sabesp utilizada no 1º processo de revisão tarifária, e que comporá a base de ativos para efeitos da 3ª Revisão Tarifária Ordinária, foi alvo de glosas que foram ajustadas ao longo de sua consolidação. As glosas e posteriores ajustes ainda suscitam questionamentos, exigindo análise técnica aprofundada para sua consolidação, tendo como objetivo a análise de glosas físicas.

OBJETIVO

Consolidar base de ativos blindada da Sabesp para o processo da 3ª RTO e ajustar as glosas físicas realizadas no âmbito da 1ª RTO.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

1º Semestre de 2021

DEF 04 - (DEF 11 da AR 2020/2021)

Revisão da estrutura tarifária da Sabesp

DESCRIÇÃO

A estrutura tarifária adotada atualmente pela Sabesp remonta à época do PLANASA (1970), sendo que a última normativa foi estabelecida pelo Decreto Estadual nº 41.446/1996. A necessidade de revisão da estrutura tarifária da Sabesp foi tema recorrente nos processos das 1ª e 2ª revisões tarifárias ordinárias. Os estudos e proposta para revisão da estrutura tarifária da Sabesp vigente serão baseados, inclusive, nas discussões realizadas no Simpósio de Revisão da Estrutura Tarifária.

OBJETIVO

Definir a nova estrutura tarifária para a Sabesp e respectivo plano de implantação.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

1º Semestre de 2021

DEF 05 - (DEF 19 - AR 2020/2021)

3ª Revisão Tarifária da Sabesp

DESCRIÇÃO

Cálculo dos valores de tarifa máxima (P0) e estrutura tarifária a serem aplicados no quarto ciclo tarifário da empresa, conforme previsão da Lei do Saneamento.

OBJETIVO

Concluir 3ª Revisão Tarifária Ordinária da Sabesp.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

1º Semestre de 2021

DEF 06 - (DEF 18 da AR 2020/2021)

Contabilidade Regulatória das Concessionárias de Saneamento do Estado de São Paulo

DESCRIÇÃO

O Manual de Contabilidade Regulatória das Concessionárias de Saneamento Básico do estado de São Paulo passou a vigorar em janeiro de 2013, por meio da Deliberação Arsesp nº 395, sendo necessário sua atualização e implantação de sistema automatizado para recebimento.

OBJETIVO

Dotar a Arsesp de informações econômico-financeiras que visem melhorar os estudos que subsidiam os processos de revisões tarifárias, assim como realizar a gestão da tarifa definida no processo de revisão tarifária. Adicionalmente, auxiliar a fiscalização econômico e financeira das atividades das concessionárias, proporcionando acesso às informações de forma precisa e coesa, possibilitando mais transparência e agilidade no recebimento das informações.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

1º Semestre de 2021

DEF 07 - (DEF 17 da AR 2020/2021)

Contabilidade Regulatória das Concessionárias de Gás Canalizado

DESCRIÇÃO

O Plano de Contas das concessionárias de Gás Canalizado do Estado de São Paulo passou a vigorar em novembro de 1999, sendo necessário sua atualização e implantação da Contabilidade Regulatória e do sistema automatizado para recebimento das informações.

OBJETIVO

Dotar a Arsesp de informações econômico-financeiras que visem melhorar os estudos que subsidiam os processos de revisões tarifárias, assim como realizar a gestão da tarifa definida no processo de revisão tarifária. Adicionalmente, auxiliar a fiscalização econômico-financeira das atividades das concessionárias, proporcionando acesso às informações de forma precisa e coesa, possibilitando mais transparência e agilidade no recebimento das informações.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

2º Semestre de 2021

DEF 08 - (DEF 30 da AR 2020/2021)

Normatização dos Procedimentos de Cálculo Tarifário

DESCRIÇÃO

Atualmente a Arsesp publica notas técnicas metodológicas a cada processo de revisão tarifária e reajuste tarifário, o que reduz a previsibilidade dos processos.

OBJETIVO

Publicar normas com os procedimentos tarifários da Arsesp para o setor de saneamento e gás canalizado.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

2º Semestre de 2021

<p>DEF 09</p> <p>Estudo sobre o segmento de usuários de GNC/GNL na estruturação tarifária das concessionárias</p>
<p>DESCRIÇÃO</p> <p>Entre os segmentos que compõem a estruturação tarifária das concessionárias de gás canalizado há os segmentos de usuários de GNC e GNL. As margens aplicadas a estes segmentos afetam os custos de consumidores de gás natural que ainda não estão conectados diretamente à rede de distribuição (por exemplo, indústrias e postos de GNV distantes do sistema principal). Assim, entende-se importante estudar o mercado de GNC e GNL e eventuais aprimoramentos dos critérios que calculam a margem de distribuição para esse segmento.</p>
<p>OBJETIVO</p> <p>Verificar a necessidade de desenvolver os critérios para o cálculo da margem de distribuição aplicada ao segmento de GNC e GNL das concessionárias de gás canalizado.</p>
<p>PREVISÃO DE CONCLUSÃO</p> <p>2º Semestre de 2021.</p>
<p>DEF 10</p> <p>Desenvolvimento de modelo tarifário para os serviços de Resíduos Sólidos</p>
<p>DESCRIÇÃO</p> <p>Os serviços públicos de saneamento básico, incluindo os serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos, devem ter sustentabilidade econômico-financeira assegurada por meio de remuneração pela cobrança dos serviços, na forma de taxas, tarifas e outros preços públicos, conforme o regime de prestação do serviço ou das suas atividades. Nesse sentido, faz-se necessário o desenvolvimento de um modelo tarifário para os serviços de resíduos sólidos, conferindo previsibilidade ao setor, e considerando o teor dos contratos (concessão/prestação de serviços) e a norma de referência que será editada pela Agência Nacional de Águas (ANA).</p>
<p>OBJETIVO</p> <p>Publicar o modelo de regulação tarifária a ser adotado pela ARSESP para os serviços de resíduos sólidos.</p>
<p>PREVISÃO DE CONCLUSÃO</p> <p>2º Semestre de 2021</p>

DEF 11 - (DEF 13 da AR 2020/2021)

Detalhamento da matriz de riscos da Sabesp

DESCRIÇÃO

O item 14 da NT.F-0003-2018 estabeleceu uma matriz de risco da prestação dos serviços regulados da Sabesp, indicando um total de 41 riscos e sua atribuição ao poder concedente ou à concessionária.

OBJETIVO

Detalhar a matriz de risco apresentada e indicar o tratamento a ser dado na eventualidade de cada um dos riscos listados.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

1º Semestre de 2022

DEF 12 - (DEF 24 - AR 2020/2021)

Elaboração de Manual de Controle Patrimonial e de Roteiro de Fiscalização para o setor de gás canalizado

DESCRIÇÃO

A Portaria CSPE encontra-se defasada frente aos últimos pronunciamentos das entidades emissoras de normas contábeis. A alteração estabelecida pela Lei nº 11.638 de 28/12/2007, da Lei das Sociedades por Ações nº 6.404/76, marcou definitivamente a entrada do país na rota da adoção das normas internacionais, as quais não estão abrangidas pela Portaria em vigor.

OBJETIVO

Atualizar a Portaria CSPE 50, de 8/5/2000, que dispõe sobre a contabilização e controle dos Bens e Direitos registrados no Ativo Imobilizado referente à Concessão de Distribuição de Gás Canalizado no Estado de São Paulo.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

1º Semestre de 2022

DEF 13 - (DEF 25 - AR 2020/2021)

Elaboração de Manual de Controle Patrimonial e de Roteiro de Fiscalização para as Concessionárias de Saneamento do Estado de São Paulo

DESCRIÇÃO

Ao contrário do setor de gás canalizado, não há Manual de Controle Patrimonial e de Roteiro de Fiscalização para as concessionárias de saneamento do Estado de São Paulo.

OBJETIVO

Publicar Manual de Controle Patrimonial e de Roteiro de Fiscalização para as concessionárias de saneamento do Estado de São Paulo.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

1º Semestre de 2022

DEF 14

Metodologia para certificação anual de investimentos no setor de Gás Canalizado

DESCRIÇÃO

Uma das atribuições da ARSESP é a de certificar periodicamente os investimentos realizados pelas concessionárias de gás canalizado no Estado de São Paulo. A certificação consiste, em síntese, em avaliar os custos envolvidos nos investimentos e a imobilização dos ativos afetos à prestação dos serviços, considerando os critérios de prudência destes investimentos. A certificação anual permitirá maior previsibilidade e transparência no processo de definição da base de remuneração regulatória das concessionárias de gás canalizado.

OBJETIVO

Definição de metodologia de certificação anual dos investimentos realizados pelas concessionárias de gás canalizado.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

1º Semestre de 2022

DEF 15

Metodologia para Certificação anual de investimentos no setor de Saneamento Básico

DESCRIÇÃO

Uma das atribuições da ARSESP é a de certificar periodicamente os investimentos realizados pelas concessionárias de saneamento básico reguladas pela ARSESP. A certificação consiste, em síntese, em avaliar os custos envolvidos nos investimentos e a imobilização dos ativos afetos à prestação dos serviços, considerando os critérios de prudência destes investimentos. A certificação anual permitirá maior previsibilidade e transparência no processo de definição da base de remuneração regulatória das concessionárias de saneamento básico.

OBJETIVO

Definição de metodologia de certificação anual dos investimentos realizados pelas concessionárias de saneamento básico.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

1º Semestre de 2022

DEF 16

Crítérios para regramento e fiscalização de indicadores econômicos-financeiros

DESCRIÇÃO

Os indicadores de desempenho econômico-financeiro são ferramentas importantes no processo de monitoramento e fiscalização das concessionárias de serviços públicos. A partir da avaliação dos indicadores as fiscalizações podem ser mais assertivas. Nesse sentido, faz-se necessária estabelecer os critérios para regramento dos indicadores e o processo de fiscalização.

OBJETIVO

Publicação dos indicadores econômico-financeiros e os critérios que serão considerados no processo de fiscalização.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

1º Semestre de 2022

DEF 17 - (DEF 31 da AR 2020/2021)

Estudo sobre sanções no âmbito da regulação econômico-financeira

DESCRIÇÃO

Não há normatização específica sobre sanções relacionadas aos processos de cálculo tarifário e fiscalização econômico-financeira.

OBJETIVO

Elaborar estudo que permita verificar a necessidade de normatização de aspectos sancionatórios no âmbito da regulação econômico-financeira.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

1º Semestre de 2022

DEF 18 - (DEF 23 - AR 2020/2021)

Metodologia de cálculo do custo médio ponderado de capital para os setores regulados

DESCRIÇÃO

O custo médio ponderado de capital (WACC) é variável fundamental para os processos de revisão tarifária das empresas reguladas, determinando a remuneração de seus investimentos.

OBJETIVO

Reavaliar as metodologias para definição dos critérios de cálculo do WACC para os setores de gás canalizado e saneamento básico.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

2º Semestre de 2022

DEF 19 - (DEF 26 - AR 2020/2021)

Metodologia de cálculo do compartilhamento de ganhos de eficiência (Fator X) para as empresas reguladas de gás canalizado e saneamento básico

DESCRIÇÃO

O modelo de regulação tarifária adotado pela ARSESP para as empresas reguladas de gás canalizado e saneamento básico envolve o cálculo de um fator de compartilhamento de produtividade, o chamado Fator X.

OBJETIVO

Revisar e uniformizar a metodologia de cálculo do Fator X para as empresas reguladas.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

2º Semestre de 2022

DEF 20

Análise sobre eficiência nas despesas com energia elétrica e produtos químicos das concessionárias de saneamento básico

DESCRIÇÃO

Os custos de energia elétrica e produtos químicos podem ter características gerenciáveis e não gerenciáveis. Para aperfeiçoar o modelo de incentivos adotado pela ARSESP, faz-se necessário desenvolver estudos que permitam avaliar de maneira adequada a eficiência das concessionárias de saneamento nas despesas com energia elétrica e produtos químicos.

OBJETIVO

Estudo sobre eficiência nas despesas de energia elétrica e produtos químicos das concessionárias de saneamento reguladas pela ARSESP.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

2º Semestre de 2022

DEF 21

Metodologia para reversibilidade de ativos no setor de saneamento básico

DESCRIÇÃO

Na ocasião de extinção dos contratos de programa/concessão, os bens reversíveis que não foram amortizados podem gerar uma indenização à concessionária. Nesse sentido, faz-se necessária a definição de uma metodologia que defina os critérios e cálculo de uma eventual indenização e reversão desses ativos. A Agência Nacional de Águas publicará uma norma de referência sobre esse tema, que deverá ser considerada pela ARSESP na definição da metodologia de reversão de ativos no setor de saneamento básico.

OBJETIVO

Publicação da metodologia de reversão de ativos no setor de saneamento para as concessionárias reguladas pela ARSESP.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

1º Semestre de 2022

DEF 22

Estudos sobre o desenvolvimento da estrutura tarifária do gás canalizado

DESCRIÇÃO

Desenvolver estudos buscando possíveis aprimoramentos na estrutura tarifária aplicada na distribuição dos serviços de gás canalizado, considerando, inclusive, a migração de usuários do mercado cativo para o mercado livre

OBJETIVO

Verificar a necessidade de desenvolver nova estrutura tarifária para o gás canalizado

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

2º Semestre de 2022

DIRETORIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS - DRI

Onze ações foram identificadas como relevantes para o biênio 2021-2022 para serem desenvolvidas pela Diretoria de Relações Institucionais.

- DRI 1. Estudo sobre a divulgação de procedimentos gerais acerca de respostas a solicitações enviadas à Arsesp
- DRI 2. Pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços de distribuição de gás canalizado
- DRI 3. Estudo sobre o processo de mediação no contexto da Arsesp
- DRI 4. Implementação de unidades regionais da Arsesp no estado de São Paulo
- DRI 5. Estudo sobre a implementação dos Encontros Regionais – Arsesp nas Cidades
- DRI 6. Estudo sobre instrumentos empregados nas manifestações técnicas nos procedimentos administrativos da Arsesp
- DRI 7. Pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços de água e esgoto
- DRI 8. Estudo para estruturação de processo destinado à transmissão pública das reuniões da Diretoria Colegiada da Arsesp.
- DRI 9. Digitalização do SAU ARSESP
- DRI 10. Pesquisa de satisfação dos usuários da Arsesp (2ª edição).
- DRI 11. Atualização da Deliberação nº 947, de 27 de dezembro de 2019, que estabelece os prazos e procedimentos referentes ao Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU-ARSESP e altera dispositivos da Portaria CSPE 24, de 29 de dezembro de 1999, e da Deliberação ARSESP nº 31, de 01 de dezembro de 2008
- DRI 12. Reformulação do sítio eletrônico da Arsesp.



DRI 1 (DRI 3 - AR-2020-2021)

Estudo sobre a divulgação de procedimentos gerais acerca de respostas a solicitações enviadas à Arsesp

DESCRIÇÃO

Realizar estudo sobre a divulgação, no site da Arsesp, de procedimentos gerais acerca de processos e prazos referentes a solicitações enviadas à Agência.

OBJETIVO

Dar maior transparência à atuação da Agência, que é um objetivo permanentemente perseguido, não obstante a Arsesp siga os prazos estabelecidos na legislação que regulamenta os atos e processos administrativos, bem como na Lei nº 10.177/98 (regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Estadual) e Lei nº 12.527/11 (regula o acesso a informações).

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

1º semestre de 2021

DRI 2 (DRI 4 – AR-2020-2021)

Pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços de distribuição de gás canalizado

DESCRIÇÃO

Conhecer a avaliação dos usuários sobre a prestação dos serviços de distribuição gás canalizado por meio de pesquisa de satisfação.

OBJETIVO

Obter a percepção dos usuários acerca dos serviços prestados e do atendimento recebido da concessionária. Os resultados da pesquisa de satisfação serão utilizados na definição de prioridades na regulação e fiscalização dos serviços.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

2º semestre de 2021

DRI 3 (DRI 5 - AR-2020-2021)

Estudo sobre o processo de mediação no contexto da Arsesp

DESCRIÇÃO

Estudo sobre princípios a serem respeitados, procedimentos, prazos e responsabilidade da Agência como mediadora, bem como a delimitação dos casos passíveis de serem mediados.

OBJETIVO

Consolidar um estudo sobre princípios a serem respeitados, procedimentos, prazos e responsabilidade da Agência como mediadora, que possa resultar posteriormente em um instrumento normativo.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

2º semestre de 2021

DRI 4 (DRI 6 - AR-2020-2021)

Estudo sobre a implementação dos Encontros Regionais – Arsesp nas Cidades

DESCRIÇÃO

Estudar a implementação de Encontros Regionais – Arsesp nas Cidades no âmbito dos municípios do Estado de São Paulo, cujos serviços de saneamento básico, de gás canalizado e de distribuição de energia elétrica são fiscalizados e regulados pela Agência.

OBJETIVO

Aproximar a Arsesp do gestor municipal com o objetivo de mapear demandas atinentes às áreas de atuação da Agência que proporcionem o aperfeiçoamento de procedimentos e normas regulatórias, bem como ampliação da divulgação das atividades realizadas, visando a melhoria da qualidade dos serviços públicos.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

1º semestre de 2021

DRI 5 (DRI 7 - AR-2020-2021)

Implementação de unidades regionais da Arsesp no estado de São Paulo

DESCRIÇÃO

Realizar estudo para a implementação de unidades regionais da Arsesp no estado de São Paulo.

OBJETIVO

Expandir as atividades da Arsesp no estado de São Paulo de forma de ampliar e fortalecer as relações institucionais entre a Agência, gestores municipais e órgãos de controle. Possibilitar que o atendimento seja mais célere e personalizado em cada município conveniado.

A implantação de unidades regionais permitirá a Arsesp se aproximar das características regionais, visando o desenvolvimento de soluções específicas às necessidades locais, bem como estreitar relacionamento com usuário final de modo a disseminar normas e regulamentos dos serviços.

A proximidade com os municípios potencializará as ações fiscalizadoras.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

2º semestre de 2021

DRI 6 (DRI 8 - AR-2020-2021)

Estudo sobre instrumentos empregados nas manifestações técnicas nos procedimentos administrativos da Arsesp

DESCRIÇÃO

A padronização dos procedimentos internos é importante para proporcionar transparência, celeridade e confiabilidade aos atos administrativos, além de servir como instrumento de mensuração da produtividade.

OBJETIVO

Aprimorar e uniformizar os processos de trabalho da Arsesp, proporcionando maior qualidade, segurança, agilidade, confiabilidade.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

1º semestre de 2021

DRI 7 (DRI 9 - AR-2020-2021)

Pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços de água e esgoto

DESCRIÇÃO

Conhecer a avaliação dos usuários sobre a prestação dos serviços de água e esgoto por meio de pesquisa de satisfação.

OBJETIVO

Obter a percepção dos usuários acerca dos serviços prestados e do atendimento recebido da prestadora. Os resultados da pesquisa de satisfação serão utilizados na definição de prioridades na regulação e fiscalização dos serviços.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

2º semestre de 2021

DRI 8 (DRI 10 - AR-2020-2021)

Estudo para estruturação de processo destinado à transmissão pública das reuniões da Diretoria Colegiada da Arsesp

DESCRIÇÃO

Em tempos de democracia digital, é fundamental que os órgãos e entidades públicas ofereçam mais transparência e promovam maior participação da sociedade nas matérias que tratam. Assim, esse estudo busca avaliar a conveniência de transmissão, em tempo real, pela internet, das reuniões da Diretoria Colegiada da Arsesp, tendo em vista que tal prática já é realizada por agências reguladoras federais (Aneel e ANP).

OBJETIVO

Consolidar um estudo para implantação das transmissões públicas das reuniões da Diretoria Colegiada da Arsesp: regras, procedimentos, prazos e impactos da adoção dessa medida, casos de matérias sigilosas etc.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

2º semestre 2021

DRI 9

Digitalização do SAU ARSESP

DESCRIÇÃO

Com o acesso à internet mais inclusivo e a utilização cada vez mais abrangente do smartphone e do aplicativo WhatsApp (estima-se que o app seja utilizado por mais de 130 milhões de brasileiros e instalado em 99% dos smartphones - Mensageria no Brasil, agosto 2020), tornou-se frequente a interação entre consumidores e empresas por meio de canais digitais, como sites, aplicativos, serviços de mensagens e redes sociais.

Este movimento foi intensificado em decorrência da pandemia de coronavírus, quando centenas de empresas adotaram o WhatsApp e as redes sociais como canais de atendimento, o que incluiu a prestação de serviços públicos. Atualmente, a maioria das concessionárias reguladas pela ARSESP utiliza os canais digitais no atendimento aos seus consumidores.

Como resultado deste movimento, pesquisa da Boston Consulting Group aponta para uma migração no uso dos canais de atendimento. Segundo a consultoria, havia bastante equilíbrio na preferência dos consumidores entre os canais digitais e Call Centers antes da pandemia, com 46% e 43%, respectivamente. Após o início da quarentena, os canais digitais passaram a ser preferidos por 55% dos consumidores, enquanto 37% ainda optam pelo atendimento telefônico.

Os canais digitais também oferecem outros benefícios na comparação com os canais tradicionais, como a utilização de Inteligência Artificial – AI e a ampliação de etapas realizadas de forma autônoma, pelo próprio usuário, otimizando recursos e reduzindo custos. Se trata, enfim, de um projeto que busca modernizar o serviço prestado pelo SAU ARSESP.

OBJETIVO

Ampliar e aprimorar a interação por canais digitais (site, app e WhatsApp) dos usuários dos serviços regulados com o SAU ARSESP

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

2º semestre 2021

DRI 10

Pesquisa de satisfação dos usuários da Arsesp (2ª edição)

DESCRIÇÃO

Obter a percepção e o grau de satisfação dos diferentes públicos relacionados sobre os serviços prestados e relacionamento com a Agência, abrangendo poder concedente, órgãos de controle, órgãos de defesa do consumidor, prestadoras/concessionárias dos serviços regulados, usuários atendidos pelo Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU da Arsesp, em atendimento ao disposto no inciso VI do artigo 48 da Deliberação Arsesp 053-2009, que aprova o seu regimento interno.

OBJETIVO

Utilizar a pesquisa como ferramenta regulatória de forma que, a partir dos resultados obtidos, seja feita uma análise que embasará sugestões de melhoria e adequação visando o constante aperfeiçoamento da atuação da Arsesp.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

2º semestre de 2022

DRI 11

Atualização da Deliberação nº 947, de 27 de dezembro de 2019, que estabelece os prazos e procedimentos referentes ao Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU-ARSESP e altera dispositivos da Portaria CSPE 24, de 29 de dezembro de 1999, e da Deliberação ARSESP nº 31, de 01 de dezembro de 2008

DESCRIÇÃO

Atualização da Deliberação nº 947, de 27 de dezembro de 2019, que estabelece os prazos e procedimentos referentes ao Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU-ARSESP e altera dispositivos da Portaria CSPE 24, de 29 de dezembro de 1999, e da Deliberação ARSESP nº 31, de 01 de dezembro de 2008.

OBJETIVO

Atualizar a norma, no que for necessário, para incluir conceitos e procedimentos em decorrência da disponibilização de novos canais de atendimento ao usuário pelo SAU-ARSESP; revisar o disposto no CAPÍTULO VI - Dos Indicadores de Qualidade do Atendimento, considerando o artigo 22 da deliberação; além de promover outros aprimoramentos que se fizerem oportunos.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

2º semestre de 2022

DRI 12

Reformulação do sítio eletrônico da Arsesp

DESCRIÇÃO

Reformular o sítio eletrônico da Arsesp para aprimorar os mecanismos de transparência, participação social e governança.

OBJETIVO

A reformulação do sítio eletrônico visa oferecer ao cidadão transparências das informações, mecanismos de participação social e acesso aos canais de atendimento.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

2º semestre de 2022

SECRETARIA EXECUTIVA - SE

Uma ação foi identificada como relevante para o biênio 2021-2022 para ser desenvolvida pela Secretaria Executiva.

SE 1. Estudo sobre implantação do “Programa SP Sem Papel” no âmbito da Arsesp



SE 01

Estudo sobre implantação do “Programa SP Sem Papel” no âmbito da Arsesp

DESCRIÇÃO

Estudo para implementação de protocolo digital, que estará vinculado ao programa do Governo do estado de São Paulo "SP Sem Papel", instituído pelo Decreto nº 64.355, de 31/07/2019.

OBJETIVO

Consolidar um estudo visando a implantação, no âmbito da Arsesp, das diretrizes do programa do Governo do estado de São Paulo "SP Sem Papel", que consiste em reduzir / eliminar gradualmente o trâmite de papel no âmbito da administração estadual e no seu relacionamento com outras esferas de governo, mediante, entre outras iniciativas, ações de desburocratização e a adoção do processo digital.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

2º semestre de 2021

Anexo I

Ações Permanentes

Ações Permanentes



DIRETORIA DE REGULAÇÃO TÉCNICA E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO - DG

Tema	Descrição	OBJETIVO	PRAZO DE CONCLUSÃO
Limites de repasse para os projetos estruturantes de rede local	Definir os limites de repasse para os projetos de rede local, nos termos da Deliberação 211/2011.	Estabelecer o valor máximo de repasse para a tarifa das concessionárias.	1º semestre 2021
Montante Mínimo para desenvolvimento do programa P&D e C&R para o ciclo 2021/2022	Definir o valor mínimo a ser despendido pelas concessionárias para o programa.	Estabelecer o valor mínimo a ser despendido	2º semestre 2021
Limites de repasse para os projetos estruturantes de rede local	Definir os limites de repasse para os projetos de rede local, nos termos da Deliberação 211/2011.	Estabelecer o valor máximo de repasse para a tarifa das concessionárias.	1º semestre 2022
Montante Mínimo para desenvolvimento do programa P&D e C&R para o ciclo 2022/2023	Definir o valor mínimo a ser despendido pelas concessionárias para o programa.	Estabelecer o valor mínimo a ser despendido	2º semestre 2022

Ações Permanentes



DIRETORIA REGULAÇÃO TÉCNICA E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO - DS

Tema	Descrição	OBJETIVO	PRAZO DE CONCLUSÃO
Índice Geral de Qualidade	Apurar o resultado anual dos indicadores que compõem o Índice Geral de Qualidade da Sabesp	Aplicar o resultado do IGQ no reajuste tarifária anual da Sabesp	Primeiro semestre de cada ano
Acertar	Implementar a metodologia ACERTAR que visa a Auditoria e Certificação de informações do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS). A metodologia ACERTAR foi desenvolvida no âmbito do Programa de Desenvolvimento do Setor Água – INTERAGUAS e é resultado da parceria entre o Ministério das Cidades e a Associação Brasileira de Agências de Regulação – ABAR visando aprimorar os processos de gestão das informações dos prestadores de serviços de saneamento. Alocar adequadamente recursos em projetos promissores, buscando-se promover a cultura da inovação e principalmente, estimulando a pesquisa e desenvolvimento no setor de saneamento básico, para a obtenção de soluções que contribuam para a melhoria e universalização dos serviços.	Auditar e certificar indicadores técnico-operacionais e econômico-financeiros do informados pelos prestadores de serviços de saneamento ao SNIS.	Certificação de confiança dos indicadores básicos até dezembro de 2021
PDI	Alocar adequadamente recursos em projetos promissores, buscando-se promover a cultura da inovação e principalmente, estimulando a pesquisa e desenvolvimento no setor de saneamento básico, para a obtenção de soluções que contribuam para a melhoria e universalização dos serviços.	Estimular a Pesquisa, Desenvolvimento e Inovação através de disponibilização de recursos.	Segundo semestre/2021

Ações Permanentes



DIRETORIA DE REGULAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA E DE MERCADOS - DEF

Tema	PRAZO DE CONCLUSÃO
Reajuste Anual das Margens Comgás	Maio
Reajuste Anual das Margens Naturgy	Maio
Reajuste Anual das Margens GDB	Dezembro
Ajuste trimestral do preço do gás - Comgás	Fevereiro / Maio / Agosto / Novembro
Ajuste trimestral do preço do gás - Naturgy	Fevereiro / Maio / Agosto / Novembro
Ajuste trimestral do preço do gás - GBD	Março / Junho / Setembro / Dezembro
Reajuste Anual Saneagua Mairinque	Março
Reajuste Anual Sabesp	Abril
Reajuste Anual Águas de Cabralia Paulista SPE	Julho
Reajuste Anual BRK Ambiental Santa Gertrudes	Outubro
Reajuste Anual Águas de Piquete	A ser definido
Reajuste Anual SAEG Guaratinguetá	A ser definido

Ações Permanentes



DIRETORIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS - DRI

Tema	Descrição	OBJETIVO	PRAZO DE CONCLUSÃO
Relatório Anual de Atividades	O relatório de atividades da Arsesp apresenta a atuação de cada diretoria ao longo do ano.	Lei 1025/2007, art 7, XXI - divulgar anualmente relatório detalhado das atividades realizadas, indicando os objetivos e resultados alcançados.	1º semestre
Relatório Analítico para os Municípios Conveniados (saneamento básico)	Relatório Consolidado sobre a situação da prestação dos serviços em cada município conveniado com a ARSESP	informar os municípios conveniados sobre a evolução da prestação dos serviços contratados.	1º semestre
Relatórios do SAU ARSESP	Os relatórios de atendimento do SAU ARSESP são elaborados com duas periodicidades, mensais e anuais, para cada setor de atuação, energia elétrica, gás canalizado e saneamento básico. Apresentam os resultados do atendimento prestado aos usuários pelo SAU ARSESP, indicando os principais assuntos reclamados por concessionária ou município e os indicadores de qualidade do atendimento.	Dar publicidade ao público interno e externo sobre os dados e indicadores de atendimento, como os principais assuntos reclamados pelos usuários dos serviços regulados.	Mensal e anual
Encontros Regionais - Arsesp nas Cidades	Os Encontros visam aproximar os gestores municipais da Agência levando informações sobre as normas regulatórias, esclarecendo dúvidas acerca das competências da Agência, alterações contratuais, orientando sobre os direitos e obrigações nos 3 setores regulados e também captar quais os maiores problemas com os serviços prestados em suas cidades.	Aproximar os gestores municipais	1º semestre