



Nota Técnica Final

Justificativa para Deliberação

**Metodologia para implantação da Regulação por Exposição
(Regulação Sunshine) no âmbito dos serviços de saneamento
básico regulados pela ARSESP**

Processo ARSESP.ADM-0265-2020

01 de Março de 2021



SUMÁRIO

1	OBJETIVO3
2	DAS MOTIVAÇÕES3
3	CONTEXTO LEGAL E NORMATIVO.....	.9
4	AÇÃO REGULATÓRIA DS14 - FASES DO PROJETO	12
4.1	FASE 1: DESENVOLVIMENTO DA DELIBERAÇÃO	12
4.2	FASE 2: DESENVOLVIMENTO E IMPLEMENTAÇÃO DA REGULAÇÃO SUNSHINE	13
5	SELEÇÃO DOS INDICADORES.....	14
5.1	CRITÉRIOS DE SELEÇÃO	14
5.2	CARACTERÍSTICAS DOS INDICADORES	14
5.2.1	Índice de Atendimento de Água.....	14
5.2.2	Índice de Atendimento de Esgoto Coletado.....	15
5.2.3	Índice de Atendimento de Esgoto Tratado.....	15
5.2.4	Índice de Perdas na Distribuição	15
5.2.5	Índice de Atendimento ao Usuário	16
6	METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO	16
6.1	AVALIAÇÃO ESTÁTICA.....	16
6.1.1	Critérios Gerais para Divulgação	16
6.1.2	Definição dos Valores de Referência.....	17
6.2	AVALIAÇÃO DINÂMICA.....	21
6.3	AVALIAÇÃO COMPARATIVA	21
7	FORMAS DE DIVULGAÇÃO E FORMATO DOS RELATÓRIOS.....	22
8	PLANO DE COMUNICAÇÃO	27
9	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	28



1 OBJETIVO

Esta Nota Técnica Final tem o objetivo de apresentar e esclarecer as motivações relacionadas à implantação da regulação por exposição, conhecida como Regulação Sunshine, no âmbito dos serviços de saneamento básico, já incorporando em seu conteúdo as contribuições recebidas e aceitas integral ou parcialmente na Consulta Pública nº 01/2021, realizada no período 05/01/2021 a 29/01/2021.

O desenvolvimento e implantação da Regulação Sunshine está previsto na Agenda Regulatória da Arsesp do biênio 2021-2022 – ação DS11 (anteriormente ação DS14 da Agenda Regulatória 2020-2021). O objetivo principal desta ação é dar transparência ao desempenho da prestação dos serviços, por meio da divulgação de uma cesta de indicadores escolhidos previamente, que além de permitir a apropriação pela sociedade da situação dos serviços de saneamento básico, impulsiona e melhoria dos serviços.

2 DAS MOTIVAÇÕES

A Constituição Federal de 1988 traz, em seu artigo 37, de forma explícita, o princípio da publicidade, o qual deve reger a administração pública, segundo a atual doutrina jurídica brasileira¹. Diversos autores ressaltam a importância do asseguramento, pelo dispositivo constitucional, do direito de informação do cidadão não só em face de interesse particular, mas também em face dos interesses coletivos ou gerais, de modo a permitir uma forma mais eficiente de controle popular da Administração Pública. Nessa linha escrevem Maria Sylvia Zanella di Pietro² e Celso Antônio Bandeira de Mello³. A partir deste princípio, diversos normativos infraconstitucionais tratam do direito ao acesso de informações, sendo destacado neste parágrafo a lei federal 12.527/2011⁴ e o artigo 23 da lei federal 11.445/07⁵.

Ocorre que existe uma distorção entre a publicização de informações ao cidadão e a respectiva ampliação do nível de sua participação social. Muitas vezes, devido à complexidade dos dados, a interpretação pela sociedade se faz de forma exígua e pode ser um dos limitadores do processo participativo no setor de saneamento básico.

¹ José Afonso da Silva (Curso de Direito Constitucional Positivo, Malheiros, 2000, pág. 653): “A publicidade sempre foi tida como um princípio administrativo, porque se entende que o Poder Público, por ser público, deve agir com a maior transparência possível, a fim de que os administrados tenham, a toda hora, conhecimento do que os administradores estão fazendo.”;

² Maria Sylvia Zanella di Pietro (Direito Administrativo, Atlas, 1997, pág. 68);

³ Antônio Bandeira de Mello (Curso de Direito Administrativo, Malheiros, 1994, pág. 59);

⁴ Lei de acesso a informação – Lei Federal 12.527/2011;

⁵ Lei Federal 11.445/07 – “Art. 23: A entidade reguladora, observadas as diretrizes determinadas pela ANA, editará normas relativas às dimensões técnica, econômica e social de prestação dos serviços públicos de saneamento básico, que abrangerão, pelo menos, os seguintes aspectos: (...)

X - padrões de atendimento ao público e mecanismos de participação e informação;...”

NT.S-0005-2021

Para entendermos melhor como se dá o processo de participação social, tema relativamente complexo, sugere-se a leitura de Heller, Rezende e Heller (2007)⁶. Estes autores apresentam 3 tipologias que identificam o grau de participação dos cidadãos e o controle social. Ambas tipologias se assemelham e tentam traduzir de forma hierárquica o grau ou nível de participação social. Para fins desta nota técnica, adotou-se como exemplo uma destas tipologias citadas pelos autores, considerada clássica, confeccionada por Arnstein (1969)⁷, denominada de “Escada de Arnstein”.

Nesta tipologia, exposta na Figura 2.1, os níveis de participação social são representados por degraus em uma escada, que caracterizam a ascensão do poder de influência dos cidadãos até o pleno exercício da cidadania, em outras palavras representa maior ou menor participação social. Tais conceitos subsidiam o entendimento posterior, motivador do projeto desta nota técnica (Regulação Sunshine), sendo, portanto, a seguir apresentado.

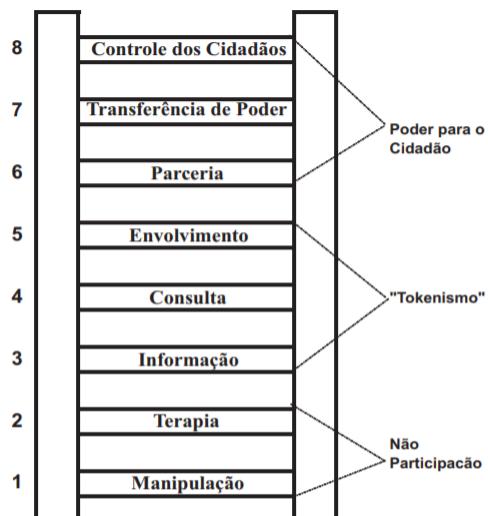


Figura 2.1: Escada de Arnstein

Fonte: Heller, Rezende e Heller (2007)

Heller, Rezende e Heller (2007) conceituam os níveis de participação social da Escada de Arnstein conforme descrito a seguir:

- O nível mais baixo, denominado de manipulação, é definido por Arnstein (1969) como a “utilização”, em nome da participação, de pessoas escolhidas para ocuparem cargos em comitês assessores e em comissões consultivas, segundo o

⁶ Heller, Rezende e Heller (2007). Regulação. Controle social da prestação dos serviços de água e esgoto. ABAR, 2007. Capítulo 2; Participação e controle social em saneamento básico: aspectos teórico-conceituais.

⁷ Arnstein (1969). A ladder of citizen participation. JAIP, v.35, n.4, p.216-224, 1969.



critério educacional. Neste caso, em lugar de uma participação social genuína, o que se vê é uma distorção da participação, mascarada pelos fóruns veiculados pelos detentores do poder.

- O segundo degrau da Escada de Arnstein é denominado terapia, pois, para esta autora, uma espécie de terapia de grupo é mascarada como participação popular. Seus administradores subjugam as ideias dos cidadãos, utilizando-se das técnicas de terapia em grupo.
- No próximo degrau, o da informação, os cidadãos são informados de seus diretos, responsabilidades e opções, o que constitui o primeiro passo de legitimação da participação social. Porém, frequentemente, a ênfase é colocada em uma informação unidirecional – dos especialistas para a população – sem canal de “retroalimentação” e sem direito à negociação. As ferramentas mais utilizadas nesse processo são panfletos, pôsteres, cartilhas e respostas a questões levantadas pelos cidadãos. Reuniões também são empregadas como veículos para a comunicação unidirecional, fornecendo, no entanto, informações superficiais e desencorajando possíveis questões a serem levantadas.
- A consulta representa o degrau 4 da Escada de Arnstein. O convite à opinião dos cidadãos pode ser uma etapa legítima na direção de sua participação plena, contudo, se não combinada com outros modos de participação, a posição na escada ainda não assegura a efetiva participação popular. Os métodos mais utilizados nesse tipo de participação são as pesquisas de atitudes e reuniões de bairros. A participação nesse nível pode ser traduzida em estatísticas, entre elas o número de participantes em reuniões e assembleias, o número de cartilhas distribuídas, o número de respostas a um questionário.
- No nível do envolvimento, os cidadãos começam a ter algum grau de influência aparente sobre as decisões políticas, por meio da representação da população mais carente nos fóruns de participação. Porém, se os escolhidos não forem comprometidos com a prestação de contas aos seus representados e se as forças tradicionais mantiverem o maior número de representações, os “despossuídos”, entendido como aqueles cidadãos excluídos de um processo decisório, podem ser facilmente vencidos. O grau de envolvimento real da população depende principalmente de dois fatores: a qualidade de assistência técnica do representante em articular suas prioridades e a extensão de organização da comunidade em pressionar por essas prioridades.
- A parceria constitui o primeiro degrau de classificação do poder transferido para o cidadão, onde o poder é de fato redistribuído a partir de negociação entre cidadãos e detentores de poder. Firma-se um acordo com vistas a compartilhar responsabilidades relacionadas ao planejamento e à tomada de decisões, por meio de estruturas como fóruns conjuntos para a formulação de políticas públicas, comitês de planejamento e mecanismos para a solução de impasses. Este tipo de participação torna-se mais efetivo à medida que a base comunitária se organiza,



NT.S-0005-2021

tornando mais sistemático o processo de prestação de contas dos representantes e maiores os recursos disponíveis para a contratação de consultoria técnica, jurídica e social.

- A transferência de poder constitui o penúltimo degrau da Escada de Arnstein. Nesta etapa as negociações entre cidadãos e governo podem resultar no domínio do processo de decisão pelos cidadãos, sobre um plano ou programa particular. Nesse nível, a escala de classificação atinge um padrão em que os cidadãos detêm poderes significativos para assegurar a prestação de contas dos programas executados mediante transferência de poder do governo para os cidadãos. A transferência de poder pode ser encontrada nos fóruns onde os cidadãos têm uma clara maioria de assentos, bem como nos plebiscitos com função deliberativa e no Orçamento Participativo (OP), em que a aplicação de parte dos recursos públicos é submetida à consulta pública, sendo primeiro coletadas sugestões, depois votadas as prioridades, e encaminhadas ao governo para que se atendam às solicitações por meio de investimentos públicos.
- No último nível de classificação da participação social, denominado controle dos cidadãos, a comunidade assume o controle absoluto do poder político e administrativo de um processo de tomada de decisão. Esse modelo pode ser exemplificado com as experiências encontradas em associações de bairros, que atuam independentemente da influência e dos recursos de intermediários⁸.

Admitindo-se os conceitos da “escada de Arnstein” pode-se inferir que não basta apenas a publicização de informações para garantir um maior ou menor nível de participação social, pois subentende-se como participação o efetivo envolvimento do cidadão nas tomadas de decisão político-administrativas. No entanto é inegável que, sem a informação, tal participação é alijada.

Mas então, como corrigir esta distorção? Como fazer com que o acesso a informação se transforme em mecanismo de efetivo incremento da participação social nos processos decisórios?

A resposta não é simples e demanda uma série de ferramentas e métodos que devem ser utilizados conjuntamente, alguns já citados nas descrições dos níveis 1 a 8 da “escada de Arnstein”, conforme visto anteriormente. Mas especificamente quanto à interpretação da informação, esta é, sem dúvida, uma limitação importante a ser suplantada.

Exemplos de dados complexos publicizados pela administração pública não são escassos, no saneamento básico não é diferente. Índices de perdas de água, taxas de cobertura de serviços de esgoto, índices de satisfação dos usuários, entre outros, são

⁸ Adaptado de Heller, Rezende e Heller (2007). Regulação. Controle social da prestação dos serviços de água e esgoto. ABAR, 2007. Capítulo 2; Participação e controle social em saneamento básico: aspectos teórico-conceituais, *apud* Arnstein (1969). A ladder of citizen participation. JAIP, v.35, n.4, p.216-224, 1969.



NT.S-0005-2021

exemplos de dados que podem ser divulgados, mas que, sem a devida parametrização e correlação com metas de performance, podem dificultar a interpretação pela sociedade e limitar o nível de participação social, ou a eventual evolução deste nível em uma comunidade.

Neste contexto, conforme figura 2.2, a Regulação Sunshine pode servir como uma espécie de “ponte” facilitadora para o aumento do nível de participação social na medida em que traduzirá as informações complexas, recebidas dos prestadores de serviços, em informações simplificadas mais facilmente assimiladas e interpretadas pela sociedade, permitindo que o cidadão ou entidades do setor de saneamento tomem conhecimento de eventuais desvios de performance em escala local (municipal). O efeito esperado refere-se ao maior controle de contas (*accountability*); participação do cidadão/usuário e da sociedade no planejamento dos investimentos; acompanhamento pelo poder público municipal da evolução do seu contrato de prestação de serviços de saneamento e da projeção e factibilidade das metas para a universalização dos serviços; constrangimento do prestador na medida que são comparadas as performances com outros *players* do mercado ou internamente; melhoria de governança (efeito dos itens anteriores); e, consequentemente, a tão almejada melhoria da qualidade dos serviços prestados.

Embora não haja garantias de que a regulação Sunshine, isoladamente, garanta efetivo incremento da participação social; esta ferramenta pode compor o arsenal de ações voltadas a esta finalidade. Em adição, com a implantação do projeto, a agência disponibilizará periodicamente uma base de dados consistente sobre os contratos de programa/concessão de saneamento, de fácil leitura e interpretação, papel natural da agência no cenário institucional.

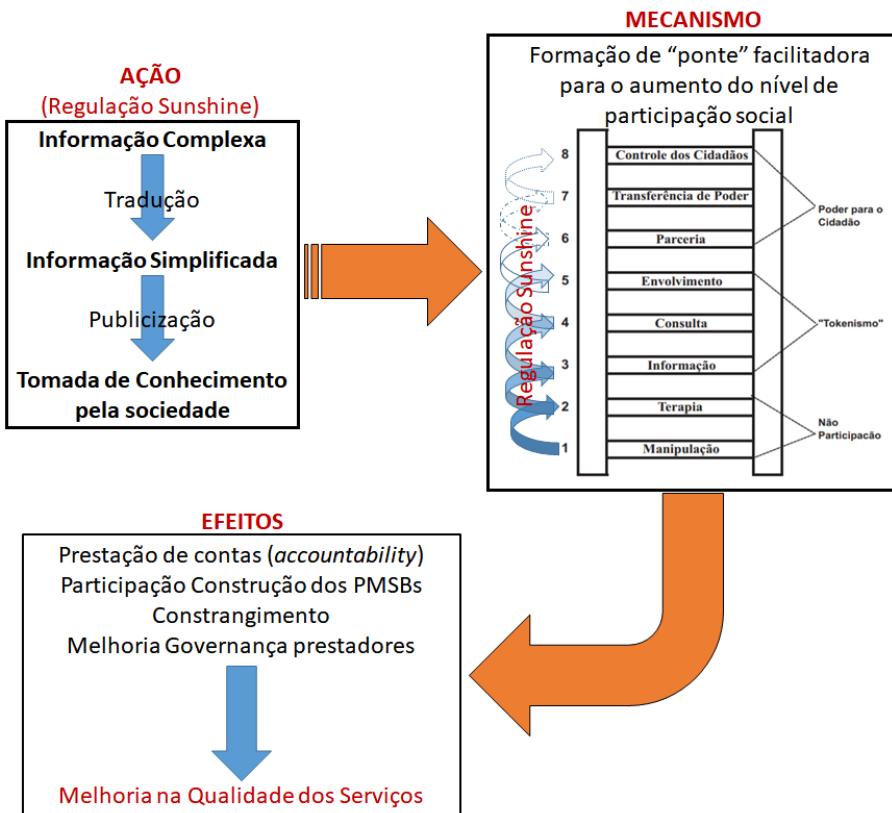


Figura 2.2: Motivação para a Regulação Sunshine⁹

Cabe ao titular dos serviços elaborar seus planos de saneamento, preferencialmente, de forma participativa. A partir destes planos é também de sua competência delegar em parte ou no todo a prestação dos serviços que julgar conveniente. Espera-se que, com a divulgação dos dados, os municípios possam revisitar seus planos municipais, atualizá-los e, se for o caso, corrigi-los para que os contratos de programa/concessão estejam cada vez mais aderentes com as demandas da sociedade. Tal motivação é ponto central do projeto. Assim, ainda que a Regulação Sunshine buscará representar diretamente uma avaliação dos serviços prestados, indiretamente poderá ensejar melhorias no planejamento pelo poder concedente. Em outras palavras, a abrangência da Regulação Sunshine extrapolará a avaliação da performance do prestador de serviços, na medida em que apresentará informações relacionadas à prestação dos serviços como um todo, inclusive indicando eventuais ações necessárias por parte do poder concedente.

⁹ A Figura 2.2 foi alterada com o objetivo de adaptá-la às características do setor de saneamento básico e da Regulação Sunshine, considerando contribuição recebida na Consulta Pública nº 01/2021.



NT.S-0005-2021

3 CONTEXTO LEGAL E NORMATIVO

Conforme visto no item anterior, a Constituição Federal de 1988¹⁰, bem como as leis de acesso a informação¹¹ e de diretrizes gerais de saneamento básico trazem não só como princípio e obrigação dar acesso às informações, mas estabelecem como competência das agências reguladoras a edição de normas relativas aos mecanismos de participação e informação.

A Lei Federal 11.445/07, prevê em seu artigo 23 que:

"Art. 23: A entidade reguladora, observadas as diretrizes determinadas pela ANA, editará normas relativas às dimensões técnica, econômica e social de prestação dos serviços públicos de saneamento básico, que abrangerão, pelo menos, os seguintes aspectos:

(...)

X - padrões de atendimento ao público e mecanismos de participação e informação," (grifo nosso)

Importante destacar, ainda, outros dois normativos infraconstitucionais vigentes no atual ordenamento jurídico, que são essenciais para demonstrar as prerrogativas implícitas que permitem à sequência do projeto de Regulação Sunshine, quanto a competência da Arsesp e a identificação de metas contratuais com vistas a tradução de informações complexas em informações contextualizadas, ou seja, mais simples à interpretação pela sociedade.

A lei complementar 1.025/2007 traz em seu conteúdo disposições gerais acerca da atuação da Arsesp, prevendo, explicitamente, a publicidade das informações quanto à situação dos serviços de saneamento básico.

*"Artigo 2º - A ARSESP, no desempenho de suas atividades, obedecerá aos princípios da legalidade, proporcionalidade, razoabilidade, celeridade, imparcialidade, igualdade, devido processo legal, descentralização, **publicidade**, moralidade, boa-fé e eficiência, observando-se os seguintes critérios e diretrizes:*

(...)

X - asseguramento à sociedade de amplo acesso a informações sobre a prestação dos serviços públicos de energia e as atividades desta Agência, assim como a publicidade das informações quanto à situação do serviço e aos critérios de determinação das tarifas." (grifo nosso)

¹⁰ Constituição federal de 1988. "Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, imparcialidade, moralidade, **publicidade** e eficiência..." (grifo nosso);

¹¹ Lei de acesso a informação – Lei Federal 12.527/2011;



NT.S-0005-2021

Ainda no mesmo dispositivo legal estadual (Lei Complementar Estadual 1.025/07), observa-se no rol de competências da agência – definidas pelo artigo sétimo¹² – menções explícitas relacionadas a tais prerrogativas, demonstrando forte aderência entre os objetivos do projeto de Regulação Sunshine e as competências legais já usufruídas pela Arsesp, conforme a seguir:

- Fixar critérios, indicadores, fórmulas, padrões e parâmetros de qualidade dos serviços e de desempenho dos prestadores, zelando por sua observância e estimulando a constante melhoria da qualidade, produtividade e eficiência;
- Fiscalizar os serviços, sendo garantido o seu acesso aos dados relativos à administração, à contabilidade e aos recursos técnicos, econômicos e financeiros dos prestadores;
- Colaborar com a instituição de sistemas de informações acerca dos serviços de saneamento básico; e
- Estabelecer normas técnicas ou recomendações e procedimentos para a prestação dos serviços.

Em que pese a previsão no Código Civil das condições relacionadas a contratos de prestação de serviços e de empreitadas¹³, os contratos de concessão e de programa são disciplinados por normas específicas, as quais vêm sofrendo aperfeiçoamento nos últimos anos, especialmente aqueles relacionados a prestação de serviços de saneamento. Destaca-se neste contexto a lei de concessões¹⁴, e o marco legal do saneamento básico¹⁵, os quais foram alterados recentemente pela Lei Federal nº 14.026/2020¹⁶, a qual estabeleceu novas diretrizes para saneamento básico e, entre outras alterações, estabeleceu novos critérios para as metas de prestação dos serviços do setor, com efeitos para empresas públicas e privadas.

Atenção especial deve ser dada ao artigo 7º do novo marco legal do saneamento que, ao alterar o artigo 11-B da lei federal 11.445/07, trouxe a seguinte redação:

"Art. 11-B. Os contratos de prestação dos serviços públicos de saneamento básico deverão definir metas de universalização que garantam o atendimento de 99% (noventa e nove por cento) da população com água potável e de 90% (noventa por cento) da população com coleta e tratamento de esgotos até 31 de dezembro de 2033, assim como metas

¹² Lei Complementar Estadual 1.025/07. Ver artigo 7º, parágrafos III, V, VI e XV.

¹³ Lei Federal nº 10.046/2002 – Código Civil. Ver Parte Especial, Título VI Das Várias Espécies de Contrato, Capítulos VII e VIII;

¹⁴ Lei Federal nº 8.987/1995 – Lei de Concessões;

¹⁵ Lei Federal nº 11.445/2007 - Estabelece as diretrizes nacionais para o saneamento básico e para a política federal de saneamento básico;

¹⁶ Lei Federal nº 14.026/2020 – Novo Marco Legal do Saneamento.



NT.S-0005-2021

quantitativas de não intermitência do abastecimento, de redução de perdas e de melhoria dos processos de tratamento.

§ 1º Os contratos em vigor que não possuírem as metas de que trata o caput deste artigo terão até 31 de março de 2022 para viabilizar essa inclusão.

§ 2º Contratos firmados por meio de procedimentos licitatórios que possuam metas diversas daquelas previstas no caput deste artigo, inclusive contratos que tratem, individualmente, de água ou de esgoto, permanecerão inalterados nos moldes licitados, e o titular do serviço deverá buscar alternativas para atingir as metas definidas no caput deste artigo, incluídas as seguintes:

I - prestação direta da parcela remanescente;

II - licitação complementar para atingimento da totalidade da meta; e

III - aditamento de contratos já licitados, incluindo eventual reequilíbrio econômico-financeiro, desde que em comum acordo com a contratada.

§ 3º As metas de universalização deverão ser calculadas de maneira proporcional no período compreendido entre a assinatura do contrato ou do termo aditivo e o prazo previsto no caput deste artigo, de forma progressiva, devendo ser antecipadas caso as receitas advindas da prestação eficiente do serviço assim o permitirem, nos termos da regulamentação.

§ 4º É facultado à entidade reguladora prever hipóteses em que o prestador poderá utilizar métodos alternativos e descentralizados para os serviços de abastecimento de água e de coleta e tratamento de esgoto em áreas rurais, remotas ou em núcleos urbanos informais consolidados, sem prejuízo da sua cobrança, com vistas a garantir a economicidade da prestação dos serviços públicos de saneamento básico.

§ 5º O cumprimento das metas de universalização e não intermitência do abastecimento, de redução de perdas e de melhoria dos processos de tratamento deverá ser verificado anualmente pela agência reguladora, observando-se um intervalo dos últimos 5 (cinco) anos, nos quais as metas deverão ter sido cumpridas em, pelo menos, 3 (três), e a primeira fiscalização deverá ser realizada apenas ao término do quinto ano de vigência do contrato.

§ 6º As metas previstas neste artigo deverão ser observadas no âmbito municipal, quando exercida a titularidade de maneira independente, ou no âmbito da prestação regionalizada, quando aplicável.

§ 7º No caso do não atingimento das metas, nos termos deste artigo, deverá ser iniciado procedimento administrativo pela agência reguladora com o objetivo de avaliar as ações a serem adotadas, incluídas medidas sancionatórias, com eventual declaração de caducidade da concessão, assegurado o direito à ampla defesa.



NT.S-0005-2021

§ 8º Os contratos provisórios não formalizados e os vigentes prorrogados em desconformidade com os regramentos estabelecidos nesta Lei serão considerados irregulares e precários.

§ 9º Quando os estudos para a licitação da prestação regionalizada apontarem para a inviabilidade econômico-financeira da universalização na data referida no caput deste artigo, mesmo após o agrupamento de Municípios de diferentes portes, fica permitida a dilação do prazo, desde que não ultrapasse 1º de janeiro de 2040 e haja anuênciia prévia da agência reguladora, que, em sua análise, deverá observar o princípio da modicidade tarifária. “ (grifo nosso)

Verifica-se, portanto, que o novo marco legal do saneamento trouxe de forma explícita, no parágrafo 5º destacado, uma cesta de indicadores a serem acompanhadas pelas agências reguladoras, sob os quais alguns efeitos relacionados a continuidade dos contratos foram previstos, sendo eles: indicadores de universalização da cobertura de água e esgoto, inclusive tratamento; continuidade do abastecimento; controle de perdas; e de melhorias nos processos de tratamento.

Assim, segundo o atual contexto legal e normativo, o projeto de regulação Sunshine possui aderência com as competências institucionais da agência e, adicionalmente, é oportuno quanto à necessidade de adequações e acompanhamento de metas específicas definidas pelo novo marco legal do saneamento.

4 AÇÃO REGULATÓRIA DS14 - FASES DO PROJETO

O desenvolvimento da ação DS11 da Agenda Regulatória 2021-2022 (anteriormente ação DS14 da Agenda Regulatória 2020-2021), que prevê a implantação da Regulação Sunshine na Arsesp, foi realizado em 2 (duas) fases: a fase 1, que objetiva elaborar o normativo que institui e disciplina a Regulação Sunshine; e a fase 2, que consiste na implantação dos mecanismos propostos com a primeira divulgação de resultados.

4.1 Fase 1: Desenvolvimento da Deliberação

Nesta fase foi desenvolvida a metodologia a ser adotada pela Arsesp para a Regulação Sunshine, consolidada em minuta de deliberação, e que abrange as premissas para escolha dos indicadores, a própria cesta de indicadores que será utilizada nesta primeira fase de implantação e respectivos valores de referência, metodologia de avaliação dos resultados e formatos de divulgação e publicação.

Iniciou-se pela pesquisa bibliográfica e estudo de práticas existentes de regulação por exposição. Adicionalmente foi realizado benchmarking com a Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais - ARSAE-MG sobre o Programa ProSun, que é Projeto Sunshine – Regulação por Exposição implantado pela Agência. Os conceitos e premissas do projeto foram



NT.S-0005-2021

submetidos a um ciclo de aperfeiçoamento, que consistiu na apresentação da proposta à equipe técnica da ARSESP e aos prestadores de serviços, que fizeram suas contribuições. Todas as informações obtidas foram utilizadas para refinar o normativo proposto, para então encaminhar um texto mais completo e detalhado para apreciação da Diretoria Colegiada e, em seguida, submetê-lo à consulta pública.

Na Consulta Pública nº 01/2021, realizada entre 05/01/2021 e 29/01/2021, foram recebidas contribuições da sociedade, que, analisadas pela equipe da Arsesp, compuseram a versão final da deliberação a ser publicada, após aprovação da Diretoria Colegiada da Arsesp.

4.2 Fase 2: Desenvolvimento e Implementação da Regulação Sunshine

Uma vez vigente a deliberação inicia-se a segunda fase – de desenvolvimento e implementação da Regulação Sunshine – a qual pode ser dividida em 2 etapas, conforme a seguir:

A primeira etapa refere-se à apresentação dos resultados, quando serão solicitados os dados aos prestadores dos serviços (Evento A da tabela 4.1), sendo posteriormente recebidos e consolidados para elaboração do relatório de divulgação (Evento B da tabela 4.1). Nesta etapa, foi inserida a previsão de conferência dos dados e do cálculo dos indicadores enviados pelos prestadores de serviços à Arsesp, visando evitar incorreções originadas pela manipulação dos dados, em atendimento à contribuição recebida na Consulta Pública nº 01/2021.

A segunda etapa consiste na divulgação e publicação dos resultados, em que são utilizados os dados consolidados recebidos dos prestadores para a geração dos gráficos dinâmicos e *summary cards*, bem como a inserção dos mesmos no site da Arsesp. A partir deste momento as informações já poderão ser utilizadas pelos usuários, poder concedente e sociedade em geral. Na tabela 4.1 é apresentado o cronograma de eventos da Fase 2 do projeto:

Ano 2021 e Posteriores	Até 90 dias do início do Ano Corrente	EVENTO A - Prazo para apuração das variáveis e dos indicadores referentes ao ano calendário anterior
	Até 90 dias do EVENTO A	EVENTO B - Prazo para a Arsesp emitir e publicar os relatórios com o cálculo e os resultados dos indicadores. Durante este evento, será feita a conferência dos dados e do cálculo dos indicadores enviados pelos prestadores de serviços à Arsesp, visando evitar incorreções originadas pela manipulação dos dados.

Tabela 4.1: Cronograma de eventos previsto para a fase 2: Desenvolvimento e Implementação da Regulação Sunshine.



5 SELEÇÃO DOS INDICADORES

5.1 Critérios de seleção

Inicialmente foi necessário definir os indicadores a serem divulgados pela regulação Sunshine. Tal definição levou em consideração os seguintes aspectos:

- Utilização de base de dados já conhecida e consolidada pela ARSESP, com série histórica minimamente disponível para a elaboração de protótipos de relatórios;
- Aderência ao objeto do projeto, ou seja, indicadores que representassem a performance de prestação dos serviços;
- Indicadores adequados a linguagem geral, que permitissem a interpretação pela sociedade de forma mais simplificada sem, no entanto, desprezar a precisão e acurácia real dos serviços mensurados;
- Indicadores que estivessem em consonância com as diretrizes do novo marco legal do saneamento básico, conforme parágrafo 5º do artigo 11-B alterado pelo artigo 7º da lei federal 14.026/2020, visto anteriormente.

Após estas avaliações e considerações foram definidos 5 indicadores, sendo: i) índice de atendimento de água (IAA); ii) índice de atendimento de esgoto coletado (IAE); iii) índice de atendimento de esgoto tratado (IAET); iv) índice de perdas na distribuição (IPD) e, em adição; v) índice de atendimento ao usuário (IAU), detalhados a seguir.

5.2 Características dos indicadores

5.2.1 Índice de Atendimento de Água

Sigla	IAA
Nome do indicador	Índice de Atendimento de Água
Descrição resumida	Mede o percentual de domicílios efetivamente ligados ao sistema público de abastecimento de água
Fórmula de cálculo	(Economias cadastradas residenciais ativas de água) / (domicílios atendíveis ¹⁷) * 100
Unidade de medida	%

¹⁷ A fonte da informação domicílios atendíveis será a projeção existente nos contratos ou a última atualização censitária realizada pela prestadora ou por terceiros por ela contratada, conforme esclarecido na Consulta Pública nº 01/2021.



NT.S-0005-2021

5.2.2 Índice de Atendimento de Esgoto Coletado

Sigla	IAE
Nome do indicador	Índice de Atendimento de Esgoto Coletado
Descrição resumida	Mede o percentual de domicílios efetivamente conectados ao sistema público de esgoto sanitário
Fórmula de cálculo	(Economias cadastradas residenciais ativas de esgoto) / (domicílios atendíveis ¹⁷) * 100
Unidade de medida	%

5.2.3 Índice de Atendimento de Esgoto Tratado

Sigla	IAET
Nome do indicador	Índice de Atendimento de Esgoto Tratado
Descrição resumida	Mede o percentual de domicílios efetivamente tratados de esgotamento sanitário
Fórmula de cálculo	(Economias cadastradas residenciais ativas interligadas ao sistema de coleta e tratamento de esgoto) / (domicílios atendíveis ¹⁷) * 100
Unidade de medida	%

5.2.4 Índice de Perdas na Distribuição

Sigla	IPD
Nome do indicador	Índice de Perdas na Distribuição
Descrição resumida	Mede as perdas de água na distribuição
Fórmula de cálculo	(Volume disponibilizado à distribuição - Volume de Consumo Medido ou Estimado - Volume Usos Operacionais, Emergenciais e Sociais) / (Volume disponibilizado à distribuição) * 100
Unidade de medida	%



5.2.5 Índice de Atendimento ao Usuário

Sigla	IAU
Nome do indicador	Índice de Atendimento ao Usuário
Descrição resumida	Mede o percentual de reclamações recebidas pelo canal de atendimento ao usuário da Arsesp para cada 10.000 economias
Fórmula de cálculo ¹⁸	(Total de reclamações SAU Arsesp) / (economias cadastradas residenciais ativas de água + economias cadastradas residenciais ativas de esgoto) * 10.000
Unidade de medida	Reclamações/10.000 economias

Em função das contribuições advindas da consulta pública, observou-se a necessidade de ajuste no indicador IAET de forma a compatibilizar numerador e denominador da fórmula proposta e também compatibilizá-lo com o IAA e IAE, sendo mais adequado adotar no numerador do IAET a quantidade de economias **residenciais** ativas.

6 METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

Serão realizadas 3 (três) modalidades de avaliação dos serviços: avaliação estática, avaliação dinâmica e a avaliação comparativa entre os municípios.

6.1 Avaliação Estática

6.1.1 Critérios Gerais para Divulgação

Na avaliação estática, o valor de cada indicador será comparado com os **valores de referência** expostos e receberá, no mínimo, a seguinte classificação:

I – Azul / Excelente: apresentam valores satisfatórios, com atendimento superior ao esperado quanto aos valores de referência, e com padrões acima dos esperados para cada subgrupo de análise;

II – Verde / Bom: apresentam valores satisfatórios, com pleno atendimento aos valores de referência, no respectivo ano de referência e dentro dos padrões esperados para cada subgrupo de análise;

III – Amarelo / Regular: apresentam valores moderados, que inspiram atenção por parte do prestador de serviço sob a perspectiva de cada subgrupo de análise;

¹⁸ O denominador da fórmula de cálculo deste indicador foi alterado em decorrência da contribuição recebida na CP nº 01/2021.



NT.S-0005-2021

III – Vermelho / Ruim: apresentam valores insatisfatórios ou fora dos valores de referência para cada subgrupo de análise, requerendo ações incisivas para melhoria.

6.1.2 Definição dos Valores de Referência

A cesta de indicadores definida e apresentada no item 5.2 anteriormente é caracterizada por 2 grupos de indicadores, sendo o primeiro referente a 4 indicadores operacionais; já o segundo grupo refere-se a 1 indicador de verificação das reclamações dos usuários dos serviços. O critério para definição dos valores de referência, para cada um dos grupos, considerou, portanto, metodologias diferentes conforme a seguir.

6.1.2.1 VALORES DE REFERÊNCIA PARA INDICADORES OPERACIONAIS

Neste grupo estão inseridos os indicadores de Atendimento de Abastecimento de Água (IAA), Atendimento de Coleta de Esgoto (IAE), Atendimento de Tratamento de Esgoto (IAET) e Índice de Perdas na Distribuição (IPD). Os critérios adotados foram os seguintes:

- **Excelente:** Considerado o serviço universalizado, de acordo com as metas do PLANSAB¹⁹, para o ano de 2033;
- **Bom:** Serviço ainda não universalizado, mas cujos resultados apurados estejam dentro das metas definidas pelo PLANSAB¹⁷, para o ano de referência;
- **Regular:** Serviço ainda não universalizado, mas cujos resultados apurados estejam dentro das metas definidas pelo PLANSAB¹⁷, para o ano de 2017;
- **Ruim:** Serviço ainda não universalizado e cujos resultados apurados estejam abaixo das metas definidas pelo PLANSAB¹⁷, para o ano de 2017.

Nas tabelas 6.1 a 6.6 são apresentadas as faixas de valores de referência e respectivas classificações para cada um dos 4 indicadores operacionais, para os anos de referência entre 2020 e 2025. Os anos subsequentes utilizarão as tabelas no anexo desta nota técnica, as quais consideram que, à medida que avança o ano de referência o critério de classificação entre bom e regular é alterado, até o horizonte de 2033.

¹⁹ Plano Nacional de Saneamento Básico (PLANSAB) instituído pelo artigo 52 da Lei Federal 11.445/07, alterado pelo artigo 7º da Lei Federal 14.026/2020.



Fonte	Ano	IAA (%)	IPD (%)	IAE (%)	IAET (%)	Classificação
PlanSab*	2010	98,500	34,000	90,900	41,814	Ruim
PlanSab*	2017	98,600	34,400	93,600	61,027	
Arsesp**	2018	98,617	34,000	93,867	62,953	Regular
Arsesp**	2019	98,633	33,600	94,133	64,889	
Arsesp**	2020	98,650	33,200	94,400	66,835	
Arsesp**	2021	98,667	32,800	94,667	68,791	Bom
Arsesp**	2022	98,683	32,400	94,933	70,757	
PlanSab*	2023	98,700	32,000	95,200	72,733	
Arsesp**	2024	98,830	31,700	95,480	74,245	
Arsesp**	2025	98,960	31,400	95,760	75,765	
Arsesp**	2026	99,090	31,100	96,040	77,293	
Arsesp**	2027	99,220	30,800	96,320	78,828	
Arsesp**	2028	99,350	30,500	96,600	80,371	
Arsesp**	2029	99,480	30,200	96,880	81,922	
Arsesp**	2030	99,610	29,900	97,160	83,480	
Arsesp**	2031	99,740	29,600	97,440	85,046	
Arsesp**	2032	99,870	29,300	97,720	86,619	
PlanSab*	2033	100,000	29,000	98,000	88,200	Excelente

Ano ref. 2020

Fonte	Ano	IAA (%)	IPD (%)	IAE (%)	IAET (%)	Classificação
PlanSab*	2010	98,500	34,000	90,900	41,814	Ruim
PlanSab*	2017	98,600	34,400	93,600	61,027	
Arsesp**	2018	98,617	34,000	93,867	62,953	Regular
Arsesp**	2019	98,633	33,600	94,133	64,889	
Arsesp**	2020	98,650	33,200	94,400	66,835	
Arsesp**	2021	98,667	32,800	94,667	68,791	Bom
Arsesp**	2022	98,683	32,400	94,933	70,757	
PlanSab*	2023	98,700	32,000	95,200	72,733	
Arsesp**	2024	98,830	31,700	95,480	74,245	
Arsesp**	2025	98,960	31,400	95,760	75,765	
Arsesp**	2026	99,090	31,100	96,040	77,293	
Arsesp**	2027	99,220	30,800	96,320	78,828	
Arsesp**	2028	99,350	30,500	96,600	80,371	
Arsesp**	2029	99,480	30,200	96,880	81,922	
Arsesp**	2030	99,610	29,900	97,160	83,480	
Arsesp**	2031	99,740	29,600	97,440	85,046	
Arsesp**	2032	99,870	29,300	97,720	86,619	
PlanSab*	2033	100,000	29,000	98,000	88,200	Excelente

Ano ref. 2021

Fonte	Ano	IAA (%)	IPD (%)	IAE (%)	IAET (%)	Classificação
PlanSab*	2010	98,500	34,000	90,900	41,814	Ruim
PlanSab*	2017	98,600	34,400	93,600	61,027	
Arsesp**	2018	98,617	34,000	93,867	62,953	Regular
Arsesp**	2019	98,633	33,600	94,133	64,889	
Arsesp**	2020	98,650	33,200	94,400	66,835	
Arsesp**	2021	98,667	32,800	94,667	68,791	Bom
Arsesp**	2022	98,683	32,400	94,933	70,757	
PlanSab*	2023	98,700	32,000	95,200	72,733	
Arsesp**	2024	98,830	31,700	95,480	74,245	
Arsesp**	2025	98,960	31,400	95,760	75,765	
Arsesp**	2026	99,090	31,100	96,040	77,293	
Arsesp**	2027	99,220	30,800	96,320	78,828	
Arsesp**	2028	99,350	30,500	96,600	80,371	
Arsesp**	2029	99,480	30,200	96,880	81,922	
Arsesp**	2030	99,610	29,900	97,160	83,480	
Arsesp**	2031	99,740	29,600	97,440	85,046	
Arsesp**	2032	99,870	29,300	97,720	86,619	
PlanSab*	2033	100,000	29,000	98,000	88,200	Excelente

Ano ref. 2022

Fonte	Ano	IAA (%)	IPD (%)	IAE (%)	IAET (%)	Classificação
PlanSab*	2010	98,500	34,000	90,900	41,814	Ruim
PlanSab*	2017	98,600	34,400	93,600	61,027	
Arsesp**	2018	98,617	34,000	93,867	62,953	Regular
Arsesp**	2019	98,633	33,600	94,133	64,889	
Arsesp**	2020	98,650	33,200	94,400	66,835	
Arsesp**	2021	98,667	32,800	94,667	68,791	Bom
Arsesp**	2022	98,683	32,400	94,933	70,757	
PlanSab*	2023	98,700	32,000	95,200	72,733	
Arsesp**	2024	98,830	31,700	95,480	74,245	
Arsesp**	2025	98,960	31,400	95,760	75,765	
Arsesp**	2026	99,090	31,100	96,040	77,293	
Arsesp**	2027	99,220	30,800	96,320	78,828	
Arsesp**	2028	99,350	30,500	96,600	80,371	
Arsesp**	2029	99,480	30,200	96,880	81,922	
Arsesp**	2030	99,610	29,900	97,160	83,480	
Arsesp**	2031	99,740	29,600	97,440	85,046	
Arsesp**	2032	99,870	29,300	97,720	86,619	
PlanSab*	2033	100,000	29,000	98,000	88,200	Excelente

Ano ref. 2023

Fonte	Ano	IAA (%)	IPD (%)	IAE (%)	IAET (%)	Classificação
PlanSab*	2010	98,500	34,000	90,900	41,814	Ruim
PlanSab*	2017	98,600	34,400	93,600	61,027	
Arsesp**	2018	98,617	34,000	93,867	62,953	Regular
Arsesp**	2019	98,633	33,600	94,133	64,889	
Arsesp**	2020	98,650	33,200	94,400	66,835	
Arsesp**	2021	98,667	32,800	94,667	68,791	Bom
Arsesp**	2022	98,683	32,400	94,933	70,757	
PlanSab*	2023	98,700	32,000	95,200	72,733	
Arsesp**	2024	98,830	31,700	95,480	74,245	
Arsesp**	2025	98,960	31,400	95,760	75,765	
Arsesp**	2026	99,090	31,100	96,040	77,293	
Arsesp**	2027	99,220	30,800	96,320	78,828	
Arsesp**	2028	99,350	30,500	96,600	80,371	
Arsesp**	2029	99,480	30,200	96,880	81,922	
Arsesp**	2030	99,610	29,900	97,160	83,480	
Arsesp**	2031	99,740	29,600	97,440	85,046	
Arsesp**	2032	99,870	29,300	97,720	86,619	
PlanSab*	2033	100,000	29,000	98,000	88,200	Excelente

Ano ref. 2024

Fonte	Ano	IAA (%)	IPD (%)	IAE (%)	IAET (%)	Classificação
PlanSab*	2010	98,500	34,000	90,900	41,814	Ruim
PlanSab*	2017	98,600	34,400	93,600	61,027	
Arsesp**	2018	98,617	34,000	93,867	62,953	Regular
Arsesp**	2019	98,633	33,600	94,133	64,889	
Arsesp**	2020	98,650	33,200	94,400	66,835	
Arsesp**	2021	98,667	32,800	94,667	68,791	Bom
Arsesp**	2022	98,683	32,400	94,933	70,757	
PlanSab*	2023	98,700	32,000	95,200	72,733	
Arsesp**	2024	98,830	31,700	95,480	74,245	
Arsesp**	2025	98,960	31,400	95,760	75,765	
Arsesp**	2026	99,090	31,100	96,040	77,293	
Arsesp**	2027	99,220	30,800	96,320	78,828	
Arsesp**	2028	99,350	30,500	96,600	80,371	
Arsesp**	2029	99,480	30,200	96,880	81,922	
Arsesp**	2030	99,610	29,900	97,160	83,480	
Arsesp**	2031	99,740	29,600	97,440	85,046	
Arsesp**	2032	99,870	29,300	97,720	86,619	
PlanSab*	2033	100,000	29,000	98,000	88,200	Excelente

Ano ref. 2025

Tabela 6.1 – Valores de referência para classificação estática dos indicadores operacionais, a serem utilizados nos anos de referência entre 2020 e 2025.

Obs.: (*) Retirado do PLANSAB, última versão (2019), em 14/12/2020 às 18:14hs (ver referência bibliográfica);

(**) Interpolação linear calculada pela Arsesp com base nos valores do PLANSAB



NT.S-0005-2021

A adoção do PLANSAB como referencial de valor para fins de parâmetro classificatório do projeto se ampara no artigo 9º da Lei Federal nº 11.445/07 recentemente alterada pela Lei Federal nº 14.026/20, que traz a seguinte redação..." Art. 9º *O titular dos serviços formulará a respectiva política pública de saneamento básico, devendo, para tanto: ... VI - implementar sistema de informações sobre os serviços públicos de saneamento básico, articulado com o Sistema Nacional de Informações em Saneamento Básico (Sinisa)..."* (grifo nosso)

A respeito do Sinisa, o artigo 53º da mesma lei traz a seguinte redação... "Art. 53º Fica instituído o Sistema Nacional de Informações em Saneamento Básico - SINISA, com os objetivos de: I - coletar e sistematizar dados relativos às condições da prestação dos serviços públicos de saneamento básico; II - disponibilizar estatísticas, indicadores e outras informações relevantes para a caracterização da demanda e da oferta de serviços públicos de saneamento básico; III - permitir e facilitar o monitoramento e avaliação da eficiência e da eficácia da prestação dos serviços de saneamento básico." (Grifo nosso)

As metas do PLANSAB são, consequentemente, permeáveis aos municípios e monitoradas e comparadas através do sistema nacional (Sinisa). Tais metas foram criadas para avaliar a eficiência e eficácia da prestação dos serviços de saneamento básico, portanto, são a base para uma escalada federal de aperfeiçoamento do saneamento básico. O Estado de São Paulo, apesar de ser uma das principais unidades federativas brasileiras, em termos econômico-financeiro, populacional e histórico-cultural, encontra-se inserido neste contexto, bem como seus municípios e prestadores de serviços.

A pandemia – seus efeitos e reflexos à saúde pública – traz lições irrefutáveis acerca da importância de manutenção da estrutura articulada dos sistemas de informações, com vistas a tomadas de decisões mais acuradas e céleres, no saneamento não é diferente. As metas federais são executadas e atingidas pelos municípios e não pela união. Tal reflexão é o principal fundamento da adoção desta referência como parâmetro de valor classificatório para os indicadores do projeto.

A heterogeneidade das metas dos contratos de programa ou concessão – reflexos da mesma heterogeneidade das metas dos planos municipais de saneamento (PMSB's) – e a elevada amplitude de valores encontrada entre os municípios são fundamentos complementares da adoção do PLANSAB como referencial, pois tais características impossibilitariam a comparação do desempenho entre municípios a partir de valores de referência isonômicos. O tratamento estatístico poderia ser uma alternativa, mas somente no caso de não haver metas legais a serem cumpridas (caso do indicador de reclamação dos usuários), o que não é o caso dos indicadores operacionais, que constam na cesta de indicadores do PLANSAB/Sinisa.

Ressalta-se que os indicadores serão apurados de acordo com as informações recebidas dos prestadores de serviços segundo a área de abrangência estabelecida nos contratos, denominadas de "áreas atendíveis". Percebe-se que tais áreas representam, em média,



acima de 90% das populações totais de cada município, viabilizando assim sua comparação com o PLANSAB.

6.1.2.2 VALORES DE REFERÊNCIA PARA INDICADORES DE RECLAMAÇÃO DOS USUÁRIOS:

Neste grupo está inserido o índice de reclamação dos usuários. Tal índice reflete o número de reclamações atendidas pelo Serviço de Atendimento ao Usuário da ARSESP²⁰, no ano de referência. Os critérios adotados foram os seguintes:

- **Excelente:** Considerado o ano de referência de 2019, o desempenho obtido pelo 1º quartil da amostra, dentre os menores resultados apurados;
- **Bom:** Considerado o ano de referência de 2019, o desempenho obtido pelo 2º quartil da amostra, dentre os menores resultados apurados;
- **Regular:** Considerado o ano de referência de 2019, o desempenho obtido pelo 3º quartil da amostra, dentre os menores resultados apurados;
- **Ruim:** Considerado o ano de referência de 2019, o desempenho obtido pelo 4º quartil da amostra, dentre os menores resultados apurados.

Para a definição dos valores de referência do indicador de reclamação dos usuários, a amostra a ser considerada levará em consideração agrupamento de municípios de acordo com o porte dos mesmos.

Em atendimento à contribuição recebida na Consulta Pública nº 01/2021, as faixas de agrupamento dos municípios serão estabelecidas a partir da análise estatística dos dados recebidos.

Desta forma, os valores de referência serão calculados para cada uma das amostras, visando amortizar o efeito de escala na classificação dada aos prestadores.

A adoção de metodologia diversa à utilizada nos indicadores operacionais é fundamentada, como já comentado, pela inexistência de metas legais para tal indicador de saneamento básico, assim lançou-se mão da avaliação estatística, como forma de suplantar esta deficiência. Porém, após a avaliação do histórico de resultados dos índices de satisfação dos usuários publicados pela Arsesp desde 2009 – para os setores de gás

²⁰ A Arsesp possui um Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU Arsesp – que tem como objetivo receber, apurar e encaminhar soluções relativas às reclamações dos usuários sobre os serviços de saneamento básico de titularidade municipal, delegadas ao Estado. Além desta atribuição, cabe ao SAU Arsesp prestar orientações e informações sobre a legislação, como, por exemplo, os direitos e deveres dos usuários e das concessionárias ou prestadores de serviços. O relacionamento com usuários é mantido por meio de canais de atendimento de acesso gratuito (telefone, e-mail, formulário no site, carta e presencial), sendo que para registrar uma reclamação é recomendado que o usuário busque, primeiramente, solucionar o problema com a concessionária ou o prestador de serviços. Mais informações em <http://www.arsesp.sp.gov.br/SitePages/relacionamento-com-o-usuario/home-page-usuario.aspx>



canalizado, energia elétrica e saneamento básico ²¹ – verificou-se que tais resultados apontam que os prestadores de saneamento básico vêm obtendo, historicamente, os melhores resultados quando comparados às demais companhias dos outros setores fiscalizados pela Arsesp.

Não há, portanto, o receio de se utilizar dados de um setor com desempenho relativo ruim para se obter os quartis de classificação para o projeto, visto que o desempenho do setor (saneamento), para este indicador é razoável comparado aos demais setores (gás e energia), na série histórica (2009 a 2019).

6.2 Avaliação Dinâmica

Na avaliação dinâmica, o resultado de cada indicador no ano de referência será comparado com o resultado obtido para o mesmo indicador no ano anterior e receberá, no mínimo, a seguinte classificação:

- I – Melhorou: o indicador melhorou em relação ao ano anterior;
- II – Estável: o resultado do indicador manteve-se igual ao do ano anterior;
- III – Piorou: o indicador piorou em relação ao ano anterior; e
- IV – N/D: dados não disponíveis, não avaliados e de municípios ou serviços não regulados pela ARSESP.

Como a avaliação dinâmica necessita de uma apuração anterior, esta modalidade será calculada e divulgada somente a partir do 2º ano de apuração dos indicadores.

6.3 Avaliação Comparativa

A avaliação comparativa entre municípios, para a divulgação e reconhecimento das melhores práticas, dar-se-á da seguinte maneira:

- Serão apuradas e divulgadas classificações comparativas entre os municípios para cada um dos indicadores e, em adição, será apurada uma classificação geral.
- Na classificação específica, os valores serão apresentados, em ordem decrescente, comparando as performances entre os municípios para cada um dos indicadores;
- Para a classificação geral os indicadores deverão ser traduzidos em valores que irão variar de 0 a 100%, visando a uniformização das unidades de medida e características de cada um. A partir dos resultados padronizados

²¹ Ver publicações dos resultados de atendimento do SAL Arsesp, disponível em <http://www.arsesp.sp.gov.br/SitePages/relacionamento-com-o-usuario/resultados-de-atendimento-do-SAU.aspx>



NT.S-0005-2021

será calculada a média aritmética para os valores calculados para cada indicador. O resultado geral será apresentado na ordem decrescente, comparando as performances entre os municípios.

7 FORMAS DE DIVULGAÇÃO E FORMATO DOS RELATÓRIOS

Com a definição dos indicadores, o próximo passo realizado foi a definição das formas de divulgação e formatos dos relatórios. Para tanto, foram consideradas duas formas principais de divulgação: i) site da Arsesp; ii) emissão de relatórios anuais em pdf;

A ideia de divulgação em página específica no site da Arsesp visa o acesso e consumo de informações por qualquer usuário, através do link <http://www.arsesp.sp.gov.br/SitePages/home.aspx#>. Ali poderão ser observadas as informações de duas formas, através de gráficos dinâmicos (*dashboards*) no formato .html, contendo as informações resumidas do município. Nas figuras 7.1 a 7.4 são apresentados exemplos dos gráficos que podem ser desenvolvidos. Os resultados apresentados são meramente ilustrativos, para fins de exemplificação.

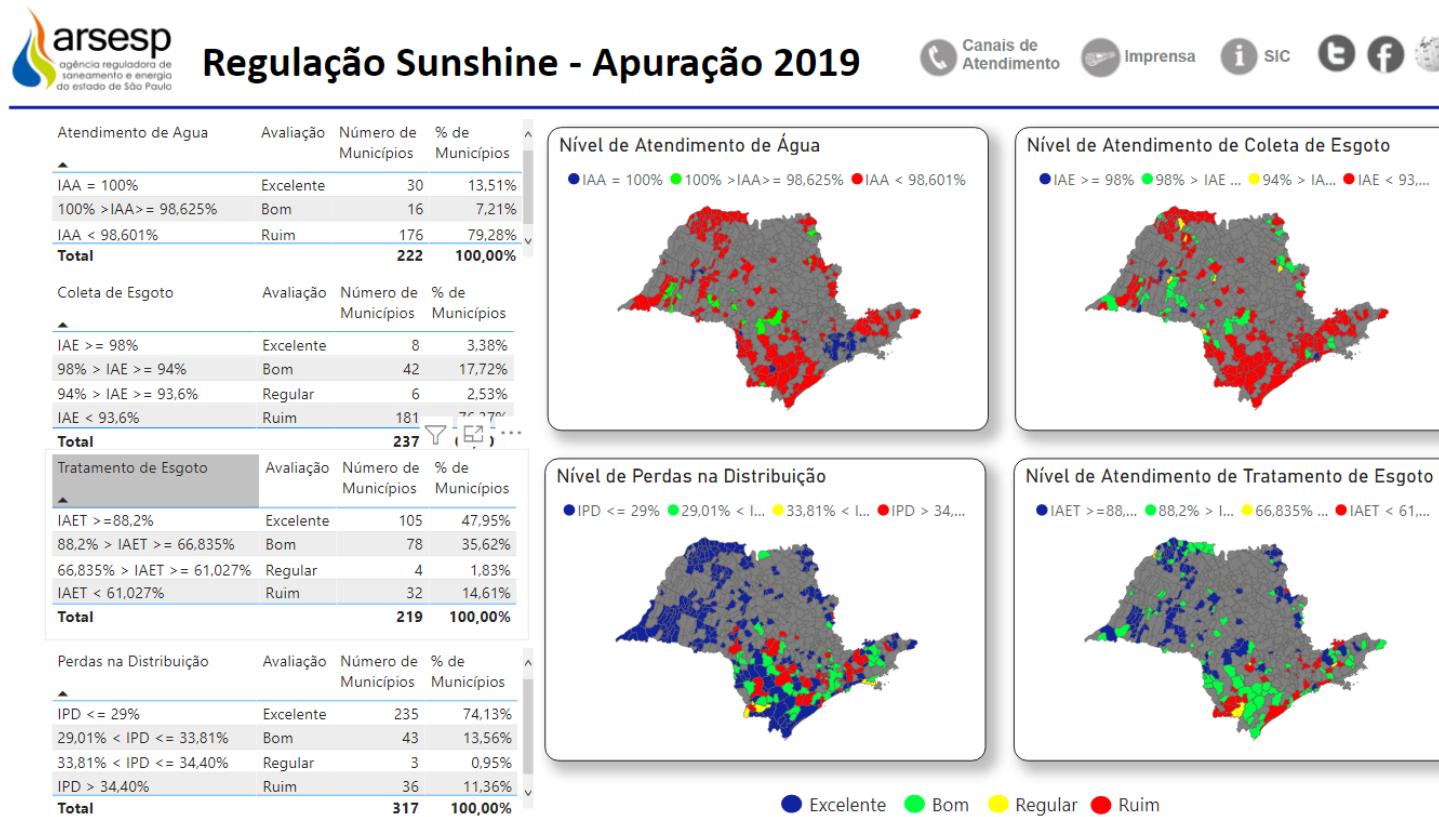


Figura 7.1: Dashboard referente aos indicadores estáticos (mapa geral), com dados meramente ilustrativos.

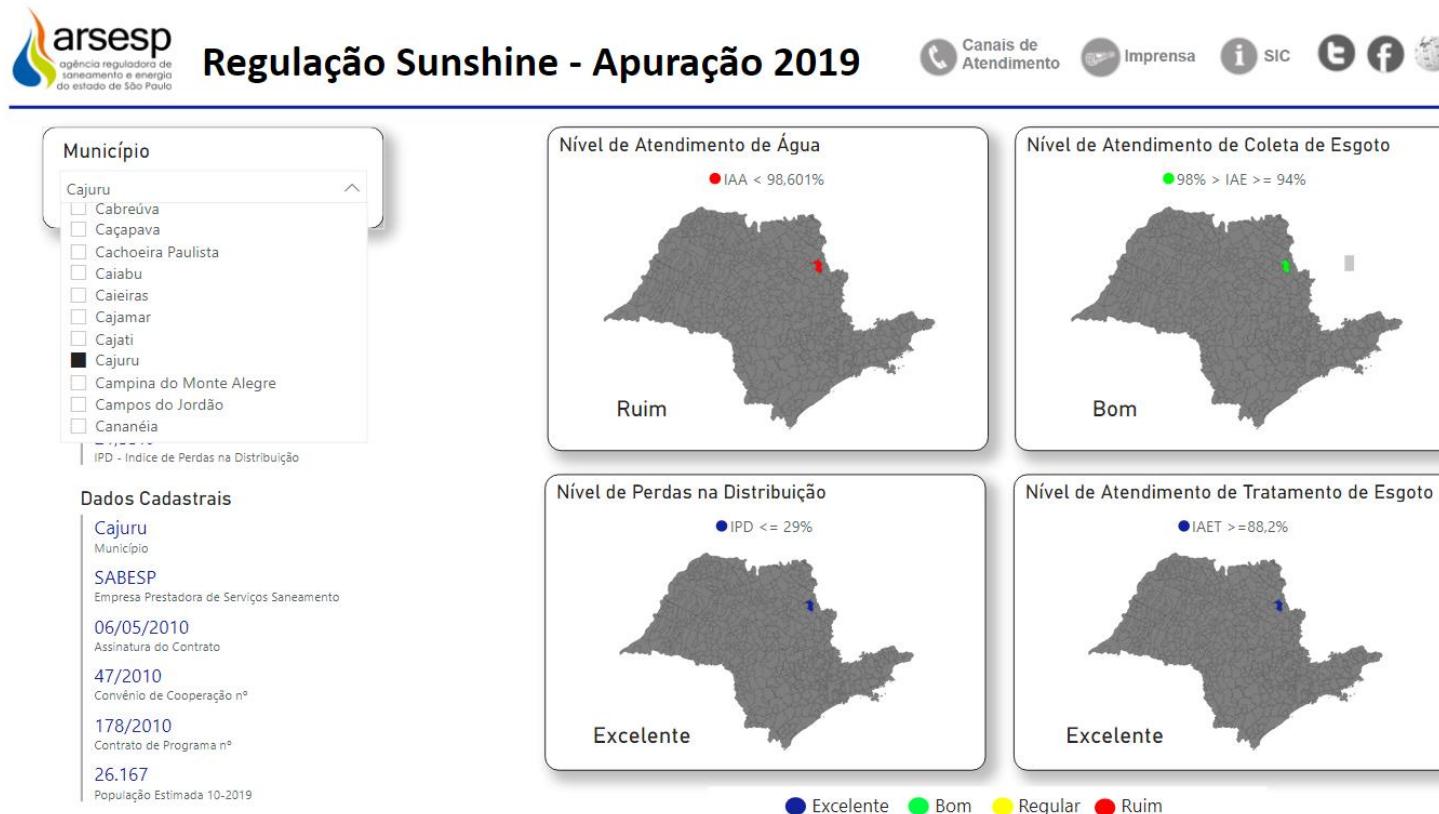


Figura 7.2: Dashboard referente aos indicadores estáticos (detalhe município), com dados meramente ilustrativos.



IAA - Índice de Atendimento Água - Ano Ref. 2024						
Município / Anos	2020	2021	2022	2023	2024	Variação Ano Ref.
Divinolândia	Excelente ●	Estável □				
Piedade	Ruim ●	Ruim ●	Bom ●	Excelente ●	Excelente ●	Estável □
Ferraz de Vasconcelos	Ruim ●	Bom ●	Bom ●	Bom ●	Excelente ●	Melhorou ▲
Juquiá	Bom ●	Bom ●	Bom ●	Ruim ●	Ruim ●	Estável □
São Paulo	Ruim ●	Bom ●	Bom ●	Bom ●	Ruim ●	Piorou ▼
São Bento do Sapucaí	Bom ●	Bom ●	Ruim ●	Bom ●	Bom ●	Estável □

Avaliação Dinâmica IAA - 2017-2018

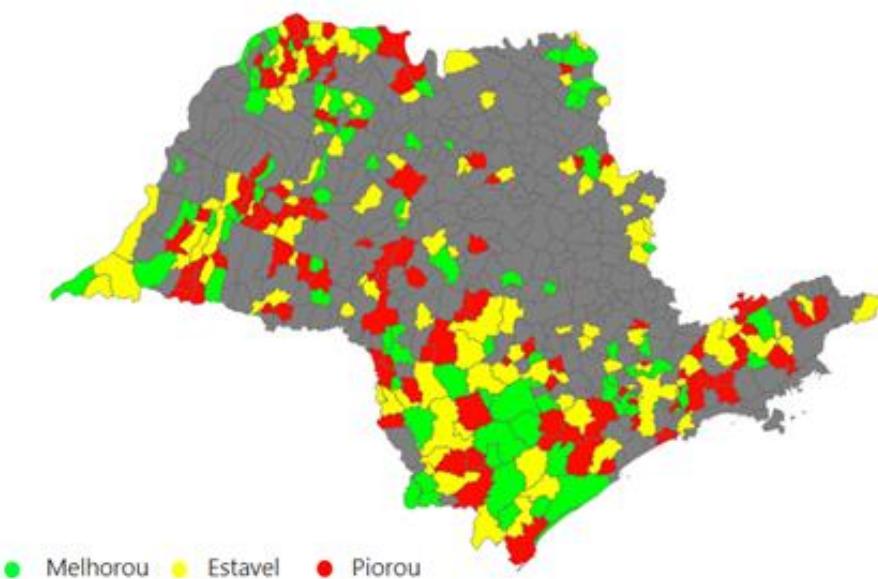


Figura 7.3: Dashboard referente aos indicadores dinâmicos, com dados meramente ilustrativos.



NT.S-0005-2021

IAA - Índice de Atendimento Água - Ano Ref. 2024			
Município / Anos	Posição	Resultado	Variação Ano Anterior
Divinolândia	1º	0,999	Estável □
Piedade	2º	0,992	Estável □
Ferraz de Vasconcelos	3º	0,990	Melhorou ▲
Juquiá	4º	0,985	Estável □
São Paulo	5º	0,979	Piorou ▼
São Bento do Sapucaí	6º	0,965	Estável □

Avaliação Comparativa IAA - 2017-2018

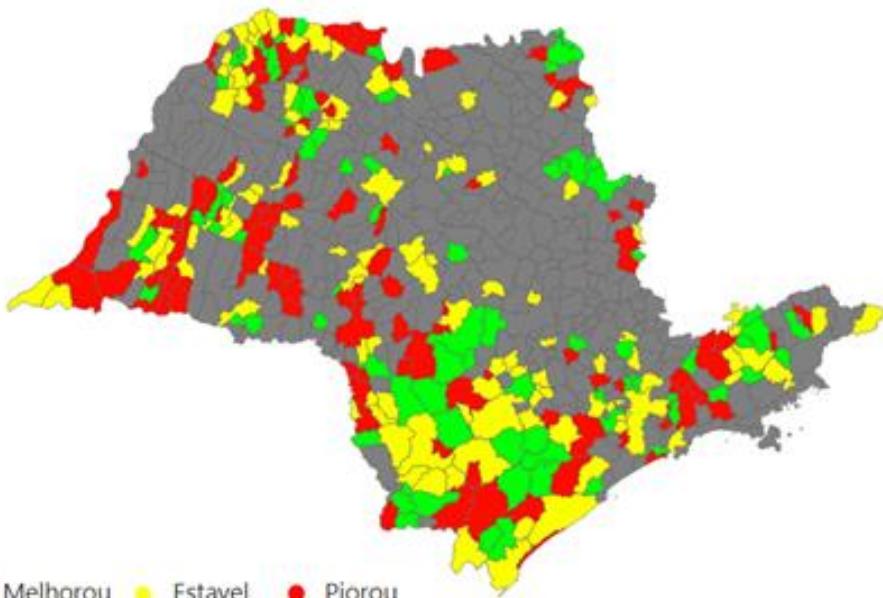


Figura 7.4: Avaliação Comparativa entre municípios, com dados meramente ilustrativos.



NT.S-0005-2021

8 PLANO DE COMUNICAÇÃO

Conforme esclarecido na Consulta Pública nº 01/2021, a Arsesp entende que o sucesso da regulação por exposição está intimamente vinculado à divulgação dos dados aos usuários, poder público e demais públicos com os quais a Agência se relaciona.

Assim, o plano de comunicação da Regulação Sunshine possui etapas internas de organização da agência para atender ao compromisso estabelecido de exposição dos dados em duas etapas: a primeira, focada na divulgação da elaboração da deliberação e das etapas que a antecedem (consulta e audiência pública). Na segunda etapa, quando da apresentação dos resultados, serão realizadas ações para a publicização desses dados a todos os públicos-alvo, tendo em vista as especificidades e necessidades comunicativas de cada um deles.

Para a divulgação do projeto foram identificados os seguintes públicos-alvo: imprensa, poder concedente (municipais e estadual), concessionária, órgãos de controle, COSB, entidades e organizações do setor, agências reguladoras e sociedade civil.

É importante destacar que a comunicação de projetos deve adequar-se à dinâmica organizacional e da sociedade, por isso é comum que o planejamento de comunicação seja reavaliado periodicamente, permitindo alterações sempre que necessário.



9 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARSAE/MG, 2018. Nota Técnica Intergerencial nº 01/2018, Projeto Sunshine (Prosun): Regulação por Exposição –Indicadores e Detalhamento de Procedimentos de Avaliação. VERSÃO PÓS AUDIÊNCIA PÚBLICA.

ARSESP, 2020. Nota Técnica NT.I-0021-2020. Plano de Comunicação. Rosemeire Cornelsen Duarte; Samira Bevilaqua.

Constituição Federal de 1988. Carta magna da federação Brasileira.

DA SILVA, 2000. José Afonso da Silva (Curso de Direito Constitucional Positivo, Malheiros, 2000, pág. 653).

DE MELLO, 1994. Antônio Bandeira de Mello (Curso de Direito Administrativo, Malheiros, 1994, pág. 59).

DI PIETRO, 1997. Maria Sylvia Zanella di Pietro (Direito Administrativo, Atlas, 1997, pág. 68).

Heller, Rezende e Heller, 2007. Regulação. Controle social da prestação dos serviços de água e esgoto. ABAR, 2007. Capítulo 2; Participação e controle social em saneamento básico: aspectos teórico-conceituais. ISBN 9788598259048.

PLANSAB, 2019. Plano Nacional de Saneamento Básico. Governo Federal. Diversos autores, disponível em

https://antigo.mdr.gov.br/images/stories/ArquivosSDRU/ArquivosPDF/Versao_Conselhos_Resolu%C3%A7%C3%A3o_Alta - Capa Atualizada.pdf. Acesso em 14/12/2020.

Lei Complementar Estadual nº 1.025/2007. Lei de Criação da ARSESP.

Lei Federal nº 8.987/1995. Lei de Concessões.

Lei Federal nº 10.046/2002. Código civil brasileiro.

Lei Federal nº 11.445/2007. Diretrizes Gerais Saneamento Básico.

Lei Federal nº 12.527/2011. Lei de Acesso a informação.

Lei Federal nº 14.026/2020. Novo Marco Legal do Saneamento.

EQUIPE TÉCNICA RESPONSÁVEL

- Coordenador do Projeto: Gustavo Carneiro Ariano – Especialista em Regulação e Fiscalização de Serviços Públicos
- Itamar Aparecido de Oliveira – Especialista em Regulação e Fiscalização de Serviços Públicos
- Sergio Henrique Carreiro Bernardes – Especialista em Regulação e Fiscalização de Serviços Públicos



NT.S-0005-2021

São Paulo, 01 de Março de 2021

Atenciosamente,

Gustavo Carneiro Ariano
Especialista em Regulação e Fiscalização de Serviços Públicos

Camila Elena Muza Cruz
Gerente de Regulação

Agnes Bordoni Gattai
Superintendente de Regulação Técnica de Saneamento

Código para simples verificação: 4d02923f801c973b. Havendo assinatura digital, esse código confirmará a sua autenticidade. Verifique em <http://certifica.arsesp.sp.gov.br>