

**Proposta de
AGENDA REGULATÓRIA ARSESP
2022-2023**



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 (DG11 – AR-2021-2022) Limites de repasse para os projetos estruturantes de rede local *	9
DG 2 Selo Verde.....	9
DG 3 Gestão de Ramais Inativos.....	10
DG 4 Indicador de Percentual de Perdas Totais de Gás Natural (PPTG).....	10
DG 5 Montante Mínimo para desenvolvimento do programa P&D e C&R para o ciclo 2022/2023 *	11
DG 6 Relatório de <i>Compliance</i> nas concessionárias e nos demais agentes autorizados do mercado de gás canalizado do Estado de São Paulo	11
DG 7 Estudo do Indicador IVAZ (Índice de Vazamentos no Sistema de Distribuição)	12
DG Limites de repasse para os projetos estruturantes de rede local *	12
DG 9 Excedente de gás	13
DG 10 Interligação das áreas de concessão	13
DG 11 Montante Mínimo para desenvolvimento do programa P&D e C&R para o ciclo 2022/2023 *	14
DG 12 Regularizar Tarifa do SWAP Comercial e Operacional	14
DG 13 Serviço local de estocagem de gás	15
DIRETORIA REGULAÇÃO TÉCNICA E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO - DS.....	16
DS 1 Desenvolvimento de regulação de Resíduos Sólidos	16
DS 2 Desenvolver procedimento fiscalizatório de perdas a partir de dados de balanço hídrico e de gestão operacional de perdas.....	16
DS 3 Programa de conservação dos mananciais	17
DS 4 Descontinuidade do abastecimento de água	17

DS 5_Elaboração de escopo para definição de condições adequadas de operação e manutenção dos serviços.....	18
DS 6 _Avaliação de prazo para reposição de pavimento.....	18
DS 7 Esgotamento Sanitário	19
DS 8 Módulo de Gestão de Não conformidades (GNC).....	19
DS 9 _Inspeção Acreditada	20
DS 10_Adequações na Deliberação 106 decorrentes das alterações da estrutura tarifária da Sabesp	20
DIRETORIA DE REGULAÇÃO TÉCNICA E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ENERGIA - DEE.....	21
DEE 1_Qualidade dos Serviços de Energia Elétrica - Planos de Ação para melhoria dos Indicadores de Continuidade Individuais	22
DEE 2... _Avaliação da Prestação dos Serviços das Distribuidoras de Energia Elétrica do Estado de São Paulo	22
DEE 3_Planos de Resultados de Melhorias das Distribuidoras de Energia Elétrica do Estado de São Paulo	23
DEE 4_Elaboração de Procedimentos de Fiscalização	23
DEE 5_Fiscalizações em Empreendimentos de Geração.....	24
DEE 6_Instruções de Processos Decisórios de Processos da Geração.....	24
DEE 7_ELEIÇÕES 2022 E ENEM 2022 – Segurança Energética.....	25
DEE 8_Litoral – Segurança Energética 2022/2023.....	25
DEE 9_Plano Verão 2022/2023	26
DEE 10_Workshop – Competências Legais e Atuação da ARSESP em Fiscalização de Serviços Públicos de Energia Elétrica	26
DEE 11_Acompanhamento Temático da Prestação dos Serviços de Energia Elétrica no Estado de São Paulo	27
DEE 12... _Fiscalização dos Serviços de Desligamentos Programados nas Distribuidoras de Energia Elétrica no Estado de São Paulo	28
DEE 13_Modernização do coletor de dados da concessão (SAFI-e)	28
DEE 14_Avaliação da Segurança Energética no Estado de São Paulo	29
DIRETORIA DE REGULAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA E DE MERCADOS - DEF	30
DEF 1_Matriz de Risco dos Contratos Sabesp.....	31

DEF 2_Critérios para regramento e fiscalização de indicadores econômico-financeiros.....	31
DEF 3_Devolução de Créditos Oriundos da aplicação de PIS/Cofins sobre ICMS nas Faturas de Gás Canalizado.....	32
DEF 4_Aprimoramento da Deliberação Arsesp 818 – Grandes Usuários de Saneamento – Categorias Não Residencial	32
DEF 5_Desenvolvimento de modelo tarifário para os serviços de Resíduos Sólidos	33
DEF 6 _Elaboração de Manual de Controle Patrimonial e de Roteiro de Fiscalização para o setor de gás canalizado	34
DEF 7_Elaboração de Manual de Controle Patrimonial e de Roteiro de Fiscalização para as Concessionárias de Saneamento do Estado de São Paulo	34
DEF 8 _Metodologia para certificação anual de investimentos no setor de Gás Canalizado	35
DEF 9 Metodologia para Certificação anual de investimentos no setor de Saneamento Básico	35
DEF 10 _Estudo sobre sanções no âmbito da regulação econômico-financeira	36
DEF 11 Metodologia para reversibilidade de ativos no setor de saneamento básico.....	36
DEF 12 _Metodologia de cálculo do custo de capital para os setores regulados	37
DEF 13 _Análise sobre eficiência nas despesas com energia elétrica das concessionárias de saneamento básico	37
DEF 14 _Estudos sobre o desenvolvimento da estrutura tarifária do gás canalizado.....	38
DEF 15 _Metodologia de cálculo do compartilhamento de ganhos de eficiência (Fator X) para as empresas reguladas de gás canalizado e saneamento básico.....	38
DIRETORIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS - DRI	39
DRI 1_Pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços de distribuição de gás canalizado.....	40
DRI 2 _Estudo para estruturação de processo destinado à transmissão pública das reuniões da Diretoria Colegiada da Arsesp.....	40
DRI 3 _Implementação de unidades regionais da Arsesp no estado de São Paulo.....	41
DRI 4_Implementação Câmara Técnica de Resíduos Sólidos	42
DRI 5 _Pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços de água e esgoto	43

DRI 6_Digitalização do SAU ARSESP	44
DRI 7 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	45
DRI 8 Reformulação do site da Arsesp	45
DRI 9 Deliberação sobre uniformização de informações para envio de Relatório Analítico para Municípios	46
DRI 10 Pesquisa de satisfação dos usuários da Arsesp (2ª edição).....	46

APRESENTAÇÃO

A Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo – Arsesp – apresenta, a seguir, a quarta edição da sua Agenda Regulatória (AR), documento que indica as ações que demandarão uma atuação prioritária da Agência ao longo do próximo biênio (2022-2023).

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;



As ações da **Agenda Regulatória 2021-2022** cujos prazos de conclusão foram alterados constam da planilha “Ações Regulatórias, 2021-2022: prazos e justificativas”, disponível juntamente com os documentos da consulta pública a que está submetida esta minuta.

A versão final da **Agenda Regulatória 2022-2023** será acompanhada divulgação das ações permanentes realizadas pela Arsesp, estabelecidas por 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 2022-2023 para serem desenvolvidas pela Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado.

- DG 1. Limites de repasse para os projetos estruturantes de rede local *
- DG 2. Selo Verde
- DG 3. Gestão de Ramais Inativos
- DG 4. Indicador de Percentual de Perdas Totais de Gás Natural (PPTG)
- DG 5. Montante Mínimo para desenvolvimento do programa P&D e C&R para o ciclo 2022/2023 *
- DG 6. Relatório de *Compliance* nas concessionárias e nos demais agentes autorizados do mercado de gás canalizado do Estado de São Paulo
- DG 7. Estudo do Indicador IVAZ (Índice de Vazamentos no Sistema de Distribuição)
- DG 8. Limites de repasse para os projetos estruturantes de rede local *
- DG 9. Excedente de gás
- DG 10. Interligação das áreas de concessão
- DG 11. Montante Mínimo para desenvolvimento do programa P&D e C&R para o ciclo 2022/2023 *
- DG 12. Regulamentar Tarifa do SWAP Comercial e Operacional
- DG 13. Serviço local de estocagem de gás



DG 1 (DG11 – AR-2021-2022)

Limites de repasse para os projetos estruturantes de rede local *

DESCRIÇÃO

Dar continuidade à atividade para 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

* Ação Permanente

DG 2

Selo Verde

DESCRIÇÃO

Destinar certificação de consumo de biometano – a princípio - ao usuário final livre

OBJETIVO

Promover a expansão do mercado de biometano, por meio do incentivo à substituição do consumo de gás natural

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

1º semestre 2022

DG 3

Gestão de Ramais Inativos

DESCRIÇÃO

Regulamentar a gestão de ramais inativos nos sistemas de distribuição

OBJETIVO

Criar regulamentação sobre o descomissionamento/desconexão de ramais inativos das rede de distribuição

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

1º semestre de 2022

DG 4 (DG 6 – AR-2021-2022)

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 de 2022

DG 5 (DG12 – AR-2021-2022)

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

DESCRIÇÃO

Dar continuidade à atividade para 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

* Ação Permanente

DG 6 (DG13 – AR-2021-2022)

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

DG 7

Estudo do Indicador IVAZ (Índice de Vazamentos no Sistema de Distribuição)

DESCRIÇÃO

Estudar o indicador IVAZ (Índice de Vazamentos no Sistema de Distribuição)

OBJETIVO

Desenvolver análise crítica do modelo atual do indicador e seu possível aprimoramento, visando torná-lo mais eficaz como ferramenta analítica quanto à melhoria de desempenho das concessionárias no controle de vazamentos no sistema de distribuição

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

2º semestre de 2022

DG 8

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 2023

* Ação Permanente

DG 9

Excedente de gás

DESCRIÇÃO

Regulamentar a operação da venda do excedente pelos usuários, nos termos do parágrafo único do artigo 35 da Deliberação 1061/2020

OBJETIVO

Viabilizar a comercialização da parcela de gás natural do volume contratado do usuário livre ou parcialmente livre

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

1º semestre 2023

DG 10

Interligação das áreas de concessão

DESCRIÇÃO

Estudar a melhor alternativa para a interconexão entre as áreas de concessão do estado de São Paulo

OBJETIVO

Identificar e regulamentar a melhor alternativa para a interconexão entre as áreas de concessão no estado de São Paulo

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

1º semestre 2023

DG 11

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 2023

* Ação Permanente

DG 12

Regulamentar Tarifa do *SWAP* Comercial e Operacional

DESCRIÇÃO

Estudar o custo do uso do sistema de distribuição para a troca operacional e os custos administrativos para a troca comercial, por área de concessão

OBJETIVO

Metodologia de cálculo da tarifa do *SWAP*, visando possibilitar o acesso por diferentes concessionárias às alternativas de Suprimentos

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

2º semestre 2023

DG 13

Serviço local de estocagem de gás

DESCRIÇÃO

Estudar a melhor alternativa de implementação de sistema de estocagem de gás nas áreas de concessão, a fim de garantir a segurança do abastecimento estadual, minimizar as consequências de flutuações nos preços da molécula de gás e dos custos de Penalidades (P) observados na Deliberação 1056/2020

OBJETIVO

Regulamentar a viabilidade do serviço local de estocagem de gás canalizado para concessionárias do estado de São Paulo

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

2º semestre 2023

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

Dez ações foram identificadas como relevantes para o biênio 2022-2023 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. Descontinuidade do abastecimento de água
- DS 5. Elaboração de escopo para definição de condições adequadas de operação e manutenção dos serviços.
- DS 6. Avaliação de prazo para reposição de pavimento.
- DS 7. Esgotamento Sanitário
- DS 8. Módulo de Gestão de Não conformidades (GNC)
- DS 9. Inspeção Acreditada
- DS 10. Adequações na Deliberação 106 decorrentes das alterações da estrutura tarifária da Sabesp



DS 1 (DS 1 – AR-2021-2022)

Desenvolvimento de regulação de Resíduos Sólidos relacionada com as competências da Diretoria de Saneamento

DESCRIÇÃO

Dar continuidade ao estudo para desenvolver metodologia para regular e fiscalizar resíduos sólidos no âmbito de competência da Agência Reguladora

OBJETIVO

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

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

1º semestre 2022

DS 2 (DS 2 – AR-2021-2022)

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

DESCRIÇÃO

Dar continuidade ao 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

1º Semestre 2022

DS 3 (DS 3 – AR-2021-2022)

Programa de conservação dos mananciais

DESCRIÇÃO

Dar continuidade ao estudo para 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 2022

DS 4 (DS 6 – AR-2021-2022)

Descontinuidade do abastecimento de água

DESCRIÇÃO

Dar continuidade à ação e 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

2º Semestre de 2022

DS 5 (DS 7 – AR-2021-2022)

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

DESCRIÇÃO

Dar continuidade ao estudo para definir padrões 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

2º Semestre de 2022

DS 6 (DS 8 – AR-2021-2022)

Avaliação de prazo para reposição de pavimento.

DESCRIÇÃO

Dar continuidade ao estudo para 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

1º Semestre de 2022

DS 7 (DS 10 – AR-2021-2022)

Esgotamento Sanitário

DESCRIÇÃO

Dar continuidade à ação e 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 8 (DS 12 – AR-2021-2022)

Módulo de Gestão de Não conformidades (GNC)

DESCRIÇÃO

Dar continuidade as ações para implementar um sistema informatizado para acompanhamento das não conformidades apontadas durante o processo fiscalizatório.

O módulo de GNC desenvolvido no Sistema de Apoio a Fiscalização (SAFI) já existente permite 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

DS 9

Inspeção Acreditada

DESCRIÇÃO

Avaliar a aplicabilidade de metodologia de inspeção acreditada em empreendimentos de infraestrutura de forma plena ou parcial

OBJETIVO

Avaliar e propor aplicação da portaria INMETRO nº 367 de 2019 do INMETRO para projetos e obras de infraestrutura dos serviços de saneamento regulados

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

1º Sem/2022

DS 10

Adequações na Deliberação 106 decorrentes das alterações da estrutura tarifária da Sabesp

DESCRIÇÃO

Avaliar e propor alterações na deliberação ARSESP nº 106, em função das alterações da estrutura tarifária da SABESP

OBJETIVO

Adequar a deliberação Arsesp nº 106 de 2009 aos novos conceitos de estrutura tarifária estabelecidos pela ARSESP para a SABESP

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

2º Semestre de 2022

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

Foram identificadas 14 (quatorze) ações como relevantes para o biênio 2022-2023 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. ELEIÇÕES E ENEM 2022 – Segurança Energética
- DEE 8. Litoral – Segurança Energética 2022/2023
- DEE 9. Plano Verão 2022/2023
- DEE 10. Workshop - Competências Legais e atuação da ARSESP em Fiscalização de Serviços Públicos de Energia Elétrica.
- DEE 11. Acompanhamento Temático da Prestação dos Serviços de Energia Elétrica no Estado de São Paulo
- DEE 12. Fiscalização dos Serviços de Desligamentos Programados nas Distribuidoras de Elétrica no Estado de São Paulo
- DEE 13. Modernização do coletor de dados da concessão (SAFI-e)
- DEE 14. Avaliação da Segurança Energética no Estado de São Paulo



Considerando-se que parte das atividades propostas são desenvolvidas no âmbito do Convênio de Descentralização das Atividades de Fiscalização da ANEEL, e que os termos de referência acordados para 2022 ainda não foram assinados, neste momento não estão sendo indicadas as quantidades de determinados produtos previstos nesta Agenda. Salienta-se, também, que as datas e produtos previstos nesta Agenda, especialmente quando vinculados a ações sob demanda - estão sujeitos às alterações inerentes ao disposto nos termos de referência vinculados ao próprio Convênio de Descentralização, e que podem ser sugeridos e acordados 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 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 2023

DEE 2

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

DESCRIÇÃO

Realização de 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

1º Semestre de 2023

DEE 3

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

DESCRIÇÃO

Elaboração de relatórios de acompanhamento dos 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

1º Semestre de 2023

DEE 4

Elaboração de Procedimentos de Fiscalização

DESCRIÇÃO

Elaborar, estudar ou revisar 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

1º Semestre de 2023

DEE 5

Fiscalizações em Empreendimentos de Geração

DESCRIÇÃO

Realizar atividades relacionadas a 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

1º Semestre de 2023

DEE 6

Instruções de Processos Decisórios de Processos da Geração

DESCRIÇÃO

Realizar a instrução de processos decisórios do ano corrente e períodos anteriores.

OBJETIVO

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

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

1º Semestre de 2023

DEE 7

ELEIÇÕES 2022 E ENEM 2022 – Segurança Energética

DESCRIÇÃO

Integração das Distribuidoras de Energia Elétrica e Centro de Controle Integrado/SP com vistas à continuidade do fornecimento de energia elétrica nos locais de votação nas ELEIÇÕES 2022 e de realização do ENEM 2022, registrando estas participações por meio de Relatório de Análise e apresentação junto ao COI, no 1º trimestre de 2023.

OBJETIVO

Coordenar o alinhamento entre as principais Distribuidoras de Energia Elétrica do Estado de São Paulo e os diversos agentes envolvidos nos dois eventos, visando assegurar o melhor desempenho da infraestrutura de energia elétrica.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

1º Semestre de 2023

DEE 8

Litoral – Segurança Energética 2022/2023

DESCRIÇÃO

Integração das Distribuidoras de Energia Elétrica e SABESP, com vistas à continuidade do fornecimento de energia elétrica para o período de grande demanda sazonal do Verão 2022/2023 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, com o compartilhamento dos Planos de Ação das Distribuidoras para o atendimento àquelas instalações da SABESP que atendem ao litoral paulista, bem como o acompanhamento dos resultados.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

1º Semestre de 2023

DEE 9

Plano Verão 2022/2023

DESCRIÇÃO

Requisição e apresentação de planos de contingência das Distribuidoras de Energia Elétrica e integração com outros prestadores de serviços públicos, com vistas a 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 2023

DEE 10

Workshop – Competências Legais e Atuação da ARSESP em Fiscalização de Serviços Públicos de Energia Elétrica

DESCRIÇÃO

Estruturar apresentações de temas técnicos de atuação da ARSESP nas atividades de fiscalização dos serviços públicos de geração e distribuição de energia elétrica, de forma a demonstrar a agentes de controle e outros órgãos específicos do Estado de São Paulo, a competência de atuação da ARSESP e as principais atividades desempenhadas na fiscalização dos agentes prestadores de serviços públicos de energia elétrica.

OBJETIVO

Disseminar aos órgãos externos de controle atuantes no Estado de São Paulo (MP, TCE, ALESP etc) as competências e atividades desempenhadas pela ARSESP em fiscalização dos serviços públicos de energia elétrica.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

2º Semestre de 2022

DEE 11

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

DESCRIÇÃO

Desenvolver cartilhas sobre os temas relacionados à energia elétrica que demonstrem as questões regulatórias, a prestação do serviço no estado de São Paulo e as ações da ARSESP, bem como a revisitação dos conteúdos emitidos nas Cartilhas de 2021.

OBJETIVO

Com base em indicadores e acompanhamento da evolução dos resultados apurados, elaborar Cartilhas contextualizando o tema regulatório e que demonstrem como estão sendo prestados os serviços de energia no Estado de São Paulo e a atuação da ARSESP no desenvolvimento do atendimento das prestadoras, relacionando temas que merecem melhorias ao longo do processo, como Perdas Técnicas e Comerciais, Geração Distribuída, Compartilhamento de Infraestrutura e Faturamento. Também serão revisitadas as Cartilhas criadas em 2021, abordando outros temas, com o objetivo de atualizar eventuais informações técnicas ou de caráter regulatório.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

2º Semestre de 2022

DEE 12

Fiscalização dos Serviços de Desligamentos Programados nas Distribuidoras de Energia Elétrica no Estado de São Paulo

DESCRIÇÃO

Realização de atividades relacionadas às fiscalizações de natureza técnica ou comercial nas Distribuidoras de Energia Elétrica do Estado de São Paulo, relacionadas ao serviço de desligamento programado das redes de distribuição.

OBJETIVO

Avaliar aspectos gerais e regulatórios dos serviços de desligamentos programados executados pelas distribuidoras (duração prevista x duração executada, serviço previsto x realizado, aviso de desligamento, prestação de informação aos consumidores, entre outros).

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

2º Semestre de 2022

DEE 13

Modernização do coletor de dados da concessão (SAFI-e)

DESCRIÇÃO

O coletor de dados da concessão encontra-se obsoleto oferecendo dificuldades operacionais.

OBJETIVO

Desenvolver um coletor modernizado de dados técnico-comerciais, da concessão das distribuidoras, avaliando as informações solicitadas atualmente e consolidando o banco de dados.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

2º Semestre de 2023

DEE 14

Avaliação da Segurança Energética no Estado de São Paulo

DESCRIÇÃO

Realizar estudos e mapear pontos sensíveis de suprimento energético em regiões do Estado de São Paulo, articulando com as ações que são coordenadas pelo planejamento setorial.

OBJETIVO

Identificar os pontos sensíveis de suprimento energético no Estado de São Paulo, propondo ações para mitigação do suprimento junto aos órgãos de planejamento e agentes executores.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

2º Semestre de 2022

DIRETORIA DE REGULAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA E DE MERCADOS - DEF

Quinze ações foram identificadas como relevantes para o biênio 2022-2023 para serem desenvolvidas pela Diretoria de Regulação Econômico-Financeira e de Mercados.

- DEF 1. Matriz de Risco dos Contratos Sabesp
- DEF 2. Critérios para regramento e fiscalização de indicadores econômico-financeiros
- DEF 3. Devolução de Créditos Oriundos da aplicação de PIS/Cofins sobre ICMS nas Faturas de Gás Canalizado
- DEF 4. Aprimoramento da Deliberação Arsesp 818 – Grandes Usuários de Saneamento – Categorias Não Residencial
- DEF 5. Desenvolvimento de modelo tarifário para os serviços de Resíduos Sólidos
- DEF 6. Elaboração de Manual de Controle Patrimonial e de Roteiro de Fiscalização para o setor de gás canalizado
- DEF 7. Elaboração de Manual de Controle Patrimonial e de Roteiro de Fiscalização para as Concessionárias de Saneamento do Estado de São Paulo
- DEF 8. Metodologia para certificação anual de investimentos no setor de Gás Canalizado
- DEF 9. Metodologia para Certificação anual de investimentos no setor de Saneamento Básico
- DEF 10. Estudo sobre sanções no âmbito da regulação econômico-financeira
- DEF 11. Metodologia para reversibilidade de ativos no setor de saneamento básico
- DEF 12. Metodologia de cálculo do custo de capital para os setores regulados
- DEF 13. Análise sobre eficiência nas despesas com energia elétrica das concessionárias de saneamento básico
- DEF 14. Estudos sobre o desenvolvimento da estrutura tarifária do gás canalizado
- DEF 15. Metodologia de cálculo do compartilhamento de ganhos de eficiência (Fator X) para as empresas reguladas de gás canalizado e saneamento básico

DEF 1 – (DEF 11 da AR 2021/2022)**Matriz de Risco dos Contratos 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

Dar continuidade à atividade de detalhamento da 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 2 – (DEF 16 da AR 2021/2022)**Critérios para regramento e fiscalização de indicadores econômico-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 a continuidade da atividade de 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 3

Devolução de Créditos Oriundos da aplicação de PIS/Cofins sobre ICMS nas Faturas de Gás Canalizado

DESCRIÇÃO

Definir a metodologia de devolução dos créditos, conforme entendimento do STF, baseados na exclusão do ICMS da base de cálculo do PIS/Cofins das faturas de gás canalizado

OBJETIVO

Aplicar metodologia para restituição aos usuários dos valores auferidos pelas concessionárias de distribuição de gás canalizado, decorrentes dos processos judiciais que versam sobre a exclusão do Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços – ICMS da base de cálculo do Programa de Integração Social – PIS, do Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público – Pasep e da Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social – Cofins

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

1º Semestre de 2022

DEF 4

Aprimoramento da Deliberação Arsesp 818 – Grandes Usuários de Saneamento – Categorias Não Residencial

DESCRIÇÃO

Revisar os critérios de definição dos grandes usuários.

OBJETIVO

Melhorar o alcance da deliberação, trazendo benefícios à modicidade tarifária à todas as categorias de usuários.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

1º Semestre de 2022

DEF 5 - (DEF 10 da AR 2021/2022)

Desenvolvimento de modelo tarifário para os serviços de Resíduos Sólidos

DESCRIÇÃO

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 dar continuidade ao 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 NR nº 01 editada pela Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA).

OBJETIVO

Publicar o modelo de regulação tarifária a ser adotado pela ARSESP para os serviços de resíduos sólidos.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

1º Semestre de 2022

DEF 6 - (DEF 12 da AR 2021/2022)

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

Dar continuidade ao processo de atualização da 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

2º Semestre de 2022

DEF 7 - (DEF 13 da AR 2021/2022)

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. Nesse sentido, há necessidade de dar continuidade à atividade de desenvolvimento do manual de controle patrimonial e roteiro de fiscalização.

OBJETIVO

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

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

2º Semestre de 2022

DEF 8 - (DEF 14 da AR 2021/2022)

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

Dar continuidade ao processo de definição de metodologia de certificação anual dos investimentos realizados pelas concessionárias de gás canalizado.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

2º Semestre de 2022

DEF 9 - (DEF 15 da AR 2021/2022)

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

Dar continuidade ao processo de definição de metodologia de certificação anual dos investimentos realizados pelas concessionárias de saneamento básico.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

2º Semestre de 2022

DEF 10 - (DEF 17 da AR 2021/2022)

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

Dar continuidade aos estudos que permitam a normatização de aspectos sancionatórios no âmbito da regulação econômico-financeira.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

2º Semestre de 2022

DEF 11 - (DEF 21 da AR 2021/2022)

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 continuidade na atividade de definição de uma metodologia que defina os critérios e cálculo de uma eventual indenização e reversão desses ativos. A Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico publicará uma norma de referência sobre esse tema, que poderá 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

2º Semestre de 2022

DEF 12 - (DEF 18 da AR 2021/2022)

Metodologia de cálculo do custo de capital para os setores regulados

DESCRIÇÃO

O custo de capital é variável fundamental para os processos de revisão tarifária das empresas reguladas, determinando a remuneração de seus investimentos. Nesse sentido se faz necessária a continuidade da atividade de reavaliação de metodologia para definição do custo de capital.

OBJETIVO

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

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

1º Semestre de 2023

DEF 13 - (DEF 20 da AR 2021/2022)

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

DESCRIÇÃO

Os custos de energia elétrica podem ter características gerenciáveis e não gerenciáveis. Para aperfeiçoar o modelo de incentivos adotado pela ARSESP, faz-se necessário dar continuidade ao desenvolvimento de estudos que permitam avaliar de maneira adequada a eficiência das concessionárias de saneamento nestas despesas.

OBJETIVO

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

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

1º Semestre de 2023

DEF 14 - (Unificação das DEF 9 e DEF 22 da AR 2021/2022)

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 2023

DEF 15 - (Unificação das DEF 19 AR 2021/2022)

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 2023

DIRETORIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS - DRI

Dez ações foram identificadas como relevantes para o biênio 2022-2023 para serem desenvolvidas pela Diretoria de Relações Institucionais.

- DRI 1. Pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços de distribuição de gás canalizado
- DRI 2. Estudo para estruturação de processo destinado à transmissão pública das reuniões da Diretoria
- DRI 3. Implementação Câmara Técnica de Resíduos Sólidos
- DRI 4. Pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços de água e esgoto
- DRI 5. Digitalização do SAU ARSESP
- DRI 6. 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 7. Reformulação do site da Arsesp
- DRI 8. Deliberação sobre uniformização de informações para envio de Relatório Analítico para Municípios
- DRI 9. Pesquisa de satisfação dos usuários da Arsesp (2ª edição)
- DRI 10. Aprimoramento de instrumentos de controle e participação social no setor de saneamento básico



DRI 1 (DRI 2 - AR-2021-2022 e DRI 4 – AR-2020-2021)

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

DESCRIÇÃO

Dar continuidade à atividade de 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

1º semestre de 2022

DRI 2 (DRI 8 – AR-2021-2022 e DRI 10 - AR-2020-2021)

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

DESCRIÇÃO

Dar continuidade ao Estudo, pois 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

1º semestre 2022

DRI 3 (DRI 7 - AR-2020-2021 e DRI 5 – AR-2021-2022)

Implementação de unidades regionais da Arsesp no estado de São Paulo

DESCRIÇÃO

Dar continuidade ao 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

1º semestre de 2022

DRI 4

Implementação Câmara Técnica de Resíduos Sólidos

DESCRIÇÃO

A criação das câmaras técnicas privilegia o diálogo e a atuação democrática e transparente. Amplia espaços de participação na discussão de assuntos de agenda regulatória com a sociedade, universidades, pesquisadores, poderes concedentes de serviços públicos, concessionárias, órgãos de controle e demais organizações. Além disso, existe uma previsão legal para que a Arsesp institua câmaras técnicas, tanto na lei de criação da agência, bem como no decreto que a regulamenta.

A escolha do tema resíduos sólidos para implantação do projeto piloto das câmaras técnicas leva em consideração os aspectos nos quais a ARSESP almeja maior protagonismo nas discussões e no encaminhamento de propostas e soluções dentro do conjunto de atores desse ecossistema.

OBJETIVO

Implementar por meio de deliberação a primeira Câmara Técnica da Arsesp, para que funcionem como grupos temporários de discussão e pesquisa de temas pertinentes à regulação e fiscalização de serviços públicos delegados à agência. Serão criadas como grupos de apoio, de acordo com o grau de complexidade, permitindo o aprofundamento de estudos, compartilhamento de informações, realização de eventos de extensão e difusão de conhecimento, servindo como suporte para as atividades de elaboração de legislação e políticas públicas no âmbito da agência.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

1º semestre de 2022

DRI 5 (DRI 7 – AR-2021-2022 e DRI 9 - AR-2020-2021)

Pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços de água e esgoto

DESCRIÇÃO

Dar continuidade às atividades de 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 2022

DRI 6 (DRI 9 – AR-2021-2022)

Digitalização do SAU ARSESP

DESCRIÇÃO

Dar continuidade ao projeto de Digitalização do SAU, pois 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 2022

DRI 7 (DRI 11 – AR-2021-2022)

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

Dar continuidade à 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 8 (DRI 12 – AR-2021-2022)

Reformulação do site da Arsesp

DESCRIÇÃO

Reformular o site atual da Arsesp, por meio de contratação específica.

OBJETIVO

Dar continuidade às atividades de modernizar o site da Arsesp tornando-o mais dinâmico, com uma navegação mais simples e intuitiva, facilitando a interação e a busca por informações pelos usuários. Com isso, estar alinhado às boas práticas de governança e funcionar como promotor da transparência e facilitador da participação social.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

2º semestre de 2022

DRI 9 Deliberação sobre uniformização de informações para envio de Relatório Analítico para Municípios

DESCRIÇÃO

Processo para edição de deliberação sobre o envio dos dados pelos prestadores regulados para confecção do Relatório Analítico, enviado anualmente aos titulares dos serviços pela ARSESP.

OBJETIVO

Uniformizar a obrigatoriedade do envio das informações pelos prestadores regulados

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

2º semestre de 2022

DRI 10 (DRI 10 – AR-2021-2022)

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 2023