

RESOLUÇÃO Nº ___, de ___ de ___ de 2024.

O Diretor Presidente da AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO DE UBERLÂNDIA – ARESAN UBERLÂNDIA no uso das atribuições que lhe conferem a Lei 13.679 de 29 de dezembro de 2021 e suas alterações;

Considerando os termos do inciso I, do art. 22, da Lei Federal nº 11.445, de 05 de janeiro de 2007, com redação dada pela Lei nº 14.026, de 15 de julho de 2020, no qual dispõe que são objetivos da regulação o estabelecimento de padrões e normas para a adequada prestação e a expansão da qualidade dos serviços e para a satisfação dos usuários, com observação das normas de referência editadas pela Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA); e

Considerando que os prestadores de serviços públicos de saneamento básico deverão fornecer à entidade reguladora todos os dados e informações necessários para o desempenho de suas atividades, estabelecido na Lei Federal nº 11.445, de 05 de janeiro de 2007 em seu art. 2; e

Considerando que compete a ARESAN a fiscalização visando à melhoria da prestação dos serviços, redução dos custos, segurança das instalações, promoção da eficiência e atendimento aos usuários/consumidores; e

Considerando que a entidade reguladora edita normas que abrangem requisitos operacionais e de manutenção dos sistemas, de acordo com as diretrizes nacionais para o saneamento básico, estabelecidas na Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007.

RESOLVE:

Art. 1º Estabelecer Metodologia de Avaliação de Desempenho da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água, esgotamento sanitário, resíduos sólidos e drenagem pluvial aos prestadores de serviço regulados.

**CAPÍTULO I
DO OBJETO:**

Art. 2º Esta Resolução dispõe sobre a instituição da Metodologia de Avaliação de Desempenho da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água, esgotamento sanitário, resíduos sólidos e drenagem pluvial aos prestadores de serviço regulados.

**CAPÍTULO II
DAS DEFINIÇÕES:**

Art. 3º Para efeito de interpretação desta Resolução entende-se por:

I - abastecimento de água: serviço público que tem como objeto o fornecimento de água potável constituído pelas atividades de captação, elevação, adução, tratamento, reservação e distribuição;

II - águas pluviais: aquelas provindas das chuvas;

III - atualidade: princípio pelo qual o serviço público deve ser prestado considerando a modernidade das técnicas, dos equipamentos, das instalações e a sua conservação, bem como a melhoria e a expansão do serviço;

IV- avaliação de desempenho: avaliação e comparação periódica e integral do conjunto de indicadores de desempenho;

V - cadastro técnico: conjunto de informações fiéis de uma instalação, apresentado através de textos e representações gráficas em escala conveniente, obedecendo as normas técnicas aplicáveis;

VI - coleta de esgoto: recolhimento do efluente líquido de edificações através de ligações à rede pública coletora de esgotos sanitários para encaminhamento a tratamento e lançamento adequados;

VII - comunicação: informação dirigida a usuários e ao regulador, inclusive por meio de veiculação em mídia impressa ou eletrônica;

VIII - conta: documento de cobrança que apresenta valor total que deve ser pago pela prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, referente ao período especificado, discriminando as parcelas correspondentes;

IX - continuidade: princípio pelo qual o serviço público deve ser prestado sem interrupções;

X - cortesia: bom trato nas relações com os usuários, pontualidade no atendimento, e adoção de mecanismos que possibilitem realizar reclamação e obter informações sobre o serviço prestado;

XI - drenagem e manejo das águas pluviais urbanas: conjunto de atividades, infraestruturas e instalações operacionais de drenagem urbana de águas pluviais, de transporte, detenção ou retenção para o amortecimento de vazões de cheias, tratamento e disposição final das águas pluviais drenadas nas áreas urbanas;

XII - eficiência: princípio pelo qual o serviço público deve ser prestado com qualidade e presteza, otimizando os recursos necessários ao atendimento das necessidades dos usuários;

XIII - esgotamento sanitário: serviço público constituído pelas atividades de coleta, transporte, tratamento e disposição final adequados dos esgotos sanitários, desde as ligações prediais até o seu lançamento final no meio ambiente;

XIV - generalidade: princípio pelo qual o serviço público deve ser prestado em benefício de todas as pessoas que se colocam em condições de recebê-lo, não podendo haver discriminação entre os usuários;

XV - indicador de desempenho: medida de avaliação quantitativa da eficiência e/ou da eficácia de um elemento ou atividade relativa ao serviço prestado. a eficiência mede se os recursos disponíveis são utilizados de modo ótimo para a produção do serviço. a eficácia, por sua vez, mede o cumprimento dos objetivos de gestão, específicos e

realistas;

XVI - ligação: conexão dos sistemas públicos de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário à respectiva instalação predial de água ou de esgoto sanitário;

XVII - localidade: todo lugar onde exista um aglomerado permanente de habitantes, nos termos e critérios adotados pelo instituto brasileiro de geografia e estatística (ibge);

XVIII - manejo de resíduos sólidos: constituídos pelas atividades e pela disponibilização e manutenção de infraestruturas e instalações operacionais de coleta manual e mecanizada, transporte, transbordo, tratamento e destinação final ambientalmente adequada dos resíduos sólidos domiciliares;

XIX - modicidade das tarifas: princípio que impõe a cobrança de tarifas menos onerosas ao usuário do serviço público, mas que ao mesmo tempo garantam o equilíbrio econômico-financeiro do serviço e a prestação universal, adequada e atual;

XX - monitoramento regular: acompanhamento regular e análise independente e individualizada de alguns indicadores de desempenho, tendo em conta os objetivos fins e a periodicidade da coleta dos respectivos dados;

XXI - período de avaliação: período correspondente a um ano civil a que se reporta cada avaliação de desempenho, podendo ou não ser considerado um acompanhamento periódico, de acordo com as especificidades de cada indicador;

XXII - prestador: pessoa jurídica, ou consórcio de empresas, a qual foi delegada a prestação de serviço público pelo titular do serviço e que se encontra submetido à competência regulatória da aresan;

XXIII - regularidade: princípio que impõe a prestação do serviço público de forma contínua e com padrões constantes de qualidade;

XXIV - resíduos sólidos: material, substância, objeto ou bem descartado resultante de atividades humanas em sociedade, a cuja destinação final se procede, se propõe proceder ou se está obrigado a proceder, nos estados sólido ou semissólido, bem como gases contidos em recipientes e líquidos cujas particularidades tornem inviável o seu lançamento na rede pública de esgotos ou em corpos d'água, ou exijam para isso soluções técnica ou economicamente inviáveis em face da melhor tecnologia disponível;

a) resíduos domiciliares: os originários de atividades domésticas em residências urbanas;

b) resíduos de limpeza urbana: os originários da varrição, limpeza de logradouros e vias públicas e outros serviços de limpeza urbana;

c) resíduos sólidos urbanos (rsu): os englobados nas alíneas "a" e "b";

d) resíduos sólidos recicláveis: os originários de atividades comerciais ou domésticas em imóveis, residenciais ou não, constituídos principalmente por embalagens ou utensílios, compostos de papel, papelão, plástico, vidro e metais, passíveis de

reutilização ou transformação para a geração de um novo produto;

e) resíduos de estabelecimentos comerciais e prestadores de serviços: os gerados nessas atividades, excetuados os resíduos de limpeza urbana, resíduos dos serviços públicos de saneamento básico, os resíduos de serviços de saúde, resíduos da construção civil e resíduos de serviços de transportes;

XXV - segurança: princípio que impõe a prestação do serviço público de forma a garantir a integridade física das pessoas e a preservação do patrimônio e do meio ambiente;

XXVI - serviço adequado: serviço que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas;

XXVII - sistema de abastecimento de água: infraestrutura necessária ao abastecimento público de água potável destinada a um conjunto de usuários cujo atendimento possa compartilhar quaisquer das instalações operacionais de ligações, ramais prediais, distribuição, reservação, tratamento, adução, elevação ou captação, não incluídos os mananciais;

XXVIII - sistema de esgotamento sanitário: infraestrutura necessária ao afastamento e/ou tratamento de esgotos sanitários destinada a um conjunto de usuários cujo atendimento possa compartilhar quaisquer das instalações operacionais de ligações, ramais prediais, coleta, transporte, tratamento ou disposição final, não incluídos os corpos receptores;

XXIX - universalização: ampliação progressiva do acesso de todos os domicílios ocupados aos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

n) usuário: pessoa física ou jurídica que recebe ou solicita ao prestador do serviço o abastecimento de água ou o esgotamento sanitário, por meio de contrato de adesão ou contrato específico, e assume a responsabilidade pelo pagamento das faturas e pelas demais obrigações fixadas em normas legais, regulamentares ou contratuais.

CAPÍTULO III DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Art. 4º A avaliação de desempenho tem como objetivo estimular a melhoria da prestação dos serviços de saneamento básico por meio da participação dos Usuários, assim como dos agentes do setor, proporcionando informações para a prática de controle social, promovendo um serviço adequado e acessível que satisfaça as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade tarifária.

Art. 5º A estrutura elementar da avaliação de desempenho é definida por quatro dimensões essenciais:

I - prestação dos serviços: a proteção dos interesses dos usuários dos serviços de abastecimento de água, de esgotamento sanitário, manejo de água pluviais e resíduos sólidos é avaliada através da maior ou menor acessibilidade que existe aos serviços e da qualidade dos mesmos, subdividindo-se em vários critérios de avaliação,

nomeadamente: acessibilidade do serviço (física e econômica) e qualidade do serviço prestado, continuidade e reclamações realizadas. Esta dimensão está associada à denominada sustentabilidade social dos serviços e dos sistemas;

II - sustentabilidade infraestrutural: a proteção da sustentabilidade técnica da prestação dos serviços através da resiliência, robustez e desempenho dos sistemas, analisando a capacidade e condições das infraestruturas e avaliando determinadas práticas, tais como: a capacidade de reserva e de tratamento de água e de esgoto, o nível de substituição das redes e das disfunções nos sistemas;

III - sustentabilidade ambiental: a proteção ambiental associada à atividade do prestador, com relação aos critérios de eficiência na utilização de recursos naturais associados à sustentabilidade ambiental, realçando assim: a utilização eficiente de energia, a conformidade no manejo da água, esgoto e resíduos, e adequação no destino dos resíduos operacionais;

IV - governança: a promoção da adoção de boas práticas nas relações entre o prestador, os usuários e outros interessados, incluindo a transparência do prestador, o envolvimento dos usuários no planejamento e o controle social à atuação do prestador, para se obter um resultado tendencialmente mais satisfatório para todos os interessados. deste modo, é importante assegurar a avaliação de pontos essenciais como, entre outros, a transparência da publicação de informações do prestador, a sua relação com os outros interessados e qual o nível de execução dos planos de exploração e/ou de saneamento básico.

CAPÍTULO IV DA PERIODICIDADE DE AVALIAÇÃO

Art. 7º O período de apuração das informações varia conforme a periodicidade especificada no anexo I. Para apurações mensais, o intervalo considerado é do primeiro ao último dia do respectivo mês. Já em casos anuais, o período abrange do dia 1º de janeiro ao dia 31 de dezembro.

Art. 8º O envio de dados e de fatores explanatórios, se houver, por parte do Prestador deverá ser realizado até o dia 20 do mês subsequente ao de geração das informações.

Parágrafo único: Para as informações cuja coleta e consolidação de dados se dá em prazo superior ao do caput, o prestador deverá justificar os motivos para deliberação da entidade reguladora, juntamente com o prazo necessário.

Art. 9º O prestador de serviços deverá fornecer à ARESAN as informações circunscritas à sua área de abrangência, por componente do serviço de saneamento básico, conforme previsto no Anexo I desta Resolução.

Parágrafo único: As informações utilizadas para o cálculo dos indicadores devem ser apuradas pela entidade regulada de forma organizada, precisa e confiável.

CAPÍTULO V DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO

Art. 10 O prestador de serviços é o responsável pela sistematização, produção e

fornecimento das informações necessárias ao cálculo dos indicadores, disponibilizando-as à entidade reguladora no formato e na periodicidade requeridos no anexo I.

Parágrafo único: Quando as informações requeridas para o cálculo do indicador não forem produzidas pelo prestador de serviços por superar o âmbito da prestação de serviços, a entidade reguladora deve realizar a coleta diretamente junto ao sistema ou órgão competente.

Art. 11 A Aresan deverá divulgar os resultados do processo de avaliação, recorrendo aos seguintes instrumentos:

I - divulgação do relatório mensal de avaliação de desempenho e sua evolução, através do seu sítio de *internet*.

II - divulgação do relatório anual para a mídia, organizações de defesa do consumidor e principais agentes relacionados ao setor de saneamento;

§ 1º O prestador disponibilizará em sua página oficial o endereço eletrônico para acesso ao relatório mensal e anual de avaliação de desempenho contido na página oficial da Aresan.

§ 2º Outras formas de comunicação devem ser contempladas quando couber, de forma a garantir a divulgação ostensiva do conteúdo da avaliação de desempenho aos Usuários dos serviços regulados.

Art. 12 Antes de sua publicação, a Aresan enviará ao prestador o relatório preliminar de desempenho.

Parágrafo único: O prestador poderá se pronunciar, em sede de contraditório, em até 5 dias úteis.

Art. 13 Será considerada prestada a informação quando a requisição for completamente atendida, tanto em relação ao conteúdo das informações requisitadas e à forma de apresentação, quanto à observância dos prazos.

Parágrafo único: Será considerada como não prestada a informação quando em seu envio houver arquivos ou documentos incompletos, corrompidos, ilegíveis ou fora do formato e prazo determinado pela ARESAN.

Art. 14 A Aresan procederá à validação formal dos dados que lhe são informados pelo Prestador. Neste sentido, a ARESAN, efetuará:

I - a compilação e validação dos dados fornecidos pelo prestador;

II - o esclarecimento de dúvidas junto do prestador, designadamente os referentes a insuficiências e eventuais incongruências de dados ou informações.

CAPÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 15 As informações produzidas pela Metodologia de Avaliação de Desempenho,

Av. Anselmo Alves dos Santos nº 1111, 4º andar, Sala 07 – Bairro Tibery – CEP: 38.405-167

estabelecida nesta Resolução, não são suficientes para caracterizar infrações à legislação vigente, não sendo cabível a aplicação de sanções administrativas fundamentadas exclusivamente por deficiências observadas em razão da avaliação de desempenho ou no seguimento do monitoramento regular.

Parágrafo único: Excetuam-se do *caput* as infrações decorrentes das obrigações especificamente estabelecidas nesta Resolução, quando couber, especialmente quanto à obrigação do Prestador de fornecer informações verdadeiras e tempestivas, assim como a situações em que o Prestador fique sujeito às sanções nos termos da resolução nº 01, de 27 de janeiro de 2023 e demais resoluções em vigência.

Art. 16 Independentemente das disposições desta resolução, o prestador de serviços de saneamento mantém a integral responsabilidade de fornecer, de maneira contínua e conforme os prazos estipulados, todas as informações e dados pertinentes ao Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SINISA).

Art. 17 Ficam revogadas as disposições em contrário.

Art. 18 É parte integrante desta resolução o anexo I – Ficha dos indicadores.

Art. 19 Esta resolução entra em vigor 30 dias após a data de sua publicação.

Uberlândia, ____ de março de 2024.

José Franklin Moreira
Diretor Presidente
Aresan Uberlândia