



ORCISPAR – ÓRGÃO REGULADOR DO SANEAMENTO
R. Pion. Miguel Jordão Martines, 677 – Pq. Ind. Mário Bulhões
Maringá – Paraná – Cep 87.065-660
CNPJ: 04.823.494/0001-65 (Matriz) – Telefone: (44) 3123-2800

RESOLUÇÃO CRFS Nº 08, DE 10 DE MARÇO DE 2023.

Dispõe sobre o acompanhamento e avaliação dos indicadores para avaliação de desempenho da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, incluindo a manutenção e a operação do sistema.

O CONSELHO DE REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DO CISPAP, considerando a competência atribuída ao conselho, constante no art. 6º, §1º, XIII do Estatuto Social do CISPAP, com a redação alterada pela Resolução nº 36, de 2022, segundo o qual “ainda na área da regulação e fiscalização dos serviços públicos de saneamento básico, competirá ao Conselho de Regulação e Fiscalização dos Serviços (...) XIII - analisar e conceder a revisão e o reajuste das tarifas (...)”, e considerando o disposto no art. 8º, §25, V do mesmo Estatuto, segundo o qual “compete ao Presidente: (...) expedir documentos decorrentes dos pareceres do conselho”,

RESOLVE:

Art. 1º Considerando a competência prevista no art. 23, caput, I da Lei Federal nº 11.445, de 2007, fica aprovado o texto do documento denominado “CRITÉRIOS PARA AVALIAÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO”, com o objetivo de dispor sobre o acompanhamento e avaliação dos indicadores para avaliação de desempenho da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, incluindo a manutenção e a operação do sistema.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Maringá, 10 de março de 2023.

Atenciosamente,

GABRIELA MANTOVANI
GODOY:10365658901
2023.03.10
16:00:06
-03'00'

GABRIELA M. GODOY
Presidente do Conselho

gov.br Documento assinado digitalmente
ALEXANDRO REINALDO RAUBER FEIX
Data: 10/03/2023 12:50:39-0300
Verifique em <https://verificador.iti.br>

ALEXANDRO R. RAUBER
Conselheiro

gov.br Documento assinado digitalmente
RAFAEL CORDEIRO MACHADO
Data: 10/03/2023 10:43:57-0300
Verifique em <https://verificador.iti.br>

RAFAEL C. MACHADO
Conselheiro

THIAGO BERTELI
MARIN:06066257986
986
Assinado de forma digital por THIAGO BERTELI
MARIN:06066257986
Dados: 2023.03.10 15:39:29
-03'00'

THIAGO B. MARIN
Conselheiro

gov.br Assinado de forma digital por REINAR KLAGGES
SEYBOTH:03357794926
94926
Dados: 2023.03.10
16:41:47 -03'00'

REINAR K. SEYBOTH
Conselheiro

gov.br Documento assinado digitalmente
VALDENIR CALSAVARA
Data: 11/03/2023 10:42:36-0300
Verifique em <https://verificador.iti.br>

VALDENIR CALSAVARA
Conselheiro



**CRITÉRIOS PARA AVALIAÇÃO DOS INDICADORES DE
DESEMPENHO**

**MARINGÁ - PR
MARÇO/2023**



DIRETORIA EXECUTIVA

Robison Pedroso da Silva

Presidente

Valter Luiz Bossa

Diretor Executivo

GRUPO TÉCNICO

Cláudia Regina da Silva

Advogada

Jefferson Lauer Valendorf

Contador

Renata Alves Perez

Engenheira Civil

COORDENAÇÃO GERAL

Arildo Aparecido de Camargo

Coordenador Geral

ORCISPAR – Órgão Regulador do Consórcio Intermunicipal de Saneamento do Paraná

Rua Sofia Tachini, 237 - Jardim Bela Vista – Boa Ventura de São Roque/Paraná – CEP: 87.230-000

Telefone: (44)3123-2800

www.consorcioorcispar.com.br



SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	4
2	METODOLOGIA	4
3	CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	6
4	CONSIDERAÇÕES FINAIS	8
5	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	10

1 INTRODUÇÃO

O acompanhamento e avaliação dos indicadores definidos pela Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA) que está em processo de aprovação é uma ferramenta para avaliação de desempenho da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, incluindo a manutenção e a operação do sistema.

O ORCISPAR utilizou os indicadores que estão citados no Anexo IV da Minuta de Norma de Referência (ANA, 2022).

2 METODOLOGIA



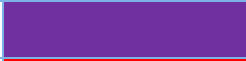


O ORCISPAR, com o objetivo de analisar a qualidade da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário dos municípios regulados por si, desenvolveu esta metodologia para a avaliação do desempenho dos serviços prestados aos usuários.

O critério de avaliação elaborado pelo ORCISPAR é composto por um conjunto de indicadores que estão mencionados no Anexo IV – Minuta de Norma de Referência (ANA, 2022) que tem como objetivo o mapeamento dos riscos e a verificação dos controles utilizados pelos prestadores, além de poder apresentar melhorias nos processos que poderão ser adotadas por estes, classificando-os conforme a metodologia empregada. Dos 36 indicadores apresentados no Anexo IV – Minuta de Norma de Referência (ANA, 2022), 21 possuem padrões de referência indicados no anexo citado anteriormente.

Os intervalos de referência adotados para cada um dos indicadores foram os citados no Anexo IV – Minuta de Norma de Referência (ANA, 2022). Esses intervalos são classificados em padrões: A, B, C e D.

Para analisar e classificar os resultados obtidos procurou-se adotar o sistema de pontuação. Para facilitar o entendimento, serão utilizadas cores para cada índice avaliado. Abaixo seguem categorias e pontuações a serem adotadas:

Tabela 01: Faixas e pontuações dos indicadores de desempenho





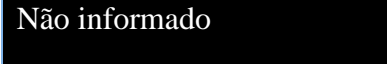
Padrão	Cor	Pontuação
A		10
B		8
C		4
D		2
Não entregue		0

Para a análise e diferenciação entre os municípios regulados foram estabelecidas categorias para as pontuações obtidas, conforme apresentado na Tabela 01. Para a escolha das categorias utilizaram-se os seguintes intervalos de referência:

- Ideal $\geq 80,00\%$,
- $80,00\% > \text{Satisfatório} \geq 60,00\%$;
- $60,00\% < \text{Insatisfatório} \geq 50,00\%$;
- Crítico $< 50,00\%$

Utilizando os intervalos de referências acima indicados e tendo-se que a pontuação máxima obtida é de 210 pontos (21 indicadores x 10 pontos), chegou-se à faixa de pontuação indicada na Tabela 02. Para facilitar o entendimento serão utilizadas cores para cada intervalo de classificação:

Tabela 02: Faixas de pontuação

Classificação	Somatória das pontuações
 A	168 a 210
 B	126 a 167
 C	105 a 125
 D	< 104
 Não informado	-

Desta maneira será criado um ranking da qualidade da prestação de serviço.

3 CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

Para aplicação da metodologia, inicialmente será necessário que os prestadores dos serviços encaminhem ao ORCISPAR a planilha dos indicadores devidamente preenchida. De posse dessas informações, será possível avaliar e acompanhar o desempenho dos prestadores com informações consolidadas na data-base de 31 de dezembro, utilizando a metodologia descrita.

Assim, serão atribuídos comandos em uma planilha eletrônica que, de acordo com a faixa de valor do indicador, este terá uma cor e será classificado em padrões A, B, C e D, conforme anteriormente descrito.

A avaliação do desempenho dos indicadores será feita anualmente. O relatório contendo os resultados desta avaliação será publicado anualmente até a data máxima de 30 de setembro do ano vigente.

Tabela 03: Exemplo de quadro resumo da avaliação do desempenho

MUNICÍPIO:	ANO 2021	ANO 2022
1 - Conjunto de nível de serviço		
NdS 01 - Índice de economias residenciais atendidas com rede de abastecimento	Verde	Verde
NdS 02: Índice de economias residenciais atendidas com rede coletora de esgoto na área de abrangência do prestador de serviços	Vermelho	Verde
NdS 03: Índice de economias residenciais atendidas com rede coletora e tratamento de esgoto na área de abrangência do prestador de serviços	Amarelo	Verde
NdS 04: Continuidade do serviço de abastecimento de água	Amarelo	Verde
NdS 05 - Extravasamentos de esgoto por extensão de rede coletora de esgoto	Amarelo	Verde
NdS 06: Reclamações dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento	Amarelo	Verde
NdS 07: Incidência das análises de coliformes totais no padrão estabelecido	Vermelho	Verde
NdS 08: Incidência das análises de DBO das águas residuárias na saída do tratamento no padrão estabelecido	Púrpura	Verde
NdS 09: Índice de perdas de água na distribuição por ligação	Preto	Verde
2. Conjunto de Eficiência e Sustentabilidade		
E&S 01: Índice de micromedição relativo ao volume disponibilizado	Verde	Verde
E&S 02: Índice de macromedição de água produzida	Verde	Verde
E&S 03: Duração média dos reparos de extravasamentos de esgoto	Verde	Verde
E&S 04: Índice de produtividade do pessoal total	Verde	Verde
E&S 05: Índice de consumo de energia elétrica normalizado no sistema de abastecimento de água	Vermelho	Verde

E&S 06: Índice de consumo de energia elétrica normalizado no sistema de esgotamento sanitário		
E&S 07: Índice de utilização do volume de água captado outorgado (%)		
E&S 08: Índice de Estações de Tratamento de Água (ETA) e Estações de Tratamento de Esgoto (ETE) com licenciamento ambiental regular		
E&S 09: Margem da despesa de exploração sobre receita operacional direta do serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário		
E&S 10: Índice de suficiência de caixa		
E&S 11: Índice de perdas de faturamento de água		
E&S 12: Índice de evasão de receitas		

Quando for analisada a série histórica de indicadores deverá ficar evidenciada a evolução no tempo até o ano de referência. Poderá ser realizada uma avaliação estimando um avanço futuro com base em metas pré-estabelecidas.

Para o acompanhamento da evolução histórica foram definidas três categorias distintas:

Melhorou (M): variação positiva no desempenho do indicador;

Reduziu (R): variação negativa no desempenho do indicador;

Constante (C): sem ocorrência de variação no desempenho do indicador.

Tabela 04: Exemplo de quadro resumo de acompanhamento ano a ano.

MUNICÍPIO:	ANO 01	ANO 02	ANO 03
1. Conjunto de nível de serviço			
NdS 01 - Índice de economias residenciais atendidas com rede de abastecimento	M	C	M
NdS 02: Índice de economias residenciais atendidas com rede coletora de esgoto na área de abrangência do prestador de serviços	M	C	M
NdS 03: Índice de economias residenciais atendidas com rede coletora e tratamento de esgoto na área de abrangência do prestador de serviços	M	C	M
NdS 04: Continuidade do serviço de abastecimento de água	C	C	M
NdS 05 - Extravasamentos de esgoto por extensão de rede coletora de esgoto	C	C	M
NdS 06: Reclamações dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento	C	C	M
NdS 07: Incidência das análises de coliformes totais no padrão estabelecido	C	C	M
NdS 08: Incidência das análises de DBO das águas residuárias na saída do	C	C	M

tratamento no padrão estabelecido			
NdS 09: Índice de perdas de água na distribuição por ligação	C	C	M
2. Conjunto de Eficiência e Sustentabilidade			
E&S 01: Índice de micromedição relativo ao volume disponibilizado	R	C	M
E&S 02: Índice de macromedição de água produzida	R	C	M
E&S 03: Duração média dos reparos de extravasamentos de esgoto	R	C	M
E&S 04: Índice de produtividade do pessoal total	R	C	M
E&S 05: Índice de consumo de energia elétrica normalizado no sistema de abastecimento de água	R	C	M
E&S 06: Índice de consumo de energia elétrica normalizado no sistema de esgotamento sanitário	C	C	M
E&S 07: Índice de utilização do volume de água captado outorgado	M	C	M
E&S 08: Índice de Estações de Tratamento de Água (ETA) e Estações de Tratamento de Esgoto (ETE) com licenciamento ambiental regular	M	M	M
E&S 09: Margem da despesa de exploração sobre receita operacional direta do serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário	M	C	M
E&S 10: Índice de suficiência de caixa	M	C	M
E&S 11: Índice de perdas de faturamento de água	M	C	M
E&S 12: Índice de evasão de receitas	C	C	M

Ao se concluir a análise dos indicadores, será possível construir uma matriz de resultados na qual estarão apresentados os resultados das comparações e evolução dos indicadores, permitindo assim a avaliação do desempenho da prestação dos serviços.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O monitoramento dos indicadores definidos pela entidade reguladora é uma importante ferramenta para a avaliação sistemática da eficiência, eficácia e efetividade das ações desenvolvidas pelos prestadores de serviços. O uso de indicadores procura aperfeiçoar e racionalizar as atividades de fiscalização, além de poder gerar diagnósticos anuais, à disposição dos regulados, que podem ser utilizados como instrumento de informações para a formulação de políticas públicas no setor do saneamento básico.

Salienta-se que existem empecilhos quanto ao uso desses indicadores para avaliação do desempenho dos prestadores dos serviços, tais como:

-
- O fato de os dados fornecidos pelos regulados não serem certificados. Isso implica que os prestadores poderiam repassar informações não oficiais, sem sofrer sanções ou penalidades;
 - Parâmetros de avaliação dos indicadores, de modo que, pois mais que se tente obedecer a critérios técnicos, sempre é preciso ter julgamentos subjetivos, os quais terão influência sobre as conclusões.

5 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANA - Agência Nacional de Águas. Disponível em https://participacao-social.ana.gov.br/api/files/NR_Indicadores_Metas_Avaliacao-1640011919514-1643311425492.pdf. Acesso em: Set. 2022.

ARES - SC - Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento. Disponível em: <https://www.aris.sc.gov.br/uploads/legislacao/5936>. Acesso em: Set. 2022.

BRASIL. Lei nº 14.026, de 15 de julho de 2020. Disponível em: <www.planalto.gov.br>. Acesso em: Set. 2022.

BRASIL. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011. Disponível em: . Acesso em: Set. 2022.

BRASIL. Lei nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007. Disponível em: . Acesso em: Set. 2022.