

Instituto Trata Brasil

APRESENTA

Estudo “Qualidade da Regulação do Saneamento no Brasil e Oportunidades de Melhorias”



XII CONGRESSO
Brasileiro de
Regulação e
6ª EXPO ABAR

10, 11 e 12 de nov/2021
FOZ DO IGUAÇU - PR



Agenda



Introdução



Estudo “Qualidade da Regulação do Saneamento no Brasil e Oportunidades de Melhorias”



Benchmark Internacional



Diagnóstico das Agências Reguladoras Infranacionais



Benefícios da Nova Regulação para o Consumidor



Considerações Finais



Agradecimentos



XII CONGRESSO
Brasileiro de
Regulação e
6ª EXPO ABAR

10, 11 e 12 de nov/2021
FOZ DO IGUAÇU - PR



Trata Brasil

Saneamento é saúde

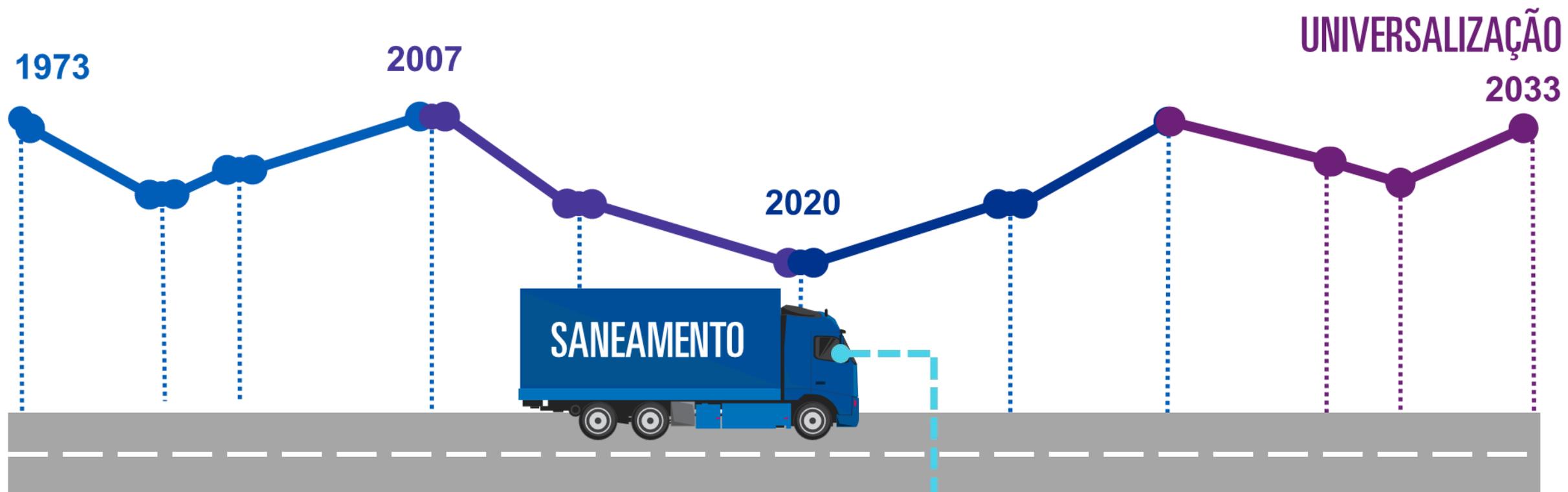
Eu tenho um sonho...

Discurso icônico de Martin Luther King Jr. usado como inspiração para um sonho para o saneamento brasileiro

... que um dia **todas as pessoas** terão **acesso a água tratada** com segurança e regularidade, e que terão também seu **esgoto coletado e tratado** como forma de respeito ao meio ambiente e às futuras gerações.



Imagem: Instituto Trata Brasil (2021).



A regulação do saneamento...



... é relativamente nova, instituída em 2007, e ganhou destaque com o novo marco legal.



... pode garantir níveis adequados de segurança, qualidade, regularidade e continuidade dos serviços.



... tem potencial para ser a chave para a universalização do saneamento no Brasil.



Estudo “Qualidade da Regulação do Saneamento no Brasil e Oportunidades de Melhorias”

1

**Benchmark
Internacional**

2

**Diagnóstico das
Agências
Reguladoras
Infranacionais**

3

**Boas práticas
na elaboração
de contratos
no setor de
saneamento**

4

**Benefícios da Nova
Regulação para o
Consumidor**

5

**Diagnóstico da
atuação dos
órgãos de controle**

1

Benchmark Internacional

10

Boas práticas internacionais para inspirar a regulação do saneamento no Brasil

- **Escopo:** Agências reguladoras de água e esgoto do Chile, Colômbia e Portugal;
- **Metodologia:** Pesquisa nos portais das referidas agências e outros documentos oficiais;
- **Resultado:** Boas práticas podem ser adotadas com adaptações em função das especificidades do saneamento no país, além de aspectos sociais, políticos, econômicos e geográficos.
- **Considerações:** Mapeamento não exaustivo, outras práticas podem ser identificadas no relatório dessa seção do estudo e nos portais das agências.



1 Benchmark Internacional

10 Boas práticas internacionais para inspirar a regulação do saneamento no Brasil

Planejamento Regulatório integrado à Agenda 2030 | *Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS)*



A contribuição da agência reguladora chilena para o ODS é um modelo que pode inspirar as Normas de Referência a serem elaboradas pela ANA no Brasil, considerando que as agências reguladoras infranacionais podem incorporar tanto a ferramenta de planejamento estratégico, quanto o incentivo para que os prestadores regulados contribuam com a Agenda 2030 da ONU.

- 1 Planos de risco de adaptação às mudanças climáticas, com foco nos usuários
- 2 Reutilização de esgoto e redução de perdas
- 3 Serviços de saúde oportunos com planejamento da cidade
- 4 Esgotos robustos e sistemas sustentáveis de água da chuva
- 5 Prestação de contas das empresas de saneamento aos seus clientes
- 6 Água potável, ações para aumentar a confiança das pessoas
- 7 Segurança hídrica: promover investimentos polivalentes e a interligação de sistemas
- 8 Pegada ambiental dos serviços sanitários e atividades produtivas
- 9 Open data SISS
- 10 Padrões de qualidade em serviços de saúde rurais
- 11 Cultura da água para a sustentabilidade, a água um elemento para educar
- 12 Selo azul que reconhece o bom uso da água

1

Benchmark Internacional

10

Boas práticas internacionais para inspirar a regulação do saneamento no Brasil

Indicador Único Setorial (IUS) | *Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento (CRA)*



A prática regulatória adotada na Colômbia incorpora um novo elemento para a regulação de água e esgoto: o Risk Management (Gestão de Riscos). O modelo pode inspirar as Normas de Referência da ANA para considerar, conforme as realidades existentes no Brasil, a inserção desse valioso elemento na governança dos prestadores de serviços de saneamento, garantindo a adequada gestão dos riscos do atendimento aos requisitos de qualidade, continuidade, regularidade e modicidade tarifária.



Zona de Risco	Resultado IUS	Classificação
Inaceitável	$0 \leq IUS \leq 30$	Alto Risco
Importante	$30 \leq IUS \leq 60$	Risco Médio Alto
Moderado	$60 < IUS \leq 80$	Risco Médio
Tolerável	$80 < IUS \leq 90$	Risco Médio Baixo
Aceitável	$90 < IUS \leq 100$	Baixo Risco



Benchmark Internacional

10

Boas práticas internacionais para inspirar a regulação do saneamento no Brasil

Indicadores de desempenho | *Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR)*



A ERSAR possui um sistema de avaliação da qualidade do serviço prestado pelas entidades gestoras dos serviços de água e esgoto, realizado através de um conjunto de 14 indicadores para os serviços de água, esgoto e gestão de resíduos urbanos. Alguns destaques, relacionados à gestão de ativos, são mencionados como possibilidades de inclusão nos indicadores a serem definidos pela ANA para a regulação do Brasil.

Objetivo	Nome do Indicador	Informações
Avaliar o grau de envelhecimento da infraestrutura	IVI - Índice de Valor de Infraestrutura	<ul style="list-style-type: none">Avalia o valor atual da infraestrutura sobre o custo de substituição por um equipamento moderno equivalente.Um IVI menor do que 0,4 indica que a infraestrutura está envelhecida.
	I02 - Ativos de risco agravado	<ul style="list-style-type: none">Analisa o envelhecimento atual da infraestrutura.Um I02 maior do que 20 demonstra que porcentagem significativa dos ativos já atingiram o fim da vida útil esperada.
Avaliar a distribuição do investimento ao longo do tempo	I03 - Distribuição atual do IVI	<ul style="list-style-type: none">Mede o percentual de ativos (em termos de custo de substituição) em cada classe de IVI.
	I04 - Índice de concentração dos investimentos futuros	<ul style="list-style-type: none">Percentual máximos de ativos em termos de custo de substituição, com variação de IVI igual ou superior a 0,2.Um I04 maior do que 40 demonstra o risco de uma concentração de investimentos no futuro
Medidas de responsabilidade intergeracional	I05 - IVI futuro	<ul style="list-style-type: none">Apresenta tendência para o IVI num horizonte de 20 anos, assumindo uma taxa de reabilitação anual igual à média dos últimos 5 anos.
	I06 - Ativos de risco agravado no futuro	<ul style="list-style-type: none">Percentual de ativos de risco agravado nos próximos 20 anos, assumindo uma taxa de reabilitação anual igual à média dos últimos 5 anos.

2

Diagnóstico das Agências Reguladoras Infranacionais



- **Escopo:** 15 agências reguladoras infranacionais (5 estaduais, 5 intermunicipais e 5 municipais);
- **Metodologia:** Entrevista, questionário e pesquisa nos portais das agências;
- **Resultados:** Identificação de boas práticas e aspectos importantes a serem considerados na elaboração das normas de referência da ANA.

2

Diagnóstico das Agências Reguladoras Infranacionais

Foram quantificados os habitantes das cidades atendidas pelas agências reguladoras da pesquisa por meio da “estimativa da população residente nos municípios brasileiros com data de referência em 1º de Julho de 2020” publicada pelo IBGE.

População brasileira

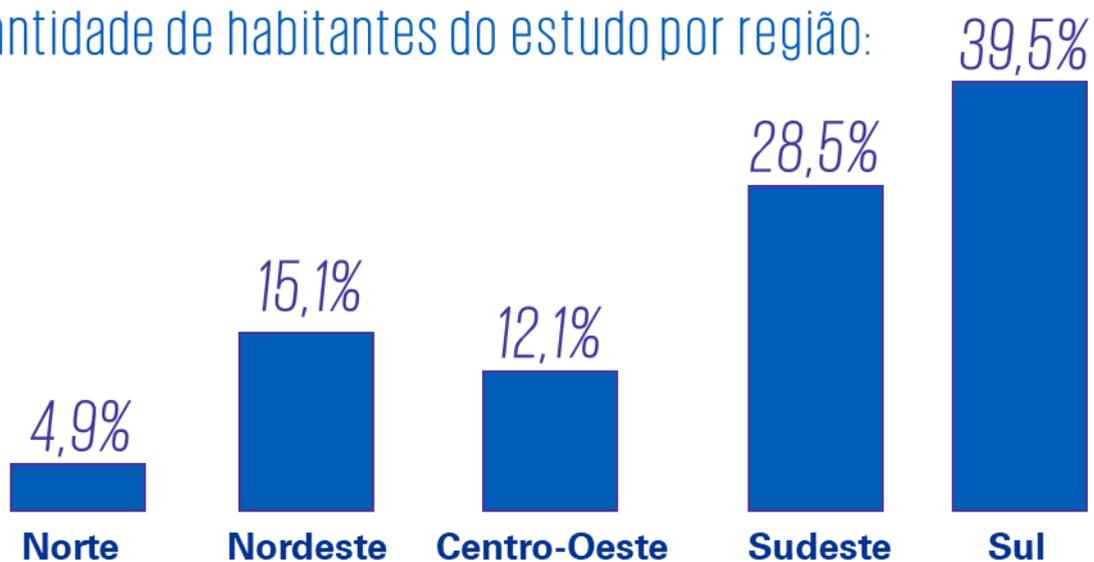


Habitantes dos municípios regulados



19%
Do total

Quantidade de habitantes do estudo por região:



Quantidade de habitantes do estudo por modelo jurídico:



2

Diagnóstico das Agências Reguladoras Infranacionais

O que você pode esperar de uma boa agência reguladora de saneamento?

1. Garantir a distribuição de água com qualidade, a coleta e o tratamento de esgoto.
2. Incentivar a participação da sociedade nas ações da agência reguladora.
3. Conhecer de perto a realidade das cidades reguladas.
4. Reavaliar periodicamente suas normas de regulação.
5. Programar uma Agenda Regulatória (planejamento, fiscalizações, revisões, etc.).
6. Desenvolver um trabalho estritamente técnico com total independência.
7. Acompanhar a qualidade dos serviços através de indicadores de saneamento.
8. Estimular a transparência das contas públicas.
9. Incentivar a pesquisa e o desenvolvimento para a modernização do setor.
10. Capacitar as equipes dos prestadores através de treinamentos continuados.
11. Garantir a disponibilidade de água para a atual e futuras gerações.
12. Promover a universalização do saneamento.



2

Diagnóstico das Agências Reguladoras Infranacionais

Incentivar a participação da sociedade nas ações da agência reguladora.

A justiça e a equidade, pilares de uma sociedade bem constituída, precisa que, antes do exercício dos direitos e deveres, seja disponibilizada a educação. Assim, para que a regulação possa alcançar todos os usuários dos serviços de saneamento, eles devem conhecer primeiramente a sua existência para que através desse contato sejam instruídos sobre como colaborar para um bom serviço de saneamento.

A grande maioria das agências reguladoras participantes desse estudo possuía práticas para realizar consultas e audiências públicas quando da criação ou alteração de normativos ou ainda, após alterações nas tarifas. Apesar da positividade da interação, exemplos diferenciados no sentido de promover uma **aproximação mais intensa com a sociedade**, tendo como pilar programas de educação específicos, foram identificados em quatro agências reguladoras com a **criação de reguladores mirins nas escolas, ouvidorias itinerantes** que chegam até as cidades reguladas e composição de **conselhos especializados** que contribuem na tomada de decisão da regulação.

Além disso, outras práticas benéficas foram identificadas, como: atendimento por meio de aplicativos (WhatsApp), divulgação dos relatórios de fiscalização e aplicação dos valores recebidos de multas para a melhoria dos serviços locais de saneamento.



2

Diagnóstico das Agências Reguladoras Infranacionais

Reavaliar periodicamente suas normas de regulação.

Dentre o rol de boas práticas da regulação, a **gestão do estoque regulatório** é considerada como uma prática essencial para incluir a melhoria contínua nas normas vigentes. Da mesma forma que a gestão do estoque é importante para um supermercado, por exemplo, na regulação, a prática garante a administração de todos os atos normativos expedidos pela agência reguladora, indicando a **necessidade de alteração, atualização ou revogação**.

Uma agência participante deste estudo relatou possuir uma prática consolidada de gestão do estoque regulatório, inclusive com a **estipulação de um cronograma para revisar a resolução**, assim que a mesma é publicada pela primeira vez ou revisada. Apesar da baixa adesão, é importante mencionar que tal agência foi a que alcançou o maior índice de qualidade na pesquisa, próximo a 90%, demonstrando sua maturidade e tecnicidade. Além disso, a prática está em conformidade com *benchmarks* internacionais, inclusive conforme recomendação da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE).

Alguns métodos de gestão do estoque regulatório são: (i) *principle-based* que concentram em um aspecto específico como filtro inicial para identificar quais regulações merecem revisão ou reforma; (ii) *public stocktakes* com consultas às partes para manifestação quanto a regulações excessivamente onerosas; (iii) *benchmarking* com comparações de aspectos específicos da regulação entre países, como custos de conformidade, número de restrições legais, tempo de atraso e outros indicadores do desempenho.



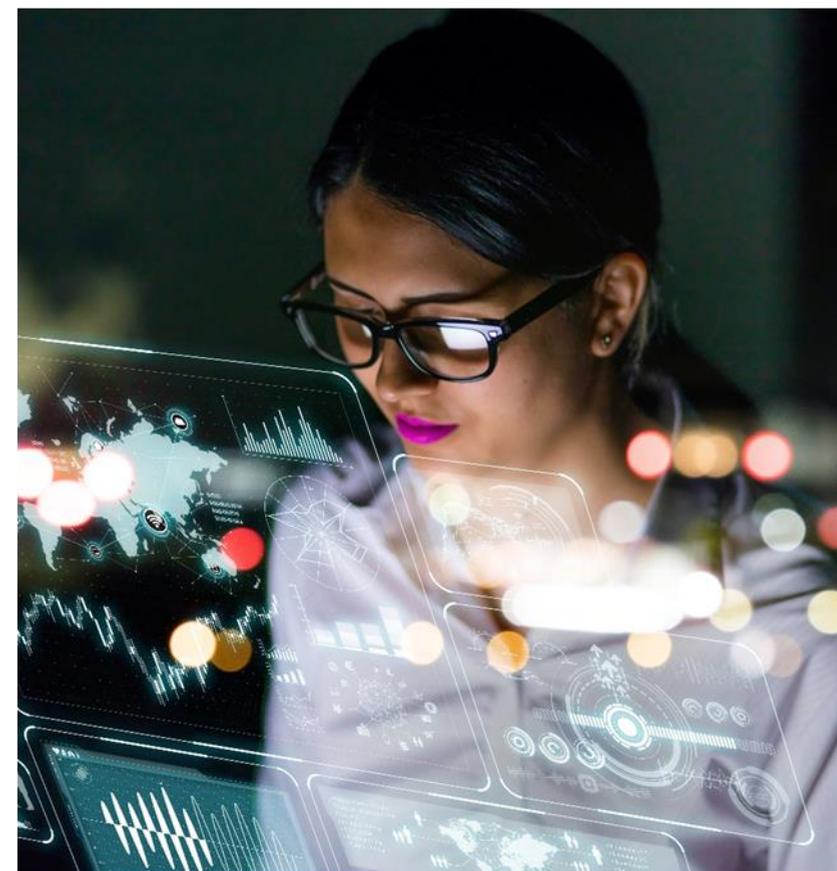
2 Diagnóstico das Agências Reguladoras Infranacionais

Acompanhar a qualidade dos serviços através de indicadores de saneamento.

O Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS) existe desde 1995 com um grande acervo de fórmulas de indicadores capazes de demonstrar a maturidade dos prestadores de serviço através da sua eficácia e eficiência. Apesar disso, sua assimilação como ferramenta útil para tomar decisões com embasamento técnico não ocorreu de forma abrangente até os dias de hoje, o que inclui grandes incertezas sobre a qualidade das informações preenchidas pelos municípios brasileiros.

Um bom resultado desse estudo foi verificar que **todas as agências reguladoras** de saneamento participantes demonstraram sua **preocupação em aderir ao ACERTAR**, como já mencionado, uma metodologia de auditoria e certificação das informações desses indicadores. Em **47%** das agências, já existem **iniciativas avançadas** para a implementação da metodologia. Mesmo assim, é importante ponderar que **21% não monitoram a universalização do saneamento**.

Mais do que definir as tarifas justas para os serviços de água e esgoto, o papel de monitorar a qualidade dos serviços prestados é altamente potencializado através dos indicadores de saneamento que permitem, aliados aos demais instrumentos regulatórios e fiscalizatórios, a adequada prestação de serviços aos usuários.



2

Diagnóstico das Agências Reguladoras Infranacionais

Garantir a disponibilidade de água para a atual e futuras gerações.

Um dos componentes fundamentais do saneamento básico é a água, entendida como recurso do meio ambiente e encontrada em diversos corpos hídricos, tanto superficiais (rios e lagos), quanto subterrâneos (aquíferos e lençóis freáticos).

O setor de saneamento básico é um dos principais meios para o fornecimento deste bem fundamental à toda a população. Dessa maneira, está intrínseco nas suas ações o papel na proteção do meio ambiente, já que o fornecimento e tratamento da água, além da coleta e tratamento dos esgotos têm impactos diretos e significativos aos recursos componentes do meio ambiente.

Por conta disso, ambos os setores de saneamento e recursos hídricos precisam manter consonância na elaboração de leis e normas, visando a garantia da qualidade dos recursos naturais a futuras gerações, priorizando a melhoria da qualidade dos serviços e redução do índice de perdas. – o atual vilão da prestação dos serviços de saneamento básico.

Na pesquisa:

- **20% das agências:** Atuam protegendo dos recursos hídricos através de parcerias firmadas com universidades e escolas. Adicionalmente, incluem a consideração de pagamento por serviços ambientais nas tarifas;
- **13% das agências:** Mencionam incorporar atividades para redução de perdas de água, incluindo incentivos tarifários (Fator X).



2

Diagnóstico das Agências Reguladoras Infranacionais

Promover a universalização do saneamento.

Um dos objetivos do novo marco legal do saneamento básico foi a universalização desses serviços. Para isso, a Lei nº 14.026, de 15 de julho de 2020, estabeleceu marcos que devem ser alcançados, **até 2033**, que são: **99% de abastecimento de água e 90% de coleta e tratamento de esgoto**.

A maneira mais eficiente de se alcançar esses objetivos é através da regulação que permitirá aliar a competência normativa – através da edição de normas de referência – com a mecanismos inovadores de atuação frente aos problemas regulatórios.

A pesquisa demonstrou que **80%** das agências reguladoras **monitoram as metas de universalização**, mas que **40% não estimulam custos eficientes** para as despesas dos prestadores e **53% não possuem incentivos tarifários** para que a universalização de fato aconteça.

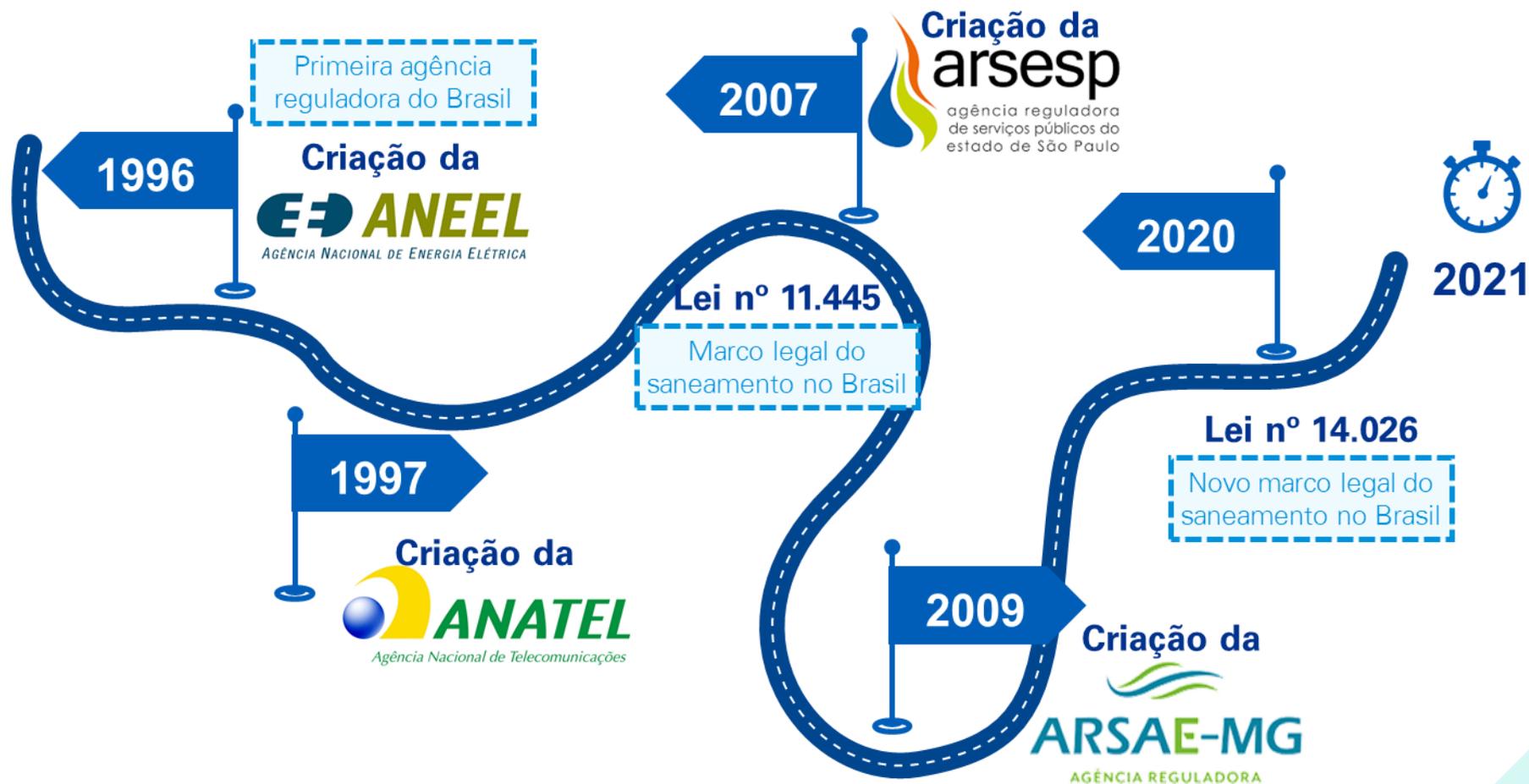
Para que todos tenham acesso aos serviços de saneamento, o papel da regulação é fundamental. Está nas mãos das agências reguladoras não apenas o monitoramento, mas a criação e fiscalização de condições regulatórias para o crescimento dos índices de cobertura dos serviços de água e esgoto no Brasil.



Benefícios da Nova Regulação para o Consumidor



- **Escopo:** 4 agências reguladoras (ANATEL, ANEEL, ARSESP-SP, ARSAE-MG);
- **Metodologia:** Entrevista, questionário e pesquisa nos portais das agências;
- **Resultados:** Identificação de boas práticas para equilibrar as relações entre poder concedente, prestador de serviços e usuários. mais do que disponibilizar
- **Destaque:** Além das tradicionais Ouvidorias e consultas / audiências públicas, as agências têm adotado mecanismos da regulação responsiva, onde a sociedade também assume a responsabilidade cidadã de acompanhar os resultados dos serviços prestados, e assim, possibilitar a eficácia e eficiência do saneamento.



4

Benefícios da Nova Regulação para o Consumidor



AVALIAR AS AÇÕES DE REGULAÇÃO EM FUNÇÃO DOS USUÁRIOS

Direitos dos Consumidores e a Regulação do Setor

Ouvidoria das Agências Reguladoras

Direitos do Consumidores Presentes nas Normas Vigentes

Análise de Impacto Regulatório (AIR)

Avaliação do Resultado Regulatório (ARR)

Reflexos da Fiscalização pelas Agências Reguladoras

Instrumentos para Participação Social

Inovação Tecnológica aplicadas aos Consumidores

4

Benefícios da Nova Regulação para o Consumidor

	 ARSAE-MG AGÊNCIA REGULADORA	 arsesp agência reguladora de serviços públicos do estado de São Paulo	 ANEEL AGÊNCIA NACIONAL DE ENERGIA ELÉTRICA	 ANATEL Agência Nacional de Telecomunicações
Consulta pública	✓	✓	✓	✓
Audiência pública	✓	✓	✓	✓
Conselhos	✓	✓	✓	✓
Atendimento personalizado presencial	✓	✓	✓	✓
Ouvidoria	✓	✓	✓	✓
Plataforma de serviço de informação ao cidadão	✓		✓	✓
Webinars	✓	✓	✓	✓
Revista	✓			
Podcast	✓	✓	*	✓
Dados sobre a qualidade dos serviços	✓	✓	✓	✓
Participação do programa de Compliance	✓			
Pesquisa de satisfação		✓		
Curso sobre Direitos do Consumidor				✓
Conteúdo Educativo no site (escolas e crianças)			✓	

4

Benefícios da Nova Regulação para o Consumidor

Espaço dedicado ao usuário na página principal dos portais da Internet

Publicações

Atendimento ao usuário

Ouvidoria

Pesquisas de Satisfação

Agenda Regulatória

Documentos das Ações Regulatórias Finalizadas

Legislações Covid-19

Simulador Faturas de Gás

Calculadora da Nova Tarifa da Sabesp

AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE SÃO PAULO
é a nova denominação da Arsesp.
A Agência também mudou de endereço:
Rua Cristiano Viana, 428 – Cerqueira César – SP.
Para mais informações entre em contato com o PABX: 11 - 3204-2100.

arsesp
agência reguladora de serviços públicos do estado de São Paulo

Relacionamento com Usuário
Direitos e deveres dos usuários de energia, gás e saneamento; canais de contato com a Arsesp e como a Agência pode te ajudar. Mais informações, [clique aqui](#).

Espaço da Prefeitura
Informações sobre orientações sobre saneamento e destinadas a g... Mais informaçõ...

Fornecedores

Energia Elétrica
Lista de concessionárias do estado de São Paulo, perfil, informações técnicas e de fiscalização do setor de distribuição de energia elétrica. Mais informações, [clique aqui](#).

Gás
Concessionárias de regulação e distribuição de estado de São informações, c...

Fonte: ARSESP (2021).

A ANEEL SERVIÇOS **ESPAÇO DO CONSUMIDOR** INFORMAÇÕES TÉCNICAS PARTICIPAÇÃO SOCIAL TARIFAS

Espaço do Consumidor /

REGISTRAR SOLICITAÇÃO

CONSULTAR PROTOCOLO

CONTATOS DAS DISTRIBUIDORAS

A casa é sua, consumidor de energia!

A ANEEL preparou este espaço especialmente para tirar suas dúvidas, oferecer um canal para reclamação, ajudar a resolver seu problema e contribuir com dicas e inovações tecnológicas. Estamos aqui para atendê-lo com qualidade!

Atendimento online
Para consulta de energia ou consulta a... acesse a **assistente** (botão flutuante ao lado). Para outros assuntos, acesse o **chat** ao lado.

ANEEL esclarece: isenção de tarifa para baixa renda
Entenda o desconto de 100% no consumo até 220 kWh/mês para quem recebe o benefício da tarifa social.

Covid-19: segurança na distribuição de energia
Conheça o conjunto de medidas aprovadas pela ANEEL para garantir a continuidade do serviço de distribuição de energia elétrica.

Reclamar de falta de energia? Consultar um protocolo? **CLIQUE AQUI**

Fonte: ANEEL (2021).

gov.br Ministério das Comunicações

Órgãos d

Agência Nacional de Telecomunicações

- Assuntos >
- Acesso à Informação >
- Composição >
- Centrais de Conteúdo >
- Canais de Atendimento >
- Consumidor >**
- Dados >
- Regulado >

gov.br >

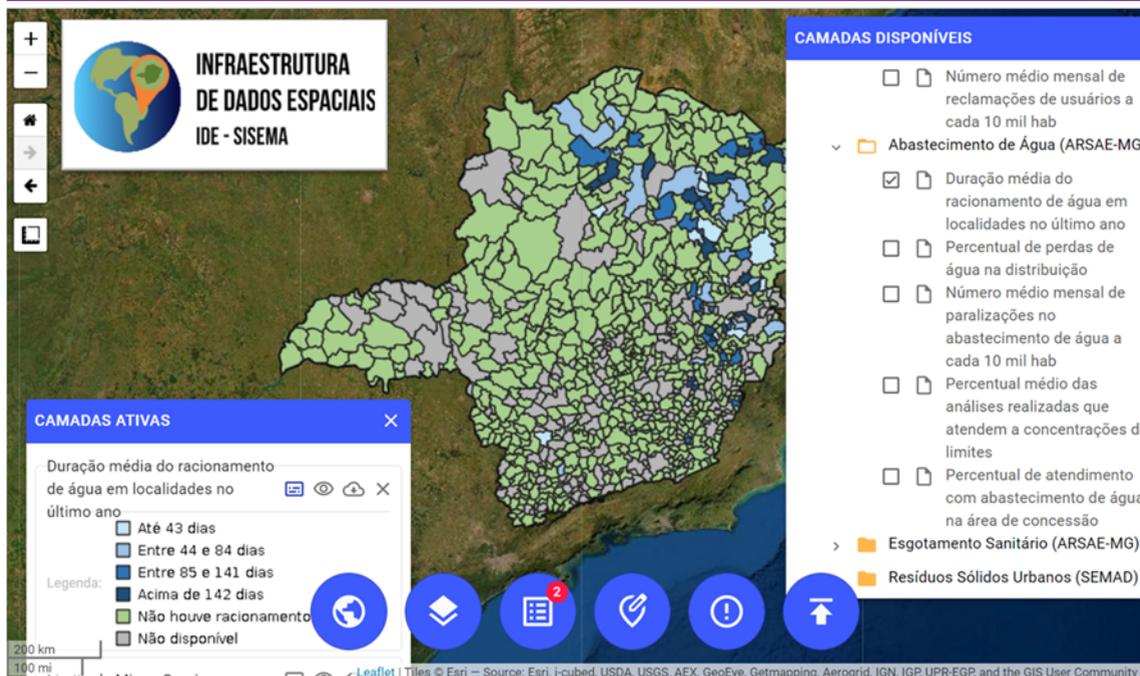
ANATEL
Agência Nacional de Telecomunicações

Fonte: ANATEL (2021).

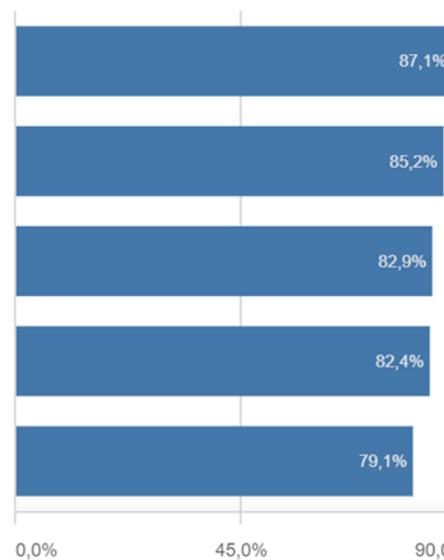
4

Benefícios da Nova Regulação para o Consumidor

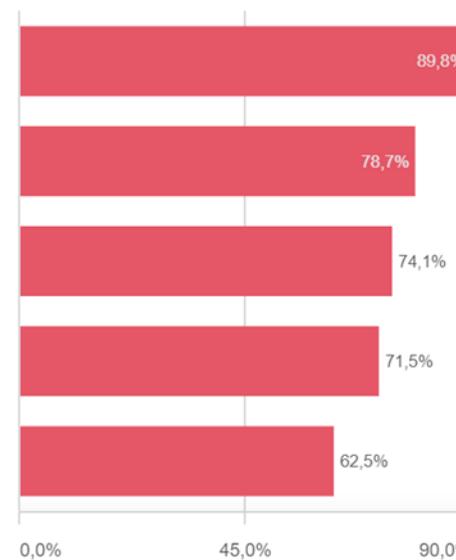
Dados sobre a qualidade dos serviços prestados



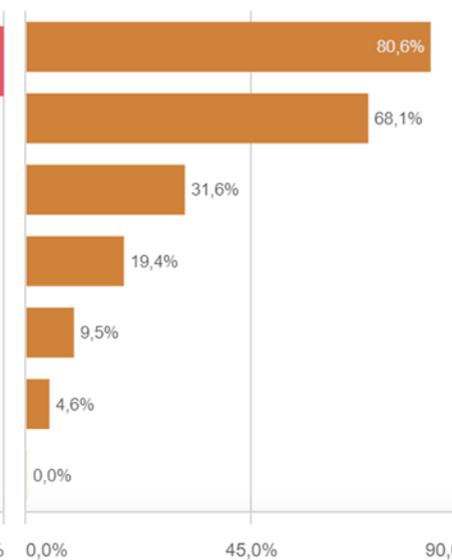
Ranking por Empresa - Telefonia Móvel - 2020



Ranking por Empresa - Banda Larga Fixa - 2020

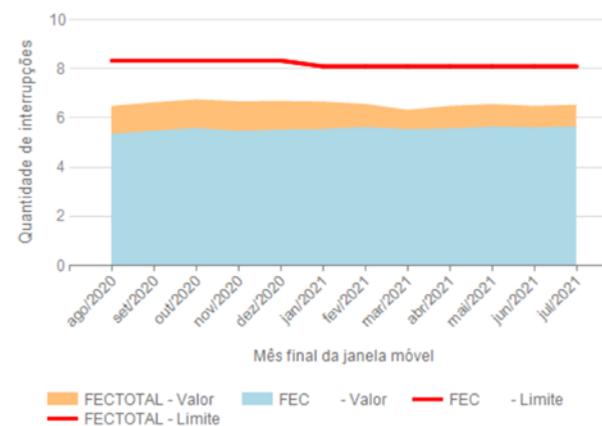


Ranking por Empresa - Telefonia Fixa - 2020



Indicador	Meta	Resultado	Impacto (%)
Índice de Ligações Faltivas de Esgoto – ILFE	0,80	0,58	0,196
Índice de Descumprimento de Reposição de Pavimento – IRDP	13,68	10,61	0,25
Índice de Reclamações de Falta de Água e Baixa Pressão – IRFA	28,19	28,36	0,00
Índice de Vazamentos Visíveis por Extensão de Rede – IVV	6,66	6,03	0,15
Resultado do IGQ 2020		0,149%	

Quantidade média de interrupções por ano - Janela móvel de 12 meses



- (1) Fonte: ARSAE (2021).
- (2) Fonte: ANATEL (2021).
- (3) Fonte: ARSESP (2021).
- (4) Fonte: ANEEL (2021).

Considerações Finais

Universalização do acesso e efetiva prestação do serviço

Serviços de saneamento prestados de forma adequada à saúde pública

Eficácia das ações e resultados



Eficiência e sustentabilidade econômica

Transparência e Controle social

Princípios fundamentais da Lei nº 11.445/2007



Considerações Finais

Transformações da Lei nº 14.026/2020: momento oportuno para implementar mudanças para um novo saneamento e, portanto, uma nova regulação.

Benchmarking do estudo: pode contribuir para equilibrar as relações entre poder concedente, prestador de serviços e usuários.

Equilíbrio dos aspectos técnicos e das demandas dos usuários: os usuários devem ser considerados em todos os estágios e níveis de atuação.

Universalização do saneamento: demanda uma Nova Regulação, onde as agências reguladoras, juntamente com toda a sociedade, incentivem o bom desempenho dos serviços de saneamento.



Agradecimentos



Agradecemos a disponibilidade e participação voluntária das 17 agências reguladoras infranacionais de saneamento e das demais agências federais e internacionais. Também agradecemos à ABAR pela oportunidade da apresentação do material nesse congresso.

AGRADECEMOS
A ATENÇÃO!



Trata Brasil
Saneamento é saúde