



REGULAÇÃO RELATÓRIO TÉCNICO DE FISCALIZAÇÃO Nº 010/ 2023 – RTF

Fiscalização no Sistema de Saneamento Básico de Erechim-RS

Prestador do Serviço: Companhia Riograndense de Saneamento (CORSAN)

Assunto: Análise dos Indicadores de Desempenho da prestação do serviço.

1. CONSIDERAÇÕES PRELIMINARES

Em atendimento as Resoluções da AGER nº 002/2014, 015/2018, contrato de programa e do PMSB (Plano Municipal de Saneamento Básico) de Erechim, em março recebemos o relatório de indicadores do serviço prestado pela concessionária, para análise do setor técnico da agência.

Os trabalhos de fiscalização e regulação do município são amparados, principalmente, nas referências legais e normativas apresentadas no quadro 1.

Quadro 1: Principais leis, normas, decretos, resoluções, portarias e normas técnicas que norteiam as fiscalizações realizadas pela AGER,

Referências legais e normativas	Descrição
Lei Municipal nº 5.310/2013 – Erechim RS	Lei de Criação da Agência Reguladora dos Serviços Públicos Municipais de Erechim
Lei Federal n. 11.445/2007 e alterações posteriores	Estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico e para a política federal de saneamento básico e dá outras providências.
Resolução AGER nº 002/2014	DISPÕE SOBRE OS INDICADORES DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO
Resolução AGER nº 015/2018	ALTERA A NOTA TÉCNICA Nº 01/14, INCLUINDO O INDICADOR DE CONTINGÊNCIA EMERGÊNCIA NOS

	SERVIÇOS DE SANEAMENTO DO MUNICÍPIO DE ERECHIM RS.
Resolução AGER nº 026/2023	Estabelece Condições Gerais da Prestação dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário, prestado pela Concessionária no Município de Erechim pela AGER e dá outras providências.
Resolução AGER Nº 027/2023	Dispõe sobre os procedimentos relativos às Infrações e Penalidades Aplicáveis, pela AGER, ao prestador de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.
Resolução AGER nº 021/2021	ADOA A LEGISLAÇÃO DA AGESAN, NO QUE COUBER PARA SER APLICADA PELA AGER.
Resolução Agesan-RS AGO n. 003/2020	Aprova o manual de fiscalização dos prestadores de serviços de água e esgotamento sanitário da Agesan-RS.
Normas Brasileiras - Associação Brasileira de Normas Técnicas	Normas brasileiras relacionadas aos sistemas de abastecimento de água, sistemas de esgotamento sanitário e serviços correlatos.
Resolução Agesan-RS AGE Nº 014/2019	Dispõe sobre Funções, Procedimentos e Prazos Para o Funcionamento e Gestão da Ouvidoria no âmbito da Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento do Rio Grande do Sul (AGESAN RS)
Resolução Agesan – RS CSR Nº 06/2020	Dispõe sobre os procedimentos a serem adotados em eventos de interrupção dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, quando prestados na forma indireta, e a compensação financeira aos usuários em decorrência de interrupções de longa duração no abastecimento de água, no âmbito dos municípios consorciados à AGESAN-RS.
Portaria GM/MS nº 888/2021.	PROCEDIMENTOS DE CONTROLE E DE VIGILÂNCIA DA QUALIDADE DA ÁGUA PARA CONSUMO HUMANO E SEU PADRÃO DE POTABILIDADE

2. A ANÁLISE

A análise dos Indicadores é realizado anualmente, porém a apuração dos dados pela empresa é mensal, os Indicadores estão previstos nas Resoluções da AGER nº 002/2014, 015/2018, PMSB de Erechim e Contrato de Programa. Esses indicadores têm a finalidade de verificar a qualidade na prestação do serviço pela concessionária.

3. INDICADORES DE DESEMPENHO

DIMENSÃO	CÓDIGO/DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	DADOS CORSAN 2022
1. Universalização dos serviços	1.1 – NUA Urbano	%	141,66
	1.2 – NUE Urbano	%	0,00
2. Continuidade dos serviços	2.1 – NAC – Tempo médio de atendimento ao cliente	Hora	12,32
	2.2 – DEC – Duração equivalente de interrupção do sistema de fornecimento de água por economias	Hora	13,13
	2.3 – NRP – Índice de reclamações procedentes por falta de água por 1000 economias	Reclamações / 1000 economias	17,97
3. Qualidade dos serviços e dos produtos	3.1 – ISC – Índice de satisfação do cliente	%	NÃO APRESENTOU
	3.2 – IQA – Índice de qualidade da água distribuída	Unidade	95,04
4. Qualidade comercial	4.1 – QF – Qualidade de faturamento	Contas substituídas / 1000	4,08
	4.2 – IPF – Índice de perda de faturamento	%	47,58
	4.3 – IH – Índice de hidrometração	%	99,93
	4.4 – ICOB – Índice de eficiência da cobrança	%	98,37
5. Econômico-financeiros	5.1 – ROP – Razão operacional sem depreciação	%	68,08

	5.2 – DCP – Despesas com pessoal próprio	%	15,69
6. Produtividade	6.1 – IPP1 – Índice de produtividade de pessoal – 1	m ³ /empregado	176.738,23
	6.2 – IPP2 – Índice de produtividade de pessoal – 2	Ligação/Empregado	945,44
	6.3 – IPP3 – Índice de produtividade de pessoal – 3	Economia/Empr egado	1.601,90

4. INDICADORES OPERACIONAIS

SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA		
INDICADORES	UNIDADE MEDIDA	DADOS CORSAN 2022
Número de economias com consumo entre 0 e 5m ³	Economia	13.802
Número total de economias	Economia	53.130
Número total de economias ativas	Economia	31.357
Número total de economias residenciais ativas	Economia	NÃO APRESENTOU
Número de economias na área rural	Economia	NÃO APRESENTOU
Número de economias ativas na área rural	Economia	NÃO APRESENTOU
Número total de economias com hidrômetro	Economia	31.385
Volume de água produzido no período	m ³	11.199.405
Volume de água consumido no período	m ³	6.255.469
Volume de água faturado no período	m ³	NÃO APRESENTOU
Volume de água macromedido no período	m ³	NÃO APRESENTOU
Volume de água tratado em ETA(s)	m ³	NÃO APRESENTOU
Extensão (km) de rede disponível	Km	NÃO APRESENTOU

SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO		
INDICADORES	UNIDADE MEDIDA	DADOS CORSAN 2022
Número total de economias com rede	Economia	NÃO APRESENTOU

disponibilizada (incluindo as não conectadas)		
Número total de economias;	Economia	NÃO APRESENTOU
Número total de economias ativas	Economia	NÃO APRESENTOU
Número total de economias residenciais ativas	Economia	NÃO APRESENTOU
Número de economias na área rural	Economia	NÃO APRESENTOU
Número de economias ativas na área rural	Economia	NÃO APRESENTOU
Extensão (km) de rede disponível	Km	NÃO APRESENTOU
Quantidade de extravasamentos na rede no período	Unidade	NÃO APRESENTOU
Duração dos extravasamentos no período (soma das durações de todos os extravasamentos registrados)	Horas	NÃO APRESENTOU
Volume de esgoto tratado	m ³	NÃO APRESENTOU
Volume de esgoto coletado	m ³	NÃO APRESENTOU
Volume de esgoto faturado	m ³	NÃO APRESENTOU

RECLAMAÇÕES DE USUÁRIOS SOBRE OS SERVIÇOS		
INDICADORES	UNIDADE MEDIDA	DADOS CORSAN 2022
Quantidade de reclamações recebidas no período	Unidade	NÃO APRESENTOU
Quantidade de reclamações procedentes	Unidade	NÃO APRESENTOU
Prazo médio de solução das reclamações procedentes	Unidade	NÃO APRESENTOU

PLANO PLURIANUAL DE INVESTIMENTOS	
Cronograma físico de obras	Alterações no cronograma físico previsto de obras no sistema de abastecimento de água, quando houver
	Alterações no cronograma físico previsto de obras no sistema de abastecimento de esgoto, quando houver
	Cronograma físico realizado de obras no sistema de abastecimento de água relativo ao período de apuração
	Cronograma físico realizado de obras no sistema de esgotamento sanitário relativo ao período de apuração

Cronograma de investimentos	Investimento realizado no sistema de abastecimento de água (valor investido em equipamentos e instalações incorporados aos sistemas de abastecimento de água do município, contabilizado em Obras em Andamento ou no Imobilizado Operacional do Ativo Imobilizado)
	Investimento previsto no Plano Plurianual de Investimentos para o sistema de abastecimento de Água no município
	Investimento realizado no sistema de esgotamento sanitário (valor investido em equipamentos e instalações incorporados aos sistemas de esgotamento sanitário do município, contabilizado em Obras em Andamento ou no Imobilizado Operacional do Ativo Imobilizado)
	Investimento previsto no Plano Plurianual de Investimentos para o sistema de esgotamento sanitário no município

Obs: A concessionária não apresentou os cronogramas.

DADOS ECONÔMICOS-FINANCEIROS		
INDICADORES	UNIDADE MEDIDA	DADOS CORSAN 2022
Despesa operacional total excluída a depreciação	R\$	NÃO APRESENTOU
Receita operacional líquida	R\$	51.541.655,42

DADOS DA PRODUTIVIDADE DO PESSOAL DA EMPRESA		
INDICADORES	UNIDADE MEDIDA	DADOS CORSAN 2022
Despesa com pessoal próprio		NÃO APRESENTOU
Despesa com serviços de terceiros		NÃO APRESENTOU
Número total de empregados		NÃO APRESENTOU
Receita operacional líquida		51.541.655,42

5. INDICADOR DE CONTINGÊNCIA E EMERGÊNCIA

Identificar medidas para estiagem e outras falhas, ou seja, listar as medidas a serem postas em prática caso a falha aconteça;
Definir ações necessárias para operacionalização das medidas
Definir forma de monitoramento após a falha

Definir critérios de ativação do plano, como tempo máximo aceitável de permanência da falha
Identificar o responsável pela ativação do plano
Identificar todos os instrumentos e forma de ação em caso de emergências, principalmente em caso de estiagens e demais eventos possíveis
Identificar possíveis eventos que podem gerar a contingência e emergência, com soluções disponíveis da concessionária

Obs: A concessionária não apresentou o indicador de contingência e emergência.

6. METAS REFERENTE AO PLANO MUNICIPAL DE SANEAMENTO BÁSICO DE ERECHIM-RS

O PMSB de Erechim foi Atualizado em 2020, com a proposição de novas metas, as quais serão acompanhadas conforme relatório que segue.

6.1 METAS REFERENTE AO SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

6.1.1 Índice de Cobertura de Água – CBA

Atualmente, a cobertura do sistema de abastecimento de água CBA já é de 100% (dado SNIS/2018), devendo ser mantido ao longo de todo período do estudo.

Obs: Indicador não consta no relatório da Concessionária.

6.1.2 Qualidade da água - IQA

Quadro – Metas do IQA.

Ano	Meta do IQA (%)	Indicadores Corsan	
1 ao 2	80%	2020 / 2021	95,27%
3 ao 4	90%	2022	95,04%
5 em diante	95%		

6.1.3 Continuidade do abastecimento de água – ICA

Quadro – Metas do ICA.

Ano	Meta do ICA (%)	Indicadores Corsan	
		2020	2021
1 ao 4	90	97,11	99,61
		99,61	99,17*
		99,17*	
5 ao 8	95		
9 em diante	> 98		

* O percentual se refere aos dados até junho 2022, que foram enviados em 21 de julho de 2022, como dados complementares a prestação de contas de 2021.

Obs: Indicador não consta no relatório da Concessionária.

6.1.4 Índice de perdas no sistema de distribuição – IPD

Quadro – Metas do IPD.

Ano	Meta do IPD (%)	Indicadores Corsan		
		Ano em análise	Perda no Sistema de distribuição	Perda/Faturamento
1	42%	2020	39,30%	42,93%
2	38%	2021	40,66%	44,26%
3	34%	2022	44,14%	47,58%
4	30%			
5	26%			
6 a 30	25%			

Obs: Indicador apresentado está acima da meta estabelecida.

6.2 METAS REFERENTES AO SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

6.2.1 Universalização dos serviços – CBE

Quadro – Metas de Cobertura de Esgoto – CBE.

	Ano	Cobertura de Esgoto - CBE	Indicadores Corsan
1	2020	0%	Não há operacionalização de esgoto neste sistema
2	2021	0%	Não há operacionalização de esgoto neste sistema
3	2022	0%	Não há operacionalização de esgoto neste sistema
4	2023	77%	
5	2024	82%	
6	2025	86%	
7	2026	90%	
8	2027	95%	
9 a 30	2028 a 2049	97%	

6.2.2 Meta para rede separadora:

Quadro – Metas da rede separadora

	Ano	Rede Separadora	Indicadores Corsan
1	2020	0%	Não há operacionalização de esgoto neste sistema
2	2021	0%	Não há operacionalização de esgoto neste sistema
3	2022	0%	Não há operacionalização de esgoto neste sistema
4	2023	10%	
5	2024	16%	
6	2025	20%	
7	2026	25%	
8	2027	30%	
9	2028	33%	
10	2029	33%	

11	2030	34%	
12	2031	34%	
13	2032	35%	
14	2033	36%	
15	2034	36%	
16	2035	37%	
17	2036	37%	
18	2037	38%	
19	2038	38%	
20	2039	39%	
21	2040	39%	
22	2041	40%	
23	2042	40%	
24	2043	40%	
25	2044	40%	
26	2045	40%	
27	2046	40%	
28	2047	40%	
29	2048	40%	
30	2049	40%	

6.2.3 Eficiência do tratamento de esgoto – IQE

A meta a ser cumprida, desde o início de operação do sistema, é de 95%.

Obs: Não há operacionalização de esgoto neste sistema.

6.3 METAS REFERENTES AO SISTEMA DE GESTÃO

6.3.1 Índice de eficiência nos prazos de atendimento – IEPA

Quadro – Prazos para Execução dos Serviços.

Serviço	Unidade	Prazo
Ligação de água	Dias úteis	5
Reparo de vazamentos de água	Horas	12
Reparo de cavalete	Horas	12
Falta de água local ou geral	Horas	12
Ligação de esgoto	Dias úteis	10
Desobstrução de redes e ramais de esgoto	Horas	12
Ocorrências relativas à repavimentação	Dias úteis	3
Verificação da qualidade da água	Horas	6
Verificação de falta de água/pouca pressão	Horas	6
Restabelecimento do fornecimento de água por débito	Horas	24
Restabelecimento do fornecimento a pedido	Dias úteis	2
Ocorrências de caráter comercial	Dias úteis	2
Remanejamento de ramal de água	Dias úteis	5
Deslocamento de cavalete	Dias úteis	3
Substituição de hidrômetro a pedido do cliente	Dias úteis	2

Quadro – Metas para o IEPA.

Ano	Meta do IEPA (%)	Indicadores Corsan	
1 a 2	80	2020	95,29%
		2021	96,93%
3 a 4	90	2022	NÃO APRESENTOU
5 a 30	95		

Obs: Indicador não consta no relatório da Concessionária.

6.3.2 Índice de satisfação do cliente no atendimento – ISCA

Quadro – Condições a Serem Verificadas na Satisfação dos Clientes.

Item	Condição a ser verificada
Atendimento personalizado	Atendimento em tempo inferior a 15 minutos
Atendimento telefônico	Atendimento em tempo inferior a 5 minutos
Cortesia no atendimento	<ul style="list-style-type: none"> • Com cortesia • Sem cortesia
Profissionalismo no atendimento	<ul style="list-style-type: none"> • Com profissionalismo • Sem profissionalismo
Conforto oferecido pelas instalações físicas, mobiliário e equipamentos.	<ul style="list-style-type: none"> • Com conforto • Sem conforto

Quadro – Metas para o ISCA.

Ano	Meta do ISCA (%)	Indicadores Corsan	
1 a 2	90	2020/2021	76,40
3 a 4	95	2022	NÃO APRESENTOU
5 a 30	98		

Obs: Indicador não consta no relatório da Concessionária.

6.3.3 Índice de Eficiência na Arrecadação – IEAR

Quadro – Metas para o IEAR.

Ano	Meta do IEAR (%)	Indicadores Corsan	
1 a 3	Diminuição de 2% ao ano em relação ao ano anterior	2020	98,80%
		2021	97,27%
		2022	98,37%
3 a 30	Diminuição de 2% ao ano em relação ao ano anterior, até atingir uma eficiência de 97%.		

7. NÃO CONFORMIDADES APURADAS

NC	UNIDADE	Comercial
01	CONSTATAÇÃO	Não consta informações nos indicadores de desempenho de alguns dados conforme previsto nas normativas.
NÃO CONFORMIDADE	Deixar de prestar informações ao órgão fiscalizatório	
PRAZO	90 dias	

NC	UNIDADE	Comercial
02	CONSTATAÇÃO	Não consta informações nos indicadores operacionais de alguns dados conforme previsto nas normativas.
NÃO CONFORMIDADE	Deixar de prestar informações ao órgão fiscalizatório	
PRAZO	90 dias	

NC	UNIDADE	Comercial
03	CONSTATAÇÃO	Não consta informações do indicador de Contingência e Emergência
NÃO CONFORMIDADE	Deixar de prestar informações ao órgão fiscalizatório	
PRAZO	90 dias	

NC	UNIDADE	Comercial
04	CONSTATAÇÃO	Não consta informações do indicador – Índice de Cobertura de Água – CBA
NÃO CONFORMIDADE	Deixar de prestar informações ao órgão fiscalizatório	
PRAZO	90 dias	

NC	UNIDADE	Comercial
05	CONSTATAÇÃO	Não consta informações do indicador – Continuidade do abastecimento de água – ICA
NÃO CONFORMIDADE	Deixar de prestar informações ao órgão fiscalizatório	
PRAZO	90 dias	

NC	UNIDADE	Comercial
06	CONSTATAÇÃO	Meta do PMSB não foi atingida – Índice de perdas no sistema de distribuição – IPD
NÃO CONFORMIDADE	Perda de água e/ou não executar redução de perdas.	
PRAZO	365 dias	

NC	UNIDADE	Comercial
07	CONSTATAÇÃO	Não consta informações do indicador – Índice de eficiência nos prazos de atendimento – IEPA
NÃO CONFORMIDADE	Deixar de prestar informações ao órgão fiscalizatório	
PRAZO	90 dias	

NC	UNIDADE	Comercial
08	CONSTATAÇÃO	Não consta informações do indicador – Índice de satisfação do cliente no atendimento – ISCA
NÃO CONFORMIDADE	Deixar de prestar informações ao órgão fiscalizatório	
PRAZO	90 dias	



8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através da análise dos indicadores apresentados, identificamos algumas não conformidades na prestação do serviço por parte da concessionária, que estão elencados acima.

Este signatário apresenta o presente trabalho concluído, constando de 15 (quinze) folhas digitadas apenas de um lado, esta última que segue devidamente datada e assinada, colocando-se à disposição para esclarecimentos.

Erechim, 10 de julho de 2023

Marcos Cesar Mroczkoski
Agente Fiscal de Serviços Públicos Municipais

De Acordo

Valdir Farina
Diretor Presidente

Edgar Radeski
Diretor Administrativo-Financeiro