



AGENDA REGULATÓRIA **FUNDAÇÃO** **RIO-ÁGUAS**

2023 – 2024

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	03
2. A FUNDAÇÃO RIO-ÁGUAS	04
3. INTRODUÇÃO	06
4. ÁREA DE ATUAÇÃO	06
5. OBJETIVOS	08
6. DIRETRIZES	08
7. AÇÕES PRIORITÁRIAS	09
7.1	Ação da Diretoria de Saneamento (DIS) – <i>página 09</i>
7.1.1	Implantar a Metodologia de Auditoria, Certificação e Regulação – ACERTAR – Portaria nº 719 de 12/12/2018 do Ministério das Cidades – <i>página 10</i>
7.2	Ações da Gerência de Regularização e Normatização Técnica (GRNT) – <i>página 11</i>
7.2.1	Plano de Metas – Meta de Disponibilidade de Coleta de Esgoto (IDCE) – itens 2.1 e 4.1 do Anexo III do 1º Termo Aditivo ao Contrato de Concessão nº 001/2012 – <i>página 11</i>
7.2.2	Plano de Metas – Meta de Disponibilidade de Tratamento de Esgoto (IDTE) – itens 2.2 e 4.1 do Anexo III do 1º Termo Aditivo ao Contrato de Concessão nº 001/2012 – <i>página 11</i>
7.2.3	Apurar os Indicadores Contratuais de Qualidade de Prestação de Serviço (ISUA e IAEA) – itens 3.2.2 e 3.2.3 do Anexo III do 1º Termo Aditivo ao Contrato de Concessão nº 001/2012 – <i>página 12</i>
7.2.4	Apurar o Indicador Contratual de Saturação do Tratamento do Esgoto (ISTE) – itens 2.2 e 4.1 do Anexo III do 1º Termo Aditivo ao Contrato de Concessão nº 001/2012 – <i>página 13</i>
7.2.5	Monitorar a efetividade das ligações de esgoto sanitário (IAE) – item 6 do Anexo III do 1º Termo Aditivo ao Contrato de Concessão nº 001/2012 – <i>página 13</i>
7.2.6	Acompanhar as ações da Concessionária para ampliação do Cadastro Comercial, com identificação dos usuários em BDC (Banco de Dados Complementar) e migração dos mesmos para o Cadastro Comercial – Cláusula 1 do 1º Termo Aditivo ao Contrato de Concessão nº 001/2012 – <i>página 14</i>

SUMÁRIO

- 7.3** Ações da Gerência de Fiscalização Técnica (GFT) – *página 14*
 - 7.3.1 Apurar os Indicadores Contratuais de Qualidade de Serviço Operacional (IDR e IDC) – itens 3.1.1 e 4.1 do Anexo III do 1º Termo Aditivo ao Contrato de Concessão nº 001/2012 – *página 14*
 - 7.3.2 Apurar os Indicadores Contratuais de Qualidade de Prestação de Serviço Comercial (IEPA) – itens 3.2.1 e 4.1 do Anexo III do 1º Termo Aditivo ao Contrato de Concessão nº 001/2012 – *página 15*
 - 7.3.3 Plano de Desmobilização de ETE em Grupamentos Habitacionais – *página 15*
 - 7.3.4 Programa de Monitoramento dos Cursos d'Água da AP5 – *página 16*
 - 7.3.5 Acompanhamento da Fiscalização por sistema de coleta de dados em campo – *página 16*
- 7.4** Ações da Gerência de Avaliação Econômico-Financeira e Comercial (GEFC) – *página 17*
 - 7.4.1 Indicador de Qualidade de Prestação de Serviço (ISCS) – item 3.2.4 do Anexo III do 1º Termo Aditivo ao Contrato de Concessão nº 001/2012 – *página 17*
 - 7.4.2 Reajuste Tarifário – Cláusula 18 do 1º Termo Aditivo ao Contrato de Concessão nº 001/2012 – *página 18*
 - 7.4.3 Mapeamento da Tarifa Social – Anexo IV do 1º Termo Aditivo ao Contrato de Concessão nº 001/2012 – *página 18*
 - 7.4.4 Acompanhamento de Inadimplência – Anexo II do 1º Termo Aditivo ao Contrato de Concessão nº 001/2012 – cláusula 5ª, 5.1, vi do Contrato de Interdependência – *página 19*
 - 7.4.5 Mapear Inadimplência em Prédios Públicos Municipais – *página 19*
 - 7.4.6 Composição da Receita de Esgoto – Anexo V do 1º Termo Aditivo ao Contrato de Concessão nº 001/2012 – *página 20*

8. TRANSPARÊNCIA



Rio Cabuçu-Piraquê desaguando na Baía de Sepetiba
Foto Alberto Diniz

1. APRESENTAÇÃO |

A [Fundação Instituto das Águas do Município do Rio de Janeiro – RIO-ÁGUAS](#), apresenta, a seguir, a Agenda Regulatória (AR), instrumento de planejamento e gestão pública municipal, que abrange o conjunto de assuntos relevantes e indica as ações prioritárias do Ente Regulador para o biênio (2023–2024).

Este documento apresenta o plano de ações para o biênio no âmbito das atribuições da Diretoria de Saneamento – DIS (Gerência de Regularização e Normatização Técnica – GRNT, Gerência de Fiscalização Técnica – GFT, Gerência de Avaliação Econômico- Financeira e Comercial – GEFC).

2. A FUNDAÇÃO RIO-ÁGUAS |

A [Fundação Instituto das Águas do Município do Rio de Janeiro – RIO-ÁGUAS](#) tem sua origem na Lei nº 2.656, de 23/06/1998 e sua criação, no âmbito do Poder Executivo Municipal, se justifica em atendimento ao Plano Diretor da Cidade datado de 1992.

Em 2006, a Fundação Rio-Águas e mais seis órgãos da Administração Indireta foram alcançados pelo Decreto nº 26.210, de 08/02/2006, que extinguiu tais órgãos da Administração Indireta e transferiu suas competências para a Administração Direta. As competências da Fundação Rio-Águas foram transferidas para a Secretaria Municipal de Obras e Serviços Públicos e todo o órgão foi absorvido na forma de Subsecretaria, o que provocou longa e significativa reestruturação.

Ainda em processo de reestruturação, foi firmado Convênio entre Estado e Município do Rio, para a absorção das competências referentes ao serviço de esgotamento sanitário na Área de Planejamento 5 (AP-5), anteriormente delegadas à concessionária CEDAE. O Decreto "P" nº 313, de 27/02/2007 delegou à Secretaria Municipal de Obras e Serviços Públicos, através da então Subsecretaria de Águas Municipais, a operação, expansão e aperfeiçoamento dos serviços de esgotamento sanitário na região, exceto nas áreas de favelas.

Quanto ao contexto do Saneamento, a publicação do Decreto Federal nº 7.217 de 21/06/2010, regulamentando a Política Nacional de Saneamento – Lei Federal nº 11.445, de 05/01/2007, mobiliza o setor e, neste sentido, o Município do Rio de Janeiro avança nos estudos para definição do melhor modelo de gestão do sistema de esgotamento sanitário da AP-5.

No ano de 2011, a Fundação Rio-Águas fica restabelecida através do Decreto nº 33.767, de 06/05/2011 (regulamentada pelo Decreto nº 36.735/2013 de 18/01/2013), vinculada à SMO, absorvendo a Subsecretaria de Gestão de Bacias Hidrográficas e acrescida da função de Ente Regulador e Fiscalizador dos serviços públicos de esgotamento sanitário da Área de Planejamento 5 (AP-5), para o caso de serem concedidos a terceiros.

A RIO-ÁGUAS é uma autarquia de regime especial, e, atualmente está vinculada à Secretaria Municipal de Infraestrutura (SMI).

Dentre as funções desempenhadas, tem o objetivo de regular, controlar e fiscalizar, no âmbito do Município do Rio de Janeiro, os serviços de esgotamento sanitário na Área de Planejamento 5 – AP-5, sem prejuízo das suas competências e prerrogativas municipais na área de drenagem e qualidade de águas urbanas.

O Contrato de Concessão dos Serviços de Esgotamento Sanitário foi assinado pela Prefeitura em 24/01/2012 (Contrato 001/2012), tendo em vista a conclusão do processo de concessão à iniciativa privada para a região da AP-5, promovido pela Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro

À Fundação Rio-Águas cabe a regulação e fiscalização dos serviços concedidos, sendo o ente regulador do Contrato de Concessão.

A estrutura do ente regulador foi estabelecida através do Decreto Municipal 36.735 de 18/01/2013, atualizado pelo Decreto Municipal 42.871 de 02/02/2017.

A Portaria-RIO-ÁGUAS nº 001 de 04/10/2017, que "aprova normas de procedimento das atividades de regulação, fiscalização e acompanhamento da concessão dos serviços de esgotamento e tratamento de efluentes sanitários e de outros serviços que forem submetidos à RIO-ÁGUAS" prevê a abertura de processo regulatório pela Diretoria de Saneamento nas hipóteses de:

- I – Apresentação de Plano de Prestação de Serviços e seus detalhamentos para avaliação do Ente Regulador;**
- II – Apuração de Infração Contratual;**
- III – Apresentação de Pleito de Revisão do Contrato de Concessão;**
- IV – Avaliação de Desempenho de Concessão.**



Estação de Tratamento de Esgoto em Bangu
Foto Beth Santos

Os processos regulatórios são submetidos à apreciação da Diretoria Colegiada da Fundação Rio-Águas. O Quadro a seguir apresenta os processos regulatórios atualmente em tramitação:

QUADRO 1: PROCESSOS REGULATÓRIOS TRATADOS EM 2022

PROCESSO REGULATÓRIO	ASSUNTO
AGU-PRO-2022/00001	Análise da Capacidade Econômico-Financeira da Concessionária ZOM (Decreto Nº 10.710/2021)
AGU-PRO-2022/00002	IEPA (9º Ano de Concessão)
AGU-PRO-2022/00004	Banco de Dados Complementar (BDC)
AGU-PRO-2022/00010	IEPA (8º Ano de Concessão)
AGU-PRO-2022/00011	Reequilíbrio Econômico-Financeiro do Contrato de Concessão nº 001/2012 – UTR Guaratiba
AGU-PRO-2022/00046	Investimentos em esgotamento sanitário por parte do Município na área da concessão municipal (AP-5)
AGU-PRO-2022/00076	Auto de Infração ETE São Fernando
AGU-PRO-2022/00077	Auto de Infração UTR Guaratiba
AGU-PRO-2022/00078	Apuração de Metas Contratuais – 10º ano da Concessão
AGU-PRO-2022/00084	Deliberação do Poder Concedente para assunção da Estação Elevatória Sociólogo Betinho
AGU-PRO-2022/00085	Deliberação do Poder Concedente para assunção da Estação Elevatória Caminho do Partido
06/601.475/2021	Viabilidade de aplicação de multa pela Concessionária, por conta da não ligação do usuário na rede coletora de esgotamento sanitário.



3. INTRODUÇÃO |

A Agenda Regulatória (AR) é um instrumento para publicidade, previsibilidade, transparência e eficiência do processo regulatório, possibilitando o acompanhamento pela sociedade e entes regulados dos compromissos pré-estabelecidos pelo órgão regulador.

A AR propicia maior segurança ao setor regulado e aos usuários na medida em que dá publicidade ao planejamento regulatório da Agência, possibilitando a ampliação da prestação de contas, do controle e da participação social e conferindo previsibilidade à atuação regulatória.

Do desenvolvimento e discussão dos projetos regulatórios da AR podem resultar atos normativos ou instrumentos regulatórios não normativos (guias, manuais, "perguntas e respostas" etc). Durante o processo de regulamentação é incentivada a participação colaborativa de toda a população, motivo pelo qual é importante acompanhar o desenvolvimento dos projetos regulatórios da Agenda.

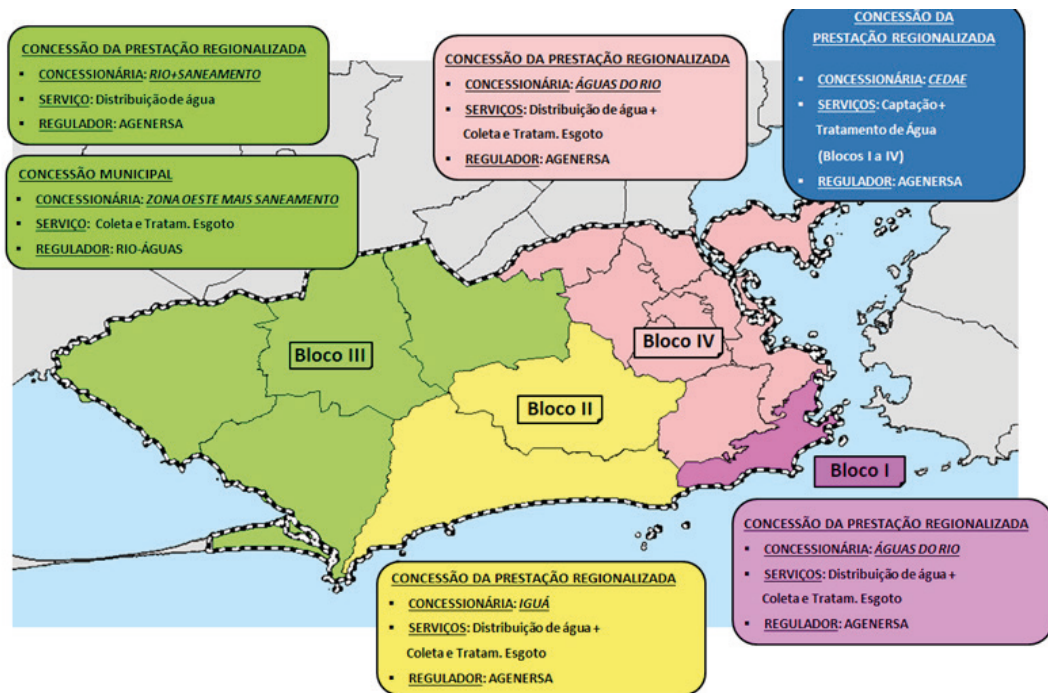
4. ÁREA DE ATUAÇÃO |

A atuação da Fundação Rio-Águas como ente regulador se refere ao esgotamento sanitário da Área de Planejamento 5 do município do Rio de Janeiro (vide área hachurada da Figura 1). A região é composta por 24 bairros e corresponde a quase metade do território municipal.

Bairros situados na Área de Planejamento 5 (AP-5), cujos serviços de esgotamento sanitário são de competência da concessionária Zona Oeste Mais Saneamento:

Bangu, Barra de Guaratiba, Campo Grande, Campo dos Afonsos, Cosmos, Deodoro, Gericinó, Guaratiba, Ilha de Guaratiba, Inhoaíba, Jardim Sulacap, Jabour, Magalhães Bastos, Paciência, Padre Miguel, Pedra de Guaratiba, Realengo, Santa Cruz, Santíssimo, Senador Camará, Senador Vasconcelos, Sepetiba, Vila Militar e Vila Kennedy. Em 2021 o Estado do Rio de Janeiro concedeu os serviços de distribuição de água, coleta e tratamento de esgotos do restante do Município, mantendo a AP-5 com a concessão de coleta e tratamento de esgotos já existente desde 2012, e a CEDAE com o fornecimento de água tratada para o Município. O panorama da gestão das concessões de água e esgoto do município é ilustrado na Figura 1, a seguir:

FIGURA 1: PANORAMA DAS CONCESSÕES NO TERRITÓRIO DO MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO (BLOCOS, REGIÕES, CARACTERÍSTICAS, CONCESSIONÁRIAS, SERVIÇOS E REGULADORES)



BLOCO	REGIÃO	CARACTERÍSTICAS	CONCESSIONÁRIA	SERVIÇO	REGULADOR
I	Zona Sul (RP- 2.1)	PRESTAÇÃO REGIONALIZADA	ÁGUAS DO RIO (AEGEA)	Distribuição de Água + Coleta e Tratamento de Esgoto	AGENERSA
II	Zona Oeste (AP-4: Barra da Tijuca, Recreio, Jacarepaguá, Vargens e arredores, totalizando 19 bairros)	PRESTAÇÃO REGIONALIZADA	IGUÁ	Distribuição de Água + Coleta e Tratamento de Esgoto	AGENERSA
III	Zona Oeste (AP-5: de Deodoro a Guaratiba, totalizando 24 bairros)	CONCESSÃO MUNICIPAL	ZONA OESTE MAIS SANEAMENTO	Coleta e Tratamento de Esgoto	RIO-ÁGUAS
		PRESTAÇÃO REGIONALIZADA	RIO+ SANEAMENTO	Distribuição de Água	AGENERSA
IV	Centro (AP-1) e Zona Norte (RP- 2.2 e AP-3)	PRESTAÇÃO REGIONALIZADA	ÁGUAS DO RIO (AEGEA)	Distribuição de Água + Coleta e Tratamento de Esgoto	AGENERSA

*AP (Área de Planejamento); RP (Região de Planejamento) da Prefeitura da Cidade do Município do Rio de Janeiro.

5. OBJETIVOS |

A regulação e a fiscalização do serviço público de saneamento, no que se refere ao componente esgotamento sanitário, abrange as seguintes atividades principais:

- **verificar e acompanhar o cumprimento do plano de saneamento básico;**
- **fixar, reajustar e revisar os valores das tarifas e preços públicos dos serviços;**
- **homologar, regular e fiscalizar o contrato de prestação dos serviços de esgotamento sanitário na área da AP5;**
- **editar normas e regras.**

A Agenda Regulatória traz a programação das diversas atividades, identificadas como prioritárias pelas áreas técnica, jurídica, econômico-contábil e de ouvidoria para o biênio 2023–2024.

Para a elaboração da Agenda Regulatória também foram levadas em consideração contribuições da sociedade, através de pesquisa disponibilizada no site da Fundação Rio-Águas, no período de 07/12/2022 a 16/12/2022. Dentre os temas elencados na pesquisa, a população apontou como mais importante a atuação efetiva do órgão regulador na fiscalização da Concessão e a busca da melhoria da qualidade dos serviços prestados na região.

6. DIRETRIZES |

A construção da AR da Fundação Rio-Águas é norteada pelas seguintes diretrizes:

- **Observar os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, previstos no artigo 37 da Constituição Federal;**
- **Implantar projetos prioritários em face das lacunas regulatórias;**
- **Promover maior segurança aos usuários e prestadores/concessionárias quanto aos procedimentos adotados pelo Ente Regulador;**
- **Aperfeiçoar a regulação vigente;**
- **Assegurar efetividade da execução dos atos normativos;**
- **Ampliar a participação social e a interação com as partes envolvidas no processo regulatório.**



Foto Beth Santos

7. AÇÕES PRIORITÁRIAS |

Neste capítulo são apresentadas as ações prioritárias para o biênio 2023–2024, a serem desenvolvidas por cada um dos setores da Diretoria de Saneamento da Fundação Rio-Águas.

Ressalta-se que, ao longo desse período, conforme a necessidade e mediante justificativa, poderão ser incluídas, retiradas ou ajustadas as ações previstas na Agenda.

7.1 Ação da Diretoria de Saneamento (DIS) |

A seguinte ação foi identificada como relevante para o biênio 2023–2024, para ser desenvolvida em conjunto pela Diretoria de Saneamento e seus setores.

7.1.1 – IMPLANTAR A METODOLOGIA DE AUDITORIA, CERTIFICAÇÃO E REGULAÇÃO – ACERTAR

PORTARIA Nº 719 DE 12/12/2018 DO MINISTÉRIO DAS CIDADES

DESCRIÇÃO

O Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS), administrado pelo Ministério do Desenvolvimento Regional (MDR), reúne informações sobre o setor de saneamento. Tais dados são fornecidos pelos prestadores de serviços. A partir dos mesmos, são calculados os diversos indicadores integrantes do SNIS. Porém, tais informações são autodeclaradas, sendo, até então, em sua maior parte sem auditoria.

Conforme descrito no site ACERTAR BRASIL, o ACERTAR é fruto de parceria entre a Associação Brasileira de Agências Reguladoras – ABAR e o então Ministério das Cidades, atual Ministério do Desenvolvimento Regional -MDR. Seu objetivo é construir uma norma de referência para aplicação dos procedimentos de auditoria e certificação das informações do SNIS sobre os prestadores de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Instituído pela Portaria nº 719 de 12 de dezembro de 2018 do então Ministério das Cidades, o ACERTAR surgiu como uma alternativa para melhorar a qualidade da informação sobre o saneamento básico no Brasil

Um dos documentos de referência do ACERTAR consiste no "Relatório técnico contendo o Guia de Auditoria e Certificação das Informações fornecidas pelos prestadores de serviços de saneamento ao SNIS. (Agosto de 2017)"

Outro documento de referência consiste no **Manual de Melhores Práticas de Gestão das Informações sobre Saneamento**. O Manual busca prover orientações aos prestadores de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário quanto às melhores práticas para gestão das informações do SNIS. Este documento detalha práticas de gestão da informação, com foco nos dados fornecidos anualmente ao Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento.

As recomendações propostas envolvem os diversos processos de negócio do setor de saneamento, tais como: comercial, compras / licitações, financeiro, contábil, gestão de ativos e investimentos, operacional, manutenção, entre outros, apresentando ações que podem ser tomadas por prestadores de diversos portes, naturezas jurídicas e regiões, para uma melhor gestão. Além de organizadas por processos de negócios, as Melhores Práticas também foram classificadas de acordo com os requisitos necessários para que as informações do SNIS sejam geradas com qualidade. A classificação foi definida em 4 (quatro) pilares: processos, tecnologia, pessoas e equipamentos.

Ciclos: A Metodologia ACERTAR prevê a possibilidade dos órgãos reguladores implementarem as auditorias de forma gradual, quando executadas por pessoal próprio. Para tal, foram definidos 5 ciclos anuais, com ampliação gradual do escopo de dados e informações a serem verificados. O ano de 2023 corresponde ao Ciclo 3 e o ano de 2024 corresponde ao Ciclo 4 definidos na Metodologia. Não obstante, os órgãos reguladores têm autonomia para anteciparem as atividades previstas para os ciclos subsequentes.

OBJETIVO

Implementar a Metodologia ACERTAR no âmbito da Concessão de Esgotamento Sanitário da AP-5.

Avaliar o processo de obtenção, tratamento e transmissão das informações pela Concessionária ao SNIS, de forma a verificar a confiança e exatidão das mesmas no cálculo dos indicadores, conforme definido na Metodologia ACERTAR, promovendo a auditoria e aferição dos indicadores apresentados.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

Ciclo 3 – Dez/2023 e Ciclo 4 – Dez/2024

7.2 Ações da Gerência de Regularização e Normatização Técnica (GRNT)

As seguintes ações foram identificadas como relevantes para o biênio 2023-2024, para serem desenvolvidas pela Gerência de Regularização e Normatização Técnica (GRNT):

7.2.1 – PLANO DE METAS – META DE DISPONIBILIDADE DE COLETA DE ESGOTO (IDCE) – ITENS 2.1 E 4.1 DO ANEXO III DO 1º TERMO ADITIVO AO CONTRATO DE CONCESSÃO Nº 001/2012

DESCRIÇÃO

A Meta de Disponibilidade de Coleta de Esgoto (IDCE) estabelece a porcentagem mínima de ECONOMIAS ELEGÍVEIS localizadas na ÁREA DE CONCESSÃO para as quais as infraestruturas de coleta de esgotamento sanitário estarão disponíveis e operacionais.

OBJETIVO

Realizar a apuração anual do indicador de Disponibilidade de Esgoto (IDCE), conforme item 2.1 do Anexo III do 1º Termo Aditivo ao Contrato de Concessão nº 001/2012 e acompanhar a evolução do mesmo, com vistas ao atingimento da Meta Contratual de IDCE = 85% no 15º Ano Contratual (Ano 2027).

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

Segundo semestre de 2023 (apuração e publicação do IDCE do 11º Ano Contratual)
Segundo semestre de 2024 (apuração e publicação do IDCE do 12º Ano Contratual)



Foto Beth Santos

7.2.2 – PLANO DE METAS – META DE DISPONIBILIDADE DE TRATAMENTO DE ESGOTO (IDTE) ITENS 2.2 E 4.1 DO ANEXO III DO 1º TERMO ADITIVO AO CONTRATO DE CONCESSÃO Nº 001/2012

DESCRIÇÃO

A Meta de Disponibilidade de Tratamento de Esgoto (IDTE) tem por objetivo estabelecer o ritmo dos investimentos da CONCESSIONÁRIA em sistemas de tratamento de esgotamento sanitário, tendo em conta as indicações dos órgãos ambientais competentes. Esta meta é aferida através do Indicador de Disponibilidade de Tratamento de Esgoto, que consiste no número de ECONOMIAS ELEGÍVEIS que têm a disponibilidade de coleta, transporte e tratamento de esgoto, em relação ao total de ECONOMIAS ELEGÍVEIS com disponibilidade de coleta de esgoto em sistema de separador absoluto.

OBJETIVO

Realizar a apuração anual do indicador de Disponibilidade de Tratamento de Esgoto (IDTE), conforme item 2.2 do Anexo III do 1º Termo Aditivo ao Contrato de Concessão nº 001/2012 e acompanhar a evolução do mesmo, com vistas ao atingimento da Meta Contratual de IDTE = 85% no 15º Ano Contratual (Ano 2027).

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

Segundo semestre de 2023 (apuração e publicação do IDTE do 11º Ano Contratual)
Segundo semestre de 2024 (apuração e publicação do IDTE do 12º Ano Contratual)



Foto Zona Oeste Mais Saneamento



Loja de atendimento presencial da concessionária Zona Oeste Mais Saneamento, em Campo Grande
Fotos Foco Opinião

7.2.3 – APURAR OS INDICADORES CONTRATUAIS DE QUALIDADE DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO (ISUA E IAEA) ITENS 3.2.2 E 3.2.3 DO ANEXO III DO 1º TERMO ADITIVO AO CONTRATO DE CONCESSÃO Nº 001/2012

DESCRIÇÃO

- a. **ISUA:** O Indicador de Satisfação do Usuário no Atendimento deve mensurar o grau de satisfação do usuário em relação ao atendimento recebido, sendo calculado mensalmente e avaliado como média anual. São realizadas pesquisas pelo ente regulador, através de empresa contratada, quanto ao atendimento presencial e telefônico da Concessionária, verificando, por amostragem, o atendimento a requisitos estabelecidos no Anexo III do Contrato de Concessão nº 001/2012 quanto aos itens: tempo de espera para atendimento; cortesia; profissionalismo; e conforto oferecido pelas instalações físicas, mobiliário e equipamentos (esse último somente para o atendimento presencial).
- b. **IAEA:** O Indicador de Adequação das Estruturas de Atendimento é composto por três fatores: (1) disponibilidade de canais de atendimento; (2) adequação da estrutura dos postos de atendimento da Concessionária; (3) adequação das instalações e logística dos postos de atendimento da Concessionária. O ente regulador, através de empresa contratada, realiza a verificação mensal nas lojas de atendimento da concessionária.

OBJETIVO

Realizar a apuração anual dos indicadores ISUA e IAEA, conforme itens 3.2.2 e 3.2.3 (respectivamente) do Anexo III do 1º Termo Aditivo ao Contrato de Concessão nº 001/2012. Verificar o atendimento aos níveis de serviço estabelecidos no Anexo III do Contrato de Concessão:

ISUA maior que 95%

IAEA nível de satisfação maior que 7

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

Segundo semestre de 2023 (apuração e publicação do ISUA e IAEA do 11º Ano Contratual)

Segundo semestre de 2024 (apuração e publicação do ISUA e IAEA do 12º Ano Contratual)

7.2.4 – APURAR O INDICADOR CONTRATUAL DE SATURAÇÃO DO TRATAMENTO DO ESGOTO (ISTE) ITENS 2.2 E 4.1 DO ANEXO III DO 1º TERMO ADITIVO AO CONTRATO DE CONCESSÃO Nº 001/2012

DESCRIÇÃO

ISTE: O Indicador de Saturação do Tratamento de Esgoto deve mensurar o nível de utilização das estações de tratamento. Este indicador, calculado para cada Estação de Tratamento de Esgoto (ETE), é definido com base no número de anos em que a Estação ficará saturada. De acordo com o item 2.2 do Anexo III do 1º Termo Aditivo ao Contrato de Concessão nº 001/2012, se o número de anos em que a ETE ficar saturada for igual ou inferior a 4 (quatro) anos, a CONCESSIONÁRIA ficará obrigada a incluir no Plano de Prestação dos SERVIÇOS DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO a construção de nova ETE, e desativar a antiga ou ampliar a ETE em questão, incluindo as alterações pertinentes ao despejo do efluente tratado e do respectivo lodo.

Este indicador é medido através dos parâmetros: (1) CT – Capacidade de tratamento da Estação de Tratamento i; (2) VMDi – Média mensal da vazão média diária afluente à ETE i dos últimos 90 dias do último trimestre do ano; (3) t – Taxa de crescimento populacional anual verificada com base nos dois últimos dados fornecidos pelo IBGE, extraídos de Censo Demográfico ou de Contagem Populacional.

OBJETIVO

Detectar a saturação de estações de tratamento e prever novos investimentos, caso se revele necessário.

Realizar a apuração anual do indicador ISTE, conforme item 4.1 do Anexo III do 1º Termo Aditivo ao Contrato de Concessão nº 001/2012.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

Segundo semestre de 2023 (apuração e publicação do ISTE do 11º Ano Contratual)

Segundo semestre de 2024 (apuração e publicação do ISTE do 12º Ano Contratual)

7.2.5 – MONITORAR A EFETIVIDADE DAS LIGAÇÕES DE ESGOTO SANITÁRIO (IAE) ITEM 6 DO ANEXO III DO 1º TERMO ADITIVO AO CONTRATO DE CONCESSÃO Nº 001/2012

DESCRIÇÃO

Conforme item 6 do Anexo III do 1º Termo Aditivo ao Contrato de Concessão nº 001/2012, o Indicador de Acompanhamento da Adesão ao Sistema de Esgotamento Sanitário (IAE) é utilizado para acompanhamento gerencial da adesão dos usuários ao sistema de esgotamento sanitário para os quais está disponível a infraestrutura física da CONCESSIONÁRIA de coleta, transporte e tratamento de esgotamento sanitário, em separador absoluto.

Este indicador tem como objetivo a tomada de medidas pelo Poder Público junto aos usuários que não cumprirem as obrigações previstas na cláusula 22.2.8 do Contrato (conectar-se às redes integrantes do Sistema, em atendimento ao disposto no artigo 45 da Lei Federal nº 11.445/07, regulamentado pelo artigo 11 do Decreto Federal nº 7.217/2010).

OBJETIVO

O ente regulador deverá verificar a efetividade das ligações prediais de esgoto nos trechos comissionados pela Concessionária. Uma vez identificados os usuários não interligados, deverão ser tomadas providências para notificação dos mesmos, visando a efetiva interligação dos seus imóveis ao sistema de coleta e tratamento de esgoto sanitário disponibilizado pela Concessionária.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

Dez/2023: Estabelecer o fluxo/procedimentos das rotinas de fiscalização das ligações domiciliares na AP5, desde o comissionamento das ligações pela concessionária, com o georreferenciamento das economias, até a efetiva ligação predial, com apoio da Secretaria Municipal de Ambiente e Clima (SMAC), encaminhando a notificação e sanção ao usuário.

Dez/2024: Emissão de relatórios anuais com a verificação das atividades de comissionamento e as providências tomadas para notificação dos usuários não interligados, priorizando os Sistemas Marangá e Sarapuí.

7.2.6 – ACOMPANHAR AS AÇÕES DA CONCESSIONÁRIA PARA AMPLIAÇÃO DO CADASTRO COMERCIAL, COM IDENTIFICAÇÃO DOS USUÁRIOS EM BDC (BANCO DE DADOS COMPLEMENTAR) E MIGRAÇÃO DOS MESMOS PARA O CADASTRO COMERCIAL – CLÁUSULA 1 DO 1º TERMO ADITIVO AO CONTRATO DE CONCESSÃO Nº 001/2012

DESCRIÇÃO

Conforme definido na cláusula 1 do 1º Termo Aditivo ao Contrato de Concessão nº 001/2012, o Banco de Dados Complementar (BDC) consiste no cadastro de ligações que possuem prestação de serviço de esgotamento sanitário sem registro no cadastro comercial da CONCESSIONÁRIA, compreendendo áreas com redes não homologadas pela CEDAE (atualmente pela Concessionária Rio+Saneamento).

OBJETIVO

Monitorar as ações da Concessionária para identificação dos usuários em BDC e migração dos mesmos para o Cadastro Comercial, considerando o plano apresentado no processo regulatório AGU-PRO-2022/00004.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

Dez/2023 e Dez/2024: Emissão de relatórios anuais com a verificação da evolução das atividades da Concessionária para identificação dos usuários que constam no BDC e sua migração para o cadastro comercial.

Equipe de fiscalização acompanha as obras da Estação de Tratamento de Esgoto de Bangu
Divulgação/Fundação Rio-Águas



7.3 Ações da Gerência de Fiscalização Técnica (GFT)

As seguintes ações foram identificadas como relevantes para o biênio 2023–2024 para serem desenvolvidas pela Gerência de Fiscalização Técnica – GFT.

7.3.1 – APURAR OS INDICADORES CONTRATUAIS DE QUALIDADE DE SERVIÇO OPERACIONAL (IDR E IDC) ITENS 3.1.1 E 4.1 DO ANEXO III DO 1º TERMO ADITIVO AO CONTRATO DE CONCESSÃO Nº 001/2012

DESCRIÇÃO

As causas da elevação do número de obstruções podem ter origem tanto na operação inadequada da rede coletora quanto na utilização das instalações sanitárias pelos USUÁRIOS.

A responsabilidade pela redução dos índices será da CONCESSIONÁRIA, seja pela melhoria dos serviços de operação e manutenção da rede coletora ou por meio de mecanismos de correção e campanhas educativas por ela promovidos, de modo a conscientizar os USUÁRIOS sobre o correto uso das instalações sanitárias de seus imóveis.

De forma a controlar o número máximo de obstruções que acontecem no sistema, foram definidos os indicadores: IDR (Indicador de Obstrução de Ramais) e IDC (Indicador de Obstrução de Coletores).

OBJETIVO

Realizar a apuração anual dos indicadores IDR e IDC, conforme item 3.1.1 do Anexo III do 1º Termo Aditivo ao Contrato de Concessão nº 001/2012.

Verificar o atendimento aos níveis de serviço estabelecidos no Anexo III do Contrato de Concessão (média anual de desobstruções mensais):

IDR menor que 20

IDC menor que 200

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

Segundo semestre de 2023 (apuração e publicação do IDR e IDC do 11º Ano Contratual)

Segundo semestre de 2024 (apuração e publicação do IDR e IDC do 12º Ano Contratual)

7.3.2 – APURAR OS INDICADORES CONTRATUAIS DE QUALIDADE DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO COMERCIAL (IEPA) ITENS 3.2.1 E 4.1 DO ANEXO III DO 1º TERMO ADITIVO AO CONTRATO DE CONCESSÃO Nº 001/2012

DESCRIÇÃO

IEPA: A eficiência no atendimento ao público e na prestação do serviço pela CONCESSIONÁRIA será avaliada através do Indicador de Eficiência nos Prazos de Atendimento.

Define-se como prazo o período de tempo decorrido entre a solicitação do serviço pelo usuário e a data de início dos trabalhos, conforme os serviços discriminados abaixo:

- Ligação de Esgoto: 10 dias úteis
- Desobstrução de redes e ramais de esgoto: 12 horas úteis
- Ocorrências relativas a repavimentação: 3 dias úteis
- Restabelecimento do Fornecimento a pedido: 2 dias úteis
- Ocorrências de caráter comercial: 2 dias úteis
- Substituição de hidrômetro a pedido do cliente: 2 dias úteis

OBJETIVO

Realizar a apuração anual do indicador IEPA, conforme itens 3.2.1 do Anexo III do 1º Termo Aditivo ao Contrato de Concessão nº 001/2012. Verificar o atendimento aos níveis de serviço estabelecidos no Anexo III do Contrato de Concessão:

IEPA maior que 95%

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

Segundo semestre de 2023 (apuração e publicação do IEPA do 11º Ano Contratual)

Segundo semestre de 2024 (apuração e publicação do IEPA do 12º Ano Contratual)

7.3.3 – PLANO DE DESMOBILIZAÇÃO DE ETE EM GRUPAMENTOS HABITACIONAIS



DESCRIÇÃO

O Primeiro Termo Aditivo de Alteração de Cláusulas do Contrato de Concessão nº 001/2012, celebrado em 03 de dezembro de 2018, estabeleceu o conjunto de obrigações recíprocas entre o Poder Concedente, a Fundação Rio-Águas e a Concessionária F.AB. Zona Oeste S.A, e definiu as condições para operação, pela Concessionária, de dispositivos de tratamento de esgoto sanitário de grupamentos residenciais, localizados na Área de Planejamento 5, até a implantação de separador absoluto com tratamento final (cláusula 25.2.30).

OBJETIVO

Acompanhar a Resolução Conjunta Rio-Águas/SMAC/SMDEIS nº 001, de 08 de fevereiro de 2022, que disciplina os procedimentos de desmobilização das ETEs de grupamentos habitacionais, que são operados pela Concessionária Zona Oeste Mais, e a interligação dos esgotos gerados ao sistema separador absoluto implantado pela Concessionária.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

Desmobilização de 25 Estações de Tratamento de Esgotos de grupamentos habitacionais na AP5 no biênio de 2023 a 2024.



Coleta de amostras de água de rios da Zona Oeste pela concessionária
Fotos Encibra



7.3.4 – PROGRAMA DE MONITORAMENTO DOS CURSOS D'ÁGUA DA AP5

DESCRIÇÃO

Monitoramento da qualidade ambiental dos corpos hídricos e bacias hidrográficas integrantes da área da concessão, através de 50 pontos mapeados em campo.

OBJETIVO

Acompanhar a evolução dos dados de monitoramento dos corpos hídricos, verificando qualidade ambiental dos mesmos, buscando identificar relação com o avanço do Sistema de Esgotamento Sanitário implantado.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

Relatório de Amostragens: Dez/2023 (período de nov/2022 a dez/2023) e Dez/2024 (período de jan/2024 a dez/2024)

7.3.5 – ACOMPANHAMENTO DA FISCALIZAÇÃO POR SISTEMA DE COLETA DE DADOS EM CAMPO

DESCRIÇÃO

Acompanhamento das atividades de fiscalização com a confecção dos relatórios de vistoria através de aplicativo para coleta de dados em campo e visualização no Sistema de Informações Urbanas-SIURB do município do Rio de Janeiro.

OBJETIVO

Padronizar a metodologia de confecção e apresentação de relatórios eletrônicos da Fundação Rio-Águas. Criação de relatórios e armazenamento das informações georreferenciadas em banco de dados.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

Dez/2023 a Dez/2024 – Coleta permanente dos dados em campo com alimentação do aplicativo.



7.4 Ações da Gerência de Avaliação Econômico-Financeira e Comercial (GEFC)

As seguintes ações foram identificadas como relevantes para o biênio 2023–2024 para serem desenvolvidas pela Gerência de Avaliação Econômico-Financeira e Comercial – GEFC.

7.4.1 – INDICADOR DE QUALIDADE DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO (ISCS) ITEM 3.2.4 DO ANEXO III DO 1º TERMO ADITIVO AO CONTRATO DE CONCESSÃO Nº 001/2012

DESCRIÇÃO

Indicador do Sistema de Comercialização do Serviço – ISCS. Este indicador foi elaborado levando em consideração que a comercialização dos serviços é uma interface de grande importância no relacionamento da concessionária com os usuários, seja para garantir um serviço de excelência ou mesmo para assegurar o direito de defesa do usuário, diante de ações da concessionária que ele considere incorretas.

O indicador é apurado anualmente e tem como meta, a partir do 5º ano de operação da concessionária, atingir um resultado mínimo de 7 (sete) pontos, ficando a mesma sujeita à aplicação das penalidades previstas no contrato de concessão, em caso de descumprimento.

OBJETIVO

Acompanhar e mensurar a qualidade na prestação do serviço comercial, visando a melhoria nos serviços prestados ao consumidor, sendo considerado satisfatório o resultado apurado a partir de 7 (sete) pontos.

Este indicador é composto por quatro fatores: (1) sistema de controle de contas com consumo excessivo; (2) número de locais para recebimento de pagamentos; (3) manutenção de um sistema eficaz de comunicação com o usuário; (4) restabelecimento do serviço em 24h após a regularização do pagamento.

$ISCS = 2,5 \times NF1 + 2,5 \times NF2 + 2,5 \times NF3 + 2,5 \times NF4$

Onde:

ISCS – Indicador de adequação das estruturas de atendimento

NF1 – Nota atribuída ao fator 1

NF2 – Nota atribuída ao fator 2

NF3 – Nota atribuída ao fator 3

NF4 – Nota atribuída ao fator 4

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

Publicação no Segundo semestre/2023 e Segundo semestre/2024

7.4.2 – REAJUSTE TARIFÁRIO – CLÁUSULA 18 DO 1º TERMO ADITIVO AO CONTRATO DE CONCESSÃO Nº 001/2012

DESCRIÇÃO

Os valores das tarifas e dos preços relativos aos serviços complementares serão reajustados a cada 12 (doze) meses, utilizando-se o Índice de Preços ao Consumidor Ampliado-Especial (IPCA-E) do IBGE, publicado no mês de setembro de cada ano, a ser aplicado às tarifas no mês de janeiro do ano seguinte.

Após o primeiro reajuste, os demais passaram a ocorrer a cada 12 (doze) meses, contados da data do reajuste imediatamente anterior.

O cálculo do reajuste dos valores das tarifas e serviços complementares será elaborado pela concessionária e submetido à apreciação da Rio-Águas, no mínimo 45 (quarenta e cinco) dias antes da data prevista para sua aplicação, para que esta verifique a sua exatidão.

A RIO-ÁGUAS deverá analisar e se manifestar sobre o cálculo do reajuste dos valores da tarifa em até 15 (quinze) dias, contados do recebimento do comunicado da concessionária e, estando correto, providenciar sua homologação, em até 15 (quinze) dias, contados do recebimento do comunicado da concessionária.

A concessionária dará ampla divulgação aos usuários do valor reajustado das tarifas e dos preços dos serviços complementares, mediante publicação em jornal de grande circulação no âmbito da área de concessão, observada uma antecedência mínima de 30 (trinta) dias em relação à sua aplicação.

Atualização monetária das tarifas para a F.AB Zona Oeste, contribuindo para a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato e da qualidade dos serviços prestados pela concessionária na AP-5, sem deixar de considerar o princípio da modicidade tarifária aos usuários.

OBJETIVO

Estabelecer novas tarifas para a F.AB Zona Oeste, que proporcionem o equilíbrio econômico-financeiro do contrato e promovam a expansão e melhoria da qualidade dos serviços prestados pela concessionária na AP-5, sem deixar de considerar a capacidade de pagamento dos usuários.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

Jan/2023 e Jan/2024

7.4.3 – MAPEAMENTO DA TARIFA SOCIAL – ANEXO IV DO 1º TERMO ADITIVO AO CONTRATO DE CONCESSÃO Nº 001/2012

DESCRIÇÃO

As comunidades carentes e conjuntos habitacionais destinados a moradores de baixa renda, que apresentarem documentação em atendimento à Portaria "N" Rio Águas/PRE nº 001, de 17 de agosto de 2011, terão direito à aplicação da Tarifa Social.

Trata-se de um benefício que visa promover a inclusão social das famílias em situação de vulnerabilidade, aplicando uma tarifa diferenciada nas suas contas de consumo. Esta tarifa será aplicada a cada economia com um consumo de até **21,24m³** por mês. O excedente do volume máximo estipulado será cobrado pela tarifa domiciliar comum, na faixa correspondente da tabela progressiva, considerando a estrutura tarifária vigente.

OBJETIVO

Calcular o percentual de economias com Tarifa Social dentro da área de atuação da concessionária (AP5) e analisar o acesso das famílias de baixa renda aos serviços de saneamento básico, promovido pelas políticas públicas, na promoção de saúde e qualidade de vida.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

Segundo semestre/2023 e Segundo semestre/2024

7.4.4 – ACOMPANHAMENTO DE INADIMPLÊNCIA – ANEXO II DO 1º TERMO ADITIVO AO CONTRATO DE CONCESSÃO Nº 001/2012 – CLÁUSULA 5ª, 5.1, VI DO CONTRATO DE INTERDEPENDÊNCIA

DESCRIÇÃO

A inadimplência consiste na falta de cumprimento da obrigação financeira, previamente estabelecida, por parte dos clientes. No âmbito da gestão comercial, a concessionária deve aplicar políticas para recuperação de créditos e redução de inadimplência existente na Área de Planejamento-AP5.

OBJETIVO

Monitorar a evolução da inadimplência na AP5, analisando a efetividade dos resultados alcançados com as políticas de recuperação de crédito.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

Primeiro semestre/2023 e Primeiro semestre/2024

7.4.5 – MAPEAR INADIMPLÊNCIA EM PRÉDIOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

DESCRIÇÃO

Em função dos altos valores devidos à CONCESSIONÁRIA MUNICIPAL pela prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, serão desenvolvidas ações no sentido de mapear, identificar e notificar os prédios públicos municipais inadimplentes.

OBJETIVO

Reduzir a inadimplência de prédios públicos municipais.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

Dez/2023 – Implementar ações para redução da inadimplência (mapear, identificar, notificar as unidades/órgãos inadimplentes)
Dez/2024 – Implementar ações para redução da inadimplência (mapear, identificar, notificar as unidades/órgãos inadimplentes)

7.4.6 – COMPOSIÇÃO DA RECEITA DE ESGOTO – ANEXO V DO 1º TERMO ADITIVO AO CONTRATO DE CONCESSÃO Nº 001/2012

DESCRIÇÃO

A composição da Receita de Esgoto, remuneração da Concessionária em decorrência da arrecadação das tarifas cobradas diretamente dos usuários, pela prestação dos serviços de esgotamento sanitário na área da AP5, está representada pelo tipo de ligação e pelo percentual de cada categoria em relação ao faturamento.

A estrutura tarifária utilizada prevê a classificação dos USUÁRIOS nas seguintes categorias de consumo, segundo os critérios de classificação definidos na Portaria" N" O/RIO-ÁGUAS/PRE Nº 001 de 17/08/2011:

- I. Domiciliar
- II. Comercial
- III. Industrial
- IV. Pública

OBJETIVO

Avaliar a representação de cada categoria de consumo (comercial, industrial, residencial ou público) em relação ao faturamento da Concessionária, monitorando cada setor e sua relevância na receita de esgoto, de forma a aplicar políticas de recuperação de créditos individualizadas.

PREVISÃO DE CONCLUSÃO

Divulgar no Primeiro trimestre/2023 (dados de referência ano 2022) e no Primeiro trimestre/2024 (dados de referência ano 2023).

8. TRANSPARÊNCIA |

Em cumprimento à Lei Federal 12.527/2011, de 18/11/2011, Lei de Acesso à Informação, a RIO-ÁGUAS possui, no site da Prefeitura do Município do Rio de Janeiro (fundacaorioaguas.prefeitura.rio), uma página de divulgação para as atividades de regulação e fiscalização na AP-5.

Neste espaço, o cidadão pode consultar, além do Contrato de Concessão, as legislações pertinentes, os bairros atendidos pelo serviço, informações sobre as reuniões de diretorias e conselhos da Fundação. Também pode acessar atalhos para o site da Concessionária (prestadora dos serviços de esgotamento sanitário) e informações sobre como entrar em contato com a RIO-ÁGUAS (órgão regulador e fiscalizador), através do Sistema 1746 e Ouvidoria.

Trata-se de mais um canal de transparência para divulgação e controle social das atividades de regulação e fiscalização na AP-5.



RIO-ÁGUAS

