

AGÊNCIA REGULADORA DE ÁGUAS, ENERGIA E
SANEAMENTO BÁSICO DO DISTRITO FEDERAL

RESOLUÇÃO ADASA Nº. 08 DE 04 DE JULHO DE 2016

Dispõe sobre a instituição da metodologia de avaliação de desempenho da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário do Distrito Federal e sobre os procedimentos gerais de comunicações oficiais realizadas entre a ADASA e o prestador de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, e dá outras providências.

(Publicado no DODF, Nº 128 de 06 de Julho de 2016).

O DIRETOR-PRESIDENTE DA AGÊNCIA REGULADORA DE ÁGUAS, ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO DISTRITO FEDERAL – ADASA, no uso de suas atribuições regimentais, de acordo com deliberação da Diretoria Colegiada e considerando o que consta na Lei Distrital nº 4.285, de 26 de dezembro de 2008, o disposto no Contrato de Concessão nº 01/2006 – ADASA, o que consta no Processo n. 197.000.015/2014 e nas contribuições recebidas na Audiência Pública n. 002/2016-ADASA, RESOLVE:

TÍTULO I
DO OBJETO E DAS DEFINIÇÕES

CAPÍTULO I
DO OBJETO

Art. 1º. Esta Resolução dispõe sobre a instituição da Metodologia de Avaliação de Desempenho da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário do Distrito Federal e sobre os procedimentos gerais de comunicações oficiais realizadas entre a ADASA e o prestador de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Parágrafo único. O atendimento desta Resolução não exime o Prestador de quaisquer obrigações mediante solicitação da ADASA ou em conformidade com outras normas aplicáveis, ainda que se refiram ao mesmo objeto.

CAPÍTULO II

DAS DEFINIÇÕES

Art. 2º. Para efeito de interpretação desta Resolução entende-se por:

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

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

III - **Avaliação de Desempenho:** avaliação e comparação periódica e integral do conjunto de indicadores de desempenho;

IV - **Cadastro Técnico:** conjunto de informações fiéis de uma instalação, apresentado através de textos e representações gráficas em escala conveniente, obedecendo as normas técnicas aplicáveis;

V - **Coleta de Esgoto:** recolhimento do efluente líquido de edificações através de ligações à rede pública coletora de esgotos sanitários para encaminhamento a tratamento e lançamento adequados;

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

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

VIII - **Continuidade:** princípio pelo qual o serviço público deve ser prestado sem interrupções;

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

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

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

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

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

XIV - **Ligação:** conexão dos sistemas públicos de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário à respectiva instalação predial de água ou de esgoto sanitário;

XV - **Localidade:** todo lugar onde exista um aglomerado permanente de habitantes, nos termos e critérios adotados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE);

XVI - **Manual de Avaliação de Desempenho:** o documento constante no Anexo I desta Resolução, contendo as diretrizes e procedimentos do sistema de avaliação de desempenho dos serviços regulados de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, assim como os seus Anexos, descritos como Anexos do Manual;

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

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

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

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

XXI - **Regularidade:** princípio que impõe a prestação do serviço público de forma contínua e com padrões constantes de qualidade;

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

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

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

XXV - **Sistema de Avaliação:** conjunto de componentes e regras que permitem a avaliação de desempenho dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

XXVI - **Sistema de Esgotamento Sanitário:** infraestrutura necessária ao afastamento e/ou tratamento de esgotos sanitários destinada a um conjunto de Usuários cujo atendimento possa compartilhar quaisquer das instalações operacionais de ligações, ramais prediais, coleta, transporte, tratamento ou disposição final, não incluídos os corpos receptores;

XXVII - **Subsistema**: parte dos sistemas de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário delimitado de forma a abranger a área de uma unidade de informação, nunca contendo mais de um único município para cada subsistema;

XXVIII - **Unidade de Avaliação**: unidade territorial e funcional elementar sujeita à avaliação de desempenho no âmbito do sistema de regulação técnica e de qualidade de serviço, seja abastecimento de água ou esgotamento sanitário;

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

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

TÍTULO II

DA METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Art. 3º. A metodologia de Avaliação de Desempenho a seguir explicitada está detalhada de forma pormenorizada no Anexo I – Manual de Avaliação de Desempenho da Prestação dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do Distrito Federal – desta Resolução.

CAPÍTULO I

DO SISTEMA DE AVALIAÇÃO

SEÇÃO I

DO OBJETIVO

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

SEÇÃO II

DAS DIMENSÕES

Art. 5º. A estrutura elementar do Sistema de Avaliação do Desempenho é definida por cinco dimensões essenciais:

I - **Prestação dos serviços**: a proteção dos interesses dos usuários dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário é avaliada através da maior ou menor acessibilidade que existe aos serviços e da qualidade dos mesmos, subdividindo-se em vários critérios de avaliação, nomeadamente: acessibilidade do serviço (física e econômica) e qualidade do serviço prestado,

incluindo a qualidade da água, continuidade e reclamações realizadas. Esta dimensão está associada à denominada sustentabilidade social dos serviços e dos sistemas;

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

III - Gestão econômico-financeira: a proteção da sustentabilidade econômico-financeira da prestação dos serviços é avaliada através dos recursos humanos e indicadores que possibilitem, de forma geral, a avaliação da viabilidade e estabilidade (econômico-financeira) da prestação dos serviços, ressaltando entre outros aspectos: os recursos humanos equivalente, a evasão da receita, o desempenho financeiro, a margem operacional, a dependência da estrutura de capital, a liquidez e o retorno. Esta dimensão diz respeito à sustentabilidade financeira dos serviços e sistemas;

IV - Sustentabilidade ambiental: a proteção ambiental associada à atividade do Prestador, com relação aos critérios de eficiência na utilização de recursos naturais associados à sustentabilidade ambiental, realçando assim: a utilização eficiente de energia, a conformidade no manejo da água (e do esgoto), isto é, no que concerne às captações (descargas), e adequação no destino dos lodos provenientes do tratamento de água (e de esgoto);

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

SEÇÃO III

DA AGREGAÇÃO TERRITORIAL E FUNCIONAL

Art. 6º. O Sistema de Avaliação de Desempenho está estruturado para individualização do cálculo por unidade de avaliação, territorial e funcional, do sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário, de modo a maximizar a efetividade da análise e da comparação, e estimular a melhoria do desempenho de cada serviço, de forma segregada.

SEÇÃO IV

DA PERIODICIDADE DE AVALIAÇÃO

Art. 7º. A Periodicidade é estabelecida em função de como cada dado se comporta, da sua importância, oportunidade temporal e da relação entre custos e benefícios do aumento da frequência da análise, assim como volatilidade da informação, isto é, se os dados evoluem de forma mais rápida (como é o caso das análises de qualidade da água ou dos esgotos tratados nos sistemas) ou se têm um comportamento mais lento (como no caso dos níveis de cobertura dos serviços).

Art. 8º. Serão considerados dois tipos de análise no escopo da avaliação de desempenho:

I - **Avaliação anual:** refere-se ao processo completo de avaliação e será realizada em uma base anual, sendo realizada por meio do cálculo dos indicadores de desempenho definidos no ANEXO I.

II - **Monitoramento regular:** refere-se a análises parciais, de forma individual e independente, visando fins específicos que exigem acompanhamento regular da prestação dos serviços. Estas análises abrangem o cálculo de indicadores específicos, tendo por base as informações complementares definidas no ANEXO II, assim como outras informações solicitadas a Prestadora, possuindo periodicidade inferior a um ano.

CAPÍTULO II DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO

SEÇÃO I DAS ETAPAS

Art. 9º. O processo de avaliação de desempenho observará o disposto no Manual de Avaliação de Desempenho (Anexo I), contendo as seguintes etapas:

I - coleta e comunicação dos dados:

- a) definição dos binômios local e parâmetro a medir pelo Prestador ou os dados a fornecer;
- b) coleta de informação de outras bases de dados (*e.g.*, IBGE) por parte da ADASA;
- c) repasse de informação para a base de dados principal;

II - validação dos dados:

- a) validação e aceitação de dados;
- b) auditoria aos processos de coleta de dados (externa ou pelo ADASA diretamente);

III - cálculo e interpretação dos indicadores de acordo com os Anexos III e IV do Manual;

IV - análise do desempenho e recomendações:

- a) processo de análise dos indicadores;
- b) processo de contraditório;

V - síntese e divulgação:

- a) publicação de indicadores e notas técnicas da análise;
- b) processo de sanção/compensação.

Art. 10. De acordo com o artigo anterior, o procedimento de avaliação compreende cinco

momentos individualizados que se articulam de forma sequencial e cíclica, de período anual. No Anexo I do Manual é apresentado o fluxograma detalhado de todo o processo de Avaliação de Desempenho.

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

I – Divulgação do Relatório Anual de Avaliação de Desempenho do Prestador, onde se inclui a avaliação de desempenho individual de cada Unidade de Avaliação, e sua evolução e quando aplicável a sua comparação com outras Unidades de Avaliação, através do seu sítio de *internet*.

II – Divulgação do Relatório Final para a mídia, organizações de defesa do consumidor e principais agentes relacionados ao setor de saneamento;

§ 1º O Prestador disponibilizará em sua página oficial o endereço eletrônico para acesso ao relatório anual de avaliação de desempenho contido na página oficial da ADASA.

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

SEÇÃO II DO CRONOGRAMA

Art. 12. O processo de avaliação de desempenho observará os seguintes marcos anuais:

I – O reporte de dados, por meio do informe anual, e de fatores explanatórios por parte do Prestador até o dia 31 de maio de cada ano;

II – Os pedidos de esclarecimentos da ADASA ao Prestador até o dia 30 de junho de cada ano, a serem respondidos conforme prazos determinados nas respectivas solicitações de esclarecimento;

III – O cálculo dos Indicadores de Desempenho pela ADASA até o dia 15 de julho de cada ano;

IV – A análise do Desempenho e as recomendações a realizar-se por parte da ADASA, até ao dia 31 de julho de cada ano;

V – O envio do Relatório Preliminar ao Prestador, contendo a Avaliação Anual da ADASA, até o dia 10 de agosto de cada ano;

VI – A pronúncia do Prestador sobre o Relatório Preliminar, em sede de contraditório, acompanhado da comunicação das ações de melhoria do Prestador, até o dia 05 de setembro de cada ano;

VII – A emissão do Relatório Final, contendo a avaliação de desempenho, até o dia 30 de setembro de cada ano.

TÍTULO III DAS INFORMAÇÕES

Art. 13. Fica estabelecida a criação do Sistema de Informações dos Serviços de Água e Esgoto – SISAE, a ser oportunamente definido, para a coleta, tratamento, armazenamento, análise de indicadores e informações de desempenho, além da fiscalização operacional da prestação destes serviços.

CAPÍTULO I DA CLASSIFICAÇÃO DAS INFORMAÇÕES

Art. 14. As informações serão classificadas de acordo com a periodicidade de seu envio pelo prestador de serviços ou com a urgência de sua apresentação, conforme o seguinte:

I – Informações periódicas: aquelas fornecidas pelo prestador de serviços com conteúdo, abrangência, periodicidade e apuração determinados pelo Contrato de Concessão ou por resolução específica expedida pela ADASA. As informações terão as seguintes periodicidades:

- a) inferior à anual e superior à mensal, inclusive esta, devendo ser enviadas até 20 (vinte) dias após o final do período de referência e análise;
- b) anual, devendo ser enviadas até 31 (trinta e um) de maio do exercício seguinte ao ano de referência e análise.

II – Informações não periódicas: aquelas requeridas pela ADASA, por meio do sistema de informação ou, até sua implantação, por requisição oficial, o qual descreverá os dados e formatos requeridos, bem como o prazo para sua apresentação que variará de acordo com o estabelecido pela ADASA, sendo classificadas em:

- a) Urgentes, aquelas cujo prazo estipulado pela ADASA variará entre 1 (um) e 7 (sete) dias contados da cientificação da requisição;
- b) Prioritárias, aquelas cujo prazo estipulado pela ADASA variará entre 8 (oito) e 30 (trinta) dias, contados da cientificação da requisição; e,
- c) Especiais, aquelas que, pela complexidade das informações, serão estabelecidas por resolução específica.

Art. 15. O prestador de serviços poderá solicitar a abertura de prazo extraordinário para apresentação, correção ou complementação de informação na forma requerida.

§1º A abertura de prazo extraordinário poderá ser motivadamente solicitada pelo prestador de serviços até o término do prazo ordinário.

§2º O prazo extraordinário será arbitrado pela ADASA conforme justificativa do prestador de serviços e terá, no mínimo, o mesmo prazo ordinário.

§3º Caso a informação ou o formato do relatório solicitados sejam inexistentes, o prestador de serviços informará a ADASA sobre a situação, o prazo e os meios necessários para sua obtenção.

Art. 16. Será considerada prestada a informação quando a requisição for completamente atendida, tanto em relação ao conteúdo das informações requisitadas e à forma de apresentação, quanto à observância dos prazos.

§1º Será considerada como não prestada a informação quando em seu envio houver arquivos ou documentos incompletos, corrompidos, ilegíveis ou fora do formato determinado pela ADASA.

§2º Até a finalização do prazo ordinário ou extraordinário, caso este último seja concedido, e independentemente de qualquer interpelação da ADASA, o prestador de serviços poderá reenviar o arquivo ou documento para atender requisição original.

§3º Pelo erro escusável do prestador de serviços, quando do envio das informações requeridas, a ADASA poderá conceder prazo, para que aquele faça o reenvio com urgência.

CAPÍTULO II

DAS INFORMAÇÕES PERIÓDICAS PARA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

SEÇÃO I

DAS INFORMAÇÕES GERAIS

Art. 17. Observando o Manual de Avaliação de Desempenho (Anexo I), e os seus Anexos V e VI, o Prestador deverá enviar à ADASA em meio digital os informes anuais, contendo as informações com dados primários e secundários a serem utilizados no Sistema de Avaliação de Desempenho.

SEÇÃO II

DA COLETA E COMUNICAÇÃO

Art. 18. O Prestador, através da Lei Distrital n.º 4.285 de 26 de Dezembro de 2008, encontra-se obrigado a reportar todos os dados classificados como necessários pela ADASA, ao desenvolvimento do Sistema de Avaliação de Desempenho, devendo cumprir com as seguintes etapas:

I – coleta de todos os dados solicitados, quer relativos à operação dos serviços, propriamente dita, quer aos fatores que contextualizam o ambiente (operacional) em que o Prestador se insere, de acordo com o disposto no Manual de Avaliação de Desempenho (Anexo I);

II – avaliação da fonte de dados, apurando um grau de exatidão e confiabilidade mensurado conforme estabelecido no Manual de Avaliação de Desempenho (Anexo I);

III – introdução dos dados, em plataforma eletrônica da ADASA, quando esta encontrar-se disponível;

IV – definição dos fatores explanatórios que o próprio regulado considere como significativos para cada unidade de avaliação;

V – reporte à ADASA dos referidos dados, bem como a seleção dos fatores explanatórios mais relevantes e explicativos dos resultados apurados.

Art. 19. É de responsabilidade da ADASA a coleta de informações de bases de dados externas, como por exemplo as pesquisas do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

SEÇÃO III DA VALIDAÇÃO

Art. 20. A ADASA procederá à validação formal dos dados que lhe são informados pelo Prestador. Neste sentido, a ADASA, efetuará:

I – a compilação e validação dos dados fornecidos pelo Prestador;

II – o esclarecimento de dúvidas junto do Prestador, designadamente as referentes a insuficiências e eventuais incongruências de dados ou informações.

Art. 21. O processo descrito no artigo anterior deverá ser desenvolvido recorrendo, quando couber, por:

I – via (direta) por meio de requisição oficial ou,

II – através de auditorias ao próprio Prestador (Anexo II do Manual), assegurando principalmente, que as informações inseridas pelo Prestador seguem os preceitos especificados no Manual de Avaliação de Desempenho (Anexo I).

CAPÍTULO III DAS INFORMAÇÕES PERIÓDICAS COMPLEMENTARES

SEÇÃO I DA COMUNICAÇÃO COMPLEMENTAR DE OCORRÊNCIAS OPERACIONAIS

SUBSEÇÃO I DOS TIPOS DE OCORRÊNCIA

Art. 22. Observando o glossário de informações complementares (Anexo II), o Prestador de serviços deverá informar à ADASA a ocorrência de incidentes e de interrupções programadas relacionadas com a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

Art. 23. Para fins desta Resolução entende-se por:

I – incidente: qualquer ocorrência não programada, relacionada a instalações, obras, veículos, máquinas ou equipamentos ou serviços operacionais, decorrente de fato acidental ou intencional que, de maneira isolada ou cumulativa, que possa implicar em:

a) interrupção não-programada da prestação do serviços;

- b) situações que atinjam a segurança de pessoas e bens, especialmente as de emergência e as que coloquem em risco a saúde da população ou de trabalhadores dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

II – interrupção programada: aquelas decorrentes da necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias nos sistemas por meio de ações programadas.

SUBSEÇÃO II

DO SISTEMA ELETRÔNICO DE COMUNICAÇÃO DE OCORRÊNCIAS OPERACIONAIS

Art. 24. Até a implementação do SISAE ou em caso de indisponibilidade do sistema, as comunicações de ocorrências operacionais deverão, excepcionalmente, ser encaminhadas por correio eletrônico à ADASA, no endereço csae@adasa.df.gov.br, fazendo-se constar as mesmas informações requeridas nos respectivos formulários eletrônicos.

§ 1º A implementação e a manutenção do SISAE serão realizadas pela ADASA.

§ 2º O Prestador dos serviços terá acesso ao SISAE mediante autenticação eletrônica por meio de senhas de acesso disponibilizadas aos seus empregados.

SUBSEÇÃO III

DA COMUNICAÇÃO DE INCIDENTES

Art. 25. Na ocorrência de incidente o Prestador dos serviços deverá comunicar o ocorrido à ADASA até 12 (doze) horas da ciência dos fatos, por meio do preenchimento do Formulário de Comunicação de Incidentes (FCI) disponível no SISAE.

§1º Caso a ciência do incidente ocorra após o encerramento do expediente do Prestador, o prazo a que se refere o caput deste artigo será contado a partir da abertura do expediente seguinte.

§2º. Quando se verificar que a interrupção não programada pode durar mais de seis horas, o prestador de serviços deverá divulgar os motivos e a previsão de restabelecimento do abastecimento por meios que assegurem ampla informação aos usuários atingidos.

§3º Após a conclusão dos procedimentos ou o restabelecimento dos serviços, o Prestador de serviços deverá finalizar o registro da ocorrência até 6 (seis) horas da reposição da situação de normalização.

Art. 26. A ADASA poderá instaurar processo para apurar as responsabilidades pelo incidente e acompanhar as providências corretivas a serem adotadas pelo Prestador de serviços.

SUBSEÇÃO IV

DA COMUNICAÇÃO DE INTERRUPÇÕES PROGRAMADAS

Art. 27. O Prestador de serviços deverá comunicar as interrupções programadas dos serviços de

abastecimento de água ou de esgotamento sanitário à ADASA por meio do preenchimento do Formulário de Comunicação de Interrupções Programadas (FCIP) disponível no SISAE.

§ 1º A comunicação de que trata o caput deverá ser realizada com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis.

§ 2º A comunicação poderá ser feita em prazo menor em razão de situação excepcional devidamente justificada.

§ 3º O período de interrupção programada compreende do início da execução até a normalização dos serviços os usuários afetados.

Art. 28. Caso o Prestador de serviços verifique que a interrupção programada ultrapassará em mais de 2 (duas) horas o prazo inicialmente registrado no FCP, deverá incluir novo prazo no sistema justificando os motivos do atraso.

Parágrafo único. A nova previsão para reestabelecimento dos serviços deverá ser comunicada antes do término do prazo inicialmente registrado.

SEÇÃO II

DAS INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES SOBRE A QUALIDADE DA ÁGUA

Art. 29. Observando o glossário de informações complementares (Anexo II), o Prestador de serviços deverá encaminhar à ADASA informações dos resultados das análises referentes aos padrões de potabilidade da água estabelecidos pela Portaria MS n. 2.914/2011 e suas posteriores atualizações.

Parágrafo único. As informações referidas no parágrafo anterior deverão ser enviadas pelo Prestador em meio digital editável até o dia 20 do mês subsequente ao da apuração.

Art. 30. O Prestador deverá encaminhar à ADASA cópia do relatório anual sobre qualidade da água divulgado aos usuários, conforme Decreto Federal n.º 5.440, de 4 de maio de 2005, e suas atualizações, até 20 (vinte) dias após a divulgação das respectivas informações aos Usuários.

SEÇÃO III

DAS INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES SOBRE ATENDIMENTO E RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS

Art. 31. Observando o glossário de informações complementares (Anexo II) o Prestador dos serviços deverá encaminhar mensalmente à ADASA informações referentes ao atendimento das solicitações dos usuários, assim como informações sobre as reclamações recebidas por meio dos serviços de Ouvidoria, Canal de Atendimento 115 e pelos escritórios de atendimento regionais.

Parágrafo único. As informações referidas neste artigo deverão ser encaminhado à ADASA até ao dia 20 do mês subsequente ao da apuração.

Art. 32. Considera-se como reclamação a notícia de insatisfação quanto a prestação do serviço público pelo Usuário, ainda que improcedente.

Parágrafo único: Para efeito desta Resolução, não devem ser consideradas como reclamações, quaisquer solicitações de iniciativa do próprio Prestador ou outras solicitações de usuários que versem sobre:

- I - esclarecimento de dúvidas;
- II - recebimento de sugestões e elogios;
- III - denúncias, práticas de atos irregulares ou ilegais pelo prestador de serviço;
- IV - atendimento regular à solicitação de serviços;
- V - pedidos de informações; e
- VI - falhas no sistema não provocadas pela concessionária.

SEÇÃO IV

DAS INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES DO CADASTRO TÉCNICO DOS SISTEMAS

Art. 33. Observando o glossário de informações complementares (Anexo II), o Prestador deverá manter junto à ADASA, cadastro técnico dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, contendo no mínimo, para cada sistema, as seguintes informações:

- I - Denominação do sistema, seguida de código identificativo de cada sistema, conforme definição do próprio Prestador;
- II - Tipo de serviço prestado (abastecimento de água ou esgotamento sanitário);
- III - Delimitação da área urbanizada atendida e não atendida pelo sistema;
- IV - Subsistemas, se houver, acompanhados de códigos de identificação, conforme definido pelo próprio Prestador;
- V - Para os sistemas de abastecimento de água, a descrição das seguintes instalações:
 - a) Captações;
 - b) Adutoras;
 - c) Elevatórias;
 - d) Estações de Tratamento de Água;
 - e) Unidades de Tratamento Simplificado e Unidades de Cloração de Poço;
 - f) Reservatórios;
 - g) Rede de Abastecimento;
 - h) Ligações de Água;

VI) Para o sistema de esgotamento sanitário:

- a) Elevatórias;
- b) Emissários;

- c) Estações de Tratamento de Esgoto;
- d) Redes Coletoras;
- e) Lançamento de Efluentes;

VII) Para as unidades de atendimento ao público e usuários do sistema:

- a) Unidades de Atendimento

Parágrafo único. O cadastro deve ser atualizado, no mínimo, uma vez a cada ano até ao dia 31 de janeiro do ano subsequente, ficando dispensado o fornecimento dos dados, caso seja possível a integração dessas informações, conforme Art. 38 desta resolução.

CAPÍTULO IV

MECANISMOS DE SOLICITAÇÃO, ENVIO E ACESSO ÀS INFORMAÇÕES

SEÇÃO I

DO SISTEMA DE RECEBIMENTO E ENVIO DE INFORMAÇÕES

Art. 34. As requisições, as comunicações, o envio, o recebimento, a guarda e o gerenciamento de documentos oficiais dar-se-ão por meio do SISAE.

§1º Caberá à ADASA a elaboração, atualização e a adequação do sistema de informações por iniciativa própria e/ou com as sugestões do prestador de serviços.

§2º As eventuais falhas no sistema de comunicação e/ou envio de informações incorretas e/ou incompletas no momento da transmissão ou recebimento, de que trata o caput, deverão ser informadas pelo prestador à ADASA por e-mail com a maior brevidade possível.

Art. 35. O SISAE conterà pelo menos as seguintes funcionalidades:

- I. relatório do histórico das requisições realizadas pela ADASA e das informações prestadas pelo prestador de serviços;
- II. possibilidade de consulta dos documentos enviados pelo prestador de serviços e disponibilizados pela ADASA;
- III. ambiente com diversidade de autorização de usuários;
- IV. agendamento automático de prazo para recebimento de informação periódica;
- V. abertura de prazo extraordinário para envio de informações;
- VI. possibilidade de realização de upload pela ADASA de formulário que deverá ser utilizado pelo prestador de serviços;
- VII. possibilidade de download do formulário a ser preenchido pelo prestador de serviços;
- VIII. possibilidade de upload do formulário preenchido pelo prestador de serviços;
- IX. possibilidade de upload de arquivos; e,

X. controle de certificação digital.

Art. 36. O prestador de serviços é responsável pelo acompanhamento dos prazos para o envio das informações solicitadas pela ADASA por meio do SISAE.

Parágrafo único. O SISAE disponibilizará painel que listará as informações com prazo aberto para envio e com prazo para envio futuro, visando um melhor acompanhamento por parte do prestador de serviços.

SEÇÃO II

DOS FORMATOS E MEIOS DE REQUISIÇÃO E ENVIO DE INFORMAÇÕES

Art. 37. Até que o SISAE seja disponibilizado, a comunicação oficial entre a Adasa e o prestador de serviços dar-se-á inicialmente nos seguintes formatos, conforme solicitação da ADASA.

I - Em formato físico papel (relatórios, cartas, contratos, mapas, outros), apresentado por correspondência oficial devidamente assinada, pelo empregado do prestador de serviços responsável pelo intercâmbio com a ADASA;

II - Em formato físico-digital de arquivos (Compact Disc, Pendrive, outros), obedecida as seguintes regras:

- a) Todo arquivo em formato digital (magnético/óptico) deverá vir apresentado por correspondência oficial em papel, devidamente assinada, para assegurar a veracidade do conteúdo das informações em formato digital enviado; e,
- b) Todo tipo de formato de arquivo solicitado e enviado, deverá ser encaminhado em modo editável, conforme o caso específico (.doc, .xls, .pdf, .dwg, .shp, etc.) ou arquivo compatível.

III - Em formato digital de arquivos por correio eletrônico (e-mail);

- a) Todos os arquivos enviados por correio eletrônico não deverão ultrapassar o limite máximo de 5 (cinco) megabytes de tamanho por e-mail enviado; acima do limite citado, todos os arquivos e/ou pacote de arquivos deverão ser enviados conforme o inciso II; e,
- b) Todo tipo de formato de arquivo solicitado e enviado, deverá ser encaminhado em modo editável, conforme o caso específico (.doc, .xls, .pdf, .dwg, .shp, etc.) ou arquivo compatível;

§1º A partir da implantação e total operação do SISAE, não será aceita a requisição e o recebimento de informação que não seja por meio do sistema.

§2º Quando se tratar de solicitação de processo administrativo ou judicial, será aceito o encaminhamento do arquivo em modo leitura com a extensão (.pdf), obtido por processo de digitalização documental.

§3º Em sendo impossível a geração da informação no formato solicitado pela ADASA, o prestador de serviços, informará o fato à ADASA, quando da solicitação.

Art. 38. O prestador de serviços ficará dispensado do fornecimento de determinadas informações, caso sejam implementadas ferramentas de integração de dados que colem estas informações em serviços web disponibilizados pelo prestador ou por meio de outras formas de integração de dados.

Art. 39. A comunicação oficial requerida pela ADASA, nos termos e prazos previstos nesta Resolução, será expedida pelo titular ou pelo respectivo substituto da superintendência competente pela:

I - regulação e fiscalização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário; ou,

II - regulação de estudos econômicos e fiscalização financeira do prestador de serviços.

§1º O nome dos titulares e de seus respectivos substitutos, bem como os meios de contatos de todos serão apresentados ao prestador de serviços e atualizados imediatamente conforme a necessidade.

§2º As respostas às requisições feitas pela ADASA, até o funcionamento do SISAE serão direcionadas à autoridade que tenha realizado a requisição, sob pena de não reconhecimento do recebimento para fins de cumprimento de prazo.

Art. 40. O prestador de serviços poderá requisitar à ADASA, esclarecimentos quanto aos atos regulatórios, incluindo os de fiscalização, ou sobre quaisquer outras informações de que a Agência tenha posse, em razão do desempenho de suas competências.

§1º A ADASA envidará esforços para atender às demandas do prestador de serviços em até 20 (vinte) dias contados do recebimento da requisição.

§2º Até o funcionamento do SISAE, o prestador de serviços formalizará suas demandas por meio dos responsáveis pela requisição e prestação de informações, previamente cadastrados junto à ADASA.

§3º As respostas às requisições feitas pelo prestador de serviços, até o funcionamento do SISAE, serão direcionadas à pessoa que tenha realizado a requisição.

SEÇÃO III

DO CASTRAMENTO DOS RESPONSÁVEIS PELA REQUISIÇÃO E PRESTAÇÃO DAS INFORMAÇÕES

Art. 41. Objetivando o nível máximo de transparência e de eficiência na prospecção e na transmissão das informações requeridas, tanto o prestador de serviços quanto o regulador indicarão as pessoas responsáveis pelo acesso ao SISAE.

§1º As pessoas designadas, em número não inferior à 3 (três), deverão ser empregadas do quadro próprio de pessoal do prestador de serviços.

§2º Até a implantação do SISAE, as pessoas designadas pelo prestador de serviços serão responsáveis pelo recebimento das requisições e pelo envio das informações à ADASA.

§3º Os titulares das superintendências SAE – Superintendência de Abastecimento de Água e Esgoto e SEF – Superintendência de Estudos Econômicos e Fiscalização Financeira e seus respectivos suplentes serão os responsáveis pelas informações solicitadas à CAESB, nos termos desta Resolução.

Art. 42. As indicações serão acompanhadas dos seguintes documentos:

- I. cópia da carteira de identidade ou documento equivalente dos indicados;
- II. e-mail funcional e e-mail alternativo dos indicados;
- III. unidade de lotação com o endereço profissional, para recebimento das correspondências oficiais;
- IV. telefone de contato;

§1º A indicação poderá ser, a qualquer tempo, modificada conforme critério do prestador de serviços, atendida as condições especificadas no caput deste artigo.

§2º A modificação das pessoas responsáveis pela transferência da emissão das informações não poderá ser alegada para justificar a extrapolação de prazo.

§3º O prestador de serviços, independentemente da apuração interna de responsabilidade, não poderá se esquivar da responsabilidade da veracidade das informações prestadas.

CAPÍTULO V DA AUDITORIA

SEÇÃO I DA AUDITORIA DAS INFORMAÇÕES

Art. 43. Com base nos dados apresentados pelo prestador de serviços, a ADASA poderá proceder com a auditoria e certificação dos dados.

Art. 44. Para a realização da auditoria a ADASA avisará o prestador de serviços com pelo menos 24 (vinte e quatro) horas de antecedência do início da auditoria.

§1º O prestador de serviços garantirá acesso da equipe de auditoria da ADASA a todos os arquivos, documentos, pessoas e dados disponíveis nos sistemas de informações.

§2º A equipe de auditoria da ADASA, chefiada por servidor do quadro próprio da Agência, poderá ter equipe de apoio, formado por profissionais contratados especificamente para esta finalidade.

Art. 45. Ao final dos trabalhos a equipe de auditoria lavrará relatório circunstanciado.

§1º Finalizado o relatório de auditoria, será aberto prazo para que o prestador de serviços se manifeste quanto às informações consignadas no referido relatório.

§2º O prazo para apresentar manifestação será de 15 (quinze) dias, contados da data da disponibilização do relatório preliminar ao prestador de serviços.

Art. 46. A manifestação do prestador de serviços será analisada pela equipe técnica responsável pela auditoria e poderá ser ou não acatada, devendo constar no relatório final.

Parágrafo único. A equipe da ADASA responsável pela análise da manifestação poderá solicitar que o prestador de serviços esclareça determinado ponto no prazo de 5 (cinco) dias contados do recebimento da solicitação de esclarecimento.

Art. 47. De acordo com a complexidade do relatório de auditoria, a ADASA poderá, a pedido do prestador de serviços, conceder prazo extraordinário para as manifestações do mesmo, previstas neste Capítulo.

Art. 48. Todos os relatórios finais de auditoria e de certificação dos dados ficarão disponíveis no site oficial da ADASA.

SEÇÃO II

DO ACESSO AOS SISTEMAS DE INFORMAÇÕES MANTIDOS PELO PRESTADOR DE SERVIÇOS

Art. 49. No exercício de fiscalização e de auditoria, os servidores da ADASA terão acesso aos dados, objeto da fiscalização ou auditoria, relativos à administração, contabilidade, recursos técnicos, econômicos e financeiros do prestador de serviços, nos termos da legislação vigente e do Contrato de Concessão.

§1º Para garantir o acesso, o prestador de serviços colocará à disposição da ADASA equipamentos e pessoal necessários para a realização da coleta e certificação de informações.

CAPÍTULO VI

DAS INFRAÇÕES

Art. 50. As informações produzidas pela Metodologia de Avaliação de Desempenho, estabelecida no Título I desta Resolução, não são suficientes para caracterizar infrações à legislação vigente, não sendo cabível a aplicação de sanções administrativas fundamentadas exclusivamente por deficiências observadas em razão da avaliação de desempenho ou no seguimento do monitoramento regular.

§ 1º Excetuam-se do *caput* as infrações decorrentes das obrigações especificamente estabelecidas nesta Resolução, quando couber, especialmente quanto à obrigação do Prestador de fornecer informações verdadeiras e tempestivas, assim como a situações em que o Prestador fique sujeito às sanções nos termos da Resolução ADASA n.º 188, de 24 de Maio de 2006 e suas atualizações.

§ 2º Eventuais indícios de infrações serão apurados em ação de fiscalização própria, observando os procedimentos legais estabelecidos.

Art. 51. Todas as condutas ou omissões do prestador de serviços que ensejarem processo administrativo, julgados total ou parcialmente procedentes, para apuração de infrações previstas nesta norma constarão no Relatório Anual de Prestação de Contas das Atividades da ADASA.

Art. 52. As condutas ou omissões do prestador de serviços que forem tipificadas como as infrações administrativas prevista nesta Resolução se submeterão ao devido processo administrativo previsto em resolução especial, no qual será garantido ao prestador de serviços a ampla defesa e o contraditório.

Art. 53. O pagamento das multas decorrentes da aplicação desta resolução não exclui a obrigação do prestador de serviços em enviar as informações exigidas.

CAPÍTULO VII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 54. Em até 30 (trinta) dias após a entrada em vigor desta Resolução, o Prestador deverá encaminhar à ADASA informações sobre o cadastro técnico dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário existentes sob sua responsabilidade, conforme requisitos designados no Art. 33.

Art. 55. A ADASA poderá impor, de acordo com os procedimentos aplicáveis, de forma transitória e extraordinária, devidamente justificada, prazos específicos mais breves do que os previstos nesta Resolução para envio de informações pelo Prestador, bem como conceder prorrogação de prazo para recebimento de informações, a seu critério, mediante pedido justificado.

Art. 56. As alterações formais do Manual de Avaliação de Desempenho e das Informações Complementares, visando a melhoria do conteúdo e definições das variáveis, ficam dispensadas do rito de audiência pública, devendo a ADASA exercer junto à prestadora reuniões oficiais com registro das alterações.

Art. 57. Os prazos estabelecidos no Contrato de Concessão nº 01/2006 - ADASA, não ficam prejudicados pelo disposto nesta norma. Os prazos serão contados em dias corridos, excluindo-se o dia de início e incluindo-se o dia de término.

§ 1º. A contagem dos prazos se inicia no primeiro dia subsequente ao recebimento da cientificação.

§ 2º. O início e termino da contagem de prazos ocorrerá em dias úteis, sendo prorrogado para o próximo dia útil, caso este caia em dia de feriados integrais ou parciais.

§ 3º. O encerramento da contagem se dará em dia útil.

§ 4º. Os prazos previstos nas normas especiais que tratem sobre a TFS e TFU permanecem inalterados.

Art. 58. O envio de informações à ADASA, nos termos desta Resolução, não isenta o prestador de serviços de:



Agência Reguladora de Águas,
Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal

I – proceder à comunicação aos usuários afetados nos termos da Resolução ADASA nº 14/2011 se for o caso;

II – responder, concomitantemente, por outras infrações legais, regulamentares e contratuais.

Art. 59. Ficam revogadas as disposições em contrário.

Art. 60. É parte integrante desta Resolução o Anexo I - Manual de Avaliação de Desempenho da Prestação dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do DF e o Anexo II - Informações Periódicas Complementares, que se encontram disponíveis no endereço eletrônico www.adasa.df.gov.br.

Art. 61. Esta Resolução entra em vigor 90 dias após a data de sua publicação.

PAULO SALLES
Diretor-Presidente