

**CONSELHO SUPERIOR DE ADMINISTRAÇÃO DA AGÊNCIA
REGULADORA MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO DE BELÉM –
CSA/AMAE/BELÉM**

**RESOLUÇÃO Nº. 003/2017, CONSELHO SUPERIOR DE ADMINISTRAÇÃO
DA AGÊNCIA REGULADORA MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO DE
BELÉM – CSA/AMAE/BELÉM**

Estabelece as informações, mínimas, para elaboração de relatório a ser encaminhado, anualmente, pela Prestadora de Serviços dos Sistemas de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do Município de Belém, à AMAE/BELÉM.

O CONSELHO SUPERIOR DE ADMINISTRAÇÃO DA AGÊNCIA REGULADORA MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO DE BELÉM AMAE/BELÉM, no uso de suas atribuições, que lhes são conferidas pela Lei nº. 8.630, de 07 de fevereiro de 2008; bem como a Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007;

CONSIDERANDO o Convênio de Cooperação Federativa, ratificado pela Lei Ordinária Municipal n.º 8.628, de 18 de janeiro de 2008 e Lei Autorizativa Estadual n.º 7.102, de 12 de fevereiro de 2008, que autoriza a transferência da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário da área urbana do Município de Belém, para a Companhia de Saneamento do Pará – COSANPA, pelo prazo de 30 anos, e determina que as competências de planejamento, regulação, controle e fiscalização ficam a cargo do município, ou seja, da Agência Reguladora Municipal, criada por Lei Ordinária n.º 8630, de 07 de fevereiro de 2008;

CONSIDERANDO que o Município de Belém e a Companhia de Saneamento do Pará - COSANPA estabeleceram que a prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário será executada por meio do Contrato de Programa n.º. 001/2015, de acordo com os termos do referido Convênio de Cooperação Federativa,

**CONSELHO SUPERIOR DE ADMINISTRAÇÃO DA AGÊNCIA
REGULADORA MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO DE BELÉM –
CSA/AMAE/BELÉM**

ratificado pela Lei Ordinária Municipal nº. 8.628, de 18 de janeiro de 2008 e Lei Estadual nº 7.102 de 12 de fevereiro de 2008;

CONSIDERANDO que a AMAE/BELÉM, criada pela Lei nº 8.630, de 07 de fevereiro de 2008, tem por finalidade dar cumprimento às políticas e desenvolver ações voltadas para a regulação, controle e fiscalização dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário do Município de Belém, concedidos, permitidos, autorizados ou contratados;

RESOLVE:

Art. 1º Estabelecer as informações, mínimas, para elaboração do “Relatório Anual de Acompanhamento dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário de Belém”, conforme Anexo I.

Art. 2º O relatório anual a ser apresentado pela Prestadora de Serviços, deverá abordar uma análise geral do acompanhamento dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, considerando, no mínimo, os seguintes aspectos:

- I. Enfatizar as divergências existentes entre o previsto e o realizado, no que se refere às metas de prestação de serviços adequados, assim como na execução dos planos, programas e projetos;
- II. Destacar, analisar e comparar os resultados do sistema de gestão da qualidade da Prestadora de Serviços, conforme previsto no Plano Municipal de Saneamento Básico de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário de Belém (PMSB Água e Esgoto), e o relatório anual de Situação dos Serviços de Água e Esgoto de Belém, conforme Anexo I a ser apresentados à AMAE/BELÉM;

**CONSELHO SUPERIOR DE ADMINISTRAÇÃO DA AGÊNCIA
REGULADORA MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO DE BELÉM –
CSA/AMAE/BELÉM**

III. Apresentar justificativas, a quando da não realização do previsto no PMSB Água e Esgoto, assim como apresentar proposições para a correção das discrepâncias entre o previsto e o realizado.

Art. 3º Em caso de necessidade, por parte da AMAE/BELÉM, de informações não contidas no Art. 2º e/ou no Anexo I, solicitará à Prestadora de Serviços, as informações adicionais necessárias, devendo a mesma responder no prazo estabelecido no Art. 4º ou em prazo especificado pela Agência Reguladora.

Art. 4º O “Relatório Anual de Acompanhamento do Serviço de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário de Belém” deverá ser entregue até o último dia útil do mês de maio do ano subsequente ao exercício anterior.

Art. 5º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Belém (PA), 19 de outubro de 2017.

ANTÔNIO DE NORONHA TAVARES

Presidente do Conselho Superior de Administração

AMAE/BELÉM

NÉLIO GERALDO BORDALO FILHO

Secretário do Conselho Superior de Administração

AMAE/BELÉM

**CONSELHO SUPERIOR DE ADMINISTRAÇÃO DA AGÊNCIA REGULADORA MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO DE BELÉM –
CSA/AMAE/BELÉM**

**RESOLUÇÃO 003/2017
ANEXO I**

RELATÓRIO ANUAL DE SITUAÇÃO DO SERVIÇO DE ÁGUA E ESGOTO DE BELÉM

ITEM 01 – DADOS GERAIS		
NOME DA PRESTADORA DE SERVIÇO	PERÍODO	ANO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO
NOME DO RESPONSÁVEL PELO RELATÓRIO:	ASSINATURA:	

ITEM 02 – INDICADORES							
INDICADORES	Serviço*	Fórmula	UNIDADE	Previsto no ano (%)	Realizado no ano (%)	Previsto Acum (%)	Realizado Acum. (%)
INDICADORES DE MERCADO (ABASTECIMENTO DE ÁGUA)	Abrangência de Serviço de Água	$\frac{\text{Qtd Imov Ativos} + \text{Inativos} + \text{Factiveis de Água}}{\text{Qtd Imov Urbano}} \times 100$	%	-	-	-	-
	Cobertura do S.A.A	$\frac{\text{Qtd Imóveis ligados à rede de água}}{\text{Qtd imóveis edificados}} \times 100$	%				

CONSELHO SUPERIOR DE ADMINISTRAÇÃO DA AGÊNCIA REGULADORA MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO DE BELÉM – CSA/AMAE/BELÉM

ITEM 02 – INDICADORES							
INDICADORES	Serviço*	Fórmula	UNIDADE	Previsto no ano (%)	Realizado no ano (%)	Previsto Acum (%)	Realizado Acum. (%)
INDICADORES DE MERCADO (ABASTECIMENTO DE ÁGUA)	Atendimento Serviço de Água	$\frac{\text{Qtd Imóveis Ativos Residenciais de Água}}{(\text{Qtd Imóveis Residenciais Urbanos}) \times 100}$	%	-	-	-	-
	Produção por demanda projetada (%)	$\frac{\text{Volume total produzido ano}}{\text{Volume total projetado ano}} \times 100$	%	-	-	-	-
	Idade Média dos Hidrômetros na Rede	$\frac{\sum \text{de hidrômetros} * \text{idade dos hidrômetros}}{\text{Total de hidrômetros}}$	Anos	-	-	-	-
INDICADORES DE MERCADO (ESGOTAMENTO SANITÁRIO)	Cobertura de Serviço de Esgoto	$\frac{\text{Qtd imóveis ligados à rede de esgoto}}{(\text{Qtd de imóveis edificados}) \times 100}$	%	-	-	-	-

**CONSELHO SUPERIOR DE ADMINISTRAÇÃO DA AGÊNCIA REGULADORA MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO DE BELÉM –
CSA/AMAE/BELÉM**

ITEM 02 – INDICADORES							
INDICADORES	Serviço*	Fórmula	UNIDADE	Previsto no ano (%)	Realizado no ano (%)	Previsto Acum (%)	Realizado Acum. (%)
INDICADORES DE MERCADO (ESGOTAMENTO SANITÁRIO)	Abrangência de Serviço de Esgoto	$\frac{\text{Qtd Imov Ativos} + \text{Inativos} + \text{Factiveis de Esgoto}}{(\text{Qtd Imov Urbano}) \times 100}$	%				
	Atendimento Serviço de Esgoto	$\frac{\text{Qtd Imoves Ativos Residenciais de Esgoto}}{(\text{Quant Imoveis Residenciais Urbanos}) \times 100}$	%	-	-	-	-

*As definições estão discriminadas no quadro abaixo.

CONSELHO SUPERIOR DE ADMINISTRAÇÃO DA AGÊNCIA REGULADORA MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO DE BELÉM – CSA/AMAE/BELÉM

ITEM 03 - INDICADORES ECONÔMICOS, FINANCEIROS E CONTÁBEIS		
Indicadores	Título*	Fórmula
INDICADORES DE LIQUIDEZ	Liquidez Corrente	$\frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$
	Liquidez Geral	$\frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a LP}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Não Circulante}}$
INDICADORES DE ENDIVIDAMENTO	Grau de Endividamento	$\frac{\text{Passivo Total}}{\text{Patrimônio Líquido}}$
	Dependência Financeira	$\frac{\text{Passivo Total}}{\text{Ativo Total}}$
	Composição de Exigibilidades	$\frac{\text{Passivo Circulante}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Não Circulante}}$

CONSELHO SUPERIOR DE ADMINISTRAÇÃO DA AGÊNCIA REGULADORA MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO DE BELÉM – CSA/AMAE/BELÉM

ITEM 03 - INDICADORES ECONÔMICOS, FINANCEIROS E CONTÁBEIS		
Indicadores	Título*	Fórmula
INDICADORES DE MARGEM E RETORNO	Margem Líquida	$\frac{\text{Lucro Líquido}}{\text{Receita Operacional}}$
	Retorno sobre o Patrimônio Líquido - RSPL	$\frac{\text{Lucro Líquido}}{\text{Patrimônio Líquido} - \text{Lucro Líquido}}$
	Retorno sobre o ativo - ROA	$\frac{\text{Resultado Operacional}}{\text{Ativo Total} - \text{Lucro Líquido}}$
INDICADORES DO IMOBILIZADO	Nível de Automatização	$\frac{\text{Ativo Imobilizado Líquido}}{\text{Custo da Mão de Obra}}$
	Imobilização dos Capitais	$\frac{\text{Ativo Permanente}}{\text{Patrimônio Líquido} + \text{Passivo Não Circulante}}$
INDICADORES OPERACIONAIS	Produção por Imobilizado (Água)	$\frac{\text{Custo de Produção de Água}}{\text{Ativo Imobilizado Líquido de Água}}$
	Vida Útil Esperada	$\frac{\text{Ativo Imobilizado Líquido de Água}}{\text{Depreciação Anual Água}}$

**CONSELHO SUPERIOR DE ADMINISTRAÇÃO DA AGÊNCIA REGULADORA MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO DE BELÉM –
CSA/AMAE/BELÉM**

ITEM 03 - INDICADORES ECONÔMICOS, FINANCEIROS E CONTÁBEIS		
Indicadores	Título*	Fórmula
INDICADORES OPERACIONAIS	Produção por Imobilizado (Esgoto)	$\frac{\text{Custo de Produção de Esgoto}}{\text{Ativo Imobilizado Líquido de Esgoto}}$
	Vida Útil Esperada	$\frac{\text{Ativo Imobilizado Líquido de Esgoto}}{\text{Depreciação Anual Esgoto}}$

***As definições estão discriminadas no quadro abaixo.**

**CONSELHO SUPERIOR DE ADMINISTRAÇÃO DA AGÊNCIA REGULADORA MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO DE BELÉM –
CSA/AMAE/BELÉM**

ITEM 04 – DEFINIÇÕES	
Título	Definição
Abrangência de Serviço de Água	Porcentagem de imóveis atendidos e em potencial de atendimento pelo Sistema de Abastecimento de Água.
Cobertura do S.A.A	Porcentagem de imóveis atendidos pelo Sistema de Abastecimento de Água.
Atendimento Serviço de Água	Porcentagem de imóveis domiciliares atendidos pelo Sistema de Abastecimento de Água.
Produção por demanda projetada (%)	Porcentagem, o superávit ou o déficit da produção real em relação a produção projetada.
Idade Média dos Hidrômetros na Rede	Idade média dos hidrômetros na rede.
Abrangência de Serviço de Esgoto	Porcentagem de imóveis atendidos e em potencial de atendimento pelo Sistema de Esgotamento Sanitário.
Cobertura Serviço de Esgoto	Porcentagem de imóveis atendidos pelo Sistema de Esgotamento Sanitário.
Atendimento de Serviço de Esgoto	Porcentagem de imóveis domiciliares atendidos pelo Sistema de Esgotamento Sanitário.
Liquidez Corrente (Expresso em índice)	Quanto a empresa poderá dispor em recursos, a curto prazo, para pagar suas dívidas circulantes. Indica o quanto existe de ativo circulante para cada \$ 1 de dívida a curto prazo. Quando a liquidez corrente é maior que 1,0 significa que seu capital circulante líquido é positivo, se igual a 1,0, é nulo e se menor que 1,0, seu capital circulante líquido é negativo.

**CONSELHO SUPERIOR DE ADMINISTRAÇÃO DA AGÊNCIA REGULADORA MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO DE BELÉM –
CSA/AMAE/BELÉM**

ITEM 04 – DEFINIÇÕES	
Liquidez Geral (Expresso em índice)	Capacidade de pagamento pela concessionária das dívidas de curto e longo prazo, utilizando para isso, seus ativos circulantes e realizáveis a longo prazo. É uma medida de capacidade da empresa em honrar todas as suas exigibilidades, contando, para isso, com os seus recursos realizáveis a curto e longo prazos. De cada \$ 1 que se tem de dívida, o quanto existe de direitos e haveres no ativo circulante e no realizável a longo prazo.
Grau de Endividamento (Expresso em %)	Quanto a concessionária tomou de empréstimo para cada \$ 1 de capital próprio aplicado.
Dependência Financeira (Expresso em %)	Porcentagem dos ativos totais é financiada por capital de terceiros, ou seja, quanto a empresa possui de capital de terceiros em relação ao seu ativo.
Composição de Exigibilidades (Expresso em %)	Percentual que as obrigações de curto prazo representam sobre o total de obrigações da concessionária.
Margem Líquida (Expresso em %)	Eficiência global da empresa. Esse índice mostra o retorno líquido da empresa sobre seu faturamento, ou seja o quanto de lucro a concessionária obteve sobre as vendas e ou prestação de serviços.
Retorno sobre o Patrimônio Líquido (Expresso em %)	Remuneração dos capitais próprios investidos na empresa, ou seja, indica o rendimento obtido pela empresa como remuneração do investimento dos acionistas.
Retorno sobre os Ativos – ROA (Expresso em %)	Retorno do capital próprio investido nos ativos da empresa.
Nível de Automatização (Expresso em índice)	Total investido pela concessionária em Ativo Imobilizado em comparação ao custos com mão de obra, ou seja o quanto é gasto em Ativo Imobilizado para cada unidade monetária gasta com mão de

CONSELHO SUPERIOR DE ADMINISTRAÇÃO DA AGÊNCIA REGULADORA MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO DE BELÉM – CSA/AMAE/BELÉM

ITEM 04 – DEFINIÇÕES	
	obra.
Imobilização dos Capitais Permanentes (Expresso em índice)	Percentual dos recursos permanentes (passivo não circulante e patrimônio líquido) que está financiando os ativos permanentes. Considera-se um sinal de desequilíbrio financeiro caso o resultado da equação seja superior a 1,0 (100%), o que indica que parte do passivo circulante está financiando uma parte dos investimentos permanentes.
Produção por Imobilizado (Expresso em %)	Rendimento produzido pelas imobilizações de água.
Vida Útil Esperada (Expresso em anos)	Vida útil que resta, em média, ao Ativo Imobilizado de água da concessionária. Assim, o resultado da equação indicará o total de anos que restam de vida útil do bem.
Tarifa Média de Água (Expresso em reais)	Valor médio por unidade de volume cobrada aos usuários.
Indicador de Desempenho Financeiro (Expresso em %)	Resultado operacional dos serviços prestados em relação aos custos e despesas a eles associados.
Dias de Faturamento Comprometido com Contas a Receber (Expresso em dias)	Tempo médio de faturamento em poder dos clientes da concessionária, refletindo a eficiência dos sistemas de cobrança.
Índice de Eficiência Operacional (Expresso em %)	Eficiência operacional da concessionária na prestação dos serviços.
Margem Operacional (Expresso em %)	Avalia o ganho operacional da empresa em relação ao seu faturamento. Esse indicador revela a eficiência operacional da concessionária, medida exclusivamente em função de suas operações normais realizadas para manutenção da atividade-fim. De forma indireta afere o impacto das despesas operacionais sobre o desempenho operacional do negócio.

**CONSELHO SUPERIOR DE ADMINISTRAÇÃO DA AGÊNCIA REGULADORA MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO DE BELÉM –
CSA/AMAE/BELÉM**

ITEM 04 – DEFINIÇÕES	
Produção por Imobilizado (Expresso em %)	Apresenta o rendimento produzido pelas imobilizações de esgoto.
Vida Útil Esperada (Expresso em anos)	Apresenta a vida útil que resta, em média, ao Ativo Imobilizado de esgoto da concessionária. Assim, o resultado da equação indicará o total de anos que restam de vida útil do bem.
Tarifa Média de Esgoto (Expresso em reais)	Demonstra o valor médio por unidade de volume cobrada aos usuários.
Indicador de Desempenho Financeiro (Expresso em %)	Evidencia o resultado operacional dos serviços prestados em relação aos custos e despesas a eles associados.
Dias de Faturamento Comprometido com Contas a Receber (Expresso em dias)	Representa o tempo médio de faturamento em poder dos clientes da concessionária, refletindo a eficiência dos sistemas de cobrança.
Margem operacional (Expresso em %)	Ganho operacional da empresa em relação ao seu faturamento. Esse indicador revela a eficiência operacional da concessionária, medida, exclusivamente, em função de suas operações normais realizadas para manutenção da atividade. De forma indireta afere o impacto das despesas operacionais sobre o desempenho operacional do negócio.

CONSELHO SUPERIOR DE ADMINISTRAÇÃO DA AGÊNCIA REGULADORA MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO DE BELÉM – CSA/AMAE/BELÉM

ITEM 05 - ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

A verificação dos resultados obtidos pelo prestador deverá ser feita anualmente, até o mês de dezembro, através de uma pesquisa de opinião realizada por empresa independente, capacitada para a execução do serviço.

Observações para pesquisa

A pesquisa a ser realizada deverá abranger um universo representativo de usuários que tenham tido contato devidamente registrado com o prestador, no período de 3 (três) meses antecedentes à realização da pesquisa.

Os usuários deverão ser selecionados aleatoriamente, devendo, no entanto, ser incluído no universo da pesquisa, os três tipos de contato possíveis:

Para cada tipo de contato o usuário deverá responder a questões que avaliem objetivamente o seu grau de satisfação em relação ao serviço prestado e ao atendimento realizado, assim, entre outras, o usuário deverá ser questionado:

As respostas a essas questões devem ser computadas considerando-se 5 (cinco) níveis de satisfação do usuário:

- atendimento via telefone;
- atendimento personalizado;
- atendimento na ligação para execução de serviços diversos.
- se o funcionário foi educado e cortês;
- se o funcionário resolveu satisfatoriamente suas solicitações;
- se o serviço foi realizado a contento e no prazo comprometido;
- se, após, a realização do serviço, o pavimento foi adequadamente reparado e o local limpo; e
- outras questões de relevância poderão ser objeto de formulação, procurando inclusive atender a condições peculiares.
- I – ótimo;
- II – bom;
- III - regular;
- IV – ruim; e

CONSELHO SUPERIOR DE ADMINISTRAÇÃO DA AGÊNCIA REGULADORA MUNICIPAL DE ÁGUA E ESGOTO DE BELÉM – CSA/AMAE/BELÉM

ITEM 05 - ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

A verificação dos resultados obtidos pelo prestador deverá ser feita anualmente, até o mês de dezembro, através de uma pesquisa de opinião realizada por empresa independente, capacitada para a execução do serviço.

Observações para pesquisa

	V – péssimo.
A compilação dos resultados às perguntas formuladas, sempre considerando o mesmo valor relativo para cada pergunta, independentemente da natureza da questão ou do usuário pesquisado, deverá resultar na atribuição de porcentagens de classificação do universo de amostragem em cada um dos conceitos acima referidos. Os resultados obtidos pelo prestador serão considerados adequados se a soma dos conceitos, ótimo e bom, corresponder a 70% (setenta por cento) ou mais do total, onde este resultado representa o indicador ISC (Índice de Satisfação do Cliente).	
Meta:	
A partir de 2014 ISC = 70%	
A partir de 2016, ISC superior a 90%.	

ESTE TEXTO NÃO SUBSTITUI O PUBLICADO NO DOM N° 13.408, DE 27/11/2017, págs. 12 e 13.