



Processo nº: E-12/003/172/2015  
 Data de autuação: 31/03/2015  
 Concessionária: PROLAGOS  
 Assunto: Indicadores Chave de Performance (KPI) referentes ao ano de 2015.  
 Sessão Regulatória: 29 de agosto de 2017.

**RELATÓRIO**

O presente processo foi iniciado em cumprimento ao art. 3º da Deliberação AGENERSA nº 2419/2015<sup>1</sup>, com o objetivo de mensurar o retorno econômico do impacto do Plano de Educação Ambiental, referente ao ano de 2015. Os indicadores foram apresentados pelo Grupo de Trabalho formado por membros da CAPET, CASAN e da Concessionária Prolagos e aprovados no âmbito do processo regulatório E-12/003/720/2013, através da referida Deliberação, os quais são como segue:

1. Quantidade de acessos ao site
2. Número de entidades participantes da Câmara Técnica de Educação Ambiental
3. Índice de Perdas Físicas no sistema de abastecimento
4. Índice de quantidade de resíduos sólidos provenientes do gradeamento das estações de tratamento de esgoto
5. Índice de qualidade da água de captação (IQA)
6. Razão entre a população atendida x população total- Água.
7. Razão entre a população atendida x população total- Esgoto
8. Oxigênio Dissolvido
9. Número de palestras

<sup>1</sup> DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2419, DE 26 DE FEVEREIRO DE 2015  
 CONCESSIONÁRIA PROLAGOS - PLANO DE EDUCAÇÃO AMBIENTAL - 2º BIÊNIO.  
 O CONSELHO - DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº. E-12/003.720/2013, por unanimidade, **DELIBERA:**  
 Art. 1º - Aprovar a "MINUTA DOS INDICADORES CHAVES DE PERFORMANCE (KPI)" elaborada pelo Grupo de Trabalho, formado pela CAPET, CASAN e Concessionária Prolagos, em referência ao Art. 4º da Deliberação AGENERSA Nº 2059/2014, de 26/05/2014, e implantá-la a partir da publicação desta Deliberação.  
 Art. 2º - Considerar cumprido o Art. 4º da Deliberação AGENERSA Nº 2059/2014, de 26/05/2014.  
 Art. 3º - Determinar à CASAN, que proceda a abertura de um processo específico avulso, para coletar as informações mensais prestadas pela Concessionária Prolagos.  
 Art. 4º - Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.  
 Rio de Janeiro, 26 de fevereiro de 2015. JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA, Conselheiro - Presidente; LUIGI EDUARDO TROISI, Conselheiro; MOACYR ALMEIDA FONSECA, Conselheiro; ROOSEVELT BRASIL FONSECA, Conselheiro; SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA, Conselheiro - Relator; RICARDO LUIS SENRA CASTRO, Vogal.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/003/172/2015  
Data 31/03/2015 Fls.: 223

Rubrica: Carol Bastos Reis  
Assessora de Conselheiro  
AGÊNCIA  
ID Func. 2031136-0

10. Número de pessoas atendidas com as palestras
11. Número de visitantes à Concessionária
12. Número de ligações clandestinas
13. Número de reincidência de ligações clandestinas
14. Consumo per capital consumo per capita ideal teórico
15. Número de voluntários
16. Razão entre metas realizadas x previstas pelo Comitê de Bacias

Consta às fls. 10 a Resolução CODIR nº 487/2015 através da qual o presente processo foi distribuído à relatoria deste Gabinete.

Os autos foram então acautelados na CASAN para verificação das medições mensais. Foram juntados aos autos os relatórios referentes aos meses de abril, maio, junho<sup>2</sup>, agosto, setembro<sup>3</sup>, outubro<sup>4</sup>, novembro<sup>5</sup> e dezembro<sup>6</sup> de 2015, os quais foram devidamente registrados pela CASAN, que sugeriu avaliação por parte da CAPET.

Por seu turno, a CAPET se manifestou através do Parecer Técnico nº 030/2016, o qual analisou individualmente cada um dos indicadores, à exceção dos itens 14 e 15, os quais não foram apresentados pela Concessionária Prolagos. Conclui opinando que *"como o período de coleta de dados é muito recente, entendemos que esta primeira análise deve ser utilizada para retificar o que ainda não está dentro do padrão pretendido, mas, também, nortear a próxima reunião do Grupo de Trabalho que, além de discutir os dados atuais, reanalisará os indicadores à luz do que foi aprovado para o Biênio 2016-2018"*. E sugere que *"a periodicidade da análise seja anual, em virtude de alguns indicadores terem esta cronologia"*.

Foram então juntados os indicadores referentes a janeiro/2016<sup>7</sup> devidamente registrados pela CASAN.

<sup>2</sup> Fls. 17/18.

<sup>3</sup> Fls. 24/29.

<sup>4</sup> Fls. 33/34.

<sup>5</sup> Fls. 37/39.

<sup>6</sup> Fls. 42/47.

<sup>7</sup> Fls. 84/86.





Em 17/03/2016, a CASAN junta aos autos cópia da Ata da Reunião nº 01/2016<sup>8</sup> do grupo de trabalho, referente à *“atualização dos Indicadores Chave de Performance (KPI)”* a qual informa que *“Ficou acordado que os próximos indicadores a serem avaliados serão os seguintes:*

1. Quantidade de acessos ao site
2. Quantidade de eventos realizados-
3. Número de palestras
4. Número de pessoas atendidas com as palestras
5. Número de visitantes à Concessionária
6. Quantidade de Oficinas realizadas
7. Número de pessoas atendidas com as oficinas

Em suas manifestações de fls. 98/100, a Concessionária Prolagos requer *“a validação dos novos indicadores chave de performance (KPI), conforme acordado no dia 17/03/2016 em reunião com o Grupo de Trabalho”*.

Os autos são então remetidos à Procuradoria<sup>9</sup> da AGENERSA a qual aponta a necessidade de esclarecimentos por parte da CASAN e da CAPET quanto às alegações apresentadas pela Concessionária e faz alguns questionamentos, dentre os quais *“quais foram os fundamentos para ser acordado na reunião de 17/03/2016 a supressão de mais da metade dos índices aprovados pela Deliberação nº 2.419/2015?”*

A CASAN<sup>10</sup> informa que *“(…) chegou-se à conclusão que a relação de indicadores (KPI) preliminarmente estabelecida deveria ser reformulada para conter informações mais precisas e que representassem o real desempenho das atividades do Plano de Educação Ambiental que serão desenvolvidas no Biênio – abril/2016 - abril/2018”*.

Foram juntados às fls. 114/116 os KPIs referentes ao mês de fevereiro/2016.

<sup>8</sup> Fls. 76/78.

<sup>9</sup> Fls. 107/108.

<sup>10</sup> Fls. 109/111.



A CAPET<sup>11</sup>, por seu turno, esclarece que "(...) o critério para excluir alguns itens foi a duplicidade destes em outros processos, isto é, já se encontram controlados no bojo de outros feitos, elucidada que, "ao invés de haver análise semestral dos indicadores mensais remetidos pelas concessionárias, esta seja efetuada uma vez ao ano. Desta forma, o Parecer da CAPET, a consolidação dos dados de forma gráfica e a reunião do GT passariam a ter periodicidade anual".

Remetido o feito à Procuradoria<sup>12</sup> da AGENERSA, constata que "todas as informações prestadas pela Concessionária ultrapassaram o prazo determinado pela CASAN (...)". Conclui que "é possível vislumbrar um descumprimento da Concessionária, com base no art. 17, inciso 1, da Instrução Normativa CODIR n.º 007/2009, por não ter respeitado a periodicidade mensal". Aponta sua concordância com a sugestão apresentada pela CAPET no sentido de o Grupo de Trabalho deva reunir-se com periodicidade anual.

No que tange a análise dos dados apresentados pela Concessionária e a proposta de alteração dos KPIs feita pelo Grupo de Trabalho, a Procuradoria aponta que "a CASAN em todas as suas notas técnicas se limitou a registrar as informações apresentadas pela Concessionária, cabendo à CAPET a avaliação dos impactos das ações promovidas pelo plano de Educação Ambiental para o biênio 2014/2016 (...) Desse modo, consta o PARECER TÉCNICO AGENERSA/CAPET N.º 030/2016 de fls. 51/59, que consolidou e avaliou cada índice apresentado, ao qual nos reportamos quanto aos aspectos técnico e a sua conclusão, em que opina pela supressão ou mudança de avaliação de alguns índices (...)".

A seguir, apresenta uma síntese das conclusões apresentadas pela CAPET:

- i. Supressão do índice referente às Entidades participantes da Câmara Técnica, por já ter cumprido o seu objetivo;
- ii. Mudança da medição do indicador de Perdas Físicas para periodicidade de 30 (trinta) dias, devido à importância do indicador que vem sendo medido anualmente.

<sup>11</sup> Fls. 119/120.

<sup>12</sup> Fls. 121/135.





Gov. do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

iii. Manter o indicador referente a Resíduos Sólidos, pois o que se pretende observar é se o conteúdo educativo do site está influenciando as pessoas a jogarem menos lixo nos corpos hídricos da região (fls.120);

iv. O índice de Qualidade de água é importante para a redução do custo operacional e, conseqüentemente, da tarifa, razão pela qual não deve ser suprimido.

v. Os índices referentes à Cobertura da Água, Coleta de Esgoto, Cobertura de Esgoto - Coleta e Cobertura de Esgoto - Tratamento, não houve condições de analisar o desenvolvimento no momento, por estes serem medidos anualmente.

vi. O índice de Oxigênio Dissolvido passou a ser medido somente em dezembro de 2015, motivo pelo qual entende ser prudente não fazer comentários.

vii. O índice de número de palestras já está contemplado no processo para o próximo biênio.

viii. Quanto ao público assistente de palestras entende que é significativo e importante com 5.286 pessoas atingidas pelo plano de educação ambiental.

ix. Sugere a supressão do indicador referente ao número de visitantes, por não agregar valor devido ao baixo fluxo de visitantes à empresa.

x. Quanto aos índices referentes a ligações clandestinas e reincidência de ligações clandestinas, a CAPET entende que devem ser mantidos esses indicadores por, serem temas relevantes. Ademais, salientamos que o tema é altamente relevante que foi inserido no programa de educação ambiental por meio do art. 202 da Deliberação AGENERSA 2059/2014.

xi. O índice de Água per Capita — Relação Real x Teórico, parece que foi apresentado de modo inconsistente, posto que restou constante e deveria ser variado mensalmente".

Sustenta entender não existirem razões para que sejam suprimidos os nove índices sugeridos pelo Grupo de Trabalho e, a seguir, apresenta suas conclusões:

- Entende que a Concessionária não deve ser penalizada pela apresentação intempestiva das informações mensais dos indicadores, ante a suposta contradição do indicado no corpo do voto com o comando do art. 30 da Deliberação AGENERSA n.º 2419/ 2015, e alteração, por autotutela, do 3º da Deliberação AGENERSA n.º 2419/2015 para saná-la.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual

Processo nº E-12/003/172/2015

Data 31 / 03 / 2015 Fls. 227

Rubrica: Carol Bastos Paes  
Assessora de Conselheiro  
AGENERSA  
ID Funcional: 2054198-8

- Em razão da periodicidade anual da medição de alguns índices, não se opõe à proposta da CAPET de mudança da metodologia aprovada pelo art. 1º da Deliberação AGENERSA n.º 2419/2015, no sentido de passarem a ser anuais tanto a consolidação dos dados quanto a reunião do grupo de trabalho;
- Opina pelo cumprimento do art. 3º da Deliberação AGENERSA n.º 2419/2015;
- Sugere a aprovação pelo Conselho-Diretor da consolidação e da análise dos dados realizado pela CAPET através do Parecer Técnico AGENERSA/CAPET n.º 030/2016, de fls. 51/59, relativos aos indicadores chaves de performance;
- Entende que o Conselho Diretor não deve convalidar os novos indicadores acordados na Reunião do dia 17/03/2016 do Grupo de Trabalho, pelos fundamentos apresentados neste parecer.

Tendo em vista as análises apresentadas pela Procuradoria da AGENERSA, a assessoria deste Gabinete chamou o feito à ordem, remetendo-a à CASAN para que fossem juntados aos autos todos os KPIs referentes a todos os meses no período de abril/2015 a março/2016, em consonância com a Deliberação AGENERSA n.º 2419/2015.

As informações foram juntadas aos autos e analisadas pela CAPET<sup>13</sup> que concluiu pelo cumprimento da Deliberação AGENERSA n.º 2419/2015.

Em nova análise, a Procuradoria da AGENERSA<sup>14</sup> opina:

*"(i) pela retificação parcial do Parecer de fls. 121/135, conforme exposto ao longo do presente estudo; (ii) pela manutenção de todos os itens dispostos na listagem de Indicadores Chave de Performance constante na Nota Técnica Conjunta AGENERSA/CASAN/CAPET nº. 002/2014; (iii) pelo cumprimento, com base na manifestação técnica da CAPET, do disposto no artigo 32 da Deliberação AGENERSA nº 2419/2015, para o ano de 2015".*

A Assessoria deste Gabinete, *"tendo em vista a metodologia aprovada no âmbito do Processo Regulatório E-12/003/720/2013"; "tendo em vista a informação prestada pela CASAN na*

<sup>13</sup> Fls. 149.

<sup>14</sup> Fls. 151/156.





Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Nota Técnica 035/2016"; e "tendo em vista que o Grupo de Trabalho se reuniu apenas uma vez em 17/03/2016" requereu o grupo de trabalho que o feito fosse trazido à ordem: "(i) devendo a Concessionária ser oficiada a juntar aos autos informações referentes às ações relacionadas ao Plano de Educação Ambiental em vigor; (ii) o grupo de trabalho proceder às análises das referidas informações nos moldes da metodologia aprovada, compilando os gráficos para cada indicador, avaliando as informações apresentadas, e elaborando propostas dos futuros temas para o próximo biênio, tendo em mente o objetivo do processo, qual seja, mensurar o retorno econômico do impacto do Plano de Educação Ambiental em vigor".

Através da Carta PR/867/2017<sup>15</sup> a Prolagos requer a validação da nova lista da KPIs, esclarecendo que "foi observado, pela Câmara de Saneamento (fls. 109-111), que muitas das informações continham os resultados, não de ações de Biênio em vigor do Plano de Educação Ambiental, mas compilados de trabalhos realizados em decorrência de atividades rotineiras da Concessionária, como por exemplo Programa de Controle de Perdas Físicas, Programa de Combate às Fraudes, Atestado de Cumprimento de Metas Contratuais, entre outros. Neste sentido, tais informações poderiam ser analisadas nos processos específicos".

Tendo em vista ao cumprimento do solicitado, o GT oficiou a Concessionária Prolagos que apontou seu representante para compor o Grupo de Trabalho. O referido Grupo se reuniu e apresentou<sup>16</sup> documento contendo suas justificativas detalhadas para a redução da listagem de indicadores:

**"RELAÇÃO INICIAL DOS KPI**

**1- Quantidade de Acessos ao site.**

*Item mantido na relação modificada;*

**2 - Número de entidades participantes da Câmara Técnica de Educação Ambiental.**

*Item retirado por ser um elemento que já consta no Programa de Atividades proposto pela Concessionária;*

<sup>15</sup> Fls. 17/168.

<sup>16</sup> Fls. 192/195.



**3 - Índice de Perdas Físicas no sistema de abastecimento.**

Item retirado por ser informação específica do desempenho da operação exercida pela Concessionária no Sistema de adução e distribuição de água, não tendo relação com o PEA;

**4 - Índice de quantidade de resíduos sólidos provenientes do gradeamento (nas estações de tratamento de esgoto).**

Item retirado por ser informação específica do desempenho da operação exercida pela Concessionária no Sistema de Tratamento de Esgoto, não tendo relação com o PEA;

**5 - Índice de qualidade da água de captação (IQA).**

Item retirado por ser informação específica do desempenho da operação exercida pela Concessionária no Sistema de Produção de Água, na ETA, não tendo relação com o PEA;

**6 - Razão entre a população atendida x população total - Água.**

Item retirado por ser informação específica do desempenho da Concessionária constante do documento "Atestado de Cumprimento de Metas", elaborado pela AGENERSA/CASAN, não tendo relação com o PEA;

**7- Razão entre a população atendida x população total - Esgoto.**

Item retirado por ser informação específica do desempenho da Concessionária constante do documento "Atestado de Cumprimento de Metas", elaborado pela AGENERSA/CASAN, não tendo relação com o PEA;

**8 - Oxigênio Dissolvido.**

Item retirado por ser informação específica do desempenho exercido pela Concessionária no Sistema de Produção, Adução e Distribuição de Água, fazendo parte dos resultados das análises de amostras, constantes dos boletins que integram os Relatórios de Controle e Qualidade da Água e Esgoto, enviados mensalmente





pela Concessionária para a AGENERSA e para os Órgãos Ambientais Municipais e Estadual além de disponibilizá-los no site da Concessionária, não tendo, portanto, relação com o PEA;

**9 - Número de palestras.**

Item mantido na relação modificada;

**10 - Número de pessoas atendidas com as palestras.**

Item mantido na relação modificada;

**11 - Número de visitantes à Concessionária.**

Item mantido na relação modificada;

**12 - Número de ligações clandestinas.**

Item retirado por ser informação constante de documento emitido trimestralmente e que faz parte do Programa de Combate a Fraudes, integrante de Processo Regulatório específico analisado pela AGENERSA/CASAN, não tendo relação com o PEA;

**13 - Número de reincidência de ligações clandestinas.**

Item retirado por ser informação constante de documento emitido trimestralmente e que faz parte do Programa de Combate a Fraudes, integrante de Processo Regulatório específico, analisado pela AGENERSA/CASAN, não tendo relação com o PEA;

**14 - Consumo per capita/consumo per capita ideal teórico.**

Item retirado por ser informação específica do desempenho da Concessionária constante do documento "Atestado de cumprimento de Metas", elaborado pela AGENERSA/CASAN, não tendo relação com o PEA;

**15- Número de voluntários.**



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/003/172/2015  
Data 31/03/2015 Fls. 231  
Rubrica: Carol Bastos Reis  
Assessoria do Conselheiro  
AG. E-12/003/172/2015  
ID Funcionário 2054136-8

*Item retirado por ser informação não representativa dos resultados apurados pelo Programa de Atividades do Concessionária relacionado ao PEA;*

**16 - Razão entremetas realizadas x previstas pelo Comitê de Bacias.**

*Item retirado por ser uma atividade que terá um resultado constante de 100%, uma vez que o objetivo da Concessionária é executar integralmente o que está previsto no Programa de Atividades proposto e aceito pelo Comitê de Bacias.*

*Visando obter avaliações mais direcionadas às diretrizes e aos princípios estabelecidos no PEA, foram propostos indicadores que atendessem aos Objetivos Específicos e ao Público Alvo ressaltados no citado Plano de Educação Ambiental adotado. Em consequência, foi criada uma nova relação de KPI mantendo 4 indicadores da Relação Inicial e acrescentando os 3 seguintes novos indicadores:*

- *Quantidade de eventos realizados.*
- *Quantidade de Oficinas realizadas.*
- *Número de pessoas atendidas com as oficinas.*

*Resultando na RELAÇÃO MODIFICADA DE KPI composta dos seguintes indicadores:*

- 1- Quantidade de Acessos ao site.*
- 2- Quantidade de eventos realizados.*
- 3- Número de Palestras.*
- 4- Número de pessoas atendidas com as palestras.*
- 5- Número de visitantes à Concessionária.*
- 6- Quantidade de Oficinas realizadas.*
- 7- Número de pessoas atendidas com as oficinas."*

A Concessionária foi então instada a se manifestar, o que foi feito através da Carta - PR/1758/2017<sup>17</sup>, apontando que corrobora com "a redução do número de Indicadores Chave de Performance (KPI) de 16 para 7 indicadores. Ressaltamos que tal modificação é necessária a fim de

<sup>17</sup> Fls. 211.






Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

obter avaliações mais detalhadas conforme os princípios estabelecidos no Plano de Educação Ambiental adotado”.

Os autos foram então remetidos à Procuradoria<sup>18</sup> da AGENERSA que não verificou vedação legal ou contratual à proposta formulada pelo Grupo de Trabalho, “ao que se cabe ressaltar, segundo o mesmo, foram extraídos os indicadores que não guardam relação com o Plano de Educação Ambiental. Em decorrência, opino pela aprovação desta nova proposição, em Sessão Regulatória, em homenagem ao Princípio do Paralelismo das Formas”.

Foi assinado prazo para que a Concessionária apresente suas Razões Finais.

É o relatório.

  
**Luigi Troisi**  
**Conselheiro Relator**

<sup>18</sup> Fls. 214.



Processo nº: E-12/003/172/2015  
Data de autuação: 31/03/2015  
Concessionária: PROLAGOS  
Assunto: Indicadores Chave de Performance (KPI) referentes ao ano de 2015.  
Sessão Regulatória: 29 de agosto de 2017.

VOTO

O presente processo foi iniciado em cumprimento ao art. 2º da Deliberação AGENERSA nº 2419/2015<sup>1</sup>, com o objetivo de mensurar a efetividade do Plano de Educação Ambiental<sup>2</sup>, referente ao ano de 2015 através da análise de Indicadores Chave de Performance-KPI, apresentados pelo grupo de trabalho e aprovados no âmbito do processo regulatório E-12/003/721/2013. Cumpre destacar que os referidos índices deverão ser analisados à luz da metodologia instituída pela Nota Técnica Conjunta CASAN/CAPET nº 002/2014, também no âmbito Processo Regulatório E-12/003/720/2013.

Os autos foram então acautelados na CASAN com vista ao seu acompanhamento. Em 17/03/2016, a CASAN junta aos autos cópia da Ata da Reunião nº 01/2016<sup>3</sup> do grupo de trabalho, referente à "atualização dos Indicadores Chave de

<sup>1</sup> DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2419, DE 26 DE FEVEREIRO DE 2015

CONCESSIONÁRIA PROLAGOS - PLANO DE EDUCAÇÃO AMBIENTAL - 2º BIÊNIO.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/003.720/2013, por unanimidade, DELIBERA:

Art. 1º - Aprovar a "MINUTA DOS INDICADORES CHAVES DE PERFORMANCE (KPI)" elaborada pelo Grupo de Trabalho, formado pela CAPET, CASAN e Concessionária Prolagos, em referência ao Art. 4º da Deliberação AGENERSA Nº 2059/2014, de 26/05/2014, e implantá-la a partir da publicação desta Deliberação.

Art. 2º - Considerar cumprido o Art. 4º da Deliberação AGENERSA Nº 2059/2014, de 26/05/2014.

Art. 3º - Determinar à CASAN, que proceda à abertura de um processo específico anual, para coletar as informações mensais prestadas pela Concessionária Prolagos.

Art. 4º - Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 26 de fevereiro de 2015. JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA, Conselheiro - Presidente; LUIGI EDUARDO TROISI, Conselheiro; MOACYR ALMEIDA FONSECA, Conselheiro; ROOSEVELT BRASIL FONSECA, Conselheiro; SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA, Conselheiro - Relator; RICARDO LUIS SENRA CASTRO, Vogal.

<sup>2</sup> DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2059 DE 26 DE MAIO DE 2014

CONCESSIONÁRIA PROLAGOS - PLANO DE EDUCAÇÃO AMBIENTAL - 2º BIÊNIO.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais e, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/003.720/2013, por unanimidade, DELIBERA:

Art. 1º - Homologar o Plano de Educação Ambiental da Concessionária Prolagos, referente ao biênio 2014/2016 apresentado.

Art. 2º - Inserir como atividade no Programa de Educação Ambiental o "Desestímulo à Prática da Ligação Clandestina pela População".

Art. 3º - Determinar a implementação do processo "Indicador Chave de Performance (KPI)" para que se possa mensurar o retorno econômico do Programa de Educação Ambiental.

Art. 4º - Determinar que a CAPET e a CASAN em conjunto com a Concessionária Prolagos elaborem a minuta para a implantação com os parâmetros, inclusive ambientais, do "Indicador Chave de Performance (KPI)", no prazo de 90 (noventa) dias.

Art. 5º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 26 de maio de 2014. JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA, Conselheiro - Presidente; LUIGI EDUARDO TROISI, Conselheiro; MOACYR ALMEIDA FONSECA, Conselheiro; ROOSEVELT BRASIL FONSECA, Conselheiro; SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA, Conselheiro - Relator; MÁRIO FLÁVIO MOREIRA, Vogal.

Art. 6º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 26 de maio de 2014. JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA, Conselheiro - Presidente; LUIGI EDUARDO TROISI, Conselheiro; MOACYR ALMEIDA FONSECA, Conselheiro; ROOSEVELT BRASIL FONSECA, Conselheiro; SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA, Conselheiro - Relator; MÁRIO FLÁVIO MOREIRA, Vogal.

Art. 7º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 26 de maio de 2014. JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA, Conselheiro - Presidente; LUIGI EDUARDO TROISI, Conselheiro; MOACYR ALMEIDA FONSECA, Conselheiro; ROOSEVELT BRASIL FONSECA, Conselheiro; SILVIO CARLOS SANTOS FERREIRA, Conselheiro - Relator; MÁRIO FLÁVIO MOREIRA, Vogal.

<sup>3</sup> Fis. 76/78.





Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/003/172/2015  
Data 31 / 03 / 2015 Fls. 234  
Rubrica: Carol Bastos  
Assessoria de Assessoria  
AGENERSA  
ID Funcional 1204138

Performance (KPI)" a qual informa que "Ficou acordado que os próximos indicadores a serem avaliados serão os seguintes:

1. Quantidade de acessos ao site
2. Quantidade de eventos realizados
3. Número de palestras
4. Número de pessoas atendidas com as palestras
5. Número de visitantes à Concessionária
6. Quantidade de Oficinas realizadas
7. Número de pessoas atendidas com as oficinas"

Em Parecer conclusivo, a Procuradoria<sup>4</sup> da AGENERSA aponta que os indicadores foram aprovados por meio da Deliberação AGENERSA nº 2059/2014, "razão pela qual tais índices não podem estar fora da análise desta AGENERSA para o próximo biênio".

O Grupo de Trabalho se reuniu e apresentou<sup>5</sup> documento contendo suas justificativas detalhadas para a redução da listagem de indicadores, podendo-se concluir que o GT propõe a retirada de itens que já são examinados por esta Agência Reguladora no âmbito de processos específicos ou que não guardam relação com o Plano de Educação Ambiental.

O Grupo de Trabalho informa que "visando [a] obter avaliações mais direcionadas às diretrizes e aos princípios estabelecidos no PEA, foram propostos indicadores que atendessem aos Objetivos Específicos e ao Público Alvo ressaltados no citado Plano de Educação Ambiental adotado. Em consequência, foi criada uma nova relação de KPI mantendo 4 indicadores da Relação Inicial e acrescentando os 3 seguintes novos indicadores:

- Quantidade de eventos realizados.
- Quantidade de Oficinas realizadas.
- Número de pessoas atendidas com as oficinas.

Resultando na **RELAÇÃO MODIFICADA DE KPI** composta dos seguintes indicadores:

- 1- Quantidade de Acessos ao site.
- 2 - Quantidade de eventos realizados.

<sup>4</sup> Fls. 121/135.

<sup>5</sup> Fls. 192/195.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Processo nº 18-12/003/172 2015  
Data 31/03/2015 Fls. 235  
Rubrica: Carol Bastos Reis  
Assessoria do Conselheiro  
AGENERSA  
ID Funcional 2054136-6

- 3 - Número de Palestras.
- 4 - Número de pessoas atendidas com as palestras.
- 5 - Número de visitantes à Concessionária.
- 6 - Quantidade de Oficinas realizadas.
- 7 - Número de pessoas atendidas com as oficinas."

A Concessionária foi então instada a se manifestar, o que foi feito através da Carta – PR/1758/207<sup>6</sup>, apontando que corrobora com a decisão do Grupo de Trabalho.

Os autos foram então remetidos à Procuradoria<sup>7</sup> da AGENERSA que não verificou vedação legal ou contratual à proposta formulada pelo Grupo de Trabalho, "ao que se cabe ressaltar, segundo o mesmo, foram extraídos os indicadores que não guardam relação com o Plano de Educação Ambiental. Em decorrência, opino pela aprovação desta nova proposição, em Sessão Regulatória, em homenagem ao Princípio do Paralelismo das Formas".

Em Razões Finais a Concessionária reitera as considerações já desposadas.

Primeiramente, cabe lembrar que os Indicadores Chave de Performance-KPI foram instituídos com o intuito de avaliar a efetividade do Plano de Educação Ambiental. Para tanto, são instaurados processos anuais, que colhem informações medidas mensalmente e analisadas semestralmente pelo Grupo de Trabalho instituído para essa finalidade. No entanto, cumpre salientar que o Plano de Educação Ambiental é Bienal, cobrindo o período de dois anos a partir 01 de abril até 31 de março. Por isso, entendo por bem que, uma vez que o objetivo da implementação do KPI é a avaliar o PEA, a periodicidade de ambos deva ser a mesma, para que se possa ter uma visão clara dos impactos advindos do referido Plano.

Tendo em vista o exposto, proponho a seguinte redação para a metodologia a ser utilizada em substituição àquela proposta no âmbito do processo regulatório E-12/003/720/2013:

*"Metodologia: Seguindo o mesmo período e datas dos processos do Plano de Educação Ambiental, os indicadores listados abaixo serão medidos anualmente e os dados serão enviados à AGENERSA pelas Concessionárias, até o dia 01 de maio após o encerramento de cada ano do biênio coberto pelo PEA. Dentro, dos 30 (trinta) dias seguintes, o Grupo de Trabalho (CAPET/CASAN/Concessionária) deverá reunir-se para o exame dos dados apresentados, e suas conclusões deverão servir de elemento orientador*

<sup>6</sup> Fls. 211.

<sup>7</sup> Fls. 214.





Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Rubrica:

Carol Bastos Reis  
Assessora de Conselho  
AGENERSA  
ID Funcional: 2054138-B

*para definição das temáticas dos Planos de Educação Ambiental para os próximos biênios. Ao final do biênio, o Grupo de Trabalho deverá compilar um relatório detalhado, contendo sua opinião técnica sobre as informações apresentadas pela Concessionária ao longo do biênio; a mensuração da efetividade das ações implementadas do Plano de Educação Ambiental com base na listagem de KPIs; e as eventuais propostas e sugestões de aprimoramento do Plano de Educação Ambiental assim como dos KPIs utilizados para medir sua efetividade. O processo deverá ficar acautelado na CASAN que fará o devido acompanhamento do feito, responsabilizando-se pela coleta de dados junto à Concessionária e sua juntada aos autos, bem como organizará as reuniões do Grupo de Trabalho."*

Com vistas a implementar corretamente a nova metodologia, e fazendo-se uso de apenas um processo que abarcará todo o biênio, será necessário que o conteúdo do Processo E-12/003/89/2017 seja juntado aos autos do Processo E-12/003/50/2016, que passará a ter o seguinte assunto: "*Indicadores Chave de Performance (KPIs) referentes ao 3º Biênio (01/04/2016 a 31/03/2018)*". Também faz-se necessário alterar, por autotutela, o art. 3º da Deliberação AGENERSA nº 2419/2015, para ter a seguinte redação: "*Determinar à SECEX que instaure processos bienais de Indicadores Chave de Performance (KPIs), seguindo o mesmo período e datas dos processos de Plano de Educação Ambiental*".

Compulsando os autos, pude constatar ter havido uma reunião do grupo de trabalho em 17/03/2016, ocasião em que foi aprovada, pelo próprio GT uma nova listagem de KPIs, a qual passou a ser seguida pela Concessionária. Entretanto, uma vez que lista de KPIs foi aprovada através da Deliberação AGENERSA nº 2419/2015, com base no Princípio do Paralelismo das Formas, somente poderia ser alterada por nova Deliberação do CODIR.

Ocorre que, ao longo da instrução do Processo, o Grupo de Trabalho voltou a reunir-se, e apresentou um relatório detalhado informando as razões pelas quais propôs a nova lista de KPIs, quais sejam, os itens retirados não guardam relação com o Plano de Educação Ambiental ou já são examinados em processo específico. Em vista disso, faço coro com a Procuradoria da AGENERSA, que não verificou vedação legal ou contratual à proposta formulada pelo Grupo de Trabalho, e entendo por bem acatar a proposta feita pelo GT da nova listagem de KPIs:

- 1 - Quantidade de Acessos ao site.
- 2 - Quantidade de eventos realizados.
- 3 - Número de Palestras.
- 4 - Número de pessoas atendidas com as palestras.
- 5 - Número de visitantes à Concessionária.
- 6 - Quantidade de Oficinas realizadas.
- 7 - Número de pessoas atendidas com as oficinas.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual  
Processo n.º E-12/003172/2015  
Data: 31/03/2015 Fls.: 237  
Rubrica: Carol Bastos  
Assessora de Conselheiro  
AGENERSA  
ID Funcionário: 2754738-P

Em virtude dos índices constantes na nova lista, entendo por bem alterar, por autotutela, a redação do art. 3º da Deliberação AGENERSA nº 2059/2014, para ter a seguinte redação:

*"Determinar a implementação do processo 'Indicadores Chave de Performance – KPIs' para que se possa avaliar a efetividade do Programa de Educação Ambiental."*

Em decorrência de todas as mudanças sugeridas ao longo do presente, entendo necessário que o Grupo de Trabalho efetue a análise dos dados apresentados pela Concessionária, dentro dos parâmetros aqui decididos. Vale lembrar que o PEA do 2º. Biênio corresponde ao período de 01/04/2014 a 31/03/2016 e que, inobstante o presente processo ter sido autuado em 31/03/2015, seu objeto é avaliar todo o período do biênio, tomando, para tanto, todas as medidas necessárias, inclusive obtendo junto à Concessionária os dados faltantes. Será concedido o prazo de 30 (trinta) dias para a apresentação do relatório detalhado por parte do GT.

Isso posto, proponho ao Conselho Diretor:

- Alterar, por autotutela, o art. 3º da Deliberação AGENERSA nº 2419/2015, para ter a seguinte redação:  
*"Determinar à SECEX que instaure processos bienais de Indicadores Chave de Performance (KPIs), seguindo o mesmo período e datas dos processos de Plano de Educação Ambiental."*
- Alterar, por autotutela, o art. 3º da Deliberação AGENERSA nº 2059/2014, para ter a seguinte redação:  
*"Determinar a implementação do processo 'Indicadores Chave de Performance – KPIs' para que se possa avaliar a efetividade do Programa de Educação Ambiental."*
- Aprovar nova redação da metodologia a ser utilizada pelo Grupo de Trabalho:  
*"Metodologia: Seguindo o mesmo período e datas dos processos do Plano de Educação Ambiental, os indicadores listados abaixo serão medidos anualmente e os dados serão enviados à AGENERSA pelas Concessionárias, até o dia 01 de maio após o encerramento de cada ano do biênio coberto pelo PEA. Dentro dos 30 (trinta) dias seguintes, o Grupo de Trabalho (CAPET/CASAN/Concessionária) deverá reunir-se para o exame dos dados apresentados, e suas conclusões deverão servir de elemento orientador para definição das temáticas dos Planos de Educação Ambiental para os próximos biênios. Ao final do biênio, o Grupo de Trabalho deverá compilar um relatório detalhado, contendo sua opinião técnica sobre as informações apresentadas pela Concessionária ao longo do biênio; a mensuração da efetividade das ações implementadas do Plano de Educação Ambiental com base na listagem de KPIs; e as eventuais propostas e sugestões de aprimoramento do Plano de Educação Ambiental assim como dos KPIs utilizados para medir sua efetividade. O processo deverá ficar acatelado na CASAN que fará o*






Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual  
Processo nº E-12/003/172/2015  
Data 31/03/2015 Fls. 238  
Rubrica: Carol Bastos Reis  
Assessora do Conselho  
AGENERA  
02054136-8

*devido acompanhamento do feito, responsabilizando-se pela coleta de dados junto à Concessionária e sua juntada aos autos, bem como organizará as reuniões do Grupo de Trabalho."*

- Aprovar nova listagem de KPIs, conforme proposta apresentada pelo Grupo de Trabalho:
  - 1- Quantidade de Acessos ao site.
  - 2 - Quantidade de eventos realizados.
  - 3 - Número de Palestras.
  - 4 - Número de pessoas atendidas com as palestras.
  - 5 - Número de visitantes à Concessionária.
  - 6 - Quantidade de Oficinas realizadas.
  - 7 - Número de pessoas atendidas com as oficinas."
- Determinar à SECEX que imediatamente altere o assunto do presente processo para constar: *"Indicadores Chave de Performance (KPIs) referentes ao 2º Biênio (01/04/2014 a 31/03/2016)"*
- Determinar à SECEX que imediatamente faça a juntada do conteúdo do Processo E-12/003/89/2017 aos autos do Processo E-12/003/50/2016, que passará a ter o seguinte assunto: *"Indicadores Chave de Performance (KPIs) referentes ao 3º Biênio (01/04/2016 a 31/03/2018)"*
- Determinar ao Grupo de Trabalho que no prazo de 30 (trinta) dias apresente o relatório dos dados apresentados no presente processo, de acordo com as diretrizes aqui aprovadas. A análise deverá contemplar todo o biênio. Para tanto, deverão ser tomadas todas as medidas necessárias, inclusive obtendo junto à Concessionária todos os dados porventura ausentes no processo.
- Determinar ao Grupo de Trabalho que no prazo de 30 (trinta) dias tome todas as medidas necessárias, inclusive obtendo junto à Concessionária todos os dados porventura ausentes no processo, para trazer à ordem o E-12/003/50/2016, *"Indicadores Chave de Performance (KPIs) referentes ao 3º Biênio 01/04/2016 a 31/03/2018"*, para que venha a refletir as novas determinações aprovadas no presente processo.

É o voto.

  
Luigi Troisi  
Conselheiro Relator



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual  
Processo nº 18.12/003/172/2015  
Data 31/03/2015 Fls. 239  
Rubrica: Carol Bastos Reis  
Assessora de Conselho  
AGENERSA  
ID Funcional 224138-8

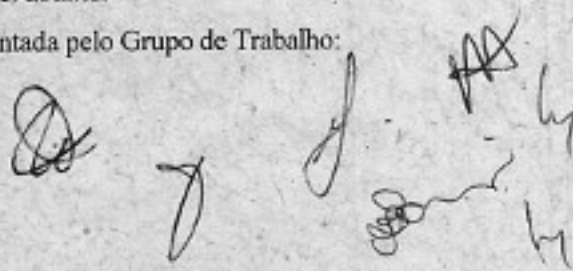
DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 3192

, DE 29 DE AGOSTO DE 2017.

CONCESSIONÁRIA PROLAGOS - Indicadores Chave de Performance (KPI)  
referentes ao ano de 2015.

O CONSELHO-DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO - AGENERSA, no uso de suas atribuições legais e regimentais, tendo em vista o que consta no Processo Regulatório nº E-12/003/172/2015, por unanimidade,

**DELIBERA:**

- Art. 1º** - Alterar, por autotutela, o art. 3º da Deliberação AGENERSA nº 2419/2015, para ter a seguinte redação:  
*"Determinar à SECEX que instaure processos bienais de Indicadores Chave de Performance (KPIs), seguindo o mesmo período e datas dos processos de Plano de Educação Ambiental."*
- Art. 2º** - Alterar, por autotutela, o art. 3º da Deliberação AGENERSA nº 2059/2014, para ter a seguinte redação:  
*"Determinar a implementação do processo 'Indicadores Chave de Performance - KPIs' para que se possa avaliar a efetividade do Programa de Educação Ambiental."*
- Art. 3º** - Aprovar nova redação da metodologia a ser utilizada pelo Grupo de Trabalho:  
*"Metodologia: Seguindo o mesmo período e datas dos processos do Plano de Educação Ambiental, os indicadores listados abaixo serão medidos anualmente e os dados serão enviados à AGENERSA pelas Concessionárias, até o dia 01 de maio após o encerramento de cada ano do biênio coberto pelo PEA. Dentro dos 30 (trinta) dias seguintes, o Grupo de Trabalho (CAPET/CASAN/Concessionária) deverá reunir-se para o exame dos dados apresentados, e suas conclusões deverão servir de elemento orientador para definição das temáticas dos Planos de Educação Ambiental para os próximos biênios. Ao final do biênio, o Grupo de Trabalho deverá compilar um relatório detalhado, contendo sua opinião técnica sobre as informações apresentadas pela Concessionária ao longo do biênio; a mensuração da efetividade das ações implementadas do Plano de Educação Ambiental com base na listagem de KPIs; e as eventuais propostas e sugestões de aprimoramento do Plano de Educação Ambiental assim como dos KPIs utilizados para medir sua efetividade. O processo deverá ficar acautelado na CASAN que fará o devido acompanhamento do feito, responsabilizando-se pela coleta de dados junto à Concessionária e sua juntada aos autos, bem como organizará as reuniões do Grupo de Trabalho."*
- Art. 4º** - Aprovar nova listagem de KPIs, conforme proposta apresentada pelo Grupo de Trabalho:
- 1 - Quantidade de Acessos ao site.
  - 2 - Quantidade de eventos realizados.
  - 3 - Número de Palestras.
  - 4 - Número de pessoas atendidas com as palestras.
- 





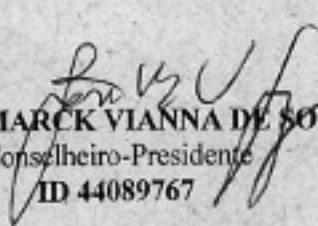
Estado do Rio de Janeiro  
Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil e Desenvolvimento Econômico  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Serviço Público Estadual  
Protocolo nº PE-12/0031172/2015  
Data 31/03/2015  
Rubrica: Carlos Castos  
Assessora de Conselho  
AGÊNCIA  
ID Funcional 1201136-8

- 5 - Número de visitantes à Concessionária.
- 6 - Quantidade de Oficinas realizadas.
- 7 - Número de pessoas atendidas com as oficinas."

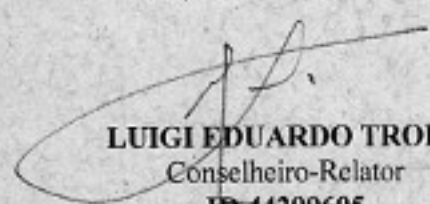
- Art. 5º - Determinar à SECEX que imediatamente altere o assunto do presente processo para constar: "Indicadores Chave de Performance (KPIs) referentes ao 2º Biênio (01/04/2014 a 31/03/2016)"
- Art. 6º - Determinar à SECEX que imediatamente faça a juntada do conteúdo do Processo E-12/003/89/2017 aos autos do Processo E-12/003/50/2016, que passará a ter o seguinte assunto: "Indicadores Chave de Performance (KPIs) referentes ao 3º Biênio (01/04/2016 a 31/03/2018)"
- Art. 7º - Determinar ao Grupo de Trabalho que no prazo de 30 (trinta) dias apresente o relatório dos dados apresentados no presente processo, de acordo com as diretrizes aqui aprovadas. A análise deverá contemplar todo o biênio. Para tanto, deverão ser tomadas todas as medidas necessárias, inclusive obtendo junto à Concessionária todos os dados porventura ausentes no processo.
- Art. 8º - Determinar ao Grupo de Trabalho que no prazo de 30 (trinta) dias tome todas as medidas necessárias, inclusive obtendo junto à Concessionária todos os dados porventura ausentes no processo, para trazer à ordem o E-12/003/50/2016, "Indicadores Chave de Performance (KPIs) referentes ao 3º Biênio 01/04/2016 a 31/03/2018", para que venha a refletir as novas determinações aprovadas no presente processo.
- Art. 9º - Esta Deliberação entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

Rio de Janeiro, 29 de agosto de 2017.

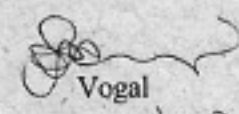
  
JOSÉ BISMARCK VIANNA DE SOUZA  
Conselheiro-Presidente  
ID 44089767

  
SILVÍO CARLOS SANTOS FERREIRA  
Conselheiro  
ID 39234738

  
TIAGO MOHAMED MONTEIRO  
Conselheiro  
ID 50894617

  
LUIGI EDUARDO TROISI  
Conselheiro-Relator  
ID 44299605

  
MOACYR ALMEIDA FONSECA  
Conselheiro  
ID 43568076

  
Vogal  
Alvine Silveira Araujo