

**V-392- PORTAL DE RELACIONAMENTO COM TITULARES – MELHORANDO
A GESTÃO DOS CONTRATOS DE PRESTAÇÃO
DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO
SANITÁRIO**

Thania Karina Pinheiro Borges de Farias⁽¹⁾

Engenheira Civil pela Universidade Federal da Bahia. Pós-graduação em Gerenciamento e Tecnologias Ambientais na Indústria pela Universidade Federal da Bahia. Cursos de Regulação dos Serviços de Saneamento e Base de Remuneração Regulatória pela Uniabes. Gerente de Regulação da EMBASA.

Sylvana Bulhões dos Santos⁽²⁾

Tecnóloga em Processamento de Dados pela FATEC-SP. Master of Business Administration MBA, Big Data & Analytics pelo IGTI- Instituto de Gestão e Tecnologia da Informação. Pós-graduação em Gestão da Informação e Business Intelligence pela Universidade de Salvador - UNIFACS. Analista de Tecnologia da Informação da EMBASA.

Endereço⁽¹⁾: Rua Barão de Loreto, 519, apt. 202, Graça, Salvador - BA- CEP: 40.150-270 - Brasil - Tel: (71) 99923-4326 - e-mail: thania.pinheiro@embasa.ba.gov.br

RESUMO

No Brasil, o saneamento básico foi regulamentado em 2007 pela Lei Federal 11.445/2007 que estabelece que é dever do titular dos serviços buscar formas de proporcionar a universalização dos serviços de esgotamento sanitário, abastecimento de água potável, coleta de resíduos sólidos urbanos e destinação adequada para esses resíduos e rejeitos. Em julho de 2020 foi sancionada a Lei Federal nº 14.026 que tem sido chamada de o novo Marco Legal do Saneamento. A Lei nº 11.445/2007 não foi revogada pela nova lei, mas alterada e muito dos conceitos se mantém, mas agora sobre uma nova estrutura – eixos estruturantes -, com metas de universalização no texto da lei e um forte incentivo à regionalização da gestão do saneamento básico.

Esta nova regulação também fortaleceu o papel dos entes reguladores. A Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA) passou a ser responsável pela edição de normas de referência para regulação, tendo o financiamento federal como indutor da adoção dessas normas pelas agências reguladoras infranacionais. Em muitas cidades brasileiras a cobertura dos serviços de água e esgotamento sanitário estão muito aquém das metas estabelecidas pelo Novo Marco. Estes serviços em grande parte são prestados por empresas do setor de *utilities*, que tiveram, a partir deste Marco, que buscar a continuidade de suas operações através de repactuação de contratos com os municípios e cumprimento de requisitos de regularidade, como a comprovação da capacidade econômico-financeira e a inclusão das metas de universalização.

Diante deste cenário, a prestação de contas das informações e metas relativas aos serviços e cobertura passou a ter papel fundamental no relacionamento entre as empresas de *utilities*, entes reguladores e entes titulares.

PALAVRAS-CHAVE: Marco Legal do Saneamento, Relacionamento com municípios titulares, Serviços de saneamento, Transparência, Prestação de Contas.

INTRODUÇÃO

O presente trabalho tem o objetivo de demonstrar como foi planejado e implementado um Portal de Relacionamento com Titulares pela equipe interna da EMBASA – Companhia Bahiana de Águas e Saneamento, visando incorporar melhores práticas de gestão e transparência com os entes titulares dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário e os entes regulatórios.

Este Portal foi implementado com o foco de estabelecer um canal de divulgação de informações regulatórias na *web* (internet) para municípios e agências reguladoras, além de prover funcionalidades de relacionamento, como registro online de solicitações diversas, de acordo com as cláusulas firmadas pelos contratos e demandas legais.

MATERIAIS E MÉTODOS

A implementação do Portal foi baseada em métodos ágeis e realizada através de uma equipe multidisciplinar com integrantes da área de Relacionamento com Titulares e Tecnologia da Informação.

O primeiro passo foi mapear o processo macro de relacionamento entre um usuário do Portal pertencente ao ente Município e a equipe de Relacionamento com titulares da empresa, representado pela Figura 1. Neste processo, o ente pode registrar uma demanda e a partir deste momento essa poderá mudar de status durante o atendimento pela área de Regulação.

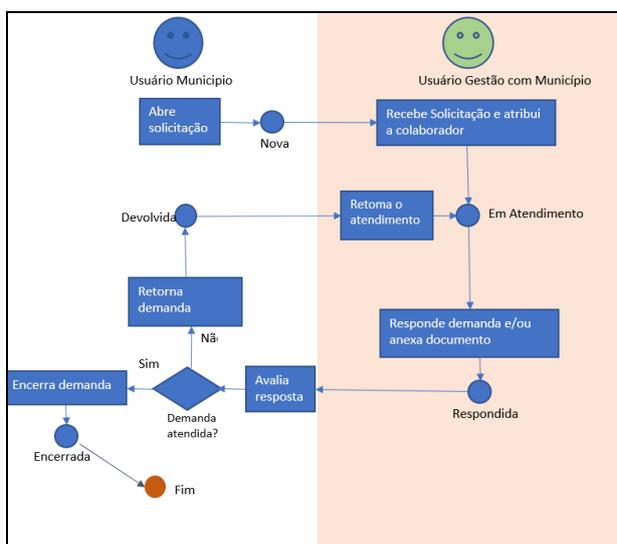


Figura 1: Representação do mapeamento de processo inicial de solicitação de informações.

Com o macroprocesso de atendimento e as premissas de divulgação de informações estabelecidos, foi montado um macro cronograma de implementação da solução de software necessária para atendimento das etapas deste projeto.

Para a construção do portal foi utilizada uma plataforma específica de criação de conteúdo digital, chamada Liferay, onde foi possível de forma otimizada implementar um Portal de Relacionamento integrado ao *software* de BI Corporativo (Qlik Sense) para divulgação das informações regulatórias. Internamente foram também desenvolvidos programas de extração e processamento de informações utilizando dados dos sistemas corporativos da empresa, com acompanhamento e validação de outras áreas internas de negócio, como Contabilidade, Comercial, Qualidade da Água, dentre outras.

RESULTADOS OBTIDOS

Em julho/2021 foi disponibilizada a versão inicial do portal, configurado para relacionamento com um determinado Município que a empresa possuía em acordo contratual o compromisso de ter uma plataforma específica para divulgação das informações.

Neste portal foram divulgadas informações cálculo dos indicadores de desempenho pactuados no contrato, telemetria dos pontos de rede de distribuição do município, conforme mostrado nas figuras 2 e 3.

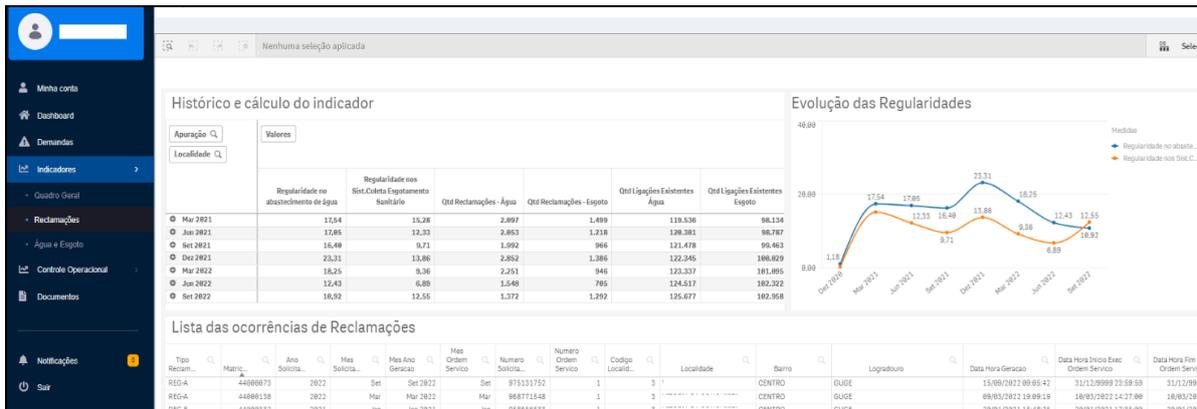


Figura 2: Painel com resultados de indicador e lista analítica de ocorrências

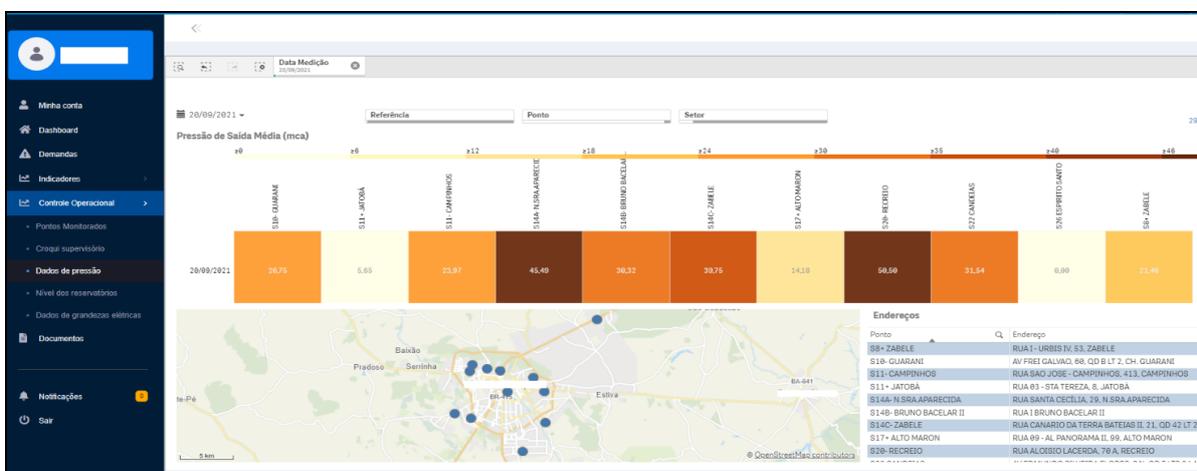


Figura 3: Painel demonstrando dados de pressão de pontos de telemetria de rede no Município

Uma outra característica da solução é a capacidade de serem configurados Portais distintos de relacionamento a depender do ente, flexibilizando a forma de atendimento para comportar requisitos específicos de contratos ou das agências reguladoras, caso estabelecidas.

A configuração de usuários de acesso, com toda a segurança de chaves de login/senha, pode ser feita por ente/Portal (considerando que cada ente possui o seu próprio Portal).

O novo Portal de Relacionamento com Titulares foi bem recebido pelos Municípios, devido ao acesso ser via internet e com fácil navegabilidade.

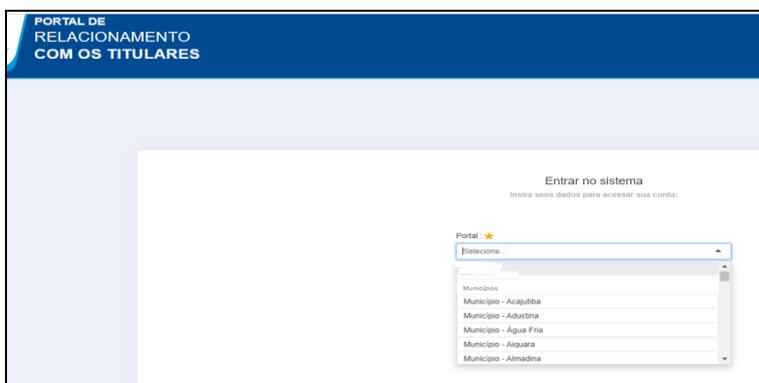


Figura 4: Página de Login no Portal de Relacionamento

Além disso, a automatização de geração de informações, formatação de relatórios e divulgação trouxeram qualidade e maior confiabilidade ao processo como um todo.



Figura 5: Acesso aos relatórios divulgados via Portal

A área de Relacionamento com titulares da empresa, em conjunto com as áreas de negócio corporativas responsáveis pela geração das informações passaram a atuar em maior sinergia e com perspectiva contínua de melhoria do processo de gestão dos contratos com os entes titulares, de atendimento aos entes reguladores e, principalmente, melhora da prestação dos serviços aos cidadãos.

CONCLUSÕES

Com o retorno positivo desta iniciativa, empresa está estudando a inclusão de mais informações para os titulares entendendo que a transparência na divulgação das informações fortalece o relacionamento entre as partes.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Saiba mais sobre o Novo Marco Legal do Saneamento Básico. Disponível em: < <https://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/noticias/2022/setembro/novo-marco-legal-do-saneamento-basico>>, acessado em 29/11/2022.
2. Entenda o Marco Legal. Disponível em: < <https://marcolegal.aguaesaneamento.org.br/entenda-o-marco-legal/>>, acessado em 29/11/2022.
3. Liferay DXP - A plataforma completa para soluções customizadas. Disponível em: < <https://www.liferay.com/pt/>>, acessado em 29/11/2022.