

Anexo III – Indicadores de Desempenho e Metas de Atendimento

1.0. Introdução.

- 1.1. A CONCESSIONÁRIA deverá prestar os serviços na ÁREA DA CONCESSÃO, objeto da CONCESSÃO, baseada nas definições de serviço adequado estabelecidas no art. 6º, §1º, da Lei Federal nº 8.987/95 e no CONTRATO de CONCESSÃO.
- 1.2. Para se manter fiel a estas disposições legais e contratuais, cabe ao PODER CONCEDENTE definir quais são as metas, os indicadores de qualidade e sua forma de apuração ao longo do tempo.
- 1.3. Ao VERIFICADOR INDEPENDENTE cabe o seu acompanhamento e o auxílio na fiscalização juntamente com a AGÊNCIA REGULADORA, o qual é responsável efetivo pela fiscalização e aplicação de penalidades pelo não cumprimento.
- 1.4. Neste anexo são estabelecidas as metas a serem atendidas pela CONCESSIONÁRIA, bem como os indicadores de qualidade que servirão para o acompanhamento da prestação dos serviços pela CONCESSIONÁRIA durante toda a vigência da CONCESSÃO.
- 1.5. Estão definidas as respectivas penalidades a serem aplicadas pelo REGULADOR caso a CONCESSIONÁRIA não atinja as metas ou indicadores de qualidade contratualmente estabelecidos
- 1.6. Para evitar divergências entre o VERIFICADOR INDEPENDENTE, AGÊNCIA REGULADORA e a CONCESSIONÁRIA quanto à metodologia a ser utilizada para o cálculo das metas e dos indicadores de qualidade, são utilizadas, quando pertinentes, a metodologia consagrada e as definições adotadas pelo Sistema Nacional de Informações de Saneamento - SNIS.

2.0. Metas de Atendimento em Abastecimento de Água.

- 2.1. Sem prejuízo do cumprimento das metas estabelecidas pela legislação federal vigente, que são incorporadas pelo presente

CONTRATO, traz-se aqui elementos complementares que deverão ser observados pela CONCESSIONÁRIA.

- 2.2. O presente ANEXO estabelece a evolução do nível de cobertura de atendimento em abastecimento de água que a CONCESSIONÁRIA deverá alcançar durante o período da CONCESSÃO.
- 2.3. Estão apresentadas na tabela abaixo as metas, desde a data de emissão da ORDEM DE INÍCIO, que cada LICITANTE deverá considerar em sua proposta comercial referente ao início de cada ano de vigência do CONTRATO de CONCESSÃO.

Tabela 1 - Índice de cobertura de atendimento em abastecimento de água

Ano da Concessão	Área Urbana Água	Área Urbana Esgoto	Área Rural Água	Área Rural Esgoto
1 a 5				
6 a 10				
11 a 15				
16 a 20				
21 a 25				
26 a 30				
31 a 35				

- 2.4. A cobertura de atendimento em abastecimento de água (CA) será apurada com base no Índice de atendimento de água (IN023) do SNIS abaixo:

$$CA = (AGO26 / G06a) * 100$$

Onde:

CA: Cobertura de atendimento em abastecimento de água (%)

AGO26: População urbana atendida com abastecimento de água (hab)

GO6a: População urbana residente do município com abastecimento de água (hab)

AG026 – População urbana atendida com abastecimento de água:

Valor da população urbana atendida com abastecimento de água pelo prestador de serviços, no último dia do ano de referência. Corresponde à população urbana que é efetivamente atendida com os SERVIÇOS.

Caso o prestador de serviços não disponha de procedimentos próprios para definir, de maneira precisa, essa população, o mesmo poderá estimá-la utilizando o produto da quantidade de economias residenciais ativas de água (AG013), na zona urbana, multiplicada pela taxa média de habitantes por domicílio do respectivo município, obtida no último Censo ou Contagem de População do IBGE.

Quando isso ocorrer, o prestador de serviços deverá abater da quantidade de economias residenciais ativas de água, existentes na zona urbana, o quantitativo correspondente aos domicílios atendidos e que não contam com população residente.

Como, por exemplo, domicílios utilizados para veraneio, domicílios utilizados somente em finais de semana, imóveis desocupados, dentre outros. Assim o quantitativo de economias residenciais ativas a ser considerado na estimativa populacional normalmente será inferior ao valor informado em AG013, considerando a área urbana.

AG026 não deve ser confundida com a população urbana residente nos municípios com abastecimento de água, identificada pelo código G06a. A população AG026 deve ser menor ou igual à população da informação G06a. Referências: AG001; AG013; AG025; X035; X040; X050; X115; X185. Unidade: Habitantes.

G06A – População urbana residente do município com abastecimento de água:

Valor da soma das populações totais residentes (urbanas e rurais) dos municípios - sedes municipais e localidades- em que o prestador de serviços atua com serviços de abastecimento de água (aplica-se aos dados agregados da amostra de prestadores de serviços).

Inclui tanto a população beneficiada quanto a que não é beneficiada com os SERVIÇOS.

Quando o prestador de serviços é de abrangência local, o valor deste campo corresponde à população total residente (urbana e rural) do município.

Para cada município é adotada no SNIS a estimativa realizada anualmente pelo IBGE, ou as populações obtidas por meio de Censos demográficos ou Contagens populacionais também do IBGE. Não deve ser confundida com a população total atendida com abastecimento de água, identificada pelo código AG001.

O CONCESSIONÁRIO deverá apresentar o relatório considerando cada município, e consolidar em uma planilha indicando a situação em toda a ÁREA DA CONCESSÃO, para fins de apuração do atendimento aos objetivos contratuais.

2.5. Para a avaliação do cumprimento das metas será utilizada a seguinte fórmula:

$$ICMca = \frac{CA}{MC} \times 100$$

Onde:

ICMca: Índice de cumprimento da meta para cobertura de atendimento de abastecimento de água

CA: Cobertura de atendimento de abastecimento de água (%)

MC: Meta contratual (%)

3.0. Metas de Controle de Perdas de Água:

- 3.1. Essa meta visa a estabelecer a evolução da redução de perda de água no SISTEMA de abastecimento de água que a CONCESSIONÁRIA deverá alcançar durante o período da concessão.
- 3.2. Nesta cláusula estão apresentados os índices máximos desde a emissão da ORDEM DE INÍCIO, que cada LICITANTE deverá considerar em sua proposta comercial referente ao início de cada ano de vigência do CONTRATO de CONCESSÃO, ou seja, após a emissão da ORDEM DE INÍCIO.

Tabela 2 - Metas de controle de perdas para os anos da concessão

Ano da Concessão	Área Urbana Água	Área Urbana Esgoto	Área Rural Água	Área Rural Esgoto
1 a 5	Não maior que 50%	Não aplicável	Não maior que 50%	Não aplicável
6 a 10	Não maior que 60%	Não aplicável	Não maior que 55%	Não aplicável
11 a 15	Não maior que 65%	Não aplicável	Não maior que 60%	Não aplicável
16 a 20	Não maior que 70%	Não aplicável	Não maior que 65%	Não aplicável
21 a 25	Não maior que 75%	Não aplicável	Não maior que 70%	Não aplicável
26 a 30	Não maior que 75%	Não aplicável	Não maior que 75%	Não aplicável
31 a 35	Não maior que 80%	Não aplicável	Não maior que 75%	Não aplicável

- 3.3. O índice de combate a perda de água (CPA) será apurado com base no índice de perda na distribuição (IN049) do SNIS abaixo:

$$CPA = \frac{AG006 + AG018 - AG010 - AG024}{AG006 + AG018 - AG024} \times 100$$

Onde:

CPA: Controle de Perdas de Água (%)

AG006: Volume de água produzido (m³/ano)

AG010: Volume de água consumido (m³/ano)

AG018: Volume de água tratada importado (m³/ano)

AG024: Volume de serviço (m³/ano)

AG006 – Volume de água produzido: Volume anual de água disponível para consumo, compreendendo a água captada pelo prestador de serviços e a água bruta importada (AG016), ambas tratadas na(s) unidade(s) de tratamento do prestador de serviços, medido ou estimado na(s) saída(s) da(s) ETA(s) ou UTS(s).

Inclui também os volumes de água captada pelo prestador de serviços ou de água bruta importada (AG016), que sejam disponibilizados para consumo sem tratamento, medidos na(s) respectiva(s) entrada(s) do sistema de distribuição.

Para prestadores de serviços de abrangência regional (X004) ou microrregional (X003), nos formulários de dados municipais (informações desagregadas), esse campo deve ser preenchido com os volumes produzidos dentro dos limites do município em questão. Esse volume pode ter parte dele exportada para outro(s) municípios(s) atendido(s) ou não pelo mesmo prestador de serviços.

AG010 – Volume de água consumido: Volume anual de água consumido por todos os USUÁRIOS, compreendendo o volume micromedido (AG008), o volume de consumo estimado para as ligações desprovidas de hidrômetro ou com hidrômetro parado, acrescido do volume de água tratada eventualmente exportado (AG019) para outro prestador de serviços. Não deve ser confundido com o volume de água faturado, identificado pelo código AG011, pois, para o cálculo deste último, os prestadores de serviços adotam parâmetros de consumo mínimo ou médio, que podem ser superiores aos volumes efetivamente consumidos.

O volume da informação AG011 normalmente é maior ou igual ao volume da informação AG010.

Para prestadores de serviços de abrangência regional (X004) e microrregional (X003), nos formulários de dados municipais (informações desagregadas), o volume de água tratada exportado deve corresponder ao envio de água para outro prestador de serviços ou para outro município do próprio prestador.

AG018 – Volume de água tratada importada: Volume anual de água potável, previamente tratada (em ETA(s) ou em UTS(s)), recebido de outros agentes fornecedores. Deve estar computado no volume de água macromedido (AG012), quando efetivamente medido. Não deve ser computado nos volumes de água produzido (AG006), tratado em ETA(s) (AG007) ou tratado por simples desinfecção (AG015).

A despesa com a importação de água deve estar computada na informação FN020. Para prestadores de serviços de abrangência regional (X004) e microrregional (X003), nos formulários de dados municipais (informações desagregadas), o volume de água tratada importado deve corresponder ao recebimento de água de outro prestador de serviços ou de outro município do próprio prestador.

AG024 – Volume de serviço: Valor da soma dos volumes anuais de água usados para atividades operacionais e especiais, acrescido do volume de água recuperado. As águas de lavagem das ETA(s) ou UTS(s) não devem ser consideradas.

3.4. Para a avaliação do cumprimento das metas será utilizada a seguinte fórmula:

$$ICMcpa = \frac{MC}{CPA} \times 100$$

Onde:

ICMcpa: Índice de cumprimento da meta para índice de perda

MC: Meta contratual (%)

CPA: Controle de perdas de água (%)

O CPA a ser utilizado para o cálculo do ICM deverá ser a média dos últimos 12 meses.

4.0. Meta de tratamento de esgoto

- 4.1. Essa meta visa a estabelecer a evolução do nível de coleta e tratamento de esgoto que a CONCESSIONÁRIA deverá alcançar durante o período da concessão.
- 4.2. Todas as ligações de esgoto conectadas à rede de esgoto obrigatoriamente serão conduzidas para tratamento.
- 4.3. As metas mínimas, a partir da emissão da ORDEM DE INÍCIO, que deverão ser atendidas durante a vigência do CONTRATO de CONCESSÃO, estão apresentadas a seguir:

Tabela 3 - Metas de atendimento de tratamento de esgoto

Ano da Concessão	Área Urbana Água	Área Urbana Esgoto	Área Rural Água	Área Rural Esgoto
1 a 5				
6 a 10				
11 a 15				
16 a 20				
21 a 25				
26 a 30				
31 a 35				

- 4.4. A cobertura de atendimento de tratamento de esgoto (CATE) será apurada conforme fórmula abaixo:

$$CATE = \frac{PATE}{G06b} \times 100$$

Onde:

CATE: Cobertura de atendimento de tratamento de esgoto (%)

PATE: População total atendida com tratamento de esgoto (hab)

G06b: População urbana residente do(s) município(s) com esgotamento sanitário

PATE – População total atendida com tratamento de esgoto: Valor da população urbana beneficiada com coleta e tratamento de esgoto pelo prestador de serviços, no último dia do ano de referência.

Corresponde à população urbana que é efetivamente atendida com os serviços. Caso o prestador de serviços não disponha de procedimentos próprios para definir, de maneira precisa, essa população, ele poderá estimá-la utilizando o produto da quantidade de economias residenciais ativas de esgoto com tratamento de esgoto, na zona urbana, multiplicada pela taxa média de habitantes por domicílio do respectivo município, obtida no último Censo ou Contagem de População do IBGE.

Quando isso ocorrer, o prestador de serviços deverá abater da quantidade de economias residenciais ativas de esgoto com coleta e tratamento, existentes na zona urbana, o quantitativo correspondente aos domicílios atendidos e que não contam com população residente. Como, por exemplo, domicílios utilizados para veraneio, domicílios utilizados somente em finais de semana, imóveis desocupados, dentre outros.

G06B – População urbana residente do município com esgotamento sanitário: Valor da soma das populações urbanas residentes nos municípios em que o prestador de serviços atua com serviços de esgotamento sanitário (aplica-se aos dados agregados da amostra de prestadores de serviços). Inclui tanto a população beneficiada quanto a que não é beneficiada com os serviços. Para cada município é adotada no SNIS uma estimativa usando a respectiva taxa de urbanização do último Censo ou Contagem de População do IBGE, multiplicada pela população total estimada anualmente pelo IBGE.

Quando da existência de dados de Censos ou Contagens Populacionais do IBGE, essas informações são utilizadas. Quando o prestador de serviços é de abrangência local, o valor deste campo

corresponde à população urbana residente no município. Não deve ser confundida com a população urbana atendida com esgotamento sanitário, identificada pelo código ES026.

5.0. Indicadores de Qualidade Operacionais

- 5.1. Nesta cláusula são apresentados os indicadores de qualidade operacionais e metodologia a serem consideradas para cada requisito.
- 5.2. A apuração dos indicadores de qualidade, com a respectiva aplicação de penalidade, terá início conforme previsto em CONTRATO.
- 5.3. Os indicadores de qualidade a seguir descritos se referem ao final de cada ano de vigência do CONTRATO de CONCESSÃO contado a partir da emissão da ORDEM DE INÍCIO.
- 5.4. Indicadores Operacionais para o Sistema de Abastecimento de Água - SAA.

5.4.1. Índice de continuidade de abastecimento – ICA

5.4.1.1. Este índice estabelece um parâmetro objetivo de análise para verificação do nível de prestação dos SERVIÇOS, no que se refere à continuidade do fornecimento de água aos USUÁRIOS.

5.4.1.2. O índice é estabelecido de modo a garantir as expectativas dos USUÁRIOS quanto ao nível de disponibilização de água em seu imóvel e, por conseguinte, o percentual de falhas por eles aceito.

5.4.1.3. Para a avaliação desse índice será considerada a média dos últimos 12 (doze) meses.

Tabela 4 - Avaliação do índice de continuidade do abastecimento

Classificação do abastecimento	Faixas do ICA
Intermitente	ICA < 95%
Adequado	95% ≤ ICA < 98%
Normal	98% ≤ ICA

5.4.1.4. O ICA será calculado através da seguinte expressão:

$$ICA = \frac{\sum i > n TPM10}{\sum i > n TMA}$$

Onde:

ICA: Índice de continuidade do abastecimento de água (%);

TMA: Tempo médio da apuração, que é o tempo em horas decorrido entre o início e o término do período de apuração;

TPM10: Tempo com pressão maior que 10 metros de coluna d'água. É o tempo total, medido em horas, dentro do período de apuração, durante o qual um determinado verificador de pressão registrou valores iguais ou maiores que 10 metros de coluna d'água;

Os pontos de tomada de pressão serão indicados em conjunto com o VERIFICADOR INDEPENDENTE.

5.4.1.5. Periodicidade: Semestral até o terceiro ano da concessão, mensal a partir do sexto ano.

5.4.2. Índice de qualidade da água – IQA

5.4.2.1. Este índice avalia a regularidade da qualidade da água distribuída, considerando os principais parâmetros de avaliação

da qualidade da água, cujo desempenho depende, não apenas da qualidade das águas dos mananciais, mas, fundamentalmente, de uma operação correta, tanto do sistema produtor quanto do sistema de distribuição de água.

5.4.2.2. Para a avaliação desse índice será considerada a média dos últimos 12 (doze) meses.

Tabela 5 - Avaliação do IQA

Classificação do abastecimento	Faixas do IQA
Ruim	IQA < 80%
Regular	80% ≤ IQA < 90%
Bom	90% ≤ IQA < 95%
Ótimo	95% ≤ IQA

O IQA será obtido através da seguinte expressão:

$$IQA = (0,30 * P(TB) + 0,25 * P(CRL) + 0,20 * P(COR) + 0,25 * P(BAC))\%$$

Onde:

IQA: Índice de qualidade de água

P(TB): Probabilidade de que seja atendida a condição exigida para a turbidez na rede de distribuição, calculada pelo nº de amostras conformes dividido pelo total de amostras.

P(CRL): Probabilidade de que seja atendida a condição exigida para o cloro residual na rede de distribuição, calculada pelo nº de amostras conformes dividido pelo total de amostras.

P(COR): Probabilidade de que seja atendida a condição exigida para cor na saída do tratamento, calculada pelo nº de amostras conformes dividido pelo total de amostras.

P(BAC): Probabilidade de que seja atendida a condição exigida para E.Coli na rede de distribuição, calculada pelo número de amostras conformes dividido pelo total de amostras.

5.4.2.3. As condições exigidas para o IQA devem ser conforme a tabela abaixo:

Tabela 6 - Parâmetros e condições exigidas para o IQA

Parâmetro	Símbolo	Condição exigida	Peso
Turbidez	TB	Menor que 5,0 U.T. (unidade de turbidez)	0,3
Cloro residual livre	CRL	Maior que 0,2 e menor que um valor limite a ser fixado de acordo com as condições do sistema	0,25
Cor	COR	Menor que 15 uH	0,2
E.Coli	BAC	Ausência em 100 ml (unidade formadora de colônia por cem milímetros)	0,25

5.4.2.4. Periodicidade: mensal

5.5. Indicadores Operacionais para Esgotamento Sanitário.

5.5.1. Índices de obstrução de ramais domiciliares – IORD

5.5.1.1. Qualquer que seja a causa das obstruções, a responsabilidade pela eficiência do sistema de coleta e afastamento do sistema de esgotamento sanitário é da CONCESSIONÁRIA, seja pela melhoria dos serviços de operação e manutenção da rede de esgoto, ou através de mecanismos de correção e campanhas educativas por ela promovidos de modo a conscientizar os USUÁRIOS do correto uso das instalações sanitárias de seus imóveis.

5.5.1.2. A eficiência do sistema de coleta de esgotos sanitários será medida pelo número de desobstrução de redes coletoras e

ramais prediais que efetivamente forem realizadas por solicitação dos USUÁRIOS.

5.5.1.3. Para a avaliação desse índice será considerado a média dos últimos 12 (doze) meses.

Tabela 7 - Período de avaliação do IORD

Período	Faixas do IORD
Ano 3 ao Ano 30	IORD \leq 20

5.5.1.4. O IORD será obtido através da seguinte expressão:

$$IORD = \frac{DRD}{TRD} \times 10.000$$

Onde:

IORD: Índice de obstrução de ramais domiciliares

DRD: Desobstruções de ramais realizadas no período

TRD: Total de ramais domiciliares

5.5.1.5. Periodicidade: Mensal

5.5.2. Índice de obstrução de redes coletoras (IORC)

5.5.2.1. Para a avaliação desse índice será considerado a média dos últimos 12 (doze) meses.

Tabela 8 - Período de avaliação do IORC

Período	Faixas do IORC
Ano 3 ao Ano 35	IORC \leq 200

5.5.2.2. O IORC será obtido através da seguinte expressão:

$$IORC = \frac{DRD}{TRC} \times 1.000$$

Onde:

IORC: Índice de obstrução de redes coletoras

DRD: Desobstruções de redes coletoras realizadas

TRC: Total de rede coletora (km)

5.5.2.3. Periodicidade: mensal

5.5.3. Índice de qualidade do efluente (IQE)

5.5.3.1. Todo o esgoto coletado deverá ser adequadamente tratado de modo a atender à legislação vigente e às condições locais.

5.5.3.2. A qualidade dos efluentes lançados nos cursos de água naturais será medida pelo índice de qualidade do efluente - IQE. Esse índice procura identificar, de maneira objetiva, os principais parâmetros de qualidade dos efluentes lançados.

5.5.3.3. Para a avaliação desse índice será considerado a média dos últimos 12 (doze) meses.

Tabela 9 - Avaliação do IQE

Classificação do abastecimento	Faixas do IQE
Inadequado	$IQE < 5$
Regular	$5 \leq IQE < 7$
Bom	$7 \leq IQE < 9$
Ótimo	$9 \leq IQE$

5.5.3.4. O IQE é calculado como a média ponderada das probabilidades de atendimento da condição exigida para cada um dos parâmetros constantes da tabela a seguir, considerados

os respectivos pesos:

Tabela 10 - Parâmetros e condições exigidas para o IQE

Parâmetro	Símbolo	Condição exigida	Peso
Materiais sedimentáveis	SS	Menor que 1,0 mL/L *	0,35
Óleos e graxas	SH	Menor que 100 mg/L	0,3
DBO	DBO	Remoção mínima de 60%**	0,35

*em teste de Imhoff;

**DBO de 5 dias a 20°C

5.5.3.5. O IQE será obtido através da seguinte expressão:

$$IQE = (0,35 * P(SS) + 0,30 * P(SH) + 0,35 * P(DBO)) * 10$$

Onde:

IQE: Índice de qualidade do efluente

P(SS): Probabilidade de que seja atendida a condição exigida para materiais sedimentáveis, calculada pelo nº de amostras conformes dividido pelo total de amostras.

P(SH): Probabilidade de que seja atendida a condição exigida para óleos vegetais e gorduras animais, calculada pelo nº de amostras conformes dividido pelo total de amostras.

P(DBO): Probabilidade de que seja atendida a condição exigida para a demanda bioquímica de oxigênio, calculada pelo nº de amostras conformes dividido pelo total de amostras.

5.5.3.6. Periodicidade: Mensal

5.6. Indicadores de Qualidade Gerenciais

5.6.1. Para que os SERVIÇOS de abastecimento de água e de esgotamento sanitário possam ser considerados adequados, a

integralidade dos indicadores de qualidade gerenciais deverá atingir o nível adequado.

5.6.2. Os índices adiante contarão com uma carência de 2 (dois) anos, a partir da emissão da ORDEM DE INÍCIO, para começarem a ser avaliados.

5.6.3. Os indicadores se referem ao final de cada ano de vigência do CONTRATO de CONCESSÃO contado a partir da emissão da ORDEM DE INÍCIO.

5.6.4. Índice de Eficiência do Serviço de Atendimento ao Público (IESAP)

5.6.4.1. O sistema de prestação de serviços e atendimento ao público, a ser avaliado anualmente pela média dos valores apurados mensalmente, será considerado:

Tabela 11 - Avaliação do IESAP

Classificação	Faixa IESAP
Inadequado	$\text{IESAP} \leq 5$
Regular	$5 \leq \text{IESAP} < 7$
Bom	$7 \leq \text{IESAP} < 9$
Ótimo	$9 \leq \text{IESAP}$

5.6.4.2. A eficiência no atendimento ao público e na prestação dos SERVIÇOS pela CONCESSIONÁRIA será avaliada através do índice de eficiência na prestação do serviço e no atendimento ao público - IESAP.

5.6.4.3. O IESAP será calculado com base na avaliação de fatores indicativos do desempenho do prestador quanto à adequação de seu atendimento às solicitações e necessidades dos USUÁRIOS.

5.6.4.4. Para cada um dos fatores de avaliação da adequação dos SERVIÇOS será atribuído um valor de forma a compor-se o indicador para a verificação.

5.6.4.5. Os fatores que deverão ser considerados na apuração do IESAP, mensalmente, são os seguintes:

- a) Fator 1 - prazos de atendimento dos serviços de maior frequência, que corresponderá ao período decorrido entre a solicitação do serviço pelo usuário e a data efetiva de conclusão.
- b) A tabela padrão dos prazos de atendimento dos serviços é a apresentada a seguir.

Tabela 12 - Prazos de atendimento dos serviços

Serviço	Unidade	Prazo
Ligação de água	Dias úteis	5
Reparo de vazamento de água na rede ou no ramal	Horas úteis	24
Reparo de cavalete	Horas úteis	24
Falta de água local ou geral / falta de pressão	Horas úteis	12
Verificação da qualidade da água	Horas úteis	12
Remanejamento de ramal de água	Dias úteis	5
Deslocamento de cavalete em até 1 metro	Dias úteis	5
Substituição corretiva de hidrômetro	Dias úteis	2
Ligação padrão de esgoto com diâmetro de 4 polegadas	Dias úteis	7
Desobstrução de redes e ramais de esgoto	Horas úteis	12
Ocorrências relativas à qualidade da repavimentação	Dias úteis	3
Restabelecimento do fornecimento de água por débito	Horas úteis	24
Restabelecimento do fornecimento a pedido	Dias úteis	2

O índice de eficiência para o Fator 1 será obtido através da fórmula:

Fator 1

$$= \frac{(Quantidade\ de\ serviços\ realizados\ no\ prazo\ estabelecido)}{(Quantidade\ total\ de\ serviços\ realizados)} \times 100$$

c) O valor do Fator 1 obedecerá a tabela a seguir:

Tabela 13 - Índice de eficiência dos prazos

Índice de eficiência dos prazos de atendimento (%)	Valor a ser atribuído ao Fator 1
Menor que 75%	0,0
Igual ou maior que 75% e menor que 90%	0,5
Igual ou maior que 90%	1,0

d) Fator 2 - disponibilização de estruturas de atendimento ao público avaliada pela oferta ou não das seguintes possibilidades:

d.1.) atendimento em agência comercial da CONCESSIONÁRIA;

d.2.) sistema “0800” para atendimento telefônico dos USUÁRIOS, com horário de funcionamento de segunda a sexta-feira das 07h às 17h e aos sábados, domingos e feriados das 7h às 13h;

d.3.) atendimento telefônico através de sistema “0800” para recepção de solicitações emergenciais relacionados ao serviço de abastecimento de água, com funcionamento 24 horas por dia, todos os dias do ano;

d.4.) atendimento remoto eletrônico, ou seja, utilização de outros modos de comunicação com o usuário, como por exemplo: internet, chat, aplicativos, web, totens de autoatendimento etc.;

d.5.) utilização de programas de computadores de controle e gerenciamento do atendimento que deverão ser processados em rede de computadores da CONCESSIONÁRIA.

e) O valor a ser atribuído ao Fator 2 será obtido pela disponibilização ou não das estruturas elencadas, e obedecerá a tabela que segue:

Tabela 14 - Estruturas elencadas para o atendimento ao público

Estruturas de atendimento ao público	Valor a ser atribuído ao Fator 2
2 ou menos estruturas	0,0
3 ou 4 das estruturas	0,5
5 ou mais estruturas	1,0

f) Fator 3 - adequação da estrutura de atendimento em prédio(s) do prestador será avaliada pela oferta ou não das seguintes possibilidades:

f.1.) distância inferior a 1.000m de pontos de confluência dos transportes coletivos;

f.2.) distância inferior a 1.000m de pelo menos um agente de recebimento de contas;

f.3.) facilidade de estacionamento de veículos ou existência de estacionamento próprio;

f.4.) facilidade de identificação;

f.5.) conservação e limpeza;

f.6.) coincidência do horário de atendimento com o da rede bancária local;

f.7.) número máximo de atendimentos diários por atendente menor ou igual a 72;

f.8.) período médio entre a chegada do usuário ao escritório e o início do atendimento menor ou igual a 30 (trinta) minutos;

f.9.) período médio de atendimento telefônico no sistema “0800” menor ou igual a 3 minutos;

g) O valor a ser atribuído ao Fator 3 será obtido pelo atendimento ou não dos itens elencados, e obedecerá a tabela que segue:

Tabela 15 - Adequação das estruturas:

Adequação das estruturas de atendimento ao público	Valor a ser atribuído ao Fator 3
Atendimento de 4 ou menos itens	0,0
Atendimento de 5 a 7 itens	0,5
Atendimento dos 7 itens	1,0

h) Fator 4 - adequação das instalações e logística de atendimento, em prédios do prestador, ao conforto e conceito do usuário, considerando:

h.1.) separação dos ambientes de espera e atendimento;

h.2.) disponibilidade de banheiros e bebedouros de água;

h.3.) iluminação e acústica do local de atendimento;

h.4.) existência de normas padronizadas de atendimento ao público;

h.5.) preparo dos profissionais de atendimento;

h.6.) disponibilização de som ambiente, ar-condicionado ou ventiladores.

i) O valor a ser atribuído ao Fator 4 será obtido pelo atendimento ou não dos itens elencados, e obedecerá a tabela que segue:

Tabela 16 - Adequação das instalações e logística de atendimento

Adequação das instalações e logística de atendimento ao público	Valor a ser atribuído ao Fator 4
Atendimento de 3 ou menos itens	0,0
Atendimento de 4 a 5 itens	0,5
Atendimento dos 6 itens	1,0

j) O índice de eficiência na prestação do serviço e no atendimento ao público - IESAP será calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$\begin{aligned}
 IESAP = & 6 * (\text{valor do Fator 1}) + 2 * (\text{valor do Fator 2}) + 1 \\
 & * (\text{valor do Fator 3}) + 1 * (\text{valor do Fator 4})
 \end{aligned}$$

5.6.4.6. Periodicidade: mensal

5.6.5. Índice de Adequação do Sistema Comercial (IASC)

5.6.5.1. O sistema comercial do prestador, a ser avaliado anualmente pela média dos valores apurados mensalmente será considerado:

Tabela 17 - Avaliação do IASC

Classificação	Faixa IASC
Inadequado	$IASC \leq 5$
Regular	$5 < IASC \leq 7$
Bom	$7 < IASC < 9$
Ótimo	$9 \leq IASC$

5.6.5.2. A adequabilidade do sistema comercial para garantia da equidade no relacionamento comercial que assegure ao usuário o direito de defesa é verificada por meio de 4 condicionantes:

- a) Condição 1 - índice de micromedição: calculado mês a mês, de acordo com a expressão:

I1

$$= \frac{(Número\ total\ de\ ligações\ com\ hidrômetro\ (idade\ \leq\ 5\ anos)\ em\ funcionamento\ no\ final\ do\ mês)}{(Número\ total\ de\ ligações\ existentes\ no\ final\ do\ mês)} \times 100$$

- b) O valor a ser atribuído à Condição 1 será obtido de acordo com a média aritmética dos valores mensais calculados, a ser apurada anualmente, e obedecerá a tabela que segue:

Tabela 18 - Índice de micromedição para Condição 1:

Índice de micromedição	Valor a ser atribuído à condição 1
Menor ou igual a 90%	0,0
Entre 90% e 95%	0,5
Maior ou igual a 95%	1,0

- c) Condição 2 - o sistema comercial adotado pelo prestador deverá favorecer a fácil interação com o usuário, evitando o máximo possível o seu deslocamento até ao prestador para informações ou reclamações. Os contatos deverão preferencialmente realizar-se através de atendimento remoto (telefônico, internet, web, aplicativos eletrônicos, etc).
- d) A verificação do cumprimento desta diretriz será feita através do indicador que relaciona o número de atendimentos comerciais realizados na agência comercial (loja), com o número total de atendimentos realizados.
- e) O valor a ser atribuído à Condição 2 obedecerá à tabela a seguir:

Tabela 19 - Faixa de valor do I2 para Condição 2

Faixa de valor do I2	Valor a ser atribuído à condição 2
Menor que 20%	1,0
Entre 20% e 30%	0,5
Maior que 30%	0,0

- f) Condição 3 - para as contas não pagas no vencimento, o prestador deverá manter um sistema de comunicação por escrito com os USUÁRIOS, informando-os da existência do débito e definição de data limite para regularização da situação antes da efetivação da suspensão de fornecimento. O nível de atendimento a essa condição pelo prestador será efetuado através do indicador:

I3

$$= \frac{(Número\ de\ comunicações\ de\ cobranças\ emitidas\ pelo\ prestador\ no\ mês)}{(Número\ de\ contas\ sujeitas\ a\ cobrança\ de\ fornecimento\ no\ mês)} \times 100$$

- g) O valor a ser atribuído à Condição 3 será:

Tabela 20 - Faixa de valor do I3 para Condição 3:

Faixa de valor do I3	Valor a ser atribuído à condição 3
Maior que 98%	1,0
Entre 95% e 98%	0,5
Menor que 95%	0,0

- h) Condição 4 - o prestador deverá garantir o restabelecimento do fornecimento de água ao usuário em até 24 horas úteis da comprovação da efetuação do pagamento de seus débitos.
- i) O indicador que avaliará tal condição é:

$$I4 = \frac{(Número\ de\ reestabelecimentos\ do\ fornecimento\ realizados\ em\ até\ 24\ horas)}{(Número\ total\ de\ reestabelecimentos)} \times 100$$

j) O valor a ser atribuído à Condição 4 será:

Tabela 21 - Faixa de valor do I4 para Condição 4:

Faixa de valor do I4	Valor a ser atribuído à condição 4
Maior que 95%	1,0
Entre 80% e 95%	0,5
Menor que 80%	0,0

k) O IASC - índice de adequação do sistema comercial será calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$IASC = 4 * (valor\ da\ Condição\ 1) + 2 * (valor\ da\ Condição\ 2) + 2 * (valor\ da\ Condição\ 3) + 2 * (valor\ da\ Condição\ 4)$$

5.6.5.3. Periodicidade: mensal

5.6.5.4. 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 que antecederam a realização da pesquisa. Os USUÁRIOS deverão ser selecionados aleatoriamente, devendo, no entanto, ser incluído no universo da pesquisa, os três tipos de contato possíveis:

a) atendimento remoto;

- b) atendimento telefônico;
- c) atendimento na ligação para execução de serviços diversos.

5.6.5.5. 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:

- a) se o funcionário foi educado e cortês;
- b) se o funcionário resolveu satisfatoriamente suas solicitações;
- c) se o serviço foi realizado a contento e no prazo compromissado;
- d) se, após a realização do serviço, o pavimento foi adequadamente reparado e o local limpo, quando aplicável;
- e) outras questões de relevância poderão ser objeto de formulação, procurando inclusive atender a condições peculiares.

5.6.5.6. Os profissionais envolvidos com o atendimento ao público, em qualquer área e esfera da organização do prestador, deverão contar com treinamento especial em relações humanas e técnicas de comunicação, além de normas e procedimentos que deverão ser adotados nos vários tipos de atendimento: no posto, no atendimento remoto ou domiciliar, visando a obtenção de um padrão isonômico de comportamento e tratamento a todos os USUÁRIOS.

5.6.5.7. As normas de atendimento deverão fixar, entre outros pontos:

- a) a forma como o usuário deverá ser tratado;
- b) uniformes para o pessoal de campo e do atendimento;

- c) diagramação dos crachás de identificação dos profissionais;
- d) conteúdo obrigatório do treinamento a ser dado ao pessoal de empresas contratadas que venham a ter contato com o público.

5.6.5.8. As respostas a essas questões devem ser computadas considerando-se 5 níveis de satisfação do usuário:

Tabela 22 - Avaliação do grau de satisfação do usuário:

Classificação	Grau de satisfação do usuário
Péssima	GSU < 30%
Ruim	30% ≤ ICQP < 50%
Regular	50% ≤ ICQP < 70%
Bom	70% ≤ ICQP < 90%
Ótimo	90% ≤ ICQP

5.6.5.9. 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.

5.6.5.10. O ICQP - índice de cortesia e de qualidade percebida será calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$ICQP = \frac{\Sigma GSU \text{ Ótimo} + \Sigma GSU \text{ Bom}}{\text{Total de pesquisas realizadas}}$$

5.6.6. Índice de Repasse de Informações Estratégicas (IRIE)

5.6.6.1. A CONCESSIONÁRIA deverá fazer o repasse anual das informações do Sistema Nacional de Informações sobre

Saneamento (SNIS) para o REGULADOR e PODER CONCEDENTE referente ao exercício anterior, dentro do prazo estabelecido entre as partes.

5.6.7. Valores de Desempenho.

5.6.7.1. O valor de desempenho será aplicado conforme o grau de penalidade de cada um dos indicadores obedecerá a seguinte tabela de valores:

Tabela 23 - Valores de Desempenho:

Grau de Penalidade	Sobre as metas	Sobre os indicadores de qualidade
Leve	R\$ 100.000,00	R\$ 25.000,00
Média	R\$ 250.000,00	R\$ 50.000,00
Alta	R\$ 500.000,00	R\$ 100.000,00
Altíssima	R\$ 1.000.000,00	R\$ 200.000,00

5.6.7.2. Os valores serão aplicados pela AGÊNCIA REGULADORA após a apuração das metas e indicadores de qualidade e análise do VERIFICADOR INDEPENDENTE anualmente.

5.6.7.3. Os valores de penalidade deverão ser reajustados nas mesmas bases e prazos da tarifa.

5.7. Apuração das Metas e Indicadores de Qualidade

5.7.1. Após a apuração dos indicadores, o VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá elaborar o Relatório do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO, contendo o detalhamento das notas aferidas pela CONCESSIONÁRIA no período e o resultado do FATOR DE DESEMPENHO.

5.7.2. O Relatório deverá ser elaborado anualmente em até 15 (quinze) dias do término do primeiro trimestre e entregue à CONCESSIONÁRIA.

- 5.7.3. Recebido o Relatório, a CONCESSIONÁRIA terá o prazo de 20 (vinte) dias para analisar e contestar o seu conteúdo.
- 5.7.4. Havendo discordância da CONCESSIONÁRIA quanto às informações constantes do Relatório, esta deverá entregar ao PODER CONCEDENTE, dentro do prazo de 20 (vinte) dias, impugnação contendo as devidas justificativas.
- 5.7.5. Na hipótese de ser julgada procedente a impugnação apresentada pela CONCESSIONÁRIA, o PODER CONCEDENTE deverá atualizar o Relatório.
- 5.7.6. Os valores finais apurados anualmente serão acumulados e deverão ser processados no âmbito da REVISÃO ORDINÁRIA como modicidade tarifária.