	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	CÓDIGO: PO-OUGP-ID-004	PÁGINA: 1 de 9
	APURAÇÃO DOS INDICADORES IQI02 E IQI03 (EXPANSÃO E CRESCIMENTO VEGETATIVO)	APROVAÇÃO: 11/05/2020	REVISÃO: 00

1. OBJETIVO

Padronizar apuração dos índices de qualidade de infraestrutura “IQI2 – Reclamações de clientes e órgãos públicos referente à obra em geral” e “IQI3 – Reclamações de clientes e órgãos públicos referente ao pavimento” do Anexo III – Metas e Indicadores de Desempenho dos contratos de PPP, tanto na fase obra de expansão quanto na fase crescimento vegetativo.


2. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Aplicam-se as versões mais recentes dos seguintes documentos:

- ✓ NBR ISO 9001 - Sistema de Gestão da Qualidade
- ✓ NBR ISO 14001 - Sistema de Gestão Ambiental
- ✓ OHSAS 18001 - Sistema de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho
- ✓ Anexo III – Metas e Indicadores de Desempenho

3. SIGLAS E DEFINIÇÕES

- ✓ EEEB: Estação Elevatória de Esgoto Bruto
- ✓ ETE: Estação de Tratamento de Esgoto
- ✓ DRENAGEM PLUVIAL: Conjunto de instalações projetadas para receber o escoamento superficial das águas de chuva que caem nas áreas urbanas. SS: Solicitação de Serviço
- ✓ ODOR: Emissão volátil de um corpo (sólido, fluido, etc) sentida pelo aparelho olfativo
- ✓ SICAT: Sistema Integrado de Comercialização e Atendimento
- ✓ IQI: Índice de Qualidade de Infraestrutura
- ✓ IDC: Índice de Desempenho de Construção
- ✓ IQI2: Indicador de Reclamações de clientes e órgãos públicos referente à obra em geral
- ✓ IQI3: Indicador de Reclamações de clientes e órgãos públicos referente ao pavimento

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	CÓDIGO: PO-OUGP-ID-004	PÁGINA: 2 de 9
	APURAÇÃO DOS INDICADORES IQI02 E IQI03 (EXPANSÃO E CRESCIMENTO VEGETATIVO)	APROVAÇÃO: 11/05/2020	REVISÃO: 00

4. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

4.1. LISTA DE MACROS E MICROS CÓDIGOS

INDICADOR	MACRO CÓDIGO*		MICRO CÓDIGO*	
	CÓDIGO	DESCRIÇÃO	CÓDIGO	DESCRIÇÃO
IQI2	4610	RECLAMAÇÃO - LIGAÇÃO DE ESGOTO	4612	REPARO NA LIGAÇÃO DE ESGOTO
	4620	REPARO LIGAÇÃO INTRADOMICILIAR	4622	RETIRADA DE ENTULHO
	9020	RECLAMACAO OBRAS/PAVIM - PPP	9021	RECLAM. PROBL. DE TRANSITO PPP
			9021	RECLAM. RUÍDO DE OBRAS PPP
			9023	RECLAM. FALTA PAVIMENTACAO PPP
			9024	RECLAM. RESIDUO/ENTULHO PPP
			9025	RECLAM. FALTA SINALIZACAO PPP
	4980	RECLAMACAO MANUT ESGOTO	4984	RECLAM OBRA PROCEDENTE
IQI3	4610	RECLAMAÇÃO - LIGAÇÃO DE ESGOTO	4611	REPARO NA PAVIMENTAÇÃO
	4620	REPARO LIGAÇÃO INTRADOMICILIAR	4624	REPARO DE PAVIMENTAÇÃO
	9020	RECLAMACAO OBRAS/PAVIM - PPP	9026	RECLAM. QUALID. PAVIMENTO PPP


4.2. INDICADORES CONTRATUAIS

Os índices de qualidade de infraestrutura IQI2 e IQI3, integrantes do Índice de Desempenho de Construção (IDC), avaliam a qualidade das obras de responsabilidade da Concessionária referente ao período da concessão.

Os indicadores mensuram a qualidade das obras através da avaliação das percepções dos clientes. Tal avaliação é feita por meio da mensuração das reclamações registradas por clientes e órgãos públicos de acordo com a quantidade de rede coletora de esgoto construída pela Concessionária.

O indicador IQI2 tem por objetivo avaliar às percepções dos clientes e órgãos públicos sobre questões relacionadas às obras em geral, como questões de tráfego, falta de sinalização adequada (é válido ressaltar que o Plano de Comunicação, não está aprovado pela CESAN), ruído de obra, ausência de recuperação asfáltica, entre outros, exceto reclamações relacionadas a qualidade do pavimento.

O indicador IQI3 tem por objetivo avaliar às percepções dos clientes e órgãos públicos sobre questões relacionadas exclusivamente à qualidade da pavimentação, tais como recalque em pavimentação, buracos e demais falhas em pavimentação.

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	CÓDIGO: PO-OUGP-ID-004	PÁGINA: 3 de 9
	APURAÇÃO DOS INDICADORES IQI02 E IQI03 (EXPANSÃO E CRESCIMENTO VEGETATIVO)	APROVAÇÃO: 11/05/2020	REVISÃO: 00

As reclamações relacionadas a ausência de recomposição asfáltica serão contabilizadas somente no indicador IQI2, visto que se entende que a falta de pavimentação após uma obra realizada pela Concessionária é uma etapa da obra que deixou de ser cumprida. O indicador IQI3 é destinado apenas a avaliar a qualidade do pavimento construído pela Concessionária.

Abaixo segue procedimento de cálculo dos indicadores:

IQI 02 - Reclamações de clientes e órgãos públicos referente à obra em geral	IQI 03 – Reclamações de clientes e órgãos públicos referente ao pavimento
$IQI2 = \frac{RCOP}{QRC}$	$IQI3 = \frac{RCOP}{QRC}$

Quadro 01: Procedimento de cálculo dos indicadores IQI2 e IQI3.

Onde:

RCOP – Número de reclamações de clientes e órgãos públicos ao longo do trimestre

QRC – Número de quilômetros de rede construídos no trimestre

Os valores de referência dos indicadores IQI2 e IQI3 são estabelecidos no Anexo III – Metas e Indicadores de Desempenho. O contrato estabelece periodicidade para revisão obrigatória dos Indicadores de Desempenho para que sejam realizadas eventuais adequações, desta forma os valores de referência poderão passar por revisões.


Devido a primeira repactuação dos indicadores da Concessionária de Serra, estes indicadores tiveram suas metas de atendimento ajustadas, segue abaixo os valores de referência revistos:

Valores de referência para “Reclamações de clientes e órgãos públicos referente à obra em geral” (und / trimestre)	
A partir do 2º tri/2017	≤ 20 Reclamações/Km de Rede Construída

Quadro 02: Valores de referência IQI2.

Valores de referência para “Reclamações de clientes e órgãos referente ao pavimento” (und / trimestre)	
A partir do 2º tri/2017	≤ 7 reclamações por km construído no trimestre

Quadro 03: Valores de referência IQI3.

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	CÓDIGO: PO-OUGP-ID-004	PÁGINA: 4 de 9
	APURAÇÃO DOS INDICADORES IQI02 E IQI03 (EXPANSÃO E CRESCIMENTO VEGETATIVO)	APROVAÇÃO: 11/05/2020	REVISÃO: 00

Nos períodos nos quais não há obras de expansão de rede coletora de esgoto, que é o caso do município de Vila Velha, estes indicadores avaliarão exclusivamente os serviços de ligação à rede de esgoto feitas em caráter de crescimento vegetativo. Abaixo segue procedimento de cálculo dos indicadores para estes períodos:

$$IQI2 = \frac{RCOP}{NSL}$$

Onde:

RCOP – Número de reclamações de clientes e órgãos públicos referente à obra em geral ao longo do trimestre.

NSL – Número de solicitações de ligação à rede de esgoto ao longo do trimestre.

E,

$$IQI3 = \frac{RCOP}{NSL}$$

Onde:

RCOP – Número de reclamações de clientes e órgãos públicos referente ao pavimento ao longo do trimestre.

NSL – Número de solicitações de ligação à rede de esgoto ao longo do trimestre.

As solicitações de ligação à rede de esgoto estão contempladas pelos códigos macros 4100, 4150, 4610 e 4130 do Sicat, descritos no quadro abaixo, sendo assim, serão contabilizados os serviços efetivamente executados através desses códigos, ou por outros que venham a substituí-los.

É válido ressaltar que as ligações à rede de esgoto executadas pela Concessionária que não foram demandas de clientes serão contempladas no código macro 4130, em que a própria Concessionária irá abrir a SS e encerrá-la, com o propósito fim de contabilizá-las.


Os valores de referência destes indicadores IQI2 e IQI3 para o contrato de PPP de Vila Velha estão determinados abaixo.

Valor de referência para “Reclamações de clientes e órgãos públicos referente à obra em geral”
≤ 10% solicitações de ligação à rede de esgoto

Quadro 04: Valor de referência IQI2.

Valor de referência para “Reclamações de clientes e órgãos públicos referente ao pavimento”
≤ 8% solicitações de ligação à rede de esgoto

Quadro 05: Valor de referência IQI3.

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	CÓDIGO: PO-OUGP-ID-004	PÁGINA: 5 de 9
	APURAÇÃO DOS INDICADORES IQI02 E IQI03 (EXPANSÃO E CRESCIMENTO VEGETATIVO)	APROVAÇÃO: 11/05/2020	REVISÃO: 00

4.3. REGISTRO DAS RECLAMAÇÕES

As reclamações dos clientes contabilizadas nos indicadores serão as registradas via atendimento do Call Center pelo canal de atendimento 115, processos, e-mail e outros meios de comunicação disponíveis aos clientes e órgãos públicos.

Para os casos no qual a própria CESAN registra uma SS no Sicat para o Órgão Público, devido ao recebimento de uma reclamação do órgão por outro meio de comunicação que não seja o 115, a CESAN deverá encaminhar evidência da reclamação à Concessionária para que a reclamação possa ser considerada no cálculo do indicador.


Quanto as demandas da fiscalização da CESAN, estas deverão ser encaminhadas para um responsável determinado pela CSSA, o qual deverá apresentar em até 24h, prazo para solução da demanda. Caso a demanda não seja atendida no prazo, será registrada SS pela fiscalização e a reclamação será considerada no indicador.

São contabilizadas no indicador às reclamações registradas no Sicat através dos códigos macro 9020, 4610 e 4620, ou por outros que venham a substituí-los.

Observação: Para os códigos 4610 e 4620:

- 4610 – O código 4610 é utilizado como código de reparo, logo a reclamação deverá ser considerada procedente, exceto para os seguintes casos: Troca de tampa de P.I, instalação de tampa de P.I em caso de furto, P.I quebrado devido passagem de veículos ou violação de terceiros, haja vista que são situações contempladas no indicador, porém não ocorreram devido a um serviço mal prestado pela Concessionária.
- 4620 – A Concessionária não executa ligação intradomiciliar, logo a reclamação deverá ser considerada improcedente. Contudo, para os casos onde a Concessionária tenha executado ligações intradomiciliares, deverá ser feita a avaliação quanto à procedência da reclamação.

Os serviços registrados no código macro 4610, 4620 e 9020 terão tempo máximo de atendimento de 5 dias úteis.

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	CÓDIGO: PO-OUGP-ID-004	PÁGINA: 6 de 9
	APURAÇÃO DOS INDICADORES IQI02 E IQI03 (EXPANSÃO E CRESCIMENTO VEGETATIVO)	APROVAÇÃO: 11/05/2020	REVISÃO: 00

4.4. TEMPO DE ENCERRAMENTO DAS SOLICITAÇÕES NO SICAT

O encerramento de uma Solicitação de Serviço no Sicat deve ser realizado em até dois dias úteis contados a partir do fim da execução em campo desta Solicitação de Serviço.

4.5. CLASSIFICAÇÃO DA PROCEDÊNCIA DAS RECLAMAÇÕES

As Solicitações de Serviços que serão consideradas no cálculo dos indicadores IQI2 e IQI3 de um dado mês serão as extraídas do relatório de “Solicitações de Serviços Executadas” do referido mês.

As SSs deste relatório deverão ser classificadas entre as reclamações referentes ao indicador IQI2 e ao indicador IQI3. A classificação deve ser feita de acordo com a reclamação do cliente, caso a SS se trate de uma reclamação devido a uma obra, esta deve ser contabilizada no indicador IQI2 e caso seja reclamação relacionada a qualidade do pavimento esta deve ser contabilizada no indicador IQI3, conforme descrito no item 4.1 deste manual.

Posterior a classificação das SSs quanto aos indicadores a qual pertencem, deverá ser feita a análise da procedência da reclamação. A análise da procedência das SSs é importante visto que também são abertas, através do canal de atendimento 115, reclamações de clientes sobre obras e serviços que não são de responsabilidade da Concessionária.


As reclamações devem ser classificadas como “procedente” ou “não procedente”:

Reclamação Procedente: quando esta reclamação é relacionada à uma obra ou serviço realizado pela Concessionária;


Reclamação Não Procedente: quando esta reclamação é relacionada à uma obra ou serviço que não é de responsabilidade da Concessionária ou quando a Concessionária não deixou de cumprir com nenhum requisito.

Abaixo seguem algumas situações onde a reclamação é considerada “não procedente”:

- a) Reclamações relacionadas a rede de drenagem pluvial: responsabilidade da Prefeitura Municipal. Demanda carece de evidência para ser consolidada como não procedente;
- b) Reclamações relacionadas a rede de água potável e/ou ligação de água potável: responsabilidade do polo de água (CESAN). Demanda carece de evidência para ser consolidada como não procedente;

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	CÓDIGO: PO-OUGP-ID-004	PÁGINA: 7 de 9
	APURAÇÃO DOS INDICADORES IQI02 E IQI03 (EXPANSÃO E CRESCIMENTO VEGETATIVO)	APROVAÇÃO: 11/05/2020	REVISÃO: 00

- c) Desgaste natural do asfalto em redes executadas pela PMS E CESAN: responsabilidade da Prefeitura Municipal E CESAN. Demanda carece de evidência para ser consolidada como não procedente;
- d) Reclamações em locais não atendidos pela PPP;
- e) Reclamações de bairros que serão atendidos pela Concessionária, todavia ainda não possuem rede coletora de esgoto;
- f) Solicitação de pedido de ligação: se aplicam aos casos nos quais o cliente fez o registro da SS visando a interligação à rede coletora;
- g) Reclamações de “falta de pavimentação” após a obra de ligação da rede de esgoto: quando a reclamação é registrada dentro do período de atendimento de uma SS de ligação à rede de esgoto, a SS será considerada “não procedente” visto que ainda não havia sido concluído o serviço e este estava dentro do tempo permitido para atendimento;
- h) Reclamação de “falta de pavimentação” após construção de rede coletora de esgoto: quando a pavimentação sobre a rede coletora foi adiada devido às ações da chuva, a SS será considerada “não procedente” no indicador visto que não é possível realizar a pavimentação pela Concessionária durante os dias chuvosos. Demanda carece de apresentação de histórico de clima e índice pluviométrico do período para ser consolidada como não procedente;
- i) Reclamações onde não é possível identificar o local da reclamação e não é possível entrar em contato com o cliente (após inúmeras tentativas). Demanda carece de ausência de matrícula do cliente para ser consolidada como não procedente;
- j) Reclamações onde não é encontrado a irregularidade citada pelo cliente no local. Demanda carece de evidência de vistoria para ser consolidada como não procedente;
- k) Reclamações sobre entulhos de obra que não foi realizada pela Concessionária;
- l) Reclamações de vazamentos na rede e obstruções nos ramais em rede em operação: a reclamação não está relacionada aos indicadores IQI2 e IQI3, sendo a SS registrada no Sicat em código indevido, pois tais serviços são de responsabilidade da equipe de Manutenção da Concessionária;
- m) Reclamações de vazamentos na rede e obstruções nos ramais em rede que não está em operação: reclamação será considerada “não procedente” visto que a Concessionária protocola ofício na Prefeitura Municipal informando que a rede coletora não está pronta para utilização bem como faz reuniões com lideranças comunitárias informando que a rede coletora ainda não

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	CÓDIGO: PO-OUGP-ID-004	PÁGINA: 8 de 9
	APURAÇÃO DOS INDICADORES IQI02 E IQI03 (EXPANSÃO E CRESCIMENTO VEGETATIVO)	APROVAÇÃO: 11/05/2020	REVISÃO: 00

pode ser utilizada. Demanda carece de evidência de notificação à PMS e Ata de reunião com a comunidade para ser consolidada como não procedente;

As situações acima citadas são apenas alguns exemplos de SSs consideradas “não procedentes”, existem demais casos nos quais Solicitações de Serviços podem possuir tal classificação, portanto a classificação de uma SS como “não procedente” não se deve limitar aos exemplos acima.

A Concessionária deve encaminhar à CESAN evidências fotográficas e/ou documentais das SSs consideradas “não procedentes”, quando pertinente, conforme estabelecido nas alíneas “a” à “m” do item 4.5.


O não cumprimento por parte da Concessionária do “tempo de atendimento” e do “tempo de encerramento” das solicitações de serviço não será um critério para a classificação de uma reclamação como “procedente” nos indicadores IQI2 e IQI3. O único critério utilizado para a classificação de uma SS será a análise da origem da reclamação, ou seja, se a reclamação é ou não de responsabilidade da Concessionária. Contudo, no caso de não atendimento dos prazos da Concessionária do “tempo de atendimento” e do “tempo de encerramento” das solicitações de serviço, a Concessionária deverá apresentar justificativas para avaliação da CESAN, de modo que na hipótese de recorrência de descumprimento dos prazos mencionados, a Concessionária poderá estar sujeita as penalidades previstas em contrato.

4.6. PRAZOS

A Concessionária deve encaminhar à CESAN a planilha eletrônica contendo as SSs de reclamação dos indicadores IQI2 e IQI3 classificadas no 07º dia útil do mês posterior ao mês analisado, bem como as evidências para as SS's consideradas improcedentes conforme item 4.5.

A CESAN deve encaminhar suas considerações a respeito das classificações no 7º dia útil após o envio da planilha pela Concessionária.

Na reunião de indicadores do mês analisado a CESAN deve levar suas considerações apresentadas na planilha e a Concessionária deve levar os esclarecimentos sobre cada ponto informado na planilha da CESAN, para que assim, na reunião do respectivo mês, seja possível debater sobre as SSs onde houverem divergência de entendimentos.

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL	CÓDIGO: PO-OUGP-ID-004	PÁGINA: 9 de 9
	APURAÇÃO DOS INDICADORES IQI02 E IQI03 (EXPANSÃO E CRESCIMENTO VEGETATIVO)	APROVAÇÃO: 11/05/2020	REVISÃO: 00

4.7. ENVIO “AS BUILT”

A Concessionária deve encaminhar à CESAN no décimo dia útil posterior ao fechamento do mês analisado o projeto “As built” de todas as redes executadas no referido mês em análise. O denominador “QRC – Número de quilômetros de rede construídos” será o encaminhado no projeto “As built”.

4.8. ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES

ATRIBUIÇÕES E RESPONSÁVEIS	Cliente	Órgão Público	CESAN	Colaborador Manutenção	Colaborador Engenharia
Abertura da Solicitação de Serviço	X	X	X		
Baixa do relatório “Solicitações de Serviços Executada”				X	
Classificação das SSs				X	X
Envio da planilha de reclamações à CESAN no 7º dia útil				X	
Envio do projeto “As Built”					X
Envio da planilha com as considerações sobre a classificação das SSs			X	X	X
Discussão sobre as considerações na Reunião Mensal de Indicadores			X	X	X

5. FORMA DE CONTROLE

Acompanhamento conforme descrito no item 4.6 e trimestralmente no fechamento dos indicadores.