

## **ANEXO III - CONTRATO**

### **METAS E INDICADORES DE DESEMPENHO**

#### **PPP DE CARIACICA**

OUTUBRO-2019

## SUMÁRIO

|                                                                                          |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS .....</b>                                                   | <b>4</b>  |
| <b>2. ÍNDICE DE DESEMPENHO .....</b>                                                     | <b>4</b>  |
| 2.1. PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO .....                                                     | 7         |
| 2.2. PERÍODOS DE MEDIÇÕES E PRAZOS .....                                                 | 12        |
| <b>3. DESEMPENHO DE CONSTRUÇÃO .....</b>                                                 | <b>13</b> |
| 3.1. ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA .....                                   | 13        |
| 3.1.1. Número de ligações disponibilizadas (IDI1).....                                   | 14        |
| 3.1.2. Fator de segurança em Tratamento (IDI2) .....                                     | 15        |
| 3.1.3. Manutenção do parque de hidrômetros (IDI3) .....                                  | 16        |
| 3.1.4. Índice de conformidade na substituição preventiva dos hidrômetros (IDI4).....     | 17        |
| 3.2. ÍNDICE DE QUALIDADE DE INFRAESTRUTURA (IQI).....                                    | 17        |
| 3.2.1. Índice de Frequência de Acidentes (IQI1) .....                                    | 18        |
| 3.2.2. Reclamações de clientes e órgãos públicos, referente à obra em geral (IQI2) ..... | 19        |
| 3.2.3. Reclamações de clientes e órgãos públicos, referente ao pavimento (IQI3) .....    | 20        |
| 3.2.4. Regularidade Ambiental de Sistemas de Tratamento Fase Obra (IQI4) .....           | 22        |
| <b>4. DESEMPENHO DE OPERAÇÃO .....</b>                                                   | <b>23</b> |
| 4.1. ÍNDICE DE EFICIÊNCIA OPERACIONAL .....                                              | 23        |
| 4.1.1. Remoção de Carga Orgânica (IEO1).....                                             | 24        |
| 4.1.2. Disponibilidade das EEEs (IEO2) .....                                             | 26        |
| 4.1.3. Extravasamentos de Esgotos Sanitários (IEO3) .....                                | 27        |
| 4.1.4. Obstrução de Ramais (IEO4).....                                                   | 27        |
| 4.1.5. Controle de Ocorrência de Odores (IEO5).....                                      | 28        |
| 4.1.6. Índice de ligações conectadas (IEO6) .....                                        | 29        |
| 4.2. ÍNDICE DE QUALIDADE OPERACIONAL (IQO) .....                                         | 30        |

|             |                                                                            |           |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.2.1.      | Tempo máximo de atendimento a solicitações na rede de esgoto (IQO1) .....  | 30        |
| 4.2.2.      | Satisfação Geral na prestação de serviços de esgotamento (IQO2).....       | 31        |
| 4.2.3.      | Satisfação por Ordem de Serviço (IQO3).....                                | 32        |
| 4.2.4.      | Regularidade Ambiental de Sistemas de Tratamento fase operação (IQO4)..... | 33        |
| <b>4.3.</b> | <b>ÍNDICE DE EFICIÊNCIA COMERCIAL .....</b>                                | <b>33</b> |
| 4.3.1.      | Índice de conformidade nos serviços de hidrometria (IEC1).....             | 34        |
| 4.3.2.      | Tratamento de ligações com suspeita de irregularidades (IEC2) .....        | 34        |
| 4.3.3.      | Lacração de Hidrômetros (IEC3).....                                        | 35        |
| <b>5.</b>   | <b>PROCEDIMENTO DE CÁLCULO.....</b>                                        | <b>35</b> |
| <b>5.1.</b> | <b>FICHAS DE PROCEDIMENTO DE CÁLCULO .....</b>                             | <b>37</b> |
| 5.1.1.      | Índice de Desempenho de Construção.....                                    | 37        |
| 5.1.2.      | Índice de Desempenho de Operação .....                                     | 43        |
| 5.1.3.      | Índice de Eficiência Comercial .....                                       | 50        |

## **1. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

O sistema de mensuração de desempenho tem como objetivos:

- Garantir a disponibilidade da infraestrutura projetada seguindo os padrões de qualidade de construção e manutenção exigidos pelo Anexo I – Caderno de Encargos;
- Garantir operação de alta qualidade em conformidade com normas vigentes e padrões de certificações exigidos pelo Poder Concedente de forma que sejam garantidos os interesses sociais;
- Garantir a sustentabilidade da operação e da parceria e o fornecimento de relatórios periódicos gerenciais e de indicadores conforme exigência do Poder Concedente.

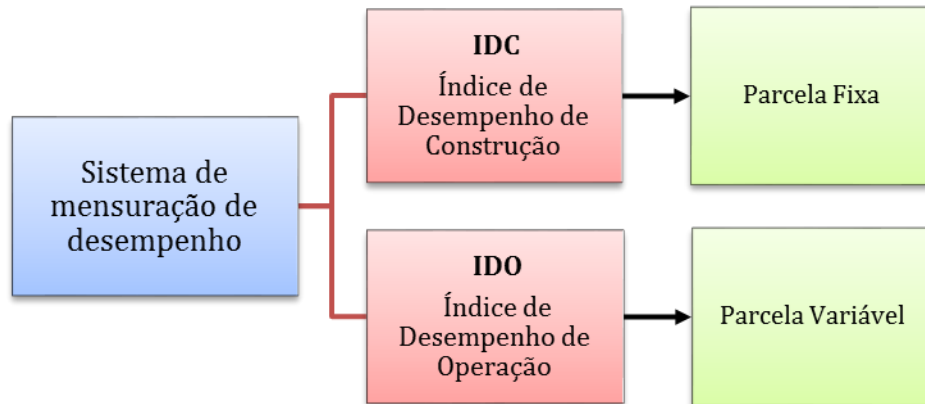
Para tanto, é realizada a mensuração dos indicadores previstos neste Anexo para as etapas de construção e operação do sistema de esgotamento sanitário do município de Cariacica.

## **2. ÍNDICE DE DESEMPENHO**

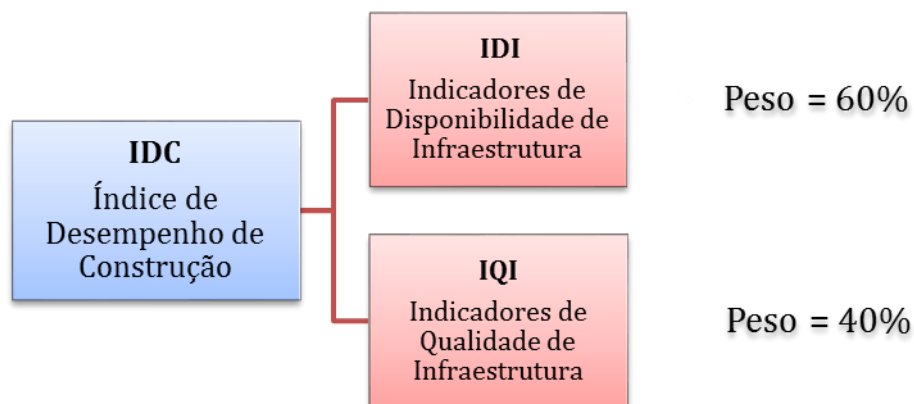
O Índice de Desempenho (ID) é obtido através da mensuração do desempenho de obras, realizada através do Índice de Desempenho de Construção (IDC), e a mensuração do desempenho gerencial, operacional da CONCESSIONÁRIA, realizada através do Índice de Desempenho de Operação (IDO). Estes índices são representados por um número (nota), quantificado de acordo com as avaliações determinadas nesse documento, referentes aos principais tópicos da construção e operação dos Sistemas de Saneamento. A nota atribuída aos Índices de Desempenho impacta a remuneração da CONCESSIONÁRIA, conforme previsto na Cláusula 11 do Contrato.

Se o resultado apurado em um determinado período para os indicadores estiver aquém dos níveis de serviço definidos neste anexo, a CONCESSIONÁRIA estará sujeita a aplicação de penalidades na forma de desconto na remuneração.

O Índice de Desempenho, portanto, é formado a partir de índices que mensuram os principais tópicos da construção – inclusive crescimento vegetativo - e operação – inclusive manutenções - dos sistemas de esgotamento sanitário do município de Cariacica, agrupados em Desempenho de Construção e Desempenho de Operação, e que incidem respectivamente nas parcelas fixada e variável da remuneração, conforme figura a seguir.

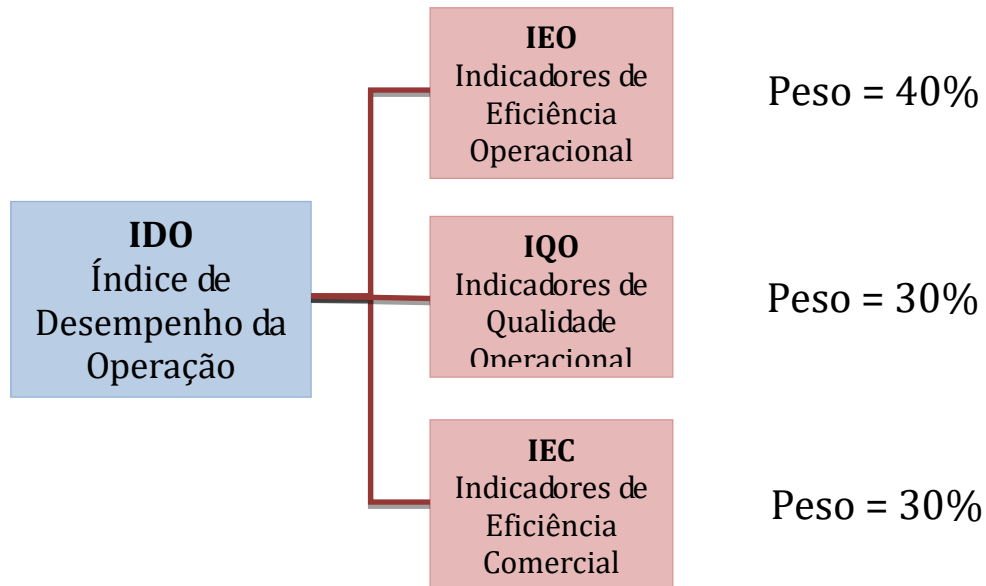


A seguir detalhamos os pesos incidentes sobre os componentes do Índice de Desempenho de Construção:



1. Índice de Disponibilidade de Infraestrutura (IDI) – Avalia o grau de disponibilidade da infraestrutura do serviço de esgotamento sanitário, de acordo com o cronograma de implantação dos sistemas de saneamento;
2. Índice de Qualidade de Infraestrutura (IQI) – Avalia a qualidade das obras de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA, referente ao período de concessão;

A seguir detalhamos os pesos incidentes sobre o índice de Desempenho de Operação:



3. Índice de Eficiência Operacional (IEO) – Avalia os aspectos de disponibilidade e eficiência do sistema de saneamento durante a operação;

4. Índice de Qualidade Operacional (IQO) – Avalia a qualidade operacional do serviço prestado pela CONCESSIONÁRIA, durante o período de operação;

5. Índice de Eficiência Comercial (IEC) – Avalia a qualidade do apoio às atividades comerciais prestados pela CONCESSIONÁRIA, durante o período de operação.

## **2.1. PROCEDIMENTO DE AVALIAÇÃO**

O processo de avaliação abrange a medição, acompanhamento e aferição dos indicadores e dele participam 03 (três) entidades: a CONCESSIONÁRIA, a CESAN e o VERIFICADOR INDEPENDENTE. Sendo assim, a distribuição de tarefas para cada um dos participantes deste processo se dá da seguinte maneira:

- **CONCESSIONÁRIA:** É responsável por realizar as medições dos indicadores, elaborar os RELATÓRIOS DE INDICADORES e fornecer as informações necessárias à CESAN e ao VERIFICADOR INDEPENDENTE.
- **CESAN:** É responsável pelo acompanhamento do desempenho – em campo, se necessário - da CONCESSIONÁRIA através do Centro de Controle de Operações (CCO) e do Centro de Controle de Serviço de Esgoto (CCSE), para o qual a CONCESSIONÁRIA deverá enviar as informações requeridas, além de ser responsável pela remuneração da CONCESSIONÁRIA com base nas informações auditadas.
- **VERIFICADOR INDEPENDENTE:** É responsável pela verificação do RELATÓRIO DE INDICADORES e pelas averiguações em campo necessárias para aferição dos resultados medidos.

Para a mensuração do desempenho inicialmente serão apuradas as notas de cada indicador, essas notas variam de 0 (zero) a 4 (quatro), e são referentes ao percentual de desvio observado em relação ao valor de referência atribuído, sendo que 0 (zero) representa um desvio gravíssimo e 4 (quatro) o atendimento total ao valor de referência obtido pela CONCESSIONÁRIA para aquele indicador.

As notas de 0 (zero) a 4 (quatro) serão definidas de acordo com o desvio aos valores de referência de cada um dos indicadores. Os valores de desvio que serão permitidos são separados em dois grupos. Indicadores Acumulados e Indicadores pontuais. Os indicadores acumulados são aqueles cujos valores de referência refletem uma meta acumulada e os

indicadores pontuais refletem o valor da medição somente no trimestre de medição e não ao valor acumulado das medições dos trimestres anteriores. Um exemplo de indicador pontual é o IEO4 – Obstrução de ramais.

A tabela abaixo apresenta quais indicadores são classificados como acumulados e quais são classificados como pontuais.

**Indicadores que compõe o Índice de Desempenho de Construção (IDC):**

| Indicadores de Disponibilidade de Infraestrutura (IDI) |                                                                     | Acumulado | Pontual  |
|--------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-----------|----------|
| <b>IDI1</b>                                            | Número de Ligações Disponibilizadas                                 | <b>X</b>  |          |
| <b>IDI2</b>                                            | Fator de segurança em Tratamento                                    | <b>X</b>  |          |
| <b>IDI3</b>                                            | Manutenção do parque de hidrômetros                                 | <b>X</b>  |          |
| <b>IDI4</b>                                            | Índice de conformidade na substituição preventiva dos hidrômetros   |           | <b>X</b> |
| Indicadores de Qualidade de Infraestrutura (IQI)       |                                                                     |           |          |
| <b>IQI1</b>                                            | Índice de Frequência de Acidentes                                   |           | <b>X</b> |
| <b>IQI2</b>                                            | Reclamações de clientes e órgãos públicos referente à obra em geral |           | <b>X</b> |
| <b>IQI3</b>                                            | Reclamações de clientes e órgãos públicos referente ao pavimento    |           | <b>X</b> |
| <b>IQI4</b>                                            | Regularidade Ambiental dos Sistemas de Tratamento fase obra         | <b>X</b>  |          |

A partir do 5º ano de atuação o IDI02, passaria a pontual.



### Indicadores que compõe o Índice de Desempenho de Operação (IDO):

| Indicadores de Eficiência Operacional (IEO) |                                                                 | Acumulado | Pontual |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------|---------|
| IEO1                                        | Remoção de Carga Orgânica                                       | X         |         |
| IEO2                                        | Disponibilidade das EEEs                                        |           | X       |
| IEO3                                        | Extravasamentos de esgotos sanitários                           |           | X       |
| IEO4                                        | Obstrução de ramais                                             |           | X       |
| IEO5                                        | Controle de Ocorrência de Odores                                | X         |         |
| IEO6                                        | Índice de ligações conectadas                                   | X         |         |
| Indicadores de Qualidade Operacional (IQO)  |                                                                 | Acumulado | Pontual |
| IQO1                                        | Tempo máximo de atendimento a solicitações na rede de esgoto    |           | X       |
| IQO2                                        | Satisfação Geral na prestação de serviços de esgotamento        |           | X       |
| IQO3                                        | Satisfação por Ordem de Serviço                                 |           | X       |
| IQO4                                        | Regularidade Ambiental dos Sistemas de Tratamento fase operação | X         |         |
| Indicadores de Eficiência Comercial (IEO)   |                                                                 | Acumulado | Pontual |
| IEC1                                        | Índice de conformidade nos serviços de hidrometria              |           | X       |
| IEC2                                        | Tratamento de ligações com suspeita de irregularidades          |           | X       |
| IEC3                                        | Lacração de Hidrômetros                                         | X         |         |

A partir do 5º ano de atuação o IEO01, passaria a pontual.

A tabela abaixo apresenta as notas de 0 a 4 de acordo com o intervalo de desvio, para o caso de indicadores acumulados.

**Tabela de Notas para Indicadores acumulados**

| Conceito           | Intervalo % de desvio | Nota       |
|--------------------|-----------------------|------------|
| Atendido           | Índice < 2%           | 4 (Quatro) |
| Desvio Leve        | 2% ≤ índice < 5%      | 3 (Três)   |
| Desvio Relevante   | 5% ≤ índice < 10%     | 2 (Dois)   |
| Desvio Grave       | 10% ≤ índice < 15%    | 1 (Um)     |
| Desvio Muito Grave | Índice ≥ 15%          | 0 (Zero)   |

A tabela a seguir apresenta as notas de 0 a 4 de acordo com o intervalo de desvio, para o caso de indicadores pontuais.

**Tabela de Notas para Indicadores pontuais**

| Conceito           | Intervalo % de desvio | Nota       |
|--------------------|-----------------------|------------|
| Atendido           | Índice < 4%           | 4 (Quatro) |
| Desvio Leve        | 4% ≤ índice < 10%     | 3 (Três)   |
| Desvio Relevante   | 10% ≤ índice < 20%    | 2 (Dois)   |
| Desvio Grave       | 20% ≤ índice < 30%    | 1 (Um)     |
| Desvio Muito Grave | Índice ≥ 30%          | 0 (Zero)   |

Os valores de desvio se referem ao desvio percentual do valor de referência para um determinado período de medição. Esses valores de referência estão relacionados às metas estratégicas referentes à prestação dos serviços de esgotamento sanitário e foram definidos tendo em conta a sua exequibilidade nos prazos previstos face à tecnologia disponível, aos modelos de gestão e de financiamento. No entanto, eles devem também induzir os investimentos necessários para se atingir níveis de atendimento com a qualidade exigida e para que se cumpram as obrigações decorrentes da legislação, das boas práticas ambientais e do objetivo da concessão. De acordo com a necessidade do indicador os valores de referência poderão ser definidos com um mesmo valor para todo o período de concessão ou com valores diferenciados para determinados períodos. Tais valores serão descritos ao longo do texto, quando o respectivo indicador for abordado.

Após a aferição das notas de cada grupo elas serão ponderadas através do somatório das notas dos indicadores do grupo versus seu respectivo peso. Posteriormente, essas notas deverão ser normalizadas, isso será feito pela divisão da ponderação obtida anteriormente pelo somatório das notas disponíveis versus seu respectivo peso. Por fim, são definidos os Índices de Desempenho de acordo com a seguinte fórmula:

$$0,6 < IDC < 1$$

$$0 < IDO < 1$$

A fórmula de cálculo dos índices de desempenho (IDC e IDO) levam em consideração os indicadores que compõem os índices bem como seus respectivos pesos, e pode ser ilustrada através da seguinte fórmula:

$$IDC = \left( \sum_{i=1}^n \text{Indicador de Construção}_i * \text{Peso}_i \right) / 10 + 0,6$$

$$IDO = \left( \sum_{i=1}^n \text{Indicador de Operação}_i * \text{Peso}_i \right) / 4$$

Sendo, IDC o Índice de Desempenho de Construção, e IDO o Índice de Desempenho de Operação.

O cálculo do Índice de Desempenho deverá constar do RELATÓRIO DE INDICADORES, que será entregue pela CONCESSIONÁRIA. Esse relatório deve conter: (a) informações completas sobre o cálculo do ID, conforme o detalhamento contido nesse Anexo; e, (b) histórico detalhado de cada indicador e o detalhamento de todas as medições realizadas no período.

O formato e padrão de apresentação do RELATÓRIO DE INDICADORES deverão ser apresentados à CESAN para aprovação anterior ao início da operação do serviço de esgotamento sanitário. A forma de apresentação do RELATÓRIO DE INDICADORES poderá ser modificada ao longo da CONCESSÃO por solicitação da CESAN com o objetivo de tornar a apuração dos resultados mais clara e precisa.

O RELATÓRIO DE INDICADORES e todas as informações nele contidas passarão, obrigatoriamente, por um processo de verificação realizado por empresa especializada (VERIFICADOR INDEPENDENTE) contratada conforme cláusula 25 do Contrato.

O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá ser uma empresa especializada, responsável por avaliar o atendimento dos indicadores de desempenho. Trata-se de uma empresa não

vinculada à Concessionária contratada para analisar o desempenho da Concessionária. Ele deverá realizar a verificação do processo e acuidade do levantamento dos dados necessários à aferição permanente dos serviços e obras programados para atendimento ao Quadro de Indicadores de Desempenho, utilizando-se das informações a serem fornecidas pela CONCESSIONÁRIA.

Após o processo de verificação, a nota final do Índice de Desempenho será utilizada pela CESAN para realizar o pagamento da REMUNERAÇÃO devida à CONCESSIONÁRIA, conforme descrito na cláusula 12 do Contrato.

## **2.2. PERÍODOS DE MEDIÇÕES E PRAZOS**

A CONCESSIONÁRIA deve elaborar, trimestralmente, o RELATÓRIO DE INDICADORES, que será analisado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE e pelo PODER CONCEDENTE. O relatório deve conter, além das atualizações periódicas previstas para cada indicador de desempenho, o histórico dos indicadores, assim como a lista detalhada de indicadores e respectivas medições realizadas durante o período. O impacto da nota final do Índice de Desempenho na remuneração mensal da CONCESSIONÁRIA deve ocorrer em conformidade com o mecanismo de pagamento da CONCESSIONÁRIA, descrito na cláusula 12 do Contrato.

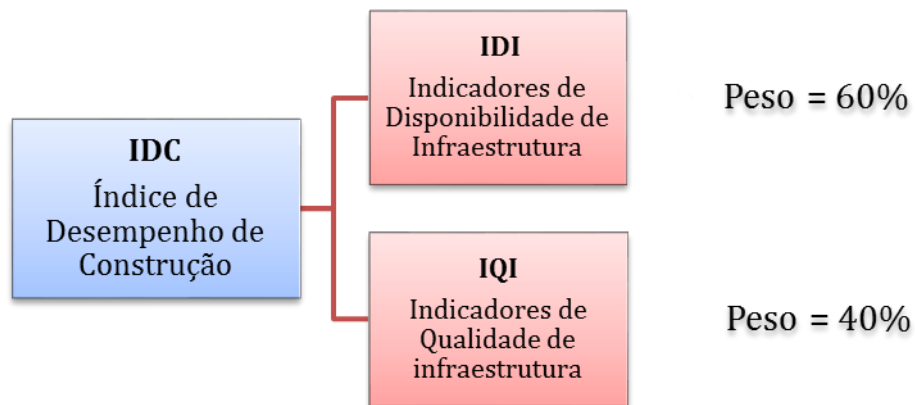
O VERIFICADOR INDEPENDENTE verificará a acuidade do RELATÓRIO DE INDICADORES por meio da análise da documentação elaborada e apresentada pela CONCESSIONÁRIA e de visitas esporádicas para verificação de indicadores, quando necessário.

A CESAN fará o pagamento mensal da REMUNERAÇÃO devida à CONCESSIONÁRIA no trimestre posterior, com a utilização do Índice de Desempenho atestado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE com relação ao trimestre anterior, na forma na cláusula 12 do Contrato.

Estão previstas no contrato, cláusula 25, revisões dos indicadores e respectivos pesos, sendo que a primeira ocorrerá após 2 (dois) anos do início da concessão, visando o melhor atendimento dos objetivos do Sistema de Mensuração de Desempenho.

### 3. DESEMPENHO DE CONSTRUÇÃO

O IDC (índice de desempenho da construção) é composto pelos indicadores de Disponibilidade de Infraestrutura e de Qualidade de Obra, com os seguintes pesos indicados na figura abaixo:

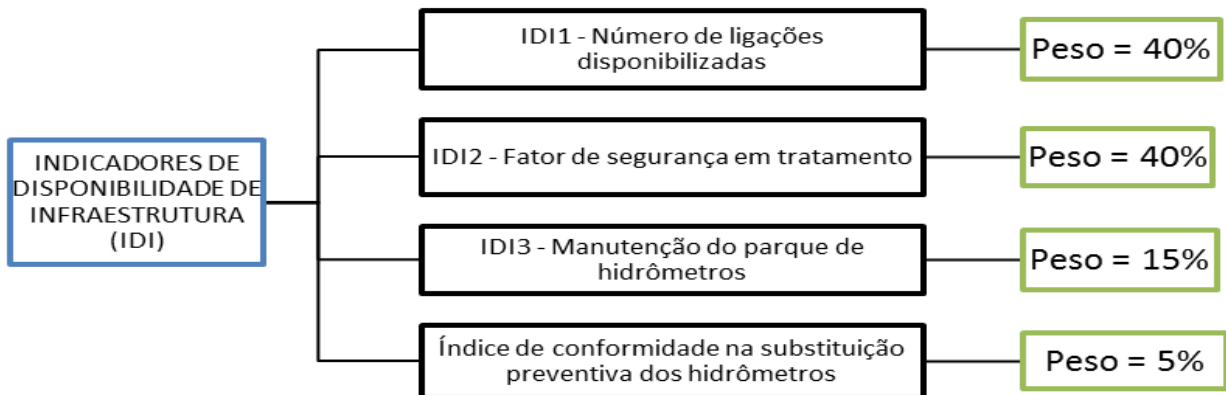


#### 3.1. ÍNDICE DE DISPONIBILIDADE DE INFRAESTRUTURA

O Índice de Disponibilidade de Infraestrutura (IDI) foi elaborado para retratar a disponibilidade da infraestrutura durante o período de obras para o adequado atendimento dos usuários, acompanhando o cronograma de implantação do sistema de saneamento, seguindo critérios estabelecidos no Anexo I – Caderno de Encargos.

A avaliação da disponibilidade é feita através dos indicadores de Número de Ligações Disponibilizadas e de Fator de segurança em tratamento. A forma detalhada do cálculo desses indicadores será descrita no capítulo 5 – Procedimento de Cálculo.

A distribuição do peso de cada um dos indicadores que compõe o índice de disponibilidade de infraestrutura está descrita na figura abaixo:



### 3.1.1. Número de ligações disponibilizadas (IDI1)

O número de ligações disponibilizadas estabelece a quantidade mínima de ligações disponíveis de esgoto a serem implantadas pela CONCESSIONÁRIA, como proporção do número de ligações disponíveis de água mensuradas pelo sistema comercial da CESAN.

As ligações disponibilizadas deverão ter condições de coleta e tratamento e disposição final adequada para o valor de referência definido, de modo a disponibilizar a infraestrutura necessária para os serviços de esgotamento sanitário aos usuários.

Os valores de referência para este indicador serão estabelecidos de acordo com a quantidade de ligações de esgoto acumulada ao final de cada trimestre do ano em relação à quantidade de ligações de água disponíveis registradas no sistema comercial da CESAN no mesmo momento, conforme a tabela a seguir.

Entende-se por ligações disponíveis de água as matrículas com situação de ligação de água ativa, cortada, inativa e factível. A CESAN poderá alterar a nomenclatura das situações de ligação de água a qualquer tempo, mantida a mesma base de dados para a apuração do indicador. Solicitação de inclusão de situações de ligação de água diferente das apresentadas deverão ser analisadas em conjunto com a área comercial da CESAN. Por ligações disponíveis de esgoto aquelas com acesso a rede de esgoto, interligadas ou não.

| Valores de referência “Número de ligações de esgoto disponibilizadas” |                                                                                       |    |    |     |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----|----|-----|
| Ano / Trimestre                                                       | (% com relação ao número de ligações de água disponíveis; pontual final do trimestre) |    |    |     |
|                                                                       | T1                                                                                    | T2 | T3 | T4  |
| Ano 1                                                                 |                                                                                       |    |    | 52% |
| Ano 2                                                                 | 53                                                                                    | 54 | 55 | 57% |
| Ano 3                                                                 | 58                                                                                    | 59 | 60 | 62% |
| Ano 4                                                                 | 63                                                                                    | 64 | 65 | 66% |
| Ano 5                                                                 | 67                                                                                    | 68 | 69 | 71% |
| Ano 6                                                                 | 72                                                                                    | 73 | 74 | 76% |
| Ano 7                                                                 | 77                                                                                    | 78 | 79 | 81% |
| Ano 8                                                                 | 82                                                                                    | 83 | 84 | 86% |
| Ano 9                                                                 | 87                                                                                    | 88 | 89 | 90% |
| Ano 10                                                                | 91                                                                                    | 92 | 93 | 95% |
| Ano 11 até ano 30                                                     | 95                                                                                    | 95 | 95 | 95% |

As metas do Ano 1 ao Ano 4 incluem entregas previstas de ligações através das obras do BIRD, de responsabilidade da CESAN, sendo que a previsão é que a partir do primeiro ano de concessão sejam feitos repasses pela CESAN, que irão contribuir com o acréscimo do número de ligações disponibilizadas, já consideradas nos valores de referência.

Caso haja atrasos nas obras do BIRD, previsto como Risco da Cesan no Contrato de PPP, estas metas deverão ser repactuadas, independente das repactuações de indicadores obrigatórias.

Esse indicador só será exigido da Concessionária a partir do 1º (primeiro) Trimestre do 2º (segundo) ano de atuação da concessão.

### **3.1.2. Fator de segurança em Tratamento (IDI2)**

O fator de segurança em tratamento/disposição estima a segurança da capacidade de tratamento nominal do sistema frente à demanda, sinalizando quando ele tem que expandir a capacidade para evitar riscos sociais, ambientais e de saúde pública.

Os valores de referência para este indicador serão estabelecidos em função da capacidade mensal nominal de projeto efetivamente instalada sobre a vazão mensal média

registrada no trimestre da estação que possuir a menor relação entre tratamento registrado e capacidade instalada. Deve ser aferido por estação, sendo os valores registrados individualmente em cada uma das estações de tratamento por sua capacidade mensal nominal de projeto efetivamente instalada.

| Valores de referência para “Fator de segurança em tratamento” |
|---------------------------------------------------------------|
| $\geq 1,10$                                                   |

A estação de tratamento de Flexal, somente será considerada no cálculo deste indicador a partir do 1º trimestre do 5º ano do contrato, visto que a mesma requer ampliação ou outra solução para atender à demanda.

Conforme Anexo IV – Obras da CESAN – a reversão das ETEs Padre Gabriel e Mocambo serão de responsabilidade da CESAN, realizadas por meio do financiamento do BIRD, com previsão de término no 5º ano de atuação da concessionária.

Mediante estes investimentos, no 4º trimestre do 5º ano de atuação da concessionária este indicador passará a ser pontual.

### **3.1.3. Manutenção do parque de hidrômetros (IDI3)**

O indicador vai avaliar se o parque de hidrômetros está operando dentro do limite de vida útil estabelecido pela CESAN.

Os valores de referência para este indicador serão estabelecidos em função da contabilização do número de hidrômetros dentro da vida útil sobre o número de hidrômetros total. Deve ser aferido a partir do 13º mês da eficácia do contrato, após a substituição inicial de hidrômetros prevista no Caderno de Encargos. Este indicador se refere apenas a medidores específicos de funcionamento mecânico.

| Valores de referência para “Manutenção do parque de hidrômetros” |
|------------------------------------------------------------------|
| = 100%                                                           |



### **3.1.4. Índice de conformidade na substituição preventiva dos hidrômetros (IDI4)**

A Concessionária deverá executar os retornos dos serviços de substituição preventiva dos hidrômetros em conformidade com os tipos de serviços enviados. A atividade deverá ser executada de acordo com as Prescrições Técnicas descritas no anexo II do presente aditivo.

Os valores de referência para este indicador serão estabelecidos de acordo com as solicitações em conformidade.

|                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Valores de referência para “Índice de conformidade na substituição preventiva dos hidrômetros”<br/>(% das ordens de serviço executadas dentro do prazo; acumulado no final do trimestre)</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

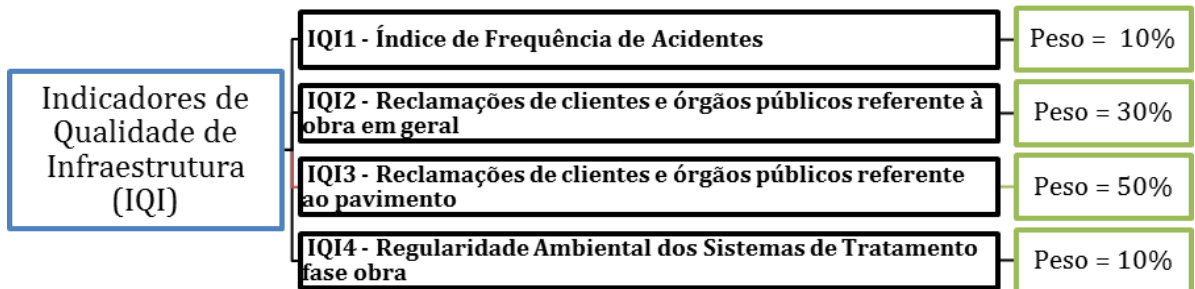
|                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------|
| 100% das ordens de serviços tratadas dentro do prazo estabelecido |
|-------------------------------------------------------------------|

### **3.2. ÍNDICE DE QUALIDADE DE INFRAESTRUTURA (IQI)**

O Índice de Qualidade de Infraestrutura (IQI) foi elaborado para retratar a qualidade operacional do serviço prestado pela CONCESSIONÁRIA, referente ao período de obras sob sua responsabilidade. A avaliação da qualidade é feita através de 4 indicadores: Índice de Frequência de Acidentes, Reclamações de clientes e órgãos públicos referente à obra em geral, Reclamações de clientes e órgãos públicos referente ao pavimento e Regularidade Ambiental do Sistemas de Tratamento fase obra.

Ressalta-se que a Concessionária não será cobrada ou penalizada nos indicadores que compõe o IQI, sob qualquer hipótese, por obras que não sejam de sua responsabilidade, como, por exemplo, as obras de ampliação a cargo da CESAN.

A distribuição do peso de cada um dos indicadores que compõe o índice de qualidade de obra está descrita na figura abaixo:



A forma detalhada do cálculo desses indicadores será descrita no capítulo 5 – Procedimento de Cálculo.

### 3.2.1. Índice de Frequência de Acidentes (IQI1)

O Índice de Frequência de Acidentes reflete a quantidade de ocorrência de acidentes no trabalho, com lesão física, com afastamento do trabalho, abrangendo toda a força de trabalho (próprios e terceiros) da CONCESSIONÁRIA dividido pela quantidade de horas que efetivamente foram trabalhadas durante a implantação das obras.

É necessário que a CONCESSIONÁRIA cumpra todas as normas de segurança bem como faça uso dos equipamentos adequados a fim de evitar que acidentes de trabalho aconteçam com seus funcionários. No entanto, quando ocorram deverão ser devidamente comunicados através do CAT – Comunicado de Acidente de Trabalho.

No caso de ocorrência de acidentes ocasionados por influência de terceiros, a concessionária deverá apresentar relatório com o descritivo do ocorrido à CESAN e ao Verificador Independente. Nestes casos os acidentes poderão ser desconsiderados, se, após análise, for comprovada a responsabilidade exclusiva de terceiros, totalmente alheios à concessionária e/ou a seus contratados.

Os valores de referência para este indicador serão estabelecidos de acordo com o percentual de funcionários acidentados afastados no trimestre.

| <b>Valores de referência para “Índice de Frequência de Acidentes” (Acidente por milhão de hora)</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ≤10 acidentes por milhão de hora                                                                    |

### **3.2.2. Reclamações de clientes e órgãos públicos, referente à obra em geral (IQ12)**

As reclamações fornecem informações, geralmente fidedignas, das percepções de clientes que não foram bem-sucedidos com os serviços que receberam, ou dos órgãos públicos indicando o descumprimento de alguma norma ou requisito.

O indicador de reclamações de clientes e órgãos públicos referente à obra em geral, mensura o número de reclamações feitas por estes entes referentes às questões de obra, tais como problemas de tráfego, ruído de obra, entre outros, exceto reclamações relacionadas à pavimentação. Reclamação devida à falta de pavimentação será considerada como não execução de uma etapa da obra, sendo considerada neste indicador.

O valor da análise das reclamações está na identificação de problemas recorrentes e/ou problemas que potencialmente possam ter consequências graves para a CONCESSIONÁRIA permitindo, assim, adotar as medidas corretivas necessárias.

Os valores de referência para este indicador serão estabelecidos de acordo com a quantidade de reclamações realizadas no trimestre e os quilômetros de rede construídos, inclusive crescimento vegetativo.

| <b>Valores de referência para “Reclamações de clientes e órgãos públicos referente à obra em geral” (ud / trimestre)</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ≤ 9 reclamações por km construídos no trimestre                                                                          |

As demandas da fiscalização serão encaminhadas para um responsável determinado pela Concessionária, 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.

No período que não houver obras de expansão de rede de esgoto, serão utilizados os valores de referência abaixo para quantificar as reclamações com relação ao crescimento vegetativo realizado:

| <b>Valores de referência para “Reclamações de clientes e órgãos públicos referente à obra em geral”<br/>(ud / trimestre)</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ≤ 10% das solicitações de ligação à rede de esgoto                                                                           |

As SSs de reclamação serão as computadas com os códigos já utilizados (Macro 4610 , 4620, 4980 e 9020). Além disso, as ligações terão impacto de 6 meses, ou seja, SSs de reclamações executadas no período de 6 meses serão consideradas procedentes. O número de ligações de esgoto serão as computadas com os códigos macros 4100, 4150, 4610 e 4130, 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. Para serem contabilizadas as ligações de demandas internas (4130) devem ser acompanhadas de registro fotográfico, dessa forma evidenciando a execução do serviço.

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

### **3.2.3. Reclamações de clientes e órgãos públicos, referente ao pavimento (IQI3)**

As reclamações fornecem informações, geralmente fidedignas, das percepções de clientes que não foram bem sucedidos com os serviços que receberam, ou dos órgãos públicos indicando o descumprimento de alguma norma ou requisito.

O indicador de reclamações de clientes e órgãos públicos, referente ao pavimento mensura o número de reclamações feitas referentes às questões de pavimentação, tais como

recomposição do asfalto, qualidade da pavimentação, buraco na pavimentação , entre outros.

O valor da análise das reclamações está na identificação de problemas recorrentes e/ou problemas que potencialmente possam ter consequências graves para a CONCESSIONÁRIA permitindo, assim, adotar as medidas corretivas necessárias.

Os valores de referência para este indicador serão estabelecidos de acordo com a quantidade de reclamações realizadas no trimestre e os quilômetros de rede construídos, inclusive crescimento vegetativo.

| <b>Valores de referência para “Reclamações de clientes e órgãos referente ao pavimento” (ud / trimestre)</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ≤ 3 reclamações por km construído no trimestre                                                               |

As demandas da fiscalização serão encaminhadas para um responsável determinado pela Concessionária, 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.

No período que não houver obras de expansão de rede de esgoto, serão utilizados os valores de referência abaixo para quantificar as reclamações com relação ao crescimento vegetativo realizado:

| <b>Valores de referência para “Reclamações de clientes e órgãos públicos, referente à obra em geral” (ud / trimestre)</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ≤ 8% das solicitações de ligação à rede de esgoto                                                                         |

As SSs de reclamação serão as computadas com os códigos já utilizados (Macro 4610 , 4620, 4980 e 9020). Além disso, as ligações terão impacto de 6 meses, ou seja, SSs de reclamações executadas no período de 6 meses serão consideradas procedentes. O número

de ligações de esgoto serão as computadas com os códigos macros 4100, 4150, 4610 e 4130, 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. Para serem contabilizadas as ligações de demandas internas (4130) devem ser acompanhadas de registro fotográfico, dessa forma evidenciando a execução do serviço.

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

#### **3.2.4. Regularidade Ambiental de Sistemas de Tratamento Fase Obra (IQI4)**

Além de a CONCESSIONÁRIA ter de encaminhar o esgotamento sanitário para os sistemas de tratamento, de acordo com o estipulado na meta de tratamento, deve-se garantir que o tratamento e disposição desse afluente sejam devidamente monitorados e que cumprem toda a legislação ambiental. A regularidade ambiental visa mensurar o percentual de licenças ambientais de obra (Licença Prévia, Licença de Instalação, Licença Simplificada e Licença de Regularização Ambiental) vigentes que atendem as condicionantes ambientais dentro do prazo.

Os valores de referência para este indicador serão estabelecidos de acordo com o percentual de licenças de obra (LP, LI, LS e LAR) vigentes com o atendimento das condicionantes ambientais em dia naquele trimestre.

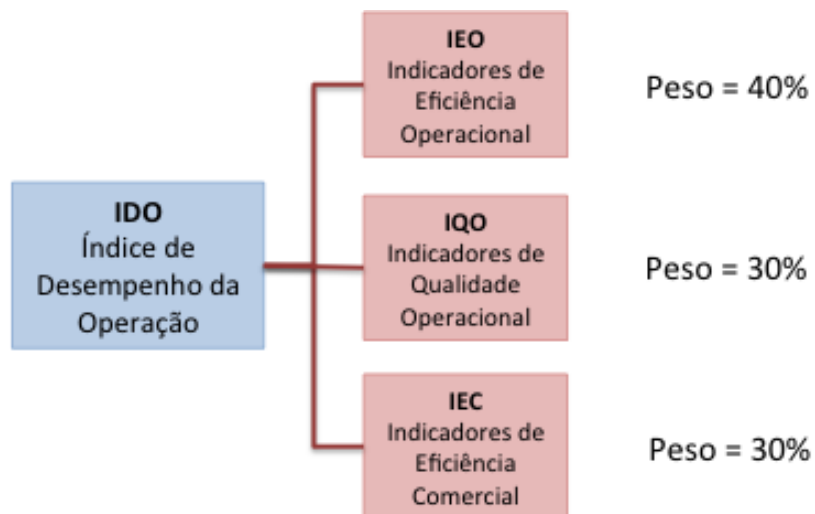
| <b>Valores de referência para “Regularidade Ambiental de Sistema de Tratamento fase obra”<br/>(% das licenças; pontual final do trimestre)</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 100 % das licenças com condicionantes em dia                                                                                                   |

No Anexo II – Diretrizes Ambientais identifica-se a legislação aplicável à data da publicação do EDITAL tanto em termos de licenciamento ambiental quanto em termos de

outorga. Não se eximindo a CONCESSIONÁRIA do cumprimento de nova legislação que venha a ser decretada ao longo do período da concessão.

#### 4. DESEMPENHO DE OPERAÇÃO

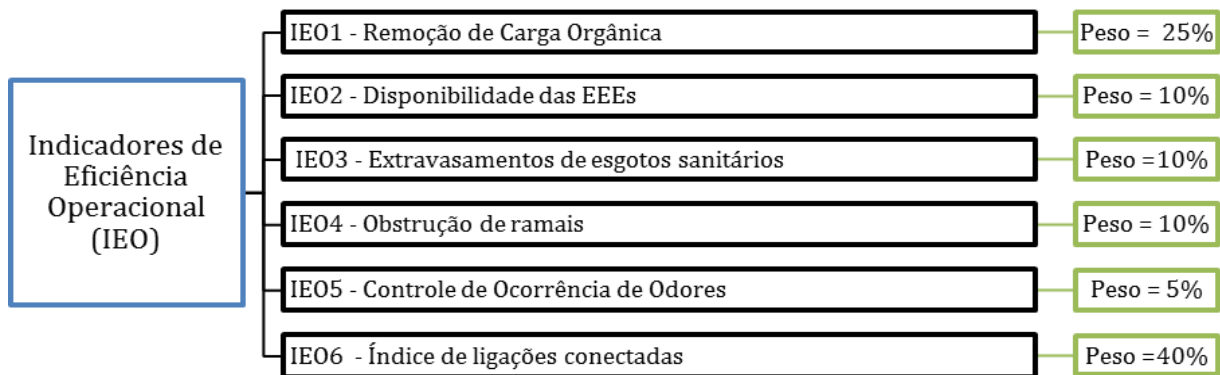
O índice de desempenho da operação (IDO) é composto pelos indicadores de Eficiência Operacional, de Qualidade Operacional e de Eficiência Comercial, cada qual com os seguintes pesos indicados na figura abaixo:



##### 4.1. ÍNDICE DE EFICIÊNCIA OPERACIONAL

O Índice de Eficiência Operacional (IEO) foi elaborado com o objetivo de avaliar os aspectos de disponibilidade e eficiência durante o período de operação do sistema de saneamento.

A avaliação da eficiência operacional será feita através de 6 indicadores: Remoção de Carga Orgânica, Disponibilidade das EEs, Extravasamento de Esgoto Sanitários, Obstrução de Ramais, Controle de Ocorrência de Odores e Índice de Ligações Conectadas. A distribuição dos pesos de cada um dos componentes do Índice de Eficiência Operacional está apresentada na figura abaixo:



Ressalta-se que a Concessionária somente será cobrada ou penalizada nos indicadores que compõe o IEO referente às estruturas que estiver operando. Não haverá qualquer penalização, por exemplo, nos períodos de comissionamento ou em sistemas de tratamento que estiverem sendo operados pela CESAN ou por terceiros. Caso fique comprovado que a Concessionária descumpriu algum indicador previsto no IEO por efeito de limitações ou problemas gerados pelas obras sob responsabilidade da CESAN, respeitados os prazos previstos no CONTRATO, a Concessionária não deverá ser penalizada.

A forma detalhada do cálculo desses indicadores será descrita no capítulo 5 – Procedimento de Cálculo.

#### 4.1.1. Remoção de Carga Orgânica (IEO1)

Além de a CONCESSIONÁRIA ter de encaminhar o esgoto sanitário para as estações de tratamento, deve-se garantir que o tratamento desse afluente está sendo devidamente monitorado e que cumpre toda a legislação ambiental.

O indicador de remoção de carga orgânica visa mensurar a eficiência de remoção das cargas do esgoto após o seu tratamento.

Os valores de referência para este indicador serão estabelecidos de acordo com o percentual de carga orgânica que é removida conforme cada período. As medições deverão ocorrer mensalmente e o resultado final do trimestre será obtido através da média das medições nesse período.



Para o primeiro período, do Ano 1 ao Ano 5, será considerado a possibilidade de uma eficiência menor na remoção da DBO, conforme tabela abaixo. Os valores de referência para este indicador serão estabelecidos de acordo com o percentual de remoção de DBO no trimestre. Para cada ano valerá, para efeitos de aferição de desempenho, a menor nota obtida entre a média ponderada da remoção de DBO.

Os valores de referência para todos os casos são descritos abaixo:

| Período        | Tipo de carga                |                         | Valores de referência |
|----------------|------------------------------|-------------------------|-----------------------|
| Ano 1 - ano 5  | Eficiência de remoção de DBO | Sistema Australiano     | ≥ 85 %                |
|                |                              | UASB                    | ≥ 75 %                |
|                |                              | UASB + Biofiltro Aerado | ≥ 90 %                |
|                |                              | Lodos Ativados          | ≥ 90 %                |
| Ano 6 - ano 30 | Eficiência de remoção de DBO |                         | ≥ 90 %                |

A estação de tratamento de Flexal deverá ser ampliada pela concessionária até o final do 4º ano de atuação.

Conforme Anexo IV – Obras da CESAN – a reversão das ETs Padre Gabriel e Mocambo serão de responsabilidade da CESAN, realizadas por meio do financiamento do BIRD, com previsão de término no 5º ano de atuação da concessionária.

Após estes investimentos, no 4º trimestre do 5º ano de atuação da concessionária este indicador passará a ser pontual.

Os valores de referência são os mínimos aceitáveis e não substituem as metas previstas nos licenciamento e outorgas, ou seja, a concessionária deverá atender também os limites estabelecidos pelos órgãos ambientais.

Vale ressaltar que o enquadramento nos valores de referência não isenta a CONCESSIONÁRIA de cumprir também com os demais padrões ambientais aplicáveis ao projeto, arcando com as penalidades cabíveis em caso de descumprimento dos mesmos.

Tampouco isenta a CONCESSIONÁRIA de cumprir com os requerimentos presentes no Caderno de Encargos.

No caso de novas tecnologias de tratamento serem desenvolvidas e utilizadas pela CONCESSIONÁRIA ao longo do período da concessão, elas também deverão atender às exigências ambientais em seu grau mais exigente como forma de indicador de desempenho de “Remoção de Carga Orgânica”.

Nos casos de ocorrências de manutenção nas estruturas das estações, o período desta manutenção poderá ser avaliado para desconsideração dos resultados de eficiência neste indicador no mesmo período, mediante análise da CESAN e comunicação com o órgão ambiental competente.

#### **4.1.2. Disponibilidade das EEs (IEO2)**

Este indicador visa mensurar a disponibilidade dos sistemas das Estações Elevatórias de Esgoto (EEs) de acordo com o total de horas em que o sistema está disponível. Para uma boa operação do serviço de esgotamento é essencial que as EEs estejam disponíveis por uma quantidade elevada de horas.

Os valores de referência para este indicador serão estabelecidos de acordo com o percentual de horas em que as EEs ficam disponíveis no trimestre. Esses valores deverão desconsiderar casos devidamente justificados, tais como: manutenções preventivas, roubos/vandalismo (por até 24h, somente se registrado em Boletim de Ocorrência) e falta de energia programada.

| <b>Valores de referência para “Disponibilidade das EEs” (% de horas totais / trimestre)</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| 100 % das horas totais do trimestre                                                         |

Para cálculo do indicador, mediante comprovação da tomada de medidas de contingência, o período de contingência não será contabilizado como horas indisponíveis. Porém, o tempo de reparo da EEEB será contabilizado.

#### **4.1.3. Extravasamentos de Esgotos Sanitários (IEO3)**

As causas das obstruções podem ter origem na operação inadequada da rede coletora, ou na utilização inadequada das instalações sanitárias pelos usuários. Entretanto, qualquer que seja a causa das obstruções, a responsabilidade pela redução dos índices será da CONCESSIONÁRIA, seja pela melhoria dos serviços de operação e manutenção da rede coletora, ou por meio 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.

Os valores de referência para este indicador serão estabelecidos de acordo com a ocorrência de extravasamento observados, i.e., fluxo indevido de esgotos ocorrido nas vias públicas, nos domicílios ou nas galerias de águas pluviais, como resultado do rompimento ou da obstrução de redes coletoras, interceptores ou emissários de esgotos.

| <b>Valor de referência para “Extravasamentos de esgotos sanitários” (ocorrências/km rede/trimestre)</b> |                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| Ano 1 – ano 3                                                                                           | ≤ 1,2 extravasamentos/ km |
| Ano 4 – ano 7                                                                                           | ≤ 1,0 extravasamentos/ km |
| Ano 8 - ano 30                                                                                          | ≤ 0,7 extravasamentos/ km |

#### **4.1.4. Obstrução de Ramais (IEO4)**

O indicador de obstrução visa controlar o número máximo de obstruções que acontecem nos ramais do sistema.

Os valores de referência para este indicador serão estabelecidos em função da quantidade de desobstruções de ramais e coletores realizadas no trimestre.

| Valores de referência para “Obstrução de ramais”<br>(% das ligações / trimestre) |                 |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Ano 1 – ano 3                                                                    | ≤ 2,4% ligações |
| Ano 4 – ano 7                                                                    | ≤ 1,8% ligações |
| Ano 8 - ano 30                                                                   | ≤ 1,2% ligações |

#### 4.1.5. Controle de Ocorrência de Odores (IEO5)

As instalações de tratamento ou elevação de esgotos sanitários podem gerar odores em função dos processos adotados e das condições operacionais empregadas. Por consequência, estas instalações tornam-se indesejáveis às suas vizinhanças, justificando a implementação da gestão das emissões odorantes, seja na adoção de medidas de prevenção na sua produção, ou na ação de tratamento dos gases.

O indicador de controle de ocorrência de odores visa verificar a eficácia de eliminação de odores por parte da CONCESSIONÁRIA, calculando a quantidade de ETEs e EEEs que possuem sistemas de remoção de odores ineficazes.

Os valores de referência para este indicador serão estabelecidos em função da quantidade de ETEs e EEEs que possuem sistemas de remoção de odores ineficazes ao final do trimestre.

| Valores de referência “Controle da ocorrência de Odores” (% de sistemas considerados eficazes no final do trimestre) |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 100% das Estações Elevatórias e de Tratamento                                                                        |

A avaliação de procedência das reclamações ocorrerá a partir do seguinte procedimento: durante a visita, será feito um teste com medidor de gás que discrimina o ppm de H<sub>2</sub>S presente nas estações. Constando valor de 8ppm (valor de referência tolerável pela NR15) ou mais de H<sub>2</sub>S próximo à residência do morador solicitante, a reclamação será considerada procedente. O procedimento é realizado pelo técnico responsável, e será comunicado ao cliente como e quando será realizado. O resultado do teste deverá constar no formulário da visita, assinado pelo cliente, vizinho ou colaborador da CESAN.

Para o procedimento em pauta, deve ser utilizado um detector de gás sulfídrico e oxigênio (H<sub>2</sub>S/O<sub>2</sub>) com ranger de 0 à 150 ppm (ou de 0 à 200 ppm) e resolução de 0,1 ppm (ou menos). Além disso, a Concessionária deve enviar anualmente certificado de calibração do equipamento que está sendo utilizado para a medição de gás sulfídrico.

O atendimento das reclamações será realizado em 24 horas da data da abertura da Solicitação de Serviço (SS) no Sistema Comercial. Ocorrendo a incidência de uma nova SS em uma mesma estação no intervalo superior a 05 dias úteis, a mesma será considerada ineficaz novamente.

#### **4.1.6. Índice de ligações conectadas (IEO6)**

Este indicador destina-se a avaliar a adesão dos usuários ao serviço de esgotamento sanitário para os quais está disponível a infraestrutura física da CONCESSIONÁRIA. Para tanto o indicador relaciona o número de ligações efetivamente conectadas com o número de ligações disponíveis.

É de responsabilidade e interesse da CONCESSIONÁRIA que este índice seja o maior possível, pois refletirá não apenas em seu desempenho operacional como também na relação de volume tratado que afeta sua remuneração. Sendo assim, ela deverá desenvolver campanhas publicitárias e de esclarecimento da população (educação ambiental e abordagem social) sobre os benefícios da ligação à rede de esgoto ou lançar mão dos recursos necessários para o aumento este índice.

Os valores de referência para este indicador serão estabelecidos em função do percentual de ligações conectadas no final do trimestre. Vale ressaltar que este indicador apenas terá validade a partir do segundo ano.

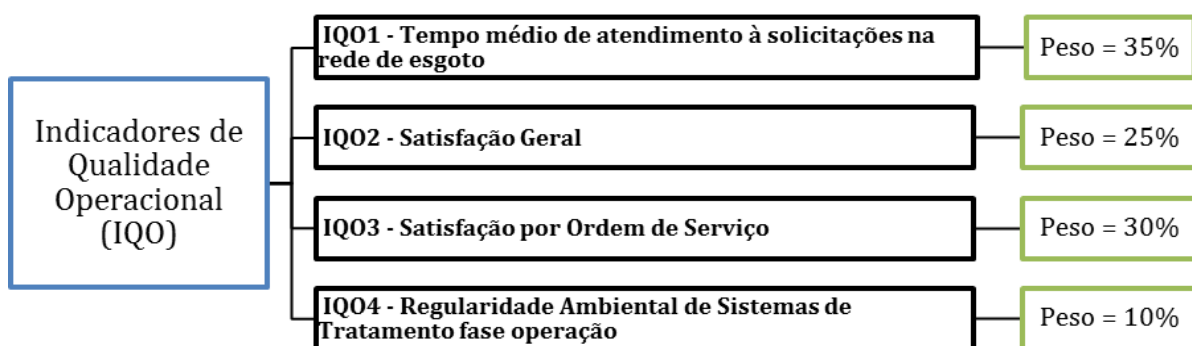
| <b>Ano</b>      | <b>Valores de referência para “Índice de ligações conectadas”<br/>(%; pontual no final do trimestre)</b> |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ano 2           | ≥ 80% das ligações conectadas                                                                            |
| Ano 3 – Ano 10  | ≥ 88% das ligações conectadas                                                                            |
| Ano 11 – Ano 30 | ≥ 95% das ligações conectadas                                                                            |

Caso a Concessionária demonstre que (i) notificou o usuário para realizar a ligação na rede; (ii) notificou as autoridades competentes quanto à recusa do usuário em se ligar a rede; (iii) o transcurso do prazo mínimo de 30 (trinta) dias após a notificação da autoridade competente, então, este usuário não será considerado para fins de aplicação das metas previstas neste Caderno.

## 4.2. ÍNDICE DE QUALIDADE OPERACIONAL (IQO)

O Índice de Qualidade Operacional (IQO) foi elaborado para retratar a satisfação dos usuários com a qualidade do serviço do sistema de esgotamento sanitário durante sua operação.

A avaliação de qualidade é feita através de 4 indicadores: Tempo total de atendimento aos serviços de manutenção de rede de esgoto, Satisfação geral, Satisfação por serviço e Regularidade ambiental de sistemas de tratamento. A distribuição dos pesos de cada um dos componentes do índice de qualidade operacional é apresentada na figura que segue.



A forma detalhada do cálculo desses indicadores será descrita no capítulo 5 – Procedimento de Cálculo.

### 4.2.1. Tempo máximo de atendimento a solicitações na rede de esgoto (IQ01)

A eficiência no atendimento e na prestação do serviço pela CONCESSIONÁRIA será avaliada através do indicador de tempo total de atendimento aos serviços de manutenção e

rede de esgoto referentes à solicitação de ligações, obras e reparos de manutenção e outros serviços. A CONCESSIONÁRIA deverá manter o tempo de atendimento das Solicitações de Serviço o menor possível.

Os valores de referência para este indicador serão estabelecidos em função da quantidade de solicitações para o atendimento e execução dos diferentes serviços em conformidade com os tempos máximos de atendimento permitido registrada ao longo de todo o trimestre. Os tempos máximos de atendimento a serem considerados são os seguintes:

| <b>Tempo máximo de atendimento a solicitações na rede de esgoto (Horas/SS)</b> |                   |
|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Para atendimento às solicitações de vistoria de imóvel                         | Até 10 dias úteis |
| Para atendimento de solicitação de ligação à rede de esgoto                    | Até 10 dias úteis |
| Para atendimento de obstruções                                                 | Até 24 horas      |
| Para atendimento de obras de manutenção                                        | Até 72 horas      |

O valor de referência para este indicador é:

| <b>Valor de referência “Tempo máximo de atendimento a solicitações na rede de esgoto” (% de solicitações em conformidade com os tempos máximos de atendimento)</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 100% das solicitações                                                                                                                                              |

#### **4.2.2. Satisfação Geral na prestação de serviços de esgotamento (IQO2)**

O indicador de satisfação deve mensurar o grau de satisfação dos usuários em relação ao serviço prestado de modo geral. Ele somente será exigido da Concessionária a partir do término das obras a serem executadas pela CESAN, em função do período inicial concentrar obras sob responsabilidade da Companhia.

Ele deverá ser medido através de pesquisas realizadas com os usuários, através de um instituto de pesquisa. As pesquisas devem sempre apresentar metodologia compatível à utilizada na pesquisa da CESAN e serem realizadas ao menos semestralmente por

profissionais com experiência comprovada. Além disso, deve ser comprovado estatisticamente a validade da amostra utilizada, relacionada ao número de ligações conectadas.

Os valores de referência para este indicador serão estabelecidos em função das notas dadas pelos usuários ao final do ano civil.

| <b>Valores de referência para “Satisfação Geral”<br/>(grau de satisfação no ano)</b> |                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| Ano 5 - ano 7                                                                        | ≥ 70% de ótimo e bom |
| Ano 8 - ano 30                                                                       | ≥ 75% de ótimo e bom |

Deverá ser encaminhada para CESAN a relação dos entrevistados com dados e resultado das pesquisas.

#### **4.2.3. Satisfação por Ordem de Serviço (IQO3)**

O indicador de satisfação por serviço deve mensurar o grau de satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA àquele usuário referente aos serviços de esgotamento sanitário prestados, desconsiderando a gestão comercial e tarifária.

Ele deverá ser medido através de pesquisas por amostragem realizadas com clientes que efetivamente registraram solicitações, seja através de empresa especializada ou pesquisas feitas através do *call Center* e *Centro de Controle de Serviços de Esgoto (CCSE)*. As pesquisas devem sempre apresentar metodologia compatíveis entre si e serem realizadas ao menos trimestralmente.

Os valores de referência para este indicador serão estabelecidos em função do grau de satisfação obtido pelos usuários em cada trimestre.

| <b>Valores de referência para “Satisfação por Ordem de serviço”<br/>(grau de satisfação no trimestre)</b> |       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| A partir do primeiro ano                                                                                  | ≥ 85% |



Deverá ser encaminhada para CESAN a relação dos entrevistados com dados e resultado das pesquisas.

#### **4.2.4. Regularidade Ambiental de Sistemas de Tratamento fase operação (IQO4)**

Além de a CONCESSIONÁRIA ter de encaminhar o esgotamento sanitário para os sistemas de tratamento, de acordo com o estipulado na meta de tratamento, deve-se garantir que o tratamento e disposição desse afluyente estão sendo devidamente monitorado e que cumpre toda a legislação ambiental. A regularidade ambiental visa mensurar o percentual de licenças ambientais de operação (Licença de operação e Licença de Regularização ambiental) e Outorgas vigentes que atendem as condicionantes ambientais dentro do prazo.

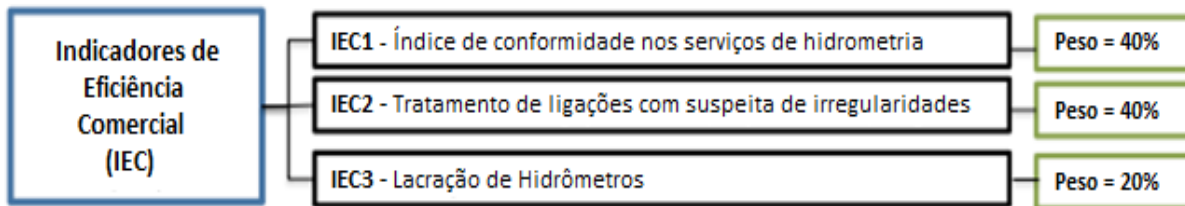
Os valores de referência para este indicador serão estabelecidos de acordo com o percentual de licenças de operação (LO e LAR) e Outorgas vigentes com o atendimento das condicionantes ambientais em dia naquele trimestre.

| <b>Valores de referência para “Regularidade Ambiental de Sistemas de Tratamento fase operação”<br/>(% das licenças e outorgas; pontual final do trimestre)</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 100 % das licenças e outorgas com condicionantes em dia                                                                                                        |

#### **4.3. ÍNDICE DE EFICIÊNCIA COMERCIAL**

O Índice de Eficiência Comercial (IEC) foi elaborado com o objetivo de avaliar os serviços de apoio à gestão comercial da CESAN a cargo da Concessionária.

A avaliação da eficiência comercial será feita através de 3 indicadores: Índice de conformidade nos serviços de hidrometria; Tratamento de ligações com suspeita de irregularidades; Lacração de Hidrômetros. A distribuição dos pesos de cada um dos componentes do Índice de Eficiência Comercial está apresentada na figura abaixo:



#### 4.3.1. Índice de conformidade nos serviços de hidrometria (IEC1)

A Concessionária deverá realizar atividades de: (i) tratamento de ocorrências graves de leituras; (ii) agendamento, retirada e entrega de hidrômetro para aferição; (iii) vistoria e medição alternativa para faturamento de esgoto; (iv) instalação de medidor em fonte alternativa para faturamento de esgoto e; (v) instalação de hidrômetros em clientes ativos e não medidos.

Os serviços serão encaminhados pela CESAN e comunicado à Concessionária por meio de ordens de serviços específicas, executando as atividades nelas descritas no prazo e de acordo com as Prescrições Técnicas descritas no Caderno de Encargos.

Os valores de referência para este indicador serão estabelecidos de acordo com o tratamento das ocorrências pela Concessionária dentro dos prazos para cada uma.

| Valores de referência para “Índice de conformidade nos serviços de hidrometria”<br>(% das ordens de serviço executadas dentro do prazo; acumulado no final do trimestre) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 100% das ocorrências tratadas dentro do prazo estabelecido                                                                                                               |

#### 4.3.2. Tratamento de ligações com suspeita de irregularidades (IEC2)

A Concessionária deverá realizar atividades de pesquisa e retirada de irregularidades em ligações com suspeita de irregularidades identificadas pela CESAN e comunicadas à Concessionária por meio de ordens de serviços específicas, executando as atividades nelas descritas nos prazos e condições estabelecidas no Caderno de Encargos.

Os valores de referência para este indicador serão estabelecidos de acordo com número de ordens de serviço executadas pela Concessionária dentro do prazo previsto no Caderno de Encargos.

| <b>Valores de referência para “Tratamento de ligações com suspeita de irregularidades”<br/>(% das ordens de serviço executadas dentro do prazo; acumulado no final do trimestre)</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 98% das ocorrências tratadas dentro do prazo estabelecido                                                                                                                            |

#### **4.3.3. Lacração de Hidrômetros (IEC3)**

A Concessionária deverá realizar a lacração de todos os hidrômetros não lacrados de acordo com a base de dados fornecida pela CESAN. A partir do início do segundo ano e durante todo o prazo da concessão, deverá a Concessionária manter a totalidade do parque de hidrômetros devidamente lacrados, tomando as providências necessárias sempre que identificados hidrômetros cujo lacre houver sido rompido. A lacração dos hidrômetros deverá ser realizada em observância às Prescrições Técnicas indicadas no Caderno de Encargos.

Os valores de referência para este indicador serão estabelecidos de acordo com o número de hidrômetros devidamente lacrados conforme cadastro da CESAN, a partir do 13º mês contado da data de eficácia do contrato.

| <b>Valores de referência para “Lacração de Hidrômetros”<br/>(% hidrômetros devidamente lacrados; número total de hidrômetros instalados)</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 98% dos hidrômetros com lacre                                                                                                                |

## **5. PROCEDIMENTO DE CÁLCULO**

No seu conjunto, os indicadores de desempenho selecionados traduzem, de modo sintético, os aspectos mais relevantes da qualidade dos serviços de construção e operação prestados pela CONCESSIONÁRIA, permitindo, desta forma, construir um sistema claro, racional e transparente de avaliação.

Os indicadores de desempenho escolhidos são tipicamente expressos por relações entre variáveis. A cada indicador corresponde uma ficha de procedimento, especificando os dados necessários ao cálculo, a unidade em que deve ser expresso e a respectiva fórmula de cálculo. Os dados para cálculo dos indicadores podem ser gerados e controlados diretamente pela CONCESSIONÁRIA (dados internos) ou gerados externamente (dados externos).

A seleção dos indicadores propostos teve em conta requisitos relativos a cada indicador, por si só, e requisitos relativos a conjuntos de indicadores. Individualmente, cada indicador foi definido de acordo com os seguintes requisitos:

- Definição rigorosa, com atribuição de significado conciso e interpretação inequívoca;
- Possibilidade de cálculo sem esforço adicional significativo;
- Possibilidade de verificação no âmbito de verificações externas;
- Simplicidade e facilidade de interpretação;
- Medição quantificada, objetiva e imparcial sob um aspecto específico do desempenho da CONCESSIONÁRIA, de modo a evitar julgamentos subjetivos ou distorcidos.

Coletivamente, os indicadores foram definidos de forma a garantir os seguintes requisitos:

- Adequação à representação dos principais aspectos relevantes do desempenho da entidade gestora, permitindo uma representação global;
- Ausência de sobreposição em significado ou em objetivos entre indicadores.

Os indicadores de Desempenho de Construção entram em vigor no mês em que o Concessionário iniciar as obras sob sua responsabilidade, com exceção do IDI2, que só possui meta de valor de referência a partir do terceiro trimestre contado da data de início das obras sob responsabilidade do Concessionário.

Os indicadores de Desempenho da Operação entram em vigor desde o início da operação (com a eficácia do Contrato de Concessão).

## 5.1. FICHAS DE PROCEDIMENTO DE CÁLCULO

### 5.1.1. Índice de Desempenho de Construção

| IDI 1 – Número de Ligações Disponibilizadas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                 |                                  |                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Perspectiva:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Meta de Disponibilidade de Obra | <b>Forma de medição:</b>         | Fórmula                                                                                                                                                                            |
| <b>Objetivo:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Disponibilidade                 | <b>Unidade de medida:</b>        | Percentagem acumulada                                                                                                                                                              |
| <p><b>Descrição:</b></p> <p>Este indicador destina-se a avaliar a quantidade de ligações que será disponibilizada, de modo a permitir a acessibilidade do serviço, no que respeita à possibilidade de ligação do usuário às infraestruturas físicas da CONCESSIONÁRIA.</p> <p>É definido como a quantidade acumulada de ligações de esgoto disponibilizada com capacidade operacional na área de intervenção da CONCESSIONÁRIA, dividida pela quantidade de ligações de água disponibilizada na mesma área, apurados pelo sistema comercial da CESAN.</p> $IDI1 = \frac{QE}{QA}$ <p><b>Onde:</b></p> <p><b>QE</b> – Quantidade ligações de esgoto disponibilizada<br/> <b>QA</b> – Quantidade de ligações de água disponível no mesmo momento</p> <p>Os valores deverão ser calculados como referência para o período da medição em questão, no final de cada trimestre. Para o quantitativo de ligações de esgoto disponibilizadas, são desconsideradas as matrículas com situação de esgoto Não Gera Esgoto, Sistema Próprio e Potencial.</p> |                                 |                                  |                                                                                                                                                                                    |
| <b>Periodicidade de Cálculo/Aferição:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Trimestral                      | <b>Fonte de Coleta de Dados:</b> | Verificação via acompanhamento do cronograma físico de implantação e do “As built” apresentado pela Concessionária, em comparação com o cadastro da rede de água da CESAN (SICAT). |

| IDI 2 – Fator de segurança em Tratamento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                       |                                  |                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| <b>Perspectiva:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Meta de Disponibilidade de Obra       | <b>Forma de medição:</b>         | Fórmula                                                                |
| <b>Objetivo:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Cumprimento da Eficiência Operacional | <b>Unidade de medida:</b>        | Percentagem acumulada                                                  |
| <p><b>Descrição:</b></p> <p>É necessário que exista uma folga no tratamento/disposição do esgoto, de modo que o tratamento seja eficiente mesmo em períodos de maior demanda.</p> <p>Este indicador consistirá na relação entre a capacidade mensal nominal de projeto efetivamente instalada e a vazão mensal média registrada no trimestre da estação que possuir a menor relação entre tratamento registrado e capacidade instalada. Deve ser aferido por estação, sendo os valores registrados individualmente em cada uma das estações de tratamento por sua capacidade mensal nominal de projeto efetivamente instalada</p> $IDI2 = \frac{CINP}{VMM}$ <p>Onde:</p> <p><b>VMM</b> – Vazão mensal média registrada no trimestre, medida na saída da estação de tratamento</p> <p><b>CINP</b> – Capacidade Mensal Nominal de Projeto efetivamente Instalada.</p> |                                       |                                  |                                                                        |
| <b>Periodicidade de Cálculo/Aferição:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Trimestral                            | <b>Fonte de Coleta de Dados:</b> | Verificação via inspeção no campo, no medidor de vazão do esgoto bruto |

| IDI 3 – Manutenção do parque de hidrômetros                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                       |                           |             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------|-------------|
| <b>Perspectiva:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Meta de Disponibilidade de Obra       | <b>Forma de medição:</b>  | Fórmula     |
| <b>Objetivo:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Cumprimento da Eficiência Operacional | <b>Unidade de medida:</b> | Percentagem |
| <p><b>Descrição:</b></p> <p>Os hidrômetros perdem precisão ao longo de sua utilização e possuem uma vida útil. Os hidrômetros devem ser substituídos por novos antes de atingirem o limite de utilização estabelecido pela CESAN.</p> <p>Este indicador consistirá na relação entre a quantidade de hidrômetros dentro da vida útil e a quantidade total de hidrômetros instalados. Deve ser aferido com base no cadastro comercial da CESAN.</p> $IDI3 = \frac{\frac{IA_{1,5}}{TH_{1,5}} + \frac{IA_{3,0}}{TH_{3,0}} + \frac{IA_{7,0}}{TH_{7,0}} + \frac{IA_{20,0}}{TH_{20,0}} + \frac{IA_{\geq 30,0}}{TH_{\geq 30,0}}}{5}$ |                                       |                           |             |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |            |                                  |                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------------------------|--------------------------|
| <p>Onde:</p> <p><b>IA<sub>1,5</sub></b> – Número de hidrômetros (Qmáx 1,5m<sup>3</sup>/h) com idade aceitável</p> <p><b>TH<sub>1,5</sub></b> – Número total de hidrômetros (Qmáx 1,5m<sup>3</sup>/h)</p> <p><b>IA<sub>3,0</sub></b> – Número de hidrômetros (Qmáx 3m<sup>3</sup>/h) com idade aceitável</p> <p><b>TH<sub>3,0</sub></b> – Número total de hidrômetros (Qmáx 3m<sup>3</sup>/h)</p> <p><b>IA<sub>7,0</sub></b> – Número de hidrômetros (Qmáx 7m<sup>3</sup>/h) com idade aceitável</p> <p><b>TH<sub>7,0</sub></b> – Número total de hidrômetros (Qmáx 7m<sup>3</sup>/h)</p> <p><b>IA<sub>20,0</sub></b> – Número de hidrômetros (Qmáx 20m<sup>3</sup>/h) com idade aceitável</p> <p><b>TH<sub>20,0</sub></b> – Número total de hidrômetros (Qmáx 20m<sup>3</sup>/h)</p> <p><b>IA<sub>≥30,0</sub></b> – Número de hidrômetros (Qmáx ≥ 30m<sup>3</sup>/h) com idade aceitável</p> <p><b>TH<sub>≥30,0</sub></b> – Número total de hidrômetros (Qmáx ≥ 30m<sup>3</sup>/h)</p> |            |                                  |                          |
| <b>Periodicidade de Cálculo/Aferição:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Trimestral | <b>Fonte de Coleta de Dados:</b> | Cadastro comercial CESAN |

| IDI 4 – Índice de conformidade na substituição preventiva dos hidrômetros                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                 |                                  |                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|
| <b>Perspectiva:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Meta de Disponibilidade de Obra | <b>Forma de medição:</b>         | Fórmula                        |
| <b>Objetivo:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Nível de serviço                | <b>Unidade de medida:</b>        | Porcentagem                    |
| <p><b>Descrição:</b></p> <p>Este indicador tem como objetivo medir a eficiência da CONCESSIONÁRIA a responder a solicitações da CESAN para substituição preventiva de hidrômetros.</p> $IDI4 = \frac{NCONF - NNCRA}{NSS}$ <p>Onde:</p> <p><b>NCONF</b> – Número de solicitações em conformidade com os tempos máximos permitidos para cada solicitação</p> <p><b>NNCRA</b> – Número de solicitações não conformes de referências anteriores ocorridas no período da avaliação</p> <p><b>NSS</b> – Número total de solicitações de atendimento no trimestre</p> |                                 |                                  |                                |
| <b>Periodicidade de Cálculo/Aferição:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Trimestral                      | <b>Fonte de Coleta de Dados:</b> | Sistema CESAN / Concessionária |

| IQ11 – Índice de Frequência de Acidentes |                                           |                           |                       |
|------------------------------------------|-------------------------------------------|---------------------------|-----------------------|
| <b>Perspectiva:</b>                      | Meta de Qualidade de Obra                 | <b>Forma de medição:</b>  | Fórmula               |
| <b>Objetivo:</b>                         | Cumprimento de monitoramento de segurança | <b>Unidade de medida:</b> | Acidentes milhão/hora |
| <b>Descrição:</b>                        |                                           |                           |                       |

Este indicador destina-se a avaliar o cumprimento das exigências de segurança dos funcionários da CONCESSIONÁRIA em seu ambiente de trabalho durante o período de obras.

É definido como o percentual de casos de acidente de trabalho com lesão física, com afastamento do trabalho, abrangendo toda a força de trabalho (próprios e terceiros) da Concessionária sobre a quantidade de horas que foram efetivamente trabalhadas durante a implantação das obras.

$$IQI1 = \frac{QAT \times 10^6}{QHH}$$

Onde:

**QAT** – Quantidade de acidentes de trabalho

**QHH** – Quantidade de homem-hora efetivamente trabalhada

|                                           |            |                                  |                                                                                                                                                         |
|-------------------------------------------|------------|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Periodicidade de Cálculo/Aferição:</b> | Trimestral | <b>Fonte de Coleta de Dados:</b> | Registro de acidentes de trabalho ocorridos na CONCESSIONÁRIA. Ministério da Previdência Social – Registro de CAT (Comunicado de Acidentes de Trabalho) |
|-------------------------------------------|------------|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### IQI2 – Reclamações de clientes e órgãos públicos referente à obra em geral

|                     |                                            |                           |                              |
|---------------------|--------------------------------------------|---------------------------|------------------------------|
| <b>Perspectiva:</b> | Meta de Qualidade de Obra                  | <b>Forma de medição:</b>  | Fórmula                      |
| <b>Objetivo:</b>    | Cumprimento de monitoramento de satisfação | <b>Unidade de medida:</b> | Número de reclamações por km |

**Descrição:**

Este indicador destina-se a avaliar as percepções de clientes e órgãos públicos que não foram bem sucedidos com os produtos ou serviços que receberam.

É definido como a quantidade de reclamações recebidas por km construído pela concessionária referente à obra em geral, exceto reclamações relacionadas à pavimentação que serão tratadas no indicador IQI3. Reclamação devida à falta de pavimentação será considerada como não execução de uma etapa da obra, sendo considerada no cálculo deste indicador (IQI2).

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

Onde:

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

**QRC** – Número de quilômetros de rede construídas no trimestre (incluindo crescimento vegetativo)



No período que não houver obras de expansão de rede de esgoto, será utilizado o indicador abaixo para quantificar as reclamações com relação ao crescimento vegetativo realizado:

$$\text{Indicador de Obras} = \frac{\text{SSs de reclamações consideradas procedentes}}{\text{Nº de ligações de esgoto executadas}}$$

Onde:

**SSs de reclamações consideradas procedentes** - somatório das solicitações de serviço registradas com os códigos 4610, 4620, 4980 e 9020, que forem reclamações referente à obras, ou por outros que venham a substituí-los.

**Nº de ligações de esgoto executadas** - somatório das solicitações de serviço registradas com os códigos 4100, 4150, 4610 e 4130, ou por outros que venham a substituí-los.

|                                           |            |                                  |                                                                             |
|-------------------------------------------|------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| <b>Periodicidade de Cálculo/Aferição:</b> | Trimestral | <b>Fonte de Coleta de Dados:</b> | Registro das reclamações pelo Sistema do <i>Call Center</i> e <i>CCSE</i> . |
|-------------------------------------------|------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|

#### IQI3–Reclamações de clientes e órgãos públicos referente ao pavimento

|                     |                                            |                           |                              |
|---------------------|--------------------------------------------|---------------------------|------------------------------|
| <b>Perspectiva:</b> | Meta de Qualidade de Obra                  | <b>Forma de medição:</b>  | Fórmula                      |
| <b>Objetivo:</b>    | Cumprimento de monitoramento de satisfação | <b>Unidade de medida:</b> | Número de reclamações por Km |

**Descrição:**

Este indicador destina-se a avaliar as percepções de clientes e órgãos públicos que não foram bem sucedidos com os produtos ou serviços que receberam.

É definido como a quantidade de reclamações recebidas por km construído pela concessionária referente ao pavimento.

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

Onde:

**RCOP** – Número de reclamações de clientes e órgãos públicos em relação à pavimentação ao longo do trimestre

**QRC** – Número de quilômetros de rede construídas no trimestre (incluindo crescimento vegetativo).

No período que não houver obras de expansão de rede de esgoto, será utilizado o indicador abaixo para quantificar as reclamações com relação ao crescimento vegetativo realizado:

$$\text{Indicador de Obras} = \frac{\text{SSs de reclamações consideradas procedentes}}{\text{Nº de ligações de esgoto executadas}}$$

Onde:

**SSs de reclamações consideradas procedentes** - somatório das solicitações de serviço registradas com os códigos 4610, 4620, 4980 e 9020, que forem reclamações referente à pavimentação, ou por outros que venham a substituí-los.

**Nº de ligações de esgoto executadas** - somatório das solicitações de serviço registradas com os códigos 4100, 4150, 4610 e 4130, ou por outros que venham a substituí-los.

|                                           |            |                                  |                                                                             |
|-------------------------------------------|------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| <b>Periodicidade de Cálculo/Aferição:</b> | Trimestral | <b>Fonte de Coleta de Dados:</b> | Registro das reclamações pelo Sistema do <i>Call Center</i> e <i>CCSE</i> . |
|-------------------------------------------|------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|

#### IQI4 - Regularidade Ambiental dos Sistemas de Tratamento fase obra

|                     |                                          |                           |                       |
|---------------------|------------------------------------------|---------------------------|-----------------------|
| <b>Perspectiva:</b> | Meta de Qualidade de Obra                | <b>Forma de medição:</b>  | Fórmula               |
| <b>Objetivo:</b>    | Cumprimento de monitoramento de ambiente | <b>Unidade de medida:</b> | Porcentagem acumulada |

**Descrição:**

Este indicador destina-se a avaliar o cumprimento das exigências legais de licenciamento e outorga ambiental das ETEs.

É definido como a porcentagem de licenças de obra (Licença Prévia, Licença de Instalação, Licença Simplificada e Licença Regularização Ambiental) vigentes com atendimento das condicionantes ambientais em dia.

$$IQI4 = \frac{LOCD}{LO}$$

Onde:

**LOCD** – Licenças de obra (LP, LI, LS e LAR) vigentes com atendimento das condicionantes ambientais em dia

**LO** – Número total de licenças de obra (LP, LI, LS e LAR) vigentes

|                                           |            |                                  |                                                |
|-------------------------------------------|------------|----------------------------------|------------------------------------------------|
| <b>Periodicidade de Cálculo/Aferição:</b> | Trimestral | <b>Fonte de Coleta de Dados:</b> | Registro das auditorias ambientais realizadas. |
|-------------------------------------------|------------|----------------------------------|------------------------------------------------|

### 5.1.2. Índice de Desempenho de Operação

| IEO1 - Remoção de Carga Orgânica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                       |                           |                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------|-------------------------------|
| <b>Perspectiva:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Meta de eficiência operacional        | <b>Forma de medição:</b>  | Fórmula                       |
| <b>Objetivo:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Cumprimento da Eficiência Operacional | <b>Unidade de medida:</b> | Porcentagem de carga removida |
| <b>Descrição:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                       |                           |                               |
| <p>O mau tratamento do esgoto coletado pode gerar graves danos à CONCESSIONÁRIA, à população e, principalmente, ao meio ambiente, uma vez que o esgoto será lançado no corpo receptor sem atender aos padrões estipulados, com elevado percentual de carga orgânica não removida.</p> <p>Este indicador consistirá na relação entre a carga orgânica no esgoto bruto e carga orgânica que foi removida após o esgoto ser tratado.</p> <p>A nota final do indicador será obtida através da média ponderada entre as notas obtidas por cada ETE e sua Vazão Média. Esse cálculo se dará da seguinte maneira:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Cálculo da eficiência de remoção de carga orgânica. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiência de remoção de DBO: <math display="block">IRDBO = \frac{(DBOEB - DBOET)}{DBOEB}</math> </li> </ul> </li> </ol> <p>Onde:<br/> <b>IRDBO</b> – Indicador de Remoção de DBO<br/> <b>DBOEB</b> – DBO no esgoto bruto<br/> <b>DBOET</b> – DBO no esgoto tratado</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2) Média ponderada entre as notas finais das ETEs e sua Vazão Média. <math display="block">IRCO1 = \frac{\sum_{i=1}^n IRDBO_i \times VM_i}{VMT}</math> </li> </ol> <p>Onde:<br/> <b>IRCO1</b> – Indicador de remoção de DBO por ETE<br/> <b>VM<sub>i</sub></b> – Vazão Média na saída da ETE<sub>i</sub><br/> <b>VMT</b> – Vazão Média Total das ETEs</p> <p>Entre os anos 1 a 5, quando os valores de referência serão de acordo com o tipo de tratamento, as médias ponderadas deverão ser por tipo de tratamento também.</p> |                                       |                           |                               |

|                                                                                                                                   |            |                                  |                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| As medições deverão ocorrer mensalmente e o resultado final do trimestre será obtido através da média das medições nesse período. |            |                                  |                                                                  |
| <b>Periodicidade de Cálculo/Aferição:</b>                                                                                         | Trimestral | <b>Fonte de Coleta de Dados:</b> | Monitoramento através de análises físico-químico de laboratório. |

| <b>IEO2 - Disponibilidade das EEEs</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                       |                                  |                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| <b>Perspectiva:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Meta de eficiência operacional        | <b>Forma de medição:</b>         | Fórmula                                                        |
| <b>Objetivo:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Cumprimento da Eficiência Operacional | <b>Unidade de medida:</b>        | Porcentagem de horas totais                                    |
| <b>Descrição:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                       |                                  |                                                                |
| <p>A indisponibilidade de uma Estação Elevatória de Esgoto pode gerar graves danos à CONCESSIONÁRIA e principalmente à população, uma vez que o esgoto fica impossibilitado de alcançar a estação de tratamento.</p> <p>Este indicador consistirá na relação entre o total de horas em que o sistema esteve disponível no trimestre e o total de horas do trimestre, exceto casos devidamente justificados.</p> $IEO2 = \frac{DS}{TH}$ <p>Onde:<br/> <b>DS</b> – Disponibilidade dos sistemas das EEEs em total de horas ao longo do trimestre<br/> <b>TH</b> – Total de horas do trimestre</p> |                                       |                                  |                                                                |
| <b>Periodicidade de Cálculo/Aferição:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Trimestral                            | <b>Fonte de Coleta de Dados:</b> | Verificação via inspeção no campo, relatório operacional, etc. |

| <b>IEO3 - Extravasamentos de coletores</b>                                                                                                                                                                                                          |                                       |                           |                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------------------|
| <b>Perspectiva:</b>                                                                                                                                                                                                                                 | Meta de eficiência operacional        | <b>Forma de medição:</b>  | Fórmula                                       |
| <b>Objetivo:</b>                                                                                                                                                                                                                                    | Cumprimento da Eficiência Operacional | <b>Unidade de medida:</b> | Número de ocorrências por km de rede coletora |
| <b>Descrição:</b>                                                                                                                                                                                                                                   |                                       |                           |                                               |
| <p>Ao longo do sistema de esgotamento são verificadas perdas de esgoto. É necessário evitar tais perdas para aumentar a eficiência do serviço.</p> <p>As causas da elevação dos extravasamentos podem ter origem na operação inadequada da rede</p> |                                       |                           |                                               |

coletora, ou na utilização inadequada das instalações sanitárias pelos usuários.

Este indicador consistirá na relação entre a quantidade de obstruções de redes coletoras e a extensão da mesma em quilômetros.

$$IEO3 = \frac{EXT}{CRED}$$

Onde:

**EXT** – Quantidade de extravasamentos na rede de esgotos registrados no trimestre, incluindo repetições\*

**CRED** – Comprimento total da malha de coleta de esgotos no último dia útil do trimestre, incluindo redes de coleta, coletores e interceptores e excluindo ramais prediais e emissários de recalque.

Enquanto existirem imóveis lançando águas pluviais na rede coletora de esgotos sanitários, e enquanto a CONCESSIONÁRIA não tiver efetivo poder de controle sobre tais casos, não serão considerados, para efeito de cálculo dos Indicadores de obstrução de rede, os casos de obstrução e extravasamento ocorridos durante e após 6 (seis) horas da ocorrência de chuvas.

A CONCESSIONÁRIA deverá propor para a CESAN metodologia para o controle da ocorrência de chuvas, que a homologará. Esse controle será informatizado e estará disponível nas redes de computadores da CONCESSIONÁRIA e do PODER CONCEDENTE.

\*Extravasamento de esgoto: fluxo indevido de esgotos ocorrido nas vias públicas, nos domicílios ou nas galerias de águas pluviais, como resultado do rompimento ou da obstrução de redes coletoras, interceptores ou emissários de esgotos.

|                                           |            |                                  |                                                                         |
|-------------------------------------------|------------|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| <b>Periodicidade de Cálculo/Aferição:</b> | Trimestral | <b>Fonte de Coleta de Dados:</b> | Verificação via inspeção no campo, no medidor de vazão de esgoto bruto. |
|-------------------------------------------|------------|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|

| IEO4 - Obstrução de Ramais                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                       |                           |                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------|------------------------|
| <b>Perspectiva:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Meta de eficiência operacional        | <b>Forma de medição:</b>  | Fórmula                |
| <b>Objetivo:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Cumprimento da Eficiência Operacional | <b>Unidade de medida:</b> | Obstruções por ligação |
| <b>Descrição:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                       |                           |                        |
| <p>As causas da elevação do número de obstruções podem ter origem na operação inadequada da rede coletora, ou na utilização inadequada das instalações sanitárias pelos usuários. Entretanto, qualquer que seja a causa das obstruções, a responsabilidade pela redução dos índices será da CONCESSIONÁRIA, seja pela melhoria dos serviços de operação e manutenção da rede coletora, 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. Estas obstruções tanto podem acontecer em ramais (o presente indicador), como em coletores.</p> |                                       |                           |                        |

Este indicador consistirá na relação entre a quantidade de obstruções de ramais no período e o número de imóveis ligados à rede.

$$IEO4 = \frac{NRO}{L}$$

Onde:

**NRO** – Número de ramais com obstruções ao longo do trimestre

**L** – Número de ligações de esgoto efetivamente operadas ao final do trimestre

Enquanto existirem imóveis lançando águas pluviais na rede coletora de esgotos sanitários, e enquanto a CONCESSIONÁRIA não tiver efetivo poder de controle sobre tais casos, não serão considerados, para efeito de cálculo dos Indicadores de obstrução de rede, os casos de obstrução e extravasamento ocorridos durante e após 6 (seis) horas da ocorrência de chuvas.

A CONCESSIONÁRIA deverá propor para a CESAN metodologia para o controle da ocorrência de chuvas, que a homologará. Esse controle será informatizado e estará disponível nas redes de computadores da CONCESSIONÁRIA e do PODER CONCEDENTE.

|                                           |            |                                  |                                            |
|-------------------------------------------|------------|----------------------------------|--------------------------------------------|
| <b>Periodicidade de Cálculo/Aferição:</b> | Trimestral | <b>Fonte de Coleta de Dados:</b> | Verificação via inspeção no campo e SICAT. |
|-------------------------------------------|------------|----------------------------------|--------------------------------------------|

#### IEO5 - Controle de Ocorrência de Odores

|                     |                                       |                           |                                  |
|---------------------|---------------------------------------|---------------------------|----------------------------------|
| <b>Perspectiva:</b> | Meta de eficiência operacional        | <b>Forma de medição:</b>  | Fórmula                          |
| <b>Objetivo:</b>    | Cumprimento da Eficiência Operacional | <b>Unidade de medida:</b> | Porcentagem de sistemas eficazes |

**Descrição:**

As instalações de tratamento ou elevação de esgotos sanitários podem gerar odores em função dos processos adotados e das condições operacionais empregadas. Por consequência, estas instalações tornam-se indesejáveis às suas vizinhanças, justificando a implementação da gestão das emissões odorantes, seja na adoção de medidas de prevenção na sua produção, ou na ação de tratamento dos gases. Este indicador visa verificar a eficácia de eliminação de odores por parte da CONCESSIONÁRIA.

$$IEO5 = \frac{NE - NSS}{NE}$$

Onde:

**NSS** – Número de Solicitações de Serviços registradas por reclamação de odor. Ocorrendo a incidência de uma nova reclamação em uma mesma estação no intervalo inferior a 05 dias úteis, a mesma **será desconsiderada**.

|                                                                              |            |                                  |                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <b>NE – Número total de estações elevatórias e de tratamento em operação</b> |            |                                  |                                                     |
| Este indicador consistirá número de ocorrência no final do trimestre         |            |                                  |                                                     |
| <b>Periodicidade de Cálculo/Aferição:</b>                                    | Trimestral | <b>Fonte de Coleta de Dados:</b> | Verificação via Inspeção ao final de cada trimestre |

| <b>IEO6 – Índice de Ligações Conectadas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                     |                                  |                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| <b>Perspectiva:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Meta de atendimento | <b>Forma de medição:</b>         | Fórmula                          |
| <b>Objetivo:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Adesão              | <b>Unidade de medida:</b>        | Porcentagem de sistemas eficazes |
| <p><b>Descrição:</b></p> <p>Este indicador destina-se a avaliar a adesão dos usuários ao serviço para os quais está disponível a infraestrutura física da CONCESSIONÁRIA. O serviço inclui coleta, transporte e tratamento de esgotamento sanitário em instalações de tratamento.</p> <p>É definido como a porcentagem do número total de ligações localizadas na área de intervenção da CONCESSIONÁRIA para as quais as infraestruturas de coleta, transporte e tratamento de esgotamento sanitário se encontram disponíveis e operacionais e têm contrato ativo com a CONCESSIONÁRIA.</p> <p>As ligações conectadas (NLC) são as matrículas cuja situação de ligação de esgoto seja ativa e “água suprimida/cortada”. Para as ligações disponíveis (NLD), serão consideradas as ligações de água na situação de ativa, cortada, factível e inativa. Qualquer solicitação de alteração deverá ser analisada pela área comercial da CESAN.</p> $IEO6 = \frac{NLC}{NLD}$ <p>Onde:<br/> <b>NLC</b> – Número de ligações conectadas ao sistema de esgotamento<br/> <b>NLD</b> – Número de ligações disponíveis para conexão ao sistema de esgotamento.</p> |                     |                                  |                                  |
| <b>Periodicidade de Cálculo/Aferição:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Trimestral          | <b>Fonte de Coleta de Dados:</b> | SICAT                            |

| IQ01 - Tempo máximo de atendimento a solicitações na rede de esgoto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                               |                                  |                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|
| <b>Perspectiva:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Meta de qualidade operacional | <b>Forma de medição:</b>         | Fórmula                              |
| <b>Objetivo:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Nível de serviço              | <b>Unidade de medida:</b>        | Tempo de atendimento                 |
| <p><b>Descrição:</b></p> <p>Este indicador tem como objetivo medir a eficiência da CONCESSIONÁRIA a responder a solicitações dos usuários para os serviços de manutenção da rede de esgoto, referentes à solicitação de ligações, obras e reparos de manutenção e outros serviços.</p> $IQ01 = \frac{NCONF}{NSS}$ <p>Onde:<br/> <b>TCONF</b> – Número de solicitações em conformidade com os tempos máximos permitidos para cada solicitação<br/> <b>NSS</b> – Número total de solicitações de atendimento no trimestre</p> <p>Os tempos gastos na manutenção serão apurados desde o registro da solicitação até a sua conclusão, incluindo os tempos gastos com serviços complementares (pavimentação inclusive).</p> |                               |                                  |                                      |
| <b>Periodicidade de Cálculo/Aferição:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Trimestral                    | <b>Fonte de Coleta de Dados:</b> | Registros da CONCESSIONÁRIA (SICAT). |

| IQ02 – Satisfação Geral na prestação de serviços de esgotamento                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                         |                                  |                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| <b>Perspectiva:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Meta de qualidade operacional           | <b>Forma de medição:</b>         | Fórmula                                                                    |
| <b>Objetivo:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Cumprimento de monitoramento satisfação | <b>Unidade de medida:</b>        | Porcentagem de notas exigidas                                              |
| <p><b>Descrição:</b></p> <p>Este indicador procura aferir a satisfação dos usuários em atributos gerais da CONCESSIONÁRIA. É definido através da nota dada pelos usuários através de pesquisas realizadas.</p> $IQ02 = \frac{NSAT}{N}$ <p>Onde:<br/> <b>NSAT</b> – Número de clientes com nota “ótimo” ou “bom”<br/> <b>N</b> – Amostragem total de clientes considerada</p> |                                         |                                  |                                                                            |
| <b>Periodicidade de Cálculo/Aferição:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Trimestral                              | <b>Fonte de Coleta de Dados:</b> | Registro das pesquisas feitas por <i>Empresa especializada em pesquisa</i> |



| <b>IQ03 – Satisfação por Ordem de Serviço</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                         |                                  |                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Perspectiva:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Meta de qualidade operacional           | <b>Forma de medição:</b>         | Fórmula                                                                                                        |
| <b>Objetivo:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Cumprimento de monitoramento satisfação | <b>Unidade de medida:</b>        | Porcentagem de notas exigidas                                                                                  |
| <p><b>Descrição:</b></p> <p>Este indicador procura aferir a satisfação dos usuários em relação ao atendimento de solicitações de serviço por parte da CONCESSIONÁRIA.</p> <p>É definido através da nota dada pelos usuários através de pesquisas realizadas.</p> $IQ03 = \frac{NSATSS}{NSS}$ <p>Onde:<br/> <b>NSATSS</b> – Número de solicitações com desempenho considerado “ótimo” ou “bom” pelo usuário<br/> <b>NSS</b> – Número total de solicitações presentes na amostragem</p> |                                         |                                  |                                                                                                                |
| <b>Periodicidade de Cálculo/Aferição:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Trimestral                              | <b>Fonte de Coleta de Dados:</b> | Registro das pesquisas feitas pelo <i>Call Center</i> ; <i>CCSE</i> ; <i>Empresa especializada em pesquisa</i> |

| <b>IQ04 - Regularidade Ambiental dos Sistemas de Tratamento fase operação</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                        |                           |                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------|-----------------------|
| <b>Perspectiva:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Meta de qualidade operacional          | <b>Forma de medição:</b>  | Fórmula               |
| <b>Objetivo:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Cumprimento de monitoramento ambiental | <b>Unidade de medida:</b> | Porcentagem acumulada |
| <p><b>Descrição:</b></p> <p>Este indicador destina-se a avaliar o cumprimento das exigências legais de licenciamento e outorga ambiental das ETES.</p> <p>É definido como a porcentagem de licenças de operação (Licença de Operação e Licença de Regularização Ambiental) e Outorgas vigentes com atendimento das condicionantes ambientais em dia.</p> $IQ04 = \frac{LOCD}{LO}$ |                                        |                           |                       |

|                                                                                                                                                                                                                               |            |                                  |                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------------------------|------------------------------------------------|
| <p>Onde:<br/> <b>LOCD</b> – Licenças de Operação (LO e LAR) e Outorgas vigentes com atendimento das condicionantes ambientais em dia<br/> <b>LO</b> – Número total de Licenças de Operação (LO e LAR) e Outorgas vigentes</p> |            |                                  |                                                |
| <b>Periodicidade de Cálculo/Aferição:</b>                                                                                                                                                                                     | Trimestral | <b>Fonte de Coleta de Dados:</b> | Registro das auditorias ambientais realizadas. |

### 5.1.3. Índice de Eficiência Comercial

| IEC1- Índice de conformidade nos serviços de hidrometria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                              |                                  |                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|
| <b>Perspectiva:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Meta de eficiência comercial | <b>Forma de medição:</b>         | Fórmula                        |
| <b>Objetivo:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Nível de serviço             | <b>Unidade de medida:</b>        | Tempo de atendimento           |
| <p><b>Descrição:</b></p> <p>Este indicador tem como objetivo medir a eficiência da CONCESSIONÁRIA a responder a solicitações da CESAN para (i) tratamento de ocorrências graves de leitura; (ii) agendamento, retirada e entrega de hidrômetro para aferição; (iii) vistoria e medição alternativa para faturamento de esgoto; (iv) instalação de medidor em fonte alternativa para faturamento de esgoto e; (v) instalação de hidrômetros em clientes ativos e não medidos.</p> $IEC1 = \frac{NCONF - NNCRA}{NSS}$ <p>Onde:<br/> <b>NCONF</b> – Número de solicitações em conformidade com os tempos máximos permitidos para cada solicitação<br/> <b>NNCRA</b> – Número de solicitações não conformes de referências anteriores ocorridas no período da avaliação<br/> <b>NSS</b> – Número total de solicitações de atendimento no trimestre</p> |                              |                                  |                                |
| <b>Periodicidade de Cálculo/Aferição:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Trimestral                   | <b>Fonte de Coleta de Dados:</b> | Sistema CESAN / Concessionária |

| IEC2- Tratamento de ligações com suspeita de irregularidades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                              |                                  |                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|
| <b>Perspectiva:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Meta de eficiência comercial | <b>Forma de medição:</b>         | Fórmula                        |
| <b>Objetivo:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Nível de serviço             | <b>Unidade de medida:</b>        | Tempo de atendimento           |
| <p><b>Descrição:</b></p> <p>Este indicador tem como objetivo medir a eficiência da CONCESSIONÁRIA a responder a solicitações da CESAN para tratamento de ligações irregulares.</p> $IEC2 = \frac{NCONF - NNCR}{NNS}$ <p>Onde:</p> <p><b>NCONF</b> – Número de solicitações em conformidade com os tempos máximos permitidos para cada solicitação</p> <p><b>NNCR</b> – Número de solicitações não conformes de referências anteriores ocorridas no período da avaliação</p> <p><b>NNS</b> – Número total de solicitações de atendimento no trimestre</p> |                              |                                  |                                |
| <b>Periodicidade de Cálculo/Aferição:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Trimestral                   | <b>Fonte de Coleta de Dados:</b> | Sistema CESAN / Concessionária |

| IEC3- Lacração de hidrômetros                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                              |                                  |                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|
| <b>Perspectiva:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Meta de eficiência comercial | <b>Forma de medição:</b>         | Fórmula                             |
| <b>Objetivo:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Nível de serviço             | <b>Unidade de medida:</b>        | Porcentagem                         |
| <p><b>Descrição:</b></p> <p>Hidrômetros sem lacre poder ter sido violados ou manipulados inadequadamente. Caberá a Concessionária manter o parque de hidrômetros sempre lacrado.</p> <p>Este indicador consistirá na relação entre a quantidade de hidrômetros devidamente lacrados obtido em amostra e a quantidade total de hidrômetros instalados. Deve ser aferido com base no cadastro comercial da CESAN.</p> $IEC3 = \frac{NHL}{NHT}$ <p>Onde:</p> <p><b>NHL</b> – Número de hidrômetros devidamente lacrados</p> <p><b>NHT</b> – Número de hidrômetros total.</p> |                              |                                  |                                     |
| <b>Periodicidade de Cálculo/Aferição:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Trimestral                   | <b>Fonte de Coleta de Dados:</b> | Amostragem Cadastro comercial CESAN |