

CESAN – COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO

CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº 01/2025

CONCESSÃO ADMINISTRATIVA PARA A ADEQUAÇÃO, AMPLIAÇÃO, MANUTENÇÃO E OPERAÇÃO DO SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE APOIO À GESTÃO COMERCIAL NOS MUNICÍPIOS QUE INTEGRAM A ÁREA DA CONCESSÃO

ANEXO 4 - METAS E INDICADORES DE DESEMPENHO

ÍNDICE

1.	SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO	4
2.	RESPONSABILIDADE PELAS INFORMAÇÕES	5
3.	SELEÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO	6
3.1.	GRUPOS DE DESEMPENHO	6
3.2.	MENSURAÇÃO DO FATOR DE DESEMPENHO DE OBRAS (FDO)	7
3.3.	MENSURAÇÃO DO FATOR DE DESEMPENHO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS (FDS)	8
4.	METODOLOGIA DE CÁLCULO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO	11
5.	INDICADORES DE DESEMPENHO	13
5.1.	ÍNDICE DE COBERTURA DE ESGOTO – ICE	13
5.2.	ÍNDICE DE ATENDIMENTO DE ESGOTO – IAE	16
5.3.	ÍNDICE DE MANUTENÇÃO DO PARQUE DE HIDRÔMETROS – IMH	19
5.4.	ÍNDICE DE CONFORMIDADE DA SUBSTITUIÇÃO PREVENTIVA DE HIDRÔMETROS – ICH	21
5.5.	ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES DE ESGOTO – IRE	23
5.6.	ÍNDICE DE ATENDIMENTO AOS PRAZOS ESTABELECIDOS – IAP	25
5.7.	ÍNDICE DE INTERMITÊNCIA DO SERVIÇO DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO - IIE	27
5.8.	ÍNDICE DE DURAÇÃO MÉDIA DOS REPAROS DE EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO - IDE	29
5.9.	ÍNDICE DE REMOÇÃO DE CARGA POLUENTE DO ESGOTO RECEBIDO NA ETE – IRC	31
5.10.	ÍNDICE DE REGULARIDADE AMBIENTAL – IRA	34
5.11.	ÍNDICE DE CONDICIONANTES AMBIENTAIS – ICA	36
5.12.	ÍNDICE DE CONFORMIDADE NOS SERVIÇOS DE HIDROMETRIA – ISH	38
5.13.	ÍNDICE DE TRATAMENTO DE LIGAÇÕES COM SUSPEITA DE IRREGULARIDADES – ITR	40

5.14. ÍNDICE DE LACRAÇÃO – ILA	41
6. RESULTADO DO SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO	44

1. SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

- 1.1. O presente ANEXO disciplina o SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO, que tem a finalidade de medir o cumprimento de um rol de obrigações contratuais, avaliando o grau de alcance da CONCESSIONÁRIA aos patamares considerados adequados pela CESAN na execução do CONTRATO.
- 1.2. O desempenho da CONCESSIONÁRIA será medido por um conjunto de INDICADORES DE DESEMPENHO que são reunidos em 02 (duas) grandes categorias: FATOR DE DESEMPENHO DE OBRAS (FDO) e FATOR DE DESEMPENHO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS (FDS).
- 1.3. O FDO avalia o grau de disponibilidade e qualidade da infraestrutura do serviço de esgotamento sanitário, de acordo com as obras realizadas pela CONCESSIONÁRIA.
- 1.4. O FDS avalia a qualidade operacional do serviço prestado pela CONCESSIONÁRIA.
- 1.5. Os INDICADORES DE DESEMPENHO mensurados na forma prevista neste ANEXO compõem o cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL, aplicados diretamente na PARCELA DE OBRAS e PARCELA DE SERVIÇOS, na forma prevista na Cláusula 8ª do CONTRATO.
- 1.6. O SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO estabelecido neste ANEXO não elimina ou substitui outros mecanismos e ações de fiscalização e monitoramento da CESAN no âmbito da CONCESSÃO.

2. RESPONSABILIDADE PELAS INFORMAÇÕES

2.1. O processo de avaliação dos INDICADORES DE DESEMPENHO é composto por três entidades e abrange a medição, o acompanhamento e a aferição, conforme listado a seguir:

- I. CONCESSIONÁRIA: responsável por realizar as medições das variáveis que lhe competem e fornecer as informações ao VERIFICADOR INDEPENDENTE e à CESAN;
- II. CESAN: responsável pelo acompanhamento do desempenho da CONCESSIONÁRIA, podendo fiscalizar, devendo solicitar e receber informações adicionais sempre que verificada a sua necessidade, realizar as medições das variáveis que lhe competem e fornecer as informações necessárias ao VERIFICADOR INDEPENDENTE e a CONCESSIONÁRIA;
- III. VERIFICADOR INDEPENDENTE: empresa especializada responsável pelo recebimento e aferição do atendimento dos INDICADORES DE DESEMPENHO e pelas averiguações em campo necessárias. É uma empresa não vinculada à CONCESSIONÁRIA que deverá realizar a verificação do processo e da acuidade do levantamento dos dados a serem fornecidos pela CONCESSIONÁRIA e pela CESAN, indicando o desempenho alcançado em determinado período de maneira independente. Sua principal função é fornecer uma avaliação objetiva e confiável, garantindo a transparência, a conformidade e a precisão dos dados ou resultados em questão. A independência do verificador é fundamental para garantir a imparcialidade e a credibilidade do processo de verificação.

3. SELEÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

3.1. GRUPOS DE DESEMPENHO

3.1.1. Os INDICADORES DE DESEMPENHO foram classificados em cinco Grupos de Desempenho:

- I. Desempenho dos Ativos (DAT);
- II. Desempenho no Atendimento ao Usuário (DAU);
- III. Desempenho Operacional (DOP);
- IV. Desempenho Ambiental (DAM);
- V. Desempenho Comercial (DCO).

3.1.2. Os Grupos de Desempenho acima indicados, itens II a V, serão utilizados para o cálculo do FATOR DE DESEMPENHO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS (FDS). Quanto ao item I, será utilizado para o cálculo do FATOR DE DESEMPENHO DE OBRAS (FDO).

3.1.3. A tabela 1 abaixo apresenta quadro resumo dos Grupos de Desempenho e INDICADORES DE DESEMPENHO, bem como sua descrição, apuração e resultado.

FATOR DE DESEMPENHO	GRUPO	INDICADOR	DESCRIÇÃO	ACOMPANHAMENTO	APURAÇÃO DOS RESULTADOS
FDO	DAT	ICE	Índice de Cobertura de Esgoto	Mensal	Anual
FDO	DAT	IAE	Índice de Atendimento de Esgoto	Mensal	Anual
FDO	DAT	IMH	Índice de Manutenção do Parque de Hidrômetros	Mensal	Trimestral
FDO	DAT	ICH	Índice de Conformidade dos Retornos de Substituição Preventiva de Hidrômetros	Mensal	Trimestral
FDS	DAU	IRE	Índice de Reclamações de Esgoto	Mensal	Trimestral
FDS	DOP	IAP	Índice de Atendimento aos Prazos Estabelecidos	Mensal	Trimestral

FATOR DE DESEMPENHO	GRUPO	INDICADOR	DESCRIÇÃO	ACOMPANHAMENTO	APURAÇÃO DOS RESULTADOS
FDS	DOP	IIE	Índice de Intermitência do Serviço de Esgotamento Sanitário	Mensal	Trimestral
FDS	DOP	IDE	Índice de Duração Média dos Reparos de Extravasamento de Esgoto	Mensal	Trimestral
FDS	DAM	IRC	Índice de Remoção de Carga Poluente do Esgoto Recebido na Estação de Tratamento de Esgoto (ETE)	Mensal	Trimestral
FDS	DAM	IRA	Índice de Regularidade Ambiental	Mensal	Trimestral
FDS	DAM	ICA	Índice de Condicionantes Ambientais	Mensal	Trimestral
FDS	DCO	ISH	Índice de Conformidade nos Serviços de Hidrometria	Mensal	Trimestral
FDS	DCO	ITR	Índice de Tratamento de Ligações com Suspeita de Irregularidades	Mensal	Trimestral
FDS	DCO	ILA	Índice de Lacração	Mensal	Trimestral

Tabela 1 – Quadro dos Grupos de Desempenho e Indicadores de Desempenho

3.2. MENSURAÇÃO DO FATOR DE DESEMPENHO DE OBRAS (FDO)

3.2.1. O cálculo do Fator de Desempenho de Obras (FDO) será calculado com base no Grupo de Desempenho dos Ativos (DAT), juntamente com seus respectivos Indicadores de Desempenho. Esses indicadores serão considerados na fórmula descrita abaixo.

FDO = DAT, sendo que:

$$\mathbf{DAT = (0,40 * ICE) + (0,40 * IAE) + (0,10 * IMH) + (0,10 * ICH)}$$

Na qual:

FDO = Fator de Desempenho de Obras;

DAT = Desempenho dos Ativos;

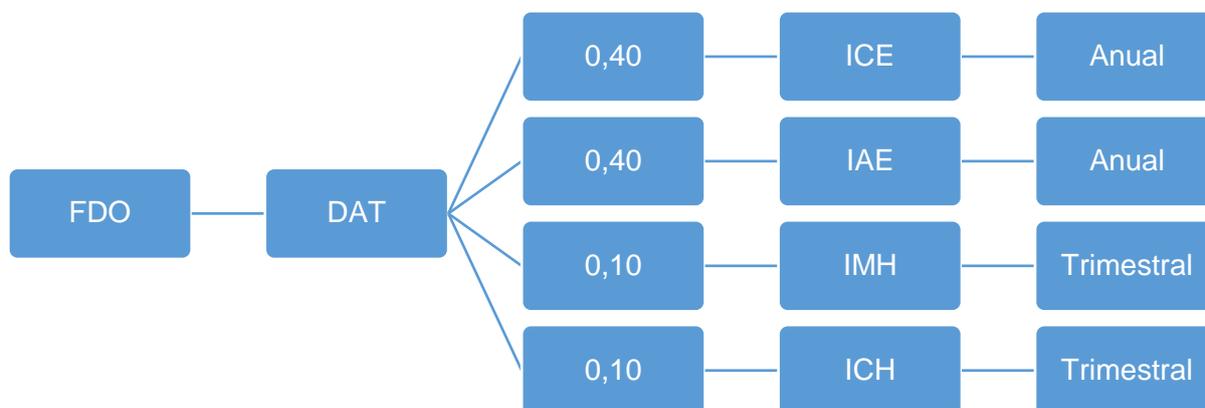
ICE = Índice de Cobertura de Esgoto;

IAE = Índice de Atendimento de Esgoto;

IMH = Índice de Manutenção do Parque de Hidrômetros;

ICH = Índice de Conformidade dos Retornos de Substituição Preventiva de Hidrômetros.

3.2.2. O FDO será apurado mensalmente para fins de acompanhamento e evolução dos resultados, mas para efeito de NOTA do FATOR DE DESEMPENHO DE OBRAS, será utilizado apenas o resultado apurado no final do ano de referência do contrato. O resultado deste fator se aplica até o final do ano seguinte a apuração. para os indicadores ICE e IAE. Quanto aos indicadores IMH e ICH será utilizado o resultado apurado no trimestre, que se aplica até o trimestre seguinte.



3.3. MENSURAÇÃO DO FATOR DE DESEMPENHO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS (FDS)

3.3.1. O cálculo do Fator de Desempenho da Prestação dos Serviços (FDS) será realizado levando em conta os Grupos de Desempenho: Atendimento ao Usuário (DAU), Operacional (DOP), Ambiental (DAM) e Comercial (DCO), juntamente com seus respectivos Indicadores de Desempenho. Esses indicadores serão considerados na fórmula descrita abaixo.

FDS = (0,2 * DAU) + (0,3 * DOP) + (0,4 * DAM) + (0,1 * DCO), sendo que:

$$DAU = (1 * IRE)$$

$$DOP = (0,6 * IAP) + (0,2 * IIE) + (0,2 * IDE)$$

$$DAM = (0,5 * IRC) + (0,25 * IRA) + (0,25 * ICA); e$$

$$DCO = (0,6 * ISH) + (0,2 * ITR) + (0,2 * ILA)$$

Na qual:

FDS = Fator de Desempenho da Prestação dos Serviços;

DAU = Desempenho no Atendimento ao Usuário;

IRE = Índice de Reclamações de Esgoto;

DOP = Desempenho Operacional;

IAP = Índice de Atendimento aos Prazos Estabelecidos;

IIE = Índice de Intermitência do Serviço de Esgotamento Sanitário;

IDE = Índice de Duração Média dos Reparos de Extravasamento de Esgoto;

DAM = Desempenho Ambiental;

IRC = Índice de Remoção de Carga Poluente do Esgoto Recebido na ETE;

IRA = Índice de Regularidade Ambiental;

ICA = Índice de Condicionantes Ambientais;

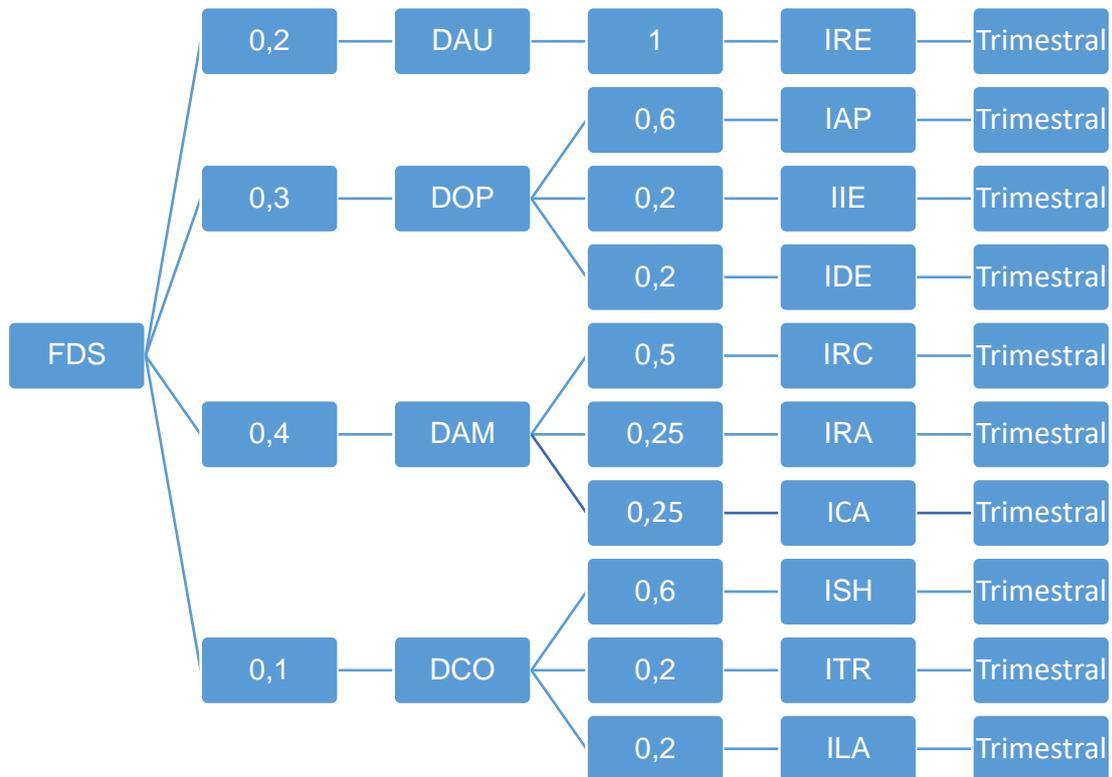
DCO = Desempenho Comercial;

ISH = Índice de Conformidade nos Serviços de Hidrometria;

ITR = Índice de Tratamento de Ligações com Suspeita de Irregularidades;

ILA = Índice de Lacração.

3.3.2. O FDS será apurado mensalmente para fins de acompanhamento e evolução dos resultados, mas para efeito de NOTA do FATOR DE DESEMPENHO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, será utilizado o resultado apurado no trimestre. O resultado deste fator se aplica até o trimestre seguinte.



4. METODOLOGIA DE CÁLCULO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

- 4.1. Neste Capítulo são apresentadas as definições de cada um dos INDICADORES DE DESEMPENHO, fórmulas e grandezas de cálculo, valores de referência, entre outros.
- 4.2. O primeiro trimestre de operação efetiva, ou seja, após o período de operação assistida, será o período de teste, quando a CONCESSIONÁRIA fará a apuração dos resultados dos indicadores sem ainda utilizá-los no cálculo do FDO e FDS. Neste período, para fins de cálculo da contraprestação, as NOTAS serão consideradas iguais a 1,0, independentemente dos resultados dos indicadores.
- 4.3. A partir do segundo trimestre, os resultados apurados serão computados no cálculo do FDO e FDS impactando no cálculo da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL.
- 4.4. Cada INDICADOR DE DESEMPENHO será medido com precisão de até duas casas decimais, e o restante das casas decimais será desconsiderado. O arredondamento deve seguir as diretrizes da ABNT NBR 5891 ou qualquer norma posterior que a substitua.
- 4.5. Cada INDICADOR DE DESEMPENHO receberá uma NOTA graduada em quatro níveis: 0, 0,5, 0,7 e 1, com base nos resultados obtidos para esses indicadores.
- 4.6. A avaliação dos indicadores será realizada com base na ÁREA DA CONCESSÃO. Inicialmente, será calculado o INDICADOR DE DESEMPENHO do Município. Se o INDICADOR DE DESEMPENHO de qualquer Município resultar em NOTA ZERO, essa NOTA será automaticamente atribuída a todos os Municípios para esse indicador.
- 4.7. As metas dos indicadores Índice de Cobertura de Esgoto – ICE, Índice de Atendimento de Esgoto – IAE podem possuir metas progressivas ao longo dos anos. Seus valores são apresentados no CADERNO DE ENCARGOS, por município, pela ÁREA DA CONCESSÃO, e respectivo ano de cumprimento. A terminologia “MCEn” se refere as metas do indicador da ÁREA DA CONCESSÃO estabelecidas nos apêndices I e II deste CADERNO DE ENCARGOS e “n” é o ano de referência.
- 4.8. Durante os anos em que ocorrerem os marcos do contrato de programa, a CONCESSIONÁRIA só pontuará o indicador do município se atingir os valores de metas estabelecidos para todas



as suas localidades, conforme especificado no Anexo 02 do Apêndice I – Metas do Caderno de Encargos - Índice de Cobertura.

5. INDICADORES DE DESEMPENHO

5.1. ÍNDICE DE COBERTURA DE ESGOTO – ICE

- 5.1.1. O Índice de Cobertura de Esgoto – ICE calcula o percentual de domicílios residenciais e não residenciais, ocupados ou não ocupados, cobertos por rede pública com tratamento de esgoto ou com solução alternativa adequada de esgotamento sanitário prevista pela entidade reguladora infranacional (ERI).
- 5.1.2. Ele é calculado a partir da relação entre quantidade total de economias residenciais e não residenciais, ativas, inativas e factíveis, cadastradas pelo prestador, e a quantidade de domicílios residenciais e não residenciais ocupados e não ocupados existentes, na ÁREA DA CONCESSÃO.
- 5.1.3. Este indicador foi adaptado da Norma de Referência nº 8/2024 da ANA (Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico), porém para o cálculo deste indicador não são considerados soluções alternativas para fins de apuração, uma vez que ainda não é regulamentada no estado do Espírito Santo.
- 5.1.4. No caso de futuramente o uso de soluções alternativas ser regulamentada, o seu uso para fins de apuração do indicador deve ter aprovação da CESAN.
- 5.1.5. É importante mencionar que a CESAN reserva o direito de alterar a nomenclatura das situações de economias de esgoto em qualquer momento, desde que a base de dados permaneça a mesma para apuração do indicador, não afetando a definição e a forma de apuração do indicador.
- 5.1.6. Quando uma mesma ligação for utilizada para imóveis com mais de uma atividade, cada economia será classificada na categoria de consumo relativo à sua atividade e, para efeito de faturamento e cálculo de indicadores, será utilizado o critério de predominância adotado pela CESAN.

5.1.7. As metas para o Índice de Cobertura de Esgoto – ICE estão estabelecidas no Anexo 02 do Apêndice I – Cobertura do CADERNO DE ENCARGOS, e o cálculo deste indicador segue os critérios indicados na tabela de especificação abaixo.

Índice de Cobertura de Esgoto – ICE	
Fórmula de Cálculo	
ICE =	$\left(\frac{\begin{aligned} &\text{Quant. de economias resid. ativas com tratamento de esgoto} + \text{Quant. de economias não resid. ativas com tratamento de esgoto} + \\ &\text{Quant. de economias resid. inativas com tratamento de esgoto} + \text{Quant. de economias não resid. inativas com tratamento de esgoto} + \\ &\text{Quant. de economias resid. factíveis com tratamento de esgoto} + \text{Quant. de economias não resid. factíveis com tratamento de esgoto} + \\ &\text{Quantidade de domicílios residenciais com solução alternativa de esgoto prevista pela ERI} + \\ &\text{Quantidade de domicílios não residenciais com solução alternativa de esgoto prevista pela ERI} \end{aligned}}{\text{Quantidade de domicílios residenciais e não residenciais, ocupados ou não ocupados, existentes}} \right) \times 100$
Terminologia	
Quantidade de economias residenciais ativas com tratamento de esgoto (economias).	Quantidade total de economias residenciais, cadastradas pelo prestador, com ligação ativa à rede pública de esgotamento sanitário conectada a uma unidade de tratamento de esgoto, no último mês do ano de referência do contrato.
Quantidade de economias não residenciais ativas com tratamento de esgoto (economias).	Quantidade total de economias não residenciais, incluindo as categorias comerciais, industriais e públicas, cadastradas pelo prestador, com ligação ativas à rede pública de esgotamento sanitário conectada a uma unidade de tratamento de esgoto, no último mês do ano de referência do contrato.
Quantidade de economias residenciais inativas com tratamento de esgoto (economias).	Quantidade de economias residenciais, cadastradas pelo prestador, com ligação inativa à rede pública de esgotamento sanitário conectada a uma unidade de tratamento de esgoto, no último mês do ano de referência do contrato.
Quantidade de economias não residenciais inativas com tratamento de esgoto (economias).	Quantidade total de economias não residenciais, incluindo as categorias comerciais, industriais e públicas, cadastradas pelo prestador, com ligação inativa à rede pública de esgotamento sanitário conectada a uma unidade de tratamento de esgoto, no último mês do ano de referência do contrato.
Quantidade de economias residenciais factíveis com tratamento de esgoto (economias).	Quantidade total de economias residenciais, com conexão factível à rede pública de esgotamento sanitário conectada a uma unidade de tratamento de esgoto, no último mês do ano de referência do contrato. Corresponde ao total de economias residenciais situadas em imóveis concluídos, sem ligação à rede, mas cobertos por rede pública com tratamento de esgoto, excluídos os lotes não edificadas ou imóveis em construção.
Quantidade de economias não residenciais factíveis com tratamento de esgoto (economias).	Quantidade total de economias não residenciais, incluindo as categorias comerciais, industriais e públicas, com conexão factível à rede pública de esgotamento sanitário conectada a uma unidade de tratamento de esgoto, no último mês do ano de referência do contrato. Corresponde ao total de economias não residenciais situadas em imóveis concluídos, sem ligação à rede, mas cobertos por rede pública com tratamento de esgoto, excluídos os lotes não edificadas ou imóveis em construção.
Quantidade de domicílios residenciais com solução alternativa de esgoto prevista pela ERI (domicílios)	Quantidade total de domicílios residenciais, sem cobertura de rede pública com tratamento de esgoto, utilizando solução alternativa de esgotamento sanitário adequada no último mês do ano de referência do contrato.

Quantidade de domicílios não residenciais com solução alternativa de esgoto prevista pela ERI (domicílios)	Quantidade total de domicílios não residenciais, incluindo as categorias comerciais, industriais e públicas, sem cobertura de rede pública com tratamento de esgoto, utilizando solução alternativa de esgotamento sanitário adequada no último mês do ano de referência do contrato.
Quantidade de domicílios residenciais e não residenciais, ocupados ou não ocupados existentes (domicílios).	Quantidade total de domicílios residenciais e não residenciais, ocupados e não ocupados, existentes na área de abrangência analisada, independentemente da cobertura da rede pública de esgotamento sanitário ou atendimento por solução alternativa de esgoto adequada, no último mês do ano de referência do contrato.
<p>Forma de obtenção</p> <p>Para a quantidade de economias residenciais e não residenciais ativas, inativas e factíveis, utilizar o cadastro comercial da CESAN, mapeamento na ÁREA DA CONCESSÃO e levantamento dos domicílios cobertos ainda não interligados à rede pública com tratamento de esgoto.</p> <p>Para quantidade de domicílios residenciais e não residenciais com solução alternativa de esgotamento sanitário, utilizar o cadastro comercial do prestador, principalmente se houver prestação de algum serviço público, ou utilizar monitoramento realizado pelo titular ou por ele delegado.</p> <p>Para a quantidade de domicílios residenciais e não residenciais existentes, adotar o cadastro da Prefeitura ou cadastro(s) de prestador(es) de serviços públicos.</p>	
<p>Período de Referência</p> <p>Acompanhamento mensal a apuração das informações primárias anual.</p>	<p>Sentido Preferencial</p> <p>Maior, melhor</p>
<p>Observações</p> <p>As informações em negrito no numerador da fórmula deste indicador ICE são as mesmas informações presentes no numerador da fórmula do indicador IAE.</p> <p>Ligações e economias ativas com tratamento de esgoto são aquelas que estão em pleno funcionamento. Considera-se que uma economia é equivalente a um domicílio.</p> <p>Ligações e economias inativas com tratamento de esgoto são aquelas que, ao contrário das ativas, embora cadastradas como usuários dos serviços, não estão em pleno funcionamento ou estão suspensas.</p> <p>A economia factível só deve ser contabilizada se houver cobertura da rede pública com tratamento de esgoto, ausência de ramal predial e viabilidade técnica para atendimento com serviços público de esgotamento sanitário, faltando apenas a solicitação de ligação do usuário para fornecimento do serviço e eventual adequação nas instalações prediais. Quanto o ramal predial da economia inativa for suprimido, deve-se contabilizar como economia factível.</p> <p>A entidade reguladora infranacional poderá considerar, para fins de comprovação do cumprimento das metas de universalização, as soluções alternativas individuais ou coletivas, observada a ausência de rede pública com tratamento de esgoto e desde que exista norma editada pela ERI prevendo o uso de soluções alternativas de esgotamento sanitário.</p> <p>O domicílio residencial atendido com solução alternativa de esgoto, quanto coberto por rede pública com tratamento de esgoto sem ligação, não deve ser contabilizado na quantidade de domicílios residenciais com solução alternativa de esgoto prevista pela ERI. Nesta situação o domicílio deve ser contabilizado como economia factível. Porém quando a rede pública não estiver conectada a uma unidade de tratamento de esgoto, o domicílio residencial atendimento com solução alternativa de esgoto pode ser contabilizado no numerador do indicador IAE.</p> <p>No caso de a economia possuir mais de um sistema de esgotamento sanitário, por rede pública com tratamento de esgoto e por solução alternativa, deverá ser contabilizada, para esta economia, apenas o atendimento por rede pública com tratamento de esgoto.</p> <p>O indicador ICE é delimitado pela ÁREA DA CONCESSÃO da prestação do serviço:</p> <p>a) Por contrato de prestação de serviços no município, incluindo delegação parcial, para fins de avaliação contratual;</p> <p>Só deve ser considerada atingida a meta de universalização no componente esgotamento sanitário do município quanto os indicadores de atendimento (IAE) e de cobertura (ICE), para abrangência de todo território do município, atingirem simultaneamente iguais ou superiores as metas para o Índice de Cobertura de Esgoto</p>	

– ICE estão estabelecidas no Anexo 02 do Apêndice I – Cobertura e para o Índice de Atendimento de Esgoto – IAE estão estabelecidas no Anexo 02 do Apêndice II – Atendimento.

Definições auxiliares:

- i) Ligação: ramal predial conectado à rede de distribuição de água ou à rede coletora de esgoto. Pode estar ativa ou inativa. (Adaptador do SNIS X090).
- ii) Economia: moradias, apartamentos, unidades comerciais, salas de escritório, indústrias, órgãos públicos e similares, existentes numa determinada edificação, que são atendidos pelos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário. Pode estar ativa ou inativa. (Adaptado de SNIS X050).

Condição para consolidação: No caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas.

Nota	Meta
1,00	$ICE \geq MCE_n$
0,70	$98\% * MCE_n \leq ICE < MCE_n$
0,50	$95\% * MCE_n \leq ICE < 98\% * MCE_n$
0	$ICE < 95\% * MCE_n$
Fonte de Dados	
Sistema Comercial – SC	
Responsável pela Informação: CESAN	

5.2. ÍNDICE DE ATENDIMENTO DE ESGOTO – IAE

5.2.1. O Índice de Atendimento de Esgoto – IAE mede o percentual de economias residenciais ativas de esgoto na ÁREA DA CONCESSÃO, cadastradas pela CESAN atendidas com serviços de esgotamento sanitário, ou seja, reflete o percentual de economias que já utilizam os serviços de esgoto.

5.2.2. Ele é calculado a partir da relação entre quantidade de economias residenciais ativas de esgoto, cadastradas pelo prestador, com ligação ativa à rede pública de esgotamento sanitário conectada a uma unidade de tratamento de esgoto, e a quantidade de domicílios residenciais ocupados existentes, na ÁREA DA CONCESSÃO.

5.2.3. Este indicador foi adaptado da Norma de Referência nº 8/2024 da ANA (Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico), porém para o cálculo deste indicador não são considerados

soluções alternativas para fins de apuração, uma vez que ainda não é regulamentada no estado do Espírito Santo.

5.2.4. No caso de futuramente o uso de soluções alternativas ser regulamentada, o seu uso para fins de apuração do indicador deve ter aprovação da CESAN.

5.2.5. Já as economias residenciais ativas com sistema de coleta e tratamento de esgoto existentes na **ÁREA DA CONCESSÃO**, cadastradas pela CESAN, compreendem aquelas que estão interligadas ao Sistema de Esgotamento Sanitário e gerem receita.

5.2.6. É importante mencionar que a CESAN reserva o direito de alterar a nomenclatura das situações de economias de água ou esgoto em qualquer momento, desde que a base de dados permaneça a mesma para apuração do indicador, não afetando a definição e a forma de apuração do indicador.

5.2.7. As metas para o Índice de Atendimento de Esgoto – IAE estão estabelecidas no Anexo 02 do Apêndice II – Atendimento do CADERNO DE ENCARGOS, e o cálculo deste indicador segue os critérios indicados na tabela de especificação abaixo.

Índice de Atendimento de Esgoto – IAE	
Fórmula de Cálculo	
$IAE = \left[\frac{\left(\text{Quantidade de economias residenciais ativas com tratamento de esgoto} + \left(\frac{\text{Quantidade de domicílios residenciais com solução alternativa de esgoto prevista pela ERI}}{\text{Quantidade de domicílios residenciais ocupados existentes}} \right) \times 100 \right)}{\text{Quantidade de domicílios residenciais ocupados existentes}} \right]$	
Terminologia	
Quantidade de economias residenciais ativas com tratamento de esgoto (economias)	Quantidade total de economias residenciais, cadastradas pelo prestador, com ligação ativa à rede pública de esgotamento sanitário conectada a uma unidade de tratamento de esgoto, no último mês do ano de referência do contrato. Ligações e economias ativas com tratamento de esgoto são aquelas que estão em pleno funcionamento. Considera-se que uma economia residencial é equivalente a um domicílio residencial.
Quantidade de domicílios residenciais com solução alternativa de esgoto prevista pela ERI (domicílios)	Quantidade total de domicílios residenciais, sem cobertura de rede pública com tratamento de esgoto, utilizando solução alternativa de esgotamento sanitário adequada no último mês do ano de referência do contrato. A entidade reguladora infranacional poderá considerar, para fins de comprovação do cumprimento das metas de universalização, as soluções alternativas individuais ou coletivas, observada a ausência de rede pública com tratamento de esgoto

	e desde que exista norma editada pela ERI prevendo o uso de soluções alternativas de esgotamento sanitário.
Quantidade de domicílios residenciais ocupados existentes (domicílios)	Quantidade total de domicílios residenciais ocupados existentes, independentemente da cobertura da rede pública de esgotamento sanitário ou atendimento por solução alternativa de esgoto adequada, no último mês do ano de referência do contrato.
<p>Forma de obtenção</p> <p>Para a quantidade de economias residenciais ativas com tratamento de esgoto, utilizar o cadastro comercial da CESAN e mapeamento na ÁREA DA CONCESSÃO.</p> <p>Para a quantidade de domicílios residenciais existentes, adotar dados do Censo do IBGE, quando coincidir com o ano de referência, ou realizar estimativa, dividindo a população da área de abrangência pela taxa média de habitantes por domicílio conforme estimativas de população residente para os municípios realizadas pelo IBGE e informações do último censo do IBGE. Ver detalhes no campo “observações”.</p>	
<p>Período de Referência Acompanhamento mensal e apuração das informações primárias anual.</p>	<p>Sentido Preferencial Maior, melhor</p>
<p>Observações</p> <p>No caso da economia possuir mais de um sistema de esgotamento sanitário, por rede pública com tratamento de esgoto e por solução alternativa, deve ser contabilizada, por esta economia, apenas o atendimento por rede pública com tratamento de esgoto.</p> <p>O domicílio residencial será considerado coberto quando possuir rede pública com tratamento de esgoto.</p> <p>O Indicador IAE é delimitado pela ÁREA DA CONCESSÃO da prestação do serviço.</p> <ol style="list-style-type: none"> Por área urbana do município para avaliação do plano de saneamento básico; Por contrato de prestação de serviços no município, incluindo delegação parcial, para fins de avaliação contratual; <p>Para cálculo da variável “Quantidade de domicílios residenciais ocupados existentes”, adota-se os seguintes critérios, considerando a área de abrangência da prestação ou ação de esgotamento sanitário do parágrafo anterior;</p> <ol style="list-style-type: none"> Para área total do município: quantidade total dos domicílios residenciais ocupados existentes no município obtido por dados do Censo do IBGE, quando coincidente com o ano de referência, ou por estimativa, arredondada para número inteiro, dividindo a população total do município, divulgada pelo IBGE sobre estimativas de população residente enviadas anualmente ao Tribunal de Contas da União (TCU), pela taxa média de habitantes por domicílio, conforme último censo do IBGE; Para área urbana do município: dados do Censo do IBGE, quando coincidente com o ano de referência, ou estimativa, arredondada para número inteiro, utilizando a quantidade total de domicílios residenciais ocupados existentes no município multiplicado pela taxa de urbanização identificada no último censo do IBGE; Para área rural do município: dados do Censo do IBGE, quando coincidente com o ano de referência, ou estimativa, diminuindo a quantidade total de domicílios residenciais ocupados existentes no município pela quantidade de domicílios residenciais ocupados existentes na área urbana do município; Por contrato de prestação de serviços: dados do(s) setor(es) censitário(s), cobertura pela abrangência do contrato de prestação de serviços, do censo do IBGE, quando coincidente com o ano de referência ou estimativa utilizando a quantidade total de domicílios residenciais ocupados existentes no município multiplicado pela taxa de ocupação do(s) setor(es) censitário(s) identificado no último censo do IBGE. No caso de a área de abrangência não ser coincidente com a(s) área(s) do(s) setor(es) censitário(s), a ERI deve definir a forma de obtenção desta informação. Por prestação regionalizada ou prestação de serviços que atenda mais de um município: soma das quantidades totais de domicílios residenciais ocupados existentes nos municípios obtido por dados do Censo do IBGE, quando coincidente com ano de referência, ou por soma das estimativas de 	

cada município, conforme item “a)” anteriormente descrito, integrante da área de abrangência analisada.

Só deve ser considerada atingida a meta de universalização no componente esgotamento sanitário do município quando os indicadores de atendimento (IAE) e de cobertura (ICE), para a abrangência de todo território do município, atingirem simultaneamente resultados iguais ou superiores as metas para o Índice de Cobertura de Esgoto – ICE estão estabelecidas no Anexo 02 do Apêndice I – Cobertura e para o Índice de Atendimento de Esgoto – IAE estão estabelecidas no Anexo 02 do Apêndice I – Atendimento.

Definições auxiliares:

- i) **Ligação:** ramal predial conectado à rede de distribuição de água ou à rede coletora de esgoto. Pode estar ativa ou inativa. (Adaptador do SNIS X090).
- ii) **Economia:** moradias, apartamentos, unidades comerciais, salas de escritório, indústrias, órgãos públicos e similares, existentes numa determinada edificação, que são atendidos pelos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário. Pode estar ativa ou inativa. (Adaptado de SNIS X050).

Condição para consolidação: No caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas.

Nota	Meta
1,00	$IAE \geq MCE_n$
0,70	$98\% * MCE_n \leq IAE < MCE_n$
0,50	$95\% * MCE_n \leq IAE < 98\% * MCE_n$
0	$IAE < 95\% * MCE_n$
Fonte de Dados	
Sistema Comercial – SC	
Responsável pela Informação: CESAN	

5.3. ÍNDICE DE MANUTENÇÃO DO PARQUE DE HIDRÔMETROS – IMH

5.3.1. O Índice de Manutenção do Parque de Hidrômetros – IMH avalia se o parque de hidrômetros está operando dentro do limite de vida útil estabelecido pela CESAN.

5.3.2. Ele é calculado a partir da relação entre o número de hidrômetros com idade aceitável e o número total de hidrômetros instalados. Deve ser aferido com base no cadastro comercial da CESAN.

5.3.3. Hidrômetros com idade aceitável são aqueles que estão dentro de sua vida útil, considerando as capacidades de utilização estabelecidas no CADERNO DE ENCARGOS.

- 5.3.4. Já número total de hidrômetros instalados se refere ao universo do parque de hidrômetros, correspondente a cada capacidade, conforme estabelecido no CADERNO DE ENCARGOS.
- 5.3.5. A CONCESSIONÁRIA deverá submeter à aprovação prévia da CESAN os lotes de hidrômetros a serem adquiridos pela CONCESSIONÁRIA, que deverão ser certificados pelo INMETRO – Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia e aprovados em testes laboratoriais pela CESAN.
- 5.3.6. A substituição preventiva de hidrômetros deverá ser realizada em observância às prescrições técnicas previstas no CADERNO DE ENCARGOS, aos Direitos do Consumidor (Lei Federal nº 8.078/90), à Lei Federal nº 11.445/07 e demais normas vigentes.
- 5.3.7. Em até 3 (três) anos, a CONCESSIONÁRIA deverá realizar a substituição preventiva de todos os hidrômetros classificados como “não conforme”, de acordo com os procedimentos e normas da CESAN, inclusive aqueles que se tornarem “não conformes” durante este período.
- 5.3.8. Após a resolução de todas as não conformidades e durante todo o prazo de concessão, deverá ainda a CONCESSIONÁRIA realizar a substituição preventiva do parque de hidrômetros, mantendo a totalidade de hidrômetros instalados dentro da vida útil indicada pela CESAN.
- 5.3.9. Os parâmetros de substituição de hidrômetros estão estabelecidos no CADERNO DE ENCARGOS, e o cálculo deste indicador segue os critérios indicados na tabela de especificação abaixo.

Índice de Manutenção do Parque de Hidrômetros – IMH
Fórmula de Cálculo
$IMH = \frac{\sum \frac{NHIA_n}{NTHI_n}}{n} \times 100$
Terminologia

NHIA	Número total de hidrômetros com idade aceitável, considerando as capacidades em utilização estabelecidas no CADERNO DE ENCARGOS.
NTHI	Número total de hidrômetros instalados, se refere ao universo do parque de hidrômetros, correspondente a cada capacidade, conforme estabelecido no CADERNO DE ENCARGOS.
n	Quantidade de capacidades de hidrômetros.
Forma de obtenção	
Para o número de hidrômetros com idade aceitável e o número total de hidrômetros instalados. Deve ser aferido com base no cadastro comercial da CESAN.	
Período de Referência Acompanhamento mensal a apuração das informações primárias trimestral.	Sentido Preferencial Maior, melhor
Nota	Meta
1,00	IMH \geq 98%
0,70	95% \leq IMH < 98%
0,50	94% \leq IMH < 95%
0	IMH < 94%
Fonte de Dados	
Sistema Comercial – SC	
Responsável pela Informação: CESAN	

5.4. ÍNDICE DE CONFORMIDADE DA SUBSTITUIÇÃO PREVENTIVA DE HIDRÔMETROS – ICH

5.4.1. O Índice de Conformidade da Substituição Preventiva de Hidrômetros – ICH tem como objetivo medir a eficiência da CONCESSIONÁRIA ao verificar se os retornos dos serviços de substituição preventiva dos hidrômetros estão em conformidade com os tipos de serviços enviados.

5.4.2. Ele é calculado a partir da subtração entre o número de solicitações em conformidade com as prescrições técnicas estabelecidas no CADERNO DE ENCARGOS e o número de

solicitações não conformes de referências anteriores ocorridas no período da avaliação, dividindo o resultado pelo número total de solicitações de atendimento no trimestre.

5.4.3. Número de solicitações em conformidade são aquelas que atendem as prescrições técnicas estabelecidas no CADERNO DE ENCARGOS, no período avaliado.

5.4.4. Já o número de solicitações não conformes de referências anteriores ocorridas nos períodos da avaliação correspondem ao não atendimento aos serviços requisitados em conformidade com a as prescrições técnicas estabelecidas no CADERNO DE ENCARGOS e não contabilizados no período anterior.

5.4.5. Quanto ao número total de solicitações de atendimento no trimestre corresponde o total de solicitações encaminhadas a CONCESSIONÁRIA.

5.4.6. Os parâmetros de conformidade da substituição preventiva de hidrômetros estão estabelecidos no CADERNO DE ENCARGOS, e o cálculo deste indicador segue os critérios indicados na tabela de especificação abaixo.

Índice de Conformidade da Substituição Preventiva de Hidrômetros – ICH	
Fórmula de Cálculo	
$ICH = \frac{NCONF - NNCRA}{NTSS} \times 100$	
Terminologia	
NCONF	Número de solicitações em conformidade com as prescrições técnicas estabelecidas no CADERNO DE ENCARGOS.
NNCRA	Número de solicitações não conformes de referências anteriores ocorridas no período da avaliação correspondem ao não atendimento aos serviços requisitados em conformidade com a as prescrições técnicas estabelecidas no CADERNO DE ENCARGOS e não contabilizados no período anterior.
NTSS	Número total de solicitações de atendimento no trimestre, corresponde ao total de solicitações encaminhadas a CONCESSIONÁRIA.
Forma de obtenção Obtido através de dados extraídos do Sistema Comercial – SC.	
Período de Referência Acompanhamento mensal a apuração das	Sentido Preferencial Maior, melhor

informações primárias trimestral.	
Nota	Meta
1,00	ICH \geq 98%
0,70	95% \leq ICH < 98%
0,50	94% \leq ICH < 95%
0	ICH < 94%
Fonte de Dados	
Sistema Comercial – SC	
Responsável pela Informação: CESAN	

5.5. ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES DE ESGOTO – IRE

5.5.1. O Índice de Reclamações de Esgoto – IRE avalia a percepção do cliente que não foi bem-sucedido com relação aos serviços solicitados ou já prestados pela CONCESSIONÁRIA. O valor da análise das reclamações está na identificação de problemas recorrentes e/ou problemas que potencialmente possam ter consequências graves para a CESAN permitindo, assim, adotar as medidas corretivas necessárias.

5.5.2. Este indicador foi adaptado da Norma de Referência nº 9/2024 da ANA (Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico).

5.5.3. Ele é calculado a partir da relação entre o número de reclamações registradas dos serviços de esgotamento sanitário e a quantidade total de economias ativas de esgoto.

5.5.4. As reclamações de esgoto registradas compreendem os registros efetuados através dos códigos atualmente adotados pelo sistema comercial da CESAN. Algumas das possíveis reclamações registradas incluem serviços não realizados ou executados fora do prazo de atendimento, solicitações recorrentes, problemas de tráfego, ruído de obra, pavimentação, odor, entre outras.

5.5.5. Já as economias totais ativas de esgoto, ou seja, com sistema de coleta e tratamento de esgoto disponível, na ÁREA DA CONCESSÃO, cadastradas pela CESAN com serviços de esgoto disponíveis compreendem aquelas que têm acesso à rede de esgoto, e estão interligadas, ou seja, não são consideradas as situações inativas, excluída e potencial.

5.5.6. É importante mencionar que a CESAN reserva o direito de substituir, alterar, ou criar descrição dos serviços a serem realizados em qualquer momento, desde que a base de dados permaneça a mesma para apuração do indicador.

5.5.7. O indicador será considerado atendido de acordo com o quadro de especificação abaixo.

Índice de Reclamações de Esgoto – IRE	
Fórmula de Cálculo	
$IRE = \left(\frac{\text{Quantidade de reclamações dos serviços de esgotamento sanitário}}{\frac{(\text{Quantidade de economias ativas de esgoto})_{\text{trimestre}} + (\text{Quantidade de economias ativas de esgoto})_{\text{trimestre}-1}}{2}} \right) \times 100$	
Terminologia	
Quantidade de reclamações dos serviços (reclamações).	<p>Quantidade total de reclamações referentes ao(s) sistema(s) de esgotamento sanitário, inclusive repetições, recebidas de qualquer pessoa ou fonte, usuários ou não dos serviços, registradas no período de referência. Incluem-se os registros de iniciativa do próprio prestador de serviços. Entende-se como reclamações, as procedentes atendidas ou não atendidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reclamações sobre extravasamentos na rede ou em qualquer parte do sistema de coleta de esgoto (rede coletora, coletor tronco, emissário, estações elevatórias etc.) [Adaptado do SINISA GTE3001]; • Reclamações sobre mau cheiro das unidades de tratamento de esgoto [Adaptador do SINISA GTE3005]; • Reclamações por outros motivos: relativas ao faturamento (conta alta, erro de medições, entrega de fatura errada etc.), relativas a solicitações de serviços (atraso na execução de ligação nova, atraso no conserto de rede ou de ramal, reposição de pavimento decorrente de serviços do prestador etc.) e relativas à qualidade do atendimento (usuário não consegue contato com o prestador, ausência/atraso de resposta do prestador diante de reclamação, atendimento não cordial, demora no atendimento, etc.).
Quantidade de economias ativas de esgoto (economias)	Média aritmética entre a quantidade total de economias (residenciais, comerciais, industriais, públicas e outras) ativas de esgoto, cadastradas pelo prestador, que estavam conectadas à rede de esgotamento sanitário no

último dia do trimestre em questão e a quantidade total de economias (residenciais, comerciais, industriais, públicas e outras) ativas de esgoto, cadastradas pelo prestador, que estavam conectadas à rede de esgotamento sanitário no último dia do trimestre anterior. [Adaptado do SINISA GTE0006 e GTE0016]	
Forma de obtenção Registros de reclamações pelo prestador de serviço nos canais de atendimento ao usuário.	
Período de Referência Acompanhamento mensal a apuração das informações primárias trimestral.	Sentido Preferencial Menor, melhor
Observações: <u>Delegação Parcial:</u> O indicador deverá refletir as informações em conjunto dos serviços de esgotamento sanitário, cabendo à CESAN avaliar cada prestador individualmente. <u>Condição para consolidação:</u> no caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas.	
Nota	Meta
1,00	IRE ≤ 1,00
0,70	1,00 < IRE ≤ 1,20
0,50	1,20 < IRE ≤ 1,30
0	IRE > 1,30
Fonte de Dados	
Sistema Comercial – SC	
Responsável pela Informação: CESAN	

5.6. ÍNDICE DE ATENDIMENTO AOS PRAZOS ESTABELECIDOS – IAP

5.6.1. O Índice de Atendimento aos Prazos Estabelecidos – IAP avalia a eficiência da CONCESSIONÁRIA no atendimento aos prazos máximos estabelecidos de execução dos serviços de esgoto.

5.6.2. Ele é calculado a partir da relação entre o número total de serviços de esgoto executados pela CONCESSIONÁRIA dentro do prazo máximo estabelecimento de atendimento e o número total de solicitações de serviços executadas.

5.6.3. Os serviços de esgoto executados pela CONCESSIONÁRIA dentro do prazo máximo de atendimento são os que atendem aos prazos estabelecidos na tabela abaixo.

Tempo máximo de atendimento a solicitações de serviços de esgoto	
Para atendimento de solicitação de ligação à rede de esgoto	Até 10 dias úteis
Para atendimento de desobstruções	Até 24 horas
Para atendimento de obras diversas	Até 72 horas
Para atendimento às solicitações de vistoria de imóvel	Até 10 dias úteis
Reclamações diversas	Até 05 dias úteis

5.6.4. Já o número total de serviços de esgoto executados pela CONCESSIONÁRIA abrange todos os registros realizados para atender solicitações, incluindo, mas não se limitando a ligações, à rede de esgoto, desobstruções, obras diversas, vistorias de imóveis e reclamações diversas. Esses registros englobam tanto os serviços atendidos dentro dos prazos estabelecidos quanto aqueles que foram executados fora dos prazos previstos.

5.6.5. Caso os prazos máximos regulatórios definidos pela agência reguladora sejam mais restritivos, esses deverão ser atendidos pela CONCESSIONÁRIA, os quais serão também considerados para cálculo desse indicador.

5.6.6. O cumprimento do IAP, de acordo com as metas estabelecidas, não isenta a CONCESSIONÁRIA de cumprir integralmente todas as leis e regulamentações aplicáveis à prestação de serviços. Em outras palavras, mesmo que as metas estabelecidas sejam alcançadas, a empresa ainda é obrigada a cumprir todas as leis e regulamentações pertinentes, a fim de garantir a prestação adequada de serviços aos usuários. O não cumprimento dessas obrigações pode resultar em penalidades impostas pelos órgãos competentes que será arcada integralmente pela CONCESSIONÁRIA.

5.6.7. É importante mencionar que a CESAN reserva o direito de substituir, alterar, ou criar descrição dos serviços a serem realizados em qualquer momento, desde que a base de dados permaneça a mesma para apuração do indicador.

5.6.8. O indicador será considerado atendido de acordo com o quadro de especificação abaixo.

Índice de Atendimento aos Prazos Estabelecidos – IAP

Fórmula de Cálculo	
$IAP = \frac{\text{número total de serviços executados dentro do prazo}}{\text{número total de serviços executados}} \times 100$	
Terminologia	
Número de serviços executados dentro do prazo	Soma do número de serviços de esgoto executados no trimestre pela CONCESSIONÁRIA dentro do prazo máximo estabelecido de atendimento.
Número de serviços executados	Soma do número de serviços de esgoto executados no trimestre pela CONCESSIONÁRIA abrange todos os registros realizados para atender solicitações, incluindo, mas não se limitando a, ligações à rede de esgoto, desobstruções, obras diversas, vistorias de imóveis e reclamações diversas. Esses registros englobam tanto os serviços atendidos dentro dos prazos estabelecidos quanto aqueles que foram executados fora dos prazos previstos.
Forma de obtenção	
Obtido através de dados extraídos do Sistema Comercial – SC.	
Período de Referência Acompanhamento mensal a apuração das informações primárias trimestral.	Sentido Preferencial Maior, melhor
Nota	Meta
1,00	IAP ≥ 99%
0,70	97% ≤ IAP < 99%
0,50	95% ≤ IAP < 97%
0	IAP < 95%
Fonte de Dados	
Sistema Comercial – SC	
Responsável pela Informação: CESAN	

5.7. ÍNDICE DE INTERMITÊNCIA DO SERVIÇO DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO - IIE

5.7.1. O Índice de intermitência do serviço de esgotamento sanitário visa controlar a quantidade de extravasamentos por extensão de rede coletora de esgoto.

5.7.2. Este indicador foi adaptado da Norma de Referência nº 9/2024 da ANA (Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico).

5.7.3. Ele é calculado a partir da relação entre a quantidade de reclamações de extravasamento de esgoto registradas e a extensão média trimestral da rede pública de esgoto.

5.7.4. O número total de reclamações de extravasamento, são registrados no sistema comercial da CESAN. Esses registros correspondem as reclamações que foram identificadas e executadas como extravasamento.

5.7.5. 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 do IIE, os casos de obstrução e extravasamento ocorridos durante e após 6 (seis) horas da ocorrência de chuvas, conforme Prescrição Técnica.

5.7.6. Visando monitoramento dos casos de lançamento de águas pluviais na rede coletora de esgoto, 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.

5.7.7. O indicador será considerado atendido de acordo com o quadro de especificação abaixo.

Índice de intermitência do serviço de esgotamento sanitário	
Fórmula de Cálculo	
$IIE = \left[\frac{\text{Quantidade de reclamações de extravasamentos de esgoto registradas}}{\left(\frac{\text{Extensão da rede pública de esgoto}_{\text{trimestre}} + \text{Extensão da rede pública de esgoto}_{\text{trimestre-1}}}{2} \right)} \right]$	
Terminologia	
Quantidade de extravasamento de esgoto reparados (extravasamentos)	Quantidade total de reclamações registradas e executadas como extravasamentos na rede ou em qualquer parte do(s) sistema(s) de coleta de esgoto (rede coletora, coletor tronco, emissário, estações elevatórias etc.) recebidas de qualquer pessoa ou fonte (usuários ou não dos serviços) registradas no trimestre de referência, no qual foram identificados e

	executados como extravasamento. Incluem-se os registros de iniciativa da própria CESAN e da CONCESSIONÁRIA [Adaptado do SINISA GTE3001]
Extensão de rede pública de esgoto (km)	Média aritmética entre o comprimento total médio da malha de coleta de esgoto, incluindo redes de coleta, coletores tronco e interceptores e excluindo ramais prediais, emissários, e linhas de recalque, operada pelo prestador de serviços, no último dia do trimestre em questão e o comprimento total médio da malha de coleta de esgoto, incluindo redes de coleta, coletores tronco e interceptores e excluindo ramais prediais, emissários, e linhas de recalque, operada pelo prestador de serviços, no último dia do trimestre anterior.
Observações:	
<u>Delegação Parcial:</u> O indicador deverá refletir as informações dos serviços de coleta e transporte de esgotos, recaindo exclusivamente sobre o prestador que detém tal responsabilidade.	
<u>Condição para consolidação:</u> No caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas.	
Forma de obtenção Sistema Comercial - SC da CESAN	
Período de Referência Acompanhamento mensal a apuração das informações primárias trimestral.	Sentido Preferencial Menor, melhor
Nota	Meta
1	$IIE \leq 0,05$
0,7	$0,05 < IIE \leq 0,15$
0,5	$0,15 < IIE \leq 0,3$
0	$IIE > 0,3$
Fonte de Dados	
Sistema Comercial – SC	
Responsável pela Informação: CESAN	

5.8. ÍNDICE DE DURAÇÃO MÉDIA DOS REPAROS DE EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO - IDE

5.8.1. O Índice de Duração Média dos Reparos de Extravasamentos de Esgoto visa analisar o tempo despendido desde o registro de reclamação do usuário até a efetiva reparação do extravasamento de esgoto.

5.8.2. Este indicador foi adaptado da Norma de Referência nº 9/2024 da ANA (Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico).

5.8.3. Ele é calculado a partir da relação entre o tempo total de reparos de extravasamento de esgoto e quantidade de extravasamentos de esgoto reparados.

5.8.4. O indicador será considerado atendido de acordo com o quadro de especificação abaixo.

Índice De Duração Média Dos Reparos De Extravasamento De Esgoto - IDE	
Fórmula de Cálculo	
$IDE = \frac{\text{tempo total de reparos de extravasamentos de esgoto}}{\text{quantidade de extravasamentos de esgoto reparados}}$	
Terminologia	
Tempo total de reparos de extravasamento de esgoto (horas)	Quantidade de horas, no período de referência, despendida no conjunto de ações para solução dos problemas de extravasamentos na rede de coleta de esgotos, desde a primeira reclamação junto a CESAN até a conclusão do reparo [Adaptado do SINISA GTE3004]
Quantidade de extravasamentos de esgotos reparados (reparo)	Quantidade total de reparos de extravasamentos na rede ou em qualquer parte do(s) sistema(s) de coleta de esgoto (rede coletora, coletor tronco, emissário, estações elevatórias etc.) registrados pela CESAN no período de referência. [Adaptado do SINISA GTE3002]
Forma de obtenção Registros dos extravasamentos de esgoto desde o momento da reclamação do usuário até a efetiva reparação	
Período de Referência Acompanhamento mensal a apuração das informações primárias trimestral.	Sentido Preferencial Menor, melhor
Observação: <u>Delegação Parcial:</u> O indicador deverá refletir as informações dos serviços de coleta e transporte de esgotos recaindo exclusivamente sobre a CONCESSIONÁRIA que detém tal responsabilidade. <u>Condição para consolidação:</u> No caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas.	
Nota	Meta
1,0	IDE ≤ 6
0,7	6 < IDE ≤ 8

0,5	$8 < IDE \leq 10$
0	$IDE > 10$
Fonte de Dados	
Sistema Comercial – SC Sistema de Informação Geográfica – GIS	
Responsável pela Informação: CESAN	

5.9. ÍNDICE DE REMOÇÃO DE CARGA POLUENTE DO ESGOTO RECEBIDO NA ETE – IRC

5.9.1. O Índice de Remoção de Carga Poluente do Esgoto Recebido na Estação de Esgoto (ETE) – IRC calcula o percentual das amostras analisadas realizadas de acordo com o plano de amostragem que apresentaram resultados dentro do padrão definido pelo órgão de controle ambiental ou órgão gestor de recursos hídricos para o parâmetro de Demanda Bioquímica de Oxigênio (DBO_{5,20}) na saída do sistema de tratamento.

5.9.2. Este indicador segue os padrões estabelecidos na Norma de Referência nº 9/2024 da ANA (Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico).

5.9.3. O efluente tratado deverá atender a todos os padrões de emissão elencados na legislação federal, estadual, municipal, licença de operação e outorga de cada uma das ETES. Para fins de apuração do indicador se levará em consideração a legislação (municipal, estadual e federal), licença de operação, outorga, normas, metas de remoção de DBO previstas nos contratos de programa e de concessão firmados entre CESAN e os Municípios e a eficiência média das ETES operadas pela CESAN obtidas no período de setembro de 2023 a agosto de 2024, prevalecendo a mais restritiva.

5.9.4. As metas de DBO dos contratos de programa e de concessão firmados entre a CESAN e os Municípios, estão apresentadas no Anexo 02 do Apêndice III – Remoção DBO do CADERNO DE ENCARGOS.

5.9.5. 5.9.5 A eficiência média das ETEs operadas pela CESAN obtidas no período de setembro de 2023 a agosto de 2024, estão apresentadas no Anexo 17 – Databook, arquivo Eficiência Média das ETEs Operadas pela CESAN.

5.9.6. 5.9.6 A CONCESSIONÁRIA de cumprir integralmente as legislações ambientais aplicáveis a cada ETE individualmente. Em outras palavras, mesmo que as metas estabelecidas sejam atingidas, a empresa ainda deve estar em conformidade com todas as leis ambientais pertinentes a cada Estação de Tratamento de Esgoto individual, garantindo o tratamento adequado dos efluentes para preservar o meio ambiente. O não cumprimento dessas obrigações pode resultar em penalidades impostas pelos órgãos competentes que será arcada integralmente pela CONCESSIONÁRIA.

5.9.7. O indicador será considerado atendido de acordo com o quadro de especificação abaixo.

Remoção de Carga Poluente do Esgoto Recebido na ETE – IRC	
Fórmula de Cálculo	
$IRC = \left(\frac{\text{Quantidade total de amostras analisadas para aferição de DBO com resultado dentro do padrão na saída do tratamento}}{\text{Quantidade de amostras analisadas para aferição da concentração de DBO na(s) ETE(s)}} \right) \times 100$	
Terminologia	
Quantidade de concentração de DBO dentro do padrão, na saída do tratamento	Quantidade total no período de referência, de amostras coletadas na(s) saída(s) do(s) sistema(s) de tratamento de esgoto, para aferição da concentração da Demanda Bioquímica de Oxigênio (DBO _{5,20}) no esgoto tratado, na forma definida pelo órgão de controle ambiental ou órgão gestor de recursos hídricos, cujo resultado da análise ficou dentro do padrão determinado conforme o critério estabelecido no item 5.9.3 deste anexo.
Total de análises de concentração de DBO realizadas	Quantidade total no período de referência, de amostras coletadas na(s) saída(s) do(s) sistema(s) de tratamento de esgoto, para aferição da concentração de Demanda Bioquímica de Oxigênio (DBO _{5,20}) no esgoto.
Período de Referência Acompanhamento mensal a apuração das informações primárias trimestral.	Forma de Obtenção Aferição e análise de amostras realizadas para o parâmetro de Demanda Bioquímica de Oxigênio (DBO _{5,20}) pelo prestador de serviços.
Sentido Preferencial: Maior, Melhor	
Nota	
Percentual Atingido em Relação à Meta no Caderno de Encargos	
1,0	IRC ≥ 98%

0,7	97% ≤ IRC < 98%
0,5	95% ≤ IRC < 97%
0	IRC < 95%

Observações

Delegação Parcial: O indicador deve refletir as informações do tratamento de esgotos, recaindo exclusivamente sobre o prestador que detém tal responsabilidade.

Resoluções Conama: O atendimento a este indicador não exige o prestador de serviços do atendimento completo da Resolução Conama nº 430/2011 para qualidade do efluente tratado.

Adequações para diferentes tipos de tratamento de esgotos: (i) para tratamento de esgotos em estações de tratamento de esgoto, mensura-se o indicador como descrito acima; (ii) para lançamento em corpo d'água com outorga para diluição de efluentes, mensura-se a incidência das análises de DBO_{5,20} das águas residuárias no ponto de lançamento no corpo d'água receptor, conforme estabelecido pelo órgão de recursos hídricos responsável; (iii) para lançamento em emissário submarino substitui-se o parâmetro de DBO pelo Sólidos em Suspensão Total (SST); (iv) para disposição em solo, deve-se realizar também o monitoramento da contaminação do solo e das águas subterrâneas.

Condição para consolidação: No caso de município atendido por mais de uma unidade de tratamento de esgoto, incluindo unidades de tipologias distintas de tratamento, as informações das unidades devem ser somadas.

Ausência de Padrão Estabelecido: Para lançamento em corpo d'água com outorga para diluição de efluentes, caso não haja padrão estabelecido, deve-se considerá-lo compatível com o enquadramento do corpo hídrico receptor. Na ausência de enquadramento, deve-se considerar o atendimento à Classe 2, segundo a Resolução Conama nº 357/2005, ou legislação ambiental mais restritiva.

Ausência de Plano de Amostragem Pré-estabelecido: Caso não haja plano de amostragem, este passa a ser de no mínimo 1 (uma) amostra por mês, com o tempo transcorrido entre amostras sendo de no mínimo de 20 (vinte) dias e de no máximo 40 (quarenta) dias.

Condição Necessária (CN) para a consideração do indicador: Atingimento de resultado ≥ 95% no Nível I - 03_CN: indicador de conformidade de quantidade de amostra de DBO, segundo o plano de amostragem definido pela CESAN, ou, na ausência de plano de amostragem pré-definido, atingimento da quantidade mínima de amostragem prevista para o período de referência. Sendo obrigatório estarem presentes na amostragem cada ETE no mínimo 1 (uma) vez no trimestre.

Caso o prestador não satisfaça a condição necessária para consideração do indicador, o indicador de incidência das análises de DBO das águas residuárias na saída do tratamento dentro do padrão estabelecido não pode ser avaliado, devendo ser classificado como "insatisfatório por falta de condições de avaliação".

O cômputo do índice de conformidade é dado pela equação:

$$\text{Nível I - 03_CN} = \left(\frac{\text{Quantidade de amostras analisadas para aferição de DBO removido nas ETEs}}{\text{Quantidade mínima de amostras para DBO (obrigatórias)}} \right) \times 100$$

Onde:

NI 03_CN: Índice de conformidade de quantidade de amostras das águas residuárias – DBO (%).

Quantidade de amostras analisadas para aferição de DBO removido na(s) ETE(s): Já definido

Quantidade mínima de amostras para DBO (obrigatórias): Quantidade mínima de amostras obrigatórias a coletar, dentro do período pré-determinado de análise, para aferição de concentração de DBO nas águas residuárias, determinada pelo órgão de controle ambiental ou pelo órgão gestor de recursos hídricos.

Fonte de Dados

Análises Laboratoriais Realizadas

Responsável pela Informação: CONCESSIONÁRIA

5.10. **ÍNDICE DE REGULARIDADE AMBIENTAL – IRA**

5.10.1. O Indicador de Regularidade Ambiental – IRA define o percentual de Estações de Tratamento de Esgoto (ETE) com licenciamento ambiental regular em relação ao total de Estações de Tratamento de Esgoto (ETE) em operação.

5.10.2. Para o caso da CONCESSIONÁRIA, no período apuração descumprir e não comprovar a regularidade das licenças do mês de vigência da apuração, ela será considerada irregular até pleno atendimento da regularidade das licenças.

5.10.3. Serão considerados, para efeito de cálculo do IRA, todas Estações de Tratamento de Esgoto (ETE) em operação objetos de licenciamento ambiental.

5.10.4. Para efeito de cálculo de licenças a CONCESSIONÁRIA, é obrigada a fornecer a CESAN, relatório contendo: comprovação de protocolo de requerimento de regularização e/ou renovação, junto ao órgão responsável no prazo estabelecido, cópia de toda documentação apresentada, inclusive atualização mensal do status do processo, fornecimento de relatórios comprovando o atendimento das condicionantes estabelecidas e documentos complementares que se fizerem necessários, até a conclusão do processo e emissão da Licença de Operação.

5.10.5. Os protocolos de requerimentos de renovação de licenças de operação, protocoladas dentro do prazo estabelecido pelo órgão, serão consideradas regular até a emissão das respectivas licenças, salvo que durante o processo a CONCESSIONÁRIA não atendeu as solicitações do órgão responsável, quando solicitadas, nos prazos estabelecidos será considerado irregular.

5.10.6. Caso ocorra a necessidade de regularização da licença de operação de alguma Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) em operação, os requerimentos de regularização de licenças de operação, protocolados em até 3 meses a partir do início da operação efetiva,

serão consideradas regular até a emissão das respectivas licenças, salvo que durante o processo a CONCESSIONÁRIA não atendeu as solicitações do órgão responsável, quando solicitadas, nos prazos estabelecidos será considerado irregular.

5.10.7. As Estações de Tratamento de Esgoto (ETE) em operação com processos protocolados fora dos prazos serão considerados com licenciamento irregular.

5.10.8. O cumprimento do IRA, de acordo com as metas estabelecidas, não isenta a CONCESSIONÁRIA de cumprir integralmente todas as leis e regulamentações aplicáveis à operação dos Sistemas de Esgotamento Sanitário. Em outras palavras, mesmo que as metas estabelecidas sejam alcançadas, a empresa ainda é obrigada a cumprir todas as leis e regulamentações pertinentes, a fim de garantir a regularidade ambiental adequada de serviços aos usuários. O não cumprimento dessas obrigações pode resultar em penalidades impostas pelos órgãos competentes que será arcada integralmente pela CONCESSIONÁRIA.

5.10.9. O indicador será considerado atendido de acordo com o quadro de especificação abaixo.

Índice de Regularidade Ambiental – IRA	
Fórmula de Cálculo	
$IRA = \left[\left(\frac{\text{Quantidade de ETEs com licenciamento ambiental regular em operação}}{\text{Quantidade total de ETEs em operação}} \right) \right] \times 100$	
Terminologia	
Quantidade de ETEs com licenciamento ambiental regular em operação (número de ETEs)	Quantidade de Estações de Tratamento de Esgoto (ETE), em operação, em conformidade com as exigências do órgão de controle ambiental
Quantidade total de ETEs em operação (número de ETEs)	Quantidade total de Estações de Tratamento de Esgoto (ETE) em operação, na área de abrangência do prestador
Período de Referência Acompanhamento mensal a apuração das informações primárias trimestral.	Forma de Obtenção Dados do prestador de serviços e do órgão de controle ambiental
	Sentido Preferencial Maior, melhor
Observações	

Órgão de controle ambiental: O atendimento a este indicador não exige a CONCESSIONÁRIA do atendimento completo às exigências estabelecidas pelo órgão de controle ambiental em todas as instalações operacionais dos sistemas de de esgotamento sanitário.

Considerações sobre conformidade às exigências do órgão de controle ambiental: Será considerado “conforme” as unidades que detiverem, no mês de apuração, licença de operação (ou equivalente) no período de validade ou com pedido de renovação com antecedência mínima de 120 (cento e vinte) dias de expiração do seu prazo de validade fixado na respectiva licença (ou equivalente), conforme Lei Complementar nº 140, de 8 de dezembro de 2011.

Prestação Parcial: Os padrões de referência e a avaliação de atendimento às metas de desempenho deverão ser estabelecidos e verificados individualmente para cada prestador de serviços.

Delegação Parcial: O indicador deverá refletir as informações dos serviços de tratamento de esgotos, recaindo exclusivamente sobre a CONCESSIONÁRIA que detém tal responsabilidade.

Nota	Meta
1,0	IRA = 100%
0,7	99% ≤ IRA < 100%
0,5	98% ≤ IRA < 99%
0	IRA < 98%
Fonte de Dados	
Apresentação das Licenças Ambientais	
Responsável pela Informação: CONCESSIONÁRIA	

5.11. ÍNDICE DE CONDICIONANTES AMBIENTAIS – ICA

5.11.1. O Indicador de Condicionantes Ambientais – ICA tem como objetivo monitorar o percentual de condicionantes ambientais atendidas dentro do prazo para os sistemas em operação (licenças e outorgas vigentes), garantindo a regularidade ambiental na operação do sistema de esgotamento sanitário.

5.11.2. Ele é calculado a partir da relação entre o número de condicionantes ambientais e de outorga com atendimento em dia, no mês, dividido pelo número de condicionantes ambientais e de outorga que devem ser atendidas no mês vigente.

5.11.3. Por condicionantes ambientais e de outorga com atendimento em dia compreendem aquelas que estão em conformidade com os prazos estabelecidos.

- 5.11.4. Já condicionantes ambientais e de outorga que devem ser atendidas no mês vigente correspondem a todas as condicionantes previstas para o mês em curso.
- 5.11.5. Serão considerados, para efeito de cálculo do ICA, todas as unidades operacionais e sistemas objetos de licenciamento ambiental e outorgas de recursos hídricos.
- 5.11.6. As unidades operacionais e ou sistemas com processos protocolados fora dos prazos serão considerados sem licenciamento e/ou outorga irregular.
- 5.11.7. Serão desconsideradas, para efeito de cálculo do ICA, as condicionantes informativas.
- 5.11.8. O cumprimento do ICA, de acordo com as metas estabelecidas, não isenta a CONCESSIONÁRIA de cumprir integralmente todas as leis e regulamentações aplicáveis à operação dos Sistemas de Esgotamento Sanitário. Em outras palavras, mesmo que as metas estabelecidas sejam alcançadas, a empresa ainda é obrigada a cumprir todas as leis e regulamentações pertinentes, a fim de garantir a regularidade ambiental adequada de serviços aos usuários. O não cumprimento dessas obrigações pode resultar em penalidades impostas pelos órgãos competentes que será arcada integralmente pela CONCESSIONÁRIA.
- 5.11.9. O indicador será considerado atendido de acordo com o quadro de especificação abaixo.

Índice de Condicionantes Ambientais – ICA	
Fórmula de Cálculo	
$ICA = \frac{NCD}{NC} \times 100$	
Terminologia	
NCD	Número de condicionantes ambientais e de outorga com atendimento em dia
NC	Número de condicionantes ambientais e de outorga que deveriam ser atendidas no mês vigente

Período de Referência Acompanhamento mensal a apuração das informações primárias trimestral.	Forma de Obtenção Dados do prestador de serviços e do órgão de controle ambiental
	Sentido Preferencial Maior, melhor
Nota	Meta
1,0	ICA = 100%
0,7	$99\% \leq ICA < 100\%$
0,5	$98\% \leq ICA < 99\%$
0	$ICA < 98\%$
Fonte de Dados	
Apresentação das Condicionantes Ambientais	
Responsável pela Informação: CONCESSIONÁRIA	

5.12. ÍNDICE DE CONFORMIDADE NOS SERVIÇOS DE HIDROMETRIA – ISH

5.12.1. O Índice de Conformidade nos Serviços de Hidrometria – ISH tem como propósito avaliar a eficiência da CONCESSIONÁRIA na verificação do alinhamento dos retornos de serviços de hidrometria com os tipos de serviços solicitados, incluindo: (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.

5.12.2. Ele é calculado a partir da subtração entre o número de solicitações em conformidade com as prescrições técnicas estabelecidas no CADERNO DE ENCARGOS e o número de solicitações não conformes de referências anteriores ocorridas no período da avaliação, dividindo o resultado pelo número total de solicitações de atendimento no trimestre.

5.12.3. Número de solicitações em conformidade são aquelas que atendem as prescrições técnicas estabelecidas no CADERNO DE ENCARGOS.

5.12.4. Já o número de solicitações não conformes de referências anteriores ocorridas nos períodos da avaliação correspondem ao não atendimento aos serviços requisitados em conformidade com a as prescrições técnicas estabelecidas no CADERNO DE ENCARGOS e não contabilizados no período anterior.

5.12.5. Quanto ao número total de solicitações de atendimento no trimestre corresponde o total de solicitações encaminhadas a CONCESSIONÁRIA.

5.12.6. Os parâmetros de conformidade nos serviços de hidrômetros estão estabelecidos no CADERNO DE ENCARGOS, e o cálculo deste indicador segue os critérios indicados na tabela de especificação abaixo.

Índice de Conformidade nos Serviços de Hidrometria – ISH	
Fórmula de Cálculo	
$ISH = \frac{NCONF - NNCRA}{NTSS} \times 100$	
Terminologia	
NCONF	Número de solicitações em conformidade com as prescrições técnicas estabelecidas no CADERNO DE ENCARGOS.
NNCRA	Número de solicitações não conformes de referências anteriores ocorridas nos períodos da avaliação correspondem ao não atendimento aos serviços requisitados em conformidade com a as prescrições técnicas estabelecidas no CADERNO DE ENCARGOS e não contabilizados no período anterior.
NTSS	Número total de solicitações de atendimento no trimestre, corresponde ao total de solicitações encaminhadas a CONCESSIONÁRIA.
Forma de obtenção Obtido através de dados extraídos do Sistema Comercial – SC	
Período de Referência Acompanhamento mensal a apuração das informações primárias trimestral.	Sentido Preferencial Maior, melhor
Nota	Meta
1,00	ISH ≥ 98%
0,70	95% ≤ ISH < 98%

0,50	94% ≤ ISH < 95%
0	ISH < 94%
Fonte de Dados	
Sistema Comercial – SC	
Responsável pela Informação: CESAN	

5.13. ÍNDICE DE TRATAMENTO DE LIGAÇÕES COM SUSPEITA DE IRREGULARIDADES – ITR

5.13.1. O Índice de Tratamento de Ligações com Suspeita de Irregularidades – ITR mede a eficiência da CONCESSIONÁRIA em responder as solicitações da CESAN para tratamento de ligações irregulares.

5.13.2. Ele é calculado a partir da subtração entre o número de solicitações em conformidade com as prescrições técnicas estabelecidas no CADERNO DE ENCARGOS e o número de solicitações não conformes de referências anteriores ocorridas no período da avaliação, dividindo o resultado pelo número total de solicitações de atendimento no trimestre.

5.13.3. Número de solicitações em conformidade são aquelas que atendem as prescrições técnicas estabelecidas no CADERNO DE ENCARGOS.

5.13.4. Já o número de solicitações não conformes de referências anteriores ocorridas nos períodos da avaliação correspondem ao não atendimento aos serviços requisitados em conformidade com as prescrições técnicas estabelecidas no CADERNO DE ENCARGOS e não contabilizados no período anterior.

5.13.5. Quanto ao número total de solicitações de atendimento no trimestre corresponde o total de solicitações encaminhadas a CONCESSIONÁRIA.

5.13.6. Os parâmetros de conformidade no tratamento das ligações com suspeitas de irregularidades estão estabelecidos no CADERNO DE ENCARGOS, e o cálculo deste indicador segue os critérios indicados na tabela de especificação abaixo.

Índice de Tratamento de Ligações com Suspeita de Irregularidades – ITR	
Fórmula de Cálculo	
$ITR = \frac{NCONF - NNCRA}{NTSS} \times 100$	
Terminologia	
NCONF	Número de solicitações em conformidade com as prescrições técnicas estabelecidas no CADERNO DE ENCARGOS.
NNCRA	Número de solicitações não conformes de referências anteriores ocorridas nos períodos da avaliação correspondem ao não atendimento aos serviços requisitados em conformidade com a as prescrições técnicas estabelecidas no CADERNO DE ENCARGOS e não contabilizados no período anterior.
NTSS	Número total de solicitações de atendimento no trimestre, corresponde ao total de solicitações encaminhadas a CONCESSIONÁRIA.
Forma de obtenção Obtido através de dados extraídos do Sistema Comercial – SC	
Período de Referência Acompanhamento mensal a apuração das informações primárias trimestral.	Sentido Preferencial Maior, melhor
Nota	Meta
1,00	ITR ≥ 98%
0,70	95% ≤ ITR < 98%
0,50	94% ≤ ITR < 95%
0	ITR < 94%
Fonte de Dados	
Sistema Comercial – SC	
Responsável pela Informação: CESAN	

5.14. ÍNDICE DE LACRAÇÃO – ILA

5.14.1. O Índice de Lacração – ILA tem como principal objetivo manter todos os hidrômetros da CESAN, dentro da ÁREA DA CONCESSÃO, devidamente lacrados para dificultar qualquer tentativa de fraude. Isso visa garantir a integridade do sistema e a correta medição do consumo de água, promovendo a transparência e a confiabilidade dos serviços prestados.

5.14.2. Ele é calculado pela relação entre a quantidade de hidrômetros devidamente lacrados obtida em amostra e a quantidade total de hidrômetros instalados. Deve ser aferido com base no cadastro comercial da CESAN.

5.14.3. Hidrômetros devidamente lacrados são aqueles que possuem o lacre intacto e sem comprometimentos. Isso assegura a integridade do equipamento e é um indicativo confiável de que o sistema de medição está protegido contra interferências indevidas, garantindo a precisão e a fidedignidade na medição do consumo de água.

5.14.4. Já número total de hidrômetros instalados se refere ao universo do parque de hidrômetros, conforme estabelecido no CADERNO DE ENCARGOS.

5.14.5. O indicador será considerado atendido de acordo com o quadro de especificação abaixo.

Índice de Lacração – ILA	
Fórmula de Cálculo	
$ILA = \frac{NHDL}{NTHI} \times 100$	
NHDL	Número de hidrômetros devidamente lacrados são aqueles que possuem o lacre intacto e sem comprometimentos.
NTHI	Número total de hidrômetros instalados, se refere ao universo do parque de hidrômetros, conforme estabelecido no CADERNO DE ENCARGOS.
Forma de obtenção Obtido através de dados extraídos do Sistema Comercial – SC	
Período de Referência Acompanhamento mensal a apuração das	Sentido Preferencial Maior, melhor

informações primárias trimestral.	
Nota	Meta
1,00	ILA ≥ 98%
0,70	95% ≤ ILA < 98%
0,50	94% ≤ ILA < 95%
0	ILA < 94%
Fonte de Dados	
Sistema Comercial – SC	
Responsável pela Informação: CESAN	

6. RESULTADO DO SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

- 6.1. Os INDICADORES DE DESEMPENHO e o respectivo FATOR DE DESEMPENHO serão indicados mensalmente em relatório de avaliação emitido pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.
- 6.2. Este relatório é composto por dados coletados na periodicidade indicada no respectivo indicador, da apuração dos INDICADORES DE DESEMPENHO, e das evidências dos resultados apresentados, seja por meio de relatórios dos sistemas de informações, seja por meio de relatório de avaliação laboratorial, análise documental (licenças, laudos laboratoriais etc.).
- 6.3. A CESAN e a CONCESSIONÁRIA deverão entregar, formalmente, ao VERIFICADOR INDEPENDENTE e à outra PARTE, relatório contendo os dados necessários para aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO, que deverá contemplar todos os indicadores do FDO e do FDS, até o 10º (décimo) dia útil, contado a partir do último dia do mês de prestação dos serviços.
- 6.4. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá entregar à CESAN e à CONCESSIONÁRIA, até o 10º (décimo) dia útil contado a partir da data da entrega, pelas PARTES, o relatório de verificação do cumprimento dos INDICADORES DE DESEMPENHO, no qual apresentará os valores aferidos para cada indicador que compõem o FATOR DE DESEMPENHO, calculados com base na metodologia detalhada neste ANEXO.
- 6.5. As PARTES terão o prazo de 5 (cinco) dias para manifestar-se quanto ao relatório apresentado pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE. Em caso de discordância em relação ao relatório, a respectiva PARTE deverá apresentar suas razões devidamente fundamentadas indicando ainda o resultado do indicador considerado devido, no prazo acima estabelecido, cabendo-lhes remeter cópias das respectivas manifestações à outra PARTE e ao VERIFICADOR INDEPENDENTE.
- 6.6. O VERIFICADOR INDEPENDENTE terá o prazo de até 5 (cinco) dias úteis para aprovar ou rejeitar as eventuais alterações propostas pelas PARTES.

- 6.7. Não havendo acordo entre as PARTES, a controvérsia poderá ser submetida ao COMITÊ TÉCNICO, nos termos do CONTRATO, sem prejuízo do pagamento dos valores incontroversos.
- 6.8. Caso, ao final do procedimento de solução de divergência, haja o reconhecimento de eventual pagamento inferior ou superior ao devido, a regularização do pagamento deverá ocorrer no mês seguinte ao saneamento da divergência, sendo os valores reajustados pela variação do IPCA pró-rata-die, entre a data prevista para o pagamento da CONTRAPRESTAÇÃO MENSAL objeto da divergência e a data em que efetivamente foi paga ou recebida a diferença reconhecida. Para o cálculo pró-rata-die, caso não tenha sido publicado o índice referente ao mês de saneamento da divergência, deverá ser utilizado como referência a variação mensal do último mês disponível do IPCA.
- 6.9. O VERIFICADOR INDEPENDENTE deverá elaborar um relatório mensal de indicadores a ser fornecido para análise da CESAN e CONCESSIONÁRIA. Esse relatório deverá conter:
- I. Informações detalhadas sobre o cálculo de todos os indicadores de desempenho, com as informações fornecidas pela CESAN e CONCESSIONÁRIA e a metodologia para a sua aferição, e sua consolidação no FATOR DE DESEMPENHO incluindo informações a nível de município e localidade, quando couber;
 - II. Histórico detalhado de cada indicador, incluindo o histórico a nível de município e localidade, quando couber; e
 - III. Apresentação do resultado e impacto sobre a contraprestação.
- 6.10. Os INDICADORES DE DESEMPENHO, seus pesos e metas poderão ser revistos a cada 04 (quatro) anos, durante todo o PRAZO DA CONCESSÃO, por ocasião da REVISÃO ORDINÁRIA.
- 6.10.1. Nos termos deste ANEXO, os pesos correspondem a participação de cada indicador para o cálculo do Fator de Desempenho de Obras (FDO) ou quanto ao Fator de Desempenho de Serviços (FDS). Metas, por sua vez, indicam o nível de prestação dos serviços desejado.