



PREFEITURA MUNICIPAL  
**PORTO BELO**

# **REVISÃO DO PLANO MUNICIPAL DE SANEAMENTO BÁSICO - PMSB**

**PORTO BELO – SANTA CATARINA**

**Relatório X - SISTEMAS DE INFORMAÇÕES  
Agosto/2019**

**SANEVILLE  
Engenharia e Consultoria Ltda.**

## 1. Metodologias Disponíveis

Dentro da área de saneamento básico, há inúmeras metodologias a serem avaliadas, visando definir qual a melhor a ser utilizada para calcular os indicadores de água, esgoto, drenagem ou resíduos sólidos.

Os indicadores de desempenho ou monitoramento mais comuns são provenientes do:

- ✓ SNIS – Sistema Nacional de Informações sobre o Saneamento;
- ✓ PLANSAB – Plano Nacional de Saneamento Básico;
- ✓ ISA – índice de Salubridade Ambiental e
- ✓ ARIS – Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento.

Qualquer uma dessas metodologias poderia ser indicada. A seguir, trataremos de forma resumida, cada uma delas.

### Sistema Nacional de Informações sobre o Saneamento -SNIS

O SNIS é o maior e mais importante sistema de informações do setor de saneamento brasileiro. O Sistema possui uma base de dados que contém informações e indicadores sobre a prestação de serviços de Água e Esgotos e de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos.

Todas as informações do SNIS são fornecidas anualmente pelos prestadores de serviços de água, esgotos e resíduos sólidos urbanos. O Diagnóstico de Porto Belo utilizou estes indicadores, para analisar a situação e status atual das quatro vertentes do saneamento básico e desta forma, efetuar o Prognóstico.

### Plano Nacional de Saneamento Básico - PLANSAB

Os Indicadores do PLANSAB são muito utilizados para averiguar a real situação dos serviços a nível Nacional e desta forma, como já definido no Plano, verificar se a Região, Estado ou Município em questão, está com o indicador acima ou abaixo da meta estabelecida pelo Plano.

A seguir, apresentamos os principais indicadores do PLANSAB.

Indicador	DESCRIÇÃO <sup>(1)</sup>
A1	Número de domicílios urbanos e rurais abastecidos por rede de distribuição ou por poço ou nascente com canalização interna / Total de domicílios [Censo 2010]
A2	Número de domicílios urbanos abastecidos por rede de distribuição ou por poço ou nascente com canalização interna / Total de domicílios urbanos [Censo 2010]
A3	Número de domicílios rurais abastecidos por rede de distribuição ou por poço ou nascente com canalização interna / Total de domicílios rurais [Censo 2010]
A4	Número de municípios com amostras de coliformes totais na água distribuída em desacordo com o padrão de potabilidade (Portaria nº 2.914/11) no ano / Número total de municípios com controle de coliformes totais na água distribuída no ano
A5	Número de economias ativas atingidas por paralisações e por interrupções sistemáticas no abastecimento de água no mês / Número total de economias ativas [SNIS 2010]
A6	Índice de perdas na distribuição de água (Vol. de água disponibilizado - Vol. de água consumido) / Vol. de água disponibilizado [SNIS 2010]
A7	Número de prestadoras que cobram pelo serviço de abastecimento de água / Total de prestadoras [PNSB 2008]
E1	Número de domicílios urbanos e rurais servidos por rede coletora ou fossa séptica para os excretas ou esgotos sanitários / Total de domicílios [Censo 2010]
E2	Número de domicílios urbanos servidos por rede coletora ou fossa séptica para os excretas ou esgotos sanitários / Total de domicílios urbanos [Censo 2010]
E3	Número de domicílios rurais servidos por rede coletora ou fossa séptica para os excretas ou esgotos sanitários / Total de domicílios rurais [Censo 2010]
E4	Índice de tratamento de esgoto coletado (Volume de esgoto coletado tratado / Volume de esgoto coletado) [PNSB 2008]
E5	Número de domicílios (urbanos e rurais) com renda até três salários mínimos mensais que possuem unidades hidrossanitárias / Total de domicílios com renda até 3 salários mínimos mensais [Censo 2010]
E6	Número de prestadoras de serviço que cobram pelos serviços de esgotamento sanitário / Total de prestadoras [PNSB 2008]
R1	Número de domicílios urbanos atendidos por coleta direta (porta-a-porta) de resíduos sólidos / Total de domicílios urbanos [Censo 2010]
R2	Número de domicílios rurais atendidos por coleta direta (porta-a-porta) e indireta de resíduos sólidos / Total de domicílios rurais [Censo 2010]
R3	Número de municípios com presença de lixão/vazadouro de resíduos sólidos / Total de municípios [PNSB 2008]
R4	Número de municípios com coleta seletiva de resíduos sólidos domiciliares / Total de municípios [PNSB 2008]
R5	Número de municípios que cobram taxa de resíduos sólidos / Total de municípios [PNSB 2008] <sup>(2)</sup>
D1	Número de municípios com inundações e/ou alagamentos na área urbana nos últimos cinco anos / Total de municípios [PNSB 2008]
G1	Número de municípios com estrutura única para tratar da política de saneamento básico / Total de municípios [Munic 2011]
G2	Número de municípios com Plano de Saneamento Básico (abrange os serviços de abastecimento de água, esgotamento sanitário, limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos e drenagem e manejo de águas pluviais urbanas) / Total de municípios [Munic 2011]
G3	Número de municípios com serviços públicos de saneamento básico fiscalizados e regulados / Total de municípios [Estimativa] <sup>(3)</sup>
G4	Número de municípios com instância de controle social das ações e serviços de saneamento básico (órgãos colegiados) / Total de municípios [Munic 2011]

Figura 1 - Indicadores sugeridos pelo PLANSAB.

Fonte: PLANSAB, dezembro de 2013

## Índice de Salubridade Ambiental – ISA

O ISA – Índice de Salubridade Ambiental, é um modelo muito adotado no Estado de São Paulo desde 1999. Era e ainda é utilizado, pois compreende a determinação de índices, na qual é composto por indicadores selecionados da área de saneamento ambiental, área socioeconômica, da saúde pública e dos recursos hídricos.

Os principais indicadores que poderiam ser adotados na área de saneamento básico são:

- ✓ Indicador de Abastecimento de água (IAB)
- ✓ Indicador de Esgoto Sanitário (IES)
- ✓ Indicador de Resíduos Sólidos (IRS)
- ✓ Indicador de Risco de Recursos Hídricos (IRH)

### Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento – ARIS

A ARIS, em 2015, publicou a Proposta Final Consolidada para avaliação dos indicadores de desempenho visando comparar entre sistemas similares, a nível regional e nacional, o desempenho dos prestadores de serviço.

O monitoramento dos indicadores definidos pela Agência Reguladora é um mecanismo importante para a avaliação sistemática da eficiência, eficácia e efetividade das ações desenvolvidas pelos Prestadores de Serviços. O uso de indicadores permite ainda aperfeiçoar e racionalizar as atividades de fiscalização, além de poder gerar diagnósticos anuais, à disposição dos Municípios, que podem ser utilizados como instrumento de informações para a formulação de políticas públicas no setor do saneamento básico.

## 2. Definição Da Metodologia à Ser Utilizada

Diante de tantas alternativas e metodologias propostas, faz-se necessário definir uma que possa ser utilizada ao longo do horizonte do Plano, visando efetivar o monitoramento e acompanhamento dos indicadores, que serão de fundamental importância para alcanças às metas estabelecidas no Plano.

A Proposta a ser seguida para o monitoramento dos indicadores, seria um somatório de indicadores provenientes daqueles sugeridos pela ARIS, que, a pesar de não ser a Agência que regula a prestação dos serviços de saneamento básico no Município de Porto Belo, disponibiliza uma série de indicadores para saneamento, englobando os propostos abaixo, na área de gestão e qualidade dos serviços.

Os principais indicadores definidos pela ARIS foram elaborados considerando as dimensões e descrições constantes abaixo.

Código	Dimensões	Descrição
C	Contexto	Itens que explicam o contexto do município, mas que fogem da gerência do Prestador de serviços. Apontam fatores que podem influenciar as variáveis e indicadores avaliados nas outras dimensões.
E	Eficiência	Permitem a avaliação da eficiência dos operadores em cada um dos municípios. Importantes instrumentos para introdução de padrões de desempenho.
F	Econômico-Financeiro	Se propõem a analisar a situação econômico-financeira da prestação dos serviços nos municípios.
Q	Qualidade	Possibilitam verificar se os padrões de qualidade mínima estabelecida pela normatização é atendida em cada um dos municípios.
U	Universalização	Demonstram a abrangência dos serviços. Instrumentos para a introdução e avaliação de políticas públicas no sentido da universalização.

Figura 2 – Descrição e dimensão dos indicadores sugeridos pela ARIS

Fonte: ARIS-Revisão 01, 2017

Nesse sentido, os indicadores estão agrupados em cinco conjuntos distintos, conforme segue:

### Contexto:

- ✓ Extensão da Rede de Água por Ligação (IN<sub>020\_AE</sub>);
- ✓ Densidade de Economias de Água por Ligação (IN<sub>001\_AE</sub>);
- ✓ Consumo Médio de Água por Economia (IN<sub>053\_AE</sub>);
- ✓ Participação das Economias Residenciais de Água no Total das Economias de água (IN<sub>043\_AE</sub>).

### Eficiência:

- ✓ Índice de Perdas na Distribuição (IN<sub>049\_AE</sub>);
- ✓ Índice de Produtividade de Pessoal Total (IN<sub>102\_AE</sub>);

- ✓ Índice de Despesa por Consumo de Energia Elétrica nos Sistemas de Água e Esgotos (IN<sub>060\_AE</sub>);
- ✓ Despesa de Exploração por m<sup>3</sup> faturado (IN<sub>026\_AE</sub>);
- ✓ Despesa Média Anual por Empregado (IN<sub>008\_AE</sub>).

#### Econômico-Financeiro:

- ✓ Tarifa Média Praticada (IN<sub>004\_AE</sub>);
- ✓ Margem de Despesa de Exploração (IN<sub>030\_AE</sub>);
- ✓ Índice de Evasão de Receitas (IN<sub>029\_AE</sub>).

#### Qualidade:





- ✓ Índice de Hidrometração (IN<sub>009\_AE</sub>);
- ✓ Índice de Macromedição (IN<sub>011\_AE</sub>);
- ✓ Incidência das Análises de Coliformes Totais Fora do Padrão (IN<sub>084\_AE</sub>);
- ✓ Extravasamentos de Esgotos por Extensão de Rede (IN<sub>082\_AE</sub>).

#### Universalização:

- ✓ Índice de Atendimento Urbano de Água (IN<sub>023\_AE</sub>);
- ✓ Índice de Atendimento Urbano de Esgoto em Relação ao Atendimento com Abastecimento de Água (IN<sub>024\_AE</sub>);
- ✓ Índice de Tratamento de Esgoto (IN<sub>016\_AE</sub>).

De acordo com a ARIS, cada Indicador de Desempenho possui uma fórmula de cálculo, onde são evidenciadas todas as informações e dados necessários para sua determinação. E para fins de comparação, a ARIS, como parte de sua metodologia de avaliação, indicou intervalos e limites quantitativos para cada um dos indicadores, os quais foram divididos em níveis distintos, representados da seguinte forma:

Tabela 1 – Níveis de avaliação dos indicadores

	IDEAL
	SATISFATÓRIO
	INSATISFATÓRIO
	NÃO INFORMADO

Fonte: ARIS-Revisão 01, 2017

A Agência define nessa metodologia, os parâmetros de avaliação de alguns indicadores, voltados apenas para os setores de SAA e SES, não sendo contemplados os serviços de manejo de RSU e Drenagem Urbana, sendo definido, para estes setores, padrões de acordo com as metas disponíveis e interpretação específica das necessidades do município de Porto Belo.

A seguir, apresentamos a descrição e a metodologia de cálculo para cada Indicador formulado pela ARIS.

### 3. Cálculo de indicadores

- **Índice de Atendimento Urbano de Água (IN<sub>023\_AE</sub>):**

O Índice de Atendimento Urbano de Água monitora o percentual da população da zona urbana do município que se beneficia dos serviços públicos de abastecimento de água potável. A fórmula utilizada para apuração dos valores do Índice de Atendimento Urbano de Água é:

$$IN_{023\_AE} = (AG_{026} / G_{06a}) \times 100 (\%)$$

Onde:

AG<sub>026</sub>: Valor da população urbana atendida com abastecimento de água pelo prestador de serviços, no último dia do ano de referência. Corresponde à população urbana que é efetivamente atendida com os serviços. Caso o prestador de serviços não disponha de procedimentos próprios para definir, de maneira precisa, essa população, o mesmo poderá estimá-la utilizando o produto da quantidade de economias residenciais ativas de água (AG<sub>013</sub>), na zona urbana, multiplicada pela taxa média de habitantes por domicílio do respectivo município, obtida no último Censo ou Contagem de População do IBGE.

G<sub>06a</sub>: População urbana do município atendido pelo prestador de serviços com abastecimento de água. Em geral, é calculada a partir de projeções do Censo Demográfico ou de dados e taxas de crescimento obtidos com base nos últimos Censos realizados pelo IBGE.

A ARIS definiu os intervalos de referência deste indicador: IDEAL ≥ a 90%; SATISFATÓRIO ≥ 80% < 90%; INSATISFATÓRIO < 80%.

- **Índice de Atendimento Urbano de Esgoto em Relação ao Atendimento com Abastecimento de Água (IN<sub>024\_AE</sub>)**

Este Índice monitora o percentual da população urbana do município que se beneficia dos serviços públicos de esgotamento sanitário, isto é, que está conectada a redes de coleta de esgoto com relação a população urbana que é atendida com abastecimento de água. A fórmula utilizada para apuração dos valores desse Índice é:

$$IN_{024\_AE} = (ES_{026} / G_{06a}) \times 100 (\%)$$

Onde:

ES<sub>026</sub>: Valor da população urbana beneficiada com esgotamento sanitário pelo prestador de serviços, no último dia do ano de referência. Corresponde à população urbana que é efetivamente servida com os serviços. Caso o prestador de serviços não disponha de procedimentos próprios para definir, de maneira precisa, essa população, o mesmo poderá estimá-la utilizando o produto da quantidade de economias residenciais ativas de esgoto. (ES<sub>008</sub>), na zona urbana, multiplicada pela taxa média de habitantes por domicílio do respectivo município, obtida no último Censo ou Contagem de População do IBGE.

G<sub>06a</sub>: População urbana do município atendido pelo prestador de serviços com abastecimento de água. Em geral, é calculada a partir de projeções do Censo Demográfico ou de dados e taxas de crescimento obtidos com base nos últimos Censos realizados pelo IBGE.

A ARIS definiu os intervalos de referência deste indicador: IDEAL ≥ 50%; SATISFATÓRIO ≥ 35%; < 50%; INSATISFATÓRIO < 35%.

- **Índice de Tratamento de Esgoto (IN<sub>016\_AE</sub>)**

O Índice de Tratamento de Esgoto monitora o percentual de esgoto coletado que é tratado antes da disposição final. A fórmula utilizada para apuração dos valores desse Índice:

$$IN_{016\_AE} = [(ES_{006} + ES_{014} + ES_{015}) / (ES_{005} + ES_{013})] \times 100 (\%)$$

Onde:

ES<sub>006</sub>: Volume anual de esgoto coletado na área de atuação do prestador de serviços e que foi submetido a tratamento, medido ou estimado na(s) entrada(s) da(s) ETE(s). Não inclui o volume de esgoto bruto importado que foi tratado nas instalações do importador (informação ES<sub>014</sub>), nem o volume de esgoto bruto exportado que foi tratado nas instalações do importador (ES<sub>015</sub>). Unidade: m<sup>3</sup>/ano.

ES<sub>014</sub>: Volume de esgoto recebido de outro(s) agente(s) submetido a tratamento, medido ou estimado na(s) entrada(s) da(s) ETE(s). Esse volume se refere à parcela do volume de esgoto bruto importado informado em ES<sub>013</sub> que foi tratado. Unidade: m<sup>3</sup>/ano.

ES<sub>015</sub>: Volume de esgoto bruto transferido para outro(s) agente(s) e que foi submetido a tratamento, medido ou estimado na(s) entrada(s) da(s) ETE(s). Esse volume se refere à parcela do volume de esgoto bruto exportado que foi efetivamente tratada. Unidade: m<sup>3</sup>/ano.

ES<sub>005</sub>: Volume anual de esgoto lançado na rede coletora. Em geral é considerado como sendo de 80% a 85% do volume de água consumido na mesma economia. Não inclui volume de esgoto bruto importado (ES<sub>013</sub>). Unidade: m<sup>3</sup>/ano.

ES<sub>013</sub>: Volume de esgoto bruto recebido de outro(s) agente(s). Para prestadores de serviços de abrangência regional e microrregional, nos formulários de dados municipais (informações desagregadas), o volume de esgoto bruto importado deve corresponder ao recebimento de esgoto de outro prestador de serviços ou de outro município do próprio prestador. Unidade: m<sup>3</sup>/ano.

A ARIS definiu os intervalos de referência deste indicador: IDEAL = 100%; SATISFATÓRIO ≥ 90%; < 100% INSATISFATÓRIO < 90%.



- **Índice de Perdas na Distribuição (IN<sub>049\_AE</sub>)**

Este indicador informa o percentual do volume de água distribuído que é perdido até a apuração do volume consumido pelos usuários, seja por questões técnicas (vazamentos) ou comerciais (fraudes, hidrometração deficiente etc.). A fórmula utilizada para cálculo dos valores do Índice de Perdas na Distribuição é:

$$IN_{049\_AE} = [(AG_{006} + AG_{018} - AG_{024}) - AG_{010}] / (AG_{006} + AG_{018} + AG_{024}) \times 100 (\%)$$

Onde:

AG<sub>006</sub>: Volume anual de água disponível para consumo, compreendendo a água captada pelo prestador de serviços e a água bruta importada, ambas tratadas na(s) unidade(s) de tratamento do prestador de serviços, medido ou estimado na(s) saída(s) da(s) ETA(s) ou UTS(s). Inclui também os volumes de água captada pelo prestador de serviços ou de água bruta importada, que sejam disponibilizados para consumo sem tratamento, medidos na(s) respectiva(s) entrada(s) do sistema de distribuição. Unidade: m<sup>3</sup>/ano.

AG<sub>018</sub>: Volume anual de água potável, previamente tratada (em ETA(s) ou em UTS(s)), recebido de outros agentes fornecedores. Deve estar computado no volume de água macromedido (AG<sub>012</sub>), quando efetivamente medido. Não deve ser computado nos volumes de água produzido (AG<sub>006</sub>), tratado em ETA's (AG<sub>007</sub>) ou tratado por simples desinfecção (AG<sub>015</sub>). Unidade: m<sup>3</sup>/ano.

AG<sub>024</sub>: Valor da soma dos volumes anuais de água usados para atividades operacionais e especiais, acrescido do volume de água recuperado. As águas de lavagem das ETA(s) ou UTS(s) não devem ser consideradas. Unidade: m<sup>3</sup>/ano.

AG<sub>010</sub>: Volume anual de água consumido por todos os usuários, compreendendo o volume micromedido (AG<sub>008</sub>), o volume de consumo estimado para as ligações desprovidas de hidrômetro ou com hidrômetro parado, acrescido do volume de água tratada exportado (AG<sub>019</sub>) para outro prestador de serviços. Unidade: m<sup>3</sup>/ano.

Simplificando, as perdas correspondem à:

$$IN_{049\_AE} = (\text{Volume Macromedido} - \text{Volume Consumido}) / \text{Volume Macromedido}$$

A ARIS definiu os intervalos de referência deste indicador: IDEAL ≤ 28%; SATISFATÓRIO (entre 28% a 35%); INSATISFATÓRIO ≥ 35%.

- **Índice de Produtividade de Pessoal Total (IN<sub>102\_AE</sub>)**

Este indicador expressa a quantidade de ligações de água e de esgoto atendidas, em média, por cada empregado, considerando não apenas os empregados próprios, mas também os terceirizados. A fórmula utilizada para cálculo dos valores do Índice de Produtividade de Pessoal Total é:

$$IN_{102\_AE} = (AG_{002} \text{ ou } ES_{002}) / FN_{026} \quad (\text{Ligações / empregados})$$

Onde:

AG<sub>002</sub>: Quantidade de ligações ativas de água à rede pública, providas ou não de hidrômetro, que estavam em pleno funcionamento no último dia do ano de referência.

ES<sub>002</sub>: Quantidade de ligações ativas de esgoto à rede pública, que estavam em pleno funcionamento no último dia do ano de referência.

FN<sub>026</sub> - Quantidade de empregados, sejam funcionários do prestador de serviços, dirigentes ou outros, postos permanentemente – e com ônus – à disposição do prestador de serviços, ao final do ano de referência.

A ARIS definiu os intervalos de referência deste indicador: IDEAL  $\geq$  300 Ligação/Empregado; SATISFATÓRIO  $\geq$  200; < 300 Ligação/Empregado; INSATISFATÓRIO < 200 Ligação/Empregado.

- **Índice de Despesa por Consumo de Energia Elétrica nos Sistemas de Água e Esgotos (IN<sub>060\_AE</sub>)**

Este indicador expressa despesa com energia elétrica em relação ao consumo total de energia elétrica consumida nos sistemas de água e sistema de esgoto. A fórmula utilizada para cálculo dos valores do Índice de Despesa por Consumo de Energia Elétrica nos Sistemas de Água e Esgotos é:

$$IN_{060\_AE} = (FN_{013} / AG_{028} \text{ ou } ES_{028}) \quad (\text{R\$ / kWh})$$

Onde:

FN<sub>013</sub>: Valor anual das despesas realizadas com energia elétrica (força e luz) nos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, incluindo todas as unidades do prestador de serviços, desde as operacionais até as administrativas. Unidade: R\$/ano.

AG<sub>028</sub>: Quantidade anual de energia elétrica consumida nos sistemas de abastecimento de água, incluindo todas as unidades que compõem os sistemas, desde as operacionais até as administrativas. Unidade: 1.000 kWh/ano.

ES<sub>028</sub>: Quantidade anual de energia elétrica consumida nos sistemas de esgotamento sanitário, incluindo todas as unidades que compõem os sistemas, desde as operacionais até as administrativas. Unidade: 1.000 kWh/ano.

A ARIS definiu os intervalos de referência deste indicador: IDEAL < 0,58 R\$/kWh; SATISFATÓRIO  $\geq$  0,58; < 0,85 R\$/kWh; INSATISFATÓRIO  $\geq$  0,85 R\$/kWh.

- **Despesa de Exploração por m<sup>3</sup> faturado (IN<sub>026\_AE</sub>)**

Este indicador avalia a despesa média de exploração por unidade de produto dos prestadores, levando em conta apenas os custos de exploração, sem considerar os custos associados à implantação de infra-estrutura (investimentos), por volume de água e esgoto faturado. A fórmula utilizada para cálculo do Indicador:

$$IN_{026\_AE} = (FN_{015} / AG_{011} \text{ ou } ES_{007}) \quad (R\$ / m^3)$$

Onde:

FN<sub>015</sub>: Valor anual das despesas realizadas para a exploração dos serviços, compreendendo Despesas com Pessoal, Produtos Químicos, Energia Elétrica, Serviços de Terceiros, Água Importada, Esgoto Exportado, Despesas Fiscais ou Tributárias computadas na DEX, além de Outras Despesas de Exploração (FN<sub>027</sub>). Unidade: R\$/ano.

AG<sub>011</sub>: Valor Volume anual de água debitado ao total de economias (medidas e não medidas), para fins de faturamento. Inclui o volume de água tratada exportado (AG<sub>019</sub>) para outro prestador de serviços. Unidade: m<sup>3</sup>/ano.

ES<sub>007</sub>: Volume anual de esgoto debitado ao total de economias, para fins de faturamento. Em geral é considerado como sendo um percentual do volume de água faturado na mesma economia. Inclui o volume anual faturado decorrente da importação de esgotos (ES<sub>013</sub>). Unidade: m<sup>3</sup>/ano.

A ARIS definiu os intervalos de referência deste indicador: IDEAL < 2,92 R\$/m<sup>3</sup>; SATISFATÓRIO ≥ 2,92; < 3,51 R\$/m<sup>3</sup>; INSATISFATÓRIO ≥ 3,51 R\$/m<sup>3</sup>.

- **Despesa Média Anual por Empregado (IN<sub>008\_AE</sub>)**

Este indicador expressa despesa média anual por empregado próprio, pela quantidade total de empregados próprios, que permitirá análises complementares ao Índice de Produtividade de Pessoal Total. A fórmula utilizada para cálculo do indicador:

$$IN_{008\_AE} = (FN_{010} / AG_{026}) \quad (R\$ / Empregado)$$

Onde:

FN<sub>010</sub>: Quantidade Valor anual das despesas realizadas com empregados (inclusive diretores, mandatários, entre outros), correspondendo à soma de ordenados e salários, gratificações, encargos sociais (exceto PIS/PASEP e COFINS), pagamento a inativos e demais benefícios concedidos, tais como auxílio-alimentação, vale transporte, planos de saúde e previdência privada. Unidade: R\$/ano.

FN<sub>026</sub>: Quantidade de empregados, sejam funcionários do prestador de serviços, dirigentes ou outros, postos permanentemente – e com ônus – à disposição do prestador de serviços, ao final do ano de referência.

A ARIS definiu os intervalos de referência deste indicador: IDEAL  $\leq 95.659,25$  R\$/Empregado; SATISFATÓRIO  $> 95.659,25$ ;  $\leq 127.545,67$  R\$/Empregado; INSATISFATÓRIO  $> 127.545,67$  R\$/Empregado.

- **Índice de Hidrometração (IN<sub>009\_AE</sub>)**

Este indicador avalia relação das ligações de água ativas e hidrometradas por ligações ativas de água, não hidrometradas. Ausência de micromedição, costumam ser adotados faturamentos com altos consumos mínimos em que muitas vezes a conta de água e esgoto não tem relação com o volume consumido. A fórmula utilizada para cálculo do Índice:

$$IN_{009\_AE} = (AG_{004} / AG_{002}) \times 100 \quad (\%)$$

Onde:

AG<sub>004</sub>: Quantidade de ligações ativas de água, providas de hidrômetro, que estavam em pleno funcionamento no último dia do ano de referência.

AG<sub>002</sub>: Quantidade de ligações ativas de água à rede pública, providas ou não de hidrômetro, que estavam em pleno funcionamento no último dia do ano de referência.

De acordo com a ARIS, esta irá ao longo do tempo criar demais índices para avaliação. Atualmente os intervalos de referência deste indicador são: IDEAL  $\geq 99,5\%$ ; SATISFATÓRIO  $\geq 95\%$ ;  $< 99,5\%$ ; INSATISFATÓRIO  $< 95\%$ .

- **Índice de Macromedição (IN<sub>011\_AE</sub>)**

O índice de macromedição mede o percentual do volume distribuído que é macromedido, considerando-se exportações e importações de água tratada entre municípios dos sistemas produtores. A fórmula utilizada para cálculo do Índice:

$$IN_{011\_AE} = (AG_{012} - AG_{019}) / VD \times 100 \quad (\%)$$

Onde:

AG<sub>012</sub>: Quantidade Valor da soma dos volumes anuais de água medidos por meio de macromedidores permanentes: na(s) saída(s) da(s) ETA(s), da(s) UTS(s) e do(s) poço(s), bem como no(s) ponto(s) de entrada de água tratada importada (AG<sub>018</sub>), se existirem. Unidade: m<sup>3</sup>/ano.

AG<sub>019</sub>: Quantidade Volume anual de água potável, previamente tratada (em ETA(s) (AG<sub>007</sub>) ou em UTS(s) (AG<sub>015</sub>)), transferido para outros agentes distribuidores. Deve estar computado nos volumes de água consumido (AG<sub>010</sub>) e faturado (AG<sub>011</sub>), nesse último caso se efetivamente ocorreu faturamento. Unidade: m<sup>3</sup>/ano.

VD: Corresponde ao volume de água disponibilizado para distribuição. Volumes de água (produzido + tratado importado – tratado exportado).

A ARIS definiu os intervalos de referência deste indicador: IDEAL  $\geq 95\%$ ; SATISFATÓRIO  $\geq 75\%$ ;  $< 95\%$ ; INSATISFATÓRIO  $< 75\%$ .

- **Incidência das Análises de Coliformes Totais Fora do Padrão (IN084\_AE)**

Este indicador avalia a qualidade da água distribuída para consumo humano com relação à presença de coliformes fecais, pelo atendimento da Portaria 2.914/2011 do Ministério da Saúde. A fórmula utilizada para cálculo do indicador é:

$$IN_{084\_AE} = (QD_{027} - QD_{026}) / VD \times 100 \quad (\%)$$

Onde:

QD<sub>027</sub>: Quantidade total anual de amostras coletadas na(s) saída(s) da(s) unidade(s) de tratamento e na rede de distribuição de água, para aferição do teor de coliformes totais, cujo resultado da análise ficou fora do padrão determinado pela Portaria nº 2.914/2011 do Ministério da Saúde. No caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas. Unidade: amostra/ano.

QD<sub>026</sub>: Quantidade total anual de amostras coletadas na(s) saída(s) da(s) unidade(s) de tratamento e no sistema de distribuição de água (reservatórios e redes), para aferição do teor de coliformes totais. No caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas. Unidade: amostra/ano.

A ARIS definiu os intervalos de referência deste indicador: IDEAL = 0,5%; SATISFATÓRIO  $> 0,5\%$ ; INSATISFATÓRIO  $\geq 5,0\%$ .

- **Extravasamentos de Esgotos por Extensão de Rede (IN082\_AE)**

Este indicador avalia o extravasamento de esgoto como fluxo indevido de esgotos ocorrido nas vias públicas, nos domicílios ou nas galerias de águas pluviais, como resultado do rompimento ou obstrução de redes coletoras, interceptores ou emissários de esgotos. A fórmula utilizada para cálculo do Indicador é:

$$IN_{082\_AE} = (QD_{011} / ES_{004}) \quad (\text{extravasamento/Km})$$

Onde:

QD<sub>011</sub>: Quantidade de vezes, no ano, inclusive repetições, em que foram registrados extravasamentos na rede de coleta de esgotos. No caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas. Unidade: extravasamentos/ano.

ES<sub>004</sub>: Quantidade Comprimento total da malha de coleta de esgoto, incluindo redes de coleta, coletores tronco e interceptores e excluindo ramais prediais e emissários de recalque, operada pelo prestador de serviços, no último dia do ano de referência. Unidade: km.

A ARIS definiu os intervalos de referência deste indicador: IDEAL  $< 0,5$  Extravasamento/Km; SATISFATÓRIO  $\geq 0,5 < 5,0$  Extravasamento/Km; INSATISFATÓRIO  $\geq 5,0$  Extravasamento/Km.

- **Tarifa Média Praticada (IN<sub>004\_AE</sub>)**

Este indicador avalia a relação entre a receita operacional direta (água e esgoto) e o volume total faturado (água e esgoto). A fórmula utilizada para cálculo do indicador é:

$$IN_{004\_AE} = [FN_{001} / (AG_{011} \text{ ou } ES_{007})] \quad (R\$/m^3)$$

Onde:

FN<sub>001</sub>: Valor faturado anual decorrente das atividades-fim do prestador de serviços, resultante da exclusiva aplicação de tarifas e/ou taxas. Resultado da soma da Receita Operacional Direta de Água (FN<sub>002</sub>), Receita Operacional Direta de Esgoto (FN<sub>003</sub>), Receita Operacional Direta de Água Exportada (FN<sub>007</sub>) e Receita Operacional Direta de Esgoto Bruto Importado (FN<sub>038</sub>). Unidade: R\$/ano.

AG<sub>011</sub>: Volume anual de água debitado ao total de economias (medidas e não medidas), para fins de faturamento. Inclui o volume de água tratada exportado (AG<sub>019</sub>) para outro prestador de serviços. Unidade: m<sup>3</sup>/ano.

ES<sub>007</sub>: Volume anual de esgoto debitado ao total de economias, para fins de faturamento. Em geral é considerado como sendo um percentual do volume de água faturado na mesma economia. Inclui o volume anual faturado decorrente da importação de esgotos (ES<sub>013</sub>). Unidade: m<sup>3</sup>/ano.

Para o indicador de Tarifa Média Praticada, a análise deve ser realizada sempre em conjunto com outros indicadores, em relação às metas estabelecidas no PMSB, Contrato de Concessão e Procedimentos Regulatórios.

- **Margem de Despesa de Exploração (IN<sub>030\_AE</sub>)**

Este indicador avalia relação dos valores faturados em relação aos serviços prestados, sobre os valores referentes às despesas de exploração. A fórmula utilizada para cálculo:

$$IN_{030\_AE} = (FN_{015} / FN_{001}) \times 100 \quad (\%)$$

Onde:

FN<sub>015</sub>: Valor anual das despesas realizadas para a exploração dos serviços, compreendendo Despesas com Pessoal, Produtos Químicos, Energia Elétrica, Serviços de Terceiros, Água Importada, Esgoto Exportado, Despesas Fiscais ou Tributárias computadas na DEX, além de Outras Despesas de Exploração (FN<sub>027</sub>). Unidade: R\$/ano.

FN<sub>001</sub>: Valor faturado anual decorrente das atividades-fim do prestador de serviços, resultante da exclusiva aplicação de tarifas e/ou taxas. Resultado da soma da Receita Operacional Direta de Água (FN<sub>002</sub>), Receita Operacional Direta de Esgoto (FN<sub>003</sub>), Receita Operacional Direta de

Água Exportada (FN<sub>007</sub>) e Receita Operacional Direta de Esgoto Bruto Importado (FN<sub>038</sub>).  
Unidade: R\$/ano.

- **Índice de Evasão de Receitas (IN<sub>029\_AE</sub>)**

Este indicador avalia relação entre a Arrecadação Total e a Receita Operacional Total (direta e indireta). A fórmula para cálculo:

$$IN_{029\_AE} = [(FN_{005} - FN_{006}) / FN_{005}] \times 100 \quad (\%)$$

Onde:

FN<sub>005</sub>: Valor faturado anual decorrente das atividades-fim do prestador de serviços. Resultado da soma da Receita Operacional Direta [Água (FN<sub>002</sub>), Esgoto (FN<sub>003</sub>), Água Exportada (FN<sub>007</sub>) e Esgoto Importado (FN<sub>038</sub>) e da Receita Operacional Indireta (FN<sub>004</sub>) Unidade: R\$/ano.

FN<sub>006</sub>: Valor anual efetivamente arrecadado de todas as receitas operacionais, diretamente nos caixas do prestador de serviços ou por meio de terceiros autorizados (bancos e outros). Unidade: R\$/ano.

- **Extensão da Rede de Água por Ligação (IN<sub>020\_AE</sub>)**

Este indicador mede o adensamento horizontal, ou a distância média entre ligações de água. É extremamente relevante para contextualizar a universalização, pois baixo adensamento horizontal exige maiores investimentos para disponibilizar rede de abastecimento de água (e de coleta de esgoto) à população. A fórmula utilizada para cálculo dos valores do indicador:

$$IN_{020\_AE} = (AG_{005} / AG_{003}) \times 1000 \quad (\text{metro/ligação})$$

Onde:

AG<sub>005</sub>: Comprimento total da malha de distribuição de água, incluindo adutoras, subadutoras e redes distribuidoras e excluindo ramais prediais, operada pelo prestador de serviços, no último dia do ano de referência. Unidade: km.

AG<sub>003</sub>: Quantidade de economias ativas de água, que estavam em pleno funcionamento no último dia do ano de referência.

- **Densidade de Economias de Água por Ligação (IN<sub>001\_AE</sub>)**

Normalmente cada imóvel é conectado à rede de abastecimento de água através de uma ligação (ramal predial conectado à rede). Quando se trata de prédios residenciais ou comerciais, a ligação atende a várias unidades independentes de consumo, chamadas de economias. A fórmula utilizada para cálculo dos valores da Densidade de Economias de Água por Ligação é:

$$IN_{001\_AE} = (AG_{003} / AG_{002}) \quad (\text{economia/ligação})$$

Onde:

AG<sub>003</sub>: Quantidade de economias ativas de água, que estavam em pleno funcionamento no último dia do ano de referência.

AG<sub>002</sub>: Quantidade de ligações ativas de água à rede pública, providas ou não de hidrômetro, que estavam em pleno funcionamento no último dia do ano de referência.

- **Consumo Médio de Água por Economia (IN<sub>053\_AE</sub>)**

Este indicador mede a média de consumo de água por economia nos municípios. A fórmula utilizada para do indicador:

$$IN_{053\_AE} = [(AG_{010} - AG_{019}) / AG_{003}] \quad (m^3/mês.economia)$$

Onde:

AG<sub>010</sub>: Volume anual de água consumido por todos os usuários, compreendendo o volume micromedido (AG<sub>008</sub>), o volume de consumo estimado para as ligações desprovidas de hidrômetro ou com hidrômetro parado, acrescido do volume de água tratada exportado (AG<sub>019</sub>) para outro prestador de serviços. Unidade: m<sup>3</sup>/ano.

AG<sub>019</sub>: Volume anual de água potável, previamente tratada (em ETA(s) (AG<sub>007</sub>) ou em UTS(s) (AG<sub>015</sub>), transferido para outros agentes distribuidores. Deve estar computado nos volumes de água consumido (AG<sub>010</sub>) e faturado (AG<sub>011</sub>), nesse último caso se efetivamente ocorreu faturamento. Unidade: m<sup>3</sup>/ano.

AG<sub>003</sub>: Quantidade de economias ativas de água, que estavam em pleno funcionamento no último dia do ano de referência.

Para o indicador de Consumo Médio de Água por Economia, na análise do desempenho dos prestadores deve-se correlacionar o resultado com a média dos resultados da Bacia Hidrográfica, Associação dos Municípios, Estado e demais históricos ou definido em procedimento regulatório.

- **Participação das Economias Residenciais de Água no Total das Economias de água (IN<sub>043\_AE</sub>)**

Este indicador avalia relação da quantidade de Economias Residenciais de água no total de economias de água. A fórmula para cálculo do Indicador:

$$IN_{043\_AE} = (AG_{013} / AG_{003}) \times 100 \quad (\%)$$

Onde:



AG<sub>013</sub>: Quantidade de economias residenciais ativas de água, que estavam em pleno funcionamento no último dia do ano de referência.

AG<sub>003</sub>: Quantidade de economias ativas de água, que estavam em pleno funcionamento no último dia do ano de referência.

Para o indicador Participação das Economias Residenciais de Água no Total das Economias de água, na análise do desempenho dos prestadores deve-se correlacionar o resultado com a média dos resultados da Bacia Hidrográfica, Associação dos Municípios, Estado e demais históricos ou definido em procedimento regulatório.

### **3.1. Indicadores de Qualidade e Gestão dos Serviços**

Os indicadores de Qualidade e Gestão são aqueles definidos para a avaliação da qualidade e gestão na prestação dos serviços de saneamento básico.

Para os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitários, estes indicadores compreendem complementos aos indicadores sugeridos pela ARIS.

Para o segmento de resíduos sólidos, foram selecionados indicadores constantes do SNIS - Sistema Nacional de Informações de Saneamento.

Para os serviços de drenagem urbana utilizou-se indicadores comumente adotados em Planos de Saneamento.

Por fim, foram definidos alguns indicadores relacionados ao atendimento aos usuários, os quais são de grande relevância para avaliação da qualidade da prestação dos serviços.

#### **3.1.1. Indicadores de Qualidade e Gestão dos Serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário:**

- **Consumo per capita (IN<sub>022\_AE</sub>)**

Este indicador avalia o volume de água consumido por habitante atendido pelos serviços de abastecimento de água. A fórmula para cálculo do Indicador:

$$IN_{022\_AE} = (AG_{010}) / AG_{001} \times (\text{Litros/habitante/dia})$$

Onde:

AG<sub>010</sub>: Volume de água consumido

AG<sub>001</sub>: População atendida pelos serviços de abastecimento de água.

- **Índice de Continuidade do Abastecimento (IQS<sub>12</sub>)**

Este indicador, utilizado pela IWA – International Water Association e recentemente adotado para aplicação das normas **ABNT NBR**. Avalia o tempo em que o sistema de abastecimento está pressurizado para atendimento das condições mínimas de abastecimento, considerado o valor de 10 metros de coluna de água. A fórmula para cálculo do Indicador:

$$IQS_{12} = (H_2 / H_1 \times 24) \times 100\%$$

Onde:

H<sub>2</sub>: É o tempo no qual o sistema está pressurizado, em horas.

H<sub>1</sub>: É o período de avaliação, em dias.

- **Extensão da Rede de Esgoto por Ligação (IN<sub>021\_AE</sub>)**

Este indicador mede o adensamento horizontal, ou a distância média entre ligações de esgoto. É extremamente relevante para contextualizar a universalização, pois baixo adensamento horizontal exige maiores investimentos para disponibilizar rede de coleta de esgoto à população. A fórmula utilizada para cálculo dos valores do indicador:

$$IN_{021\_AE} = (ES_{004} / ES_{009}) \times 1000 \text{ (metro/ligação)}$$

Onde:

ES<sub>004</sub>: Comprimento total da rede coletora de esgoto, incluindo interceptores e emissários e excluindo ramais prediais, operada pelo prestador de serviços, no último dia do ano de referência. Unidade: km.

ES<sub>009</sub>: Quantidade de ligações totais (ativas e inativas) de esgoto à rede pública, existente no último dia do ano de referência. Unidade: ligação.

### **3.1.2. Indicadores de Qualidade e Gestão dos Serviços de Limpeza Pública e Manejo de Resíduos Sólidos:**

- **Autossuficiência financeira no Manejo dos Resíduos (IN<sub>005\_RS</sub>)**

Este indicador avalia a sustentabilidade econômica dos serviços a partir das receitas e despesas inerentes. A fórmula para cálculo do Indicador:

$$IN_{005\_RS} = (FN_{222} / (FN_{218} + FN_{219}))$$

Onde:

FN<sub>218</sub>: Despesa dos agentes públicos executores de serviços de manejo de RSU

FN<sub>219</sub>: Despesa com agentes privados executores de serviços de manejo de RSU

FN<sub>222</sub>: Receita arrecadada com taxas e tarifas referentes à gestão e manejo de RSU.

- **Despesa per capita com manejo de RSU em relação à população urbana (IN<sub>006\_RS</sub>)**

Este indicador avalia as despesas por habitante atendido dos serviços de RSU.

A fórmula para cálculo do Indicador:

$$IN_{006\_RS} = (FN_{218} + FN_{219}) / POP\ URB \quad (R\$/habitante)$$

Onde:

FN<sub>218</sub>: Despesa dos agentes públicos executores de serviços de manejo de RSU

FN<sub>219</sub>: Despesa com agentes privados executores de serviços de manejo de RSU

POP URB: População urbana do município, tendo como fonte os dados censitários mais recentes.

- **Taxa de cobertura do serviço de coleta de RDO (resíduos domésticos) em relação à população urbana (IN<sub>016\_RS</sub>)**

Este indicador avalia cobertura dos serviços de coleta de resíduos domésticos comparado a população urbana do município. A fórmula para cálculo do Indicador:

$$IN_{016\_RS} = (CO_{050} / POP\ URB) \times 100 (\%)$$

Onde:

CO<sub>050</sub>: População urbana atendida no município, abrangendo o distrito-sede e localidades

POP URB: População urbana do município, tendo como fonte os dados censitários mais recentes.

- **Massa de rdo (resíduos domésticos) coletada per capita em relação à população atendida com serviço de coleta (IN<sub>022\_RS</sub>)**

Este indicador avalia a quantidade de resíduos domésticos gerada por habitante atendido pelos serviços. A fórmula para cálculo do Indicador:

$$IN_{022\_RS} = ((CO_{116} + CO_{117}) / CO_{050}) * 1000 \quad (Kg/hab)$$

Onde:

CO<sub>050</sub>: População urbana atendida no município, abrangendo o distrito-sede e localidades

CO<sub>116</sub>: Quantidade de RDO e RPU coletada pelo agente público

CO<sub>117</sub>: Quantidade de RDO e RPU coletada pelos agentes privados

- **Taxa de recuperação de materiais recicláveis (exceto matéria orgânica e rejeitos) em relação à quantidade total (rdo + rpu) coletada (IN<sub>031\_RS</sub>)**

Este indicador avalia a quantidade de materiais recicláveis recuperados nos serviços em relação a quantidade de resíduos coletados. A fórmula para cálculo do Indicador:

$$IN_{031\_RS} = (CS_{009} / (CO_{116} + CO_{117} + CO_{142} + CO_{048}) \times 100 (\%))$$

Onde:

CO<sub>116</sub>: Quantidade de RDO e RPU coletada pelo agente público

CO<sub>117</sub>: Quantidade de RDO e RPU coletada pelos agentes privados

CO<sub>142</sub>: Quantidade de RDO e RPU coletada por outros agentes executores

CS<sub>009</sub>: Quantidade total de materiais recicláveis recuperados

CS<sub>048</sub>: Quantidade recolhida na coleta seletiva executada por associações ou cooperativas de catadores COM parceria/apoio da Prefeitura.

- **Massa recuperada per capita de materiais recicláveis secos em relação à população urbana (IN<sub>032\_RS</sub>)**

Este indicador avalia a quantidade de materiais recicláveis recuperados nos serviços em relação a população urbana. A fórmula para cálculo do Indicador:

$$IN_{032\_RS} = (CO_{009} / POP\ URB) \times 1000 (Kg/hab)$$

Onde:

CS<sub>009</sub>: Quantidade total de materiais recicláveis recuperados

POP URB: População urbana do município (Fonte: IBGE)

- **Massa de RSS coletada per capita em relação à população urbana (IN<sub>036\_RS</sub>)**

Este indicador avalia a quantidade de RSS (Resíduos de Serviços de saúde) coletados nos em relação a população urbana. A fórmula para cálculo do Indicador:

$$IN_{036\_RS} = (RS_{044} / POP\ URB) \quad (Kg/hab)$$

Onde:

RS<sub>044</sub>: Quantidade total de RSS coletada pelos agentes executores

POP URB: População urbana do município (Fonte: IBGE)

- **Taxa de RSS coletada per capita em relação à quantidade total coletada (IN<sub>037\_RS</sub>)**

Este indicador avalia a quantidade de RSS (Resíduos de Serviços de Saúde) coletados nos em relação a quantidade de resíduos coletados (Resíduos domésticos e Públicos). A fórmula para cálculo do Indicador:

$$IN_{037\_RS} = (RS_{044} / (CO_{116} + CO_{117} + CS_{048} + CO_{142})) \times 100 \text{ (\%)}$$

Onde:

RS<sub>044</sub>: Quantidade total de RSS coletada pelos agentes executores

CO<sub>116</sub>: Quantidade de RDO e RPU coletada pelo agente público

CO<sub>117</sub>: Quantidade de RDO e RPU coletada pelos agentes privados

CO<sub>142</sub>: Quantidade de RDO e RPU coletada por outros agentes executores

CS<sub>048</sub>: Quantidade recolhida na coleta seletiva executada por associações ou cooperativas de catadores com parceria/apoio da Prefeitura.

- **Taxa de varredores em relação à população urbana (IN<sub>045\_RS</sub>)**

Este indicador avalia a relação entre a quantidade de varredores e a população urbana do município. A fórmula para cálculo do Indicador:

$$IN_{045\_RS} = (TB_{003} + TB_{004}) / POP \text{ URB} \times 1000 \text{ (Varredores/1000 hab)}$$

Onde:

POP URB: População urbana do município (Fonte: IBGE)

TB<sub>003</sub>: Quantidade de varredores dos agentes públicos, alocados no serviço de varrição

TB<sub>004</sub>: Quantidade de varredores de agentes privados, alocados no serviço de varrição

### **3.1.3. Indicadores de Qualidade e Gestão dos Serviços de Drenagem Urbana e Manejo de Águas Pluviais:**

- **Índice de Cobertura dos Serviços de Drenagem Urbana (IDP)**

Este indicador demonstra a relação entre extensão de vias urbanas que dispõe de estruturas de drenagem e a extensão total de vias urbanas. A fórmula para cálculo do Indicador:

$$IDP = EVDU / ETVU \times 100 \text{ (\%)}$$

Onde:

EVDU = é a extensão total de vias urbanas com drenagem pluvial

ETVU = extensão total de vias urbanas

- **Extensão da Rede de Drenagem por habitante (EPRD)**

Este indicador aponta a extensão média de rede de drenagem urbana por habitante na área urbana do município.

$$\text{EPRD} = \text{EVDU} / \text{POP URB} \times 100 \quad (\text{m/hab})$$

Onde:

EVDU = é a extensão total de vias urbanas com drenagem pluvial

POP URB: População urbana do município (Fonte: IBGE)

### 3.1.4. Indicadores de Qualidade e Gestão no Atendimento aos Usuários

- **Índice de Reclamações e Solicitações resolvidas a tempo (IARS)**

Este indicador avalia o percentual das reclamações e solicitações dos usuários que foram resolvidas no prazo, conforme definições em regulamentos e instruções. A fórmula para cálculo do Indicador:

$$\text{IARS} = (\text{RSRA} / \text{TSRR}) \times 100 \quad (\%)$$

Onde:

RSRA: Reclamações e solicitações em um período de avaliação que foram resolvidas nos prazos determinados

TSRR: Total de reclamações e solicitações registradas

- **Índice de Reclamações e Consultas referentes a Exatidão do Faturamento (IRC= IQ<sub>S32</sub>)**

Este indicador avalia a eficiência do prestador dos serviços na correta emissão do faturamento. A fórmula para cálculo do Indicador:

$$\text{IQ}_{S32} = \text{F}_{20} \times 365 / \text{H}_1 \times \text{E}_{10}$$

Onde:

E<sub>10</sub>: é o número de usuários cadastrados

F<sub>20</sub>: é o número de reclamações e consultas referentes ao faturamento

H<sub>1</sub> - é o período de avaliação, em dias

- **Índice de Respostas às Reclamações de Faturamento (IRP)**

Este indicador avalia a eficiência do prestador dos serviços na resposta e correção/solução de reclamações de faturamento no prazo determinado. A fórmula para cálculo do Indicador:

$$\text{IRP} = (\text{RFR}/\text{TRF}) \times 100 (\%)$$

Onde:

- RFR: número de reclamações de faturamento feitas em um período de avaliação, que foram resolvidas dentro do tempo especificado para o usuário em um contrato de serviços;
- TRF: número reclamações de faturamento registradas no período de avaliação.

#### 4. Referências

Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento – ARIS. **Metodologia Para Avaliação Dos Indicadores De Desempenho**, Revisão 01. Florianópolis 2017.

Indicador de Salubridade Ambiental - **ISA**. Secretaria de Recursos Hídricos, Saneamento e Obras. Manual Básico. São Paulo, Brasil, 37 p. 1999.

Ministério das Cidades. Plano Nacional de Saneamento Básico – **PLANSAB**, 2013. Cap. 06.

Ministério do Desenvolvimento Regional, Sistema Nacional de Informações Sobre Saneamento – **SINIS**.