

**CESAN – COMPANHIA ESPÍRITO SANTENSE DE SANEAMENTO**

**CONCORRÊNCIA INTERNACIONAL Nº [●]/20[●]**

**CONCESSÃO PARA A 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

<b>1. SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. RESPONSABILIDADE PELAS INFORMAÇÕES .....</b>	<b>4</b>
<b>3. SELEÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO .....</b>	<b>5</b>
3.1. GRUPOS DE DESEMPENHO .....	5
3.2. MENSURAÇÃO DO FATOR DE DESEMPENHO DE OBRAS (FDO).....	6
3.3. MENSURAÇÃO DO FATOR DE DESEMPENHO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS (FDS) .....	7
<b>4. METODOLOGIA DE CÁLCULO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO .....</b>	<b>9</b>
<b>5. INDICADORES DE DESEMPENHO .....</b>	<b>10</b>
5.1. ÍNDICE DE COBERTURA DE ESGOTO – ICE .....	10
5.2. ÍNDICE DE ATENDIMENTO DE ESGOTO – IAE .....	11
5.3. ÍNDICE DE MANUTENÇÃO DO PARQUE DE HIDRÔMETROS – IMH .....	13
5.4. ÍNDICE DE CONFORMIDADE DA SUBSTITUIÇÃO PREVENTIVA DE HIDRÔMETROS – ICH .....	15
5.5. ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES DE ESGOTO – IRE.....	17
5.6. ÍNDICE DE ATENDIMENTO AOS PRAZOS ESTABELECIDOS – IAP .....	19
5.7. ÍNDICE DE DESOBSTRUÇÃO DE RAMAL DE ESGOTO – IDR.....	21
5.8. ÍNDICE DE DESOBSTRUÇÃO DE REDE DE ESGOTO – IDE .....	23
5.9. ÍNDICE DE REMOÇÃO DE CARGA POLUENTE DO ESGOTO RECEBIDO NA ETE – IRC .....	25
5.10. ÍNDICE DE REGULARIDADE AMBIENTAL – IRA.....	27
5.11. ÍNDICE DE CONFORMIDADE NOS SERVIÇOS DE HIDROMETRIA – ISH.....	29
5.12. ÍNDICE DE TRATAMENTO DE LIGAÇÕES COM SUSPEITA DE IRREGULARIDADES – ITR .....	31
5.13. ÍNDICE DE LACRAÇÃO – ILA .....	33
<b>6. RESULTADO DO SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO .....</b>	<b>35</b>

## **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 Oitava 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	APURAÇÃO	RESULTADO
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
FDS	DOP	IDR	Índice de Desobstrução de Ramal de Esgoto	Mensal	Trimestral

FATOR DE DESEMPENHO	GRUPO	INDICADOR	DESCRIÇÃO	APURAÇÃO	RESULTADO
FDS	DOP	IDE	Índice de Desobstrução de Rede 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	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:

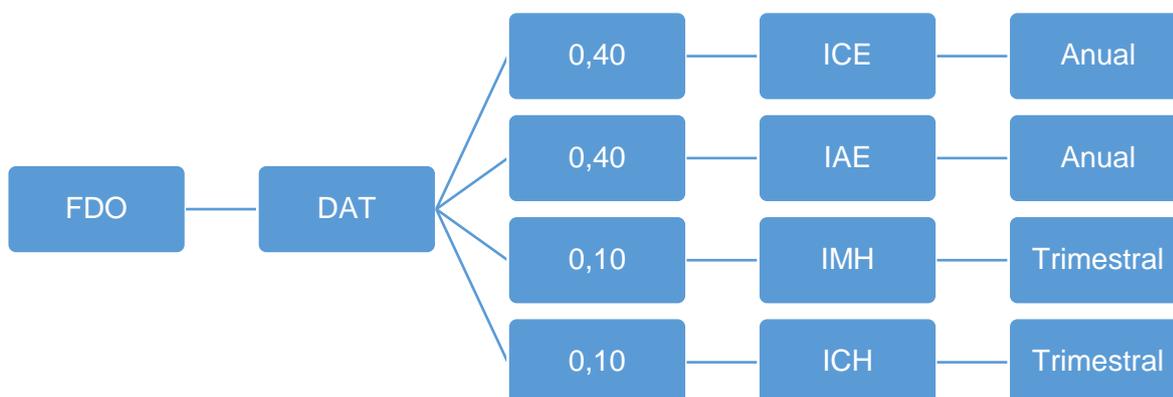
- **$DAT = (0,40 * ICE) + (0,40 * IAE) + (0,10 * IMH) + (0,10 * ICH)$**

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 em dezembro para os indicadores ICE e IAE. O resultado deste fator se aplica até dezembro do exercício seguinte. 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:

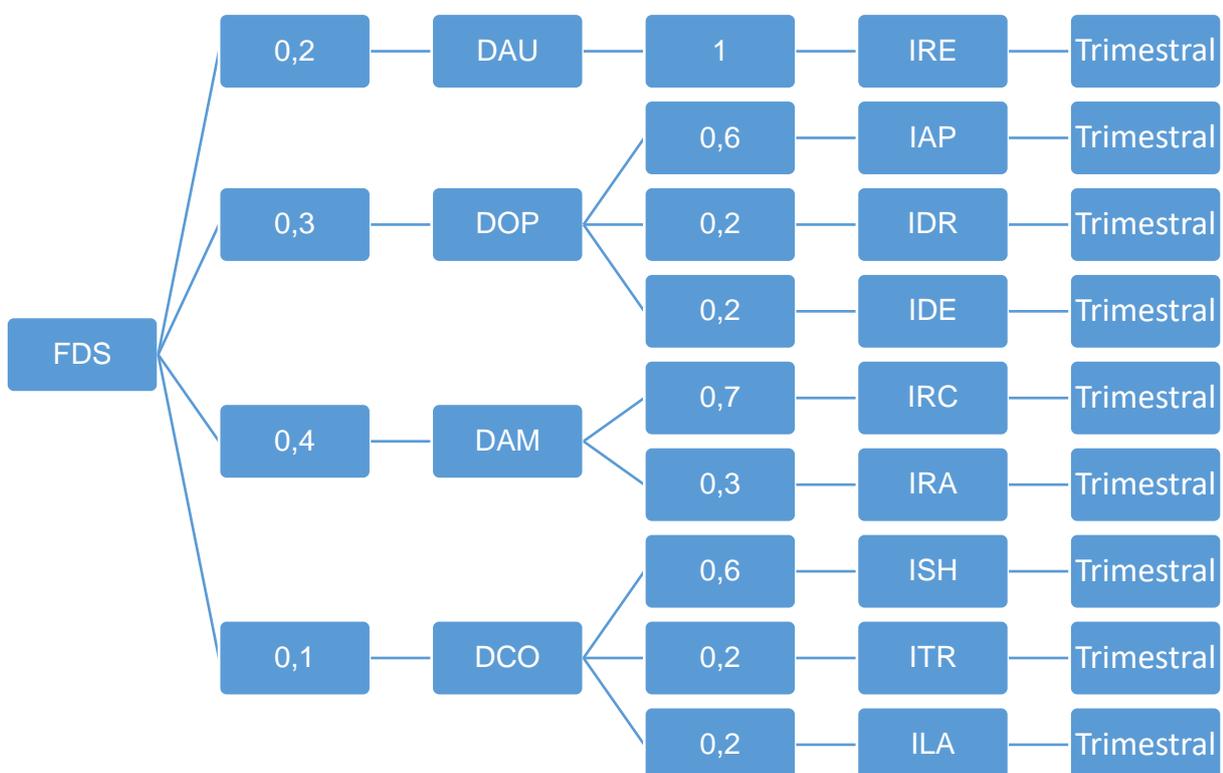
- DAU = (1 \* IRE)
- DOP = (0,6 \* IAP) + (0,2 \* IDR) + (0,2 \* IDE)
- DAM = (0,7 \* IRC) + (0,3 \* IRA); e
- DCO = (0,6 \* ISH) + (0,2 \* ITR) + (0,2 \* ILA)

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;
  - IDR = Índice de Desobstrução de Ramal de Esgoto;
  - IDE = Índice de Desobstrução de Rede de Esgoto;
- DAM = Desempenho Ambiental;
  - IRC = Índice de Remoção de Carga Poluente do Esgoto Recebido na ETE;
  - IRA = Índice de Regularidade Ambiental;
- 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 total de abrangência. 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 e o Índice de Remoção de Carga Poluente do Esgoto Recebido na ETE – IRC podem possuir metas progressivas ao longo dos anos. Seus valores são apresentados no CADERNO DE ENCARGOS – MCE<sub>n</sub>, por município e ano. No presente estudo a terminologia “MCE” se refere a meta do indicador estabelecida no CADERNO DE ENCARGOS e “n” é o ano de referência.

## 5. INDICADORES DE DESEMPENHO

### 5.1 ÍNDICE DE COBERTURA DE ESGOTO – ICE

5.1.1 O Índice de Cobertura de Esgoto – ICE avalia a disponibilidade da infraestrutura de coleta e tratamento de esgoto na área de abrangência da concessão.

5.1.2 Ele é calculado a partir da relação entre o número de economias<sup>1</sup> residenciais na área de abrangência da concessão, cadastradas pela CESAN, que possuem sistema de coleta e tratamento de esgoto disponível, e o número total de economias residenciais existentes na mesma área, cadastradas pela CESAN.

5.1.3 Por economias residenciais com sistema de coleta e tratamento de esgoto disponível, na área de abrangência da concessão, cadastradas pela CESAN, entende-se aquelas que têm acesso à rede de esgoto, independentemente de estarem interligadas ou não, ou seja, não são consideradas as situações excluída e potencial.

5.1.4 Já por economias residenciais existentes na área de abrangência da concessão, cadastradas pela CESAN, compreende-se aquelas cujas matrículas cadastradas possuam situação da ligação<sup>2</sup> diferentes de excluída.

5.1.5 É importante mencionar que a CESAN reserva o direito de alterar a nomenclatura das situações de ligação de água ou esgoto em qualquer momento, desde que a base de dados permaneça a mesma para 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 CADERNO DE ENCARGOS, e o cálculo deste indicador segue os critérios indicados na tabela de especificação abaixo.

<sup>1</sup> Economia: imóvel ou subdivisão de um imóvel, com ocupação interdependente e autônoma de consumo em relação às demais, perfeitamente identificável e/ou comprovável em função da finalidade de sua ocupação e destinação, atendida por ramal próprio ou compartilhado com outras economias.

<sup>2</sup> Ligação de água: interligação da rede de distribuição de água ao ponto de entrega de água.

<b>Índice de Cobertura de Esgoto – ICE</b>	
<b>Fórmula de Cálculo</b>	
$ICE = \frac{\text{economias residenciais com sistema de coleta e tratamento de esgoto disponível}}{\text{economias residenciais existentes}} \times 100$	
<b>Terminologia</b>	
Economias residenciais com sistema de coleta e tratamento de esgoto disponível	Número de economias residenciais com sistema de coleta e tratamento de esgoto disponível, na área de abrangência da concessão, cadastradas pela CESAN, que têm acesso à rede de esgoto, independentemente de estarem interligadas ou não, ou seja, não são consideradas as situações excluída e potencial.
Economias residenciais existentes	Número de economias residenciais existentes na área de abrangência da concessão, cadastradas pela CESAN, cujas matrículas cadastradas possuam situação da ligação diferentes de excluída.
<b>Nota</b>	<b>Meta</b>
1,00	$ICE \geq MCE_n$
0,70	$0,98^* MCE_n \leq ICE < MCE_n$
0,50	$0,95^* MCE_n \leq ICE < 0,98^* MCE_n$
0	$ICE < 0,95^* MCE_n$
<b>Fonte de Dados</b>	
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 na área de abrangência da concessão, cadastradas pela CESAN com serviços de água, atendidas também com serviços de esgotamento sanitário, ou seja, reflete o percentual de economias que já utilizam os dois serviços: água e esgoto.

5.2.2 Ele é calculado a partir da relação entre o número de economias residenciais ativas com coleta e tratamento de esgoto na área de abrangência da concessão, cadastradas pela CESAN, e

o número de economias residenciais ativas de água existentes na mesma área, cadastradas pela CESAN.

5.2.3 Por economias residenciais ativas de água existentes na área de abrangência da concessão, cadastradas pela CESAN, compreendem aquelas que estão interligadas ao Sistema de Abastecimento de Água e gerem receita.

5.2.4 Já as economias residenciais ativas com sistema de coleta e tratamento de esgoto existentes na área de abrangência da concessão, cadastradas pela CESAN, compreendem aquelas que estão interligadas ao Sistema de Esgotamento Sanitário e gerem receita.

5.2.5 É importante mencionar que a CESAN reserva o direito de alterar a nomenclatura das situações de ligação de água ou esgoto em qualquer momento, desde que a base de dados permaneça a mesma para apuração do indicador.

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

<b>Índice de Atendimento de Esgoto – IAE</b>	
<b>Fórmula de Cálculo</b>	
$\text{IAE} = \frac{\text{economias residenciais ativas com sistema de coleta e tratamento de esgoto}}{\text{economias residenciais ativas de água}} \times 100$	
<b>Terminologia</b>	
Economias residenciais ativas com sistema de coleta e tratamento de esgoto	Número de economias residenciais ativas com sistema de coleta e tratamento de esgoto existentes na área de abrangência da concessão, cadastradas pela CESAN, compreendem aquelas que estão interligadas ao Sistema de Esgotamento Sanitário e gerem receita.
Economias residenciais ativas de água	Número de economias residenciais ativas de água existentes na área de abrangência da concessão, compreendem aquelas que estão interligadas ao Sistema de Abastecimento de Água e gerem receita.
<b>Nota</b>	<b>Meta</b>
1,00	$\text{IAE} \geq 0,98 \times \text{MCE}_n$

0,70	$0,93 \times MCE_n \leq IAE < 0,98 \times MCE_n$
0,50	$0,88 \times MCE_n \leq IAE < 0,93 \times MCE_n$
0	$IAE < 0,88^* MCE_n$
<b>Fonte de Dados</b>	
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.

<b>Índice de Manutenção do Parque de Hidrômetros – IMH</b>	
<b>Fórmula de Cálculo</b>	
$IMH = \frac{\sum \frac{NHIA_n}{NTHI_n}}{n} \times 100$	
<b>Terminologia</b>	
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.
<b>Nota</b>	<b>Meta</b>
1,00	IMH ≥ 98,00%
0,70	95,00% ≤ IMH < 98,00%

0,50	94,00% ≤ IMH < 95,00%
0	IMH < 94,00%
<b>Fonte de Dados</b>	
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.

<b>Índice de Conformidade da Substituição Preventiva de Hidrômetros – ICH</b>	
<b>Fórmula de Cálculo</b>	
$ICH = \frac{NCONF - NNCRA}{NTSS} \times 100$	
<b>Terminologia</b>	
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.
<b>Nota</b>	<b>Meta</b>
1,00	ICH ≥ 98,00%
0,70	95,00% ≤ ICH < 98,00%
0,50	94,00% ≤ ICH < 95,00%
0	ICH < 94,00%
<b>Fonte de Dados</b>	

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 Ele é calculado a partir da relação entre o número de reclamações de esgoto registradas pelos clientes e o número total de economias residenciais com sistema de coleta e tratamento de esgoto disponível.

5.5.3 As reclamações de esgoto registradas compreendem os registros efetuados através dos códigos atualmente adotados pelo sistema comercial da CESAN, a saber: macro 4610, 4950, 4980 e 9020. 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.

5.5.4 Já as economias residenciais com sistema de coleta e tratamento de esgoto disponível, na área de abrangência da concessão, cadastradas pela CESAN com serviços de esgoto disponíveis compreendem aquelas que têm acesso à rede de esgoto, independentemente de estarem interligadas ou não, ou seja, não são consideradas as situações excluída e potencial.

5.5.5 É importante mencionar que a CESAN reserva o direito de substituir, alterar, ou criar macros em qualquer momento, desde que a base de dados permaneça a mesma para apuração do indicador.

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

<b>Índice de Reclamações de Esgoto – IRE</b>	
<b>Fórmula de Cálculo</b>	
$\text{IRE} = \frac{\text{número de reclamações de esgoto}}{\text{número de economias residenciais com sistema de coleta e tratamento de esgoto disponível}} \times 100$	
<b>Terminologia</b>	
Número de reclamações de esgoto registradas	Número de reclamações de esgoto registradas pelos clientes, através de códigos adotados pelo sistema comercial da CESAN.
Economias residenciais com sistema de coleta e tratamento de esgoto disponível	Número de economias residenciais na área de abrangência da concessão, cadastradas pela CESAN, com serviços de esgoto disponíveis compreendem aquelas que têm acesso à rede de esgoto, independentemente de estarem interligadas ou não, ou seja, não são consideradas as situações excluída e potencial.
<b>Nota</b>	<b>Meta</b>
1,00	IRE ≤ 1,00%
0,70	1,00% < IRE ≤ 2,00%
0,50	2,00% < IRE ≤ 4,00%
0	IRE > 4,00%
<b>Fonte de Dados</b>	
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.

<b>Tempo máximo de atendimento a solicitações de serviços de esgoto</b>	
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 (4610, 4950, 4980 e 9020)	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 macros 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.

<b>Índice de Atendimento aos Prazos Estabelecidos – IAP</b>	
<b>Fórmula de Cálculo</b>	
$\text{IAP} = \frac{\text{número total de serviços executados dentro do prazo}}{\text{número total de serviços executados}} \times 100$	
<b>Terminologia</b>	
Número de serviços executados dentro do prazo	Número de serviços de esgoto executados pela CONCESSIONÁRIA dentro do prazo máximo estabelecido de atendimento.
Número de serviços executados	Número 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.
<b>Nota</b>	<b>Meta</b>
1,00	IAP ≥ 99,00%

0,70	$97,00\% \leq \text{IAP} < 99,00\%$
0,50	$94,00\% \leq \text{IAP} < 96,00\%$
0	$\text{IAP} < 95,00\%$
<b>Fonte de Dados</b>	
Sistema Comercial – SC	
Responsável pela Informação: CESAN	

## 5.7 ÍNDICE DE DESOBSTRUÇÃO DE RAMAL DE ESGOTO – IDR

5.7.1 O Índice de Desobstrução de Ramal de Esgoto – IDR visa controlar o número máximo de obstruções aceitáveis que acontecem nos ramais do sistema.

5.7.2 Ele é calculado a partir da relação entre o número de solicitações de serviços relativas à verificação de desobstrução em ramal de esgoto no período de referência, inclusive recorrências, e o número de ligações de esgoto ativas.

5.7.3 O número de solicitações de serviços referentes à verificação de desobstrução em ramal de esgoto, incluindo casos recorrentes, é registrado no sistema comercial da CESAN. Esses registros correspondem as ocorrências de verificação de desobstrução em ramal de esgoto realizadas pela empresa.

5.7.4 Já as ligações ativas com sistema de coleta e tratamento de esgoto existentes na área de abrangência da concessão, cadastradas pela CESAN, compreendem aquelas que estão interligadas ao Sistema de Esgotamento Sanitário e gerem receita.

5.7.5 Não serão considerados, para efeito de cálculo do IDR, os casos de obstrução e extravasamento ocorridos durante e após 6 (seis) horas da ocorrência de chuvas, conforme Prescrição Técnica.

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

<b>Índice de Desobstrução de Ramal de Esgoto – IDR</b>	
<b>Fórmula de Cálculo</b>	
$\text{IDR} = \frac{\text{número de desobstruções em ramal de esgoto registradas}}{\text{número de ligações ativas com sistema de coleta e tratamento de esgoto}} \times 100$	
<b>Terminologia</b>	
Número de desobstruções em ramal de esgoto registradas	Número de solicitações de serviços referentes à verificação de desobstrução em ramal de esgoto, incluindo casos recorrentes, registrados no sistema comercial da CESAN.
Ligações ativas com sistema de coleta e tratamento de esgoto	Ligações ativas com sistema de coleta e tratamento de esgoto existentes na área de abrangência da concessão, cadastradas pela CESAN, compreendem aquelas que estão interligadas ao Sistema de Esgotamento Sanitário e gerem receita.
<b>Nota</b>	<b>Meta</b>
1	IDR ≤ 2,50%
0,7	2,50% < IDR ≤ 3,50%
0,5	3,50% < IDR ≤ 6,00%
0	IDR > 6,00%
<b>Fonte de Dados</b>	
Sistema Comercial – SC	
Responsável pela Informação: CESAN	

## **5.8 ÍNDICE DE DESOBSTRUÇÃO DE REDE DE ESGOTO – IDE**

5.8.1 O Índice de Desobstrução de Rede de Esgoto – IDE visa controlar o número máximo de obstruções que acontecem nas redes do sistema de esgotamento sanitário.

5.8.2 Ele é calculado a partir da relação entre o número de solicitações de serviços relativas à verificação de desobstrução em rede de esgoto no período de referência, inclusive recorrências, e a extensão da rede, em quilômetros.

5.8.3 O número de solicitações de serviços referentes à verificação de desobstrução em rede de esgoto, incluindo casos recorrentes, é registrado no sistema comercial da CESAN. Esses registros correspondem as ocorrências de verificação de desobstrução em rede de esgoto realizadas pela empresa.

5.8.4 Já a extensão de redes em quilômetros corresponde ao comprimento total da malha de coleta de esgoto, incluindo redes coletoras, coletores tronco e interceptores e excluindo ramais prediais e emissários de recalque, operada pela CONCESSIONÁRIA no período de referência.

5.8.5 Apenas serão considerados, para efeito de cálculo do IDE, as extensões de redes validadas pela CESAN, no Sistema de Informação Geográfica – GIS ou em outro sistema que venha a substituí-lo.

5.8.6 Não serão considerados, para efeito de cálculo do IDE, os casos de obstrução e extravasamento ocorridos durante e após 6 (seis) horas da ocorrência de chuvas, conforme Prescrição Técnica.

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

<b>Índice de Desobstrução de Rede de Esgoto – IDE</b>	
<b>Fórmula de Cálculo</b>	
$\text{IDE} = \frac{\text{número de desobstruções em rede de esgoto registradas}}{\text{extensão da rede de esgoto (Km)}}$	
<b>Terminologia</b>	
Número de desobstruções em rede de esgoto registradas	Número de solicitações de serviços referentes à verificação de desobstrução em rede de esgoto, incluindo casos recorrentes, registrados no sistema comercial da CESAN.
Extensão da rede de esgoto (Km)	Comprimento total da malha de coleta de esgoto, incluindo redes coletoras, coletores tronco e interceptores e excluindo ramais prediais e emissários de recalque, operada pela CONCESSIONÁRIA no período de referência.
<b>Nota</b>	<b>Meta</b>
1,0	IDE ≤ 0,30
0,7	0,30 < IDE ≤ 0,45
0,5	0,45 < IDE ≤ 0,60
0	IDE > 0,60
<b>Fonte de Dados</b>	

## **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 Tratamento de Esgoto (ETE) – IRC afere o percentual de remoção de carga poluente do esgoto recebido na ETE.

5.9.2 Ele é calculado com base no comparativo entre os resultados das análises laboratoriais de DBO<sup>3</sup>, entre efluentes e afluente em todas as estações de tratamento de esgoto em operação pela CONCESSIONÁRIA.

5.9.3 Por DBO efluente compreende como o valor médio da DBO presente no esgoto que sai da ETE, no período considerado.

5.9.4 Já DBO afluente compreende como o valor médio da DBO presente no esgoto que chega à ETE, no período considerado.

5.9.5 Para os municípios onde há mais de uma ETE, os valores de DBO médio serão apurados através de média ponderada considerando o volume tratado no período de referência.

5.9.6 O cumprimento IRC do município em conformidade com as metas estabelecidas no CADERNO DE ENCARGOS não dispensa 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

---

<sup>3</sup> DBO: Demanda bioquímica de oxigênio ou demanda biológica de oxigênio ou carência bioquímica de oxigênio corresponde à quantidade de oxigênio consumido na degradação da matéria orgânica no meio aquático por processos biológicos, sendo expresso em miligramas por litro.

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.

<b>Remoção de Carga Poluente do Esgoto Recebido na ETE – IRC</b>	
<b>Fórmula de Cálculo</b>	
$IRC = 1 - \frac{DBO\ efluente}{DBO\ afluyente} \times 100$	
<b>Terminologia</b>	
DBO efluente	DBO efluente compreende como o valor médio da DBO presente no esgoto que sai da ETE, no período considerado
DBO afluyente	DBO afluyente compreende como o valor médio da DBO presente no esgoto que chega à ETE, no período considerado.
<b>Nota</b>	<b>Percentual Atingido em Relação à Meta no Caderno de Encargos</b>
1,0	$IRC \geq MCE_n$
0,7	$0,98 * MCE_n \leq IRC < MCE_n$
0,5	$0,95 * MCE_n \leq IRC < 0,98 * MCE_n$
0	$IRC < 0,95 * MCE_n$
<b>Fonte de Dados</b>	
Análises Laboratoriais Realizadas	
Responsável pela Informação: CONCESSIONÁRIA	

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

5.10.1 O Indicador de Regularidade Ambiental – IRA 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.

5.10.2 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.

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

5.10.4 Já condicionantes ambientais e de outorga que devem ser atendidas no mês vigente correspondem a todas as condicionantes previstas para o mês em curso.

5.10.5 Serão considerados, para efeito de cálculo do IRA, todas as unidades operacionais e sistemas objetos de licenciamento ambiental e outorgas de recursos hídricos.

5.10.6 As unidades operacionais e ou sistemas com processos protocolados fora dos prazos serão considerados sem licenciamento e/ou outorga irregular.

5.10.7 Serão desconsideradas, para efeito de cálculo do IRA, as condicionantes informativas.

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.

<b>Índice de Regularidade Ambiental – IRA</b>	
<b>Fórmula de Cálculo</b>	
$IRA = \frac{NCD}{NC} \times 100$	
<b>Terminologia</b>	
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
<b>Nota</b>	<b>Meta</b>
1,0	IRA = 100,00%
0,7	99,00% ≤ IRA < 100,00%
0,5	98,00% ≤ IRA < 99,00%
0	IRA < 98,00%
<b>Fonte de Dados</b>	
Apresentação das Licenças Ambientais	
Responsável pela Informação: CONCESSIONÁRIA	

## **5.11 ÍNDICE DE CONFORMIDADE NOS SERVIÇOS DE HIDROMETRIA – ISH**

5.11.1 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.

5.11.2 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.

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

5.11.4 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.

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

5.11.6 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.

<b>Índice de Conformidade nos Serviços de Hidrometria – ISH</b>	
<b>Fórmula de Cálculo</b>	
$ISH = \frac{NCONF - NNCRA}{NTSS} \times 100$	
<b>Terminologia</b>	
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.
<b>Nota</b>	<b>Meta</b>
1,00	ISH ≥ 98,00%
0,70	95,00% ≤ ISH < 98,00%
0,50	94,00% ≤ ISH < 95,00%
0	ISH < 94,00%
<b>Fonte de Dados</b>	
Sistema Comercial – SC	
Responsável pela Informação: CESAN	

## **5.12 ÍNDICE DE TRATAMENTO DE LIGAÇÕES COM SUSPEITA DE IRREGULARIDADES – ITR**

5.12.1 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.

5.12.2 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 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 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.

<b>Índice de Tratamento de Ligações com Suspeita de Irregularidades – ITR</b>	
<b>Fórmula de Cálculo</b>	
$ITR = \frac{NCONF - NNCRA}{NTSS} \times 100$	
<b>Terminologia</b>	
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.
<b>Nota</b>	<b>Meta</b>
1,00	ITR ≥ 98,00%
0,70	95,00% ≤ ITR < 98,00%
0,50	94,00% ≤ ITR < 95,00%
0	ITR < 94,00%
<b>Fonte de Dados</b>	
Sistema Comercial – SC	
Responsável pela Informação: CESAN	

## **5.13 ÍNDICE DE LACRAÇÃO – ILA**

5.13.1 O Índice de Lacração – ILA tem como principal objetivo manter todos os hidrômetros da CESAN, dentro da área de abrangência 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.

5.13.2 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.

5.13.3 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.

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

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

<b>Índice de Lacração – ILA</b>	
<b>Fórmula de Cálculo</b>	
$ILA = \frac{NHDL}{NTHI} \times 100$	
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.
Nota	Meta
1,00	ILA ≥ 98,00%
0,70	95,00% ≤ ILA < 98,00%
0,50	94,00% ≤ ILA < 95,00%
0	ILA < 94,00%
<b>Fonte de Dados</b>	
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.