

ANEXO X – INDICADORES DE DESEMPENHO E METAS

- INDICADORES DE DESEMPENHO

Os quadros que seguem apresentam os Indicadores de Desempenho, para a Prestação dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário no Município de Navegantes.

1. INDICADORES PARA O SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA					
Item	Descrição	Indicador	Definição	Regra de Calculo	Código IWA
1.1.	ICPA - Índice de Cobertura Populacional do Abastecimento de Água	cobertura populacional (%)	(população atendida pelo prestador de serviços de água/população total) x 100%	IQS3=F1/E5 x 100%	QS3
				IQS3 é o indicador de desempenho da cobertura populacional do abastecimento de água, em porcentagem	
				E5 - é a população total, em habitantes(*)	
				F1 - é população atendida com abastecimentos de água, em número de habitantes (**)	
(*) A população total é obtida a partir da estimativa do IBGE.					
(**) A população atendida é obtida pelo produto do número de economias residenciais ativas pelo IMO - Índice Médio de Ocupação calculado. O IMC é obtido pela expressão número total de habitantes dividido pelo número de domicílios ocupados e de ocupação ocasional)					
1.2.	ICA - Índice de Continuidade do Abastecimento	continuidade do abastecimento (%)	[número de horas em que o sistema está pressurizado durante o período de avaliação/(24 x período de avaliação)] * 100%	IQS12 = (H2 / H1 x 24)*100%	QS12
				IQS12 é o indicador de desempenho de continuidade do abastecimento, em porcentagem	
				H1 -é o período de avaliação, em dias	
				H2 - é o tempo no qual o sistema está pressurizado, em horas	
1.3.	IPA - Índice de Perdas de Água na Distribuição	perda de água no sistema de abastecimento de água (%)	Volume de água perdida no sistema de distribuição	IPA = VD - (VC / VD) * 100%	
				IPA é o índice de Perdas de água na distribuição	
				VD é o Volume disponibilizado de água, em m³, verificado a partir de macromedição, para um período de 1 mês.	
				VC é o Volume de água consumido em m³, pela população, verificado a partir da Micromedição, para o período de 1 mês.	
1.4.	IQA - Índice de Qualidade da Água	qualidade da água fornecida (%)	(número total de testes de água tratada em conformidade com as normas ou legislação aplicáveis durante o período de avaliação/número total de testes de água tratada realizados durante o período de avaliação) x 100%	IQS18 = (D62+D63+D64+D65)/D51 X 100%	QS18
				IQS18 é o indicador de desemoenho da qualidade da água fornecida, em porcentagem	
				D51 - é o número de testes de qualidade da água realizado	
				D62 - é o numero de testes em comformidade com os parâmetros organolépticos	
				D63 - é o numero de testes em conformidade com os parâmetros microbiológicos	
				D64 - é o numero de testes em comformidade com os parâmetros físico - químicos	
				D65 - é o numero de testes em conformidade com os parâmetros radioatividade	
1.5.	IDLA - Índice do Prazo para o Estabelecimento de Novos Seviços (Novas Ligações de Água)	eficiência na disponibilização de novas ligações prediais de água (dias)	tempo total gasto para disponibilizar novas ligações prediais durante o período de avaliação/número de novas ligações prediais instaladas durante o período de avaliação	IQS23 = F9 / F10	QS23
				IQS23 - indicador de desempenho de eficiência da nova ligação predial, em dias	
				F9 -é o tempo de instalação de novas ligações prediais, em dias	
				F10 - é o número de novas ligações prediais disponibilizadas	

IWA - International Water Association

IWA - International Water Association

2. INDICADORES PARA O SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO					
Item	Descrição	Indicador	Definição	Regra de Cálculo	Código IWA
2.1.	ICPE - Cobertura e Disponibilidade dos Serviços de Esgoto	população que possui ligação ao sistema de esgoto (%)	(população atendida pelo prestador de serviços de esgoto ligada à rede/população total) x 100%	IwQS1 = WE4/WE1 x 100%	QS1
				IwQS1 é o indicador de desempenho da população ligada à rede de esgoto, em porcentagem	
				WE1 é a população total, em número de habitantes (*)	
				WE4 - é população ligada à rede de esgotos, em número de habitantes (**)	
(*) A população total é obtida a partir da estimativa do IBGE.					
(**) A população atendida é obtida pelo produto do número de economias residenciais ativas pelo IMO - Índice Médio de Ocupação calculado. O IMC é obtido pela expressão número total de habitantes dividido pelo número de domicílios ocupados e de ocupação ocasional)					
2.2.	IISE - Índice de Interrupção dos Serviços de Coleta e Transporte de Esgoto	interrupção dos serviços de coleta e transporte de esgoto (%)	(soma, para o período de avaliação, do número de imóveis afetados por cada interrupção dos serviços, multiplicada pela respectiva duração, em horas)/(número de imóveis ligados aos sistemas na data de referência x 24 x período de avaliação em dias) x 100%	IwQS15 = (WF7 / (WC28 x 24 x WH1) x 100%	wQS15
				Iwqs15 - é o indicador de desempenho de interrupção dos serviços de coleta e transporte de esgoto, em porcentagem	
				WC28 - é o número de imóveis ligados aos sistemas	
				WF7 - é soma, para o período de avaliação, do número de imóveis afetados por cada interrupção dos serviços, multiplicada pela respectiva duração, em horas	
WH1 - é o período de avaliação em dias					
2.3.	IDER - Índice de Desbstrução de Redes (Prestação dos serviços em situações normais e de emergência)	entupimentos nas redes de esgoto (nº/100 km de rede de esgoto/ano)	média do número de entupimentos que ocorrem por 100km de rede de esgoto, durante o período de avaliação	(número de entupimentos nas redes de esgoto que ocorrem durante o período de avaliação x 365/ período de avaliação (em dias) x comprimento total da rede de esgoto na data de referência (em km)) x 100	wOp34
				entupimentos nas redes de esgoto (nº/100 km de rede de esgoto/ano)	
				número de entupimentos nas redes de esgoto que ocorrem durante o período de avaliação	
				período de avaliação (em dias)	
comprimento total da rede de esgoto na data de referência (em km)					
2.4.	IDLE - Índice do Prazo para o Estabelecimento de Novos Seviços (Novas Ligações de Esgoto)	eficiência na disponibilização de novas ligações prediais de esgoto (dias)	tempo total gasto para disponibilizar novas ligações prediais durante o período de avaliação/número de novas ligações prediais instaladas durante o período de avaliação	IQS23 = F9 / F10	QS23
				IQS23 - indicador de desenpenho de eficiência da nova ligação predial, em dias	
				F9 - é o tempode instalação de novas ligações prediais, em dias	
				F10 - é o número de novas ligações prediais disponibilizadas	
2.5.	IQE - Índice de Tratamento de Esgoto	conformidade com as autorizações de tratamento e destinação final das ETE (%)	porcentagem da população equivalente (se aplicável) servida por estações de tratamento de esgoto de estão em conformidade com as autorizações de lançamentos aplicáveis	[população equivalente que é atendida por estações de tratamento de esgoto que estão em conformidade com as normas aplicáveis (número)/população equivalente atendida por estações de tratamento de esgoto gerenciadas pelo prestador de serviços (número)] * 100	PH6
				conformidade com as autorizações de destinação final das ETE (%)	
				Número de população equivalente que é atendida por estações de tratamento de esgoto que estação em conformidade com as normas aplicáveis	
				Número de populações equivalente atendida por estações de tratamento de esgoto gerenciadas pelo prestador de serviço	
IWA - International Water Association					

3. INDICADORES PARA AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS					
Item	Descrição	Indicador	Definição	Regra de Cálculo	Código IWA
3.1.	Índice de Reclamações e Solitações Resolvidas a Tempo	reclamações e solicitações resolvidas a tempo (%)	porcentagem do número total de reclamações e solicitações dos usuários que foram resolvidas no prazo notificado ao usuário	$\frac{[\text{reclamações e solicitações em um período de avaliação que foram resolvidas no prazo notificado ao usuário (número)/reclamações e solicitações feitas no período de avaliação (número)}]}{x 100\%}$	
3.2.	Índice de Comunicações Telefônicas Respondidas a Tempo por Pessoal Qualificado	comunicações telefônicas respondidas a tempo (%)	porcentagem do número total de comunicações telefônicas dos usuários que foram tratadas por uma pessoa qualificada para lidar com a questão que originou o contato dentro de tempo especificado	$\frac{[\text{comunicações telefônicas dos usuários em um período de avaliação, que foram tratadas por uma pessoa qualificada para lidar com a questão que originou o contato dentro do prazo máximo estabelecido em um compromisso de serviço local (número)/contatos telefônicos de usuários feitos no período de avaliação(número)}]}{x 100\%}$	
3.3.	Índice de Reclamações e Consultas referentes a Exatidão do Faturamento	reclamações e consultas referentes ao contrato de serviços (número de ocorrências/usuário/ano)	(número de reclamações e consultas referentes ao contrato de serviços durante o período de avaliação x 365)/(período de avaliação em dias x número de usuários cadastrados)	$IQS32 = \frac{F20 \times 365}{H1 \times E10}$	QS32
				IwQS32 - é o indicador de desempenho de reclamações e consultas referente ao faturamento, em número/usuário/ano	
				E10 - é o número de usuários cadastrados	
				F20 - é o número de reclamações e consultas referentes ao faturamento	
				H1 - é o período de avaliação, em dias	
3.4.	Respostas às Reclamações de Faturamento	solução das reclamações de faturamento dentro do prazo (%)	porcentagem do número total de reclamações de faturamento que são resolvidas dentro do prazo especificado em um contrato de serviços	$\frac{[\text{reclamações de faturamento feitas em um período de avaliação, que foram resolvidas dentro do tempo especificado para o usuário em um contrato de serviços local(número)/reclamações de faturamento feitas no período de avaliação(número)}]}{x 100\%}$	
3.5.	Pessoal alocado para o serviço de atendimento ao usuário	desempenho de pessoal alocado ao serviço de atendimento ao usuário (%)	(número equivalente de empregados dedicados em tempo integral ao faturamento e baixa das faturas pagas, ao controle, ao atendimento ao usuário e às atividades gerenciais correlacionadas/ número quivalente de empregados dedicados em tempo integral ao prestados de serviços) x 100%	$IPE6 = \frac{B5}{B1} \times 100\%$	Pe6
				IPE6 - é o indicadores desempenho de pessoal alocado ao serviço de atendimento ao usuário, em porcentagem	
				B1 - é o número total de pessoas	
				B5 - é o numero total alocado ao serviço de atendimento ao usuário	

- METAS DE ATENDIMENTO

Os quadros que seguem apresentam as Metas de Atendimento aos Indicadores de Desempenho para a Prestação dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário no Município de Navegantes.

Metas de Desempenho - Sistema de Abastecimento de Água					
ANO	INDICADOR				
	ICPA	ICA	IPA	IQA	IDLA
	Índice de Cobertura Populacional do Abastecimento de Água	Índice de Continuidade de Abastecimento de Água	Índice de Perdas na Distribuição de Água	Índice de Qualidade de Água	Índice de Eficiência na Disponibilidade de Novas Ligações
1	88%	80%	48%	80%	10 dias
2	90%	90%	44%	90%	10 dias
3	93%	100%	39%	100%	5 dias
4	96%	100%	35%	100%	5 dias
5	99%	100%	30%	100%	5 dias
6	99%	100%	28%	100%	5 dias
7	99%	100%	26%	100%	5 dias
8	99%	100%	24%	100%	5 dias
9	99%	100%	22%	100%	5 dias
10	99%	100%	20%	100%	5 dias
11	99%	100%	20%	100%	5 dias
12	99%	100%	20%	100%	5 dias
13	99%	100%	20%	100%	5 dias
14	99%	100%	20%	100%	5 dias
15	99%	100%	20%	100%	5 dias
16	99%	100%	20%	100%	5 dias
17	99%	100%	20%	100%	5 dias
18	99%	100%	20%	100%	5 dias
19	99%	100%	20%	100%	5 dias
20	99%	100%	20%	100%	5 dias
21	99%	100%	20%	100%	5 dias
22	99%	100%	20%	100%	5 dias
23	99%	100%	20%	100%	5 dias
24	99%	100%	20%	100%	5 dias
25	99%	100%	20%	100%	5 dias
26	99%	100%	20%	100%	5 dias
27	99%	100%	20%	100%	5 dias
28	99%	100%	20%	100%	5 dias
29	99%	100%	20%	100%	5 dias
30	99%	100%	20%	100%	5 dias
31	99%	100%	20%	100%	5 dias
32	99%	100%	20%	100%	5 dias
33	99%	100%	20%	100%	5 dias
34	99%	100%	20%	100%	5 dias
35	99%	100%	20%	100%	5 dias

Metas de Desempenho - Sistema de Esgotamento Sanitário					
ANO	INDICADOR				
	ICPE	IISE	IDER	IDLE	IQE
	Índice de Cobertura Populacional do Sistema de Esgotamento Sanitário	Índice de Interrupção dos Serviços de Coleta e Transporte de Esgoto	Índice de Desobstrução de Redes	Índice de Eficiência na Disponibilidade de Novas Ligações	Índice de Qualidade de Esgoto
1					
2					
3					
4					
5					
6	30%	5%	< 500	5 dias	95%
7	40%	5%	< 500	5 dias	95%
8	50%	5%	< 500	5 dias	95%
9	60%	5%	< 500	5 dias	95%
10	70%	5%	< 500	5 dias	95%
11	80%	5%	< 500	5 dias	95%
12	90%	5%	< 500	5 dias	95%
13	90%	5%	< 500	5 dias	95%
14	90%	5%	< 500	5 dias	95%
15	90%	5%	< 500	5 dias	95%
16	90%	5%	< 500	5 dias	95%
17	90%	5%	< 500	5 dias	95%
18	90%	5%	< 500	5 dias	95%
19	90%	5%	< 500	5 dias	95%
20	90%	5%	< 500	5 dias	95%
21	90%	5%	< 500	5 dias	95%
22	90%	5%	< 500	5 dias	95%
23	90%	5%	< 500	5 dias	95%
24	90%	5%	< 500	5 dias	95%
25	90%	5%	< 500	5 dias	95%
26	90%	5%	< 500	5 dias	95%
27	90%	5%	< 500	5 dias	95%
28	90%	5%	< 500	5 dias	95%
29	90%	5%	< 500	5 dias	95%
30	90%	5%	< 500	5 dias	95%
31	90%	5%	< 500	5 dias	95%
32	90%	5%	< 500	5 dias	95%
33	90%	5%	< 500	5 dias	95%
34	90%	5%	< 500	5 dias	95%
35	90%	5%	< 500	5 dias	95%

Metas de Desempenho - Gestão dos Serviços					
ANO	INDICADOR				
	IRRT	IRTT	IRF	ISRF	IPGC
	Índice de Reclamações Solicitadas Resolvidas a Tempo	Índice de Comunicações Telefônicas Respondidas a Tempo por Pessoal Qualificado	Índice de Reclamações sobre Faturamento	Índice de Solução das Reclamações de Faturamento Dentro do Prazo	Índice de Pessoal Alocado nos Serviços de Gestão Comercial
1	80%	80%	> 0,97	80%	15%
2	90%	90%	> 0,60	90%	15%
3	100%	100%	> 0,36	100%	15%
4	100%	100%	> 0,36	100%	15%
5	100%	100%	> 0,36	100%	15%
6	100%	100%	> 0,36	100%	15%
7	100%	100%	> 0,36	100%	15%
8	100%	100%	> 0,36	100%	15%
9	100%	100%	> 0,36	100%	15%
10	100%	100%	> 0,36	100%	15%
11	100%	100%	> 0,36	100%	15%
12	100%	100%	> 0,36	100%	15%
13	100%	100%	> 0,36	100%	15%
14	100%	100%	> 0,36	100%	15%
15	100%	100%	> 0,36	100%	15%
16	100%	100%	> 0,36	100%	15%
17	100%	100%	> 0,36	100%	15%
18	100%	100%	> 0,36	100%	15%
19	100%	100%	> 0,36	100%	15%
20	100%	100%	> 0,36	100%	15%
21	100%	100%	> 0,36	100%	15%
22	100%	100%	> 0,36	100%	15%
23	100%	100%	> 0,36	100%	15%
24	100%	100%	> 0,36	100%	15%
25	100%	100%	> 0,36	100%	15%
26	100%	100%	> 0,36	100%	15%
27	100%	100%	> 0,36	100%	15%
28	100%	100%	> 0,36	100%	15%
29	100%	100%	> 0,36	100%	15%
30	100%	100%	> 0,36	100%	15%
31	100%	100%	> 0,36	100%	15%
32	100%	100%	> 0,36	100%	15%
33	100%	100%	> 0,36	100%	15%
34	100%	100%	> 0,36	100%	15%
35	100%	100%	> 0,36	100%	15%