

ANEXO IX

INDICADORES DE DESEMPENHO

MUNICÍPIO DE CAJAMAR

INDICADORES DE DESEMPENHO

I. INDICADORES DE NÍVEL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

1. Índice de cobertura dos domicílios com abastecimento de água

Objetivo: medir o percentual de domicílios com disponibilidade de acesso ao sistema público de abastecimento de água

Unidade de medida: porcentagem

Freqüência: trimestral

Fórmula de Cálculo:

$$ICA = \frac{(\text{EcoCadResAtÁgua} + \text{DomDispÁgua})}{\text{DomTot}} \times 100$$

onde:

ICA – índice de cobertura com abastecimento de água (%);

EcoCadResAtÁgua – economias cadastradas residenciais ativas de água (sistema comercial CSI);

DomDispÁgua – domicílios com disponibilidade de atendimento por rede pública de abastecimento;

DomTot – domicílios a serem atendidos pela Sabesp na área urbanizada do município (domicílios atendíveis), definidos em comum acordo com a municipalidade e descritos no Anexo I.

O acompanhamento da execução dos serviços (número de ligações e extensão de rede) se dará ao longo do Contrato.

2. Índice de atendimento dos domicílios com abastecimento de água

Objetivo: medir o percentual de domicílios ligados ao sistema público de abastecimento de água.

Unidade de medida: porcentagem

Freqüência: trimestral

Fórmula de Cálculo:

$$IAA = \frac{\text{EcoCadResAtÁgua}}{\text{DomTot}} \times 100$$

onde:

IAA – Índice de atendimento com abastecimento de água (%);

EcoCadResAtÁgua – economias cadastradas residenciais ativas de água (sistema comercial CSI);

DomTot – domicílios a serem atendidos pela Sabesp na área urbanizada do município (domicílios atendíveis), definidos em comum acordo com a municipalidade e descritos no Anexo I.

O acompanhamento da execução dos serviços (número de ligações e extensão de rede) se dará ao longo do Contrato.

3. Índice de cobertura do serviço de esgotamento sanitário

Objetivo: medir o percentual de domicílios com disponibilidade de acesso ao sistema público de coleta de esgotos

Unidade de medida: porcentagem

Freqüência: trimestral

Fórmula de Cálculo:

$$ICE = \frac{(\text{EcoCadResAtEsg} + \text{DomDispEsgoto})}{\text{DomTot}} \times 100$$

onde:

ICE – índice de cobertura com coleta de esgotos (%);

EcoCadResAtEsg – economias cadastradas residenciais ativas de esgoto (sistema comercial CSI);

DomDispEsgoto – domicílios com disponibilidade de atendimento por rede pública de coleta;

DomTot – domicílios a serem atendidos pela Sabesp na área urbanizada do município (domicílios atendíveis), definidos em comum acordo com a municipalidade e descritos no Anexo I.

O acompanhamento da execução dos serviços (número de ligações e extensão de rede) se dará ao longo do Contrato.

4. Índice de atendimento dos domicílios com esgotamento sanitário

Objetivo: medir o percentual de domicílios ligados ao sistema público de coleta de esgotos

Unidade de medida: porcentagem

Frequência: trimestral

Fórmula de Cálculo:

$$\text{IAE} = \frac{\text{EcoCadResAtEsg}}{\text{DomTot}} \times 100$$

onde:

IAE – Índice de atendimento dos domicílios com esgotamento sanitário (%);

EcoCadResAtEsg – economias cadastradas residenciais ativas de esgoto (sistema comercial CSI);

DomTot – domicílios a serem atendidos pela Sabesp na área urbanizada do município (domicílios atendíveis), definidos em comum acordo com a municipalidade e descritos no Anexo I.

O acompanhamento da execução dos serviços (número de ligações e extensão de rede) se dará ao longo do Contrato.

5. Índice de Tratamento dos Esgotos Coletados por economia (indicador em construção)

No sentido de aprimorar o processo de gestão dos sistemas de esgotamento sanitário, a Sabesp tem trabalhado na introdução de um novo indicador que melhor caracterize o atendimento com tratamento dos esgotos provenientes de imóveis por ela atendidos. Caminha-se para definir este indicador como sendo a relação entre as economias cadastradas ativas totais atendidas com coleta de esgotos cujos efluentes são conduzidos para tratamento e as economias cadastradas ativas totais atendidas com coleta de esgoto. Até a próxima revisão contratual, este novo indicador estará consolidado.

$$\text{ITEC} = \frac{\text{número de economias cadastradas ativas totais de esgoto cujos efluentes são conduzidos para tratamento}}{\text{número de economias cadastradas ativas totais providas com coleta de esgoto}}$$

II. INDICADORES DE EFICIÊNCIA, QUALIDADE NA OPERAÇÃO E PRODUTIVIDADE

6. Índice de Perdas na Distribuição

Objetivo: medir as de perdas totais na rede de distribuição de água

Unidade de medida: L / ramal x dia

Frequência: mensal

Fórmula de Cálculo:

$$IPD_T = \frac{[VD - (VCM + VU)]}{NR \text{ média}} \times \frac{1000}{365}$$

onde:

IPD_T – Índice de Perdas Totais na Distribuição (L / ramal x dia);

VD – Volume Disponibilizado à Distribuição (m³/ano);

VCM – Volume de Consumo Medido ou Estimado (m³/ano);

VU – Volume relativo aos Usos Operacionais, Emergenciais e Sociais (m³/ano);

NR – Quantidade de Ramais - média aritmética de 12 meses (unidades).

O Balanço Hídrico da distribuição de água, ferramenta de gestão do Programa de Perdas na Distribuição, será acompanhado ao longo do período do Contrato.

7. Índice de Perdas de Faturamento

Objetivo: medir os volumes não faturados pela empresa

Unidade de medida: porcentagem

Frequência: mensal

Fórmula de Cálculo:

$$IPF = \frac{\text{Volume de águas não faturadas}}{VD} \times 100$$

onde:

IPF = índice de perdas de faturamento (%);

VD = Volume Disponibilizado à Distribuição (m³/ano);

Volume de águas não faturadas – volume perdido + volume autorizado não faturado pela Sabesp (m³/ano).

8. Qualidade da Água Distribuída

Objetivo:	verificar o atendimento às exigências contidas nas legislações atuais (Portaria 2914/11 MS), concernentes a padrões de potabilidade para água distribuída
Unidade de medida:	porcentagem
Frequência:	mensal
Fórmula de Cálculo:	para cada parâmetro básico estabelecido pela Portaria 2914/11 MS:

$$\text{ICAD} = \frac{\text{Resultados Conformes}}{\text{Amostras Realizadas}} \times 100$$

onde:

ICAD – Índice de Conformidade Água Distribuída (%);

Resultados Conformes – número de resultados de acordo com a legislação para os parâmetros básicos analisados: cor, turbidez, cloro residual livre, flúor, coliformes totais e coliformes termotolerantes (un);

Amostras Realizadas – número de amostras realizadas no período para os parâmetros básicos analisados: cor, turbidez, cloro residual livre, flúor, coliformes totais e coliformes termotolerantes (un).

9. Interrupções de Fornecimento

Objetivo:	medir a descontinuidade do abastecimento (falta d'água) no sistema de distribuição de água
Unidade de medida:	porcentagem
Frequência:	anual
Fórmula de Cálculo:	

$$\text{IIF} = \frac{\sum \text{Quantidade de economias ativas atingidas por paralisações} \times \text{horas de duração das paralisações}}{\text{Quantidade de economias ativas de água} \times 24 \times \text{nº de dias do mês considerado}} \times 100$$

onde:

IIF – índice de interrupções de fornecimento (%);

Paralisações – interrupção no fornecimento de água ao usuário pelo sistema de distribuição, por problemas em qualquer das unidades do sistema de abastecimento, desde a produção até a rede de distribuição, que tenham acarretado prejuízos à regularidade do abastecimento

de água. Inclui, dentre outras, as interrupções decorrentes de reparos e quedas de energia. Para efeito deste indicador consideram-se paralisações somente as interrupções que tenham acarretado 6 horas ou mais de interrupção no fornecimento de água.

10. Densidade de obstruções da rede coletora de esgoto

Objetivo: medir a descontinuidade do fluxo no sistema de esgotamento sanitário

Unidade de medida: quantidade de desobstruções / 100 km de rede coletora

Frequência: mensal

Fórmula de Cálculo:

$$DORC = \frac{\text{Desobstruções de rede coletora realizadas}}{\text{Extensão de rede coletora}} \times 100$$

onde:

DORC – densidade de obstruções da rede coletora (%).

11. Índice de Ligação por Empregado

Objetivo: medir a evolução da eficiência do negócio

Unidade de medida: lig / empregado

Frequência: anual

Fórmula de Cálculo:

$$ILE = \frac{\text{ligações ativas de água} + \text{ligações ativas de esgoto}}{\left[\text{empregados próprios} + \left(\text{empregados próprios} \times \frac{\text{despesa com terceiros}}{\text{despesa com pessoal}} \right) \right]}$$

onde:

ILE – índice de ligações por empregado (%);

Ligações ativas de água – ligações faturadas totais de água (sistema comercial CSI);

Ligações ativas de esgoto – ligações faturadas totais de esgoto (sistema comercial CSI);

Empregados próprios – quantidade média de empregados próprios no município no período (unidade);

Despesas com terceiros – despesa da mão-de-obra no total de despesas com serviços de terceiros no município no período (R\$);

Despesas com pessoal – despesas com pessoal próprio no município no período (R\$).

III. INDICADORES DE USO DA INFRAESTRUTURA DE PRODUÇÃO E TRATAMENTO

12. Índice de Utilização de Infraestrutura de Tratamento de Água

Objetivo: acompanhar o grau de utilização das Estações de Tratamento de Água

Unidade de medida: porcentagem

Frequência: anual

Fórmula de Cálculo: para cada ETA

$$IIA = \frac{\text{vazão tratada}}{\text{capacidade nominal da ETA}} \times 100$$

onde:

IIA = índice de utilização de infraestrutura de tratamento de água (%);

Vazão tratada = vazão tratada em cada ETA (m³/ano);

Capacidade nominal da ETA = vazão nominal de projeto da ETA (m³/ano).

13. Índice de Utilização de Infraestrutura de Tratamento de Esgotos

Objetivo: acompanhar o grau de utilização das Estações de Tratamento de Esgoto

Unidade de medida: porcentagem

Frequência: anual

para cada ETE

Fórmula de Cálculo:

$$IIE = \frac{\text{vazão de esgoto tratado}}{\text{capacidade nominal da ETE}} \times 100$$

onde:

IIE = índice de utilização de infraestrutura de tratamento de esgotos (%);

Vazão de esgoto tratado = vazão tratada em cada ETE (m³/ano);

Capacidade nominal da ETE = vazão nominal de projeto da ETE (m³/ano).

IV. INDICADORES DE INVESTIMENTOS

14. Índice de Investimentos em Saneamento

Objetivo: verificar o percentual dos investimentos realizados em saneamento

Unidade de medida: porcentagem

Frequência: por ocasião de cada revisão tarifária

Fórmula de Cálculo:

$$IIS = \frac{\text{Investimento realizado em saneamento para o município}}{(\text{Receita Bruta} - \text{COFINS/PASEP})} \times 100$$

onde:

IIS = Índice de investimentos em saneamento (%)

A verificação do IIS será realizada por ocasião de cada revisão tarifária e considerará:

a) Investimento realizado em saneamento para o município:

Valor total dos investimentos realizados e previstos até o advento do termo contratual.

b) Receita Bruta obtida no município, deduzidos do COFINS/PASEP:

Valor total da receita realizada e prevista até o advento do termo contratual.

c) Tanto o numerador quanto o denominador do IIS serão calculados a valor presente, utilizando-se, para tanto, da taxa de desconto utilizada na avaliação econômico-financeira constante do ANEXO III (Avaliação econômico-financeira da SABESP) ou nas avaliações realizadas por ocasião das revisões periódicas.

V. INDICADORES DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

15. Reclamações por Economia

Objetivo: medir as reclamações quanto à prestação dos serviços de água e esgoto no município

Unidade de medida: por 1.000 economias

Freqüência: mensal

Fórmula de Cálculo:

$$IRE = \frac{(\text{total de reclamações de água} + \text{total de reclamações de esgoto})}{\text{total de economias ativas no município}} \times 1000$$

onde:

IRE = índice de reclamações por economia (por 1.000)

Total de reclamações recebidas pela SABESP – Ouvidoria, PROCON e JEC (Juizado Especial Civil) (unidade)

Total de economias ativas = economias ativas de água e esgoto ao final do período (sistema CSI)

16. Tempo Médio de Espera

Objetivo: Medir a prontidão do sistema de atendimento telefônico

Unidade de medida: minutos

Freqüência: diária

Fórmula de Cálculo:

O Tempo Médio de Espera (TME) é determinado pelo próprio sistema informatizado que controla o atendimento, e é a média de tempo apurada diariamente do atendimento contado a partir do atendimento feito pela Unidade de Resposta Audível – URA.

VI. INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO – ADMINISTRATIVOS

17. Índice de Apuração de Consumo

Objetivo: medir a eficiência da leitura

Unidade de medida: Percentual

Frequência: Mensal

Fórmula de Cálculo:

$$IAC = \frac{\text{quantidade de leituras com código de impedimento de leitura}}{\text{quantidade total de leituras efetuadas}} \times 100$$

onde:

IAC – índice de apuração de consumo (%)