

Ficha do IPRP:

Indicador	Indicador de Prazo de Reposição de Pavimento
Sigla	IPRP
Unidade de Medida	dias úteis
Fórmula do Indicador	IPRP = 95º percentil da relação de prazos de execução de todas as reposições de pavimento do ano referência
Reposição de Pavimento	Aplicação de materiais obedecendo o padrão do passeio e/ou via pública existente antes da execução de qualquer serviço que altere as condições originais do pavimento.
Origem do dado	Declarado pelo prestador
Modo de verificação	Auditoria de confiança dos processos e de exatidão dos dados
Riscos	inexistência de (i) políticas, normas e/ou procedimentos formalmente definidos, atualizados e divulgados a todos os colaboradores envolvidos, que contemplem, entre outros aspectos, os responsáveis, os prazos e a descrição das atividades críticas do processo de cadastro e classificação; (ii) atualização tempestiva do cadastro com base nas informações verificadas em campo pelos agentes fiscalizadores, a partir de vínculo sistêmico com o fechamento da Ordem de Serviço correspondente e (iii) monitoramento periódico da base cadastral.

1.3. Indicador de Reclamações de Falta de Água e Baixa Pressão – IRFA

Motivo: os atendimentos registrados no Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) da Arsesp entre 2013 e 2019 demonstraram que a descontinuidade do serviço relacionada à falta de água e baixa pressão constitui-se a principal fonte de reclamação dos usuários; o índice objetiva a continuidade de serviços de abastecimento de água, mapeando e minimizando a prestação de serviço insuficiente quanto à regularidade e à continuidade.

Cálculo do indicador: será a razão entre o total de reclamações por descontinuidade do serviço de abastecimento de água registradas no serviço de atendimento da Sabesp e o número de ligações ativas de água.

Origem dos dados: todas as variáveis têm origem no cadastro da Sabesp e são fornecidas pela própria prestadora.

Histórico analisado: para composição do indicador, consideraremos o histórico existente para o ano de 2016 e 2020.

Riscos: inexistência de (i) políticas, normas e/ou procedimentos formalmente definidos, atualizados e divulgados a todos os colaboradores envolvidos, que contemplem, entre outros aspectos, os responsáveis, os prazos e a descrição das atividades críticas do processo de registro de reclamação e (ii) crítica sistêmica para evitar a abertura de ordens de serviço em duplicidade, permitindo associar a solicitação de serviço/reclamação a uma ordem de serviço já existente.

Alterações: a definição de reclamação foi ampliada para cobrir qualquer comunicação realizada pelo usuário e que se refira à falta de água e/ou à baixa pressão, excetuando-se aquelas em que se comprove que a falta de água ou baixa pressão reclamada tenha ocorrido por culpa exclusiva do usuário reclamante.

Peso do indicador: este indicador terá peso de 25% no cálculo do IGQ.

ANEXO I INDICADORES QUE COMPÕEM O ÍNDICE GERAL DA QUALIDADE (IGQ) DA SABESP

1.1. Indicador de Vazamentos Visíveis – IVV

Motivo: a redução nos valores desse índice reflete a melhoria no valor de perdas e na manutenção preventiva do sistema de distribuição de água. A crise hídrica vivenciada nos anos 2014 a 2015 elevou o nível de exigência quanto à redução de perdas nos sistemas de distribuição, principalmente em regiões metropolitanas que dependem de sistemas integrados de produção de água; dessa forma, a inclusão de um índice que reflita as ações de combate às perdas realizadas pela prestadora converge com as diretrizes para a adequada prestação de serviço.

Cálculo do indicador: será a razão entre o total de vazamentos visíveis e a extensão da rede de distribuição de água em km.

Origem dos dados: todas as variáveis têm origem no cadastro da Sabesp e são fornecidas pela própria prestadora.

Histórico analisado: para composição do indicador, consideraremos o histórico existente para os anos de 2016 a 2020.

Riscos: inexistência de (i) políticas, normas e/ou procedimentos formalmente definidos, atualizados e divulgados a todos os colaboradores envolvidos, que contemplem, entre outros aspectos, os responsáveis, os prazos e a descrição das atividades críticas do processo de manutenção do cadastro de redes, tais como: conferência e aprovação da documentação suporte das obras de ampliação e substituição das redes de água; realização de atualizações no cadastro de redes; (ii) de cadastro de redes em sistema de informações georreferenciadas, possibilitando o cálculo automático da extensão de rede do sistema de água; (iii) rotinas sistêmicas para crítica das informações de extensão de rede, avaliando e sinalizando distorções e valores incompatíveis com as obras realizadas, bem como variações não usuais em um curto período.

Peso do indicador: este indicador terá peso de 25% no cálculo do IGQ.

Ficha do IRFA:

Indicador	Índice de Reclamações Falta de Água
Sigla	IRFA
Unidade de Medida	Reclamações/1.000 ligação
Fórmula do Indicador	$IRFA = \frac{\sum \text{reclamações sobre descontinuidade do serviço de abastecimento de água}}{\sum \text{ligações ativas de água}}$
Reclamação por descontinuidade	Qualquer forma de comunicação (reclamação, informação, consulta, etc) realizada pelo usuário referente à falta de água ou à baixa pressão na rede de abastecimento.
Ligações Ativas	Ligações de água na rede pública que estavam em pleno funcionamento no último dia do ano de referência.
Origem do dado	Declarado pelo prestador
Modo de verificação	Auditoria de confiança dos processos e de exatidão dos dados
Riscos	inexistência de (i) políticas, normas e/ou procedimentos formalmente definidos, atualizados e divulgados a todos os colaboradores envolvidos, que contemplem, entre outros aspectos, os responsáveis, os prazos e a descrição das atividades críticas do processo de registro de reclamação e (ii) crítica sistêmica para evitar a abertura de ordens de serviço em duplicidade, permitindo associar a solicitação de serviço/reclamação a uma ordem de serviço já existente

1.4. Indicador de Abrangência de Coleta e Tratamento de Esgoto – IACT

Motivo: considerando que o esgoto enviado in natura aos rios acarreta danos ao meio ambiente e às condições de saúde da população, pretende-se estimular a prestadora a ampliar a rede coletora, o percentual de domicílios conectado ao sistema de coleta e o percentual de domicílios conectado ao sistema de tratamento.

Cálculo do índice: será a razão percentual de duas parcelas, sendo a primeira obtida por $(Ce1 + Ce2)/Ce3$, onde $Ce1$ = quantidade de economias residenciais ativas de esgoto, $Ce2$ = Quantidade de economias residenciais não conectadas à rede coletora e com disponibilidade de atendimento por rede pública de coleta e $Ce3$ = quantidade de domicílios a ser atendida pela prestadora de serviço na área atendível do município, definido em comum acordo com a municipalidade; e a segunda obtida pela razão: $Te1/Ce1$, onde $Te1$ = quantidade de economias resi-

denciais ativas conectadas ao sistema de tratamento e a variável $Ce1$, já apresentada na primeira parcela.

Origem dos dados: todas as variáveis são provenientes dos cadastros da prestadora.

Histórico analisado: para composição do indicador, serão considerados os anos de 2017, 2018, 2019 e 2020.

Riscos / Fragilidades reconhecidas: inexistência de (i) políticas, normas e/ou procedimentos formalmente definidos, atualizados e divulgados a todos os colaboradores envolvidos, que contemplem, entre outros aspectos, os responsáveis e a descrição das atividades críticas do processo de cadastro e classificação; (ii) atualização tempestiva do cadastro com base nas informações verificadas em campo pelos agentes fiscalizadores, a partir de vínculo sistêmico com o fechamento da Ordem de Serviço correspondente, (iii) monitoramento periódico da base cadastral e (iv) ausência de atualização das projeções censitárias do número de domicílios existente na área atendível da prestação.

Ficha do IACT:

Indicador	Indicador de Abrangência de Coleta e Tratamento de Esgoto
Sigla	IACT
Unidade de Medida	%
Fórmula do Indicador	$IACT = 100 * \frac{Ce1 + Ce2}{Ce3} * \frac{Te1}{Ce1}$
Ce1	Quantidade de economias residenciais ativas de esgoto
Ce2	Quantidade de economias residenciais não conectadas à rede coletora e com disponibilidade de atendimento por rede pública de coleta
Ce3	Quantidade de domicílios a ser atendida pela prestadora de serviço na área atendível do município, definido em comum acordo com a municipalidade
Te1	Quantidade de economias residenciais ativas conectadas ao sistema de tratamento
Origem dos dados	Declarado pela prestadora
Modo de verificação	Auditoria de confiança dos processos e de exatidão dos dados.
Riscos	inexistência de (i) políticas, normas e/ou procedimentos formalmente definidos, atualizados e divulgados a todos os colaboradores envolvidos, que contemplem, entre outros aspectos, os responsáveis e a descrição das atividades críticas do processo de cadastro e classificação; (ii) atualização tempestiva do cadastro com base nas informações verificadas em campo pelos agentes fiscalizadores, a partir de vínculo sistêmico com o fechamento da Ordem de Serviço correspondente, (iii) monitoramento periódico da base cadastral e (iv) ausência de atualização das projeções censitárias do número de domicílios existente na área atendível da prestação.

Ficha do IVV:

Indicador	Indicador de Vazamentos Visíveis
Sigla	IVV
Unidade de Medida	Vazamento/Km
Fórmula do Indicador	$IVV = \frac{\sum \text{vazamentos visíveis}}{\text{Extensão da rede de distribuição de água}}$
Vazamento Visível	Vazamento de água detectável a olho nu, excluindo-se os vazamentos de grande porte previstos na Deliberação ARSESP nº 052/2009
Extensão de Rede	Extensão referente a redes e ramais, desconsiderando-se no cálculo a extensão de adutoras e subadutoras.
Origem do dado	Cadastro do prestador
Modo de verificação	Auditoria de confiança dos processos e de exatidão dos dados
Riscos	inexistência de (i) políticas, normas e/ou procedimentos formalmente definidos, atualizados e divulgados a todos os colaboradores envolvidos, que contemplem, entre outros aspectos, os responsáveis, os prazos e a descrição das atividades críticas do processo de manutenção do cadastro de redes, tais como: conferência e aprovação da documentação suporte das obras de ampliação e substituição das redes de água; realização de atualizações no cadastro de redes; (ii) de cadastro de redes em sistema de informações georreferenciadas, possibilitando o cálculo automático da extensão de rede do sistema de água; (iii) rotinas sistêmicas para crítica das informações de extensão de rede, avaliando e sinalizando distorções e valores incompatíveis com as obras realizadas, bem como variações não usuais em um curto período

1.2. Indicador de Prazo de Reposição de Pavimento – IPRP

Motivo: a demora na execução de reparos de pavimento está entre as principais reclamações apresentadas pelos poderes concedentes à agência reguladora, causa considerável impacto na rotina dos usuários e, embora a Arsesp tenha normatizado prazos para reposição de pavimento envolvendo ligações de água/esgoto e reparos de vazamentos visíveis nas Deliberações Arsesp 106 e 550, respectivamente, tais normas se estendem apenas aos municípios regulados pela agência.

Cálculo do indicador: será o 95º percentil da relação de prazos de execução de todas as reposições de pavimento do ano referência.

Origem dos dados: todas as variáveis têm origem no cadastro da Sabesp e são fornecidas pela própria prestadora.

Histórico analisado: para composição do indicador, consideraremos o histórico existente para os anos de 2016 a 2020.

Riscos: inexistência de (i) políticas, normas e/ou procedimentos formalmente definidos, atualizados e divulgados a todos os colaboradores envolvidos, que contemplem, entre outros aspectos, os responsáveis, os prazos e a descrição das atividades críticas do processo de cadastro e classificação; (ii) atualização tempestiva do cadastro com base nas informações verificadas em campo pelos agentes fiscalizadores, a partir de vínculo sistê-

mico com o fechamento da Ordem de Serviço correspondente e (iii) monitoramento periódico da base cadastral.

Alterações: Enquanto na 2ª RTO, o escopo de reposições de pavimento ficou restrito aquele relacionado aos serviços de reparo de vazamentos visíveis; na 3ª RTO ampliamos este escopo para toda reposição de pavimento realizada pela prestadora de serviço, independentemente do serviço que gerou sua necessidade. Uma vez que a Arsesp não possui norma geral estabelecendo prazo de reposição de pavimento (somente há para reposições relacionadas a reparos de vazamento visíveis e ligações de água/esgoto e serviços correlatos), alteramos o cálculo do indicador, para que este represente o 95º percentil da relação de prazos de execução de todas as reposições de pavimento do ano referência; ou seja, a prestadora passará a escolher em qual quantidade de dias úteis ele cumprirá 95% dos serviços de reposição de pavimento realizados. A escolha deste percentil como parâmetro decorre deste ser o ponto de inflexão encontrado numa análise envolvendo cerca de 2,5 milhões de reposições, ou seja, ponto a partir do qual a diferença no prazo de execução sofre um "salto" em relação ao percentil anterior; logo, usar este percentil maximiza a quantidade de usuários beneficiados, ao mesmo tempo em que fornece uma flexibilidade para os casos cuja execução da reposição é mais prolongada.

Peso do indicador: este indicador terá peso de 25% no cálculo do IGQ.