

RESOLUÇÃO Nº nnn, DE dd DE mmm 2016

Dispõe sobre procedimentos de prestação de informações periódicas e eventuais, institui o sistema de avaliação de desempenho dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, e dá outras providências.

O CONSELHO DIRETOR DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ – ARCE, no uso das atribuições que lhe confere o art. 3º, incisos XII e XVI do Decreto Estadual nº 25.059, de 15 de julho de 1998; CONSIDERANDO o princípio da publicidade; CONSIDERANDO o art. 8º, incisos I, VI e XV da Lei Estadual nº 12.786, de 30 de dezembro de 1997; CONSIDERANDO o art. 4º da Lei Estadual nº 14.394, de 07 de julho de 2009; CONSIDERANDO o art. 23, incisos I, VII, VIII e X, da Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007; CONSIDERANDO o art. 25 da Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007; CONSIDERANDO a necessidade de rever a Resolução ARCE nº 167, de 5 de abril de 2013, após o período de implantação da Regulação *Sunshine* conforme previsto na mesma Resolução; e CONSIDERANDO que constituem objetivos fundamentais da atuação da ARCE, no âmbito de suas atribuições de regulação, fiscalização e monitoramento dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, promover e zelar pela eficiência econômica e técnica dos serviços públicos, bem como corrigir os efeitos da competição imperfeita, **RESOLVE**:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 1º Esta Resolução dispõe sobre os procedimentos de prestação de informações periódicas e eventuais a serem fornecidas pelo Prestador de Serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário para a regulação técnica dos serviços, independente de solicitação específica prévia da ARCE, conforme mecanismos e prazos estabelecidos neste instrumento, bem como institui o sistema de avaliação de desempenho dos serviços públicos regulados de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Parágrafo único. O atendimento desta Resolução não exige o Prestador de Serviços da obrigação de fornecer informações mediante solicitação da ARCE ou em conformidade com outras normas aplicáveis, ainda que se refiram ao mesmo objeto.

Art. 2º Para efeito de interpretação desta Resolução entende-se por:

I - Avaliação de desempenho: avaliação e comparação periódica e integral do conjunto de indicadores de desempenho;

II - Indicador de desempenho: medida de avaliação quantitativa da eficiência e/ou da eficácia de um elemento ou atividade relativa ao serviço prestado. A eficiência mede se os recursos disponíveis são utilizados de modo ótimo para a produção do serviço. A eficácia, por sua vez, mede o cumprimento dos objetivos de gestão, específicos e realistas;

III - Localidade: todo lugar onde exista um aglomerado permanente de habitantes, nos termos e critérios adotados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE);

IV - Manual de indicadores: o documento constante no Anexo Único desta Resolução, contendo as diretrizes e procedimentos do sistema de avaliação de desempenho dos serviços regulados de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

V - Monitoramento regular: acompanhamento regular e análise independente e individualizada

de alguns indicadores de desempenho, tendo em conta os objetivos fins e a periodicidade da coleta dos respectivos dados;

VI - Período de avaliação: período correspondente a um ano civil a que se reporta cada avaliação de desempenho, podendo ou não ser considerado um acompanhamento periódico, de acordo com as especificidades de cada indicador;

VII - Prestador de Serviços: órgão ou entidade responsável pela execução das obras e instalações, a operação e manutenção dos serviços de captação, transporte, tratamento, reservação e distribuição de água, e o esgotamento, tratamento e disposição final dos esgotos sanitários, a medição dos consumos, o faturamento, a cobrança e arrecadação de valores e monitoramento operacional de seus serviços;

VIII - Sistema de abastecimento de água: infraestrutura necessária ao abastecimento público de água potável destinada a um conjunto de Usuários cujo atendimento possa compartilhar quaisquer das instalações operacionais de ligações, ramais prediais, distribuição, reservação, tratamento, adução, elevação ou captação, não incluídos os mananciais;

IX - Sistema de avaliação: o conjunto de componentes e regras que permitem a avaliação de desempenho dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

X - Sistema de esgotamento sanitário: infraestrutura necessária ao afastamento e/ou tratamento de esgotos sanitários destinada a um conjunto de Usuários cujo atendimento possa compartilhar quaisquer das instalações operacionais de ligações, ramais prediais, coleta, transporte, tratamento ou disposição final, não incluídos os corpos receptores;

XI - Subsistema: parte do sistema de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário delimitado de forma a abranger a área de uma unidade de informação, nunca contendo mais de um único município para cada subsistema;

XII - Unidade de avaliação: unidade territorial e funcional elementar sujeita à avaliação de desempenho no âmbito do sistema de avaliação de desempenho, correspondendo, para cada Prestador de Serviços, a cada município e a cada serviço, seja abastecimento de água ou esgotamento sanitário;

XIII - Unidade de informação: espaço de atendimento do fornecimento de água pelo sistema de abastecimento de água ou de coleta de esgotos pelo sistema de esgotamento sanitário que delimita a abrangência da área para qual a informação é fornecida do Prestador de Serviços à ARCE da forma mais próxima da realidade possível, tais como um município, um sistema ou um subsistema.

CAPÍTULO II DAS INFORMAÇÕES SOBRE NOVOS CONTRATOS DE DELEGAÇÃO E SUAS ATUALIZAÇÕES

Art. 3º O Prestador de Serviços enviará à ARCE, em até 20 (vinte) dias da data de assinatura do contrato que delegue a prestação dos serviços, cópias dos seguintes documentos:

I - Contrato de concessão, de programa, ou entre atividades interdependentes, conforme o caso, que estabeleceu as condições para a prestação de serviços de saneamento básico regulados pela ARCE;

II - Plano Municipal de Saneamento Básico, elaborado nos termos do artigo 19 da Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, referente ao município atendido pelo contrato, da respectiva Lei que aprova o Plano, se houver, e/ou do respectivo Plano Regional de Saneamento Básico, quando couber;

III - Estudo de viabilidade econômico-financeira no qual foi baseado o contrato;

IV – Inventário de bens e direitos afetos à prestação dos serviços, incluindo, entre outras informações, a sua titularidade;

V – Lei municipal autorizando a delegação da prestação dos serviços contratados;

VI – Informações necessárias para o cálculo dos repasses para custeio da atividade de regulação, nos termos legais e regulamentares pactuados.

Parágrafo único. Eventuais modificações, revisões ou atualizações nos documentos relacionados nos incisos deste artigo deverão ser enviadas pelo Prestador de Serviços à ARCE em até 20 (vinte) dias da respectiva edição.

CAPÍTULO III DA COMUNICAÇÃO DE OCORRÊNCIAS OPERACIONAIS

Art. 4º O Prestador de Serviços deverá comunicar por meio eletrônico à ARCE, em mensagem eletrônica endereçada ao Coordenador de Saneamento Básico da ARCE e servidores por ele indicados, a ocorrência de eventos, bem como o respectivo encerramento, que possam implicar em:

I - Interrupções programadas ou não programadas da prestação dos serviços;

II - Risco significativo ou dano ao meio ambiente, à saúde humana ou ao patrimônio próprio ou de terceiros; ou

III - Ocorrência de fatalidades ou ferimentos em pessoal próprio, prepostos, prestadores de serviços e outras pessoas.

§ 1º A mensagem de comunicação da ocorrência de evento a que se refere este artigo deverá conter ao menos:

a) número da ocorrência, conforme código definido pelo próprio Prestador de Serviços, que permita identificar univocamente cada evento;

b) o funcionário ou preposto do Prestador de Serviços responsável pela informação, com respectivo contato;

c) a região, município(s) e localidade(s) afetada(s), conforme o caso;

d) a data e hora do início da ocorrência;

e) a descrição sucinta da ocorrência e de seus impactos;

f) a descrição sucinta das ações a serem adotadas, acompanhado da designação do plano de emergência e contingência acionado, quando couber;

g) a data e hora prevista para conclusão das ações, bem como a data e hora prevista para retomada do equilíbrio do sistema, quando couber;

h) os dados que permitam identificar a campanha de comunicação aos Usuários, no caso de eventos que afetem a qualidade da água ou que ocasionem interrupção dos serviços, tais como datas, cadernos e páginas dos avisos em jornal, identificação das estações, frequência, dias e horários de mensagens veiculadas em rádio, etc.

§ 2º As ocorrências programadas devem ser comunicadas à ARCE até o primeiro dia útil seguinte ao início da respectiva divulgação aos Usuários, e as ocorrências não programadas devem ser comunicadas à ARCE até o primeiro dia útil seguinte ao conhecimento do respectivo

evento pelo Prestador de Serviços.

§ 3º Sem prejuízo da necessidade de apresentação, quando couber, de Relatório de Análise de Acidentes ou de Relatório de Avaliação de Evento Programado, conforme previsto na Resolução ARCE nº 206, de 6 de abril de 2016, e suas atualizações, imediatamente após encerrada a ocorrência o Prestador de Serviços comunicará à ARCE a data e hora de sua conclusão, acompanhado do respectivo número da ocorrência e, quando couber, a data e hora quando foi estabelecido o reequilíbrio do sistema.

CAPÍTULO IV

DAS INFORMAÇÕES SOBRE ATENDIMENTO DE RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS

Art. 5º O Prestador de Serviços deverá enviar à ARCE, até o último dia do mês de fevereiro de cada ano, relatório analítico de atendimento aos Usuários, referente ao exercício anterior, consolidando as informações sobre as reclamações recebidas de Usuários e as providências adotadas, contendo, para cada Município onde o serviço objeto da reclamação é prestado, ao menos:

I – A quantidade de reclamações recebidas no ano de referência segundo a forma de contato, tais como por telefone, carta, correio eletrônico, atendimento pessoal, etc.

II – A quantidade de reclamações recebidas no ano de referência, e as respectivas quantidades classificadas por tipo, tais como falta de água, consumo medido, qualidade da água, cobrança indevida, extravasamento de esgoto, etc.;

III – Para cada tipo de reclamação (falta de água, consumo medido, qualidade da água, cobrança indevida, etc.), a quantidade de reclamações atendidas no ano de referência, incluindo as abertas em exercícios anteriores, e as respectivas quantidades classificadas por tipo de solução, conforme julgamento do Prestador de Serviços seja como:

a) quantidade de reclamações procedentes;

b) quantidade de reclamações improcedentes;

c) quantidade de reclamações procedentes em parte; e

d) quantidade de reclamações recebidas e ainda pendentes, ou seja, não atendidas até final do ano de referência;

IV – Para cada tipo de solução (reclamações procedentes, improcedentes, procedentes em parte e pendentes), no âmbito de cada tipo de reclamação, deverá constar ainda:

a) o prazo médio, em dias, de atendimento da demanda, seja da resolução do problema para as reclamações procedentes ou procedentes em parte, seja da resposta conclusiva no caso de reclamações julgadas improcedentes;

b) a quantidade de reclamações atendidas com prazo superior a 5 (cinco) dias úteis a contar do respectivo registro;

c) o prazo médio das reclamações pendentes, contando-se das datas de registro das reclamações até o último dia do ano, e a quantidade de reclamações não atendidas e pendentes a mais de 5 (cinco) dias úteis ao final do ano de referência do relatório analítico;

Parágrafo único. Entende-se como reclamação a notícia de lesão ou ameaça de direito do Usuário, ainda que seja improcedente ou sem objeto. Não devem ser consideradas reclamações, para efeito desta Resolução, quaisquer solicitações de iniciativa do próprio Prestador de Serviços ou de outras solicitações de Usuários assim não caracterizadas como reclamações, tais como esclarecimento de dúvidas, recebimento de sugestões, atendimento

regular à solicitação de serviços e resposta a pedidos de informações.

CAPÍTULO V DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

Art. 6º O Prestador de Serviços deverá enviar à ARCE em meio digital os dados anuais enviados ao Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS), ou ao sistema nacional de informações em saneamento básico que vier a sucedê-lo, complementados pelos dados e informações especificadas no Manual de Indicadores de Desempenho (Anexo Único) que não têm correspondência exata com o glossário de informações do sistema nacional.

§ 1º O prazo para envio dos dados à ARCE é até o primeiro dia útil do mês de junho do exercício seguinte ao ano de referência das informações, podendo ser antecipado ou prorrogado conforme o cronograma de coleta de dados estabelecido para o sistema nacional de informações.

§ 2º O formato e o *layout* dos dados enviados à ARCE pode ser compatível com os formatos exportados pelo sistema nacional de informações em saneamento básico, desde que os dados sejam estruturados e preferencialmente arquivados digitalmente em formatos não proprietários, tais como *Comma-Separated Values (CSV)*, *Open Document Spreadsheet (ODS)* ou *Extensible Markup Language (XML)*.

Art. 7º O Sistema de Avaliação de Desempenho tem como objetivo fomentar a melhoria da prestação dos serviços por meio da participação dos agentes do setor, principalmente dos Usuários dos serviços de saneamento básico, propiciando informações para o exercício do controle social.

Art. 8º O processo de avaliação de desempenho observará o disposto no Manual de Indicadores (Anexo Único), em calendário compatível como o estabelecido para o sistema nacional de informações sobre saneamento básico.

Art. 9º A ARCE deverá divulgar anualmente, por meio da internet, os resultados do processo de avaliação.

CAPÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 10. As informações produzidas pelo sistema de avaliação de desempenho não são suficientes para caracterizar infrações à legislação vigente, não sendo cabível a aplicação de sanções administrativas motivadas exclusivamente por deficiências observadas em razão da avaliação de desempenho ou durante o monitoramento regular do sistema de avaliação, ainda que os respectivos dados sejam certificados pela ARCE.

§ 1º Excetua-se do *caput* as infrações decorrentes das obrigações especificamente estabelecidas nesta Resolução, quando couber, especialmente quanto à obrigação do Prestador de Serviços de fornecer informações verdadeiras e tempestivas.

§ 2º Eventuais indícios de infrações devem ser apurados em ação de fiscalização própria, observando os procedimentos estabelecidos em Resolução específica que trata de procedimentos de fiscalização e aplicação de penalidades.

Art. 11. A obrigação de envio à ARCE de informações sobre a continuidade do fornecimento de água deverá observar os prazos estabelecidos na Resolução ARCE nº 207, de 29 de abril de 2016, e suas atualizações.

Art. 12. As dúvidas suscitadas na aplicação desta Resolução serão resolvidas pelo Conselho

Diretor da ARCE;

Art. 13. Revogam-se as disposições em contrários, especialmente a Resolução ARCE nº 167, de 5 de abril de 2013.

Art. 14. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

SEDE DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO ESTADO DO CEARÁ – ARCE, em Fortaleza, aos dd de mmm de 2016.

Adriano Campos Costa
Presidente do Conselho Diretor da ARCE

Hélio Winston Leitão
Conselheiro Diretor da ARCE

Fernando Alfredo Rabello Franco
Conselheiro Diretor da ARCE

Jardson Saraiva Cruz
Conselheiro Diretor da ARCE

Artur Silva Filho
Conselheiro Diretor da ARCE

Anexo Único – Manual de Indicadores de Desempenho

1. Introdução

O presente Manual reúne os conceitos e regras que devem ser seguidos na aplicação do Sistema de Avaliação de Desempenho aos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

O Sistema de Avaliação de Desempenho foi concebido para ser o mais flexível e *standard* possível, admitindo-se que a sua aplicação possa ser alargada aos prestadores de serviços não regulados pela ARCE.

De modo a facilitar a compreensão do Sistema de Avaliação de Desempenho bem como orientar a sua aplicação, o Manual de Indicadores de Desempenho encontra-se estruturado da seguinte forma:

- Após este capítulo introdutório, no 2º capítulo é apresentada a concepção geral do Sistema de Avaliação de Desempenho, sendo definidos os seus principais componentes, cobrindo as suas vertentes espacial, temporal e funcional;
- O 3º capítulo é dedicado à definição do processo de avaliação. São identificadas e descritas as principais etapas desse processo bem como o seu encadeamento e cronograma de aplicação;
- No 4º capítulo são detalhados todos os aspectos do Sistema de Avaliação de Desempenho relacionados com os dados que o alimentam. Entre os aspectos descritos encontram-se o sistema contábil, a granulosidade das informações técnicas e operacionais, a exatidão e confiabilidade da informação e a identificação exaustiva de todos os dados que compõem o Sistema;
- No 5º capítulo são introduzidos os Indicadores de Desempenho a calcular, analisar e comparar. Para além da descrição detalhada de cada Indicador, são também identificados os principais fatores explanatórios a considerar na avaliação.

2. Sistema de Avaliação de Desempenho

2.1. Escopo da Avaliação

O presente Manual é aplicável aos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário regulados pela ARCE.

Os Indicadores de Desempenho são expressos por razões entre variáveis e podem ser, por exemplo:

- Adimensionais (por exemplo, os resultados expressos em %);
- Intensivos (ou seja, que de algum modo expressem intensidade, como, por exemplo, os resultados expressos em unidades/m³);
- Não extensivos (em que o denominador deve representar uma dimensão do sistema em análise ou da prestação dos serviços, por exemplo, o número de ramais domiciliários, o comprimento de rede ou de coletor e os custos anuais).

Um Indicador de Desempenho deve conter em si informação relevante, mesmo tendo consciência de que se trata de uma visão parcial da realidade da gestão, não incorporando, em geral, toda a sua complexidade. Assim, o seu uso descontextualizado pode levar a interpretações errôneas. É necessário analisar sempre os Indicadores de Desempenho no seu

conjunto, com conhecimento de causa, e associados ao contexto operacional e institucional em que se inserem.

2.2. Agregação Territorial, Funcional e Periodicidade

O Sistema de Avaliação de Desempenho, em harmonia com as orientações da Lei nº 11.445/07, pressupõe a individualização do cálculo por Unidade de Avaliação (município), e por serviço (abastecimento de água ou esgotamento sanitário) de modo a maximizar a efetividade da análise e da comparação e melhor estimular a melhoria do desempenho. Adicionalmente, para efeito de aplicação de instrumentos regulatórios sobre diferentes operadores que eventualmente atuem em um mesmo município ou no território regulado pela ARCE, pressupõe-se também a individualização do cálculo por Prestador de Serviços.

Face à realidade do setor, admite-se que a implantação do Sistema neste domínio seja progressiva, de modo a permitir a adaptação consistente do Prestador de Serviços às novas exigências regulatórias.

Eventualmente, as informações das Unidades de Avaliação poderão ser agregadas, por exemplo, entre Unidades de Avaliação operadas por uma mesma empresa ou por Unidades de Avaliação de uma mesma bacia hidrográfica, de forma a compatibilizar a unidade de análise com avaliações de políticas de regionalização dos serviços ou de eficiência e competitividade do setor.

A avaliação de conduzida pela ARCE será realizada numa base anual, de forma integrada com o sistema nacional de informações sobre saneamento. Nesse contexto, poderão ser agregadas no futuro análises comparativas do desempenho da prestação dos serviços na área regulada pela ARCE com o de outros prestadores estabelecidos no Brasil, conforme o desenvolvimento de padrões de certificação de informações permita assegurar a qualidade dos dados para fins de comparação.

2.3. Informações e Dados

Ao Prestador de Serviços, como fonte principal de informação, compete coletar, compilar e enviar à ARCE todos os dados que detenha ou a que tenha acesso, respeitando as especificações constantes do presente Manual e correspondendo ao período em avaliação.

Complementarmente, são considerados dados fornecidos por entidades externas, como, por exemplo, o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) e a Bovespa.

Os códigos utilizados para cada indicador e para cada dado geralmente são os mesmos referidos no Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS), exceto para alguns indicadores e dados de aplicação específica no âmbito da aplicação do presente Manual, sem correspondência direta com seus congêneres no SNIS. Nesses casos, os códigos utilizados para os indicadores e dados específicos solicitados pela ARCE são os apresentados no Quadro 1 a seguir.

Quadro 1 – Codificação de dados e indicadores

Tipo	Serviço	Ordem	Exemplo
Indicador (I)	Abastecimento de Água (A)	01, 02, 03...	IA01
	Esgotamento Sanitário (E)		IE02
Dado (D)	Abastecimento de Água (A)		DA01
	Esgotamento Sanitário (E)		DE02

A autoavaliação (pelo próprio Prestador de Serviços) da qualidade dos dados de base utilizados para cálculo dos Indicadores de Desempenho é indispensável para explicitar a

confiança associada às informações produzidas, evitando interpretações erradas.

2.4. Fatores Explanatórios

A análise e a interpretação dos Indicadores de Desempenho devem estar sempre contextualizadas, sendo indispensáveis as considerações sobre os principais fatores explanatórios associados a cada indicador.

Em muitos casos, esses fatores causam impactos determinantes nos resultados apresentados em seu desempenho. Por exemplo, há localidades em que a geografia e a formação topográfica desfavorecem os sistemas, pois a utilização da gravidade nas redes se torna inviável. Nestes casos, a utilização de energia para movimentação de bombas torna-se a única opção para a efetiva distribuição ou coleta dos sistemas de saneamento. Se isoladamente, comparado o indicador de eficiência energética entre prestações de serviços, sem levar em consideração as características físicas desse sistema em terreno acidentado ou muito plano, pode-se erroneamente interpretar a informação de uso excessivo de energia elétrica (se medido em valores globais ou em custos por m³), ou seja, poder-se-ia constatar uma ineficiência do uso energético, sendo esta uma interpretação equivocada.

Os fatores explanatórios a considerar podem ser:

- Externos: independentes de opções de gestão, por exemplo, clima, sazonalidade, ocupação urbanística, topografia etc.; ou
- Internos: ainda que sob domínio do Prestador de Serviços, são de difícil ou lenta alteração, como a vida e idade média da infraestrutura ou outras características que geram impactos importantes nas atividades prestadas e na sua gestão.

Os fatores explanatórios podem ainda ser de tipo operacional, institucional e circunstancial.

No Capítulo 5 deste Manual, são definidos, para cada Indicador de Desempenho, um conjunto de fatores explanatórios que, mediante fundamentação do Prestador de Serviços sujeitas à aceitação da ARCE, podem ser usados na interpretação dos resultados da avaliação e na caracterização do desempenho da prestação dos serviços. Eventualmente, o Prestador de Serviços poderá propor à ARCE a consideração de outros fatores explanatórios que, comprovadamente, possam ter relevância em situações particulares.

2.5. Comparação de Desempenho (*Benchmarking*)

Como já referido, o Sistema de Avaliação de Desempenho apresentado neste Manual baseia-se, predominantemente, em Indicadores de Desempenho, já que estes correspondem a ferramentas poderosas, de utilidade amplamente comprovada, de cálculo simples e significado transparente. Os Indicadores de Desempenho definidos permitem, desde logo, responder de forma assertiva sobre a qualidade e o desempenho da prestação dos serviços em cada Unidade de Avaliação ou unidade territorial ou operativa mais alargada.

Contudo, os Indicadores de Desempenho não devem ser encarados como o fim último do processo de avaliação. Pelo contrário, para que a busca pela melhoria contínua do desempenho seja efetiva, o seu cálculo e interpretação deve estar integrado a um processo vasto de *benchmarking* que abranja as etapas de: i) planejamento; ii) avaliação; iii) comparação; iv) estabelecimento de metas; v) definição de planos de ação; e vi) implantação desses planos.

O Sistema de Avaliação de Desempenho tem como propósito não só fornecer resultados relevantes para o *benchmarking*, como também impulsionar os Prestadores de Serviços para a sua prática. Nesse sentido, no âmbito da Avaliação de Desempenho são efetuadas as seguintes comparações:

- Evolutivas: comparação dos resultados da mesma Unidade de Avaliação em diferentes períodos;
- Absolutas: comparação dos resultados de cada Unidade de Avaliação com valores de referência;
- Confinadas: comparação entre resultados de diferentes Unidades de Avaliação que integram o Prestador de Serviços;
- Alargadas: comparação com outras congêneres nacionais e/ou internacionais.

Os três primeiros tipos de comparação podem ser realizados para a totalidade dos Indicadores de Desempenho definidos. Já as comparações alargadas são efetuadas apenas para os Indicadores em que existam resultados conhecidos comparáveis, provenientes de fontes confiáveis.

Compete ao Prestador de Serviços dar sequência ao processo de *benchmarking* e mostrar evidências da sua concretização e dos avanços alcançados. No âmbito de cada Avaliação de Desempenho são qualitativamente analisadas, pela ARCE, as ações de *benchmarking*, com base no informado pelo Prestador de Serviços, relativas ao Período de Avaliação anterior.

3. Processo de Avaliação

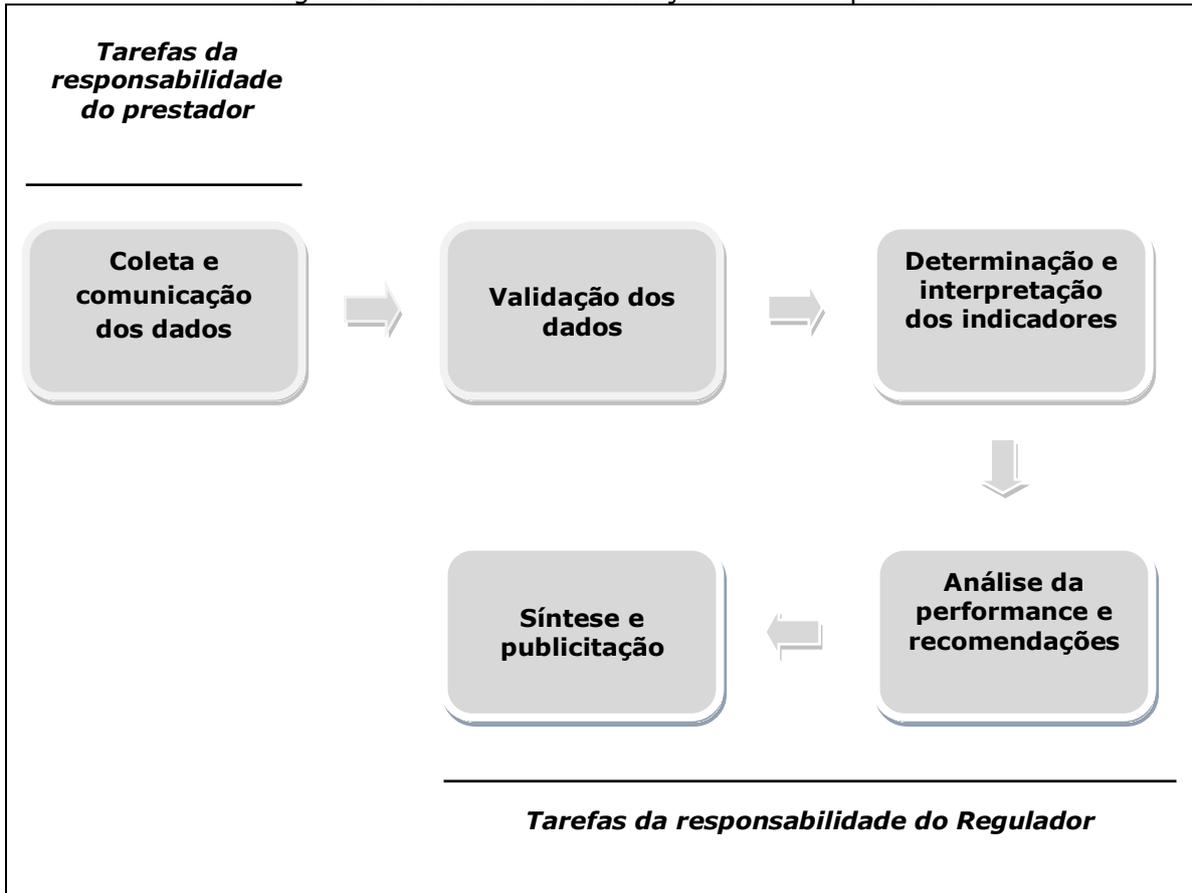
3.1. Etapas e Encadeamento

A concepção do Sistema de Avaliação de Desempenho dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário impõe a definição e o cronograma de novas etapas que terão, obrigatoriamente, de ser respeitadas pelo Prestador de Serviços. Entre as principais etapas destacam-se a:

- a) Coleta e comunicação dos dados;
- b) Validação dos dados;
- c) Cálculo e interpretação dos Indicadores de Desempenho;
- d) Análise de desempenho e recomendações;
- e) Síntese e divulgação.

As referidas etapas, bem como o seu encadeamento, com vista à implantação do Sistema de Avaliação de Desempenho são apresentadas na Figura 1, e descritas nas secções a seguir:

Figura 1 – Processo de avaliação de desempenho



3.2. Coleta e Comunicação dos Dados

O Prestador de Serviços, nos municípios em que atue há mais de um ano, encontra-se obrigado a reportar anualmente, até o início de junho de cada ano, com todos os dados consolidados e necessários ao Sistema de Avaliação de Desempenho, com as informações relativas ao ano anterior, salvo se o sistema nacional de informações estabelecer um cronograma diferente, quando este último deverá prevalecer.

As ações de coleta e comunicação dos dados obrigam às seguintes atividades:

a) Coleta de todos os dados solicitados relativos à operação dos serviços propriamente dita, bem como aos fatores que contextualizam o ambiente (operacional) em que a localidade ou sistema se insere. Note-se que esta informação deve ser focada no objetivo principal de cada Indicador de Desempenho, tal como a referência às suas unidades de medida, período de referência e inclusão de recomendações anteriores;

b) Avaliação da fonte de dados, pelo próprio Prestador de Serviços, apurando o grau de confiabilidade e de exatidão, classificados nos termos deste Manual;

c) Introdução dos dados, preferencialmente, por meio eletrônico determinado pela ARCE;

d) Definição dos fatores explanatórios que o próprio Prestador de Serviços considere como melhor representativos de cada Unidade de Avaliação;

e) Reporte à ARCE dos referidos dados, bem como a seleção dos fatores explanatórios mais relevantes e explicativos dos resultados apurados.

Note-se que toda a informação enviada deve ser expressamente reconhecida, de forma oficial, pela administração do Prestador de Serviços.

3.3. Validação dos Dados

A ARCE, posteriormente à coleta e comunicação dos dados por parte do Prestador de Serviços, procede à validação formal dos dados relativos ao informe anual que lhes são enviados. Esta etapa compreende as seguintes atividades:

- a) A compilação e validação dos dados fornecidos pelo Prestador de Serviços;
- b) O esclarecimento de dúvidas junto do Prestador de Serviços, designadamente as referentes a insuficiências e incongruências de dados.

Este processo poderá ser desenvolvido na sede da ARCE ou através de auditorias ao próprio Prestador de Serviços. Note-se que todo este desenvolvimento deve observar as "Diretrizes para Certificação dos Dados", constante no capítulo 4.4 deste Anexo.

Por meio da atividade de fiscalização direta, a ARCE poderá ainda realizar a validação dos dados informados pelo Prestador de Serviços ao sistema de avaliação, principalmente os dados relativos aos informes mensais e trimestrais ou aos dados objeto de monitoramento regular.

3.4. Cálculo e Interpretação dos Indicadores

Após a recepção, e posterior validação dos dados informados pelo Prestador de Serviços, a ARCE tem a incumbência de desempenhar as seguintes ações:

- a) Calcular cada Indicador de Desempenho para cada Unidade de Avaliação;
- b) Interpretar o resultado de cada Indicador de Desempenho, atendendo aos valores de referência estabelecidos e aos fatores explanatórios (comparação absoluta).

3.5. Análise de Desempenho e Recomendações

A análise de desempenho determinada pelo conjunto de Indicadores representa uma das funções mais relevantes do processo de Avaliação de Desempenho. Esta etapa será desenvolvida pela ARCE até o final do mês de agosto de cada ano e compreende os seguintes passos:

- a) Análise da evolução dos Indicadores de Desempenho em cada Unidade de Avaliação (comparação evolutiva);
- b) Análise dos resultados entre Unidades de Avaliação integradas no Prestador de Serviços (comparação confinada);
- c) Análise dos resultados em face de outros prestadores de serviços nacionais e/ou internacionais (comparação alargada), se possível;
- d) Apreciação das ações de melhoria, integradas no processo de *benchmarking*, desenvolvidas pelo Prestador de Serviços no ano anterior e análise dos respectivos resultados, abrangendo também a apuração da correta adoção e implantação pelo Prestador de Serviços de recomendações anteriores da ARCE;
- e) Formulação de recomendações.

Na análise da evolução dos Indicadores são considerados os objetivos (*targets*) que a ARCE considere como alcançáveis para cada Unidade de Avaliação.

No sentido de tornar mais perceptível a Avaliação de Desempenho para qualquer *stakeholder*, é adotado um sistema de classificação pictórico, que abrange quatro níveis diferenciados em função da distância do resultado apurado ao *target* definido, nos termos do quadro seguinte:

Quadro 2 – Classificações e *targets*

Classificação	Resultados vs. <i>Targets</i>
 (azul)	Excelente
 (verde)	Bom
 (amarelo)	Mediano
 (vermelho)	Ruim

A classificação de “Excelente” é atribuída às Unidades de Avaliação que superem o *target* definido pela ARCE. As classificações de “Bom”, “Mediano” e “Ruim” são atribuídas para cada Indicador de Desempenho em função da distância do resultado alcançado ao *target* definido pela ARCE.

Preferencialmente até o final do mês de setembro de cada ano, a ARCE envia para apreciação do Prestador de Serviços o Relatório Preliminar para eventual pronúncia em sede de contraditório. Posteriormente, a ARCE analisa a eventual pronúncia do Prestador de Serviços e introduz no processo de avaliação as alterações que entender tenha justificativas válidas. Tanto o Prestador de Serviços quanto a ARCE deverão buscar harmonizar o processo de validação com o cronograma de validação e prazo para manifestação equivalente do Prestador de Serviços junto ao gestor do sistema nacional de informações, com vistas a evitar inconsistências entre o sistema de avaliação de desempenho da ARCE e o SNIS.

De modo a permitir a realização e cumprimento de prazos desta etapa, o Prestador de Serviços deve comunicar à ARCE, até final de outubro, ações de melhoria desenvolvidas assim como os resultados obtidos, além do pronunciamento, em sede de contraditório, acerca de eventuais discordâncias e observações quanto ao relatório preliminar.

Quando a aplicação do Sistema de Avaliação de Desempenho tornar evidente a existência de lacunas e fragilidades nos serviços regulados, são formuladas pela ARCE novas recomendações com o objetivo de tornar o setor, mas, sobretudo, o Prestador de Serviços, cada vez mais eficiente.

3.6. Síntese e Divulgação

Como última fase do processo de Avaliação de Desempenho, a ARCE, durante o mês de dezembro, sintetiza em relatório e cartas de desempenho os resultados apurados e conclusões alcançadas e procede em seguida, à sua publicação e divulgação. Esta etapa é, essencialmente, de responsabilidade da ARCE e envolve a divulgação dos documentos produzidos por meio de seu sítio na internet.

4. Dados

4.1. Sistema Contábil

A normatização da apuração e registros de dados constitui condição essencial para a validade de qualquer Sistema de Avaliação de Desempenho.

No Estado do Ceará, desde 2009, o sistema de contabilidade dos serviços de saneamento encontra-se regulado através do Manual de Contabilidade Regulatória, conforme

Resolução ARCE nº 109, de 4 de março de 2009. Este instrumento regulatório estabelece a sistematização do plano de contas, que gera facilidades na análise da vida financeira do Prestador de Serviços, e fixa o calendário com vistas ao desenvolvimento dos mapas contábilísticos (Balanço, Demonstração de Resultados, entre outros). Além disso, estabelece regras relativas à alocação e rateio dos custos em função do serviço fornecido – abastecimento de água e esgotamento sanitário – e do município (Unidade de Avaliação adotada).

Faz-se notar que a legislação federal exige demonstrações individualizadas por prestação de serviços e pelos municípios atendidos, obrigando o Prestador de Serviços a possuir uma estrutura de centros de custos onde, pelo menos, o final da cadeia produtiva contemple a dimensão “Municípios atendidos”.

4.2. Rateios

A utilização de rateios para os dados de natureza econômica ou financeira deve se dar em conformidade ao Manual de Contabilidade Regulatória e suas atualizações, sendo o seu uso restrito para quando não for tecnicamente possível a individualização das informações. O direcionador na alocação de rateios dependerá do tipo de gasto indireto a ser determinado. Como princípio geral, o modelo de custeio deve refletir os direcionadores reais de custo e ofertar a transparência para todas as partes, respeitando o requisito de simplificação e automação significativa.

No caso da informação financeira, a aplicação deste Manual pressupõe o cumprimento integral do Manual de Contabilidade Regulatória e suas atualizações. Este documento deve assim ser entendido como peça integrante do Sistema de Avaliação de Desempenho, sendo a sua aplicação sujeita a monitoramento e auditoria da ARCE.

Assim como as informações contábeis devem permitir o acompanhamento dos custos e receitas de cada serviço (água ou esgoto) em cada um dos municípios atendidos, as informações não financeiras devem atender aos mesmos requisitos de forma a assegurar um conjunto harmônico de informações para a avaliação de desempenho, tomando o município como unidade de avaliação e permitindo a realização de *benchmarking* desde a escala municipal, até futuras comparações mais abrangentes, em escala regional, nacional e internacional, por meio da agregação das informações produzidas para o sistema de avaliação da ARCE, e possível comparação com informações de outros sistemas de indicadores, na medida da consolidação e padronização dos diversos sistemas de indicadores em evolução, tais como as experiências da rede *International Benchmarking Network for Water and Sanitation Utilities* (IBNET) ou de outros prestadores que reportam ao Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS).

Dentre os objetivos estratégicos dos serviços de saneamento básico destaca-se a universalização do atendimento, que propicia no primeiro plano melhoria das condições de moradia, externalizada na melhoria da qualidade de vida, desenvolvimento social, cultural e econômico. A importância desse objetivo é refletida na prevalência de indicadores relacionados ao nível de acesso aos serviços nos diversos sistemas de indicadores, e sua permanência através da evolução histórica desses sistemas. Outrossim, enquanto para a maioria dos indicadores de desempenho do sistema de avaliação da ARCE são necessários apenas dados coletados de forma primária pelo próprio Prestador de Serviços, assim como também ocorre em outros sistemas de avaliação de desempenho, para o cálculo de indicadores de acesso aos serviços são essenciais informações de fontes externas ao Prestador de Serviços, destacadamente dados sobre a população residente na área de atendimento. No Brasil, o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) é a fonte mais completa, abrangente, confiável e perene sobre informações de contagem populacional e pesquisa domiciliar, dados fundamentais para o cálculo de indicadores sobre universalização do atendimento, além de ser a fonte oficial que parametriza a aplicação de muitos instrumentos legais, ações de planejamento e políticas públicas, razão pela qual é conveniente associar as informações não financeiras aos parâmetros territoriais definidos pelo IBGE, em especial às localidades definidas pelo Instituto.

Haja vista o exposto, as informações não financeiras apresentadas pelo Prestador de Serviços, que não envolvem a apuração de custos dos serviços e, portanto, não são disciplinadas pelas normas de contabilidade regulatória da ARCE, quando não for possível sua apropriação direta a um município a que serve, devem ser alocadas às respectivas localidades atendidas, localidades estas definidas pelo IBGE, aplicando, se necessário, direcionadores de rateio dos dados para segregar as informações entre localidades, com posterior agregação das informações das localidades de um mesmo município.

Entretanto, nem sempre as informações não financeiras podem ser facilmente vinculadas ao território, referindo-se frequentemente à informações de natureza operacional de sistemas de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário. Considerando que não é eficaz no sentido econômico a existência de duas empresas atuando no setor de água e esgoto competindo pelo atendimento dos mesmos Usuários, com uma duplicação das redes de abastecimento e esgotamento em espaço concorrente, as características das instalações físicas e os dados de natureza operacional que em geral caracterizam as informações não financeiras dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário podem ser associadas de forma unívoca com a área geográfica atendida (por exemplo, bairro, distrito, município ou localidade) ou com o sistema de abastecimento de água ou esgotamento sanitário ao qual estão vinculadas.

No caso de sistemas integrados, especialmente aqueles regionais ou intermunicipais, pode ser inviável a apropriação direta de algumas informações não financeiras segregadas para cada um dos municípios atendidos pelo mesmo sistema. Neste caso, deve-se dividir espacialmente o sistema em subsistemas, de modo que cada um dos subsistemas que compõe o sistema original corresponda ao atendimento do território de um único município, e, preferencialmente, corresponda a uma localidade definida pelo IBGE. Ressalte-se que, por razões técnicas ou econômicas, esta divisão pode ser apenas virtual, não se exigindo a criação de divisão física, por exemplo, com a implantação de um setor hidráulico correspondente à área de um subsistema, fazendo-se quando necessário a alocação devida de informações ao subsistema ou localidade com a utilização de direcionadores de rateio. Com a orientação de correspondência espacial entre subsistemas e as localidades definidas pelo IBGE, também se evitaria a sobreposição de referências espaciais à outras localidades atendidas por outros sistemas de um mesmo município, operados ou não pelo mesmo Prestador de Serviços.

Assim, de forma semelhante ao modelo de apropriação contábil, o modelo de apropriação das informações não financeiras também admite duas dimensões: serviços prestados (água ou esgoto, em regra de apropriação direta) e subsistema (que corresponde a uma associação entre o sistema de água ou esgoto e a respectiva localidade onde está implantado). Porém, é essencial que o Prestador de Serviços forneça à ARCE informações precisas sobre os sistemas e subsistemas quando solicitado pela ARCE para efeito de certificação das informações prestadas.

4.3. Validação dos Dados

A qualidade dos dados pode limitar ou fragilizar a aplicação de Indicadores de Desempenho. Idealmente, o Prestador de Serviços submeterá de forma precisa e confiável os seus dados, mas poderão ocorrer situações em que tal não acontece. A etapa de análise da qualidade dos dados integra a metodologia de auditoria aos dados, compreendida pelos seguintes passos elementares:

- Análise documental para avaliar se os dados são consistentes com as definições regulatórias;
- Entrevistas, quando necessárias, com empregados responsáveis para avaliar o entendimento deles no processo;
- Análise dos sistemas de informação para avaliar se produzem informação de acordo com as definições regulatórias; quando necessário procede-se à:

- Análise de requisitos do sistema de informação;
- Verificação das fórmulas de cálculo utilizadas para gerar a informação regulatória;
- Análise dos mecanismos de controle de qualidade (tais como ouvidoria e auditorias internas) dos dados;
- Identificação de mudanças nas informações enviadas à ARCE e procedimentos documentais que podem indicar que a exatidão e a confiabilidade dos dados variam significativamente no tempo de análise; e
- Informações obtidas na fiscalização direta.

4.4. Diretrizes para Certificação dos Dados

A aplicação do Sistema de Avaliação de Desempenho baseia-se em processos de coleta de informação que se esperam confiáveis e verdadeiros, uma vez que o sistema denota alguma sensibilidade a dados extremos ou inconsistências na sua gênese.

A ARCE, durante a etapa de validação dos dados conforme apresentado no item 3 deste Manual (vide Figura 1), efetuará: (a) a compilação e validação dos dados fornecidos pelo Prestador de Serviços; (b) o esclarecimento de dúvidas junto do Prestador, designadamente as referentes a insuficiências e incongruências de dados.

Os aspectos sob supervisão do processo de certificação são os seguintes:

- Aspectos relativos à área comercial: faturamento, reclamações, etc.;
- Aspectos técnico-operacionais: infraestrutura, qualidade de serviço, qualidade de água, etc.;
- Aspectos financeiros: empréstimos contraídos, juros e comissões acordados, etc.;
- Outros considerados relevantes.

A certificação dos dados irá se desenvolver por cruzamento de informação com outras entidades, mediante auditorias à Cagece ou por meio do cruzamento ou verificação das informações obtidas nas ações de fiscalização da ARCE.

Esta circunstância não impossibilita a ARCE de realizar, quando considerar conveniente, ações complementares com vista ao conhecimento mais detalhado do serviço prestado.

A auditoria da ARCE observará, no que couber, as normas prevista na Resolução nº147/10 e suas atualizações, para a realização das ações de fiscalizações.

4.5. Tipos de Dados

4.5.1. Dados de Caracterização da Unidade de Avaliação

No sentido de introduzir e caracterizar cada Unidade de Avaliação, no que respeita ao seu enquadramento institucional e organizacional, dimensão e atividades prestadas, o Quadro 3 apresenta a informação necessária.

Quadro 3 – Caracterização da Unidade de Avaliação

<p>Identificação do Titular <i>Indicação da designação oficial completa, telefones, fax, endereços, sitio na internet e e-mails.</i></p>
<p>Identificação do Prestador de Serviços <i>Indicação da designação oficial completa, telefones, fax, endereços, sitio na internet e e-mails.</i></p>
<p>Caracterização da Unidade de Avaliação <i>Tipo de atividade (serviços prestados); Caracterização da dimensão do serviço através da população servida (nº), e do número de ligações ativas (nº)..</i></p>

4.5.2. Dados Relativos ao Serviço de Abastecimento de Água

Os dados (internos e externos) a fornecer anualmente à ARCE pelo Prestador de Serviços, necessários para o cálculo dos Indicadores de Desempenho de água – DAXx –, ou o código correspondente no SNIS, encontram-se detalhados nas fichas no Quadro 4.

Quadro 4 – Dados e Informações sobre Abastecimento de Água

<p>Código e Ordem DA01</p> <p>Designação População urbana coberta com abastecimento de água.</p> <p>Descrição População urbana coberta com abastecimento de água pelo Prestador de Serviços. Corresponde à população residente em área urbana situada em logradouros providos de rede pública.</p> <p>Observação A população coberta inclui a atendida por ligações ativas, a que possui ligações inativas (cortadas, suprimidas ou suspensas) e as não conectadas à rede, mas com ligações factíveis, ou seja, aquela que não está conectada, mas está situada em logradouros providos de rede pública, considerando a área urbana. 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 ocupadas cobertas por rede de água, na zona urbana, multiplicada pela taxa média de habitantes por domicílio do respectivo município, obtida no último Censo ou Contagem de População do IBGE. Quando isso ocorrer, pode ser usado como valor das economias ocupadas, o valor das economias residenciais cobertas de água, (como <i>proxy</i> da soma dos domicílios particulares – permanentes ou improvisados - ocupados, domicílios particulares permanentes fechados, domicílios particulares permanentes vagos, domicílios particulares permanentes de uso ocasional, e dos domicílios coletivos com ou sem morador levantados no Censo do IBGE), descontado o quantitativo correspondente às economias residenciais que não contam com população residente (como <i>proxy</i> da soma dos domicílios particulares vagos, de uso ocasional e dos domicílios coletivos sem morador), existentes na zona urbana. A população DA01 deve ser menor ou igual à população urbana residente (DA02).</p> <p>Unidade Habitante.</p> <p>Referência do SNIS⁽¹⁾ DA01 = AG026 (população urbana atendida com abastecimento de água) somada à população que conta com ligações inativas e factíveis, considerando a área urbana.</p>

Código e Ordem

DA02 (ou G06A)

Designação

População urbana residente no município com abastecimento de água.

Descrição

População urbana residente no município em que o Prestador de Serviços atua com serviços de abastecimento de água.

Observação

Para cada município pode ser adotada uma estimativa usando a respectiva taxa de urbanização do último Censo ou Contagem de População do IBGE, multiplicada pela população total estimada anualmente pelo IBGE. Quando da existência de dados de Censos ou Contagens populacionais do IBGE, essas informações são utilizadas.

Unidade

Habitante.

Referência do SNIS⁽¹⁾

DA02 = G06A (observar que o valor deste dado conforme este Manual deve sempre ser fornecido por município, mesmo nos casos de prestação regionalizada ou em sistemas integrados).

Código e Ordem

DA03 (ou AG026)

Designação

População urbana atendida com abastecimento de água.

Descrição

População urbana atendida com abastecimento de água pelo Prestador de Serviços. Corresponde à população residente em área urbana efetivamente atendida com os serviços.

Observação

A população atendida inclui a servida por ligações ativas, considerando a área urbana. 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 ocupadas ativas atendidas por rede de água, na zona urbana, multiplicada pela taxa média de habitantes por domicílio do respectivo município, obtida no último Censo ou Contagem de População do IBGE. Quando isso ocorrer, pode ser usado como valor das economias ativas ocupadas, o valor das economias residenciais ativas de água, DI07 (como *proxy* da soma dos domicílios particulares – permanentes ou improvisados - ocupados, domicílios particulares permanentes fechados, domicílios particulares permanentes vagos, domicílios particulares permanentes de uso ocasional, e dos domicílios coletivos com ou sem morador levantados no Censo do IBGE), descontado o quantitativo correspondente às economias residenciais ativas que não contam com população residente (como *proxy* da soma dos domicílios particulares vagos, de uso ocasional e dos domicílios coletivos sem morador), existentes na zona urbana. Assim o quantitativo de economias residenciais ocupadas ativas a ser considerado na estimativa populacional normalmente será inferior ao valor informado em DI07, considerando a área urbana. A população DA03 deve ser menor ou igual à população urbana residente (DA02).

Unidade

Habitante.

Referência do SNIS⁽¹⁾

DA03 = AG026

<p>Código e Ordem DA04</p> <p>Designação Receita operacional direta residencial de água.</p> <p>Descrição Valor faturado anual decorrente da prestação do serviço de abastecimento de água, resultante exclusivamente da aplicação de tarifas sobre a categoria residencial, excluído os valores decorrentes da venda de água exportada no atacado (bruta ou tratada).</p> <p>Observação Este valor corresponde à conta 1.1.02.01.01.01.01, denominada "serviços diretos - residencial - água", conforme anexo único da Resolução ARCE nº 155, de 25 de maio de 2012, que altera o elenco de contas do plano de contas padrão para a prestação dos serviços públicos que tem por objetivo a distribuição de água tratada, a coleta e o tratamento de esgotos sanitários no Estado do Ceará.</p> <p>Unidade R\$.</p> <p>Referência do SNIS⁽¹⁾ DA04 = FN002 a menos do faturamento sobre as categorias não residenciais, tais como comercial, industrial e pública.</p>
<p>Código e Ordem DA05</p> <p>Designação Rendimento médio mensal familiar <i>per capita</i>.</p> <p>Descrição Soma dos rendimentos mensais dos componentes das famílias exclusive o das pessoas cuja condição na família fosse pensionista, empregado doméstico ou parente do empregado doméstico, dividida pelo número de componentes da família.</p> <p>Observação Quando da existência de dados do Censo do IBGE, esse valor deve ser utilizado. Para os anos quando não houver dados sobre rendimento familiar, os valores do último Censo do IBGE podem ser ajustados anualmente pela variação do Produto Interno Bruto (PIB) Municipal <i>per capita</i>, ou, nos anos em que não houver dados sobre o PIB Municipal, pela variação do PIB Estadual <i>per capita</i>.</p> <p>Unidade R\$/habitante/mês.</p> <p>Referência do SNIS⁽¹⁾ Não há referência no SNIS para este dado.</p>
<p>Código e Ordem DA06 (ou AG004)</p> <p>Designação Quantidade de ligações ativas de água micromedidas.</p> <p>Descrição Quantidade de ligações ativas de água, providas de hidrômetros, que estavam em pleno</p>

<p>funcionamento.</p> <p>Observação -</p> <p>Unidade Ligação.</p> <p>Referência do SNIS⁽¹⁾ DA06 = AG004</p>
<p>Código e Ordem DA07 (ou AG002)</p> <p>Designação Quantidade de ligações ativas de água.</p> <p>Descrição Quantidade de ligações ativas de água à rede pública, providas ou não de hidrômetro.</p> <p>Observação -</p> <p>Unidade Ligação.</p> <p>Referência do SNIS⁽¹⁾ DA07 = AG002</p>
<p>Código e Ordem DA08</p> <p>Designação Duração total das paralisações nas economias ativas.</p> <p>Descrição Valor da soma da quantidade de horas, no período de referência, que cada economia ativa de água esteve sujeita a paralisações no sistema de distribuição de água.</p> <p>Observação O valor de DA08 corresponde à soma de $DA08_{(i)}$, onde "i" corresponde à cada economia ativa de água. Por exemplo, em um sistema hipotético com apenas 2 economias ativas, se na economia "1" faltar água durante 24 horas, ao longo de um período de referência de um determinado mês, e na economia "2" faltar água 36 horas no mesmo período, então $DA08 = DA08_{(1)} + DA08_{(2)} = 24 + 36 = 60$ horas, para o período do mês considerado. Caso o Prestador de Serviço não disponha de mecanismos próprios para estabelecer, de forma precisa, o tempo de falta de água em cada economia, o mesmo poderá ser estimado para um conjunto de economias pelo período em que um ponto de monitoramento de pressão, ou um nó de um modelo hidráulico computacional do sistema, situado nas imediações do respectivo conjunto, apresentou valores próximos ou iguais à 0 mca. Observar que para o cálculo deste dado também devem ser computadas paralisações inferiores a 6 horas, ao contrário do prescrito pela definição de paralisação do SNIS.</p> <p>Unidade Hora</p> <p>Referência do SNIS⁽¹⁾ Não há. DA08 seria semelhante à soma dos produtos entre a duração de cada paralisação computada para a variável do SNIS QD003 (duração das paralisações) pela quantidade de</p>

economias ativas atingidas por cada uma das respectivas paralisações computadas para o cálculo da variável do SNIS QD004 (quantidade de economias ativas atingidas por paralisações). Observar que para o cálculo dos indicadores deste manual, também devem ser computadas paralisações inferiores a seis horas.

Código e Ordem

DA09 (ou AG003)

Designação

Quantidade de economias ativas de água.

Descrição

Quantidade de economias ativas de água que estavam em pleno funcionamento.

Observação

-

Unidade

Economia.

Referência do SNIS⁽¹⁾

DA09 = AG003

Código e Ordem

DA10 (ou QD027)

Designação

Quantidade de amostras analisadas para aferição de coliformes totais com resultados fora do padrão.

Descrição

Quantidade total, no período de referência, 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 na água, cujo resultado da análise ficou fora do padrão determinado pela Portaria 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 para obtenção de indicadores por município. Para sistemas regionais ou intermunicipais, as informações que não puderem ser alocadas diretamente à município, tais como as análises de amostras na saída da unidade de tratamento, devem ser rateadas para cada município.

Observação

-

Unidade

Amostra.

Referência do SNIS⁽¹⁾

DA10 = QD027

Código e Ordem

DA11 (ou QD026)

Designação

Quantidade de amostras analisadas para aferição de coliformes totais.

Descrição

Quantidade total, no período de referência, 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 na água. No caso de município atendido por mais de um

sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas para obtenção de indicadores por município. Para sistemas regionais ou intermunicipais, as informações que não puderem ser alocadas diretamente à município, tais como as análises de amostras na saída da unidade de tratamento, devem ser rateadas para cada município.

Observação

-

Unidade

Amostra.

Referência do SNIS⁽¹⁾

DA11 = QD026

Código e Ordem

DA12 (ou QD007)

Designação

Quantidade de amostras analisadas para aferição de cloro residual livre com resultados fora do padrão.

Descrição

Quantidade total, no período de referência, 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 cloro residual livre na água, cujo resultado da análise ficou fora do padrão determinado pela Portaria 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 para obtenção de indicadores por município. Para sistemas regionais ou intermunicipais, as informações que não puderem ser alocadas diretamente à município, tais como as análises de amostras na saída da unidade de tratamento, devem ser rateadas para cada município.

Observação

-

Unidade

Amostra.

Referência do SNIS⁽¹⁾

DA12 = QD007

Código e Ordem

DA13 (ou QD006)

Designação

Quantidade de amostras analisadas para aferição de cloro residual livre.

Descrição

Quantidade total, no período de referência, 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 cloro residual livre na água. No caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas para obtenção de indicadores por município. Para sistemas regionais ou intermunicipais, as informações que não puderem ser alocadas diretamente à município, tais como as análises de amostras na saída da unidade de tratamento, devem ser rateadas para cada município.

Observação

-

Unidade

<p>Amostra.</p> <p>Referência do SNIS⁽¹⁾ DA13 = QD006</p>
<p>Código e Ordem DA14 (ou QD009)</p> <p>Designação Quantidade de amostras analisadas para aferição de turbidez com resultados fora do padrão.</p> <p>Descrição Quantidade total, no período de referência, 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 turbidez na água, cujo resultado da análise ficou fora do padrão determinado pela Portaria 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 para obtenção de indicadores por município. Para sistemas regionais ou intermunicipais, as informações que não puderem ser alocadas diretamente à município, tais como as análises de amostras na saída da unidade de tratamento, devem ser rateadas para cada município.</p> <p>Observação -</p> <p>Unidade Amostra.</p> <p>Referência do SNIS⁽¹⁾ DA14 = QD009</p>
<p>Código e Ordem DA15 (ou QD008)</p> <p>Designação Quantidade de amostras analisadas para aferição de turbidez.</p> <p>Descrição Quantidade total, no período de referência, 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 turbidez na água. No caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas para obtenção de indicadores por município. Para sistemas regionais ou intermunicipais, as informações que não puderem ser alocadas diretamente à município, tais como as análises de amostras na saída da unidade de tratamento, devem ser rateadas para cada município.</p> <p>Observação -</p> <p>Unidade Amostra.</p> <p>Referência do SNIS⁽¹⁾ DA15 = QD008</p>
<p>Código e Ordem DA16</p> <p>Designação Quantidade de reclamações sobre os serviços de abastecimento de água.</p>

Descrição

Quantidade total de reclamações de todos os tipos, no período de referência, sobre o(s) sistema(s) de abastecimento de água.

Observação

Entende-se como reclamação, para efeito de computo deste dado, a notícia de lesão ou ameaça de direito do Usuário, ainda que seja improcedente ou sem objeto. Não devem ser incluídas solicitações de iniciativa do próprio Prestador de Serviços. No caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas.

Unidade

Reclamação.

Referência do SNIS⁽¹⁾

DA16 = QD023, a menos de quaisquer solicitações relativas aos serviços de esgotamento sanitário, das solicitações do próprio Prestador de Serviços e de solicitação dos Usuários não caracterizadas como reclamações, tais como dúvidas, sugestões, solicitações de serviços, pedidos de informações e denúncias.

Código e Ordem

DA17

Designação

Quantidade total de empregados próprios - água.

Descrição

Quantidade de empregados, sejam funcionários do Prestador de Serviços, dirigentes ou outros, postos permanentemente – e com ônus – à disposição do Prestador de Serviços.

Observação

Para apropriação dos empregados não alocados diretamente aos serviços de abastecimento de água, ou seja, os empregados que compartilham parte do tempo de trabalho com atividades relacionadas aos serviços de esgotamento sanitário ou atividades que não permitam identificar com precisão o serviço (água ou esgoto) a que se destinam, pode-se adotar os mesmos critérios de rateio aplicados à despesa com pessoal próprio.

Unidade

Empregado.

Referência do SNIS⁽¹⁾

DA17 = FN026, alocados, direta ou indiretamente, aos serviços de abastecimento de água.

Código e Ordem

DA18

Designação

Despesa com pessoal próprio - água.

Descrição

Valor 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.

Observação

Este valor corresponde à soma das contas 4.1.01.01.01.02 (pessoal direto - água) e 4.1.02.01.01.02 (pessoal indireto - água), conforme anexo único da Resolução ARCE nº 155, de 25 de maio de 2012, que altera o elenco de contas do plano de contas padrão para a

prestação dos serviços públicos que tem por objetivo a distribuição de água tratada, a coleta e o tratamento de esgotos sanitários no Estado do Ceará.

Unidade

R\$.

Referência do SNIS⁽¹⁾

DA18 = FN010, alocados, direta ou indiretamente, aos serviços de abastecimento de água.

Código e Ordem

DA19

Designação

Despesa com serviços de terceiros - água.

Descrição

Valor das despesas realizadas com serviços executados por terceiros. Deve-se levar em consideração somente despesas com mão de obra. Não se incluem as despesas com energia elétrica e com aluguel de veículos, máquinas e equipamentos.

Observação

Este valor corresponde à soma das contas 4.1.01.01.01.06 (serviços prestados por terceiros - água) e 4.1.02.01.01.06 (serviços prestados por terceiros - água), conforme anexo único da Resolução ARCE nº 155, de 25 de maio de 2012, que altera o elenco de contas do plano de contas padrão para a prestação dos serviços públicos que tem por objetivo a distribuição de água tratada, a coleta e o tratamento de esgotos sanitários no Estado do Ceará.

Unidade

R\$.

Referência do SNIS⁽¹⁾

DA19 = FN014, alocados, direta ou indiretamente, aos serviços de abastecimento de água.

Código e Ordem

DA20 (ou AG006)

Designação

Volume de água produzido.

Descrição

Volume de água disponível para consumo, compreendendo a água captada pelo Prestador de Serviços e a água bruta importada (DO13), ambas tratadas na(s) unidade(s) de tratamento do Prestador de Serviços, medido ou estimado na(s) saída(s) da(s) Estação(ões) de Tratamento de Água ETA(s) ou Unidade(s) de Tratamento Simplificado UTS(s). Inclui também os volumes de água captada pelo Prestador de Serviços ou de água bruta importada (DO13), que sejam disponibilizados para consumo sem tratamento, medidos na(s) respectiva(s) entrada(s) do sistema de distribuição.

Observação

Para sistemas regionais ou intermunicipais, nas informações trimestrais ou anuais (com dados desagregados), esse campo deve ser preenchido com os volumes produzidos por subsistema, ou seja, a parte do sistema dentro dos limites do município em questão. Esse volume pode ter parte dele exportado para outro(s) município(s) atendido(s) ou não pelo mesmo Prestador de Serviços.

Unidade

M³.

Referência do SNIS⁽¹⁾

DA20 = AG006.

Código e Ordem

DA21 (ou AG018)

Designação

Volume de água tratada importado.

Descrição

Volume de água potável, previamente tratada (em ETA(s) ou em UTS(s)), recebido de outros agentes fornecedores.

Observação

Não deve ser computado nos volumes de água produzido (DA20). Para sistemas regionais ou intermunicipais, nas informações trimestrais ou anuais (com dados desagregados), o volume de água tratada importado deve corresponder ao recebimento de água de outro Prestador de Serviços ou de outro município do próprio prestador.

Unidade

M³.

Referência do SNIS⁽¹⁾

DA21 = AG018.

Código e Ordem

DA22 (ou AG011)

Designação

Volume de água faturado.

Descrição

Volume de água debitado ao total de economias (medidas e não medidas), para fins de faturamento.

Observação

Inclui o volume de água tratada exportado (DO15) para outro Prestador de Serviços. Para sistemas regionais ou intermunicipais, nas informações trimestrais ou anuais (com dados desagregados), o volume de água tratada exportado deve corresponder ao envio de água para outro Prestador de Serviços ou para outro município do próprio prestador.

Unidade

M³.

Referência do SNIS⁽¹⁾

DA22 = AG011.

Código e Ordem

DA23 (ou AG024)

Designação

Volume de água de serviço.

Descrição

Valor da soma dos volumes 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.

Observação

As águas de lavagem das ETA(s) ou UTS(s) não devem ser consideradas.

<p>Unidade M³.</p> <p>Referência do SNIS⁽¹⁾ DA23 = AG024.</p>
<p>Código e Ordem DA31</p> <p>Designação Volume de água consumido.</p> <p>Descrição Volume de água consumido por todos os Usuários, compreendendo o volume micromedido, o volume de consumo estimado para as ligações desprovidas de hidrômetro ou com hidrômetro parado, acrescido do volume de água tratada exportado para outro Prestador de Serviços.</p> <p>Observação Não deve ser confundido com o volume de água faturado, identificado pelo código DA22, pois para o cálculo desse último, os prestadores de serviços adotam parâmetros de consumo mínimo ou médio, que podem ser superiores aos volumes efetivamente consumidos. O volume da informação DA22 normalmente é maior ou igual ao volume da informação DA31. Para os sistemas regionalizados ou intermunicipais, nos formulários de dados municipais (informações desagregadas), o volume de água tratada exportado deve corresponder ao envio de água para outro Prestador de Serviços ou para outro município do próprio prestador.</p> <p>Unidade M³.</p> <p>Referência do SNIS⁽¹⁾ DA31=AG010.</p>

Nota:

(1) Conforme glossário de informações gerais de água e esgoto da sistemática de coleta de dados de 2011 do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS), realizada em 2012.

4.5.3. Dados Relativos ao Serviço de Esgotamento Sanitário

Os dados (internos e externos) a fornecer anualmente à ARCE pelo Prestador de Serviços, necessários para o cálculo dos Indicadores de Desempenho de esgoto – DExx, ou código do indicador correspondente do SNIS, encontram-se detalhados nas fichas no Quadro 5.

Quadro 5 – Dados e Informações sobre Esgotamento Sanitário

<p>Código e Ordem DE01</p> <p>Designação População urbana coberta com esgotamento sanitário.</p> <p>Descrição População urbana coberta com esgotamento sanitário pelo Prestador de Serviços. Corresponde à população residente em área urbana situada em logradouros providos de rede pública.</p> <p>Observação A população coberta inclui a atendida por ligações ativas, a que possui ligações inativas (ligadas sem interligação com ramal predial, ligadas sem condições de interligar em razão do</p>

nível da caixa não permitir escoamento, tamponadas ou suspensas) e a não conectada à rede, mas com ligações factíveis, ou seja, aquela que não está conectada, mas está situada em logradouros providos de rede pública, considerando a área urbana. 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 ocupadas cobertas por rede de esgoto, na zona urbana, multiplicada pela taxa média de habitantes por domicílio do respectivo município, obtida no último Censo ou Contagem de População do IBGE. Quando isso ocorrer, pode ser usado como valor das economias ocupadas, o valor das economias residenciais cobertas de esgoto (como *proxy* da soma dos domicílios particulares – permanentes ou improvisados - ocupados, domicílios particulares permanentes fechados, domicílios particulares permanentes vagos, domicílios particulares permanentes de uso ocasional, e dos domicílios coletivos com ou sem morador levantados no Censo do IBGE), descontado o quantitativo correspondente às economias residenciais que não contam com população residente (como *proxy* da soma dos domicílios particulares vagos, de uso ocasional e dos domicílios coletivos sem morador), existentes na zona urbana. A população DE01 deve ser menor ou igual à população urbana residente (DE02).

Unidade

Habitante.

Referência do SNIS⁽¹⁾

DE01 = ES026 (população urbana atendida com esgotamento sanitário) somada à população que conta com ligações inativas e factíveis, considerando a área urbana.

Código e Ordem

DE02 (ou G06B)

Designação

População urbana residente no município com esgotamento sanitário.

Descrição

População urbana residente no município em que o Prestador de Serviços atua com serviços de esgotamento sanitário.

Observação

Para cada município pode ser adotada uma estimativa usando a respectiva taxa de urbanização do último Censo ou Contagem de População do IBGE, multiplicada pela população total estimada anualmente pelo IBGE. Quando da existência de dados de Censos ou Contagens populacionais do IBGE, essas informações são utilizadas. O valor pode ser o mesmo do dado DA02.

Unidade

Habitante.

Referência do SNIS⁽¹⁾

DE02 = G06B (observar que o valor deste dado conforme este Manual deve sempre ser fornecido por município, mesmo nos casos de prestação regionalizada ou em sistemas integrados).

Código e Ordem

DE03 (ou ES026)

Designação

População urbana atendida com esgotamento sanitário.

Descrição

População urbana atendida com esgotamento sanitário pelo Prestador de Serviços. Corresponde à população residente em área urbana efetivamente atendida com os serviços.

Observação

A população atendida inclui a servida por ligações ativas, considerando a área urbana. 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 ocupadas ativas atendidas por rede de esgoto, na zona urbana, multiplicada pela taxa média de habitantes por domicílio do respectivo município, obtida no último Censo ou Contagem de População do IBGE. Quando isso ocorrer, pode ser usado como valor das economias ativas ocupadas, o valor das economias residenciais ativas de esgoto, DI10 (como *proxy* da soma dos domicílios particulares – permanentes ou improvisados - ocupados, domicílios particulares permanentes fechados, domicílios particulares permanentes vagos, domicílios particulares permanentes de uso ocasional, e dos domicílios coletivos com ou sem morador levantados no Censo do IBGE), descontado o quantitativo correspondente às economias residenciais ativas que não contam com população residente (como *proxy* da soma dos domicílios particulares vagos, de uso ocasional e dos domicílios coletivos sem morador), existentes na zona urbana. Assim o quantitativo de economias residenciais ocupadas ativas a ser considerado na estimativa populacional normalmente será inferior ao valor informado em DI10, considerando a área urbana. A população DE03 deve ser menor ou igual à população urbana residente (DE02).

Unidade

Habitante.

Referência do SNIS⁽¹⁾

DE03 = ES026

Código e Ordem

DE04

Designação

Receita operacional direta residencial de esgoto.

Descrição

Valor faturado decorrente da prestação do serviço de esgotamento sanitário, resultante exclusivamente da aplicação de tarifas sobre a categoria residencial, excluído os valores decorrentes da importação de esgotos.

Observação

Este valor corresponde à conta 1.1.02.02.01.01.01, denominada "serviços diretos – residencial - esgoto", conforme anexo único da Resolução ARCE nº 155, de 25 de maio de 2012, que altera o elenco de contas do plano de contas padrão para a prestação dos serviços públicos que tem por objetivo a distribuição de água tratada, a coleta e o tratamento de esgotos sanitários no Estado do Ceará.

Unidade

R\$.

Referência do SNIS⁽¹⁾

DE04 = FN003 a menos do faturamento sobre as categorias não residenciais, tais como comercial, industrial e pública.

Código e Ordem

DE05

Designação

Rendimento médio mensal familiar *per capita*.

Descrição

Soma dos rendimentos mensais dos componentes das famílias exclusive o das pessoas cuja

condição na família fosse pensionista, empregado doméstico ou parente do empregado doméstico, dividida pelo número de componentes da família. O valor pode ser o mesmo do dado DA05.

Observação

Quando da existência de dados do Censo do IBGE, esse valor deve ser utilizado. Para os anos quando não houver dados sobre rendimento familiar, os valores do último Censo do IBGE podem ser ajustados anualmente pela variação do Produto Interno Bruto (PIB) Municipal *per capita*, ou, nos anos em que não houver dados sobre o PIB Municipal, pela variação do PIB Estadual *per capita*.

Unidade

R\$/habitante/mês.

Referência do SNIS⁽¹⁾

Não há referência no SNIS para este dado.

Código e Ordem

DE06

Designação

Quantidade de reclamações sobre os serviços de esgotamento sanitário.

Descrição

Quantidade total de reclamações de todos os tipos, no período de referência, sobre o(s) sistema(s) de esgotamento sanitário.

Observação

Entende-se como reclamação, para efeito de computo deste dado, a notícia de lesão ou ameaça de direito do Usuário, ainda que seja improcedente ou sem objeto. Não devem ser incluídas solicitações de iniciativa do próprio Prestador de Serviços. No caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas.

Unidade

Reclamação.

Referência do SNIS⁽¹⁾

DE06 = QD023, a menos de quaisquer solicitações relativas aos serviços de abastecimento de água, das solicitações do próprio Prestador de Serviços e de solicitação dos Usuários não caracterizadas como reclamações, tais como dúvidas, sugestões, solicitações de serviços, pedidos de informações e denúncias.

Código e Ordem

DE07 (ou ES002)

Designação

Quantidade de ligações ativas de esgoto.

Descrição

Quantidade de ligações ativas de esgoto à rede pública que estavam em pleno funcionamento.

Observação

-

Unidade

Ligação.

Referência do SNIS⁽¹⁾

DE07 = ES002

<p>Código e Ordem DE08 (ou QD011)</p> <p>Designação Quantidade de extravasamentos de esgotos registrados.</p> <p>Descrição Quantidade de vezes, no período de referência, inclusive repetições, em que foram registrados extravasamentos na rede de coleta de esgotos.</p> <p>Observação No caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas.</p> <p>Unidade Extravasamento.</p> <p>Referência do SNIS⁽¹⁾ DE08 = QD011</p>
<p>Código e Ordem DE09 (ou ES004)</p> <p>Designação Extensão da rede de esgoto.</p> <p>Descrição Comprimento total da malha de coleta de esgoto.</p> <p>Observação Inclui o comprimento das redes de coleta, coletores-tronco e interceptores, e exclui ramais prediais e emissários de recalque, operados pelo Prestador de Serviços.</p> <p>Unidade Km.</p> <p>Referência do SNIS⁽¹⁾ DE09 = ES004</p>
<p>Código e Ordem DE10</p> <p>Designação Quantidade total de empregados próprios - esgoto.</p> <p>Descrição Quantidade de empregados, sejam funcionários do Prestador de Serviços, dirigentes ou outros, postos permanentemente – e com ônus – à disposição do Prestador de Serviços.</p> <p>Observação Para apropriação dos empregados não alocados diretamente aos serviços de esgotamento sanitário, ou seja, os empregados que compartilham parte do tempo de trabalho com atividades relacionadas aos serviços de esgotamento sanitário ou atividades que não permitam identificar com precisão o serviço (água ou esgoto) a que se destinam, pode-se adotar os mesmos critérios de rateio aplicados à despesa com pessoal próprio.</p> <p>Unidade Empregado.</p>

Referência do SNIS⁽¹⁾

DE10 = FN026, alocados, direta ou indiretamente, aos serviços de esgotamento sanitário.

Código e Ordem

DE11

Designação

Despesa com pessoal próprio - esgoto.

Descrição

Valor 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.

Observação

Este valor corresponde à soma das contas 4.2.01.01.01.02 (pessoal direto - esgoto) e 4.2.02.01.01.02 (pessoal indireto - esgoto), conforme anexo único da Resolução ARCE nº 155, de 25 de maio de 2012, que altera o elenco de contas do plano de contas padrão para a prestação dos serviços públicos que tem por objetivo a distribuição de água tratada, a coleta e o tratamento de esgotos sanitários no Estado do Ceará.

Unidade

R\$.

Referência do SNIS⁽¹⁾

DE11 = FN010, alocados, direta ou indiretamente, aos serviços de esgotamento sanitário.

Código e Ordem

DE12

Designação

Despesa com serviços de terceiros - esgoto.

Descrição

Valor das despesas realizadas com serviços executados por terceiros. Deve-se levar em consideração somente despesas com mão de obra. Não se incluem as despesas com energia elétrica e com aluguel de veículos, máquinas e equipamentos.

Observação

Este valor corresponde à soma das contas 4.2.01.01.01.06 (serviços prestados por terceiros - esgoto) e 4.2.02.01.01.06 (serviços prestados por terceiros - esgoto), conforme anexo único da Resolução ARCE nº 155, de 25 de maio de 2012, que altera o elenco de contas do plano de contas padrão para a prestação dos serviços públicos que tem por objetivo a distribuição de água tratada, a coleta e o tratamento de esgotos sanitários no Estado do Ceará.

Unidade

R\$.

Referência do SNIS⁽¹⁾

DE12 = FN014, alocados, direta ou indiretamente, aos serviços de esgotamento sanitário.

Nota:

(1) Conforme glossário de informações gerais de água e esgoto da sistemática de coleta de dados de 2011 do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS), realizada em 2012.

4.5.4. Dados Externos

A principal fonte de informação é o Prestador de Serviços, podendo, todavia, serem consultadas fontes de informação secundária, como o IBGE, IPECE ou a Bolsa de Valores, entre outras. Caso não exista informação externa atualizada é plausível que se adote a informação de outros anos, ainda que com as devidas cautelas.

5. Indicadores de Desempenho

5.1. Generalidades

A definição de cada Indicador de Desempenho compreende uma fórmula de cálculo, onde são evidenciados todos os dados necessários à sua determinação e à unidade em que deve ser apresentado.

Para contribuir para uma melhor organização do processo de avaliação, os Indicadores de Desempenho que compõem o Sistema de Avaliação de Desempenho classificam-se em três grupos:

- Indicadores que caracterizam a Prestação de Serviços - Este grupo de indicadores visa dar um melhor conhecimento sobre as condições de prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário e também avaliar o nível de atendimento dos interesses dos Usuários, em particular, aspectos relacionados com a acessibilidade e a qualidade do serviço que lhes é prestado;
- Indicadores que refletem a Gestão Empresarial - Este grupo de indicadores pretende avaliar a sustentabilidade econômico-financeira dos serviços;
- Indicadores que preconizam a Sustentabilidade Ambiental - Este grupo de indicadores possibilita medir o nível de proteção do ambiente e dos recursos utilizados associados à atividade do Prestador de Serviços.

De acordo com os princípios e objetivos introduzidos no Capítulo 2, em particular a orientação do Sistema de Avaliação de Desempenho para a perspectiva do regulador, o conjunto de Indicadores de Desempenho a calcular compreende doze (12) indicadores para o serviço de abastecimento de água e seis (6) para o serviço de esgotamento sanitário.

5.2. Indicadores de Abastecimento de Água

Em relação aos doze Indicadores de Desempenho relativos aos serviços de abastecimento de água, a calcular no âmbito da aplicação do presente Manual, apresenta-se no Quadro 6 a caracterização detalhada, contendo o código do indicador, sua designação, a unidade em que o indicador é expresso, a descrição do indicador, a fórmula de cálculo e os dados necessários para o cálculo do indicador, além dos respectivos valores de referência.

Quadro 6 – Indicadores de Desempenho de Abastecimento de Água⁽¹⁾

IA01 – Índice de Cobertura Urbana de Água (%)

$$IA01 = (DA01r/DA02) \times 100$$

Onde:

DA01 – População urbana coberta com abastecimento de água (habitante)

DA02 – População urbana residente no município com abastecimento de água (habitante)

Valores de Referência

- Excelente $\geq 95\%$

- Bom ≥ 90% e < 95%
- Mediano ≥ 80% e < 90%
- Ruim < 80%

Referência SNIS: IN023 modificado, considerando no numerador a população urbana coberta, e não apenas a população urbana atendida.

IA02 – Índice de Atendimento Urbano de Água (%)

$$IA02 = (DA03r/DA02) \times 100$$

Onde:

DA03 – População urbana atendida com abastecimento de água (habitante)

DA02 – População urbana residente no município com abastecimento de água (habitante)

Valores de Referência

- Excelente ≥ 95%
- Bom ≥ 80% e < 95%
- Mediano ≥ 60% e < 80%
- Ruim < 60%

Referência SNIS: IN023.

IA03 – Acessibilidade Econômica (%)

$$IA03 = (((DA04/12) / DA03) / DA05) \times 100$$

Onde:

DA03 – População urbana atendida com abastecimento de água (habitante)

DA04 – Receita operacional direta residencial de água (R\$/ano)

DA05 – Rendimento médio mensal familiar *per capita* (R\$/habitante/mês)

Valores de Referência

- Excelente < 1,5%
- Bom ≥ 1,5% e < 3,0%
- Mediano ≥ 3,0% e < 5,0%
- Ruim ≥ 5,0%

Referência SNIS: não há, o indicador que mais se aproxima é a tarifa média de água (IN005).

IA04 – Índice de Hidrometração (%)

$$IA04 = (DA06m/DA07m) \times 100$$

Onde:

DA06 – Quantidade de ligações ativas de água micromedidas (ligações)

DA07 – Quantidade de ligações ativas de água (ligações)

Valores de Referência

- Excelente ≥ 95%
- Bom ≥ 90% e < 95%
- Mediano ≥ 80% e < 90%
- Ruim < 80%

Referência SNIS: IN009.

IA05 – Índice de Continuidade (h/dia/economia)

$$IA05 = 24 - (DA8/DA09r) / \text{Dias}$$

Onde:

DA08 – Duração total das paralisações nas economias ativas (hora)

DA09 – Quantidade de economias ativas de água (economia)

Dias – Quantidade total de dias corridos no período de referência (dia)

Valores de Referência

- Excelente ≥ 23 h/dia/economia
- Bom ≥ 18 h/dia/economia e < 23 h/dia/economia
- Mediano ≥ 12 h/dia/economia e < 18 h/dia/economia
- Ruim < 12 h/dia/economia

Referência SNIS: não há, os indicadores que mais se aproximam são economias atingidas por paralisações (IN071) e duração média das paralisações (IN072). Este indicador seria mais semelhante à "duração equivalente de interrupções por unidade consumidora" (DEC) acompanhada pela Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) para os serviços de distribuição de energia.

IA06 – Incidência das Análises de Coliformes Totais Fora do Padrão (%)

$$IA06 = (DA10/DA11) \times 100$$

Onde:

DA10 – Quantidade de amostras analisadas para aferição de coliformes totais com resultados fora do padrão (amostra)

DA11 – Quantidade de amostras analisadas para aferição de coliformes totais (amostra)

Valores de Referência

- Excelente $\leq 1\%$
- Bom $> 1\%$ e $\leq 5\%$
- Mediano $> 5\%$ e $\leq 15\%$
- Ruim $> 15\%$

Referência SNIS: IN084.

IA07 – Incidência das Análises de Cloro Residual Fora do Padrão (%)

$$IA07 = (DA12/DA13) \times 100$$

Onde:

DA12 – Quantidade de amostras analisadas para aferição de cloro residual livre com resultados fora do padrão (amostra)

DA13 – Quantidade de amostras analisadas para aferição de cloro residual livre (amostra)

Valores de Referência

- Excelente $\leq 1\%$
- Bom $> 1\%$ e $\leq 5\%$
- Mediano $> 5\%$ e $\leq 15\%$
- Ruim $> 15\%$

Referência SNIS: IN075.

IA08 – Incidência das Análises de Turbidez Fora do Padrão (%)

$$IA08 = (DA14/DA15) \times 100$$

Onde:

DA14 – Quantidade de amostras analisadas para aferição de turbidez com resultados fora do padrão (amostra)

DA15 – Quantidade de amostras analisadas para aferição de turbidez (amostra)

Valores de Referência

- Excelente $\leq 1\%$
- Bom $> 1\%$ e $\leq 5\%$
- Mediano $> 5\%$ e $\leq 15\%$
- Ruim $> 15\%$

Referência SNIS: IN076.

IA09 – Índice de Reclamações (reclamações/mil ligações)

$$IA09 = (DA16/DA07m) * 1000$$

Onde:

DA16 – Quantidade de reclamações sobre os serviços de abastecimento de água (reclamação)

DA07 – Quantidade de ligações ativas de água (ligações)

Valores de Referência (Anual)

- Excelente ≤ 50 recl./mil lig.
- Bom > 50 recl./mil lig. e ≤ 100 recl./mil lig.
- Mediano > 100 recl./mil lig. e ≤ 150 recl./mil lig.
- Ruim > 150 recl./mil lig.

Referência SNIS: Não há. A informação que mais se aproxima é sobre a quantidade de reclamações ou solicitações de serviços (QD023) do SNIS, mas, no caso do dado deste Manual para o cálculo deste indicador, não devem ser consideradas solicitações de serviços, pedidos de informações, denúncias ou sugestões dos Usuários, ou qualquer solicitações de iniciativa do próprio Prestador de Serviço, devendo ser considerada apenas as reclamações dos Usuários.

IA10 – Índice de Produtividade de Pessoal Total - Equivalente (ligações/empregado)

$$IA10 = DA07m / (DA17m * (1 + (DA19r/DA18r)))$$

Onde:

DA07 – Quantidade de ligações ativas de água (ligações)

DA17 – Quantidade total de empregados próprios – água (empregado)

DA18 – Despesa com pessoal próprio – água (R\$)

DA19 – Despesa com serviços de terceiros – água (R\$)

Valores de Referência

- Excelente ≥ 350 ligações/empregado
- Bom < 350 ligações/empregado e ≥ 250 ligações/empregado
- Mediano < 250 ligações/empregado e ≥ 150 ligações/empregado
- Ruim < 150 ligações/empregado

Referência SNIS: IN102.

IA11 – Índice de Perdas Faturamento (%)

$$IA11 = (DA20 + DA21 - DA22 - DA23)/(DA20 + DA21 - DA23) \times 100$$

Onde:

DA20 – Volume de água produzido (m³)

DA21 – Volume de água tratada importado (m³)

DA22 – Volume de água faturado (m³)

DA23 – Volume de água de serviço (m³)

Valores de Referência

- Excelente < 20%
- Bom ≥ 20% e < 30%
- Mediano ≥ 30% e < 40%
- Ruim ≥ 40%

Referência SNIS: IN013.

IA16 – Índice de Perdas por Ligação (l/dia/lig.)

$$IA16 = ((DA20-DA31+DA21-DA23)/DA07m) \times (1000/Dias)$$

Onde:

DA07 – Quantidade de ligações ativas de água (m³)

DA20 – Volume de água produzido (m³)

DA31 – Volume de água consumido (m³)

DA21 – Volume de água tratada importada (m³)

DA23 – Volume de água de serviço (m³)

Dias – Quantidade total de dias corridos no período de referência (dia)

Valores de Referência

- Excelente ≤ 250 litros/ligação/dia
- Bom > 250 litros/ligação/dia e ≤ 350 litros/ligação/dia
- Mediano > 350 litros/ligação/dia e ≤ 500 litros/ligação/dia
- Ruim > 500 litros/ligação/dia

Referência SNIS: IN051.

Nota:

(1) Uma letra "r" após o último caractere numérico do dado significa que a informação deve ser tomada pelo valor verificado no final do último dia do período de referência, a letra "m" significa que a informação deve ser tomada pela média entre os valores do último dia do período de referência e do último dia do período imediatamente anterior ao de referência, e, quando omissa, ou seja, sem a grafia de uma letra após o último caractere numérico da variável, significa que os dados devem ser acumulados ao longo de todo o período de referência, salvo outra forma expressa na descrição do dado.

5.3. Indicadores de Esgotamento Sanitário

Em relação aos seis Indicadores de Desempenho relativos aos serviços de esgotamento sanitário, a calcular no âmbito da aplicação do presente Manual, apresenta-se no Quadro 7 a caracterização detalhada, contendo o código do indicador, sua designação, a unidade em que o indicador é expresso, a descrição do indicador, a fórmula de cálculo e os dados necessários para o cálculo do indicador, além dos respectivos valores de referência.

Quadro 7 – Indicadores de Desempenho de Esgotamento Sanitário⁽¹⁾

IE01 – Índice de Cobertura Urbana de Esgoto (%)

$$IE01 = (DE01r/DE02r) \times 100$$

Onde:

DE01 – População urbana coberta com esgotamento sanitário (habitante)
DE02 – População urbana residente no município com esgotamento sanitário (habitante)

Valores de Referência

- Excelente $\geq 90\%$
- Bom $\geq 85\%$ e $< 90\%$
- Mediano $\geq 75\%$ e $< 85\%$
- Ruim $< 75\%$

Referência SNIS: IN047 modificado, considerando no numerador a população urbana coberta, e não apenas a população urbana atendida.

IE02 – Índice de Atendimento Urbano de Esgoto (%)

$$IE02 = (DE03r/DE02r) \times 100$$

Onde:

DE03 – População urbana atendida com esgotamento sanitário (habitante)
DE02 – População urbana residente no município com esgotamento sanitário (habitante)

Valores de Referência

- Excelente $\geq 95\%$
- Bom $\geq 80\%$ e $< 95\%$
- Mediano $\geq 50\%$ e $< 80\%$
- Ruim $< 50\%$

Referência SNIS: IN047.

IE03 – Acessibilidade Econômica (%)

$$IE03 = (((DE04/12)/DE03)/DE05) \times 100$$

Onde:

DE03 – População urbana atendida com esgotamento sanitário (habitante)
DE04 – Receita operacional direta residencial de esgoto (R\$/ano)
DE05 – Rendimento médio mensal familiar *per capita* (R\$/habitante/mês)

Valores de Referência

- Excelente $< 1,0\%$
- Bom $\geq 1,0\%$ e $< 2,0\%$
- Mediano $\geq 2,0\%$ e $< 4,0\%$
- Ruim $\geq 4,0\%$

Referência SNIS: Não há. O indicador que mais se aproxima é a tarifa média de esgoto (IN006).

IE04 – Índice de Reclamações (reclamações/mil ligações)

$$IE04 = (DE06/DE07m) * 1000$$

Onde:

DE06 – Quantidade de reclamações sobre os serviços de esgotamento sanitário (reclamação)
DE07 – Quantidade de ligações ativas de esgoto (ligações)

Valores de Referência (Anual)

- Excelente ≤ 50 recl./mil lig.

- Bom > 50 recl./mil lig. e ≤ 100 recl./mil lig.
- Mediano > 100 recl./mil lig. e ≤ 150 recl./mil lig.
- Ruim > 150 recl./mil lig.

Referência SNIS: Não há. A informação que mais se aproxima é sobre a quantidade de reclamações ou solicitações de serviços (QD023) do SNIS, mas, no caso do dado deste Manual para o cálculo do indicador, não devem ser consideradas solicitações de serviços, pedidos de informações, denúncias ou sugestões dos Usuários, ou qualquer solicitações de iniciativa do próprio Prestador de Serviço, devendo ser considerada apenas as reclamações dos Usuários.

IE05 – Extravasamentos de Esgotos por Extensão de Rede (extravasamentos/Km)

$$IE05 = DE08/DE09r$$

Onde:

DE08 – Quantidade de extravasamentos de esgotos registrados (extravasamento)
 DE09 – Extensão da rede de esgoto (Km)

Valores de Referência (Anual)

- Excelente < 0,3 extrav./Km
- Bom ≥ 0,3 extrav./Km e < 0,6 extrav./Km
- Mediano ≥ 0,6 extrav./Km e < 0,9 extrav./Km
- Ruim ≥ 0,9 extrav./Km

Referência SNIS: IN082.

IE06 – Índice de Produtividade de Pessoal Total - Equivalente (ligações/empregado)

$$IE06 = DE07m / (DE10m * (1 + (DA12r/DA11r)))$$

Onde:

DE07 – Quantidade de ligações ativas de esgoto (ligações)
 DE10 – Quantidade total de empregados próprios – esgoto (empregado)
 DE11 – Despesa com pessoal próprio – esgoto (R\$)
 DE12 – Despesa com serviços de terceiros – esgoto (R\$)

Valores de Referência

- Excelente ≥ 350 ligações/empregado
- Bom < 350 ligações/empregado e ≥ 250 ligações/empregado
- Mediano < 250 ligações/empregado e ≥ 150 ligações/empregado
- Ruim < 150 ligações/empregado

Referência SNIS: IN102.

Nota:

(1) Uma letra "r" após o último caractere numérico do dado significa que a informação deve ser tomada pelo valor verificado no final do último dia do período de referência, a letra "m" significa que a informação deve ser tomada pela média entre os valores do último dia do período de referência e do último dia do período imediatamente anterior ao de referência, e, quando omissa, ou seja, sem a grafia de uma letra após o último caractere numérico da variável, significa que os dados devem ser acumulados ao longo de todo o período de referência, salvo outra forma expressa na descrição do dado.

5.4. Fatores Explanatórios

O Quadro 8, sem ser exaustivo e a título de exemplo, apresenta alguns dos mais relevantes fatores explanatórios – fatores *standard* - a considerar no âmbito do Sistema de

Avaliação de Desempenho para a interpretação e comparação dos Indicadores de Desempenho para os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, partindo do próprio Prestador de Serviços a identificação do(s) fator(es) mais impactante(s) para a situação particular de cada Unidade de Avaliação.

Quadro 8 – Fatores Explanatórios

IA01 – Índice de Cobertura Urbana de Água (%)

1. Elevada dispersão populacional;
2. Condições topográficas;
3. Existência de condições contratuais com impacto.

IA02 – Índice de Atendimento Urbano de Água (%)

1. Elevada dispersão populacional;
2. Facilidade de acesso a captações particulares, por parte dos Usuários;
3. Reduzida capacidade econômica dos Usuários para aderirem ao serviço;
4. Existência de condições contratuais com impacto.

IA03 – Acessibilidade Econômica (%)

1. Taxa de desemprego;
2. PIB do município.

IA04 – Índice de Hidrometração (%)

1. Baixa disponibilidade de água na origem em quantidade e/ou qualidade e com preço elevado;
2. Idade do parque de hidrômetros.

IA05 – Índice de Continuidade (h/dia/economia)

1. Elevado nível de envelhecimento e/ou degradação do sistema;
2. Baixa disponibilidade de água na origem em quantidade e/ou qualidade;
3. Existência de condições contratuais com impacto na reabilitação de tubulações e redes e no aumento da capacidade da infraestrutura.

IA06 – Incidência das Análises de Coliformes Totais Fora do Padrão (%)

1. Ocorrências excepcionais naturais e induzidas, com impacto na qualidade de água na origem;
2. Elevado nível de envelhecimento e/ou degradação do sistema;
3. Elevada interação entre água e material das tubulações e redes.

IA07 – Incidência das Análises de Cloro Residual Fora do Padrão (%)

1. Ocorrências excepcionais naturais e induzidas, com impacto na qualidade de água na origem;
2. Elevado nível de envelhecimento e/ou degradação do sistema;
3. Elevada interação entre água e material das tubulações e redes.

IA08 – Incidência das Análises de Turbidez Fora do Padrão (%)

1. Ocorrências excepcionais naturais e induzidas, com impacto na qualidade de água na origem;
2. Elevado nível de envelhecimento e/ou degradação do sistema;
3. Elevada interação entre água e material das tubulações e redes;
4. Qualidade do manancial;
5. Intermittência.

IA09 – Índice de Reclamações (reclamações/mil ligações)

1. Problemas crônicos de qualidade da água, de pressões e continuidade;
2. Envelhecimento da rede;
3. Qualidade do manancial;
4. Intermittência.

IA10 – Índice de Produtividade de Pessoal Total - Equivalente (ligações/empregado)

1. Existência de condições contratuais com impacto nos recursos humanos
2. Elevada dispersão populacional
3. Topografia e complexidade das instalações de tratamento

IA11 – Índice de Perdas Faturamento (%)

1. Elevado nível de envelhecimento e/ou degradação do sistema;
2. Idade elevada do parque de hidrômetros;
3. Existência de condições contratuais com impacto no controle das perdas;
4. Nível e complexidade da urbanização;
5. Pressões elevadas;
6. Fornecimentos gratuitos.

IA16 – Índice de Perdas por Ligação (l/dia/lig.)

1. Elevado nível de envelhecimento e/ou degradação do sistema;
2. Elevado nível de envelhecimento e/ou degradação do parque de hidrômetros;
3. Existência de condições contratuais com impacto no controle das perdas;
4. Nível e complexidade da urbanização;
5. Pressões elevadas.

IE01 – Índice de Cobertura Urbana de Esgoto (%)

1. Elevada dispersão populacional;
2. Condições topográficas;
3. Existência de condições contratuais com impacto.

IE02 – Índice de Atendimento Urbano de Esgoto (%)

1. Elevada dispersão populacional;
2. Dificuldades técnicas (e.g. condições topográficas) de ligação ao sistema público de esgotamento sanitário;
3. Reduzida capacidade econômica dos Usuários para aderirem ao serviço;
4. Existência de condições contratuais com impacto.

IE03 – Acessibilidade Econômica (%)

1. Taxa de desemprego;
2. PIB do município.

IE04 – Índice de Reclamações (reclamações/mil ligações)

1. Topografia desfavorável;
2. Envelhecimento da rede;
3. Existência de sistemas unitários;
4. Existência de indústrias poluentes;
5. Falhas no fornecimento de energia.

IE05 – Extravasamentos de Esgotos por Extensão de Rede (extravasamentos/Km)

1. Elevado nível de envelhecimento e/ou degradação do sistema;
2. Falhas no fornecimento de energia;
3. Elevada extensão de coletores sujeitos a efeitos de maré;
4. Ligações de rede de águas pluviais à rede de esgotos;
5. Ocorrências excepcionais naturais e induzidas.

IE06 – Índice de Produtividade de Pessoal Total - Equivalente (ligações/empregado)

Idem aos exemplos de IAG10.

Note-se que o Prestador de Serviços dispõe ainda da possibilidade de propor a adição de qualquer outro fator explanatório que considere relevante para qualquer Indicador de Desempenho, desde que justifique a pertinência da sua inclusão e se trate de matéria auditável. A título de exemplificação, pode-se citar o caso da sazonalidade e um aumento da população flutuante. O impacto da gerado pode causar um forte *stress* nas redes, afetando diretamente o indicador de continuidade.

5.5. Valores de Referência

O modelo regulatório e o próprio Sistema de Avaliação de Desempenho compreendem a definição de valores de referência – *targets* - para cada Indicador. Estes *targets* devem ser relacionados com objetivos considerados como alcançáveis pelo Regulador tendo presente, quer a realidade do serviço e do meio em causa, quer os padrões de desempenho observados a nível estadual, nacional e internacional. Na fixação de valores de referência deve-se, assim, evitar a perda de motivação do Prestador em consequência da definição de metas demasiado ambiciosas ou inalcançáveis face às circunstâncias que caracterizam o serviço em particular. O Regulador pode ainda definir as metas de curto prazo.

Nos Quadros 6 e 7 foram indicados os valores de referência para cada Indicador de Desempenho. Esses valores, contudo, serão alvos de revisão periódica por parte do Regulador, em função da evolução do sector.