ANEXO XII – SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO

CONCESSÃO COMUM DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA POTÁVEL E ESGOTAMENTO SANITÁRIO DO MUNICÍPIO DE GOVERNADOR CELSO RAMOS/SC

Governador Celso Ramos, 2025

Endereço: Praça 6 de Novembro, 01, Ganchos do Meio, Governador Celso Ramos/SC, CEP 88.190-000 - Fone (48) 3262-1811

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Representação do Ciclo de Fiscalização 10
Figura 2 – Relação entre os cronogramas 10

Endereço: Praça 6 de Novembro, 01, Ganchos do Meio, Governador Celso Ramos/SC, CEP 88.190-000 - Fone (48) 3262-1811

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Indicadores de Desempenho dos serviços atrelados à Tarifa 12
Quadro 2 – Índice de cumprimento da meta para cobertura de abastecimento de água ICM_{ICA} 16
Quadro 3 – Conversão do ICM_{ICA} 17
Quadro 4 – Índice de cumprimento da meta para atendimento de abastecimento de água ICM_{IAA} 17
Quadro 5 – Conversão do ICM_{IAA} 18
Quadro 6 – Índice de cumprimento da meta do índice de redução de perdas (ICM_{IRP}) 18
Quadro 7 – Conversão do ICM_{IRP} 19
Quadro 8 – Índice de cumprimento da meta do índice de hidrometração (ICM_{IHD}) 20
Quadro 9 – Conversão do ICM_{IHD} 20
Quadro 10 – Índice de perdas de água na distribuição por ligação (IPL) 21
Quadro 11 – Conversão do IPL 21
Quadro 12 – Índice de macromedição relativo ao volume disponibilizado de água (IMM) 22
Quadro 13 – Conversão do IMM 23
Quadro 14 – Índice de intermitência do serviço de abastecimento de água (IIA) 23
Quadro 15 – Conversão do IIA 24
Quadro 16 – Índice das análises de coliformes totais de água no padrão estabelecido (ICP) 25
Quadro 17 – Conversão do ICP 25
Quadro 18 – Índice de reclamações dos serviços de abastecimento de água (IRA) 26
Quadro 19 – Conversão do IRA 27
Quadro 20 – Índice de cumprimento da meta para cobertura de esgotamento sanitário (ICM_{ICE}) 27
Quadro 21 – Conversão do ICM_{ICE} 28
Quadro 22 – Índice de cumprimento da meta para atendimento de esgotamento sanitário (ICM_{IAE}) 29
Quadro 23 – Conversão do ICM_{IAE} 29
Quadro 24 – Índice de qualidade do tratamento de esgoto (IQE) 30
Quadro 25 – Conversão do IQE 31
Quadro 26 – Índice de intermitência do serviço de esgotamento sanitário (IISE) 31
Quadro 27 – Conversão do IISE 32

Endereço: Praça 6 de Novembro, 01, Ganchos do Meio, Governador Celso Ramos/SC, CEP 88.190-000 - Fone (48) 3262-1811

Quadro 28 – Índice de duração média dos reparos de extravasamento de esgoto (IDE) 33
Quadro 29 – Conversão do IDE 33
Quadro 30 – Índice de reclamações dos serviços de esgotamento sanitário (IRE) 34
Quadro 31 – Conversão do IRE..... 35

Endereço: Praça 6 de Novembro, 01, Ganchos do Meio, Governador Celso Ramos/SC, CEP 88.190-000 -
Fone (48) 3262-1811

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Peso dos Indicadores de Desempenho na Composição da NTT.....36
Tabela 2 – Periodicidade dos Indicadores de Desempenho na Composição da NTT 37

Endereço: Praça 6 de Novembro, 01, Ganchos do Meio, Governador Celso Ramos/SC, CEP 88.190-000 -
Fone (48) 3262-1811

SUMÁRIO

1. ASPECTOS GERAIS 7

2. SELEÇÃO DOS INDICADORES 7

3. FONTES PARA COLETA DE DADOS 7

4. SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS ATRELADOS À TARIFA VARIÁVEL 8

4.1. ASPECTOS GERAIS DA TARIFA VARIÁVEL 8

4.2. INDICADORES DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS ATRELADOS À TARIFA 11

4.3. NOTA TRIMESTRAL DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS ATRELADOS À TARIFA VARIÁVEL 35

4.4. NOTA ANUAL DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS ATRELADOS À TARIFA 38

4.5. CONSIDERAÇÕES PARA O CÁLCULO DA NOTA ANUAL DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS ATRELADOS À TARIFA 39

5. DIVULGAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS INDICADORES 40

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS 40

Endereço: Praça 6 de Novembro, 01, Ganchos do Meio, Governador Celso Ramos/SC, CEP 88.190-000 - Fone (48) 3262-1811

1. ASPECTOS GERAIS

1.1. Este ANEXO tem como objetivo fixar os níveis de qualidade e disponibilidade mínimos desejados pelo PODER CONCEDENTE e permitir a mensuração do desempenho da CONCESSIONÁRIA na prestação dos serviços OBJETO da CONCESSÃO.

1.2. O valor do REAJUSTE ANUAL DA TARIFA devido à CONCESSIONÁRIA será variável e calculado nos termos do ANEXO V - MECANISMOS DE PAGAMENTO E REAJUSTE mediante cálculo da NOTA ANUAL DE DESEMPENHO DA TARIFA atribuída ao SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS ATRELADOS À TARIFA VARIÁVEL.

2. SELEÇÃO DOS INDICADORES

Na seleção dos indicadores, buscou-se cobrir as dimensões mais relevantes da prestação dos serviços OBJETO da CONCESSÃO, de modo a garantir que as informações mais significativas para a avaliação do desempenho da CONCESSIONÁRIA serão disponibilizadas, atendendo tanto às atividades de fiscalização como aos interesses sociais. Foi utilizado como referência, a Norma de Referência da ANA nº 9/2024, que "dispõe sobre indicadores operacionais da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário". Para a seleção dos indicadores, foram considerados os seguintes aspectos:

i. Possibilidade de cálculo sem significativo esforço adicional;
ii. Facilidade e simplicidade de interpretação e em sua obtenção;
iii. Facilidade de acesso aos dados, conferência e auditagem externa;
iv. Validade, comunicabilidade e confiabilidade; e
v. Permitida validação pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE.

3. FONTES PARA COLETA DE DADOS

Os dados para cálculo dos indicadores podem ser obtidos de maneira interna ou externa. Os dados são ditos internos quando gerados e controlados diretamente pela CONCESSIONÁRIA, já os externos são aqueles que devem ser obtidos junto a terceiros.

Endereço: Praça 6 de Novembro, 01, Ganchos do Meio, Governador Celso Ramos/SC, CEP 88.190-000 - Fone (48) 3262-1811

Para a obtenção dos dados internos recorre-se a:

i. Verificações via inspeção em campo;
ii. Registros da CONCESSIONÁRIA;
iii. Cadastro comercial da CONCESSIONÁRIA;
iv. Relatórios Operacionais;
v. Análises físico-químicas, bacteriológica, microbiológica em laboratório e em campo;
vi. Registro das auditorias ambientais realizadas; e
vii. Registro das reclamações pelo Sistema de *Call Center*.

Já os dados externos serão obtidos a partir de consulta a fontes externas, como:

i. Agência Nacional de Águas e Saneamento (ANA);
ii. Informações disponibilizadas pela ENTIDADE REGULADORA E FISCALIZADORA;
iii. Órgãos estaduais de meio ambiente;
iv. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) – Censo demográfico ou Pesquisa Nacional de Domicílios (PNAD);
v. Secretarias e órgãos do PODER CONCEDENTE; e
vi. Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SINISA).

4. SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS ATRELADOS À TARIFA VARIÁVEL

4.1. ASPECTOS GERAIS DA TARIFA VARIÁVEL

4.1.1. A NOTA ANUAL DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS ATRELADOS À TARIFA (NAT) será utilizada para a variação do REAJUSTE anual devido à TARIFA, nos termos do ANEXO V - MECANISMOS DE PAGAMENTO E REAJUSTE.

4.1.2. Para fins de apuração da TARIFA EFETIVA, nos dois primeiros REAJUSTES a NAT será considerada igual a 1 (um).

Endereço: Praça 6 de Novembro, 01, Ganchos do Meio, Governador Celso Ramos/SC, CEP 88.190-000 - Fone (48) 3262-1811

4.1.3. O SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS ATRELADOS À TARIFA VARIÁVEL é composto de CICLOS DE FISCALIZAÇÃO.

4.1.3.1. Cada CICLO DE FISCALIZAÇÃO dura 1 (um) ano, sendo que o primeiro CICLO DE FISCALIZAÇÃO se inicia imediatamente após o envio do segundo REAJUSTE para aprovação da ENTIDADE REGULADORA E FISCALIZADORA.

4.1.3.2. O CICLO DE FISCALIZAÇÃO é marcado por cinco entregas: 4 (quatro) NOTA TRIMESTRAL DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS ATRELADOS À TARIFA VARIÁVEL (NTT) e 1 (uma) NAT. Cada entrega deve ser acompanhada de um relatório abordando os indicadores de desempenho aferidos e seus impactos na respectiva nota.

4.1.3.3. A NAT deve ser emitida a cada quatro NTTs em até 5 (cinco) dias úteis após a emissão da quarta, e última, NTT de cada CICLO DE FISCALIZAÇÃO de referência.

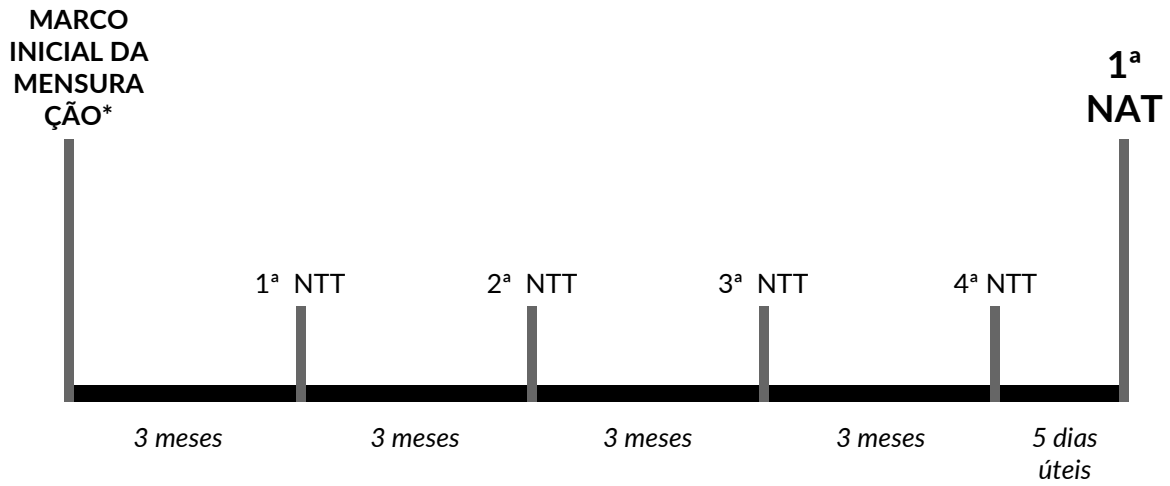
4.1.3.4. A entrega, pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE da quarta NTT em um CICLO DE FISCALIZAÇÃO completa 1 (um) ano e marca o início do próximo CICLO, padrão vigente até o fim da CONCESSÃO.

4.1.3.5. Toda NTT deve ser emitida 3 (três) meses após a emissão da anterior, sendo a primeira NTT da CONCESSÃO emitida 3 (três) meses após o envio do segundo REAJUSTE para aprovação da ENTIDADE REGULADORA E FISCALIZADORA.

4.1.3.6. O primeiro CICLO DE FISCALIZAÇÃO pode ser representado pelo esquema abaixo:

Endereço: Praça 6 de Novembro, 01, Ganchos do Meio, Governador Celso Ramos/SC, CEP 88.190-000 - Fone (48) 3262-1811

Figura 1 – Representação do Ciclo de Fiscalização

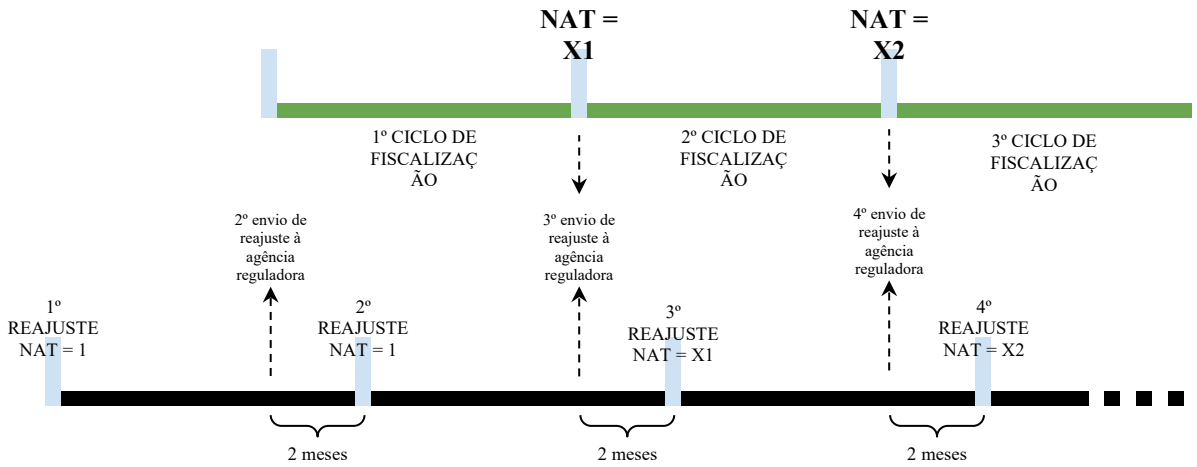


** envio do segundo REAJUSTE para aprovação da ENTIDADE REGULADORA E FISCALIZADORA*

Fonte: IPGC, 2025.

4.1.4. A relação entre o cronograma do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS ATRELADOS À TARIFA VARIÁVEL descrito nas cláusulas anteriores e o cronograma do REAJUSTE DA TARIFA é representada pela Figura 2.

Figura 2 – Relação entre os cronogramas



Fonte: IPGC, 2025.

4.2. INDICADORES DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS ATRELADOS À TARIFA

4.2.1. Os indicadores do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS ATRELADOS À TARIFA serão revistos pelo PODER CONCEDENTE, com auxílio do VERIFICADOR INDEPENDENTE, mediante REVISÃO ORDINÁRIA, nos termos do CONTRATO.

4.2.2. O SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS ATRELADOS À TARIFA é composto por 15 (quinze) INDICADORES DE DESEMPENHO:

Endereço: Praça 6 de Novembro, 01, Ganchos do Meio, Governador Celso Ramos/SC, CEP 88.190-000 - Fone (48) 3262-1811

Quadro 1 – Indicadores de Desempenho dos serviços atrelados à Tarifa

Tema	Indicadores de desempenho	Fórmula	Unidades de medida	Periodicidade da aferição
Abastecimento de Água	Índice de cumprimento da meta para cobertura de abastecimento de água (ICM_{ICA})	$\frac{ICA}{M_{ICA}}\ x\ 100$	ICA: Índice de cobertura de abastecimento de água (%) M_{ICA}: meta contratual da cobertura de abastecimento de água (%)	Anual
	Índice de cumprimento da meta para atendimento de abastecimento de água (ICM_{IAA})	$\frac{IAA}{M_{IAA}}\ x\ 100$	IAA: Índice de atendimento de abastecimento de água (%) M_{IAA}: meta contratual do atendimento de abastecimento de água (%)	Anual
	Índice de cumprimento da meta do índice de redução de perdas (ICM_{IRP})	$\frac{IRP}{M_{IRP}}\ x\ 100$	IRP: Índice de redução de perdas (%) M_{IRP}: meta contratual de redução de perdas (%)	Anual
	Índice de cumprimento da meta do índice de hidrometração (ICM_{IHD})	$\frac{IHD}{M_{IHD}}\ x\ 100$	IHD: Índice de hidrometração (%) M_{IHD}: meta contratual de hidrometração (%)	Anual
	Índice de perdas de água na distribuição por ligação (IPL)	$\frac{(\text{VAPD}\ +\ \text{VATI}\ -\ \text{VACM} - \text{VASV})\text{x}\ 1.000}{\left(\frac{LA_{ano}\ +\ LA_{ano-1}}{2}\right)\ x\ 365}$	VAPD: Volume de água produzido (m^3) VACM: Volume de água consumido (m^3) VATI: Volume de água tratada importado (m^3) VASV: Volume de serviço (m^3) LA: quantidade de ligações ativas de água (unid.)	Mensal

Endereço: Praça 6 de Novembro, 01, Ganchos do Meio, Governador Celso Ramos/SC, CEP 88.190-000 -
Fone (48) 3262-1811

Tema	Indicadores de desempenho	Fórmula	Unidades de medida	Periodicidade da aferição
	Índice de macromedição relativo ao volume disponibilizado de água (IMM)	$\frac{(VAMa - VATE)}{(VAP + VATI - VATE)}\ x\ 100$	VAMa: Volume de água macromedido (1.000 m³) VATE: Volume de água tratado exportado (1.000 m³) VAP: Volume de água produzido (1.000 m³) VATI: Volume de água tratado importado (1.000 m³)	Anual
	Índice de intermitência do serviço de abastecimento de água (IIA)	$\left(\frac{(QEAAP + QEAAIS)}{\frac{(QEAA_{ano} + QEAA_{ano-1})}{2}}\right)\ x\ 100$	QEAPP: Quantidade de economias ativas atingidas por paralisações QEAAIS: Quantidade de economias ativas atingidas por interrupções sistemáticas QEAA: Quantidade de economias ativas de água	Trimestral
	Índice das análises de coliformes totais de água no padrão estabelecido (ICP)	$\frac{QAFP}{QAA}\ x\ 100$	QAFP: Quantidade de amostras para coliformes totais com resultados fora do padrão (un.) QAA: Quantidade de amostras analisadas para coliformes totais (un.)	Mensal
	Índice de reclamações dos serviços de abastecimento de água (IRA)	$\frac{QRA}{\frac{QA_{ano} + QA_{ano-1}}{2}}$	QRA: Quantidade de reclamações dos serviços de abastecimento de água QA_{ano}: Quantidade de economias de água, no período de referência QA_{ano-1}: Quantidade de economias de água, no período anterior ao de	Trimestral

Endereço: Praça 6 de Novembro, 01, Ganchos do Meio, Governador Celso Ramos/SC, CEP 88.190-000 -
Fone (48) 3262-1811

Tema	Indicadores de desempenho	Fórmula	Unidades de medida	Periodicidade da aferição
			referência	
Esgotamento Sanitário	Índice de cumprimento da meta para cobertura de esgotamento sanitário (ICM_{ICE})	$\frac{ICE}{M_{ICE}}\ x\ 100$	ICE: Índice de cobertura de esgotamento sanitário (%) M_{ICE}: meta contratual da cobertura de esgotamento sanitário (%)	Anual
	Índice de cumprimento da meta para atendimento de esgotamento sanitário (ICM_{IAE})	$\frac{IAE}{M_{IAE}}\ x\ 100$	IAE: Índice de atendimento de esgotamento sanitário (%) M_{IAE}: meta contratual do atendimento de esgotamento sanitário (%)	Anual
	Índice de Qualidade do Tratamento do Esgoto (IQTE)	$\frac{QAe}{Qe}\ x\ 100$	QAe: Quantidade de amostras analisadas de DBO5 com resultado dentro do padrão, na saída do tratamento Qe: Quantidade de amostras analisadas de DBO5	Mensal
	Índice de intermitência do serviço de esgotamento sanitário (IISE)	$\frac{QRE}{\frac{CCE_{ano} + CCE_{ano-1}}{2}}$	QRE: quantidade total de reclamações registradas sobre extravasamento em qualquer parte do sistema de coleta de esgoto recebida por qualquer pessoa ou fonte registradas no ano de referência. CCE_{ano}: comprimento total médio da malha de coleta de esgoto, incluindo rede, coletores tronco, e interceptores, excluindo ramais prediais, emissários e linhas de recalque, no período de referência	Trimestral

Endereço: Praça 6 de Novembro, 01, Ganchos do Meio, Governador Celso Ramos/SC, CEP 88.190-000 -
Fone (48) 3262-1811

Tema	Indicadores de desempenho	Fórmula	Unidades de medida	Periodicidade da aferição
			CCE_{ano-1}: comprimento total médio da malha de coleta de esgoto, incluindo rede, coletores tronco, e interceptores, excluindo ramais prediais, emissários e linhas de recalque, no ano anterior ao período de referência	
	Índice de duração média dos reparos de extravasamento de esgoto (IDE)	$\frac{TRE}{QER}$	TER: Quantidade de horas, no período de referência, despendida no conjunto de ações apara solução dos problemas de extravasamento na rede coletora de esgoto, desde a primeira reclamação junto ao prestador de serviços até a conclusão do reparo QER: Quantidade total de reparos de extravasamento na rede ou em qualquer parte do sistema de coleta de esgoto registrados pelo prestador no período de referência	Trimestral
	Índice de reclamações dos serviços de esgotamento sanitário (IRE)	$\frac{QRE}{\frac{QE_{ano} + QE_{ano-1}}{2}}$	QRE: Quantidade de reclamações dos serviços de esgotamento sanitário QE_{ano}: Quantidade de economias de esgoto, no período de referência QE_{ano-1}: Quantidade de economias de esgoto, no período anterior ao de referência	Trimestral

Fonte: IPGC, 2025.

Endereço: Praça 6 de Novembro, 01, Ganchos do Meio, Governador Celso Ramos/SC, CEP 88.190-000 -
Fone (48) 3262-1811

4.2.3. A seguir são descritos cada um dos INDICADORES DE DESEMPENHO que compõem a NOTA TRIMESTRAL DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS ATRELADOS À TARIFA.

Indicadores do sistema de abastecimento de água

4.2.3.1. **Índice de cumprimento da meta para cobertura de abastecimento de água (ICM_{ICA})**

4.2.3.1.1. O ICM_{ICA} tem o objetivo de medir o nível de atendimento da meta contratual para a cobertura de abastecimento de água, que diz respeito ao percentual de domicílios cobertos por rede pública de abastecimento de água.

4.2.3.1.2. O ICM_{ICA} é aferido da seguinte forma:

Quadro 2 – Índice de cumprimento da meta para cobertura de abastecimento de água ICM_{ICA}

ICM_{ICA}	
Forma de medição: Fórmula	Tipo: Finalístico
$$ICM_{ICA} = \frac{ICA}{M_{ICA}}\ x\ 100$$ Onde: • ICA: Índice de cobertura de abastecimento de água (%); • M_{ICA}: meta contratual da cobertura de abastecimento de água (%).	
Periodicidade de Referência de Aferição: Anual	Responsável pela Coleta de Dados: CONCESSIONÁRIA
Entra em vigor: a partir do envio do segundo REAJUSTE à ENTIDADE REGULADORA E FISCALIZADORA	Órgão Fiscalizador: PODER CONCEDENTE E VERIFICADOR INDEPENDENTE

4.2.3.1.3. Para fins de cálculo do NTT, o ICM_{ICA} deve ser convertido em uma nota, conforme o Quadro 5:

Endereço: Praça 6 de Novembro, 01, Ganchos do Meio, Governador Celso Ramos/SC, CEP 88.190-000 - Fone (48) 3262-1811

Quadro 3 – Conversão do ICM_{ICA}

Período	**Nota de ICM_{ICA}**			
	1	**0,8**	**0,6**	**0,4**
Vigência do contrato	$ICM_{IAA} = 100\%$	$100\% > ICM_{IAA} \geq 90\%$	$90\% > ICM_{IAA} \geq 80\%$	$ICM_{IAA} < 80\%$

Fonte: IPGC, 2025.

4.2.3.1.4. Caso a nota mensal do ICM_{ICA} totalize menos do que 0,6 ao longo 4 (quatro) NTTs consecutivas, poderá ser aberto o processo administrativo para a decretação da caducidade do CONTRATO, nos termos do art. 38, §1º, inciso I da Lei Federal nº 8.987/95.

4.2.3.2. **Índice de cumprimento da meta para atendimento de abastecimento de água (ICM_{IAA})**

4.2.3.2.1. O ICM_{IAA} tem o objetivo de medir o nível de atendimento da meta contratual para o atendimento de abastecimento de água, que diz respeito ao percentual de domicílios atendidos por rede pública de abastecimento de água.

4.2.3.2.2. O ICM_{IAA} é aferido da seguinte forma:

Quadro 4 – Índice de cumprimento da meta para atendimento de abastecimento de água ICM_{IAA}

ICM_{IAA}	
Forma de medição: Fórmula	Tipo: Finalístico
$$ICM_{IAA} = \frac{IAA}{M_{IAA}} \; x \; 100$$	
Onde: • IAA: Índice de atendimento de abastecimento de água (%); • M_{IAA}: meta contratual do atendimento de abastecimento de água (%).	

Endereço: Praça 6 de Novembro, 01, Ganchos do Meio, Governador Celso Ramos/SC, CEP 88.190-000 - Fone (48) 3262-1811

Periodicidade de Referência de Aferição: Anual	Responsável pela Coleta de Dados: CONCESSIONÁRIA
Entra em vigor: a partir do envio do segundo REAJUSTE à ENTIDADE REGULADORA E FISCALIZADORA	Órgão Fiscalizador: PODER CONCEDENTE E VERIFICADOR INDEPENDENTE

4.2.3.2.3. Para fins de cálculo do NTT, o ICM_{IAA} deve ser convertido em uma nota, conforme o Quadro 5:

Quadro 5 – Conversão do ICM_{IAA}

Período	**Nota de ICM_{IAA}**			
	1	**0,8**	**0,6**	**0,4**
Vigência do contrato	100 % ≥ ICM_{IAA} ≥ 90%	90 % > ICM_{IAA} ≥ 85%	85 % > ICM_{IAA} ≥ 80%	ICM_{IAA} < 80%

Fonte: IPGC, 2025.

4.2.3.2.4. Caso a nota mensal do ICM_{IAA} totalize menos do que 0,6 ao longo 4 (quatro) NTTs consecutivas, poderá ser aberto o processo administrativo para a decretação da caducidade do CONTRATO, nos termos do art. 38, §1º, inciso I da Lei Federal nº 8.987/95.

4.2.3.3. **Índice de cumprimento da meta do índice de redução de perdas (ICM_{IRP})**

4.2.3.3.1. O ICM_{IRP} tem o objetivo de medir o nível de atendimento da meta contratual para do índice de redução de perdas, que diz respeito ao volume de água produzido, que não é efetivamente consumido pelos usuários.

4.2.3.3.2. O ICM_{IRP} é aferido da seguinte forma:

Quadro 6 – Índice de cumprimento da meta do índice de redução de perdas (ICM_{IRP})

ICM_{IRP}

Endereço: Praça 6 de Novembro, 01, Ganchos do Meio, Governador Celso Ramos/SC, CEP 88.190-000 - Fone (48) 3262-1811

Forma de medição: Fórmula	Tipo: Finalístico
$$ICM_{IRP} = \frac{IRP}{M_{IRP}}\ x\ 100$$ Onde: • IRP: Índice de redução de perdas (%); • M_{IP}: meta contratual de redução de perdas (%).	
Periodicidade de Referência de Aferição: Anual	Responsável pela Coleta de Dados: CONCESSIONÁRIA
Entra em vigor: a partir do envio do segundo REAJUSTE à ENTIDADE REGULADORA E FISCALIZADORA	Órgão Fiscalizador: PODER CONCEDENTE E VERIFICADOR INDEPENDENTE

4.2.3.3.3. Para fins de cálculo do NTT, o ICM_{IRP} deve ser convertido em uma nota, conforme o Quadro 7:

Quadro 7 – Conversão do ICM_{IRP}

Período	**Nota de ICM_{IRP}**				
	1	**0,8**	**0,6**	**0,4**	**0,2**
Vigência do contrato	ICM_{IRP} = 100%	100% > ICM_{IRP} ≥ 95%	95% > ICM_{IRP} ≥ 90%	90% > ICM_{IRP} ≥ 85%	ICM_{IRP} < 85%

Fonte: IPGC, 2025.

4.2.3.3.4. Caso a nota mensal do ICM_{IRP} totalize menos do que 0,6 durante 4 (quatro) NTTs consecutivas, poderá ser aberto o processo administrativo para a decretação da caducidade do CONTRATO, nos termos do art. 38, §1º, inciso I da Lei Federal nº 8.987/95.

4.2.3.4. **Índice de cumprimento da meta do índice de hidrometração (ICM_{IHD})**

4.2.3.4.1. O ICM_{IHD} tem o objetivo de medir o nível de atendimento da meta contratual para o índice de

hidrometração, que diz respeito ao número de ligações de água que são micromedidas.

4.2.3.4.2. O ICM_{IHD} é aferido da seguinte forma:

Quadro 8 – Índice de cumprimento da meta do índice de hidrometração (ICM_{IHD})

ICM_{IHD}	
Forma de medição: Fórmula	Tipo: Finalístico
$$ICM_{IHD} = \frac{IHD}{M_{IHD}} \, x \, 100$$ Onde: • IHD: Índice de hidrometração (%); • M_{IHD}: meta contratual de hidrometração (%).	
Periodicidade de Referência de Aferição: Anual	Responsável pela Coleta de Dados: CONCESSIONÁRIA
Entra em vigor: a partir do envio do segundo REAJUSTE à ENTIDADE REGULADORA E FISCALIZADORA	Órgão Fiscalizador: PODER CONCEDENTE E VERIFICADOR INDEPENDENTE

4.2.3.4.3. Para fins de cálculo do NTT, o ICM_{IHD} deve ser convertido em uma nota, conforme o Quadro 9:

Quadro 9 – Conversão do ICM_{IHD}

Período	**Nota de ICM_{IHD}**				
	1	**0,8**	**0,6**	**0,4**	**0,2**
Vigência do contrato	ICM_{IHD} = 100%	100% > ICM_{IHD} ≥ 95%	95% > ICM_{IHD} ≥ 90%	90% > ICM_{IHD} ≥ 85%	ICM_{IHD} < 85%

Fonte: IPGC, 2025.

4.2.3.4.4. Caso a nota mensal do ICM_{IHD} totalize menos do que 0,6 durante 4 (quatro) NTTs consecutivas, poderá ser aberto o processo administrativo para a decretação da

caducidade do CONTRATO, nos termos do art. 38, §1º, inciso I da Lei Federal nº 8.987/95.

4.2.3.5. **Índice de perdas de água na distribuição por ligação (IPL)**

4.2.3.5.1. O IPL tem o objetivo de medir o índice de perdas de água por ligação no sistema de distribuição de água.

4.2.3.5.2. O IPL é aferido da seguinte forma:

Quadro 10 – Índice de perdas de água na distribuição por ligação (IPL)

IPL	
Forma de medição: Fórmula	Tipo: Finalístico
$\frac{(\text{VAPD} + \text{VATI} - \text{VACM} - \text{VASV}) \text{x } 1.000}{\left(\frac{LA_{ano} + LA_{ano-1}}{2}\right) x\ 365}$ Onde: • VAPD: Volume de água produzido (m³); • VACM: Volume de água consumido (m³); • VATI: Volume de água tratada importado (m³); • VASV: Volume de serviço (m³); • LA: quantidade de ligações ativas de água (unid.).	
Periodicidade de Referência de Aferição: Mensal	Responsável pela Coleta de Dados: CONCESSIONÁRIA
Entra em vigor: a partir do envio do segundo REAJUSTE à ENTIDADE REGULADORA E FISCALIZADORA	Órgão Fiscalizador: PODER CONCEDENTE E VERIFICADOR INDEPENDENTE

4.2.3.5.3. Para fins de cálculo do NTT, o IPL deve ser convertido em uma nota, conforme o Quadro 9:

Quadro 11 – Conversão do IPL

Período	**Nota de IPL**			
	1	**0,8**	**0,6**	**0,4**

Endereço: Praça 6 de Novembro, 01, Ganchos do Meio, Governador Celso Ramos/SC, CEP 88.190-000 - Fone (48) 3262-1811

Vigência do contrato	IPL ≤ 216	216 < IPL ≤ 250	250 < IPL ≤ 280	IPL >280

Fonte: IPGC, 2025.

4.2.3.5.4. Caso a nota mensal do IPL totalize menos do que 0,6 durante 4 (quatro) NTTs consecutivas, poderá ser aberto o processo administrativo para a decretação da caducidade do CONTRATO, nos termos do art. 38, §1º, inciso I da Lei Federal nº 8.987/95.

4.2.3.6. **Índice de macromedição relativo ao volume disponibilizado de água (IMM)**

4.2.3.6.1. O IMM tem o objetivo de medir o percentual do volume de água disponibilizado para a distribuição que é registrado por macromedidores permanentes.

4.2.3.6.2. O IMM é aferido da seguinte forma:

Quadro 12 – Índice de macromedição relativo ao volume disponibilizado de água (IMM)

IMM	
Forma de medição: Fórmula	Tipo: Finalístico
$$IMM = \frac{(VAMa - VATE)}{(VAP + VATI - VATE)}\ x\ 100$$ Onde: • VAMa: Volume de água macromedido (1.000 m³); • VATE: Volume de água tratado exportado (1.000 m³); • VAP: Volume de água produzido (1.000 m³); • VATI: Volume de água tratado importado (1.000 m³).	
Periodicidade de Referência de Aferição: Anual	Responsável pela Coleta de Dados: CONCESSIONÁRIA
Entra em vigor: a partir do envio do segundo REAJUSTE à ENTIDADE REGULADORA	Órgão Fiscalizador: PODER CONCEDENTE E VERIFICADOR

Endereço: Praça 6 de Novembro, 01, Ganchos do Meio, Governador Celso Ramos/SC, CEP 88.190-000 - Fone (48) 3262-1811

E FISCALIZADORA	INDEPENDENTE

4.2.3.6.3. Para fins de cálculo do NTT, o IMM deve ser convertido em uma nota, conforme o Quadro 9:

Quadro 13 – Conversão do IMM

Período	**Nota de IMM**			
	1	**0,8**	**0,6**	**0,4**
Vigência do contrato	IMM ≥ 74%	74% > IMM ≥ 70%	70% > IMM ≥ 65%	IMM < 65%

Fonte: IPGC, 2025.

4.2.3.6.4. Caso a nota mensal do IMM totalize menos do que 0,6 durante 4 (quatro) NTTs consecutivas, poderá ser aberto o processo administrativo para a decretação da caducidade do CONTRATO, nos termos do art. 38, §1º, inciso I da Lei Federal nº 8.987/95.

4.2.3.7. **Índice de intermitência do serviço de abastecimento de água (IIA)**

4.2.3.7.1. O IIA tem o objetivo de medir a capacidade da CONCESSIONÁRIA em prestar o serviço de abastecimento de água sem interrupções, por meio dos registros de reclamações da população.

4.2.3.7.2. O IIA é aferido da seguinte forma:

Quadro 14 – Índice de intermitência do serviço de abastecimento de água (IIA)

IIA	
Forma de medição: Fórmula	Tipo: Finalístico

Endereço: Praça 6 de Novembro, 01, Ganchos do Meio, Governador Celso Ramos/SC, CEP 88.190-000 - Fone (48) 3262-1811

$$IIA = \left(\frac{(QEAAP + QEAAIS)}{\frac{(QEAA_{ano} + QEAA_{ano-1})}{2}} \right) x\ 100$$

Onde:

- QEAPP: Quantidade de economias ativas atingidas por paralisações;
- QEAAIS: Quantidade de economias ativas atingidas por interrupções sistemáticas;
- QEAA: Quantidade de economias ativas de água.

Periodicidade de Referência de Aferição: Trimestral	Responsável pela Coleta de Dados: CONCESSIONÁRIA
Entra em vigor: a partir do envio do segundo REAJUSTE à ENTIDADE REGULADORA E FISCALIZADORA	Órgão Fiscalizador: PODER CONCEDENTE E VERIFICADOR INDEPENDENTE

Fonte: IPGC, 2025.

4.2.3.7.3. Para fins de cálculo do NTT, o IIA deve ser convertido em uma nota, conforme o Quadro 15:

Quadro 15 – Conversão do IIA

Período	**Nota de IIA**				
	1	**0,8**	**0,6**	**0,4**	**0,2**
Vigência do contrato	IIA ≤ 67%	67% < IAA ≤ 70%	70% < IAA ≤ 80%	80% < IAA ≤ 85%	IAA > 90%

Fonte: IPGC, 2025.

4.2.3.7.4. Caso a nota mensal do IIA totalize menos do que 0,6 durante 4 (quatro) NTTs consecutivas, poderá ser aberto o processo administrativo para a decretação da caducidade do CONTRATO, nos termos do art. 38, §1º, inciso I da Lei Federal nº 8.987/95.

4.2.3.8. **Índice das análises de coliformes totais de água no padrão estabelecido (ICP)**

Endereço: Praça 6 de Novembro, 01, Ganchos do Meio, Governador Celso Ramos/SC, CEP 88.190-000 - Fone (48) 3262-1811

4.2.3.8.1. O ICP tem o objetivo de avaliar a qualidade do tratamento da água em relação às condições adequadas para o consumo.

4.2.3.8.2. O relatório trimestral de coleta de dados da CONCESSIONÁRIA, enviado ao VERIFICADOR INDEPENDENTE, deverá conter as aferições mensais do ICP.

4.2.3.8.3. O ICP é aferido da seguinte forma:

Quadro 16 – Índice das análises de coliformes totais de água no padrão estabelecido (ICP)

ICP	
Forma de medição: Fórmula	Tipo: Finalístico
$$ICP = \frac{QAFP}{QAA}\ x\ 100$$ Onde: • QAFP: Quantidade de amostras para coliformes totais com resultados fora do padrão (un.); • QAA: Quantidade de amostras analisadas para coliformes totais (un.).	
Periodicidade de Referência de Aferição: Mensal	Responsável pela Coleta de Dados: CONCESSIONÁRIA
Entra em vigor: a partir do envio do segundo REAJUSTE à ENTIDADE REGULADORA E FISCALIZADORA	Órgão Fiscalizador: PODER CONCEDENTE E VERIFICADOR INDEPENDENTE

Fonte: IPGC, 2025.

4.2.3.8.4. Para fins de cálculo do NTT, o ICP deve ser convertido em uma nota, conforme o Quadro 17.

Quadro 17 – Conversão do ICP

Período	**Nota de ICP**

Endereço: Praça 6 de Novembro, 01, Ganchos do Meio, Governador Celso Ramos/SC, CEP 88.190-000 - Fone (48) 3262-1811

	1	0,8	0,6	0,4
Vigência do contrato	ICP ≥ 95%	95% > ICP ≥ 90%	90% > ICP ≥ 80%	ICP < 80%

Fonte: IPGC, 2025.

4.2.3.8.5. Caso a nota mensal do ICP totalize menos do que 0,6 ao longo 4 (quatro) NTTs consecutivas, poderá ser aberto o processo administrativo para a decretação da caducidade do CONTRATO, nos termos do art. 38, §1º, inciso I da Lei Federal nº 8.987/95.

4.2.3.9. **Índice de reclamações dos serviços de abastecimento de água (IRA)**

4.2.3.9.1. O IRA tem o objetivo de avaliar os serviços da CONCESSIONÁRIA, com base no número de reclamações dos serviços de abastecimento de água.

4.2.3.9.2. O IRA é aferido da seguinte forma:

Quadro 18 – Índice de reclamações dos serviços de abastecimento de água (IRA)

IRA	
Forma de medição: Fórmula	Tipo: Finalístico
$$IRA = \frac{QRA}{\frac{QA_{ano} + QA_{ano-1}}{2}} x\ 100$$ Onde: • QA_{ano}: Quantidade de economias de água, no período de referência; • QA_{ano-1}: Quantidade de economias de água, no período anterior ao de referência.	
Periodicidade de Referência de Aferição: Trimestral	Responsável pela Coleta de Dados: CONCESSIONÁRIA
Entra em vigor: a partir do envio do segundo REAJUSTE à ENTIDADE REGULADORA	Órgão Fiscalizador: PODER CONCEDENTE e ENTIDADE REGULADORA

Endereço: Praça 6 de Novembro, 01, Ganchos do Meio, Governador Celso Ramos/SC, CEP 88.190-000 - Fone (48) 3262-1811

4.2.3.9.3. Para fins de cálculo do NTT, o IRA deve ser convertido em uma nota, conforme o Quadro 19:

Quadro 19 – Conversão do IRA

Período	**Nota de IRA**			
	1	**0,8**	**0,6**	**0,4**
Vigência do contrato	IRA ≤ 25	25 < IRA ≤ 50	50 < IRA ≤ 75	IRA > 75

Fonte: IPGC, 2025.

4.2.3.9.4. Caso a nota mensal do IRA totalize menos que 0,6 ao longo 4 (quatro) NTTs consecutivas, poderá ser aberto o processo administrativo para a decretação da caducidade do CONTRATO, nos termos do art. 38, §1º, inciso I da Lei Federal nº 8.987/95.

Indicadores do sistema de esgotamento sanitário

4.2.3.10. **Índice de cumprimento da meta para cobertura de esgotamento sanitário (ICM_{ICE})**

4.2.3.10.1. O ICM_{ICE} tem o objetivo de medir o nível de atendimento da meta contratual para a cobertura de esgotamento sanitário, que diz respeito ao percentual de domicílios cobertos por rede pública de esgotamento sanitário e tratamento.

4.2.3.10.2. O ICM_{ICE} é aferido da seguinte forma:

Quadro 20 – Índice de cumprimento da meta para cobertura de esgotamento sanitário (ICM_{ICE})

ICM_{ICE}	
Forma de medição: Fórmula	Tipo: Finalístico

Endereço: Praça 6 de Novembro, 01, Ganchos do Meio, Governador Celso Ramos/SC, CEP 88.190-000 - Fone (48) 3262-1811

$$ICM_{ICE} = \frac{ICE}{M_{ICE}} \; x \; 100$$ Onde: • ICE: Índice de cobertura de esgotamento sanitário (%); • M_{ICE}: meta contratual da cobertura de esgotamento sanitário (%).
Periodicidade de Referência de Aferição: Anual / Responsável pela Coleta de Dados: CONCESSIONÁRIA
Entra em vigor: a partir do envio do segundo REAJUSTE à ENTIDADE REGULADORA E FISCALIZADORA / Órgão Fiscalizador: PODER CONCEDENTE E VERIFICADOR INDEPENDENTE

4.2.3.10.3. Para fins de cálculo do NTT, o ICM_{ICE} deve ser convertido em uma nota, conforme o Quadro 23:

Quadro 21 – Conversão do ICM_{ICE}

Período	**Nota de ICM_{ICE}**			
	1	**0,8**	**0,6**	**0,4**
Vigência do contrato	100 % ≥ ICM_{ICE} ≥ 90%	90 % > ICM_{IAE} ≥ 85%	85 % > ICM_{IAE} ≥ 80%	ICM_{IAE} < 80%

Fonte: IPGC, 2025.

4.2.3.10.4. Caso a nota mensal do ICM_{ICE} totalize menos do que 0,6 ao longo 4 (quatro) NTTs consecutivas, poderá ser aberto o processo administrativo para a decretação da caducidade do CONTRATO, nos termos do art. 38, §1º, inciso I da Lei Federal nº 8.987/95.

4.2.3.11. **Índice de cumprimento da meta para atendimento de esgotamento sanitário (ICM_{IAE})**

4.2.3.11.1. O ICM_{IAE} tem o objetivo de medir o nível de atendimento da meta contratual para o atendimento de esgotamento sanitário, que diz respeito ao percentual de domicílios

Endereço: Praça 6 de Novembro, 01, Ganchos do Meio, Governador Celso Ramos/SC, CEP 88.190-000 - Fone (48) 3262-1811

atendidos por rede pública de esgotamento sanitário e tratamento.

4.2.3.11.2. O ICM_{IAE} é aferido da seguinte forma:

Quadro 22 – Índice de cumprimento da meta para atendimento de esgotamento sanitário (ICM_{IAE})

ICM_{IAE}	
Forma de medição: Fórmula	Tipo: Finalístico
$$ICM_{IAE} = \frac{IAE}{M_{IAE}}\ x\ 100$$ Onde: • IAE: Índice de atendimento de esgotamento sanitário (%); • M_{IAE}: meta contratual do atendimento de esgotamento sanitário (%).	
Periodicidade de Referência de Aferição: Anual	Responsável pela Coleta de Dados: CONCESSIONÁRIA
Entra em vigor: a partir do envio do segundo REAJUSTE à ENTIDADE REGULADORA E FISCALIZADORA	Órgão Fiscalizador: PODER CONCEDENTE E VERIFICADOR INDEPENDENTE

4.2.3.11.3. Para fins de cálculo do NTT, o ICM_{IAE} deve ser convertido em uma nota, conforme o Quadro 23:

Quadro 23 – Conversão do ICM_{IAE}

Período	**Nota de ICM_{IAE}**			
	1	**0,8**	**0,6**	**0,4**
Vigência do contrato	$ICM_{IAE} = 100\%$	$100\% > ICM_{IAE} \geq 90\%$	$90\% > ICM_{IAE} \geq 80\%$	$ICM_{IAE} < 80\%$

Fonte: IPGC, 2025.

4.2.3.11.4. Caso a nota mensal do ICM_{IAE} totalize menos do que 0,6 ao longo 4 (quatro) NTTs consecutivas, poderá ser aberto

Endereço: Praça 6 de Novembro, 01, Ganchos do Meio, Governador Celso Ramos/SC, CEP 88.190-000 - Fone (48) 3262-1811

o processo administrativo para a decretação da caducidade do CONTRATO, nos termos do art. 38, §1º, inciso I da Lei Federal nº 8.987/95.

4.2.3.12. **Índice de Qualidade do Tratamento de Esgoto (IQE)**

4.2.3.12.1. O IQE tem o objetivo de avaliar a qualidade do tratamento de esgoto em relação às condições adequadas para disposição no meio ambiente.

4.2.3.12.2. O relatório trimestral de coleta de dados da CONCESSIONÁRIA, enviado ao VERIFICADOR INDEPENDENTE, deverá conter as aferições mensais do IQE.

4.2.3.12.3. O IQE é aferido da seguinte forma:

Quadro 24 – Índice de qualidade do tratamento de esgoto (IQE)

<table>
<tr><th colspan="2">IQE</th></tr>
<tr><td>Forma de medição: Fórmula</td><td>Tipo: Finalístico</td></tr>
<tr><td colspan="2">$$IQE = \frac{QAe}{Qe} x\ 100$$
Onde:
• QAe = Quantidade de amostras analisadas de DBO_5 com resultado dentro do padrão, na saída do tratamento;
• Qe = Quantidade de amostras analisadas de DBO_5.</td></tr>
<tr><td>Periodicidade de Referência de Aferição: Mensal</td><td>Responsável pela Coleta de Dados: CONCESSIONÁRIA</td></tr>
<tr><td>Entra em vigor: a partir do envio do segundo REAJUSTE à ENTIDADE REGULADORA E FISCALIZADORA</td><td>Órgão Fiscalizador: PODER CONCEDENTE E VERIFICADOR INDEPENDENTE</td></tr>
</table>

Endereço: Praça 6 de Novembro, 01, Ganchos do Meio, Governador Celso Ramos/SC, CEP 88.190-000 - Fone (48) 3262-1811

4.2.3.12.4. Para fins de cálculo do NTT, o IQE deve ser convertido em uma nota, conforme o Quadro 25:

Quadro 25 – Conversão do IQE

Período	**Nota de IQE**				
	1	**0,8**	**0,6**	**0,4**	**0,2**
Vigência do contrato	IQE ≥ 90%	90% > IQE ≥ 80%	80% > IQE ≥ 70%	70% > IQE ≥ 60%	IQE < 60

Fonte: IPGC, 2025.

4.2.3.12.5. Caso a nota mensal do IQE totalize menos do que 0,6 ao longo 4 (quatro) NTTs consecutivas, poderá ser aberto o processo administrativo para a decretação da caducidade do CONTRATO, nos termos do art. 38, §1º, inciso I da Lei Federal nº 8.987/95.

4.2.3.13. **Índice de intermitência do serviço de esgotamento sanitário (IISE)**

4.2.3.13.1. O IISE tem o objetivo de avaliar a quantidade de extravasamentos por extensão de rede coletora de esgoto, no período de referência.

4.2.3.13.2. O IISE é aferido da seguinte forma:

Quadro 26 – Índice de intermitência do serviço de esgotamento sanitário (IISE)

IISE	
Forma de medição: Fórmula	Tipo: Finalístico
$$IISE = \frac{QRE}{\frac{CCE_{ano} + CCE_{ano-1}}{2}}$$	
Onde: • QRE: quantidade total de reclamações registradas sobre extravasamento em qualquer parte do sistema de coleta de esgoto recebida por qualquer pessoa ou fonte registradas	

Endereço: Praça 6 de Novembro, 01, Ganchos do Meio, Governador Celso Ramos/SC, CEP 88.190-000 - Fone (48) 3262-1811

no ano de referência; • CCE_{ano}: comprimento total médio da malha de coleta de esgoto, incluindo rede, coletores tronco, e interceptores, excluindo ramais prediais, emissários e linhas de recalque, no período de referência; • CCE_{ano-1}: comprimento total médio da malha de coleta de esgoto, incluindo rede, coletores tronco, e interceptores, excluindo ramais prediais, emissários e linhas de recalque, no ano anterior ao período de referência.

Periodicidade de Referência de Aferição: Trimestral	Responsável pela Coleta de Dados: CONCESSIONÁRIA
Entra em vigor: a partir do envio do segundo REAJUSTE à ENTIDADE REGULADORA E FISCALIZADORA	Órgão Fiscalizador: PODER CONCEDENTE E VERIFICADOR INDEPENDENTE

4.2.3.13.3. Para fins de cálculo do NTT, o IISE deve ser convertido em uma nota, conforme o Quadro 25:

Quadro 27 – Conversão do IISE

Período	**Nota de IISE**			
	1	**0,8**	**0,6**	**0,4**
Vigência do contrato	IISE ≤ 0,3	0,3 < IISE ≤ 3,0	3,0 < IISE < 5,0	IISE ≥ 5,0

Fonte: IPGC, 2025.

4.2.3.13.4. Caso a nota mensal do IISE totalize 0,6 ao longo 4 (quatro) NTTs consecutivas, poderá ser aberto o processo administrativo para a decretação da caducidade do CONTRATO, nos termos do art. 38, §1º, inciso I da Lei Federal nº 8.987/95.

4.2.3.14. **Índice de duração média dos reparos de extravasamento de esgoto (IDE)**

Endereço: Praça 6 de Novembro, 01, Ganchos do Meio, Governador Celso Ramos/SC, CEP 88.190-000 - Fone (48) 3262-1811

4.2.3.14.1. O IDE tem o objetivo de avaliar o tempo despendido desde o registro de reclamação do usuário até a efetiva reparação do extravasamento de esgoto.

4.2.3.14.2. O IDE é aferido da seguinte forma:

Quadro 28 – Índice de duração média dos reparos de extravasamento de esgoto (IDE)

IDE	
Forma de medição: Fórmula	Tipo: Finalístico
$$IDE = \frac{TRE}{QER}$$ Onde: • TER: Quantidade de horas, no período de referência, despendida no conjunto de ações apara solução dos problemas de extravasamento na rede coletora de esgoto, desde a primeira reclamação junto ao prestador de serviços até a conclusão do reparo; • QER: Quantidade total de reparos de extravasamento na rede ou em qualquer parte do sistema de coleta de esgoto registrados pelo prestador no período de referência.	
Periodicidade de Referência de Aferição: Trimestral	Responsável pela Coleta de Dados: CONCESSIONÁRIA
Entra em vigor: a partir do envio do segundo REAJUSTE à ENTIDADE REGULADORA E FISCALIZADORA	Órgão Fiscalizador: PODER CONCEDENTE E VERIFICADOR INDEPENDENTE

4.2.3.14.3. Para fins de cálculo do NTT, o IDE deve ser convertido em uma nota, conforme o Quadro 25:

Quadro 29 – Conversão do IDE

Período	**Nota de IDE**			
	1	**0,8**	**0,6**	**0,4**
Vigência do contrato	IDE ≤ 48	48 < IDE ≤ 54	54 < IDE ≤ 72	IDE > 72

Endereço: Praça 6 de Novembro, 01, Ganchos do Meio, Governador Celso Ramos/SC, CEP 88.190-000 - Fone (48) 3262-1811

Fonte: IPGC, 2025.

4.2.3.14.4. Caso a nota mensal do IDE totalize menos do que 0,6 ao longo 4 (quatro) NTTs consecutivas, poderá ser aberto o processo administrativo para a decretação da caducidade do CONTRATO, nos termos do art. 38, §1º, inciso I da Lei Federal nº 8.987/95.

4.2.3.15. **Índice de reclamações dos serviços de esgotamento sanitário (IRE)**

4.2.3.15.1. O IRE tem o objetivo de avaliar os serviços da CONCESSIONÁRIA, com base no número de reclamações dos serviços de esgotamento sanitário.

4.2.3.15.2. O IRE é aferido da seguinte forma:

Quadro 30 – Índice de reclamações dos serviços de esgotamento sanitário (IRE)

<table>
<tr><th colspan="2">IRE</th></tr>
<tr><td>Forma de medição: Fórmula</td><td>Tipo: Finalístico</td></tr>
<tr><td colspan="2">$$IRE = \frac{QRE}{\frac{QE_{ano} + QE_{ano-1}}{2}} x\ 100$$
Onde:
• QE_{ano}: Quantidade de economias de esgoto, no período de referência;
• QE_{ano-1}: Quantidade de economias de esgoto, no período anterior ao de referência.</td></tr>
<tr><td>Periodicidade de Referência de Aferição: Trimestral</td><td>Responsável pela Coleta de Dados: CONCESSIONÁRIA</td></tr>
<tr><td>Entra em vigor: a partir do envio do segundo REAJUSTE à ENTIDADE REGULADORA</td><td>Órgão Fiscalizador: PODER CONCEDENTE e ENTIDADE REGULADORA</td></tr>
</table>

4.2.3.15.3. Para fins de cálculo do NTT, o IRE deve ser convertido em uma nota, conforme o **Erro! Fonte de referência não encontrada.**:

Endereço: Praça 6 de Novembro, 01, Ganchos do Meio, Governador Celso Ramos/SC, CEP 88.190-000 - Fone (48) 3262-1811

Quadro 31 – Conversão do IRE

Período	Nota de IRE			
	1	**0,8**	**0,6**	**0,4**
Vigência do contrato	IRE ≤ 25	25 < IRE ≤ 50	50 < IRE ≤ 75	IRE > 75

Fonte: IPGC, 2025.

4.2.3.15.4. Caso a nota mensal do IRE totalize menos que 0,6 ao longo 4 (quatro) NTTs consecutivas, poderá ser aberto o processo administrativo para a decretação da caducidade do CONTRATO, nos termos do art. 38, §1º, inciso I da Lei Federal nº 8.987/95.

4.3. NOTA TRIMESTRAL DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS ATRELADOS À TARIFA VARIÁVEL

4.3.1. A NOTA TRIMESTRAL DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS ATRELADOS À TARIFA VARIÁVEL (NTT) será calculada trimestralmente.

4.3.2. A NTT começará a ser aferida depois do envio do segundo REAJUSTE da TARIFA à ENTIDADE REGULADORA E FISCALIZADORA.

4.3.3. Compete à CONCESSIONÁRIA, até o 5º (quinto) dia útil contado a partir do fim do trimestre de referência, fornecer ao VERIFICADOR INDEPENDENTE e ao PODER CONCEDENTE um relatório de aferição de desempenho, contendo a medição dos Indicadores de Desempenho descritos na subcláusula 4.2., acompanhado de toda documentação necessária à comprovação dos resultados obtidos.

4.3.3.1. Esse relatório deve ser composto pelos dados coletados na periodicidade indicada no respectivo indicador, pela apuração dos Indicadores de Desempenho, e pelas evidências dos resultados apresentados.

Endereço: Praça 6 de Novembro, 01, Ganchos do Meio, Governador Celso Ramos/SC, CEP 88.190-000 - Fone (48) 3262-1811

4.3.3.2. O VERIFICADOR INDEPENDENTE ou o PODER CONCEDENTE podem, a qualquer momento, solicitar informações complementares àquelas apresentadas pela CONCESSIONÁRIA.

4.3.4. Compete ao VERIFICADOR INDEPENDENTE emitir a NOTA TRIMESTRAL DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS ATRELADOS À TARIFA (NTT), contendo a apuração dos INDICADORES DE DESEMPENHO e a memória de cálculo da NTT.

4.3.4.1. A NTT deverá ser calculada a partir dos dados fornecidos pela CONCESSIONÁRIA e do SISTEMA DE MENSURAÇÃO DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS ATRELADOS À TARIFA, conforme exposto no presente ANEXO.

4.3.5. A NTT será calculada por meio de uma média ponderada dos indicadores apresentados na subcláusula 4.2. com os seguintes pesos:

Tabela 1 – Peso dos Indicadores de Desempenho na Composição da NTT

	Indicador	**Peso (%)**
1	Índice de cumprimento da meta para cobertura de abastecimento de água (ICM_{ICA})	**20**
2	Índice de cumprimento da meta para atendimento de abastecimento de água (ICM_{IAA})	**4**
3	Índice de cumprimento da meta do índice de perdas (ICM_{IRP})	**10**
4	Índice de cumprimento da meta do índice de hidrometração (ICM_{IH})	**8**
5	Índice de perdas de água na distribuição por ligação (IPL)	**4**
6	Índice de macromedição relativo ao volume disponibilizado de água (IMM)	**4**
7	Índice de intermitência do serviço de abastecimento de água (IIA)	**4**
8	Índice das análises de coliformes totais de água no padrão estabelecido (ICP)	**4**
9	Índice de reclamações dos serviços de abastecimento de água (IRA)	**3**
10	Índice de cumprimento da meta para cobertura de esgotamento sanitário (ICM_{ICE})	**20**
11	Índice de cumprimento da meta para atendimento de esgotamento sanitário (ICM_{IAE})	**4**

Endereço: Praça 6 de Novembro, 01, Ganchos do Meio, Governador Celso Ramos/SC, CEP 88.190-000 - Fone (48) 3262-1811

12	Índice de Qualidade do Tratamento do Esgoto (IQE)	**4**
13	Índice de intermitência do serviço de esgotamento sanitário (IISE)	**4**
14	Índice de duração média dos reparos de extravasamento de esgoto (IDE)	**4**
15	Índice de reclamações dos serviços de esgotamento sanitário (IRE)	**3**
	Total	**100**

Fonte: IPGC, 2025.

4.3.6. A NTT deverá ser calculada conforme a seguinte fórmula:

$$NTT = \sum_{n=1}^{15} I_n \times P_n$$

Sendo que:

I: NOTA obtida pela CONCESSIONÁRIA em determinado indicador;

P: peso do respectivo indicador.

4.3.7. Os indicadores de desempenho cujo período de aferição é menor que 3 (três) meses deverão ser ajustados por meio de média comum para o cálculo da NTT.

4.3.8. Os indicadores de desempenho cujo período de aferição é maior que 3 (três) meses deverão ter sua última mensuração considerada para todos os cálculos de NTT até a realização de nova aferição.

Tabela 2 – Periodicidade dos Indicadores de Desempenho na Composição da NTT

N°	**Indicador**	**Periodicidade de Referência de Aferição**
1	Índice de cumprimento da meta para cobertura de abastecimento de água	Anual
2	Índice de cumprimento da meta para atendimento de abastecimento de água	Anual
3	Índice de cumprimento da meta do índice de perdas	Anual
4	Índice de cumprimento da meta do índice de hidrometração	Anual
5	Índice de perdas de água na distribuição por ligação	Mensal
6	Índice de macromedição relativo ao volume disponibilizado de água	Anual

Endereço: Praça 6 de Novembro, 01, Ganchos do Meio, Governador Celso Ramos/SC, CEP 88.190-000 - Fone (48) 3262-1811

7	Índice de intermitência do serviço de abastecimento de água	Trimestral
8	Índice das análises de coliformes totais de água no padrão estabelecido	Mensal
9	Índice de reclamações dos serviços de abastecimento de água	Trimestral
10	Índice de cumprimento da meta para cobertura de esgotamento sanitário	Anual
11	Índice de cumprimento da meta para atendimento de esgotamento sanitário	Anual
12	Índice de Qualidade do Tratamento do Esgoto	Mensal
13	Índice de intermitência do serviço de esgotamento sanitário	Trimestral
14	Índice de duração média dos reparos de extravasamento de esgoto	Trimestral
15	Índice de reclamações dos serviços de esgotamento sanitário	Trimestral

Fonte: IPGC, 2025.

4.4. NOTA ANUAL DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS ATRELADOS À TARIFA

4.4.1. A NOTA ANUAL DE DESEMPENHO DA TARIFA (NAT) será utilizada para a variação do REAJUSTE anual devido à TARIFA, nos termos do ANEXO V - MECANISMOS DE PAGAMENTO E REAJUSTE.

4.4.2. Para fins de apuração da TARIFA EFETIVA, nos dois primeiros REAJUSTES a NAT será considerada igual a 1 (um).

4.4.3. Compete ao VERIFICADOR INDEPENDENTE emitir a NOTA ANUAL DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS ATRELADOS À TARIFA (NAT) contendo a apuração e a memória de cálculo.

4.4.3.1. A NAT deve ser calculada por meio da média aritmética simples das últimas quatro NTT.

4.4.3.2. A NAT deverá acompanhar um relatório que exponha a memória de cálculo e seu respectivo impacto no próximo REAJUSTE TARIFÁRIO, nos termos do ANEXO V – MECANISMOS DE PAGAMENTO E REAJUSTE.

Endereço: Praça 6 de Novembro, 01, Ganchos do Meio, Governador Celso Ramos/SC, CEP 88.190-000 - Fone (48) 3262-1811

4.5. CONSIDERAÇÕES PARA O CÁLCULO DA NOTA ANUAL DE DESEMPENHO DOS SERVIÇOS ATRELADOS À TARIFA

4.5.1. Compete às PARTES se manifestarem quanto à identificação de erros ou discordâncias que porventura existam na apuração realizada pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE, recorrendo às cláusulas de solução de conflitos conforme mecanismo expresso no CONTRATO.

4.5.2. Deverão ser desconsideradas para efeito de composição no cálculo dos INDICADORES DE DESEMPENHO, situações em que um INDICADOR DE DESEMPENHO não puder ser aferido em razão de fatores atribuíveis ao PODER CONCEDENTE, ou em razão de ausência de disponibilização de informações que ele tenha obrigação legal ou contratual de fornecimento.

4.5.3. Quando, por motivo não imputável à CONCESSIONÁRIA, for manifestamente impossível promover a avaliação de qualquer um dos indicadores, ele será considerado como totalmente atendido na avaliação da qualidade do serviço prestado.

4.5.4. Quando, por motivo imputável à CONCESSIONÁRIA, for manifestamente impossível promover a avaliação de qualquer um dos indicadores, ele será considerado como 0 (zero) na avaliação da qualidade do serviço prestado.

4.5.5. Não será aplicada qualquer multa à CONCESSIONÁRIA quando for manifestamente impossível atingir o indicador utilizado na avaliação da qualidade do SERVIÇO prestado por motivo não imputável à CONCESSIONÁRIA.

4.5.6. Caso as informações fornecidas pela CONCESSIONÁRIA sejam consideradas inconsistentes com o sistema operacional da própria CONCESSIONÁRIA em eventuais auditorias, checagens, amostrais ou não, realizadas pelo VERIFICADOR INDEPENDENTE ou PODER CONCEDENTE, a penalidade associada ao respectivo INDICADOR

Endereço: Praça 6 de Novembro, 01, Ganchos do Meio, Governador Celso Ramos/SC, CEP 88.190-000 - Fone (48) 3262-1811

DE DESEMPENHO será aplicada em seu valor máximo, sem prejuízo das demais sanções cabíveis, na forma do CONTRATO.

5. DIVULGAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS INDICADORES

5.1. A CONCESSIONÁRIA deverá divulgar em seu sítio eletrônico oficial, de forma clara, acessível e atualizada, a evolução dos indicadores de desempenho apresentados neste anexo, privilegiando a transparência e o controle social sobre a prestação dos serviços.

5.2. A divulgação dos indicadores de desempenho deverá ser iniciada a partir do fim do 1º CICLO DE FISCALIZAÇÃO.

5.3. No caso de não atingimento da nota máxima para qualquer indicador de desempenho, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar ao PODER CONCEDENTE, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias contados a partir do fim de cada CICLO DE FISCALIZAÇÃO, um plano de ação detalhando as medidas corretivas a serem adotadas, os prazos para sua implementação e os responsáveis pela execução, com vistas à superação da não conformidade identificada.

5.4. O plano de ação acima mencionado deverá ser aprovado pelo PODER CONCEDENTE, que poderá solicitar ajustes ou complementações, bem como acompanhar sua execução por meio de visitas técnicas ou outros mecanismos de fiscalização previstos no CONTRATO.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente anexo destaca a importância do monitoramento contínuo dos parâmetros de qualidade e eficiência operacional estabelecidos. A análise periódica dos indicadores permitirá não apenas o cumprimento das metas contratuais, mas também a melhoria constante dos serviços prestados à população. A adoção de boas práticas na gestão dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário são essenciais para garantir a preservação ambiental, a saúde pública e a satisfação dos usuários.

Endereço: Praça 6 de Novembro, 01, Ganchos do Meio, Governador Celso Ramos/SC, CEP 88.190-000 - Fone (48) 3262-1811