

RESOLUÇÃO N° 007, DE 20 DE MARÇO DE 2013.

**DISPÕE SOBRE AS NORMAS QUE DISCIPLINAM A
PRESTAÇÃO DE SERVIÇO ADEQUADO DE
ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO
SANITÁRIO NO MUNICÍPIO DE TUBARÃO**

**TÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**CAPÍTULO I
DEFINIÇÕES E METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO**

Art. 1º. A caracterização da prestação de um serviço de água e esgoto adequado baseia-se nas definições estabelecidas no art. 6º., §1º, da Lei n° 8.987/95.

§ 1º. Esta resolução trata especificamente sobre indicadores técnicos do sistema de abastecimento de água e indicadores gerenciais de água e esgoto.

§ 2º. Os indicadores técnicos de esgoto sanitário serão tratados em resolução específica.

Art. 2º. Para efeito desta resolução são adotadas as seguintes definições:

- I. serviço adequado: é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas;
- II. regularidade: nível de conformidade com as regras estabelecidas nos instrumentos de regulação;
- III. continuidade: condição de prestação de serviço contínuo, sem interrupção, exceto nas situações previstas em lei e no Regulamento da Prestação do Serviço de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário;
- IV. eficiência: exercício das atividades necessárias à prestação do serviço público, buscando a obtenção do efeito desejado, no tempo planejado e com o menor encargo possível para o usuário;
- V. segurança: utilização de todas as medidas possíveis para a redução ou ausência dos riscos de danos materiais e morais para os usuários e não-usuários, em condições econômicas factíveis.
- VI. atualidade: modernidade das técnicas, dos equipamentos e das instalações, e a sua conservação, bem como a melhoria e a expansão do serviço;

- VII. generalidade: universalidade no oferecimento do serviço e isonomia de tratamento aos usuários no direito ao atendimento;
- VIII. cortesia: grau de civilidade com que os usuários são atendidos pelo prestador do serviço;
- IX. modicidade das tarifas: menor tarifa em face do custo do serviço e deste custo em face da adequação do serviço e efetiva fruição por parte do usuário.

Art. 3º. Impõe-se a obrigação da prestação de serviço adequado ao prestador do serviço público, mediante o atendimento das metas da tabela constante no PMAE, conforme abaixo:

Indicador	Valor (%)	Ano	Indicador	Valor ou conceito	Ano
IQA (Índice de Qualidade da Água)	80	2012	IORC (Índice de Obstrução de Redes Coletoras)	Adequado	2017 em diante
	90	2014	IORD (Índice de Obstrução de Ramais Domiciliares)	Adequado	2017 em diante
	95	2016 em diante	IQE (índice de Qualidade do Esgoto)	95%	2017 em diante
ICA (Índice de Continuidade do Abastecimento)	95	2014	IESAP (Índice de Eficiência na Prestação de Serviço e Atendimento Público)	6	2012
	98	2016 em diante			
IPD (Índice de Perdas na Distribuição)	40	2013	IESAP (Índice de Eficiência na Prestação de Serviço e Atendimento Público)	8	2014
	37	2014		9	2015 em diante
	35	2015		6	2013
	33	2016		8	2014
	31	2017	IACS (Índice de Adequação da Comercialização dos Serviços)	9	2015 em diante
	30	2018			
	25	2037			

Art. 4º. A verificação do atendimento aos requisitos previstos no artigo 2º é realizada através de indicadores que identificam de maneira precisa se o serviço prestado atende às condições fixadas.

Art. 5º. Os indicadores abrangem o serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário como um todo. No entanto, no que se refere às suas características técnicas esta resolução abordará somente os indicadores referentes a prestação de serviços de abastecimento de água. Já com relação às características administrativas, comerciais e de relacionamento direto com os usuários, esta resolução abordará os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Art. 6º. Os incisos V e VI, do art. 3º são entendidos como princípios que devem nortear a atuação do prestador do serviço, não sendo expressos através de indicadores.

§ 1º. O prestador deve se utilizar de técnicas e equipamentos modernos e tecnologicamente avançados, buscando um nível de qualidade elevado e obtenção de melhores resultados qualitativos ou quantitativos no serviço prestado.

§ 2º. No que se refere ao inciso V, o prestador deve sempre considerar no desenvolvimento do seu serviço, os requisitos técnicos de segurança estabelecidos nas normas brasileiras e internacionais, se for o caso, visando à redução ou ausência dos riscos de danos materiais e morais para os usuários e não-usuários.

Art. 7º. O serviço será considerado adequado se atender às condições estabelecidas no detalhamento dos indicadores definidos nos capítulos que se seguem.

Art. 8º. Compete ao Ente Regulador, através do instrumento de regulação PMAE – Plano Municipal de Água e Esgoto, fixar em conjunto com o prestador do serviço as metas para atendimento dos índices de prestação de serviço adequado, especificados nesta resolução.

TÍTULO II DOS INDICADORES DE AVALIAÇÃO DO SERVIÇO ADEQUADO

CAPÍTULO I INDICADORES TÉCNICOS - SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

Seção I Qualidade da água distribuída

Art. 9º. O sistema de abastecimento de água, em condições normais de funcionamento, deverá assegurar o fornecimento da água demandada pelas ligações existentes no sistema, garantindo o padrão de potabilidade estabelecido pelos órgãos competentes.

Art. 10. A qualidade da água distribuída será medida pelo índice de qualidade da água - IQA.

§ 1º. Em sua definição são considerados os parâmetros de avaliação da qualidade da água mais importantes, cuja boa performance depende não apenas da qualidade intrínseca das águas dos mananciais, mas, fundamentalmente, de uma operação correta, tanto do sistema produtor quanto do sistema de distribuição de água.

§ 2º. O índice é calculado a partir de princípios estatísticos que privilegiam a regularidade da qualidade da água distribuída, sendo o valor final do índice pouco afetado por resultados que apresentem pequenos desvios em relação aos limites fixados.

§ 3º. O IQA será calculado com base no resultado das análises laboratoriais das amostras de água coletadas na rede de distribuição de água, segundo um programa de coleta que atenda à legislação vigente e seja representativa para o cálculo estatístico definido nesta resolução.

§ 4º. Para garantir a representatividade, a freqüência de amostragem do parâmetro colimetria, fixado pelos órgãos competentes, deve também ser adotada para os demais parâmetros que compõem o índice.

§ 5º. A freqüência de apuração do IQA será mensal, utilizando os resultados das análises efetuadas nos últimos 3 (três) meses, sendo o mês de análise e os 2(dois) anteriores.

§ 6º. Para apuração do IQA, o sistema de controle da qualidade da água deverá incluir um sistema de coleta de amostras e de execução de análises laboratoriais que permitam o levantamento dos dados necessários, além de atender à legislação vigente.

Art. 11. O IQA é calculado como a média ponderada das probabilidades de atendimento da condição exigida de cada um dos parâmetros constantes da tabela abaixo, considerados os respectivos pesos.

PARÂMETRO	SÍMBOLO	CONDIÇÃO EXIGIDA	PESO
Turbidez	TB	Menor que 2,5 (dois vírgula cinco) U.T. (unidade de turbidez)	0,20
Cloro residual livre	CRL	Maior que 0,2 (dois décimos) e menor que 2,5 (dois vírgula cinco) ppm	0,25
pH	pH	Maior que 6,5 (seis e meio) e menor que 9,0 (nove)	0,10
Fluoreto	FLR	Maior que 0,6 (seis décimos) e menor que 1,0 (um) mg/l (miligramas por litro) ppm	0,15
Bacteriologia	BAC	Ausente	0,30

Art. 12. A probabilidade de atendimento de cada um dos parâmetros da tabela acima será obtida, através da teoria da distribuição normal ou de Gauss; no caso da bacteriologia, será utilizada a freqüência relativa entre o número de amostras potáveis e o número de amostras analisadas.

Art. 13. Determinada a probabilidade de atendimento para cada parâmetro, o IQA será obtido através da seguinte expressão:

$$\text{IQA} = 0,20 \times P(\text{TB}) + 0,25 \times P(\text{CRL}) + 0,10 \times P(\text{pH}) + 0,15 \times P(\text{FLR}) + 0,30 \times P(\text{BAC})$$

onde:

P(TB) - probabilidade de que seja atendida a condição exigida para a turbidez;

P(CRL) - probabilidade de que seja atendida a condição exigida para o cloro residual;

P(pH) - probabilidade de que seja atendida a condição exigida para o pH;

P(FLR) - probabilidade de que seja atendida a condição exigida para os fluoretos;

P(BAC) - probabilidade de que seja atendida a condição exigida para a bacteriologia.

Art. 14. A apuração mensal do IQA não isenta o prestador do serviço de abastecimento de água de suas responsabilidades perante outros órgãos fiscalizadores e perante a legislação vigente.

Art. 15. A qualidade da água distribuída no sistema será classificada de acordo com a média dos valores do IQA verificados nos últimos 12 (doze) meses, de acordo com a tabela abaixo:

Valores do IQA	Classificação
Menor que 80% (oitenta por cento)	Ruim
Maior ou igual a 80% (oitenta por cento) e menor que 90% (noventa por cento)	Regular
Maior ou igual a 90% (noventa por cento) e menor que 95% (noventa e cinco por cento)	Bom
Maior ou igual a 95% (noventa e cinco por cento)	Ótimo

Art. 16. Para efeito desta resolução, a água produzida será considerada adequada se a média dos IQA's apurados nos últimos 12 (doze) meses for igual ou superior a 90% - conceito "Bom", não podendo ocorrer, no entanto, nenhum valor mensal inferior a 80% - conceito "Ruim".

Seção II

Cobertura do sistema de abastecimento de água

Art. 17. A cobertura do sistema de abastecimento de água é o indicador utilizado para verificar o atendimento aos requisitos previstos no inciso VII, do art. 3º, desta resolução.

Art. 18. A cobertura do sistema de abastecimento de água será apurada pela expressão seguinte:

$$CBA = [(Nec + Ndd) \times 100] / NTE$$

onde:

CBA - cobertura pela rede distribuidora de água, em porcentagem;

Nec – economias cadastradas residenciais ativas de água

Ndd – domicílios não ligados, mas com disponibilidade de atendimento por rede pública de abastecimento

NTE - domicílios a serem atendidos pela CONCESSIONÁRIA na área definida no contrato de concessão (domicílios atendíveis), conforme §2º deste artigo.

§1º. Como metas de serviço adequado para o CBA, serão considerados os percentuais da tabela abaixo:

Metas de serviço adequado – CBA

Indicador	Ano	Valor
CBA (Índice da Cobertura da Rede de Água)	2012	95,50%
	2013	96,00%
	2014	97,00%
	2015	98,00%
	2016	99,00%
	2017	99,04%
	2018	99,08%
	2019	99,12%
	2020	99,16%
	2021 a 2041	Evoluir até 100%

§2º. Em virtude da ausência de cadastro comercial confiável e da necessidade de atualização do cadastro de imóveis edificados por parte da municipalidade, a CONCESSIONÁRIA deverá contratar recadastramento comercial indicando os domicílios com disponibilidade de atendimento por rede pública de abastecimento e aqueles sem disponibilidade dentro do perímetro definido no contrato de concessão.

§3º As novas ligações deverão ser inseridas mensalmente pela CONCESSIONÁRIA no cadastro comercial e a atualização do cadastro deverá ser a cada 5 (cinco) anos.

§4º Em virtude da ausência de dados confiáveis no primeiro ano de CONCESSÃO a AGR-Tubarão não irá calcular o CBA, no entanto as Metas de serviço adequado na tabela deste artigo serão mantidas.

Art. 19. Para efeito desta resolução, o nível de cobertura de um sistema de abastecimento de água será considerado conforme tabela abaixo:

Cobertura (%)	Classificação do serviço
Menor que 80% (oitenta por cento)	Insatisfatório
Maior ou igual a 80% (oitenta por cento) e inferior a 95% (noventa e cinco por cento)	Satisfatório
Maior ou igual a 95% (noventa e cinco por cento)	Adequado

Art. 20. Considera-se que o serviço é adequado se a porcentagem de cobertura for maior que 95%.

Seção III Continuidade do abastecimento de água

Art. 21. Para verificar o atendimento ao requisito previsto no inciso III, do art. 3º, desta resolução, utilizar-se-á o índice de continuidade do abastecimento – ICA.

§ 1º. Este índice estabelecerá um parâmetro objetivo de análise para verificação do nível de prestação do serviço, no que se refere à continuidade do fornecimento de água aos usuários.

§ 2º. O índice é estabelecido de modo a garantir as expectativas dos usuários quanto ao nível de disponibilização de água em seu imóvel e, por conseguinte, o percentual de falhas por eles aceito.

§ 3º. O índice consiste na quantificação do tempo em que o abastecimento propiciado pelo prestador pode ser considerado normal, comparado ao tempo total de apuração do índice, que pode ser diário, semanal, mensal ou anual, ou qualquer outro período que se queira considerar.

§ 4º. Para os fins desta resolução o índice será apurado mensalmente.

Art. 22. Para apuração do valor do ICA deverá ser registrado continuamente o nível de água em todos os reservatórios em operação no sistema, e registradas continuamente as pressões em pontos da rede distribuidora onde haja a indicação técnica de possível deficiência de abastecimento.

§ 1º. A determinação dos pontos da rede distribuidora a que se refere o caput será feita no âmbito do Plano Municipal de Água e Esgoto – PMAE, devendo ser representativa e abranger todos os setores de abastecimento.

§ 2º. Deverá ser instalado pelo menos um registrador de pressão para cada 3.000 (três mil) ligações.

§ 3º. O Ente Regulador poderá, a seu exclusivo critério, exigir que o prestador instale registradores de pressão em outros pontos da rede em caráter provisório, para atendimento de uma situação imprevista.

§ 4º. Enquanto estiverem em operação, os resultados obtidos nos pontos de que trata o parágrafo anterior, deverão ser considerados na apuração do ICA.

Art. 23. A metodologia mais adequada para a coleta e registro sistemático das informações dos níveis dos reservatórios e das pressões na rede de distribuição será estabelecida no âmbito do Plano Municipal de Água e Esgoto – PMAE, conforme Relatório 4, página 12, Reservatório de Distribuição.

Parágrafo Único. No prazo de 30 (trinta) dias após a publicação desta Resolução, a Concessionária deverá informar a AGR-Tubarão os níveis mínimos a serem apurados no TNMM.

Art. 24. O ICA será calculado através da seguinte expressão:

$$ICA = [(\sum TPM8 + \sum TNMM) \times 100] / NPM \times TTA$$

onde:

ICA - índice de continuidade do abastecimento de água, em porcentagem (%);

TTA - tempo total da apuração, que é o tempo total, em horas, decorrido entre o início e o término do período de apuração.

TPM8 - tempo com pressão maior que 8 (oito) metros de coluna d'água. É o tempo total, medido em horas, dentro do período de apuração, durante o qual um determinado registrador de pressão registrou valores iguais ou maiores que 8 (oito) metros de coluna d'água;

TNMM - tempo com nível maior que o mínimo. É o tempo total, medido em horas, dentro do período de apuração, durante o qual um determinado reservatório permaneceu com o nível d'água em cota superior ao nível mínimo de operação normal, sendo este definido no âmbito do Plano Municipal de Água e Esgoto – PMAE;

NPM - número de pontos de medida, que é o número total dos pontos de medida utilizados no período de apuração, assim entendidos os pontos de medição de nível de reservatório e os de medição de pressão na rede de distribuição.

§ 1º. O valor de pressão mínima de 8 (oito) metros de coluna d'água poderá ser alterado no âmbito do Plano Municipal de Água e Esgoto – PMAE.

§ 2º. Não deverão ser considerados, para cálculo do ICA, registros de pressões ou níveis de reservatórios abaixo dos valores mínimos estabelecidos, no caso de ocorrências programadas e devidamente comunicadas à população, bem como no caso de ocorrências decorrentes de eventos além da capacidade de previsão e gerenciamento do prestador, tais como inundações, incêndios, precipitações pluviométricas anormais, interrupção do fornecimento de energia elétrica, greves em setores essenciais ao serviço e outros eventos semelhantes, que venham a causar danos de grande monta às unidades do sistema.

Art. 25. Os valores do ICA para o sistema como um todo, calculado para os últimos 12 (doze) meses, definem o nível de continuidade do abastecimento classificado conforme tabela abaixo:

Valores do ICA	Classificação do sistema
Inferior a 95% (noventa e cinco por cento)	Abastecimento intermitente
Entre 95% (noventa e cinco por cento) e 98% (noventa e oito por cento)	Abastecimento regular
Superior a 98% (noventa e oito por cento)	Abastecimento satisfatório

Art. 26. Para efeito desta resolução, o serviço é considerado adequado se a média aritmética dos valores do ICA calculados para cada mês do ano, for superior a 98% (noventa e oito por cento), não podendo ocorrer em nenhum dos meses valor inferior a 95% (noventa e cinco por cento).

Art. 27. O Ente Regulador poderá fixar outras condições de controle estabelecendo limites para o ICA de pontos específicos, ou índices gerais com períodos de apuração semanais e diários, de modo a obter melhores condições de controle do serviço prestado.

Seção IV Índice de perdas no sistema de distribuição

~~Art. 28. O índice de perdas no sistema de distribuição de água deve ser determinado e controlado para verificação da eficiência do sistema de controle operacional implantado, e garantir que o desperdício dos recursos naturais seja o menor possível, ajudando a garantir o cumprimento do requisito da modicidade das tarifas, previsto no inciso IX, do art. 3º, desta resolução.~~

Art. 28. O índice de perdas no sistema de distribuição de água deve ser determinado e controlado para verificação da eficiência do sistema de controle operacional implantado, e garantir que o desperdício dos recursos naturais seja o menor possível, ajudando a garantir o cumprimento do requisito da modicidade das tarifas, previsto no inciso IX, do art. 2º, desta resolução. (Redação dada pela Resolução 016/2017)

~~Art. 29. O índice de perdas de água no sistema de distribuição será calculado pela seguinte expressão:~~

$$IPD = (VLP - VAF) \times 100 / VLP$$

~~- onde:~~

~~IPD~~ ~~índice de perdas de água no sistema de distribuição em porcentagem (%);~~

~~VLP~~ ~~é o volume total de água potável efluente das unidades de produção em operação no sistema de abastecimento de água.~~

~~VAF – volume de água fornecido, em metros cúbicos, resultante da leitura dos micromedidores e do volume estimado das ligações que não os possuam. O volume estimado consumido de uma ligação sem hidrômetro será a média do consumo das ligações com hidrômetro de mesma categoria de uso.~~

Art. 29. O índice de perdas de água no sistema de distribuição será calculado pela seguinte expressão:

$$\text{IPD} = (\text{VLP} - \text{VAF}) \times 100 / \text{VLP}$$

onde:

- IPD - índice de perdas de água no sistema de distribuição em porcentagem (%);
- VLP – é o volume total de água potável efluente das unidades de produção em operação no sistema de abastecimento de água, sendo este volume obtido da subtração do Volume de Processo do Volume Captado de Água, de acordo com a formula:

$$\text{VLP} = \text{VCA} - \text{VP}$$

Sendo:

VCA = Volume Captado de Água, neste caso, o volume captado de água bruta.

VP = Volume de Processo, utilizado na operação e manutenção da Estação de Tratamento de Água – ETA.

- VAF = volume de água fornecido, em metros cúbicos, resultante da leitura dos micromedidores e do volume estimado das ligações que não os possuam. O volume estimado consumido de uma ligação sem hidrômetro será a média do consumo das ligações ativas com hidrômetro de mesma categoria de uso. Neste item deve-se considerar o volume de água macromedido fornecido à Capivari de Baixo enquanto esta atividade ocorrer. (Redação dada pela Resolução 016/2017).

Art. 30. Para efeito desta resolução o nível de perdas verificado no sistema de abastecimento é considerado conforme tabela a seguir:

Nível de perdas	Classificação
Acima de 40% (quarenta por cento)	Inadequado
Entre 30% (trinta por cento) e 40% (quarenta por cento)	Regular
Entre 25% (vinte e cinco por cento) e 30% (trinta por cento)	Satisfatório

Abaixo de 25% (vinte e cinco por cento)

Adequado

Art. 31. Para efeito desta resolução é considerado adequado o sistema onde a média aritmética dos índices de perda mensais seja inferior a 25% (vinte e cinco por cento).

CAPÍTULO II INDICADORES GERENCIAIS

Seção I Índice de eficiência na prestação do serviço e no atendimento ao público

Art. 32. A eficiência no atendimento ao público e na prestação do serviço pelo prestador será avaliada através do Índice de Eficiência na Prestação do Serviço e no Atendimento ao Público - IESAP.

Art. 33. O IESAP será calculado com base na avaliação de fatores indicativos da performance do prestador quanto à adequação de seu atendimento às solicitações e necessidades dos usuários.

Parágrafo único. Para cada um dos fatores de avaliação da adequação do serviço será atribuído um valor de forma a compor-se o indicador para a verificação.

Art. 34. Os fatores que deverão ser considerados na apuração do IESAP, mensalmente, são os seguintes:

I - FATOR 1 - prazos de atendimento dos serviços de maior freqüência, que corresponderá ao período de tempo decorrido entre a solicitação do serviço pelo usuário e a data efetiva de conclusão;

a) a tabela padrão dos prazos de atendimento dos serviços é apresentada a seguir:

Serviço	Prazo para atendimento das solicitações
Ligação de água	5 (cinco) dias úteis após usuário ter sua caixa padrão aprovada pela concessionária
Reparo de vazamentos na rede ou ramais de água em que comprometa o abastecimento do usuário	24 (vinte e quatro) horas
Falta d'água local ou geral	24 (vinte e quatro) horas

Ligação de esgoto	5 (cinco) dias úteis
Desobstrução de redes e ramais de esgotos	24 (vinte e quatro) horas
Ocorrências relativas à ausência ou má qualidade da repavimentação	5 (cinco) dias úteis
Verificação da qualidade da água	12 (doze) horas
Restabelecimento do fornecimento de água devido a corte, após apresentação do comprovante de pagamento no setor comercial	24 (vinte e quatro) horas (em dia útil)
Ocorrências de caráter comercial que não dependam de deslocamento até unidade consumidora	24 (vinte e quatro) horas

b) o índice de eficiência dos prazos de atendimento será determinado como segue:

$I_1 = (\text{Quantidade de serviços realizados no prazo estabelecido} \times 100) / (\text{Quantidade total de serviços realizados})$

c) o valor a ser atribuído ao FATOR 1 obedecerá à tabela a seguir:

Índice de eficiência dos prazos de atendimento - %	Valor
Menor que 75% (setenta e cinco por cento)	0
Igual ou maior que 75% (setenta e cinco por cento) e menor que 90% (noventa por cento)	0,5
Igual ou maior que 90% (noventa por cento)	1,0

II - FATOR 2 - eficiência da programação dos serviços que definirá o índice de acerto do prestador quanto à data prometida para a execução do serviço.

a) o prestador deverá informar ao solicitante a data provável da execução do serviço quando de sua solicitação, obedecendo, no máximo, os limites estabelecidos na tabela de prazos prevista no inciso I, alínea “a”, deste artigo.

b) o índice de acerto da programação dos serviços será medido pela relação porcentual entre as quantidades totais de serviços executados na data prometida, e a quantidade total de serviços solicitados, conforme fórmula abaixo:

$I_2 = (\text{Quantidade de serviços realizados no prazo estabelecido} \times 100) / (\text{Quantidade total de serviços solicitados})$

c) o valor a ser atribuído ao FATOR 2 obedecerá à tabela que se segue:

Índice de eficiência da programação - %	Valor
Menor que 75% (setenta e cinco por cento)	0
Igual ou maior que 75% (setenta e cinco por cento) e menor que 90% (noventa por cento)	0,5
Igual ou maior que 90% (noventa por cento)	1,0

d) no caso de reprogramação de datas prometidas o usuário deverá ser informando a respeito da nova data prevista.

e) serviços reprogramados serão considerados como erros de programação para efeito de apuração do fator, limitados aos fixados na tabela de prazos.

III - FATOR 3 - disponibilização de estruturas de atendimento ao público serão avaliadas pela oferta ou não das seguintes possibilidades:

a) atendimento em escritório do prestador;

b) sistema “0800” para atendimento telefônico dos usuários, para serviços não emergenciais, com horário de funcionamento de segunda a sexta-feira das 08h às 18h;

c) atendimento telefônico através de sistema “0800” para recepção de solicitações emergenciais relacionados ao serviço de abastecimento de água, com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias do ano;

d) atendimento personalizado domiciliar, ou seja, o funcionário do prestador responsável pela leitura dos hidrômetros e ou entrega de contas, aqui denominado “agente comercial”, deverá atuar como representante da administração junto aos usuários, prestando informações de natureza comercial sobre o serviço, sempre que solicitado. Para tanto o prestador deverá treinar sua equipe de agentes comerciais, fornecendo-lhes todas as indicações e informações sobre como proceder nas diversas situações que se apresentarão;

e) portal na internet (website) interligado no software do sistema comercial próprio ou terceirizado, capaz de gerar 2^a Via de fatura, verificação mensal de qualidade da água, matriz tarifária, canal direto, histórico de consumo e certidão de regularidade de débitos anuais;

f) o quesito previsto neste inciso poderá ser avaliado pela disponibilização ou não das estruturas elencadas, e terá os seguintes valores:

Estruturas de atendimento ao público	Valor
2 (duas) ou menos estruturas	0
3 (três) ou 4 (quatro) das estruturas	0,5

as 5 (cinco) estruturas	1,0
-------------------------	-----

IV - FATOR 4 - adequação da estrutura de atendimento em prédio(s) do prestador será avaliada pela oferta ou não das seguintes possibilidades:

- a) distância inferior a 500m (quinhentos metros) de pontos de confluência dos transportes coletivos;
- b) distância inferior a 500m (quinhentos metros) de pelo menos um agente de recebimento de contas;
- c) facilidade de estacionamento de veículos ou existência de estacionamento próprio;
- d) facilidade de identificação;
- e) conservação e limpeza;
- f) coincidência do horário de atendimento com o da rede bancária local;
- g) número máximo de atendimentos diárias por atendente menor ou igual a 72 (setenta e dois);
- h) período de tempo médio entre a chegada do usuário ao escritório e o início do atendimento menor ou igual a 30 (trinta) minutos;
- i) período de tempo médio de espera para atendimento telefônico no sistema “0800” menor ou igual a 3 (três) minutos;
- j) este quesito será avaliado pelo atendimento ou não dos itens elencados, e terá os seguintes valores:

Adequação das estruturas de atendimento ao público	Valor
Atendimento de 6 (seis) ou menos itens	0
Atendimento de 7 (sete) itens	0,5
Atendimento de mais que 7 (sete) itens	1,0

V - FATOR 5 - adequação das instalações e logística de atendimento em prédios do prestador, onde toda a estrutura física de atendimento deverá ser projetada de forma a proporcionar

conforto ao usuário, e ainda, deverá haver uma preocupação permanente para que os prédios, instalações e mobiliário sejam de bom gosto, porém simples, de forma a não permitir que um luxo desnecessário crie uma barreira entre o prestador e o usuário.

a) este fator procurará medir a adequação das instalações do prestador ao usuário característico da cidade, de forma a propiciar-lhe as melhores condições de atendimento e conforto de acordo com o seu conceito;

b) a definição do que significa “melhores condições de atendimento e conforto de acordo com o seu conceito” leva em consideração os seguintes itens:

1. separação dos ambientes de espera e atendimento;
2. disponibilidade de banheiros;
3. disponibilidade de bebedouros de água;
4. iluminação e acústica do local de atendimento;
5. existência de normas padronizadas de atendimento ao público;
6. preparo dos profissionais de atendimento;
7. disponibilização de som ambiente, ar condicionado, ventiladores.

c) a avaliação da adequação será efetuada pelo atendimento ou não dos itens acima, conforme tabela a seguir:

Adequação das instalações e logística de atendimento ao público	Valor
Atendimento de 4 (quatro) ou menos itens	0
Atendimento de 5 (cinco) ou 6 (seis) itens	0,5
Atendimento dos 7 (sete) itens	1,0

Art. 35. Com base nas condições definidas no artigo anterior, o Índice de Eficiência na Prestação do Serviço e no Atendimento ao Público - IESAP será calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{IESAP} = 3 \times \text{Valor Fator 1} + 3 \times \text{Valor Fator 2} + 2 \times \text{Fator 3} + 1 \times \text{Fator 4} + 1 \times \text{Fator 5}$$

Art. 36. O sistema de prestação de serviços e atendimento ao público do prestador, a ser avaliado anualmente pela média dos valores apurados mensalmente, será considerado:

I - inadequado se o valor do IESAP for igual ou inferior a 5 (cinco);

II - adequado se for superior a 5 (cinco), com as seguintes graduações:

-
- a) regular se superior a 5 (cinco) e menor ou igual a 7 (sete);
 - b) satisfatório se superior a 7 (sete) e menor ou igual a 9 (nove);
 - c) ótimo se superior a 9 (nove).

Seção II

Índice de adequação do sistema de comercialização do serviço

Art. 37. É imperativo que o sistema comercial implementado possua as características adequadas para garantir equidade no relacionamento comercial e/ou assegurar ao usuário o direito de defesa, nos casos em que considere as ações das prestadoras incorretas. Para tanto é definido o índice de adequação do sistema de comercialização dos serviços.

Parágrafo Único: Em virtude da ausência de dados confiáveis no primeiro ano de CONCESSÃO a AGR-Tubarão não irá calcular o IACS, no entanto este indicador será medido a partir de 2013

Art. 38. São as seguintes condições de verificação da adequabilidade do sistema comercial implementado:

I - CONDIÇÃO 1 - índice de micromedição: calculado mês a mês, de acordo com a expressão:

$I_1 = (\text{Número total de ligações com hidrômetro em funcionamento no final do mês} \times 100) / (\text{Número total de ligações existentes no final do mês})$

a) de acordo com a média aritmética dos valores mensais calculados, a ser apurada anualmente, esta condição terá os seguintes valores:

Índice de micromedição (%)	Valor
Menor que 98% (noventa e oito por cento)	0
Maior ou igual a 98% (noventa e oito por cento)	1,0

II - CONDIÇÃO 2 - o sistema de comercialização adotado pelo prestador deverá favorecer a fácil interação com o usuário, evitando o máximo possível o seu deslocamento até ao prestador para informações ou reclamações. Os contatos deverão preferencialmente realizar-se no imóvel do usuário ou através de atendimento telefônico.

a) a verificação do cumprimento desta diretriz será feita através do indicador que relaciona o número de reclamações comerciais realizadas diretamente nas agências comerciais, com o número total de ligações:

$I_2 = \frac{(\text{Número de informações ou reclamações comerciais feitos diretamente no balcão no mês} \times 100)}{(\text{Número total de informações ou reclamações comerciais realizados no mês - balcão e telefone})}$

b) o valor a ser atribuído à CONDIÇÃO 2 obedecerá à tabela a seguir:

Faixa de valor do I_2	Valor a ser atribuído à Condição 2
Menor que 20% (vinte por cento)	1,0
Entre 20% (vinte por cento) e 30% (trinta por cento)	0,5
Maior que 30% (trinta por cento)	0

III - CONDIÇÃO 3 - o sistema de comercialização adotado deverá prever mecanismos que garantam que contas com consumo excessivo, em relação à média histórica da ligação, só sejam entregues aos usuários após o exame predial, sem custos para o mesmo.

O sistema a ser utilizado deverá selecionar as contas com consumo superior a 100% a média dos últimos 6 (seis) períodos medidos.

- a) O exame predial realizado pelo prestador, a que se refere esta condição, será feito da seguinte forma: 1) o prestador irá verificar ou aferir o hidrômetro instalado; 2) O prestador irá informar o resultado do item “1” e orientar o usuário entregando simultaneamente o manual com instruções de como o mesmo pode realizar verificações de vazamento no imóvel;
- b) A CONCESSIONÁRIA, em um prazo de 30 dias após a publicação desta resolução, deverá elaborar manual com instruções de como o usuário pode realizar verificações de vazamento no imóvel e apresentar à AGR-Tubarão para sua análise e sugestões, antes da impressão do manual;
- c) a avaliação deste indicador será realizado por meio da relação entre o número de exames prediais realizados e o número de contas emitidas que se encontram na condição especificada:

$I_3 = \frac{(\text{Número exames prediais realizados pelo prestador no mês} \times 100)}{(\text{Número de contas emitidas no mês com consumo maior que duas vezes a média})}$

- d) na determinação do número de exames prediais realizados no mês, os exames prediais oferecidos pelo prestador, porém recusados pelo usuário, devem ser considerados como realizados.
- e) o valor a ser atribuído à CONDIÇÃO 3 será:

Faixa de valor do I₃	Valor a ser atribuído à CONDIÇÃO 3
Maior que 98% (noventa e oito por cento)	1,0
Entre 90% (noventa por cento) e 98% (noventa e oito por cento)	0,5
Menor que 90% (noventa por cento)	0

IV - CONDIÇÃO 4 - o prestador deverá contar com um número adequado de locais para o pagamento das contas de seus usuários, devendo para isso credenciar, além da rede bancária do município, estabelecimentos comerciais tais como lojas, farmácias e casas lotéricas, distribuídos em diversos pontos da cidade. O nível de atendimento a essa condição pelo prestador será medido através do indicador:

$$I_4 = (\text{Número de pontos credenciados} \times 1000) / (\text{Número total de ligações de água no mês})$$

a) o valor a ser atribuído à CONDIÇÃO 4 será :

Faixa de valor do I₄	Valor a ser atribuído à CONDIÇÃO 4
Maior que 0,7 (sete décimos)	1,0
Entre 0,5 (cinco décimos) e 0,7 (sete décimos)	0,5
Menor que 0,5 (cinco décimos)	0

V - CONDIÇÃO 5 - para as contas não pagas sem aviso de débito anterior, o prestador deverá manter um sistema de comunicação por escrito com os usuários, informando-os da existência do débito e definição de data limite para regularização da situação antes da efetivação da suspensão de fornecimento.

a) o nível de atendimento a essa condição pelo prestador será efetuado através do indicador:

$$I_5 = (\text{Número de comunicações informando quanto à existência do débito emitidas pelo prestador no mês} \times 100) / (\text{Número total de contas sujeitas a suspensão de fornecimento no mês})$$

b) o valor a ser atribuído à CONDIÇÃO 5 será:

Faixa de valor do I₅	Valor a ser atribuído à CONDIÇÃO 5
Maior que 98% (noventa e oito por cento)	1,0
Entre 95% (noventa e cinco por cento) e 98% (noventa e oito por cento)	0,5
Menor que 95% (noventa e cinco por cento)	0

VI - CONDIÇÃO 6 - o prestador deverá garantir o restabelecimento do fornecimento de água ao usuário em até 24 (vinte e quatro) horas da comprovação da efetuação do pagamento de seus débitos no atendimento comercial.

a) o indicador que avaliará tal condição é:

$I_6 = (\text{Número de restabelecimentos do fornecimento realizados em até 24 horas} \times 100) / (\text{Número total de restabelecimentos})$

b) o valor a ser atribuído à CONDIÇÃO 6 será:

Faixa de valor do I₆	Valor a ser atribuído à Condição 6
Maior que 95% (noventa e cinco por cento)	1,0
Entre 80 % (oitenta por cento) e 95% (noventa e cinco por cento)	0,5
Menor que 80% (oitenta por cento)	0

Art. 39. Com base nas condições definidas no artigo anterior, o índice de adequação da comercialização dos serviços – IACS será calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$IACS = 5 \times \text{Valor Condição 1} + 1 \times \text{Valor Condição 2} + 1 \times \text{Valor Condição 3} + 1 \times \text{Valor Condição 4} + 1 \times \text{Valor Condição 5} + 1 \times \text{Valor Condição 6}$

Art. 40. O sistema comercial do prestador, a ser avaliado anualmente pela média dos valores apurados mensalmente será considerado:

I - inadequado se o valor do IACS for igual ou inferior a 5 (cinco);

II - adequado se superior a este valor, com as seguintes graduações:

a) regular se superior a 5 (cinco) e igual ou inferior a 7 (sete);

b) satisfatório se superior a 7 (sete) e igual ou inferior a 9 (nove);

c) ótimo se superior a 9 (nove).

Seção III

Indicador do nível de cortesia e de qualidade percebida pelos usuários na prestação do serviço

Art. 41. Os profissionais envolvidos com o atendimento ao público, em qualquer área e esfera da organização do prestador, deverão contar com treinamento especial em relações humanas e técnicas de comunicação, além de normas e procedimentos que deverão ser adotados nos vários tipos de atendimento: no posto, telefônico ou domiciliar, visando a obtenção de um padrão isonômico de comportamento e tratamento a todos os usuários.

Art. 42. As normas de atendimento deverão fixar, entre outros pontos:

I - a forma como o usuário deverá ser tratado;

II - uniformes para o pessoal de campo e do atendimento;

III - diagramação dos crachás de identificação dos profissionais;

IV - conteúdo obrigatório do treinamento a ser dado ao pessoal de empresas contratadas que venham a ter contato com o público.

Art. 43. O prestador deverá implementar mecanismos de controle e verificação permanente das condições de atendimento aos usuários, procurando identificar e corrigir eventuais desvios.

Art. 44. A verificação dos resultados obtidos pelo prestador será feita anualmente, até o mês de março, através de uma pesquisa de opinião realizada por empresa independente, capacitada para a execução do serviço.

Parágrafo único. A empresa a que se refere o caput deste artigo será contratada pelo Ente Regulador mediante regular processo de licitação e os serviços serão pagos pelo prestador.

Art. 45. A pesquisa a ser realizada deverá abranger um universo representativo de usuários que tenham tido contato devidamente registrado com o prestador, no período de 3 (três) meses que antecederem a realização da pesquisa.

Parágrafo único. Os usuários deverão ser selecionados aleatoriamente, devendo, no entanto, ser incluído no universo da pesquisa, os três tipos de contato possíveis:

I - atendimento via telefone;

II - atendimento personalizado;

III - atendimento na ligação para execução de serviços diversos.

Art. 46. Para cada tipo de contato o usuário deverá responder a questões que avaliem objetivamente o seu grau de satisfação em relação ao serviço prestado e ao atendimento realizado, assim, entre outras, o usuário deverá ser questionado:

- I - se o funcionário foi educado e cortês;
- II - se o funcionário resolveu satisfatoriamente suas solicitações;
- III - se o serviço foi realizado a contento e no prazo compromissado;
- IV - se, após a realização do serviço, o pavimento foi adequadamente reparado e o local limpo;
- V - outras questões de relevância poderão ser objeto de formulação, procurando inclusive atender a condições peculiares.

Art. 47. As respostas a essas questões devem ser computadas considerando-se 5 (cinco) níveis de satisfação do usuário:

I – ótimo; II – bom; III - regular; IV – ruim; V – péssimo.

Art. 48. A compilação dos resultados às perguntas formuladas, sempre considerando o mesmo valor relativo para cada pergunta independentemente da natureza da questão ou do usuário pesquisado, deverá resultar na atribuição de porcentagens de classificação do universo de amostragem em cada um dos conceitos acima referidos.

Art. 49. Os resultados obtidos pelo prestador serão considerados adequados se a soma dos conceitos “ótimo” e “bom” corresponderem a 80% (oitenta por cento) ou mais do total.

CAPÍTULO III

DIVULGAÇÃO E PUBLICIDADE DOS ÍNDICES

Art. 50. É condição indispensável para a validação do processo de verificação da adequação do serviço prestado pelo prestador, que os índices apurados tenham ampla divulgação aos usuários.

Parágrafo único. Para atender ao previsto no caput deste artigo, anualmente, até o final do mês de abril, deverão ser publicados com destaque na imprensa local os resultados obtidos pelo prestador do serviço, com comentários e devidas justificativas para os índices onde o conceito “adequado” não foi alcançado, apontando-se quais as ações a serem tomadas pelo prestador visando à correção e melhoria dos índices nos anos seguintes.

Art. 51. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Registre-se. Publique-se.

Tubarão, SC, 20 de março de 2013.

AFONSO ELISEU FURGHESTTI

Superintendente Geral

AGR - Tubarão

“P U B L I C A Ç Ã O”

Publicado no Mural da Recepção da AGR-Tubarão na mesma data.

DILNEI STEINER

Superintendente Administrativo-Financeiro

AGR-Tubarão