

- Quantidade de extravasamentos de esgoto reparados (reparos):

Quantidade total de reparos de extravasamentos na rede ou em qualquer parte do(s) sistema(s) de coleta de esgoto (rede coletora, coletor tronco, emissário, estações elevatórias etc.) registrados pelo prestador do serviço no período de referência. [Adaptado do SINISA GTE3002]

PERÍODO DE REFERÊNCIA

A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.

FORMA DE OBTENÇÃO

Registro dos extravasamentos de esgoto desde o momento da reclamação do usuário até a efetiva reparação.

SENTIDO PREFERENCIAL

Menor é melhor.

OBSERVAÇÕES

- Delegação Parcial: O indicador deverá refletir as informações dos serviços de coleta e transporte de esgotos, recaindo exclusivamente sobre o prestador que detém tal responsabilidade.

- Condição para Consolidação: No caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas.

Nível II - 04: Índice de reclamações dos serviços de abastecimento de água

DEFINIÇÃO

Quantidade de reclamações referentes aos serviços de abastecimento de água a cada 100 economias ativas de água.

Unidade: reclamações/100 economias

FÓRMULA

$$= \left(\frac{\text{Quantidade de reclamações dos serviços de esgotamento sanitário}}{\frac{(\text{Quantidade de economias ativas de esgoto})_{\text{ano}} + (\text{Quantidade de economias ativas de esgoto})_{\text{ano}-1}}{2}} \right) \times 100$$

INFORMAÇÕES

- Quantidade de reclamações dos serviços de abastecimento de água (reclamações):

Quantidade total de reclamações referentes ao(s) sistema(s) de abastecimento de água, inclusive repetições, recebidas de qualquer pessoa ou fonte, usuários ou não dos serviços, registradas no período de referência. Incluem-se os registros de iniciativa do próprio prestador de serviços. Entende-se como reclamações, as procedentes atendidas ou não atendidas: Entende-se como reclamações, as procedentes atendidas ou não atendidas:

Reclamações recebidas por falta de água. [Adaptado do SINISA GTA3101]

Reclamações sobre vazamentos no sistema de distribuição, incluindo rede, reservatórios, registros, estações elevatórias, entre outros. [Adaptado do SINISA GTA3102]

Reclamações por outros motivos, como:

- Faturamento: conta alta, erro de leitura, entrega de fatura errada, corte indevido, etc.
- Solicitações de serviços: atraso na religação de ligações cortadas, atraso na execução de nova ligação, atraso no conserto de rede, ramal ou cavalete, reposição de pavimento decorrente de serviços do prestador, etc.

- Qualidade do atendimento: usuário não consegue contato com o prestador, ausência/atraso de resposta, atendimento não cordial, demora no atendimento, etc. [Adaptado do SINISA GTA3105]

- Quantidade de economias ativas de água (economias):

Quantidade total de economias (residenciais, comerciais, industriais, públicas e outras) ativas de água, cadastradas pelo prestador, que estavam conectadas à rede de abastecimento de água no mês de dezembro do período de referência. Economias 30 RESOLUÇÃO ANA Nº 211, DE 19 DE SETEMBRO DE 2024 ativas de água são aquelas que estão em pleno funcionamento. [Adaptado do SINISA GTA0008 e GTA0015]

PERÍODO DE REFERÊNCIA

A apuração das informações primárias é anual, de 01 de janeiro a 31 de dezembro.

FORMA DE OBTENÇÃO

Registros de reclamações pelo prestador de serviço nos canais de atendimento ao usuário.

SENTIDO PREFERENCIAL

Menor é melhor.

OBSERVAÇÕES

- Quantidade total média de economias ativas de água: Média aritmética dos valores de dezembro do ano de referência e de dezembro do ano anterior ao mesmo.

- Delegação Parcial: O indicador deverá refletir as informações dos serviços de abastecimento de água, cabendo à ARCE avaliar cada prestador individualmente.

- Condição para Consolidação: No caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas.

- Condição Necessária (CN) para a consideração do indicador: Existência de canais de atendimento ao usuário (balcão, telefone, correio convencional, correio eletrônico, aplicativos para mensagem eletrônica para telefonia móvel, fax, etc.), devidamente disponibilizados e divulgados pelo prestador, pelos quais o usuário possa realizar a reclamação.

Caso a ARCE não identifique canais de atendimento adequados, o indicador não poderá ser avaliado, devendo ser classificado como “insatisfatório por falta de informação”.

Nível II - 05: Índice de reclamações dos serviços de esgotamento sanitário

DEFINIÇÃO

Quantidade de reclamações referentes aos serviços de esgotamento sanitário a cada 100 economias ativas de esgoto.

Unidade: reclamações/100 economias ativas.

Fórmula:

$$= \left(\frac{\text{Quantidade de reclamações dos serviços de esgotamento sanitário}}{\frac{(\text{Quantidade de economias ativas de esgoto})_{\text{ano}} + (\text{Quantidade de economias ativas de esgoto})_{\text{ano}-1}}{2}} \right) \times 100$$

INFORMAÇÕES

- Quantidade de reclamações dos serviços (reclamações):

Quantidade total de reclamações referentes ao(s) sistema(s) de esgotamento sanitário, inclusive repetições, recebidas de qualquer pessoa ou fonte, usuários ou não dos serviços, registradas no período de referência. Incluem-se os registros de iniciativa do próprio prestador de serviços. Entende-se como reclamações, as procedentes atendidas ou não atendidas

Consideram-se reclamações:

Reclamações sobre extravasamentos na rede ou em qualquer parte do sistema de coleta de esgoto (rede coletora, coletor tronco, emissário, estações elevatórias etc.) [Adaptado do SINISA GTE3001];

Reclamações sobre mau cheiro das unidades de tratamento de esgoto.

Reclamações por outros motivos:

