

- Relativas ao faturamento (conta alta, erro de medição, entrega de fatura errada, etc.).
- Reclamações sobre mau cheiro das unidades de tratamento de esgoto [Adaptado do SINISA GTE3005];
- Reclamações por outros motivos: relativas ao faturamento (conta alta, erro de medição, entrega de fatura errada etc.), relativas a solicitações de serviços (atraso na execução de ligação nova, atraso no conserto de rede ou de ramal, reposição de pavimento decorrente de serviços do prestador etc.) e relativas à qualidade do atendimento (usuário não consegue contato com o prestador, ausência/atraso de resposta do prestador diante de reclamação, atendimento não cordial, demora no atendimento, etc).
- Quantidade de economias ativas de esgoto (economias):
- Quantidade total de economias (residenciais, comerciais, industriais, públicas e outras) ativas de esgoto, cadastradas pelo prestador, que estavam conectadas à rede de esgotamento sanitário no mês de dezembro do período de referência. [Adaptado do SINISA GTE0006 e GTE0016]

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, melhor.

OBSERVAÇÕES

- Quantidade total média de economias ativas de esgoto:

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 em conjunto dos serviços de esgotamento sanitário, 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 - 06: Índice das análises de Nitrito e Nitrato no padrão estabelecido.

DEFINIÇÃO

Percentual das amostras analisadas, realizadas de acordo com o plano de amostragem, que apresentaram resultados dentro do padrão definido pelo Ministério da Saúde para o parâmetro de Nitrito e Nitrato.

Unidade: percentual (%)

FÓRMULA

$$\left(\frac{\text{Quantidade de amostras para Nitrito e Nitrato com resultados dentro do padrão}}{\text{Quantidade de amostras analisadas para Nitrito e Nitrato}} \right) \times 100$$

INFORMAÇÕES

- Quantidade de amostras para Nitrito e Nitrato com resultados dentro do padrão (amostras): Quantidade total no período de referência, de amostras coletadas na(s) saída(s) da(s) unidade(s) de tratamento e na rede de distribuição de água (reservatórios e redes), para aferição da concentração de Nitrito e Nitrato, cujo resultado da análise da soma das razões, previsto art. 39 da Portaria 888/2021, ficou dentro do padrão determinado pelo Ministério da Saúde.

- Quantidade de amostras analisadas para Nitrito e Nitrato (amostras): Quantidade total no período de referência, de amostras coletadas na(s) saída(s) da(s) unidade(s) de tratamento e no sistema de distribuição de água (reservatórios e redes), para aferição da concentração de Nitrito e Nitrato presentes na água. [Adaptado de SNIS QD026]

PERÍODO DE REFERÊNCIA

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

FORMA DE OBTENÇÃO

Aferição e análise de amostras realizadas para o parâmetro de Nitrito e Nitrato pelo prestador de serviços, em conformidade com o previsto na Portaria nº 888/2021, ou aquela que venha a substituí-la, notadamente quanto ao art. 39.

PADRÃO DE REFERÊNCIA

Valor de excelência: ≥ 95

SENTIDO PREFERENCIAL: Maior, melhor.

OBSERVAÇÕES

- Portaria de Potabilidade: O atendimento a este indicador não exime o Prestador de Serviços do atendimento completo da Portaria de Potabilidade da Água do Ministério da Saúde, principalmente quanto ao atendimento dos limites de Nitrito e Nitrato isoladamente.
- Condição para consolidação: No caso de município atendido por mais de um sistema, as informações dos diversos sistemas devem ser somadas.
- Delegação Parcial: O prestador deverá reportar os resultados condizentes aos locais de coleta respectivos, quais sejam: na saída da ETA/UTS para o prestador de tratamento de água; e na rede de distribuição (reservatórios e redes) para o distribuidor. Enquanto o primeiro é o responsável pela entrega da água tratada em qualidade adequada na entrada da rede de distribuição, o segundo deve garantir que essa qualidade seja mantida até a entrega da água nos pontos de consumo. O indicador deverá refletir as informações em conjunto dos serviços de água, cabendo à ARCE avaliar cada prestador individualmente.
- Condição Necessária (CN) para a consideração do indicador: Atingimento de resultado $\geq 95\%$ no NII 06_CN: índice de conformidade da quantidade de amostra – Nitrito e Nitrato, segundo plano de amostragem aceito pela vigilância em saúde. Caso o prestador não satisfaça a condição necessária para consideração do indicador, o indicador de incidência das análises das somas das razões de Nitrito e Nitrato dentro do padrão não pode ser avaliado, devendo ser classificado como “insatisfatório por falta de condições de avaliação”.

O cômputo do indicador de linha de corte é dado pela equação:

$$\left(\frac{\text{Quantidade de amostras analisadas para Nitrito e Nitrato}}{\text{Quantidade mínima de amostras analisadas para Nitrito e Nitrato}} \right) \times 100$$

onde:

Nível II - 06_CN: Índice de conformidade da quantidade de amostras - Nitrito e Nitrato (%) Quantidade de amostras analisadas para Nitrito e Nitrato: Já definido. Quantidade mínima de amostras (obrigatórias): Quantidade mínima no período de referência de amostras obrigatórias a coletar na(s) saída(s) da(s) unidade(s) de tratamento e no sistema de distribuição de água (reservatórios e redes), para aferição da concentração de Nitrito e Nitrato presentes na água, determinado pelo Ministério da Saúde. Caso não haja definição específica para os parâmetros objeto deste indicador, adotar a quantidade indicada em demais parâmetros.

Nível II - 07: Índice das análises de Turbidez da água no padrão estabelecido

DEFINIÇÃO

Percentual das amostras analisadas, realizadas de acordo com o plano de amostragem, que apresentaram resultados dentro do padrão definido pelo Ministério da Saúde para o parâmetro de Turbidez.

Unidade: percentual (%)

FÓRMULA

$$\left(\frac{\text{Quantidade de amostras para Turbidez com resultados dentro do padrão}}{\text{Quantidade de amostras analisadas para Turbidez}} \right) \times 100$$

