



## **REGULAÇÃO RELATÓRIO TÉCNICO DE FISCALIZAÇÃO Nº 009/ 2022 – RTF**

### **Fiscalização no Sistema de Saneamento Básico de Erechim-RS**

**Prestador do Serviço:** CORSAN

**Data:** 27/06/2022

**Assunto:** Análise dos Indicadores de Desempenho da prestação do serviço.

#### **CONSIDERAÇÕES PRELIMINARES**

Em atendimento as Resoluções da AGER nº 004/2015, 015/2018 e do PMSB (Plano Municipal de Saneamento Básico) de Erechim, em março recebemos o relatório de indicadores do serviço prestado para análise do setor técnico da agência, os trabalhos de regulação e fiscalização são amparados pelo contrato de concessão, leis, decretos e resoluções da AGER.

#### **A ANÁLISE**

A análise dos Indicadores é realizado anualmente, porém a apuração dos dados pela empresa é mensal, os Indicadores estão previstos nas Resoluções da AGER nº 004/2015, 015/2018, PMSB de Erechim e Contrato de Programa. Esses indicadores têm a finalidade de verificar a qualidade na prestação do serviço pela concessionária.

#### **Metas Referentes ao Saneamento Básico de Erechim-RS**

O PMSB de Erechim foi Atualizado em 2020, com a proposição de novas metas, as quais serão acompanhadas conforme relatório que segue.

## Controle de metas apresentado pela Corsan 2021

### Índice de Cobertura de Água – CBA

Atualmente, a cobertura do sistema de abastecimento de água CBA já é de 100% (dado SNIS/2018), devendo ser mantido ao longo de todo período do estudo.

### Qualidade da água - IQA

#### Quadro – Metas do IQA.

Ano	Meta do IQA (%)	Indicadores Corsan	
1 ao 2	80	2020 / 2021	95,27
3 ao 4	90		
5 em diante	95		

### Continuidade do abastecimento de água – ICA

#### Quadro – Metas do ICA.

Ano	Meta do ICA (%)	Indicadores Corsan	
1 ao 4	90	2020 / 2021	NÃO APRESENTOU
		2022	
		2023	
5 ao 8	95		
9 em diante	> 98		

Obs: Indicador não consta no relatório da Concessionária.

### Índice de perdas no sistema de distribuição – IPD

#### Quadro – Metas do IPD.

Ano	Meta do IPD (%)	Indicadores Corsan		
		Ano em análise	Perda no Sistema de distribuição	Perda/Faturamento
1	42%	2020	39,30	42,93
2	38%	2021	40,66	44,26

3	34%		
4	30%		
5	26%		
6 a 30	25%		

**Obs: Indicador apresentado está acima da meta estabelecida.**

### Metas Referentes ao Sistema de Esgotamento Sanitário

#### Universalização dos serviços – CBE

**Quadro – Metas de Cobertura de Esgoto – CBE.**

Ano		Cobertura de Esgoto - CBE	Indicadores Corsan
1	2020	0%	NÃO APRESENTOU
2	2021	0%	NÃO APRESENTOU
3	2022	0%	
4	2023	77%	
5	2024	82%	
6	2025	86%	
7	2026	90%	
8	2027	95%	
9 a 30	2028 a 2049	97%	

#### Meta para rede separadora:

**Quadro – Metas da rede separadora**

Ano		Rede Separadora	Indicadores Corsan
1	2020	0%	NÃO APRESENTOU
2	2021	0%	NÃO APRESENTOU
3	2022	0%	
4	2023	10%	
5	2024	16%	
6	2025	20%	

7	2026	25%	
8	2027	30%	
9	2028	33%	
10	2029	33%	
11	2030	34%	
12	2031	34%	
13	2032	35%	
14	2033	36%	
15	2034	36%	
16	2035	37%	
17	2036	37%	
18	2037	38%	
19	2038	38%	
20	2039	39%	
21	2040	39%	
22	2041	40%	
23	2042	40%	
24	2043	40%	
25	2044	40%	
26	2045	40%	
27	2046	40%	
28	2047	40%	
29	2048	40%	
30	2049	40%	

### **Eficiência do tratamento de esgoto – IQE**

A meta a ser cumprida, desde o início de operação do sistema, é de 95%.

### **Metas Referentes ao Sistema de Gestão**

## Índice de eficiência nos prazos de atendimento – IEPA

### Quadro – Prazos para Execução dos Serviços.

Serviço	Unidade	Prazo
Ligação de água	Dias úteis	5
Reparo de vazamentos de água	Horas	12
Reparo de cavalete	Horas	12
Falta de água local ou geral	Horas	12
Ligação de esgoto	Dias úteis	10
Desobstrução de redes e ramais de esgoto	Horas	12
Ocorrências relativas à repavimentação	Dias úteis	3
Verificação da qualidade da água	Horas	6
Verificação de falta de água/pouca pressão	Horas	6
Restabelecimento do fornecimento de água por débito	Horas	24
Restabelecimento do fornecimento a pedido	Dias úteis	2
Ocorrências de caráter comercial	Dias úteis	2
Remanejamento de ramal de água	Dias úteis	5
Deslocamento de cavalete	Dias úteis	3
Substituição de hidrômetro a pedido do cliente	Dias úteis	2

### Quadro – Metas para o IEPA.

Ano	Meta do IEPA (%)	Indicadores Corsan	
1 a 2	80	2020/2021	<b>NÃO APRESENTOU</b>
3 a 4	90		
5 a 30	95		

**Obs: Indicador não consta no relatório da Concessionária.**

## Índice de satisfação do cliente no atendimento – ISCA

**Quadro – Condições a Serem Verificadas na Satisfação dos Clientes.**

Item	Condição a ser verificada
Atendimento personalizado	Atendimento em tempo inferior a 15 minutos
Atendimento telefônico	Atendimento em tempo inferior a 5 minutos
Cortesia no atendimento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Com cortesia</li> <li>• Sem cortesia</li> </ul>
Profissionalismo no atendimento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Com profissionalismo</li> <li>• Sem profissionalismo</li> </ul>
Conforto oferecido pelas instalações físicas, mobiliário e equipamentos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Com conforto</li> <li>• Sem conforto</li> </ul>

**Quadro – Metas para o ISCA.**

Ano	Meta do ISCA (%)	Indicadores Corsan	
1 a 2	90	2020/2021	NÃO APRESENTOU
3 a 4	95		
5 a 30	98		

**Obs: Indicador não consta no relatório da Concessionária.**

**Índice de Eficiência na Arrecadação – IEAR**

**Quadro – Metas para o IEAR.**

Ano	Meta do IEAR (%)	Indicadores Corsan	
1 a 3	Diminuição de 2% ao ano em relação ao ano anterior	2020	98,80%
		2021	97,27%
		2022	
3 a 30	Diminuição de 2% ao ano em relação ao ano anterior, até atingir uma eficiência de 97%.		



Após análise dos Indicadores apresentados pela concessionária, verificamos que foram contemplados apenas os Indicadores que estão inclusos no Contrato de Programa, portanto se faz necessário o envio dos demais dados que constam das resoluções citadas e do PMSB de Erechim.

Erechim, 27 de Junho de 2022

**Marcos Cesar Mroczkoski**  
**Agente Fiscal de Serviços Públicos Municipais**

**Edgar Radeski**  
**Diretor Administrativo-Financeiro**