

## Relatório Técnico de Fiscalização de Acompanhamento – RTFA 009/2022 Complemento dos indicadores e 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	2022	94,37*
5 em diante	95		

\* Dados até julho 2022.

### Continuidade do abastecimento de água – ICA

#### Quadro – Metas do ICA.

Ano	Meta do ICA (%)	Indicadores Corsan	
1 ao 4	90	2020	97,11
		2021	99,61
		2022	99,17*
		2023	
5 ao 8	95		
9 em diante	> 98		

\* Dados até junho 2022.

#### RESPOSTA SUPLAG:

Conforme Anexo I do Contrato de Programa e Nota Técnica AGER 01/2014, os indicadores estabelecidos para medição dos serviços são o TAC, DEC e NRP. Estes índices foram apresentados na Prestação de Contas 2021.

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

#### Quadro – Metas do IPD.

Ano	Meta do IPD (%)	Indicadores Corsan		
		Ano em análise	Perda no Sistema	Perda/Faturamento

			de distribuição	
1	42%	2020	39,30	42,88
2	38%	2021	40,66	44,19
3	34%	2022	S/D	47,07*
4	30%			
5	26%			
6 a 30	25%			

\* Dados até maio 2022.

### Justificativa da concessionária:

A tendência de crescimento do índice de perdas apresenta correspondência com os índices nacionais e das empresas de saneamento estaduais, municipais e privadas, o que é bastante evidenciado no SNIS. A pandemia de COVID-19 e as questões relacionadas aos impactos políticos e sociais, agravaram sobremaneira as perdas aparentes (ou perdas comerciais, principalmente devido a derivações e ligações clandestinas) ampliando os índices de perdas. Paralelamente a isso, existem ainda questões técnicas que estão sendo aprimoradas, mas ainda exigem atenção. A CORSAN, já há muitos anos vem trabalhando com substituições de redes e de hidrômetros em Erechim, mas ainda temos muito a avançar. Recentemente houve a autorização, por parte do Banco Mundial de recurso financeiro para a redução de perdas, sendo que, em nossa proposta, foi aprovada pela atual gestão constar Erechim como uma das prioridades. Assim, temos já contingenciados mais de R\$ 11 Milhões para modelagem hidráulica, pesquisa e conserto de vazamentos invisíveis, gerenciamento de pressões, macro e micromedição, setorização, adequação de ligações e substituições de redes. Temos convicção de que, com estes recursos já autorizados, somados à capacidade técnica e conhecimento das nossas equipes conseguiremos atingir não apenas as metas deste PMSB, como também as desafiadoras metas assumidas junto ao Banco Mundial e as impostas pelo Novo Marco regulatório do Saneamento.

## 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 há operacionalização de esgoto neste sistema
2	2021	0%	Não há operacionalização de esgoto neste sistema
3	2022	0%	Não há operacionalização de esgoto neste sistema
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 há operacionalização de esgoto neste sistema
2	2021	0%	Não há operacionalização de esgoto neste sistema
3	2022	0%	Não há operacionalização de esgoto neste sistema
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%.

### **Justificativa da concessionária:**

RESPOSTA SUTRA:

A CORSAN não opera nenhuma ETE no município de Erechim, dessa forma, não há monitoramento para cálculo do indicador de qualidade.

### **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	95,29%
		2021	96,93%
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	76,40
3 a 4	95		
5 a 30	98		

#### Justificativa da concessionária:

##### RESPOSTA SURC:

A nota média foi de 3,82 (escala 1-5) e/ou 7,64 (base 10).

Intercorrências de expressiva relevância podem ter incidido sobre a manifestação dos usuários. Destacando, primordialmente, a heterogeneidade de fatores que levam as pessoas a buscarem o atendimento a clientes da Corsan, a saber, um conjunto de circunstâncias normalmente problemáticas no que diz respeito à constatação de desabastecimento ou questões financeiras muitas vezes delicadas. No mais das vezes, há reversão de expectativas. Mas o atendimento, em si, é atividade que, por melhor que seja desempenhada, possui limites para reverter o ânimo dos contratantes, isto porque, na maioria das vezes, esbarra em regras de negócio ou circunstâncias operacionais de alta tangibilidade por parte das pessoas. Não raro, sobrevêm os fatos a decrementar os níveis de satisfação dos usuários.

#### 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	2020	98,80%

	ano anterior	2021	97,27%
		2022	
3 a 30	Diminuição de 2% ao ano em relação ao ano anterior, até atingir uma eficiência de 97%.		

### Justificativa da concessionária:

**RESPOSTA SUFAC:**

Caso o IEAR melhorasse 2 pontos percentuais de 2020 para 2021 a arrecadação seria maior que faturamento, visto que naquele ano era 98,8%.

Apesar de não melhorar os 2 pontos percentuais, o índice continua acima de 97%, meta de eficiência para ano 3. O ente regulador de Erechim alterou um dos indicadores da cesta de índices. O IGP-DI (29,9582% no acumulado de 12 meses) foi alterado para o INPC (6,2163% no acumulado de 12 meses), repercutindo em reajuste tarifário de apenas 4,56%. Assim toda a arrecadação do segundo semestre foi menor que o esperado. Entre março e abril de 2021 houve suspensão dos cortes por inadimplência em função da segunda onda da pandemia, influenciando negativamente a arrecadação. O cenário macro econômico com aumento de inflação e perda de poder aquisitivo implicou no aumento do número de inadimplentes como foi amplamente divulgado na mídia, conforme aponta levantamento da Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas (CNDL) e Serviço de Proteção ao Crédito (SPC Brasil).

Após análise dos dados complementares, verificamos que foram enviados todos os indicadores solicitados, bem como justificativa das metas não atingidas.

Erechim, 26 de Setembro de 2022

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