

**CONTRATO DE CONCESSÃO DA PRESTAÇÃO REGIONALIZADA DOS
SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO
SANITÁRIO PRESTADOS NOS MUNICÍPIOS DO ESTADO DO PARÁ**

ANEXO III

INDICADORES DE DESEMPENHO

ÍNDICE GERAL

1. Indicadores de Desempenho	4
1.1. Seleção dos Indicadores	5
1.2. Quadro de Indicadores de Desempenho.....	5
1.3. Indicadores de Monitoramento	9
2. Forma de Aferição dos Indicadores	10
2.1 Fonte para Coleta de Dados	10
2.2 Intervalos de Referência e Periodicidade	11
1.4. Meta dos Indicadores de Desempenho	13
1.5. Medição por Município	15
1.6. Atribuição de Responsabilidades	15
3. Indicador de Desempenho Geral	16
2.1. Metodologia de Cálculo.....	16
3.1.1. Atribuição de Pesos	16
3.1.2. Normalização.....	17
3.1.3. Tolerância	18
3.1.4. Ajuste às Periodicidades.....	19
3.1.5. Cálculo do IDG	20
2.2. Relatório de Indicadores	21
4. Índice de Tarifa Social (ITS)	22
5. Uso do Indicador de Desempenho Geral para cálculo das tarifas efetivas	23
4.1. Reajuste	23
4.2. Aplicação dos Indicadores de Desempenho na Tarifa	23
Apêndice I – Meta dos Indicadores de Desempenho - Bloco A	25
Apêndice I – Meta dos Indicadores de Desempenho para os Municípios do Bloco A...	26
Apêndice I – Meta dos Indicadores de Desempenho – Bloco B.....	27
Apêndice I – Meta dos Indicadores de Desempenho para os Municípios do Bloco B ...	28
Apêndice I – Meta dos Indicadores de Desempenho para os Municípios do Bloco B ...	29
Apêndice I – Meta dos Indicadores de Desempenho – Bloco C.....	30
Apêndice I – Meta dos Indicadores de Desempenho para os Municípios do Bloco C ...	31
Apêndice I – Meta dos Indicadores de Desempenho – Bloco D	32
Apêndice I – Meta dos Indicadores de Desempenho para os Municípios do Bloco D... 33	
Apêndice II – Fichas de Informações dos Indicadores de Desempenho	35

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 – Indicadores para Aferição do Desempenho	6
Tabela 2 – Indicadores de Monitoramento	9
Tabela 3 - Periodicidade dos Indicadores de Desempenho	12
Tabela 4 - Pesos dos Indicadores.....	16
Tabela 5 – Limites para Normalização dos Indicadores de Desempenho.....	18
Tabela 6 - Cálculo do IDG.....	20

1. Indicadores de Desempenho

Para compor o Contrato de Concessão e seus anexos, desenvolveu-se um sistema de mensuração de desempenho por indicadores, visando a garantir o atendimento a padrões de qualidade de manutenção dos elementos exigidos na execução desse contrato, bem como às normas vigentes e padrões de certificação exigidos pelos órgãos públicos competentes. Tais normas e padrões estão associados à disponibilidade, qualidade e sustentabilidade dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário dos municípios do Estado do Pará que serão atendidos pela futura CONCESSIONÁRIA responsável pela operação dos Blocos A, B, C e D.

A utilização de indicadores de desempenho é imprescindível para que se avalie a qualidade dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário; para que haja o monitoramento e potencial aprimoramento das metas definidas; e a identificação e disseminação das melhores práticas. O uso de indicadores é relevante ainda como mecanismo de incentivo ao aperfeiçoamento e à racionalização das atividades de fiscalização, facilitando a geração de diagnósticos anuais que fiquem à disposição do Poder Concedente e de instituições fiscalizadoras, podendo servir, inclusive, como base para a formulação de políticas públicas do setor.

Indicadores de desempenho também funcionam como um incentivo para que o prestador de serviços seja eficiente, uma vez que melhores indicadores podem implicar em uma maior lucratividade da operação. Por fim, a mensuração de indicadores permite avaliar a evolução no tempo de cada aspecto, bem como possibilita a comparação do desempenho das CONCESSIONÁRIAS para os blocos do Pará entre si e com outras organizações do setor.

Ressalta-se que os indicadores propostos no presente documento foram selecionados a partir de pesquisas de mercado em que foi possível verificar aqueles que vêm sendo adotados em projetos de saneamento no país, baseando-se, sobretudo, em editais de licitações do setor e indicadores que constam no Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS).

Os índices de atendimento e de cobertura estão de acordo com o previsto na Norma de Referência nº 8/2024, que dispõe sobre metas progressivas de universalização de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, indicadores de acesso e sistema de avaliação, como previsto na Resolução ANA nº 192, de 8 de maio de 2024.

Outros indicadores poderão ser acrescidos aos INDICADORES DE DESEMPENHO aqui elencados em função de normas de regulação da ANA, ARCON/PA ou outro ente, ou ainda devido a alterações de legislação impositiva e, caso se verifique que venham a implicar custos não previstos inicialmente ao projeto, tal situação poderá ser objeto de reequilíbrio contratual.

1.1. Seleção dos Indicadores

Na seleção dos indicadores, buscou-se cobrir as dimensões mais relevantes da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, de modo a garantir que as informações mais significativas para a avaliação do desempenho da CONCESSIONÁRIA sejam disponibilizadas, atendendo tanto às atividades de fiscalização como aos interesses sociais. Assim sendo, a escolha dos indicadores levou em conta tanto requisitos relativos a cada indicador individualmente como relativos ao conjunto dos indicadores.

Para a seleção individual dos indicadores, foram considerados os seguintes aspectos:

- Possibilidade de cálculo sem significativo esforço adicional;
- Facilidade e simplicidade de interpretação;
- Definição rigorosa, significado conciso e interpretação inequívoca;
- Medição objetiva e imparcial de um aspecto específico do desempenho da CONCESSIONÁRIA, de modo a evitar julgamentos subjetivos ou distorcidos;
- Facilidade de acesso aos dados, conferência e auditoria externa;
- Validade, comunicabilidade e confiabilidade;
- Possibilidade de validação por VERIFICADORES INDEPENDENTES.

Coletivamente, buscaram-se indicadores capazes de atender os seguintes requisitos:

- Refletir os principais aspectos do desempenho da CONCESSIONÁRIA, permitindo uma representação global;
- Evitar sobreposição em objetivos ou em significado entre os indicadores.

1.2. Quadro de Indicadores de Desempenho

Os indicadores propostos compõem um Quadro de Indicadores de Desempenho (QID), conforme apresentado integralmente na Tabela 1, contendo descrição, fórmula de cálculo, componentes do indicador, unidade de medida, periodicidade e fonte de coleta dos dados componentes.

Buscando melhores visualização e organização do processo de avaliação, os Indicadores de Desempenho foram classificados em três grupos distintos:

- Indicadores de Desempenho Operacional (água e esgoto);
- Indicadores de Qualidade no Atendimento ao Usuário; e
- Indicadores de Desempenho Ambiental.

Cada indicador possui uma fórmula específica, cujo cálculo normalmente consiste em uma relação entre duas variáveis, buscando determinar o desempenho efetivo frente a um desempenho ótimo. Para a maioria deles, a unidade de medida é percentual, com poucos sendo mensurados em fator (número). A tabela a seguir apresenta os indicadores que compõem o QID.

Tabela 1 – Indicadores para Aferição do Desempenho

Categoria	Item	Sigla	Indicador de Desempenho	Descrição	Fórmula	Unidade de Medida	Componentes do Índice
Indicador de Desempenho Operacional - Água	1	ICA	Índice de Cobertura de Abastecimento de Água	Mede o índice de cobertura por meio da relação entre o número total de economias de água, ligadas ou em condições de serem ligadas à rede de distribuição, e o número total de economias da área de concessão.	$ICA = (EA + EI + EF + ESA)/DT$	%	EA: Quantidade de economias ativas de água EI: Quantidade de economias inativas de água EF: Quantidade de economias factíveis de água ESA: Quantidade de domicílios com soluções alternativas de água previstas pela Agência Reguladora DT: Domicílios totais existentes, ocupados e não ocupados
Indicador de Desempenho Operacional - Água	2	IPA	Índice de Perda de Água	Reflete a eficiência do processo de captação de água, consumo e faturamento.	$IPA = (VD - VC - VS)/(VD - VS) \times 100$	%	VD: Somatório do volume de água tratada comprado e/ou produzido pela CONTRATADA, em m ³ , VC: Somatório do volume consumido pelos usuários, em m ³ . VS: Somatório do volume de água usada em serviços próprios da CONTRATADA, em m ³ .
Indicador de Desempenho Operacional - Água	3	IQA	Índice de Qualidade de Água	Avalia o nível de conformidade da qualidade da água do sistema de abastecimento de água segundo o percentual de análises de determinados parâmetros dentro dos padrões exigidos pela Portaria GM/MS nº 888, de 4 de maio de 2021.	$IQA = \text{Nam conf}/\text{Nam realiz} \times 100$	%	Nam conf: Quantidade de amostras conformes para os parâmetros cloro residual, turbidez, cor e odor na saída da ETA. Nam realiz: Quantidade de amostras realizadas para os parâmetros cloro residual, turbidez, cor e odor na saída da ETA.
Indicador de Desempenho Operacional - Esgoto	4	ICE	Índice de Cobertura de Esgotamento Sanitário	Mede o índice de cobertura por meio da relação entre o número total de economias de esgoto, ligadas ou em condições de serem ligadas à rede de coleta, e o número total de economias da área de concessão.	$ICE = (EA + EI + EF + ESA)/DT$	%	EA: Quantidade de economias ativas de esgoto EI: Quantidade de economias inativas de esgoto EF: Quantidade de economias factíveis de esgoto ESA: Quantidade de domicílios com soluções alternativas de esgoto previstas pela Agência Reguladora DT: Domicílios totais existentes, ocupados e não ocupados

Indicador de Desempenho Operacional - Esgoto	5	IQE	Índice de Conformidade do Tratamento do Esgoto	Destina-se a avaliar a eficiência da CONTRATADA na preservação dos recursos hídricos, por meio do controle de qualidade do esgoto tratado, o qual deve obedecer aos parâmetros das Resoluções CONAMA 357 e 430.	$IQE = \frac{\text{Nam conf}}{\text{Nam realiz}} \times 100$	%	<i>Nam conf: Quantidade de amostras conformes</i> <i>Nam realiz: Quantidade de amostras realizadas</i>
Indicador de Desempenho Operacional - Esgoto	6	IEE	Índice de Extravasamento de Esgoto	Destina-se a verificar o número de extravasamentos na rede coletora de esgoto. Extravasamentos são compreendidos como fluxos indevidos de esgotos ocorrido nas vias públicas, nos domicílios ou nas galerias de águas pluviais, como resultado do rompimento ou obstrução de redes coletoras, interceptores ou emissários de esgotos.	$IEE = \frac{\text{NEXT}}{\text{CIO}} \times 100$	nº de Extravasamentos/ 100 km	<i>NEXT: Quantidade de extravasamentos no sistema coletor de esgoto em operação pela CONTRATADA</i> <i>CIO: Comprimento total dos coletores operados pela CONTRATADA.</i>
Indicadores de Desempenho no Atendimento aos Clientes	7	ICO	Índice de Continuidade do Abastecimento de Água	Visa a mensurar a continuidade do serviço de abastecimento de água por meio das reclamações registradas pela população relativas à falta de água por inoperância do sistema ou baixa pressão manométrica na rede de abastecimento de água.	$ICA = \frac{\text{NRC prazo}}{\text{NRC regist}} \times 100$	%	<i>NRC prazo: Quantidade de reclamações relativas à continuidade do abastecimento atendidas dentro do prazo contratual.</i> <i>NRC regist: Quantidade de reclamações e solicitações relativas à continuidade do abastecimento registradas.</i>
Indicadores de Desempenho no Atendimento aos Clientes	8	IEU	Índice de Eficiência no Atendimento ao Usuário	Destina-se a medir as reclamações e solicitações de serviços não atendidos no prazo, como contas erradas e/ou cobranças indevidas, ligação nova, suspensão ou religação, troca de hidrômetros, remanejamento de cavalete, entre outras.	$IEU = \frac{\text{NRS prazo}}{\text{NRS regist}} \times 99$	%	<i>NRS prazo: Quantidade de reclamações e solicitações, não relacionadas à continuidade, atendidas dentro do prazo contratual.</i> <i>NRS regist: Quantidade de reclamações e solicitações, não relacionadas à continuidade, registradas.</i>
Indicadores de Desempenho no Atendimento aos Clientes	9	ISU	Índice de Satisfação dos Usuários	Destina-se a avaliar a percepção do desempenho da CONTRATADA através do grau de satisfação dos usuários em relação ao atendimento recebido.	$ISU = \frac{\text{NPQ aprov}}{\text{NPQ total}} \times 100$	%	<i>NPQ aprov: Quantidade de pesquisas de satisfação que obtiveram avaliação acima de 7,0.</i> <i>NPQ total: Quantidade total de pesquisas de satisfação realizadas.</i>

Indicadores de Desempenho Ambiental	10	IRA	Índice de Regularidade Ambiental dos Sistemas de Tratamento	Destina-se a avaliar o cumprimento das exigências legais de licenciamento e outorga ambiental das instalações do sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário.	$IRA = NiLO/NiT \times 100$	%	<i>NiLO: Quantidade de instalações com licenças de operação/outorgas de operação vigente. NiT: Quantidade de instalações totais que requerem licenças.</i>
Indicadores de Desempenho Ambiental	11	IRE	Índice de Reuso de Efluentes	Destina-se a avaliar um aspecto de sustentabilidade relacionado às Estações de Tratamento de Esgoto de determinado porte aferindo quantas delas possuem sistemas de reuso dos efluentes tratados.	$IRE = NETE \text{ reuso}/NETE \text{ total} \times 100$	%	<i>NETE reuso: Quantidade de ETEs com processo de tratamento secundário ou superior, atendendo a população igual ou superior a 50.000 habitantes, com sistema de reuso de efluente tratado. NETE total: Quantidade de ETEs com processo de tratamento secundário ou superior, atendendo a população igual ou superior a 50.000 habitantes.</i>

Fonte: Consórcio.

Nota 1: Economias factíveis de água corresponde ao total de economias situadas em imóveis concluídos, sem ligação à rede, mas cobertos com rede pública de abastecimento de água, excluídos os lotes não edificados ou imóveis em construção. Economias factíveis de esgoto corresponde ao total de economias situadas em imóveis concluídos, sem ligação à rede, mas cobertos por rede pública com tratamento de esgoto, excluídos os lotes não edificados ou imóveis em construção.

Nota 2: No que se refere às normas e portarias relacionadas à qualidade da água e à qualidade de efluentes, as versões citadas na tabela deverão ser substituídas em caso de atualizações dos referidos documentos para edições mais recentes.

Adicionalmente ao fiel cumprimento dos indicadores de desempenho listados na tabela acima, a CONCESSIONÁRIA se obriga a realizar o tratamento de 100% do esgoto coletado.

1.3. Indicadores de Monitoramento

Além dos indicadores acima, deverão ser medidos, mensalmente, sem impacto no IDG, outros três indicadores de monitoramento: os índices de atendimento de água e esgoto, destinados a reporte a Agência Reguladora, e o índice de hidrometração.

Tabela 2 – Indicadores de Monitoramento

Categoria	Item	Sigla	Indicador de Desempenho	Descrição	Fórmula	Unidade de Medida	Componentes do Índice
Indicador de Monitoramento - Água	1	IAA	Índice de Atendimento de Abastecimento de Água	Mede o índice de atendimento por meio da relação entre o número total de economias residenciais ativas de água ligadas à rede de distribuição e o número total domicílios residenciais ocupados existentes da área de concessão.	$IAA = (EA + ESA)/DT$	%	EA: Quantidade de economias residenciais ligadas e ativas de água ESA: Quantidade de domicílios residenciais com soluções alternativas de água previstas pela Agência Reguladora DT: Domicílios residenciais ocupados existentes
Indicador de Monitoramento - Esgoto	2	IAE	Índice de Atendimento de Esgotamento Sanitário	Mede o índice de atendimento por meio da relação entre o número total de economias residenciais ativas de esgoto ligadas à rede de coleta e o número total domicílios residenciais ocupados existentes da área de concessão.	$IAE = (EA + ESA)/DT$	%	EA: Quantidade de economias residenciais ligadas e ativas de esgoto ESA: Quantidade de domicílios residenciais com soluções alternativas de esgoto previstas pela Agência Reguladora DT: Domicílios residenciais ocupados existentes
Indicador de Hidrometração	3	IHI	Índice de Hidrometração	Mede o índice de hidrometração das ligações ativas de água	$IHI = LA/LAM \times 100$	%	LA: Quantidade de ligações ativas de água LAM: Quantidade de ligações ativas de água micromedidas

Fonte: Consórcio.

2. Forma de Aferição dos Indicadores

Uma das dificuldades que podem surgir em um sistema de mensuração de desempenho por meio de indicadores é a forma de aferi-los. As variáveis que compõem a fórmula do indicador nem sempre são facilmente obtidas e, quando o são, deve-se atentar para a leitura correta dos parâmetros medidos visando a retratar a realidade operacional de um sistema.

Um outro aspecto importante é a periodicidade de mensuração, a qual deve ser estabelecida em função das características peculiares de cada indicador. Por fim, é fundamental que sejam definidas as responsabilidades das partes envolvidas no processo, de modo a deixar claro suas respectivas funções e assim evitar futuros impasses que possam vir a comprometer a aferição dos indicadores.

Os próximos itens dedicam-se a abordar esses temas de maneira mais detalhada.

2.1 Fonte para Coleta de Dados

Os dados para cálculo dos indicadores podem ser obtidos de maneira interna ou externa. Os dados são ditos internos quando gerados e controlados diretamente pela CONCESSIONÁRIA, como o número de amostras em conformidade com os padrões vigentes, por exemplo. Já os externos são aqueles que devem ser obtidos junto a terceiros, como no caso do número de economias totais na localidade da concessão que é levantado pelas prefeituras.

Para a obtenção dos dados internos recorre-se a:

- Verificações via inspeção em campo;
- Registros da CONCESSIONÁRIA;
- Cadastro comercial da CONCESSIONÁRIA;
- Relatórios Operacionais;
- Análises físico-químicas, bacteriológica, microbiológica em laboratório e em campo;
- Registro das auditorias ambientais realizadas; e
- Registro das reclamações pelo Sistema de *Call Center*.

Já os dados externos serão obtidos a partir de consulta a fontes externas, como:

- Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA);
- Agências estaduais de meio-ambiente;
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) – Censo demográfico ou Pesquisa Nacional de Domicílios (PNAD);
- Prefeituras abrangidas pelo Projeto;
- Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS) ou sistema oficial do Governo Federal que venha a sucedê-lo.

2.2 Intervalos de Referência e Periodicidade

Todos os indicadores deverão ser apurados mensalmente, conforme previsão elencada no Contrato. É importante ressaltar que, ainda que exista um prazo de carência para que a mensuração dos indicadores aqui apresentados tenha impacto sobre a tarifa efetiva a ser recebida pela CONCESSIONÁRIA, a medição dos indicadores e a emissão de relatórios devem iniciar a partir do sexto mês de operação dos SERVIÇOS pela CONCESSIONÁRIA para fins de acompanhamento.

A periodicidade utilizada para cálculo do IDG, no entanto, deve observar a evolução temporal do indicador em questão e ao seu objetivo, atendendo assim os interesses dos usuários, da própria CONCESSIONÁRIA e dos entes reguladores. Desse modo, há indicadores de mensuração mensal e anual.

Os indicadores de leitura mais simples com possibilidade de variação considerável em um curto período ou que necessitam de um acompanhamento mais rigoroso, tenderão a ser mensurados em intervalos de referência mais curtos, caso do Índice de Qualidade de Água (IQA). Nesse caso, como mostrado na tabela Indicadores por Agrupamento deste documento, a qualidade das amostras deve obedecer à Portaria GM/MS nº 888, de 4 de maio de 2021, sendo os dados necessários obtidos por meio de análises físico-químicas, bacteriológicas e microbiológicas realizadas em laboratório. Esse indicador, além de relevante, é de fácil obtenção e pode variar consideravelmente de um mês para o outro, de modo que se justifica uma periodicidade mensal de mensuração.

O Índice de Regularidade Ambiental dos Sistemas de Tratamento (IRE), por outro lado, busca avaliar a regularidade do licenciamento dos sistemas em operação e sua variação pode ser baixa mês a mês, de forma que não é necessário um acompanhamento mensal ou mesmo trimestral, sendo justificável, portanto, a apuração anual.

Cumpra registrar que a CONCESSIONÁRIA se obriga a realizar o tratamento de 100% do esgoto coletado.

Dessa forma, foram estabelecidas as seguintes periodicidades dos indicadores a serem calculados para o IDG:

Tabela 3 - Periodicidade dos Indicadores de Desempenho

Item	Sigla	Indicador de Desempenho	Periodicidade
1	ICA	Índice de Cobertura de Abastecimento de Água	Anual
2	IPA	Índice de Perda de Água	Anual
3	IQA	Índice de Qualidade de Água	Mensal
4	ICE	Índice de Cobertura de Esgotamento Sanitário	Anual
5	IQE	Índice de Conformidade do Tratamento do Esgoto	Mensal
6	IEE	Índice de Extravasamento de Esgoto	Mensal
7	ICO	Índice de Continuidade do Abastecimento de Água	Mensal
8	IEU	Índice de Eficiência no Atendimento ao Usuário	Mensal
9	ISU	Índice de Satisfação dos Usuários	Anual
10	IRA	Índice de Regularidade Ambiental dos Sistemas de Tratamento	Anual
11	IRE	Índice de Reuso de Efluentes	Anual

Fonte: Consórcio.

1.4. Meta dos Indicadores de Desempenho

O resultado de um indicador por si só não tem qualquer significado, devendo sempre ser comparado com algum valor de referência ou meta. A definição de metas deve estar atrelada tanto às boas práticas observadas no mercado em questão como também devem estar em conformidade com os valores considerados como alcançáveis pela Agência Reguladora, além de estarem alinhadas às condições contratuais consideradas no projeto.

As fontes consultadas para a definição dos Valores de Referência/Metas foram:

1. Legislação em vigor;
2. Normas de referência da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico em vigor;
3. Normas técnicas relacionadas aos indicadores apresentados nesse relatório;
4. Histórico dos Indicadores do Sistema Nacional de Informações (SNIS);
5. Boas práticas nacionais e internacionais ajustadas à realidade da Prestadora; e
6. Associação Internacional da Água (IWA), atendendo à realidade da Prestadora.

Os critérios adotados para o estabelecimento das metas aqui contempladas, foram:

- **Ajustadas à realidade:** Deve ser levado em consideração que as metas definidas têm de ser estipuladas de modo a se tornarem alcançáveis pela CONCESSIONÁRIA. Para isso, é necessário o conhecimento da legislação em vigor e das práticas verificadas no mercado.
- **Otimistas, porém, realistas:** As metas devem ser otimistas e desafiadoras, porém devem também evitar uma eventual perda de motivação por parte da CONCESSIONÁRIA. Portanto, não se devem adotar metas consideravelmente ambiciosas ou até inalcançáveis, mas sim deve-se buscar atender às condicionantes que caracterizam o serviço prestado.
- **Graduais:** É razoável que se defina um período de amadurecimento dos sistemas em questão. Desse modo, procuram-se estabelecer metas graduais para os anos iniciais da concessão até que se alcance a maturidade do sistema, ponto a partir do qual as metas passam a ser constantes.
- **Informação confiável e disponível:** É indispensável que haja confiabilidade e disponibilidade da informação que servirá como base para a definição das metas dos indicadores de desempenho. O Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS), ou sistema oficial do Governo Federal que venha a sucedê-lo, apresenta-se como uma ferramenta relevante para avaliar a realidade de prestadores de serviços de saneamento dos diferentes estados e/ou municípios brasileiros e, portanto, traduz-se como uma fonte relevante e disponível de informações a serem consideradas para a definição de metas.
- **Benchmarking:** As metas/valores de referência definidos a partir de comparação com outras realidades têm como vantagem a robustez dos resultados e eventual correção e adaptação daqueles ao ambiente operacional da prestadora em questão.
- **Experiência:** Abordagem alternativa na ausência de informação confiável que possa servir de base ao estabelecimento das metas. Trata-se de um método qualitativo que se

baseia na experiência e conhecimento de um especialista no assunto. Vale ressaltar o caráter subjetivo e enviesado de uma opinião, podendo resultar num distanciamento da realidade.

É importante ressaltar que, ainda que a CONCESSIONÁRIA tenha o dever de emitir relatórios a partir de 6 (seis) meses do início da operação dos SERVIÇOS e enviar as informações mensalmente para o PODER CONCEDENTE, VERIFICADOR INDEPENDENTE e AGÊNCIA REGULADORA foi estabelecido um prazo de carência para que a mensuração dos indicadores aqui apresentados tenha impacto sobre a tarifa efetiva a ser validada para a CONCESSIONÁRIA. Isso visa à adequação dos sistemas e das operações a serem empreendidos pela CONCESSIONÁRIA, de modo que apenas a partir do 3º (terceiro) ano civil subsequente ao início da OPERAÇÃO DO SISTEMA haverá indicadores que efetivamente terão impacto sobre a tarifa efetiva. Esse aspecto será apresentado com maior detalhamento mais adiante neste documento.

O Apêndice I estabelece uma curva de cobertura para os serviços de água e esgoto. Desse modo, o projeto inicia-se com níveis mais baixos de cobertura até que se atinja a maturidade operacional e se tenha um nível de cobertura constante até o final da vigência do Contrato. Isso se reflete diretamente nas metas estabelecidas para os indicadores de cobertura de água e esgoto e, indiretamente, em todos aqueles que tendem a apresentar progresso conforme investimentos são realizados e a operação é ampliada.

Há ainda indicadores que terão valores de referência fixos, os quais independem do tempo de operação. Esse é o caso dos indicadores de qualidade, cujas metas serão iguais ao longo da vigência do Contrato, excetuando-se os dois primeiros anos, conforme mencionado anteriormente.

No período de carência de cada indicador, para fins de cálculo do Indicador de Desempenho Geral (IDG), será considerado que houve pleno atendimento deles.

Ressalta-se que qualquer desconformidade das metas que seja decorrente de fatos não imputáveis à CONCESSIONÁRIA como, por exemplo, o não atendimento de uma meta de qualidade da água entregue aos usuários por conta de uma desconformidade de fornecimento na água tratada da COMPANHIA, não será considerada no cálculo dos indicadores. A CONCESSIONÁRIA deverá justificar a desconformidade com informações que comprovem a ocorrência desses fatos não imputáveis. A agência reguladora, com o suporte do Verificador Independente, deverá avaliar as justificativas apresentadas pela CONCESSIONÁRIA e manifestar sua concordância com os argumentos apresentados. Caso a agência reguladora discorde da manifestação da CONCESSIONÁRIA, aplicar-se-á o procedimento previsto no Contrato.

1.5. Medição por Município

Em todos os anos, o ICA e o ICE devem ser medidos e acompanhados por município.

Entretanto, nos anos 4, 5 e 7 da concessão, em relação ao BLOCO A, tais indicadores serão consolidados e avaliados por bloco, de forma a garantir que a meta geral e as metas municipais sejam atendidas, ao mesmo tempo em que a CONCESSIONÁRIA possa ter flexibilidade na gestão das obras em cada cidade.

Em relação aos blocos B, C e D, o ICA será consolidado e avaliado por bloco nos anos 4, 5 e 7 da concessão e o ICE nos anos 4, 5, 7, 9, 10, 12 e 13.

Em todos os anos, o ICA e ICE devem ser medidos por município. Mas a forma de contabilização das mensurações municipais no IDG varia, de forma a garantir que a meta geral e as metas municipais sejam atendidas, ao mesmo tempo em que a CONCESSIONÁRIA possa ter flexibilidade na gestão das obras em cada cidade – desde que atingidas as metas.

1.6. Atribuição de Responsabilidades

O processo de avaliação é composto por 3 entidades e abrange a medição, o acompanhamento e a aferição dos indicadores, conforme listado a seguir:

- **CONCESSIONÁRIA:** será responsável por realizar as medições dos Indicadores de Desempenho, bem como por elaborar os relatórios mensais e anuais exigidos na Cláusula 27 do Contrato, encaminhando-os ao Verificador Independente, ao Poder Concedente e à Agência Reguladora.
- **VERIFICADOR INDEPENDENTE:** trata-se de uma empresa especializada não vinculada à concessionária ou à Agência Reguladora, que será responsável pela avaliação independente dos relatórios mensais e anuais elaborados pela concessionária e pelas averiguações em campo necessárias para aferição dos resultados medidos pela concessionária, validando o desempenho alcançado em determinado período. A contratação do Verificador Independente está regrada no Contrato e em seu Anexo VI.
- **AGÊNCIA REGULADORA:** ente responsável pelo acompanhamento e pela fiscalização do desempenho da concessionária, devendo revisar e homologar os relatórios e manifestações elaborados pela concessionária e pelo Verificador Independente, podendo requerer informações adicionais a ambos, sempre que verificada a sua necessidade.

3. Indicador de Desempenho Geral

A análise de um indicador isoladamente e fora de um contexto pode levar a interpretações incorretas ou distorcidas. Portanto, é recomendável que os indicadores sejam analisados no seu conjunto e associados ao contexto em que se inserem.

Assim sendo, a fim de traduzir, de modo sintético, os aspectos mais relevantes sobre a qualidade dos serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA, definiu-se uma metodologia para se calcular um Indicador de Desempenho Geral (IDG) a partir do conjunto dos indicadores de desempenho apresentados neste documento.

2.1. Metodologia de Cálculo

O procedimento de cálculo consiste nos seguintes passos:

- 1) Atribuição de pesos aos indicadores;
- 2) Normalização dos indicadores;
- 3) Ajuste à periodicidade dos indicadores;
- 4) Cálculo do IDG.

3.1.1. Atribuição de Pesos

A Tabela a seguir apresenta os pesos de cada indicador de desempenho no cálculo do IDG, definidos a partir da avaliação de duas dimensões: o nível de importância e a praticidade na obtenção dos elementos contemplados no cálculo.

Tabela 4 - Pesos dos Indicadores

Item	Sigla	Indicador de Desempenho	Peso
1	ICA	Índice de Cobertura de Abastecimento de Água	13,5%
2	IPA	Índice de Perda de Água	11,0%
3	IQA	Índice de Qualidade de Água	7,0%
4	ICE	Índice de Cobertura de Esgotamento Sanitário	13,5%
5	IQE	Índice de Conformidade do Tratamento do Esgoto	7,0%
6	IEE	Índice de Extravasamento de Esgoto	8,0%
7	ICO	Índice de Continuidade do Abastecimento de Água	11,0%
8	IEU	Índice de Eficiência no Atendimento ao Usuário	9,0%
9	ISU	Índice de Satisfação dos Usuários	8,0%
10	IRA	Índice de Regularidade Ambiental dos Sistemas de Tratamento	7,0%
11	IRE	Índice de Reuso de Efluentes	5,0%

Fonte: Consórcio.

Nota-se que os indicadores de universalização de água e esgoto apresentam os pesos mais elevados, o que se deve às suas maiores relevâncias para as percepções tanto do Estado como dos usuários quanto à qualidade do serviço prestado.

É importante mencionar que alguns dos indicadores propostos consistem em parâmetros que já são fiscalizados por órgãos competentes aos temas tratados pelos indicadores em questão. Esse é o caso dos indicadores IQA, IQE e IRA, já monitorados por autoridades ambientais. Assim, optou-se por atribuir um menor peso aos referidos indicadores.

Vale ressaltar que o atendimento às metas dos indicadores de desempenho, além de impactar a tarifa efetiva a ser cobrada pela CONCESSIONÁRIA de seus usuários, consiste em um incentivo para que a CONCESSIONÁRIA cumpra exigências legais determinadas por órgãos fiscalizadores. Isso se deve ao fato de que, muitas vezes, as penalidades a serem aplicadas não têm relevante impacto financeiro para a CONCESSIONÁRIA, ao passo que, ao vincular a tarifa efetiva a esses aspectos, passa-se a ter um impacto financeiro global pelo descumprimento das metas.

Cabe destacar que os indicadores de Atendimento de Abastecimento de Água (IAA), de Atendimento de Esgotamento Sanitário (IAE) e de Hidrometração (IHI), embora devam ser calculados e monitorados pela CONCESSIONÁRIA, não terão impacto no cálculo do Indicador de Desempenho Geral (IDG). Isso porque, em relação ao IAA e ao IAE, a responsabilidade pela ligação intradomiciliar à rede pública não é competência da CONCESSIONÁRIA. Já em relação ao IHI, o indicador é um meio para acompanhar a execução da obrigação prevista no Anexo V– Caderno de Encargos.

3.1.2. Normalização

Considerando-se que os valores de referência/metras de desempenho divergem entre os indicadores, é preciso normalizá-los a fim de que estejam em uma mesma base para comparação.

A fórmula para normalização dos indicadores segue abaixo:

$$ID_i^{Norm} = \frac{X_{ID} - X_{pp}}{X_{meta} - X_{pp}}$$

Em que:

- ID_i^{Norm} – Indicador de Desempenho normalizado i.
- X_{ID} – Valor medido do Indicador de Desempenho i.
- X_{pp} – Pior valor possível do Indicador de Desempenho i.
- X_{meta} – Valor Meta do Indicador de Desempenho i.

Os indicadores medidos a cada período serão inseridos na tabela a seguir a fim de gerar os respectivos valores normalizados a partir dos piores valores possíveis e valores meta estipulados para cada indicador.

Para alguns indicadores, o pior caso seria manter a situação atual, por isso, nestes casos, o pior valor possível não será 0%.

Tabela 5 – Limites para Normalização dos Indicadores de Desempenho

Item	Sigla	Indicador de Desempenho	Pior Valor Considerado	Meta
1	ICA	Índice de Cobertura de Abastecimento de Água	Bloco A: 64,0% Bloco B: 53,0% Bloco C: 68,0% Bloco D: 72,0%	Ver tabela anual (99,0% a partir do ano de universalização)
2	IPA	Índice de Perda de Água	Bloco A: 33,0% Bloco B: 31,5% Bloco C: 32,0% Bloco D: 31,5%	Ver tabela anual (25,0% a partir do ano 9)
3	IQA	Índice de Qualidade de Água	98%	100,0%
4	ICE	Índice de Cobertura de Esgotamento Sanitário	Bloco A: 10,0% Bloco B: 5,0% Bloco C: 12,0% Bloco D: 10,0%	Ver tabela anual (90,0% após ano de universalização)
5	IQE	Índice de Conformidade do Tratamento do Esgoto	90%	100,0%
6	IEE	Índice de Extravasamento de Esgoto	100,0	20
7	ICO	Índice de Continuidade do Abastecimento de Água	90%	100,0%
8	IEU	Índice de Eficiência no Atendimento ao Usuário	90%	100,0%
9	ISU	Índice de Satisfação dos Usuários	70,0%	80,0%
10	IRA	Índice de Regularidade Ambiental dos Sistemas de Tratamento	50%	100,0%
11	IRE	Índice de Reuso de Efluentes	0,0%	100,0%

Fonte: Consórcio

Se o valor normalizado superar 100%, caso em que $X_{ID} > X_{Meta}$, considera-se o pleno atendimento à meta e, portanto, o ID_i^{Norm} é igual a 1.

3.1.3. Tolerância

A fim de contornar eventuais limitações nas medições dos indicadores, será considerada a adoção de uma tolerância de até 1 ponto percentual, para mais ou para menos dependendo do caso, sobre o valor do indicador. Ou seja, caso o valor medido tenha uma diferença menor que 1 ponto percentual do valor meta, será considerado pleno atendimento.

Por exemplo, se em um ano em que a meta de atendimento de esgoto for de 75%, a CONCESSIONÁRIA alcançar 74%, ela não sofrerá nenhum desconto relacionado a esse

indicador. Da mesma forma que, se, em um determinado ano, o índice de vazamentos for de 3%, com a meta em 2%.

Além dessa tolerância, na primeira ocorrência de um IDG menor que 1, a redução calculada será atenuada sendo multiplicada por 25%, de forma que ela sirva mais como uma advertência do que propriamente como uma punição pelo não atendimento das metas. Nesse caso, o valor do IDG será dado por:

$$IDG_{atenuado} = (1 - IDG_{calculado}) \times 25\% + IDG_{calculado}$$

Porém isso só acontecerá uma vez ao longo de toda a duração do CONTRATO. Ou seja, se esse atenuante for utilizado já no 3º ano da concessão, nos demais anos o IDG será aplicado integralmente conforme cálculo detalhado a seguir.

3.1.4. Ajuste às Periodicidades

O cálculo do IDG é feito anualmente, portanto, como há indicadores cujas periodicidades de mensuração são inferiores a um ano, é necessário ajustá-los às suas respectivas periodicidades a fim de se obter um valor anualizado para cada um deles.

Portanto, para tais indicadores deverá ser calculada a média dos valores mensurados ao longo dos doze meses anteriores ao cálculo do IDG.

$$ID_a^{Norm} = \frac{\sum_{j=1}^n ID_j^{Norm}}{\sum_{j=1}^n j}$$

Em que:

- ID_a^{Norm} - Indicador de Desempenho ajustado e normalizado.
- ID_j^{Norm} - Indicador de Desempenho normalizado da “jésima” medição.
- n - Número de medições realizadas ao longo de um ano.

Dessa forma, caso um INDICADOR DE DESEMPENHO apresente periodicidade mensal, será calculada uma média das 12 medições feitas ao longo de um ano.

3.1.5. Cálculo do IDG

Uma vez normalizados, ajustados às respectivas periodicidades e estabelecidos os respectivos pesos, calcula-se o IDG conforme a fórmula abaixo:

$$IDG = \sum_{i=1}^n P_i \times ID_a^{Norm} i$$

Em que:

- IDG – Indicador de Desempenho Geral;
- P_i – Peso do Indicador de Desempenho i ;
- $ID_a^{Norm} i$ – Indicador de Desempenho normalizado e ajustado i ; e
- n – Número de Indicadores de Desempenho.

Assim, a CONCESSIONÁRIA deverá apresentar uma tabela conforme a que se segue, incluindo pesos e valores normalizados e ajustados para o cálculo do IDG conforme a equação anterior.

Tabela 6 - Cálculo do IDG

Item	Sigla	Indicador de Desempenho	Peso	Valor Normalizado
1	ICA	Índice de Cobertura de Abastecimento de Água	13,5%	
2	IPA	Índice de Perda de Água	11,0%	
3	IQA	Índice de Qualidade de Água	7,0%	
4	ICE	Índice de Cobertura de Esgotamento Sanitário	13,5%	
5	IQE	Índice de Conformidade do Tratamento do Esgoto	7,0%	
6	IEE	Índice de Extravasamento de Esgoto	8,0%	
7	ICO	Índice de Continuidade do Abastecimento de Água	11,0%	
8	IEU	Índice de Eficiência no Atendimento ao Usuário	9,0%	
9	ISU	Índice de Satisfação dos Usuários	8,0%	
10	IRA	Índice de Regularidade Ambiental dos Sistemas de Tratamento	7,0%	
11	IRE	Índice de Reuso de Efluentes	5,0%	
IDG - Índice de Desempenho Geral				

Fonte: Consórcio.

Deverá ser elaborado um IDG_{Mun_x} para cada MUNICÍPIO. Nos anos de aferição dos INDICADORES DE DESEMPENHO ICA, ICE e IPA por blocos, conforme definido no item 2.4, deverá ser considerado para os referidos indicadores o valor calculado para o bloco integrado pelo MUNICÍPIO.

O cálculo do $IDG_{Consolidado}$ deverá considerar que municípios com mais de 500 mil habitantes terão peso 2, municípios com população entre 100 mil e 500 mil habitantes terão peso 1,5 e os demais terão peso 1.

O $IDG_{Consolidado}$ é calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$IDG_{Consolidado} = \frac{\sum_{i=1}^n (Peso_i \times IDG_{Mun_x})}{\sum_{i=1}^n Peso_i}$$

Em que:

$IDG_{Consolidado}$ – Indicador de Desempenho Geral da CONCESSIONÁRIA;

$Peso_i$ – Peso do MUNICÍPIO i no cálculo do IDG consolidado;

IDG_{Mun_x} – IDG do MUNICÍPIO x ;

n – Quantidade de MUNICÍPIOS.

2.2. Relatório de Indicadores

O período de apuração dos INDICADORES DE DESEMPENHO será de 12 (doze) meses, de janeiro a dezembro, coincidindo integralmente com cada ano civil.

Os INDICADORES DE DESEMPENHO serão aferidos mensalmente e para cada município da área de concessão, a partir do início da OPERAÇÃO DO SISTEMA, devendo a CONCESSIONÁRIA elaborar relatório mensal de cumprimento dos indicadores de desempenho e encaminhá-lo ao VERIFICADOR INDEPENDENTE, para avaliação, em até 5 (cinco) dias contados do início do mês subsequente ao da apuração mensal. Os relatórios também deverão ser enviados para a AGÊNCIA REGULADORA e para o PODER CONCEDENTE.

Além do acompanhamento mensal, a Concessionária deverá elaborar relatório anual dispondo sobre o cumprimento dos INDICADORES DE DESEMPENHO e o cálculo do Indicador de Desempenho Geral (IDG) e do Índice de Tarifa Social (ITS), encaminhando tal relatório para análise do VERIFICADOR INDEPENDENTE. Esse relatório deverá conter:

- Informações detalhadas sobre o cálculo de todos os indicadores de desempenho, como da metodologia adotada para a apuração de cada um deles e da sua consolidação em um Indicador de Desempenho Geral (IDG) para o bloco em questão;
- Histórico detalhado de cada indicador, com todas as medições realizadas no período; e
- Metodologia de cálculo do redutor financeiro, o qual será uma função do Indicador de Desempenho Geral, bem como seu resultado e impacto sobre o reajuste tarifário.

O formato de apresentação do relatório de indicadores deverá ser compartilhado com a Agência Reguladora para aprovação anterior ao início da operação, podendo ser modificado ao longo da concessão caso se julgue necessário para tornar a apuração dos resultados mais clara e precisa.

Esse relatório e todas as informações nele contidas passarão, obrigatoriamente, por um processo de verificação a ser realizado pelo Verificador Independente contratado, conforme indicado em Contrato.

4. Índice de Tarifa Social (ITS)

O Índice de Tarifa Social tem por finalidade prever um aumento adicional na tarifa dos usuários, ou outra forma de reequilíbrio a ser acordada entre as partes, caso o percentual de economias beneficiárias da tarifa social, concedidas segundo os critérios estabelecidos em regulamentação estadual, exceda o limite estabelecido em Contrato, que é de 30% do total de economias ativas.

Logo, ele sempre será igual a zero caso o percentual de economias beneficiárias de tarifa social no escopo da concessão seja inferior a 30% do total de economias ativas.

Caso o percentual seja superior ao limite de 30%, o ITS será calculado segundo fórmula abaixo:

$$ITS = \frac{0,5 * PTS - 15\%}{85\%}$$

Em que:

- **PTS:** Percentual de economias beneficiárias de Tarifa Social no escopo da concessão.

Para garantir que sempre haja a medição correta do percentual de economias beneficiárias de tarifa social e que a tarifa dos usuários não receba um reajuste anual maior que o necessário, a CONCESSIONÁRIA deverá realizar um recadastramento anual dos beneficiários 2 meses antes da época do reajuste.

O possível reajuste referente à tarifa social só será obtido com a condição da realização prévia deste recadastramento.

A formulação acima foi obtida a partir da lógica de que a tarifa média dos usuários segue a seguinte composição:

Tarifa Média (TM) = 70% * Tarifa de Referência (TR) + 30% * Tarifa Social (TS)

E que TS = 0,5 * TR, logo:

TM = 70% * TR + 30% * 0,5 * TR = 85% * TR

Por exemplo, em um caso hipotético no qual o percentual de economias beneficiárias de tarifa social chegue a 40%:

TM = 60% * TR + 40% * 0,5 * TR = 80% * TR

Logo, nesse exemplo, a Tarifa Média foi reduzida em 5% * TR, o que representaria:

$$\frac{5\% * TR}{85\% * TR} = 5,88\%$$

Utilizando-se uma incógnita no lugar do percentual de tarifa social que esteja acima do limite de 30% e fazendo as devidas operações matemáticas, chegou-se à fórmula do ITS.

O percentual de aumento da Tarifa Efetiva decorrente da aplicação do Índice de Tarifa Social (ITS), não poderá ser superior a 10% do valor da tarifa, ou seja, o ITS tem um limite máximo de 1,1. Esse limite foi estabelecido para que não ocorra uma elevação demasiada da tarifa e para que CONCESSIONÁRIA e PODER CONCEDENTE possam acordar outras formas de realizar o reequilíbrio econômico-financeiro decorrente de elevação do percentual de beneficiários de tarifa social. Caso o impacto do ITS seja superior a esse valor, o impacto econômico-financeiro da diferença deverá ser equacionado por meio de mecanismos de reequilíbrio previstos no Contrato.

5. Uso do Indicador de Desempenho Geral para cálculo das tarifas efetivas

O atendimento pleno às metas de desempenho estabelecidas para cada indicador resultará na obtenção de um IDG igual a 1, o que, por sua vez, permitirá que a concessionária aufera integralmente o valor das tarifas arrecadadas no respectivo ano, ao mesmo tempo em que os usuários se beneficiarão dos ganhos de qualidade dos serviços prestados pela concessionária.

O cálculo do reajuste das tarifas e o cálculo das tarifas efetivas observará o disposto no Contrato e nos itens subsequentes.

4.1. Reajuste

Os valores das TARIFAS serão reajustados a cada 12 (doze) meses, contados da data da implementação do último reajuste, de acordo com a seguinte fórmula paramétrica:

$$TARIFAS\ b = TARIFAS\ b-1 * IPCA$$

Onde:

TARIFAS b: TARIFA-base a ser calculada;

TARIFAS b-1: TARIFA-base vigente no ano anterior; e

IPCA: Índice de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA acumulado para o período de apuração.

4.2. Aplicação dos Indicadores de Desempenho na Tarifa

As TARIFAS EFETIVAS serão determinadas pela AGÊNCIA REGULADORA, na mesma ocasião do reajuste das TARIFAS.

O Indicador de Desempenho Geral (IDG), resultante da aferição do cumprimento dos INDICADORES DE DESEMPENHO, e o Índice de Tarifa Social (ITS), resultante do recadastramento anual dos beneficiários da TARIFA SOCIAL, incidirão anualmente para o cálculo das TARIFAS EFETIVAS com base na fórmula indicada na Cláusula 28.2 do Contrato, conforme segue:

$$\text{TARIFAe} = \text{TARIFA b} * \text{IDG} + \text{TARIFA b} * \text{ITS}$$

Onde:

TARIFA e: TARIFA EFETIVA;

TARIFA b: TARIFA-base, determinada pela AGÊNCIA REGULADORA e reajustada na forma da Cláusula 30;

IDG: Indicador de Desempenho Geral.

ITS: Índice de Tarifa Social - ITS.

Após o 3º (terceiro) ano civil subsequente ao início da OPERAÇÃO DO SISTEMA, o Indicador de Desempenho Geral (IDG) e o Índice de Tarifa Social (ITS) passarão a incidir sobre o cálculo das TARIFAS EFETIVAS, nos termos do CONTRATO. Até o início efetivo da aplicação do IDG para cálculo das TARIFAS EFETIVAS, o valor do IDG para inserção na fórmula acima será igual a 1,0 (um) e do ITS será igual a 0 (zero).

A fim de considerar um valor limite para o IDG que não inviabilize a operação da CONCESSIONÁRIA naquele ano, de forma que ela possa se recuperar no ano seguinte, foi estabelecido um limite mínimo de 0,90. Logo, o IDG será o resultado da fórmula da seção 3.1.5 ou 0,90, o que for maior.

Por outro lado, para fins contratuais, também será considerado que, caso a CONCESSIONÁRIA atinja o IDG abaixo do mínimo de 0,90 em dois anos consecutivos ou três vezes não consecutivas em menos de 5 anos, poderá ser declarada a caducidade do Contrato.

Por fim, cumpre mencionar que o reajuste das TARIFAS e o cálculo das TARIFAS EFETIVAS serão homologados pela AGÊNCIA REGULADORA, seguindo o procedimento estabelecido no CONTRATO.

Apêndice I – Meta dos Indicadores de Desempenho - Bloco A

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
ICA	N/A	N/A	MUN	81,2%	85,7%	MUN	94,6%	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN
IPA	N/A	N/A	32,6%	31,7%	30,8%	29,9%	29,0%	27,2%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%
IQA	N/A	N/A	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
ICE	N/A	N/A	MUN	50,2%	60,1%	MUN	80,0%	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN
IQE	N/A	N/A	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
IEE	N/A	N/A	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%
ICO	N/A	N/A	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
IEU	N/A	N/A	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
ISU	N/A	N/A	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
IRA	N/A	N/A	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
IRE	N/A	N/A	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
ICA	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN
IPA	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%
IQA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
ICE	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN
IQE	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
IEE	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%
ICO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
IEU	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
ISU	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
IRA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
IRE	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

OBS: As células preenchidas com a sigla “MUN” indicam que a meta do indicador será apurada para o município, conforme valores da tabela abaixo.

Apêndice I – Meta dos Indicadores de Desempenho para os Municípios do Bloco A

ICA	3	6	Ano 8 ao 40
Afuá	68,3%	86,7%	99,0%
Anajás	52,2%	80,3%	99,0%
Ananindeua	61,1%	83,8%	99,0%
Belém	84,2%	93,1%	99,0%
Breves	68,6%	86,8%	99,0%
Cachoeira do Arari	66,1%	85,8%	99,0%
Castanhal	55,0%	81,4%	99,0%
Inhangapi	98,3%	98,7%	99,0%
Marituba	62,1%	84,2%	99,0%
Ponta de Pedras	78,9%	90,9%	99,0%
Portel	48,0%	78,6%	99,0%
Salvaterra	73,2%	88,7%	99,0%
Soure	97,3%	98,3%	99,0%

ICA	3	6	Ano 8 ao 40
Bagre	100,0%	100,0%	99,0%
Benevides	96,5%	98,0%	99,0%
Bujaru	100,0%	100,0%	99,0%
Chaves	91,1%	95,8%	99,0%
Curralinho	78,9%	91,0%	99,0%
Gurupá	100,0%	100,0%	99,0%
Melgaço	100,0%	100,0%	99,0%
Muaná	99,3%	99,1%	99,0%
Santa Bárbara do Pará	95,6%	97,6%	99,0%
Santa Cruz do Arari	78,4%	90,8%	99,0%
Santa Izabel do Pará	92,3%	96,3%	99,0%
Santo Antônio do Tauá	67,4%	86,4%	99,0%
São Sebastião da Boa Vista	100,0%	100,0%	99,0%

ICE	3	6	Ano 8 ao 40
Afuá	33,8%	67,5%	90,0%
Anajás	33,8%	67,5%	90,0%
Ananindeua	35,7%	68,3%	90,0%
Belém	43,3%	71,3%	90,0%
Breves	33,8%	67,5%	90,0%
Cachoeira do Arari	33,8%	67,5%	90,0%
Castanhal	34,3%	67,7%	90,0%
Inhangapi	33,8%	67,5%	90,0%
Marituba	41,3%	70,5%	90,0%
Ponta de Pedras	56,5%	76,6%	90,0%
Portel	33,8%	67,5%	90,0%
Salvaterra	33,8%	67,5%	90,0%
Soure	33,8%	67,5%	90,0%

ICE	3	6	Ano 8 ao 40
Bagre	33,8%	67,5%	90,0%
Benevides	33,8%	67,5%	90,0%
Bujaru	33,8%	67,5%	90,0%
Chaves	38,4%	69,4%	90,0%
Curralinho	33,8%	67,5%	90,0%
Gurupá	33,8%	67,5%	90,0%
Melgaço	33,8%	67,5%	90,0%
Muaná	33,8%	67,5%	90,0%
Santa Bárbara do Pará	34,9%	68,0%	90,0%
Santa Cruz do Arari	33,8%	67,5%	90,0%
Santa Izabel do Pará	33,8%	67,5%	90,0%
Santo Antônio do Tauá	36,7%	68,7%	90,0%
São Sebastião da Boa Vista	57,9%	77,1%	90,0%

Apêndice I – Meta dos Indicadores de Desempenho – Bloco B

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
ICA	N/A	N/A	MUN	75,9%	81,7%	MUN	93,3%	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN
IPA	N/A	N/A	31,2%	30,5%	29,8%	29,1%	28,4%	26,9%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%
IQA	N/A	N/A	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
ICE	N/A	N/A	MUN	25,8%	32,2%	MUN	45,0%	MUN	57,9%	64,3%	MUN	77,2%	83,6%	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN
IQE	N/A	N/A	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
IEE	N/A	N/A	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%
ICO	N/A	N/A	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
IEU	N/A	N/A	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
ISU	N/A	N/A	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
IRA	N/A	N/A	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
IRE	N/A	N/A	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
ICA	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN
IPA	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%
IQA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
ICE	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN
IQE	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
IEE	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%
ICO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
IEU	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
ISU	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
IRA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
IRE	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

OBS: As células preenchidas com a sigla “MUN” indicam que a meta do indicador será apurada para o município, conforme valores da tabela abaixo.

Apêndice I – Meta dos Indicadores de Desempenho para os Municípios do Bloco B

ICA	3	6	Ano 8 ao 40
Abaetetuba	55,2%	81,5%	99,0%
Augusto Corrêa	45,0%	77,4%	99,0%
Bragança	52,5%	80,4%	99,0%
Capanema	52,4%	80,3%	99,0%
Capitão Poço	71,0%	87,8%	99,0%
Igarapé-Miri	59,0%	83,0%	99,0%
Limoeiro do Ajuru	87,8%	94,5%	99,0%
Magalhães Barata	97,7%	98,5%	99,0%
Marapanim	87,1%	94,2%	99,0%
Mocajuba	66,3%	85,9%	99,0%
Moju	64,8%	85,3%	99,0%
Nova Timboteua	68,6%	86,9%	99,0%
Oeiras do Pará	63,6%	84,8%	99,0%
Ourém	52,6%	80,4%	99,0%
Peixe-Boi	65,4%	85,6%	99,0%
Salinópolis	100,0%	100,0%	99,0%
Santa Luzia do Pará	49,8%	79,3%	99,0%
Santa Maria do Pará	84,4%	93,2%	99,0%
São Caetano de Odivelas	78,3%	90,7%	99,0%
São Francisco do Pará	100,0%	100,0%	99,0%
Tailândia	50,3%	79,5%	99,0%
Tracuateua	60,0%	83,4%	99,0%
Vigia	57,6%	82,4%	99,0%
Viseu	56,1%	81,8%	99,0%
Acará	73,5%	88,8%	99,0%

ICA	3	6	Ano 8 ao 40
Aurora do Pará	78,4%	90,8%	99,0%
Baião	87,0%	94,2%	99,0%
Bonito	69,4%	87,2%	99,0%
Cachoeira do Piriá	76,0%	89,8%	99,0%
Cametá	97,7%	98,5%	99,0%
Colares	100,0%	100,0%	99,0%
Concórdia do Pará	98,9%	99,0%	99,0%
Curuçá	98,7%	98,9%	99,0%
Garrafão do Norte	100,0%	100,0%	99,0%
Igarapé-Açu	98,6%	98,9%	99,0%
Ipixuna do Pará	100,0%	100,0%	99,0%
Irituia	100,0%	100,0%	99,0%
Mãe do Rio	56,7%	82,1%	99,0%
Maracanã	50,4%	79,6%	99,0%
Nova Esperança do Piriá	65,2%	85,5%	99,0%
Primavera	65,2%	85,5%	99,0%
Quatipuru	99,3%	99,3%	99,0%
Santarém Novo	73,5%	88,8%	99,0%
São Domingos do Capim	100,0%	100,0%	99,0%
São João da Ponta	100,0%	100,0%	99,0%
São João de Pirabas	97,9%	98,6%	99,0%
São Miguel do Guamá	74,1%	89,1%	99,0%
Terra Alta	70,7%	87,7%	99,0%
Tomé-Açu	97,3%	98,3%	99,0%

Apêndice I – Meta dos Indicadores de Desempenho para os Municípios do Bloco B

ICE	3	6	8	11	Ano 14 ao 40
Abaetetuba	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Augusto Corrêa	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Bragança	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Capanema	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Capitão Poço	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Igarapé-Miri	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Limoeiro do Ajuru	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Magalhães Barata	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Marapanim	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Mocajuba	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Moju	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Nova Timboteua	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Oeiras do Pará	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Ourém	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Peixe-Boi	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Salinópolis	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Santa Luzia do Pará	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Santa Maria do Pará	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
São Caetano de Odivelas	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
São Francisco do Pará	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Tailândia	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Tracuateua	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Vigia	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Viseu	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%

ICE	3	6	8	11	Ano 14 ao 40
Acará	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Aurora do Pará	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Baião	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Bonito	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Cachoeira do Piriá	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Cametá	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Colares	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Concórdia do Pará	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Curuçá	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Garrafão do Norte	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Igarapé-Açu	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Ipixuna do Pará	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Irituia	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Mãe do Rio	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Maracanã	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Nova Esperança do Piriá	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Primavera	26,8%	44,1%	55,6%	72,8%	90,0%
Quatipuru	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Santarém Novo	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
São Domingos do Capim	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
São João da Ponta	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
São João de Pirabas	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
São Miguel do Guamá	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Terra Alta	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Tomé-Açu	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%

Apêndice I – Meta dos Indicadores de Desempenho – Bloco C

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
ICA	N/A	N/A	MUN	83,2%	87,1%	MUN	95,1%	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN
IPA	N/A	N/A	32,0%	31,3%	30,5%	29,8%	29,0%	27,2%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%
IQA	N/A	N/A	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
ICE	N/A	N/A	MUN	34,8%	40,4%	MUN	51,5%	MUN	62,5%	68,0%	MUN	79,0%	84,5%	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN
IQE	N/A	N/A	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
IEE	N/A	N/A	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%
ICO	N/A	N/A	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
IEU	N/A	N/A	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
ISU	N/A	N/A	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
IRA	N/A	N/A	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
IRE	N/A	N/A	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
ICA	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN
IPA	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%
IQA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
ICE	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN
IQE	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
IEE	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%
ICO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
IEU	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
ISU	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
IRA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
IRE	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

OBS: As células preenchidas com a sigla “MUN” indicam que a meta do indicador será apurada para o município, conforme valores da tabela abaixo.

Apêndice I – Meta dos Indicadores de Desempenho para os Municípios do Bloco C

ICA	3	6	Ano 8 ao 40
Alenquer	60,2%	83,5%	99,0%
Faro	100,0%	100,0%	99,0%
Itaituba	45,4%	77,6%	99,0%
Monte Alegre	63,1%	84,7%	99,0%
Óbidos	79,8%	91,3%	99,0%
Oriximiná	100,0%	100,0%	99,0%
Praíha	94,4%	97,2%	99,0%
Santarém	83,0%	92,6%	99,0%
Terra Santa	100,0%	100,0%	99,0%
Almeirim	100,0%	100,0%	99,0%
Altamira	82,8%	92,5%	99,0%
Anapu	98,8%	98,9%	99,0%
Aveiro	99,9%	99,9%	99,0%

ICA	3	6	Ano 8 ao 40
Belterra	100,0%	100,0%	99,0%
Brasil Novo	99,6%	99,3%	99,0%
Curuá	100,0%	100,0%	99,0%
Jacareacanga	99,6%	99,3%	99,0%
Juruti	93,8%	96,9%	99,0%
Medicilândia	92,4%	96,3%	99,0%
Mojui dos Campos	50,7%	79,7%	99,0%
Pacajá	98,4%	98,8%	99,0%
Placas	50,3%	79,5%	99,0%
Porto de Moz	98,7%	98,9%	99,0%
Senador José Porfírio	99,6%	99,2%	99,0%
Trairão	74,1%	89,0%	99,0%
Uruará	98,8%	98,9%	99,0%
Vitória do Xingu	99,1%	99,0%	99,0%

ICE	3	6	8	11	Ano 14 ao 40
Alenquer	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Faro	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Itaituba	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Monte Alegre	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Óbidos	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Oriximiná	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Praíha	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Santarém	23,7%	41,8%	53,9%	71,9%	90,0%
Terra Santa	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Almeirim	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Altamira	74,8%	79,0%	81,7%	85,9%	90,0%
Anapu	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Aveiro	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Belterra	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%

ICE	3	6	8	11	Ano 14 ao 40
Brasil Novo	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Curuá	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Jacareacanga	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Juruti	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Medicilândia	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Mojui dos Campos	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Pacajá	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Placas	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Porto de Moz	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Senador José Porfírio	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Trairão	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Uruará	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Vitória do Xingu	83,1%	85,0%	86,2%	88,1%	90,0%

Apêndice I – Meta dos Indicadores de Desempenho – Bloco D

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
ICA	N/A	N/A	MUN	85,1%	88,6%	MUN	95,7%	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN
IPA	N/A	N/A	31,4%	30,7%	30,0%	29,2%	28,5%	26,9%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%
IQA	N/A	N/A	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
ICE	N/A	N/A	MUN	32,0%	37,8%	MUN	49,4%	MUN	61,0%	66,8%	MUN	78,4%	84,2%	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN
IQE	N/A	N/A	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
IEE	N/A	N/A	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%
ICO	N/A	N/A	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
IEU	N/A	N/A	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
ISU	N/A	N/A	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
IRA	N/A	N/A	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
IRE	N/A	N/A	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
ICA	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN
IPA	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%	25,0%
IQA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
ICE	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN	MUN
IQE	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
IEE	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%	20,0%
ICO	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
IEU	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
ISU	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
IRA	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
IRE	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

OBS: As células preenchidas com a sigla “MUN” indicam que a meta do indicador será apurada para o município, conforme valores da tabela abaixo.

Apêndice I – Meta dos Indicadores de Desempenho para os Municípios do Bloco D

ICA	3	6	Ano 8 ao 40
Breu Branco	48,0%	78,6%	99,0%
Conceição do Araguaia	79,0%	91,0%	99,0%
Dom Eliseu	100,0%	100,0%	99,0%
Marabá	66,9%	86,2%	99,0%
Santa Maria das Barreiras	52,0%	80,2%	99,0%
São Félix do Xingu	39,8%	75,3%	99,0%
Abel Figueiredo	100,0%	100,0%	99,0%
Água Azul do Norte	74,1%	89,0%	99,0%
Bannach	96,3%	97,9%	99,0%
Bom Jesus do Tocantins	100,0%	100,0%	99,0%
Brejo Grande do Araguaia	100,0%	100,0%	99,0%
Canaã dos Carajás	98,1%	98,6%	99,0%
Cumaru do Norte	98,5%	98,8%	99,0%
Curionópolis	100,0%	100,0%	99,0%
Eldorado do Carajás	100,0%	100,0%	99,0%

ICA	3	6	Ano 8 ao 40
Floresta do Araguaia	97,2%	98,3%	99,0%
Goianésia do Pará	63,1%	84,6%	99,0%
Itupiranga	52,7%	80,5%	99,0%
Jacundá	65,0%	85,4%	99,0%
Nova Ipixuna	63,3%	84,7%	99,0%
Ourilândia do Norte	99,2%	99,1%	99,0%
Palestina do Pará	100,0%	100,0%	99,0%
Paragominas	99,8%	99,8%	99,0%
Parauapebas	94,8%	97,3%	99,0%
Piçarra	97,2%	98,3%	99,0%
Rio Maria	53,5%	80,8%	99,0%
Rondon do Pará	94,1%	97,0%	99,0%
Sapucaia	98,9%	99,0%	99,0%
Tucuruí	99,6%	99,6%	99,0%
Ulianópolis	100,0%	100,0%	99,0%

ICE	3	6	8	11	Ano 14 ao 40
Breu Branco	21,1%	39,9%	52,4%	71,2%	90,0%
Conceição do Araguaia	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Dom Eliseu	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Marabá	20,0%	39,1%	51,8%	70,9%	90,0%
Santa Maria das Barreiras	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
São Félix do Xingu	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Abel Figueiredo	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Água Azul do Norte	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Bannach	34,1%	49,3%	59,5%	74,7%	90,0%
Bom Jesus do Tocantins	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Brejo Grande do Araguaia	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Canaã dos Carajás	76,3%	80,0%	82,5%	86,3%	90,0%
Cumaru do Norte	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Curionópolis	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%

Eldorado do Carajás	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
ICE	3	6	8	11	Ano 14 ao 40
Floresta do Araguaia	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Goianésia do Pará	22,6%	40,9%	53,2%	71,6%	90,0%
Itupiranga	23,3%	41,5%	53,6%	71,8%	90,0%
Jacundá	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Nova Ipixuna	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Ourilândia do Norte	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Palestina do Pará	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Paragominas	30,0%	46,4%	57,3%	73,6%	90,0%
Parauapebas	32,4%	48,1%	58,6%	74,3%	90,0%
Piçarra	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Rio Maria	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Rondon do Pará	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Sapucaia	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%

Tucuruí	19,3%	38,6%	51,4%	70,7%	90,0%
Ulianópolis	21,4%	40,1%	52,6%	71,3%	90,0%

Apêndice II – Fichas de Informações dos Indicadores de Desempenho

ICA		Índice de Cobertura de Abastecimento de Água	
Categoria		Unidade de Medida	%
Indicador de Desempenho Operacional - Água			
Mede o índice de cobertura por meio da relação entre o número total de economias de água, ligadas ou em condições de serem ligadas à rede de distribuição ou com solução alternativa adequada, e o número total de domicílios existentes na área de concessão. ICA = (EA + EI + EF + ESA)/DT EA: Quantidade de economias ativas de água EI: Quantidade de economias inativas de água EF: Quantidade de economias factíveis de água ESA: Quantidade de domicílios com soluções alternativas de água previstas pela Agência Reguladora DT: Domicílios totais existentes, ocupados e não ocupados			
Pior Valor Considerado		Meta	
Bloco A: 64,0% Bloco B: 53,0% Bloco C: 68,0% Bloco D: 72,0%		Ver tabela do Apêndice I (99,0% a partir do ano de universalização)	
Período de Referência para cálculo do IDG	Mês de dezembro de cada ano civil	Fonte de Dados	Cadastro da Concessionária
Periodicidade	Anual		

IPA		Índice de Perda de Água	
Categoria		Unidade de Medida	%
Indicador de Desempenho Operacional - Água			
Reflete a eficiência do processo de captação de água, consumo e faturamento.			
IPA = (VD - VC - VS)/(VD - VS) x100			
VD: Somatório do volume de água tratada comprado e/ou produzido pela CONTRATADA, em m³, VC: Somatório do volume consumido pelos usuários, em m³. VS: Somatório do volume de água usada em serviços próprios da CONTRATADA, em m3.			
Pior Valor Considerado		Meta	
Bloco A: 33,0% Bloco B: 31,5% Bloco C: 32,0% Bloco D: 31,5%		Ver tabela do Apêndice I (25,0% a partir do ano 9)	
Período de Referência para cálculo do IDG	Janeiro a dezembro de cada ano civil	Fonte de Dados	Dados da Concessionária conforme leituras dos macromedidores ou estimativas
Periodicidade	Anual		

IQA		Índice de Qualidade de Água	
Categoria		Unidade de Medida	%
Indicador de Desempenho Operacional - Água			
Avalia o nível de conformidade da qualidade da água do sistema de abastecimento de água segundo o percentual de análises de determinados parâmetros dentro dos padrões exigidos pela Portaria GM/MS nº 888, de 4 de maio de 2021. IQA = $\text{Nam conf} / \text{Nam realiz} \times 100$ Nam conf: Quantidade de amostras conformes para os parâmetros cloro residual, turbidez, cor e odor na saída da ETA. Nam realiz: Quantidade de amostras realizadas para os parâmetros cloro residual, turbidez, cor e odor na saída da ETA.			
Pior Valor Considerado		Meta	
98%		100,0%	
Período de Referência para cálculo do IDG	Média dos 12 valores apurados mensalmente	Fonte de Dados	Dados da Concessionária conforme laudos laboratoriais
Periodicidade	Mensal		

ICE		Índice de Cobertura de Esgotamento Sanitário	
Categoria		Unidade de Medida	%
Indicador de Desempenho Operacional - Esgoto			
Mede o índice de cobertura por meio da relação entre o número total de economias de esgoto, ligadas ou em condições de serem ligadas à rede de coleta ou com solução alternativa adequada, e o número total de economias da área de concessão. ICE = (EA + EI + EF + ESA)/DT EA: Quantidade de economias ativas de esgoto EI: Quantidade de economias inativas de esgoto EF: Quantidade de economias factíveis de esgoto ESA: Quantidade de domicílios com soluções alternativas de esgoto previstas pela Agência Reguladora DT: Domicílios totais existentes, ocupados e não ocupados			
Pior Valor Considerado		Meta	
Bloco A: 10,0% Bloco B: 5,0% Bloco C: 12,0% Bloco D: 10,0%		Ver tabela do Apêndice I (90,0% após ano de universalização)	
Período de Referência para cálculo do IDG	Mês de dezembro de cada ano civil	Fonte de Dados	Cadastro da Concessionária
Periodicidade	Anual		

IQE		Índice de Conformidade do Tratamento do Esgoto	
Categoria		Unidade de Medida	%
Indicador de Desempenho Operacional - Esgoto			
Destina-se a avaliar a eficiência da CONTRATADA na preservação dos recursos hídricos, por meio do controle de qualidade do esgoto tratado, o qual deve obedecer aos parâmetros das Resoluções CONAMA 357 e 430. $IQE = \frac{Nam\ conf}{Nam\ realiz} \times 100$ Nam conf: Quantidade de amostras conformes Nam realiz: Quantidade de amostras realizadas OBS: A CONCESSIONÁRIA se obriga a realizar o tratamento de 100% do esgoto coletado.			
Pior Valor Considerado		Meta	
90,0%		100,0%	
Período de Referência para cálculo do IDG	Média dos 12 valores apurados mensalmente	Fonte de Dados	Dados da Concessionári a conforme laudos laboratoriais
Periodicidade	Mensal		

IEE		Índice de Extravasamento de Esgoto	
Categoria	Indicador de Desempenho Operacional - Esgoto	Unidade de Medida	nº de Extravasamentos/ 100 km
Destina-se a verificar o número de extravasamentos na rede coletora de esgoto. Extravasamentos são compreendidos como fluxos indevidos de esgotos ocorrido nas vias públicas, nos domicílios ou nas galerias de águas pluviais, como resultado do rompimento ou obstrução de redes coletoras, interceptores ou emissários de esgotos.			
IEE = NEXT/CIO x 100			
NEXT: Quantidade de vezes no período de referência, inclusive repetições, em que foram registrados extravasamentos na rede de coleta de esgotos. Extravasamentos são compreendidos como fluxos indevidos de esgotos ocorrido nas vias públicas, nos domicílios ou nas galerias de águas pluviais, como resultado do rompimento ou obstrução de redes coletoras, interceptores ou emissários de esgotos (Adaptado SNIS QD011).			
CIO: Comprimento total da malha de coleta de esgoto, incluindo redes de coleta, coletores tronco e interceptores e excluindo ramais prediais e emissários de recalque, operada pelo prestador de serviços, no período de referência (Adaptado SNIS ES004).			
Pior Valor Considerado		Meta	
100,0		20,0	
Período de Referência para cálculo do IDG	Média dos 12 valores apurados mensalmente	Fonte de Dados	Dados da Concessionária conforme registros de extravasamentos relatados e comprimento da rede no cadastro
Periodicidade	Mensal		

ICO		Índice de Continuidade do Abastecimento de Água	
Categoria		Unidade de Medida	%
Indicadores de Desempenho no Atendimento aos Clientes			
Visa a mensurar a continuidade do serviço de abastecimento de água por meio das reclamações registradas pela população relativas à falta de água por inoperância do sistema ou baixa pressão manométrica na rede de abastecimento de água. ICA = NRC prazo/NRC regist x 100 NRC prazo: Quantidade de reclamações relativas à continuidade do abastecimento atendidas dentro do prazo contratual. NRC regist: Quantidade de reclamações e solicitações relativas à continuidade do abastecimento registradas. OBSERVAÇÕES: Serão consideradas reclamações atendidas dentro do prazo aquelas resolvidas em até 24 horas para localidades até 100.00 habitantes e em até 48 horas para localidades com população superior a 100.000 habitantes.			
Pior Valor Considerado		Meta	
90%		100,0%	
Período de Referência para cálculo do IDG	Média dos 12 valores apurados mensalmente	Fonte de Dados	Dados da Concessionári a conforme registros de chamados
Periodicidade	Mensal		

IEU		Índice de Eficiência no Atendimento ao Usuário	
Categoria		Unidade de Medida	%
Indicadores de Desempenho no Atendimento aos Clientes			
Destina-se a medir as reclamações e solicitações de serviços não atendidos no prazo, como contas erradas e/ou cobranças indevidas, ligação nova, suspensão ou religação, troca de hidrômetros, remanejamento de cavalete, entre outras. IEU = NRS prazo/NRS regis x 99 NRS prazo: Quantidade de reclamações e solicitações, não relacionadas à continuidade, atendidas dentro do prazo contratual. NRS regis: Quantidade de reclamações e solicitações, não relacionadas à continuidade, registradas.			
Pior Valor Considerado		Meta	
90,0%		100,0%	
Período de Referência para cálculo do IDG	Média dos 12 valores apurados mensalmente	Fonte de Dados	Dados da Concessionári a conforme registros de chamados
Periodicidade	Mensal		

ISU		Índice de Satisfação dos Usuários	
Categoria		Unidade de Medida	%
Indicadores de Desempenho no Atendimento aos Clientes			
Destina-se a avaliar a percepção do desempenho da CONTRATADA através do grau de satisfação dos usuários em relação ao atendimento recebido.			
ISU = NPQ aprov/NPQ total x 100			
NPQ aprov: Quantidade de pesquisas de satisfação que obtiveram avaliação acima de 7,0.			
NPQ total: Quantidade total de pesquisas de satisfação realizadas.			
OBSERVAÇÕES:			
O tamanho da amostra, o grau de confiança e a margem de erro definidos por empresa especializada e submetidos para aprovação da AGÊNCIA REGULADORA.			
Pior Valor Considerado		Meta	
70,0%		80,0%	
Período de Referência para cálculo do IDG	Janeiro a dezembro de cada ano civil	Fonte de Dados	Dados da pesquisa anual realizada
Periodicidade	Anual		

IRA		Índice de Regularidade Ambiental dos Sistemas de Tratamento	
Categoria		Unidade de Medida	%
Indicadores de Desempenho Ambiental			
Destina-se a avaliar o cumprimento das exigências legais de licenciamento e outorga ambiental das instalações do sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário. IRA = $\text{NiLO} / \text{NiT} \times 100$ NiLO: Quantidade de instalações com licenças de operação/outorgas de operação vigente. NiT: Quantidade de instalações totais que requerem licenças.			
Pior Valor Considerado		Meta	
50,0%		100,0%	
Período de Referência para cálculo do IDG	Mês de dezembro de cada ano civil	Fonte de Dados	Dados oficiais dos órgãos emissores das licenças
Periodicidade	Anual		

IRE		Índice de Reuso de Efluentes	
Categoria		Unidade de Medida	%
Indicadores de Desempenho Ambiental			
Destina-se a avaliar um aspecto de sustentabilidade relacionado às Estações de Tratamento de Esgoto de determinado porte aferindo quantas delas possuem sistemas de reuso dos efluentes tratados. IRE = NETE reuso/NETE total x 100 NETE reuso: Quantidade de ETEs com processo de tratamento secundário ou superior, atendendo a população igual ou superior a 50.000 habitantes, com sistema de reuso de efluente tratado. NETE total: Quantidade de ETEs com processo de tratamento secundário ou superior, atendendo a população igual ou superior a 50.000 habitantes.			
Pior Valor Considerado		Meta	
0,0%		100,0%	
Período de Referência para cálculo do IDG	Mês de dezembro de cada ano civil	Fonte de Dados	Dados obtidos através de visitas técnicas
Periodicidade	Anual		