



CNPJ: 17.931.344/0001-17
Rua Raul Miranda e Silva, 212
Bairro Fátima - CEP 99700-000
ERECHIM- RS
Fones: (54) 3321-6501 / 3321-6491

Resolução 002/ de 7 de Agosto de 2014

**DISPÕE SOBRE OS INDICADORES DE
DESEMPENHO DOS SERVIÇOS DE
SANEAMENTO BÁSICO**

**O DIRETOR-PRESIDENTE DA AGENCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS
PÚBLICOS MUNICIPAIS DE ERECHIM, no uso de suas atribuições legais, resolve:**

Art. 1º Esta Resolução define as normas de indicadores de desempenho dos serviços públicos de saneamento básico do Município de Erechim RS.

Art. 2º A AGER, emite, nesta data, a Normativa n. 01/2014, que fará parte como anexo da presente Resolução e que deverá ser observada pelo Prestador dos serviços de saneamento.

Art. 3º Todos os prazos e informações a serem repassadas para a AGER, estão devidamente previstos na referida normativa, que, foi devidamente aprovada pelo Conselho Participativo da AGER.

Art. 4º Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Erechim, 7 de agosto de 2014

Joarez Luis Sandri
Diretor Presidente

Registre-se
Publique-se
em 7 de agosto de 2014

Edgar Radeski
Diretor Administrativo e Financeiro.

Norma Técnica N. 01/2014

Assunto: Indicadores de desempenho dos serviços de saneamento

I. DO OBJETIVO

Apresentar proposta de regulamento sobre os indicadores de desempenho dos serviços de saneamento prestados ao Município de Erechim RS.

II. DOS FATOS

Com a criação da AGER – Agência Reguladora dos Serviços Públicos Municipais, através da Lei Municipal n. 5.310/13 de 26 de março de 2013, os serviços de fiscalização e regulação do saneamento foram delegados, passando a titularidade a AGER.

A regulação e fiscalização através de Agências Reguladoras, esta devidamente previsto na Lei Federal n. 1.445/2007.

No Contrato de Programa firmados entre o município e a Companhia Riograndense de Saneamento – CORSAN - para a prestação dos serviços de saneamento estão estabelecidos indicadores de desempenho, também constam do Plano Municipal de Saneamento Básico.

Assim, no Contrato de Programa referidos, que seguiu o Plano Municipal de Saneamento, está prevista a existência de metas progressivas de expansão e qualidade dos serviços, havendo assim a necessidade de criar e padronizar indicadores e formas de apuração e acompanhamento dos serviços prestados pela concessionária.

III. DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

Os indicadores são aqueles elencados no anexo I do Contrato de Programa, sendo os seguintes:

1. Indicadores de Universalização dos Serviços;
2. Indicadores de Continuidade dos Serviços;
3. Indicadores de Qualidade dos Serviços e dos Produtos;
4. Indicadores de Qualidade Comercial;
5. Indicadores Econômico-Financeiros;
6. Indicadores de Produtividade.

CONCEITOS E EXPRESSÕES DE CÁLCULO

1. UNIVERSALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

1.1 NUA - NÍVEL DE UNIVERSALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ÁGUA

$$NUA = \frac{PA}{PT} \times 100$$

Sendo:

PA = População abastecida. É o valor do produto da quantidade de economias residenciais de água, no último mês do ano, pela taxa média de habitantes por domicílio dos municípios com contrato de programa

PT = População urbana total dos municípios com contrato de programa

1.2 NUE - NÍVEL DE UNIVERSALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

$$NUE = \frac{PS}{PT} \times 100$$

Sendo:

PS = População servida. É o valor do produto da quantidade de economias residenciais de esgoto, no último mês do ano, pela taxa média de habitantes por domicílio dos municípios com contrato de programa

PT = População urbana total dos municípios com contrato de programa.

2. INDICADORES DE CONTINUIDADE DOS SERVIÇOS

2.1 TAC - TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE QUANDO DA FALTA DE ÁGUA

$$TAC = \frac{1}{n} \left(\sum_{i=1}^n ti \right)$$

Sendo:

n = Número total de interrupções de água no período

ti = Tempo decorrido para correção do fato gerador da falta de água para a i-ésima interrupção do abastecimento.

2.2 DEC - DURAÇÃO EQUIVALENTE DE INTERRUPÇÃO DO SISTEMA DE FORNECIMENTO DE ÁGUA POR ECONOMIAS

$$DEC = \frac{\sum_{i=1}^n EcoAtingidas(i) \times T(i)}{EcoTotal}$$

Sendo:

Eco. Atingidas (i) = Número de economias abrangidas pela i-ésima falha no sistema de fornecimento de água no conjunto e no período

T (i) = Tempo decorrido entre a detecção da i-ésima falha pela CORSAN e o efetivo reparo da falha

n = Número total de interrupção no fornecimento de água do conjunto no período

Eco. Total = Número total de economias do conjunto considerado

2.3 NRP - ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES PROCEDENTES POR FALTA DE ÁGUA POR 1.000 ECONOMIAS

$$NRP = \frac{NRP}{NE} \times 1.000$$

Sendo:

NRP = Número de reclamações procedentes no mês no conjunto

NE = Número de economias do conjunto

3. QUALIDADE DOS SERVIÇOS E DOS PRODUTOS

3.1 ISC – ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

$$ISC = \frac{PS}{PT} \times 100$$

Sendo:

PS = Parcela da população da amostra satisfeita (soma dos conceitos bons e ótimos ou soma dos conceitos satisfeito e muito satisfeito) com os serviços prestados pela empresa

PT = População total da amostragem

3.2 - IQA - ÍNDICE DE QUALIDADE DA ÁGUA DISTRIBUÍDA

$$IQA = \sum_{i=1}^6 N(i) \times p(i)$$

Sendo:

N = Nota média do parâmetro no período

p = Peso atribuído ao i-ésimo parâmetro

Para N deverão ser considerados os seguintes parâmetros e para p os seguintes índices: parâmetro (peso) coliformes totais (0,30); cloro livre residual (0,20); turbidez (0,15); fluoretos (0,15) cor (0,10) e ph (0,10)

4. QUALIDADE COMERCIAL

4.1 QF – QUALIDADE DE FATURAMENTO

$$QF = \frac{CS}{CE} \times 1000$$

Sendo:

CS = Contas substituídas com os códigos 11, 12, 16, 22, 30, 31, 32, 34, 35

CE = Número de contas emitidas no mês

4.2 IPF – ÍNDICE DE PERDA DE FATURAMENTO

$$IPF = \frac{VP - VF}{VP} \times 100$$

Sendo:

VP = Volume produzido

VF = Volume faturado

4.3 IH - ÍNDICE DE HIDROMETRAÇÃO

$$IH = \frac{EM}{ET} \times 100$$

Sendo:

EM = Número total de economias de água com medição do conjunto

ET = Número total de economias de água do conjunto

4.4 ICOB – ÍNDICE DE EFICIÊNCIA DA COBRANÇA

$$ICOB = \frac{AA}{FA} \times 100$$

Sendo:

AA = Arrecadação acumulada dos últimos doze meses (a partir do mês n)

FA = Faturamento acumulado dos últimos doze meses (a partir do mês n-1)

5. ECONÔMICO-FINANCEIROS

5.1 ROP (S/DEPREC.) - RAZÃO OPERACIONAL SEM DEPRECIÇÃO

$$ROP(s/deprec.) = \frac{DESP(s/deprec.)}{ROL} \times 100$$

Sendo:

DESP (s/deprec.) = Despesa operacional total excluída a depreciação

ROL = Receita operacional líquida

5.2 DCP - DESPESAS COM PESSOAL PRÓPRIO

$$DCP = \frac{DP}{ROL} \times 100$$

Sendo:

DP = Despesa com pessoal próprio

ROL = Receita operacional líquida

6. PRODUTIVIDADE

6.1 IPP1 - ÍNDICE DE PRODUTIVIDADE DE PESSOAL – 1

$$IPP1 = \frac{AF}{NE}$$

Sendo:

AF = Água faturada pela empresa em m³

NE = Número total de empregados da empresa

6.2 IPP2 - ÍNDICE DE PRODUTIVIDADE DE PESSOAL – 2

$$IPP\ 2 = \frac{LA + LE}{NE}$$

Sendo:

LA = Número total de ligações de água

LE = Ligações total de ligações de esgoto

NE = Número total de empregados da empresa

6.3 IPP3 - ÍNDICE DE PRODUTIVIDADE DE PESSOAL – 3

$$IPP\ 3 = \frac{EA + EE}{NE}$$

Sendo:

EA = Número de economias com água

EE = Número de economias com esgotamento sanitário

NE = Número total de empregados da empresa

7. INDICADOR DE CONTINGÊNCIA E EMERGÊNCIA. (Redação Incluída pela Resolução 015/2018, de 25 de junho de 2018)

Identificar medidas para estiagem e outras falhas, ou seja, listar as medidas a serem postas em prática caso a falha aconteça;

Definir ações necessárias para operacionalização das medidas.

Definir forma de monitoramento após a falha;

Definir critérios de ativação do plano, como tempo máximo aceitável de permanência da falha.

Identificar o responsável pela ativação do plano.

Identificar todos os instrumentos e forma de ação em caso de emergências, principalmente

em caso de estiagens e demais eventos possíveis.

Identificar possíveis eventos que podem gerar a contingência e emergência, com soluções disponíveis da concessionária.

IV- DOS DADOS

Os dados submetidos à Agência Reguladora deverão ser apurados pela empresa de forma precisa e confiável, de maneira a garantir a qualidade dos indicadores.

V- DA FORMA DE APURAÇÃO

Os dados e indicadores deverão ser apurados por meio de procedimentos auditáveis e que contemplem desde o nível de coleta de dados até a transformação desses dados em indicadores.

Os dados utilizados, bem como os indicadores deles provenientes, deverão ser mantidos na empresa por período mínimo de 5 (cinco) anos, para uso da AGER, do Poder Concedente, bem como de seus consumidores.

VI- DA PERIODICIDADE E FORMA DE ENVIO DOS DADOS

Será **mensal** o período de apuração dos indicadores estabelecidos e dos dados especificados e enviados para a AGER sempre até o dia 31 de março do ano subsequente, nos termos da Clausula Décima e suas subcláusulas do contrato de programa.

Os dados utilizados, bem como os indicadores deles provenientes, deverão ser mantidos na empresa por período mínimo de 5 (cinco) anos, para uso da AGER, do Poder Concedente, bem como de seus consumidores.

A entrega se dará através de ofício de encaminhamento acompanhado de mídia eletrônica contendo planilha com os dados e indicadores solicitados, protocolados na sede da AGER.

VII- DAS METAS

As metas a serem atendidas são todas aquelas previstas no Plano Municipal de Saneamento, que deverá ser analisada em cada revisão, no período de 4 anos, nos termos da Lei Federal 11.445/2007, onde o Município fará a revisão do Plano, levando em conta as evoluções das metas nos 4 anos anteriores a revisão, elaborando relatório com todos os indicadores, percentual de atingimento de metas, bem como, a real adequação do contrato de programa com o Plano Municipal de Saneamento.

VIII- DOS REGISTROS NECESSÁRIOS

A fim de permitir a captura e validação de variáveis que dependam de informações restadas

pelo usuário, o prestador de serviços deverá dispor de sistema gratuito para atendimento aos usuários por telefone durante 24 (vinte e quatro) horas por dia.

Para cada interrupção ocorrida no sistema de abastecimento de água do município, deverão ser registradas, no mínimo, as seguintes informações:

- fato gerador;
- data, hora e minutos do início da interrupção (do conhecimento da ocorrência pela empresa);
- data, hora e minutos da conclusão do serviço executado na rede (indicada pelo fechamento

da ordem de serviço correspondente);

- descrição da região afetada (conjunto, bairro, rua, logradouro, etc...);
- número de economias atingidas.

Para cada extravasamento na rede de esgotamento sanitário do município, deverão ser registradas, no mínimo, as seguintes informações:

- data, hora e minutos do início da falha (do conhecimento da ocorrência pela empresa);
- data, hora e minutos da conclusão do reparo executado na rede (indicada pelo fechamento da ordem de serviço correspondente);
- fato gerador.

Além dos dados e indicadores já relacionados, o prestador de serviços deverá manter organizadas e atualizadas todas as informações referentes aos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, enquanto durar a delegação pelo poder concedente, sendo necessário registro obrigatório das seguintes informações:

- cadastro dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, com informações que permitam a identificação do quantitativo de água tratada produzida, de esgoto coletado e tratado, suas localizações, seus equipamentos, suas modificações, suas interrupções e desativações;
- registro atualizado das condições de operação das instalações dos sistemas.

IX- DO ENVIO DE INFORMAÇÕES

A fim de permitir melhor avaliação dos indicadores selecionados, a concessionária de saneamento deverá manter atualizado o cadastro do município conveniado e informar a AGER sobre os dados relacionados a seguir, os quais deverão ser apurados mensalmente. Estas informações deverão ser encaminhadas juntamente com os indicadores estabelecidos nesta Nota Técnica, na mesma data e forma indicadas.

1. Quanto ao sistema de abastecimento de água:

- número de economias com consumo entre 0 e 5m³
- número total de economias;
- número total de economias ativas;
- número total de economias residenciais ativas;
- número de economias na área rural;
- número de economias ativas na área rural;
- número total de economias com hidrômetro;
- número total de ligações;
- número total de ligações ativas;
- número total de ligações residenciais ativas;
- número de ligações na área rural;
- número de ligações ativas na área rural;
- número total de ligações com hidrômetro;
- volume de água produzido no período;
- volume de água consumido no período;
- volume de água faturado no período;
- volume de água macromedido no período;
- volume de água tratado em ETA(s);
- extensão (km) de rede disponível.

2. Quanto ao sistema de esgotamento sanitário:

- número total de economias com rede disponibilizada (incluindo as não conectadas);
- número total de economias;
- número total de economias ativas;
- número total de economias residenciais ativas;
- número de economias na área rural;
- número de economias ativas na área rural;
- número total de ligações;
- número total de ligações ativas;
- número total de ligações residenciais ativas;
- número de ligações na área rural;
- número de ligações ativas na área rural;
- extensão (km) de rede disponível;
- quantidade de extravasamentos na rede no período;
- duração dos extravasamentos no período (soma das durações de todos os extravasamentos registrados);
- volume de esgoto tratado;
- volume de esgoto coletado;
- volume de esgoto faturado.

3. Quanto às reclamações de usuários sobre os serviços:

- quantidade de reclamações recebidas no período;
- quantidade de reclamações procedentes;
- prazo médio de solução das reclamações procedentes.

4. Quanto ao Plano Plurianual de Investimentos:

4.1. Cronograma físico de obras:

- alterações no cronograma físico previsto de obras no sistema de abastecimento de água, quando houver;
- alterações no cronograma físico previsto de obras no sistema de abastecimento de esgoto, quando houver;
- cronograma físico realizado de obras no sistema de abastecimento de água relativo ao período de apuração;
- cronograma físico realizado de obras no sistema de esgotamento sanitário relativo ao período de apuração;

4.2. Cronograma de investimentos:

- investimento realizado no sistema de abastecimento de água (valor investido em equipamentos e instalações incorporados aos sistemas de abastecimento de água do município, contabilizado em Obras em Andamento ou no Imobilizado Operacional do Ativo Imobilizado);
- investimento previsto no Plano Plurianual de Investimentos para o sistema de abastecimento de Água no município;
- investimento realizado no sistema de esgotamento sanitário (valor investido em equipamentos e instalações incorporados aos sistemas de esgotamento sanitário do município, contabilizado em Obras em Andamento ou no Imobilizado Operacional do Ativo Imobilizado);
- investimento previsto no Plano Plurianual de Investimentos para o sistema de esgotamento sanitário no município.

5. Quanto aos dados econômico-financeiros:

- despesa operacional total excluída a depreciação;
- receita operacional líquida.
- . Quanto a informações de produtividade de pessoal da empresa*:
 - despesa com pessoal próprio*;
 - despesa com serviços de terceiros*;
 - número total de empregados;
 - receita operacional líquida *.

** dados da empresa, independente de indicar o município especificamente.*

X- DO FUNDAMENTO LEGAL

A regulamentação prevista e discorrida nesta Nota Técnica encontra respaldo nos seguintes dispositivos legais e contratuais:

- Lei Federal nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995 (Conc.e Perm. art. 175 CF/88);
- Lei Federal nº 11.445, de 05 de janeiro de 2007(Lei do Saneamento);
- Lei Estadual nº 11.075, de 06 de janeiro de 19989(Qualidade dos Serviços Público);
- Decreto nº 7.217, de 21 de junho de 2010 (Regulamento da Lei 11.445);
- Portaria do Ministério da Saúde nº 2.914, de 12 de dezembro de 2011;
- Lei Municipal n. 5.100/2012;
- Lei Municipal n. 5.310/2013;
- Lei Municipal n. 4.560/2009;
- Plano Municipal de Saneamento Básico;
- Contrato de Programa para Prestação de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, firmados entre Município, o Estado do RS e a Companhia Riograndense de Saneamento – CORSAN;
- Convênios celebrados entre Municípios e a AGER para regulação dos serviços públicos de abastecimento de água potável e de esgotamento sanitário.

XI - DA CONCLUSÃO

De acordo com a Lei Municipal n. 5.100/2012; Lei Municipal n. 5.310/2013; Lei Municipal n. 4.560/2009; com o Convênio firmado com o município de Erechim RS. e o Plano Municipal de Saneamento Básico, compete à AGER regular os serviços públicos de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, expedindo os atos necessários ao cumprimento das normas estabelecidas pela legislação em vigor.

A presente normativa deverá ser exposta publicamente no site da Prefeitura Municipal de Erechim, tendo em vista a Ager ainda não dispor de tal instrumento, pelo período mínimo de 15 (quinze) dias, a fim de receber colaboração de usuários e prestadores de serviços, bem como, quem interessar possa, sendo após levado a apreciação e votação do conselho participativo, também será apresentado previamente ao conselho participativo na reunião ordinária do dia 04/08/2014.

Joarez Luis Sandri
Diretor-Presidente

ANEXO I
GLOSSÁRIO
AGER

Agência Reguladora dos Serviços Públicos Municipais

ATIVA

Distinção dada às ligações e economias que estão em pleno funcionamento.

COLORO LIVRE RESIDUAL

Agente bactericida (cloro) adicionado durante o tratamento da água, com o objetivo de eliminar bactérias e outros micro-organismos que podem estar presentes.

COLIFORMES

Grupo de bactérias que normalmente vivem no intestino de animais de sangue quente. Alguns tipos ser encontrados também no meio ambiente. Indicador utilizado para medir contaminação por bactérias provenientes da natureza.

COR

Dado que indica a presença substâncias dissolvidas na água. Assim como a turbidez, a cor é um parâmetro de aspecto estético de aceitação ou rejeição do produto. Ocorre devido a partículas dissolvidas na água.

DESPESA COM PESSOAL PRÓPRIO

Valor das despesas realizadas com empregados (inclusive diretores, mandatários, entre outros), correspondendo à soma de ordenados e salários, gratificações, encargos sociais (exceto PIS/PASEP e COFINS), pagamento a inativos e demais benefícios concedidos, tais como auxílio-alimentação, vale-transporte, planos de saúde e previdência privada.

DESPESA COM SERVIÇOS DE TERCEIROS

Valor das despesas realizadas com serviços executados por terceiros. Deve-se levar em consideração somente despesas com mão de obra. Não se incluem as despesas com energia elétrica e com aluguel de veículos, máquinas e equipamentos.

DESPESA OPERACIONAL TOTAL

OU DESPESAS DE EXPLORAÇÃO (DEX)

Despesas realizadas para a exploração dos serviços, compreendendo Despesas com Pessoal,

Produtos Químicos, Energia Elétrica, Serviços de Terceiros, Água Importada, Esgoto Exportado, Despesas Fiscais ou Tributárias computadas na DEX, além de Outras Despesas de Exploração.

ECONOMIA

Moradias, apartamentos, unidades comerciais, salas de escritório, indústrias, órgãos públicos e similares, existentes numa determinada edificação, que são atendidos pelos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

EMPREGADOS DA EMPRESA

Funcionários, dirigentes ou outros, postos permanentemente - e com ônus - à disposição do prestador de serviços.

EXTENSÃO DA REDE DE ÁGUA

Comprimento total da malha de distribuição de água, incluindo adutoras, subadutoras e redes distribuidoras e excluindo ramais prediais, operada pelo prestador de serviços.

EXTENSÃO DA REDE DE ESGOTO

Comprimento total da malha de coleta de esgoto incluindo redes de coleta, coletores tronco interceptores e excluindo ramais prediais e emissários de recalque, operada pelo prestador de serviços.

EXTRAVASAMENTO DE ESGOTO

Fluxo indevido 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.

FATURAMENTO

Valor da receita operacional decorrente das atividades desenvolvidas pelo prestador de serviços.

INATIVA

Distinção que, ao contrário da ativa, é dada às ligações e economias, as quais, embora cadastradas como usuárias dos serviços, não estão em pleno funcionamento.

INTERRUPÇÃO DE ÁGUA

Interrupção no fornecimento de água ao usuário pelo sistema de distribuição, por problemas em qualquer das unidades do sistema de abastecimento, desde a produção até a rede de distribuição, que tenham acarretado prejuízos à regularidade do abastecimento de água. Inclui, dentre outras, as interrupções decorrentes de reparos e queda de energia.

LIGAÇÃO

Ramal predial conectado à rede de distribuição de água ou à rede coletora de esgoto. Pode estar ativa ou inativa.

PLANO PLURIANUAL DE INVESTIMENTOS

Conjunto de obras e serviços a serem realizados por períodos de quatro anos, a serem investidos no Sistema de água e/ou de esgotamento sanitário, conforme contrato firmado entre o Município e o prestador de serviços.

POPULAÇÃO RESIDENTE

Pessoas que têm a unidade domiciliar (domicílio particular ou unidade de habitação em domicílio coletivo) como local de residência habitual e estão presentes na data de referência da pesquisa ou ausentes, temporariamente, por período não superior a 12 meses em relação àquela data.

RECLAMAÇÕES OU SOLICITAÇÕES DE SERVIÇOS

Todas as queixas de clientes e pedidos de serviços dirigidos ao prestador de serviços, pessoalmente ou por meio de telefone, fax, correio, e-mail, internet ou qualquer outra forma. Incluem também aquelas de iniciativa do próprio prestador de serviços.

REPARO DA REDE COLETORA DE ESGOTO

Execução de ações para eliminação de mau funcionamento (obstruções, vazamentos, fissura ou quebra de tubos ou conexões) na rede coletora, interceptores ou emissários de esgotos. O que indica a conclusão do reparo é o fechamento da ordem de serviço

RECEITA OPERACIONAL

Valor da receita faturada referente à produção e distribuição de água e à coleta, tratamento e disposição final de esgotos, e receitas indiretas de outros serviços prestados.

SERVIÇOS EXECUTADOS RELATIVOS ÀS RECLAMAÇÕES OU SOLICITAÇÕES

Quaisquer serviços executados nos sistemas, decorrentes das reclamações ou solicitações, tais como verificação de falta d'água; conserto de quebramento nas redes, adutoras e ligações prediais; execução de ligações; instalação ou aferição de hidrômetros; vistorias para verificação de vazamentos; e outros de natureza similar. O que indica a conclusão do serviço é o fechamento da ordem de serviço.

SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DE ÁGUA

Parte física do sistema de abastecimento de água, constituída de instalações e equipamentos, considerados a partir da(s) saída(s) da(s) unidade(s) de tratamento, destinados a armazenar e transportar água potável a uma comunidade.

TURBIDEZ

Medição da resistência da água à passagem de luz. É provocada pela presença de partículas flutuando na água. A turbidez é um parâmetro de aspecto estético de aceitação ou rejeição do produto. Ocorre devido a partículas em suspensão deixando a água com aparência turva.

VOLUME DE ÁGUA PRODUZIDO

Volume de água disponível para consumo, compreendendo a água captada pelo prestador de serviços e a água bruta importada, ambas tratadas na(s) unidade(s) de tratamento do prestador de serviços, medido ou estimado na(s) saída(s) da(s) ETA(s) ou UTS(s). Inclui também os volumes de água captada pelo prestador de serviços ou de água bruta importada, que sejam disponibilizados para consumo sem tratamento, medidos na(s) respectiva(s) entrada(s) do sistema de distribuição. Para prestadores de serviços de abrangência regional ou microrregional, os dados municipais devem considerar os volumes produzidos DENTRO DOS LIMITES DO MUNICÍPIO EM QUESTÃO. Esse volume pode ter parte dele exportada para outro(s) município(s) atendido(s) ou não pelo mesmo prestador de serviços.

VOLUME DE ÁGUA TRATADO EM ETA(S)

Volume anual de água submetido a tratamento, incluindo a água bruta captada pelo prestador de serviços e a água bruta importada, medido ou estimado na(s) saída(s) da(s) ETA(s). Deve estar computado no volume de água produzido. Não inclui o volume de água tratada por simples desinfecção em UTS(s) e nem o volume importado de água já tratada.

VOLUME DE ÁGUA CONSUMIDO

Volume de água consumido por todos os usuários, compreendendo o volume micromedido, o volume de consumo estimado para as ligações desprovidas de hidrômetro ou com hidrômetro parado, acrescido do volume de água tratada exportado para outro prestador de serviços. Não deve ser confundido com o volume de água faturado, pois para o cálculo desse último, os prestadores de serviços adotam parâmetros de consumo mínimo ou médio, que podem ser superiores aos volumes efetivamente consumidos.

Para prestadores de serviços de abrangência regional e microrregional, o volume de água tratada exportado deve corresponder ao envio de água para outro prestador de serviços ou

para outro município do próprio prestador.

VOLUME DE ÁGUA FATURADO

Volume de água debitado ao total de economias (medidas e não medidas), para fins de faturamento. Inclui o volume de água tratada exportado para outro prestador de serviços. Para prestadores de serviços de abrangência regional e microrregional, o volume de água tratada exportado deve corresponder ao envio de água para outro prestador de serviços ou para outro

VOLUME DE ÁGUA MACROMEDIDO

Valor da soma dos volumes de água medidos por meio de macromedidores permanentes: na(s) saída(s) da(s) ETA(s), da(s) UTS(s) e do(s) poço(s), bem como no(s) ponto(s) de entrada de água tratada importada, se existirem.

VOLUME DE ÁGUA DE SERVIÇO

Valor da soma dos volumes de água usados para atividades operacionais e especiais, acrescido do volume de água recuperado. As águas de lavagem das ETA(s) ou UTS(s) não devem ser consideradas.

VOLUME DE ESGOTO COLETADO

Volume de esgoto lançado na rede coletora. Em geral é considerado como sendo de 80% a 5% do volume de água consumido na mesma economia. Não inclui volume de esgoto bruto importado.

VOLUME DE ESGOTO TRATADO

Volume anual de esgoto coletado na área de atuação do prestador de serviços e que foi submetido a tratamento, medido ou estimado na(s) entrada(s) da(s) ETE(s). Não inclui o volume de esgoto bruto importado que foi tratado nas instalações do importador nem o volume de esgoto bruto exportado que foi tratado nas instalações do importador.

VOLUME DE ESGOTO FATURADO

Volume de esgoto debitado ao total de economias, para fins de faturamento. Em geral é considerado como sendo um percentual do volume de água faturado na mesma economia. Inclui o volume anual faturado decorrente da importação de esgotos.