

PORTARIA SAAE-ARA-034/2023

Dispõe sobre a criação de indicadores e de metodologia para aplicabilidade do Decreto Municipal nº 20.259/2009 que aprova o Regulamento do Sistema de Avaliação de Desempenho do Serviço Autônomo de Água e Esgoto do Município de Aracruz.

O Diretor Geral do Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Aracruz, Estado do Espírito Santo, no uso de suas atribuições legais, que lhe confere o Decreto nº 39.047, de 05/01/2021 e de acordo com a Lei nº 3.943/2015 e suas alterações;

CONSIDERANDO a matriz de cálculo de pontos por ano do Componente de Resultados do Sistema de Avaliação de Desempenho; **resolve:**

Art. 1º Alterar a Portaria SAAE-ARA-214/2021 e definir os indicadores de avaliação a serem aplicados na aferição do componente de resultados contidos na matriz de cálculo do sistema de avaliação de desempenho do Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Aracruz, em cumprimento estabelecido no Decreto Municipal 20.259/2009, conforme anexos I e II.

I – DIVISÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA:

a) Fator Desempenho Estratégico, nos critérios Aspectos financeiros, eficiência produtiva e satisfação do Cliente, são definidos os indicadores:

- 1- Desempenho econômico;
- 2- Perda litros/ligação/dia;
- 3- Satisfação do Cliente atendido.

b) Fator Desempenho Operacional, nos critérios Desempenho operacional do SAAE, Desempenho operacional das gerências e Desempenho operacional da seção, são definidos os indicadores:

- 1- Execução Orçamentária de Custeio;
- 2- Atraso na renovação dos Contratos;
- 3 - Notificação de segurança pendente.

II - DIVISÃO DE EXPANSÃO E DESENVOLVIMENTO:

a) Fator Desempenho Estratégico, nos critérios Aspectos financeiros, eficiência produtiva e satisfação do Cliente, são definidos os indicadores:

- 1- Desempenho econômico;
- 2- Perda litros/ligação/dia;
- 3- Satisfação do Cliente atendido.

b) Fator Desempenho Operacional, nos critérios Desempenho operacional do SAAE, Desempenho operacional das gerências e Desempenho operacional da seção, são definidos os indicadores:

- 1- Execução Orçamentária de Investimentos;
- 2- Cronograma Físico de Projetos Estratégicos;
- 3- Notificação de segurança pendente.

III - DIVISÃO DE GESTÃO DE RELACIONAMENTO COM O USUÁRIO:

a) Fator Desempenho Estratégico, nos critérios Aspectos financeiros, eficiência produtiva e satisfação do Cliente, são definidos os indicadores:

- 1- Desempenho econômico;
- 2- Perda litros/ligação/dia;
- 3- Satisfação do Cliente atendido.

b) Fator Desempenho Operacional, nos critérios Desempenho operacional do SAAE, Desempenho operacional das gerências e Desempenho operacional da seção, são definidos os indicadores:

- 1- Tempo médio de atendimento;
- 2- Evasão de receita;
- 3- Redução de unidades de factíveis.

IV - DIVISÃO DE GESTÃO DO SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA:

a) Fator Desempenho Estratégico, nos critérios Aspectos financeiros, eficiência produtiva e satisfação do Cliente, são definidos os indicadores:

- 1- Desempenho econômico;
- 2- Perda litros/ligação/dia;
- 3- Satisfação do Cliente atendido.

b) Fator Desempenho Operacional, nos critérios Desempenho operacional do SAAE, Desempenho operacional das gerências e Desempenho operacional da seção, são definidos os indicadores:

- 1- Tempo médio de atendimento;
- 2 - Qualidade de água distribuída;
- 3 - Vazamentos por mil ligações.

V - DIVISÃO DE GESTÃO DO SISTEMA DE ESGOTO:

a) Fator Desempenho Estratégico, nos critérios Aspectos financeiros, eficiência produtiva e satisfação do Cliente, são definidos os indicadores:

- 1- Desempenho econômico;
- 2- Perda litros/ligação/dia;
- 3- Satisfação do Cliente atendido.

b) Fator Desempenho Operacional, nos critérios Desempenho operacional do SAAE, Desempenho operacional das gerências e Desempenho operacional da seção, são definidos os indicadores:

- 1- Remoção de DBO;
- 2- Extravasamento de esgoto por km;
- 3- Redução de unidades de factíveis.

VI - DIVISÃO DE GESTÃO DA MANUTENÇÃO ELETROMECAÂNICA:

a) Fator Desempenho Estratégico, nos critérios Aspectos financeiros, eficiência produtiva e satisfação do Cliente, são definidos os indicadores:

- 1- Desempenho econômico;
- 2- Perda litros/ligação/dia;

3- Satisfação do Cliente atendido.

b) Fator Desempenho Operacional, nos critérios Desempenho operacional do SAAE, Desempenho operacional das gerências e Desempenho operacional da seção, são definidos os indicadores:

- 1- Custo de manutenção pelo faturamento;
- 2 - Consumo específico normalizado de energia elétrica;
- 3 - Energia elétrica consumida por carga orgânica removida.

Art. 2º Os indicadores de cada um dos critérios de avaliação constantes nos incisos acima foram definidos com base no histórico das atividades desenvolvidas em cada unidade organizacional.

Art. 3º Os setores responsáveis pela apuração dos resultados dos indicadores deverão providenciar as informações para preenchimento das planilhas até o 5º dia útil do mês subsequente.

Aracruz-ES, 31 de janeiro de 2023.

AMADEU ZONZINI WETLER
Diretor Geral do SAAE
Decreto 39.047/2021



Divisão de Gestão de Relacionamento com o Usuário												Metas		
% do componente resultados no ano (4000)	Pontos / ano	Fatores de desempenho	%	Pontuação Relativa	Participação Pontuação por ano (4000)	Critérios de Avaliação	PESO	Pontuação Relativa	Part. pontuação / ano	INDICADOR	Realizado 2022	2023	2024	2025
40%	1600	1.1 - Fator de Desempenho Estratégico	60%	960	24%	1.1.1 - Aspectos Financeiros	40%	384	9,6%	Índice de desempenho econômico	24,1%	28%	30%	32%
						1.1.2 - Eficiência Produtiva	40%	384	9,6%	Índice de Perda Litros/ Ligação/ Dia	225	214	201	189
						1.1.3 - Satisfação do Cliente	20%	192	4,8%	Satisfação do Cliente Atendido	9,3	8,9	9,0	9,0
		1.2 - Fator de Desempenho Operacional	40%	640	16%	1.2.1 - Desempenho Operacional do SAAE	50%	320	8,0%	Tempo Médio de Atendimento (h/vaz.)	6,63	15	12	10
						1.2.2 - Desempenho Operacional da Gerência	40%	256	6,4%	Evasão de Receita	1,3%	1,20%	1,10%	1,00%
						1.2.3 - Desempenho Operacional da Seção	10%	64	1,6%	Reduzir Unidades de Factiveis	516	258	100	58

Divisão de Gestão do Sistema de Abastecimento de Água												Metas		
% do componente resultados no ano (4000)	Pontos / ano	Fatores de desempenho	%	Pontuação Relativa	Participação Pontuação por ano (4000)	Critérios de Avaliação	PESO	Pontuação Relativa	Part. pontuação / ano	INDICADOR	Realizado 2022	2023	2024	2025
40%	1600	1.1 - Fator de Desempenho Estratégico	60%	960	24%	1.1.1 - Aspectos Financeiros	40%	384	9,6%	Índice de desempenho econômico	24,1%	28%	30%	32%
						1.1.2 - Eficiência Produtiva	40%	384	9,6%	Índice de Perda Litros/ Ligação/ Dia	225	214	201	189
						1.1.3 - Satisfação do Cliente	20%	192	4,8%	Satisfação do Cliente Atendido	9,3	8,9	9,0	9,0
		1.2 - Fator de Desempenho Operacional	40%	640	16%	1.2.1 - Desempenho Operacional do SAAE	50%	320	8,0%	Tempo Médio de Atendimento (h/vaz.)	6,63	15	12	10
						1.2.2 - Desempenho Operacional da Gerência	40%	256	6,4%	Qualidade da Água distribuída	97,3%	95%	95%	95%
						1.2.3 - Desempenho Operacional da Seção	10%	64	1,6%	Vazamentos por mil ligações	7	6	5	5



ANEXO II

Quadro 01 - Detalhamento do Indicador do Índice de Desempenho Econômico

Indicador	Índice de Desempenho Econômico
Fórmula de cálculo	$IDE = \frac{\text{Faturamento} - \text{Despesas}}{\text{Faturamento}} \times 100$
Unidade de medida	Percentual
Sigla	IDE
Melhor quanto	Maior
Periodicidade de cálculo/Aferição	Mensal e Anual
Fonte/Forma de coleta de dados	Sistema Contábil
Interpretação do indicador	O indicador apresenta a diferença entre o faturamento e as despesas (custeio+peçoal), não incluindo investimentos. Seu resultado representa o quanto do faturamento total pode ser transformado em caixa e, consequentemente, alocado a investimentos.
Responsável pelo desempenho	Setor de Contabilidade e Finanças

Quadro 02 - Detalhamento do Indicador de Vazamento/ 1000 ligações

Indicador	Índice de vazamento por mil ligações
Fórmula de cálculo	$IVL = \frac{n^{\circ} \text{ de vazamentos} \times 1000}{n^{\circ} \text{ ligações}}$
Unidade de medida	vazamentos/ 1000 ligação
Sigla	IVL
Melhor quanto	Menor
Periodicidade de cálculo/Aferição	Mensal e Anual
Fonte/Forma de coleta de dados	Ordens de serviços e dados de nº de ligações do sistema comercial
Interpretação do indicador	O indicador apresenta o número de vazamentos que ocorrem a cada 1000 ligações
Responsável pelo desempenho	Setor de Produção e Operação de Água e Assessoria Técnica

Quadro 03 - Detalhamento do Indicador de Satisfação do Cliente Atendido

Indicador	Índice de Satisfação do cliente atendido
Fórmula de cálculo	$ISCA = (\text{índice de atendimento} + \text{índice de prazo de execução} + \text{índice de qualidade do serviço}) / 3$
Unidade de medida	Absoluto
Sigla	ISCA
Melhor quanto	Maior
Periodicidade de cálculo/Aferição	Mensal e Anual
Fonte/Forma de coleta de dados	Sistema Formulários via whatsapp
Interpretação do indicador	O indicador apresenta a média das notas emitidas para cada pergunta da pesquisa de satisfação do cliente, com notas variando de 1 a 10 para os indicadores de atendimento, prazo de execução e qualidade do serviço.
Responsável pelo desempenho	Divisão de Gestão do Relacionamento com Usuários e Comunidades e Setor SAP



Quadro 04 - Detalhamento do Índice Execução Orçamentária de Custeio

Indicador	Índice Execução Orçamentária de Custeio
Fórmula de cálculo	$IEOC = \frac{Re\ alizado}{Pr\ evisto} \times 100$
Unidade de medida	Adimensional
Sigla	IEOC
Melhor Quanto	Menor, sem prejudicar a execução física do orçamento previsto.
Periodicidade de cálculo/Aferição	Mensal e Anual
Fonte/Forma de coleta de dados	Sistema Contábil
Interpretação do indicador	O indicador nos mostra o percentual da execução do orçamento em relação a previsão inicial determinado para SAAE.
Responsável pelo desempenho	Divisão de Gestão Administrativa e Financeira

Quadro 05 - Detalhamento do Indicador de Atraso na Renovação dos Contratos

Indicador	Índice de Atraso na renovação dos contratos
Fórmula de cálculo	$IARC = n^{\circ} \text{ de pedidos de renovação de contratos inferior a 150 dias}$
Unidade de medida	Absoluto
Sigla	IARC
Melhor quanto	Menor
Periodicidade de cálculo/Aferição	Mensal e Anual
Fonte/Forma de coleta de dados	Setor de Suprimentos e Patrimônio
Interpretação do indicador	O indicador representa o número de pedidos de renovação de contratos com data inferior a 150 dias do vencimento do contrato.
Responsável pelo desempenho	Divisão Administrativa e Financeira.

Quadro 06 - Detalhamento do Indicador de Notificação de Segurança Pendente

Indicador	Índice de notificação de segurança pendente
Fórmula de cálculo	$INSP = n^{\circ} \text{ de Notificações pendentes}$
Unidade de medida	Absoluto
Sigla	INSP
Melhor quanto	Menor
Periodicidade de cálculo/Aferição	Mensal e Anual
Fonte/Forma de coleta de dados	Setor de segurança
Interpretação do indicador	O indicador representa o número de notificações de segurança pendentes para todas as gerências.
Responsável pelo desempenho	Divisão Administrativa e Financeira, Divisão de Expansão e Desenvolvimento, Divisão de Gestão do Sistema de Esgoto e Divisão de Gestão Manutenção e Eletromecânica.



Quadro 07 - Detalhamento do Indicador de Execução Orçamentária de Investimentos

Indicador	Execução Orçamentária de Investimentos
Fórmula de cálculo	Índice = R\$Liquidado / R\$Planejado
Unidade de medida	Percentual (%)
Sigla	EOI
Melhor quanto	Maior
Periodicidade de cálculo/Aferição	Mensal e Anual
Fonte/Forma de coleta de dados	Sistema Contábil
Interpretação do indicador	O indicador apresenta o percentual a execução dos investimentos durante o ano, comparando os valores (R\$) liquidado versus o valor (R\$) planejado para o ano.
Responsável pelo desempenho	Divisão de Expansão e Desenvolvimento Técnico
Observação	Apesar de o indicador apresentar periodicidade ANUAL, a Divisão fará o acompanhamento MENSAL, inclusive análise das informações geradas.

Quadro 08 - Detalhamento do Indicador de Cronograma Físico de Projetos Estratégicos

Indicador	Cronograma físico de projetos estratégicos
Fórmula de cálculo	Índice = Prazo Contratado - Prazo Aditado / Prazo Contratado
Unidade de medida	Absoluto
Sigla	CFP
Melhor quanto	Menor
Periodicidade de cálculo/Aferição	Mensal e Anual
Fonte/Forma de coleta de dados	Sistema Contábil
Interpretação do indicador	O indicador apresenta o desvio do prazo do projeto em relação ao planejado. Representado pelos dias estimados e os dias de atraso.
Responsável pelo desempenho	Divisão de Expansão e Desenvolvimento Técnico
Observação	O indicador será considerado favorável quando for $\leq 1,2$

Quadro 09 - Detalhamento do Indicador de Perdas por ligação

Indicador	Índice de Perdas por ligação
Fórmula de cálculo	$IPD = \frac{(\text{Volume distribuído 12 meses(L)} - \text{Volume micromedido 12 meses(L)})}{\text{n}^{\circ} \text{ ligação}} \div 365$
Unidade de medida	L/lig./dia
Sigla	IPL
Melhor quanto	Menor
Periodicidade de cálculo/Aferição	Mensal acumulado 12 meses
Fonte/Forma de coleta de dados	Relatórios de Operação de ETA e Comercial (relatório técnico)
Interpretação do indicador	O indicador apresenta o índice de perdas, levando em consideração o volume distribuído menos o volume micromedido dividido pelo número de ligações, onde o resultado é dividido pelo número de dias nos 12 meses contabilizados.
Responsável pelo desempenho	Setor de Produção e Operação de Água e Assessoria Técnica

**SAAE**SERVIÇO AUTÔNOMO DE ÁGUA E ESGOTO
ARACRUZ-ES**Quadro 10 - Detalhamento do Indicador de evasão de receita**

Indicador	Índice de Inadimplência
Fórmula de cálculo	$IER = \frac{VF(\text{valor faturado}) - VR(\text{valor arrecadado})}{VF(\text{valor faturado})} \times 100$
Unidade de medida	Percentual
Sigla	IER
Melhor quanto	Menor
Periodicidade de cálculo/Aferição	Mensal acumulado 12 meses
Fonte/Forma de coleta de dados	Relatório emitido pelo sistema FOXFAT - Faturamento.
Interpretação do indicador	O indicador apresenta o percentual de inadimplência dos clientes, ou seja, ele representa o percentual do valor (\$) que não foi arrecadado em relação ao valor (\$) faturado.
Responsável pelo desempenho	Divisão de Gestão do Relacionamento com Usuários e Comunidades e Setor FATURAMENTO E COBRANÇA.

Quadro 11 - Detalhamento do Indicador de Qualidade de Água Distribuída

Indicador	Índice de Qualidade de Água Distribuída
Fórmula de cálculo	$IQAD = \prod_{i=1}^n \frac{P_i}{100}^{W_i}$
Unidade de medida	Percentual
Sigla	IQAD
Melhor quanto	Maior
Periodicidade de cálculo/Aferição	Mensal e Anual
Fonte/Forma de coleta de dados	Relatórios de Operação de ETA e Laboratório
Interpretação do indicador	O índice de qualidade da água deve ser medido através da planilha IQA I na pasta Indicadores e informações. Para o preenchimento da planilha será necessário obter a média de cada parâmetro de análise da água distribuída sendo eles turbidez, cor, ph, cloro, ferro, flúor e coliforme total. O valor de cada média deve ser inserido em sua respectiva planilha para se obter o percentual de qualidade do parâmetro e esse percentual deve ser inserido na planilha IQA I para se obter o percentual de qualidade da água distribuída atingido conforme o peso de cada parâmetro.
Responsável pelo desempenho	Setor de Produção e Operação de Água e Assessoria Técnica

Quadro 12 - Detalhamento do Indicador de Tempo médio de atendimento

Indicador	Índice de tempo médio de atendimento de vazamentos
Fórmula de cálculo	$TMA = \frac{((TAVP * (\frac{n^o VP}{n^o V})) + (TAVR * (\frac{n^o VR}{n^o V})) + (TAVRe * (\frac{n^o VRe}{n^o V})))}{n^o VT}$
Unidade de medida	h/vazamento
Sigla	TMA
Melhor quanto	Menor
Periodicidade de cálculo/Aferição	Mensal e Anual
Fonte/Forma de coleta de dados	Ordens de serviços e dados de nº de ligações do sistema comercial
Interpretação do indicador	O indicador apresenta o tempo médio para atendimento de um vazamento, sendo o tempo calculado considerando a média ponderada do tempo de atendimento no padrão (TVP), rede (TVR) e ramal (TVRe) dividido pelo número total de vazamentos (VT).
Responsável pelo desempenho	Setor de Produção e Operação de Água e Assessoria Técnica



Quadro 13 - Detalhamento do Indicador de Eficiência de Remoção de DBO

Indicador	Índice de remoção de DBO
Fórmula de cálculo	$EM = \text{Eficiência da estação}$ $FI = \frac{n^{\circ} \text{ ligações da ETE}}{n^{\circ} \text{ ligações totais}} = \frac{\text{Volume tratado da ETE}}{\text{Volume tratado total}} = \text{peso de influência}$ $IRDBO = (EM_p \times FI) + (EM_G \times FI) + (EM_{SR} \times FI) + (EM_I \times FI) + (EM_{SB+VV} \times FI) + \dots$
Unidade de medida	Percentual
Sigla	IRDBO
Melhor quanto	Maior
Periodicidade de cálculo/Aferição	Mensal e Anual
Fonte/Forma de coleta de dados	Laudos técnicos e Assessoria técnica
Interpretação do indicador	O indicador apresenta a média ponderada da eficiência de remoção de DBO de todas as unidades de tratamento de efluente.
Responsável pelo desempenho	Setor de Produção e Operação de Esgoto e Assessoria Técnica

Quadro 14 - Detalhamento do Indicador de Extravazamento de Esgoto/ Km rede

Indicador	Índice Extravazamento de esgoto/ Km rede
Fórmula de cálculo	$IET = \frac{n^{\circ} \text{ de extravazamentos}}{\text{Km de rede}}$
Unidade de medida	nº extravazamento / Km
Sigla	IET
Melhor quanto	Menor
Periodicidade de cálculo/Aferição	Mensal e Anual
Fonte/Forma de coleta de dados	Sistema O.S e relatório técnico
Interpretação do indicador	O indicador apresenta o número de extravazamentos por quilômetro de rede de esgoto construída até a presente data da aferição dos resultados.
Responsável pelo desempenho	Setor de Produção e Operação de Esgoto

Quadro 15 - Detalhamento do Indicador de redução de factíveis

Indicador	Índice de redução de factíveis
Fórmula de cálculo	$IRF = n^{\circ} \text{ factíveis do último mês} - n^{\circ} \text{ de factíveis que se ligaram na rede/vistoriados}$
Unidade de medida	Factíveis
Sigla	IRF
Melhor quanto	Menor
Periodicidade de cálculo/Aferição	Mensal e Anual
Fonte/Forma de coleta de dados	Sistema FoxFat
Interpretação do indicador	O indicador apresenta o número de redução dos factíveis, onde o valor é obtido diretamente do número de factíveis listados 30/12.
Responsável pelo desempenho	Setor de Produção e Operação de Esgoto e Comercial



Quadro 16 - Detalhamento do Indicador do Custo de manutenção sobre o faturamento bruto

Indicador	Custo de manutenção sobre o faturamento bruto
Fórmula de cálculo	CMF = (Custo total de manutenção / Custo de faturamento bruto) x 100
Informações	Onde: Custo total de manutenção: R\$ Engloba: a) Materiais (R\$); b) Serviços (R\$); c) Mão de obra própria (R\$); d) Faturamento bruto: R\$ Observação: Para apuração das despesas com serviços seriam considerados o contrato de rebobinagem e o de manutenção de bombas.
Unidade de medida	Porcentagem
Sigla	CMF
Melhor quanto	Menor
Periodicidade de cálculo/Aferição	Mensal e Anual
Fonte/Forma de coleta de dados	Relatório Contábil (Finanças)
Interpretação do indicador	Este indicador consiste na relação entre o custo total de manutenção e o faturamento bruto da empresa em determinado período
Responsável pelo desempenho	Divisão Eletromecânica

Quadro 17 - Detalhamento do Indicador de Consumo Específico Normalizado de Energia Elétrica (CEN)

Indicador	Consumo Específico Normalizado de Energia Elétrica (CEN)
Fórmula de cálculo	CEN = Consumo de energia * 100 / (Volume produzido * H)
Informações	Onde: CEN: Consumo Específico de Energia Elétrica [kwh/(m³x100)] Consumo de energia: Kwh Volume produzido: m³ H: Altura manométrica igual a 100 mca
Unidade de medida	Kwh/(m³ * mca)
Sigla	CEN
Melhor quanto	Menor
Periodicidade de cálculo/Aferição	Mensal e Anual
Fonte/Forma de coleta de dados	Relatório Estação de Tratamento de Água / Faturas de energia EAB
Interpretação do indicador	Este indicador consiste na quantidade média de energia consumida por m³ elevado a uma altura manométrica de 100m. A magnitude deste resultado é inversamente proporcional ao rendimento expresso em (%), ou seja, sistemas pouco eficientes apresentam valores elevados de CEN, enquanto sistemas mais eficientes apresentam valores de CEN mais baixos.
Responsável pelo desempenho	Divisão Eletromecânica



Quadro 18 - Detalhamento do Indicador de Energia Elétrica consumida por carga orgânica removida [kWh/(mg de DQO)]

Indicador	Energia Elétrica consumida por carga orgânica removida [kWh/(mg de DQO)]
Fórmula de cálculo	$\text{CEDQO} = \frac{\text{Consumo energia na ETE GUARANA e PIRANEMA}}{(\text{DQO entrada ETE} - \text{DQO saída ETE})}$
Informações	Onde: CEDQO: Kwh/(mg de DQO) Consumo de energia usado para tratamento de esgoto: (kWh) DQO removida: mg
Unidade de medida	Kwh/(mg de DQO)
Sigla	CEDQO
Melhor quanto	Menor
Periodicidade de cálculo/Aferição	Mensal e Anual
Fonte/Forma de coleta de dados	Relatório Estação Tratamento de Esgoto Guaraná e Piranema / Faturas de Energia da Instalação 160712714
Interpretação do indicador	Este indicador consiste na quantidade de energia (R\$) para cada carga orgânica removida mgDQO. Quanto menor for indicador melhor os resultados.
Responsável pelo desempenho	Divisão Eletromecânica