

ANEXO III – FICHAS DE INDICADORES COMPLEMENTARES

IPD - Índice de perdas na distribuição de água	
DEFINIÇÃO Índice de Perdas na Distribuição de Água. Unidade de medida: Percentual (%)	
FÓRMULA $IPD = \left(\frac{V_{\text{distribuído}} - V_{\text{faturado}}}{V_{\text{distribuído}}} \right) \times 100$	
INFORMAÇÕES	
Volume distribuído (m³)	Volume total de água disponibilizado pelo prestador no sistema de distribuição, correspondente à água produzida e efetivamente inserida na rede de abastecimento, medida nos pontos de macromedição (saídas de estações de tratamento, reservatórios ou boosters), no período de referência. Inclui: Água proveniente de sistemas próprios de produção (ETA, poços, captações superficiais); Água importada de outros sistemas ou prestadores; Volumes estimados quando inexistente macromedição, desde que justificados tecnicamente. Referência: Adaptado do SINISA GTA1201.
Volume faturado (m³)	Volume total de água efetivamente cobrado dos usuários no período de referência, correspondente ao somatório dos volumes medidos ou estimados para fins de faturamento. Inclui: Consumos medidos por hidrômetros; Consumos estimados (por média, perfil ou outro critério adotado pelo prestador); Volumes faturados em todas as categorias (residencial, comercial, industrial, pública e outras). Referência: Adaptado do SINISA GTA1205.
PERÍODO DE REFERÊNCIA A apuração das informações primárias é trimestral, com dados detalhados mês a mês.	FORMA DE OBTENÇÃO A partir de dados de macromedição da produção de água, micromedição do consumo, volumes faturados e estimados, integrados ao cadastro comercial e aos registros operacionais do prestador, conforme metodologia de balanço hídrico.
	SENTIDO PREFERENCIAL Menor, melhor.
FREQUÊNCIA DE ENTREGA DE DADOS	

A cada trimestre o prestador enviará as informações primárias ao ente regulador responsável, com o prazo de entrega até o dia 15 do mês subsequente ao de referência.

OBSERVAÇÕES

Delegação parcial: o indicador deve refletir apenas os volumes sob gestão do prestador responsável pela distribuição.

Condição para consolidação: Em municípios com sistemas isolados ou integrados, as informações devem ser consolidadas com base no número de economia (preferencialmente), extensão de rede de distribuição (km de distribuição) ou volume efetivamente medido nos hidrômetros.

O prestador deve utilizar modelos de controle de perdas baseados na metodologia do IWA (International Water Association), que distingue perdas reais e aparentes, e permite uma abordagem gerencial mais eficaz.

As informações devem ser validadas com base nos testes de consistência do Guia de Certificação do SINISA (Portaria MDR nº 719/2018)

META (2033)

Conforme Portaria MCID nº 788/2024

25%

Contrato de Programa nº 8013/2019 (GOIÂNIA)

20%

IQA - Índice de Qualidade da Água	
DEFINIÇÃO	
Índice de Qualidade da Água Distribuída. Unidade de medida: Percentual (%)	
FÓRMULA	
$IQA = \left(\frac{\text{n}^\circ \text{ de análises conformes}}{\text{n}^\circ \text{ de análises exigidas}} \right) \times 100$	
Onde:	
IQA = Índice de qualidade da água distribuída.	
Parâmetros:	
1 - Cloro residual livre	
2 - Fluoreto	
3 - Turbidez	
4 - Cor aparente	
5 - pH	
6 - Coliforme Total	
7 - Escherichia coli	
INFORMAÇÕES	
Análises conformes (nº de amostras)	Quantidade de amostras de água distribuída cujos resultados atendem integralmente aos padrões de potabilidade estabelecidos na Portaria GM/MS nº 888/2021 (ou norma superveniente), considerando todos os parâmetros obrigatórios no período de referência. Inclui: Parâmetros microbiológicos; Parâmetros físico-químicos; Parâmetros químicos.
Análises exigidas (nº de amostras)	Quantidade mínima de amostras que devem ser coletadas, conforme plano de amostragem definido pela Portaria GM/MS nº 888/2021, considerando população atendida, tipo de sistema e pontos de controle.
PERÍODO DE REFERÊNCIA	FORMA DE OBTENÇÃO
A apuração das informações primárias é trimestral, com dados detalhados mês a mês.	O indicador será apurado com base nos resultados das análises de qualidade da água realizadas pelo prestador, considerando o número de amostras conformes em relação ao total de amostras exigidas conforme plano de amostragem definido na Portaria GM/MS nº 888/2021. Os dados deverão ser obtidos a partir de sistemas de controle operacional, registros laboratoriais, cadastro de pontos de coleta e sistemas oficiais de vigilância,

	como o Siságua, podendo ser objeto de validação pela entidade reguladora.
	<p>SENTIDO PREFERENCIAL</p> <p>Maior, melhor</p>
<p>FREQUÊNCIA DE ENTREGA DE DADOS</p> <p>A cada trimestre o prestador enviará as informações primárias ao ente regulador responsável, com o prazo de entrega até o dia 15 do mês subseqüente ao de referência.</p>	
<p>OBSERVAÇÕES</p> <p>A conformidade com os parâmetros é obrigatória por lei (art. 2º da Portaria MS nº 888/2021); Em delegação parcial: o IQA deve considerar as responsabilidades específicas de quem trata a água e de quem a distribui;</p> <p>O IQA pode ser desmembrado por parâmetro para análise interna (ex: IQA-Cloro Residual Livre, IQA-Turbidez etc.);</p> <p>Indicador será considerado válido somente se for comprovada a conformidade mínima da amostragem exigida pela Portaria MS nº 888/2021 ou de outra que vier substituí-la.;</p> <p>Caso o prestador não alcance o número mínimo de amostras, o indicador será classificado como “insatisfatório por falta de condições de avaliação”.</p>	
<p>PADRÃO DE REFERÊNCIA</p> <p>Valor de excelência:</p>	<p>≥ 95%</p>

ICQE – Índice de Conformidade da Qualidade do Efluente da ETE	
DEFINIÇÃO	
Índice que mede a Conformidade da Qualidade do Efluente da ETE Unidade de medida: Percentual (%)	
FÓRMULA	
$\text{ICQE} = \left(\frac{\text{n}^\circ \text{ de análises conformes}}{\text{n}^\circ \text{ de análises exigidas}} \right) \times 100$	
Onde:	
ICQE = Índice de qualidade do efluente da ETE	
Parâmetros:	
1 - DBO	
2 - DQO	
3 – Temperatura	
4 – pH	
5 – Sólidos sedimentáveis	
INFORMAÇÕES	
Análises conformes (nº de amostras)	Quantidade de amostras de efluente tratado cujos resultados atendem integralmente aos padrões de lançamento de efluentes estabelecidos na licença ambiental aplicável (ou norma superveniente), considerando todos os parâmetros obrigatórios no período de referência. Parâmetros adicionais ou mais restritivos devem ser seguidos conforme licenciamento ambiental.
Análises exigidas (nº de amostras)	Quantidade mínima de amostras de efluente tratado que devem ser coletadas e analisadas no período de referência, conforme a frequência, os parâmetros e os pontos de monitoramento estabelecidos na licença ambiental da Estação de Tratamento de Esgoto (ETE), em normas ambientais aplicáveis e em eventuais condicionantes complementares definidas pelo órgão ambiental competente, como a Secretaria de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável de Goiás (ou entidade equivalente).
PERÍODO DE REFERÊNCIA	FORMA DE OBTENÇÃO
A apuração das informações primárias é trimestral, com dados detalhados mês a mês.	O indicador será apurado com base nos resultados das análises laboratoriais do efluente tratado das Estações de Tratamento de Esgoto, provenientes do programa de automonitoramento do prestador, relatórios laboratoriais e condicionantes da licença ambiental. Deverão ser considerados os parâmetros e limites

	estabelecidos no licenciamento ambiental aplicável, sendo computadas como conformes apenas as análises que atenderem integralmente a todos os padrões exigidos.
	<p>SENTIDO PREFERENCIAL</p> <p>Maior, melhor</p>
<p>FREQUÊNCIA DE ENTREGA DE DADOS</p> <p>A cada trimestre o prestador enviará as informações primárias ao ente regulador responsável, com o prazo de entrega até o dia 15 do mês subsequente ao de referência.</p>	
<p>OBSERVAÇÕES</p> <p>Em delegação parcial: a responsabilidade recai sobre o prestador encarregado pela operação da ETE;</p> <p>Em municípios com múltiplas ETEs: os dados devem ser consolidados proporcionalmente às vazões tratadas;</p> <p>A ausência de plano de amostragem definido requer, no mínimo, 1 amostra por mês com intervalo de 20 dias;</p> <p>O indicador será considerado válido somente se for comprovado o cumprimento da frequência mínima de amostragem e do plano de monitoramento ambiental aprovado; e</p> <p>Se houver ausência ou inconsistência nos dados, será classificado como “insatisfatório por falta de condições de avaliação”.</p>	
<p>PADRÃO DE REFERÊNCIA</p> <p>Valor de excelência:</p>	<p>≥ 90% de conformidade</p>

ITEV – Indicador de Tratamento de Esgoto por Volume	
DEFINIÇÃO	
Índice de Tratamento de Esgoto por Volume Unidade de medida: Unidade:percentual (%)	
FÓRMULA	
$\text{ITEV} = \frac{\text{VET}}{\text{VEC}} \times 100$	
Onde:	
ITEV = Índice de tratamento de esgoto.	
INFORMAÇÕES	
VET	Somatório do volume mensal de efluente tratado da ETE, em m ³ , nos últimos doze meses. GTE 3002 SINISA.
VEC	Somatório do volume mensal de esgoto coletado, em m ³ , nos últimos doze meses. GTE 3001 SINISA
PERÍODO DE REFERÊNCIA	FORMA DE OBTENÇÃO
A apuração das informações primárias é trimestral, com dados detalhados mês a mês.	<p>O volume de esgoto coletado será obtido a partir da consolidação dos registros mensais do sistema de esgotamento sanitário, ao longo dos últimos doze meses.</p> <p>Os dados deverão ser provenientes de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Medições de vazão em redes coletoras, interceptores ou estações elevatórias, quando disponíveis; • Estimativas baseadas no consumo de água micromedido, aplicando coeficientes de retorno esgoto/água; • Cadastro comercial e volumes faturados de água; • Modelos operacionais do sistema de esgotamento; • Sistemas corporativos do prestador; • Informações reportadas ao Sistema Nacional de Informações em Saneamento Básico (código GTE 3001).
	SENTIDO PREFERENCIAL
	Maior, melhor

FREQUÊNCIA DE ENTREGA DE DADOS

A cada trimestre o prestador enviará as informações primárias ao ente regulador responsável, com o prazo de entrega até o dia 15 do mês subsequente ao de referência.

OBSERVAÇÕES

O ITEV em municípios com delegação parcial deve ser calculado apenas para a etapa sob sua responsabilidade (ex: coleta por um prestador e tratamento por outro);

Quando houver múltiplas ETEs no município, os Reguladores devem consolidar os volumes mensais para apuração do índice geral;

Sistemas com lançamento sem tratamento ou com tratamento preliminar incompleto devem ter VET = 0 para efeito do cálculo;

Pode ser desmembrado por sistema (ITEV por ETE) para análise mais específica.

Os Reguladores devem confirmar a consistência entre os dados de entrada (VEC) e saída (VET);

O prestador deve comprovar a existência de medição confiável nas ETEs e relatórios técnicos que garantam a rastreabilidade do volume tratado;

Em caso de ausência de medição ou inconsistência dos dados, o indicador deve ser classificado como “não confiável” ou “insatisfatório por ausência de dados”.

PADRÃO DE REFERÊNCIA**Valor de excelência:**

90%

DMIA - Duração média da intermitência no Abastecimento de Água	
DEFINIÇÃO	
Duração Média da Intermitência no Abastecimento de Água Unidade de medida: horas/evento	
FÓRMULA	
$DMIA = \frac{t \text{ paralisações} + t \text{ interrupções sistemáticas}}{n^{\circ} \text{ total de paralisações} + n^{\circ} \text{ interrupções sistemáticas verificadas}}$	
Onde:	
DMIA: Duração Média da Intermitência no Abastecimento de Água	
INFORMAÇÕES	
t paralisações (horas)	Somatório do tempo de duração, em horas, das paralisações no abastecimento de água com duração superior a 6 (seis) horas, no período de referência.
t interrupções sistemáticas (horas)	Somatório do tempo de duração, em horas, das interrupções sistemáticas no abastecimento de água com duração superior a 6 (seis) horas, no período de referência.
Número total de eventos computados	Quantidade total de eventos de paralisações e interrupções sistemáticas considerados na apuração do indicador, observados os critérios de elegibilidade e consolidação de eventos.
INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES OBRIGATÓRIAS – CLASSIFICAÇÃO DAS CAUSAS	
Causas das interrupções, conforme classificação do SINISA (GTA3004).	Adota-se as seguintes categorias mínimas por evento contabilizado: <ul style="list-style-type: none"> - Falha elétrica - Falha mecânica - Rompimento de adutora/rede - Racionamento / rodízio (aqui incluir a causa do racionamento/rodízio) - Problema de pressão na rede - Manutenção programada - Outras.
Racionamento ou rodízio	Para eventos classificados como racionamento ou rodízio, o prestador deverá informar, adicionalmente, a causa específica da interrupção, conforme as seguintes subcategorias mínimas: <ul style="list-style-type: none"> - Insuficiência hídrica (escassez de manancial); - Limitação de capacidade de produção;

	<ul style="list-style-type: none"> - Limitação de capacidade de reservação; - Limitação da rede de distribuição; - Elevadas perdas no sistema; - Crescimento da demanda não acompanhado por expansão; - Falhas operacionais recorrentes; - Eventos externos ou de força maior.
<p>PERÍODO DE REFERÊNCIA</p> <p>A apuração das informações primárias é trimestral, com dados detalhados mês a mês.</p>	<p>FORMA DE OBTENÇÃO</p> <p>O indicador será apurado a partir da consolidação dos registros operacionais do sistema de abastecimento de água, considerando os eventos de paralisações e interrupções sistemáticas ocorridos no período de referência.</p> <p>Os dados deverão ser obtidos a partir de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de controle operacional e supervisão (ex.: telemetria/SCADA); • Registros de ocorrências operacionais e ordens de serviço; • Relatórios do Centro de Controle Operacional (CCO); • Histórico de manobras e operação da rede de distribuição; • Registros de atendimento ao usuário (call center e ouvidoria); • Cadastro comercial, para identificação das áreas e ligações afetadas. <p>Os dados poderão ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> • validados pela entidade reguladora; • cruzados com reclamações de usuários; • auditados por inspeções em campo e análise de consistência. <p>Informações complementares podem ser auditadas por inspeção documental ou in loco pela entidade reguladora por meio de registros operacionais e comunicados formais de paralisações ou rodízios, dados de telemetria e avisos públicos.</p> <p>SENTIDO PREFERENCIAL</p> <p>Menor, melhor</p>
<p>FREQUÊNCIA DE ENTREGA DE DADOS</p> <p>A cada trimestre o prestador enviará as informações primárias ao ente regulador responsável, com o prazo de entrega até o dia 15 do mês subsequente ao de referência.</p>	
<p>OBSERVAÇÕES</p> <p>O DMIA deve ser desagregado por município;</p> <p>Devem ser desconsiderados eventos menores que 6 horas; salvo em situações contínuas com intervalo inferior a 2 horas;</p>	

Devem ser mantidos registros individualizados por município, mesmo em sistemas integrados;

Quando há ausência ou inconsistência nos dados, os Reguladores devem classificar como “insatisfatório por falta de condições de avaliação”;

A ausência de informação quanto à causa do evento poderá ser considerada não conformidade na prestação de informações operacionais, sujeita a apuração pela entidade reguladora.

PADRÃO DE REFERÊNCIA	
Valor de excelência:	A ser definido pelos Reguladores.

IDS – Índice de Desempenho das Ordens de Serviços	
DEFINIÇÃO	
<p>Desempenho do cumprimento dos prazos das Ordens de Serviço de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário em percentual Unidade de medida: Percentual (%)</p>	
FÓRMULA	
$IDS = \frac{\text{quantidade de serviços solicitados atendidos no prazo}}{\text{quantidade de serviços solicitados}} \times 100$	
<p>Onde:</p> <p>IDS: Índice de Desempenho das Ordens de Serviços</p>	
INFORMAÇÕES	
OS_total	Total de Ordens de Serviço abertas no período.
OS_nº prazo	Ordens de Serviço concluídas dentro do prazo regulamentar.
PERÍODO DE REFERÊNCIA	FORMA DE OBTENÇÃO
<p>A apuração das informações primárias é trimestral, com dados detalhados mês a mês.</p>	<p>O indicador será apurado a partir da consolidação dos registros de ordens de serviço do prestador, considerando as solicitações abertas e concluídas no período de referência, bem como o cumprimento dos prazos regulamentares estabelecidos pela entidade reguladora.</p> <p>Os dados deverão ser obtidos a partir de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de gestão de ordens de serviço (OSS) do prestador; • Sistema comercial e de atendimento ao usuário (call center, aplicativo, atendimento presencial); • Registros operacionais das equipes de campo; • Base de dados de controle de prazos e níveis de serviço (SLA regulatório); • Histórico de atendimento e encerramento das solicitações. <p>Informações primárias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número total de ordens de serviço abertas no período (OS_total); • Número total de ordens de serviço concluídas no período; • Número de ordens de serviço concluídas

	<p>dentro do prazo regulamentar (OS_nº prazo);</p> <ul style="list-style-type: none"> • Data e hora de abertura da ordem de serviço; • Data e hora de conclusão da ordem de serviço; • Prazo regulamentar aplicável a cada tipo de serviço; • Classificação da ordem de serviço (água, esgoto, urgência/emergência, programada, comercial, etc.); • Identificação da unidade usuária ou localização do atendimento; • Registro da ordem de serviço que permita rastreabilidade e auditoria.
	<p>SENTIDO PREFERENCIAL</p> <p>Maior, melhor</p>
<p>FREQUÊNCIA DE ENTREGA DE DADOS</p> <p>A cada trimestre o prestador enviará as informações primárias ao ente regulador responsável, com o prazo de entrega até o dia 15 do mês subsequente ao de referência.</p>	
<p>OBSERVAÇÕES</p> <p>O indicador deverá ser apurado com base em ordens de serviço efetivamente registradas em sistema informatizado, sendo vedado o uso de controles paralelos não auditáveis;</p> <p>Ordens de serviço sem registro completo de data e hora de abertura e/ou conclusão deverão ser consideradas não atendidas no prazo;</p> <p>O prazo de atendimento deverá observar os limites regulamentares definidos pela entidade reguladora, podendo variar conforme o tipo de serviço;</p> <p>Ordens de serviço canceladas deverão ser excluídas do cálculo, desde que devidamente justificadas e registradas no sistema;</p> <p>Ordens de serviço reabertas deverão seguir regra única e consistente, devendo o prestador definir se será considerado o prazo da abertura original ou da reabertura, vedada a dupla contagem;</p> <p>Não será permitida a duplicidade de registros de ordens de serviço para o mesmo atendimento, devendo o prestador adotar mecanismos de controle e saneamento da base de dados;</p> <p>O indicador poderá ser desagregado por tipo de serviço, município ou unidade operacional, a critério da entidade reguladora;</p> <p>Quando houver ausência, inconsistência ou indícios de manipulação dos dados, o indicador poderá ser classificado como “insatisfatório por falta de condições de avaliação”, sem prejuízo de apuração regulatória;</p>	

O prestador deverá garantir a rastreabilidade das ordens de serviço, permitindo sua verificação por meio de auditorias documentais ou inspeções em campo pela entidade reguladora.

PADRÃO DE REFERÊNCIA

Valor de excelência:

A ser definido pelos Reguladores.

IQAT - Índice de Qualidade de Atendimento

DEFINIÇÃO

Índice que avalia a qualidade do atendimento ao usuário nos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, considerando desempenho operacional dos canais de atendimento, acessibilidade e experiência do usuário.

Unidade de medida: Nota de 0 a 10 (podendo ser convertido para percentual)

FÓRMULA

1. NOTA DO CANAL

Com pesquisa de satisfação:

$$\text{Nota do Canal} = (0,25 \cdot N_{TME}) + (0,25 \cdot N_{TMA}) + (0,30 \cdot N_{TA}) + (0,25 \cdot N_{SAT})$$

Sem pesquisa de satisfação:

$$\text{Nota do Canal} = (0,35 \cdot N_{TME}) + (0,25 \cdot N_{TMA}) + (0,40 \cdot N_{TA})$$

2. CÁLCULO DO Σ IQAT

$$\text{IQAT} = (\text{Nota do Canal} \times \text{Peso do Canal})$$

Onde:

IQAT: Índice de qualidade de atendimento do usuário.

TME: Nota do Tempo Médio de Espera (0 a 10)

TME = Tempo total de espera / Número de atendimentos

TMA: Nota do Tempo Médio de Atendimento (0 a 10)

TMA = (Tempo de Conversa + Tempo de Tratamento + Pós-Atendimento) / Número de atendimentos

N_TA: Nota da Taxa de Abandono (0 a 10)

TĀ = (Total de chamadas abandonadas / Total de chamadas recebidas) × 100

N_SAT: Nota média de satisfação do usuário (0 a 10)

Peso do Canal: Percentual de participação do canal no total de atendimentos

INFORMAÇÕES

Tempestividade	Tempo de espera até o início do atendimento (TME)
Eficiência operacional	Tempo médio de atendimento (TMA)
Acessibilidade	Taxa de abandono (TA)

Satisfação do usuário	Avaliação pós-atendimento (quando disponível)																																				
<p>PERÍODO DE REFERÊNCIA</p> <p>A apuração das informações primárias é trimestral, com dados detalhados mês a mês.</p>	<p>FORMA DE OBTENÇÃO</p> <p>O indicador será apurado a partir da consolidação dos dados operacionais e de qualidade dos canais de atendimento ao usuário, considerando os registros de atendimento, tempos operacionais e, quando aplicável, os resultados de pesquisas de satisfação.</p> <p>Os dados deverão ser obtidos a partir de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de gestão de atendimento (call center/URA/CRM); • Plataformas digitais de atendimento (aplicativos, chat, atendimento online); • Registros de atendimento presencial; • Relatórios de desempenho operacional dos canais de atendimento; • Sistemas de monitoramento de chamadas e filas de atendimento; • Ferramentas de pesquisa de satisfação do usuário (ex.: pós-atendimento, NPS, CSAT). <p>CRITÉRIOS DE NORMALIZAÇÃO</p> <p>As variáveis operacionais devem ser convertidas para escala de 0 a 10 conforme faixas padronizadas:</p> <p style="text-align: center;">Tempo Médio de Espera (TME)</p> <table style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Tempo (min)</th> <th style="text-align: center;">Nota</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">≤ 0,5</td> <td style="text-align: center;">10</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">0,5 – 1</td> <td style="text-align: center;">9</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1 – 1,5</td> <td style="text-align: center;">8</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1,5 – 2</td> <td style="text-align: center;">7</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2 – 3</td> <td style="text-align: center;">6</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3 – 4</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4 – 5</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5 – 7</td> <td style="text-align: center;">3</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">7 – 10</td> <td style="text-align: center;">2</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">> 10</td> <td style="text-align: center;">0</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">Tempo Médio de Atendimento (TMA)</p> <table style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Tempo (min)</th> <th style="text-align: center;">Nota</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">≤ 5</td> <td style="text-align: center;">10</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5 – 8</td> <td style="text-align: center;">9</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">8 – 10</td> <td style="text-align: center;">8</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">10 – 12</td> <td style="text-align: center;">7</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">12 – 15</td> <td style="text-align: center;">6</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">15 – 18</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> </tbody> </table>	Tempo (min)	Nota	≤ 0,5	10	0,5 – 1	9	1 – 1,5	8	1,5 – 2	7	2 – 3	6	3 – 4	5	4 – 5	4	5 – 7	3	7 – 10	2	> 10	0	Tempo (min)	Nota	≤ 5	10	5 – 8	9	8 – 10	8	10 – 12	7	12 – 15	6	15 – 18	5
Tempo (min)	Nota																																				
≤ 0,5	10																																				
0,5 – 1	9																																				
1 – 1,5	8																																				
1,5 – 2	7																																				
2 – 3	6																																				
3 – 4	5																																				
4 – 5	4																																				
5 – 7	3																																				
7 – 10	2																																				
> 10	0																																				
Tempo (min)	Nota																																				
≤ 5	10																																				
5 – 8	9																																				
8 – 10	8																																				
10 – 12	7																																				
12 – 15	6																																				
15 – 18	5																																				

18 – 22	4
22 – 30	3
30 – 40	2
> 40	0

Taxa de Abandono (TA)

Percentual Nota

≤ 2%	10
2 – 4%	9
4 – 6%	8
6 – 8%	7
8 – 10%	6
10 – 12%	5
12 – 15%	4
15 – 20%	3
20 – 25%	2
> 25%	0

Satisfação (padronização)

Se a escala original for de 1 a 5:

$$Nota = \frac{(Valor-1)}{4} \times 10$$

Se for 0 a 100:

$$Nota = \frac{Valor}{10}$$

PESO DO CANAL: corresponde à participação percentual de cada canal no total de atendimentos realizados pelo prestador, podendo ser adotados, como referência, os seguintes valores:

% da participação do canal no total de atendimentos.

Canal	Peso (%)
SAC Telefônico (0800)	25%
WhatsApp	20%
Aplicativo	15%
Presencial	15%
Chat Online	10%
Protocolo eletrônico / autoatendimento	10%
Ouvidoria	3%
Redes Sociais	2%

	<p>Total 100%</p> <p>Os canais de atendimento são avaliados individualmente.</p>
	<p>SENTIDO PREFERENCIAL</p> <p>Maior, melhor</p>
<p>FREQUÊNCIA DE ENTREGA DE DADOS</p> <p>A cada trimestre o prestador enviará as informações primárias ao ente regulador responsável, com o prazo de entrega até o dia 15 do mês subsequente ao de referência.</p>	
<p>OBSERVAÇÕES</p> <p>O IQAT deve ser apurado por canal e consolidado de forma ponderada;</p> <p>Os Reguladores pode desconsiderar canais com baixa representatividade ou sem dados auditáveis;</p> <p>Recomenda-se integração com indicadores operacionais como IDS, DMIA e IRA;</p> <p>Pode ser utilizado como critério de incentivo ou penalidade em revisões tarifárias;</p> <p>O regulador poderá definir metas progressivas por canal ou por prestador; e</p> <p>Em prestação regionalizada, recomenda-se apuração por município</p>	
<p>PADRÃO DE REFERÊNCIA</p> <p>Valor de excelência:</p>	<p>A ser definido pelos Reguladores</p>