**QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS**

A qualidade da solução ou dos serviços públicos de saneamento básico é aquela adequada ao atendimento das suas funções no ponto de vista sanitário e ambiental (PLANSAB, 2011).

O artigo 43 da Lei nº. 11.445/2007 traz como condições mínimas de qualidade na prestação dos serviços públicos de saneamento básico: a regularidade, a continuidade, os aspectos relativos aos produtos oferecidos, o atendimento dos usuários e os relativos às condições operacionais e de manutenção dos sistemas, de acordo com as normas regulamentares e contratuais (PLANSAB, 2011). Assim, os indicadores dessa categoria pretendem analisar as condições de qualidade na prestação dos serviços de saneamento.

**QUALIDADE DA ÁGUA**

Para análise da qualidade da água de sistemas e soluções coletivos de abastecimento se utiliza como referência a Portaria MS nº 2914/ 2011, onde são estabelecidos os padrões de potabilidade e valores máximos e mínimos para os diferentes parâmetros.

Em relação à conformidade das amostras da água coletadas para os parâmetros de cloro residual, turbidez e coliforme totais, tem-se:

CLORO RESIDUAL

O índice de conformidade da quantidade de amostra para cloro residual ficou em (QA1 %), sendo, portanto, a incidência das análises fora do padrão de (QA2 %).

Portanto, nesse ano

SE QA1 % ≥ 95% O padrão de potabilidade verificado pelos valores das amostras coletadas pelo prestador de serviço está dentro do que preconiza a Portaria MS 2914/2011.

SE QA1 % < 95% O padrão de potabilidade verificado pelos valores das amostras coletadas pelo prestador de serviço está apontando para um valor de inconformidade maior que o permitido pela Portaria MS 2914/2011, devendo, portanto, se fazer um levantamento sobre as possíveis causas dessas alterações.

TURBIDEZ

Para turbidez, o índice de conformidade foi de (QA3 %), estando (QA4 %) das amostras fora do padrão.

Portanto, nesse ano

SE QA3 % ≥ 95% O padrão de potabilidade verificado pelos valores das amostras coletadas pelo prestador de serviço está dentro do que preconiza a Portaria MS 2914/2011.

SE QA3 % < 95% O padrão de potabilidade verificado pelos valores das amostras coletadas pelo prestador de serviço está apontando para um valor de inconformidade maior que o permitido pela Portaria MS 2914/2011, devendo, portanto, se fazer um levantamento sobre as possíveis causas dessas alterações.

COLIFORMES TOTAIS

Já para coliformes totais, este índice de conformidade foi de (QA5 %) no período, enquanto a incidência das análises fora do padrão registrou (QA6 %).

Portanto, nesse ano

SE QA5 % ≥ 95% O padrão de potabilidade verificado pelos valores das amostras coletadas pelo prestador de serviço está dentro do que preconiza a Portaria MS 2914/2011.

SE QA5 % < 95% O padrão de potabilidade verificado pelos valores das amostras coletadas pelo prestador de serviço está apontando para um valor de inconformidade maior que o permitido pela Portaria MS 2914/2011, devendo, portanto, se fazer um levantamento sobre as possíveis causas dessas alterações.

**CORTESIA NO ATENDIMENTO AO USUÁRIO**

Foram registradas pela prestadora dos serviços, no período, (QC1) para os serviços de abastecimento de água. O que indica que a prestação do serviço de abastecimento de água está :

•SE, QC1 ≤ 50 recl./mil lig. Excelente

•SE, QC1 > 50 recl./mil lig. e ≤ 100 recl./mil lig. Bom

•SE, QC1 > 100 recl./mil lig. e ≤ 150 recl./mil lig. Mediano

•SE, QC1 > 150 recl./mil lig.. Ruim

Para os serviços de esgotamento sanitário foram registrados no período, (QC2) pela prestadora dos serviços, O que indica que a prestação do serviço de esgotamento sanitário está :

•SE, QC2 ≤ 50 recl./mil lig. Excelente

•SE, QC2 > 50 recl./mil lig. e ≤ 100 recl./mil lig. Bom

•SE, QC2 > 100 recl./mil lig. e ≤ 150 recl./mil lig. Mediano

•SE, QC2 > 150 recl./mil lig.. Ruim

**REGULARIDADE/ CONTINUIDADE**

A duração média das paralisações foi de (QR1) horas/paralisação, enquanto que a duração média das intermitências foi de (QR2) horas/interrupção.

A duração média dos reparos de extravasamentos de esgotos foi de (QR3) horas/extravasamento, e houve (QR4) extravasamento/km por extensão de rede.

**SEGURANÇA**

O nível de segurança contra contaminação dos mananciais aquíferos (superficial e subterrâneo) foi de (QS1 %).

Se QS1 = 100% - O indicador aponta para a prática de uma política de proteção de mananciais ampla e com amplitude adequada, já que, é ideal para a perpétua melhoria do abastecimento que os mananciais utilizados para abastecimento humano sempre sejam protegidos pelo prestador do serviço bem como pelo poder concedente do serviço.

Se QS1 < 100% - O indicador aponta para a prática de uma política de proteção de mananciais ainda deficiente, já que a amplitude ideal para a perpétua melhoria do abastecimento é que os mananciais utilizados para abastecimento humano sempre sejam protegidos quer seja por ações do prestador do serviço bem como do poder concedente do serviço.

(QS2) ocorrências/mês foram registradas quanto a vandalismo, roubo/furto e depredações.

**CONDIÇÕES TÉCNICO-OPERACIONAIS E DE MANUTENÇÃO**

* O cadastro técnico atualizado da rede de abastecimento de água é de (QT1 %) do total, sendo este valor de (QT2 %) para esgotamento, de (QT3 %) para cadastro do sistema de drenagem e de (QT4 %) para o cadastro da rota de coleta de resíduo sólido.
* O grau de qualificação técnica dos profissionais envolvidos é de (QT5) funcionários de nível superior, (QT6) funcionários de (nível técnico), e (QT7) funcionários que receberam alguma qualificação de saneamento e meio ambiente.
* Em relação à monitorização dos serviços, foi informado pelo gestor que (QT8 = SIM = são /NÃO = não são) empregadas técnicas de monitorização das unidades de tratamento.

(QT8 = Sim ) Essas técnicas de monitorização constituem de:

INSERIR as descrições do campo quais?.

(QT8 = Não) Não apresentar o campo quais?.

* As unidades de tratamento possuem (QT9 - outorga/licença ambiental) de uso dos recursos hídricos em vigência.

(QT9 = outorga e/ou licença ) Essas técnicas de monitorização se constituem de: INSERIR as descrições do campo quais?.

(QT9 = nenhuma marcação) Não apresentar o campo quais?.

* A regularidade na manutenção dos sistemas é de (QT10) dias.

As atividades operacionais-técnicas dos serviços (QT11 - observam/não observam/observam parcialmente) as normas, resoluções referentes às suas especificidades.

**MODICIDADE DAS TARIFAS**

A participação das economias residenciais de água no total das economias de água é de (QM1) %. O impacto da tarifa social na renda dos usuários é de (QM2) %, enquanto o índice de inadimplência das contas de água é de (QM3) %.