



PREFEITURA DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA

FUNDAÇÃO INSTITUTO DAS ÁGUAS DO MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO – RIO-ÁGUAS

DIRETORIA DE SANEAMENTO – GERÊNCIA DE REGULARIZAÇÃO E NORMATIZAÇÃO TÉCNICA

Agenda Regulatória 2023-2024

Relatório da Ação 7.2.3:

Apurar os Indicadores Contratuais de Qualidade de Prestação de Serviço (ISUA e IAEA) (Itens 3.2.2 e 3.2.3 do Anexo III do 1º Termo Aditivo ao Contrato de Concessão nº 001/2012)

➤ **Período de apuração: maio/2022 a abril/2023 (11º Ano Contratual)**

a) Indicador de Satisfação do Usuário no Atendimento (ISUA):

Este indicador deve mensurar o grau de satisfação do usuário em relação ao atendimento recebido, sendo calculado mensalmente e avaliado como média anual.

São realizadas pesquisas mensais pelo ente regulador, através de empresa contratada, quanto ao atendimento presencial e telefônico da Concessionária. É verificado, por amostragem (500 entrevistas mensais¹), o atendimento a requisitos estabelecidos no Anexo III do Contrato de Concessão nº 001/2012. Os mesmos são apresentados na Tabela a seguir.

Tabela 1: Condições a serem verificadas na satisfação dos usuários

Item	Modalidade de atendimento	Condição a ser verificada
Tempo de espera para início do atendimento	presencial	Inferior a 30 minutos
	telefônico	Inferior a 3 minutos
Cortesia	presencial e telefônico	Com cortesia ²
Profissionalismo	presencial e telefônico	Com profissionalismo ²
Conforto oferecido pelas instalações físicas, mobiliário e equipamentos	presencial	Com conforto ²

O indicador **ISUA** é calculado da seguinte forma:

$$ISUA = \frac{QSPP}{QTSP} \times 100$$

Sendo:

ISUA: Indicador de satisfação dos usuários com o atendimento

QSPP: Quantidade de serviços pesquisados que atendem aos padrões de qualidade da Tabela 1

QTSP: Quantidade total de serviços pesquisados

¹ Na proporção de 200 entrevistas nas lojas e 300 entrevistas quanto ao atendimento telefônico.

² Esse item é considerado atendido quando o entrevistado classifica o atendimento como ótimo ou bom.



PREFEITURA DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA

FUNDAÇÃO INSTITUTO DAS ÁGUAS DO MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO – RIO-ÁGUAS

DIRETORIA DE SANEAMENTO – GERÊNCIA DE REGULARIZAÇÃO E NORMATIZAÇÃO TÉCNICA

São calculados, a cada mês, os percentuais médios de atendimento aos padrões de qualidade de cada um dos quatro itens, segundo cada uma das modalidades (telefônica e presencial).

$$ISUA_{Tempo Espera} = \left[\frac{\left(\frac{QSPP}{QTSP} \right)_{telefônico} + \left(\frac{QSPP}{QTSP} \right)_{presencial}}{2} \right]$$

$$ISUA_{Cortesia} = \left[\frac{\left(\frac{QSPP}{QTSP} \right)_{telefônico} + \left(\frac{QSPP}{QTSP} \right)_{presencial}}{2} \right]$$

$$ISUA_{Profissionalismo} = \left[\frac{\left(\frac{QSPP}{QTSP} \right)_{telefônico} + \left(\frac{QSPP}{QTSP} \right)_{presencial}}{2} \right]$$

$$ISUA_{Conforto} = \left(\frac{QSPP}{QTSP} \right)_{presencial}$$

Em seguida, obtém-se o percentual médio para cada mês, composto pelos quatro itens:

$$ISUA_{mês} = \left[\frac{ISUA_{Tempo Espera} + ISUA_{Cortesia} + ISUA_{Profissionalismo} + ISUA_{Conforto}}{4} \right]$$

Na **Tabela 2** é apresentada a média anual do ISUA para o **11º Ano Contratual (maio/2022 a abril/2023)**.

Tabela 2: Média anual do ISUA para o 11º Ano Contratual (maio/2022 a abril/2023)

mai/22	jun/22	jul/22	ago/22	set/22	out/22	nov/22	dez/22	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	Aferição Anual
97,53	97,78	97,15	95,71	96,61	97,19	96,63	96,00	94,9	95	95,50	95,3	96,28

A média anual do **ISUA** aferida para o **11º Ano Contratual**, correspondente ao valor de **96,28%**, encontra-se acima do limite mínimo de **95%** estabelecido pelo Anexo III do 1º Termo Aditivo ao Contrato de Concessão nº 001/2012.



PREFEITURA DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA

FUNDAÇÃO INSTITUTO DAS ÁGUAS DO MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO – RIO-ÁGUAS

DIRETORIA DE SANEAMENTO – GERÊNCIA DE REGULARIZAÇÃO E NORMATIZAÇÃO TÉCNICA

b) Indicador de Adequação das Estruturas de Atendimento (IAEA):

Este indicador é composto por três fatores:

Fator 1: disponibilidade de canais de atendimento;

Fator 2: adequação da estrutura dos postos de atendimento da Concessionária;

Fator 3: adequação das instalações e logística dos postos de atendimento da Concessionária.

O indicador **IAEA** é calculado da seguinte forma:

$$IAEA = 4 \times NF1 + 3 \times NF2 + 3 \times NF3$$

Onde:

IAEA – Indicador de Adequação das Estruturas de Atendimento

NF1 – Nota atribuída ao Fator 1

NF2 – Nota atribuída ao Fator 2

NF3 – Nota atribuída ao Fator 3

A seguir é apresentado o detalhamento de cada um dos fatores.

Tabela 3: Detalhamento das condições a serem verificadas para cada um dos fatores

Fator 1 - Os canais disponibilizados de atendimento ao público serão avaliados pela oferta ou não das seguintes possibilidades:

- Atendimento nos POSTOS DE ATENDIMENTO da CONCESSIONÁRIA - no mínimo terá de manter o mesmo número de postos que eram operados pela Rio-Águas antes da Concessão de 2012.
- Sistema 0800 para todos os tipos de contatos telefônicos que o usuário pretenda, durante 24 horas, todos os dias do ano.
- Atendimento via Internet, através de agência virtual.

A CONCESSIONÁRIA terá nota 1 (um) se tiver todos os mecanismos disponíveis, caso contrário a sua nota será 0 (zero).



PREFEITURA DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA

FUNDAÇÃO INSTITUTO DAS ÁGUAS DO MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO – RIO-ÁGUAS

DIRETORIA DE SANEAMENTO – GERÊNCIA DE REGULARIZAÇÃO E NORMATIZAÇÃO TÉCNICA

Fator 2 - Adequação dos POSTOS DE ATENDIMENTO da CONCESSIONÁRIA

A adequação dos POSTOS DE ATENDIMENTO da CONCESSIONÁRIA será avaliada pela oferta ou não das seguintes facilidades:

- Distância inferior a 500 m de pontos de confluência dos transportes coletivos
- Distância inferior a 500 m de pelo menos um agente de recebimento de contas
- Facilidade de estacionamento de veículos ou existência de estacionamento próprio
- Facilidade de identificação
- Conservação e limpeza
- Coincidência do horário de atendimento com o da rede bancária local

Este quesito será avaliado pelo atendimento ou não dos itens listados e terá os seguintes valores:

Adequação das estruturas de atendimento ao público	Nota
Atendimento de 3 ou menos itens	0
Atendimento de 4 ou 5 itens	0,5
Atendimento dos 6 itens	1,0

Fator 3 - Este fator procura medir a adequação das instalações da CONCESSIONÁRIA ao usuário, de forma a propiciar-lhe as melhores condições de atendimento e conforto, que leva em consideração os seguintes itens:

- Separação dos ambientes de espera e atendimento
- Disponibilidade de banheiros
- Disponibilidade de bebedouros de água
- Iluminação e acústica do local de atendimento
- Existência de normas padronizadas de atendimento ao público
- Preparo dos profissionais de atendimento
- Disponibilização de som ambiente, ar condicionado, ventiladores e outros

A avaliação da adequação será efetuada pelo atendimento ou não dos itens acima, conforme tabela em sequência.

Adequação das instalações e logística de atendimento ao público	Nota
Atendimento de 4 ou menos itens	0
Atendimento de 5 ou 6 itens	0,5
Atendimento dos 7 itens	1,0



PREFEITURA DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA

FUNDAÇÃO INSTITUTO DAS ÁGUAS DO MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO – RIO-ÁGUAS

DIRETORIA DE SANEAMENTO – GERÊNCIA DE REGULARIZAÇÃO E NORMATIZAÇÃO TÉCNICA

O ente regulador, através de empresa contratada, realiza a verificação mensal do atendimento ao fator 1 e aos fatores 2 e 3 (esses últimos através de vistorias às lojas de atendimento da Concessionária).

Na página a seguir (**Tabela 4**) é apresentado, a título de exemplo, o cálculo do IAEA para um período de 30 dias (04/10/2022 até 02/11/2022):



PREFEITURA DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA

FUNDAÇÃO INSTITUTO DAS ÁGUAS DO MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO – RIO-ÁGUAS

DIRETORIA DE SANEAMENTO – GERÊNCIA DE REGULARIZAÇÃO E NORMATIZAÇÃO TÉCNICA

Tabela 4: Cálculo do IAEA para um período de 30 dias (04/10/2022 a 02/11/2022)

Fórmula de cálculo do IAEA

$$\left[IAEA = 4 NF_1 + 3 NF_2 + 3 NF_3 \right]$$

Onde:

NF1 - Nota atribuída ao fator 1

NF2 - Nota atribuída ao fator 2

NF3 - Nota atribuída ao fator 3

	Bangu	Campo Grande	Santa Cruz	Resultado geral
FATOR 1 (0,0 ou 1,0)	1	1	1	1
● Postos de Atendimento >= RA	✓	✓	✓	✓
● Sistema 0800 (24h/dia)	✓	✓	✓	✓
● Atendimento via internet	✓	✓	✓	✓
FATOR 2 (0,0; 0,5 ou 1,0)	1	1	1	1
● Distância < 500 m transporte coletivo	✓	✓	✓	✓
● Distância < 500 m agente receptor de contas	✓	✓	✓	✓
● Facilidade de estacionamento	✓	✓	✓	✓
● Facilidade de identificação	✓	✓	✓	✓
● Conservação e limpeza	✓	✓	✓	✓
● Coincidência do horário de atendimento c/ rede bancária	✓	✓	✓	✓
FATOR 3 (0,0; 0,5 ou 1,0)	1	1	1	1
● Separação dos ambientes de espera e atendimento	✓	✓	✓	✓
● Disponibilidade de banheiros	✓	✓	✓	✓
● Disponibilidade de bebedouros de água	✓	✓	✓	✓
● Iluminação e Acústica no local de atendimento	✓	✓	✓	✓
● Existência de normas padronizadas de atendimento ao público.	✓	✓	✓	✓
● Preparo dos profissionais de atendimento.	✓	✓	✓	✓
● Disponibilidade ar condicionado, acessibilidade, sistema de senha, assentos, lixeiras.	✓	✓	✓	✓
O ar condicionado está funcionando	✓	✓	✓	✓
Existem lixeiras suficientes	✓	✓	✓	✓
Existem assentos suficientes	✓	✓	✓	✓
O sistema de senha está funcionando	✓	✓	✓	✓
A instalação tem acessibilidade (banheiro acessível, rampas, etc)	✓	✓	✓	✓
IAEA	(4 x NF1 + 3 x NF2 + 3 x NF3)			10,0



PREFEITURA DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA

FUNDAÇÃO INSTITUTO DAS ÁGUAS DO MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO – RIO-ÁGUAS

DIRETORIA DE SANEAMENTO – GERÊNCIA DE REGULARIZAÇÃO E NORMATIZAÇÃO TÉCNICA

Na **Tabela 5** é apresentada a média anual do IAEA para o **11º Ano Contratual (maio/2022 a abril/2023)**:

Tabela 5: Média anual do IAEA para o 11º Ano Contratual (maio/2022 a abril/2023)

mai/22	jun/22	jul/22	ago/22	set/22	out/22	nov/22	dez/22	jan/23	fev/23	mar/23	abr/23	Aferição Anual
10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10,00

A média anual do IAEA aferida para o **11º Ano Contratual**, correspondente à nota máxima, igual a **10 pontos**, encontra-se acima do limite mínimo de **7 pontos** estabelecido pelo Anexo III do 1º Termo Aditivo ao Contrato de Concessão nº 001/2012.

A seguir são apresentadas fotos tiradas durante a verificação mensal da estrutura de atendimento das lojas da Concessionária. As fotos são do período de 04/10/2022 a 02/11/2022:

Figura 1: Estrutura de atendimento da loja de Bangu (2022)





PREFEITURA DA CIDADE DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA MUNICIPAL DE INFRAESTRUTURA

FUNDAÇÃO INSTITUTO DAS ÁGUAS DO MUNICÍPIO DO RIO DE JANEIRO – RIO-ÁGUAS

DIRETORIA DE SANEAMENTO – GERÊNCIA DE REGULARIZAÇÃO E NORMATIZAÇÃO TÉCNICA

Figura 2: Estrutura de atendimento da loja de Campo Grande (2022)



Figura 3: Estrutura de atendimento da loja de Santa Cruz (2022)

