



São Paulo, 13 de maio de 2020.

**PR-571/2020**

*Ref.: Metas IGQ 2020 – Deliberação ARSESP  
n.º 898/2019 – OF.FA-0009-2020*

Prezado Senhor,

Em atendimento a Deliberação ARSESP 898/2019 e respectivo calendário de eventos, bem como o solicitado através do OF.FA-0009-2020, informamos que a Diretoria Colegiada da Sabesp deliberou pelo acatamento das metas centrais propostas pela Agência para os quatro indicadores que compõem o IGQ (Fator Q), posição consignada na DD 0169/2020, conforme tabela abaixo:

<b>Indicador</b>	<b>Meta 2020</b>
ILFE (%)	0,80
IDRP (%)	13,68
IRFA (reclam./1.000 lig.)	28,19
IVV (vaz. visíveis/km rede)	6,66

A escolha das metas considerou o desempenho obtido no exercício anterior e as ações em curso pela Sabesp na gestão dos indicadores em busca de melhorias.

Conforme esclarecido através do OF.FA-0011-2020, o cálculo do IGQ para 2021 irá manter os pesos fixos em 25% para cada indicador.

Sobre a aplicação do IGQ/Fator Q propriamente dito, importante ratificar que a Sabesp reconhece a importância do mecanismo de incentivo tarifário com o objetivo de promover a melhoria da qualidade dos serviços, tendo como contrapartida ganhos ou perdas de receita.

Atenciosamente,



**MARCEL COSTA SANCHES**  
Superintendente de Assuntos Regulatórios

Ilustríssimo Sr.

**MARCUS VINICIUS VAZ BONINI**

**Diretor de Regulação Econômico-Financeira e de Mercados**

Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo – ARSESP

