



RESOLUÇÃO AGER N. 001, DE 19 DE MARÇO DE 2018.

ESTABELECE A METODOLOGIA PARA AFERIR OS INDICADORES OPERACIONAIS PARA AVALIAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO NO MUNICÍPIO DE SINOP ESTADO DE MATO GROSSO.

O Diretor-Presidente da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Município de Sinop – AGER, no uso das suas atribuições que lhe são conferidas pela Lei Municipal n. 2.036, de 16 de Setembro de 2014, e;

Considerando o art. 23 da Lei Federal n. 11.445, de 5 de Janeiro de 2007, que estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico;

Considerando as Normas da Concessão dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário – Edital de Concorrência n. 002/2014 e Contrato de Concessão n. 096, de 19 de setembro de 2014 e demais disposições legais;

Considerando o art. 6, inciso IV da Lei 2.036/2014, o qual dispõe como atribuições básicas, fixar critérios, indicadores, fórmulas, padrões e parâmetros de qualidade dos serviços e de desempenho dos prestadores;

RESOLVE

Art. 1º Os Indicadores Operacionais, definidos no Anexo XV – Termo de Referência para Execução do Contrato – Volume I, compreendem os Indicadores de Metas Qualitativas para o serviço público de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, Indicadores de Eficiência na Prestação do Serviço e no Atendimento ao Público, Indicador de Adequação do Sistema de Comercialização dos Serviços e Indicador do Nível de Cortesia e de Qualidade Percebida Pelos Usuários na Prestação dos Serviços.

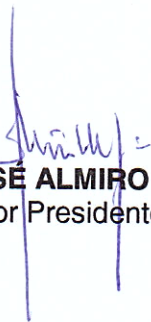
Parágrafo Único: Os Indicadores Operacionais, listados acima, serão apurados anualmente, compreendendo a um período de 12 meses,



de outubro de um ano a setembro do ano seguinte, por meio de processo administrativo de certificação, conforme as fórmulas descritas no Anexo Único desta Resolução.

Art. 2º. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

SINOP – MT, 19 de Março de 2018.


JOSE ALMIRO MÜLLER
Diretor Presidente da AGER



Anexo Único

1. Metodologia para Apuração dos Indicadores de Metas Qualitativas para o Serviço de Abastecimento de Água

As metas qualitativas compreendem um conjunto de indicadores que permitam avaliar o desempenho geral da prestação dos serviços de abastecimento de água no município, conforme listados no quadro a seguir.

Indicador	Descrição
IQA	Índice de Qualidade da Água
ICA	Índice de Continuidade do Abastecimento de Água
IPD	Índice de Perdas de Água no Sistema de Distribuição
ICSA	Índice de Cobertura dos Serviços de Abastecimento de Água

Onde:

$$IQA = \frac{\text{Quantidade de Amostras de Turbidez e Cloro Residual dentro do padrão}}{\text{Quantidade total de Amostras de Turbidez e Cloro Residual}}$$

$$ICA = \frac{\text{Número de Reclamações de Falta de Água Justificadas} \times 1000}{\text{Número de Ligações de Água}}$$

$$IPD = \frac{(\text{Volume de Água Líquido Produzido} - \text{Volume de Água Fornecido}) \times 100}{\text{Volume de Água Líquido Produzido}}$$

$$ICSA = \frac{\text{n. de hab. da área da concessão atendidos pelos serviços de abastecimento de água} \times 100}{\text{número total de habitantes da área de concessão}}$$

A concessionária deverá atingir as metas conforme demonstrado a seguir, durante o período de concessão.



Ano	Indicador e metas			
	IQA	ICA	IPD	ICSA
1	> 99,00%	< 5	55,00%	100,00%
2	> 99,00%	< 5	50,00%	100,00%
3	> 99,00%	< 4	50,00%	100,00%
4	> 99,00%	< 4	50,00%	100,00%
5	> 99,00%	< 3	50,00%	100,00%
10	> 99,00%	< 2	45,00%	100,00%
15	> 99,00%	< 2	40,00%	100,00%
20	> 99,00%	< 2	35,00%	100,00%
25	> 99,00%	< 2	30,00%	100,00%
30	> 99,00%	< 2	25,00%	100,00%

2. Metodologia para Apuração dos Indicadores de Metas Qualitativas para o Serviço de Esgotamento Sanitário

As metas qualitativas compreendem um conjunto de indicadores que permitam avaliar o desempenho geral da prestação dos serviços de esgotamento sanitário no município, os quais estão destacados no quadro abaixo.

Indicador	Descrição
IQE	Índice de Qualidade do Efluente
IORD	Índice de Obstrução de Ramais Domiciliares
ICSE	Índice de Cobertura dos Serviços de Esgotamento Sanitário
IORC	Índice de Obstrução de Redes Coletoras

Onde:

$$IQE = \frac{\text{Quantidade de Amostras com DBO dentro do padrão}}{\text{Quantidade total de Amostras de DBO}}$$

O Índice de Obstrução de Ramais Domiciliares – IORD, deverá ser apurado mensalmente e consistirá na relação entre a quantidade de desobstruções de ramais realizadas no período por solicitação dos usuários e o número de imóveis ligados à rede, no primeiro dia do mês, multiplicada por 10.000 (dez mil).



$$\text{ICSE} = \frac{\text{n. de hab. da área da concessão atendidos pelo serviço de esgotamento sanitário} \times 100}{\text{número total de habitantes da área de concessão}}$$

O Índice de Obstrução de Redes Coletoras – IORC, será apurado mensalmente e consistirá na relação entre a quantidade de desobstruções de redes coletoras realizadas por solicitação dos usuários e a extensão desta em quilômetros, no primeiro dia do mês, multiplicada por 1.000 (um mil).

A concessionária deverá atingir as metas conforme o quadro abaixo, durante o período da concessão:

Ano	Indicador e metas		
	IQE	IORC	IORC
1	> 80,00%	< 40	< 350
2	> 80,00%	< 40	< 350
3	> 80,00%	< 35	< 350
4	> 85,00%	< 35	< 350
5	> 85,00%	< 30	< 350
10	> 98,00%	< 30	< 350
15	> 98,00%	< 30	< 350
20	> 98,00%	< 30	< 350
25	> 98,00%	< 30	< 350
30	> 98,00%	< 30	< 350

Para o ICSE - Índice de Cobertura dos Serviços de Esgotamento Sanitário, a tabela a seguir apresenta as metas que deverão ser cumpridas pela operadora durante a concessão, conforme estabelecido no Primeiro Aditivo ao Contrato nº 096/2014, na Cláusula Segunda – das Metas da Concessão.



Ano	ICSE	Ano	Cobertura
1	9%	16	98%
2	20%	17	98%
3	30%	18	98%
4	40%	19	98%
5	50%	20	98%
6	60%	21	98%
7	70%	22	98%
8	80%	23	98%
9	90%	24	98%
10	98%	25	98%
11	98%	26	98%
12	98%	27	98%
13	98%	28	98%
14	98%	29	98%
15	98%	30	98%

3. Metodologia para Apuração do Indicador de Eficiência na Prestação do Serviço e no Atendimento ao Público – IESAP

A eficiência no atendimento ao público e na prestação do serviço pelo prestador será avaliada através do Indicador de Eficiência na Prestação do Serviço e no Atendimento ao Público - IESAP.

O IESAP será calculado com base na avaliação de cinco fatores indicativos de desempenho do prestador quanto à adequação de seu atendimento às solicitações e necessidades dos usuários. Esses fatores serão apurados mensalmente e compreendem o conjunto listado abaixo.

FATOR 1 - Prazos de atendimento dos serviços de maior frequência, que corresponderá ao período de tempo decorrido entre a solicitação do serviço pelo usuário e a data efetiva de conclusão, obedecidos os seguintes prazos:



Serviço	Prazo
Ligação de Água	5 dias úteis
Reparo de vazamentos na rede ou ramais de água	24 horas
Falta de água local ou geral	24 horas
Ligação de esgoto	5 dias úteis
Desobstrução de redes e ramais de esgoto	24 horas
Ocorrências relativas à ausência ou má qualidade de repavimentação	4 dias úteis
Verificação da qualidade da água	12 horas
Restabelecimento do fornecimento de água	24 horas
Ocorrências de caráter comercial	24 horas

O índice de eficiência dos prazos de atendimento será determinado como segue:

$$I1 = \frac{(\text{Quantidade de serviços realizados no prazo estabelecido} \times 100)}{(\text{Quantidade total de serviços realizados})}$$

O valor a ser atribuído ao **FATOR 1** obedecerá à tabela abaixo:

Índice de eficiência dos prazos de atendimento (%)	Valor
Menor que 75%	0,0
Igual ou maior que 75% e menor que 90%	0,5
Igual ou maior que 90%	1,0

FATOR 2 – Eficiência da programação dos serviços, definido pelo índice de acerto da prestadora quanto à data prometida para a execução do serviço. A prestadora deverá informar ao solicitante a data provável da execução do serviço quando de sua solicitação, obedecendo, no máximo, os limites estabelecidos na tabela de prazos de atendimento acima definida.

O índice de acerto da programação dos serviços será medido pela relação percentual entre as quantidades totais de serviços executadas na data prometida, e a quantidade total de serviços solicitados, conforme fórmula a seguir:



$$I2 = \frac{\text{(Quantidade de serviços realizados no prazo estabelecido x 100)}}{\text{(Quantidade total de serviços realizados)}}$$

O valor a ser atribuído ao **FATOR 2** obedecerá à tabela abaixo:

Índice de eficiência dos prazos de atendimento (%)	Valor
Menor que 75%	0,0
Igual ou maior que 75% e menor que 90%	0,5
Igual ou maior que 90%	1,0

No caso de reprogramação de datas prometidas deverá ser buscado um novo contato com o cliente, informando-o da nova data prevista.

FATOR 3 - Disponibilização de estruturas de atendimento ao público, que serão avaliadas pela oferta ou não das seguintes possibilidades:

- a) Atendimento em escritório da prestadora;
- b) Sistema 0800 para todos os tipos de contatos telefônicos que o usuário pretenda, durante 24 horas, todos os dias do ano;
- c) Atendimento personalizado domiciliar (ou seja, o funcionário da prestadora responsável pela leitura dos hidrômetros e/ou entrega de contas, denominado “agente comercial”, deve atuar como representante da administração junto aos usuários, prestando informações de natureza comercial sobre o serviço sempre que solicitado); para tanto a prestadora deverá treinar sua equipe de agentes comerciais, fornecendo-lhes todas as indicações e informações sobre como proceder nas diversas situações que se apresentarão.
- d) Softwares de controle e gerenciamento do atendimento que deverão ser processados em rede de computadores da prestadora.

Este quesito será avaliado pela disponibilização ou não das possibilidades elencadas, e terá os seguintes valores:



Estruturas de atendimento ao público	Valor
Duas ou menos estruturas	0,0
Três das estruturas	0,5
As quatro estruturas	1,0

FATOR 4 - Adequação da estrutura de atendimento em prédio(s) da prestadora será avaliada pela oferta ou não das seguintes possibilidades:

- 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;
- Número máximo de atendimentos diários por atendente menor ou igual a 72;
- Período de tempo médio entre a chegada do usuário ao escritório e o início do atendimento menor ou igual a 10 minutos;
- Período de tempo médio de atendimento telefônico no sistema 0800 menor ou igual a 3 minutos.

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

Adequação das instalações e logística de atendimento ao público	Valor
Atendimento de 6 ou menos itens	0,0
Atendimento de 7 itens	0,5
Atendimento de mais de 7 itens	1,0

FATOR 5 - Adequação das instalações e logística de atendimento em prédio(s) da prestadora, que deverá ser projetada de forma a proporcionar conforto aos usuários levando em consideração os seguintes itens:

- Separação dos ambientes de espera e atendimento;
- Disponibilidade de banheiros;



- c) Disponibilidade de bebedouros de água;
- d) Iluminação e acústica do local de atendimento;
- e) Existência de normas padronizadas de atendimento ao público;
- f) Preparo dos profissionais de atendimento;
- g) Disponibilização de som ambiente, ar condicionado, ventiladores e outros.

A avaliação da adequação será efetuada pelo atendimento ou não dos itens acima, conforme tabela a seguir:

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

Para cada fator de avaliação da adequação do serviço será atribuído um peso de forma a compor-se o indicador para a verificação, conforme a fórmula abaixo.

$$\text{IESAP} = 3 \times (\text{Valor Fator 1}) + 3 \times (\text{Valor Fator 2}) + 2 \times (\text{Valor Fator 3}) + 1 \times (\text{Valor Fator 4}) + 1 \times (\text{Valor Fator 5})$$

O Indicador de Eficiência na Prestação do Serviço e no Atendimento ao Público será avaliado anualmente pela média dos valores dos fatores calculados mensalmente, e será considerado inadequado se o seu valor for igual ou inferior a 5 (cinco) e adequado se for superior a 5 (cinco), com as seguintes classificações:

- a) Regular se superior a 5 (cinco) e menor ou igual a 7 (sete);
- b) Satisfatório se superior a 7 (sete) e menor ou igual a 9 (nove);
- c) Ótimo se superior a 9 (nove).

A operadora deverá atingir as seguintes metas durante a concessão:



Ano	IESAP
Ano 1	-
Ano 2	Regular
Ano 3	Regular
Ano 4	Regular
Ano 5	Satisfatório
Ano 10	Satisfatório
Ano 15	Satisfatório
Ano 20	Satisfatório
Ano 25	Satisfatório
Ano 30	Satisfatório

4. Metodologia de Apuração do Indicador de Adequação do Sistema de Comercialização dos Serviços – IACS

A comercialização dos serviços é interface de grande importância no relacionamento da prestadora com seus usuários. Alguns aspectos do sistema comercial têm grande importância para o usuário, seja para garantir a justiça no relacionamento comercial ou assegurar-lhe o direito de defesa, nos casos em que considere as ações da prestadora incorretas. Assim, é importante que o sistema comercial implementado possua as características adequadas para garantir essa condição.

O IACS será calculado com base na avaliação de seis fatores para verificação da adequabilidade do sistema comercial, listados a seguir.

FATOR 1 - Índice de micromedição: calculado mês a mês, de acordo com a expressão:

$$I1 = \frac{(\text{Número total de ligações com hidrômetro em funcionamento no final do mês} \times 100)}{(\text{Número total de ligações existentes no final do mês})}$$

De acordo com a média aritmética dos valores mensais calculados, a ser aferida anualmente, esta condição terá os seguintes valores:



Índice de micromedição (%)	Valor
Menor que 98%	0,0
Maior que 98%	1,0

FATOR 2 – O sistema de comercialização adotado pela prestadora deverá favorecer a fácil interação com o usuário, evitando o máximo possível o seu deslocamento até o escritório para informações ou reclamações.

Os contatos deverão preferencialmente realizar-se no imóvel do usuário ou através de atendimento telefônico.

A verificação do cumprimento desta diretriz será feita através do indicador que relaciona o número de reclamações comerciais realizadas diretamente nas agências comerciais, com o número total de ligações:

$$I2 = \frac{(\text{Número de atendimentos feitos diretamente no balcão no mês} \times 100)}{(\text{Número total de atendimentos realizados no mês no balcão e telefone)}}$$

O valor a ser atribuído ao **FATOR 2** obedecerá à tabela abaixo:

Índice de eficiência de atendimento (%)	Valor
Menor que 20%	1,0
Entre 20% e 30%	0,5
Maior que 30%	0,0

FATOR 3 - O sistema de comercialização adotado deverá prever mecanismos que garantam que todas as contas com consumo excessivo, só sejam entregues aos usuários após verificação, de acordo com os critérios abaixo:

As contas deverão ser selecionadas e separadas em dois grandes grupos:

Grupo 1 – Clientes que tiveram entre 50% e 200% a mais que a média dos últimos 12 meses. Para estes clientes, a vistoria não será realizada, salvo determinação específica em contrário.

Todas as contas serão liberadas para cobrança sem nenhum desconto.



Grupo 2 – Clientes que tiveram 200% a mais do que a média do seu consumo dos últimos 12 meses, com o mínimo de 30m³.

Para estes clientes, deverá ser aberta uma ordem de serviço e realizada vistoria no imóvel. Quando detectado o vazamento interno, o morador deverá ser notificado a realizar o reparo e sua conta deverá ser refaturada pelo consumo médio dos últimos 12 meses. Em caso de não exclusão do vazamento, considerando a média o mês corrente em que ocorreu o consumo elevado, deverá ser acrescido 50% da média do consumo, desde que seja comprovada a retirada do vazamento.

A avaliação da adoção desta diretriz será feita através do indicador que relaciona o número de exames prediais realizados e o número de contas emitidas que se encontram na condição especificada, conforme a fórmula abaixo:

$$I3 = \frac{(\text{número de exames prediais realizados no mês} \times 100)}{(\text{número de contas emitidas no mês com consumo superior a 200\% da média})}$$

Na determinação do número de exames prediais realizados no mês, os exames prediais oferecidos pela prestadora, mas recusados pelo usuário devem ser considerados como realizados.

O valor a ser atribuído ao **FATOR 3** obedecerá a tabela abaixo:

Exames prediais por consumo excessivo	Valor
Maior que 98%	1,0
Entre 90% e 98%	0,5
Menor que 90%	0,0

FATOR 4 – A prestadora deverá contar com um número adequado de locais para o recebimento das contas de seus usuários, devendo para isso credenciar, além da rede bancária do município, estabelecimentos comerciais, tais como lojas, farmácias e casas lotéricas, distribuídos em diversos pontos da cidade. O nível de atendimento a essa condição pela prestadora será medido através da fórmula a seguir:



$$I4 = \frac{\text{Número de pontos credenciados} \times 1000}{\text{Número total de ligações de água no mês}}$$

Logo, de acordo com a tabela abaixo, será atribuído um valor ao **FATOR 4**:

Pontos credenciados para o recebimento das contas	Valor
Maior que 0,7	1,0
Entre 0,5 e 0,7	0,5
Menor 0,5	0,0

A AGER – Sinop deverá assegurar que os parâmetros acima contemplem, também, uma distribuição geográfica compatível com a da densidade ocupacional do município.

FATOR 5 – Para as contas não pagas sem registro de débito anterior, a prestadora deverá manter um sistema de comunicação por escrito com os usuários, informando-os da existência do débito, e com definição de data limite para regularização da situação antes da efetivação do corte.

O nível atendimento a essa condição pela prestadora será efetuado através do indicador:

$$I5 = \frac{(\text{Número de comunicações de corte emitidas pela prestadoras no mês} \times 100)}{(\text{Número de contas sujeitas a corte de fornecimento no mês})}$$

O valor atribuído ao **FATOR 5** será:

Restabelecimentos do fornecimento	Valor
Maior que 98%	1,0
Entre 95% a 98%	0,5
Menor que 95%	0,0



FATOR 6 – A prestadora deverá garantir o restabelecimento do fornecimento de água em até 24 horas da comunicação pelo usuário da efetuação do pagamento dos débitos, não sendo necessário comprová-lo naquele momento. No entanto, o contrato de prestação deve autorizar a prestadora a cobrar multa quando o pagamento não for confirmado.

O indicador que avaliará tal condição é dado pela seguinte fórmula:

$$I6 = \frac{(\text{Número de restabelecimentos de fornecimento realizados em até 24h} \times 100)}{(\text{Número total de restabelecimentos no mês})}$$

O valor atribuído ao **FATOR 6** será conforme a tabela abaixo.

Restabelecimentos do fornecimento	Valor
Maior que 95%	1,0
Entre 80% a 95%	0,5
Menor que 80%	0,0

A importância relativa dos fatores apresentados para o cálculo depende da condição, cultura e aspirações dos usuários. Para cada fator avaliado será atribuído um peso de forma a compor-se o IACS. No caso do índice de micromedicação (FATOR1), será atribuída maior ponderação face à importância do mesmo como fator de justiça do sistema comercial utilizado.

Assim, o IACS será calculado pela fórmula abaixo:

$$IACS = 5 \times (\text{Valor Fator 1}) + 1 \times (\text{Valor Fator 2}) + 1 \times (\text{Valor Fator 3}) + 1 \times (\text{Valor Fator 4}) + 1 \times (\text{Valor Fator 5}) + 1 \times (\text{Valor Fator 6})$$

O sistema operacional da prestadora será avaliado anualmente pela média dos valores dos fatores calculados mensalmente e será considerado inadequado se o valor do



IACS for igual ou inferior a 5 (cinco) e adequado se for superior a 5 (cinco), com as seguintes classificações:

- a) Regular se superior a 5 (cinco) e menor ou igual a 7 (sete);
- b) Satisfatório se superior a 7 (sete) e menor ou igual a 9 (nove);
- c) Ótimo se superior a 9 (nove).

Anualmente, na apuração IACS, a operadora deverá atingir as seguintes metas:

Ano	IACS
Ano 1	-
Ano 2	Regular
Ano 3	Regular
Ano 4	Regular
Ano 5	Satisfatório
Ano 10	Satisfatório
Ano 15	Satisfatório
Ano 20	Satisfatório
Ano 25	Satisfatório
Ano 30	Satisfatório

5. Metodologia de Apuração do Indicador do Nível de Cortesia e de Qualidade Percebida pelos Usuários na Prestação dos Serviços – INCQ

Os profissionais envolvidos com o atendimento ao público, em qualquer área e esfera da organização da prestadora, deverão contar com treinamento especial de relações humanas e técnicas de comunicação, além de normas e procedimentos que deverão ser adotados nos vários tipos de atendimento (no posto de atendimento, telefônico ou domiciliar), visando à obtenção de um padrão de comportamento e tratamento para todos os usuários indistintamente, de forma a não ocorrer qualquer tipo de diferenciação.

As normas de atendimento deverão fixar, entre outros pontos, a forma como o usuário deverá ser tratado, uniformes para o pessoal de campo e de atendimento, layout dos crachás de identificação e conteúdo obrigatório do treinamento a ser dado ao pessoal de empresas contratadas que venham a ter contato com o público.



A prestadora deverá implementar mecanismos de controle e verificação permanente das condições de atendimento aos usuários, procurando identificar e corrigir possíveis desvios.

A aferição dos resultados obtidos pela prestadora será feita anualmente, por meio de pesquisa de opinião realizada por empresa independente, capacitada para a execução do serviço.

A pesquisa a ser realizada deverá abranger uma amostra de todos os usuários constante do cadastro comercial da operadora distribuídos representativamente em todas as categorias conforme estrutura tarifária abaixo:

Residencial = categoria social			
Tipo	Faixa m ³	Intervalo	Volume por faixa
Social- 1		0 - 10	10
Social- 2		10 - 20	10
Social- 3		21 - 30	10
Social- 4		Acima de 30	-
Residencial = categoria 01			
Tipo	Faixa m ³	Intervalo	Volume por faixa
R - 1		0 - 10	10
R - 2		10 - 20	10
R - 3		21 - 30	10
R - 4		Acima de 30	-
Comercial = categoria 02			
Tipo	Faixa m ³	Intervalo	Volume por faixa
C - 1		0 - 10	10
C - 2		Acima de 10	-
Industrial = categoria 03			
Tipo	Faixa m ³	Intervalo	Volume por faixa
I - 1		0 - 10	10
I - 2		Acima de 10	-
Pública = categoria 04			
Tipo	Faixa m ³	Intervalo	Volume por faixa
P - 1		0 - 10	10
P - 2		Acima de 10	-

Os usuários deverão responder a questionário que avalie objetivamente o seu grau de satisfação em relação aos serviços prestados e ao atendimento realizado. Assim, entre

Av. das Figueiras nº 1446 – Setor Comercial – Sinop/MT – CEP: 78.550-190



outras, deverá ser questionado se o funcionário que o atendeu foi educado e cortês, e se resolveu satisfatoriamente suas solicitações. Se o serviço foi realizado a contento e no prazo comprometido. Se, após a realização do serviço, o pavimento foi adequadamente reparado e o local limpo. Outras questões de relevância poderão ser objeto de formulação, procurando inclusive atender a condições peculiares.

As respostas aos questionamentos devem ser computadas considerando-se cinco níveis de satisfação do usuário:

- ótimo
- bom
- regular
- ruim
- péssimo

A compilação dos resultados às perguntas formuladas, sempre considerando o mesmo valor relativo para cada pergunta, independentemente da natureza da questão ou do usuário pesquisado, deverá resultar na atribuição de porcentagens de classificação do universo de amostragem em cada um dos conceitos acima referidos.

Os resultados obtidos através da pesquisa de opinião são importantes para avaliar anualmente a evolução dos serviços prestados quanto à satisfação dos seus usuários e devem ser amplamente divulgados. Assim, anualmente deverão ser publicados, com destaque na imprensa local, com comentários e devidas justificativas, apontando-se ainda as ações a serem tomadas pela prestadora para a constante melhoria dos índices para os próximos anos.