

Carlinda/MT, 22 de março de 2018.
Carta nº ACA 021/2018

Ilmo. Sr.

José Almiro

Diretor Presidente

Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do Município de SINOP.

Av. dos Jacarandás, nº. 3960, Centro - Sinop/MT

c/c

Ilma. Sra.

Carmelinda Leal Martines

Prefeita Municipal de Carlinda

Prefeitura Municipal de Carlinda - MT

Avenida Trancredo de Almeida Neves, S/N, Centro.

CEP: 78.587-000

Ref.: Entrega do Relatório Anual e de Indicadores Operacionais

Prezado Senhor,

A Concessionária **Águas de Carlinda S.A.** vem, por meio desta, encaminhar o relatório anual e de indicadores em anexo, referente ao período de fevereiro de 2017 a janeiro de 2018, contendo as informações pertinentes aos serviços prestados por esta concessionária de serviços públicos.

Sendo o que havia para o momento, colocamo-nos à Vossa disposição para sanar quaisquer dúvidas ao passo em que despedimo-nos renovando votos de estima e consideração.

Atenciosamente,



Robson Luiz Cunha
Gerente de Operações



RELATÓRIO DE CONCESSÃO

Fev/17 – Jan/18

Nascentes do
Xingu

Águas de
Carlinda

SUMÁRIO

1	O MUNICÍPIO DE CARLINDA -MT	4
2	O SANEAMENTO BÁSICO DE CARLINDA.....	5
2.1	Sistema de Abastecimento de Água de Carlinda	5
2.1.1	Captação de Água	5
2.1.2	Aduadoras.....	6
2.1.3	Tratamento da água.....	6
2.1.4	Reservação	7
2.1.5	Rede de Distribuição.....	8
2.2	Obras e Melhorias Realizadas no Município	9
2.2.1	Sistema de Abastecimento de Água	9
2.2.2	Desenvolvimento - Responsabilidade Socioambiental.....	18
3	INDICADORES OPERACIONAIS	21
3.1	Índice de Perdas (IP)	22
3.2	Índice de Abastecimento (IA).....	23
3.3	Grau de Comprometimento da Produção (GC).....	24
3.4	Revela as características da água distribuída (IQA)	25
3.4.1	Incidência das Análises de Cloro Residual Fora do Padrão	25
3.4.2	Incidência das Análises de Turbidez Fora do Padrão	25
3.4.3	Incidência das Análises de Coliformes Totais Fora do Padrão	25
3.5	Índice de Inadimplência (IE).....	26
3.6	Índice de Micromedição (IM).....	27
3.7	Índice de Lucratividade do Sistema (IRS)	27
3.8	Índice de Satisfação (IRC).....	27
3.9	Índice de Esgotamento Sanitário (IES).....	28
3.10	Índice de Custos da Produção (ICP)	28
3.10.1	Participação da Despesa com Pessoal Próprio nas Despesas de Exploração	28

3.10.2	Participação da Despesa com Energia Elétrica nas Despesas de Exploração.....	29
3.10.3	Participação da Despesa com Produtos Químicos nas Despesas de Exploração.....	29
3.11	Elaboração do projeto de abastecimento de água	30
3.12	Manter as redes pressurizadas durante 24 horas e Abastecimento contínuo durante 24 horas	30
3.13	Disponibilizar todo atendimento comercial via telefone	31
3.14	Abastecimento contínuo durante 24 horas	31
3.15	Manutenção da política tarifária (salvo alteração aprovada)	32
3.16	Índice de reclamação inferior a 20%.....	32
4	MARCOS CONTRATUAIS.....	34
4.1	Verificação dos Marcos Regulatórios	35
4.1.1	Instalar-se em sede exclusiva.....	35
4.1.2	Sistema de Operação e Manutenção	35
4.1.3	Implantar moderno sistema comercial.....	36
4.1.4	Garantir Índice Qualidade da Água (IQA) de 100%	36
4.1.5	Informatização do Sistema	37
4.1.6	Disponibilidade de Equipamentos e Atendimento ao Usuário	38
4.1.7	Nível mínimo de atendimento com sistema de abastecimento de água....	39
4.1.8	Índice de Micromedição de 100%	40
4.1.9	Atendimento comercial via telefone ou internet.....	40
4.1.10	Executar Projeto de Sistema de Água.....	41
4.1.11	Limitação para o índice de perdas	41
4.1.1	Aplicar flúor na água distribuída	41

INTRODUÇÃO

O presente relatório tem como finalidade apresentar ao Poder Concedente e Agência Reguladora (AGER-Sinop) as ações realizadas pela Águas de Carlinda no período de fevereiro de 2017 a janeiro de 2018, bem como prestar contas quanto ao cumprimento dos marcos regulatórios previstos no Edital de Concorrência Pública nº. 004/2003 e Contrato de Concessão 01/2004 firmado em 13/01/2004.

Os marcos regulatórios são um conjunto de normas, leis e diretrizes que regulam o funcionamento dos setores nos quais agentes privados prestam serviços de utilidade pública.

A criação dos marcos regulatórios é fundamental para estimular a confiança de investidores e consumidores, bem como ser um balizador das ações das concessionárias dentro da vigência dos contratos. Portanto, este relatório evidencia a prestação de um serviço adequado à população, que atende integralmente as premissas de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia e modicidade das tarifas.

1 O MUNICÍPIO DE CARLINDA -MT

O município de Carlinda, localizado no extremo norte do estado do Mato Grosso, distante 774 km da capital Cuiabá, contava com 10.990 habitantes, sendo que deste total 4.575 habitantes residem na zona urbana (Censo – IBGE, 2010), já em 2017 o IBGE publicou a estimativa, a qual apresentou uma população total de 10.136 habitantes no município. O município de Carlinda emancipou-se politicamente pela lei estadual nº 6594 de 19 de dezembro de 1994, com território desmembrado do município de Alta Floresta.

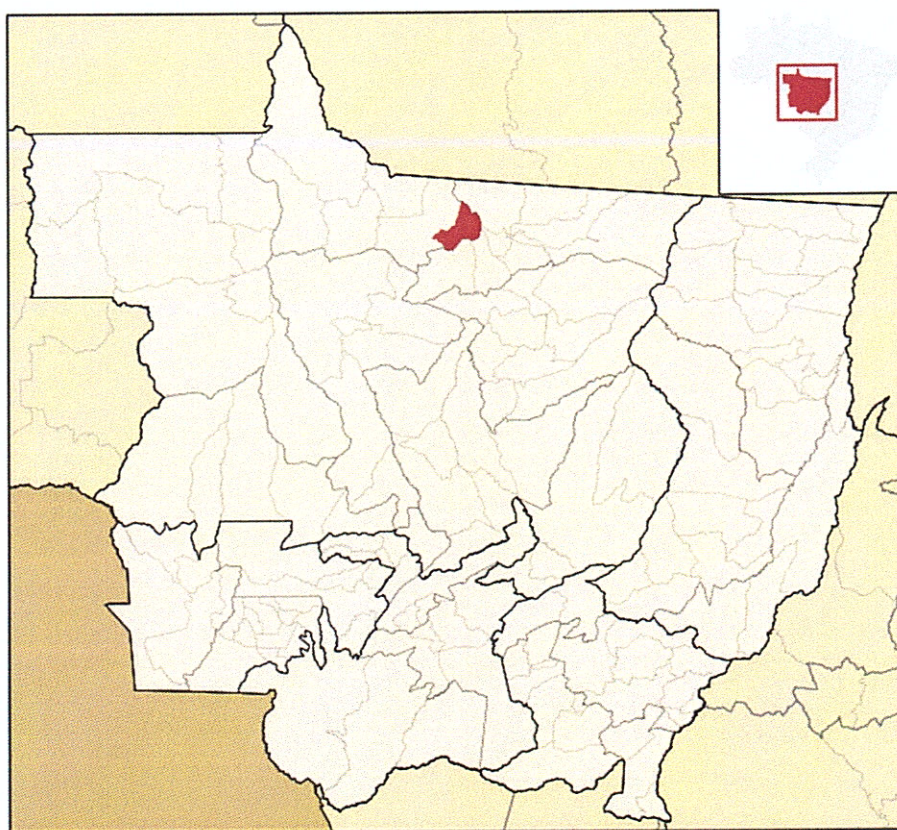


Figura 1. Localização da cidade de Carlinda.

Latitude: 09°57'28" Sul, Longitude: 55°49'55" Oeste

Data de Emancipação: 16/10/1994

Densidade demográfica: 4,59 hab/km²

PIB per capita: R\$ 13.261,31 (IBGE/2015)

2 O SANEAMENTO BÁSICO DE CARLINDA

O serviço de abastecimento de água no município de Carlinda é prestado pela empresa Águas de Carlinda, sob regime de concessão.

As concessões de serviços públicos regem-se pelos termos do art. 175 da Constituição Federal, pela Lei Federal n. 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, pela Lei Federal n. 8.666, de 21 de junho de 1993 e pelos contratos de concessão de serviços públicos.

Como concessão de um serviço público considera-se a delegação de sua prestação feita pelo poder concedente, mediante licitação, na modalidade de concorrência à pessoa jurídica ou consórcio de empresas que demonstre capacidade para seu desempenho, por sua conta e risco e por prazo determinado.

Toda concessão pressupõe a prestação de serviço adequado, que por definição é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

A prestação de serviço adequado é garantida através do cumprimento dos marcos previstos no contrato de concessão. A regulação dos serviços, nesse sentido, visa a obtenção de níveis de serviço adequado, a um preço justo e razoável, procurando-se a satisfação dos usuários e a sustentabilidade dos serviços ao longo do tempo.

2.1 Sistema de Abastecimento de Água de Carlinda

Basicamente, um sistema de abastecimento de água compreende o conjunto de estruturas, equipamentos, canalizações, órgãos principais e acessórios com o objetivo de proporcionar à população, a qualidade e quantidade de água necessária aos seus diversos usos, sejam eles para consumo, fins sanitários, higiênicos ou de conforto.

No município de Carlinda o sistema de abastecimento de água compreende fundamentalmente as seguintes etapas: captação, adução, tratamento, reservação e distribuição.

2.1.1 Captação de Água

A captação de água consiste na retirada da água do manancial, podendo ser feita

através de tomada direta ou utilizando sistemas de bombeamento. Em Carlinda a captação é feita exclusivamente por captação superficial junto ao Córrego Buritizinho, o mesmo encontra-se localizado nas Coordenadas Geográficas: 09°58'20.51" S e 55°48'44.87" W, a cerca de 2 km da Estação de Tratamento de Água. Neste local está instalado o abrigo no qual encontra-se a Estação Elevatória de Água Bruta (E.E.A.B), que tem dois conjuntos motor-bomba de recalque, no entanto, um está como reserva, os mesmos trabalham com 30 cv de potência, com capacidade de produção de até 65 m³/h de água. Além do conjunto que está operando atualmente, tem-se mais conjunto moto bomba montado com 75 cv de potência com capacidade de produção de até 120 m³/h de água.

2.1.2 Adutoras

As adutoras são o conjunto de tubulações e peças especiais destinadas a promover o transporte de água em um sistema de abastecimento entre captação e reservatório de distribuição, captação e ETA, captação e rede de distribuição, ETA e reservatório, ETA e rede, reservatório à rede ou reservatório a reservatório.

Em Carlinda a adutora existente é exclusiva para transporte de água bruta da captação do Córrego Buritizinho até a Estação de Tratamento de Água (ETA). Atualmente a adutora possui uma extensão de aproximadamente 2 quilômetros de rede de 150 mm de diâmetro.

2.1.3 Tratamento da água

O tratamento da água consiste em procedimentos físicos e químicos, que tem por objetivo garantir as condições adequadas para o consumo, ou seja, tornando-a potável. O processo de tratamento de água a livra de qualquer tipo de contaminação, evitando a transmissão de doenças.

O processo de tratamento da água deve ser feito para atender aos Padrões estabelecidos pela Portaria do MS 2914/2011, e isto visa atender as várias finalidades, tais como:

- Higiênicas – Removendo bactérias, protozoários, vírus e outros microrganismos, de substâncias venenosas ou nocivas, redução do excesso de impurezas e dos teores elevados de compostos orgânicos;
- Estéticas – Com correção de cor, odor e sabor;

O Município de Carlinda dispõe de uma Estação de Tratamento de Água (ETA) Compacta Pressurizada. A ETA encontra-se localizada no centro da cidade junto a Sede administrativa da empresa Águas de Carlinda, na Avenida Antônio Castilho, nº156, Centro, com Coordenadas Geográficas 09°58'13.72"S e 55°49'29.29"W.

A Estação de Tratamento de Água Compacta Pressurizada tem sua aplicação principal no tratamento de águas com características físico-químicas constantes, como por exemplo aquelas oriundas de poços, lagos, represas e mananciais similares como no caso da captação de Carlinda no Córrego Buritizinho.

Este tipo de tratamento é indicado para sistemas de baixas vazões em função do custo/benefício. A ETA de Carlinda possui uma capacidade de tratamento de 20 l/s.

Atualmente a concessionária Águas de Carlinda conta com mais uma Estação de Tratamento de Água compacta e pressurizada, a qual possui uma vazão de 108 l/s e volume de 34,20 m³.

As ETA's possuem um local próprio para depósito de produtos químicos, preparo de soluções e aplicação de cloro, bem como laboratório devidamente equipado para análise permanente da água (bruta e tratada). As análises físico-químicas e bacteriológicas são realizadas diariamente, conforme as normas Técnicas e as determinações do Ministério da Saúde. Além delas, periodicamente são encaminhadas amostras para serem analisadas em laboratórios credenciados, conforme fixado no Plano de Amostragem do município.

2.1.4 Reservação

A reservação tem a função de acumular água, com vários objetivos: compensar as variações de consumo, garantir o abastecimento quando ocorrerem paradas nos sistemas

de captação e adução de água e proporcionar pressão mínima necessária na rede de distribuição.

O município de Carlinda conta com um reservatório de água do tipo elevado (REL-01) com capacidade de reservação de 125m³. O reservatório está localizado no centro da cidade junto à sede administrativa da empresa Águas de Carlinda, no ponto mais alto da cidade, podendo assim abastecer todas as regiões da cidade por gravidade.

2.1.5 Rede de Distribuição

Essencialmente a rede de distribuição de água são tubulações dispostas nas vias públicas na função de fornecer água as edificações. Dependendo da topografia do terreno, em alguns locais são necessárias estações elevatórias, compostas por instalações de bombeamento destinadas a proporcionar o transporte da água de pontos baixos para os mais elevados.

As redes de distribuição de água existentes em Carlinda possuem atualmente uma extensão de mais de 29 quilômetros.

2.2 Obras e Melhorias Realizadas no Município

No último ano, várias medidas foram implementadas no município de Carlinda de forma a melhorar e ampliar os sistemas de abastecimento de água, essas medidas são citadas a seguir:

2.2.1 Sistema de Abastecimento de Água

- Em fevereiro foram iniciadas as preparações do local para que ocorra o início das obras da nova estação de tratamento de água (ETA) de Carlinda. Foi executada a concretagem da base para a nova estação de tratamento de água. A nova estrutura irá proporcionar aumento na capacidade de tratamento da água, garantindo a regularidade do abastecimento à população.

Em agosto foi recebido partes dos equipamentos que compõem a estação de tratamento de água.

No mês de outubro foi inaugurada a ampliação da estação de tratamento de água (ETA). Tal obra aumentou em 50% a capacidade de produção de água tratada, proporcionando assim, melhorias no tratamento da água, qualidade de vida e saúde dos moradores do município.



Figura 2. Preparação do local onde será construída a nova ETA



Figura 3. Concretagem da base da ETA



Figura 4. Equipamentos ETA



Figura 5. Equipamentos ETA



Figura 6. Inauguração da ETA

- A concessionária Águas de Carlinda implantou novas ligações de água no município ao longo do ano de 2017, sendo assim, mais pessoas passaram a ter acesso a melhores condições sanitárias, pois estão recebendo água tratada e de qualidade.



Figura 7. Implantação de ligação nova – Rua Fortaleza



Figura 8. Ligação nova – Avenida Arapongas



Figura 9. Ligação nova – Rua Ypê

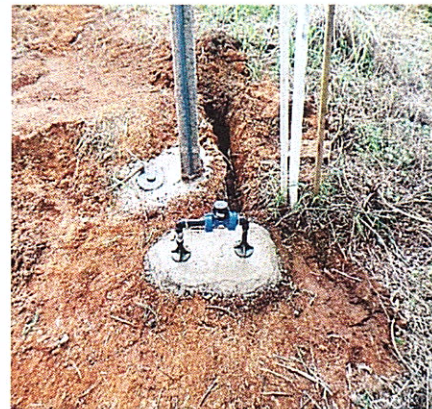


Figura 10. Ligação nova – Avenida Arapongas

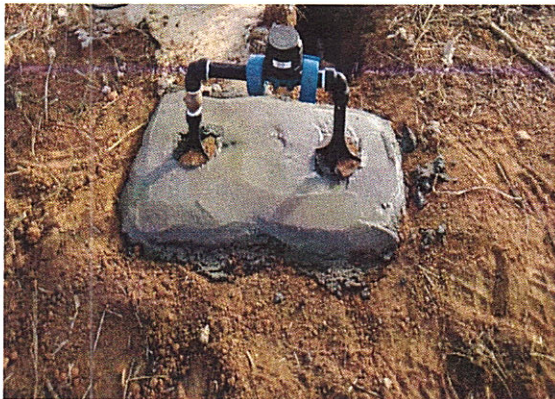


Figura 11. Ligação nova – Rua das Maravilhas



Figura 12. Ligação nova



Figura 13. Ligação nova – Bairro Boa Esperança

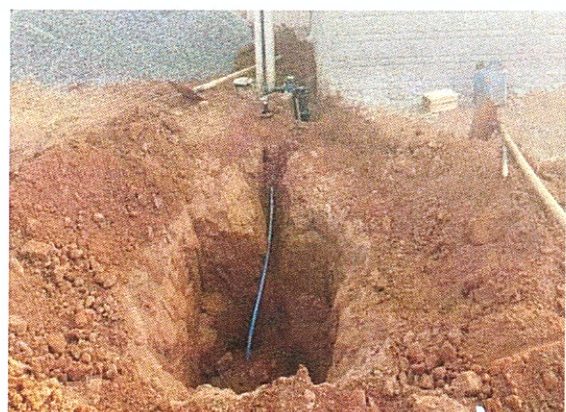


Figura 14. Implantação de nova ligação de água – Avenida Perimetral



Figura 15. Instalação de nova ligação
– Avenida Chico Mendes



Figura 16. Ligação nova – Avenida
Chico Mendes



Figura 17. Instalação de nova ligação – Avenida Antônio Castilho

- Ocorreu a reforma e melhorias nas instalações da captação com a pintura do abrigo da bomba, instalação de placas sinalizadoras, e a instalação da gaiola de proteção de resíduos, de forma que materiais como folhas, sujeiras e qualquer tipo de impurezas, não interfiram no processo de captação da água, causando algum tipo de dano no sistema, como entupir a entrada de água da bomba da captação, proporcionando assim maior segurança operacional.
- Foi realizada a manutenção da válvula de retorno das bombas da captação que estava travada, devido ao tempo de uso e desgaste, dessa forma, a manutenção fez-se necessária para garantir a segurança operacional.



Figura 18. Reforma na captação de água



Figura 19. Implantação de placas sinalizadoras

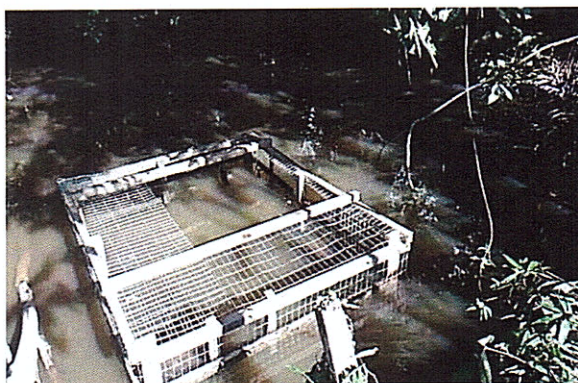


Figura 20. Gaiola de proteção do crivo de sucção

- Em melhoria ao sistema de tratamento de água, foi feita a instalação de boia no tanque de dosagem de flúor, evitando assim que a dosagem ultrapasse os valores estabelecidos pela Portaria 2.914 do Ministério da Saúde.

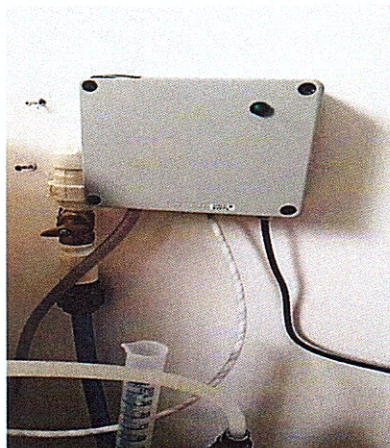


Figura 21. Instalação de boia no tanque de dosagem de flúor

- Um vazamento em rede de água de diâmetro de 60mm na Avenida João Rocha Guimarães foi identificado e reparado pela equipe operacional da concessionária, evitando assim, o desperdício de água.



Figura 22. Vazamento em rede DN 60 mm



Figura 23. Realização de conserto em rede DN 60 mm



Figura 24. Reparo em rede de água DN 60 mm – Av. Rocha Guimarães

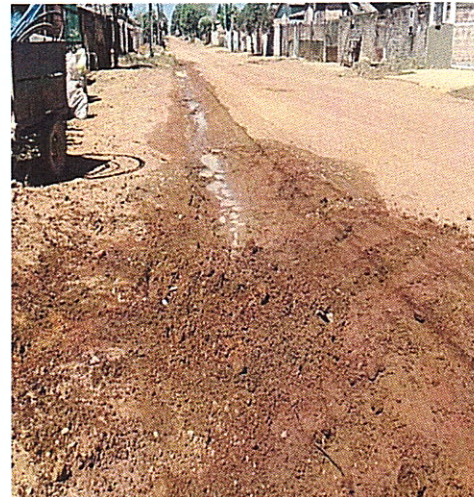


Figura 25. Reparo em rede de água DN 60 mm – Av. Rocha Guimarães

- Foi realizada a substituição do conjunto moto bomba na Estação Elevatória de Água Bruta (E.E.A.B) da captação da Águas de Carlinda, como forma de aumentar a capacidade de produção de água do município. Essa melhoria proporcionou aumento da vazão da captação de 40 m³/h para 65 m³/h, garantindo a continuidade e regularidade na

distribuição durante os meses de maior consumo. Esse equipamento é composto por duas moto bombas, sendo uma a reserva, proporcionando maior segurança operacional.



Figura 26. Antigo conjunto moto bomba

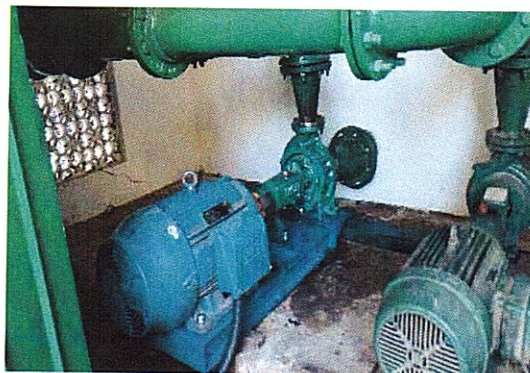


Figura 27. Novo conjunto moto bomba

- Realizou-se a instalação da proteção do acoplamento de bombas instaladas na captação de água bruta na concessionária Águas de Carlinda. Esta medida proporciona melhorias na vida útil do equipamento, além de promover melhorias na segurança operacional do sistema.

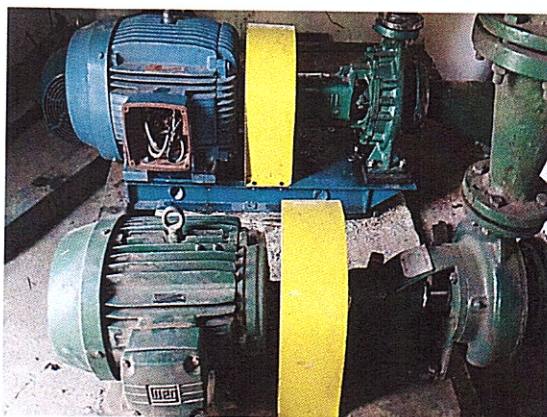


Figura 28. Instalação da proteção no acoplamento da bomba da captação

- O setor comercial da Águas de Carlinda passou a executar o Projeto LISC (Leitura, Impressão Simultânea e Corte), o novo procedimento, possibilita que o corte ocorra no mesmo momento da leitura visando o aumento da produtividade dos leituristas, reduzir o índice de inadimplência, além de proporcionar melhoria na aplicação das regras

de cobrança. Além disso, durante a execução da leitura dos hidrômetros os usuários podem verificar o procedimento e atestar o valor do consumo, bem como realizar a religação após a regularização do pagamento.

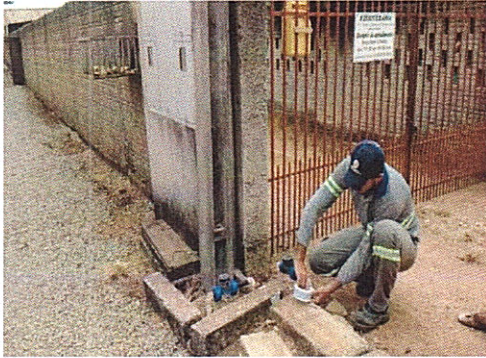


Figura 29. Implantação do projeto LISC



Figura 30. Implantação do projeto LISC

- Buscando o aprimoramento da capacidade de tratamento de água, a equipe de Controle de Qualidade de Água instalou na unidade de Carlinda uma dosadora de alcalinizante e tanque agitador, visando a correção de pH a fim de atender aos parâmetros de potabilidade determinados na Portaria nº 2.914/2011.



Figura 31. Instalação de dosadora e tanque agitador

- Foi realizada desmontagem da bomba reserva para manutenção preventiva do equipamento da captação na Estação Elevatória de Água Bruta (E.E.A.B.), garantindo assim segurança operacional, e evitando o risco de desabastecimento na cidade.



Figura 32. Manutenção da bomba reserva



Figura 33. Manutenção da bomba reserva

- Visando garantir a correta aferição das análises realizadas na estação de tratamento de água, foi realizada a calibração e treinamento de atualização dos procedimentos de análise com os operadores. Esse treinamento visa aprimoramento de técnicas e capacitação dos colaboradores de forma que a mesma possa prestar seus serviços da melhor forma possível, garantindo a satisfação dos usuários.

•



Figura 34. Calibração e treinamento sendo realizado



Figura 35. Treinamento coleta e análise da água



Figura 36. Treinamento coleta e análise da água

2.2.2 Desenvolvimento - Responsabilidade Socioambiental

- Em Comemoração ao Dia Mundial da Água (22 de março), a Concessionária Águas de Carlinda promoveu atividades socioambientais com mais de 100 estudantes de duas escolas do município. A concessionária recebeu a visita dos alunos da Escola Estadual Tancredo Neves e da Escola Municipal Manoel Bandeira, onde puderam conhecer as instalações da Estação de Tratamento de Água (ETA) e acompanharam as etapas do ciclo de tratamento e distribuição de água da cidade.



Figura 37. Visita de alunos a ETA

- A Águas de Carlinda entregou durante todo o ano de 2017 o Selo de Qualidade da Água a diversos estabelecimentos comerciais e órgãos do município, entre eles podemos citar o Restaurante Fogão a Lenha, a Companhia do Lanche, à Escola Municipal Manoel Bandeira e ao Posto de Saúde da Família São Camilo. A certificação é oferecida pela concessionária à empresas e instituições que utilizam água tratada da rede de

abastecimento, colaborando com a saúde e qualidade de vida dos clientes e colaboradores. O uso de poços sem controle de qualidade é um perigo para a saúde, e a água fornecida pela concessionária passa por um rigoroso controle para garantir a potabilidade, desde a captação até a rede de distribuição.



Figura 38. Entrega do Selo de Qualidade da Água ao Restaurante Fogão a Lenha



Figura 39. Entrega da certificação ao estabelecimento Companhia do Lanche



Figura 40. Entrega do Selo a Escola Municipal Manoel Bandeira



Figura 41. Entrega da certificação ao PSF São Camilo

- Agentes municipais de Saúde e Endemias de Carlinda receberam capacitações sobre saneamento básico. No encontro, os profissionais puderam entender melhor sobre o trabalho desenvolvido pela concessionária e receberam orientações sobre a importância da conexão ao sistema de abastecimento de água para a saúde pública, bem como orientações sobre a limpeza da caixa d'água, qualidade da água entregue, risco de uso de poços, entre outros.

- A Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE) de Carlinda fechou uma parceria solidária com a Concessionária Águas de Carlinda. A partir de agora a

entidade terá descontos de até 80% na fatura da água e também poderá receber doações da população por meio da fatura.



Figura 42. Parceria da Águas de Carlinda com a APAE



Figura 43. Parceria da concessionária com a APAE

- Mais de 1.300 alunos das Escola Municipal Tancredo Neves e Escola Estadual Manoel Bandeira em Carlinda, receberam palestras educativas do Programa Saúde Nota 10. A iniciativa desenvolvida pela Águas de Carlinda, leva até os estudantes dicas e informações importantes sobre a importância da água tratada para a saúde de todos e a preservação ambiental. As palestras foram a primeira parte de uma série de atividades que contaram com apresentações teatrais e um concurso cultural, que premiou os alunos que produziram os melhores desenhos, frases e redações referente ao tema “Água e Esgotos Tratados: Saúde para todos”.



Figura 44. Palestras educativas sobre saneamento básico

3 INDICADORES OPERACIONAIS

De acordo com o Contrato de Concessão N° 001/04, em sua cláusula trigésima terceira, capítulo XIII, os indicadores operacionais a serem monitorados pela Concessionária são os seguintes:

Tabela 1. Indicadores Operacionais

Indicadores Operacionais a serem monitorados	
Índice	Descrição
IP	Avalia necessidade de aumento de produção ou redução de receita
IA	Avalia o grau de cobertura do Sistema de Abastecimento
GC	Indica a capacidade de crescimento do sistema
IQA	Revela as características da água distribuída
IE	Avalia a política comercial relativa a inadimplência
IM	Quantifica as ligações controladas quanto ao consumo
IRS	Revela a lucratividade do sistema
IRC	Avalia a satisfação do cliente quanto ao atendimento
IES ¹	Quantifica o atendimento com coleta de esgoto
ICP	Revela a parcela de custo dedicada à produção

Tabela 2. Metas a serem cumpridas

Indicador	Situação Atual	Meta %	Prazo (anos)	Multa (pontos)	Prazo (anos)	Bônus (pontos)
IP	70	30	1	1		
		20	2	2		
		15	3	2	1	3
IA	70	100	2	3	1	3
IQA	0	100	2	3	1	3
IE	20	5	2	1	1	1
IM	0	100	2	2	1	2
IRS		>48	1	1		
IRC		<20	2	3	1	3
IES ¹	0	50	10	3	5	3
		60	15	2	10	3
		70	25	2	15	3
ICP		<45	2	2		

Observação:

1- Não se aplica, devido ao 1º TAM.

Tabela 3. Projetos a serem executados

Indicador	Prazo (anos)	Multa (pontos)	Prazo (anos)	Bônus (pontos)
Elaboração e Implantação do projeto de abastecimento de água	2	3	1	3

Tabela 4. Prestação de Serviço Adequado

Indicador	Prazo (anos)	Multa (pontos)
Manter as redes pressurizadas durante 24 horas	2	3
Disponibilizar todo atendimento comercial via telefone	2	2
Abastecimento contínuo durante 24 horas	2	2
Manutenção da política tarifária (salvo alteração aprovada)	5	3
Índice de reclamação inferior a 20%	5	3

3.1 Índice de Perdas (IP)

Conforme Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS) o indicador de perdas na distribuição é dado pela fórmula abaixo:

$$IN_{049} = \frac{\text{Volume Água(Produzido + Importado - Serviço)} - \text{Volume Água Consumido}}{\text{Volume Água(Produzido + Importado - Serviço)}}$$

Onde:

IN_{049} = Índice de Perdas na Distribuição (%);

Volume de Serviço = Volume de água (operacional + especial + recuperado) em 1000 m³/ano

Volume Consumido = Volume de Água (micromedido + estimado) em 1000 m³/ano

$$IN_{049} = \frac{(357.032 + 0 - 3.273) - 240.764}{(357.032 + 0 - 3.273)} = \frac{112.996}{353.759} = 31,94\%$$

Conclusão: Meta prejudicada

Justificativa: No último ano a concessionária Águas de Carlinda investiu em programas de controle e redução de perdas. Através da instalação de um macromedidor na captação de água e por meio de serviços de identificação de perdas físicas (vazamentos) e não

físicas (fiscalização e identificação de ligações clandestinas e/ou não cadastradas. Todas essas ações contribuíram para reduzir o índice de perdas a 31,94%, valor esse considerado muito bom levando em consideração que o índice de perdas do estado do Mato Grosso é de 43,47%, de acordo com o Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento – SNIS 2016.

3.2 Índice de Abastecimento (IA)

O Índice de cobertura dos serviços de abastecimento de água sobre a população urbana do município demonstra o percentual da população urbana atendida pelos serviços de abastecimento de água.

Tal índice é calculado através do indicador estabelecido no SNIS conforme segue:

$$IN_{023} = \frac{\text{População urbana atendida com abastecimento de água}}{\text{População urbana residente no município com abastecimento água}}$$

Onde:

IN023: Índice de atendimento urbano de água (%);

População Urbana Atendida Abastecimento de Água: É resultante do produto da quantidade de economias residenciais ativas de água na zona urbana pela taxa média de moradores por domicílio, publicadas no último censo, ou seja:

$$\text{População Urbana Atendida Abastecimento Água} = 1.784 * 3,22 = 5.744$$

População Urbana Residente: É calculado através do produto da taxa de urbanização apresentada no último Censo (IBGE/2010) pela estimativa da população publicada no último ano, assim, conforme último Censo, a taxa de urbanização no município de Carlinda era de 41,63% já a estimativa de população total de 2017 foi de 10.136 habitantes, desta forma:

$$\text{População Urbana Residente} = 10.136 * 0,4163 = 4.220$$

Logo:

$$IN_{023} = \frac{5.744}{4.220} = 100\%$$

Observa-se que a capacidade de atendimento do sistema de abastecimento de água é suficiente para uma população urbana de 4.220 habitantes, assim a meta de 100% de abastecimento é atendida.

Conclusão: Meta atendida

3.3 Grau de Comprometimento da Produção (GC)

Tabela 5. Capacidade de Produção de Água

Unidade	Vazão (m ³ /h)	Tempo Funcionamento (h)	Capacidade Máxima Produção (m ³ /dia)
Córrego Buritizinho	101	12	1.212

Através da Tabela 5, podemos concluir que a capacidade máxima de produção de água é de 1.212 m³/dia.

Segundo SNIS/2016, o consumo per capita de água para os usuários de Carlinda situa-se na faixa de 109,92 l/hab/dia. Desta forma o volume necessário diariamente para o município pode ser calculado pela fórmula abaixo está representado abaixo.

$$\text{Volume Necessário} = \frac{\text{População Urbana Residente} * 109,92 * 1,2}{86.400}$$

O fator 1,2 representa o coeficiente K1, que demonstra para o dia de maior consumo o incremento de 20% no consumo por habitante.

Assim:

$$\text{Volume Necessário} = \frac{4.220 * 109,92 * 1,2}{86.400}$$

$$\text{Volume Necessário} = 6,44 \text{ l/s ou } 556,3 \text{ m}^3/\text{dia}$$

$$\text{GCP} = \frac{556,3}{1.212} = 45,9\%$$

Ou seja, atualmente o consumo diário de água pela população utiliza 45,9% da capacidade máxima de produção.

Conclusão: Meta atendida

3.4 Revela as características da água distribuída (IQA)

Este índice tem como finalidade avaliar a qualidade da água tratada, e assim aferir a eficiência no tratamento utilizado pela Concessionária. Para tal cálculo utilizamos os índices estabelecidos pelo SNIS para avaliar a qualidade da água.

3.4.1 Incidência das Análises de Cloro Residual Fora do Padrão

Este indicador apresenta o percentual de análises de cloro residual fora do padrão para o total de análises realizadas. O mesmo é obtido através da divisão da quantidade de amostras fora do padrão pela quantidade total de amostras analisadas, conforme indicador estabelecido pelo SNIS.

$$IN_{079} = \frac{\text{Amostras para cloro residual fora do padrão}}{\text{Amostras para cloro residual analisadas}} = \frac{0}{3636} = 0\%$$

Conforme demonstrado, apenas **0%** das análises realizadas apresentaram resultado fora do padrão, resultando assim, em um indicador de qualidade de **100%** para as análises de cloro.

3.4.2 Incidência das Análises de Turbidez Fora do Padrão

Este indicador apresenta o percentual de análises de turbidez fora do padrão dentro do total de análises realizadas. É obtido através da divisão da quantidade de amostras fora do padrão pela quantidade total de amostras analisadas, conforme indicador estabelecido pelo SNIS.

$$IN_{080} = \frac{\text{Amostras para turbidez fora do padrão}}{\text{Amostras para turbidez analisadas}} = \frac{2}{3633} = 0,05\%$$

Conforme demonstrado, apenas **0,05%** das análises realizadas apresentaram resultado fora do padrão, resultando assim, em um indicador de qualidade de **99,9%** para as análises de turbidez.

3.4.3 Incidência das Análises de Coliformes Totais Fora do Padrão

Este indicador apresenta o percentual de análises de coliformes totais fora do padrão dentro do total de análises realizadas. É obtido através da divisão da quantidade de

amostras fora do padrão pela quantidade total de amostras analisadas, conforme indicador estabelecido pelo SNIS.

$$IN_{085} = \frac{\text{Amostras para coliformes fora do padrão}}{\text{Amostras para coliformes analisadas}} = \frac{1}{274} = 0,36\%$$

Conforme demonstrado, apenas **0,36%** das análises realizadas apresentaram resultado fora do padrão, resultando assim, em um indicador de qualidade de **99,64%** para as análises de coliformes.

Através dos números apresentados, concluímos que a concessionária atende os padrões de potabilidade exigidos pela a Portaria MS 2.914/2011.

Conclusão: Meta atendida

3.5 Índice de Inadimplência (IE)

O objetivo desta análise é efetivamente cobrar os serviços, mantendo o padrão ótimo do mesmo e o mínimo de inadimplência.

Este indicador, conforme determinado em Proposta Comercial, será apurado com base na fórmula abaixo.

$$\text{Índice de Inadimplência} = \frac{\text{Valor em Débito}}{\text{Valor Faturado}}$$

Tabela 6. Índice de inadimplência

DESCRIÇÃO	fev/17	mar/17	abr/17	mai/17	jun/17	jul/17	ago/17	set/17	out/17	nov/17	dez/17	jan/18
Valor Faturado	52.095	52.095	78.987	64.592	80.478	68.327	68.512	67.158	54.441	55.797	65.489	62.258
Valor em Débito	1.097	1.097	1.980	1.052	1.515	1.594	602	722	630	637	635	879
IE	2,11%	2,11%	2,51%	1,63%	1,88%	2,33%	0,88%	1,08%	1,16%	1,14%	0,97%	1,41%

$$\text{Índice de Inadimplência} = \frac{12.440}{770.229} = 1,62\%$$

Conclusão: Meta atendida

3.6 Índice de Micromedição (IM)

O índice de micromedição, ou hidrometração, indica a porcentagem de ligações cadastradas ativas com hidrômetros em relação ao quantitativo de ligações cadastradas e ativas (hidrometradas e sem hidrômetros). Tal indicador é calculado conforme estabelece o SNIS:

$$IN_{009} = \frac{\text{Ligações Ativas de Água}}{\text{Ligações Ativas de Água Micromedidas}} = \frac{1.874}{1.874} = 100\%$$

O índice de micromedição avalia o índice de hidrometração do município, ou seja, avalia a quantidade de ligações de água que estão sendo medidas com o hidrômetro.

Como pode ser observado, em janeiro de 2018 todas as ligações de água de Carlinda possuíam hidrômetros.

Conclusão: Meta atendida

3.7 Índice de Lucratividade do Sistema (IRS)

Este indicador tem por objetivo medir o desempenho financeiro da concessionária. Tal indicador é calculado conforme estabelecido no SNIS:

$$IN_{012} = \frac{\text{Receita Operacional Direta Total}}{\text{Despesas Totais com os Serviços (DTS)}}$$

$$IN_{012} = \frac{R\$ 682.000,00}{R\$ 769.000,00} = 89\%$$

Conclusão: Meta atendida

3.8 Índice de Satisfação (IRC)

A concessionária Águas de Carlinda realizou uma pesquisa para avaliar a satisfação dos usuários em 2017. Tal pesquisa foi aplicada por uma empresa independente, sendo aplicada para 300 pessoas durante o mês de abril de 2017. Os assuntos contidos na pesquisa foram: avaliação dos serviços de saneamento básico (água), avaliação dos serviços prestados e sobre a comunicação da concessionária. Conforme dados da pesquisa:

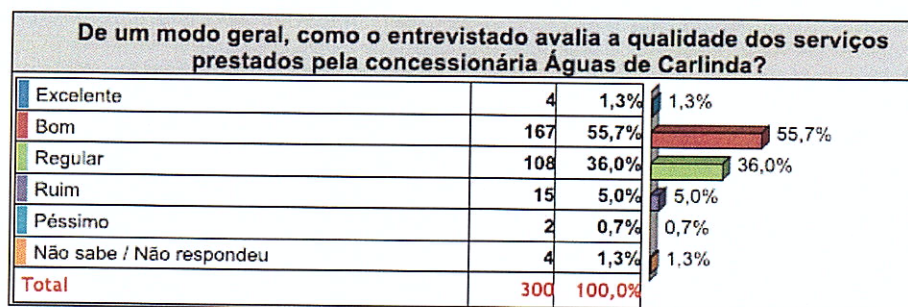


Figura 45. Pesquisa de Satisfação 2017

Tais resultados mostram o bom desempenho da concessionária, através dos quais 93% dos usuários classificaram a qualidade dos serviços prestados pela concessionária como Excelente, Bom ou Regular, demonstrando assim o atendimento à meta imposta pelo Poder Concedente. A pesquisa completa consta no Anexo II.

Conclusão: Meta atendida

3.9 Índice de Esgotamento Sanitário (IES)

De acordo com a 1º Termo Aditivo Modificativo (TAM) ao Contrato de Concessão N° 002/2014, firmado dia 09/05/2009, o indicador IES, dos quadros, do item 1, da Cláusula Trigésima Terceira do Contrato N° 002/2004 foi revogado, isto porque o próprio TAM retira do objeto do Contrato de Concessão a prestação, pela concessionária, dos serviços de esgotamento sanitário.

3.10 Índice de Custos da Produção (ICP)

Este índice revela a parcela do custo da produção de água no custo total apresentado pela Concessionária.

3.10.1 Participação da Despesa com Pessoal Próprio nas Despesas de Exploração

Este indicador demonstra o percentual das despesas de exploração que é destinado especificamente, as despesas com pessoal próprio. Tal índice é calculado conforme estabelecido pelo SNIS.

$$IN_{035} = \frac{\text{Despesas com Pessoal Próprio}}{\text{Despesas de Exploração}} = \frac{R\$ 239.000,00}{R\$ 730.000,00} = 33\%$$

3.10.2 Participação da Despesa com Energia Elétrica nas Despesas de Exploração

Este indicador demonstra o percentual das despesas de exploração que é destinado especificamente, as despesas com energia elétrica. Tal índice é calculado conforme estabelecido pelo SNIS.

$$IN_{037} = \frac{\text{Despesas com Energia Elétrica}}{\text{Despesas de Exploração}} = \frac{R\$ 100.000,00}{R\$ 730.000,00} = 14\%$$

3.10.3 Participação da Despesa com Produtos Químicos nas Despesas de Exploração

Este indicador demonstra o percentual das despesas de exploração que é destinado especificamente, as despesas com produtos químicos. Tal índice é calculado conforme estabelecido pelo SNIS.

$$IN_{038} = \frac{\text{Despesas com Produtos Químicos}}{\text{Despesas de Exploração}} = \frac{R\$ 39.000,00}{R\$ 730.000,00} = 5\%$$

Dessa forma, o Índice de Custos da Produção dar-se-á da seguinte forma:

$$ICP = \frac{\text{Despesa pessoal próprio} + \text{Energia Elétrica} + \text{Produtos Químicos}}{\text{Despesas de Exploração}}$$

$$ICP = \frac{R\$ 239.000,00 + R\$ 100.000,00 + R\$ 39.000,00}{R\$ 730.000,00} = 51,78\%$$

A partir das informações acima, podemos verificar que os gastos com pessoal próprio, energia elétrica e produtos químicos, corresponderam a mais de 50% das despesas com os serviços apresentados pela concessionária em 2017.

A Águas de Carlinda tem realizado constantemente, melhorias nos sistemas de abastecimento de água do município, tendo em vista o aumento da eficiência operacional e conseqüentemente a redução do ICP.

Dentre as ações visando a redução dos custos, a concessionária vem monitorando as atividades realizadas de forma a reduzir as horas extras, evitando assim gastos adicionais com os custos de mão de obra. Além disso, a concessionária tem investido em treinamentos voltados ao tratamento da água, e em manutenções dos equipamentos, para

que a dosagem dos produtos químicos seja feita de forma adequada, de modo que não haja desperdício. A equipe de eletromecânica da concessionária vem realizando melhorias junto aos sistemas elétricos, para que o consumo com energia elétrica seja reduzido, com conseqüente redução de gastos relacionados a esse item.

Conclusão: Meta em atendimento

3.11 Elaboração do projeto de abastecimento de água

A Concessionária enviou a Carta ACA nº 17/2018 a qual encaminhava o Projeto do Sistema de Abastecimento de água de Carlinda junto ao Poder Concedente.

Conclusão: Meta atendida

3.12 Manter as redes pressurizadas durante 24 horas e Abastecimento contínuo durante 24 horas

A Águas de Carlinda vem trabalhando constantemente na regularização das pressões na rede, para isso investe na obtenção e instalação de registros elétricos, na setorização dos sistemas e no acompanhamento das pressões, garantido pressurização nas redes e abastecimento contínuo.

Ainda, para assegurar a confiabilidade da pressurização nas redes, foram instalados sistemas alternativos de alimentação energética por meio de grupo-geradores, assim, mesmo na ocorrência de falta de energia as redes irão manter-se pressurizadas e com abastecimento contínuo. Para obtenção desses dados de pressão foram determinados 5 pontos, onde foram instalados equipamentos de controle de pressão no município de Carlinda (Figura 46), a instalação dos equipamentos combinada a implantação do sistema de Controle Operacional (CCO) proporciona maior agilidade na obtenção das informações do sistema de abastecimento de água do município, as quais são acompanhadas em tempo real, permitindo ainda a correção de problemas de maneira imediata.



Figura 46. Pontos de Controle de Pressão – Carlinda

Conclusão: Meta atendida

3.13 Disponibilizar todo atendimento comercial via telefone

Com intuito de propiciar maior comodidade aos usuários, a empresa Águas de Carlinda disponibiliza canais alternativos de comunicação do usuário com a concessionária. Através do site <http://www.nascentesdoxingu.com.br/>, o usuário consegue emitir a 2ª via de sua fatura, verificar seus dados cadastrais, históricos de pagamentos e pendências.

Além disso, recentemente foi implantado pela empresa o Canal de Ouvidoria na Nascentes do Xingu, o qual oferece um serviço mais especializado aos usuários que, tendo recorrido a outros canais da empresa, continuaram com dúvidas sobre o atendimento prestado ou com a solução dada ao problema. A ferramenta recebe sugestões, elogios, denúncias e reclamações sobre a prestação dos serviços. O canal de Ouvidoria está em funcionamento pelos números 0800 647 6060 (ligação de telefone fixo) e 4020-1038 (ligação de telefone celular).

Conclusão: Meta atendida

3.14 Abastecimento contínuo durante 24 horas

O sistema de produção de água do município de Carlinda baseia-se exclusivamente da captação de águas superficiais, através da captação junto ao Córrego Buritizinho, com capacidade de produção de até 71 m³/h, e desta forma garante o

atendimento das demandas do município, inclusive as demandas provenientes das áreas industriais.

O abastecimento contínuo do município é garantido através da produção, que é superior ao consumo, e da manutenção da pressão nas redes de distribuição, conforme citado anteriormente.

Conclusão: Meta atendida

3.15 Manutenção da política tarifária (salvo alteração aprovada)

A Concessionária tem mantido a política tarifária conforme previsto no Contrato de Concessão N° 001/04, firmado no dia 13 de janeiro de 2004, conforme capítulo VII, cláusula décima sexta, parágrafo quinto. Os reajustes tarifários devem ser pactuados entre a concessionária e o Poder Concedente.

O último reajuste aplicado ocorreu em fevereiro de 2012, dessa forma, a defasagem tarifária do município encontra-se em 30,41%.

Conclusão: Meta atendida

3.16 Índice de reclamação inferior a 20%

Conforme demonstrado no item 3.8 Índice de Satisfação (IRC), a concessionária Águas de Carlinda realizou uma pesquisa para avaliar a satisfação dos usuários em 2017. Conforme dados da pesquisa apenas 7% dos usuários entrevistados considerou o serviço insatisfatório.

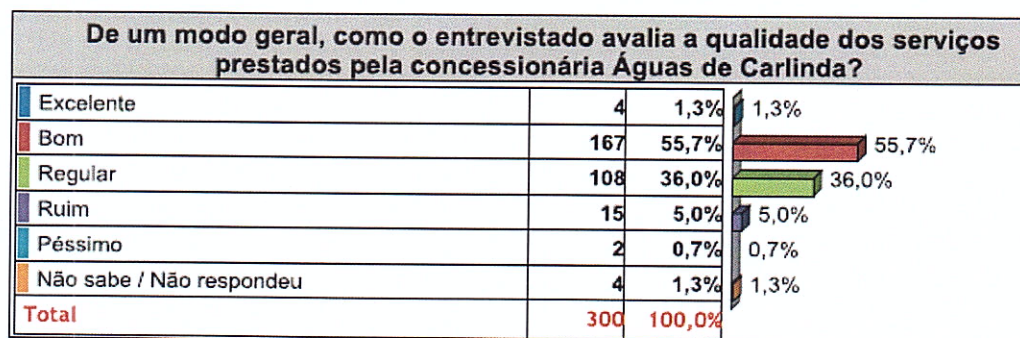


Figura 47. Pesquisa de Satisfação 2017



A Águas de Carlinda trabalha diariamente para garantir a regularidade e qualidade nos serviços prestados à população de Carlinda, elevando sempre a satisfação de seus usuários.

Conclusão: Meta atendida

4 MARCOS CONTRATUAIS

Os marcos contratuais estabelecidos pelo Edital de Concorrência n.004/2003, Contrato de Concessão 001/04 e Aditivo ao Contrato de Concessão assinado em 09/05/2009 estão contemplados na tabela abaixo.

Tabela 7. Marcos Contratuais

Item	Período	Descrição
B.2.1.g	abr/04	Instalar-se em sede exclusiva e comunicar a prefeitura de forma oficial
B.2.1.a.1	jan/06	Implantar adequado sistema de operação e manutenção
B.2.1.a.1	jan/06	Implantar um moderno sistema comercial, totalmente informatizado, para regular a venda de água tratada, com medição do consumo real em todos os consumidores atendidos
B.2.1.c.1	jan/06	A qualidade da água tratada deve obedecer ao padrão correspondente a um IQA de 100%
B.2.1.g	jan/06	Informatizar o serviço de atendimento ao público, de modo a agilizar a prestação de qualquer informação do interesse dos usuários, que deverá ser obtida através de simples consulta aos computadores
B.2.1.g	jan/06	Adoção de equipamentos operacionais destinados a acelerar o tempo de prestação dos serviços, de modo a propiciar a eficiência máxima no atendimento ao usuário
B.2.1.g	jan/06	Manter os seguintes equipamentos mínimos: 1 linha telefônica fixa, 02 pcs, 1 veículo de passageiro e/ou carga, de porte leve (tipo gol ou saveiro)
B.2.1.c.2	jan/06	A pressão na rede deverá ser no mínimo 5 mca, durante 24 h, em área não superior a 10% da região atendida. Nas demais áreas deverá limitar-se a 30 mca, também durante 24 horas.
B.2.1.c.2	jan/06	Qualquer parada programada do sistema deverá ser comunicada, sempre que possível, com antecedência mínima de 2 dias
B.2.1.c.2	jan/06	Toda ligação deverá ser medida
B.2.1.c.2	jan/06	Toda cliente terá direito a aferição gratuita se seu medidor estiver medindo corretamente
B.2.1.c.2	jan/06	Todo serviço operacional solicitado deverá ter prazo máximo de atendimento de 72 horas
B.2.1.c.2	jan/06	Os vazamentos com remoção de pavimento devem ser sinalizados e refeitos em 72 horas com pelo menos a base da pavimentação refeita
B.2.1.c.2	jan/06	Todo serviço comercial deverá ser disponibilizado via telefone, fax ou internet
B.2.1.c.2	jan/06	Toda reclamação dos usuários terá prazo máximo de dois dias para serem respondidas
B.2.1.a.2	jan/09	Implantar fluoretação na água distribuída

4.1 Verificação dos Marcos Regulatórios

A seguir serão apresentadas as medidas realizadas pela empresa Águas de Carlinda para cumprir os marcos regulatórios previstos no Edital e Contrato de Concessão.

4.1.1 Instalar-se em sede exclusiva

A empresa Água de Carlinda instalou-se no município em sede exclusiva para operar e administrar o serviço público de água dentro do prazo estabelecido no edital (3 meses).

Sempre preocupados em melhor atender seus clientes e de propiciar um melhor ambiente de trabalho a seus colaboradores, a empresa Águas de Carlinda vem investindo constantemente na ampliação e adequação de suas instalações.



Figura 48. Fachada – Águas de Carlinda

Conclusão: Meta atendida

4.1.2 Sistema de Operação e Manutenção

A concessionária Águas de Carlinda possui os equipamentos necessários para a operação e realização das manutenções preventivas e corretivas em todo o sistema de abastecimento de água do município de Carlinda, sendo assim, é possível realizar

atendimentos a solicitações dos usuários e manutenções com maior agilidade e eficiência, melhorando ainda mais a qualidade dos serviços prestados pela Concessionária.

Conclusão: Meta atendida

4.1.3 Implantar moderno sistema comercial

Quanto a modernização do serviço de atendimento ao público a empresa Águas de Carlinda, conta hoje com um moderno e confortável ambiente para esse fim, agilizando com isso a prestação de qualquer informação do interesse dos usuários.

Foram implantados também sistemas de aperfeiçoamento das atividades comerciais desenvolvidas, o sistema de leitura e impressão de faturas simultânea e o sistema OS Online. Através do sistema de leitura e impressão de faturas simultânea foram reduzidos, consideravelmente os erros de leitura proporcionando rapidez e eficiência no processo, além de proporcionar comodidade ao consumidor que pode sanar qualquer dúvida referente a fatura com o próprio leiturista. O sistema O.S. online possibilita a abertura, encerramento e acompanhamento das solicitações de serviços feitas pelos usuários, proporcionando ainda mais agilidade no atendimento às demandas da população do município.

Conclusão: Meta atendida

4.1.4 Garantir Índice Qualidade da Água (IQA) de 100%

A qualidade da água distribuída é controlada com análises físico-químicas e bacteriológicas que são realizadas diariamente, conforme as normas Técnicas e as determinações exigidas pela Portaria 2.914/11 do Ministério da Saúde. Além delas, periodicamente são encaminhadas amostras para serem analisadas em laboratórios credenciados, conforme fixado no Plano de Amostragem do município.

Tabela 8. Relatório mensal – Qualidade da Água – Jan/18

RESULTADOS DE ANÁLISES MENSIS DE PARÂMETROS DE MONITORAMENTO DA QUALIDADE DA ÁGUA NO SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA DE CARLINDA			
PARÂMETROS FÍSICO-QUÍMICOS			
PARÂMETRO	TOTAL DE AMOSTRAS ANALISADAS	VALOR MÉDIO	VALOR MÁXIMO PERMITIDO
Cloro Residual Livre	316	1,17	2,0 mg/l
Cor	295	10,01	15,0 mg/l
pH	314	5,98	-
Turbidez	314	0,88	5,0 NTU
Flúor	314	0,45	1,5 mg/l
PARÂMETROS MICROBIOLÓGICOS			
PARÂMETRO	TOTAL DE AMOSTRAS ANALISADAS	VALOR MÉDIO	VALOR MÁXIMO PERMITIDO
Coliformes Totais	33	AUSENTE	AUSENÇA
Coliformes Termotolerantes	33	AUSENTE	AUSENÇA
Bactérias Heterotróficas	09	183,78	500 UFC

Conclusão: Meta atendida

4.1.5 Informatização do Sistema

A concessionária Águas de Carlinda, ao longo do período de concessão, vem realizando investimentos e melhorias no sistema de abastecimento de água do município, proporcionando a informatização dos serviços de atendimento ao público, além da implantação de unidades de celulares móveis, os quais permitem a comunicação entre os colaboradores, propiciando maior rapidez na prestação das informações e serviços.

Através dos equipamentos presentes no escritório de atendimento ao usuário, os quais possuem sistemas específicos de acompanhamento das informações cadastrais, operacionais e de serviços, é possível a prestação de qualquer informação de interesse dos usuários do sistema de abastecimento de água do município.

A Concessionária dispõe de um sistema comercial chamado GSS (Gestão de Sistemas de Saneamento) o qual mantém informatizado, com detalhamento (campos), informações quanto ao cálculo da conta, dados e registros, além de diversos relatórios quanto aos atendimentos realizados pela concessionária. O sistema garante ainda, o registro histórico de consumo de cada ligação. A figura 49 é parte de um dos vários relatórios gerados pelo sistema comercial, e apresenta um resumo do cadastro realizado pela Concessionária.

RELATÓRIO DE ACOMPANHAMENTO DE CADASTRO

Dados Cadastrais
 Situação da Ligação: TODAS - Categoria: TODAS - Loja de Atendimento: TODAS
 Bairro: TODOS - Logradouro: TODOS
 Grupo: TODOS - Rota: TODAS
 Data da Implantação da Ligação de 01/02/2018 até 28/02/2018

Data 21/03/2018
 Hora 17:18
 Página 1 de 2

ÁGUAS DE CARLINDA
 AV. ANTONIO CASTILHO, 15
 0800 647 6060 / 4020-1038

CAD3562

Roteiro Endereço	Ligação Nome	Bairro	Situação	Categoria	Nº Hidrometro	Loja de Atendimento
				Val.Deb.Corrigido	Dat.Inst.Hidr.	Dat.Impl.Ligação Dat.Corte
001/003/0000092 RUA JOSE WILSON DE ANDRADE,4-LOTE Nº 02 QUADRA R-05- CENTRO-CARLINDA-MT-cep:78587000	2505 CANDIDO DAVID PEREZ	CENTRO	Ativa	RESIDENCIAL	Y17S671405	ATENDIMENTO COML 06/02/2018
001/003/0000092 RUA JOSE WILSON DE ANDRADE, 1-LOTE Nº 02 QUADRA R-05- CENTRO-CARLINDA-MT-cep:78587000	2506 KATILAINE DA SILVA BIAZOTO	CENTRO	Ativa	RESIDENCIAL	Y17S671404	ATENDIMENTO COML 06/02/2018

Figura 49. Relatório do sistema GSS

Foi implantado ainda o sistema de OS Online (Ordem de Serviço Online), o sistema visa garantir maior agilidade e mobilidade na comunicação interna referente a abertura e encerramento de serviços.

Além disso, a empresa implantou o sistema de Leitura, Impressão de fatura Simultânea e Corte (LISC). O novo procedimento, possibilita que o corte ocorra no mesmo momento da leitura visando o aumento da produtividade dos leituristas, reduzir o índice de inadimplência, além de proporcionar melhoria na aplicação das regras de cobrança. Durante a execução da leitura dos hidrômetros os usuários podem verificar o procedimento e atestar o valor do consumo, bem como realizar a religação após a regularização do pagamento.

Conclusão: Meta atendida

4.1.6 Disponibilidade de Equipamentos e Atendimento ao Usuário

Preocupados em atender cada vez melhor e de maneira mais eficiente os usuários do sistema de abastecimento de água do município a concessionária Águas de Carlinda constantemente adquire equipamentos operacionais destinados a acelerar o tempo de prestação de serviços, além de promover a implantação de procedimentos que facilitassem o fluxo de informação entre o atendimento ao público e a programação de manutenção no campo.

O Edital de Concorrência Pública 004/2003 exige uma quantidade mínima de equipamentos para operar, manter, administrar, comercializar os sistemas e serviços. Os equipamentos mínimos solicitados são:

- 1 linha telefônica fixa;
- 2 microcomputadores;
- 1 veículo leve do tipo saveiro/gol.

Atualmente a empresa Águas de Carlinda dispõe dos seguintes equipamentos:

- 1 linha telefônica fixa;
- 2 computadores de mesa;
- 2 motos com SIDECAR;
- 1 celular smartphone para serviços operacionais;
- 1 celular moto G4 para leituras e cortes

Conforme citado no item 4.1.3 Implantar moderno sistema comercial, foram realizadas a implantação de sistemas Comerciais, os quais permitirão maior agilidade e eficiência no atendimento às solicitações dos usuários do sistema de abastecimento de água do município de Carlinda, proporcionando maior agilidade e mobilidade na comunicação interna referente a abertura e encerramento de serviços solicitados pelos usuários do sistema de abastecimento de água do município.

Conclusão: Meta atendida

4.1.7 Nível mínimo de atendimento com sistema de abastecimento de água

De acordo com o item 3.2 Índice de Abastecimento (IA), pode-se observar que a concessionária Águas de Carlinda possui capacidade de atendimento de água suficiente para abastecer 100% da população do município.

Conclusão: Meta atendida

4.1.8 Índice de Micromedição de 100%

O trabalho de micromedição busca a eficiente medição de todo o consumo autorizado, visando a leitura real e evitando faturamento pelo consumo estimado e média de consumo, reduzindo as perdas de água.

Conforme apresentado no item 3.6, o Índice de Micromedição no município de Carlinda é de 100%, atendendo a meta estabelecida.

Conclusão: Meta atendida

4.1.9 Atendimento comercial via telefone ou internet

Com intuito de propiciar maior comodidade aos usuários, a empresa Águas de Carlinda disponibiliza canais alternativos de comunicação do usuário com a concessionária. Através do site <http://www.nascentesdaoxingu.com.br/>, o usuário consegue emitir a 2ª via de sua fatura, verificar seus dados cadastrais, históricos de pagamentos e pendências. Outra alternativa é o telefone do atendimento ao cliente 0800 647 6060 para ligações de telefone fixo, e o 4020-1038 para ligações de telefone celular.

Foi lançado ainda o aplicativo da Agência Virtual da concessionária, disponível para download gratuito em smartphones ou tablets com o sistema Android. A nova ferramenta começou a funcionar recentemente, e é possível solicitar informações e serviços de maneira prática e rápida. Pelo aplicativo, liberado neste primeiro momento para os consumidores podem consultar as manutenções na região, histórico de consumo, solicitar religação de água, segunda via da fatura, visitas técnicas, informar vazamentos, tirar dúvidas, entre outros.

Além disso, a empresa oferece um serviço mais especializado aos usuários que, tendo recorrido a outros canais da empresa, continuaram com dúvidas sobre o atendimento prestado ou com a solução dada ao problema, foi implantado o Canal de Ouvidoria. A ferramenta recebe sugestões, elogios, denúncias e reclamações sobre a prestação dos serviços. O canal de Ouvidoria está em funcionamento pelo número 0800 647 6060 para ligações de telefone fixo, e o 4020-1038 para ligações de telefone celular.

Conclusão: Meta atendida

4.1.10 Executar Projeto de Sistema de Água

A concessionária Águas de Carlinda executou diversas melhorias e adequações no sistema de abastecimento de água do município visando o atendimento de 100% da população, garantindo assim a regularidade, confiabilidade e continuidade do sistema.

Conclusão: Meta atendida

4.1.11 Limitação para o índice de perdas

Conforme apresentado no item 3.1, o Índice de Perdas (IP) no município de Carlinda é de 31,94%.

Conclusão: Meta prejudicada

Justificativa: A concessionária Águas de Carlinda vem investindo em programas de redução de perdas físicas (implantação de macromedidores, identificação/correção de vazamentos), e de perdas não físicas (fiscalização e identificação de ligações clandestinas e/ou não cadastradas), tais ações já reduziram drasticamente os índices de perdas existentes sendo que em breve será possível atingir o nível de perdas exigidos no contrato de concessão.

4.1.1 Aplicar flúor na água distribuída

A Portaria 2.914/2011 do Ministério da Saúde recomenda a adição de flúor na água tratada e distribuída a população por meio dos sistemas de abastecimento, isto de forma a minimizar os efeitos de cáries na população infantil.

Toda água distribuída para a população de Carlinda através dos sistemas de abastecimento é fluoretada, conforme determina o edital e contrato de concessão. Essa ação pode ser evidenciada nos resultados de análises do monitoramento da qualidade da água do sistema de abastecimento de água da cidade, descritos na tabela abaixo.

Tabela 9. Análise da Qualidade da Água Jan/18 – Carlinda

RESULTADOS DE ANÁLISES MENSAIS DE PARÂMETROS DE MONITORAMENTO DA QUALIDADE DA ÁGUA NO SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA DE CARLINDA			
PARÂMETROS FÍSICO-QUÍMICOS			
PARÂMETRO	TOTAL DE AMOSTRAS ANALISADAS	VALOR MÉDIO	VALOR MÁXIMO PERMITIDO
Cloro Residual Livre	316	1,17	2,0 mg/l
Cor	295	10,01	15,0 mg/l
pH	314	5,98	-
Turbidez	314	0,88	5,0 NTU
Flúor	314	0,45	1,5 mg/l
PARÂMETROS MICROBIOLÓGICOS			
PARÂMETRO	TOTAL DE AMOSTRAS ANALISADAS	VALOR MÉDIO	VALOR MÁXIMO PERMITIDO
Coliformes Totais	33	AUSENTE	AUSÊNCIA
Coliformes Termotolerantes	33	AUSENTE	AUSÊNCIA
Bactérias Heterotróficas	09	183,78	500 UFC

Conclusão: Meta atendida