



RESOLUÇÃO AGER N. 002, DE 12 DE DEZEMBRO DE 2016.

ESTABELECE A METODOLOGIA PARA AFERIR O INDICADOR DE EFICIÊNCIA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO – IESAP, APLICADO AOS 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 Processo Regulatório n. 2016/01 de 10 de outubro de 2016 para definição da metodologia para apuração do Indicador de Eficiência na Prestação do Serviço e no atendimento ao Público – IESAP, marco do plano executivo estabelecido na cláusula oitava do Contrato de Concessão n. 096/2014 firmado entre a Prefeitura Municipal de Sinop, MT e a Concessionária Águas de Sinop, e no item 4.1 do Anexo XV - Termo de Referência para Execução do Contrato – volume I previsto na Concorrência Pública nº 002/2014, Processo nº 001/CEL-CSAE/2014.

Considerando a Ata do Conselho Consultivo da Agência Reguladora da 1ª Sessão Ordinária de 07 de dezembro de 2016, que conheceu a metodologia, conforme preceitua Lei 2.036 de 16 de setembro de 2014;

RESOLVE

Art. 1º Para aferir o Indicador de Eficiência na Prestação do Serviço e no atendimento ao Público – IESAP no sistema de abastecimento de



abastecimento de água e esgotamento sanitário no município de Sinop, Estado de Mato Grosso, deve ser aplicada a fórmula prevista no Anexo Único desta Resolução.

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

SINOP – MT, 12 DE dezembro de 2016.


JOSE ALMIRO MULLER
Diretor Presidente da AGER



Anexo Único

1. Metodologia de 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 fatores indicativos de desempenho do prestador quanto à adequação de seu atendimento às solicitações e necessidades dos usuários.

Para cada um dos fatores de avaliação da adequação do serviço será atribuído um peso de forma a compor-se o indicador para a verificação.

O Indicador de Eficiência na Prestação dos Serviços e no Atendimento ao Público – IESAP será calculado de acordo com a seguinte fórmula:

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

2. Metodologia de Apuração dos fatores que compõem Indicador de Eficiência na Prestação do Serviço e no Atendimento ao Público – IESAP

Os fatores serão apurados mensalmente, são os seguintes:

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

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

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

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 abaixo:

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

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, aqui 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 ser projetada de forma a proporcionar conforto ao usuário levando em consideração os seguintes itens:

- a) Separação dos ambientes de espera e atendimento;
- b) 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

3. Período de apuração do IESAP

O IESAP será apurado anualmente, por meio de processo administrativo de certificação, pela média dos valores dos fatores calculados mensalmente, compreendendo um período de 12 meses, de outubro de um ano a setembro do ano seguinte, e será considerado inadequado se o valor do IESAP 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 IESAP, a operadora deverá atingir as seguintes metas para ter seu contrato, neste marco executivo contratual, indicado como CUMPRIDO:

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

O resultado do IESAP deverá ser publicado anualmente no mês de dezembro por meio de resolução regulatória que certifique o cumprimento ou não do marco executivo apurado.

→