



## **RESOLUÇÃO AGER N. 006, DE 12 DE DEZEMBRO 2016.**

**ESTABELECE A METODOLOGIA PARA AFERIR O INDICADOR DO NÍVEL DE CORTESIA E DE QUALIDADE PERCEBIDA PELOS USUÁRIOS NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS - INCQ 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. 2016/05 de 10 de outubro de 2016 para definição da metodologia para apuração do indicador do nível de cortesia e de qualidade percebida pelos usuários na prestação dos serviços - INCQ, 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 4.3 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 do Nível de Cortesia e de Qualidade Percebida Pelos Usuários na Prestação Dos Serviços - INCQ 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.

  
**JOSÉ ALMIRO MÜLLER**  
Diretor Presidente da AGER



## **Anexo Único**

### **1. 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 a 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 do 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 metodologia de pesquisa e as condições de contratação da empresa de pesquisa serão definidas pela AGER- Sinop em resolução regulatória específica.

Sendo que no caso do índice de micromedição foi atribuída maior ponderação face à importância do mesmo como fator de justiça do sistema comercial utilizado.

### **2. Critérios mínimos a serem considerados no Indicador do Nível de Cortesia e de Qualidade Percebida pelos Usuários na Prestação dos Serviços - INCQ**

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:

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

Os usuários deverão responder ao questionário que avalie objetivamente o seu grau de satisfação em relação aos serviços prestados. E ainda, no conjunto de questões, a atuação do Poder Concedente e da AGER – Sinop também serão avaliados.

O questionário será definido na metodologia a ser publicada pela AGER – Sinop. As respostas às questões devem ser computadas considerando-se aos menos cinco níveis de satisfação do usuário.

### 3. Período de apuração do INCQ

A



É condição indispensável para a validação do processo de verificação da adequação dos serviços prestados pela prestadora, que os índices apurados tenham ampla divulgação para os usuários.

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

↪