



**A Prefeitura Municipal de Sinop**

**Ao Exmo. Sr. Prefeito**

**Juarez Alves da Costa**

**Nesta**

Ressaltamos que conforme preceito legal a Agência de Regulação de Sinop tem, dentre outras, como competência “zelar pelo fiel cumprimento da legislação, dos contratos de concessão, termos de permissão e demais contratos de serviços públicos sob a sua competência regulatória, podendo, para tanto, determinar diligências junto ao poder concedente e às entidades reguladas, e ter amplo acesso a dados e informações relativos à prestação dos serviços”, e ainda, “fixar critérios, indicadores, fórmulas, padrões e parâmetros de qualidade dos serviços e de desempenho dos prestadores, estimulando a constante melhoria da qualidade, produtividade e eficiência, bem como a preservação e conservação do meio ambiente”, ambos previsto no artigo 6º da Lei 2.036 de 14 de setembro 2014.

Sob a égide da verificação do cumprimento do Contrato de Concessão n. 096/2014 firmado entre a Prefeitura Municipal de Sinop, MT e a Concessionária Águas de Sinop, iniciaremos o processo para estabelecimento de critérios de verificação e a metodologia que será utilizada para mensuração dos compromissos contratuais que devem ser cumpridos pela concessionária.

Por seu turno, o contrato n. 004/2016, que tem por objeto a execução de diagnóstico do contrato de concessão nº 096/2014; modelagem dos indicadores de aferição; e definição de metodologia de certificação regulatória, firmado entre a AGER e o Instituto Linha Pública – ILP, nos proporcionou o desenvolvimento de dois produtos essenciais para essa etapa processo compreendendo a ARQUITETURA REGULATÓRIA e



a RÉGUA MARCOS EXECUTIVOS CONTRATUAIS que, validados pela AGER, serão os norteadores dessa nova etapa da nossa atividade regulatória.

Das inúmeras obrigações contratuais identificadas, uma delas foi o **Indicador de Eficiência na Prestação do Serviço e no atendimento ao Público – IESAP**, conforme definido na Cláusula 8.1 do Contrato de Concessão 096/2014 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.

Diante do exposto, servimo-nos do presente para submeter à Vossa Excelência as informações acima indicadas para que, na prerrogativa de Poder Concedente tome conhecimento da realização de estudos técnicos que serão desenvolvidos inerentes a prestação do serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário em nosso município,

Sinop - MT, 16 de Agosto de 2016.

  
**JOSE ALMIRO MÜLLER**  
Diretor Presidente da AGER



**A AGER - AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS  
PÚBLICOS DELEGADOS DO MUNICÍPIO DE SINOP**

**Sr. JOSÉ ALMIRO MÜLLER**  
**Diretor Presidente da AGER**

Considerando as constatações apontadas pela AGER e diante da necessidade de mensuração da efetividade do Contrato de Concessão n. 096/2014, DETERMINO a abertura de processos regulatórios para realização de estudos técnicos com a finalidade de definir a metodologia de certificação regulatória dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestado pela Concessionária Águas de Sinop.

Sinop - MT, 20 de AGOSTO de 2016.

  
**Juarez Costa**  
**Prefeito Municipal**

Concorrência Pública nº 002/2014  
Processo nº 001/CEL-CSAE/2014  
Termo de Contrato nº 096/2014

**CONTRATO DE CONCESSÃO PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO DO MUNICÍPIO DE SINOP**

O MUNICÍPIO DE SINOP/MT, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 15.024.003/0001-32, neste ato representado pelo Excelentíssimo Senhor Prefeito Municipal JUAREZ ALVES DA COSTA, doravante denominado simplesmente CONCEDENTE, e a Sociedade de Propósito Específico – ÁGUAS DE SINOP S.A., concessionária de serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário, com sede na Av. dos Jacarandás, n.º 3.960, Setor Industrial Norte, Município de Sinop/MT, Estado de Mato Grosso, inscrita no CNPJ/MF sob nº 20.930.953/0001-66 por seus representantes legais, os Senhores JOUBERT MENEGUELLI, brasileiro, solteiro, Engenheiro Eletricista, portador da Cédula de Identidade RG nº 02.705.542-62 SSP/BA e inscrito no CPF/MF sob o nº 565.243.587-91 e JOSÉ AILTON RODRIGUES, brasileiro, casado, Engenheiro Civil, portador da Cédula de Identidade RG nº M-3.669.332. SSP/MG, e inscrito no CPF/MF sob o nº 527.215.076-72 doravante denominada CONCESSIONÁRIA, celebram o presente contrato de concessão para exploração dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, em caráter de exclusividade, que será regido pela legislação que disciplina a matéria e, especificamente, pelas cláusulas e condições a seguir estipuladas.

**CONSIDERANDO QUE:**

- (i) as diretrizes para prestação dos serviços públicos municipais de saneamento básico envolvem a cooperação com as ações de saúde pública, meio ambiente, recursos hídricos e desenvolvimento urbano; bem como a promoção da sustentabilidade econômica e financeira;
- (ii) a Câmara de Vereadores do Município de SINOP autorizou o Poder Executivo a outorgar, em regime de concessão, a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no limite territorial deste Município;
- (iii) o Edital de Licitação Concorrência Pública nº 002/2014, publicado pelo

estabelecidos neste CONTRATO.

**CLÁUSULA 8ª - OBJETIVOS E METAS DA CONCESSÃO**

8.1. A CONCESSIONÁRIA deverá, obrigatoriamente, cumprir as metas de atendimento previstas no Anexo XV do Edital – Termo de Referência para Execução do Contrato, observado em especial o item 3.1.1 "Por conta de recursos já liberados e contratados, até o final do 2º (segundo) ano de concessão, o Poder Concedente disponibilizará o sistema de esgotamento sanitário atingindo uma cobertura de 35% (trinta e cinco por cento) considerando coleta, afastamento e tratamento de esgoto".

8.2. A CONCESSIONÁRIA deverá, obrigatoriamente, cumprir O REGULAMENTO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS, especifica o detalhamento das normas técnicas e parâmetros de qualidade aplicáveis, a serem observadas pela CONCESSIONÁRIA, para prestação dos SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO, bem como as relações entre a CONCESSIONÁRIA e os USUÁRIOS, que será editado pela entidade reguladora.

8.3. A CONCESSIONÁRIA, nos projetos de ampliação e implantação do SISTEMA, deverá zelar pelas boas condições de saúde da população.

8.4. Na hipótese de a CONCESSIONÁRIA ficar impedida de prestar, total ou parcialmente, os SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO, o CONCEDENTE promoverá a redução ou revisão proporcional dos objetivos e metas da CONCESSÃO, limitada na parte do serviço em que for a CONCESSIONÁRIA impedida de prestar, sem prejuízo de cumprimento, se for o caso, das demais disposições deste CONTRATO aplicáveis à espécie, observada a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro.

8.5. As cobertura do sistema de abastecimento de água e do sistema de esgotamento sanitário iniciais considerados no Anexo XV do Edital de responsabilidade do CONCEDENTE serão aferidas nos correspondentes prazos de entrega determinados e as eventuais diferenças, para mais ou para menos, serão objetos de reequilíbrio do contrato nos termos da Cláusula 18ª.

**CLÁUSULA 9ª - PRAZO DA CONCESSÃO**

9.1. O prazo da CONCESSÃO é de 30 (trinta) anos, contados a partir da data de expedição da ORDEM DE INÍCIO e se encerrará com a formalização do respectivo TERMO DE DEVOLUÇÃO, podendo este prazo ser prorrogado por igual período, mediante acordo

**Concorrência Pública nº 002/2014**

**Processo nº 001/CEL-CSAE/2014**

## **ANEXO XV - TERMO DE REFERÊNCIA PARA EXECUÇÃO DO CONTRATO – VOLUME I**

### **1 INTRODUÇÃO**

Para elaboração das Propostas Técnica e Comercial os Licitantes deverão ter por base este documento seguindo suas orientações e metas propostas constantes.

As metas constantes nesse Termo de Referência foram obtidas com base nos diagnósticos constantes no Plano Municipal de Saneamento Básico e seus prognósticos.

De forma a potencializar os objetivos, recomenda-se que o acompanhamento das atividades, serviços e obras, utilize indicadores que permitam uma avaliação simples e objetiva, do desempenho dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Vale ressaltar que além dos indicadores a seguir destacados deverão ser efetuados registros de dados operacionais e de desempenho financeiro dos serviços a fim de permitir a geração dos indicadores definidos pelos SNIS – Sistema Nacional de Informações de Saneamento que prevê:

I - coletar e sistematizar dados relativos às condições da prestação dos serviços públicos de saneamento básico;

II - disponibilizar estatísticas, indicadores e outras informações relevantes para a caracterização da demanda e da oferta de serviços públicos de saneamento básico;

III - permitir e facilitar o monitoramento e avaliação da eficiência e da eficácia da prestação dos serviços de saneamento básico; e

IV - permitir e facilitar a avaliação dos resultados e dos impactos dos planos e das ações de saneamento básico.

§ 1º As informações do SNIS são públicas e acessíveis a todos, independentemente da demonstração de interesse, devendo ser publicadas por meio da internet.

§ 2º O SNIS deverá ser desenvolvido e implementado de forma articulada ao Sistema Nacional de Informações em Recursos Hídricos - SNIRH e ao Sistema Nacional de Informações em Meio Ambiente - SINIMA.

Os indicadores selecionados para monitoramento do PMSB – SINOP compreendem aspectos técnico-operacionais e gerenciais conforme descrição a seguir.

### **2 INDICADORES PARA O SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA.**

Av. das Embaúbas, 1386 – Fone: (66) 3517-5218/5298

Cx. Postal 500 – CEP 78.550-000 – Sinop – MT

[www.prefeituravirtual.com.br](http://www.prefeituravirtual.com.br)

## 2.1 INDICADORES DE METAS QUANTITATIVAS.

As metas quantitativas deverão atender as projeções destacadas nos quadros a seguir e coincidir com o planejamento físico econômico e financeiro das PROPOSTAS da LICITANTE.

O quadro a seguir apresenta as metas de cobertura para o Sistema de Abastecimento de Água, indicadas para o horizonte da CONCESSÃO.

ANO PROJETO	PRAZOS	METAS DE ATENDIMENTO DO SAA	
		COBERTURA	PERDAS
2	EMERGENCIAL	100,00%	50,00%
6	CURTO	100,00%	45,00%
11	MÉDIO	100,00%	40,00%
16		100,00%	35,00%
21	LONGO	100,00%	30,00%
26		100,00%	25,00%
30		100,00%	25,00%

## 2.2 CONDIÇÕES LIMITANTES PARA METAS DE ATENDIMENTO DE ÁGUA.

Dentro das áreas objeto deste Termo, o atendimento das metas de cobertura estará condicionado a fatores limitantes como o de Densidade Mínima, que se define como o número de usuários mínimos por extensão de rede distribuidora a ser atendida, nos seguintes termos:

Para rede de água, a densidade mínima será de 1 (uma) ligação para cada 20 m (vinte metros) de rede;

Para efeito de cálculo do Índice de Cobertura (ICSA), os usuários que não atenderem essa condição, não farão parte do cálculo do índice.

## 2.3 INDICADORES DE METAS QUALITATIVAS.

As metas qualitativas compreendem um conjunto de indicadores que permitam avaliar o desempenho geral da prestação dos serviços de abastecimento de água, os quais estão destacados no quadro que segue:

**INDICADORES PARA O SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA**

SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA	
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:

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

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

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

$$\text{ICSA} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de habitantes da área da concessão atendidos pelos serviços de abastecimento de água} \times 100 (\%)}{\text{Número total de habitantes da área da concessão}}$$

A seguir apresentamos o quadro de metas qualitativas a serem atendidas no período do Plano:

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%

### 3 INDICADORES PARA O SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO.

#### 3.1 INDICADORES DE METAS QUANTITATIVAS.

As metas quantitativas deverão atender as projeções destacadas nos quadros a seguir e coincidir com o planejamento físico econômico e financeiro das PROPOSTAS da LICITANTE.

O quadro a seguir apresenta as metas de cobertura para o Sistema de Esgotamento Sanitário indicadas para o horizonte da CONCESSÃO.

ANO	PRAZOS	METAS DE ATENDIMENTO DO SES
PROJETO		ESGOTO
2	EMERGENCIAL	55,00%
3	CURTO	85,00%
4		87,00%
5	MÉDIO	97,00%
6	LONGO	98,00%
10		98,00%
30		98,00%

##### 3.1.1

Por conta de recursos já liberados e contratados, até o final do 2º (segundo) ano de concessão, o Poder Concedente disponibilizará o sistema de esgotamento sanitário atingindo uma cobertura de 35% (trinta e cinco por cento) considerando coleta, afastamento e tratamento de esgoto.

##### 3.2 CONDIÇÕES LIMITANTES PARA METAS DE ATENDIMENTO DE ESGOTO.

Dentro das áreas objeto deste Termo, o atendimento das metas de cobertura estará condicionado a fatores limitantes como o de Densidade Mínima, que se define como o número de usuários mínimos por extensão de rede coletora a ser atendida, nos seguintes termos:

Para rede de esgoto, a densidade mínima será de 1 (uma) ligação para cada 15m (quinze metros) de rede.

Para efeito de cálculo do Índice de Cobertura (ICSE), os usuários que não atenderem essa condição, não farão parte do cálculo do índice.

### 3.3 INDICADORES DE METAS QUALITATIVAS.

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

#### INDICADORES PARA O SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO	
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:

$$\text{IQE} = \frac{\text{Quantidade de Amostras com DBO fora do Padrão}}{\text{Quantidade total de amostras de DBO}}$$

$$\text{ICSE} = \frac{\text{N}^\circ \text{ de habitantes da área da concessão atendidos pelos serviços de esgotamento sanitário} \times 100 (\%)}{\text{Número total de habitantes da área da concessão}}$$

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).

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 seguir apresentamos o quadro de metas qualitativas a serem atendidas no período da Concessão:

ANO	INDICADOR E METAS
-----	-------------------

	IQE	IORD	ICSE	IORC
1	> 80,00%	> 40	35,00%	>350
2	> 80,00%	> 40	55,00%	>350
3	> 80,00%	> 35	85,00%	>350
4	> 85,00%	> 35	87,00%	>350
5	> 85,00%	> 30	97,00%	>350
10	> 98,00%	> 30	98,00%	>350
15	> 98,00%	> 30	98,00%	>350
20	> 98,00%	> 30	98,00%	>350
25	> 98,00%	> 30	98,00%	>350
30	> 98,00%	> 30	98,00%	>350

#### 4 INDICADORES GERENCIAIS.

##### 4.1 INDICADORES DE EFICIÊNCIA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO.

A eficiência no atendimento ao público e na prestação do serviço pelo prestador será avaliada através do Índice 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.

Os fatores que deverão ser considerados na apuração do IESAP, mensalmente, são os seguintes:

I - **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;

a) a tabela padrão dos prazos de atendimento dos serviços é apresentada a seguir:

SERVIÇO	PRAZO PARA ATENDIMENTO DAS SOLICITAÇÕES
Ligação de Água	5 dias úteis

Reparo de vazamentos na rede ou ramais de água	24 horas
Falta d'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

b) o índice de eficiência dos prazos de atendimento será determinado como segue:

$$I 1 = \frac{\text{(Quantidade de serviços realizados no prazo estabelecido x 100)}}{\text{(Quantidade total de serviços realizados)}}$$

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

## II - FATOR 2 – Eficiência da programação dos serviços

Definirá o 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:

$$I 2 = \frac{\text{(Quantidade de serviços realizados no prazo estabelecido)} \times 100}{\text{Quantidade total de serviços realizados}}$$

O valor a ser atribuído ao fator 2 obedecerá à tabela que se segue:

ÍNDICE DE EFICIÊNCIA DA PROGRAMAÇÃO (%)	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.

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

Atendimento em escritório da prestadora.

- a) Atendimento em escritório da prestadora.
- b) Sistema 195 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

**IV - Fator 4 - Adequação da estrutura de atendimento em prédio (s) da prestadora**

A adequação da estrutura de atendimento ao público em cada um dos prédios da prestadora será avaliada pela oferta ou não das seguintes possibilidades:

- a - distância inferior a 500 m de pontos de confluência dos transportes coletivos;
- b - distância inferior a 500 m de pelo menos um agente de recebimento de contas;
- c - facilidade de estacionamento de veículos ou existência de estacionamento próprio;
- d - facilidade de identificação;
- e - conservação e limpeza;
- f - coincidência do horário de atendimento com o da rede bancária local;
- g - número máximo de atendimentos diários por atendente menor ou igual a 72;
- h - período de tempo médio entre a chegada do usuário ao escritório e o início do atendimento menor ou igual a 10 minutos;
- i - período de tempo médio de atendimento telefônico no sistema 195 menor ou igual a 3 minutos.

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

ADEQUAÇÃO DAS ESTRUTURAS 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

**V - Fator 5 - Adequação das instalações e logística de atendimento em prédio(s) da prestadora**

Toda a estrutura física de atendimento deverá ser projetada de forma a proporcionar conforto ao usuário.

Por outro lado, deverá haver uma preocupação permanente para que os prédios, instalações e mobiliário sejam de bom gosto, porém bastante simples, de forma a não permitir que um luxo desnecessário crie uma barreira entre a prestadora e o usuário.

Este fator procurará medir a adequação das instalações da prestadora ao usuário característico de cada cidade, de forma a propiciar-lhe as melhores condições de atendimento e conforto de acordo com o seu conceito.

A definição do que significa "melhores condições de atendimento e conforto de acordo com o seu conceito" levam 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

Com base nas condições definidas, o **Índice de Eficiência na Prestação dos Serviços e no Atendimento ao Público** – IESAP será calculado de acordo com a seguinte fórmula:

**IESAP = 3 x Valor Fator 1 + 3 x Valor Fator 2 + 2 x Fator 3 + 1 x Fator 4 + 1 x Fator 5**

O sistema de prestação de serviços e atendimento ao público da prestadora, a ser avaliado anualmente pela média dos valores apurados mensalmente, 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 graduações:

- 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).

As propostas deverão considerar, minimamente, a seguinte evolução para o IESAP:

ANO	IESAP
	ÍNDICE DE EFICIÊNCIA
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

#### **4.2 ÍNDICADOR DE ADEQUAÇÃO DO SISTEMA DE COMERCIALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS.**

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.

A metodologia de definição desse indicador segue o mesmo princípio utilizado para o anterior, pois, também neste caso, a importância relativa dos fatores apresentados depende da condição, cultura e aspirações dos usuários.

Os pesos de cada um dos fatores relacionados são apresentados a seguir, sendo que no caso do índice de micromedicação foi atribuída forte ponderação face à importância do mesmo como fator de justiça do sistema comercial utilizado.

São as seguintes as condições de verificação da adequabilidade do sistema comercial implementado:

a) Condição 1

Índice de micromedicação: 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

b) Condição 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:

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

O valor a ser atribuído à Condição 2 obedecerá à tabela a seguir :

FAIXA DE VALOR DO I <sub>2</sub>	VALOR
Menor que 20%	1,0
Entre 20% e 30%	0,5
Maior que 30%	0,0

d) Condição 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 30m<sup>3</sup>.

Para estes clientes, deverá ser aberta uma ordem de serviço de vistoria.

Deverá ser realizado um serviço de vistoria no imóvel, e 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 o número de exames prediais realizados com o número de contas emitidas que se encontram na condição especificada:

$$I_3 = \frac{\text{Número de exames prediais realizados no mês} \times 100}{\text{Número de contas emitidas no mês com consumo maior que 200\% da média}}$$

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 à Condição 3 será :

FAIXA DE VALOR DO I <sub>3</sub>	VALOR
Menor que 98%	1,0
Entre 90% e 98%	0,5
Maior que 90%	0,0

d) Condição 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 do indicador:

$$I_4 = \frac{\text{Número de pontos credenciados} \times 1000}{\text{Número total de ligações de água no mês}}$$

O valor a ser atribuído à Condição 4 será:

FAIXA DE VALOR DO I <sub>4</sub>	VALOR
Menor que 0,7	1,0
Entre 0,5 e 0,7	0,5
Maior que 0,5	0,0

O órgão técnico do Sistema de Regulação deverá assegurar que os parâmetros acima contemplem, também, uma distribuição geográfica compatível com a da população.

e) Condição 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:

$$I 5 = \frac{\text{Número de comunicações de corte emitidas pela prestadora no mês} \times 100}{\text{Número de contas sujeitas a corte de fornecimento no mês}}$$

O valor a ser atribuído à Condição 5 será:

FAIXA DE VALOR DO I <sub>5</sub>	VALOR
Menor que 98%	1,0
Entre 95% e 98%	0,5
Maior que 95%	0,0

f) Condição 6

A prestadora deverá garantir o restabelecimento do fornecimento de água ao usuário em até 24 horas da comunicação pelo mesmo da efetuação do pagamento de seus débitos. Feita a comunicação o usuário não necessitará comprovar o pagamento do débito naquele momento, devendo, no entanto, o contrato de prestação, autorizar a prestadora a cobrar multa quando o pagamento não for confirmado.

O indicador que avaliará tal condição é:

$$I 6 = \frac{\text{Número de restabelecimentos do fornecimento realizados em até 24 horas} \times 100}{\text{Número total de restabelecimentos}}$$

O valor a ser atribuído à Condição 6 será:

FAIXA DE VALOR DO I <sub>6</sub>	VALOR
Menor que 95%	1,0

Entre 80% e 95%	0,5
Maior que 80%	0,0

Com base nas condições definidas, o índice de adequação da comercialização dos serviços (IACS) será calculado de acordo com a seguinte fórmula:

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

O sistema comercial da prestadora, a ser avaliado anualmente pela média dos valores apurados mensalmente será considerado inadequado se o valor do IACS for igual ou inferior a 5 (cinco) e adequado se superior a este valor, com as seguintes gradações:

- I - regular se superior a 5 (cinco) e igual ou inferior a 7 (sete);
- II - satisfatório se superior a 7 (sete) e igual ou inferior a 9 (nove);
- III - ótimo se superior a 9 (nove).

#### **4.3 INDICADOR DO NÍVEL DE CORTESIA E DE QUALIDADE PERCEBIDA PELOS USUÁRIOS NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.**

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, lay-out 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, através de uma pesquisa de opinião realizada por empresa independente, capacitada para a execução do serviço. A empresa será contratada pelo órgão técnico do sistema de regulação mediante licitação e paga pela prestadora.

A pesquisa a ser realizada deverá abranger um universo representativo de usuários que tenham tido contato devidamente registrado com a prestadora, no período de três meses que antecederem a realização da pesquisa. Os usuários deverão ser selecionados aleatoriamente, devendo, no entanto, ser incluído no universo da pesquisa, os três tipos de contato possíveis:

- atendimento via telefone;
- atendimento personalizado;
- atendimento na ligação para execução de serviços diversos.

Para cada tipo de contato o usuário deverá responder a questões que avaliem objetivamente o seu grau de satisfação em relação aos serviços prestados e ao atendimento realizado. Assim, entre outras, o usuário 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 compromissado. 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 a essas questões devem ser computadas considerando-se 5 níveis de satisfação do usuário:

- ótimo
- bom
- regular
- ruim
- péssimo

A compilação dos resultados às perguntas formuladas, sempre considerado 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 pela prestadora serão considerados adequados se a soma dos conceitos ótimo e bom corresponderem a 80 % ou mais do total.

#### **4.4 DIVULGAÇÃO E PUBLICIDADE DOS ÍNDICES**



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.

Assim, anualmente, deverão ser publicados com destaque na imprensa local os resultados obtidos pela prestadora, com comentários e devidas justificativas para os índices onde o conceito "adequado" não foi alcançado, apontando-se quais serão as ações a serem tomadas pela prestadora para a correção e melhoria dos índices nos anos seguintes.



RELATÓRIO TÉCNICO n. 001/2016/AGER - SINOP

Sinop – MT, 30 de Outubro de 2016.

**REFERÊNCIA:** Estudo – Estudos Técnicos a fim de Estabelecer a metodologia para aferição do Indicador de Eficiência na Prestação do Serviço e no atendimento ao Público – IESAP - 4.1 do Anexo XV, aplicado aos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, regulados pela AGER SINOP.

## 1. Dos Fatos

Em 19 de setembro de 2014, decorrente da Concorrência Pública n. 002/2014, firmou-se o Contrato de Concessão 096/2014, instrumento este que em conjunto com os demais mecanismos e instrumentos estabelecem as condições mínimas necessárias para prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Município de Sinop.

Além dos documentos acima descritos, os serviços de água e esgoto, concedidos no município são submetidos à regras declaradas no conjunto abaixo hierarquicamente relacionado:



- I. Lei Federal n.11.445/07 – Institui a Política Nacional de Saneamento Básico;
- II. Decreto Federal n. 7.217/10 – Regulamenta a Lei 11.445/07;
- III. Legislação correlata e matérias transversais – contratos, concessão, recursos hídricos, saúde, meio ambiente, normas técnicas, relações de consumo, etc;
- IV. Lei Complementar n. 098/13, que institui a Política Municipal de Saneamento Básico;
- V. Lei n. 2.036/14 – que cria a AGER – Sinop/MT;
- VI. Plano Municipal de Saneamento Básico representado pelo Decreto n. 264/13;
- VII. Edital de Licitação - Concorrência Pública n. 002/14 e seus anexos ;
- VIII. Proposta vencedora;
- IX. Contrato de Concessão 096/14; e
- X. Normas regulatórias.

A AGER Sinop tem, dentre outras, como competência *“zelar pelo fiel cumprimento da legislação, dos contratos de concessão, termos de permissão e demais contratos de serviços públicos sob a sua competência regulatória, podendo, para tanto, determinar diligências junto ao poder concedente e às entidades reguladas, e ter amplo acesso a dados e informações relativos à prestação dos serviços”, e ainda, “fixar critérios, indicadores, fórmulas, padrões e parâmetros de qualidade dos serviços e de desempenho dos prestadores, estimulando a constante melhoria da qualidade, produtividade e eficiência, bem como a preservação e conservação do meio ambiente”, ambos previsto no artigo 6º da Lei 2.036 de 14 de setembro 2014.*

Sob a égide da verificação do cumprimento do Contrato de Concessão n. 096/2014 firmado entre a Prefeitura Municipal de Sinop, MT e a Concessionária Águas de Sinop, iniciamos o processo para estabelecimento de critérios de verificação e a metodologia que será utilizada para mensuração dos compromissos contratuais que deverão ser cumpridos pela concessionária.



Por seu turno, o contrato n. 004/2016, que tem por objeto a execução de diagnóstico do contrato de concessão nº 096/2014; modelagem dos indicadores de aferição; e definição de metodologia de certificação regulatória, firmado entre a AGER e o Instituto Linha Pública – ILP, proporcionou o desenvolvimento de dois produtos essenciais para essa etapa processo compreendendo:

a) ARQUITETURA REGULATÓRIA, conforme demonstrado no Anexo I, constitui-se em ferramenta indispensável que demonstra de maneira simples e objetiva a estrutura **conceitual** e **legal** de determinado serviço regulado e ainda indica a necessidade de implantação de novas estruturas voltadas para processos específicos desse serviço, auxiliando na organização e na identificação clara das decisões que precisam ser tomadas tais como:

- ✓ complexidade nas atividades de regulação e fiscalização,
- ✓ redução de custos e falhas de integração,
- ✓ atividades redundantes e de baixo valor agregado;
- ✓ retrabalhos e excesso burocrático.

Expressa por meio de **NOTAÇÃO GRÁFICA**, é a única forma de melhorar o entendimento sobre os processos aumentando a performance da atividade regulatória.

b) RÉGUA MARCOS EXECUTIVOS CONTRATUAIS, indicado no Anexo II que, representa um conjunto de obrigações contratuais, principais e acessórias, positivas ou negativas, objetivando o cumprimento integral da política pública definida para o serviço público.

Também é representado por meio de **NOTAÇÃO GRÁFICA** - régua de marcos executivos contratuais. São classificados por sua natureza temporal, dimensão de incidência e devem ter vinculação com os preceitos fundamentais da legislação setorial. A certificação dos marcos, além do caráter preventivo, proporciona a blindagem



contratual no curso do tempo e, sobretudo positiva o atingimento das metas estabelecidas para a política pública definida para o setor.

Validados pela AGER, tornaram-se os norteadores dessa nova etapa da atividade regulatória, conforme definido na ata constante no Anexo III.

Das inúmeras obrigações contratuais identificadas, uma delas foi o Indicador de Eficiência na Prestação do Serviço e no atendimento ao Público – IESAP, conforme definido na Cláusula 8.1 do Contrato de Concessão 096/2014 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.

Este relatório tem por finalidade identificar com precisão a metodologia que será aplicada para aferição sistemática do Indicador de Eficiência na Prestação do Serviço e no atendimento ao Público – IESAP, que ao final, será convertido em Resolução com a finalidade de normatizar e regular os mecanismos para aferição e validação do referido marco executivo contratual e não tem a finalidade de aferir e mensurar o determinado Índice.

É o relato primaz.



## **2. Metodologia de Apuração do Indicador de Eficiência na Prestação do Serviço e no Atendimento ao Público - IESAP**

Da detida análise do Contrato de Concessão 096/2014 e do 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, é importante que aspectos fundamentais sejam evidenciados, à princípio para que se promova o nivelamento de entendimento, o qual o juízo desse relatório está assentado.

A eficiência no atendimento ao público e na prestação do serviço pelo prestador será avaliada através do Índice 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 Índice 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:

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



### 3. Metodologia de Apuração dos fatores que compõem Índice 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
Ocorrências de caráter comercial	24 horas

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

$$I_1 = \frac{(\text{Quantidade de serviços realizados no prazo estabelecido} \times 100)}{(\text{Quantidade total de serviços realizados})}$$

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 abaixo:

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

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

<b>Índice de eficiência dos prazos de atendimento (%)</b>	<b>Valor</b>
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:

<b>Estruturas de atendimento ao público</b>	<b>Valor</b>
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:

- a) distância inferior a 500 m de pontos de confluência dos transportes coletivos;
- b) distância inferior a 500 m de pelo menos um agente de recebimento de contas;
- c) facilidade de estacionamento de veículos ou existência de estacionamento próprio;
- d) facilidade de identificação;
- e) conservação e limpeza;
- f) coincidência do horário de atendimento com o da rede bancária local;
- g) número máximo de atendimentos diários por atendente menor ou igual a 72;
- h) período de tempo médio entre a chegada do usuário ao escritório e o início do atendimento menor ou igual a 10 minutos;
- i) 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:

<b>Adequação das instalações e logística de atendimento ao público</b>	<b>Valor</b>
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:

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



#### 4. 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.



## 5. Indicações Conclusivas:

Este relato é preliminar, e ainda não pretende apontar as soluções, mas sim iniciar as discussões que necessitam ser levantadas para atingir os objetivos aqui propostos.

Uma das indicações primeiras é estabelecer institucionalmente e internamente todos os entendimentos que poderão se converter em propostas técnicas e legais para a finalidade desejada.

É fundamental que as proposições aqui indicadas devem ser submetidas ao entendimento institucional e Controle Social quais sejam:

- ✓ Conselho Consultivo da Agência Reguladora, de caráter representativo e de participação da sociedade, instituído pela Lei 2.036 de 16 de setembro de 2014, composto por 5 membros;
- ✓ Conselho Municipal de Saneamento Básico - COMSAB, instituído pela Lei Complementar 098 de 18 de dezembro de 2013, composto por 16 membros com ampla representação das organizações da sociedade civil.

Posterior a consolidação do entendimento institucional, que tem por finalidade unificar o entendimento quanto aos melhores meios e formas a serem aplicados ao caso proposto, recomenda-se a publicação do entendimento por meio de resolução regulatória que estabeleça a metodologia aqui proposta, em consonância com a definição prevista 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.

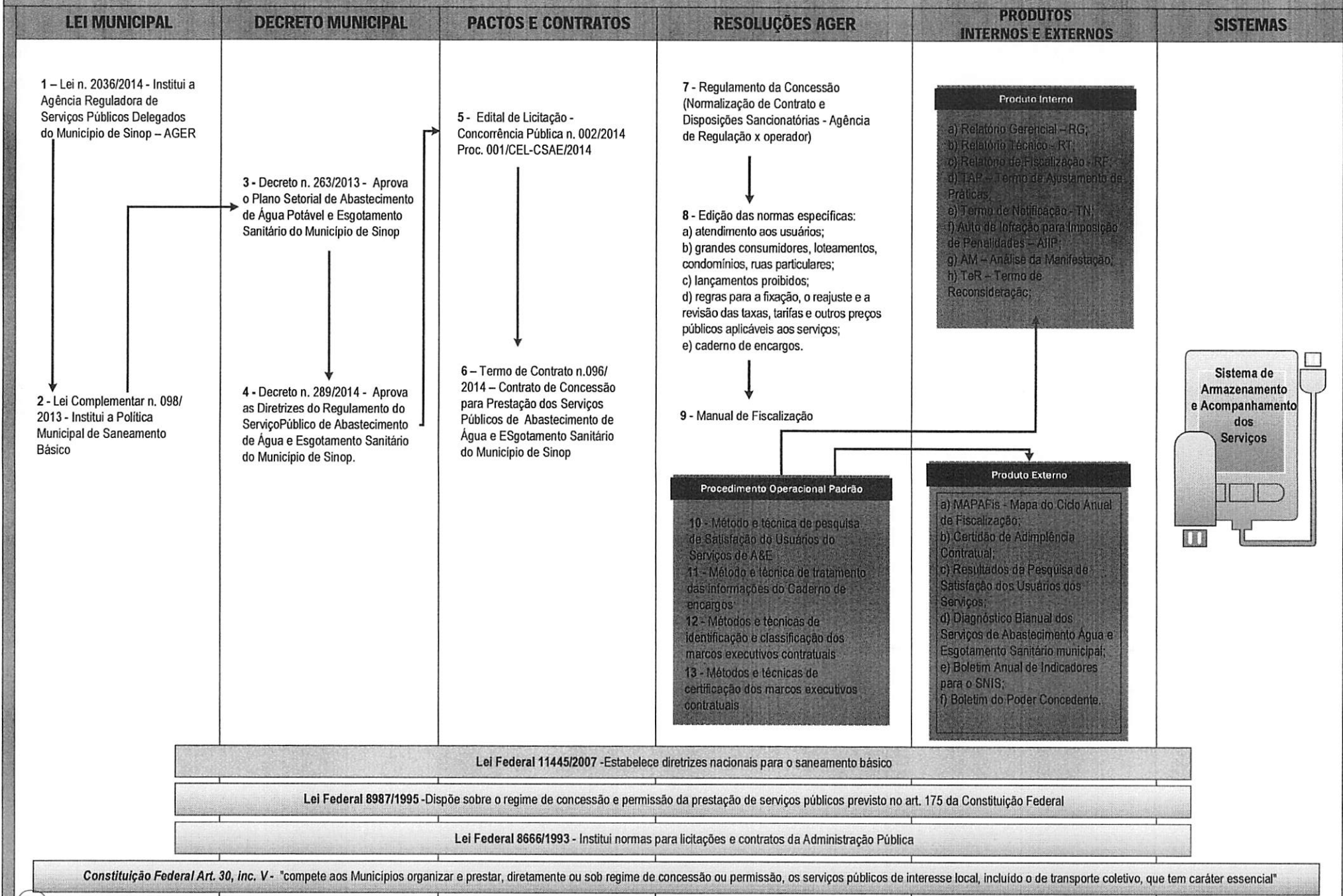
É a indicação, que submeto a juízo superior.

  
**Silmara Nardoni**  
Diretora Técnica Operacional – AGER/Sinop



## **Anexo I – Arquitetura Regulatória**

# ARQUITETURA REGULATÓRIA PROPOSTA PARA O SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO REGULADO E FISCALIZADO PELA AGER - SINOP



*Handwritten signature or initials.*



## **Anexo II – Régua de Marcos Contratuais do Saneamento**



## **Anexo III – Ata de Reunião**



## ATA DE REUNIÃO

Nos dias dois e três do mês de agosto de dois mil e dezesseis, na sala de reuniões da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Município de Sinop – AGER, na Av. dos Jacarandás nº 3960 no Setor Industrial em Sinop, Mato Grosso, e posteriormente na sala de treinamento Mogno do Hotel Ucaialy, estiveram reunidos os senhores **JOSÉ ALMIRO MÜLLER**, Diretor-Presidente da AGER, **SILMARA NARDONI**, Diretora Técnica Operacional da AGER e **MIRGON EBERHARDT**, Diretor-Presidente do Instituto Linha Pública - ILP e demais convidados. No dia dois a reunião deu início às 15 horas com a indicação, pelo Sr. José Almiro, dos marcos executivos contratuais que devem receber tratamento prioritário na segunda parte dos trabalhos que serão desenvolvidos em atendimento à Ordem de Serviço n. 001/2016 da AGER, de 13 de julho de 2016, que tem por objetivo a Execução de Diagnóstico do Contrato de Concessão n. 096/2014; Modelagem dos Indicadores de Aferição e Definição de Metodologia de Certificação Regulatória para AGER. Foram indicados dezanove marcos executivos contratuais, quais sejam:

<b>Vencidos em setembro de 2014</b>
(8.1) (4.1) IESAP - Ind. de Eficiência na Prestação do Serviço e no atendimento ao Público - atingir e manter nível REGULAR
(29.2) Garantia de execução correspondente a 1% (um por cento) do valor da contratação
(8.1) (2.3) ICA - Índice de Continuidade do Abastecimento de Água - atingir padrão < 5
(8.1) (3.1) IQE - Índice de Qualidade de Efluente - manter em 80%
(8.1) (3.1) IORD - Índice de Obstrução de Ramais Domiciliares - manter >40
(8.1) (3.1) IORC - Índice de Obstrução de Redes Coletoras - manter >350 até o fim da concessão
<b>Vencidos em dezembro de 2014</b>
(11.2) Termo de entrega dos bens reversíveis, que relacionará todos os bens afetos à CONCESSÃO
<b>Vencidos em janeiro de 2015</b>
(28.1) e (28.2) Apresentar as apólices de seguros e resseguros anuais
<b>Vencidos em setembro de 2015</b>
(20.1.1 Parte 1) A primeira revisão de contrato será promovida após 12 (doze) meses contados de sua assinatura
(1º TAM) (3.1) ICSE - Índice de Cobertura dos Serviços de Esgotamento Sanitário - atingir 9%
(8.1) (2.3) IQA - Índice de qualidade de Água atingir 99%
(8.1) (2.3) IPD - Índice de perdas no sistema de distribuição - 55%
<b>A vencer em setembro de 2016</b>
(8.1) (2.1) ICSA - Índice de Cobertura dos Serviços de Abastecimento de Água em 100%
(1º TAM) (3.1) ICSE - Índice de Cobertura dos Serviços de Esgotamento Sanitário - atingir 20%
(8.1) (2.1) Perdas no sistema - 50%
<b>A vencer em outubro de 2016</b>
(8.1) (2.3) ICA - Índice de Continuidade do Abastecimento de Água - atingir padrão < 4
(8.1) (3.1) IORD - Índice de Obstrução de Ramais Domiciliares - manter > 35
<b>Os de apuração anual e contínua</b>
(8.1) (4.2) IACS - Indicador de Adequação do Sistema de Comercialização dos Serviços
(8.1) (4.3) INCQ - Indicador do Nível de Cortesia e de Qualidade Percebida pelos Usuários no Prestação dos Serviços


*[Handwritten signatures and initials]*



Foi realizado o II Seminário de Regulação com Prefeitos e Secretários dos Municípios do Estado do MT, com a presença dos representantes municipais elencados na folha de frequência anexa. A apresentação de iniciou com a exposição do Sr. José Almiro Müller, Diretor-Presidente da AGER acerca da regulação no mundo e no Brasil, os desafios, os objetivos e a atuação do regulador. Ainda foi apresentada a estrutura de regulação no país, desde as agências federais, estaduais e municipais. O Sr. José Almiro também indicou a necessidade de regulação municipal frente aos desafios impostos pela nova legislação. Em seguida a Diretor- Presidente do ILP, Sr. Mirgon Eberhardt apresentou os aspectos técnicos da regulação, o que é regulação, as dimensões regulatórias, o escopo da regulação, as modalidades de intervenção regulatória e as características fundamentais do regulador. Posteriormente a Sr<sup>a</sup> Silmara Nardoni, Diretora Técnica Operacional da AGER expôs a estrutura da AGER, sua fundamentação jurídico-legal de constituição e bem como a indicação de que a agência de regulação de Sinop tende aos preceitos fundamentais de agência independente, podendo ainda estender sua atuação aos demais municípios interessados. Ainda, o Sr. Mirgon Eberhardt, apresentou os instrumentos regulatórios que estão em desenvolvimento na AGER, para os serviços de saneamento e pelo Dr Rony, assessor jurídico da AGER finalmente as condições necessárias para que os municípios interessados possam conveniar com a AGER no desenvolvimento das ações de regulação e fiscalização dos serviços públicos municipais. Ao final o Sr. José Almiro Müller, Diretor-Presidente da AGER fez breve encerramento, agradeceu a presença de todos e convidou os presentes para o almoço que foi oferecido no local da reunião. Nada mais havendo a tratar, foi lavrada a presente ata, que vai por mim assinada Silmara Nardoni, secretária da reunião, bem como pelos demais presentes.

  
**Silmara Nardoni**  
Diretora Técnica Operacional da AGER

  
**José Almiro Müller**  
Diretor Presidente da AGER

  
**Mirgon Eberhardt**  
Diretor-Presidente do ILP







DE ACORDO

Visto e achado conforme o Relatório Técnico.

Sinop, \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

  
**JOSÉ ALMIRO MÜLLER**  
Diretor Presidente da AGER

**Pautar para reunião do Conselho Consultivo**

Sinop, \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

  
**JOSÉ ALMIRO MÜLLER**  
Diretor Presidente da AGER



**CONSELHO CONSULTIVO**  
**ATA DE SESSÃO – REUNIÃO ORDINÁRIA**

**PAUTA:**

- I.** *Apresentação Arquitetura Regulatória;*
- II.** *Apresentação da Régua dos Marcos Executivos Contratuais;*
- III.** *Correções Tarifárias*

Aos sete dias do mês de dezembro de dois mil e dezesseis, na sala de reuniões da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Município de Sinop – AGER, na Av. dos Jacarandás nº 3960 no Setor Comercial em Sinop, Mato Grosso, reuniu-se em Sessão Ordinária o Conselho Consultivo. Presentes na reunião: José Almiro Müller (Miro), como Presidente do Conselho; Marcos Koller, Francisco Specian Junior e Pedro Serafine como membros do Conselho. Miro iniciou a reunião apresentado a Régua de Marcos Contratuais Executivos e a Arquitetura Regulatória Proposta para o Serviço de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário Regulado e Fiscalizado pela AGER-Sinop. A apresentação seguiu com Miro explicando sobre os processos regulatórios que foram abertos (Processo 001 a 005/2016) e em seguida, explanou sobre o reajuste tarifário de água. A partir da decisão judicial através do Julgamento do Agravo de Instrumento 0172959-722015.8.11.0000, a concessionária Águas de Sinop, passa a ter direito no percentual de 8,30% referente ainda a 2015. Apresentou também a correção tarifária de 11,51% referente aos últimos 12 (doze) meses conforme legislação federal e contato, podendo a concessionária Água de Sinop, efetuar a aplicabilidade a partir deste momento.

Foi questionado pelos membros sobre o pagamento da ligação do esgoto e Miro explicou que as ligações dos mesmos são custeados pelo consumidor como nos serviços de água, energia elétrica, etc.

Ao final o Sr. José Almiro Müller, Presidente do Conselho fez breve encerramento, agradeceu a presença de todos. Nada mais havendo a tratar, foi lavrada a presente ata, que vai por mim assinada Silmara Nardoni, secretária da reunião, bem como pelos demais presentes.

*Marcelo Koller*  
*Francisco Specian Junior*  
*Pedro Serafine*  
*Silmara Nardoni*

*José Almiro Müller*  
José Almiro Müller  
Diretor Presidente  
AGER - Sinop



PREFEITURA DE  
**SINOP**

**PRIMEIRO ADITIVO AO CONTRATO Nº 096/2014, DE UM LADO, O MUNICÍPIO DE SINOP-MT E DE OUTRO A SOCIEDADE DE PROPÓSITO ESPECÍFICO - ÁGUAS DE SINOP S.A., NA FORMA ABAIXO.**

O Município de SINOP-MT, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 15.024.003/0001-32, neste ato representado pelo Excelentíssimo Senhor Prefeito Municipal JUAREZ ALVES DA COSTA, doravante denominado simplesmente **PODER CONCEDENTE**, com a interveniência da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Município de Sinop, doravante denominado simplesmente **AGER**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 21.406.080/0001-53, neste ato representada por seu Diretor Presidente JUVENTINO JOSÉ DA SILVA, com CPF/MF 050.704.128 – 33 e a **Sociedade de Propósito Específico - ÁGUAS DE SINOP S.A.**, concessionária de serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário, com sede na Rua das Nogueiras, nº 800, Centro, Município de SINOP/MT, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 20.930.953/0001-66 doravante denominada **CONCESSIONÁRIA**, neste ato representado por seus diretores, Sr ANSELMO HENRIQUE SETO LEAL, brasileiro, engenheiro eletricitista, inscrito no CPF/MF nº 220.943.838-14 e portador do RG nº 32.500.755 SSP/SP, e o Sr. JOSÉ AILTON RODRIGUES, brasileiro, casado, engenheiro civil, inscrito no CPF/MF nº 527.215.076-72 e portador do RG nº M 3.669.332 SSP/MG, celebram o presente Termo Aditivo, referente ao **Processo nº 001/CEL-CSAE/2014, Concorrência Pública nº 002/2014**, que será regido pela legislação que disciplina a matéria e, especificamente, pelas cláusulas e condições a seguir estipuladas.

#### **CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO**

1.1. O presente Termo tem por finalidade a **REVISÃO ORDINÁRIA** do Contrato 096/2014 celebrado entre as partes em 19 de setembro de 2014, conforme prescreve o item 20.1.1. da **CLÁUSULA 20 - REVISÃO ORDINÁRIA** do referido contrato, bem como adequação do Contrato em razão da publicação da Lei Municipal nº 2153/2015, de 17 de agosto de 2016.



# PREFEITURA DE SINOP

1.2. A REVISÃO ordinária do contrato apontou como fator principal de desequilíbrio no Contrato 096/2014, a determinação do **PODER CONCEDENTE** à **CONCESSIONÁRIA** para realização dos investimentos e metas previstos nos itens 187 e 188 das **DISPOSIÇÕES FINAIS** do Edital de Concorrência Pública nº 002/2014 do Município de SINOP, nos termos do item 190 das **DISPOSIÇÕES FINAIS** do mesmo Edital de Concorrência Pública nº 002/2014 do Município de SINOP.

## CLÁUSULA SEGUNDA – DAS METAS DA CONCESSÃO

2.1. Ficam estabelecidas metas físicas para o Esgotamento Sanitário na área urbana do município, decorrentes da revisão do Plano Municipal de Saneamento Básico - PMSB e que definem novos marcos executivos contratuais para a Empresa Águas de Sinop S.A., concessionária dos serviços, com os prazos contados a partir da data da ordem de serviço expedida pelo Poder Concedente, conforme previsão expressa do contrato de concessão:

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

*[Handwritten signature and initials]*  
2



## PREFEITURA DE **SINOP**

### **CLÁUSULA TERCEIRA – DOS NOVOS VALORES DA TARIFA**

3.1. A fim de reestabelecer o equilíbrio econômico financeiro do contrato, fica estabelecido o reajuste no valor da tarifa, a ser implementado em seis prestações, a saber:

3.1.1. Primeira parcela de 14,70% (quatorze inteiros e setenta décimos percentuais) que passa a vigorar na data de entrada em operação do primeiro módulo da Estação de Tratamento de Esgoto - ETE Curupy;

3.1.2. Segunda parcela de 4,50% (quatro inteiros e cinquenta décimos percentuais) que passa a vigorar quando for atingido 20% (vinte por cento) de cobertura de esgotamento sanitário na área urbana da cidade;

3.1.3. Terceira parcela de 4,50% (quatro inteiros e cinquenta décimos percentuais) que passa a vigorar quando for atingido 30% (trinta por cento) de cobertura de esgotamento sanitário na área urbana da cidade;

3.1.4. Quarta parcela de 4,50% (quatro inteiros e cinquenta décimos percentuais) que passa a vigorar quando for atingido 40% (trinta e nove por cento) de cobertura de esgotamento sanitário na área urbana da cidade;

3.1.5. Quinta parcela de 4,50% (quatro inteiros e cinquenta décimos percentuais) que passa a vigorar quando for atingido 50% (quarenta e oito por cento) de cobertura de esgotamento sanitário na área urbana da cidade;

3.1.6. Sexta parcela de 4,50% (quatro inteiros e cinquenta décimos percentuais) que passa a vigorar quando for atingido 60% (cinquenta e sete por cento) de cobertura de esgotamento sanitário na área urbana da cidade.

3.2. Os índices de reajustes estabelecidos no item 3.1, somente serão aplicados após a certificação e regulamentação pela AGER do cumprimento das metas pactuadas.

### **CLÁUSULA QUARTA – DO REAJUSTE**

4.1. Ao item 19.2. do Contrato acresce-se o item 19.2.1 com a seguinte redação: A **CONCESSIONÁRIA** para dar a devida publicação ao aviso de REAJUSTE na **ÁREA DE CONCESSÃO**, de forma que o torne público, vigente e eficaz 30 (trinta) dias de antecedência de aplicação, poderá optar pelo **AVISO EM CONTA**.

4.2. O item 19.3. do Contrato passará a ter a seguinte redação: O primeiro REAJUSTE dos valores das **TARIFAS** será calculado 12 (doze) meses após a apresentação da **PROPOSTA COMERCIAL** pela **LICITANTE VENCEDORA**, aplicando-se, nos próximos reajustamentos, a data de 01 de dezembro de cada ano como para o reajuste do **CONTRATO**.



PREFEITURA DE  
**SINOP**

#### **CLÁUSULA QUINTA – DA REVISÃO**

5.1. O item 20.13. do Contrato passará a ter a seguinte redação: O valor tarifário revisado será publicado em Diário Oficial, sendo que o novo valor poderá ser aplicado 30 (trinta) após a sua publicação.

#### **CLÁUSULA SEXTA – DO PAGAMENTO DOS VALORES REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO**

6.1 O item 30.1 do Contrato passará a ter a seguinte redação: O valor a ser recolhido para a Entidade Reguladora será de 2,5% (dois e meio por cento) para fins de regulação e de 2,5% (dois e meio por cento) para fins de fiscalização, dos **SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO**, calculado sobre o faturamento bruto mensal da Concessionária no mês imediatamente anterior ao do pagamento, durante os primeiros 2 (dois) anos do contrato. A partir do 3º (terceiro) ano do contrato e até o término de sua vigência, o valor a ser recolhido para fins de regulação será de 1,25 (um vírgula vinte e cinco por cento) e para fiscalização será correspondente a 1,25% (um vírgula vinte e cinco por cento), mantendo o critério de apuração.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA-PUBLICAÇÃO**

7.1. A publicação resumida deste termo aditivo na imprensa oficial, que é condição indispensável para sua eficácia, será providenciada pelo **CONCEDENTE** até o quinto dia útil do mês seguinte ao de sua assinatura, para ocorrer no prazo de vinte dias daquela data.

#### **CLÁUSULA OITAVA-RATIFICAÇÃO**

8.1. Ficam mantidas e ratificadas as demais cláusulas e disposições do Contrato originário que não tenham sido modificados pelo presente Termo Aditivo.

*J. C. ...*  
4



PREFEITURA DE  
**SINOP**

E assim estarem assim justas e acordadas, as partes firma o presente Termo em 03 (três) vias de igual teor e forma, rubricadas as folhas precedentes, obrigando-se por si e seus sucessores, para que surta todos os efeitos em Direito previsto, na presença das testemunhas abaixo assinadas e qualificadas que a tudo assistiram e do que dão fé.

SINOP, MT, 03 de fevereiro de 2016.

*du, huf*  
*Qui*  
\_\_\_\_\_  
CONCESSIONARIA

*J. C.*  
\_\_\_\_\_  
CONCEDENTE  
**Juarez Costa**  
Prefeito Municipal  
*J. Ardori*  
\_\_\_\_\_  
AGER

**Testemunhas:**

1) Anna Dias da Costa  
Nome:  
CPF: 022.113.311-49

2) Selma Pedro Vieira  
Nome: *Selma Pedro Vieira*  
CPF: 012.913.551-89

MÁRCIA FERNANDES TELES (controladora do município)  
 KLEITON ERIKSEN FERREIRA (procurador jurídico do município)  
 MARIANE BUBANS AGUIAR (secretária de finanças do município)

**Membros do prefeito eleito:**

MARIO AUGUSTO Q CARDOSO  
 CLÉO RENATO REINDEL  
 JANAILZA TAVEIRA LEITE  
 JOÃO NOVAIS FILHO  
 MARIA CONCEIÇÃO ALVES LOPES  
 ANDREIA DE ARAÚJO

**Parágrafo único.** A equipe prevista no "caput" deste artigo será composta pelo senhor MARIO AUGUSTO Q CARDOSO.

**Art. 2º** - A Comissão de Transição tem por finalidade propiciar ao Chefe do Poder Executivo em término de mandato, informar ao Prefeito eleito sobre as ações, projetos e programas em andamento, visando dar continuidade à Gestão Pública e, ao Prefeito eleito, antes da sua posse, conhecer, avaliar e receber do atual Chefe do Poder Executivo todos os dados e informações necessários à elaboração e implementação do Programa do novo Governo.

**Art. 3º** - Os trabalhos a serem desenvolvidos por força desta Portaria, serão considerados serviços públicos relevantes.

**Art. 4º** - Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

**CUMPRASE E PUBLIQUE-SE.**

Gabinete do Prefeito de Serra Nova Dourada-MT, aos 18 dias do mês de outubro de 2016.

**EDSON YUKIO OGATHA**

Prefeito Municipal de Serra Nova Dourada

**PREFEITURA MUNICIPAL DE SINOP**

**DEPARTAMENTO DE LICITAÇÃO  
 EXTRATO DE CONTRATO Nº 055/2016 DE 05/10/2016**

**CONTRATO N.º 055/2016** - OBJETO: Aquisição de Ônibus Rodoviários (Chassi e Carroceria) Zero Quilometro e Veículos Automotores Novos Ze-

ro Quilometro, para atender as necessidades das secretarias Municipais. **CONTRATADA: MOREL DISTRIBUIDORA DE VEÍCULOS LTDA**, inscrita no CNPJ sob o nº 15.039.153-0001-10. **VALOR TOTAL: R\$ 661.174,22** (Seiscentos e sessenta e um mil cento e setenta e quatro reais e vinte e dois centavos). **CONTRATANTE: PREFEITURA MUNICIPAL DE SINOP. REF: PREGÃO PRESENCIAL Nº 071/2016 SRP 97/2016 ATA Nº 254/2016**, fundamentada na Lei nº 8.666/93, de 21 de junho de 1993, e suas alterações. **DATA DE INICIO: 05/10/2016. EXECUÇÃO: Até 90 dias. VIGÊNCIA: O Presente contrato terá Vigência de no Mínimo 90 (noventa) Dias ou Enquanto Perdurar a Garantia do Veículo a Contar da data de Assinatura.**

**AGER SINOP  
 PORTARIA Nº012 /2016**

**DATA:** 18 de Outubro de 2016

**SÚMULA:** Designa a servidora SILMARA NARDONI, Diretora Técnica Operacional da AGER, para exercer a função de Fiscal do Contrato Nº 007/2016, LIBRA SERVIÇOS COORPORATIVOS LTDA.

**JOSÉ ALMIRO MULLER, DIRETOR PRESIDENTE DA AGER – AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO MUNICÍPIO DE SINOP, ESTADO DE MATO GROSSO**, no uso de suas atribuições legais:

**R E S O L V E:**

**Art. 1º.** Nomeia a servidora SILMARA NARDONI *Diretora Técnica Operacional para exercer a função de Fiscal do Contrato nº007/2016 – LIBRA SERVIÇOS COORPORATIVOS LTDA.*

**Art. 2º.** *Com efeitos retroativos a partir de 25 de agosto de 2016.*

**Art. 3º.** *Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.*

GABINETE DO DIRETOR DA AGER, ESTADO DE MATO GROSSO.

EM, 18 de Outubro de 2016.

**JOSÉ ALMIRO MULLER**

**DIRETOR PRESIDENTE DA AGER**

**AGER SINOP**

**PRIMEIRO ADITIVO AO CONTRATO Nº096/2014, SINOP/MT.**

**PRIMEIRO ADITIVO AO CONTRATO Nº 096/2014, DE UM LADO, O MUNICÍPIO DE SINOP-MT E DE OUTRO A SOCIEDADE DE PROPÓSITO ESPECÍFICO - ÁGUAS DE SINOP S.A., NA FORMA ABAIXO.**

O Município de SINOP-MT, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 15.024.003/0001-32, neste ato representado pelo Excelentíssimo Senhor Prefeito Municipal JUAREZ ALVES DA COSTA, doravante denominado simplesmente **PODER CONCEDENTE**, com a interveniência da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Município de Sinop, doravante denominado simplesmente **AGER**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 21.406.080/0001-53, neste ato representada por seu Diretor Presidente JUVENTINO JOSÉ DA SILVA, com CPF/MF 050.704.128 – 33 e a **Sociedade de Propósito Específico - ÁGUAS DE SINOP S.A.**, concessionária de serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário, com sede na Rua das Nogueiras, nº 800, Centro, Município de SINOP/MT, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 20.930.953/0001-66 doravante denominada **CONCESSIONÁRIA**, neste ato representado por seus diretores, Sr ANSELMO HENRIQUE SETO LEAL, brasileiro, engenheiro eletricista, inscrito no CPF/MF nº 220.943.838-14 e portador do RG nº 32.500.755 SSP/SP, e o Sr. JOSÉ AILTON RODRIGUES, brasileiro, casado, engenheiro civil, inscrito no CPF/MF nº 527.215.076-72 e portador do RG nº M 3.669.332 SSP/MG, celebram o presente Termo Aditivo, referente ao **Processo nº 001/CEL-CSAE/2014, Concorrência Pública nº 002/2014**, que será regido pela legislação que disciplina a matéria e, especificamente, pelas cláusulas e condições a seguir estipuladas.

**CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO**

1.1. O presente Termo tem por finalidade a **REVISÃO ORDINÁRIA** do Contrato 096/2014 celebrado entre as partes em 19 de setembro de 2014, conforme prescreve o item 20.1.1. da CLÁUSULA 20 - REVISÃO ORDINÁRIA do referido contrato.

1.2. A REVISÃO ordinária do contrato apontou como fator principal de desequilíbrio no Contrato 096/2014, a determinação do **PODER CONCEDENTE** à **CONCESSIONÁRIA** para realização dos investimentos e metas previstos nos itens 187 e 188 das DISPOSIÇÕES FINAIS do Edital de Concorrência

Pública nº 002/2014 do Município de SINOP, nos termos do item 190 das DISPOSIÇÕES FINAIS do mesmo Edital de Concorrência Pública nº 002/2014 do Município de SINOP.

#### CLÁUSULA SEGUNDA – DAS METAS DA CONCESSÃO

2.1. Ficam estabelecidas metas físicas para o Esgotamento Sanitário na área urbana do município, decorrentes da revisão do Plano Municipal de Saneamento Básico - PMSB e que definem novos marcos executivos contratuais para a Empresa Águas de Sinop S.A., concessionária dos serviços, com os prazos contados a partir da data da ordem de serviço expedida pelo Poder Concedente, conforme previsão expressa do contrato de concessão:

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

#### CLÁUSULA TERCEIRA – DOS NOVOS VALORES DA TARIFA

3.1. A fim de reestabelecer o equilíbrio econômico financeiro do contrato, fica estabelecido o reajuste no valor da tarifa, a ser implementado em seis prestações, a saber:

3.1.1. Primeira parcela de 14,70% (quatorze inteiros e setenta décimos percentuais) que passa a vigorar na data de entrada em operação do primeiro módulo da Estação de Tratamento de Esgoto - ETE Curupy;

3.1.2. Segunda parcela de 4,50% (quatro inteiros e cinquenta décimos percentuais) que passa a vigorar quando for atingido 20% (vinte por cento) de cobertura de esgotamento sanitário na área urbana da cidade;

3.1.3. Terceira parcela de 4,50% (quatro inteiros e cinquenta décimos percentuais) que passa a vigorar quando for atingido 30% (trinta por cento) de cobertura de esgotamento sanitário na área urbana da cidade;

3.1.4. Quarta parcela de 4,50% (quatro inteiros e cinquenta décimos percentuais) que passa a vigorar quando for atingido 40% (trinta e nove por cento) de cobertura de esgotamento sanitário na área urbana da cidade;

3.1.5. Quinta parcela de 4,50% (quatro inteiros e cinquenta décimos percentuais) que passa a vigorar quando for atingido 50% (quarenta e oito por cento) de cobertura de esgotamento sanitário na área urbana da cidade;

3.1.6. Sexta parcela de 4,50% (quatro inteiros e cinquenta décimos percentuais) que passa a vigorar quando for atingido 60% (cinquenta e sete por cento) de cobertura de esgotamento sanitário na área urbana da cidade.

3.2. Os índices de reajustes estabelecidos no item 3.1, somente serão aplicados após a certificação e regulamentação pela AGER do cumprimento das metas pactuadas.

#### CLÁUSULA QUARTA – DO REAJUSTE

4.1. Ao item 19.2. do Contrato acresce-se o item 19.2.1 com a seguinte redação: A **CONCESSIONÁRIA** para dar a devida publicação ao aviso de REAJUSTE na ÁREA DE CONCESSÃO, de forma que o torne público, vigente e eficaz 30 (trinta) dias de antecedência de aplicação, poderá optar pelo AVISO EM CONTA.

4.2. O item 19.3. do Contrato passará a ter a seguinte redação: O primeiro REAJUSTE dos valores das TARIFAS será calculado 12 (doze) meses após a apresentação da PROPOSTA COMERCIAL pela LICITANTE VENCEDORA, aplicando-se, nos próximos reajustamentos, a data de 01 de dezembro de cada ano como para o reajuste do CONTRATO.

#### CLÁUSULA QUINTA – DA REVISÃO

5.1. O item 20.13. do Contrato passará a ter a seguinte redação: O valor tarifário revisado será publicado em Diário Oficial, sendo que o novo valor poderá ser aplicado 30 (trinta) após a sua publicação.

#### CLÁUSULA SEXTA – PUBLICAÇÃO

6.1. A publicação resumida deste termo aditivo na imprensa oficial, que é condição indispensável para sua eficácia, será providenciada pelo **CONCEDENTE** até o quinto dia útil do mês seguinte ao de sua assinatura, para ocorrer no prazo de vinte dias daquela data.

#### CLÁUSULA SÉTIMA - RATIFICAÇÃO

7.1. Ficam mantidas e ratificadas as demais cláusulas e disposições do Contrato originário que não tenham sido modificados pelo presente Termo Aditivo.

E assim estarem assim justas e acordadas, as partes firma o presente Termo em 03 (três) vias de igual teor e forma, rubricadas as folhas precedentes, obrigando-se por si e seus sucessores, para que surta todos os efeitos em Direito previsto, na presença das testemunhas abaixo assinadas e qualificadas que a tudo assistiram e do que dão fé.

SINOP, MT, de de .

CONCESSIONÁRIA	CONCEDENTE
AGER	

Testemunhas:

1) Nome: CPF:	2) Nome: CPF:
------------------	------------------

#### DEPARTAMENTO DE LICITAÇÃO EXTRATO DE CONTRATO Nº 058/2016 DE 07/10/2016

**CONTRATO N.º 058/2016** - OBJETO: Contratação de Empresa Especializada para Execução das Obras de Revestimento Asfáltico em CBUQ e Execução de Meio-Fio com Sarjeta no Bairro Jardim das Violetas, na Cidade de Sinop/MT, Conforme Solicitação da Secretaria Municipal de Obras e Serviços Urbanos. **CONTRATADA: PISSINATTI EMPREENDIMENTOS LTDA**, inscrita no CNPJ sob o nº 05.841.963/0001-31. **VALOR TOTAL: R\$ 661.174,22** (Seiscentos e sessenta e um mil cento e setenta e quatro reais e vinte e dois centavos). **CONTRATANTE: PREFEITURA MUNICIPAL DE SINOP**. REF: CONCORRÊNCIA PÚBLICA 010/2016, fundamentada na Lei nº 8.666/93, de 21 de junho de 1993, e suas alterações. **DATA DE INÍCIO: 07/10/2016**. **EXECUÇÃO: 03** (três) meses. **VIGÊNCIA: 07** (sete) meses.

#### PREFEITURA MUNICIPAL DE SINOP PORTARIA Nº 1093/2016

**DATA:** 17 de outubro de 2016

**SÚMULA:** Prorroga os efeitos da Portaria nº. 1009/2016, de 22 de setembro de 2016.

**JUAREZ COSTA, PREFEITO MUNICIPAL DE SINOP, ESTADO DE MATO GROSSO**, no uso de suas atribuições legais,

#### RESOLVE:

Art. 1º. Prorroga os efeitos da Portaria nº. 1009/2016, de 22 de setembro de 2016, que "Institui Comissão Especial para apurar divergências de lançamento nos Sistemas LEX CARD, ESTOQUE NET e COMPRAS referente ao consumo de combustíveis na Secretaria de Obras e Serviços Urbanos – SOSU".

Art. 2º. A prorrogação de que trata o caput anterior dar-se no período de 23 de outubro a 23 de novembro de 2016.

Art. 3º. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário.

GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL DE SINOP,

ESTADO DE MATO GROSSO.

EM, 17 de outubro de 2016.

**JUAREZ COSTA**

Prefeito Municipal

#### PREFEITURA MUNICIPAL DE SINOP PORTARIA Nº. 1094/2016

**DATA:** 17 de outubro de 2016.

**SÚMULA:** Determina abertura de Processo Administrativo destinada a apurar os fatos e responsabilidade envolvendo a servidora MARIA DA PENHA FERNANDES DE CASTRO, ocorridos na E.M.E.B "Jardim Paraíso", da Secretaria Municipal de Educação.

**JUAREZ COSTA, PREFEITO MUNICIPAL DE SINOP, ESTADO DE MATO GROSSO**, no uso de suas atribuições legais;

#### RESOLVE:

Art. 1º Determina a abertura de Processo Administrativo disciplinar pela Comissão Processante instituída pela Portaria nº. 510/2016, para apurar os fatos e responsabilidade envolvendo a servidora MARIA DA PENHA FERNANDES DE CASTRO, ocorridos na E.M.E.B "Jardim Paraíso", da Secretaria Municipal de Educação.

Art. 2º Dar a Comissão prazo de 90 (noventa) dias para apresentação de relatório conclusivo dos fatos apurados, conforme o que dispõe o art. 223 da Lei nº 254/93.

Art. 3º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, revogando as atribuições em contrário.

GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL DE SINOP,

ESTADO DE MATO GROSSO.

EM, 17 de outubro de 2016.

**JUAREZ COSTA**

Prefeito Municipal

#### PREFEITURA MUNICIPAL DE SINOP PORTARIA Nº 1095/2016

**DATA:** 17 de outubro de 2016



## RESOLUÇÃO AGER N. 001, DE 15 DE JANEIRO DE 2016

FICA APROVADA A REVISÃO DAS TARIFAS E DAS METAS CONTRATUAIS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

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

Considerando a 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 que a Concessionária protocolou junto à AGER pleito de Reequilíbrio Econômico Financeiro do Contrato de Concessão n. 096/2014 motivado por custos incrementais pela determinação do Poder Concedente da assunção das obras e serviços no patamar de cobertura de 35% (trinta e cinco por cento);

Considerando que todas as etapas necessárias à correta avaliação do pleito da concessionária Águas de Sinop já foram devidamente observadas, sendo os pareceres técnico e jurídico favoráveis ao reequilíbrio;

Considerando que, conforme o estudo técnico integrante do processo, a Revisão Ordinária apontou como fator principal de desequilíbrio no Contrato 096/2014, a determinação do Poder Concedente à Concessionária, nos termos do item 190 do Edital da Concorrência Pública n.002/2014, para realização dos investimentos e metas previstos nos itens 187 e 188 do mesmo Edital;

Considerando que houve o controle social estabelecido pela Lei Federal nº 11.334/07, artigo 47 e Decreto Federal nº 7.217/10, artigo 34 e seguintes, mediante a oitiva do Conselho Municipal de Saneamento, do Conselho Consultivo da AGER e a realização de audiência pública;

Considerando ainda que referida audiência pública, realizada no dia 17 de dezembro de 2015, teve como objetivo principal a análise/revisão do plano setorial de abastecimento de água potável e de esgotamento sanitário, avaliação/revisão das condições da prestação dos serviços, análise do equilíbrio econômico financeiro do contrato de concessão nº 096/2014.

**RESOLVE:**

Art. 1º Fica aprovada a revisão tarifária e de metas, referendada pelo Conselho Consultivo da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Município de Sinop – AGER e pelo Conselho Municipal de Saneamento, nos termos do Processo Regulatório n. 2015/07.

§ 1º. A revisão tarifária será implementada em seis parcelas e será condicionada ao cumprimento das metas físicas:

I – Primeira parcela de 14,70% (quatorze inteiros e setenta décimos percentuais) que passa a vigorar na data de entrada em operação do primeiro módulo da Estação de Tratamento de Esgoto - ETECurupy;

II – Segunda parcela de 4,50% (quatro inteiros e cinquenta décimos percentuais) que passa a vigorar quando for atingido 20% (vinte por cento) de cobertura de esgotamento sanitário na área urbana da cidade;

III – Terceira parcela de 4,50% (quatro inteiros e cinquenta décimos percentuais) que passa a vigorar quando for atingido 30% (trinta por cento) de cobertura de esgotamento sanitário na área urbana da cidade;

IV – Quarta parcela de 4,50% (quatro inteiros e cinquenta décimos percentuais) que passa a vigorar quando for atingido 40% (trinta e nove por cento) de cobertura de esgotamento sanitário na área urbana da cidade;

V – Quinta parcela de 4,50% (quatro inteiros e cinquenta décimos percentuais) que passa a vigorar quando for atingido 50% (quarenta e oito por cento) de cobertura de esgotamento sanitário na área urbana da cidade;

VI – Sexta parcela de 4,50% (quatro inteiros e cinquenta décimos percentuais) que passa a vigorar quando for atingido 60% (cinquenta e sete por cento) de cobertura de esgotamento sanitário na área urbana da cidade.

§ 2º. Os índices de reajustes estabelecidos no § 1º, somente serão aplicados após a certificação e regulamentação pela AGER do cumprimento das metas pactuadas.

§ 3º. Os procedimentos comerciais a serem adotados pela Empresa Águasde Sinop S.A., concessionária dos serviços, para aplicação do reajuste



tarifário de que trata este artigo, deverão ser determinados pela Agência Reguladora, por meio de ato normativo específico.

Art. 2º Ficam estabelecidas metas físicas para o Esgotamento Sanitário na área urbana do município, decorrentes da revisão do Plano Municipal de Sanamento Básico - PMSB e que definem novos marcos executivos contratuais para a Empresa Águas de Sinop S.A., concessionária dos serviços, com os prazos contados a partir da data da ordem de serviço expedida pelo Poder Concedente, conforme previsão expressa do contrato de concessão:

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

§ 1º. Ressalvadas as disposições em contrário das normas do titular, da entidade de regulação e de meio ambiente, toda edificação permanente urbana será conectada às redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário disponíveis e sujeita ao pagamento das tarifas e de outros preços públicos decorrentes da conexão e do uso desses serviços.



I - Nos loteamentos, na ausência de redes públicas de saneamento básico, serão admitidas soluções individuais, alternativas, independentes ou isoladas de abastecimento de água e de afastamento e destinação final dos esgotos sanitários, observadas as normas editadas pela entidade reguladora e pelos órgãos responsáveis pelas políticas ambiental, sanitária e de recursos hídricos e ainda as normas federal e municipal que versam sobre a matéria.

Art. 3º Fica convalidada a Resolução AGER n. 01/2015, de 30 de setembro de 2015, decorrente dos Processos Regulatórios n. 2015/02, 2015/03, 2015/04 e 2015/06.

Art. 4º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

SINOP - MT, 15 DE JANEIRO DE 2016.

  
**JUVENTINO SILVA**  
Diretor Presidente da AGER



## DECISÃO

Ref.: Processo Regulatório nº 2015/07

Considerando a 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 que a Concessionária protocolou junto à AGER pleito de Reequilíbrio Econômico Financeiro do Contrato de Concessão n. 096/2014 motivado por custos incrementais pela determinação do Poder Concedente da assunção das obras e serviços no patamar de cobertura de 35% (trinta e cinco por cento);

Considerando que todas as etapas necessárias à correta avaliação do pleito da concessionária Águas de Sinop já foram devidamente observadas, sendo os pareceres técnico e jurídico favoráveis ao reequilíbrio;

Considerando que, conforme o estudo técnico integrante do processo, a Revisão Ordinária apontou como fator principal de desequilíbrio no Contrato 096/2014, a determinação do Poder Concedente à Concessionária, nos termos do item 190 do Edital da Concorrência Pública n.002/2014, para realização dos investimentos e metas previstos nos itens 187 e 188 do mesmo Edital;

Considerando que houve o controle social estabelecido pela Lei Federal nº 11.334/07, artigo 47 e Decreto Federal nº 7.217/10, artigo 34 e seguintes, mediante a oitiva do Conselho Municipal de Saneamento, do Conselho Consultivo da AGER e a realização de audiência pública;

Considerando ainda que referida audiência pública, realizada no dia 17 de dezembro de 2015, teve como objetivo principal a análise/revisão do plano setorial de abastecimento de água potável e de esgotamento sanitário,

Av. dos Jacarandás nº 3960 – Setor Industrial – Sinop/MT – CEP: 78.550-510

avaliação/revisão das condições da prestação dos serviços, análise do equilíbrio econômico financeiro do contrato de concessão nº 096/2014.

Decido.

Fica aprovada a revisão tarifária e de metas, referendada pelo Conselho Consultivo da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Município de Sinop – AGER e submetida ao controle social, através de consulta ao Conselho Municipal de Saneamento e realização de Audiência Pública, nos termos do Processo Regulatório nº 2015/07.

A revisão tarifária será implementada em seis parcelas e será condicionada ao cumprimento das metas físicas:

I – Primeira parcela de 14,70% (quatorze inteiros e setenta décimos percentuais) que passa a vigorar na data de entrada em operação do primeiro módulo da Estação de Tratamento de Esgotos – ETE Curupy;

II – Segunda parcela de 4,50% (quatro inteiros e cinquenta décimos percentuais) que passa a vigorar quando for atingido 20% (vinte por cento) de cobertura de esgotamento sanitário na área urbana da cidade;

III – Terceira parcela de 4,50% (quatro inteiros e cinquenta décimos percentuais) que passa a vigorar quando for atingido 30% (trinta por cento) de cobertura de esgotamento sanitário na área urbana da cidade;

IV – Quarta parcela de 4,50% (quatro inteiros e cinquenta décimos percentuais) que passa a vigorar quando for atingido 40% (trinta e nove por cento) de cobertura de esgotamento sanitário na área urbana da cidade;

V – Quinta parcela de 4,50% (quatro inteiros e cinquenta décimos percentuais) que passa a vigorar quando for atingido 50% (quarenta e oito por cento) de cobertura de esgotamento sanitário na área urbana da cidade;

VI – Sexta parcela de 4,50% (quatro inteiros e cinquenta décimos percentuais) que passa a vigorar quando for atingido 60% (cinquenta e sete por cento) de cobertura de esgotamento sanitário na área urbana da cidade.

Os índices de reajustes estabelecidos no item 3.1, somente serão aplicados após a certificação e regulamentação pela AGER do cumprimento das metas pactuadas.

Ficam estabelecidas metas físicas para o Esgotamento Sanitário na área urbana do município, decorrentes da revisão do Plano Municipal de Saneamento Básico – PMSB, devidamente precedida de audiência pública, e que definem novos marcos executivos contratuais para a Empresa Águas de Sinop S.A., concessionária dos serviços, com prazos contados a partir da data da ordem de serviço expedida pelo Poder Concedente, conforme previsão expressa do contrato de concessão:

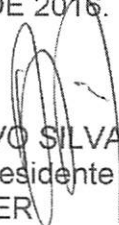
ANO	COBERTURA
1	9%
2	20%
3	30%
4	40%
5	50%
6	60%
7	70%
8	80%
9	90%
10	98%
11	98%
12	98%
13	98%
14	98%
15	98%
16	98%
17	98%
18	98%
19	98%
20	98%
21	98%
22	98%
23	98%
24	98%
25	98%
26	98%
27	98%
28	98%
29	98%
30	98%

Fica decidido que nos loteamentos, na ausência de redes públicas de saneamento básico, serão admitidas soluções individuais, alternativas, Av. dos Jacarandás nº 3960 – Setor Industrial – Sinop/MT – CEP: 78.550-510



independentes ou isoladas de abastecimento de água e de afastamento e destinação final dos esgotos sanitários, observadas as normas editadas pela entidade reguladora e pelos órgãos responsáveis pelas políticas ambiental, sanitária e de recursos hídricos e ainda das normas federal e municipal que versam sobre a matéria.

SINOP – MT, 13 DE JANEIRO DE 2016.

  
JUVENTIVO SILVA  
Diretor Presidente  
AGER

Matricula	Nome	Cargo	Dt. de Alteração	Nível	Classe	Salário
001356	ANDREIA A. VICENTE BARRETO	ZELADOR	18.08.2015	IV	A	1.176,02
001341	DOUGLAS DIAS LENZ	ZELADOR	18.08.2015	IV	A	1.176,02
002680	MARCILENE M. DA SILVA	ZELADOR	20.08.2015	II	A	1.099,61
002681	JECIANE DE PAULA OLIVEIRA	PROFESSOR GRADUADO	20.08.2015	III	B	2.664,63

Setembro 2015

Matricula	Nome	Cargo	Dt. de Alteração	Nível	Classe	Salário
001944	CLAUDEMIR P. DE OLIVEIRA	VIGIA 40 HORAS	03.09.2015	III	A	1.222,90
001955	DOUGLAS RENAN GOMES	VIGIA 40 HORAS	30.09.2015	III	A	1.222,90
002699	KEITHELHE HUNGRIA SEVERINO	MONITOR	18.09.2015	II	A	1.300,16
002692	TANIA APARECIDA CARNELOSE	PROFESSOR GRADUADO	03.09.2015	II	A	2.194,37
001379	CLEONICE E. RODRIGUES	PROFESSOR GRADUADO	01.09.2015	IV	B	2.849,80
001942	MARIA OLGA MORANDI	PROFESSOR GRADUADO	01.09.2015	III	B	2.753,14
002690	NEIZE FATIMA DE SOUZA	PROFESSOR GRADUADO	03.09.2015	II	B	2.664,63
002689	OLDINEIA C. DE FERRO CEBALHO	PROFESSOR GRADUADO	03.09.2015	II	B	2.664,63
002691	REJANE BORGES POSSAMAI	PROFESSOR GRADUADO	03.09.2015	II	B	2.664,63
002692	TANIA APARECIDA CARNELOSE	PROFESSOR GRADUADO	03.09.2015	II	B	2.664,63

Outubro 2015

Matricula	Nome	Cargo	Dt. de Alteração	Nível	Classe	Salário
001953	ADELIRIO LANZARIN	MOT. DE TRANSP. ESCOLAR	16.10.2015	III	A	1.700,19
002702	GECILDA GONCALVES PACHECO	ZELADOR	18.10.2015	II	A	1.099,61
000904	MARIA DE F. GOMES AGUIAR	AJUDANTE DE SERV. GERAIS	16.10.2015	V	A	1.218,66
001957	VILMAR DE CARLI	MOT. DE TRANSP. ESCOLAR	16.10.2015	III	A	1.700,19
000901	EVERTON PESENTE DA SILVA	PROFESSOR GRADUADO	15.10.2015	V	B	2.953,11
002701	MARIA A. XAVIER PAZETO	PROFESSOR GRADUADO	01.10.2015	II	B	2.664,63

Novembro 2015

Matricula	Nome	Cargo	Dt. de Alteração	Nível	Classe	Salário
001397	ANTONIO DOS REIS RODRIGUES	VIGIA 40 HORAS	17.11.2015	IV	A	1.265,83
000911	MARIA HELENA MACHADO	MERENDEIRA	05.11.2015	V	A	1.218,66
002705	THATIANE MARIA A. DE SOUZA	ZELADOR	01.11.2015	II	A	1.099,61

Art. 3º Esta Decreto entrará em vigor na data de sua publicação.

Art. 4º Ficam revogadas as disposições em contrário.

Gabinete da Prefeita Municipal de Sapezal, aos 11 dias do mês de janeiro de 2016.

**ILMA GRISOSTE BARBOSA**

Prefeita Municipal

PREFEITURA MUNICIPAL DE SINOP

AGER SINOP  
DECISÃO

Ree - Processo Regulatório nº 2015/07

Considerando a 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 que a Concessionária protocolou junto à AGER pleito de Reequilíbrio Econômico Financeiro do Contrato de Concessão n. 096/2014 motivado por custos incrementais pela determinação do Poder Concedente da assunção das obras e serviços no patamar de cobertura de 35% (trinta e cinco por cento);

Considerando que todas as etapas necessárias à correta avaliação do pleito da concessionária Águas de Sinop já foram devidamente observadas, sendo os pareceres técnico e jurídico favoráveis ao reequilíbrio;

Considerando que, conforme o estudo técnico integrante do processo, a Revisão Ordinária apontou como fator principal de desequilíbrio no Contrato 096/2014, a determinação do Poder Concedente à Concessionária, nos termos do item 190 do Edital da Concorrência Pública n.002/2014, para realização dos investimentos e metas previstos nos itens 187 e 188 do mesmo Edital;

Considerando que houve o controle social estabelecido pela Lei Federal nº 11.334/07, artigo 47 e Decreto Federal nº 7.217/10, artigo 34 e seguintes, mediante a oitiva do Conselho Municipal de Saneamento, do Conselho Consultivo da AGER e a realização de audiência pública;

Considerando ainda que referida audiência pública, realizada no dia 17 de dezembro de 2015, teve como objetivo principal a análise/revisão do plano setorial de abastecimento de água potável e de esgotamento sanitário, avaliação/revisão das condições da prestação dos serviços, análise do equilíbrio econômico financeiro do contrato de concessão nº 096/2014.

Decido.

Fica aprovada a revisão tarifária e de metas, referendada pelo Conselho Consultivo da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Município de Sinop – AGER e submetida ao controle social, através de consulta ao Conselho Municipal de Saneamento e realização de Audiência Pública, nos termos do Processo Regulatório nº 2015/07.

A revisão tarifária será implementada em seis parcelas e será condicionada ao cumprimento das metas físicas:

I – Primeira parcela de 14,70% (quatorze inteiros e setenta décimos percentuais) que passa a vigorar na data de entrada em operação do primeiro módulo da Estação de Tratamento de Esgotos – ETE Curupy;

II – Segunda parcela de 4,50% (quatro inteiros e cinquenta décimos percentuais) que passa a vigorar quando for atingido 20% (vinte por cento) de cobertura de esgotamento sanitário na área urbana da cidade;

III – Terceira parcela de 4,50% (quatro inteiros e cinquenta décimos percentuais) que passa a vigorar quando for atingido 30% (trinta por cento) de cobertura de esgotamento sanitário na área urbana da cidade;

IV – Quarta parcela de 4,50% (quatro inteiros e cinquenta décimos percentuais) que passa a vigorar quando for atingido 40% (trinta e nove por cento) de cobertura de esgotamento sanitário na área urbana da cidade;

V – Quinta parcela de 4,50% (quatro inteiros e cinquenta décimos percentuais) que passa a vigorar quando for atingido 50% (quarenta e oito por cento) de cobertura de esgotamento sanitário na área urbana da cidade;

VI – Sexta parcela de 4,50% (quatro inteiros e cinquenta décimos percentuais) que passa a vigorar quando for atingido 60% (cinquenta e sete por cento) de cobertura de esgotamento sanitário na área urbana da cidade.

Os índices de reajustes estabelecidos no item 3.1, somente serão aplicados após a certificação e regulamentação pela AGER do cumprimento das metas pactuadas.

Ficam estabelecidas metas físicas para o Esgotamento Sanitário na área urbana do município, decorrentes da revisão do Plano Municipal de Saneamento Básico – PMSB, devidamente precedida de audiência pública, e que definem novos marcos executivos contratuais para a Empresa Águas de Sinop S.A., concessionária dos serviços, com prazos contados a partir da data da ordem de serviço expedida pelo Poder Concedente, conforme previsão expressa do contrato de concessão:

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

Fica decidido que nos loteamentos, na ausência de redes públicas de saneamento básico, serão admitidas soluções individuais, alternativas, independentes ou isoladas de abastecimento de água e de afastamento e destinação final dos esgotos sanitários, observadas as normas editadas pela entidade reguladora e pelos órgãos responsáveis pelas políticas ambiental, sanitária e de recursos hídricos e ainda das normas federal e municipal que versam sobre a matéria.

SINOP – MT, 13 DE JANEIRO DE 2016.

JUVENTINO SILVA

Diretor Presidente

AGER

**CÂMARA MUNICIPAL DE SINOP**  
**PORTARIA N° 004/2016**

Nomeia o Sr. Lucas Scatambuli para exercer o cargo em comissão de Assistente Parlamentar I, referência CC-02.

O Presidente da Câmara Municipal de Sinop – Estado de Mato Grosso, no uso de suas atribuições legais;

**RESOLVE:**

Art. 1º Nomear o Sr. Lucas Scatambuli para exercer o cargo em comissão de Assistente Parlamentar I, referência CC-02.

Art. 2º Feita as anotações, publique-se e afixe-se.

**CÂMARA MUNICIPAL DE SINOP**

**ESTADO DE MATO GROSSO**

Em, 04 de janeiro de 2016.

**Mauro Garcia**

**Presidente**

**AGER SINOP**  
**RESOLUÇÃO AGER N. 001, DE 15 DE JANEIRO DE 2016**

FICA APROVADA A REVISÃO DAS TARIFAS E DAS METAS CONTRATUAIS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

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

Considerando a 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 que a Concessionária protocolou junto à AGER pleito de Reequilíbrio Econômico Financeiro do Contrato de Concessão n. 096/2014 motivado por custos incrementais pela determinação do Poder Concedente da assunção das obras e serviços no patamar de cobertura de 35% (trinta e cinco por cento);

Considerando que todas as etapas necessárias à correta avaliação do pleito da concessionária Águas de Sinop já foram devidamente observadas, sendo os pareceres técnico e jurídico favoráveis ao reequilíbrio;

Considerando que, conforme o estudo técnico integrante do processo, a Revisão Ordinária apontou como fator principal de desequilíbrio no Contrato 096/2014, a determinação do Poder Concedente à Concessionária, nos termos do item 190 do Edital da Concorrência Pública n.002/2014, para realização dos investimentos e metas previstos nos itens 187 e 188 do mesmo Edital;

Considerando que houve o controle social estabelecido pela Lei Federal nº 11.334/07, artigo 47 e Decreto Federal nº 7.217/10, artigo 34 e seguintes, mediante a oitava do Conselho Municipal de Saneamento, do Conselho Consultivo da AGER e a realização de audiência pública;

Considerando ainda que referida audiência pública, realizada no dia 17 de dezembro de 2015, teve como objetivo principal a análise/revisão do plano setorial de abastecimento de água potável e de esgotamento sanitário, avaliação/revisão das condições da prestação dos serviços, análise do equilíbrio econômico financeiro do contrato de concessão nº 096/2014.

**RESOLVE:**

Art. 1º Fica aprovada a revisão tarifária e de metas, referendada pelo Conselho Consultivo da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados

do Município de Sinop – AGER e pelo Conselho Municipal de Saneamento, nos termos do Processo Regulatório n. 2015/07.

§ 1º. A revisão tarifária será implementada em seis parcelas e será condicionada ao cumprimento das metas físicas:

I – Primeira parcela de 14,70% (quatorze inteiros e setenta décimos percentuais) que passa a vigorar na data de entrada em operação do primeiro módulo da Estação de Tratamento de Esgoto - ETECurupy;

II – Segunda parcela de 4,50% (quatro inteiros e cinquenta décimos percentuais) que passa a vigorar quando for atingido 20% (vinte por cento) de cobertura de esgotamento sanitário na área urbana da cidade;

III – Terceira parcela de 4,50% (quatro inteiros e cinquenta décimos percentuais) que passa a vigorar quando for atingido 30% (trinta por cento) de cobertura de esgotamento sanitário na área urbana da cidade;

IV – Quarta parcela de 4,50% (quatro inteiros e cinquenta décimos percentuais) que passa a vigorar quando for atingido 40% (trinta e nove por cento) de cobertura de esgotamento sanitário na área urbana da cidade;

V – Quinta parcela de 4,50% (quatro inteiros e cinquenta décimos percentuais) que passa a vigorar quando for atingido 50% (quarenta e oito por cento) de cobertura de esgotamento sanitário na área urbana da cidade;

VI – Sexta parcela de 4,50% (quatro inteiros e cinquenta décimos percentuais) que passa a vigorar quando for atingido 60% (cinquenta e sete por cento) de cobertura de esgotamento sanitário na área urbana da cidade.

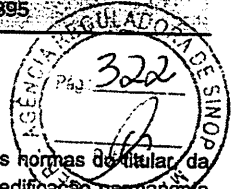
§ 2º. Os índices de reajustes estabelecidos no § 1º, somente serão aplicados após a certificação e regulamentação pela AGER do cumprimento das metas pactuadas.

§ 3º. Os procedimentos comerciais a serem adotados pela Empresa Águas de Sinop S.A., concessionária dos serviços, para aplicação do reajuste tarifário de que trata este artigo, deverão ser determinados pela Agência Reguladora, por meio de ato normativo específico.

Art. 2º Ficam estabelecidas metas físicas para o Esgotamento Sanitário na área urbana do município, decorrentes da revisão do Plano Municipal de Saneamento Básico - PMSB e que definem novos marcos executivos contratuais para a Empresa Águas de Sinop S.A., concessionária dos serviços, com os prazos contados a partir da data da ordem de serviço expedida pelo Poder Concedente, conforme previsão expressa do contrato de concessão:

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

29	98%
30	98%



§ 1º. Ressalvadas as disposições em contrário das normas de titular da entidade de regulação e de meio ambiente, toda edificação permanente urbana será conectada às redes públicas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário disponíveis e sujeita ao pagamento das tarifas e de outros preços públicos decorrentes da conexão e do uso desses serviços.

I - Nos loteamentos, na ausência de redes públicas de saneamento básico, serão admitidas soluções individuais, alternativas, independentes ou isoladas de abastecimento de água e de afastamento e destinação final dos esgotos sanitários, observadas as normas editadas pela entidade reguladora e pelos órgãos responsáveis pelas políticas ambiental, sanitária e de recursos hídricos e ainda as normas federal e municipal que versam sobre a matéria.

Art. 3º Fica convalidada a Resolução AGER n. 01/2015, de 30 de setembro de 2015, decorrente dos Processos Regulatórios n. 2015/02, 2015/03, 2015/04 e 2015/06.

Art. 4º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

SINOP - MT, 15 DE JANEIRO DE 2016.

**JUVENTINO SILVA**

Diretor Presidente da AGER

**CÂMARA MUNICIPAL DE SINOP  
PORTARIA Nº 005/2016**

Exonera o Sr. Julio Cesar Tabile do cargo em comissão de Chefe de Divisão de Assuntos Legislativos, referência CC-04.

O Presidente da Câmara Municipal de Sinop – Estado de Mato Grosso, no uso de suas atribuições legais;

**RESOLVE:**

Art. 1º Exonerar o Sr. Julio Cesar Tabile do cargo em comissão de Chefe de Divisão de Assuntos Legislativos, referência CC-04.

Art. 2º Feita as anotações, publique-se e afixe-se.

**CÂMARA MUNICIPAL DE SINOP  
ESTADO DE MATO GROSSO**

Em, 04 de janeiro de 2016.

**Mauro Garcia**

Presidente

**CÂMARA MUNICIPAL DE SINOP  
PORTARIA Nº 007/2016**

Concede licença prêmio por assiduidade, pelo período de dois meses, ao servidor Benedito Aparecido Castro.

O Presidente da Câmara Municipal de Sinop – Estado de Mato Grosso, no uso de suas atribuições legais;

**RESOLVE:**

Art. 1º Conceder ao servidor Benedito Aparecido de Castro, licença prêmio por assiduidade, pelo período de 02 (dois) meses referente ao quinquênio de 01/04/2010 a 31/03/2015, em conformidade com o que preconiza a Lei Municipal 1241/2009, com efeitos retroativos à 01/01/2016.

Art. 2º Feita as anotações, publique-se e afixe-se.

**CÂMARA MUNICIPAL DE SINOP  
ESTADO DE MATO GROSSO**

Em, 05 de janeiro de 2016.

**Mauro Garcia**



A Prefeitura Municipal de Sinop

Ao Exmo. Sr. Prefeito

Juarez Alves da Costa

Nesta

Exmo Senhor Prefeito,

Finalizado o estudo técnico, submetemos a apreciação da minuta de Resolução como produto final.

Sinop, 08 de dezembro de 2016

  
**JOSE ALMIRO MÜLLER**  
Diretor Presidente da AGER

  
De ACORDO:

**JUAREZ COSTA**

PREFEITO MUNICIPAL DE SINOP

DATA 09 / 12 / 16

RESOLUÇÃO AGER N. 000, 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, 00 DE DEZEMBRO DE 2016.

**JOSÉ ALMIRO MÜLLER**  
Diretor Presidente da AGER

MANUATA

## 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
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 abaixo:

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

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:

<b>Estruturas de atendimento ao público</b>	<b>Valor</b>
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:

- a) distância inferior a 500 m de pontos de confluência dos transportes coletivos;
- b) distância inferior a 500 m de pelo menos um agente de recebimento de contas;
- c) facilidade de estacionamento de veículos ou existência de estacionamento próprio;
- d) facilidade de identificação;
- e) conservação e limpeza;
- f) coincidência do horário de atendimento com o da rede bancária local;
- g) número máximo de atendimentos diários por atendente menor ou igual a 72;
- h) período de tempo médio entre a chegada do usuário ao escritório e o início do atendimento menor ou igual a 10 minutos;
- i) 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:

<b>Adequação das instalações e logística de atendimento ao público</b>	<b>Valor</b>
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:

<b>Adequação das instalações e logística de atendimento ao público</b>	<b>Valor</b>
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:

<b>Ano</b>	<b>IESAP</b>
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.

## 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
Ocorrências de caráter comercial	24 horas

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

$$I_1 = \frac{(\text{Quantidade de serviços realizados no prazo estabelecido} \times 100)}{(\text{Quantidade total de serviços realizados})}$$

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

<b>Índice de eficiência dos prazos de atendimento (%)</b>	<b>Valor</b>
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:

$$I_2 = \frac{(\text{Quantidade de serviços realizados no prazo estabelecido} \times 100)}{(\text{Quantidade total de serviços solicitados})}$$

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

<b>Índice de eficiência dos prazos de atendimento (%)</b>	<b>Valor</b>
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:

<b>Estruturas de atendimento ao público</b>	<b>Valor</b>
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:

- a) distância inferior a 500 m de pontos de confluência dos transportes coletivos;
- b) distância inferior a 500 m de pelo menos um agente de recebimento de contas;
- c) facilidade de estacionamento de veículos ou existência de estacionamento próprio;
- d) facilidade de identificação;
- e) conservação e limpeza;
- f) coincidência do horário de atendimento com o da rede bancária local;
- g) número máximo de atendimentos diários por atendente menor ou igual a 72;
- h) período de tempo médio entre a chegada do usuário ao escritório e o início do atendimento menor ou igual a 10 minutos;
- i) 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:

<b>Adequação das instalações e logística de atendimento ao público</b>	<b>Valor</b>
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:

<b>Adequação das instalações e logística de atendimento ao público</b>	<b>Valor</b>
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:

<b>Ano</b>	<b>IESAP</b>
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.



## **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.

  
**JOSÉ ALMIRO MÜLLER**  
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:

<b>Estruturas de atendimento ao público</b>	<b>Valor</b>
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:

<b>Adequação das instalações e logística de atendimento ao público</b>	<b>Valor</b>
------------------------------------------------------------------------	--------------



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.

meio de processo administrativo de certificação, com aplicação das fórmulas descritas acima e anualmente, conforme indicação da tabela a seguir, a operadora deverá atingir as seguintes metas para ter seu contrato, neste marco executivo contratual, indicado como CUMPRIDO:

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%

Os resultados deverão ser publicados anualmente no mês de dezembro por meio de resolução regulatória que certifique o cumprimento ou não do marco executivo apurado.

### CÂMARA MUNICIPAL DE SINOP RESOLUÇÃO Nº 005/2016

**Promove alterações no Regimento Interno da Câmara Municipal de Sinop – Estado de Mato Grosso.**

A CÂMARA MUNICIPAL DE SINOP, ESTADO DE MATO GROSSO, no uso de suas atribuições legais aprovou e eu, Presidente, promulgo a seguinte Resolução:

Art. 1º Fica o Poder Legislativo Municipal autorizado a efetuar a devolução dos bens patrimoniais abaixo elencados ao Poder Executivo Municipal:

DESCRIÇÃO DO BEM	Nº PATRIMONIAL
Condicionador de ar split 9.000 BTU's LG	1358
Condicionador de ar split 9.000 BTU's LG	1360
Condicionador de ar split 9.000 BTU's LG	1362
Condicionador de ar split 9.000 BTU's LG	1363
Condicionador de ar split 12.000 BTU's LG	1388
Condicionador de ar split 12.000 BTU's LG	1281
Condicionador de ar split Carrier	1106
Moto CG Titan 125 KSE	1034

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

Art. 3º Ficam revogadas as disposições em contrário.

### CÂMARA MUNICIPAL DE SINOP

### ESTADO DE MATO GROSSO

Em, 13 de dezembro de 2016

Mauro Garcia

Presidente

### AGER SINOP 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.

**JOSÉ ALMIRO MÜLLER**

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
Ocorrências de caráter comercial	24 horas



**OFICIO 0237/AGER/SINOP-MT**

**Sinop, 19 de dezembro de 2016**

**À**  
**ÁGUAS DE SINOP**  
**A/C: Sr. DIEGO RAFAEL DAL MAGRO**  
**M.D. Gerente de Operações**  
**NESTA**

**PROTOCOLO**

RECEBI EM 20 / 12 / 2016

Lucas Tulus

AGUAS DE SINOP S.A

Prezado Senhor:

Em tempo de cumprimentar-vos cordialmente, vimos por intermédio deste informar-vos e enviar para vosso conhecimento, a cópia e suas respectivas publicações, das **Resoluções 002, 003, 004, 005 e 006/2016**, sendo o produto final dos estudos técnicos **para definição de metodologia para aferição dos marcos contratuais**.

Certos de termos dado o devido conhecimento, ficamos a disposição para eventuais dúvidas a respeito.

Atenciosamente,

  
**JOSÉ ALMIRO MÜLLER**  
Diretor Presidente AGER