



DESPACHO

DE: Presidência

PARA: Diretoria Técnica Operacional – Sr^a Silmara Nardoni

Assunto: Abertura de Processo Regulatório para certificação dos marcos contratuais, conforme estabelecido no Contrato de Concessão nº 096/2014, firmado entre a Prefeitura Municipal de Sinop e a Concessionária Águas de Sinop.

Senhora Diretora, segue abaixo os itens para providências:

- a) Autuação do processo administrativo regulatório;
- b) Aferição do Indicador do Nível de Cortesia e de Qualidade Percebida pelos Usuários na Prestação dos Serviços (INCQ) – item 4.3 do Anexo XV, aplicado aos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário;
- c) Análise e providências técnicas necessárias para o perfeito cumprimento das competências da AGER Sinop;
- d) Indicação de data para divulgação dos resultados em reunião com o Conselho Consultivo da AGER; e,
- e) Outras providencias que julgar pertinentes.

Sinop – MT, 30 de abril de 2017.


JOSE ALMIRO MÜLLER
Diretor Presidente da AGER

José Almiro Müller
Diretor Presidente
AGER - Sinop

AP

001



RELATÓRIO TÉCNICO n. 004/2017/AGER - SINOP

Sinop – MT, 27 de julho de 2017.

REFERÊNCIA: Estudo Técnico para Processo Regulatório de certificação do marco executivo contratual definido como Indicador do Nível de Cortesia e de Qualidade Percebida pelos Usuários na Prestação dos Serviços - INCQ, em atendimento ao estabelecido no Contrato de Concessão nº 096/2014, firmado entre a Prefeitura Municipal de Sinop e a Concessionária Águas de Sinop.

1. Dos Fatos

Sob a égide da verificação do cumprimento do Contrato de Concessão nº 096/2014, firmado entre a Prefeitura Municipal de Sinop, MT e a Concessionária Águas de Sinop, e, em atendimento à determinação do Presidente da AGER, instaurou-se o referido processo administrativo com objetivo de certificar o cumprimento das metas estabelecidas para o Indicador do Nível de Cortesia e de Qualidade Percebida pelos Usuários na Prestação dos Serviços (INCQ), referente aos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, Marco do Plano Executivo – item 4.3 do Anexo XV – Termo de Referência para Execução do Contrato de Concessão 096/2014.

É o relato primordial.

JR
002



2. Da estruturação do relatório técnico

Inicialmente indicaremos a preceituação legal e técnica utilizada para a formulação das conclusões apontadas aqui. Remeteremos desde as indicações legais iniciais do contrato, ou seja, anterior às definições regulatórias da AGER até o processo de definição dos aspectos regulatórios, indicados pelo regulador e decorrentes da interpretação do contrato, que é o resultado da atuação da agência no exercício da função regulatória.

Posteriormente, indicamos as condições previstas em contrato para prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no município e relataremos se, ante as constatações documentais, a concessionária atendeu aos requisitos para emissão da certificação do marco executivo contratual definido como Indicador do Nível de Cortesia e de Qualidade Percebida pelos Usuários na Prestação dos Serviços (INCQ), item 4.3 do Anexo XV - Termo de Referência para Execução do Contrato – volume I, conforme estabelece a Cláusula 8.1 do Contrato de Concessão 096/2014.

003



3. Considerações legais e técnicas do marco executivo contratual

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 às 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.

De regra, 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.

Do diagnóstico do contrato de concessão nº 096/2014 firmado entre a Prefeitura Municipal de Sinop, MT e a Concessionária Águas de Sinop, procedemos a interpretação e modelagem dos indicadores de aferição e definição de metodologia de certificação regulatória, o que inicialmente proporcionou o desenvolvimento de dois produtos essenciais para essa etapa do processo, compreendendo:

a) ARQUITETURA REGULATÓRIA (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 regulatórios e fiscalizatórios 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 (ANEXO II) 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.

Os dois instrumentos acima descritos são, para AGER, os norteadores das suas atividades regulatórias e fiscalizatórias, convertendo-se no planejamento de longo prazo – no mínimo pelo prazo do contrato – definindo-se como sua metodologia de ação.

Dentre as inúmeras obrigações contratuais, identificamos o Indicador do Nível de Cortesia e de Qualidade Percebida pelos Usuários na Prestação dos Serviços (INCQ), aplicado aos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, definido no item 4.3 do Anexo XV - Termo de Referência para Execução do Contrato – volume I, conforme estabelece a Cláusula 8.1 do Contrato de Concessão 096/2014, previsto na Concorrência Pública nº 002/2014, Processo nº 001/CEL-CSAE/2014.

A fim de normatizar e regular os mecanismos para a aferição e validação do INCQ, foi autuado o Processo Regulatório 2016/05, que levou à elaboração da Resolução AGER nº006/2016 (ANEXO III), a qual define a metodologia a ser aplicada na aferição sistemática do referido marco executivo contratual.



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

Segundo a Resolução AGER nº 006/2016, os profissionais envolvidos com o atendimento ao público, em qualquer área e esfera da organização da prestadora, deverão contar com treinamento especial de relações humanas e técnicas de comunicação, além de normas e procedimentos que deverão ser adotados nos vários tipos de atendimento (no posto de atendimento, telefônico ou domiciliar), visando a obtenção de um padrão de comportamento e tratamento para todos os usuários indistintamente, de forma a não ocorrer qualquer tipo de diferenciação.

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

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

A aferição dos resultados obtidos pela prestadora será feita anualmente, por meio de pesquisa de opinião realizada por empresa independente, capacitada para a execução do serviço e deverá abranger uma amostra de todos os usuários constantes do cadastro comercial da operadora distribuídos representativamente em todas as categorias, quais seja: residencial, comercial, público e industrial.

A metodologia de pesquisa e as condições de contratação da empresa de pesquisa serão definidas pela AGER – Sinop em resolução regulatória específica.



5. Apuração do INCQ

Neste trabalho, será verificado o Indicador do Nível de Cortesia e de Qualidade Percebida pelos Usuários na Prestação dos Serviços (INCQ) para o primeiro e o segundo ano do contrato de concessão, conforme a Resolução AGER nº 006/2016. A norma citada aponta a necessidade de elaboração pela agência reguladora de uma resolução regulatória específica que defina a metodologia de pesquisa e as condições de contratação da empresa.

Enquanto a referida norma ainda não é editada, a verificação dos resultados será obtida através das Pesquisas de Opinião realizadas por empresa independente, contratada pela concessionária Águas de Sinop, no dia 07 de Abril de 2015 e 13 de Dezembro de 2016, a fim de avaliar a prestação dos serviços disponibilizados por ela. Os resultados da pesquisa encontram-se nos Relatórios de Indicadores Operacionais referentes a 2015 e 2016, encaminhados respectivamente pelas Cartas ASI nº323/2016 (ANEXO IV) e ASI nº 189/2017 (ANEXO V).

Cada pesquisa ouviu 350 pessoas, porém não abrangeram amostras de todas as categorias de usuários, como estipula a Resolução AGER nº 006/2016. Dentre alguns pontos positivos que foram avaliados, pode-se observar que em 2015 mais de 83% dos entrevistados avaliaram, de um modo geral, a qualidade dos serviços prestados como excelente ou boa, porém esse número caiu para 43,4% em 2016. A atenção e educação dos atendentes foi considerada como boa ou excelente por cerca de 66% dos entrevistados nos dois períodos. No primeiro ano, mais de 82% dos entrevistados avaliaram a qualidade da água fornecida como boa ou excelente, enquanto no segundo esse número foi de 58,5%. Os usuários que sofrem de falta de água representavam menos de 5% em 2015, em 2016 esse número foi de 17,1%, dos quais 65% disseram que o problema ocorria raramente.

Dentre alguns pontos que podem ser aprimorados, podemos destacar a agilidade do atendimento: em 2015, apenas 44,7% dos entrevistados consideraram esse aspecto como bom ou excelente, já em 2016 ninguém avaliou como excelente e apenas 24% considerou bom. Quando questionados sobre os valores cobrados pela concessionária, apenas 19,7%



dos interrogados consideravam elevados no primeiro ano, já no segundo, esse número aumentou para 57,7%.

Portanto, considera-se de extrema importância verificar a percepção da população de Sinop quanto a qualidade dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário que são ofertados, a fim de identificar os pontos que devem ser melhorados. Assim, buscando alcançar cada vez mais a sua satisfação, sem perder de vista o equilíbrio econômico financeiro do contrato, de acordo com os resultados das pesquisas realizadas em 2015 e 2016, consideramos necessário indicar algumas sugestões de melhorias:

- Treinamento constante dos funcionários para que sejam bem instruídos e que possam repassar corretamente as informações aos clientes, educados e atenciosos, a fim de aumentar a rapidez e qualidade do serviço de atendimento;
- Continuar investindo na ampliação da rede de esgoto, como foi sugerido por diversos usuários;
- Buscar soluções que possam reduzir os custos dos serviços, e conseqüentemente os valores cobrados dos usuários;
- Ampliar a divulgação das informações a respeito das ações de melhoria e projetos desenvolvidos pela Águas de Sinop, já que em 2016, cerca de 66% dos entrevistados disseram não ter acesso a essas informações.

AR

009



6. Indicações Conclusivas:

Por todo exposto recomenda-se:

- I. O reconhecimento do cumprimento do marco executivo contratual conforme previsto no item 4.3 do Anexo XV - Termo de Referência para Execução do Contrato – volume I, constante na Concorrência Pública n. 002/2014, Processo nº 001/CEL-CSAE/2014, que estabeleceu o Indicador do Nível de Cortesia e de Qualidade Percebida pelos Usuários na Prestação dos Serviços, referente aos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.
- II. Submissão ao Conselho Consultivo a fim de dar conhecimento acerca das constatações apresentadas nesse relatório técnico, seguida da emissão de resolução específica que certifique o cumprimento do Marco Executivo Contratual (8.1) (4.3) – denominado Indicador do Nível de Cortesia e de Qualidade Percebida pelos Usuários na Prestação dos Serviços, aplicado aos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, nas condições estabelecidas na Resolução AGER nº 006/2016, até o segundo ano do contrato de concessão.
- III. Estudos para a elaboração de resolução específica que defina metodologia de pesquisa e as condições de contratação da empresa de pesquisa.

É a indicação, que submeto a juízo superior.

Amanda Aparecida B.B. Rojas

Amanda Aparecida B B Rojas

Gestora de Regulação e Fiscalização – AGER/Sinop

Amanda A. B. B. Rojas
Gestor de Regulação e Fiscalização

AR
010



ANEXO I – Arquitetura Regulatória



ANEXO II – Régua de Marcos Contratuais

set/44
(8.1) (2.1)
Perdas no sistema -
25%



Legenda:

- Marcos Executivos Contratuais - Indicadores Gerenciais
- Marcos Executivos Contratuais - Jurídicos Legais
- Marcos Executivos Contratuais - Esgotamento Sanitário
- Marcos Executivos Contratuais - Abastecimento de Água

→
set/44



ANEXO III – Resolução AGER nº006/2016



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

ESTABELECE A METODOLOGIA PARA AFERIR O INDICADOR DO NÍVEL DE CORTESIA E DE QUALIDADE PERCEBIDA PELOS USUÁRIOS NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS - INCQ APLICADO AOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO NO MUNICÍPIO DE SINOP ESTADO DE MATO GROSSO.

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

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

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

Considerando o Processo Regulatório n. 2016/05 de 10 de outubro de 2016 para definição da metodologia para apuração do indicador do nível de cortesia e de qualidade percebida pelos usuários na prestação dos serviços - INCQ, Marco do Plano Executivo estabelecido na cláusula oitava do Contrato de Concessão n. 096/2014 firmado entre a Prefeitura Municipal de Sinop, MT e a Concessionária Águas de Sinop, e no item 4.3 do Anexo XV - Termo de Referência para Execução do Contrato – volume I previsto na Concorrência Pública nº 002/2014, Processo nº 001/CEL-CSAE/2014.

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




RESOLVE:

Art. 1º Para aferir o Indicador do Nível de Cortesia e de Qualidade Percebida Pelos Usuários na Prestação Dos Serviços - INCQ no sistema de abastecimento de abastecimento de água e esgotamento sanitário no município de Sinop, Estado de Mato Grosso, deve ser aplicada a fórmula prevista no Anexo Único desta Resolução.

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

SINOP – MT, 12 DE DEZEMBRO DE 2016.


JOSE ALMIRO MÜLLER
Diretor Presidente da AGER



Anexo Único

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

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

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

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

A aferição dos resultados obtidos pela prestadora será feita anualmente, por meio de pesquisa de opinião realizada por empresa independente, capacitada para a execução do serviço. A metodologia de pesquisa e as condições de contratação da empresa de pesquisa serão definidas pela AGER- Sinop em resolução regulatória específica.

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

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

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

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

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

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

3. Período de apuração do INCQ

A



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

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



**ANEXO IV – Carta ASI nº 323/2016 de 04 de Outubro
de 2016**

Sinop, 04 de outubro de 2016.
Carta ASI n. 323/2016

Almiro Muller
José Almiro Muller
Diretor Presidente
AGER - Sinop
24/10/16
35-4545

Ilmo. Sr.

José Almiro Muller

Diretor Presidente da Agência Reguladora de Sinop/MT

Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do Município de Sinop - MT

Av. dos Jacarandas, nº 3960 – Centro – CEP 78.550-510

Ref.: Entrega do Relatório de Indicadores Operacionais referentes à 2015

Prezado Senhor,

A Concessionária **Águas de Sinop S.A.** vem, por meio desta, encaminhar o relatório de indicadores operacionais em anexo, contendo os indicadores pertinentes aos serviços prestados por esta concessionária de serviços públicos.

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

Atenciosamente,

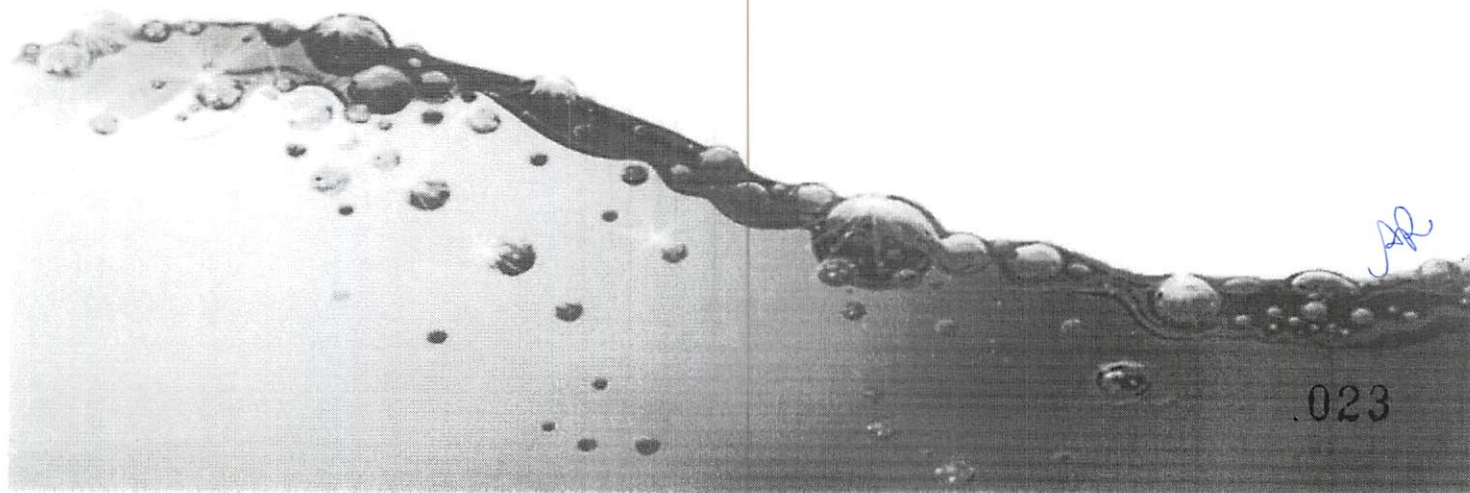

Diego Rafael Dal Magro
Gerente de Operações

Amir Müller
José Almiro Müller
Diretor Presidente
AGER - Sinop
24/10/16
15:45 HS

INDICADORES OPERACIONAIS

SINOP

2015



AR

INTRODUÇÃO

O presente relatório tem como finalidade apresentar a Agência de Regulação de Sinop, os indicadores operacionais do Sistema de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do município, conforme estabelecido no Edital de Concorrência Pública nº 002/2014, Anexo XV – Termo de Referência para Execução do Contrato.

A avaliação dos indicadores operacionais permite uma avaliação sistemática e um melhor gerenciamento dos serviços prestados. Desta forma, a existência e utilização de um sistema de indicadores de desempenho confiável se torna um ferramental indispensável para este fim.

O acompanhamento dos indicadores tem como finalidade a avaliação da prestação adequada do serviço concedido, sempre primando pela qualidade na prestação do serviço e tendo como metas a regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e cortesia na prestação do mesmo.

1 Indicadores para o Sistema de Abastecimento de Água

De acordo com Edital de Concorrência Pública nº 002/2014, em seu ANEXO XV, os indicadores operacionais a serem monitorados pela Concessionária são os seguintes:

Tabela 1 - Indicadores Operacionais

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

Tabela 2 - Metas a serem cumpridas

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

Para o cálculo de todos os indicadores utilizou-se as fórmulas estabelecidas no Anexo VII do Contrato de Concessão e os dados apresentados pela Concessionária ao Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS) relativos ao ano de 2015. Sendo assim, este relatório aferirá o cumprimento dos indicadores do 1º ano de concessão.

1.1 Índice de Qualidade da Água Distribuída (IQA)

Este índice tem como finalidade avaliar a qualidade da água tratada, e assim aferir a eficiência no tratamento utilizado pela Concessionária.

$$IQA = \frac{\text{Quantidade de Amostras de turbidez e cloro residual fora do padrão}}{\text{Quantidade total de amostras de turbidez e cloro residual}}$$

$$IQA = \frac{30 + 61}{4.967 + 4.783} = 0,93\%$$

Pelos dados apresentados, é possível verificar que as amostras fora do padrão para as análises de turbidez e cloro atingem um total de 0,93% do total de amostras. Assim o índice de qualidade da água (IQA) se dá pela diferença do total de 100%, **que é 99,07%**.

Conclusão: Meta Atendida

1.2 Índice de Continuidade do Abastecimento (ICA)

O índice de continuidade do abastecimento é obtido através da divisão do número de reclamações de falta de água justificadas pelo número de ligações de água do ano em avaliação.

$$ICA = \frac{NRFA \times 1000}{NLA} =$$

$$ICA = \frac{245 \times 1000}{49.477} = 4,95$$

Onde,

NRFA: número de reclamações de falta de água justificadas (exclui, por exemplo, reclamações de clientes cortados).

NLA = número de ligações de água.

Conclusão: Meta atendida

1.3 Índice de Perdas de Água no Sistema de Distribuição (IPD)

Tabela 3 – Volumes referentes ao ano de 2015.

Indicadores	1.000 m ³ /ano
Volume Produzido	12.239
Volume de Serviços	-
Volume Consumido	4.929

$$IPD = \frac{(\text{Volume Produzido} - \text{Volume de Serviços}) - \text{Volume Consumido}}{\text{Volume Produzido} - \text{Volume de Serviço}}$$

$$IPD = \frac{(12.239 - 0) - (4.929)}{(12.239 - 0)} = 59,72\%$$

Volume de serviços
nã medido

Onde:

$IN_{0,49}$ = Índice de Perdas na Distribuição (%);

Volume de Serviço = Volume de água (operacional + especial + recuperado);

Volume Consumido = Volume de Água (micromedido + estimado).

Conclusão: Meta em atendimento.

Justificativa: A concessionária Águas de Sinop vem investido constantemente em programas de controle e redução de perdas através da instalação de macromedidores em todos os poços (captações subterrâneas), está implantando o processo de setorização do sistema de abastecimento de água, regularizando as pressões na rede, substituindo o parque de medidores e executando serviços de identificação de vazamentos físicos, além da fiscalização e identificação de ligações clandestinas e/ou não cadastradas.

1.4 Índice de Cobertura dos Serviços de Abastecimento de Água (ICSA)

Tabela 4 - Dados Sistema Abastecimento Água

Dados do Sistema de Abastecimento de Água	
Descrição	Quantidade
População Urbana (estimativa IBGE/2015)	107.693
Média de Habitantes por Domicílio	3,30
População Total (estimativa IBGE/2015)	129.916
Economias residenciais ativas de água	40.962
Ligações Factiveis de Água	0
Ligações Potenciais	0
População Abastecida	135.175

Atendimento de água é a quantificação da população urbana atendida através do sistema de abastecimento da concessionária dos serviços públicos de saneamento.

$$ICSA = \frac{\text{Número habitantes atendidos pelos serviços abastecimento água}}{\text{Número total de habitantes urbanos}}$$

Onde:

Número habitantes atendidos pelos serviços abastecimento água: É resultante do produto da quantidade de economias residenciais ativas de água na zona urbana pela taxa média de moradores por domicílio, publicadas no último censo, ou seja:

$$\text{População Urbana Atendida Abastecimento de Água} = 40.962 \times 3,30 = 135.175$$

Número total de habitantes urbanos: É calculado através do produto da taxa de urbanização apresentada no último Censo (IBGE/2010) pela estimativa da população publicada no último ano, assim, conforme último Censo, a taxa de urbanização no município de Sinop era de 82,89% e a estimativa de população total de 2015 foi de 129.916 habitantes, desta forma:

$$\text{Número total de habitantes} = 129.916 \times 0,8289 = 107.687 \text{ habitantes}$$

Logo:

$$ICSA = \frac{135.175}{107.687} = 100\%$$

Conclusão: Meta Atendida

2 Indicadores para o Sistema de Esgotamento Sanitário.

De acordo com Edital de Concorrência Pública nº 002/2014, em seu ANEXO XV, os indicadores operacionais a serem monitorados pela Concessionária são os seguintes:

Tabela 5 - Indicadores Operacionais

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

Tabela 6 - Metas a serem cumpridas

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

A Concessionária firmou com Prefeitura Municipal em 03/02/2016, o Primeiro Termo Aditivo Modificativo ao Contrato de Concessão 096/2014, tal termo repactuou as metas para o sistema de esgotamento sanitário, sendo que a Concessionária se comprometeu com o atendimento de 9% da população urbana do município com o serviço de esgotamento sanitário até o fim do primeiro ano de concessão.

Sendo assim, durante o ano de 2015 a Concessionária realizou adequações e melhorias em elevatórias, concluiu a implantação de coletor tronco, executou uma linha de recalque e executou adequações nas ligações e redes coletoras existentes.

No entanto, como a Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) está em execução, ainda não existe a coleta do esgoto gerado no município, motivo pelo qual não é possível a análise e quantificação dos indicadores relativos à coleta e tratamento de esgoto, sendo possível apenas a quantificação da cobertura dos serviços de esgoto.

2.1 Índice de Cobertura dos Serviços de Esgoto (ICSE).

Tabela 7 - Dados Sistema de coleta de Esgoto

Dados do Sistema de Abastecimento de Água	
Descrição	Quantidade
População Urbana (estimativa IBGE/2015)	107.693
Média de Habitantes por Domicílio	3,30
População Total (estimativa IBGE/2015)	129.916
Economias residenciais ativa de esgoto	3.198
População atendida com esgotamento sanitário	10.553

Atendimento de esgoto é a quantificação da população urbana atendida através do sistema de esgotamento sanitário da concessionária dos serviços públicos de saneamento.

$$ICSE = \frac{\text{Número habitantes atendidos pelos serviços de esgotamento sanitário}}{\text{Número total de habitantes urbanos}}$$

Onde:

Número habitantes atendidos pelos serviços esgotamento sanitário: É resultante do produto da quantidade de economias residenciais ativas de esgoto na zona urbana pela taxa média de moradores por domicílio, publicadas no último censo, ou seja:

$$\text{População Urbana Atendida com Esgotamento Sanitário} = 3.198 \times 3,30 = 10.553$$

Número total de habitantes urbanos: É calculado através do produto da taxa de urbanização apresentada no último Censo (IBGE/2010) pela estimativa da população publicada no último ano, assim, conforme último Censo, a taxa de urbanização no município de Sinop era de 82,89% e a estimativa de população total de 2015 foi de 129.916 habitantes, desta forma:

$$\text{Número total de habitantes} = 129.916 \times 0,8289 = 107.687 \text{ habitantes}$$

Logo:

$$ICSE = \frac{10.553}{107.687} = 9,8\%$$

Conclusão: Meta Atendida

3 Indicadores Gerenciais

3.1 Indicadores de Eficiência na Prestação do Serviço e no Atendimento ao Público.

FATOR 1 - Os prazos de atendimento dos serviços de maior frequência, que corresponde ao período de tempo decorrido entre a solicitação do serviço pelo usuário e a data efetiva da conclusão é apresentada da tabela abaixo:

Tabela 8 – Tabela de Serviços e seus respectivos prazos.

Prazos de atendimentos de serviços	
Serviço	Prazo estabelecido
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 esgotos	24 horas
Ocorrências relativas à ausência ou má qualidade da repavimentação	4 dias úteis
Verificação da qualidade da água	12 horas
Restabelecimento do fornecimento de água	24 horas
Ocorrência de caráter comercial	24 horas

O índice da eficiência dos prazos de atendimento é obtido através da divisão da quantidade de serviços realizados no prazo estabelecido pela quantidade total de serviços realizados do ano em avaliação. Dessa forma:

$$\text{Índice de ef. dos prazos} = \frac{\text{Quantidade de serviços realizados no prazo estabelecido} * 100}{\text{Quantidade total de serviços realizados}}$$

$$\text{Índice de ef. dos prazos} = \frac{29.881 * 100}{32.710} = 91,35\%$$

Os quesitos previstos neste fator são avaliados pela disponibilização ou não das estruturas elencadas, e tem os seguintes valores:

Tabela 9 – Avaliação dos quesitos do FATOR 1

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

A concessionária vem trabalhando ativamente para redução do tempo de atendimento às solicitações operacionais com intuito de melhor atender seus clientes. Durante o primeiro ano da concessão o índice de eficiência dos prazos é de 91,35%, desta forma a pontuação da concessionária no FATOR 1 é igual a 1 (UM).

FATOR 2 – 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:

$$\text{Índice de ef. dos prazos} = \frac{\text{Quantidade de serviços realizados no prazo estabelecido} * 100}{\text{Quantidade total de serviços realizados}}$$

$$\text{Índice de ef. dos prazos} = \frac{47.408 * 100}{52.350} = 90,56\%$$

Os quesitos previstos neste fator são avaliados pela disponibilização ou não das estruturas elencadas, e tem os seguintes valores:

Tabela 10 – Avaliação dos quesitos do FATOR 2

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

Da mesma forma, é possível verificar que a pontuação da concessionária no FATOR 2 também é 1 (um).

FATOR 3 – A Águas de Sinop sempre preocupada em melhor atender seus clientes e de propiciar um melhor ambiente de trabalho a seus colaboradores, vem investindo constantemente na ampliação e adequação de suas instalações e, principalmente, nas suas estruturas de atendimento ao público. Essas estruturas podem ser evidenciadas a seguir:

a) Atendimento em escritório do prestador

A empresa Águas de Sinop instalou-se no município dentro do prazo estipulado e possui sede exclusiva para operar os sistemas de água e esgoto, como pode-se observar nas figuras abaixo.

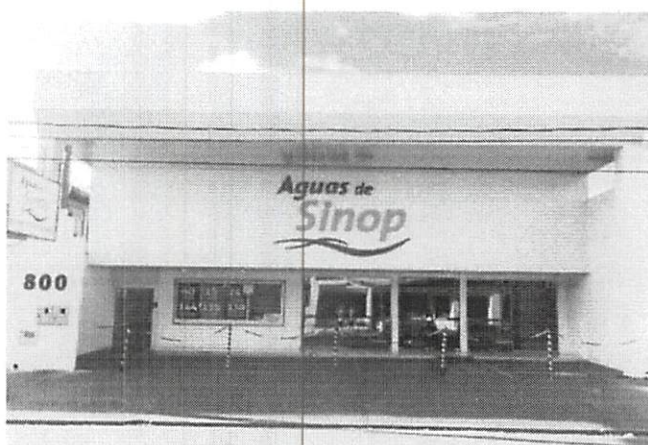
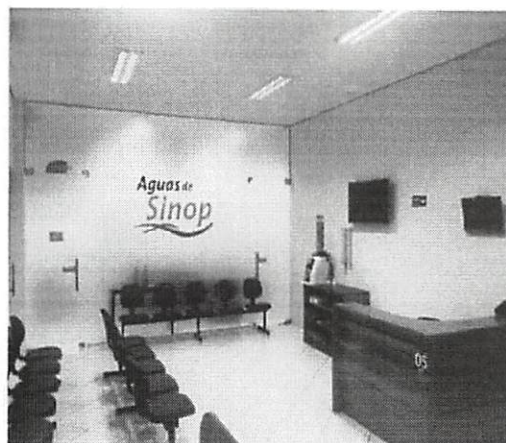
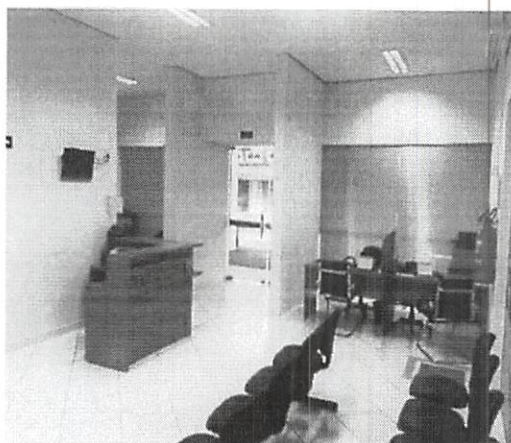


Figura 1 – Fachada da Águas de Sinop



Figuras 2 e 3 – Sala de atendimento aos consumidores.

b) Sistema 195 para todos os tipos de contatos telefônicos que o usuário pretenda, durante 24 horas, todos os dias do ano.

A empresa Águas de Sinop disponibiliza canais alternativos de comunicação do usuário com a concessionária, através do site <http://www.nascentesdoxingu.com.br/>, o usuário consegue emitir a 2ª via de sua fatura, verificar seus dados cadastrais, históricos de pagamentos e pendências. Outra alternativa é o telefone do atendimento ao cliente (65) 3517-1150, que funciona de segunda à sexta-feira no horário das 07:30 às 17:30 horas. A Concessionária conta com uma central de atendimento que funciona através do telefone 0800 647 6060. Além disso, a empresa oferece um serviço mais especializado aos usuários que, tendo recorrido a outros canais da empresa, continuaram com dúvidas sobre o atendimento prestado ou com a solução dada ao problema, foi implantado o Canal de Ouvidoria na Nascentes do Xingu. A ferramenta recebe sugestões, elogios, denúncias e reclamações sobre a prestação dos serviços de água e esgoto nas cidades. O canal de Ouvidoria está em funcionamento no escritório da holding em Cuiabá pelo número (065) 3634-2820.

c) Atendimento personalizado domiciliar

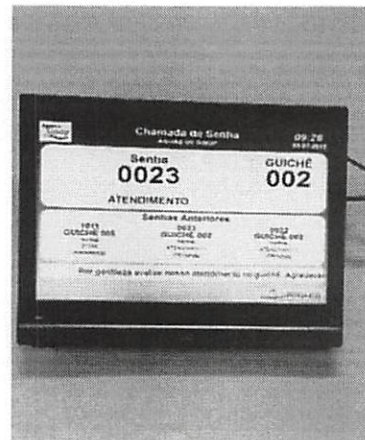
A empresa Águas de Sinop disponibiliza aos usuários atendimento domiciliar personalizado, na qual os agentes comerciais prestam informações de natureza comercial sobre os serviços, além de sanar qualquer dúvida referente as faturas emitidas mensalmente. Para tanto, os agentes comerciais são treinados frequentemente para que eles possam transmitir essas informações de maneira clara e objetiva aos usuários.



Figura 4 – Agente comercial em atendimento domiciliar

d) Softwares de controle e gerenciamento do atendimento que deverão ser processados em rede de computadores da prestadora.

Quanto a informatização do serviço de atendimento ao público a empresa Águas de Sinop conta hoje com um moderno e confortável ambiente para esse fim, com equipamentos de senha automática e tela de visualização, que agilizam o atendimento aos consumidores, além da praticidade na geração de qualquer informação de interesse aos usuários, através de simples consulta aos computadores equipados com softwares específicos. Com este novo sistema é possível monitorar indicadores de atendimento, tais como: tempo médio de espera, tempo médio de atendimento, tempo de ociosidade das atendentes, e também, indicadores de avaliação de qualidade de atendimento.



Figuras 5, 6 e 7 – Novo Sistema de Atendimento ao usuário.

Além disso, foi implantado também o sistema de leitura e impressão de faturas simultânea. Esta solução reduz consideravelmente os erros de leitura proporcionando rapidez e eficiência no processo, além de proporcionar comodidade ao consumidor que pode sanar qualquer dúvida referente a fatura com o próprio leitorista.

Diante do explanado, apresenta-se a avaliação dos quesitos previstos no Fator 3:

Tabela 11 – Avaliação dos quesitos do FATOR 3

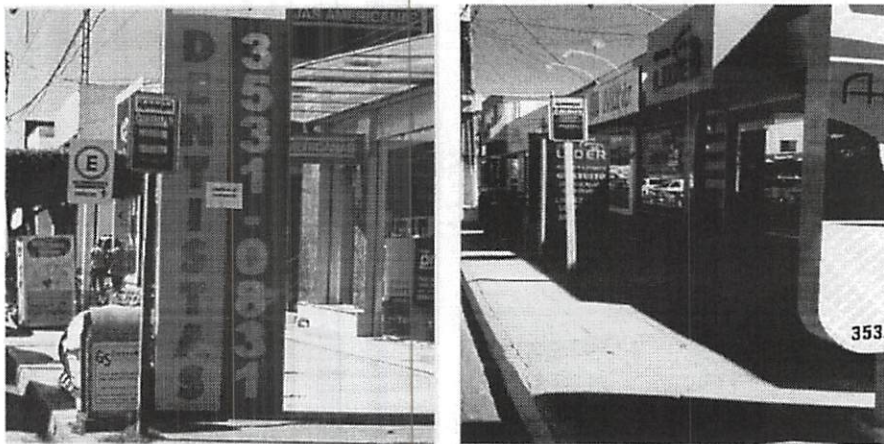
ESTRUTURAS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO	VALOR
Duas ou menos estruturas	0,0
Três das estruturas	0,5
As quatro estruturas	1,0

De forma, é possível verificar que a concessionária atende todos os pré-requisitos solicitados. Sendo assim, sua pontuação no FATOR 3 é igual a 1 (um).

FATOR 4 – A estrutura de atendimento aos usuários proporcionada pelas Águas de Sinop está diretamente ligada à preocupação em melhor atender seus clientes, propiciando um ambiente agradável e seguro. Para isso a concessionária oferece:

a) Distância inferior a 500m de pontos de confluência dos transportes coletivos.

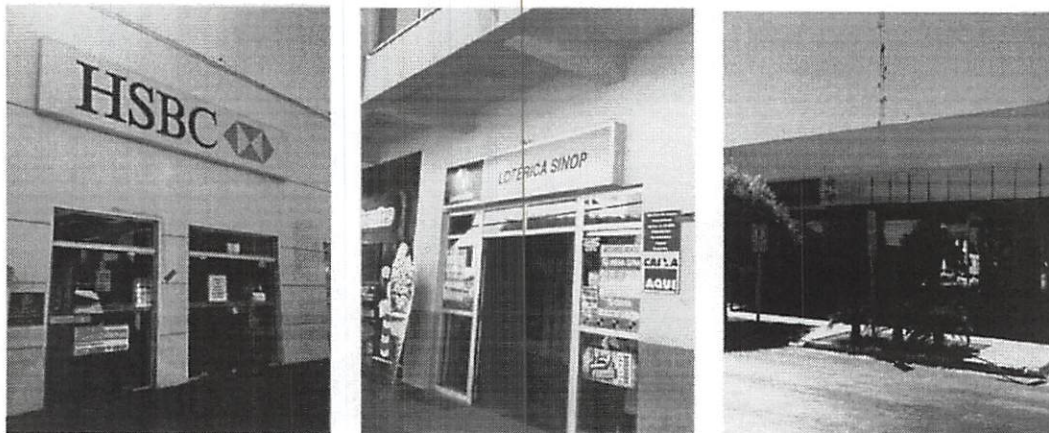
A empresa Águas de Sinop localiza-se em ponto central da cidade, de fácil acesso e próximo a dois pontos de confluência de transporte coletivo, os dois na Avenida Júlio Campos, um em frente a Lojas Americanas e outro em frente a Óticas Muniz.



Figuras 8 e 9 - Ponto ônibus em frente Lojas Americanas e Óticas Muniz

b) Distância inferior a 500m de pelo menos um agente de recebimento de contas.

O escritório de atendimento ao usuário da Águas de Sinop fica próximo de pelo menos 5 (cinco) pontos de recebimento de faturas. Na Avenida Júlio Campos temos a Loja Cristina Baby e o Banco HSBC, na Rua das Nogueiras temos o Banco Santander e a Casa Lotérica, já na Rua das Acácias temos o Banco Sicredi.



Figuras 10, 11 e 12 - Agentes de recebimento de faturas da Águas de Sinop

c) Facilidade de estacionamento de veículos ou existência de estacionamento próprio.

Sempre preocupados com os usuários dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no município de Sinop, a Águas de Sinop disponibiliza vagas para estacionamento em frente ao escritório administrativo, o que proporciona maior conforto, facilidade e agilidade aos nossos clientes.

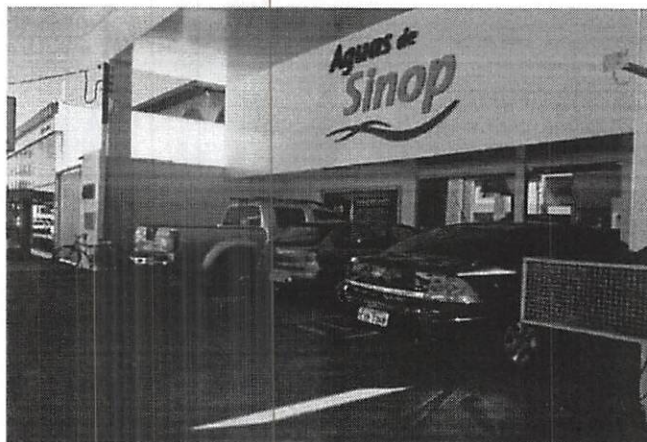


Figura 13 – Vagas para estacionamento em frente ao escritório da Águas de Sinop.

d) Facilidade de identificação.

O escritório administrativo da Águas de Sinop foi reformado e, atualmente, está padronizado em conformidade com a identidade visual da Nascentes do Xingu. Dessa forma, é possível identificá-lo facilmente por toda população de Sinop.

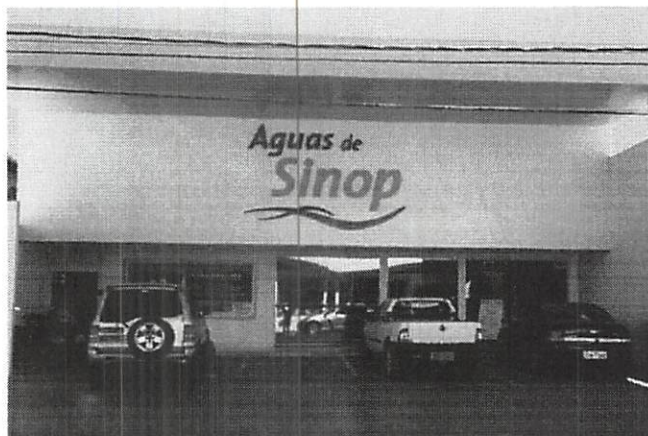


Figura 14 – Escritório de atendimento de fácil identificação.

e) Conservação e Limpeza.

Sempre preocupados com os clientes, a Águas de Sinop garante um ambiente de trabalho limpo e bem conservado para seus usuários, clientes e visitantes. A qualidade de asseio de um ambiente além de impactar positiva ou negativamente à imagem de uma empresa, pode influenciar na produtividade dos seus trabalhadores e no bem-estar de seus clientes, pois está diretamente ligada a uma melhor qualidade de vida.

f) Coincidência do horário de atendimento com o da rede bancária local.

Com intuito de propiciar maior comodidade aos usuários, a empresa Águas de Sinop possui horário de atendimento de segunda à sexta-feira das 07:30 as 17:30, não fechando no horário de almoço, sendo assim compatível com o horário de atendimento da rede bancária do município de Sinop que é das 09:00 as 14:00. Essa relação facilita a agilidade por parte dos usuários em solucionar seus problemas.

- g) Número máximo de atendimentos diários por atendente menor ou igual a 72 (setenta e dois).

Conforme histórico de atendimentos durante o primeiro ano de concessão, é possível calcular a quantidade de atendimentos por colaborador.

Monitoramento de Atendimentos

Localidade: SINOP Data inicial: 03/11/2014 Data Final: 03/11/2015

RESUMO POR LOJA DE ATENDIMENTO

Loja de Atendimento	Quantidade de Atendimentos				Tempo Médio de Espera	Tempo Médio de Atendimento	Tempo da Maior Espera (Data - Horário)
	Em espera	Em atendimento	Realizados	Cancelados			
ATEND. CALLCENTER	0	59	4958	178	00:00:00	00:02:37	00:00:00 (00:00:0000 - 00:00:00)
ATENDIMENTO COML	5	536	32649	663	00:00:04	00:04:23	00:59:37 (05/01/2015 - 15:02:04)
Totais:	5	595	37607	841			

Figura 15 - Monitoramento de Atendimentos da Águas de Sinop

Sendo assim, para o atendimento no call center, que conta com 1 colaborador, a média de atendimento diário é calculada da seguinte forma:

- 4958 atendimentos durante o 1º ano de concessão
- 413 atendimentos por mês
- 18 atendimentos por dia, considerando 22 dias úteis por mês

Já para o atendimento presencial, o qual conta com 4 colaboradores, a média diária de atendimentos durante o primeiro ano de concessão foi de:

- 32.649 atendimentos durante o 1º ano de concessão
- 2.720 atendimentos por mês
- 123 atendimentos por dia, considerando 22 dias úteis por mês
- 30 atendimentos por colaborador por dia

- h) Período de tempo médio entre a chegada do usuário ao escritório e o início do atendimento menor ou igual a 10 (dez) minutos.

Conforme observado através da Figura 15, é possível observar que o tempo médio de atendimento aos usuários que procuraram o atendimento presencial, durante o primeiro ano da concessão, não superou 5 minutos.

ABD

- i) Período de tempo médio de atendimento telefônico no sistema 195 menor ou igual a 3 (três) minutos.

Conforme observado através da Figura 15, é possível observar que o tempo médio de atendimento aos usuários que procuraram o call center, durante o primeiro ano da concessão, não superou 3 minutos.

Os quesitos previstos neste fator são avaliados pelo atendimento ou não dos itens elencados, e tem os seguintes valores:

Tabela 12 – Avaliação dos quesitos do FATOR 4

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

De forma, é possível verificar que a concessionária atende todos os pré-requisitos solicitados. Sendo assim, sua pontuação no FATOR 4 é igual a 1 (um).

FATOR 5 – Toda estrutura logística e as adequações de suas instalações é projetada de forma a proporcionar conforto e comodidade aos seus usuários. Para isso a concessionária oferece:

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

Existe uma distância razoável entre o ambiente de espera e o local do atendimento, sendo que, em casos específicos, o usuário pode ser encaminhado para um ambiente onde tenha mais privacidade no atendimento.



Figura 16 - Local de espera para o atendimento.



Figura 17 - Local de atendimento com privacidade.

b) Disponibilidade de banheiros;

A empresa Águas de Sinop, disponibiliza em seu atendimento banheiro feminino e masculino, os mesmos são adaptados para uso de pessoas que tenham dificuldades de locomoção.



Figuras 18 e 19 - Disponibilidade de banheiros feminino e masculino adaptados.

c) Disponibilidade de bebedouros de água;

Enquanto espera o atendimento, o usuário tem a sua disposição bebedouro de água, café, chá, balas e folhetos informativos, tudo pensado de forma a tornar o ambiente do atendimento mais aconchegante e acolhedor.

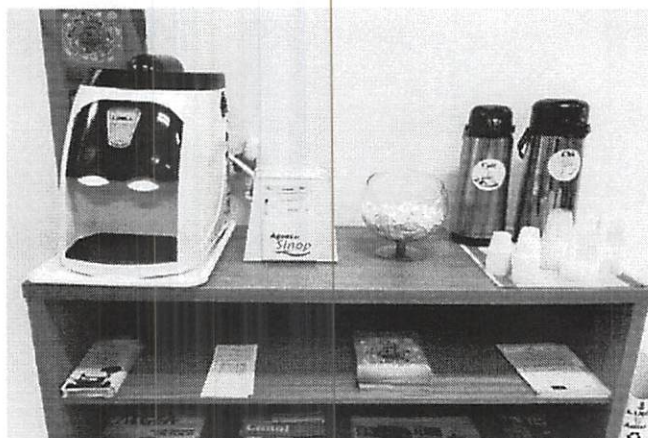


Figura 20 - Disponibilidade de bebedouro.

d) Iluminação e acústica do local de atendimento;

O escritório de atendimento da Águas de Sinop foi montado atendendo todas as normas relativas a iluminação e acústica adequada para o fim empregado.

e) Existência de normas padronizadas de atendimento ao público;

Todos os colaboradores do atendimento da Águas de Sinop, tem acesso e atuam respeitando as normas de atendimento ao público padronizadas pela AEGEA. A Águas de Sinop faz parte das 44 concessões pertencentes a AEGEA, a qual está presente em 8 (oito) estados do país e atende mais de 3 milhões de pessoas.

f) Preparo dos profissionais de atendimento;

Os colaboradores que atuam no atendimento ao usuário da Águas de Sinop são submetidos a treinamentos e reuniões frequentes. Tais medidas visam o preparo técnico do colaborador bem como o desenvolvimento de um atendimento mais humanizado.

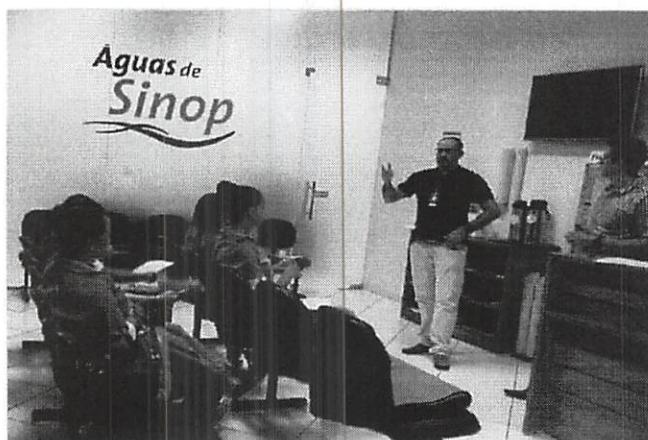


Figura 21 - Treinamento aos colaboradores

g) Disponibilização de som ambiente, ar condicionado, ventiladores e outros.

O escritório de atendimento conta com um ambiente climatizado.

Os quesitos previstos neste fator são avaliados pelo atendimento ou não dos itens elencados, e tem os seguintes valores:

Tabela 13 – Avaliação dos quesitos do FATOR 5

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

De forma, é possível verificar que a concessionária atende todos os pré-requisitos solicitados. Sendo assim, sua pontuação no FATOR 5 é igual a 1 (um).

O Índice de Eficiência na Prestação do Serviço e no Atendimento ao Público – IESAP é calculado da seguinte forma:

$$\text{IESAP} = 3 * (\text{Valor FATOR 1}) + 3 * (\text{valor FATOR 2}) + 2 * (\text{valor FATOR 3}) + 1 * (\text{valor FATOR 4}) + 1 * (\text{valor FATOR 5})$$

Assim:

$$\text{FATOR 1} = 1$$

$$\text{FATOR 2} = 1$$

$$\text{FATOR 3} = 1$$

$$\text{FATOR 4} = 1$$

$$\text{FATOR 5} = 1$$

$$\text{IESAP} = 3 * 1 + 3 * 1 + 2 * 1 + 1 * 1 + 1 * 1 = 10$$

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

Desta forma, a Concessionária supera a meta de tal indicador para o primeiro ano de concessão, alcançando o patamar ótimo.

3.2 Indicador de adequação do sistema de comercialização dos serviços

a) Condição 1:

Índice de micromedição: Cálculo mês a mês de acordo com a expressão,

$$IM = \frac{\text{Número total de ligações com hidrômetros em funcionamento no final do mês} * 100}{\text{Número total de ligações existentes no final do mês}}$$

De forma a quantificar o índice de micromedição apresentamos, mês a mês, a quantidade total de ligações hidrometradas para o ano de 2015.

	Jan/15	Fev/15	Mar/15	Abr/15	Mai/15	Jun/15	Jul/15	Ago/15	Set/15	Out/15	Nov/15	Dez/15
Ligações de Água ativas - Micromedidas	25.891	26.057	26.192	26.430	26.671	27.165	28.568	31.840	34.491	37.186	39.051	40.769
Ligações de Água - Estimadas	13.444	13.540	13.631	13.673	13.524	13.123	11.794	8.791	6.391	3.360	955	193
Ligações de Água Ativas	39.335	39.597	39.823	40.103	40.195	40.288	40.362	40.631	40.882	40.546	40.006	40.962

Dessa forma é possível verificar que o índice de micromedição para o ano de 2015 é:

$$IM = \frac{40.769 * 100}{40.962} = 99,53\%$$

De acordo com a metodologia de cálculo, a condição seguirá os seguintes critérios:

Tabela 14 – Avaliação do quesito da Condição 1

ÍNDICE DE MICROMEDIÇÃO (%)	VALOR
Menor que 98%	0,0
Maior que 98%	1,0

Assim, é possível verificar que o índice de micromedição é superior a 98%, o que indica que pontuação para Condição 1 é igual a 1 (um).

b) Condição 2:

Tal condição pretende aferir se os canais alternativos de atendimento ao usuário estão sendo efetivos, ou seja, se o usuário tem conhecimento sobre os mesmos e se utiliza-o.

$$I_2 = \frac{\text{Número de atendimentos feitos diretamente balcão no mês} \times 100}{\text{Número total de atendimentos realizados (balcão + telefone)}}$$

$$I_2 = \frac{32.649}{37.607} = 86,81\%$$

Frise-se aqui a existência de uma extensa gama de serviços que podem ser realizados, exclusivamente pelo atendimento presencial, como por exemplo renegociações de débitos, transferência de titularidade, pedido de ligação de água, isto porque tais solicitações dependem da apresentação e/ou assinatura de documentos.

O valor a ser atribuído a condição 2 segue a tabela abaixo:

Tabela 15 – Avaliação do quesito da Condição 2

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

AR

Dessa forma, é possível verificar que o valor para Condição 2 é igual a 0 (zero).

c) Condição 3:

Tal condição pretende verificar se a análise crítica das faturas emitidas aos consumidores está sendo efetiva.

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

$$I_3 = \frac{1.064 \times 100}{1.067} = 99,72\%$$

O valor a ser atribuído a condição 3 segue a tabela abaixo:

Tabela 16 – Avaliação do quesito da Condição 3

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

Entende-se que a primeira faixa para avaliação do pré-requisito seja maior que 98% e que a última faixa seja menor que 90%. Dessa forma, é possível verificar que o valor para Condição 3 é igual a 1 (um), maior que 98%.

d) Condição 4:

Tal condição pretende verificar se a quantidade de pontos credenciados para o recebimento das faturas é suficiente.

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

$$I_4 = \frac{10 \times 1000}{40.962} = 0,24$$

O valor a ser atribuído a condição 4 segue a tabela abaixo:

AR

Tabela 17 – Avaliação do quesito da Condição 4

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

Entende-se que a primeira faixa para avaliação do pré-requisito seja maior que 0,7 e que a última faixa seja menor que 0,5. Dessa forma, é possível verificar que o valor para Condição 4 é igual a 0 (zero), menor que 0,5.

Importante frisar que a concessionária tem convênio de recebimento de contas em todas as agências bancárias do município e pretende ampliar a quantidade de pontos de recebimento de forma a facilitar o pagamento das faturas pelo usuário.

e) Condição 5:

Tal condição pretende verificar se está havendo comunicação com os usuários com relação a existência de débitos pendentes antes do efetivo corte.

$$I_5 = \frac{\text{Número de comunicações de corte emitidas pela prestadora no mês} \times 100}{\text{Número de contas sujeitas a corte de fornecimento no mês}}$$

$$I_5 = \frac{7.155 \times 100}{7.155} = 100\%$$

O valor a ser atribuído a condição 5 segue a tabela abaixo:

Tabela 18 – Avaliação do quesito da Condição 5

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

Entende-se que a primeira faixa para avaliação do pré-requisito seja maior que 98% e que a última faixa seja menor que 95%. Dessa forma, é possível verificar que o valor para Condição 5 é igual a 1 (um), maior que 98%.

f) Condição 6:

Tal condição pretende verificar se o reestabelecimento do fornecimento de água ao usuário ocorreu em até 24 horas do pagamento de seus débitos.

$$I_6 = \frac{\text{Número de restabelecimentos do fornecimento realizados em até 24h} \times 100}{\text{Número total de restabelecimentos}}$$

$$I_6 = \frac{3.844 \times 100}{6.345} = 60,58\%$$

O valor a ser atribuído a condição 6 segue a tabela abaixo:

Tabela 19 – Avaliação do quesito da Condição 6

FAIXA DE VALOR DO I ₆	VALOR
Menor que 95%	1,0
Entre 80% e 95%	0,5
Maior que 80%	0,0

Entende-se que a primeira faixa para avaliação do pré-requisito seja maior que 95% e que a última faixa seja menor que 80%. Dessa forma, é possível verificar que o valor para Condição 6 é igual a 0 (zero).

O Índice de Adequação da Comercialização dos Serviços – IACS é calculado da seguinte forma:

$$\text{IACS} = 5 * (\text{Valor Condição 1}) + 1 * (\text{valor Condição 2}) + 1 * (\text{valor Condição 3}) + 1 * (\text{valor Condição 4}) + 1 * (\text{valor Condição 5}) + 1 * (\text{valor Condição 6})$$

Assim:

$$\text{Condição 1} = 1$$

$$\text{Condição 2} = 0$$

$$\text{Condição 3} = 1$$

$$\text{Condição 4} = 0$$

$$\text{Condição 5} = 1$$

$$\text{Condição 6} = 0$$

$$\text{IACS} = 5 * 1 + 1 * 0 + 1 * 1 + 1 * 0 + 1 * 1 + 1 * 0 = 7$$

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).

Desta forma, conclui-se que a Concessionária atinge o patamar regular para este indicador no primeiro ano de concessão.

3.3 Indicador de nível de cortesia e de qualidade percebida pelos usuários na prestação do serviço.

A verificação dos resultados foi obtida através de Pesquisa de Opinião que tem como objetivo avaliar a prestação dos serviços disponibilizados pela concessionária. A pesquisa foi realizada por empresa independente, no dia 7 de abril de 2015, e contou com a participação de 350 usuários. A pesquisa na íntegra acompanha este relatório.

3.4 Divulgação e Publicidade dos Índices.

Os indicadores demonstrados neste relatório referem-se ao primeiro ano de concessão da Águas de Sinop, conforme o Contrato de Concessão N°. 096/2014 firmado em 19/09/2014.

Mesmo tratando-se do primeiro ano de concessão, já é possível observar seu comprometimento e preocupação com relação a qualidade dos seus serviços prestados e com atendimento aos consumidores.

Com intuito de divulgar os resultados obtidos pelos serviços prestados pela concessionária neste primeiro ano, o relatório de indicadores estará disponível na íntegra no site www.nascentesdaoxingu.com.br/downloads para acesso a todos os usuários.

CONCLUSÕES

O Contrato de Concessão N°. 096/2014 firmado em 19/09/2014, prevê em seu Anexo XV - Termo de Referência para Execução do Contrato, o acompanhamento de alguns indicadores que compreendem aspectos técnicos-operacionais e gerenciais.

Conforme análise dos dados é possível observar que a empresa Águas de Sinop vem cumprindo com os indicadores estabelecidos em contrato, prestando um serviço de qualidade a população, contribuindo para o desenvolvimento do município e melhoria na qualidade de vida.

ANEXOS

Pesquisa Geral	
350	Pessoas Entrevistadas

Perfil do Entrevistado

Sexo			
Masculino	191	54,6%	54,6%
Feminino	159	45,4%	45,4%
Total	350	100,0%	

Idade			
18 a 25 anos	58	16,6%	16,6%
26 a 35 anos	120	34,3%	34,3%
36 a 50 anos	83	23,7%	23,7%
51 a 65 anos	64	18,3%	18,3%
Mais de 65 anos	25	7,1%	7,1%
Total	350	100,0%	

Escolaridade			
Analfabeto	5	1,4%	1,4%
Ensino Fundamental	122	34,9%	34,9%
Ensino Médio	176	50,3%	50,3%
Ensino Superior	47	13,4%	13,4%
Total	350	100,0%	

Renda			
Até R\$ 500,00	2	0,6%	0,6%
Entre R\$ 501,00 a R\$ 1.000,00	32	9,1%	9,1%
Entre R\$ 1.001,00 a R\$ 1.500,00	73	20,9%	20,9%
Entre R\$ 1.501,00 a R\$ 2.000,00	44	12,6%	12,6%
Mais de R\$ 2.001,00	67	19,1%	19,1%
Não tem rendimento	1	0,3%	0,3%
Não sabe / Não respondeu	131	37,4%	37,4%
Total	350	100,0%	

Pesquisa Geral	
350	Pessoas Entrevistadas

Avaliação dos Serviços de Saneamento Básico (Água e Esgoto)

Tipo de usuário que o entrevistado se encaixa:			
Comercial	76	21,7%	21,7%
Residencial	274	78,3%	78,3%
Público	0	0,0%	0,0%
Industrial	0	0,0%	0,0%
Total	350	100,0%	

Gostariamos de saber se em seu domicílio o abastecimento de águas é feito pela concessionária Águas de Sinop, Sim ou Não?			
Sim	324	92,6%	92,6%
Não	20	5,7%	5,7%
Não sabe / Não respondeu	6	1,7%	1,7%
Total	350	100,0%	

Por que o entrevistado não utiliza a rede de água?			
Tenho poço	19	95,0%	95,0%
A conta de água é muito alta	0	0,0%	0,0%
Água não é boa	0	0,0%	0,0%
Custo de ligação é alto	0	0,0%	0,0%
Não passa rede de água em minha residência	0	0,0%	0,0%
Outros motivos	0	0,0%	0,0%
Não sabe / Não respondeu	1	5,0%	5,0%
Total	20	100,0%	

O entrevistado possui caixa de água ou reservatório de água em sua residência?			
Sim	327	93,4%	93,4%
Não	23	6,6%	6,6%
Total	350	100,0%	



Pesquisa Geral	
350	Pessoas Entrevistadas

Gostaria de saber se em seu domicílio a coleta de esgoto é feita pela concessionária Águas de Sinop, Sim ou Não?			
Sim	159	45,4%	45,4%
Não	190	54,3%	54,3%
Não sabe / Não respondeu	1	0,3%	0,3%
Total	350	100,0%	

Por que o entrevistado não utiliza a rede de coleta de esgoto?			
Tenho fossa	175	92,1%	92,1%
O esgoto é jogado em rios e córregos	1	0,5%	0,5%
Custo de ligação é alto	0	0,0%	0,0%
Não passa rede de esgoto em minha residência	12	6,3%	6,3%
Outros motivos	0	0,0%	0,0%
Não sabe / Não respondeu	2	1,1%	1,1%
Total	190	100,0%	

Avaliação dos serviços prestado pela Concessionária Águas de Sinop

De um modo geral, como o entrevistado avalia a qualidade dos serviços prestados pela concessionária Águas de Sinop?			
Excelente	20	5,7%	5,7%
Bom	271	77,4%	77,4%
Regular	43	12,3%	12,3%
Ruim	1	0,3%	0,3%
Péssimo	8	2,3%	2,3%
Não sabe / Não respondeu	7	2,0%	2,0%
Total	350	100,0%	

Pesquisa Geral	
350	Pessoas Entrevistadas

O entrevistado já precisou solicitar serviços ou fazer reclamação sobre os serviços de água e esgotos?			
Sim	45	12,9%	12,9%
Não	305	87,1%	87,1%
Total	350	100,0%	

Como o entrevistado avalia a solução dada pela concessionária Águas de Sinop quando precisou solicitar serviços ou fazer reclamações?			
Excelente	3	6,7%	6,7%
Bom	20	44,4%	44,4%
Regular	11	24,4%	24,4%
Ruim	3	6,7%	6,7%
Péssimo	8	17,8%	17,8%
Não sabe / Não respondeu	0	0,0%	0,0%
Total	45	100,0%	

O entrevistado manteve algum contato com a Águas de Sinop, para algum serviço ou providência?			
Sim	38	10,9%	10,9%
Não	312	89,1%	89,1%
Não sabe / Não respondeu	0	0,0%	0,0%
Total	350	100,0%	

Qual a forma de contato que o entrevistado utilizou para solicitar o serviço de Água de Sinop?			
Foi até o escritório local	20	52,6%	52,6%
Ligou no telefone do escritório local	18	47,4%	47,4%
Total	38	100,0%	



Pesquisa Geral	
350	Pessoas Entrevistadas

Avaliação da qualidade do atendimento prestado pela Concessionária Águas de Sinop, de acordo com as cinco variáveis a seguir

A facilidade de entrar em contato:			
Excelente	5	13,2%	13,2%
Bom	25	65,8%	65,8%
Regular	6	15,8%	15,8%
Ruim	1	2,6%	2,6%
Péssimo	1	2,6%	2,6%
Não sabe / Não respondeu	0	0,0%	0,0%
Total	38	100,0%	

A atenção e educação dos atendentes da Concessionária Águas de Sinop:			
Excelente	6	15,8%	15,8%
Bom	25	65,8%	65,8%
Regular	5	13,2%	13,2%
Ruim	1	2,6%	2,6%
Péssimo	1	2,6%	2,6%
Não sabe / Não respondeu	0	0,0%	0,0%
Total	38	100,0%	

A rapidez no atendimento:			
Excelente	3	7,9%	7,9%
Bom	14	36,8%	36,8%
Regular	12	31,6%	31,6%
Ruim	5	13,2%	13,2%
Péssimo	4	10,5%	10,5%
Não sabe / Não respondeu	0	0,0%	0,0%
Total	38	100,0%	



Pesquisa Geral

350

Pessoas Entrevistadas

O correto repasse das informações dado pelos atendentes:

Excelente	3	7,9%	7,9%
Bom	27	71,1%	71,1%
Regular	6	15,8%	15,8%
Ruim	1	2,6%	2,6%
Péssimo	1	2,6%	2,6%
Não sabe / Não respondeu	0	0,0%	0,0%
Total	38	100,0%	

A facilidade de entrar em contato com o escritório comercial

Excelente	5	13,2%	13,2%
Bom	25	65,8%	65,8%
Regular	6	15,8%	15,8%
Ruim	1	2,6%	2,6%
Péssimo	1	2,6%	2,6%
Não sabe / Não respondeu	0	0,0%	0,0%
Total	38	100,0%	

O entrevistado confia na água distribuída pela Águas de Sinop para beber?

Sim	302	86,3%	86,3%
Não	48	13,7%	13,7%
Total	350	100,0%	

Como o entrevistado classifica a água oferecida pela Águas de Sinop?

Excelente	23	6,6%	6,6%
Bom	265	75,7%	75,7%
Regular	44	12,6%	12,6%
Ruim	7	2,0%	2,0%
Péssimo	8	2,3%	2,3%
Não sabe / Não respondeu	3	0,9%	0,9%
Total	350	100,0%	

AR



Pesquisa Geral

350

Pessoas Entrevistadas

Normalmente qual a água que o Entrevistado usa para beber?			
Mineral	71	20,3%	20,3%
Poço	29	8,3%	8,3%
Caminhão Pipa	0	0,0%	0,0%
Da torneira	246	70,3%	70,3%
Outro tipo	0	0,0%	0,0%
Não sabe / Não respondeu	4	1,1%	1,1%
Total	350	100,0%	

Qual a água que o entrevistado consome para atividades domésticas?			
Ofertada pela Águas de Sinop	325	92,9%	92,9%
Poço	20	5,7%	5,7%
Caminhão Pipa	0	0,0%	0,0%
Outras	0	0,0%	0,0%
Não sabe / Não respondeu	5	1,4%	1,4%
Total	350	100,0%	

Há falta de água em sua casa?			
Sim	16	4,6%	4,6%
Não	334	95,4%	95,4%
Não sabe / Não respondeu	0	0,0%	0,0%
Total	350	100,0%	

Com que frequência falta água na residência do entrevistado?			
Diariamente	4	25,0%	25,0%
Uma vez por semana	8	50,0%	50,0%
Mais de uma vez por semana	1	6,3%	6,3%
Uma vez por mês	3	18,8%	18,8%
Raramente	0	0,0%	0,0%
Não sabe / Não respondeu	0	0,0%	0,0%
Total	16	100,0%	

AD

Pesquisa Geral	
350	Pessoas Entrevistadas

Quando há falta de água, quanto tempo demora para normalizar o abastecimento?

Até 4 horas	7	43,8%	43,8%
De 4 a 8 horas	5	31,3%	31,3%
De 8 a 12 horas	0	0,0%	0,0%
Acima de 12 horas	0	0,0%	0,0%
Não sabe / Não respondeu	4	25,0%	25,0%
Total	16	100,0%	

Em caso de falta de água, em qual período ocorre com mais frequência?

Manhã	6	37,5%	37,5%
Tarde	5	31,3%	31,3%
Noite	3	18,8%	18,8%
Não sabe / Não respondeu	2	12,5%	12,5%
Total	16	100,0%	

As informações contidas na fatura de água são detalhadas e de fácil entendimento?

Sim	265	75,7%	75,7%
Não	18	5,1%	5,1%
Parcialmente	53	15,1%	15,1%
Não sabe / Não respondeu	14	4,0%	4,0%
Total	350	100,0%	

Se verificar um erro na sua fatura de água ou problemas no abastecimento, para onde o entrevistado liga para reclamar?

Águas de Sinop	329	94,0%	94,0%
Prefeitura	2	0,6%	0,6%
Procon	0	0,0%	0,0%
Imprensa	0	0,0%	0,0%
Outro órgão	0	0,0%	0,0%
Não sabe / Não respondeu	19	5,4%	5,4%
Total	350	100,0%	



Pesquisa Geral	
350	Pessoas Entrevistadas

Como o entrevistado considera os valores cobrados pela concessionária?			
Elevados	69	19,7%	19,7%
Normais	270	77,1%	77,1%
Baixos	0	0,0%	0,0%
Não sabe / Não respondeu	11	3,1%	3,1%
Total	350	100,0%	

Sobre a comunicação da Concessionária Águas de Sinop

Tem acesso as notícias e informações sobre as ações de melhoria e projetos desenvolvidos pela Águas de Sinop?			
Sim	78	22,3%	22,3%
Não	267	76,3%	76,3%
Não sabe / Não respondeu	5	1,4%	1,4%
Total	350	100,0%	

O acesso as notícias sobre a concessionária Águas de Sinop, se deu através de que meio?			
Televisão	30	38,5%	38,5%
Rádio	36	46,2%	46,2%
Internet (Sites)	2	2,6%	2,6%
Jornais	0	0,0%	0,0%
Redes Sociais	2	2,6%	2,6%
Não sabe / Não respondeu	8	10,3%	10,3%
Total	78	100,0%	



Pesquisa Geral

350

Pessoas Entrevistadas

E qual a sugestão para melhoria dos serviços da Água de Sinop?				
Melhorar o atendimento	10	2,9%		2,9%
Ter mais opções para o pagamento da fatura	14	4,0%		4,0%
Melhorar o tratamento de esgoto	4	1,1%		1,1%
Implantar a rede de esgoto na minha rua	118	33,7%		33,7%
Oferecer abastecimento 24 horas	4	1,1%		1,1%
Ter mais informações da fatura de água mais claras para o usuário	0	0,0%		0,0%
Melhorar a qualidade dos serviços	68	19,4%		19,4%
Outras sugestões	4	1,1%		1,1%
Não sabe / Não respondeu	128	36,6%		36,6%
Total	350	100,0%		

Outras sugestões:				
Mais agilidade no atendimento a vazamentos	1	25,0%		25,0%
Melhorar a qualidade dos canos	1	25,0%		25,0%
Reduzir o preço da água	1	25,0%		25,0%
Ter um melhor planejamento	1	25,0%		25,0%
Total	4	100,0%		

Finalizar

O entrevistado considera importante utilizar a rede de água e esgotos disponibilizada pela Águas de Sinop?				
Sim	336	96,0%		96,0%
Não	6	1,7%		1,7%
Não sabe / Não respondeu	8	2,3%		2,3%
Total	350	100,0%		



**ANEXO V – Carta ASI nº 189/2017 de 12 de Abril de
2017**

Sinop, 12 de abril de 2017.
Carta ASI n. 189/2017

Ilma. Sra.
Rosana Tereza Martinelli
Prefeita Municipal de Sinop/MT
Prefeitura Municipal de Sinop - MT
Av. das Embaúbas, 1386 – Centro – Sinop/MT, CEP 78550-000

c/c
Ilmo. Sr.
José Almiro Muller
Diretor Presidente da Agência Reguladora de Sinop/MT
Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do Município de Sinop - MT
Av. dos Jacarandas, nº 3960 – Centro – CEP 78.550-510

Ref.: Entrega do Relatório de Indicadores Operacionais referentes ao período de outubro de 2015 a setembro de 2016

Prezada Senhora,

A Concessionária **Águas de Sinop S.A.** vem, por meio desta, encaminhar o relatório de indicadores operacionais em anexo, contendo os indicadores pertinentes aos serviços prestados por esta concessionária de serviços públicos.

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

Atenciosamente,

Diego Rafael Dal Magro
Diretor Executivo

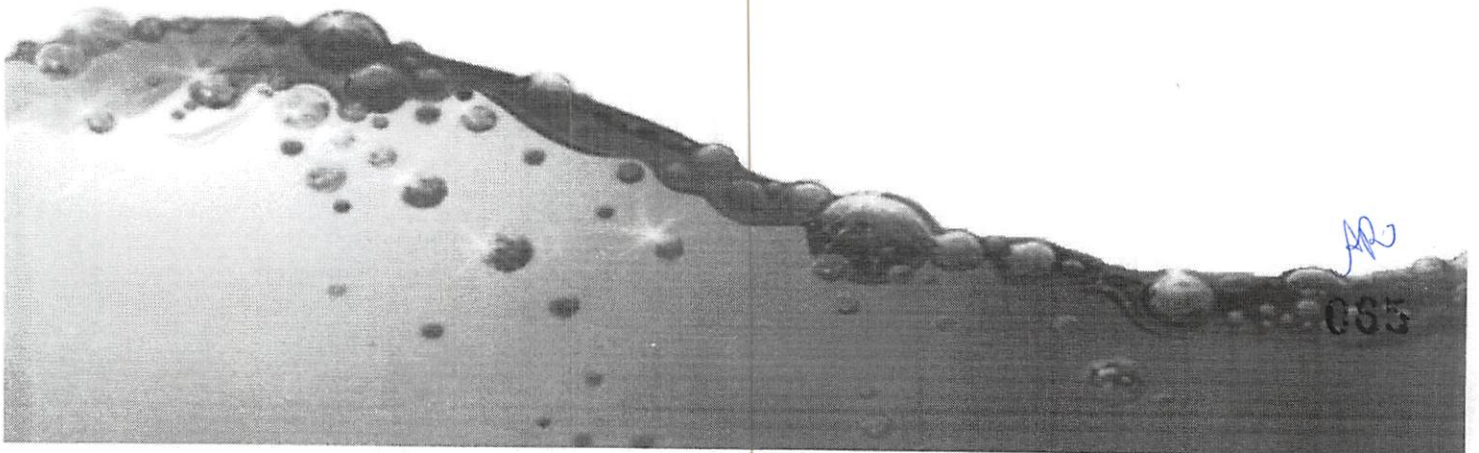
RECEBEMOS
18/04/17
Almiro Silveira



INDICADORES OPERACIONAIS

SINOP

Out/2015 a Set/2016



INTRODUÇÃO

O presente relatório tem como finalidade apresentar a Agência de Regulação de Sinop, os indicadores operacionais do Sistema de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do município, conforme estabelecido na Resolução AGER 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), Resolução AGER 003 de 12 de dezembro de 2016, estabelece a metodologia para aferir os indicadores de metas qualitativas aplicado ao serviço público de abastecimento de água no município de Sinop, Resolução AGER 004 de 12 de dezembro de 2016, estabelece a metodologia para aferir os indicadores de metas qualitativas aplicado aos serviços públicos de esgotamento sanitário no município de Sinop, Resolução AGER 005 de 12 de dezembro de 2016, estabelece a metodologia para aferir o indicador de adequação dos serviços (IACS), e Resolução AGER 006 de 12 de dezembro de 2016, estabelece a metodologia para aferir o indicador do nível de cortesia e de qualidade percebida pelos usuários na prestação dos serviços (INCQ).

A avaliação dos indicadores operacionais permite uma avaliação sistemática e um melhor gerenciamento dos serviços prestados. Desta forma, a existência e utilização de um sistema de indicadores de desempenho confiável se torna um ferramental indispensável para este fim.

O acompanhamento dos indicadores tem como finalidade a avaliação da prestação adequada do serviço concedido, sempre primando pela qualidade na prestação do serviço e tendo como metas a regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e cortesia na prestação do mesmo.

Sumário

1	INDICADORES DE EFICIÊNCIA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E ATENDIMENTO AO PÚBLICO (IESAP).....	5
1.1.	IESAP	5
1.1.1.	Apuração mensal Valor Fator 1	6
1.1.2.	Apuração mensal Valor Fator 2.....	7
1.1.3.	Apuração mensal Valor Fator 3.....	8
1.1.4.	Apuração mensal Valor Fator 4.....	11
1.1.5.	Apuração mensal Valor Fator 5.....	16
1.2.	Atendimento ao IESAP	19
2	INDICADORES PARA O SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA.....	19
2.1	Metodologia de metas qualitativas aplicado ao serviço de água	19
2.1.1.	Índice de Qualidade da Água Distribuída (IQA).....	20
2.1.2.	Índice de Continuidade do Abastecimento (ICA)	21
2.1.3.	Índice de Perdas de Água no Sistema de Distribuição (IPD)	21
2.1.4.	Índice de Cobertura dos Serviços de Abastecimento de Água (ICSA)	22
2.2	Atendimento as metas qualitativas aplicadas ao serviço de água.....	23
3	INDICADORES PARA O SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO.....	23
3.1	Metodologia de metas qualitativas aplicado ao serviço de esgoto	23
3.1.1.	Índice de Qualidade do Efluente	25
3.1.2.	Índice de Obstrução de Ramais Domiciliares.....	26
3.1.3.	Índice de Obstrução de Redes Coletoras	27
3.1.4.	Índice de Cobertura dos Serviços de Esgotamento Sanitário	27
3.2	Atendimento as metas qualitativas aplicado ao serviço de esgoto.	28
4	INDICADORES DE ADEQUAÇÃO DO SISTEMA DE COMERCIALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS (IACS).....	28
4.1	Metodologia IACS.....	28
4.1.1.	Apuração do Fator 1	29
4.1.2.	Apuração do Fator 2	30
4.1.3.	Apuração do Fator 3	32
4.1.4.	Apuração do Fator 4	33
4.1.5.	Apuração mensal Valor Fator 5.....	34

4.1.6.	Apuração mensal Valor Fator 6.....	35
4.2	Atendimento ao IACS	36
5	INDICADORES GERENCIAIS	37

1 INDICADORES DE EFICIÊNCIA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E ATENDIMENTO AO PÚBLICO (IESAP)

1.1. IESAP

De acordo com a Resolução AGER 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), em seu Anexo Único, estabelece que o indicador IESAP será calculado de acordo com a seguinte fórmula.

$$IESAP = 3 * (Valor Fator 1) + 3 * (Valor Fator 2) + 2 * (Valor Fator 3) + 1 * (Valor Fator 4) + 1 * (Valor Fator 5)$$

O IESAP é inadequado se o valor de seu resultado 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).

O IESAP será indicado como CUMPRIDO atendendo as metas conforme segue:

Tabela 1. Metas anuais IESAP

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.

1.1.1. Apuração mensal Valor Fator 1

Relacionado aos prazos de atendimento dos serviços de maior frequência, que corresponderá ao pedido de tempo decorrido entre a solicitação do serviço pelo usuário e a data de conclusão, obedecidos os seguintes prazos:

Tabela 2. Prazos - Valor Fator 1

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:

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

Considerando os serviços listados a Águas de Sinop realizou, no período que compreende os meses de outubro de 2015 a setembro de 2016, 63.423 atendimentos para a realização de serviços aos usuários, sendo que deste total 58.402 foram realizados dentro do prazo estabelecido. Sendo assim, a eficiência dos prazos de atendimento é determinada conforme segue,

$$I1 = \frac{58.402 * 100}{63.423} = 92,08\%$$

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

Tabela 3. Valor Fator 1

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

A concessionária vem trabalhando ativamente para redução do tempo de atendimento às solicitações operacionais com intuito de melhor atender seus clientes.

Durante o período estabelecido o índice de eficiência dos prazos é de 92,08%, desta forma a pontuação da concessionária no FATOR 1 é igual a 1 (um).

1.1.2. Apuração mensal Valor Fator 2

Relacionado a 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 a data provável da execução do serviço quando de sua solicitação, obedecendo, no máximo, os limites estabelecidos na tabela de prazos de atendimento definida no item anterior.

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

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 dos serviços solicitados, conforme fórmula:

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

Conforme informado no item anterior, considerando os serviços listados a Águas de Sinop realizou, no período que compreende os meses de outubro de 2015 a setembro de 2016, 63.423 atendimentos para a realização de serviços aos usuários. Considerando ainda que o prazo informado aos usuários para o atendimento às solicitações é o já estabelecido conforme a Tabela 2, deste total 58.402 foram realizados dentro do prazo estabelecido. Sendo assim, a eficiência dos prazos de atendimento é determinada conforme segue,

$$I1 = \frac{58.402 * 100}{63.423} = 92,08\%$$

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

Tabela 4. Valor Fator 2

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

AC

A concessionária vem trabalhando ativamente para redução do tempo de atendimento às solicitações operacionais com intuito de melhor atender seus clientes. Durante o período estabelecido o índice de eficiência dos prazos é de 92,08%, desta forma a pontuação da concessionária no FATOR 1 é igual a 1 (um).

1.1.3. Apuração mensal Valor Fator 3

Relacionado a disponibilização de estruturas de atendimento ao público, que serão avaliadas pela oferta ou não das seguintes possibilidades:

a) Atendimento em escritório da prestadora

A empresa Águas de Sinop instalou-se no município dentro do prazo estipulado e possui sede exclusiva para operar os sistemas de água e esgoto, como pode-se observar nas figuras abaixo.

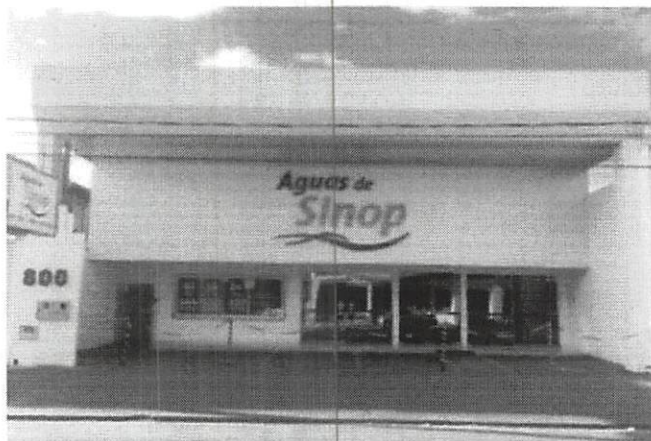


Figura 1. Fachada – Águas de Sinop



Figura 2. Sala de atendimento aos consumidores

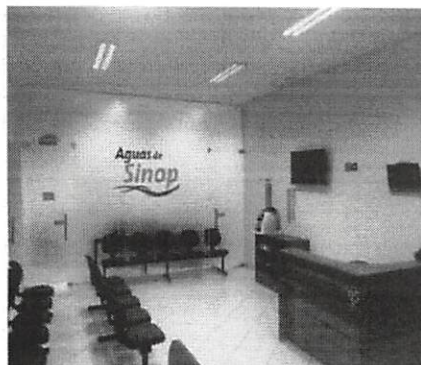


Figura 3. Sala de atendimento aos consumidores

AA

b) Sistema 0800 para todos os tipos de contatos telefônicos que o usuário pretenda, durante 24 horas, todos os dias do ano

A empresa Águas de Sinop disponibiliza canais alternativos de comunicação do usuário com a concessionária, através do site <http://www.nascentesdoxingu.com.br/>, o usuário consegue emitir a 2ª via de sua fatura, verificar seus dados cadastrais, históricos de pagamentos e pendências. Outra alternativa é o telefone do atendimento ao cliente (65) 3517-1150, que funciona de segunda à sexta-feira no horário das 07:30 às 17:30 horas. A Concessionária conta com uma central de atendimento que funciona através do telefone 0800 647 6060. Além disso, a empresa oferece um serviço mais especializado aos usuários que, tendo recorrido a outros canais da empresa, continuaram com dúvidas sobre o atendimento prestado ou com a solução dada ao problema, foi implantado o Canal de Ouvidoria na Nascentes do Xingu. A ferramenta recebe sugestões, elogios, denúncias e reclamações sobre a prestação dos serviços de água e esgoto nas cidades. O canal de Ouvidoria está em funcionamento no escritório da holding em Cuiabá pelo número (065) 3634-2820.

c) Atendimento personalizado domiciliar

A empresa Águas de Sinop disponibiliza aos usuários atendimento domiciliar personalizado, na qual os agentes comerciais prestam informações de natureza comercial sobre os serviços, além de sanar qualquer dúvida referente as faturas emitidas mensalmente. Para tanto, os agentes comerciais são treinados frequentemente para que eles possam transmitir essas informações de maneira clara e objetiva aos usuários.



Figura 4. Agente comercial em atendimento domiciliar

- d) Softwares de controle e gerenciamento do atendimento que deverão ser processados em rede de computadores da prestadora.

Quanto a informatização do serviço de atendimento ao público a empresa Águas de Sinop conta hoje com um moderno e confortável ambiente para esse fim, com equipamentos de senha automática e tela de visualização, que agilizam o atendimento aos consumidores, além da praticidade na geração de qualquer informação de interesse aos usuários, através de simples consulta aos computadores equipados com softwares específicos. Com este novo sistema é possível monitorar indicadores de atendimento, tais como: tempo médio de espera, tempo médio de atendimento, tempo de ociosidade das atendentes, e também, indicadores de avaliação de qualidade de atendimento.



Figura 5. Novo Sistema de Atendimento ao usuário



Figura 6. Novo Sistema de Atendimento ao usuário



Figura 7. Novo Sistema de Atendimento ao usuário

Além disso, foi implantado também o sistema de leitura e impressão de faturas simultânea. Esta solução reduz consideravelmente os erros de leitura proporcionando rapidez e eficiência no processo, além de proporcionar comodidade ao consumidor que pode sanar qualquer dúvida referente a fatura com o próprio leiturista.

Diante do explanado, apresenta-se a avaliação dos quesitos previstos no Fator 3:

Tabela 5. Valor Fator 3

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

De forma, é possível verificar que a concessionária atende todos os pré-requisitos solicitados. Sendo assim, sua pontuação no FATOR 3 é igual a 1 (um).

1.1.4. Apuração mensal Valor Fator 4

Relacionado a 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

A empresa Águas de Sinop localiza-se em ponto central da cidade, de fácil acesso e próximo a dois pontos de confluência de transporte coletivo, os dois na Avenida Júlio Campos, um em frente a Lojas Americanas e outro em frente a Óticas Muniz.

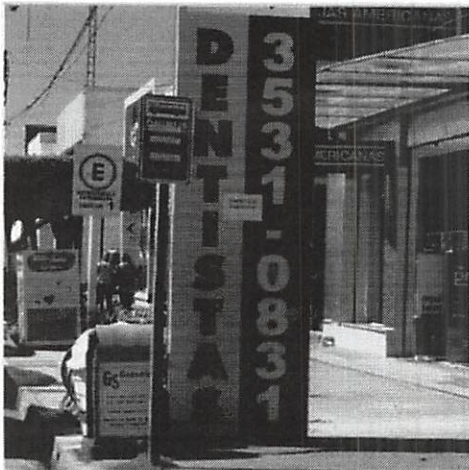


Figura 8. Ponto ônibus em frente Lojas Americanas e Óticas Muniz



Figura 9. Ponto ônibus em frente Lojas Americanas e Óticas Muniz

b) Distância inferior a 500 m de pelo menos um agente de recebimento de contas

O escritório de atendimento ao usuário da Águas de Sinop fica próximo de pelo menos 5 (cinco) pontos de recebimento de faturas. Na Avenida Júlio Campos temos a Loja Cristina Baby e o Banco Bradesco, na Rua das Nogueiras temos o Banco Santander e a Casa Lotérica, já na Rua das Acácias temos o Banco Sicredi.



Figura 10. Fachada Lotérica

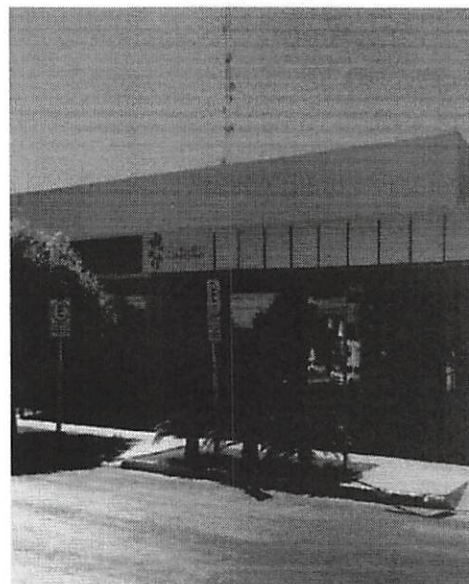


Figura 11. Fachada Sicredi

c) Facilidade de estacionamento de veículos ou existência de estacionamento próprio

Sempre preocupados com os usuários dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no município de Sinop, a Águas de Sinop disponibiliza vagas para estacionamento em frente ao escritório administrativo, o que proporciona maior conforto, facilidade e agilidade aos nossos clientes.

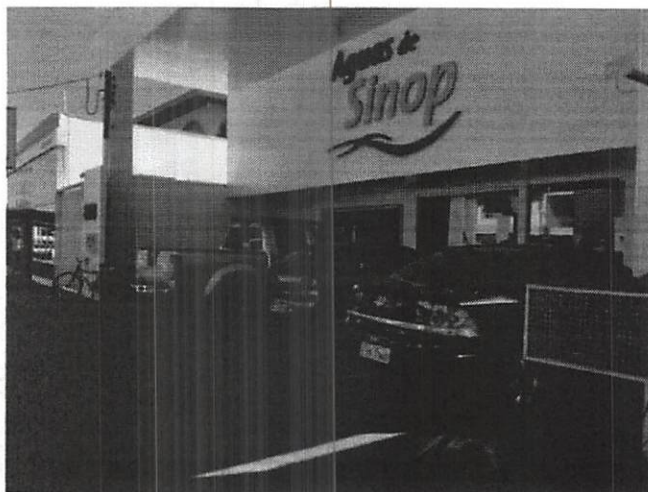


Figura 12. Vagas para estacionamento em frente ao escritório da Águas de Sinop

d) Facilidade de identificação

O escritório administrativo da Águas de Sinop foi reformado e, atualmente, está padronizado em conformidade com a identidade visual da Águas de Sinop. Dessa forma, é possível identificá-lo facilmente por toda população de Sinop.



Figura 13. Escritório de atendimento de fácil identificação

e) Conservação e limpeza

Sempre preocupados com os clientes, a Águas de Sinop garante um ambiente de trabalho limpo e bem conservado para seus usuários, clientes e visitantes. A qualidade de asseio de um ambiente além de impactar positiva ou negativamente à imagem de uma empresa, pode influenciar na produtividade dos seus trabalhadores e no bem-estar de seus clientes, pois está diretamente ligada a uma melhor qualidade de vida.

f) Coincidência do horário de atendimento com o da rede bancária local

Com intuito de propiciar maior comodidade aos usuários, a empresa Águas de Sinop possui horário de atendimento de segunda à sexta-feira das 07:30 as 17:30, não fechando no horário de almoço, sendo assim compatível com o horário de atendimento da rede bancária do município de Sinop que é das 09:00 as 14:00. Essa relação facilita a agilidade por parte dos usuários em solucionar seus problemas.

g) Número máximo de atendimentos diários de atendimento por atendente menor ou igual a 72;

Conforme histórico de atendimentos realizados, Figura 14, é possível calcular a quantidade de atendimentos por colaborador.

Loja de Atendimento	Quantidade de Atendimentos				Tempo Médio de Espera	Tempo Médio de Atendimento	Tempo da Maior Espera (Data - Horário)
	Em espera	Em atendimento	Realizados	Cancelados			
ATEND. CALLCENTER	0	110	10775	283	00:00:00	00:02:52	00:00:00 (00:00/0000 - 00:00:00)
ATENDIMENTO COML	6	2096	55744	50	00:00:00	00:04:52	00:02:09 (02/10/2015 - 17:59:43)
Totais:	6	2206	66519	333			

Figura 14. Resumo – Atendimento Sinop

Sendo assim, para o atendimento no call center, que conta com 1 colaborador, a média de atendimento diário é calculada da seguinte forma:

- 10.775 atendimentos durante o período de outubro de 2015 a setembro de 2016;
- 898 atendimentos por mês;
- 41 atendimentos por dia, considerando 22 dias úteis por mês.

Já para o atendimento presencial, o qual conta com 5 colaboradores, a média diária de atendimentos durante o segundo ano de concessão foi de:

- 55.744 atendimentos durante o 2º ano de concessão;
- 4.645 atendimentos por mês;
- 211 atendimentos por dia, considerando 22 dias úteis por;
- 42 atendimentos por colaborador por dia.

h) Período de tempo médio entre a chegada do usuário ao escritório e o início do atendimento menor ou igual a 10 minutos;

Conforme Figura 14, a qual apresenta um resumo dos atendimentos realizados pela Concessionária Águas de Sinop, pode-se observar que no período que compreende os meses de outubro de 2015 a setembro de 2016, foram realizados 55.744 atendimentos, e que o tempo de maior espera para atendimento foi de 2 minutos e 9 segundos, atendendo assim a meta.

i) Período de tempo médio de atendimento telefônico no sistema 0800 menor ou igual a 3 minutos.

Conforme observado através da Figura 14, é possível observar que o tempo médio de atendimento aos usuários que procuraram o call center, durante o período referenciado, não superou 3 minutos.

Diante do explanado, apresenta-se a avaliação dos quesitos previstos no Fator 4, conforme os seguintes valores:

Tabela 6. Valor Fator 4

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

Desta forma, é possível verificar que a concessionária atende a todos os pré-requisitos solicitados. Sendo assim, sua pontuação no FATOR 4 é igual a 1 (um)

1.1.5. Apuração mensal Valor Fator 5

Relacionado a adequação das instalações e logística de atendimento em prédio(s) da prestadora que é projetada de forma a proporcionar o conforto ao usuário.

Toda estrutura logística e as adequações de suas instalações é projetada de forma a proporcionar conforto e comodidade aos seus usuários. Para isso a concessionária oferece:

a) Separação dos ambientes de espera e atendimento

Existe uma distância razoável entre o ambiente de espera e o local do atendimento, sendo que, em casos específicos, o usuário pode ser encaminhado para um ambiente onde tenha mais privacidade no atendimento.



Figura 15. Local de espera para o atendimento

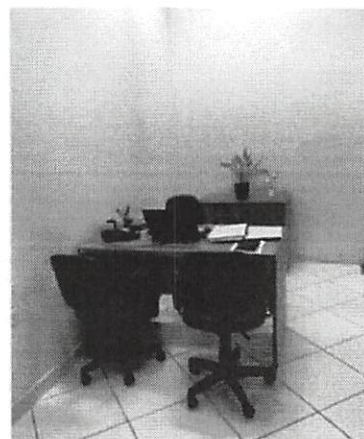


Figura 16. Local de atendimento com privacidade

b) Disponibilidade de banheiros

A empresa Águas de Sinop, disponibiliza em seu atendimento banheiro feminino e masculino, os mesmos são adaptados para uso de pessoas que tenham dificuldades de locomoção.



Figura 17. Disponibilidade de banheiros



Figura 18. Disponibilidade de banheiros

c) Disponibilidade de bebedouros de água

Enquanto espera o atendimento, o usuário tem a sua disposição bebedouro de água, café, chá, balas e folhetos informativos, tudo pensado de forma a tornar o ambiente do atendimento mais aconchegante e acolhedor.

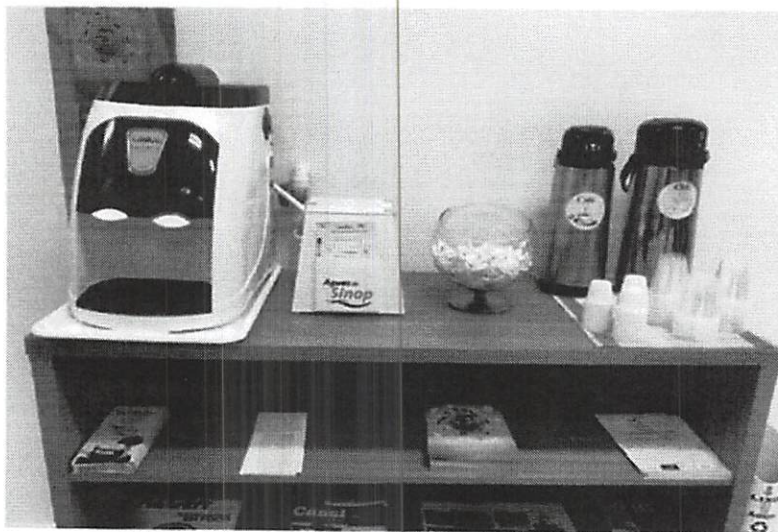


Figura 19. Disponibilidade de bebedouro

d) Iluminação e acústica do local de atendimento

O escritório de atendimento da Águas de Sinop foi montado atendendo todas as normas relativas a iluminação e acústica adequada para o fim empregado.

e) Existência de normas padronizadas de atendimento ao público

Todos os colaboradores do atendimento da Águas de Sinop, tem acesso e atuam respeitando as normas de atendimento ao público padronizadas pela Concessionária. Os mesmos passam por treinamentos constantes visando o aperfeiçoamento do atendimento ao usuário.

f) Preparo dos profissionais de atendimento

Os colaboradores que atuam no atendimento ao usuário da Águas de Sinop são submetidos a treinamentos e reuniões frequentes. Tais medidas visam o preparo técnico do colaborador bem como o desenvolvimento de um atendimento mais humanizado

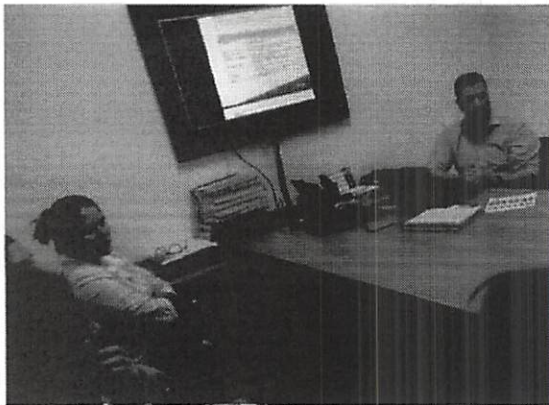


Figura 20. Treinamento aos colaboradores



Figura 21. Treinamento aos colaboradores

g) Disponibilização de som ambiente, ar condicionado, ventiladores e outros

O escritório de atendimento conta com um ambiente climatizado.

Diante do explanado, apresenta-se a avaliação dos quesitos previstos no Fator 5, conforme os seguintes valores:

Tabela 7. Valor Fator 5

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

Dessa forma, é possível verificar que a concessionária atende a todos os pré-requisitos solicitados. Sendo assim, sua pontuação no FATOR 5 é igual a 1 (um)

1.2. Atendimento ao IESAP

Com base nos resultados demonstrados nos itens anteriores, tem-se:

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

Sendo, Fator 1 igual a 1 (um), Fator 2 igual a 1 (um), Fator 3 igual a 1 (um), Fator 4 igual a 1 (um), e Fator 5 igual a 1 (um).

$$IESAP = (3 * (1)) + (3 * (1)) + (2 * 1) + (1 * 1) + (1 * 1) = 10$$

Sendo o resultado avaliado como Regular se superior a 5 (cinco) e menor ou igual a 7 (sete), Satisfatório se superior a 7 (sete) e menor ou igual a 9 (nove), e Ótimo se superior a 9 (nove). O IESAP do período que compreende os meses de outubro de 2015 a setembro de 2016, é igual a 10 (dez), ou seja, Ótimo.

Conclusão: Meta atendida

2 INDICADORES PARA O SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

2.1 Metodologia de metas qualitativas aplicado ao serviço de água

De acordo com a Resolução AGER 003 de 12 de dezembro de 2016, estabelece a metodologia para aferir os indicadores de metas qualitativas aplicado ao serviço público de abastecimento de água, em seu Anexo Único, estabelece um conjunto de indicadores que permitem avaliar o desempenho geral da prestação dos serviços de abastecimento de água no município. O quadro a seguir apresenta os indicadores admitidos para o sistema de abastecimento de água:

Tabela 8. Indicadores

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

Com a aplicação das formulas que serão descritas a operadora deverá atingir as seguintes metas para ter seu contrato indicado como CUMPRIDO:

Tabela 9. Indicador de metas

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

Para o cálculo de todos os indicadores utilizou-se as fórmulas estabelecidas no Anexo Único da Resolução AGER 003 de 12 de dezembro de 2016 relativos ao período que compreende os meses entre outubro de 2015 e setembro de 2016. Os resultados deverão ser publicados anualmente no mês de dezembro por meio de resolução que certifique o cumprimento ou não do marco executivo apurado.

2.1.1. Índice de Qualidade da Água Distribuída (IQA)

Este índice tem como finalidade avaliar a qualidade da água tratada, e assim aferir a eficiência no tratamento utilizado pela Concessionária.

$$IQA = \frac{\text{Quantidade de Amostras de turbidez e cloro residual fora do padrão}}{\text{Quantidade total de amostras de turbidez e cloro residual}}$$

No período determinado foram analisadas um total de 5.908 amostras, destas, 9 apresentaram resultados fora do padrão de Turbidez e 36 fora do padrão estabelecido de Cloro. Sendo assim, temos a seguinte equação,

$$IQA = \frac{9 + 36}{5.908 * 2} = 0,38\%$$

Ou seja, do total de amostras analisadas, 0,38% se apresentaram fora do padrão determinado. Assim, entendemos, o índice de qualidade da água (IQA) se dá pela diferença do total de 100%, que é 99,62%.

Conclusão: Meta atendida.

2.1.2. Índice de Continuidade do Abastecimento (ICA)

O índice de continuidade do abastecimento é obtido através da divisão do número de reclamações de falta de água justificadas pelo número de ligações de água do ano em avaliação.

$$ICA = \frac{NRFA * 1000}{NLA}$$

Onde,

NRFA: número de reclamações de falta de água justificadas (exclui, por exemplo, reclamações de clientes cortados).

NLA = número de ligações de água.

O total de reclamações por falta de água no período indicado (outubro de 2015 a setembro de 2016) foi de 922 reclamações, aproximadamente 77 reclamações por mês. Conforme Tabela 10 a média do número de ligações de água ativas no período é de 40.808 ligações.

Tabela 10. Ligações de água – Águas de Sinop

Indicador	out/15	nov/15	Dez/15	jan/16	fev/16	mar/16	abr/16	mai/16	jun/16	jul/16	ago/16	set/16
Ligações de Água ativas Micromedidas	37.186	39.051	40.769	40.670	41.025	40.848	41.541	41.301	40.431	40.514	40.546	40.795
Ligações de Água Estimadas	3.360	955	193	70	31	46	15	31	67	114	47	89
Ligações de Água Ativas	40.546	40.006	40.962	40.740	41.056	40.894	41.556	41.332	40.498	40.628	40.593	40.884

Tem-se, portanto:

$$ICA = \frac{77 * 1000}{40.808} = 1,88$$

Conclusão: Meta atendida.

2.1.3. Índice de Perdas de Água no Sistema de Distribuição (IPD)

O índice de perdas de água no sistema de distribuição é obtido através da divisão do número de reclamações de falta de água justificadas pelo número de ligações de água do ano em avaliação

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

Considerando o período de outubro de 2015 a setembro de 2016 obtivemos o seguinte resultado:

$$IPD = \frac{(12.870.526 - 6.699.253) * 100}{12.870.526} = 47,94\%$$

A meta para o segundo ano de concessão (nov/2016) é atingir um índice de perdas igual ou inferior à 50%. Dessa forma, pode-se observar que a concessionária atingiu a meta estabelecida.

Conclusão: Meta atendida.

2.1.4. Índice de Cobertura dos Serviços de Abastecimento de Água (ICSA)

Atendimento de água é a quantificação da população urbana atendida através do sistema de abastecimento da concessionária dos serviços públicos de saneamento.

$$ICSA = \frac{n. de hab. da área da concessão atendidos abastecimento de água * 100}{\text{numero de habitantes da área de concessão}}$$

Onde:

Número habitantes atendidos pelos serviços abastecimento água: É resultante do produto da quantidade de economias residenciais ativas de água na zona urbana pela taxa média de moradores por domicílio, publicadas no último censo, ou seja:

$$\text{População Urbana Atendida Abastecimento de Água} = 44.793 \times 3,30 = 147.817$$

Número total de habitantes urbanos: É calculado através do produto da taxa de urbanização apresentada no último Censo (IBGE/2010) pela estimativa da população publicada no último ano, assim, conforme último Censo, a taxa de urbanização no município de Sinop era de 82,89% e a estimativa de população total de 2016 foi de 132.934 habitantes, desta forma:

$$\text{Número total de habitantes} = 132.934 \times 0,8289 = 110.188 \text{ habitantes.}$$

$$ICSA = \frac{147.817 * 100}{110.188} = 100\%$$

Através dos resultados obtidos podemos observar que a meta de 100% de Índice de Cobertura dos Serviços de Abastecimento de Água está sendo atendida pela concessionária Águas de Sinop.

Conclusão: Meta atendida.

2.2 Atendimento as metas qualitativas aplicadas ao serviço de água

Com base nas informações apresentadas nos itens anteriores, podemos concluir que a concessionária Águas de Sinop vem cumprindo as metas qualitativas aplicadas ao serviço de abastecimento de água no município, conforme Tabela 11.

Tabela 11. Atendimento – Metas de Água

Ano	IQA	ICA	IPD	ICSA
Meta Ano 2	>99%	< 5	50%	100%
Atendimento	99,62%	1,88	47,94%	100%

99,62

Conclusão: meta atendida

3 INDICADORES PARA O SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO.

3.1 Metodologia de metas qualitativas aplicado ao serviço de esgoto

De acordo com a Resolução AGER 004 de 12 de dezembro de 2016, que estabelece a metodologia para aferir os indicadores de metas qualitativas aplicado ao serviço público de esgotamento sanitário, em seu Anexo Único, apresenta um conjunto de indicadores que permitem avaliar o desempenho geral da prestação dos serviços de esgotamento sanitário no município. O quadro a seguir apresenta os indicadores admitidos para o sistema de esgotamento sanitário:

Tabela 12. Indicadores Operacionais

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

Com a aplicação das formulas que serão descritas a operadora deverá atingir as seguintes metas para ter seu contrato indicado como CUMPRIDO:

Tabela 13. Metas a serem cumpridas

Ano	IQE	IORD	ICSA
Ano 1	>80%	< 5	100%
Ano 2	>80%	< 5	100%
Ano 3	>80%	< 4	100%
Ano 4	>85%	< 4	100%
Ano 5	>85%	< 3	100%
Ano 10	>98%	< 2	100%
Ano 15	>98%	< 2	100%
Ano 20	>98%	< 2	100%
Ano 25	>98%	< 2	100%
Ano 30	>98%	< 2	100%

Para o ICSE - Índice de Cobertura dos Serviços de Esgotamento Sanitário, a tabela a seguir define a meta a ser cumprida pela operadora, conforme estabelecido na Clausula Segunda – as Metas da Concessão, item 2.1 do 1º TAM do contrato.

Tabela 14. Metas de cobertura da Concessão

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

No entanto, verificamos que os indicadores IORD, IORC e ICSE publicados na Resolução AGER 004/2016 estão com as métricas de aferição consideravelmente diferentes das estabelecidas no Edital de Concorrência nº 002/2014 e, considerando que as métricas estabelecidas no Edital são mais coerentes que as apresentadas na resolução, os dados expostos a seguir dizem respeito as métricas do Edital de Concorrência nº 002/2014.

Todavia, se a AGER - Sinop entender que a métrica a ser considerada é a estabelecida na Resolução AGER 004/2016, a Concessionária solicita a elucidação de tais métricas de forma a compreender a aferição de tais índices.

Conforme o explanado, apresentamos o quadro de metas qualitativas estabelecido no Edital de Concorrência nº002/2014:

Tabela 15. Metas qualitativas – Esgotamento Sanitário

ANO	INDICADOR E METAS			
	IQE	IORD	ICSE	IORC
1	> 80,00%	> 40	9%	>350
2	> 80,00%	> 40	20%	>350
3	> 80,00%	> 35	30%	>350
4	> 85,00%	> 35	40%	>350
5	> 85,00%	> 30	50%	>350
10	> 98,00%	> 30	98%	>350
15	> 98,00%	> 30	98%	>350
20	> 98,00%	> 30	98%	>350
25	> 98,00%	> 30	98%	>350
30	> 98,00%	> 30	98%	>350

3.1.1. Índice de Qualidade do Efluente

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

No período determinado foram analisadas um total de 5 amostras, destas, nenhuma apresentou resultado DBO fora do padrão. Sendo assim, temos a seguinte equação,

$$IQE = \frac{0}{5} = 0\%$$

Ou seja, do total de amostras analisadas, 0% se apresentaram fora do padrão determinado. Assim o índice de qualidade do Efluente (IQE) é igual a 100%.

Conclusão: Meta atendida.

3.1.2. Índice de Obstrução de Ramais Domiciliares

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).

Sendo assim, a tabela 16 apresenta o cálculo do IORD mensalmente conforme fórmula abaixo:

$$IORD = \frac{\text{Desobstruções de ramal}}{\text{Total de imóveis ligados a rede}} * 10.000$$

Tabela 16. IORD

	out/15	nov/15	Dez/15	jan/16	fev/16	mar/16	abr/16	mai/16	jun/16	jul/16	ago/16	set/16
Ligações de Esgoto	1.187	1.187	1.187	1.187	1.188	1.183	1.186	1.183	1.166	1.076	1.098	1.106
Desobstruções de ramal	8	16	5	5	6	4	0	0	0	1	0	0
IORD	67	135	42	42	51	34	0	0	0	9	0	0

Conforme apresentado na Tabela 16, a média anual do IORD é igual a 32. Logo, entendemos que meta está atendida, por entender que o estabelecido para o segundo ano da concessão é que o resultado seja menor que 40 e não maior.

Quanto a este item vale destacar que durante o período determinado a Concessionária Águas de Sinop atendia apenas aos usuários do residencial Daury Riva, onde há uma ETE provisória na qual permaneceu sendo tratado o esgoto coletado destes usuários. Em dezembro de 2016 foi inaugurada a ETE Curupy, a qual está beneficiando mais de 25 mil pessoas.

Conclusão: Meta atendida.

3.1.3. Índice de Obstrução de Redes Coletoras

O Índice de Obstrução de Redes Coletoras – IORC, deverá ser 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).

Sendo assim, a tabela 17 apresenta o cálculo do IORC mensalmente conforme fórmula abaixo:

$$IORC = \frac{\text{Desobstruções de rede}}{\text{Extensão da rede em quilômetros}} * 1.000$$

Tabela 17. IORC

	out/15	nov/15	Dez/15	jan/16	fev/16	mar/16	abr/16	mai/16	jun/16	jul/16	ago/16	set/16
Extensão de rede (km)	9,39	9,39	9,39	9,39	9,39	9,39	9,39	9,39	9,39	9,39	9,39	9,39
Desobstruções de rede	3	16	5	5	6	4	0	5	6	3	0	2
IORC	319	1704	532	532	639	426	0	532	639	319	0	213

Conforme apresentado na Tabela 17, a média anual do IORC é igual a 488. Logo, atendendo a meta para o segundo ano, a qual exige um IORC > 350.

Quanto a este item vale destacar que durante o período determinado a Concessionária Águas de Sinop atendia apenas aos usuários do residencial Daury Riva, onde há uma ETE provisória na qual permaneceu sendo tratado o esgoto coletado destes usuários. Em dezembro de 2016 foi inaugurada a ETE Curupy, a qual está beneficiando mais de 25 mil pessoas.

3.1.4. Índice de Cobertura dos Serviços de Esgotamento Sanitário

$$ICSE = \frac{(n. \text{ de hab. da área de concessão atendidos}) * 100}{n. \text{ total de hab. da área de concessão}}$$

Onde:

Número habitantes atendidos pelos serviços de esgotamento sanitário: É resultante do produto da quantidade de economias residenciais ativas de esgoto na zona urbana pela taxa média de

moradores por domicílio, publicadas no último censo, ou seja:

$$\text{População Urbana Atendida Esgotamento Sanitário} = 7.760 \times 3,30 = 25.608$$

Número total de habitantes urbanos: É calculado através do produto da taxa de urbanização apresentada no último Censo (IBGE/2010) pela estimativa da população publicada no último ano, assim, conforme último Censo, a taxa de urbanização no município de Sinop era de 82,89% e a estimativa de população total de 2016 foi de 132.934 habitantes, desta forma:

$$\text{Número total de habitantes} = 132.934 \times 0,8289 = 110.188 \text{ habitantes.}$$

$$\text{ICSA} = \frac{25.608 * 100}{110.188} = 23,24\%$$

A meta para o segundo ano de concessão (nov/2016) de atendimento de 20% da população urbana com o serviço de esgotamento sanitário. Dessa forma, pode-se observar que a concessionária atingiu a meta estabelecida.

Conclusão: Meta atendida.

3.2 Atendimento as metas qualitativas aplicado ao serviço de esgoto.

Com base nas informações apresentadas nos itens anteriores, podemos concluir que a concessionária Águas de Sinop vem cumprindo as metas qualitativas aplicadas ao serviço de esgotamento sanitário no município, conforme

Tabela 18. Atendimento – Metas de Esgoto

Ano	IQE	IORD	ICSE	IORC
Meta Ano 2	>80%	< 40	20%	>350
Atendimento	100%	32	23,24%	488

Conclusão: metas atendidas

4 INDICADORES DE ADEQUAÇÃO DO SISTEMA DE COMERCIALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS (IACS)

4.1 Metodologia IACS

De acordo com a Resolução AGER 005 de 12 de dezembro de 2016, estabelece a metodologia para aferir os indicadores de adequação do sistema de comercialização dos serviços (IACS), em seu Anexo Único, estabelece que o indicador IACS será calculado de acordo com a seguinte fórmula.

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

4.1.1. Apuração do Fator 1

Índice de micromedição que é calculado mês a mês, de acordo com a expressão:

$$I1 = \frac{N. \text{ total de ligações com hidrometro em funcionamento no final do mes} * 100}{N. \text{ total de ligações existentes no final do mes}}$$

De forma a quantificar o índice de micromedição apresentamos, mês a mês, a quantidade total de ligações hidrometradas para o ano de 2015.

Tabela 19. Ligações de água – Águas de Sinop

Indicador	out/15	nov/15	Dez/15	jan/16	fev/16	mar/16	abr/16	mai/16	jun/16	jul/16	ago/16	set/16
Ligações de Água ativas Micromedidas	37.186	39.051	40.769	40.670	41.025	40.848	41.541	41.301	40.431	40.514	40.546	40.795
Ligações de Água Estimadas	3.360	955	193	70	31	46	15	31	67	114	47	89
Ligações de Água Ativas	40.546	40.006	40.962	40.740	41.056	40.894	41.556	41.332	40.498	40.628	40.593	40.884

Dessa forma é possível verificar que o índice de micromedição para o período é o seguinte:

$$I1 = \frac{40.390 * 100}{40.808} = 98,98\%$$

Assim, é possível verificar que o índice de micromedição é superior a 98%, o que indica que pontuação para Fator 1 é igual a 1 (um).

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

Tabela 20. Valor Fator 1

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

4.1.2. Apuração do Fator 2

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

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

A verificação do cumprimento desta diretriz é feita com base na formula conforme segue:

$$I2 = \frac{N. \text{ de atendimentos feitos diretamente no balcão no mês} * 100}{N. \text{ total de atendimentos realizados no mes no balcão e telefone}}$$

Sendo assim, conforme Figura 14 o número total de atendimentos feitos diretamente no balcão foi de 55.744 atendimentos.

Aos atendimentos em que o usuário teve suas solicitações atendidas sem a necessidade de se deslocar à agência somamos o total de atendimentos realizados pelo Call Center, conforme Figura 14, 10.775 atendimentos. Além do atendimento via WhatsApp e a Agência Virtual, onde é possível ao usuário ter acesso a emissão de 2º via de faturas.

A Agência Virtual, conforme citado no item 1.1.3 b), foi desenvolvida para que o usuário possa acessar os principais serviços prestados pela concessionária, como o histórico de pagamento, segunda via de fatura, histórico de consumo, dados cadastrais, e informações sobre a estação de tratamento e qualidade da água, e pode ser acessada através do link <http://www.nascentesdoxingu.com.br/agencia-virtual/>. A Tabela 21 apresenta o número de emissões de segunda via de faturas realizados por mês no período que compreende os meses de outubro de 2015 a setembro de 2016, não sendo necessário o deslocamento do usuário a loja física.

Tabela 21. Emissões de segunda via de faturas – Agência Virtual

Mês	Agência Virtual Emissões de 2º via de faturas
out/15	7.556
nov/15	8.210
dez/15	6.372
jan/16	7.495
fev/16	6.722

Mês	Agência Virtual Emissões de 2º via de faturas
mar/16	6.829
abr/16	6.261
mai/16	6.777
jun/16	6.182
jul/16	5.506
ago/16	5.373
set/16	6.113
TOTAL	79.396

O serviço de atendimento via WhatsApp, disponibilizado em outubro de 2015, está disponível de segunda a sexta-feira, em horário comercial, das 7h30 às 17h30, pelo número (66)99724-2963. Através desta ferramenta os usuários podem solicitar a religação de água, segunda via da fatura, consultar débitos, informar vazamentos e tirar dúvidas, para informar o vazamento, o usuário pode mandar mensagens de texto ou registro fotográfico, a partir do recebimento da mensagem, o problema será informado ao setor operacional da concessionária para que o reparo seja feito o mais rápido possível, evitando o desperdício de água. No período referenciado (outubro de 2015 a setembro de 2016) foram realizados 5.556 serviços de religação que foram solicitadas via WhatsApp.

$$N. \text{ total de atendimentos realizados} = 55.744 + 10.775 + 79.396 + 5.556 = 151.471$$

$$I2 = \frac{55.744 * 100}{151.471} = 36,8\%$$

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

Tabela 22. Valor Fator 2

Índice de eficiência no atendimento (%)	Valor
Menor que 20%	1,0
Entre 20% e 30%	0,5
Maior que 30%	0,0

Dessa forma, é possível verificar que o valor para Fator 2 é igual a 0 (zero).

4.1.3. Apuração do Fator 3

O sistema de comercialização adotado deverá prever mecanismos que garantam que todas as contas com consumo excessivo, só sejam entregues aos usuários após verificação. Tal condição pretende verificar se a análise crítica das faturas emitidas aos consumidores está sendo efetiva.

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

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

Todas as contas serão liberadas para cobrança sem nenhum desconto.

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

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:

$$I3 = \frac{n \text{ de exames prediais realizados no mês} * 100}{n \text{ de contas emitidas no mês de consumo superior a } 200\% \text{ da média}}$$

$$I3 = \frac{10.076 * 100}{6.284} = 160,33\%$$



O valor a ser atribuído ao Fator 3 será:

Tabela 23. Valor Fator 3

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

Entende-se que a primeira faixa para avaliação do pré-requisito seja maior que 98% e que a última faixa seja menor que 90%. Dessa forma, é possível verificar que o valor para Condição 3 é igual a 1 (um), maior que 98%.

4.1.4. Apuração do Fator 4

A prestadora deverá contar com um número adequado de locais para o recebimento das contas de seus usuários, devendo para isso credenciar, além da rede bancária do município, estabelecimentos comerciais tais como lojas, farmácias e casas lotéricas, distribuídos em diversos pontos da cidade. O nível de atendimento a essa condição pela prestadora será medido através do indicador, conforme Anexo XV - Termo de Referência para Execução do Contrato - Volume I do edital de concessão:

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

A concessionária Águas de Sinop está credenciada nos bancos conforme Tabela 24.

Tabela 24. Bancos Credenciados

Estabelecimento	Pontos Credenciados
Banco do Brasil	2
Caixa Econômica	2
Bradesco	2
Itaú	2
Santander	1
Lotérica	5
Total	14

Além das agências bancárias, os consumidores também podem optar por realizar o pagamento de suas faturas nos correspondentes bancários, conforme Tabela 25, a qual apresenta os pontos credenciados com o Banco Bradesco para recebimento de contas. Portanto, entre agências bancárias e pontos correspondentes, somam-se 41 pontos de arrecadação cadastrados para o recebimento das faturas no município de Sinop.

Tabela 25. Correspondentes Banco Bradesco

Correspondentes Bradesco	
CASA AMAZON CHINA	1
CASAS BAHIA	1
CICLO AMAZONAS	2
CRISTINA BABY	2
DIGICOPI ARTES VISUAIS	2
FUXICO AVIAMENTOS	1
L A FARMACIA	1

Correspondentes Bradesco		
M G PAPELARIA		1
MAQUINA DE VENDAS		3
MERCADO DOIS IRMAOS		1
NOBEL LIVRARIA PAPELARIA E CAFE SINOP		1
NOVO MUNDO		1
POSTO CAICARA		1
POSTO COQUEIROS		1
ROMERA MOVEIS E ELETRODOMESTICOS		2
RV FOTOCOPIA E CONTABILIDADE		1
SAO CRISTOVAO MAT P/ CONSTRUCAO		1
SOL PRESENTES		1
SUCESSO IMOBILIARIA		1
SUPERMERCADO MACHADO		2
TOTAL		27

E conforme informações da Tabela 19, a média de ligações por mês no período de outubro de 2015 a setembro de 2016 foi de 40.808 ligações.

$$I4 = \frac{41 * 1000}{40.808} = 1,004$$

Tabela 26. Valor Fator 4

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

Entende-se que a primeira faixa para avaliação do pré-requisito seja maior que 0,7 e que a última faixa seja menor que 0,5. Dessa forma, é possível verificar que o valor para Condição 4 é igual a 1 (zero), maior que 0,7.

4.1.5. Apuração mensal Valor Fator 5

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

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

$$I5 = \frac{n \text{ de comunicações de corte emitidas pela prestadora no mês} * 100}{n \text{ de contas sujeitas a corte de fornecimento no mês}}$$

$$I5 = \frac{1.721 * 100}{1.721} = 100\%$$

O valor a ser atribuído ao fator 5 segue a tabela abaixo:

Tabela 27. Valor Fator 5

Restabelecimento do fornecimento	Valor
Menor que 98%	1,0
Entre 95% e 98%	0,5
Maior que 95%	0,0

Entende-se que a primeira faixa para avaliação do pré-requisito seja maior que 98% e que a última faixa seja menor que 95%. Dessa forma, é possível verificar que o valor para Condição 5 é igual a 1 (um), maior que 98%.

4.1.6. Apuração mensal Valor Fator 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 necessitava 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:

$$I6 = \frac{n \text{ de restabelecimentos de fornecimento realizados em até 24h} * 100}{n \text{ total de restabelecimentos no mês}}$$

$$I6 = \frac{19.991 * 100}{24.129} = 82,85\%$$

Tabela 28. Valor Fator 5

Restabelecimento do fornecimento	Valor
Menor que 95%	1,0
Entre 80% e 95%	0,5
Maior que 80%	0,0

Entende-se que a primeira faixa para avaliação do pré-requisito seja maior que 95% e que a última faixa seja menor que 80%. Dessa forma, é possível verificar que o valor para Condição 6 é igual a 0,5 (cinco décimos).

4.2 Atendimento ao IACS

O Índice de Adequação da Comercialização dos Serviços – IACS é calculado da seguinte forma:

$$IACS = 5 * (Valor Fator 1) + 1 * (Valor Fator 2) + 1 * (Valor Fator 3) + 1 * (Valor Fator 4) + 1 * (Valor Fator 5) + 1 * (Valor Fator 6)$$

Conforme resultados demonstrados a serem atribuídos a cada fator, tem-se:

$$IACS = (5 * (1)) + (1 * (0)) + (1 * (1)) + (1 * (1)) + (1 * (1)) + (1 * (0,5)) = 8,5$$

O IACS será considerado inadequado se o valor de seu resultado for igual ou inferior a 5 (cinco) e adequado se for superior a 5 (cinco), com as seguintes classificações:

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

Anualmente, na apuração IACS, a operadora deverá atingir as seguintes metas para ter seu contrato, nesse marco executivo contratual, indicado como CUMPRIDO:

Tabela 29. Metas anuais IACS

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

APD

Conforme observado na Tabela 29, a meta da Concessionária Águas de Sinop para o segundo ano de concessão é que o IACS apresente o resultado Regular quanto ao atendimento aos fatores. Desta forma, conclui-se que a Concessionária atinge a meta, com classificação Satisfatória e pontuação 8,5.

Conclusão: meta atendida

5 INDICADORES GERENCIAIS

De acordo com a Resolução AGER 006 de 12 de dezembro de 2016, estabelece a metodologia para aferir os indicadores do nível de cortesia e de qualidade percebida pelos usuários na prestação dos serviços (INCQ), em seu Anexo Único, estabelece a metodologia de apuração de tal indicador.

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.

A pesquisa foi realizada por empresa independente, no dia 13 de dezembro de 2016, e contou com a participação de 350 usuários. A pesquisa na íntegra acompanha este relatório.

Conclusão: Meta atendida

ANEXOS

Pesquisa Geral	
350	Pessoas Entrevistadas

Perfil do Entrevistado

Sexo			
Masculino	158	45,1%	45,1%
Feminino	192	54,9%	54,9%
Total	350	100,0%	

Idade			
18 a 25 anos	47	13,4%	13,4%
26 a 35 anos	84	24,0%	24,0%
36 a 50 anos	107	30,6%	30,6%
51 a 65 anos	73	20,9%	20,9%
Mais de 65 anos	39	11,1%	11,1%
Total	350	100,0%	

Escolaridade			
Analfabeto	12	3,4%	3,4%
Ensino Fundamental	143	40,9%	40,9%
Ensino Médio	135	38,6%	38,6%
Ensino Superior	60	17,1%	17,1%
Total	350	100,0%	

Renda			
Até R\$ 500,00	0	0,0%	0,0%
Entre R\$ 501,00 a R\$ 1.000,00	96	27,4%	27,4%
Entre R\$ 1.001,00 a R\$ 1.500,00	102	29,1%	29,1%
Entre R\$ 1.501,00 a R\$ 2.000,00	70	20,0%	20,0%
Mais de R\$ 2.001,00	77	22,0%	22,0%
Não tem rendimento	1	0,3%	0,3%
Não sabe / Não respondeu	4	1,1%	1,1%
Total	350	100,0%	

Pesquisa Geral	
350	Pessoas Entrevistadas

Avaliação dos Serviços de Saneamento Básico (Água e Esgoto)

Tipo de usuário que o entrevistado se encaixa:			
Comercial	48	13,7%	13,7%
Residencial	300	85,7%	85,7%
Público	0	0,0%	0,0%
Industrial	2	0,6%	0,6%
Total	350	100,0%	

Gostariamos de saber se em seu domicílio o abastecimento de águas é feito pela concessionária Águas de Sinop, Sim ou Não?			
Sim	323	92,3%	92,3%
Não	26	7,4%	7,4%
Não sabe / Não respondeu	1	0,3%	0,3%
Total	350	100,0%	

Por que o entrevistado não utiliza a rede de água?			
Tenho poço	26	100,0%	100,0%
A conta de água é muito alta	0	0,0%	0,0%
Água não é boa	0	0,0%	0,0%
Custo de ligação é alto	0	0,0%	0,0%
Não passa rede de água em minha residência	0	0,0%	0,0%
Outros motivos	0	0,0%	0,0%
Não sabe / Não respondeu	0	0,0%	0,0%
Total	26	100,0%	

O entrevistado possui caixa de água ou reservatório de água em sua residência?			
Sim	328	93,7%	93,7%
Não	22	6,3%	6,3%
Total	350	100,0%	

Pesquisa Geral	
350	Pessoas Entrevistadas

Gostaria de saber se em seu domicílio a coleta de esgoto é feita pela concessionária Águas de Sinop, Sim ou Não?			
Sim	18	5,1%	5,1%
Não	330	94,3%	94,3%
Não sabe / Não respondeu	2	0,6%	0,6%
Total	350	100,0%	

Por que o entrevistado não utiliza a rede de coleta de esgoto?			
Tenho fossa	323	97,9%	97,9%
Não passa rede de esgoto em minha residência	6	1,8%	1,8%
O esgoto é jogado em rios e córregos	0	0,0%	0,0%
Custo de ligação é alto	0	0,0%	0,0%
Outros motivos	0	0,0%	0,0%
Não sabe / Não respondeu	1	0,3%	0,3%
Total	330	100,0%	

Avaliação dos serviços prestado pela Concessionária Águas de Sinop

De um modo geral, como o entrevistado avalia a qualidade dos serviços prestados pela concessionária Águas de Sinop?			
Excelente	5	1,4%	1,4%
Bom	147	42,0%	42,0%
Regular	126	36,0%	36,0%
Ruim	39	11,1%	11,1%
Péssimo	24	6,9%	6,9%
Não sabe / Não respondeu	9	2,6%	2,6%
Total	350	100,0%	

Pesquisa Geral	
350	Pessoas Entrevistadas

O entrevistado já precisou solicitar serviços ou fazer reclamação sobre os serviços de água e esgotos?			
Sim	97	27,7%	27,7%
Não	253	72,3%	72,3%
Total	350	100,0%	

Como o entrevistado avalia a solução dada pela concessionária Águas de Sinop quando precisou solicitar serviços ou fazer reclamações?			
Excelente	2	2,1%	2,1%
Bom	19	19,6%	19,6%
Regular	38	39,2%	39,2%
Ruim	20	20,6%	20,6%
Péssimo	17	17,5%	17,5%
Não sabe / Não respondeu	1	1,0%	1,0%
Total	97	100,0%	

O entrevistado manteve algum contato com a Águas de Sinop, para algum serviço ou providência?			
Sim	113	32,3%	32,3%
Não	232	66,3%	66,3%
Não sabe / Não respondeu	5	1,4%	1,4%
Total	350	100,0%	

Qual a forma de contato que o entrevistado utilizou para solicitar o serviço de Água de Sinop?			
Foi até o escritório local	85	75,2%	75,2%
Ligou no telefone do escritório local	28	24,8%	24,8%
Total	113	100,0%	

Pesquisa Geral	
350	Pessoas Entrevistadas

**Avaliação da qualidade do atendimento prestado pela Concessionária
Águas de Sinop, de acordo com as cinco variáveis a seguir**

A facilidade de entrar em contato:				
Excelente	4	3,5%	3,5%	3,5%
Bom	65	57,5%	57,5%	57,5%
Regular	31	27,4%	27,4%	27,4%
Ruim	9	8,0%	8,0%	8,0%
Péssimo	4	3,5%	3,5%	3,5%
Não sabe / Não respondeu	0	0,0%	0,0%	0,0%
Total	113	100,0%		

A atenção e educação dos atendentes da Concessionária Águas de Sinop:				
Excelente	2	1,8%	1,8%	1,8%
Bom	75	66,4%	66,4%	66,4%
Regular	24	21,2%	21,2%	21,2%
Ruim	9	8,0%	8,0%	8,0%
Péssimo	3	2,7%	2,7%	2,7%
Não sabe / Não respondeu	0	0,0%	0,0%	0,0%
Total	113	100,0%		

A rapidez no atendimento:				
Excelente	0	0,0%	0,0%	0,0%
Bom	23	20,4%	20,4%	20,4%
Regular	27	23,9%	23,9%	23,9%
Ruim	40	35,4%	35,4%	35,4%
Péssimo	23	20,4%	20,4%	20,4%
Não sabe / Não respondeu	0	0,0%	0,0%	0,0%
Total	113	100,0%		

Pesquisa Geral	
350	Pessoas Entrevistadas

O correto repasse das informações dado pelos atendentes:			
Excelente	0	0,0%	0,0%
Bom	38	33,6%	33,6%
Regular	55	48,7%	48,7%
Ruim	13	11,5%	11,5%
Péssimo	4	3,5%	3,5%
Não sabe / Não respondeu	3	2,7%	2,7%
Total	113	100,0%	

A facilidade de entrar em contato com o escritório comercial:			
Excelente	1	0,9%	0,9%
Bom	56	49,6%	49,6%
Regular	41	36,3%	36,3%
Ruim	7	6,2%	6,2%
Péssimo	4	3,5%	3,5%
Não sabe / Não respondeu	4	3,5%	3,5%
Total	113	100,0%	

O entrevistado confia na água distribuída pela Águas de Sinop para beber?			
Sim	239	68,3%	68,3%
Não	111	31,7%	31,7%
Total	350	100,0%	

Como o entrevistado classifica a água oferecida pela Águas de Sinop?			
Excelente	5	1,4%	1,4%
Bom	200	57,1%	57,1%
Regular	114	32,6%	32,6%
Ruim	18	5,1%	5,1%
Péssimo	2	0,6%	0,6%
Não sabe / Não respondeu	11	3,1%	3,1%
Total	350	100,0%	

Pesquisa Geral	
350	Pessoas Entrevistadas

Normalmente qual a água que o Entrevistado usa para beber?			
Da Torneira	247	70,6%	70,6%
Mineral	78	22,3%	22,3%
Poço	20	5,7%	5,7%
Caminhão Pipa	2	0,6%	0,6%
Outro tipo	0	0,0%	0,0%
Não sabe / Não respondeu	3	0,9%	0,9%
Total	350	100,0%	

Qual a água que o entrevistado consome para atividades domésticas?			
Ofertada pela Águas de Sinop	320	91,4%	91,4%
Poço	28	8,0%	8,0%
Caminhão Pipa	0	0,0%	0,0%
Outras	0	0,0%	0,0%
Não sabe / Não respondeu	2	0,6%	0,6%
Total	350	100,0%	

Há falta de água em sua casa?			
Sim	60	17,1%	17,1%
Não	271	77,4%	77,4%
Não sabe / Não respondeu	19	5,4%	5,4%
Total	350	100,0%	

Com que frequência falta água na residência do entrevistado?			
Raramente	39	65,0%	65,0%
Mais de uma vez por semana	9	15,0%	15,0%
Diariamente	7	11,7%	11,7%
Uma vez por semana	3	5,0%	5,0%
Uma vez por mês	2	3,3%	3,3%
Não sabe / Não respondeu	0	0,0%	0,0%
Total	60	100,0%	

Pesquisa Geral	
350	Pessoas Entrevistadas

Quando há falta de água, quanto tempo demora para normalizar o abastecimento?			
Até 4 horas	23	38,3%	38,3%
De 4 a 8 horas	21	35,0%	35,0%
Acima de 12 horas	3	5,0%	5,0%
De 8 a 12 horas	3	5,0%	5,0%
Não sabe / Não respondeu	10	16,7%	16,7%
Total	60	100,0%	

Em caso de falta de água, em qual período ocorre com mais frequência?			
Manhã	26	43,3%	43,3%
Tarde	18	30,0%	30,0%
Noite	5	8,3%	8,3%
Não sabe / Não respondeu	11	18,3%	18,3%
Total	60	100,0%	

As informações contidas na fatura de água são detalhadas e de fácil entendimento?			
Sim	275	78,6%	78,6%
Não	7	2,0%	2,0%
Parcialmente	35	10,0%	10,0%
Não sabe / Não respondeu	33	9,4%	9,4%
Total	350	100,0%	

Se verificar um erro na sua fatura de água ou problemas no abastecimento, para onde o entrevistado liga para reclamar?			
Águas de Sinop	296	84,6%	84,6%
Prefeitura	14	4,0%	4,0%
Procon	2	0,6%	0,6%
Imprensa	1	0,3%	0,3%
Outro órgão	0	0,0%	0,0%
Não sabe / Não respondeu	37	10,6%	10,6%
Total	350	100,0%	

Pesquisa Geral	
350	Pessoas Entrevistadas

Como o entrevistado considera os valores cobrados pela concessionária?			
Elevados	202	57,7%	57,7%
Normais	122	34,9%	34,9%
Baixos	2	0,6%	0,6%
Não sabe / Não respondeu	24	6,9%	6,9%
Total	350	100,0%	

Sobre a comunicação da Concessionária Águas de Sinop

Tem acesso as notícias e informações sobre as ações de melhoria e projetos desenvolvidos pela Águas de Sinop?			
Sim	98	28,0%	28,0%
Não	232	66,3%	66,3%
Não sabe / Não respondeu	20	5,7%	5,7%
Total	350	100,0%	

O acesso as notícias sobre a concessionária Águas de Sinop, se deu através de que meio?			
Televisão	46	46,9%	46,9%
Rádio	38	38,8%	38,8%
Internet (Sites)	7	7,1%	7,1%
Jornais	4	4,1%	4,1%
Redes Sociais	2	2,0%	2,0%
Não sabe / Não respondeu	1	1,0%	1,0%
Total	98	100,0%	

Pesquisa Geral	
350	Pessoas Entrevistadas

E qual a sugestão para melhoria dos serviços da Água de Sinop?				
Implantar a rede de esgoto na minha rua	144	41,1%		41,1%
Melhorar a qualidade dos serviços	61	17,4%		17,4%
Melhorar o atendimento	23	6,6%		6,6%
Melhorar o tratamento de esgoto	7	2,0%		2,0%
Ter mais informações da fatura de água mais claras para o usuário	7	2,0%		2,0%
Oferecer abastecimento 24 horas	2	0,6%		0,6%
Ter mais opções de pagamento da fatura	1	0,3%		0,3%
Outras sugestões	48	13,7%		13,7%
Não sabe / Não respondeu	57	16,3%		16,3%
Total	350	100,0%		

Outras sugestões:				
Reduzir o preço da fatura	29	60,4%		60,4%
Tudo	12	25,0%		25,0%
Melhorar a manutenção	2	4,2%		4,2%
Nova administração	2	4,2%		4,2%
Trocar hidrometros	2	4,2%		4,2%
Melhorar a qualidade da água	1	2,1%		2,1%
Total	48	100,0%		

Finalizar

O entrevistado considera importante utilizar a rede de água e esgotos disponibilizada pela Águas de Sinop?				
Sim	311	88,9%		88,9%
Não	18	5,1%		5,1%
Não sabe / Não respondeu	21	6,0%		6,0%
Total	350	100,0%		



CONVOCAÇÃO

A AGER – AGÊNCIA REGULADORA DE SINOP, conforme Decreto 0122/2015 e considerando as disposições contidas no art. 8º, Capítulo V – Do Conselho Consultivo, da Lei 2036/2014 de 16 de setembro de 2014, **CONVOCA** os membros do Conselho Consultivo, para apresentação da Certificação dos Marcos Contratuais referente ao Contrato de Concessão 096/2014, proposta para o Serviço de Abastecimento de Água e Esgoto Sanitário, Regulado e Fiscalizado pela AGER Sinop.


Data: 28 de agosto de 2017 (segunda-feira)

Horário: 09:30 horas

Local: AGER – Agência Reguladora de Sinop

Endereço: Av. dos Jacarandás, 3960




JOSÉ ALMIRO MÜLLER
Presidente do Conselho Consultivo

PROTOCOLO

RECEBI EM 22/08/2017

Maria Inês de Oliveira

ÁGUAS DE SINOP S.A

Via de Protocolo



CONSELHO CONSULTIVO
ATA DE SESSÃO – REUNIÃO ORDINÁRIA

PAUTA:

- I. Apresentação da certificação dos Marcos Executivos Contratuais

Aos 28 dias do mês de dezembro de dois mil e dezessete, 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, reuniram-se, em Sessão Ordinária, o Conselho Consultivo. Estavam presentes na reunião Silmara Nardoni, que presidiu a reunião, Marcel Natari Vieira, Lineu Machado Silva Junior e eu Amanda Rojas.

A reunião teve como objetivo apresentar ao Conselho Consultivo, o resultado das aferições produzido pela certificação dos marcos executivos contratuais estabelecidos no Contrato de Concessão nº 096/2014, que tem como objeto a delegação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Município de Sinop, à concessionária Águas de Sinop.

Foi exposto os processos certificatórios autuados a fim de verificarem o cumprimento das metas estabelecidas no contrato pela prestadora, desenvolvidos com base na metodologia definida previamente em Resoluções editadas pela Ager.

Nada mais havendo a tratar, foi lavrada a presente ata, por mim assinada, bem como pelos demais presentes.

Silmara Nardoni
[Assinatura]

Amanda Aparecida B.B. Rojas
[Assinatura]

[Assinatura]

AR



Data: 28/08/2017 – CONSELHO CONSULTIVO

Local: AGER

Horário: 09:30

NOME	FUNÇÃO/SETOR	TELEFONE	E-MAIL
Marcelo M. Vieira	Promotor Geral		
Apex Menezes Silva Jr	Coord. Recursos Hum.		
Dulmaria Jandoni	AGER / Quilero	66-9207-5517	silmaria456@hotmail.com
Amândia Espinheira B. Figueira	Supr. Gestão de Energia	65-99534615	amandaespinheira@gmail.com

BR



RESOLUÇÃO AGER N. 04, DE 29 DE AGOSTO DE 2017.

Certifica a empresa Águas de Sinop S.A. no cumprimento do item 4.3, Marco do Plano Executivo estabelecido na cláusula oitava do contrato de Concessão n. 096/2014.

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 nº 2017/04 de 30 de abril de 2017, com intuito de apurar e validar o cumprimento do Marco Executivo: Indicador do Nível de Cortesia e de Qualidade Percebida pelos Usuários na Prestação dos Serviços (INCQ), aplicado aos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no município de Sinop, definido no item 4.3 do Anexo XV - Termo de Referência para Execução do Contrato – volume I, conforme prescreve a cláusula oitava do contrato de Concessão nº 096/2014, firmado entre a Prefeitura Municipal de Sinop - MT e a Concessionária Águas de Sinop, previsto na Concorrência Pública nº 002/2014, Processo nº 001/CEL-CSAE/2014.

RESOLVE

Art. 1º Certificar que a empresa Águas de Sinop S.A. cumpriu o Marco do Plano Executivo item 4.3 do Anexo XV - Termo de



Referência para Execução do Contrato – volume I - definido como Indicador do Nível de Cortesia e de Qualidade Percebida pelos Usuários na Prestação dos Serviços (INCQ), aplicado aos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no município de Sinop, Estado de Mato Grosso, para os anos 1 e 2 do contrato de concessão, exercícios 2015 e 2016 respectivamente, nos termos metodológicos definidos na Resolução AGER nº 006 de 12 de dezembro de 2016.

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

SINOP – MT, 29 DE AGOSTO DE 2017.


JOSÉ ALMIRO MÜLLER
Diretor Presidente da AGER



Constitucional de 1988; artigos 258 e 304, da Constituição Estadual; artigo 2º da Lei Complementar Estadual n. 140/2003, a Lei n. 8.666/1993; e o Decreto Estadual n. 2.526/2014.

Assinam: O senhor **Mário Milton V. Ferreira Mendes**, Diretor Presidente, pela DESENVOLVE MT; o senhor **Cândido Teles de Araújo**, Diretor Presidente, pelo INTERMAT; e o senhor **Antônio da Silva Balbino** – Prefeito, pelo Município de Rosário Oeste-MT.

Publicador: Lucas Vinícius de Souza Forni – Gestor Substituto de Contratos.

AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO MUNICÍPIO DE SINOP

RESOLUÇÃO AGER N. 02, DE 29 DE AGOSTO DE 2017.

Certifica a empresa Águas de Sinop S.A. no cumprimento do item 4.1, Marco do Plano Executivo estabelecido na cláusula oitava do contrato de Concessão n. 096/2014.

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° 2017/02 de 30 de abril de 2017, com intuito de apurar e validar o cumprimento do Marco Executivo: 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, definido no item 4.1 do Anexo XV - Termo de Referência para Execução do Contrato – volume I, conforme prescreve a cláusula oitava do contrato de Concessão n° 096/2014 firmado entre a Prefeitura Municipal de Sinop - MT e a Concessionária Águas de Sinop, previsto na Concorrência Pública n° 002/2014, Processo n° 001/CEL-CSAE/2014.

RESOLVE

Art. 1º Certificar que a empresa Águas de Sinop S.A. cumpriu as metas estabelecidas para o Marco do Plano Executivo item 4.1 do Anexo XV - Termo de Referência para Execução do Contrato – volume I – definido como 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, para os anos 1 e 2 do contrato de concessão, exercícios 2015 e 2016 respectivamente, nos termos metodológicos definidos na Resolução AGER n° 002 de 12 de dezembro de 2016.

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

SINOP – MT, 29 DE AGOSTO DE 2017.

JOSÉ ALMIRO MÜLLER
Diretor Presidente da AGER

RESOLUÇÃO AGER N. 03, DE 29 DE AGOSTO DE 2017.

Certifica a empresa Águas de Sinop S.A. no cumprimento do item 4.2, Marco do Plano Executivo estabelecido na cláusula oitava do contrato de Concessão n. 096/2014.

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° 2017/03 de 30 de abril de 2017, com intuito de apurar e validar o cumprimento do Marco Executivo: Indicador de Adequação do Sistema de Comercialização dos Serviços (IACS), aplicado aos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no município de Sinop, definido no item 4.2 do Anexo XV - Termo de Referência para Execução do Contrato – volume I, conforme prescreve a cláusula oitava do contrato de Concessão n° 096/2014 firmado entre a Prefeitura Municipal de Sinop - MT e a Concessionária Águas de Sinop, previsto na Concorrência Pública n° 002/2014, Processo n° 001/CEL-CSAE/2014.

RESOLVE

Art. 1º Certificar que a empresa Águas de Sinop S.A. cumpriu as metas estabelecidas para o Marco do Plano Executivo item 4.2 do Anexo XV - Termo de Referência para Execução do Contrato – volume I – definido como Indicador de Adequação do Sistema de Comercialização dos Serviços (IACS), aplicado aos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no município de Sinop, Estado de Mato Grosso, para os anos 1 e 2 do contrato de concessão, exercícios 2015 e 2016 respectivamente, nos termos metodológicos definidos na Resolução AGER n° 005 de 12 de dezembro de 2016.

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

SINOP – MT, 29 DE AGOSTO DE 2017.

JOSÉ ALMIRO MÜLLER
Diretor Presidente da AGER

RESOLUÇÃO AGER N. 04, DE 29 DE AGOSTO DE 2017.

Certifica a empresa Águas de Sinop S.A. no cumprimento do item 4.3, Marco do Plano Executivo estabelecido na cláusula oitava do contrato de Concessão n. 096/2014.

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° 2017/04 de 30 de abril de 2017, com intuito de apurar e validar o cumprimento do Marco Executivo: Indicador do Nível de Cortesia e de Qualidade Percebida pelos Usuários na Prestação dos Serviços (INCO), aplicado aos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no município de Sinop, definido no item 4.3 do Anexo XV - Termo de Referência para Execução do Contrato – volume I, conforme prescreve a cláusula oitava do contrato de Concessão n° 096/2014, firmado entre a Prefeitura Municipal de Sinop - MT e a Concessionária Águas de Sinop, previsto na Concorrência Pública n° 002/2014, Processo n° 001/CEL-CSAE/2014.

RESOLVE

Art. 1º Certificar que a empresa Águas de Sinop S.A. cumpriu o Marco do Plano Executivo item 4.3 do Anexo XV - Termo de Referência para Execução do Contrato – volume I – definido como Indicador do Nível de Cortesia e de Qualidade Percebida pelos Usuários na Prestação dos Serviços (INCO), aplicado aos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no município de Sinop, Estado de Mato Grosso, para os anos 1 e 2 do contrato de concessão, exercícios 2015 e 2016 respectivamente, nos termos metodológicos definidos na Resolução AGER n° 006 de 12 de dezembro de 2016.

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

SINOP – MT, 29 DE AGOSTO DE 2017.

JOSÉ ALMIRO MÜLLER
Diretor Presidente da AGER

RESOLUÇÃO AGER N. 05, DE 29 DE AGOSTO DE 2017.

Certifica a empresa Águas de Sinop S.A. no cumprimento do item 2.3, Marco do Plano Executivo estabelecido na cláusula oitava do contrato de Concessão n. 096/2014.

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° 2017/05 de 30 de abril de 2017, com intuito de apurar e validar o cumprimento do Marco Executivo: Indicadores de Metas Qualitativas, aplicados ao serviço público de abastecimento de água no município de Sinop, definido no item 2.3 do Anexo XV - Termo de Referência para Execução do Contrato – volume I, conforme prescreve a cláusula oitava do contrato de Concessão n° 096/2014, firmado entre a Prefeitura Municipal de Sinop - MT e a Concessionária Águas de Sinop, previsto na Concorrência Pública n° 002/2014, Processo n° 001/CEL-CSAE/2014.

RESOLVE

Art. 1º Certificar que a empresa Águas de Sinop S.A. cumpriu as metas estabelecidas para o Marco do Plano Executivo item 2.3 do Anexo XV - Termo de Referência para Execução do Contrato – volume I – definido como Indicadores de Metas Qualitativas, aplicados ao serviço público de abastecimento de água no município de Sinop, Estado de Mato Grosso, para os anos 1 e 2 do contrato de concessão, exercícios 2015 e 2016 respectivamente, nos termos metodológicos definidos na Resolução AGER n° 003 de 12 de dezembro de 2016.

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

SINOP – MT, 29 DE AGOSTO DE 2017.

JOSÉ ALMIRO MÜLLER
Diretor Presidente da AGER



OFICIO Nº 190/AGER/2017

Sinop-MT, 31 de agosto de 2017

À
ÁGUAS DE SINOP
A/C: JÚLIO DE OLIVEIRA MOREIRA
Diretor Presidente
NESTA

Assunto: Dar conhecimento dos relatórios técnicos e das resoluções que certificam o cumprimento dos marcos executivos contratuais.

Prezado Senhor,

Em tempo de cumprimentar-vos cordialmente, viemos por intermédio deste enviar para vosso conhecimento cópia dos relatórios técnicos, junto com as resoluções da AGER nº 002, 003, 004 e 005 de 2017, que certificam o cumprimento dos marcos executivos contratuais e suas respectivas publicações.

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

Amanda Aparecida B.B. Rojas

AMANDA APARECIDA B B ROJAS
Gestora de Regulação e Fiscalização - AGER

PROTOCOLO

RECEBI EM 01 109 12017

maria joia de oliveira
ÁGUAS DE SINOP S.A